De bibliotheek in coronatijd

Onderzoeksresultaten
coronathemametingen
Bibliotheekmonitor, 2020-2021

December 2021

KB nationale bibliotheek

Colofon

Uitgever
KB, 2021

Onderzoekers
Marjolein Oomes
Sharon van de Hoek

Redactie
Anne van den Dool

Beeld en vormgeving
Marcel Krijgsman
Carlien Keilholtz

Met dank aan
Marianne Hermans

Meer informatie
bibliotheekmonitor@kb.nl
© KB, Den Haag

Verwijzen naar deze publicatie
Hoek, S. van de & Oomes, M. (2021).
De bibliotheek in coronatijd. Den Haag: KB.

KB nationale bibliotheek

Inhoudsopgave

1 Samenvatting 3

2 Inleiding 5

2.1 De coronacrisis in vogelvlucht 5
2.2 Over het onderzoek 5
2.3 Meer informatie 6

3 Eerste sluiting 7

3.1 Afgelasting en verplaatsing activiteiten 7
3.2 Alternatieve dienstverlening 8
3.3 Promotie 10
3.4 Registratie 11
3.5 Invloed op lidmaatschappen 12
3.6 Personeel 13
3.7 Uitdagingen 15

4 Heropening: inrichting en publiek 16

4.1 Maatregelen 16
4.2 Uitdagingen 17
4.3 Faciliteiten 18
4.4 Speciale doelgroepen 19

5 Activiteiten 20

5.1 Afgelasting en doorstart 20
5.2 Digitale activiteiten 22
5.3 Uitdagingen 23
5.4 Programmeren in de toekomst 25

6 Technische toelichting 26

7 Bronvermelding 27

1 Samenvatting

Afgelasting activiteiten bij alle bibliotheken

De sluiting van bibliotheken als gevolg van het coronavirus zorgde voor ervoor dat zij hun dienstverlening drastisch moesten herzien. Alle bibliotheken gelastten activiteiten af. Tegelijkertijd zetten zij nieuwe activiteiten op of zetten ze deze om naar een online of telefonische variant. De alternatieve dienstverlening van bibliotheken was vooral gericht op het gebruik van de online Bibliotheek, die in deze periode meer werd gebruikt dan daarvoor. Ook zette men in op kwetsbare doelgroepen via extra aanbod rondom basisvaardigheden.

Wisselende maatregelen zorgen voor uitdagingen

Tijdens en vlak na de lockdowns die het gevolg waren van de coronacrisis pasten bibliotheken hun aanbod aan. Ze richtten de indeling van de vestigingen in op de verplichte anderhalve meter afstand, monitorden het aantal bezoekers en namen maatregelen op het gebied van hygiëne. Waar ruim de helft van de bibliotheken al na de eerste lockdownperiode een afhaalpunt voor boeken opstartte, bleef het aantal organisaties met meer zelfbediening en verruimde openingstijden achter. Het naleven van de steeds wisselende coronaregels vormde voor zowel bibliotheek als bezoekers in deze periode een uitdaging.

Speciaal aanbod voor kwetsbare groepen

Ook tijdens de perioden van beperkte openstelling deden bibliotheken hun best om de meest essentiële faciliteiten open te houden. Ze richtten zich daarbij met name op informatiepunten en computer- en printfaciliteiten. Driekwart van de bibliotheken had daarbij extra aandacht voor kwetsbare groepen, zoals laaggeletterden, niet-digitaal vaardigen en senioren.

Digitaal aanbod vaak zelfontwikkeld

Hoewel veel activiteiten door de coronamaatregelen niet konden doorgaan, vonden bibliotheken algauw nieuwe vormen. Ze zetten online of hybride programmering op, meestal in een door henzelf ontwikkelde vorm. Online activiteiten werden vaak live gestreamd of opgenomen en later gedeeld.

Beperking door kennis en apparatuur

Niet in elke bibliotheek waren de kennis en vaardigheden aanwezig om een dergelijke programmering op te zetten: ruim de helft van de bibliotheken gaf, net als tijdens de eerste lockdown, aan onvoldoende over deze expertise te beschikken. Zij probeerden dit zelfstandig bij te spijkeren, maar hadden ook behoefte aan landelijke ondersteuning. Ook een gebrek aan de juiste apparatuur vormde een belemmering. Desalniettemin verwacht de meerderheid ook in de toekomst de online programmering voort te zetten, en is men

positief over de digitale transitie die de bibliotheek door de coronacrisis heeft doorgemaakt.

Landelijke resultaten lokaal inzetten

Deze landelijke rapportage biedt aanknopingspunten om het gesprek met de gemeente en samenwerkingspartners aan te gaan. Op Bibliotheekinzicht zijn meer landelijke inzichten over de effectiviteit van de dienstverlening van openbare bibliotheken terug te vinden.

Verder worden de resultaten verwerkt in het dossier *De bibliotheek in coronatijd*, waar sinds het begin van de coronacrisis is gerapporteerd over de omgang van de bibliotheeksector met de maatregelen rondom het coronavirus.

2 Inleiding

2.1 De coronacrisis in vogelvlucht

Eerste sluiting

Nadat in december 2019 de eerste geruchten opdoken over een virus dat zich wereldwijd zou kunnen verspreiden, werden in steeds meer Europese landen de eerste besmettingen met het coronavirus geconstateerd. Uiteindelijk werd in februari ook in Nederland het eerste besmette geval vastgesteld. Enkele weken later werden de eerste landelijke maatregelen genomen: op zondag 15 maart meldde de overheid dat alle scholen, restaurants, cafés en ook bibliotheken moesten sluiten.

Tweede lockdown

Pas enkele maanden later, in mei 2020, ging men over tot voorzichtige heropening. Bibliotheken werden aangemerkt als doorstroomlocatie, waarmee langer verblijf werd ontmoedigd. Bibliotheken werden op deze manier sterk beperkt in hun verschillende functies. Na enkele verruimende maatregelen werden in het najaar, wegens oplopende besmettingen, opnieuw beperkingen ingevoerd. In december volgde een tweede lockdown, die tot mei 2021 zou duren.

Continue aanpassingen

Intussen zaten bibliotheken niet stil: ze ontwikkelden nieuwe programma's en diensten, zodat ze ook tijdens beperkte openstelling hun leden en bezoekers op andere manieren konden blijven bedienen. Zo ontstond er een anderhalvemeterversie van de bibliotheek, aangepast aan de steeds wisselende maatregelen.

Rol voor programmering

Binnen die anderhalvemeterbibliotheek speelde de programmering nog steeds een belangrijke rol. Bibliotheken zetten online programmering op of kozen, toen dat weer mogelijk was, voor een hybride aanpak met bezoekers in de bibliotheek en vanuit huis.

