

Adviesrapport

De Openbare Bibliotheek in Nederland

‘Volg je de ontwikkelingen of ontwikkel je zelf’



Auteur: Evita Berkouwer



“We need a place where we can go, learn something and better ourselves”

De Openbare Bibliotheek in Nederland

Een adviesrapport over de publieke ruimte

Auteur

Evita Berkouwer | Studente Facility Management

De Haagse Hogeschool

Docentbegeleider

C. van de Weerdhof | Hogeschooldocent FM

De Haagse Hogeschool

Externe beoordelaar

J. Galistan | Interim- en projectmanager

Humanagement

Klankbordgroep

R. van Wezel | Hogeschooldocent FM

M. Geerdink | Specialist huisvesting- en verandermanagement

T. ten Berge | Unit manager Hhs Bibliotheek

Onderwijsinstelling

De Haagse Hogeschool

Johanna Westerdijkplein 75

Definitief rapport 30 mei 2017

Referaat

Auteursreferaat

Dit adviesrapport gaat over de publieke ruimtes van de traditionele Openbare Bibliotheek in Nederland. Publieke ruimtes zijn de openbare ruimtes waar bezoekers kunnen lezen, leren, werken of ontmoeten. De maatschappij is in beweging en dat heeft effect op de functie van de Openbare Bibliotheek. Welke behoefteverandering er is en hoe de Openbare Bibliotheek hier op in kan spelen en tegelijkertijd een verhoogde bijdrage aan de kenniseconomie kan realiseren, wordt besproken in dit rapport. De onderzoeksvraag voor dit rapport is: “Op welke wijze kunnen publieke ruimtes van de traditionele Openbare Bibliotheek veranderen waardoor ze een verhoogde bijdrage leveren aan de kenniseconomie?” De deelvragen gaan over de trends, ontwikkelingen, huidige situatie, gewenste situatie en de consequenties die het kansrijke scenario met zich meebrengt.

Indexreferaat

Facility Management, de Haagse Hogeschool, de (traditionele) Openbare Bibliotheek, Publieke ruimte, Huisvesting, Behoefteverandering, Persoonlijke ontwikkeling, Kenniseconomie.

Managementsamenvatting

De probleemstelling van dit onderzoek luidt als volgt: Op welke wijze kunnen publieke ruimtes van de traditionele Openbare Bibliotheek veranderen waardoor ze een verhoogde bijdrage leveren aan de kenniseconomie?

De Openbare Bibliotheek (in het vervolg aangeduid met: OB) is een publieke voorziening die mensen helpt in hun persoonlijke ontwikkeling. De bibliotheek stelt zich ten doel dat iedereen volwaardig en zelfstandig aan de samenleving kan deelnemen (Vereniging Openbare Bibliotheken, 2016). De publieke ruimte van de OB staat in dit rapport centraal bij het behalen van deze doelstelling. De publieke ruimte biedt de mogelijkheid om mensen van verschillende achtergronden, culturen en expertisegebieden te verbinden. Het verbinden van mensen bevordert kennisdeling en persoonlijke ontwikkeling. Persoonlijke ontwikkeling stimuleert de sociale geborgenheid, erkenning, waardering en zelfverwerkelijking (Wijffels, 2001). Het bevorderen van deze emoties heeft positieve effecten op het functioneren in de huidige kenniseconomie.

De kans dat de traditionele OB bovengenoemde doelstelling behaalt, wordt kleiner. Het aantal bezoekers neemt af (Vereniging Openbare Bibliotheken, 2015). Een afname van het bezoekersaantal betekent minder diversiteit van bezoekers en minder kennis binnen de publieke ruimte. Daarnaast verandert de samenleving van een verzorgingsstaat naar een participatiesamenleving (Verschoor, 2015). De verantwoordelijkheid wordt steeds vaker bij de burger gelegd. Persoonlijke ontwikkeling is een belangrijk aspect om op de juiste manier deel te kunnen nemen aan de participatiesamenleving. Als de publieke ruimte van de OB op de juiste manier wordt aangeboden, verhoogt dat de kans op kennisdeling, persoonlijke ontwikkeling en daarmee een bijdrage aan de kenniseconomie.

Het doel van dit onderzoek is het in kaart brengen van een kansrijk scenario voor de publieke ruimte van de traditionele OB. Er zijn moderne OB's bezocht, geobserveerd aan de hand van de NEN 8021 en er heeft een interview met een geselecteerde medewerker plaatsgevonden. Daarnaast is er literatuuronderzoek gedaan naar de trends en ontwikkelingen op (inter)nationaal niveau.

De bezoekersaantallen stijgen na innovatie bij de moderne OB. Dat deze toename en de tevredenheid verband houdt met de publieke ruimte, is een aanname. Onderstaand de succesfactoren die kunnen leiden tot een succesvolle publieke ruimte van de OB:

- Betekenisvol pand voor de bezoeker;
- Groenvoorziening en veel daglicht;
- Ruime openingstijden;
- Hoge diversiteit werk- ontmoetingsplekken (combinatie fabriek, cel, groepskantoor en club);
- Uitstraling van de ruimtes (verrassend, modern, rustgevend, inspirerend en uitnodigend);
- Focus op de meeting- en learningspaces van Jens Thorhauge;
- Samenwerking met andere organisaties binnen één pand;
- Gastvrijheid, flexibiliteit en openheid staan centraal bij de aangeboden service.

Bovengenoemde succesfactoren vormen de basis voor een kansrijk scenario om als OB een publieke ruimte in te richten ten einde de bezoekersaantallen te verhogen. Het doel is een bijdrage leveren aan de persoonlijke ontwikkeling van mensen die daardoor beter in staat zullen zijn te participeren in de samenleving en bij te dragen aan de kenniseconomie

Voorwoord

Mijn naam is Evita Berkouwer en ik ben vierdejaars studente aan de voltijd opleiding Facility Management op de Haagse Hogeschool. Met plezier heb ik vier jaar lang kennis verzameld door middel van colleges, projecten en stages. Het laatste half jaar van mijn studie heb ik de kennis kunnen toepassen bij het doen van een afstudeeronderzoek. Voor u ligt het eindresultaat van het onderzoek dat ik van februari 2017 tot en met mei 2017 heb uitgevoerd. Het betreft een onderzoek in eigen opdrachtgeverschap. Dat betekent dat er geen advies wordt gegeven voor een specifieke organisatie, maar in dit geval voor de algemene traditionele Openbare Bibliotheek in Nederland.

Dit rapport was niet tot stand gekomen zonder input van expertises uit het werkveld. Er zijn een aantal personen die ik wil bedanken voor het delen van hun kennis en ervaringen. Allereerst de klankbordgroep bestaande uit T. ten Berge, M. Geerdink en R. van Wezel. Jullie hebben mij dankzij goed advies de juiste richting in gestuurd, bedankt! Verder heb ik de Openbare Bibliotheek in Almere, Delft, Den Helder, Gouda en Schiedam mogen bezoeken. Daarnaast werd ik gastvrij ontvangen bij een anonieme traditionele Openbare Bibliotheek. Per locatie wil ik de geïnterviewde bedanken voor het delen van kennis en ervaringen. Graag wil ik C. van de Weerdhof bedanken voor haar begeleiding vanuit school. J. Galistan wil ik graag bedanken voor de objectieve feedback die hij heeft gegeven als externe beoordelaar. Tot slot wil ik familie en vrienden bedanken voor hun steun en vertrouwen in de achterliggende periode.

Het schrijven van dit adviesrapport was een uitdaging, maar met discipline en motivatie ben ik hem aangegaan. Veel leesplezier bij het doornemen van dit adviesrapport!

Den Haag, 30 mei 2017

Evita Berkouwer

Inhoudsopgave

REFERAAT.....	II
MANAGEMENTSAMENVATTING.....	III
VOORWOORD	IV
INHOUDSOPGAVE	V
INLEIDING	- 7 -
1. ONDERZOEKSVERANTWOORDING	- 9 -
1.1 PROBLEEMSTELLING	- 9 -
1.2 SUBPROBLEEMSTELLINGEN.....	- 9 -
1.3 METHODE VAN ONDERZOEK	- 9 -
1.3.1 Literatuuronderzoek	- 9 -
1.3.2 Interview.....	- 9 -
1.3.3 Observatie	- 10 -
1.3.4 Afbakening onderzoek.....	- 11 -
1.3.4.1 Selectie Bibliotheken.....	- 11 -
1.3.4.2 Selectie Openbare Bibliotheken.....	- 11 -
1.3.4.3 Selectie gebruikers.....	- 12 -
1.3.4.4 Opgevraagde bezoekersaantallen.....	- 14 -
2. THEORETISCH KADER	- 15 -
2.1 OPENBARE BIBLIOTHEEK.....	- 15 -
2.1.1 Traditioneel	- 15 -
2.1.2 Modern	- 15 -
2.2 PUBLIEKE RUIMTES	- 15 -
2.3 HUISVESTING	- 16 -
2.3.1 Gebouw	- 16 -
2.4 MIDDELEN.....	- 17 -
2.4.1 Inrichting	- 17 -
2.4.2 Werkplekken.....	- 17 -
2.5 SERVICES.....	- 18 -
2.6 KENNISECONOMIE.....	- 18 -
2.7 SUCCESFACTOREN	- 19 -
2.8 SAMENVATTING.....	- 19 -
3. OPENBARE BIBLIOTHEEK.....	- 20 -
3.1 ORGANISATIE	- 20 -
3.2 STRATEGIE.....	- 20 -
3.2.1 Missie.....	- 20 -
3.3 ROUTE2020.....	- 20 -
4. TRENDS EN ONTWIKKELINGEN.....	- 21 -
4.1 OPENBARE BIBLIOTHEEK NATIONAAL	- 21 -
4.2 OPENBARE BIBLIOTHEEK INTERNATIONAAL.....	- 24 -
4.3 SAMENVATTING.....	- 25 -
5. HUIDIGE SITUATIE	- 26 -
5.1 GEBIED	- 26 -
5.1.1 DESTEP analyse.....	- 26 -
5.2 GEBOUW.....	- 26 -

5.2.1 Observatie	- 26 -
5.2.2 Aandachtsgebieden	- 27 -
5.2.3 Trend bezoekersaantallen	- 27 -
5.3 GEBRUIKER	- 28 -
5.4 SAMENVATTING	- 28 -
6. GEWENSTE SITUATIE	- 29 -
6.1 OB ALMERE	- 29 -
6.1.1 Observatie	- 29 -
6.1.2 Succesfactoren	- 29 -
6.1.3 Trend bezoekersaantallen	- 30 -
6.1.4 Samenvatting	- 30 -
6.2 OB DELFT	- 30 -
6.2.1 Observatie	- 31 -
6.2.2 Succesfactoren	- 31 -
6.2.3 Trend bezoekersaantallen	- 31 -
6.2.4 Samenvatting	- 32 -
6.3 OB DEN HELDER	- 32 -
6.3.1 Observatie	- 32 -
6.3.2 Succesfactoren	- 32 -
6.3.3 Trend bezoekersaantallen	- 33 -
6.3.4 Samenvatting	- 33 -
6.4 OB GOUDA	- 33 -
6.4.1 Observatie	- 34 -
6.4.2 Succesfactoren	- 34 -
6.4.3 Trend bezoekersaantallen	- 35 -
6.4.4 Samenvatting	- 35 -
6.5 OB SCHIEDAM	- 35 -
6.5.1 Observatie	- 35 -
6.5.2 Succesfactoren	- 36 -
6.5.3 Trend bezoekersaantallen	- 36 -
6.5.4 Samenvatting	- 36 -
7. ONDERZOEKSRESULTATEN	- 37 -
8. CONCLUSIE	- 38 -
9. AANBEVELING	- 39 -
10. IMPLEMENTATIE	- 42 -
9.1 STRATEGISCH	- 42 -
9.2 TACTISCH	- 42 -
9.3 OPERATIONEEL	- 42 -
11. CONSEQUENTIES	- 43 -
10.1 BEDRIJFSORGANISATORISCHE EN PERSONELE CONSEQUENTIES	- 43 -
10.2 FINANCIËLE CONSEQUENTIES	- 43 -
BIBLIOGRAFIE	- 45 -

Inleiding

Er zijn in deze samenleving verschillende soorten sociale en culturele veranderingen. Bibliotheken hebben een belangrijke rol in deze bewegende samenleving. Ze willen op een laagdrempelige manier een ruimte bieden waar bezoekers zich kunnen ontwikkelen. De huisvesting, in dit onderzoek specifiek de publieke ruimte, ondersteunt deze doelstelling. De publieke ruimte biedt mogelijkheid om mensen van verschillende achtergronden, culturen en expertisegebieden te verbinden. De verbinding draagt bij aan de persoonlijke ontwikkeling van de bezoekers en daarmee ook aan de kenniseconomie van de 21^e eeuw.

Het aantal bezoekers van de traditionele Openbare Bibliotheek, dus ook van de publieke ruimte, neemt af (Vereniging Openbare Bibliotheken, 2015). Zodra de persoonlijke ontwikkeling van de bezoeker niet voldoende wordt ondersteund en gestimuleerd, levert de publieke ruimte van de Openbare Bibliotheek een lage bijdrage aan de kenniseconomie. Het belang van een bijdrage leveren aan de kenniseconomie is het bevorderen van de sociale geborgenheid, erkenning, waardering en zelfverwerkelijking volgens de piramide van Maslow (Wijffels, 2001). Zelfontplooiing geeft rust en veiligheid en draagt bij aan het gevoel voor identiteit van de bezoeker (Cardinaels, 2016). Naast deze sociale aspecten, is kennisvergaring goed voor de maatschappelijke welvaart in Nederland. Maatschappelijke welvaart is afhankelijk van kennis en het vermogen om die kennis in verhandelbare producten en diensten te verwerken. Goede scholing en investeren in de kenniseconomie zijn daarvoor van levensbelang (SER, 2017).

De hoofdvraag voor dit onderzoek is:

“Op welke wijze kunnen publieke ruimtes van de traditionele Openbare Bibliotheek veranderen waardoor ze een verhoogde bijdrage leveren aan de kenniseconomie?”

In dit onderzoek wordt achterhaald wat de oorzaak is van een afname van het aantal bezoekers van de publieke ruimte, hoe de publieke ruimte kan veranderen en waarom dat effect dat heeft op de kenniseconomie. Er worden trends en ontwikkelingen uit de branche uitgewerkt met betrekking tot de behoefte van gebouwgebruikers.

De behoefte van de gebouwgebruiker is voor de facility manager van essentieel belang voor het optimaliseren van de organisatie (processen). Optimale huisvesting, middelen en services zijn, volgens Maas & Pleunis (2006), de drie pilaren voor een effectieve en efficiënte bedrijfsvoering waarbij de missie, visie en doelstellingen op de juiste manier worden gecommuniceerd en behaald.

De doelstelling van dit onderzoek is een advies uitbrengen voor de traditionele Openbare Bibliotheek in Nederland waarin een kansrijk scenario wordt voorgelegd. Dit scenario is gebaseerd op de ontwikkelingen op (inter)nationaal niveau en ervaringen vanuit de brancheorganisaties. Dit advies is van facilitair belang aangezien het kansrijke scenario een optimale werk- en ontmoetingsomgeving bij de bibliotheek creëert.

Leeswijzer

In hoofdstuk 1 wordt de verantwoording van het onderzoek uitgewerkt. Tevens wordt de afbakening van het onderzoek weergegeven. Hoofdstuk 2 volgt met het theoretische kader. De belangrijkste begrippen, Openbare Bibliotheek, publieke ruimtes, huisvesting, middelen, services, kenniseconomie en succesfactoren worden toegelicht. In hoofdstuk 3 wordt een korte organisatieomschrijving gegeven. Hoofdstuk 4 bevat de trends en ontwikkelingen op (inter)nationaal niveau. Genoemde hoofdstukken geven een duidelijk beeld van de onderzoeksopbouw en de belangrijke basis informatie. Hoofdstuk 5 geeft de huidige situatie van de traditionele Openbare Bibliotheek weer. Aansluitend worden de gewenste situaties in hoofdstuk 6 uitgewerkt. Naar aanleiding van de trends en ontwikkelingen, de huidige en gewenste situatie zijn in hoofdstuk 7 de onderzoeksresultaten weergegeven. Aan de hand van deze onderzoeksresultaten is er een conclusie getrokken. Deze conclusie wordt gevolgd door een aanbeveling voor de traditionele bibliotheek in hoofdstuk 9. Hoofdstuk 10 geeft de implementatie weer en het rapport wordt afgesloten in hoofdstuk 11 met de consequenties van het advies.

Afkortingenlijst

Afkorting	Uitleg
OB	Openbare Bibliotheek
KPI	Kritische Prestatie Indicator
PI	Prestatie Indicator
3 G-model	Gebied Gebouw Gebruiker
DESTEP analyse	Demografisch Economisch Sociaaleconomisch Technologisch Ecologisch Politiek
3RD4ALL	Third Place For All
APA richtlijnen	American Psychological Association

1. Onderzoeksverantwoording

In dit hoofdstuk wordt weergegeven wat de probleemstelling en de subprobleemstellingen van dit onderzoek zijn. Aansluitend wordt uitgewerkt op welke wijze de vragen beantwoord worden. Tot slot wordt de afbakening van het onderzoek weergegeven.

1.1 Probleemstelling

Voor dit onderzoek is de volgende probleemstelling geformuleerd:

“Op welke wijze kunnen publieke ruimtes van de traditionele Openbare Bibliotheek veranderen waardoor ze een verhoogde bijdrage leveren aan de kenniseconomie?”.

1.2 Subprobleemstellingen

Om de probleemstelling van het onderzoek op de juiste manier te beantwoorden, zijn de volgende subprobleemstellingen opgesteld:

- 1) Welke trends en ontwikkelingen hebben invloed op de Openbare Bibliotheken?
- 2) Wat is het huidige concept van de publieke ruimte bij de traditionele Openbare Bibliotheken?
- 3) Wat zijn de concepten en succesfactoren van de publieke ruimte bij de moderne Openbare Bibliotheken?
- 4) Welke verschillen zijn er tussen het huidige concept en de gewenste concepten?
- 5) Wat zijn de financiële en bedrijfsorganisatorische consequenties van het kansrijke scenario?

1.3 Methode van onderzoek

Dit betreft een kwalitatief onderzoek, omdat er achterliggende, diepgaande informatie is verzameld. De datagegevens zijn in dit geval niet gebonden aan cijfers. Bij het verzamelen van informatie door middel van observaties en open interviews, staat de beleving centraal (Verhoeven, 2011). In de volgende paragrafen worden de dataverzamelmethodes uitgewerkt.

1.3.1 Literatuuronderzoek

Literatuuronderzoek is een belangrijk onderdeel van het theoretisch onderzoek. Er zijn drie verschillende gradaties die gebruikt kunnen worden tijdens de literatuurstudie: primaire, secundaire en tertiaire literatuur. Primaire literatuur zijn bijvoorbeeld rapporten of publicaties over redelijk nieuwe onderwerpen. Secundaire literatuur, tijdschriften en boeken, zijn als het ware een aanvulling op de primaire literatuur bronnen. Tot slot de tertiaire literatuurbronnen, ook wel zoekmiddelen genoemd. Deze zijn bedoeld om primaire en secundaire literatuurbronnen te ondersteunen (Saunders, Lewis, & Thornhil, 2007).

