

Data inzetten om het IDO te evalueren, verbeteren en verantwoorden

‘De hoeveelheid data over het bibliotheeknetwerk is groots en meeslepend’

Sinds de start van het programma Digitale inclusie worden data verzameld over het aanbod, de opbrengsten en de doelgroep van de Informatiepunten Digitale Overheid (IDO's). Data over het aantal IDO's, het aantal en type gestelde vragen, de geboden hulp en de (potentiële) bezoekers worden steeds meer ingezet om de IDO-dienstverlening te evalueren, optimaliseren en verantwoorden. Wil je ook graag met deze data aan de slag, maar weet je niet waar je moet beginnen? In deze onderzoeksrubriek neemt de KB je stap voor stap mee in de opbouw van het verhaal over jouw IDO, ondersteund met data.

TEKST: ANNEMIEK VAN DE BURGT (ADVISEUR ONDERZOEK EN KENNISDELING) EN STEPHANIE KUIJPER (OPGAVEMANAGER BASISVAARDIGHEDEN), KONINKLIJKE BIBLIOTHEEK (KB).

ILLUSTRATIE: CARLIEN KEILHOLTZ



Datageïnformeerd werken

Data zijn inmiddels niet meer uit het bibliotheeknetwerk weg te denken. Van jaarverslagen tot Kamerbrieven, van subsidieverantwoording tot medewerkerstraining, van activiteitenplanning tot de opening van een nieuwe vestiging: data helpen ons om complexe vragen te beantwoorden en keuzes te maken. Feiten en cijfers leiden tot betere beleidskeuzes en prestaties dan onderbuikgevoel. Ook andere, meer kwalitatieve, factoren spelen hierbij een rol, zoals eerdere ervaringen, expertise, intuïtie en beoordelingsvermogen. Dat kwalitatieve inzicht – het verhaal achter de cijfers – is ook van belang om mee te nemen in de overwegingen. De term datageïnformeerd werken, die uitgaat van de combinatie van kwantitatieve en kwalitatieve elementen, past dan ook beter bij het bibliotheeknetwerk dan datagedreven werken.

Pompen of verzuipen

In vergelijking met andere domeinen uit de culturele sector, is de hoeveelheid data over het bibliotheeknetwerk groots en meeslepend. We verzamelen veel en diverse data op systematische en eenduidige wijze, over de volledige breedte van het netwerk. Maar ons datalandschap is ook versnipperd door de grote variatie aan bronnen en expertise binnen organisaties. Dat maakt het werken met data complex en het vereist een vertaalslag om van data tot inzicht te komen. De grootste valkuil is direct in de cijfers duiken: zo is menig collega verzopen in de grote hoeveelheid en diversiteit van data.

Doel en doelgroep

Hoe voorkom je dat je kopje onder gaat? Start bij het doel en de doelgroep van je verhaal. Welk verhaal wil je vertellen? Stilstaan bij de vraag waarom je dit verhaal wilt vertellen en aan wie, helpt om uiteindelijk tot waardevolle inzichten te komen. Het doel en de doelgroep van je verhaal geven richting in je zoektocht naar data en helpen je de relevante cijfers te verzamelen. Bijvoorbeeld om de investering in een nieuwe IDO-locatie te verantwoorden aan de gemeente, de training en informatie voor IDO-medewerkers te verbeteren of om de samenwerking met lokale partners te verbreden of verstevigen.

Onderbouwen met data

Heb je helder voor ogen welk verhaal je wilt vertellen? Dan is het tijd om het datalandschap te verkennen en te bepalen met welke data je dat verhaal kunt onderbouwen. Dompel je nog niet volledig onder in de cijfers, maar beperk je in deze stap tot thema of onderwerp. Zo verken je voor de verantwoording van de investering in die nieuwe IDO-locatie welke data beschikbaar zijn over de samenstelling van het werkgebied van jouw bibliotheeklocaties. Verken daarbij de beschikbare onderzoeksinformatie over de gestelde IDO-vragen en de geboden hulp. Dit kan het startpunt vormen voor de verbetering van de training en informatie voor IDO-medewerkers. Ook kan het zorgen voor verbreding of versterking van de samenwerking met partners.

