



De bibliotheek nu en in de toekomst

Een verkennend onderzoek naar wensen, verwachtingen en behoeften van het brede publiek rondom de bibliotheek

Versie 02

Ministerie van Onderwijs, Cultuur en Wetenschap (OCW), directie Media & Creatieve industrie

Lieke van Emmerik
Wenny Geenevasen

MARE

Judith ter Berg
Liesbeth Gerritsen
Juultje Dehing

Referentie opdrachtgever: IUCN23050289

Projectnummer MARE: 2023118

1 september 2023

Inhoudsopgave

Management samenvatting	3
Achtergrond	6
Onderzoeksdoelstelling	6
Resultaten	7
Trendanalyse	19
Bijlage 1 - Onderzoeksverantwoording.....	21
Bijlage 2 - Stimulusmateriaal	22

MARE voert onderzoek uit binnen het kader van ISO 20252:2019 (kwaliteit onderzoek) en ISO 27001:2017 (data security). MARE conformeert zich tevens aan de richtlijnen van brancheorganisatie MOA wat betreft persoonsgegevens. Daarnaast voldoet MARE aan de overheidsnorm BIO (Baseline Informatiebeveiliging Overheid).

Disclaimer

Kwalitatief onderzoek is verkennend en inventariserend van aard. Uitkomsten van dergelijk onderzoek moeten dan ook in de eerste plaats worden gezien als indicatief en hypothesevormend en niet als (cijfermatig bewezen) feiten. Omwille van de leesbaarheid wordt in deze rapportage van de stellende vorm gebruik gemaakt.

Management samenvatting

In de periode tussen 2010 en 2020 is de maatschappelijke functie en impact van bibliotheken aanzienlijk gegroeid. Deze uitbreiding is juridisch verankerd in vijf maatschappelijke functies: ter beschikking stellen van kennis en informatie; bieden van mogelijkheden tot ontwikkeling en educatie; bevorderen van lezen; laten kennismaken met literatuur; organiseren van ontmoeting en debat; laten kennismaken met kunst en cultuur (uit Kamerbrief, 4 -11 - 2022).

Het Ministerie van Onderwijs, Cultuur en Wetenschap (hierna: OCW) heeft sinds 2015 een wetgeving voor openbare bibliotheken geïmplementeerd. In de nabije toekomst zijn er wijzigingen in het wetgevingskader gepland en om die reden wordt er in brede zin input verzameld. Naast input vanuit de reguliere stakeholders is er behoefte aan input vanuit de doelgroep (de mensen om wie het uiteindelijk gaat, de burger). MARE heeft om die reden kwalitatief onderzoek uitgevoerd voor OCW.

Het onderzoek diende inzicht te verschaffen in de verwachtingen, wensen en behoeften van het brede publiek rondom de bibliotheek, nu en in de toekomst.

Door middel van zes groepsdiscussies (twee face-to-face en vier online via MS-Teams) met jongeren, gezinnen en ouderen is de informatie verzameld. In het rapport zijn de resultaten in meer detail beschreven. Navolgend zijn de belangrijkste conclusies en aanbevelingen te lezen.

Conclusies

- De bibliotheek is voor eenieder verbonden aan 'boeken', 'fysieke boeken lezen/lenen', 'rust', 'informatie' en 'uitje (van vroeger)'. Dat is beeldbepalend voor de bibliotheek. Daarnaast bestaat ook een oud beeld van de bibliotheek als saai en stoffig, mede ingegeven door het niet bezoeken van de bibliotheek.
- De kennis over wat de bibliotheek te bieden heeft, naast de uitleen van boeken en de mogelijkheid tot lezen en/ of studie, is beperkt. De vijf maatschappelijke functies van de bibliotheek zijn met andere woorden nog lang niet bekend bij het algemeen publiek. Dit draagt bij aan het achterhaalde beeld van de dienstverlening van de bibliotheek. Impliciet is de betekenis van de bibliotheek als ontmoetingsplaats wel bekend, maar het laten kennismaken met kunst en cultuur overwegend niet, net zomin als het bieden van mogelijkheden tot ontwikkeling en educatie.
- Opvallend is het ook niet in aanraking komen met de bibliotheek. De bibliotheek is onzichtbaar als instituut voor de niet-leden/ niet-bezoekers; men komt er niet mee in aanraking. De bibliotheek wordt alleen zichtbaar als mensen zelf initiatief nemen om contact te zoeken met de bibliotheek. Een gevolg hiervan is dat de gebrekkige kennis over het aanbod niet snel wordt geactualiseerd.
- Zeker de online dienstverlening van de bibliotheek is nauwelijks bekend, zelfs onder mensen die er regelmatig komen en gebruikmaken van de bibliotheek.
- De houding ten opzichte van de bibliotheek is over het algemeen positief, een belangrijk gegeven voor de vorming van de bibliotheek in de toekomst.
- De bibliotheek wordt gezien als een instituut dat erbij hoort in de samenleving; een instituut waar je niet bij stilstaat, maar dat wel van belang is. Er wordt een groot maatschappelijk belang aan toegedicht vanuit de educatieve functie, maar ook vanuit de sociale functie als ontmoetingsplaats. En indien bekend met het aanbod van de bibliotheek wordt de ondersteunende functie onderschreven en van belang geacht, net als haar culturele functie.
- Wat verder wezenlijk is voor de bibliotheek is dat deze wordt ervaren als een instituut dat voor iedereen toegankelijk is en dat dat een groot goed is; het creëert hiermee een gemeenschappelijk

gevoel waarin laagdrempeligheid en het verwelkomen van eenieder centraal staat. Het voldoet hiermee ook aan een behoefte aan een voorziening waarin gemeenschappelijkheid de boventoon voert, los van enig commercieel belang. Ook wordt belang gehecht aan de neutrale grond van de bibliotheek, waarin informatie sneller als betrouwbaar wordt ervaren dan via online kanalen of zoekmogelijkheden.

- Dit grote maatschappelijke belang gaat niet hand in hand met een even sterk ervaren persoonlijk belang. Het persoonlijke belang is minder geworden door factoren als onbekendheid met het huidige aanbod van de bibliotheek, het idee dat alle informatie ook online te verkrijgen is en/of een levensfase die minder uitnodigt tot bibliotheekbezoek.
- Overige drempels die een bibliotheekbezoek of lidmaatschap in de weg staan zijn de afstand tot de bibliotheek - zeker in landelijke gebieden -, ofwel een lastige (ov-)onbereikbaarheid en de hiermee gepaard gaande kosten (parkeren, ov-gebruik). Hiermee raakt de bibliotheek letterlijk en figuurlijk uit het zicht. Ook vergt het tijd en moeite die in drukbezette levens schaars zijn.
- De drijfveren voor bibliotheekbezoek of -lidmaatschap verschillen en zijn mede afhankelijk van levensfase. De drijfveren zijn gelegen in haar corebusiness boeken lenen, de educatieve functie voor kinderen, de ervaring van een uitje, de functie als stilte- en studieplek, de sociale functie als ontmoetingsplek, het moment voor jezelf. Minder prominent - want minder bekend - zijn de relatief geringe kosten van een bibliotheeklidmaatschap, de ondersteunende functie van de bibliotheek (taalles bijvoorbeeld) en de kennismaking met culturele activiteiten.
- Er zijn verschillende behoeften met betrekking tot de bibliotheek die momenteel onvoldoende worden vervuld. Kernwoorden hierin zijn: gemak, combinatie van functies en ontspanning. Duidelijk is dat de bibliotheek als fysieke plek behouden dient te blijven. Want de bibliotheek biedt daarmee de kans om te snuffelen, een ontdekking te doen, geïnspireerd te raken: serendipiteit.
- Algemeen is de behoefte aan meer verschillende activiteiten in de bibliotheek, omdat dit een bezoek vergemakkelijkt en uitnodigend werkt. Er wordt gedacht aan een bredere educatieve invulling, maar ook aan een meer culturele invulling en een invulling die gelieerd is aan ontspanning en ontmoeting (bijvoorbeeld door de combinatie met horeca).
- De bibliotheek dicht(er)bij is een wens en kan bezoek stimuleren.
- Er is ook behoefte aan rust, zodat er voldoende mogelijkheid is voor studeren en lezen.
- Ten aanzien van een wenselijke online invulling van de bibliotheek staat centraal: gidsfunctie, kwaliteit en gebruiksvriendelijkheid. Er wordt prijs gesteld op een gepersonaliseerde omgeving waarin advies wordt gegeven op basis van interesses, leesconsumptie van leeftijdgenoten (de genoemde *gidsfunctie*). Ook is er behoefte aan een online *kwalitatief hoogstaand aanbod* zowel in een *uitgebreid assortiment* als in *gebruiksvriendelijke techniek*.
- Het oog op de toekomst van de bibliotheek zorgt voor een bevestiging van de geuite behoeften. Een toevoeging hierop is de behoefte dat de bibliotheek ook de functie mag hebben van een betrouwbare informatiebron in een tijd van vluchtige en moeilijk te controleren informatie.
- Aan de hand van een drietal toekomstscenario's is duidelijk geworden dat online dienstverlening van de bibliotheek als een onmisbaar element wordt gezien, omdat het aansluit op de steeds digitalere wereld en tegemoetkomt aan de behoefte van gemak (overal en altijd beschikbaar). Dit dient dan wel te gebeuren in combinatie met een fysieke bibliotheek. De link met het lezen van boeken op een fysieke plek, als leer- en leesinstituut voor ontwikkeling moet gehandhaafd. Ook dient de fysieke bibliotheek het doel van het faciliteren van een ontmoetingsplek. Het terecht kunnen met vragen en hulp krijgen, wordt ook als een belangrijke pijler van de bibliotheek gezien.