2.2 Over het onderzoek

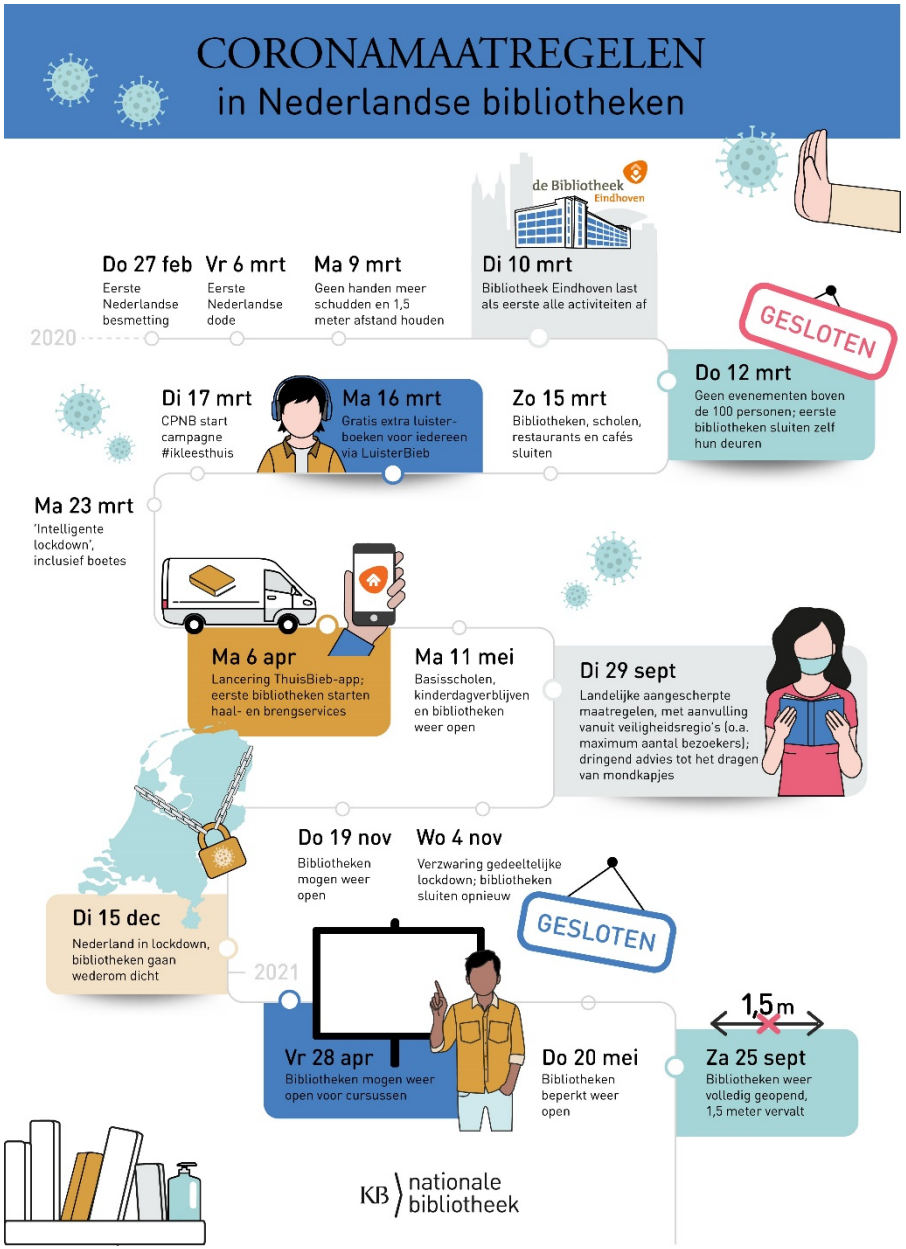
Doel van het onderzoek

Deze rapportage bundelt de uitkomsten van twee onderzoeken, uitgevoerd in de perioden van mei tot en met juli 2020 en mei tot en met juli 2021 via de Bibliotheekmonitor. Het doel van deze onderzoeken was inzichtelijk te maken hoe bibliotheken in deze perioden van sluiting en heropening omgingen met de maatregelen rondom het coronavirus. Welke activiteiten en diensten konden wel en geen doorgang vinden? Hoe richtte men de anderhalvemeterbibliotheek in? Hoe gaven bibliotheken vorm aan hun online en offline programmering? En is deze hierdoor blijvend

veranderd? Ook zijn de gevolgen van de maatregelen voor de reguliere werkzaamheden, de inzet van personeel, de mogelijkheden van hybride werken en het bereik van doelgroepen in kaart gebracht.

2.3 Meer informatie

In het dossier *De bibliotheek in coronatijd* heeft de KB sinds het begin van de coronacrisis gerapporteerd over de omgang van de bibliotheeksector met de maatregelen rondom het coronavirus. In dit dossier is tevens informatie te vinden over de financiële gevolgen van de coronacrisis voor bibliotheken en de cultuursector in brede zin. Verder zijn hier interviews met bibliotheekdirecteuren uit verschillende fases van de coronacrisis te lezen. Ook de resultaten van het eerste Bibliotheekmonitor-onderzoek zijn in dit dossier verwerkt, evenals de resultaten van de Wsob Gegevenslevering 2020. Deze is tevens te bekijken via het bijbehorende dossier Bibliotheekstatistiek 2020.



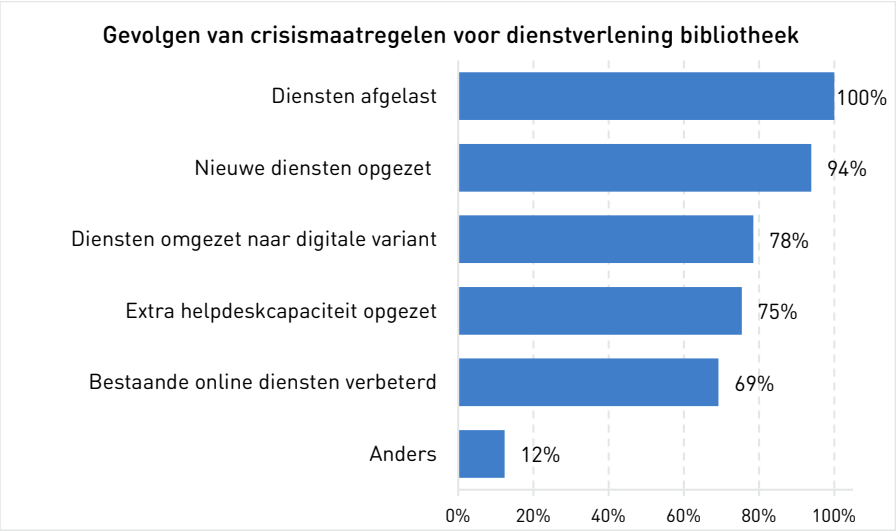
3 Eerste sluiting

3.1 Afgelasting en verplaatsing activiteiten

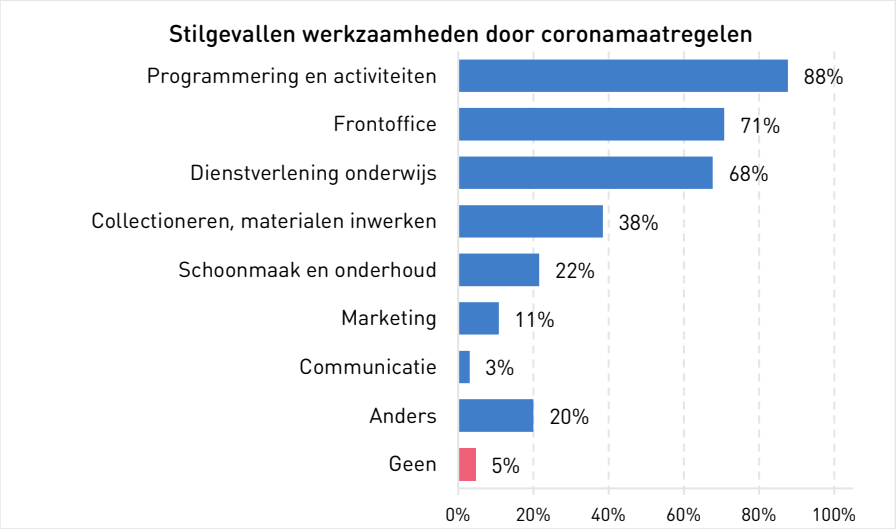
Afgelasting en heropstart bij vrijwel alle bibliotheken

De sluiting van bibliotheken door de komst van het coronavirus zorgde voor ervoor dat bibliotheken hun dienstverlening drastisch moesten herzien. Tijdens die eerste lockdown voelden alle bibliotheken (100%) zich genoodzaakt activiteiten af te gelasten. Tegelijkertijd zetten bijna al deze bibliotheken (94%) nieuwe diensten en activiteiten op, fysiek dan wel online. Ruim driekwart (78%) zette fysieke activiteiten om naar een digitale of telefonische variant. Ook werd de helpdeskcapaciteit bij veel bibliotheekorganisaties uitgebouwd, zodat men ook op afstand ondersteuning kon bieden (75%). Verder werden bestaande online activiteiten en/of diensten uitgebouwd of verbeterd (69%).

Ook andere werkzaamheden konden veelal geen doorgang vinden. Naast de afgelasting van programmering en activiteiten (88%) vond er ook stagnering plaats in de frontoffice (71%), bijvoorbeeld op het gebied van uitlening, klantenservice en ledenadministratie. Ook de dienstverlening aan het onderwijs (68%) kon niet op dezelfde manier worden voortgezet. Dit gold in mindere mate ook voor het collectioneren en inwerken van materialen (38%) en schoonmaak-opruim- en onderhoudswerkzaamheden (22%). Marketing (11%) en communicatie (3%) leden het minst onder de sluiting.



Figuur 1: Wat voor gevolgen heeft de sluiting van de vestiging en invoering van andere crisismaatregelen gehad voor de dienstverlening van je bibliotheekorganisatie? (Selectie: alle deelnemende bibliotheken Coronamonitor 2020; N: 65)



Figuur 2: Wat voor gevolgen heeft de sluiting van de vestiging en invoering van andere crisismaatregelen gehad voor de dienstverlening van je bibliotheekorganisatie? (Selectie: alle deelnemende bibliotheken Coronamonitor 2020; N: 65)

3.2 Alternatieve dienstverlening

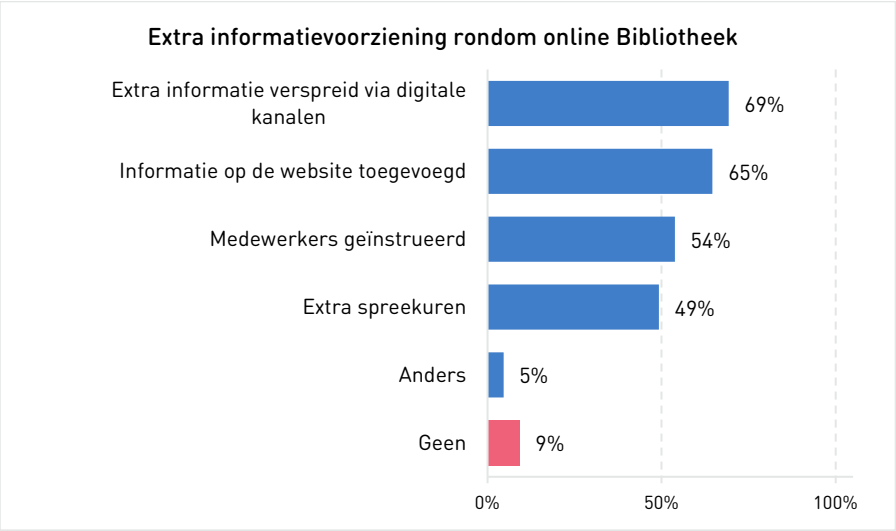
Bibliotheken zetten in op online Bibliotheek, leesplezier en basisvaardigheden

De alternatieve dienstverlening van bibliotheken kreeg veel verschillende vormen. Men bood bijvoorbeeld hulp bij het gebruik van de online Bibliotheek via een speciaal online of telefonisch spreekuur (85%). Ook zetten veel bibliotheken alternatieve activiteiten op die specifiek gericht waren op leesplezier, bijvoorbeeld door leestips te geven op sociale media, radio of tv (82%). Driekwart van de bibliotheken liet boeken en andere materialen afhalen (75%); een iets kleiner percentage bezorgde deze (69%). Ook werden extra instructies gegeven bij basisvaardigheden, met name om mensen aangehaakt te houden bij de versnelde digitalisering in deze periode (65%). Hierbij kan bijvoorbeeld worden gedacht aan video's met uitleg, online spreekuren en online persoonlijke ondersteuning. Ruim de helft van de bibliotheken bood ondersteuning aan onderwijsinstellingen bij het thuisonderwijs, bijvoorbeeld door digitaal lesmateriaal aan te leveren (52%).

