COLUMN: DE WINST VAN DE WSOB

Publicatie/Dossier vervolgpagina

Naar aanleiding van de publicatie van de Gegevenslevering Wsob gaan bibliotheken en POI's door het hele land in gesprek over de cijfers. Hoe presenteer je die gegevens het beste, hoe voer je zo'n gesprek en wat levert het op? De winst van de Wsob door de ogen van Ingrid Balijon, die zich bij Probiblio intensief met de uitkomsten van het onderzoek bezighoudt.



Ingrid Balijon, Marktonderzoeker bij Probiblio

Datum in de agenda

'De datum van de publicatie van de Wsob staat bij mij en mijn collega's vaak al lange tijd in de agenda. We duiken die dag meteen in het dashboard en het totaalrapport. Vervolgens gaan we aan de slag met provinciale trendrapportages, gebaseerd op de Wsob-gegevens. Daarmee geven we zowel voor Noord- als Zuid-Holland, de twee provincies die wij bedienen, inzicht in de staat van het bibliotheekstelsel. Daar maken we niet alleen de provincie blij mee, maar ook bibliotheken: dankzij dat rapport begrijpen ze beter in welke context ze opereren.'

Scorecard

'Bibliotheken lieten ons altijd al weten dat ze de resultaten van de Gegevenslevering Wsob heel interessant vonden, maar zelf in het dashboard duiken leek nogal eens een grote stap. Het kost best wat tijd om het je eigen te maken. Daarom dachten we: waarom maken we niet voor elke bibliotheek een zogeheten scorecard waarin we de belangrijkste cijfers aan ze laten zien? Vorig jaar hebben we

samen met twee pilotbibliotheken bekeken welke gegevens zij het belangrijkst vinden. Op basis daarvan hebben we nu een overzicht gemaakt dat we onder alle bibliotheken in ons werkgebied verspreiden. Daarin vinden ze onder meer gegevens over de omvang van hun werkgebied, het aantal leden en de hoeveelheid uitleningen, maar ook cijfers over subsidie, personeel en vrijwilligers. We vergelijken de huidige scores met die uit 2015 en voegen daaraan een indexcijfer toe, zodat bibliotheken kunnen zien hoe ze zijn gegroeid. Dit jaar was dat een bijzondere bezigheid: vanwege de coronacrisis zijn de cijfers lastiger vergelijkbaar. Ook clusteren we bibliotheken naar grootte en karakter van het werkgebied – stedelijk of landelijk – en geven ze op basis van die benchmark een indexcijfer.'

In gesprek

'Bibliotheken zijn enorm blij met die overzichten. Toch blijft het voor sommigen nog wat cijfermatig. Daarom besloten we sessies te organiseren, waarin we bibliotheken met elkaar over de resultaten in gesprek laten gaan. Daarbij stimuleren we ze ook na te denken over het verhaal achter de cijfers: hoe komt het dat de ene bibliotheek het beter doet dan de andere?

Bij die gesprekken hebben bibliotheken weinig aanmoediging nodig: ze praten hierover niet vaak met elkaar, dus ze zijn erg enthousiast. Ze wisselen waardevolle informatie uit en leren van elkaar. Mooie best practices, zoals succesvolle campagnes of de inzet van een bepaalde app, delen we vervolgens met de andere bibliotheken in ons netwerk. Ook nemen bibliotheken zelf contact met elkaar op om informatie uit te wisselen. Dat is het mooist om te zien: uiteindelijk lopen veel bibliotheken toch tegen soortgelijke zaken aan, dus het is fijn als ze dat met elkaar kunnen oplossen.'

Verspreiding onder collega's

'De gegevenslevering is de afgelopen jaren sterk verbeterd: bibliotheken zijn beter geworden in het invullen van de juiste cijfers. Dat komt ook door de gesprekken die ze met elkaar voeren over het invulproces, bijvoorbeeld rondom definitiekwesties. Relevante zaken koppel ik terug naar de KB, zodat die de vragenlijst eventueel kan aanpassen. Ook gaan we intern meer over de resultaten in gesprek. We willen ook graag scorecards ontwikkelen op thema's, zoals collectie en educatie.'

Datagericht werken

'Ik vind het belangrijk dat bibliotheken meer datagericht gaan werken. Het is onze taak als POI om bibliotheken daartoe aan te zetten en bij te ondersteunen. Voor ons zijn de gesprekken over deze cijfers ook belangrijk: met de resultaten als aanknopingspunt signaleren we aan welke extra dienstverlening bibliotheken mogelijk behoefte hebben. Daarbij kunnen wij hen vervolgens beter helpen. Verder hoop ik dat bibliotheken na het bestuderen van de cijfers van de gegevenslevering niet direct overgaan tot de waan van de dag, maar met deze resultaten in de hand naar hun beleid gaan kijken. Alleen zo brengen we de bibliotheeksector verder.'