



sectorinstituut
openbare bibliotheken

Belangrijke punten uit de literatuur over het meten van outcome in de bibliotheek


Marjolein Oomes
1 november 2010



Doel van outcome meting

- justify public expenditure and be able to demonstrate value for money
- decision making
- improvement of services
- benchmarking

Typen impact / outcome

- Direct op de gebruiker en indirect op de samenleving
 - Korte termijn - lange termijn
 - Positief - negatief
 - Verwacht - onverwacht
 - Bedoeld - onbedoeld
 - Beslissend - triviaal
- 

Niveau om waarde te onderzoeken


- Individu
- Organisatie
- Samenleving / (lokale) gemeenschap

Domeinen van impact

- Educatief / cognitief
- Economisch
- Sociaal
- Cultureel
- Affectief

1. Educatief / cognitief

‘Developing capacity building’

- Intellectuele capaciteit: opdoen, verbreden en versterken van kennis
 - Opinievorming: opdoen, ontwikkelen en veranderen van meningen en ideeën
 - Mediawijsheid / *‘information literacy’*
 - Taalontwikkeling
- 

2. Economisch (a)

‘Economic and community revitalisation’

- Tijdsaspecten
- Financiële aspecten m.b.t. de kosten en opbrengsten van bibliotheekgebruik
- Bijdrage aan economisch klimaat door:
 - Mensen in staat stellen tot / toerusten in de opbouw van human capital - carrière
 - Ondersteunen ondernemerschap
 - Stimuleren lokale economie (toeloop winkels/ leefbaarheid)
 - Bijdragen aan / faciliteren van het afronden of uitwerken van professionele taak / nemen van besluiten

2. Economisch (b)

- Creëren werkgelegenheid
- Reduceren armoede
- → Belastinginkomsten, afname uitkeringen, afname criminaliteit en afname zorgkosten

(‘An intellectually stimulated population is less likely to suffer from loneliness, mental illness, dementia, thus saving money in health and social care’ (Morris, Hawkins & Sumsion, 2002))

3. Sociaal

‘Developing Social Capital’

- Democratie en burgerschap


(‘libraries enable citizens to be properly informed and empowered / access to information, learning and culture may lead to fuller participation in society’)

- Sociale inclusie

(‘the public library ethos has always emphasised the importance of access to all regardless of race, religion, age, occupation or wealth. Its perceived neutrality is a strength in this context’)

- Cohesie

(‘libraries promote belonging to, and ownership of, society’ / ‘connectedness between people and groups’)



4. Cultureel

‘Fostering cultural enrichment and diversity’


- Creativiteit en verbeelding, verbreden perspectief
(‘they encourage the expansion of personal horizons’)
 - Bijdrage aan het behoud van lokale identiteit en gemeenschap
(‘preserve and enable access to the country’s cultural heritage’)
 - Bijdragen aan gezonde, levensvatbare literaire cultuur
(‘Library use encourages a healthy and diverse publishing industry and creative writing, particularly by new authors’)
- 

5. Affectief


Value in use: the library promotes well being

- Wensen, behoeften, nut, bevrediging, plezier
- Gevoel iets bereikt te hebben (succes vs falen)
- Gevoel van vertrouwen / betrouwbaarheid
- Gevoel van comfort, geluk
- Gevoel van stress, frustratie

Maar: User satisfaction as a measure of outcome?

- "Satisfaction on the part of a user is an outcome. So is dissatisfaction." (ACRL, 1998).
 - "Customer satisfaction ... is neither outcome nor output. Rather, it is a qualitative assessment of library outputs." (Cram, 1999).
- 

Methoden om outcome te meten

- Gebruikerssurveys *(measure the perceived quality, users' estimate of library services. They have a subjective bias)*
 - Pretest/posttest
 - Self-assessment
 - Gedragsobservatie
 - Focusgroups
 - Transactiebestanden
 - Case studies
- 



Prestatie / outcome / waarde

Hebben betrekking op de kwaliteit van de bibliotheekdienst, maar:

- ‘*Performance indicators* measure the effectiveness and cost-efficiency of library services. They produce quantified data and are therefore sometimes called “objective”.’
- ‘*Outcome assessment* tries to prove the value and benefit of libraries for individual users and society.’

Prestatie vs impact (je kan goed presteren maar nog steeds weinig effect teweeg brengen)





Punten ter overweging

- Eén generiek meetinstrument gericht op meting van hele range van outcomes versus verschillende meetinstrumenten voor meting van afzonderlijke outcomes
- Experimentele opzet (voormeting-nameting) versus veldonderzoek (statistische samenhang tussen gebruik dienstverlening en een bepaalde outcome)
- Structurele meting (periodiek) versus incidentele meting (n.a.v. bepaald nieuw programma)
- Meting van bevolking, gebruikers én niet-gebruikers (in verzorgingsgebied) versus meting bij alleen gebruikers (NB eerste is ‘eerlijker’: brengt in beeld dat niet-gebruikers langs andere weg hetzelfde bereiken als gebruikers dankzij de bibliotheek)
- Benchmark

