



UvA-DARE (Digital Academic Repository)

Peiling waarde openbare bibliotheek. - deel 1: Persoonlijke en maatschappelijke waarde

Oomes, M.; Huysmans, F.

Publication date

2013

Document Version

Final published version

Published in

Bibliotheekblad

[Link to publication](#)

Citation for published version (APA):

Oomes, M., & Huysmans, F. (2013). Peiling waarde openbare bibliotheek. - deel 1: Persoonlijke en maatschappelijke waarde. *Bibliotheekblad*, 2013(8), 18-21.
<http://www.bibliotheekblad.nl/Handlers/DownloadBestand.ashx?ID=1000005718>

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.

PEILING WAARDE OPENBARE BIBLIOTHEEK - DEEL 1

PERSOONLIJKE EN maatschappelijke WAARDE

In een landelijk onderzoek onder bibliotheekleden en niet-leden is gevraagd naar het persoonlijk nut dat mensen van de bibliotheek hebben ervaren en naar de waarde die zij zien voor de samenleving als geheel. In twee artikelen passeren de belangrijkste resultaten de revue: in dit eerste deel een overzicht in de breedte, in een latere bijdrage komen verschillen tussen bevolkingsgroepen aan bod.

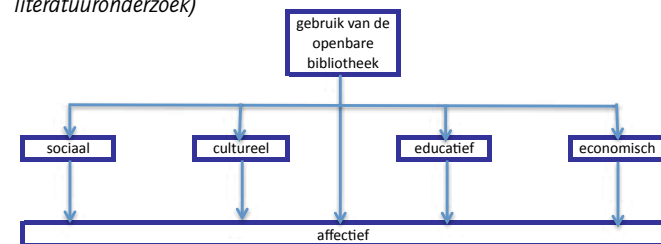
De bibliotheek levert waarde: in bibliotheekland een onomstreden stelling. De Vereniging van Openbare Bibliotheken koos die titel voor haar branchestrategie 2012-2016. Toch lijkt het erop dat voor een aantal gemeenten de bibliotheek geen vaste waarde meer is. Onderzoek naar bezuinigingen dat de afgelopen jaren in opdracht van het Sectorinstituut Openbare Bibliotheken (SIOB) is verricht, laat zien dat steeds meer bibliotheekorganisaties de broekriem moeten aanhalen (zie: www.siob.nl/kennisbank en zoek op 'bezuinigingen'). Waarschijnlijk wordt het nog erger, want de komende jaren krijgen gemeenten wel meer taken maar niet in gelijke mate meer geld. Het gaat echter niet om besparen alleen. In de gemeenten is ook steeds vaker de vraag te horen wat er met de bibliotheek moet gebeuren als 'alles straks digitaal' is. Willen mensen dan nog wel boeken lenen? Tot vervelens toe kun je daartegen inbrengen dat niet alles digitaal zal worden en vooral dat de bibliotheek veel meer doet dan boeken uitlenen. Maar het is effectiever te laten zien op welke gebieden je waarde levert. Op lokaal en regionaal niveau zijn bibliotheken daarmee bezig, ondersteund door PSO's en consultants. Het SIOB startte twee jaar geleden een langlopend wetenschappelijk onderzoeksprogramma, *Meten Maatschappelijke Opbrengst*, om op landelijk niveau een *assessment* te kunnen maken van de verschillende dimensies in de waarde die bibliotheken voor de gemeenschap leveren (zie *Bibliotheekblad* 10, 2011, p. 8-11 en het artikel 'Measuring the public library's societal value: A methodological research program' in *IFLA Journal* 39 (2): 167-177). Daarin wordt een gestandaardiseerd (pakket aan) meetinstrument(en) ontwikkeld, waarmee de maatschappelijke waarde van openbare bibliotheken structureel in kaart kan worden gebracht.

Het inzicht in de waarde voor de samenleving helpt openbare bibliotheken bij het vertellen van hun verhaal aan de buitenwereld, in het bijzonder de subsidiënten. Daarmee levert het programma een bijdrage aan de discussie over de rechtmatigheid en legitimiteit van de besteding van publieke middelen aan de bibliotheek. Een minstens zo belangrijk doel is het verbeteren van de dienstverlening aan de burger en zodoende het vergroten van de waarde van de bibliotheek voor individu en gemeenschap. Een onderdeel van het programma is een surveyonderzoek dat in september 2012 onder een landelijke steekproef van bibliotheekleden en niet-leden is uitgevoerd. Hierin is gevraagd naar zowel het *persoonlijk* nut dat mensen van de bibliotheek hebben ervaren, als de waarde zoals zij die percipiëren voor de *gemeenschap* waarvan zij deel uitmaken. Eerder literatuuronderzoek heeft laten zien dat er vijf domeinen zijn te onderscheiden in de persoonlijke en maatschappelijke waarde: *sociaal, cultureel, educatief, economisch* en *affectief* (figuur 1).

