

# Bibliotheekgebouw en MFA



# Inhoud

<b>Onepager</b>	<b>2</b>	<b>4. Onbemande uren</b>	<b>31</b>
<b>Conclusies en aanbevelingen</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>
<b>1. Beoordeling gebouw</b>	<b>13</b>	5.1 Tips en verbeterpunten	35
1.1 Algemene beoordeling	14	<b>Steekproef</b>	<b>36</b>
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 positief over het bibliotheekgebouw

De meeste leden van Cluster Drenthe Stadsbibliotheken voelen zich welkom in hun bibliotheekvestiging en vinden dat de bibliotheek uitnodigt om er vaak te komen en lang te verblijven (in Meppel wel iets minder dan in de andere bibliotheken). Ook over de locatie, de inrichting en sfeer zijn de leden positief. In Meppel is men meer over de locatie te spreken, maar juist iets minder over de inrichting. De belangrijkste verbeter suggesties zijn: de indeling van de collectie en van de collectie (behoefte is hoger in Meppel dan in de andere bibliotheken), beter onderscheid tussen rustige en levendige ruimtes, meer zitplekken (vooral in Meppel en Emmen) en betere parkeergelegenheid. In Hoogeveen zeggen de leden het vaakste dat er niets hoeft te verbeteren aan de inrichting en sfeer.



## Iets minder dan de helft heeft behoefte aan een, veelal eenvoudige, horecavoorziening

De tevredenheid over de huidige horecavoorzieningen is matig; veel leden zijn neutraal of weten het niet. In Emmen is men het meest enthousiast. 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 de voorkeur.

## Voordelen MFA's: kosten besparen, combineren bibliotheekbezoek en ruimere openingstijden

Panelleden uit Assen zien wat vaker vooral voordelen van het delen van het pand dan panelleden uit Emmen en Hoogeveen. Als de bibliotheekvestiging het pand al deelt met andere organisaties, dan zien leden daar vaker de voordelen van.

Als voordelen noemen leden vooral: kosten besparen, het combineren van bibliotheekbezoek met andere zaken en ruimere openingstijden. Ook noemen leden dat het bezoek aan andere organisaties laagdrempelig kan zijn en dat sociale contacten een voordeel kan zijn.

Als nadelen noemen leden vooral: drukte en overlast en minder ruimte voor de bibliotheek en collectie. Ook denkt een aantal leden dat de bibliotheek minder overzichtelijk wordt als het pand wordt gedeeld met andere organisaties.

De meest aantrekkelijke organisaties om een pand mee te delen zijn volgens de leden: kunstuitleen, VVV/Uitbureau, de Volksuniversiteit, een filmhuis of bioscoop, een instantie op gebied van digitale hulp of een café/restaurant. Hoger opgeleiden zijn positiever over een volksuniversiteit, theater, kunstuitleen en taalschool.

De mening over deels of volledig onbemande vestigingen is wisselend. Panelleden van Cluster Drenthe Stadsbibliotheken hebben er wat vaker problemen mee als er op bepaalde momenten alleen medewerkers van een andere organisatie zijn.

# Conclusies en aanbevelingen

# Conclusies & aanbevelingen (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 leden van Cluster Drenthe Stadsbibliotheken voelen zich welkom in hun bibliotheekvestiging, twee op de drie leden vinden dat de bibliotheek uitnodigt om er vaak te komen en zes op de tien om er lang te verblijven. De panelleden van Meppel voelen zich wat minder welkom in de bibliotheek en vinden minder dat hun bibliotheek uitnodigt om er langere tijd te verblijven, dan de leden van de andere bibliotheken van Cluster Drenthe Stadsbibliotheken. De verblijfsfunctie zou volgens de panelleden nog verbeterd kunnen worden door bijvoorbeeld een betere indeling van de collectie en van de bibliotheek en als er gezellige en rustige zithoekjes zouden zijn. In Meppel noemt men vooral de beperkte collectie als nadeel en zou men wat meer zitjes in de bibliotheek willen hebben in plaats van alleen in het café. In Emmen vindt men dat de bibliotheek logischer ingedeeld zou kunnen worden en Hoogeveen heeft men vooral behoefte aan rustige zithoekjes en prettige leesruimtes. Een deel van de leden geeft aan geen behoefte te hebben om langer te blijven. 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 boeken, het is erg ingekrompen de laatste tijd.”*

*“Het zoeken naar een boek vind ik lastig. Nu reserveer ik het thuis en ga het ophalen. Dit is niet uitnodigend om langer te blijven.”*

*“Meer bankjes waar je even lekker kunt gaan zitten lezen.”*

## Tevredenheid over de locatie is hoog, vooral in Meppel; in Assen en Emmen iets lager

De meeste panelleden van Cluster Drenthe Stadsbibliotheken zijn tevreden over de locatie van hun vestiging (namelijk 87%). De tevredenheid over de locatie ligt vooral hoog voor Meppel (95%). De leden uit Assen en Emmen zijn iets minder tevreden over de locatie (respectievelijk 85% en 82%). Volgens 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 16% van de panelleden, dat is vaker dan in het totale Panel (12%). In Assen wordt de parkeergelegenheid minder vaak genoemd als verbeterpunt. Een aantal leden uit Assen geeft aan dat ze behoefte hebben aan gratis parkeren, meer ruimte voor fietsen en weer meer vestigingen in de wijken.

*Bij een groep 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 & aanbevelingen (2)

### **Inrichting en sfeer zijn goed; verbeterpunten: indeling collectie en bibliotheek en beter onderscheid rustige en levendige ruimtes**

Bijna driekwart van de panelleden is tevreden over de inrichting en vier op de vijf zijn tevreden over de sfeer in hun bibliotheekvestiging. Verbetersuggesties op het gebied van inrichting en sfeer zijn de indeling van de collectie, beter onderscheid tussen rustige en levendige ruimtes, een duidelijker indeling van de bibliotheek (behoefte is hoger in Meppel dan in de andere bibliotheken) en meer zitplekken (minder vaak genoemd dan in het totale Panel, maar vooral in Meppel en Emmen). Jongere leden vinden vaker dan de oudere leden dat de bibliotheek kan verbeteren op het gebied van presentatie van boeken en werk- en studieplekken. In Hoogeveen zegt men het vaakste dat er niets hoeft te verbeteren aan de inrichting en sfeer.

*De panelleden hebben waardevolle suggesties gegeven over het gebouw: de locatie, inrichting en sfeer, deze kunt u gebruiken in uw beleid (betere en duidelijkere indeling van de collectie en de bibliotheek, gezellig en rustige zithoekjes, beter onderscheid tussen rustige en levendige ruimtes, een grotere collectie, betere parkeergelegenheid).*

### **Tevredenheid over horeca is matig; weinig behoefte aan uitgebreide horeca in de bibliotheek**

Twee op de vijf panelleden die aangeven dat hun bibliotheek een horecavoorziening heeft, zijn tevreden over de horecavoorziening; de meeste anderen oordelen neutraal of weten het niet. Leden uit Emmen zijn meer te spreken over de horecavoorziening dan leden van de andere bibliotheken.

Ruim de helft van de panelleden heeft helemaal geen behoefte aan horeca in hun vestiging, dit geldt het meest voor leden uit Meppel. Voor de anderen heeft een koffie/theeautomaat (vooral in Hoogeveen en Assen) of een eenvoudige voorziening met koffie, thee en iets lekkers de voorkeur (vooral in Emmen). Slechts 15% ziet graag een uitgebreide horecavoorziening of restaurant in hun bibliotheekvestiging.

*Bij de leden van BiebPanel is de tevredenheid over de horeca matig. Er is dus verbetering mogelijk. We zien dat er 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 & aanbevelingen (3)

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

Twee derde van de panelleden zegt dat hun vestiging in het gebouw zit met (of van) een andere organisatie. Die andere organisaties zijn volgens de panelleden voor Meppel onder andere de muziekschool, kinderopvang, Plataan, ouderenzorg en spel-o-theek. In Emmen noemt men het Gilde, Taalpunt en de Volksuniversiteit. Leden van Hoogeveen noemen o.a. het museum, Taalhuis en een zorginstelling en leden uit Assen een theater, bioscoop, kunstuitleen, DNK en tal van andere organisaties.

- **Voordelen MFA's: meer kosten besparen, combineren bibliotheekbezoek en ruimere openingstijden**

Panelleden uit Assen zien wat vaker vooral voordelen van het delen van het pand, dan in Emmen en Hoogeveen. 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 als grootste voordelen kosten besparen, het combineren van bibliotheekbezoek met andere zaken en ruimere openingstijden. Wordt de bibliotheekvestiging niet gedeeld, dan zien de leden als voordeel vooral dat je het bezoek aan meerdere organisaties kunt combineren. Daarnaast zeggen leden dat het bezoek aan andere organisaties ook laagdrempeliger kan zijn. Enkele leden noemen sociale contacten en kostenbesparing als voordeel.