Figuur 3: Wat voor type dienstverlening heeft jouw bibliotheek tijdens deze crisistijd aangeboden aan de inwoners van het werkgebied? (Selectie: alle deelnemende bibliotheken Coronamonitor 2020; N: 65)

Extra hulp bij gebruik online Bibliotheek

Tijdens de eerste lockdown was meer behoefte aan ondersteuning en advies op het gebied van de online Bibliotheek. Negen op de tien bibliotheken (91%) sprong hierop in. Zeven van de tien bibliotheken losten dit op door extra informatie te verspreiden via hun nieuwsbrieven, sociale media of andere kanalen (69%). Ook werd extra informatie toegevoegd op de website (65%) en werden medewerkers geïnstrueerd (54%). Bijna de helft bood extra spreekuren rondom de online Bibliotheek (49%). Dit alles was geen overbodige luxe: 85% van de bibliotheken ontving meer vragen dan gewoonlijk door de alternatieve dienstverlening, met name op het gebied van digitaal lezen.



Figuur 4: Hoe gaat jouw bibliotheekorganisatie om met de toenemende behoefte aan ondersteuning en advies van inwoners in het werkgebied omtrent de online Bibliotheek en Jeugdbibliotheek? (Selectie: alle deelnemende bibliotheken Coronamonitor 2020; N: 65)

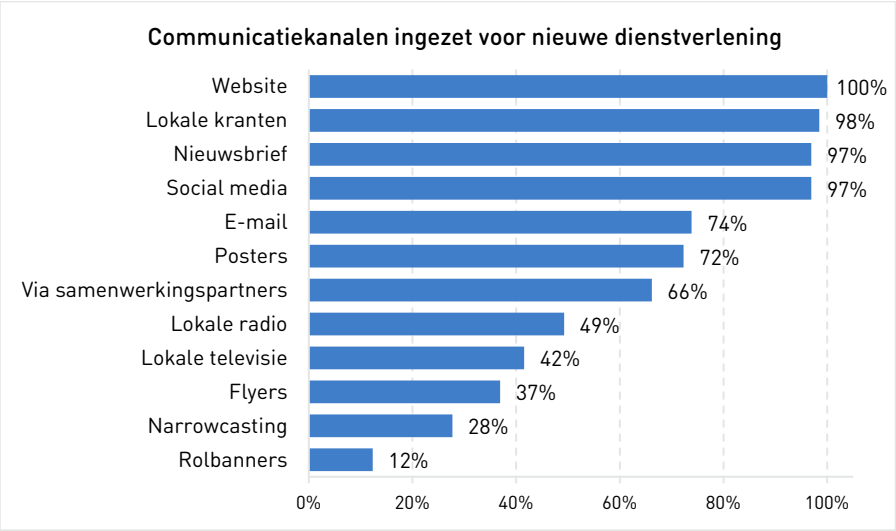
3.3 Promotie

Digitale en lokale communicatiemiddelen belangrijkst

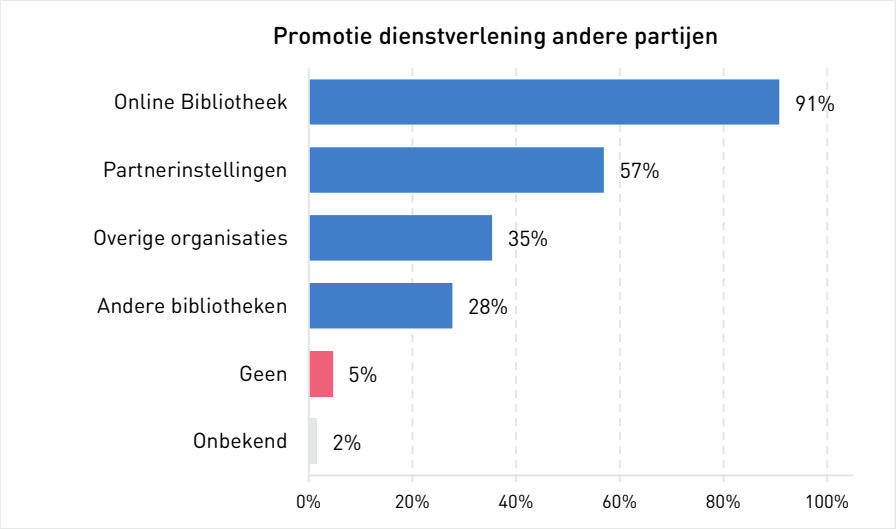
Bibliotheken zetten sterk in op de promotie van deze alternatieve dienstverlening. Zo besteedden alle bibliotheken (100%) hier aandacht aan via hun website. Verder deed 98% dit via lokale kranten en 97% via nieuwsbrieven en/of sociale media. Minder populair was het promotie via e-mail (74%) of het gebruik van posters (72%). Bij twee derde van de bibliotheken werd ook via samenwerkingspartners en hun communicatiekanalen gecommuniceerd (66%). Flyers (37%), narrowcasting (28%) en rolbanners (12%) werden relatief weinig ingezet; dit valt te verklaren door het feit dat de bibliotheek gesloten was en thuisblijven sterk werd geadviseerd. Onder deze omstandigheden kon men met digitale middelen meer mensen bereiken.

Veelvuldige communicatie over andermans diensten

Bibliotheken maakten in hun communicatie ook dankbaar gebruik van het aanbod van andere partijen. Negen op de tien bibliotheken (91%) communiceerde over de diensten van de landelijke online Bibliotheek. Kleinere percentages communiceerden over de diensten van partnerinstellingen (57%), andere organisaties (35%) en andere bibliotheken (28%).



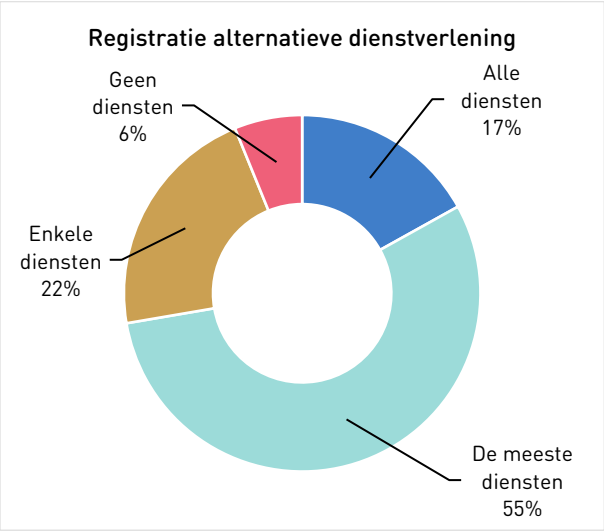
Figuur 5: Wat heeft jouw bibliotheek de afgelopen weken ondernomen om de veranderde of nieuwe dienstverlening van de bibliotheek bij de inwoners van uw werkgebied (extra) onder de aandacht te brengen? (Selectie: alle deelnemende bibliotheken Coronamonitor 2020; N: 65)



Figuur 6: Heeft jouw bibliotheek in de communicatie ook de dienstverlening van andere partijen bij leden of bezoekers onder de aandacht gebracht? (Selectie: alle deelnemende bibliotheken Coronamonitor 2020; N: 65)

3.4 Registratie

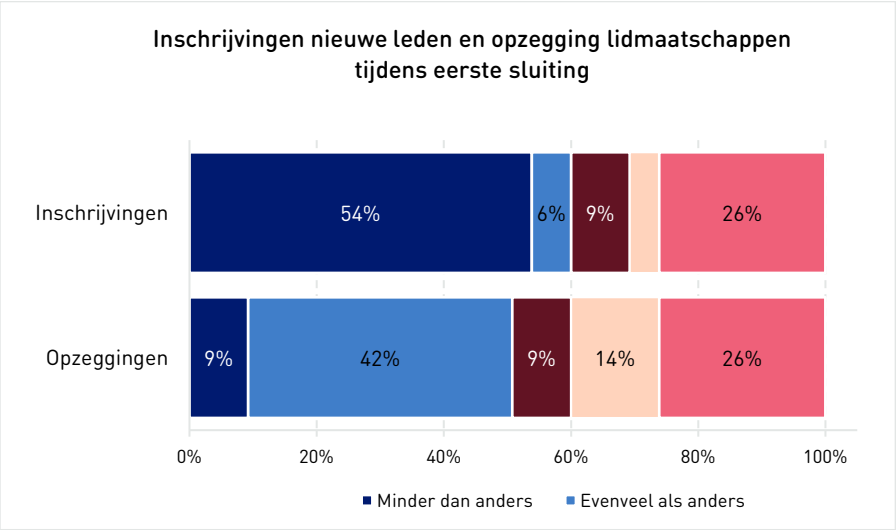
Niet alle bibliotheken hadden in deze hectische periode ruimte om het bereik van hun dienstverlening te meten. Slechts 17% mat van alle diensten het gebruik en/of bereik; 55% deed dat voor de meeste diensten en 22% voor enkele. Daartegenover stond 6% die geen enkele vorm van registratie toepaste.



