

Rapportage Ledenonderzoek Cluster Drenthe Stadsbibliotheken

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: Bekendheid diensten & activiteiten	Pagina 25
--	-----------

→ Module 2: Third place (studieplekken, tijdschriften, horeca, verblijf)	Pagina 35
--	-----------

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

Bijlagen

→ 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: Bekendheid diensten & activiteiten

Module 2: Third place (studieplekken, tijdschriften, horeca, verblijf)

Module 3: Maatschappelijke waarde

Samenvatting resultaten

Algemene module

Leden zijn positief over hun bibliotheek. We zien een hoge NPS van 45, wel wisselend per vestiging. De NPS is vergelijkbaar met 2020 (42) en het totale BiebPanel (43). Leden waarderen hun vestiging vooral om de ruime collectie, de prettige sfeer en vriendelijk en behulpzaam personeel. Over het gebouw en de medewerkers is men van alle voorgelegde aspecten het meest tevreden. Het lenen van boeken is veruit belangrijkste bezoekenredenen. Een kwart maakte gebruik van de verblijfsfunctie van de bieb door er kranten en tijdschriften te lezen.

Module Bekendheid diensten & activiteiten

Veel diensten en activiteiten zijn beter bekend dan gemiddeld in het BiebPanel. Verlengen, reserveren en uitlenen van e-books zijn de bekendste diensten; en qua activiteiten zijn kinderactiviteiten en boekpresentaties het bekendst. E-books, cursussen en boekpresentaties zijn het meest interessant voor leden. Vier op de tien leden bezoeken weleens activiteiten in de bibliotheek. Redenen om dit niet vaker te doen, zijn vooral gebrek aan tijd en interesse. Informatie over de bibliotheek verkrijgt men vooral via de nieuwsbrief (meer dan in het totale Panel) en de website.

Module Third place (studieplekken, tijdschriften, horeca, verblijf)

Leden voelen zich thuis in de bibliotheek en vinden vaker dan in het totale BiebPanel dat deze uitnodigt tot ontspanning en verblijf en dat het een plek is om tussen de mensen te zijn. In Meppel voelen de leden zich iets minder thuis dan in de andere bibliotheken. Leden van Cluster Drenthe Stadsbibliotheken noemen minder vaak verbeter suggesties dan gemiddeld. Als er al een suggestie wordt genoemd, is dat vooral horeca, onderscheid tussen rustige en levendige ruimtes, zitplekken, meer gezelligheid en een betere indeling.

Module Maatschappelijke waarde

Leden zien een grote maatschappelijke waarde van de bibliotheek. De waarde voor hun eigen leven bestaat vooral uit kennis uitbreiden, geld besparen en afstand nemen van stress. Vier op de tien alleenstaanden en een vijfde van de 75-plussers voelt zich bovendien minder eenzaam door de bibliotheek. De grote waarde van de bibliotheek voor de maatschappij zien leden in de laagdrempelige toegang tot informatie, kennis en ontmoeting. Een meerderheid denkt dat de bibliotheek kennis ook toegankelijk maakt voor mensen met minder geld en mensen helpt bij het leren van nieuwe dingen.

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 Stadsbibliotheken?

De bibliotheek krijgt een goede beoordeling

Leden zijn tevreden over Cluster Drenthe Stadsbibliotheken. De bibliotheek heeft een hoge NPS van 45. De NPS is vergelijkbaar met 2020 (42) en het totale BiebPanel (43). Leden van de clusters Assen, Emmen en Hoogeveen bevelen hun bibliotheek het meeste aan (resp. 47, 52 en 51). De NPS van Cluster Meppel ligt een stuk lager (11).

Als motivatie voor een goede beoordeling (een 8 of hoger, 85%) noemen leden de ruime collectie, de prettige sfeer en vriendelijk en behulpzaam personeel. Ook zien we regelmatig de goede service, de ruimte en de openingstijden terugkomen.

“Een mooie, ruim opgezette bibliotheek, ziet er altijd keurig netjes uit. De boeken worden ook mooi uitgestald.”

“Aardig personeel. Altijd bereid je te helpen. Wanneer ik een boek online aanvraag staat het boek keurig voor me klaar.”

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

Als we kijken naar de verschillende aspecten dan zien we dat leden het meest tevreden zijn over het gebouw (88%), de medewerkers (87%), de sfeer (82%) en de openingstijden (82%). Over veel aspecten van de bibliotheek zijn leden van Cluster Drenthe Stadsbibliotheken nog meer tevreden dan in het totale BiebPanel, namelijk het gebouw, de activiteiten, de collectie, de zit-, werk- en studieplekken, praktische zaken en de openingstijden. Over de horecavoorzieningen is de waardering relatief het laagst, hierover heeft ook een groot deel van de leden geen oordeel gegeven. Leden uit Hoogeveen en Assen zijn het meest te spreken over het gebouw; leden uit Emmen over de horecavoorzieningen. Leden uit Meppel zijn wat minder tevreden dan gemiddeld over de medewerkers, de collectie, praktische zaken en de openingstijden.

Op een aantal aspecten is de beoordeling van de bibliotheek nog beter dan vorig jaar. Men is meer tevreden over de activiteiten (71% vs. 76%) en de werk- en studieplekken (66% vs. 72%).

Conclusie en aanbevelingen Algemene module (2)

De kernwoorden voor de bibliotheek zijn: boeken, hulp, ruim, overzichtelijk, gezellig, vriendelijk en behulpzaam

Leden beschrijven de bibliotheek vooral met de kernwoorden: boeken, hulp, ruim, overzichtelijk, gezellig, vriendelijk en behulpzaam. Daarnaast noemt men nog allerlei andere kernwoorden, zoals reserveren, sfeer, inspirerend, mooie locatie, modern, bereikbaar. 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 (88%). Een kwart bezoekt de bibliotheek om ter plekke kranten en tijdschriften te lezen, dat gebeurde vooral in Hoogeveen. 8% kwam om rustig te zitten/te chillen en 7% om een praatje te maken en even onder de mensen te zijn, iets te eten/drinken of gebruik te maken van internet. Iets eten en drinken in de bibliotheek gebeurde het vaakst in Emmen.

Conclusie en aanbevelingen module Bekendheid aanbod (1)

Diensten en activiteiten zijn wisselend bekend onder de leden

De leden van Cluster Drenthe Stadsbibliotheken zijn over de hele linie goed op de hoogte van de diensten en activiteiten van de bibliotheek. Verlengen, reserveren en de uitleen van e-books zijn de bekendste diensten van de bibliotheek. Verlengen, reserveren, de uitleen van luisterboeken, de bibliotheekapp en leesbevordering op scholen zijn bekender bij Cluster Drenthe Stadsbibliotheken dan in het totale BiebPanel; de inleverattenties en VoorleesExpress zijn juist wat minder bekend dan gemiddeld. Vrouwen, middelbaar- en hoogopgeleiden, gezinnen met kinderen en leden onder de 75 zijn over het algemeen beter op de hoogte van de diensten. De boekendienst aan huis is het meest bekend in Cluster Hoogeveen.

In Cluster Drenthe Stadsbibliotheken zijn leden met een aantal activiteiten die de bibliotheek organiseert bekender dan in het totale BiebPanel: kinderactiviteiten, boekpresentaties, cursussen/workshops, Maakplaats en CoderDojo. Met een aantal activiteiten is men ook wat minder bekend, namelijk de leesclub en filmvertoningen. Ook de activiteiten zijn wat bekender onder vrouwen, middelbaar- en hoogopgeleiden, gezinnen met kinderen en leden onder de 75. Leden uit Hoogeveen zijn het beste bekend met tentoonstellingen en CoderDojo, leden uit Assen met de Maakplaats en leden uit Emmen met voorstellingen. Eén op de vijf is met geen van de activiteiten bekend en dat percentage ligt lager dan in het totale BiebPanel.

De inleverattenties in bij leden van Cluster Drenthe Stadsbibliotheken minder goed bekend dan gemiddeld. In de open vragen geven sommige leden aan deze dienst te missen. Uit ervaring weten we dat een inleverattentie door leden erg op prijs gesteld wordt. Het is het overwegen waard om deze service aan leden van alle leeftijden / met alle soorten abonnementen aan te bieden.

Activiteiten van Cluster Drenthe Stadsbibliotheken worden door vier op de tien leden bezocht

Vier op de tien leden van Cluster Drenthe Stadsbibliotheken bezoeken weleens activiteiten in de bibliotheek. Dat is vergelijkbaar met het totale BiebPanel. Redenen om dit niet vaker te doen, zijn vooral tijdgebrek of gebrek aan interesse. Vooral mannen vinden de activiteiten in de bibliotheek niet interessant en tijdgebrek wordt relatief vaak genoemd door leden onder de 65.

9% van de leden (een kleiner aandeel dan gemiddeld in het BiebPanel) heeft als reden onbekend te zijn met het activiteitenaanbod van de bibliotheek, hoogopgeleiden zijn relatief het minst goed op de hoogte.

Conclusie en aanbevelingen module Bekendheid aanbod (2)

E-books, cursussen/workshops en boekpresentaties 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, cursussen/workshops en boekpresentaties. In Cluster Drenthe Stadsbibliotheken is meer interesse dan in het totale BiebPanel voor cursussen/workshops en juist minder interesse in luisterboeken en filmvertoningen. Kinderactiviteiten spreken het meeste aan bij vrouwen, leden onder de 45 jaar en gezinnen met kinderen. E-books spreken relatief het meeste aan bij gezinnen met kinderen en middelbaar- en hogeropgeleiden. Het minst interessant vindt men Taalhuis, Coderdojo (leren programmeren), Tabletcfé, VoorleesExpress, Maakplaats en huiswerkbegeleiding.

Nieuwsbrief en website belangrijkste bronnen om informatie over de bibliotheek te vinden

Zes op de tien leden krijgen informatie over de diensten en activiteiten van de bibliotheek via de nieuwsbrief. De nieuwsbrief wordt daarmee meer gelezen dan in het totale BiebPanel. Bijna de helft van de leden gebruikt de website, met name middelbaar- en hogeropgeleiden. Ongeveer drie op de tien weten via aankondigingen in de bibliotheek zelf of via een lokale krant wat er te doen is in de bibliotheek. Social media zijn voor één op de zes een bron van informatie over de bibliotheek, en dat is meer dan gemiddeld in het totale BiebPanel. Vooral leden jonger dan 65 jaar en gezinnen met kinderen maken gebruik van social media. Circa één op de tien wordt geïnformeerd via een bibliotheekmedewerker of vrienden/bekenden (meer dan gemiddeld). 8% van de leden van Cluster Drenthe Stadsbibliotheken geeft aan niet te weten wat er allemaal te doen is in de bibliotheek, een kleiner aandeel dan in het totale Panel (15%).

De bekendheid van, en deelname aan, de activiteiten van de bibliotheek is in Cluster Drenthe Stadsbibliotheken hoger dan bij andere bibliotheken. Dit lijkt dan ook geen reden om niet (vaker) deel te nemen. Vaak genoemde redenen zijn oninteressante activiteiten 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 module Third place (1)

Leden voelen zich thuis in de bibliotheek en vinden dat de bibliotheek uitnodigt tot ontspanning en verblijf

Acht op de tien leden voelen zich thuis in de bibliotheek; tweederde zegt dat de bibliotheek uitnodigt om te ontspannen en zes op de tien dat de bibliotheek uitnodigt er langere tijd te verblijven. De helft van de leden vindt dat de bibliotheek uitnodigt om andere mensen te ontmoeten en dat het een plek is om onder de mensen te zijn. In Cluster Drenthe Stadsbibliotheken vinden leden vaker dan in het totale BiebPanel dat de bibliotheken uitnodigt tot verblijf en ontspanning en een plek is om onder de mensen te zijn. In Meppel zegt een wat kleiner aandeel (tweederde) dat ze zich thuis voelen in de bibliotheek.

