

de
maatschappelijke
waarde
van
openbare
bibliotheken
in
Nederland

— een enquêteonderzoek —

**"Ik moet zeggen dat ik
televisie erg leerzaam vind.
Op het moment dat iemand
de televisie aanzet, ga ik
naar de bibliotheek en lees
een boek." - Groucho Marx**

**de
de
maatschappelijke
waarde
van
openbare
bibliotheken
in
Nederland**



Introductie

1 In twee artikelen in *Bibliotheekblad* passeerden de belangrijkste resultaten uit dit onderzoek reeds de revue (Ooms & Huysmans, 2013a/b)

Bibliotheken in Nederland en in andere Europese landen maken uitdagende tijden door. Verregaande digitalisering, verschuivende bezoekersvoorkeuren en veranderende verwachtingspatronen roepen belangrijke vragen op over de rol die bibliotheken vervullen in de maatschappij. Wat gebeurt er als de verschuiving van print naar digitaal doorzet? Willen mensen dan nog wel boeken lenen? En hebben ze de bibliotheek dan nog nodig om informatie te zoeken? Op zowel economisch als sociologisch vlak, moeten openbare bibliotheken meer dan ooit hun waarde aantonen, verantwoorden en legitimeren, kortom: laten zien wat de gemeenschap terugkrijgt voor alle euro's belastinggeld die in de bibliotheek worden geïnvesteerd. Gebaseerd op een grootschalig nationaal enquêteonderzoek, verschaft deze studie belangrijke inzichten in de maatschappelijke waarde van openbare bibliotheken in Nederland.¹

1



**Een belangrijke
uitdaging voor
openbare
bibliotheken**



Output versus outcome

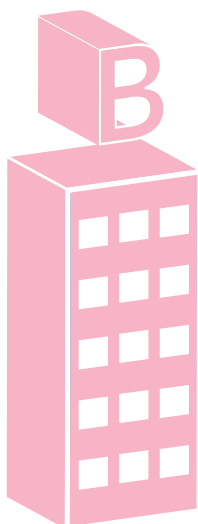
Over de positieve rol die bibliotheken zouden spelen in de samenleving is veel geschreven. Zowel wetenschap als beleid benadrukken de belangrijke bijdrage die ze leveren aan het leven van bezoekers en de maatschappij als geheel. Zo worden bibliotheken vaak gezien als belangrijke ontmoetingsplek: door het publieke karakter faciliteren ze ontmoetingen tussen bezoekers met uiteenlopende achtergronden, wat zou resulteren in sociale verbondenheid, wederzijds vertrouwen en interculturele contacten. De toegang tot IT, het diverse aanbod aan boeken, tijdschriften en kranten en de aanwezigheid van werken en studieplekken zouden daarnaast allerlei educatieve, economische en culturele voordelen hebben. Bibliotheken maken het mogelijk tegen lage tarieven en in alle rust kennis te vergaren: kennis die schoolprestaties kan verbeteren, culturele vaardigheden kan stimuleren of arbeidsmarktkansen kan vergroten. Om de bijzondere rol die bibliotheken spelen te benadrukken, worden ze in (internationale) studies en beschouwingen gekarakteriseerd met mooie termen als "hoekstenen van democratie en vrijheid", "publieke steunpilaren", "huiskamers van de gemeenschap", "ontdekkingsplekken", "vriendelijke plekken", "gemeenschapshulpbronnen", of "publieke vernieuwers" (Kranich, 2001; DCMS, 2003; Birdi et al., 2008; Griffis & Johnson, 2013; Vårheim, 2011; Sawyer, 1996; Willingham, 2008). Ook in Nederland worden bibliotheken in missie en visie statements mooie rollen toegeschreven: "horizonverbreder", "stationshal van de verbeelding", "huiskamer", "inspirator", "verbinder tussen mensen en ideeën", "ontwikkelaar van talent" of "People's Palace".

Mooie uitspraken, maar de onderbouwing ervan is verre van ideaal. Om deze claims te ondersteunen en hun waarde voor de samenleving aan te tonen, verzamelen bibliotheken met name vrij basale informatie over hun output: het aantal geregistreerde leden, het aantal uitgeleende boeken, de omvang van de collectie en de activiteiten die ze aanbieden. Zulke statistieken worden meestal op bibliothekniveau verzameld en eens per jaar van regionaal naar nationaal niveau geaggregeerd. Deze statistieken brengen echter onvoldoende in kaart welke rol de bibliotheek in de samenleving speelt. Om de waarde van bibliotheken in de samenleving te bepalen, is inzicht nodig in de zogenaamde 'outcomes' van de bibliotheek: het effect van bibliotheekdiensten, 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 (Huysmans & Oomes, 2013; Poll, 2012). Deze studie levert een bijdrage aan dat inzicht.

— figuur 1 —

Schematische weergave van het verschil tussen output en outcome

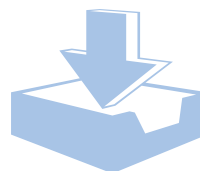
output



- De producten en diensten die de bibliotheek voortbrengt en het daadwerkelijke gebruik daarvan
- Meestal een maat van productiviteit / volume
- Gemeten op bibliotheek niveau
- Nadruk op aantallen: geregistreerde leden, bezoekers, omvang van de collectie, uitgeleende boeken en materialen, frequentie van activiteiten, etc.
- Objectief aantoonbaar / kwantificeerbaar

outcome

(focus van deze studie)



- Verandering die met producten en diensten teweeg is gebracht in het leven van mensen of binnen de samenleving
- Meestal betrekking op gedrag, kennis, vaardigheden, attitude, of leefsituatie / status
- Gemeten op niveau persoon / gemeenschap
- Nadruk op effect: Welk effect hebben bibliotheken op a) het leven van bezoekers en b) de gemeenschap als geheel?



Het belang van outcome meting

De economische recessie van de afgelopen jaren heeft een belangrijke stempel gedrukt op de bestedingsruimte van openbare bibliotheken. Hierdoor hebben bibliotheekorganisaties de broekriem noodgedwongen aangehaald (Harteveld et al., 2015). Naast die bezuinigingen, leeft bij gemeenten steeds meer de vraag: Wat gebeurt er met de bibliotheken als “straks alles digitaal” is? Willen mensen dan überhaupt nog boeken lenen? Maatschappelijke organisaties in sectoren als zorg en welzijn en ontwikkelingssamenwerking en cultuur worden steeds meer gevraagd om verantwoording af te leggen. Die verantwoording leunt steeds meer op de verwachting dat instanties die overheidsgeld ontvangen hun meerwaarde voor de samenleving kunnen aantonen. De legitimiteit van organisaties in deze sectoren is simpelweg niet meer vanzelfsprekend. Ook bibliotheken ontsnappen niet aan de groeiende vraag om verantwoording en legitimering. Er is behoefte aan een meer ‘evidence-based cultuurbeleid’² en een beter inzicht in de maatschappelijke waarde van openbare bibliotheken. Deze inzichten kunnen vervolgens worden ingezet om beleidsverbetering te realiseren. Inzicht in opbrengsten geeft immers weer in hoeverre missies en inhoudelijke doelen worden bereikt, en op welke vlakken bijgestuurd dient te worden.

Langlopend onderzoeks- programma



Het enquêteonderzoek waarop dit rapport is gebaseerd, maakt onderdeel uit van een meerjarig onderzoeksprogramma dat in 2012 is opgestart door het SIOB en in 2015 is geïntegreerd met de taken van de KB. Het onderzoeksprogramma is opgedeeld in verschillende fasen en stappen en heeft als doel een valide, betrouwbaar en gestandaardiseerd meetinstrument(arium) te ontwikkelen om bibliotheek outcomes te meten (Huysmans & Oomes, 2013). Deze instrumenten helpen bibliotheken om:

- kritisch te reflecteren op *wat* zij doen en *hoe* zij dit doen;
- hun dienstverlening te verbeteren en impact te vergroten;
- hun maatschappelijke waarde naar de buitenwereld te communiceren.

Het enquêteonderzoek vormde de afrondende stap van de eerste, verkennende, fase van het onderzoeksprogramma. Doel was om het conceptuele model dat is herleid uit een grootschalig literatuuronderzoek (Oomes, 2015) en kwalitatief vooronderzoek (Zweers et al., 2012) op kwantitatieve wijze te toetsen en een eerste inzicht te verschaffen in de mate waarin de maatschappelijke waarde van bibliotheken in Nederland wordt herkend en ervaren. De tweede fase van het onderzoeksprogramma is erop gericht om, voortbouwend op de inzichten uit fase één, een instrumentarium te ontwikkelen dat gebruikt kan worden om de opbrengsten van de dienstverlening van openbare bibliotheken inzichtelijk te maken.

“Bibliotheken worden gezien als horizonverbreder”
(Vårheim, 2011:5)



De opbrengsten van de bibliotheek: vijf domeinen

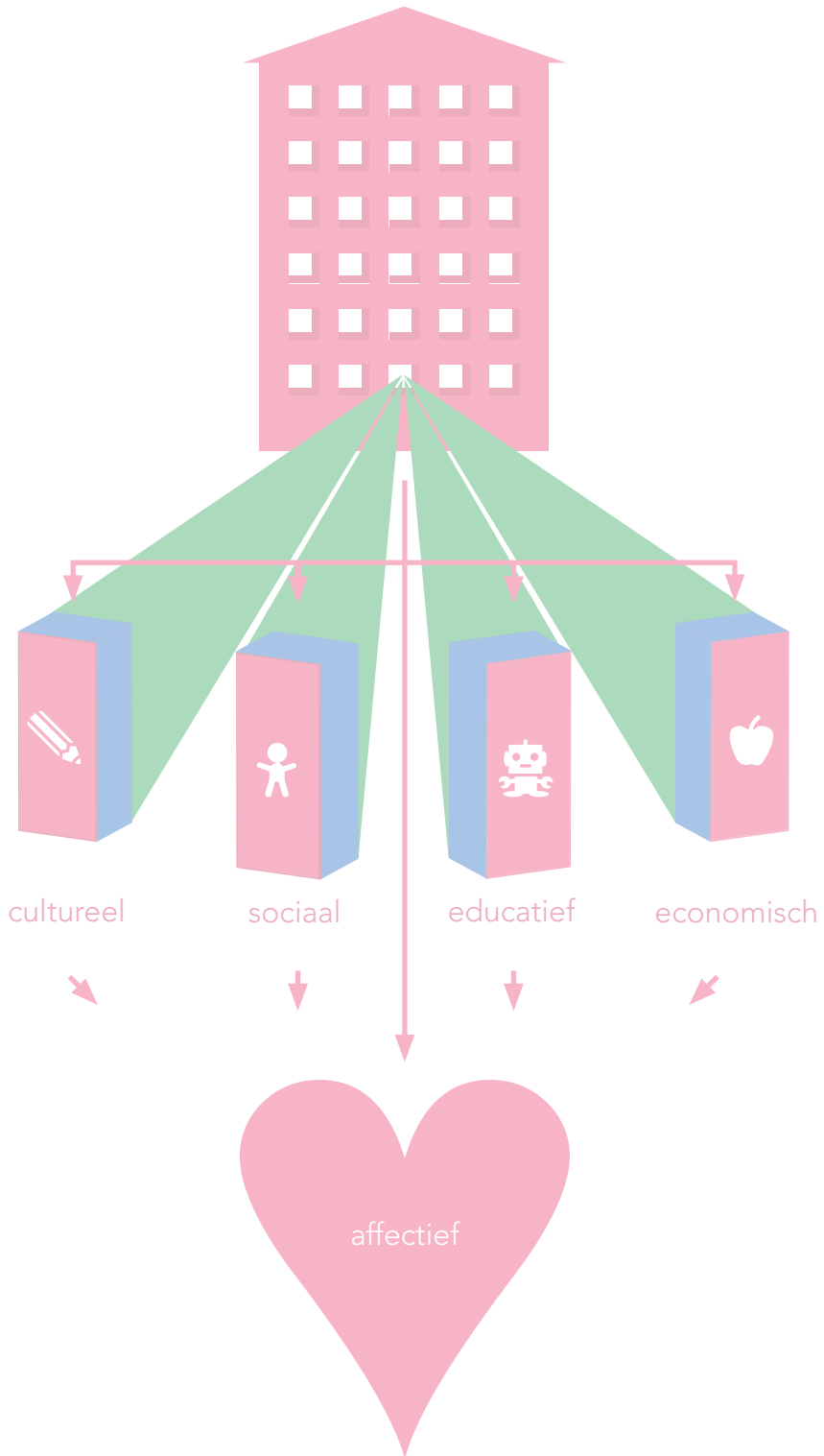
Om te bepalen op welke vlakken de bibliotheek invloed heeft, is het concept 'bibliotheek outcomes' tweeledig verkend:

1. via een uitgebreide literatuurstudie (Oomes, 2015), en
2. via een kwalitatieve studie onder bibliotheekdirecteuren, belanghebbenden en bezoekers (Zweers et al., 2012).

Gebaseerd op deze bevindingen, is onderstaand conceptueel model opgesteld. Het model geeft de vijf domeinen weer waarbinnen bibliotheken volgens de beleidstheorie opbrengsten teweegbrengen op zowel individueel als maatschappelijk niveau: cultureel, sociaal, educatief, economisch en affectief.²

Het conceptuele model vormt de basis van dit onderzoek. Gebruikmakend van kwantitatieve data, wordt onderzocht in hoeverre (voormalig) bibliotheekbezoekers op elk van deze domeinen werkelijk voordelen ervaren. Daarbij wordt onderscheid gemaakt tussen persoonlijke en maatschappelijke waarde, op elk van de vijf terreinen. Bij persoonlijke waarde/nut gaat het om wat mensen zelf hebben ervaren (denk: "Ik heb iets aan de bibliotheek gehad op het gebied van ..."). Maatschappelijke waarde gaat in op generieke opinies (denk: "Ik ben van mening dat de bibliotheek iets bijdraagt op het gebied van ...") die ook kunnen bestaan bij mensen die zelf niet of nauwelijks de bibliotheek bezoeken.

² Voor meer toelichting op de domeinen zie: Oomes & Huysmans, 2011; Huysmans & Oomes, 2013.