SOCIALE WAARDE

Aanhakend bij internationaal onderzoek is gevraagd naar de mate waarin en manier waarop ontmoetingen in de bibliotheek plaats-

Figuur 1: Domeinen in de waarde van de openbare bibliotheek (uitkomst literatuuronderzoek)



vinden. Veel van de mensen die de bibliotheek de afgelopen drie jaar tenminste eens bezochten, geven aan daar wel eens toevallig burens, vrienden of andere bekenden tegen het lijf te zijn gelopen (45%). Afspreken met vrienden, collega's of andere bekenden om samen te werken aan een opdracht of om vervolgens ergens anders heen te gaan komt veel minder vaak voor (4%). De gegevens bieden een voorzichtige indicatie van crosscultureel contact: 16% is in de bibliotheek wel eens in gesprek geraakt met mensen die men in het dagelijkse leven normaal niet spreekt en 7% sprak wel eens mensen met een andere culturele, etnische of religieuze achtergrond. Veel ontmoetingen zijn overigens functioneel van aard: 43% ontving wel eens hulp of steun van een bibliotheekmedewerker; 19% verleende zelf wel eens hulp of steun aan een medebezoeker en 8% gaf aan deze hulp wel eens te hebben ontvangen. Uit de antwoorden komt naar voren dat men de bibliotheek wel degelijk een sociale waarde toekent: 75% van de mensen die het afgelopen jaar de bibliotheek bezochten, voelt er zich welkom en 41% voelt zich er 'onder de mensen'. Van de totale respondentengroep, dus inclusief minder recente en nooit-gebruikers, vindt 80% de bibliotheek een plek voor iedereen en vindt 45% het een ontmoetingsplek. De connectie van burgers met de bredere gemeenschap wordt in mindere mate herkend: 20% van de gebruikers in het afgelopen jaar zegt zich door de bibliotheek meer verbonden te voelen met de samenleving; 18% geeft aan door de bibliotheek op de hoogte te blijven van wat speelt in de samenleving; voor 16% geeft de bibliotheek het gevoel erbij te horen. De waarde voor de gemeenschap schat men duidelijk een stuk groter in: 41% van alle respondenten vindt dat de bibliotheek een samenleving sterker maakt en 32% vindt de bibliotheek goed voor de saamhorigheid.

'LENEN VAN BOEKEN IS VERUIT DE BELANGRIJKSTE REDEN VOOR MENSEN OM DE BIBLIOTHEEK TE BEZOEKEN'

