



# OK!PI

## Overzicht Kwantitatieve Performantie-Indicatoren

Johan Cauwenbergh, Hogeschool-Universiteit Brussel  
Paul Sijsmans, KU Leuven  
Dirk Smet, Lessius-Mechelen

“Zonder cijfers kan je geen volwaardig bibliotheekbeleid voeren.” “En ook al zeggen ruwe statistieken op zichzelf iets, afgeleide statistieken in een bredere context vertellen meer.” Twee uitspraken van Mel Collier, hoofdbibliothecaris van KU Leuven en voorzitter van de werkgroep bibliotheken Associatie KU Leuven (BASSO), op een workshop in 2008 over het verzamelen van statistische gegevens met betrekking tot de werking van bibliotheken. Deze woorden vielen niet in dovemansoren en werden het richtsnoer om een waardige opvolger voor de LibEcon-vragenlijst te ontwikkelen.

### AANLOOP

Op 16 mei 2008 organiseerde de werkgroep Professionalisering, Benchmarking en Kwaliteitszorg (PBK) — een subgroep van BASSO — een workshop statistieken. Aanleiding was het beleidsplan 2008 van de Associatie KU Leuven dat bijzondere aandacht vroeg voor het verzamelen en analyseren van geïntegreerde bibliotheekstatistieken.<sup>1</sup> Die workshop is later het startpunt gebleken voor het project waarvan het relaas hier voorligt.

Tevens was er nood aan een alternatief voor de

sterk verouderde LibEcon-vragenlijst die door het Vlaams Overlegorgaan inzake Wetenschappelijk Bibliotheekwerk (VOWB) sedert 1990 gebruikt werd om statistische gegevens van wetenschappelijke bibliotheken in kaart te brengen<sup>2</sup>.

De werkgroep kreeg van de Associatie KU Leuven de opdracht om op basis van internationaal aanvaarde indicatoren een nieuwe vragenset te ontwikkelen met het oog op interne (associatiebibliotheken onderling) en externe (vergelijken met gelijkaardige instellingen/bibliotheken in

binnen- en buitenland) benchmarking. De continuïteit met het LibEcon-verleden diende daarbij zoveel mogelijk te worden bewaard.

Buitenlandse voorbeelden op vlak van benchmarking van (wetenschappelijke) bibliotheken werden onderling met elkaar vergeleken om tot best practices te komen die de basis voor het nieuwe model zouden vormen. Tevens werd de door de International Federation of Library Associations and institutions (IFLA) in 2007 uitgegeven handleiding rond kwaliteitsmeting in bibliotheken<sup>3</sup> als leidraad gebruikt. Daarnaast werd een beroep gedaan op de ISO-standaarden 2789 (Informatie en documentatie - Internationale bibliotheekstatistiek), 11620 (Informatie en documentatie - Bibliotheek performantie indicatoren) en 5127 (Informatie en documentatie - Vocabularium). Het OK!PI-model (uit te spreken als 'okapi') was geboren.

### STAP 1-2-3: DATAVERZAMELING

De werkgroep startte haar werkzaamheden met het opstellen van een tienstappenplan. De eerste doelstelling was de ingebruikname van een nieuw model vanaf 2010 (gegevens 2009). De eerste drie stappen waren op de concrete uitwerking van dit doel gericht. Na het selecteren van de ruwe data en het opstellen van een vragenlijst (stap 1), werden op basis hiervan indicatoren bepaald (stap 2). Dit alles moest ondersteund worden door een uitgebreide handleiding met duidelijke en vooral eenduidige definities bij elke vraag (stap 3).

In de aanloopfase van dit project bleek al snel dat een loutere bewerking van de

LibEcon-vragenlijst geen optie was. Ondanks het bijsturen van de definities, bleef de kwaliteit van de ingeleverde cijfers onder de verwachtingen. Bovendien leefde meer en meer het gevoel dat deze set geen duidelijk zicht gaf op de werking van een hedendaagse bibliotheek. Zo werd het gebruik van de elektronische collectie nauwelijks of niet in kaart gebracht.