Onderzoeksvragen

Het doel van deze studie is inzicht verschaffen in de (maatschappelijke) waarde van openbare bibliotheken in Nederland op de vijf domeinen van bibliotheek outcome uit het figuur 2. In hoeverre worden de in de literatuur onderscheiden outcomes van bibliotheken werkelijk ervaren en erkend door de Nederlandse burger? En wat betekent dit voor de ontwikkeling van een meetinstrument waarmee bibliotheekopbrengsten op gestandaardiseerde en structurele wijze kunnen worden gemeten? Om deze vragen te beantwoorden stellen we onszelf achtereenvolgens de volgende deelvragen:

- Waarvoor gebruiken mensen de bibliotheek?
- Welke voordelen ervaren mensen *persoonlijk* als gevolg van bibliotheekbezoek?
- Welke *maatschappelijke* waarde kennen mensen toe aan de bibliotheek?



Steekproef

De vragenlijst die de basis vormt van onze dataverzameling is in het najaar van 2012 afgenomen bij een representatieve steekproef van 1.502 respondenten van dertien jaar en ouder die deel uitmaken van een online panel van marktonderzoeksbureau GfK panel³. Om zoveel mogelijk informatie te verkrijgen over het ervaren nut van bibliotheekbezoek, is het aantal bibliotheekbezoekers *oversampled*: benaderd werden ca. 1.000 mensen die de bibliotheek de afgelopen 12 maanden hebben bezocht ('bezoekers') en ca. 500 mensen voor wie dat langer geleden was, of die aangaven nog nooit de bibliotheek te hebben gebruikt ('voormalig bezoekers', 'niet-bezoekers').

³ In totaal bestaat het panel waaruit de steekproef is getrokken uit 130.000 mensen.

Deze verhouding weerspiegelt niet de verhouding in de Nederlandse bevolking want daar zijn de niet-bezoekers ruim in de meerderheid⁴. Er is een weging toegepast om hiervoor te corrigeren en om de verhoudingen naar sekse, leeftijd en opleidingsniveau in lijn te brengen met die in de bevolking, maar zelfs na de weging was het percentage bezoekers in de steekproef erg hoog. Bij de analyse van de resultaten moet hier rekening mee worden gehouden: de voordelen van bibliotheekbezoek zullen naar verwachting worden overschat. De groep bezoekers kreeg vragen over persoonlijke én maatschappelijke waarde voorgelegd; de groep niet-bezoekers alleen over de maatschappelijke waarde.

4 De precieze cijfers aangaande het bibliotheekbezoek van leden en niet-leden verschillen per onderzoek, maar in elk onderzoek blijkt duidelijk dat de groep niet-bezoekers (mensen die nooit in de bibliotheek komen of het afgelopen jaar niet zijn geweest) groter is dan de groep bezoekers (ca 60% vs 40%). Een recente meting van Stichting Marktonderzoek Boekenvak laat zien dat in 2014 iets meer dan de helft van de Nederlanders aangaf nooit in de bibliotheek te komen. (GfK) Internationaal onderzoek van de Gates foundation toonde dat in Nederland 32% van de mannen en 44% van de vrouwen de bibliotheek heeft bezocht de afgelopen 12 maanden (Quick et al., 2013)

1.025 mensen \leq 12 maanden bezoek



477 mensen \geq 12 maanden bezoek



Vragenlijst

De vragenlijst die is afgenomen, is opgebouwd rondom de vijf domeinen van bibliotheekopbrengst en onderliggende dimensies die uit het literatuuronderzoek naar voren kwamen en die zijn weergegeven in het conceptuele model (figuur 2). Er is een onderscheid gemaakt tussen drie groepen respondenten:

- 1 Bezoekers hebben de bibliotheek de afgelopen 12 maanden minstens één keer bezocht.
- 2 Voormalig bezoekers hebben de bibliotheek de afgelopen 12 maanden niet bezocht, maar hebben dat twee of drie jaar geleden wel gedaan.
- 3 Niet-bezoekers hebben de bibliotheek de afgelopen drie jaar niet bezocht.

De vragenlijst bestond uit de volgende componenten:

- Algemene vragen over de aard en frequentie van bibliotheekbezoek.
- Vragen over het gebruik van bibliotheekdiensten of –producten per domein (educatief, economisch, sociaal, cultureel, affectief). Binnen het economische domein werd er bijvoorbeeld gevraagd of (voormalig) bezoekers de bibliotheek weleens gebruiken om werk te vinden, te solliciteren of een CV te schrijven.
- Vragen over de voordelen per domein.
 - Bezoekers werd middels stellingen gevraagd voor verschillende dimensies per domein aan te geven in hoeverre ze zelf persoonlijk nut hadden ervaren;
 - Bezoekers, voormalig bezoekers en niet-bezoekers werd gevraagd naar de waarde van bibliotheken voor de gemeenschap/maatschappij.
- Naast de vragen over gebruik en voordelen per domein, werd respondenten gevraagd de ervaren voordelen aan te geven op een totaalijst.
- Algemene vragen over achtergrondkenmerken van de respondent.
- Om een internationale vergelijking mogelijk te maken, zijn een aantal vragen uit de studie van Vakkari & Serola (2012) toegevoegd. Dit waren vragen over bibliotheekgebruik in de breedte en de ervaren voordelen daarvan (zie Vakkari et al. 2014).

3.1

Het gebruik van de bibliotheek

Bibliotheeken bieden een rijk scala aan diensten en producten aan. Naast het uitlenen van boeken, stellen ze bijvoorbeeld computers met internettoegang beschikbaar, organiseren ze workshops en (culturele) evenementen en hebben ze leeshoeken met gratis kranten en tijdschriften. Maar van welke bibliotheekdiensten maken bezoekers nu daadwerkelijk gebruik?

Figuur 3 maakt dit inzichtelijk voor het bibliotheekbezoek van het afgelopen jaar. Ondanks het rijke aanbod, staan bibliotheekbezoeken met name in het teken van boeken lenen (83 procent) en lezen (kranten/tijdschriften 39 procent, boeken 38 procent). IT-faciliteiten worden beduidend minder gebruikt: 19 procent maakt weleens gebruik van een computer, 18 procent surft op het internet en 8 procent maakt gebruik van het draadloze internet. Ook van werken of studeren in de bibliotheek lijkt minder sprake dan vaak wordt gedacht: slechts 9 procent van de bezoekers zegt weleens gebruik te maken van studie- of werkplekken.

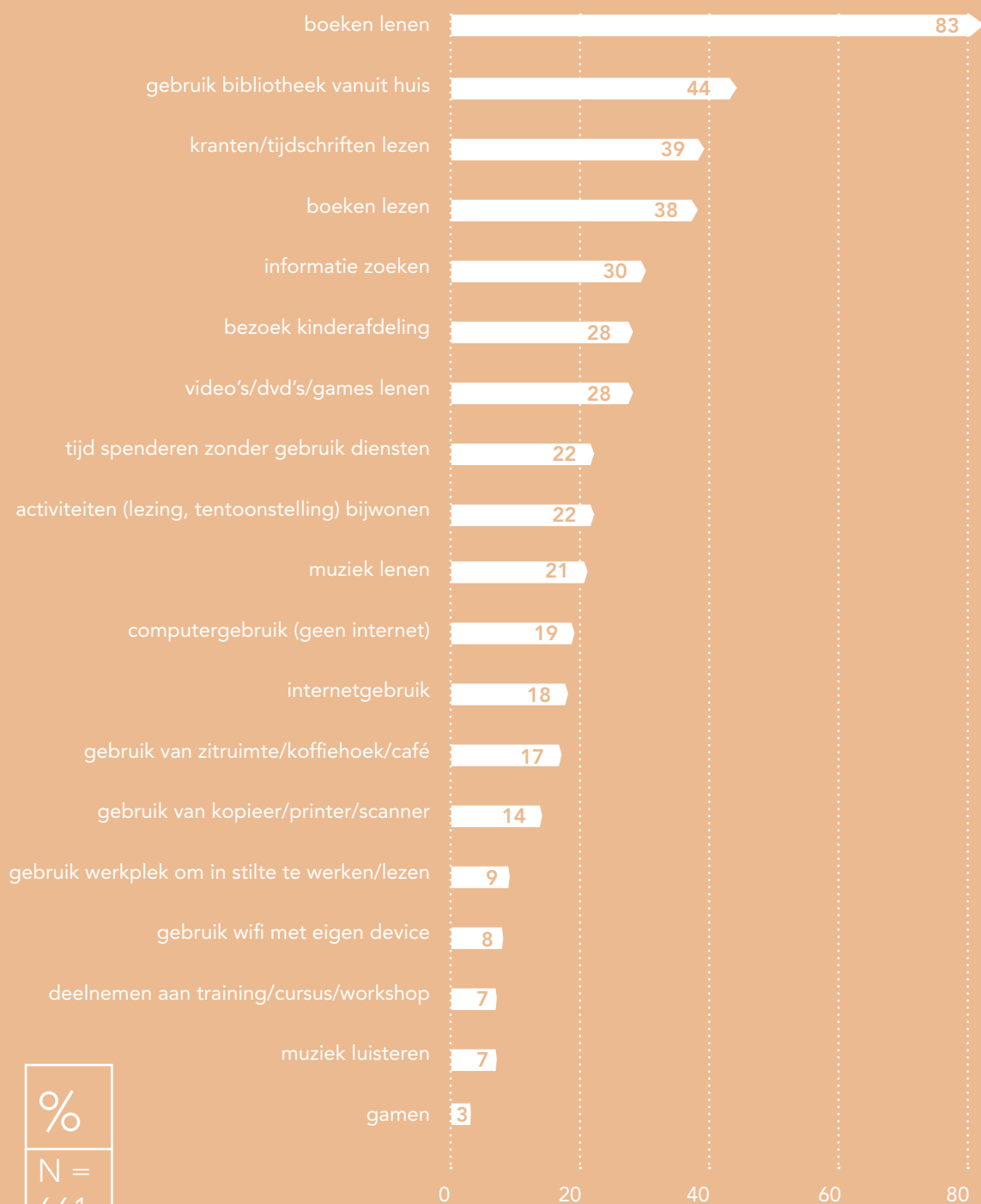
De resultaten zijn opvallend. Bibliotheeken maken zware tijden door en de rol die ze spelen in de samenleving is minder vanzelfsprekend dan ooit te voren. Herdefiniëring en herpositionering zijn noodzakelijk en het zijn met name de minder traditionele bibliotheekdiensten als toegang tot IT-faciliteiten en flexibele werk- en studieplekken waar binnen het huidige debat de nadruk op wordt gelegd. Dat bezoekers aangeven relatief weinig gebruik te maken van die diensten, is opvallend maar in lijn met de uitkomsten van andere onderzoeken⁵.

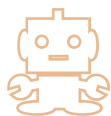
In de komende paragrafen wordt het bibliotheekgedrag van bezoekers verder uiteengezet, uitgesplitst naar de vijf outcome-domeinen.

⁵ Bijvoorbeeld uit het AVO onderzoek van het SCP (www.bibliotheekmonitor.nl); Uit onderzoek van het Biebpanel (Probiblio, niet gepubliceerd) en uit onderzoek van het Stichting Marktonderzoek Boekenvak (GFK, 2012)

— figuur 3 —

Het gebruik van bibliotheekdiensten en -producten door bezoekers gedurende de afgelopen 12 maanden





Educatief domein

De bijdrage die de bibliotheek levert aan een leven lang leren, wordt vaak gezien als één van haar belangrijkste taken.

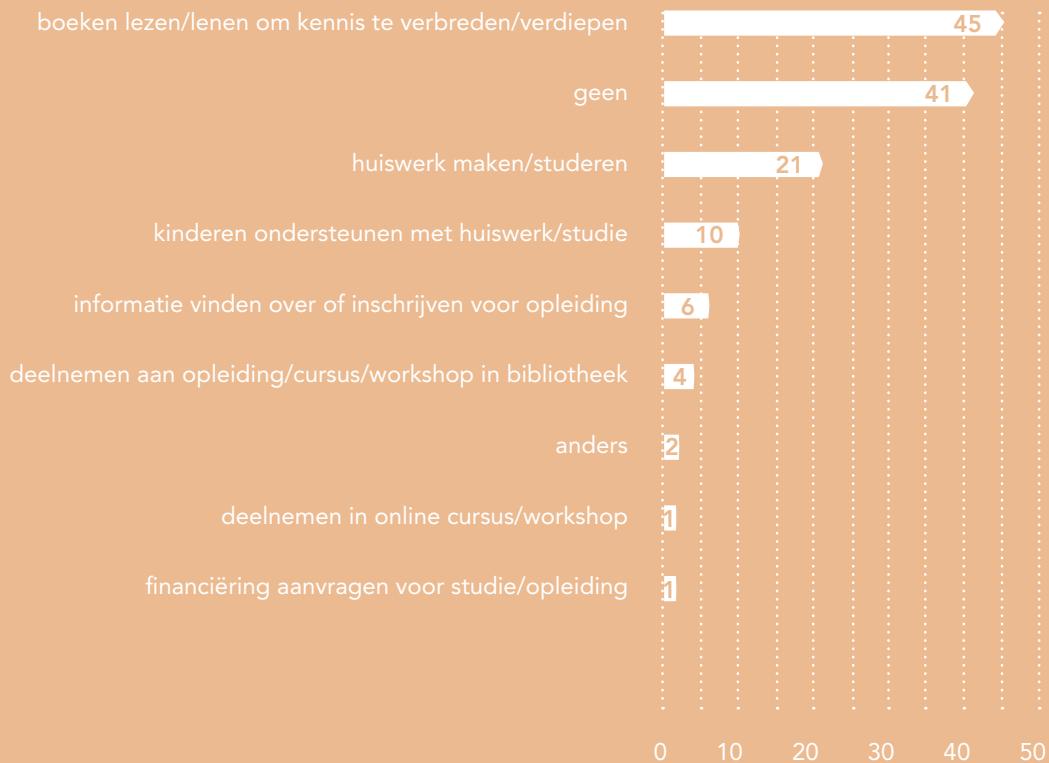
Door middel van de producten en diensten die ze aanbiedt, stimuleert de bibliotheek jong en oud te leren en zich te blijven ontwikkelen. Deze educatieve functie die de bibliotheek vervult, zou een belangrijke bijdrage leveren aan de geleerdheid, schoolprestaties, opleidingskansen en uiteindelijk arbeidsmarktkansen van mensen. De educatieve functie wordt hieronder uitgesplitst naar twee elementen: leren en informeren.

