
BIBLIOTHEEK: MEER DAN BOEKEN?

In hoeverre ervaren bezoekers en medewerkers de Bibliotheek Neude als een third place?



Figuur 1 De nieuwe entree bij de Bibliotheek Utrecht Neude, van kunstenaar Maarten Baas, en het heet: 'intellectual heritage'.

Roxan van Lochem

Bachelor Thesis Geography, Planning and Environment (GPE)

Nijmegen School of Management

Radboud University

Juni, 2025



Radboud Universiteit Nijmegen

Bibliotheek: meer dan boeken?

Roxan van Lochem

S1100319

Bachelor Thesis Geography, Planning and Environment (GPE)

Nijmegen School of Management

Radboud University

J.J.A. Kofi MSc

drs. J.M. van de Walle

17.696 woorden

Juni, 2025

Inhoud

| | |
|--|----|
| 1. Samenvatting | 5 |
| 2. Inleiding | 6 |
| 2.1 Aanleiding | 6 |
| 2.2 Casus | 6 |
| 2.3 Wetenschappelijke relevantie | 9 |
| 2.4 Maatschappelijke relevantie..... | 10 |
| 2.5 Probleemstelling | 11 |
| 2.6 Onderzoeksvragen..... | 12 |
| 2.7 Leeswijzer | 12 |
| 3. Theoretisch kader: ‘Third place’ en de openbare ruimte | 14 |
| 3.1 Third place | 14 |
| 3.2 Openbare ruimte | 16 |
| 3.3 Parallele levens | 17 |
| 3.4 Placemaking..... | 18 |
| 3.5 Project for Public Spaces: Place Game | 19 |
| 4. Methodologie | 20 |
| 4.1 Onderzoeksmethoden | 20 |
| 4.2 Interviews..... | 23 |
| 4.3 Veldwerk en populatie | 24 |
| 4.4 Ethiek..... | 25 |
| 5. Resultaten..... | 27 |
| 5.1 Observatie..... | 27 |
| 5.2 Bezoekers | 32 |
| 5.3 Medewerkers..... | 34 |
| 6 Conclusie..... | 39 |
| 6.1 Hoe wordt de bibliotheek als een openbare ruimte beoordeeld?..... | 39 |
| 6.2 In hoeverre ervaren bezoekers en medewerkers de Bibliotheek Neude als een third place? | 39 |
| 6.3 In hoeverre is de theorie van de ‘third place’ van Oldenburg in 2025 in Nederland relevant? | 41 |
| 7 Discussie | 42 |
| 7.1 Aanbevelingen..... | 42 |

| | | |
|-----|--------------------------|----|
| 7.2 | Kritische reflectie..... | 42 |
| 8 | Bibliografie..... | 45 |
| 9 | Bijlagen..... | 51 |
| 9.1 | Interview-guide..... | 51 |
| 9.2 | Observatieschema | 53 |

1. Samenvatting

Deze scriptie onderzoekt in hoeverre de Bibliotheek Utrecht Neude door bezoekers en medewerkers wordt ervaren als een third place: een ontmoetingsplek buiten thuis (first place) en werk (second place). Het concept van de third place is geïntroduceerd door Ray Oldenburg en bestaat uit acht verschillende karakteristieken: neutraliteit, status van mensen, activiteit, toegankelijkheid, reguliere gasten, geen-imponerend karakter, speelse sfeer en een gevoel van thuis (1989). Deze scriptie gebruikt dit concept naar aanleiding van de veranderende rol van bibliotheken, waarin ze zich ontwikkelen van uitleencentrum naar een maatschappelijke ontmoetingsplaats.

De aanleiding voor deze scriptie is mijn ervaring als opruimkracht bij de Bibliotheek Utrecht Neude, waar ik een verschuiving zag van 'boekenbieb' naar 'mensenbieb'. Dit werd zichtbaar toen de blokletters van de bibliotheek veranderden in een groot, speels kunstwerk. Tegelijkertijd krijgt de maatschappelijke rol van de bibliotheek meer gewicht met de invoering van wettelijke zorgplicht in 2025.

De centrale onderzoeksvraag luidt: *In hoeverre ervaren bezoekers en medewerkers de Bibliotheek Utrecht Neude als een third place?* Hiervoor is gebruikgemaakt van kwalitatieve methoden, waaronder observaties via de Place Game van Project for Public Spaces, gesprekken met bezoekers en interviews met medewerkers.

De bevindingen tonen aan dat de Bibliotheek Utrecht Neude vooral wordt gewaardeerd als een toegankelijke en levendige plek waar kan worden gestudeerd, gelezen of verbleven. De begane grond kent een levendige sfeer, terwijl hogere verdiepingen rust bieden. Volgens de Place Game biedt de bibliotheek veiligheid en comfort, wat kenmerkend is voor succesvolle publieke ruimtes (Carr et al., 1992). Bezoekers leven er 'parallel'; ze delen de ruimte zonder interactie (Valentine, 2008; Spierings et al., 2016). Dit sluit aan bij het concept van de 'familiar stranger' (Milgram, 1977).

Bezoekers zien de bibliotheek grotendeels als een third place. Ze waarderen de speelse sfeer en zien het soms zelfs als een 'tweede thuis', wat aansluit op Seamon's (1979). Wel wijzen ze op fysieke beperkingen en is het imposante karakter van de bibliotheek niet in lijn met Oldenburgs beschrijving. Medewerkers herkennen de multifunctionele rol en sociale functie die de bibliotheek verzorgt, maar ervaren de plek primair als werk – een second place. Door hun werktijden en verantwoordelijkheden ervaren ze de bibliotheek niet volledig als neutraal. Hoewel de bibliotheek geen perfecte third place is, vormt het wel een verbindende ruimte in de stad Utrecht.

Deze scriptie concludeert dat de Bibliotheek Utrecht Neude grotendeels voldoet aan de kenmerken van een third place volgens Oldenburg. Het is een plek van ontmoeting, interactie en rust. Tegelijkertijd heeft het een imponerend karakter, zijn er knelpunten gevonden bij de fysieke toegankelijkheid en bezoekers komen niet naar de bibliotheek met als voornaamste doel om te converseren, maar ook voor andere activiteiten. De theorie van Oldenburg is toepasbaar in Nederland, anno 2025, om plekken als third places te onderzoeken, al houdt hij geen rekening met de plaats die technologie in ons dagelijks leven inneemt.

2. Introductie

2.1 Aanleiding

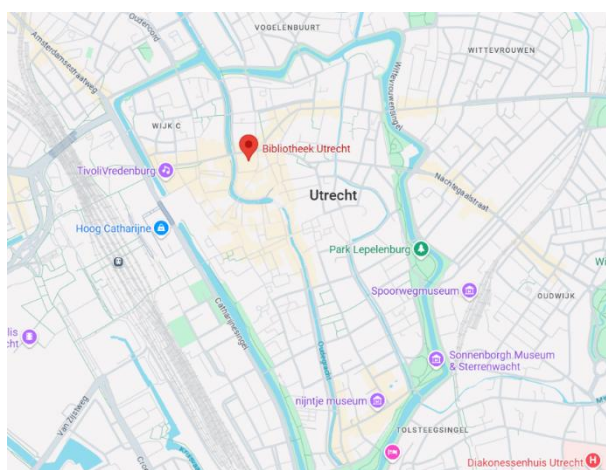
Als opruimkracht werk ik al meer dan drie jaar bij de Bibliotheek Utrecht Neude en maak ik mee hoe de bibliotheek aan het bewegen is van een ‘boekenbieb’ naar een ‘mensenbieb’. Toen ik begon met werken, stond er op de gevel nog in grijze blokletters ‘DE BIBLIOTHEEK’. Dit is met een kunstwerk van Maarten Baas (zie de voorpagina) veranderd en geeft tegelijkertijd voor mij het startschot van het veranderde karakter van de bibliotheek.

De bibliotheek neemt een andere rol in naast het lezen en lenen van boeken. Het propageert de bibliotheek als een ontmoetingsplek. Er vindt veel programmering plaats; er wordt muziek gespeeld, gedanst, voorgelezen, voorstellingen gegeven en vergaderingen gehouden. Daarnaast faciliteert de bibliotheek een meer verzorgende rol, bijvoorbeeld als informatiepunt voor digitale en overheidsvragen en via initiatieven die mensen ondersteunen bij het leren van de Nederlandse taal. Ook is er vanaf 2025 een wettelijke taak voor gemeenten om ervoor te zorgen dat ze een volwaardige bibliotheek hebben, ook wel de zorgplicht genoemd (Ministerie van Onderwijs, Cultuur en Wetenschap, 2024).

Een bibliotheek wordt soms aangeduid als een ‘third place’. Dat is een concept van Ray Oldenburg en het gaat over dat sommige locaties plekken zijn waar mensen bijeenkomen en waar er veel sociale interactie is (Oldenburg, 2000). Deze plaatsen bevinden zich buiten de first place, thuis, en second place, werk. Vaak zijn deze plekken toegankelijk en is er geen verschil in status tussen mensen. De bibliotheek kan hier ook een voorbeeld van zijn. Vanwege het veranderende karakter van de bibliotheek kunnen mensen elkaar meer gaan ontmoeten in de bibliotheek, wat effect kan hebben op de beleving van de bibliotheek als plek op de bezoeker en op de medewerker. Daarom heb ik onderzocht in hoeverre bezoekers en medewerkers van de Bibliotheek Utrecht Neude deze bibliotheek als een third place ervaren.

In deze introductie vertel ik waar dit onderzoek over gaat, om vervolgens de wetenschappelijke en maatschappelijke relevantie toe te lichten. Nadat de onderzoeksvragen en -doelen zijn geïntroduceerd, zal ik afsluiten met een leeswijzer voor het vervolg van de scriptie. In deze scriptie zijn alle foto’s gemaakt door Roxan, tenzij anders vermeld.

2.2 Casus



Figuur 2: Bibliotheek Utrecht Neude (Google Maps).

Dit onderzoek heeft als locatie de Bibliotheek Utrecht Neude. Als eerste wordt de stad geschetst, gevolgd door een toelichting op de ligging en de ontwikkeling van het plein de Neude. Vervolgens wordt ingegaan op het gebouw van de bibliotheek en zijn historie. Afsluitend wordt de organisatie van de bibliotheek beschreven. De stad Utrecht ligt centraal in Nederland en heeft 376.735 inwoners (BRP, 2025). Het is een relatief jonge stad: 43,7% van de inwoners is jonger dan

26 jaar. Daarnaast is 23,6% van de inwoners migrant en woont 52,8% alleenstaand. Oorspronkelijk was de Neude een drassig stuk land en lag het gunstig op de handelsroute tussen het oosten en westen van Nederland, dichtbij de waterwegen van de Oudegracht. Dit leidde ertoe dat het gebied werd drooggelegd en uitgroeide tot een plein met verharde straten, waar markten en publieke toespraken werden gehouden.¹ Hedendaags is de Neude een levendig stadsplein waar verschillende cafés aan grenzen, een hostel en de Bibliotheek Neude. De gemeente Utrecht heeft een renovatie uitgevoerd van het plein, waarbij bankjes, bomen en groen zijn toegevoegd om het plein aantrekkelijker te maken (Gemeente Utrecht, 2024). De Neude is bereikbaar via vijf toegangswegen en ligt naast een busbaan. De Bibliotheek Neude zit in het gebouw samen met het restaurant Potter en het lunchcafé Noda. Daarnaast deelt de bibliotheek het gebouw met de supermarkt Albert Heijn, de telefoonwinkel Amac, de accessoirewinkel Sostrene Grene, de outdoorwinkel Bever en de boekwinkel Broese. Ook is er een ondergrondse fietsenstalling aanwezig.



Figuur 3 Boekenhuis - Frank Halmans (1e etage).



Figuur 3 Lion-Man - Daan Paans (Begane grond).



Figuur 5 Monument voor het digitaal falen - Jop Vissers Vorstenbosch (Begane grond).



Figuur 6 Podium voor Nijntje - Daan Paans (1e etage).



Figuur 7 Intellectual heritage - Maarten Baas (Begane grond).

Voordat het gebouw van de Bibliotheek Utrecht Neude dienst deed als postkantoor, woonden er van 1397 tot 1647 nonnen van het Ceciliaklooster. Later fungeerde het als locatie voor de Rijksmunt (Bibliotheek Utrecht Neude, 2024). Het huidige gebouw is een Rijksmonument en is naar een ontwerp van Joseph Crouwel. Hij heeft zich laten inspireren door de stijl van de Amsterdamse School (Bibliotheek Utrecht Neude, 2024; Van Vlimmeren, 2020). Het gebouw gaat gepaard met verschillende sierelementen. Zo zijn er aan de buitenkant spuwende dierenkoppen en staan er in de hal verschillende wereldbeelden, die zijn ontworpen door Hendrik van den Eijnde (Bibliotheek Utrecht Neude, 2024). Bij de aanbesteding van het gebouw moest de kunst worden vertegenwoordigd, nu dit één van de vijf wettelijke functies is van de bibliotheek (Van Vlimmeren, 2020). De andere wettelijke functies worden bij de maatschappelijke relevantie uitgelegd. Bij de aanbesteding zijn er vijf kunstwerken in de bibliotheek gekomen, waaronder de 'Intellectual heritage' van Maarten Baas op de voorgevel van het gebouw. In de rest van het gebouw bevinden zich de andere vier, waaronder: een boekenkast in de vorm van een huis op de jeugdafdeling, het Nijntje-standbeeld dat eveneens op de jeugdafdeling staat, een half-mens-half-leeuw-standbeeld in de hal en het lichtkunstwerk naast de

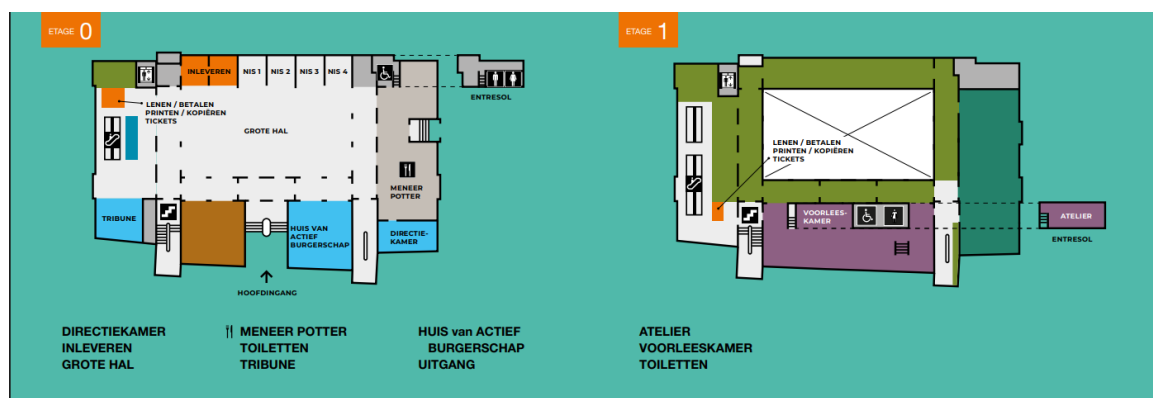
¹ <https://www.duic.nl/algemeen/herkomst-straatnamen-in-utrecht-waar-komt-de-naam-neude-vandaan/>

roltrap op de begane grond. Tegenwoordig wordt de Bibliotheek Utrecht Neude aangestipt als een attractie voor toeristen om te bezoeken.²

De Centrale Bibliotheek in Utrecht bevond zich eerst aan de Oudegracht. Door de groei van de stad en de toenemende bezoekersaantallen ontstond de behoefte aan een nieuwe locatie (Van Vlimmeren, 2020). De bibliotheek verhuisde tijdelijk naar de Sint Jacobsstraat, wat uiteindelijk negentien jaar duurde. Toen het voormalige postkantoor aan de Neude beschikbaar kwam, ontstonden plannen voor de bibliotheek aan het Neude. De verbouwing startte in 2017 (Van Vlimmeren, 2020). Waar bezoekers in het postkantoor enkeltoegang hadden tot de centrale hal, is het gebouw sinds de opening van de bibliotheek volledig toegankelijk voor het publiek (Bibliotheek Utrecht Neude, 2024).

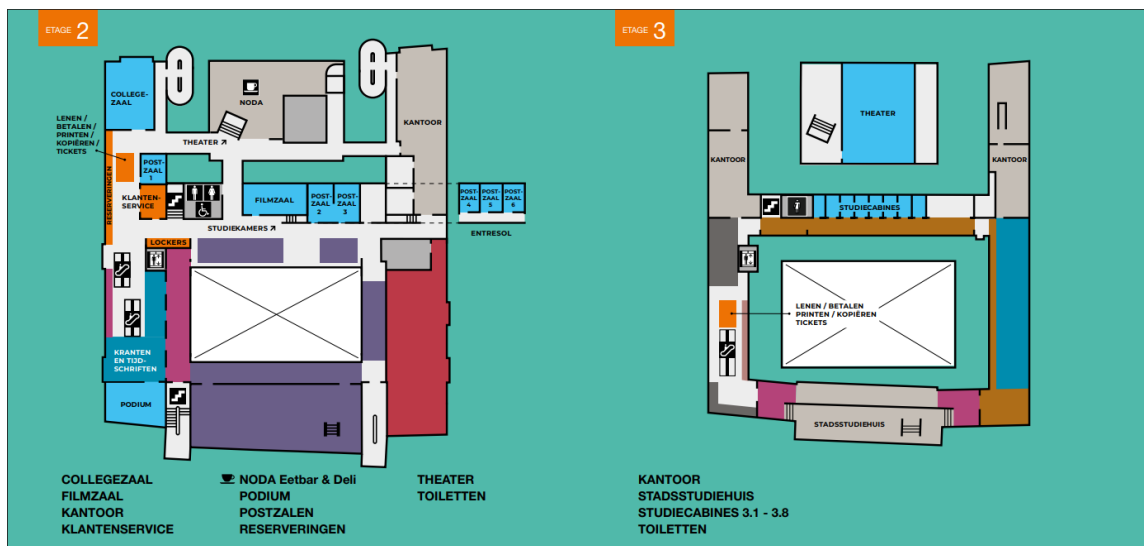
De Bibliotheek Utrecht is een stichting zonder winstoogmerk en streeft maatschappelijke doelen na (KVK, 2021). Het gebouw aan het Neude is eigendom van a.s.r. real estate en wordt door de bibliotheek gehuurd (Van Vlimmeren, 2020). De bibliotheek ontvangt haar inkomsten uit verschillende bronnen, waaronder donaties, leningen en subsidies (Jaarverslag, 2023). Daarnaast ontvangt zij exploitatiesubsidies van de gemeente Utrecht. Omdat ze worden gesubsidieerd met publiek geld, ligt de nadruk van de instelling op het dienen van het algemeen belang. Toch combineert de Bibliotheek Utrecht Neude haar algemeen belang met commerciële instanties, met de cafés Noda en Potter.

In 2023 groeide de Bibliotheek Utrecht naar 177 werknemers en waren er 160 vrijwilligers actief (Jaarverslag, 2023). Een kwart van de inwoners van Utrecht is lid van de bibliotheek (Utrecht Monitor, 2023). Van het totaal aantal uitleningen, 2.246.619 in 2023, wordt bijna de helft door kinderen geleend; 1.085.699 uitleningen (Bibliotheek Utrecht, 2025). De Bibliotheek Utrecht bestaat uit twaalf verschillende vestigingen, waaronder de Neude. De Bibliotheek Utrecht Neude is bij uitstek de grootste bibliotheek van de Bibliotheek Utrecht, met tachtig openingsuren in totaal in de week. Het had in 2023 2,2 miljoen bezoekers, dat is 31% hoger dan in 2022 (Bibliotheek Utrecht, 2025). De Bibliotheek Utrecht Neude heeft drie verdiepingen, waaronder een filmzaal, een theaterzaal, een collegezaal en verschillende studieruimtes.



Figuur 8 Plattegrond etage 0 en 1 Bibliotheek Neude (Bibliotheek Utrecht Neude, 2024).

² <https://www.ontdek-utrecht.nl/collectie/highlights-utrecht/>



Figuur 9 Plattegrond etage 2 en 3 Bibliotheek Neude (Bibliotheek Utrecht Neude, 2024).

2.3 Wetenschappelijke relevantie

De bibliotheek verandert mee met de ontwikkelingen van de huidige, digitale samenleving. Hier moet gekeken worden naar het belang van de bibliotheek als ontmoetingsplek. Daarnaast wordt de bibliotheek als een openbare ruimte nagegaan.

