

Bijlagen

De Openbare Bibliotheek in Nederland

‘Volg je de ontwikkelingen of ontwikkel je zelf’



Auteur: Evita Berkouwer



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

Bijlagen

1.	Algemene observatielijst NEN 8021	- 3 -
2.	Data gebouwprestaties	- 4 -
3.	DESTEP-analyse	- 5 -
4.	Persona's FOBID	- 7 -
5.	OB Traditioneel.....	- 9 -
A.	Gebouwgegevens	- 9 -
B.	Observatie	- 10 -
C.	Interview Anoniem	- 13 -
D.	Bezoekersaantallen	- 14 -
6.	OB Almere	- 15 -
A.	Gebouwgegevens	- 15 -
B.	Observatie	- 16 -
C.	Interview C. Stokhof Hoofd Facilitaire zaken	- 19 -
D.	Bezoekersaantallen	- 20 -
E.	Moodboard.....	- 21 -
7.	OB Delft	- 22 -
A.	Gebouwgegevens	- 22 -
B.	Observatie	- 23 -
C.	Interview M. Timmerhuis Beleid en projecten	- 26 -
D.	Bezoekersaantallen	- 28 -
E.	Moodboard.....	- 29 -
8.	OB Den Helder	- 30 -
A.	Gebouwgegevens	- 30 -
B.	Observatie	- 31 -
C.	Interview A. Ruder PR en communicatie	- 34 -
D.	Moodboard.....	- 36 -
9.	OB Gouda	- 37 -
A.	Gebouwgegevens	- 37 -
B.	Observatie	- 38 -
C.	Interview I. de Boer Specialist Frontoffice	- 41 -
D.	Bezoekersaantallen	- 43 -
E.	Moodboard.....	- 44 -
10.	OB Schiedam.....	- 45 -

A.	Gebouwgegevens	- 45 -
B.	Observatie	- 46 -
C.	Interview D. Meijer Teamleider publieksruimte.....	- 49 -
D.	Bezoekersaantallen	- 51 -
E.	Moodboard.....	- 52 -
11.	Implementatie.....	- 53 -
A.	Strategisch.....	- 53 -
B.	Tactisch.....	- 54 -
C.	Operationeel	- 55 -

1. Algemene observatielijst NEN 8021

Vorm	Aspect	Gebruiker	Gebouw	Belang	Opmerking
KPI	Bereikbaarheid				
PI	Toegankelijkheid				
	Hoofdentree				
	Middelen				
	Oriëntatie				
	Verticale bereikbaarheid				
	Mindervaliden				
PI	Ontsluiting				
	Auto (bereikbaarheid)				
	Voet, fiets (bereikbaarheid)				
	OV (bereikbaarheid)				
PI	Stalling				
	Beschikbaarheid (stalling)				
	Omvang (stalling)				
KPI	Comfort				
PI	Licht				
	Beleving (licht)				
	Toetreding (licht)				
PI	Lucht				
	Binnen (lucht)				
	Buiten (lucht)				
PI	Temperatuur				
	Koeling (graden)				
	Verwarming (graden)				
PI	Geluid				
	Buiten (geluid)				
	Binnen (geluid)				
PI	Bediening				
	Regelbaarheid				
PI	Uitzicht				
	Buiten (uitzicht)				
KPI	Duurzaamheid				
PI	Energie				
	Energielabel				
	Herwinbare energie				
KPI	Flexibiliteit				
PI	Indeling				
	Flexibiliteit bij wijziging				
PI	Omvang				
	Krimp- groei flexibiliteit				
PI	Ruimte benutting				
	Indeling VVO				

	Indeling BVO				
PI	Werkplekconcepten				
	Variatie (werkplek)				
KPI	Representativiteit				
PI	Architectuur				
	Samenhang vorm, functie				
PI	Monument				
	Status (pand)				
PI	Verschuiving				
	Herkenbaarheid (interieur)				
KPI	Veiligheid				
PI	Sociaal				
	Sociale veiligheid				
PI	Beveiliging				
	Veiligheidsvoorziening				
KPI	Voorzieningen				
PI	Voorziening in gebouw				
	Consumptie				
	Restaurantvoorziening				
PI	Sport				
	Fitnessruimtes				
PI	ICT				
	Capaciteit en kwaliteit (ICT)				
PI	Overig				
	Openingstijden				
PI	Sanitair				
	Mate en kwaliteit (toilet)				
PI	Opslag				
	Mate				
PI	Schoonmaak				
	Schoonmaakbaarheid (alg)				

2. Data gebouwprestaties

Locatie	Tem- peratuur	Lucht ppm	Geluid minimaal	Geluid maximaal	Geluid gemiddeld	Licht 2000lux
Houten	21,3	655	41	58	49,5	1350
Almere	24,2	788	58,2	73,5	65,9	1320
Delft	22,1	647	43	63,8	53,4	1430
Den Helder	21,8	920	42	74,9	58,5	1310
Gouda	21,6	710	42,2	59,8	51,0	1540
Schiedam	25,6	639	46,8	73,2	60,0	1410
Gemiddeld	22,77	727	46	67,2	56,4	1393

3. DESTEP-analyse

In deze paragraaf wordt de omgevingsanalyse van de traditionele OB uitgewerkt.

Demografische factoren

Groei en omvang

De stad ligt in de Nederlandse provincie Utrecht. De stad beschikt over 5899 ha grond volgens de laatst gemeten gegevens (CBS, 2015). Het telt momenteel bijna 50.000 inwoners (Gemeente, 2017) Per jaar stijgt het aantal inwoners met zeventien (CBS, 2015).

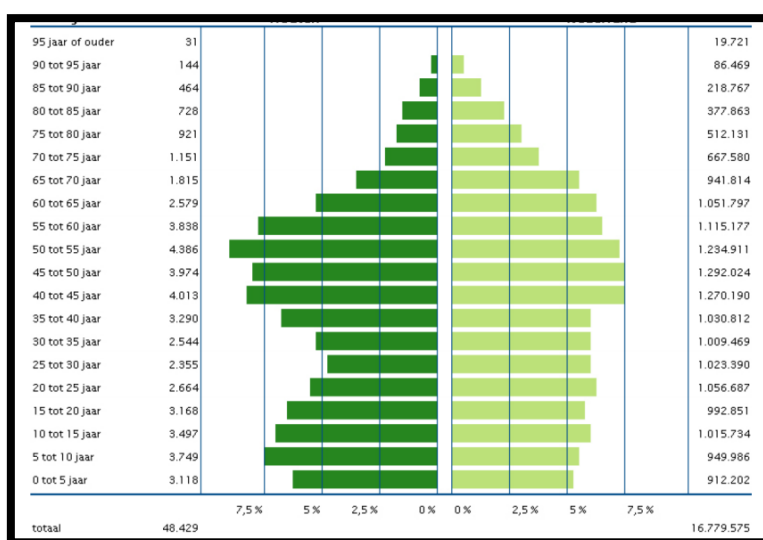
Leeftijdsopbouw

In Tabel 1 staat weergegeven wat de leeftijdsopbouw van de inwoners is. De leeftijdscategorie 45 – 65 jaar is het beste vertegenwoordigd. Als tweede volgt de categorie 0 – 15 jaar (CBS, 2015).

0 tot 15 jaar	9 969
15 tot 30 jaar	7 578
30 tot 45 jaar	8 427
45 tot 65 jaar	14 061
65 jaar of ouder	5 464

Tabel 1: Verdeling
leeftijdsopbouw

Figuur 1 laat een vergelijking zien van de leeftijdsopbouw ten opzichte van Nederland.



Figuur 1: Vergelijking leeftijdsopbouw Nederland vs. locatie

Grootte van huishoudens

Totaal zijn er 48.372 particuliere huishoudens. Daarvan zijn 5.044 inwoners alleenstaand, 25.744 samenwonend en 15.374 personen zijn thuiswonend kind. Er zijn 1.422 alleenstaande ouders en het overige aantal huishoudens telt 428 inwoners (CBS, 2015).

Economische factoren

Gemiddeld inkomen

Het gemiddelde inkomen van een inwoner ligt boven het gemiddelde. Het besteedbaar inkomen in euro's per jaar is 28.000 euro. Het landelijke gemiddelde is 23.500 euro. Daarnaast behoort 17,5 procent van de inwoners bij de rijkste 10 procent van Nederland (CBS, 2016).

Werkloosheid

De totale beroepsbevolking telt 27.000 personen. Daarvan zijn 26.000 personen werkzaam. Er is een werkloosheidspercentage van 4.7 procent. Dat is laag ten opzichte van het werkloosheidspercentage van 5.4 procent in Nederland. Van de 26.000 werkzame zijn 22.000 personen werknemer en 4.000 personen zijn zelfstandig ondernemer. Het beroepsniveau van de werkzame beroepsbevolking is als volgt verdeeld:

- Beroepsniveau 1 – 2.000 personen;
- Beroepsniveau 2 – 9.000 personen;
- Beroepsniveau 3 – 5.000 personen;
- Beroepsniveau 4 – 10.000 personen (CBS, 2017).

Afstand woon- werkgemeente

In december 2014 is voor het laatst vastgelegd wat de gemiddelde afstand is van een inwoner als hij/zij naar het werk gaat. Dit betreft 14 kilometer. De gemiddelde afstand die afgelegd wordt door een Nederlander is 14,6 kilometer naar zijn/haar werk. Dit komt redelijk overeen (CBS, 2015).

Sociaal-culturele factoren

Opleidingsniveau

Van het totaal aantal inwoners is 39 procent hoogopgeleid. Met hoogopgeleide bevolking wordt de bevolking bedoelt die 15 – 75 jaar is en minimaal Hbo of Wo heeft gedaan. Ten opzichte van het percentage hoogopgeleide in Nederland (29 procent) is dit hoog (Rijksoverheid, 2015).

Allochtone bevolking

Van de totale bevolking in Nederland is 22 procent allochtoon. Van het totaalaantal inwoners in de anonieme stad is 14 procent allochtoon (CBS, 2016)

Technologische factoren

Centraal station

Er is een spoorverdubbeling geplaatst bij het huidige perron en het nieuwe eilandperron is in gebruik genomen. Het station beschikt over een overdekte fietsenstalling. Op deze manier willen ze het fietsgebruik opvoeren. Het station zorgt ervoor dat de bereikbaarheid goed is.

Infrastructuur

Het verkeerssysteem is gebaseerd op een rondweg van 14 kilometer lang. Op deze manier wordt rust en veiligheid gewaarborgd. Door dit systeem is in de woonwijken weinig bestemmingsverkeer aanwezig. Per afslag is één wijk bereikbaar. Die wordt aangegeven met de straatnaam (Gemeente, 2017).

Locatie

De OB is aan de rand van het levendige centrum gevestigd. Winkels als Bruna, Albert Heijn, Hunkemöller, Kruidvat, Wereldwinkel en van Haren zijn nabij gevestigd. Dit betekent dat een bezoek aan de bibliotheek goed gecombineerd kan worden met een bezoek een winkel.

Ecologische factoren (n.v.t.)

Politieke factoren

Invloed overheid op bedrijfsleven

De bibliotheek is in hetzelfde pand als de gemeente gevestigd. Voorheen was de eerste etage in beheer van de bibliotheek, maar deze is nu in gebruik van de gemeente in verband met bezuinigingen op huisvestingskosten. De gemeente heeft veel zeggenschap bij de OB. Dit beperkt de mogelijkheden (Persoonlijke communicatie, 2017).

4. Persona's FOBID

Onderstaand de acht persona's van de FOBID. De persona's met een groen kader zijn geselecteerd voor dit onderzoek.

DE TAALVERBETERAAR ➤ Open-minded ➤ Doorzetter ➤ Maatschappelijk betrokken ➤ Elkaar helpen ➤ Ontmoeten ➤ Leergierig ➤ Oefenen  FARID (40) BEHOEFTE ○ Mijn taalmaatje ○ Iemand die mij wegwijs maakt en waarbij ik terecht kan met praktische vragen ○ Vindbaarheid	DE GECONCENTREERDE WERKER ➤ Student ➤ ZZP'er ➤ Vaste bezoeker ➤ Snel afgeleid ➤ Concentratie ➤ Sociaal ➤ Doelgericht  EVA (26) BEHOEFTE ○ Een rustige plek ○ Lange openingstijden ○ Goede faciliteiten (koffie, wifi) ○ Ruimte voor concentratie en ontspanning
DE INHOUDELIJKE OPVOEDER ➤ Kinderen ➤ Stimuleren ➤ Speels ➤ Kennis overbrengen ➤ Druk gezin ➤ Voorlezen ➤ Opvoeding  CAROLIEN (37) BEHOEFTE ○ Speelmogelijkheden ○ Aantrekkelijke omgeving voor de kinderen ○ Leuke kinderboeken ○ Een lekkere leesstoel om samen door boekjes te bladeren ○ Ruime openingstijden	DE ACTIEVE VEELVRAAT ➤ Actueel ➤ Diversiteit ➤ Snuffelen ➤ Nieuwsgierigheid ➤ Laat zich verrassen ➤ Cross mediaal ➤ Activiteiten & lezingen  ELS (56) BEHOEFTE ○ Ruimtes voor cursussen en digitale faciliteiten ○ Wisselend & divers aanbod ○ Goede en actuele collectie ○ Internet training

DE LEERGIERIGE SNUFFELAAR

- Kennislezer
- De tijd nemen
- Inspiratie
- Verdiepen
- Nieuwsgierig
- Onderzoekend
- Interesses



BEHOEFTE

- Personeel dat geoefend is in (online) zoeken
- Een goed aanbod en ontsluiting van bronnen
- Activiteiten, zoals kunstlezing

DE GESPECIALISEERDE KENNISHALER

- Kritisch
- Digitaal
- Onderzoekend
- Beroepsmatig
- Zelfredzaam
- Betrouwbaar
- Specialistische informatie



BEHOEFTE

- Goede, betrouwbare zoekmachines
- Vakliteratuur
- Grote collectie & data
- Een netwerk van (inter-nationale) bibliotheken
- Gekwalificeerd personeel

DE SNELLE MEDIAGEBRUIKER

- Online
- Goede baan
- Nu!
- Ontmoeten
- Lezen = ontspannen
- Boeken kopen
- Sociaal leven



BEHOEFTE

- Op dit moment niks, alles wat en/of andere informatie er in de bibliotheek te vinden

DE NIEUWSCHIERIGE BOEKENWURM

- Energiek
- Nieuwsgierig
- Invloed ouders
- Digitaal
- Sociaal
- Creatief
- Samen met vriendjes



BEHOEFTE

- De catalogus om op te zoeken of een boek er is
- Boeken!
- Een hangplek om lekker te lezen met lekkere stoelen
- Strips

5. OB Traditioneel

In dit hoofdstuk worden het formulier van de gebouwgegevens (volgens de NEN8021), de observatieresultaten (tabel & grafiek), de uitwerking van het interview en de grafiek met bezoekersaantallen weergegeven.

A. Gebouwgegevens

Gebouwprofiel – Formulier voor opname van algemene gegevens van een te waarderen gebouw	
Straat + huisnummer	Anoniem
Postcode + gemeente	Anoniem
Bouwjaar	1990
Laatste ingrijpende verbouwing ^a	2013 herinrichting, verder niet verbouwd.
BVO (m ²)	750 m2
VVO (m ²)	637,5 m2
NO (m ²) ^b	675 m2
Aantal parkeerplaatsen (auto's)	Anonieme garage 640 parkeerplaatsen
Ingevuld door	Evita Berkouwer
Functie	Afstudeerstudent Facility Management
Datum ingevuld	28 maart 2017
Opmerkingen	Anonieme bibliotheek, traditioneel.
Foto gebouw en terrein	

^a Verbouwing die niet in een bewoonde staat van het gebouw kan worden uitgevoerd.

^b Nuttig vloeroppervlak conform NEN 2580.