Voornamelijk informatie voor het theoretische kader en de trends en ontwikkelingen zijn door middel van literatuuronderzoek verzameld. Dit betreft secundaire literatuur als het gaat om de ontwikkelingen in de bibliothekenwereld. De mogelijke concepten van de publieke ruimtes zijn onderzocht door middel van primaire literatuur. Het boek ‘3RD4ALL’ is recent uitgegeven. Vanuit verschillende invalshoeken geeft het boek antwoord op de vraag: ‘How to Make a Relevant Public Space’ (Vos, 3RD4ALL, 2017).

De gebruikte literatuurbronnen zijn vastgelegd volgens APA-richtlijnen. In de bibliografie van dit rapport zijn de informatiebronnen en hun details terug te vinden.

1.3.2 Interview

Bij een interview staat het achterhalen van de beleving en kennis van de geïnterviewde centraal. Het doel is data verzamelen over een vooraf besproken onderwerp (Verhoeven, 2011). Voor dit onderzoek

hebben er bij zes vestigingen, half-gestructureerde interviews plaatsgevonden om de beleving en kennis van de geïnterviewde goed in kaart te brengen. De voorkeur voor de populatie van interviews ging naar een facility manager of huisvestingsmanager. Niet iedere bibliotheek beschikte over een werknemer met deze functie. Vandaar dat er door de organisatie een werknemer is geselecteerd die de juiste informatie kon verstrekken. Deze keuze is gemaakt na het kenbaar maken van de hoofdvraag en een korte toelichting daarop.

Voorafgaand aan de interviews is er een topiclijst opgesteld die de rode draad vormde tijdens het gesprek. Deze topiclijst bestond uit onderwerpen als: de organisatie, bezoekers, concept publieke ruimtes (succesfactoren & verbeterpunten) en tot slot de kenniseconomie en de bibliotheek.

Als buitenstaander van de organisatie, had de interviewer een objectieve houding het geen belangrijk is voor betrouwbare resultaten. Deze methode van onderzoek is gebruikt bij het verzamelen van datagegevens voor de deelvraag over de trends en ontwikkelingen, de huidige situatie en de gewenste situatie. Er is nagegaan in hoeverre de trends en ontwikkelingen impact hebben op de bibliotheek en hoe ze daarop anticiperen. Informatie over de diverse concepten en de succesfactoren daarvan zijn ook verzameld door middel van interviews. Bij de traditionele en de moderne bibliotheken is dezelfde topiclijst gebruikt. Deze keuze is gemaakt om uiteindelijk betrouwbare vergelijkingen te kunnen maken. De moderne bibliotheken hadden verschillende scores ten gevolge van diverse concepten en succesfactoren.

De interviews hebben tijdens de onderzoeksperiode plaatsgevonden op de hoofdlocatie van de verschillende Openbare Bibliotheken. Om de haalbaarheid van de uitwerking te versterken zijn de interviews, met toestemming, opgenomen. Aan de hand van deze opnames en de aantekeningen zijn de interviews uitgewerkt.

1.3.3 Observatie

Er zijn verschillende observatiemethodes. Bij elke methode staat de systematische waarneming van bepaalde gedragingen of situaties centraal. In dit onderzoek betreft het een gestructureerde methode, omdat bij elke observatie de NEN 8021 is gebruikt. Het gaat om participerende observatie, aangezien de onderzoeker zelf deelnam aan het proces in de observatieruimte.

Deze dataverzamelmethode is gebruikt om de huidige en gewenste situatie in kaart te brengen. De NEN 8021 is een methode om het gebouwprofiel te observeren en te vergelijken met het gebruikersprofiel. Er is een onderscheid gemaakt tussen Kritische Prestatie Indicatoren, Prestatie Indicatoren en onderwerpen. Per onderdeel is aangegeven wat de gebruiker verwacht, wat de prestatie van het gebouw is en hoe belangrijk dit is voor het onderzoek. De waarde van het gebruiksprofiel is bij iedere locatie identiek. Deze is bepaald op basis van observatie bij de diverse bibliotheken en gesprekken met personen uit eigen netwerk. De waarden van de gebouwprestaties zijn per locaties afwijkend. De beoordeling is gedaan door middel van eigen observatie en navraag bij het personeel. Tot slot is ieder onderwerp vergeleken met de hoofd- en deelvragen. Aan de hand hiervan is beoordeeld in hoeverre het aspect van belang is voor het onderzoek. De gebruikte algemene observatielijst is bijgevoegd in bijlage 1.

De organisaties voor de observaties zijn één traditionele en de vier moderne Openbare Bibliotheken. Per bibliotheek is steekproefsgewijs een dag en tijdstip binnen de onderzoeksperiode uitgekozen voor een bezoek. De observatieresultaten zijn aansluitend op dit bezoek verwerkt.

Data gebouwprestaties

Hier wordt toegelicht waar de observatie en beoordeling van temperatuur, lucht, geluid en licht op gebaseerd is. Om de temperatuur te meten is er per locatie een meting gedaan aan de hand van een

thermometer die de graden Celsius weergeeft. De luchtvochtigheid is gemeten met een luchtmeter die de parts per million (ppm) meet. Het geluid is gemeten met een apparaat dat het minimaal en maximaal gemeten aantal decibel weergeeft. De mate van licht is gemeten met een luxmeter. Deze meter is op 2000 lux gezet in plaats van 200 lux in verband met het bereik. De meetapparatuur is op een willekeurig moment per locatie gebruikt. De data wordt in bijlage 2 weergegeven in een tabel. Er is een gemiddelde berekend en aan de hand hiervan is de score per locatie bepaald. De apparatuur is geleend van de Haagse Hogeschool.

1.3.4 Afbakening onderzoek

In deze subparagraaf wordt besproken welke Openbare Bibliotheken en gebruikers zijn meegenomen in het onderzoek.

1.3.4.1 Selectie bibliotheken

In Nederland zijn er drie verschillende soorten bibliotheken. Alle drie ondersteunen ze kennisdeling maar gericht op verschillende doelgroepen:

- Openbare Bibliotheken – gericht op de gemeente/Nederland;
- Specialisten Bibliotheken – gericht op werkgevers en werknemers;
- Wetenschap Bibliotheken – gericht op studenten (Izzo F. , 2017).

Bij dit onderzoek gaat het specifiek om de Openbare Bibliotheken, toegankelijk voor iedereen in de gemeente en daarbuiten. Er wordt onderscheid gemaakt in een traditionele en moderne Openbare Bibliotheek. Beide worden meegenomen in het onderzoek. Het uiteindelijke advies wordt gegeven voor de traditionele Openbare Bibliotheek. Verdere toelichting wordt gegeven in paragraaf 2.1. In dit rapport wordt de Openbare Bibliotheek vanaf nu afgekort met OB.

1.3.4.2 Selectie Openbare Bibliotheken

Er zijn vijf moderne OB's en één traditionele OB geselecteerd voor een interview en observatie. Onderstaand de verantwoording van de keuze voor deze selectie:

- De Openbare Bibliotheek Almere:
 - Onderscheidend ten opzichte van overige bibliotheken gezien het grote pand, strakke design en zakelijke uitstraling.
 - De bibliotheek is redelijk lang geleden verbouwd dus de trend in de bezoekersaantallen is betrouwbaar en goed te analyseren.
- De Openbare Bibliotheek Delft:
 - Staat van oudsher bekend als innovatieve bibliotheek (DOK Delft, 2017) en gaat in september verbouwen.
 - De creatieve en innovatieve gedachten zijn interessant voor dit onderzoek.
- De Openbare Bibliotheek Den Helder:
 - Meest recent benoemd tot beste bibliotheek van Nederland (2017). De nominatie voor de beste bibliotheek wordt gedaan door *Bibliotheekblad*. De beoordeling bestaat uit een publiekssysteem en professioneel jurysysteem (50/50). De publiekssysteem is gebaseerd op ervaringen van bezoekers. De jurysysteem wordt gegeven door een door *Bibliotheekblad* samengestelde vakjury. Deze jury beoordeelt welke bibliotheek het best functioneert en optimaal invulling geeft aan de functies uit de bibliotheekwet (Bibliotheekblad.nl, 2017).
- De Openbare Bibliotheek Gouda:
 - Recent benoemd tot beste bibliotheek van Nederland (2015).
 - Deze bibliotheek werkt samen met drie andere organisaties binnen hetzelfde pand genaamd 'de Chocoladefabriek'. Deze manier van samenwerken kan mogelijk een succesfactor zijn.

- De Openbare Bibliotheek Schiedam:
 - Staat bekend als enige groene bibliotheek van Nederland. Een huisvestingsconcept voor een unieke beleving van de bezoeker. De voor- en nadelen hiervan zijn interessant voor het onderzoek.
- De Openbare Bibliotheek Traditioneel (anoniem):
 - Om een algemeen beeld te krijgen van de traditionele bibliotheek zijn er vier bibliotheken bezocht in de provincie Utrecht. Deze bibliotheken stonden niet bekend als nieuw, innovatief of succesvol ten opzichte van andere bibliotheken en zijn steekproefsgewijs bezocht. Na een observatie van deze vier bibliotheken bleek dat de uiteindelijk geselecteerde anonieme bibliotheek het beste beeld geeft van een traditionele OB en wel vanwege de minste publieke ruimtes en meest verouderde faciliteiten.

1.3.4.3 Selectie gebruikers

De FOBID Netherlands Library Forum heeft onlangs een achttal persona's ontwikkeld die representatief zijn voor het publiek van de OB. Deze persona's vormen de basis voor een betere dienstverlening en nieuwe producten. Het was een gezamenlijk project voor de gehele bibliotheeksector onder de titel 'De Mondige Burger'. Verschillende professionals hebben samen met Bureau Muzus het gezamenlijk publiek in beeld gebracht.

De meeste bezoekers komen naar een bibliotheek om zich te ontwikkelen en dat kan op verschillende manieren. De persona's die een belangrijke rol spelen bij dit onderzoek, maken bij de gewenste ontwikkeling gebruik van een publieke ruimte die aansluit bij hun behoefte. Ze willen graag kennis verkrijgen waarbij ontmoeting, delen, samenwerking of concentratie een rol spelen. Hieronder worden de persona's en hun behoeftes weergegeven. Daarnaast wordt er beargumenteerd waarom de persona's wel of niet van belang zijn bij het onderzoek. Verdere informatie over de persona's is terug te vinden in bijlage 4.

De geconcentreerde werker

Deze bezoeker wil graag ruimte voor werkgroepen. Daarnaast vindt hij/zij nieuwe technologieën voor werken of vergaderen interessant. Vanuit de doelstelling om een verhoogde bijdrage aan de kenniseconomie te leveren is de geconcentreerde werker een interessante bezoeker. Zijn/haar behoeftes zijn van belang bij het aanbieden van de huisvesting, middelen en services van de publieke ruimte. Deze luiden als volgt:

- Huisvesting: Ruimte voor groepswerk, concentratie en ontspanning;
- Middelen: Comfortabele stoel, tafel, computer;
- Services: Koffie, wifi, ruime openingstijden.

De taalverbeteraar

De taalverbeteraar wil graag oefenen met lezen en schrijven. De voorkeur gaat uit naar een combinatie van online en fysiek oefenen. Daarvoor is de publieke ruimte uiterst geschikt. Hier kunnen de taalverbeteraars met taalmaatjes afspreken en de taal verbeteren. Daarnaast is ontmoeting voor dit soort types belangrijk om een plekje te krijgen in de samenleving. Dit zijn zijn/haar behoeftes:

- Huisvesting: Ruimte voor ontmoeten;
- Middelen: Simpel meubilair, computer;
- Services: Wifi, kopieerfaciliteiten.

De inhoudelijke opvoeder

De inhoudelijke opvoeder zou graag meer koppeling willen tussen de bibliotheek en het onderwijs. Daardoor wordt de ontwikkeling van het op te voeden kind bevorderd, maar het heeft niet direct effect op zijn/haar eigen persoonlijke ontwikkeling. De behoefte van de inhoudelijke opvoeder wordt dus niet direct meegenomen in dit onderzoek.

De actieve veelvraat

De actieve veelvraat wil graag professioneel personeel, dat op de hoogte is van het nieuwste aanbod. Daarnaast wil hij/zij graag dat boeken besteld kunnen worden en opgehaald op locatie naar keuze. De interesses van de actieve veelvraat zorgen ervoor dat hij/zij zichzelf ontwikkelt. Ontmoeten en rondsnoeren zijn twee activiteiten die belangrijk zijn voor de actieve veelvraat. De behoeftes van deze persona worden meegenomen in het onderzoek. Zijn/haar behoeftes kunnen zijn:

- Huisvesting: Ruimte voor ontmoeten en activiteiten;
- Middelen: Inspiratiehoek (tijdschriften/boeken) om rond te snoeren;
- Services: Koffie, vriendelijk en expertise personeel.

De leergierige snuffelaar

Deze bezoeker is leergierig en een actieve kennisdeler. Hij/zij wil graag persoonlijk ontwikkelen, voornamelijk op professioneel gebied voor zijn werk. *“Naar de bibliotheek ga ik in mijn eentje, maar eenmaal daar is ontmoeten interessant”*. Deze ontmoeting vindt plaats in de publieke ruimte. Dat is de reden waarom zijn behoeftes een belangrijke rol spelen:

- Huisvesting: Ruimte voor ontmoeten;
- Middelen: Inspiratiehoek (tijdschriften/boeken) om rond te snoeren;
- Services: Wifi, vriendelijk en expertise personeel, ruime openingstijden.

De nieuwsgierige boekenwurm

De nieuwsgierige boekenwurm hecht waarde aan het ondernemen van activiteiten en leuke gadgets zoals 3D-printers of games. De activiteiten en gadgets dragen bij aan de persoonlijke ontwikkeling. Deze types zijn vaak tussen de 8 en 15 jaar. Ze ontwikkelen zich op persoonlijk gebied als voorbereiding op het ‘grote mensen’ leven. In dit onderzoek worden ze niet meegenomen aangezien deze persoonlijke ontwikkeling niet direct past bij de ontwikkeling die met de kenniseconomie van dit onderzoek te maken heeft.

De gespecialiseerde kennishaler

De gespecialiseerde kennishaler bezoekt de bibliotheek graag als er vakinhoudelijke dienstverlening aanwezig is. Kennisdeling is geen prioriteit, maar het kennis verzamelen wel. Hij/zij raadpleegt de bieb zodra er online geen gewenste informatie beschikbaar is. Dit type is zelfredzaam en werkt graag individueel thuis aan zijn/haar persoonlijke en professionele ontwikkeling. Er is geen behoefte aan contact of ruimte om te concentreren, dus de behoeftes van deze bezoeker worden niet meegenomen in het onderzoek.

De snelle mediagebruiker

Hoogstwaarschijnlijk is dit de belangrijkste doelgroep van de OB. De snelle mediagebruiker bezoekt de bibliotheek momenteel niet. Hij/zij vindt alle informatie online en boeken en tijdschriften worden gekocht. Als deze persona naar de bibliotheek zou gaan, is dat alleen om vriend(inn)en te ontmoeten onder het genot van een kop koffie. Het is goed om de wens van deze persona in het achterhoofd te houden: *“Ik hoop dat de bibliotheek iets wordt als een Seats2Meet: een ruime, sfeervolle plek om te ontmoeten en te ontspannen.”*

1.3.4.4 Bezoekersaantallen

Van de zes onderzochte Openbare Bibliotheken zijn de bezoekersaantallen opgevraagd. Het bezoekersaantal geeft de feitelijke informatie die het succes van een bibliotheek zou kunnen bevestigen. Per locatie zijn de gegevens van twee jaar voor de verandering tot en met 2016 opgevraagd. Als er in 2010 een verandering wat betreft de huisvesting heeft plaatsgevonden, zijn de bezoekersaantallen vanaf 2008 opgevraagd. Niet iedere bibliotheek beschikte over de bezoekersaantallen vanaf het gewenste jaartal. In dat geval zijn de eerst geregisterde bezoekersaantallen weergegeven.

2. Theoretisch kader

In dit hoofdstuk worden kernbegrippen gedefinieerd en gekaderd. Begrippen worden meetbaar gemaakt. De kernbegrippen van dit onderzoek zijn Openbare Bibliotheek, publieke ruimtes, huisvesting, middelen, services, kenniseconomie en succesfactoren. Ook wordt er weergegeven wat het onderscheid is tussen traditionele en moderne openbare bibliotheken.

2.1 Openbare Bibliotheek

De bibliotheek is een platform voor informatie, kennis en cultuur. De positionering die bekend gemaakt is door de Vereniging van Openbare Bibliotheken (VOB) luidt als volgt:

"De Bibliotheek is een laagdrempelige, publieke voorziening die mensen helpt in hun persoonlijke ontwikkeling. De Bibliotheek stelt zich ten doel dat iedereen volwaardig en zelfstandig aan de samenleving kan deelnemen. Daarnaast wil de Bibliotheek een 'third place' bieden voor een ieder die wil ontspannen en die een moment van rust ('time-out') zoekt om informatie in wat voor vorm dan ook tot zich te nemen" (Vereniging Openbare Bibliotheken, 2016).

Bovengenoemde positionering geeft aan wat de OB is, wat haar doelstellingen zijn en hoe ze daar aandacht aan besteedt. In hoofdstuk 2 wordt een organisatieanalyse geschetst.

2.1.1 Traditioneel

De eerste bibliotheek in Nederland ontstond in 1899 en was gevestigd in Dordrecht (Robbeson, 2014). De core business van deze bibliotheek was het lezen en uitlenen van boeken. De producten en diensten van de organisatie ondersteunen de core business. Producten en diensten van de bibliotheek zijn faciliteiten die te maken hebben met catering, schoonmaak, beveiliging, huisvesting en ICT. In de huidige samenleving zijn er verschillende soorten sociale en culturele veranderingen die invloed hebben op deze producten en diensten dus óók op de core business.

Traditioneel is volgens het Van Dale woordenboek (2017): niet vernieuwend en onveranderlijk. Zodra de producten en diensten niet vernieuwen of veranderen naar aanleiding van de trends en ontwikkelingen, is er sprake van een traditionele OB.

Dit begrip wordt meetbaar gemaakt door een analyse van de betreffende bibliotheek. Aan de hand van de onderzoeksresultaten wordt beoordeeld of de bibliotheek als traditioneel beschouwd kan worden.

2.1.2 Modern

De betekenis die het Van Dale woordenboek (2017) geeft voor modern is: op de manier van onze tijd. In het onderzoek worden de huisvesting, middelen en services (het concept) van diverse bibliotheken geanalyseerd. Zodra de producten en diensten van het betreffende concept worden aangeboden op een manier die aansluit op deze tijd, is er sprake van een moderne OB.

Dit begrip wordt meetbaar gemaakt door een analyse van de betreffende bibliotheek. Aan de hand van de onderzoeksresultaten wordt beoordeeld of de bibliotheek als modern beschouwd kan worden.