- **Nadelen MFA's: drukte en overlast en minder ruimte voor de bibliotheek en collectie**

Als de bibliotheekvestiging het pand deelt met anderen, dan zeggen leden dat de ruimte voor de bibliotheek zelf kleiner is geworden. Ook drukte en lawaai ziet men als nadelen. Een enkeling geeft aan dat er te weinig parkeerruimte is. Wordt het pand nog niet gedeeld, dan zien leden vooral als nadelen dat het druk en lawaai zou kunnen worden in de vestiging, dat er minder ruimte voor de bibliotheek of de collectie overblijft en dat het minder overzichtelijk is door de hoeveelheid aan organisaties.

*In dit onderzoek komt op enkele plekken terug dat de leden de inkrimpende collectie boeken niet kunnen waarderen. Dit houdt bibliotheekbezoek tegen. Bekijk de mogelijkheden om bibliotheekbezoek aantrekkelijker te maken, bijvoorbeeld door duidelijk aan te geven hoe titels gereserveerd kunnen worden.*

- **Allerlei mogelijke partners genoemd; meest aantrekkelijke kunstuitleen, VVV en Volksuniversiteit**

De meest aantrekkelijke organisaties om een pand mee te delen zijn volgens de leden: kunstuitleen, VVV/Uitbureau, de Volksuniversiteit, een filmhuis of bioscoop, een instantie op gebied van digitale hulp of een café/restaurant. Hoog opgeleiden zijn positiever over de volksuniversiteit en een theater dan middelbaar of laag opgeleide leden. Ook over een kunstuitleen of een taalschool zijn laag opgeleiden minder enthousiast. In Assen zeggen meer panelleden dat zij het pand willen delen met een filmhuis/bioscoop of theater. In Meppel en Assen is men meer te spreken over een VVV/Uitbureau en in Meppel is men hetmeest enthousiast over een buurthuis of welzijnsorganisaties.

## Conclusies & aanbevelingen (4)

- **Mening onbemande openingsuren varieert**

De mening over deels of volledig onbemande vestigingen is wisselend. Wordt de vestiging al gedeeld, dan geeft ruim een derde aan dat ze er problemen mee hebben als er op bepaalde momenten alleen medewerkers van een andere organisatie zijn. Panelleden van Cluster Drenthe Stadsbibliotheken hebben hier wat meer moeite mee dan we in het totale Panel zien.

### **Belangrijkste verbeteruggesties van leden: indeling van de collectie**

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 belangrijkste verbeteruggestie van de panelleden is om de indeling en vindbaarheid van de collectie verbeteren. Ook zijn leden minder te spreken over dat de collectie gekrompen is en mogen de openingstijden wat ruimer zijn en beter op de andere organisaties zijn afgestemd. Enkele panelleden benadrukken nogmaals dat een onbemande vestiging volgens hen een slecht idee is.

*“In vind het jammer dat het aantal boeken steeds kleiner wordt. Het nodigt niet meer uit om op je gemak een boek te zoeken. Daarom reserveer ik tegenwoordig altijd een boek.”*

*“Behoud het personeel. Er gaat bij het niet aanwezig zijn van medewerkers veel service en kennis verloren, daarnaast wordt het er onpersoonlijker van!”*

*“Openingstijden in de avonduren mag van mij weer verruimd. Ik mis de donderdagavond.”*

*De indeling en vindbaarheid is ook in eerdere BiebPanelonderzoeken al naar voren gekomen als aandachtspunt voor Cluster Drenthe Stadsbibliotheken. Eerder is geadviseerd om te bekijken hoe de indeling en naamgeving van de werelden/afdelingen binnen de bibliotheek verbeterd kunnen worden en nog beter gecommuniceerd kunnen worden aan de leden, bijvoorbeeld met plattegronden, bewegwijzering in de bibliotheek, de catalogus, uitleg in de nieuwsbrief en de website of uitleg voor leden die daar behoefte aan hebben. Bibliotheekmedewerkers kunnen actief afstappen op zoekende mensen.*



## 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.

## 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

Het tweede reguliere onderzoek in 2019 heeft plaatsgevonden van 12 november t/m 2 december 2019.

## 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 donkerblauwe diagrammen geven de resultaten van Cluster Drenthe Stadsbibliotheken weer, de lichtblauwe diagrammen de resultaten van het totale BiebPanel. In het rapport zijn bij enkele vragen ook de best practices opgenomen. Hier staat de score van de best scorende bibliotheek op desbetreffende vraag.



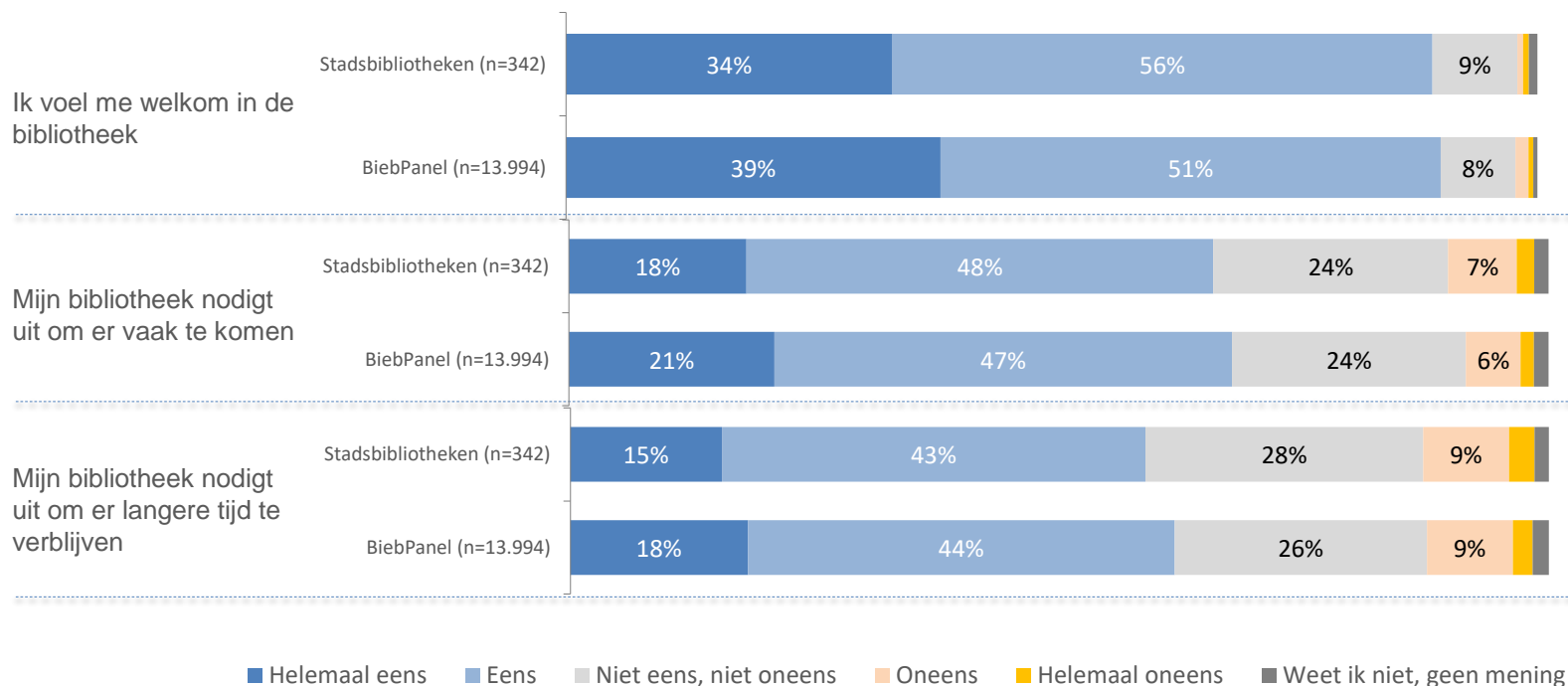
## Leeswijzer open vragen

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 op de drie leden vinden dat de bibliotheek uitnodigt om er vaak te komen.

Zes op de tien vinden dat de bibliotheek ook uitnodigt om er langere tijd te verblijven. Voor Cluster Drenthe Stadsbibliotheken zien we hetzelfde beeld als in het totale Panel. De panelleden van de vestiging in Meppel voelen zich wat minder welkom in de bibliotheek en vinden de bibliotheek minder uitnodigend om er langere tijd 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 over uitnodigen 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 de indeling van de bibliotheek beter was, want dit ontmoedigt zoeken. Een deel heeft geen behoefte om langer te blijven.

