



Uitleengegevens als marketinginformatie

EEN ONDERZOEK NAAR EEN MARKTGERICHTE INDELING
VAN VRAAG EN AANBOD IN DE BIBLIOTHEEK
OP BASIS VAN UITLEENGEDEVENS

JAAP BOTER

Lezen

STICHTING LEZEN

Deze publicatie is uitsluitend te downloaden via www.lezen.nl

In deze serie zijn eerder verschenen:

Piek, Karlijn, *Zoveel lezen we (niet)*, 1995

Ven, Mascha van de, *Nieuwe media en lezen*, 2000

Kaufmann, Yolanda, *Voorlezen*, 2000

Tellegen, Saskia en M. Lampe, *Leesgedrag van vmbo-leerlingen*, 2000

Colofon

Stichting Lezen
Oxford House
Nieuwezijds Voorburgwal 328G
1012 RW Amsterdam
020-6230566
www.lezen.nl
info@lezen.nl

Vormgeving cover

Lijn 1 Haarlem, Ramona Dales

Dit onderzoek is in opdracht van Stichting Lezen uitgevoerd door Jaap Boter.

© 2001. Stichting Lezen, Amsterdam

Inhoudsopgave

Samenvatting	4
1 Inleiding	5
1.1 Achtergrond	5
1.2 De onderzoeksvragen	5
1.3 Deze notitie	6
2 Resultaten productgroepen boektitels	7
2.1 Inleiding	7
2.2 Productgroepen binnen fictie (volwassenen en kinderen)	7
2.3 Productgroepen binnen non-fictie (volwassenen en kinderen)	8
2.4 Vergelijking met de door de PBC Noord-Brabant gehanteerde indeling	9
3 Resultaten lenersegmenten (fictie volwassenen)	10
3.1 Inleiding	10
3.2 Productgroepen fictie titels per type lener	11
4 Conclusies en aanbevelingen	17
4.1 Conclusies	17
4.2 Aanbevelingen voor verder onderzoek	18
Bijlage 1: Methode van onderzoek	19
Bijlage 2: Adressen	21

Samenvatting

De laatste jaren is in de bibliotheeksector gewerkt aan een meer marktgerichte benadering van leesbevordering, onder meer door het ontwikkelen van instrumenten om leengedrag te analyseren. De PBC Noord-Brabant verzamelt in dat kader de uitleengegevens van aangesloten bibliotheken (zogenaamde ‘scans’). Met subsidie van het NBLC en de Stichting Lezen is onderzocht of met deze scans boeken en leners zijn in te delen in groepen. Een dergelijke indeling van de markt in producten naar behoefte en in gebruikers naar gedrag wordt gezien als de basis voor een meer marktgerichte leesbevordering.

Binnen *fictie* zijn duidelijke categorieën boeken te onderscheiden, zowel bij boeken voor volwassenen als voor kinderen. Zo is bij volwassenen de volgende hoofdingeling duidelijk te onderscheiden:

- Romantische boeken van Nederlandse auteurs
- Romantische boeken van buitenlandse auteurs
- Spannende boeken
- Literair

Voor *non-fictie* zijn de resultaten minder eenduidig. Er zijn weliswaar enkele duidelijke clusters te onderscheiden, maar er blijft een relatief grote restcategorie over. Dit wordt waarschijnlijk veroorzaakt doordat binnen de fictie het aanbod meer geconcentreerd is rond een aantal populaire auteurs en meer uitleningen kent terwijl binnen de non-fictie het leengedrag meer diffuus is en het aantal uitleningen beperkt is. Voor het analyseren van non-fictie bestanden is daarom de looptijd van een scan waarschijnlijk belangrijker dan bij fictie bestanden.

Een analyse van leners van fictie volwassenen resulteert in vier segmenten met een duidelijke link naar de vier categorieën boeken. Waar de clusteranalyse van de eerste onderzoeksvraag laat zien dat de drie behoeften spanning, romantiek en cognitieve stimulans de belangrijkste motieven zijn voor keuzegedrag, toont de analyse per segment aan dat leners deze emoties bij voorkeur beleven binnen specifieke, herkenbare kaders. Sub genres verschillen dan ook in hun specifieke setting van het plot (land of werkomgeving), actualiteit, genderspecifieke elementen of de rol van het geloof.

De resultaten laten zien dat de scans veel informatie kunnen opleveren over het leengedrag in bibliotheken en daarmee een belangrijke bijdrage kunnen leveren aan de implementatie van een meer marktgerichte opstelling. Het is aan te bevelen om dit onderzoek te herhalen voor fictie voor kinderen en bij grotere bibliotheken in de Randstad.

1 Inleiding

1.1 Achtergrond

De laatste jaren is in de bibliotheeksector is een omwenteling te zien naar een meer marktgerichte benadering. Voor een dergelijke benadering is kennis over klanten en hun leengedrag essentieel. De twee belangrijkste benaderingen om leengedrag te analyseren zijn momenteel het PMC-model van het NBLC en het Rationeel Collectiebeleid van de PBC Noord-Brabant.

Het PMC-model van het NBLC bestaat uit een matrix van productgroepen en doelgroepen. Door in elke cel van de matrix het aantal uitleningen te noteren, krijgen bibliotheken een beeld van welke producten door welke doelgroepen worden afgenomen. Deze matrix kan een bibliotheek helpen om vraag en aanbod beter op elkaar af te stemmen: is er voor elke doelgroep wel voldoende aanbod en wordt het aanbod wel gebruikt door één of meerdere doelgroepen. Nadeel van het model is echter het arbeidsintensieve karakter: bibliotheekmedewerkers moeten veel tellingen verrichten om het model in te vullen.

Het Rationeel Collectiebeleid van de PBC Noord-Brabant analyseert uitleengedrag op basis van de uitleengegevens van haar bibliotheken. Door gebruik te maken van bestaande transactiebestanden zijn tellingen eenvoudig te genereren. Beperking van het Rationeel Collectiebeheer is dat het zich tot nu toe alleen richt op de operationele kant van collectiebeheer, zoals de efficiency van individuele boektitels. Er is nog geen methode om uit de uitleengegevens strategische informatie af te leiden, zoals welke typen leners er zijn, welke boektitels bij elkaar horen en hoe leners en groepen boeken op elkaar zijn afgestemd.

