

Lezen, leren & maken

de bibliotheek naar de Gooise
Brink!

Beleidsplan 2023 - 2025

Stichting Openbare Bibliotheek en Volksuniversiteit Hilversum
maart 2023

vooraf

De bibliotheek verhuist van de 's Gravelandseweg naar de Gooise Brink. De feestelijke opening verwachten we in het eerste kwartaal van 2025. Samen met Museum Hilversum en het Nederlands Instituut voor Beeld en Geluid geeft de bibliotheek daar inhoud aan media en cultuur aan de Gooise Brink. Het draagvlak voor de verhuizing is groot. Maar wat gaat de nieuwe bibliotheek doen voor Hilversum en de Hilversummers? En wat vraagt dat van gebouw, organisatie en formatie? Dit plan geeft de antwoorden op die vragen over de toekomst van de bibliotheek.

We bouwen in dit plan verder op het Beleidsplan 2017-2020 van de bibliotheek en op de haalbaarheidsstudie Mediaplein (april 2021). LAB Mediaplein is inmiddels begonnen met de experimentele programmering, die de input gaat leveren voor de programmering.

waarom een nieuwe bibliotheek

De bibliotheek heeft zich succesvol ontwikkeld tot een maatschappelijk-educatieve instelling, met een breed draagvlak in Hilversum. Tussen de Coronasluitingen door komen er steeds zo'n 800 bezoekers per dag om te studeren, boeken te lenen, voor hulp in de digitale wereld, een cursus of workshop te volgen, een expositie te bekijken, een spreekuur te bezoeken, of voor een kop koffie in het leescafé. De kracht van de bibliotheek Hilversum is onlangs weer bevestigd door de hernieuwde certificering van de bibliotheek voor de periode 2022-2026, waarin de bibliotheek Hilversum boven het landelijk gemiddelde scoort.

Dat gezegd zijnde, kunnen de huidige locatie en het huidige pand de ambities niet meer aan: te klein, onhandig ingedeeld, dat wil zeggen niet toegerust voor de nieuwe taken van de bibliotheek en niet in het centrum. Prima voor de bibliotheek van 1990, niet geschikt voor die van 2022, om over de bibliotheek van 2030 of 2040 maar te zwijgen.

We willen meer ruimte voor workshops, lezingen en presentaties. Er is behoefte aan meer studieplaatsen voor scholieren en studenten. Als we partijen met wie we intensief samenwerken ruimte kunnen bieden, verrijken we dienstverlening en programmering en vergroten we de aantrekkelijkheid van de bibliotheek. Tenslotte: de huidige locatie is niet goed. Bibliotheekbezoek wordt veelal gecombineerd met winkelen; het huidige gebouw trekt geen bezoekers die er toevallig langslopen. De bibliotheek hoort in het centrum. Dat is beter voor de bibliotheek en voor de aantrekkelijkheid van het centrum.

We willen meer mensen bereiken, met een rijkere dienstverlening, meer activiteiten organiseren en veel meer samenwerken met partners in Hilversum en de regio – een aantal van de partners heeft een vaste plek in de nieuwe bibliotheek. De bibliotheek vergroot zo haar betekenis voor Hilversum en de Hilversummers. We kiezen voor een nieuw concept: de bibliotheek als platform voor lezen, leren en maken aan de Gooise Brink. Dat geven we vorm met Beeld en Geluid en Museum Hilversum. We concentreren kennis, bereik en verbeeldingskracht in het centrum van Hilversum op en rond de nieuwe locatie.



08.00

De bibliotheek gaat open. De dochter van 3 van Samantha (26) is altijd vroeg wakker. Daarom is het fijn dat ze nu al voor het boodschappen doen in de bibliotheek terecht kan om boeken te ruilen. Haar dochter weet feilloos de weg naar het Verhalenbos waar ze kan spelen op het grote kleed, boekjes kijkt en er altijd kleurplaten liggen die ze mee mag nemen.

maatschappelijke opdracht en opgaven

De persoonlijke ontwikkeling en de verbetering van de maatschappelijke kansen van de Nederlandse burgers. Zo formuleert de Wet Stelsel Openbare Bibliotheken (2015) de maatschappelijke opdracht van de openbare bibliotheek. Daartoe vervullen bibliotheken vijf functies:

- ter beschikking stellen van *kennis en informatie*;
- bieden van mogelijkheden tot *ontwikkeling en educatie*;
- bevorderen van *lezen* en het laten kennismaken met *literatuur*;
- organiseren van *ontmoeting en debat*; en
- laten kennis maken met *kunst en cultuur*.

Gemeenten zijn er verantwoordelijk voor dat hun bibliotheek de wettelijke functies kan vervullen.