Leren

Figuur 4 verschaft inzicht in de educatieve rol die bibliotheken spelen. Wat opvalt is dat ook op educatief vlak de traditionele bibliotheekdiensten het beste lijken te 'scoren': bijna de helft van de (voormalig) bezoekers geeft aan boeken of andere materialen te lezen/lenen om meer over een bepaald onderwerp te leren. Huiswerk maken of studeren wordt door 21 procent van de (voormalig) bezoekers weleens gedaan, van alle andere educatieve diensten wordt door maximaal 10 procent van de (voormalig) bezoekers gebruik gemaakt. De bevinding komt overeen met internationaal onderzoek dat laat zien dat bibliotheken op grote schaal worden gezien en gebruikt als educatieve hulpbron en dat hierbij met name de nadruk ligt op het gebruik van boeken en informatie (Fisher et al., 2007; Leckie & Hopkins, 2002; Bryson et al., 2002; Proctor & Bartle, 2002).

— figuur 4 —

Gebruik van de bibliotheek vanuit educatief oogpunt door (voormalige) bezoekers



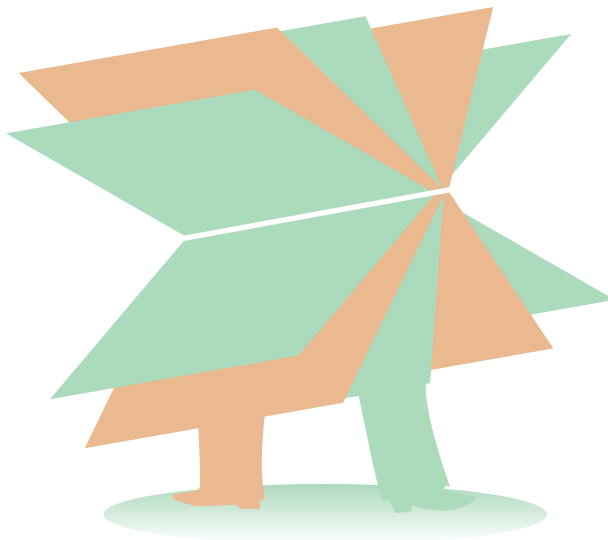
%

N =
846

Informatie zoeken

Een factor die als belangrijke voorwaarde wordt gezien voor de persoonlijke ontwikkeling en de *empowerment* van mensen, is de toegang tot informatie. Bibliotheken ondersteunen burgers in hun toegang tot, en omgang met, informatie. Aan alle (voormalige) bezoekers is gevraagd of zij de bibliotheek weleens hebben gebruikt om naar informatie te zoeken of om kennis op te doen over een bepaald onderwerp. Iets meer dan de helft antwoordde daarop bevestigend.

Tabel 1 geeft weer waarover bezoekers in de bibliotheek informatie zeggen te zoeken. Wat opvalt, is dat de bibliotheek met name informatiebehoefte in het vrijetijd domein lijkt te vervullen: over de onderwerpen hobby's (35 procent) en vakanties, reizen en toerisme (35 procent) wordt het vaakst informatie gezocht. Ook zoekt men relatief vaak naar informatie over gezondheid en welzijn (28 procent). Beduidend minder populair zijn financiën/economie (7 procent), nieuws/actualiteiten (6 procent), politiek (5 procent) en loopbaan/carrière (4 procent).



tabel 1

Onderwerpen waarover (voormalig) bezoekers weleens informatie zoeken (%, N=846)	%
Hobby's (bijv. creatief bezig zijn, fotografie, tuinieren)	35
Vakanties, reizen en toerisme	35
Gezondheid en welzijn (bijv. ziekte, voeding, zorg)	28
Andere landen / volken / culturen	21
Dieren en natuur	17
Eten en drinken	16
Onderwijs (bijv. school / studie)	16
Kunst, cultuur en uitgaan	15
De geschiedenis / cultuur / taal van mijn eigen woonomgeving/regio	14
De geschiedenis / cultuur / taal van Nederland	13
ICT / techniek / elektronica	12
Opvoeding	12
Consumenten informatie	10
Religie / levensbeschouwing	8
Financiën / economie	7
Sport	7
Nieuws / actualiteiten	6
Mode en/of persoonlijke verzorging	6
Overheidsinformatie / juridische zaken (bijv. uitkeringen, sociale zekerheid, regels en wetten)	5
Anders	5
Politiek	5
Loopbaan / carrière	4
Weet niet	2
Een bedrijf starten / runnen	2
Geen van deze	1

Tabel 2 geeft weer welke bronnen of hulpmiddelen bezoekers in de bibliotheek raadplegen of gebruiken om informatie te verzamelen. Wederom blijkt dat het de traditionele services zijn waar de voorkeur aan wordt gegeven: driekwart van de bezoekers zoekt informatie via informatieve boeken en naslagwerken. Van de 'online services' wordt beduidend minder gebruik gemaakt: 27 procent zoekt weleens informatie via online databanken, 21 procent via het aanwezige internet.

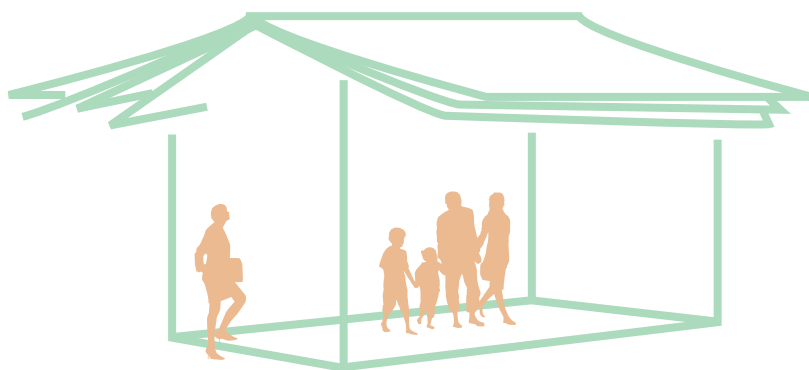
tabel 2

Bronnen/hulpmiddelen die bezoekers raadplegen om informatie te verzamelen (% , N=414)	%
De collectie: informatieve boeken en naslagwerken	74
De databanken op de computer in de bibliotheek	27
Een medewerker in de bibliotheek	22
Het internet via de computer van de bibliotheek	21
De collectie: andere materialen, bijv. kranten / tijdschriften	20
De nieuwsbrief / website van de bibliotheek	5
Een activiteit of informatiebijeenkomst in de bibliotheek	5
Een workshop / training / cursus in de bibliotheek	2
Een informatiepunt of loket (bijv. op het gebied van cultuur, gezondheid of overheid)	2
Het internet via mijn eigen meegebrachte computer in de bibliotheek	2
Anders	1
Geen van deze	1
Weet niet	0

75 procent van de informatiezoekers zoekt via informatieve boeken en naslagwerken.

27 procent van de informatiezoekers zoekt weleens informatie via online databanken, 21 procent via het aanwezige internet.

Economisch domein



Bibliotheken bieden een uiteenlopend aanbod van producten en diensten aan dat er mede op gericht is de arbeidsmarktpositie van bezoekers te versterken. Werkzoekenden kunnen kosteloos gebruikmaken van een computer of van de (lokale) kranten om vacatures te vinden en kunnen gebruikmaken van de (offline en online) collectie om hun kennis te verdiepen of verbreden; werkenden kunnen gebruikmaken van de flexibele werkplekken en kunnen hun netwerk vergroten. Dat bibliotheken een belangrijke economische rol spelen, wordt ook verondersteld in verschillende wetenschappelijke studies. Zo zouden ze ondersteuning bieden bij sollicitaties, trainen voor werktaken of het starten van een onderneming (zie bijvoorbeeld Barron et al, 2005; Fisher et al., 2007; Manjarrez et al., 2008; Hayes & Morris, 2005; Kerlake & Kinnell, 1998; Matarasso, 1998). Tabel 3 lijkt dit niet te onderstrepen.

Van alle mensen die de afgelopen drie jaar minstens één keer een bibliotheek hebben bezocht, geeft ruim driekwart aan dat nooit te hebben gedaan voor loopbaan/carrière gerelateerde activiteiten. Slechts 4 procent heeft er weleens gezocht naar vacatures of er een sollicitatiebrief geschreven, en slechts 2 procent heeft er weleens een activiteit of training bijgewoond die tot doel had de arbeidsmarktpositie te verbeteren.

“Dat bibliotheken een belangrijke economische rol spelen, wordt ook verondersteld in verschillende wetenschappelijke studies. Zo zouden ze ondersteuning bieden bij sollicitaties, trainen voor werktaken of het starten van een onderneming.”

Aanvullende analyses hebben aangetoond dat de helft van de bezoekers die de bibliotheek weleens gebruikt vanuit loopbaan/carrière motieven, dat met name doet vanwege de collectie boeken of andere materialen. Opvallend is de geringe rol die de aanwezigheid van computers (1 procent) en internet (0 procent) speelt.

tabel 3

Bibliotheekgebruik voor loopbaan/ carrière gerelateerde activiteiten door (voormalige) bezoekers (% , N=846)	%
Geen	77
Informatie zoeken om mijn werk beter te kunnen doen	13
Vacatures zoeken / bekijken	4
Werken aan/versturen cv / sollicitatiebrief	4
Gebruikmaken van werk- of studieplek	4
Op een computer werken aan taak voor werk / eigen bedrijf	2
Activiteit of informatiepunt bezoeken gericht op carrière	2
Tips of hulp zoeken bij het zoeken naar een baan en solliciteren	2
Anders	2
Training / cursus / workshop volgen die ik nodig heb om werk te vinden of mijn werk (beter) te doen	2

Sociaal domein



In verschillende beleidsstukken wordt benadrukt dat bibliotheken een belangrijke rol spelen binnen de sociale structuur van een samenleving. Ze doen dat door het stimuleren van connectie en interactie tussen mensen. Vaak wordt de bibliotheek binnen dat kader bestempeld als 'ontmoetingsplek'. Door haar publieke karakter, is de bibliotheek voor iedereen toegankelijk en is de drempel om lid te worden laag. Mensen met uiteenlopende achtergronden komen er samen en de wetenschappelijke en beleidsliteratuur onderstrepen de belangrijke bijdrage die bibliotheken vanuit die hoedanigheid zouden leveren aan sociale cohesie, integratie en sociaal kapitaal (zie bijvoorbeeld Matarasso, 1998; Cox et al., 2000; Coalter, 2001:14; Goulding, 2004, Vårheim, 2007; Gaus & Wheech, 2008).

Tabel 4 geeft een overzicht van de soorten ontmoetingen die in de bibliotheek plaatsvinden. Zoals de tabel laat zien, vinden ontmoetingen met name plaats tussen bekenden (45 procent) of tussen bezoekers en medewerkers (43 procent). Ook nieuwe bruggen lijken er in zekere mate geslagen te worden: 16 procent van de bezoekers geeft aan in de bibliotheek wel eens in contact te komen met mensen die ze in het dagelijks leven niet zouden ontmoeten en 7 procent van de mensen praat in de bibliotheek met mensen die een andere culturele, etnische of religieuze achtergrond hebben.

Twee belangrijke kanttekeningen moeten bij deze bevindingen worden geplaatst. Ten eerste is het goed mogelijk dat de ontmoetingen met onbekenden worden onderschat. We herinneren ons over het algemeen eerder aan ontmoetingen met bekenden dan met onbekenden, zeker als die ontmoetingen maanden geleden – of in het geval van voormalig bezoekers, jaren geleden – plaatsvonden. Een observerend onderzoek uitgevoerd in Australië liet bovendien zien dat mensen zich er niet altijd van bewust zijn dat zij contact maken met anderen (Cox et al., 2004⁶).

⁶ Uit het onderzoek blijkt dat de meeste bibliotheekbezoekers (60 procent) zelf aangaven geen contact te hebben met mensen in de bibliotheek, terwijl uit observaties bleek communicatie wel degelijk plaatsvond.

tabel 4

Ontmoetingen die (voormalige) bezoekers in de bibliotheek hebben gehad (%, N=846)	%
Toevallig buren, vrienden of andere bekenden tegengekomen	45
Hulp of steun ontvangen van een medewerker van de bibliotheek	43
Geen	31
Hulp of steun verleend aan een andere bezoeker van de bibliotheek	19
In gesprek geraakt met mensen die u in het dagelijkse leven normaal niet spreekt	16
Iets geleerd of gehoord over organisaties of activiteiten in uw regio of buurt	12
In contact gekomen met mensen die dezelfde interesses hebben als uzelf	9
Hulp of steun ontvangen van een medewerker van de bibliotheek	8
Mensen gesproken met een andere achtergrond (cultuur / etniciteit / religieuze of levensbeschouwelijke overtuiging)	7
Afgesproken met vrienden, collega's of andere bekenden om samen te werken aan een opdracht of activiteit	4
Afgesproken met vrienden of familie om vervolgens ergens anders heen te gaan	3

Ten tweede zijn ontmoetingen mogelijk niet de beste indicator voor de mate waarin bezoekers in de bibliotheek worden blootgesteld aan pluriformiteit, een outcome-dimensie die in de literatuur vaak aan de bibliotheek wordt toegekend. Dat beïnvloedingsprocessen voor een belangrijk deel plaatsvinden op onbewust niveau, is een bekend gegeven. Hoe, en in welke mate, bibliotheekbezoekers worden blootgesteld aan pluriformiteit en diversiteit, en in hoeverre deze blootstelling leidt tot interne veranderingen, is moeilijk in cijfers te vatten.

De resultaten uit tabel 4 zijn in lijn met eerdere internationale studies die laten zien dat de bibliotheek weliswaar verschillende soorten ontmoetingen faciliteert, maar interactie met name plaatsvindt tussen bezoekers en medewerkers, en in mindere mate tussen bezoekers onderling (Cox et al., 2004). Mensen lijken in de bibliotheek met name in contact te komen met bekenden (Aabo et al., 2010; Audunson et al., 2012). Noorse onderzoekers toonden aan dat bibliotheken vaak ook een privé karakter kunnen hebben: bezoekers trekken zich graag terug in hun "individuele bubbel" en gaan activiteiten graag alleen en in alle rust aan (Aabo & Audunson, 2012).