Sommige leden hebben behoefte aan gezellige en rustige zithoekjes. Een aantal noemt ruimere openingstijden als verbetersuggestie. Een enkeling noemt de vriendelijkheid van het personeel. Panelleden van de vestiging in Meppel geven aan dat de bibliotheek een stuk kleiner is geworden, wat te merken is aan de beperktere collectie boeken. Ook geven leden aan dat zij meer zitjes zouden willen. Leden van de vestiging in Emmen vinden dat de collectie en bibliotheek beter ingedeeld kunnen worden. In de Centrale Hoogeveen heeft men vooral behoefte aan rustige zithoekjes en prettige leesruimtes.

*Ik vind de manier waarop de boeken zijn gecatalogiseerd onoverzichtelijk, dat nodigt niet echt uit.*

*Meer boeken, het is erg ingekrompen de laatste tijd.*

*Meer bankjes waar je even lekker kunt gaan zitten lezen. Nu kun je vooral zitten in het café, maar ik wil niet altijd geld uitgeven om even te zitten.*



*Het is best een grote open ruimte. Wel met kleine hoekjes, maar daar hangt vaak luidruchtige jeugd rond.*

*Andere opstelling van de aangeboden boeken. Niet meer overal boeken, maar gewoon in de stellingen.*

*Nee, ik vind het een heel prettige plek*

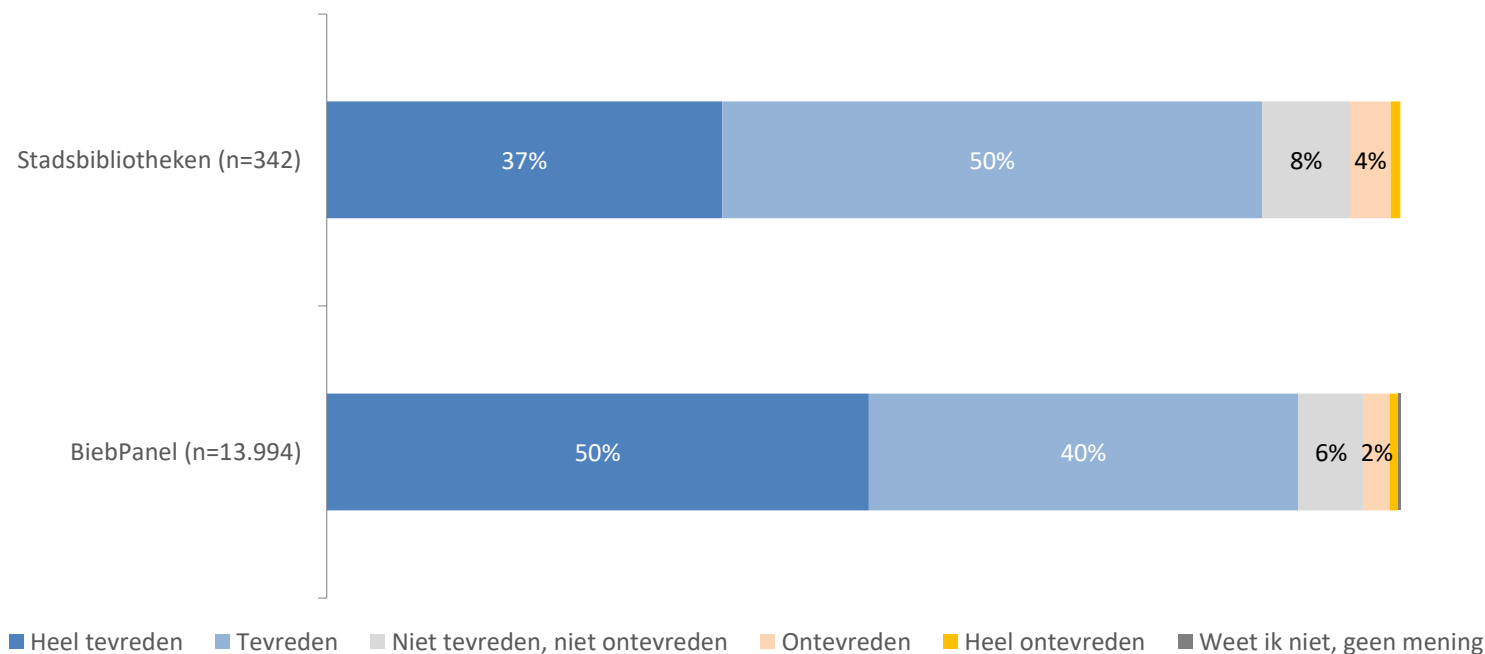
**“Wat zou de bibliotheek voor u moeten veranderen zodat u vaker komt, langer blijft of uw bezoek aangenamer wordt?” - allen**  
*Samenvatting Cluster Drenthe Stadsbibliotheken: een overzicht van alle reacties van de panelleden van Cluster Drenthe Stadsbibliotheken is terug te vinden in de bijlagen.*

## 1.3 De overgrote meerderheid van de panelleden is tevreden over de locatie van hun bibliotheek; dit verschilt wel per vestiging.

De tevredenheid over de locatie ligt voor Cluster Drenthe Stadsbibliotheken iets minder hoog dan in het totale Panel. Leden van de vestiging in Meppel (95%) zijn meer te spreken over de locatie dan leden van Assen (85%) en van Emmen (82%).



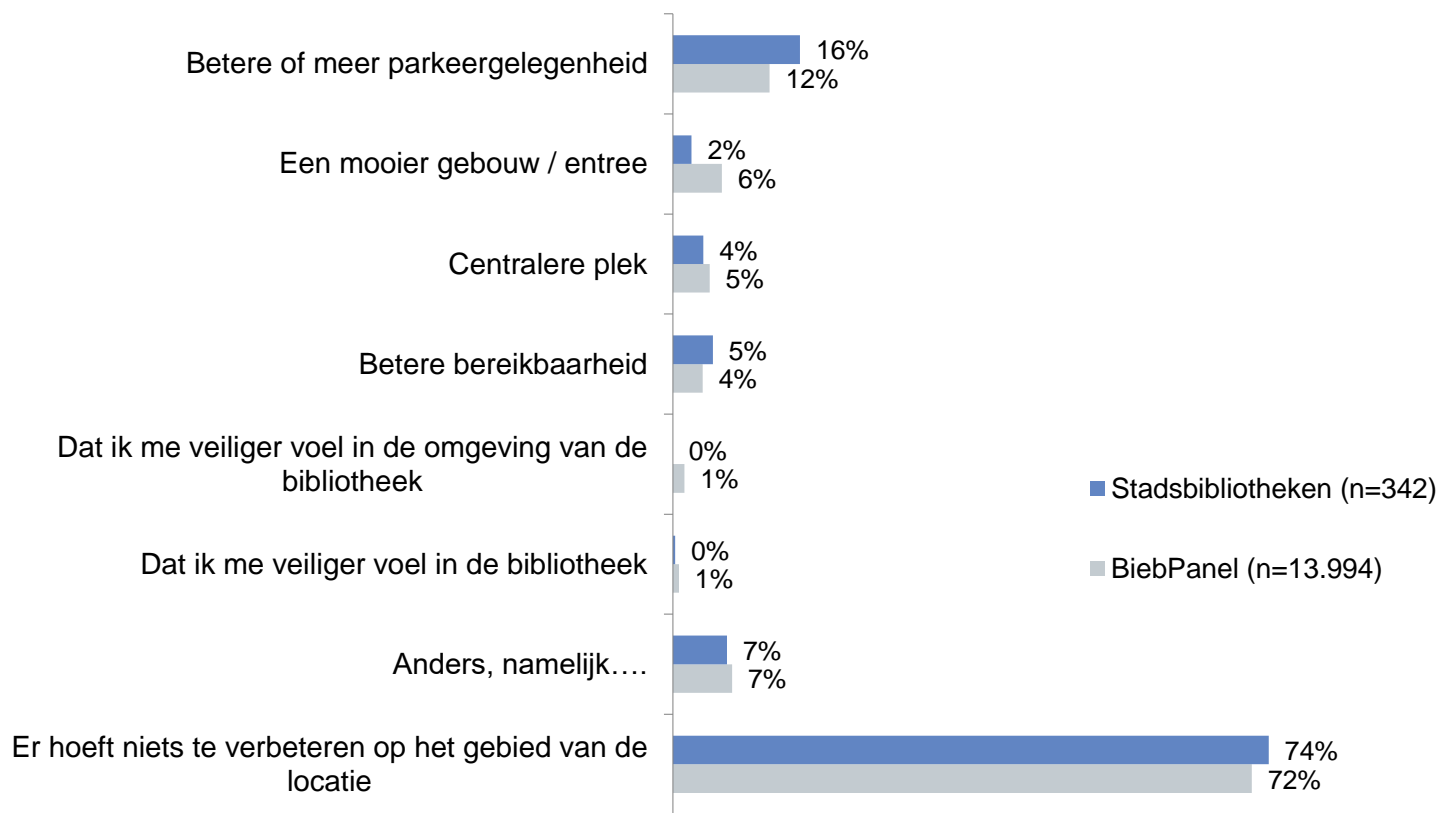
97% Best practice % (heel) tevreden: Bibliotheken Zuidoost Fryslân



“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.

