

# PUBLIEKSWERKPLEKKEN IN DE LIMBURGSE BIBLIOTHEKEN

De Bibliotheek heeft de ambitie een plek te zijn waar kinderen en volwassenen graag verblijven om kennis op te doen en vaardigheden te ontwikkelen. Dit vraagt om publieksfaciliteiten die aansluiten bij de steeds veranderende behoeften van de bibliotheekgebruiker.



## VOORWOORD

Om inzicht te krijgen in de huidige stand van zaken rondom publiekswerkplekken binnen de Limburgse bibliotheken heeft Cubiss een onderzoek uitgevoerd. Het rapport dat voor u ligt is de afsluiting van dit onderzoek. Elf bibliotheekorganisaties, met eenendertig vestigingen, namen hieraan deel. Medewerkers van Cubiss zijn naar de bibliotheken toegegaan om via een face-to-face interview de gegevens op te halen. Er is onder meer gevraagd naar de behoeftes van de bibliotheekbezoeker en welke faciliteiten de bibliotheekorganisatie wil aanbieden.

**Dit onderzoek is uitgevoerd in opdracht van het Limburgse werkplan, dat gebaseerd is op de 'Gezamenlijke Innovatie-agenda'. Het onderzoek sluit af met de notitie 'Bouwen aan de werkplaats van de toekomst' in de bibliotheek. Hierin wordt een aantal mogelijkheden benoemd die bruikbaar zijn in een strategische aanpak voor de fysieke bibliotheek. Deze notitie kan u verder op weg helpen!**

**Bij dezen willen we graag alle bibliotheekorganisaties bedanken die mee hebben gewerkt aan dit onderzoek. Zonder hun medewerking hadden we dit onderzoek niet kunnen voltooien.**

Veel leesplezier toegewenst!  
Fried Maas, Saskia von der Fuhr en Elly Cuijpers

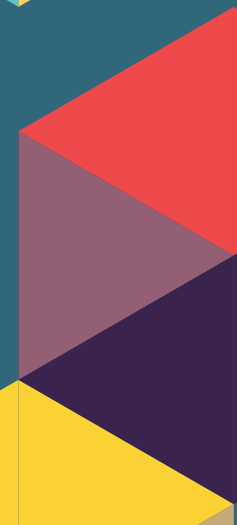
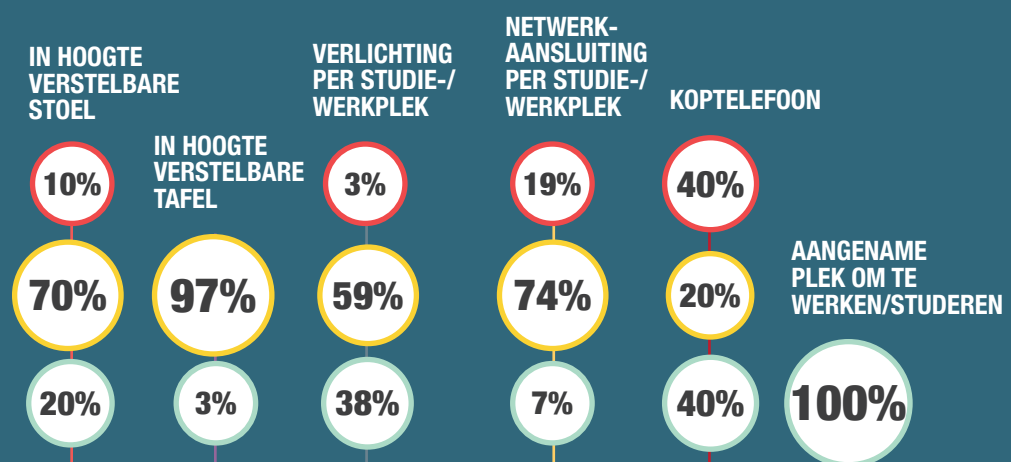
## SAMENVATTING ONDERZOEK

**In de zomer van 2017 is door Cubiss een onderzoek uitgevoerd naar de studie- en werkplekken bij elf Limburgse bibliotheken (eenendertig vestigingen). In dit onderzoek zijn vragen gesteld aan een medewerker van de bibliotheek over de beschikbare faciliteiten en de kwaliteit hiervan. Verder ging het onderzoek over de veranderingen die men graag gerealiseerd zou willen zien, nu en de komende drie jaar.**

Een overall conclusie die getrokken mag worden, is dat er behoorlijk veel faciliteiten aanwezig zijn, dat ze vaak van goede kwaliteit zijn, maar dat de inrichting van de studie-/werkplekken beter kan en de plekken lang niet altijd bezet zijn. Qua faciliteiten is er bijvoorbeeld in (bijna) alle deelnemende vestigingen een printer/kopieerapparaat aanwezig, zijn er computers beschikbaar om te werken/studeren, kan men gebruik maken van een ontmoetingsruimte, is er een drinkgelegenheid en goedwerkende wifi. Verder is de temperatuur en de verlichting goed en is er weinig geluidsoverlast of (andere) ongeregelheden. Wanneer het gaat over de inrichting van de studie/werkplekken, dan is er nog duidelijk ruimte voor verbetering. Zo zijn de tafels en stoelen vrijwel nooit in hoogte verstelbaar en is er ook niet vaak verlichting per studie/werkplek. Het aantal beschikbare studie-/werkplekken is redelijk beperkt, in ruim 60 procent van de vestigingen niet meer dan tien. Deze zijn overdag doorgaans voor niet meer dan de helft bezet en 's avonds meestal maar voor maximaal een kwart.

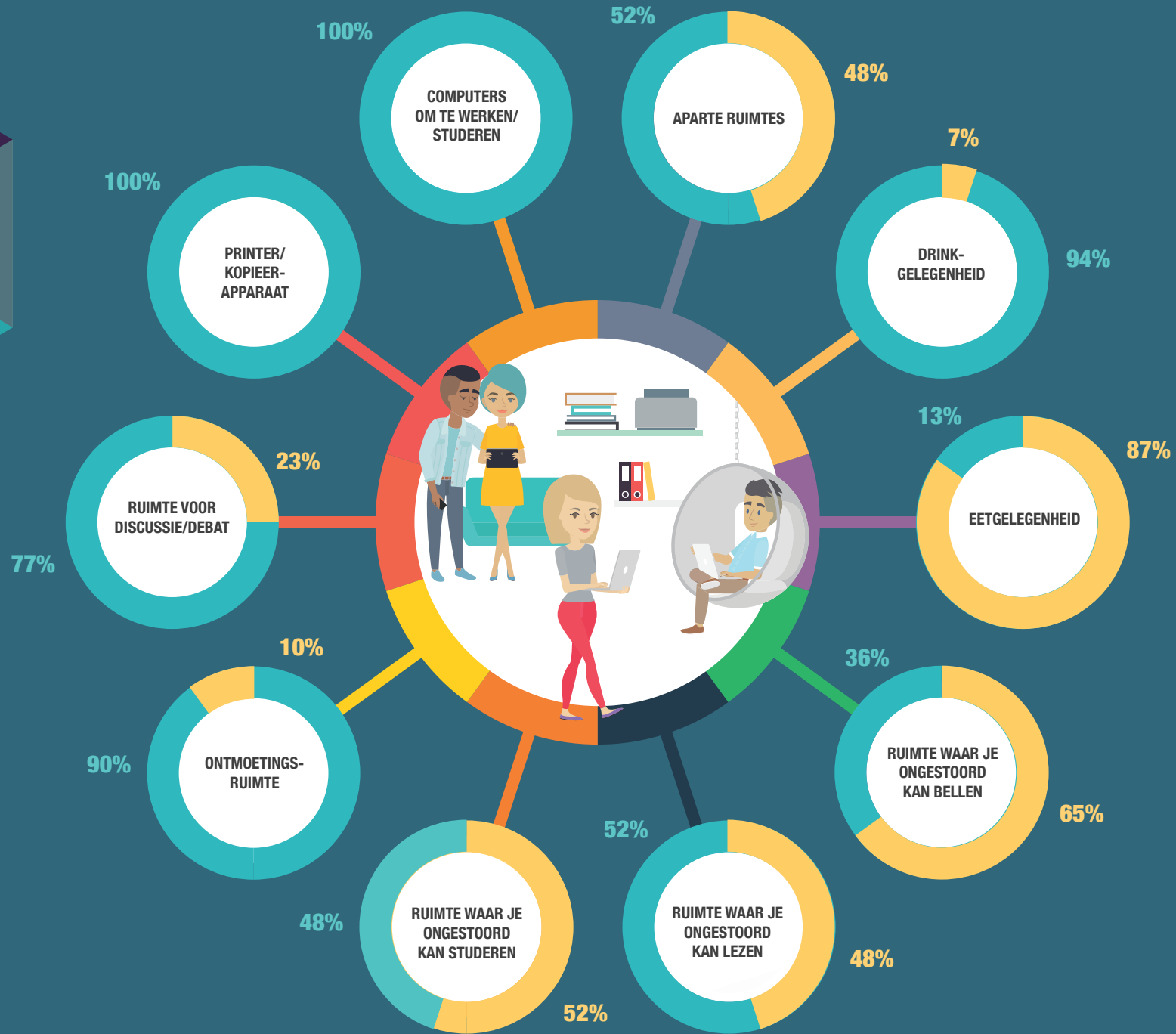
Veel van de bibliotheken hebben nog tal van wensen voor de (nabije) toekomst. Op heel korte termijn zijn er wensen o.a. op het gebied van beveiligd printen, deskundigheidsbevordering medewerkers op digitaal gebied en de inrichting van de vestigingen (ruimte om samen te werken, studiewerkplek in afgesloten ruimte, inrichting voor cursussen, isolatie muziekstudiecellen, afschermen werkplekken i.v.m. privacy en game-mogelijkheden). Ook op langere termijn hebben veel bibliotheken wensen op het gebied van de inrichting, maar is er ook in ruime mate belangstelling voor het zelf (of met andere bibliotheken) opzetten van Fablab/Medialab.

