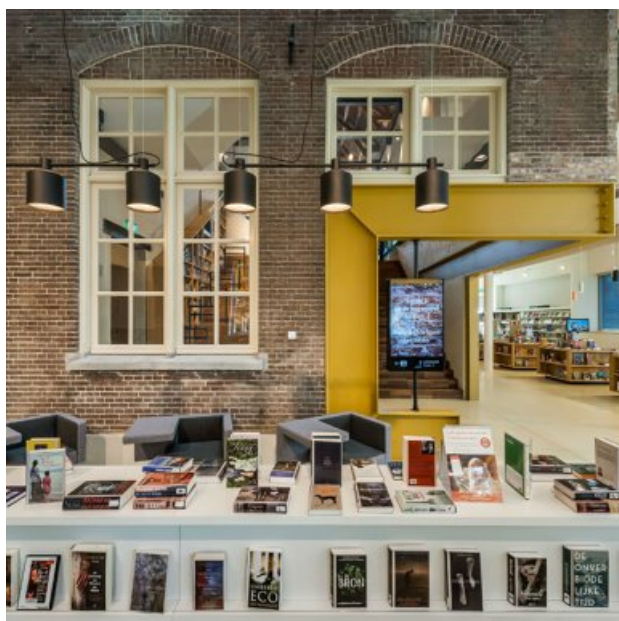

BIBLIOTHEKEN IN CRISISTIJD

Publicatie/Dossier vervolgpagina

Tijdens de verschillende fasen van de coronacrisis zochten bibliotheken naar manieren om hun publiek van dienst te blijven. Ze verplaatsten hun activiteiten naar het wereldwijde web, tuigden haal- en brengdiensten op en zetten in op digitaal lezen en luisteren. Daarbij gaven ze met name aandacht aan kinderen en ouderen, die extra geraakt werden door de wegvallende voorzieningen van de bibliotheek.



Coronacrisis zorgde voor sluiting vestigingen

De coronacrisis die in het voorjaar van 2020 haar intrede deed in Nederland, zorgde ervoor dat bibliotheken hun dienstverlening moesten aanpassen of stopzetten. De Bibliotheek Eindhoven schrapte als een van de eerste organisaties alle activiteiten (Bibliotheekblad, 2020a). Na de landelijke persconferentie op donderdagavond 12 maart, waarin werd aangekondigd dat alle bijeenkomsten van groepen van meer dan honderd personen werden verboden, besloten enkele andere bibliotheken al op vrijdagochtend hun deuren gesloten te houden (Bibliotheekblad, 2020b). Toen op zondagavond 15 maart werd medegedeeld dat ook restaurants, cafés, scholen en sportclubs moesten sluiten, gold dat indirect ook als een oproep aan bibliotheken om – net als andere culturele instellingen – niet langer open te blijven. Die oproep nam de Vereniging voor Openbare Bibliotheken (VOB), in opdracht van het ministerie van Onderwijs, Cultuur en Wetenschap (OCW), ter harte: met ingang van 16 maart waren alle bibliotheken gesloten. Op 11 mei mochten bibliotheken hun deuren weer openen, tot 4 november, toen culturele instellingen – waaronder ook bibliotheken – vanwege een tweede coronagolf voor twee weken gesloten moesten blijven. Half december volgde een nieuwe lockdown, die voor ten minste vijf weken werd afgekondigd (Bibliotheekblad, 2020b; VOB, 2020; Rijksoverheid, 2020).

Groei belang bibliotheek in coronatijd

Die sluiting kwam hard aan, juist omdat de bibliotheek in coronatijd extra nodig bleek. Kwetsbare groepen werden door de maatregelen extra hard geraakt en nieuwe kwetsbare groepen ontstonden. Zo leidde de crisis tot sterke economische krimp en tot de groei van het aantal werklozen en de groep mensen met schulden. Ook flexwerkers, zzp'ers en starters bleken kwetsbare groepen. Daarnaast nam onder kinderen, jongeren, ouderen en alleenstaanden de eenzaamheid toe. Verder hadden kinderen en jongeren te kampen met leerachterstanden als gevolg van de overgang naar thuisonderwijs. Door het grote aantal coronapatiënten werden mensen met andere lichamelijke klachten bovendien tijdelijk niet geholpen, met grotere afhankelijkheid van naasten tot gevolg. Verder leed een steeds groter deel van de bevolking aan stress. Daarnaast werkte de komst van het virus nepnieuws in de hand. Er ontstond wantrouwen over de berichtgeving en scepsis over het beleid van de overheid. Met name minder digitaalvaardigen en laaggeletterden kampten met een groeiende achterstand: de snelle digitale ontwikkelingen zorgden ervoor dat zij niet konden aanhaken in een tijd waarin informatie over het virus, de maatregelen en beschikbare hulp vliegensvlug werd verspreid (Den Ridder et al., 2020; Mendonça Dias et al., 2021). Daarom zette driekwart van de bibliotheken tijdens de lockdowns extra in op kwetsbare groepen (Van de Hoek & Oomes, 2021).