De Associatie KU Leuven besliste dat er een eigen basisset met gegevens zou worden ontwikkeld. Daarbij werden van meet af aan een aantal principes naar voren geschoven:

1. continuïteit met het verleden door de link met LibEcon;
2. eenduidige definities om interpretaties uit te sluiten;
3. zoveel mogelijk centraal verzamelde gegevens.

Het feit dat ondertussen de beslissing genomen was om alle associatiebibliotheken tegen uiterlijk 2013 te laten overstappen naar het bibliotheeksoftwarepakket Aleph, maakte de realisatie van dit laatste principe meteen meer haalbaar.

Bijkomend kreeg de werkgroep PBK een mandaat van de Commissie Algemeen Beheer (CAB), een beleidsondersteunend en -adviserend orgaan binnen de universiteit, om andere diensten te contacteren en structurele medewerking te vragen. Dit mandaat is ondertussen van kapitaal belang gebleken voor de consolidatie van het project.

Qua structuur leunt de OK!PI-vragenlijst nog dicht aan bij de LibEcon-bevraging. Een eerste inleidend domein (organisatiegegevens) brengt de instelling zelf in kaart. Een tweede

domein (collectie) focust op wat door de bibliotheek aangeboden wordt, zowel fysiek als elektronisch. In een derde domein (dienstverlening en gebruik) worden verschillende aspecten van de output onder de loep genomen: openingstijden, IBL, leengegevens, fysieke en virtuele bezoekers, raadpleging van de e-collectie. In een laatste domein (middelen) wordt ten slotte stilgestaan bij de beschikbare ruimte voor mensen en boeken, het aantal personeelsleden, uitgaven voor collectie, personeel, recurrente werking, en investeringen en inkomsten. In totaal werden een 100-tal vragen weerhouden. Dat is ongeveer evenveel als er in de LibEcon-vragenlijst voorkwamen. De helft van die vragen werd trouwens onverkort behouden.

Op basis van deze ruwe data kon werk worden gemaakt van zogenaamde afgeleiden of indicatoren. Er werd vertrokken vanuit de ervaring die door andere buitenlandse modellen was opgedaan. Vooral het Nederlandse UKB-model en de Britse SCONUL Annual Library Statistics werkten inspirerend. In een eerste fase werden 38 afgeleiden geselecteerd. Die set werd vervolgens gereduceerd tot de helft. Zeven van de kernindicatoren worden gedeeld met het Nederlandse UKB-model: zoals de procentuele verhouding van de uitgaven voor de

**“OK!PI WIL  
GEEN VERHAAL  
BLIJVEN VAN  
DE ASSOCIATIE  
KU LEUVEN  
ALLEEN. MEER  
PARTNERS LEIDT  
IMMERS TOT  
BETERE EN MEER  
RELEVANTE  
VERGELIJKINGEN.”**



e-collectie ten opzichte van het totaal van de uitgaven, de uitleen per capita en het aantal zoekacties in databanken per capita. Daardoor behoort alvast internationale benchmarking tot de mogelijkheden.

Het merendeel zijn zogenaamde input-indicatoren. Deze afgeleiden geven zicht op de aangewende middelen, zijn relatief gemakkelijk te meten en te controleren, en hebben een hoge mate van betrouwbaarheid. Voor het luik dienstverlening en gebruik kunnen een aantal output-indicatoren berekend worden. Die zijn moeilijker meetbaar. De mate van betrouwbaarheid staat of valt met de gebruikte meetmethode. Throughput-indicatoren, die meer vertellen over de organisatie van de dienstverlening en de duur van bepaalde processen, werden in dit stadium niet weerhouden. Ook outcome-indicatoren, die zicht geven op het effect van de dienstverlening op de doelgroep, komen niet voor. Omdat het verzamelen van data voor dit laatste type indicatoren een andere aanpak vereist, werd naar samenwerking gezocht met de stuurgroep Kwaliteitszorg van de Associatie KU Leuven, die in het kader van hun KONDOR-project momenteel een kwalitatieve bevraging, een zogenaamde kwaliteitsbarometer, op punt stellen. Bedoeling is om in hun vragenlijst een aantal vragen over de bibliotheekwerking te laten opnemen. Op die manier kunnen beide projecten elkaars leemten aanvullen en worden ze complementair aan elkaar.