In 2020 hebben Rijk, provincies, gemeenten en bibliotheekorganisaties het Bibliotheekconvenant ondertekend, waarin de ambities voor de komende jaren zijn vastgelegd.¹ In het convenant gaat het om drie grote maatschappelijke opgaven:

1. *Geletterde samenleving*. Er zijn grote zorgen rond laaggeletterdheid en de afname van leesvaardigheid en leesplezier bij de jeugd. Daarom nemen bibliotheken deel aan een landelijk Leesoffensief.
2. *Participatie in de informatiesamenleving*. Digitalisering en technologie hebben een steeds grotere impact op vrijwel alle domeinen van ons leven. De burger die niet in staat is om digitale middelen te gebruiken, kan minder goed meedoen in de samenleving.
3. *Leven lang ontwikkelen*. Bibliotheken dragen als partner in lokale en regionale leernetwerken bij aan de persoonlijke ontwikkeling van burgers, gericht op basisvaardigheden en arbeidsparticipatie.

visie en missie

Bibliotheek Hilversum geeft zijn eigen invulling aan de brede maatschappelijke opdracht toegespitst op de mediastad Hilversum. De bibliotheek van de Gooise Brink is de huiskamer en de mediawerkplaats van de stad. Iedere Hilversummer van elke leeftijd voelt zich er welkom en komt er graag om te lezen, zich te ontwikkelen, iets nieuws te leren of iets te maken. De bibliotheek heeft een belangrijke sociale functie. Die krijgt onder andere gestalte door de hulp aan mensen om (beter) te leren lezen, om media te leren begrijpen en gebruiken en zich staande te houden in de (informatie)samenleving. De bibliotheek biedt inspiratie, verdieping en een podium aan mensen die hun verhaal willen delen met anderen. Analoog en digitaal. De maatschappelijke opdracht van de openbare bibliotheek is breed, daarbinnen profileert Bibliotheek Hilversum zich op *lezen, leren & maken*. *Lezen* heeft betrekking op gedrukte, audiovisuele en digitale media, *leren en maken* op teksten, op maken en digitale media, op digitale maak- en robottechnologie en virtual reality.



08.45

Groep 8 van basisschool Ayoub komt binnen. Met topografie leren ze over Azië. In de bibliotheek zetten ze allemaal een VR-bril op en stappen zo een Chinees landschap in. Kinderen van verschillende basisscholen hebben in het junior-ontwerpteam samen met Ruben Terlouw (onder regie van Museum Hilversum) een VR animatie en een educatieprogramma gemaakt over China. De kinderen lopen nu door virtueel Beijing, over de steppen en ze stappen in een boot die over de Yangtze vaart. Straks maken ze een quiz over de dingen die ze hebben gezien. Goed opletten, want de animatie zit vol details over het land, de cultuur en het eten.

¹ Het gaat om zes partijen: het Rijk, de provincies (vertegenwoordigd door het IPO), de gemeenten (VNG), de 149 lokale bibliotheken (Vereniging Openbare bibliotheken), de provinciale ondersteuningsinstellingen (Stichting POI's Nederland) en de Koninklijke Bibliotheek.

hot spot en platform

De bibliotheek wordt een hot spot, een publieke omgeving waar veel mensen zich welkom en thuis voelen. Hilversum krijgt een fijne 'third place'. De eerste en de tweede plek zijn huis en werk, naar de derde plek ga je om je te ontspannen, je (geestelijk) te verrijken en om deel te nemen aan het sociale leven. De meer traditionele bibliotheekfuncties collectie en uitlending worden gekoppeld aan (nieuwe) activiteiten: labs, workshops, lezingen, cursussen, exposities, groepsbezoeken en voorlezen etc. De bibliotheek biedt een veelzijdige collectie en faciliteiten voor studie, werk, overleg, ontmoeting, educatie en cultuur. De bibliotheek inspireert burgers om kennis, ideeën en vaardigheden te creëren en te delen. De bibliotheek verandert, maar blijft een bibliotheek met een veelzijdige collectie en veel aandacht voor lezen literatuur. Lezen blijft de kern!

De Bibliotheek is in 2025 een magneet voor Hilversum en omgeving. Daarom transformeert de bibliotheek tot een platform waarop wordt samengewerkt met de partners, maar ook met omroepen, schrijvende pers, mediabedrijven, zorg en welzijn, vrijwilligers en -bedrijfjes en onderwijsinstellingen – MBO, HBO en WO. De samenwerking krijgt gestalte in duurzame partnerschappen en lossere verbanden. De vaste plek van partners als MBO college, Kunstbarak, NH Media en Radio 509 versterkt de veelzijdigheid, aantrekkelijkheid en het profiel van *lezen, leren en maken*. Op de nieuwe locatie bieden we een rijkere dienstverlening en programmering. In deze cijfers drukken we onze verwachtingen en ambities uit:

	2022	2025
bezoekers per jaar ²	245.000	367.000
openstelling	6 dagen	7 dagen
openingsuren	61	83
dagelijkse programmering spreekuren, cursussen, workshops etc.; dagelijks	12	20
% van de inwoners dat gebruik maakt van de bibliotheek	40 %	55 %
jeugd tot 18 jaar lid van de bibliotheek	50%	80%



09.00

Annelies (21) zit voor haar examen HBO Verpleegkunde en studeert graag in de bibliotheek. Fijn dat de bibliotheek zo vroeg open is en er altijd wel een rustige studieplek is te vinden. Ze kan zich hier beter concentreren dan thuis. Ze zag net beneden dat er overmorgen om 20.00 in het auditorium een lezing is over Positieve Gezondheid. Dat is interessant, ze heeft haar studiegenootjes net geappt over ze zin hebben om mee te gaan, de treinverbinding Utrecht-Hilversum is hartstikke snel.

² groei door ruimere openstelling, betere plek, rijkere dienstverlening en programmering, Mediacafé; ook gebaseerd op ervaringen andere nieuwe bibliotheken

³ schatting op basis van de bezoekersaantallen en diversiteit van de bezoekers in de bibliotheek.

voor wie?