- De gedachte van ‘voor de gemeenschap en door de gemeenschap’ wordt positief ontvangen, waarbij de eigen inbreng en actieve opstelling wisselend worden ingeschat.
- Uit het onderzoek komen onderliggende behoeften naar voren. Deze behoeften komen overeen met de behoeften die centraal staan in de maatschappelijke trends: gemeenschappelijkheid, rust, serendipiteit, betrouwbaarheid en optimalisatie. Deze behoeften vallen ook grotendeels samen met de vijf maatschappelijke functies van de bibliotheek. Dit betekent dat deze functies een sterke basis vormen voor het verder ontwikkelen van de bibliotheek in de toekomst.

Aanbevelingen

- Er valt veel winst te behalen in het duidelijk maken waar de bibliotheek allemaal voor staat. De kennis over wat een bibliotheek nu al aanbiedt en welke rol zij kan vervullen is beperkt, laat staan voor een toekomstige invulling van de bibliotheek.
- De zichtbaarheid van de bibliotheek moet daarvoor groter worden. Je moet makkelijker dan nu het geval is in aanraking komen met de bibliotheek, zonder daarvoor zelf in actie te moeten komen. Potentiële bezoekers moeten aangereikt krijgen wat een bezoek hen kan opleveren, huidige bezoekers mogen beter doordrongen raken van het totale pakket dat de bibliotheek biedt.
- Er zijn duidelijk te vervullen behoeften, die soms enigszins verschillen tussen doelgroepen en leeftijden: sociaal contact, rustige studieplek, rustige plek om uit de hectiek van het dagelijks leven te zijn, de bibliotheek als ‘gids’, culturele inspiratieplek, het kunnen combineren van bibliotheekbezoek met andere activiteiten. Het loont zeker de moeite om als overheid na te gaan hoe deze behoeften in beleid kunnen worden vervat. Duidelijk is ook dat de bibliotheek een breder palet kan bieden dan nu (deels) het geval is.
- Nabijheid van de bibliotheek is een belangrijke randvoorwaarde voor bezoek. Zeker in een tijd waarin voorzieningen soms zijn afgebroken is het stimulerend voor burgers als een voorziening als de bibliotheek meer ‘naar hen toekomt’.
- In het nadenken over de bibliotheek in de toekomst is het de kunst om te laveren tussen brede dienstverlening en daarmee gepaard gaande reuring versus de gewenste en verwachte rust.
- Het is goed om de vijf maatschappelijke functies zodanig te operationaliseren dat deze invulling geven aan de geconstateerde onderliggende behoeften. Deze kunnen resulteren in de mogelijke volgende rollen van de bibliotheek in de toekomst:
 - *Gemeenschappelijkheid* → *De bieb de verbinder*: De bibliotheek is de plek waar de gemeenschap elkaar vindt, waar iedereen gelijk is en de bibliotheek stelt de burger in gelegenheid zelf initiatief te nemen/ te delen/ uit te wisselen.
 - *Rust* → *De bieb de weegschaal*: De bibliotheek navigeert tussen rustig en stimulatie.
 - *Serendipiteit* → *De bieb de inspirator*: De bibliotheek brengt je op laagdrempelige wijze in contact met al dat wat kan inspireren, van lezingen, theater tot workshops. Daarbij bewaakt de bibliotheek serendipiteit; het is een plek waar je verrast wordt en het onverwachte vindt.
 - *Betrouwbaar* → *De bieb de onafhankelijke gids*: De bibliotheek geeft gidsing in een informatie-overload. Het detecteert waar van onwaar en AI-gegenereerd van menselijk.
 - *Optimaliserend* → *De bieb de facilitator*: De bibliotheek ondersteunt en faciliteert. De beste facilitator is onzichtbaar, geeft een duwtje in de rug zonder dat je het opmerkt.

Achtergrond

De openbare bibliotheek behoort tot de meest bezochte sociaal-culturele voorzieningen in Nederland. Bibliotheken dienen als plekken waar mensen zich cultureel en maatschappelijk kunnen ontwikkelen. Ze zijn zowel een ruimte voor groei, leren en oefenen, als een plek van rust. In de periode tussen 2010 en 2020 is de maatschappelijke functie en impact van bibliotheken aanzienlijk gegroeid. Deze uitbreiding is juridisch verankerd in vijf maatschappelijke functies: ter beschikking stellen van kennis en informatie; bieden van mogelijkheden tot ontwikkeling en educatie; bevorderen van lezen; laten kennismaken met literatuur; organiseren van ontmoeting en debat; laten kennismaken met kunst en cultuur (uit Kamerbrief, 4 -11 - 2022).

Het Ministerie van Onderwijs, Cultuur en Wetenschap (hierna: OCW) heeft sinds 2015 een wetgeving voor openbare bibliotheken geïmplementeerd. In de nabije toekomst zijn er wijzigingen in het wetgevingskader gepland, en om die reden wordt er in brede zin input verzameld. Als toekomstperspectief wil OCW dat gemeenten de plicht krijgen om de beschikbaarheid en toegankelijkheid van een toekomstgerichte bibliotheekvoorziening voor alle inwoners te waarborgen, die alle vijf maatschappelijke functies vervullen. Naast input vanuit de reguliere stakeholders is er behoefte aan input vanuit de doelgroep (de mensen om wie het uiteindelijk gaat, de burger). MARE heeft om die reden kwalitatief onderzoek uitgevoerd voor OCW.

Onderzoeksdoelstelling

Het onderzoek dient inzicht te verschaffen in de verwachtingen, wensen en behoeften van het brede publiek rondom de bibliotheek, nu en in de toekomst. Meer specifiek inzicht in:

- Wat is het huidige beeld van de bibliotheek?
- Welke drijfveren en barrières ervaren mensen met betrekking tot de bibliotheek, welke randvoorwaarden dragen bij aan een grotere betrokkenheid/ bezoek van de bibliotheek?
- Hoe ziet de bibliotheek er in de toekomst (idealiter) uit?
- Welk scenario van de bibliotheek in de toekomst spreekt aan?

Output onderzoek

Het onderzoek biedt OCW handvatten voor de ontwikkeling van beleid en communicatie rondom de bibliotheek.

De onderzoeksverantwoording en het stimulusmateriaal worden weergegeven in de bijlagen.

Resultaten

Context

- Sommige mensen definiëren zichzelf als echte lezers, anderen juist als niet-lezers. Dat maakt uit voor de verbondenheid met de bibliotheek, omdat men de bibliotheek in elk geval koppelt aan 'boeken/lezen'.
- Er is gekozen voor een spreiding over leden/ bezoekers van de bibliotheek korter dan 10 jaar geleden en niet-leden/ bezoekers van de bibliotheek langer dan 10 jaar geleden. Dit heeft vanzelfsprekend gevolgen voor de mate waarin men een actueel of minder actueel beeld heeft van de bibliotheek. Opvallend is echter dat er in het algemeen een *grote onbekendheid* is met de dienstverlening van de bibliotheek. Zelfs mensen die boeken lenen of regelmatig de bibliotheek bezoeken, zijn heel slecht op de hoogte van wat de bibliotheek allemaal te bieden heeft. Zeker de onlinediensten van de bibliotheek zijn nauwelijks bekend. Maar ook de overige activiteiten op cultureel en maatschappelijk gebied zijn slechts bij een minderheid bekend en dat betreft dan de leden en regelmatige bezoekers.
- Men geeft ook aan *nauwelijks in aanraking* te komen met de bibliotheek en vindt de bibliotheek vrij onzichtbaar; men komt de bibliotheek niet tegen op sociale media of andere kanalen, in tegenstelling tot bijvoorbeeld reclames voor musea of andere culturele of maatschappelijke voorzieningen. In die zin is de bibliotheek niet een instelling waarmee men toevalligerwijs in aanraking komt.