Betere of meer parkeergelegenheid wordt door panelleden van Cluster Drenthe Stadsbibliotheken iets vaker als verbetersuggestie voor de locatie gegeven dan in het totale Panel. Leden uit Assen noemen dit punt minder vaak dan leden van de andere bibliotheken. Een mooier gebouw wordt minder vaak als verbetersuggestie genoemd dan in het totale Panel. Leden uit Assen beschrijven vaker dan de anderen een 'ander punt' om de locatie te verbeteren, met name gratis parkeren, meer ruimte voor fietsen en weer meer vestigingen in de wijken.



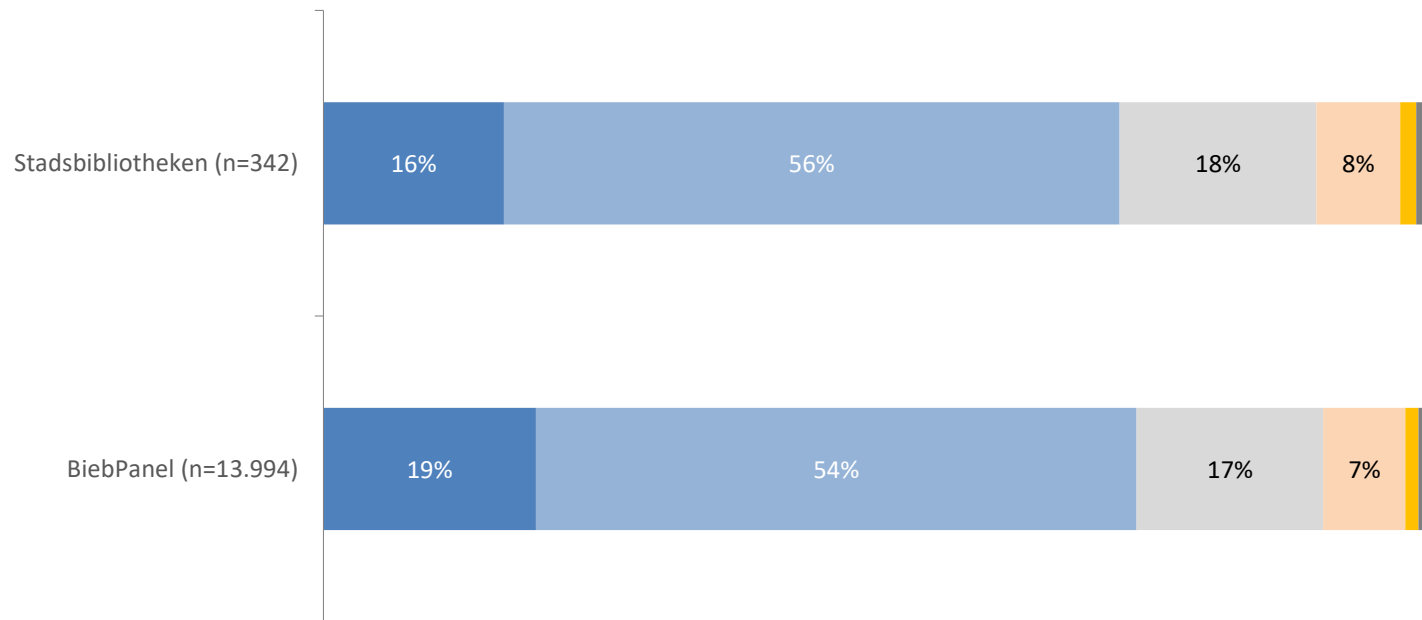
“Wat zou de bibliotheek voor u kunnen verbeteren op het gebied van de locatie?” *Meer antwoorden mogelijk - allen*

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

Laag opgeleiden zijn het vaker tevreden over de inrichting dan middelbaar en hoog opgeleide leden. De leden uit Meppel zijn het minst tevreden over de inrichting.



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



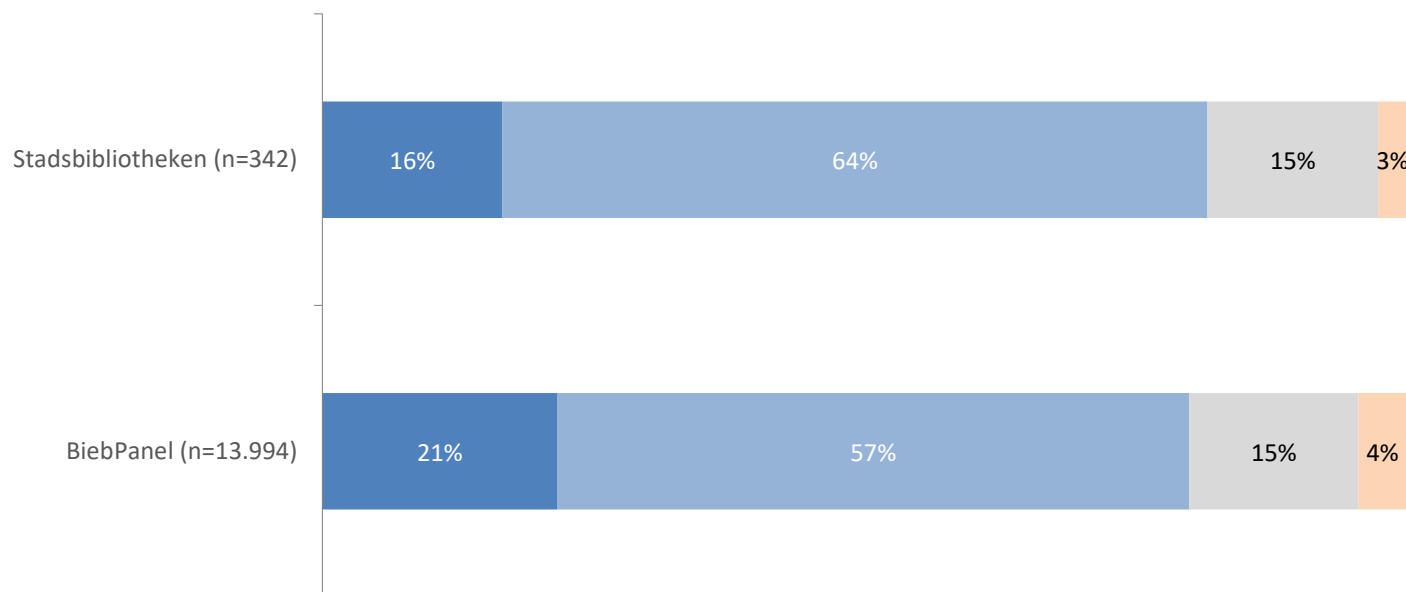
■ Heel tevreden ■ Tevreden ■ Niet tevreden, niet ontevreden ■ Ontevreden ■ Heel ontevreden ■ Weet ik niet, geen mening