Figuur 7: In hoeverre wordt het gebruik en bereik van alternatieve activiteiten geregistreerd? (Selectie: alle deelnemende bibliotheken Coronamonitor 2020; N: 65)

3.5 Invloed op lidmaatschappen

De sluiting beïnvloedde ook het aantal leden van de bibliotheek. Dit had met name invloed op de het aantal inschrijvingen, en minder op het aantal opzeggingen. Zo merkte ruim de helft van de bibliotheken (54%) dat zich minder nieuwe leden inschreven. Een op de tien bibliotheken (9%) zag het aantal inschrijvingen opvallend genoeg juist stijgen. Het aantal opzeggingen liep volgens 9% van de bibliotheken eveneens op. Een even grote groep zag juist dat er minder lidmaatschappen werden opgezet. Volgens vier op de tien bibliotheken (42%) bleef de situatie min of meer ongewijzigd.



Figuur 8: Zijn er vanaf het moment dat de bibliotheekvestigingen zijn gesloten lidmaatschappen opgezegd? (Selectie: alle deelnemende bibliotheken Coronamonitor 2020; N: 65) / Zijn er vanaf het moment dat de bibliotheekvestigingen zijn gesloten, nieuwe leden ingeschreven bij de bibliotheek? (Selectie: alle deelnemende bibliotheken Coronamonitor 2020; N: 65)

3.6 Personeel

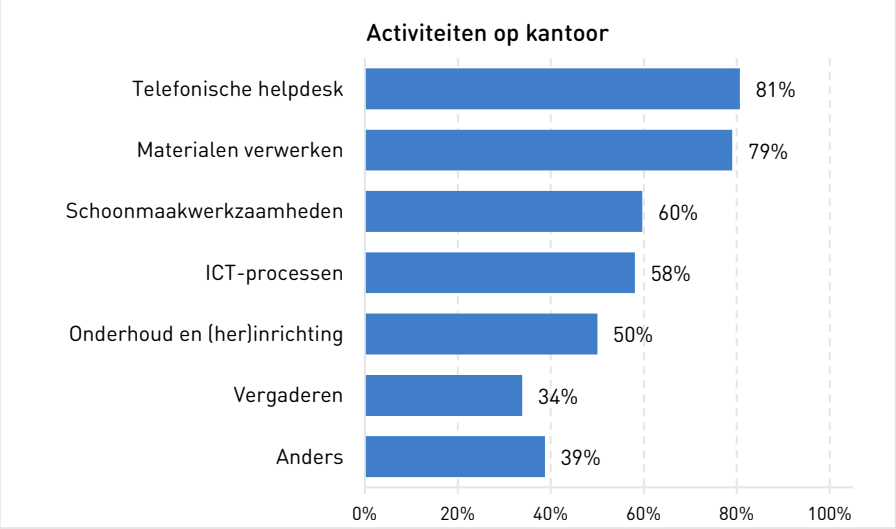
Medewerkers met stilgevallen werkzaamheden op cursus

Veel medewerkers konden hun gebruikelijke werkzaamheden niet voortzetten. Wanneer de werkzaamheden helemaal waren stilgevallen, volgden werknemers online cursussen (87%) of werden ze meer ingezet op kantondersteuning bij online bibliotheekdiensten (77%). Ook konden ze klusjes doen, zoals opruimen, afschrijven, verbouwen en herinrichten (63%). Zes op de tien bibliotheken zetten deze medewerkers in op het geven van tips, bijvoorbeeld voor e-books en activiteiten voor de jeugd (60%). Slechts een op de tien bibliotheken vroeg personeel zich op een andere manier nuttig te maken voor de samenleving of extra verlof in te zetten (beide 10%).

Figuur 9: Op welke manier(en) wordt de tijd van medewerkers voor stilgevallen werkzaamheden ingevuld, bijvoorbeeld met werkzaamheden die buiten het oorspronkelijke takenpakket vallen? (Selectie: alle deelnemende bibliotheken Coronamonitor 2020; N: 65)

Op vestigingen voor telefonische helpdesk, verwerking materialen en schoonmaak

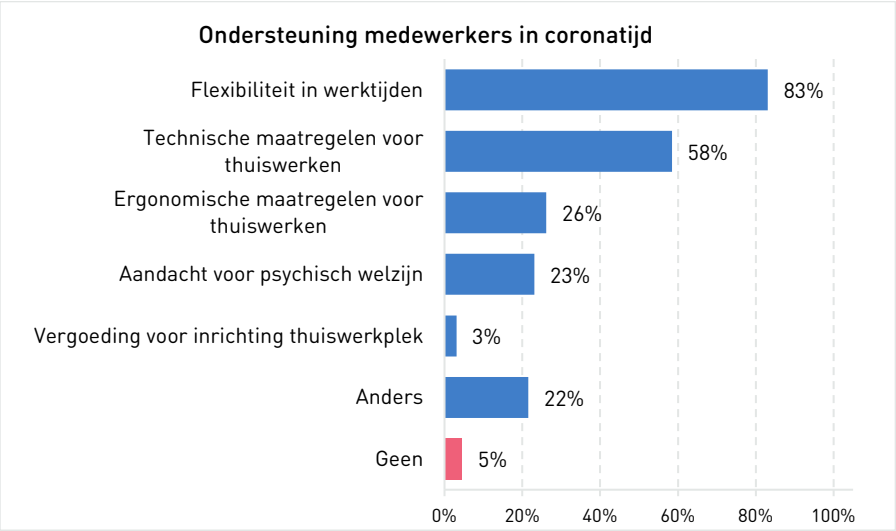
Tijdens de eerste lockdown was thuiswerken de norm. Wie wel naar kantoor ging, maakte zich bijvoorbeeld nuttig bij de telefonische helpdesk (81%) of hielp bij het inwerken van materialen (79%). Verder verrichte men opruim- en schoonmaakwerkzaamheden (60%) en moest men ICT-processen draaiende houden (58%). Bij de helft van de bibliotheken hielden de medewerkers op de vestigingen zich bezig met onderhoud en herinrichting (50%). Een op de drie bibliotheken (34%) koos er ondanks de geldende maatregelen alsnog voor om op kantoor te vergaderen.



Figuur 10: Op welke manier(en) wordt de tijd van medewerkers voor stilgevallen werkzaamheden ingevuld, bijvoorbeeld met werkzaamheden die buiten het oorspronkelijke takenpakket vallen? (Selectie: alle deelnemende bibliotheken Coronamonitor 2020; N: 65)

Meer aandacht voor techniek dan gezondheid bij thuiswerken

Tijdens de eerste lockdownperiode deed 95% van de bibliotheken moeite om het de medewerkers makkelijker te maken. Ze boden bijvoorbeeld meer flexibiliteit in werktijden (83%) en troffen extra technische regelingen om thuis te kunnen werken, bijvoorbeeld door een VPN-verbinding aan te leggen (58%). In mindere mate zette men in op een gezonde werkhouding in het thuiswerkkantoor, bijvoorbeeld met goede bureaustoelen en laptoptopsteunen (26%). Een nog kleiner deel besteedde aandacht aan het psychologisch welzijn van werknemers, bijvoorbeeld middels inzet van een psycholoog (23%). Slechts 3% ontving een vergoeding voor de inrichting van de thuiswerkplek.

