

Benchmarking in bibliotheken hoger onderwijs in Nederland

Henk Voorbij, Koninklijke Bibliotheek Nederland

Nederland telt dertien universiteitsbibliotheken. Samen met de Koninklijke Bibliotheek zijn zij verenigd in het samenwerkingsverband UKB. Sinds het jaar 2000 participeren deze dertien bibliotheken in een benchmarkingproject.

Jaarlijks worden gegevens verzameld en geanalyseerd en de bevindingen gerapporteerd. De hogeschoolbibliotheken zijn in 2005 gestart met een vergelijkbaar project, waaraan op dit moment achttien van de 33 instellingen, die tezamen het Samenwerkingsverband Hogeschool Bibliotheken vormen, deelnemen.

Beide typen bibliotheken beschikken over een op maat gesneden vragenlijst. Deze bestrijkt gegevens over de moederinstelling (zoals het aantal studenten), middelen (zoals uitgaven aan collecties), aanbod (zoals het aantal e-journals, openingsuren), processen (zoals snelheid van de boekverwerking) en gebruik (zoals het aantal geraadpleegde artikelen in Science Direct). Hoewel tegenwoordig aspecten als waarde, impact en outcome veel aandacht krijgen, zijn hier nog geen geschikte maten voor ontwikkeld. Aanvankelijk maakten ook twee korte vragenlijsten, gericht op het gedrag en de ervaringen van leden van de doelgroep, deel uit van het instrument. Helaas zijn deze nooit toegepast en al weer snel van het toneel verdwenen. De universiteitsbibliotheken vullen de gegevens in op een Excelformulier, de hogeschoolbibliotheken gebruiken daarvoor een wiki.

Om de uitkomsten onderling te vergelijken, worden de ruwe gegevens omgezet in indicatoren. Voorbeelden zijn het percentage collectie-uitgaven op de totale uitgaven van de bibliotheek (bijvoorbeeld 30,5 procent) of het aantal uitleeningen per capita (bijvoorbeeld 6,14 procent). Zo worden voor elke bibliotheek 14 waarden berekend. Door de eigen scores te vergelijken met die van anderen krijgt een bibliotheek inzicht in haar sterke en zwakke punten. Deze komen grafisch fraai tot uiting wanneer alle waarden omgezet worden in relatieve scores: de positie ten opzichte van de mediaan. Wanneer bijvoorbeeld bij de gemiddelde bibliotheek 3,77 uitleeningen per capita voorkomen,

heeft de bibliotheek uit het voorbeeld een relatieve score van $(6,14 / 3,77) \times 100 = 163$. De interpretatie is eenvoudig: een score boven 100 is bovengemiddeld, een score onder 100 benedengemiddeld.

Vergelijking van resultaten is pas zinvol als de gegevens betrouwbaar zijn. Daarom is een uitgebreide handleiding vervaardigd die ingaat op definities en meetmethoden van alle gevraagde gegevens. Hoe meet je de doorlooptijd van de boekverwerking? Hoe bepaal je de hoogte van overheadkosten, zoals schoonmaak en beveiliging, indien die verborgen zijn in de jaarrekening van de moederinstelling? Reken je, bij de telling van het aantal elektronische tijdschriften, links naar gratis e-journals mee? Is het aantal uitleeningen inclusief of exclusief verlengingen, reserveringen of IBL-honoreringen? Ook vindt, voorafgaand aan de analyse van de aangeleverde cijfers, altijd eerst een betrouwbaarheidscontrole plaats. Wijkt het opgegeven cijfer sterk af van dat van het vorige jaar of dat van vergelijkbare bibliotheken? Deze controle leidt vaak tot een aantal correcties of toelichtingen.

Vergelijking van resultaten staat op gespannen voet met de eigen aard van elke instelling. Zo heeft Nederland vier grote klassieke universiteitsbibliotheken, maar ook vier op bètawetenschappen gerichte bibliotheken; bibliotheken

waarbij bijzondere collecties een groot of klein aandeel hebben; universiteiten met en zonder academisch ziekenhuis. Ook bij de hogeschoolbibliotheken zijn grote verschillen. De omvang, afgemeten aan het aantal studenten, varieert van 1300 tot 42.000. Bij per capita indicatoren zijn kleinere instellingen altijd in het voordeel: voor een kleine doelgroep zijn al aanzienlijke basisvoorzieningen vereist, naarmate de doelgroep groter wordt, speelt het principe van *economy of scale* een steeds grotere rol. Bibliotheken zullen daarom geneigd zijn hun resultaten met name te vergelijken met die van hun 'peers'.

