DE INFORMATIEFUNCTIE VAN DE BIBLIOTHEEK

Onderzoeksartikel

Laatst bijgewerkt: 7 november 2023

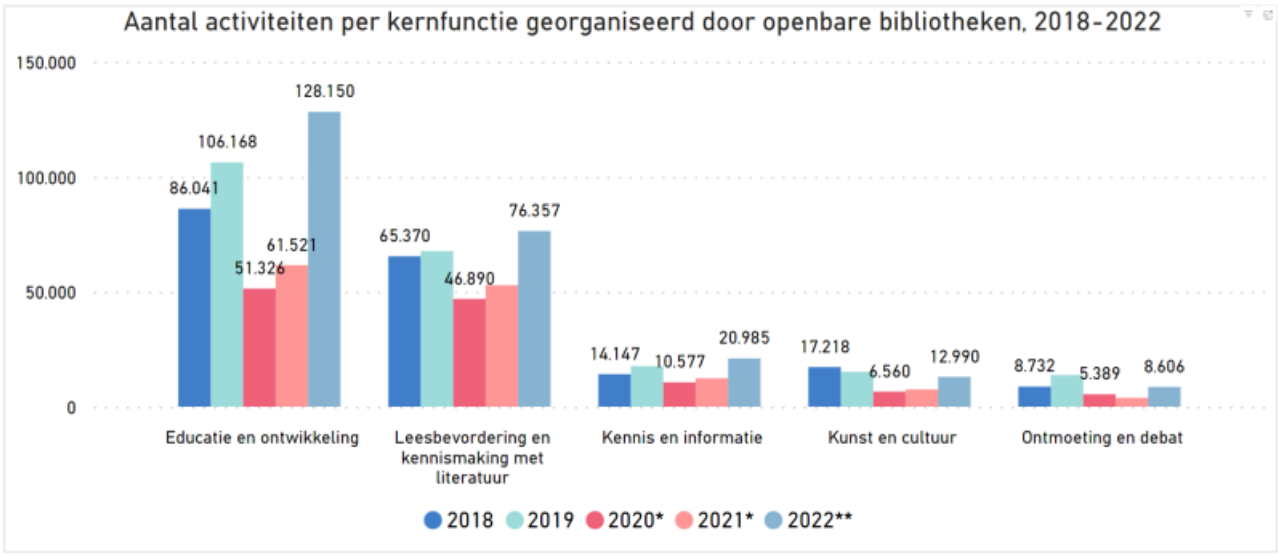
Een van de vijf kernfuncties van de bibliotheek is het ter beschikking stellen van kennis en informatie. Dat doet de bibliotheek onder meer in de vorm van collecties, activiteiten en informatiepunten. In de bibliotheek zijn veel verschillende informatiepunten te vinden, bijvoorbeeld op het gebied van basisvaardigheden, lezen met een leesbeperking, integratie en inburgering en de overheid.

Kennis en informatie kernfunctie van bibliotheek

Sinds de instelling van de Wet openbare bibliotheekvoorzieningen (Wsob) in 2015 kent de bibliotheek vijf formele kernfuncties. Een daarvan is het ter beschikking stellen van kennis en informatie. Dat doet de bibliotheek niet alleen met haar collectie, maar ook met bijeenkomsten en informatiepunten. Een informatiepunt is vaak een fysieke plek in de bibliotheek, bijvoorbeeld een balie, loket of zuil, die is ingericht rondom een specifiek thema of een specifieke doelgroep. Informatie kan er worden aangeboden in digitale of fysieke vorm, op schrift (boeken, flyers et cetera) of in de vorm van persoonlijke hulp. Vaak wordt hier ook aanvullende programmering geboden, bijvoorbeeld in de vorm van (inloop)spreekuren, informatiebijeenkomsten of lezingen. De activiteiten rondom de kernfunctie kennis en informatie maken een relatief klein onderdeel uit van het totale activiteitenaanbod van bibliotheken: zo’n 8% van de 247 duizend activiteiten die bibliotheken in 2022 organiseerden viel binnen deze kernfunctie (Van de Burgt & Klaren, 2023).