De bibliotheek heeft als basis het lenen van boeken en daarmee informatieverschaffing voor de samenleving (Mattern, 2014). In de huidige digitale samenleving ondervindt de bibliotheek echter toenemende concurrentie van technologische ontwikkelingen. Terwijl de bibliotheek voornamelijk fysieke boeken aanbiedt, zijn boeken ook online te lezen en is muziek digitaal beschikbaar. Deze ontwikkeling is in de bibliotheek terug te zien: de dvd-collectie krimpt en luisterboek-cd's verdwijnen. Op andere fronten is de bibliotheek meegegroeid met de ontwikkelingen in de samenleving. De 'plek van boeken' wordt een 'plek van leven', nu er bijvoorbeeld in de Bibliotheek Utrecht dagelijks twaalf activiteiten per dag worden gehouden (Bibliotheek Utrecht, 2025). Daarnaast zijn er informatiepunten, zoals het Spreekuur digitaal, Spreekuur Digitale Overheidszaken, Spreekuur Geldzaken, Buurteams Utrecht en het Taalcafé, waar mensen overheidsvragen en digitale vragen kunnen stellen, waar kennis wordt gedeeld en mensen elkaar leren kennen. Met deze transformatie in acht genomen, draagt deze scriptie eraan bij om te onderzoeken hoe bibliotheken tegenwoordig door bezoekers en medewerkers worden ervaren en of het concept third place anno 2025 nog kan worden toegepast.

Volgens Rubin & Rubin (2020) is de bibliotheek altijd meer geweest dan enkel het beheer van boeken. Sinds de negentiende eeuw zette ze zich al in voor educatie, recreatie en cultuur. Door de vaak toegankelijke ruimtes en veelzijdige voorzieningen van technologische middelen, zoals computers en open datasets, spelen bibliotheken in op een ondersteunende rol in de nabije omgeving (Aabø & Audunson, 2012). Zo trekt de bibliotheek mensen van verschillende achtergronden en zorgt het voor de groei van sociale netwerken (Van Melik, 2015; Van Melik & Merry, 2023). Het nieuwste concept van de bibliotheek, de 'living library', helpt als een sociaal verbindende factor, nu mensen niet met boeken, maar met andere mensen in contact kunnen komen (Orosz et al., 2016). Toch leven veel mensen die in de bibliotheek komen langs elkaar heen, wat resulteert in 'parallele levens' en 'co-presence' (Valentine, 2008; Spierings et al., 2016). Dit wordt in het theoretisch kader nader toegelicht.

Deze scriptie draagt eraan bij om de bibliotheek te belichten als een sociaal verbindende plek, terwijl het ook onderzoekt in hoeverre sociale afstand daarin nog aanwezig is.

Deze scriptie onderzoekt ook in hoeverre de bibliotheek functioneert als een openbare ruimte. Een openbare ruimte is er voor iedereen (Van Melik, 2015). De ruimte is niet gericht op een bepaalde groep en er gelden geen entreegelden. Het is de fysieke verschijningsvorm van een publiek domein, omdat in het domein de ontmoeting en uitwisseling plaatsvindt (Van Melik, 2015). Andere third places, zoals Ray Oldenburg ze in 'The Great Good Place' (1989) beschrijft, zijn ook publieke domeinen, zoals een café. Toch moet er bij de bibliotheek worden gekeken of het een openbare ruimte is, omdat ze openingstijden hanteren en er gedragsregels zijn waar de bezoekers zich aan moeten houden. Deze scriptie zal invulling geven aan de vraag of de bibliotheek een openbare plek is.

2.4 Maatschappelijke relevantie

In een samenleving waarin individualisering en maatschappelijke polarisatie toenemen, is het steeds meer van belang om publieke ruimtes te behouden en te begrijpen hoe deze de gemeenschapsvorming bevorderen. Bibliotheken spelen hierin een rol als laagdrempelige, toegankelijke en inclusieve ontmoetingsplaatsen (Oldenburg, 1989). Publieke ruimtes, zoals een bibliotheek, vormen de sociale infrastructuur, wat gaat over plekken die een cruciale rol spelen in het sociale leven van steden (Nygren, 2014). Bibliotheken faciliteren in dit geval ontmoeting en uitwisseling (Latham & Layton, 2019). Ze vervullen daarnaast de positie om inhoudelijk aanbod aan te bieden dat gericht is op ontmoeting, kennisdeling en culturele expressie (Dalmer et al., 2022). Deze scriptie draagt bij aan de manier waarop de Bibliotheek Utrecht Neude functioneert als plek buiten thuis en werk waar mensen met uiteenlopende achtergronden elkaar kunnen ontmoeten of langs elkaar kunnen leven (co-presence). Dit helpt om te begrijpen hoe bibliotheken kunnen bijdragen aan een inclusievere samenleving. Naast het belang van de bibliotheek als openbare ruimte, heeft de bibliotheek verschillende taken om zijn rol als ontmoetingsplek te vervullen. Ook de nieuwe zorgplicht komt hierbij kijken, wat hierna wordt uitgelegd.

Bibliotheken vervullen meerdere taken. Naast hun primaire taak, het uitlenen van boeken, verlenen ze ook meer diensten zonder boeken, zoals kunstworkshops, taalcursussen en culturele evenementen (Van Melik & Merry, 2023). Dit is nodig voor de bibliotheek om bij te benen met de hedendaagse ontwikkelingen van de moderne maatschappij en om van belang te blijven voor de samenleving (Van Melik & Merry, 2023). Door de organisatie van educatieve en culturele activiteiten is de bibliotheek toegankelijk voor mensen om samen te komen en nieuwe contacten te leggen (Dalmer et al., 2022). Deze scriptie draagt bij aan het maatschappelijk debat over de veranderende rol van de bibliotheek in de hedendaagse samenleving. Het zal aantonen hoe het veelzijdige aanbod van de bibliotheek aansluit bij de maatschappelijke behoeften en waarom het belangrijk is dat de bibliotheek wordt behouden.

In 2015 werd er een 'Bibliotheekwet' opgesteld waarin de maatschappelijke taken, functies en verantwoordelijkheden van bibliotheken werden vastgelegd (VOB, 2025). Hierna ging het een tijdje niet goed met de bibliotheek. Vanwege verschillende crises werd er op de bibliotheek bezuinigd en bleef er te weinig geld over om de kleine vestigingen te onderhouden³ (Deckers, 2022). Daardoor woonden

³ <https://www.duic.nl/algemeen/mogelijk-vijf-vestigingen-bibliotheek-utrecht-dicht-vanwege-wankele-financiële-situatie/>

er te veel mensen te vervan de bibliotheek (Zantingh, 2025). Daarom is er per 2025 een zorgplicht, waarbij elke gemeente wettelijk verplicht is een fysieke, volwaardige vestiging van een bibliotheek te hebben (Ministerie van Onderwijs, Cultuur en Wetenschap, 2024). Een volwaardige bibliotheek houdt in dat ze een bijdrage levert aan de maatschappelijke opgaven die nu spelen: leesbevordering, participatie in de informatiesamenleving en een leven lang ontwikkelen (Netwerk Openbare Bibliotheekvoorzieningen, n.d.). Een volwaardige bibliotheek vervult vijf maatschappelijke functies, die bijdragen aan persoonlijke ontwikkeling en de maatschappelijke kansen van het algemene publiek: als eerste het ter beschikking stellen van kennis en informatie, ten tweede het bieden van mogelijkheden voor ontwikkeling en educatie, ten derde het bevorderen van lezen en kennismaken met literatuur, ten vierde het organiseren van ontmoeting en debat en ten vijfde het laten kennismaken met kunst en cultuur (VOB, 2025). In 2023 en 2024 konden bibliotheken via de SPUK-regeling⁴ extra geld aanvragen om de bibliotheek volwaardig te maken, als tijdelijke regeling voor de zorgplicht (Ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport, 2024). Deze functies sluiten aan bij de bibliotheek als ontmoetingsplek, en dus als een third place, omdat de bibliotheek mensen aanmoedigt om te participeren in debatten en het bezoeken van culturele evenementen om zo met anderen in contact te komen. Deze scriptie sluit aan bij deze actuele ontwikkeling en toont op welke manier de Bibliotheek Utrecht Neude invulling geeft aan de zorgplicht. De bevindingen kunnen waardevol zijn voor beleidsmakers, gemeentebesturen en bibliotheekorganisaties die de zorgplicht in de praktijk moeten vormgeven. Zij kunnen inspiratie opdoen of lessen trekken uit de manier waarop de Bibliotheek Utrecht Neude op heeft ingezet.

Hoewel deze scriptie zich richt op één specifieke locatie, de Bibliotheek Utrecht Neude, kan het breder worden toegepast. Utrecht is een relatief grote stad en heeft jonge inwoners. In vergelijkbare steden qua omvang van inwoners en bibliotheek zou dit onderzoek ook kunnen worden uitgevoerd. Utrecht is daarnaast een diverse stad waarin mensen van verschillende maatschappelijke en sociaaleconomische achtergronden bij elkaar komen, zo ook in de bibliotheek. De inzichten uit dit onderzoek dragen bij aan het publieke en politieke debat over hoe stedelijke voorzieningen kunnen bijdragen aan een inclusieve en veerkrachtige samenleving. In die context kan de bibliotheek worden gezien als een smeltkroes van de samenleving, of zoals directrice Carasso van de Bibliotheek Utrecht omschrijft: 'Het dorpsplein van de stad' (Bibliotheek Utrecht, 2025, p. 4).

2.5 Probleemstelling

Bibliotheken groeien mee met de moderne ontwikkelingen door online boeken aan te bieden en vestigen hun aandacht op hun sociale functie als een ontmoetingsplek met verschillende activiteiten en informatiepunten. Verschillende onderzoekers hebben de maatschappelijke rol van de bibliotheek onderzocht (Aabø & Audunson, 2012; Kulikauskienė & Liukinevičienė, 2020; Wojciechowska, 2022), de verzorgende rol van de bibliotheek (Ministerie van Onderwijs, Cultuur en Wetenschap, 2024; Rivano Eckerdal, J. et al., 2024) of gekeken naar de invulling van openbare ruimtes (Van Melik, 2015; Gehl, 2010). Het doel van dit onderzoek is om de theorie van Oldenburg anno 2025 bij de Bibliotheek Utrecht Neude te testen. Daarnaast kijkt dit onderzoek naar de verschillen in de ervaringen tussen bezoekers en medewerkers van de bibliotheek. Om dit te onderzoeken, zijn de volgende onderzoeksdoelstellingen opgesteld:

⁴ <https://www.dus-i.nl/subsidies/eenmalige-specifieke-uitkeringen-lokale-bibliotheekvoorzieningen>

- Het evalueren van de Bibliotheek Utrecht Neude als een openbare ruimte.
- Het in kaart brengen van de beleving van bezoekers met betrekking tot de Bibliotheek Utrecht Neude als een third place.
- Het onderzoeken van de perceptie van medewerkers van de Bibliotheek Utrecht Neude als een third place.
- Het testen van de 'third place' van Oldenburg in 2025, in Nederland.

2.6 Onderzoeksvragen

Vanuit deze onderzoeksdoelstellingen is de volgende onderzoeksvraag opgesteld.

Onderzoeksvraag

In hoeverre ervaren bezoekers en medewerkers de Bibliotheek Neude als een third place?

Deelvragen

1. Hoe wordt de bibliotheek als een openbare ruimte beoordeeld?
2. In hoeverre ervaren bezoekers de bibliotheek als een third place?
3. In hoeverre ervaren medewerkers de bibliotheek als een third place?

De bibliotheek als openbare ruimte wordt beoordeeld aan de hand van de Place Game, opgezet door Project for Public Spaces (PPS, n.d.).

2.7 Leeswijzer

Deze scriptie is begonnen met de introductie van de karakterverandering van de bibliotheek en de aanleiding om de bibliotheek als een third place te bestuderen. Vervolgens worden de wetenschappelijke en maatschappelijke relevantie van het onderzoek besproken. Ook wordt de probleemstelling gepresenteerd, evenals de bijbehorende onderzoeksvragen en –doelstellingen.

In hoofdstuk 3 staat het theoretisch kader. Zo wordt de third place van Oldenburg (1989) beschreven, de openbare ruimte met de karakteristieken van Van Melik (2015), het effect van placemaking (Vos, 2017) en komt het Project for Public Spaces van Whytes (1980) aan bod. Dit hoofdstuk vormt de basis voor het interpreteren van de onderzoeksresultaten.

In hoofdstuk 4 wordt de gekozen onderzoeksmethode verantwoord. Er wordt beschreven welke kwalitatieve methoden er zijn gebruikt om de ervaringen van bezoekers en medewerkers in kaart te brengen, waaronder observatie, semigestructureerde interviews en de Place Game-methode (PPS, n.d.). Daarnaast wordt ingegaan op de wijze van data-analyse en de ethische overwegingen binnen het onderzoek.

In hoofdstuk 5 worden de resultaten gepresenteerd. Eerst wordt de observatie beschreven aan de hand van mijn aantekeningen met het Place Game-model. Vervolgens worden de resultaten van de bezoekers en de medewerkers beschreven. Tot slot wordt dit teruggekoppeld aan de literatuur.

In hoofdstuk 6 wordt er een conclusie getrokken over de hoofdvraag en deelvragen. Er wordt gekeken naar de literatuur, de openbare ruimte wordt beoordeeld en de relevantie van de third place van Oldenburg wordt bekeken in hoeverre dat anno nu en in Nederland nog relevant is.

In hoofdstuk 7 wordt de discussie beschreven van mijn eigen proces en handelen en worden aanbevelingen gedaan voor mogelijk vervolgonderzoek.

Hierna volgt de literatuurlijst volgens het APA-format, waarna de bijlagen worden getoond met de interviewguides en het beoordelingsformulier van het Place Game-model.

3. Theoretisch kader: 'Third place' en de openbare ruimte

In dit hoofdstuk wordt als eerst de third place gedefinieerd, waarna de herkomst van het begrip wordt vermeld en de kenmerken van het concept gegeven. Als tweede wordt het in beeld gebracht ten opzichte van openbare ruimtes en ten derde wordt ingegaan op de parallelle levens. Ten vierde wordt verteld welke rol third places hebben bij placemaking en ten slotte wordt het Place Game-model geïntroduceerd.

3.1 Third place

Zoals in de aanleiding en de wetenschappelijke relevantie verteld, is de third place een theorie van Ray Oldenburg die in Amerika is opgesteld (1989). De third place is een openbare plek waar mensen samenkomen en connecties maken. Het bevindt zich juist niet in de first place, thuis, of de second place, werk. Volgens Hawkins & Ryan (2013) spendeert het overgrote deel van de mensen hun meeste tijd in hun first en second place. Zij omschrijven, net zoals Oldenburg, dat waar de first en second place de plekken zijn waar mensen dagelijks komen, de third place juist dient om te ontmoeten en ontspannen (Hawkins & Ryan, 2013; Laing & Royle, 2013). Francis et al. (2012, p. 402) sluiten hierop aan en zij definiëren de third place als een 'ontmoetings- of samenkomstplek die buiten het huis en de werkplek bestaat en die over het algemeen toegankelijk is voor leden van het publiek'. Oldenburg en Francis et al. omschrijven third place als plekken zoals biertuinen, hoofdstraten, pubs, cafés en postkantoren (2000; 2012). Joseph Wechbergs (1966) stelde een Weense koffietent als third place ter discussie en zag het als een 'ontsnapping' van thuis en werk. Vaak zijn deze plekken openbare ruimtes in het publieke domein en zitten ze in het hart van de sociale vitaliteit van een gemeenschap (Oldenburg, 2000).

In dit onderzoek wordt de definitie van de third place die Oldenburg en Brissett (1982) hebben opgesteld gebruikt. Zij deden onderzoek naar het dalen van het Amerikaanse gemeenschapsleven en constateerden het verlies van third places. Mensen leefden volgens hen in een 'twee-staps model van bestaan', waarbij ze enkel heen en weer tussen thuis en werk gingen en waar sociale relaties onder leden (p. 266). De third place zou volgens Oldenburg en Brissett als vanzelfsprekend moeten opgaan in het dagelijks leven en niet als iets 'speciaals' worden beschouwd.

Om als een third place te dienen, zijn er verschillende kenmerken waaraan de plek zou moeten voldoen (Oldenburg, 1989; Oldenburg, 2000; Purnell, 2015). Third places hebben acht verschillende karakteristieken volgens Oldenburg (1989), waarvan de eerste neutraliteit is. In dit onderzoek wordt de neutraliteit beschouwd als een ruimte waar aanwezigheid niet verplicht is. De third place is vrij toegankelijk; je bent er vrijwillig en er is geen uitnodiging vereist. Bezoekers kunnen komen en gaan wanneer zij willen (Oldenburg, 1989).

Een tweede karakteristiek is dat er geen onderscheid is in de status van mensen. Er bestaat geen hiërarchie in het verschil in toegang tussen mensen. De sociale status mag niet het verschil zijn voor deelname aan de third place (Humphreys, 2007; Oldenburg, 2000; Peaslee et al., 2013). Third places zouden daarom gezien moeten worden als een 'gelijkmaker' (Metha & Bosson, 2010; Oldenburg, 2000).

De derde karakteristiek is dat volgens Oldenburg bij een third place de ontmoeting en dialoog centraal staan. Het belangrijkste component van het ontwikkelen van relaties in de gemeenschap is interactie (Park, 1952). Daarom zou conversatie de hoofdactiviteit moeten zijn en de gesprekken een speels karakter moeten hebben, wat aansluit op een ander kenmerk van de speelse sfeer (Harris, 2007; Oldenburg, 2000; Tolbert et al., 1998).

De vierde karakteristiek gaat over toegankelijkheid en laagdrempeligheid. Dit wil zeggen dat eenieder het kan betreden en zich welkom kan voelen (Oldenburg, 2000). Hierbij moet worden gekeken naar toegangswegen, zoals trappen en liften, en de ruimtes in de gangen voor bijvoorbeeld mensen in een rolstoel. En het moet de mensen accommoderen die er verblijven; ze moeten worden voorzien in hun behoeften tijdens het verblijf.

Een vijfde kenmerk is dat er vaak reguliere gasten zijn. Deze bezoekers komen regelmatig langs. Jeffries et al. (2009) noemen hen ook wel poortwachters, of volgens Oldenburg (2000) stamgasten. Zij kunnen de sfeer karakteriseren, zodat nieuwkomers mee kunnen doen.

Het zesde kenmerk is dat de ruimte een niet zo imponerend karakter heeft (Oldenburg, 1989; Peaslee et al., 2013).

Het zevende kenmerk is dat er een speelse sfeer is. Blijdschap en frivoliteit overheersen angst en vervreemding. De toon is luchtig; mensen maken grapjes en kletsen, de gesprekken hebben een speels karakter (Harris, 2007; Oldenburg, 2000; Tolbert et al., 1998).

Het laatste karakteristiek gaat over dat bezoekers zich thuis kunnen voelen in een third place, ook al bevinden ze zich buiten hun eigen thuis. Seamon's (1979) heeft dit verder gedefinieerd. Hij zegt dat het meer om een ervaringswereld gaat. Dit gevoel wordt mogelijk gemaakt door een aantal kenmerken: het gevoel van warmte, gevoel van bezit, spirituele regeneratie – ook wel herstel en rust – en geworteldheid. Als een third place deze elementen zou bevatten voor bezoekers, zou de plek kunnen aanvoelen als een tweede thuis. Hij benadrukt dat het niet per se een fysieke huisvesting hoeft te zijn, maar dus om het gecreëerde gevoel van thuis gaat.

Er is discussie over een ander kenmerk, namelijk eten en drinken (Purnell, 2015). Oldenburg meent dat het geen vereiste is voor een third place, maar wel een belangrijk aspect is (Mayer & Knox, 2006; Oldenburg, 2000).

Een third place kan ook worden bestudeerd vanuit de perspectieven van Henri Lefebvre en Edward W. Soja. Lefebvre (1991) stelt dat ruimte niet enkel fysiek is, maar ook sociaal wordt geproduceerd en ervaren. Hij maakt onderscheid tussen drie soorten ruimten: de 'perceived space', de fysieke ruimte, een 'conceived space', de geplande ruimte en de 'lived space', hoe mensen het gebruiken en ervaren. In het geval van de bibliotheek verwijst de fysieke ruimte naar tastbare elementen zoals boekenkasten, tafels en computers; de geplande ruimte betreft het ontwerp en de bedoelingen van de architecten en beleidsmakers; de geleefde ruimte gaat over hoe de bezoekers de ruimte daadwerkelijk ervaren, in de vorm van interactie, ontmoeting en ontspanning. Soja (1996) bouwt voort op Lefebvre en vertaalt Lefebvre's driedeling naar zijn eigen concepten van de fysieke ruimte (firstspace), de mentale ruimte (secondspace) en thirdspace, die hij beschouwt als de sociale ruimte waarin beide dimensies samenkomen. De thirdspace is volgens Soja een sociaal proces: het is de ruimte waar culturele identiteiten samenkomen, waar machtsstructuren zichtbaar worden en

waar mogelijkheden ontstaan voor maatschappelijke verandering. Waar Lefebvre vooral de productie van ruimte beschrijft, geeft Soja's thirdspace dus ook een politieke invalshoek en dient het als instrument om sociale processen en machtsverhoudingen te analyseren. Deze theorieën sluiten nauw aan bij het concept van de third place, zoals Oldenburg dat had geformuleerd (1989). In eerste instantie beschouwde Oldenburg bibliotheken niet als third places, vanwege hun associatie met stilte en studie. Daarmee leunde de bibliotheek op de conceived of secondspace: een plek ontworpen voor een specifieke functie van boeken lenen en lezen, waarin ontmoeting geen primaire rol speelde. Echter, de moderne bibliotheek, zoals de Bibliotheek Utrecht Neude, verandert deze functie. Door het organiseren van culturele evenementen, het bieden van flexibele werkplekken en het faciliteren van ontmoeting, beweegt de bibliotheek zich in de richting van een third place. In deze scriptie wordt daarom gewerkt met het concept van Oldenburg, vanwege de concrete en meetbare kenmerken die hij biedt.