Cultureel domein



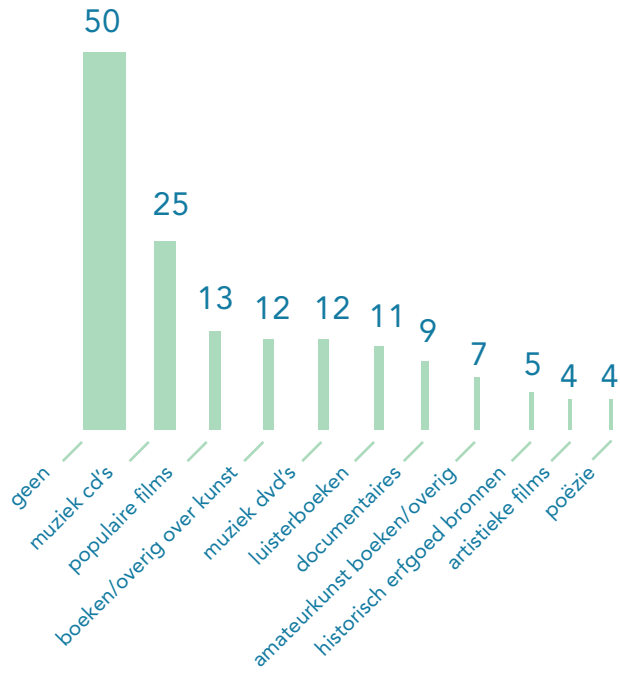
Bibliotheken worden verondersteld een belangrijke rol te spelen op het gebied van artistieke ontwikkeling en culturele participatie. Als bron van informatie en inspiratie en als facilitator van cultuur, ontwikkelen ze belangstelling voor, en plezier in, culturele activiteiten. In die hoedanigheid wordt hen in Nederland een functie toegewezen als “Encyclopedie van Kunst en Cultuur” en worden ze in de literatuur ook wel beschreven als “toegangspoort tot de kunsten”, als “culturele dynamo’s” en als “vensters naar de wereld” (Public Libraries and the Arts Committee, 1998; Skot-Hansen, 1996; Ummelen, 2011; Greenhalgh et al., 1995; Brophy, 2003).

Figuur 5 verschaft inzicht in de culturele rol die bibliotheken spelen in het leven van (voormalig) bezoekers. De resultaten zijn opvallend: driekwart van alle (voormalig) bezoekers geeft aan nog nooit te hebben deelgenomen aan een culturele activiteit in de bibliotheek. Wordt er wél deelgenomen, dan betreft dit met name (voor)lees evenementen (11 procent) of literaire avonden (11 procent). Figuur 6 laat zien dat er van culturele bronnen meer gebruik wordt gemaakt: de helft van alle (voormalige) bezoekers geeft aan ze weleens geraadpleegd te hebben. Met name muziek/cd’s (25 procent) en commerciële films (13 procent) zijn populair, beduidend minder populair zijn historische naslagwerken (5 procent), artistieke films (4 procent) en poëzie (4 procent).

Een kanttekening die bij deze bevindingen geplaatst moet worden, is dat literatuur in dit specifieke rijtje culturele activiteiten niet is opgenomen. Terwijl dit wel degelijk een belangrijke vorm van cultuur is. Een vorm waarvan we eerder zagen dat die wordt genoten door een grote groep bezoekers (figuur 3 liet zien dat in de bibliotheek 83 procent boeken leent en 38 procent leest). Voor het culturele domein kan dan ook de voorzichtige conclusie getrokken worden dat ook hier de nadruk ligt op de traditionele bibliotheekdiensten (lezen, literatuur).

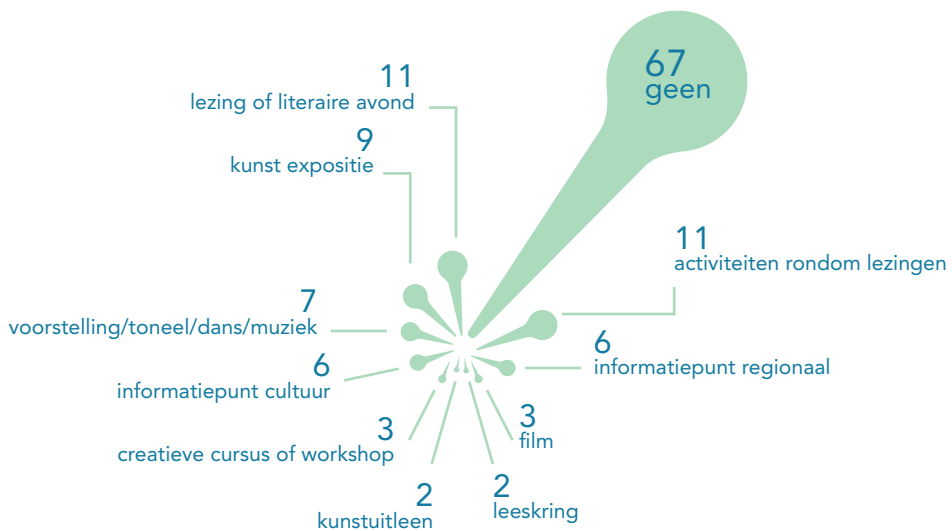
— figuur 6 —

Het gebruik van culturele bronnen door (voormalig) bezoekers (% , N=846)



— figuur 5 —

Deelname aan culturele diensten of activiteiten door (voormalig) bezoekers (% , N=846)



De ervaren opbrengsten door gebruikers van de bibliotheek

3.2

De voorgaande paragrafen verschaften inzicht in het bibliotheekgedrag van bezoekers. Ze lieten zien wat de economische, educatieve, culturele en sociale motieven zijn om de bibliotheek te bezoeken. Maar, zoals aangegeven in de introductie, is het hoofddoel van deze studie inzicht verschaffen in bibliotheek outcomes. Welk persoonlijk nut ervaren bezoekers en hoe beoordelen ze de waarde voor de gemeenschap/maatschappij als geheel? Kortom: de bibliotheek, wat hebben we er eigenlijk aan? In de volgende paragrafen beschrijven we de mate waarin bezoekers van de bibliotheek opbrengsten van hun bibliotheekgebruik ervaren binnen de vijf domeinen.

Algemeen

Tabel 5 verschaft een eerste inzicht in de waarde die mensen hechten aan de bibliotheek. Waar ruim een derde van de mensen zegt de bibliotheek voor zichzelf (zeer) belangrijk te vinden, vindt een veel grotere groep (bijna 70 procent) deze belangrijk voor anderen. Een discrepantie die ook op andere plekken binnen dit rapport duidelijk terug zal komen. Een aanvullende analyse toont aan dat van de mensen die de bibliotheek voor zichzelf (zeer) onbelangrijk vinden, bijna de helft de bibliotheek wél belangrijk vindt voor (andere mensen in) de samenleving.

Waar ruim een derde van de mensen zegt de bibliotheek voor zichzelf (zeer) belangrijk te vinden, vindt een veel grotere groep deze belangrijk voor anderen.

tabel 5

De waarde die bezoekers hechten aan de bibliotheek, voor zichzelf en voor (andere mensen in) de samenleving (%; N=hele steekproef)

	voor (andere mensen in) de samenleving	voor uzelf
zeer belangrijk	16	9
belangrijk	53	25
neutraal	29	42
onbelangrijk	2	18
zeer onbelangrijk	1	7
totaal	100	100

Tabel 6 laat zien op welke vlakken bezoekers profiteren van de diensten en producten die de bibliotheek aanbiedt.

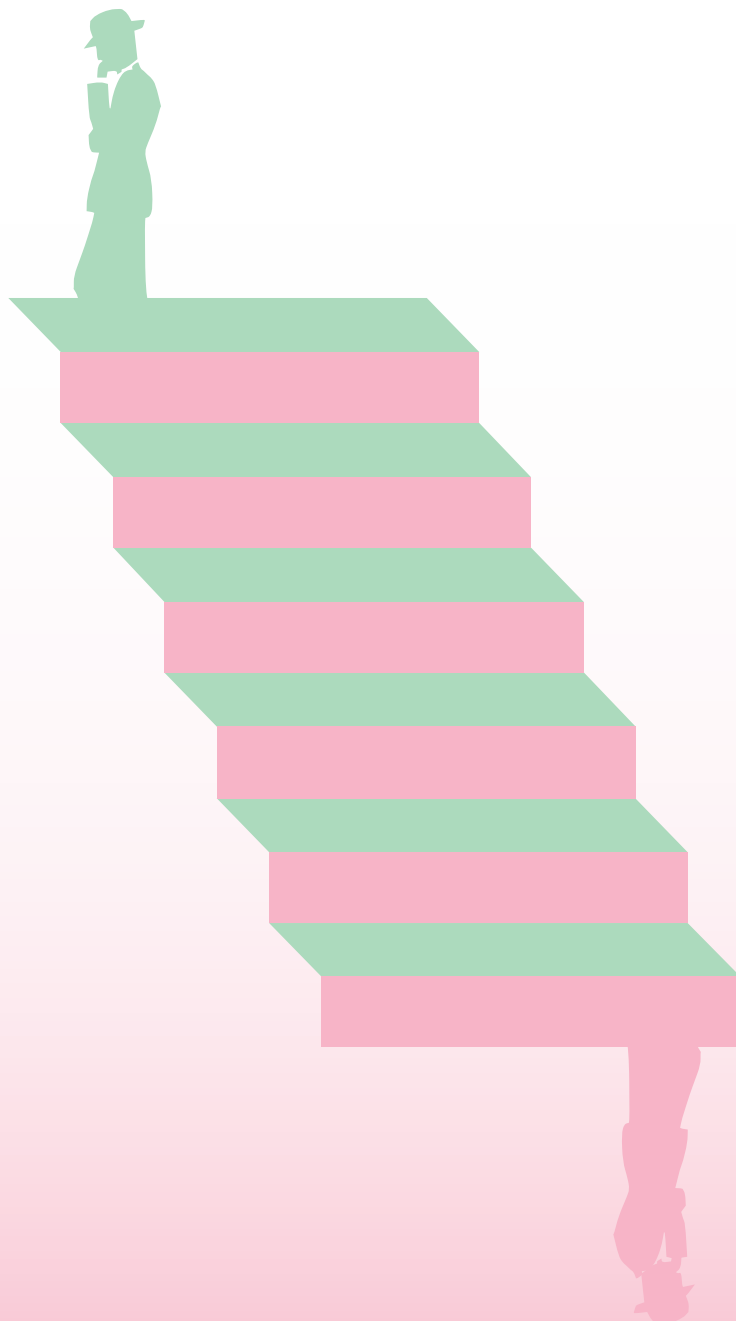
De resultaten lijken in lijn met de eerdere bevindingen: maar liefst 71 procent geeft aan dat plezier in lezen één van de belangrijkste voordelen van de bibliotheek is. Ook op andere vlakken blijkt de 'fun factor' belangrijk te zijn. Naast plezier in lezen, worden de waarde die de bibliotheek toevoegt op het gebied van reizen en vakantie en het uitoefenen van een hobby als grote voordelen genoemd (28 procent, 23 procent). Werk- en arbeidsmarkt gerelateerde, culturele en sociale voordelen worden beduidend minder genoemd. Eerder zagen we dat de bibliotheek voor deze doelen ook maar weinig wordt gebruikt.

tabel 6

Voordelen volgens bezoekers (% , N=661)	%
Leesplezier	71
Reizen en vakanties	28
Zelfstudie in vrije tijd	28
Een hobby uitoefenen	23
Gezondheid	19
Interesse in geschiedenis of maatschappij	17
Scholing / studie afronden	14
Zorg voor kind(eren) en/of begeleiding bij huiswerk of studie	13
Culturele activiteiten	11
Sociale contacten	11
Consumenten, economische en juridische zaken	10
Ik heb geen voordelen	8
Vinden van mogelijkheden voor studie / opleiding	8
Zelf amateurkunst beoefenen en/of creatieve activiteiten ondernemen	6
Wonen en huisvesting	6
Opleiding / ontwikkeling voor werk of loopbaan	5
Buitenactiviteiten ondernemen	5
Ik weet het niet	5
Het volbrengen van specifieke taken voor mijn werk	3
Anders	3
Participeren in en/of volgen van maatschappelijke discussies en debat	3
Huishoudelijke taken verrichten	3
Werk vinden	2

Verdiepende analyses hebben aangetoond dat de voordelen die bezoekers ervaren verschillen voor mannen en vrouwen en voor verschillende leeftijdsgroepen. Vrouwen ervaren bijvoorbeeld meer voordelen op het gebied van leesplezier, gezondheid en zorg voor de kinderen, terwijl mannen vaker voordelen ervaren op de terreinen geschiedenis en de maatschappij, culturele activiteiten en economische en juridische zaken. Leeftijd speelt ook een belangrijke rol. Interesse in geschiedenis en maatschappij en de deelname aan culturele activiteiten wordt bij 50+'ers meer gevoed door de bibliotheek dan bij jongeren. Bezoekers tussen de 13 en 35 jaar profiteren met name op educatief vlak, bezoekers tussen 35 en 50 jaar op het gebied van zorg voor kinderen en scholing. Gezien de verschillende levensfasen waarin de bezoekers zich bevinden, zijn het geen onverwachte uitkomsten. De voordelen die mensen van hun bibliotheek ervaren zijn in het onderzoek ook bevestigd aan de hand van stellingen. In de volgende paragrafen wordt per domein besproken in hoeverre men kon instemmen (helemaal eens / eens) met deze stellingen.

De discrepantie tussen ervaren individuele voordelen en geschatte maatschappelijke waarde (op vergelijkbare stellingen), wordt in de literatuur aangeduid met het 'third person effect'



Economische voordelen

Tabel 1 liet reeds zien dat ruim driekwart van de bibliotheekbezoekers aangeeft de bibliotheek nooit te bezoeken vanuit loopbaan/carrière motieven. Onderstaande percentages onderstrepen de geringe rol die bibliotheken op economisch vlak lijken te spelen: slechts 13 procent geeft aan dat de bibliotheek bijdraagt aan het leveren van betere werkprestaties. Aanvullende analyses tonen echter aan dat dit verschilt voor verschillende leeftijdsgroepen. Van de tieners vindt 23 procent dat ze door de bibliotheek betere werkprestaties leveren, van de 35-49 jarigen én de 65-plussers vindt dit 8 procent, en van de 50-64 jarigen 12.5 procent.