Afgelasting en digitalisering activiteiten

Desalniettemin zorgden maatregelen rondom het coronavirus ervoor dat bibliotheken hun dienstverlening drastisch moesten herzien. In 2020 voelde 99% zich genooddaakt activiteiten af te gelasten; 94% stelde activiteiten uit. Tegelijkertijd zetten bijna al deze bibliotheken (91%) nieuwe diensten en activiteiten op, fysiek dan wel online. 90% zette fysieke activiteiten om naar een digitale of telefonische variant. In 56% van de bibliotheken werden bestaande online activiteiten en diensten uitgebouwd of verbeterd. In het geval van grootschalige activiteiten, zoals lezingen of debatten, was het vaak niet mogelijk de activiteit in kwestie te laten doorgaan, maar kleinere activiteiten, zoals workshops, gingen in sommige gevallen wel door. Hierbij werd ofwel gekozen voor het opnemen van een activiteit, zoals voorleesmomenten, waarna de opname online werd geplaatst, ofwel voor een interactieve vorm met een video- of chatfunctie, waarbij deelnemers aan de activiteit ook actief konden participeren. Hierbij valt bijvoorbeeld te denken aan workshops coderen en programmeren (Van de Burgt & Van de Hoek, 2021). Ook in 2021 zette deze digitale trend door. Zo bood 71% hulp bij en informatie over het gebruik van de online Bibliotheek en organiseerde 60% een online of telefonisch spreekuur (Van de Burgt & Klaren, 2022).

Haal- en brengdiensten succesvol

De sluiting van de vestigingen als gevolg van de coronacrisis maakte het uitlenen van boeken tot een uitdaging. Waar sommige bibliotheken ervoor kozen hun uitleenfunctie tijdelijk op te schorten en boetes kwijt te schelden, besloten andere bibliotheken haal- en brengservices op te zetten. Van alle bibliotheken bezorgde 71% in 2020 materialen (Van de Burgt & Van de Hoek, 2021). In 2021 deed 77% dit (Van de Burgt & Klaren, 2022). In veel gevallen gingen medewerkers alleen langs de deuren bij specifieke doelgroepen, zoals ouderen of hulpbehoevenden; in andere organisaties koos men ervoor alle leden op deze manier te willen bedienen. In 2020 zette 96% van de bibliotheekorganisaties zette een afhaal-service op, waarbij leden vooraf gereserveerde materialen in de vestiging konden ophalen.

De werkwijze rondom het contactloos lenen was vooraf geverifieerd bij het Rijksinstituut voor Volksgezondheid en Milieu (RIVM). Deze diensten zorgden voor verdeeldheid binnen de bibliotheeksector. Sommige organisaties waren van mening dat deze services desalniettemin indruisten tegen de richtlijnen van de overheid, omdat ze het risico op besmetting met het coronavirus vergrootten door de overdracht via materialen of door het advies om thuis te blijven in de wind te slaan. Ook zorgden ze ervoor dat personeel en leners de straat op moesten, wat haaks stond op het strikte overheidsadvies zoveel mogelijk binnen te blijven (Van de Burgt & Van de Hoek, 2021). Desalniettemin zette deze trend in 2021 door; ook toen bood 96% de mogelijkheid materialen af te halen (Van de Burgt & Klaren, 2022).



De uitdaging van contactloos lenen

Contactloos lenen brengt een aantal uitdagingen met zich mee. Biblionet Groningen stelde de volgende richtlijnen op om deze service zo goed mogelijk te laten verlopen, die ook door veel andere bibliotheken werden gehanteerd.