3.2 Openbare ruimte

Third places bevinden zich vaak op openbare ruimtes. De openbare ruimte vormt de ruggengraat van een levendige samenleving. Het concept is op verschillende manieren te benaderen. Als eerste wordt een beschrijving van het concept gegeven. Vervolgens wordt het concept aan de hand van vier dimensies gedefinieerd en wordt het geplaatst binnen bredere theorieën over de openbare ruimte.

Volgens Jane Jacobs (1961) draagt een goed ingerichte openbare ruimte bij aan de identiteit van een gebied en bevordert het ook het welzijn van bewoners. Het stimuleert sociale interactie, veiligheid, gezondheid en zelfs de economie. Openbare ruimtes vervullen verschillende functies: ze bieden een plek om te verblijven, een mogelijkheid tot ontmoeting en dienen als passages (Ter Avest & Helleman, 2024). Openbare ruimten fungeren als ontmoetingsplekken waar mensen uit verschillende lagen van de bevolking samenkomen, waardoor een gevoel van gemeenschap kan ontstaan (Carr et al., 1992; Van Melik, 2015). Hoewel openbare ruimtes meestal in de buitenlucht te vinden zijn, kunnen ze ook overdekt zijn, zoals kerken, kloosters of bibliotheken (Ter Avest & Helleman, 2024). Het belangrijkste kenmerk van een openbare ruimte is toegankelijkheid voor iedereen, wat inclusie en veiligheid bevordert (Van Melik, 2015; Ter Avest & Helleman, 2024; UN-Habitat, 2018).

De bibliotheek wordt in dit onderzoek benaderd als een vorm van openbare ruimte, een concept dat op meerdere manieren kan worden geïnterpreteerd. Volgens Van Melik (2015) kent het begrip openbare ruimte vier dimensies: topografie, ontmoeting, toegankelijkheid en eigendom. In de eerste plaats kan openbare ruimte topografisch worden begrepen als een fysieke ruimte. Het gaat om een concreet gebouw. Ten tweede gaat het over ontmoeting. Publieke ruimten worden vaak gekenmerkt als plekken waar mensen met uiteenlopende achtergronden elkaar kunnen tegenkomen (Bibliotheek Utrecht, n.d.; Van Melik, 2015). Hierbij kan ook worden gedacht aan het actief stimuleren van ontmoeting, door het organiseren van activiteiten. Tegelijkertijd kent deze ontmoetingsfunctie beperkingen. Als de openbare ruimte wordt gereguleerd met gedragsregels, cameratoezicht en openingstijden, kan dit een spanningsveld opleveren tussen de toegankelijkheid en controle (Bibliotheek Utrecht, 2017; Mitchell, 1995). Mitchell (1995) wijst erop dat dergelijke beheersmechanismen het publieke karakter van een ruimte kunnen ondermijnen: hoewel het toegankelijk zou moeten zijn in de theorie, is het gebruik in de praktijk gebonden aan voorwaarden. Ten derde gaat het over toegankelijkheid. Volgens Van Melik (2015) moet een openbare ruimte in principe voor iedereen toegankelijk zijn, ongeacht achtergrond. Ook zouden er geen belemmeringen

moeten zijn met eventuele openingstijden of entreegelden. Ten vierde gaat het over eigendom. Vaak is de openbare ruimte in overheidshanden. Echter, het kan ook voorkomen dat een publieke plek voor private doeleinden wordt gebruikt, zoals het afsluiten van een plein voor een concert, of dat een private plek voor het publiek wordt gebruikt, zoals ziekenhuizen. De scheiding tussen publiek en privaat is niet even strikt en wordt mede bepaald door de manier waarop mensen de ruimte ervaren. Deze ervaring is subjectief en kan variëren per individu, aangezien het daadwerkelijke gebruik van de ruimte vaak verschilt van de bedoelde functie ervan (Van Melik, 2015).

De openbare ruimte kan ook in een driedeling worden onderscheiden, zoals Laven et al. (2017) hebben gedaan. Zij onderscheiden de ruimte in een sociale, functionele en economische dimensie. Als eerste thema presenteren ze de 'vrije ontmoetingsruimte'. Hier gaat het om het publiek en is het een verzamelplaats van de samenleving. Het biedt ruimte voor uitwisseling van informatie en meningsuiting. Als tweede thema is er de 'frictieloze transitieruimte', waar het draait om mensen die elkaar kunnen passeren zonder dat er wrijving, ook wel interactie of zelfs ruzie, ontstaat. Hier staan orde, veiligheid en beheersing centraal. In de bibliotheek wordt de veiligheid gehandhaafd met een beveiligingsteam en camera's. Hier komt het spanningsveld van Mitchell terug, vanwege de controlemechanismen (1995). Als derde thema is er de 'gethematiseerde transitieruimte'. Hier gaat het meer over economie en esthetiek. De ruimtes zijn ontworpen om de bezoeker te amuseren en dragen bij aan waardecreatie, door middel van tijdelijke evenementen, thematische inrichting en reclame. Vaak zijn de ruimtes publiek toegankelijk, maar hebben ze kenmerken van commercie. Dit kan leiden tot spanning tussen het publieke karakter van de ruimte en de inmenging van de commercie.

3.3 Parallele levens

Jane Jacobs (1961) bevestigde dat bij openbare ruimten mensen van verschillende achtergronden met elkaar in contact kunnen komen. De ruimtes trekken uiteenlopende bezoekers aan, zo ook de bibliotheek. Deze mensen hebben vaak niet één-op-één contact, maar leven langs elkaar heen terwijl ze wel dezelfde ruimte gebruiken. Dit fenomeen bestaat als 'parallele levens', volgens Valentine (2008). Jongeren en ouderen kunnen bijvoorbeeld tegelijkertijd in dezelfde bibliotheek aanwezig zijn, maar elkaar mijden. Verschillende theorieën bevestigen dit fenomeen, zoals Goffman (1963) die het heeft over de 'ongefocuste interactie': mensen zijn zich bewust van elkaars aanwezigheid, maar zullen niet direct interacteren. Ook de theorie van 'co-presence without co-mingling' van Lofland (1989) sluit hierop aan. Hij stelt dat mensen wel samen zijn, maar niet mengen. De verschillende theorieën menen dat de gedeelde aanwezigheid zonder directe communicatie bijdraagt aan een gevoel van comfort en verbondenheid. Als mensen vaker komen, zoals reguliere gasten wat een kenmerk is van Oldenburgs third place, dan kan het concept van 'familiar stranger' optreden (Milgram, 1977). Mensen gaan elkaar van gezicht herkennen, zonder elkaar daadwerkelijk te kennen. Ook dit draagt bij aan een band van vertrouwen. Deze dynamiek sluit aan bij de third place van Oldenburg (1989) waar veel informele sociale interactie plaatsvindt en waar mensen langs elkaar heen bewegen. Daarnaast sluit Jacobs' 'straatballet' hier nauw op aan, waarin zij stelt dat terugkerende bezoekers voor een vorm van sociale controle zorgen (1961). Men merkt elkaars aanwezigheid op, wat bijdraagt aan het gevoel van gemeenschap, ondanks dat dit gevoel niet hoeft te ontstaan via direct contact.

De bibliotheek is hier een voorbeeld van: dagelijks komen er verschillende bezoekers op af, met ieder hun eigen reden. Sommigen zoeken actief contact door mee te doen met activiteiten,

anderen blijven liever op zichzelf in de studieruimtes. Toch bevinden ze zich allemaal in hetzelfde gebouw. Dit sluit aan bij Young's (1990) concept van 'het samenzijn van vreemden'. De bezoekers delen als collectief de ervaring van de ruimte. Daarbij is de bibliotheek een voorbeeld van sociale infrastructuur. Wanneer mensen met uiteenlopende achtergronden elkaar daar ontmoeten, ook al is het vluchtig, kan dit leiden tot wederzijdse herkenning en dus de 'familiar stranger' (Milgram, 1977). Echter, het hoeft niet te leiden tot een daadwerkelijke dialoog en begrip. Ontmoetingen kunnen ook negatieve emoties oproepen, zoals ongemak of zelfs vijandigheid, als sociale normen botsen (Valentine, 2008; Spierings en Van der Velde, 2012; Watson, 2006). Dat heeft als resultaat dat sommige bezoekers de bibliotheek mijden of bewust bekenden opzoeken. Het open karakter van de bibliotheek hoeft daarom niet te betekenen dat het voor iedereen op gelijke wijze kan aanvoelen als toegankelijk en veilig.

3.4 Placemaking

Placemaking is een benadering die gericht is op het creëren van levendige, toegankelijke en betekenisvolle publieke ruimtes. Het concept beoogt plekken te ontwikkelen waar mensen niet alleen passeren, maar ook willen verblijven en ontmoeten (Laven et al., 2017). Wyckoff omschrijft placemaking als 'een kwalitatieve plek maken waar mensen willen leven, werken, spelen en leren' (2014, p. 2). Deze strategie draait om meer dan enkel de fysieke inrichting; het omvat ook programmering, beleid en betrokkenheid van lokale gemeenschappen. Loh et al. (2022) benadrukken dat placemaking een sociaal-ruimtelijk proces is dat inzet op de activatie van plekken, zonder dat de bestaande identiteit verloren gaat. Placemaking kan daarom de publieke ruimte als een ontmoetingsplek inzetten, zoals een bibliotheek. De bibliotheek is een sociaal knooppunt en door placemaking toe te passen, kan het zich ontwikkelen tot een toegankelijker ruimte waar verschillende gemeenschappen samenkomen en ruimte is voor participatie van bewoners en bezoekers.

Volgens Verheul (2017) zijn er vier verschillende vormen van placemaking. Daarbij horen vier verschillende interventies die zorgen voor de totstandkoming van de placemaking. De vormen van placemaking zijn: culturele placemaking, economische placemaking, innovatieve placemaking, sociale placemaking. Als eerste vorm is er de culturele placemaking. Dit richt zich op het herstellen of versterken van de identiteit van een plek via optredens, theater en sportactiviteiten, wat de lokale samenhang bevordert en nieuwe bezoekers aantrekt. Als tweede vorm draait het bij economische placemaking om herbestemming van leegstaande gebouwen, waardoor niet alleen de ruimte wordt opgewaardeerd, maar ook de waarde van de omgeving stijgt. De herwaardering voor de ruimte, net als bij de bibliotheek van Gouda die zich in een oude chocoladefabriek bevindt, trekt ook mensen aan, omdat het als een 'landmark', ook wel oriëntatiepunt, in de stad kan worden gezien (Lynch, 1960). Als derde vorm stimuleert innovatieve placemaking nieuwe ideeën en samenwerkingen door het samenbrengen van mensen met verschillende achtergronden en expertises, vaak in laagdrempelige openbare werkplekken. Door de aanwezigheid van flexibele werkplekken is er ruimte in de bibliotheek voor werkenden om kennis te delen. De kruisbestuiving van verschillende bezoekers draagt bij aan innovatie en creativiteit. Als vierde vorm richt sociale placemaking zich op het versterken van gemeenschappen en het tegengaan van sociaal isolement, door ruimte te bieden aan diverse groepen en initiatieven te ondersteunen.

Naast deze vier vormen benoemt Verheul vier soorten interventies die zorgen voor de uitwerking van placemaking: de hardware, de software, de mindware en de orgware (2017). Samen zorgen ze voor een integrale aanpak. Ten eerste verwijst hardware naar de fysieke inrichting van de ruimte, zoals zitplekken en ruimte voor voetgangers die aansluiten bij Gehl's principes van de 'stad op ooghoogte' (Gehl, 2010). Ten tweede gaat software over de programmering van activiteiten en evenementen in de ruimte, wat overlapt met het 'lighter, quicker, cheaper'-principe van het Project for Public Spaces (PPS, n.d.). Zij hanteren de 'power of ten': een goede plek moet minimaal tien redenen bieden om ernaartoe te gaan (PPS, z.d.). Ten derde gaat mindware over hoe mensen een plek beleven en waarderen, zoals kennis uitwisselen en contact maken. Dat verandert met de tijd en is continu in beweging (Verheul, 2017). Ten slotte gaat orgware over de samenwerking tussen betrokken partijen, waarbij de trend verschuift van top-down naar bottom-up initiatieven. Deze interventies, samen met de verschillende vormen, dienen als een raamwerk voor het aantrekkelijk vormgeven van de publieke ruimte.

3.5 Project for Public Spaces: Place Game

Om na te gaan of de bibliotheek een 'goede' openbare ruimte is, wordt de Place Game van Project for Public Spaces (PPS)⁵ als analysekadertoegepast. PPS is een non-profitorganisatie uit New York die zich baseert op het werk van W.H. Whyte (1980). Whyte heeft onderzocht hoe mensen openbare ruimten gebruiken en ervaren. Door observaties van sociale interacties en bewegingspatronen kreeg hij inzicht in wat een ruimte aantrekkelijk en functioneel maakt. Op basis van zijn bevindingen ontwikkelde PPS de 'Place Game', een methode om de kwaliteit van openbare ruimten te evalueren. De Place Game heeft vier kernkwaliteiten van een openbare ruimte als speerpunten: comfort en uitstraling, toegankelijkheid, gebruik en activiteiten en sociale kwaliteit.

Bij de toepassing van deze methode komen bovenstaande concepten samen. Door te beoordelen of de bibliotheek uitnodigt tot verblijf en ontmoeting aan de hand van de Place Game, kan worden vastgesteld in hoeverre de bibliotheek als een third place functioneert. Daarnaast beoordeelt de Place Game de openbare ruimte. Ook richt de Place Game zich op de gebruikers en hoe zij interacteren, waaruit kan blijken of in de bibliotheek veelal parallelle levens zijn of meer sprake is van interactie. Tot slot kan de Place Game als een analyse dienen voor placemaking, nu het de beleving van de bibliotheek vanuit de bezoeker belicht en analyseert hoe de hardware, software, mindware en orgware samen komen. Deze analyse wordt bij de observatie in hoofdstuk 5 verder uitgewerkt.

Hoewel deze methode gestructureerd is, blijft de beoordeling subjectief. Naast enkele objectief meetbare elementen, zoals het aantal aanwezige personen of beschikbare plekken, berust de evaluatie grotendeels op mijn persoonlijke indruk. Aspecten zoals de aantrekkelijkheid en levendigheid van de bibliotheek worden vooral op basis van interpretatie beoordeeld, waardoor het een subjectief karakter behoudt.

⁵ Zie de bijlage, hoofdstuk 9, voor de Place Game

4. Methodologie

In dit hoofdstuk worden als eerste de verschillende onderzoeksmethoden behandeld, vervolgens de interviews en de populatie die is ondervraagd tijdens het veldwerk. Het hoofdstuk wordt afgesloten met de ethiek.

Kwalitatief onderzoek

De meest voorkomende manieren van onderzoek doen zijn kwalitatief en kwantitatief onderzoek. Een kwalitatieve methode kijkt naar de betekenis die mensen aan een situatie of evenement geven (Vennix, 2019). Het legt uit wat mensen ervaren, geloven, hoe ze interacteren of zich gedragen (Pathak et al., 2013). Hiermee wil het inzicht creëren in de betekenis van het sociale leven, omdat ze ervan uitgaan dat de wereld persoonlijk is geconstrueerd en wat in de tijd verandert (Merriam, 2002). Daarnaast wil het de individuele deelnemers een stem geven (Fossey et al., 2002). Kwalitatief onderzoek is daarmee een paraplueterm voor een reeks van strategieën om onderzoek te doen naar hoe mensen het sociale leven interpreteren (Hammersley, 2013). De meest voorkomende strategieën zijn observaties, interviews en tekstanalyse (Pathak et al., 2013).

Het kwantitatieve onderzoek kijkt naar statistieken (Hammersley, 2013; Vennix, 2019). De methodes zijn vaak gebaseerd op vooraf vastgestelde variabelen, via gesloten vragen of gestandaardiseerde enquêtes (Vennix, 2019). Dit kan veel zeggen over hoeveel mensen de bibliotheek als een third place beschouwen, maar het zegt weinig over waarom ze dat vinden. Daarom zal een kwantitatieve methode deze scriptie beperken in de verklaring waarom bezoekers en medewerkers de bibliotheek wel of niet als een third place zien en is er voor de kwalitatieve methode gekozen, om dieper in te gaan op de verklaringen.

4.1 Onderzoeksmethoden

Observatie

Kwalitatief onderzoek bestaat uit verschillende onderzoeksmethoden, waaronder observatie. Als eerste is er gekeken hoe de bibliotheek als een openbare plek fungeert. Jane Jacobs en William H. Whyte hebben beide onderzoek gedaan naar hoe de openbare ruimte wordt benut (1961; 1980). Jacobs focuste hierbij op de bevolking die de openbare ruimte gebruikte. Hiervoor keek ze naar hoe intensief straten werden gebruikt op verschillende momenten van de dag (Jacobs, 1961). Als er meer mensen zich op de straat bevinden, is er meer sociale controle. Dit zorgt ervoor dat mensen zich veiliger voelen. Whyte was geïnteresseerd in het gebruik van de openbare ruimte zelf en observeerde het gedrag van voetgangers. Aan de hand van observaties en interviews stelde hij dat plekken, zoals openbare ruimtes, van belang zijn voor stedelijk leven (Whyte, 1980). In de jaren negentig heeft een New Yorkse non-profitorganisatie, Project for Public Spaces (PPS), het onderzoek van Whyte overgenomen en hierop voortgebouwd. Hun doel is om openbare plekken te ontwerpen samen met de mensen die de plekken gebruiken, waardoor de community wordt versterkt (PSS, z.d.). Om de openbare ruimte te beoordelen, is het observatiemodel Place Game ontworpen naar Whyte's onderzoek.

De Place Game heeft als doel om te bepalen wat goed werkt in een openbare ruimte en welke aspecten verbeterd kunnen worden, wat gebaseerd wordt op de observaties van het gebruik van de

ruimte (PPS, n.d.). De Game heeft als eerste stap observeren. Hierbij wordt gelet op het gevoel van veiligheid, welke activiteiten er plaatsvinden en of er sprake is van betrokkenheid van bezoekers, als er bijvoorbeeld vrijwilligerswerk plaatsvindt. De tweede stap is betrokkenheid en analyse. Hierbij worden mensen geïnterviewd over wat ze van de plek vinden en wat er verbeterd kan worden. De Game kan op elke openbare ruimte worden toegepast, wat het een geschikte observatiemethode maakt voor dit onderzoek, al moet de subjectiviteit in acht worden genomen. Deze Place Game lijkt veel op het maken van veldnotities. Veldnotities zijn notities die een observeerder maakt om bij te houden wat er om diegene heen gebeurt (Hatch, 2023). Vaak zijn het ruwe schetsen en beschrijft het de context, acties en gesprekken. Aan de hand van de Place Game zijn de notities geordend en selectief. Er wordt gebruikgemaakt van een puntensysteem, wat de vrijheid van de onderzoeker kan beperken. Vandaar dat ik de observaties schriftelijk heb toegelicht.

De Place Game onderscheidt vier kernkwaliteiten die vervolgens zijn onderverdeeld in abstracte waarden en daarna in voorbeelden van meeteenheden. De vier kernkwaliteiten zijn: comfort en uitstraling, toegankelijkheid, gebruik en activiteiten en sociale kwaliteit.

De abstracte waarden zijn per kernkwaliteit uitgewerkt. Zo horen bij comfort en uitstraling: veilig, aantrekkelijk en historisch. Bij toegankelijkheid hoort beloopbaar, nabijheid en gemakkelijk. Bij gebruik en activiteiten horen plezier, levendig en nuttig. Bij sociale kwaliteit horen vriendelijkheid, trots en samenwerkend.



