

November 2021

Impactgericht werken en het effect van de digitale inclusie- dienstverlening

Pro
biblio

Werkboek

Introductie

Impactgericht werken gaat over het goed voor ogen hebben welke verandering je teweeg wilt brengen met je werk. Bibliotheken maken hun impact beter zichtbaar door bijvoorbeeld een verandertheorie (Theory of Change) te maken, deelnemers aan activiteiten te vragen wat ze geleerd hebben of door mee te doen aan de Impactmonitor. Het denken en werken vanuit maatschappelijke opgaven staat binnen de educatief-maatschappelijke bibliotheek steeds meer centraal. Niet wat je doet, maar hoe je bijdraagt aan de oplossing van een maatschappelijke opgave wordt steeds belangrijker. De netwerkagenda, leidraad voor de branche, formuleert drie grote maatschappelijke opgaven waar bibliotheken zich de komende jaren op gaan richten: Geletterde samenleving, Participatie in de informatiesamenleving en Leven lang ontwikkelen.

Impactgericht werken kenmerkt zich door verschillende aspecten:

- *Stellen van een hoger doel als stip op de horizon;*
- *Organiseren van activiteiten die aansluiten bij het hogere doel en toetsen of activiteiten daadwerkelijk bijdragen aan de doelstellingen;*
- *Bijstellen van activiteiten om de beoogde effecten en het hogere doel te bereiken;*
- *Inzichtelijk maken hoe een programma of project bijdraagt aan een positieve verandering en/of bijdraagt aan de doelstellingen van stakeholders, zoals de maatschappelijke agenda van de gemeente.*

Dit werkboek geeft je als bibliotheek-medewerker, betrokken bij digitale inclusie, stapsgewijs handvatten om samen met je collega's inzichtelijk te maken hoe de digitale inclusie-dienstverlening bijdraagt aan de strategie van jouw bibliotheek. En geeft je directie input voor gesprekken over de outcome van werkzaamheden, bijvoorbeeld met stakeholders of gemeente.

Informatiepunten Digitale Overheid en cursussen digitale basisvaardigheden helpen mensen bij het zelf (leren) zakendoen met de digitale overheid en zelfvertrouwen te krijgen in het werken met de computer. Maar hoe maak je dat echt inzichtelijk? Hoe laat je zien dat de bibliotheek een actieve bijdrage levert aan de maatschappelijke opgave digitale inclusie? Met andere woorden: welk effect gaat er schuil achter de concrete output van bijvoorbeeld een Informatiepunt Digitale Overheid? Vragen die steeds belangrijker worden, zeker door het projectmatige karakter waarmee veel nieuwe projecten en dienstverlening worden ingericht in de bibliotheek, afhankelijk van de type financiering, zoals een (tijdelijke en niet volledig toereikende) subsidie. Bewust omgaan met (beperkte) middelen,

keuzes maken en monitoren of wat je doet bijdraagt aan de strategie van jouw bibliotheek is noodzakelijk voor goed geborgde activiteiten en financiering op lange termijn.

Dit werkboek is het resultaat van het traject 'De impact van de digitale inclusie-dienstverlening' dat Probiblio voor Noord-Hollandse bibliotheken heeft verzorgd. Geïnitieerd door de adviseurs basisvaardigheden, in co-creatie met de afdeling Organisatieadvies en met medewerking van de adviseurs Onderzoek. Specialististen hebben in een reeks werksessies handvatten gekregen om de maatschappelijke waarde van hun digitale inclusie-dienstverlening in kaart brengen. Ze weten hoe de maatschappelijke waarde te borgen is in de organisatie en wat de bijdrage is van activiteiten aan de doelstellingen van de bibliotheek. Wil jij hier ook lokaal mee aan de slag, gebruik dan dit werkboek, waarin theorie en praktische opdrachten elkaar afwisselen.

Inhoud

- Pagina 4* **Deel 1**
Strategische borging van je digitale inclusie-dienstverlening in de bibliotheek
Denk vanuit de ambitie!
- Pagina 8* **Deel 2**
De waarde van de digitale inclusie-dienstverlening
Theory of Change (ToC)
- Pagina 13* **Deel 3**
Meetplan digitale inclusie

Deel I

Strategische borging van de digitale inclusie-dienstverlening in de bibliotheek

Opdracht 1 Pak het strategische beleidsplan van je bibliotheek erbij, de maatschappelijke agenda van je gemeente(n) en het projectplan met betrekking tot digitale inclusie. Ga eens na:

Komt het thema digitale inclusie terug in de maatschappelijke agenda van de gemeente(n)? Zo ja, hoe?

Staat digitale inclusie als thema in het strategisch plan van jouw bibliotheek?

Zijn er voor jouw IDO-dienstverlening resultaat-doelstellingen bepaald?

Is de impact van de IDO-dienstverlening onderwerp van gesprek tussen jou en het MT?

Welke impact wil je met IDO bereiken?

