

MYSTERY GUEST

Emmen: gewoon goed

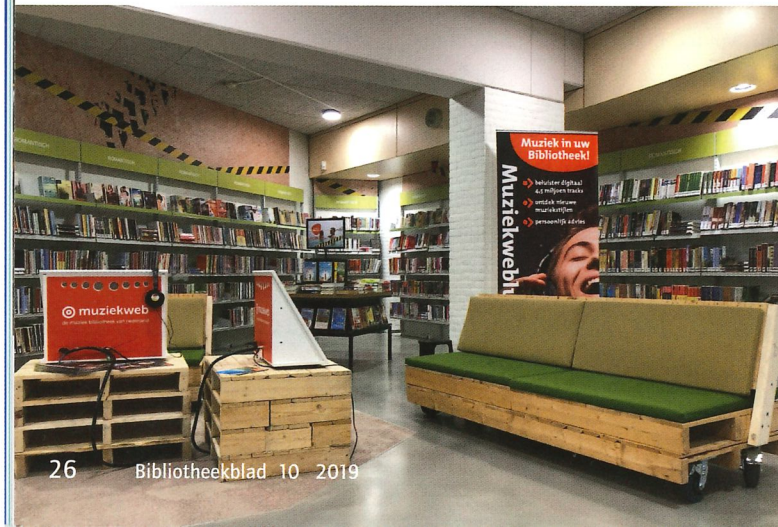
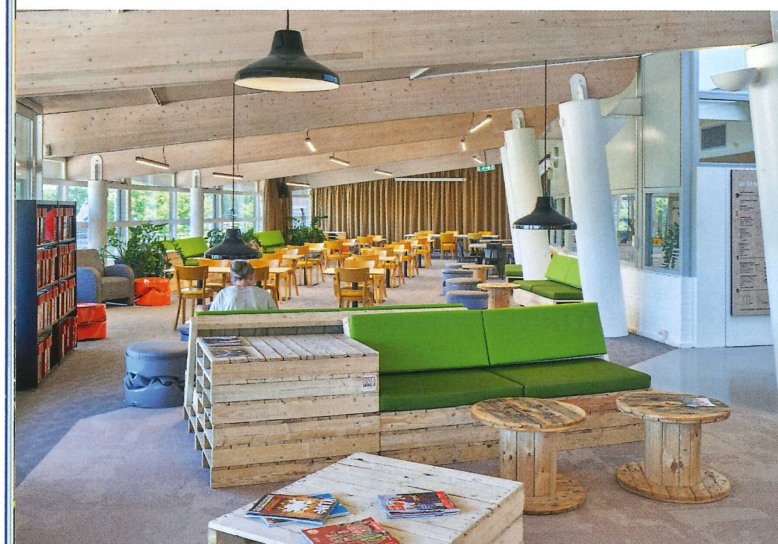


De mystery guest is in de loop der jaren verschillende keren in Emmen geweest. Steeds in hetzelfde pand, midden in het centrum, worden kleine aanpassingen uitgevoerd om het drie verdiepingen hoge gebouw aantrekkelijk te maken voor de bezoekers. Het zijn geen wereldschokkende veranderingen, maar de wil om te veranderen en de intentie om daarbij naar de klanten te luisteren verdient een compliment.

In Emmen doen ze ontzettend hun best om een prettige verblijfbibliotheek te realiseren. Op een zaterdagmiddag lijkt dat goed te lukken. Veel inwoners combineren een bezoek aan het centrum - dat ook een behoorlijke facelift heeft ondergaan - met een bezoek aan de bibliotheek. Het is er gezellig druk. De grote displays net na de ingang trekken goed de aandacht en men maakt met elkaar en met het personeel makkelijk een praatje. De inrichting is recent verbeterd en vooral opgefrist. Er worden veel frisse kleuren gebruikt: appelgroen, oranje en geel. Het is duidelijk zichtbaar dat er geen enorme bedragen geïnvesteerd zijn, zo zijn er veel palletmeubels en displays. Dit hangt er ook mee samen dat de toekomst van de bibliotheek op deze plek nog onzeker is, en er dus wellicht verhuisd moet worden. Maar de no-nonsenseaanpak past ook bij de inwoners van Emmen. Als de mystery guest hun mening polst over de inrichting zijn ze dik tevreden. Een suggestieve vraag of het allemaal niet wat chiquer gekund had wordt afwijzend beantwoord: men is tevreden en voelt zich er thuis. Dat is ook goed merkbaar in het leescafé op de bovenste verdieping. Je vraagt je af of een dergelijke ruimte niet juist op de begane grond naast de ingang gesitueerd had moeten worden om veel bezoekers te trekken. Maar velen gaan kennelijk graag naar boven om daar rustig te zitten werken of te lezen met uitzicht over de stad. Het aanbod aan hapjes en drankjes is eenvoudig maar smakelijk en niet duur.