2.2 Publieke ruimtes

Onder de publieke ruimte, ook wel openbare ruimte, wordt de ruimte verstaan die voor iedereen toegankelijk is. Vanwege dit open karakter, vindt in deze ruimte veel van de dagelijkse activiteiten plaats (Welzen, 2015). In dit onderzoek wordt gesproken over de publieke ruimte van een OB. Het gaat hierbij om de ruimte die als doel heeft de bezoekers gelegenheid te bieden tot lezen, leren, werken of ontmoeten.

Jens Thorhauge (2013) heeft een model ontworpen waarbij hij de vier *spaces* van de OB in kaart brengt. Hij is ervan overtuigd dat de bibliotheek een plek in een gemeenschap is waar burgers naar toe komen om meer te doen dan alleen een boek lenen, een tijdschrift lezen of een kopie maken. Dit zijn de vier verschillende ruimtes waar de bibliotheek volgens de Deense onderzoeker in verdeeld kan worden:

- Learning Space;
- Meeting Space;
- Performative Space;
- Inspiration Space.

Bij de learning space gaat het om ruimtes waar de bezoeker individueel of in een groep kan lezen, leren, werken of ontmoeten. Daarnaast gaat het ook om ruimtes die verhuurd worden voor vergaderingen, cursussen of een werkoverleg.

De meeting space heeft betrekking op de horecagelegenheid in de bibliotheek. Dit is een ruimte waar bezoekers kunnen lezen, ontmoeten, kennis delen en tegelijkertijd kunnen ontspannen en genieten.

Performative space is een ruimte waar door 'doen' geleerd kan worden. Een voorbeeld hiervan is de jeugdwerkplaats bij de OB in Gouda. Een plek waar kinderen kunnen lezen, luisteren, spelen, uitvinden, vertellen, dingen maken of even lekker weg kunnen dromen. De ruimte is ingericht met verschillende werktafels en daaromheen kasten met materialen zoals gereedschap, spelletjes en vergrootglazen. Er is ook een presentatiewand waar creaties van de kinderen geëxposeerd kunnen worden (Openbare Bibliotheek Gouda, 2016).

Tot slot de inspiration space, bedoeld om bezoekers te inspireren. De bibliothecarissen presenteren hier zaken die actueel zijn of hun voorkeur hebben. Daarnaast kunnen bezoekers zelf ook producten en diensten presenteren. Datgene wat gepresenteerd is, moet mooi, divers en verrassend zijn (Duijnhoven, 2014).

Huisvesting, middelen en services bieden ondersteuning bij de activiteiten in bovenstaande ruimtes en worden in de volgende paragrafen toegelicht.

2.3 Huisvesting

Huisvesting is een hoofdgroep binnen het facilitair management. Het gebouw, de installaties, de terreinen, de belastingen, de heffingen en de verzekeringen vallen hieronder (NEN 2748). Het gebouw en de installaties worden meegenomen in het onderzoek. Met de installaties wordt de temperatuur en de luchtverfrissing geregeld. De publieke ruimtes bevinden zich in het fysieke gebouw. De inrichting van de publieke ruimte valt bij het facilitair management onder de hoofdgroep 'middelen' en wordt besproken in paragraaf 2.4 (Maas & Pleunis, 2006).

2.3.1 Gebouw

In het gebouw van de OB zijn publieke ruimtes gevestigd. Er is steeds meer behoefte aan flexibiliteit in huisvesting wat betreft het gebruik ervan (Bekkering, 2017). Er wordt bij de bouwkundige indeling rekening gehouden met het gemakkelijk kunnen aanpassen van de ruimtes en indeling. Daarmee wordt de flexibiliteit bij wijziging verhoogd.

In de vastgoedwereld is steeds vaker sprake van casco opleveringen. Dit zijn panden waarbij bedrijfseigen wensen en verlangens modulair zijn (vooral bij winkels en kantoren). Het verband met de OB's, wordt toegelicht in dit rapport (Barendse & Gugten, 2006).

Bibliotheken gaan steeds vaker samenwerken met scholen, theaters, commerciële functies en gemeentehuizen. Van de 125 bibliotheken werken er 53 in gezamenlijke huisvesting met andere

organisaties (Vereniging Openbare Bibliotheken, 2016). De gebouwgebruikers bezoeken het pand met verschillende wensen en verwachtingen.

2.4 Middelen

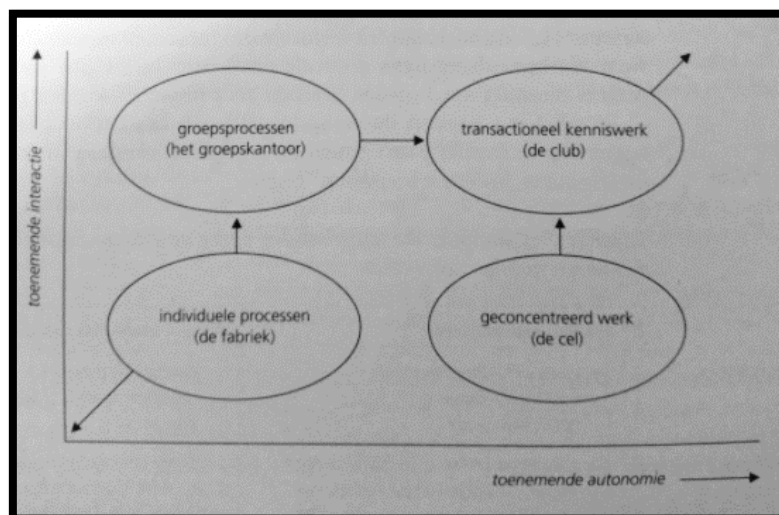
Onder middelen vallen inrichting, kantoorbenodigdheden, telecommunicatie en data communicatie (Maas & Pleunis, 2006). Het gaat bij dit onderzoek om de inrichting en de type werkplekken in de fysieke ruimte.

2.4.1 Inrichting

De inrichting van de publieke ruimte wordt behandeld in dit onderzoek. Een synoniem is interieur: meubelen, vormen, kleuren (Nederlands Woordenboek, 2017). In dit onderzoek wordt ingegaan op eventuele behoefteverandering op het gebied van werk- en ontmoetingsplekken en hoe de bibliotheek hierop kan inspelen.

2.4.2 Werkplekken

Frank Duffy (1997) omschrijft vier soorten van werken met daarbij behorende werkplekconcepten voor kantoren in Figuur 1 (Maas & Pleunis, 2006, p340).



Figuur 1: [Vier soorten werken en vier soorten werkplekken] Herdrukt van Facility Management door G.W.A Maas en J.W. Pleunis, 2006, De ontwikkelingen in kantoorhuisvesting, 15, p. 340.

Frank Duffy legt de focus op kantoren, maar in dit rapport staat de publieke ruimte centraal. Bezoekers van een kantoor lezen, leren en werken. Net als bij bezoekers van de publieke ruimte is kennisdeling een belangrijk aspect. Zowel de publieke ruimte als het kantoor moet de juiste inrichting hebben om kennisdeling optimaal plaats te laten vinden. Onderstaand een korte toelichting op Figuur 1:

- **De fabriek:** Individueel routinematig proces werk met weinig interactie en autonomie;
- **De cel:** Individueel geconcentreerd werk met beperkte noodzaak tot interactie;
- **Het groepskantoor:** Groepswork, sterk interactief maar niet noodzakelijk autonoom;
- **De club:** Bedoeld voor kenniswerk waarbij intelligente kennisoverdracht van groot belang is.

Dit rapport geeft inzicht in de verschillende werkplekken en welke het beste aansluiten bij de behoefte van bezoekers.

2.5 Services

Het Van Dale woordenboek (2017) geeft als omschrijving voor de term 'service' aan: diensten aan klanten, het geven van hulp, service. Services is ook één van de hoofdgroepen waaronder een grote verscheidenheid aan faciliteiten wordt ingedeeld. Hier volgt de definitie van faciliteiten volgens Maas en Pleunis (2006):

“Faciliteiten zijn het samenspel van fysieke condities die het een organisatie mogelijk maken haar werkzaamheden uit te voeren. Eenvoudig gezegd gaat het dus om de werkplekken, de omgeving waarin deze staan en de voorzieningen die nodig zijn om de werkplekken te kunnen gebruiken”. (p. 34)

De faciliteiten van een OB zijn o.a. terras, wifi, kopieermogelijkheid, café, restaurant, individuele werkplekken, parkeergelegenheid, internet, cursusruimte, studieplaatsen (Openbare Bibliotheek Gouda, 2017). Dit zijn diensten en ruimtes die aangeboden worden ter ondersteuning van het primaire proces. Faciliteiten van de publieke ruimte zijn:

- Openingstijden;
- Wifi;
- Stroompunten;
- Airco en verwarming;
- Groenvoorziening;
- Receptiediensten;
- Catering;
- Beveiliging;
- Schoonmaak.

De verwachtingen en eisen van gebouwgebruikers worden steeds hoger als het om services gaat. Eindgebruikers zijn als consument een hoog serviceniveau en gebruiksvriendelijke technologie gewend (Vlugt, 2015). Het is belangrijk om de kwaliteit van de services te waarborgen om negatieve ervaringen te voorkomen en boven de gemiddelde verwachting te presteren.

2.6 Kenniseconomie

De doelstelling die verwerkt is in de hoofdvraag, is een verhoogde bijdrage leveren aan de kenniseconomie. Roy Beek (2016) omschrijft in zijn E-book het begrip kenniseconomie als volgt:

“Kenniseconomie is een vrij abstract begrip uit de economie waarmee wordt bedoeld dat een significant deel van de economische groei in de samenleving voortkomt uit (technische) kennis. Het is een maatschappij waarin de productiefactor kennis een steeds belangrijkere plaats in neemt ten opzichte van arbeid, natuur en...”. (p. 2)

Hieruit blijkt dat kennisvergaring een belangrijke productiefactor voor de huidige maatschappij (kenniseconomie) is. Er zijn twee soorten kennis:

- Wetenschappelijke en technologische ideeën, ook wel aangeduid met ideeënkennis: Het resultaat van onderzoek bij bedrijven of publieke kennisinstellingen. Ideeënkennis is codificeerbaar dat betekent: op te slaan in schriftelijke of elektronische vorm.
- Vaardigheden, ook wel aangeduid als menselijk kapitaal: Vaardigheden is een vorm van tacit kennis (stilzwijgend, onuitgesproken). Dit concept is geïntroduceerd door de filosoof Michael Polanyi (1891-1976). Deze vorm van kennis kan niet vastgelegd worden in reproduceerbare vorm. Naast vaardigheden vallen ervaringskennis, expertise en intuïtie ook onder ongrijpbare vormen van kennis (Centraal Planbureau, 2002).

Bovengenoemde vormen van kennisvergaring dragen bij aan de persoonlijke ontwikkeling van mensen met als resultaat dat zij in staat zijn deel te nemen aan de kenniseconomie. Kennis verhoogt de zelfredzaamheid van mensen waardoor zij kunnen participeren in de huidige samenleving. Voorheen was er sprake van een verzorgingsstaat in Nederland, maar deze verandert in een participatie samenleving (Verschoor, 2015). De overheid legt steeds meer verantwoordelijkheden bij de burgers. Burgers moeten zich op de juiste manier ontwikkelen en bijscholen om deel te nemen aan de maatschappij en arbeidsmarkt om de Nederlandse economie te versterken.

Momenteel staat de Nederlandse economie hoog op de wereldranglijst van het World Economic Forum, vierde van de wereld en beste van de EU. De reden daarvan is het goede onderwijs en het innovatieve bedrijfsleven (Schwab, 2016). Om deze positie te behouden en te versterken is de persoonlijke en professionele ontwikkeling van burgers noodzakelijk. Naast het economische belang van persoonlijk ontwikkelen is er ook een sociaal-maatschappelijk belang. Het vergaren van kennis en het bijdragen aan de kenniseconomie geeft de mens een gezonder gevoel. Door meer voldoening en geluk ontstaat er meer succes (Valk, 2012).

Het succes van de Nederlandse kenniseconomie kan gemeten worden door onder andere het BBP, het percentage beroepsbevolking, het opleidingsniveau, het gemiddelde inkomen en de arbeidsproductiviteit (Centraal Planbureau, 2002).

2.7 Succesfactoren

De titel van de subparagraaf met de samenvatting van het interview is: succesfactoren. Hiermee worden factoren bedoeld die ervoor hebben gezorgd dat de bezochte OB benoemd is als beste bibliotheek van Nederland door *Bibliotheekblad*. Ook zijn diverse bibliotheken onderscheidend in het aanbod van hun huisvestingsconcept en dan wordt er benoemd welke factoren mogelijk tot succes leiden. Daarnaast worden de bibliotheken in Den Helder, Gouda en Schiedam als 'voorbeeld' benoemd in het boek 3RD4ALL. De succesfactoren die in de subparagraaf worden weergegeven, hebben een bijdrage geleverd aan deze voorbeeldfunctie.

2.8 Samenvatting

De publieke ruimte is gevestigd in het fysieke gebouw van de OB. De inrichting daarvan behoort tot de middelen en de services zijn ondersteunende diensten zoals bijvoorbeeld wifi, koffie en kopieerfaciliteiten. De publieke ruimte kan vier soorten doeleinden hebben: leren, ontmoeten, doen of inspireren. Per categorie hebben de middelen en services een andere invulling. In het theoretisch kader wordt voor de middelen onderscheid gemaakt in de diverse werkplekken namelijk: individueel werk (de fabriek), geconcentreerd individueel werk (de cel), groepswerk met mogelijke interactie (groepskantoor) en tot slot groepswerk met constante interactie (de club). Het aanbieden van de juiste huisvesting, middelen en services van de publieke ruimte heeft bij dit onderzoek als doel een verhoogde bijdrage aan de kenniseconomie. Deze bijdrage ontstaat door de persoonlijke ontwikkeling van de bezoekers. Een persoon ontwikkelt zich door te lezen, leren, werken of ontmoeten. Het resultaat van persoonlijke ontwikkeling is dat mensen in staat zijn deel te nemen aan de kenniseconomie. Kennis verhoogt de zelfredzaamheid van mensen waardoor zij kunnen participeren in de huidige samenleving.

3. Openbare Bibliotheek

In dit hoofdstuk wordt het organisatiestelsel van de OB weergegeven. Aansluitend wordt de strategie uitgewerkt door middel van de positionering en missie. Tot slot wordt de Route2020, een landelijk programma voor OB's, toegelicht.

3.1 Organisatie

Alle OB's vallen onder de Vereniging Openbare Bibliotheken, ook wel VOB. In Nederland zijn ongeveer 160 basisbibliotheekorganisaties en samen hebben ze ongeveer 800 vestigingen en een aantal andere distributiepunten en bibliobushaltes. Er zijn negen provinciale ondersteuningsinstellingen (POI's) die ondersteuning van infrastructuur, producten, diensten, transport, logistiek en innovatie verzorgen. Er zijn 4 miljoen Nederlanders lid van de OB en de helft daarvan is jonger dan 18 jaar. Ongeveer 2 miljoen Nederlanders gebruikt de bibliotheek regelmatig zonder abonnement. Hiermee wordt bedoeld dat ze de ruimte gebruiken om te lezen, leren, werken of ontmoeten (Vereniging Openbare Bibliotheken, 2016).

3.2 Strategie

Een bibliotheek is een dienstverlenende organisatie die zich op de volgende manier in de markt zet:

"De Bibliotheek is een laagdrempelige, publieke voorziening die mensen helpt in hun persoonlijke ontwikkeling. De Bibliotheek stelt zich ten doel dat iedereen volwaardig en zelfstandig aan de samenleving kan deelnemen. Daarnaast wil de Bibliotheek een 'third place' bieden voor een ieder die wil ontspannen en die een moment van rust ('time-out') zoekt om informatie in wat voor vorm dan ook tot zich te nemen" (Vereniging Openbare Bibliotheken, 2016).

3.2.1 Missie

De VOB staat voor het behartigen van de gezamenlijke belangen van de OB's in Nederland, met het accent op de materiële belangen. Daarnaast neemt zij verantwoordelijkheid voor het functioneren van het netwerk van bibliotheekvoorzieningen.

De VOB is een brancheorganisatie die slagvaardig, flexibel en vraag gestuurd optreedt als belangenbehartiger, contractpartij, dienstverlener, ontmoetingsplaats en werkgeversorganisatie. Versterking van de maatschappelijke rol van de leden staat centraal (Vereniging Openbare Bibliotheken, 2016).

3.3 Route2020

Dit is een programma dat is opgesteld door de VOB. De herkenbaarheid en positionering van de bibliotheek staat centraal. Het betreft een verbindende factor tussen projecten en initiatieven van bibliotheken in Nederland. Er is een campagne aan gekoppeld voor het verhogen herkenbaarheid en het versterken van de positionering (Vereniging Openbare Bibliotheken, 2016).

Dit programma bestaat uit twee belangrijke actielijnen:

- 1) Actielijn ondernemen en samenwerken. Heeft als doel stimuleren van maatschappelijk ondernemerschap. Ze doen dat door het ontwikkelen van financiële en sociale verdienmodellen, kostenreductie en samenwerking met lokale organisaties op het gebied van cultuur, welzijn en onderwijs.
- 2) Actielijn positionering en marketing. Heeft als doel de positionering en herkenbaarheid van de bibliotheek te versterken bij klanten en partners. Er is hier een campagne 'de bibliotheek maakt je rijker' voor gestart (Vereniging Openbare Bibliotheken, 2016).

4. Trends en ontwikkelingen

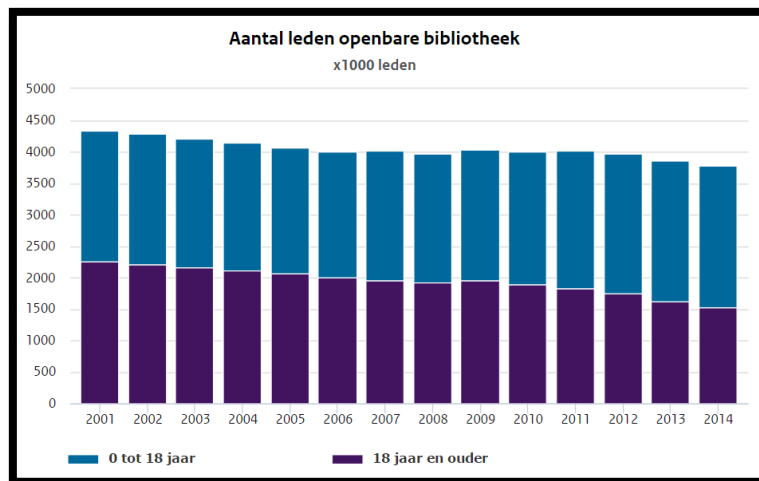
In dit hoofdstuk worden de actuele trends en ontwikkelingen op zowel nationaal als internationaal niveau uitgewerkt. De trends en ontwikkelingen op nationaal niveau zijn uitgebreider dan op internationaal niveau.

