

De maatschappelijke waarde van de bibliotheek volgens leden van 81 bibliotheken



Inhoud

| | | | |
|--|-----------|---|-----------|
| Onepager | 2 | 3. Doorverwijzing kwetsbare groepen | 25 |
| Conclusies & aanbevelingen | 3 | 3.1 Doorverwijzen laaggeletterden | 26 |
| Suggesties voor nader inzicht in effecten | 8 | 3.2 Doorverwijzen minder digitaal vaardigen | 27 |
| | | 3.3 Organisaties om naar door te verwijzen | 28 |
| Verantwoording | 10 | 4. Vergelijking met 2015 | 29 |
| 1. Persoonlijke waarde van de bibliotheek | 12 | 4.1 Persoonlijke waarde per domein | 30 |
| 1.1 Persoonlijke waarde spontaan | 13 | 4.2 Opbrengsten op verschillende gebieden | 31 |
| 1.2 Persoonlijke waarde per domein | 14 | 4.3 Ontmoetingen in de bibliotheek | 33 |
| 1.3 Opbrengsten op verschillende gebieden | 16 | 4.4 Maatschappelijke waarde per domein | 34 |
| 1.4 Via de bibliotheek bij andere organisatie | 18 | 4.5 Doorverwijzen laaggeletterden | 35 |
| 1.5 Ontmoetingen in de bibliotheek | 19 | 4.6 Doorverwijzen minder digitaal vaardigen | 36 |
| 2. Maatschappelijke waarde van de bibliotheek | 20 | | |
| 2.1 Maatschappelijke waarde spontaan | 21 | | |
| 2.2 Maatschappelijke waarde per domein | 22 | | |
| 2.3 Suggesties vergroten maatschappelijke waarde | 24 | | |

Meer informatie? Mail naar onderzoek@probiblio.nl

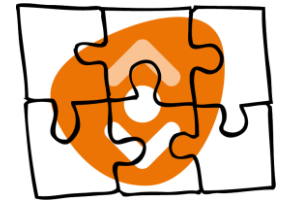
Onepager

Met dit onderzoek, een herhaling van het onderzoek in 2015, geeft Probiblio antwoord op de vraag wat de waarde van de bibliotheek is volgens 13.757 BiebPanelleden van 81 bibliotheken. Wat hebben zij zelf aan de bibliotheek? En wat zien ze als de belangrijkste waarde voor de samenleving?

Rol bibliotheek voor kwetsbare groepen meer gezien dan in 2015

Een opvallende uitkomst is dat de rol van de bibliotheek als netwerkpartner op het gebied van kwetsbare groepen steeds meer wordt gezien. Een veel grotere groep panelleden dan in 2015 zou een laaggeletterde (driekwart) of digitaal niet vaardige kennis (zes op de tien) doorverwijzen naar de bibliotheek. Bibliotheken zijn dus veel zichtbaarder geworden als aanbieder van non-formele educatie basisvaardigheden (in 2015 bestonden er dan ook nog nauwelijks DigiTaalhuizen, nu heeft vrijwel elke bibliotheek een DigiTaalhuis).

Daarnaast is één op de tien panelleden zelf dankzij de bibliotheek bij een andere organisatie terecht gekomen, bijvoorbeeld bij de gemeente, Volksuniversiteit, Vluchtelingenwerk of vrijwilligerscentrale.



Maatschappelijke waarde: laagdrempelige, prettige plek voor kennis en ontspanning

Wat is het grootste voordeel van de bibliotheek voor de samenleving? Dat is volgens de panelleden de laagdrempeligheid. Iedereen is welkom en heeft allerlei mogelijkheden om kennis op te doen, te ontspannen en zich te ontwikkelen, voor weinig of geen geld.

Leden kennen de bibliotheek een grote maatschappelijke waarde toe. Ze zien de maatschappelijke waarde vooral op het gebied van ontspanning & inspiratie, economisch welzijn en persoonlijke ontwikkeling. Zo vinden vrijwel alle panelleden dat de bibliotheek kennis toegankelijk maakt voor mensen die minder geld hebben. Maar ook op de domeinen zelfredzaamheid en sociale binding zien de meesten een meerwaarde van de bibliotheek. Zo zegt bijvoorbeeld bijna driekwart dat de bibliotheek ervoor zorgt dat mensen beter mee kunnen doen in de samenleving. Suggesties van de panelleden om de maatschappelijke waarde te vergroten zijn (nog) meer activiteiten voor allerlei doelgroepen organiseren en het brede aanbod beter bekend maken bij het grote publiek. In wijkvestigingen en kleinere plaatsen komt ook naar voren dat de bibliotheek vooral moet blijven bestaan en ook in dorpen en wijken open moet blijven.



Persoonlijke waarde: kunnen lezen tegen een lage prijs; sociale functie meest relevant voor lager opgeleiden

En wat is het grootste voordeel van de bibliotheek voor de panelleden zelf? Ze noemen spontaan vooral het goedkoop lenen en lezen van boeken uit een grote collectie; inclusief tijdschriften, kranten en andere media. En daarnaast ook de laagdrempeligheid, de prettige, rustige omgeving en de mogelijkheid om je te ontwikkelen. Persoonlijke waarde zien ze het meest op het gebied van kennis vergroten, geld besparen en kunst & literatuur. Ook de sociale functie komt naar voren: ruim 10 procent kan zich beter redden en is minder eenzaam door de bibliotheek en ruim een kwart komt dankzij de bibliotheek onder de mensen. Deze sociale functie geldt in hogere mate voor de lager opgeleide leden. Jongere leden van 16-25 jaar zeggen relatief vaak dat ze zich dankzij de bibliotheek minder eenzaam voelen.

Conclusies en aanbevelingen

Conclusies & aanbevelingen (1)

Wat is de waarde van de bibliotheek voor de maatschappij? Bibliotheken zijn er steeds meer op gericht om de maatschappelijke impact van hun dienstverlening en functies in kaart te brengen. Dit BiebPanelonderzoek, een herhaling van het onderzoek in 2015, laat zien hoe panelleden de waarde van de bibliotheek zien, zowel voor henzelf als voor de maatschappij. Het onderzoek vond plaats in november 2018 onder 13.757 leden van 81 bibliotheken in Nederland.

Rol bibliotheek voor kwetsbare groepen meer gezien door panelleden dan in 2015

Veel mensen, namelijk driekwart, zouden een kennis die niet goed kan lezen doorverwijzen naar (spreekuren of cursussen in) de bibliotheek en ruim zes op de tien zouden dat doen in het geval van een minder digitaal vaardige kennis. Dit zijn hoge percentages die laten zien dat de rol van de bibliotheek op dit gebied steeds duidelijker en meer gezien wordt. De percentages zijn ook duidelijk hoger dan in het onderzoek in 2015 (laaggeletterden van 60% naar 74% en minder digitaal vaardigen van 46% naar 63%). De panelleden noemen allerlei diensten of activiteiten van de bibliotheek waarnaar ze zouden doorverwijzen, zoals computercursussen, taallessen, taalcafé, spreekuren en ook vaak de medewerkers van de bibliotheek die het aanbod goed kennen.

De verklaring voor deze aanzienlijke stijging ligt onder andere in het feit dat de dienstverlening van de bibliotheken op het gebied van basisvaardigheden exponentieel is toegenomen. Bibliotheken zijn veel zichtbaarder geworden als aanbieder van non-formele educatie basisvaardigheden; in 2015 bestonden er nog nauwelijks DigiTaalhuizen, nu heeft vrijwel elke bibliotheek een DigiTaalhuis.

Enkele suggesties om kwetsbare groepen (nog) beter te bereiken:

- *Gebruik maken van de landelijke momenten en campagnes (bijvoorbeeld rondom de week van de alfabetisering)*
- *Gebruik maken van de taalambassadeurs, of ambassadeurs uit het eigen werkgebied*
- *Nog meer en nog betere samenwerking met partners/derden (loketorganisaties, bedrijven, zorg en gezondheid, wijkteams, Stichting Lezen en Schrijven et cetera)*
- *Meer promotie, werving en toeleiding (bijv. gebruik Strategiekit Hoger Bereik en Klasse)*
- *Activeringsaanbod (bibliotheek komt naar de burgers toe i.p.v. dat burgers naar de bibliotheek gaan)*
- *Veldonderzoek in bijvoorbeeld wijken en buurten naar de educatieve wensen en behoeften van inwoners, en vervolgens daarop inspelen met het educatieve aanbod (c.q. vraaggericht aanbod)*

De bibliotheek opereert in een netwerk: ruim één op de tien leden komt via de bibliotheek bij een andere organisatie terecht

De bibliotheek heeft een rol als het gaat om 'doorverwijzen' naar andere organisaties; 12% van de panelleden komt via de bibliotheek bij een andere organisatie terecht. Er is dus sprake van een structurele samenwerking c.q. dienstverlening.

De panelleden die via de bibliotheek bij een andere organisatie zijn gekomen, noemen allerlei verschillende organisaties, zoals: de gemeente, Volksuniversiteit, VoorleesExpress, Taalhuis, Vluchtelingenwerk, musea, vrijwilligerscentrale etc.

Conclusies & aanbevelingen (2)

Enkele tips vanuit de praktijk om de doorverwijzing verder vorm te geven:

- *Samenwerken met partners op het gebied van marketing/communicatie, werving en toeleiding*
- *Spreekuren met een goed doorverwijzingsprotocol. Zoals “Hulp om de hoek”: spreekuren op het gebied van basisvaardigheden, en mensen met een specifieke hulpvraag doorverwijzen naar de meest geëigende dienstverlener*
- *Goede samenwerkingsafspraken vastgelegd in een gemeenschappelijk werkplan*
- *Samenwerkingspartners faciliteren om binnen de bibliotheek dienstverlening aan te bieden (spreekuur, oefenruimte e.d.)*
- *Training/deskundigheidbevordering van de frontoffice en andere medewerkers op het gebied van goede doorverwijzing*

Belangrijkste voordeel van de bibliotheek voor de samenleving: laagdrempelige, prettige plek voor ontspanning en kennis

Als we panelleden vragen naar de belangrijkste voordelen van de bibliotheek voor de samenleving, noemen ze spontaan vooral de laagdrempeligheid, in de zin dat iedereen welkom is en beschikking heeft over veel informatie. Er zijn allerlei mogelijkheden om kennis op te doen, te ontspannen en je te ontwikkelen, voor weinig of geen geld. Ook het belang van leesbevordering wordt vaak genoemd.

“Dat iedereen de kans krijgt om te lezen en zich te ontwikkelen en kennis op te doen.”

“De bibliotheek is een plek waar mensen uit alle lagen van de bevolking kunnen komen, voor diverse redenen. De drempel is laag.”

“Ontmoetingsplek voor ouderen en eenzame mensen. Kennis laagdrempelig beschikbaar maken.”

Maatschappelijke waarde van de bibliotheek is groot

De panelleden zien een grote maatschappelijke waarde van de bibliotheek. Gevraagd naar wat de bibliotheek de samenleving oplevert op een aantal domeinen, zien de panelleden vooral waarde op ontspanning en inspiratie, economisch welzijn en persoonlijke ontwikkeling. Bijna alle panelleden vinden dat de bibliotheek kennis toegankelijk maakt voor mensen die minder geld hebben en de mogelijkheid biedt om te ontspannen. Maar ook op de domeinen zelfredzaamheid en sociale binding ziet de meerderheid de waarde van de bibliotheek. Zo beschouwt bijvoorbeeld driekwart de bibliotheek als plek waar mensen met hun vragen terecht kunnen.

Welke waarde willen bibliotheken bieden en hoe zouden ze willen dat mensen de bibliotheek zien? Bevat “een laagdrempelige, prettige plek voor ontspanning en kennis” inderdaad de belangrijkste elementen die ze willen bieden en uitdragen? Als er een discrepantie bestaat tussen dat wat een bibliotheek graag zou willen uitdragen en hoe mensen de bibliotheek nu zien, is het raadzaam om het werkgebied goed in kaart te brengen (welke doelgroepen zijn er nu echt te onderscheiden, bijvoorbeeld voor de verschillende functies van de bibliotheek). En om vervolgens het aanbod, dat de maatschappelijke waarde van de bibliotheek vertegenwoordigt, alsmede de communicatie goed af te stemmen op die doelgroepen. Stel dat er veel ouderen in een wijk of rondom een vestiging wonen, dan is het goed om het aanbod rondom digitale vaardigheden extra uit te lichten en de promotie/kanalen af te stemmen op ouderen.