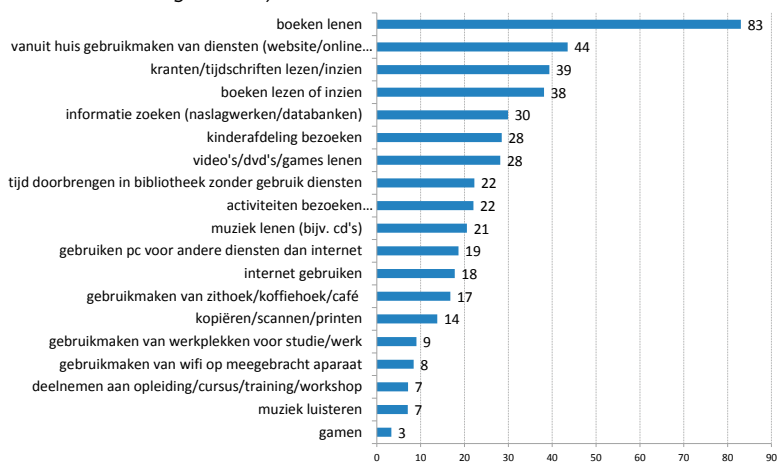
CULTURELE WAARDE

Diversiteit en verrijking vormen vaak belangrijke uitgangspunten in het collectiebeleid van bibliotheken. Het onderzoek toont dat het lenen van boeken nog steeds duidelijk voorop gaat in het gebruik van de bibliotheek. Van de mensen die het afgelopen jaar de bibliotheek bezochten, deed 83% dit (onder andere) om deze reden. Het gebruik van andere collectieonderdelen is een stuk lager: 25% geeft aan wel eens cd's te hebben geleend of geluisterd, 13% mainstreamfilms, 12% muziek-dvd's, 12% boeken of andere materialen over kunstgeschiedenis en kunststromingen en minder dan 10% leende of raadpleegde ooit documentaires, materialen over amateurkunstbeoefening, culturele erfgoedbronnen en arthouse films. Dit is in lijn met de landelijke statistieken, die op www.bibliotheekmonitor.nl te vinden zijn. Eveneens van culturele aard zijn de culturele activiteiten en evenementen die de bibliotheek organiseert, faciliteert of stimuleert. Uit



het onderzoek blijkt dat ook van deze rol in veel mindere mate gebruik wordt gemaakt dan van de traditionele rol als uitlener van boeken. Van de bezoekers in de afgelopen drie jaar reageert 67% ontkenkend op de vraag of ze een culturele activiteit of dienst hebben bezocht of gebruikt. Bij de 33% die dat wel deed, ging het meestal om activiteiten rondom leescampagnes (11%), lezingen of literaire avonden (11%) en/of kunstexposities (9%). Kunstuitlenen, leesclubs, films, creatieve workshops, culturele informatiepunten en/of voorstellingen werden door minder dan 8% bezocht. Hoewel het gebruik in het culturele domein niet hoog ligt, wordt de culturele waarde van bibliotheken erkend: 39% van de gebruikers in het afgelopen jaar is het eens met de stelling 'de bibliotheek brengt mij in contact met kunst en cultuur'; 38% maakt er kennis met andere landen, culturen en leefwijzen; 29% neemt er kennis van verschillende (nieuwe) ideeën, standpunten en invalshoeken; 45% ziet in de bibliotheek een verrijking van het eigen leven. De waarde voor de gemeenschap wordt door de totale respondentgroep, waaronder ook minder recente en niet-gebruikers, hoger ingeschat: 67% vindt de bibliotheek een plek om kennis op te doen over kunst en cultuur (67%); 52% ziet in de bibliotheek een bijdrage aan de culturele ontwikkeling van een dorp/stad. Daarnaast vinden velen dat de bibliotheek mensen blootstelt aan verschillende (nieuwe) ideeën, standpunten en invalshoeken (40%); de wereld van mensen vergroot (62%) en (culturele) diversiteit stimuleert (48%).

Figuur 2: Gebruik van diensten bibliotheek in afgelopen 12 maanden (in % van gebruikers)



EDUCatieve WAARDE

Het gebruik voor specifiek op educatie gerichte diensten ligt op een hoger niveau. Van de mensen die de bibliotheek de afgelopen jaren bezochten, rapporteert 59% het gebruik van een of meer educatieve diensten. Het vaakst wordt zelfstudie genoemd (45%). Daarnaast gebruikt een vijfde (21%) de bibliotheek wel eens als werkplek voor huiswerk of studie. Veel minder vaak gebruikt men de bibliotheek voor andere educatieve diensten of activiteiten, zoals het begeleiden van een kind bij huiswerk of studie (10%); het zoeken van informatie over of inschrijven voor een studie (6%) of voor het volgen van een opleiding, training, cursus of workshop in de bibliotheek zelf (4%). Op de vraag 'Heeft u de bibliotheek de afgelopen jaren wel eens

'LEESPLEZIER STEEKT MET 71% RUIM BOVEN DE ANDERE OPBRENGSTTYPEN UIT'

gebruikt om gericht naar informatie te zoeken of kennis op te doen over een bepaald onderwerp?' geeft 51% een bevestigend antwoord. Doorvragen leidt tot het inzicht dat 35% van deze groep informatie zocht over hobby's en een even groot deel over vakanties, reizen en toerisme. Verder zocht men relatief vaak naar informatie over gezondheid en welzijn (ziekte, voeding, zorg) (28%). Ook over 'andere landen /volkeren/culturen' werd relatief vaak informatie gezocht (21%). Thema's waar men amper naar zocht, zijn loop- baan/carrière (4%), politiek (5%), overheidsinformatie/juridische zaken (5%). Wat betekent het gebruik van educatieve diensten en de informatie-functie nu voor het leven van individuen en/of de samenleving als geheel? Van de gebruikers in het afgelopen jaar geeft 43% aan in de bibliotheek nieuwe dingen te hebben geleerd; 35% vindt dat de bibliotheek de persoonlijke ontwikkeling ondersteunt; 21% ervaart een bijdrage van de bibliotheek in het (beter) vormen van een eigen mening. Daarnaast geeft 18% aan door de bibliotheek beter mee te kunnen doen in de samenleving.

