

Het
nieuwe

Bieb
Panel

Rapportage Ledenonderzoek Cluster Drenthe Plattelandsbibliotheken

Februari 2022



Over het onderzoek

- In 2021 bevat het nieuwe BiebPanel de volgende onderzoeken: een lokaal ledenonderzoek, een landelijk en lokaal bezoekersonderzoek en twee keer per jaar een verdiepend onderzoek ('deep dive') op thema en doelgroep.
- Dit is de rapportage van het lokale ledenonderzoek van het nieuwe BiebPanel. Dit onderzoek richt zich op het gebruik, de beoordeling en de wensen van leden ten aanzien van de bibliotheek. Standaard voor elke bibliotheek/cluster is de algemene module. Daarnaast kon elke bibliotheek drie specifieke modules kiezen (uit acht modules) die het meest relevant zijn voor de eigen bibliotheek. Daarin wordt meer in detail ingegaan op een bepaald onderwerp.
- Hierna ziet u de resultaten van dit onderzoek, uitgevoerd door het onderzoeksbureau MWM2, inclusief inleiding, conclusies en aanbevelingen.
- Percentages kunnen soms optellen tot iets meer of minder dan 100%. Dit wordt veroorzaakt door afrondingsverschillen. In het rapport staat bij enkele vragen ook de best practice. Dit is het resultaat van de best scorende bibliotheek. Er zijn alleen scores bekend van bibliotheken die de betreffende module hebben voorgelegd aan hun leden. Op de titelsheet van elke module is vermeld hoeveel bibliotheken de betreffende module hebben gekozen. Naast de resultaten van de bibliotheek, ziet u ook steeds de resultaten van het totale BiebPanel. Dit is het gemiddelde van alle bibliotheken die de betreffende module hebben gekozen.

Inhoudsopgave

Inleiding	Pagina 4
-----------	----------

Samenvatting resultaten	Pagina 5
-------------------------	----------

Conclusies en aanbevelingen	Pagina 6
-----------------------------	----------

Resultaten

→ Algemene module	Pagina 15
-------------------	-----------

→ Module 1: Lidmaatschap	Pagina 25
--------------------------	-----------

→ Module 2: Bekendheid diensten & activiteiten	Pagina 31
--	-----------

→ Module 3: Maatschappelijke waarde	Pagina 41
-------------------------------------	-----------

Bijlagen	Pagina 49
----------	-----------

→ Onderzoeksverantwoording	Pagina 50
----------------------------	-----------

→ Vragenlijst	Pagina 52
---------------	-----------

Inleiding

Dit onderzoek is uitgevoerd onder leden van de bibliotheek van 16 jaar of ouder. Het onderzoek begint met een algemeen onderdeel waarin naar de tevredenheid over de bibliotheek wordt gevraagd. Daarnaast mochten bibliotheken drie modules kiezen waarin meer de diepte wordt ingegaan op een bepaald onderwerp.

Dit onderzoek bestaat uit de volgende modules:

Algemene Module (bezoekgedrag en beoordeling bibliotheek)

Module 1: Lidmaatschap

Module 2: Bekendheid diensten & activiteiten

Module 3: Maatschappelijke waarde

Samenvatting resultaten

Algemene module

Leden zijn positief over hun bibliotheek. We zien een hoge NPS van 29, die ook duidelijk hoger is dan in 2020 (23), maar duidelijk lager dan het totale BiebPanel (43). Leden waarderen hun vestiging vooral om het aanbod (vaak voldoende), prettige sfeer en de vriendelijke medewerkers. Over de medewerkers is men van alle voorgelegde aspecten het meest tevreden. Het lenen van boeken is veruit belangrijkste bezoeken, al maakt een deel van de leden ook gebruik van de verblijfsfunctie van de bieb door er kranten en tijdschriften te lezen en een praatje te maken en onder de mensen te zijn.

Module Lidmaatschap

De leden zijn zeer tevreden over het abonnement van Cluster Drenthe Plattelandsbibliotheken, vooral vanwege de prijs en het gemak van reserveren. Het gratis kunnen reserveren is voor de leden het belangrijkste aspect van het abonnement, gevolgd door gratis lenen bij andere bibliotheken en de prijs. Het small/medium/large abonnement is de meest aantrekkelijke abonnementsvorm. Een op de zes heeft belangstelling voor het 'Vrienden van de bibliotheek'-abonnement. Minder vaak dan in het totale BiebPanel vinden leden geen van de genoemde abonnements-vormen aantrekkelijk.

Module Bekendheid diensten & activiteiten

De diensten en activiteiten zijn minder bekend dan gemiddeld in het BiebPanel. Verlengen, reserveren en het uitlenen van e-books zijn de bekendste diensten; en qua activiteiten zijn kinderactiviteiten en boekpresentaties het bekendst. E-books, boekpresentaties en cursussen zijn het meest interessant voor leden. Bijna vier op de tien leden bezoeken weleens activiteiten in de bibliotheek, iets minder dan gemiddeld. Redenen om dit niet vaker te doen, zijn vooral gebrek aan interesse voor henzelf en tijdgebrek. Informatie over activiteiten verkrijgt men vooral via artikelen in de lokale krant.

Module Maatschappelijke waarde

Leden zien een grote maatschappelijke waarde van de bibliotheek. De waarde voor hun eigen leven bestaat vooral uit kennis uitbreiden en geld besparen. Ruim een derde van de laagopgeleiden, alleenstaanden en 75-plussers voelt zich bovendien minder eenzaam door de bibliotheek. De grote waarde van de bibliotheek voor de maatschappij zien leden in de laagdrempeligheid, iedereen is welkom. Een meerderheid denkt dat de bibliotheek kennis ook toegankelijk maakt voor mensen met minder geld en hun dorp/stad aantrekkelijker maakt.

Conclusies en aanbevelingen

Conclusie en aanbevelingen Algemene module (1)

In de algemene module gaat het over de beoordeling van de bibliotheek en het bezoekgedrag van leden. Hoe beoordelen leden hun vestiging in het algemeen (NPS) en welke motivatie geven ze hiervoor? Hoe tevreden zijn leden over verschillende aspecten? En waarvoor bezoeken leden Cluster Drenthe Plattelandsbibliotheken?

De bibliotheek krijgt een goede beoordeling

Leden zijn tevreden over Cluster Drenthe Plattelandsbibliotheken. De bibliotheek heeft een hoge NPS van 29, die ook hoger is dan in 2020 (23), maar duidelijk lager dan gemiddeld in het totale BiebPanel (43). Er zijn wel verschillen tussen de vestigingen: Cluster Aa en Hunze en Cluster Borger-Odoorn krijgen de hoogste NPS-scores(resp. 43 en 49).

Als motivatie voor een goede beoordeling (een 8 of hoger, 73%) noemen leden dat het aanbod in de bibliotheek voldoende is, de prettige sfeer en de vriendelijke medewerkers. Leden waarderen dat zij boeken kunnen reserveren en een aantal zegt ook dat de ruimte overzichtelijk, en netjes is, en de bibliotheek in een mooi gebouw is gevestigd.

“Het is er prettig binnenlopen, met vriendelijke medewerkers die mij graag willen helpen.”

“Keurige, overzichtelijk ingericht in een prettig gebouw. Vriendelijk en behulpzame personeel. Goed aanbod van boeken.”

Als men minder tevreden is (score 7 of lager) dan komt dat vooral door de beperkte collectie in de vestigingen en de lange wachttijd voor reserveringen.

Als we kijken naar de verschillende aspecten dan zien we dat leden het meest tevreden zijn over de medewerkers (84%) en de vindbaarheid van materialen (76%). Leden zijn over alle aspecten van de bibliotheek, m.u.v. de vindbaarheid van materialen, minder tevreden dan in het totale BiebPanel. Over de horeca is men het minst te spreken, maar daar geeft driekwart ook geen oordeel over.

Conclusie en aanbevelingen Algemene module (2)

De kernwoorden voor de bibliotheek zijn: keuze, reserveren, gezellig, vriendelijk en behulpzaam

Leden beschrijven de bibliotheek vooral met de kernwoorden: keuze, reserveren, gezellig, vriendelijk en behulpzaam. Daarnaast noemt men nog allerlei andere kernwoorden, zoals goede sfeer, ontmoeten, dichtbij, overzichtelijk, kleinschalig, goede service. In beperkte mate noemt men wat meer negatieve kernwoorden zoals klein aanbod, kleine ruimte, ongezellig en beperkte openingstijden. In de bijlage met open antwoorden staan alle kernwoorden die men genoemd heeft.

De belangrijkste bezoeken blijft het lenen van boeken

Het lenen van boeken blijft veruit de belangrijkste bezoeken (90%). Circa één op de zes leden bezocht de bibliotheek om ter plekke tijdschriften en kranten te lezen of even een praatje te maken. Minder vaak kwamen leden naar de bibliotheek om te lezen, iets te drinken of eten, rustig te zitten, activiteiten te bezoeken, te internetten, te werken of studeren of voor een informatiepunt.

Conclusie en aanbevelingen module Lidmaatschap (1)

Cluster Drenthe Plattelandsbibliotheken heeft ervoor gekozen om de module lidmaatschap mee te nemen in het onderzoek. In deze module worden het huidige abonnement beoordeeld en nieuwe abonnementsvormen verkend.

Bibliotheekleden tevreden over abonnement; de prijs en het gemak van reserveren worden gewaardeerd

Ruim acht op de tien leden van Cluster Drenthe Plattelandsbibliotheken zijn (zeer) tevreden over hun bibliotheekabonnement. Daarmee scoort de bibliotheek iets lager dan het gemiddelde in het totale BiebPanel 86% vs. 90%). Als redenen voor hun tevredenheid noemen leden vooral de prijs en het gemak van reserveren. Leden met een groot abonnement waarderen het aantal te lenen materialen en de leentermijn. Daarnaast geven leden aan het dat het prettig is om naast boeken ook tijdschriften en e-books te kunnen lenen.

Tevreden leden geven aan:

“Ik lees behoorlijk veel boeken en met dit abonnement kan ik onbeperkt lenen/reserveren. Reserveringen duren soms wel erg lang voordat ze beschikbaar zijn.”

“Omdat ik makkelijk boeken kan reserveren, ook boeken buiten de eigen collectie.”

Het gratis kunnen reserveren is voor de leden het belangrijkste aspect van het abonnement, gevolgd door het gratis boeken kunnen lenen bij andere bibliotheken. In Cluster Drenthe Plattelandsbibliotheken vindt men het gratis boeken reserveren en kunnen lenen bij andere bibliotheken belangrijker dan in het totale BiebPanel. De inleverattenties daarentegen worden minder belangrijk bevonden dan gemiddeld in het totale BiebPanel.

Conclusie en aanbevelingen module Lidmaatschap (2)

Het small/medium/large abonnement is het meest aantrekkelijk voor de leden

Het small/medium/large abonnement is voor ruim een derde van de leden interessant, relatief vaak voor hoogopgeleiden en vrouwen. Het familieabonnement is voor een op de vijf leden interessant; vooral voor gezinnen met kinderen. Eén op de zeven heeft de voorkeur voor een boetevrij abonnement, Gratis bieb of 'Vrienden van de bibliotheek'. Het 'Vrienden van de bibliotheek' en het boetevrije abonnement worden aantrekkelijker bevonden door hoogopgeleiden dan door middelbaar- en laagopgeleiden. Leden van Cluster Drenthe Plattelandsbibliotheken voelen meer voor het small/medium/large abonnement en de strippenkaart dan leden van het totale BiebPanel. Een vijfde vindt geen van de voorgestelde abonnementsvormen interessant en dat is minder dan gemiddeld in de benchmark.

De abonnementsvormen die Cluster Drenthe Plattelandsbibliotheken momenteel aanbiedt, stemt leden tevreden. De mogelijkheid om te kiezen tussen diverse abonnementen met bijbehorende voorwaarden, wordt gewaardeerd. Reserveren van boeken en gratis lenen bij andere bibliotheken is heel belangrijk, maar de termijn waarop boeken beschikbaar komen duurt soms te lang. Onderzoek of hierover beter met de leden gecommuniceerd kan worden.

Er is zeker belangstelling voor een Vrienden van de biebabonnement, vooral onder hoogopgeleiden en vrouwen. Hier liggen dus nog kansen. Voor een blog over Vriendenprogramma's van bibliotheken en andere culturele instellingen, ook in coronatijden, zie: [Bieb zoekt Vriend: Vriendenprogramma's voor bibliotheken | Probiblio.](#)

Conclusie en aanbevelingen module Bekendheid aanbod (1)

Cluster Drenthe Plattelandsbibliotheken heeft gekozen voor de module Bekendheid diensten en activiteiten. In deze module is de bekendheid van het diensten- en activiteitenaanbod onderzocht, evenals de belangstelling hiervoor.

Diensten en activiteiten zijn minder vaak bekend dan gemiddeld in het totale BiebPanel

Verlengen, reserveren en het uitlenen van e-books zijn de bekendste diensten van de bibliotheek. Overigens zijn veel diensten minder vaak bekend dan in het totale BiebPanel, namelijk; de inleverattentie, het uitlenen van studieboeken, de werk- en studieplekken, de boekendienst aan huis, de VoorleesExpress en huiswerkbegeleiding. Vooral leden jonger dan 75 jaar, vrouwen, gezinnen met kinderen en hoogopgeleiden zijn relatief goed op de hoogte van de diensten.

De bekendheid met de activiteiten die de bibliotheek organiseert, is ook lager in Cluster Drenthe Plattelandsbibliotheken dan gemiddeld in het totale BiebPanel. Kinderactiviteiten en boekpresentaties zijn de best bekende activiteiten. De Maakplaats/FabLab, CoderDojo, Tabletcafé en discussiebijeenkomsten zijn het minst vaak bekend. Ook van activiteiten zijn leden onder de 65 jaar, vrouwen, gezinnen met kinderen en hoogopgeleiden over het algemeen beter op de hoogte. De meerderheid van de leden geeft aan geen diensten of activiteiten te missen in de bibliotheek.

Vier op de tien leden bezoeken weleens activiteiten van Cluster Drenthe Plattelandsbibliotheken

Circa vier op de tien leden van Cluster Drenthe Plattelandsbibliotheken bezoeken weleens activiteiten in de bibliotheek. Dat is een minder vaak dan in het totale BiebPanel. Redenen om dit niet vaker te doen, zijn vooral gebrek aan interesse voor henzelf en tijdgebrek. Tijdgebrek wordt minder vaak genoemd dan in het totale BiebPanel, maar wel relatief vaak door leden jonger dan 65 jaar. Leden van Cluster Drenthe Plattelandsbibliotheken gaan liever naar een andere plek om dit soort activiteiten te doen dan gemiddeld. Slechts een klein aantal geeft aan zich niet prettig te voelen in de bibliotheek in deze coronaperiode en dat het hun gezondheid niet toestaat (resp. 9% en 4%), dit wordt relatief vaak door alleenstaanden genoemd.

