



DE MAATSCHAPPELIJKE WAARDE VAN **OPENBARE** **BIBLIOTHEKEN IN NEDERLAND**

Een onderzoeksprogramma

Marjolein Oomes, Nationale Bibliotheek van Nederland

Over de positieve rol die de openbare bibliotheek zou spelen in de samenleving is veel geschreven. De boodschap is onbetwist: de bibliotheek levert een breed palet aan nastreefwaardige opbrengsten. Maar naarmate de samenleving digitaliseert en het politieke en economische klimaat verandert, wordt de vanzelfsprekendheid van die boodschap steeds vaker in twijfel getrokken. Bibliotheken zien zich daarom steeds vaker genoodzaakt deze met (beter) bewijs te ondersteunen.

Foto: Bruno Vermeeren
Openbare bibliotheek Amsterdam.

De waarde van de openbare bibliotheken in Nederland is niet meer zo vanzelfsprekend als die vroeger was. De snel veranderende maatschappelijke context stelt hen voor uitdagingen op het gebied van digitalisering en veranderende verwachtingspatronen. De economische recessie en bezuinigingen hebben er daarnaast voor gezorgd dat overheden kritisch kijken naar elke euro die gaat naar culturele instellingen, waaronder bibliotheken. In het hierdoor ontstane klimaat van verantwoording en legitimering wordt bibliotheken steeds vaker de vraag gesteld welke rol zij nog vervullen in de snel digitaliserende maatschappij. Met mooie statements als antwoord op die vraag komen bibliotheken al lang niet meer weg. Er is behoefte aan een beter inzicht in de maatschappelijke relevantie en een stevige evidence base.

Voor lange tijd steunde de bewijsvoering van bibliotheken vooral op traditionele 'output'-statistieken. Deze statistieken nemen de vorm aan van eenheden die gemakkelijk kunnen worden geregistreerd of geteld, bijvoorbeeld het aantal organisaties, vestigingen, leden, uitleningen en openingsuren. Dergelijke statistieken zijn waardevol voor het in kaart brengen van de ontwikkeling van de sector en vormen een ruwe indicator van de rol die bibliotheken vervullen. Maar als je doel is om de echte waarde van de openbare bibliotheek aan te tonen, dan schieten deze 'output'-gegevens te kort. Dat een boek is geleend, wil immers niet zeggen dat het ook is gelezen. Of dat het er voor heeft gezorgd dat de lezer iets heeft opgestoken. Kijkt die anders tegen de wereld aan? Heeft die iets bijgeleerd? Waar we eigenlijk inzicht in willen, maar waar aanzienlijk minder over bekend is, zijn de 'outcomes' van de bibliotheek oftewel, de verandering die teweeg wordt gebracht door bijvoorbeeld het lenen van boeken of het deelnemen aan activiteiten, op het leven van bezoekers of op de gemeenschap als geheel.

Om het kennisniveau over de outcomes van de bibliotheek te verhogen en deze ook meetbaar te maken, werkt de Koninklijke Bibliotheek aan een meerjarig

onderzoeksprogramma. Dit programma moet uiteindelijk leiden tot een valide, betrouwbaar en gestandaardiseerd meetinstrumentarium om de opbrengsten van de openbare bibliotheek te meten. Bibliotheken kunnen daarmee het inzicht in hun waarde voor de samenleving vergroten en hun verhaal aan de buitenwereld vertellen, 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 van het in kaart brengen van waarde is daarnaast dat het leidt tot (kritische) reflectie op het functioneren van bibliotheken. Zodoende moet het programma ook tot inzicht en ondersteuning leiden bij de verbetering van de dienstverlening aan de Nederlandse burger en het vergroten van de waarde van de bibliotheek voor individu en samenleving.

Het programma is opgedeeld in twee hoofdfasen. De eerste – verkennende – fase is bedoeld om inzicht te krijgen in de domeinen of velden waarop de bibliotheek verondersteld wordt van invloed te zijn. Hiertoe zijn achtereenvolgens een literatuuronderzoek, kwalitatief vooronderzoek en surveyonderzoek uitgevoerd. De belangrijkste bevindingen en overwegingen die deze fase heeft voortgebracht worden in de volgende paragrafen kort besproken.

Op basis van de inzichten uit de verkenning wordt in fase twee een meetinstrumentarium ontwikkeld waarmee de opbrengsten van bibliotheken binnen deze invloeddomeinen ook daadwerkelijk in kaart kunnen worden gebracht.