- JA
- NEE
- BIJ SOMMIGEN



**ZIJN BOVENSTAANDE FACILITEITEN BIJ DE STUDIE-/WERKPLEKKEN AANWEZIG?**

● JA  
● NEE



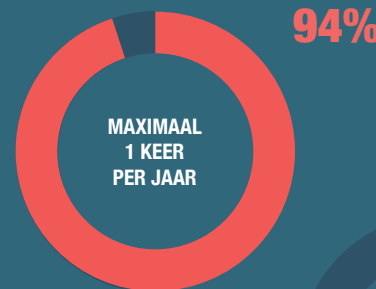
ZIJN BOVENSTAANDE FACILITEITEN IN DEZE VESTIGING AANWEZIG?

U  
W  
C

# WIFI IN 94%

## VAN DE VESTIGINGEN.

IN ALLE VESTIGINGEN IS DE GEMIDDELDE GEBRUIKER TEVREDEN OVER DE SNELHEID VAN DE WIFI. DIT GELDT OOK VOOR DE CAPACITEIT VAN DE WIFI. NAAR VOREN IS GEKOMEN DAT ER WEINIG MELDINGEN VAN STORINGEN ZIJN.



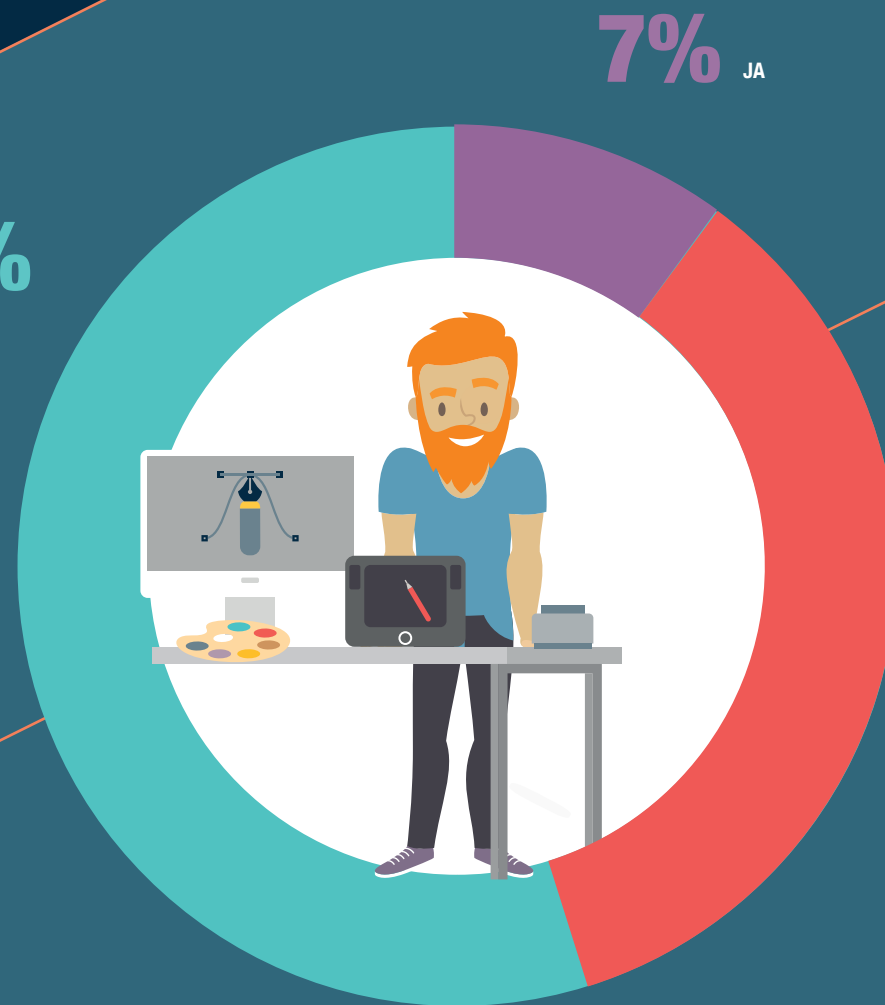
FREQUENTIE DAT WIFI NIET BESCHIKBAAR IS VOOR EEN GROTERE GROEP

IN **94%**  
VAN DE VESTIGINGEN  
IS HET MOGELIJK OM EEN EIGEN  
DEVICE MEE TE NEMEN EN  
TE GEBRUIKEN,  
AL DAN NIET MET INTERNET.



NEE,  
OOK NIET  
MEE BEZIG **55%**

P



**7%** JA

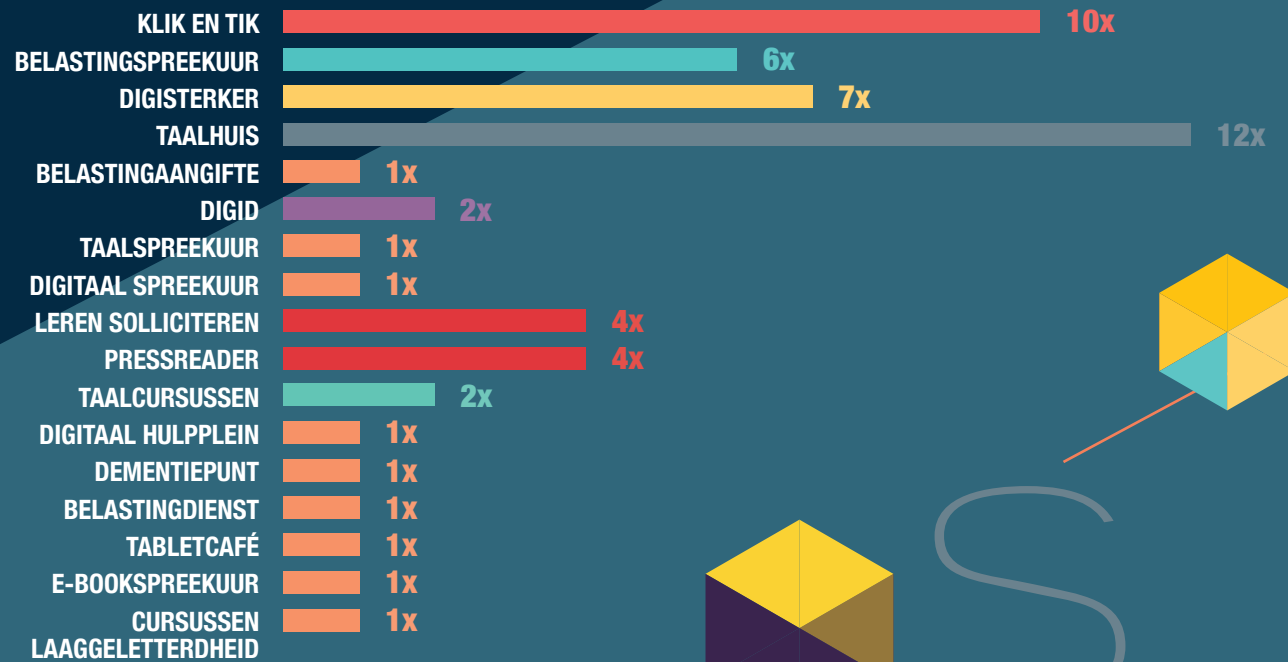
**39%** NEE,  
MAAR WEL  
MEE BEZIG

S

IS ER EEN FABLAB/DIGILAB AANWEZIG?

