

Hulpmiddelen

## **LOKALE EFFECTMETING**

Meervoudig verantwoord

## Aan de slag

Het traject 'Meervoudig verantwoord' volgt twee sporen.

Het eerste spoor gaat over toedelen van kosten:

- Handreiking 'Toedelen van kosten'
- Methode 'Kostprijsberekening voor bibliotheken'

Het tweede spoor gaat over het meten van effecten:

- Handreiking 'Uitvoeren van effectmeting'
- Methode 'Lokale effectmeting van bibliotheken'
- Hulpmiddelen 'Lokale effectmeting'

## Met dank aan

Onze dank gaat uit naar stuurgroep 'Meervoudig verantwoord' met Francien van Bohemen, Jos Debeij, Peter van Eijk en Hans van Velzen en de projectgroep 'Meervoudig verantwoord' met Eric de Haan, Astrid Vrolijk, Mariet Wolterbeek, Henk van Son, Herman Horst en Wim Schouten.

Ook bedanken wij de deelnemende bibliotheken voor hun inzet op dit terrein. Deelnemende bibliotheken aan de proeftuin 'Kostentoedeling':

- Bibliotheek Angstel, Vecht en Venen;
- Bibliotheek Hoom;
- en Bibliotheek Rotterdam.

Deelnemende bibliotheken aan de proeftuin 'Lokale effectmeting':

- Bibliotheek Angstel, Vecht en Venen;
- Bibliotheek Het Groene Hart;
- Cultura;
- Bibliotheek Eemland;
- Bibliotheek Idea;
- Bibliotheek Lek & IJssel;
- Bibliotheek Midden-Brabant;
- OBA;
- Stadkamer;
- en Bibliotheek Z-O-U-T.

Speciale dank aan projectleiders Peter van Eijk en Edwin van der Zalm.

## Colofon

Redactie: Edwin van der Zalm (Van der Zalm Advies & Management)

Eindredactie: Barbara Rudz (VOB)

@ Uitgave van Vereniging van Openbare Bibliotheken

Utrecht, 2018

## INHOUD

|  |    |
|--|----|
| Meervoudig verantwoord verantwoord .....                           | 2  |
| Stappenplan Hulpmiddelen effectmeting .....                        | 3  |
| Voorbeelden gemeentelijke doelen met activiteiten en effecten..... | 4  |
| Vertaling wettelijke functies naar maatschappelijke effecten.....  | 5  |
| Template voor logisch model.....                                   | 7  |
| Hulpmiddel bepalen van effecten .....                              | 8  |
| Soorten effecten .....   | 8  |
| Bepalen van effecten .....   | 9  |
| Effecten en indicatoren .....                                      | 11 |
| Educatief .....  | 11 |
| Sociaal en Educatief .....   | 12 |
| Sociaal .....  | 13 |
| Hulpmiddel opstellen van indicatoren .....                         | 14 |
| Hulpmiddel maken vragenlijsten.....                                | 16 |
| Stappen effectmeting met vragenlijsten.....                        | 16 |
| Privacy van de deelnemers .....                                    | 22 |
| Voorbeeld introductietekst .....                                   | 22 |
| Template voor draaiboek .....                                      | 23 |
| Model voor verwerking van vragen .....                             | 24 |
| Standaardrapportage van effectmeting door bibliotheken .....       | 25 |

## MEERVOUDIG VERANTWOORDEN VERANTWOORD

Nieuwe vormen van verantwoord en zijn nodig omdat, naast het traditionele aanbod van bibliotheken, er steeds meer nieuwe diensten worden aangeboden. Daarnaast maken gemeenten keuzes. Bibliotheken ontwikkelen daarom nieuwe diensten om invulling te geven aan hun (wettelijke) kernfuncties. Diensten die zoveel mogelijk aansluiten bij lokale behoeften van burgers en bij het beleid van de gemeenten. Die nieuwe diensten moeten aangeboden of geoffreerd worden. Daarvoor is het nodig iets te kunnen zeggen over de verwachte opbrengsten en kosten van de diensten, zowel bij het verkrijgen van financiering als bij de verantwoording achteraf. Inzicht over opbrengsten bouw je op met effectmeting en inzicht over kosten bouw je op met kostentoedeling.

Het project Meervoudig verantwoord is in 2017 gestart is om bibliotheken beter toe te rusten voor onderhandelingen met hun gemeenten. Die onderhandelingen gaan zowel over het dienstenaanbod van de bibliotheek, als de hiervoor benodigde middelen.

Het project richtte zich op beide: hoe kun je de waarde van je diensten zichtbaar maken en hoe bepaal je een prijs voor die diensten? Dit is wat bedoeld wordt met verantwoord. Meervoudig slaat op de combinatie van inhoudelijke en financiële verantwoording. De werkwijze van het project is gebaseerd op de inbreng en ervaringen van bibliotheken die deelnemen. Zij experimenteerden met effectmeting van activiteiten en met het toerekenen van kosten aan activiteiten.

Het project is een initiatief van de Vereniging van Openbare Bibliotheken, in samenwerking met de Koninklijke Bibliotheek en een zevental bibliotheken, aanvankelijk onder de naam 'nieuw rekeningschema'. De deelnemende bibliotheken aan het project hebben het accent verlegd van het registreren van kosten naar het meten van de opbrengsten van activiteiten en de methodiek van toerekening van kosten aan activiteiten.

Het project kende twee fasen. In de eerste fase hebben de bibliotheken in twee werkgroepen gewerkt aan de voorwaarden om aan effectmeting en kostentoedeling te kunnen doen: begrippen definiëren en het opstellen van een raamwerk dat richting biedt bij de opzet van concrete projecten.

Deze fase is afgerond met een handreiking voor effectmeting en een handreiking voor kostentoedeling.

In de tweede fase zijn bibliotheken aan de slag gegaan met proefprojecten gericht op effectmeting en/of kostentoedeling. Deze fase is afgerond met een aantal effectmetingen, een aantal teams geschoold in effectmeting, een standaard methode voor lokale effectmeting en een standaard methode voor kostprijsberekening voor bibliotheken. Bekijk de opbrengsten van het project op [www.debibliotheken.nl](http://www.debibliotheken.nl).

Bij deze publicatie horen handreikingen en methoden uit het project. Naast hulpmiddelen 'Lokale effectmeting' zijn er:

1) Handreiking voor het toedelen van kosten  
Deze bevat een toepassing van de zogenaamde kostenplaatsmethode voor kostentoedeling en als bijlage een actualiserin van het bestaande rekeningschema.

2) Standaard methode voor kostprijsberekening  
Wanneer kostentoedeling niet in de financiële administratie wordt verwerkt kan deze methode worden gebruikt voor een eenvoudige vorm van kostprijsberekening.

3) Handreiking voor het uitvoeren van effectmeting

Deze bevat definities van de belangrijkste begrippen en een bruikbaar raamwerk voor effectmeting.

4) Standaard methode voor effectmeting door bibliotheken

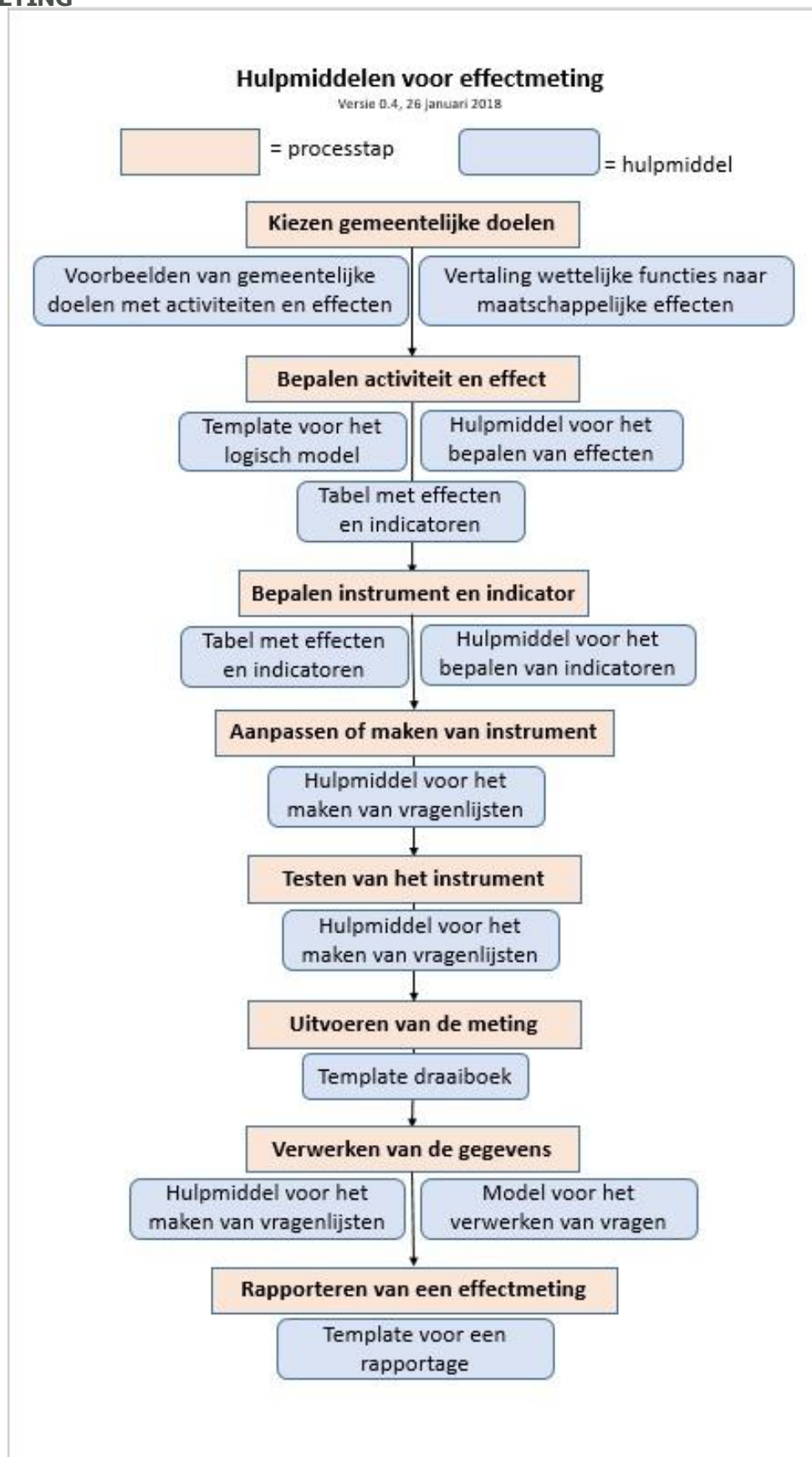
Deze methode is een uitwerking van de stappen voor effectmeting uit de handreiking, waarin ook de ervaringen van de proefprojecten zijn verwerkt.