Meest genoemde verbeter suggesties voor de verblijfsfunctie: betere horeca en onderscheid tussen rustige en levendige ruimtes

Wanneer leden gevraagd wordt wat de bibliotheek kan doen om het verblijf in de bibliotheek nog aangenamer te maken zeggen vier op de tien leden dat er niets verbeterd hoeft te worden, een groter aandeel dan in het totale BiebPanel. Laag- en middelbaar opgeleiden vinden vaker dat er niets verbeterd hoeft te worden aan de bibliotheek dan hoogopgeleiden. Het meest genoemde verbeterpunt is betere horeca (20%), gevolgd door beter onderscheid tussen rustige en levendige ruimtes (16%). In Assen en Hoogeveen noemt men relatief vaak betere/gezellige horeca; in Meppel meer huiskamergevoel.

Uit de open toelichtingen met de vraag wat de bibliotheek kan verbeteren komen deze punten ook terug. Leden noemen met name horeca, lekkere zitplekken, meer gezelligheid en een betere indeling. Ook zijn er leden die aangeven alleen voor boeken te komen en geen behoefte hebben aan andere zaken.

“Het ziet er te afstandelijk uit, het nodigt niet uit om er lekker te gaan zitten lezen.”

“Als ik er kom is de horeca naast de bieb gesloten. Je kunt er wel zitten, maar niets kopen. Anders zou ik zeker langer blijven met een lekkere cappuccino.”

“Het is een prima plek om te vertoeven. Voor mij is het aangenaam genoeg.”

Conclusie en aanbevelingen module Third place (2)

Door het hele onderzoek heen, zien we dat Meppel een wat lagere beoordeling krijgt dan de andere stadsbibliotheken. De NPS ligt lager, maar we zien ook dan leden zich minder thuis voelen en de sfeer en inrichting en de collectie minder goed beoordelen. 'Meer huiskamergevoel' is een verbetersuggestie wat vaker naar voren komt. Afhankelijk van het beleid en de plannen van de bibliotheek, kan de bibliotheek overwegen om samen met een aantal leden te bekijken welke dingen de bibliotheek kan doen om te zorgen dat de leden zich er meer thuis gaan voelen.

Probiblio heeft samen met de BOZH en Sergio Vyent (horeca-ondernemer en gastheer bij het televisieprogramma First Dates) een white paper geschreven met handvatten voor het opzetten van horeca in de bibliotheek. Mochten de bibliotheek besluiten horecavoorzieningen willen realiseren in (meer) bibliotheekvestiging(en) dan is deze paper een goed startpunt:

[https://www.probiblio.nl/uploads/2020%20Bestanden/Handvatten%20voor%20horeca%20in%20de%20bibliotheek%20-%20whitepaper%20\(Probiblio%202020\).pdf](https://www.probiblio.nl/uploads/2020%20Bestanden/Handvatten%20voor%20horeca%20in%20de%20bibliotheek%20-%20whitepaper%20(Probiblio%202020).pdf)

De bibliotheek als third place staat meer en meer in de aandacht en vanuit Probiblio zijn er verscheidene projecten waarin de third place centraal staat. Lees hier meer over via: <https://www.probiblio.nl/blog/third-place-de-bibliotheek-als-plek-naast-werk-school-en-thuis>

Conclusie en aanbevelingen Maatschappelijke waarde (1)

De Stadsbibliotheken Drenthe hebben gekozen voor Maatschappelijke waarde omdat ze onlangs een nieuwe beleidskompas hebben vastgelegd en hierin speelt de nieuwe positionering van de maatschappelijke bibliotheek een belangrijke rol. Daarnaast is de dienstverlening voor een belangrijk deel gericht op het toevoegen van die maatschappelijke waarde aan de levens van de leden, bezoekers en andere mensen die ze bedienen. Daarom is het interessant om te weten hoe de leden dit ervaren.

Waarde van de bibliotheek voor het eigen leven: kennis uitbreiden, geld besparen en afstand nemen van stress

Wat is de waarde van de bibliotheek in het eigen leven van leden van de Cluster Drenthe Stadsbibliotheken? Spontaan noemen ze vooral het goedkoop kunnen lenen van boeken zonder die te hoeven kopen, en verder hun kennis kunnen uitbreiden, informatie vinden en ontspannen. 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, geld besparen (iets minder dan gemiddeld) en afstand nemen van stress, net als in het totale BiebPanel. Drie op de tien leden hebben er het afgelopen jaar informatie of advies bij problemen gevonden en een vijfde voelt zich minder eenzaam door de bibliotheek, net als in het totale BiebPanel. Vier op de tien laagopgeleiden en een kwart van de 75-plussers voelen zich minder eenzaam door de bibliotheek. Circa één op de tien heeft zich digitaal beter kunnen redden door de bibliotheek en dat is meer dan gemiddeld. Laagopgeleiden geven vaker aan dat ze zich door de bibliotheek minder eenzaam voelen, informatie of advies bij praktische vragen vinden en zich beter kunnen redden op digitaal. In Meppel zegt een iets kleiner aandeel dat ze door de bibliotheek hun kennis hebben uitgebreid.

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 toegankelijke plek met toegang tot informatie, kennis en contact. Leden vinden de bibliotheek een fijne ontmoetingsplek waar kennis opgedaan kan worden en die door de veelheid aan boeken voorziet in leesbevordering 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. Ruim acht op de tien leden denken dat de bibliotheek mensen helpt bij het leren van nieuwe dingen, de mogelijkheid biedt om te ontspannen (minder dan gemiddeld) en hun stad aantrekkelijker maakt om te wonen. Driekwart vindt dat de bibliotheek een plek is waar mensen terecht kunnen met vragen en ervoor zorgt dat mensen beter mee kunnen doen in de samenleving.

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 vindt de helft dat de bibliotheek zich ermee bezig moet houden. De leden van Cluster Drenthe Stadsbibliotheken vinden iets minder vaak dan in het totale BiebPanel dat leesbevordering en ontmoeting 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>

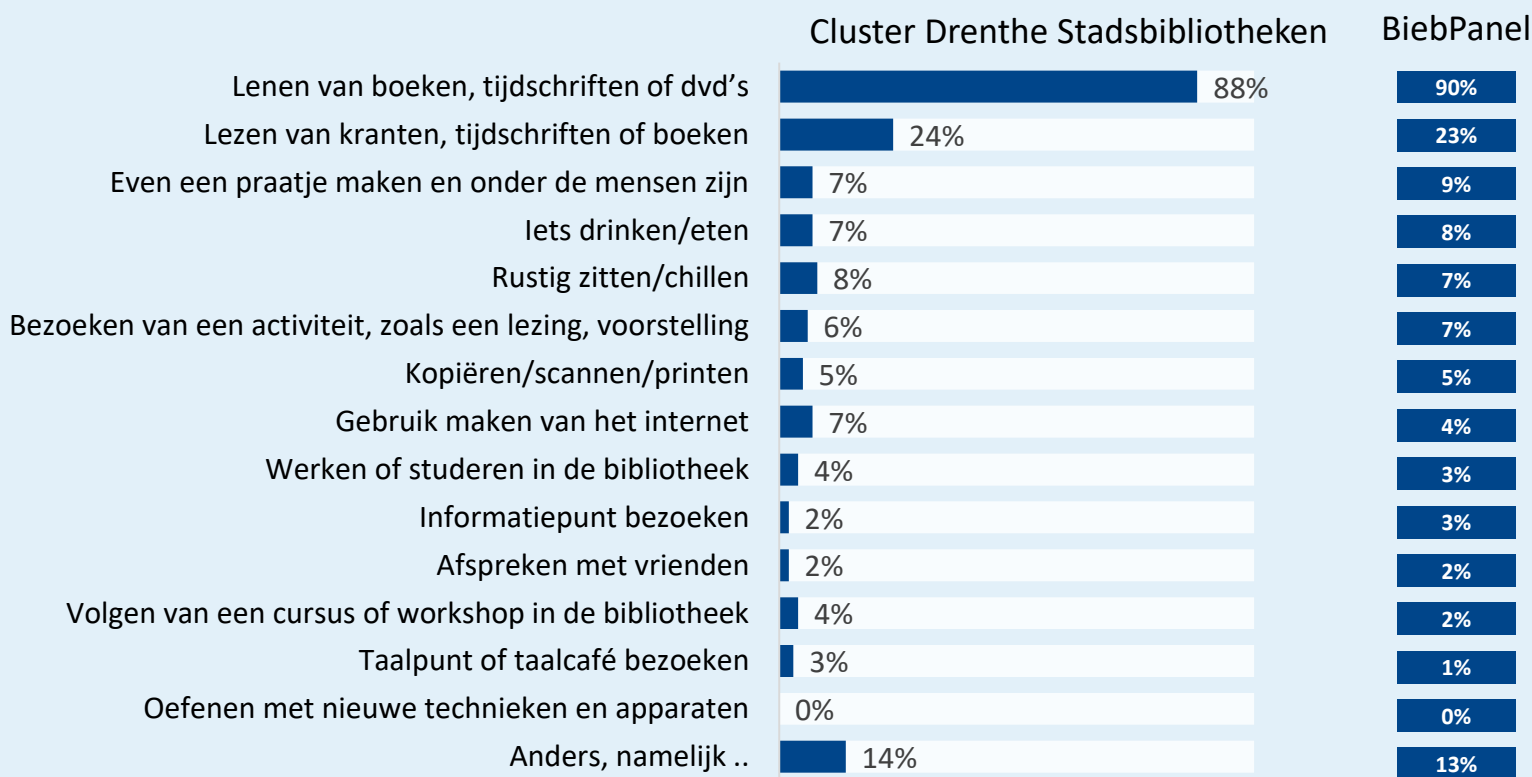
Resultaten algemene module

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

Bezoekmotieven

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

Een kwart bezocht de bibliotheek om ter plekke tijdschriften en kranten te lezen.



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

Basis: allen (Cluster Drenthe Stadsbibliotheken n= 506; BiebPanel n=14670)

Verdieping



Mannen gingen relatief vaker naar de bibliotheek om er te lezen en er iets te kopiëren, scannen of printen.



Activiteiten werden het vaakst door hoogopgeleiden bezocht.

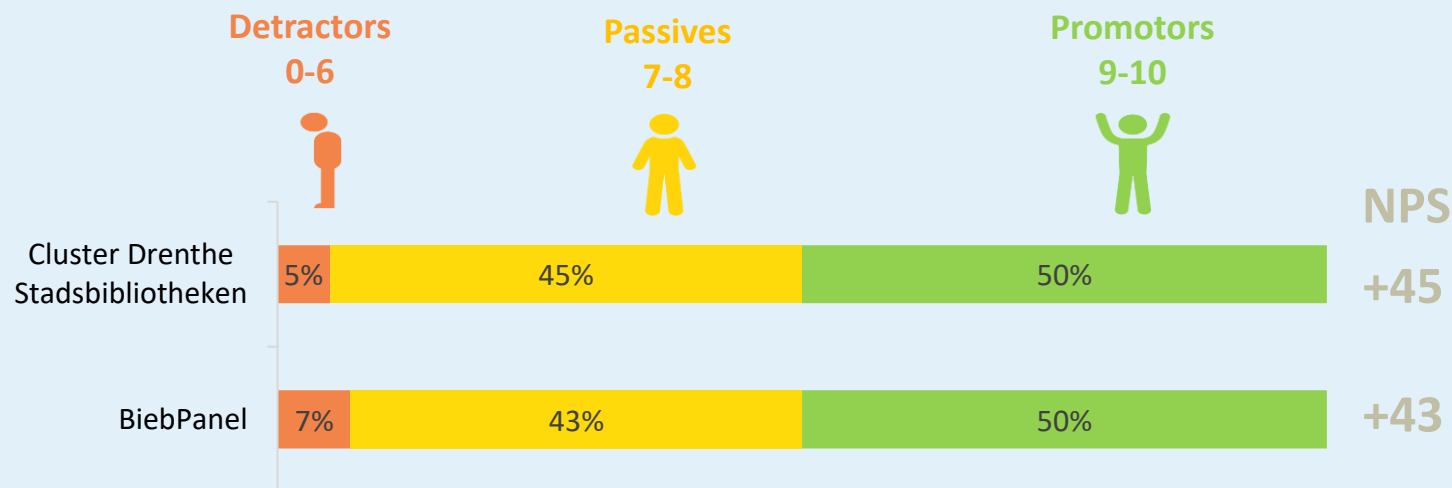


Iets eten en drinken in de bibliotheek gebeurde het vaakst in Cluster Emmen. In Cluster Hogeveen hebben de leden het vaakste ter plekke boeken, kranten of tijdschriften gelezen.