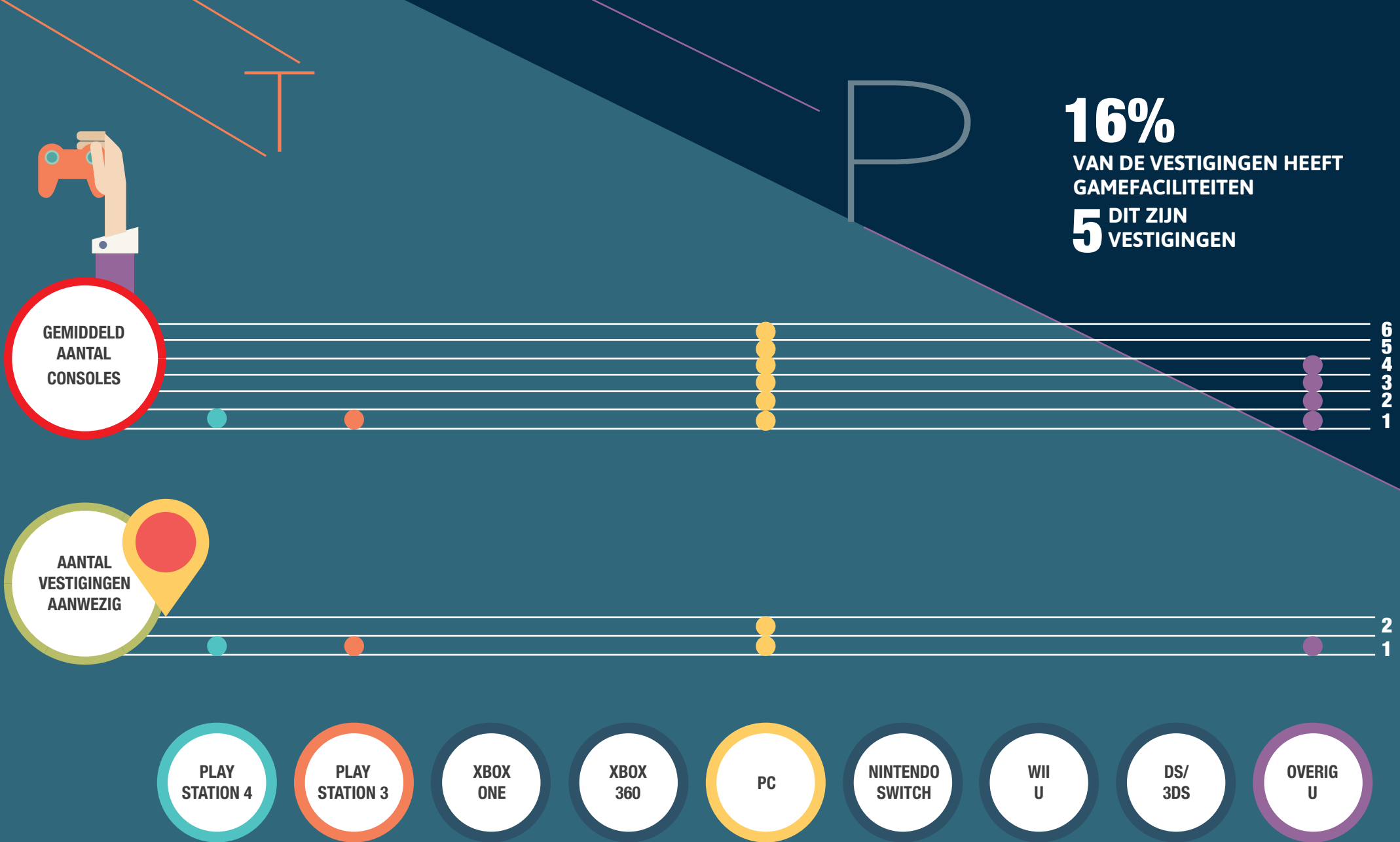
# 93%

VAN DE VESTIGINGEN HEEFT EEN WERKPLEK, SPECIAAL INGERICHT VOOR SPECIFIEKE HULPVERLENING



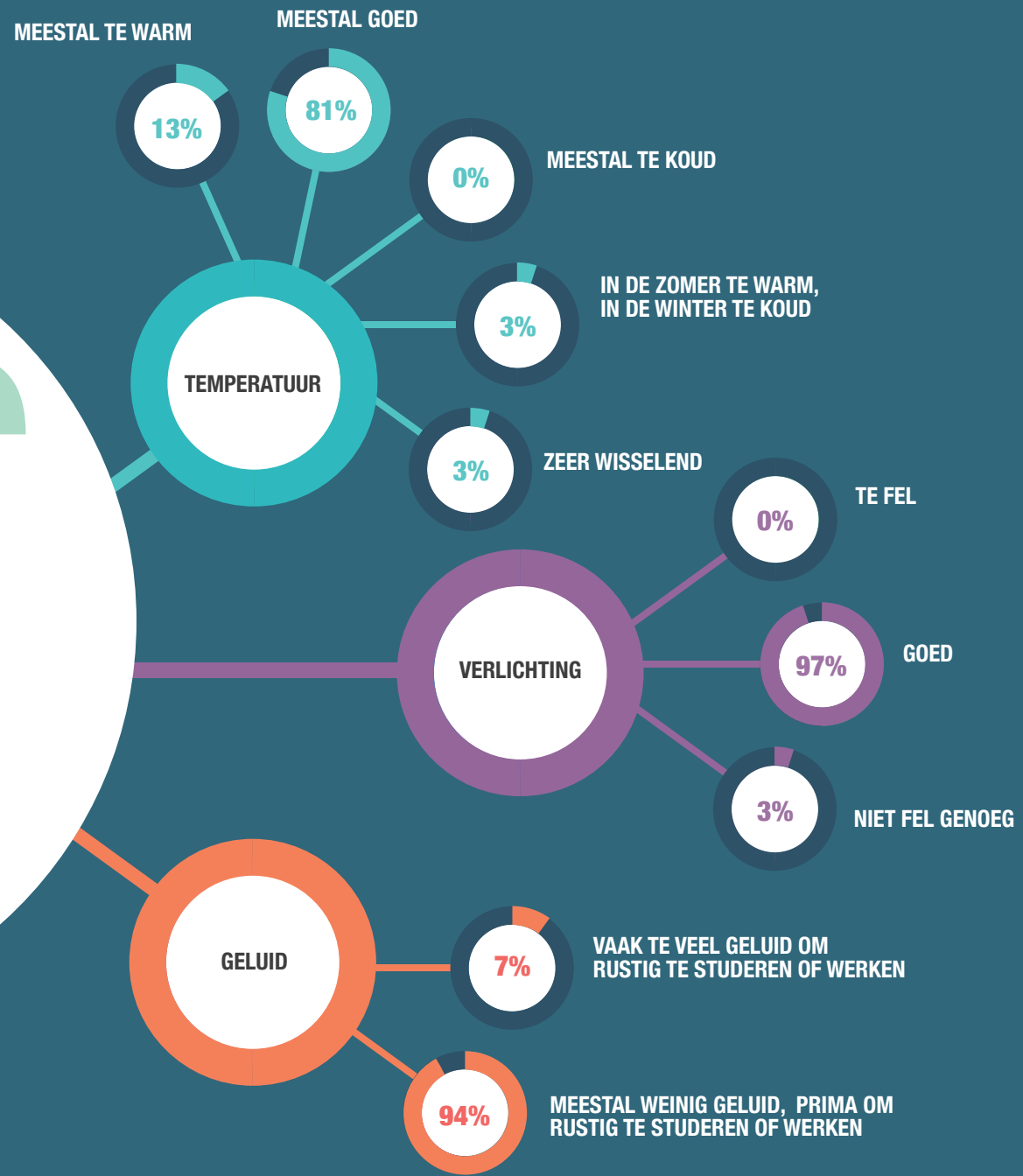
**WERKPLEK MET SPECIFIEKE HULPVERLENING**

**16%**  
VAN DE VESTIGINGEN HEEFT  
GAMEFACILITEITEN  
**5** DIT ZIJN  
VESTIGINGEN



**GAMEFACILITEITEN**





**KWALITEIT IN DE VESTIGING BIJ DE STUDIE-/WERKPLEKKEN BETREFFENDE TEMPERATUUR, VERLICHTING**

IN **30%**

VAN DE VESTIGINGEN ZIJN ER NOG  
ANDERE FACILITEITEN BESCHIKBAAR



|  |    |
|--|----|
| KINDEREN KUNNEN KOMEN STUDEREN (PO EN VO)  | 1x |
| LUISTERPLEKKEN   | 2x |
| 2 PC'S VAN MUZIEKWEB WAAR JE MUZIEK KUNT<br>LUISTEREN EN MUZIEK KUNT BESTELLEN   | 1x |
| MUZIEKSTUDIECELLEN, WAARVAN 1 MET PIANO  | 1x |
| GREENSCREEN  | 1x |
| 3D PRINTER   | 1x |
| SCANNEN  | 1x |
| TECHNISCHE ONDERSTEUNING BIJ HET GEBRUIK VAN<br>DIGITALE MIDDELEN, HIERVOOR ZIJN PROTOCOLLEN<br>EN TRAININGEN GEMAAKT (VOOR PERSONEEL) | 1x |
| WIFI PRINTEN   | 4x |
| EDURAM   | 4x |
| MICROSOFT-PRO TABLET SET VOOR CURSUSSEN EN<br>VOOR INDIVIDUELE GEBRUIKER   | 4x |
| E-BOOK SPREEKuur   | 4x |
| KNOPPENCAFÉ (LOSSE VRAGEN OVER<br>GEBRUIK COMPUTERS)   | 4x |

**WERKPLEK MET SPECIFIEKE HULPVERLENING**

ALS HET DRUK IS MOETEN MENSEN SOMS TE LANG  
WACHTEN OP EEN PC DIE VRIJ IS



BV. BIJ EEN MUZIEKSTUDIOCEL MOET JE NA EEN HALF UUR PLAATSMAKEN,  
GEBEURT WEL EENS DAT IEMAND GEEN PLAATS WIL MAKEN, GELDT OOK  
VOOR MUZIEKLUISTERPLEKKEN EN HET BEKIJKEN VAN DVD'S



SOMS WAT LAST VAN PUBERS  
OVERLAST DOOR BELLEN



IN DE VAKANTIEPERIODE WAT VAKER GELUIDSOVERLAST



MAXIMAAL  
1X PER JAAR **68%**



MAXIMAAL  
1X PER HALF JAAR **7%**

**23%** MAXIMAAL  
1X PER KWARTAAL

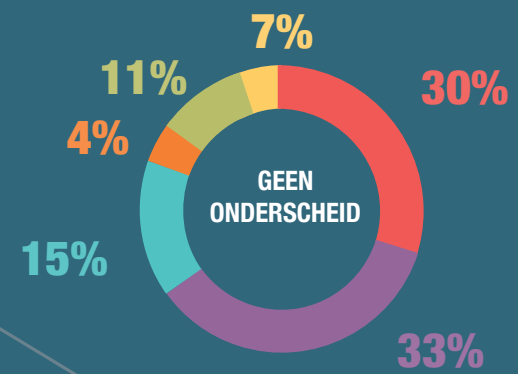
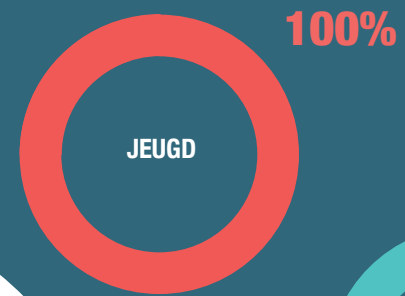
P