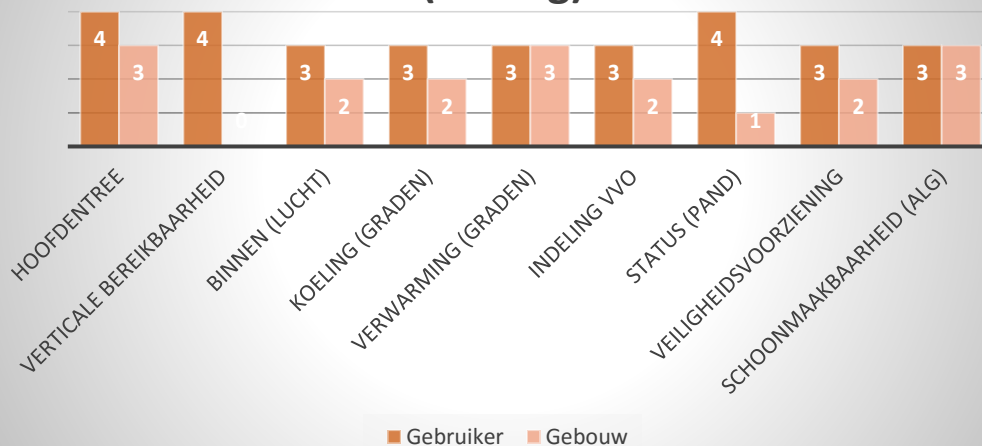
B. Observatie

Lichtgroen = Belang | Donkergroen = Groot belang

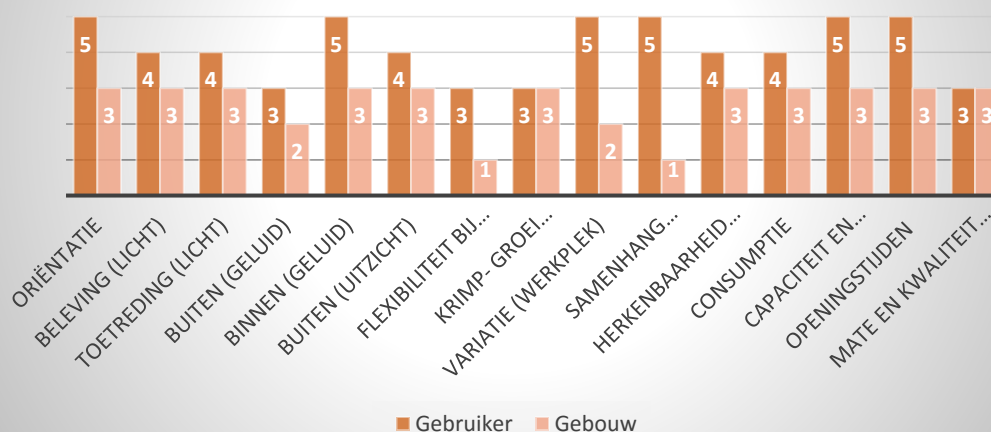
Vorm	Aspect	Gebruiker	Gebouw	Belang	Opmerking
KPI	Bereikbaarheid				
PI	Toegankelijkheid				
	Hoofdentree	4	3	2	Neutraal
	Middelen	0	0	0	N.v.t.
	Oriëntatie	5	3	3	Logische structuur, alleen begane grond
	Verticale bereikbaarheid	4	0	2	N.v.t., geen lift
	Mindervaliden	5	4	1	Geheel toegankelijk
PI	Ontsluiting				
	Auto (bereikbaarheid)	3	1	1	Binnen 2,5 km N209
	Voet, fiets (bereikbaarheid)	4	5	1	Goed verlicht, nieuw
	OV (bereikbaarheid)	3	5	1	Binnen 20 m centraal station
PI	Stalling				
	Beschikbaarheid (stalling)	3	3	1	Afgesloten fietsenstalling CS of voor de deur
	Omvang (stalling)	3	3	1	Parkeergarage de kruitmolen 640 parkeerplaatsen
KPI	Comfort				
PI	Licht				
	Beleving (licht)	4	3	3	25% glas
	Toetreding (licht)	4	3	3	Voldoende voor standaard kantoorwerk
PI	Lucht				
	Binnen (lucht)	3	2	2	Natuurlijke toevoer
	Buiten (lucht)	2	4	1	Midden in centrum
PI	Temperatuur				
	Koeling (graden)	3	2	2	Buitenlucht wordt centraal gekoeld
	Verwarming (graden)	3	3	2	Radiator
PI	Geluid				
	Buiten (geluid)	3	2	3	Beperkt buitengeluid
	Binnen (geluid)	5	3	3	Hoorbaar, niet verstaanbaar
PI	Bediening				
	Regelbaarheid	2	5	1	Allesbehalve zonlicht
PI	Uitzicht				
	Buiten (uitzicht)	4	3	3	Uitzicht naar buiten vanaf werkplek
KPI	Duurzaamheid				
PI	Energie				
	Energielabel	0	0	0	N.v.t.
	Herwinbare energie	2	1	1	Niet het geval
KPI	Flexibiliteit				
PI	Indeling				
	Flexibiliteit bij wijziging	3	1	3	Is vrijwel niet mogelijk
PI	Omvang				

	Krimp- groei flexibiliteit	3	3	3	Ja, alleen door (nu niet) gebruikte ruimte te benutten
PI	Ruimte benutting				
	Indeling VVO	3	2	2	Minder dan 60%
	Indeling BVO	3	3	1	Ongeveer 12,6m
PI	Werkplekconcepten				
	Variatie (werkplek)	5	2	3	Beperkt, gesloten karakter
KPI	Representativiteit				
PI	Architectuur				
	Samenhang vorm, functie	5	1	3	Standaard
PI	Monument				
	Status (pand)	4	1	2	Geen monument
PI	Versijning				
	Herkenbaarheid (interieur)	4	3	3	Redelijk passend in omgeving
KPI	Veiligheid				
PI	Sociaal				
	Sociale veiligheid	3	5	1	Geen risico plekken, goed beveiligde omgeving
PI	Beveiliging				
	Veiligheidsvoorziening	3	2	2	Weinig beveiliging, niet zichtbaar
KPI	Voorzieningen				
PI	Voorziening in gebouw				
	Consumptie	4	3	3	Gemiddeld, koffiezetapparaat
	Restaurantvoorziening		0	0	N.v.t.
PI	Sport				
	Fitnessruimtes		0	0	N.v.t.
PI	ICT				
	Capaciteit en kwaliteit (ICT)	5	3	3	Aansluitpunten beperkt
PI	Overig				
	Openingstijden	5	3	3	Ma - do 09.00 - 17.00 vrij 09.00 - 20.00 & za 10.00 - 16.00
PI	Sanitair				
	Mate en kwaliteit (toilet)	3	3	3	Basiskwaliteit
PI	Opslag				
	Mate		0	0	N.v.t.
PI	Schoonmaak				
	Schoonmaakbaarheid (alg)	3	3	2	Redelijk makkelijk schoon te maken

Observatie Anonieme Bibliotheek (belang)



Observatie Anonieme Bibliotheek (groot belang)



C. Interview | Anoniem

De organisatie

De bibliotheek is gevestigd in een pand dat in beheer is van de Gemeente. Samen met verschillende organisaties maken we gebruik van de huisvesting. Voorheen mochten we gebruik maken van de begane grond en de eerste verdieping. Helaas heeft de gemeente vorig jaar besloten dat het aantal vierkante meter gehalveerd moest worden in verband met bezuinigingen. Hierdoor hebben we de eerste verdieping moeten afstaan. Hier waren voorheen meer werkplekken die we onze bezoekers konden aanbieden.

Per 1 januari 2017 werken we alleen met vrijwilligers. Deze beslissing heeft te maken met de bezuinigingen vanuit de Gemeente. Waar wil je kennis behouden en waar is het niet meer nodig. Mensen hebben steeds minder behoefte aan ondersteuning in de bibliotheek, het gaat steeds meer digitaal vandaar deze beslissing.

Trends en ontwikkelingen

Onze bibliotheek ligt in een stadje vlakbij een grote stad. We merken dat gezinnen uit de grote stad toch een woning gaan zoeken in onze stad. Hierdoor is het aantal jeugdleden heel hoog in vergelijking met andere bibliotheken.

Alle klassen van basisscholen komen één keer per jaar langs voor een rondleiding en ze kunnen ook gebruik maken van het FABLAB. Hier kunnen kinderen leuke activiteiten doen als 3Dprinten of pannenkoeken bakken. Je merkt dat er behoefte is aan iets 'doen' in een bibliotheek.

Daarnaast zijn we achter de schermen een levendige organisatie. Onze huisvesting is niet ideaal, maar we zijn druk bezig met veranderingen. Er zijn genoeg plannen om deze bibliotheek beter op de kaart te zetten, dit kost alleen veel tijd en geld. Er zijn veel partijen die zich bemoeien met dit soort beslissingen, dat maakt het een lastig proces.

De bibliotheek in drie steekwoorden

Traditioneel: Wij hebben voornamelijk de focus op de core business: uitlenen van boeken. Daarnaast hebben we natuurlijk verschillende cursussen die we bieden. Mensen kunnen gebruik maken van ons wifinetwerk en de krant lezen. In vergelijking met andere bibliotheken lopen wij achter op dat gebied. Ons interieur is redelijk oud en het kan wel een opknapbeurt gebruiken.

Verandering: Zoals eerder aangegeven, we zijn bezig met trends en ontwikkelingen. Dit vindt echter achter de schermen plaats.

Sociaal domein: We willen ons heel graag richten op de laaggeletterde en zorgen dat we een laagdrempelige organisatie zijn waar mensen zich thuis voelen en hun vragen kunnen stellen op een heel breed gebied. Dit gaat van vragen over boeken tot vragen over hoe je een account bij Wehkamp aanmaakt om een bestelling te doen.

Uniek

Nu niet heel uniek.. we bieden een plek, maar die plek is niet aantrekkelijk genoeg voor alle doelgroepen. De jeugd komt hier met plezier om boeken te lenen, maar dat is geen unieke bezoekersbeleving. We proberen een ontmoetingsplek te zijn alleen nu nog op de traditionele wijze met een mogelijkheid om koffie te drinken en aan een leestafel te zitten.

Bezoekers

De geconcentreerde werkers kunnen we helaas niet veel plek bieden, althans we kunnen ze niet voorzien in hun behoefte. Een taalverbeteraar die komt wel naar onze bieb, maar eigenlijk kunnen ze beter worden gefaciliteerd bij de organisatie die hierboven is gevestigd. Ze bieden daar cursussen e.d. om te taalverbeteraar te helpen. We willen met name een plek zijn die laagdrempelig is en waar mensen naar toe komen met hun vragen en andere gelijken kunnen ontmoeten. We willen mensen hun leven lang leren kunnen bieden.

Wij zijn niet voldoende op de hoogte van de bezoekerstevredenheid, maar we vallen onder een regiobibliotheek en daar worden wel onderzoeken voor gedaan. Natuurlijk vragen we de mening van bezoekers weleens en klachten nemen we ook serieus. We doen geen bezoekerstevredenheidsonderzoeken.

Concept

Dit concept wordt aangeboden sinds dat we hier gevestigd zijn.

Succesfactoren

Momenteel bieden we de mogelijkheid om te leren voor je autotheorie via onze computers. Hierdoor hoeven mensen geen boeken te kopen of oefentoetsen te downloaden, maar kunnen ze bij ons terecht.

Verbeteren

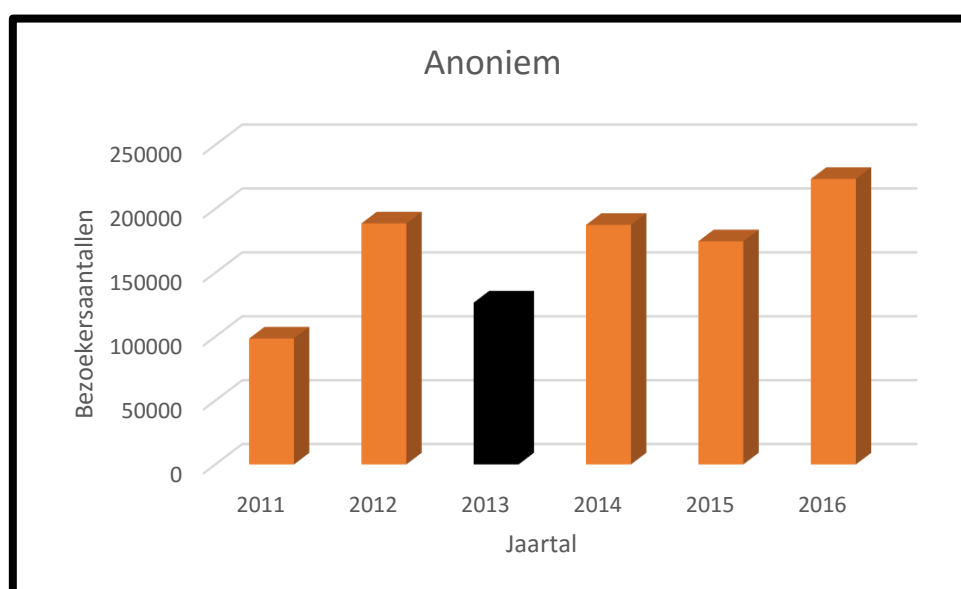
We zouden meer diverse plekken aan kunnen bieden. Iedere bezoeker voelt zich in een andere setting op zijn/haar gemak. Door te schuiven met het interieur kunnen we al veel aan die beleving veranderen. Daarnaast zijn we nu redelijk klein... het zou leuk zijn als we er verschillende afsluitbare ruimtes bij zouden krijgen voor landschappen waar mensen kunnen werken.

Kenniseconomie & de bibliotheek

We zitten nog midden in de verandering van digitalisering. We willen mensen digiwijs maken en de laaggeletterdheid verminderen. Het gaat daarbij niet alleen de nieuwkomers maar ook de autochtone Nederlanders (MBO niveau 2). We proberen ons in te leven 'met welke vraag komen ze hier'. Deze vragen gaan van bankzaken, verzekering of e-accounts aanmaken.

D. Bezoekersaantallen

Onderstaand een grafiek met de bezoekersaantallen van de anonieme OB met een kleine verbouwing in 2013.



Figuur 2: [Bezoekersaantallen anonieme traditionele OB] Verkregen via organisatie, 2017

6. OB Almere

In dit hoofdstuk worden het formulier van de gebouwgegevens (volgens de NEN8021), de observatieresultaten (tabel & grafiek), de uitwerking van het interview, de grafiek met bezoekersaantallen en een sfeerimpressie door middel van een moodboard weergegeven.

A. Gebouwgegevens

Gebouwprofiel – Formulier voor opname van algemene gegevens van een te waarderen gebouw	
Straat + huisnummer	Stadhuisplein 101
Postcode + gemeente	1315XC Almere
Bouwjaar	2005
Laatste ingrijpende verbouwing ^a	2010
BVO (m ²)	10207 m2
VVO (m ²)	8675 m2
NO (m ²) ^b	9186 m2
Aantal parkeerplaatsen (auto's)	Bibliotheek garage 92 parkeerplaatsen
Ingevuld door	Evita Berkouwer
Functie	Afstudeerstudent Facility Management
Datum ingevuld	30 maart 2017
Opmerkingen	Beste Bibliotheek van 2010, beschikt over Seat2Meet, kracht: interieur
Foto gebouw en terrein	
^a Verbouwing die niet in een bewoonde staat van het gebouw kan worden uitgevoerd. ^b Nuttig vloeroppervlak conform NEN 2580.	