Conclusies & aanbevelingen (3)

Maatschappelijke waarde vergroten door meer activiteiten en betere bekendheid brede aanbod

Hoe kan de bibliotheek haar maatschappelijke waarde nog verder vergroten in de toekomst? Volgens de panelleden kan dat vooral door meer activiteiten voor allerlei doelgroepen te organiseren en door het brede aanbod veel meer bekend te maken en te promoten bij het grote publiek. Sommige leden zeggen dat de bibliotheek nog meer een ontmoetingsfunctie moet hebben, en dat de laagdrempeligheid essentieel is. Leden noemen ook dat de bibliotheek al goed bezig is en zo door moet gaan. In wijkvestigingen en kleinere plaatsen en komt ook naar voren dat de bibliotheek vooral moet blijven bestaan en ook in dorpen en wijken open moet blijven.

“Reclame maken voor datgene wat de bieb te bieden heeft en voor wie.”

“Het nog meer aanbieden van lezingen, cursussen en workshops.”

“Ook in de kleinere kernen aanwezig blijven, zodat men ook in de buurt boeken kan lenen.”

Opvallend is dat de ‘klassieke’ verbeteringsuggesties, die vaak in klantonderzoek genoemd worden, op het gebied van een grotere collectie en ruimere openingstijden beperkt naar voren komen, als de panelleden de maatschappelijke rol van de bibliotheek voor ogen hebben; in kleinere vestigingen gebeurt dit wel iets vaker.

Veel leden noemen dat de bekendheid van het aanbod en brede maatschappelijke functie beter kan. Het is belangrijk dat het aanbod goed aansluit bij de doelgroepen en dat de communicatie erover niet te versnipperd of diffuus plaatsvindt. Dus bijvoorbeeld specifieke campagnes voor een bepaalde doelgroep, of doelgroepgerichte emailmarketing. Het werken met een contentkalender zorgt ervoor dat er niet teveel communicatie met verschillende boodschappen gelijktijdig uitgaat en dat er in bepaalde periodes focus is op een boodschap voor een specifieke doelgroep.

Contacten in de bibliotheek: met name medewerkers en toevallige bekenden

De meerderheid van de leden heeft in het afgelopen jaar in de bibliotheek contact gehad met andere mensen. Slechts één op de zes panelleden zegt dat ze geen andere mensen hebben gesproken in de bibliotheek. In vergelijking met 2015 zien we dat er over de hele linie wat meer ontmoetingen zijn geweest.

De ontmoetingen bestaan vooral uit hulp of advies krijgen van een medewerker, gevolgd door het toevallig tegenkomen van bekenden. Toch komt het ook voor dat leden mensen spreken buiten hun eigen kring en zo in aanraking komen met mensen met een andere achtergrond of cultuur; bij lager opgeleiden en 65-plussers nog iets meer dan bij de andere leden.

De toevallige ontmoetingen met bekenden komen in de vier grote steden het minste voor en in netwerkbibliotheken zonder grote plaats het meeste. De jongste leeftijdsgroep tot 25 jaar komt het minst vaak toevallig bekenden tegen, maar zij spreken wel wat vaker met vrienden of kennissen af in de bibliotheek. 75-plussers hebben relatief vaak hulp of advies van medewerkers gekregen.

Conclusies & aanbevelingen (4)

Belangrijkste voordeel van de bibliotheek voor leden: lezen van veel verschillende boeken tegen een lage prijs

BiebPanelleden noemen spontaan als belangrijkste voordelen van de bibliotheek het goedkoop lenen en lezen van boeken uit een grote collectie, inclusief tijdschriften, kranten en andere media. Ook de laagdrempeligheid, de prettige en rustige sfeer en de mogelijkheid om je te ontwikkelen en kennis op te doen, komen regelmatig naar voren.

“De bibliotheek is een plek waar ik met plezier naar toe ga, boeken kan lenen en mensen ontmoeten.”

“Dat ik onbeperkt boeken kan lezen zonder ze te moeten kopen.”

Persoonlijke waarde ligt in kennisontwikkeling, geld besparen en literatuur, maar ook sociale contacten, vooral voor lager opgeleiden

De persoonlijke waarde van de bibliotheek voor de panelleden is groot. Als we de leden vragen naar wat de bibliotheek hen het afgelopen jaar heeft opgeleverd binnen een aantal domeinen, noemen de leden vooral dat ze hun kennis hebben uitgebreid, geld hebben bespaard en van kunst en literatuur hebben genoten. Binnen de domeinen zelfredzaamheid en sociale binding heeft de bibliotheek relatief het minst opgeleverd voor de panelleden. Toch zegt ruim 10 procent dat ze zich beter kunnen redden (11%) en minder eenzaam zijn (13%) door de bibliotheek en ruim een kwart dat ze dankzij de bibliotheek onder de mensen zijn geweest. Deze drie punten worden vooral door lager opgeleide leden genoemd. Oudere leden ervaren wat meer voordeel van de bibliotheek bij praktische problemen en vragen; jongere leden van 16-25 jaar geven relatief vaak aan dat ze zich dankzij de bibliotheek minder eenzaam voelen. Enkele zaken, zoals kennis uitbreiden, nieuwe ideeën leren kennen, van kunst & literatuur genieten en werk beter kunnen doen, noemen panelleden uit de vier grote steden vaker dan de anderen. Ten opzichte van 2015 is de rol van de bibliotheek vrij stabiel gebleven.

De bibliotheek kan, bewust en onbewust, een grote rol spelen bij het bestrijden van eenzaamheid. Veel bibliotheken zijn, in het kader van de ontmoetingsfunctie, met dit thema bezig, soms vooral gericht op senioren, soms op alle leeftijdsgroepen. Een punt van aandacht is dat frontoffice medewerkers eenzaamheid niet altijd herkennen bij bezoekers en/of niet goed weten hoe zij hier het beste op kunnen reageren. Medewerkers van een aantal bibliotheken in Noord-Holland krijgen hiervoor een specifieke training. Bibliotheken die hier interesse in hebben kunnen via Probiblio in contact komen met het bureau dat deze training verzorgt. Meer informatie over eenzaamheidsbestrijding in het algemeen vindt u bij Movisie op <https://www.movisie.nl/publicatie/wat-werkt-aanpak-eeenzaamheid>.

Het gebied waarop de leden verreweg het vaakst iets aan de bibliotheek hebben gehad is leesplezier; nagenoeg alle panelleden noemen dit, net als in 2015. De bibliotheek is ook belangrijk voor leden op het gebied van geschiedenis & maatschappij, persoonlijke ontwikkeling en vakanties. Op onderwerpen als werk, huishouden en wonen speelt de bibliotheek maar een beperkte rol in het dagelijks leven van mensen. Lager opgeleiden hebben meer voordeel van de bibliotheek met betrekking tot sociale contacten, terwijl op de meeste andere gebieden middelbaar en hoger opgeleiden meer profijt ervaren. Oudere leden (55+) hebben vaker iets aan de bibliotheek als het gaat om en sociale contacten, geschiedenis en maatschappij en kunst & cultuur. Jongere leden tot 35 jaar hebben meer aan de bibliotheek dan oudere leden op het gebied van persoonlijke ontwikkeling. Leden uit de vier grote steden hebben relatief veel profijt op de gebieden: geschiedenis en maatschappij, persoonlijke ontwikkeling en kunst en cultuur, maar juist iets minder op het gebied (voor)lezen bij hun kinderen. Als we een vergelijking maken met 2015 zien we dat de bibliotheek op vele gebieden toen even waardevol was voor leden. Maar er zijn ook enkele gebieden waarop men in 2018 minder aan de bibliotheek heeft gehad, zoals reizen en vakanties, hobby's, gezondheid en school/studie.

Suggesties voor nader inzicht in effecten (1)

Breed of gefocust?

Dit BiebPanelonderzoek geeft een breed beeld van hoe de leden de waarde van de bibliotheek in zijn totaliteit zien. Veel bibliotheken zijn daarnaast bezig met het bekijken van de effecten en opbrengsten van hun specifieke diensten en programma's. Hieronder staan enkele manieren om inzicht te krijgen in dit soort effecten.

Cijfers die al bekend zijn

Er zijn al allerlei gegevens beschikbaar, zoals landelijke onderzoeken (zie voor voorbeelden hieronder) of cijfers van de bibliotheek die al bekend zijn: uitleengegevens, bezoekersaantallen, slagingspercentages, clicks op de website enzovoort.

Op het dashboard Bibliotheekstatistiek, is een aantal gegevens per bibliotheek te vergelijken met andere bibliotheken, zie <https://www.bibliotheekinzicht.nl/databank>.

Beschikbare landelijke onderzoeken

Er zijn al veel landelijke onderzoeken beschikbaar over de opbrengsten van programma's en activiteiten die veel bibliotheken aanbieden. Voorbeelden zijn:

- dBos: https://www.kb.nl/sites/default/files/nielen-bus_leesmotivatie_jsw_jaargang_99_nummer_08.pdf
- Boekstart: <http://www.basisvaardigheden.nl/informatie/overheid/item/boekstart-maakt-baby-s-slimmer>
- Voorleesexpress: https://www.lezen.nl/nl/publicaties/werkt-de-voorleesexpress?_ga=2.101628675.363202285.1557427188-1158533487.1557427188
- Taalcafés en Klik&Tik: <https://www.bibliotheekenbasisvaardigheden.nl/actueel/je-hoeft-niet-bang-te-zijn--je-mag-fouten-maken.html>
- Digisterker: https://drive.google.com/file/d/1j6MSi3V_8rA7jqh9qQVmgvqHwRP96xmr/view
- Taalcoaches: <https://www.probiblio.nl/nieuws/de-motivatie-van-vrijwilligers-van-het-digitaalhuis>

Een uitgebreider overzicht is te vinden op Bibliotheekinzicht, in de artikelen:

<https://www.bibliotheekinzicht.nl/maatschappelijke-functies/basisvaardigheden/meerwaarde-bibliotheek-voor-bevordering> en <https://www.bibliotheekinzicht.nl/organisatie-en-bedrijfsvoering/ondernemerschap-en-maatschappelijke-waarde/de-maatschappelijke>

Lokaal onderzoek met bestaande instrumenten

Als er geen cijfers of bestaande onderzoeken voorhanden zijn, is het een optie om zelf onderzoek uit te voeren. Ga daarvoor eerst na of er al goede onderzoeksinstrumenten beschikbaar zijn waar bibliotheken aan kunnen deelnemen of gebruik van kunnen maken. Deze zijn onder andere te vinden in de Effectenmonitor van de KB, de Monitor dBos, in eerder uitgevoerde onderzoeken of bij andere bibliotheken, POI's of onderzoeksbureaus.

Een overzicht van instrumenten voor effectmeting binnen informele educatie staat in <https://www.probiblio.nl/nieuws/wat-is-het-effect-van-non-formele-bibliotheekprogrammas>.

Suggesties voor nader inzicht in effecten (2)

Lokaal eigen onderzoek opzetten

Als er geen geschikte instrumenten bestaan (bijvoorbeeld omdat het een lokaal ontwikkelde activiteit betreft), dan kan een bibliotheek zelf een eigen onderzoek (laten) ontwikkelen. De bibliotheek kan hiervoor hulp krijgen van de POI of een andere organisatie, of zelf aan de slag gaan, al is dit een tijdsintensief en lastig traject. Zie voor ondersteuning van Probiblio bijvoorbeeld:

<https://www.probiblio.nl/producten/marketing-communicatie-onderzoek/marktonderzoek/effectmeting-programmas-en-activiteiten>

Binnen het project Meervoudig verantwoord is een handreiking beschikbaar gemaakt voor het zelf opzetten van een effectmeting:

<http://www.debibliotheken.nl/bedrijfsvoering/organisatie/meervoudig-verantwoorden/> .