BiSC heeft er voor gezorgd dat voor alle stappen voor de uitvoering van effectmeting hulpmiddelen beschikbaar zijn in de vorm van instructies, toelichtingen en templates.

Met de resultaten van het project kun je zelfstandig aan de gang met zowel effectmeting als kostprijsberekening voor de diensten van jouw bibliotheek, al dan niet met ondersteuning van jullie Provinciale Ondersteuningsinstelling.

Arthur Schellekens  
Directeur Vereniging van Openbare Bibliotheken

## STAPPENPLAN HULPMIDDELEN EFFECTMETING



## VOORBEEDEN GEMEENTELIJKE DOELEN MET ACTIVITEITEN EN EFFECTEN

In de tabel hieronder zijn voorbeelden gegeven van gemeentelijke doelen en mogelijke bijbehorende activiteiten van de bibliotheek. De activiteiten zijn soms bestaand, soms toegevoegd als voorbeeld. De effecten zijn toegevoegd als voorbeelden van opbrengsten van de activiteit die passen bij het genoemde gemeentelijke doel.

### Inspiratie

De tabel kan worden gebruikt als hulpmiddel of inspiratiebron bij het invullen van Doel, Activiteit en Effect in het logisch model voor een effectmeting.

| Doel van de gemeente  | Activiteit van de bibliotheek  | Effecten van de activiteit  |
|---|--|---|
| <p>Leusden</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Iedere inwoner met (hulp)vragen vindt in Leusden op eigen kracht en op eenvoudige wijze informatie en advies en zo nodig ondersteuning.</li> <li>Om maatschappelijke participatie te verhogen pakken we laaggeletterdheid onder volwassenen aan.</li> </ul> <p>Uit: 'Beleidskader Sociaal domein – Bouwstenen voor een integraal beleid'</p>  | <ul style="list-style-type: none"> <li>Cursus gericht op het vinden van de weg naar passende overheidsvoorzieningen, ook digitaal</li> <li>Startcursus lezen voor laaggeletterden</li> </ul>   | <ul style="list-style-type: none"> <li>Deelnemers zijn bekend met de belangrijkste overheidsvoorzieningen en weten hoe ze die moeten bereiken.</li> <li>Deelnemers aan de startcursus kunnen na afloop zelfstandig eenvoudige teksten lezen.</li> </ul> |
| <p>Utrecht</p> <p>Voldoende gezondheidsvaardigheden zijn een noodzakelijke voorwaarde voor een gezond leven. Dan gaat het er om dat burgers toegang hebben tot informatie, deze informatie kunnen begrijpen en kunnen gebruiken bij het maken van gezonde keuzen.</p> <p>Uit: Beleidskader gemeente Utrecht</p>   | <p>Cursus 'wat is gezonde voeding' waarin informatie wordt gegeven over gezonde voeding en betrouwbare informatiebronnen hiervoor.</p>   | <p>Deelnemers hebben meer kennis van gezonde en ongezonde stoffen in voeding en een beter begrip van informatie die op de verpakking van voeding staat.</p>   |
| <p>Zwolle</p> <p>Het beschikbaar stellen van goede informatie en voorlichting en het aantrekkelijk maken van een gezonde leefstijl met behulp van o.a. sociale marketing is belangrijk. Zwolle Gezonde Stad streeft er naar om aan te sluiten bij bestaande campagnes en initiatieven gericht op het stimuleren van de gezonde leefstijl op gebied van voeding, bewegen en alcohol (zowel lokaal als landelijk).</p> <p>Uit: Doelstellingen Zwolle Gezonde Stad 2017-2021</p> | <ul style="list-style-type: none"> <li>Cursus 'Weet wat je eet' met informatie over gezonde voeding</li> <li>Kookclub voor alleenstaande ouderen met aandacht voor gezond eten</li> <li>Taalmaatjes besteden aandacht aan het begrijpen van de informatie op verpakte voeding</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>Deelnemers weten meer over de bijdrage van voeding aan een gezonde leefstijl</li> <li>Ouderen stimuleren elkaar om gezond te eten</li> <li>Deelnemers zijn beter in staat voedingskeuzen te maken</li> </ul>     |

|  |   |  |
|--|---|--|
| <p>Vianen</p> <p>Voorkomen en aanpak van vroegtijdig schoolverlaten, versterken van volwasseneneducatie en aanpak van laaggeletterdheid bij ouders en kinderen.</p> <p>Uit: Kademota 2018 – 2021 Vianen en VHL</p> | <p>Taalinloop: een open, informele en gezellig bijeenkomst voor iedereen die ondersteuning nodig heeft bij hun inburgering, of die moeite heeft met lezen en schrijven of hun spreekvaardigheid wilt oefenen. Individueel, met een taalvrijwilliger of in een klein groepje kan men gebruik maken van het speciale (oefen) materiaal.</p> | <ul style="list-style-type: none"> <li>Taalvaardigheid verbeteren van laaggeletterden</li> <li>Sociaal isolement verbreken doordat deelnemers in contact met anderen en zo een lokaal netwerk opbouwen.</li> </ul> |
|--|---|--|

|  |   |  |
|--|---|--|
| <p>Houten</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Programma Sociale Kracht 2017-2020 Het hoofddoel van het programma is 'Iedereen doet mee': Alle Houtenaren hebben een veilige plek om te leven, kunnen een zinvol bestaan leiden en nemen naar vermogen volwaardig deel aan de maatschappij (inclusie en de-stigmatisering).</li> <li>• Doel is om ervoor te zorgen dat mensen beter het hoofd kunnen bieden aan de (fysieke, emotionele en sociale) uitdagingen in het 'normale' leven, om te voorkomen dat ze de eigen regie verliezen en (zwaardere) ondersteuning nodig hebben</li> </ul> <p>Uit: Perspectiefnota 2018</p>  | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Taalinloop</li> <li>• Cursus: Vind je weg in het digitale doolhof</li> </ul>   | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Verbeteren taalvaardigheid deelnemers.</li> <li>• Deelnemers zijn beter in staat zelf hun weg te vinden naar voorzieningen die ze nodig hebben voor een zelfstandig bestaan.</li> </ul>   |
| <p>Amersfoort</p> <p>Daarom werken wij gezamenlijk aan de ontwikkeling en ontplooiing van jongeren tot betrokken en competente inwoners. Dat betekent dit dat jongeren in 2019 vaardigheden hebben ontwikkeld die nodig zijn in de 21e eeuw. Deze vaardigheden zijn zowel gericht op persoonsvorming, op maatschappelijke toerusting als op kennis die noodzakelijk is voor leren en werken. Hierbij stellen we het toerusten van professionals centraal en streven we ernaar handlingsbekwaamheid in het hele werkveld, ook thuis."</p> <p>Uit: Allemaal opvoeders; een solide basis voor jeugd in Amersfoort</p>   | <p>Voor de groepen 5 en 6 een voorstelling rond het thema van de <u>kinderboekenweek</u>. Na afloop beantwoorden de deelnemers een aantal vragen over de voorstelling.</p>                    | <p>Kennis: deelnemers begrijpen dat voor het beantwoorden van een kennisvraag meer nodig dan het intypen daarvan in een zoekscherm.<br/>Vaardigheden: deelnemers kunnen categorieën herkennen in vragen, waarmee ze gericht kunnen zoeken.</p>                                       |
| <p>IJsselstein</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Sociale samenhang behouden. In een stad die veelkleuriger wordt, is het belangrijk dat de sociale samenhang behouden blijft. De gemeente wil dit bereiken door integratie van etnische groepen in de <u>IJsselsteinse</u> samenleving te bevorderen. Daarnaast spant de gemeente zich extra in voor mensen in een kwetsbare positie die afhankelijk zijn van de sociale structuren. Het voorkomen van eenzaamheid bij deze mensen is een belangrijk aandachtsveld.</li> <li>• Een gezonde levensstijl is belangrijk voor een vitale samenleving. En die gezonde levensstijl staat onder druk. Steeds meer mensen hebben ongezonde eetpatronen en onvoldoende beweging. IJsselstein wil dit tegengaan door mensen te helpen om gezond te blijven.</li> </ul> <p>Uit: IJsselstein dichtbij; Toekomstvisie 2025</p> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Activiteitenprogramma 'Ken je wijk' waarin buurtbewoners delen van hun wijk aan elkaar presenteren.</li> <li>• Cursus over 'gezond leven'</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Deelnemers ontmoeten elkaar en leren hun wijk beter kennen door de ogen van buurtgenoten.</li> <li>• Deelnemers hebben meer kennis van gezonde en ongezonde leefgewoonten een beter begrip van het belang van voldoende bewegen.</li> </ul> |
| <p>Tilburg</p> <p>Maatschappelijke participatie is voor iedereen belangrijk. Mee kunnen doen voorkomt eenzaamheid, geeft voldoening, brengt je in contact met mensen die anders zijn, leert je hoe de Nederlandse samenleving in elkaar zit en zorgt er voor dat je je kunt ontwikkelen. Onze basisstructuur moet daar op gericht zijn. Vrijwilligers zijn voor de stad onmisbaar. Wij zullen ze waar het kan faciliteren.</p> <p>Uit: Coalitieakkoord 2014 -2018</p>  | <p>Activiteitenprogramma 'Doe je ding', waarin vrijwilligers worden geworven die werkgroepen geven voor buurtgenoten over hun hobby.</p>  | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Meer buurtbewoners actief als vrijwilliger</li> <li>• Buurtbewoners leren elkaar kennen en leren van elkaar</li> </ul>  |

## VERTALING WETTELIJKE FUNCTIES NAAR MAATSCHAPPELIJKE EFFECTEN

Effecten plaatsen in politieke domeinen  
 Voor het zichtbaar maken van de maatschappelijke effecten van de bibliotheek is het van belang de effecten te kunnen plaatsen in een kader van de wettelijke functies van de bibliotheek en de politieke domeinen die gemeenten hanteren. In het gesprek met gemeenten over de maatschappelijke effecten van bibliotheken zal een verbreding moeten plaatsvinden van het cultureel domein, waarin nu vaak de bibliotheek geplaatst wordt naar het educatief en sociaal domein. Voor dat doel wordt hieronder eerst een samenvatting gegeven van het wettelijk kader en vervolgens wordt in een tabel een vertaling gemaakt van dit kader naar algemene maatschappelijke effecten. De bibliotheek kan aan deze effecten een bijdrage aan kan leveren door middel van haar activiteiten.