Figuur 10 Place Game. (PPS, n.d.).

De meeteenheden kunnen per kernkwaliteit en abstracte waarde verschillen. In deze scriptie zijn de volgende meeteenheden gekozen. Bij comfort en uitstraling horen: de aantrekkelijkheid van de bibliotheek, het gevoel van veiligheid, hoe schoon het is, hoe goed het onderhouden is en of je er comfortabel kan zitten. Bij toegankelijkheid wordt gemeten hoe goed het te zien is van een afstand, of het gemakkelijk is om binnen te geraken, of je er gemakkelijk kan rondlopen en of er voldoende bewegwijzering is. Bij gebruik en activiteiten wordt de mix van diensten die de bibliotheek verleent gemeten, de frequentie van de activiteiten, hoe druk het is of het economisch vitaal is. Ten slotte wordt er bij de sociale kwaliteit de hoeveelheid groepen gemeten, of er vrijwilligers zijn, of er trots en bezit te zien is en of er kinderen en ouderen zijn.

Observatie wordt als methode door Lynch beschreven als de 'systematische beschrijving van evenementen, gedragingen en artefacten in de sociale setting gekozen voor de studie' (1990). Veldwerk houdt in om actief te kijken en gedetailleerde notities te maken (DeWalt & De Walt, 1998). Observatie helpt om non-verbale expressie of gevoelens te bestuderen, om te kijken wie met wie interactie maakt en hoelang mensen bezig zijn met bepaalde activiteiten (Kawulich, 2005). Echter, er zijn beperkingen met observaties. Het gender van de onderzoeker kan invloed hebben op de resultaten, omdat je gemakkelijker of minder gemakkelijk toegang kan krijgen tot bepaalde informatie (DeWalt & DeWalt, 1998). Daarnaast wordt er geobserveerd door een persoon die altijd

bevooroordeeld is (Kuwalich, 2005). Om dit in acht te nemen, moet worden gekeken naar het gender, de etniciteit en de klasse van de onderzoeker, oftewel de positionaliteit. Ik ben een witte, Nederlandse vrouw en student. Tijdens dit onderzoek heb ik zowel voordelen als nadelen ondervonden vanwege mijn positionaliteit. Als opruimkracht heb ik het voordeel dat ik bekend ben met mijn collega's. Hen kon ik zo gemakkelijk benaderen voor een interview en ze wilden graag meewerken. Daarnaast heb ik als voordeel dat ik de bibliotheek regelmatig in mijn vrije tijd bezoek, zodat ik met meer gemak bezoekers aan kon spreken over hun ervaring met de bibliotheek als plek. Een nadeel zou kunnen zijn geweest dat ik tijdens de interviews met medewerkers in een tijdelijke onderzoekersrol ben gekropen, waardoor er afstand tussen ons is gecreëerd (Vennix, 2019). Wellicht zouden medewerkers hierdoor anders antwoorden dan ze in een gewone conversatie zouden hebben gedaan, wat de resultaten kon beïnvloeden.

Complete observeerder

Tijdens de observatie kan een onderzoeker verschillende rollen innemen, die opgesteld zijn volgens Gold (1958). Te beginnen bij een 'complete participant'; de onderzoeker is onderdeel van de groep, zonder dat de groep weet dat deze een onderzoeker is. Ten tweede kan de onderzoeker een 'participant als een observeerder' zijn. De onderzoeker gaat op in de groep, maar de groep weet dat dit een onderzoeker is. Ten derde kan de onderzoeker een 'observeerder als participant' zijn, waardoor de onderzoeker deel kan nemen aan bepaalde activiteiten, maar zijn voornaamste doel is data verzamelen. Ten slotte kan de onderzoeker een 'complete observeerder' zijn. De onderzoeker kan aanwezig zijn in de ruimte van het onderzoek, maar niemand van het onderzochte fenomeen weet dat ze onderzocht worden. In dit onderzoek heb ik voor meerdere rollen gekozen, waaronder de complete observeerder, omdat dit de meest objectieve manier van observeren mogelijk maakt. Als complete observeerder neem je dezelfde ruimte in als die van de bezoekers van de bibliotheek, waardoor je onopvallend kan opereren. Het gedrag van de bezoekers wordt hierdoor niet beïnvloed en zo kunnen natuurlijkere reacties en gedrag worden genoteerd. Dit vergroot de betrouwbaarheid van de resultaten.

Complete participant

Tegelijkertijd heb ik ook de rol van de complete participant, omdat ik erwerk. Een complete participant is een etnografische methode waarbij de onderzoeker deelneemt aan de dagelijkse activiteiten en interacties van een groep mensen, zonder dat zij weten dat de onderzoeker deelneemt (Musante, 2015). De methode onderzoekt dingen, elementen en gebeurtenissen in het dagelijks leven die mensen als vanzelfsprekend beschouwen (Hatch, 2023).

Het nadeel hiervan is dat objectiviteit achterwege kan blijven (Gold, 1958). Hier vallen ook ethische kwesties onder, als de onderzoeker niet aan alle medewerkers heeft verteld dat diegene met dit onderzoek bezig is. Dan zou de onderzoeker de medewerkers bedriegen (Gold, 1958). Volgens Walshe et al. is een onderzoeker altijd onderdeel van zijn omgeving en dus het onderzoeksveld (2012). De onderzoeker moet zich open en niet-oordelend opstellen en zich ervan bewust zijn dat er mogelijke cultuurschokken optreden (DeWalt & DeWalt, 1998).

Participerend observeren

Ten slotte ben ik ook participierend aan het observeren. De onderzoeker bestudeert bij participerende observatie mensen in hun natuurlijke omgeving, door hen te observeren en over hun activiteiten te ondervragen. In dit onderzoek heb ik de bezoekers op de hoogte gesteld van mijn onderzoek; zo heb ik een Radboudtrui aangedaan en aangegeven dat ik een student ben die onderzoek doet naar de reden waarom bezoekers naar de bibliotheek komen. Tijdens het vragen maakt de onderzoeker notities van de antwoorden van de respondenten en beschrijft de populatie die deze heeft ondervraagd. Het voordeel van participierend observeren is dat beide partijen op de hoogte zijn van wat er speelt en waar het interview voor bedoeld is, wat de ethische waarden verhoogt (Kuwalich, 2015). Tegelijkertijd is het nadelig, omdat er een afweging bestaat tussen de diepgang van het onderzoek die de onderzoeker onthult en het vertrouwen dat de respondent aan de onderzoeker verstrekt. Volgens Schensul, Schensul en LeCompte is het gebruik van deze methode goed om inzicht te krijgen hoe mensen met elkaar omgaan en om bekend te raken bij de gemeenschap (1999).

4.2 Interviews

Semigestructureerde interviews – Medewerkers

In dit onderzoek heb ik ervoor gekozen om medewerkers aan de hand van semigestructureerde interviews te ondervragen. Dit zijn interviews met een vast stel vragen, wat voor richting zorgt tijdens het interview. De vragen zijn open en er hoeft geen specifieke volgorde in te zitten in het stellen van de vragen (Reulink & Lindeman, 2005; Baarda, 2020). Tegelijkertijd is er ruimte voor verdieping op basis van het gesprek (Vennix, 2019). Voor de medewerkers was de vragenlijst uitgebreid, omdat zij gemiddeld vier tot acht uur per dag in de bibliotheek werken. Zij hebben rijkere antwoorden kunnen geven over hun ervaringen.

De vragenlijst had de opbouw van de kenmerken van Oldenburg over een plek als third place. Het interview is begonnen met het opvragen van de gegevens van de respondent, zoals leeftijd. Vervolgens werd het interview gelaagder, met een paar opwarmvragen en werden de kenmerken behandeld. Het eindigde met een paar cooling-downvragen over wat de respondenten van het interview vonden, waarna het werd afgesloten.

Om dieper op de ervaringen van de opruimkrachten in te gaan, die vaak als een team met elkaar samenwerken, heb ik ook een ‘focused group interview’ gehouden (Baarda, 2020). ‘Focused group interview’ gaat over de interactie van de groep om data naar voren te halen die anders, bij een één-op-één interview, achterwege zouden blijven (Ho, 2006; Hatch, 2023). De groepen bestaan meestal uit vijf à tien deelnemers die hun meningen en percepties over een bepaald onderwerp kunnen uitspreken. De onderwerpen worden door de onderzoeker geopperd, die tegelijkertijd het gesprek monitort. De deelnemers moedigen elkaar aan om vragen te stellen, anekdotes te vertellen en elkaar te becommentariëren. De onderzoeker houdt zich afzijdig en geeft geen eigen inbreng. Bij mijn focus-groep met de opruimkrachten heb ik vijf medewerkers tegelijkertijd ondervraagd die verschillen in de lengte, dagen en tijden dat ze bij de bibliotheek werken.

Topic-interview - Bezoekers

Tijdens het ondervragen van de bezoekers, heb ik een topic-interview gehouden, omdat de reden van het bezoek van de bezoeker aan de bibliotheek erg uiteen kan lopen. Een topic-interview is een

interview met een (topic)lijst waarop de onderwerpen staan die de onderzoeker tijdens het interview wil behandelen. Door het interviewen van een diverse groep respondenten heb ik veelzijdige informatie verzameld. De bezoekers is de vraag gesteld wat de reden voor het bezoek aan de bibliotheek was. Met deze informatie is geselecteerd wat de bibliotheek als plek maakt om er als bezoeker naartoe te gaan. Vervolgens is de bezoeker gevraagd wat zij zoal leuk vinden aan de plek, om meer te weten te komen wat hen aantrekt in de plek en of ze het als een third place ervaren. Ook aan bezoekers heb ik soms doelgericht gevraagd naar bijvoorbeeld toegankelijkheid of sfeer en hoe ze die zouden beschrijven.

4.3 Veldwerk en populatie

Om de juiste data te verzamelen heb ik op verschillende dagen bezoekers geïnterviewd. Met medewerkers heb ik aparte afspraken gemaakt.

In dit overzicht staat op welke verschillende manieren ik mijn data heb verzameld.

| Methoden | Activiteiten | Duur |
|------------------------|--|----------------------------------|
| Place Game invullen | De bibliotheek van binnen en buiten in detail observeren als complete observeerder. | 2 uur |
| Complete participant | Werken als opruimkracht. Boeken wegzetten, kastcontrole en reserveringen lopen. | 4 weken x 10 uur werken = 40 uur |
| Interviews bezoekers | Participerend observeren. Korte vragenlijst. Informeel gesprekken met studenten, ouders, kinderen. | 40 gesprekken |
| Interviews medewerkers | Semigestructureerde vragenlijst en een focusgroep met opruimkrachten, frontoffice, toezichthouder en backoffice. | 4 interviews en 1 focusgroep |

Tabel 1 Overzicht veldwerk.

Populatie

Eind 2023 werkten er 177 medewerkers bij de Bibliotheek Utrecht (Jaarverslag, 2023). Bij de Bibliotheek Utrecht Neude heb ik verschillende medewerkers geïnterviewd. Ten eerste heb ik een opruimkracht geïnterviewd. Ten tweede heb ik een focus-groep gedaan met vijf verschillende opruimkrachten. Hier werkte er een pas 6 maanden en een ander 8 jaar. Ten derde heb ik een toezichthouder geïnterviewd. Ten vierde heb ik een frontofficemedewerker geïnterviewd. Ten slotte heb ik een medewerker van de backoffice geïnterviewd.⁶

| Wanneer | Medewerker | Werkzaam | Geslacht | Soort interview |
|-------------------------|----------------|-----------|----------|------------------------------|
| Zondag 9 maart 15.00 | Opruimkracht | 3 jaar | Vrouw | Semigestructureerd interview |
| Dinsdag 1 april 11.30 | Frontoffice | 1 jaar | Vrouw | Semigestructureerd interview |
| Woensdag 15 april 12.00 | Backoffice | 6 jaar | Vrouw | Semigestructureerd interview |
| Woensdag 19 maart 11.30 | Toezichthouder | 5 jaar | Man | Semigestructureerd interview |
| Zaterdag 5 april 19.30 | Opruimkracht | 6 maanden | Vrouw | Focus-groep |

⁶ Zie bijlage 9.1 voor de interviewgids van de medewerkers.

| | | | | | |
|-------------------------|---|--------------|----------|-------|-------------|
| Zaterdag april 19.30 | 5 | Opruimkracht | 1 jaar | Vrouw | Focus-groep |
| Zaterdag april 19.30 | 5 | Opruimkracht | 3,5 jaar | Vrouw | Focus-groep |
| Zaterdag april 19.30 | 5 | Opruimkracht | 6 jaar | Vrouw | Focus-groep |
| Zaterdag april 19.30 | 5 | Opruimkracht | 8 jaar | Vrouw | Focus-groep |

Tabel 2 Overzicht interviews medewerkers.

De Bibliotheek Utrecht Neude werd in 2023 door 1.218.673 mensen bezocht, wat gemiddeld 3.338 bezoekers per dag is (Jaarverslag, 2023). Op donderdagochtend 3 april en op woensdagmiddag 9 april heb ik in totaal 40 bezoekers geïnterviewd, waaronder een kind. Opvallend is dat van de 40 mensen die ik heb geïnterviewd er acht Engelstaligen waren. Op elke verdieping heb ik mensen ondervraagd. Om zoveel mogelijk bezoekers aan te spreken, heb ik niet naar hun achtergrond of leeftijd gevraagd; dit zou mensen mogelijk kunnen afschrikken om te antwoorden. De enquête heb ik hiermee zo laagdrempelig mogelijk gemaakt. Tijdens de interviews kwamen echter sommige bezoekers zelf met hun achtergrond, zoals een literair uitgever en een beeldhouwer.⁷

| Donderdagochtend 3 april van 10.00- 14.00 | Verdieping | Man | Vrouw | X | Kind | Engelstalig |
|---|-------------------|-----|-------|---|------|-------------|
| | Begane grond | 5 | 9 | - | - | 1 |
| | Eerste verdieping | 1 | 5 | - | - | - |
| | Tweede verdieping | 2 | 2 | - | - | 1 |
| | Derde verdieping | 2 | - | - | - | 1 |
| | Totaal | 10 | 16 | 0 | 0 | 3 |

Tabel 3 Interviews op donderdagochtend 3 april.

| Woensdagmiddag 9 april 12.00 – 15.00 | Verdieping | Man | Vrouw | X | Kind | Engelstalig |
|--|-------------------|-----|-------|---|------|-------------|
| | Begane grond | 2 | 1 | - | - | 2 |
| | Eerste verdieping | 4 | 1 | - | 1 | 1 |
| | Tweede verdieping | 2 | 2 | - | - | 1 |
| | Derde verdieping | 1 | 1 | - | - | 1 |
| | Totaal | 9 | 5 | 0 | 1 | 5 |

Tabel 4 Interviews op woensdagmiddag 9 april.

4.4 Ethiek

Tijdens het afnemen van interviews met medewerkers en bezoekers heb ik rekening gehouden met de waarden en grenzen van de respondent en mijzelf. Omdat ik een band met medewerkers heb

⁷Zie bijlage 9.1 voor de interviewgide van de bezoekers.

opgebouwd, ben ik me bewust van de invloed die deze band kon hebben op het verloop van het onderzoek. Om deze relatie niet te schaden, ben ik zorgvuldig omgegaan met de informatie die zij hebben gedeeld, zowel in de omgang tijdens het interview als in de verwerking van de data.

Opvallend was dat sommige medewerkers tijdens het interview het begrip van 'neutraliteit' interpreteerden als politieke neutraliteit. Deze informatie heb ik verder niet meegenomen in het onderzoek, omdat het niet meeweegt in de beoordeling van een plek als third place, want dit geeft een andere definitie van neutraliteit: een plek van komen en gaan, zonder verplichtingen te ervaren.

Onder ethiek wordt ook verstaan om het interview en het verdere onderzoek met de respondenten netjes af te sluiten (Hatch, 2023). Als onderzoeker moet je niet abrupt wegtrekken, zeker als de respondenten zich kwetsbaar hebben opgesteld. Daarom heb ik de respondenten bedankt met een presentje en hen gevraagd of ze de resultaten van het onderzoek zouden willen ontvangen.

Afbakening

Dit onderzoek is een single-case study binnen de Bibliotheek Utrecht Neude en niet direct te vergelijken met andere bibliotheken in de regio, omdat dit vestigingen zijn van veel kleinere omvang. Het onderzoek zou wel kunnen worden gerepliceerd in andere grote bibliotheken, van vergelijkbare omvang, bezoekersaantallen, activiteiten en dienstverlening.

5. Resultaten

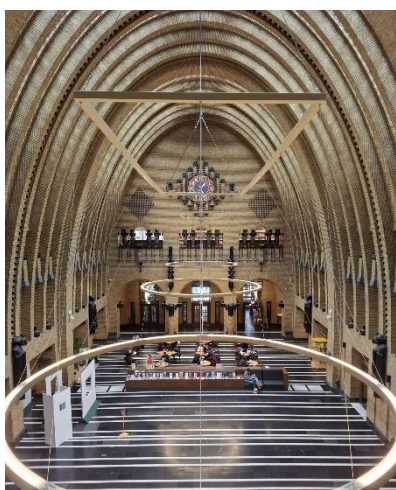
In dit resultatenhoofdstuk worden als eerste de observaties aan de hand van de Place Game met toelichting beschreven. Vervolgens worden de resultaten van de topic-interviews met bezoekers gepresenteerd, op volgorde van de acht kenmerken van een third place van Oldenburg. Ten slotte worden de resultaten van de semigestructureerde interviews van de medewerkers gepresenteerd, eveneens op volgorde van de kenmerken.

5.1 Observatie

Tijdens de observatie heb ik geprobeerd te doen alsof ik een bezoeker was en voor de eerste keer de bibliotheek betrad. Mijn bevooroordeelde als opruimkracht heb ik proberen te onderdrukken. In tweede instantie heb ik de gegevens wel aangevuld met eerdere observaties tijdens mijn ervaringen als bezoeker en medewerker, die als ondersteuning dienen voor de beoordeling van de Place Game. De tabellen met de beoordeling zijn door mij ingevuld. De kleuren zijn gelijk aan het beoordelingsnummer: 1 is grijs, 2 is geel, 3 is groen, 4 is donkergroen. 1 is de laagste score, 4 de hoogste.

Comfort en uitstraling

Op het gebied van aantrekkelijkheid heb ik de bibliotheek gescheiden tussen de ruimte van binnen en de uitstraling van het gebouw naar buiten. Aan de voorzijde heeft de Bibliotheek Utrecht Neude een monumentale voorgevel, wat bijdraagt aan de zichtbaarheid in de stad en de bibliotheek een eigen karakter geeft. Het pand is centraal gelegen in de stad. De uitstraling aan de buitenzijde wordt echter ook negatief beïnvloed door het rondhangen van groepen mensen, waaronder mensen die roken, drinken of afval achterlaten. Dit kan de aantrekkelijkheid verminderen.



Figuur 11 De hal van de Bibliotheek Utrecht Neude.

Van binnen is de entreehal ruim opgezet. Het plafond bestaat uit bakstenen bogen en glas. Binnen oogt het verzorgd, de ruimtes zijn open en licht en bezoekers verspreiden zich over het hele gebouw. Brede deuren leiden naar de roltrappen en liften waar de bezoekers gemakkelijk naar de eerste verdieping kunnen. In de hal zijn er soms daklozen die hun dag in de bibliotheek doorbrengen. In de avonden geeft de sfeerverlichting achter het glas naast de bakstenen bogen in de hal een eigen karakter: het voelt warmer aan en moedigt aan om de hal te bewonderen.

De bibliotheek probeert een veilige sfeer voor bezoeker en medewerker te creëren. Overdag is het rustig, mede dankzij de zichtbare aanwezigheid van toezichthouders. In de avonden is het vaak rustiger qua bezoekersaantallen, wat bijdraagt aan een kalmere sfeer, maar ook gelegenheid biedt voor onrust veroorzaakt door verveelde bezoekersgroepen. De toezichthouders reageren hier alert op. Toch neemt de overlast toe en om dit tegen te gaan, worden medewerkers getraind in het professioneel omgaan met dergelijke situaties en wordt de inzet van toezicht waar nodig tijdelijk opgeschaald. De bibliotheek werkt daarnaast samen met externe



Figuur 12 Genderneutrale toiletten op 2^e etage.

partners, zoals maatschappelijke organisaties, boa's en de politie (Bibliotheek Utrecht, 2025). Dat kan het gevoel van veiligheid en comfort weer verhogen.

