



UvA-DARE (Digital Academic Repository)

Wat bibliotheken waard zijn

Huysmans, F.; Oomes, M.

Published in:
Bibliotheekblad

[Link to publication](#)

Citation for published version (APA):
Huysmans, F., & Oomes, M. (2011). Wat bibliotheken waard zijn. Bibliotheekblad, 2011(10), 8-11.

General rights

It is not permitted to download or to forward/distribute the text or part of it without the consent of the author(s) and/or copyright holder(s), other than for strictly personal, individual use, unless the work is under an open content license (like Creative Commons).

Disclaimer/Complaints regulations

If you believe that digital publication of certain material infringes any of your rights or (privacy) interests, please let the Library know, stating your reasons. In case of a legitimate complaint, the Library will make the material inaccessible and/or remove it from the website. Please Ask the Library: <https://uba.uva.nl/en/contact>, or a letter to: Library of the University of Amsterdam, Secretariat, Singel 425, 1012 WP Amsterdam, The Netherlands. You will be contacted as soon as possible.

Wat bibliotheken **waard** zijn

Subsidiegevers verlangen van culturele instellingen zoals openbare bibliotheken dat zij de maatschappelijke opbrengst van de geïnvesteerde euro's kunnen aantonen. Dat is geen eenvoudige taak. Het Sectorinstituut Openbare Bibliotheken (SIOB) investeert de komende jaren in de ontwikkeling van een meetinstrument dat voorbij de uitleencijfers gaat, in het project *Meten Maatschappelijke Opbrengst: van outputs naar outcomes*.

'There are some library activities and services for which, during the development of this International Standard, there was a general lack of tested and well-documented performance indicators. These include outcome and impact measures for libraries.'

Dit citaat komt uit de internationale standaard voor *Library Performance Indicators* uit 2008 van de ISO 11620 (*International Organization for Standardization*). Tussen de regels door kun je er twee dingen in lezen. Ja, er is grote behoefte aan meer inzicht in wat bibliotheken de samenleving aan toegevoegde waarde te bieden hebben. Maar nee: degelijke indicatoren om die waarde in beeld te brengen zijn er nog niet. Met het project *Meten van de Maatschappelijke Opbrengst* van openbare bibliotheken (kortweg MMO) wil het SIOB iets aan die situatie veranderen.

Return on investment

Iedereen is het erover eens: de bestaande statistiek voor de openbare bibliotheken voldoet niet voor het in beeld brengen van wat de openbare bibliotheek voor de samenleving betekent. Natuurlijk kan het geen kwaad om aantallen leden, uitleningen en bezoeken te kunnen tonen. Maar dat een boek is geleend, wil niet zeggen dat het ook is gelezen en zegt niets over de leeservaring van de lezer. Kijkt die anders tegen de wereld aan? Heeft die iets bijgeleerd? We raken hier aan het onderscheid tussen *outputs* en *outcomes*. Elke organisatie krijgt middelen (*inputs*: denk aan gebouwen, personeel, geld) om bepaalde producten en/of diensten (*outputs*) te leveren. Doorgaans zijn die opbrengsten eenvoudig in geld uit te drukken en wordt gesproken van *return on investment* (ROI). Bij de legitimering van cultuurbeleid is ROI inmiddels een rol gaan spelen. Vanuit de cultuursector wordt ROI aangegrepen om te argumenteren dat bezuinigingen uiteindelijk in economische zin meer kosten dan ze opleveren. Immers, als elke in cultuur geïnvesteerde euro er vijf oplevert in termen van kaartverkoop, horecaopbrengsten, winkelomzetten en stijging van onroerendgoedprijzen, dan betekent subsidievermindering ook een economische aderlating voor de stad of de regio (zie Gerard Marlet, *De aantrekkelijke Stad*, Nijmegen 2009). Deze economische ROI vertelt in de cultuursector niet het