Iedereen is welkom in de bibliotheek om te lezen, huiswerk te maken of te studeren, elkaar te ontmoeten of een kop koffie in het leescafé te drinken. Alleen wie wil lenen moet lid worden. De bibliotheek heeft nu zo'n 800 bezoekers per dag (voor Corona en ook weer tussen de Coronasluitingen door). Dat brengt het aantal bezoekers per jaar nu op zo'n 245.000. December 2022 had de bibliotheek 17.976 leden, van wie 9.545 onder de 18 jaar. We denken in z'n totaliteit dat we nu circa veertig procent van de Hilversummers bereiken – ze zijn lid van de bibliotheek, volgen er een cursus, komen er een krant lezen, etc. Best veel, maar we willen dat ons bereik verder groeit.

Wie zijn onze klanten? Bibliotheken en veel andere maatschappelijke instellingen en bedrijven gebruiken het Whize-segmentatiemodel dat elf groepen onderscheidt op de dimensies leeftijd en welstand. In onderstaande tabel zijn de segmenten (A tot en met K) weergegeven. Let op, de cijfers zijn die van het ledenbestand van de bibliotheek, niet van de deelnemers aan bijeenkomsten en andere bezoekers. Als gevolg van Corona zijn ze niet actueel.

Segment	Leden	%		Werkgebied	%		Penetratie	Index
A - Dromen en Rondkomen	309	3,2%		1.337	3,1%		23,1%	101
B - Jong en Hoopvol	266	2,7%		3.216	7,6%		8,3%	36
C - Volks en Uitgesproken	1.288	13,2%		8.319	19,5%		15,5%	68
D - Bescheiden Ouderen	462	4,7%		5.319	12,5%		8,7%	38
E - Stedelijke Dynamiek	383	3,9%		2.735	6,4%		14,0%	61
F - Gewoon Gemiddeld	1.317	13,5%		4.221	9,9%		31,2%	136
G - Gezellige Emptynesters	681	7,0%		4.244	10,0%		16,0%	70
H - Landelijke Vrijheid	0	0,0%		14	0,0%		0,0%	0
I - Plannen en Rennen	2.792	28,6%		5.855	13,8%		47,7%	208
J- Zorgeloos en Actief	903	9,2%		3.906	9,2%		23,1%	101
K - Luxe leven	1.362	14,0%		3.405	8,0%		40,0%	174
Totaal	9.763	100%		42.571	100%		22,9%	

De bibliotheek heeft een bovengemiddeld bereik onder gezinnen met kinderen in deze groepen:

- Gewoon gemiddeld
- Plannen & Rennen
- Luxe Leven

Groepen die we beter kunnen bereiken:

- Jong & Hoopvol
- Volks & Uitgesproken
- Bescheiden Ouderen
- Stedelijke Dynamiek



09.30

Mark (41) werkt vaak vanuit huis, maar vandaag hebben zijn pubers een studiedag. Hij zit boven aan de grote etalage en ziet een schoolklas in de passage met VR-brillen rondlopen en in de lucht wijzen. Vast weer een project van de bibliotheek met media. Hij vindt het goed dat de bibliotheek veel doet aan digitale media, hoewel hij zelf prima digitaal uit de voeten kan. Hij zag net dat er zaterdag op de Kerkbrink een e-sports wedstrijd is, met een meet&greet met de spelers in Museum Hilversum achteraf. Dat is leuk om met zijn zoon van 16 heen te gaan.

Jong & Hoopvol en Stedelijke Dynamiek leiden een actief leven. Online zijn ze handig en actief. Deze doelgroep heeft vooral behoefte aan een inspirerende en dynamische programmering, in een evenement-achtige setting. Dit type programmering biedt de bibliotheek nu niet, maar we zien volop kansen. Gezond leven, duurzaamheid en reizen zijn voor deze groepen aansprekende thema's.

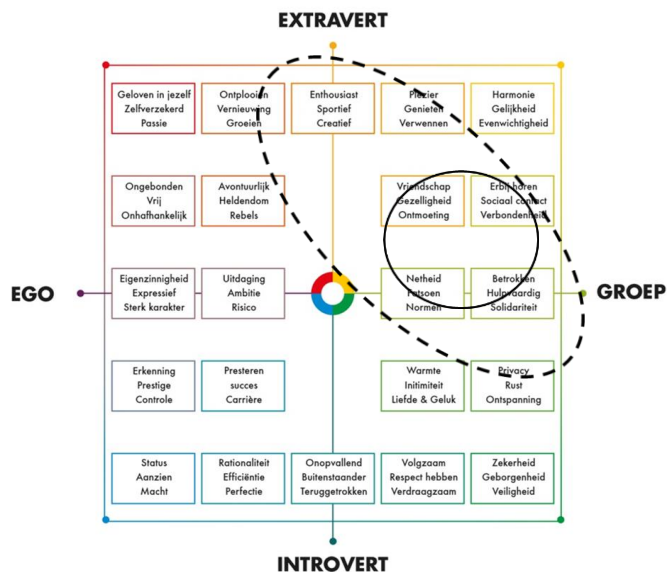
De groep Volks & Uitgesproken komt om de krant of een tijdschrift te lezen en een betaalbaar kopje koffie te drinken. Ondanks het hoge mediagebruik is de omgang met digitale informatie soms lastig voor deze groep. Maar het huidige aanbod trekt deze doelgroep nog niet over de streep voor een regelmatig bibliotheekbezoek. Programmering met aandacht voor Hilversum en omgeving heeft hun belangstelling.