4.1 Openbare Bibliotheek Nationaal

In deze paragraaf worden de trends en ontwikkelingen op nationaal niveau weergegeven. De eerst genoemde trends en ontwikkelingen zijn direct gerelateerd aan de OB zoals ledenaantal en baten. Daaropvolgende trends en ontwikkelingen zijn veranderingen die mogelijk ook invloed hebben op andere organisaties zoals flexibel werken en voorkeur voor co-working.

Leden

Onderstaand Figuur 2 (CBS, 2015), een grafiek die inzicht geeft in de afname van het aantal volwassen leden en een toename van het aantal jeugdlidmaatschappen. De cijfers uit 2015 laten zien dat er 3.784.000 leden (2.306.000 jeugd en 1.478.000 volwassen) zijn van de OB (Centraal Bureau voor de Statistiek, 2016). Een afname van het aantal volwassen leden betekent minder diversiteit aan bezoekers, minder kennisdeling en negatieve financiële gevolgen voor de OB.



Figuur 1: [Aantal leden openbare bibliotheek] Herdrukt van CBS, bij StatLine, 2015, opgehaald van <http://statline.cbs.nl/Statweb/publication/?DM=SLNL&PA=70763ned&D1=37-39&D2=I&HDR=T&STB=G1&VW=T>

Bezoekers

Naast leden die contributie betalen heeft de OB ook bezoekers die geen lidmaatschap hebben, maar wel gebruik maken van de producten en diensten. Het aantal bezoekers is van 2010 tot 2014 met 10,6 miljoen gedaald (Vereniging Openbare Bibliotheken, 2015). Voor deze trend geldt, afname van het aantal bezoekers betekent minder diversiteit en minder momenten van kennisdeling.

Vestigingen

Het aantal Openbare Bibliotheken neemt lichtelijk af. Eén of twee vestigingen per jaar sluiten. De verschijningsvorm daarentegen verandert wel in rap tempo. De kleinere bibliotheken worden vervangen door afhaalpunten of de bibliotheek op school (Vereniging Openbare Bibliotheken, 2015). Zodra een vestiging verandert in een afhaalpunt is er geen sprake van een publieke ruimte. Bij een bibliotheek op school zal het aanbod van de publieke ruimte minimaal zijn.

Baten

Een bibliotheek heeft drie soorten inkomsten namelijk: inkomsten gebruikers, inkomsten mobiele diensten en subsidies en bijdragen. In Figuur 3 (CBS, 2016) wordt een exploitatieoverzicht van het

Centraal Bureau van de Statistiek over de baten van de OB weergegeven. Dit overzicht laat zien dat de afgelopen zes jaar de totale baten zijn afgenomen (-9,9 procent). De inkomsten van gebruikers zijn verminderd met 12,7 procent, inkomsten vanuit mobiele diensten met 33,3 procent en de subsidie is afgenomen met 9,6 procent. Er kan geconcludeerd worden dat de inkomsten de afgelopen zes jaar zijn gedaald (Centraal Bureau voor de Statistiek, 2016). Een afname van de inkomsten betekent minder financiële middelen om de producten en diensten van de publieke ruimte in de OB te optimaliseren.

Onderwerpen	Exploitatie						
	Baten						
	Totaal baten	Inkomsten gebruikers	Inkomsten mobiele diensten	Subsidies en bijdragen			
				Totaal subsidies en bijdragen	Subsidies en bijdragen gemeenten	Subsidies en bijdragen provincies	Overige subsidies en bijdragen
Perioden	mln euro						
2010, exclusief provinciale organisaties	574,2	71,8	1,5	473,6	457,8	13,0	2,7
2011, exclusief provinciale organisaties	576,3	71,4	1,3	471,3	456,8	10,9	3,6
2012, exclusief provinciale organisaties	570,6	69,8	1,1	464,6	452,1	9,0	3,5
2013, exclusief provinciale organisaties	550,7	67,6	1,0	449,5	438,4	8,5	2,6
2014, exclusief provinciale organisaties	523,8	62,3	1,8	431,6	420,9	8,3	2,4
2015, exclusief provinciale organisaties*	519,4	62,7	1,0	428,2	414,6	10,0	3,6

Figuur 2: [Exploitatiebegroting Baten] Herdrukt van CBS, bij StatLine, 2016, opgehaald van <http://statline.cbs.nl/Statweb/publication/?DM=SLNL&PA=70763ned&D1=60-66&D2=13-18&HDR=T&STB=G1&VW=T>

Lasten

In Figuur 4 (CBS, 2016) ziet u een tabel met exploitatiegegevens van de lasten waarmee de OB's te maken hebben. De totale lasten nemen af met 9,3 procent. De huisvestingskosten dalen met 1,6 procent, de kosten voor personeel in dienst met 11 procent, de administratiekosten met 9,1 procent, mediakosten met 19 procent en de overige kosten met 10,9 procent. De kosten voor personeel niet in loondienst neemt met 10 procent toe (Centraal Bureau voor de Statistiek, 2016). Een afname van lasten betekent meer financiële middelen maar, er is ook een afname van inkomsten. Het is waarschijnlijk dat deze ontwikkeling een afname van het aanbod in de publieke ruimte tot gevolg heeft.

Onderwerpen	Exploitatie								
	Lasten								
	Totaal lasten	Huisvestingskosten	Personeel in loondienst	Personeel niet in loondienst	Administratie en automatisering	Mediakosten	Betaalde rente	Afschrijvingen	Overige lasten
Perioden	mln euro								
2010, exclusief provinciale organisaties	567,2	123,2	254,3	16,0	50,5	77,4			45,7
2011, exclusief provinciale organisaties	564,7	126,7	250,3	17,6	50,6	75,9			43,7
2012, exclusief provinciale organisaties	555,4	131,9	252,1	14,5	48,2	68,6			40,1
2013, exclusief provinciale organisaties	534,5	127,5	241,2	14,9	46,5	70,0			34,4
2014, exclusief provinciale organisaties	510,9	118,8	226,0	15,9	46,0	65,1			39,0
2015, exclusief provinciale organisaties*	514,4	121,2	226,3	17,6	45,9	62,7			40,7

Figuur 3 [Exploitatiebegroting Lasten] Herdrukt van CBS, bij StatLine, 2016, opgehaald van <http://statline.cbs.nl/Statweb/publication/?DM=SLNL&PA=70763ned&D1=74-82&D2=13-18&HDR=T&STB=G1&VW=T>

Rol overheid en gemeente

De overheid trekt zich steeds meer terug uit de bibliothekenwereld. Taken en bevoegdheden worden verdeeld onder de lokale overheden of private sector. Ondanks deze verandering blijft de gemeente een belangrijke stakeholder en financier. De lokale overheid, de gemeente, mag beslissen in hoeverre de bibliotheek gesubsidieerd wordt. Subsidie is de belangrijkste geldstroom voor de bibliotheek, dus ook voor de toekomst van de OB's (Koninklijke Bibliotheek, 2014).

Concurrenten

Er ontstaan steeds meer alternatieve diensten die overeenkomen met de producten en diensten van de OB. De alternatieven zijn gericht op de functie van de leeszaal, studiezaal en ontmoetingsplek. Koffiehuizen als Australian of Starbucks of de StationsHuiskamers zijn plaatsvervangers voor de leeszaal in de bibliotheek (Koninklijke Bibliotheek, 2014). Het is een uitdaging voor de OB om haar publieke ruimte te onderscheiden van deze concurrentie en alsnog een uniek concept aan te bieden op de markt.

Flexibel werken

Aan het einde van 2016 werkte 60 procent van de mondiale beroepsbevolking niet standaard op kantoor. Thuis of externe locaties hadden voorkeur voor het uitvoeren van de werkzaamheden. (Managers online, 2017). Een fysieke werkomgeving zal blijven bestaan, maar deze krijgt een faciliterende functie voor ontmoetingen van collega's, klanten en partners. De werkomgeving van 2020 bevindt zich niet alleen in het gebouw, maar ook op ontmoetingsplekken in de omgeving. De publieke ruimte van de OB is een goed voorbeeld van die ontmoetingsplek (Flim & Termaat, 2016).

Wet flexibel werken

Per 1 januari 2016 is de Wet flexibel werken ingevoerd. Deze wet geeft de werknemer de mogelijkheid om meer thuis of in eigen stad te gaan werken. Dankzij deze wet mag de werknemer aanvraag doen voor aanpassing arbeidsduur, werktijden en arbeidsplaats (Verstand-Boogart, Korthals, Peper, & Hoof, 2016). De invoering van deze wet is een gevolg op de behoefte aan flexibel werken, benoemd in bovenstaande alinea.

Eenzaamheid

Mensen die zich eenzaam voelen, hebben weinig contact met vrienden en hebben vaker gezondheidsproblemen. Het merendeel van de bevolking voelt zich wel eens eenzaam. Dat is niet ernstig, tenzij het extreme eenzaamheid wordt. In 2015 was 4 procent van de Nederlanders ouder dan 15 jaar en eenzaam. Eenzaamheid komt over het algemeen voor bij ouderen, laagopgeleiden, niet-westerse allochtonen en niet-werkenden. Er wordt verwacht dat de eenzaamheid komende jaren zal toenemen (de Witt, 2016). Eenzaamheid heeft effect op het gevoel van geluk en mate van energie. Door het ervaren van sociale steun, neemt eenzaamheid af, voelen ze zich gelukkiger en krijgen mensen weer energie om te presteren (Freelink, 2016). Deze prestatie zal leiden tot succes en dat is een factor die een bijdrage levert de kenniseconomie.

Informatievoorziening

Informatie krijgt steeds meer verschillende verschijningsvormen. De gebruiker kan zelf het moment, de locatie en het medium bepalen waarmee informatie wordt opgevraagd. Deze onafhankelijkheid van de fysieke werkplek maakt het gemakkelijk om gebruik te maken van de flexibele werkplekken in de publieke ruimte (Koninklijke Bibliotheek, 2014).

The cloud

Steeds meer mensen werken in the cloud. De gegevens worden gebruikt en bewerkt via internet. Het gebruik van de documenten, apps en digitale identiteiten en diensten is niet plaatsgebonden. Dit maakt de werkplek van de kenniswerker flexibel. (Groot, 2016). The cloud is een voorbeeld van een verschijningsvorm van informatie zoals genoemd in bovenstaande alinea.

Co-working

Jonge professionals vinden het fijn om te netwerken en samen te werken met diverse partijen. Deze instelling maakt hun carrière tot een succes en daarmee leveren ze een hoge bijdrage aan de kenniseconomie. De kruisbestuiving tussen bedrijven zorgt voor een betrokken gemeenschap en voor nieuwe business (Groot, 2016).

Participatiesamenleving

Voorheen was er sprake van een verzorgingsstaat in Nederland. Deze vorm is vervangen door een participatiesamenleving (Verschoor, 2015). Participatiesamenleving is volgens D. Postma (2013) nauw verbonden met de burgerkracht: het vermogen van burgers om op eigen initiatief deel te nemen aan de huidige maatschappij. Om dit vermogen te creëren is persoonlijke ontwikkeling heel belangrijk. Burgers krijgen steeds meer verantwoordelijkheid en moeten zichzelf bijscholen om aantrekkelijk te blijven op de arbeidsmarkt. De publieke ruimte is een plek waar deze persoonlijke ontwikkeling plaats kan vinden.

4.2 Openbare Bibliotheek Internationaal

In deze paragraaf worden de trends en ontwikkelingen op internationaal niveau weergegeven. Er wordt gekeken naar de publieke ruimtes en hoe verschillende bibliotheken hiermee omgaan.

Denemarken: Selfservice

In Denemarken moesten veel OB's sluiten door afname van het aantal bezoekers en uitleningen. In 2004 is de eerste zelf-service bibliotheek geopend; één van de redenen was personeelskosten minimaliseren. Ondanks de selfservice bibliotheken neemt het aantal uitleningen en met name het aantal bezoekers toe (Holmgaard Larsen, 2013). Onlangs heeft er een enquêteonderzoek plaatsgevonden met als resultaat dat twee op de drie respondenten gebruik maken van de selfservice bibliotheek. 50 procent van de deelnemers geeft aan dat ze hierdoor *meer* gebruikmaken van de bibliotheek (Ersted Kristensen, 2016).

Een bekend voorbeeld is de 'Herning Bibliotekerne'. 'After moving tho Herning's city centre, library 'Herning Bibliotekerne' in Denmark had become a central meeting place for local citizen'. Deze bibliotheek is 79 uur per week open. Hiervan is er tijdens 48 uur personeel aanwezig en de overige 31 uur is de bieb onbemand toegankelijk voor iedereen. Dit is een mooi voorbeeld van vertrouwen dat de bibliotheek haar bezoekers geeft en dat draagt bij aan 'the relevant public space' (Vos, 3RD4ALL, 2017).

Noorwegen: Derde plaats

Sven Totté, de directeur van Business Area Public Library, Axiell, maakte zeven trends van 2016 bekend waaronder: mensen hebben behoefte aan een plek buiten huis en werk, oftewel een derde plek. Deze fysieke ruimte willen ze gebruiken om te ontmoeten, socializen en leren. Dit is een kans voor bibliotheken om een neutraal en toegankelijk platform te bieden (Totté, 2016).

De bibliotheek in Tøyen Square (Oslo) heeft als motto: 'It's a second home 'to keep yourself awake'. Aat Vos schrijft in zijn boek over de 'third place', dat ze hebben geprobeerd een 'want to visit' bestemming te creëren. Dit heeft gezorgd voor succes, want na de heropening is het aantal bezoekers verdubbeld (Vos, 3RD4ALL, 2017).

Zweden: Toekomst generatie

In Stockholm hebben ze besloten een 'House of Culture' op te zetten. In dit pand is er mogelijkheid om theater, debat, kunst exposities, films, dans, muziek, winkels, restaurants en.. zes bibliotheken te bezoeken. The House of Culture is gebouwd met een blik op de toekomstige generatie. Er ontstaan steeds meer verschillende behoeftes en type bezoekers. Vandaar de diversiteit aan mogelijkheden in The House of Culture. De bibliotheek zelf heeft ook onderscheid gemaakt in verschillende type bibliotheken: humor, film & muziek, kinderen tussen 10 en 13 jaar en een bibliotheek voor bezoekers tussen de 14 en 25 jaar. Er wordt hier dus rekening gehouden met de diversiteit aan inwoners (Vos, 3RD4ALL, 2017).

Verenigde Staten: Games

Eli Neinburger heeft een boek geschreven: *Gamers... in the Library?!*. Hierin schetst hij veel mogelijkheden voor de toekomstige bibliotheek. Tijdens een interview met Linda Peeters zegt hij het volgende: "The main challenge for libraries is to offer something for everyone including, but not limited

to the people who like read fiction". Hij geeft aan dat in 'zijn' bibliotheek in de USA gereedschappen als naaimachines, telescopen en teken-tablets worden uitgeleend. Een heel divers aanbod om uit te lenen voor een veel bredere doelgroep. Hij is zelf een fanatiek gamer en vraagt zich af waarom de bibliotheek geen mogelijkheid voor gamen creëert. Volgens hem is dat de juiste manier om als bibliotheek een unieke waarde te hebben binnen de samenleving. Daarnaast trekt bijvoorbeeld een 'Game-event' veel bezoekers en op deze manier kan een bibliotheek haar services en faciliteiten op de juiste manier presenteren (Neiburger, 2017).

4.3 Samenvatting

Er kan geconcludeerd worden dat er veel trends en ontwikkelingen zijn die invloed hebben op de OB's. De baten van de OB nemen af, dat zorgt voor financiële consequenties als ontslag van personeel en veranderende verschijningsvormen van de bibliotheek (selfservice). Dit betekent dat het aantal en de verschijningsvorm van de publieke ruimte ook afneemt.

Het aantal bezoekers is van 2010 – 2014 met 10,6 miljoen gedaald. Mensen hebben behoefte aan een 'third place'. Eind 2016 werkte 60 procent van de mondiale beroepsbevolking niet standaard op kantoor, maar thuis of op een externe locatie (third place). Er is behoefte aan flexibiliteit en diversiteit van de werkplek. Samenwerking wordt steeds belangrijker en zorgt onder andere voor kruisbestuiving tussen bedrijven en daarmee een betrokken gemeenschap voor nieuwe business. De 'third place' is een neutrale locatie om connecties te ontmoeten en samen te werken.

De eenzaamheid neemt toe in Nederland. De laagdrempelige publieke ruimte van de OB kan deze eenzaamheid verminderen, omdat het een ontmoetingsplek is voor gelijksoortige personen. Zodra eenzaamheid wordt verminderd, stijgt het gevoel van geluk. De persoon voelt zich meer deelnemer aan de maatschappij, krijgt energie en dat verhoogt de prestaties. Dit is belangrijk voor de kenniseconomie.

Er zijn concurrenten die ook op bovenstaande trends, ontwikkelingen en behoeftes inspelen: Koffiehuizen als Starbucks of de StationsHuiskamers. Het grote verschil is dat dát commerciële instellingen zijn en de kennisdeling en ontwikkeling hebben daar niet de prioriteit. De publieke ruimte van de OB kan zich hier op onderscheiden.

5. Huidige situatie

Er is een bibliotheek die in dit hoofdstuk anoniem opgevoerd wordt en een duidelijk beeld geeft van een traditionele bibliotheek. Dit betreft een redelijk kleine en verouderde vestiging. Aan de hand van een 3G-model wordt de huidige situatie in kaart gebracht.

5.1 Gebied

Om een goed beeld te krijgen van de omgeving waar de OB in gevestigd is, wordt er in deze paragraaf een samenvatting gegeven van de DESTEP analyse. De volledig uitgewerkte DESTEP analyse is terug te vinden in bijlage 3.

5.1.1 DESTEP analyse

Het grootste deel van de inwoners is 45 – 65 jaar en in vergelijking met Nederland woont er veel jeugd tot 20 jaar in deze stad. De bevolking heeft een gemiddeld besteedbaar inkomen van 28.000 euro terwijl het gemiddelde besteedbaar inkomen in Nederland op 23.500 euro ligt. Beroepsniveau 4 telt de meeste werkzame beroepsbevolking. Een inwoner reist gemiddeld 14 kilometer voor zijn werk, dat betekent dat de gemiddelde inwoner in de provincie Utrecht, Gelderland of Zuid-Holland werkt. De stad heeft een hoog percentage van hoogopgeleide burgers. Er is dus een hoog aantal kenniskundige woonachtig in deze stad en dat maakt dat ze als stad een hoge bijdrage leveren aan de kenniseconomie. De bibliotheek is centraal gevestigd. De OB wordt beperkt in haar vrijheid door de zeggenschap van de gemeente.

5.2 Gebouw

Aan de hand van de NEN 8021 zijn het gebouw- en gebruikersprofiel geobserveerd. Er is een onderscheid gemaakt tussen Kritische Prestatie Indicatoren, Prestatie Indicatoren en onderwerpen. Per onderdeel is aangegeven wat de gebruiker verwacht, wat de prestatie van het gebouw is en hoe groot het van belang is voor het onderzoek. In deze paragraaf wordt eerst de observatie samengevat en aansluitend wordt benoemd welke aspecten aandacht vereisen. De gebouwgegevens, het ingevulde observatieformulier, het uitgewerkte interview, de bezoekersaantallen en het moodboard van deze locatie zijn terug te vinden in bijlage 5.