hele verhaal. Net als andere culturele instellingen vertegenwoordigt 'de bieb' daarnaast immateriële waarden. Menig gearriveerd auteur of wetenschapper getuigt desgevraagd wel hoe hij als kind zijn enorme leeshonger stilde in de wijkvestiging van de bibliotheek ('En toen ik die vestiging uit had, ging ik op mijn fiets naar de centrale bieb', zei oud-minister Plasterk enkele jaren geleden). Door het lezen van veel detectives ben je uiteindelijk een literaire lezer geworden. Door het per ongeluk lenen van de verkeerde cd kwam je in contact met jazz, die je nieuwe muzikale liefde werd. Getuigenissen te over. Maar hoe druk je die uit in een meetwaarde? En hoe breng je al die individuele ervaringen samen tot een maat voor de maatschappelijke opbrengst, de *outcome*? Dat is waar het MMO-project een bijdrage aan wil leveren. Maar om meteen te hoog gespannen verwachtingen te voorkomen: het gaat om een probleem waarover bibliotheekstatistici zich al jaren buigen. Het zal dan ook niet binnen twee jaar lukken om wethouders een veelkleurige maatschappelijke effectrapportage te overhandigen. Wel hebben we de indruk dat een project als dit de kwestie een behoorlijke impuls kan geven, ook internationaal. Wie niet waagt, die niet wint.

Niet vanaf nul

In de bibliotheeksector ligt in theorie en praktijk van prestatie-meting het zwaartepunt vooralsnog bij de *outputs*. Over de *outcomes* is wel nagedacht, maar het is lastig om indicatoren te ontwikkelen die de toets der kritiek kunnen doorstaan. Meten is immers pas weten als je weet wat je meet; bij onzuivere metingen weet je niet wat je meet. Niettemin tekenen zich in de openbare bibliotheeksector enkele pogingen tot *outcome*-meting af. Het *Global Libraries Programme* van de *Bill & Melissa Gates Foundation* evalueert systematisch wat het introduceren van internet-pc's in haar projecten de gebruikers oplevert. En in Finland is vorig jaar door onderzoekers van de universiteit van Tampere een verkennende kwantitatieve studie gedaan naar hoe burgers de maatschappelijke opbrengst van de openbare bibliotheek zien. In de wereld van de wetenschappelijke en onderzoeksbibliotheken is het demonstreren van de toegevoegde waarde al langer onderwerp van onderzoek. In diverse landen (zoals de

VS en Griekenland) worden er projecten aan gewijd. Maar er is een verschil tussen wetenschappelijke en openbare bibliotheken. De waarde die de eerstgenoemde toevoegen behelst het verlenen van kwalitatief hoogstaande diensten aan studenten en medewerkers, teneinde de kwaliteit van opleidingen en onderzoek te verbeteren. Het gaat dus om een afgebakender, en daardoor eenvoudiger te evalueren, veld van studie dan dat van de openbare bibliotheken. Die kunnen er veel van leren, maar het ongewijzigd overnemen van meet-instrumenten is niet de aangewezen weg.

De kwestie van de maatschappelijke opbrengst speelt in de gehele culturele sector (en daarbuiten). Er is in aanpalende gebieden veel werk verricht waar we van kunnen leren. In 2010 verdedigde Quirijn van den Hoogen zijn proefschrift over *evidence-based* gemeentelijk cultuurbeleid voor de podiumkunsten (*Performing arts and the city*, Groningen 2010). Deze studie bevat goede aanknopingspunten voor het nadenken over die maatschappelijke waarde. Zo maakt Van den Hoogen een onderscheid tussen intrinsieke en extrinsieke effecten van de kunsten. Deze gelden ook breder voor het culturele veld in het algemeen en de openbare bibliotheken in het bijzonder. Van intrinsieke effecten is sprake wanneer de deelname aan cultuur door burgers een doel op zichzelf is. Van extrinsieke effecten spreek je als cultuurdeelnemer van burgers een middel is om een ander, verder gelegen doel te bereiken.