- De veiligheid van de lener en die van de medewerkers van de bibliotheek staan voorop. Boeken blijven 72 uur liggen nadat ze uit kasten zijn gehaald – de veronderstelde tijd dat het coronavirus overleeft op plastic oppervlakken. Daarom duurt het een aantal dagen voordat leners hun boeken kunnen ophalen.
- Het afhalen vindt contactloos plaats. Bibliotheekmedewerkers zetten een plastic tas klaar op een vooraf aangegeven plek. De lener kan deze meenemen zonder contact te hebben met een medewerker.
- Boeken kunnen alleen worden opgehaald in de bibliotheek waar deze zich bevinden. Dit beperkt het aantal handelingen dat nodig is om de boeken op de juiste plek te krijgen.
- Wanneer de gereserveerde boeken klaarliggen, wordt de lener zo snel mogelijk gebeld. Hij wordt ontmoedigd zonder afspraak naar de bibliotheek te komen. Dit voorkomt drukte in de vestigingen.
- De lener kan maximaal vijf voorkeursboeken opgeven. De bibliotheek probeert minimaal drie van deze titels klaar te leggen.

Brede alternatieve dienstverlening

Ook in coronatijd hielden bibliotheken zich met meer bezig dan boeken. 89% organiseerde in 2020 activiteiten gericht op leesplezier. Ruim zes op de tien bibliotheken boden hulp bij basisvaardigheden, bijvoorbeeld met video's met uitleg en online spreekuren (62%). Ook bood men vaak informatie over het coronavirus, bijvoorbeeld via de website van de Rijksoverheid (54%). Bijna de helft van de bibliotheken organiseerde activiteiten gericht op ontmoeting of ter voorkoming van eenzaamheid, bijvoorbeeld een telefonisch gesprekje, online koffiepauzes of een online leesclub (48%). Ook werden volop wedstrijden, quizen en challenges georganiseerd, bijvoorbeeld om een boek te raden op sociale media (36%) (Van de Burgt & Van de Hoek, 2021). Naar verhouding werden in 2021 meer activiteiten georganiseerd op het gebied van educatie en ontwikkeling dan in 2020, mogelijk omdat dit type activiteiten al eerder weer in klein verband werd toegestaan (Van de Burgt & Klaren, 2022).

Drukke en rust voor personeel en vrijwilligers

De sluiting van bibliotheken door het coronavirus had verschillende effecten op het personeel en de vrijwilligers van alle vestigingen. Bij 96% van de bibliotheken kwam in 2020 door de coronamaatregelen het programmeren van activiteiten en cursussen deels of volledig stil te vallen. Bij 86% van de bibliotheken gold dit voor de dienstverlening aan het onderwijs. In 81% van de bibliotheken lag de frontoffice gedeeltelijk of helemaal stil (Van de Burgt & Van de Hoek, 2021). Waar sommige medewerkers, zoals beveiligers en leesconsulenten, hun gebruikelijke werkzaamheden niet meer konden uitvoeren, werd van andere functies, zoals binnen managementteams en op de communicatieafdeling, juist meer gevraagd. Met name vrijwilligers, die vaak functies vervullen waarbij zij veelvuldig in contact komen met de klant, gaven bij heropening aan zich niet comfortabel te voelen bij het uitvoeren van hun werkzaamheden. Het tekort aan vrijwilligers dat daardoor ontstond, werd nog eens versterkt door het feit dat veel vrijwilligers tot de kwetsbare ouderendoelgroep behoren, en dus extra moesten oppassen met intermenselijk contact. In 2020 had 48% van de bibliotheken te maken met vrijwilligers die zich afmeldden; 82% van de bibliotheken zette uit zichzelf al minder vrijwilligers in met de coronamaatregelen in het achterhoofd. Daarnaast moesten vestigingen die voorheen onbemand draaiden nu wel door personeel in de gaten worden gehouden. Deze tekorten moesten door het personeel worden opgevangen.

Bijscholing voor backoffice

Backoffice-personeel zette waar mogelijk de werkzaamheden thuis voort, aangemoedigd door het devies dat thuiswerken de norm was. Medewerkers werden daarbij geholpen door digitale middelen om te vergaderen, informatie uit te wisselen en bestanden te delen. In de meeste bibliotheekorganisaties werd hiervoor gebruikgemaakt van WhatsApp (91%), Microsoft Teams (86%), intranet (55%) en/of Zoom (51%). Circa negen op de tien bibliotheekorganisaties nodigden hun medewerkers uit zich bij te scholen (87%), bijvoorbeeld via Bibliotheek Campus, dat haar aanbod tijdelijk uitbreidde (Bibliotheek Campus, 2020; KB, 2020a). Ook onderhielden medewerkers landelijk contact met elkaar via het online platform Biebtobieb, in dit geval onder meer via de speciaal ingerichte groep CrisisBieb, waar 42% van de bibliotheekmedewerkers te vinden was. Zo kon ook tussen bibliotheken informatie worden uitgewisseld over de gang van zaken. Tijdens de sluitingsmomenten waren frontoffice-medewerkers nog in de bibliotheek te vinden voor werkzaamheden als het opnemen van de telefoon, bijvoorbeeld voor de ondersteuning van klanten bij online bibliotheekdiensten (91%), en saneringswerkzaamheden (70%). Ook bezorgden zij boeken bij klanten (57%), zetten zij nieuwe activiteiten op (82%) en pakten zij