Magnify!



Bron: Van de Burgt & Klaren, 2023; CBS, 2023.

**Vanaf 2020 zijn niet alleen fysieke activiteiten, maar ook activiteiten in andere vorm uitgevraagd. Vanaf 2022 is de vraagstelling voor bibliotheken in een gecombineerde instelling aangepast om het aantal activiteiten dat georganiseerd wordt vanuit de bibliotheekfunctie tegen het totaal af te kunnen zetten. Voorheen werd het aantal activiteiten georganiseerd door deze bibliotheken ook specifiek uitgevraagd voor de bibliotheekfunctie, maar was er geen zicht op de verhouding tot het totaal en de totstandkoming van de aantallen.*

Informatiefunctie hoog op de agenda

In de digitale informatiesamenleving is het voor veel mensen lastig om relevante en betrouwbare informatie te vinden. Niet iedereen beheerst de vaardigheden om door het informatielandschap te

navigeren, feiten te checken en kritisch te zijn op desinformatie. Daarmee groeit het belang van de informatiefunctie van de bibliotheek. Voor de doorontwikkeling van deze functie is binnen het bibliotheekveld dan ook veel aandacht. Zo is het kunnen participeren in de informatiesamenleving een van de drie opgaven die bibliotheken volgens het Bibliotheekconvenant en de bijbehorende Netwerkagenda de komende jaren willen adresseren. Ook is de informatiefunctie van de bibliotheek een van de vijf pijlers van de Onderzoeksagenda 2018-2022 van de KB. Binnen deze pijler worden de gevolgen van digitalisering en dataficatie voor deze functie onderzocht. Dit krijgt onder meer vorm in een onderzoeksprogramma rondom geïnformeerd burgerschap voor iedereen, onderzoek naar pluriformiteit in bibliotheekcollecties en recommender-systemen en de ontwikkeling van onderwijsmethodes voor het ontmaskeren van nepnieuws. Verdere toelichting op deze projecten vind je op de pagina Bibliotheek voor de Toekomst.

Wat zijn het Bibliotheekconvenant en de Netwerkagenda?

De invoering van de Wsob op 1 januari 2015 had verschillende doelen: een breder programma in alle bibliotheken, meer samenhang in de sector en een intensiever gebruik van de digitale collectie. Na vijf jaar evalueerden KWINK groep, Panteia en Rebel Group de wet, in opdracht van het ministerie van Onderwijs, Cultuur en Wetenschap (OCW). In februari 2020 bracht de Raad voor Cultuur op basis van dit onderzoek advies uit over de wet. Vrijwel alle stakeholders waren positief over de komst van de Wsob. Over het algemeen bieden bibliotheken een brede verscheidenheid aan producten en diensten, waarbij zij regelmatig samenwerken met andere partijen. De mate van succes van de invulling verschilt echter per bibliotheek. Ook is er meer samenhang gekomen in de sector. Toch verloopt de samenwerking op bepaalde punten nog moeizaam. De Raad voor Cultuur riep op om het tij te keren, onder meer door ervoor te zorgen dat alle Nederlanders toegang hebben tot de vijf bibliotheekfuncties, door een Nationale Bibliotheekagenda te creëren, door in te zetten op leesmotivatie vanaf het eerste levensjaar en door de expertise van bibliotheekmedewerkers te vergroten (Van Mil et al., 2020; Raad voor Cultuur, 2020). Een convenant tussen de betrokken partijen, dat op 30 september 2020 werd ondertekend, bracht de gewenste situatie dichterbij. Dit convenant is gericht op een gespreid en toegankelijk lokaal netwerk van bibliotheken, zonder drempels voor de jeugd, als onderdeel van een sterk stelsel (VOB et al., 2020). Het Bibliotheekconvenant kreeg begin 2021 concrete uitwerking in de Netwerkagenda: een samenwerking tussen meer dan honderd professionals uit het bibliotheekveld, verdeeld in twaalf programmateams, gefocust op de thema’s uit het convenant. Deze worden in de periode 2021-2023 uitgevoerd (KB et al., 2021).