Bescheiden Ouderen hebben belangstelling voor nieuws uit de lokale omgeving, voor lokaal en regionaal erfgoed. Ze zijn over het algemeen minder handig met digitale media. Hiervoor biedt de bibliotheek nu al de activiteiten van Senver en cursussen digitale vaardigheden, maar toch wordt ook deze doelgroep nog niet optimaal bereikt.

We willen ons bereik in deze vier klantsegmenten vergroten door gerichte marketing, de verdere ontwikkeling van dienstverlening en programmering samen met voor de doelgroepen relevante partners.

positionering

Met het BSR-model (Brand Strategy Research) van Market Response geven we de sfeer aan. De ononderbroken lijn staat voor de huidige positionering, de andere voor de bibliotheek in de Gooise Brink:



10.30

Hans (81) komt zoals elke dag naar de bibliotheek om zijn krantje te lezen. Soms neemt hij een kop koffie aan de leestafel van het Mediacafé. Zijn vrouw Tiny (78) doet vanmorgen vrijwilligerswerk in het buurthuis. De kinderen komen vanmiddag op bezoek. Hun oudste dochter kan vast wel helpen met die brief van de belastingdienst en zijn DigiD. Hij weet dat het belangrijk is, maar komt er zelf niet uit. Of hij vraagt morgen in de bibliotheek bij het Informatiepunt wat hij met die brief moet doen, dan is zijn privacy ook beschermd. Dat weet hij zeker bij de bibliotheek.

Met een nieuwe merkstrategie zetten we onze marketing en communicatie doelgroepgericht in. De bibliotheek doet nu weinig aan online marketing; in de toekomst richten we ons ook online op nieuwe doelgroepen. De merkstrategie geldt voor de bibliotheek en wordt samen met Beeld en Geluid en Museum Hilversum ontwikkeld.

programming

Lezen, leren en maken vormen de focus van de nieuwe bibliotheek Hilversum:

- *Lezen:* we stimuleren het lezen en het leesplezier in aansluiting op leesniveau en -behoefte.
- *Leren:* we bieden kansen voor persoonlijke ontwikkeling door een breed aanbod van programming, met focus op (digitale) media en de betekenis van media in jouw en onze wereld.
- *Maken:* In de bibliotheek kun je zelf aan de slag met taal en media, van schrijven tot podcast. Jezelf presenteren aan de wereld door middel van media.

Deze programmalijnen geven een Hilversumse invulling aan de landelijke opdracht voor bibliotheken:

	<i>wet stelsel openbare bibliotheken</i>	<i>bibliotheekconvenant en netwerkagenda</i>	<i>ontwikkeling Gooise Brink</i>
<i>lezen</i>	lezen en literatuur	geletterdheid en leesplezier	
<i>leren</i>	kennis en informatie ontwikkeling en educatie kunst en cultuur	digitale inclusie en digitaal burgerschap; basisvaardigheden, persoonlijke ontwikkeling.	media van morgen, media en publiek, proeftuin mediawijsheid, platform voor het delen van kennis en vaardigheden
<i>maken</i>	kunst en cultuur ontmoeting en debat	basisvaardigheden, persoonlijke ontwikkeling	media van morgen, media en publiek; maatschappelijke vraagstukken verbinden met media en technologie

Lezen, leren en maken voor laag- en hoog-geletterden, voor mediawijzen en medialeken, voor digitaal vaardigen en digibeten. Met de lijnen *lezen* en *leren* geven we invulling aan onze brede maatschappelijke opdracht. Een groot deel van het huidige aanbod, van collecties tot taalhuis en volwasseneneducatie, past binnen deze twee lijnen. Daar gaan we natuurlijk mee door. Maar we vernieuwen ook, al dan niet gebruik makend van landelijk ontwikkelde programma's zoals Boekstart en de Bibliotheek op School. Activiteiten gericht op digitale vaardigheden, basisvaardigheden en digitaal burgerschap bouwen we verder uit, voor bestaande en nieuwe doelgroepen.



13.00

Even uitblazen en lunchen.. Timothy (23) zit sinds een paar maanden met zijn start-up EnergyDig in de bibliotheek. Hij is blij dat de bibliotheek en zijn kantoor daar zo goed toegankelijk zijn met zijn rolstoel. Hij werkt samen met het Hilversumse SmartCity-programma, waarbij hij kijkt hoe openbare data informatie kunnen geven voor zijn nieuwe app over slimme plekken voor recreatie in de stad, ook voor mensen die minder mobiel zijn.

De programmalijn *maken* voeren we uit in samenwerking met de partners van de bibliotheek. Ervaring met de programmering wordt in anderhalf jaar opgedaan in het LAB Mediaplein. In het LAB krijgen het concept en de programmering vorm op basis van co-creatie en design thinking. De programmalijnen voor de onderdelen 'Media en Publiek' en 'Media van morgen' vullen we samen in. Voorbeelden:

- het online DNA van Hilversum, gemaakt samen met inwoners
- cursus podcast maken, cursus vloggen, waarbij jongeren ouderen leren hoe je dat doet
- maak een game, maak een animatie
- programmeer een robot, die je laat lopen van de Gooische Brink naar het Museum. Je robot kun je zelf ontwerpen en 3D printen in de bibliotheek
- pub quiz
- debatten
- leren met een VR-bril.