diverse kleine klusjes op (87%) (Van de Burgt & Van de Hoek, 2021).

Wat is CrisisBieb?

Ten tijde van de coronacrisis vonden bibliotheekmedewerkers elkaar op Biebtobieb in de CrisisBieb-groep, waar vragen werden gesteld en tips werden uitgewisseld rondom de maatregelen rondom COVID-19. Kwesties als activiteiten, het inleveren van boeken, de ThuisBieb, het online en offline contact met gebruikers en heropeningsstrategieën werden er onder de loep genomen. Ook werden er best practices en door bibliotheken gemaakte handleidingen gedeeld.

Haal- en brengservices in bijna alle bibliotheken

Thuiswerken als norm

Groter digitaal aanbod

Extra aandacht voor jeugd en oudere doelgroep

Inzet op digitaal lezen

In de perioden waarin bibliotheken hun fysieke aanbod niet meer konden voortzetten, richtten zij zich op hun digitale mogelijkheden. Negen op de tien bibliotheekorganisaties communiceerde in 2020 extra over landelijke platforms zoals de online Bibliotheek, de LuisterBieb, en de speciaal voor de coronacrisis opgezette ThuisBieb, waar leden en niet-leden van de bibliotheek tijdelijk gratis boeken digitaal konden lezen en luisteren. Zij gaven deze platforms bijvoorbeeld extra aandacht op de website, noemden ze in nieuwsbrieven of attendeerden leden op hun bestaan. Ook breidde de KB het aanbod van deze platforms tijdelijk uit. Hierdoor steeg het gebruik van de digitale diensten van de bibliotheek aanzienlijk, zowel in het aantal gebruikers als in de hoeveelheid uitleningen (KB, 2020b). Dit zorgde ook voor meer vragen, die op verschillende manieren werden opgevangen. Zo verspreidde 69% van de bibliotheken extra informatie over de digitale bibliotheek via de nieuwsbrief, sociale media of andere kanalen. Zo'n twee derde voegde extra informatie toe op de website. Ook werden medewerkers van de bibliotheken geïnstrueerd om hulp en ondersteuning te bieden bij het gebruik van de digitale bibliotheek (54%). Daarnaast werden extra spreekuren opgezet om gebruikers wegwijs te maken in de online mogelijkheden (49%) (KB, 2020a). Al deze zaken werden in 2021 voortgezet, waarbij men leerde van de opgedane ervaringen tijdens eerdere lockdowns (Van de Burgt & Klaren, 2022).

Wat is de ThuisBieb?

Met de lancering van de ThuisBieb-app op 6 april stelde de KB honderd e-books gratis beschikbaar voor zowel leden als niet-leden van de bibliotheek. De brede selectie bevatte voor elke lezer wat wils: van spanning tot chicklit en van literatuur tot informatief. Zowel bekende als minder bekende boeken maakten onderdeel uit van het aanbod, dat zowel boeken voor volwassenen als voor jeugdlezers bevatte. De ThuisBieb sloot aan bij de CPNB-campagne #ikleesthuis, die naar aanleiding van de coronacrisis werd gelanceerd. Per 1 juni sloot de ThuisBieb-app weer.