**ONGEREGELDHEDEN BIJ DE STUDIE-/WERKPLEKKEN**



**BETAALDE FACILITEITEN**

- 1-5
- 6-10
- 11-20
- 21-30
- 31-50
- > 50



Z

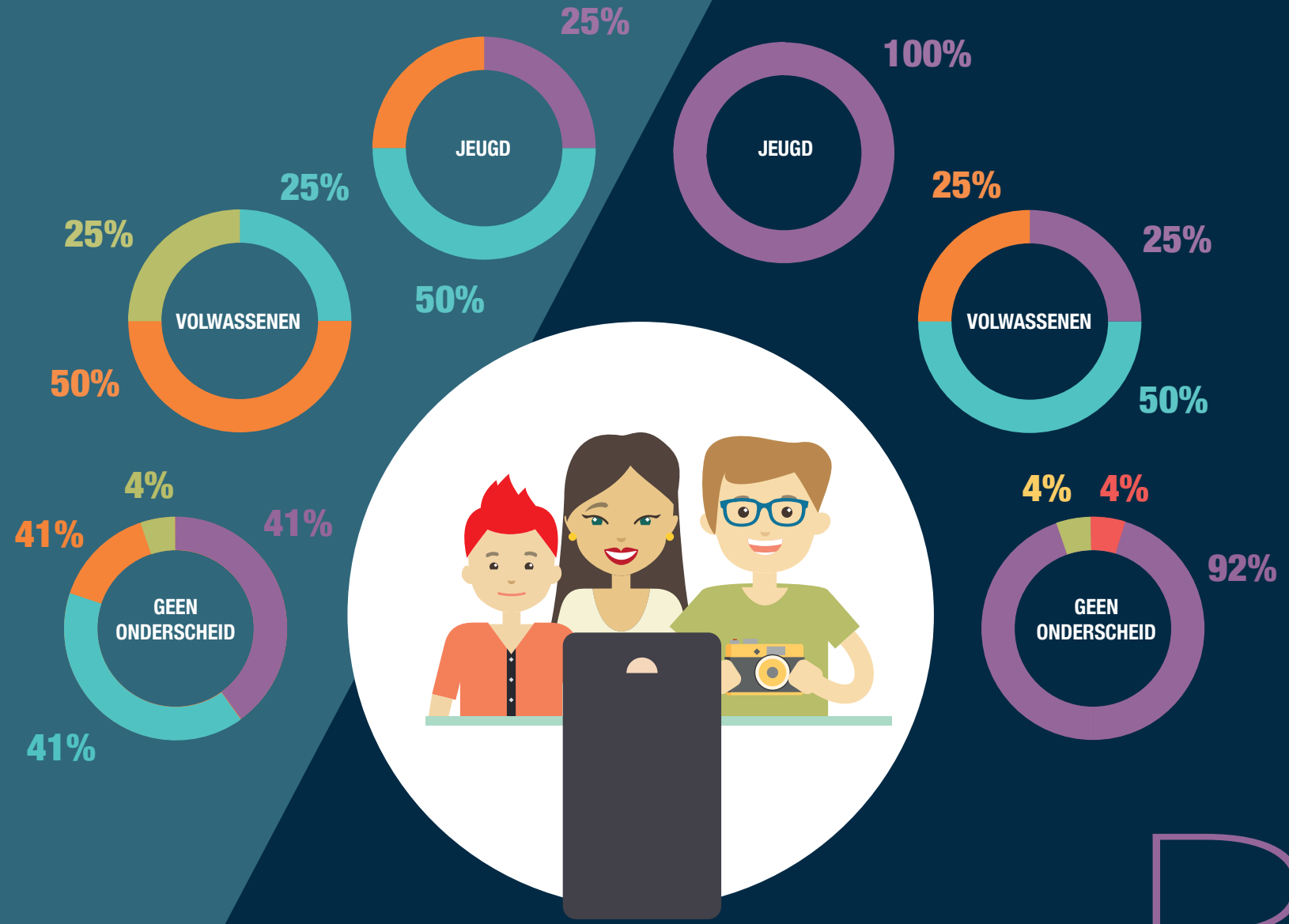
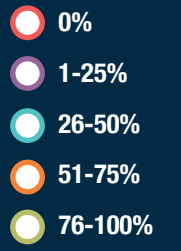
T

BIJ **13%**  
 VAN DE VESTIGINGEN WORDT ER  
 ONDERSCHIED GEMAAKT TUSSEN  
 JEUGD EN VOLWASSENEN OP HET  
 GEBIED VAN STUDIE-/WERKPLEKKEN

AANTAL STUDIEPLEKKEN

# OVERDAG

# 'S AVONDS



PERCENTAGE STUDIE-/WERKPLEKKEN DOORGAANS BEZET

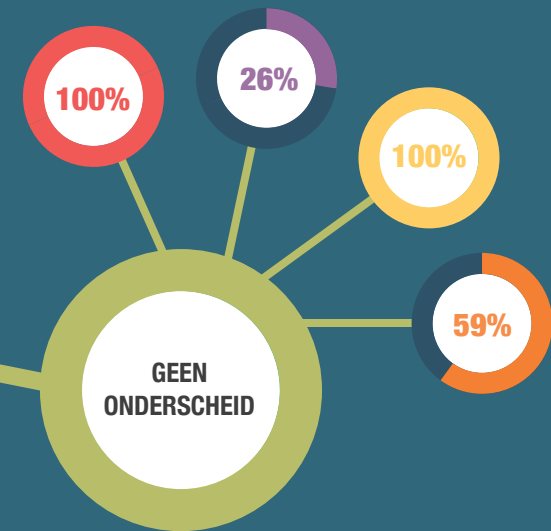
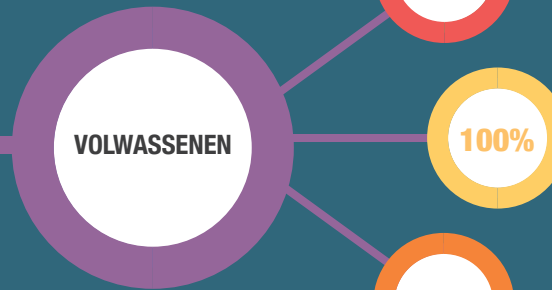
P

INTERNET EN DE CATALOGUS IS OP ELKE COMPUTER AANWEZIG, GAMES VEEL MINDER VAAK.

BIJ ANDERS WORDT GENOEMD:

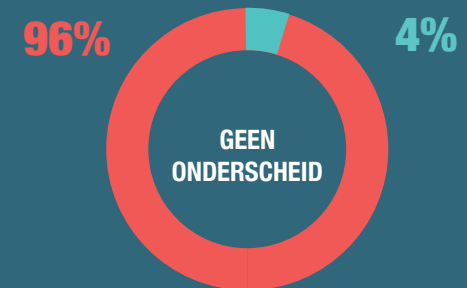
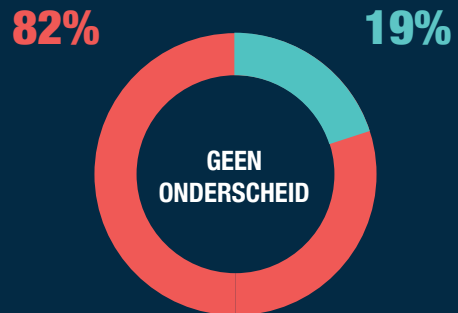
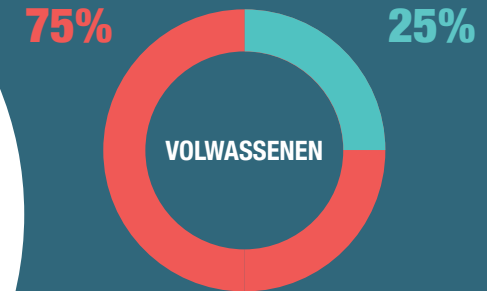
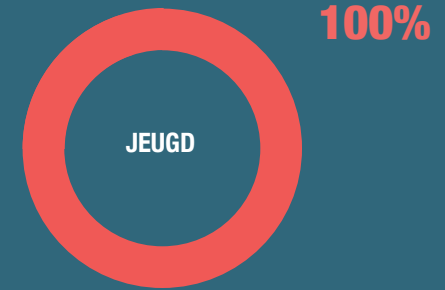
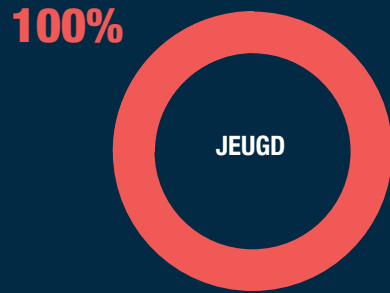
- OFFICEPROGRAMMA'S (WORD, EXCEL)
- DATABANKEN
- MUZIEKWEB
- LEESPLEIN
- BERESLIM
- LANDELIJKE DIENSTEN
- UITREKSELBANK

- INTERNET
- GAMES
- CATALOGUS
- ANDERS



B L

**FACILITEITEN AANWEZIG OP DE COMPUTERS EN GELUID**



STUDIE-/WERKPLEKKEN

FACILITEITEN



TEVREDENHEID OVER STUDIE-/WERKPLEKKEN EN FACILITEITEN



## HOE VERDER?

In het onderzoek komen per bibliotheek verschillende verbeterwensen naar voren voor de korte en de langere termijn. Welke verbeterwensen daadwerkelijk (kunnen) worden opgepakt en binnen welk tijdsbestek deze worden uitgevoerd is een interne keuze van de eigen bibliotheekorganisatie.

Wel kan Cubiss vanuit het provinciaal werkplan in 2018 ondersteuning leveren bij de beleidsvorming op het gebied van de fysieke bibliotheek.

De uitwerking van de propositie en profilering verschilt per bibliotheek, maar de stappen in strategie-ontwikkeling zijn hetzelfde en daarin kunnen bibliotheken elkaar helpen.

Graag organiseert Cubiss in 2018 voor alle bibliotheken een 'Workshop propositieontwikkeling voor de fysieke bibliotheek'.

Meer over strategie-ontwikkeling kunt u nu al lezen in de notitie "Bouwen aan de werkplaats van de toekomst in de bibliotheek". Deze notitie is hierna als bijlage opgenomen.



# BOUWEN AAN “DE WERKPLAATS VAN DE TOEKOMST” IN DE BIBLIOTHEEK



## DE BIBLIOTHEEK ALS WERKPLAATS VAN DE GEMEENSCHAP

**Hebben uw bibliotheekvestigingen ook steeds meer bezoekers? Of juist minder vanwege het teruglopende aantal uitleningen en leden...?**  
**Wie beschouwt u als uw meest belangrijke bezoeker? Die oudere vrouw die iedere dag een krantje leest, de vrijwilliger die straks een taalcursus gaat geven, of die leerlingen die er straks hun huiswerk komen maken...?**

Deze vragen zijn in veel gevallen moeilijk te beantwoorden omdat de informatie in (bibliotheek)systemen vaak niet voorhanden is. Bibliotheken weten veel van hun leners en collectie, maar er is relatief weinig betrouwbare informatie van bezoekers/niet ingeschreven gebruikers.