In een ander hulpmiddel, de tabel met effecten en indicatoren, wordt op deze indeling van maatschappelijke effecten voortgebouwd.

## Samenvatting van het wettelijk kader

De WSOB benoemt de wettelijke functies die een openbare bibliotheek in ieder geval moet bieden in artikel 5. In dat artikel worden die functies ook gerelateerd aan twee hoofddoelen gericht op het algemene publiek:

1. Bijdragen aan de persoonlijke ontwikkeling
2. Verbetering van de maatschappelijke kansen

Deze bijdragen worden vertaald naar vijf hoofdfuncties:

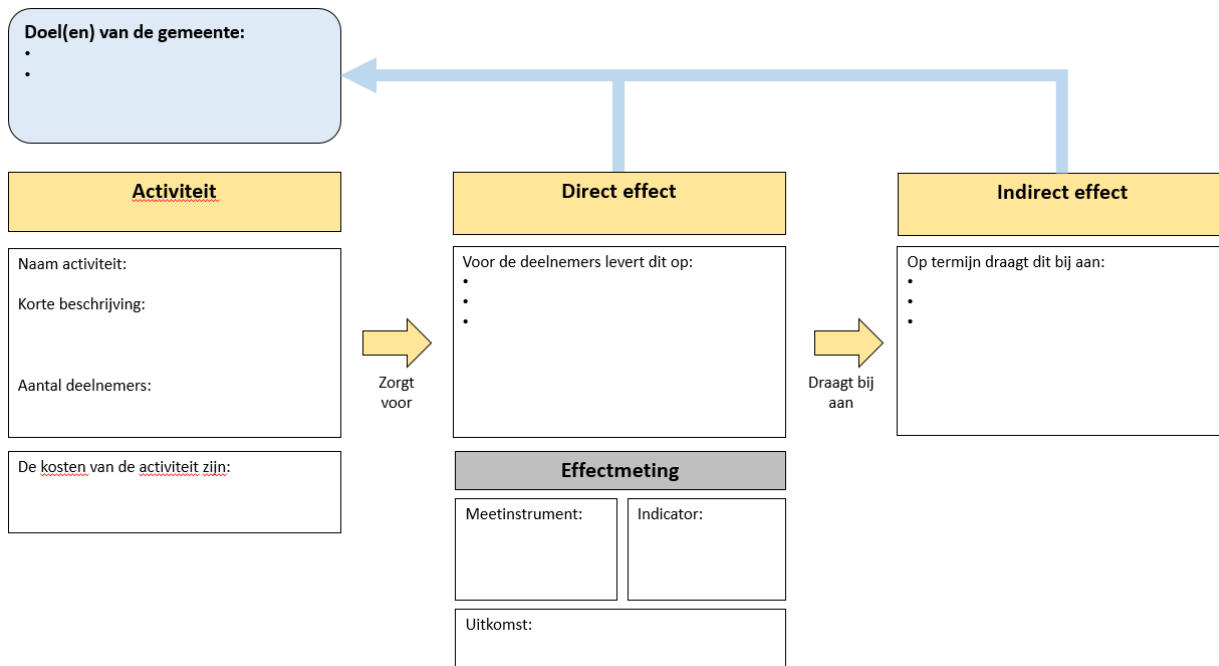
- a) ter beschikking stellen van kennis en informatie;
- b) bieden van mogelijkheden tot ontwikkeling en educatie;
- c) bevorderen van lezen en het laten kennismaken met literatuur;
- d) organiseren van ontmoeting en debat;
- e) laten kennis maken met kunst en cultuur.

## Vertaling functies naar algemeen maatschappelijke effecten

Voor het bepalen van de dienstverlening van een bibliotheek, met de daarbij horende maatschappelijke effecten is vervolgens een vertaling nodig van deze doelen en functies naar politieke domeinen.

| Hoofddoelen                            | Vertaling naar politieke domeinen en type effecten   | Vertaling naar algemene maatschappelijke effecten en wettelijke functies  |
|--|--|---|
| 1. Persoonlijke ontwikkeling           | <i>Educatief:</i> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Toegenomen kennis en begrip</li> <li>• Toegenomen vaardigheden</li> <li>• Toegenomen vermogen tot leren (zoals motivatie, organiseren van leren, gebruik van leermiddelen)</li> </ul> | <i>I. Educatieve effecten (functies a, b en c)</i> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Toegenomen kennis van een bepaald onderwerp</li> <li>• Toegenomen vaardigheden op een bepaald terrein</li> <li>• Toename van bepaalde leervermogens</li> </ul>  |
|  |  | <i>II. Sociale en educatieve effecten (functies a, b, c en d)</i> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Verbeterde mondelinge en schriftelijke communicatie in het Nederlands</li> <li>• Verbetering van rekenvaardigheid voor toepassingen in het dagelijks leven</li> <li>• Beter begrip van de natuurlijke, culturele en technologische omgeving</li> <li>• Verbeterd vermogen kennis en technologie toe te passen op belangrijke levensgebieden (zoals gezondheid, voeding of mobiliteit)</li> <li>• Digitale competenties: de vertrouwdheid met en het kritische gebruik van ICT voor werk en vrije tijd</li> </ul> |
| 2. Verbetering maatschappelijke kansen | <i>Sociaal:</i> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Een sterkere buurt/gemeenschap</li> <li>• Versterkt sociaal leven in een buurt/gemeenschap</li> <li>• Verbetering van gezondheid en welzijn</li> </ul>                                  | <i>III. Sociale effecten (functies d en e)</i> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Toegenomen vermogens om op deel te nemen aan het sociale en beroepsleven, tot actieve en democratische participatie</li> <li>• Vergroten van initiatief en ondernemerschap: het vermogen om ideeën in daden om te zetten via creativiteit, innovatie en het nemen van risico's, alsook het vermogen om projecten te plannen en verwezenlijken</li> <li>• Verhoogen van cultureel bewustzijn en culturele expressie</li> </ul>   |

# TEMPLATE VOOR LOGISCH MODEL





## HULPMIDDEL BEPALEN VAN EFFECTEN

Effecten zijn de gewenste veranderingen die je bij deelnemers aan een activiteit tot stand wilt brengen. Om deze effecten te bepalen kun je het beste starten met bedenken welke soorten effecten de activiteit probeert te bereiken.

### SOORTEN EFFECTEN

Gekoppeld aan de doelen voor je activiteit zijn er verschillende soorten effecten. Voor het concreet maken van effecten kan het helpen eerst te bedenken welke soorten effecten je wilt bereiken met een activiteit.

| Effecten     |                                      |   |
|--------------|--------------------------------------|---|
| Educatief    | Sociaal / educatief                  | Sociaal   |
| Kennis       | Educatieve doelen op sociaal terrein | Sterkere gemeenschap (sociale cohesie)            |
| Vaardigheden |                                      | Deelname aan sociaal leven (sociale participatie) |
| Houding      |                                      | Gezondheid en welzijn                             |
| Gedrag       |                                      |   |
| Beleving     |                                      |   |

Je kunt je effecten nu beschrijven en koppelen aan het soort effect waar het om gaat. Hieronder volgt een toelichting en voorbeelden per soort effect.

### Educatieve doelen

#### 1. Kennis en begrip

Zoals het leren van feiten en informatie, weten hoe dingen werken, onderwerpen begrijpen, zaken met elkaar kunnen verbinden:

- Meer kennis van de sociale kaart van de buurt
- Meer kennis van de geschiedenis van een buurt
- Meer kennis van de culturele achtergrond van groepen in de buurt
- Meer kennis van de werking van het menselijk lichaam
- Meer kennis met betrekking tot veilig gebruik van internet

#### 2. Vaardigheden

Zoals fysieke vaardigheden, sociale vaardigheden, communicatie vaardigheden of informatievaardigheden:

- Betere beheersing van de Nederlandse taal
- Grotere vaardigheid in het leggen van contacten
- Vaardigheid in het beheren van de eigen financiën
- Vaardigheid in het gebruik van een computer
- Vaardigheid in het organiseren van groepen voor een hobby of sociale activiteit

#### 3. Attituden en waarden

Zoals opvattingen, houdingen of meningen over zichzelf of bepaalde onderwerpen, verhoogde motivatie of tolerantie t.o.v. onderwerpen:

- Een hoger zelfvertrouwen
- Motivatie om bij te dragen aan een schone buurt
- Een hogere tolerantie voor andere groepen in de buurt
- Motivatie om deel te nemen aan democratische processen
- Een positieve houding ten opzichte van het volgen van een opleiding

#### 4. Gedrag

Zoals nieuwe of andere activiteiten ondernemen of dat van plan zijn:

- Doen van vrijwilligerswerk
- Actief zoeken naar werk
- Deelnemen aan sociale activiteiten in de buurt
- Gebruik van de juiste voorzieningen om persoonlijke doelen te bereiken
- Aanmelden voor een cursus

#### 5. Beleving

Zoals plezier, inspiratie voor nieuwe activiteiten, nieuwe dingen bedenken, experimenteren, uitvoeren van nieuwe creatieve activiteiten:

- Een positieve ervaring bij een buurtactiviteit
- Een positieve ervaring bij een culturele activiteit
- Ervaring opdoen met nieuwe technologie
- Inspiratie voor een hobby of sociale activiteit
- Creativiteit bij de uitoefening van amateurkunst

In de praktijk zal het bij educatieve effecten veelal gaan om de eerste 3 soorten. Voor de laatste 2 doelen zijn de directe effecten lastiger in relatie te brengen met gemeentelijke doelen: Gedrag is vaak een indirect effect. Bijvoorbeeld bij een cursus van de bibliotheek heeft iemand geleerd om sollicitatiebrieven te schrijven (nieuwe vaardigheid). Of dit leidt tot daadwerkelijk solliciteren (gedrag) ligt echter buiten de directe invloed van de bibliotheek.

Beleving, zoals plezier, inspiratie en creativiteit zijn belangrijke effecten, maar ze zijn vaak moeilijker in relatie te brengen met de maatschappelijke doelen van een gemeente. Als er wel gemeentelijke doelen zijn die over dit soort effecten gaan, dan kunnen ze natuurlijk wel worden gemeten.