De bibliotheek werkt samen met schoonmaakbedrijf Asito om het gebouw netjes te houden. Van 's ochtends vroeg tot 's avonds laat lopen de schoonmakers rond. Vloeren worden schoongemaakt met stofzuigers en schrobmachines. Toiletten worden geregeld schoongemaakt nu de medewerkers van Asito gedurende de dag bij de toiletten te vinden zijn. Daarnaast zijn de wc's genderneutraal en er is een kastje voor menstruatieproducten. Er zijn veel prullenbakken en afval ligt nauwelijks tot niet in de gangen. Ook de roltrappen worden schoongemaakt. De bibliotheek zorgt zo voor inclusieve en schone voorzieningen, wat de plek toegankelijk maakt voor alle genders en de plek als een third place bevordert.

De kasten in de bibliotheek zijn aardig onderhouden. Soms zijn de magnetische labels van de kasten kapot en zijn boekenkasten zo vol dat de boeken dwars op andere boeken liggen. Ook is er bij sommige kasten schade te bespeuren. De stoelen en banken zijn van kwaliteit, al is bij enkele het stof beschadigd. De roltrap is met enige regelmaat stuk, net zoals de lift bij de hoofdingang. De meeste boeken zijn van goede kwaliteit, al zijn deze tientallen keren geleend. De fysieke onderhoud is wisselend, wat mogelijk afbreuk doet aan het comfort en waardoor de plek mogelijk als minder prettig kan worden ervaren. De bibliotheek zou hierin meer zorg kunnen dragen voor bepaalde kasten en meubels.

De bibliotheek biedt een divers aanbod aan zitplekken, verspreid over het hele gebouw. In de hal zijn tafels met stoelen beschikbaar, evenals nissen met banken en een brede trap die ook dienstdoet als zitruimte. De hoeveelheid van de stoelen kan worden onderschat, omdat ze zijn weggewerkt tussen de boekenkasten. Tijdens piekmomenten, zoals in tentamenweken of later op de dag, kan het lastig zijn om een zitplek te vinden, al is er bij de trap op de begane grond vaak plek. Op de kinderafdeling 8-12 jaar was er eerst een zitzak, maar deze is weggehaald omdat hij stuk was. Er is hier geen vervanging voor teruggekomen, al werd deze veel door de jonge bezoekers gebruikt. Dit kan de ervaring voor kinderen die de bibliotheek bezoeken verminderen.



Figuur 13 Zitplekken op de trap op de begane grond.

Ten slotte streeft de bibliotheek ernaar om een 'safe space' voor bezoekers én medewerkers te creëren (Bibliotheek Utrecht, 2025). Ze erkennen dat wat voor de een als een comfortzone aan kan voelen, voor een ander hier ver buiten kan liggen. De bibliotheek wil hiervoor het gesprek aangaan om de plek verder te verbeteren. Dit toont hoe de bibliotheek zich actief inzet om een sociale en inclusieve plek te zijn, wat aansluit bij de neutraliteit van een third place.

| Comfort en uitstraling | Slecht | | | Goed |
|--|--------|---|---|------|
| Hoe aantrekkelijk vind je de bibliotheek om er te komen? | 1 | 2 | 3 | 4 |
| Hoe veilig voel je je in de bibliotheek? | 1 | 2 | 3 | 4 |
| Hoe schoon vind je de bibliotheek? | 1 | 2 | 3 | 4 |

| | | | | |
|--|---|---|---|---|
| Hoe goed vind je de bibliotheek onderhouden? | 1 | 2 | 3 | 4 |
| Vind je dat je comfortabel kan zitten? | 1 | 2 | 3 | 4 |

Tabel 5 Comfort en uitstraling.

Toegankelijkheid

De Bibliotheek Utrecht Neude is duidelijk herkenbaar van een afstand dankzij de prominente ligging, de omvang van het gebouw en de aanwezige kunst op de voorgevel. Deze zichtbaarheid draagt bij aan de openheid die een third place wil genereren als neutraal terrein.

Om de bibliotheek binnen te komen, moet je een trap op. Indien je met een kinderwagen bent of met een rolstoel, kun je gebruik maken van de lift. Bij de ingang is deze echter vaak buiten gebruik. Er wordt dan wel voorzien van een bordje dat verwijst naar de ingang aan de andere kant van het gebouw. Hiervoor moet de bezoeker een groot eind om en het is erg uitdagend om de andere lift te zoeken. Deze is verstoppt naast de Broese, tussen twee grote hekken. Er staat een bordje bij, maar verdere instructies naar deze ingang zijn er niet. Dit belemmert de fysieke toegankelijkheid van de bibliotheek.



Figuur 14 De lift bij de ingang.

Eenmaal in de bibliotheek zelf zijn er echter voldoende opties om overal te komen. Er is een trap, er zijn roltrappen en liften. De trap is verstoppt achter een deur, die maar weinig mensen opvalt. Ook gaat de trap maar tot de tweede verdieping en moet je een andere trap op een andere locatie in het gebouw gebruiken om je weg naar de derde verdieping te vinden.



Figuur 15 Brede wandelpaden op de 1e etage.

De wandelpaden zijn breed genoeg om ook met een rolstoel te komen. Desondanks zijn er bepaalde kasten die zo dicht tegen de tafel en stoelen ernaast staan, dat er te weinig ruimte is om er gemakkelijk tussen te kunnen.

Er zijn veel borden die de bezoeker wegwijs zouden moeten maken in het gebouw. Echter, de thema's zijn nogal breed en kunnen voor verwarring bij de bezoeker zorgen. Met name als ze op zoek zijn naar een specifiek boek. Ondanks dat de bibliotheek voor de indeling van de boeken voor het grootste deel overlap heeft met het Dewey System⁸, kan de indeling als niet logisch worden ervaren. Zo staan de natuurboeken op de

kinderboekenafdeling en staan de Engelse en Kennis & Samenleving boeken door elkaar.

De bibliotheek is bezig om de fysieke toegankelijkheid te verbeteren. Ze willen de collecties aantrekkelijker maken en



Figuur 16 Wegbewijzing door het gebouw op de 2e etage.

⁸ <https://mcpl.info/childrens/how-use-dewey-decimal-system>

toegankelijker presenteren. De herinrichting van de jongerenafdeling in de Bibliotheek Neude is hier een voorbeeld van (Bibliotheek Utrecht, 2025). Ze werken samen met de gemeenschap en proberen het zo inclusiever en gebruiksvriendelijker te maken. Dit kan daarnaast leiden tot meer regelmatige bezoekers, een aspect van de third place.

| Toegankelijkheid | Slecht | | | Goed |
|---|--------|---|---|------|
| Is het goed te zien van een afstand? | 1 | 2 | 3 | 4 |
| Is het gemakkelijk om binnen te geraken? | 1 | 2 | 3 | 4 |
| Kun je gemakkelijk rondlopen? | 1 | 2 | 3 | 4 |
| Is er voldoende informatie om je weg in het gebouw te vinden? / Goede bewegwijzering? | 1 | 2 | 3 | 4 |

Tabel 6 Toegankelijkheid.

Gebruik en activiteiten



Figuur 17 Flyerbord.

Voor het gebruik en de activiteiten biedt de bibliotheek een diverse mix aan diensten aan. Je kan op elke verdieping, behalve op de begane grond, naar de wc. Er is een lunchroom Noda, een theater, een collegezaal, verschillende studieruimtes en -cabines. Er zijn kunstexposities om te bewonderen of opgravingen om te aanschouwen. Er worden rondleidingen gegeven, digitale inloopsprekuren aangeboden, je kan een taalles volgen en je kan met de wijkagent in contact komen. Dit diverse aanbod zorgt voor een verschillend publiek en toont dat de bibliotheek verschillende activiteiten biedt, zoals het derde aspect van conversatie van de third place.

Dat er verschillende activiteiten worden gehouden in de bibliotheek is te zien op het programmascherm, dat de activiteiten toont van de desbetreffende dag. Vaak staat deze vol met activiteiten voor kinderen, workshops en tentoonstellingen. Daarnaast wordt de hal met enige regelmaat omgebouwd voor grotere activiteiten, zoals markten, een spelletjesdag, een evenement of een tv-opname. Dit kan aansluiten bij het speelse karakter van de third place.

| Tijd | Activiteit | Locatie | Stage |
|-------|---|---------------------|---------------|
| 12:00 | Tentoonstelling: Queer Joy | Expositie | 2e |
| 15:00 | Tentoonstelling: Stripmakers | Kijkkast | 1e, Kids 0-12 |
| 16:00 | Uitrelking: Plankenkoorts | Theater | 2e |
| 17:00 | Uitrelking winnaars: Plankenkoorts | Theater | 2e |
| 19:30 | Stadswandeling: Sporen van het Utrechtse slavenijverleden | Startpunt Grote hal | 1e |
| 19:30 | ALV Domfonds | Podium | 2e |

Figuur 18 Programmascherm.

De drukte verschilt per tijd van de dag, seizoen en jaar. In de ochtend staat een groep bezoekers vaak te wachten om naar binnen te mogen. Als je er wil studeren, zijn de meeste plekken na 11 uur vergeven. Toch is er genoeg roulatie, waardoor er vaak ergens een plekje vrij is. 's Avonds is het meestal rustiger. Op een weekenddag wordt de bibliotheek meestal door een ander publiek bezocht, vooral door toeristen. Doordeweeks zijn het meer studenten en werkenden. In de ochtend is het vaak druk op de 0-8 jaar afdeling en in de middag op de 8-12 jaar afdeling. Op deze afdelingen zijn de bezoekers in de avond op één hand te tellen, terwijl op de literatuurafdeling de hele dag door druk

wordt bezocht. Zoals bij comfort aangegeven, verschilt de drukte bij piekmomenten, bijvoorbeeld tijdens tentamens. Dit toont hoe de bibliotheek belangrijk is voor haar regelmatige bezoekers.

De bibliotheek draagt onder andere bij aan de economische vitaliteit. Ze werken samen met de overheid met spreekuren en er zijn samenwerkingen met cafés zoals het Noda en Potter. De cafés zorgen ervoor dat de Bibliotheek Utrecht Neude een meer commercieel karakter krijgt.

| Gebruik en activiteiten | Slecht | | | Goed |
|---|--------|---|---|------|
| Is er een mix van diensten die de bibliotheek verleent? | 1 | 2 | 3 | 4 |
| Is er frequent een activiteit of evenement? | 1 | 2 | 3 | 4 |
| Is het druk? | 1 | 2 | 3 | 4 |
| Is het economisch vitaal? | 1 | 2 | 3 | 4 |

Tabel 7 Gebruik en activiteiten.

Sociale kwaliteit

De bibliotheek wordt, zoals aangegeven in de methodologie, door ongeveer 3000 bezoekers per dag bezocht. Het gros van de bezoekers komt alleen of in duo's. Vaak zijn er gezinnen of ouder en kind. Als er rondleidingen worden gegeven of een evenement wordt gehouden, zijn er meer groepen te vinden. Ook zijn er groepen te vinden van jongeren die samen studeren. Het brede publiek sluit aan op de neutrale grond van de third place, waar iedereen kan komen en gaan.

Er is te zien dat er vrijwilligers zijn, met name bij de voorleesdagen. Dit wordt dan expliciet verteld op de site en op borden naast de afdeling waar wordt voorgelezen. Op de site is ook te vinden dat er vrijwilligers zijn die taallessen en rondleidingen geven of dat boeken aan huis worden gebracht voor mensen die niet zelfstandig naar de bibliotheek kunnen komen. De betrokkenheid van vrijwilligers sluit aan bij de regelmatige bezoekers van de third place, waarbij zij actief bijdragen aan de gemeenschap en zo een betekenisvolle rol kunnen vervullen in de bibliotheek.

Met de grote hal, symbolische pilaren, voorgevel, exposities en rondleidingen toont de bibliotheek trots en bezit. Het pand is groots en imponerend, waar al veel bezoekers zich over verbazen. Door de lage boekenkasten en schappelijke ruimtes wordt er tegelijkertijd een huiselijkere sfeer gecreëerd. Dat sluit aan bij de bibliotheek als een tweede thuis, het laatste aspect van de bibliotheek als third place.



Figuur 19 Lage boekenkasten op de 2e etage.

Er zijn bezoekers van alle leeftijden. Kinderen zijn met name op de eerste verdieping te vinden, waar de jeugdafdelingen zijn, en ouderen meer op de tweede en derde verdieping. Studenten bevinden zich ook met name op de derde verdieping, waar een speciale stiltestudieruimte is: het Stadsstudiehuis.

| Sociale kwaliteit | Slecht | | | Goed |
|--|--------|---|---|------|
| Hoeveel mensen in groepen zijn er? | 1 | 2 | 3 | 4 |
| Is er te zien dat er vrijwilligers zijn? | 1 | 2 | 3 | 4 |
| Is er trots en bezit te zien? | 1 | 2 | 3 | 4 |
| Zijn er kinderen en ouderen? | 1 | 2 | 3 | 4 |

Tabel 8 Sociale kwaliteit.

5.2 Bezoekers

Er zijn 40 bezoekers geïnterviewd over hun ervaringen met de bibliotheek als een third place, waarbij er naar (een paar van) de acht kenmerken is gevraagd. De bezoekersrespondenten varieerden van een kind, studenten, volwassenen tot opa's en oma's.

Bezoekers vinden de bibliotheek een neutrale plek. Een plek van komen en gaan, waar je zonder verplichtingen mag zijn. Jong en oud, student, buurtbewoner en toerist: iedereen komt de bibliotheek binnen. Ze waarderen de lange openingstijden; sommige bezoekers komen zelfs na hun werk nog langs. De meeste bezoekers hebben geen afspraken en komen gewoon langs om rond te kijken of te lezen. Studenten voelen zich wel meer verplicht om te komen; als ze eenmaal in de bibliotheek zijn, moeten ze studeren. Een student vond het fijn dat de bibliotheek verschillende ruimtes faciliteert: 'Er zijn publieke plekken, privéplekken en cabines'. Een andere masterstudente sluit erop aan: 'Het is een open plek, ondanks dat het gesloten is in een gebouw.' Een Engelstalige man zei: 'Het is cool om te bezoeken, zeker omdat het ook gratis is.' De bezoekers ervaren de bibliotheek als een neutraal terrein en voelen, op studenten na, geen verplichtingen om er te komen.

In de bibliotheek is er geen verschil in status van mensen. Dat beaamen de bezoekers; een literair agent zei: 'Iedereen komt hier.' En een mevrouw op de eerste etage vertelt: 'Alle soorten leeftijden komen erop af, als een middelpunt van de samenleving.' Dit bevestigt Oldenburgs idee dat een third place fungeert als een gelijkmaker waarin sociale status er niet toe doet.

Een third place draait volgens Oldenburg om ontmoeting en dialoog. In de bibliotheek vinden activiteiten plaats die dit stimuleren. In eerste instantie lenen en lezen bezoekers boeken. Ze studeren, doen hun huiswerk, schrijven hun scriptie of houden een online vergadering. Dagelijks lezen bezoekers de krant of lenen ze dvd's. Een meneer op de begane grond vertelt: 'We drinken vandaag een bakje koffie. Ook kom ik hier om te printen.' Dus ook voor praktische zaken wordt de bibliotheek gebruikt. Een jonge bezoeker was in eerste instantie naar de bibliotheek gegaan om het toilet te gebruiken, maar bleef vervolgens om te lezen. Volwassenen komen in taalcafés samen om de Nederlandse taal te leren, in groepjes of alleen. Kinderen doen ook mee met activiteiten, zoals een vader met vier kinderen vertelt: 'Soms doen we wel eens activiteiten: de speurtocht tijdens de Kinderboekenweek bijvoorbeeld.' Omdat zoveel mensen de bibliotheek tegelijkertijd voor verschillende redenen gebruiken, omschreven meerdere bezoekers het als 'een huiskamer van de stad'. Op kinderafdelingen is het druk en leren ouders en kinderen elkaar kennen. Een vader van een baby vertelt: 'Ik leer mijn kind hier contact te leggen met andere baby's.' Ten slotte komen veel bezoekers af op de piano in de hal, nu de klanken tot de eerste verdieping van het gebouw reiken. Bezoekers gaan er bewust op af om even te luisteren. Dit laat zien dat bezoekers niet alleen naar de

bibliotheek komen om met mensen te praten, zoals Oldenburg stelt, maar juist om veel verschillende redenen.

De fysieke toegankelijkheid van de bibliotheek wordt door bezoekers gewaardeerd. Ze prijzen de centrale ligging van de Neude. 'Er zijn boeken en comfortabele plekken om te zitten,' zei een bezoeker. De inrichting wordt als ruim omschreven: 'Het is heel open,' omschreef een student. Een beeldend kunstenaar geeft aan dat zij het fijn vindt dat de gemeente subsidies geeft aan de bibliotheek. Tegelijkertijd worden ook knelpunten aangegeven. Een mevrouw vindt 'de indeling wat ingewikkeld. De logica is ver te zoeken: dit computerboek bijvoorbeeld kon ik niet zo makkelijk vinden'. Ook vinden bezoekers de kinderafdeling soms té druk, al verschilt dat per dag en tijdstip. Daarnaast klaagt een bezoeker over de zitplekken: 'Soms is het alleen dat als ik werk, alle plekken door studenten al zijn bezet. Ik zou zeggen dat er daarom te weinig plekken zijn, dan moet ik naar het café of zo.' De fysieke toegankelijkheid wordt door bezoekers dus comfortabel ervaren, maar niet als optimaal.

Bij een third place komen vaak reguliere gasten, wat bij de bibliotheek ook het geval is. Bezoekers komen wekelijks, dan wel dagelijks, langs. Ze lezen de krant of kopiëren informatie uit kranten en encyclopedieën, of ze ontspannen met een kop koffie. Een man bij de krantenafdeling vertelt: 'Ik kan hier samenkomen met mijn broers op de donderdag. Dan kunnen we bijkletsen, een AD'tje lezen.' En een man op de begane grond zei: 'Eigenlijk kom ik hier elke dag, om te lezen of te chillen.' Ouders van kinderen komen er zo vaak dat ze zelfs weten welke dag het drukker is dan de andere: 'Woensdag is het bijvoorbeeld niet zo druk, maar vrijdag wel.' Een Engelse bezoeker omschreef het als een 'tweede thuis'. Soms wordt bewust voor de Neude gekozen ten opzichte van de andere vestigingen, door de beschikbaarheid van de boeken. De bibliotheek trekt zo aan om als bezoeker terug te keren.



Figuur 20 Krantentafel onder de roltrap op de 2e etage.

Volgens een third place zou een plek een niet zo'n imponerend karakter moeten hebben. De Neude is dit juist wel. Dit is een groot contrast met de kleinere vestigingen die vaak één verdieping hebben en kleiner van formaat zijn. De Neude wordt door bezoekers omschreven als 'mooi', 'bijzonder' en 'prachtig'. 'De architectuur is erg mooi. Een gemixte stijl. Het lijkt een beetje op een kerk, ook al is het niet religieus', omschrijft een bezoeker. De hal omschrijven bezoekers als 'hoog', 'groots', 'open' en 'ruim'. Ze maken er foto's van of staan stil in de hal om het gebouw in zich op te nemen. 'De balkonnetjes op de eerste verdieping zijn heel leuk,' zei een student. Een vader vult aan: 'Het is hier prachtig. De beelden en de boeken. Alles is mooi. [...] Het is een briljant gebouw. Het heeft simpelweg alles.' En een



Figuur 21 Balkonnetjes op de eerste verdieping.

Engelstalige bezoeker op de tweede verdieping omschrijft het als een 'landmark'. Hoewel de binnenkant van het gebouw wordt geprezen, is de nieuwe voorgevel van Maarten Baas aan een tweestrijd van meningen onderworpen. Een bezoeker is kritisch: 'Het lijkt haast op Las Vegas, al die lichten. Carnaval. Kermis. Past niet bij het gebouw. Jammer, al is het idee leuk. Ze mogen het afbreken van mij.' En de beeldend kunstenaar valt hem bij: 'De voorkant vind ik erg lelijk, het past niet in de omgeving'. Een andere bezoeker zei zelfs: 'De voorkant is detonierend, het past niet bij het gebouw.' Toch is er ook ander geluid: 'De voorkant vind ik geweldig. De boom moet weg, dat verpest het zicht.'

Dit is niet in lijn met de omschrijving van Oldenburg dat een third place niet-imponerend zou moeten zijn: er is juist veel ontzag voor het gebouw.

De sfeer bij een third place zou speels moeten zijn. Bezoekers ervaren de sfeer als positief en deze wordt als 'open', 'vriendelijk', 'gastvrij' en 'kindvriendelijk' beschreven. Daarnaast vinden bezoekers het laagdrempelig om de bibliotheek binnen te stappen. De kinderafdeling wordt expliciet genoemd als een levendige plek. 'Deze bibliotheek voelt als een verademing. Het is kidsvriendelijk, het is speels opgezet,' omschrijft een moeder op de 0-8 jaar afdeling. Een andere moeder merkt verschil bij het Neude en de andere vestigingen: 'De speelvoorzieningen zijn net anders, de boeken zijn net anders.' De speelse omschrijving van Oldenburg wordt in de bibliotheek bijna letterlijk genomen, omdat kinderen er spelen.