Ook financieel is er nog weinig onderzocht: Wat kost nu een gemiddeld bezoek? Of een gemiddeld openingsuur? Wat is de bezettingsgraad van het gebouw? En, wat zijn de maatschappelijke opbrengsten van een bibliotheekvestiging?

In de Bibliotheekmonitor/CBS worden alleen ingeschreven gebruikers (leden) bijgehouden alsmede het aantal fysieke vestigingen. Informatie over bezoek en bezoekers is vaak beperkt tot registratie via de beveiligingspoorten; wie er in de bibliotheek komen, hoe vaak en waarom is zodoende niet bekend.

| Bibliotheekorganisaties (Bron: G!ds) per 1 januari             | 2012 | 2013 | 2014 | 2015 | 2016 | 2017 |
|--|------|------|------|------|------|------|
| Bibliotheekorganisaties  | 163  | 162  | 160  | 157  | 154  | 150  |
| Provinciale Service Organisaties                               | 11   | 10   | 9    | 9    | 9    | 9    |
| Vestigingen en hoofdvestigingen, minimaal 15 uur open per week | 1073 | 843  | 810  | 802  | 770  | 781  |
| Servicepunten, 4 tot 15 uur open per week                      |      | 220  | 225  | 209  | 232  | 212  |
| Miniservicepunten, minder dan 4 uur open per week              |      | 106  | 87   | 59   | 56   | 39   |
| Afhaalservice  |      |      | 14   | 31   | 56   | 67   |
| Zelfbedieningsbibliotheken zonder bemanning                    |      | 6    | 4    | 4    | 11   | 6    |
| Bibliobussen   |      | 26   | 20   | 16   | 10   | 10   |
| Bibliobushaltes  |      | 499  | 262  | 212  | 141  | 138  |
| De bibliotheek op school vestigingen (dBos)                    | 173  | 1278 | 1717 | 2383 | 2534 |      |

In deze verkennende notitie gaan we in op ontwikkelingsperspectieven voor de Werkplaats van de Bibliotheek. We benoemen een aantal mogelijkheden die bruikbaar zijn in een strategische aanpak voor de fysieke Bibliotheek.

## WAAROM JUIST DE BIBLIOTHEEK ALS WERKPLAATS VAN DE TOEKOMST?

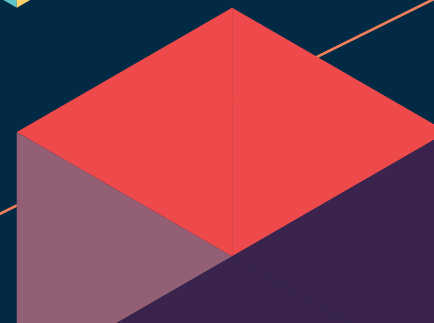
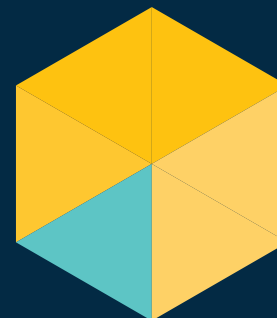
### Heruitvinden van de Bibliotheek

Veel bibliotheken zijn momenteel volop bezig met het heruitvinden van zichzelf. De fysieke kant van de Bibliotheek - het gebouw, de inrichting en faciliteiten - worden in dit proces van heruitvinden betrokken. Doelgroepen, dienstverlening en financiën worden opnieuw tegen het licht gehouden. Erkend wordt hierbij dat het bestaande bedrijfsmodel, met een prominente plaats voor de recreatieve uitleenfunctie, onder druk staat. Er is minder subsidie voor beschikbaar en/of overige inkomsten, minder kosten en nieuwe, slimmere oplossingen die nieuwe doelgroepen aan de Bibliotheek kunnen binden.

Ook de opzet en inrichting van de Bibliotheek verandert hierbij. Vaak bewonen Bibliotheken samen met andere partijen, zowel publiek als privaat, een multifunctionele accommodatie. En de verdeling van ruimtes naar specifieke functies verandert. Er is meer ruimte voor verblijf, ontmoeting en samenwerking, en minder plek voor bewaren en presenteren van (fysieke) collecties.

De achtergrond van deze ontwikkeling heeft vele oorzaken. We noemen er twee:

- Door de structureel dalende trend van afnemend aantal uitleningen en verminderd (financieel) maatschappelijk draagvlak voor Bibliotheken is de uitdaging ontstaan om zichzelf opnieuw uit te vinden, met het behoud van bestaande kernwaarden, maar met een nieuwe positionering die de educatieve-maatschappelijke rol benadrukt.
- Steeds vaker hebben mensen behoefte aan een fysieke plek om te leren, creëren of te ontmoeten, buiten eigen huis, school of werkgever. Stille en rust zijn tegenwoordig schaars geworden in tijden van sociale media en open, flexibele werkplekken.



### Transitie naar nieuwe educatieve-maatschappelijke diensten

Het heruitvinden van de Bibliotheek kan systematisch worden aangepakt door te werken met de canvasmethode. Zie voor meer informatie: <https://strategyzer.com/books/business-model-generation>. Met deze methode hebben wij goede ervaringen opgedaan. Gebleken is dat bibliotheken met behulp hiervan stapsgewijs kunnen werken aan het ontwerpen van nieuwe, relevante, waardeproposities.

De bezoeker van de fysieke Bibliotheek is in de canvasmethode een klantsegment, dat nog weinig is onderzocht. Waarom komt deze in de Bibliotheek? Wat zijn de verwachtingen? Hoe kunnen zij worden gefaciliteerd met nieuwe waardeproposities uit een levensvatbaar bedrijfsmodel?

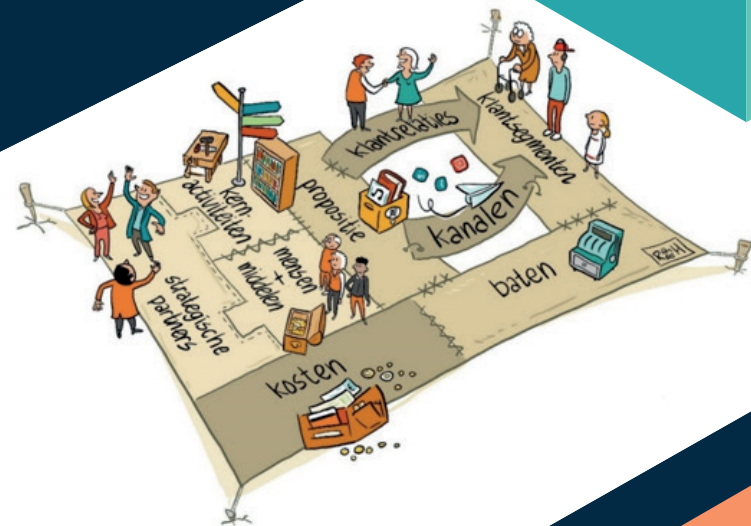
Nieuwe diensten, gekoppeld aan de educatief-maatschappelijke functies, worden geïntroduceerd, zoals Klik en Tik, Digisterker en Makerplaatsen. Hiervoor zijn vaak nieuwe, aanvullende financiële (subsidie)bronnen verkregen zoals de WEB gelden/sociaal domein die via de gemeente worden ingezet voor o.a. volwasseneneducatie en mediawijsheid. Bij deze ontwikkeling wordt in toenemende mate door gemeenten gestuurd op de maatschappelijk effecten/opbrengsten van bibliotheekactiviteiten. Dit geldt overigens voor alle publieke gefinancierde instellingen.

Bij het ontwerpen van nieuwe waardeproposities in het kader van de Werkplaats van de toekomst in de maatschappelijke Bibliotheek speelt daarom zowel de behoefte van de eindgebruiker, als de verwachtingen van de lokale financier (gemeente) een belangrijke rol. In het begrippenkader van de canvasmethode is de gemeente namelijk "de derde" die de dienstverlening aan eindgebruikers in de praktijk bekostigt.

Kernvraagstukken zijn hierbij:

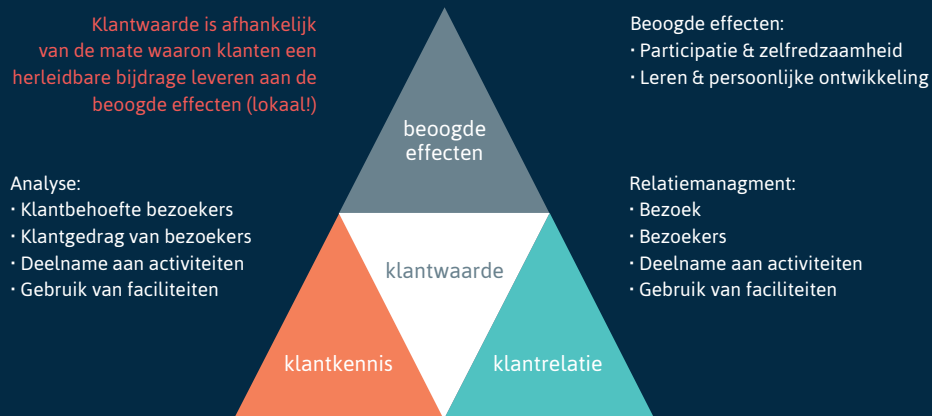
- Wat zijn de beoogde maatschappelijke effecten die u met bibliotheekactiviteiten wil bereiken?
- Hoe, en met wie, ontwikkelt u nieuwe waardeproposities die relevant zijn voor gebruikers en die een bijdrage leveren aan de beoogde effecten?
- Hoe komen we tot een duurzame relatie met nieuwe doelgroepen van de Bibliotheek?

De hieronder beschreven bouwstenen zijn de basis voor een nieuwe, maatschappelijk georiënteerde klantstrategie, voor de Werkplaats van de toekomst.