### Sociale doelen

1. Sterkere gemeenschap (sociale cohesie) als:
  - Ontmoetingen tussen buurtbewoners
  - Contacten tussen buurtbewoners
  - Uitwisseling van informatie over sociale of culturele vraagstukken of activiteiten
  - Verbeteren van wederzijds begrip en communicatie tussen verschillende groepen in een buurt
  - Bespreekbaar maken van zaken waar veel buurtbewoners zich zorgen over maken, zoals veiligheid of waar frustraties over bestaan, zoals verkeersoverlast
2. Sterkere deelname aan sociaal leven (sociale participatie) als:
  - Bevorderen van vrijwilligerswerk
  - Vormen van groepen die gemeenschappelijke activiteiten ondernemen
  - Deelname aan sociale, culturele en politieke activiteiten in een buurt
  - Gebruik van sociale en culturele voorzieningen
  - Deelname aan democratische processen
3. Gezondheid en welzijn als:
  - Bevorderen van een gezonde levensstijl
  - Bevorderen van zelfredzaamheid van ouderen en mensen met een zorgvraag
  - Bijdragen aan mentaal en fysiek welbevinden
  - Bespreekbaar maken gezondheidsproblemen en vragen
  - Adequaat gebruik van zorgvoorzieningen

### Sociaal / educatieve doelen

Het zal veel voorkomen dat er educatieve doelen zijn op sociaal terrein. Leren is vaak een voorwaarde om een sociaal doel te kunnen bereiken. Voorbeelden hiervan zijn:

- Sociale vaardigheden om contacten met anderen te maken
- Zelfvertrouwen om deel te nemen aan sociale activiteiten
- Kennis van de sociale kaart om goed gebruik te maken van voorzieningen
- Taalbeheersing om zelfredzaam te zijn
- Gezondheidsvaardigheden om gezond te kunnen leven

### BEPALEN VAN EFFECTEN

Je kunt effecten bepalen via volgende stappen:

- A. Ga uit van het algemene doel dat je nastreeft, meestal afkomstig van de gemeente.
- B. Probeer je voor de doelgroep voor te stellen hoe het realiseren van dit doel er concreet uit ziet. Welke veranderingen zijn hier voor nodig bij de doelgroep in termen van kennis, vaardigheden en attitudes. Eventueel kun je hier met personen uit de doelgroep over spreken.
- C. De gewenste veranderingen maak je specifiek door ze te koppelen aan een activiteit: wat gaat die activiteit bijdragen aan de gewenste verandering.

Met die laatste stap maak je effecten concreet. Dat kun je het makkelijkste doen door beantwoorden van de vraag: welke ... wil ik bereiken? of welke vorm van .... wil ik bereiken? Bijvoorbeeld:

Educatief of sociaal / educatief:

- *Welke kennis met betrekking tot veilig gebruik van internet wil ik overbrengen?*
- *Welke vaardigheden in het beheren van de eigen financiën wil ik aanleren?*
- *Welke houding ten opzichte van het volgen van een opleiding wil ik tot stand brengen?*
- *Welk gedrag voor een bepaald doel wil ik aanleren?*
- *Welke beleving bij een activiteit wil ik bieden?*

Sociaal:

- *Welke vormen van sociale cohesie wil ik tot stand brengen?*
- *Welke vormen van sociale participatie wil ik bereiken?*
- *Welke vormen van gezondheid of welbevinden wil ik verbeteren?*

Het antwoord op deze vragen levert de effecten op die gemeten kunnen worden.

Voor bepalen van effecten bij de doelen van je activiteit kun je gebruik maken van de volgende tabel:

|   |  |
|---|--|
| <b>1. Algemeen doel:</b>  |  |
| <b>Welke educatieve veranderingen zijn gewenst om dit doel te bereiken?</b>   |  |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• Welke kennis en welk begrip moet toenemen:</li> <li>• Welke vaardigheden moeten toenemen:</li> <li>• Welke attituden en waarden moeten veranderen, of welke nieuwe zijn er nodig:</li> <li>• Welk nieuw gedrag is gewenst:</li> <li>• Welke beleving willen we tot stand brengen:</li> </ul> |  |
| <b>2. Activiteit:</b>   |  |
| <b>Soorten effecten</b>   | <b>Welke veranderingen willen we bij de deelnemers bereiken:</b>   |
| Kennis en begrip  | Welke kennis en inzichten willen we overbrengen: <ul style="list-style-type: none"> <li>•</li> </ul>                             |
| Vaardigheden  | Welke vaardigheden willen we aanleren: <ul style="list-style-type: none"> <li>•</li> </ul>                                       |
| Attituden en waarden  | Welke nieuwe of veranderde attituden en waarden willen we tot stand brengen: <ul style="list-style-type: none"> <li>•</li> </ul> |
| Gedrag  | Welk nieuw gedrag willen we tot stand brengen: <ul style="list-style-type: none"> <li>•</li> </ul>                               |
| Beleving  | Welke beleving willen we tot stand brengen: <ul style="list-style-type: none"> <li>•</li> </ul>                                  |
| <b>3. Welke sociale veranderingen zijn gewenst om dit doel te bereiken?</b>   |  |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• Welke vormen van sociale cohesie wil ik tot stand brengen?</li> <li>• Welke vormen van sociale participatie wil ik bereiken?</li> </ul>  |  |

|   |   |
|---|---|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• Welke vormen van gezondheid of welbevinden wil ik verbeteren?</li> </ul> |   |
| <b>Activiteit:</b>  |   |
| <b>Soorten effecten:</b>  | <b>Welke veranderingen willen we in de buurt bereiken:</b>  |
| Sterkere gemeenschap  | Welke verbetering van sociale cohesie willen we tot stand brengen: <ul style="list-style-type: none"> <li>•</li> </ul>                  |
| Deelname aan sociaal leven  | Welke nieuwe vormen van deelname aan het sociale leven willen we tot stand brengen: <ul style="list-style-type: none"> <li>•</li> </ul> |
| Gezondheid en welzijn   | Welke vormen van: <ul style="list-style-type: none"> <li>•</li> </ul>   |

Voor de meting is het wenselijk om het aantal effecten te beperken. Drie effecten zijn al veel om te meten in één meting.

## EFFECTEN EN INDICATOREN

In de onderstaande tabel worden voorbeelden gegeven van mogelijke gewenste effecten voor activiteiten van de bibliotheek en de indicatoren die daarbij kunnen worden gebruikt. De tabel kan gebruikt worden als voorbeeld of inspiratie.

### EDUCATIEF

| Gewenste effecten (voorbeelden)  | Indicatoren (voorbeelden)   |
|--|---|
| <p>Kennis:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Toegenomen kennis en begrip m.b.t. onderwerp X</li> <li>• Toegenomen kennis van de sociale kaart</li> <li>• Toegenomen kennis van privacy risico's van smartphone gebruik</li> </ul>   | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Aantal deelnemers dat aangeeft een beter begrip te hebben van X</li> <li>• % deelnemers dat voldoende scoort op een test voor de sociale kaart in de gemeente</li> <li>• Verschil in % deelnemers dat aangeeft voldoende kennis te hebben van de sociale kaart voor en na de activiteit</li> <li>• Gemiddeld # privacy risico's dat deelnemers van smartphone gebruik weten te benoemen</li> </ul>   |
| <p>Vaardigheden:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Toegenomen vaardigheden in X</li> <li>• Deelnemers kunnen zelfstandig een sollicitatiebrief schrijven</li> <li>• Gebruik kunnen maken van een 3D-printer</li> </ul>  | <ul style="list-style-type: none"> <li>• % deelnemers dat een voldoende haalt op een test voor X</li> <li>• Verschil in score op een schrijftest bij aanvang en bij afsluiting van de activiteit</li> <li>• # deelnemers dat in staat is zelfstandig een 3D-ontwerp te downloaden en te printen</li> </ul>  |
| <p>Houding, beleving en gedrag:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Positieve mening X over zichzelf</li> <li>• Open houding tegenover groep X</li> <li>• Tolerantie, empathie t.o.v. onderwerp X</li> <li>• Toegenomen motivatie voor X</li> <li>• Positieve houding t.o.v. organisatie X</li> <li>• Positieve houding t.o.v. onderwerp X</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• % deelnemers dat aangeeft meer vertrouwen te hebben in de eigen capaciteiten</li> <li>• Verschil in score op vragen naar waardering van onderwerp X voor en na de activiteit</li> </ul> <p>Voorbeeld indicatoren voor motivatie voor huiswerk:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• % van ouders en leraren van deelnemers die een toegenomen motivatie rapporteren</li> <li>• Toegenomen # aantal uren dat aan huiswerk wordt besteed</li> <li>• % van ouders en leraren van deelnemers die een toegenomen aantal uren besteed aan huiswerk rapporteren</li> </ul> <p>Voorbeeldindicator voor leesplezier:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Verschil in % deelnemers dat tenminste 15 minuten gemiddeld per dag leest voor en na de activiteit</li> </ul> |