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

## 1.5 Vier op de vijf panelleden zijn tevreden over de sfeer in hun bibliotheekvestiging, net als in het totale Panel.



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

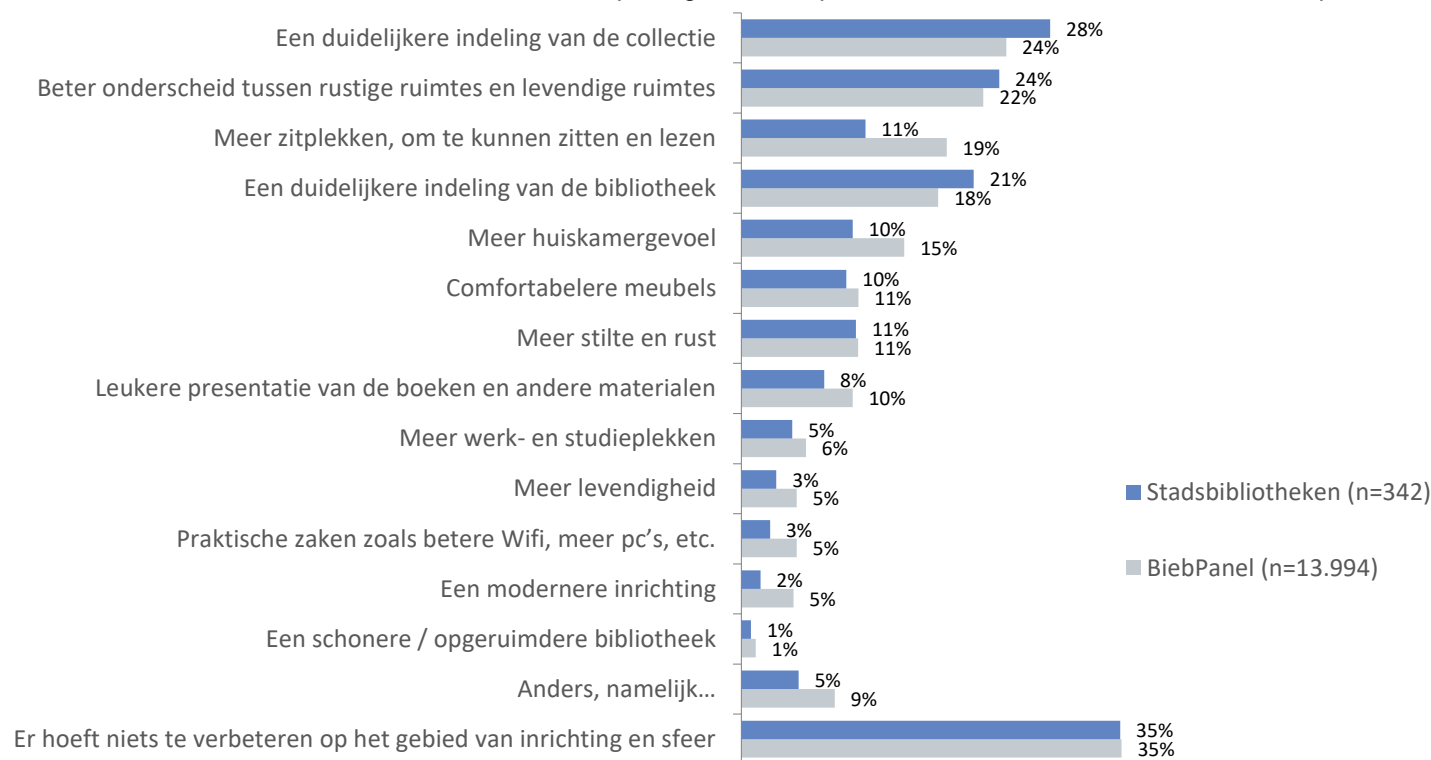


■ Heel tevreden ■ Tevreden ■ Niet tevreden, niet ontevreden ■ Ontevreden ■ Heel ontevreden ■ Weet ik niet, geen mening

“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, beter onderscheid tussen rustige en levendige ruimtes en de indeling van de bibliotheek.

Een derde is van mening dat er niets hoeft te verbeteren aan de inrichting en sfeer. Leden van Hoogeveen vinden dit nog vaker (51%) dan leden van Meppel (27%) en Assen (31%). Suggesties die panelleden van Cluster Drenthe Stadsbibliotheken minder vaak noemen dan in het totale Panel zijn: meer zitplekken en meer huiskamergevoel. Een duidelijkere indeling van de collectie wordt minder vaak in Hoogeveen en door laag opgeleiden genoemd dan door leden van de andere bibliotheken en hoog opgeleiden. In Meppel heeft men veel meer behoefte aan een duidelijkere indeling van de bibliotheek en een leukere presentatie van de boeken dan in de andere bibliotheken. Meer zitplekken is vooral een verbeterpunt genoemd door leden van Meppel en Emmen. Jongere leden vinden vaker dan de oudere leden dat de bibliotheek kan verbeteren op het gebied van presentatie van boeken en werk- en studieplekken.



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

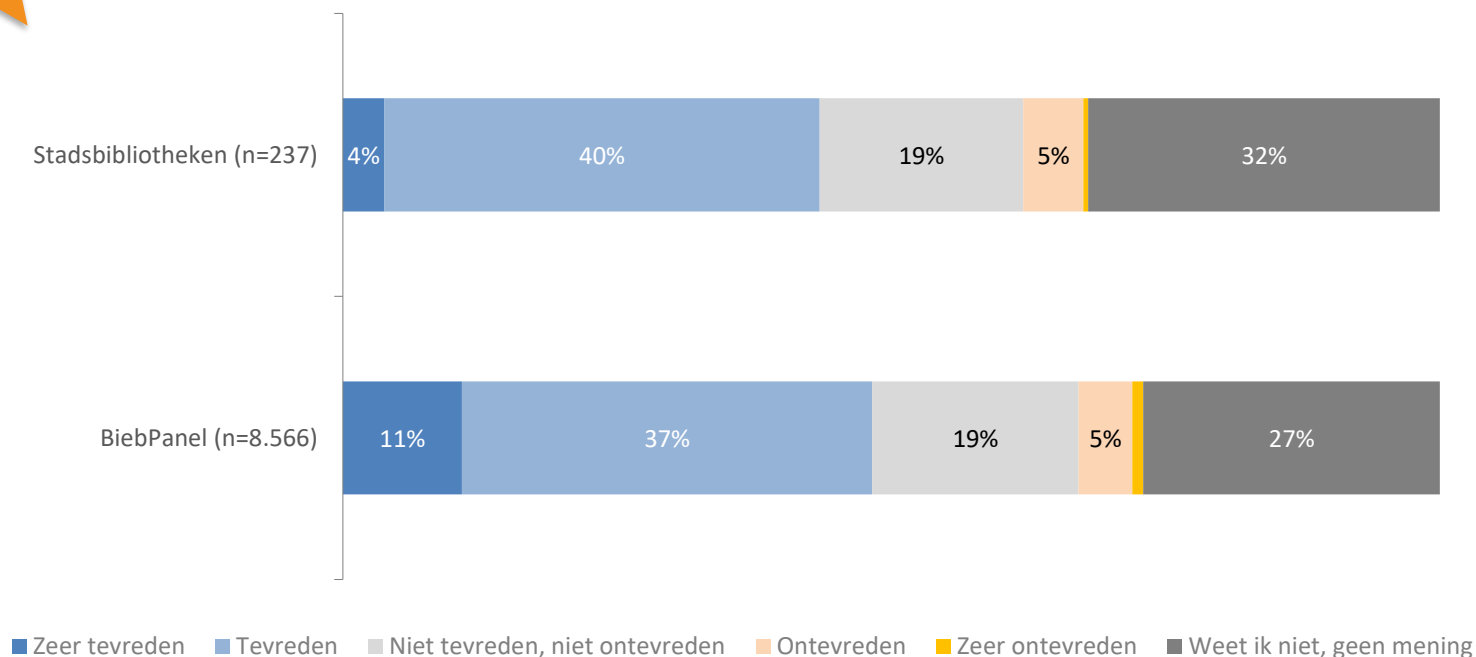
# 2. Horecavoorziening

## 2.1 Twee op de vijf panelleden zijn tevreden over de horecavoorziening. De rest is vooral neutraal of weet het niet.

Leden van de vestiging in Emmen zijn duidelijk meer tevreden over de horecavoorziening in hun vestiging dan de leden van de andere bibliotheken. Ook mannen en leden vanaf 55 jaar zijn hier meer over te spreken dan vrouwen en leden jonger dan 55 jaar. NB: deze vraag is alleen gesteld aan panelleden die aangeven dat er in hun vestiging een horecavoorziening aanwezig is (zie tabellenset).