Conclusie en aanbevelingen module Bekendheid aanbod (2)

E-books, boekpresentaties en cursussen & workshops zijn (naast boeken) het meest interessant voor leden

De meest interessante diensten en activiteiten voor de leden zijn (naast het lenen van papieren boeken): e-books, boekpresentaties & lezingen van schrijvers, en cursussen & workshops. In Cluster Drenthe Plattelandsbibliotheken is er minder interesse dan gemiddeld in het totale BiebPanel voor luisterboeken, tentoonstellingen, werkplekken. Juist meer interesse dan gemiddeld is er in leesbevordering op scholen en hulp bij invullen van formulieren vanuit de gemeente en overheid. Hoogopgeleiden hebben voor de meeste diensten meer belangstelling. Kinderactiviteiten en leesbevordering op scholen worden het meest aantrekkelijk bevonden door vrouwen, leden jonger dan 45 jaar en gezinnen met kinderen. De minste belangstelling is er voor de Maakplaats en VoorleesExpress.

Artikelen uit de lokale krant vormen de belangrijkste bron om informatie over de bibliotheek te vinden

Ruim drie op de tien leden krijgen informatie over de diensten en activiteiten van de bibliotheek via artikelen in de lokale krant, de website, aankondigingen in de bibliotheek zelf en de nieuwsbrief. Leden van Cluster Drenthe Plattelandsbibliotheken maken minder vaak dan gemiddeld in het totale BiebPanel gebruik van de nieuwsbrief en de website om zich te informeren. Juist vaker raadplegen zij artikelen in de lokale krant en bibliotheekmedewerkers. Een op de vijf leden weet niet wat er in de bibliotheek te doen is en dat is meer dan gemiddeld in het totale BiebPanel.

De bekendheid van, en deelname aan, de activiteiten van de bibliotheek is in Cluster Drenthe Plattelandsbibliotheken lager dan bij andere bibliotheken. Vaak genoemde redenen zijn gebrek aan interesse voor henzelf en tijdgebrek. Gebruik, naast de uitkomsten uit dit onderzoek, bijvoorbeeld Mosaic of CBS-gegevens om te bepalen welke doelgroepen je kunt bedienen, welke activiteiten daarbij passen en via welke kanalen je de doelgroep het beste kunt bereiken.

Conclusie en aanbevelingen Maatschappelijke waarde (1)

Cluster Drenthe Plattelandsbibliotheken heeft deze module gekozen. In deze module is de persoonlijke waarde en de maatschappelijke waarde van de bibliotheek onder de loep genomen.

Waarde van de bibliotheek voor het eigen leven: kennis uitbreiden en geld besparen

Wat is de waarde van de bibliotheek in het eigen leven van leden van de Cluster Drenthe Plattelandsbibliotheken? Spontaan noemen ze vooral het goedkoop kunnen lenen van boeken zonder die te hoeven kopen, en verder hun kennis kunnen uitbreiden, nieuwe dingen ontdekken, ontspanning en ontmoeting. Als we de leden vragen naar wat de bibliotheek hen het afgelopen jaar heeft opgeleverd binnen een aantal domeinen, zien we dat de bibliotheek vooral zorgt voor kennis uitbreiden en geld besparen, net als in het totale BiebPanel. Een kwart van de leden heeft er het afgelopen jaar informatie of advies bij problemen gevonden en een op de vijf voelt zich minder eenzaam door de bibliotheek. Minder vaak dan gemiddeld hebben leden door de bibliotheek hun kennis uitgebreid, advies gevonden bij vragen en geld bespaard. Ruim een derde van de laagopgeleiden, alleenstaanden en 75-plussers voelt zich minder eenzaam door de bibliotheek.

Veel bibliotheken richten zich op eenzaamheidsbestrijding, vooral in coronatijden, met onder andere nabelacties, haal- en brengservices en extra digitale ontmoetingsmogelijkheden. Bibliotheek Venlo is de best practice op het zich minder eenzaam voelen door de bibliotheek en mensen de kans geven zich te ontspannen. Deze bibliotheek heeft ook een podcast (Biebcast, voor en door jongeren en onder begeleiding van een community librarian) uitgebracht over eenzaamheid, zie [Biebcast - Thema: Eenzaamheid \(Bibliotheek Venlo\) #1 – YouTube](#).

Leden zien een grote maatschappelijke waarde: de bibliotheek maakt kennis toegankelijk voor iedereen

De maatschappelijke waarde is groot in de ogen van de leden: de bibliotheek is een laagdrempelige plek voor informatie, kennis en ontmoeting. Leden vinden de bibliotheek een laagdrempelige plek, waar iedereen welkom is. De bibliotheek zorgt voor informatie, inspiratie, kennis, ontmoeting en ontwikkeling.

Conclusie en aanbevelingen Maatschappelijke waarde (2)

Als we de leden vragen naar de waarde van de bibliotheek in een aantal domeinen, zeggen negen op de tien leden dat de bibliotheek kennis ook toegankelijk maakt voor mensen met minder geld en hun stad aantrekkelijker maakt om te wonen (meer dan gemiddeld) en ruim acht op de tien noemen dat de bibliotheek de mogelijkheid biedt om te ontspannen. Circa driekwart geeft aan dat de bibliotheek mensen helpt bij het leren van nieuwe dingen, zorgt dat mensen beter mee kunnen doen in de samenleving en een plek is waar mensen terecht kunnen met hun vragen, dat wordt minder vaak genoemd dan in het totale BiebPanel.

Met welke maatschappelijke thema's moet de bibliotheek zich bezig houden? Leden vinden in de eerste plaats dat de bibliotheek zich met thema's op het gebied van lezen en taal zouden moeten bezighouden: leesbevordering en laaggeletterdheid. Maar ook van eenzaamheid en ontmoeting vindt de helft dat de bibliotheek zich ermee bezig moet houden. De leden van Cluster Drenthe Plattelandsbibliotheken vinden minder vaak dan in het totale BiebPanel dat duurzaamheid en gezondheid thema's zijn waar de bibliotheek zich mee bezig moet houden.

Uit deze resultaten zien we de grote waarde die aan de bibliotheek wordt toegekend. U kunt deze uitkomsten intern en extern gebruiken om aan klanten, partners en subsidiegevers te laten zien hoeveel waarde de leden ervaren op welke vlakken. Er zijn veel initiatieven op het gebied van maatschappelijke waarde en impact in de bibliotheekbranche. Er bestaat al veel effectonderzoek, een overzicht hiervan is te vinden in Dossier Impact, <https://www.bibliotheekinzicht.nl/dossiers/impact>. Zelf impactonderzoek uitvoeren kan bijvoorbeeld met de ImpactMonitor: <https://www.bibliotheeknetwerk.nl/onderzoek/impact/impactmonitor>.

Van veel bibliotheken heeft inmiddels een medewerker de landelijke leergang Impactmanagement gevolgd, waarin de methode Theory of Change (ToC) centraal staat en bibliotheken zelf het impactgericht werken implementeren in hun lokale situatie. Inmiddels heeft de KB, samen met twee communitymanagers uit bibliotheken en met Probiblio en Rijnbrink, een community opgezet waarin bibliotheken kennis en ervaringen op het gebied van impact kunnen uitwisselen en waarin online workshops en inspiratiesessies plaatsvinden: <https://www.biebtobieb.nl/do/startpage?id=925627-737461727470616765>.

Voor uitleg van de Theory of change en verschillende ToC's uit het sociaal domein, heeft Probiblio de publicatie 'Van KPI tot effect: impactgericht werken in de bibliotheek' uitgebracht: <https://www.probiblio.nl/nieuws/van-kpi-tot-effect-impactgericht-werken-in-de-bibliotheek>.

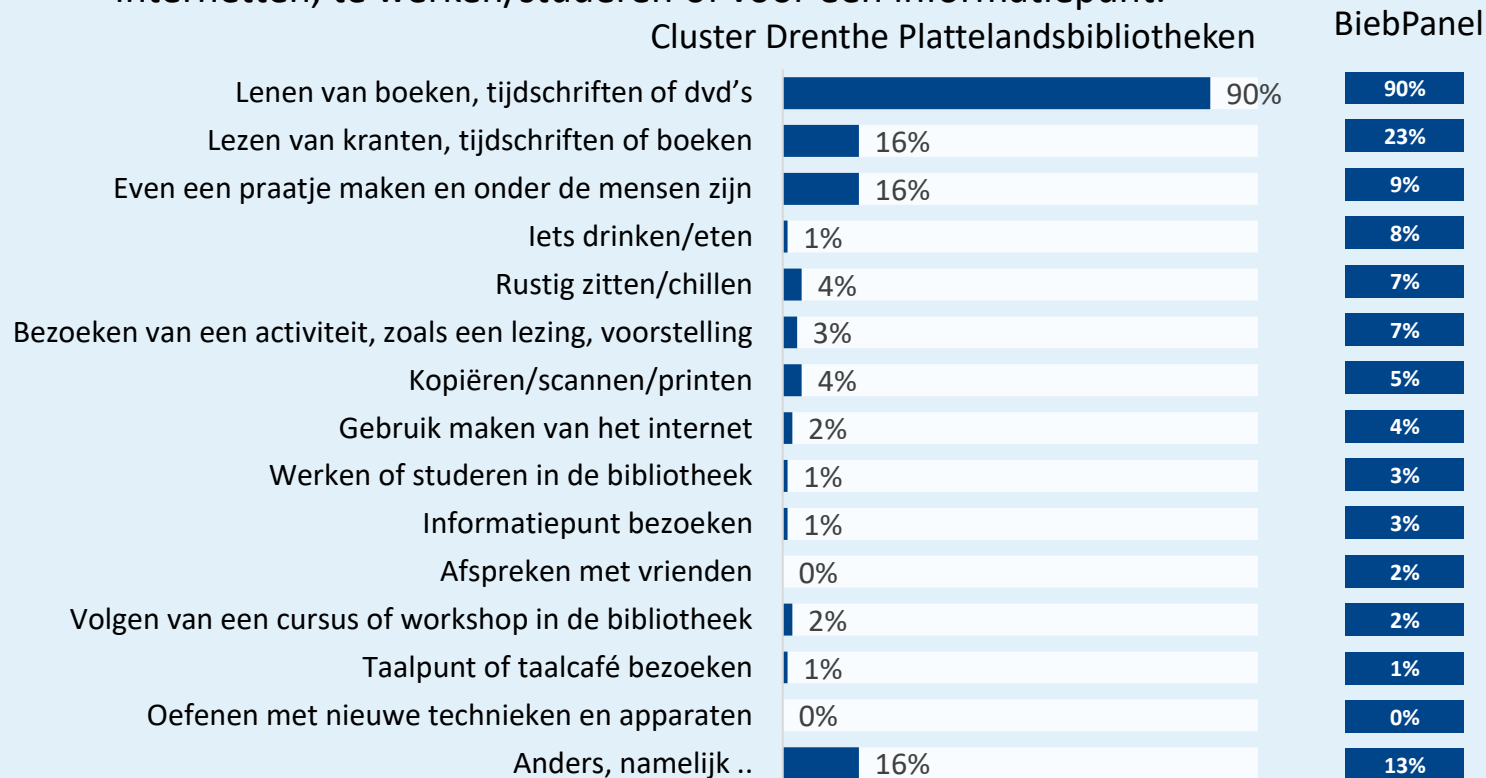
Resultaten algemene module

Deze module is ingevuld door leden van alle BiebPanel bibliotheken / clusters (43).

Bezoekmotieven

Bijna alle leden van Cluster Drenthe Plattelandsbibliotheken kwamen in de afgelopen 12 maanden naar de bibliotheek om boeken en tijdschriften te lenen.

Circa één op de zes leden (16%) bezocht de bibliotheek om er ter plekke tijdschriften en kranten te lezen of even een praatje te maken. Deze laatst genoemde reden wordt vaker genoemd dan gemiddeld in het totale BiebPanel. Leden kwamen minder vaak dan gemiddeld naar de bibliotheek om er ter plekke te lezen, iets te drinken of eten, rustig te zitten, activiteiten te bezoeken, te internetten, te werken/studeren of voor een informatiepunt.



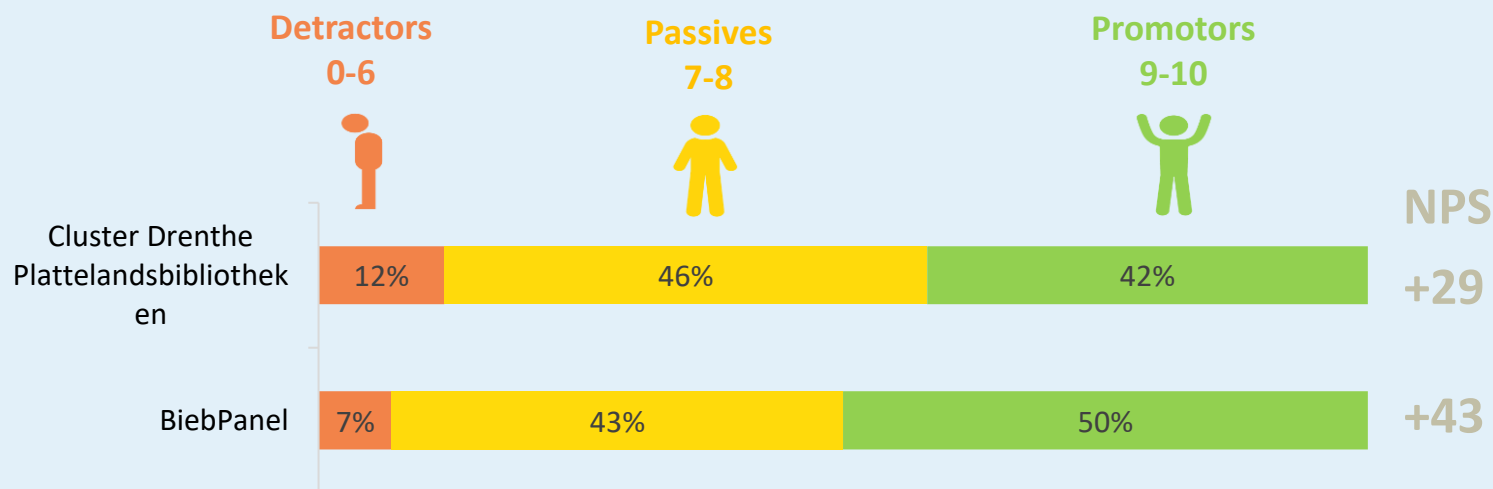
Vraagtekst: Wat heb je de afgelopen 12 maanden gedaan in jouw bibliotheek? (meerdere antwoorden mogelijk)

Basis: allen (Cluster Drenthe Plattelandsbibliotheken n= 505; BiebPanel n=14670)

Beoordeling bibliotheek

Cluster Drenthe Plattelandsbibliotheken heeft een hoge NPS van 29.