Beoordeling bibliotheek

Cluster Drenthe Stadsbibliotheken heeft een hoge NPS van 45.

Deze NPS is vergelijkbaar met de NPS in 2020 (42) en tevens vergelijkbaar met de NPS van het totale BiebPanel (43).



Best practice –
hoogste NPS

de Bibliotheek
Veenendaal



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

Basis: allen (Cluster Drenthe Stadsbibliotheken n=506; BiebPanel n=14670)

Verdieping



Hoe ouder de leden, hoe meer ze de bibliotheek aanbevelen.



Leden van de clusters Assen (47), Emmen (52) en Hogeveen (51) bevelen de bibliotheek duidelijk meer aan dan leden van Cluster Meppel (11).

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.

Pro
biblio

Als toelichting op hun beoordeling van een 8 of hoger, zeggen leden vaak dat het er een ruime collectie is, een prettige sfeer en vriendelijk personeel.

Leden zijn ook zeer te spreken over de goede service, de ruimte en de behulpzaamheid van de medewerkers. Verder zegt een deel van de leden dat het reserveren van boeken makkelijk is.



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

Basis: Allen die een 8 of hoger hebben gegeven

BiebPanel Ledenonderzoek 2021

15% van de leden heeft de bibliotheek een 7 of lager gegeven. De toelichtingen die ze geven variëren.

10% van de leden geeft de bibliotheek een 7 en slechts 5% geeft een 6 of lager. Leden die wat meer ontevreden zijn, noemen met name de vindbaarheid en de inperking van de collectie. Een aantal noemt dat de bibliotheek niet gezellig is. Hieronder staan enkele antwoorden weergegeven. De overige toelichtingen staan in de bijlage met open antwoorden.

"Ik vind de bibliotheek erg onoverzichtelijk. Druk en vol. Loop er al vanaf het begin, maar snap nog steeds niet hoe het in elkaar zit."

"Er is weinig keus in boeken, vooral voor de leeftijd 12+ . Ook is er voor de jongeren weinig variatie in genres."



"Ik vind de indeling van de bibliotheek niet altijd even handig, het is soms lastig om te bepalen in welke categorie je een boek moet zoeken . Ook het zoeken in " stapels" vind ik niet overzichtelijk."

"Ik vind het niet altijd overzichtelijk. Wat kil en afstandelijk. Ik vind het daarom niet prettig om hierheen te gaan en stel dat uit. Ook het parkeren is gedoe. Liever ga ik naar Rolde."

Vaak genoemde kernwoorden voor Cluster Drenthe Stadsbibliotheken zijn: boeken, hulp, ruim, overzichtelijk, gezellig, vriendelijk en behulpzaam.

Veelal zijn de bewoordingen positief, andere woorden die nog worden genoemd zijn: reserveren, sfeer, inspirerend, mooie locatie, modern, bereikbaar. Maar ook noemt men (beperkt) kernwoorden als: klein en onoverzichtelijk. In de bijlage met open antwoorden staan alle kernwoorden die door de leden van Cluster Drenthe Stadsbibliotheken 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.

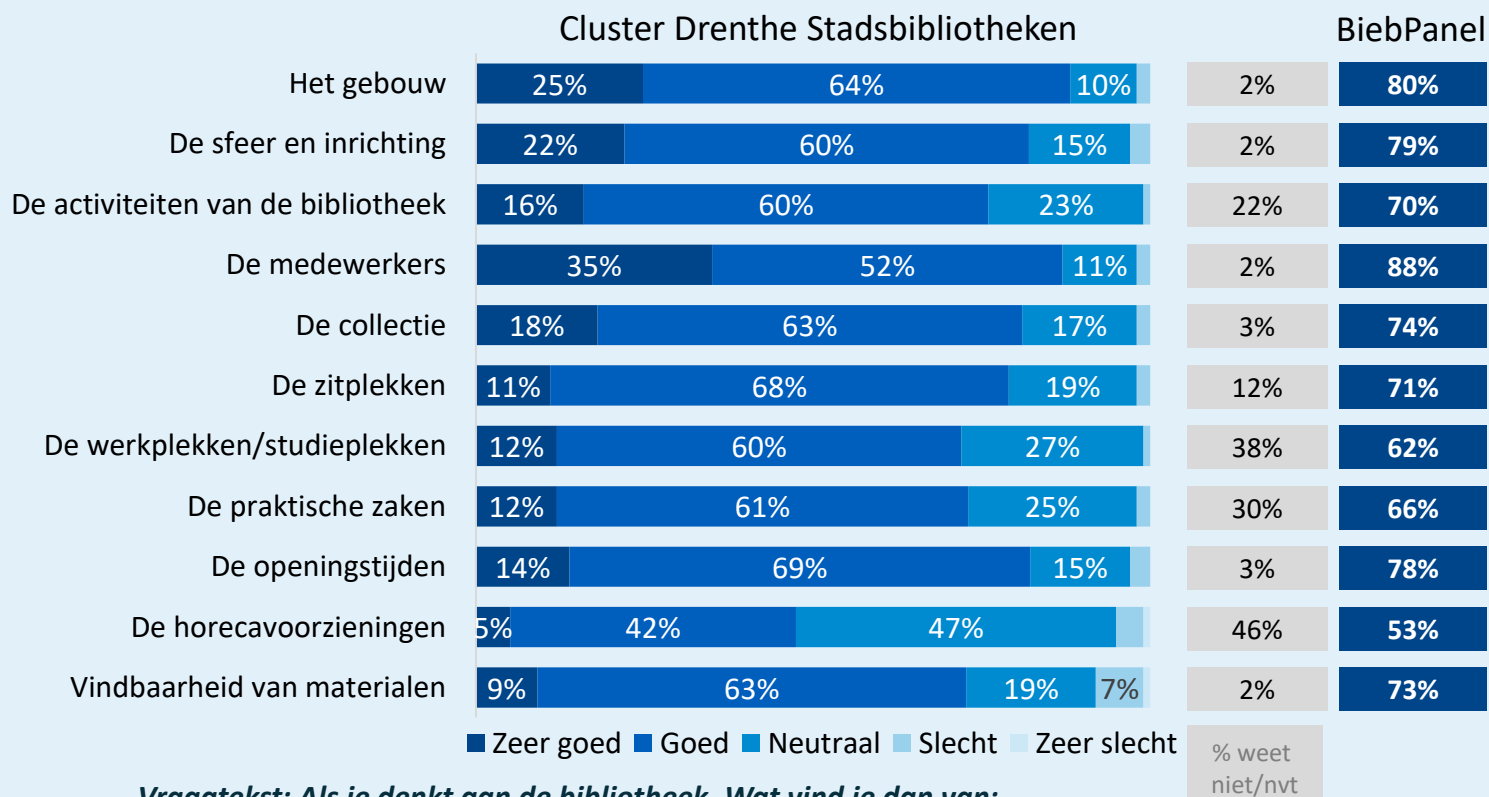


Vraagtekst: Beschrijf jouw bibliotheek in max. 5 kernwoorden?

Basis: allen (n=13422)

Leden zijn het meest tevreden over het gebouw en de medewerkers. Bijna alle aspecten worden beter beoordeeld dan gemiddeld.

Leden van Cluster Drenthe Stadsbibliotheken zijn enthousiaster over het gebouw, de activiteiten, de collectie, de zit-, werk- en studieplekken, praktische zaken en de openingstijden. Over de horecavoorzieningen zijn leden het minst tevreden, hier geeft men ook het vaakst geen oordeel.



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

Grafiek exclusief weet niet/nvt. Basis: allen (Cluster Drenthe Stadsbibliotheken n=506; BiebPanel n=14670)

Verdieping



Leden onder de 45 zijn relatief het minst tevreden over de praktische zaken zoals Wifi en het aantal beschikbare pc's.



Laag- en middelbaar opgeleiden zijn enthousiaster over de medewerkers en de vindbaarheid van materialen, dan de hoogopgeleiden.



In de clusters Hoogeveen en Assen is men het meest te spreken over het gebouw. In Cluster Meppel is men relatief het minst te spreken over de medewerkers, de collectie, praktische zaken, de openingstijden. In Cluster Emmen is men duidelijk het meest tevreden met de horecavoorzieningen.

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 Bekendheid diensten en activiteiten

Deze module is door 24 bibliotheken gekozen.

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

De VoorleesExpress en huiswerkbegeleiding zijn bij slechts een klein deel van de leden bekend. Voor 5% is geen van de genoemde diensten bekend. Verlengen, reserveren, de uitleen van luisterboeken, de bibliotheekapp en leesbevordering op scholen zijn bekender bij leden uit Cluster Drenthe Stadsbibliotheken dan in het totale BiebPanel; de inleverattenties zijn juist wat minder bekend dan gemiddeld.



Verdieping



75-plussers zijn relatief het minst bekend met online boeken reserveren, de uitleen van luisterboeken en leesbevordering op scholen.



Vrouwen zijn bekender met de uitleen van luisterboeken en leesbevordering op scholen.



Gezinnen met kinderen noemen relatief vaker dan alleenstaanden dat zij bekend zijn met online boeken reserveren, uitlenen van luisterboeken en leesbevordering op scholen.



Middelbaar- en hoogopgeleiden zijn met veel diensten bekender dan laagopgeleiden, zoals; verlengen, reserveren, uitlenen van e-books en luisterboeken en werk- en studeerplekken.



De boekendienst aan huis is het meest bekend in Cluster Hoogeveen.