## BOUWSTENEN VOOR EEN NIEUWE STRATEGIE

**Terug naar de beginvraag: Wie is nu eigenlijk uw meest belangrijke klant? Voor veel Bibliotheken zijn álle klanten gelijk. Tegelijkertijd begrijpen we ook dat de maatschappelijke waarde van een taal cursus hoger is dan van een bezoeker die alleen het toilet bezoekt. Daarom is het goed om te weten aan wélke maatschappelijke effecten lokaal waarde wordt gehecht. De volgende bouwstenen helpen om een strategie te ontwikkelen voor de (fysieke) Bibliotheek:**



**Beoogde effecten:** Door in kaart te brengen welke doelstellingen er lokaal zijn - bijvoorbeeld schooluitval, eenzaamheid of verdienvermogen van de lokale gemeenschap - ontstaat een strategisch kader dat dient voor verdere invulling van de Werkplaats van de toekomst. Hiervan kan een logisch model voor effectmeting gemaakt worden, waarin beoogde effecten vertaald zijn naar 1e orde effecten en indicatoren. Het is van belang om dit proces met lokale partners en belanghebbenden (zoals de gemeente, zie ook de canvasmethode) samen uit te voeren.

Vanuit de vastgestelde beoogde effecten kunnen nieuwe waardeproposities (zie ook de canvasmethode) worden ontwikkeld en kan door middel van Effectmeting onderzocht worden in welke mate deze bijdragen aan de beoogde effecten. De Klantwaarde is afhankelijk van de relaties met de doelgroep (klanten), de kennis van wat deze klanten doen of verwachten en de mate waarin de activiteiten met de klant bijdragen aan de beoogde effecten.

Door deze resultaten intern én extern te delen ontstaat meer inzicht en wat wel en niet werkt. Indien vervolgens ook financieel onderbouwd kan worden welke kosten met specifieke activiteiten gemoeid zijn ontstaat inzicht in de balans tussen kosten en (maatschappelijke) baten. De beschrijving hiervan is een cruciaal onderdeel van de canvasmethode omdat nu inzicht ontstaat in zowel de (maatschappelijke) baten als de kosten van de activiteiten.

**Relatiemanagement:** Zoals eerder aangegeven ontbreekt het in veel Bibliotheken aan systemen of informatie over niet-leden/bezoekers die gebruik maken van de fysieke Bibliotheek. Dit heeft voor een groot deel te maken met het feit dat de ict infrastructuur (vaak het Integrated Library system – ILS) voornamelijk is ingericht op het beheren van leden en collecties. Bezoekers en andere vormen van fysieke en digitale dienstverlening zijn hier niet of beperkt aan gekoppeld. Om het relatiemanagement gereed te maken voor de Werkplaats van de toekomst is nieuwe ict architectuur nodig met hierin crm (klantrelatiemanagementsysteem) als basis voor alle klantgegevens. Hiermee kunnen alle gebruikers (ook niet-leden) en hun activiteiten worden geregistreerd. Het gaat hierbij om deelnemers van trainingen, bijeenkomsten, lezingen etc. Ook gebruikers en gebruik van het wifi-service of andere digitale diensten moeten zoveel mogelijk worden vastgelegd in het crm systeem. Op deze manier ontstaat een volledig klantbeeld waardoor de dienstverlening en de klantcommunicatie structureel en duurzaam kan worden ontwikkeld.

#### **Klantkennis:**

De verzamelde informatie uit het crm systeem biedt het fundament voor nieuwe dienstverlening en daarvoor ontstaan mogelijkheden voor interne- en externe sturing op de dienstverlening van de Werkplaats van de toekomst:

- Hoeveel mensen maken gebruik van welke diensten en faciliteiten?
- Welke vrijwilligers willen een bijdrage leveren aan een bepaalde cursus?
- Hebben mensen nu stappen kunnen zetten op de participatieladder?
- Via welke instantie werden mensen doorverwezen naar het Taalhuis of Digitaalhuis?

#### **Tot slot**

De “Werkplaats van de toekomst” is in onze optiek een waardepropositie met perspectief voor alle betrokkenen:

- de gemeente als “derde” biedt een moderne, openbare leeromgeving aan haar inwoners en bezoekers;
- bibliotheken vergroten hun relevantie voor bestaande en nieuwe klantsegmenten;
- en eindgebruikers hebben de beschikking over een laagdrempelige, veilige werkplek waarin zij altijd welkom zijn.



## Colofon

Onderzoek publiekswerkplekken Limburgse bibliotheken is uitgevoerd in opdracht van het Limburgse werkplan, onderdelen 'Jeugd en Onderwijs' en 'Digitale Diensten' door:

Cubiss Limburg

Statenlaan 4 / Mercator 1

5042 RX Tilburg / 6135 KW Sittard

[www.cubiss.nl](http://www.cubiss.nl)

### **Auteurs rapport:**

Fried Maas, Saskia von der Fuhr, Elly Cuijpers (Cubiss)

**Auteur** 'Bouwen aan de werkplaats van de toekomst' in de bibliotheek

Ronald Huizer (BiSC Utrecht)

### **Vormgeving:**

Studio Droombeeld

De inhoud van dit project is met de grootst mogelijke zorgvuldigheid samengesteld. Niets uit deze uitgave mag zonder toestemming van de uitgever vermenigvuldigd worden.

© Cubiss, 2017

provincie limburg  
gesubsidieerd door de Provincie Limburg







Om inzicht te krijgen in de huidige stand van zaken rondom publiekswerkplekken binnen de Limburgse bibliotheken heeft Cubiss een onderzoek uitgevoerd. Het rapport dat voor u ligt is de afsluiting van dit onderzoek. Elf bibliotheekorganisaties, met eenendertig vestigingen, namen hieraan deel. Medewerkers van Cubiss zijn naar de bibliotheken toegegaan om via een face-to-face interview de gegevens op te halen. Er is onder meer gevraagd naar de behoeftes van de bibliotheekbezoeker en welke faciliteiten de bibliotheekorganisatie wil aanbieden.

Dit onderzoek is uitgevoerd in opdracht van het Limburgse werkplan, dat gebaseerd is op de 'Gezamenlijke Innovatieagenda'. Het onderzoek sluit af met de notitie 'Bouwen aan de werkplaats van de toekomst' in de bibliotheek. Hierin worden een aantal mogelijkheden benoemd die bruikbaar zijn in een strategische aanpak voor de fysieke bibliotheek. Deze notitie kan u verder op weg helpen!

Bij dezen willen we graag alle bibliotheekorganisaties bedanken die mee hebben gewerkt aan dit onderzoek. Zonder hun medewerking hadden we dit onderzoek niet kunnen voltooien.

Veel leesplezier toegewenst!  
Fried Maas, Saskia von der Fuhr en Elly Cuijpers

In de zomer van 2017 is door Cubiss een onderzoek uitgevoerd naar de studie- en werkplekken bij 11 Limburgse bibliotheken (31 vestigingen). In dit onderzoek zijn vragen gesteld aan een medewerker van de bibliotheek over de beschikbare faciliteiten en de kwaliteit hiervan. Verder ging het onderzoek ook over de veranderingen die men graag gerealiseerd zou willen zien, nu en de komende drie jaar.

Een overall conclusie die getrokken mag worden, is dat er behoorlijk veel faciliteiten aanwezig zijn, dat ze vaak van goede kwaliteit zijn, maar dat de inrichting van de studie/werkplekken beter kan en de plekken lang niet altijd bezet zijn. Qua faciliteiten is er bijvoorbeeld in (bijna) alle deelnemende vestigingen een printer/kopieerapparaat aanwezig, zijn er computers beschikbaar om te werken/studeren, kan men gebruik maken van een ontmoetingsruimte, is er een drinkgelegenheid en goedwerkende WiFi. Verder is de temperatuur en de verlichting goed en is er weinig geluidsoverlast of (andere) ongeregelheden. Wanneer het gaat over de inrichting van de studie/werkplekken, dan is er nog duidelijk ruimte voor verbetering. Zo zijn de tafels en stoelen vrijwel nooit in hoogte verstelbaar en is er ook niet vaak verlichting per studie/werkplek. Het aantal beschikbare studie/werkplekken is redelijk beperkt, in ruim 60 procent van de vestigingen niet meer dan tien. Deze zijn overdag doorgaans voor niet meer dan de helft bezet en 's avonds meestal maar voor maximaal een kwart.

Veel van de bibliotheken hebben nog tal van wensen voor de (nabije) toekomst. Op heel korte termijn zijn er wensen o.a. op het gebied van beveiligd printen, deskundigheidsbevordering medewerkers op digitaal gebied en de inrichting van de vestigingen (ruimte om samen te werken, studiewerkplek in afgesloten ruimte, inrichting voor cursussen, isolatie muziekstudiecellen, afschermen werkplekken i.v.m. privacy en game-mogelijkheden). Ook op langere termijn hebben veel bibliotheken wensen op het gebied van de inrichting, maar is er ook in ruime mate belangstelling voor het zelf (of met andere bibliotheken) opzetten van medialabs/fablabs.

## SAMENVATTING

Bibliocenter is een aangename plek om te werken/studeren. De stoelen bij de studie-/werkplekken zijn in hoogte verstelbaar, de tafels echter niet en er is ook geen koptelefoon bij de studie-/werkplekken beschikbaar. Verder zijn er bij Bibliocenter nog tal van andere faciliteiten beschikbaar: er is een printer/kopieerapparaat, computers om te gebruiken (gratis), een ruimte waar je ongestoord kunt lezen, studeren, werken en/of bellen. Ook is er een ontmoetingsruimte in alle vier de vestigingen. Er is wifi beschikbaar die voldoende snelheid en capaciteit heeft en vrijwel altijd beschikbaar is.

Bij Bibliocenter zijn er geen gamefaciliteiten en ook heeft Bibliocenter niet de beschikking over een Fablab/Digilab. In de hoofdvestiging zijn tussen de 31-50 studie-/werkplekken beschikbaar, in de andere drie vestigingen tussen de 1 en de 5 plekken. De studie-/werkplekken zijn overdag maximaal voor de helft bezet en 's avonds voor maximaal een kwart.