Deze NPS is hoger dan de NPS in 2020 (23), het percentage promotors (leden die een 9 of 10 geven) is hoger in 2021. De score is duidelijk lager dan het gemiddelde in het totale BiebPanel (43). In de benchmark is het percentage promotors hoger en het percentage detractors (een 6 of lager) juist lager.



Best practice –
hoogste NPS

de Bibliotheek
Veenendaal



Vraagtekst: *Zou je jouw bibliotheek aanbevelen aan vrienden of bekenden?*

Basis: allen (Cluster Drenthe Plattelandsbibliotheken n=505; BiebPanel n=14670)

Verdieping



Leden van de clusters Aa en Hunze en Borger-Odoorn hebben een relatief hogere NPS (resp. 43 en 49) dan de andere clusters.

De **NPS** meet de intentie tot het aanbevelen van de bibliotheek. Hierbij wordt onderscheid gemaakt tussen Promoters (score 9 of 10), Passives (score 7 of 8) en Detractors (score 0 t/m 6). De Net Promoter Score (NPS) wordt bepaald middels Promoters - Detractors. De NPS loopt van -100 t/m 100. Hoe hoger de positieve score, hoe beter.

Als toelichting op hun beoordeling van een 8 of hoger, zeggen leden vaak dat het aanbod voldoende is, een prettige sfeer en vriendelijke medewerkers.

Veel leden geven aan dat het assortiment redelijk beperkt is, maar dat zij het reserveren van boeken zeer waarderen. Ook is de ruimte overzichtelijk, netjes en wordt regelmatig gezegd dat het gebouw mooi is.



Vraagtekst: *Kun je een toelichting geven op je cijfer?*

Basis: Allen die een 8 of hoger hebben gegeven

BiebPanel Ledenonderzoek 2021

27% van de leden heeft de bibliotheek een 7 of lager gegeven. De toelichtingen die ze geven variëren.

15% geeft een 7 en 12% van de leden geeft een 6 of lager. Leden die wat minder tevreden zijn noemen vaak het beperkte aanbod van boeken en dat bestellen lang duurt. Ook is men wat minder tevreden over de actualiteit van de boeken, de vindbaarheid, de openingstijden en noemt een aantal dat er veel lawaai is. De overige toelichtingen staan in de bijlage met open antwoorden.

“Assortiment is beperkt, weinig wisseling in boeken, weinig actuele boeken. Rommelige opzet.”

“Weinig voorraad, het gereserveerde boek duurt soms lang voor het beschikbaar is.”

“Er zijn zonder te reserveren geen hedendaagse of nieuw uitgekomen boeken te lenen. Het bestand van de bied is klein en hoofdzakelijk gericht op oudere lezers, streekromans en christelijke boeken. Kortom niet bij de tijd.”

“De bibliotheek is in een kleuter/lagere school. Er is continu lawaai, kinderen rennen in het rond en je moet een druk schoolplein over voordat je in de bibliotheek bent. Er is geen enkele rust te vinden; iets wat wel bij een bibliotheek hoort. Ook is het aanbod waarbinnen je kunt zoeken erg oppervlakkig.”

“De bibliotheek is zo weinig open. Een bezoek moet ik echt plannen. Op momenten dat ik er aan denk, is de bibliotheek meestal dicht.”



Vaak genoemde kernwoorden voor Cluster Drenthe Plattelandsbibliotheken zijn: keuze, reserveren, gezellig, vriendelijk en behulpzaam.

Veelal zijn de bewoordingen positief. Andere woorden die nog genoemd worden zijn goede sfeer, ontmoeten, dichtbij, overzichtelijk, kleinschalig, goede service. Maar ook noemt men (beperkt) kernwoorden als: klein aanbod, kleine ruimte, ongezellig en beperkte openingstijden. In de bijlage met open antwoorden staan alle kernwoorden die door de leden van Cluster Drenthe Plattelandsbibliotheken zijn gebruikt om de bibliotheek te beschrijven. **De kernwoorden vanuit het totale BiebPanel staan in de Wordcloud.** Daar zien we (ook) vooral de hoeveelheid boeken en het (vriendelijke) personeel naar voren komen.

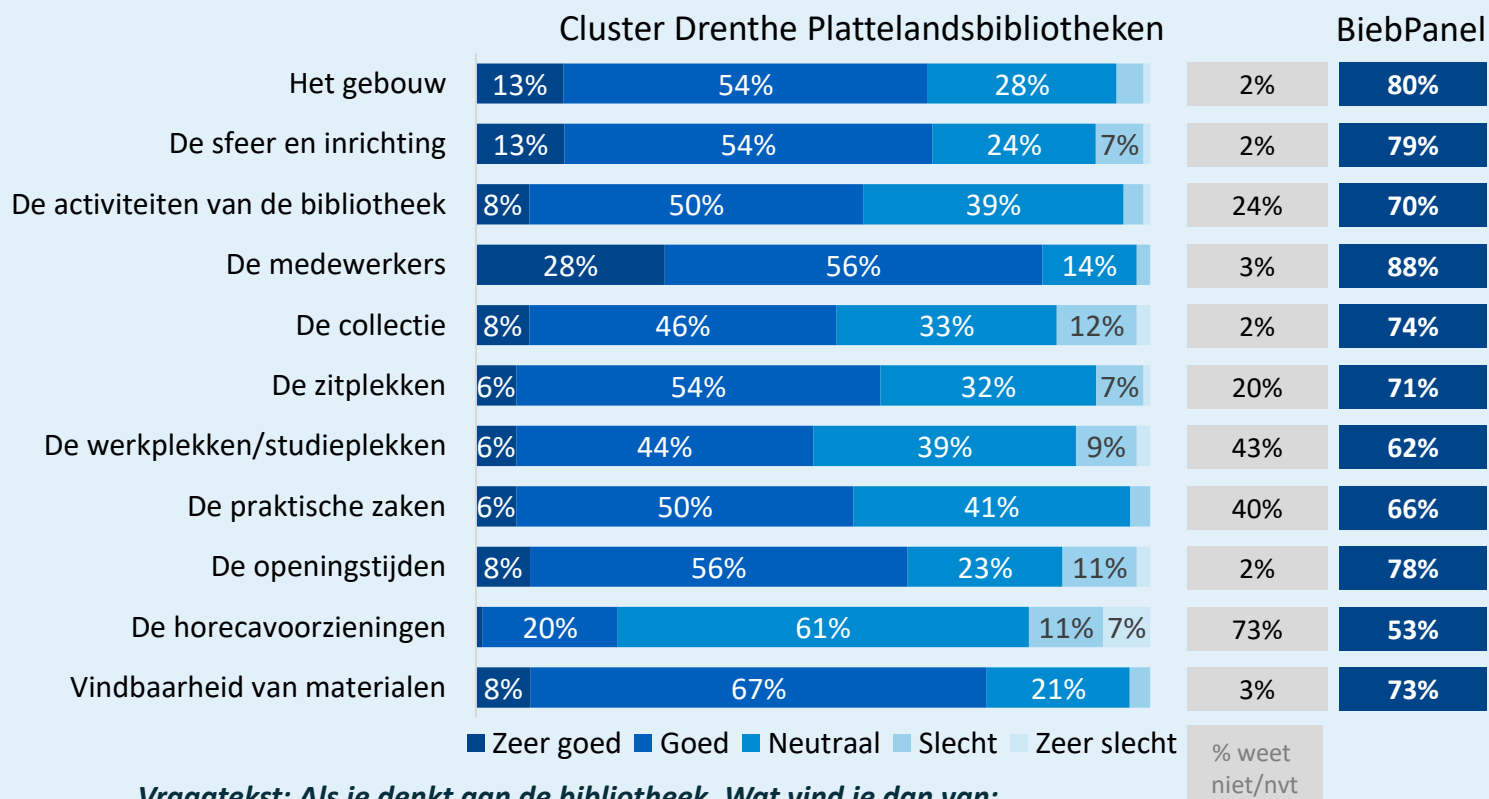


Vraagtekst: Beschrijf jouw bibliotheek in max. 5 kernwoorden?

Basis: allen (n=13422)

Leden zijn het meest tevreden over de medewerkers. Bijna alle aspecten worden minder goed beoordeeld dan gemiddeld.

Leden van Cluster Drenthe Plattelandsbibliotheken zijn over alle aspecten van de bibliotheek minder tevreden dan gemiddeld in het totale BiebPanel, alleen over de vindbaarheid van materialen zien we een vergelijkbaar beeld met de benchmark. Over de horecavoorzieningen zijn leden veruit het minst tevreden, maar over dit aspect geeft ook bijna driekwart geen oordeel (omdat ze het niet weten of er geen gebruik van maken).



Vraagtekst: Als je denkt aan de bibliotheek. Wat vind je dan van:

Grafiek exclusief weet niet/nvt. Basis: allen (Cluster Drenthe Plattelandsbibliotheken n=505; BiebPanel n=14670)

Verdieping



75-plussers zijn over de openingstijden het meest tevreden.



Gezinnen met kinderen zijn het minst te spreken over de openingstijden en de horecavoorzieningen.



De openingstijden zorgen voor de meeste tevredenheid bij laagopgeleiden.



In Cluster Borger-Odoorn en Cluster Midden-Drenthe is men relatief het meest tevreden over de collectie.

Best practices

In het overzicht hieronder staan welke bibliotheken best practice zijn op de verschillende aspecten.

De medewerkers	De bibliotheken Bollenstreek, KopGroep, Noord-Fryslân, Zuidoost Fryslân	96%
Het gebouw	De Bibliotheek Veenendaal	96%
De sfeer en inrichting	De Bibliotheek Veenendaal	96%
De openingstijden	De Bibliotheek Gouda De nieuwe bibliotheek De bibliotheek Venlo	91%
De collectie	De Bibliotheek Veenendaal	90%
De zitplekken	De Bibliotheek Heiloo	86%

De activiteiten van de bibliotheek	De Bibliotheek Venlo	88%
De praktische zaken	De Bibliotheek Heiloo	86%
De werkplekken/ studieplekken	De Bibliotheek Waterland	77%
De horeca- voorzieningen	De Bibliotheek Gouda	88%
De vindbaarheid van materialen	De Bibliotheek Veenendaal	85%

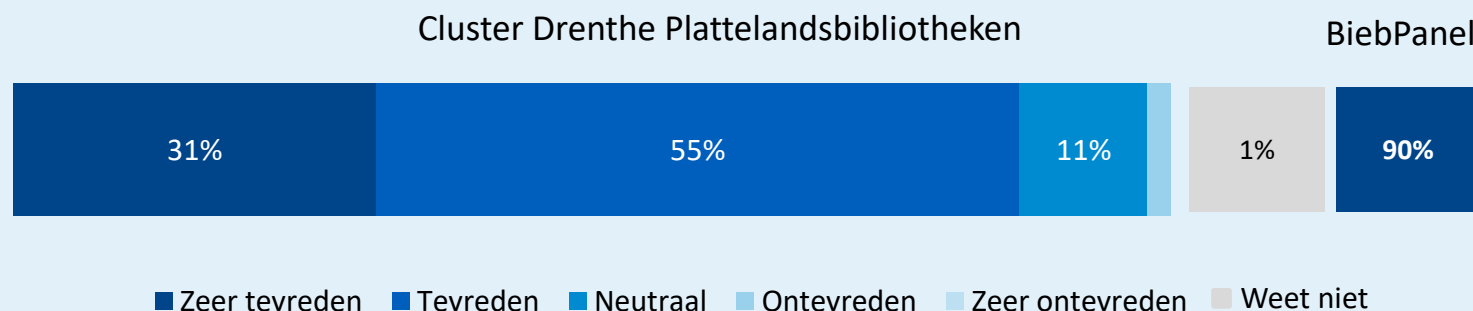
Vraagtekst: Als je denkt aan de bibliotheek. Wat vind je dan van:

Module Lidmaatschap

Deze module is door 24 bibliotheken gekozen.

Ruim acht op de tien leden zijn (zeer) tevreden over het huidige bibliotheekabonnement.

De tevredenheid met het bibliotheekabonnement is onder leden van Cluster Drenthe Plattelandsbibliotheken iets lager dan gemiddeld in het totale BiebPanel (86% (heel) tevreden vs. 90% gemiddeld in de benchmark).



Vraagtekst: Hoe tevreden ben je over je huidige bibliotheekabonnement?

Grafiek exclusief weet niet. Basis: allen (Cluster Drenthe Plattelandsbibliotheken n=505; BiebPanel n=8372)

BiebPanel Ledenonderzoek 2021

Veelgenoemde redenen om tevreden te zijn over het eigen abonnement zijn de prijs en het gemak van reserveren.

Leden met een groot abonnement zijn zeer tevreden over het aantal te lenen materialen en de leentermijn. Ook vindt men het prettig om o.a. tijdschriften en e-books te kunnen lenen.



Vraagtekst: Waarom ben je (zeer) tevreden over je bibliotheekabonnement?

Basis: Allen die hebben aangegeven (zeer) tevreden te zijn over het bibliotheekabonnement.

BiebPanel Ledenonderzoek 2021

Slechts 13 leden zijn minder tevreden over het abonnement. De wachttijd voor reserveringen wordt het meest als reden genoemd.

Naast dat het lang kan duren voordat een gereserveerd boek binnen is, vinden leden het niet prettig dat er betaald moet worden voor boeken die van buiten de provincie komen.



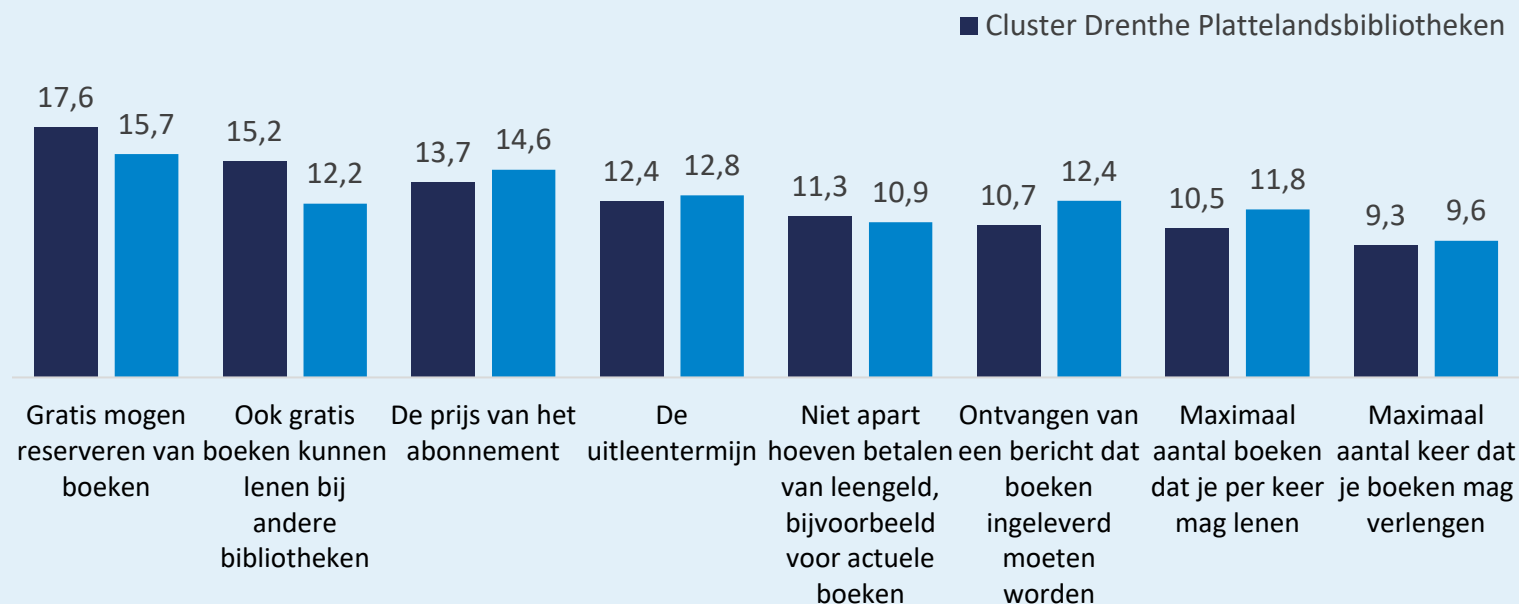
Vraagtekst: *Waarom ben je neutraal of (zeer) ontevreden over je bibliotheekabonnement?*

Basis: Allen die hebben aangegeven neutraal of (zeer) ontevreden te zijn over het bibliotheekabonnement.

