



## **EFFECTMETING SOCIAAL EDUCATIEVE DIENSTVERLENING** **Op weg naar een sterker prestatieverhaal**

Marjolein Oomes, KB

2-11-2017

[www.kb.nl](http://www.kb.nl)

## Doel van vandaag

- Inzicht in wat landelijk speelt
- Ophalen van wensen en behoeften
- Ervaringen uitwisselen
- Motiveren



1.

- Introductie landelijk onderzoeksprogramma

2.

- De effecten van bibliotheekprogramma's binnen het sociaal educatieve veld

3.

- Meten en vertellen

4.

- Implementeren

Wat gebeurt er landelijk?

# INTRODUCTIE & ACHTERGROND



‘Binnen het programma *Meten Maatschappelijke Opbrengst* wil de KB een bijdrage leveren aan het meetbaar maken van de maatschappelijke effecten van bibliotheekdiensten.

We doen dit door nieuwe **meetinstrumenten** te (laten) ontwikkelen, de ontwikkeling en **uitwisseling van kennis** over effectmeting te verhogen en onder centrale regie **landelijke samenwerking en synergie** te stimuleren.’

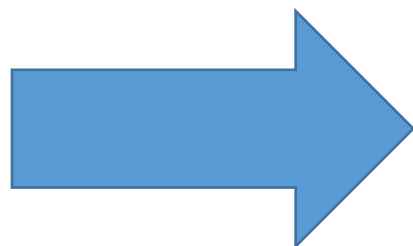
“Hoe veranderen we van input georiënteerde organisatie naar een outcome georiënteerde organisatie?”

“Wij willen laten zien dat we meer doen dan boeken uitlenen”

“De gemeente wil prestatieafspraken met ons maken”

“Hoe zorgen we ervoor dat de effecten die we nastreven leidend worden in de keuzes en afwegingen die we maken?”

- **Veranderend informatie- & educatie landschap**
- **Veranderend gebruikersgedrag en -verwachtingen**
- **Toenemend belang van *evidence based policy***



- **Aandacht voor effectmeting en effectgericht werken**

## Hoe vertel ik een beter prestatieverhaal?

### Intern



- Kritische reflectie
- Resultaatgericht werken (pdca)

### Extern



- Verantwoorden en legitimeren
- Beïnvloeden van het imago



- Gezamenlijke landelijke strategie en methodiek
- Effectonderzoek door Bibliotheken faciliteren
- Effectgericht denken en werken stimuleren



## Landelijke werkgroep



**ProBiblio**

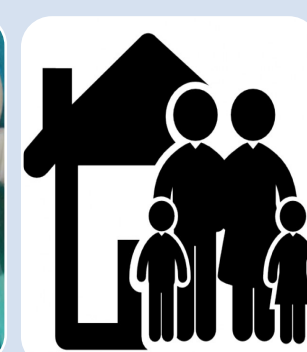
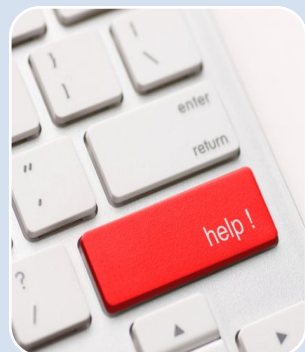


**KB**



**Basisvaardigheden / Sociaal domein**

## Activiteiten en programma's binnen het maatschappelijk educatieve werkveld



Taal

Digitaal

E-overheid

Werk &  
Inkomen

Financieel  
& Juridisch

Zorg &  
Welzijn

Gezin &  
opvoeding

## Type programma's

1. **Cursussen/trainingen** met meerdere bijeenkomsten
2. Eenmalige **bijeenkomsten** rondom een specifiek thema (workshop, lezing)
3. **Persoonlijke begeleiding** / advies / doorverwijzing naar instantie, bijv. via een vaste balie, loket of informatiepunt en/of tijdens een inloopsprekkuur;
4. **Groepsbijeenkomsten**, gericht op samen oefenen, ontmoeting van gelijkgestemden, leren van elkaar (bijv. Taal-/ tabletcafé / netwerkbijeenkomsten, etc .)
5. **Collectie**, les-, leer- lees- en oefenmateriaal (*vaak i.c.m. andere typen*)
6. **Faciliteiten** waar men zelfstandig gebruik van kan maken (eventueel onder begeleiding) (computer, werkplek)