Toegepast op de bibliotheken: als gebruikers de bibliotheek gebruiken ter bevrediging van een intellectuele of amusementsbehoefte, zou je van intrinsieke effecten kunnen spreken. Extrinsiek zijn bijvoorbeeld de effecten van het bibliotheekgebruik op de sociale samenhang in

en de economische bloei van de betreffende gemeente. Een eerste inventarisatie van deze studies heeft geleerd dat in de prestatie-meting vijf dimensies of domeinen van *impact* zijn te onderscheiden: een educatief-cognitieve, een sociale, een economische, een culturele en een affectieve. De eerste drie zijn in termen van Van den Hoogen's proefschrift voornamelijk extrinsiek, de laatste twee hoofdzakelijk intrinsiek. Welke verschillende *outcome*-aspecten (thema's), waarop de bibliotheek waarde tracht toe te voegen, zijn binnen deze domeinen te onderscheiden?



Educatief-cognitief: zelfontwikkeling en volksverheffing

Al in het proefschrift van Henri E. Greve uit 1906 wordt het opvoedkundige aspect aangemerkt als belangrijkste kenmerk van wat Greve nog het ‘openbare leesmuseum’ noemde. Het ondersteunen van burgers om hun educatieve doelen te realiseren, zien bibliotheken nog altijd als een belangrijke, zo niet hun belangrijkste, taak. Met hun producten- en diensten-aanbod pogen zij een belangrijke bijdrage te leveren aan leren gedurende alle levensfasen (‘een leven lang leren’). Naast individuele burgers ondersteunen de openbare bibliotheken ook andere instanties met een educatieve missie. Denk aan de taalverwerving en leesbevordering in de voor- en vroegschoolse educatie, waaraan het programma *Kunst van Lezen* (van SIOB en Stichting Lezen) met diverse projectlijnen ondersteuning biedt.

De *outcome* die hieruit voortkomt, uit zich in de vorm van een toename van de capaciteit tot informatieverwerking en -interpretatie, zeg maar de intellectuele capaciteit, van burgers.



Deze kunnen zich door het opdoen, verbreden en verdiepen van kennis (en vaardigheden) verder ontplooiën en ontwikkelen. In economisch opzicht is dit waardevol, omdat de kennis-economie hierdoor een impuls krijgt.

Indirect kan er ook een *spin-off* van uitgaan op de sociale dimensie. Mensen zijn beter in staat gefundeerd te argumenteren, en durven dat dan ook, waardoor openbare meningsvorming op een hoger plan komt. Uit onderzoek blijkt keer op keer hoe belangrijk het goed leren lezen is voor de uiteindelijke schoolprestaties en maatschappelijke kansen van burgers (zie de artikelen over onderzoek naar leesstimulering en over *Kunst van Lezen* in *Bibliotheekblad* 3 en 7 van 2011). Ook kan gedacht worden aan de effecten van het bevorderen van mediawijsheid.

Sociaal: sociaal kapitaal en sociale cohesie

In veel bibliotheken is aandacht voor de sociale functie. Onder de noemer ‘ontmoeting en debat’ streeft men ernaar om burgers een aangename verblijfplaats te bieden, waar zij voor hun plezier naartoe komen om in een veilige en neutrale omgeving een krant of tijdschrift te lezen, al dan niet onder genot van een kop koffie. Maar ook met het organiseren van bijeenkomsten worden ontmoeting, integratie en samenhang in de gemeenschap nagestreefd.

De sociale functie delen we op in drie *outcome*-dimensies, waarbij sommige *outcomes* aan de individuele gebruiker zijn gebonden en andere aan de (lokale) samenleving. Met de toegang tot kennis en informatie en educatieve activiteiten rusten bibliotheken burgers toe met de kennis en kunde om deel te nemen in het democratische proces en zich in te zetten

voor deze samenleving, bijvoorbeeld door participatie in het verenigingsleven, politiek actief te zijn of vrijwilligerswerk te doen (dimensie 1: democratie, burgerschap en participatie). Hierdoor, maar ook op directe wijze, bijvoorbeeld met activiteiten rondom integratie en inburgering, bevorderen bibliotheken de betrokkenheid van mensen bij de samenleving en het gevoel daar deel van uit te maken en bij te horen (dimensie 2: sociale inclusie), alsmede de betrokkenheid bij en vertrouwen in elkaar (dimensie 3: sociale cohesie). In Canada en Noorwegen lopen projecten die specifiek deze *outcome* van openbare bibliotheken meetbaar maken.



