



“Als er vragen komen van beleidsmakers, is Bios hét instrument om een antwoord te geven.”

Bios2 gewicht en gewogen



Interview: Cindy Mergits en Tom Van Hoye

Foto's: Benoit Vermeeren

Bios2 is een begrip in de Vlaamse bibliotheeksector. Sinds 2008 zijn de Vlaamse bibliotheekgegevens voor iedereen toegankelijk op internet. De website, www.bibliotheekstatistieken.be, is een uitstekend instrument om de werking van de bibliotheek te analyseren en waar nodig bij te sturen. Om te praten over deze benchmarkingstool zat META rond de tafel met Maarten Vandekerckhove, domeinverantwoordelijke openbare bibliotheken bij het Agentschap Sociaal-Cultureel Werk voor Jeugd en Volwassenen, voormalig bibliothecaris Ward Kerckhof, nu directeur vrije tijd in Halle, Nadine Christiaens bibliothecaris in Schaarbeek en Wim Verhulst, stafmedewerker streekgericht bibliotheekbeleid bij de provincie Antwerpen.

In 2009 publiceerde *Bibliotheek- & archiefgids* een artikel over Bios2 dat het jaar voordien digitaal raadpleegbaar werd. Welk traject heeft Bios2 ondertussen afgelegd?

Maarten: Qua vorm en qua inhoud is Bios (Bibliotheek informatie- en opvolgingssysteem) sindsdien niet echt veel veranderd. Het is ook onze bedoeling geweest om een vrij stabiel systeem te maken en zeker niet te veel te gaan wijzigen. Natuurlijk zijn er hier en daar wel een aantal kleinigheden aangepast of wat wijzigen gebeurd op basis van feedback die we gekregen hebben, maar structureel gezien is er niet veel gewijzigd. Er zijn wel een aantal afgeleide producten ontstaan. Zo zijn we begonnen met het maken van themarapportjes waarbij we tweemaal per jaar een thema uitlichten en waarbij we een aantal trends en evoluties in kaart brengen, omdat we nu toch al over vijf jaar gegevens beschikken, binnenkort over zes jaar. We kunnen dus toch al over een soort van historische reeks spreken. Wij hebben ook heel recent de cijfergegevens van vijf jaar Bios laten onderzoeken door de VUB. Onderzoeksgroep TOR heeft voor ons op een wetenschappelijke manier geprobeerd naar de cijfers te kijken om een aantal zaken in een ander daglicht te plaatsen en een aantal verbanden proberen te zoeken. Dit onderzoek leverde een aantal verrassende resultaten op.

Krijgen jullie veel positieve of negatieve feedback van de sector?

Maarten: De meeste feedback die wij krijgen is meer rond problemen of zaken die op dat moment niet duidelijk zijn voor de gebruiker. De feedback die wij krijgen is meestal positief. De feedback die negatief is, komt misschien bij andere instanties terecht. Dat weet ik niet. Het enige dat we soms horen is: "we willen nog meer online zien, nog meer cijfers."

Peilen jullie zelf ook naar de ervaring met Bios bij de gebruikers?

Maarten: We hebben binnen het agentschap een klantenbevraging georganiseerd van al onze systemen die lopende zijn, waaronder Bios. Hopelijk kunnen we daar genoeg informatie uithalen. Als het toch blijkt dat het niet op onze maat is, dan gaan we misschien wel kijken om zelf rond Bios een diepere, bredere evaluatie te maken. We wachten nog even af.

Wat zijn volgens de sector de sterke en zwakke kanten van Bios?

Wim: Een zeer sterk punt is dat het een goed instrument is om als organisatie snel een indicatie te hebben van waar je

staat. Alle kerncijfers die je nodig hebt, heb je eigenlijk snel bij de hand. Je kan vergelijken en je hebt een historiek. Dat is heel waardevol. Als er vragen komen van beleidsmakers, is Bios hét instrument om een antwoord te geven. Wat eventueel beter kan? We hadden onlangs, in het kader van een denkoefening over de toekomst van het Provinciaal Bibliotheekstelsel (PBS), een gesprek met Antwerpse bibliothecarissen rond het thema databeheer. Daaruit bleek dat men graag een koppeling wenst tussen de beide systemen. Een andere gehoorde opmerking is dat het misschien dynamischer mag. Nu loop je met de rapporten, een beetje zoals met de belastingen, telkens een jaar achter.

Ward: Ik had het idee dat er ergens toch al een koppeling is met bibliotheeksystemen?