De PBC Noord-Brabant heeft daarom drs. Jaap Boter van de Universiteit Utrecht/Vrije Universiteit Amsterdam in 1999 opdracht gegeven om te onderzoeken of uit de uitleengegevens productgroepen zijn af te leiden uit de verzamelde uitleengegevens. Dit onderzoek is deels gefinancierd door het NBLC. De resultaten zijn verwerkt in de methode Rationeel Collectiebeleid vanaf 2000 van de PBC Noord-Brabant en terug te vinden in de uitgave 'Rationeel Collectiebeleid', 2000 (uitgave PBC Noord-Brabant). Dankzij een subsidie van de Stichting Lezen kon het onderzoeksproject in tweede instantie worden uitgebreid met de vraag welke type leners zijn af te leiden uit de uitleengegevens.

1.2 De onderzoeksvragen

Concreet zijn binnen het totale onderzoeksproject twee vragen geformuleerd:

1. Productgroepen

Wat voor indeling in productgroepen komt het meest overeen met de combinaties van boeken die leners kiezen en in hoeverre wijkt deze af van de door de bibliotheek gehanteerde indeling?

Veel boeken worden in combinatie gelezen. Mensen die een boek van Baantjer lenen, zullen (al dan niet bij een volgende keer) waarschijnlijk ook andere boeken van Baantjer lezen. Daarnaast zullen ze ook wel eens andere detectives lezen. De kans dat een Baantjer lezer een keer een boek van Barbara Cartland kiest is minder waarschijnlijk. Door te kijken welke boeken over een bepaalde periode in combinatie worden gelezen, zijn klantgerichte productgroepen af te leiden. Als leners van Italiaanse reisgidsen ook vaak Italiaanse kookboeken en titels over Italiaanse kunst lenen, is een groep 'Boeken over Italië' een productgroep die goed aansluit bij de klant.

2. Doelgroepen/Typen leners

Welke verschillende groepen leners zijn te onderscheiden op basis van de geleende categorieën boeken?

Een indeling in productgroepen zegt nog weinig over welke groepen klanten er zijn. Bepaalde productgroepen kunnen worden verschillende groepen klanten worden geleend. Zo zou er een groep kunnen zijn die een brede belangstelling heeft en die uit alle productgroepen leent. Of wellicht worden detectives zowel gelezen door mensen die alleen maar van spanning houden als door mensen die naast romantiek ook wel eens wat anders willen. Vanwege de beperkingen qua tijd en budget is deze vraag alleen onderzocht voor fictie voor volwassenen.

Dus, in tegenstelling tot het PMC model, waar vooraf productgroepen en klantgroepen zijn aangegeven, wordt hier juist gekeken naar welke categorieën of productgroepen leners *zelf* onderscheiden en wat voor typen leners er zijn op basis van het eigen keuzegedrag. Deze benadering sluit daardoor nog beter aan op de markt.

1.3 Deze notitie

De resultaten zijn uitgesplitst in een hoofdstuk twee (resultaten van de eerste onderzoeksvraag) en in een hoofdstuk drie (resultaten van de tweede onderzoeksvraag). De notitie sluit af met conclusies en aanbevelingen in hoofdstuk vier. In een bijlage wordt kort beschreven hoe beide delen van het onderzoek zijn uitgevoerd.

2 Resultaten productgroepen boektitels

2.1 Inleiding

Uit een eerste onderzoek bleek dat er zulke grote verschillen waren te zien tussen volwassenen en kinderen en fictie versus non-fictie, dat deze categorieën apart zijn bekeken. De analyse is daarom voortgezet binnen vier categorieën:

- fictie volwassenen;
- fictie kinderen;
- non-fictie volwassenen;
- non-fictie kinderen.

Omdat een kleine bibliotheek al vele tienduizenden titels kent en interpretatie van zo'n grote hoeveelheid gegevens onmogelijk is, is de analyse per categorie beperkt tot de top 500 geleende titels. Een dergelijke beperking maakte de resultaten ook betrouwbaarder. Het is moeilijk om een uitspraak te doen over de combinaties waarin een boek wordt geleend wanneer het maar twee keer is uitgeleend.

2.2 Productgroepen binnen fictie (volwassenen en kinderen)

Binnen fictie zijn duidelijke categorieën boeken te onderscheiden, zowel bij boeken voor volwassenen als voor kinderen. Opvallend is dat het hoofdonderscheid niet een tweedeling is tussen "hoge of moeilijke" en "lage of makkelijke" literatuur, zoals in de sociologische literatuur vaak wordt gesuggereerd. Bij volwassenen zijn er duidelijk vier hoofdcategorieën of productgroepen te onderscheiden

- Detectives & Thrillers;
- Literair & Populair (vgl. AKO/Bruna aanbod);
- Romantische fictie van Nederlandse auteurs;
- Vertaalde romantische fictie van (met name) Amerikaanse auteurs.

Binnen elk van de vier hoofdcategorieën zijn nog verschillende subcategorieën te onderscheiden zoals naar nationaliteit (Amerikaanse versus Engelse detectives) of hardheid (glamour versus een nadruk op sfeer). Deze subcategorieën zijn niet zo nadrukkelijk als de vier hoofdcategorieën.

Daarnaast zijn er drie auteurs die in het leengedrag een geheel eigen categorie vormen en kennelijk los worden gezien van de vier hoofdcategorieën:

- Baantjer
- Virginia Andrews
- William Sarabande

Deze aparte positie heeft niets te maken met de mate van populariteit. De auteurs worden wel veel geleend, maar behoren zeker niet tot de top-10. De boeken van deze auteurs worden kennelijk gecombineerd met heel veel verschillende boeken.

Ook is er een groep veel gelezen boeken van onder meer Maeve Binchy, Sidney Sheldon, Catherine Cookson and Jackie Collins, die soms door leners bij “Romantiek van buitenlandse auteurs” wordt ingedeeld en soms bij “Algemeen literair/populaire boeken”. Waarschijnlijk gaat het hier om twee groepen leners die de titels anders combineren.