De instemming op de algemene stellingen door de totale respondentgroep is nog een stuk hoger: 66% vindt dat de bibliotheek nieuwe Nederlanders / allochtonen helpt de Nederlandse taal leren; 60% vindt dat de bibliotheek zelfontwikkeling stimuleert; 47% is van mening dat de bibliotheek mensen helpt bij het leren omgaan met computers en nieuwe media; 42% is het eens met de stelling 'de bibliotheek ondersteunt mensen om een leven lang te leren'. In een apart onderdeel is ouders en grootouders gevraagd naar de educatieve opbrengsten van de bibliotheek voor hun (klein)kinderen. De uitkomsten hiervan komen in het volgende artikel aan bod.

ECONOMISCHE WAARDE

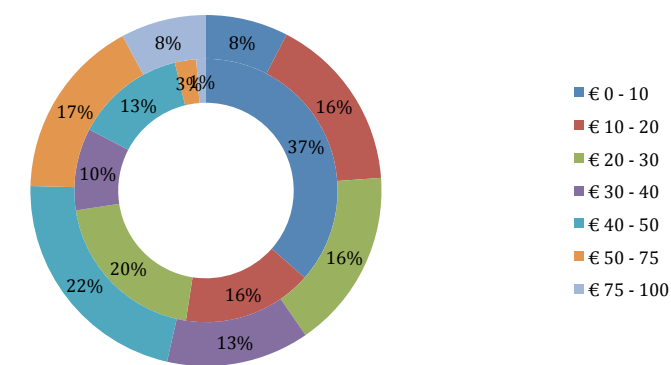
Met verschillende diensten en producten kunnen bibliotheken een bijdrage leveren aan het toerusten en ondersteunen van burgers in de opbouw van een carrière en het vergaren van *financial capital*. De onderzoeksgegevens laten zien dat een derde van de mensen die de bibliotheek de afgelopen drie jaar bezochten, dit wel eens deed vanuit een werkgerelateerd oogpunt. Van deze groep was 13% op zoek naar informatie die men nodig had om het werk (beter) te kunnen doen. In veel mindere mate gebruikt men de bibliotheek in deze context als studie- of werkplek (4%), als plek om vacatures te zoeken (4%) of als plek om te werken aan een sollicitatiebrief of cv (4%), of om hulp te krijgen bij (2%) of training te volgen voor (2%) solliciteren.

Bibliotheekgebruik gaat ook gepaard met kosten. Respondenten is gevraagd een inschatting te maken van de hoeveelheid tijd en geld die ze kwijt zijn aan bibliotheekgebruik. Mensen die aangaven de bibliotheek de afgelopen 12 maanden te hebben gebruikt, gaven gemiddeld € 22,20 uit aan lidmaatschapsgelden, leengelden, boetes, gebruik ict-faciliteiten, et cetera. Ze waren gemiddeld 12 minuten onderweg en brachten 25 minuten in de bibliotheek door per bezoek.

Een interessante vervolgvraag zou zijn hoe deze kosten zich verhouden

tot het gebruik van alternatieve diensten. De stellingen die aan de gebruikers werden voorgelegd geven hiervan een eerste indicatie: meer dan de helft (55%) zegt door de bibliotheek geld te besparen en bijna een kwart (23%) bespaart tijd.

Figuur 3: Bereidheid tot betalen voor bibliotheekdiensten: minimaal (binnenste ring) en maximaal (buitenste ring)



Om een indicatie te krijgen van de economische waarde die gebruikers zelf toebedelen aan hun bibliotheekgebruik, is de mensen die het afgelopen jaar de bibliotheek bezochten de vraag gesteld: Denkend vanuit uw gebruik van de bibliotheek en wat dat voor u betekent, als de bibliotheek niet gesubsidieerd werd door de overheid, hoeveel geld zou u dan bereid zijn om per jaar in totaal te betalen om uw gebruik te kunnen voortzetten en dezelfde diensten te behouden? Hierbij werd naar een minimum- en een maximumbedrag gevraagd ('tussen de ... en ... euro'). Uit een berekening komt een 'willingness to pay' naar voren van minimaal € 24 en maximaal € 44 per jaar. In figuur 3 is te zien dat het minimum dat door de grootste groep respondenten (37%) wordt gegeven tussen de 0 en 10 euro ligt. Het maximum dat het vaakst wordt aangegeven, ligt tussen de 40 en 50 euro (22%). Meer dan 50 euro wordt door 4% van de gebruikers gezien als minimum bedrag, een kwart van alle gebruikers vindt dat het maximum bedrag dit punt mag overschrijden.