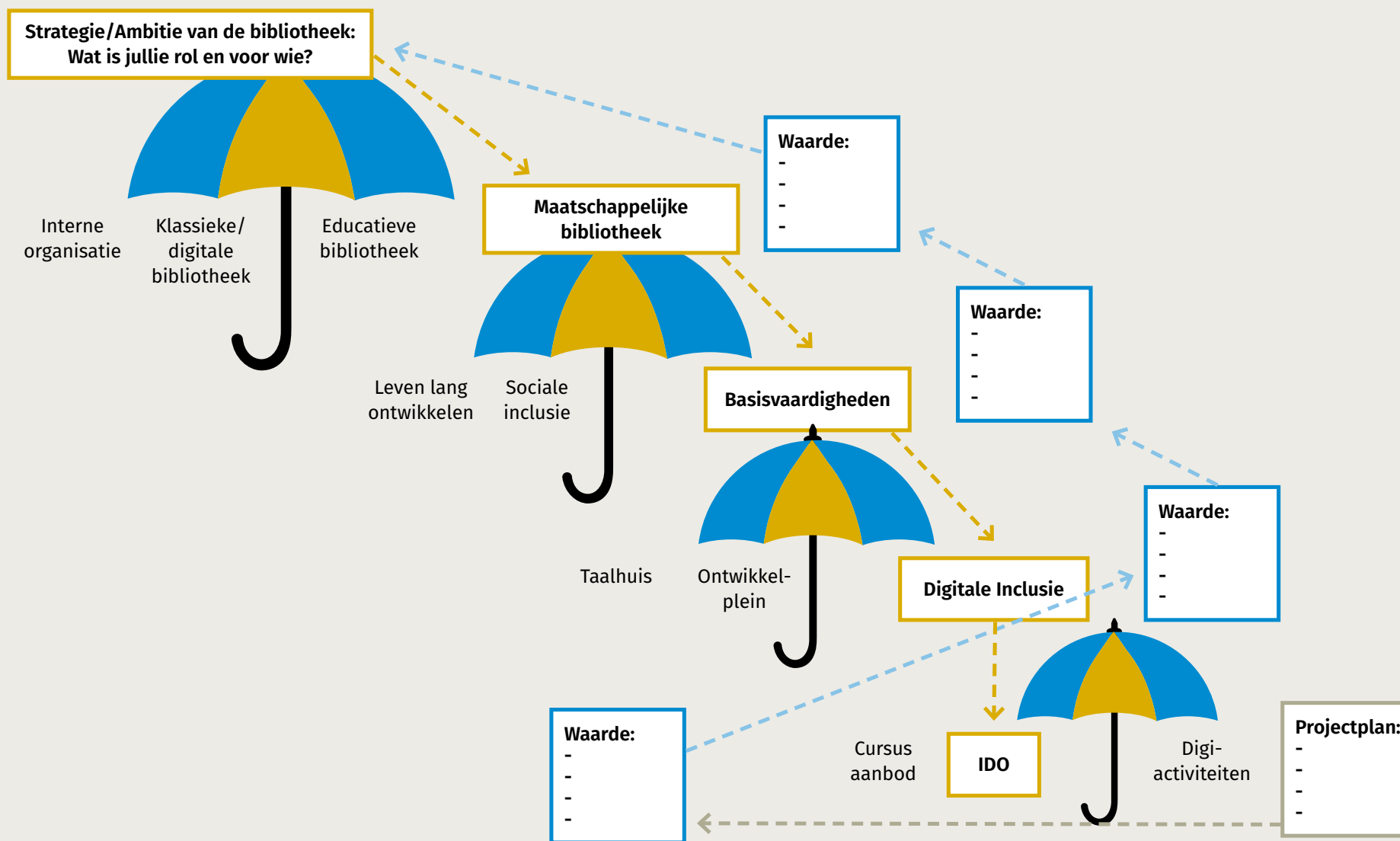
Denk vanuit de ambitie!

We focussen op digitale inclusie en het Informatiepunt Digitale Overheid (IDO), maar voor een goede strategische borging van alle activiteiten is het belangrijk te denken vanuit de strategische ambitie van je bibliotheek. Waar is mijn bibliotheek van en voor wie? Welke waarde willen en moeten wij leveren? De gemeente bepaalt als financier gedeeltelijk de accenten in het beleid van de bibliotheek. Als bibliotheek hebben jullie een bijdrage te leveren aan de maatschappelijk opgaven die de gemeente heeft bepaald. Daarnaast heeft de bibliotheekwet, de Wsob, invloed op de ambitie van een bibliotheekorganisatie en ook de netwerkagenda kan de ambitie richting geven. De ambitie van een bibliotheek is vaak breed geformuleerd, de breedste 'paraplu' van jouw bibliotheek, daaronder hangt de hele bibliotheek-dienstverlening.

Impact

De verandering die je veroorzaakt door jouw interventie. De gevolgen, de invloed of het effect van een gebeurtenis op iets of iemand.

Denk vanuit de ambitie!



