

Wat maakt een bibliotheek tot de beste?

Sinds 2009 brengen een vakjury en het publiek jaarlijks hun stem uit voor de Beste Bibliotheek van Nederland, maar wat maakt een bibliotheek volgens de KB- tot de beste van het land? En wat als jouw bibliotheek niet tot een van de vijf genomineerden behoort? Hoe kun je dan aan jouw gemeente, inwoners en partners laten zien dat je de beste op jouw werkgebied bent? In deze editie van de rubriek van Bibliotheekinzicht loodsen we je langs een aantal databronnen waarmee je dat verhaal kunt vertellen en onderbouwen.

TEKST: ANNEMIEK VAN DE BURGT, ADVISEUR ONDERZOEK EN KENNISDE-
LING BIJ DE KONINKLIJKE BIBLIOTHEEK (KB) • ILLUSTRATIE: SHUTTERSTOCK

Het gebouw, het aanbod, de service, samenwerkingen en de maatschappelijke waarde van de bibliotheek spelen een belangrijke rol in het oordeel van de vakjury. Stuk voor stuk waarden die een jury kan onderbouwen met data: van faciliteiten tot bezoekers, van collectie tot activiteiten en van partners tot doelgroepen. En ook de waardering van het publiek is terug te vinden in de statistieken. De aantallen leden, uitleningen, bezoekers en deelnemers vormen daarvoor al jaren het startpunt, waarop onderzoek naar klanttevredenheid, beleving en impact een mooie aanvulling vormt.

Gebouw en inrichting

Met dbieb in Leeuwarden, Stadkamer in Zwolle en School 7 in Den Helder als de drie winnaars in 2019 kun je er niet omheen. Een bijzondere locatie, een multifunctioneel gebouw en een moderne inrichting maken de bibliotheek tot een aantrekkelijke, inspirerende plek om te lezen, leren, werken en ontmoeten. Aantrekkingskracht en inspiratie zijn lastig te kwantificeren, maar de invulling van het gebouw, faciliteiten, functionaliteit en plek in de samenleving kun je wel degelijk in data uitdrukken. Zo worden in het kader van de Gegevenslevering Wsob (Wet stelsel openbare bibliotheekvoorzieningen) data verzameld over het aantal en type bibliotheeklocaties per bibliotheekorganisatie, het aantal multifunctionele gebouwen en organisaties, en de gemiddelde afstand tussen inwoner en bibliotheek. In het dossier Bibliotheekstatistiek 2019¹ op Bibliotheekinzicht.nl zijn de meest recente statistieken op landelijk niveau terug te vinden. Het bijbehorende dashboard, de infographics en de ruwe data bieden ook op provinciaal en lokaal niveau inzicht in de statistieken voor jouw bibliotheek en provincie.

Diensten en producten

De verkiezing van de Beste Bibliotheek van Nederland beoogt de bibliotheek te onderscheiden die optimaal invulling geeft aan de kernfuncties uit de Wsob. 'Optimaal' kan hier op meerdere manieren ingevuld worden: van een brede, diverse dienstverlening rondom alle vijf kernfuncties tot een gerichte, lokale aanpak waarbij de invulling van de kernfuncties is afgestemd op de inwoners in het werkgebied van de bibliotheek. Dat de meningen over dergelijke vergelijkingen en verschillen uiteenlopen, bleek onlangs weer tijdens een bijeenkomst van het project Haal meer uit data², waarin de KB samen met bibliotheken en POI's werkt aan een handleiding om de eerste stappen te zetten richting data-geïnformeerd werken. Enerzijds is er een grote behoefte aan vergelijking met andere bibliotheken; anderzijds wordt deze vorm van benchmarken vaak gezien als het vergelijken van appels met peren. Met ruim 140 bibliotheekorganisaties in Nederland zijn er geen twee exact hetzelfde, in dienstverlening noch in doelgroep. Maar door je stakeholders meer te vertellen over de diensten en producten die specifiek zijn afgestemd op de inwoners van jouw werkgebied en die te vergelijken met andere landelijke, provinciale of lokale data, plaats je de cijfers voor hen in een breder perspectief. De Bibliotheekmonitor³ kan hierbij helpen: met rapportages, dashboards en infographics brengt dit instrument op alle drie niveaus in kaart hoe bibliotheken hun maatschappelijke functie invullen en hoe het niveau van hun dienstverlening zich in de loop der tijd heeft ontwikkeld.