'HET PERSOONLIJK NUT WORDT LAGER INGESCHAT DAN DE MAATSCHAPPELIJKE WAARDE'

AFFECTIEVE WAARDE

Een van de vaakst genoemde en aangetoonde affectieve opbrengsten van bibliotheekgebruik is leesplezier. Ook in dit onderzoek komt de bijzondere waarde van deze dimensie duidelijk naar voren. Het lezen en lenen van boeken is veruit de belangrijkste reden voor mensen om de bibliotheek te bezoeken en wanneer respondenten wordt gevraagd naar de velden waarop zij wel eens van de bibliotheek hebben geprofiteerd, steekt leesplezier met 71% ruim boven de andere opbrengsttypen uit. Gevraagd naar de emoties die de gebruikers die het afgelopen jaar de bibliotheek bezochten ervaren,

worden uit een lijst van mogelijke (positieve en negatieve) emoties ontspanning (63%), rust (53%), nieuwsgierigheid (48%), plezier (42%), inspiratie (36%) en vertrouwdheid (31%) het vaakst genoemd. Opvallend is dat de negatieve emoties, namelijk frustratie, stress, eenzaamheid en verveling, met een maximum van 4% allemaal onderaan de lijst staan.

CONCLUSIE

Wat laat zich samenvattend zeggen over de persoonlijke en maatschappelijke waarde van de openbare bibliotheek voor de Nederlander? Ten eerste komt duidelijk naar voren hoe beeldbepalend het (uit)lenen van boeken is voor deze waarde. Het uitlenen stelt alle andere diensten in de schaduw, wat zich uitdrukt in een dominantie van de affectieve waarde: het genot en plezier dat men ontleent aan het (fictie)lezen. Dit betekent niet dat de sociale, culturele, educatieve en economische waarde onbetekenend zijn; wel dat ze veel lager in de hiërarchie staan. Verder valt op dat over alle vijf de domeinen gezien het persoonlijk nut lager wordt ingeschat dan de maatschappelijke waarde. De betekenis van de openbare bibliotheek voor de (lokale) gemeenschap schatten Nederlanders hoger in dan de betekenis voor henzelf.

In het tweede deel van onze bijdrage in een volgend nummer gaan we dieper op deze verschillen in. Daarbij zullen verschillen naar sekse, leeftijd en opleidingsniveau in persoonlijk en maatschappelijk nut van de bibliotheek centraal staan.

TEKST: MARJOLEIN OOMES EN FRANK HUYSMANS
TEKENING: ROEL SEIDELL

DATAVERZAMELING

De dataverzameling vond plaats in september 2012 via een online vragenlijst die door onderzoeksbureau FK werd afgenomen bij een landelijke steekproef 1502 respondenten van 13 jaar en ouder. Gemikt werd op 1000 mensen die de bibliotheek in de afgelopen 12 maanden hebben benut ('gebruikers') en op 500 mensen voor wie dat langer geleden was, of die aangaven nooit de bibliotheek te hebben gebruikt ('niet-gebruikers'). Deze verhouding weerspiegelt niet die in de Nederlandse bevolking: de niet-gebruikers zijn daar ruim in de meerderheid. Om zoveel mogelijk informatie te krijgen over het ervaren nut, zijn de gebruikers met opzet *oversampled*. Bij het berekenen van de percentages voor de bevolking als geheel zijn de verhoudingen achteraf weer rechtgetrokken met behulp van een wegingsprocedure (ook de verhoudingen naar sekse, leeftijd en opleidingsniveau werden daar in lijn gebracht met die in de bevolking). De vragenlijst werd ingevuld door 1025 mensen die aangaven de openbare bibliotheek in de afgelopen 12 maanden te hebben gebruikt en door 477 mensen die aangaven de bibliotheek langer dan 12 maanden geleden of nooit te hebben gebruikt. De eerste groep kreeg zowel de vragen over de persoonlijke als over de maatschappelijke waarde voorgelegd; de laatste groep alleen die over de maatschappelijke waarde.