

Datageïnformeerd werken in openbare bibliotheken

In de steeds meer gedigitaliseerde wereld van vandaag worden data het nieuwe goud genoemd. De hoeveelheid data waar organisaties over beschikken neemt toe, evenals de tools en technieken om deze data om te zetten in klantinzichten en betere besluiten. Maar het gebruik ervan is complex, vraagt om een andere *mindset* en behoeft nieuwe competenties. Waar staan bibliotheken in hun ‘datavolwassenheid’?

Tekst: Marjolein Oomes, kennisadviseur bij de Koninklijke Bibliotheek

Foto: Shutterstock

Werken met data

In hun besluitvormingsproces willen en kunnen organisaties in toenemende mate een beroep doen op data en inzichten. Ook in de bibliotheeksector groeit het besef dat de verzameling en analyse van data kan helpen om slimme keuzes te maken en complexe vragen met feiten te beantwoorden. Feiten en cijfers leiden tot betere beleidskeuzes en prestaties dan onderbuikgevoel en intuïtie. Een veel gehoorde term binnen deze context is ‘datagedreven’ werken: het verzamelen en analyseren van feiten (data) en vertalen van die feiten naar bruikbare inzichten en geïnformeerde besluiten met een zo hoog mogelijke waarde voor de organisatie en de samenleving.

Het verhaal achter de cijfers

Niet iedereen is van mening dat feiten, cijfers of ‘harde data’ ten grondslag moeten liggen aan elk besluit. Bij het nemen van goede beslissingen spelen immers ook andere – meer kwalitatieve – factoren een rol, zoals eerdere ervaringen, expertise, intuïtie en beoordelingsvermogen. Dat kwalitatieve inzicht – noem het ‘het verhaal achter de cijfers’ – kan ertoe leiden dat besluiten worden genomen die tegen de data ingaan. Ook in de bibliotheeksector is de behoefte groot om (juist) dit verhaal mee te nemen in de overwegingen. De term datageïnformeerd werken, die uitgaat van de combinatie van kwantitatieve en kwalitatieve elementen, is in de bibliotheeksector dan ook beter op zijn plek dan datagedreven werken.

Datavolwassenheid

De mate waarin het werken met data is doordrongen in de strategie, processen en werkwijzen verschilt per organisatie. In de wetenschappelijke literatuur wordt in dit verband ook wel gesproken van ‘datavolwassenheid’. Deze term duidt op de groei die organisaties kunnen doormaken van een staat waarin het werken met data een incidentele of ondersteunende bezigheid is, naar een staat waarin het als kernactiviteit bepalend is geworden voor de dienstverlening en de bedrijfsvoering. Die groei kan doorgemaakt worden bij verschillende elementen. We bespreken er enkele om te kijken waar Nederlandse bibliotheken zich ongeveer bevinden op de ladder van datavolwassenheid. Daarbij baseren we ons op onderzoek onder 88 bibliotheekdirecteuren¹ dat is uitgevoerd in het eerste kwartaal van 2020 (KB, 2020).

Strategie

Uit het onderzoek blijkt dat datageïnformeerd werken nog niet op grote schaal is ingebed in de strategie van bibliotheken. Hoewel een grote groep de verzameling en het gebruik van data t.b.v. organisatiebeslissingen belangrijk vindt (72 %), heeft een veel kleinere groep (38 %) op dit onderwerp ook echt een strategie. Ook bij de verwezenlijking van eventuele ambities is groei mogelijk. Hoewel in 63 % van de bibliotheken het gebruik van data als expliciete taak is bestempeld, heeft slechts 16 % ook voldoende tijd en capaciteit om die taak te vervullen. Bovendien is het vaak slechts een enkeling die of een klein groepje dat zich met het onderwerp bezighoudt en gebeurt dat veelal versnipperd door de organisatie. Hierdoor is er weinig



overzicht over het totaal. Dat is jammer, want juist een integrale en collectieve aanpak zorgt ervoor dat interessante inzichten op de juiste plek belanden.

Datahuishouding

Een goede 'datahuishouding' is een belangrijke vereiste om ambities rondom datageïnformeerd werken ook werkelijk te kunnen verwezenlijken. Dit houdt in dat er datasets zijn van voldoende kwaliteit, en tools en technieken om data te verzamelen, koppelen, analyseren en rapporteren. Op dit aspect is het beeld verdeeld. Volgens 40 % van de directeuren heeft de organisatie voldoende datasets ter beschikking om organisatiebeslissingen op te baseren. Meer dan een kwart (27 %) is het daar niet mee eens. Interne databronnen die veel worden geraadpleegd zijn het uitleensysteem en bezoekerstellers. Wat opvalt, is dat ook landelijke voorzieningen voor (bibliotheek)onderzoek en cijfermatige informatie veel worden gebruikt.

Benutting van (inzicht uit) data

De meeste bibliotheken houden zich structureel of met enige regelmaat bezig met de verzameling van data. Maar leidt dit ook tot inzicht en beter geïnformeerde besluiten? Hoewel een vrij grote groep zegt dat beslissingen in de eigen organisatie worden onderbouwd met data (61 %), lijkt dit nog lang niet voor alle beslissingen te gelden. Slechts bij een kleine groep (14 %) is al sprake van een ingebed proces van analyseren en leren op basis van data. Bij de rest resulteert dataverzameling soms of bijna

nooit in analyse en nieuw inzicht. Veel van de data die worden verzameld, lijken dus niet of amper te worden gebruikt.

Meer uit data halen

Het algemene beeld is dat bibliotheken zich bewust zijn van de mogelijkheden van data en ook vrij regelmatig data verzamelen, maar dat zij nog lang niet zijn ingericht om écht datageïnformeerd te werken. Veel mogelijkheden voor het opdoen en toepassen van inzicht uit data blijven onbenut. Dat is ook niet verrassend, want het inrichten van een datageïnformeerde organisatie vraagt het nodige. Bijna drie kwart van de bibliotheekdirecteuren in het dataonderzoek geeft dan ook aan wel wat ondersteuning bij dit onderwerp te kunnen gebruiken. Om aan die behoefte tegemoet te komen, is de KB in maart gestart met het project 'Haal meer uit Data'. Samen met bibliotheken en POI's wordt in dit project gewerkt aan een handleiding voor bibliotheken om de eerste stappen te zetten naar meer datageïnformeerd werken. De inzichten en output uit dit project worden beschikbaar gemaakt voor alle bibliotheken die verder willen groeien naar datavolwassenheid.²

Noten

¹ Let op: vermoedelijk zijn dit directeuren met een bovengemiddelde belangstelling voor (werken met) data.

² Informatie over het project is vanaf juli te vinden op de nieuwe KB-website speciaal voor het openbare bibliotheekwerk: Bibliotheeknetwerk.nl/onderzoek.