BiebPanel Ledenonderzoek 2021

Leden vinden het gratis reserveren van boeken het belangrijkste, gevolgd door het gratis kunnen lenen bij andere bibliotheken.

Het maximum aantal keer dat je mag verlengen, is relatief het minst van belang. Leden van Cluster Drenthe Plattelandsbibliotheek vinden het gratis boeken reserveren en kunnen lenen bij andere bibliotheken belangrijker dan in het totale BiebPanel. De inleverattenties vinden zij minder belangrijk dan gemiddeld.



Vraagtekst: Kan je aangeven in hoeverre je deze aspecten van een bibliotheekabonnement belangrijk vindt?
Deelnemers konden 100 punten verdelen over de verschillende aspecten. In de grafiek zie je het gemiddeld aantal punten per aspect.

Basis: allen (Cluster Drenthe Plattelandsbibliotheek n=505; BiebPanel n=8372)

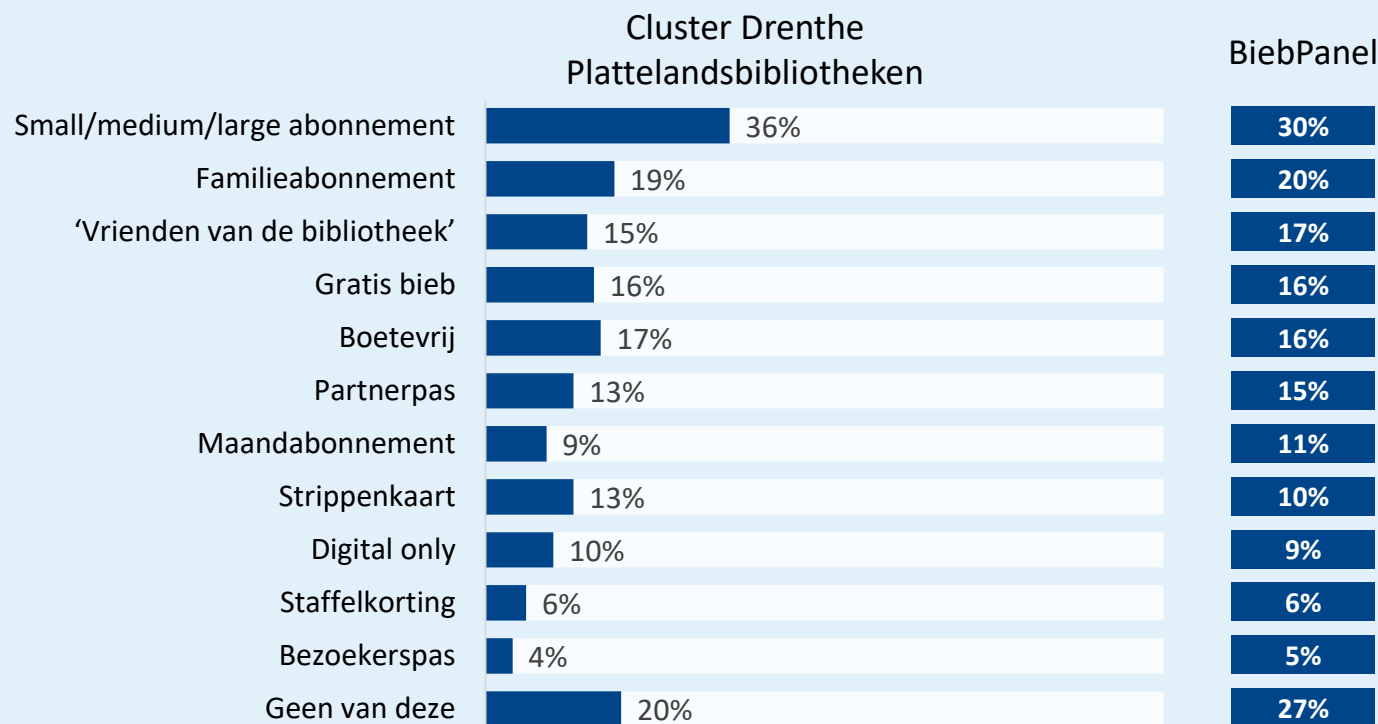
Verdieping



Alleenstaanden vinden de prijs relatief het belangrijkste.

Bibliotheekleden vinden het small/medium/large abonnement het meest interessant.

Eén op de vijf vindt geen enkele optie aantrekkelijk, dat is minder dan in het totale BiebPanel. Leden van Cluster Drenthe Plattelandsbibliotheken zijn vaker positief over het small/medium/large abonnement en de strippenkaart dan gemiddeld genomen het geval is in het totale BiebPanel.



NB: zie de vragenlijst in de bijlage voor een uitgebreide omschrijving van de diverse abonnementen.

Vraagtekst: Er zijn verschillende soorten abonnementen denkbaar. Welke vind je interessant, even afgezien van de kosten? (meerdere antwoorden mogelijk)

Basis: allen (Cluster Drenthe Plattelandsbibliotheken n=505; BiebPanel n=8372)

Verdieping



Vrouwen zijn wat meer te spreken over een small/medium/large abonnement dan mannen.



Gezinnen met kinderen voelen relatief het meeste voor het familieabonnement.



Hoogopgeleiden vinden het small/medium/large abonnement, 'Vrienden van de bibliotheek'-abonnement en het boetevrije abonnement aantrekkelijker dan de middelbaar- en laagopgeleiden.

Module Bekendheid diensten en activiteiten

Deze module is door 24 bibliotheken gekozen.

Verlengen, reserveren en het uitlenen van e-books zijn de best bekende diensten.

De VoorleesExpress en huiswerkbegeleiding zijn nauwelijks bekend onder de leden. Voor 9% is geen van de genoemde diensten bekend. De inleverattentie, het uitlenen van studieboeken, de werk- en studieplekken, de boekendienst aan huis, de VoorleesExpress en huiswerkbegeleiding zijn minder vaak bekend bij Cluster Drenthe Plattelandsbibliotheken dan gemiddeld in het totale BiebPanel.



Verdieping



Leden jonger dan 75 jaar zijn ook met een aantal diensten bekender dan de 75-plussers, zoals online boeken verlengen en reserveren en het uitlenen van e-books en luisterboeken. Met de inleverattenties zijn vooral leden jonger dan 45 bekend.



Vrouwen zijn met een aantal diensten bekender dan mannen, namelijk; online boeken verlengen en reserveren, uitlenen van luisterboeken, de bibliotheek app om te reserveren en verlengen en de boekendienst aan huis.



Gezinnen met kinderen zijn met de diensten van de bibliotheek relatief meer bekend, zoals online boeken verlengen en reserveren, de inleverattenties, uitlenen van e-books, werk- en studieplekken en leesbevordering op scholen.



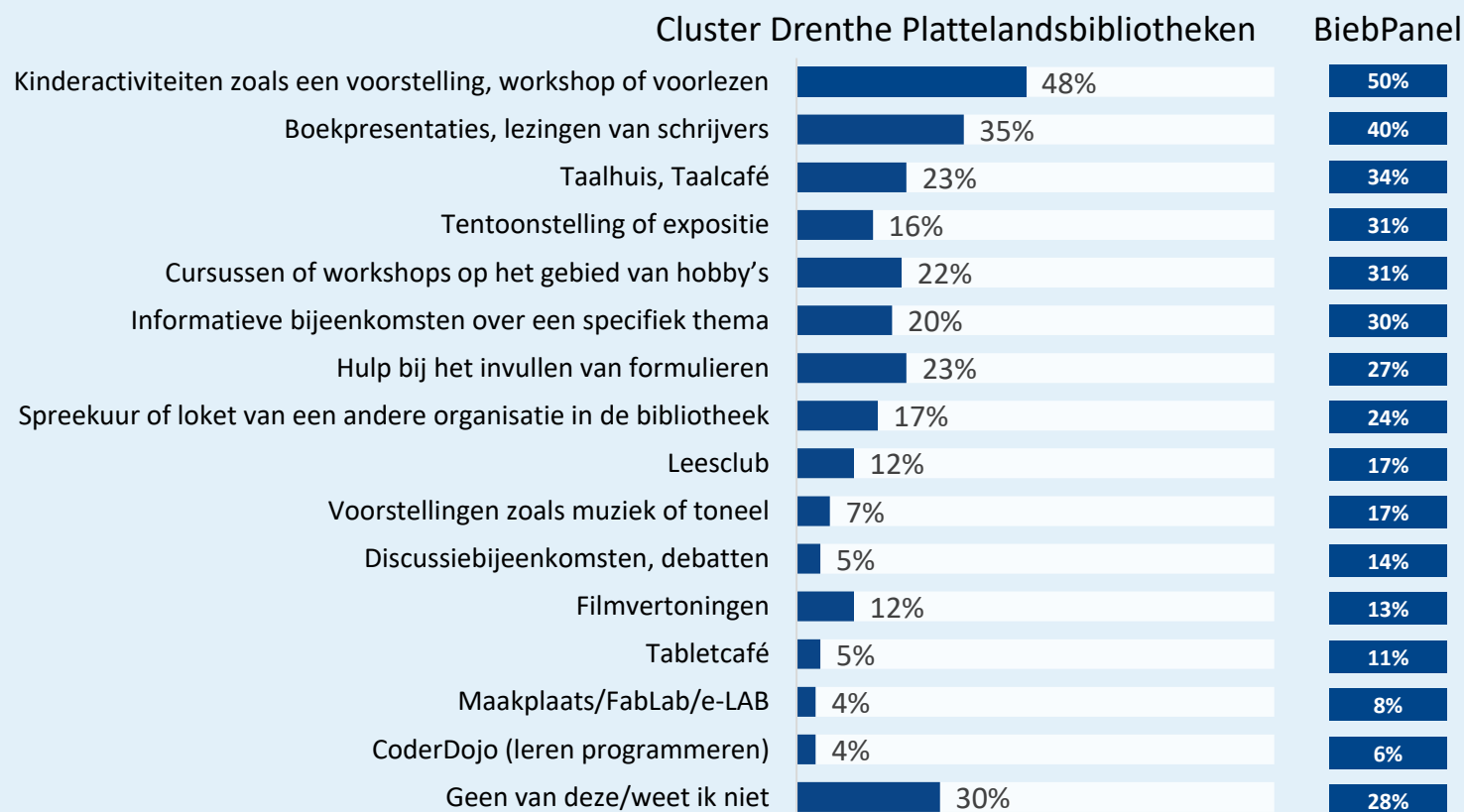
Hoogopgeleiden zijn relatief bekender met online boeken verlengen en het uitlenen van e-books en luisterboeken.

Vraagtekst: Welke diensten biedt jouw bibliotheek volgens jou allemaal aan? (meerdere antwoorden mogelijk)

Basis: Allen (Cluster Drenthe Plattelandsbibliotheken n= 505; BiebPanel n=9701)

Kinderactiviteiten en boekpresentaties zijn het bekendst; Maakplaats en CoderDojo zijn nauwelijks bekend.

Vrijwel alle activiteiten zijn minder vaak bekend onder leden van Cluster Drenthe Plattelandsbibliotheken dan gemiddeld in het totale BiebPanel. 30% is met geen van de genoemde activiteiten bekend.



Verdieping



65-plussers zijn het minst bekend met kinderactiviteiten.



Vrouwen kennen een aantal activiteiten beter dan mannen, namelijk kinderactiviteiten, de leesclub en filmvertoningen.



Gezinnen met kinderen kennen de kinderactiviteiten het beste. En voor alleenstaanden geldt dat voor een discussiebijeenkomsten.



Laagopgeleiden zijn het minst bekend met activiteiten van de bibliotheek. Hoogopgeleiden noemen relatief het vaakst dat zij bekend zijn met informatieve bijeenkomsten.



In Cluster Aa en Hunze is men relatief het beste bekend met een spreekuur of loket van een andere organisatie in de bibliotheek. In Cluster Midden-Drenthe en Cluster Wolden is men het meest bekend met filmvertoningen.