**Wie doet er al aan  
effectmeting?**

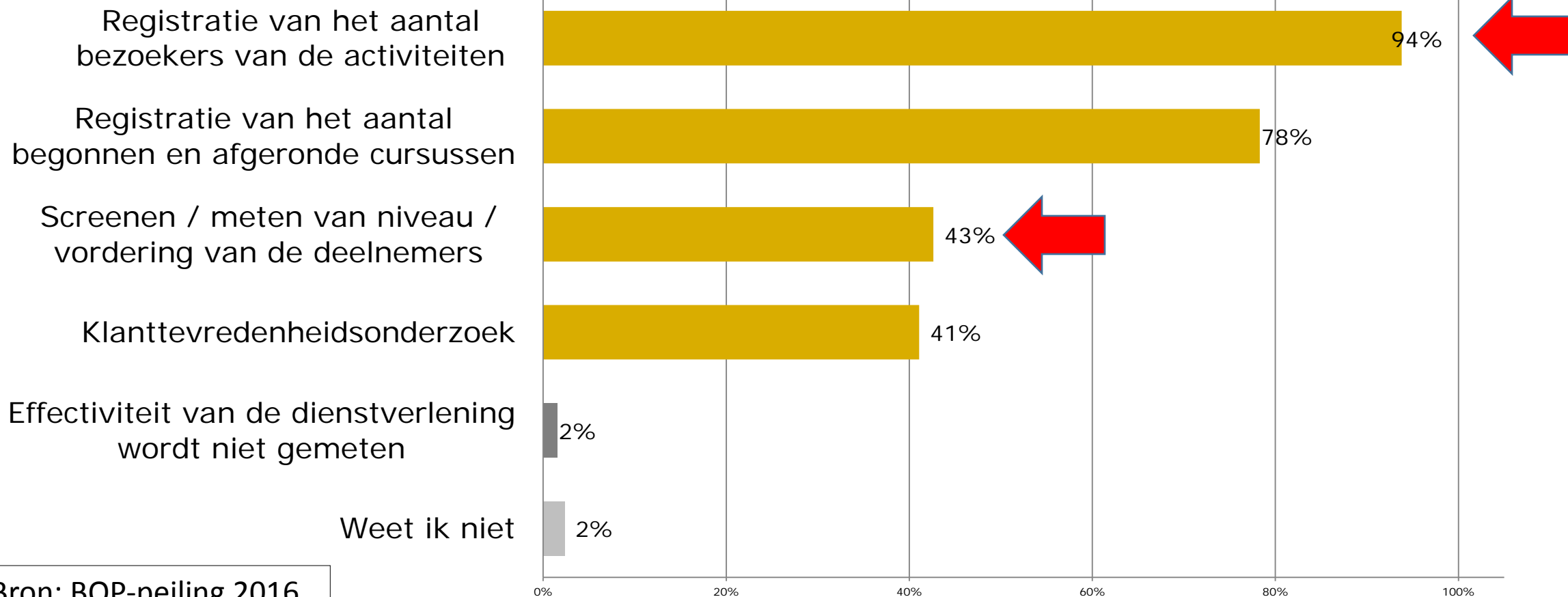


**Wie is er van plan om aan  
effectmeting te gaan  
doen?**

**Wie heeft er (nog) geen  
idee?**

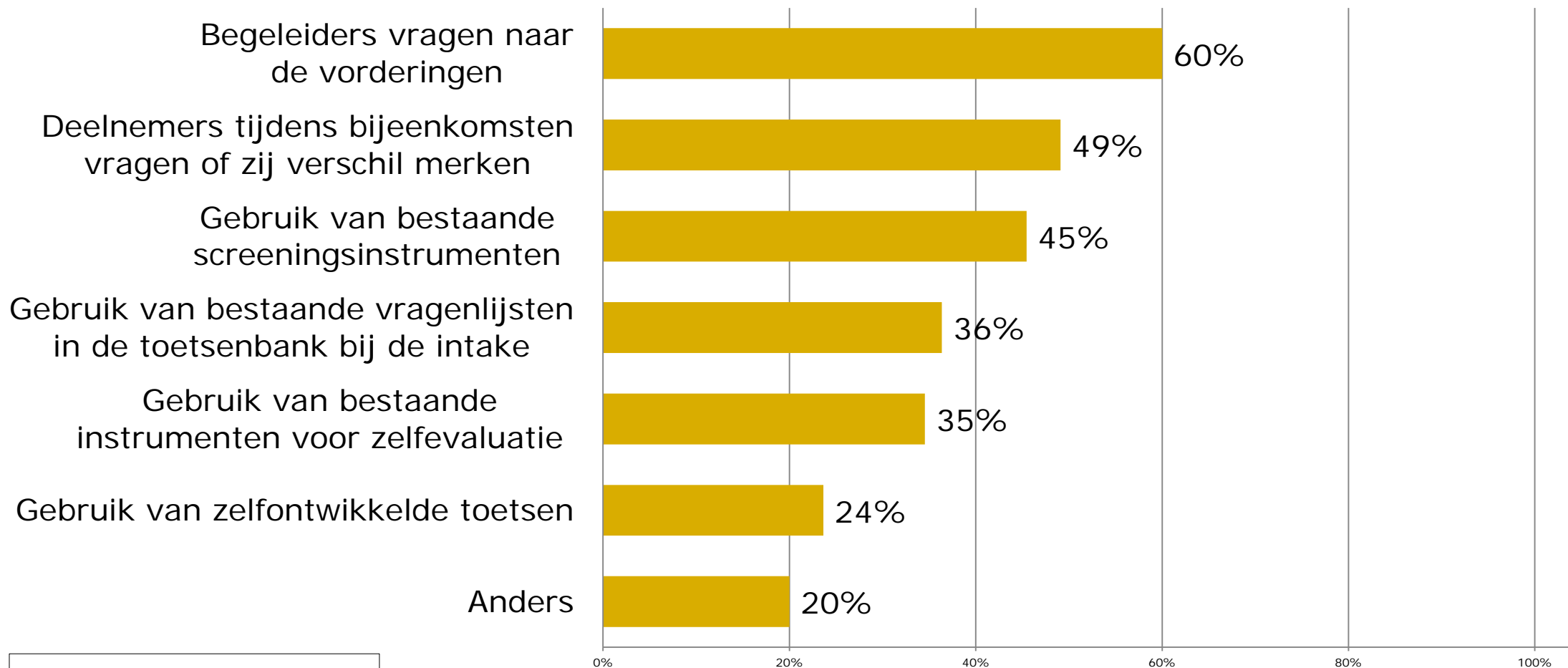


## Effectmeting dienstverlening basisvaardigheden



Bron: BOP-peiling 2016

## Screening niveau / vordering basisvaardigheden



Bron: BOP-peiling 2016

## De cijfers achter het verhaal

### Kwantitatief

- Numeriek, uitgedrukt in meeteenheden / aantallen
- Harde / feitelijke gegevens
- Collectief staat centraal
- Gericht op verstrekken van (representatief) totaalbeeld / stavaza

## Het verhaal achter de cijfers

### Kwalitatief

- Woorden en verhalen
- Gericht op het verkrijgen van begrip van de beweegredenen van mensen
- Individu staat centraal
- Anekdotisch materiaal ter diepgang, overweging, ondersteuning en illustratie



Welke effecten wil je meten?

## A. DE CIJFERS ACHTER HET VERHAAL

## Terminologie rondom effectmeting

- **Outcome:** verandering of verbetering op persoonlijk leven van mensen, voortgebracht door het gebruik van de bibliotheek. Positief, bedoeld en nauw verbonden aan de doelen van het programma.
- **Impact:** meer indirecte, langere termijneffecten en invloeden van de bibliotheek op individueel of gemeenschapsniveau, kan ook negatief en onbedoeld zijn.
- **Waarde:** het belang dat stakeholders aan bibliotheken toewijzen en dat gerelateerd is aan de perceptie/ervaring van werkelijk en mogelijk ervaren voordelen

**5 levensdomeinen**  
waar de verandering  
betrekking op kan  
hebben



## 6 typen verandering:

- Kennis
- Vaardigheden
- Attitude
- Emotie
- Gedrag
- Status

## Groepsopdracht

- 4 groepjes:
  - 3 Bibliotheekdeelnemers
  - 1 Niet-bibliotheekdeelnemers
- Benoem de effecten (nagestreefd / verondersteld / waargenomen)
  - op de 6 domeinen
  - en 6 typen (verandering)



