

De waarde van de openbare bibliotheek

Meer publieke waarde creëren door impact assessment

OCLC Contactdagen
5 oktober 2021

Frank Huysmans

hgl. Information Society | Universiteit van Amsterdam

WareKennis onderzoek & advies | Den Haag



UNIVERSITY OF AMSTERDAM



impact

vraag vanuit politiek/subsidiegever: laat zien
wat je impact is

- gebruiksstatistieken (uitleningen, bezoeken, etc.)
- klanttevredenheidsonderzoek
- return on investment (ROI) / social ROI
- impactmeting

impact

“[T]here is increasing pressure for a library to be able to **articulate the tangible and intangible value** of the library to interested stakeholders such as **funding decision makers, library board members,** and the **community at-large.**”

“One of the ironies of funding in the public sector is that the library often **takes a disproportionate budget hit,** as compared to other departments, just when **the economic downturn prompts an increase in demand** for library services.”

J.R. Matthews (2011), [What's the Return on ROI? The Benefits and Challenges of Calculating Your Library's Return on Investment](#). *Library Leadership & Management*, 25 (1), p. 1.

impact

SCP-onderzoek *De openbare bibliotheek tien jaar van nu*

(Huysmans & Hillebrink 2008)

teruggang in gebruik bibliotheek sinds jaren 1990 veroorzaakt door externe factoren waarop de bibliotheeksector weinig tot geen invloed heeft

- daling in vrijetijdsbesteding aan lezen onder jongere generaties
- sterke toename van het informatie- en entertainmentaanbod op het web

en sindsdien

- sociale media als Facebook, Instagram, TikTok, Twitter
- streaming videoplatforms als Netflix en Videoland
- daling in leesvaardigheid onder Nederlandse jongeren (PISA-studie)

impact

Terugloop subsidies aan openbare bibliotheken in afgelopen decennium: 11% zonder, 19% met correctie voor inflatie

- gevolg van wereldwijde economische recessie
- minder belastinginkomsten bij het Rijk
- vertaalde zich in minder geld in het Gemeentefonds

Daar had een offensief met return-on-investment-studies niet veel aan kunnen veranderen.

impactonderzoek heeft dus geen zin?

Op lokaal niveau kan het zeker helpen als de gemeenteambtenaar, wethouder of de gemeenteraad erom vraagt

Twee soorten impactonderzoek

1. *extern*: verantwoording besteding middelen aan subsidiegever en gebruikers (de 'community')
2. *intern*: inzicht in wat je als bibliotheekorganisatie met je verschillende soorten dienstverlening bereikt -> leervermogen vergroten -> continu werken aan verbetering van producten, processen en diensten

Advies

1. uitbesteden aan gespecialiseerd onderzoeksbureau
2. zelf doen m.b.v. instrumenten KB -> inbedden in je managementcyclus -> lerende organisatie

alleen... wat is 'impact'?

ISO 16439 (2014): spraakverwarring alom

- benefit (*ervaren vs. feitelijk*)
- impact (*individueel vs. sociaal*)
- outcome (vs. output)
- performance
- value / public value
- return on investment (ROI)
- social ROI (*economisch vs. sociaal*)

alleen... wat is 'impact'?