Uit de ambitie komen, idealiter, strategische doelstellingen voort. In de praktijk zien we meestal vier 'lijnen':

1. De interne organisatie.

De doelstellingen op o.a. personeel en financieel gebied.

2. De klassieke/digitale bibliotheek.

Hieronder vallen o.a. de collectie en de digitale vestigingen.

3. De educatieve bibliotheek.

Het jeugd aanbod, de culturele programmering, etc.

4. De maatschappelijke bibliotheek.

Het taal- en digitaal aanbod en alle programmering op het gebied van basisvaardigheden en een leven lang leren.

Deze vier lijnen hangen als 'sub-paraplu's' onder de grote 'paraplu van de ambitie'.

We zoomen in op de paraplu van de Maatschappelijke bibliotheek. Deze kun je weer onderverdelen in doelstellingen op bijvoorbeeld een leven lang ontwikkelen, sociale inclusie en basisvaardigheden. Dit verschilt per bibliotheek. Basisvaardigheden kun je ook weer verfijnen: je bibliotheek heeft wellicht een digiTaalhuis, een Ontwikkelplein en digitale inclusie-dienstverlening. Zoom je nog verder in, dan kun je onder digitale inclusie bijvoorbeeld je IDO 'hangen', de digicursussen, je digicafé

of je Hulp bij belastingaangifte-aanbod. Ieder onderdeel, elke activiteit levert waarde die weer bijdragen aan de waarde van de paraplu waar ze onder hangen. De waarde van de cursus Klik & Tik levert een bijdrage aan de totale waarde van digitale inclusie, de waarde van digitale inclusie draagt bij aan de waarde van basisvaardigheden, die waarde draagt weer bij aan de waarde van de grotere paraplu van de Maatschappelijke bibliotheek, en die draagt op zijn beurt weer bij aan de strategie/ambitie van de bibliotheek in het algemeen. Elke activiteit levert een bijdrage aan 'het grote geheel'. Op alle niveaus van de organisatie.

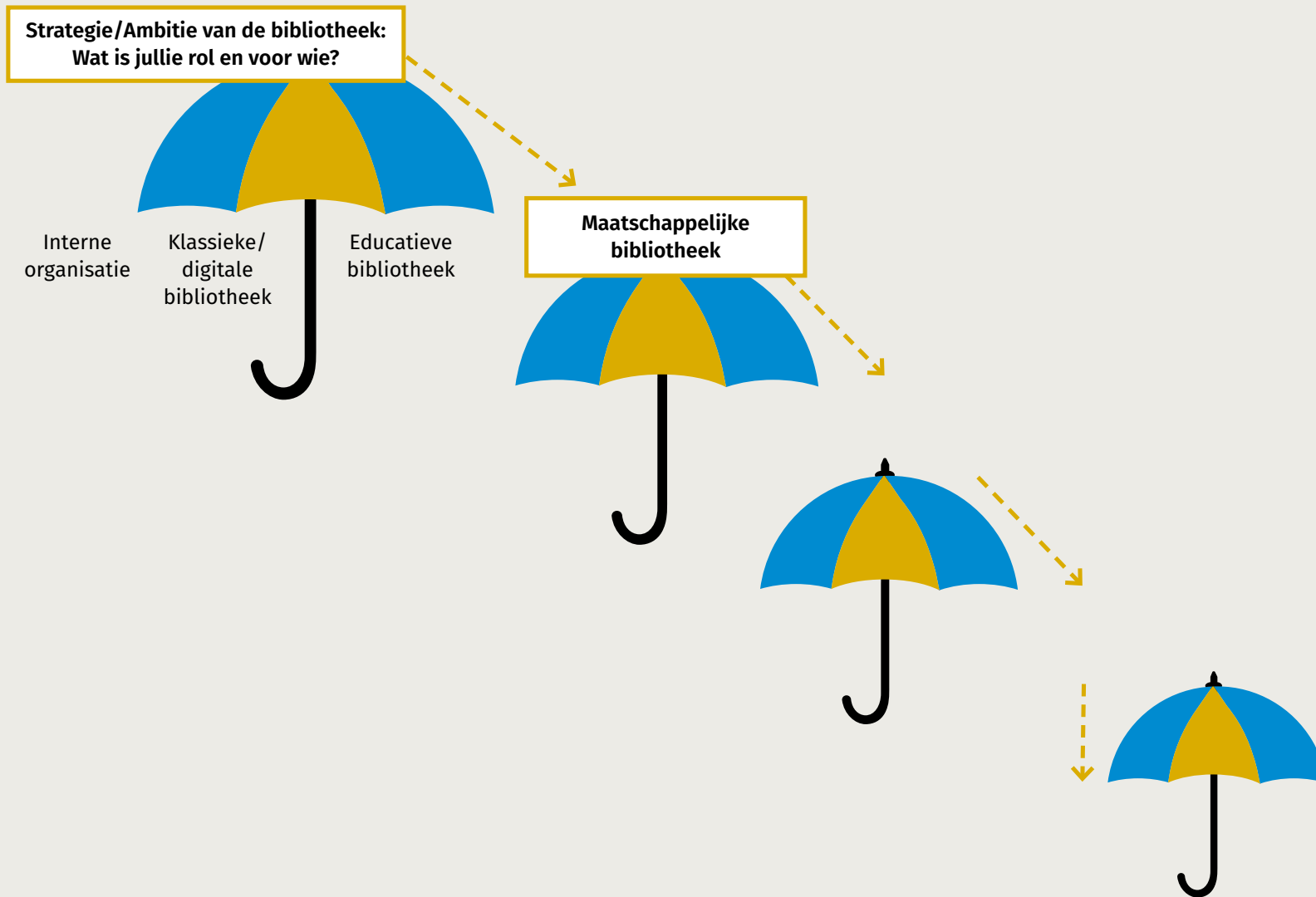
Heb je dit plaatje inzichtelijk als bibliotheek, dan is het gemakkelijker keuzes maken: wat doen we wel of niet, wat doen we meer of minder? Hoe lopen verbindinglijnen? Alle lopende en nog te starten activiteiten kun je afwegen tegen de ambitie van de bibliotheek. Draagt een activiteit niet of beperkt bij? Dan kun je je afvragen waarom je hem nog zou willen aanbieden. Is de waarde die een activiteit bijdraagt goed zichtbaar? Dan kan dat een goed argument zijn om te zorgen voor structurele of extra financiering ter consolidatie van de activiteit in de organisatie of misschien zelfs verdieping, verbreding of vermeerdering van de activiteit.