De drie onderscheiden doelgroepen naar levensfase in dit onderzoek zijn gezinnen (ouders van kinderen tot 18 jaar), ouderen (55+) en jongeren (18 tot en met 27 jaar). In dit rapport beschrijven we de resultaten over de gehele onderzoeksgroep heen. Alleen als het relevant is maken we onderscheid naar een van de drie subdoelgroepen.

Kennis over (het aanbod van) de bibliotheek

Het is dus duidelijk dat de meerderheid een beperkte kennis heeft van wat er momenteel al allemaal aangeboden wordt en kan in een bibliotheek; overall blijkt zoals gezegd, bij alle drie de doelgroepen, *grote onbekendheid* met de dienstverlening van en activiteiten in de bibliotheek.

- Zelfs mensen die er regelmatig komen, weten niet altijd van de online mogelijkheden van de bibliotheek. Sommigen reageren verbaasd als ze horen dat ze ook online (luister)boeken kunnen lenen.
- Zeker onder de incidentele bezoekers en niet-leden/ bezoekers is er nauwelijks kennis over wat er aan *online* toepassingen bij de bibliotheek voorhanden is. Maar ook hebben ze veelal geen idee van het kunnen lenen van muziek/ CD's, games, tijdschriften en kunst, laat staan dat er activiteiten of evenementen plaatsvinden.
 - Mensen die er af en toe komen weten iets meer, maar denken evengoed nog niet zonder meer aan *online* mogelijkheden.
 - Mensen die enigszins regelmatig naar de bibliotheek gaan zijn beter op de hoogte en noemen ook voorleesmiddagen, cursussen, taalles of computerles, printmogelijkheden.

"Heel veel activiteiten, cursussen. Bijvoorbeeld ouderen die niks weten over Digid enzo, dan kunnen ze er naartoe en leren dat dan." (ouderen)

"In Tilburg kun je hulp vragen aan een medewerker en staan er ook vaste computers. Ook zijn er evenementen in de bieb." (jongeren)
- Slechts een beperkte groep weet dus dat de bibliotheek *veel meer biedt* dan de uitleen van boeken of een studeerplek zoals voorleesmiddagen voor kinderen, lezingen, culturele activiteiten

of maatschappelijke ondersteuning bijvoorbeeld op het terrein van digitale en taalvaardigheid. Als andere deelnemers hierover horen heeft dit een positieve uitwerking op hen; de bibliotheek heeft meer aanbod dan gedacht.

- Een aantal respondenten woont ook in gemeenten waar de bibliotheek een multifunctionele opzet kent waardoor ze hiermee bekend zijn (bijvoorbeeld Rosmalen, Den Bosch).
- In Amsterdam heeft de Openbare Bibliotheek Amsterdam Oosterdok (hierna: OBA) een zeer speciale plek; het is een bekend gebouw waarvan men weet dat er veel gebeurt. Een enkeling weet dat je er terecht kunt voor maatschappelijke hulp, al dan niet uit eigen ervaring.

“Ik kreeg via de bieb een voorleesmoeder voor mijn kind, want ze liep achter en nu gaat ze als een speer en heeft ze de smaak te pakken.” (gezinnen)
- Met name mensen die al lang niet in een bibliotheek zijn geweest hebben overwegend nog het beeld van een stoffig, saai en muf gebouw met allemaal stoffige boeken. Ook menen zij dat je er alleen of voornamelijk fysiek boeken kunt lenen/ huren.

“Moet je lid worden om een tijdschrift te lezen? En om te kijken of je een boek interessant vindt?” (ouderen)
- De kennis wordt dus ook niet vergroot omdat men zoals gezegd ook *niet in aanraking komt* met nieuws of updates over de bibliotheek, niet via sociale media noch via andere kanalen. Ook is het geen gespreksonderwerp zo blijkt: het zit niet in ‘het systeem’.
- In het verlengde hiervan heeft men overwegend geen idee van de *kosten* van een lidmaatschap. Gezinnen en ook jongeren weten vaak wel dat een lidmaatschap voor kinderen tot 18 jaar gratis is. Maar wat volwassenen moeten betalen voor een lidmaatschap, daarover tast men vaak in het duister. Hooguit is de veronderstelling dat het niet een heel hoog bedrag kan zijn, omdat de bibliotheek wordt gezien als een voorziening die voor iedereen toegankelijk is, ook voor mensen met een kleine portemonnee.

Houding ten aanzien van de bibliotheek

Gevraagd naar de eerste associaties bij de bibliotheek rijst een beeld op dat wordt bepaald door boeken, boeken lezen/lenen, informatie/ontwikkeling, uitje van vroeger/ jeugd, rust en dat de bibliotheek er voor iedereen is. Jongeren verbinden de bibliotheek verder aan ‘leren’/‘stilte’ en ‘studieplek’, gezinnen aan het ‘met de kinderen er naartoe gaan’/‘kinderactiviteiten’ en ouderen aan ‘het lezen van de krant’. Voor enkele meer incidentele bezoekers is de bibliotheek verbonden aan ‘saai’ en ‘stoffig’. Voor Amsterdammers is de bibliotheek veelal de OBA Oosterdok als mooie plek waar veel gebeurt.

- Het gevoel bij en de houding ten opzichte van de bibliotheek is vaak positief. Dit is het gevolg van ervaringen in de jeugd (uitje), de educatieve functie, de rust die de bibliotheek uitstraalt. Het is een heel bekend en vertrouwd instituut dat erbij hoort in het leven. Een bestaan zonder de bibliotheek lijkt onmogelijk en onwenselijk.
- Ook wordt de bibliotheek door eenieder gekoppeld aan de *eigen jeugd*; het samen met een van de ouders naar de bibliotheek gaan, wat veelal werd ervaren als een uitje. Dat geeft de bibliotheek ook een *positieve connotatie*.
- De bibliotheek is vooral verbonden aan fysieke boeken: sommigen vinden het lezen van een fysiek boek prettiger dan een digitaal boek lezen en anderen willen boeken ‘gewoon’ zelf bezitten (‘hebben’).
- Er is in houding en beeld van en gevoel bij de bibliotheek wel enig verschil tussen de doelgroepen waar te nemen:

- *Ouderen*: hebben voornamelijk een positief gevoel, wat ingegeven is door de vertrouwdheid van het fenomeen bibliotheek; het biedt de een een gezellig moment, de ander vindt het ook belangrijk voor de jeugd en algemene ontwikkeling, waar weer anderen vooral nostalgie voelen (van vroeger). Als ouderen digitaalvaardig zijn halen zij hun informatie echter vooral online. Mooie (kijk)boeken zijn echter duur om zelf aan te schaffen en dan is de bibliotheek wel handig.

“Mijn moeder ging naar de bieb, een krantje lezen. Dat was een sociaal iets, was een uitje voor haar. Ze had geen krant, dat was te duur voor haar.” (ouderen)
- *Gezinnen*: hebben eveneens een vrij positief beeld, doordat ook zij het koppelen aan de eigen jeugd, maar ook aan het met hun kinderen naar de bibliotheek gaan. Voor hun kinderen vinden zij de bibliotheek heel belangrijk (noodzakelijk en onmisbaar), voor zichzelf wat minder (hun levens zijn nogal druk).
- *Jongeren* benaderen de bibliotheek in eerste instantie vooral functioneel: zij zien de bibliotheek vrijwel uitsluitend als een fijne (soms te) rustige studie- en stilteplek. Maar ook zij verbinden het aan hun (nog maar net afgesloten) jeugd waarin het met (een van) hun ouders naar de bibliotheek gaan een uitje was en positieve gevoelens oproept.

“Ik ging altijd met mijn moeder en zusje naar de bieb om boeken te lezen.” (jongeren)

Verder valt op dat jongeren de bibliotheek ook verbinden aan duurzaamheid door het niet kopen van boeken, maar lenen ervan.

Gedrag

De frequentie waarmee men de bibliotheek bezoekt varieert enorm en is vanzelfsprekend gerelateerd aan een eventueel lidmaatschap.

- *Leden* hebben een wat regelmatig patroon in hun bezoek: 1 x in de 2-3 weken, 1 x in de maand. Afhankelijk van bepaalde specifieke activiteiten kan dit vaker zijn, om een tentoonstelling te bezoeken of een lezing bij te wonen.
- Leden zijn soms zelf lid, soms via hun partner of via hun kinderen.
- Bij *bezoekers* is een grote variatie in hun gedrag te zien:
 - sommigen hebben de bibliotheek een paar jaar tot vele jaren geleden voor het laatst bezocht;
 - anderen komen er een paar keer per jaar tot maandelijks;
 - bij jongeren is het bezoek vaker afhankelijk van tentamenperiodes;
 - en er zijn bezoekers die het hebben opgenomen in een wekelijks rondje boodschappen met een kopje koffie ter afsluiting in de bibliotheek of omdat de partner er taalles heeft. Zij zien dit zelf dan echter niet als *gebruik* van de bibliotheek.
- *Niet-leden/* bezoekers zijn evident al lang niet meer in de bibliotheek geweest.