5.2.1 Observatie

Bij de observatie (groot belang) van de anonieme bibliotheek is gebleken dat het gebouw niet aan de verwachting van de gebruiker voldoet op de volgende gebieden (de dikgedrukte onderwerpen hebben een verschil van minimaal twee punten):

- **Oriëntatie;**
- Beleving licht;
- Toetreding licht;
- **Binnen geluid;**
- Buiten uitzicht;
- **Flexibiliteit bij wijziging;**
- **Variatie werkplek;**
- Samenhang vorm, functie;
- Herkenbaarheid interieur;
- **Consumptie;**
- **ICT;**
- **Openingstijden.**

Bij de observatie (belang) van de anonieme bibliotheek is gebleken dat het gebouw niet aan de verwachting van de gebruiker voldoet op de volgende gebieden:

- Hoofdentree;
- **Verticale bereikbaarheid;**
- Binnen lucht;
- Koeling;
- Indeling VVO;
- **Status pand;**
- Veiligheidsvoorziening.

5.2.2 Aandachtsgebieden

Bovenstaande indicatoren vereisen aandacht bij de traditionele OB. De score is niet hoog genoeg om te voldoen aan de verwachtingen van de bezoekers. Uit het interview blijkt dat het optimaliseren van bovenstaande onderwerpen niet gemakkelijk is. *“Helaas heeft de gemeente vorig jaar besloten dat het aantal vierkante meters gehalveerd moest worden in verband met bezuinigingen”* geeft de geïnterviewde aan. *“Aan de ene kant is dit heel vervelend”*, maar ze geeft ook aan dat bezuinigingen leiden tot creatieve oplossingen.

De creatieve oplossingen zijn gebaseerd op het volgende streven: *“We willen ons heel graag richten op de laaggeletterde en zorgen dat we een laagdrempelige organisatie zijn waar mensen zich thuis voelen en hun vragen kunnen stellen op een heel breed gebied”*. Het specifiek richten op de laaggeletterde is gedeeltelijk tegenstrijdig met de uitkomsten van de DESTEP analyse. Bij de demografische factor wordt duidelijk dat er een hoog percentage aan hoogopgeleiden in de omgeving woont. Niet aansluiten op de behoefte van de doelgroep in de omgeving is mogelijk een reden waarom de bibliotheek als traditioneel wordt gezien.

Het gebrek aan variatie en flexibiliteit van inrichting zou een tweede reden kunnen zijn. Diversiteit en flexibiliteit zorgen voor een werkplek ‘op maat’ voor de bezoeker. De kans om aan zijn/haar wensen omtrent de werkplek te voldoen, wordt hierdoor vergroot.

Tot slot bestaat het cateringconcept bij de traditionele OB uit een koffieautomaat en een leestafel. De beleving en kwaliteit is beperkt. Dit is een matig concept en wordt niet als toegevoegde waarde voor de OB gezien.

Momenteel draagt de bibliotheek bij aan de kenniseconomie door het beschikbaar stellen van informatie bronnen. Daarnaast worden er cursussen en activiteiten georganiseerd. De ondersteuning voor kennisdeling onder de bezoekers is matig. De publieke ruimte heeft geen juiste huisvesting, middelen en services die aansluiten op de behoefte van de kenniswerkers.

Zolang er bij deze bibliotheek geen vernieuwing of verandering plaatsvindt, blijft het een traditionele bibliotheek. Het gevolg is afnemende bezoekersaantallen. Hier wordt een toelichting op gegeven in paragraaf 5.2.3. Het gehele interview is terug te lezen in bijlage 5.

5.2.3 Trend bezoekersaantallen

De bezoekersaantallen van de traditionele OB zijn niet volledig betrouwbaar. In 2013 is het bezoekersaantal het laagst, maar er heeft een kleine verbouwing plaatsgevonden en de teller was een deel van het jaar defect. Van 2015 naar 2016 is het bezoekersaantal met 27 procent gestegen. Dat heeft deels te maken met een activiteitenorganisatie die zich in hetzelfde pand vestigde.

5.3 Gebruiker

Bij de afbakening van het onderzoek worden acht persona's weergegeven. Hieronder worden de vijf persona's die van belang zijn voor dit onderzoek kort weergegeven:

De geconcentreerde werker:

- Huisvesting: Ruimte voor groepswork, concentratie en ontspanning;
- Middelen: Comfortabele stoel, tafel, computer;
- Services: Koffie, wifi, ruime openingstijden.

De taalverbeteraar:

- Huisvesting: Ruimte voor ontmoeten;
- Middelen: Simpel meubilair, computer;
- Services: Wifi, kopieerfaciliteiten.

De actieve veelvrater:

- Huisvesting: Ruimte voor ontmoeten en activiteiten;
- Middelen: Inspiratiehoek (tijdschriften/boeken) om rond te snuffelen;
- Services: Koffie, vriendelijk en expertise personeel.

De leergierige snuffelaar:

- Huisvesting: Ruimte voor ontmoeten;
- Middelen: Inspiratiehoek (tijdschriften/boeken) om rond te snuffelen;
- Services: Wifi, vriendelijk en expertise personeel, ruime openingstijden.

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

Uit het interview blijkt dat voornamelijk de nieuwsgierige boekenwurm, leergierige snuffelaar en de inhoudelijke opvoeder de traditionele OB bezoeken. Slechts één daarvan, de leergierige snuffelaar, komt voor in de bovengenoemde persona's. De geselecteerde traditionele OB heeft ruimte voor ontmoeting (leestafel), een inspiratiehoek (krant/tijdschrift op de leestafel) en wifi is aanwezig. Van expertise personeel en ruime openingstijden is geen sprake. De leergierige snuffelaar maakt nog geen optimaal gebruik van de publieke ruimte.

5.4 Samenvatting

De feitelijke bezoekersaantallen van de anonieme traditionele OB geven geen betrouwbare meting en zijn heel wisselend. Ten gevolge van een extra organisatie in het pand in 2016, neemt het aantal wel toe. De inrichting en variatie aan werkplekken is matig. Het cateringconcept bestaat uit een koffiezetapparaat en leestafel, maar van beleving en kwaliteit is geen sprake. Als deze bibliotheek niet gaat innoveren zal het een traditionele OB blijven en zullen de geconcentreerde werkers, de taalverbeteraars, de actieve veelvraters, de leergierige snuffelaars en de snelle mediagebruikers geen bezoek brengen aan de bibliotheek.

6. Gewenste situatie

In dit hoofdstuk worden de concepten, verbeterpunten en succesfactoren van de vijf moderne OB's geanalyseerd. Eerst wordt de bibliotheek kort geïntroduceerd, aansluitend worden de onderzoeksresultaten van de observatie en het interview weergegeven. Tot slot wordt de trend van bezoekersaantallen kort omschreven.

6.1 OB Almere

De bibliotheek in Almere, ook wel **denieuwebibliotheek** genaamd, is in 2010 verhuisd naar het Stadhuisplein. Ze zijn hier gevestigd in een modern en groot pand van 10.207 m². Binnen hetzelfde pand biedt de bibliotheek haar bezoekers ook een filmhuis aan. Net als andere bibliotheken organiseren ze cursussen en activiteiten. Uniek aan deze bibliotheek is dat er ruimte is waar Seats2Meet werkplekken worden aangeboden. De gebouwgegevens, het ingevulde observatieformulier, het uitgewerkte interview, de bezoekersaantallen en het moodboard van deze locatie zijn terug te vinden in bijlage 6.

6.1.1 Observatie

Uit de observatie (groot belang) van de bibliotheek in Almere is gebleken dat het gebouw op veel gebieden aan de verwachtingen voldoet en soms de verwachtingen overtreft. Bij de volgende onderwerpen overtreffen de prestaties van het gebouw de verwachtingen van de bezoekers:

- Beleving licht;
- Toetreding licht;
- Buiten geluid;
- Buiten uitzicht;
- Mate en kwaliteit toilet.

Uit de observatie (belang) van de bibliotheek in Almere is gebleken dat het gebouw ook op een aantal andere gebieden aan de verwachtingen voldoet en soms de verwachtingen overtreft. Op de volgende gebieden overtreffen de prestaties van het gebouw de verwachtingen van de bezoekers:

- Hoofdentree;
- Verticale bereikbaarheid;
- Veiligheidsvoorziening.

6.1.2 Succesfactoren

Hoe komt het dat de bibliotheek op bovengenoemde gebieden de verwachtingen van de bezoekers overtreft? Tijdens het interview met C. Stokhof, Hoofd Facilitaire zaken, werd duidelijk dat de gemeente opdrachtgever is geweest van de bouw van **denieuwebibliotheek**. Op financieel gebied is dit positief voor de OB.

Allereerst scoort de Prestatie Indicator 'licht' hoog bij de observatie door de grote hoeveelheid glaswanden. Voldoende daglicht bevordert de prestatie van de gebouwgebruikers (Ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid, 2017) en wordt dus gezien als een succesfactor.

Ten tweede is C. Stokhof van mening dat de OB in Almere innovatief is, gezien moderne uitstraling van het pand. Innovatief betekent dat het een organisatie van deze tijd is, dat spreekt bezoekers aan.

Tot slot is de organisatie volgens haar goed op de hoogte van de behoeftes van haar bezoekers. *“De band met onze klant is voor ons heel belangrijk en we willen het ook graag anders doen dan andere*

bibliotheek”. Goed inspelen op de behoeftes betekent een hogere tevredenheid. Deze factoren zijn onderdeel van het succes van **denieuwebibliotheek** volgens C. Stokhof.

Welke bijdrage levert **denieuwebibliotheek** aan de kenniseconomie? Deze OB heeft een samenwerkingsverband met de Hogeschool Windesheim. Deze school kon haar studenten geen juiste (hoeveelheid) werkplekken bieden. De bibliotheek heeft ruimte vrijgemaakt voor deze werk- en concentratieplekken zodat studenten kunnen ontwikkelen. Deze plekken worden door zowel studenten van de Hogeschool Windesheim als overige bezoekers goed gebruikt. Volgens het model van Frank Duffy (1997) gaat het hier om het groepskantoor; groepswerk, sterk interactief maar niet noodzakelijk autonoom. Er vindt ook transactioneel kenniswerk plaats (de club). Deze plek is bedoeld voor kenniswerk waarbij intelligente kennisoverdracht van groot belang is.

Naast bovengenoemde werkplekken kunnen bezoekers ook werkplekken huren via Seats2Meet. Deze werkplekken zijn voorzien van goed meubilair en een sfeervolle inrichting. Het zakenleven kan hier geconcentreerd werken of andere expertises ontmoeten. In het boek 3RD4ALL staat een interview met R. van den Hoff (2017) over Seats2Meet. Hij zegt: *“Here, people can meet and help each other grow stronger”*, het ‘sterker worden’ is een belangrijke factor die bijdraagt aan de persoonlijke ontwikkeling en daarmee de kenniseconomie.

6.1.3 Trend bezoekersaantallen

In 2010 is de bibliotheek geopend in het nieuwe pand. Het bezoekersaantal van 2009 naar 2010 is met 50 procent toegenomen. Tot en met het jaar 2016 stegen de bezoekerstallen elk jaar met uitzondering van 2015. Onder andere bovenstaande succesfactoren hebben een verband met de toename van het aantal bezoekers. Daarnaast is de aanwezigheid van het filmhuis ook een belangrijk aspect dat de bezoekersaantallen heeft verhoogd.

6.1.4 Samenvatting

De feitelijke bezoekersaantallen van **denieuwebibliotheek** zijn positief en laten zien dat er sprake is van succes. De factoren daglichttoetreding, innovatieve organisatie en de kennis van behoeftes dragen bij aan het succes van de bibliotheek. Voldoende daglichttoetreding bevordert de prestaties, innovatieve organisaties zijn interessant voor een bezoeker en de kennis van behoeftes verhoogt uiteindelijk de tevredenheid. Het concept Seats2Meet maakt de OB uniek, maar wordt net als de studie- en werkplekken voor het Windesheim ingezet voor een bijdrage aan de kenniseconomie in Nederland.

6.2 OB Delft

De OB in het centrum van Delft, ook wel DOK Delft, is een fusie van drie verschillende organisaties; DiscoTake, de OB Delft en het Kunstcentrum Delft. Het pand waar de organisaties in gevestigd zijn, heeft een oppervlakte van 4300 m². Toen deze drie partijen in 2006 samen DOK werden, leenden ze dvd's, platen, cd's, kunst en boeken uit. Momenteel worden er geen platen en kunst meer uitgeleend. In september 2017 gaat DOK verbouwen en samenwerken met kunstcentrum de VAK. Dat maakt deze OB uniek voor het onderzoek. Deze samenwerking zorgt voor een combinatie van aanbod op het gebied van cultuur en ontwikkeling. Het pand krijgt dan de titel 'OPEN' en deze titel is gebaseerd op een aantal kernwaarden: Wij zijn... OPENbaar, OPEN je hart!... bij ons (dat doen wij ook), Wij zijn... OPEN source, Onze deur staat altijd... OPEN. Daarbij geven ze het volgende motto: 'Wij zijn er van overtuigd dat... Iedereen blijft groeien'. De observatie en het interview hebben plaatsgevonden in de huidige situatie. De beleidsmedewerkster kon op de juiste manier aangeven waar DOK voor staat, waar ze naartoe willen en hoe ze dat gaan doen. Eerst wordt de observatie kort geanalyseerd en aansluitend de succesfactoren. De gebouwgegevens, het ingevulde observatieformulier, het uitgewerkte interview, de bezoekersaantallen en het moodboard van deze locatie zijn terug te vinden in bijlage 7.

6.2.1 Observatie

Uit de observatie (groot belang) van de bibliotheek in Delft is gebleken dat het gebouw op een tweetal gebieden aan de verwachtingen voldoet of de verwachtingen overtreft. Op de volgende gebieden overtreffen de prestaties van het gebouw de verwachtingen van de bezoekers:

- Flexibiliteit bij wijziging;
- Krimp- groeiflexibiliteit.

Uit de observatie (belang) van de bibliotheek in Delft is gebleken dat het gebouw ook op enkele gebieden aan de verwachtingen voldoet en soms de verwachtingen overtreft. Op de volgende gebieden overtreffen de prestaties van het gebouw de verwachtingen van de bezoekers:

- Koeling;
- Veiligheidsvoorziening.

6.2.2 Succesfactoren

De inrichting en flexibiliteit van de ruimtes zou een eerste succesfactor kunnen zijn aangezien deze hoog scoort bij de observatieresultaten. Tijdens het interview met een werkneemster beleid en projecten, M. Timmerhuis (2017) gaf zij het volgende aan: *“We merken dat bezoekers DOK een prettige omgeving vinden en door verschillende ruimtes te bieden, kan ieder zijn/haar ei kwijt”. De bibliotheek is één van de weinige plekken waar je als individu ongestoord naar binnen kan zonder dat je je daarvoor moet schamen*”. Hier wordt aandacht aan besteed door het gebruik van grote ronde tafels waar diverse bezoekers plaats kunnen nemen. Er staan ook verschillende leesstoelen tussen de boekenkasten om je terug te trekken en te ontspannen.

Ten tweede vindt DOK Delft het belangrijk dat de bibliotheek een plek is van iedereen en niet alleen van de organisatie. De OB staat open voor ideeën en suggesties vanuit de bezoekers. Op deze manier heeft de OB een divers en creatief aanbod dat aansluit op de behoeftes van de bezoekers.

Een opmerkelijke uitspraak tijdens het interview was: *“We willen bezoekers graag verrassen”*. Vervolgens is er gevraagd waarom verrassen belangrijk is: *“Als je iemand verrast, breng je diegene uit balans. In dat geval ontstaat er ruimte voor ontwikkeling. Daar direct aan gekoppeld is fun, gewoon plezier. Dat komt ook in het nieuwe concept terug”*. Op de bouwtekeningen voor het nieuwe huisvestingsconcept is er veel ruimte gecreëerd voor de ‘inspiration space’ van Jens Thorhauge (2013). Een voorbeeld, de combinatie van een bibliotheek en een muziekschool is een verrassende samenstelling. Het verrassende effect is een derde (toekomstige) succesfactor van DOK Delft. M. Timmerhuis laat merken dat DOK Delft de ontwikkeling van bezoekers erg belangrijk vindt en dat de bieb daar op een creatieve manier aandacht aan wil besteden. Het komt terug in het huisvestingsconcept, maar ook in de manier van denken en communiceren binnen de organisatie.

Vaak willen bibliotheken ‘Huiskamer van de Stad’ zijn. M. Timmerhuis zegt: *“Dat is een goed begin, bezoekers moeten zich zo thuis voelen dat ze zich uitgenodigd en vrij voelen om zelf dingen te doen. Door een bezoeker voldoende vrijheid te geven in deze participatie samenleving, kan de persoon zich ontwikkelen en op die manier draagt hij of zij bij aan de kenniseconomie”*.

6.2.3 Trend bezoekersaantallen

De bezoekersaantallen zijn vanaf 2010 beschikbaar. Aangezien er in 2007 voor het laatst een verbouwing heeft plaatsgevonden, kan er geen verschil van voor en na worden gemeten. Er kan wel geconcludeerd worden dat de aankomende verbouwing in september 2017 noodzakelijk is. Het aantal bezoekers is van 2010 tot en met 2015 afgenomen met 35 procent.

6.2.4 Samenvatting

De feitelijke bezoekersaantallen van DOK Delft van 2010 tot en met 2015 laten zien dat de geplande verbouwing noodzakelijk is. Ondanks dat zijn de factoren flexibiliteit van inrichting en openheid richting bezoekers een succes van de bibliotheek. Flexibiliteit betekent dat er een plek is waar de bezoeker zich op zijn/haar gemak voelt. Dit bevordert het gevoel van vrijheid en kans op ontwikkeling. Openheid richting de bezoekers creëert diverse en creatieve ideeën waar de organisatie op in kan spelen en dat verhoogt de tevredenheid. Het verrassen van de bezoekers is een (toekomstige) succesfactor die ook bijdraagt aan de kenniseconomie. Dit verhoogt de creativiteit en persoonlijke ontwikkeling van de bezoekers.

6.3 OB Den Helder

Het pand van School 7, de bibliotheek in Den Helder, heeft een oppervlakte van 2800 m². Het betreft een monumentaal pand dat in 2016 is gerenoveerd, maar bijna geheel in tact is gebleven. De inwoners van Den Helder hebben veel herinneringen aan de oude school en kunstacademie. Het is een centrale en waardevolle plek waar mensen zich thuis voelen. Het is in School 7 ook mogelijk om te trouwen. Dit is uniek voor een bibliotheek. Er is een zeer geschikte theaterzaal waar de gasten van het verloofde stel plaats kunnen nemen voor de ceremonie. School 7 is de Beste bibliotheek van 2017. Waarom is deze bibliotheek als beste gekozen? Daar wordt antwoord op gegeven bij de subparagraaf succesfactoren. De gebouwgegevens, het ingevulde observatieformulier, het uitgewerkte interview, de bezoekersaantallen en het moodboard van deze locatie zijn terug te vinden in bijlage 8.