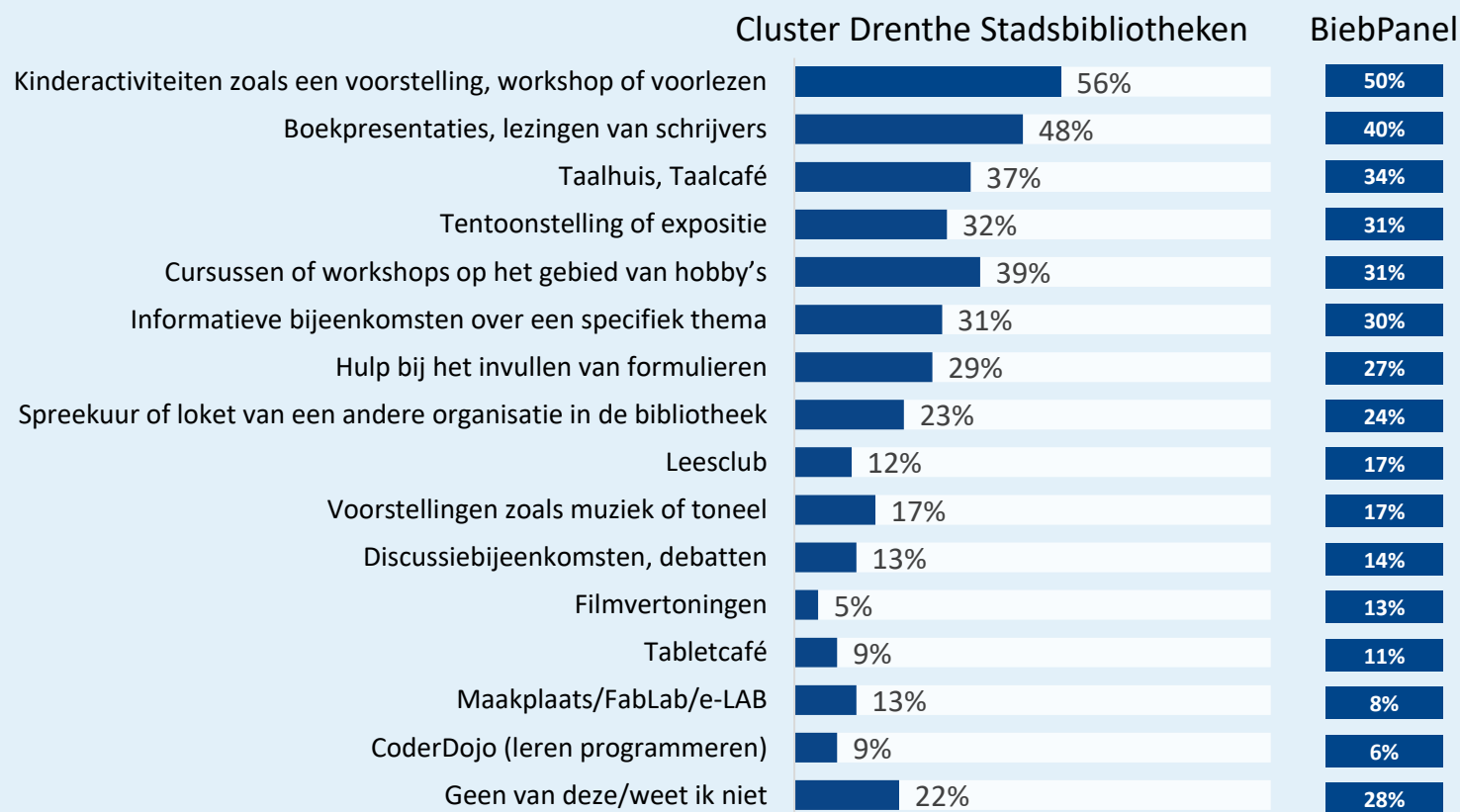
Vraagtekst: Welke diensten biedt jouw bibliotheek volgens jou allemaal aan? (meerdere antwoorden mogelijk)

Basis: Allen (Cluster Drenthe Stadsbibliotheken n= 506; BiebPanel n=9701)

BiebPanel Ledenonderzoek 2021

Kinderactiviteiten en boekpresentaties zijn het bekendst; Tabletcafé, CoderDojo en filmvertoningen zijn minder bekend.

Kinderactiviteiten, boekpresentaties, cursussen/workshops, Maakplaats en CoderDojo zijn bekender bij Cluster Drenthe Stadsbibliotheken dan in het totale BiebPanel. De leesclub en filmvertoningen zijn minder bekend dan in het totale BiebPanel. Een vijfde is met geen van de genoemde activiteiten bekend en dat is minder dan in het totale BiebPanel.



Verdieping



75-plussers zijn minder bekend met kinderactiviteiten, het Taalhuis en informatieve bijeenkomsten. Ze zeggen vaker dat ze geen van de activiteiten kennen.



Vrouwen zijn met een aantal activiteiten bekender dan mannen, namelijk; kinderactiviteiten, boekpresentaties en cursussen/workshops. Mannen geven vaker aan dat zij met geen van de genoemde activiteiten bekend zijn.



Gezinnen met kinderen kennen de kinderactiviteiten het beste en zijn in het algemeen het beste op de hoogte van de activiteiten in de bibliotheek.



Middelbaar- en hoogopgeleiden zijn beter bekend met kinderactiviteiten, boekpresentaties, het Taalhuis, informatieve bijeenkomsten en de Maakplaats.



In Cluster Hoogeveen is men relatief het beste bekend met tentoonstellingen en CoderDojo. In Cluster Assen kennen leden vaker dan in de andere clusters de Maakplaats en in Cluster Emmen voorstellingen.

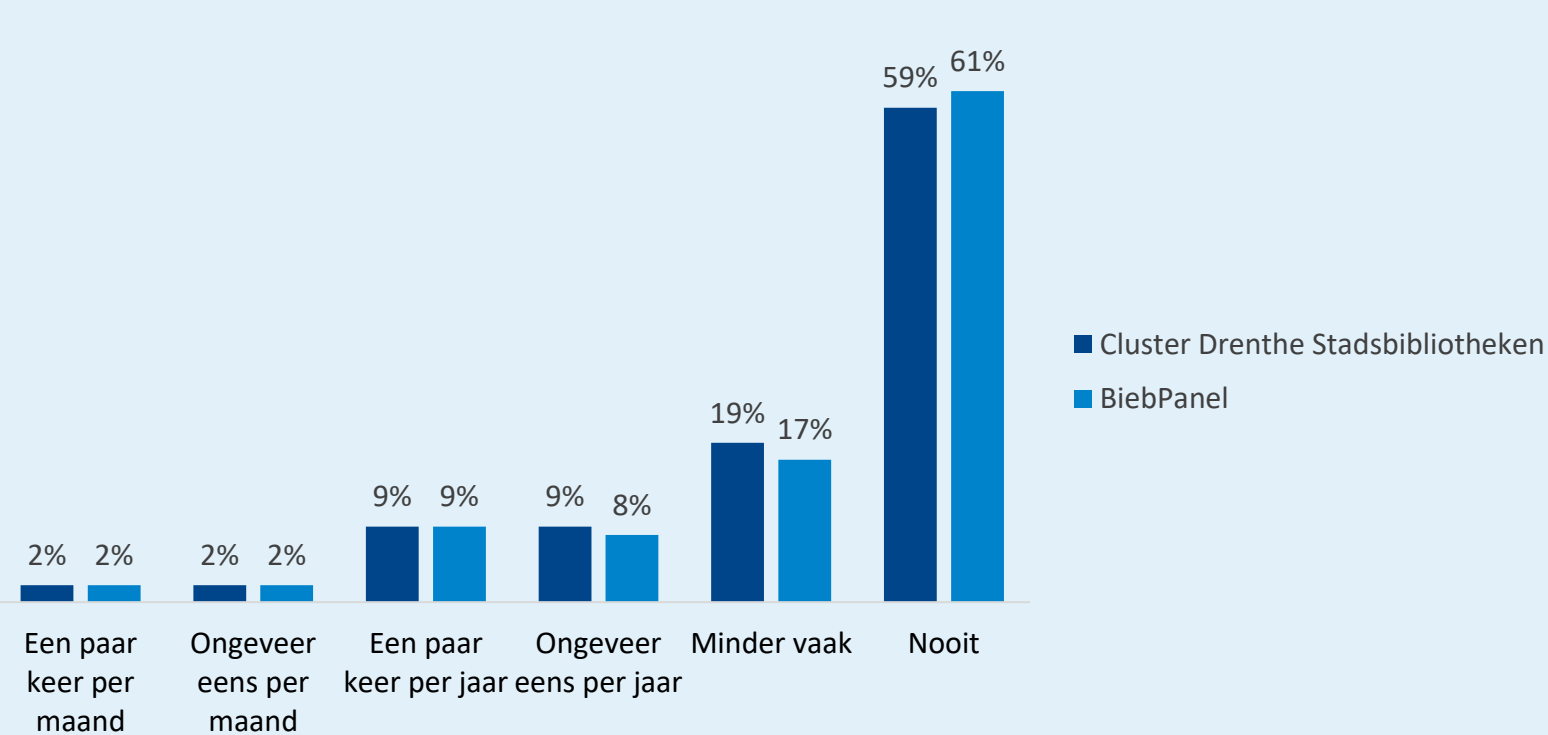
Vraagtekst: Welke activiteiten biedt jouw bibliotheek volgens jou allemaal aan? (meerdere antwoorden mogelijk)

Basis: Allen (Cluster Drenthe Stadsbibliotheken n= 506; BiebPanel n=9701)

BiebPanel Ledenonderzoek 2021

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

Dit beeld is vergelijkbaar met het totale BiebPanel.

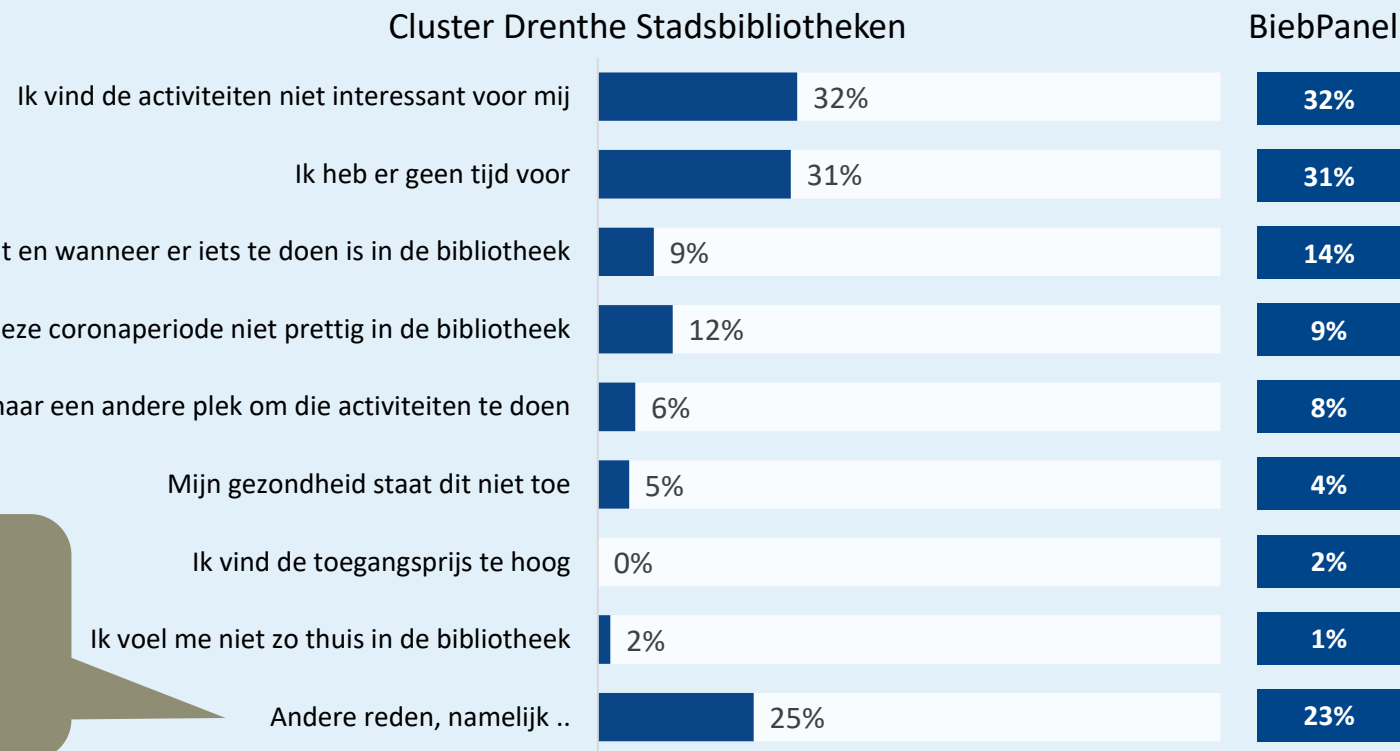


Vraagtekst: Hoe vaak neem je deel aan activiteiten van de bibliotheek?