VIJF DOMEINEN VAN BIBLIOTHEEKOPBRENGSTEN

In de eerste stap van de verkennende fase van het onderzoekstraject is een groot-schalig literatuuronderzoek uitgevoerd over nationale, maar met name internationale (beleids- en onderzoeks-) bronnen. Op basis van dit onderzoek is een conceptueel model ontwikkeld, wat getoond wordt in figuur 1. Het model onderscheidt vijf hoofddomeinen waarbinnen

“ IN HET HIERDOOR ONTSTANE KLIMAAT VAN VERANTWOORDING EN LEGITIMERING WORDT BIBLIOTHEKEN STEEDS VAKER DE VRAAG GESTELD WELKE ROL ZIJ NOG VERVULLEN IN DE SNEL DIGITALISERENDE MAATSCHAPPIJ.

de bibliotheek, op diverse sub-dimensies, positieve veranderingen teweeg tracht of bepleit voort te brengen: het sociaal, cultureel, educatief, economisch en affectief domein. Elk van deze domeinen omvat verschillende opbrengstdimensies die betrekking kunnen hebben op het niveau van zowel individu (zwart) als gemeenschap (blauw). Ze zijn hieronder beknopt beschreven.

SOCIAAL DOMEIN

Binnen het sociale domein gaat het om opbrengsten op het gebied van de sociale relaties en de verbondenheid en betrokkenheid tussen individuen en tussen individuen en hun lokale omgeving. Daarmee samenhangend wordt de bibliotheek in verband gebracht met onderling vertrouwen tussen mensen en de integratie van mensen binnen de gemeenschap. Op gemeenschapsniveau worden voor de optelsom van sociale opbrengsten op

individueel niveau termen gebruikt als 'maatschappelijke betrokkenheid', 'sociaal kapitaal' en 'sociale cohesie'. Daarnaast wordt de bibliotheek verondersteld bij te dragen aan een gemeenschappelijke identiteit als gevolg en uiting van de onderlinge verbondenheid (tussen mensen) binnen een lokale gemeenschap.

CULTUREEL DOMEIN

Het cultureel domein heeft betrekking op de culturele functie die bibliotheken bekleden in relatie tot artistieke activiteiten: de kennismaking met en de verspreiding van (informatie over) kunst en cultuur, maar ook de kennismaking met en blootstelling aan de multiculturele wereld. Op gemeenschapsniveau zou de bibliotheek bijdragen aan het behoud en toegang tot het collectieve geheugen van een gemeenschap en tot het behoud en de stimulans van een inspirerende literaire cultuur.

EDUCATIEF DOMEIN

De opbrengsten op educatief terrein raken aan typische bibliotheekonderwerpen, zoals een leven lang leren, geletterdheid, mediawijsheid, etc. Vaak gaat het hier om het verwerven van nieuwe kennis en vaardigheden, maar de bibliotheek kan een persoon ook beïnvloeden in zijn houding en gedrag ten aanzien van het onderwijs en persoonlijke ontwikkeling. Vanwege de nauwe band tussen kennis en informatie zijn ook de toegang tot en het verwerken van informatie specifieke elementen die binnen dit domein zijn ondergebracht. Ook de maatschappij als geheel wordt verondersteld te profiteren van deze opbrengsten. De literatuur maakt daarbij graag een verwijzing naar het kennis- en innovatievermogen en de concurrentiekracht van gemeenschappen.

ECONOMISCH DOMEIN

Bibliotheekopbrengsten op economisch gebied zijn gerelateerd aan het financiële welzijn van individuen of de gemeenschap. Bibliotheken kunnen een rol spelen bij de financiële ruimte van mensen door het geven van toegang tot informatie en bronnen zonder kosten, maar ook door mensen te ondersteunen op de arbeidsmarkt of in het beheer van hun persoonlijke financiën. Op gemeenschapsniveau zou de optelsom van deze economische voordelen leiden tot een betere economische welvaart en minder armoede. En zoals we hierboven zagen, zou de bibliotheek vanuit haar educatieve functie bijdragen aan een betere concurrentiekracht. Daarnaast benoemt de literatuur ook rechtstreekse effecten van de bibliotheek op het economisch welzijn van gemeenschappen, namelijk via haar consumptieve bestedingen, de creatie van werkgelegenheid en de positieve stimulans op het imago van wijken en steden.