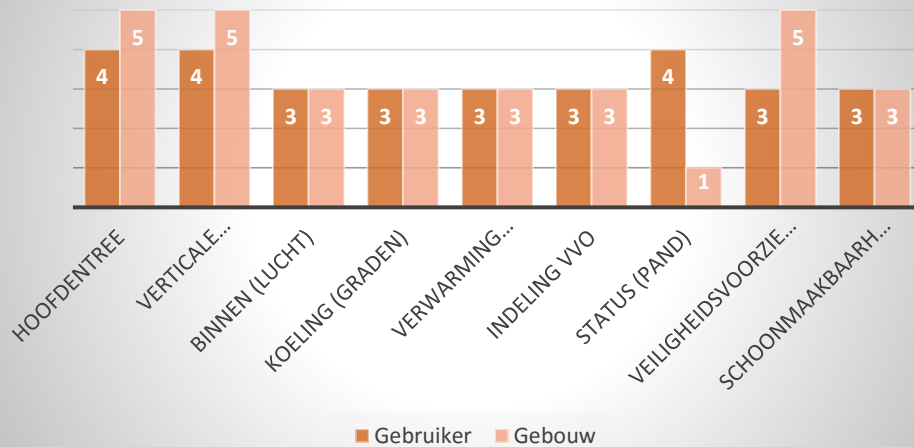
B. Observatie

Lichtgroen = Belang | Donkergroen = Groot belang

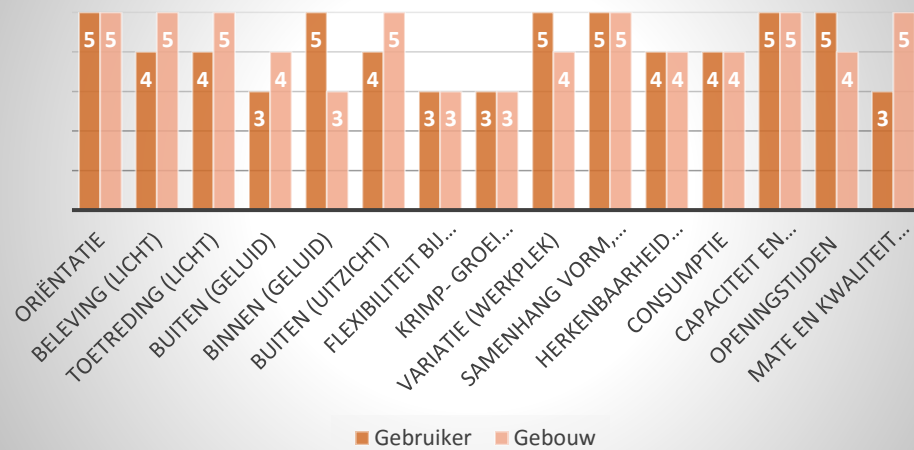
Vorm	Aspect	Gebruiker	Gebouw	Belang	Opmerking
KPI	Bereikbaarheid				
PI	Toegankelijkheid				
	Hoofdentree	4	5	2	Zeker een blikvanger
	Middelen	0	0	0	N.v.t.
	Oriëntatie	5	5	3	Duidelijke bewegwijzering
	Verticale bereikbaarheid	4	5	2	1+10207/4000=2,5
	Mindervaliden	5	4	1	Gebruik maken van bibliotheek garage, nabij
PI	Ontsluiting				
	Auto (bereikbaarheid)	3	2	1	Binnen 5 km A6
	Voet, fiets (bereikbaarheid)	4	5	1	Groot marktplein, nieuw aangelegd
	OV (bereikbaarheid)	3	4	1	Binnen 500 m halteplaats
PI	Stalling				
	Beschikbaarheid (stalling)	3	5	1	Niet vrij toegankelijk 50 cent per kwartier
	Omvang (stalling)	3	3	1	Bibliotheek garage 92 plekken
KPI	Comfort				
PI	Licht				
	Beleving (licht)	4	5	3	80% glas
	Toetreding (licht)	4	5	3	Losse zalen kunnen donker gemaakt worden
PI	Lucht				
	Binnen (lucht)	3	3	2	In 2010 op bezuinigd
	Buiten (lucht)	2	4	1	Midden in het centrum
PI	Temperatuur				
	Koeling (graden)	3	3	2	Per verdieping regelbaar
	Verwarming (graden)	3	3	2	Per verdieping regelbaar
PI	Geluid				
	Buiten (geluid)	3	4	3	Live piano geluid op achtergrond
	Binnen (geluid)	5	3	3	Verschillend per verdieping, over algemeen 3
PI	Bediening				
	Regelbaarheid	2	4	1	
PI	Uitzicht				
	Buiten (uitzicht)	4	5	3	Uitzicht over heel Almere
KPI	Duurzaamheid				
PI	Energie				
	Energie label	0	0	0	N.v.t.
	Herwinbare energie	2	2	1	Wordt aan gewerkt, doelstelling 2017
KPI	Flexibiliteit				
PI	Indeling				
	Flexibiliteit bij wijziging	3	3	3	Regels en in principe niet mogelijk

PI	Omvang				
	Krimp- groei flexibiliteit	3	3	3	Gemiddeld
PI	Ruimte benutting				
	Indeling VVO	3	3	2	Naar schatting
	Indeling BVO	3	5	1	Onwijs groot pand
PI	Werkplekconcepten				
	Variatie (werkplek)	5	4	3	Diverse settingen
KPI	Representativiteit				
PI	Architectuur				
	Samenhang vorm, functie	5	5	3	Zelfde stijl, heel strak: beste van NL in 2010
PI	Monument				
	Status (pand)	4	1	2	Geen monument
PI	Versijning				
	Herkenbaarheid (interieur)	4	4	3	Strak, past bij het centrum
KPI	Veiligheid				
PI	Sociaal				
	Sociale veiligheid	3	5	1	Goed geregeld
PI	Beveiliging				
	Veiligheidsvoorziening	3	5	2	Extern beveiligingsbedrijf en camera's en poortjes
KPI	Voorzieningen				
PI	Voorziening in gebouw				
	Consumptie	4	4	3	6 koffie units en 1 nieuwscafé
	Restaurantvoorziening			0	N.v.t.
PI	Sport				
	Fitnessruimtes	0	0	0	N.v.t.
PI	ICT				
	Capaciteit en kwaliteit (ICT)	5	5	3	100 mbit internet glasvezelnet Unet
PI	Overig				
	Openingstijden	5	4	3	ma 10.00 - 18.00, di - vrij 9.00 - 20.00, za 10.00 - 17.00 & zo 12.00 - 17.00
PI	Sanitair				
	Mate en kwaliteit (toilet)	3	5	3	Strak, schoon, ruim
PI	Opslag				
	Mate	0	0	0	N.v.t.
PI	Schoonmaak				
	Schoonmaakbaarheid (alg)	3	3	2	Zwart, lastige materialen

Observatie Almere (belang)



Observatie Almere (groot belang)



C. Interview | C. Stokhof | Hoofd Facilitaire zaken

De organisatie

De bibliotheek van Almere is in 2010 verhuisd naar dit pand, voorheen waren we gevestigd in de Voetnoot hier dichtbij. De ideeën voor het bouwen van dit pand zijn in 2000 begonnen en in 2005 is de bouw gestart. De opdrachtgever is de gemeente, die heeft het dus ook grotendeels gefinancierd. De bouwplannen hebben vaak stilgelegen door bouwkundige problemen en de besluitvorming. De aanleiding voor de bouw en vernieuwing van het stadcentrum is het uitbreiden van Almere en de toename van het aantal bezoekers. Op alle punten zijn wij er op voorruit gegaan: meer voorzieningen voor publiek, betere werkplekken en meer ruimte. We hebben per jaar zo'n 900.000 bezoekers en dit maakt de bibliotheek erg aantrekkelijk voor de gemeente Almere.

Trends en ontwikkelingen

Het aantal jongerenbezoekers (na de middelbare school) neemt af. Er is geen interesse meer om boeken te lezen en de samenwerkingsplekken worden slecht gebruikt door deze doelgroep.

We hebben wel een samenwerkingsverband met Windesheim. Op de vierde verdieping hebben we voor hen ruimte beschikbaar gesteld. Studenten van deze middelbare school kunnen via de bibliotheek gebruik maken van de ruimte (lokalen/werklandschappen/concentratiewerkplekken). Het is ook publieksruimte voor de gebruikers van de bibliotheek zelf.

Bibliotheek in drie steekwoorden

Innovatief: We zijn een moderne, grote organisatie die graag voorruit denkt en zich inleeft in haar bezoekers. In dat opzicht vind ik onze bieb erg innovatief. De inrichting speelt hier natuurlijk ook een belangrijke rol bij.

Hele mooie plek: Plek waar mensen zich op hun gemak voelen en geholpen worden als daar behoefte aan is.

Gemotiveerd personeel: Dit is een uitdaging voor de standaard 'ouderwetse' bibliothecaris. Wij besteden hier echt veel aandacht aan. We merken dat als je het personeel goed behandelt, ze gemotiveerd zijn. Je personeel is het visitekaartje van je organisatie, vandaar dat we daar zo veel waarde aan hechten.

Uniek

We zijn gevestigd in een onwijs groot, modern pand. We scoren vooral op het interieur. Het is heel strak en open. Ik als facility manager ben niet heel direct bezig met het primaire proces, ik doe de ondersteuning natuurlijk. Een leuk voorbeeld is dat hier voor op het plein, twee keer in de week markt is. De bezoekers van deze markt gaan liever bij ons naar het toilet dan bij het gemeentehuis. De faciliteiten die we bieden zijn goed geregeld en naar wens volgens de bezoekers. Hier besteden wij veel aandacht aan: behoefte van onze bezoekers.

Bezoekers

Ja, daar worden jaarlijks onderzoeken naar gedaan. Dat is ook de oorzaak geweest voor de bouw van een nieuwe bibliotheek. We hebben gekeken naar wie onze bezoekers zijn en wat willen ze. We hebben de onderwerpen gecategoriseerd en aan de hand hiervan een juiste plek in de bieb gegeven. Bij een ruimte waar jonge moeders komen, moet ook een afdeling voor kinderen zijn. Of bijvoorbeeld mannen die snel naar binnen rennen, willen graag hun boek bij de ingang halen. Dus daar is onze inrichting echt op afgestemd. De band met de klant is voor ons heel belangrijk en we willen het ook anders doen dan andere bibliotheken.

Concept publieke ruimtes

Sinds 2010 bieden wij het huidige huisvestingsconcept.

Succesfactoren

We hebben een heel mooi interieur, waar veel bezoekers positief over spreken. Hierdoor zijn we in 2010 ook beste bibliotheek van Nederland geworden.

Verbeterpunten

Na de verbouwing zijn er aanpassingen gedaan van het auditorium. Nu zijn we A-locatie voor filmvoorstellingen. We begonnen met ons PvE, maar daar zijn heel wat wijzigingen aan gedaan. Hierbij gaat het dus om aanpassingen van de inrichting en dit zal ook in de toekomst nog gebeuren.

Vanaf de opening is de horeca een minpuntje. De horecagelegenheid zit op de tweede verdieping dus dan valt het niet direct op bij binnenkomst of buiten. In eerste instantie zou er een koppeling gemaakt worden met Mokka Moor (een café beneden) dit is helaas niet gelukt. We zijn nu op zoek naar een cateraar die zelfstandig een succesvol café wil runnen waarbij wij alleen ondersteunen. Voor de huisvesting betekent dat, dat wij extra voorbereidingsruimte voor de keuken willen gaan creëren. Dit doen we met het vooruitzicht dat we vaker zalen kunnen verhuren en catering kunnen aanbieden.

Het gebouw kan nu niet de juiste ruimte bieden voor grote vergaderingen of bijeenkomsten. En onze programmering gaat voor, dus er moet altijd rekening gehouden worden met voorstellingen en debatten bijvoorbeeld.

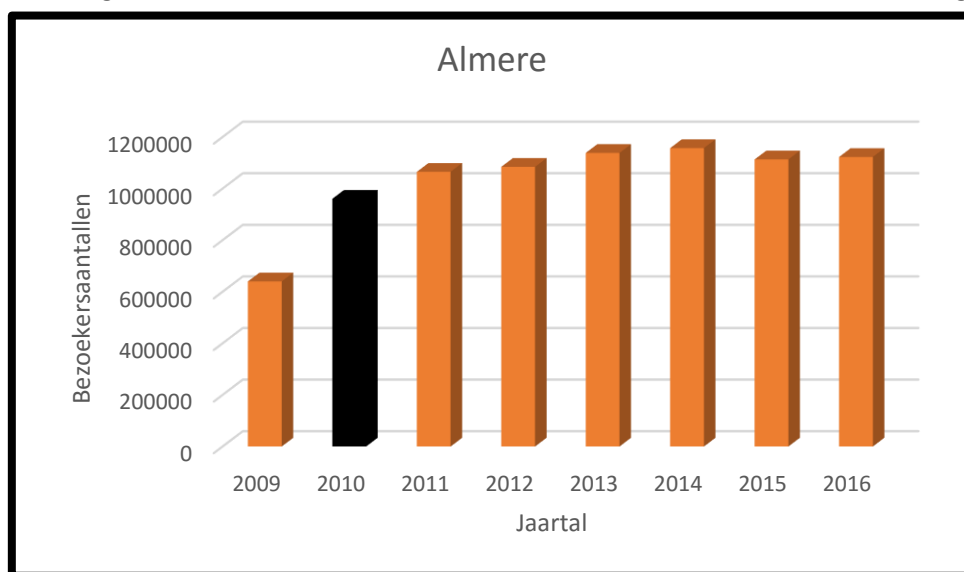
Wij zouden ook meer aandacht moeten besteden aan duurzaamheid. We hebben TL verlichting die binnenkort niet meer leverbaar is, zo oud is het. Het is een grote energieverbruiker. We hebben bijvoorbeeld wel een ondergronds afvaltransport. Ik ben ook uitgenodigd voor een bijeenkomst een bibliotheek zonder afval, dus we zijn er mee bezig en het staat op de prioriteitenlijst van 2017.

Kenniseconomie & de bibliotheek

Doordat wij ook een filmhuis zijn, neemt het aantal bezoekers toe. Daarnaast hebben we een samenwerking met Windesheim. Zoals eerder aangegeven, hadden daar ruimte tekort om hun studenten studieplekken te bieden. Sinds september 2015 bieden wij ook ruimte voor Windesheim. De studenten lopen door de bibliotheek naar de vierde verdieping en kunnen daar in het werklandschap aan de slag. Hierdoor wordt de samenwerking buiten school gestimuleerd. We staan erop dat iedere medewerker een vraag kan beantwoorden. Vroeger was dat de taak van de bibliothecaris en mochten overige medewerkers alleen doorverwijzen naar deze bibliothecaris. Nu willen we graag dat alle medewerkers uitleg kunnen geven.

D. Bezoekersaantallen

Onderstaand een grafiek met de bezoekersaantallen van de OB Almere met een verhuizing in 2010.



Figuur 3: [Bezoekersaantallen denieuwebibliotheek] Verkregen via de organisatie, 2017

E. Moodboard



7. OB Delft

In dit hoofdstuk worden het formulier van de gebouwgegevens (volgens de NEN8021), de observatieresultaten (tabel & grafiek), de uitwerking van het interview, de grafiek met bezoekersaantallen en een sfeerimpressie door middel van een moodboard weergegeven.

A. Gebouwgegevens

Gebouwprofiel – Formulier voor opname van algemene gegevens van een te waarderen gebouw

Straat + huisnummer	Vesteplein 100
Postcode + gemeente	2611WG Delft
Bouwjaar	1960
Laatste ingrijpende verbouwing ^a	2007
BVO (m ²)	4300 m2
VVO (m ²)	3655 m2
NO (m ²) ^b	3870 m2
Aantal parkeerplaatsen (auto's)	Parkeergarage Zuidpoort 891 parkeerplaatsen
Ingevuld door	Evita Berkouwer
Functie	Afstudeerstudent Facility Management
Datum ingevuld	29 maart 2017
Opmerkingen	Beste Bibliotheek van 2009, sept verbouwing, kracht: innovatief
Foto gebouw en terrein	

^a Verbouwing die niet in een bewoonde staat van het gebouw kan worden uitgevoerd.

^b Nuttig vloeroppervlak conform NEN 2580.

