
PAULIEN SCHREUDER, DIRECTEUR BIBLIOTHEKEN NOORD FRYSLÂN

Publicatie/Dossier vervolgpagina

Meten is nog geen weten, weet bibliotheekdirecteur Paulien Schreuder. Sinds zij de leergang Impactmanagement volgde, probeert ze iedereen in de organisatie de juiste vragen te laten stellen.



•

Naam: Paulien Schreuder

Functie: Directeur Bibliotheek Noord Fryslân

•

'Theory of change heeft mij enorm geholpen'

'Wij meten alles,' vertelt Paulien Schreuder. 'We meten hoeveel bezoekers we per vestiging ontvangen, hoeveel mensen langskomen op onze spreekuren, hoeveel cursisten bij onze Taalhuisactiviteiten zijn, noem maar op. Maar wat weten we dan eigenlijk?'

Die vraag begon Schreuder zichzelf steeds vaker te stellen. Toen het ROC met wie ze samenwerken bij het Digi-Taalhuis startte met impactmeting met het instrument van Maurice de Greef, werd ze nogmaals aangemoedigd na te denken over het in kaart brengen van de effecten van de activiteiten van de bibliotheek. 'Met die tool worden allerlei interessante zaken in kaart gebracht, ook over de sociale effecten van de activiteiten. Voor ons en de gemeenten is die component extra belangrijk.'

Theory of change

Schreuder nam deel aan de leergang die specifiek was ingericht voor het Noorden, in het voorjaar van 2021. Ze ging alleen. 'Ik wilde het eerst zelf onderzoeken voordat ik meer mensen eropaf zou sturen. Ik

was direct gecharmeerd door de *theory of change*, de basis van impactmanagement. Ik besloot niet direct de hele organisatie onder de loep te nemen, maar eerst met een klein voorbeeld aan de slag te gaan: de samenwerking met de lokale bank in de vorm van een cursus internetbankieren.'

Alleen al het invullen van de *theory of change* leverde Schreuder veel inzichten op. 'De bank stuurt een brief aan de mensen die niet digitaal bankieren en nodigen ze uit voor een cursus bij de bibliotheek. We hebben nu geleerd dat we cursisten moeten bevragen of we hen over een halfjaar weer mogen benaderen om te vragen of de cursus voor een verandering in hun gedrag heeft gezorgd. Dat is een waardevol inzicht van de leergang geweest: om het effect van een interventie in kaart te kunnen brengen, moet je ook een nulmeting doen, anders weet je niet of je verandering teweeg hebt gebracht.'

Zulke inzichten wilde Schreuder maar al te graag met haar collega's delen. 'Tegen een drietal collega's heb ik gezegd: ik ga jullie de *theory of change* uitleggen, met opnieuw kleine, afgebakende projecten als voorbeeld, zoals de hernieuwde samenwerking met een school in ons werkgebied. Daardoor werden de geesten gescherpt: collega's zagen in dat we eerst goed moeten nadenken over de resultaten die we met een interventie willen bereiken'.

Verspreiden

Nu wordt het tijd om de boodschap breder in de organisatie te verspreiden. 'Dat mag een beknoptere training worden dan de leergang,' aldus Schreuder. 'Niet alles wat voor een directeur of MT-lid interessant is, is dat ook voor de rest van de organisatie. Het liefst wil ik in elk van onze clusters een vijftal medewerkers die de *theory of change* beheersen. We kunnen bijvoorbeeld twee groepen van elk vijftien man gaan trainen. In een organisatie met zeventig medewerkers is dat toch behoorlijk wat. Het gaat daarbij voornamelijk om medewerkers die zelf activiteiten en programma's opzetten. Ik heb daarvoor al een kwaliteitsimpuls-subsidie aangevraagd bij de VOB en ontvangen.'

Er lopen meer subsidietrajecten bij de bibliotheekorganisatie. 'Met dank aan de gelden van het Leesoffensief zijn we nu in gesprek met een middelbare school. Daar willen we ervoor zorgen dat jongens na een eerste uitlening nóg een boek uit de kast pakken. Dat lijkt een kleine doelstelling, maar heeft flink wat voeten in de aarde. Zulke concrete doelstellingen zorgen ervoor dat we focus aanbrengen in ons werk. Juist bij de samenwerking met partners is dat ontzettend belangrijk.'

Door de leergang Impactmanagement is Schreuder met een andere blik naar het aanbod van de bibliotheek gaan kijken. 'Ik kan tal van activiteiten opnoemen waarvan ik me afvraag of we ze wel in deze vorm moeten uitvoeren. Ik denk bijvoorbeeld aan de breiclub die we hebben op Schiermonnikoog. Dat is hartstikke leuk, en toch kun je je afvragen: welk doel bereiken we er precies mee? Als ik die vraag stel, zie ik collega's schrikken. Maar dat doen we toch al jaren, zeggen ze dan. Dat is wat mij betreft geen goed argument. Het is maar de vraag of de breiclub wel binnen de doelstellingen van de bibliotheek past. Wij willen bijdragen aan de ontwikkeling van de burgers in ons werkgebied. Als we de dames van de breiclub attenderen op onze digitale cursussen of ons Informatiepunt Digitale Overheid, wordt het wat mij betreft al een ander verhaal.'

De juiste vragen

Hetzelfde geldt voor de digitale activiteiten die in de zomer worden verzorgd. Van spelen met minirobots tot laserprinten: we doen het allemaal,' vertelt Schreuder. 'Zo hebben kinderen die niet op

vakantie gaan toch nog leuke zomermaanden, is het idee. Maar wat willen we precies bereiken? Als we deze kinderen meer willen leren over nieuwe digitale ontwikkelingen, zoals kunstmatige intelligentie, moeten we daar nadrukkelijker op inzetten.'

Nu is Schreuder nog de aanjager van het impactdenken, maar hopelijk gaat dat snel veranderen. 'Mijn doel is dat iedereen vanaf nu de juiste impactvragen gaat stellen. We stappen binnenkort over op zelforganiserende teams; het zou mooi zijn als we dit dan meteen in praktijk kunnen brengen.'

Hoe kunnen we ervoor zorgen dat het impactdenken in de hele bibliotheekbranche landt? POI's kunnen een goede rol spelen bij het verspreiden van die gedachte. Dit moet ook onderdeel worden van toekomstige bibliotheekopleidingen, of wellicht van Bibliotheekcampus. Ook zou het de drempel verlagen wanneer de leergang voor iedereen kosteloos zou zijn. In het ideale geval passen we de impactlessen die we al hebben geleerd ook toe op dit traject.'