#### STAP 4: SENSIBILISERING

Van bij de start van het project was het de bedoeling om de bibliotheken van de Associatie KU Leuven en hun

rechtstreeks betrokken medewerkers opnieuw warm te maken voor de problematiek van het verzamelen van statistische gegevens en hen uit te dagen mee het eindproduct vorm te geven. Sensibiliseren werd dus stap 4.

De workshop in 2008 had voor de eerste maal de geïnteresseerde collega's uit de eigen associatie samengebracht. Op zich was dat al een grote verdienste. Dries Berings, docent aan Hogeschool-Universiteit Brussel, sprak de keynote uit. Daarin had hij het over de mogelijkheden en valkuilen van kwantitatief beleidsondersteunend onderzoek. Want is meten inderdaad altijd ook weten?<sup>4</sup> Verrast door dit eerste succes werd vrij snel beslist om jaarlijks een vervolg te organiseren. Dat werden de zogenaamde 'Terugkomdagen'.

Waar de eerste Terugkomdag (maart 2009) in het teken stond van de nieuwe vragenlijst en bijhorende handleiding lag de focus tijdens de tweede Terugkomdag (april 2010) op het verrassend positieve resultaat van de eerste OK!PI-bevraging en de uitgebreide feedback die gebruikers bezorgden. Tevens werd een mogelijke set indicatoren voorgesteld. Die werden tijdens de keynote grondig tegen het licht gehouden door Henk Voorbij, gastspreker van de dag en bezieler van het Nederlandse UKB-model. In de marge van die Terugkomdag werden met hem afspraken gemaakt over een mogelijke toekomstige samenwerking. Als kers op de taart werd het OK!PI-logo officieel voorgesteld. Nog een jaar later werd tijdens de derde Terugkomdag (mei 2011) de OK!PI-webapplicatie boven de doopvont gehouden. Voor

de eerste maal werd de bijeenkomst opengesteld voor vertegenwoordigers van de andere associaties, dit met het oog op een mogelijke uitbreiding van het model over Vlaanderen via VOWB. Gastspreker die dag was Hilde Sels, hoofd Algemene Dienst Kwaliteit van de Katholieke Hogeschool Kempen, die het aspect benchmarking in een breder perspectief plaatste.

#### STAP 5-8: BEVRAGING EN BESCHIKBAARSTELLING

Al het voorbereidende werk leidde begin 2010 uiteindelijk tot stap 5: de bevraging organiseren binnen de Associatie KU Leuven om zo een nieuwe start te maken met het verzamelen van statistische gegevens.

Qua vorm werd de vragenlijst oorspronkelijk in Excel-formaat aangeboden, net zoals dat het geval was met de LibEcon-vragenlijst. Er werd van bij de aanvang wel een opsplitsing gemaakt in drie niveaus. Op het laagste niveau, het deelniveau, worden alleen die vragen aangeboden die door elke bibliotheek of bibliotheekdienst van de betrokken instelling lokaal dienen te worden ingevuld. Op het tweede niveau, het instellingsniveau, moeten cijfers van de deelniveau worden samengeteld en kunnen instellingsspecifieke gegevens worden toegevoegd.

**“BENCHMARKING EN BEST PRACTICES ZIJN TERMEN DIE WEL EENS DOOR ELKAAR GEBRUIKT WORDEN.”**

Op het derde niveau, het associatieniveau, worden de systeemgegenereerde of centraal aangeleverde gegevens toegevoegd. Deze worden verstrekt door LIBIS (Bibliotheekinformatiedienst van KU Leuven - Aleph), door VOWB (werkgroep ELEKTRON - facturatie en gebruiksstatistieken), door de Vlaamse Hogescholenraad - VLHORA (procentuele verdeelsleutel kostprijs databanken), door de Werkgroep personeel Associatie KU Leuven (aantallen academisch en onderwijzend personeel), door de Technische Diensten KU Leuven (atlasplannen oppervlakte gebouwen) of worden gehaald uit het Statistisch Jaarboek Hoger Onderwijs (studentenaantallen). Op deze manier kunnen de bibliotheken voor iets minder dan de helft van de vragen vrijgesteld worden van het verzamelen en invullen van correcte gegevens.