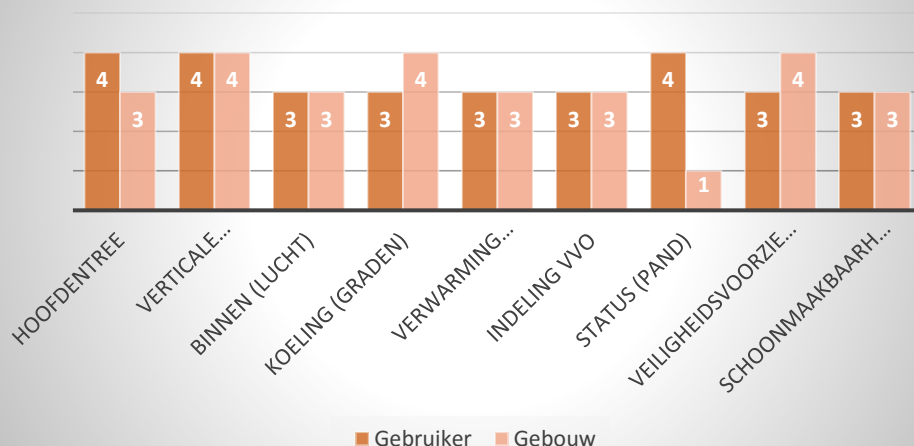
B. Observatie

Lichtgroen = Belang | Donkergroen = Groot belang

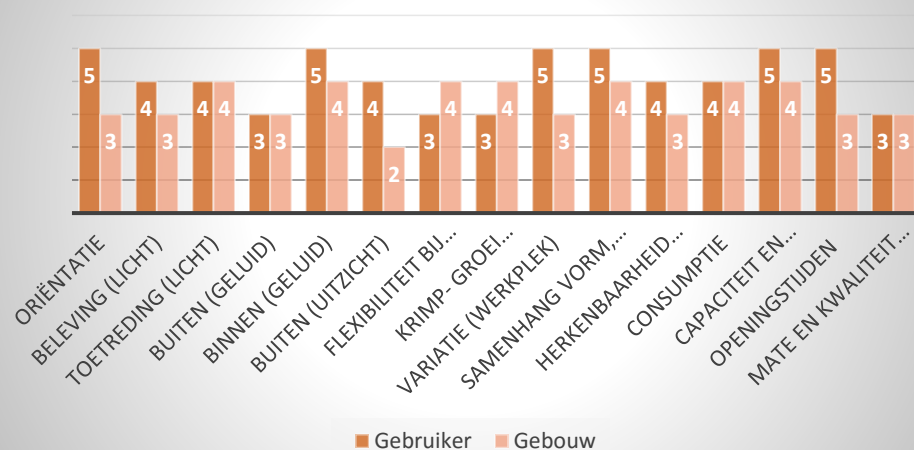
Vorm	Aspect	Gebruiker	Gebouw	Belang	Opmerking
KPI	Bereikbaarheid				
PI	Toegankelijkheid				
	Hoofdentree	4	3	2	Niet spectaculair
	Middelen	0	0	0	N.v.t.
	Oriëntatie	5	3	3	Prima te volgen
	Verticale bereikbaarheid	4	4	2	$1+4300/4000=1,07$
	Mindervaliden	5	4	1	Rolstoelen beschikbaar en gelijkvloers
PI	Ontsluiting				
	Auto (bereikbaarheid)	3	3	1	Binnen 2,1 km A13
	Voet, fiets (bereikbaarheid)	4	3	1	Ligt aan een plein
	OV (bereikbaarheid)	3	5	1	800 m
PI	Stalling				
	Beschikbaarheid (stalling)	3	3	1	Vrij toegankelijk
	Omvang (stalling)	3	4	1	Zuidpoort (891)
KPI	Comfort				
PI	Licht				
	Beleving (licht)	4	3	3	50% glas, (plafond)
	Toetreding (licht)	4	4	3	
PI	Lucht				
	Binnen (lucht)	3	3	2	Mechanisch ventilatiesysteem
	Buiten (lucht)	2	3	1	Bebouwd
PI	Temperatuur				
	Koeling (graden)	3	4	2	M.b.v. lucht
	Verwarming (graden)	3	3	2	Radiator
PI	Geluid				
	Buiten (geluid)	3	3	3	
	Binnen (geluid)	5	4	3	Verschillend per ruimte maar over algemeen 3
PI	Bediening				
	Regelbaarheid	2	5	1	Alles zelf regelen, behalve zonwering
PI	Uitzicht				
	Buiten (uitzicht)	4	2	3	Beperkt
KPI	Duurzaamheid				
PI	Energie				
	Energielabel	0	0	0	N.v.t.
	Herwinbare energie	2	1	1	Niet aanwezig
KPI	Flexibiliteit				
PI	Indeling				
	Flexibiliteit bij wijziging	3	4	3	Los interieur
PI	Omvang				

	Krimp- groei flexibiliteit	3	4	3	Diverse ruimtes
PI	Ruimte benutting				
	Indeling VVO	3	3	2	Naar schatting
	Indeling BVO	3	4	1	Naar schatting
PI	Werkplekconcepten				
	Variatie (werkplek)	5	3	3	Redelijk divers, maar wel alternatief
KPI	Representativiteit				
PI	Architectuur				
	Samenhang vorm, functie	5	4	3	Vrolijk, kleurrijk
PI	Monument				
	Status (pand)	4	1	2	Geen monument
PI	Verschijsing				
	Herkenbaarheid (interieur)	4	3	3	Neutraal
KPI	Veiligheid				
PI	Sociaal				
	Sociale veiligheid	3	5	1	Centrum, dus hoogstwaarschijnlijk goed beveiligd
PI	Beveiliging				
	Veiligheidsvoorziening	3	4	2	Camera's en poortjes
KPI	Voorzieningen				
PI	Voorziening in gebouw				
	Consumptie	4	4	3	Groot leescafé in het midden
	Restaurantvoorziening		0	0	N.v.t.
PI	Sport				
	Fitnessruimtes		0	0	N.v.t.
PI	ICT				
	Capaciteit en kwaliteit (ICT)	5	4	3	Bekabeling niet bekend, capaciteit is goed
PI	Overig				
	Openingstijden	5	3	3	ma 14.00 - 18.00 di t/m vrij 10.00 - 18.00 za 10.00 - 17.00
PI	Sanitair				
	Mate en kwaliteit (toilet)	3	3	3	Basiskwaliteit
PI	Opslag				
	Mate		0	0	N.v.t.
PI	Schoonmaak				
	Schoonmaakbaarheid (alg)	3	3	2	Prima schoon te maken

Observatie Delft (belang)



Observatie Delft (groot belang)



C. Interview | M. Timmerhuis | Beleid en projecten

De organisatie

DOK is een fusie van drie verschillende organisaties; DiscoTake, de Openbare Bibliotheek Delft en het Kunstcentrum Delft. Toen deze drie partijen in 2006 samen DOK werden, leenden ze dvd's, platen, cd's, kunst en boeken uit. De samenwerking ging niet vlekkeloos omdat DiscoTake en het Kunstcentrum bang waren om hun imago te verliezen. Inmiddels worden er geen cd's, platen en kunst meer uitgeleend. Hierdoor ontstond leegstand in het pand van DOK. Deze vierkante meters zijn ingevuld door middel van diverse werkplekken. Op dit moment staan we voor een grote verbouwing in september 2017. Er zijn een aantal redenen van deze verbouwing:

- Doorgroei, van passief gedrag naar actief gedrag;
- Afname van het aantal leden en de collectie;
- Verder ontwikkelen op het gebied van educatie;
- 'Huiskamer van de Stad' is oud, nieuwe draai aan geven;
- Bezuinigingen.

Eigenlijk denken wij niet eens aan een huisvestingsconcept, maar aan een concept voor de organisatie die moet terugkomen in je huisvesting. Gaat niet alleen om de vormgeving ook hoe je daar mee werkt, hoe je omgaat met je publiek en de sfeer die je uitstraalt. Alles moet kloppen want je huisvesting is een heel belangrijk communicatiemiddel.

We gaan samenwerken met kunstcentrum de VAK. De VAK huurt een x aantal vierkante meters van ons. Op deze manier kunnen we besparen op huisvestingskosten. Tegelijkertijd kunnen we meer aandacht besteden aan cultuur en ontwikkeling. Er worden muzieklessen gegeven en veel activiteiten georganiseerd waar jong en oud aan mee kan doen.

Trends en ontwikkelingen

We merken dat mensen steeds minder vaak alleen een boek komen lezen, maar behoefte hebben aan 'doen'. Dat is ook één van de redenen waarom we willen gaan verbouwen. We hebben een afname van het aantal volwassen leden, maar een toename van het aantal jeugdleden. We merken dat ze DOK een prettige omgeving vinden en door verschillende ruimtes te bieden, kan ieder zijn/haar ei kwijt.

Daarnaast is de bibliotheek de één van de weinige plekken waar je als individu ongestoord naar binnen kan lopen zonder je ergens voor te schamen. Als je alleen uit eten gaat of alleen naar de bioscoop, wordt je al snel aangekeken. Aan de ene kant verhoogt het individualisme in deze maatschappij, aan de andere kant is er dan ook behoefte aan een plek waar je geaccepteerd wordt zoals je komt. De bieb is een plek van en voor iedereen. Wij proberen hier op in te spelen door bijvoorbeeld niet alleen maar tafeltjes voor twee neer te zetten, maar grote tafels voor veel personen. Op deze manier verbind je individu en creëer je, als bezoekers dat willen, saamhorigheid.

Vroeger was het lezen, lezen, lezen en nu zitten we meer op taal. Lezen is daar een belangrijk onderdeel van. Taalontwikkeling is eigenlijk de reden van ons bestaan en die is tijdloos die blijft altijd bestaan.

Bibliotheek in drie steekwoorden

Huiskamer: Dit wordt door veel bibliotheken gebruikt als 'missie', en voor ons geldt dit ook. Alleen ik vind wel dat hier een draai aan gegeven moet worden, een verfrissing als het ware.

Ontmoeting: Zoals aangegeven willen we dat mensen samen komen en ervaring, kennis of emotie met elkaar kunnen delen. Dit is een hele duidelijke sleutel van het concept. Dus grote tafels en niet alleen maar kleine tafels.

Verrassen: We willen bezoekers graag verrassen, als je iemand verrast breng je iemand uit balans. En in dat geval ontstaat er ruimte voor ontwikkeling. Daar direct aan gekoppeld is fun, dus gewoon plezier. Dat komt nu ook in het nieuwe concept heel erg terug. Ook is het een uitdaging voor het team. Als je iemand wil verrassen kun je niet steeds op hetzelfde blijven hangen, maar open staan en meedenken voor nieuwe ideeën.

Uniek

Beleidsuitgangspunt voor de organisatie: huiskamer van Delft. Dat is wel een hele fijne richtinggevende insteek. Aan de andere kant hadden we ongeveer een jaar geleden hadden we zoiets van we moeten toch wat anders gaan bedenken want iedereen wil dat. We proberen het naar een next level te tillen. We willen dingen aanbieden die je thuis niet hebt, die je thuis niet kunt doen. We willen het net op een andere manier bieden. Een voorbeeldje voor kinderen: we willen hier speelgoed hebben voor de kinderen. En dat wat we dan aanschaffen moet dan anders zijn dan thuis. We hebben hier een verkleedkist met echt hele mooie verkleedkeren. Enorme spiegel erbij met een mooie lijst. Het gaat niet zo zeer om het speelgoed, maar zodra kinderen bezig zijn gaan ze rollen spelen en zijn ze bezig met fantasie en verhalen. En die twist moet er toch wel in zitten.

Bezoekers moeten de bibliotheek ook niet zien als iets wat van ons is, maar iets dat van ons allemaal is. Mensen moeten zich zo thuis kunnen voelen, dat ze zich ook uitgenodigd voelen om zelf dingen te doen. Wat betekent dat dan concreet, we hebben op het podium een piano staan. Wat mag en ook regelmatig gebeurt, iemand klimt dat podium op en speelt daar gewoon lekker piano. De vrijheid is daarbij heel belangrijk. We hebben ook een akoestische gitaar, alleen dan met een koptelefoon. Op deze manier kunnen bezoekers hun eigen talenten ontwikkelen. Je kunt ongestoord oefenen en niemand heeft er last van.

We willen het zo inrichten, dat mensen zich vrij voelen dat mensen zelf met de stoelen gaan schuiven. De ruimte vraagt ook al om een bepaalde setting. Dus niet de hele ruimte verbouwen maar mensen die vrijheid voelen om een beetje daarin te schuiven. Dan draait het echt om de autonomie. We merken aan onze bezoeker dat ze het heel fijn vinden om bij de kasten te lezen. Dan ga je je daar als bibliotheek op aanpassen. Als we dan terugkijken naar het next level, dan willen we ons echt richten op de verschillende zones.

Bezoekers

We richten ons niet apart op de jongeren. We willen niet gaan denken wat jongeren willen, dan zit je er altijd naast. We willen ze niet in hokjes en vakjes zetten. Je hebt niet één jongere en ook niet één oudere, je kunt beter op verschillende sferen inrichten dan op mensen. In Oslo had je gewoon één grote ruimte en een soort kinderhoek (voor de kleinere) en verder stonden er allemaal grote tafels. Per tafel zat er natuurlijk wel een bepaalde groep, maar allemaal in dezelfde ruimte. Dat had niet te maken met afdelingen en dat zette zich gewoon.

We werken min of meer met de persona's. Voor de volwassenen hebben we er vier uitgehaald; de taal verbeteraar, de actieve veelvraat, de leergierige snuffelaar en de specialiseerde kennishaler. Daar willen we bewuster onze dienstverlening op afstemmen.

Concept publieke ruimtes

Onze laatste verbouwing was in 2007.

Succesfactoren

We hebben sinds kort een ruimte leegstaan, waar voorheen kunstitleen zat. Deze ruimte is vast leeggehaald als voorbereiding op de verbouwing. Het is zonde om het leeg te laten staan. Iedereen mocht een idee insturen om komende drie maanden van die 120 m2 gebruik te maken. Er was veel enthousiasme om met 'niets' iets te kunnen opbouwen. Het heet pitch a pop-up. Er zijn nu zes of acht mensen die een goed idee hadden en vrijdag wordt bekend gemaakt wie er heeft gewonnen en de ruimte gratis mag gebruiken.

Daarnaast merk je ook dat er behoefte is aan ruimte voor verschillende groepen die bijeenkomen of zich ontwikkelen. Er zijn bijvoorbeeld groepen vrijwilligers die geen geld hebben om een 'kantoor' te

beheren. Dan is de bibliotheek een ideale plek om maandelijks te overleggen. Ook is er pas een moeder geweest die vroeg of ze met haar groep om de zoveel tijd gebruik mocht maken van de bibliotheek. Ze merkte dat er behoefte was bij jonge moeders om over de opvoeding te praten. Ze heeft daar een oproep voor geplaatst en nu komen ze in de bibliotheek bij elkaar en deze ze ervaringen. In beide gevallen heeft onze bieb als enige rol: vrijheid en ruimte geven, zo simpel kan het zijn.