Actieve promotie nieuwe dienstverlening

Bibliotheken waren druk bezig om hun veranderde en/of nieuwe dienstverlening onder de aandacht te brengen. Allemaal gaven zij aan hun website te hebben aangepast. Ook zochten vrijwel alle bibliotheken (98%) contact met lokale kranten en noemden ze de nieuwe en aangepaste diensten in hun nieuwsbrief (97%) en op sociale media (97%). Ook werden posters gedrukt (72%), werd gecommuniceerd via communicatiekanalen van samenwerkingspartners (66%) en boden de lokale radio (49%) en televisie (42%) een uitkomst (KB, 2020a)

Inzet op jeugd

In hun aangepaste dienstverlening besteedden bibliotheken extra aandacht aan kinderen en jongeren. Basisschoolleerlingen, die moesten thuisblijven van school, werden aangespoord tot activiteiten binnenshuis via YouTube-filmpjes en op andere platforms, waar zij konden deelnemen aan online rapworkshops, Minecraft-challenges en digitale programmeerbijeenkomsten. De helft van de bibliotheekorganisaties (49%) plaatste wekelijks video's waarin ze kinderen en jongeren uitnodigden zelf creatief aan de slag te gaan met huis-, tuin- en keukengerei. Ruim de helft van de bibliotheken (52%) bood ondersteuning aan onderwijsinstellingen, bijvoorbeeld bij thuisonderwijs, onder meer door digitaal lesmateriaal te leveren. Eén op de tien bibliotheken zette activiteiten op om kwetsbare leerlingen te helpen die thuis niet goed konden studeren (KB, 2020a).

Extra aandacht voor oudere doelgroep

Voor ouderen was de coronacrisis extra ingrijpend: zij hebben een zwakkere gezondheid en lopen dus een groter risico op besmetting bij een bezoek aan de bibliotheek (RIVM, 2020). Bovendien kunnen zij over het algemeen minder goed overweg met de digitale middelen die het gebruikelijke analoge aanbod vervangen. Daarnaast zijn zij soms sterk afhankelijk van de bibliotheek voor hun sociale contact, waardoor zij nu een verhoogd risico op vereenzaming lopen (BiebPanel, 2018). Daarom kreeg deze doelgroep bij sommige bibliotheken extra aandacht: inwoners met hogere kans op vereenzaming werden bijvoorbeeld allemaal individueel gebeld, werden uitgenodigd voor een dagelijkse digitale koffiebijeenkomst of werden lid van een online leesclub (40%). Ook bood 65% van de bibliotheken hulp bij het gebruik van digitale middelen, die uiteraard ook voor de oudere leden beschikbaar was (KB, 2020a).

Hulp bij vaccinatieafspraak

Toen het coronavaccin eenmaal breed beschikbaar kwam, ontvingen steeds meer burgers een brief met de oproep een vaccinatieafspraak te maken. Met het oog op de mogelijke vragen die daardoor ook richting bibliotheken konden ontstaan, bijvoorbeeld vanuit mensen die moeite hadden om zelf een afspraak te maken, werd een landelijke toolkit ontwikkeld, met een instructie voor bibliotheekmedewerkers, met de vragen die de GGD stelt als mensen bellen voor een afspraak. Ook vond men in deze toolkit een kant-en-klare flyer Hulp bij afspraak coronaprik in de landelijke huisstijl, een afsprakenkaart die bibliotheken kunnen meegeven met alle gegevens over de afspraak die de bibliotheek voor de burger heeft gemaakt, een voorbeeldteksten voor promotiemateriaal en persbericht en een voorbeeld van de uitnodigingsbrief van het RIVM. De toolkit was vanaf 29 april

beschikbaar in de [portal Landelijke huisstijl](#). Verder bood Stichting Digisterker online uitleg over online afspraken maken voor een coronavaccinatie of coronatest. Aan de hand hiervan konden bibliotheekmedewerkers uitleggen hoe inloggen met DigiD in zijn werk gaat (KB, 2021).

Uiteenlopend crisisbeleid bibliotheken

Bibliotheken verschilden sterk in de gemaakte keuzes rondom hun dienstverlening tijdens de coronacrisis. Waar de ene organisatie ervoor koos zoveel mogelijk activiteiten te ontplooiën, besloot de ander juist niet in te zetten op tijdelijke dienstverlening, die na de crisis mogelijk niet kon worden voortgezet. Wel hadden veel bibliotheken hetzelfde gesprek te voeren met lokale gemeenten, waarvan zij voor hun financiering grotendeels afhankelijk zijn. Eerder gemaakte afspraken over te bereiken doelen konden niet altijd worden nagekomen. Het feit dat vrijwel alle bibliotheken (94%) in meer of mindere mate het effect en het bereik van alternatieve vormen van dienstverlening tijdens de sluiting nauwkeurig bijhielden, zou dat gesprek kunnen vergemakkelijken (KB, 2020a).