AFFECTIEF DOMEIN

Dit domein heeft betrekking op de individuele mentale en fysieke (emotionele) toestand van personen en de intrinsieke belevingswaarde, die verband houden met het gebruik van bibliotheekdiensten. Denk aan de ervaring van ontspanning en vermaak, en het gevoel van zelfvertrouwen door iets nieuws te leren.

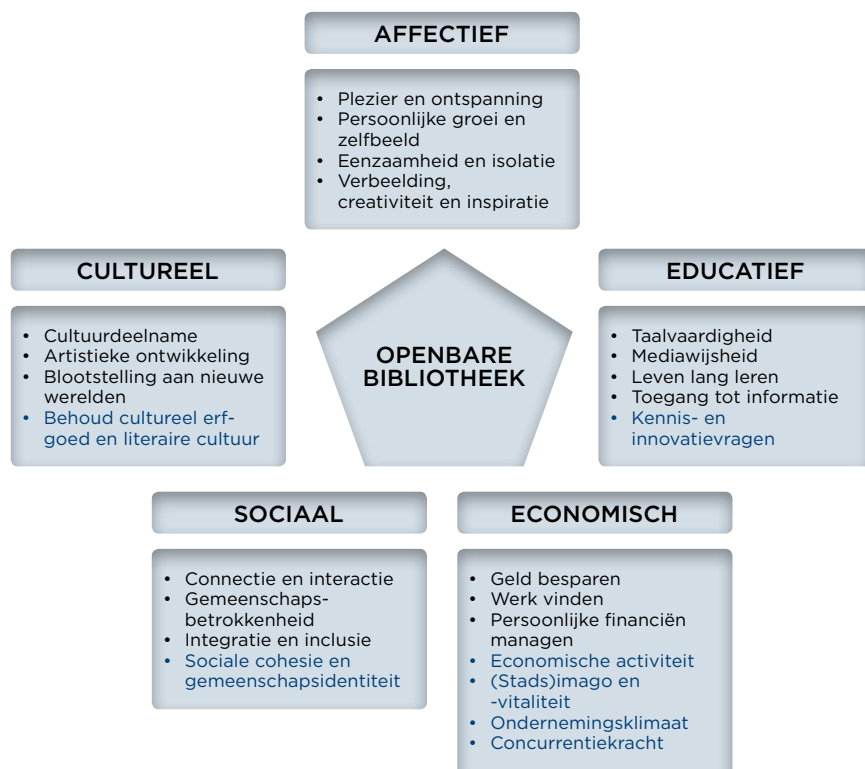


Fig. 1: Conceptueel model van (veronderstelde) bibliotheekopbrengsten binnen vijf domeinen.



Openbare bibliotheek Heerhugowaard.
Foto: Bruno Vermeeren

“ ONDERZOEK NAAR DE OPBRENGSTEN VAN BIBLIOTHEKEN WORDT NAMELIJK VOORAL NOG GEBRUIKT VOOR HET VEILIGSTELLEN VAN SUBSIDIE EN VEEL MINDER VOOR EEN KRITISCH GESPREK OVER WAT BIBLIOTHEKEN DOEN EN HOE (GOED) ZE DAT DOEN.

Onderlinge relaties tussen dimensies en domeinen worden in het model niet getoond, terwijl die natuurlijk wel bestaan. Verschillende dimensies zijn sterk met elkaar verbonden. Zo zal de blootstelling aan nieuwe culturen (cultureel domein) leiden tot nieuwe culturele kennis en vaardigheden (educatief domein) en volgens velen ook tot sociale binding en vertrouwen (sociaal domein).

GEPERCIPIEERDE WAARDE

Op basis van het conceptueel model uit het literatuuronderzoek is in een van de vervolgstappen van het onderzoekstraject een surveyonderzoek uitgevoerd onder een representatieve steekproef van de Nederlandse bevolking. Op basis van een online vragenlijst is onderzocht in hoeverre de onderscheiden domeinen en dimensies ook werkelijk gepercipiëerd worden als zijnde belangrijke invloedsgebieden van de bibliotheek. Dit onderzoek diende als eerste landelijke peiling naar de opbrengsten van openbare bibliotheken in Nederland en als validatie van het conceptueel kader uit het literatuuronderzoek. In de vragenlijst werd respondenten gevraagd naar zowel het persoonlijke nut dat zij van de bibliotheek ervaren als naar de waarde zoals zij die percipiëren voor de gemeenschap waarvan zij deel uitmaken. Dus hoe profiteren zij zelf van de bibliotheek en hoe denken zij, meer algemeen, dat de samenleving profiteert van de bibliotheek? Het antwoord op die vragen is te vinden in het rapport 'De maatschappelijke waarde van openbare bibliotheken in Nederland'. Een aantal belangrijke conclusies worden hieronder kort besproken.