Verbeterpunten

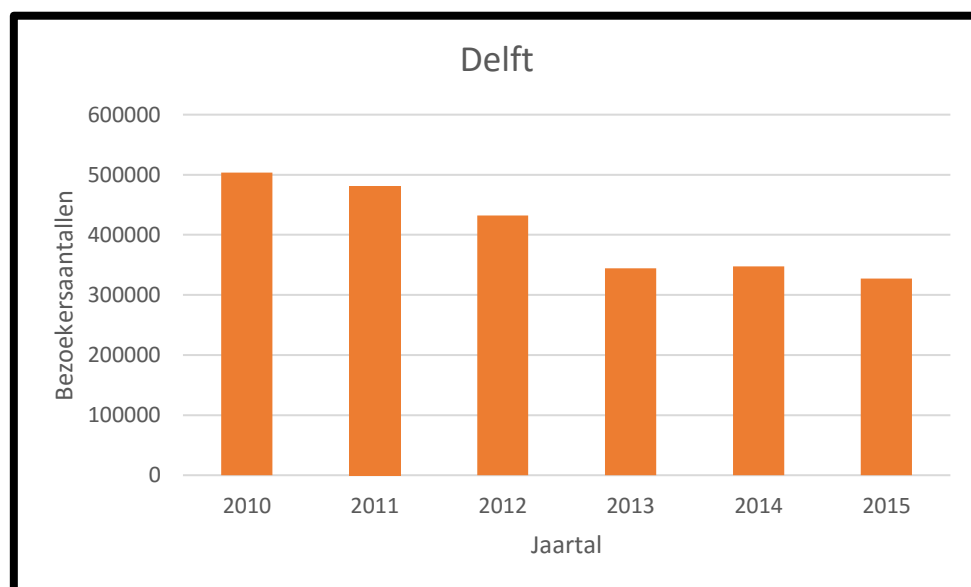
DOK staat bekend als innovatief, maar onze laatste verbouwing was in 2007. We hebben in tussen wel verschillende ruimtes/faciliteiten aangepast. Zo waren er bijvoorbeeld computerplekken die heel slecht gebruikt werden. Deze werkplekken hebben we aangepast naar plekken waar bezoekers met hun laptop kunnen werken. De verbouwing die te wachten staat zal ervoor zorgen dat we nog meer vrijheid bieden voor onze bezoekers en dat ze kunnen leren door diverse omgevingen, activiteiten en informatiebronnen.

Kenniseconomie & de bibliotheek

Ik vind de vraag eigenlijk al verkeerd, want voor mijn gevoel waren we daar vijf jaar terug bezig met de term 'kenniseconomie'. Hoe kunnen we bijdrage aan de participatie samenleving. De kenniseconomie is meer technocratisch, we moeten zo veel mogelijk kennis hebben want *dan* gaat het beter met de economie. Wat nu veel belangrijker is, hoe kun je zorgen dat mensen zo veel mogelijk eigen regie hebben. Dat zie je ook in jullie generatie, bijna geen vaste banen meer. Je kunt niet meer zeggen dat je ergens gaat werken en daar tot je pensioen blijft. Je hebt een taakstelling voor je eigen ontwikkeling. Je moet aantrekkelijk blijven voor de arbeidsmarkt. Dat zie je ook in de zorgvraagstukken.. dat vraagt heel veel van de burger. En taal en ICT-vaardigheden zijn daarbij cruciaal. Juist de taalverbeteraar is heel belangrijk voor ons, want taal is een voorwaarde om werk te kunnen krijgen. Er wordt veel meer verantwoordelijkheid bij de mens gelegd, de vangnetjes in de maatschappij worden veel minder. Je moet heel anders de arbeidsmarkt op. Ik zie veel jongeren die constant de onrust hebben van het zoeken.

D. Bezoekersaantallen

Onderstaand een grafiek met de beschikbare bezoekersaantallen van de OB Delft.



Figuur 4: [Bezoekersaantallen DOK Delft] Verkregen via de organisatie, 2017

E. Moodboard



8. OB Den Helder

In dit hoofdstuk worden het formulier van de gebouwgegevens (volgens de NEN8021), de observatieresultaten (tabel & grafiek), de uitwerking van het interview en een sfeerimpressie door middel van een moodboard weergegeven.

A. Gebouwgegevens

Gebouwprofiel – Formulier voor opname van algemene gegevens van een te waarden gebouw	
Straat + huisnummer	Keizersgracht 94
Postcode + gemeente	1781BB
Bouwjaar	1905
Laatste ingrijpende verbouwing^a	2016
BVO (m²)	2800 m2
VVO (m²)	2380 m2
NO (m²)^b	2520 m2
Aantal parkeerplaatsen (auto's)	3 mindervaliden, nabij toegankelijke parkeerterrein
Ingevuld door	Evita Berkouwer
Functie	Afstudeerstudent Facility Management
Datum ingevuld	28 maart 2017
Opmerkingen	Beste bibliotheek van 2017, onlangs verbouwd, kracht: huiskamer
Foto gebouw en terrein	
^a Verbouwing die niet in een bewoonde staat van het gebouw kan worden uitgevoerd. ^b Nuttig vloeroppervlak conform NEN 2580.	

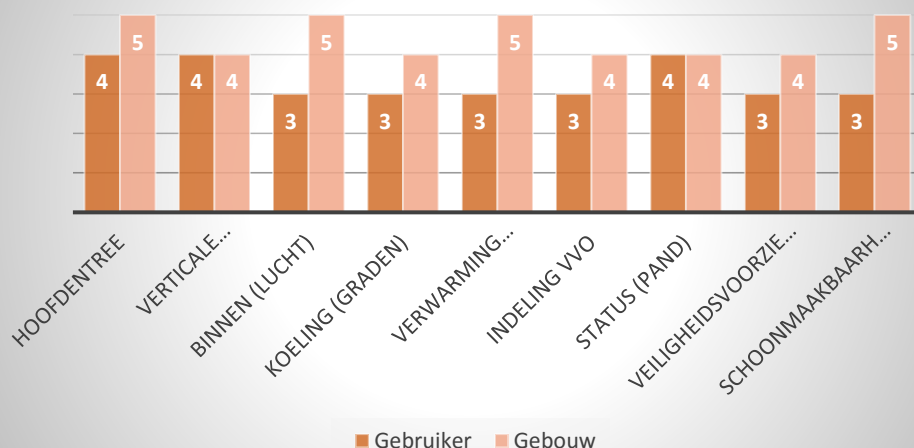
B. Observatie

Lichtgroen = Belang | Donkergroen = Groot belang

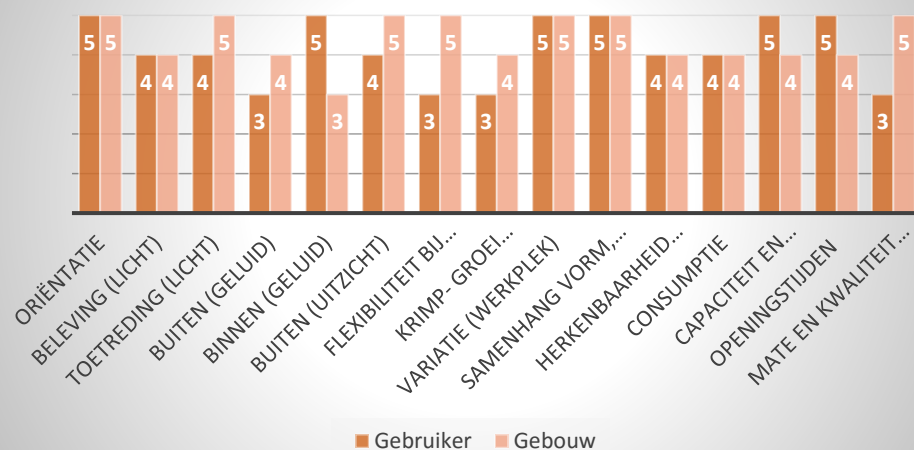
Vorm	Aspect	Gebruiker	Gebouw	Belang	Opmerking
KPI	Bereikbaarheid				
PI	Toegankelijkheid				
	Hoofdentree	4	5	2	Recent vernieuwd 2016
	Middelen	0		0	N.v.t.
	Oriëntatie	5	5	3	Duidelijke bewegwijzering
	Verticale bereikbaarheid	4	4	2	$1+2800/4000=0,7$
	Mindervaliden	5	5	1	Rolstoelen beschikbaar en gelijkvloers
PI	Ontsluiting				
	Auto (bereikbaarheid)	3	4	1	Binnen 5 km N250
	Voet, fiets (bereikbaarheid)	4	5	1	Nieuwe weg, goede lijnen max 60 km per uur
	OV (bereikbaarheid)	3	5	1	Binnen 800 m vanaf centraal station
PI	Stalling				
	Beschikbaarheid (stalling)	3	2	1	Vrij toegankelijk (mindervalide)
	Omvang (stalling)	3	1	1	Molenstraat en Willemsoord (open parkeerplaatsen)
KPI	Comfort				
PI	Licht				
	Beleving (licht)	4	4	3	50% glas, hoge ramen
	Toetreding (licht)	4	5	3	Bijv. theaterzaal kan donker gemaakt worden
PI	Lucht				
	Binnen (lucht)	3	5	2	Mechanisch ventilatiesysteem
	Buiten (lucht)	2	4	1	Haven, park maar ook bebouwd
PI	Temperatuur				
	Koeling (graden)	3	4	2	M.b.v. lucht
	Verwarming (graden)	3	5	2	Vloerverwarming
PI	Geluid				
	Buiten (geluid)	3	4	3	
	Binnen (geluid)	5	3	3	Verschillend per ruimte maar over algemeen 3
PI	Bediening				
	Regelbaarheid	2	5	1	Alles zelf regelen, behalve zonwering
PI	Uitzicht				
	Buiten (uitzicht)	4	5	3	Stad en haven
KPI	Duurzaamheid				
PI	Energie				
	Energielabel	0		0	N.v.t.
	Herwinbare energie	2	4	1	Zonnepanelen op het dak
KPI	Flexibiliteit				
PI	Indeling				
	Flexibiliteit bij wijziging	3	5	3	Los interieur

PI	Omvang				
	Krimp- groei flexibiliteit	3	4	3	Voorbeeld splitsen klaslokalen
PI	Ruimte benutting				
	Indeling VVO	3	4	2	Naar schatting
	Indeling BVO	3	5	1	Naar schatting
PI	Werkplekconcepten				
	Variatie (werkplek)	5	5	3	Divers interieur en setting
KPI	Representativiteit				
PI	Architectuur				
	Samenhang vorm, functie	5	5	3	Modern, rustgevend, warmte gevoel
PI	Monument				
	Status (pand)	4	4	2	Gemeentelijk monument
PI	Verschuiving				
	Herkenbaarheid (interieur)	4	4	3	Combinatie oud en nieuw pand
KPI	Veiligheid				
PI	Sociaal				
	Sociale veiligheid	3	4	1	Twijfels over patrouillediensten
PI	Beveiliging				
	Veiligheidsvoorziening	3	4	2	Camera's en poortjes
KPI	Voorzieningen				
PI	Voorziening in gebouw				
	Consumptie	4	4	3	Luxe op 2 min afstand
	Restaurantvoorziening			0	N.v.t.
PI	Sport				
	Fitnessruimtes			0	N.v.t.
PI	ICT				
	Capaciteit en kwaliteit (ICT)	5	4	3	Bekabeling niet bekend, capaciteit is goed
PI	Overig				
	Openingstijden	5	4	3	ma - vrij 10.00 - 20.00 & za 10.00 - 16.00
PI	Sanitair				
	Mate en kwaliteit (toilet)	3	5	3	Strak, schoon, ruim
PI	Opslag				
	Mate			0	N.v.t.
PI	Schoonmaak				
	Schoonmaakbaarheid (alg)	3	5	2	Ruim, strak

Observatie Den Helder (belang)



Observatie Den Helder (groot belang)



C. Interview | A. Ruder | PR en communicatie

De organisatie

Het is het leukste voor jouw onderzoek als ik de meest actuele verandering vertel. De bibliotheek in Den Helder is de basis bibliotheek van Kopgroep bibliotheken (bestaat uit vier gemeentes met diverse vestigingen). De bibliotheek Den Helder is op 18 april 2016 verhuisd naar School 7. School 7 is een pand dat een verbinding legt tussen de stad en de haven van Den Helder. De titel die School 7 ook wel krijgt is: 'Huiskamer van de Stad'.

Tijdens de WOII is Den Helder flink gebombardeerd en daardoor zijn er zelden panden van die periode in tact gebleven. Het pand School 7 (voorheen School 15 en School 5) was een monumentaal pand dat er nog was, maar wel op instorten stond. Woningstichting Den Helder zag in 2012 een kans en kocht het pand. In samenwerking met architecten, de gemeente en ons is er een nieuw bestemmingsplan gekomen: De Huiskamer van de Stad. Onze bibliotheek is nu een jaar geopend en een groot succes. Op 14 maart 2017 zijn we benoemd tot beste bibliotheek van Nederland.

Trends en ontwikkelingen

Wat wij in Den Helder heel erg merken is dat de jongeren de stad uit gaan. Ze gaan studeren in Amsterdam of andere grote steden aangezien er geen opleidingsaanbod is in Den Helder. Als ze afgestudeerd zijn, vinden ze daar een baan en komen ze niet terug naar Den Helder. De doelgroep studenten is dus slecht vertegenwoordigd in onze bibliotheek.

Daarnaast bezuinigd de gemeente veel op bibliotheken. Onze vestiging in Schalken kreeg 40% minder subsidie en wel de eis om dezelfde openingstijden te behouden. Bibliotheken in Anna Paulowna en Hippolytushoef zijn over gegaan op selfservice. Er is besloten op personeelskosten te korten met als gevolg dat er ruime openingstijden zijn, maar een afname van het aantal leden.

De bibliotheek in drie steekwoorden

Levendig: Omdat het een plek is waar jong en oud samenkomt. Ook vinden er ongelooflijk veel activiteiten plaats. We hebben een theaterzaal, cursusmogelijkheden, leescafé en we zijn zelfs een trouwlocatie. Hoe levendig wil je het hebben.

Huiskamer: Omdat we een verbindende factor zijn in Den Helder. Het is de step en stone tussen stad en haven.

Innovatief: Als ik terugkijk op het afgelopen jaar, hebben we ons heel goed op de kaart gezet door onder andere ons innovatieve pand. Iedere bibliotheek probeert innovatief. Waar wij ons echt op onderscheiden is het pand. Door het pand in tact te houden en tegelijkertijd een moderne en rustgevende uitstraling te creëren door middel van het interieur.

Uniek

We kunnen de bezoekers op veel verschillende manieren een plek bieden. Door de verschillende zitjes en ruimtes bieden we een heel divers concept en dat maakt het voor een brede doelgroep een prettige omgeving. We hebben een leestafel waar senioren een krant lezen, vensterbanken waar kinderen prentenboekjes lezen, lounge stoelen waar creatieveling in breien, banken waar vriendinnen een kop koffiedrinken en ga zo maar door..

Bezoekers

Ik denk dat we van elke persona wel bezoekers hebben. De geconcentreerde werker wat minder, zoals ik al zei neemt het aantal studenten af. De taalverbeteraar hebben we zeker, we organiseren hier binnenkort een Sing-in voor in samenwerking met vluchtelingenwerk. Verder komen hier veel nieuwsgierige boekenwurmpjes, inhoudelijke opvoeders en de leergierige snuffelaar is ook vaak aanwezig.

Wij doen zelf geen bezoekerstevredenheidsonderzoeken. We hebben natuurlijk wel een online klantenpanel waar leden hun mening kwijt kunnen. Via dit kanaal kunnen wij klachten afhandelen of tips van leden ontvangen. Landelijk wordt er wel onderzoek gedaan naar de bezoekerstevredenheid, dit omdat er dan een benchmarking kan plaatsvinden.

Nominatie Beste Bibliotheek van 2017

Wij wilden in eerste instantie helemaal niet meedoen aan deze wedstrijd omdat we pas net geopend waren. De OBA is in 2007 geopend en heeft pas vijf jaar later de titel Beste Bibliotheek van Nederland gewonnen. Wij wilden eerst onze kinderziekten uit de weg ruimen en daarna meedoen aan de wedstrijd. Echter twee weken na onze opening kregen we te horen dat we op de shortlist stonden voor de Beste Bibliotheek van Nederland. Iemand heeft ons daar anoniem opgezet. Vervolgens is er een mysterie guest geweest en heeft ons heel positief beoordeeld. De eindbeoordeling is 50/50. Er is een publieke stem. Daarnaast telt de stem van de vakjury ook voor 50 procent. Uiteindelijk hebben we unaniem gewonnen want bij beide partijen hadden we het hoogste percentage. We hebben een mooi certificaat en beeldje ontvangen en de eer voor het hele jaar natuurlijk.