Focus op lange termijn

Hoe langer de coronacrisis duurde en de bijbehorende maatregelen aanhielden, des te meer richtten bibliotheken zich op de lange termijn. Daarbij hadden ze met name aandacht voor het welzijn van hun medewerkers: ze moedigden personeel aan gezonde thuiswerkplekken in te richten en organiseerden online workshops op het gebied van geestelijk welzijn. Daarnaast hielden ze zich ook in hun beleid in toenemende mate bezig met de toekomst, bijvoorbeeld in de vorm van de formulering van meerjarenplannen.

Winstpunten voor de toekomst

Hoewel de crisis veel negatieve gevolgen had, werden in deze periode ook veel stappen gezet. Zo kwam de bibliotheek op een positieve manier in het nieuws als een organisatie die de schouders eronder zette en haar best deed iedereen zo goed mogelijk te blijven bedienen. Via positiviteit bleef ook onder stakeholders van bibliotheken, waaronder gemeenten, niet onopgemerkt. Deze partners zagen in welke vitale rol de bibliotheek ook tijdens deze crisis binnen de lokale gemeenschap vervulde. Ook medewerkers namen leerpunten mee uit deze crisistijd: ze leerden zich sneller aan te passen aan een plotseling veranderde situatie, helder te communiceren en alerter te zijn op stress. Daarnaast leerden zij het contact met collega's opnieuw te waarderen en scherpten zij hun digitale vaardigheden aan. Ook de landelijke ontwikkelingen op digitaal gebied zullen niet snel verloren gaan.

Bronnen

- Bibliotheek Campus (2020). *[Programma](#)*. Geraadpleegd op 15-4-2020.
- Bibliotheekblad (2020a). *Bibliotheek Eindhoven schrapt komende tijd alle activiteiten vanwege corona*. Geraadpleegd op 15-4-2020.
- Bibliotheekblad (2020b). *Corona leidt tot afgelasting opening nieuwe bibliotheek Utrecht en sluiting veel bibliotheken tot eind maart*. Geraadpleegd op 15-4-2020.
- Bibliotheekblad (2020c). *Alle openbare bibliotheken sluiten de deuren vanwege coronavirus*. Geraadpleegd op 15-4-2020.
- Biblionet Groningen (2020). *[Afhaal/service](#)*. Geraadpleegd op 15-4-2020.
- BiebPanel (2018). *[Doelgroeponderzoek. Senioren 65 jaar en ouder. Rapportage BiebPanel. Juli](#)*

2018. Hoofddorp & Amsterdam: Probiblio & Ruigrok NetPanel.

- Biebtobieb (2020). CrisisBieb. Geraadpleegd op 15-4-2020.
- Burgt, A. van de & Hoek, S. van de (2021). Bibliotheekstatistiek 2020. Den Haag: KB.
- Burgt, A. van de & Klaren, M. (2022). Bibliotheekstatistiek 2021. Den Haag: KB.
- Hoek, S. van de & Oomes, M. (2021). De bibliotheek in coronatijd. Den Haag: KB.
- Mendonça Dias, M., Nijhuis, B., Kronenberg, R., Banning, F. & Wiersma, I. (2021). Themapublicatie maatschappelijke opgaven in de coronacrisis. Maatschappelijke opgaven in relatie tot het bibliotheeknetwerk in Zuid- en Noord-Holland. Hoofddorp: Probiblio, in opdracht van provincie Zuid-Holland & provincie Noord-Holland.
- Hoek, S. van de & Oomes, M. (2021). De bibliotheek in coronatijd. Den Haag: KB.
- KB (2020a). Uitkomsten coronamonitor. Meting 1.
- KB (2020b). Statistieken online platforms tijdens coronacrisis. Geraadpleegd op 15-4-2020.
- KB (2021). Hulp bij afspraken maken coronavaccinatie. Geraadpleegd 26-4-2021.
- Ridder, J. den, Miltenburg, E., Steenvoorden, E., Meer, T. van der & Dekker, P. (2020). Burgerperspectieven 2020 | 4. Den Haag: Sociaal en Cultureel Planbureau (SCP).
- Rijksinstituut voor Volksgezondheid en Milieu (RIVM) (2020). Coronavirus. Geraadpleegd op 22-4-2020.
- Rijksoverheid (2020). Corona en cultuur, uitgaan en sport. Geraadpleegd op 22-4-2020.
- Vereniging van Nederlandse Gemeenten (VNG) (2020). Coronavirus. Geraadpleegd op 22-4-2020.
- Vereniging van Openbare Bibliotheken (VOB) (2020). Alle openbare bibliotheken sluiten ook. Geraadpleegd op 15-4-2020.