6.3.1 Observatie

Uit de observatie (groot belang) van School 7 is gebleken dat het gebouw ook op veel gebieden aan de verwachtingen voldoet en vaak de verwachtingen overtreft. Op de volgende gebieden overtreffen de prestaties van het gebouw de verwachtingen van de bezoekers:

- Toetreding licht;
- Buiten geluid;
- Buiten uitzicht;
- Flexibiliteit bij wijziging;
- Krimp-groei flexibiliteit;
- Mate en kwaliteit toilet.

Bij de observatie (belang) van School 7 is gebleken dat het gebouw ook op veel andere gebieden aan de verwachtingen voldoet en redelijk vaak de verwachtingen overtreft. Op de volgende gebieden overtreffen de prestaties van het gebouw de verwachtingen van de bezoekers:

- Hoofdentree;
- Binnen lucht;
- Koeling graden;
- Verwarming graden;
- Indeling VVO;
- Veiligheidsvoorziening;
- Schoonmaakbaarheid.

6.3.2 Succesfactoren

Als er een vergelijking wordt gemaakt tussen de OB in Almere, Delft en Den Helder, scoort de OB in Den Helder bibliotheek aanzienlijk hoger als het gaat om de bouwprestaties. Volgens A. Ruder, PR en communicatie medewerkster bij School 7, zit de kracht in de verschillende zitjes en ruimtes die ze

bieden. De OB Den Helder biedt een divers huisvestingsconcept en trekt daarmee een brede doelgroep aan.

“Daarnaast hebben we echt geluk met het pand” zegt de A. Ruder. De locatie zorgt ervoor dat het een verbindende factor is in Den Helder, het is de stepping stone tussen stad en haven. School 7 wordt tevens benoemd in het boek van Aat Vos, 3RD4ALL. Het pand is ontworpen in samenwerking met architect Marcel van der Veer (2017) en geeft het volgende aan:

“We wanted to retain the authentic character of the old building as much as possible. Thus the previous facade became the inner wall of the library, the restrooms were turned into individual workspaces, and the monumental stairs are now the centrepiece of the building” (van der Veer, 2017).

Hieruit blijkt dat ze het authentieke karakter wilden behouden en hoe ze dat onder andere hebben gedaan. Het behouden van het authentieke karakter is een succesfactor voor deze OB.

Tot slot de hoge score voor de Prestatie Indicator ‘uitzicht’. Het uitzicht op stad en haven is zeer goed vanaf diverse plekken binnen het pand. Uitzicht reduceert stress en is goed voor de gezondheid en het welzijn van bezoekers (Velarde, 2008).

A. Ruder vertelde ook over een ruime vergaderzaal die gehuurd kan worden door het bedrijfsleven. Dit is een ruimte waarin een besloten bijeenkomst kan plaatsvinden. Het interieur is modern en de juiste ICT mogelijkheden zijn beschikbaar. De vergaderruimte is een voorbeeld van een casco-oplevering. De ruimte kan gemakkelijk een andere bestemming krijgen gezien de neutrale afwerking. Zoals eerder aangegeven is het mogelijk om te trouwen in de bibliotheek, maar ook een vergaderruimte huren is geen probleem. Dit laat zien dat de bibliotheek open staat voor veel diverse doelgroepen en activiteiten.

De vraag op welke manier de OB in Den Helder een bijdrage levert aan de kenniseconomie is nog niet beantwoord. School 7 werkt samen met de Helderse Volksuniversiteit. Ze bieden hulp aan burgers door middel van typcursussen, belasting aangiftes en online cursussen. Er is een speciale ruimte om deze diensten te kunnen faciliteren. Deze manier van scholing beïnvloedt de persoonlijke ontwikkeling van de bezoekers en verhoogt de bijdrage aan de kenniseconomie.

6.3.3 Trend bezoekersaantallen

De bezoekersaantallen van de OB in Den Helder zijn niet beschikbaar.

6.3.4 Samenvatting

De factoren diverse zitjes en ruimtes, het authentieke pand en het goede uitzicht dragen bij aan het succes van de bibliotheek. Diversiteit aan zitjes en ruimtes creëert mogelijkheden voor een brede doelgroep. Kans op ontmoeting en kennisdeling tussen verschillende bezoekers wordt vergroot. Het authentieke pand heeft herinneringen voor de bezoekers en draagt bij aan de beleving en het enthousiasme van een bezoeker. Het uitzicht op stad en haven is mooi en vermindert stress en bevordert tevens de productiviteit. De samenwerking met de Helderse Volksuniversiteit is één van de factoren die bijdraagt aan de kenniseconomie. De Helderse Volksuniversiteit brengt mensen samen door middel van scholing.

6.4 OB Gouda

De OB in Gouda, onderdeel van de zogenaamde Chocoladefabriek, is in 2014 naar het huidige pand verhuisd. Het pand heeft een oppervlakte van 4391 m². Vanaf 1972 heeft Chocoladefabriek Steenland hier 12 jaar lang geproduceerd. Om de geschiedenis van het pand terug te laten komen in de huidige

huisvesting heeft de ontwerper Florian de Visser een vloerontwerp getekend met de inrichting van destijds. Dit ontwerp is aangevuld met teksten uit het jubileum boek (Chocoladefabriek, 2014). In 2015 was de Chocoladefabriek de beste bibliotheek van Nederland. Uniek aan deze OB is de samenwerking tussen de Stadsbibliotheek, het streekarchief Midden-Holland, de Drukkerswerkplaats en Kruim – eten & drinken. Alle vier de organisaties zijn in hetzelfde pand gevestigd. De gebouwgegevens, het ingevulde observatieformulier, het uitgewerkte interview, de bezoekersaantallen en het moodboard van deze locatie zijn terug te vinden in bijlage 9.

6.4.1 Observatie

Uit de observatie (groot belang) van de OB in Gouda is gebleken dat het gebouw op redelijk veel gebieden aan de verwachtingen voldoet en soms de verwachtingen overtreft. Op de volgende gebieden overtreffen de prestaties van het gebouw de verwachtingen van de bezoekers:

- Buiten geluid;
- Flexibiliteit bij wijziging;
- Krimp- en groeiflexibiliteit;
- Consumptie;
- Mate en kwaliteit toilet.

Uit de observatie (belang) van de OB in Gouda is gebleken dat het gebouw ook op veel gebieden aan de verwachtingen voldoet en soms de verwachtingen overtreft. Op de volgende gebieden overtreffen de prestaties van het gebouw de wensen van de bezoekers:

- Binnen lucht;
- Koeling graden;
- Veiligheidsvoorziening;
- Schoonmaakbaarheid.

6.4.2 Succesfactoren

Ten eerste geeft de observatie (van groot belang) een hoge score voor de diverse en flexibele werkplekken. De Chocoladefabriek heeft een uniek concept. Er zijn vier stilte cabines die een bezoeker kan reserveren. In deze moderne, industriële containers staat een tafel, stoel, lamp en er zijn twee stroompunten. Een mooi voorbeeld van een werkplek als 'de cel'. Daarnaast zijn er werkplekken aan lange tafels of loungestoelen waar gebruik van gemaakt kan worden.

Ten tweede scoort de catering hoog volgens de observatieresultaten. De eigenaar van cateraar Kruim huurt een deel van het pand. De OB Gouda profiteert van de kwaliteit en services van de cateraar waar haar bezoekers ook gebruik van mogen maken. Dit cateringconcept geeft extra reden voor een bezoek aan de OB. Dit is een mooi voorbeeld van de 'meetingspace' binnen de bibliotheek en tegelijkertijd een succesfactor.

Ten derde heeft de OB in Gouda de meest ruime openingstijden: elke dag van 9.00u tot 23.00u. Ruime openingstijden maken de organisaties flexibel toegankelijk en is een wens van de bezoeker. Doordat de Stadsbibliotheek samenwerkt met andere organisaties binnen het pand, is het mogelijk om deze openingstijden te realiseren.

Welke bijdrage levert deze bibliotheek aan de kenniseconomie? I. de Boer, specialist frontoffice, van de OB in Gouda zegt volgende: *"We zijn verschillende organisaties en hebben onze eigen organisatiekracht. Door goed samen te werken kunnen wij een divers aanbod bieden aan onze bezoekers. Je wil toch de place-to-be zijn"*. Bij de OB in Gouda wordt veel aandacht besteed aan het samenwerken en het bundelen van kennis en kracht, samen sta je sterk. Dit wordt gedaan door binnen

één pand met één thema verschillende leermomenten te creëren voor de bezoekers. Een mens vindt het belangrijk om zich deelnemer van de maatschappij te voelen. Het is de uitdaging en het streven van de OB om dat gevoel te creëren bij de bezoeker. Het gaat hierbij om het eerder genoemde sociaal-maatschappelijk belang van een bijdrage leveren aan de kenniseconomie.

6.4.3 Trend bezoekersaantallen

De bezoekersaantallen van de Chocoladefabriek zijn gebaseerd op bezoekers van alle vier de organisaties. De bezoekersaantallen van de OB voor de samenwerking en verhuizing in 2014 zijn niet beschikbaar. Het totaal aantal bezoekers is van 2014 naar 2015 gestegen met 37 procent. Het daarop volgende jaar nam het aantal bezoekers toe met 10 procent. Het is niet meetbaar hoeveel bezoekers alleen gebruik maken van de OB. Uit de observatie en het interview blijkt dat veel bezoekers een combinatiebezoek doen. Naar schatting trekt Kruim – Eten & Drinken de meeste bezoekers. Als deze personen hun bezoek combineren met de OB is dat in het voordeel van de bibliotheek.

6.4.4 Samenvatting

De feitelijke bezoekersaantallen de Chocoladefabriek zijn positief, maar niet geheel meetbaar gezien de samenwerking met de andere organisaties. De factoren diverse en flexibele werkplekken, het cateringconcept en de ruime openingstijden dragen bij aan het succes van de OB. De samenwerking met de andere drie organisaties zorgt ervoor dat de bezoeker een divers aanbod aan activiteiten en leermomenten heeft. Dit is een manier om aan de kenniseconomie bij te dragen.

6.5 OB Schiedam

In juni 2015 is de OB Schiedam verhuisd naar de Korenbeurs, een monumentaal pand. Voorheen was de bibliotheek onopvallend gevestigd in het Stadserf. De OB en gemeente wilden beiden een nieuwe bestemming voor de bibliotheek zoeken. De Korenbeurs, een monument met een oppervlakte van 1100 m², stond leeg en de gemeente wilde daar graag een herbestemming voor. Gezien de monumentale status, heeft de OB in samenwerking met de architect op een creatieve wijze een huisvestingsconcept ontworpen. De OB in Schiedam is de enige groene bibliotheek van Nederland en dat maakt het een unieke bibliotheek. De locatie ligt gunstig en dat bevordert de betrokkenheid met de omgeving. De gebouwgegevens, het ingevulde observatieformulier, het uitgewerkte interview, de bezoekersaantallen en het moodboard van deze locatie zijn terug te vinden in bijlage 10.

6.5.1 Observatie

Uit de observatie (groot belang) van de Korenbeurs, de OB Schiedam, is gebleken dat het gebouw op een aantal gebieden aan de verwachtingen voldoet en soms de verwachtingen overtreft. Op de volgende gebieden overtreffen de prestaties van het gebouw de verwachtingen van de bezoekers:

- Buiten geluid;
- Flexibiliteit bij wijziging;
- Mate en kwaliteit toilet.

Uit de observatie (belang) van de Korenbeurs is gebleken dat het gebouw ook op redelijk veel gebieden aan de verwachtingen voldoet en soms de verwachtingen overtreft. Op de volgende gebieden overtreffen de prestaties van het gebouw de wensen van de bezoekers:

- Hoofdentree;
- Binnen lucht;
- Koeling graden;
- Status pand.

6.5.2 Succesfactoren

De eerste succesfactor zou de focus op ontwikkeling kunnen zijn. Wat opviel aan het interview met D. Meijer, teamleider publieksruimte, was de opmerking: *“Wij willen géén huiskamer van de stad zijn. Natuurlijk wil je dat een bezoeker zich op zijn of haar gemak voelt, maar de eerste reden waarom je naar een bieb gaat, is jezelf ontwikkelen en daar ligt echt onze focus”*. Een voorbeeld zijn de klaslokalen die gebruikt kunnen worden voor cursussen of bijeenkomsten. Volgens Jens Thorhauge (2013) gaat het om de learning spaces. Zodra deze activiteiten van maatschappelijke waarden zijn, wordt de ruimte gratis beschikbaar gesteld. Feesten en partijen worden niet toegestaan. De OB in Schiedam wil graag van het stoffige imago af ‘stilte in de bieb’ en ‘niet eten en drinken’ maar aan de andere kant wil ze ook niet doorslaan met een imago van een commerciële organisatie. Er moet een middenweg zijn en die proberen ze invulling te geven door de ontwikkeling van de bezoeker centraal te stellen.

Een mogelijke tweede succesfactor is de hoeveelheid aandacht die besteed wordt aan het persoonlijk contact met de bezoeker. Er is vriendelijk personeel werkzaam bij de Korenbeurs. Op deze manier voelt een bezoeker zich op zijn/haar gemak en dat motiveert tot eigen inbreng en uiteindelijk ontwikkeling.

Door middel van de huisvesting wil de OB Schiedam openheid uitstralen. Bij binnenkomst valt de groenvoorziening (tuin in de hal) en het daglicht (glazen dak) als eerste op. Groenvoorziening bevordert de prestatie (University of Exeter, 2014) en creëert kalmte bij de bezoeker (Haringa, 2016). Beide factoren zijn ook belangrijk voor de persoonlijke ontwikkeling van de bezoeker.

Volgens D. Meijer draagt de OB Schiedam bij aan de kenniseconomie door de diverse lounge-ontmoetings- en werkplekken. De fabriek, de cel, het groepskantoor en de club komen alle vier voor in het huisvestingsconcept. Rondom de ontvangsthal zijn verschillende hoekjes met thema's waar boeken zijn geplaatst. Op de eerste verdieping zijn werktafels voor individueel- of groepswerk. Tijdens de rondleiding viel het op dat er goed gebruik van gemaakt werd en volgens D. Meijer was dat geen vertekend beeld. De hoge mate van gebruik laat zien dat er behoefte aan diverse werkplekken is. Goed gebruikt betekent veel bezoekers en veel kennis binnen één pand. De kans op kennisdeling wordt vergroot en dat draagt bij aan de kenniseconomie.

6.5.3 Trend bezoekersaantallen

De bezoekersaantallen van de Korenbeurs voor de verhuizing, van 2013 naar 2014, zijn met ruim 2 procent afgenomen. Na de verhuizing in 2015 neemt het bezoekersaantal met 22 procent toe, ondanks dat ze in mei 2015 drie weken gesloten waren. Een jaar na de verhuizing neemt het bezoekersaantal toe met 26 procent. Aangezien de OB Schiedam de enige organisatie is binnen dit pand, is dit een betrouwbare meting van het succes.

6.5.4 Samenvatting

De feitelijke bezoekersaantallen van de Korenbeurs zijn positief en geven een goed beeld van de invloed die de verhuizing heeft gehad op de bezoekersaantallen. De factoren focus op ontwikkeling, het persoonlijk contact en de groenvoorziening zorgen mogelijk voor succes. Door prioriteit te stellen aan de ondersteuning van de persoonlijke ontwikkeling en het diverse huisvestingsconcept, draagt de OB Schiedam bij aan de kenniseconomie.

7. Onderzoeksresultaten

In dit hoofdstuk wordt een analyse gegeven van de resultaten die voortkomen uit het onderzoek. De analyse van de gewenste situaties is ter inleiding op de conclusie.

De traditionele OB wil een laagdrempelige organisatie zijn en legt de focus op de ontwikkeling van haar bezoekers. De ondersteuning van het proces voor de persoonlijke ontwikkeling sluit niet op de juiste manier aan bij de behoefte van de bezoeker. De bezoeker van de traditionele OB betreedt een eenvoudig pand. De inrichting en variatie aan werkplekken is matig. Het cateringconcept bestaat uit een koffiezetautomaat en leestafel, maar van beleving en kwaliteit is geen sprake. Er zijn enkele tafels en stoelen verspreid in de ruimte. De traditionele OB is niet voldoende op de hoogte van de wensen en de behoeftes van bezoekers en niet-bezoekers in de omgeving.

Er zijn diverse OB's in Nederland die goed op de hoogte zijn van de behoeftes in haar omgeving en passen hun huisvestingsconcept, de publieke ruimte, daar op aan. **Denieuwebibliotheek** in Almere heeft succesfactoren zoals goede daglichttoetreding, innovatieve organisatie en de kennis van behoeftes en die factoren dragen bij aan het succes van de bibliotheek. Voldoende daglichttoetreding bevordert de prestaties, innovatieve organisaties zijn interessant voor een bezoeker en de kennis van behoeftes verhoogt uiteindelijk de tevredenheid. Het concept Seats2Meet maakt de OB uniek en wordt, net als de studie- en werkplekken voor het Windesheim, ingezet voor een bijdrage aan de kenniseconomie in Nederland. Seats2Meet werkplekken is een wens van de niet-bezoeker: de snelle mediagebruiker.

DOK Delft scoort goed op flexibiliteit van de inrichting en openheid richting bezoekers. Flexibiliteit betekent dat er een plek is waar de bezoeker zich op zijn/haar gemak voelt. Dit bevordert het gevoel van vrijheid en kans op ontwikkeling. Openheid richting de bezoekers creëert diverse en creatieve ideeën waar de organisatie op in kan spelen en dat verhoogd de tevredenheid. DOK Delft verrast haar bezoeker graag want dat zorgt ervoor dat de bezoeker uit balans raakt. In dat geval gaat de bezoeker op een andere manier nadenken over een vraagstuk, situatie of gesprek en dat bevordert de ontwikkeling van de betreffende persoon.

School 7 in Den Helder wil de bezoeker een unieke beleving geven door het fysieke monumentale pand en de inrichting daarvan. De factoren diverse zitjes en ruimtes, het authentieke pand en het goede uitzicht dragen bij aan het succes van de bibliotheek. Diversiteit aan zitjes en ruimtes creëert mogelijkheden voor een brede doelgroep. Kans op ontmoeting en kennisdeling tussen verschillende bezoekers wordt vergroot. Het authentieke pand heeft herinneringen voor de bezoekers en draagt bij aan de beleving en enthousiasme van een bezoek. Het uitzicht op stad en haven is mooi en vermindert stress en bevordert de productiviteit. De samenwerking met de Helderse Volksuniversiteit is één van de factoren die bijdraagt aan de kenniseconomie. De Helderse Volksuniversiteit brengt mensen samen door middel van scholing.

De Chocoladefabriek in Gouda is een succes dankzij de diverse en flexibele werkplekken, het cateringconcept en de ruime openingstijden dragen bij aan het succes van de OB. De samenwerking met de andere drie organisaties zorgt ervoor dat de bezoeker een divers aanbod aan activiteiten en leermomenten heeft. Dit is een manier van bijdrage aan de kenniseconomie.