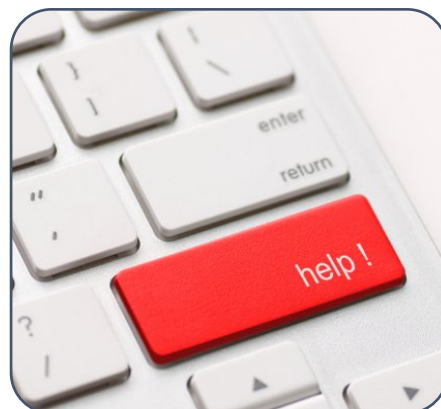
## Groep 1



### Taal

- Taalcafé
- Conversatieles
- leesclub
- Taalmaatje

## Groep 2



### Digitaal

- Cursus (social media, basis computer en internet)
- Tabletcafé

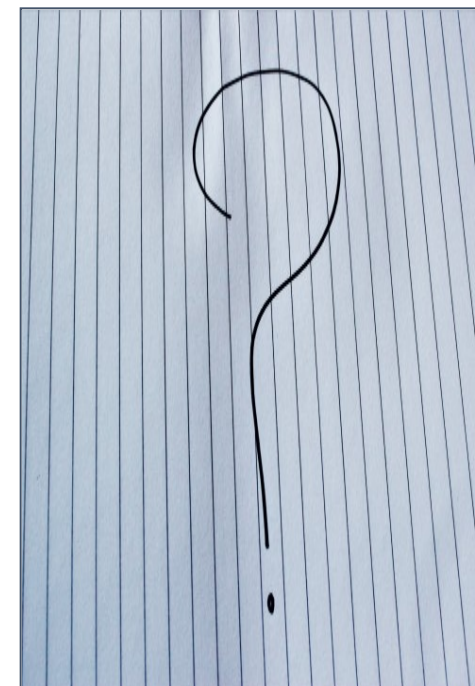
## Groep 3



### E-overheid

- Cursus Digisterker
- Belastingdienst-sprekkuur

## Groep 4



Ik durf nu zelf een afspraak te maken met de gemeente

Ik weet nu beter waar ik moet zoeken voor hulp

Ik oefen nu elke dag een uurtje op de computer

Ik wil meer leren over computers en internet

Ik heb nieuwe mensen leren kennen

Ik heb zelf online een reis geboekt

Ik ga een computer kopen

Ik heb mijn cv geplaatst

De cursussen waren een leuke dagbesteding



	Kennis	Vaardigheden	Attitude (houding / waarden / overtuiging)	Emotie / beleving / gevoelens	Gedrag / activiteiten	Status / omstandigheden / positie
<b>Educational</b>	Introduction to new technologies and unknown digital possibilities	Functional internet skills	Improved attitude toward IT	increased feelings of pride and self-confidence	Sign up for follow-up course	Less dependent of others to handle IT-related issues
			Motivation to learn more		More use of the internet in daily life	
					Help others to apply for social benefits	
<b>Social</b>	Specific knowledge about government websites and procedures	Navigate government websites	Belief that the e-government is useful, important and convenient		Appeal to social security, contact with the local government	
	Acquaintance with other lifestyles through the interaction with other participants		Improved attitude towards others with different backgrounds and lifestyles	Improved identification with the library and local environment		
				Feelings of connectedness to others		
<b>Economic</b>	Specific knowledge about social security legislation	Look and apply for jobs online (via government website)			Solliciteren	Financial self-reliance
	Knowledge about websites for job searching					Improved labor market position
<b>Cultural / recreational</b>				Enjoyment and relaxation during the coursemeetings		
<b>Health and care</b>				Apply for financial support for health care		
						24



Hoe kunnen we effecten meten?

# BESTAANDE MONITORS

## Keuzes

- **Scope: hele dienstverlening / specifiek programma**
- **Kwalitatief / kwantitatief**
- **Bevragen, observeren, toetsen**
- **Design: 1 meting, 2 metingen, etc.**
- **Instrument: vragenlijst, flitspeiling**
- **Focus: domeinen**
- **Data verzamelen (online / fysiek)**
- **Data analyseren / rapporteren**