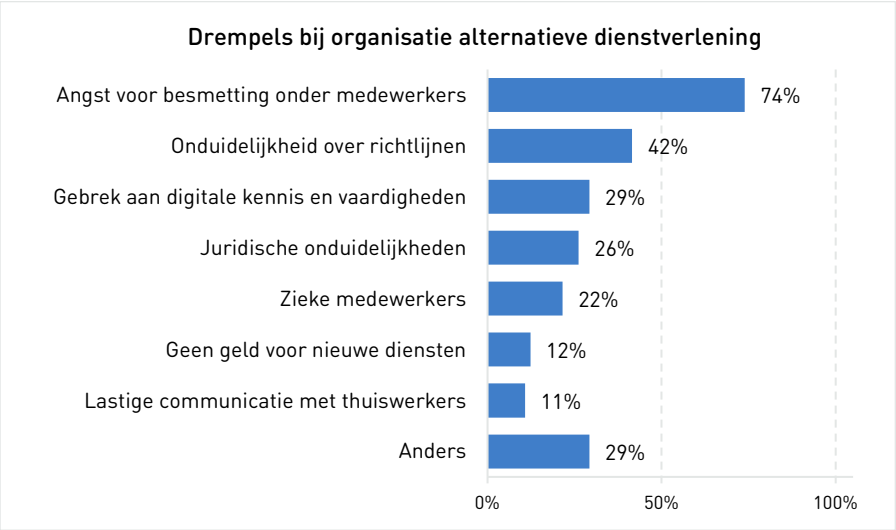


Figuur 11: Welke maatregelen zijn getroffen om medewerkers te ondersteunen in de coronaperiode? (Selectie: alle deelnemende bibliotheken Coronamonitor 2020; N: 65)

3.7 Uitdagingen

Besmetting medewerkers grootste uitdaging

De coronamaatregelen zorgden bij bibliotheken voor uitdagingen. Een van de drempels was de angst voor besmetting onder medewerkers waarmee een kwart van de bibliotheken te kampen had (74%). Ook bestond er onduidelijkheid over de richtlijnen van het RIVM, bijvoorbeeld met betrekking tot het besmettingsrisico (42%). Drie op de tien bibliotheken (29%) ervoer een gebrek aan kennis en vaardigheden om een goede online dienstverlening op te zetten. Ook was er bij een kwart (26%) onduidelijkheid over juridische vraagstukken; men wist bijvoorbeeld niet altijd of men de rechten had om een boek voor te lezen en dit vast te leggen op video. Opvallend genoeg speelden zieke medewerkers (22%), een gebrek aan financiën (12%) en de uitdaging van het communiceren met thuiswerkende collega (11%) in veel mindere mate een rol. Voor dit laatste maakte men met name gebruik van WhatsApp (91%) en Microsoft Teams (86%). In mindere mate gebruikte men ook Intranet (55%), Zoom (51%), Skype (45%) en Biebtobieb (42%).



Figuur 12: Welke drempels heeft jouw bibliotheekorganisatie ervaren bij het organiseren van alternatieve dienstverlening tijdens deze crisistijd? (Selectie: alle deelnemende bibliotheken Coronamonitor 2020; N: 65)

4 Heropening: inrichting en publiek

4.1 Maatregelen

Monitoring aantal bezoekers bij alle bibliotheken

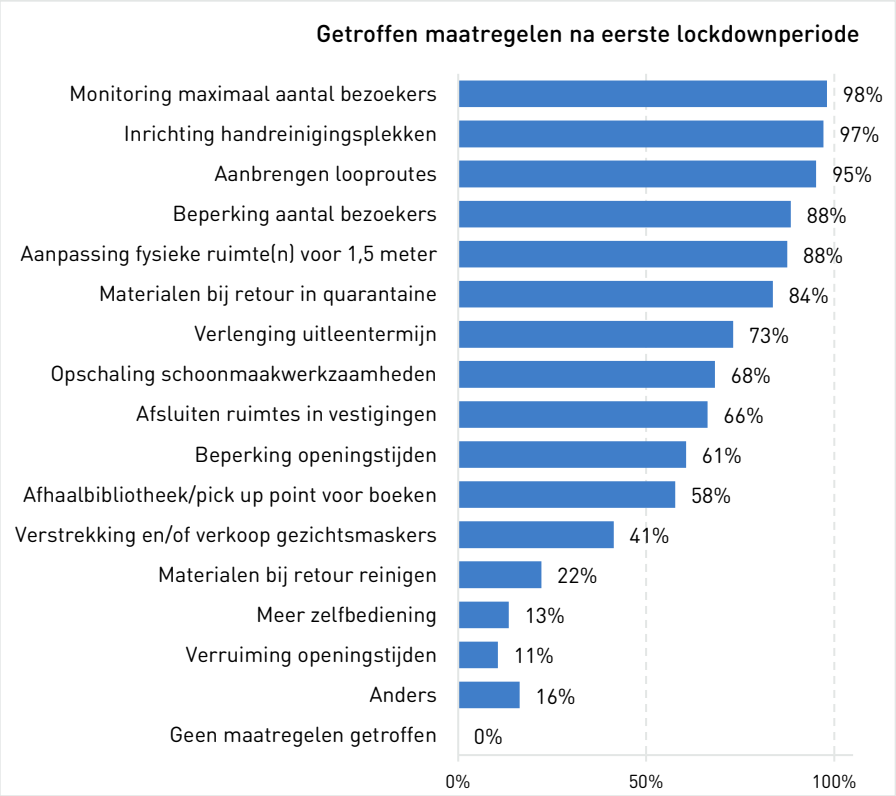
Toen de bibliotheek na de eerste lockdownperiode hun deuren weer mochten openen, namen ze verschillende maatregelen om de bibliotheek zo in te richten dat deze voldeed aan de coronarichtlijnen. Bijna alle bibliotheken (98%) monitorden het aantal bezoekers, bijvoorbeeld door te turven of een beperkt aantal mandjes of andere voorwerpen beschikbaar te stellen, dat men verplicht moest meenemen. Ook richtten vrijwel alle bibliotheken (97%) handreinigingsplekken in en werden looproutes aangebracht (95%). Ook werden fysieke ruimtes aangepast om de verplichte anderhalve meter afstand te kunnen waarborgen (88%). In twee derde van de bibliotheken werden bepaalde ruimtes afgesloten (66%).

Veiligheid en hygiëne bij activiteiten en materialen

Verder werden de groepsgroottes voor veel activiteiten aangepast (88%). Materialen werden bij retour in quarantaine geplaatst om te voorkomen dat eventuele ziektekiemen zouden overspringen (84%). Driekwart van de bibliotheken beperkte de uitleentermijn (73%). Ook schaalde een groot deel schoonmaakwerkzaamheden op (68%). Een klein deel van de bibliotheken vroeg bezoekers de materialen bij het terugbrengen zelf schoon te maken (22%).

Toegankelijkheid van de vestiging

Ruim de helft van de bibliotheken richtte ook na de eerste lockdownperiode een afhaalpunt voor boeken in (58%). Van alle responderende bibliotheken ging 13% over op meer zelfbediening. Een nog kleinere groep verruimde de openingstijden in een of meerdere vestigingen (11%).

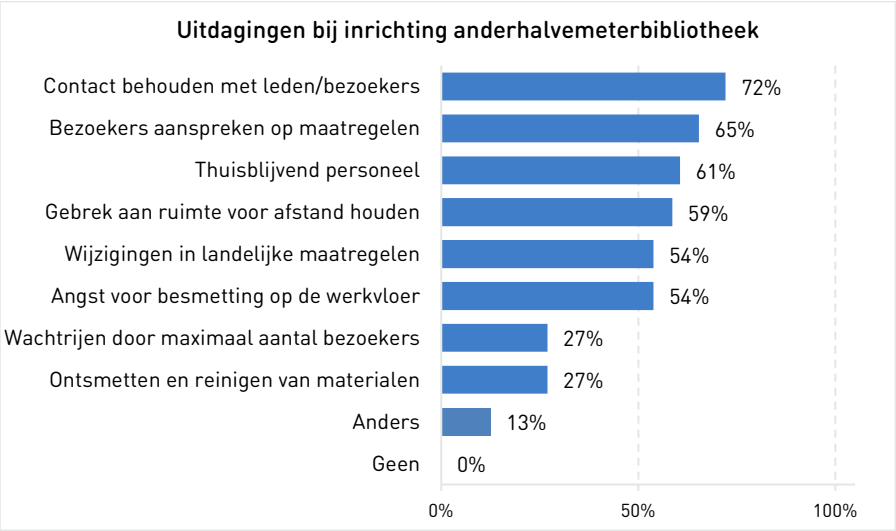


Figuur 13: Welke maatregelen zijn er na de eerste lockdownperiode – dus toen de bibliotheek op 11 mei 2020 weer open mocht – getroffen voor de inrichting van een anderhalvemeterbibliotheek? (Selectie: alle deelnemende bibliotheken Coronamonitor 2021; N: 104)

4.2 Uitdagingen

Driekwart bibliotheken moeite met contact houden met leden en bezoekers

De inrichting van de anderhalvemeterbibliotheek bracht verschillende uitdagingen met zich mee. Zo vond een groot deel van de bibliotheken het lastig contact te houden met leden en/of bezoekers (72%). Een ongeveer even groot deel moest bezoekers aanspreken op het naleven van de maatregelen (65%). Ook waren bij zes op de tien bibliotheken medewerkers en/of vrijwilligers bang besmet te raken (61%). Ook was vaak onvoldoende ruimte om fysieke activiteiten te organiseren of om voldoende afstand te houden (59%). Ook de continue wijzigingen in de landelijke maatregelen en de onduidelijkheid over de regelgeving vormden in circa de helft van de bibliotheken een uitdaging (54%). In een kleiner deel van de bibliotheken ontstonden wachtrijen en was het schoonmaken van de materialen een probleem (beide 27%).