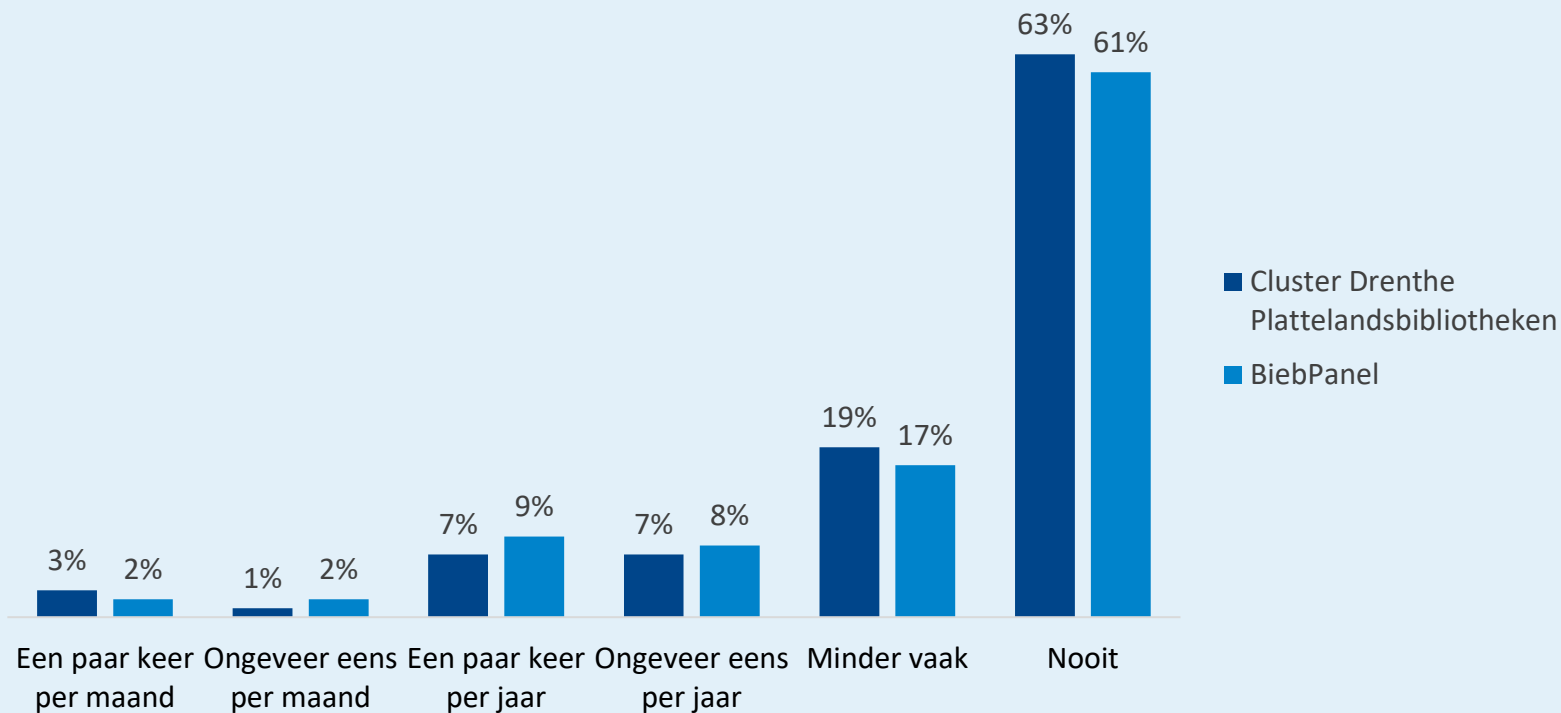
Vraagtekst: Welke activiteiten biedt jouw bibliotheek volgens jou allemaal aan? (meerdere antwoorden mogelijk)

Basis: Allen (Cluster Drenthe Plattelandsbibliotheken n= 505; BiebPanel n=9701)

BiebPanel Ledenonderzoek 2021

Bijna vier op de tien leden gaan weleens naar activiteiten in de bibliotheek; vaak doen ze dit een paar keer jaar of minder vaak.

Leden van Cluster Drenthe Plattelandsbibliotheken bezoeken iets minder frequent activiteiten dan leden in het totale BiebPanel.



Vraagtekst: Hoe vaak neem je deel aan activiteiten van de bibliotheek?

Basis: Allen (Cluster Drenthe Plattelandsbibliotheken=505; BiebPanel n=9701)

Verdieping



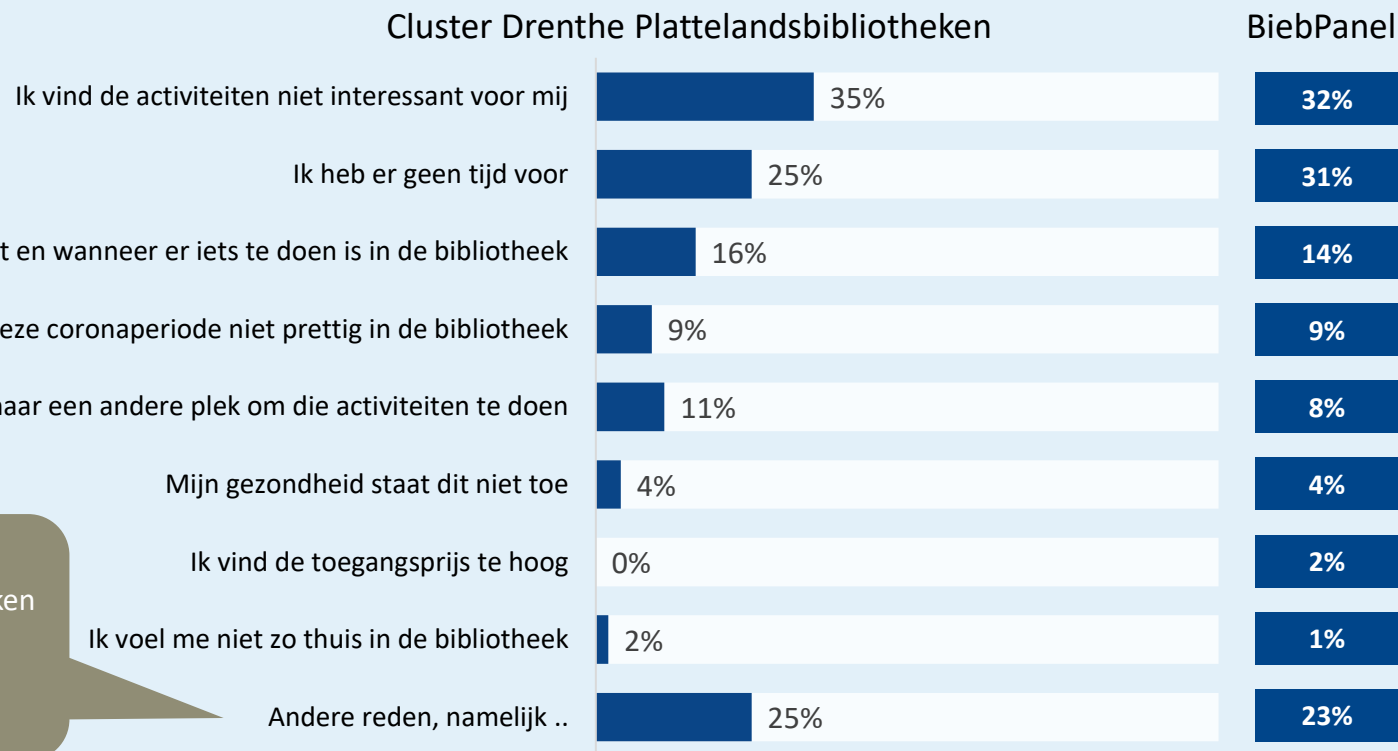
Vrouwen bezoeken vaker activiteiten dan mannen.



Hoogopgeleiden bezoeken vaker dan gemiddeld activiteiten in de bibliotheek.

Belangrijkste redenen om niet vaker naar activiteiten van de bibliotheek te gaan gebrek aan interesse en gebrek aan tijd.

Leden van Cluster Drenthe Plattelandsbibliotheken zeggen vaker dat zij liever naar een andere plek gaan om die activiteiten te doen dan gemiddeld in het totale BiebPanel. Wat minder vaak dan gemiddeld noemen zij tijdgebrek.



"Ik woon niet in de plaats waar ik boeken leen"
"Ik heb er geen behoefte aan"

Verdieping



Leden jonger dan 65 jaar hebben minder tijd dan de wat oudere leden.



Mannen vinden de activiteiten vaker dan vrouwen niet interessant voor henzelf.



Alleenstaanden zeggen vaker dat zij zich niet prettig voelen in de bibliotheek door deze coronaperiode en dat het hun gezondheid niet toestaat.

Vraagtekst: Kun je aangeven waarom je niet vaker naar activiteiten van de bibliotheek gaat?
(meerdere antwoorden mogelijk)

Basis: Allen (Cluster Drenthe Plattelandsbibliotheken n= 488; BiebPanel n=9473)

BiebPanel Ledenonderzoek 2021

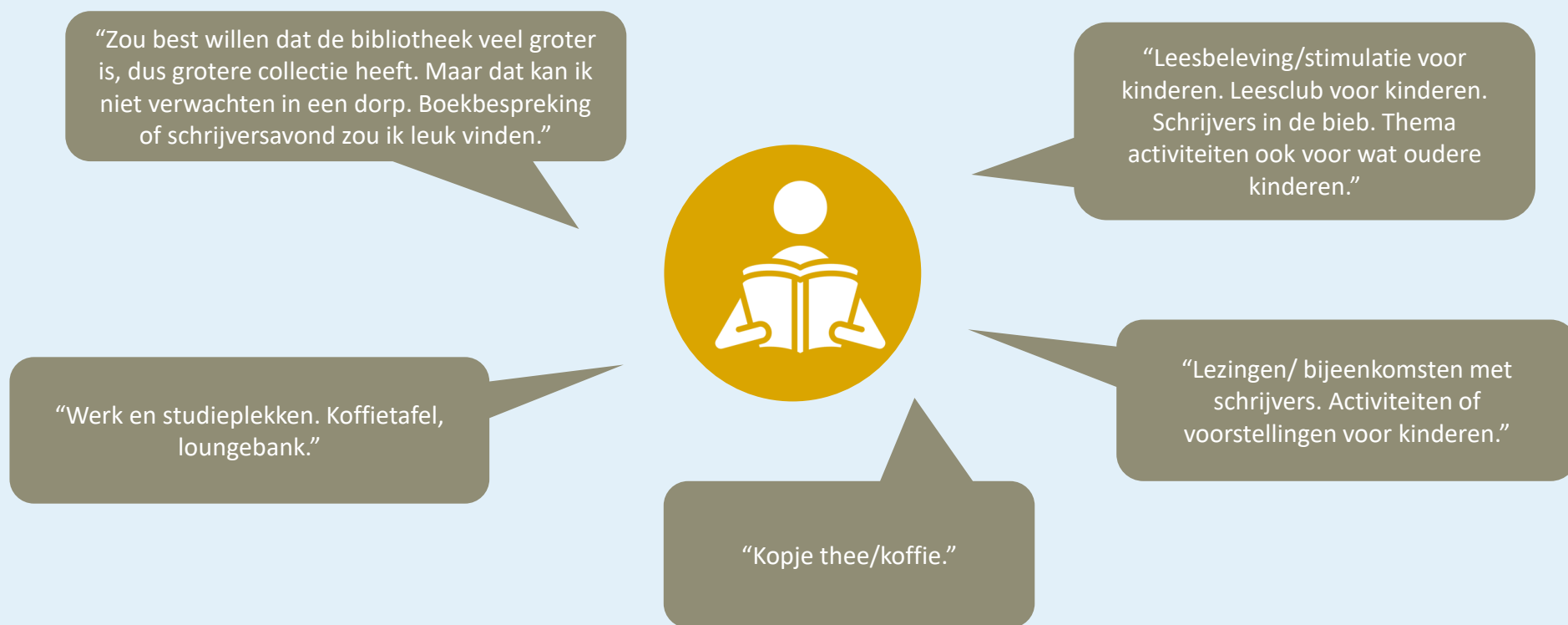
Pro
biblio

35

Bieb
Panel

22% van de leden geeft aan een dienst of activiteit te missen in de bibliotheek.

Veel leden geven aan dat ze een ruimere collectie zouden willen, maar zien ook in dat dat in een kleinere vestiging niet mogelijk is. Andere suggesties zijn zeer uiteenlopend. Hieronder enkele voorbeelden.



Vraagtekst: Kun je aangeven welke diensten en activiteiten je mist in de bibliotheek?

Basis: Allen die hebben aangegeven iets te missen in de bibliotheek.

BiebPanel Ledenonderzoek 2021

Het meest interessant zijn e-books, gevolgd door boekpresentaties en cursussen/workshops.

In Cluster Drenthe Plattelandsbibliotheken is minder interesse dan gemiddeld in het totale BiebPanel voor luisterboeken en tentoonstellingen. Papieren boeken zijn de in deze vraag niet opgenomen als antwoordcategorie en kon men niet noemen.

NB Op de volgende 2 sheets staan de overige voorgelegde activiteiten en diensten.



Verdieping



Leden jonger dan 45 jaar voelen relatief het meeste voor kinderactiviteiten.



Vrouwen vinden leesclubs en kinderactiviteiten aantrekkelijker dan mannen.



Kinderactiviteiten spreken het meeste aan bij gezinnen met kinderen.



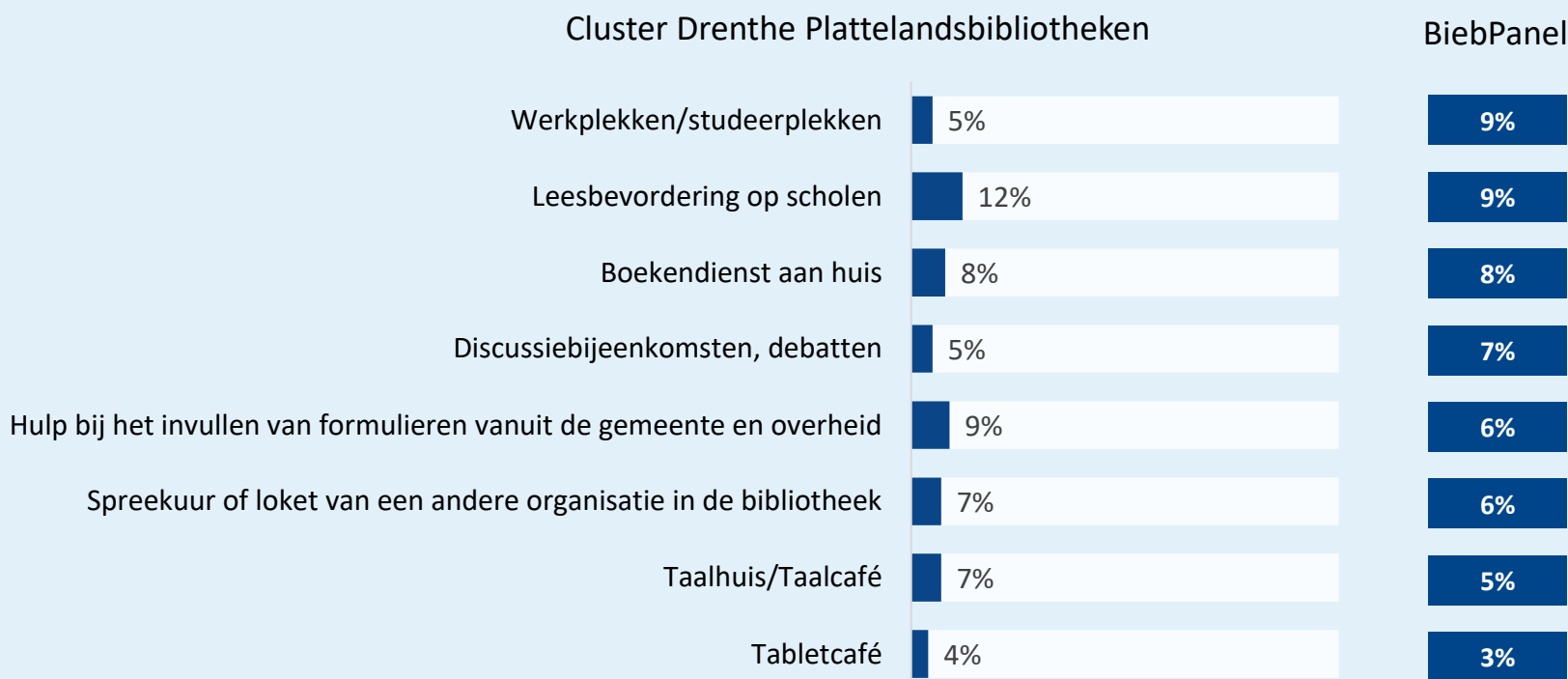
Hoogopgeleiden zijn meer in activiteiten of diensten geïnteresseerd, zoals boekpresentaties, luisterboeken, tentoonstellingen en filmvertoningen.