Interne organisatie meekrijgen

Een effectmeting kan een uitgebreid opgezet onderzoek onder veel respondenten zijn, maar kan ook de vorm hebben van een korte evaluatie, een paar interviews of enkele gegevens die worden aangevuld met sprekende citaten van deelnemers. In alle gevallen is het belangrijk om te beseffen dat effectgericht werken meer is dan het doen van een onderzoek. Als de organisatie meer wil gaan sturen op effecten en daar het beleid op gaat afstemmen, krijgen alle medewerkers daarmee te maken en is het dus ook zaak om alle medewerkers hierin mee te krijgen. Daartoe is het belangrijk om de beoogde effecten op te nemen in het strategisch plan en de jaarplannen en te zorgen dat het management deze doelen actief uitdraagt; en om de medewerkers structureel mee te nemen in het verhaal, met de focus op wat de bibliotheek wil bereiken (en meten) en hoe elke medewerker daar aan kan bijdragen.

Waarde aantonen aan de gemeente

Behalve voor het monitoren van het aanbod en het eigen beleid, kan het meten van de waarde en de effecten van de activiteiten van de bibliotheek ook goed of nodig zijn naar de gemeente en partners toe. Belangrijk hierbij is om als bibliotheek door het hele jaar heen goed contact te onderhouden met de gemeente, te laten zien wat de bibliotheek doet, aan te sluiten bij de speerpunten van de gemeente en zowel ambtenaren, wethouders als de raad op de juiste manier te informeren. Probiblio heeft in 2018 twee workshops georganiseerd over omgaan met de gemeente. Een whitepaper met de learnings vindt u hier: <https://www.probiblio.nl/producten/management-organisatie/bedrijfsvoering/strategisch-advies-gemeenten>.

Informatie vanuit de landelijke dag Impact!

In december 2018 vond in Ede een landelijke dag plaats vanuit de landelijke werkgroep IMPACT (voorheen Meten Maatschappelijke Opbrengst) over het meten van de impact die je hebt als bibliotheek. Er waren workshops over de verschillende aspecten binnen dit thema, zoals veranderingstheorie, zelf opzetten van vragenlijsten of kwalitatief onderzoek, storytelling en het maximaliseren van je effect. De presentaties, die te gebruiken zijn voor het opzetten van en informatie over effectmetingen, zijn te vinden op [biebtobieb](http://biebtobieb.nl) en op [Bibliotheekinzicht](https://www.bibliotheekinzicht.nl/impact): <https://www.bibliotheekinzicht.nl/impact>.

Ook in 2019 gaat de landelijke werkgroep IMPACT, samen met andere partijen, verder op dit onderwerp en houdt de bibliotheken op de hoogte. De Effectenmonitor gaat bijvoorbeeld van start en er wordt een training voor bibliotheekmedewerkers opgezet.

Verantwoording

Over het onderzoek

Achtergrond BiebPanel

Probiblio heeft in 2009 BiebPanel opgericht, een onderzoeksplatform speciaal ontwikkeld voor de bibliotheekbranche. Bibliotheekleden kunnen lid worden van BiebPanel en ontvangen als deelnemer 4 maal per jaar een vragenlijst over verschillende onderwerpen. Vanaf 2017 ontvangen BiebPanelleden twee keer per jaar een uitnodiging voor een flitspeiling (een kort onderzoek over een actueel onderwerp) en twee keer per jaar een uitnodiging voor een regulier uitgebreid onderzoek. Daarnaast vinden er twee landelijke doelgroeponderzoeken plaats. Voor de reguliere BiebPanel onderzoeken, zoals dit onderzoek, maken we naast dit totaalrapport, per bibliotheek/cluster een uitgebreide rapportage met teksten, conclusies en aanbevelingen.

Meer informatie over BiebPanel: <https://www.probiblio.nl/producten/marketing-communicatie-onderzoek/marktonderzoek/biebpanel>

BiebPanel onderzoek Maatschappelijke waarde

Het onderzoek naar de persoonlijke en maatschappelijke waarde gaat in op de waarde die BiebPanelleden toekennen aan de bibliotheek. In welke mate ervaren ze die waarde voor zichzelf (hoofdstuk 1) en voor de rest van de samenleving (hoofdstuk 2). Daarnaast gaat het in op de rol van de bibliotheek voor kwetsbare doelgroepen (hoofdstuk 3). In hoofdstuk 4 is een vergelijking opgenomen met het eerdere onderzoek naar Maatschappelijke waarde in 2015.

Veldwerkperiode

Dit onderzoek heeft plaatsgevonden van 14 november t/m 26 november 2018.

Steekproef

De gemiddelde respons was 55%. In totaal hebben bijna 14.000 panelleden, uit 81 verschillende bibliotheken, meegedaan aan het onderzoek.

Leeswijzer grafieken

Percentages kunnen soms optellen tot iets meer of minder dan 100%. Dit wordt veroorzaakt door afrondingsverschillen. In het resultaatdeel worden resultaten soms weergegeven in de vorm van diagrammen.

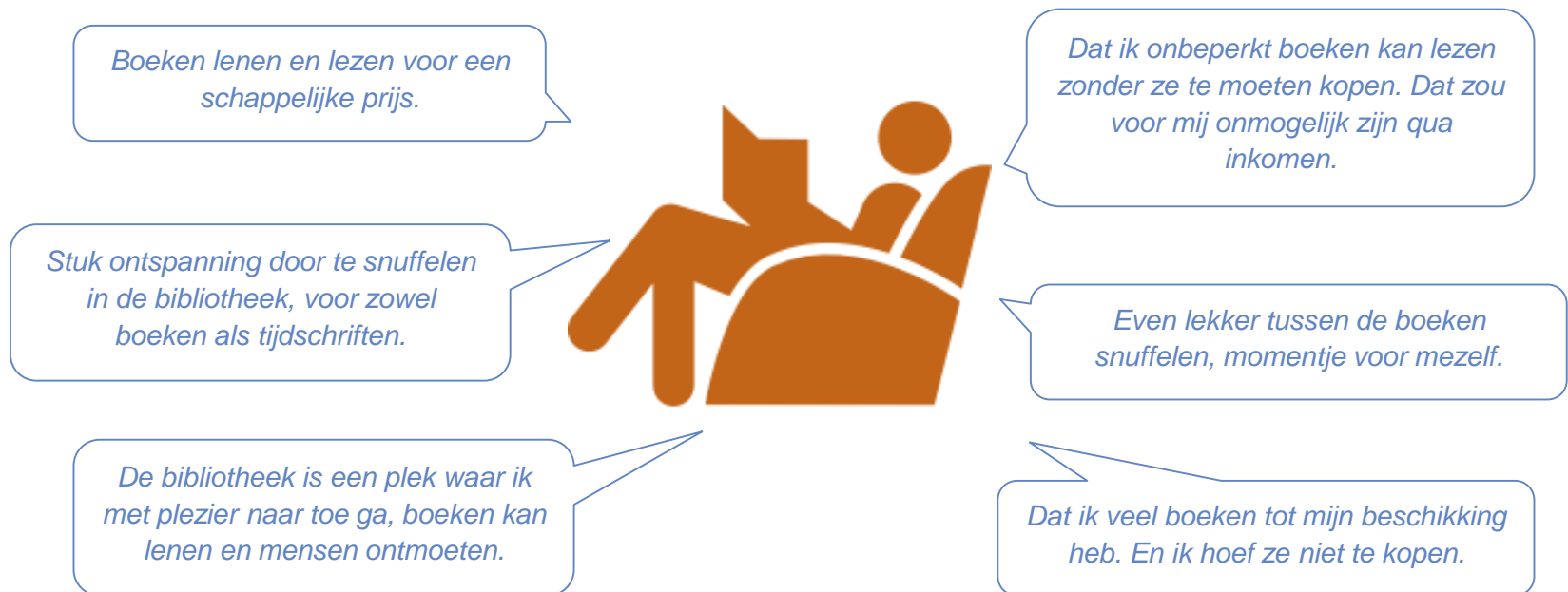
Leeswijzer open vragen

De deelnemende BiebPanel bibliotheken hebben een volledig overzicht ontvangen van de letterlijke antwoorden van hun eigen panelleden.

1. Persoonlijke waarde

1.1 Lenen & lezen uit de grote collectie boeken, tegen een lage prijs, is het belangrijkste voordeel van de bibliotheek

Behalve boeken noemen de panelleden ook tijdschriften, kranten en andere media. Leden vinden het prettig om boeken te kunnen uitproberen zonder deze te hoeven kopen. Daarnaast zijn voor leden vooral de laagdrempeligheid en de fijne, rustige sfeer van persoonlijke waarde; net als de mogelijkheid om kennis op te doen en jezelf te ontwikkelen (via bijvoorbeeld informatieve boeken en cursussen).



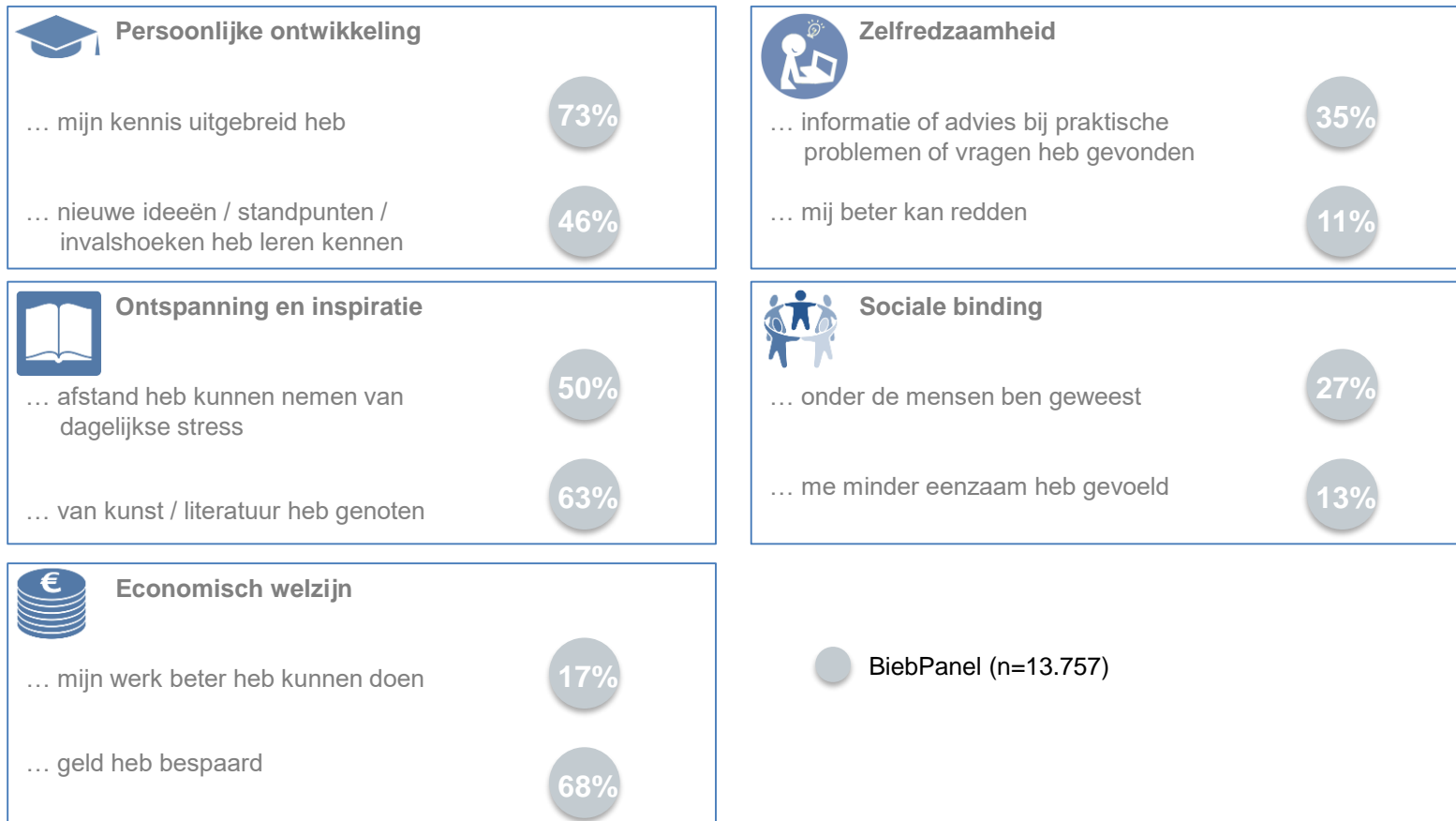
"Wat is voor u het belangrijkste voordeel van de bibliotheek? Hoe is de bibliotheek voor u van persoonlijke waarde?"