Basis: Allen (Cluster Drenthe Stadsbibliotheken=506; BiebPanel n=9701)

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

Leden van Cluster Drenthe Stadsbibliotheken zijn beter op de hoogte wanneer er iets in de bibliotheek te doen is, dan in het totale BiebPanel.



"Ik heb al genoeg bezigheden."

"Ik vind niet alle onderwerpen interessant."

Verdieping



Tijdgebrek is een vaker genoemde reden door leden onder de 65 jaar.



Mannen vinden de activiteiten vaker niet interessant dan vrouwen.



Hoogopgeleiden zijn het minst goed op de hoogte van wat er te doen is in de bibliotheek aan activiteiten.

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

Basis: Allen (Cluster Drenthe Stadsbibliotheken n= 497; BiebPanel n=9473)

BiebPanel Ledenonderzoek 2021

Pro
biblio

29

Bieb
Panel

19% van de leden geeft aan een dienst of activiteit te missen in de bibliotheek.

De leden die iets zeggen te missen, geven zeer diverse antwoorden. Hieronder enkele voorbeelden.



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

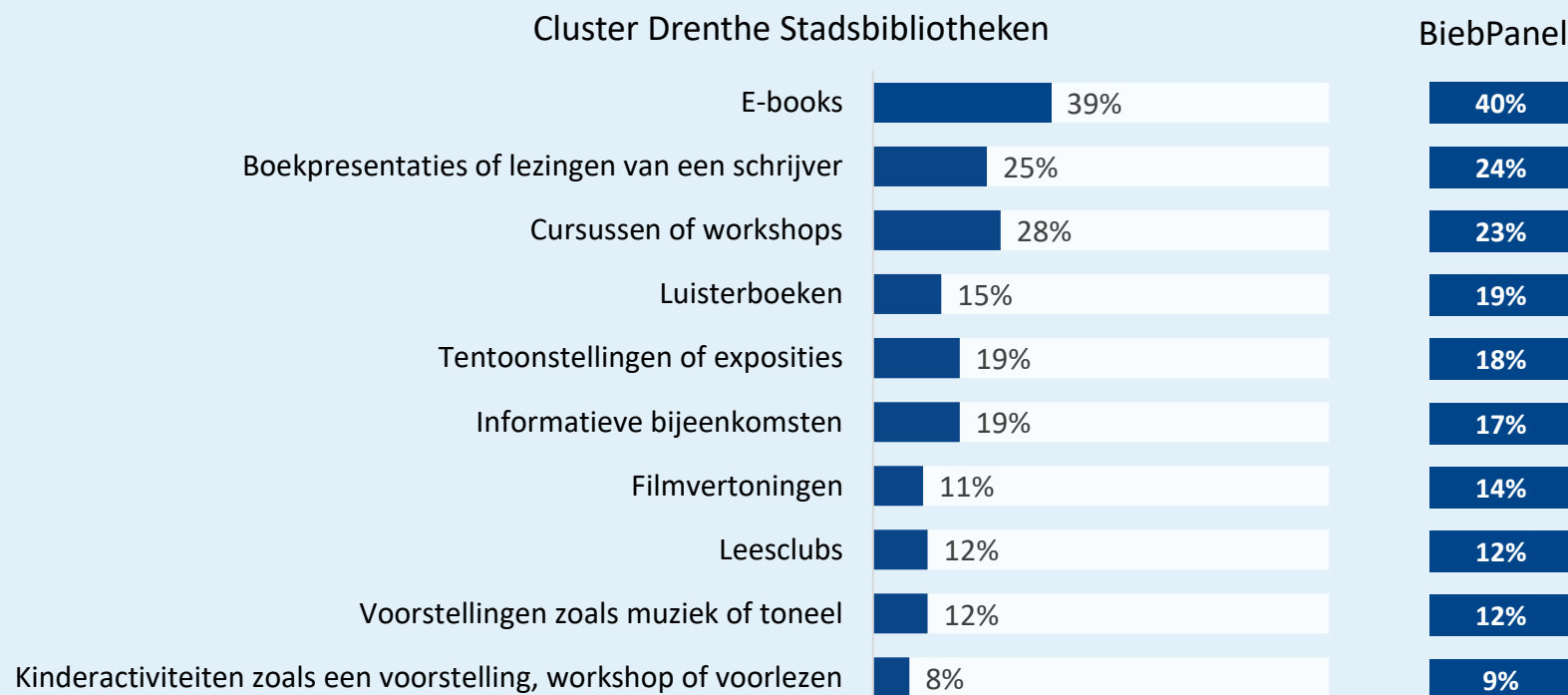
Basis: Allen die hebben aangegeven iets te missen in de bibliotheek.

BiebPanel Ledenonderzoek 2021

E-books zijn het meest interessant, gevolgd door cursussen/workshops en boekpresentaties.

In Cluster Drenthe Stadsbibliotheken is meer interesse dan in het totale BiebPanel voor cursussen/workshops. Minder interesse is er in luisterboeken en filmvertoningen. 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



Kinderactiviteiten spreken het meeste aan bij leden onder de 45.



Vrouwen hebben relatief meer interesse in boekpresentaties en cursussen.



Gezinnen met kinderen voelen zich het meest aangetrokken tot e-books en kinderactiviteiten.



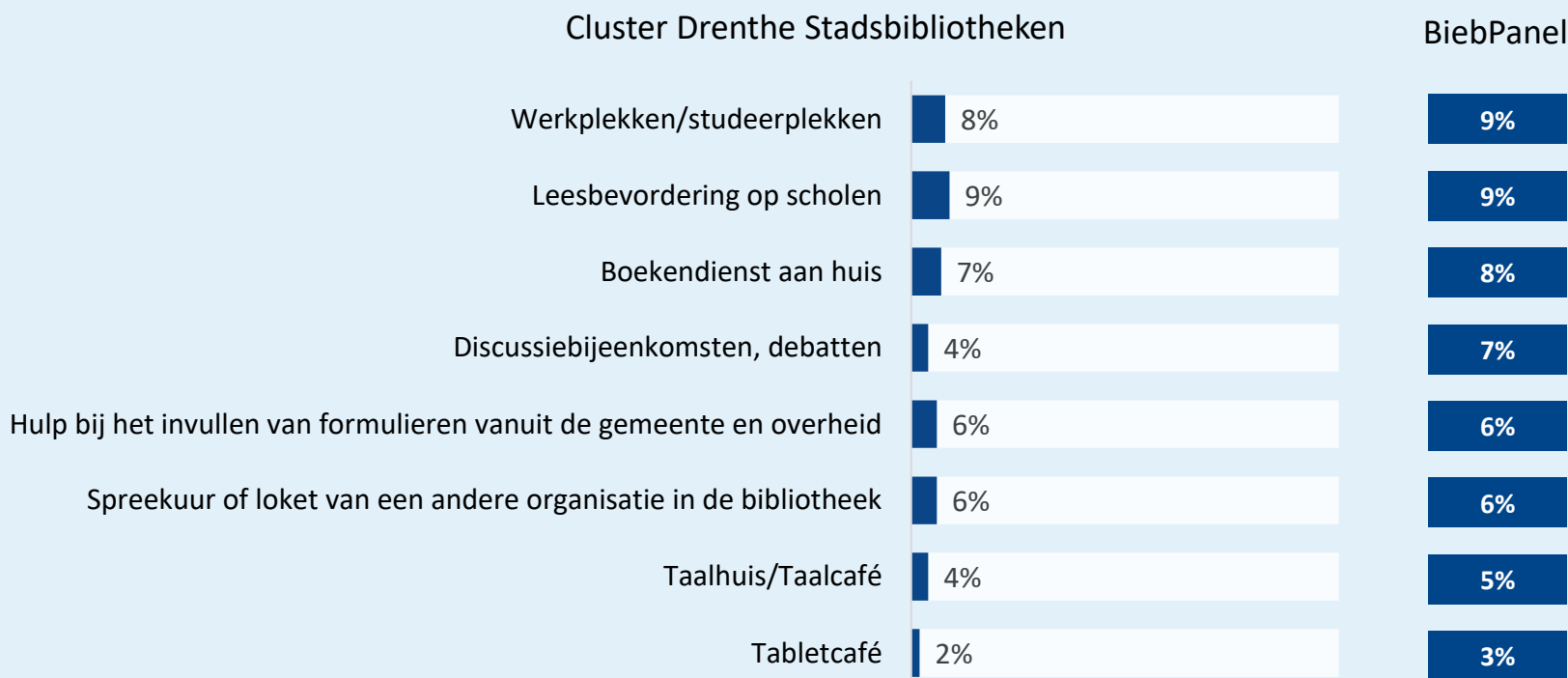
Middelbaar- en hoogopgeleiden tonen meer interesse in e-books, boekpresentaties, cursussen en informatieve bijeenkomsten, dan laagopgeleiden.

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

Basis: Allen (Cluster Drenthe Stadsbibliotheken n= 506; BiebPanel n=9701)

Leesbevordering op scholen en werkplekken zijn voor circa een tiende van de leden interessant.

Discussiebijeenkomsten genereren bij Cluster Drenthe Stadsbibliotheken minder interesse dan in het totale BiebPanel.



Verdieping



Mannen hebben meer interesse in discussiebijeenkomsten dan vrouwen.



Leesbevordering op scholen spreekt relatief het meest aan bij gezinnen met kinderen.



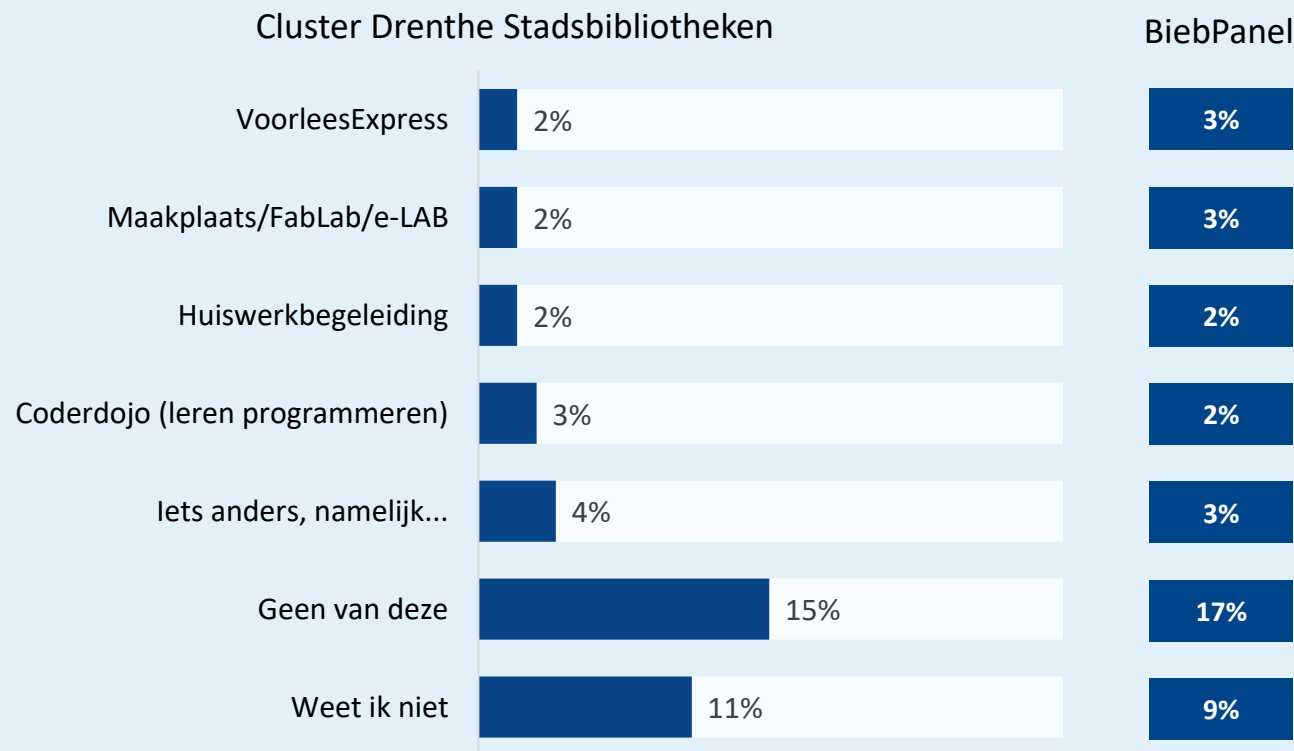
De boekendienst aan huis spreekt laagopgeleiden meer aan dan hoogopgeleiden.