Educatieve voordelen

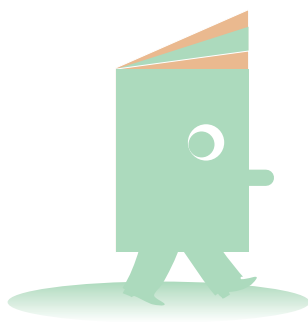
Figuur 4 liet zien dat de helft van de bibliotheekbezoekers boeken of andere materialen leest/leent om meer over een bepaald onderwerp te leren. De stellingen versterken het idee dat bibliotheken een belangrijke educatieve functie hebben: 43 procent geeft aan dankzij de bibliotheek nieuwe dingen te leren, 35 procent voelt zich ondersteund in zijn/haar persoonlijke ontwikkeling.



Educatie voor kinderen

Bijzondere aandacht in zowel beleid als de wetenschappelijke literatuur krijgt de rol die bibliotheken spelen in het leven van jonge kinderen. Omdat deze specifieke doelgroep in de steekproef niet voorkwam, maar in de beleidsliteratuur wel wordt aangewezen als één van de belangrijkste doelgroepen van de bibliotheek, is onder de ouders en grootouders in de steekproef (40 procent van de respondenten) geïnformeerd naar het bibliotheekgebruik van hun (klein)kinderen tussen de 0 en 14 jaar. De resultaten worden getoond in tabel 7. Het merendeel van de (groot)ouders geeft aan dat het kind lid is van de bibliotheek (58 procent) en meer dan een kwart bezoekt de bibliotheek ook zelf met het kind (26 procent). Ongeveer een vijfde van de groep geeft aan dat het kind de bibliotheek (ook) bezoekt met school (19 procent) of met iemand anders (21 procent). Daarnaast geeft bijna een kwart aan dat het (klein) kind in de vrije tijd bibliotheekboeken leest (23 procent) en een iets kleinere groep leest het kind zelf voor uit bibliotheekboeken (18 procent). Wat hebben deze bibliotheek activiteiten volgens de (groot)ouders voor positieve gevolgen?

Tabel 8 geeft weer hoe (groot)ouders de educatieve waarde voor hun (klein)kinderen beoordelen. De resultaten zijn overwegend positief: 32 procent van de (groot)ouders vindt dat het (klein)kind dankzij de bibliotheek meer is gaan lezen, 32 procent vindt dat het (klein)kind lezen leuker is gaan vinden en 21 procent vindt dat het (klein) kind beter is gaan lezen. Een voorzichtige peiling naar de rol van bibliotheken op het gebied van mediawijsheid van jonge kinderen levert een minder overtuigend beeld: slechts 8% van de (groot)ouders in het onderzoek stemt in met de stelling 'Door de bibliotheek leert mijn (klein)kind goed om te gaan met media, computers en internet'.



tabel 7

Bibliotheekgebruik door en met (klein) kinderen (0-14 jaar).	%
Mijn kleinkind is lid van de bibliotheek	58
Mijn kleinkind bezoekt met mij de bibliotheek	26
Mijn kleinkind bezoekt met school de bibliotheek	19
Mijn kleinkind bezoekt de bibliotheek alleen of met iemand anders	21
Mijn kleinkind leest in de vrije tijd bibliotheekboeken	23
Mijn kleinkind wordt door mij voorgelezen uit bibliotheekboeken	18
Mijn kleinkind bezoekt activiteiten in de bibliotheek die gericht zijn op lezen en/of voorlezen, bijvoorbeeld rondom de kinderboekenweek, de nationale voorleesdagen, etc.	8
Ik weet het niet	9
Geen van deze	21

tabel 8

Het aantal (groot)ouders dat het eens is met betreffende stelling (% , N=442)	%
Door de bibliotheek is mijn (klein)kind beter gaan lezen	21
Door de bibliotheek is mijn (klein)kind meer gaan lezen	32
Door de bibliotheek is mijn (klein)kind lezen leuker gaan vinden	32
Door de bibliotheek leert mijn (klein)kind goed om te gaan met media, computers en internet	8
Weet niet	14
Geen van deze	27

Sociale voordelen

Tabel 4 liet zien dat ontmoetingen in de bibliotheek met name plaatsvinden tussen bekenden en tussen bezoekers en medewerkers. Een bevinding die lijkt in te druisen tegen de populaire aanname dat bibliotheken ontmoetingen tussen alle lagen van de bevolking faciliteren. De resultaten uit de stellingen geven een positieve wending aan deze eerdere bevindingen: maar liefst 41 procent van de bezoekers geeft aan zich in de bibliotheek onder de mensen te voelen.

Het aantal ontmoetingen tussen onbekenden is dus weliswaar geringer dan vaak wordt aangenomen, maar dat neemt niet weg dat bezoekers in de bibliotheek een gevoel van sociale inclusie lijken te ervaren. Toch geeft slechts 16 procent aan in de bibliotheek een gevoel van “erbij horen” te ervaren en ook de veronderstelling dat de bibliotheek betrokkenheid bij de gemeenschap/maatschappij stimuleert, komt minder sterk naar voren: 20 procent van de bezoekers geeft aan zich door de bibliotheek meer verbonden te voelen met de maatschappij. Wel wordt deze stelling met meer instemming begroet naarmate de leeftijd stijgt. Ze wordt door de oudste groep (65-plussers) twee keer zo vaak onderschreven als door de jongere (13-17 jaar; 28 om 13 procent). Hoogopgeleiden zijn het er ook vaker mee eens (25 procent) dan middelbaar (16 procent) en laagopgeleiden (20 procent).

In / door de bibliotheek:



Culturele voordelen

De belangrijke culturele rol die bibliotheken vaak wordt toegedicht, werd niet onderstreept door onze resultaten als het gaat om het gebruik van culturele diensten op een ander vlak dan lezen en literatuur. Figuur 5 liet zien dat maar liefst driekwart van alle (voormalig) bibliotheekbezoekers aangeeft nog nooit te hebben deelgenomen aan een culturele activiteit in de bibliotheek. Van culturele bronnen wordt weliswaar meer gebruik gemaakt, maar met name de ‘fun factor’ lijkt hierbij een belangrijke rol te spelen (muziek, commerciële films). In het licht van deze eerdere bevindingen, zijn de resultaten uit de stellingen die hieronder worden getoond opvallend positief: 39 procent geeft aan door de bibliotheek verbonden te zijn met de wereld van kunst en cultuur, 38 procent weet meer over andere landen, culturen en levensstijlen en 29 procent doet er nieuwe ideeën en meningen op. Het zijn vooral de hoogopgeleiden die het vaakst instemmend antwoorden. De verrijking van het eigen persoonlijke leven wordt door mensen op leeftijd (56 procent) veel vaker onderschreven dan door de jongere groepen (41 procent onder de 18-34-jarigen en 28 procent onder tieners).

De resultaten geven een interessante paradox weer: bibliotheekbezoekers maken nauwelijks gebruik van culturele diensten, maar beweren wél veel culturele voordelen te ervaren.

Deze verrassende tegenstelling onderstreept wederom het belang van het loskoppelen van output en outcome en roept een belangrijke vraag op: Meten we culturele deelname (output) wellicht verkeerd, of overschatten bezoekers de culturele voordelen (outcome) vanwege het culturele label dat van oudsher op bibliotheken wordt geplakt? Ook hier moet overigens wel rekening worden gehouden met de culturele functie van lezen en literatuur waar ook een positieve invloed van uit kan gaan op de genoemde uitkomsten binnen het culturele domein.

De bibliotheek:

Brengt me in contact met kunst en cultuur	39
Leer ik andere landen, culturen en leefstijlen kennen	38
Helpt me nieuwe ideeën, meningen en invalshoeken te ontdekken	29

Affectieve voordelen

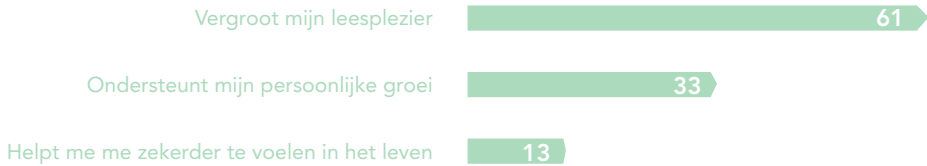
Naast educatieve, economische, sociale en culturele voordelen, heeft bibliotheekbezoek een belangrijke affectieve component. Daarbij gaat het om emoties en attitudes die men associeert met, of die voortvloeien uit, het gebruik en de beleving van de bibliotheek. Studies koppelen bibliotheekbezoek aan gevoelens als persoonlijke groei, zelfvertrouwen, inspiratie, plezier, veiligheid en tevredenheid, en bestempelen de bibliotheek als een belangrijke plek binnen het vrijetijd domein van mensen (zie bijvoorbeeld Hayes & Morris, 2005; Bundy, 2003; Linley & Usherwood, 1998; Matarasso, 1998; Sarakevic & Kantor, 1997; Hooper Greenhill et al, 2003; Barron et al, 2005).

Enkele van deze affectieve uitkomsten zijn ook aan de respondenten in dit onderzoek voorgelegd. De resultaten uit de stellingen laten zien dat binnen het affectieve domein dat binnen het affectieve domein met name leesplezier wordt gestimuleerd: maar liefst 61 procent van de bezoekers geeft aan dat ze dankzij de bibliotheek meer plezier hebben in lezen. Het valt op dat de rol van de bibliotheek in het vergroten van lees- en verblijfplezier niet uiteenloopt naar opleiding.

Laagopgeleiden ervaren evenveel nut als middelbaar en hoogopgeleiden. Persoonlijke groei wordt door 33 procent van de bezoekers ervaren, van gevoelens van veiligheid is slechts 13 procent zich expliciet bewust. Bij deze laatste twee percentages moet echter een kanttekening worden geplaatst: omdat de precieze betekenis van 'persoonlijke groei' en 'gevoelens van veiligheid' niet nader is gedefinieerd binnen onze vragenlijst, spelen verschillen in persoonlijke interpretatie mogelijke een rol binnen de uitkomsten.

En de afwezigheid van gevoelens van veiligheid hoeft natuurlijk niet automatisch geïnterpreteerd te worden als een aanwezigheid van gevoelens van onveiligheid.

De bibliotheek:



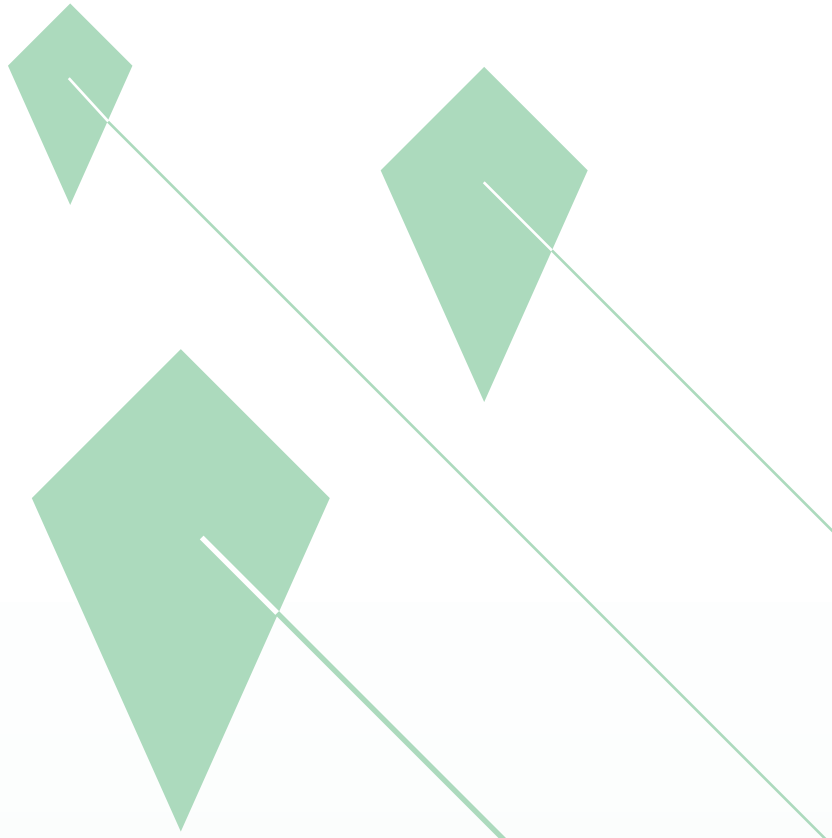
Naast de stellingen, werd bezoekers in een aanvullende vraag verzocht de emoties aan te geven die het meest overeenkomen met hun ervaring van de bibliotheek. Tabel 9 geeft dit weer. Meer dan de helft van de bezoekers zegt in de bibliotheek ontspanning en rust te vinden (respectievelijk 63 en 53 procent), en ook nieuwsgierigheid, plezier en inspiratie worden relatief vaak genoemd (respectievelijk 48, 43 en 36 procent). Opvallend is de geringe rol die negatieve emoties spelen: minder dan 5 procent van de bezoekers geeft aan weleens verveling of stress te ervaren in de bibliotheek. De manier waarop de emoties in de vragenlijst zijn gepresenteerd, speelt daarin mogelijk een rol. Omdat er meer positieve dan negatieve opties werden weergegeven, is er mogelijk sprake van een positieve bias.

De stellingen en tabel 9 zijn in lijn met eerder (schaars) empirisch onderzoek dat laat zien dat de bibliotheek vooral een plek is die leesplezier vergroot, maar ook die creativiteit stimuleert en een positieve invloed kan hebben op het zelfvertrouwen van mensen (Barron et al., 2005; Hooper Greenhill et al., 2003; Holden & Jones, 2006; Matarasso, 1998).

tabel 9

Gevoelens en emoties die bezoekers ervaren in de bibliotheek (%, N=661)	%
Ontspanning	63
Rust	53
Nieuwsgierigheid	48
Plezier	42
Inspiratie	36
Vertrouwdheid	31
Creativiteit	22
Verrassing	13
Veiligheid	12
Ontsnappen	12
Geen van deze emoties	10
Zelfvertrouwen	8
Verwondering	8
Acceptatie	5
Verveling	4
Eenzaamheid	2
Stress	2
Frustratie	2
Anders	1

Opvallend is de geringe rol die negatieve emoties spelen: minder dan 5 procent van de bezoekers geeft aan weleens verveling of stress te ervaren in de bibliotheek.