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

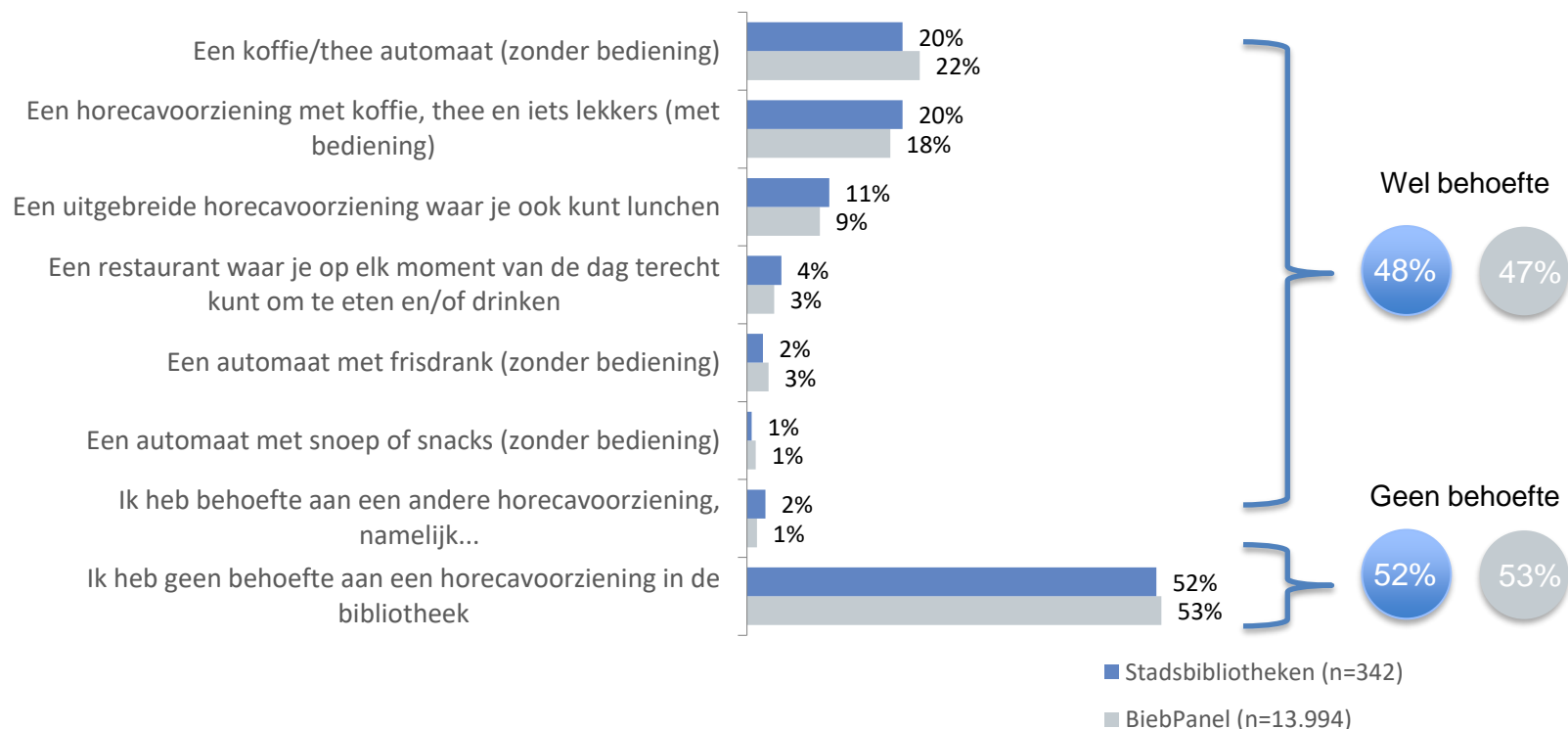


“Hoe tevreden of ontevreden bent u over het algemeen over de horecavoorziening in de bibliotheek?” – indien horecavoorziening in bibliotheek



## 2.2 Ruim de helft heeft 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 de voorkeur.

Leden uit Meppel hebben vaker helemaal geen behoefte aan horeca in hun bibliotheekvestiging dan leden van Emmen en Hoogeveen. In Hoogeveen is relatief het meest behoefte aan een koffie/theeautomaat. En in Emmen is meer behoefte aan een horecavoorziening met koffie, thee en iets lekkers.

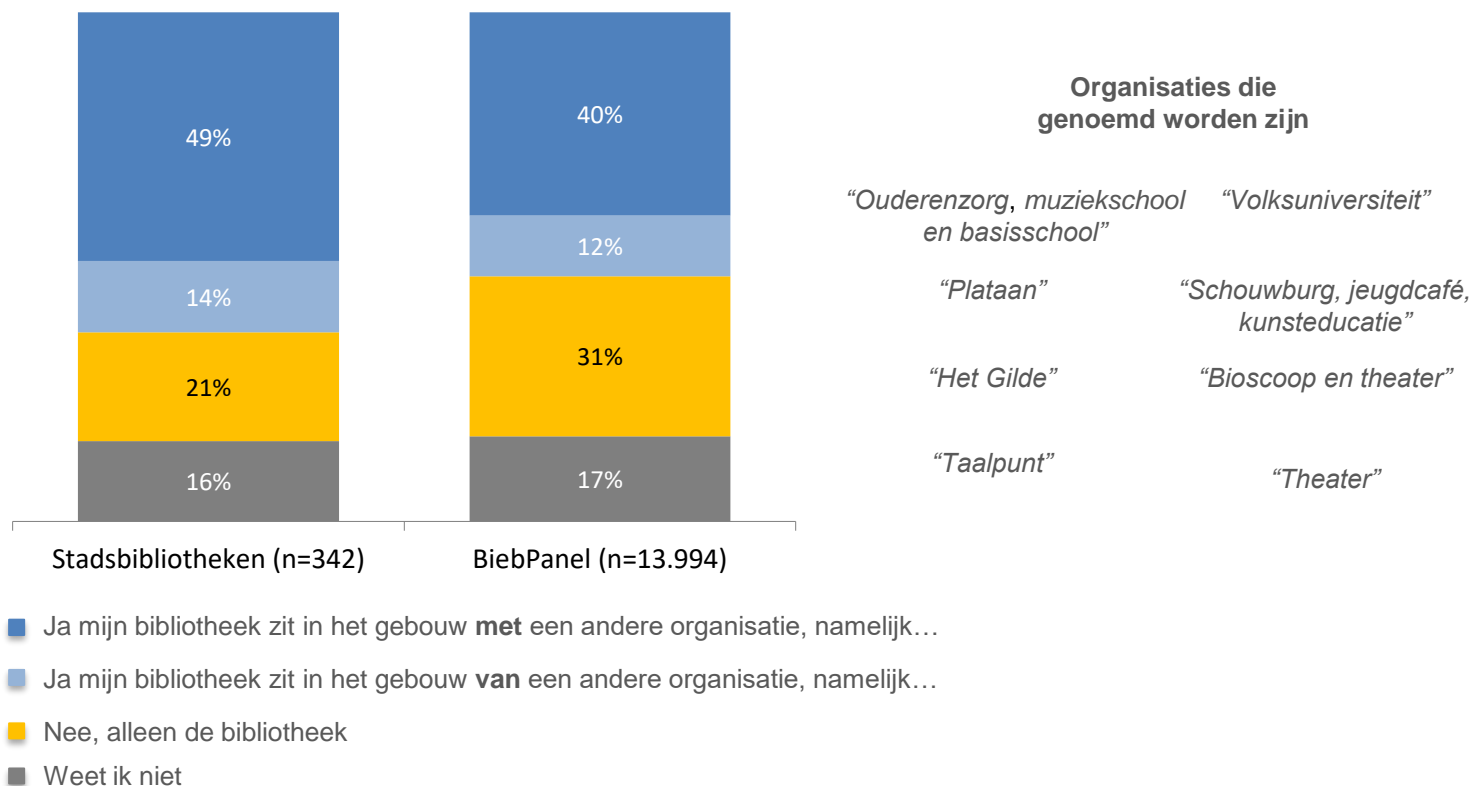


“Ongeacht wat uw bibliotheek aanbiedt, aan welke voorzieningen op het gebied van iets drinken/eten in de bibliotheek heeft u behoefte?” *Meer antwoorden mogelijk - allen*