Een verschijnsel van de laatste jaren is dat bibliotheken steeds meer onderdeel worden van een groter geheel. Zo is de bibliotheek van de Universiteit van Tilburg in 2007 samengegaan met het Rekencentrum en het Audiovisueel Centrum. Het is daarom niet langer mogelijk om de kosten van de bibliotheek afzonderlijk te berekenen.

In de benchmarkingfilosofie is het verzamelen en vergelijken van gegevens slechts een eerste stap. Het uiteindelijke doel is het eigen functioneren te verbeteren door gebruik te maken van de inzichten van bibliotheken die op een bepaald onderdeel een beter resultaat boeken. Een tweede stap is daarom het achterhalen van de wijze waarop zij dit resultaat bereikt hebben. Sommige onderdelen lenen zich daartoe gemakkelijker dan andere. Zo kan het gebruik van elektronische bronnen sterk beïnvloed worden door de manier waarop de website is ingericht en wordt gepresenteerd. Wellicht komt een bibliotheek, na bestudering van de website van bibliotheken met hoge gebruikscijfers, tot de conclusie dat de eigen website tekort schiet. Ook een aspect als doorlooptijd van de boekverwerking leent zich sterk voor verbetering door vergelijking met, in dit opzicht, vooraanstaande bibliotheken.

Jaarlijks vindt overleg plaats met de coördinatoren van alle bibliotheken. Dit leidt tot aanscherping van de handleiding en aanpassing van het instrument om in de pas te blijven lopen met recente ontwikkelingen. Sinds enkele jaren worden er bijvoorbeeld gegevens verzameld over repositories. De aanlevering verloopt soms nog moeizaam, maar het uiteindelijke doel is per instelling een dekkingspercentage te berekenen: hoeveel van de door de facultaire medewerkers vervaardigde publicaties is full text toegankelijk via de repository?

Hoewel het instrument jaarlijks enkele aanpassingen ondergaat, blijft het merendeel ongewijzigd. Daarom is ook een vergelijking van jaar tot jaar mogelijk, zowel voor bibliotheken afzonderlijk als voor het samenwerkingsverband als geheel. Uit een meerjarenvergelijking kan naar voren komen dat een bibliotheek haar prestaties op een bepaald onderdeel verbeterd heeft, maar tevens een relatieve achteruitgang vertoont omdat andere bibliotheken zich nog sterker verbeterd hebben. Uit de analyse van de UKB-bibliotheken als geheel tussen de jaren 2007 en 2010 kwam onder meer naar voren dat het aantal raadplegingen van artikelen in Science Direct met 51 procent gestegen is, terwijl het aantal boekuitleningen gedaald is met 17 procent.

Strikt genomen zijn dit statistische gegevens die los staan van de benchmarking-gedachte. Zij zijn echter niet minder waardevol. Elk zichzelf respecterend land zou over betrouwbare basale bibliotheekgegevens moeten beschikken. Alleen al daarom is het van belang door te gaan met het verzamelen en analyseren van statistische gegevens. ■■

> **Meer informatie:**

<http://www.ukb.nl/activiteiten/benchmarking.html>
http://www.shb-online.nl/index.php?option=com_content&task=view&id=44&Itemid=63

“ELK ZICHZELF RESPECTEREND LAND ZOU OVER BETROUWBARE BASALE BIBLIOTHEEKGEGEVENS MOETEN BESCHIKKEN.”

INDICATOR 10. AANTAL UITLENINGEN / OMVANG DOELGROEP

Bibl	9.1. Uitleeningen	1.4. Omvang doelgroep	Uitleeningen / omvang doelgroep	Score tov mediaan
A	280.478	36.347	7,72	205
B	244.512	30.919	7,91	210
C	233.036	22.518	10,35	274
D	242.795	35.110	6,92	183
E	109.256	28.962	3,77	100
F	55.735	16.834	3,31	88
G	142.666	23.246	6,14	163
H	74.193	24.521	3,03	80
I	46.332	14.413	3,21	85
J	67.395	20.274	3,32	88
K	39.412	9.726	4,05	107
L	28.797	11.421	2,52	67
M	26.143	8.245	3,17	84

Aantal uitleeningen / omvang doelgroep	
Minimum	2,52
Maximum	10,35
Gemiddelde	5,03
Mediaan	3,77

Figuur 1. Ruwe gegevens, indicator en relatieve scores.