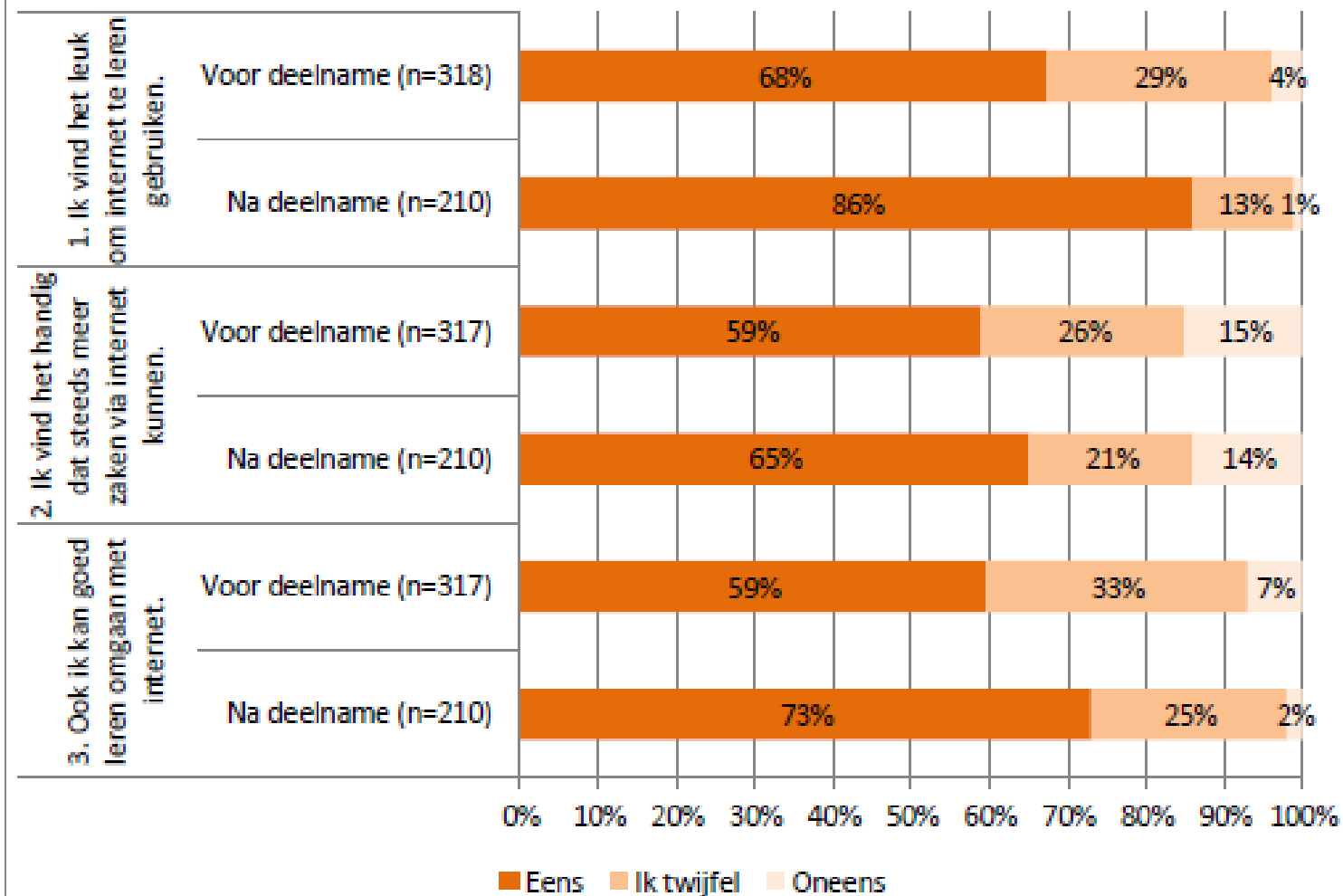
## Digisterker

- Intake en evaluatie
- Focus op achtergronden van deelname en tevredenheid
- Minder effectmeting