Relevantie bibliotheek

- Vrijwel iedereen vindt de bibliotheek een *belangrijk instituut*. Deze heeft namelijk een *educatieve functie* om kinderen te stimuleren om te lezen. Bovendien draagt de bibliotheek bij aan ontwikkeling van mensen op allerlei terreinen via de geboden informatie.
- Verder heeft de bibliotheek volgens de deelnemers ook een *sociale functie*, vooral voor (eenzame) ouderen als ontmoetingsplek.
- Volgens degenen die een beter beeld hebben van de bibliotheek, heeft de bibliotheek ook een ouderen of mensen die zelf thuis geen computer hebben. En enkele zeer goed ingevoerde deelnemers hebben het over de *culturele functie* vanwege de activiteiten zoals deze in sommige bibliotheken worden georganiseerd (theatervoorstellingen, tijdelijke tentoonstellingen). Opvallend is wel dat men de maatschappelijke en culturele functie weinig als zodanig benoemt, maar eerder de activiteiten aangeeft, als men daar tenminste een indruk van heeft.

“Het is een soort ervaring als je naar de bieb gaat. En als je alleen maar googelt, dan blijft het minder hangen.” (jongeren)

- Het belang van de bibliotheek ligt verder in het feit dat de bibliotheek voor iedereen de mogelijkheid biedt om tegen een beperkt bedrag toegang te krijgen tot de wereld van boeken/ lezen/ informatie. De bibliotheek is hiermee *laagdrempelig* en maakt geen *onderscheid*.
“Een van de weinig plekken waar geen onderscheid wordt gemaakt, het is niet voor de elite. Het heeft een sociale functie als ontmoetingsplek. Ook mensen die anders niet met elkaar om zouden gaan. Of niet bij elkaar in de buurt wonen en elkaar dus niet kennen.” (gezinnen)
“Laagdrempelig, voor iedereen toegankelijk. Je kunt er gratis zitten. Iedereen heeft er wel iets aan om daar te kunnen zitten. Ook nieuwe informatie van alle boeken die daar zijn” (jongeren)
- Er is wel een verschil tussen het ervaren *maatschappelijk* belang en het *persoonlijk* belang: de bibliotheek heeft vandaag de dag over het algemeen minder betekenis voor mensen dan dat vroeger het geval was. Ze komen er over het algemeen minder, omdat ze er minder noodzaak toe voelen. De redenen hiervoor zijn (niet in volgorde van belangrijkheid) dat:
 - er online veel informatie op te zoeken is;
 - het niet meer past in de huidige levensfase;
 - de kinderen groter zijn geworden (ze gaan er niet meer met elkaar heen)
 - de studie is afgerond en ingewisseld voor een werkend bestaan
 - de fysieke en mentale afstand is groter geworden;
 - men minder is gaan lezen, maar het oude beeld nog steeds bestaat dat de bibliotheek er alleen is voor boeken;
 - er andere initiatieven zijn voor het uitlenen van boeken (gezinnen).

“De burgerinitiatieven zijn minibiebjes. Kastjes met boeken in de wijk en zo. Daar kunnen de kids ook gebruik van maken. Dus de functie kan ik ook elders invullen.” (gezinnen)

“Ik denk dat er ook veel aan ligt dat je alles online kunt vinden. Vroeger ging je voor een spreekbeurt naar de bieb. Je kunt boeken ook online lezen.” (jongeren)

Gepercipieerde doelgroep

Men is unaniem van mening dat de bibliotheek er is *voor iedereen* en er ook voor iedereen moet zijn. De bibliotheek maakt geen onderscheid; iedereen is er welkom. In die zin heeft de bibliotheek in de beleving van eenieder dus eigenlijk alle inwoners van Nederlanders als doelgroep.

- Tegelijkertijd leeft ook het idee dat *bepaalde groepen* de bibliotheek meer zullen bezoeken dan anderen:
 - Jongeren (om te studeren)
 - Kinderen met hun ouders (moet van school en van de ouders)
 - Beeld dat anderen (ouderen) er komen om koffie te drinken, als ontmoetingsplaats
 - Senioren (wellicht hangt dit samen met het nog bestaande en hardnekkige stoffige beeld?)
 - Mensen met een migratie-achtergrond/ nieuwkomers vanwege het leren van de taal/ hulp bij het inburgeren.
- Overigens lijkt voor een deel van de mensen op te gaan dat zij vinden: *de bibliotheek is belangrijk voor de maatschappij, maar niet voor mij*. Het maatschappelijk belang en persoonlijk belang en daarmee zichzelf als doelgroep betitelen gaat dus niet zonder meer hand in hand.

“Ouderen weten dat ze daar andere mensen kunnen ontmoeten. Je ziet steeds dezelfde mensen die elkaar opzoeken en koffiedrinken en kletsen. Echt om even niet eenzaam te zijn.” (gezinnen)

“Nieuwkomers zijn daar ook veel. Die worden daarheen gestuurd.” (gezinnen)

“Bij mij in de buurt ook (naast kinderen) voor ouderen en migranten. Degenen (migranten) die ik ken komen daar ook veel voor informatie.” (jongeren)

Drijfveren voor bezoek/lidmaatschap bibliotheek

Men heeft diverse redenen om de bibliotheek te bezoeken/ gebruiken of lid te zijn van de bibliotheek.

Samengevat komen deze neer op:

- De *core business* van de bibliotheek: boeken lenen.
- Vanwege haar belangrijkste *functie* educatie: met de kinderen naar de bibliotheek gaan en hen stimuleren tot lezen en informatie opzoeken.
- *Gezamenlijk uitje*; kinderen op avontuur in de bibliotheek, snuffelen, lezen.
- Functie als rustige *studieplek*: stilte of mogelijkheden om te studeren/werken/vergaderen.
- Haar *sociale functie/ buurthuisfunctie*: koffiedrinken en een praatje maken, anderen ontmoeten.
- Een (rust)moment voor jezelf: de krant lezen.
- *Kostenaspect*: tegen een schappelijke prijs de beschikking hebben over een groot aanbod in boeken/ informatie (hoewel de echte kosten dus veelal onbekend zijn).
- *Maatschappelijke ondersteuning* zoals taalles partner, leesmoeder voor kind.
- Incidenteel bij *naderende vakantie*: een boek halen over de vakantiebestemming, extra leesvoer.
- Vanwege *aantrekkingskracht* van het overige aanbod: voorlezen, culturele activiteiten, combinatie met horeca, et cetera.

“Voor de momenten dat ik het toch nodig heb (lid). Onder andere voor documenten uitdraaien. Iets van informatie voor mijn studie. Studeren. Soms makkelijk om daar m'n laptop te gebruiken. Ik hou er niet van dat het zo stil is om er de hele dag te zijn.” (jongeren)

Barrières voor bezoek/lidmaatschap bibliotheek

Er zijn ook drempels naar voren gebracht die een bezoek aan of lidmaatschap van de bibliotheek tegenwerken.

- *Geen ervaren noodzaak* tot bezoek; informatie is allemaal online verkrijgbaar, boeken zijn online aan te schaffen via abonnementen op bv. Kobo, niet meer samen met kinderen naar de bibliotheek, studie is afgerond en geen behoefte meer aan studieplek.
- Weinig (boeken) lezen, *geen lezer* zijn. In combinatie met een incompleet beeld van het aanbod van de bibliotheek nodigt dit niet uit tot een bezoek aan de bibliotheek.
- De *afstand* tot de bibliotheek is te groot wat een bezoek/ lidmaatschap bemoeilijkt: deze is niet in de buurt/de eigen woonplaats, niet of lastig met ov bereikbaar (zeker in landelijke gebieden).
“Reistijd (half uur) en de tijd die ik er ben is te kort. Dan kan ik het beter thuis doen. Maar als ik met iemand een opdracht moet doen en ik kan niet terecht thuis, dan gaan we ernaartoe.” (jongeren)
- *Gebrek aan kennis* over aanbod bibliotheek: bijvoorbeeld dat men niet weet dat de bibliotheek e-books heeft, culturele activiteiten, maatschappelijke ondersteuning.
“Weet ook niet echt wat het lidmaatschap inhoudt en weet dus ook niet wat ik mis.” (jongeren)
- *Niet mee in aanraking* komen en daardoor leeft de bibliotheek niet.
“Er wordt ook geen reclame gemaakt. Het is niet zo zichtbaar, daardoor denk ik er ook niet aan.” (gezinnen)
- *Kost tijd en moeite* in levens die druk zijn, zeker voor gezinnen.
- *Kosten*: geen geld (over) voor lidmaatschap (na 18 niet meer gratis), aanname dat activiteiten geld kosten/ te duur zijn, overigens zonder dat dit op realiteit of ervaring is gebaseerd.
- *Voorkeur* voor het kopen van boeken boven lenen (fijn bezit, hygiëne).