Opdracht 2

Vul op de volgende pagina voor jouw bibliotheek de plaat met de paraplu's in. Focus daarbij op het IDO en je digitale inclusie-dienstverlening. Tot welke conclusie kom je? Wat heb je dan te doen?



Denk vanuit de ambitie!



Deel 2

De waarde van de digitale inclusie-dienstverlening

Opdracht 1

Beantwoord voor jezelf onderstaande vragen:
Welke waarde levert de IDO-dienstverlening in jouw bibliotheek aan de hand van de volgende punten:

... wat weet een IDO-bezoeker nadat hij is geweest wat hij eerder niet wist?

... wat kan hij dat hij eerder niet kon?

... wat heeft het bezoek het met de IDO-bezoeker gedaan? (Wat voelt hij?)

“Het is heel belangrijk om te weten wat je impact is. Anders weet je niet wat wel en niet werkt. En kun je niet bijsturen”.

Martijn Aerts,
programmamanager digitaal,
Bibliotheek Rijn en Venen

Opdracht 2

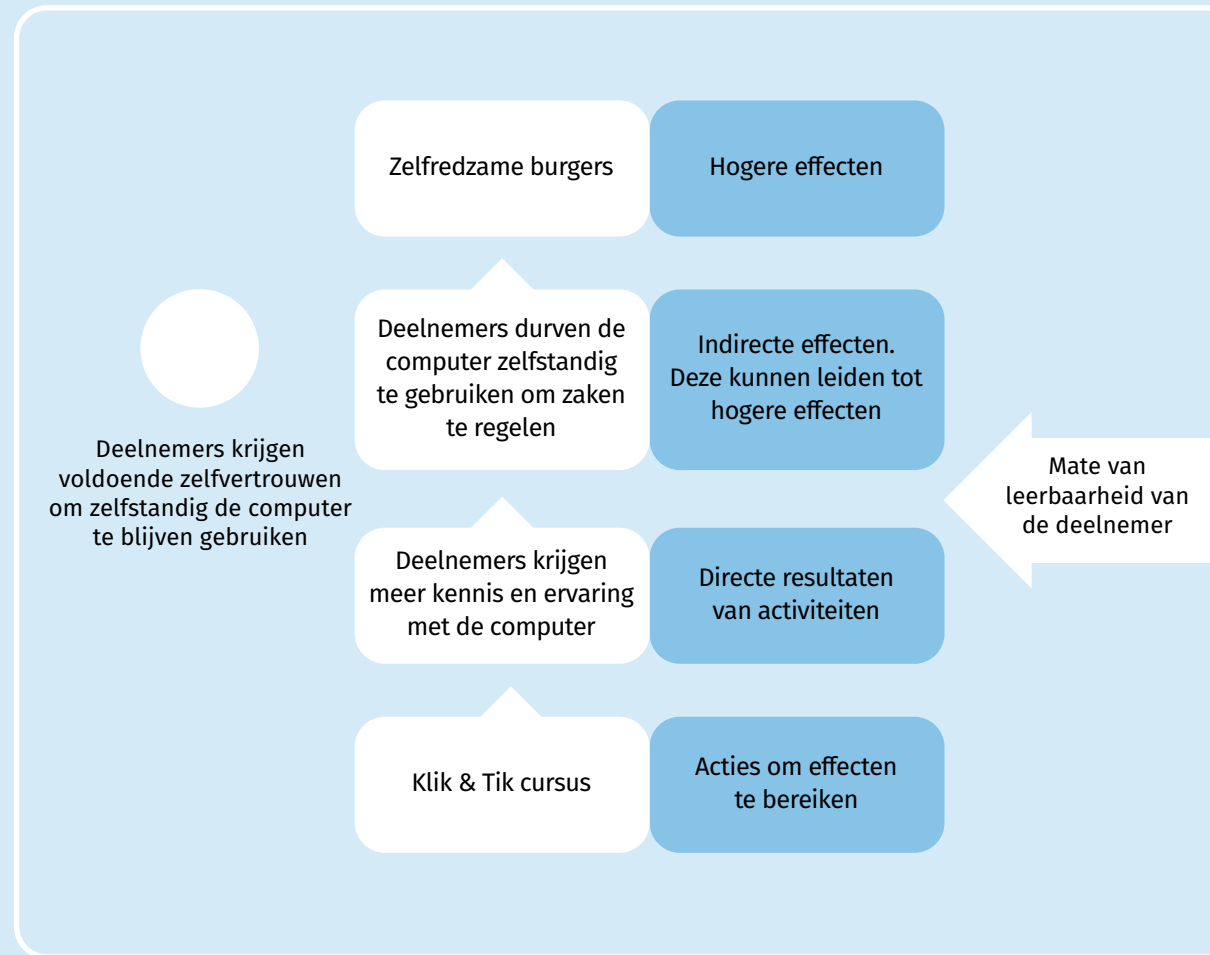
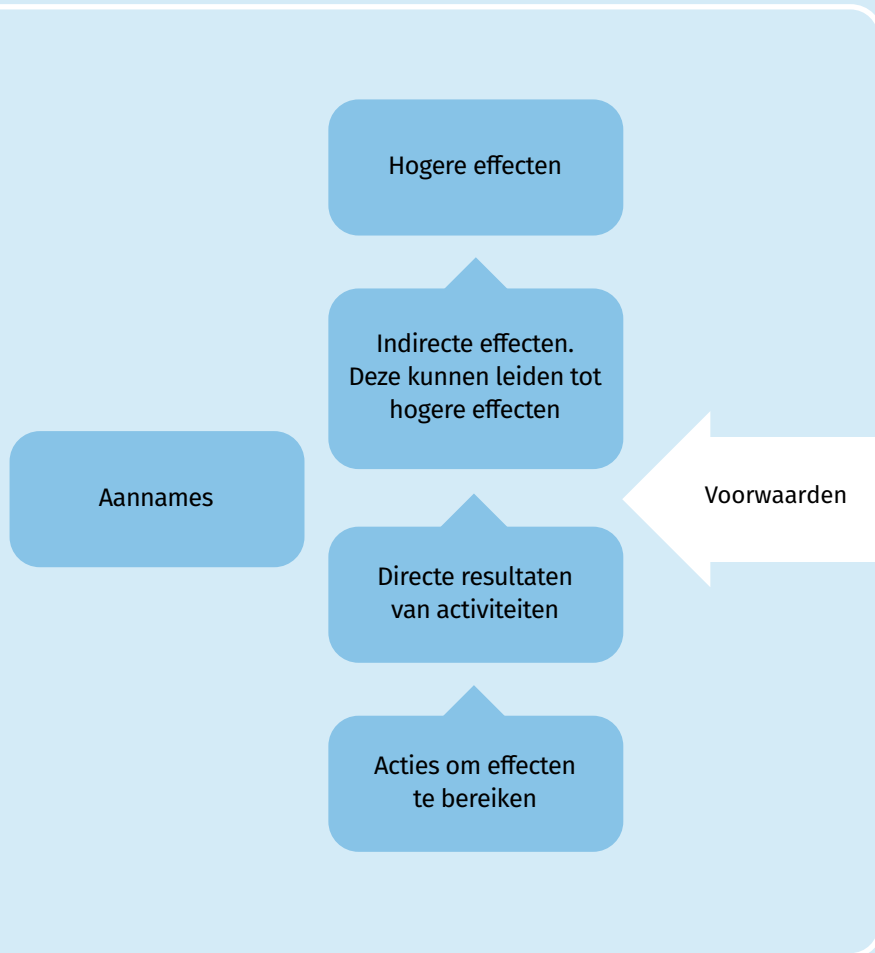
Bekijk dit [filmfragment](#) over impactgericht werken en een Theory of Change en leer meer over de termen activiteit, output, effect en impact. Lees vervolgens pagina 4 tot en met 7 van [het document](#) ‘van KPI tot effect’.

Theory of Change (ToC)

Al je activiteiten dragen (als het goed is) bij aan de strategie en de ambitie van de bibliotheek. Voor de impact van die activiteiten ontstaat steeds meer aandacht. Niet alleen: wat heb je gedaan en hoeveel mensen heb je bereikt? Maar ook: wat levert het op? Hoe ga je dat beschrijven en aantoonbaar maken? Hoe laat je zien welke verandering jij veroorzaakt met wat je doet? Het grote, ‘hoog over’ effect is vaak wel duidelijk. Het basisvaardighedenaanbod is erop gericht om mensen zelfredzamer te maken en draagt bij aan een betere participatie. Maar tot dat hogere doel kom je niet in één stap. Dat gaat in heel veel, kleine stapjes die uiteindelijk leiden tot het hogere doel. Het model van de Theory of Change maakt dat pad expliciet. En dat geeft handvatten om intern, maar ook met partners, het gesprek aan te gaan over waarom je activiteiten organiseert en wat het oplevert.