De deelnemende BiebPanel bibliotheken hebben een volledig overzicht ontvangen van de reacties van hun eigen panelleden.

1.2.1 Bibliotheek zorgt vooral voor kennis uitbreiden, geld besparen en genieten van kunst & literatuur

Op het gebied van zelfredzaamheid en sociale binding is de bibliotheek relatief het minst belangrijk voor panelleden, maar toch zegt een aanzienlijk deel dat ze onder de mensen zijn geweest, zich beter kunnen redden en minder eenzaam zijn door de bibliotheek; lager opgeleiden (nog) vaker dan de andere leden. De meeste andere zaken, en met name genieten van kunst & literatuur, worden juist vaker genoemd door hoger opgeleiden. Enkele zaken (kennis uitbreiden, nieuwe ideeën leren kennen, van kunst & literatuur genieten, werk beter kunnen doen en geld besparen) noemen panelleden uit de 4 grote steden vaker dan de andere leden.

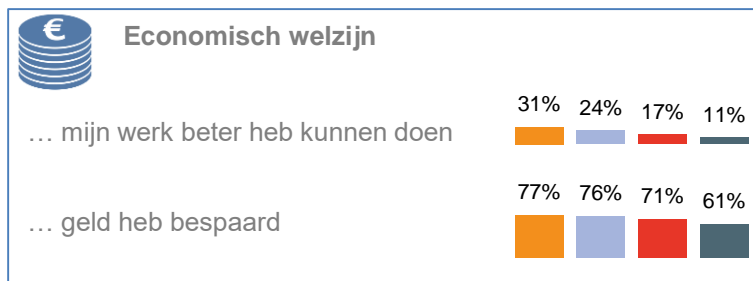
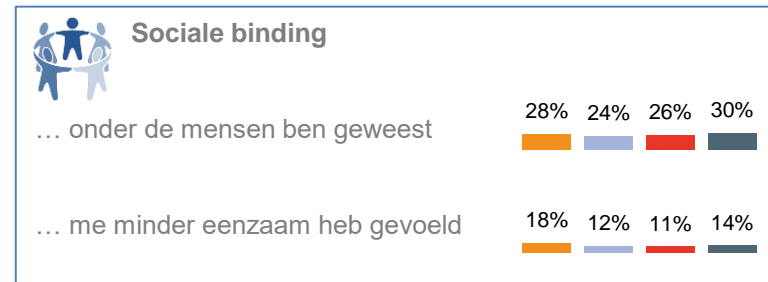
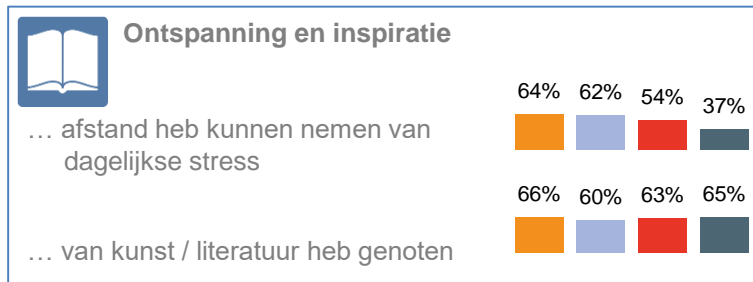
In de afgelopen 12 maanden heeft de bibliotheek ervoor gezorgd dat ik... - % (helemaal) mee eens



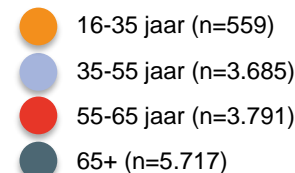
1.2.2 Jongere leden meer voordeel bibliotheek bij werk, stress verminderen en geld besparen

Alle leeftijdsgroepen ervaren de meeste persoonlijke waarde op het uitbreiden van hun kennis en het besparen van geld. Jongere leden ervaren meer voordeel op het gebied van nieuwe ideeën, stress verminderen, werk en geld besparen. Oudere leden ervaren wat meer voordeel van de bibliotheek bij praktische problemen en vragen. Verder valt op dat leden uit de leeftijdsgroep 16-35 jaar relatief vaak aangeven dat ze zich dankzij de bibliotheek minder eenzaam voelen; binnen deze groep zijn dat vooral de 16-25 jarigen (met 21%).

In de afgelopen 12 maanden heeft de bibliotheek ervoor gezorgd dat ik... - % (helemaal) mee eens



Uitsplitsing leeftijd totale BiebPanel



1.3.1 Bibliotheek grootste rol op gebied van leesplezier

| | Soms + vaak |
|---|-------------|
| Leesplezier | 97% |
| Interesse in geschiedenis en maatschappij | 63% |
| Persoonlijke ontwikkeling (in de vrije tijd) | 61% |
| Reizen en vakanties | 59% |
| Beoefenen van een hobby (bijv. tuinieren/fotograferen) | 49% |
| Stimuleren van lezen en/of voorlezen bij mijn kind(eren) | 40% |
| Gezondheid | 37% |
| Deelnemen aan en genieten van kunst & cultuur (in en buiten de bibliotheek) | 37% |
| School of studie | 27% |
| Sociale contacten en relaties met anderen | 26% |

Daarnaast zeggen veel leden (circa zes op de tien) dat ze vaak of soms iets aan de bibliotheek hebben gehad als het gaat om geschiedenis en maatschappij, persoonlijke ontwikkeling en reizen en vakanties.

Mannen hebben relatief vaak iets aan de bibliotheek gehad bij hun interesse in geschiedenis en maatschappij; vrouwen bij het (voor)lezen van hun kinderen.

Leden ouder dan 55 jaar hebben vaker voordeel van de bibliotheek als het gaat om sociale contacten en relaties met anderen, interesse in geschiedenis en maatschappij en genieten van kunst & cultuur. Jongere leden tot 35 jaar hebben meer aan de bibliotheek dan oudere leden op het gebied van persoonlijke ontwikkeling. Als het gaat om reizen en vakanties heeft de groep 45-75 het meeste profijt van de bibliotheek. De jongere leden tot 25 jaar hebben duidelijk minder aan de bibliotheek wat betreft gezondheid dan alle oudere leeftijdsgroepen.

Lager opgeleiden hebben meer voordeel van de bibliotheek met betrekking tot sociale contacten en relaties met anderen, terwijl voor de meeste andere gebieden middelbaar en hoger opgeleiden meer profijt hebben.

Op enkele gebieden hebben panelleden uit de vier grote steden relatief veel aan de bibliotheek gehad: interesse in geschiedenis en maatschappij, persoonlijke ontwikkeling en genieten van kunst en cultuur. Leden van buiten de vier grote steden hebben juist meer voordeel gehad op het gebied (voor)lezen bij hun kinderen.

"Hoe vaak heeft u op de volgende gebieden iets aan de bibliotheek gehad?"
- % soms + vaak (eerste tien aspecten)

 BiebPanel (n=13.757)

1.3.2 Bibliotheek speelt een beperkte rol op het gebied van werk vinden, huishouden en wonen

| | Soms + vaak |
|--|-------------|
| Zelf amateurkunst beoefenen en/of creatieve activiteiten ondernemen | 24% |
| Buitenactiviteiten ondernemen (bijv. sport) en/of interesse in de natuur | 23% |
| Ontwikkeling van algemene vaardigheden voor mijn werk of loopbaan | 22% |
| Consumenten-, economische en juridische zaken | 22% |
| Uitvoeren van specifieke taken voor mijn werk | 16% |
| Zorg voor mijn kind(eren) en/of begeleiding bij huiswerk of studie | 15% |
| Deelnemen aan en/of volgen van maatschappelijke discussies en debat | 15% |
| Vinden van mogelijkheden voor studie/opleiding | 12% |
| Wonen en huisvesting | 9% |
| Huishoudelijk werk | 7% |
| Vinden van werk | 2% |

Mannen profiteren wat meer van de bibliotheek dan vrouwen op het gebied van consumenten-, economische en juridische zaken, en deelnemen aan maatschappelijke discussies en debat.

Vanzelfsprekend hebben leden jonger dan 65 meer aan de bibliotheek gehad op de gebieden met betrekking tot werk. De groep 16 tot 25 ervaart het vaakste voordeel van de bibliotheek als het gaat om het vinden van mogelijkheden voor studie/opleiding en de groep 35-55 jaar als het gaat om zorg voor kinderen en/of begeleiding bij huiswerk of studie.

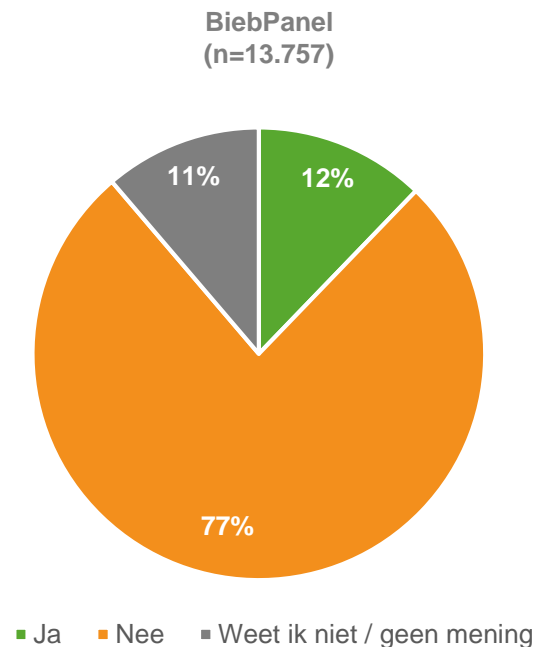
Hoger opgeleiden hebben over het algemeen meer aan de bibliotheek dan lager opgeleiden.

"Hoe vaak heeft u op de volgende gebieden iets aan de bibliotheek gehad?"
- % soms + vaak (overige aspecten, 11 t/m 21)

 BiebPanel (n=13.757)

1.4 Ruim één op de tien leden is via de bibliotheek bij een andere organisatie terecht gekomen

Hoger opgeleiden komen iets vaker via de bibliotheek bij een andere organisatie dan lager opgeleiden; dat geldt logischerwijs ook voor leden die de bibliotheek vaak bezoeken in vergelijking met de leden die minder frequent komen. De leden die bij een andere organisatie zijn terecht gekomen, noemen allerlei verschillende lokale en landelijke organisaties, waaronder de gemeente, Volksuniversiteit, VoorleesExpress, Taalhuis, Vluchtelingenwerk, musea, vrijwilligerscentrale etc. De deelnemende bibliotheken hebben een bijlage ontvangen met de antwoorden van hun eigen panelleden.



“Bent u via de bibliotheek weleens bij een andere organisatie terecht gekomen?” - allen

1.5 ‘Ontmoetingen’ in de bibliotheek zijn vooral: advies van medewerkers en tegenkomen van bekenden

De groep 75-plussers heeft vaker hulp of advies van medewerkers gekregen dan jongere leden. 65-plussers zijn wat vaker in gesprek geraakt met mensen die ze in het dagelijks leven niet spreken en met mensen met een andere culturele achtergrond. De jongste leeftijdsgroep tot 25 jaar komt het minst vaak toevallig bekenden tegen, maar zij spreken wel wat vaker met vrienden of kennissen af in de bibliotheek; dat laatste geldt ook voor de groep 25-35 jaar. In gesprek raken met mensen die men normaal niet spreekt gebeurt lager opgeleiden vaker dan middelbaar en hoger opgeleiden. Leden uit de vier grote steden hebben minder vaak andere mensen gesproken in de bibliotheek, met name zijn ze minder vaak toevallig bekenden tegengekomen. In de ‘netwerkbibliotheken zonder grote plaats’ is men vaker toevallig bekenden tegengekomen, maar heeft men minder vaak afgesproken met vrienden in de bibliotheek. Eén op de zes panelleden heeft in de afgelopen 12 maanden geen andere mensen gesproken in de bibliotheek.