Resultaat: er is een aantrekkelijk digitaal aanbod dat wekelijks aangeboden wordt aan jeugd en volwassenen

Resultaat: Elke dag is er inloop in het Taalplein waar digitale cursussen zijn en waar mensen met alle mogelijke vragen naar toe kunnen komen.

samenwerking

De bibliotheek ontwikkelt zich tot een hot spot en platform voor lezen, leren en maken met een focus op het gebied van media: digitale inclusie, mediawijsheid en media maken. Dat kan de bibliotheek alleen voor elkaar krijgen in samenwerking met de partners en met instellingen en bedrijven met een profiel dat hierop aansluit. Zij programmeren mee, zetten hun expertise, werkkraft en netwerk in en verlagen de drempel van de bibliotheek. Ze zorgen ervoor dat de bibliotheek een plek is waar altijd wat te doen is. De bijdrage van sommige partners is zo cruciaal voor het nieuwe bibliotheekconcept dat ze permanent zijn opgenomen in het gebouw, de dienstverlening en de programmering van de bibliotheek. De bibliotheek selecteert op dit inhoudelijke criterium en stelt daarnaast de zakelijke eis van betaling van huur, energie- en beheerkosten.

Gesprekken zijn gaande met MBO college Hilversum, NH Media en Radio 509, de Universiteit Twente in samenwerking met Beeld en Geluid (met plannen voor een onderzoekswerkplaats gericht op kinderen en nieuwe media). Daar-naast zijn er plannen voor een Erfgoedcentrum, om de geschiedenis van Hilversum op een mediagenieke manier te presenteren. Ook willen we ruimte bieden aan start ups op het gebied van media. Zij betalen geen huur, maar stellen hun expertise en een deel van hun tijd beschikbaar voor de bibliotheek. In de komende jaren houden we stadsgesprekken om met inwoners, organisaties en bedrijven te brainstormen over onze programmering.

Resultaat: stadsgesprek / contact met de inwoners van Hilversum in 2023 tenminste driemaal
ook het onderwijs is een zeer belangrijke partner voor de bibliotheek.

Resultaten: 1. er is een aantrekkelijk aanbod leesplezier en mediawijsheid. 2. er is met elke school een samenwerkingsovereenkomst. 3. er is een prima aanbod voorschools

Dit schema verbindt (mogelijke) partners aan de drie programmalijnen van de bibliotheek – de vetgedrukte bieden we een vaste plek in de bibliotheek:

	<i>partners</i>
<i>lezen</i>	primair onderwijs, voortgezet onderwijs, VoorleesExpress, boekhandel, stichting Lezen & Schrijven, gemeente Hilversum
<i>leren</i>	Senior Web, Versa Welzijn, SDG Huis, DAC, Proloog, Jeugd & Gezin, omgevingseducatie, Beeld & Geluid, gemeente, Hilversummers.nl, Erfgoedhuis , ondernemers Hilversum, MBO college Hilversum , Vluchtelingenwerk
<i>maken</i>	MBO Hilversum , Moos , CoderDojo, Radio 509 , school voor journalistiek, NH Media, Beeld & Geluid, Museum Hilversum, media start ups , Universiteit Twente, onderwijs, ondernemers in het gebied, primair en voortgezet onderwijs

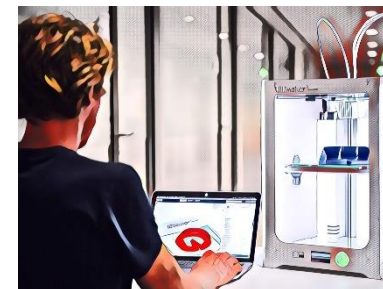
Derden kunnen ruimten in de bibliotheek op een incidentele basis huren. Daarvoor worden culturele en zakelijke tarieven toegepast.

governance

De bibliotheek is een stichting met een Directeur-Bestuurder en een Raad van Toezicht; hierin komt geen verandering. De Directeur-Bestuurder is bestuurslid van de Stichting Mediaplein en maakt deel uit van het kernteam, dat verantwoordelijk is voor de aansturing van de gezamenlijke activiteiten van bibliotheek, Museum Hilversum en Instituut voor Beeld en Geluid. Deze governance wordt gezien en zo nodig bijgesteld als onderdeel van de evaluatie van LAB Mediaplein. Met andere partners worden overeenkomsten voor korte of langere tijd gesloten, afhankelijk van aard en duur van de samenwerking.

gebouw

De bibliotheek is de huiskamer en de mediawerkplaats van de stad. Iedere Hilversummer van elke leeftijd voelt zich welkom en komt er graag om te lezen, zich te ontwikkelen, iets nieuws te leren of iets te maken. De sfeer is levendig en vriendelijk; er is ruimte voor individuele stille concentratie en voor creatieve, meer rumoerige samenwerking. Het Mediacafé is de kern van de bibliotheek als hot spot. Hier is zichtbaar en voelbaar wat er allemaal gebeurt in de bibliotheek. Het gebouw is goed bereikbaar, zichtbaar, herkenbaar en uitnodigend – dat zijn even zovele eisen voor de nieuwe vormgeving van de Gooise Brink en het plein. De transparante gevel biedt een aantrekkelijke blik van buiten naar binnen en van binnen naar buiten. De kernwoorden van de inrichting zijn: vriendelijk en eigentijds. Belangrijk is dat iedereen zich thuis en welkom voelt. Dit zijn de belangrijkste onderdelen van de nieuwe bibliotheek:



16.00

Philip (35) is net verhuisd van Amsterdam naar Hilversum. Met zijn vriend hadden ze toch wat meer ruimte nodig, en Hilversum is lekker dichtbij. Hij is het centrum in geweest en loopt langs de bibliotheek. Op het scherm buiten ziet hij het makerslab, waar je kunt 3D-printen en robots kunt bouwen en programmeren. Dat kan hij thuis niet, maar hij werkt in zijn vrije tijd wel graag met zijn handen. Hij loopt naar binnen is even later bezig met het ontwerpen van een robot. Zijn ontwerp kan hij later thuis met gratis software afmaken, en dan 3D printen in de bibliotheek. Voor hij gaat plaatst hij nog snel een toffe foto op zijn Insta tijdlijn.

afdeling volwassenen

De boekenkasten presenteren de actuele collectie aantrekkelijk en inspirerend. Er zijn 200 studieplaatsen voor individuele concentratie of werken in groepjes.

jeugdafdeling

De jeugdafdeling heeft een actuele en frisse collectie van prentenboeken, eerste leesboekjes, leesboeken, strips en non fictie. Er is een tribune voor de ontvangst van schoolklassen.

mediacafé

Het mediacafé is vanuit de bibliotheek bereikbaar en met een eigen entree toegankelijk. Je kunt er kranten en tijdschriften lezen, een kopje koffie drinken, een kom soep en een broodje eten. Beeldschermen geven een indruk van de activiteiten en producten op het gebied van lezen, leren en maken. Dit is de plek voor ontmoeting en daarnaast is het ook de plek voor gesprekken en interviews.

leren en maken

Verdeeld over de bibliotheek zijn er een medialab en praktijklokaal en werkruimten voor groepen van verschillende grootte voor cursussen, bijeenkomsten, taal-, maak- en ontwikkelsessies.

ruimte voor partners

De bibliotheek biedt ruimte voor verschillende partners, vooral op het gebied van media. En er komen kantoor-werkplekken voor media-gerelateerde start ups.

auditorium

Het auditorium heeft een capaciteit van 120 zitplaatsen. Lezingen, debatten en presentaties vullen het. Ook kan gedacht worden aan lunchpauzeconcerten.

We gaan in de Gooise Brink naar een ruimte van 4800 m², ten opzichte van het oude gebouw van 2900 m².

organisatie

Een andere bibliotheek vraagt om een andere organisatie, met andere expertise en een andere managementstructuur. De bibliotheek ontwikkelt zich door tot netwerkorganisatie die met veel partners samenwerkt in kort- en langdurende projecten. We spelen in op ontwikkelingen in de media en in de informatiesamenleving en vertalen deze naar een aantrekkelijke programmering voor verschillende doelgroepen. Een netwerkorganisatie vraagt flexibiliteit, openheid, ondernemerschap en eigen verantwoordelijkheid van medewerkers. Dat betekent ook proberen, innoveren en leren van elkaar. Voor een succesvolle bibliotheek is een kwantitatieve en kwalitatieve versterking nodig van formatie en organisatie. De sterke punten van de organisatie willen we behouden: betrokkenheid, klantgerichtheid en flexibiliteit.

formatie

Dit zijn de noodzakelijke veranderingen:

- de bibliotheek gaat meer open en maakt keuzes welke dienstverlening er op welk moment geleverd wordt.
- de bibliotheek breidt de programmering uit op het gebied van leren en maken; dat vraagt om personeel en om medewerkers met een andere expertise – verbonden aan de programmering in de Gooise Brink
- het management heeft versterking nodig; het managementteam wordt gevormd door de Directeur-Bestuurder, de manager Dienstverlening, de manager Bedrijfsvoering en de manager Educatie & Programmering – deze laatste functie is nieuw.

	2022	2025	groei
directeur-bestuurder	1,00	1,00	
manager bedrijfsvoering	0,80	0,80	
	0,20	0,50	0,30
Facilitair beheer	1,77	2,50	0,73
financiële en personeelsadministratie	0,50	0,80	0,30
	0,66	0,80	0,14
PR en communicatie		1,00	1,00
manager dienstverlening	0,83	1,00	0,17
medewerkers dienstverlening	9,70	10,58	0,88
I	1,30	1,95	0,65
leescafé	1,50	2,30	0,80
manager educatie & programmering		1,00	1,00
programmeurs		2,00	2,00
lees- en mediaconsulent	2,10	4,00	1,90
coördinatie verhuur	0,22	0,60	0,38
	20,58	30,84*	10,26

*Van de formatie wordt 2,5 fte. toegerekend aan het Mediaplein (marketing/communicatie, programmeurs).



19.30

Kasja (42) komt gehaast de bibliotheek binnen. Half acht is toch best vroeg met de kinderen die moeten eten. Ze komt naar de Taalclub om te werken aan haar Nederlands. Vooral schrijven en spreken vindt ze lastig, ook al is ze vijf jaar geleden van Polen naar Nederland verhuisd. Met een groep van acht vrouwen oefenen ze iedere week twee uur. Intensief, maar ook heel gezellig, er wordt veel gelachen!

benchmark

De bibliotheek Hilversum trekt een been bij en zet een stap vooruit, ook financieel. Dit is de ontwikkeling van het subsidiebedrag per inwoner, met het landelijk gemiddelde in 2020 als punt van vergelijking:

	<i>€ per inwoner</i>	<i>kengetal</i>
Hilversum 2022	16,93	68
landelijke gemiddelde 2020	24,85	100
bibliotheek Hilversum 2025	28,05	113