**SOCIAAL EN EDUCATIEF**

| <b>Gewenste effecten (voorbeelden)</b>  | <b>Indicatoren (voorbeelden)</b>   |
|---|--|
| <p>Lezen, schrijven en rekenen:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Verbetering van lees- en schrijfvaardigheden</li> <li>• Verbetering van financiële vaardigheden</li> </ul>   | <p>Lezen, schrijven en rekenen:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Verschil in score van deelnemers op test X voor en na de activiteit</li> <li>• % deelnemers dat aangeeft beter in staat te zijn financiële zaken af te handelen</li> <li>• Verschil in score op de vraag naar zelfstandig afhandelen van persoonlijke financiële zaken</li> </ul>   |
| <p>Vermogen kennis toe te passen op levensgebieden:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Weten wat kenmerken zijn van gezonde voeding en de invloed kennen van gezonde en ongezonde voeding op je lichaam</li> </ul>  | <p>Vermogen kennis toe te passen op levensgebieden:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Verschil in score op een test over gezonde voeding voor en na de activiteit</li> <li>• Verschil in % deelnemers dat aangeeft te weten wat gezonde voeding is</li> </ul>   |
| <p>Begrip van de omgeving:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• In staat zijn om efficiënt gebruik te maken van de verschillende mogelijkheden voor openbaar vervoer</li> </ul>   | <p>Begrip van de omgeving:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Verschil in score op een test met vragen over gebruik van OV in de gemeente</li> <li>• Verschil in % deelnemers dat aangeeft te weten hoe ze van OV mogelijkheden in de gemeente gebruik kunnen maken</li> </ul>   |
| <p>Digitale competenties:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Gebruik kunnen maken van DigID</li> <li>• Deelnemers maken meer gebruik van overheidsdiensten via internet</li> <li>• Zelfstandig kunnen publiceren in digitale buurtmedia</li> <li>• Deelnemers kunnen geschiktheid website beoordelen voor informatievraag</li> <li>• Deelnemers kunnen informatievragen beantwoorden met behulp van websites</li> <li>• Deelnemers kunnen informatie vinden op het internet die past bij hun leesvaardigheden</li> <li>• Deelnemers maken meer gebruik van internet voor het beantwoorden van informatievragen</li> <li>• Deelnemers maken meer gebruik van internet voor digitale diensten</li> <li>• Deelnemers maken meer gebruik van overheidsinformatie op internet</li> </ul> | <p>Digitale competenties:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Verschil in % deelnemers dat zelfstandig DigID kan gebruiken voor en na de activiteit</li> <li>• Verschilscore in percentage deelnemers dat aangeeft overheidsdiensten te gebruiken via internet</li> <li>• Verschil in # aangeboden publicaties 3 maanden voor en 3 maanden na de activiteit</li> <li>• Verschil in % deelnemers dat zelfstandig een zoekopdracht op internet kan uitvoeren voor en na de activiteit</li> <li>• Percentage deelnemers dat voldoende scoort op een mediawijsheid toets</li> <li>• Verschilscore in percentage deelnemers dat aangeeft vragen te beantwoorden met hulp van internet</li> <li>• Verschilscore in percentage deelnemers dat aangeeft gebruikte maken van diensten via internet</li> <li>• Verschilscore in percentage deelnemers dat aangeeft overheidsinformatie te vinden met hulp van internet</li> </ul> |

**SOCIAAL**

| <b>Gewenste effecten (voorbeelden)</b>  | <b>Indicatoren (voorbeelden)</b>   |
|---|--|
| Deelname aan sociale activiteiten: <ul style="list-style-type: none"><li>• Verhogen van het aantal sociale contacten in de buurt</li><li>• Verhogen van de deelname aan inspraakmogelijkheden</li><li>• Toename van deelname aan culturele activiteiten</li></ul> | Deelname aan sociale activiteiten: <ul style="list-style-type: none"><li>• # nieuwe contacten dat een deelnemer aangeeft te hebben opgedaan tijdens de activiteit</li><li>• Verschil in % van de deelnemers dat aangeeft deel te nemen aan inspraakmogelijkheden voor en na de activiteit</li><li>• Verschil in % van de deelnemers dat aangeeft deel te nemen aan culturele activiteiten voor en na de activiteit</li></ul> |

## HULPMIDDEL OPSTELLEN VAN INDICATOREN

Een indicator is wat je meet van een gewenste effect bij deelnemers aan een activiteit. Met die meting maak je zichtbaar dat het effect ook daadwerkelijk tot stand wordt gebracht. Soms is een effect direct te meten, bijvoorbeeld als je wilt dat deelnemers aan de slag aan als vrijwilliger. Je kunt dan eenvoudig het aantal deelnemers tellen dat zich heeft aangemeld als vrijwilliger.

Meestal is er een tussenstap nodig via een hulpmiddel als een vragenlijst of een test. Om er achter te komen of er bij deelnemers sprake is van een verandering in attitude, zoals toegenomen zelfvertrouwen bijvoorbeeld, kun je gebruik maken van een vragenlijst of een interview. Je indicator is dan de uitkomst van de vragenlijst of het interview die past bij toegenomen zelfvertrouwen.

Een indicator is dus altijd een maat of getal met de bijbehorende toelichting. Er zijn indicatoren mogelijk voor individuele deelnemers, maar voor het doel van je effectmeting zul je meestal gebruik maken van groepsindicatoren. De groep bestaat dan uit alle deelnemers aan een activiteit. Als je gebruik maakt van een steekproef voor je vragenlijst of interview, dan is de groep de deelnemers die de vragenlijst hebben ingevuld of met wie het interview is gehouden.

### Bepalen van indicatoren

Je kunt indicatoren bepalen via de volgende stappen:

- I. Ga uit van de specifieke effecten die je wilt bereiken met een activiteit.
- II. Bepaal met welk instrument je welke effecten wilt meten.
- III. Bepaal volgens welk model je het instrument wilt gebruiken:
  - a. Alleen achteraf.
  - b. Vooraf en achteraf.
  - c. Achteraf en na verloop van tijd (soms is het van belang om vast te stellen of het effect na verloop van bijvoorbeeld enkele maanden nog bestaat).
- IV. Bepaal de uitkomsten van je instrument die een indicatie geven voor het bereiken van de effecten.

Praktisch gezien breidt je dus de tabel met effecten uit met drie kolommen: het instrument dat je wilt gebruiken, hoe je het toepast en welke uitkomst van het instrument je wil gebruiken als indicatie voor het effect.

### Voorbeeld:

De activiteit is een cursus solliciteren. Het gewenste effect is toegenomen zelfvertrouwen (verandering van attitude) bij sollicitaties. Je wilt dit meten door middel van een interview. Het interview neem je af een maand na afloop van de cursus, omdat je verwacht dat in die periode enkele sollicitaties hebben plaatsgevonden.

Stel dat je in het interview 5 vragen stelt over toegenomen zelfvertrouwen die elk met ja, nee of weet ik niet kunnen worden beantwoord. Er is dan een maximale score te halen van 5 punten. Voor een indicator zijn dan verschillende mogelijkheden, zoals:

- de groep deelnemers scoort op de vragen over toegenomen zelfvertrouwen gemiddeld 3,5 of hoger;
- 80% of meer van de deelnemers scoort 4 of hoger op de vragen over zelfvertrouwen.

Wanneer je vooraf en achteraf meet kun je ook een verschil scoren tussen vooraf en achteraf. Dit verschil kan dan de indicatie vormen voor het effect. In ons voorbeeld kan dat zijn:

- De deelnemers scoren gemiddeld 2 punten hoger voor hun zelfvertrouwen in het interview achteraf dan bij het interview vooraf.

Met deze uitkomsten van het interview vind je het aannemelijk dat het zelfvertrouwen van de deelnemers bij het solliciteren is toegenomen. Met het testen van het instrument kun je toetsen of dit reële indicaties zijn voor het gewenste effect.

### Tabel

De tabel voor de effectmeting komt er met toevoeging van instrument en indicator als volgt uit te zien:

|   |  |
|---|--|
| Gemeentelijk doel:  |  |
| De activiteit is:   |  |
| Het gewenste directe effect is:   |  |
| Wat gaan we daarvoor meten?   |  |
| Hoe gaan we meten?<br><i>vragen,<br/>opdrachten,<br/>observaties</i>          |  |
| Welk meetmodel gebruiken?<br><i>vooraf, achteraf,<br/>na verloop van tijd</i> |  |
| Welke score geeft indicatie voor bereiken effect?                             |  |



## HULPMIDDEL MAKEN VRAGENLIJSTEN

Effectmeting met behulp van een vragenlijst begint bij het logisch model dat daarvoor is opgesteld. Daarin worden de doelstellingen uit het gemeentebestuur vertaald naar gewenste effecten van een activiteit van de bibliotheek.

De vragenlijst is het instrument waarmee die effecten worden gemeten. De score van de deelnemers op de vragenlijst wordt gebruikt als een indicatie voor het gewenste effect. De opzet en aanpak van effectmeting is simpeler dan bij wetenschappelijk onderzoek. Bij effectbepaling worden geen relaties getoetst of oorzaken gezocht. Het gaat bij effectmeting om het zichtbaar maken van een verandering (het doel) bij de deelnemers aan een activiteit (de doelgroep): de deelnemers weten, kunnen of vinden nieuwe dingen die ze eerst niet wisten, konden of vonden. Bij deze veranderingen gaat het om de directe effecten: de veranderingen bij de deelnemers die voortkomen uit de deelname aan een activiteit.

### STAPPEN EFFECTMETING MET VRAGENLIJSTEN

Voor het uitvoeren van een effectmeting met behulp van vragenlijsten moet je de volgende stappen zetten:

1. Bepaal je vraagstelling
2. Bepaal je doelgroep
3. Ontwerp je vragenlijst
  - a. Hoe ga je de vragen aanbieden
  - b. Welke vragen ga je stellen
  - c. Welke type vragen ga je gebruiken
  - d. Bepaal de volgorde van de vragen en de vormgeving
4. Maak de vragen
  - a. Stel een begeleidende instructie op
  - b. Maak de tekst van de vragen met eventuele toelichting per vraag
5. Test de vragenlijst
6. Pas de vragenlijst toe
7. Verwerk de uitkomsten

#### Ad 1. Bepalen van de vraagstelling

De hoofdvraag bij effectmeting is of de gewenste verandering bij de deelnemers aan een activiteit is bereikt (het effect). Die gewenste verandering kun je indelen in domeinen. De meest voorkomende zijn:

- Kennis en inzicht
- Vaardigheden en gedrag
- Attitude en waarden

Minder vaak komen voor:

- gedrag (in de praktijk brengen van wat geleerd is)
- beleving (zoals blijheid of geïnspireerd zijn);
- en positie (zoals zonder werk/werkend of volgt wel/geen opleiding).

Kennis is met een vragenlijst zowel direct te toetsen (vraag: waaraan herken je een veilige website) of indirect (vraag: kun je veilige websites herkennen).

Vaardigheden en attitude kun je met vragen alleen indirect toetsen (vraag: kun je zelfstandig ... of wat is je houding tegenover ...). Voor directe toetsing kun je gebruik maken van testen of observaties.

Voordat je de vragen gaat maken baken je af welke verandering je wilt meten in welk domein. Dus: welke kennis wil je overdragen op de deelnemers, welke vaardigheden wil je ze bijbrengen, welke verandering in attitude wil je bereiken?

#### Ad 2. Bepaal je doelgroep

Omdat effectmeting betrekking heeft op wat je wilt bereiken met een bepaalde activiteit is de maximale doelgroep alle deelnemers aan een activiteit in een bepaalde periode, bijvoorbeeld een jaar.

Afhankelijk van hoe vaak de activiteit wordt uitgevoerd en hoe snel je de resultaten van de effectmeting wilt hebben kun je er voor kiezen de doelgroep te beperken tot een deel van de activiteiten (van de 6 taalcursussen voer je er bij 2 effectmeting uit). Bij voorkeur voer je de effectmeting wel uit bij alle deelnemers van een activiteit.