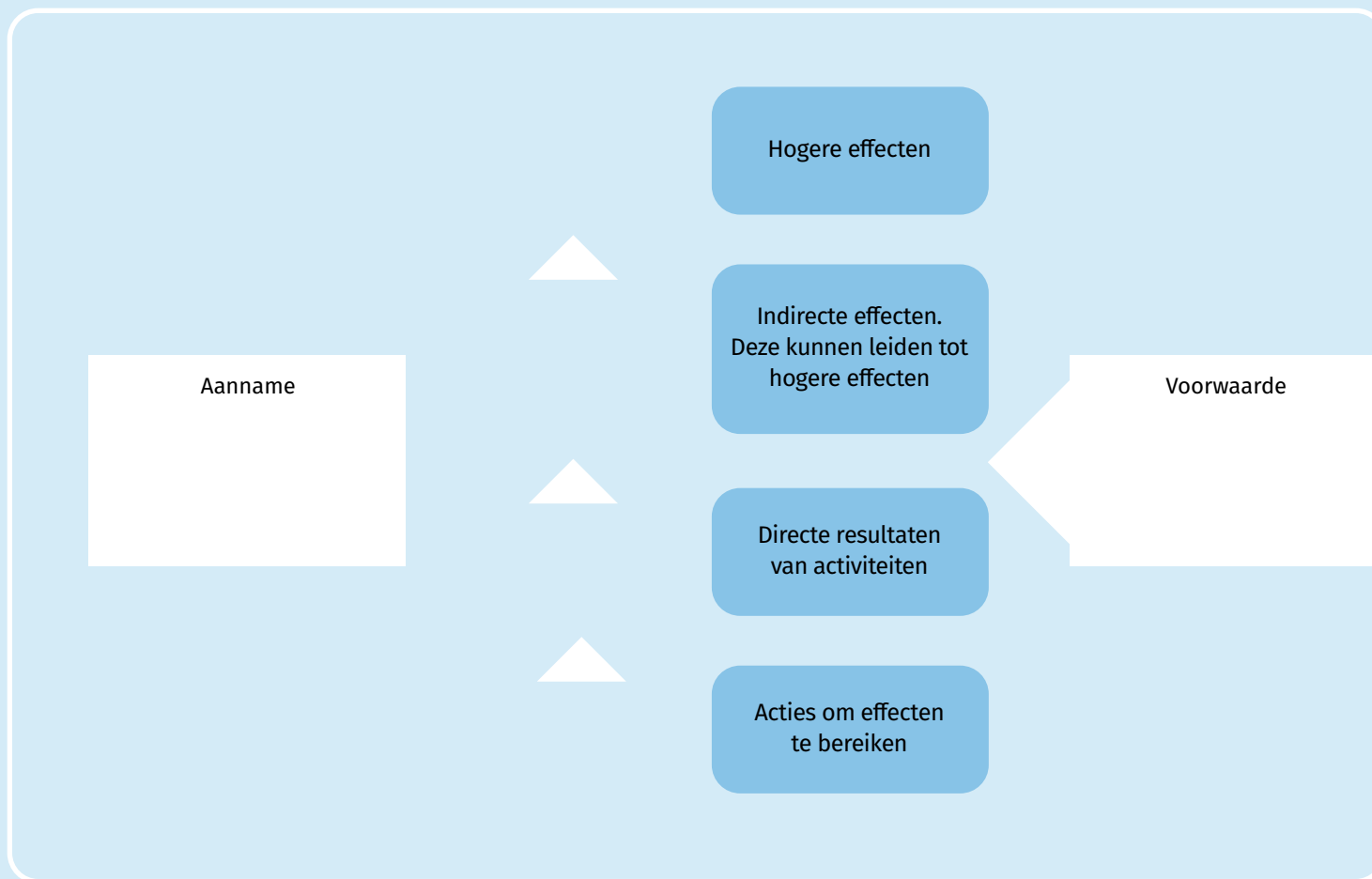
Een Theory of Change maakt dus expliciet welke veranderingen (effecten) in gang worden gezet met de activiteiten. Je geeft visueel en logisch weer welke veranderingen bij wie optreden als gevolg van de activiteiten. De ToC geeft daarmee inzicht in de impact die je als bibliotheek met je interventie beoogt te bereiken. Je maakt inzichtelijk hoe activiteiten tot veranderingen leiden. Elke verandering moet logischerwijs op een andere verandering kunnen volgen: het is een schakel van oorzaak en gevolg. Een Theory of Change is als het ware een routekaart van stappen die je moet doorlopen om tot je doel te komen. De activiteiten leiden tot outputs, dat wil zeggen de directe resultaten van de activiteiten. Wanneer de juiste activiteiten worden ingezet, leiden deze outputs tot positieve effecten bij de directe doelgroepen en zelfs tot mogelijke effecten voor de maatschappij.