Maarten: Er is een koppeling in die zin dat de PBS'en wel hun data laten doorstromen, op jaarbasis, maar het is niet zo dat er al een constante doorstroom is van data. Ik kan volledig inkomen in wat Wim zegt. Dat zou inderdaad handig zijn. Bios is wel opgebouwd als grootste gemene deler voor de sector. We proberen ervoor te zorgen dat alle data die erin zitten, iedereen ook kan geven. Elk PBS zal wel een aantal verschillende parameters hebben. Om die op een uniforme manier in Bios te krijgen is op zich al vrij veel werk. Bios is eigenlijk eerder een soort van rapporteringstool, zonder die dynamiek daarvan te willen uitsluiten natuurlijk.

Nadine: In Schaarbeek werken wij altijd samen met de drie partners: de bibliotheek, de dienst Nederlandse cultuur en het gemeenschapscentrum. Het valt me wel op dat wij binnen die drie partners eigenlijk de best gemeten instelling zijn, mede dankzij Bios. Het feit dat je zoveel cijfermateriaal hebt, is goed. Zo zagen wij bijvoorbeeld dat er een aantal jaren een constante daling zat in de uitleen van cd's. We hebben dan een beleidsbeslissing genomen om daar minder budget in te investeren. Wat betreft de zwakkere kant in mijn ogen: de vraagstelling binnen Bios gaat volgens mij te veel over controle op de naleving van de opdracht: "Hoe groot is de bibliotheek? Is jouw beheersorgaan van de juiste vorm? Wat is jullie budget? ..." Het wordt bijna een technisch aftoetsen: check, check, check. Voor mij wordt er te weinig gepeild naar inhoud. Waar zijn jullie inhoudelijk mee bezig?

Ik heb bijvoorbeeld een probleempje met de rubriek "publiek". Voor mij is de vraagstelling veel te oppervlakkig. Er is geen verdeling mannen/vrouwen en ook geen leeftijds aanduiding. Hoe



Maarten Vandekerckhove



Wim Verhulst

ziet het gemiddelde publiek van een bibliotheek in Vlaanderen eruit? Ook naar nationaliteit wordt er niet gepeild.

Er wordt ook gevraagd naar de hoeveelheid activiteiten om het bibliotheekgebruik te promoten. Dat is voor mij veel te vaag. Wat is dat een activiteit om het bibliotheekgebruik te promoten? Is dat een affiche hangen aan het raam? Is dat een infostand in een school? Is dat een contact met een andere partner? Ik zie ook geen concrete meting van de samenwerkingsverbanden met de andere partners. Wij doen bijvoorbeeld elk jaar een aantal projecten in het kader van het lokaal cultuurbeleidsplan. Er wordt wel gevraagd: “is er samenwerking?” Het antwoord daar op is “ja” of “nee”, maar er wordt niet gemeten hoe intensief.

Voor de standaardregistratie is het een kwestie om afspraken te maken, voor zover dat mogelijk is, tussen verschillende PBS'en. In het Bruno-netwerk heeft normaal gezien elke lener één kaart, maar daar is al direct een uitzondering op: eenzelfde kind kan een kaart “jeugd” hebben en een kaart “leerling” en dat is voor mij een absurditeit dat een lener twee keer geteld wordt.

Andere bibliotheken komen zo aan astronomische aantallen terwijl wij zeggen: “een kaart is een kaart, een kind is een kind”. Dus als het op zulke kleine dingen al verschilt is het misschien geen slecht idee om er op een hoger niveau gelijkvormigheid in te brengen.

Maarten: Dat is een terechte opmerking. Ik denk dat wij ook altijd de bedoeling hebben gehad om nauw samen te werken met de PBS'en om dat te gaan uitvlakken, die verschillende aanpak per bibliotheek. Hoe meer dat je met de PBS'en kan samenwerken, hoe meer we die data op een uniforme manier kunnen krijgen. Los daar van moeten we ook de grootste gemene deler hanteren om iedereen zijn data te kunnen laten invoeren. Voor de rest is het natuurlijk een band van vrouwen. Dat beseffen wij ook wel. Bibliotheken hebben er zelf ook wel voordeel

bij om hun data en gegevens zo correct mogelijk aan ons door te geven.