Ten slotte zou de bibliotheek als thuis voelen. Een bezoeker vertelt: 'Het voelt voor mij wel als een tweede huis' en een andere bezoeker zei: 'Het voelt alsof het voor mij is ontworpen.' Ook wordt de bibliotheek omschreven als een (verlengstuk van de) huiskamer, wat een bevestiging is van de theorie van Oldenburg.

5.3 Medewerkers

Er zijn negen medewerkers geïnterviewd over hun ervaringen met de bibliotheek als een third place, waarbij er naar alle acht kenmerken is gevraagd.

Medewerkers omschrijven de bibliotheek als een plek om 'informatie uit te wisselen' en 'een bron van informatie en inspiratie'. Het richt zich meer op maatschappelijke betrokkenheid en ontmoeting, wat het tot een plek van leven maakt. Een medewerker ziet dat mensen die elkaar eerder niet kenden, een tijdje later alsnog samen hangen. De medewerkers menen ook dat, omdat de bibliotheek niet commercieel is ingesteld, deze écht voor de mens is ingericht. De backoffice medewerker meent dat de programmering in de bibliotheek aansluit op de behoefte en ontwikkeling in de stad. Zo zijn er samenwerkingen met lokale partijen. 'Bij programma probeer ik ook collectie aan te bieden. Dan is het niet uitsluitend van: ik kom voor een programma, ik loop de zaal in en daarna loop ik weer met gierende banden naar buiten. Maar dan bied ik ook collectie aan en hoop ik dat mensen dat meenemen. En als ze dat niet kunnen meenemen omdat



Figuur 22 Stilterimte bij het stadstudiehuis op de 3e etage.

ze niet lid zijn, dan hoop ik dat ze dat hier lezen of toch lid worden. Dat zou een mooie bijkomstigheid zijn.' Het zou een 'kruisbestuiving' zijn: mensen komen naar de bibliotheek voor een programma en blijven hangen om de collectie te bekijken. Medewerkers herkennen dat bezoekers soms nog een 'ouderwetsere' bibliotheek in gedachten hebben; het is in de bibliotheek Neude enkel bij het Stadstudiehuis niet toegestaan om te praten. Toch sussen bezoekers naar elkaar dat ze stil zouden moeten zijn, al is dat dus lang niet meer op zoveel plekken het geval, wat duidt op dat het stigma 'de bibliotheek is stil' standhoudt.

Omdat de medewerkers er zelf werken, zien ze allemaal de bibliotheek in eerste instantie als een second place. Ook in de vrije tijd ziet de backoffice medewerker de bibliotheek als een werkplek: 'Als ik hier op mijn vrije dag even naar binnen ren, om ofwel een boek in te leveren of op te halen, kun je er donder op zeggen dat ik even met een collega over werk sta te praten.' Tegelijkertijd zien andere medewerkers een balans met de third place tijdens hun werk. 'De third place lekt door. Het is een gek

spanningsveld. Als ik aan het werk ben, is er ook ruimte om met bezoekers te verbinden en voelt het als een third place.’

Een third place zou een neutrale plek van komen en gaan zijn. De toezichthouder beaamde dit: ‘Het is gratis en laagdrempelig. Er mogen zoveel verschillende mensen komen.’ Een opruimkracht benadrukt: ‘De bibliotheek is openbaar, voor iedereen.’ Opruimkrachten zien gedurende de dag allerlei mensen binnenkomen: ‘Kleine kinderen, tieners en volwassenen. In de avond vooral studenten.’ Daarnaast vindt de toezichthouder de openingstijden noodzakelijk, ondanks dat dit de bibliotheek in haar openbare karakter beperkt: ‘Iedereen heeft een rustmoment nodig en dan hebben wij dat ook nodig. [...] Met openingstijden denk ik dus dat we de ervaring bevorderen.’ Bij een neutrale plek zouden er geen verplichtingen worden ervaren, maar medewerkers ervaren dit wel als ze moeten werken. ‘Je hebt natuurlijk wel gewoon werktijden,’ zei een opruimkracht. Maar een zware verplichting vindt zij het niet: ‘Het is natuurlijk wel een verplichting, maar ik vind het leuk om erheen te gaan. Ik heb nooit dat ik denk: ik moet erheen, of ik moet hier blijven of zo.’ De toezichthouder vindt het niet erg om te blijven na werktijd. ‘Ik merk dat ik regelmatig de neiging heb om langer te blijven hangen dan wat mijn werkuren van mij vragen. [...] Het is wel een plek die uitnodigt om te blijven hangen, dan wordt het toch iets meer je third place.’ Medewerkers vinden de bibliotheek geen neutrale plek vanwege hun werktijden, wat niet in overeenstemming is met Oldenburgs theorie.

De toezichthouder merkt eveneens op dat alle soorten sociale-economische klassen in de bibliotheek zijn te vinden. Hij omschrijft het als: ‘We zijn een tapijt, we zijn het midden van de samenleving. Alle draden komen hier samen’. Bezoekers benaderen de medewerkers op verschillende manieren. ‘Het is interessant om te zien dat bij verschillende mensen je het verschil ziet in hoe zij behandeld willen worden. [...] Ik heb daklozen gehad die meer beleefd waren dan een persoon waarbij je duidelijk kon zien van, die komt van geld je hebt een goed leven en je komt naar mij toe met een attitude waar je “u” tegen zegt.’ Medewerkers bepalen de sfeer door te kijken of bezoekers zich aan de basisregels houden. Op de werkvloer probeert de bibliotheek horizontale structuren te creëren, maar je hebt altijd een soort hiërarchie, volgens een medewerker. Dat ontstaat organisch en op basis van ervaring. Als het over de sfeer gaat, dan treden de toezichthouders op en zorgen ze dat iedereen binnen mag komen. Op de werkvloer is er wel een organische hiërarchie, waardoor Oldenburgs theorie niet geheel toepasbaar is voor medewerkers.

De bibliotheek is een plek waar verschillende activiteiten samenkomen. Opruimkrachten zien met name mensen studeren. Alle medewerkers zijn het erover eens dat het een mix van activiteiten is. ‘Lezen, converseren of leren? Het blijft een mix, denk ik,’ aldus een medewerker en ze vult aan: ‘Er is best wel plek voor conversatie voor bezoekers. Met uitzondering van twee heel specifieke plekken: de stilleruimte op de derde en ook de literatuurzaal is doorgaans heel erg stil. [...] Bij de krantentafel kan er wel zachtjes gekletst worden. We hebben ook specifiek een taalcafé en dat heeft als doel om nieuwkomers met elkaar te laten kletsen om Nederlands te leren.’ Er is verschil in activiteit per verdieping, merken medewerkers op. ‘De tweede etage en de begane grond zijn de plekken waar de mensen het snelst samenkomen om te praten over van alles. De derde etage is iets meer een plek voor jongeren.’ De backoffice medewerker meent: ‘Als je naar de 0-8 afdeling kijkt, is het meer een soort speelplaats. Daar heb je ouders en kinderen door elkaar lopen en die gebruiken de bibliotheek anders.’ Ook ziet ze dat de bibliotheek gebruikt wordt als verblijfsplek: ‘Voor sommige mensen die zelf geen vastewoon- of verblijfplekken hebben, maar ook tussenschoolen thuis voor een bepaalde groep

jongeren.’ Daarnaast vertelde ze dat er doelbewust voor en met de bezoekers wordt geprogrammeerd, zoals ‘Keti Koti’⁹ en ‘Nederland Leest’.¹⁰ De programmering verschilt van boekclubs van acht man tot evenementen van 300 bezoekers. De verschillende groottes van de activiteiten hebben overlap: ‘Omdat je probeert mensen samen te brengen en je streeft verbinding na. Of je dat nu doet met een mannetje of acht aan de leestafel of met 180 man die komen luisteren en samen de Boekenweek starten’. Ook opruimkrachten zien de programmering overal in de bibliotheek terug: er werd door een organisatie acupunctuur in de gangen gedemonstreerd. Ondanks de vele en verscheidene programmering is het opvallend dat er geen specifiek beleid is voor de 12-18 jarigen. Medewerkers zien dat mensen in de bibliotheek niet per se samenkomen om te praten, maar voor verschillende doeleinden, wat niet volledig in lijn is met de theorie van Oldenburg.

De toegankelijkheid van de bibliotheek is een veelbesproken thema onder medewerkers. De toezichthouder onderscheidde de toegankelijkheid in ‘geest’ en ‘fysiek’. Met de geestelijke toegankelijkheid van de bibliotheek bedoelde hij: ‘De geest is wel heel erg toegankelijk. In de zin van de bedoeling van de plek. En hoe mensen zich opstellen.’ Medewerkers helpen de bezoekers met zorg: ‘Ik moet denken aan meneer die naar me toe kwam en die was blind. Hij had een werkplekje nodig. Ik vond het heel erg mooi dat ik hem kon helpen. Hij liet mij een heel interessante apparatuur zien, hoe hij zijn computer kon gebruiken met de microfoon. [...] Ik had hem geholpen met het stopcontact.’ De fysieke toegankelijkheid is meer in het geding volgens medewerkers. Met name de lift bij de entree werd door de opruimkrachten genoemd en de toezichthouder noemde dit een ‘hoofdpijndossier’. Vaak is de lift echter niet stuk, maar wordt er een verkeerd knopje ingedrukt omdat mensen niet goed lezen. ‘Daarom worden er nog weleens kinderwagens en rolstoelen de trap opgetild, terwijl de traplift eigenlijk gewoon werkt.’ Na de entree vinden de medewerkers dat de toegankelijkheid in het gebouw redelijk is. ‘Eenmaal binnen zijn er gewoon liften, roltrappen en brede gangpaden,’ zei een opruimkracht. Op een paar punten zien medewerkers graag verbetering, zoals betere verwijzing naar de invalide en genderneutrale toiletten. Een medewerker ziet verbetering in de duidelijkheid van de bordjes en vindt daarnaast het ‘printproces onnodig complex.’ De fysieke toegankelijkheid kan echter niet altijd even gemakkelijk worden verbeterd, omdat het een monumentaal pand is. Er zijn specifieke voorwaarden mee gepaard die dan niet altijd tot een bevredigende oplossing kunnen leiden voor bepaalde beperkingen. De toegankelijkheid tot de boekencollectie is groot, wat ‘fantastisch is voor de bewaarfunctie die we hebben voor onze boeken, maar dat maakt sommige boeken wel echt minder bereikbaar,’ aldus een medewerker. De bibliotheek biedt daarnaast een paar brailleboeken voor blinden. De toezichthouder merkt op dat bezoekers soms klagen over het vinden van studieplekken, maar hij reageert dat er altijd plek is: er is alleen geen plek waar de bezoeker *zou willen* zitten. Ten slotte worden programma’s zo toegankelijk mogelijk gemaakt, door voort te lezen in verschillende talen en NGT-tolken (Nederlandse Gebarentaal) in te zetten bij evenementen. Medewerkers zien veel verbeteringen in de bibliotheek op toegankelijk gebied, al erkennen ze ook de beperkingen die een monumentaal pand met zich meebrengt.

⁹ Keti Koti is een Surinaamse feestdag op 1 juli die de afschaffing van de slavernij in Suriname en de Nederlandse Antillen herdenkt en viert.

¹⁰ Nederland Leest is een campagne ter bevordering van het lezen van boeken en wordt georganiseerd door Stichting Collectieve Propaganda van het Nederlandse Boek (CPNB). Er wordt dan een boek weggegeven in openbare bibliotheek, wat door leden gratis kan worden meegenomen.

De vijfde karakteristiek van een third place is dat er reguliere gasten zijn. Medewerkers zien vaak vaste gezichten terugkomen en de toezichthouder zei hierover: 'Ze [Bezoekers] komen telkens terug en je moedigt dat ook aan. Je wil dat ze ook weer terugkomen.' Een medewerker vertelt dat de reguliere bezoekers een sfeer van bedrijvigheid meegeven. Die ziet een bezoeker zo vaak dat ze zelfs buiten de bibliotheek samen een koffie gaan drinken. De backoffice medewerker ziet een bezoeker iedere dag kranten kopiëren. Ook ziet zij bezoekers terugkeren bij programma's en waardeert dit. 'Dan zie je echt wel de binding die mensen erbij hebben. Sommige bezoekers zijn ook heel erg betrokken, die geven je dan ook echt wel feedback als ze ergens wat van vinden. Dat vind ik heel erg waardevol. Dan kun je het veel meer toespitsen op wat de bibliotheek nodig heeft.' Mensen zonder woon- of verblijfplaats zijn eveneens een vaste groep die de medewerkers vaker in de bibliotheek terugzien. Medewerkers zien dat de bibliotheek er voor haar bezoekers is en graag wil dat de bezoekers terugkomen, wat aansluit op de theorie van Oldenburg.

Een third place zou een laagdrempelig karakter moeten hebben. Een medewerker omschrijft de hal echter als 'imponerend' en een opruimkracht zegt dat het een 'wow-gevoel' opwekt. 'Het is heel futuristisch, ook al is het er al 101 jaar,' vertelt de toezichthouder. Medewerkers merken dat de grootte van het gebouw verwarrend werkt. Opruimkrachten krijgen bijvoorbeeld het vaakst de vraag waar de toiletten zijn. Zij zijn inmiddels het gebouw 'gewend', maar kunnen zich inleven dat het voor nieuwe bezoekers een overweldigend gebouw kan zijn. Ze zien veel bezoekers foto's nemen. 'Het is een imposant gebouw. Het heeft een bepaalde allure. Mensen zijn vaak ook gewoon nieuwsgierig, lopen binnen en beseffen dan pas dat het een bibliotheek is. Ik denk dat dat ook wel een rol speelt in de aantrekkingskracht. Dus ik vind het ook heel erg vet dat de bieb uiteindelijk in dit gebouw heeft mogen komen te zitten,' vertelt de backoffice medewerker. Een andere medewerker zei over het kunstwerk van Maarten Baas: 'Ik hoop en denk dat het [kunstwerk] wel uitnodigend is, omdat het [de bibliotheek] een stuk speelser maakt en nieuwsgierigheid uitnodigt. Zo van, wat doen deze neonlichtpijlen hier? En ik hoop dat dat uitstraalt dat je hier echt naar binnen mag lopen.' Daarnaast zou de grootte van het pand helpen om je anoniemer te voelen, vertelt een medewerker. In een kleinere bibliotheek word je constant gezien, waar in een grotere bibliotheek het gevoel van anonimiteit soms ongewenst gedrag in de hand kan werken. Het gebouw is volgens medewerkers dus groot, wat ontzag opwekt, maar ook ervoor kan zorgen dat er vervelend gedrag ontstaat, omdat mensen zich anoniemer voelen, waardoor sommige ruimtes meer toezicht zouden kunnen komen om ervoor te zorgen dat mensen zich gezien voelen en daardoor de overlast af kan nemen.

Een third place heeft een speelse sfeer. Een medewerker omschrijft de sfeer van de bibliotheek: 'Fivoliteit. Blij. Gemoedelijk.' Opruimkrachten vullen aan: 'Het is vrij relaxed.' De medewerkers hebben echter een sterke mening over de 0-8 jaar afdeling: 'De eerste verdieping is gewoon een kinderspeeltuin'; 'een monkey-town'; 'een club van ouders gaat bij elkaar zitten, maar die kinderen gillen en rennen dan rond'. De sfeer wordt op deze afdeling dan ook als 'speels' en 'luid' omschreven door de backoffice medewerker. Tegelijkertijd zien ze dat er veel 'vriendschappen worden gesloten', door kinderen én ouders. Medewerkers stellen dat bewust 'beleid' is gemaakt voor het publiek op de verschillende afdelingen. De kinderafdeling is



Figuur 23 De 0-8 jaar afdeling is een "speeltuin".

speelser opgezet en de hogere verdiepingen zijn geschikter voor studie. In de programmering voor 12-18 jarigen ziet de backoffice medewerker nog kansen om 'met hen, voor hen en door hen' programma te maken, wat meer jongeren naar de bibliotheek kan trekken en het leesplezier kan bevorderen. Speelse sfeer wordt door medewerkers letterlijk omschreven en verwezen naar de 0-8 jaar afdeling waar de kinderen de bibliotheek als een speeltuin beschouwen, wat aansluit bij Oldenburg. Ook de 'relaxte' en 'gemoedelijke' sfeer sluit erbij aan.

Tot slot zou een third place als een thuis kunnen aanvoelen. De backoffice medewerker omschrijft de bibliotheek als een plek waar voor 'iedereen wat wils' is. Omdat het voor mensen zonder vaste woonplek of voor jongeren de bibliotheek als een verblijfplaats dient, zou het ook als een thuis kunnen aanvoelen, menen medewerkers. 'Je wilt een plek creëren die comfortabel is voor mensen.' Er is echter een grens aan in hoeverre bezoekers zich thuis mogen voelen in de bibliotheek, zei de toezichthouder: 'Je mag thuis in je onderbroek rondlopen, maar doe dat alsjeblieft hier niet.' Een medewerker zei dat het voor haar zelf niet als een thuis aanvoelt, maar vermoedt dat bezoekers dit wel zo zien: 'Het feit alleen al dat sommige bezoekers hier 's ochtends binnenlopen en 's avonds bij sluitingstijd pas gaan, lijkt voor mij een indicator dat sommige mensen zich hier wel echt thuis of in elk geval ontspannen voelen. En het feit dat er soms voetjes op stoelen of banken worden gelegd, hele maaltijden worden verorberd, of redelijk persoonlijke gesprekken worden gevoerd, is voor mij ook een indicator dat ze zich thuis voelen.' Medewerkers zien de bibliotheek voor hen zelf niet als een tweede thuis, maar zien dit wel in het gedrag van de bezoekers.

6 Conclusie

In dit hoofdstuk worden de resultaten met de literatuur gekoppeld en er wordt antwoord gegeven op de hoofdvraag en deelvragen en of de third place anno nu en in Nederland nog relevant is.

6.1 Hoe wordt de bibliotheek als een openbare ruimte beoordeeld?

In grote lijnen voldoet de Bibliotheek Utrecht Neude aan de kenmerken van een openbare ruimte. Op basis van de vier aspecten van Van Melik (2015), topografie, ontmoeting, toegankelijk en eigendom, bevindt de bibliotheek zich in het midden van de stad, heeft het een publieke functie gericht op ontmoeting, is het vrij toegankelijk en is de bibliotheek een stichting, maar ontvangt het wel subsidies van de gemeente (Bibliotheek Utrecht, n.d.). Tegelijkertijd bestaan er spanningen binnen het publieke karakter, omdat de bibliotheek samenwerkt met commerciële partners, zoals Noda en Potter, en is er aanwezigheid van toezicht (Mitchell, 1995).

De bibliotheek fungeert als een multifunctionele plek waar studeren, ontspanning en ontmoeting samenkomen. Hiermee draagt het bij aan de sociale infrastructuur (Latham & Layton, 2019; Nygren, 2014; Van Melik & Merry, 2023) en sluit het aan bij het idee van de bibliotheek als meer dan een uitleenplek (Rubin & Rubin, 2020). Er vindt daarnaast co-presence plaats tussen de bezoekers, waarmee de ruimte bijdraagt aan sociale cohesie en de 'familial stranger' (Milgram, 1977; Spierings et al., 2016; Valentine, 2008).

Uit de Place Game-analyse blijkt dat de bibliotheek comfort biedt en als een veilige en uitnodigende plek wordt ervaren: aspecten die Carr et al. (1992) typeren als essentieel voor een succesvolle openbare ruimte. De monumentale uitstraling en centrale ligging maken de bibliotheek visueel herkenbaar (Lynch, 1960), al vormen de fysieke beperkingen, de hardware, zoals de beperkte lifttoegang en onduidelijke bewegwijzering nog aandachtspunten (Verheul, 2017). De aanwezigheid van zitplekken, rustige zones en programmering draagt bij aan het gevoel van verblijfskwaliteit.

De Place Game bevestigt dat de Bibliotheek Utrecht Neude een functionerende publieke ruimte is en comfort biedt, multifunctioneel inzetbaar is en bijdraagt aan de sociale infrastructuur.