Figuur 14: Welke uitdagingen ervaart jouw bibliotheek bij het inrichten van de anderhalvemeterbibliotheek? (Selectie: alle deelnemende bibliotheken Coronamonitor 2021; N: 104)

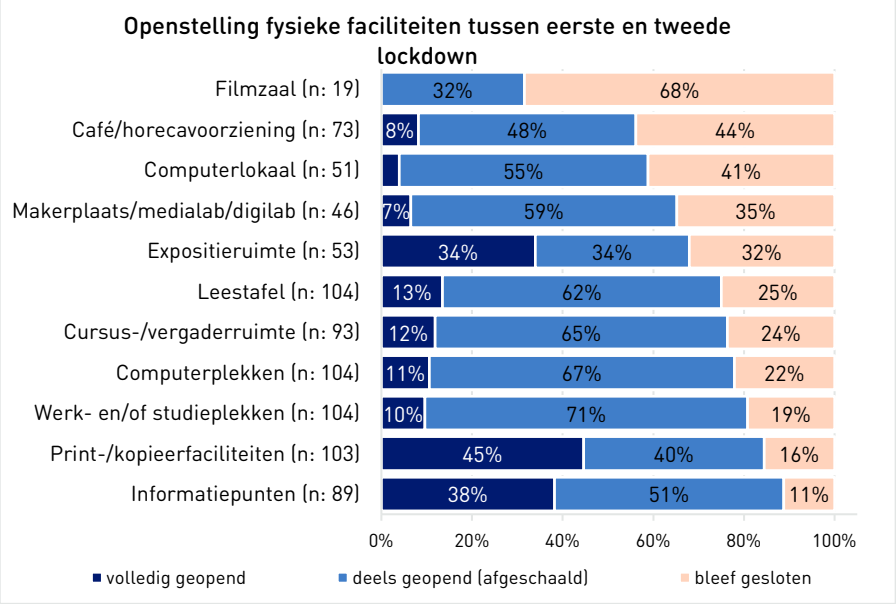
4.3 Faciliteiten

Printfaciliteiten en informatiepunten tussen lockdowns vaakst volledig heropend

Slechts een klein deel van de faciliteiten van bibliotheken kon in de periode tussen de eerste en tweede lockdown, tussen mei en december 2020, weer volledig worden geopend. Bijna de helft hield de horecavoorziening gesloten (44%); een iets groter deel opende het café in aangepaste vorm (48%). Computerplekken werden in twee derde van de gevallen weer gedeeltelijk vrijgegeven; een vijfde van de bibliotheken liet deze volledig ongebruikt (22%). Ook computerlokalen bleven in 41% van de gevallen volledig gesloten. Vaker werden printfaciliteiten weer volledig vrijgegeven (45%). Ook informatiepunten gingen relatief vaak weer volledig open: 38% van de bibliotheken bracht deze terug tot het normale niveau. Dit valt mogelijk te verklaren door het belang van deze faciliteiten voor kwetsbare doelgroepen van de bibliotheek. Ook expositieruimtes konden in een derde van de gevallen weer volledig worden geopend (34%); een even groot percentage koos ook daar voor gedeeltelijke openstelling.

Tijdens tweede lockdown faciliteiten vrijwel volledig gesloten

Het grootste deel van deze faciliteiten werd tijdens de tweede lockdownperiode echter weer volledig afgeschaald. Bijna alle horecafaciliteiten moesten weer volledig worden gesloten (93%). Datzelfde gold voor makerplaatsen (92%) en leestafels (89%). Ook in deze periode waren informatiepunten en studie- en werkplekken het vaakst deels of geheel geopend (respectievelijk 24% en 23%).

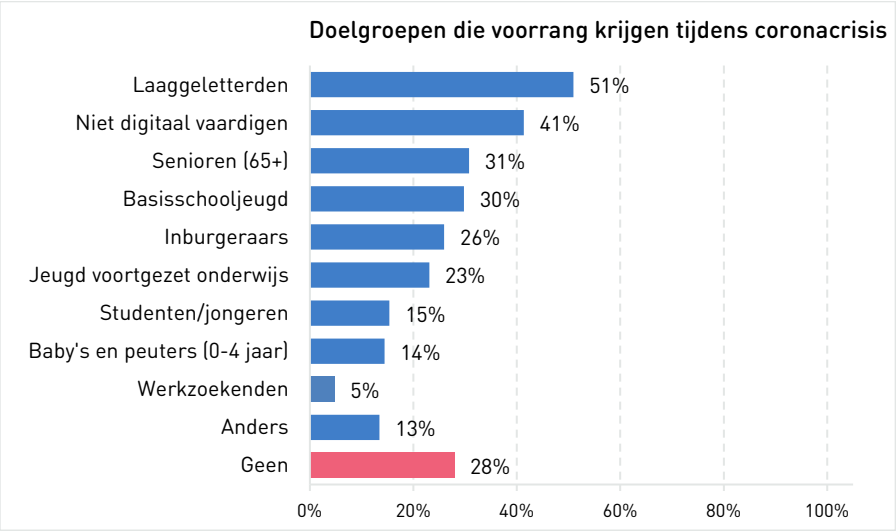


Figuur 15: Welke – fysieke – faciliteiten in de bibliotheekvestigingen werden in de periode tussen de eerste en tweede lockdown (mei en december 2020) weer deels of volledig geopend? (Selectie: alle bibliotheken Coronamonitor 2021 die deze faciliteit aanbieden; N: variabel per faciliteit)

4.4 Speciale doelgroepen

Voorrang voor laaggeletterden en niet-digitaal vaardigen

Voor sommige doelgroepen van de bibliotheek had de coronacrisis grotere gevolgen dan voor andere. Dat is ook terug te zien in de dienstverlening van de bibliotheek: 72% van de responderende bibliotheken gaf bepaalde groepen voorrang. Het vaakst betrof het laaggeletterden (51%) en niet-digitaal vaardigen (41%). Dit valt waarschijnlijk te verklaren door het feit dat door de coronacrisis meer van de lees- en digitale vaardigheden van burgers werd gevraagd. Ook senioren (31%) en basisschoolleerlingen (30%) kregen extra aandacht. Minder vaak gold dit voor jongeren (15%), baby's en peuters (14%) en werkzoekenden (5%). Met name speciale openingstijden en brengservices voor ouderen waren populair.



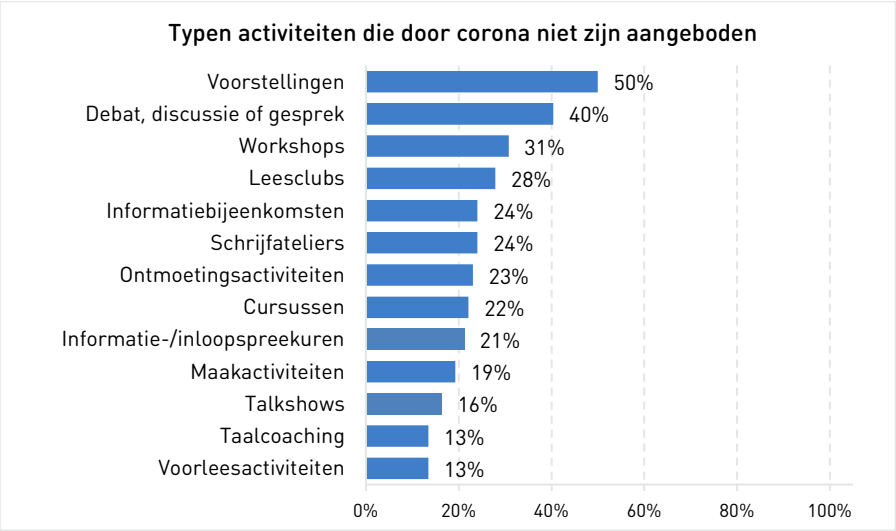
Figuur 16: Zijn er specifieke doelgroepen die voorrang krijgen in de dienstverlening tijdens de coronacrisis? (Selectie: alle deelnemende bibliotheken Coronamonitor 2021; N: 104)

5 Activiteiten

5.1 Afgelasting en doorstart

Debatten en talkshows vaakst afgelast

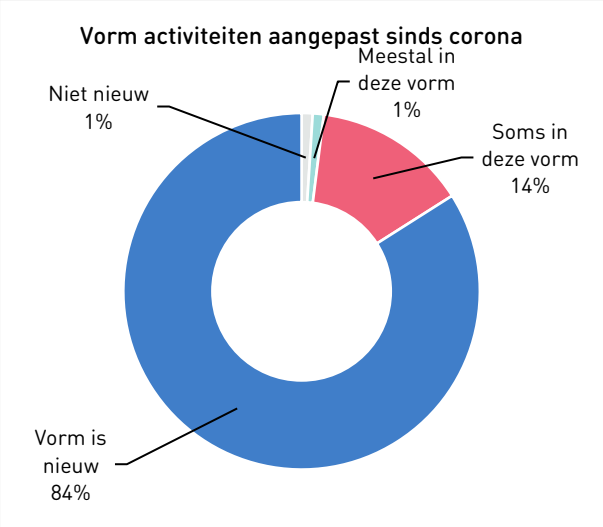
Het coronavirus zorgde er ook tijdens de perioden dat de bibliotheek geopend was voor dat veel activiteiten niet konden worden aangeboden, of enkel in aangepaste vorm. Sinds de uitbraak van het virus besloot de helft (50%) van de bibliotheken geen voorstellingen te organiseren. Vier op de tien bibliotheken (40%) gelastte alle debatten, discussies en gesprekken af. Ook leesclubs gingen in drie op de tien bibliotheken (28%) niet door.