## Digitale vaardigheden

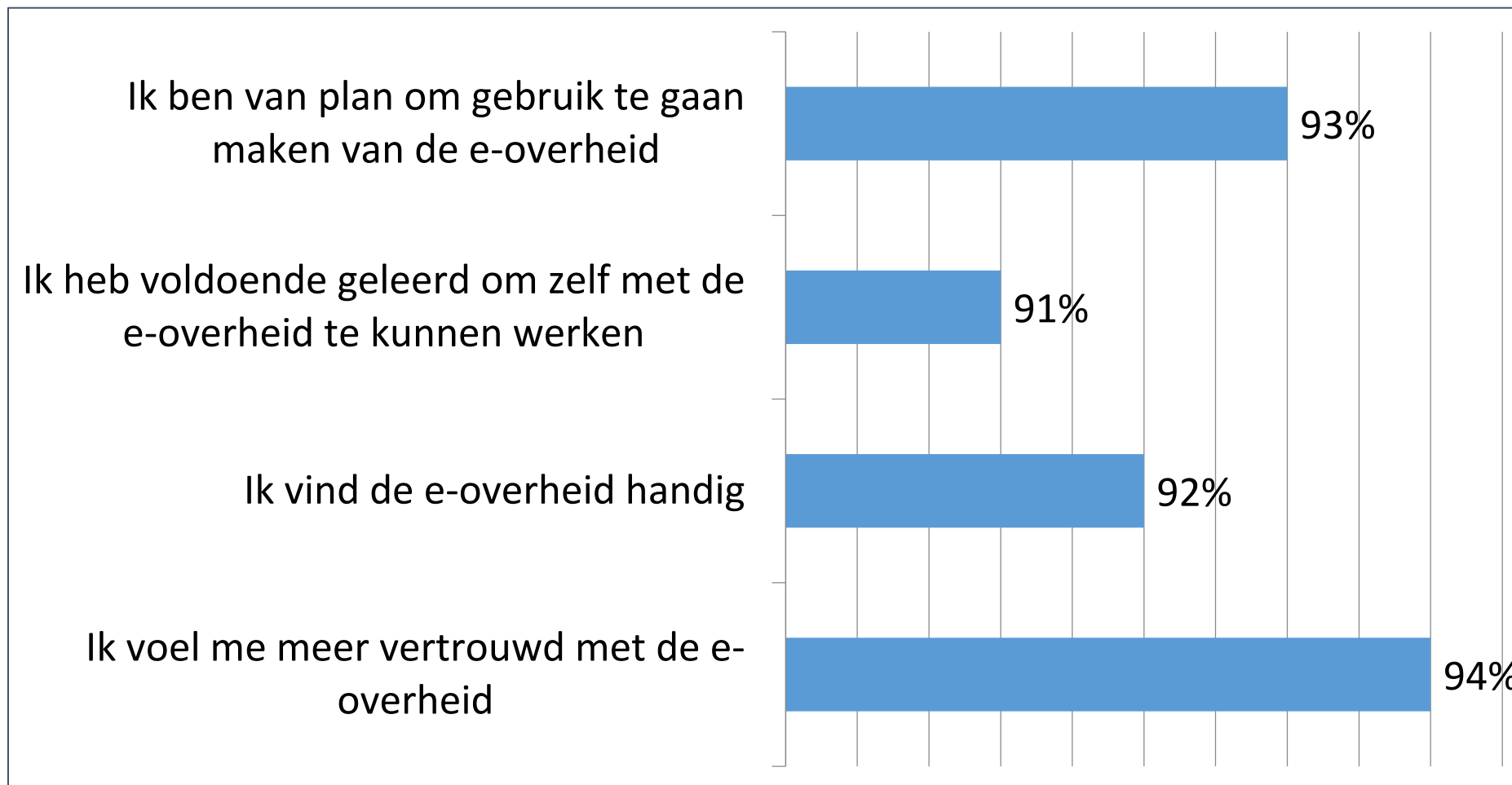
- Voor- en nameting
- Focus op verbetering specifieke vaardigheden, tevredenheid, minder bredere effecten op leven
- Modules:
  - Computer & internet
  - Sociale media
  - *Tabletcafé*

