

Bibliotheekgebouw als leeromgeving

David Lankes stelt dat het de missie is van de bibliothecaris om bij te dragen aan een betere samenleving door kenniscreatie te stimuleren in hun lokale omgeving. Dit gebeurt natuurlijk door de community librarians maar ook het gebouw kan een bijdrage leveren aan het stimuleren van leren. Dit document geeft je tips op welke manier je hiermee aan de slag kunt in jouw bibliotheek.

Evita Berkouwer onderzocht in 2017 welke invloed de functie van het bibliotheekgebouw als leeromgeving kan hebben. Haar centrale vraag: "Op welke wijze kunnen publieke ruimtes van de traditionele Openbare Bibliotheek veranderen waardoor ze een verhoogde bijdrage leveren aan de kenniseconomie?" Hier volgt een korte samenvatting van haar onderzoek.

Deze persona's bezoeken de bibliotheek

De meeste bezoekers komen naar een bibliotheek om zich te ontwikkelen en dat kan op verschillende manieren. Ze willen graag kennis verkrijgen waarbij ontmoeting, delen, samenwerking of concentratie een rol spelen. De FOBIC Netherlands Library Forum onderscheidt 8 persona's¹ met ieder hun eigen behoeftes. Vier persona's zijn meegenomen in dit onderzoek:

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 (oefenen met lezen en schrijven);
- Middelen: Simpel meubilair, computer;
- Services: Wifi, kopieerfaciliteiten.

De actieve veelvraat

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

De leergierige snuffelaar (actieve kennisdeler)

- Huisvesting: Ruimte voor ontmoeten;
- Middelen: Inspiratiehoek (tijdschriften/boeken) om rond te snuffelen;

Services: Wifi, vriendelijk en expertise personeel, ruime openingstijden. tekst (10 pt) Bodytekst (10 pt) Bodytekst (10 pt) Bodytekst (10 pt) Bodytekst (10 pt)

In de publieke ruimte kun je leren, ontmoeten, doen en inspireren

Jens Thorhauge is ervan overtuigd dat de bibliotheek een plek is waar burgers naartoe komen om meer te doen dan alleen een boek lenen, een tijdschrift lezen of een kopie maken. Hij verdeelt de bieb in 4 ruimtes:

1. Learning Space (leren): ruimtes waar de bezoeker individueel of in een groep kan lezen, leren, werken of ontmoeten; ruimtes die verhuurd worden voor vergaderingen, cursussen of een werkoverleg.
2. Meeting Space (ontmoeten): (horeca)ruimte waar bezoekers kunnen lezen, ontmoeten, kennis delen en tegelijkertijd kunnen ontspannen en genieten.
3. Performative Space (doen): 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

¹ De inhoudelijke opvoeder, de nieuwsgierige boekenwurm, de gespecialiseerde kennishaler en de snelle mediagebruiker zijn niet in dit onderzoek meegenomen omdat zij niet direct effect hebben op de persoonlijke ontwikkeling of bijdragen aan de kenniseconomie.



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).

4. Inspiration Space (inspireren): Bibliotheacarissen presenteren hier zaken die actueel zijn of hun voorkeur hebben. Bezoekers kunnen hier zelf ook producten en diensten presenteren.

Inrichting van belang voor kennisdeling

De publieke ruimte moet de juiste inrichting hebben om kennisdeling optimaal plaats te laten vinden. Frank Duffy (1997) omschrijft vier soorten werkplekconcepten:

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

Welke faciliteiten zijn van belang

Het is belangrijk om de kwaliteit van services te waarborgen om negatieve ervaringen te voorkomen en boven de gemiddelde verwachting te presteren. Zo zijn de volgende faciliteiten van belang:

Voor de bibliotheek zijn o.a. terras, wifi, kopieermogelijkheid, café, restaurant, individuele werkplekken, parkeergelegenheid, internet, cursusruimte, studieplaatsen (Openbare Bibliotheek Gouda, 2017) belangrijk.

Voor de publieke ruimte zijn openingstijden, Wifi, Stroompunten, Airco en verwarming, Groenvoorziening, Receptiediensten, Catering, Beveiliging, Schoonmaak belangrijk.

Conclusie en aanbeveling

De afname van de baten en het aantal bezoekers van bibliotheken 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 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.

Onderstaande acht factoren kunnen leiden tot een succesvolle publieke ruimte van de OB die bijdraagt aan de kenniseconomie:

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

Deze behoeftevoorzieningen hebben 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.

Naast bovenstaande maatregelen zijn er nog drie belangrijke aandachtsgebieden die benoemd moeten worden.

- Meer budget genereren om bovenstaande maatregelen uit te voeren
- Bibliotheken zouden zelf ook beperkt onderzoek moeten doen (organisatieanalyse, omgevingsanalyse en doelgroepanalyse)
- Onderzoeken of de drempel tot kennisdeling verlaagd kan worden

Welke stappen zijn nodig om deze veranderingen te implementeren?

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.

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 besteed worden aan de inrichting van deze vierkante meters, de diversiteit aan werken ontmoetingsplekken en de uitstraling hiervan. Tot slot is de mate van groenvoorziening en daglicht van belang voor het succes van de publieke ruimte.

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.

Wat zijn de bedrijfsorganisatorische en personele consequenties?

Structuur

Er heeft een verandering plaatsgevonden van het aangeboden product: 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 gastheer/-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.

Organisatie-doelstellingen:

Op de lange termijn heeft de uitvoering van het advies consequenties voor naleven van de organisatie-doelstellingen. 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.

Cubiss kan ondersteunen bij het inrichten/op de juiste manier aanbieden van de publieke ruimte. Dus heb je behoefte aan hulp, advies of ondersteuning, neem dan contact op met [Hans Klink](mailto:h.klink@cubiss.nl) via h.klink@cubiss.nl