Economisch: human capital en kenniseconomie

Betere ontwikkelingskansen leiden uiteindelijk tot een betere positie op de arbeidsmarkt en in de maatschappij als geheel. Op diverse manieren proberen bibliotheken bij te dragen aan de economische vitalisering van burgers en daarmee de (lokale) gemeenschap. Op het gebied van arbeid en inkomen stelt de bibliotheek met haar collectie, toegang tot informatie (kanalen) en een verblijfsruimte met faciliteiten om te werken/studeren, burgers in staat tot het opbouwen van *human capital*. Eenmaal toegerust met de juiste kennis en vaardigheden en beschikkend over de juiste faciliteiten zullen zij beter in staat zijn tot opbouw van een carrière en daarmee het vergaren van *financial capital*.

Waarde op bovengenoemde terreinen kan overigens ook effecten teweegbrengen op gemeenschapsniveau. Zo zorgt de optelsom van individueel financieel kapitaal voor een goed economisch klimaat (koopkrachtstijging, reductie van armoede, minder uitkeringen) en kan intellectueel kapitaal worden omgezet tot productiviteit op de werkvloer of in de vorm van zelfstandig ondernemerschap. Daarmee resulteert economische waarde op individueel niveau ook tot dito waarde op gemeenschapsniveau.

De vitaliteit en welvarendheid van een samenleving kan door bibliotheken ook op andere wijze worden beïnvloed. Zo creëert de aanwezigheid van een bibliotheek enige werkgelegenheid en kan de aanwezigheid van een vestiging op een bepaalde locatie de toeloop tot winkels stimuleren en daarmee een impuls geven aan de lokale economie. Tevens kan de aanwezigheid van een bibliotheekvoorziening positief bijdragen aan de leefbaarheid van een gemeenschap en daarmee een positieve stimulans geven aan de huizenprijzen (zie het reeds aangehaalde boek van Gerard Marlet).



Cultureel: behouden en stimuleren van creativiteit, identiteit en letterencultuur

Met hun collectie beheren bibliotheken verhalen (cultureel erfgoed) en maken deze toegankelijk voor burgers. Daarmee leveren zij een bijdrage aan de culturele verrijking en diversiteit binnen de samenleving. De *outcome* van deze functie is te onderscheiden in (en meetbaar te maken op) drie dimensies: toegang tot verhalen stimuleert creativiteit en verbeelding en horizon-



verbreding; met het behouden van en toegang bieden tot erfgoed (collectie) leveren bibliotheken een bijdrage aan het behoud van de lokale identiteit en een lokale gemeenschap; bibliotheken dragen bij aan het behoud van een gezonde, levensvatbare literaire en leescultuur.

Affectief: zelfontplooiing en de funfactor

De bibliotheek komt met haar aanbod tegemoet aan wensen en behoeften van burgers en creëert daarmee nut, bevrediging en plezier. Bibliotheekgebruik, ook wanneer het doel primair educatief of sociaal was, kan resulteren in gevoelens van tevredenheid, bijvoorbeeld als men (met behulp van de bibliotheek) iets heeft bereikt (zelfontplooiing, deel uitmaken van gemeenschap, inspiratie, verrijking van de belevingswereld), maar ook in gevoelens van frustratie en stress als men faalt. De aanwezigheid van faciliteiten kan daarnaast als direct effect zorgen voor gevoelens van comfort en het imago van de bibliotheek als toegankelijke en neutrale institutie



kan zorgen voor een gevoel van veiligheid en vertrouwdheid. De affectieve dimensie wordt dus direct beïnvloed door bibliotheekgebruik, maar ook indirect via de eerder besproken dimensies. De samenhang tussen affectieve en andere domeinen kan echter ook andersom lopen. Zo zal de optelsom van positieve individuele affectieve *outcomes* positief kunnen bijdragen aan het sociale en economische klimaat in de samenleving, bijvoorbeeld in de vorm van meer onderlinge samenhang, onderling vertrouwen en sociale insluiting en minder zorg, criminaliteit en werkloosheidsuitkeringen.