ISO 16439 (2014): dimensies

Effect van een product/dienst van de bibliotheek kan zijn

positief of negatief

bedoeld of onbedoeld

direct of op lange termijn

vooraf vastgesteld or naderhand vastgesteld

tastbaar or immaterieel

feitelijk or potentieel

maatschappelijke opgaven

Bibliotheekconvenant + Netwerkagenda

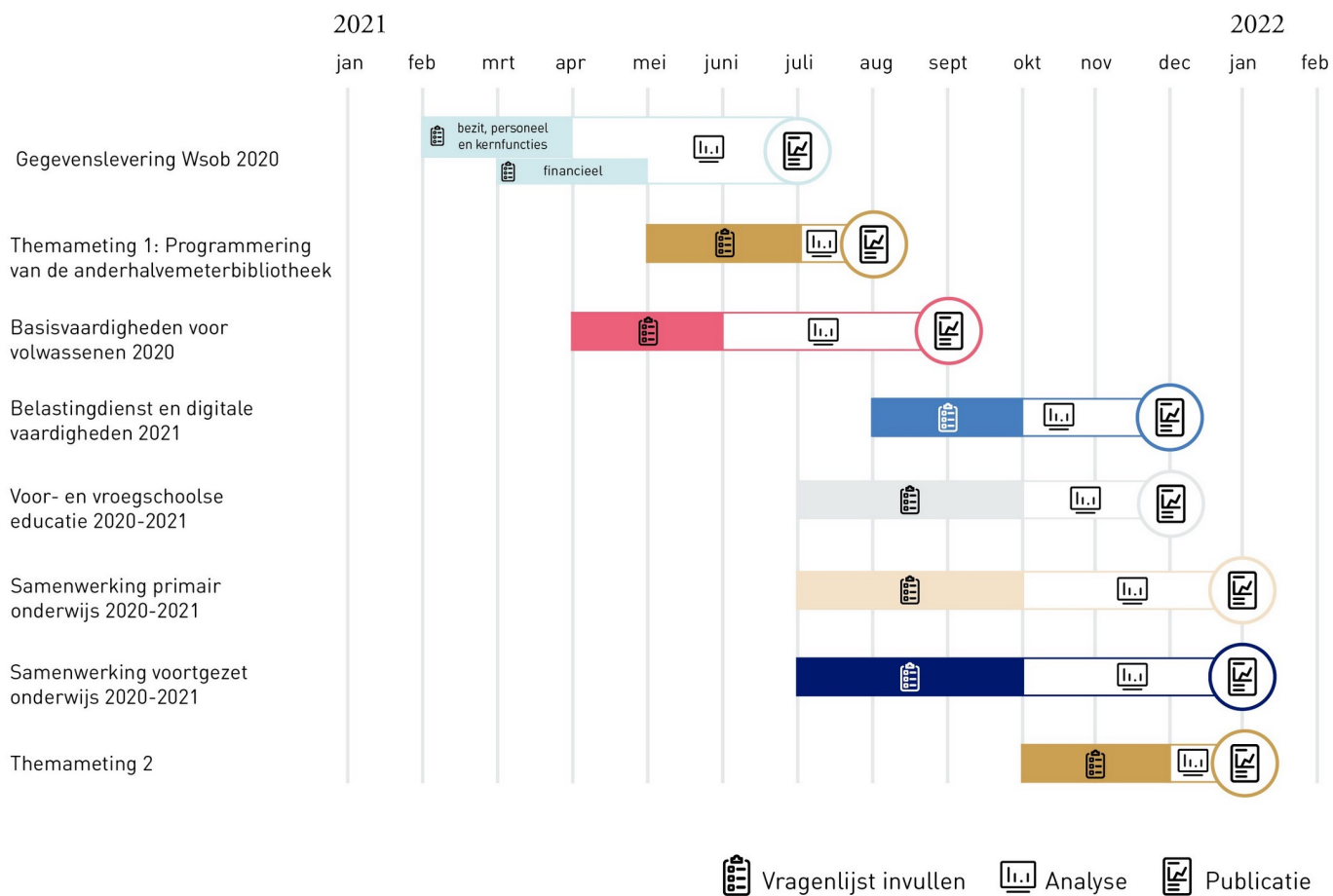
- geletterdheid, leesvaardigheid en -plezier
- (digitale) participatie
- een leven lang ontwikkelen

Bibliotheek- en ImpactMonitor (KB)

BibliotheekMonitor herhaald onderzoek onder *bibliotheekorganisaties en POI's* door afdeling onderzoek KB

ImpactMonitor herhaald onderzoek onder *bibliotheekgebruikers* door bibliotheken (i.s.m. POI's)

BibliotheekMonitor



Bron illustratie: [Koninklijke Bibliotheek](#), screenshot van website Bibliotheekinzicht [\[link\]](#), 27 september 2021.

ImpactMonitor

Hoe werkt het?

Stap 1

Selecteer een cursus

Als je inlogt, kom je in de beheerportal. Hier kun je aangeven van welke cursus je de effecten wilt meten. Je kunt het hele jaar door onderzoek doen naar verschillende cursussen en cursusrondes.

Stap 2

Leg de vragenlijst voor

In de portal kun je cursisten toevoegen. Middels een weblink of PDF kun je aan hen de vragenlijst voorleggen. Dat kan digitaal, maar ook in print. Met de vragenlijst wordt gemeten hoe bezoekers de cursus of activiteit hebben ervaren en beoordelen.

Stap 3

Bekijk de resultaten

Via het rapportagedashboard heb je toegang tot de onderzoeksresultaten van je eigen bibliotheek. Hier kun je zien hoe de bibliotheek scoort. Je kunt de resultaten uitsplitsen naar locatie, meting en meetjaar. Ook kun je ze vergelijken met het landelijke gemiddelde.

Vragenlijsten



De Impactmonitor bevat verschillende modules die bibliotheken kunnen inzetten bij het meten van de effecten van cursussen en taalactiviteiten in de bibliotheek. De eerste drie modules bestaan uit een voor- en een nameting. Bij de module Taal wordt alleen gebruik gemaakt van een (korte) nameting. Je vindt de vragenlijsten hieronder.

- > [Computer & internet](#)
- > [Social media](#)
- > [E-overheid](#)
- > [De Nederlandse taal](#)

Bibliotheek- en ImpactMonitor

BibliotheekMonitor voor externe verantwoording aan subsidiegevers en samenleving

ImpactMonitor voor interne evaluatie en verbeteren van speciale programma's en diensten, zoals cursussen

data van **beide** bruikbaar voor benchmarking / lerende organisatie



e: frank@warekennis.nl
w: <https://warekennis.nl/>



Deze presentatie (m.u.v. screenshots KB op dia's 11 en 12) © 2021 [Frank Huysmans | WareKennis](#), Den Haag.
Ongewijzigd kopiëren en delen toegestaan met naamsvermelding onder [CC BY-ND 4.0 – licentie](#).