Aan de slag!

Als de opbouw van je verhaal klaar is, kun je de onderbouwing toevoegen. En nu je weet welke data hierop aansluiten, kun je erin duiken. Beperk je daarbij niet alleen tot de lokale data. Ook de data van andere IDO-locaties, bibliotheekorganisaties, gemeenten en het landelijke beeld zijn relevant. Kun je benchmarken of vergelijken met andere organisaties of locaties om te laten zien wat er goed gaat? Of wat er beter kan en hoe anderen dat aanpakken? En kun

je landelijke onderzoeksresultaten over het gebruik van de digitale overheid inzetten om uit te leggen wat het IDO bijdraagt? Dat is een mooi vertrekpunt om de stap naar de lokale situatie te maken en de aandachtspunten voor jouw gemeente(n) uit te lichten.

Waar vind je de data?

De landelijke dataverzameling over de IDO's wordt via verschillende instrumenten verzameld. Het Dashboard Informatiepunten Digitale Overheid¹ biedt een tussentijdse indruk van de IDO-opbrengsten op landelijk, provinciaal en lokaal niveau. Dit gebeurt op basis van de registraties die zijn ingevoerd in de Outputregistratietool². Deze tool biedt een vorm van continue registratie, waardoor het dashboard eens per kwartaal inzicht kan bieden in de tussenstand. De Bibliotheekmonitor-meting Basisvaardigheden biedt eens per jaar een terugblik op de dienstverlening in het vorige kalenderjaar. De definitieve aantallen IDO's en gestelde vragen voor de landelijke verantwoording worden op basis van deze jaarlijkse meting vastgesteld. Het dashboard biedt dus een tussentijdse indruk van de IDO-opbrengsten; de Bibliotheekmonitor-meting Basisvaardigheden³ geeft het volledige overzicht van het vorige kalenderjaar en van alle IDO's. De resultaten uit het dashboard en de Bibliotheekmonitor zijn onderdeel van de feedbackloop van het programma Bibliotheek en Basisvaardigheden en worden landelijk en lokaal gebruikt om het IDO-aanbod te evalueren en te verbeteren.

Werkgebied en bezoekers

Voor meer inzicht in de samenstelling van het (potentiële) werkgebied van een IDO-locatie en de (potentiële) groep bezoekers zijn bronnen als Waarstaatjegemeente.nl⁴, de Landelijke Gegevensverzameling Bibliotheekleden⁵, CBS StatLine⁶, Geletterdheid In Zicht⁷ en de Whize klantsegmentatie waardevolle bronnen. Daarnaast werkt de KB samen met diverse partners uit het netwerk en de wetenschap om meer inzicht te krijgen in de doelgroep van het IDO en haar sociaal-maatschappelijke context. Voorbeelden hiervan zijn de onderzoeksprojecten Digitale geletterdheid in de openbare bibliotheek⁸ (Rijksuniversiteit Groningen, de Erasmus Universiteit en de Open Universiteit) en Geïnformeerd burgerschap voor iedereen⁹ (Rijksuniversiteit Groningen).

Middelen om het IDO te bespreken

Iedere bibliotheek is uniek, maar in de lokale verhalen over het IDO zien we veel overeenkomsten. SPN ontwikkelde daarom twee aanpasbare documenten¹⁰ voor IDO-kartrekkers: een praatplaat over de lokale situatie en een presentatie met de landelijke en lokale context, inclusief notities om zelf verder uit te werken. Deze documenten bieden extra handvatten om de IDO-dienstverlening te bespreken met gemeente(n) en andere partners.

Nawoord

Deze onderzoeksrubriek is gebaseerd op de sessie Monitoring Digitale inclusie, die plaatsvond tijdens de Nationale IDO Dag 2023. De presentatie van deze sessie is terug te vinden op Bnetwerk¹¹ en nationaleidodag2023.nl¹².

Bronnen

De digitale bronnen (superscripts) bij dit artikel vindt u op bibliotheekblad.nl/bronnen