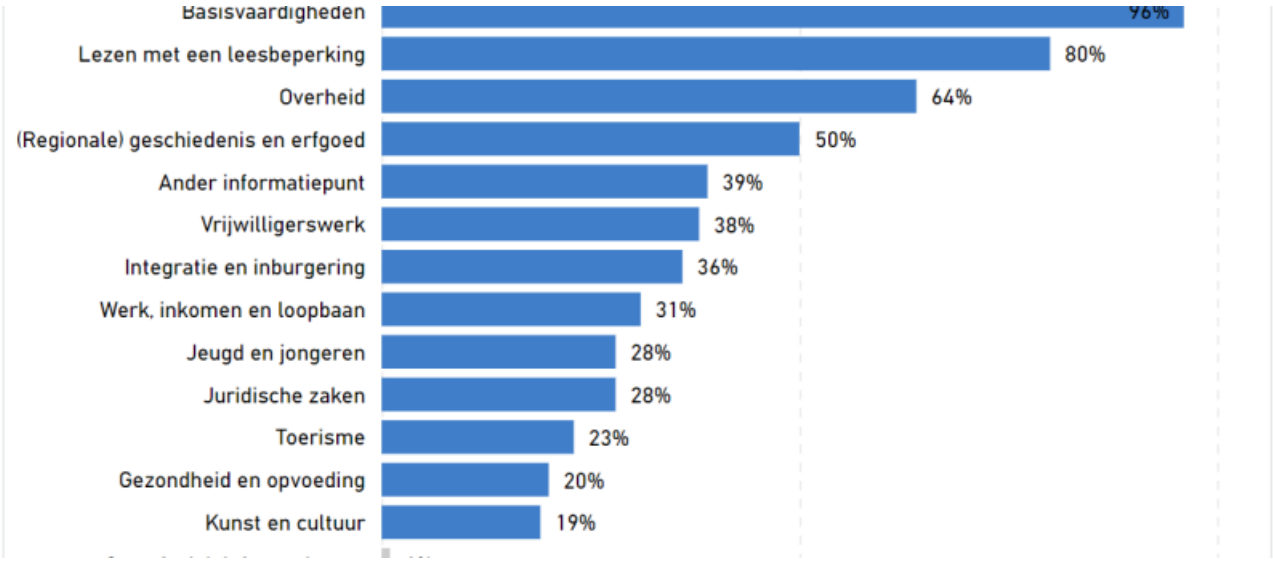
Informatievoorziening via collectie

Via hun collecties bieden bibliotheken allerhande informatie, met name via de non-fictiecollectie. In 2022 hadden alle bibliotheken samen circa 4,4 miljoen fysieke non-fictieboeken voor volwassenen en 2,8 miljoen non-fictieboeken voor de jeugd in huis. Dit is ongeveer een derde van het totale aantal boeken in de collecties van bibliotheken. Het aandeel van non-fictie in het aantal uitleningen is evenwel kleiner: circa 18%. In de online Bibliotheek zijn ruim 10 duizend verschillende non-fictietitels voor volwassenen te vinden, tegenover 356 non-fictietitels voor jeugd. Hier maakt het non-fictieaanbod circa een kwart van het totaal uit. In totaal werden deze non-fictietitels zo’n 620 duizend keer uitgeleend:

12% van het totaal aantal digitale uitleningen (Van de Burgt & Klaren, 2023). Van alle lezers leest 65% weleens non-fictie (Nagelhout et al., 2021). Men leest non-fictieboeken niet alleen om informatie te vergaren (65%), maar vooral om te ontspannen (80%), blijkt uit onderzoek onder Nederlanders. Ook het verbreden van de horizon (59%) en persoonlijke ontwikkeling (54%) worden genoemd. Non-fictieboeken worden vaker van papier gelezen dan fictie. (Peters & Nagelhout, 2019).