Eens de gegevens op niveau 1 en 2 verzameld, worden deze door de KU Leuven-UBD (Universiteitsbibliotheekdiensten) gecontroleerd op betrouwbaarheid en volledigheid en wordt indien nodig teruggekoppeld naar de instellingen teneinde de kwantiteit en de kwaliteit van het aangeleverde te verhogen.

Tot slot worden de gegevens in overzichtstabellen samengebracht, ontsloten via het KU



Het OK!PI-team.

Onderaan v.l.n.r.: Frederic Vandoolaeghe, Dirk Smet, Johan Cauwenbergh, Paul Sijsmans, Ann Dewulf.

Bovenaan v.l.n.r.: Leen Grietens, Barbara De Mild, Martine Pieters.

Niet op de foto: Mieke De Meester, Pieter De Veuster, Luc Lannoy.

Leuven intranet en de elektronische leeromgeving Toledo, en ter beschikking gesteld aan de respondenten en betrokken beleidsorganen (stap 6).

Aangezien het verzamelen en verwerken van statistische gegevens via Excel-invullijsten omslachtig en tijdrovend is, werd van bij de start van dit project werk gemaakt van het ontwikkelen van een online applicatie (stap 7). Eind 2009 werd door de werkgroep een blauwdruk uitgewerkt waarin alle wensen en verlangens beschreven stonden waaraan de webapplicatie 'OK!PI bibliotheekstatistieken en benchmarking' minimaal diende te voldoen. Het Bios2-model (Bibliotheek Informatie en OpgvolgingsSysteem - Vlaamse openbare bibliotheken), en

de Finse FinELib Research Library Statistics Database zorgden voor de nodige inspiratie.

De applicatie moest initieel in een vijftal mogelijkheden voorzien. Statistische gegevens en indicatoren moesten, deels automatisch, ingevoerd, bewaard en voor alle gebruikers raadpleegbaar gemaakt worden. Het opvragen en afdrucken van statistische gegevens en indicatoren, ook in vergelijkende rapporten over verschillende jaren (voor één instelling) of verschillende instellingen (voor één jaar), moest mogelijk zijn. Toegang, gebruik en autorisatieniveau (op niveau bibliotheek, instelling, of associatie) moest geregeld worden via Shibboleth, de authenticatie- en

authorisatiesoftware die door de Associatie KU Leuven gebruikt wordt. Gegevensinvoer moest opgevolgd kunnen worden aan de hand van domeinstatussen (to do, done en closed).

LIBIS zorgde voor de realisatie van de applicatie, die vanaf de bevraging 2012 (gegevens 2011) in gebruik werd genomen en voorzien werd van een specifieke gebruikershandleiding. Om vergelijkende rapporten mogelijk te maken voerde KU Leuven-UBD de 2009- en 2010-gegevens retroactief in. Momenteel wordt nog volop gewerkt aan het op punt stellen van de indicatorenmodule.

Tijdens dit hele proces blijft het evalueren en bijstellen van



#### DE NAAM EN HET LOGO

Om het project een grotere herkenbaarheid te geven, besloot de deelgroep in 2008 om op zoek te gaan naar een naam met een bijbehorend logo. Uiteindelijk werd gekozen voor OK!PI (uit te spreken als 'okapi'). Bij de keuze van deze naam was het mooi meegenomen dat het project zich op die manier kon plaatsen in een reeks van andere, bibliotheekgerelateerde projecten in Vlaanderen, zoals ANTILOPE en IMPALA.

Het acroniem staat voor 'Overzicht KwAntitatieve Performantie-Indicatoren'. Deze omschrijving dekt voldoende de lading. De OK!PI-vragen- en indicatorenlijst is immers in de eerste plaats een kwantitatief, en geen kwalitatief product. Bovendien is het einddoel om via het berekenen van indicatoren de *performantie* in kaart te brengen en vervolgens om door benchmarking op zoek te gaan naar mogelijke verbeterpunten.