# 3. MFA

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

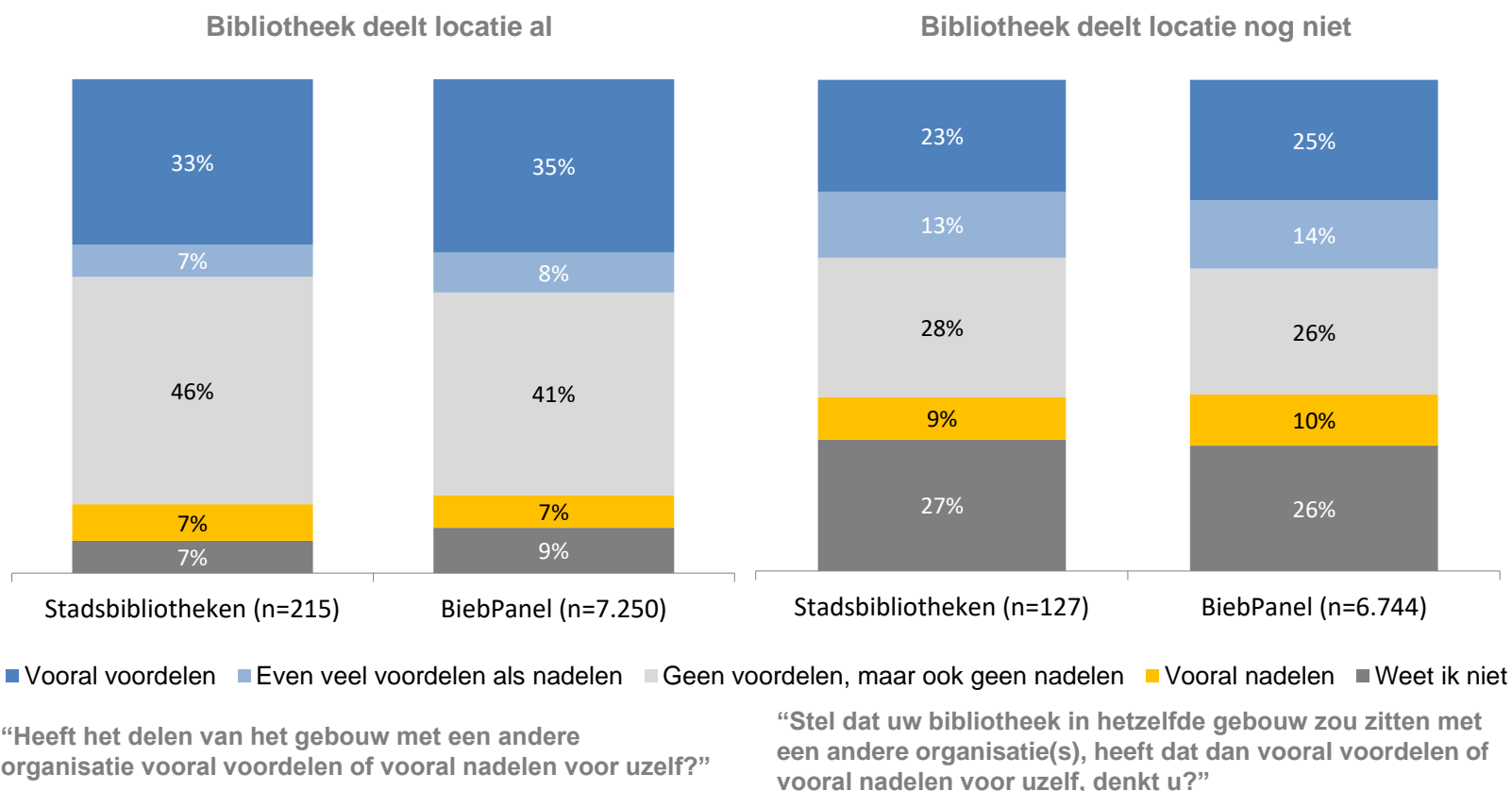
En dat is meer dan in het totale Panel. Dit komt vooral door de leden uit Meppel en Assen. Als andere organisaties noemen panelleden van Meppel onder andere de muziekschool, kinderopvang, Plataan, ouderenzorg en spel-o-theek. In Emmen noemt men het Gilde, Taalpunt en de Volksuniversiteit. Leden van Hoogeveen noemen o.a. het museum, Taalhuis en een zorginstelling. Theater, bioscoop, kunstuitleen, DNK en tal van andere organisaties worden door leden Assen genoemd.



“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 vaker de voordelen van dan leden van wie hun vestiging de locatie niet deelt.

Leden uit Assen van wie de locatie al wordt gedeeld, vinden het delen van het gebouw met andere organisaties vaker vooral voordelen hebben ten opzichte van leden uit Emmen en Hoogeveen. In Meppel en Emmen geven leden vaker aan dat zij het delen van het gebouw 'geen voordelen, maar ook geen nadelen' vinden hebben. Ook laag en middelbaar opgeleiden zijn vaker neutraal over delen van het gebouw dan hoog opgeleide leden. Leden wiens vestiging de locatie niet deelt, weten logischerwijs vaker niet of dat vooral voor- of nadelen zou hebben.



### 3.2.1 De voordelen van het delen van het gebouw zijn volgens de leden kosten besparen, het combineren van bibliotheekbezoek met andere zaken en ruimere openingstijden.

Als nadelen noemen panelleden dat de bibliotheek kleiner is geworden. Drukte en lawaai wordt ook als nadeel genoemd evenals tekort aan parkeerruimte. Ter info: 68% van de panelleden heeft voordelen genoemd en 55% nadelen.



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

*Samenvatting Cluster Drenthe Stadsbibliotheken: een overzicht van alle reacties van de panelleden van Cluster Drenthe Stadsbibliotheken is terug te vinden in de bijlagen.*

## 3.2.2 De voordelen die leden zien van wie de vestiging het pand (nog) niet deelt, zijn vooral dat je het bezoek aan meerdere organisaties kunt combineren.

Ook noemen leden dat het bezoek aan de bibliotheek of juist aan andere organisaties laagdrempeliger kan zijn. Enkele leden noemen als voordeel sociale contacten en kostenbesparing. Als nadelen zien panelleden vooral dat het druk en lawaaiër zou kunnen worden in de vestiging, dat het onoverzichtelijk wordt door de hoeveelheid aan instanties en dat er minder ruimte voor de bibliotheek of de collectie overblijft. Ter info: 43% van de panelleden heeft voordelen genoemd en 32% nadelen.

### Bibliotheek deelt locatie nog niet

#### Voordelen



*Dat je twee dingen in hetzelfde gebouw kunt bezoeken, dat scheelt tijd.*

*Makkelijker contact en meer aanloop in de bieb.*

*Minder kosten voor huisvesting, waardoor het voortbestaan minder bedreigd wordt.*



#### Nadelen



*Dat het drukker wordt binnen en dat het onoverzichtelijk kan worden welk deel bij welke organisatie hoort.*

*Ik denk dat het rumoeriger wordt. Nu kan ik in alle rust rondneuzen en mijn keuze maken.*

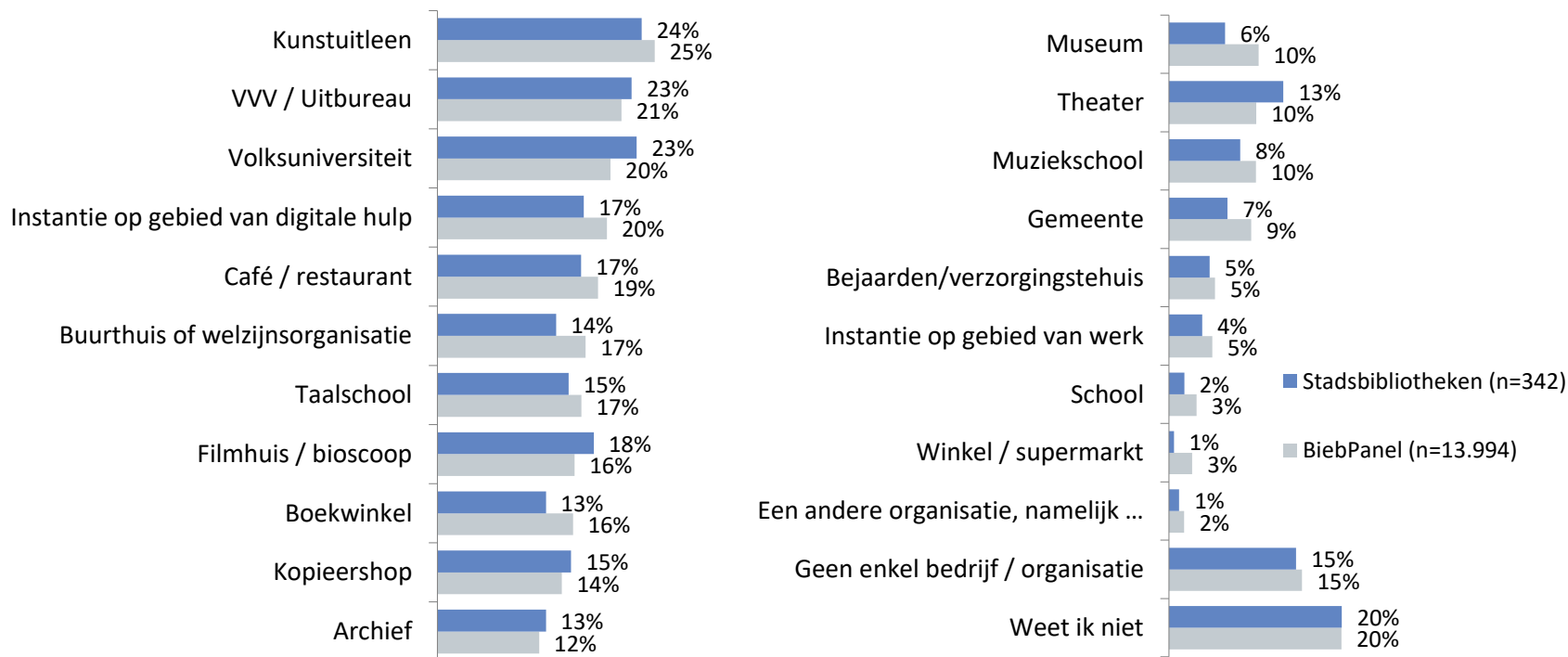
*Extra activiteiten zullen ten koste gaan van de huidige collectie.*

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

*Samenvatting Cluster Drenthe Stadsbibliotheken: een overzicht van alle reacties van de panelleden van Cluster Drenthe Stadsbibliotheken is terug te vinden in de bijlagen.*

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

In Assen is men positiever over een filmhuis/bioscoop of theater. Een VVV spreekt het meest aan bij leden uit Meppel en Assen. In Meppel is men ook meer te spreken over delen van het pand met een buurthuis of welzijnsorganisatie dan de andere bibliotheken. Tenslotte wordt een kopieershop het minst aantrekkelijk bevonden door leden uit Emmen. Vrouwen vinden een aantal bedrijven aantrekkelijker dan mannen: buurthuis of welzijnsorganisatie, filmhuis/bioscoop en theater. Mannen noemen juist vaker dat het pand helemaal niet gedeeld zou moeten worden met een andere organisatie. Hoog opgeleiden zijn positiever over de volksuniversiteit en een theater dan middelbaar of laag opgeleide leden. Ook over een kunstuitleen of een taalschool zijn laag opgeleiden minder enthousiast.