- *Past niet meer* in huidige levensfase en tijdsindeling; ervaren drukte is hiervoor bepalend (met name gezinnen en jongeren).
- Bibliotheek is *niet meer* van deze tijd: een stoffig beeld van de bibliotheek dat wordt bepaald door een invulling van de bibliotheek van jaren/ decennia geleden.
- Beeld van een *bepoort (actueel) aanbod* in boeken waardoor bibliotheek aan relevantie verliest.
- Bibliotheek *niet meegekregen* vanuit huis en daarmee geen voordehand liggende plek om te bezoeken.

Behoeften/randvoorwaarden ten aanzien van grotere betrokkenheid bij de bibliotheek

Voortvloeiend uit de drijfveren en drempels voor een bibliotheekbezoek is een aantal wensen naar voren gekomen dat een bezoek aan/ gebruik van de bibliotheek zou stimuleren waarin factoren als gemak, een beter en persoonlijker beeld van het aanbod en een diverser aanbod in de bibliotheek centraal staan:

- Voor de *fysieke* bibliotheek:
 - Bibliotheek *fysiek dichterbij*, zodat deze makkelijker en sneller bereikbaar is, eventueel ook dichterbij een winkelcentrum.
 - Meer *verschillende activiteiten* in bibliotheek (ook waar men denkt dat dat er nu nog niet is): workshops/cursussen, lezingen, themadagen over bepaalde boeken, boekverfilmingen.
 - Combinatie met horeca, culturele activiteiten; koffiehoeke, lunchmogelijkheid, evenementen (bijvoorbeeld: *“Dat je een dag organiseert waarop je gratis je eigen boek kunt ruilen met iemand.”* (jongeren)).
 - Meer uitgenodigd voelen tot bezoek; meer in aanraking komen en informatie hebben over aanbod bibliotheek en het daardoor meer in het systeem krijgen.
 - Gratis lidmaatschap (jongeren).
 - Grotere beschikbaarheid rustige werkplekken (jongeren).
 - Meer medewerkers die advies kunnen geven (nu lange wachttijd).
 - Bibliotheek meer bruikbaar voor zakelijke bijeenkomsten/vergaderingen.
 - Breder assortiment.
 - Betaalbare of gratis parkeergelegenheid.
 - Langere leentijd.

“In Amstelveen heb je alles bij elkaar: de Bijenkorf, AH en buurtcentrum en de bibliotheek. Dat is fijn.” (gezinnen)

“Iets met hobby of iets creatiefs. Ik heb een cursus styling gedaan, maar die was online.

Leuker om in de bieb om dan in het echt iets te zien en van anderen horen. Een soort opleiding of cursus.” (gezinnen)

“Meer informatie over wat je kunt doen. Wat maakt dat ik daarheen moet komen.” (jongeren)

- Voor de *online* bibliotheek, die als groot pluspunt heeft dat deze *gemak* kan bieden (geen fysiek bezoek nodig), is sowieso meer bekendheid nodig over de huidige dienstverlening:
 - Ook *online* dienstverlening (waar men denkt dat dat er nu nog niet is).
 - *Gidsfunctie*: persoonlijke aanbevelingen/ aanraders krijgen voor boeken op basis van interesses, een gepersonaliseerde omgeving.
 - *Online beter en recenter aanbod*: site, app, actuele boeken, e-books ook op e-reader kunnen zetten (en niet via een abonnement), luisterboeken.
 - Mogelijkheid voor *alleen een online abonnement*.
 - *Informatie-database* bieden met als gepercipieerd voordeel betrouwbare informatie.
 - *Online lezingen/webinars*.

- Een aantal regelmatige bezoekers/leden heeft niet zo veel aanvullingen op hun behoeften, omdat ze tevreden zijn over het huidige aanbod en zij er naar hun idee al voldoende vaak komen.

“Beter aanbod online. Heb net m’n lidmaatschap opgezegd op de bieb online, omdat het aanbod te beperkt is voor wat ik wil. Ik wilde een boek lezen over Suriname, dat kon niet. Mijn Computeridee tijdschrift ook niet.” (ouderen)

“Ik ben niet heel erg thuis in boeken lezen. Voor mij persoonlijk een pagina met aanraders van leeftijdgenoten wat leuk zou zijn voor mij.” (jongeren)

“Als online database voor research papers. Betrouwbare informatie die ik kan vinden bij de bieb. Denk dat de bieb wel een hele betrouwbare bron is.” (jongeren)

Wensen ten aanzien van de bibliotheek in de toekomst

Los van momenteel onvervulde behoeften is nagegaan welke wensen men heeft ten aanzien van de ‘bibliotheek in de toekomst’. Dit blijkt vaak deels een herhaling in te houden van eerdergenoemde wensen met betrekking tot de bibliotheek, wat het belang ervan alleen maar versterkt.

- Wat opvalt is dat men het best ingewikkeld vindt buiten het huidige kader (en soms dus oude beeld) te denken: de bibliotheek is er voor boeken en educatie en dat gegeven van de bibliotheek moet sowieso in de toekomst blijvend worden ingevuld. Het geeft enerzijds de kracht aan van het beeld over de bibliotheek en tegelijkertijd het tekort aan kennis over de huidige dienstverlening van de bibliotheek. Verder is het altijd ingewikkeld voor mensen om spontaan nieuwe ideeën te bedenken over een wenselijke en toekomstige invulling.
- Naast de al eerder geformuleerde wensen komt toch ook een aantal aanvullingen naar voren:
 - Blijvend belangrijk: de bibliotheek meer in de buurt, waardoor het idee van een voor iedereen toegankelijke bibliotheek daadwerkelijk gestalte krijgt.
 - Combinatie van activiteiten zoals horeca met culturele evenementen omdat dit meer uitnodigt tot het bezoeken van de bibliotheek.
 - De bibliotheek kunnen zien en gebruiken als betrouwbare informatiebron in een tijd van snelle/fake informatie; online is niet alles te vertrouwen of te geloven.

“Nu al goed pad ingeslagen voor sociale functie, maar graag ook een soort ‘nieuwspolitie’. Het duiden van betrouwbare informatie. Dat kan niet met actueel nieuws, maar wel met minder tijdgebonden informatie.” (gezinnen)
 - Als gebruikers een ruimte kunnen huren in de bibliotheek voor een klein evenement/ vergadering/ netwerkomgeving voor freelancers.
 - De mogelijkheid bieden van een tijdelijk lidmaatschap, bijvoorbeeld voor een vakantie en ook dan een e-reader kunnen lenen (gezinnen).
 - In vakantieperiode naast vakantie-activiteiten voor kinderen ook activiteiten bieden voor ouders, bijvoorbeeld een vakantiebeurs waar je inspiratie kunt vinden over het land waar je naartoe gaat. (gezinnen).
 - Meer activiteiten overdag is een wens van een aantal ouderen, omdat ze liever niet ’s avonds nog de deur uitgaan (ouderen).
 - Een puntensysteem introduceren, waarmee je korting op je lidmaatschap krijgt bij bepaalde activiteiten. Bijvoorbeeld eigen boeken inbrengen bij de bibliotheek en dan korting krijgen (ouderen).
 - De bibliotheek als ideale studieplek met inzicht in beschikbaarheid studieplekken (vergelijkbaar met OV-fietsen) (jongeren, ouderen).
 - Meer diversiteit in bibliotheekmedewerkers, bijvoorbeeld met een migratieachtergrond (ouderen).

- o Bibliotheek als de plek bij uitstek om mensen te stimuleren tot lezen. Om laaggeletterden of bijvoorbeeld vluchtelingen ondersteuning te bieden bij het leren van de taal en lezen en boeken lenen faciliteren (jongeren).