“Deze vraag gaat over ontmoetingen in de bibliotheek. Wat voor soort ontmoetingen heeft u de afgelopen 12 maanden in de bibliotheek gehad met andere mensen?”

2. Maatschappelijke waarde

2.1 Belangrijkste maatschappelijke waarde bibliotheek: een laagdrempelige, prettige (kennis)plek

Veel panelleden noemen als voordeel van de bibliotheek voor de samenleving, dat de bibliotheek een (ontmoeting- en verblijf)plek is voor iedereen, waar informatie voor iedereen beschikbaar is, waar je kennis kan verwerven, voor weinig of geen geld. Leden zeggen ook dat het stimuleren van lezen belangrijk is.



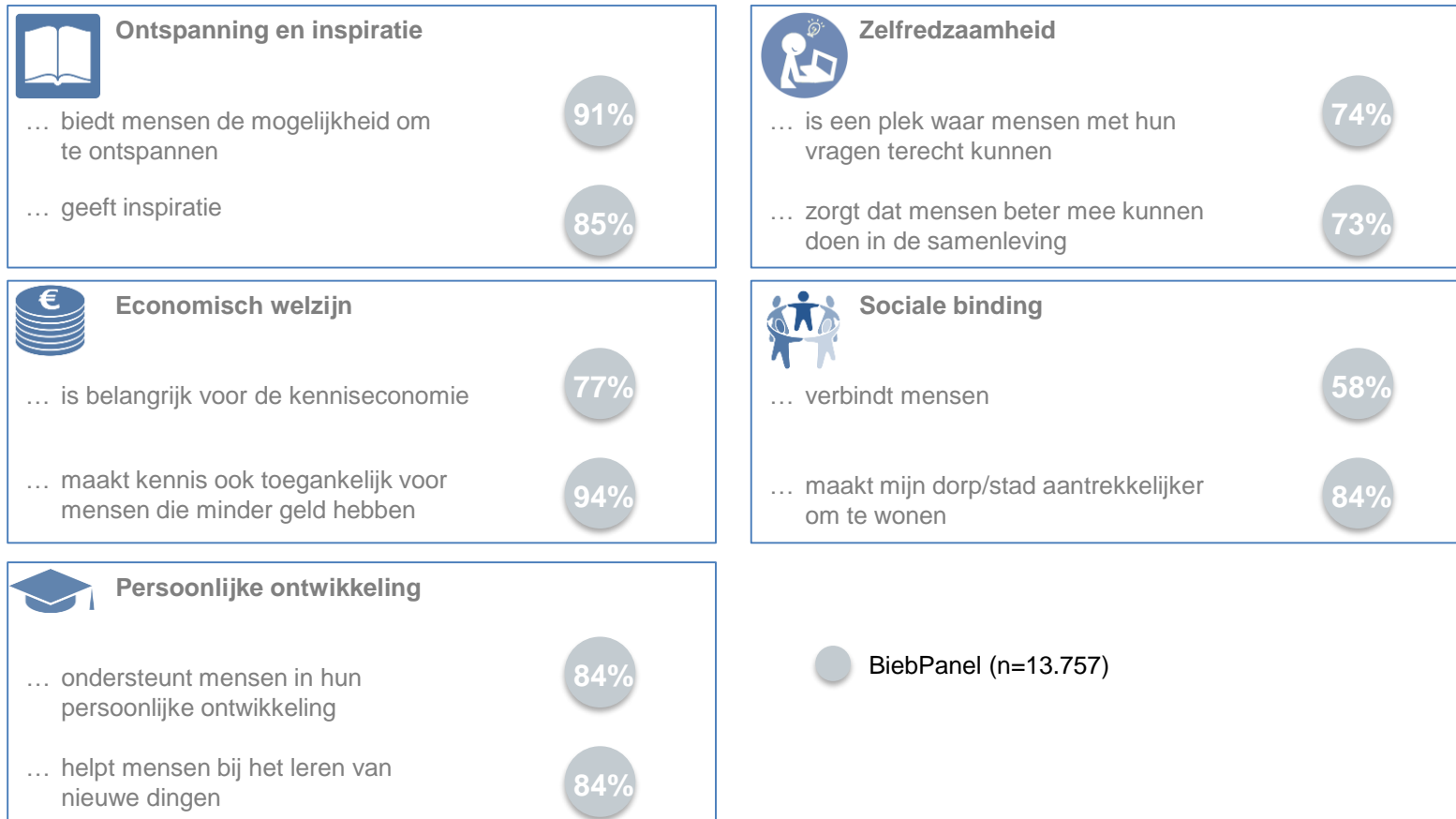
"Wat vindt u voor de samenleving het belangrijkste voordeel van de bibliotheek? Hoe is de bibliotheek voor u van maatschappelijke waarde?"

De deelnemende BiebPanel bibliotheken hebben een volledig overzicht ontvangen van de reacties van hun eigen panelleden.

2.2.1 De maatschappelijke waarde is groot, het meest op ontspanning, economisch welzijn en ontwikkeling

E zijn weinig grote verschillen tussen de verschillende subgroepen. Het aspect van 'verbinden van mensen' door de bibliotheek wordt door vrouwen meer genoemd dan door mannen, door lager opgeleiden vaker dan door hoger opgeleiden en door jongere leden vaker dan door 75-plussers. De jongste groep van 16-25 jaar vindt minder vaak dan oudere panelleden dat de bibliotheek hun dorp of stad aantrekkelijker maakt om te wonen, kennis toegankelijk maakt voor mensen die minder geld hebben en ervoor zorgt dat mensen beter mee kunnen doen in de samenleving.

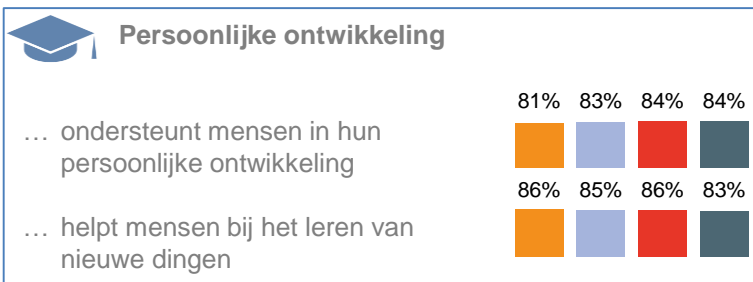
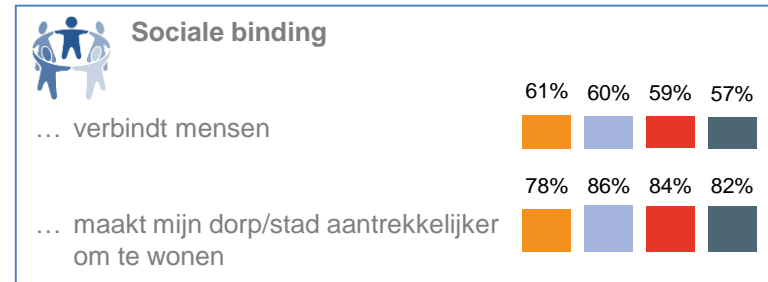
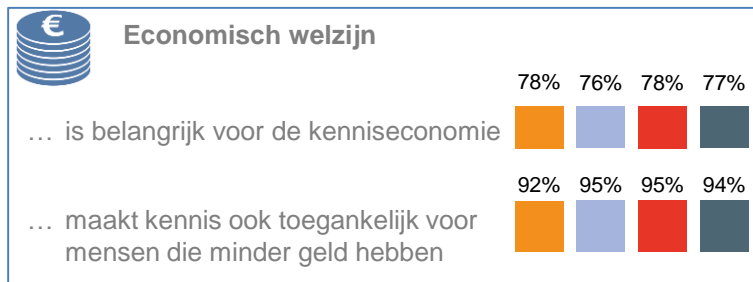
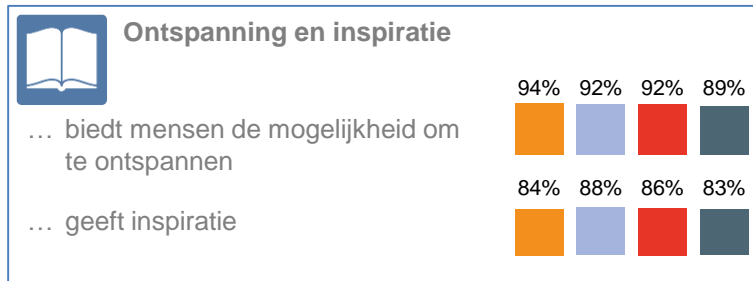
De bibliotheek... - % (helemaal) mee eens



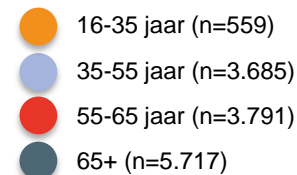
2.2.2 Weinig verschil tussen de leeftijdsgroepen over maatschappelijke waarde

De groep 55-plussers ziet, meer dan de jongere groep, de bibliotheek wel wat vaker als plek waar mensen met hun vragen terecht kunnen.

De bibliotheek... - % (helemaal) mee eens

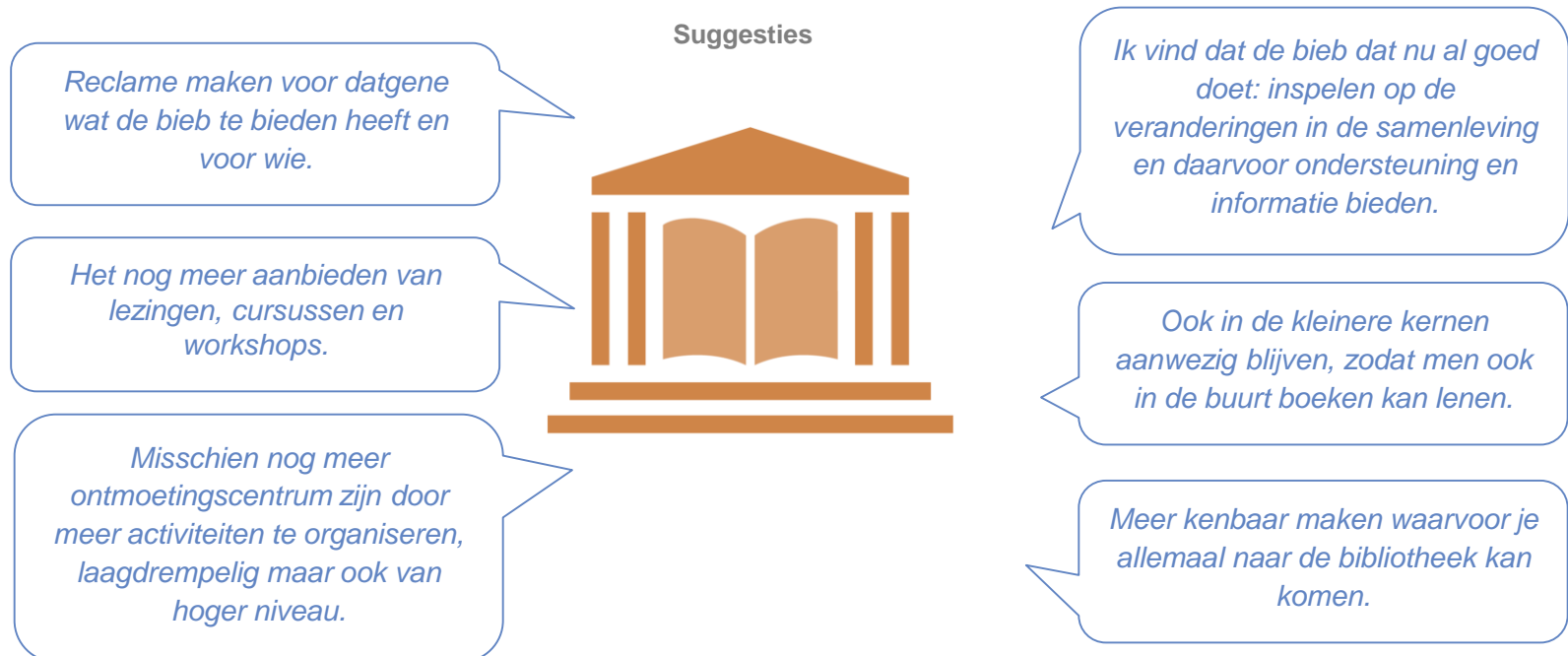


Uitsplitsing leeftijd totale BiebPanel



2.3 Maatschappelijke waarde nog groter door meer activiteiten en meer bekendheid geven aan diensten

Panelleden zeggen dat er meer activiteiten en cursussen (op allerlei gebieden) zouden moeten komen, die op verschillende doelgroepen gericht zijn. Veel panelleden geven ook aan dat het diverse aanbod van de bibliotheek niet bekend is bij het grote publiek, en dat er dus meer ruchtbaarheid aan moet worden gegeven. Sommige leden zeggen dat de bibliotheek nog meer een ontmoetingsfunctie moet hebben, en dat de laagdrempeligheid essentieel is. Leden noemen ook dat de bibliotheek al goed bezig is en zo door moet gaan. In wijkvestigingen en kleinere plaatsen wordt ook genoemd dat de bibliotheek vooral moet blijven bestaan en ook in dorpen en wijken open moet blijven. Panelleden geven maar in beperkte mate suggesties met betrekking tot de collectie en de openingstijden; in kleinere vestigingen gebeurt dit wel iets vaker.