8. Conclusie

In dit hoofdstuk wordt antwoord gegeven op de hoofdvraag: “Op welke wijze kunnen publieke ruimtes van de traditionele Openbare Bibliotheek veranderen waardoor ze een verhoogde bijdrage leveren aan de kenniseconomie?”

De afname van de baten en het aantal bezoekers laten de noodzaak voor verandering zien. Deze trends zijn ontstaan doordat de producten en diensten van de publieke ruimte van de traditionele OB niet aansluiten op de behoeftes van de bezoekers. In de huidige samenleving brengen mensen steeds meer tijd door in de ‘third place’. De oorzaak hiervan is de stijging van behoefte aan flexibel werken, samenwerking, persoonlijke ontwikkeling en sociaal contact (Vos, 3RD4ALL, 2017). De ‘third place’, in dit geval de publieke ruimte van de OB, moet bezoekers mogelijkheid bieden tot de activiteiten lezen, leren, werken of ontmoeten met als doel persoonlijke ontwikkeling. Deze vier activiteiten kunnen plaatsvinden in de publieke ruimte van de OB als deze op de juiste manier wordt aangeboden.

Er kan geconcludeerd worden dat moderne bibliotheken goed op de hoogte zijn van de behoefte van de bezoekers. De specifieke activiteiten van de bezoekers zijn niet onderzocht. Daarentegen komen de behoeftes van de persona's: de geconcentreerde werker, de taalverbeteraar, de actieve veelvraat, de leergierige snuffelaar en de snelle mediagebruiker terug in de aangeboden huisvestingsconcepten van de moderne OB's. De behoeftes zijn:

- Huisvesting: Ruimte voor groepswerk, concentratie, ontmoeting, activiteiten en ontspanning;
- Middelen: Comfortabele stoel, tafel, computer, simpel meubilair, inspiratiehoek;
- Services: Koffie, wifi, openingstijden, kopiefaciliteiten, vriendelijk en expertise personeel.

De bezoekersaantallen stijgen na innovatie bij de moderne OB. Dat deze toename en de tevredenheid verband houdt met de publieke ruimte, is een aanname. Onderstaand de succesfactoren die kunnen leiden tot een succesvolle publieke ruimte van de OB:

- Betekenisvol pand voor de bezoeker;
- Groenvoorziening en veel daglicht;
- Ruime openingstijden;
- Hoge diversiteit werk- ontmoetingsplekken (combinatie fabriek, cel, groepskantoor en club);
- Uitstraling van de ruimtes (verrassend, modern, rustgevend, inspirerend en uitnodigend);
- Focus op de meeting- en learningspaces van Jens Thorhauge;
- Samenwerking met andere organisaties binnen één pand;
- Gastvrijheid, flexibiliteit en openheid staan centraal bij de aangeboden service.

Deze succesfactoren zorgen ervoor dat de publieke ruimte van de OB voorziet in de behoefte van de geselecteerde persona's in dit onderzoek. Deze behoeftevoorziening heeft drie effecten:

- 1) De bibliotheek heeft betere prestaties waardoor een toename van de bezoekersaantallen en diversiteit van de doelgroepen ontstaat en dit heeft invloed op de hoogte van de subsidies die de gemeente verstrekt. Hogere subsidies betekent meer financiële middelen voor innovatie;
- 2) Een toename van diverse bezoekers betekent: meer mensen van verschillende culturen, achtergronden en expertisegebieden binnen één pand. Dit verhoogt de kans op persoonlijke ontwikkeling op diverse gebieden;
- 3) Tot slot het belangrijkste effect: het voorzien in behoefte zorgt voor stimulatie van kennisvergaring. Kennis verhoogt de zelfredzaamheid van mensen waardoor zij kunnen participeren in de huidige samenleving. Nederland zal haar vierde plek op de wereldranglijst behouden of verbeteren en Nederlandse burgers hebben meer succes door voldoening en geluk.

9. Aanbeveling

In deze aanbeveling wordt een kansrijk scenario gegeven voor de algemene traditionele OB in Nederland om een verhoogde bijdrage te leveren aan de kenniseconomie door middel van haar publieke ruimte. De aanbeveling bestaat uit een aantal maatregelen. Het is niet noodzakelijk om alle maatregelen toe te passen.

Uit de conclusie van dit rapport blijkt dat onderstaande acht factoren kunnen leiden tot een succesvolle publieke ruimte van de OB die bijdraagt aan de kenniseconomie:

- Betekenisvol pand voor de bezoeker;
- Groenvoorziening en veel daglicht;
- Ruime openingstijden;
- Hoge diversiteit werk- en ontmoetingsplekken;
- Uitstraling van de ruimtes;
- Focus op de meeting- en learningspaces van Jens Thorhauge;
- Samenwerking met andere organisaties binnen één pand;
- Gastvrijheid, flexibiliteit en openheid staan centraal bij de aangeboden service.

Per succesfactor wordt een toelichting gegeven. Deze toelichting is een onderbouwing van de aanbeveling.

1. Waardevol pand voor de bezoeker:

De fysieke huisvesting is belangrijk voor de uitstraling van de organisatie. Zodra er een betekenisvol pand wordt gekozen als nieuwe huisvesting, heeft die keuze tot gevolg dat er bekendheid komt van het gebouw en de locatie. Daarnaast hebben veel inwoners herinneringen aan het pand, is een bezoek interessant en voelt de omgeving vertrouwd. Naamsbekendheid en toenemende bezoekersaantallen zijn twee positieve effecten.

2. Groenvoorziening en veel daglicht:

Voldoende groenvoorziening vermindert stress en dat heeft een positief effect op het gevoel van de bezoekers. De hoeveelheid groen is afhankelijk van de oppervlakte van de OB. Voor kantoorwerkzaamheden (gegevensverwerking, lezen en schrijven) geldt een minimale verlichtingssterkte (lux) van 500 (Arbobase, 2017). Voldoende daglicht zorgt voor betere prestaties en dat bevordert persoonlijke ontwikkeling. In dat opzicht draagt deze maatregel bij aan de doelstelling van het onderzoek: een verhoogde bijdrage aan de kenniseconomie.

3. Ruime openingstijden en samenwerking andere partijen:

Ruime openingstijden zorgen voor flexibiliteit van bezoek en dat is een wens van de bezoeker. Dit kan gerealiseerd worden door samenwerking met andere organisaties. Het bundelen van kennis en kracht is belangrijk voor het diverse aanbod van leermomenten en mogelijkheden. Een openstelling van 9.00u – 23.00u is wenselijk.

4. Hoge diversiteit werk- ontmoetingsplekken:

Diversiteit van de werkplekken heeft als effect dat deze middelen meer aansluiten op de wensen en behoefte van een brede doelgroep. Voorzien in de behoefte van een brede doelgroep zorgt voor diversiteit en toename van de bezoekers. Hoe meer diversiteit, hoe meer kennis er binnen één pand aanwezig is. Een mogelijkheid voor een fabriek opstelling zijn de verschillende hoekjes met tafels en (lounge)stoelen. De cel kan vormgegeven worden door de stilte cabines genoemd bij de OB in Gouda. Het groepskantoor kunnen lange tafels zijn in een open ruimte, waar iedereen gebruik van kan maken. Tot slot de club opstelling, ronde tafels waar groepswerk kan plaatsvinden.

5. Uitstraling van de ruimtes:

In samenwerking met de architect zal de uitstraling per ruimte moeten worden ontworpen. Deze uitstraling moet aansluiten op het type publieke ruimte: learning space (rustgevend), meeting space (uitnodigend) performative space (inspirerend), inspiration space (verrassend). Voornamelijk de learning- en meetingspace zijn belangrijk voor het delen van kennis, de persoonlijke ontwikkeling en bijdrage aan de kenniseconomie. Als de architectuur van deze ruimte optimaal is, draagt deze maatregel bij aan het stimuleren van kennisdeling.

6. Gastvrijheid, flexibiliteit en openheid staan centraal bij de aangeboden service.

Tot slot wordt er aanbevolen om de aangeboden service te baseren op gastvrijheid, flexibiliteit en openheid. Het is van belang om te weten waar de bezoeker behoefte aan heeft en de service moet daar op aansluiten. Deze drie factoren hebben invloed op het gedrag van de bezoeker. Het type gedrag zal uiteindelijk kunnen leiden tot kennisvergarig.

Naast bovenstaande maatregelen zijn er nog drie belangrijke aandachtsgebieden die benoemd moeten worden. Allereerst is het belangrijk om meer budget te genereren om bovenstaande maatregelen uit te voeren. Dit budget kan verhoogd worden door het leggen van de juiste contacten en creativiteit die daarbij van toepassing is. Het verwerven van de middelen is uiteindelijk een basisvoorwaarde om te kunnen ontwikkelen en innoveren. Ten tweede is het goed om als bibliotheek zelf óók een beperkt marktonderzoek te doen. In dit rapport wordt op strategisch niveau een advies gegeven. Op tactisch niveau is het per locatie van belang om een organisatieanalyse, omgevingsanalyse en doelgroepanalyse te doen. Tot slot is er nagedacht over een mogelijkheid om de drempel tot kennisdeling te verlagen. Dit betreft een optie, die nader onderzocht zou kunnen worden. Hieronder wordt een casus weergegeven met de mogelijke oplossing.

Er komt snelle mediagebruiker, genaamd Maaïke, een bezoek brengen aan de OB. Maaïke heeft vandaag gewerkt in het ziekenhuis. Ze geeft afgesproken haar vriendin te ontmoeten en gezellig bij te kletsen in het café. Op het laatste moment belt haar vriendin met de mededeling dat het een uur later wordt. In de tussentijd kan Maaïke een kop koffie nuttigen en een tijdschrift lezen... maar in een uur tijd kan ze ook een leerzaam gesprek hebben met iemand uit hetzelfde of juist een heel ander vakgebied. Hoe komt Maaïke met een persoon in contact die over interessante kennis beschikt die bijdraagt aan haar persoonlijke ontwikkeling? Het is erg druk in de bibliotheek, maar ze kent geen enkele bezoeker en durft niet zomaar op iemand af te stappen.

Eén van de redenen waarom we niet snel op iemand afstappen is het streven om ons zelfbeeld hoog te houden. We zijn bang dat een gesprek kan afwijken en dat we geconfronteerd worden met het feit dat we niet zo slim zijn als we dachten (Heins, 2016). De drempel voor het leggen van contact is over het algemeen hoog.

Om deze drempel te verlagen is het mogelijk om een app te ontwikkelen voor mensen zoals Maaïke. Deze app heeft als doel informatie verstrekken en mensen met elkaar verbinden. Met deze app kunnen bezoekers via hun persoonlijk account inloggen en hun CV uploaden. Het document is zichtbaar voor alle andere app gebruikers. Er ontstaat een 'database' aan werkervaring en talenten.

Maaïke kan, terwijl ze in het café toch een kop koffie drinkt, inloggen via haar account. In de database ziet ze een CV van de actieve veelvraat Els. Els heeft 12 jaar lang bij een vergelijkbaar ziekenhuis gewerkt. Maaïke vraagt zich af of ze iets kan leren van de ervaringen en kennis van Els. Ze stuurt haar een berichtje via de app met de tekst:

'Dag Els, zojuist heb ik gezien dat je bij ziekenhuis A hebt gewerkt. Ik ben werkzaam bij ziekenhuis B. Ik ben benieuwd hoe jullie processen vormgegeven worden, misschien kunnen we wat van elkaar leren. Zou je het leuk en interessant vinden om elkaar te ontmoeten in de publieke ruimte beneden? Vriendelijke groet, Maaïke.'

Evaluatie

Om te inventariseren of de publieke ruimte na het toepassen van de maatregelen daadwerkelijk een verhoogde bijdrage aan de kenniseconomie levert, wordt geadviseerd het volgende te doen:

- 1) Doe voorafgaand aan de verandering een nulmeting van de het aantal en het type bezoekers volgens de persona's van de FOBID;
- 2) Breng in kaart wat de huidige activiteiten en het opleidingsniveau van de bezoekers zijn;
- 3) Pas het huisvestingsconcept aan volgens de aanbeveling van dit rapport;
- 4) Breng na een jaar opnieuw de aantallen en type bezoekers in kaart en trek conclusies.

Mochten de resultaten van de bezoekersaantallen positief zijn. Als uit de enquêteresultaten blijkt dat de activiteiten meer bijdragen aan kennisdeling, kan de verandering als geslaagd beschouwd worden. Mocht er een app ontwikkeld en gebruikt worden, kunnen de statistieken van het gebruik na een jaar worden geanalyseerd.

De afname van de baten en het aantal bezoekers lieten de noodzaak voor verandering. Mocht de innovatie een succes zijn, zullen de baten en subsidies toenemen. De gemeente verhoogt de subsidie zodra ze vooruitgang zien op de volgende punten:

- Streefcijfers uitleningen of bezoeken;
- Streefcijfers ledenaantal;
- Innovatie;
- Inspanning en promotie algemeen;
- Deelnemersaantallen bij activiteiten of manifestaties;
- Bereik van doelgroepen;
- Gegevens klanttevredenheidsonderzoek (Wijn & Luijters, 2011).

9. Implementatie

In dit hoofdstuk wordt uitgewerkt hoe de implementatie van het advies zal verlopen. Er wordt onderscheid gemaakt tussen strategisch, tactisch en operationeel niveau. In bijlage 11 wordt ieder onderdeel van de implementatie specifiek gemaakt.

9.1 Strategisch

Op strategisch niveau zal de OB in kaart moeten brengen wie ze zijn, wat hun doelstellingen zijn en hoe ze hier vorm aan willen geven. Het belang van een bijdrage leveren aan de kenniseconomie staat hierbij centraal. Als er behoefte is aan samenwerking met andere organisaties, zal hier actie voor ondernomen moeten worden. Na het besluit of en met wie de OB wil samenwerken, moet er een geschikt pand gezocht worden.

9.2 Tactisch

Zodra er een samenwerkingsverband is en een contract voor het pand kan er op tactisch niveau actie worden ondernomen. Er moet besloten worden hoeveel vierkante meter er benut wordt aan de verschillende type ruimtes. Volgens het advies van dit rapport ligt de focus op de meeting- en learningspace van Jens Thorhauge. Naast de verdeling van het aantal vierkante meters, moet er aandacht besteedt worden aan de inrichting van deze vierkante meters, de diversiteit aan werk- en ontmoetingsplekken en de uitstraling hiervan. Tot slot is de mate van groenvoorziening en daglicht van belang voor het succes van de publieke ruimte.

9.3 Operationeel

Op operationeel niveau wordt er een advies voor de manier van service en de ruime openingstijden gegeven. Bij de aangeboden service moet gastvrijheid, flexibiliteit en openheid centraal staan. Deze basis kernwaarden worden opgelegd vanuit het management, maar uitgevoerd door het personeel op de vloer. Het personeel moet kennis hebben van de missie, visie en strategie en vanuit die kennis kunnen ze de juiste service bieden. De ruime openingstijden moeten voornamelijk goed worden gecommuniceerd met de bezoekers.

10. Consequenties

De aanbeveling die gedaan wordt, brengt ook consequenties met zich mee. Er zijn drie soorten consequenties die worden uitgewerkt in dit hoofdstuk: bedrijfsorganisatorische-, personele- en financiële consequenties.

10.1 Bedrijfsorganisatorische en personele consequenties

In deze paragraaf worden de bedrijfsorganisatorische- en personele consequenties benoemd. Deze hebben te maken organisatiecultuur.

Structuur:

De structuur van de bibliotheek is een divisiestructuur volgens H. Mintzberg (1939). Het gaat dan om onafhankelijke eenheden die gevormd zijn rond het product en gericht op de doelgroep. Binnen deze structuur heeft een verandering van het aangeboden product plaatsgevonden: van boeken lenen en lezen naar een ruimte bieden waar mensen kunnen lezen, leren, werken of ontmoeten. Op de korte termijn heeft dit consequenties voor de activiteiten en de verdeling daarvan onder het personeel. Personeelsleden van de bibliotheek zullen flexibeler moeten zijn in hun werkzaamheden en in sommige gevallen te maken krijgen met een andere hiërarchie. Een voorbeeld van de bibliothecaris: naast het geven van advies heeft hij/zij ook de rol als gastvrouw- of vrouw en voert administratieve taken uit.

Samenwerking:

Om de bezoeker een divers aanbod te doen, kunnen traditionele bibliotheken ervoor kiezen om samen te gaan werken met partijen zoals cateringbedrijven, theaters of workshoporganisaties. Als deze partijen hetzelfde pand gebruiken, is goede samenwerking vereist. Dat vraagt veel van de manier van communiceren en samenwerken. Op korte termijn wordt er medewerking van het personeel gevraagd. Op de lange termijn zou de samenwerking positieve of negatieve consequenties kunnen hebben voor het primaire proces en het imago van de bibliotheek, afhankelijk van het al dan niet slagen.

Organisatiedoelstellingen:

Op de lange termijn heeft de uitvoering van het advies consequenties voor naleven van de organisatiedoelstellingen. De doelstelling van de innovatie bij dit advies is het optimaliseren van de publieke ruimte. Om te voorkomen dat over tien jaar de bibliotheek opnieuw 'traditioneel' wordt gezien, is het belangrijk de doelstellingen voortdurend en adequaat te vernieuwen of aan te scherpen.

Houding personeel:

Er wordt veel gevraagd van de personeelsleden bij de bibliotheek. Er zijn vrijwilligers en betaalde personeelsleden. Het gaat bij deze consequentie om het personeel dat op de werkvloer aanwezig is. De verandering heeft consequenties voor hun houding en flexibiliteit. Wat betreft de houding is gastvrijheid en professionaliteit van belang en flexibiliteit qua werkuren als de openingstijden ruimer worden.

Uitstraling personeel:

Bedrijfskleding is een vorm van communicatie binnen een organisatie. Het is per bibliotheek verschillend hoe hier aandacht aan besteed wordt. De innovatie heeft op korte termijn consequenties voor de bedrijfskleding, aangezien deze bij het nieuwe huisvestingsconcept en de strategie moet passen.

10.2 Financiële consequenties

In deze paragraaf worden de positieve of negatieve financiële consequenties uitgewerkt.

Investering

Als er besloten wordt om te verbouwen of te verhuizen, zijn daar flinke kosten mee gemoeid. Onderstaand een tabel waarin de uitsplitsing van de verbouwingskosten te zien is. Aangezien het advies niet voor één bepaalde organisatie wordt gegeven, is het lastig een kostenindicatie te geven. Vandaar dat er met percentages is gewerkt.