Dit is een versimpelde versie van de ToC. Je gaat uit van acties of activiteiten die ondernomen worden om effect te bereiken. Daarnaast spelen er aannames en voorwaarden mee, die expliciteer je ook. Ingevuld voor een activiteit op digitale inclusie zou het er zo uit kunnen zien:



Opdracht 3

Vul één lijn in. Kies hierbij voor een van de drie aspecten waaruit de digitale inclusie-dienstverlening bestaat: Het Informatiepunt Digitale Overheid (het spreekuur, in welke vorm dan ook), de digicursussen of de samenwerking met partners. Welk direct effect bewerkstelligt het IDO, de Digisterker of Klik&Tik cursus of je netwerksamenwerking? Tot welk indirect effect leidt dat weer? En tot welk hoger effect? Beschrijf ook een aanname en voorwaarde.



Natuurlijk onderneemt de bibliotheek niet één activiteit, ook niet binnen het programma Digitale Inclusie. Een volledige ToC voor een volledig programma ziet er anders uit dan de 'rechtlijnige ToC' die je net ingevuld hebt. Verbindingen en verhoudingen tussen activiteiten worden dan ook inzichtelijk gemaakt.

Een ToC lees je van onder naar boven én van boven naar onder. Start je onderaan dan lees je heel concreet hoe één activiteit bijdraagt aan het hoogste effect. Andersom kun je beredeneren vanuit het hoogste effect wat er concreet nodig is op activiteitsniveau. Op deze manier werken met een ToC levert je kwaliteitsverbetering van het aanbod op, zorgt voor een versterkte link tussen activiteit en strategie en betere aansluiting van aanbod op de vraag.

Opdracht 4

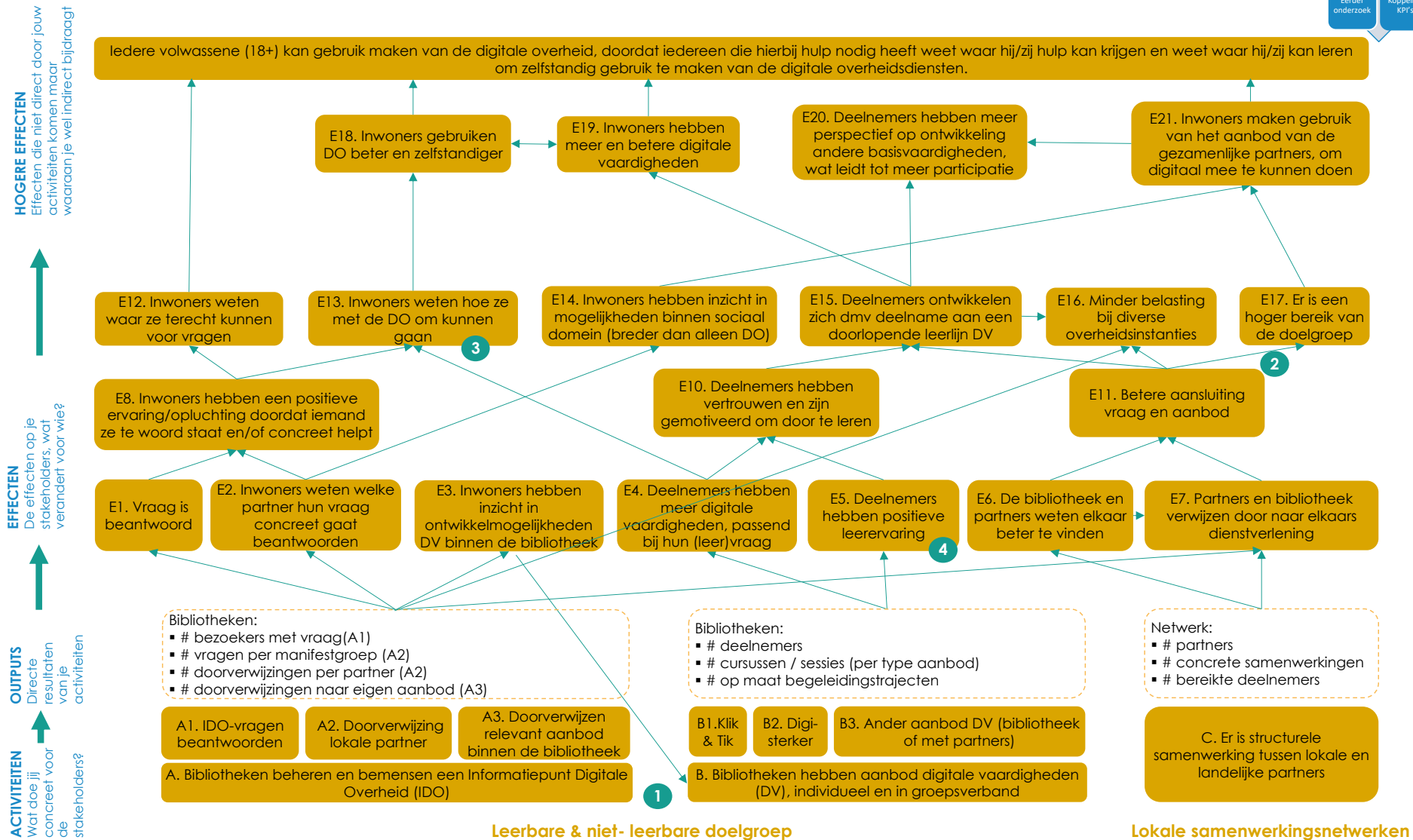
Probiblio ontwikkelde een Theory of Change voor digitale inclusie. Zie pagina 12. Loop de ToC eens door en beantwoord voor jezelf:

Zou jij lokaal nog andere nuances aanbrengen?

Wat zou je aanpassen om deze ToC digitale inclusie passend te maken bij jullie lokale digitale inclusie-dienstverlening?



Theory of Change: Digitale inclusie



Belangrijkste randvoorwaarden/ uitgangspunten:

- 1 Het persoonlijke contact, de toegankelijkheid en de veilige omgeving zorgt voor laagdrempeligheid.
- 2 We gaan er vanuit dat partners voldoende geëquipeerd zijn om de vraag aan te kunnen
- 3 Inwoners raken niet gedemotiveerd van de hoeveelheid werk en benodigde vaardigheden die de DO geeft
- 4 De bibliotheek faciliteert een positief leerklimaat

NB In de herijking van de ToC Digitale inclusie in december 2021 is effect E9 vervallen

Deel 3

Meetplan digitale inclusie

Je kent nu de theorie van impactgericht werken en het belang ervan. De volgende stap is het toetsen of de effecten die je voor ogen hebt met de digitale inclusie-dienstverlening, behaald worden. De hogere effecten (bijvoorbeeld 'burgers gebruiken de digitale overheid beter en zelfstandiger') kun jij niet meten, maar je draagt er wel impliciet aan bij. Het meten hiervan zal gebeuren (of zal moeten gebeuren) op landelijk niveau.

De output en de indirecte effecten kun je wel meten. Begin klein: start met het toetsen van één effect binnen de context van één activiteit. Bijvoorbeeld de mate waarin bezoekers van je IDO zich goed geholpen voelen. Vervolgens kun je uitbouwen naar een groter meetplan. Wees je ervan bewust dat het toetsen van alle effecten veel tijd in beslag neemt. Maak hierin keuzes: zorg dat de tijdsinvestering in verhouding staat tot de opbrengst. En houd ook hier het grotere doel voor ogen: uiteindelijk helpt het je te komen tot een dienstverlening met meer impact.

Opdracht 1

Selecteer één van de directe effecten uit de ToC digitale inclusie die van toepassing is op jullie lokale digitale inclusie-dienstverlening. Kies er een die relevant is om te toetsen, prioriteit heeft of aansluit bij een ontwikkeling. Wat zou je kunnen vragen aan je bezoekers of deelnemers om te weten of je dit geselecteerde effect ook echt bereikt? Formuleer vragen en schrijf ze op. Besteed aandacht aan de formulering, let op dat je geen suggestieve vragen stelt.

Opdracht 2

Bedenk nu hoe je de toetsvragen kunt toevoegen aan de bijbehorende activiteit, bijvoorbeeld een toevoeging aan de evaluatie van Klik & Tik of een standaardvraag die je stelt aan bezoekers van het IDO. Bij een reeks van activiteiten, zoals een cursus digitale basisvaardigheden kun je een nulmeting en vervolgens herhaaldelijke metingen uitvoeren, om zo een effect over de tijd in kaart te brengen. Bedenk ook:

Hoe ga je de toetsvraag stellen, mondeling of schriftelijk?

Wie gaat de toetsvraag stellen?

Heeft de vraagsteller voldoende kennis en vaardigheden om dit te doen?

Na het toetsen van effecten en het ophalen van input bij deelnemers van een activiteit, beschik je over veel informatie om de kwaliteit van je digitale inclusie-dienstverlening te verbeteren.

Hoe leg je de resultaten/antwoorden vast?

Opdracht 3

Hoe ga je de opbrengst van je meting inzetten om de kwaliteit van je dienstverlening te verbeteren? Welke inzichten heb je gekregen en wat kun je daar concreet mee doen?

Gedurende welke periode ga je meten?





Heb je vragen? Wil je sparren of meer weten? Weet ons te vinden!

Adviseurs basisvaardigheden

basisvaardigheden@probiblio.nl

Adviseur Organisatieadvies

Frederike Kuijpers

fkuijpers@probiblio.nl

Adviseur Onderzoek

Jolijn Faber

jfaber@probiblio.nl