Vraagtekst: Welke activiteiten of diensten zijn voor jou interessant? (meerdere antwoorden mogelijk)

Basis: Allen (Cluster Drenthe Plattelandsbibliotheken n= 505; BiebPanel n=9701)

Leesbevordering op scholen is voor ruim een op de tien leden interessant.

Leesbevordering op scholen en hulp bij invullen van formulieren vanuit de gemeente en overheid genereren onder leden van Cluster Drenthe Plattelandsbibliotheken meer interesse dan gemiddeld in het totale BiebPanel. Minder interesse dan gemiddeld is er in werk- en studeerplekken.



Verdieping



Ook leden jonger dan 45 jaar voelen het meeste voor leesbevordering op scholen.



Leesbevordering op scholen spreekt het meeste aan bij vrouwen.



Gezinnen met kinderen vinden leesbevordering op scholen het meest interessant.



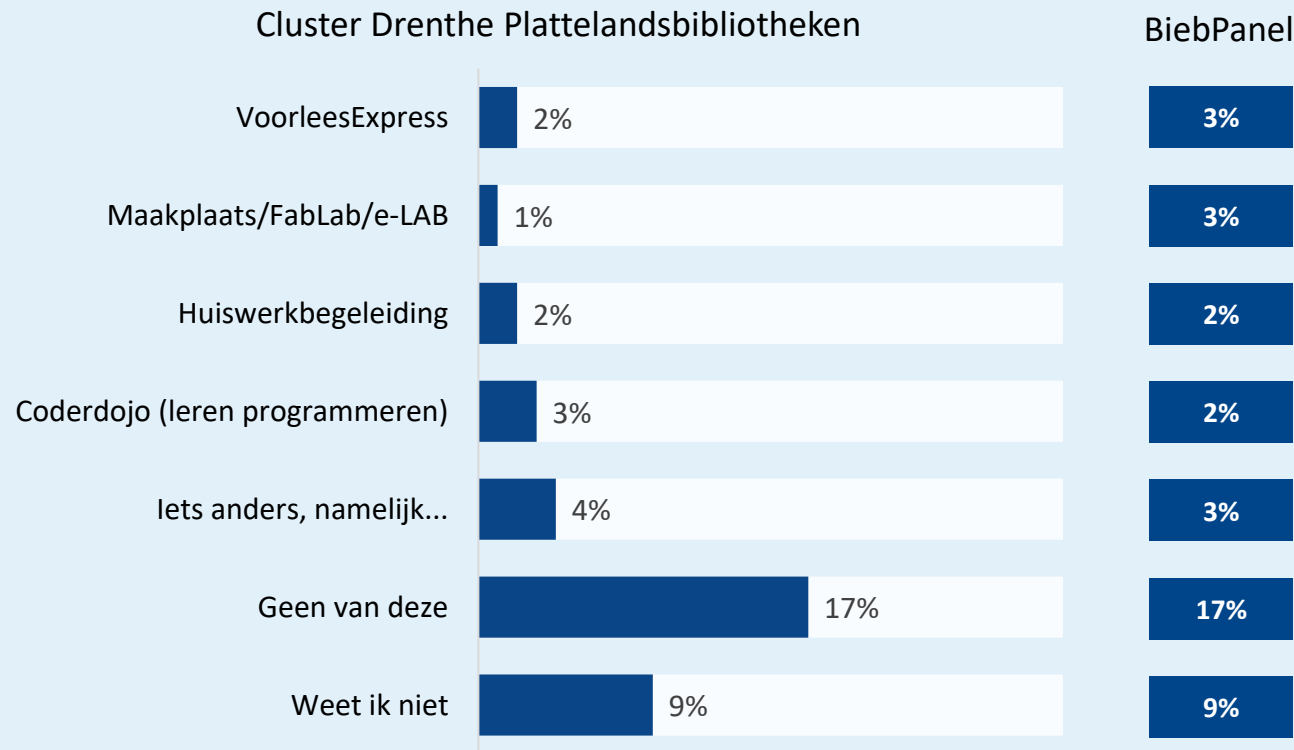
Laag- en middelbaar opgeleiden zeggen het vaakst dat zij niet weten welke activiteiten of diensten zij interessant vinden.

Vraagtekst: Welke activiteiten of diensten zijn voor jou interessant? (meerdere antwoorden mogelijk)

Basis: Allen (Cluster Drenthe Plattelandsbibliotheken n= 505; BiebPanel n=9701)

Ruim één op de zes (17%) geeft aan in geen van de genoemde activiteiten en diensten interesse te hebben.

In Cluster Drenthe Plattelandsbibliotheken is nauwelijks belangstelling voor de Maakplaats en VoorleesExpress.



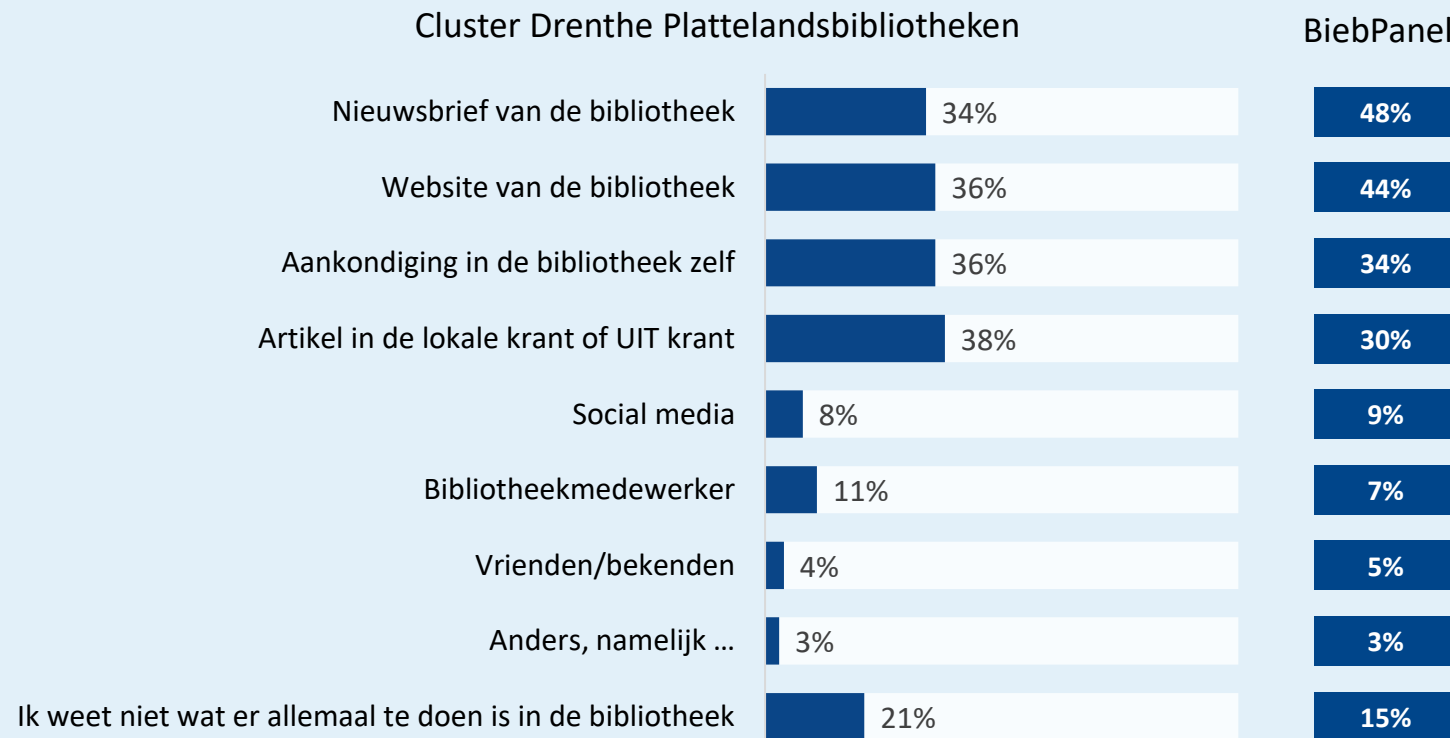
Vraagtekst: Welke activiteiten of diensten zijn voor jou interessant? (meerdere antwoorden mogelijk)

Basis: Allen (Cluster Drenthe Plattelandsbibliotheken n= 505; BiebPanel n=9701)

Artikelen in lokale krant zijn de belangrijkste bronnen van informatie voor activiteiten.

Gevolgd door de website van de bibliotheek, aankondigingen in de bibliotheek zelf en de nieuwsbrief. 21% van de leden van Cluster Drenthe Plattelandsbibliotheken geeft aan niet te weten wat er allemaal te doen is in de bibliotheek en dat is vaker dan in het totale BiebPanel. Leden van Cluster Drenthe Plattelandsbibliotheken maken minder vaak dan in het totale BiebPanel gebruik van de nieuwsbrief en de website om zich te informeren. Juist vaker raadplegen zij artikelen in de lokale krant en de medewerker.

Verdieping



Vrouwen raadplegen vaker de website van de bibliotheek dan mannen.



Social media wordt relatief het vaakst geraadpleegd door gezinnen met kinderen.



Hoopopgeleiden maken het meest gebruik van de nieuwsbrief.

Vraagtekst: Hoe weet je wat er allemaal te doen is in jouw bibliotheek? Via... (meerdere antwoorden mogelijk)

Basis: Allen (Cluster Drenthe Plattelandsbibliotheken n= 505; BiebPanel n=9701)

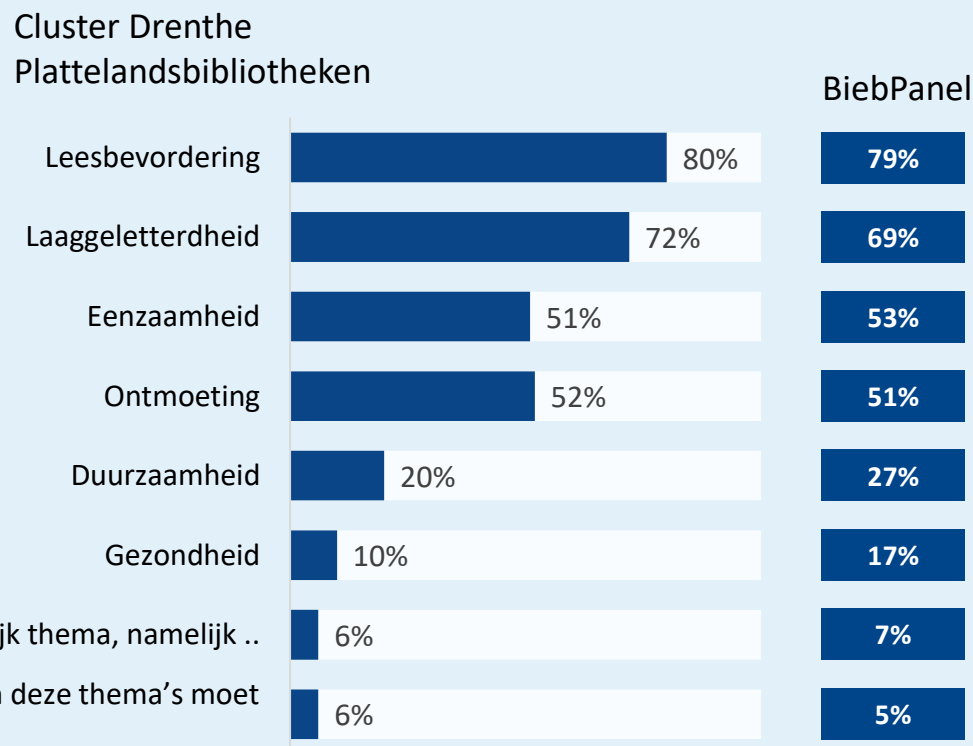
BiebPanel Ledenonderzoek 2021

Module Maatschappelijke waarde

Deze module is door 22 bibliotheken gekozen.

Thema's gelieerd aan lezen en taal het belangrijkste, maar ook eenzaamheid en ontmoeting vindt de helft een taak.

Leden van Cluster Drenthe Plattelandsbibliotheken vinden minder vaak dan gemiddeld in het totale BiebPanel dat duurzaamheid en gezondheid thema's zijn waar de bibliotheek zich mee bezig moet houden.



Vraagtekst: Hierboven staan enkele 'maatschappelijke thema's' waar bibliotheken zich mee bezig (kunnen) houden. Voor welke onderwerpen vind jij dat wenselijk? (meerdere antwoorden mogelijk)

Basis: Allen (Cluster Drenthe Plattelandsbibliotheken n= 505; BiebPanel n=7171)

Verdieping



Vooraf leden jonger dan 65 jaar vinden dat de bibliotheek zich moet bezighouden met laaggeletterdheid. Ook leden jonger dan 55 jaar vinden leesbevordering vaker een thema voor de bibliotheek dan de wat oudere leden.



Leesbevordering en laaggeletterdheid zijn thema's die vooral aanspreken bij gezinnen met kinderen.



Middelbaar- en hoogopgeleiden vinden leesbevordering en laaggeletterdheid belangrijkere thema's dan laagopgeleiden. Ook vinden hoogopgeleiden duurzaamheid relatief het belangrijkste.



Leden van Cluster Aa en Hunze en Cluster Noordenveld vinden relatief het vaakst dat de bibliotheek zich moet bezighouden met laaggeletterdheid.

Het lenen van boeken zonder te hoeven kopen, biedt de grootste persoonlijke waarde van de bibliotheek.

Leden vinden het prettig om allerlei boeken te kunnen lenen, zonder ze te hoeven aanschaffen en zonder te hoeven betalen. Verder noemen leden dat ze hun kennis kunnen uitbreiden, nieuwe dingen ontdekken, ontspanning en ontmoeting.



"Ik houd erg veel van lezen; dat zou een dure bezigheid worden als ik alle boeken zou moeten kopen. Bij de bieb len ik boeken die geen grote herleesbaarheid hebben zoals thrillers, maar ook boeken van schrijvers die ik nog niet ken (waar ik bijvoorbeeld een recensie in de krant over gelezen heb), zo ontdek je nog eens wat."

"Boeken lezen en luisteren die ik niet per se zelf hoef te hebben. Inspiratie opdoen voor schrijvers die ik zelf niet zou kiezen."