“Koffiecorner. Rust waar rust moet zijn. Voor een brede doelgroep. Wel met sfeer. Verschillende hoeken met voldoende afstand voor rust en verschillende functies. Ook ergens kunnen kletsen met iemand die je lang niet gezien hebt. Voor ontmoeten en koffie, maar ook functioneel.” (gezinnen)

“Het moderne buurthuis. Ik vind Amstelveen het perfecte voorbeeld. Goede koffiешop, veel reuring, het is heel open, ernaast zit de Bijenkorf en AH. Het is aantrekkelijk, makkelijk toegankelijk om er te komen.” (ouderen)

“Een gepersonaliseerde omgeving. Mijn bibliotheek.nl zoals Netflix-aanbevelingen. Tips krijgen. Dat zorgt voor meer betrokkenheid bij de bieb. Aangeven welke boeken je fysiek zou willen lezen en dan komt er een bus rondrijden om deze te brengen. De afstand tot de bieb verkleinen: de biebbus.” (gezinnen)

“Diversiteit vind ik wel belangrijk. Verschillende plekken, koffieplekken, studieplek, leesplek. Dan is er iets voor iedereen.” (jongeren)

Er zijn steeds meer laaggeletterden en ik hoop dat de bieb een rol kan spelen door mensen aan het lezen te maken. Influencers kunnen misschien een rol spelen, zodat mensen meer betrokken raken bij de bieb.” (jongeren)

Verwachtingen ten aanzien van de toekomst (realiteit)

Desgevraagd geeft men als toekomstverwachting aan dat de haalbaarheid van wensen een belangrijke rol zal spelen inzake de mogelijke invulling in de toekomst. Want, zo redeneert men, de wens tot bijvoorbeeld een bibliotheek dichtbij is duidelijk aanwezig, maar men ziet dit niet snel gebeuren vanwege financiële en praktische belemmeringen. Hetzelfde geldt voor de combinatie met andere activiteiten, zoals horeca en culturele evenementen. Een aantal, zeker de ouderen/ gezinnen, verwacht verder dat de bibliotheek in de toekomst veel meer *online* gestalte zal krijgen. Een ontwikkeling die meegaat met de tijdgeest van steeds meer online-informatie en boekenaanbod, maar dat als verarming wordt gezien van de bibliotheek als dat de enige vorm zou zijn.

“Steeds meer online. Net als Netflix. Steeds meer klik, klik. Online wordt de default. Het gaat verdwijnen in de toekomst.” (gezinnen)

“Moderne plek. Ik zou het fijn vinden als de dingen die .. noemt er zijn (veel verschillende activiteiten), maar ik verwacht het niet omdat de bieb niet als een hele moderne plek voelt.” (jongeren)

De toekomst aan de hand van drie scenario's

Om de gedachtenvorming over de bibliotheek te faciliteren zijn drie toekomstscenario's voorgelegd met de vraag welke reactie de mogelijke invulling oproept en welke plus- en minpunten men eraan verbindt. De scenario's lopen zeer uiteen (zie bijlage 2 voor een uitgebreide beschrijving scenario's).

Deze betreffen:

- een virtuele bieb: een bibliotheek in de toekomst die alleen nog maar online bestaat
- de bieb om de hoek: een bibliotheek in de toekomst die de huiskamer van de buurt wordt
- de bieb als cultureel en maatschappelijk centrum: de bibliotheek als poort naar ontspanning en ondersteuning in de toekomst

De toekomst: ontvangst van het scenario van 'de virtuele bieb'

- Een online bibliotheek is als *enige* vorm van bibliotheek niet aantrekkelijk; een online bibliotheek zou alleen mogen en kunnen *in combinatie* met de fysieke bibliotheek: dus geen vervanging, alleen als aanvulling. Want met alleen een online bibliotheek is deze niet meer voor iedereen toegankelijk en wordt de ervaring van het fysieke bezoek teniet gedaan, zowel als inspiratiebron door het zoeken en snuffelen, als voor wat betreft het sociale element in ontmoetingsplek.
- Er worden zowel plus- als minpunten aan de online bieb verbonden, maar duidelijk is dat deminpunten doorslaggevend zijn voor het afwijzen van het concept online bieb:

<i>Pluspunten online bieb</i>	<i>Minpunten online bieb</i>
<ul style="list-style-type: none"> ○ Gemak: <ul style="list-style-type: none"> ▪ 24/7 beschikbaar ▪ Je hoeft er niet voor de deur uit ○ De AI-assistent die aanbevelingen geeft afgestemd op je profiel/ interesses, maakt de bibliotheek persoonlijker en daarmee relevanter. ○ Mogelijkheid om digitale vaardigheden verder te ontwikkelen. ○ Het concept van betrouwbare informatie slaat aan, maar eerder als betrouwbaar bij wijze van naslagwerk dan bij het duiden van actuele informatie die men online tegenkomt, onder andere via sociale media. Men voorziet dat de bibliotheek daar geen rol kan in kan spelen vanwege de snelheid waarmee nieuwe informatie beschikbaar komt. ○ Misschien gaan niet-lezers hierdoor toch iets meer lezen vanwege de lage drempel. 	<ul style="list-style-type: none"> ○ De online bieb heeft geen bestaansrecht in uitsluitend online vorm, want is daarmee niet meer voor iedereen toegankelijk en dan verdwijnen daarmee ook te veel functies van de huidige fysieke bibliotheek (waaronder sociaal en maatschappelijk). ○ Dan is men nòg meer bezig met een beeldscherm, wat voor niemand wenselijk is, maar zeker niet voor kinderen. ○ Gemis van de fysieke ervaring van bibliotheekbezoek. ○ Gemis van het lezen van een fysiek boek ○ Verlies van de sociale functie bibliotheek; niet de mogelijkheid tot sociaal contact. ○ Verlies van de 'uitjes'-ervaring, op avontuur gaan in de bibliotheek. ○ Verlies van/ missen van de fysieke plek die ook staat voor rust en stilte en studie.

"Ik wil wel echt een fysieke plek Zou hier geen gebruik van maken." (jongeren)

"De hele beleving is dan weg. Leuke aanvulling, maar geen vervanging." (gezinnen)

"Dit kleedt het maatschappelijk nog meer uit. Dit doe je alleen/individueel. Je raakt de communicatie kwijt, heel eenzaam dit." (gezinnen)

"Beter dan Google, want daar krijg je zoveel info. Hier zou ik ervan uitgaan dat de informatie betrouwbaar is en dat weet je van Google niet." (ouderen)

"Ik vind het jammer. Je doet al zo veel online. Jammer voor de studenten. Ook voor mezelf, want ik flex: werk thuis en ergens anders. Mijn dochter heeft laatst met iemand gewerkt in de bibliotheek." (ouderen)

De toekomst: ontvangst van het scenario 'de bieb om de hoek'

- Dit scenario heeft voor veel mensen behoorlijk wat aantrekkingskracht vanuit de gedachte dat de bibliotheek dan *dichtbij* is, wat overeenkomt met een al eerder geuite wens. Daarnaast kan de bieb hiermee een belangrijke *sociale functie* vervullen en als buurthuis fungeren.
- Het *voor-en-door-bewoners*-principe bij de bieb om de hoek spreekt als principe ook aan, omdat dit de bieb nabijer brengt; de mogelijkheid om zelf iets te organiseren, met steun van de bieb, voor mensen in je eigen buurt wordt positief ontvangen. Ook het elkaar helpen is een element dat aantrekkingskracht heeft op alle doelgroepen.
- De bereidheid om zélf actief te worden is wisselend: sommigen zien zichzelf wel een bijdrage leveren, maar anderen zien zichzelf of medegebruikers niet zo snel actief worden om de

bibliotheek op deze manier mede vormgeven. Enerzijds is dit ingegeven door andere ervaringen met buurtinitiatieven, anderzijds door een geringe intrinsieke drijfveer tot een proactieve houding hierin. Met name gezinnen zeggen geen tijd te hebben voor eigen inbreng: te druk, geen tijd voor, niet belangrijk genoeg. Ook is men bang dat het hele concept te veel afhankelijk is van wellicht maar een paar actieve vrijwilligers, waardoor alles ophoudt als die zouden wegvallen of stoppen.

- Wel lijkt men interesse te hebben om deel te nemen aan workshops, indien interessant, of om spullen te komen lenen of uitwisselen. Sommigen vinden het wel moeilijk om voorbij praktische bezwaren te kijken: hoe moet dat dan met het uitlenen, hoe krijg je dat georganiseerd?
- Qua randvoorwaarden komt bij dit scenario kijken dat de *kosten* voor het volgen van cursussen laag moeten blijven, het aantrekken van vrijwilligers en gemotiveerd houden van belang is, bijvoorbeeld door middel van het zelf gratis mogen volgen van een workshop als je er een geeft.
- Een sterkte-zwakke analyse voor de 'bieb om de hoek' ziet er als volgt uit:

<i>Pluspunten bieb om de hoek</i>	<i>Minpunten bieb om de hoek</i>
<ul style="list-style-type: none"> ○ De bibliotheek als ontmoetingsplek kan in beleving voor nogal wat mensen interessant zijn (deels voor zichzelf), vooral voor ouderen, mensen die alleen zijn, migranten. ○ De bibliotheek <u>in de buurt</u> is een groot pluspunt, zeker als de bibliotheek momenteel fysiek verder weg gelegen is. ○ De gemeenschappelijkheid spreekt aan, het 'voor en door bewoners' ○ Het elkaar helpen spreekt aan en voldoet aan de maatschappelijke functie die de bibliotheek heeft en moet (blijven) hebben. 	<ul style="list-style-type: none"> ○ Gaat het ten koste van de studie-/ stilte-ervaring? ○ Het idee is kwetsbaar doordat het de medewerking vraagt van bewoners/ vrijwilligers (en dus ook kan ophouden als zij ophouden). ○ Geen behoefte aan een bibliotheek als ontmoetingsplek (andere functie belangrijker) ○ Dit bestaat al, is niks nieuws (voor degenen met een bibliotheek met uitgebreid activiteitenpalet in de buurt). ○ Als de activiteiten veel geld gaan kosten.