Het is natuurlijk volledig terecht wat Nadine zegt en wij waarschuwen daar ook voor, dat je het kwalitatieve nooit mag los zien van het kwantitatieve aspect. De Bios-gegevens en de cijfers op zich, die zijn er en die staan ook voor iets. Die hebben wel degelijk hun waarde maar het kwalitatieve verhaal dat er dikwijls aan vast hangt bijvoorbeeld: Zijn er scholen in de gemeente of net niet? Zijn er andere spelers in de gemeente? ... Dat zijn allemaal randaspecten die de cijfers kunnen beïnvloeden. Wij vragen ons altijd wel af of de sector daar wel zo gediend mee zou zijn als er naast al die kwantitatieve cijfers ook nog eens een kwalitatief verhaal moet ingediend worden. We weten ook niet

of het nodig is om dat op Vlaamse schaal mee te integreren. Het is een piste die het onderzoeken waard is.

“ER GEBEURT VEEL MEER IN DE BIBLIOTHEEK EN DAT ZIEN WE AAN DE CIJFERS”

Nadine: Ik denk het wel want uiteindelijk word je er als bibliotheek ook op geëvalueerd: Zijn we alleen nog de instelling die boeken uitleent en mooie cijfers scoort in uitleningen

en bezoekers of kan je projectmatig ook wat voorleggen. Dat wordt trouwens ook opgelegd door de overheid.

Ward: We moeten de praktijk ook niet ondergeschikt maken aan de statistieken. Het moet geen omgekeerde wereld worden. Hoe is die lijst van Bios-vragen eigenlijk opgesteld?

Maarten: Het is destijds een groep van bibliothecarissen geweest die de Bios-set heeft samengesteld. Zij hebben bepaald welke gegevens erin moesten komen. Het is altijd wel een vereiste geweest dat er meer dan alleen cijfergegevens over collectie en personeel, de evidente zaken, moesten in staan. Maar het is natuurlijk een kwantitatief systeem. Er is altijd een beetje die link geweest van iets moet in een cijfer uitgedrukt kunnen worden.



Ward Kerckhof



Nadine Christiaens

Losstaand van het feit dat dat inderdaad misschien af en toe een kwalitatief verhaal zou moeten zijn.

Voor ons is het ook altijd interessant geweest om over dergelijke data te beschikken om ook een evolutie en een trend te zien in het bibliotheekwerk. Trends die we bijvoorbeeld zien is dat de uitleenbibliotheek van vroeger wel stilaan aan het verdwijnen is. Het aantal leners daalt, het aantal uitleningen sinds kort ook maar wat we wel zien is dat, ook al is het misschien maar een kwantitatief gegeven, het aantal activiteiten immens is aan het toenemen, bijna een verdubbeling over vijf jaar, en het gaat niet enkel over echte bibliotheekactiviteiten maar ook randactiviteiten die in die bibliotheek plaatsvinden. En dat zijn beleidsmatig wel interessante data die ons een aantal dingen aantonen.

Vinden de cijfers ook daadwerkelijk hun vertaling naar het bibliotheekbeleid? Want aan de slag gaan met cijfers berust op vrijwilligheid en de interpretatie blijft moeilijk.

Nadine: Je kunt een trend pas zien na een jaar of twee, drie. Voor dingen die zeer goed scoren, maken we extra budget vrij. Meer dan de helft van onze leners is jonger dan 18 jaar. Het is een grote groep waarvoor we moeten werken en we doen er ook veel voor. Als je dan aan de andere kant ziet dat je geen leners hebt boven de 75, loont het dan om daar iets voor te doen? Maar wij gebruiken de cijfers dus wel.

Wim: Bios biedt troeven voor het bibliotheekbeleid, en zeker voor het starten van een collectiebeleid. Voor alle grote collectiesegmenten wordt bijvoorbeeld de gebruikscoefficiënt gerapporteerd, ideale informatie om beleidsmatig verder mee aan de slag te gaan. Soms blijkt daaruit dat elk boek nauwelijks één keer ontleend wordt. Het is dan zeker nodig om verder te analyseren. Als je bovendien vergelijkt met andere bibliotheken hou je best rekening met bijvoorbeeld verschillende uitleenvoorwaarden die zo'n gebruikscoefficiënt beïnvloeden. Cijfers zeggen dus niet alles en vragen een goede interpretatie.

Maarten: Maar ze kunnen soms wel een alarmbel doen afgaan. Iets wat je gevoelsmatig misschien niet merkt.

Nadine: Op een zeker moment gaat het dan echt over veel geld. We zijn met de bibliotheek aan het overgeschakelen op RFID. We hadden een collectie van bijna 10.000 cd's. We hebben al die cd's stuk voor stuk bekeken en dan kom je tot verrassende vaststellingen. Het bleek dat een derde van die collectie nog nooit was uitgeleend. Gaan we dan op elk van die cd's een dure tag kleven om daar verder te staan bestoffen?