Concept publieke ruimtes

Het huidige concept wordt sinds 18 april 2016 aangeboden.

Succesfactoren

Zoals ik al eerder aangegeven heb, we bieden onze bezoekers hele diverse plekken. Op deze manier kunnen we aan de behoefte van de bezoekers voldoen. De vormgeving, interieur, kleuren, alles komt met elkaar overeen maar is toch verschillend.

Het pand waar we in gevestigd zijn, heeft veel herinneringen van de inwoners. Dit zorgt voor een extra beleving en waarde van een bezoek aan de bibliotheek. Een plek waar mensen zich welkom voelen doordat het oude pand intact is gehouden en een nieuw huisvestingsconcept biedt.

Verbeterpunten

Ik denk dat iedere bibliotheek wel last heeft van hangjongeren. Wij hebben een dakterras en we hebben deze, naar ons idee, ideaal ingericht voor de jeugd. Echter na een week gingen ze over het muurtje hangen waardoor er een onveilige situatie ontstond. We hebben het dakterras moeten sluiten en we zijn bezig met een oplossing. Verder zijn er natuurlijk altijd dingen die verbeterd kunnen worden, maar momenteel niets specifiek.

De verandering is eigenlijk een redding geweest van de bibliotheek. In de crisis nam het aantal leden natuurlijk af en ons vorige pand lang niet heel centraal. De inwoners van Den Helder zijn vrij pessimistisch en gehecht aan de huidige situatie. Toen bekend werd gemaakt dat we gingen verhuizen, waren er veel negatieve reacties. Hieruit blijkt dat de bezoekers het wel prima vonden, maar ook niet beter wisten. Een bibliotheek die al jaren hetzelfde is en geen vernieuwing... dat is de aanleiding geweest. En over het concept, er waren niet veel diverse werkplekken en de prioriteit lag op het uitlenen van boeken en een krantje bieden voor de senioren om het even zwart-wit te zeggen.

Kenniseconomie & de bibliotheek

De Helderse Volksuniversiteit biedt hulp aan burgers in School 7, op deze manier dragen wij bij aan de kenniseconomie. Ook hebben we twee klaslokalen en een zolder die we verhuren aan scholen, het bedrijven en bijvoorbeeld ZZP'ers. Op deze manier faciliteren wij de huisvesting en komen mensen samen om hun kennis te delen.



9. OB Gouda

In dit hoofdstuk worden het formulier van de gebouwgegevens (volgens de NEN8021), de observatieresultaten (tabel & grafiek), de uitwerking van het interview, de grafiek met bezoekersaantallen en een sfeerimpressie door middel van een moodboard weergegeven.

A. Gebouwgegevens

Gebouwprofiel – Formulier voor opname van algemene gegevens van een te waarderen gebouw	
Straat + huisnummer	Klein Amerika 20
Postcode + gemeente	2806CA Gouda
Bouwjaar	1971
Laatste ingrijpende verbouwing^a	2014
BVO (m²)	4391 m2
VVO (m²)	3732 m2
NO (m²)^b	3951 m2
Aantal parkeerplaatsen (auto's)	Parkeerplaats Klein Amerika 265 plaatsen
Ingevuld door	Evita Berkouwer
Functie	Afstudeerstudent Facility Management
Datum ingevuld	7 april 2017
Opmerkingen	Beste bibliotheek van 2015, onlangs verbouwd, kracht: samenwerking
Foto gebouw en terrein	
^a Verbouwing die niet in een bewoonde staat van het gebouw kan worden uitgevoerd. ^b Nuttig vloeroppervlak conform NEN 2580.	

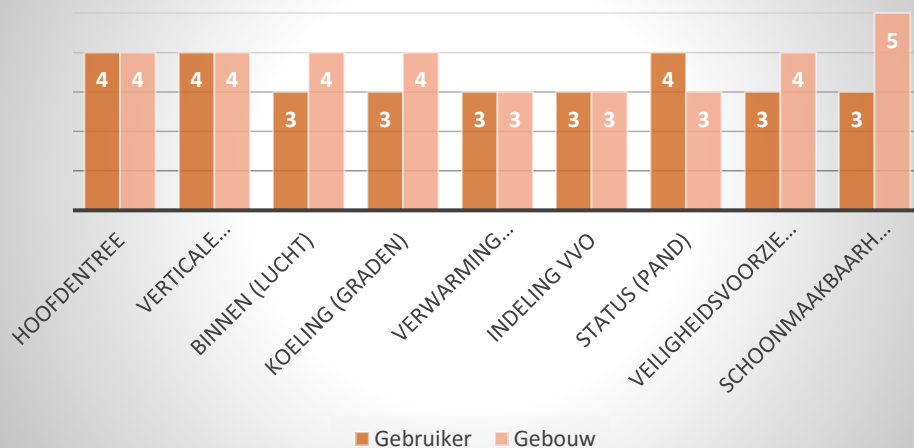
B. Observatie

Lichtgroen = Belang | Donkergroen = Groot belang

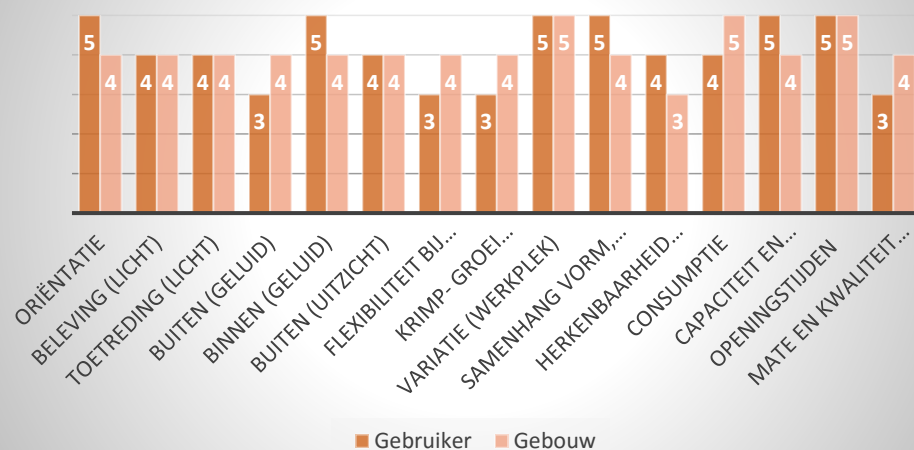
Vorm	Aspect	Gebruiker	Gebouw	Belang	Opmerking
KPI	Bereikbaarheid				
PI	Toegankelijkheid				
	Hoofdentree	4	4	2	Zichtbaar, alle entree voorzieningen aanwezig
	Middelen	0	0	0	N.v.t.
	Oriëntatie	5	4	3	Eenvoudige oriëntatie is mogelijk
	Verticale bereikbaarheid	4	4	2	$1+4391/4000=1,09$
	Mindervaliden	5	5	1	Ja grote parkeerplaats en gelijkvloers
PI	Ontsluiting				
	Auto (bereikbaarheid)	3	4	1	Binnen 2,5 km A12
	Voet, fiets (bereikbaarheid)	4	3	1	Gescheiden stroken
	OV (bereikbaarheid)	3	4	1	Binnen 500 m een halteplaats
PI	Stalling				
	Beschikbaarheid (stalling)	3	4	1	Niet vrij toegankelijk
	Omvang (stalling)	3	4	1	Klein Amerika (265)
KPI	Comfort				
PI	Licht				
	Beleving (licht)	4	4	3	50% glas
	Toetreding (licht)	4	4	3	Goed voor standaard kantoorwerk
PI	Lucht				
	Binnen (lucht)	3	4	2	Mechanisch maar niet per ruimte regelbaar
	Buiten (lucht)	2	4	1	Rand van het centrum
PI	Temperatuur				
	Koeling (graden)	3	4	2	M.b.v. lucht
	Verwarming (graden)	3	3	2	Radiator
PI	Geluid				
	Buiten (geluid)	3	4	3	Geen rumoerige omgeving
	Binnen (geluid)	5	4	3	Niets verneembaar
PI	Bediening				
	Regelbaarheid	2	5	1	Allesbehalve zonlicht
PI	Uitzicht				
	Buiten (uitzicht)	4	4	3	Groot deel heeft uitzicht op buiten
KPI	Duurzaamheid				
PI	Energie				
	Energielabel	0	0	0	N.v.t.
	Herwinbare energie	2	1	1	NAVRAGEN
KPI	Flexibiliteit				
PI	Indeling				
	Flexibiliteit bij wijziging	3	4	3	Met minimale verstoring
PI	Omvang				

	Krimp- groei flexibiliteit	3	4	3	Redelijk variëren
PI	Ruimte benutting				
	Indeling VVO	3	3	2	Naar schatting
	Indeling BVO	3	4	1	Naar schatting
PI	Werkplekconcepten				
	Variatie (werkplek)	5	5	3	Grote variatie, open karakter
KPI	Representativiteit				
PI	Architectuur				
	Samenhang vorm, functie	5	4	3	Herkenbaar, strak, design
PI	Monument				
	Status (pand)	4	1	3	Geen monument, wel bekende chocoladefabriek
PI	Verschijsing				
	Herkenbaarheid (interieur)	4	3	3	Past bij de omgeving
KPI	Veiligheid				
PI	Sociaal				
	Sociale veiligheid	3	5	1	Goed beveiligde omgeving
PI	Beveiliging				
	Veiligheidsvoorziening	3	4	2	Camera's, beveiligers en poortjes
KPI	Voorzieningen				
PI	Voorziening in gebouw				
	Consumptie	4	5	3	Kruim, groot, professioneel, sfeervol
	Restaurantvoorziening			0	N.v.t.
PI	Sport				
	Fitnessruimtes			0	N.v.t.
PI	ICT				
	Capaciteit en kwaliteit (ICT)	5	4	3	Bekabeling niet bekend, capaciteit is heel goed
PI	Overig				
	Openingstijden	5	5plus	3	Elke dag 9.00 - 21.00
PI	Sanitair				
	Mate en kwaliteit (toilet)	3	4	3	Hoge kwaliteit begane grond, Basiskwaliteit 1 etage
PI	Opslag				
	Mate			0	N.v.t.
PI	Schoonmaak				
	Schoonmaakbaarheid (alg)	3	5	2	Zeer makkelijk schoon te maken

Observatie Gouda (belang)



Observatie Gouda (groot belang)



C. Interview | I. de Boer | Specialist Frontoffice

De organisatie

Voorheen was de centrale bibliotheek meer richting het centrum in een oud pand gevestigd. In februari 2014 zijn we verhuisd naar dit pand. Misschien wel leuk om te vertellen, vanaf 1972 heeft hier 12 jaar lang de chocoladefabriek Steenland gezeten. Ze produceren nu niet meer in Gouda. Daarentegen zijn ze uitgegroeid tot de grootste producent van chocolademunten ter wereld. In Las Vegas ligt er op bijna elk hotelbed een chocolademunt van Steenland...

Na de chocoladefabriek is het pand gebruikt als stadskantoor gebruikt. Aangezien 'Het huis van de Stad' vlakbij het station werd gebouwd, en alle gemeentelijke vestigingen daar introkken, kwam dit pand leeg te staan. Vanaf 2012 stond dit pand leeg.

Wij als centrale bibliotheek wilden heel graag verbouwen/verhuizen om de volgende redenen:

- 1) Bezuinigingen (ongeveer 25% minder subsidie);
- 2) De bibliotheek kreeg een andere functie.
 - a. Ontmoeten werd een steeds belangrijkere term;
 - b. Er was meer vraag naar studieplekken;
 - c. Laagdrempeligere organisatie voor een diverse doelgroep.

We zijn naar de gemeente gestapt met deze twee redenen en twee opties om hier een oplossing voor te vinden:

- 1) Een verbouwing van onze huidige huisvesting;
- 2) Een verhuizing naar het oude stadskantoor.

Uiteindelijk is het een verhuizing/verbouwing van het oude stadskantoor geworden. Samen met Kruim, het Streekarchief en de Drukkerswerkplaats gebruiken wij het pand. We proberen met deze vier partijen goed samen te werken en de programmering centraal te stellen.

Om nog even terug te komen bij de oorsprong van het pand: We wilden de historie graag terug laten komen in ons huisvestingsconcept. Onze ontwerper Florian de Visser sprak met oud-directeur Gerard Steenland en dook in de archieven. Hij heeft vervolgens een uniek vloerontwerp uitgetekend waarbij je kunt zien hoe de chocoladefabriek vroeger was ingericht. Dit ontwerp is aangevuld met verschillende teksten uit het jubileumboek.

Trends en ontwikkelingen

Zoals aangegeven, in 2013 waren er drie belangrijke redenen waarom we onze huisvesting wilden veranderen: ontmoeting, studieplaatsen en laagdrempeliger. Wij zijn als bibliotheek heel lokaal, we kijken naar de behoeftes van de inwoners in Gouda. Je merkt dat het steeds belangrijker is voor mensen om aandacht te besteden aan hun taalontwikkeling. We zijn hier ook bezig met het taalhuis, die een coördinator functie heeft maar ook taalcursussen aanbiedt.

De bibliotheek in drie steekwoorden

Gastvrijheid

Sfeer

Verbinding

Er is hier geen toelichting op gegeven.

Uniek

Dat wij hier met vier verschillende organisaties de Chocoladefabriek kunnen vormen maakt ons uniek. We zijn verschillende organisaties en hebben onze eigen organisatiekracht en door goed samen te werken kunnen wij een divers aanbod doen voor onze bezoekers. Je wilt toch de place-to-be zijn. Door niet alleen bieb te zijn maar ook een sfeervolle plek waar mensen zich op hun gemak voelen, proberen wij een unieke ervaring te geven aan onze bezoekers.

Bezoekers

Er zijn hier heel veel scholieren en studenten die gebruik maken van onze studielandschappen. We hebben groepstafels of individuele stilteplekken. Daarnaast hebben we verschillende comfortabele stoelen die ook gebruikt kunnen worden om te lezen of studeren. Beneden kunnen de bezoekers gebruik maken van ons restaurant Kruim. Het concept van Kruim sluit heel goed aan bij de huisvesting van de chocoladefabriek. Ze bieden de juiste service en kwaliteit, het is een goedlopend cateringconcept. De bezoekers die hier gebruik van maken, zijn vooral mensen die behoefte hebben aan ontmoeting of ontspanning. Ook zijn er veel leergierige snuffelaars en gespecialiseerde kennishaler's. Ze maken gebruik van de ruimte om mensen te ontmoeten en kennis of ervaring te delen. De taalverbeteraar maakt gebruik van onze bibliotheek om zichzelf te kunnen ontwikkelen en uiteindelijk te kunnen plaatsen in de maatschappij.

Een jaar dat we verhuisd waren hebben we een enquête uitgezet. We hebben hierin gevraagd wat de bezoekers vonden van de werkplekken, service, collectie en faciliteiten. De resultaten van deze enquête waren erg positief. De omgeving werd als prettig ervaren. Natuurlijk zijn er ook verbeterpunten naar voren gekomen. Een voorbeeld hiervan is te weinig toiletten op de begane grond. Dit hadden we zelf ook al geconcludeerd, maar aangezien het ook uit de enquêteresultaten als minpunt kwam, hebben we hier wel actie voor ondernomen.

Concept publieke ruimte

Het huidige concept wordt sinds februari 2014 aangeboden.

Succesfactoren

Als we een thema hebben proberen we daar alle vier de juiste diensten voor aan te bieden. Een voorbeeld is de Boekenweek een tijd terug. Het thema was dan opa en oma. In zo'n situatie regelt het archief dat je dan je eigen stamboom kunt gaan uitzoeken. De Drukwerkplaats regelt dan een activiteit waaraan kinderen met hun opa of oma kunnen deelnemen. Op deze manier bieden we binnen één pand, één thema en verschillende leermomenten voor bezoekers. Dat is onze kracht.