Binnen de fictie voor jeugd komen resultaten overeen met de leeftijdsindeling AA – A – B – C boeken, maar kunnen met name B en C boeken verder worden uitgesplitst naar thematische genres, zoals boeken rond school, rond actualiteit, et cetera. Hoewel de resultaten misschien beïnvloed zijn door de duidelijke labeling en opstelling in bibliotheken, ligt het voor de hand dat moeilijkheidsgraad een grote rol speelt bij kinderen.

2.3 Productgroepen binnen non-fictie (volwassenen en kinderen)

Binnen de non-fictie voor de jeugd zijn leeftijd en geslacht alsmede populariteit van het onderwerp sterk bepalend: zo lenen kinderen met name veel boeken over dieren en maken daarbinnen een scherp onderscheid tussen paarden/pony's enerzijds en overige dieren anderzijds. Deze overige dieren worden, getuige de titels, verder onderverdeeld naar de door de auteur beoogde leeftijd van de lener in bijvoorbeeld:

- Konijntjes, poesjes, hondjes;
- Het konijn, de poes, de hond;
- Mijn konijn, mijn poes, mijn hond;
- Konijnen, poezen, honden

Tevens zijn er duidelijke aparte categorieën voor:

- Wilde dieren;
- Prehistorische dieren.

Voor de non-fictie voor volwassenen zijn de resultaten iets minder eenduidig. Er zijn weliswaar enkele duidelijke productgroepen te onderscheiden, maar er blijft een relatief grote restcategorie over. Hiervoor zijn twee mogelijke redenen te geven:

- Binnen fictie is het aanbod beperkter en zijn er meer uitleningen. Doordat er meer uitleengegevens zijn in verhouding tot het aantal boeken, is het makkelijker om deze te categoriseren;
- Binnen fictie laat de lener zich bij de keuze leiden door onder meer de naam van de auteur. Deze is tot op zekere hoogte maatgevend voor het plezier dat aan het boek wordt ontleend. Wie met plezier een boek van Baantjer heeft gelezen, zal ook de andere boeken van Baantjer willen lezen. Binnen de non-fictie zijn er veel verschillende boeken over bijvoorbeeld tuinieren, waarbij enkele boeken de behoefte bevredigen. Wie twee boeken over snoeien heeft gelezen, heeft geen behoefte aan meer boeken over snoeien. Het keuzegedrag binnen non-fictie is daardoor waarschijnlijk meer diffuus dan binnen fictie.

Het zou kunnen dat het met grotere bestanden (bijvoorbeeld door een langere looptijd van de scan of een grotere bibliotheek) makkelijker wordt om te categoriseren, zeker bij non-fictie. Toch leiden grotere aantallen alleen niet automatisch tot betere resultaten. Het

geregistreerde keuzegedrag van leners kan sterk beïnvloed worden door andere variabelen. Zo zullen het aanbieden van vooraf vastgestelde vakantiepakketten of speciale uitleenvoorwaarden de categorisering sterk sturen en kunnen ook thema's in de bibliotheek (in de vorm van activiteiten of display) de resultaten mogelijk beïnvloeden.

2.4 Vergelijking met de door de PBC Noord-Brabant gehanteerde indeling

Een eerste vergelijking heeft aangegeven dat de genre-indeling van de PBC Noord-Brabant afwijkt van de resultaten van dit onderzoek:

- In tegenstelling tot de vier hoofdcategorieën in dit onderzoek kennen de meeste bibliotheken een meer uitgebreide indeling van fictie voor volwassenen van 40 verschillende genres. Dit verschil kan zijn opgetreden omdat dit onderzoek zich beperkte tot de top 500 geleende boeken. Veel van de 40 genres beslaan zeer specifieke categorieën als “*paasverhalen*”, “*indisch milieu romans*” of “*rassenvraagstuk romans*”. Deze categorieën boeken worden maar zeer beperkt geleend worden en daardoor nauwelijks terug te zien zijn in de resultaten. Toch blijft de vraag of de indeling in 40 categorieën niet zou kunnen worden teruggebracht.
- Sommige titels worden door de lener duidelijk anders ingedeeld dan door de bibliothecaris, met name waar een schrijver eenmalig in een ander genre schrijft (vgl. Harry Mulisch, *De aanslag*). Vaak is het boek door de medewerkers ingedeeld bij dat andere genre (hier: oorlogsroman), terwijl het voor de lener hoort bij andere boeken van dezelfde auteur.
- Binnen non-fictie voor volwassenen geldt een deels sterke afwijking, zeker bij een verzamelcategorie als Huishoudkunde (genre code 87). Leners zien dit als heel verschillende categorieën: Kookboeken (lekker), Kookboeken (slank), Huis (DHZ), Huis (Inrichting), Tuin, Vijver, Hobby, Knutselen, et cetera.

3 Resultaten lenersegmenten (fictie volwassenen)

3.1 Inleiding

Het tweede deel van het onderzoek richtte zich op de vraag of er bepaalde typen leners te onderscheiden zijn die verschillen in de productgroepen die ze kiezen. Deze vraag was beperkt tot typen leners binnen fictie voor volwassenen.

Uit het vorige hoofdstuk blijkt dat fictie voor volwassenen opgedeeld kan worden in drie auteur categorieën en vier genre categorieën. Daarnaast is er een groep boeken van bekende auteurs als Maeve Binchy, Sidney Sheldon, Catherine Cookson and Jackie Collins die wisselt van categorie. Voor de analyse is daarom uitgegaan van acht productgroepen, inclusief een aparte categorie voor de bekende auteurs die wisselen van categorie.

Uit de analyse komen vier lenersegmenten naar voren, die elk ongeveer even groot zijn (twee van 20% en twee van 30% van de leners):

	Type 1	Type 2	Type 3	Type 4
Omvang (totaal = 100%)	19.7%	29.4%	19.2%	31.7%
Virginia Andrews	0.353	0.041	0.086	0.206
Baantjer	0.109	0.023	0.099	0.097
William Sarabande	0.081	0.012	0.031	0.035
Wisselende groep	0.843	0.025	0.143	0.241
Literair/populair	0.688	1.000	0.389	0.199
Detectives/thrillers	0.555	0.000	1.000	0.007
Romantische fictie buitenlandse auteurs	0.877	0.021	0.138	0.334
Romantische fictie Nederlandse auteurs	0.409	0.016	0.065	0.502

Tabel 1: Resultaten analyse voor fictie volwassenen

Het eerste segment scoort hoog op veel categorieën en lijkt een omnivoor op het gebied van fictie. Wel scoren de Wisselende groep en de categorie Romantische fictie van buitenlandse auteurs het hoogst. Het tweede segment daarentegen beperkt zich nadrukkelijk tot literaire fictie en algemeen populaire boeken. De invloed van “lezen voor de lijst” ligt voor de hand. Ook het derde segment van lezers van spannende fictie leent af en toe iets uit de categorie literair/populair. Het laatste segment richt zich vooral op romantische fictie. Zowel Virginia Andrews als de titels in de wisselende groep hebben een sterk romantisch karakter.