Breed aanbod aan informatiepunten

Rondom de kernfunctie kennis en informatie werden in 2022 circa 21 duizend activiteiten georganiseerd. Daarnaast bieden alle bibliotheekorganisaties één of meer informatiepunten aan. In totaal bevonden zich in 2022 ruim 1.800 fysieke informatiepunten in de vestigingen van openbare bibliotheken, gemiddeld ruim 2 per (hoofd)vestiging. De typen informatiepunten zijn zeer uiteenlopend. In 2022 telde iedere bibliotheekorganisatie minimaal één Informatiepunt Digitale Overheid (IDO). De meeste andere informatiepunten zijn ingericht rondom (het bredere thema) basisvaardigheden (96%) en lezen met een leesbeperking (80%); deze komen in bibliotheekorganisaties van diverse omvang voor. Informatiepunten gericht op meer specifieke domeinen, zoals werk, inkomen en loopbaan, juridische zaken, overheid en gezondheid en opvoeding komen ook relatief vaak voor (Van de Burgt & Klaren, 2023; KB, 2023b).



Bron: Van de Burgt & Klaren, 2023; KB, 2023b.

Bibliotheek informeert over digitale overheid

Het aandeel bibliotheekorganisaties met een informatiepunt omtrent de overheid is in de afgelopen jaren sterk toegenomen: van 11% in 2016 tot 65% in 2022 (Van de Burgt & Klaren, 2023). Het convenant dat de KB en de Belastingdienst in 2016 sloten om burgers te ondersteunen in hun contact met de e-overheid heeft deze toename gestimuleerd. In de aangifteperiode 2022 organiseerden vrijwel alle bibliotheekorganisaties die deelnemen aan het convenant één of meerdere vormen van belastinghulp (Klaren & Van de Burgt, 2023). Om de dienstverlening verder structureel in te bedden, is voor 2023 het convenant met de Belastingdienst – en Toeslagen – verlengd. In het verlengde convenant blijven de voorwaarden gelijk aan het convenant dat gesloten is voor de periode 2019-2022. De partijen werken tegelijkertijd aan een nieuw convenant voor de periode 2024 tot en met 2027.

Daarnaast is in 2019 onder de naam Digitale inclusie een nieuwe samenwerking tussen de bibliotheken

en acht uitvoeringsorganisaties van de overheid ('de Manifestgroep') gestart om burgers dicht bij huis te ondersteunen bij het omgaan met de digitale overheid. Dat gebeurt onder andere door niet-digivaardige burgers te stimuleren digivaardigheidscursussen te volgen en informatiepunten in de bibliotheken aan te bieden. Eind 2019, het eerste jaar van het programma Digitale inclusie, had 10% van de bibliotheekorganisaties een Informatiepunt Digitale Overheid (IDO). Eind 2021 maakte het ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties (BZK) bekend extra te investeren in de inrichting en exploitatie van de Informatiepunten Digitale Overheid (IDO's). Mede daardoor is de snelle groei van het aantal IDO's doorgezet: van 439 IDO's in 2021 naar 664 IDO's in 2022. Deze locaties met een IDO registreerden in 2022 ruim 52 duizend vragen (Klaren & Van Geest, 2023). De meeste vragen werden gesteld over DigiD, gemeentelijke regelingen, toeslagen en Belastingaangifte en het gebruik van computers, tablets en smartphones (KB, 2023a).

Digitale inclusie, ondersteuning voor kwetsbare burgers

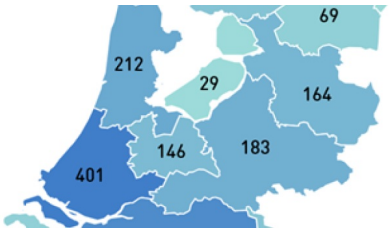
Met het plan Digitale Inclusie. Ondersteuning voor kwetsbare burgers beogen de KB en acht uitvoeringsorganisaties van de overheid ('de Manifestgroep') twee hoofddoelen:

- Zij stimuleren meer niet-digivaardige burgers om deel te nemen aan digivaardigheidscursussen dan nu al gebeurt in bibliotheken. Hiermee worden steeds meer mensen (digitaal) zelfredzaam;
- Voor mensen die (blijvend) ondersteuning nodig hebben worden informatiepunten in de bibliotheken ontwikkeld. Hier kunnen burgers terecht voor eerstelijnsinformatievoorziening over de (digitale) overheid, specifiek van de deelnemende Manifestgroep-partijen (Belastingdienst, CAK, CBR, CIZ, CJIB, DUO, SVB en UWV).