Als de meting daarvoor te bewerkelijk of belastend is kun je kiezen voor een steekproef. Een steekproef brengt een aantal extra stappen met zich mee:

- Het bepalen van de omvang van de steekproef
- Zorgen dat de steekproef representatief is (aselect)

Voor beide acties bestaat uitvoerige methodologie. Voor het gemak kun je voor effectmeting uitgaan van het volgende:

- de totale groep deelnemers is over het algemeen klein (< 500);
- voor een redelijk nauwkeurige uitkomst heb je dan van ongeveer 40% van de deelnemers een ingevulde vragenlijst nodig.

Een aselecte steekproef kun je trekken door:

- vooraf te selecteren uit een lijst met namen met behulp van een computerprogramma;
- door te loten;
- of door uit een gerangschikte lijst telkens de tweede of derde naam te kiezen. Die laatste methode kan ook worden toegepast als je ter plaatse uit een groep een steekproef moet trekken. Voor een steekproef van 40% van de groep kies je in de rijen waarin de personen zitten afwisselend de 2<sup>e</sup> of 3<sup>e</sup> persoon tot je aan het gezochte aantal bent.

### **Ad 3. Ontwerp je vragenlijst**

Voordat we naar de stappen gaan voor het ontwerpen van een vragenlijst eerst enkele algemene onderwerpen: de basisregels voor het ontwerpen van vragenlijsten, de validiteit en betrouwbaarheid van vragenlijsten en veel voorkomende meetfouten bij vragenlijsten.

#### *Uitgangspunten*

Een vragenlijst moet:

- antwoord geven op de vraag of de gewenste effecten zich daadwerkelijk voordoen;
- voor de deelnemer makkelijk zijn in gebruik;
- gemakkelijk verwerkt kunnen worden.

In de praktijk zullen er compromissen nodig zijn tussen deze doelen. Een ideale vragenlijst bestaat niet.

Belangrijk voor het ontwerpen van vragenlijsten is om uit te gaan van enkele basisregels:

Een vragenlijst moet informatie verkrijgen van een deelnemer. De deelnemer moet daarom:

- de vragen begrijpen;
- in staat zijn antwoorden te geven;
- bereid zijn antwoorden te geven.

Ga om te beginnen na of er al bruikbare vragenlijsten zijn voor het effect dat je wilt meten. Je kunt ook delen van een bestaande vragenlijst overnemen of enkele vragen. Wanneer de formulering van een bestaande vragen niet goed past bij jouw vraagstelling of bij jouw doelgroep, pas de vragen dan aan. Als er geen geschikte bestaande vragenlijsten zijn, stel dan zelf de vragen op.

#### *Een valide en betrouwbare vragenlijst*

Effectmeting is weliswaar geen wetenschappelijk onderzoek, maar voor een bruikbare meting is toch een voldoende mate van validiteit en betrouwbaarheid gewenst. Validiteit betekent dat ook daadwerkelijk het effect gemeten wordt dat de organisatie wil meten.

Betrouwbaarheid geeft aan in hoeverre je bij herhaalde metingen vergelijkbare resultaten krijgt.

Om valide en betrouwbare metingen te kunnen doen met een vragenlijst moeten de vragen aan twee voorwaarden voldoen:

- 1) iedere respondent moet de vragen zo begrijpen zoals deze bedoeld zijn
- 2) iedere respondent moet de vragen op dezelfde wijze opvatten.

Betrouwbaarheid vraagt om een standaard werkwijze bij het aanbieden van de vragenlijsten, zodat iedere deelnemer op dezelfde wijze de vragen krijgt aangeboden.

Validiteit en betrouwbaarheid gaan omhoog als je het aantal respondenten vergroot, als je meer vragen stelt over hetzelfde onderwerp of als je de vragenlijst vaker afneemt.

Dat staat echter in tegenspraak met de wens om snel, eenvoudig en heel gericht te kunnen meten. Daarom kun je of een vragenlijst in voldoende mate valide en betrouwbaar is het beste nagaan bij het testen (zie verderop). Eventueel kan een vragenlijst worden uitgebreid met 'metavragen' die vragen naar de duidelijkheid van de vragen.

#### *Meetfouten bij vragenlijsten*

Bekende oorzaken van meetfouten die kunnen optreden bij het afnemen van een vragenlijst zijn:

- Te weinig tijd besteden aan het begrijpen van de vraag  
Voorkomen door: geen tijdsdruk, tevoren aangeven hoe lang invullen van de vragenlijst ongeveer gaat duren.
- Sociaal wenselijk antwoorden  
Voorkomen door: zo feitelijk en neutraal mogelijke vragen stellen.
- Instemming gaat boven afwijzing  
Voorkomen door: meerdere opties in de vraag verwerken (niet bent u het eens met ..., maar bent het eens of oneens met ...)
- Onvoldoende herinnering aan het gevraagde voorkomen door:
  - niet vragen naar zaken die te lang geleden zijn
  - gebruik herkenbare mijlpalen
  - een vraagstuk in kleine concrete delen verdelen
- Omgevingseffecten (vooral vorm en wijze van aanbieden)  
Voorkomen door standaardiseren van de wijze van aanbieden.

### *Deelstappen voor ontwerpen van jouw vragenlijst*

Voor het ontwerp van je vragenlijst volgen we nu de volgende deelstappen:

- Bepaal hoe je de vragen gaat aanbieden
- Bepaal welke vragen je gaan stellen
- Bepaal per vraag het type
- Ontwerp de volgorde en de vormgeving

### *Wijze van aanbieden*

Voor het aanbieden van vragenlijsten moet je de volgende keuzen maken:

1. Hoe ga je de respondenten benaderen? (in persoon, per e-mail, post of telefoon)
2. Hoe ga je de vragen aanbieden? (mondeling, op papier of beeldscherm)
3. Bij online aanbieden: gebeurt dit thuis of bij de bibliotheek? (als daar de activiteit plaatsvindt)
4. Bij aanbieden bij de bibliotheek: gebeurt dit groepsgewijs of individueel?

Voor veel deelnemers is papier de meest vertrouwde vorm om een vragenlijst in te vullen. Elektronische vragenlijsten hebben als voordeel dat ze deelnemers makkelijker door de vragen heen kunnen leiden ('ga bij nee als antwoord direct naar vraag 10') en de verwerking kost minder tijd.

### *Welke vragen*

De vragenlijst is een instrument dat leidt tot een score of uitkomst. Die score gebruik je in het logisch model voor de effectmeting als indicator voor het gewenste effect.

De vragen die je kiest moeten dus een indicatie geven dat het gewenste effect bereikt is (toegenomen kennis of vaardigheden, nieuwe of veranderde attitudes, nieuw gedrag). Met zo min mogelijk vragen moet je er achter komen of voor de deelnemer die antwoordt dat effect bereikt is. Als het effect toegenomen kennis is kun je niet naar alle stukjes kennis vragen, dat is teveel, maar alleen vragen 'is uw kennis over onderwerp ... toegenomen?' is te weinig.

Enkele vuistregels voor het maken van keuzen hierin:

- Hou het aantal vragen zo beperkt mogelijk. Probeer een vragenlijst niet te gebruiken om over allerlei dingen die je wilt weten informatie te verzamelen. Vijf vragen is een goed streefaantal. Als er meer dan 10 nodig zijn, begin dan met de belangrijkste vragen.

- Voor kennis en vaardigheden die bij een activiteit zijn aangeleerd kun je een selectie maken die representatief is voor het geheel. Die selectie bestaat uit toetsvragen over kennis en kunde (bijvoorbeeld: 'voert u zelfstandig betalingen uit via internet?').
- Over een algemeen onderwerp (bijvoorbeeld inzicht in de risico's van internetten) of een nieuwe of veranderde attitude (bijvoorbeeld: meer zelfvertrouwen bij het solliciteren) kunnen meerdere vragen worden gesteld.
- Toetsvragen over kennis en kunde kunnen worden afgewisseld met reflectievragen, zoals 'kunt u zelfstandig een vacature vinden op internet?'

Bij het ontwerpen van een vragenlijst is het handig eerst een lijst te maken met de onderwerpen waar je vragen over wilt stellen. Die lijst kun je makkelijk met collega's bespreken en bijstellen. Pas in een volgende stap ga je de typen vragen kiezen en de tekst voor de vragen maken.

### *Type vragen*

Als je de onderwerpen waarover je vragen wilt stellen hebt gekozen ga je voor iedere vraag bepalen welk type vraag je gaat stellen. Typen vragen die je kunt gebruiken in een vragenlijst zijn:

- Gesloten vragen:
  - Vragen met een tweeledig antwoord, zoals ja / nee of eens / oneens  
De antwoorden zijn makkelijk te verwerken, maar geven niet veel informatie.
  - Meerkeuze vragen: bij deze vragen kan voor de beantwoording een (enkele) keuze worden gemaakt uit enkele, elkaar uitsluitende antwoorden.  
Deze vragen zijn gemakkelijk te analyseren, maar het is niet altijd zeker dat de respondent het antwoord geeft dat hij ook zou willen geven. Instrueer bij meerkeuzevragen duidelijk of er één keuze moet worden gemaakt of dat meer antwoorden mogelijk zijn.  
Zorg ervoor dat de antwoordcategorieën goed passen bij de vraag, zowel inhoudelijk als in taalgebruik.
  - Schaalvragen: hierbij wordt de respondent gevraagd een onderwerp te waarderen op een schaal met een aantal keuzen, bijvoorbeeld lopend van sterk mee oneens naar sterke mee eens.

Het is een flexibel soort vragen, maar geeft geen informatie over waarom. De schaal kan worden weergegeven door plaatsen op een lijn of door losse posities. De keuze wordt meestal aangegeven door het plaatsen van een kruis in een vak of het omcirkelen van een positie. Het helpt bij de beantwoording als de schaal bij iedere vraag herhaald wordt.

- Open vragen:  
Bij open vragen hierbij kunnen respondenten in hun eigen woorden antwoord geven. Ze zijn vooral nuttig om antwoord te krijgen op 'waarom' vragen. Deze vragen kunnen veel inzicht geven, maar zijn lastiger te verwerken. Het antwoord op open vragen kan soms worden ingeperkt door het aanbieden van een beperkt aantal regels of een tekstblok waarin het antwoord moet worden geplaatst.