Hoe verhouden deze bedragen zich tot die van bibliotheken met een vrij nieuw gebouw, een rijke dienstverlening en programmering en een actieve rol in de samenleving? Van tien bibliotheken de subsidie per inwoner in 2020:

Almere	€ 43,26	Groningen	€ 28,33
Arnhem	€ 26,83	Schiedam	€ 31,99
Assen	€ 44,01	Utrecht	€ 40,03
Deventer	€ 41,45	Veenendaal	€ 32,97
Gouda	€ 28,15	Zoetermeer	€ 33,37

23.00

Janet (33) ploft na een lange dag op een bankje in het Mediacafé. Ze werkt in de bibliotheek als community librarian en begon vanmiddag om 14.00. Met haar collega Rick (46) heeft ze het schoolbezoek over China van vanmorgen geëvalueerd. De leerlingen vonden de quiz best makkelijk, dus met een het junior-ontwerpteam gaan ze volgende week na schooltijd de vragen moeilijker maken. Voor de brugklassen is dit project trouwens ook heel geschikt. In de middag is ze begonnen met een nieuw project over mediawijsheid en digitaal burgerschap, samen met Beeld en Geluid en Museum Hilversum. Leerlingen van de middelbare scholen doen in groepjes een Pokémon achtige quest op het Mediaplein en verzamelen met hun telefoon tokens die informatie geven. Ze moeten goed opletten of de informatie wel klopt of dat het fake informatie is; alleen met de goede tokens komen ze in het volgende level. Het was een energiek overleg, nu op zoek naar een goeie appbouwer. Die zit ook wel tussen de start-ups in de bibliotheek, daar loopt Janet morgen langs. Ze heeft nog even om de hoek gekeken in het Makerslab, waar de zes 3D printers allemaal in gebruik waren. De lezing over Spaanse digitale kunst en cultuur wilde ze graag bijwonen, het was de eerste keer dat ze een cultuurlezing zo organiseerden. De reacties waren heel positief, dit gaan ze vaker doen.

Nu naar huis. Morgenavond is er het maandelijks 'Eten met dichters' waarbij mensen tussen de boekenkasten kunnen dineren en er lokale en landelijke dichters aanschuiven en uit eigen werk voordragen. Hun voordracht wordt verrijkt met korte filmbeelden, die samen met het Filmtheater en Dutch Filmers Academy worden uitgekozen. De 20 plekken zijn altijd razendsnel uitverkocht, ook morgen weer.



Bijlage Klantreizen

Behorend bij Vernieuwingsplan Bibliotheek Hilversum 2025

NB. Deze klantreizen zijn gebaseerd op de klantsegmenten ontwikkeld door Whize en het bereik van de bibliotheek in Hilversum. Ook is gebruik gemaakt van de klantreizen die voor bibliotheken gemaakt zijn door Probiblio (provinciale ondersteuningsinstelling voor Noord-Holland).

Klantreis Noa (kind 8 jaar) en Saskia (parttime werkende moeder 35 jaar)

(Illustratie bij Whize klantsegment Gewoon Gemiddeld)

					
inspiratie & voorbereiden	afreizen en aankomst	oriënteren	inspiratie krijgen	ontspannen	vertrekken
Noa (8) viert haar verjaarsfeestje in de nieuwe Bibliotheek. Haar moeder Saskia (35) had in de nieuwsbrief gelezen dat er kinderfeestjes kunnen worden gehouden met diverse activiteiten. Vriendin Nicole (ook moeder van Noa's vriendinnetje Lana) gaat ook mee om te helpen.	De nieuwe bibliotheek op de Gooische Brink is goed bereikbaar: ze gaan met alle 9 kinderen en 2 volwassenen in de bus die vlakbij stopt. Bij aankomst krijgt iedereen limonade en taart in het Media Café.	De kindertheatervoorstelling begint en duurt drie kwartier, zodat Saskia de rest van het programma nog even kan afstemmen met de medewerker. Straks de Minecraftchallenge en tot slot de speciale activiteit in het LAB Mediaplein: zelf GIFjes maken. Het is duidelijk waar welk programmaonderdeel plaats vindt, en alle activiteiten hebben een leuke herkenbare setting.	Het Beeld en Geluid Medialab blijkt een rijk aanbod van workshops voor kids te hebben: bv MediaMatties, Isdatechtzo en de Fake News Show. Saskia raakt zelf geïnspireerd door de fotografieworkshop, terwijl Nicole zich inschrijft voor de workshop fermenteren. Er blijken ook doorlopend exposities in samenwerking met Museum Hilversum te bezoeken.	De poffertjes die van tevoren waren besteld worden geserveerd. De horeca is hier een stuk uitgebreider dan op de oude locatie. Saskia neemt zich voor eens wat vaker hier langs te gaan om samen met Noa en haar broertje een FabLab programma te volgen. Of, als er een kindertheatervoorstelling of voorlezen is, zelf lekker relaxen in het leescafé met een vers boek.	Na afloop van het feestje lopen ze het Mediaplein over naar de bushalte. Op het plein is nog een festival aan de gang (Media en Muziek) en ze blijven even kijken naar een optreden. Als de bus eraan komt stappen ze alle in. Thuis aangekomen worden de meeste kinderen opgehaald door hun ouders, en wordt er enthousiast nagepraat over de leuke en leerzame middag bij de nieuwe bibliotheek.