"Ik vind het heerlijk om met mijn kinderen naar de bieb te gaan. De boeken uit te zoeken en alvast in te bladeren. Ook voor mijn eigen boeken vind ik het fijn om lekker te neuzen. De bibliotheek is voor mij een plek van rust en ontspanning."

"Veel boeken lezen, zonder deze zelf te hoeven aanschaffen."

"Lezen/informatie/leren is voor mij van onschatbare waarde."

"Lenen van boeken en daardoor niet te kopen. Afwisseling tussen informatieve en leesboeken. Studieboeken op laten sturen van andere bibliotheken."

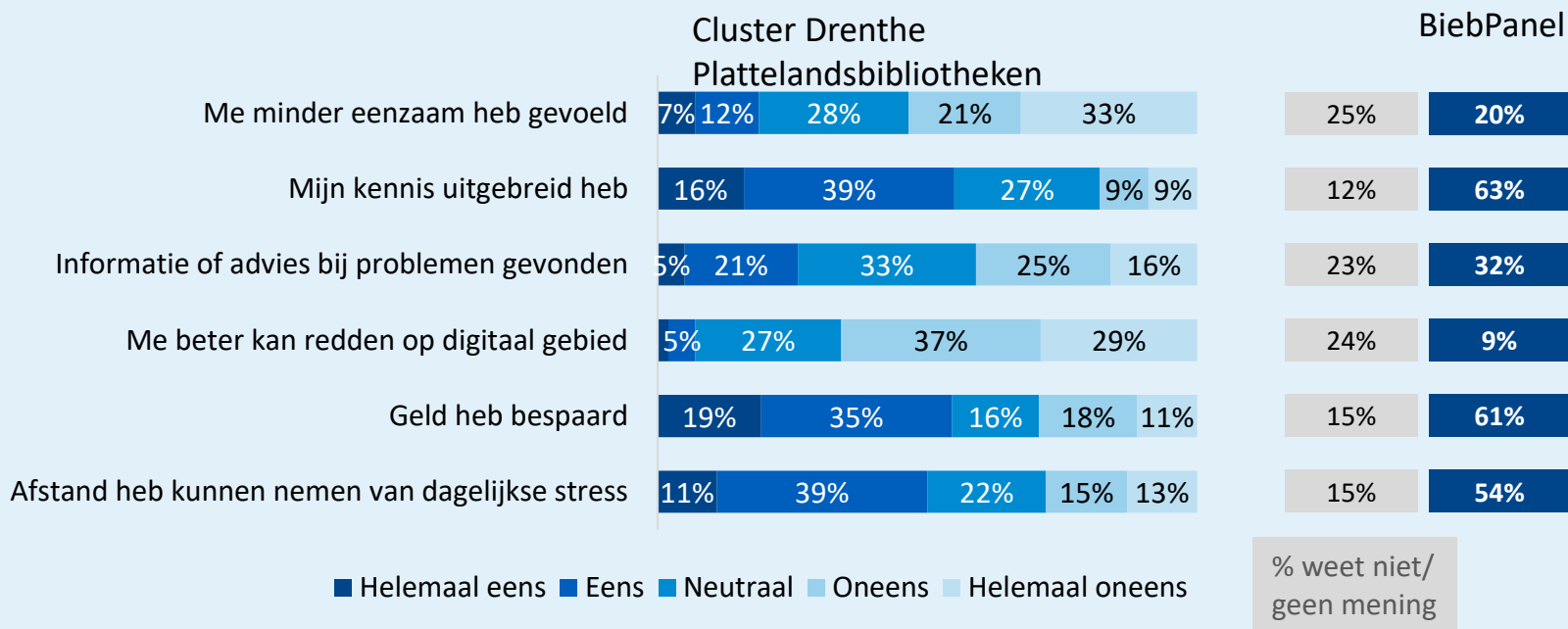
Vraagtekst: Wat is voor jou het belangrijkste voordeel van de bibliotheek? Hoe is de bibliotheek voor jou van persoonlijke waarde?

Basis: Allen

BiebPanel Ledenonderzoek 2021

De bibliotheek levert voor leden zelf vooral waarde door kennis uitbreiden en geld besparen.

Leden van Cluster Drenthe Plattelandsbibliotheken zijn het met vrijwel alle aspecten vaker niet eens dan gemiddeld genomen in het totale BiebPanel het geval is. Ruim een derde van de laagopgeleiden, alleenstaanden en 75-plussers voelt zich minder eenzaam door de bibliotheek.



Verdieping



75-plussers zeggen het vaakst dat zij zich minder eenzaam hebben gevoeld door de bibliotheek. Leden jonger dan 45 zeggen het vaakst dat zij door de bibliotheek geld hebben kunnen besparen.



Gezinnen met kinderen hebben door de bibliotheek relatief het vaakst geld kunnen besparen.



Laagopgeleiden hebben zich door de bibliotheek minder vaak eenzaam gevoeld door de bibliotheek en zich vaker op digitaal gebied kunnen redden. Geld besparen is het vaakst genoemd door hoogopgeleiden.



Leden van Cluster Coevorden zeggen relatief het vaakst dat zij zich door de bibliotheek hebben kunnen redden op digitaal gebied.

Vraagtekst: In de afgelopen 12 maanden heeft de bibliotheek ervoor gezorgd dat ik...

Basis: Allen (Cluster Drenthe Plattelandsbibliotheken n= 505; BiebPanel n=7171)

BiebPanel Ledenonderzoek 2021

Best practices persoonlijke waarde van de bibliotheek



Vraagtekst: Vraagtekst: In de afgelopen 12 maanden heeft de bibliotheek ervoor gezorgd dat ik...

De maatschappelijke waarde ligt in de laagdrempelige toegang tot informatie, kennis en ontmoeting.

Leden van Cluster Drenthe Plattelandsbibliotheken zeggen dat de bibliotheek een laagdrempelige plek is, voor iedereen toegankelijk. De bibliotheek zorgt voor informatie, inspiratie, kennis, ontmoeting en ontwikkeling.



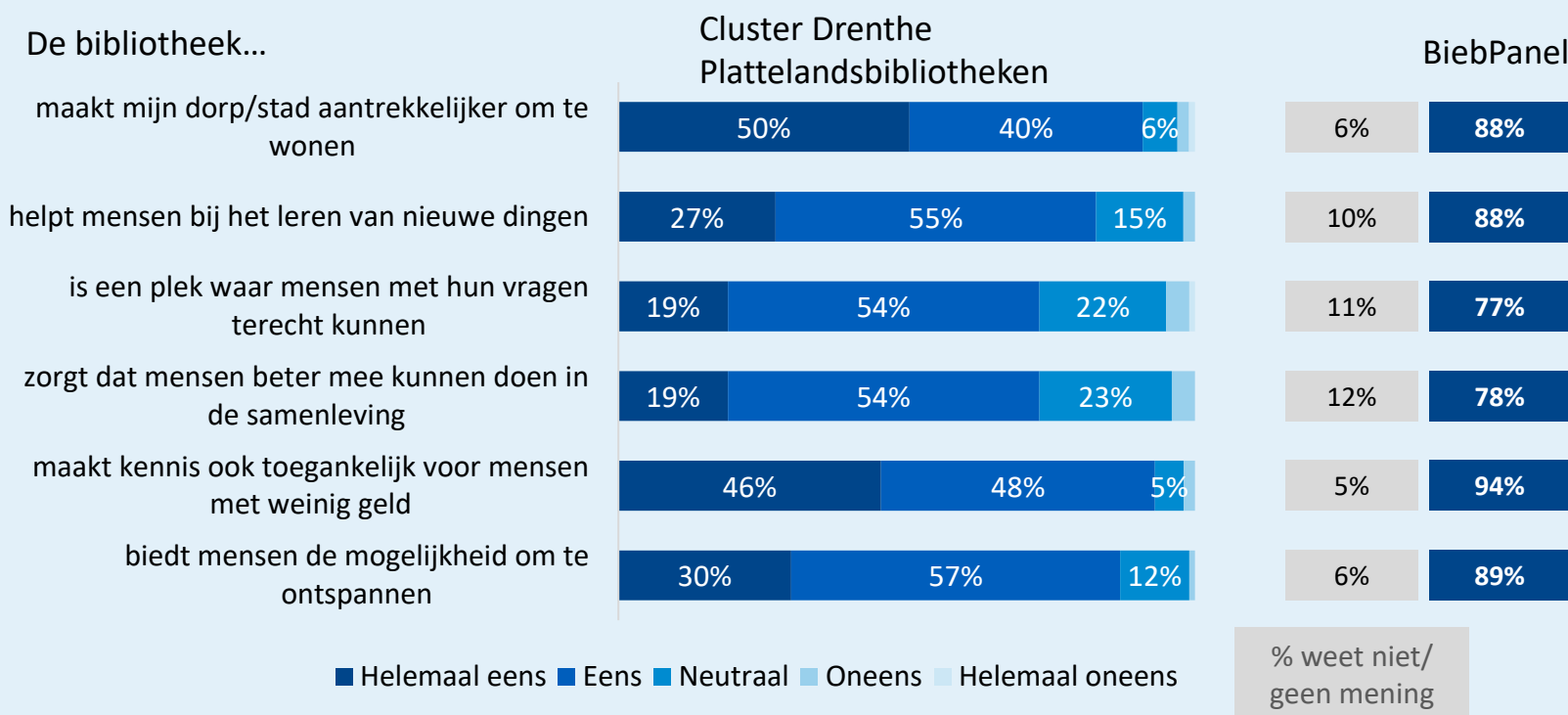
Vraagtekst: Wat vind je voor de samenleving het belangrijkste voordeel van de bibliotheek? Hoe is de bibliotheek van maatschappelijke waarde?

Basis: Allen

BiebPanel Ledenonderzoek 2021

De bibliotheek heeft grote maatschappelijke waarde, vooral in het toegankelijk maken van kennis voor mensen met weinig geld.

Ook denken negen op de tien leden dat de bibliotheek hun dorp/stad aantrekkelijker maakt om te wonen en dat is vaker dan in het totale BiebPanel. Ruim acht op de tien leden denken dat de bibliotheek de mogelijkheid biedt om te ontspannen en driekwart is van mening dat de bibliotheek mensen helpt bij het leren van nieuwe dingen, zorgt dat mensen beter mee kunnen doen in de samenleving en een plek is waar mensen terecht kunnen met hun vragen.



Vraagtekst: Welke waarde heeft de bibliotheek voor de samenleving?

Basis: Allen (Cluster Drenthe Plattelandsbibliotheken n= 505; BiebPanel n=7171)

BiebPanel Ledenonderzoek 2021

Best practices maatschappelijke waarde van de bibliotheek

Maakt kennis ook toegankelijk voor mensen met weinig geld	BplusC, IDEA, de Bibliotheek Den Haag	97%
Maakt mijn dorp/stad aantrekkelijker om te wonen	De Bibliotheek Heiloo	94%
Helpt mensen bij het leren van nieuwe dingen	De Bibliotheek Waterland, de Bibliotheek Zuid-Kennemerland, de Bibliotheek Heiloo	93%

Biedt mensen de mogelijkheid om te ontspannen	De Bibliotheek Venlo	94%
Zorgt dat mensen beter mee kunnen doen in de samenleving	BplusC	87%
Is een plek waar mensen met hun vragen terecht kunnen	De Bibliotheek Heiloo	85%

Vraagtekst: Welke waarde heeft de bibliotheek voor de samenleving?

Bijlagen

Onderzoeksverantwoording



Methode



Online onderzoek
Vragenlijst
25 vragen



Gemiddelde invulduur
19 minuten



Steekproef & Veldwerk



Omschrijving doelgroep
Netto respons: n=505



Veldwerkperiode
31 augustus t/m 15 september 2021

Steekproefverantwoording

Voor dit onderzoek is gebruik gemaakt van het ledenbestand van de deelnemende bibliotheken. In dit onderzoek is gekeken naar verschillen in vier achtergrondkenmerken: geslacht, leeftijd, opleidingsniveau en gezinssamenstelling. De verschillen binnen deze groepen zijn aangegeven met de volgende iconen.



	Cluster Drenthe Plattelandsbibliothe- ken	BiebPanel
Man	15%	20%
Vrouw	83%	78%
Anders	0%	0%
Zeg ik liever niet	2%	1%
(N)	505	14670



	Cluster Drenthe Plattelandsbibliothe- ken	BiebPanel
Ik woon alleen	14%	22%
Ik woon bij mijn ouder(s)/verzorgers	2%	1%
Ik woon samen met mijn partner	54%	50%
Ik woon samen met mijn partner en (kind)eren	28%	23%
Ik woon samen met mijn kind(eren)	1%	3%
Ik woon samen met andere personen (dan mijn partner of kinderen)	1%	1%
(N)	505	14670



	Cluster Drenthe Plattelandsbibliothe- ken	BiebPanel
Geen of basisonderwijs	0%	0%
LBO/VMBO (kader- of beroepsgericht) / MBO 1 / VBO	3%	5%
VMBO (theoretisch of gemengd) / MAVO / (M)ULO / HAVO of VWO (overgegaan naar 4e klas)	10%	11%
MBO 2, 3, 4 of MBO vóór 1998	15%	16%
HAVO of VWO (met diploma afgerond) / HBS / MMS	13%	12%
Propedeuse, HBO of universitair niveau	19%	19%
Bachelor/kandidaats (HBO of universitair niveau)	15%	13%
Master/doctoraal/postdoctoraal (HBO of universitair niveau)	20%	19%
Zeg ik liever niet	4%	5%
(N)	505	14670



	Cluster Drenthe Plattelandsbibliothe- ken	BiebPanel
Jonger dan 16 jaar	0%	0%
16-24 jaar	1%	1%
25-34 jaar	2%	3%
35-44 jaar	8%	9%
45-54 jaar	12%	16%
55-64 jaar	27%	25%
65-74 jaar	33%	31%
75 jaar of ouder	16%	14%
Zeg ik liever niet	1%	1%
(N)	505	14670

Vragenlijst

Pro
biblio

Vragenlijst BiebPanel 2021 Ledenonderzoek

Module Algemene klanttevredenheid

Leuk dat je wilt deelnemen aan ons onderzoek! In dit onderzoek stellen we je een aantal vragen die betrekking hebben op jouw lidmaatschap bij de bibliotheek. We willen je vragen om de vragen te beantwoorden met jouw huidige beeld van de bibliotheek in gedachten.

Zou je jouw bibliotheek aanbevelen aan vrienden of bekenden? Je kunt je antwoord geven op een schaal van 0 tot en met 10, waarbij een 0 = helemaal niet aanbevelen en 10 = zeker wel aanbevelen.

- ☐ 0
- ☐ 1
- ☐ 2
- ☐ 3
- ☐ 4
- ☐ 5
- ☐ 6
- ☐ 7
- ☐ 8
- ☐ 9
- ☐ 10

Wil je je antwoord toelichten?