Er werd contact opgenomen met een docent plastische opvoeding (Hogeschool-Universiteit Brussel) om het logo te ontwerpen. De okapi stapt vooruit, maar kijkt achterom. Zo wordt het streven naar een moderne aanpak uitgedrukt, zonder evenwel de link met het verleden los te laten. Het uitroepteken vervangt de letter 'A' in het logo en wil zo het jeugdige imago, maar vooral ook het belang van statistieken benadrukken. De Okapi is een dier dat stevig op zijn poten staat. Een onuitgesproken ambitie van deze werkgroep? De toevoeging van het associatielogo bepaalde ten slotte het kleurgebruik. Het logo werd voorgesteld in 2009 tijdens de tweede Terugkomdag.

de vragenlijst, de definities en de handleidingen een voortdurend aandachtspunt (stap 8).

#### STAP 9-10: RAPPORTERING, ANALYSE EN INTERPRETATIE

Tot 2011 (gegevens 2010) bleef de rapportering aan het bestuur en de bibliothecarissen beperkt tot een overzichtstabel in Excel. Hoewel deze naakte cijfers al een eerste ruwe vergelijking toelieten op instellingsniveau, was dit nog niet het beleidsinstrument dat men bij het begin van het project voor ogen had. Bedoeling was immers om te komen tot een gemeenschappelijk associatierapport dat als basis kon dienen om een gezamenlijk beleid uit te stippelen, de interne kwaliteitszorg van de individuele associatiebibliotheken te sturen, de werking van de associatiebibliotheken op elkaar af te stemmen en de gemeenschappelijke strategie verder te bepalen. Hiervoor was een uitgebreidere rapportering met de bovenvermelde indicatoren, benchmarking en best practices aangewezen. Op die manier biedt een rapport niet alleen een zicht op het verleden, maar laat het ook toe trends te detecteren en te documenteren, bijvoorbeeld de evolutie van een klas-sieke naar een digitale bibliotheek. Hierdoor wordt het ook een toekomstgericht beleidsinstrument.

Benchmarking en best practices zijn termen die wel eens door elkaar gebruikt worden. Benchmarking gaat na in hoeverre vooraf bepaalde standaarden of ijkpunten worden gehaald, al dan niet in vergelijking met andere, vergelijkbare bibliotheken ('peer libraries'). Bij best practices gaat men na hoe anderen het doen,

of ze het daarbij beter doen, en hoe dit in de eigen instelling overgenomen kan worden. De combinatie van interne en competitieve benchmarking laat toe dat instellingen hun relatieve sterktes en zwaktes kunnen achterhalen en de kwaliteit van hun werking kunnen evalueren en verbeteren. Voorwaarde is wel dat er een set van standaarden beschikbaar is waartegen de eigen cijfers kunnen afgezet worden. De werkgroep Management en Beleid, een andere subgroep van BASSO, is in 2012 begonnen met het uitwerken van kwaliteitsstandaarden voor de Associatie KU Leuven, onder andere op basis van het document van de ACRL<sup>5</sup>. De gegevens vanuit OK!PI zijn hiervoor een belangrijke insteek, maar dit heeft tevens tot gevolg dat de echte benchmarking met ijkpunten nog niet beschikbaar zal zijn in 2012.

Het streefdoel van OK!PI is te komen tot een volwaardige rapportering, zowel op associatieniveau als op niveau van de individuele instelling. Het eerste echte rapport wordt uitgewerkt in 2012 en is bedoeld voor de Associatie KU Leuven. Het toont een vergelijking op het niveau van de afzonderlijke instellingen. Cijfers en indicatoren worden gevisualiseerd in een combinatie van grafieken en tabellen. Een goede visualisatie laat toe om een complexe dataset beter te doorgronden en patronen te ontdekken. De gegevens worden ook gegroepeerd binnen vooraf bepaalde thema's om bepaalde trends beter te kunnen duiden. Dit vergelijkend overzicht laat toe de eigen instelling te positioneren binnen de bibliotheekwerking van de Associatie KU Leuven. Belangrijk is dat

dit op een niet-bedreigende wijze gebeurt. Om geen appels met citroenen te vergelijken, worden hierbij de universiteit en de hogescholen apart behandeld. Daarnaast wordt voor iedere instelling ook een aparte identificatiefiche met enkele kerncijfers mee opgenomen. Hierdoor kan de lezer zich een idee vormen over welk soort instelling het gaat wanneer hij aan het vergelijken gaat. De neerslag van deze soort rapportering zal de vorm aannemen van een publicatie en heeft een eerder statisch karakter. De frequentie is jaarlijks.