Grote collectie

Een belangrijk voordeel van de nieuwe inrichting is de verbeterde bewegwijzering. Je vindt in de bibliotheek uitstekend je weg, Alleen bij de non-fictie, ingedeeld op PIM, is het af en toe nog even zoeken. En er zijn veel hoge zwarte kasten waar lang niet alle klanten bij kunnen. De collectie is enorm groot. Men is terughoudend met saneren. Je komt veel oude titels tegen die vast niet meer zo vaak de kast uit gaan. In een tijd van krimpende



collecties valt dit meteen op. Collectieonderdelen als woninginrichting, tuinieren en koken bestaan voor het overgrote deel uit titels van tien jaar oud (of de nieuwe titels zijn allemaal uitgeleend...) en dat ziet er niet erg aantrekkelijk uit. De Engelse collectie blinkt juist weer uit, en ook de jeugdboeken bieden een zeer ruime keuze. Dat die na de nieuwe indeling allemaal op de eerste etage staan, is erg praktisch.

Twée Libelles

Emmen is echt een bibliotheek waar men probeert de klanten ter wille te zijn, bijvoorbeeld met veel werkplekken en pc's en met informatiebalies op de verschillende verdiepingen. Het personeel is opvallend vriendelijk en proactief, dat draagt zeker bij aan de sfeer. Dat de bibliotheek geen 'wonder van binnenhuisarchitectuur' is doet er voor de klanten duidelijk minder toe, het is zelfs drempelverlagend voor veel mensen.

Emmen organiseert veel activiteiten, bijvoorbeeld via het Taalpunt, of met en voor jonge kinderen. Geen elitaire lezingen, maar praktische bijeenkomsten waar behoefte aan is. Wat wel een beetje gemist wordt, is het binnenhalen van andere lokale partijen. Misschien is er wel sprake van samenwerking, maar zichtbaar is die niet. Op de jeugd afdeling zou een stand of een vitrine van de lokale diertuin Wildlands Zoo niet misstaan, om maar eens een voorbeeld te noemen. Maar klantvriendelijkheid blijkt uit kleine dingen: twee abonnementen op de *Libelle*, zodat dit vrouwenblad in het leescafé altijd voorhanden is!

TEKST: WENDY DE GRAAFF FOTO'S: GERARD VAN BEEK EN BIBLIOTHEEK EMMEN

Reactie Bibliotheek Emmen

'We waren aangenaam verrast met het bezoek, en natuurlijk heel nieuwsgierig naar de bevindingen van de mystery guest. De bibliotheek in het centrum heeft een flinke metamorfose ondergaan, en het is dan toch spannend hoe het wordt ontvangen. Door de bezoekers, maar zeker door de mystery guest! De bevindingen maken ons blij. We zijn blij met de reacties van ons publiek en blij met de ervaringen met onze medewerkers. Heel fijn om dit te lezen.

Natuurlijk zijn er altijd verbeterpunten. Zo heeft de collectie voortdurend aandacht. En die aandacht is er weer, nu we de intensieve verbouwing en herinrichting nagenoeg hebben afgerond.

Met de tip over het zichtbaarder maken van onze partners, die ook hun service in dit pand verlenen (onder andere Juridisch Loket, Dienstenhuus, De Kunstbeweging) gaan we zeker iets doen. Dank!

Tips

Goed, beter, best.. Wat valt er nog te verbeteren in Emmen?

- Collectie beter saneren, zodat de bovenste planken van de hoge kasten leeg kunnen blijven en de collectie een eigentijdse aanblik biedt.
- Lokale partners beter zichtbaar maken (alleen het Gilde heeft een eigen balie).

RAPPORT



Locatie

Centraal in de stad, midden tussen de winkels. Betaald parkeren in een naastgelegen parkeergarage, niet duur.

Exterieur

Een jarenzeventiggebouw met het landelijke oranje logo.

Interieur

Vernieuwde inrichting met hergebruik van onder andere kasten.