HOGE WAARDERING

Het surveyonderzoek laat zien dat Nederlanders de openbare bibliotheek over het algemeen een hoge waardering toekennen. Dit geldt zelfs voor de mensen die de bibliotheek zelf al jaren niet meer bezoeken. Blijkbaar is een deel van de waarde die mensen toekennen aan bibliotheken onafhankelijk van de daadwerkelijke diensten en producten en beleving ter plekke. Wat verder opvalt, is dat men het belang van de bibliotheek voor anderen op veel gebieden veel hoger inschat dan het belang voor zichzelf.

DOMINANTIE VAN (LEES)PLEZIER

Kijken we naar de verschillende diensten en opbrengstdomeinen, dan kunnen we de conclusie trekken dat het (uit)lenen van boeken voor de maatschappelijke waarde nog steeds beeldbepalend blijkt te zijn. De associatie van de bibliotheek met en de waardering van het uitlenen van boeken stelt alle andere diensten in de schaduw. Gevolg hiervan is een dominantie van de affectieve waarde: het genot en plezier dat men ontleent aan het (fictie)lezen. Het belang van de affectieve waarde blijkt ook uit de bevinding dat de bibliotheek door veel bezoekers vooral positief wordt beoordeeld om haar ontspanningswaarde en om de ondersteuning die zij biedt bij een breed palet aan hobby's binnen het vrijetijd domein.

BELANG VAN EDUCATIE

De sociale, culturele, educatieve en economische waarde worden op verschillende dimensies gezien en ervaren, maar deze staan (veel) lager in de hiërarchie dan de affectieve waarde. Van deze vier blijkt men met name te profiteren van de bibliotheek op het gebied van educatie. Een grote groep bezoekers vindt de bibliotheek een positieve rol spelen bij het leren van nieuwe dingen en bij de persoonlijke ontwikkeling. Die persoonlijke ontwikkeling blijkt men overigens niet in te zetten voor de eigen loopbaan, want slechts een klein deel van de bezoekers voelt zich door de bibliotheek ondersteund in activiteiten en ontwikkeling op professioneel vlak. Een economische opbrengst die door bezoekers wél blijkt te



worden ervaren, is de financiële besparing door de goedkope of kosteloze toegang tot bronnen.

BINDING MET DE GEMEENSCHAP

De bevindingen binnen het sociaal domein druisen deels in tegen de populaire aanname dat bibliotheken ontmoetingen tussen alle lagen van de bevolking faciliteren en daarmee sociale cohesie, het slaan van bruggen en tolerantie stimuleren. Ontmoetingen in de bibliotheek blijken met name plaats te vinden tussen bekenden en tussen bezoekers en medewerkers en veel minder tussen mensen uit verschillende groepen en lagen van de bevolking. Toch voelt men zich in de bibliotheek veelal onder de mensen en ervaart men het als een plek die bij kan dragen aan de samenhang. Wat betreft de binding van mensen met de maatschappij in meer algemene zin, ziet men van de bibliotheek niet echt een positieve invloed uitgaan.

WEINIG DEELNAME, WEL BLOOTSTELLING AAN CULTUUR

Hoewel culturele diversiteit en verrijking vaak belangrijke uitgangspunten vormen in het beleid rondom collectie en activiteiten van bibliotheken, blijkt binnen deze categorie vooral het lenen van boeken nog steeds duidelijk voorop te gaan in het type gebruik van de bibliotheek. Culturele activiteiten en evenementen die de bibliotheek organiseert, faciliteert of stimuleert worden maar weinig bezocht en gewaardeerd. Toch heeft een redelijk grote groep bezoekers wel het idee dat de bibliotheek hen in contact brengt met kunst, cultuur en andere achtergronden.

BETER METEN

De literatuurstudie biedt inzicht in het brede palet aan maatschappelijke terreinen waarop de bibliotheek volgens de internationale literatuur van invloed is. En het surveyonderzoek verschaft een eerste interessante blik op de rol die openbare bibliotheken in Nederland op die terreinen spelen. Daarmee hebben beleidsmakers, politiek en andere stakeholders alvast een aantal belangrijke inzichten in handen voor de discussie over de betekenis van bibliotheken voor de samenleving.