Samengevat zijn er kennelijk drie typen behoeften met voor elk type behoefte een lenerstype, plus een lenerstype dat alle drie de behoeften in fictie vindt:

- Spanning (detectives en thrillers);
- Inspanning (literair/lijstlezen);
- Ontspanning (romantiek).

3.2 Productgroepen fictie titels per type lener

Tot slot is binnen elk type lener nog gekeken naar hoe boeken worden gecombineerd tot productgroepen en sub-productgroepen, nu van de 250 meest geleende titels binnen segmenten. Deze analyse van meest geleende titels en groepering van deze titels blijkt een goed beeld te geven van de motivaties en beeld van het aanbod (zie volgende pagina's voor de afbeeldingen).

Het eerste segment (afbeelding 2.) leent weliswaar uit alle fictiecategorieën, maar de top 250 geleende boeken zijn vrijwel allemaal uit de categorie romantische fictie van buitenlandse auteurs. In tabel 1 is ook af te lezen dat deze groep het meeste leent uit deze categorie. Ook de groep van wisselende auteurs bevat veel titels die deels in deze categorie vallen. Naast Virginia Andrews (jeugdsentiment?) kent men een specifieke onderverdeling in de categorie romantiek:

- Lust; romantiek met expliciete details.
- 'Harde' romantiek; veel spanning, glamour en harde competitie
- 'Zachte' romantiek; Nederlandse en buitenlandse streekromans met veel sfeerbeelden
- (Vrouwelijke) thrillers; spannend, maar zonder geweld en met romantiek.

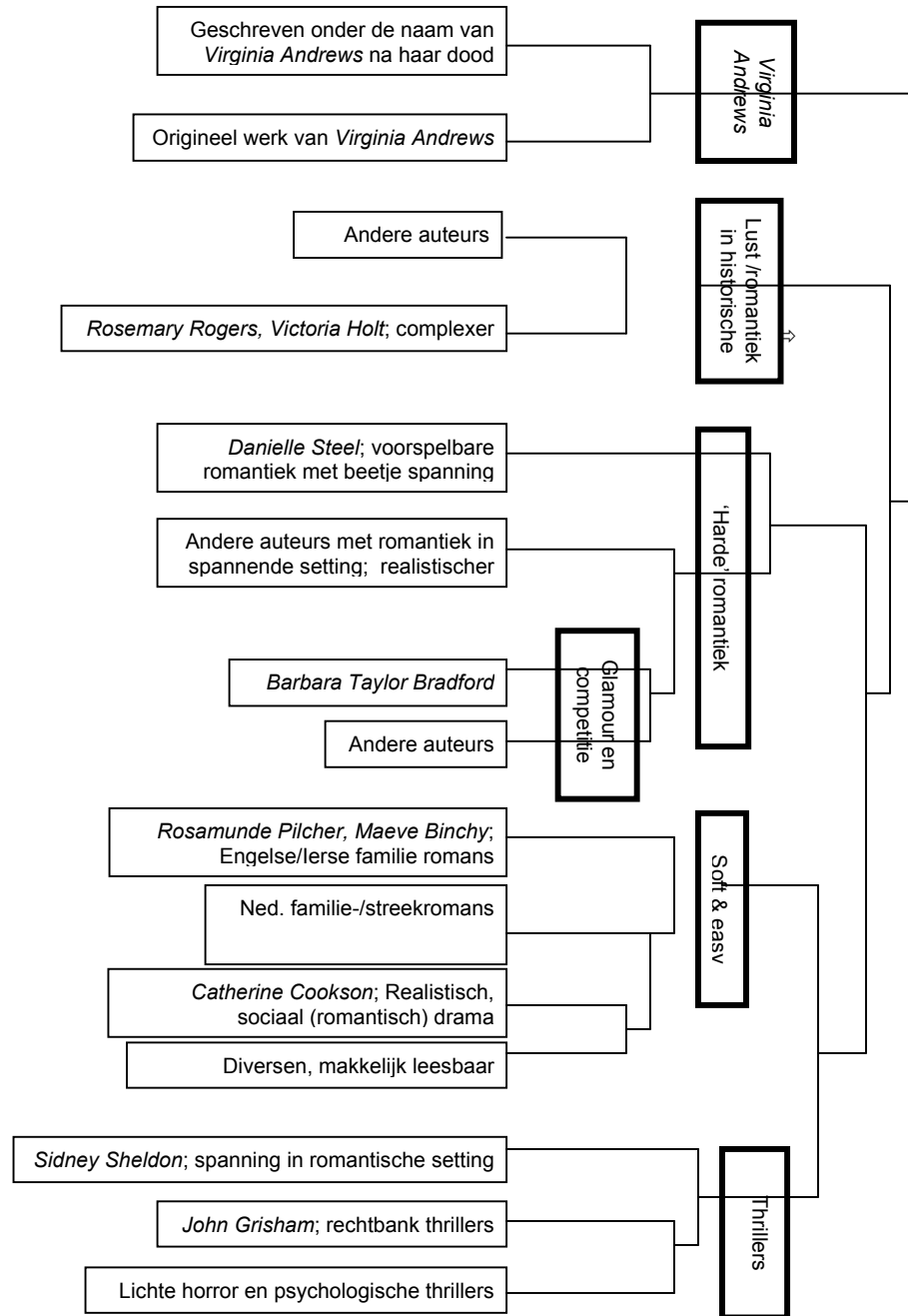
Het tweede segment van leners (afbeelding 3.) van literair/populaire fictie, maakt een duidelijk onderscheid in de hoofdcategorieën nieuw en klassiek. Daarin komt het karakter van literatuur als kunstvorm duidelijk tot uiting. De titels uit de categorie nieuw verschillen in het al dan niet gender-specifieke karakter en de nieuwheid van de publicatie; er zijn verschillende clusters van boeken die rond dezelfde tijd zijn verschenen. Een aparte categorie wordt gevormd door auteurs als Renate Dorrestein, Leon de Winter, Boudewijn Buch en Adriaan van Dis; alle vier auteurs die uitgebreid in de publiciteit zijn geweest wegens ziekte, eigen tv-programma of vermeend plagiaat.