Verbouwingskosten	25%
Vergunningen/Administratie	5%
Personeel (bouwbedrijven)	25%
Inventaris	15%
ICT	15%
Services (faciliteiten)	10%
Personeel (OB)	5%
Totaal	100%

Tabel 1: Investeringsbegroting

Kosten- batenanalyse

Onderstaand de kosten- en batenanalyse voor de komende vijf jaar. Ook voor deze analyse is het lastig om een indicatie te geven. Vandaar dat er met een cijfersysteem is gewerkt:

0	Niet van toepassing
1	Financiën blijven gelijk
2	Toe/afname financiën
3	Hoge toe/afname financiën

Tabel 2: Legenda Exploitatiebegroting

	2017	2018	2019	2020	2021
Opbrengsten					
Inkomsten gebruikers	2	2	2	2	2
Inkomsten mobiele diensten	0	0	0	0	0
Subsidies gemeente	1	2	3	3	3
Subsidies provincie	1	2	2	2	2
Kosten					
Huisvestingskosten	3	2	2	1	1
Personeel	2	1	1	1	1
Administratie	0	0	0	0	0
Mediakosten	0	0	0	0	0

Tabel 3: Exploitatiebegroting

De opbrengsten van inkomsten van gebruikers (lidmaatschappen) zal bij succes een toename hebben. Bij positieve prestaties van de OB zullen de subsidies flink verhoogd worden. De subsidies van provincies zullen minder snel beïnvloed worden, vandaar dat er geen hoge toename is weergegeven. De huisvestingskosten zullen in het eerste jaar hoog zijn, in verband met de verbouwing. Daarna zullen de kosten afnemen in verband met afname van kosten voor onderhoud. Na drie jaar zullen de huisvestingskosten naar schatting constant blijven. Personeelskosten zullen in het eerste jaar toenemen ten gevolg van ruimere openingstijden en uitgebreidere dienstverlening. Daarna zullen de kosten constant blijven.

Bibliografie

- Arbobase. (2017). *Verlichting, daglicht en uitzicht*. Opgehaald van [www.arbovakbase.nl](http://www.arbovakbase.nl/artikel/verlichting-daglicht-en-uitzicht-6454.html):
<http://www.arbovakbase.nl/artikel/verlichting-daglicht-en-uitzicht-6454.html>
- Barendse, P., & Gugten, M. (2006). *Toerekening huisvestingskosten volgens de Richtlijn voor Basisbibliotheek*. Amsterdam: DSP – groep BV.
- Beek, R. (2016). *Kenniseconomie vraagt om Kennismarketing*. Zaltbommel: Trace Business Development.
- Bekkering, P. (2017, 02 07). *Op weg naar het kantoor van 2025*. Opgehaald van [www.fmm.nl](https://www.fmm.nl/topics/huisvesting-vastgoed/achtergrond/op-weg-naar-het-kantoor-van-2025):
<https://www.fmm.nl/topics/huisvesting-vastgoed/achtergrond/op-weg-naar-het-kantoor-van-2025>
- Bergveld, F. (2016). *De Bibliotheek maakt je rijker*. Opgehaald van [www.debibliotheek.nl](http://www.debibliotheek.nl/fileadmin/documenten/branche/2016_de-Bibliotheek-maakt-je-rijker_campagnekrant-voor-bibliotheekmedewerkers.pdf):
http://www.debibliotheek.nl/fileadmin/documenten/branche/2016_de-Bibliotheek-maakt-je-rijker_campagnekrant-voor-bibliotheekmedewerkers.pdf
- Bibliotheekblad. (2016). *Peiling*. Opgehaald van [www.bibliotheekblad.nl](http://www.bibliotheekblad.nl/rubrieken/peiling/item/1000000020):
<http://www.bibliotheekblad.nl/rubrieken/peiling/item/1000000020>
- Bibliotheekblad.nl. (2017). *Beste Bibliotheek*. Opgehaald van [www.bibliotheekblad.nl](http://www.bibliotheekblad.nl/beste_bibliotheek):
http://www.bibliotheekblad.nl/beste_bibliotheek
- Breebaart, P. (2006). *Persoonlijke Ontwikkeling*. Opgehaald van [www.pimbreebaart.nl](http://www.pimbreebaart.nl/blog/wp-content/uploads/2008/12/artikel_2006_10_professionele_ontwikkeling.pdf):
http://www.pimbreebaart.nl/blog/wp-content/uploads/2008/12/artikel_2006_10_professionele_ontwikkeling.pdf
- Cardinaels, N. (2016, 01 25). Opgehaald van <http://drukketijden.com>:
<http://drukketijden.com/2016/01/25/erbij-horen-waarom-is-dat-zo-belangrijk/>
- CBS. (2017, 03 20). *Almost 90 percent say they are happy*. Opgehaald van [www.cbs.nl](https://www.cbs.nl/en-gb/news/2017/12/almost-90-percent-say-they-are-happy):
<https://www.cbs.nl/en-gb/news/2017/12/almost-90-percent-say-they-are-happy>
- Centraal Bureau voor de Statistiek . (2015, 12). *Banen werknemers en afstand woon-werk; woon- en werkregio's*. Opgehaald van <http://statline.cbs.nl>:
<http://statline.cbs.nl/Statweb/publication/?DM=SLNL&PA=81251ned&D1=1&D2=0&D3=0&D4=I&HDR=T,G2&STB=G1,G3&VW=T>
- Centraal Bureau voor de Statistiek . (2015). *Bevolking op 1 januari; leeftijd, geboorteland en regio*. Opgehaald van <http://statline.cbs.nl>:
<http://statline.cbs.nl/Statweb/publication/?DM=SLNL&PA=70648ned&D1=0&D2=a&D3=1-3,11,17,34-35,38,43-44&D4=342&D5=I&HDR=G4,T&STB=G2,G3,G1&VW=T>
- Centraal Bureau voor de Statistiek . (2016, 01 01). *Huishoudens; personen naar geslacht, leeftijd en regio, 1 januari*. Opgehaald van <http://statline.cbs.nl>:
<http://statline.cbs.nl/Statweb/publication/?DM=SLNL&PA=71488ned&D1=a&D2=0&D3=0&D4=300&D5=I&HDR=G4,G1,G2,T&STB=G3&VW=T>
- Centraal Bureau voor de Statistiek . (2017, 02 14). *Arbeidsdeelname; regionale indeling 2016*. Opgehaald van <http://statline.cbs.nl>:
<http://statline.cbs.nl/Statweb/publication/?DM=SLNL&PA=83524ned&D1=a&D2=0&D3=218&D4=I&HDR=G3,G1,G2&STB=T&VW=T>

- Centraal Bureau voor de Statistiek. (2015). *Bodemgebruik; uitgebreide gebruiksvorm, per gemeente*. Opgehaald van <http://statline.cbs.nl>:
<http://statline.cbs.nl/Statweb/publication/?DM=SLNL&PA=70262ned&D1=0&D2=388&D3=3-7&VW=T>
- Centraal Bureau voor de Statistiek. (2016, 07 22). *Openbare bibliotheken*. Opgehaald van <http://statline.cbs.nl>:
<http://statline.cbs.nl/Statweb/publication/?DM=SLNL&PA=70763ned&D1=0,37-39&D2=8-18&HDR=T&STB=G1&VW=T>
- Centraal Bureau voor de Statistiek. (2016, 07 22). *Openbare bibliotheken*. Opgehaald van <http://statline.cbs.nl>:
<http://statline.cbs.nl/Statweb/publication/?DM=SLNL&PA=70763ned&D1=37-39&D2=I&HDR=T&STB=G1&VW=T>
- Centraal Bureau voor de Statistiek. (2016, 07 22). *Openbare Bibliotheken*. Opgehaald van <http://statline.cbs.nl>:
<http://statline.cbs.nl/Statweb/publication/?DM=SLNL&PA=70763ned&D1=74-82&D2=13-18&HDR=T&STB=G1&VW=T>
- Centraal Bureau voor de Statistiek. (2017, 01). *Bevolkingsontwikkeling; regio per maand*. Opgehaald van <http://statline.cbs.nl>:
<http://statline.cbs.nl/Statweb/publication/?DM=SLNL&PA=37230ned&D1=0,17&D2=274&D3=0,39,104,169,I&VW=T>
- Centraal Bureau voor de Statistiek. (2017). *Bevolkingstrends*. Opgehaald van www.cbs.nl:
<https://www.cbs.nl/nl-nl/maatschappij/bevolking/bevolkingstrends>
- Centraal Planbureau. (2002). *De pijlers onder de kenniseconomie*. Den Haag: CPB.
- Chocoladefabriek. (2014, .02). de Chocoladefabriek is geopend! *Brochure* . Gouda, Zuid-Holland, Nederland: Chocoladefabriek.
- Chocoladefabriek. (2017, 04 21). Chocoladefabriek.Seizoen 1. Aflevering 2. Bezoeker in Beeld. *Krant van Gouda*, p. 15.
- de Witt, S. (2016). *Eenzaamheid in Nederland*. Den Haag: Centraal Bureau voor de Statistiek.
- Doorn, A. v. (2016). *Gezondheid, Welzijn & Productiviteit in Kantoren*. Rotterdam: DGBC.
- Duijnhoven, H. v. (2014, 08 17). *De bibliotheek - Rewriting the book*. Opgehaald van www.nobb.nl:
<https://www.nobb.nl/veghel/service/oss/collecties/citaten/4728-citaat-158>
- Ersted Kristensen, K. (2016). *The Danes love their library!* Opgehaald van <http://slq.nu>:
<http://slq.nu/?article=volume-49-no-4-2016-8>
- Flim , J., & Termaat, A. (2016). *De werkomgeving in 2020*. Utrecht: draaijer+partners.
- FOBID Netherlands Library Forum. (2014). *Persona's*. Opgehaald van www.fobid.nl:
<http://www.fobid.nl/sites/fobid/files/FOBID%20Persona%27s%20Bibliotheekgebruikers.pdf>
- Freelink, R. (2016, 01 06). *Succes maakt niet gelukkig (het is juist andersom)*. Opgehaald van www.mt.nl: <https://www.mt.nl/columns/succes-maakt-niet-gelukkig-het-is-juist-andersom/87616>

- Groot, M. d. (2016, 01 11). *Trends in werken: 2016*. Opgehaald van www.flexas.nl:
<https://www.flexas.nl/blog/trends-in-werken-2016>
- Haringa, S. (2016). *Het psychologisch effect van kleuren*. Opgehaald van www.stidolph.nl:
<http://www.stidolph.nl/het-psychologisch-effect-van-kleuren/>
- Heins, G. (2016, 11 28). *Elkaar aanspreken?* Opgehaald van www.managementsite.nl:
<https://www.managementsite.nl/elkaar-aanspreken-op-gedrag>
- Helliwell, J., Layard, R., & Sachs, J. (2017). *World Happiness Report 2017*. New York: Sustainable Development Solutions Network.
- Holmgaard Larsen, J. (2013). *Open libraries in Denmark*. Opgehaald van <http://slq.nu>:
<http://slq.nu/?article=volume-46-no-3-2013-5>
- Hut, L. (2012). *Wat is de ideale Third Place?* Opgehaald van www.fmm.nl:
<https://www.fmm.nl/topics/het-nieuwe-werken/achtergrond/wat-de-ideale-third-place>
- Izzo, F. (2017, 02 13). Documentair Informatie Specialist. (E. Berkouwer, Interviewer)
- KNMI. (2016). *Neerslag*. Opgehaald van www.knmi.nl: <https://www.knmi.nl/kennis-en-datacentrum/uitleg/zware-neerslag>
- Koninklijke Bibliotheek. (2014). *Bibliotheek van de toekomst*. Den Haag: Sectorinstituut Openbare Bibliotheken. Opgehaald van www.kb.nl: https://www.kb.nl/sites/default/files/siob_boek_1-5_22_01_0.pdf
- Koninklijke Bibliotheek. (2014). *De bibliotheek in 2025*. Den Haag: Nationale bibliotheek van Nederland.
- Maas, G., & Pleunis, J. (2006). *Facility Management*. Alphen aan de Rijn: Kluwer.
- Managers online. (2017, 02 02). *2017: het jaar van de flexibele werkplek*. Opgehaald van www.managersonline.nl: <http://www.managersonline.nl/nieuws/18249/2017-het-jaar-van-de-flexibele-werkplek.html>
- Ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid. (2017). *Licht op het werk Deze hoofdrubriek bevat 4 rubrieken:*. Opgehaald van www.arboportaal.nl:
<https://www.arboportaal.nl/onderwerpen/licht>
- Nederlands Woordenboek. (2017). *Inrichting*. Opgehaald van www.woorden.org:
<http://www.woorden.org/woord/inrichting>
- Neiburger, E. (2017, 01). Architect. (L. Peeters, Interviewer)
- NEN. (2014, 03 27). *NEN 8021: Norm gebruiksprestatie gebouwen gepubliceerd*. Opgehaald van www.nen.nl: <https://www.nen.nl/Normontwikkeling/NEN-8021.htm>
- Netjes, C., Schoonhoven, P., & Weeke, S. (2014, 02 27). *3 strategieën voor huisvesting*. Opgehaald van www.fmm.nl: <https://www.fmm.nl/topics/huisvesting-vastgoed/achtergrond/3-strategieen-voor-huisvesting>
- Openbare Bibliotheek Gouda. (2016). *De Jeugdwerkplaats*. Opgehaald van www.bibliotheekgouda.nl:
<http://www.bibliotheekgouda.nl/speciaal-voor/4-12-jaar/de-jeugdwerkplaats.html>

- Openbare Bibliotheek Gouda. (2017). *Stadsbibliotheek Gouda*. Opgehaald van www.bibliotheekgouda.nl: <http://www.bibliotheekgouda.nl/openingstijden/detail.html>
- Rijksoverheid. (2015, 06 29). *Ontwikkelingen in de maatschappij*. Opgehaald van www.clo.nl: <http://www.clo.nl/indicatoren/nl2100-opleidingsniveau-bevolking>
- Robbeson, D. (2014, 06 11). *Geschiedenis van openbare bibliotheken in Nederland*. Opgehaald van www.isgeschiedenis.nl: <http://www.isgeschiedenis.nl/nieuws/geschiedenis-van-openbare-bibliotheken-nederland/>
- Saunders, M., Lewis, P., & Thornhil, A. (2007). *Methoden van technieken van onderzoek*. Amsterdam: Pearson Education Benelux.
- Schwab, K. (2016). *The Global Competitiveness Report*. Geneva: World Economic Forum.
- SER. (2017). *Thema Onderwijs en scholing*. Opgehaald van www.ser.nl: <https://www.ser.nl/nl/themas/onderwijs-scholing.aspx>
- Totté, S. (2016, 05 31). *TOP 7 DIGITAL TRENDS FOR LIBRARIES TO FOLLOW IN 2016*. Opgehaald van www.axiell.com: <http://www.axiell.com/top-7-digital-trends-libraries-follow-2016/>
- University of Exeter. (2014, 11 01). *Why plants in the office make us more productive*. Opgehaald van www.exeter.ac.uk: http://www.exeter.ac.uk/news/featurednews/title_409094_en.html
- Valk, G. (2012, 01). *Persoonlijke ontwikkelingwaarom?* Opgehaald van www.guidodevalk.nl: <http://www.guidodevalk.nl/persoonlijke-ontwikkeling-waarom/>
- van der Veer, M. (2017). School 7 Den Helder. In A. Vos, *3RD4ALL* (p. 102). Rotterdam: NAI010Publishers.
- Velarde, M. (2008, 08 8). *Health effects of viewing landscapes*. Opgehaald van www.sciencedirect.com: <http://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S1618866707000416>
- Vereniging Openbare Bibliotheken. (2015). *Kengetallen bibliotheken*. Opgehaald van www.debibliotheek.nl: <http://www.debibliotheek.nl/de-branche/stelsel/kengetallen-bibliotheken/>
- Vereniging Openbare Bibliotheken. (2015, 03 12). *Trends bij openbare bibliotheken*. Opgehaald van www.debibliotheek.nl: <http://www.debibliotheek.nl/de-vob/publicaties/nieuws/bericht/bericht/trends-bij-openbare-bibliotheken/?L=0&cHash=283fd28f5a0a654164e51586d0206045>
- Vereniging Openbare Bibliotheken. (2016, 04). *Actielijn Positionering en Marketing*. Opgehaald van www.debibliotheek.nl: <http://www.debibliotheek.nl/de-branche/strategie/route-2020/positionering-en-marketing/>
- Vereniging Openbare Bibliotheken. (2016, 11 22). *Openbare bibliotheken*. Opgehaald van www.debibliotheek.nl: <http://www.debibliotheek.nl/de-branche/stelsel/openbare-bibliotheken/>
- Vereniging Openbare Bibliotheken. (2016). *Route 2020*. Opgehaald van www.debibliotheek.nl: <http://www.debibliotheek.nl/de-branche/strategie/route-2020/>

- Vereniging Openbare Bibliotheken. (2016). *Route2020*. Opgehaald van www.debibliotheeken.nl: <http://www.debibliotheeken.nl/route2020/>
- Vereniging Openbare Bibliotheken. (2016, 11 28). *Samenwerkingsvormen van bibliotheekorganisaties*. Opgehaald van www.debibliotheeken.nl: <http://www.debibliotheeken.nl/nc/de-vob/uitgaves/nieuws/bericht/samenwerkingsvormen-bij-onze-bibliotheeken/>
- Vereniging Openbare Bibliotheken . (2016, 11 07). *Vereniging van Openbare Bibliotheken*. Opgehaald van www.debibliotheeken.nl: <http://www.debibliotheeken.nl/de-vob/onze-vereniging/over-de-vob/>
- Verhoeven, N. (2011). *Wat is onderzoek?* Den Haag: Lemma Boom.
- Verschoor, W. (2015, 12 8). *De voordelen van de participatiesamenleving*. Opgehaald van www.movisie.nl: <https://www.movisie.nl/artikel/voordelen-participatiesamenleving>
- Verstand-Boogarrrt, A., Korthals, A., Peper, A., & Hoof, H. v. (2016, 01 01). *Wet flexibel werken*. Opgehaald van [/wetten.overheid.nl](http://wetten.overheid.nl): <http://wetten.overheid.nl/BWBR0011173/2016-01-01>
- Vlugt, A.-J. (2015, 06 19). *De werkplek van de toekomst en drie bijbehorende uitdagingen*. Opgehaald van www.marqit.nl: <http://www.marqit.nl/newsitem/18892>
- Vos, A. (2017). 3RD4ALL. In *How to create a relevant public space* (p. 67). Rotterdam: NAI010 Publishers.
- Vos, A. (2017). 3RD4ALL. In *How to create a relevant public space* (p. 25). Rotterdam: NAI010 Publishers.
- Vos, A. (2017). 3RD4ALL. In *How to create a relevant public space* (p. 37). Rotterdam: NAI010 Publishers.
- Welzen, T. (2015, 03 30). *Openbare Ruimte*. Opgehaald van www.ensie.nl: <https://www.ensie.nl/tom-welzen/openbare-ruimte>
- Wijffels, H. (2001). *De kenniseconomie: sleutel tot maatschappelijke welvaart*. Opgehaald van www.internationalespectator.nl: https://www.internationalespectator.nl/system/files/20010200_is_art_wijffels.pdf
- Wijn, C., & Luijters, P. (2011). *Subsidiebeleid openbare bibliotheken*. Den Haag: Vereniging van Nederlandse Gemeente.
- Woordenboek Nederlands. (2017). *Service*. Opgehaald van www.woordenboeken.nu: <https://www.woordenboeken.nu/betekenis/nl/service>
- Woordenboeken.nu. (2017). *Traditioneel*. Opgehaald van www.woordenboeken.nu: <https://www.woordenboeken.nu/betekenis/nl/traditioneel>