Uitstraling

Doe-het-zelf in frisse felle kleuren.

Logistiek

Uitstekende bewegwijzering en logische indeling.

Activiteiteenaanbod

Ruim activiteiteenaanbod, aangekondigd op de site, en in een handige maandelijkse flyer. Vooral veel activiteiten voor kinderen.

Collectie

Grote, vrij oude collectie.

Site

Duidelijke site, praktisch.

Computers

Er zijn veel werkplekken met pc's, ook om met de eigen laptop te werken, met gratis WiFi.

Tarieven

Tot 19 jaar gratis, daarna € 10 voor een maandabonnement, € 49,50 voor een basisabonnement (maximaal 125 materialen) of € 61 voor onbeperkt lenen met een dubbele leentermijn. Prima tarieven.

Openingstijden

Ruime openingstijden: dinsdag, woensdag, vrijdag en zaterdag van 10.00 uur tot 17.00 uur, maandag en donderdag van 10.00 uur tot 20.00 uur en van oktober tot maart van 13.00 uur tot 16.00 uur op zondag. Heel goed.

Personeel

Het personeel maakt makkelijk contact en is op alle verdiepingen aanwezig. Vragen worden vlot en enthousiast beantwoord.

Bibliotheek in cijfers

1. Inwoneraantal werkgebied: de centrale bibliotheek heeft een functie voor de hele gemeente Emmen (107.000 inwoners).
2. Percentage leden: 24,3 (gehele organisatie).
3. Aantal leden tot 19 jaar: 19.816 (gehele organisatie).
4. Aantal leden boven 19 jaar: 6152 (gehele organisatie).
5. Aantal uitleningen per jaar in de centrale bibliotheek: 255.053.
6. Bibliotheken waarmee een basisbibliotheek gevormd wordt: in de gemeente Emmen zijn er bibliotheken in Klazienaveen, Emmer-Compascuum en Nieuw-Amsterdam. Servicepunten zijn er in de wijken van Emmen: Emmerhout, Barges, Angelslo en Emmermeer. In de dorpen zijn er servicepunten in Schoonebeek en Erica. Verder zijn er twee bibliobussen die voornamelijk scholen bezoeken en enkele haltes voor volwassenen, die samen zestig locaties per week aandoen. Naast de diensten door de bibliobussen is de educatieve afdeling actief bij alle basisscholen en deels in het voortgezet onderwijs.
7. Aantal fte's: 28.3 (gehele organisatie), aangevuld met medewerkers uit sociale regelingen (3.8 fte) en vrijwilligers (7.4 fte).
8. Datum sinds wanneer deze vestiging (in de huidige vorm) in gebruik is: 1 augustus 2019.
9. Aantal vierkante meters: ca 3500 (inclusief back-office en ruimte vaste medebewoners: De Kunstbeweging en het Gilde).
10. Architect en binnenhuisarchitect: OdV interieurarchitecten.
11. Bijzonderheden: de centrale bibliotheek is sinds 1988 gevestigd in een pand aan de noordkant van het centrum, het Noorderplein. Al enkele jaren is er een discussie gaande over de invulling van het stadscentrum, inclusief de plek van de bibliotheek. Wel of niet verhuizen, men weet het (nog) niet. Al met al maakt dit het nemen van toekomstgerichte besluiten niet gemakkelijk. Vanwege deze onzekere situatie is er voor de herinrichting als thema *Under construction* gekozen. Dit thema is doorgevoerd in het meubilair via onder meer steigers en pallets en in de *signing* van de wanden en infopunten. Dit alles vanuit de gedachte dat men met een beperkt budget - 'we kunnen het geld tenslotte maar één keer uitgeven' - deze stadsbibliotheek er zo aantrekkelijk en *up-to-date* mogelijk uit wil laten zien, en een plek te creëren waar het prettig verblijven is. Dat veel mensen, en zeker ook de studenten, dit blijkbaar zo ervaren blijkt uit de toename van het aantal bezoekers.

Emmen en de 5 functies van de bibliotheekwet:

1. Ter beschikking stellen van kennis en informatie: ★★★
2. Bieden van mogelijkheden voor ontwikkeling en educatie: ★★★
3. Bevorderen van het lezen en het laten kennismaken met literatuur: ★★★★★
4. Organiseren van ontmoeting en debat: ★★
5. Laten kennismaken met kunst en cultuur: ★★