Ward: Ik vind niet dat je daar altijd Bios voor nodig hebt. Je hebt ook nog je eigen bibliotheekstelsel en het PBS. De sterkte van Bios, met het spijtige dat je pas later met de cijfers kan werken, is dat je kan vergelijken. Dat is voor mij nooit echt managementinformatie geweest maar je gebruikt het wel als je iets moet hebben. Er komt bijvoorbeeld een nieuw jeugd- en cultuurcentrum in Halle en de personeelsformatie moet aangepast worden. Dan zou je in CCinC (de tegenhanger van Bios voor de cultuurcentra) kunnen vergelijken met CC's van vergelijkbare oppervlakte. In die zin gebruik je het wel als beleidsinformatie als je naar je bestuur stapt, zij het misschien alleen als de cijfers je betoog ondersteunen. Dat zijn gegevens waar je anders niet aan geraakt, of zeer moeilijk omdat er maar om de tien jaar een gebruikersonderzoek wordt gedaan en daar anders dan staat met je cijfers van 2001. Dat is wel de grote waarde van Bios, dat die rapporteringstool er is gekomen en dat je met een paar muisklikken een rapportje kan maken.

Zijn lokale besturen gevoelig voor vergelijkend cijfermateriaal?

Ward: Ik weet dat niet, je kan niet in hun hoofd kijken maar ik vind dat zelf wel een sterk argument: vergelijkbare cultuurcentra of bibliotheken met dezelfde inwonersgrootte, dezelfde categorieën kunnen vergelijken. Bestuurders vergelijken zich ook gemakkelijk met de buurgemeenten. Daar zullen ze zeker gevoelig voor zijn.

Wim: Als we op provinciaal niveau met gemeentebesturen praten over provinciale projecten dan is men wel geïnteresseerd welke gemeenten ook deelnemen aan die projecten. Een schepen wil heel graag weten wat de burens doen.

Ward: Het staat volledig open en dat is ook het fijne van Bios.

“HET STAAT VOLLEDIG OPEN EN DAT IS OOK HET FIJNE VAN BIOS. IEDEREEN KAN GAAN KIJKEN.”

Iedereen kan gaan kijken. Het is niet dat de bibliothecaris enkel kan uittrekken wat in zijn kraam past.

Worden de cijfergegevens voldoende gekoppeld aan de doelstellingen van de bibliotheek?

Maarten: Ik denk eigenlijk wel dat een bibliotheek dat zou moeten doen. Ik veronderstel dat als een bibliotheek voor een aantal zaken staat, dat ze daar ook extra op inzetten en dat dat cijfermatig zou moeten worden gereflecteerd, zeker in vergelijking met andere gemeenten die dan andere punten benadrukken.

Wim: De cijfers die Bios aanbiedt zijn zulke fundamentele cijfers dat ze strategisch gezien altijd wel ingezet kunnen worden.

Nadine: Wij nemen die ook wel op in het actieplan om zeker te zijn dat het wordt goedgekeurd door het college.

Bios registreert wel het aantal Daisy-uitleningen en Daisy-boeken in de bibs, maar niet de Daisy-lezers. Is het mogelijk om daar een zicht op te krijgen?

Wim: We hebben niet meteen info over het aantal gebruikers, maar uit marktonderzoek bij vijftien Antwerpse bibliotheken blijkt dat vanuit de inwoners van gemeenten weinig vraag is naar Daisy-boeken, wat op zich begrijpelijk is vanwege de eerder kleine doelgroep. Ondanks deze beperkte vraag behoren de Daisy-boeken wel tot de best gebruikte collecties.

Nadine: Dat is misschien ook een kwestie van privacy. Mensen op die manier registreren kan niet, of is niet wenselijk. Wij hebben een vrij grote collectie van Daisy-boeken. De opmerking die wij krijgen is dat die alleen maar mag uitgeleend worden aan mensen die effectief slechtziend of blind zijn. Uiteraard controleren wij dat niet.

Plannen jullie ook buitenlandse cijfers mee op te nemen? Of zijn dat vergelijkingen die niet op gaan?