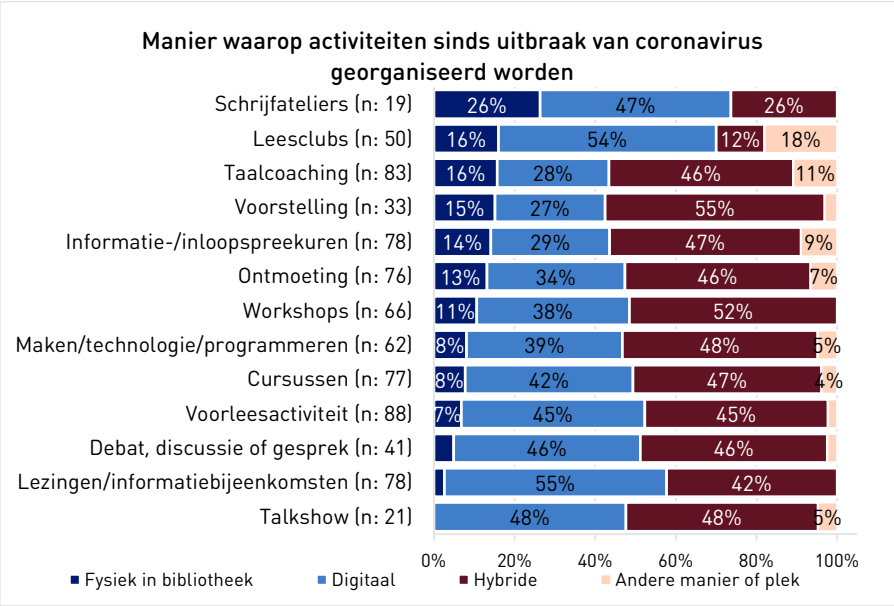
Figuur 17: Antwoord 'Door het coronavirus hebben we de activiteit moeten stopzetten' op vraag: Waarom is/zijn de activiteiten niet aangeboden? (Selectie: alle deelnemende bibliotheken Coronamonitor 2021; N: 104)

Nieuwe vormen voor activiteiten

Ook na heropening ontwikkelden bibliotheken ook nieuwe vormen voor activiteiten. Gemiddeld is het merendeel van de activiteiten dat sinds corona werd aangeboden in een nieuwe vorm aangeboden (84%). Dit gold voor alle typen activiteiten. Wel verschilt de vorm per type activiteit; leesclubs bleken bijvoorbeeld minder geschikt voor een hybride vorm (12%), maar werden juist relatief vaak digitaal (54%) of op een andere manier of plek (18%) aangeboden. Schrijfateliers vonden relatief het vaakst fysiek doorgang (26%); voorstellingen en workshops bleken voor de hybride vorm geschikt (respectievelijk 55% en 52%).



Figuur 18: Werd deze activiteit voorheen ook in deze vorm aangeboden, of is dit veranderd vanwege corona? (Selectie: deelnemende bibliotheken Coronamonitor 2021 die activiteiten digitaal, hybride of in een andere vorm hebben aangeboden; N: gemiddelde van de gegeven antwoorden per soort activiteit, 14-82)



Figuur 19: In hoeverre heeft de bibliotheek sinds de uitbraak van het coronavirus de volgende type activiteiten georganiseerd in de fysieke bibliotheek en/of online? (Selectie: alle deelnemende bibliotheken Coronamointor 2021 die deze activiteit aanbieden; N: variabel per activiteit)

5.2 Digitale activiteiten

Digitale activiteiten vaak zelfontwikkeld

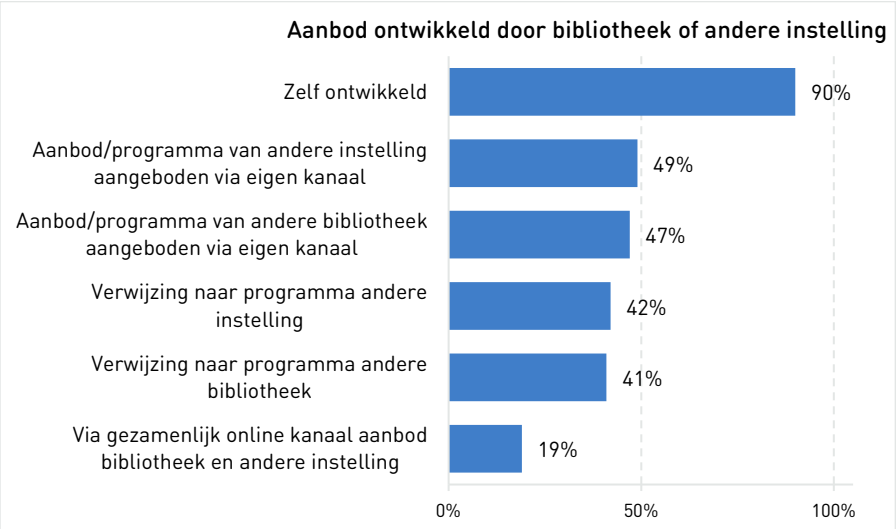
De digitale activiteiten die bibliotheken tijdens en na de coronacrisis aanboden, werden veelal door henzelf ontwikkeld (90%). Daarnaast boden ze programma's van andere instellingen aan via hun eigen online kanalen (49%). In ongeveer de helft van de gevallen ging dat om een andere bibliotheek (47%). Van een gezamenlijk online platform werd zelden gebruikgemaakt (19%).

Digitale activiteiten vaak via livestream

Online activiteiten werden het vaakst live gestreamd (93%). Een kleiner percentage nam een activiteit vooraf op en deelde deze later online (72%). Hybride activiteiten werden vaak met een kleine groep deelnemers in de bibliotheek gestreamd (47%). Veel minder bibliotheken kozen er in zo'n geval voor de activiteit op te nemen en later uit te zenden (11%). YouTube is de populairste dienst voor live uitzendingen (79%), gevolgd door Zoom (76%) en Microsoft Teams (71%). Bibliotheken noemen YouTube zelf het vaakst als het platform waar de video van de activiteit naderhand beschikbaar wordt gemaakt. Opvallend veel respondenten (51%) weten niet hoe de video's na de activiteit beschikbaar worden gesteld. Driekwart van de bibliotheken (74%) registreert het aantal inschrijvingen voor online en hybride activiteiten; kleinere percentages registreren het aantal livekijkers (60%) en terugkijkers (45%).

Bibliotheken ontevreden over eigen digitale kennis

Voor deze nieuwe digitale ontwikkelingen waren onder de medewerkers nieuwe kennis en vaardigheden nodig. Meer dan de helft (56%) van de bibliotheken gaf aan te weinig medewerkers in de eigen bibliotheek werkzaam te hebben die over de benodigde kennis en vaardigheden beschikten voor het leveren van digitale en/of hybride diensten; 13% vond dit zelfs veel te weinig. Bibliotheken probeerden dit niveau te verhogen door aan hen te vragen zichzelf op dit gebied verder te ontwikkelen (56%), door vanuit de bibliotheek aan te bieden (45%) of door nieuwe mensen aan te nemen met specifieke kennis en vaardigheden op dit gebied (16%).

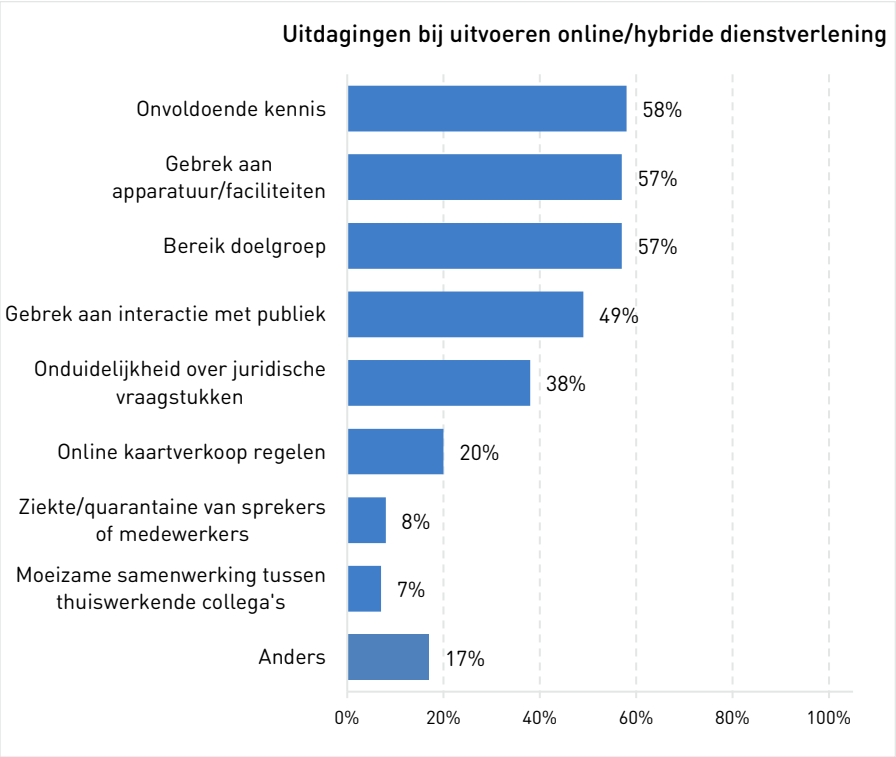


Figuur 20: Zijn de digitale activiteiten die de bibliotheek aanbood zelf ontwikkeld of door een andere bibliotheek of organisatie? (Selectie: deelnemende bibliotheken Coronamonitor 2021 die digitale of hybride activiteiten hebben aangeboden, N: 100)