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

Basis: Allen (Cluster Drenthe Stadsbibliotheken n= 506; BiebPanel n=9701)

15% geeft aan in geen van de genoemde activiteiten en diensten interesse te hebben.

En dat is vergelijkbaar met het totale BiebPanel.

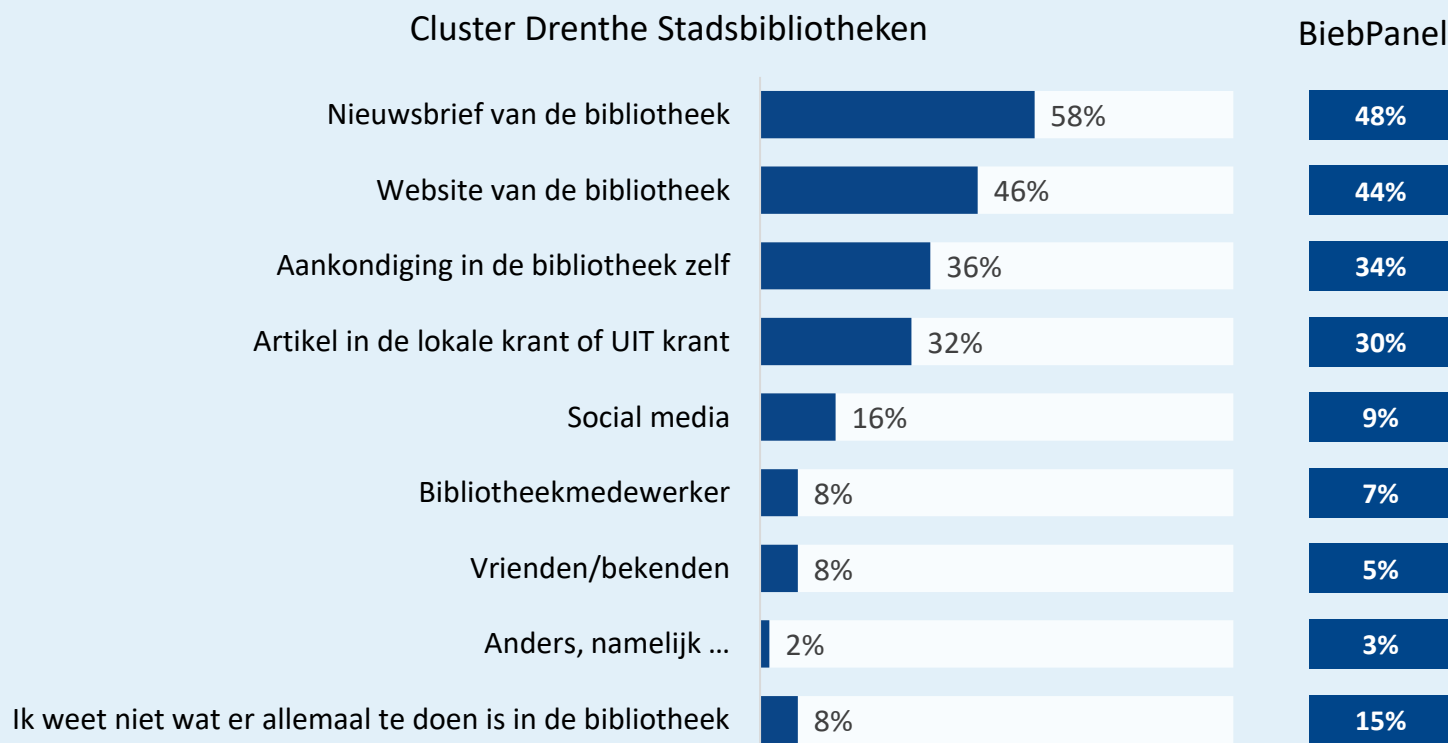


Vraagtekst: Welke activiteiten of diensten zijn voor jou interessant? (meerdere antwoorden mogelijk)

Basis: Allen (Cluster Drenthe Stadsbibliotheken n= 506; BiebPanel n=9701)

De nieuwsbrief is de belangrijkste bron van informatie voor activiteiten, genoemd door zes op de tien leden.

Zes op de tien gebruiken de nieuwsbrief om zich te informeren over de activiteiten en dat is meer dan in het totale BiebPanel. Leden van Cluster Drenthe Stadsbibliotheken maken ook vaker dan in het totale BiebPanel gebruik van social media en vrienden/bekenden. 8% van de leden van Cluster Drenthe Stadsbibliotheken geeft aan niet te weten wat er allemaal te doen is in de bibliotheek en dat is minder dan gemiddeld.



Verdieping



Social media worden het meest gebruikt door leden onder de 65 jaar.



Gezinnen met kinderen maken relatief het meest gebruik van social media.



Laagopgeleiden zijn het minst goed op de hoogte van wat er in de bibliotheek te doen is. Middelbaar- en hoogopgeleiden gebruiken relatief het meest de website, aankondigingen in de bibliotheek en artikelen in de lokale krant.

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

Basis: Allen (Cluster Drenthe Stadsbibliotheken n= 506; BiebPanel n=9701)

BiebPanel Ledenonderzoek 2021

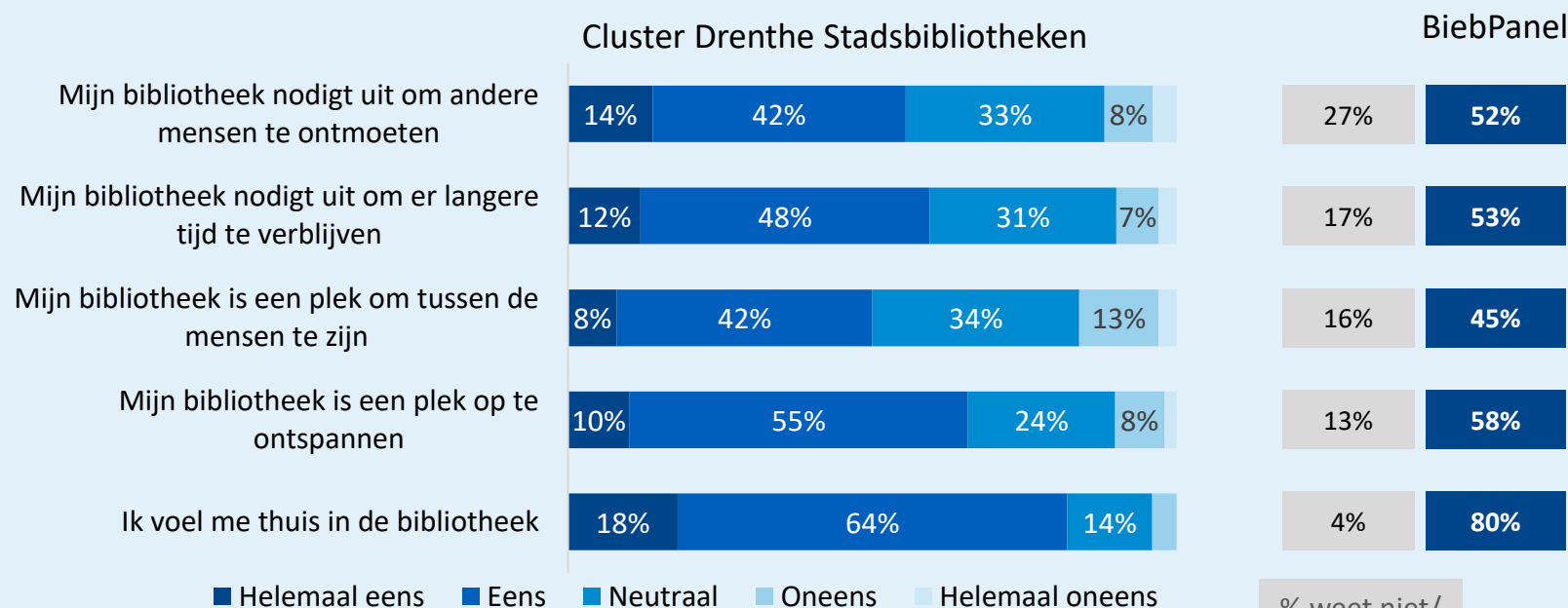
Module Third Place

Third places zijn plekken – buiten de first place van thuis of de second place van het werk – waar mensen elkaar kunnen ontmoeten en zijn een 'home away from home'.

Deze module is door 13 bibliotheken gekozen.

Acht op de tien voelen zich thuis in de bibliotheek. Ook vinden zes op de tien dat de bibliotheek een plek is om te ontspannen en uitnodigt langere tijd te verblijven.

Leden van Cluster Drenthe Stadsbibliotheken vinden vaker dan gemiddeld dat de bibliotheek uitnodigt om er langere tijd te verblijven, te ontspannen en dat dat het een plek is om tussen de mensen te zijn.



Verdieping



Vrouwen vinden vaker dan mannen dat de bibliotheek een plek is om te ontspannen.



Laag- en middelbaar opgeleiden vinden vaker dan hoogopgeleiden dat de bibliotheek een plek is om tussen de mensen te zijn.



Leden van Cluster Meppel voelen zich het minst thuis in de bibliotheek.

Vraagtekst: In hoeverre ben je het eens met de bovenstaande stellingen?

Grafiek exclusief weet niet. Basis: Allen (Cluster Drenthe Stadsbibliotheken n= 506; BiebPanel n=4208)

BiebPanel Ledenonderzoek 2021

Pro
biblio

36

Bieb
Panel

Best practices

Op alle stellingen over third place scoren Bibliotheek Gouda en Bibliotheek Veenendaal het hoogst.

Mijn bibliotheek nodigt uit om andere mensen te ontmoeten	Bibliotheek Gouda	82%
Mijn bibliotheek nodigt uit om er langere tijd te verblijven	Bibliotheek Gouda	84%
Mijn bibliotheek is een plek om tussen de mensen te zijn	Bibliotheek Gouda	75%
Mijn bibliotheek is een plek op te ontspannen	Bibliotheek Veenendaal	80%
Ik voel me thuis in de bibliotheek	Bibliotheek Veenendaal	94%

Vraagtekst: In hoeverre ben je het eens met de onderstaande stellingen?

Leden noemen betere horeca en onderscheid tussen rustige en levendige ruimtes als belangrijkste verbeterpunten voor de verblijfsfunctie.

Hieronder staan de 10 meest genoemde verbeter suggesties. Leden van Cluster Drenthe Stadsbibliotheken noemen minder vaak dan in het totale BiebPanel een duidelijkere indeling van de collectie en meer stilte en rust.

	Cluster Drenthe Stadsbibliotheken	BiebPanel
Betere/gezellige horecagelegenheid bieden	20%	17%
Beter onderscheid tussen rustige en levendige ruimtes	16%	15%
Meer zitplekken, om te kunnen zitten en lezen	12%	15%
Een duidelijkere indeling van de collectie	12%	13%
Andere/ruimere openingstijden	12%	13%
Meer huiskamergevoel	11%	13%
Een duidelijkere indeling van de bibliotheek	8%	11%
Meer activiteiten organiseren	9%	10%
Comfortabelere meubels	8%	10%
Meer stilte en rust	5%	8%

Verdieping



Mannen noemen vaker een duidelijkere indeling van de collectie dan vrouwen.