Sinds 2019 wordt gebouwd aan een landelijk dekkend netwerk voor deze ondersteuning via de bibliotheken. Medio 2019 zijn de eerste vijftien 'kopgroep-bibliotheken' gestart. Zij plaveien de weg voor de uitrol in de twee jaar daarna (Manifestgroep en openbare bibliotheken, 2018). In 2022 bood elke bibliotheekorganisatie minstens één Informatiepunt Digitale Overheid aan.

Meeste informatiepunten in Noord-Brabant en Zuid-Holland

Van de ruim 1.800 informatiepunten in de openbare bibliotheken in Nederland is het grootste aantal gevestigd in de provincies Zuid-Holland (401 informatiepunten) en Noord-Brabant (316 informatiepunten). Gemiddeld is er in de bibliotheek één informatiepunt per 9,5 duizend inwoners, hoewel dat aantal per provincie sterk verschilt. In Zeeland en Friesland zijn er naar verhouding veel informatiepunten ten opzichte van het aantal inwoners; in Groningen, Flevoland en Noord-Holland zijn dat er juist relatief weinig. Ook de typen informatiepunten verschillen per provincie. Zo is het aanbod aan informatiepunten in de provincies Groningen en Flevoland minder gevarieerd dan in andere provincies (Van de Burgt & Klaren, 2023; KB, 2023b).



Bron: Van de Burgt & Klaren, 2023; KB, 2023b.

Bronnen

- Burgt, A. van de & Hoek, S. van de (2021). *Dienstverlening openbare bibliotheken rondom basisvaardigheden voor volwassenen 2020*. Den Haag: KB.
- Burgt, A. van de & Hoek, S. van de (2022). *Dienstverlening openbare bibliotheken rondom de samenwerking met de Belastingdienst 2021*. Den Haag: KB.
- Burgt, A. van de & Klaren, M. (2023). *Bibliotheekstatistiek 2022*. Den Haag: KB.
- Centraal Bureau voor de Statistiek (CBS), StatLine (2023). *Openbare bibliotheken*.
- KB (2018). *Onderzoeksagenda 2018-2022*. Den Haag: KB.
- KB (2023a). *Dashboard Informatiepunten Digitale Overheid (IDO)*.
- KB (2023b). *G!DS*.
- KB, Stichting Samenwerkende POI's Nederland (SPN) & Vereniging van Openbare Bibliotheken (VOB) (2021). *Netwerkagenda. Openbare bibliotheekvoorzieningen 2021-2023*.
- Klaren, M & Burgt, A. van de (2023). *Dienstverlening openbare bibliotheken rondom de samenwerking met de Belastingdienst.* Den Haag: KB.
- Klaren, M. & Geest, J. van (2022). *Dienstverlening openbare bibliotheken rondom basisvaardigheden voor volwassenen 2022*. Den Haag: KB.
- Manifestgroep en openbare bibliotheken (2018). *Digitale Inclusie. Ondersteuning voor kwetsbare burgers*.
- Nagelhout, E., Richards, C. & Qing, L. (2023). *Rapportage Boekenbranche Meting 63. Reguliere meting naar het kopen, lezen en lenen van boeken.* Amstelveen: GfK, in opdracht van Stichting Marktonderzoek Boekenvak (SMB).
- Peters, S. & Nagelhout, E. (2019). *Rapportage Boekenbranche Meting 48. 1e themameting van 2019 naar genres*. Amstelveen: GfK, in opdracht van Stichting Marktonderzoek Boekenvak (SMB).
- Vereniging van Openbare Bibliotheken (VOB), Vereniging van Nederlandse Gemeenten (VNG), Stichting Samenwerkende POI's Nederland (SPN), Interprovinciaal Overleg (IPO), KB & ministerie van Onderwijs, Cultuur en Wetenschap (OCW). *Bibliotheekconvenant 2020-2023. Convenant houdende afspraken over de bijdrage van de bibliotheekvoorziening in Nederland aan maatschappelijke opgaven*.