Het onderzoek legt daarnaast ook een aantal methodologische aandachtspunten bloot, die we meenemen ter overweging in de volgende fase van het traject. Op hoofdlijnen onderscheiden we er twee die hieronder kort worden besproken.

MEER VERDIEPING

Een eerste methodologisch punt van overweging voor de vervolgfase zit hem in de scope van het onderzoek. In het surveyonderzoek maakten we gebruik van een vragenlijst die betrekking had op alle vijf de opbrengstdomeinen en een variëteit aan onderliggende dimensies. Het resultaat biedt een mooi totaalbeeld van de onderlinge verhoudingen van maatschappelijke domeinen en dimensies waarbinnen de bibliotheek tracht van invloed te zijn. Het nadeel van een dergelijke brede benadering is dat het onderzoek weinig ruimte laat voor verdiepende informatie over specifieke bibliotheekdiensten en doelgroepen. Veel vragen blijven daardoor onbeantwoord. Hoe komt het bijvoorbeeld precies dat de bibliotheek bijdraagt aan persoonlijke ontwikkeling? Wat leert men er dan precies en hoe uit zich die educatieve invloed in het persoonlijke leven van de bezoeker? Door meetinstrumenten meer te focussen op een specifieke dienst, opbrengstdimensie of gebruikersgroep, ontstaat meer ruimte om de diepte in te gaan en écht boven tafel te krijgen wat de bibliotheek precies bijdraagt aan de levens van mensen.

BETERE OPERATIONALISERING

Het gesprek over de betekenis en waarde van bibliotheken kenmerkt zich door het gebruik van veel abstracte en ontastbare termen en beleidsconcepten, zoals sociale cohesie, sociaal kapitaal, burgerschap, zelfredzaamheid, sociale participatie, etc. Dergelijke concepten zijn moeilijk te concretiseren in eenduidige indicatoren en meetbare dimensies. Wat maakt nu bijvoorbeeld dat iemand verrijkt is? En hoe weet je of iemand zelfredzaam is? In veel bibliotheekonderzoek, ook in dat van onszelf, wordt respondenten gevraagd in hoeverre zij denken dat de bibliotheek iets bijdraagt op deze soms wat vage concepten. Zo vroegen we in hoeverre mensen het eens zijn met de stelling “de

bibliotheek is goed voor de samenhang” en “de bibliotheek is belangrijk voor de kenniseconomie”. Het risico daarvan is dat mensen niet precies snappen wat nu precies wordt bedoeld met ‘samenhang’ of ‘kenniseconomie’ of dat de ene respondent zich hier iets heel anders bij voorstelt dan de andere. De betekenis van bevindingen wordt daardoor minder eenduidig.

Dat geldt ook voor bevindingen die berusten op de inschatting van mensen van het eigen gedrag. Niet iedereen kan dat goed onder woorden brengen of is zich daar zelfs van bewust. Denk aan de veronderstelde bijdrage van de bibliotheek aan de verbreding en verdieping van de literaire smaak en aan immateriele waarden als beleving en zingeving. Van dergelijke opbrengsten zal niet iedere bibliotheekgebruiker zich bewust zijn en stellingen die hierover gaan, zoals “door de bibliotheek voel ik me zekerder in het leven” en “door de bibliotheek kan ik beter mijn mening vormen” zijn relatief lastig te beantwoorden. Het gevolg is dat onderzoeksresultaten moeilijk te interpreteren zijn.

Om ervoor te zorgen dat we meten wat we willen meten en dat we ook echt weten wat we meten, zal in het vervolgtraject veel aandacht zijn voor het concretiseren van algemene en ontastbare concepten. Waar hebben we het nu precies over als het gaat om samenhang? Wanneer is daar sprake van? En hoe is dit waar te nemen op het niveau van een individuele gebruiker? Voor een valide meting van deze concepten zullen de vragenlijsten verschillende ontwikkel- en testfasen doorlopen. In de eerste testfase worden ze voorgelegd aan een panel van experts, waarna ze worden herzien en voor aanscherping en verbetering in interviews en groeps gesprekken worden voorgelegd aan een groep potentiële respondenten. Deze methode wordt in de onderzoekswereld ‘cognitief interviewen’ genoemd en is bedoeld om meer inzicht te krijgen in het mentale proces bij het beantwoorden van vragen. Het proces moet blootleggen of respondenten de vragen opvatten en snappen zoals die bedoeld zijn, of

zij de juiste informatie uit het geheugen ophalen om de vragen te kunnen beantwoorden, voldoende gemotiveerd worden om een vraag goed en eerlijk te beantwoorden en hun exacte antwoord op vragen ook kwijt kunnen. In de laatste stap van de ontwikkelfase worden de meetinstrumenten in een echte situatie getest bij enkele pilot-bibliotheken. Daarbij zal ook aandacht zijn voor de implementatie, aangezien de vragenlijsten uiteindelijk worden aangeboden voor breder gebruik door de hele bibliotheeksector.

