
JARGONBUSTER

Publicatie/Dossier vervolgpagina

Impact is een begrip dat omgeven is met verschillende termen en betekenissen, die lang niet overal op dezelfde wijze worden gebruikt. Iedereen gebruikt begrippen als input – output, outcome en effect, maar in verschillende betekenissen en contexten. Ook wanneer het gaat over activiteiten in de bibliotheeksector gebruiken we begrippen als effect en impact door elkaar heen. Daarom dit overzicht met een uitleg van veelgebruikte termen in het gesprek over impact.

Input

Input heeft betrekking op de bronnen die worden ingezet om een programma of dienst te kunnen leveren. Denk aan tijd en geld, faciliteiten, materialen, oppervlakte, kennis en expertise. Input is het antwoord op de vraag: wat is er ingezet, gebruikt of geïnvesteerd om een activiteit uit te voeren?

Activiteit

Activiteiten zijn de dingen die een organisatie doet, voor bezoekers, leden, deelnemers en anderen. Activiteiten maken deel uit van de dienstverlening van een bibliotheek. Een activiteit is niet per se gericht op de 'eindgebruiker' van de bibliotheek, maar kan bijvoorbeeld ook voor bemiddelende organisaties zoals scholen bedoeld zijn.

Output

De output bestaat uit de direct zichtbare, tastbare of telbare resultaten van een activiteit en de mate waarin ervan gebruik is gemaakt, zoals het aantal computercursussen en het aantal deelnemers. Output is telbaar en wordt uitgedrukt in (een) numerieke waarde(n). Output kan ook betrekking hebben op tekortkomingen van de dienstverlening zoals niet gehonoreerde aanvragen of slecht bereikte doelgroepen.

Outcome

Outcomes hebben betrekking op de (positieve) verandering die met producten en diensten teweeg is gebracht in het leven van mensen of binnen de gemeenschap. Outcomes zijn vaak nauw verbonden aan doelen van een specifieke activiteit en laten zien in hoeverre een programma succesvol of effectief is. Denk aan het aantal mensen dat door een cursus in de bibliotheek beter heeft leren omgaan met de computer en het internet.

Impact

Impact betreft de verandering die een organisatie teweeg brengt op de lange termijn. Die verandering kan zowel individueel als collectief zijn, zowel positief als negatief, zowel bedoeld als onbedoeld. Waar 'outcome' duidt op een specifieke verandering als direct gevolg van een activiteit, gaat impact over de mate waarin een activiteit de levens en omgeving van deelnemers op bredere schaal heeft beïnvloed. Die invloeden reiken verder dan de concrete doelen van een programma en kunnen doorwerken in allerlei aspecten in het dagelijks leven en de omgeving.

Effect

Effect is een generieke term om de outcomes of impact van een activiteit te beschrijven. Effect verwijst naar 'outcomes' als het gaat om een verandering op korte of middellange termijn; effect verwijst naar impact als het gaat om effecten op de lange termijn en/of op het niveau van de gemeenschap.

Waarde

Waarde is het belang dat stakeholders aan bibliotheken toekennen: welke voordelen hebben zij ervaren, en welke mogelijke voordelen zien ze? In tegenstelling tot impact en outcome verwijst 'waarde' niet naar een verandering, maar naar de waarde die wordt toegekend op basis van de ervaring en verwachting van positieve outcomes. Waarde is een psychologisch construct en is altijd subjectief. Veel impact- of outcomestudies zijn in feite studies naar de perceptie van waarde van bepaalde bibliotheekdiensten.

Economische waarde

Een specifieke benadering van waarde die in de onderzoeksliteratuur over bibliotheken veel aandacht krijgt, is de economische waarde. Economische waarde is een subjectief oordeel over de bibliotheek, uitgedrukt in economische termen. Vaak wordt dit oordeel afgeleid uit de bereidheid van mensen om voor de bibliotheek te betalen. Die bereidheid blijkt bijvoorbeeld uit de economische keuzes die zij maken of uit de voorkeuren die zij uitspreken in een fictieve situatie.

Economische impact

Economische impact betreft de bijdrage aan het economische welzijn en de economische vitaliteit van individuen of van de gemeenschap. Bijvoorbeeld via de bestedingen van de bibliotheek en van haar personeel; de aanloop die een bibliotheek genereert voor winkels in de nabije omgeving; de economische impuls die nieuwe bibliotheken geven aan voormalig slechte wijken; en de ondersteuning aan ondernemers en burgers bij het opzetten en managen van een onderneming.

(Klant)tevredenheid

Tevredenheid is de kwalitatieve waardering (beoordeling) van de output van de bibliotheek en de kwaliteit van de dienstverlening. Tevredenheid is gebaseerd op verwachtingen en ervaringen van een bepaalde service. Een ontevreden bezoeker kan niettemin een positief effect ervaren van de bibliotheek. Tegelijkertijd kan iemand tevreden zijn zonder dat hij een effect of opbrengst heeft ervaren van de service.