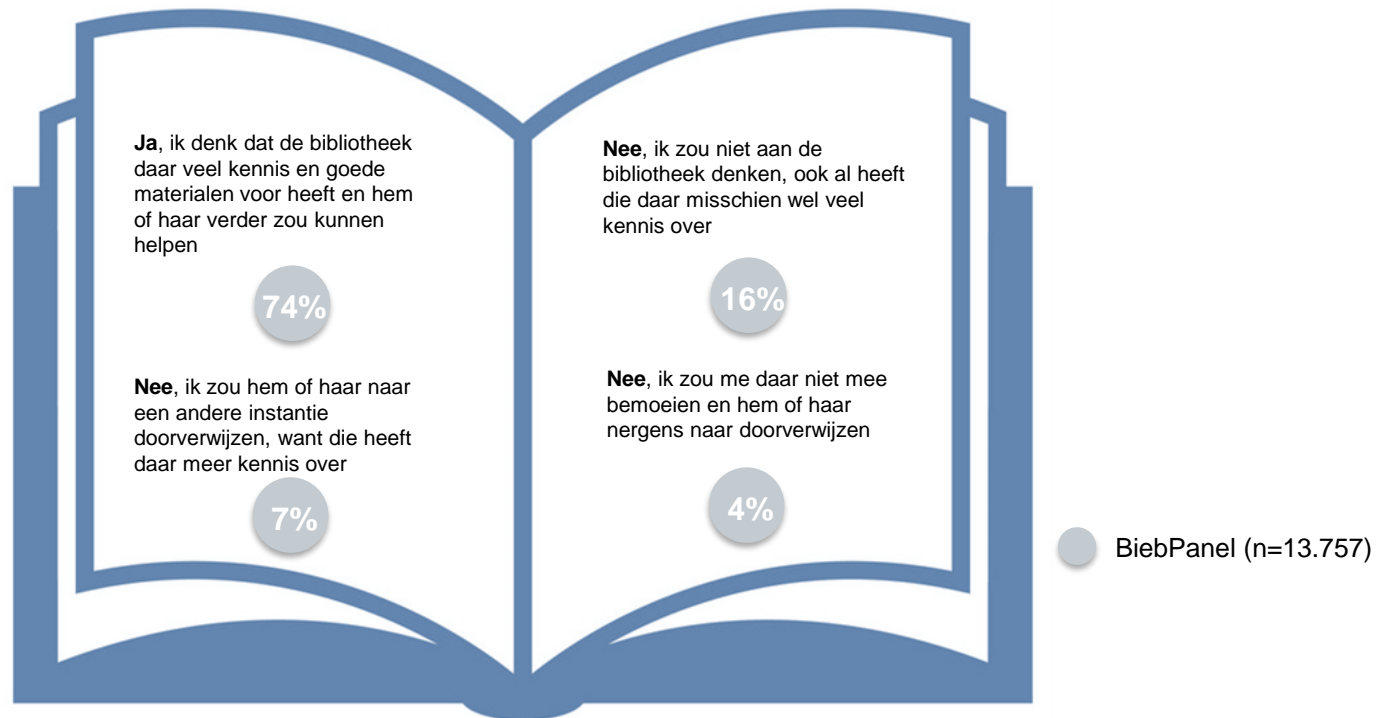
“Wat zou de bibliotheek volgens u kunnen doen om (nog) meer maatschappelijke waarde te hebben in de toekomst?”

De deelnemende BiebPanel bibliotheken hebben een volledig overzicht ontvangen van de reacties van hun eigen panelleden.

3. Doorverwijzing kwetsbare groepen

3.1 Driekwart ziet rol voor bibliotheek voor mensen die niet goed kunnen lezen en zou doorverwijzen

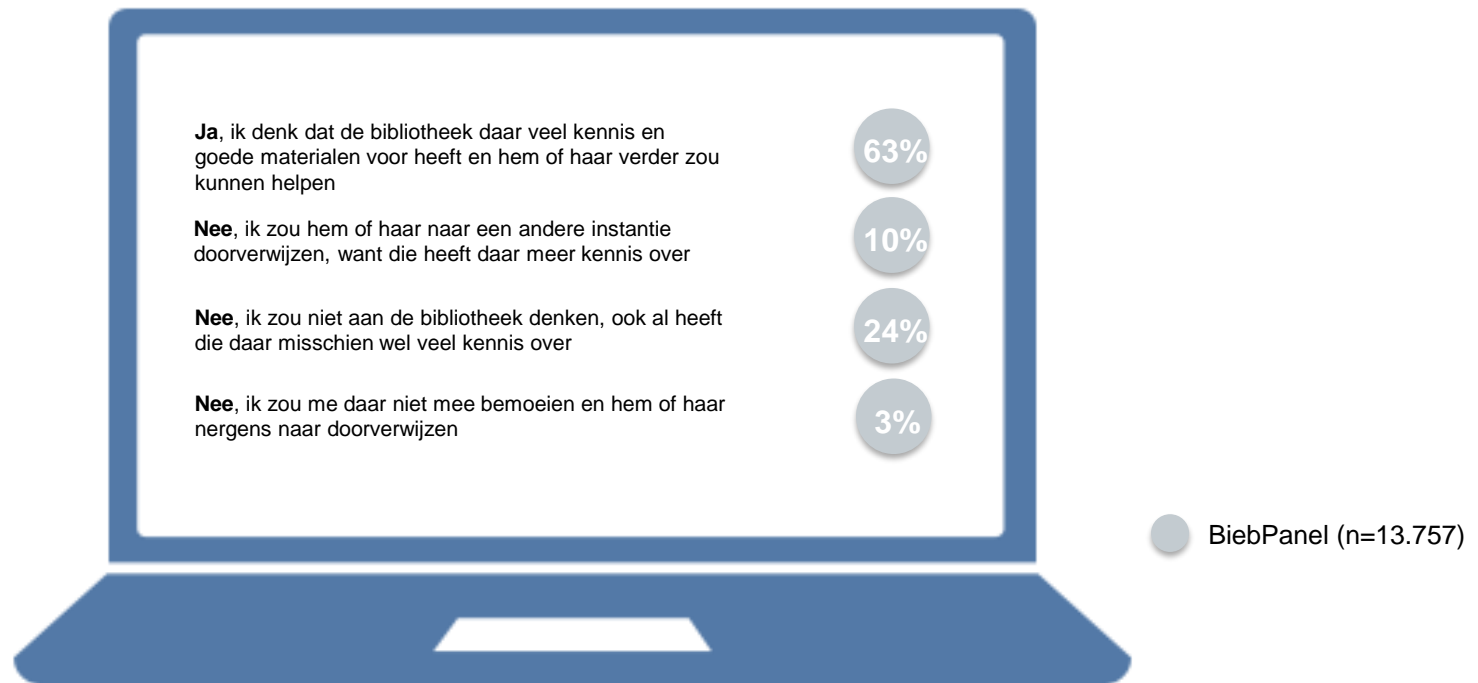
We zien dat leden hier duidelijk meer dan drie jaar geleden een rol zien voor de bibliotheek en zouden doorverwijzen, zie hoofdstuk 'Vergelijking'. Vrouwen zouden wat vaker doorverwijzen dan mannen; dat geldt ook voor frequente bezoekers versus minder frequente bezoekers van de bibliotheek. Leden tot 25 jaar zouden minder vaak aan de bibliotheek denken dan de leden van 25 jaar en ouder.



"Stel dat u een buurman/buurvrouw of kennis heeft, die niet goed kan lezen, zou u hem of haar dan doorverwijzen naar (spreekuren of cursussen in) de bibliotheek?" - allen

3.2 Meerderheid ziet rol voor bibliotheek voor mensen die niet digitaal vaardig zijn en zou doorsturen

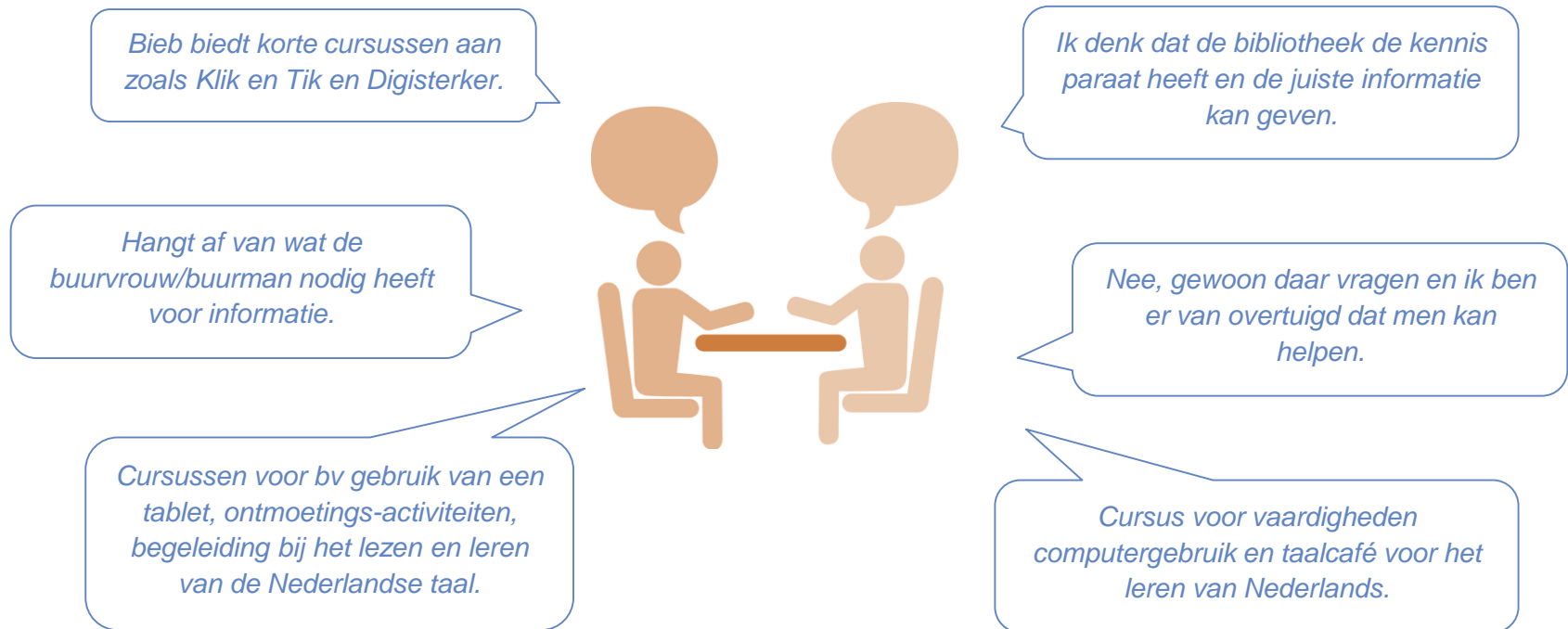
Ook dit percentage (63%) is duidelijk hoger dan drie jaar geleden, zie hoofdstuk 'Vergelijking'. Leden tot 25 jaar zouden minder vaak aan de bibliotheek denken dan de leden van 25 jaar en ouder. Frequente bibliotheekbezoekers zien de rol van de bibliotheek, logischerwijs, meer dan minder frequente bezoekers.