Hoogopgeleiden noemen de meeste verbeterpunten.



In Assen en Hogeveen noemt men relatief vaker betere/gezellige horeca; in Meppel meer huiskamergevoel.

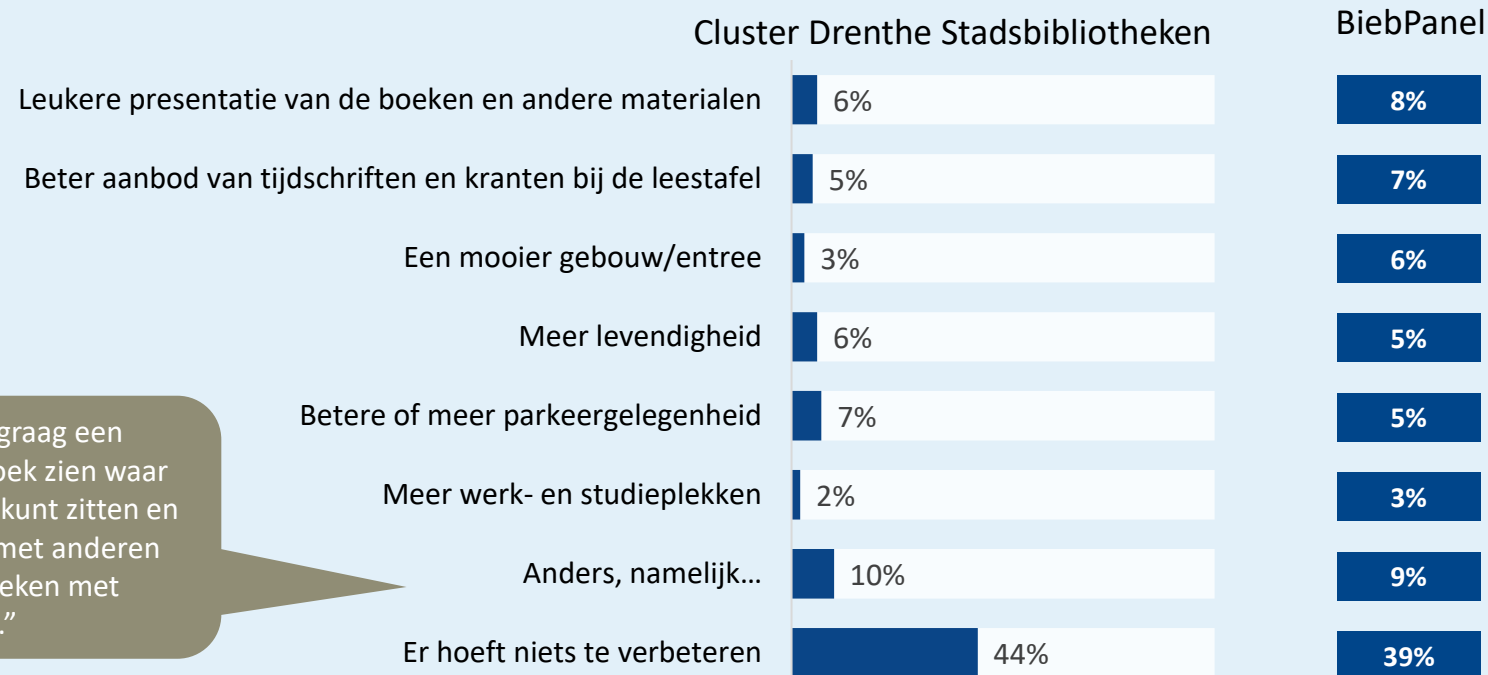
Vraagtekst: Wat zou de bibliotheek kunnen doen om het verblijf in de bibliotheek aangenamer te maken zodat je langer in de bibliotheek zou blijven per bezoek? (meerdere antwoorden mogelijk)

Basis: Allen (Cluster Drenthe Stadsbibliotheken n= 506; BiebPanel n=4208)

BiebPanel Ledenonderzoek 2021

Ruim vier op de tien zeggen dat de bibliotheek niets hoeft te verbeteren om het verblijf in de bibliotheek aangenamer te maken.

Hieronder staan de 7 minst genoemde verbetersuggesties. Leden van Cluster Drenthe Stadsbibliotheken noemen vaker dat er niets verbeterd hoeft te worden aan de bibliotheek dan in het totale BiebPanel.



"Ik zou graag een koffiehoek zien waar je even kunt zitten en praten met anderen of afspreken met iemand."

Verdieping



Laag- en middelbaar opgeleiden vinden vaker dat er niets verbeterd hoeft te worden aan de bibliotheek dan hoogopgeleiden.

Vraagtekst: Wat zou de bibliotheek kunnen doen om het verblijf in de bibliotheek aangenamer te maken zodat je langer in de bibliotheek zou blijven per bezoek? (meerdere antwoorden mogelijk)

BiebPanel Ledenonderzoek 2021

Basis: Allen (Cluster Drenthe Stadsbibliotheken n= 506; BiebPanel n=4208)

Pro
biblio

39

Bieb
Panel

Suggesties voor een aangenamer verblijf in de bibliotheek zijn horeca, lekkere zitplekken, gezelliger en een betere indeling.

Een aantal leden noemen nog een grotere collectie, ruimere openingstijden, vriendelijker personeel of zeggen alleen te komen voor het lenen van boeken en geen behoefte te hebben aan andere zaken.



Vraagtekst: Wil je nog een toelichting geven op wat de bibliotheek zou kunnen doen om je verblijf in de bibliotheek aangenamer te maken?

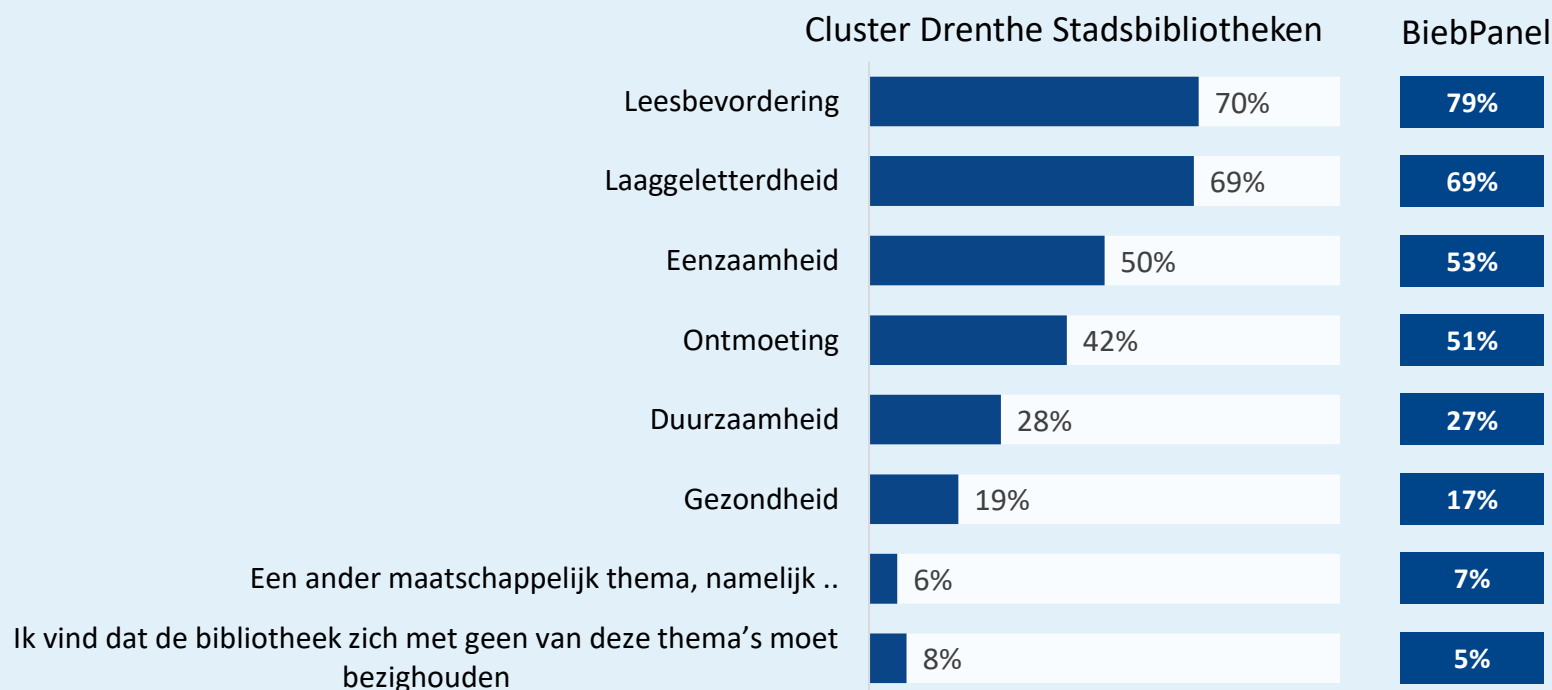
Basis: Allen

Module Maatschappelijke waarde

Deze module is door 22 bibliotheken gekozen.

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

De leden van Cluster Drenthe Stadsbibliotheken vinden iets vaker dan in het totale BiebPanel dat de bibliotheek zich niet bezig hoeft te houden met deze thema's. Minder vaak dan gemiddeld noemen leden de thema's leesbevordering en ontmoeting.



Verdieping



Vrouwen vinden vaker dan mannen dat de bibliotheek zich bezig hoort te houden met leesbevordering, laaggeletterdheid en ontmoeting.



Gezinnen met kinderen vinden de thema's leesbevordering en laaggeletterdheid wat belangrijker dan alleenstaanden.



Middelbaar en hoogopgeleiden vinden vaker dat de bibliotheek zich bezig moet houden met leesbevordering, laaggeletterdheid en duurzaamheid dan laagopgeleiden.

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 Stadsbibliotheken n= 506; BiebPanel n=7171)

BiebPanel Ledenonderzoek 2021

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, informatie vinden en ontspannen.