De klassieke groep titels zijn vermoedelijk met name geleend door scholieren; het zijn standaard werken om op de leeslijst te zetten, zowel qua literair-historisch belang als qua (beperkte) omvang van het aantal pagina's. Daarnaast is er een aparte categorie 'lezen voor de lol' met boeken die redelijk makkelijk zijn.

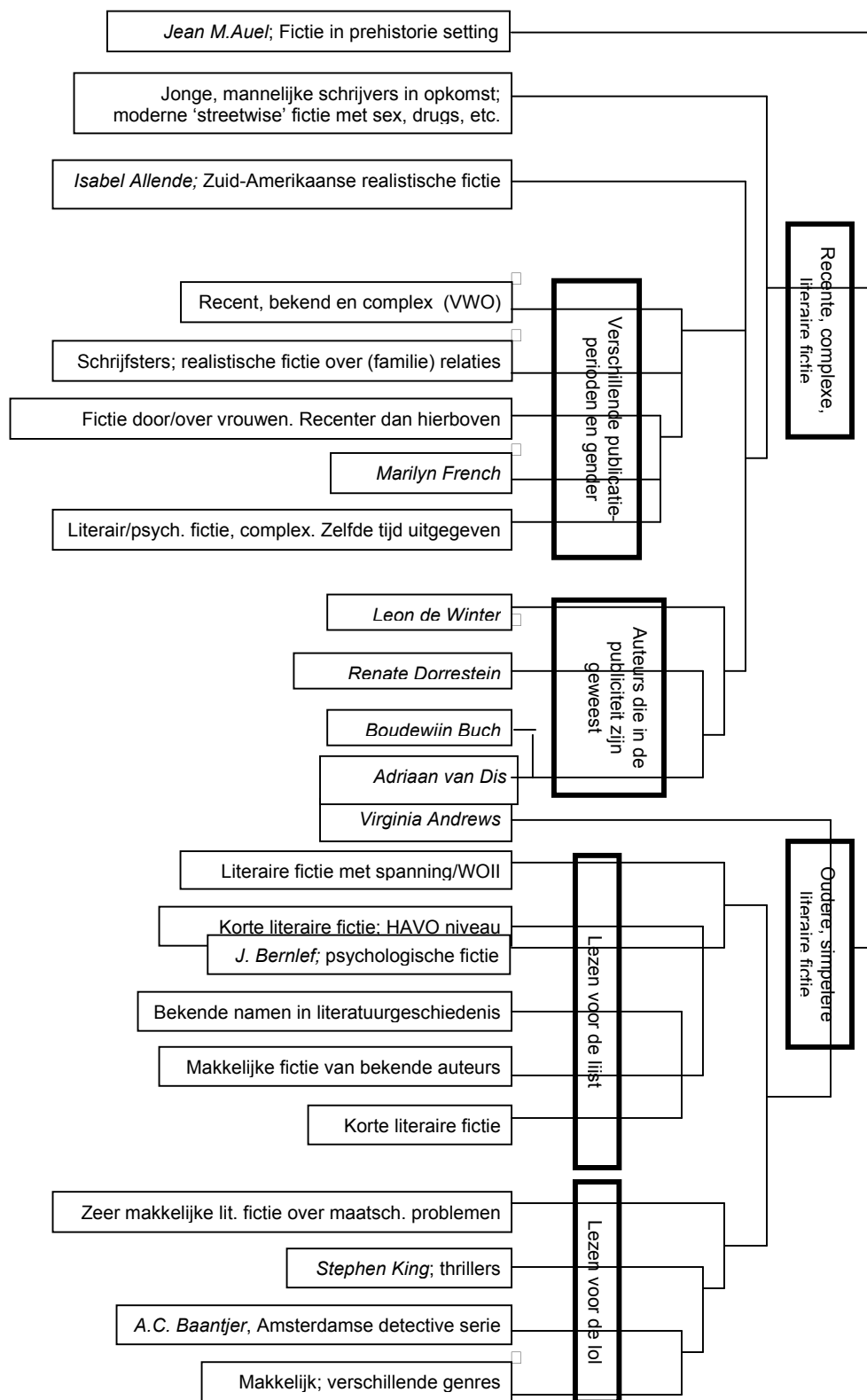
Het derde segment van spannende titels (afbeelding 4.) kent allereerst een voor de hand liggend onderscheid in detectives en thrillers. Binnen detectives zijn verder nog specifieke sub genres naar type hoofdpersoon, stijl, omgeving en nationaliteit. Binnen de categorie thrillers zijn zowel specifieke sub genres te onderscheiden (actiethrillers en medische thrillers) als twee algemene groepen titels die lijken te verschillen in hun meer 'vrouwelijke' of 'mannelijke' karakter.

Het vierde segment (afbeelding 5.) scoort hoog op romantische fictie van Nederlandse auteurs en maakt hierin een duidelijk onderscheid naar de mate waarin maatschappelijke problemen aan de orde komen en de mate waarin de bijbel als expliciet kader wordt genoemd. De categorie streekromans blijft hier beperkt tot de schrijfsters Gerda van Wageningen en Henny Thijssing-Boer. De overige streekromans staan tussen titels in andere clusters. Van Wageningen en Thijssing-Boer onderscheiden zich van de andere streekromans in de hier onderzochte titels doordat zij consequent over de zelfde streek schrijven (Zeeland, respectievelijk Groningen). Wellicht dat het genre streekroman voor een lezer pas betekenis heeft, wanneer het gaat om een herkenbare omgeving. Een landelijke setting van het plot en boeren als hoofdpersonen blijken geen onderscheidend criterium voor leners te zijn.