Service en publiek

Om het verhaal over je dienstverlening compleet te maken, wil je niet alleen toelichten wat je doet, maar ook voor wie je dat doet. Hoe ziet het publiek van de bibliotheek eruit? Hoe bedienen deze diverse groep? Hoe beleven de bezoekers de bibliotheek? En zijn zij tevreden? Op landelijk niveau biedt het consumentenonderzoek van Stichting Marktonderzoek Boekenvak⁴ inzicht in de samenstelling en het gedrag van het publiek dat boeken leest, leent en koopt. Tools als Whize⁵ (voorheen Mosaic), Waarstaatjegemeente⁶ en GeletterdheidInZicht.nl⁷ brengen de samenstelling van de doelgroep op lokaal niveau in kaart. Meer inzicht in de wensen, het gedrag en de tevredenheid van het lokale publiek wordt met name verzameld via lokaal uitgezet onderzoek, al dan niet gecoördineerd vanuit de POI of via instrumenten als BiebPanel⁸.

Maatschappelijke waarde

De laatste jaren is bij de verkiezing van de Beste Bibliotheek steeds meer oog voor de maatschappelijke en culturele werking



Aantrekkingskracht en inspiratie van bibliotheken zijn lastig te kwantificeren, maar de invulling van het gebouw, faciliteiten, functionaliteit en plek in de samenleving kun je wel degelijk in data uitdrukken.

van de bibliotheek. Welke rol speelt de bibliotheek in de levens van mensen? En wat levert dit de samenleving op? Ook in onderzoek staan zulke vragen en de impactgedreven manier van werken steeds vaker centraal. Op landelijk niveau is al veel bekend over de effecten van specifieke bibliotheekprogramma's, zoals BoekStart, de Bibliotheek op school, Taalhuizen en digivaardigheidskursussen. Daarnaast wordt met de Impactmonitor⁹ op landelijk en lokaal niveau effectonderzoek uitgevoerd onder de deelnemers aan cursussen en activiteiten in de bibliotheek. Door landelijke resultaten te verbinden aan lokale data, zoals het aantal uitgedeelde BoekStart-koffertjes of de hoeveelheid schoollocaties waarmee wordt samengewerkt, kun je bijvoorbeeld meer vertellen over de impact van jouw bibliotheek op jeugd en lezen¹⁰ of kwetsbare burgers¹¹.

Benieuwd wie de Beste Bibliotheek van Nederland 2020 geworden is? U leest het op pagina 11 en verder.

Meer lezen over de staat van het bibliotheekstelsel in cijfers? Vanaf 12 november is het complete dossier Bibliotheekstatistiek 2019 te vinden op Bibliotheekinzicht¹².

Online literatuur

1. bibliotheekinzicht.nl/dossiers/bibliotheekstatistiek-2019
2. bibliotheeknetwerk.nl/onderzoek/haal-meer-uit-data
3. bibliotheeknetwerk.nl/onderzoek/bibliotheekmonitor
4. bibliotheeknetwerk.nl/onderzoek/boekenvak
5. bibliotheeknetwerk.nl/onderzoek/klantsegmentatie
6. [waarstaatjegemeente.nl](https://www.waarstaatjegemeente.nl)
7. geletterdheidinzicht.nl
8. probiblio.nl/producten/marketing-communicatie-onderzoek/marktonderzoek/biebpanel
9. bibliotheeknetwerk.nl/onderzoek/impact/impactmonitor
10. bibliotheekinzicht.nl/organisatie/impact-van-de-bibliotheek-op-jeugd-en-lezen
11. bibliotheekinzicht.nl/organisatie/impact-van-bibliotheekprogrammas-voor-kwetsbare-burgers
12. bibliotheekinzicht.nl/bibliotheekstatistiek