5.3 Uitdagingen

Bibliotheken missen kennis, apparatuur en publiek

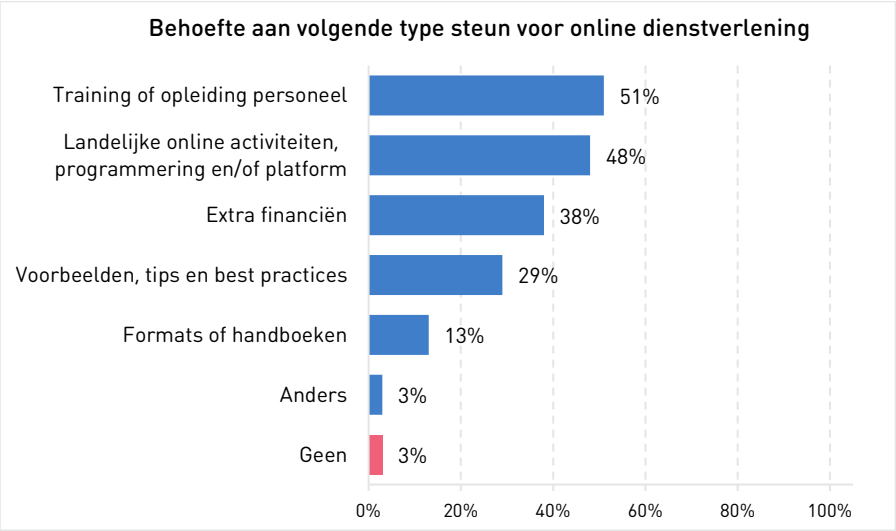
Het organiseren van online en hybride activiteiten bracht voor veel bibliotheken uitdagingen met zich mee. Zo ervoor zes op de tien bibliotheken binnen de eigen organisatie een gebrek aan kennis en vaardigheden om een adequate online dienstverlening op te zetten (58%). Een even grote groep zag beperkingen in de beschikbare apparatuur en andere faciliteiten voor een dergelijke dienstverlening (57%). Opvallend genoeg lieten de antwoorden van grotere en kleinere bibliotheken hierin geen significante verschillen zien. Ook hadden bibliotheken moeite om hun publiek te bereiken (57%) en ermee in interactie te zijn (49%). Op personeelsvlak zorgde de online dienstverlening voor minder uitdagingen. Van zieke medewerkers en een moeizame samenwerking tussen thuiswerkende collega's had men relatief weinig last (respectievelijk 8% en 7%), zoals ook tijdens de eerste sluiting al te zien was.



Figuur 21: Welke uitdagingen ervaart jouw bibliotheekorganisatie bij het organiseren van online en/of hybride dienstverlening? (Selectie: deelnemende bibliotheken Coronamonitor 2021 die digitale en/of hybride dienstverlening aanbieden, N: 100)

Behoefte aan scholing en landelijke activiteiten

Het overgrote deel van de bibliotheken gaf aan hulp te kunnen gebruiken bij het opzetten van een online programmering (94%). Bij circa de helft van de bibliotheken was behoefte aan training van het personeel (51%). Ook de landelijke organisatie van online activiteiten zou de helft van de bibliotheken verder helpen (48%). Hoewel het aanbod van de lokale bibliotheek vaak sterk toegespitst is op de omgeving, gaven bibliotheken toch aan dat een landelijk aanbod van activiteiten, waaruit men zelf kan kiezen, welkom zou zijn. Extra financiën zijn in mindere mate welkom (38%), evenals voorbeelden, tips en best practices van collega-bibliotheken (29%).



Figuur 22: Aan welk type steun of hulp heeft jouw bibliotheek het meest behoefte als het gaat om online programmeren? (Selectie: deelnemende bibliotheken Coronamonitor 2021 die digitale en/of hybride dienstverlening aanbieden, N: 100)

5.4 Programmeren in de toekomst

Online programmering grotendeels behouden na lockdown

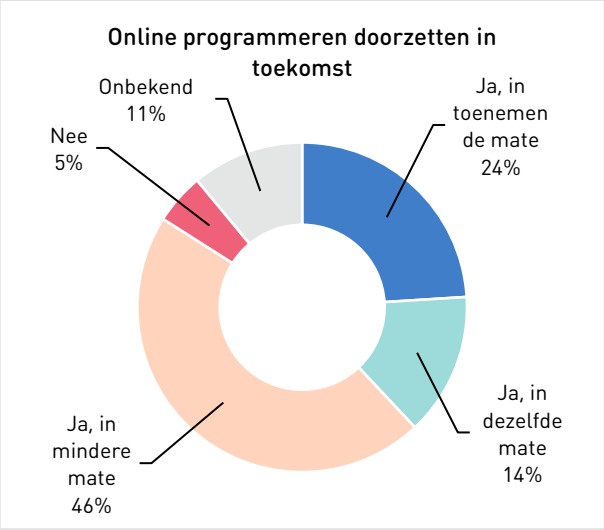
In de eerste maanden na de tweede lockdown besloten veel bibliotheken te blijven vasthouden aan de online programmering: 28% was al bezig met de voorbereidingen en 25% had concrete plannen. Een op de zes bibliotheekorganisaties (17%) zag in die periode af van een digitale programmering.

Meerderheid bibliotheken behoudt online programmering na coronacrisis

De meerderheid van de bibliotheken gaf aan ook na de coronacrisis te willen doorgaan met online programmeren (84%). Een kwart (25%) wilde de stijgende lijn die tijdens de coronacrisis is ingezet zelfs doorzetten. De helft (46%) zag de online programmering als een aanbod dat in mindere mate kan blijven worden ingezet. Slechts 5% gaf aan weer volledig over te stappen op fysiek wanneer het kan.

Meer publiek door online programmering

Bibliotheken leerden wijze lessen door het programmeren tijdens en vlak na de coronacrisis. Zo zagen ze dat het ook in deze periode belangrijk was je doelgroep te kennen en bij je programmering te betrekken. Ook zagen ze hoe online activiteiten een groter bereik hadden dan de gebruikelijke fysieke activiteiten in de bibliotheek omdat geïnteresseerden uit het hele land konden aanschuiven. Met name activiteiten voor jongeren konden soms op een verrassend hoge opkomst rekenen. Ook voor bezoekers uit de buurt werd de drempel voor deelname verlaagd omdat men de deur niet uit hoefde. Sommige bibliotheken gingen waardevolle samenwerkingen aan met de lokale omroep voor het uitzenden van de door hen geproduceerde content. Ook gaven bibliotheken aan blij te zijn met het versnelde digitaliseringsproces dat ze door de coronacrisis noodgedwongen hebben doorgemaakt.



Figuur 23: Gaat de bibliotheek ook na de coronacrisis door met online programmeren? (Selectie: deelnemende bibliotheken Coronamonitor 2021 die digitale en/of hybride dienstverlening aanbieden, N: 100)

6 Technische toelichting

Enquête

De onderzoeksgegevens gebruikt in dit rapport zijn gebaseerd op enquêtegegevens die via de Bibliotheekmonitor (voorheen het Bibliotheekonderzoeksplatform, BOP) zijn verzameld. De enquêtes zijn in afgenomen in de perioden van mei tot en met juli 2020 en 2021. De vragenlijst voor het onderzoek is opgesteld door de afdeling Onderzoek van de KB.

Populatie en respons

Via de Bibliotheekmonitor zijn beide keren 140 basisbibliotheken per e-mail uitgenodigd om deel te nemen aan het onderzoek. De eerste vragenlijst is door 65 van deze bibliotheken volledig ingevuld, de tweede door 104.

Kwaliteit van de data

In deze rapportage wordt op totaalniveau duiding gegeven aan de resultaten. Waar mogelijk worden interessante verschillen tussen diverse typen bibliotheken tekstueel benoemd. De bibliotheken zijn getypeerd naar aantal inwoners in het werkgebied. Hierbij wordt onderscheid gemaakt tussen bibliotheken in de volgende klassen:

- S (< 50.000 inwoners)
- M (50.000-100.000 inwoners)
- L (100.000-200.000 inwoners)
- XL (> 200.000 inwoners)

Vanwege het beperkte aantal waarnemingen per categorie is de waarde van deze uitsplitsingen echter indicatief.

7 Bronvermelding

Burgt, A. van de, Dool, A. van den & Oomes, M. (2021). *Dossier De bibliotheek in coronatijd*. Bibliotheekinzicht.

KB nationale bibliotheek