Een tweede soort rapport zal bedoeld zijn voor de individuele instelling. Op dit moment is het al mogelijk om vanuit de webapplicatie rapporten te genereren met de antwoorden en indicatoren voor één of meerdere instellingen (tot op het niveau van de campusbibliotheek), voor één of meerdere jaren. Deze rapportering geeft de data in een Excel-tabel, zonder visualisering of benchmarking. Bedoeling is om op termijn interne en competitieve benchmarking mogelijk te maken, zowel op instellingsniveau als op het niveau van de individuele campusbibliotheek. Deze rapportering zal waarschijnlijk gebeuren op basis van een online database met daaraan gekoppeld een dashboard, per instelling personaliseerbaar. Dit moet toelaten op een dynamische manier 'on the fly' de gegevens te selecteren en te visualiseren.

### TOEKOMST

De toekomst van OK!PI wordt een verhaal van verdiepen en verbreden. Zoals hierboven aangehaald, is de dataset zoals die nu in OK!PI is vastgelegd eerder beperkt en een compromis tussen

het haalbare en het wenselijke. De grotendeels kwantitatieve gegevens worden idealiter aangevuld met resultaten uit kwalitatieve bevragingen, zoals LibQual+ en de KONDOR-kwaliteitsbarometer. Dit gebeurt bij voorkeur aan de hand van gemeenschappelijke en/of internationaal erkende methodes om vergelijkingen mogelijk te maken. De webapplicatie wordt verder verfijnd en waar nodig bijgestuurd. Het doel is om te komen tot een optimale koppeling met bestaande systemen die OK!PI kunnen voeden met data, waardoor de last van het invullen tot een minimum wordt herleid. Het op punt stellen van de rapportering is eveneens nog een grote uitdaging.

OK!PI wil geen verhaal blijven van de Associatie KU Leuven alleen. Meer partners leidt immers tot betere en meer relevante vergelijkingen. De eerste aanzet om op Vlaams niveau benchmarking en best practices te realiseren is reeds gegeven door het OK!PI-model ter beschikking te stellen van de andere Vlaamse associaties via VOWB. Het is nu aan hen om die uitdaging aan te gaan en dit project mee verder uit werken. Samenwerking en het uitwisselen van informatie in een open sfeer zijn hierbij cruciaal. Op internationaal niveau zijn er al contacten met Nederland op het gebied van de universiteitsbibliotheek (UKB). Voor de hogescholen wordt nog samenwerking gezocht. OK!PI kan eveneens open staan voor andere soorten bibliotheken, bijvoorbeeld de erfgoedbibliotheek. Maar dan moet samen met hen wel op zoek gegaan worden naar vergelijkbare instellingen. ■

- 1 Meerjarenplan voor investeringen, infrastructuur en bibliotheek- en documentatievoorzieningen van de Associatie KU Leuven: actualisatie van het meerjarenplan 2008 (inclusief belangrijkste realisaties) - versie 2009, p. 35-36.
- 2 LibEcon was een EU-project dat kaderde in het Telematics for Libraries-project van DG XIII. Doel was het verzamelen per land van beschikbare bibliotheekstatistieken. Het VOWB hanteerde een eigen, op LibEcon geënte, Nederlandstalige vragenlijst. Het project op Europees niveau werd in 2004 stopgezet.
- 3 Measuring Quality: Performance Measurement in Libraries, 2nd revised edition / Roswitha Poll, Peter te Boekhorst; - KG Saur München 2007; - IFLA Publications 127
- 4 Meten is weten? Reflecties over de mogelijkheden en valkuilen van kwantitatief beleidsondersteunend onderzoek / Dries Berings; - HUB Research Paper 2008/36 (september 2008)
- 5 Standards for Libraries in higher education / Association of College and Research Libraries; - Chicago, 2011; - <http://www.ala.org/acrl/standards/standardslibraries>



aquaterra  
MAPS. YOUR WAY.



SCANNEN - GEOREFEREREN EN  
DIGITALISEREN VAN OUDE KAARTEN

IJzerweglaan 48 | 9050 Gent Belgium  
info@aquaterra.be | www.aquaterra.be  
T +32 (0)9 230 55 15 | F +32 (0)9 230 21 10