"Stel dat u een buurman/buurvrouw of kennis heeft, die niet goed met de computer kan omgaan en daardoor niet weet hoe je een DigiD moet aanvragen, zou u hem of haar dan doorverwijzen naar (spreekuren of cursussen in) de bibliotheek?" - allen

3.3 Leden noemen allerlei diensten van de bibliotheek waarnaar ze zouden doorverwijzen

Men noemt onder andere: computercursussen, taallessen, taalcafé, spreekuren e.d. Maar veel leden zeggen ook dat ze zouden doorverwijzen naar de medewerkers van de bibliotheek die het aanbod goed kennen. Ook zegt men dat het afhankelijk is van de behoefte van de betreffende persoon.



“U geeft aan dat u uw buurman/buurvrouw of kennis zou doorverwijzen naar de bibliotheek. Is er een specifieke dienst of activiteit van de bibliotheek waarnaar u zou doorverwijzen?”

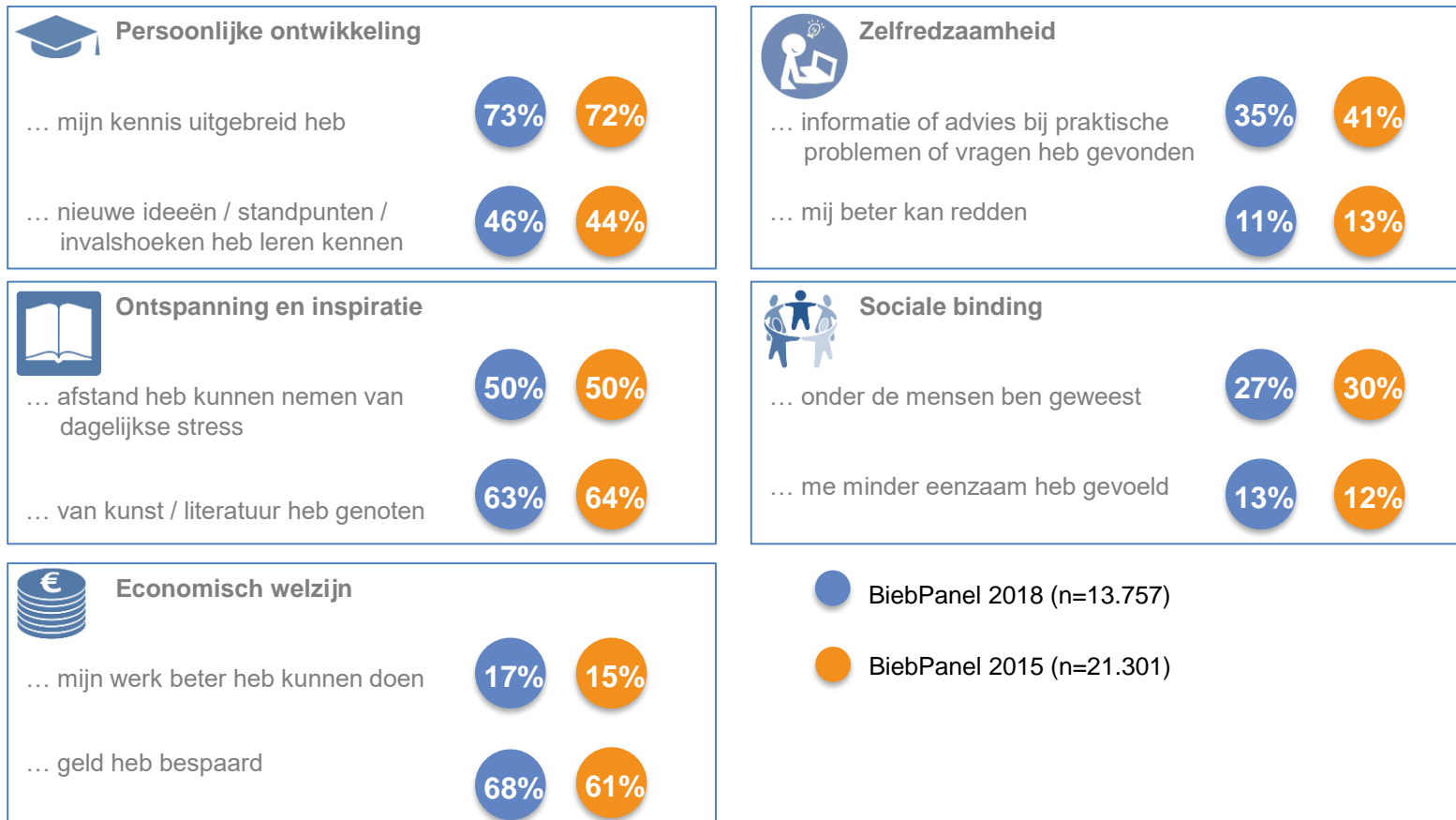
De deelnemende BiebPanel bibliotheken hebben een volledig overzicht ontvangen van de reacties van hun eigen panelleden.

4. Vergelijking

4.1 Waarde van bibliotheek voor individu vrij stabiel ten opzichte van 2015

De waarde van de bibliotheek is voor leden toegenomen op het punt van geld besparen. Daarentegen zeggen wat minder leden dat ze informatie hebben gevonden bij praktische problemen.

In de afgelopen 12 maanden heeft de bibliotheek ervoor gezorgd dat ik... - % (helemaal) mee eens



4.2.1 Rol bibliotheek op terrein van leesplezier onverminderd hoog

| | Soms + vaak | |
|---|-------------|-----|
| Leesplezier | 97% | 98% |
| Interesse in geschiedenis en maatschappij | 63% | 59% |
| Persoonlijke ontwikkeling (in de vrije tijd) | 61% | 60% |
| Reizen en vakanties | 59% | 67% |
| Beoefenen van een hobby (bijv. tuinieren/fotograferen) | 49% | 59% |
| Stimuleren van lezen en/of voorlezen bij mijn kind(eren)* | 40% | |
| Gezondheid | 37% | 47% |
| Deelnemen aan en genieten van kunst & cultuur (in en buiten de bibliotheek) | 37% | 38% |
| School of studie | 27% | 41% |
| Sociale contacten en relaties met anderen | 26% | 31% |

We zien enkele verschillen ten opzichte van 2015. Wat minder leden zeggen iets te hebben gehad aan de bibliotheek op het gebied van reizen en vakanties, het beoefenen van een hobby, gezondheid en school of studie.

"Hoe vaak heeft u op de volgende gebieden iets aan de bibliotheek gehad?" -
 % **soms + vaak** (eerste tien aspecten)
 * *Stimuleren van lezen en/of voorlezen bij mijn kind(eren) in 2018 toegevoegd.*

 BiebPanel 2018 (n=13.757)
 BiebPanel 2015 (n=21.301)

4.2.2 Rol bibliotheek op de meeste gebieden vergelijkbaar met 2015

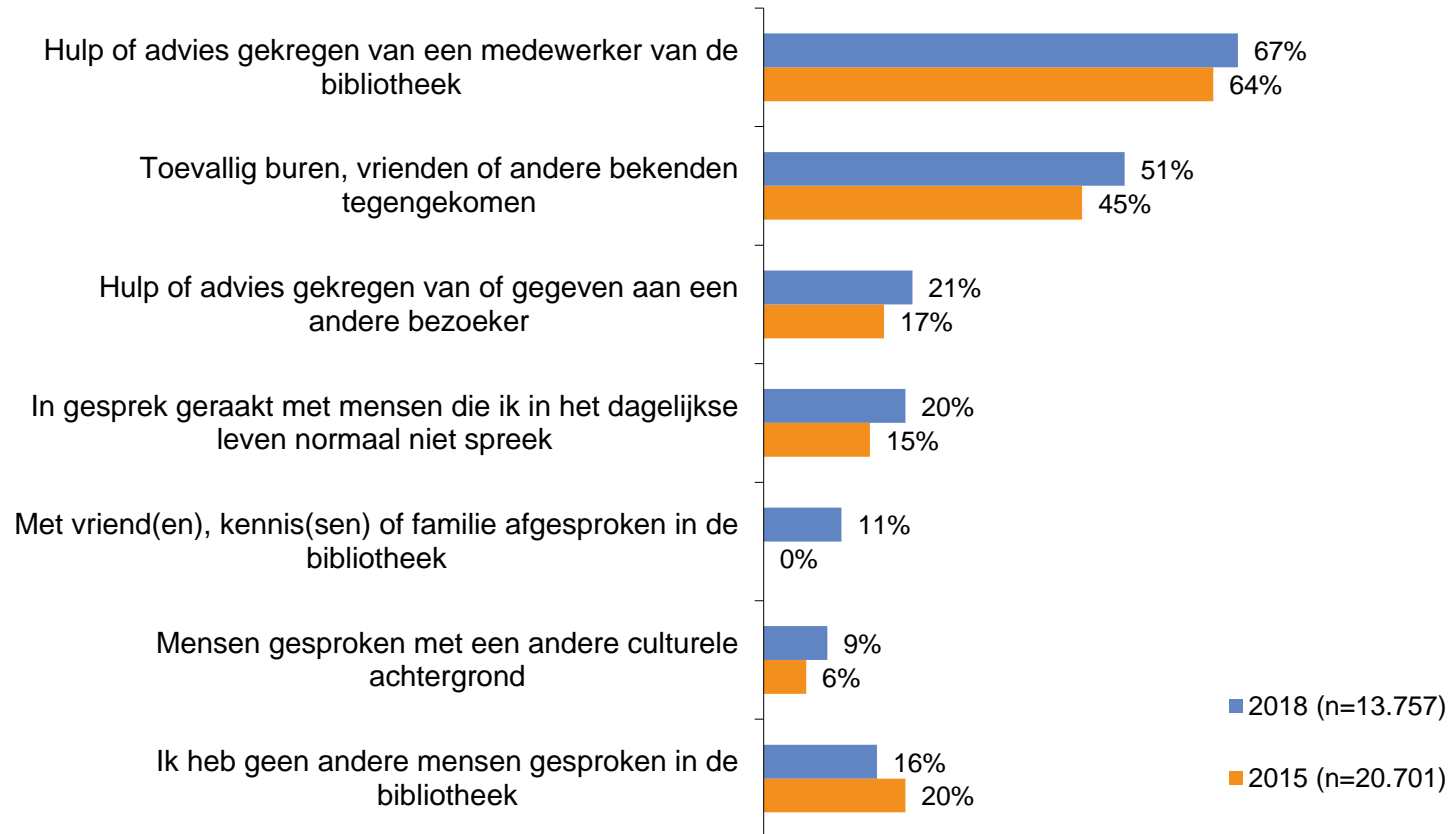
| | Soms + vaak | |
|--|-------------|-----|
| Zelf amateurkunst beoefenen en/of creatieve activiteiten ondernemen | 24% | 26% |
| Buitenactiviteiten ondernemen (bijv. sport) en/of interesse in de natuur | 23% | 23% |
| Ontwikkeling van algemene vaardigheden voor mijn werk of loopbaan | 22% | 21% |
| Consumenten-, economische en juridische zaken | 22% | 26% |
| Uitvoeren van specifieke taken voor mijn werk | 16% | 19% |
| Zorg voor mijn kind(eren) en/of begeleiding bij huiswerk of studie | 15% | 23% |
| Deelnemen aan en/of volgen van maatschappelijke discussies en debat | 15% | 11% |
| Vinden van mogelijkheden voor studie/opleiding | 12% | 19% |
| Wonen en huisvesting | 9% | 13% |
| Huishoudelijk werk | 7% | 8% |
| Vinden van werk | 2% | 3% |

We zien een iets kleinere rol op de gebieden: zorg voor kinderen en huiswerkbegeleiding en het vinden van mogelijkheden voor studie of opleiding.



