INTERVIEW MET JEANETTE BRAAM

Publicatie/Dossier vervolgpagina

Diverse bezuinigingsrondes, geen serieuze gesprekspartner meer; voor Bibliotheek Heiloo dreigde een rol in de marge. Een onderzoek naar de maatschappelijke waarde van de plaatselijke bieb voor de gemeenschap zorgde voor een ommekeer. Niet in de laatste plaats doordat de uitkomsten van dat onderzoek heel simpel inzichtelijk werden gemaakt op één A4-tje.



Naam: Jeanette Braam

Functie: Directeur bibliotheek Heiloo

Werkzaam in bibliotheekwereld sinds november 1975; huidige functie sinds oktober 2008

Aan de gesprekstafel dankzij een infographic

In 2017 besefte Jeanette Braam dat het hoog tijd was de neerwaartse spiraal waarin haar bibliotheek zich bevond een halt toe te roepen. “In gesprekken met de gemeente kregen we keer op keer te horen dat we belangrijk werk deden, maar tijdens de laatste bezuinigingsronde werd in Heiloo wéér meer gekort op cultuur – en dus de bibliotheek – dan op andere sectoren. Dat zegt iets over de waarde die ons werd toegedicht. Zelf weten we natuurlijk maar al te goed dat we veel meer doen dan het uitlenen van boeken en tijdschriften. Blijkbaar konden we dat niet goed inzichtelijk maken.”

Relevantie opzoeken

Een onderzoek dan maar? Braam stak haar licht op bij collega’s en trok voor zichzelf een aantal conclusies. “We moesten meer doen dan het gebruikelijke klanttevredenheidsonderzoek, met als uitkomst dat 99,9 procent van onze klanten tevreden met ons is. Dat is heel fijn om te horen, maar het levert je niets op waar je iets mee kunt. Met een breder onderzoek kan dat wél, maar dat wordt al snel

te duur voor een kleine bibliotheek zoals wij. In ben in gesprek gegaan met Probiblio, dat ruime expertise heeft op het onderzoekvlak. De uitkomst was een kleinschalig onderzoek met onderwerpen en vragen die écht relevant waren voor onze situatie.”

Daarbij had de directeur van begin af aan voor ogen om de resultaten te presenteren op één A4-tje. “Politici – de voornaamste doelgroep die we met dit onderzoek wilden bereiken – hebben het vaak te druk om uitgebreide rapporten te lezen. Dan geef je dus veel geld uit aan iets dat zijn doel voorbij schiet. Ik wilde iets kunnen presenteren waarmee onze maatschappelijke waarde in één oogopslag duidelijk werd. Naar het voorbeeld van BiebPanel, dat resultaten op eenzelfde manier presenteert, kwamen we uit bij een infographic.”

Welzijn en zorg

Maar eerst het onderzoek. Dat richtte zich met name op de maatschappelijke waarde van de bibliotheek. Door deelnemers te bevragen over onderwerpen als laaggeletterdheid en eenzaamheid, waren er aanknopingspunten met de lokale politieke agenda. “Onze activiteiten hebben op allerlei manieren raakvlakken met welzijn en zorg, maar bij het gemeentelijke beleid over die onderwerpen werden wij helemaal niet betrokken”, verklaart Braam. “We wilden cijfers laten zien waarmee we konden aantonen dat ook wij gesprekspartner horen te zijn.”

Dat lukte. Meer dan 90 procent van de deelnemers was het eens met stellingen dat Bibliotheek Heiloo hen ‘ondersteunt in hun ontwikkeling’, ‘kennis toegankelijk maakt’, ‘bijdraagt aan de aantrekkelijkheid van het dorp’, ‘ontspanning biedt’ en ‘ervoor zorgt dat zij nieuwe dingen leren’. Belangrijker nog, benadrukt Braam, is dat 34 procent van de respondenten aangaf dankzij de bibliotheek ‘onder de mensen te zijn geweest’ en 17 procent zich zelfs ‘minder eenzaam voelde’. Oók een belangrijke indicatie: veel mensen zouden buren, die niet goed kunnen lezen of die niet goed overweg kunnen met een computer, doorwijzen naar de bibliotheek.

Kanteling

De resultaten werden goed ontvangen. Braam: “We hebben de cijfers gepresenteerd aan de lokale politiek en prominent opgenomen in ons jaarverslag van 2017. Daar hebben we vrijwel alleen maar positieve reacties op gekregen. Belangrijker nog: we merken dat er sprake is van een kanteling. We worden nu wél steeds vaker gevraagd om deel te nemen aan het maatschappelijke debat. De gemeente heeft ons zelfs gevraagd om ‘huiskamer’ te worden in het deel van Heiloo waarin wij zijn gevestigd. Er is weer sprake van een goede wisselwerking.”

Een kleinschalig onderzoek op een laagdrempelige manier presenteren. Dat klinkt heel simpel. Is dat ook zo? Eigenlijk wel, bevestigt Braam. “Het was én niet heel erg duur (hoe duur????) én het geld dubbel en dwars waard. De uitkomsten hebben we later nog eens gebruikt in een folder en zelfs bij rapportage van onze certificering als bibliotheek. Ik verwachtte dat het ene A4-tje wellicht iets te mager zou zijn voor de CBCT, maar ook zij reageerde positief. Wat dat betreft kan ik deze werkwijze – in samenwerking met Probiblio – van harte aanbevelen. Zelf willen we dit ook vaker gaan doen, bijvoorbeeld eens in de vier jaar, met een geactualiseerde vragenlijst. Op die manier kunnen we onze maatschappelijke waarde blijvend monitoren.”

3x onderzoeken met impact

1. **Houd het klein**

   “Maak een onderzoek niet te groot. Bepaal vooraf wat je precies wilt weten en stem daar de vragen op af. Dat lijkt simpel, maar dat is het niet. Schroom niet de hulp van professionals in te roepen.”
2. **Haak aan op de lokale agenda**

   “Wat speelt er nú bij je belangrijkste stakeholders en welke rol kan de bibliotheek hierbij spelen? Als je dat inzichtelijk kunt maken, ben je automatisch interessant als gesprekspartner.”
3. **Presentatie in één oogopslag**

   “Maak geen vuistdikke rapportages, maar beperk je tot de belangrijkste conclusies. Dat kan best op één A4-tje. Een infographic kan heel goed werken om resultaten in één oogopslag te presenteren.”