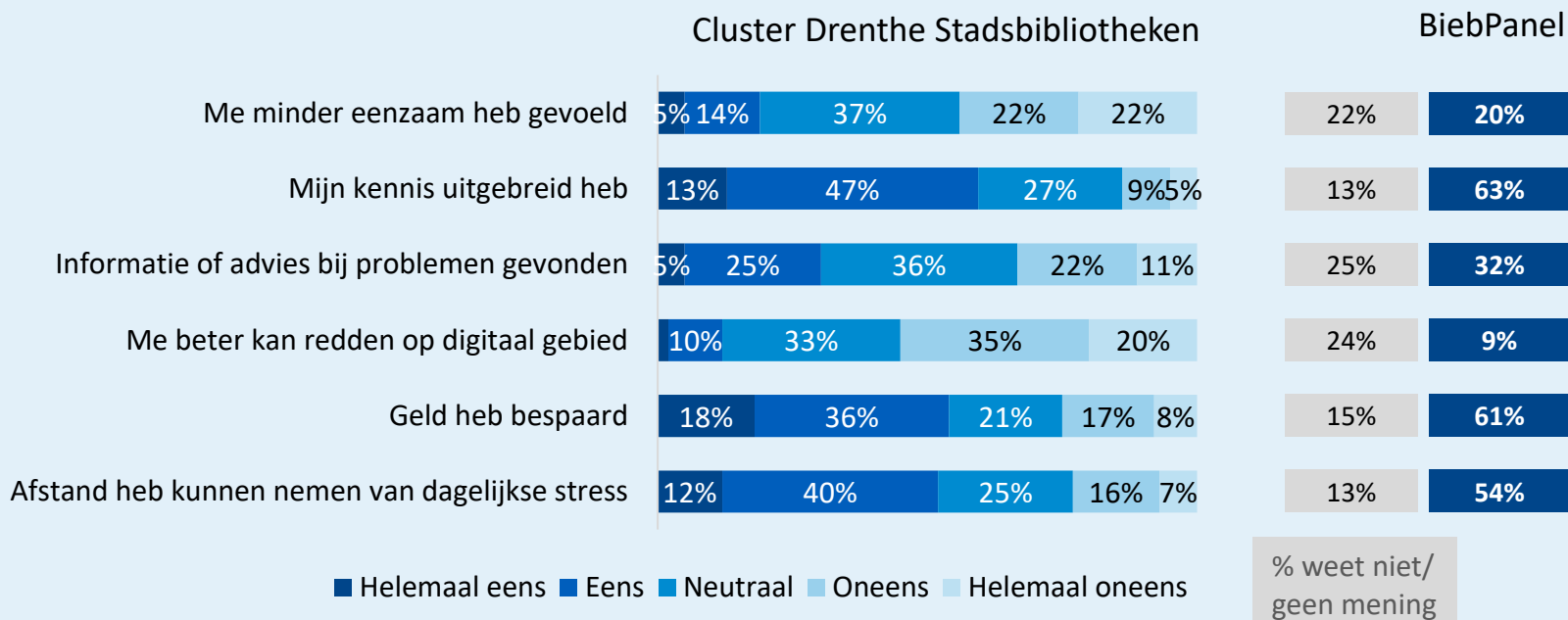
Vraagtekst: Wat is voor jou het belangrijkste voordeel van de bibliotheek? Hoe is de bibliotheek voor jou van persoonlijke waarde?

Basis: Allen

BiebPanel Ledenonderzoek 2021

De bibliotheek levert voor leden zelf vooral waarde door kennis uitbreiden, geld besparen en afstand nemen van stress.

Eén op de vijf leden van Cluster Drenthe Stadsbibliotheken voelt zich minder eenzaam door de bibliotheek, net als in het totale BiebPanel. Vier op de tien laagopgeleiden en een kwart van de 75-plussers voelt zich minder eenzaam door de bibliotheek. Leden van Cluster Drenthe Stadsbibliotheken geven minder vaak aan dat zij dankzij de bibliotheek geld hebben bespaard.



Verdieping



Mannen hebben zich vaker door de bibliotheek het afgelopen jaar beter kunnen redden op digitaal gebied, vrouwen hebben juist vaker geld bespaard en afstand kunnen nemen van stress.



Laagopgeleiden hebben zich vaker door de bibliotheek minder eenzaam gevoeld, vaker informatie of advies bij praktische vragen gevonden en zich beter kunnen redden op digitaal gebied dan middelbaar- en hoogopgeleiden.



Leden van Cluster Meppel geven relatief het minst vaak aan dat zij door de bibliotheek hun kennis hebben uitgebreid.

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

Basis: Allen (Cluster Drenthe Stadsbibliotheken n= 506; BiebPanel n=7171)

BiebPanel Ledenonderzoek 2021

Pro
biblio

44

Bieb
Panel

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 Stadsbibliotheken vinden de bibliotheek een ontmoetingsplek waar op een laagdrempelige manier kennis opgedaan kan worden en waar een diversiteit van aanbod is dat voorziet in leesbevordering en ontwikkeling.



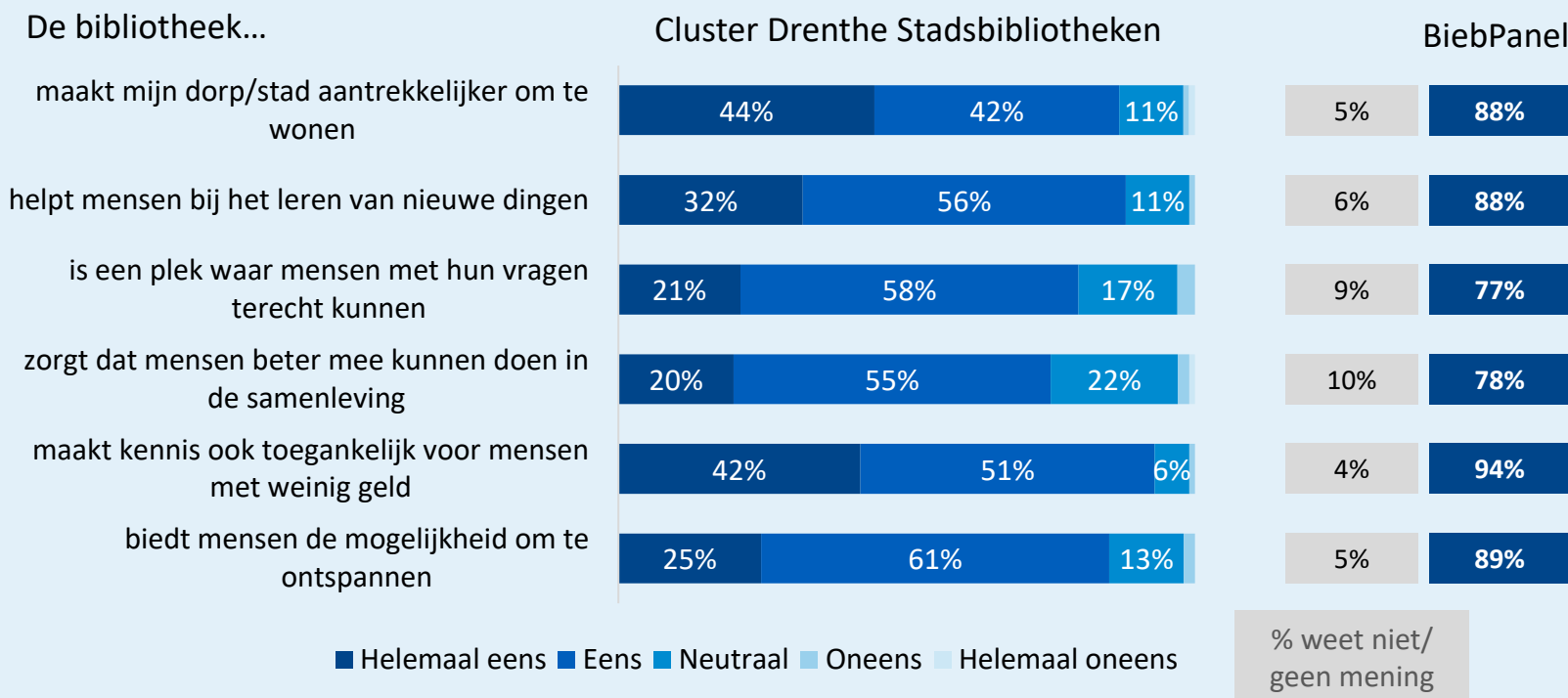
Vraagtekst: Wat vind je voor de samenleving het belangrijkste voordeel van de bibliotheek? Hoe is de bibliotheek van maatschappelijke waarde?

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 ruim acht op de tien leden dat de bibliotheek mensen helpt bij het leren van nieuwe dingen, de mogelijkheid biedt om te ontspannen en hun stad aantrekkelijker maakt om te wonen. Ruim driekwart geeft aan dat de bibliotheek een plek is waar mensen terecht kunnen met hun vragen en zorgt dat mensen beter mee kunnen doen in de samenleving. Iets minder vaak dan gemiddeld geven leden van Cluster Drenthe Stadsbibliotheken aan dat de bibliotheek de mogelijkheid biedt om te ontspannen.



Vraagtekst: Welke waarde heeft de bibliotheek voor de samenleving?

Basis: Allen (Cluster Drenthe Stadsbibliotheken n= 506; 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=506



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 Stadsbibliotheken	BiebPanel
Man	19%	20%
Vrouw	81%	78%
Anders	0%	0%
Zeg ik liever niet	1%	1%
(N)	506	14670



	Cluster Drenthe Stadsbibliotheken	BiebPanel
Ik woon alleen	20%	22%
Ik woon bij mijn ouder(s)/verzorgers	1%	1%
Ik woon samen met mijn partner	51%	50%
Ik woon samen met mijn partner en (kind)eren	24%	23%
Ik woon samen met mijn kind(eren)	3%	3%
Ik woon samen met andere personen (dan mijn partner of kinderen)	1%	1%
(N)	506	14670



	Cluster Drenthe Stadsbibliotheken	BiebPanel
Geen of basisonderwijs	1%	0%
LBO/VMBO (kader- of beroepsgericht) / MBO 1 / VBO	4%	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	21%	16%
HAVO of VWO (met diploma afgerond) / HBS / MMS	14%	12%
Propedeuse, HBO of universitair niveau	19%	19%
Bachelor/kandidaats (HBO of universitair niveau)	14%	13%
Master/doctoraal/postdoctoraal (HBO of universitair niveau)	14%	19%
Zeg ik liever niet	4%	5%
(N)	506	14670



	Cluster Drenthe Stadsbibliotheken	BiebPanel
Longer dan 16 jaar	0%	0%
16-24 jaar	1%	1%
25-34 jaar	2%	3%
35-44 jaar	10%	9%
45-54 jaar	17%	16%
55-64 jaar	26%	25%
65-74 jaar	30%	31%
75 jaar of ouder	12%	14%
Zeg ik liever niet	1%	1%
(N)	506	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

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 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)
- ☐ Tabletcafé
- ☐ 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 Third place

De volgende vragen gaan over: Third place (studieplekken, tijdschriften, horeca, verblijf).
Wat vind je van de vestiging van de bibliotheek waar je het meeste komt?

	helemaal eens	eens	niet eens/niet oneens	oneens	helemaal oneens	weet niet/geen mening
Mijn bibliotheek nodigt uit om andere mensen te ontmoeten	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Mijn bibliotheek nodigt uit om er langere tijd te verblijven	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Mijn bibliotheek is een plek om tussen de mensen te zijn	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Mijn bibliotheek is een plek om te ontspannen	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Ik voel me thuis in de bibliotheek	☐	☐	☐	☐	☐	☐

Wat zou de bibliotheek kunnen doen om het verblijf in de bibliotheek aangenamer te maken zodat je langer in de bibliotheek zou blijven per bezoek?
Er zijn meerdere antwoorden mogelijk.

- ☐ Meer werk- en studieplekken
- ☐ Meer zitplekken, om te kunnen zitten en lezen
- ☐ Beter onderscheid tussen rustige ruimtes (om bv. in stilte te lezen of te studeren) en levendige ruimtes (voor bv. activiteiten of om met elkaar te praten)
- ☐ Meer stilte en rust
- ☐ Meer levendigheid

BiebPanel 2021 Vragenlijst Ledenonderzoek

Pro
biblio

- ☐ Comfortabelere meubels
- ☐ Meer huiskamergevoel
- ☐ Leukere presentatie van de boeken en andere materialen
- ☐ Een duidelijkere indeling van de bibliotheek
- ☐ Een duidelijkere indeling van de collectie
- ☐ Betere of meer parkeergelegenheid
- ☐ Een mooier gebouw/entree
- ☐ Andere/ruimere openingstijden
- ☐ Betere/gezellige horecagelegenheid bieden
- ☐ Meer activiteiten organiseren (zoals lezingen, films, concerten, tentoonstellingen of workshops)
- ☐ Beter aanbod van tijdschriften en kranten bij de leestafel
- ☐ Anders, namelijk...
- ☐ Er hoeft niets te verbeteren

Wil je nog een toelichting geven op wat de bibliotheek zou kunnen doen om je verblijf in de bibliotheek aangenamer te maken?

- ☐
- ☐ Weet ik niet

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