"Ontmoetingsplek maar in een ruimte zodat je elkaar kunt helpen. niet commercieel."
(gezinnen)

"Ik zou er wel meer gebruik van maken, omdat ik dan anderen wel echt kan helpen. Ik doe verschillend vrijwilligerswerk en heb ook taalles gegeven. Ik vind het geven van workshops zelf wel echt heel leuk. Maar het uitlenen van spullen zie ik niet zitten. Is niet te organiseren waar je spullen dan blijven. Maar belangrijk om kennis te delen." (jongeren)

"Ik denk dat niemand het voortouw gaat nemen om iets te doen." (jongeren)

"Is niks voor mij. We hebben al een aantal dingen zoals een buurthuis." (ouderen)

"Saamhorigheid en sociale contacten zijn de meerwaarde." (ouderen)

De toekomst: ontvangst van het scenario 'de bieb als cultureel en maatschappelijk centrum'

- Dit scenario heeft veel aantrekkingskracht doordat het de mogelijkheid biedt een bezoek aan een voorziening of cultureel uitje te combineren met een bezoek aan de bibliotheek en andersom. Het kan daarmee sneller uitnodigen tot een bezoek aan de bibliotheek. En, niet onbelangrijk: het sluit ook aan op enkele eerder geformuleerde behoeften aan het *combineren van activiteiten*. Hierin heeft ook de mogelijkheid tot het krijgen van praktische hulp bij maatschappelijke zaken een meerwaarde.
- Tegelijkertijd vinden sommigen het moeilijk zich een voorstelling te maken van de daadwerkelijke vormgeving van de bibliotheek als 'poort' naar ontspanning en ondersteuning en de directe verbinding met andere instanties. Wordt het karakter van de bibliotheek daarmee niet te veel geweld aangedaan? Want de bieb staat ook voor boeken en rust.
- Naarmate men meer een toepassing voor zichzelf voor ogen heeft (bijvoorbeeld een kind naar het kinderdagverblijf brengen, boodschappen doen in de tussentijd en na het ophalen van het kind

samen nog de bieb inlopen), wint het concept aan aantrekkingskracht, zeker voor degenen die momenteel de bibliotheek niet (meer) bezoeken.

- De ingebrachte voor- en nadelen van het concept 'de bieb als maatschappelijk en cultureel centrum' zien er in schema als volgt uit:

<i>Pluspunten bibliotheek als maatschappelijk en cultureel centrum</i>	<i>Minpunten bibliotheek als maatschappelijk en cultureel centrum</i>
<ul style="list-style-type: none"> ○ De combinatie van activiteiten heeft aantrekkingskracht: one-stop-shopping biedt gemak en tijdwinst en wellicht ook inspiratie. ○ Dit kan sneller leiden tot een bezoek aan de bibliotheek. ○ De maatschappelijke, culturele en sociale functie van de bieb blijven gehandhaafd. ○ Het is een betere waarborg voor het bestaansrecht van de bibliotheek in de toekomst. 	<ul style="list-style-type: none"> ○ In hoeverre blijft de bibliotheek de bibliotheek (boeken, rust, studie, educatie) en sneeuwt deze niet onder. ○ Wordt het niet een enorme drukte: het kan als 'too much' overkomen. Dit concept zou ten koste kunnen gaan van de <i>rust</i> die men ook associeert bij de bibliotheek. Dit vanwege de veronderstelde drukte ingeval van alles onder een dak. ○ Sommigen hebben vooral moeite om het zich voor te stellen, zeker de koppeling met kinderdagverblijf of zorgcentrum of zwembad.

"Heel mooi! Zoon naar zwembad, daar mag ik niet bij zijn. Moet nu een uur overbruggen. Dus als ik naar de bieb kan naast het zwembad kan ik zelf een boek pakken en doorheen bladeren of zo." (gezinnen)

"Ja, dan loop je erlangs en dan zie je dat er vrijdag iemand komt spreken of spelen of zo." (gezinnen)

"Een beetje te veel van het goede. Kookles en museum en café is een goede combinatie. Maar als er te veel onder een dak komt verliest het zijn waarde. Het lerende aspect en het delen van kennis vervaagt dan." (jongeren)

"Als het er zo zou uitzien zou ik er sneller komen, maar niet voor de bieb maar voor de andere faciliteiten." (jongeren)

"Dan komen ze niet meer aan hun oorspronkelijke functie toe. Boeken, informatie, lezen is hun oorspronkelijke functie." (ouderen)

"Het is een mooi idee als het te realiseren is. Contacten, gezelligheid, makkelijk. Maar ik denk niet dat als ik naar de bieb ga opeens naar het theater ga." (ouderen)

Uiteindelijke keuze voor toekomstige invulling van de bibliotheek

- Gevraagd naar welk scenario het meest aanspreekt, blijkt dat men veelal een *combinatie* voorstaat van de onlinebibliotheek met de bibliotheek als cultureel en maatschappelijk centrum:
 - De *online* bieb vanuit de overweging dat de onlinediensten het leven makkelijker maken en aansluiten op de behoeften van deze tijd. Men zegt: alles wordt alleen maar digitaal, dus ook de bibliotheek.
 - Maar tegelijkertijd wil men de bibliotheek graag handhaven als *fysieke* plek: de link met 'echte' boeken moet gehandhaafd worden, de bibliotheek als leer- en lees-instituut voor groei en ontwikkeling.
 - Maar ook haar functie als *fysieke ontmoetingsplaats*, de *sociale functie* dus is van belang. De *combinatie* met culturele en horeca-activiteiten is een wenselijke combinatie, omdat dit de drempel zal verlagen om ook even bij de bibliotheek binnen te lopen.
 - En men vindt de maatschappelijke functie in het vragen en krijgen van *hulp* (al dan niet geïnstitutionaliseerd in de vorm van cursussen of taallessen) een belangrijke pijler voor de bibliotheek.

- Men vindt het heel belangrijk om het niet-commerciële karakter van de bibliotheek overeind te houden.
- En liefst heeft men de bibliotheek ook dichtbij en om de hoek, zodat de bibliotheek daarmee bereikbaar is voor een ieder.

Trendanalyse

Intro

Onderdeel van dit onderzoek is een trendanalyse. De trendonderzoekers van MARE zijn zowel in consumer insights als in trendonderzoek getraind. Dit maakt dat zij tijdens interviews herkennen wanneer burgers in hun eigen woorden de onderliggende behoeften waar trends op gebaseerd zijn, verwoorden. De trendonderzoeker detecteert zo de maatschappelijke thema's die de rode draden vormen in het onderzoek. Per onderzoek verschilt welke thema's en hoeveel thema's er ter sprake komen. Alleen de thema's die overtuigend en herhaaldelijk terug waren te zien in dit onderzoek zijn in de resultaten meegenomen.

In relatie tot 'de bibliotheek nu en in de toekomst' speelden de volgende hoofdthema's:

Gemeenschappelijkheid

De bibliotheek is de plek waar de gemeenschap elkaar vindt. Het is een plek waar *"mensen samenkomen"* en *"elkaar kunnen ontmoeten"*. Wanneer je de bibliotheek binnenkomt treed je buiten je bubbel, hier kom je mensen tegen die anders zijn. *"In de bieb ben je allemaal gelijk."* Buiten is er polarisatie, binnen de kaders van de bibliotheek gemeenschappelijkheid.

De bibliotheek is *"neutrale grond"*; *"objectief"*, *"voor iedereen"* en ook *'niet commercieel'*. Deze neutrale grond onttrekt zich aan de commerciële ruimte. Hier ben je geen consument, enkel mens en medemens. Dit maakt de bibliotheek bijzonder en waardevol.