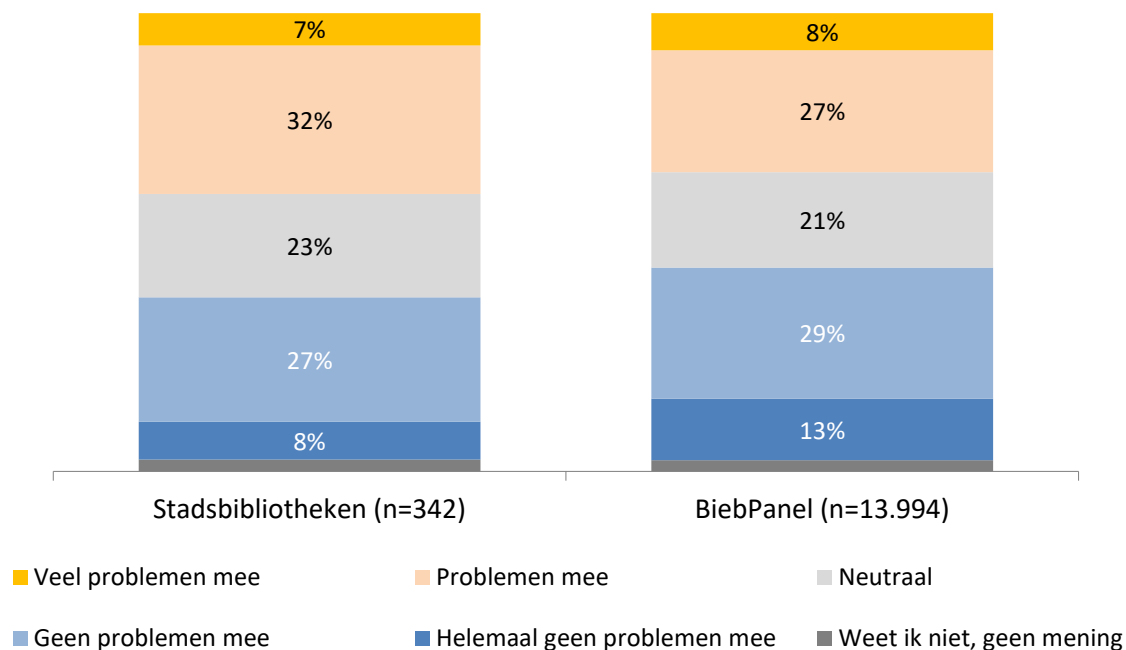


“Van welke bedrijven/organisaties zou u het aantrekkelijk vinden als die in hetzelfde gebouw zitten als de bibliotheek?”  
*Meer antwoorden mogelijk - allen*

# 4. Onbemand



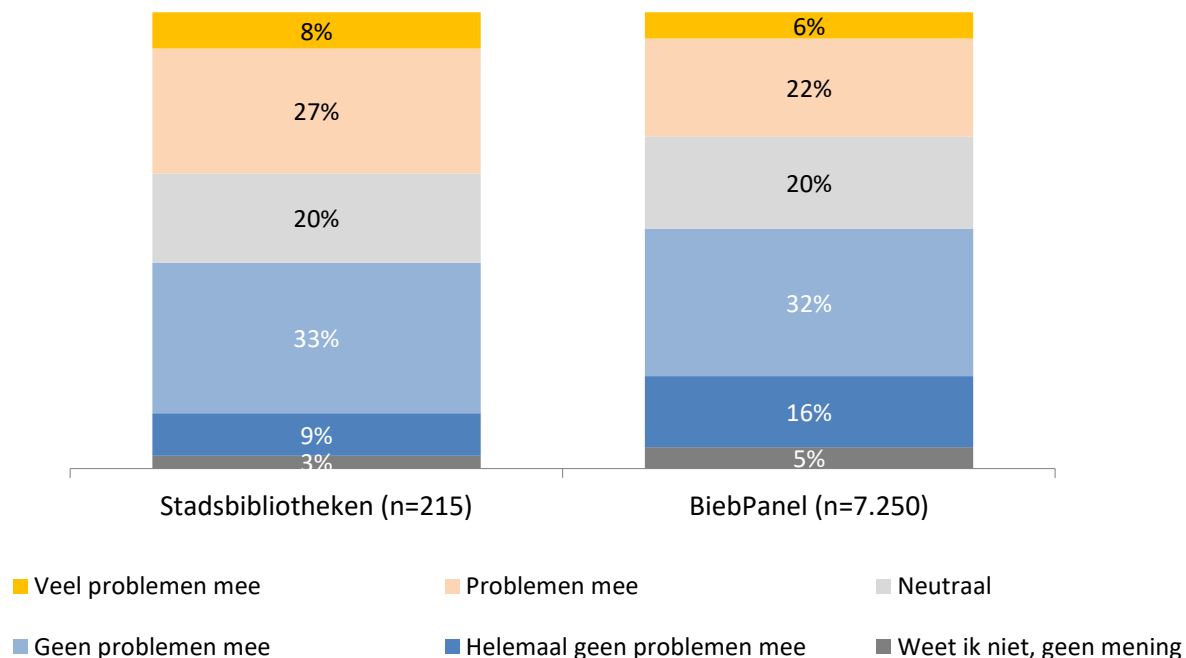
## 4.1 De mening over deels of volledig onbemande vestigingen is erg wisselend.



“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 derde aan dat ze er problemen mee hebben als er op bepaalde momenten alleen medewerkers van een andere organisatie zijn.

Dat is iets meer dan gemiddeld in het totale Panel.



“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 belangrijkste tip van de panelleden is om de indeling en vindbaarheid van de collectie verbeteren. Ook zeggen veel leden dat ze al erg tevreden zijn.

Leden vinden het jammer dat de collectie is gekrompen, dit nodigt minder uit om tussen de boeken te neuzen. Ook mogen de openingstijden wat ruimer of beter worden afgestemd op andere organisaties als de bibliotheek de locatie deelt. Daarnaast benadrukken sommige panelleden nog een keer dat een onbemande vestiging een slecht idee is.

*Meer overzicht. Duidelijker aangegeven categorie. Meer rust.*

*In vind het jammer dat het aantal boeken steeds kleiner wordt. Het nodigt niet meer uit om op je gemak een boek te zoeken. Daarom reserveer ik tegenwoordig altijd een boek.*

*Nee, ik ben blij met deze bibliotheek en de ruimte!*



*Ik vind het prima zoals het nu is. Geen medewerkers geeft een gevoel van onveiligheid en ongezelligheid. Dus ik hoop niet dat ze weg bezuinigd worden.*

*Behoud het personeel. Er gaat bij het niet aanwezig zijn van medewerkers veel service en kennis verloren, daarnaast wordt het er onpersoonlijker van!*

*Openingstijden in de avonden mag van mij weer verruimd. Ik mis de donderdagavond.*

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

*Samenvatting Cluster Drenthe Stadsbibliotheken: een overzicht van alle reacties van de panelleden van Cluster Drenthe Stadsbibliotheken is terug te vinden in de bijlagen.*

# Steekproef

# Samenstelling Steekproef (1)

## Verdeling over bibliotheken en responspercentage

### Welke vestiging bezoekt u het vaakst?

	Stadsbibliotheken
DNK (Assen)	123
de Bibliotheek Emmen	99
de Bibliotheek Meppel	63
de Bibliotheek Hoogeveen	57

### Responspercentage

	Stadsbibliotheken	BiebPanel
Uitgenodigd	575	23.619
Deelgenomen	342	13.994
Responspercentage	59%	59%

# Samenstelling Steekproef (2)

## Verdeling leeftijd en geslacht

Aantal deelnemers		
	Stadsbibliotheken	BiebPanel
n=	342	13.994
Leeftijd		
16 tot 35 jaar	3%	4%
35 tot 55 jaar	22%	27%
55 jaar tot 65 jaar	25%	26%
65 jaar of ouder	50%	43%
Gemiddelde leeftijd		
	62	60
Opleidingsniveau		
Laag	14%	15%
Midden	34%	28%
Hoog	52%	57%
Geslacht		
Man	30%	25%
Vrouw	70%	75%