Klantreis Richard (man 42 met drukke baan)

(Illustratie bij Whize klantsegment Rennen en Plannen)



voorbereiden

Richard (42) is gescheiden, en heeft een drukke baan. Hij heeft de kinderen om het weekend en vindt het belangrijk dat ze af en toe een boek lenen/lezen. Het boek dat zijn dochter Anna (11) heeft geleend moet uiterlijk zaterdag terug. Dat komt uit, want hij is vrij en de kids zijn bij hun moeder. Op Instagram heeft hij gezien dat er dan ook een debat is gepland over de digitale democratie. Daar is hij wel benieuwd naar.



afreizen en aankomst

De nieuwe bibliotheek op de Gooische Brink is goed bereikbaar: de auto kan in de parkeergarage vlak naast het Mediaplein. Straks wil hij ook nog even nieuwe schoenen kopen, dat kan in het winkelcentrum ernaast. Bij aankomst in de Bibliotheek staat er een rij bij het Auditorium: digitale democratie is blijkbaar een hot topic.



inspiratie krijgen

Richard pakt een foldertje met het seizoensprogramma voor het Auditorium. Daar blijken ook workshops, evenementen, cursussen en tentoonstellingen in te staan. Er wordt nog meer georganiseerd dan in het verleden en ook met allerlei partners. Hij wordt gefascineerd door een nieuw boek over fermenteren én de workshop fermenteren die de bibliotheek aanbiedt. Maar nu is het tijd voor het debat.



inspiratie zoeken

Na afloop van het debat raakt hij in gesprek met de vrouw die naast hem zit. Zij is ook gescheiden en komt hier regelmatig met haar dochter om samen dingen te doen. Ze tipt hem over de mini tentoonstelling van het FabLab: hier staan allerlei 3d-geprinte objecten die zijn gemaakt door deelnemers. Ook andere leuke dingen op gebied van media: de Kleinste Privacyshow en Fake News Quiz. Allemaal samen met je kind te doen.



ontspannen

Richard maakt een rondje door de bibliotheek en komt van alles tegen. Een opstelling die hem intrigeert is het HilversumLab. Het blijkt een interessante ideeënwerkplaats van en voor jong en oud, over wat er slimmer kan in de stad. Er doen ook bedrijven aan mee. Interessant: twee ervan kent hij via zijn werk. Hij bekijkt en gebruikt het aangeboden met veel interesse en plezier.



weer thuis

Dan is het tijd om naar huis te gaan. Nog even schoenen kopen in de naastgelegen Kerkstraat en dan naar huis - koken voor zijn gast van vanavond. 's Avonds na het eten vertelt hij over zijn middag op de bibliotheek en laat aan de hand van de website zijn gast zien wat er allemaal nog meer te doen is dan alleen boeken lenen. Zijn gast raakt ook enthousiast en geïnspireerd en neemt zich voor de volgende dag ook te gaan - mooie zondagbesteding.

Klantreis Herman (laaggeletterd, 59 jaar)

(Illustratie bij Whize klantsegment Volks en Uitgesproken)



probleem ontstaat (moeilijke brief)	afreizen en aankomst	op beurt wachten	geholpen worden	naar huis	weer thuis
Herman (59) zit in de WAO. Hij krijgt een moeilijke brief van de Belastingdienst. Zijn buurvrouw vertelt hem dat hij het telefoonnummer op de brief kan bellen voor hulp. De ambtenaar aan de lijn zegt dat bij de bibliotheek een speciale helpdesk is voor moeilijke brieven.	Herman kan meteen terecht. De nieuwe bibliotheek op de Gooische Brink is goed bereikbaar: zijn scooter kan hij vlakbij parkeren. Aangekomen wordt hij door de baliemedewerker verwezen naar de helpdesk. Hij trekt een nummertje en ziet dat er nog 2 wachtenden voor hem zijn. Hij gaat ondertussen eens kijken bij de live uitzending van de Radio 509 Studio.	Herman haalt een kopje koffie bij het horecapunt en passeert het Repair Café. Hij is blij verrast: hij kent het via zijn dochter in Rotterdam die er daar regelmatig heengaat als iets stuk is. Omdat Herman zelf best handig is informeert hij of er nog vrijwilligers nodig zijn. Hij kan zich aanmelden voor een vast tijdstip in de week of in de maand en gaat dat eens overdenken.	Als hij aan de beurt is bij de helpdesk neemt een medewerker zijn brief met hem door en helpt hem met de gevraagde actie. Hij moet op de website een aanvraag doen en doet dit samen met de medewerker, stap voor stap. Nadat het is afgerond vertelt zij dat er cursussen lezen, schrijven en digitale vaardigheden worden gegeven op de bibliotheek. Dit spreekt hem erg aan.	Na nog een laatste kopje koffie aan de koffietafel en een leuk gesprekje met iemand die ook de helpdesk heeft bezocht gaat Herman weer naar huis. Op weg naar zijn scooter loopt hij langs een interactieve installatie van het Erfgoedhuis Hilversum. Hij herkent veel uit zijn eigen jeugd. Een medewerker vertelt hem dat er regelmatig lezingen worden gegeven in het auditorium van de bibliotheek. Dit gaat hij onthouden: dinsdagavond over een week gaat hij.	Weer thuis belt zijn goede jeugdvriend Kees. Herman vertelt hem over zijn bezoek aan de bibliotheek, de helpdesk, het Repair Café, de cursussen en het Erfgoedhuis. Kees is verbaasd over al dat aanbod, ze spreken af binnenkort eens samen te gaan kijken. Nu gaat Herman eens lekker naar Radio 509 luisteren.