Ingeschat wordt dat tussen de 11-30 procent van de bezoekers geen lid is van de bibliotheek. In Nederweert wacht men al geruime tijd op een vernieuwde locatie.

# DE BIBLIOTHEEK BIBLIOCENTER

## 31-50

STUDIE-/WERKPLEKKEN BESCHIKBAAR  
IN DE LOCATIE WEERT



## SAMENVATTING

BiblioNu is een aangename plek om te werken of studeren. De stoelen bij de studie-/werkplekken zijn in sommige gevallen in hoogte verstelbaar, de tafels bij geen enkele studie-/werkplek. Er is wel een koptelefoon bij de studie-/werkplekken beschikbaar. Verder zijn er bij BiblioNu nog tal van andere faciliteiten: er is een printer/kopieerapparaat, computers om te gebruiken en een drinkgelegenheid. Ook is er een ontmoetingsruimte in allebei de vestigingen. Er is wifi die voldoende snelheid en capaciteit heeft en vrijwel altijd beschikbaar is.

BiblioNu heeft geen gamefaciliteiten en niet de beschikking over een Fablab/Digilab. In Venray zijn tussen de 6-15 studie-/werkplekken aanwezig, in Horst tussen de 1 en de 10 plekken. De studie-/werkplekken zijn overdag maximaal voor driekwart bezet (bij de jeugd wat minder) en 's avonds voor maximaal de helft (ook hier voor de jeugd een mindere bezetting). Ingeschat wordt dat tussen de 21-30 procent van de bezoekers geen lid is van de bibliotheek.

BiblioNu wil graag het printen on demand gerealiseerd zien en betere werkplekken voor zzp'ers. Voor de jeugd heeft BiblioNu behoefte aan gamefaciliteiten en wellicht een Medialab/Fablab en een e-bookzuil.

# DE BIBLIOTHEEK BIBLIONU

WENS:  
BETERE WERKPLEKKEN  
VOOR ZZP'ERS



## SAMENVATTING

Bibliotheek Brunssum is een aangename plek om te werken of studeren. De stoelen en tafels bij de studie-/werkplekken zijn in hoogte verstelbaar. Er is een koptelefoon bij de studie-/werkplekken, maar geen stopcontact. Verder zijn er bij Bibliotheek Brunssum nog tal van andere faciliteiten: er is een printer/kopieerapparaat, computers om te gebruiken en een drinkgelegenheid. Ook is er een ontmoetingsruimte. Er is wifi die voldoende snelheid en capaciteit heeft en vrijwel altijd beschikbaar is.

Bij Bibliotheek Brunssum zijn er gamefaciliteiten, men heeft echter niet de beschikking over een Fablab/Digilab. Er zijn tussen de 11-25 studie-/werkplekken beschikbaar. Bij de studie-/werkplekken is het meestal te warm en de verlichting is niet fel genoeg. Tevens is er vaak teveel geluid om rustig te studeren of werken. De studie-/werkplekken zijn overdag maximaal voor driekwart bezet (bij de volwassenen wat minder) en 's avonds voor maximaal een kwart. Ingeschat wordt dat tussen de 21-30 procent van de bezoekers geen lid is van de bibliotheek.

Bibliotheek Brunssum zou graag een kopieerapparaat willen aanschaffen. Verder is er behoefte aan klimaatbeheersing, stiltecabines en ict-beheer (updates). Voor de jeugd heeft Bibliotheek Brunssum graag een gamemogelijkheid op een andere plek (i.v.m. akoestiek) en nieuwe beeldschermen. Tenslotte zou de helpdesk van Cubiss op zaterdagen beter bereikbaar moeten zijn.

# DE BIBLIOTHEEK BRUNSSUM

## BEHOEFTE AAN KLIMAATBEHEERSING



## SAMENVATTING

Bibliotheek Maastricht is een aangename plek om te werken of studeren. De stoelen en tafels bij de studie-/werkplekken zijn niet in hoogte verstelbaar. Er is geen koptelefoon bij de studie-/werkplekken beschikbaar. Verder zijn er bij Bibliotheek Maastricht tal van faciliteiten: er is een printer/kopieerapparaat, computers om te gebruiken en een eet- en drinkgelegenheid. Verder is er een ruimte waar je ongestoord kunt bellen, lezen, studeren en werken. Ook is er een ontmoetingsruimte. Er is wifi die voldoende snelheid en capaciteit heeft en vrijwel altijd beschikbaar is.

Bij Bibliotheek Maastricht zijn gamefaciliteiten aanwezig, men heeft echter niet de beschikking over een Fablab/Digilab. Er zijn meer dan 50 studie-/werkplekken beschikbaar. De studie/werkplekken zijn overdag maximaal voor driekwart bezet en 's avonds voor maximaal een kwart.

Bibliotheek Maastricht wil graag meer ruimte creëren voor studie-/werkplekken aangezien tijdens tentamen/examenperiodes de capaciteit onvoldoende is. Verder is er behoefte aan meer stopcontacten en betere isolatie voor de muziekcellen. Voor de jeugd is er op korte termijn behoefte aan een gamecase. Op de langere termijn zou men graag de volgende zaken gerealiseerd zien:

- Scanmogelijkheden voor bezoekers;
- Printen vanuit wifi;
- Op afstand herstarten van pc's;
- Vergaderruimtes die klanten kunnen huren;
- Geautomatiseerd games kunnen opstarten vanuit een menu;
- Digilab-Digibalie (vraagt om ander soort medewerkers en tijd om ontwikkelingen bij te houden).

# DE BIBLIOTHEEK CENTRE CÉRAMIQUE

**VEEL WERKPLEKKEN BESCHIKBAAR  
DIE VEELVULDIG GEBRUIKT WORDEN**



## SAMENVATTING

Bibliotheek Heuvelland is een aangename plek om te werken of studeren. De stoelen en tafels bij de studie-/werkplekken zijn niet in hoogte verstelbaar. Er is geen koptelefoon bij de studie-/werkplekken en geen verlichting per studie-/werkplek. Verder zijn er bij Bibliotheek Heuvelland tal van faciliteiten: er is een printer/kopieerapparaat, computers om te gebruiken en een drinkgelegenheid. Ook is er een ontmoetingsruimte. Verder is er alleen in locatie Valkenburg een ruimte aanwezig waar je ongestoord kunt lezen. Er is wifi die voldoende snelheid en capaciteit heeft en vrijwel altijd beschikbaar is.

Bij Bibliotheek Heuvelland zijn geen gamefaciliteiten aanwezig en heeft men niet de beschikking over een Fablab/Digilab.

In alle vijf de vestigingen zijn tussen de 6-10 studie/werkplekken beschikbaar. In zijn totaliteit zijn dat dus tussen de 30-50 plekken. De studie-/werkplekken zijn overdag maximaal voor de helft bezet en 's avonds voor maximaal een kwart. Ingeschat wordt dat tussen de 11-20 procent van de bezoekers geen lid is van de bibliotheek.

Bij Bibliotheek Heuvelland is het van belang om de veranderingen die nu zijn ingezet af te maken en door te zetten in alle vestigingen. Verder wil men kritisch kijken naar de inrichting van de werkplekken en mogelijke verbeteringen doorvoeren.

# DE BIBLIOTHEEK HEUVELLAND

WENS:  
INRICHTING VAN DE  
WERKPLEKKEN VERBETEREN



## SAMENVATTING

Bibliotheek Kerkrade is een aangename plek om te werken of studeren. De stoelen bij de studie-/werkplekken zijn in hoogte verstelbaar, de tafels echter niet. Er is bij de studie-/werkplekken aparte verlichting aanwezig en een koptelefoon. Verder zijn er bij Bibliotheek Kerkrade tal van faciliteiten: er is een printer/kopieerapparaat, computers om te gebruiken, een ruimte waar je ongestoord kunt lezen, studeren, werken en/of bellen. Ook is er een ontmoetingsruimte. Er is wifi die voldoende snelheid en capaciteit heeft en vrijwel altijd beschikbaar is.

De Bibliotheek Kerkrade heeft gamefaciliteiten en heeft de beschikking over een Fablab/Digilab.

In de bibliotheek zijn tussen de 11-25 studie-/werkplekken beschikbaar, met name voor volwassenen. De studie-/werkplekken voor de jeugd worden minimaal gebruikt, die voor de volwassenen zijn voor een groot deel bezet, overdag 76-100 procent en 's avonds 51-75 procent. Ingeschat wordt dat tussen de 21-30 procent van de bezoekers geen lid is van de bibliotheek.

Bibliotheek Kerkrade heeft een offerte voor printen on demand en uitgesteld printen opgevraagd. Er wordt verder gewerkt aan een netwerkoplossing voor de losse pc's. Ook wordt er ingezet op gaming voor de jeugd en wil Bibliotheek Kerkrade meer gaan inzetten op ondersteuning van de jeugd bij het verzamelen van (betrouwbare) informatie voor werkstukken. Voor de volwassen bezoekers gaat Bibliotheek Kerkrade aan de slag met het uitbreiden van de ondersteuning, waarbij gedacht kan worden aan:

- Tablet café;
- Duo-lingual (leren van een taal in groepjes);
- Digitale vaardigheden.

# DE BIBLIOTHEEK KERKRADE

**WENS:  
INZETTEN OP ONDERSTEUNING VAN DE JEUGD  
BIJ HET VERZAMELEN VAN (BETROUWBARE)  
INFORMATIE VOOR WERKSTUKKEN**





## SAMENVATTING

Bibliotheek Landgraaf-Onderbanken is een aangename plek om te werken of studeren. De stoelen en tafels bij de studie-/werkplekken zijn niet in hoogte verstelbaar. Er is een koptelefoon en een stopcontact bij de studie-/werkplekken beschikbaar maar geen verlichting per studie-/werkplek. Verder zijn er bij Bibliotheek Landgraaf-Onderbanken tal van faciliteiten: er is een printer/kopieerapparaat, computers om te gebruiken en een drinkgelegenheid. Een eetgelegenheid is er alleen in Landgraaf. Bij geen van de drie vestigingen is er een ontmoetingsruimte en een ruimte waar je ongestoord kunt bellen, lezen, studeren of werken.