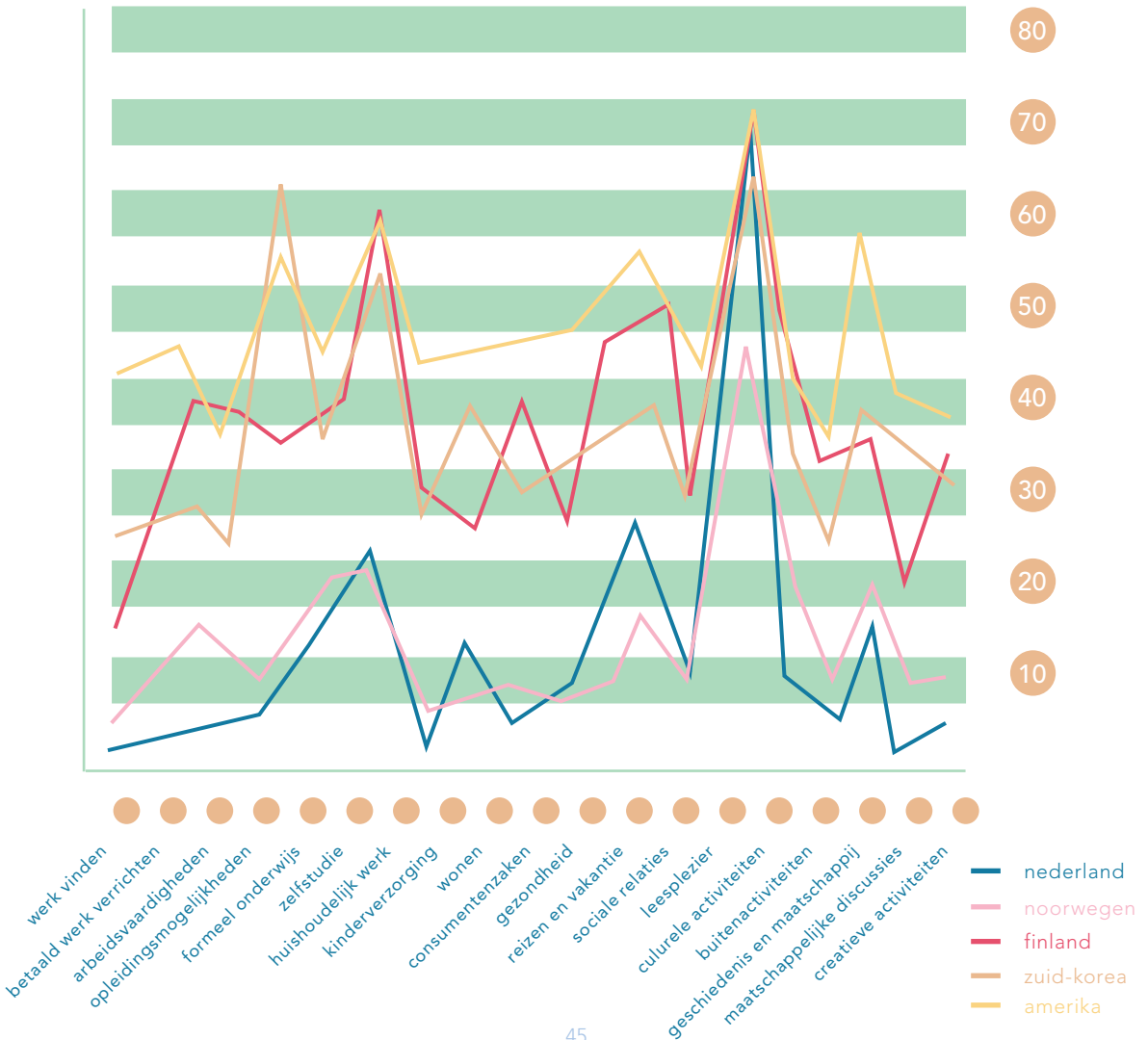


Bibliotheekopbrengsten in internationaal perspectief

De bevindingen die zijn gepresenteerd in de voorgaande paragrafen, verschaffen een eerste inzicht in de rol die openbare bibliotheken in Nederland spelen. Wel roepen ze vragen op over interpretatie: Is het feit dat 38 procent van de bezoekers door de bibliotheek in contact komt met kunst en cultuur nu veel of weinig? Doen we het goed of slecht? Wat is wenselijk? Voor een antwoord op deze vragen is de duiding van resultaten in internationaal perspectief belangrijk. Hoe ziet bibliotheekgebruik eruit in andere landen? Scoren we in vergelijking met hen hoog of laag? Om die context te kunnen verschaffen, zijn in het onderzoek een aantal vragen opgenomen die ook zijn meegenomen in vergelijkbaar waarde-onderzoek in Finland, Noorwegen, Zuid Korea, en de Verenigde Staten (VS)⁷.

— figuur 7 —

De mate waarin bezoekers aangeven voordelen van bibliotheekbezoek te ervaren, per land en maatschappelijke terrein (in %).



Figuur 7 laat zien hoe de mate waarin bezoekers bibliotheek-opbrengsten ervaren op 19 levensgebieden, verschilt over deze vijf landen. Het eerste wat opvalt, is dat Nederland samen met Noorwegen op bijna alle 19 vlakken lager scoort dan de rest. Finland en Zuid-Korea nemen afwisselend de tweede en derde plek in en Amerikaanse bibliotheken steken daar op bijna alle vlakken met kop en schouders bovenuit. Wat verder opvalt, is dat leesplezier in alle landen het positiefst wordt beoordeeld. Zelfs in Nederland heeft bijna 70 procent van de bezoekers op dit vlak profijt van de bibliotheek. Opbrengsten die in de verschillende landen ook in de top drie voorkomen en dus relatief vaak ervaren worden, zijn reizen en vakantie (nummer twee in Nederland en nummer drie in Finland), zelfstudie (nummer twee in Finland, Noorwegen en USA en nummer drie in Nederland en Zuid-Korea), het vinden van studiemogelijkheden (nummer twee in Zuid-Korea) en interesse in geschiedenis en maatschappij (nummer drie in Noorwegen en USA).

7 De resultaten uit een vergelijking tussen Finland, Noorwegen en Nederland verschenen eerder in een artikel van Pertti Vakkari Svanhild Aabø Ragnar Audunson Frank Huysmans Marjolein Oomes (2014). Een meer gedetailleerde beschrijving van de resultaten uit de vergelijking van de vijf landen zal worden gepubliceerd in een nog te verschijnen artikel van Pertti Vakkari, Svanhild Aabø, Ragnar Audunson, Frank Huysmans, Marjolein Oomes, Sei-Ching Joanna Sin, Nahyun Kwon

De maatschappelijke waarde die men toekent aan de bibliotheek

3.3

Om een nog completer en meer valide beeld te krijgen van de rol die bibliotheken spelen in het leven van bezoekers en de maatschappij als geheel, is een reeks stellingen voorgelegd aan de bezoekers en de niet-bezoekers. Er werd gevraagd naar hun opinie over de maatschappelijke waarde die zij associëren met de bibliotheek en de mate waarin zij denken dat de openbare bibliotheek bijdraagt aan de (ontwikkeling van) de gemeenschap of het leven van mensen in het algemeen. Maatschappelijke waarde staat daarbij in principe los van wat men zelf heeft ervaren: Het gaat om generieke opinies (bijvoorbeeld: "ik ben van mening dat de bibliotheek iets bijdraagt op het gebied van ...") die ook kunnen bestaan bij mensen die zelf niet, of nauwelijks, de bibliotheek bezoeken.

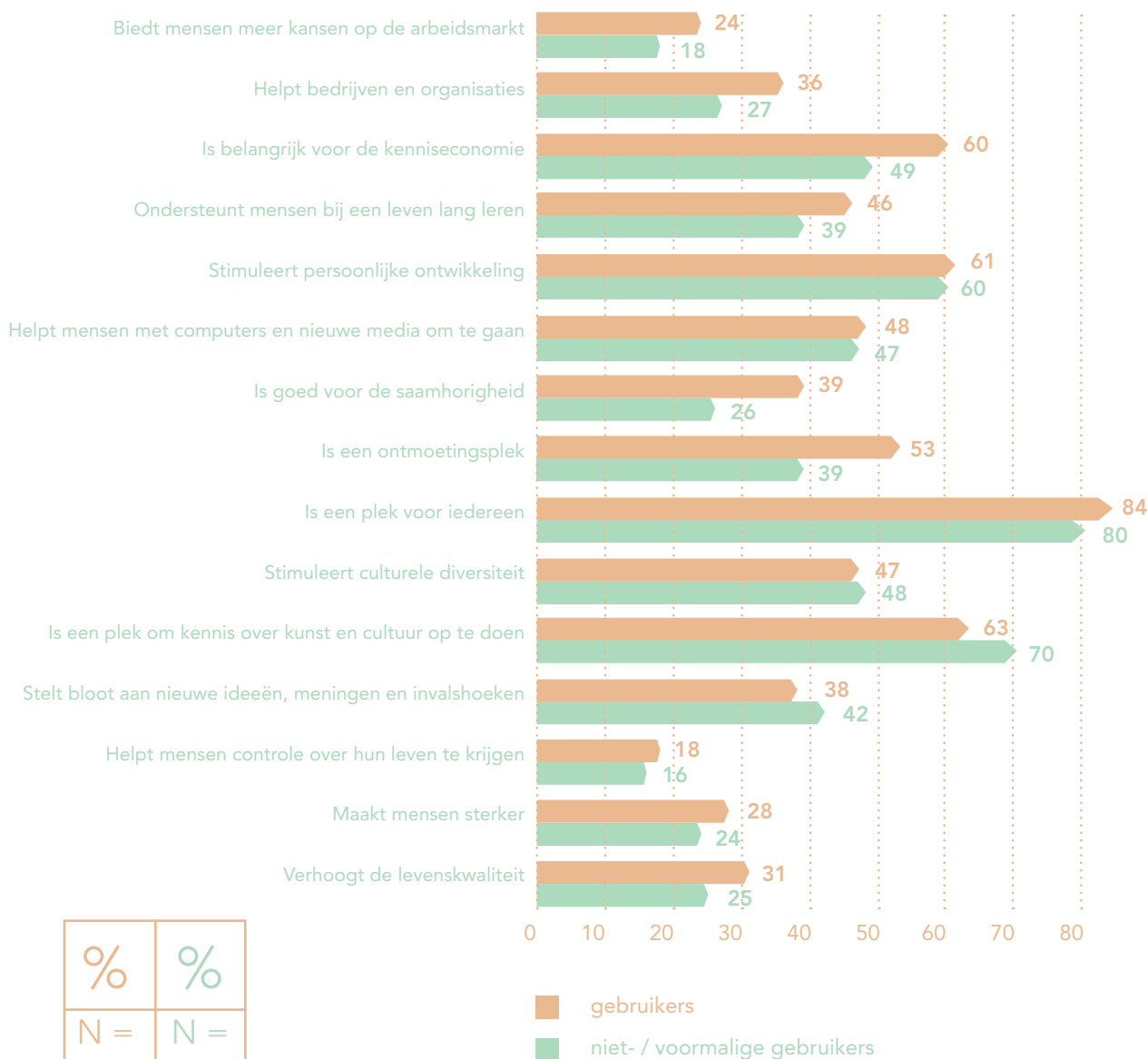
Figuur 8 vergelijkt de waardering van bezoekers met die van niet-bezoekers/voormalig bezoekers⁸. Per domein is weergegeven welk percentage bezoekers en welk percentage niet-bezoekers/voormalig bezoekers het eens is met een bepaalde stelling. In het figuur is te zien dat de maatschappelijke waarde van de bibliotheek door de Nederlanders over het algemeen niet primair in het affectieve domein wordt gezien. De gemiddelde instemming ligt op dit domein lager dan bij de educatieve, sociale en culturele rol die de bibliotheek voor de gemeenschap kan vervullen. Ook op het gebied van arbeidsmarktkansen zien maar weinig mensen een rol voor de bibliotheek. Een hoge toegevoegde waarde van de bibliotheek ziet men vooral op het gebied van kennissamenleving, persoonlijke ontwikkeling, sociale inclusie ("een plek voor iedereen") en kunst en cultuur.

⁸ Verschillen op basis van geslacht, leeftijd en opleidingsniveau worden verkend in een artikel dat eerder verscheen in het Bibliotheekblad (Oomes & Huysmans, 2014)

Kijken we naar de verschillen in waardering tussen bezoekers en niet-bezoekers, dan valt op dat de waardering van niet-bezoekers grotendeels gelijk is aan, of niet veel lager dan, die van bezoekers. Zo vindt bijvoorbeeld 80 procent van de niet-bezoekers dat de bibliotheek een plek is voor iedereen, ten opzichte van 84 procent van de bezoekers. En vindt 60 procent dat de bibliotheek persoonlijke ontwikkeling stimuleert, ten opzichte van 61 procent van de bezoekers. Kennelijk vinden bezoekers en niet-bezoekers de bibliotheek ongeveer even belangrijk.

— figuur 8 —

Het percentage gebruikers en niet-/voormalig gebruikers dat het eens is met de bepaalde stellingen (N gebruikers =661). *significante verschillen



Op cultureel vlak doet zich een nog opvallender fenomeen voor: op twee van de drie stellingen, waarden de niet-bezoekers de bibliotheek meer dan de bezoekers. Met de stelling "de bibliotheek is een plek om kennis over kunst en cultuur op te doen", is 70 procent van de niet-bezoekers het eens, en 63 procent van de bezoekers; met de stelling "de bibliotheek brengt mensen in aanraking met nieuwe ideeën" is 42 procent van de niet-bezoekers, en 38 procent van de bezoekers, het eens. Een erg opvallende uitkomst, als we bedenken dat niet-bezoekers de bibliotheek niet eens (of, allang niet meer) bezoeken.