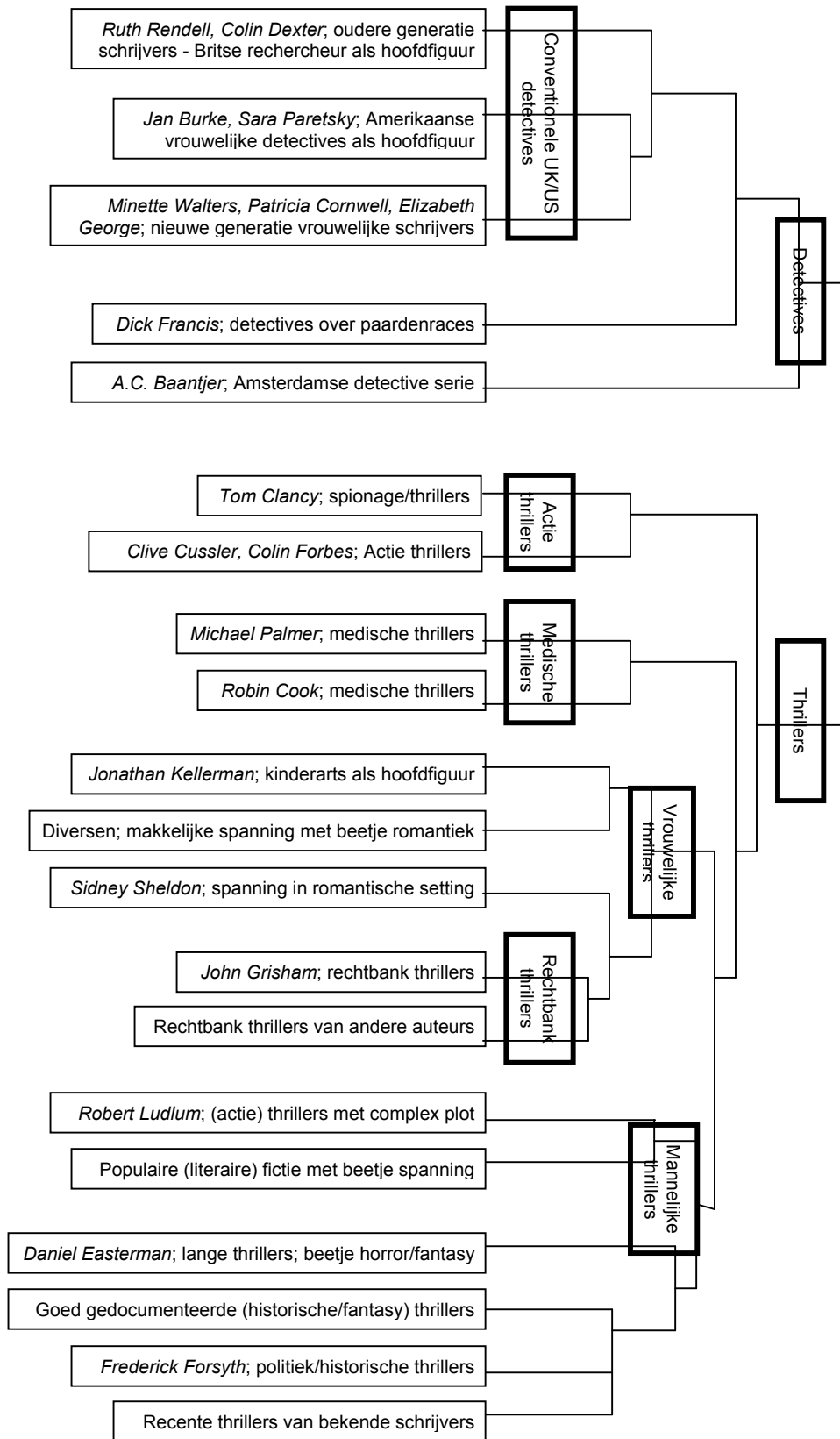
Afbeelding 2: Lener type I (Omnivoor, maar m.n. Amerikaanse romantische fictie)



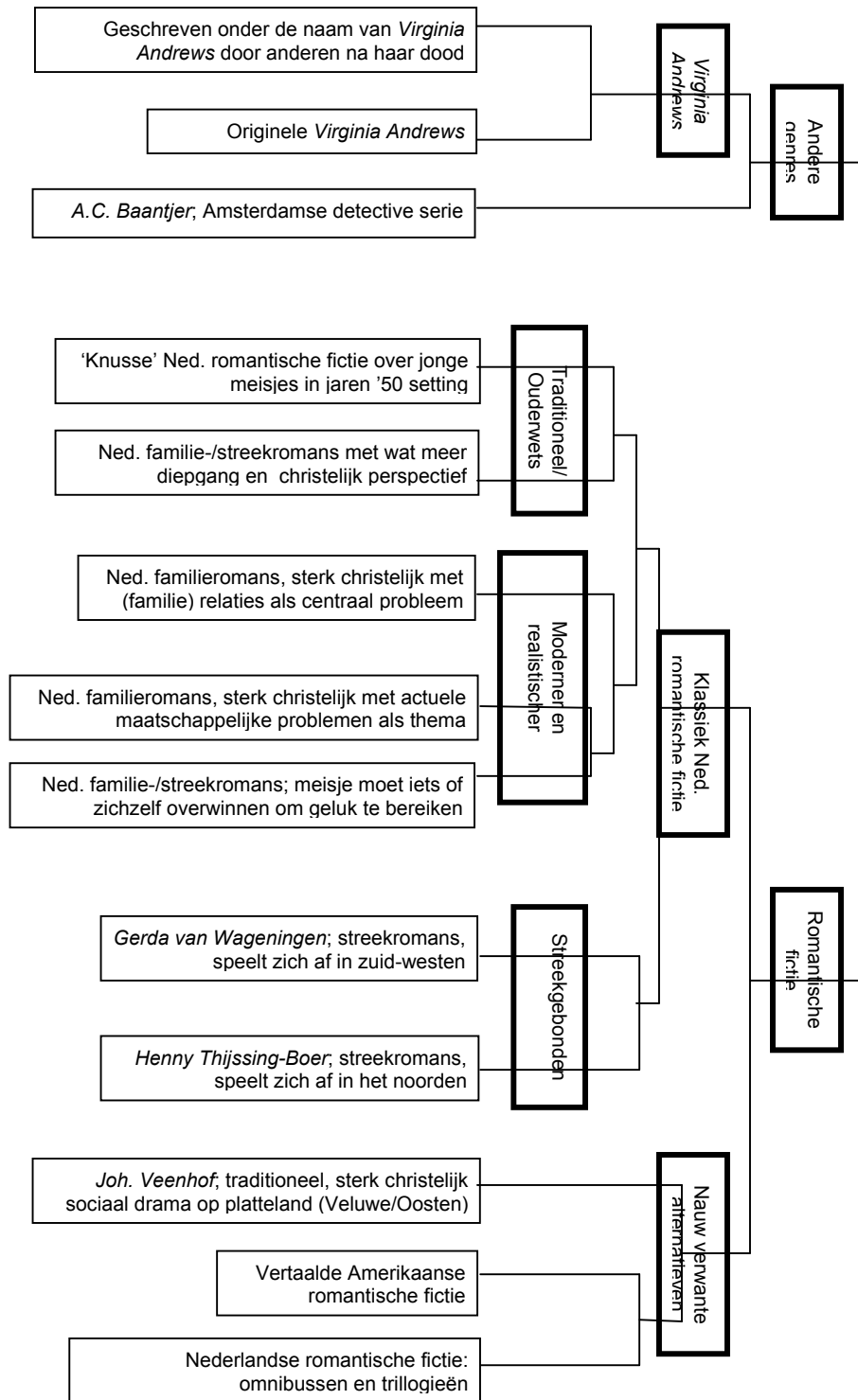
Afbeelding 3: Lener type II (m.n. literaire fictie)