In het algemeen geldt: kies zoveel mogelijk voor gesloten vragen en pas alleen open vragen toe als je anders geen goed antwoord krijgt op je vraag.

#### *Antwoordcategorieën bij meerkeuze vragen*

Bij meerkeuze vragen moeten de antwoorden elkaar uitsluiten en volledig dekkend zijn voor de mogelijke antwoorden. Dat maakt ook dat een beslissing moet worden genomen over de volgende antwoordcategorieën:

- Anders, nl: ...
- Niet bekend
- Niet van toepassing

Deze categorieën maken de antwoorden meer waarheidsgetrouw, maar maken de resultaten ook moeilijker te interpreteren. Het kan ook zijn dat deze antwoordcategorieën worden gebruikt in de testversie. Na verwerking van de daar verkregen antwoorden in de vragen kunnen de categorieën soms achterwege blijven in de definitieve versie.

#### **Ad 4. Maak de vragen**

##### *Instructie en begeleidende tekst*

Zorg voor een goede lay-out van de vragenlijst en zorg ervoor dat de lijsten er netjes en verzorgd uitzien.

Introduceer in een begeleidende tekst wie de vragenlijst aanbiedt, wat het doel is en wat er mee gebeurt. Gebruik, zo mogelijk, het logo van je organisatie op papier of op het startscherm van een online vragenlijst.

Vermeld vervolgens, wanneer van toepassing:

- Hoe lang het invullen de lijst ongeveer gaat duren.
- Wat iemand moet doen als een vraag niet duidelijk is.
- De uitkomsten van de vragenlijst worden anoniem verwerkt.
- Na verwerking worden de vragenlijsten vernietigd.
- Bij post of e-mail: geef een duidelijke instructie over het retourneren van de vragenlijst.

Vraag slot aan het slot van de vragenlijst of de deelnemer nog opmerkingen heeft over de vragen.

Bedank de invuller voor het beantwoorden van de vragen. In de bijlage is een voorbeeldtekst opgenomen voor de introductie van een vragenlijst.

Als de vragenlijst mondeling wordt afgenomen, moet er een script zijn voor de introductie tekst die wordt uitgesproken, zodat deze volledig en uniform wordt aangeboden aan alle deelnemers.

#### *Het maken van vragen*

Vragen moeten duidelijk, direct en precies zijn. Dat zorgt voor de best mogelijke antwoorden van de respondenten.

Hou bij het opstellen van vragen rekening met je doelgroep: leeftijd, opleidingsniveau, culturele achtergrond, bekendheid met vragenlijsten.

Om te zorgen dat je vragen goed aansluiten bij de belevingswereld van je deelnemers is het soms raadzaam met enkele een kort gesprek te houden over de onderwerpen die je wilt meten. De volgende tips kunnen als checklist worden gebruikt bij het beoordelen of maken van vragen:

| <i>Wel doen</i>  | <i>Niet doen</i>  |
|--|---|
|  |   |
| Gebruik eenduidige woorden, geef waar nodig voorafgaand aan de vraag een definitie | Niet te gedetailleerd vragen                                      |
| Gebruik eenvoudige taal  | Veronderstel niet teveel deskundigheid of gebruik een filtervraag |

| <i>Wel doen</i>  | <i>Niet doen</i>  |
|--|---|
|  | (bent u bekend met ...)   |
| Gebruik zoveel mogelijk tegenwoordige tijd   | Waarom? vragen zijn lastig en kunnen beter worden vermeden  |
| Maak vragen die bondig en simpel zijn  | Geen hypothetische vragen (wat zou u doen als)  |
| Gebruik korte zinnen   | Geen samengestelde vragen (meestal met woorden als omdat, vanwege, of en en)  |
| Start met aantrekkelijke en simpele vragen   | Vermijd afkortingen, jargon en complexe formuleringen   |
| Hou bij vragen naar wat er gebeurd is zoveel mogelijk de chronologische volgorde aan   | Maak geen samengestelde vragen. Eén onderwerp per vraag   |
| Gebruik zoveel mogelijk specifieke aanduidingen als het gaat om aantallen en tijd (hoeveel keer de afgelopen maand) in plaats van termen als veel of meestal | Vraag niet tweemaal naar dezelfde of ongeveer dezelfde informatie   |
| Hou de structuur van vragen zoveel mogelijk gelijk   | Vermijd verwarring door een negatief in de vraag.<br>(Als de vraag is: 'bent u tegen onderwerp x', kan het antwoord 'ja ik ben niet tegen onderwerp x' verwarrend zijn) |
| Geef korte instructies als dat nodig is voor de vraag (omcirkel, kruis aan e.d.)   | Vermijd suggestieve of sturende vragen  |
| Gebruik voor dezelfde begrippen consequent dezelfde woorden  | Vraag niet naar privacygevoelige informatie. Als dat nodig zou zijn moeten  |

| <i>Wel doen</i>  | <i>Niet doen</i>                                |
|--|---|
|  | gegevens geanonimiseerd worden                  |
| Label antwoordcategorieën bij voorkeur met woorden, niet met nummers | Gebruik geen abstracte begrippen of beeldspraak |
| Beelden (illustraties) kunnen de tekst verduidelijken                | Wisselen van lay-out of stijl                   |

Het gebruiken van een vragenlijst vraagt om een minimale beheersing van het Nederlands bij de deelnemers. Eventueel kunnen vragen of antwoordcategorieën worden verduidelijkt met plaatjes.

#### **Ad 5. Testen van de vragenlijst**

Test altijd de vragenlijst, ook als gebruik gemaakt wordt van een bestaand instrument. Laat voor het testen door proefpersonen de vragenlijst controleren door collega's. Voordat proefpersonen worden benaderd kun je vragenlijst informeel in de eigen omgeving laten invullen. Dit kan al waardevolle informatie opleveren.

Bij het testen door proefpersonen kan gebruik worden gemaakt van de volgende methoden:

- Vragen door een proefpersonen laten maken en achteraf met hen doornemen.
- Vragen laten beantwoorden door telkens één proefpersoon en deze vragen hardop te denken tijdens het beantwoorden. Dit kan worden aangevuld met:
  - Gerichte vragen stellen tijdens de beantwoording.
  - Doornemen van de vragenlijst met een groep proefpersonen.

Uiteraard kunnen de methoden ook naast elkaar worden gebruikt, met name de combinatie van individueel bespreken en een groepsbespreking is waardevol.

Bij het testen kan op het volgende worden getoetst:

- Zijn de vragen makkelijk te begrijpen?
- Zijn de instructies helder?
- Passen de vragen bij de capaciteiten van respondenten?

- Passen de vragen bij de leefwereld van respondenten?
- Zijn er vragen die verwarring oproepen?
- Worden de vragen begrepen zoals ze bedoeld zijn (betrouwbaarheid)?
- Sluiten de antwoorden aan bij wat je wilt weten (validiteit)?
- Kunnen de respondenten de antwoorden kwijt die ze willen geven?
- Zijn er vragen die negatieve gevoelens of reacties oproepen?
- Geeft de volgorde of lay-out problemen?

Voor online vragenlijsten gelden nog een aantal andere testpunten:

- Was de vragenlijst makkelijk te bereiken?
- Werkte de lijst in verschillende browsers?
- Doorloopt de proefpersoon alle schermen in de goede volgorde?

Verder is het goed de proefpersonen te vragen naar verbeterpunten en suggesties om dingen anders te doen.

Testen van de vragenlijst biedt de gelegenheid het verwerken van de antwoorden te testen. Ook dit kan soms aanleiding geven tot aanpassingen van de vragen. Verder kan op basis van de ervaringen met het testen worden bepaald wat te doen met bepaalde antwoorden of het ontbreken daarvan.

Bij het herzien van een vragenlijst op basis van testen moet je bedenken dat een ideale vragenlijst niet bestaat. Het blijft altijd een compromis tussen aansluiten bij de deelnemers en het verzamelen van objectieve informatie.

#### **Ad. 6 Afnemen van de vragenlijst**

Het belangrijkste bij het afnemen van de vragenlijst is dat dit gebeurt op een uniforme wijze. Daarmee wordt voorkomen dat verschillen in het aanbieden de resultaten beïnvloed. Bijvoorbeeld: de ene keer wordt de deelnemers toegestaan onderling te overleggen en een andere keer niet.

Wanneer de vragenlijst mondeling wordt afgenomen of wanneer de vragenlijst wordt aangeboden tijdens of na een activiteit moet er daarom een instructie worden opgesteld voor het afnemen of aanbieden. De instructie wordt opgenomen in het draaiboek voor de effectmeting.

#### **Ad 7. Verwerking van de gegevens**

Voor de verwerking van de antwoorden op je vragenlijst kun je het beste gebruik maken van een spreadsheet (zoals Excel).

Voor de verwerking in een spreadsheet moet je de gegevens invoeren en analyseren. Hier volgt een beschrijving van deze deelstappen.

##### *Invoeren van de antwoorden*

Voor de verwerking zorg je eerst dat iedere vragenlijst een unieke cijfercode krijgt. Om de antwoorden in te voeren in de spreadsheet moeten deze ook numeriek worden gemaakt. Bij gesloten vragen is dat makkelijk. Van ja kun je een 1 maken en van nee een 2. De antwoorden op meerkeuzevragen kun je nummeren. Voor open vragen moert je eerst de antwoorden clusteren en indelen in categorieën.

Bijvoorbeeld wanneer de vraag is 'Noem het belangrijkste wat je tijdens de cursus hebt geleerd' kun je antwoorden 'e-mails schrijven' of een 'een brief schrijven' clusteren tot de categorie 'Schrijven'. De antwoorden 'papieren invullen' en 'formulieren' kun je clusteren tot de categorie 'Formulieren'. De categorieën kun je vervolgens een nummer geven.

Ook de gevraagde persoonsgegevens moet je omzetten in vragen met nummers voor de antwoorden. Of de deelnemer een man of een vrouw is wordt dan een vraag met een 1 of een 2 als mogelijke antwoorden. Van de leeftijd een je een vraag maken met 10 leeftijdscategorieën als mogelijk antwoord. Een deelnemer in de leeftijd van 40 – 49 jaar krijgt dan bijvoorbeeld cijfer 4.

De eenvoudigste manier van invoeren is nu om in de linker kolom de nummers te zetten van de ingevulde lijsten. Geef de kolom een titel, bijvoorbeeld deelnemers. In de volgende kolomtitels komen de nummers van de vragen (bij 10 vragen dus 10 kolommen). Iedere vragenlijst heeft zo dus een rij met cellen voor de antwoorden per vraag.