"Ik heb er zo'n hekel aan dat alles zo afstandelijk wordt." (ouderen)

"Als het commercieel wordt, dan verliest de bieb het speciale." (jongeren)

Voor de gemeenschap door de gemeenschap

De bibliotheek is ook een plek vóór de gemeenschap dóór de gemeenschap. Het concept 'We the library' prikkelt. De kern van het concept, 'gedeelde baten en gedeelde verantwoordelijkheid', is interessant en toch ook ver weg. Sommigen lopen meteen warm terwijl anderen ofwel de baten (What's in it for me) ofwel de gedeelde verantwoordelijkheid (neemt die ander deze ook) ter discussie stellen. Dat hieraan wordt getwijfeld komt met name uit onzekerheid, doordat het niet de normale gang van zaken is. In de kern prikkelt het idee namelijk wel, met name bij hoger opgeleide jongeren.

"Het sociale aspect is leuk; om zelf een rol te spelen en het delen met elkaar, zowel kennis als materiaal. Het is ook laagdrempelig en dat is goed." (jongeren)

"Zelf de invulling geven is interessant; een samenspel" (gezinnen)

Rust

De neutrale grond van de bibliotheek is ook een plek voor rust. Hier wordt niet om je aandacht gestreden. Hier kun je op adem komen en bewust focussen. Of het nou studie is, of je ergens in verdiepen, het is een plek om ongestoord te 'ontprikkel' en te 'digi-toxen'. Deze neutrale grond is vrij van prikkel-overload; *"Gewoon ff helemaal...ja relaxed"*.

"In de bieb kun je je nog ergens op concentreren, thuis pak je toch ook die iPad etc"

(gezinnen)

"De bieb is een ruimte om te studeren, voor rust en focus." (ouderen)

Serendipiteit

De bibliotheek is een plek om onbevangen rond te dwalen, om te vinden wat je niet zocht, voor *serendipiteit*. Het biedt inspiratie en stimuleert creativiteit, zonder de druk van perfectie of te presteren; het is een plek om spelenderwijs *“uit te proberen en te ontdekken”*.

Hier kun je *“laagdrempelig kennismaken met wat je nog niet wist en wat je nog niet kan”*. *“Een workshop keramiek zonder te investeren in een dure cursus”* of *“om kennis te maken met het theater zonder drempels.”*

“Lekker rondscharrelen; doelloos op zoek naar wat je zomaar vindt.” (gezinnen)

“Inspiratie opdoen.”(gezinnen)

Betrouwbaar

De bibliotheek is een betrouwbaar anker in een wereld van informatie-overload waar het steeds lastiger wordt om echt van nep en waar van onwaar te onderscheiden. De bibliotheek is een *“betrouwbare informatiebron”* en een *“beoordelaar”*.

“Als je niet via uni bronnen zoekt, dan is de bieb wel de plek; online kan je geen onderscheid maken tussen feit en fictie.” (jongeren)

“Het is de rol van de bieb om te checken of informatie klopt, online is niet alle informatie te vertrouwen.” (ouderen)

Optimaliserend

De *digitale* bibliotheek heeft een ondersteunende rol ,waarbij de burger op een gestroomlijnde manier zijn of haar weg kan vinden in het aanbod van informatie en cultuur. Daarbij dient het makkelijke, efficiënte, beschikbare en snelle karakter ervan geen doel op zich. Het is enkel ter ondersteuning, als een onzichtbare assistent die je leidt tot de andere pijlers/rollen van de bibliotheek: het brengt je in contact met de gemeenschap, het geeft je toegang tot een oase van rust, het gidst je richting het vinden van inspiratie zonder daarin te sturend te zijn en het leidt je naar betrouwbare content. Enkel een virtuele bieb zou een verlies van de andere functies betekenen van gemeenschappelijkheid, rust en serendipiteit betekenen.

“Online is makkelijk maar daarmee verlies je het zomaar bladeren en het met elkaar zijn.” (gezinnen)

“Als ze mij wegwijs zouden maken, inspiratie bieden, dat zou fijn zijn.” (jongeren)

“Alles bij elkaar, dat is de ideale wereld” (ouderen)

“Online is allemaal klik klik klik door” (gezinnen)

Bijlage 1 - Onderzoeksverantwoording

Methode en procedure

Het kwalitatieve onderzoek is uitgevoerd aan de hand van focusgroepen uitgevoerd op maandag 3 juli, dinsdag 4 juli en woensdag 5 juli 2023. Er zijn twee face-to-face groepen gedaan op het kantoor van MARE en vier online groepen via videobellen (Microsoft Teams). Alle groepen hadden een gespreksduur van 120 minuten.

Betrokkenen van het ministerie van Onderwijs, Cultuur en Wetenschap hebben meegekeken met het onderzoek.

Stimulusmateriaal

Tijdens het onderzoek zijn de volgende uitingen/ materialen voorgelegd (zie bijlage 3):

- Drie scenario's voor de bibliotheek in de toekomst

De verschillende scenario's zijn alternerend voorgelegd, teneinde een volgorde-effect te voorkomen.

Respondenten

In totaal zijn 36 respondenten geworven, zes per groep, met de bedoeling dat er per groep vier á zes mensen zouden deelnemen. Uiteindelijk hebben 31 respondenten meegedaan.

Er zijn drie doelgroepen onderscheiden in het steekproefdesign. De groepen zijn verder ingericht naar opleidingsniveau om de gespreksvoering te vergemakkelijken:

<p>Groep 1: jongeren Opleidingsniveau tot en met MBO</p> <p>18 tot en met 27 jaar Mix studerend en werkend</p>	<p>Groep 1: gezinnen Opleidingsniveau tot en met MBO</p> <p>Thuiswonende kinderen, spreiding op leeftijd van de kinderen</p>	<p>Groep 1: ouderen 55+ Opleidingsniveau tot en met MBO</p> <p>Tot en met 75 jaar Spreiding op leeftijd</p>
<p>Groep 2: jongeren Opleidingsniveau HBO/WO</p> <p>Mix studerend en werkend</p>	<p>Groep 2: gezinnen Opleidingsniveau HBO/WO</p> <p>Thuiswonende kinderen, spreiding op leeftijd van de kinderen</p>	<p>Groep 2: ouderen 55+ Opleidingsniveau HBO/WO</p> <p>Tot en met 75 jaar Spreiding op leeftijd</p>

Voor allen geldt:

- De helft is lid/bezoekt de bibliotheek met enige regelmaat en de andere helft is geen lid/bezoekt de bibliotheek niet.

Met een spreiding op:

- Geslacht, leeftijd, opleidingsniveau, woonplaats en regio (Randstad versus landelijk, met uitzondering van de twee face-to-face groepen in Amsterdam waar mensen uit Amsterdam en omliggende gemeenten kwamen)

De respondenten die hebben deelgenomen aan dit onderzoek, zijn geworven door een in marktonderzoek gespecialiseerd selectiebureau onder verantwoordelijkheid van MARE. Voor deelname aan dit onderzoek hebben zij een passende (financiële) vergoeding ontvangen.

#1 De Virtuele bieb



Wat als de bieb in de toekomst alleen nog maar online bestaat?

- De bieb is **altijd en overal beschikbaar**. Via je smartphone, of zelfs in een Virtual Reality-wereld.
- Een **AI-bibliotheekassistent** is er altijd om jou te helpen met het vinden van betrouwbare informatie, en geeft je ook tips voor wat je leuk vindt (net zoals Netflix).
- Via de bieb (app) kun je je **digitale vaardigheden** verder ontwikkelen. Van hulp met het versturen van emails, tot leren hoe om te gaan met nieuwe technologieën zoals AI-tools.



#2 De bieb om de hoek



Wat als de bieb in de toekomst de huiskamer van jouw buurt wordt?

- De bieb is **een ontmoetingsplek**. Een plek om anderen te leren kennen, en verbinding te vinden. Of om een boek te lezen in het gezelschap van anderen.
- Iedereen heeft een bibliotheek **in de buurt** en er is ruimte om zelf activiteiten te organiseren. Wil jij een workshop schilderen geven? De bieb ondersteunt jou daarin.
- In de bieb helpt men elkaar, **iedereen kan en mag meedoen**. Klop aan voor hulp met formulieren, computerproblemen, of vragen over de tuin. Leen gereedschap, kookspullen of speelgoed aan elkaar uit. Er is altijd iemand die kan helpen.



#3 De bieb als cultureel & maatschappelijk centrum



Wat als de bieb in de toekomst de poort is naar ontspanning en ondersteuning?

- De bieb is een **verzameling van diensten onder één dak**.
- De bieb biedt een **directe verbinding** met andere instanties, zoals een kinderdagverblijf of een zorgcentrum.
- De bieb is een **knooppunt voor cultuur**. Via de bieb vind je een breiclubje en een kookles, maar kun je ook naar de bioscoop, het theater, het museum, een café of het zwembad.
- De bieb biedt **praktische hulp** in maatschappelijke zaken; zoals hulp bij het invullen van je belastingen.





Transformatorweg 74 • 1014 AK Amsterdam
t +31 (0)20-6705020
www.mare.amsterdam
www.anticipate.amsterdam