Plezier, nut en zelfvertrouwen



Bron: tussenrapportage monitor Digitale Vaardigheden, 2017

N > 210



Bron: evaluatieonderzoek  
Digisterker

N>4.400

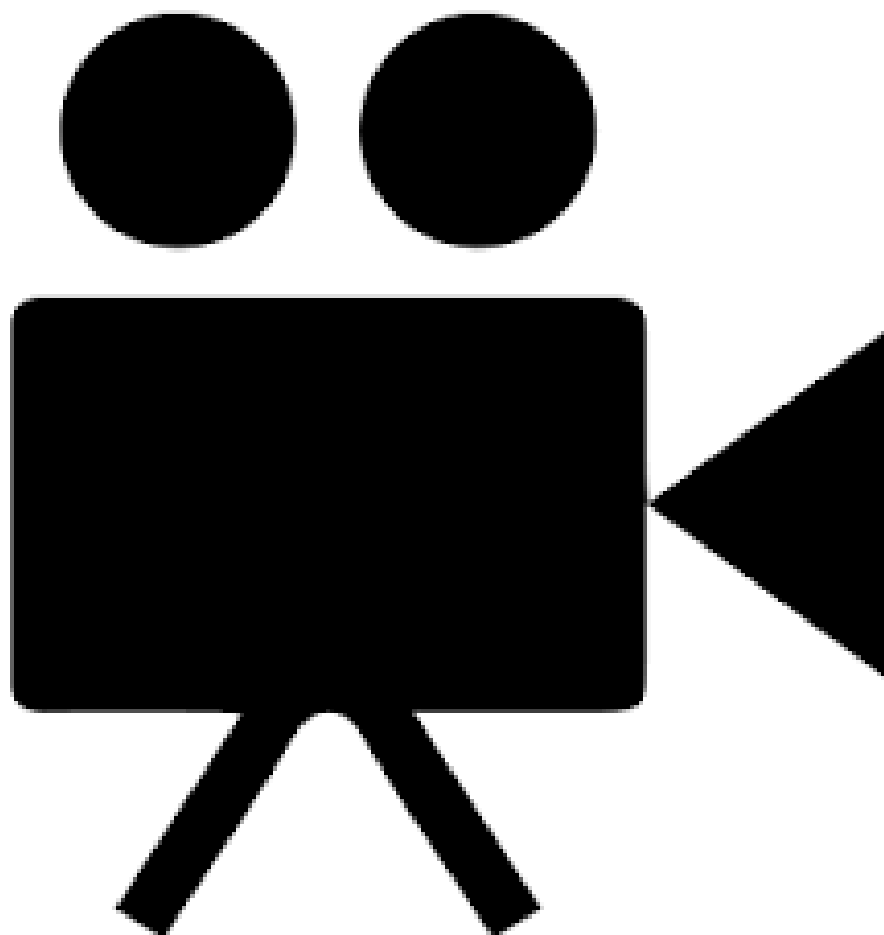


Hoe laten we de boodschap écht landen?  
**HET VERHAAL ACHTER DE CIJFERS**

## Verzamelen van kwalitatief materiaal ter afwisseling / aanvulling:

- Interviews
- Groepsgesprekken
- Filmpjes
- Foto-/ filmopdrachten

**Ervaringen met  
storytelling?**





# DIGIT

MENSEN OP WEG  
NAAR DIGITAAL  
ZELFVERTROUWEN



# VERHALEN

Wat heb je nodig om (beter) aan effectmeting te kunnen doen?

(Resources, tools, overtuiging, ondersteuning, etc.)

Waar moet een landelijk instrumentarium aan voldoen?



## Planning

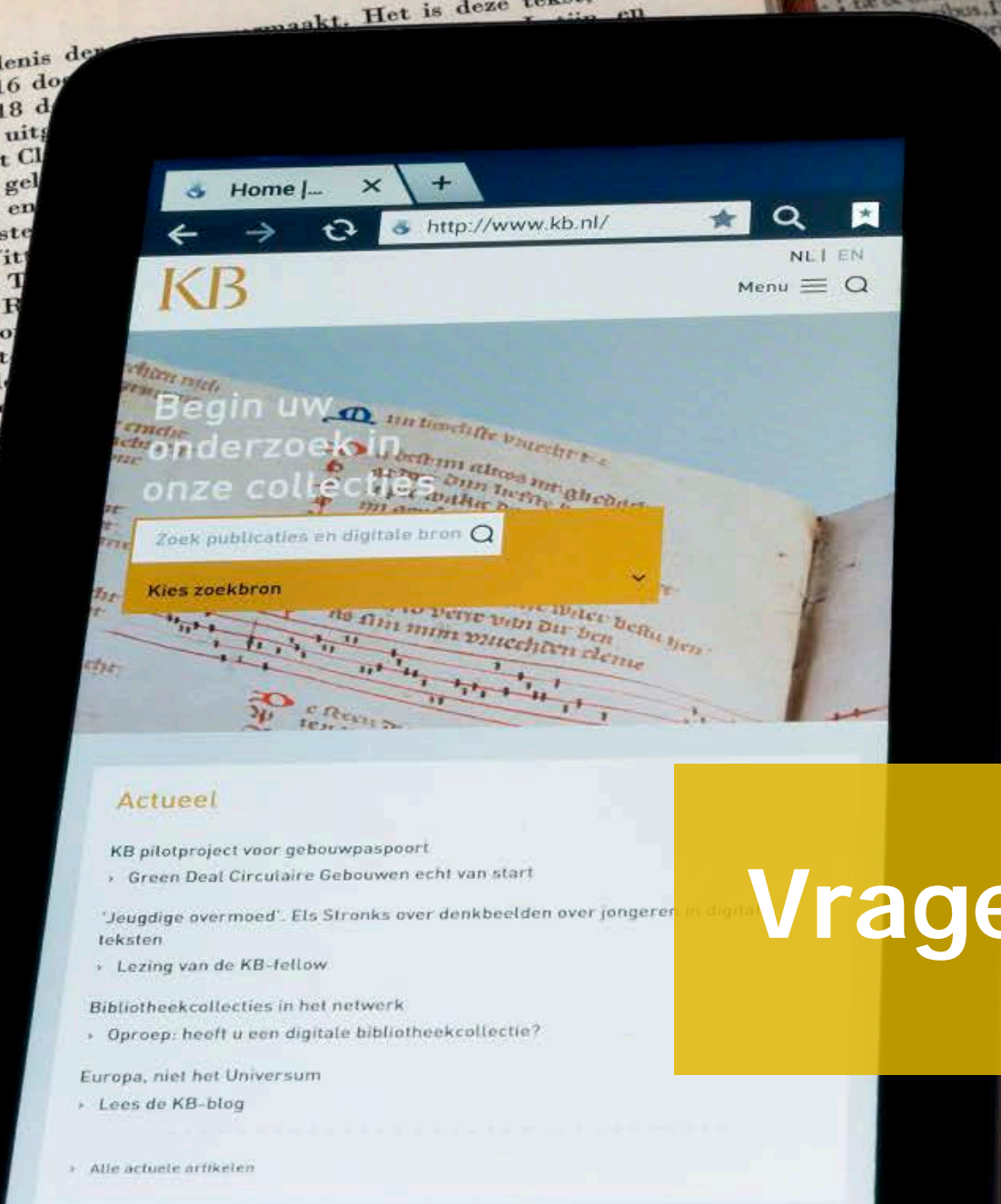
- **November:**  
doorontwikkeling  
vragenlijsten
- **December - januari:** testen
- **2018:** implementatie