Wat gaat het SIOB doen?

Doel van het project *Meten Maatschappelijke Opbrengst* is

het ontwikkelen van een onderzoeksinstrument(arium) waarmee de maatschappelijke opbrengst van openbare bibliotheken (op verschillende maatschappelijke domeinen) in kaart kan worden gebracht. Daartoe start het SIOB een traject met twee fasen. De eerste fase bestaat uit een vooronderzoek om meer inzicht te krijgen in de dimensies van maatschappelijke opbrengst die in het meetinstrument meegenomen zouden moeten worden. Deze fase is gestart met een uitgebreid literatuuronderzoek. Door te putten uit theoretische en methodische kennis uit binnen- en buitenland kijken we of de bovengenoemde domeinen juist zijn en hoe effecten hierbinnen gemeten kunnen worden. We zullen ons daarbij niet alleen richten tot wat bekend is van openbare bibliotheken, maar ook van universiteitsbibliotheken en andere sectoren.

Vervolgens wordt met een kwalitatief onderzoek getracht de kennis uit de literatuur te toetsen en aan te vullen. De vraag die hierbij centraal staat, is wat de bibliotheekorganisatie zichzelf ten doel stelt aangaande haar maatschappelijke functie en welke effecten men in de samenleving teweeg verwacht te brengen. Voor dit onderzoek worden interviews afgenomen met woordvoerders van een aantal bibliotheken en PSO's. Tevens valt te denken aan het uitvoeren van een aantal *case study's* waarin de rol van een bibliotheek in lokale en regionale context kan worden geplaatst en de maatschappelijke waarde van de bibliotheek vanuit verschillende perspectieven wordt belicht.

In de tweede onderzoeksfase wordt een kwantitatief meetinstrumentarium ontwikkeld en getest. Hiervoor worden de inzichten uit de eerste fase samengenomen en omgezet tot een (of meer) vragenlijst(en) waarmee de maatschappelijke effecten in kaart kunnen worden gebracht. Als eerste stap proberen we bij wijze van pilot het eerder gememoreerde Finse onderzoek in de Nederlandse situatie te herhalen.

Het is ons niet ontgaan dat er bij directies van openbare bibliotheken grote behoefte bestaat aan het meetbaar kunnen maken van wat de bibeb bijdraagt aan de lokale samenleving. De trend richting *evidence based policy* is wethouders, raadsleden en gemeentebesturen niet ontgaan. Daar kwamen de bezuinigingen nog eens bovenop, waardoor de wethouder voor de gemeenteraad ‘een goed verhaal’ moest hebben om niet te korten op de bibliotheeksubsidie. Nu is het doel van ons project niet om elke bibliotheek een pasklaar meetinstrument te leveren. Wel hopen we op landelijk niveau meetbaar te kunnen maken wat de bibliotheek aan meerwaarde levert. Dit zou de afzonderlijke bibliotheekorganisaties genoeg munitie moeten geven om ‘het goede verhaal’ te vertellen. Via het kennisnetwerk Bibliotheek 2.0 houden we geïnteresseerden op de hoogte van de vorderingen (zie <http://bibliotheekzo.ning.com/group/mmob>). Omgekeerd blijven we graag van u vernemen wat u op lokaal niveau doet, welke tips u heeft en welke dimensies of thema's u in dit artikel heeft gemist. De *outcomes* van dit project zullen erbij gebaat zijn.

Tekst: Frank Huysmans en Marjolein Oomes (SIOB)

Tekening: Roel Seidell

Foto's: Hans Banus, Robert Hoetink, Gerrit Serné