Een ander interessant fenomeen komt naar voren bij een vergelijking van de antwoorden van bibliotheekbezoekers op de stellingen aangaande hun persoonlijk ervaren profijt (par. 3.2) en hun inschatting van de meer algemene maatschappelijke waarde van de bibliotheek. Zoals hier getoond, is er een grote neiging van respondenten om de maatschappelijke waarde (dus het belang van de bibliotheek voor de samenleving) hoger in te schatten dan de persoonlijke waarde (dus het belang voor zichzelf persoonlijk). Zo is een groot deel van de bezoekers (60 procent) van mening dat de bibliotheek een belangrijke rol speelt op het gebied van zelfontwikkeling, maar geeft slechts 35 procent aan ook echt zelf door de bibliotheek gestimuleerd te worden in de persoonlijke ontwikkeling. En hoewel slechts 16 procent van de bezoekers kon instemmen met de uitspraak "door de bibliotheek voel ik mij verbonden met de samenleving", is toch bijna 40 procent van mening dat de bibliotheek wel degelijk de sociale cohesie binnen de samenleving vergroot.

Ook binnen het culturele domein wordt de maatschappelijke waarde hoger ingeschat dan de waarde op persoonlijk vlak. De uitspraak dat de bibliotheek mensen in contact brengt met kunst en cultuur krijgt veel instemming (63 procent), echter persoonlijk profijt op dit vlak wordt door een veel kleinere groep ervaren (39 procent). En ook in het affectieve domein lijkt zich hetzelfde verschijnsel voor te doen: de algemeen geformuleerde stellingen "de bibliotheek maakt mensen sterker" ontvangt onder bezoekers meer dan twee keer zo veel instemming als de persoonlijk geformuleerde stelling "de bibliotheek zorgt dat ik mij zekerder in het leven voel staan" (28 vs 13 procent).

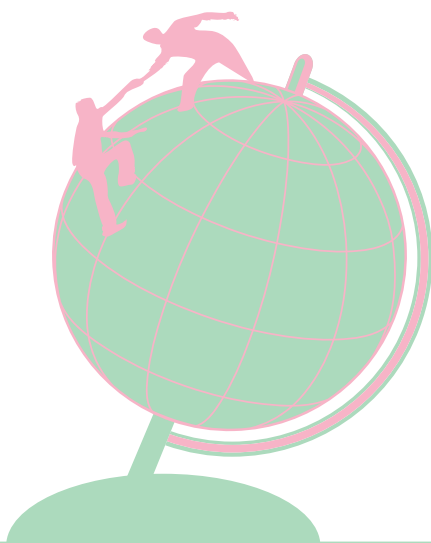
Voor het feit dat niet-bezoekers de bibliotheek als waardevol beschouwen, is een aantal mogelijke verklaringen te bedenken. Om te beginnen heeft bijna iedereen op een bepaald punt in zijn/haar leven de bibliotheek bezocht. De hoge waardering van de niet-bezoekers zou dus kunnen betekenen dat ze goede herinneringen hebben aan vroegere bibliotheekbezoeken.

(28% vs 13%)

“De bibliotheek maakt mensen sterker”
ontvangt onder bezoekers meer dan
twee keer zo veel instemming als
“De bibliotheek zorgt dat ik mij
zekerder in het leven voel staan”



80 procent van de niet-bezoekers vindt dat de bibliotheek een plek is voor iedereen, ten opzichte van 84 procent van de bezoekers.



Verder zou het zo kunnen zijn dat niet-bezoekers contact hebben met tevreden bezoekers en daardoor zelf ook een positief oordeel vellen. Er is echter ook een andere, minder rooskleurige, verklaring denkbaar die eveneens een rol zou kunnen spelen in de verschillen tussen maatschappelijke en persoonlijke waarde. Wat als de mate waarin mensen de bibliotheek waardevol vinden niet zozeer wordt bepaald door hun daadwerkelijke ervaringen, maar door het beeld dat ze hebben van de bibliotheek? Voor veel mensen is de bibliotheek een vanzelfsprekend instituut dat sinds jaar en dag een belangrijke educatieve, maar ook sociaal maatschappelijke rol speelt. Zelfs wetenschappelijke studies die de rol van bibliotheken onderzoeken, maken zich hier "schuldig" aan: economische, educatieve, culturele en sociale voordelen worden veelal gepresenteerd als gegeven en onvoldoende empirisch onderbouwd. In hoeverre deze verklaring voor de opvallend hoge waardering van niet-bezoekers hout snijdt, laten onze data niet zien, maar de bevinding suggereert dat positieve beeldvorming mogelijk een rol van betekenis speelt. Dat op cultureel vlak het oordeel van de niet-bezoekers positiever uitvalt dan dat van de bezoekers, zou kunnen betekenen dat op cultureel vlak de beeldvorming zelfs rooskleuriger is dan de realiteit, maar verder onderzoek is nodig om dit nader te onderzoeken.

Op sociaal vlak blijkt dat ontmoetingen in de bibliotheek met name plaatsvinden tussen bekenden en tussen bezoekers en medewerkers.

Het is een bevinding die indruist 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. Dat maar liefst 41 procent van de bezoekers aangeeft zich in de bibliotheek onder de mensen te voelen, lijkt echter te suggereren dat bezoekers wel degelijk een gevoel van geborgenheid en saamhorigheid lijken te ervaren. Dit blijkt ook uit de maatschappelijke waarde die zij de bibliotheek toekennen: meer dan 80 procent vindt de bibliotheek een plek voor iedereen en bijna 40 procent van de bezoekers en meer dan een kwart van de niet-bezoekers vindt de bibliotheek belangrijk voor de sociale cohesie.

Op cultureel vlak doet zich een opvallend fenomeen voor. Ondanks het feit dat driekwart van alle (voormalig) bibliotheekbezoekers aangeeft nog nooit te hebben deelgenomen aan een culturele activiteit in de bibliotheek en de culturele bronnen die ze raadplegen met name een hoge 'fun factor' hebben (muziek, commerciële films), beweren ze wel allerlei culturele voordelen te ervaren. Zo geeft 39 procent aan door de bibliotheek verbonden te zijn met de wereld van kunst en cultuur en zegt 38 procent meer te weten over andere landen, culturen en levensstijlen. Gezien de belangrijke rol van lezen en literatuur, zullen deze invloeden vooral via deze traditionele bibliotheekfunctie lopen.

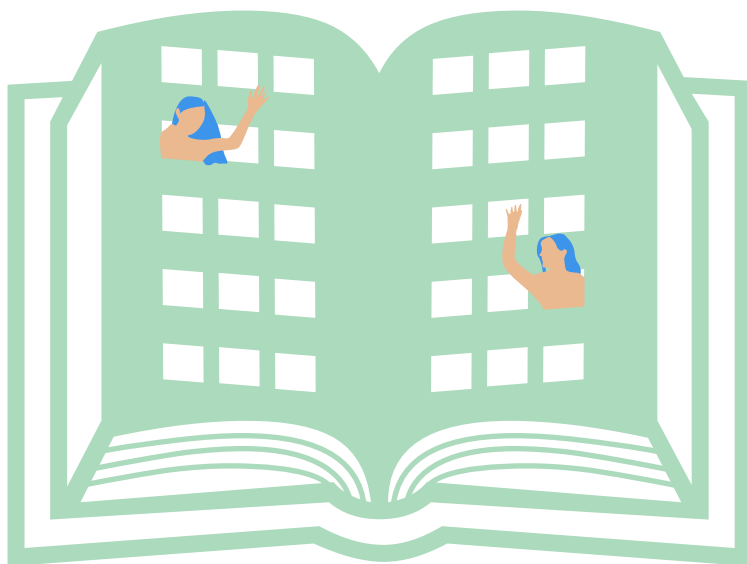
Een andere verrassende bevinding leverde de vergelijking tussen bezoekers en niet-bezoekers op. Ondanks het feit dat niet-bezoekers de bibliotheek al minstens drie jaar niet meer hebben bezocht, is de waardering die ze hebben voor de bibliotheek erg hoog. Zo vindt bijvoorbeeld 80 procent van de niet-bezoekers dat de bibliotheek een plek is voor iedereen (ten opzichte van 84 procent van de bezoekers) en vindt 60 procent dat de bibliotheek persoonlijke ontwikkeling stimuleert (ten opzichte van 61 procent van de bezoekers). Op cultureel vlak doet zich een nog opvallender fenomeen voor: de niet-bezoekers waarderen de bibliotheek soms meer dan de bezoekers. De bevindingen onderstrepen het belang van het opnemen van niet-bezoekers. Het feit dat hun oordeel zo sterk lijkt op dat van bezoekers, suggereert dat een deel van de waarde die mensen toekennen aan bibliotheken, onafhankelijk is van de daadwerkelijke beleving ter plekke, en daarmee van de (huidige) diensten en producten die bibliotheken aanbieden. Dit laatste geldt overigens niet alleen voor de niet-bezoekers. Vergelijken we antwoorden van bezoekers op persoonlijke stellingen over ervaren waarde met de antwoorden op algemene stellingen op vergelijkbare dimensies van maatschappelijke waarde, dan zien we dat de instemming met de laatste categorie duidelijk hoger is dan de eerste.

Eén van de meest opvallende bevindingen is de grote rol die de 'fun factor' lijkt te spelen.

Maar liefst 71 procent van de respondenten gaf aan plezier in lezen één van de belangrijkste voordelen van de bibliotheek te vinden en ook voor (klein)kinderen ziet men hierin een belangrijke rol voor de bibliotheek.



Mensen schatten de waarde van de bibliotheek voor de samenleving algemeen hoger in dan de waarde voor zichzelf persoonlijk. Deze discrepantie tussen ervaren individuele voordelen en geschatte maatschappelijke waarde (op vergelijkbare stellingen), wordt in de literatuur aangeduid met het 'third person effect'. Binnen de context van deze studie zou het kunnen betekenen dat mensen het gevoel hebben dat anderen meer voordelen ervaren van de openbare bibliotheek dan zichzelf (Vakkari et al, 2014). Een tendens die ook in andere studies wordt gevonden (Cox et al., 2000). Vervolgonderzoek is nodig om dit effect beter te duiden en begrijpen.



**41 procent van de bezoekers
geeft aan zich in de bibliotheek
onder de mensen te voelen.**

Discussie



Met deze studie hebben we belangrijke inzichten verschaft in de rol die openbare bibliotheken in Nederland spelen. Voor gangbare theorieën over de positieve invloed van bibliotheken, is relatief weinig ondersteuning gevonden. Met name op economisch, cultureel (op literatuur en lezen na) en sociaal vlak lijken bibliotheekbezoekers minder voordelen te ervaren dan vaak wordt aangenomen. Concluderen dat bibliotheken dus klaarblijkelijk een minder belangrijke rol spelen dan vaak wordt gedacht, zou echter te kort door de bocht zijn. Deze studie heeft een belangrijke eerste stap gezet in het meten van bibliotheek outcomes. Ze biedt daarmee belangrijke handvatten voor beleidsmakers en vervolgonderzoek. In deze discussie komen een aantal overwegingen aan bod die belangrijk zijn om mee te nemen in de duiding van de onderzoeksresultaten en het verder denken over (de meetbaarheid) van bibliotheek opbrengsten (of outcomes).

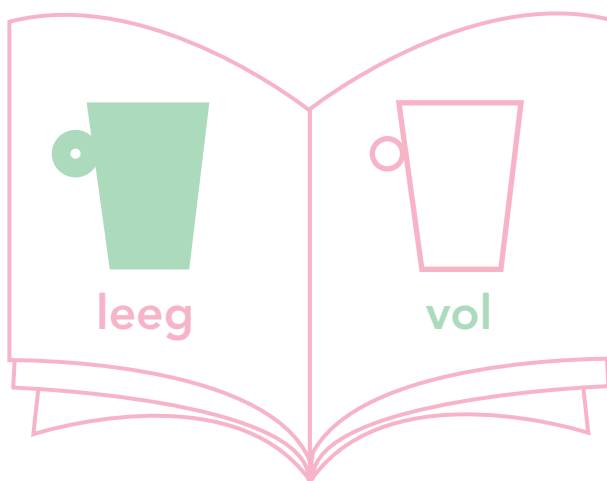
Wat leert de internationale vergelijking van bibliotheek outcomes?

Een vergelijking van ervaren bibliotheekopbrengsten in Finland, Noorwegen, Zuid-Korea, de VS en Nederland liet zien dat Nederlandse bezoekers op bijna alle onderzochte terreinen minder voordelen zeggen te ervaren. Alleen op het gebied van leesplezier kunnen Nederlandse bibliotheken meekomen met hun buitenlandse collega's. Betekent dit nu dat Nederlandse bibliotheken het "slecht" doen? Sluit het aanbod niet optimaal aan op de vraag van de bezoekers? Of kunnen bezoekers voor hun behoeften op educatief, economisch, sociaal en cultureel vlak op andere plekken terecht? Er zijn verschillende verklaringen mogelijk voor dit opvallende verschil. Vakkari et al. (2014) benoemt de lidmaatschapsgelden. Waar bezoekers in Nederland een jaarlijkse lidmaatschapsbijdrage moeten betalen, worden in Finland allerlei gratis services aangeboden. Het zou kunnen dat dit verschil in bibliotheekbeleid ertoe leidt dat Nederlandse bezoekers zich doelgericht focussen op diensten waarvoor ze betalen: het lenen van boeken en andere media. Een andere verklaring zou kunnen zijn dat Nederlandse bezoekers onvoldoende op de hoogte zijn van de verschillende diensten en producten die de bibliotheken aanbieden, en ook verschillen in beleid of financiering kunnen een rol spelen.



35 procent van de bezoekers voelt zich ondersteund in de persoonlijke ontwikkeling.

Kortom: Internationale vergelijkingen in bibliotheek outcomes bevatten belangrijke informatie over de achterliggende mechanismes. Waarom doet het ene land het zoveel 'beter' dan het andere? Welke lessen kunnen we daaruit leren? Vervolgonderzoek is nodig om hier dieper op in te gaan.



Welke opbrengsten streven we eigenlijk na?