"Hoe vaak heeft u op de volgende gebieden iets aan de bibliotheek gehad?"
 - % soms + vaak (overige aspecten, 11 t/m 21)

4.3 Over de hele linie lichte toename van ontmoetingen in de bibliotheek, ten opzichte van 2015

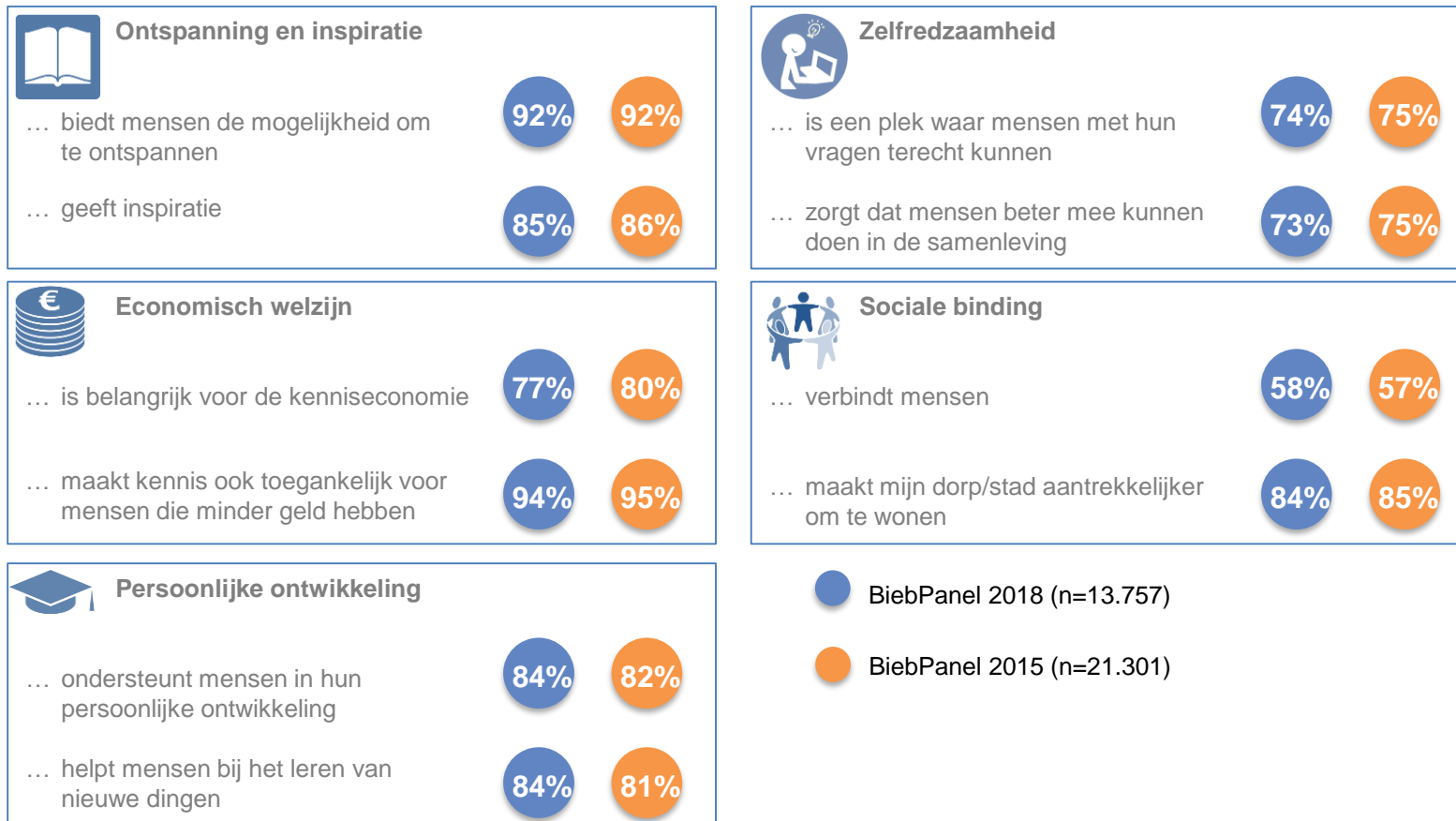


“Deze vraag gaat over ontmoetingen in de bibliotheek. Wat voor soort ontmoetingen heeft u de afgelopen 12 maanden in de bibliotheek gehad met andere mensen?”

* *Met vrienden, kennissen of familie afgesproken in de bibliotheek in 2018 toegevoegd.*

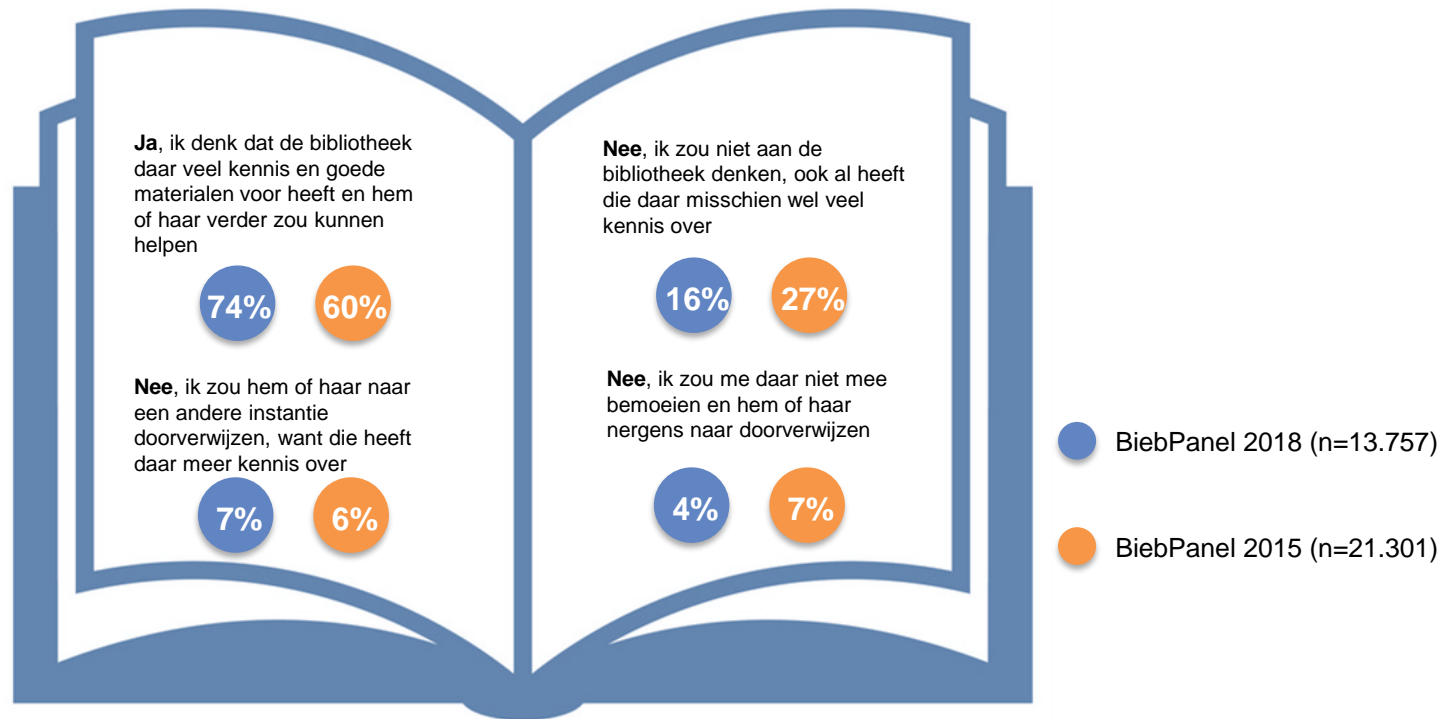
4.4 Maatschappelijke rol bibliotheek stabiel gebleven in vergelijking met 2015

De bibliotheek... - % (helemaal) mee eens



4.5 Veel meer panelleden dan in 2015 zien rol van bibliotheek voor mensen met leesprobleem en zouden hen doorsturen

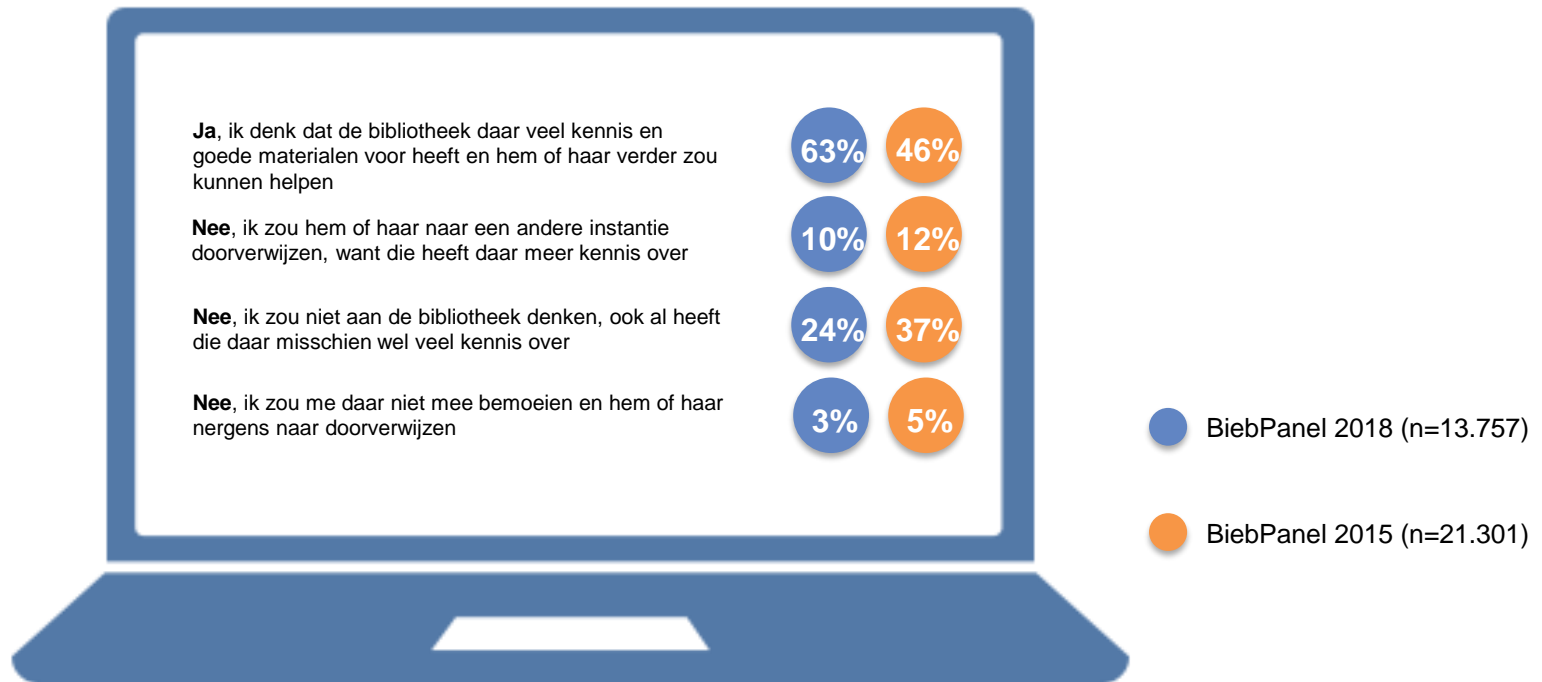
Het gaat om een duidelijk toename van 60% naar 74%.



"Stel dat u een buurman/buurvrouw of kennis heeft, die niet goed kan lezen, zou u hem of haar dan doorverwijzen naar (spreekuren of cursussen in) de bibliotheek?" - allen

4.6 Ook duidelijk meer panelleden, dan in 2015, zien rol van bibliotheek voor minder digitaal vaardige mensen en zouden hen doorsturen

Ook hier is de toename groot, van 46% in 2015 naar 63% in 2018.



"Stel dat u een buurman/buurvrouw of kennis heeft, die niet goed met de computer kan omgaan en daardoor niet weet hoe je een DigiD moet aanvragen, zou u hem of haar dan doorverwijzen naar (spreekuren of cursussen in) de bibliotheek?" - allen