6.2 In hoeverre ervaren bezoekers en medewerkers de Bibliotheek Neude als een third place?

Zowel bezoekers als medewerkers herkennen kenmerken van de third place in de bibliotheek, maar met nuances en verschillen. Bezoekers ervaren de bibliotheek grotendeels als een third place. Ze waarderen de neutraliteit, de gelijke status van mensen en de speelse sfeer. Wel hebben ze kanttekeningen bij de fysieke toegankelijkheid van het gebouw, zoals de bewegwijzering, en het imponerende karakter van de monumentale hal, wat de laagdrempeligheid kan beperken. Daarnaast blijkt dat bezoekers de bibliotheek gebruiken voor uiteenlopende activiteiten, van studeren tot ontmoeten, waardoor conversatie niet altijd centraal staat. Medewerkers bevestigen dit brede gebruik en herkennen de rol van de bibliotheek als multifunctionele ontmoetingsplek. Zij maken echter onderscheid tussen 'fysieke' toegankelijkheid, de inrichting van het gebouw, en de 'geestelijke' toegankelijkheid, de open houding en service gerichtheid van de medewerkers. Medewerkers ervaren de bibliotheek niet als een volledig neutrale ruimte. Omdat ze werktijden hebben, voelen ze verplichtingen bij de bibliotheek. Bovendien wijzen ze op de organisch ontstane hiërarchieën op de

werkvloer, wat het gelijkheid aspect van Oldenburgs theorie onder druk zet. Tot slot verschilt het thuisgevoel tussen beide groepen. Waar bezoekers de bibliotheek soms als een ‘tweede thuis’ omschrijven, ervaren medewerkers de plek eerder als een second place: een werkplek.

Bezoekers ervaren de Bibliotheek Utrecht Neude als een open, toegankelijke plek waar iedereen welkom is, ongeacht achtergrond. Dit sluit aan op de ‘gelijkmaker’ die volgens Oldenburg (1989) en Metha & Bosson (2010) bij een third place centraal staat. Velen komen wekelijks of zelfs dagelijks terug, wat het gemeenschapsgevoel versterkt, in lijn met Jacobs’ street ballet (1961) en Milgram’s concept van ‘familiar strangers’ (1977). Dit draagt bij aan vertrouwen en sociale controle in de bibliotheek en sluit aan bij de reguliere gasten van Oldenburg (1989). Ook het thuisgevoel is sterk aanwezig: bezoekers omschrijven de bibliotheek als een ‘huiskamer van de stad’, wat aansluit bij Seamon’s (1979) theorie van de ervaringswereld van een thuis. Het neutrale en multifunctionele karakter klopt bij de beschrijving van Van Melik en Merry over de bibliotheek (2023). Daarnaast leven mensen parallel in de openbare ruimte (Valentine, 2008).

Tegelijkertijd komen er volgens bezoekers drie kenmerken minder sterk in de Bibliotheek Utrecht Neude naar voren; conversatie, toegankelijkheid en niet-imposante karakter. De hoofdactiviteit in de bibliotheek is volgens bezoekers niet ontmoeting, maar juist veelzijdig gebruik: studeren, lezen, printen of ontmoeten. Hoewel dit past binnen het bredere perspectief op bibliotheken als multifunctionele instellingen (Mattern, 2014; Rubin & Rubin, 2020), wijkt dit af van Oldenburgs ideaal van het interacteren. Ook de toegankelijkheid kent beperkingen: ondanks de centrale ligging (Lynch, 1960) zorgen fysieke drempels, zoals een defecte lift en onduidelijke bewegwijzering, voor belemmeringen in inclusiviteit. Tot slot is het imposante karakter van het gebouw niet in lijn met de laagdrempeligheid die Oldenburg beoogt voor een third place, maar zijn bezoekers veelal onder de indruk van het gebouw.

Medewerkers ervaren de Bibliotheek Utrecht Neude gedeeltelijk als een third place. Sterk aanwezig zijn de kenmerken van ‘geestelijke’ toegankelijkheid, reguliere bezoekers en speelse sfeer. De open houding van medewerkers, het diverse aanbod van hulpinstanties en programma’s weerspiegelen een laagdrempelige, sociaal verbindende ruimte – kenmerken van de mindware en orgware van bibliotheken (Dalmer et al., 2022; Verheul, 2017). Ook de aanwezigheid van vaste bezoekers ondersteunen de rol van de bibliotheek als sociale infrastructuur (Latham & Layton, 2019; Van Melik & Merry, 2023) en als ontmoetingsplek voor verschillende lagen van de samenleving (Mehta & Bosson, 2010; Oldenburg, 1989).

Tegelijkertijd zijn de kenmerken neutraliteit, fysieke toegankelijkheid en het niet-imponerende karakter volgens medewerkers minder aanwezig. Doordat medewerkers er werken, ervaren zij verplichtingen en hiërarchieën, wat schuurt met de gelijke status van de third place. Bovendien kan het monumentale gebouw tot afstand en anoniemer gedrag leiden, waardoor de bibliotheek als frictieloze transitieruimte in het geding kan komen (Laven et al., 2017; Mitchell, 1995). Ook de fysieke toegankelijkheid kent knelpunten, zoals bij de lift en bewegwijzering, wat aansluit bij de opmerkingen van de bezoekers. Hiervoor zouden verbeteringen kunnen plaatsvinden in de hardware (Verheul, 2017). Tot slot blijft voor medewerkers de bibliotheek een second place, een werkplek, hoewel de third place soms doorsijpelt tijdens hun werk.

Bibliotheek Utrecht Neude functioneert voor bezoekers en medewerkers grotendeels als een third place, waarbij reguliere gasten, speelse sfeer en toegankelijkheid naar voren komen. Voor medewerkers is dit beeld genuanceerder door hun positie. Ondanks dat het noch door bezoekers noch door medewerkers als een volledige third place wordt ervaren, oogt het door de reguliere bezoekers dat de bibliotheek een onmisbare plek is in het centrum van de stad en in het hart van de bezoeker.

6.3 In hoeverre is de theorie van de ‘third place’ van Oldenburg in 2025 in Nederland relevant?

In dit onderzoek is gebruikgemaakt van een concept dat eind de jaren '80 in Amerika is ontstaan. Als onderzoeksdoelstelling was het de vraag of dit concept anno nu en in Nederland nog steeds gebruikt kon worden voor een onderzoek. In dit onderzoek is het wel van relevant gebleken en toepasbaar op een bibliotheek in Nederland. De acht kenmerken, zoals neutraliteit, toegankelijkheid en sfeer, komen terug en zijn herkenbaar in de Bibliotheek Utrecht Neude. Daarom kunnen ze als indicatoren blijven dienen voor verder onderzoek. De bibliotheek verschilt van de eerste omschrijvingen die Oldenburg gaf van een café of kroeg, omdat een bibliotheek een gratis dienst is. Dit toont dat de bibliotheek laagdrempeliger is dan andere diensten. Third places worden hedendaags waarschijnlijk relevanter dan ooit met de opkomende digitalisering, waardoor meer ruimte nodig is voor fysieke ontmoeting en sociaal contact.

7 Discussie

7.1 Aanbevelingen

De bibliotheek groeit in haar rol als laagdrempelige, inclusieve en multifunctionele plek. Vanuit beleidsmatig perspectief is deze maatschappelijke functie de afgelopen jaren versterkt: sinds de invoering van de Bibliotheekwet (VOB, 2025) en de zorgplicht van 2025 wordt van bibliotheken verwacht dat zij gaan bijdragen aan de grote maatschappelijke opgaven, zoals leesbevordering, digitale inclusie en sociale participatie. Binnen deze context heeft dit onderzoek onderzocht hoe de bibliotheek als publieke ruimte en sociale infrastructuur functioneert in de praktijk en in hoeverre het is ervaren als een third place – door bezoekers en medewerkers (Oldenburg, 1989; Latham & Layton, 2019).

Deze scriptie toont aan dat bezoekers en medewerkers de Bibliotheek Utrecht Neude in veel opzichten als een third place ervaren, maar dat er ook kanttekeningen zijn. Voor bibliotheekmedewerkers bieden deze inzichten kansen om het beleid bijvoorbeeld te verbeteren op aangegeven knelpunten, zoals de fysieke toegankelijkheid. Er zou kunnen worden gekeken naar een traplift of planken waarmee een rolstoelgebruiker of kindervagen naar boven en beneden zou kunnen rijden. Ook zouden de bordjes anders kunnen worden ingedeeld of aangegeven worden, door te kijken naar een herindeling van de boeken. Hiermee moet wel rekening gehouden worden met de beperkingen van het monumentale pand. Daarnaast kan het inzichtelijk zijn voor beleidsmakers binnen de bibliotheekorganisaties die op zoek zijn naar handvatten om de maatschappelijke rol van de bibliotheek te versterken of mogelijke knelpunten te verbeteren.

Ook studenten en onderzoekers kunnen met dit onderzoek kijken in hoeverre, in dit geval de Bibliotheek Utrecht Neude, anno nu en in Nederland kan worden onderzocht met het concept third place. Dit concept zou daarom op vergelijkbare studies met andere casussen, zoals buurthuizen of vergelijkbare bibliotheken in andere steden, kunnen worden ingezet.

Op basis van de uitkomsten van dit onderzoek zijn een paar richtingen geschetst voor verder vervolgonderzoek en mogelijke actie. Zo zou er meer aandacht kunnen komen voor jongeren en doelgroepen die de bibliotheek in eerste instantie minder bereikt. Er kan gekeken worden naar hoe de bibliotheek deze doelgroepen nu aanspreekt en dit zou kunnen verbeteren. Ook zou de third place onderzocht worden, maar dan met een kwantitatieve methode. Dit zou meer data kunnen verzamelen en zo mogelijk andere knelpunten kunnen aantonen. Tot slot zou er een vergelijking kunnen worden gemaakt met de regionale bibliotheken. Deze zijn anders van formaat en hier kan worden gekeken in hoeverre zij als een third place worden ervaren en of en wat de verschillen zijn met de Bibliotheek Utrecht Neude.

7.2 Kritische reflectie

De keuze voor het onderwerp van dit onderzoek kwam voort uit een interesse in de bibliotheek als maatschappelijke instelling en omdat ik zelf in de Bibliotheek Utrecht Neude werk. Al snel constateerde ik met mijn scriptiebegeleider het concept ‘third place’ van Oldenburg als theoretisch kader te hanteren, omdat ik dit een interessante theorie vond uit eerdere colleges. De acht criteria spraken mij aan en zag ik als een handig beoordelingscriterium en prefereerde ik boven de theorieën van Soja en Lefebvre. Ondanks de handige criteria, nam het concept niet de opkomende digitalisering

mee of de nieuw ontstane sociale dynamieken. Dit heeft onder andere te maken met het feit dat het een ouder concept is, maar het zal op den duur hier wel nadeel van ondervinden, omdat de technologie plekken ingrijpend verandert.

Binnen korte tijd waren de hoofd- en deelvragen geformuleerd en zo werd de basis van het onderzoek gelegd. Het opstellen van de maatschappelijke relevantie vergde meer tijd. Aanvankelijk lag er te veel nadruk op het algemeen belang van de bibliotheek en in de aanbeveling heb ik uitgelegd wat de bijdrage van dit specifieke onderzoek was.

Het conceptueel model was onderdeel van debat met mijn begeleider en uiteindelijk is er van afgezien, omdat er eigenlijk maar één echt concept was: de third place. Bij het theoretisch kader is gekeken naar de bibliotheek als openbare plek, omdat de colleges en literatuur van Van Melik mij intrigeerden. Van Melik stipte daarnaast de Place Game-methode aan die we tijdens een excursie hebben uitgevoerd. Dit heb ik onthouden en meegenomen voor deze scriptie.

Het ontwikkelen van de interviewgidsen was tijdrovend. Om de bezoekers te interviewen worstelde ik met de startvraag, om het een laagdrempelig gesprek te houden. Daarom heb ik ervoor gekozen om het uiteindelijk als een topic-interview vorm te geven (Vennix, 2019). Bezoekers gaven vanzelf aan wat hen opviel aan het gebouw, wat ze belangrijk vonden en anders vroeg ik naar enkele specifieke kenmerken. Ik heb ervoor gekozen om de kenmerken 'neutraliteit', 'status' en 'thuis' niet te behandelen, omdat ik deze vragen bij een kort interview lastig vond om te stellen.

Bij de medewerkers heb ik wel alle kenmerken van de third place behandeld. Omdat ik zelf werkzaam ben binnen de organisatie, verliep het verwerven van respondenten soepel. Het respect tijdens het interview bleef behouden en ook na afloop heb ik terug gecorrespondeerd over of de medewerkers akkoord waren met de opgegeven informatie die ik in de scriptie zou verwerken. Hier kwam het thema neutraliteit expliciet aan bod en gaven ze hieraan ook een politiek antwoord. Dit heb ik bewust weggelaten, omdat het buiten de third place kenmerken viel die Oldenburg had omschreven. Wel vond ik het een compliment dat de medewerkers hierover durfden te spreken.

Het veldwerk kende wel beperkingen: de interviews met bezoekers vonden plaats op slechts twee momenten. Beide rond dezelfde tijd, al verschilde de dag. Dit beperkte de diversiteit van de respondenten. Het is aannemelijk dat als ik bezoekers op andere tijden van de dag, bijvoorbeeld in de avond, of andere dagen in de week, bijvoorbeeld in het weekend, of in een ander seizoen had gevraagd, ze anders hadden geantwoord. Daarnaast heb ik maar één kind geïnterviewd, wat met meer of minder kinderen de resultaten had kunnen beïnvloeden. Wel zijn het aantal mannen en vrouwen die ik heb geïnterviewd ongeveer gelijk (19 man en 21 vrouw). Het gender van de medewerkers bestond met name uit vrouwen, wat eveneens invloed gehad zou kunnen hebben op de resultaten. Tijdens de focus-groep was het soms lastig om als gespreksleider neutraal te blijven. Dan vulde ik af en toe aan met eigen ervaringen. Tegelijkertijd droeg dit ook bij aan de open en vertrouwde sfeer en merkte ik dat de opruimkrachten zich veilig voelden om hun mening te geven.

Een mogelijk nadeel heb ik denk ik in dit onderzoek ondervonden, omdat ik al erg vertrouwd was met de plek, nu ik er al drie jaar werk en er regelmatig als bezoeker kom. Daarom zou ik sommige observaties kunnen hebben gemist en als vanzelfsprekend hebben beschouwd. Hierdoor ben ik

onbewust bevooroordeeld geweest, hoewel ik zoveel mogelijk heb geprobeerd dit 'uit' te zetten (Vennix, 2019).

De Place Game vond ik handig om te gebruiken om de observaties te structureren door de vastgestelde criteria. De cijfers gaven richting, maar het schoot tekort in nuance van de data. Daarom heb ik bewust schriftelijke toelichtingen gegeven.

Wat mij ontroerde, was dat de bibliotheek een veel belangrijkere en veelzijdigere rol in het dagelijks leven van bezoekers inneemt dan wat ik van tevoren had gedacht. Het stigma van 'saaï' en 'stoffig' wordt nu gekleurd door 'een tweede huis' en 'huiskamer van de samenleving', wat aansluit op de woorden van de directrice van de Bibliotheek Utrecht als een 'dorpsplein van de stad'. Dat bezoekers en medewerkers samen een koffietje gaan drinken, laat voor mij zien welke belangrijke factor de bibliotheek in de verbinding tussen mensen betekent. Het viel me daarnaast op dat ondanks de vele uiteenlopende activiteiten medewerkers blijven benadrukken dat de collectie boeken de ruggengraat van de bibliotheek is en dat zij dit bij de activiteiten telkens proberen te verbinden. Dit sluit aan op de basis van de bibliotheken, dat zij boeken uitlenen en informatie verschaffen (Mattern, 2014).

Ik ben blij dat ik voor mijn scriptie voor de Bibliotheek Utrecht Neude gekozen heb. Deze plek is enkel belangrijker voor mij geworden en ik waardeer alle bezoekers en medewerkers die ik heb mogen spreken. Daarnaast wil ik mijn scriptiebegeleider bedanken voor het meedenken, nakijken en inspiratie geven voor mijn scriptie. Niet toevallig dat ook wij in de Bibliotheek Utrecht Neude hebben afgesproken en dat ik hier zelf ook aan deze scriptie heb gewerkt.

8 Bibliografie

Aabø, S. & Audunson, R. (2012). Use of library space and the library as place . *Library & Information Science Research* , 34, 138 - 149. doi: <http://dx.doi.org/10.1016/j.lisr.2011.06.002>

Baarda, B. (2020) *Basisboek Interviewen. Handleiding voor het voorbereiden en afnemen van interviews*. Noordhoff.

Bibliotheek Utrecht (n.d.) *Bibliotheek Utrecht Leesoffensief*.
<https://www.bibliotheekutrecht.nl/educatie/leesoffensief>.

Bibliotheek Utrecht (2017). *Algemeen reglement*.
<https://www.bibliotheekutrecht.nl/dam/bestanden/reglement-bibliotheek-utrecht-2017.pdf>

Bibliotheek Utrecht (2024). *Bieb Neude*.
<https://www.bibliotheekutrecht.nl/dam/bestanden/bibliotheek-neude---informatiefolder---2024.pdf>

Bibliotheek Utrecht (2025). *De Bieb deelt toekomst, beleidsplan 2025-2028*.
<https://www.bibliotheekutrecht.nl/dam/bestanden/meerjarenbeleidsplan-2025-2028.pdf>

BRP (2025) *Thema bevolking Utrecht*. (n.d.). <https://utrecht.incijfers.nl/mosaic/thema/bevolking>

Carr, S., Francis, M., Rivlin, L. G., & Stone, A. M. (1992). *Public Space*. Cambridge University Press.

Dalmer, N.K., McKenzie, P., Rothbauer, P., Martin-Yeboah, E. and Oswald, K. (2022), *Palaces for the People: Mapping Public Libraries' Capacity for Social Connection and Inclusion*, FIMS publications.
<https://ir.lib.uwo.ca/fimspub/375/>

Deckers, M. (2022, 8 mei). *Over 95 miljoen euro en de 148 verdwenen bibliotheekvestigingen*.
<https://www.markdeckers.net/2022/05/over-95-miljoen-euro-en-de-148.html>

DeWalt, Kathleen M. & DeWalt, Billie R. (1998). Participant observation. In H. Russell Bernard (Ed.), *Handbook of methods in cultural anthropology* (pp.259-300). Walnut Creek: AltaMira Press.

Fossey, E., Harvey, C., Mcdermott, F., & Davidson, L. (2002). Understanding and Evaluating Qualitative Research. *Australian and New Zealand Journal of Psychiatry*, 36(6), 717–732.
<https://doi.org/10.1046/j.1440-1614.2002.01100.x>

Francis, J., Giles-Corti, B., Wood, L., & Knuiiman, M. (2012). Creating sense of community: The role of public space. *Journal of Environmental Psychology*, 32(4), 401–409. <https://doi.org/10.1016/j.jenvp.2012.07.002>

Gehl, J. (2010). *Cities for People*. Island Press.

Gemeente Utrecht (2024). *Neude opnieuw inrichten*. <https://www.utrecht.nl/wonen-en-leven/verkeer/verkeersprojecten/verkeersprojecten-in-binnenstad/neude-opnieuw-inrichten?kicib=2>

Goffman, E. (1963). *Behavior in public places: Notes on the social organization of gatherings*. New York, NY: Free Press.

Gold, R. L. (1958). Roles in Sociological Field Observations. *Social Forces*, 36(3), 217–223.
<https://doi.org/10.2307/2573808>

Google Maps (n.d.)

Harris, C. (2007). Libraries with Lattes: The New Third Place. *Australasian Public Libraries and Information Services*, 20, 145.

Hatch, J. A. (2023). *Doing qualitative research in education settings* (Second edition.). State University of New York Press. <https://doi.org/10.1515/9781438494623>

Hammersley, M. (2013). What is Qualitative Research? *What Is Qualitative Research?* <https://doi.org/10.5040/9781849666084>

Hawkins, C., & J. Ryan, L.-A. (2013). Festival spaces as third places. *Journal of Place Management and Development*, 6(3), 192–202. <https://doi.org/10.1108/jpmd-02-2013-0002>

Hayward, G. (1975). *Home as an environmental and Environmental Psychology*, 6, 281–298. psychological concept. *Landscape*, 20, 2–9

Ho, D. G. E. (2006). The focus group interview: Rising to the challenge in qualitative research methodology. *Australian Review of Applied Linguistics*, 29(1), 5.1-5.19. <https://doi.org/10.2104/aral0605>

Humphreys, L. (2007). Mobile Social Networks and Social Practice: A Case Study of Dodgeball. *Journal of Computer-Mediated Communication*, 13(1), 341–360. <https://doi.org/10.1111/j.1083-6101.2007.00399.x>

Jaarverslag (2023) *Beter lezen, leren en leven van en voor Utrecht*. De Bibliotheek Utrecht. <https://www.bibliotheekutrecht.nl/dam/bestanden/jaarverslag-2023.pdf>

Jacobs, J. (1961). *The death and life of great American cities*. Vintage Books.