Afbeelding 4: Lener type III (m.n. detectives & thrillers)



Afbeelding 5: Lener type IV (m.n. Nederlandse romantische fictie)



4 Conclusies en aanbevelingen

4.1 Conclusies

Conclusies t.a.v. de productgroepen

De eerste onderzoeksvraag luidde:

Wat voor indeling in productgroepen komt het meest overeen met de combinaties van boeken die leners kiezen en in hoeverre wijkt deze af van de door de bibliotheek gehanteerde indeling?

Voor *fictie volwassenen* blijken er – naast drie auteur categorieën - vier duidelijke genre categorieën te bestaan. Ook bij de overige boeken zijn categorieën te onderscheiden. Wel is de categorie-indeling bij *non-fictie* voor zowel volwassenen als kinderen minder duidelijk; er is sprake van een redelijk grote restcategorie. Hiervoor zijn twee mogelijke verklaringen gegeven: het beperkte aantal uitleningen in verhouding tot het aantal boeken binnen non-fictie en de snellere behoeftebevrediging van deze categorie.

De eerste resultaten laten zien dat de lener vaak een andere mening over een indeling in productgroepen heeft dan een bibliotheek in het algemeen of hier de PBC Noord-Brabant in het bijzonder. Dit geldt voor fictie en non-fictie en voor volwassenen en kinderen.

Conclusies t.a.v. typen leners

De tweede onderzoeksvraag luidde:

Welke verschillende groepen leners zijn te onderscheiden op basis van de geleende categorieën boeken?

Deze vraag is beantwoord voor de groep leners van fictie voor volwassenen. Deze analyse heeft vier verschillende typen opgeleverd. Bij elk van de typen scoort één van de vier genre categorieën uit de eerste clusteranalyse het hoogst. Verder verschillen groepen vooral in de mate waarin ze ook andere genres lenen. Zo leent het eerste type aanzienlijk vaker uit een andere categorie dan de andere typen.

Waar de resultaten van de eerste onderzoeksvraag laat zien dat de drie behoeften spanning, romantiek en cognitieve stimulans de belangrijkste motieven zijn voor keuzegedrag, toont de analyse per segment aan dat leners deze emoties bij voorkeur beleven binnen specifieke, herkenbare kaders. Sub genres verschillen dan ook in hun specifieke setting van het plot (land of werkomgeving), actualiteit, genderspecifieke elementen of de rol van het geloof.

Conclusies t.a.v. de methode

Een indeling van typen leners en productgroepen op basis van behoeften behoren tot het hart van de marketing. Inzicht in de twee onderdelen van de marktsituatie is dan ook essentieel voor een meer klantgerichte opstelling van bibliotheken. Uit de analyse blijkt dat

uitleendata een belangrijke bijdrage kunnen leveren aan het efficiënt en doeltreffend in kaart brengen van deze onderdelen.

Deze methode heeft wel twee belangrijke lacunes:

- Het raadplegen van informatiebronnen – ook een belangrijke functie van een bibliotheek – blijft in deze methode buiten beschouwing. Zeker gezien de toenemende digitalisering van media kunnen uitleengegevens slechts een beperkt beeld geven van de marktbehoefte. Naast gedrukte non-fictie, waarvan uitlening wel wordt geregistreerd, is bijvoorbeeld het internet in toenemende mate een alternatief. Het gebruik van deze informatiebron wordt tot nu toe echter niet geregistreerd door de bibliotheken. Indien bibliotheken ook structureel informatie gaan verzamelen over het surfgedrag van hun klanten, al dan niet gekoppeld aan lenersnummer, kan de methode echter juist helpen bij het vormgeven van de rol van informatiemakelaar.
- Het analyseren van bestaande leners zegt weinig over potentiële klanten onder de niet-gebruikers. Hier is marktonderzoek buiten de bibliotheek, door middel van enquêtes of vraaggesprekken, meer op zijn plaats.

De lacunes in acht genomen, is de hier gebruikte methode een goede manier om een belangrijk deel van het PMC model efficiënt in te vullen. Tellingen en enquêtes zijn dan alleen nog maar nodig als aanvulling. Daarnaast zijn de gebruikte categorieën en segmenten gebaseerd op daadwerkelijk keuzegedrag in plaats van de a priori gedefinieerde categorieën uit het PMC-model.