Er is wifi die voldoende snelheid en capaciteit heeft en vrijwel altijd beschikbaar is.

Bij Bibliotheek Landgraaf-Onderbanken zijn er geen gamefaciliteiten, ook heeft men niet de beschikking over een Fablab/Digilab.

In Landgraaf zijn er tussen de 21-30 studie-/werkplekken beschikbaar, in de andere twee vestigingen tussen de 1-5 studie-/werkplekken. In zijn totaliteit zijn dat dus tussen de 20-40 plekken. De bezetting van de studie-/werkplekken is per vestiging verschillend. In Schinveld is de bezetting zowel overdag als 's avonds tussen de 1 en 25 procent. In Landgraaf is de bezetting overdag (26-50%) wat hoger dan 's avonds (1-25%). Dat verschil is in Ubach over Worms nog groter. Overdag zijn minimaal driekwart van de studie/werkplekken bezet en 's avonds worden de plekken helemaal niet gebruikt.

Op korte termijn wil Bibliotheek Landgraaf-Onderbanken het contactloos printen en betalen gerealiseerd zien en op de wat langere termijn is er de wens om de studie-/werkplekken te voorzien van afscheidingen. Verder is er wel innovatiebudget beschikbaar, maar dat is verder nog niet ingevuld.

# DE BIBLIOTHEEK LANDGRAAF- ONDERBANKEN

WENS:  
STUDIE-/WERKPLEKKEN  
VOORZIEN VAN AFSCHEIDINGEN



## SAMENVATTING

Bibliotheek Maas en Peel is een aangename plek om te werken of studeren. De stoelen en tafels bij de studie-/werkplekken zijn niet in hoogte verstelbaar. Er is een koptelefoon en een stopcontact bij de studie-/werkplekken en tevens verlichting per studie-/werkplek. Verder zijn er bij Bibliotheek Maas en Peel tal van faciliteiten: er is een printer/kopieerapparaat, computers om te gebruiken en een drinkgelegenheid. Een eetgelegenheid is er niet. Met uitzondering van Reuver is er een aparte ruimte beschikbaar om in een groepje te kunnen werken/studeren. Bij alle drie vestigingen is er een ontmoetingsruimte aanwezig en een ruimte waar je ongestoord kunt bellen, lezen, studeren of werken.

Er is wifi die voldoende snelheid en capaciteit heeft en vrijwel altijd beschikbaar is, echter in Reuver zijn er ongeveer maandelijks problemen met de beschikbaarheid. Bij Bibliotheek Maas en Peel zijn er geen gamefaciliteiten aanwezig en heeft Bibliotheek Maas en Peel niet de beschikking over een Fablab/Digilab.

In Reuver zijn er tussen de 6 en 10 studie/werkplekken beschikbaar. In Panningen zijn dat er beduidend meer (31-50 plekken). De overige vier vestigingen hebben de beschikking over 11-20 studie-/werkplekken. De bezetting is laag, zowel overdag als in de avond is niet meer dan een kwart van de plekken bezet. Alleen in Reuver is de bezetting hoger (26-50%).

Ingeschat wordt dat tussen de 41-50 procent van de bezoekers geen lid is van de bibliotheek. Dit is erg hoog ten opzichte van de andere Limburgse bibliotheken. Op korte termijn heeft Bibliotheek Maas en Peel behoefte aan meer privacy bij de studie-/werkplekken en op langere termijn wil de bibliotheek gaan inzetten op een Fablab, meer ruimte voor cursussen en een taalcafé. Een speerpunt voor 2018 is het verzorgen van sollicitatietrainingen

# DE BIBLIOTHEEK MAAS EN PEEL

WENS:  
MEER PRIVACY  
BIJ STUDIE-/WERKPLEKKEN



## SAMENVATTING

Bibliotheek Meerssen is een aangename plek om te werken of studeren. De stoelen en tafels bij de studie-/werkplekken zijn niet in hoogte verstelbaar. Er is geen koptelefoon en verlichting bij de studie-/werkplekken aanwezig. Wel is er bij elke studie-/werkplek een stopcontact. Verder zijn er bij Bibliotheek Meerssen tal van faciliteiten: er is een printer/kopieerapparaat, computers om te gebruiken en een drinkgelegenheid. Verder is er een aparte ruimte waar je in groepjes kunt werken/studeren, maar er is geen ruimte waar je ongestoord kunt bellen, lezen, studeren en werken. Wel is er een ontmoetingsruimte. Er is wifi die voldoende snelheid en capaciteit heeft en vrijwel altijd beschikbaar is. Bij Bibliotheek Meerssen zijn er gamefaciliteiten beschikbaar en heeft men ook de beschikking over een Fablab/Digilab.

Er zijn meer dan 50 studie-/werkplekken. De studie-/werkplekken zijn overdag maximaal voor de helft bezet en 's avonds voor maximaal een kwart. Ingeschat wordt dat tussen de 11-20 procent van de bezoekers geen lid is van de bibliotheek. Bibliotheek Meerssen zou graag meer privacy willen creëren voor studie-/werkplekken door de plekken van elkaar af te schermen en ook beveiligd printen zou men op korte termijn graag gerealiseerd zien. Op langere termijn zou men graag met de volgende zaken aan de slag gaan:

- Aanbieden van werkruimte voor zzp'ers;
- Werkplekken voor leraren;
- Meer gesprekken voor digitale ondersteuning;
- Deskundigheidsbevordering van medewerkers of aanvullen van expertise door externen;
- Samenwerking met andere partners (Traject, Maastricht);
- Meer provinciale ondersteuning (makersonderwijs, makersbuzz) of anderszins meer samenwerking met andere bibliotheken.

# DE BIBLIOTHEEK MEERSSEN

WENS:  
MEER PRIVACY  
BIJ STUDIE-/WERKPLEKKEN



## SAMENVATTING

Bibliotheek Nuth is een aangename plek om te werken of studeren. De stoelen en tafels bij de studie-/werkplekken zijn niet in hoogte verstelbaar. Er geen stopcontact en verlichting bij de studie-/werkplekken beschikbaar. Wel is er bij sommige studie-/werkplekken een koptelefoon aanwezig. Verder zijn er bij Bibliotheek Nuth tal van faciliteiten: er is een printer/kopieerapparaat, computers om te gebruiken en een drinkgelegenheid. Er is geen aparte ruimte waar je in groepjes kunt werken/studeren en ook geen ruimte waar je ongestoord kunt bellen, lezen, studeren en werken. Wel is er een ontmoetingsruimte.

In de vestiging Nuth is er wifi die voldoende snelheid en capaciteit heeft en vrijwel altijd beschikbaar is. In de andere twee vestigingen (Hulsberg en Schimmert) is er geen wifi.

Bij Bibliotheek Nuth zijn er geen gamefaciliteiten beschikbaar en men heeft ook niet de beschikking over een Fablab/Digilab.

Er zijn per vestiging tussen de 1 en 5 studie-/werkplekken beschikbaar. De studie-/werkplekken zijn zowel overdag als 's avonds voor maximaal een kwart bezet.

Bibliotheek Nuth wil graag het aantal devices uitbreiden (inrichting voor cursussen) en ook beveiligd printen zou men op korte termijn graag gerealiseerd zien. Op langere termijn heeft Bibliotheek Nuth interesse voor de makersbuzz i.s.m. scholen en zou men graag studie/werkplekken gaan aanbieden als dienst aan bijvoorbeeld zzp'ers.

# DE BIBLIOTHEEK NUTH

## WENS: UITBREIDING VAN HET AANTAL DEVICES



## SAMENVATTING

Bibliotheek SCHUNCK \* is een aangename plek om te werken of studeren. De tafels bij de studie-/werkplekken zijn niet in hoogte verstelbaar, de stoelen meestal ook niet, een enkele stoel is wel in hoogte verstelbaar. Er is bij de studie-/werkplekken een stopcontact en verlichting beschikbaar en bij enkele studie/werkplekken ook een koptelefoon. Verder zijn er bij Bibliotheek SCHUNCK \* tal van faciliteiten: er is een printer/kopieerapparaat, computers om te gebruiken en een drinkgelegenheid. Een eetgelegenheid is er alleen in Heerlen. Er is in alle vestigingen een aparte ruimte waar je in groepjes kunt werken/studeren en een ruimte waar je ongestoord kunt lezen, studeren en werken. Tevens is er een ontmoetingsruimte. Ongestoord bellen in een aparte ruimte is niet mogelijk bij Bibliotheek SCHUNCK \*. Er is wifi die voldoende snelheid en capaciteit heeft en vrijwel altijd beschikbaar is.

Bij Bibliotheek SCHUNCK \* zijn er geen gamefaciliteiten en men heeft ook niet de beschikking over een Fablab/Digilab. Er zijn per vestiging tussen de 6 en 10 studie-/werkplekken beschikbaar, alleen in Heerlen zijn dat er ruim meer (31-50). De studie-/werkplekken in de vestigingen Hoensbroek, Heerlerheide en Heerlerbaan zijn overdag goed bezet (51-75%). In Heerlen is de bezetting lager, overdag tussen de 26-50 procent en 's avonds maximaal 25 procent.

Bij Bibliotheek SCHUNCK \* zou men op korte termijn graag aan de slag gaan met:

- Bibliotheekcatalogus makkelijker integreren in swipe-devices;
- Touchscreens;
- Gebruiksgemak bij werkplekken vergroten (bijv. wifiprinten);
- Deskundigheidsbevordering bij medewerkers op digitaal gebied.

Verder worden de ontwikkelingen gevolgd en tevens de verwachtingen van de gebruikers: biebroom.

# DE BIBLIOTHEEK SCHUNCK \*

WENS:  
**GEBRUIKSGEMAK  
BIJ WERKPLEKKEN VERGROTEN**