Verbeterpunten

Wij en onze bezoekers zijn nog niet helemaal tevreden over hoe we onze jeugdcollectie aanbieden. We zijn nu aan het kijken hoe we daar een andere invulling aan gaan geven. Nu beginnen we ook andere bibliotheken te bezoeken. Omdat we vorig jaar de beste bibliotheek van Nederland waren, kwamen heel veel mensen onze bibliotheek bezoeken natuurlijk. Nu is het tijd voor ons om weer eens op de markt te gaan kijken.

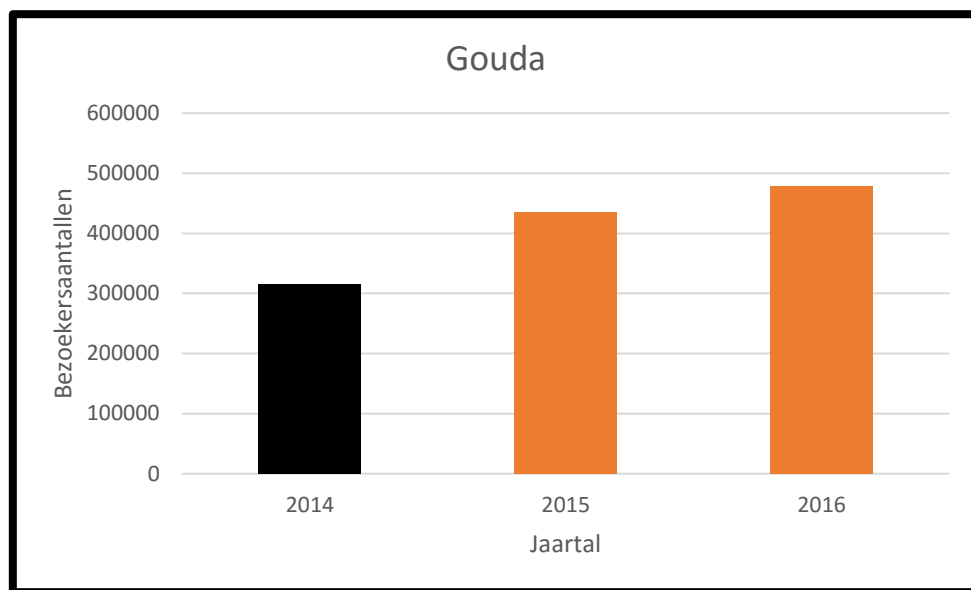
Ook vinden onze bezoekers de boekenkasten te hoog. In ons vorige pand hebben we al een soort pilot boekenkast geplaatst. Op deze manier wilde we kijken wat bezoekers ervan vonden. We hebben de boekenkasten ook in onze nieuwe huisvestingskasten geplaatst. Onderaan hebben we een klein opstapje geplaatst zodat mensen met een verhoging wel het gewilde boek kunnen pakken. Alsnog zijn mensen hier niet heel enthousiast over. We gaan dit niet op korte termijn veranderen. Onze medewerkers zijn erg gastvrij. Hierdoor is het voor de bezoeker makkelijk om even om hulp te vragen. Op die manier willen we het 'irritatiepunt' te verhelpen.

Kenniseconomie & de bibliotheek

Als mens is het belangrijk om je deelnemer van de maatschappij te voelen. Alleen iedereen heeft andere behoeften om zich zo te voelen. Voor een student is het belangrijk je online te kunnen bewegen en voor een 67-jarige is ontmoeting onder het genot van een kopje koffie erg belangrijk. Wij als Chocoladefabriek willen voor iedereen open staan zodat ze zich kunnen ontwikkelen op het gebied waar ze zelf behoefte aan hebben of voor welke fase ze zich bevinden in hun leven.

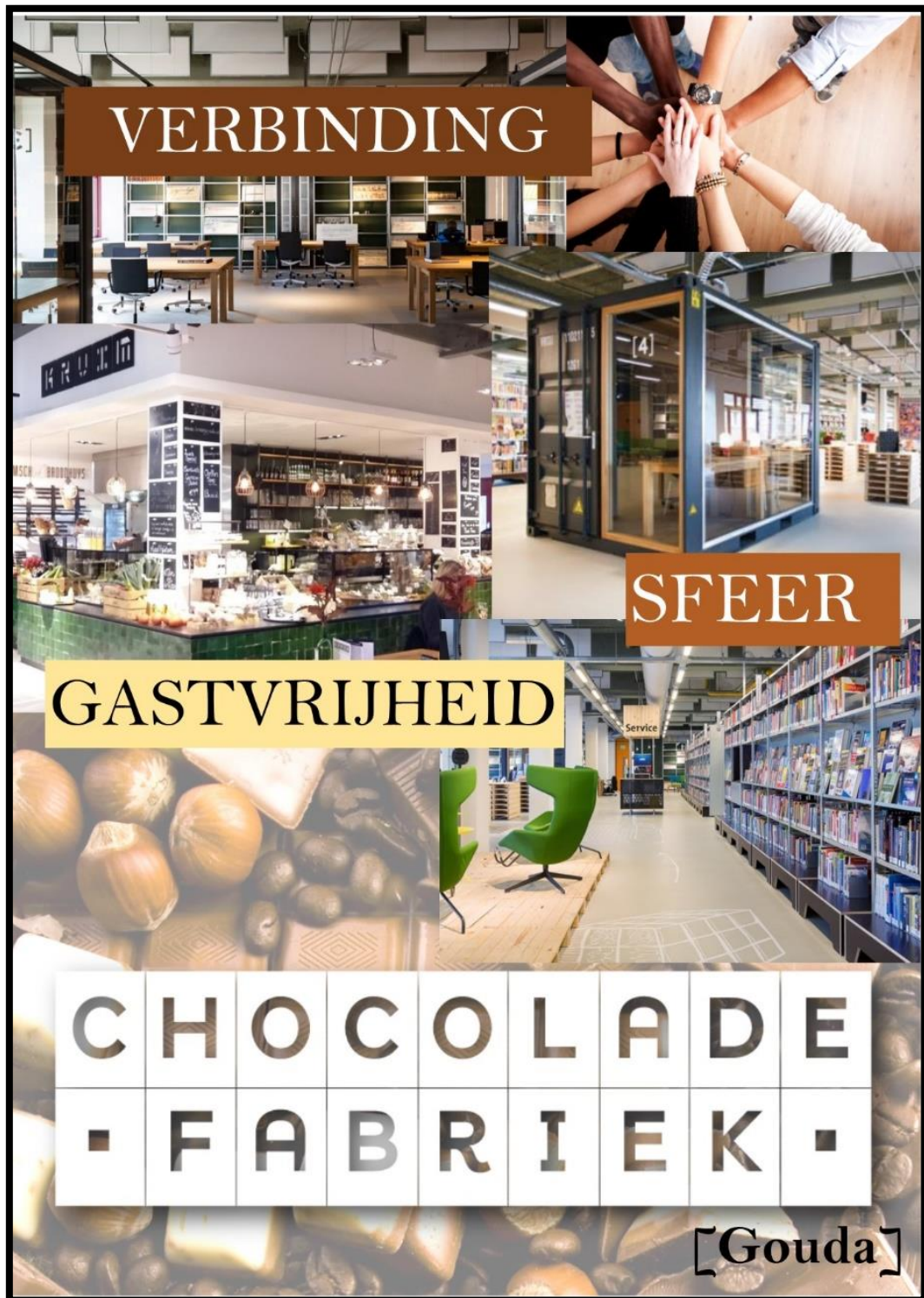
D. Bezoekersaantallen

Onderstaand een grafiek met de bezoekersaantallen van de OB Gouda met een verhuizing in 2014.



Figuur 5: [Bezoekersaantallen de Chocoladefabriek] Verkregen via de organisatie, 2017

E. Moodboard



10. OB Schiedam

In dit hoofdstuk worden het formulier van de gebouwgegevens (volgens de NEN8021), de observatieresultaten (tabel & grafiek), de uitwerking van het interview, de grafiek met bezoekersaantallen en een sfeerimpressie door middel van een moodboard weergegeven.

A. Gebouwgegevens

Gebouwprofiel – Formulier voor opname van algemene gegevens van een te waarderen gebouw	
Straat + huisnummer	Lange Haven 145
Postcode + gemeente	3111CD Schiedam
Bouwjaar	1787
Laatste ingrijpende verbouwing^a	2015
BVO (m²)	1100 m2
VVO (m²)	935 m2
NO (m²)^b	990 m2
Aantal parkeerplaatsen (auto's)	ABC garage 325 plaatsen
Ingevuld door	Evita Berkouwer
Functie	Afstudeerstudent Facility Management
Datum ingevuld	4 april 2017
Opmerkingen	Enige groene bibliotheek van NL, kracht: verbinding
Foto gebouw en terrein	
^a Verbouwing die niet in een bewoonde staat van het gebouw kan worden uitgevoerd. ^b Nuttig vloeroppervlak conform NEN 2580.	

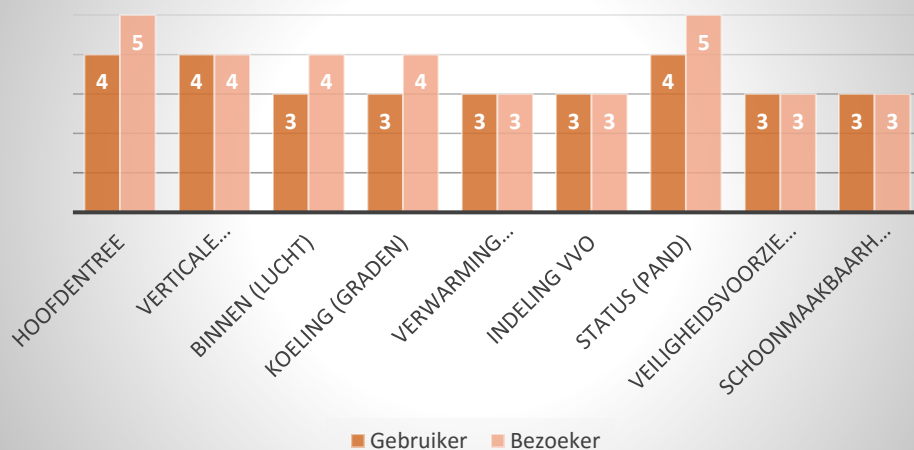
B. Observatie

Lichtgroen = Belang | Donkergroen = Groot belang

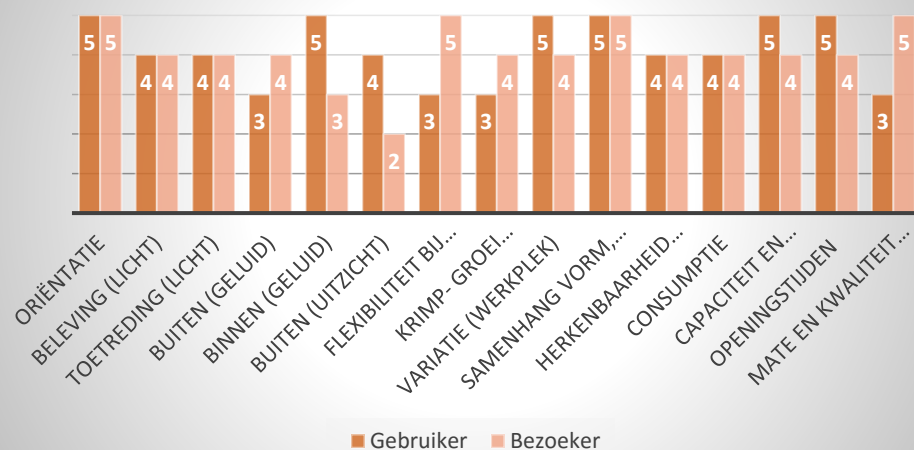
Vorm	Aspect	Gebruiker	Gebouw	Belang	Opmerking
KPI	Bereikbaarheid				
PI	Toegankelijkheid				
	Hoofdentree	4	5	2	Mooi groot pand aan de gracht
	Middelen	0		0	N.v.t.
	Oriëntatie	5	5	3	Heel overzichtelijk
	Verticale bereikbaarheid	4	4	2	$1+1100/4000=0,27$
	Mindervaliden	5	4	1	Geheel toegankelijk
PI	Ontsluiting				
	Auto (bereikbaarheid)	3	5	1	Binnen 1,5 km A20
	Voet, fiets (bereikbaarheid)	4	4	1	Redelijk verlicht
	OV (bereikbaarheid)	3	4	1	Binnen 500 m een halteplaats
PI	Stalling				
	Beschikbaarheid (stalling)	3	2	1	Vrij toegankelijk
	Omvang (stalling)	3	1	1	ABC garage 320)
KPI	Comfort				
PI	Licht				
	Beleving (licht)	4	4	3	50% glas
	Toetreding (licht)	4	4	3	Alleen slecht regelbaar
PI	Lucht				
	Binnen (lucht)	3	4	2	Mechanisch maar niet per ruimte regelbaar
	Buiten (lucht)	2	4	1	Rand van het centrum
PI	Temperatuur				
	Koeling (graden)	3	4	2	M.b.v. lucht
	Verwarming (graden)	3	3	2	Radiator
PI	Geluid				
	Buiten (geluid)	3	4	3	Geen rumoerige omgeving
	Binnen (geluid)	5	3	3	Hoorbaar, niet verstaanbaar
PI	Bediening				
	Regelbaarheid	2	5	1	Allesbehalve zonlicht
PI	Uitzicht				
	Buiten (uitzicht)	4	2	3	Niet veel uitzicht naar buiten
KPI	Duurzaamheid				
PI	Energie				
	Energietabel	0		0	N.v.t.
	Herwinbare energie	2	3	1	Materialen van interieur (petflessen en kartonnen dozen)
KPI	Flexibiliteit				
PI	Indeling				
	Flexibiliteit bij wijziging	3	5	3	Zonder problemen veel mogelijkheden
PI	Omvang				

	Krimp- groei flexibiliteit	3	4	3	Ja is mogelijk in de lokalen
PI	Ruimte benutting				
	Indeling VVO	3	3	2	Naar schatting
	Indeling BVO	3	3	1	Naar schatting
PI	Werkplekconcepten				
	Variatie (werkplek)	5	4	3	Grote variatie, open karakter
KPI	Representativiteit				
PI	Architectuur				
	Samenhang vorm, functie	5	5	3	Door de groenvoorziening
PI	Monument				
	Status (pand)	4	5	2	Rijksmonument
PI	Verschijsning				
	Herkenbaarheid (interieur)	4	4	3	Bijzondere verschijningsvorm
KPI	Veiligheid				
PI	Sociaal				
	Sociale veiligheid	3	4	1	Risicoplekken
PI	Beveiliging				
	Veiligheidsvoorziening	3	3	2	Weinig beveiliging, wel zichtbaar
KPI	Voorzieningen				
PI	Voorziening in gebouw				
	Consumptie	4	4	3	Mooie voorziening bij de entree
	Restaurantvoorziening			0	N.v.t.
PI	Sport				
	Fitnessruimtes			0	N.v.t.
PI	ICT				
	Capaciteit en kwaliteit (ICT)	5	4	3	Bekabeling niet bekend, capaciteit is goed
PI	Overig				
	Openingstijden	5	4	3	Hele week 10.00 - 17.00 en do 10.00 - 20.00
PI	Sanitair				
	Mate en kwaliteit (toilet)	3	5	3	Topkwaliteit
PI	Opslag				
	Mate			0	N.v.t.
PI	Schoonmaak				
	Schoonmaakbaarheid (alg)	3	3	2	Redelijk makkelijk schoon te maken

Observatie Schiedam (belang)



Observatie Schiedam (groot belang)



C. Interview | D. Meijer | Teamleider publieksruimte

De organisatie

In juni 2015 zijn wij geopend in dit huidige pand, de Korenbeurs. Voorheen waren we in het gemeentehuis gevestigd met diverse andere organisaties waaronder een theater. In 2014 zijn we gestart met de verhuisplannen. We wilden graag opzoek naar een opvallend pand, omdat we bij de vorige huisvesting niet opvallend gevestigd waren. Mensen moesten weten dat we daar gevestigd waren, anders zouden ze niet bij ons binnenlopen.