☐

☐ Weet ik niet

BiebPanel 2021 Vragenlijst Ledenonderzoek

Pro
biblio

Stel je voor. Je hebt een tante die al 30 jaar in Australië woont. Toen ze in Nederland woonde ging ze geregeld naar de bibliotheek, maar nu dus niet meer. Zou je jouw bibliotheek voor haar kunnen beschrijven in een paar kernwoorden? Je kunt maximaal 5 kernwoorden geven.

1:

2:

3:

4:

5:

Als je denkt aan de bibliotheek. Wat vind je dan van:

	zeer goed	goed	neutraal	slecht	zeer slecht	weet niet	nvt
Het gebouw	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
De sfeer en inrichting	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
De activiteiten van de bibliotheek	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
De medewerkers	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
De collectie	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
De zitplekken	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
De werkplekken/ studieplekken	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
De praktische zaken, zoals Wifi, aantal beschikbare pc's e.d.	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
De openingstijden	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
De horecavoorzieningen	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Vindbaarheid van materialen	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐

BiebPanel 2021 Vragenlijst Ledenonderzoek

Pro
biblio

Vragenlijst



Houd deze vestiging in gedachte bij het invullen van de volgende vragen. Wat heb je, de afgelopen 12 maanden gedaan in jouw bibliotheek? Er zijn meerdere antwoorden mogelijk

- ☐ Lezen van kranten, tijdschriften of boeken
- ☐ Lenen van boeken, tijdschriften of dvd's
- ☐ Gebruik maken van het internet
- ☐ Werken of studeren in de bibliotheek
- ☐ Kopiëren/scannen/printen
- ☐ Volgen van een cursus of workshop in de bibliotheek
- ☐ Bezoeken van een activiteit, zoals een lezing, voorstelling,
- ☐ Oefenen met nieuwe technieken en apparaten (bv 3D printer of laser snijder)
- ☐ Taalpunt of taalcafé bezoeken
- ☐ Informatiepunt bezoeken, bijv. van de gemeente, een instantie
- ☐ Afspreken met vrienden
- ☐ Iets drinken/eten
- ☐ Even een praatje maken en onder de mensen zijn
- ☐ Rustig zitten/chillen
- ☐ Anders, namelijk ...

Vragenlijst

Pro
biblio

Module Lidmaatschap

De volgende vragen gaan over: Lidmaatschap.
Hoe tevreden ben je over je huidige bibliotheekabonnement?

- ☐ Zeer tevreden
- ☐ Tevreden
- ☐ Niet tevreden/niet ontevreden
- ☐ Ontevreden
- ☐ Zeer ontevreden
- ☐ Weet niet/geen mening

Waarom ben je zeer tevreden/tevreden/neutral/ontevreden/zeer ontevreden over je bibliotheekabonnement?

- ☐
- ☐ Weet ik niet

Hieronder vind je een aantal mogelijke aspecten van een bibliotheekabonnement. Kan je aangeven in hoeverre je deze aspecten belangrijk vindt? Hoe meer punten, hoe belangrijker je dit aspect vindt. Je mag een aspect ook 0 punten geven. Je mag 100 punten verdelen

- ☐ De prijs van het abonnement
- ☐ Maximaal aantal boeken dat je per keer mag lenen
- ☐ De uitleentermijn
- ☐ Maximaal aantal keer dat je boeken mag verlengen
- ☐ Gratis mogen reserveren van boeken
- ☐ Ontvangen van een bericht dat boeken ingeleverd moeten worden
- ☐ Ook gratis boeken kunnen lenen bij andere bibliotheken
- ☐ Niet apart hoeven betalen van leengeld, bijvoorbeeld voor actuele boeken

BiebPanel 2021 Vragenlijst Ledenonderzoek

Pro
biblio

Er zijn verschillende soorten abonnementen denkbaar. Welke vind je interessant, even afgezien van de kosten?
Er zijn meerdere antwoorden mogelijk

- ☐ Digital only: je mag alleen e-books en luisterboeken lenen
- ☐ Boetevrij: je betaalt iets meer, maar geen boete meer als je de boeken te laat inlevert
- ☐ Strippenkaart: je betaalt per boek dat je leent
- ☐ Familieabonnement: korting op het abonnementsgeld voor familieleden
- ☐ 'Vrienden van de bibliotheek': je betaalt iets meer en steunt de bibliotheek op die manier
- ☐ Partnerpas: je partner kan met korting een pas aanschaffen
- ☐ Maandabonnement: je betaalt het abonnementsgeld per maand
- ☐ Small/medium/large abonnement: hoe meer je betaalt, hoe meer en langer je boeken kunt lenen
- ☐ Staffelkorting: hoe meer je leent, hoe minder je betaalt per uitlening
- ☐ Bezoekerspas: een pas waarmee je gebruik kunt maken van het internet, printen etc., maar geen boeken mee kunt lenen
- ☐ Gratis bieb: per jaar gratis enkele boeken lenen en een paar activiteiten bezoeken, en gratis toegang tot wifi. Als je meer leent of doet, betaal je hiervoor
- ☐ Geen van deze

BiebPanel 2021 Vragenlijst Ledenonderzoek

Vragenlijst

Pro
biblio

Module Bekendheid diensten & activiteiten

De volgende vragen gaan over: Bekendheid diensten & activiteiten.
Bibliotheken bieden allerlei diensten aan, het verschilt per bibliotheek welke. Wat biedt jouw bibliotheek volgens jou allemaal aan?

Er zijn meerdere antwoorden mogelijk

- ☐ Online boeken reserveren
- ☐ Online boeken verlenen
- ☐ Een bericht sturen wanneer boeken moeten worden ingeleverd
- ☐ Uitleen van e-books
- ☐ Uitleen van luisterboeken
- ☐ Werk- en studeerplekken
- ☐ Leesbevordering op scholen
- ☐ VoorleesExpress (voorlezen bij gezinnen thuis)
- ☐ Boekendienst aan huis
- ☐ Huiswerkbegeleiding
- ☐ Bibliotheek app om te reserveren en verlenen
- ☐ Geen van deze/weet ik niet

Bibliotheken bieden ook allerlei activiteiten aan, het verschilt per bibliotheek welke. Welke biedt jouw bibliotheek volgens jou?

Er zijn meerdere antwoorden mogelijk

- ☐ Boekpresentaties, lezingen van schrijvers
- ☐ Leesclub
- ☐ Tentoonstelling of expositie
- ☐ Filmvertoningen
- ☐ Voorstellingen zoals muziek of toneel
- ☐ Kinderactiviteiten zoals een voorstelling, workshop of voorlezen
- ☐ Cursussen of workshops op het gebied van hobby's
- ☐ Maakplaats/FabLab/e-LAB
- ☐ CoderDojo (leren programmeren)
- ☐ Tabletcfé
- ☐ Taalhuis, Taalcafé
- ☐ Informatieve bijeenkomsten over een specifiek thema, bijv. zoeken van werk, loopbaan, gezondheid, sociale media, opvoeding, taalontwikkeling kinderen
- ☐ Spreekuur of loket van een andere organisatie in de bibliotheek
- ☐ Hulp bij het invullen van formulieren vanuit de gemeente en overheid
- ☐ Discussiebijeenkomsten, debatten
- ☐ Geen van deze/weet ik niet

Hoe vaak neem je deelaan activiteiten van de bibliotheek?

- ☐ Een paar keer per maand
- ☐ Ongeveer eens per maand
- ☐ Een paar keer per jaar

BiebPanel 2021 Vragenlijst Ledenonderzoek

Pro
biblio

- ☐ Ongeveer eens per jaar
- ☐ Minder vaak
- ☐ Nooit

Kun je aangeven waarom je niet vaker naar activiteiten van de bibliotheek gaat?

- ☐ Ik weet niet wat en wanneer er iets te doen is in de bibliotheek
- ☐ Ik vind de activiteiten niet interessant voor mij
- ☐ Ik vind de toegangsprijs te hoog
- ☐ Ik voel me niet zo thuis in de bibliotheek
- ☐ Ik ga liever naar een andere plek om die activiteiten te doen
- ☐ Ik heb er geen tijd voor
- ☐ Mijn gezondheid staat dit niet toe
- ☐ Ik voel me in deze coronaperiode niet prettig in de bibliotheek
- ☐ Andere reden, namelijk ...

Kun je aangeven welke diensten en activiteiten je mist in de bibliotheek?

- ☐
- ☐ Weet ik niet

Welke activiteiten of diensten zijn voor jou interessant (afgezien van papieren boeken)?
Er zijn meerdere antwoorden mogelijk

- ☐ E-books
- ☐ Luisterboeken
- ☐ Leesbevordering op scholen
- ☐ Werkplekken/studeerplekken
- ☐ Boekendienst aan huis
- ☐ Huiswerkbegeleiding
- ☐ VoorleesExpress
- ☐ Boekpresentaties of lezingen van een schrijver
- ☐ Leesclubs
- ☐ Tentoonstellingen of exposities
- ☐ Filmvertoningen
- ☐ Kinderactiviteiten zoals een voorstelling, workshop of voorlezen
- ☐ Cursussen of workshops
- ☐ Maakplaats/FabLab/e-LAB
- ☐ Informatieve bijeenkomsten
- ☐ Coderdojo (leren programmeren)

BiebPanel 2021 Vragenlijst Ledenonderzoek

Vragenlijst



☐ Tabletcafé

☐ Voorstellingen zoals muziek of toneel

☐ Taalhuis/Taalcafé

☐ Spreekuur of loket van een andere organisatie in de bibliotheek

☐ Hulp bij het invullen van formulieren vanuit de gemeente en overheid

☐ Discussiebijeenkomsten, debatten

☐ Iets anders, namelijk...

☐ Geen van deze

☐ Weet ik niet

Hoe weet je wat er allemaal te doen is in de bibliotheek? Weet je dat via:
Er zijn meerdere antwoorden mogelijk

☐ Nieuwsbrief van de bibliotheek

☐ Website van de bibliotheek

☐ Artikel in de lokale krant of UIT krant

☐ Aankondiging in de bibliotheek zelf

☐ Vrienden/bekenden

☐ Social media

☐ Bibliotheekmedewerker

☐ Anders, namelijk ...

☐ Ik weet niet wat er allemaal te doen is in de bibliotheek

BiebPanel 2021 Vragenlijst Ledenonderzoek

Vragenlijst

Pro
biblio

Module Maatschappelijke waarde

De volgende vragen gaan over: Maatschappelijke waarde.
Hieronder staan enkele 'maatschappelijke thema's' waar
bibliotheken zich mee bezig (kunnen) houden. Voor welke
onderwerpen vind jij dat wenselijk?
Er zijn meerdere antwoorden mogelijk

- ☐ Eenzaamheid
☐ Duurzaamheid
☐ Laaggeletterdheid
☐ Leesbevordering
☐ Ontmoeting
☐ Gezondheid
☐ Een ander maatschappelijk thema, namelijk ...

- ☐ Ik vind dat de bibliotheek zich met geen van deze thema's moet bezighouden

Wat is voor jou het belangrijkste voordeel van de bibliotheek?
Hoe is de bibliotheek voor jou van persoonlijke waarde?

- ☐ Weet ik niet

Wat levert de bibliotheek jou op? In de afgelopen 12 maanden
heeft de bibliotheek ervoor gezorgd dat ik...

	helemaal eens	eens	niet eens/niet oneens	oneens	helemaal oneens	weet niet/geen mening
me minder eenzaam heb gevoeld	☐	☐	☐	☐	☐	☐
mijn kennis uitgebreid heb	☐	☐	☐	☐	☐	☐
informatie of advies bij praktische problemen of vragen heb gevonden	☐	☐	☐	☐	☐	☐

BiebPanel 2021 Vragenlijst Ledenonderzoek

Pro
biblio

me beter kan redden op digitaal gebied	☐	☐	☐	☐	☐	☐
geld heb bespaard	☐	☐	☐	☐	☐	☐
afstand heb kunnen nemen van dagelijkse stress	☐	☐	☐	☐	☐	☐

Wat vind je voor de samenleving het belangrijkste voordeel van
de bibliotheek? Hoe is de bibliotheek van maatschappelijke
waarde?

- ☐ Weet ik niet

Welke waarde heeft de bibliotheek voor de samenleving? De
bibliotheek...

	helemaal eens	eens	niet eens/niet oneens	oneens	helemaal oneens	weet niet/geen mening
maakt mijn dorp/stad aantrekkelijker om te wonen	☐	☐	☐	☐	☐	☐
helpt mensen bij het leren van nieuwe dingen	☐	☐	☐	☐	☐	☐
is een plek waar mensen met hun vragen terecht kunnen	☐	☐	☐	☐	☐	☐
zorgt dat mensen beter mee kunnen doen in de samenleving	☐	☐	☐	☐	☐	☐
maakt kennis ook toegankelijk	☐	☐	☐	☐	☐	☐

BiebPanel 2021 Vragenlijst Ledenonderzoek

Vragenlijst



voor mensen met weinig geld						
biedt mensen de mogelijkheid om te ontspannen	☐	☐	☐	☐	☐	☐



Vragenlijst

Pro
biblio

Achtergrondvragen

Dan volgen afsluitend nog een aantal achtergrondvragen.
Ben je een?

- ☐ Man
- ☐ Vrouw
- ☐ Anders
- ☐ Zeg ik liever niet

Wat is je leeftijd?

- ☐ Jonger dan 16 jaar
- ☐ 16-24 jaar
- ☐ 25-34 jaar
- ☐ 35-44 jaar
- ☐ 45-54 jaar
- ☐ 55-64 jaar
- ☐ 65-74 jaar
- ☐ 75 jaar of ouder
- ☐ Zeg ik liever niet

Wat is de hoogste opleiding die je hebt afgemaakt?

- ☐ Geen of basisonderwijs
- ☐ LBO/VMBO (kader- of beroepsgericht) / MBO 1 / VBO
- ☐ VMBO (theoretisch of gemengd) / MAVO / (M)ULO / HAVO of VWO (overgegaan naar 4e klas)
- ☐ MBO 2, 3, 4 of MBO vóór 1998
- ☐ HAVO of VWO (met diploma afgerond) / HBS / MMS
- ☐ Propedeuse, HBO of universitair niveau
- ☐ Bachelor/kandidaats (HBO of universitair niveau)
- ☐ Master/doctoraal/postdoctoraal (HBO of universitair niveau)
- ☐ Zeg ik liever niet

Wat is je gezinssituatie?

Single-responsevraag

- ☐ Ik woon alleen
- ☐ Ik woon bij mijn ouders/verzorgers
- ☐ Ik woon samen met mijn partner
- ☐ Ik woon samen met mijn partner en kind(eren)
- ☐ Ik woon samen met mijn kind(eren)
- ☐ Ik woon samen met andere personen (dan partner of kind(eren))

BiebPanel 2021 Vragenlijst Ledenonderzoek

Het
nieuwe

Bieb Panel

Meer informatie? Neem contact op via:
onderzoek@probiblio.nl