um odoratarumque nonnullarum  
Purgantium historiae libri IV,  
riae pemptades sive libri XXX.  
et groot Cruydtboeck, hetwelk  
zouden uitgeven en in gansch  
Plantin had zich langzamer-  
aan al de houtblokken, die bij  
kers voor andere herbariums  
gd bij die van zijn eigen uit-  
lustratiemateriaal uit zonder  
het Museum Plantin Moretus  
van Pieter van der Borch, in  
overwegend en niemand min-  
roote kunst, die de Mechelsche  
ag legde. „Het is mij”, schrijft  
en tijd in het bekijken van de  
ruydtboeck van Dodoens ver-  
ik, daarna in den tuin rond-  
en bloem en heester geschaard  
eidscher dos meende te zien  
der takken, de levendigheid  
ormatie der wuivende kronen,  
voor mij geopenbaard, en ik  
ren in den eeuwig afwisselen-  
as. De prenten van Dodoens  
epping duidelijker en dieper  
ras de trouwe illustratie van  
nter der levende natuur ge-

tgever door de banden eener  
nden. Toen Dodoens in 1584  
gedurende een paar jaren  
was, liet Plantin dit met  
emeenschappelijken vriend  
  
als blijk van vriendschap,  
verbeterden en vermeerder-  
dschen tekst van zijn ge-

schiedenis der  
in 1616 do  
in 1618 d  
werd uitg  
Met Cl  
Deze gel  
Gent en  
geweste  
te Wit  
ging. T  
van R  
de jo  
plant  
op de  
hij te  
weg  
bloo  
de  
ver  
na  
vr  
tr  
k  
t  
g  
e

maakt. Het is deze tekst, die  
in de eerste plaats, in uitvoerige ac-  
tuels nu volgende jaren staan in  
ise in het land en op de Haag-  
de jaren 1737 tot 1747 staakte  
et „door ongelukkige tijden en  
pers”. Ten einde aan het onheil-  
den uitweg om — gebruik ma-  
t gecontroleerde „aucties onder de  
rkoachte fondsen onderling in veiling-  
obligaties te betalen, en die vervol-  
de te transporteren aan de bankiers.  
eien stroomen van geld. Hierbij schijnt  
hobben gespeeld. Hij en zijn zoon Pieter,  
ing, zijn niet alleen de voornaamste koo-  
de vellingen, Swart, Beauregard, Moetjens.  
Gosse, Block, hun speculatiën faalden. In 1744  
e majeure, maar ook duidelijk het middel-  
n de vier anderen moesten zich laten welgeval-  
wenschers personen benoemden om toezicht te hou-  
del en bewerken der Duitschland te liquideeren en  
gegeven zijn zaken in Parijs. Zoo  
cht hij het tot stand dat heel zijn bezit, huis en  
ligaties natuurlijk, werd overgebracht op zijn  
gnie. — De firma was intusschen uitgebreid  
ratie. De oudste zoon, Henri Albert was  
nige generatie van een belangrijk boekhandel, d  
nde als chef van de Coutelier te Parijs. Zoo  
stigd als chef van de Coutelier te Parijs. Zoo  
n Maria Catharina Beauregard, ses fils, tous de  
n koper Is. Coustelier, à Genève, nu de  
elpzig la Foire prochaine, à Genève moest borg  
a Paris chez A. Coustelier, en een bizonderer steun ha  
er nog bijkomen Jean te Genève, den eenigen niet  
n Haag). Van hen allen gebruikte Genève voor be  
nige, natuurlijk ook gebruikte Genève voor be  
hoonzoons, die langzamerhand tot / 51.000 zijn  
in de familie, die Den Haag niet af te wach  
Maar niettemin hield hij het blijkbaar voor be  
zoon Pieter zijn eigen huishouding had  
verliet hij de stad. Terwijl zijn vrou  
in de oude omgeving bleven, brach  
zijn zonen in Genève door, en is a  
hand



Vragen?