De gemeente wilde graag een mooie bestemming voor de Korenbeurs. Ze zijn al jaren bezig met het verbeteren van deze omgeving. Ze willen de binnenstad een nieuwe lift geven en de haven vinden ze erg belangrijk. Vandaar dat de gemeente achter onze keuze stond. We hadden een selectie gemaakt van verschillende panden en de gemeente was erg blij dat we hier uiteindelijk voor gekozen hadden.

We zijn nu heel nauw betrokken met de omgeving. We zitten vlak bij het jenevermuseum, de backoffice is gevestigd in het Wennekes pand met daarin: theater aan de Schie, een dansschool en de stadsomroep is daar ook in gevestigd. Hierdoor is ons netwerk versterkt.

Trends en ontwikkelingen

Onder de inwoners van Schiedam is er een hoog percentage 18% (gemiddeld 15%) laaggeletterde. Het is heel belangrijk om hier op te spelen. Er is heel veel behoefte voor ondersteuning. Het preventieve deel doen we op de scholen zelf, maar de dienstverlening via onze eigen organisatie.

De jeugd valt na de basisschool eigenlijk weg. We hebben nu een samenwerking met de Lentus (vmbo en mbo). Op deze manier proberen we die doelgroep betrokken te houden bij de bibliotheek. We zijn nu ruimte vrij aan het maken in het functiehuis om een coördinator voor dit project aan te stellen. Hier liggen echt nog kansen voor ons. We weten nog niet in welke vorm maar wel de dienstverlening die we het voortgezet onderwijs willen bieden.

In drie steekwoorden de bibliotheek

Kansrijk: In het verlengde van de landelijke positionering en doelstellingen.

Innovatief: We zijn de enige groene bibliotheek in Nederland en daar zijn we trots op. We staan open voor nieuwe ideeën en denken graag vooruit.

Verbinding: We willen de inwoners van Schiedam verbinden door middel van het bieden van een centrale plek waar ontwikkeling mogelijk is.

Uniek

We maken persoonlijk contact met onze bezoekers. We staan open voor een gesprek en we willen dat mensen hier naartoe komen omdat ze zich op hun gemak voelen en zich kunnen ontwikkelen.

Bezoekers

Er zijn hier veel geconcentreerde werkers. Ze werken hier zowel individueel als in groepswerk. We hadden hier onlangs een groep studenten van de opleiding journalistiek. Ze zochten een ruimte en hebben hier hun opdracht kunnen uitvoeren. De gespecialiseerde kennishaler en leergierige snuffelaar komt hier wel.. maar meer voor afspraken. In dat opzicht faciliteren wij de ontmoetingsplek en niet zo zeer een werkplek.

De taalverbeteraar komt hier ook, hiervoor faciliteren wij het taalpunt. Dat is een servicebalie die we bieden aan mensen die vragen hebben op het gebied van taal. Er zijn in Schiedam 90 partijen/organisaties die iets te bieden hebben op dat gebied en wij kunnen de taalverbeteraars met de juiste organisaties in contact brengen.

Natuurlijk hebben we ook de bezoekers die een krantje komen lezen en een kopje koffie komen drinken. Op onze vorige locatie hadden we de bezoekers ook, maar we konden daar veel minder kwaliteit bieden.

Er zijn ook veel toeristen die de bibliotheek komen bezoeken. We zorgen ervoor dat de medewerkers genoeg weten en deze mensen op de juiste manier kunnen informeren.

We doen niet aan bezoekerstevredenheidsonderzoeken. Toen we wilden verhuizen hebben we wel een onderzoek gedaan naar de bereikbaarheidswensen van onze bezoekers. We zitten iets verder vanaf het station en parkeren is minder gemakkelijk dan voorheen. Uiteindelijk zijn we tot de conclusie gekomen dat de meeste bezoekers toch met de fiets op lopend komen.

Verder ontvangen we feedback van onze bezoekers gewoon face-to-face. We gaan graag het gesprek aan en aan de hand daarvan weten we wat de behoefte is en waar mogelijk verbeteren wij onze processen

Concept publieke ruimtes

Het huidige concept wordt sinds juni 2015 aangeboden.

Succesfactoren

Ons huisvestingsconcept is heel open. Een voorbeeld, voorheen hadden wij een ontvangstbalie waarbij het personeel zat. Nu hebben wij een balie waar een medewerker staat de bezoeker kan ontvangen. Dit is een manier van non-verbale communicatie waarbij de bezoeker een heel ander bezoek ervaart. Daarnaast hebben we veel verschillende diverse zitplekken waar mensen kunnen werken. In onze ontvangsthall is het rumoerig, maar mensen mogen komen zoals ze zijn en kunnen hun gang gaan zoals ze willen. We willen graag af van het stoffige imago 'stilte in de bieb' en 'niet eten en drinken'. Een open centrale plek waar mensen zich kunnen ontwikkelen.

We hebben ook twee lokalen die we verhuren. Daarbij zijn we wel strikt met de activiteiten die daar plaatsvinden. Als ze een maatschappelijk doeleinde hebben verhuren we de ruimte gratis. Als er bijvoorbeeld educatieve activiteiten plaatsvinden vragen we soms een vergoeding. Het is belangrijk dat we geen verhuurcentrum worden want dan krijgen onze bezoekers weer een verkeerd beeld. In plaats van een stoffige oubollige plek worden we dan ineens commercieel.

Verbeterpunten

We willen graag, in samenwerking met onze cateraar, aanpassingen doen aan het horecaconcept. We willen de opstelling en interieur graag aanpassen. Gelukkig hebben we ook een vergunning gekregen voor een terras voor het pand, dit is natuurlijk wel een succesfactor.

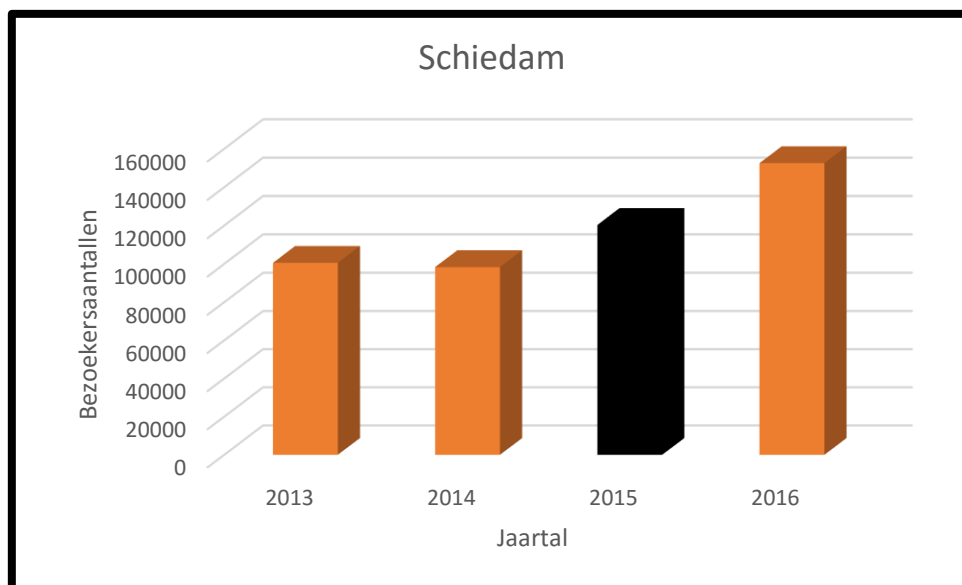
Achter in de ontvangstruimte hebben we een soort kinderwerkplaats. We willen hier alleen niet, net als bij andere bibliotheken, een FABLAB creëren. Hier in Schiedam zijn we toch wel een beetje eigenwijs. Het huidige concept is nog niet helemaal naar wens en er wordt over nagedacht.

Kenniseconomie & de bibliotheek

We bieden de bezoekers écht de ruimte om kennis met elkaar te delen. We hebben plekken waar bezoeker individueel aan de slag kunnen gaan, of juist in groepsvorm kunnen werken. We willen géén huiskamer van de stad zijn. Als je huiskamer van de stad bent streef je ernaar om een plek te zijn waar mensen zich op hun gemak voelen, met voeten op de tafel gaan liggen etc. maar in de huiskamer ben je niet direct bezig met jezelf ontwikkelen en daar ligt echt onze focus.

D. Bezoekersaantallen

Onderstaand een grafiek met de bezoekersaantallen van de OB Schiedam met een verbouwing in 2015.



Figuur 6: [Bezoekersaantallen OB Schiedam] Verkregen via de organisatie, 2017

E. Moodboard



11. Implementatie

In deze bijlage wordt elk onderdeel van de implementatie specifiek gemaakt.

A. Strategisch

Samenwerking met andere organisaties binnen één pand	
Tijd	De hoeveelheid tijd die het kost is verschillend per situatie. Het netwerk van de OB speelt daar een belangrijke rol bij. Er wordt geschat dat het twee maanden tijd kost om partners te zoeken en te overleggen. Deze activiteit is een onderdeel van de voorbereiding en kan starten zodra er behoefte is/noodzaak om te veranderen.
Organisatie	Connecties zullen gelegd worden door een manager of directeur (beslisser) binnen de bibliotheek.
Geld	Er zijn loonkosten mee gemoeid, gezien de onduidelijkheid over tijdsduur kan hier geen indicatie van gegeven worden.
Kwaliteit	Voorafgaand moeten mogelijke partners in kaart gebracht worden. De sterke en zwakke punten van deze organisatie moeten bekend zijn. Deze kunnen gemeten en onderzocht worden door een marktonderzoek. Na het marktonderzoek kan er contact met de betreffende organisatie gelegd worden. Duidelijke communicatie moet ervoor zorgen dat beide partijen op de hoogte zijn van ieders wensen en eisen. Tot slot is het maken van duidelijke afspraken essentieel voor een goede samenwerking.
Informatie	Het eindresultaat, de uitwerking van geschikte partijen en notulen van bijeenkomsten, moet op professionele wijze worden uitgewerkt en achteraf beschikbaar gesteld worden voor de aanwezige deelnemers.

Betekenisvol pand voor de bezoeker	
Tijd	Het zoeken naar een geschikt pand zal in samenwerking met een makelaar gedaan worden. Naar schatting kost het zoeken van een geschikt pand een maand, dat is afhankelijk van de zeggenschap van stakeholders. Deze activiteit is een onderdeel van de voorbereiding en kan starten zodra er behoefte is/noodzaak om te veranderen.
Organisatie	Deze actie wordt uitgevoerd door een manager of directeur (beslisser) binnen de bibliotheek.
Geld	Er zijn loonkosten en makelaarskosten mee gemoeid, gezien de onduidelijkheid over tijdsduur kan hier geen indicatie van gegeven worden.
Kwaliteit	Om een geschikt pand te vinden moeten de wensen en eisen helder zijn. Daarnaast moet het beschikbare budget bekend zijn. Aan de hand van deze informatie moeten alle beschikbare panden geïnventariseerd worden. Van deze panden wordt een selectie gemaakt en kan er een bezichtiging plaatsvinden. Na goed overleg en een juiste omgevingsanalyse per locatie, kan er een besluit gedaan worden.
Informatie	Het eindresultaat, de uitwerking van wensen en eisen, notulen van bijeenkomsten en eventuele contracten moet op professionele wijze worden uitgewerkt en achteraf beschikbaar gesteld worden voor de makelaar, bibliotheek en verhuurder/eigenaar.

B. Tactisch

Focus op de meeting- en learningspaces van Jens Thorhauge	
Tijd	Het is ingewikkeld om een indicatie van tijdsduur te geven voor deze maatregel. De tijdsduur is afhankelijk van de hoeveelheid overleggen met de architect en organisatie.
Organisatie	De keuze voor hoeveel vierkante meters voor welke type ruimte wordt gebruikt, wordt gemaakt door de architect (adviseur) en de manager/directeur (beslisser).
Geld	Er zijn loonkosten en kosten voor de architect mee gemoeid, gezien de onduidelijkheid over tijdsduur kan hier geen indicatie van gegeven worden.
Kwaliteit	Het besluit dat gedaan wordt is gebaseerd op onderzoeksresultaten, ervaringen en adviezen van deskundigen. Ervaringen vanuit eerdere innovatieprojecten bij andere bibliotheken worden ook meegenomen bij het maken van deze beslissing.
Informatie	Het ontwerp/verhouding van vierkante meters wordt eenduidig uitgewerkt en zal intern gedeeld worden.

Hoge diversiteit werk- ontmoetingsplekken & uitstraling van de ruimtes	
Tijd	Het is lastig om hier een bepaalde tijdsduur voor te geven. De tijdsduur bestaat uit verschillende overleggen met de architect. Onderzoek naar meubilair, vormen en kleuren zal gedaan worden door de architect. Naar schatting zal de architect in drie weken tijd een ontwerp kunnen maken.
Organisatie	De keuze van de inrichting en uitstraling, wordt gemaakt door de architect (adviseur) en de manager/directeur (beslisser).
Geld	Er zijn kosten voor de architect en loonkosten mee gemoeid, gezien de onduidelijkheid over tijdsduur kan hier geen uitspraak over gedaan worden.
Kwaliteit	Het besluit dat gedaan wordt, is gebaseerd op onderzoeksresultaten, ervaringen en adviezen van deskundigen. Ervaringen vanuit eerdere innovatieprojecten bij andere bibliotheken worden ook meegenomen bij het maken van deze beslissing.
Informatie	Het ontwerp wordt eenduidig uitgewerkt en zal intern gedeeld worden.

Mate van groenvoorziening en daglicht	
Tijd	Het is lastig om hier een bepaalde tijdsduur voor te geven. De tijdsduur bestaat uit onderzoek en verschillende overleggen met de architect.
Organisatie	Deze maatregel heeft invloed op het ontwerp van het nieuwe huisvestingsconcept. De architect (adviseur) en de manager/directeur (beslisser) zullen zich bezighouden met dit concept.
Geld	Er zijn kosten voor de architect en loonkosten mee gemoeid, gezien de onduidelijkheid over tijdsduur kan hier geen uitspraak over gedaan worden.
Kwaliteit	Het besluit dat gedaan wordt, is gebaseerd op onderzoeksresultaten, ervaringen en adviezen van deskundigen. Ervaringen vanuit eerdere innovatieprojecten bij andere bibliotheken worden ook meegenomen bij het maken van deze beslissing.
Informatie	De informatie is alleen belangrijk voor het ontwerp dat de architect maakt.

C. Operationeel

Gastvrijheid, flexibiliteit en openheid staan centraal bij de aangeboden service	
Tijd	Wennen aan het nieuwe huisvestingsconcept kost tijd voor het personeel. Het is belangrijk het personeel op de juiste manier te informeren. Dit zal gedaan worden bij een gezamenlijke bijeenkomst.
Organisatie	De uitvoering wordt gedaan door het personeel (uitvoerend)
Geld	Er zijn standaard loonkosten die iets verhogen in verband met de extra informatiebijeenkomsten.
Kwaliteit	De manier van service bieden zal in de gaten gehouden worden door de managers. Mocht het niet naar wens verlopen, zal de betreffende persoon hier op aangesproken worden.
Informatie	De manier van werken zal ook in een handleiding vastgelegd moeten worden. Het vastleggen van procedures en richtlijnen biedt houvast.

Ruime openingstijden	
Tijd	De tijdsduur die gemoeid gaat met deze maatregel is enkel het bekendmaken van de openingstijden naar bezoekers.
Organisatie	De afdeling communicatie (ondersteuning) zal hier mee aan de slag gaan.
Geld	Er zijn kosten loonkosten mee gemoeid, gezien de onduidelijkheid over tijdsduur kan hier geen uitspraak over gedaan worden.
Kwaliteit	Het besluit dat gedaan wordt, is gebaseerd op onderzoeksresultaten, ervaringen en adviezen van deskundigen.
Informatie	Deze informatie moet op een eenduidige manier met iedereen die iets met de bibliotheek te maken heeft, gedeeld worden.