Jeffries, L. W., Bracken, C. C., Jian, G., & Casey, M. F. (2009). The Impact of Third Places on Community Quality of Life. *Applied Research in Quality of Life*, 4, 333–345. <https://doi.org/10.1007/s11482-009-9084-8>

Wechsberg, J. (1966). *The Merchant Bankers*. Boston : Little, Brown.

Kawulich, B. B. (2005). Participant Observation as a Data Collection Method. *Forum Qualitative Sozialforschung / Forum: Qualitative Social Research*, 6(2), Article 2. <https://doi.org/10.17169/fqs-6.2.466>

Kulikauskienė, K., & Liukinevičienė, L. (2020). The Theoretical Model of an Inclusive Library for People with Disabilities and its Practical Implementation. *Izzivi Prihodnosti*, 5(2). <https://doi.org/10.37886/ip.2020.005>

KVK, & Bureau, C. (2021). *De stichting*. Ondernemersplein.overheid.nl. <https://ondernemersplein.overheid.nl/bedrijfsvoering/rechtsvormen-en-organisatie/de-stichting/>

Laing, A., & Royle, J. (2013). Examining chain bookshops in the context of “third place.” *International Journal of Retail & Distribution Management*, 41(1), 27–44. <https://doi.org/10.1108/09590551311288157>

Latham, A., & Layton, J. (2019). Social infrastructure and the public life of cities: Studying urban sociality and public spaces. *Geography Compass*, 13(7). <https://doi.org/10.1111/gec3.12444>

- Laven, J., Van der Ham, S., Veelders, S & Karssenbergh, H. (2017) *De stad op ooghoogte in Nederland*. Blauwdruk.
- Lefebvre, H. (1991). *The production of space*. Blackwell.
- Lofland, L.H. (1989) Social Life in the Public Realm: A Review. *Journal of Contemporary Ethnography*, 17, 453-482. <https://doi.org/10.1177/089124189017004004>
- Loh, C. G., Ashley, A. J., Kim, R., Durham, L., & Bubb, K. (2022). Placemaking in practice: Municipal Arts and Cultural Plans' approaches to placemaking and creative placemaking. *Journal of Planning Education and Research*, 44(3), 1679–1690. <https://doi.org/10.1177/0739456x221100503>.
- Lynch, K. (1960). *The Image of the City*. Cambridge, MA: MIT Press.
- Lynch, B. K. (1990). Designing Qualitative Research by Catherine Marshall an Gretchen B. Rossman. *Issues in Applied Linguistics*, 1(2). <https://doi.org/10.5070/l412004995>
- Mattern, S. (2014). Library as Infrastructure. *Places Journal*, 2014. <https://doi.org/10.22269/140609>
- Mayer, H., & Knox, P. L. (2006). Slow Cities: Sustainable Places in a Fast World. *Journal of Urban Affairs*, 28(4), 321–334. <https://doi.org/10.1111/j.1467-9906.2006.00298.x>
- Mehta, V., & Bosson, J. K. (2010). Third Places and the Social Life of Streets. *Environment and Behavior*, 42(6), 779–805. <https://doi.org/10.1177/0013916509344677>
- Merriam, S. B. (2002). *Qualitative Research in Practice*. Jossey-Bass.
- Milgram, S., & Blass, T. (2010). *The Individual In A Social World : Essays And Experiments*. Pinter & Martin.
- Ministerie van Onderwijs, Cultuur en Wetenschap. (2024, 18 juni). *Maatregelen voor meer en betere bibliotheken. Lezen En Bibliotheken* Rijksoverheid.nl. <https://www.rijksoverheid.nl/onderwerpen/lezen-en-bibliotheken/openbare-bibliotheken>
- Ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport. (2024, 8 juli). Eenmalige specifieke uitkeringen lokale bibliotheekvoorzieningen 2023-2024. *Dienst Uitvoering Subsidies Aan Instellingen*. <https://www.dus-i.nl/subsidies/eenmalige-specifieke-uitkeringen-lokale-bibliotheekvoorzieningen>
- Mitchell, D. (1995). The End of Public Space? People's Park, Definitions of the Public, and Democracy. *Annals of the Association of American Geographers*, 85(1), 108–133. <http://links.jstor.org/sici?sici=0004-5608%28199503%2985%3A1%3C108%3ATEOPSP%3E2.0.CO%3B2-M>
- Musante (DeWalt), K. (2015). Participant Observation. In Russell Bernard, H & Gravlee, C.C. *Handbook of Methods in Cultural Anthropology* (pp. 251-293). Rowman & Littlefield.
- Netwerk openbare bibliotheekvoorzieningen. (n.d.). *KB* <https://www.kb.nl/over-ons/netwerken-partners/openbare-bibliotheekvoorzieningen>
- Nygren, Å. (n.d.). *The Public Library as a Community Hub for Connected Learning*. <https://library.ifla.org/id/eprint/1014/1/167-nygren-en.pdf>
- Oldenburg, R. & Brissett, D. (1982). The Third Place, *Qualitative Sociology*, 5(4), 265- 284.

- Oldenburg, R. (1989). *The great Good place : cafés, coffee shops, bookstores, bars, hair salons, and other hangouts at the heart of a community*. Cambridge, MA: Da Capo Press.
- Oldenburg, R. (2000) *Celebrating the Third Place: Inspiring Stories About the "Great Good Places" at the Heart of Our Communities*. Avalon Travel Publishing
- Orosz, G., Bánki, E., Bóthe, B., Tóth-Király, I., & Tropp, L. R. (2016). Don't judge a living book by its cover: effectiveness of the living library intervention in reducing prejudice toward Roma and LGBT people. *Journal of Applied Social Psychology*, 46(9), 510–517. <https://doi.org/10.1111/jasp.12379>
- Pathak, V., Kalra, S., & Jena, B. (2013). Qualitative Research. *Perspectives in Clinical Research*, 4(3), 192.
- Park, R. E. (1952). *Human Communities: The City and Human Ecology*. New York: Free Press.
- Peaslee, R., Zhang, E., Irlbeck, E., Dominick, J., & Casadonte. (2013). *Oldenburg's Great Good Places Online: Assessing the Potential for Social Network Sites to Serve as Third Places*. <https://ttu-ir.tdl.org/server/api/core/bitstreams/d3e92d7b-304d-4ae6-bfa0-445cd2aee53f/content>
- Project for Public Spaces. (n.d.). *Project for Public Spaces | Home*. Pps.org. <https://www.pps.org/>
- Purnell, D. (2015). Expanding Oldenburg: homes as third places. *Journal of Place Management and Development*, 8(1), 51–62. <https://doi.org/10.1108/jpmd-03-2014-0006>
- Redactie. (2021, 14 februari). *Herkomststraatnamen in Utrecht: waar komt de naam Neude vandaan?* De Utrechtse Internet Courant. <https://www.duic.nl/algemeen/herkomst-straatnamen-in-utrecht-waar-komt-de-naam-neude-vandaan/>
- Redactie. (2022, 30 mei). *Mogelijk vijf vestigingen Bibliotheek Utrecht dicht vanwege wankel financiële situatie*. De Utrechtse Internet Courant. <https://www.duic.nl/algemeen/mogelijk-vijf-vestigingen-bibliotheek-utrecht-dicht-vanwege-wankel-financiele-situatie/>
- Reulink, N., & Lindeman, L. (2005, November 23). Dictaat kwalitatief onderzoek. College.
- Rivano Eckerdal, J., Engström, L., Färber, A., Hamm, M., Jamea Kofi, Friederike Landau-Donnelly, & Rianne van Melik. (2024). Social infrastructuring in public libraries: librarians' continuous care in everyday library practice. *Journal of Documentation*, 80(7), 206–225. <https://doi.org/10.1108/jd-12-2023-0260>
- Rubin, R. E. & Rubin, R. G. (2020). *Foundations of Library and Information Science*. 5th ed. Chicago, IL: ALA Neal-Schuman. <https://doi.org/10.5860/crl.82.1.133>
- Schensul, Stephen L.; Schensul, Jean J. & LeCompte, Margaret D. (1999). *Essential ethnographic methods: observations, interviews, and questionnaires* (Book 2 in Ethnographer's Toolkit). Walnut Creek, CA: AltaMira Press.
- Seamon, D. (1979). *A geography of the Lifeworld: Movement, Rest & Encounter*. Routledge Revivals.
- Soja, E. W. (1996). *Thirdspace: Journeys to Los Angeles and other real-and-imagined places*. Blackwell.

- Spierings, B., & van der Velde, M. (2012). Cross-Border Differences and Unfamiliarity: Shopping Mobility in the Dutch-German Rhine-Waal Euroregion. *European Planning Studies*, 21(1), 5–23. <https://doi.org/10.1080/09654313.2012.716236>
- Spierings, B., Van Melik, R., & Van Aalst, I. (2016). Parallel lives on the plaza: Young women of immigrant descent and their feelings of social comfort and control on Rotterdam's Schouwburgplein. *Space and Culture*, 19(2), 150–163. <https://doi.org/10.1177/1206331215620994>
- Ter Avest, D., & Helleman, G. (2024, 22 juli). Semi-publieke ruimte: inleiding op een themareeks - Rooilijn. Rooilijn. <https://www.rooilijn.nl/artikelen/semi-publieke-ruimte-inleiding-op-een-themareeks/>
- Tolbert, C. M., Lyson, T. A., & Irwin, M. D. (1998). Local Capitalism, Civic Engagement, and Socioeconomic Well-Being. *Social Forces*, 77(2), 401. <https://doi.org/10.2307/3005533>
- UN-Habitat. *Annual Progress Report 2018* (2018). Unhabitat.org. <https://unhabitat.org/annual-progress-report-2018>
- Utrecht Monitor | Utrecht Monitor. (2023, December 13). Utrecht-Monitor.nl. <https://utrecht-monitor.nl/>
- Valentine, G. (2008). Living with difference: reflections on geographies of encounter. *Progress in Human Geography*, 32(3), 323–337.
- Van Melik, R., & Merry, M. S. (2023). Retooling the public library as social infrastructure: a Dutch illustration. *Social & Cultural Geography*, 24(5), 758–777. <https://doi.org/10.1080/14649365.2021.1965195>
- Van Melik, R. (2015). De openbare ruimte van de stad. In G.J. Hospers, R. Melik en H. Ernste (Red.), *Visies op de stad: Van tuindorp tot smartcity* (p.86-99). Boom Lemma.
- Van Vlimmeren (2020). *De Neude, Hart van Utrecht*. WBooks.
- Vennix, J. (2019) *Research methodology: An introduction to scientific thinking and practice*. Pearson.
- Verheul, W.J. (2017). Placemaking en het discours van de publieke plek. In J. Laven, S. Van der Ham, S. Veelders & H. Karssenber (Red.), *Stad op ooghoogte in Nederland* (pp. 234-243). Blauwdruk.
- VOB (Vereniging Openbare Bibliotheken). (z.d.). <https://www.debibliotheken.nl/informatie/over-ons/>
- Vos, A. (2017). *3RD4ALL, How to create a relevant public space*. NAI010 Publishers
- Walshe, C., Ewing, G., & Griffiths, J. (2012). Using observation as a data collection method to help understand patient and professional roles and actions in palliative care settings. *Palliative Medicine*, 26(8), 1048-1054. <https://doi.org/10.1177/0269216311432897>
- Watson, S. (2006). *City publics: The (dis)enchantment of urban encounters*. London, England: Routledge
- Wechsberg, J. (1966). *The Merchant Bankers*. Little, Brown & Company
- Whyte, W.H. (1980) *The Social Life of Small Urban Spaces*, Project for Public Spaces, New York

Wojciechowska, M. (2022): Civic activity of librarians versus social engagement and individual social capital. *Journal of Librarianship and Information Science* 1–20

Wyckoff, A. (2014). Definition of Placemaking: Four Different Types. *Planning & Zoning News*.
http://www.canr.msu.edu/uploads/375/65814/4typesplacemaking_pzn_wyckoff_january2014.pdf

Young, I. (1990). *Justice and the politics of difference*. Princeton, NJ: Princeton University Press

Zantingh, P. (2025, 7 januari). Elke dag naar de bieb, maar niet voor de boeken. *NRC*.
<https://www.nrc.nl/nieuws/2025/01/03/elke-dag-naar-de-bieb-maar-niet-voor-de-boeken-a4878160>

9 Bijlagen

9.1 Interview-guide

BEZOEKERS

Hallo! Mijn naam is Roxan en ik ben bezig met een bachelorscriptie over de bibliotheek. Zou ik je daar een aantal korte vragen over mogen stellen?

MEDEWERKERS

Off-Recording: Mag ik je naam gebruiken of blijf je liever anoniem?

- Naam / anoniem.

Wil je je leeftijd en functie vertellen?

- Leeftijd:
- Functie:

En ga je akkoord dat ik dit gesprek opneem, zodat ik het goed kan verwerken voor mijn scriptie?

Recording

Hallo! Mijn naam is Roxan en ik ben een Planologiestudent aan de Radboud Universiteit. Ik werk aan mijn bachelorscriptie over de bibliotheek. Ik bedank je alvast voor je medewerking aan dit interview. Het zal ongeveer vijfenveertig minuten tot een uur duren. Weet dat je elk moment mag stoppen en ook geen antwoord op een vraag hoeft te geven. Je antwoorden worden alleen gebruikt voor dit onderzoek.

- Klaar om te beginnen?

Goed. Dan starten we met een paar korte vragen.

1. Wat doe jij zoal in de bibliotheek?
2. Wat is het eerste dat in je opkomt als ik zeg 'bibliotheek'?
 - Waarom?
 - Zou je tien jaar geleden / vroeger een ander antwoord hebben gegeven?
3. Wat vind je van deze bibliotheek als plek?
4. Zou je de bibliotheek als een plek van 'boeken' of van 'leven' omschrijven?
 - Waarom?

Ken je toevallig Ray Oldenburg? Hij is een stadsgeograaf en hij heeft de theorie van de third place geïntroduceerd. Zo bestaat er de first place, dat is je thuis. Dan hebben we een second place, dat is je werk. En er is een third place, die wordt gekenmerkt als een plek van ontmoetingen staat los van je thuis en werk. Meestal zijn third places openbare plekken.

5. Als welke 'place' zou jij deze plek beschouwen?
 - Waarom?
 - Zou je het ook als een first place beschouwen?
 - Zou je het ook als een second place beschouwen?

- Zou je het ook als een third place beschouwen?

Een van de kenmerken is de neutraliteit van de bibliotheek. Hiermee bedoel ik of je verplichtingen ervaart tot de bibliotheek en dat je kan komen en gaan wanneer je wilt.

6. Hoe voelt dit voor jou, als medewerker?
7. Hoe zou je antwoorden als bezoeker?

Een ander kenmerk is dat er in de bibliotheek iedereen als gelijk wordt behandeld en er geen hiërarchie is.

8. Ervaar je dat er in de bibliotheek verschil is tussen de mensen in de bibliotheek in hun sociale status?
 - Ervaar je dat een selectie is van bezoekers op basis van lidmaatschap?

Een third place heeft volgens Oldenburg een bepaalde hoofdactiviteit.

9. Wat zie jij dat er het meeste in de bibliotheek plaatsvindt?
 - En als je de volgende drie in volgorde zou moeten plaatsen: studeren, lezen en converseren? Wat zou je op plek 1, 2 en 3 zetten van meeste activiteit? [En het antwoord dat ze zelf hebben gegeven].
 - Waarom?
 - Volgens Oldenburg ligt de nadruk bij de third place op converseren. Hoe kijk jij daartegenaan in deze Bibliotheek Neude?
 - En als bibliotheek in het algemeen?

Dan gaan we nu kijken naar de toegankelijkheid van de bibliotheek.

10. Vind je de bibliotheek toegankelijk?
 - Zie je obstakels voor blinden?
 - Zie je obstakels voor slechthorenden?
 - Zie je obstakels voor gehandicapten?
 - Zie je obstakels voor mensen in een rolstoel?
 - Hoe zou de bibliotheek deze obstakels kunnen overbruggen?
 - Zijn er genoeg accommodaties om de mensen tijdens hun verblijf te kunnen voorzien (koffie, wc, vermaak)?

En als we het hebben over de mensen die vaker terugkomen in deze bibliotheek.

11. Zie je bezoekers vaker terugkomen?
 - Beschouw je ze als stamgasten?
 - Wat vind je van stamgasten in een bibliotheek?
 - Geven deze stamgasten een bepaalde sfeer aan de bibliotheek?

Als we het nu toch over sfeer hebben...

12. Wat voor sfeer vind je dat er in de bibliotheek heerst?
 - Ervaar je een blijde sfeer?
 - Wat is de toon van de gesprekken? [Luchtig / zware maatschappelijke thema's]?

- Verschilt de sfeer per verdieping?
 - o Ruimte (bijvoorbeeld informatief en 8-12 jaar).

13. Wat vind je van het gebouw van het Neude zelf?

- Vind je het imponerend of toegankelijk? Waarom?
- Vind je dat er verschil is met deze bibliotheek en de kleinere vestigingen?

Dan heeft de third place een laatste kenmerk: om een plek tot thuis te laten voelen.

14. Zou je de bibliotheek als een thuis kunnen beschouwen?

- Vind je het een 'warme' plek?
- Voel je een bepaalde verbondenheid met deze plek?
- Heb je het gevoel dat je hier tot rust kunt komen en jezelf kunt zijn?
- Ervaar je hier een diepere betekenis of een gevoel van zingeving?
- Voel je je op je gemak?
- Wat zou jij vinden dat de bibliotheek kan doen om het meer een gevoel van thuis te geven?

15. Als we teruggaan naar de 6^e vraag; zou jij de bibliotheek als een third place beschouwen?

- Waarom? [Als ze ja zeggen, dan: Ook als medewerker? (Second place)?]

Nog een laatste vraag. In de Bibliotheek Utrecht, dus ook de vestigingen, worden per dag 12 activiteiten georganiseerd.

16. Wat vind je van de programmering van de bibliotheek?

- Vind je dat er een verschil is ten opzichte van vroeger?
- Zou jij nog iets anders zien in de bibliotheek?

Dan bedank ik je hierbij voor dit interview! Vind je het leuk als ik de resultaten en mijn uiteindelijke scriptie met je deel?

- Zijn er nog dingen die je zelf nog wil zeggen?
- Heb je vragen voor mij?
- Heb je feedback voor mij?

Ben je nog steeds akkoord dat je al je informatie met mij hebt gedeeld en dat ik het kan verwerken in mijn scriptie? Weet dat er ook altijd de optie is om je alsnog terug te trekken.

Nogmaals bedankt voor dit interview en ik wens je een fijne dag.

9.2 Observatieschema

Het observatieschema wordt gedaan aan de hand van de besproken Place Game. Dit is een observatiemethode waarmee ik de bibliotheek kan beoordelen.

| Comfort uitstraling en | Slecht | | | Goed |
|--|--------|---|---|------|
| Hoe aantrekkelijk vind je de bibliotheek om er te komen? | 1 | 2 | 3 | 4 |

| | | | | |
|--|---|---|---|---|
| Hoe veilig voel je je in de bibliotheek? | 1 | 2 | 3 | 4 |
| Hoe schoon vind je de bibliotheek? | 1 | 2 | 3 | 4 |
| Hoe goed vind je de bibliotheek onderhouden? | 1 | 2 | 3 | 4 |
| Vind je dat je comfortabel kan zitten? | 1 | 2 | 3 | 4 |

Tabel 9 Comfort en uitstraling.

| Toegankelijkheid | Slecht | | | Goed |
|---|--------|---|---|------|
| Is het goed te zien van een afstand? | 1 | 2 | 3 | 4 |
| Is het gemakkelijk om binnen te geraken? | 1 | 2 | 3 | 4 |
| Kun je gemakkelijk rondlopen? | 1 | 2 | 3 | 4 |
| Is er voldoende informatie om je weg in het gebouw te vinden? / Goede bewegwijzering? | 1 | 2 | 3 | 4 |

Tabel 10 Toegankelijkheid.

| Gebruik en activiteiten | Slecht | | | Goed |
|---|--------|---|---|------|
| Is er een mix van diensten die de bibliotheek verleent? | 1 | 2 | 3 | 4 |
| Is er frequent een activiteit of evenement? | 1 | 2 | 3 | 4 |
| Is het druk? | 1 | 2 | 3 | 4 |
| Is het economisch vitaal? | 1 | 2 | 3 | 4 |

Tabel 11 Gebruik en activiteiten.

| Sociale kwaliteit | Slecht | | | Goed |
|--|--------|---|---|------|
| Hoeveel mensen in groepen zijn er? | 1 | 2 | 3 | 4 |
| Is er te zien dat er vrijwilligers zijn? | 1 | 2 | 3 | 4 |
| Is er trots en bezit te zien? | 1 | 2 | 3 | 4 |
| Zijn er kinderen en ouderen? | 1 | 2 | 3 | 4 |

Tabel 22 Sociale kwaliteit.