MEER REFLECTIE OP BEVINDINGEN

Hoewel alle stappen binnen het onderzoeksprogramma voornamelijk een methodologische focus hebben, zal gedurende de vervolgstappen ook veel aandacht zijn voor reflectie op de bevindingen uit onderzoek. Het instrumentarium moet bibliotheken uiteindelijk helpen bij hun legitimering en verantwoording ten aanzien van stakeholders en bij het onderbouwen en evalueren van beleid. Vooral wat betreft dit laatste punt laat

de toepassing van onderzoeksgegevens momenteel echter nog te wensen over. Onderzoek naar de opbrengsten van bibliotheken wordt namelijk vooral nog gebruikt voor het veiligstellen van subsidie en veel minder voor een kritisch gesprek over wat bibliotheken doen en hoe (goed) ze dat doen. Dat blijkt bijvoorbeeld uit het feit dat vooral de positieve bevindingen uit rapporten worden gebruikt voor wervende oneliners of tweets. Een goed gesprek over de betekenis van bevindingen blijft vaak nog uit, terwijl het onderzoek hiervoor wel belangrijke vragen oproept. Is het nu bijvoorbeeld goed of slecht dat 35 procent van de bezoekers zich ondersteund voelt in de persoonlijke ontwikkeling? Is dat veel of weinig voor een instelling die in principe iedereen wil bedienen? En zitten we op de goede weg als de bibliotheek door bezoekers vooral gezien lijkt te worden als een leuke, ontspannende en recreatieve vrijetijdsbesteding? Of moeten bibliotheken juist op andere gebieden meer van betekenis worden? Hoewel de actuele en urgente wens om

te verantwoorden en legitimeren in huidig economisch en politiek klimaat een hele begrijpelijke is, zou ook bij zulke vragen meer stilgestaan moeten worden.

KENNIS DELEN

De komende maanden werken we verder aan een stevig meetinstrumentarium waarmee bibliotheken hun waarde beter in kaart kunnen brengen. En voeren we het gesprek over de bevindingen die dergelijk onderzoek oplevert.

Mee lezen, denken, delen en discussiëren kan op <http://tinyurl.com/KBNL-MMO> De lezer wordt van harte uitgenodigd om de voortgang te volgen en ons te helpen het project te voltooien, omdat we geloven dat de internationale samenwerking en wederzijds leren essentieel zijn voor het slagen van onze missie. ■

1 OOMES, Marjolein, De maatschappelijke waarde van openbare bibliotheken in Nederland, Den Haag, Koninklijke Bibliotheek, 2015, 68p.



adlib
an AXIELL product

EEN BRON VAN KENNIS

Axiell ALM is de leidende leverancier van collectie management systemen, online publicatie en mobiele oplossingen. Adlib bibliotheek is een professioneel softwarepakket voor informatie-management, kennismanagement en catalogusbeheer en wordt gebruikt in bibliotheken, mediatheken, documentatiecentra, (hoger)onderwijs, gezondheidszorg, juridische instellingen en bedrijven.

Adlib Bibliotheek voldoet aan alle gangbare standaarden. Een krachtige thesaurus, koppeling met digitale media en andere externe bestanden en thesauri behoren tot de standaardfunctionaliteit. Adlib Bibliotheek kan naadloos geïntegreerd worden met onze Archief en Museum modules, tot één compleet 'cross domain' systeem. Uiteraard kunt u Adlib Bibliotheek ook uitbreiden met uitleen-, tijdschrift-, bestel- & SDI modules en online services.

AXIELL ALM Netherlands BV
Postbus 1436, 3600 BK Maarssen
Nederland

† +31 (0)346 58 68 00
ALM.sales@axiell.com
www.axiell-alm.com

Meer dan 2600 klanten gebruiken onze software wereldwijd, van academische collecties tot openbare bibliotheken