Een opvallende uitkomst van deze studie is de hoge waardering die traditionele bibliotheekdiensten (het lezen en lenen van boeken) en de 'fun factor' krijgen. Met name IT-diensten, die de laatste jaren regelmatig naar voren worden geschoven als belangrijke bibliotheekservice, worden maar weinig gewaardeerd. Het roept belangrijke vragen op over de rol van de openbare bibliotheken: Op welke vlakken moeten én willen bibliotheken een rol van betekenis spelen voor zowel individu als samenleving?

Met welk niveau van impact zijn ze tevreden? Is het nu 'goed' of 'slecht' dat 35 procent van de bezoekers zich ondersteund voelt in de persoonlijke ontwikkeling? Is dat 'veel' of 'weinig'? Bij peilingen is altijd de vraag of het glas half vol of half leeg is. Want wat is nu 'veel', en wat is 'weinig', voor een instelling die in principe iedereen wil bedienen? Dat geldt voor de bezoekers, maar natuurlijk ook voor de niet-bezoekers van de bibliotheek. Hoe relevant vinden we het eigenlijk dat zij de bibliotheek een hoge waarde toedichten? Biedt dat voldoende legitimering om een publieke voorziening overeind te houden? Of is het naïef om, zeker in deze tijd, daar veel belang aan te hechten?

Kunnen we de opbrengsten van bibliotheken beter meten?

Het antwoord daarop is eenduidig: Ja, dat kunnen we. Veel van de opbrengst-dimensies die we in deze studie hebben voorgelegd, hebben betrekking op zaken waar mensen zich niet dagelijks bewust van zijn en die daarmee relatief ontastbaar zijn. Stellingen als “als ik lees vergroot ik mijn wereld” en “de bibliotheek bevordert mijn contact met andere mensen” zijn daardoor relatief lastig te beantwoorden. Hetzelfde geldt voor abstracte stellingen als “door de bibliotheek voel ik me zekerder in het leven” en “door de bibliotheek heb ik het gevoel bij de samenleving te horen.” Het zoeken naar alternatieve toetsingen van hetzelfde onderliggende concept is wenselijk en zal het inzicht in de precieze rol die publieke bibliotheken spelen nog inzichtelijker maken.

Naast vragen over de operationalisering (het meetbaar maken) van begrippen en veronderstelde bibliotheekeffecten, is het belangrijk om goed stil te staan bij de methoden die worden gebruikt voor het verzamelen van de onderzoeksgegevens. Binnen het huidige onderzoek werd met een vragenlijst informatie verzameld onder een steekproef van bezoekers en niet-bezoekers. Het voordeel hiervan is dat op relatief efficiënte wijze een hoop informatie kan worden verzameld onder een grote groep. Het nadeel is dat, ondanks de zorgvuldige steekproeftrekking, een belangrijke doelgroep in dergelijk online onderzoek onderbelicht blijft, namelijk de mensen met een laag niveau van taal- en mediavaardigheden. Deze groep zal veel moeite hebben met het meedoen aan online vragenlijstonderzoek en dus ook in dit onderzoek niet of amper voor komen. De rol die de bibliotheek voor deze groep speelt, blijft met deze methode dan ook onderbelicht.

Ook de scope van het onderzoek is een punt van overweging bij vervolgonderzoek naar de opbrengsten van bibliotheken. Op basis van het conceptueel kader is een vragenlijst ontwikkeld waarin een groot aantal outcome-dimensies die binnen de vijf domeinen vallen, meegenomen zijn. Het voordeel is dat dit een mooi totaalbeeld biedt van hoe de domeinen zich ongeveer tot elkaar verhouden. Het nadeel is dat het onderzoek dusdanig algemeen wordt, dat er weinig ruimte is om wat dieper in te gaan op specifieke bibliotheekdiensten. Dit geldt bijvoorbeeld voor de bibliotheekdiensten op het gebied van carrière en arbeidsmarkt. Op basis van het huidige onderzoek lijkt de bibliotheek op dit vlak slechts een kleine rol van betekenis te spelen (in verhouding tot andere diensten).

Een specifiek onderzoek onder de gebruikers van bibliotheekdiensten op dit vlak of onder de doelgroep van deze diensten (bijv. werklozen en/of zzp-ers), biedt waarschijnlijk meer inzicht in de rol die de bibliotheek op deze dimensie vervult of kan vervullen.

Daarbij is het ook belangrijk om te verkennen wat voor inzichten andere, meer kwalitatieve onderzoeksmethoden zoals focusgroepen en observatie bieden. Dergelijk onderzoek wordt vaak gebruikt voor anekdotisch bewijs, om de functie en waarde van de bibliotheek te illustreren. Maar het kan ook helpen om inzichten bloot te leggen die uit vragenlijstonderzoek niet boven komen. Denk aan het onderzoek uit Australië waarin op basis van observatie een andere conclusie over sociale interactie in de bibliotheek kon worden getrokken dan op basis van vragenlijstonderzoek.



5

Literatuur

Barron, D., Williams, R.V., Bajjaly, S., Arns, J., Wilson, S. (2005). *The Economic Impact of Public Libraries on South Carolina*. South Carolina Public Library Economic Impact Study.

Bryson, J., Usherwood, B. Streatfield, D. (2002). *Social Impact audit for the southwest museums libraries & archives council*. Sheffield: Centre for Public Library and Information In Society, Department of information studies, University of Sheffield. http://www.shef.ac.uk/polopoly_fs/1.128105!/file/CPLIS---Social-Impact-Audit-Final-Report-.pdf.

Brophy, P. (2003). *The Peoples Network: A turning point for public libraries*. London: The Council for Museums, Archives and libraries. http://www.slainge.org.uk/SLIC/peoplesnet/pn_a_turning_point_2002.pdf.

Bundy, A. (2003). *Vision, Mission, Trumpets: public libraries as social capital*. Paper presented at the NSW Country Public Libraries Association conference Public libraries light up lives. Tweed Heads NSW, 3 July 2003. http://www.lga.sa.gov.au/webdata/resources/Files/Conference_Paper_on_libraries_in_Australia___Dr_Alain_Bundy_2003_pdf1.pdf.

Coalter, F. (2001). *Realising the potential of cultural services the case for libraries research briefing twelve point one*. http://www.sportni.net/sportni/wp-content/uploads/2013/03/Realising_the_potential_of_cultural_services_the_case_for_sport.pdf.

Cox, E., Swinbourne, K., Pip, C., Laing, S. (2000). *A safe place to go: Libraries and social capital*. Sydney: University of Technology, Sydney, and the State Library of New South Wales. http://www.sl.nsw.gov.au/services/public_libraries/docs/safe_place.pdf.

Fisher, K.E., Saxton, M.L., Edwards, P.M., Mai, J.E. (2007). Seattle public Library as Place: reconceptualizing space, community and information at the central library in: *The library as a place. History, community and culture*. Eds. J.E. Bushman & G.J. Leckie. Libraries unlimited, Westport, CT. http://ibec.ischool.washington.edu/static/pubs/fisher_2007_libraryasplace.pdf.

Gaus, E.R., Weech, T. (2008). *The Meeting Room: Libraries as Community Centers for Culturally Diverse Populations*. Paper presented at Bobcats conference in 2008. <http://edoc.hu-berlin.de/conferences/bobcatsss2008/>.

GFK (2012). *Onderzoek voor de boekenbranche. 2e reguliere meting van 2012, naar het kopen, lezen en lenen van boeken*. www.siob.nl/media/documents/rapportage-Boekenbranche-21ste-meting-3-augustus-2012.PDF

GFK (2014). *Rapportage boekenbranche meting 27*. In opdracht van Stichting Marktonderzoek Boekenvak. In opdracht van Stichting Marktonderzoek Boekenvak. <http://www.siob.nl/media/documents/Rapportage-boekenbranche-meting-27.pdf>

Goulding, A. (2004). Libraries and social capital. *Journal of Librarianship and Information Science*, 36 (1): 3-6.

Greenhalgh, L., Worpole, K. and Landry, C. (1995). *Libraries in a world of cultural change*. London: UCL Press.

Harteveld, I., Klaver de P., Stroeker, N. (2015). *Ondernemerschap in een veranderend subsidiebeleid*. Onderzoek bezuinigingen & cultureel ondernemerschap in de bibliotheeksector. Zoetermeer: Panteia. In opdracht van het Sectorinstituut Openbare Bibliotheken.

Hayes, E., Morris, A. (2005). Leisure role of public libraries. User views. *Journal of librarianship and information science*, 37 (3): 131 – 139.

Hoogen, Q. van den, L. Ranshuysen, J. Smons, T. Ijdens, R. Turksema. (2012). *Effectief cultuurbeleid. Leren van evalueren*. Amsterdam: Boekmanstichting.

Hooper-Greenhill, E., J. Dodd. T. Moussouri, C. Jones, C. Pickford, C. Herman, M. Morrison, J. Incent, R. Toon. (2003). *Measuring the outcomes and impact of learning in museums, archives and libraries. The learning impact research project, end of project paper*. Research Center for Museums and Galleries (RCMG), Department of museum Studies, University of Leicester. <https://www2.le.ac.uk/departments/museumstudies/rcmg/projects/lirp-1-2/LIRP%20end%20of%20project%20paper.pdf>.

Huysmans, F. & Oomes, M. (2013). Measuring the public library's societal value: A methodological research program. *IFLA journal* 39 (2): 168 – 177. http://www.ifla.org/files/assets/hq/publications/ifla-journal/ifla-journal-39-2_2013.pdf.

Kerslake, E. Kinnell, M. (1997). *The social impact of public libraries: a literature review*. London: British Library Research and Innovation Centre.

Kerslake, E., Kinnell, M. (1998). Public libraries, public interest and the information society: theoretical issues in the social impact of public libraries. *Journal of librarianship and information science*, vol 30 (3): 159-167. <http://lis.sagepub.com/content/30/3/159.short>

Kerslake, E., Kinnell, M. (1998b). Reviewing the Literature on Public Libraries and Social Inclusion. *Libri*, vol 48 (1): 1–12.

Linly, R., Usherwood, B. (1998). *New measures for the new library. A Social Audit of Public Libraries*. British Library Research & Innovation Centre Report 89. Sheffield university.

Manjarrez, C.A., Signa, J., Bajbaj, B. (2008). *Making Cities Stronger. Public library contributions to local economic development*. The Urban Libraries Council.

Matarasso, F. (1998). *Learning development: an introduction to the social impact of public libraries*. British Library research and innovation report, 1336-8218.

Oomes, M. & Huysmans, F., (2011). Wat bibliotheken waard zijn. *Bibliotheekblad*, 10: 9-11. www.bibliotheekblad.nl/Handlers/DownloadBestand.ashx?ID=1000001159

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

Oomes, M. & Huysmans, F., (2013b). Voor wie is de bibliotheek van waarde? *Bibliotheekblad*, 11: 32-34. [file:///F:/downloads/Voor%20wie%20is%20de%20bibliotheek%20van%20waarde-%20\(1\).pdf](file:///F:/downloads/Voor%20wie%20is%20de%20bibliotheek%20van%20waarde-%20(1).pdf).

Oomes, M., 2015. *De maatschappelijke opbrengst van openbare bibliotheken. Een literatuuronderzoek*. Den Haag: Koninklijke Bibliotheek. Nog te verschijnen.

Public Libraries and the Arts Committee (1998). *Arts and the magic of the word: Public Libraries and further promotion of the arts in Ireland*. Dublin : An Chomhairle Leabharlanna/The Library Council.

Quick, S., Prior, G., B. Toombs, L. Taylor, R. Currenti.(2013). *Cross-European survey to measure users' perceptions of the benefits of ICT in public libraries*. Final report & country report Nederland. TNS, in opdracht van de Bill and Melinda Gates foundation.

Saracevic, T., Kantor, P. B. (1997). Studying the Value of Library and Information Services. Part I. Establishing a Theoretical framework. *Journal of the American Society for Information Science*, 48 (6): 527-542.

Skot-Hansen, D. (2002). The public library between integration and cultural diversity. *Scandinavian Library Quarterly*, 35 (1). <http://slq.nu/?article=the-public-library-between-integration-and-cultural-diversity>

Skot-Hansen, D. (2002). Viewpoint: The public library in the service of civic society. *Scandinavian Library Quarterly*, 35 (3). <http://slq.nu/?article=the-public-library-in-the-service-of-civic-society>

Ummelen, B. (2011). Bewaar de openbare bibliotheek. *Socialisme & Democratie*, 11/12: 142-147.

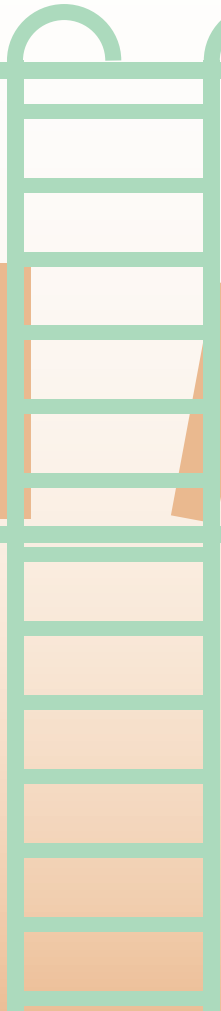
Vakkari, P., Aabø, S., Audunson, R., Huysmans, F., Oomes, M. (2014). Perceived outcomes of public libraries in Finland, Norway and the Netherlands, *Journal of Documentation*, 70 (5): 927 – 944.

Vakkari, P., Serola, S. (2010) Perceived outcomes of public libraries. *Library & Information Science Research*, 34: 37-44.

Varheim, A. (2007). Social capital and public libraries: The need for research. *Library & Information Science Research*, 29 (3): 416-28.

Varheim, A. (2011). Gracious space: Library programming strategies towards immigrants as tools in the creation of social capital. *Library & Information Science Research*, 33 (1): 12-18. <http://munin.uit.no/bitstream/handle/10037/5437/article.pdf?sequence=1>

Zweers, J., M. de Klein, N. Stroeker. *Maatschappelijke opbrengst van Openbare Bibliotheken. Een verkenning*. Ongepubliceerd rapport in opdracht van het Sectorinstituut voor Openbare Bibliotheken. Zoetermeer: Research voor Beleid.



Colofon

Auteur: Marjolein Oomes

Tekstredactie: Manon de Heus

Vormgeving: Vos Broekema

Druk: Ando Graphic, Den Haag

Uitgegeven door Koninklijke Bibliotheek, Den Haag, juni 2015