4.2 Aanbevelingen voor verder onderzoek

Gezien de resultaten lijkt het zonder meer de moeite waard om:

- de tweede onderzoeksvraag ook uit te voeren voor bijvoorbeeld kinderliteratuur. De clusterresultaten van de eerste onderzoeksvraag geven aan dat kinderen voor fictie een andere indeling hanteren dan volwassenen. Naast moeilijkheidsgraad lijken kinderen te kiezen op specifieke thema's uit hun belevingswereld als school, liefde, pesten, et cetera.
- het onderzoek te herhalen met bestanden van één of meerdere bibliotheken uit de Randstad. Hoewel het type kleine bibliotheek dat onder beheer van de PBC Noord-Brabant valt kenmerkend is voor een groot deel van alle bibliotheken in Nederland, mag verwacht worden dat bibliotheken in de meer verstedelijkte gebieden ook andere segmenten trekken en wellicht een andere clusterindeling van boeken vertonen omdat zij een groter aanbod hebben.

Bijlage 1: Methode van onderzoek

1 De onderzoeksdata

De onderzoeksdata zijn gebaseerd op zeven uitleenbestanden van vijf bibliotheken van de PBC Noord-Brabant:

Bibliotheek ¹	Periode	Aantal uitleningen
Bibliotheek 1	09-12-97 t/m 18-05-99	356.948
Bibliotheek 2	27-11-95 t/m 17-05-97	409.514
Bibliotheek 2	03-06-97 t/m 28-12-98	408.535
Bibliotheek 3	20-12-97 t/m 28-04-99	312.838
Bibliotheek 4	10-09-96 t/m 17-02-97	166.075
Bibliotheek 5	12-12-96 t/m 19-11-97	274.036
Bibliotheek 5	21-01-98 t/m 04-11-98	279.293

Tabel 2: Overzicht van gebruikte uitleenbestanden

Deze uitleenbestanden bestaan uit de volgende velden:

- lenersnummer²;
- titelnummer en objectnummer;
- datum en tijdstip uitlening;
- geslacht en geboortedatum lener;
- type lener (particulier of organisatie).

2 Bewerking van het aangeleverd materiaal

De bestanden waren soms beschikbaar in ASCII formaat, soms in SPSS formaat. Beide formaten zijn geïmporteerd in MS Access voor verdere bewerkingen.

De uitleengegevens zijn vervolgens gecontroleerd op inconsistenties. Bij het opschonen van deze gegevens zijn de volgende regels gehanteerd:

- Het type lener moet 'particulier' zijn, zodat bedrijven en instellingen van de analyses uitgesloten zijn;
- Lenersnummers waarvan verschillende geboortedata zijn opgenomen zijn verwijderd (233 leners over alle bestanden samen);
- Het titelnummer moet in het titelbestand van Biblion voorkomen, zodat de titel en auteur te achterhalen zijn. Materiaal dat door de betrokken bibliotheken bij andere organisaties Biblion of de PBC Noord-Brabant is aangeschaft (met name andere media dan boeken) is daardoor buiten het onderzoek gebleven.

¹ Op verzoek van de PBC Noord-Brabant worden namen van de betrokken bibliotheken niet vermeld in rapportages.

² Namen en adressen van leners worden nooit geregistreerd in de verzamelde historische transactiedata uit privacy overwegingen.

3 Analyse van het bewerkte materiaal

Vraag 1: Productgroepen boektitels

Voor het zoeken naar een categorie indeling is gekeken naar de mate waarin titels door leners worden gecombineerd. Hiertoe zijn de bewerkte gegevens ingelezen in SPSS voor een hiërarchische clusteranalyse op de 250 of 500 meest gelezen boeken. Als afstandsmaat is daarbij Phi-kwadraat gebruikt, zodat minder populaire boeken even zwaar mee tellen als meer populaire boeken. Deze analyse levert een boomstructuur op als grafische weergave van het combinatiepatroon van de leners, waarbij vaak gecombineerde boeken bij elkaar staan in groepen. Voorafgaand aan elke clusteranalyse is elk bestand willekeurig in tweeën gesplitst, zodat er steeds twee boomstructuren worden gegenereerd per bestand. Deze uitkomsten zijn onderling vergeleken op hun consistentie met behulp van de Rand Index.

Alle interpretaties van de resultaten van clustering zijn ter toetsing voorgelegd aan een panel van experts op het gebied van fictie voor volwassenen, bestaande uit drie bibliothecarissen en één onderzoeker van de PBC Noord-Brabant, een bibliothecaris van de PBC Utrecht, drie uitgevers, tien recensenten van Biblion, een docent Nederlands van een middelbare school en een bijzonder hoogleraar leesbevordering. De interpretaties van deze panelleden vertoonden een hoge mate van overeenkomst.

Vraag 2: Typen leners

De boektitels in de categorie fictie volwassenen zijn gecodeerd volgens de categorie indeling die uit vraag 1 naar voren is gekomen. Vervolgens is een matrix gemaakt van leners versus (nieuwe) categorie indeling. Deze matrix is ingelezen in het programma Panmark voor een latente klasse analyse. Een grafiek van AIC en BIC gaf een duidelijke knik te zien bij een oplossing van vier klassen.

4 Supervisie methodologie

De methodologie van het onderzoek is ontwikkeld onder supervisie van en in samenwerking met prof. dr. M. Wedel, hoogleraar Marktkunde aan de Faculteit der Economie, Rijksuniversiteit Groningen.

Bijlage 2: Adressen

Stichting Lezen

Anne-Mariken Raukema
Stichting Lezen
Oxford House
Nieuwezijds Voorburgwal 328G
1012 RW AMSTERDAM
t: 020 – 6230566
e: amraukema@lezen.nl
w : www.lezen.nl

Provinciale Bibliotheek Centrale Noord-Brabant

Marian Rombouts, adviseur Rationeel Collectiebeleid
of Cedric Stalpers, onderzoeksmedewerker PBC.
Postbus 90114
5000 LA TILBURG
t : 013 – 46 56 700
e: m.rombouts@pbcnb.nl of c.stalpers@pbcnb.nl
w: www.pbcnb.nl

Vrije Universiteit

Jaap Boter
Faculteit der Economische Wetenschappen en Bedrijfswetenschappen
De Boelelaan 1105
1081 HV AMSTERDAM
t: 020 – 444 6003
e: jboter@feweb.vu.nl
w : www.feweb.vu.nl