Maarten: Mee opnemen in Bios al zeker niet, het blijft een Vlaams product. We kijken uiteraard wel naar buitenlandse cijfers. Het grote verschil is wel dat die openheid en transparantie die wij in Vlaanderen hebben ten opzichte van onze bibliotheekcijfers, dat die eigenlijk vrij uniek is. Er zijn weinig andere landen die zomaar, zeker op individueel niveau, cijfers op het net smijten. Dat doen wij wel en dat is een heel bewuste keuze geweest. Vandaar dat het ook wel moeilijk is om goede data te vinden. Je vindt het wel eerder op landelijk niveau, algemene cijfers. We zien toch ook dat we, hetgeen wij met Bios krijgen veel gedetailleerder is dan in heel wat andere landen en dat we heel wat ruimere sets hebben. Bovendien zijn niet alle zaken zomaar te vergelijken. Om maar een aspect te noemen: uitleningen en verlengingen bijvoorbeeld. Bij ons is een verlenging

ook een uitlening en in heel wat andere landen is een uitlening gewoon een uitlening en dat stopt bij één keer. Dat zijn dan al meteen cijfers die niet te vergelijken zijn met andere landen. Wat niet wegneemt dat we wel hier en daar cijfers van andere landen proberen te pakken krijgen.

Wim: In Nederland is bijvoorbeeld het lidgeld zoveel procenten duurder dan bij ons. Dat kadert natuurlijk in een ander beleid en heeft z'n weerslag op het aantal leden of uitleningen. Het lijkt me zeker zinvol om te vergelijken, maar altijd de zaken te beoordelen in de juiste context.

Maar zijn er wel buitenlandse modellen die inspireren?

Maarten: Bios is geïnspireerd op een Fins en een Amerikaans model. Het is een mix van die twee. In Duitsland hebben ze ook een soort van online rapporteringstool maar daar gaan ze nog een stapje verder. Er wordt daar een schaal per thema gecreëerd. Die bibliotheek scoort het beste en dan die en die... Iets wat wij in Vlaanderen zeker niet willen. De cijfers zijn cijfers maar ze zijn maar wat ze zijn. En wij hebben altijd gekozen voor de optie: het is een in eerste instantie benchmarkingstool. Iedereen kan zich vergelijken met andere bibliotheken volgens zelfgekozen parameters, maar achter die parameters staan we nog steeds.

Plannen jullie ook de verwachtingen en de evaluatie van gebruikers en niet-gebruikers mee op te nemen?

Maarten: Dat is wat ik eerder ook al verteld heb. We hebben binnen ons agentschap een grotere klantenbevraging gehad, waaronder ook alle bibliotheken en het is een beetje afwachten wat daar uitkomt.

Wat is de relatie tussen de Bios-resultaten en de resultaten van de cultuurcentra? Zijn er gelijkaardige trends?

Maarten: Met CCinC, gelijkaardig aan Bios maar dan voor de cultuurcentra, zijn we nu pas voor het eerste jaar aan het registreren in een online tool. Maar ze hebben wel al data vanaf 2006. Maar die hebben eerder hun eigen rapporteringsmethode en geen benchmarkingsysteem als de bibliotheken. Een voorbeeld dat we nu wel gevonden hebben dankzij dat onderzoek dat we laten doen hebben, is dat we toch parallellen zien tussen cultuurcentra en bibliotheken. Eén daarvan was ondermeer personeel. Op het moment dat er een kwalitatief hoog personeelbestand is, heeft dat toch blijkbaar een positieve effect op de werking van zowel bibliotheken als cultuurcentra. Bij bibliotheken werd dat dan vertaald in verhoudingsgewijs meer uitleningen en meer leners en bij cultuurcentra in meer activiteiten en meer deelnemers. Dat zijn wel evoluties die voor beide sectoren gelden, toch wel een interessant beleidsitem. Zeker nu met het nieuw decreet dat er aan komt waarbij er geen personeelsverplichtingen meer zijn, noch voor bibliotheek, noch voor cultuurcentra.

Welke trends 'voorspelt' Bios voor de toekomst?

Maarten: Bibliotheken zijn niet enkel nog uitleencentra. Er gebeurt veel meer in de bibliotheek en dat zien we ook aan de cijfers. Leners dalen, het aantal bezoekers neemt toe, ondanks een lichte daling vorig jaar. Maar toch zien we dat er over de afgelopen zes jaar dat er heel wat meer bezoekers komen. De mensen komen nog wel naar de bibliotheek maar niet noodzakelijk om een boek of een cd uit te lenen. Maar echte toekomstvoorspellingen, daar wagen we ons niet aan.

Oké, bedankt allen voor dit fijne gesprek. ■