Als je dat wilt kun je de ingevoerde gegevens nu filteren. In Excel gebruik je daarvoor de functie 'Filter' op het tabblad 'Gegevens'. Als je bijvoorbeeld de antwoorden wilt zien van alle deelnemers van ouder dan 50 jaar ga je op de bovenste cel van de vraag naar leeftijd staan. Als je op de filterknop drukt kun je aanvinken welke antwoordopties je wilt zien.

Als je de leeftijden in 10 klassen hebt ingedeeld vink je de klassen 6 t/m 10 aan. De spreadsheet laat dan alleen de antwoorden zien van iedereen ouder dan 50. Je kunt daar mee rekenen, maar als je het filter weer weghaalt, kunnen jouw berekeningen overschreven worden.

Als je de resultaten wilt bewaren, moet je ze in een nieuwe spreadsheet zetten.

### *Analyseren*

Je kunt nu van de ingevulde gegevens de gemiddelde score per vraag en per persoon berekenen (je kunt de formules handmatig invoeren en kopiëren of de Excelfunctie 'Gemiddelde' gebruiken). Je kunt ook berekenen hoe vaak een bepaald antwoord is gegeven. Om antwoorden als indicator voor effecten te gebruiken kun je het volgende doen:

#### 1. Scoren van toetsvragen

Toetsvragen hebben een goed of een fout antwoord. Bij gesloten vragen is het goede antwoord gekozen, bij open vragen is het goede antwoord gegeven. Goed en fout kun je omzetten naar nummers, bijvoorbeeld 1 en 0. Het is handig om dit per vraag in een extra kolom te doen.

Als indicator voor een effect kun je de score van een aantal toetsvragen van één invuller bij elkaar optellen en middelen. Dit lijkt op de score voor een proefwerk op school dat uit een aantal vragen bestaat. Tevoren moet je bepalen welke score je als 'voldoende' beschouwd, dus als indicatie dat deze persoon bepaalde kennis, vaardigheden of attitudes heeft.

Wanneer je in de vragenlijst met de toetsvragen verschillende effecten meet moet je dit herhalen voor ieder gewenst effect.

#### 2. Scoren van reflectievragen

Reflectievragen geven aan of iets zich voordoet of niet. Daarmee kunnen de antwoorden vertaald worden naar ja en nee en daarmee naar bijvoorbeeld 1 en 0. Ook hier is het handig deze score per vraag toe te voegen in een extra kolom.

Wanneer er meerdere reflectievragen zijn voor een bepaald effect geldt ook hier dat je een score op persoonsniveau moet bepalen.

Wanneer je in de vragenlijst met de reflectievragen verschillende effecten meet moet je dit herhalen voor ieder gewenst effect.

#### 3. Toetsvragen en reflectievragen die gaan over hetzelfde effect

Wanneer er toetsvragen en reflectievragen zijn over hetzelfde effect zal ook hiervan een

totaalscore op persoonsniveau moeten worden gemaakt.

Na deze bewerking heb je scores op persoonsniveau voor één of meer gewenste effecten.

Je indicator kan verschillende vormen hebben:

- Een gemiddelde score op persoonsniveau
- Een percentage van de invullers dat 'voldoende' scoort (een score op groepsniveau)

Deze indicatoren zijn na de analyse eenvoudig uit de spreadsheet te halen.

### **PRIVACY VAN DE DEELNEMERS**

Deelnemers aan activiteiten van de bibliotheek mogen er van uit gaan dat er zorgvuldig met hun privacy wordt omgegaan. Zo ook bij het meewerken aan vragenlijsten. Maatregelen die je kunt nemen om de privacy van respondenten te beschermen wanneer dat nodig is:

- Je kunt de vragenlijsten eenvoudig anoniem houden: er wordt geen naam gevraagd en er worden geen op de persoon herleidbare gegevens gevraagd of genoteerd.
- Voor de verwerking van de vragenlijsten kun je werken met nummers.
- Nadat gegevens anoniem zijn verwerkt worden alle gebruikte vragenlijsten vernietigd.

### **VOORBEELD INTRODUCTIETEKST**

Onderstaande tekst is een voorbeeld van de begeleidende tekst op een vragenlijst die wordt uitgereikt aan deelnemers aan een activiteit bij de bibliotheek:

"Beste deelnemer,

Onze bibliotheek wil graag weten wat activiteit x voor u oplevert. Daarom stellen we u een aantal vragen. Met de antwoorden kunnen we activiteit x verbeteren. We kunnen ook aan anderen laten zien dat activiteit x de moeite waard is.

U hoeft niet uw naam op de lijst te zetten. Wij verwerken de vragen zonder namen. De lijsten worden niet bewaard.

Invullen van de lijst duurt ongeveer ... minuten. Bij iedere vraag staat wat u moet doen. Als het niet duidelijk is vraag dan uitleg aan ...

Hartelijk dank voor uw medewerking!"

## TEMPLATE VOOR DRAAIBOEK

### Algemeen

|                        |   |
|------------------------|---|
| Welke activiteit       |   |
| Doel van de activiteit |   |
| Waar                   | Locatie(s) en datum(s)                    |
| Wie                    | Namen, rollen en contactgegevens          |
| Waarmee                | Alle benodigde hulpmiddelen en materialen |

### Vorbereiding

| <i>Wat</i>                                      | <i>Wie</i> | <i>Wanneer klaar</i> |
|---|------------|----------------------|
|   |            |                      |
| Opstellen van een instructie voor de uitvoering |            |                      |
| Maken van de hulpmiddelen voor de uitvoering    |            |                      |

### Planning uitvoering

Datum

| <i>Tijd</i>        | <i>Wat</i>           | <i>Wie</i>  | <i>Hoe / waarmee</i>                               |
|--------------------|----------------------|-------------|--|
|                    |                      |             |  |
| Start- en eindtijd | Geplande handelingen | Uitvoerders | Instructie over uitvoering en gebruik hulpmiddelen |

### Bijzondere situaties en alternatieven

- Wanneer x zich voordoet dan y  
Zo nodig ook hiervoor een planning of instructie
- Voorbeelden:
  - Deelnemers heeft zich niet voorbereid
  - Deelnemer komt niet opdagen
  - Onwenselijk gedrag van deelnemer
  - Calamiteit



## MODEL VOOR VERWERKING VAN VRAGEN

| Personen                   | score<br>vraag 1 | score<br>vraag 2 | score<br>vraag 3 | Totaal score<br>per vraag | Gemiddelde<br>score per persoon |
|----------------------------|------------------|------------------|------------------|---------------------------|---------------------------------|
| A                          | 0                | 0                | 0                |                           |                                 |
| B                          | 0                | 0                | 0                |                           |                                 |
| C                          | 0                | 0                | 0                |                           |                                 |
| D                          | 0                | 0                | 0                |                           |                                 |
| E                          | 0                | 0                | 0                |                           |                                 |
| F                          | 0                | 0                | 0                |                           |                                 |
| G                          | 0                | 0                | 0                |                           |                                 |
| H                          | 0                | 0                | 0                |                           |                                 |
| I                          | 0                | 0                | 0                |                           |                                 |
| J                          | 0                | 0                | 0                |                           |                                 |
| K                          | 0                | 0                | 0                |                           |                                 |
| L                          | 0                | 0                | 0                |                           |                                 |
| M                          | 0                | 0                | 0                |                           |                                 |
| N                          | 0                | 0                | 0                |                           |                                 |
| O                          | 0                | 0                | 0                |                           |                                 |
| P                          | 0                | 0                | 0                |                           |                                 |
| Q                          | 0                | 0                | 0                |                           |                                 |
| R                          | 0                | 0                | 0                |                           |                                 |
| S                          | 0                | 0                | 0                |                           |                                 |
| T                          | 0                | 0                | 0                |                           |                                 |
| U                          | 0                | 0                | 0                |                           |                                 |
| V                          | 0                | 0                | 0                |                           |                                 |
| W                          | 0                | 0                | 0                |                           |                                 |
| Totaal score               | 0                | 0                | 0                |                           |                                 |
| Gemiddelde score per vraag | 0,0              | 0,0              | 0,0              |                           |                                 |

## STANDAARDRAPPORTAGE VAN EFFECTMETING DOOR BIBLIOTHEKEN

Deze rapportage betreft de effecten die zijn gemeten voor de [activiteit] van [Bibliotheek]. De rapportage is gebaseerd op een meting uitgevoerd in [periode] bij [aantal] deelnemers aan de [activiteit] op de locaties [plaatsen].

### Activiteit

[Toelichting op en achtergrond van de activiteit.]

[Beschrijving van de activiteit.]

De activiteit wordt per jaar [aantal] keer aangeboden aan gemiddeld [aantal] deelnemers.

### Doelen gemeente

Doelen van de gemeente waar de activiteit aan bijdraagt zijn:

- [Doelen gemeente]

[Bronnen:]

### Directe effecten van activiteit

Met de [activiteit] wil de bibliotheek de [doel van de activiteit]. [Toelichting op doel.]

Het gewenste effect is [gewenste effect(en) van de activiteit.]

### Werkwijze voor effectmeting

De effectmeting voor de [activiteit] is als volgt aangepakt:

Beschrijving van de meting

- [Vooraf / achteraf gemeten]
- Gebruikte meetinstrument
- Testen van instrument
- Wijze van aanbieden
- Voorbeelden van vragen of opdrachten
- De test is aangeboden aan ... deelnemers van ... bijeenkomsten op de volgende locaties: ...]

Verwerking van de testresultaten

De testresultaten bestaan uit:

[Beschrijving van de berekening van de scores op basis van de metingen.]

Indicator

Als indicator voor het gewenste effect wordt gebruikt:

- [Indicator(en) voor het gewenste effect.]

### Resultaat van effectmeting

De resultaten van de effectmeting zijn:

- [Score(s) in relatie tot de indicator(en).]

### Conclusie

Op basis van de uitgevoerde meting en de gekozen indicator voor het gewenste effect kan worden geconcludeerd dat [het gewenste effect is bereikt / het gewenste effect deels is bereikt / het gewenste effect niet is bereikt.]

[Beschrijving van de gewenste effecten in relatie tot de gemeentelijke doelen.]

De deelnemers aan [activiteit] zijn nu in staat tot:

- [Kunnen ...]
- Weten ...
- Vinden ...
- Doen ...
- Beleven ...]