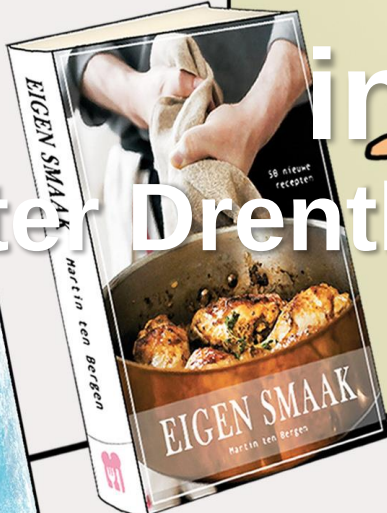


voor bibliotheken

ProBiblio



September 2016

# Collectie & informatiefunctie Cluster Drenthe Stadsbibliotheken

Een onderzoek over de collectie en de informatiefunctie van de bibliotheek



BiebPanel

# Inhoud



|                                                        |           |                                                      |           |
|--------------------------------------------------------|-----------|------------------------------------------------------|-----------|
| <b>Onepager</b>                                        | <b>2</b>  | <b>4. Informatiefunctie</b>                          | <b>27</b> |
| <b>Conclusies en aanbevelingen</b>                     | <b>3</b>  | 4.1 Interesse in onderwerpen                         | 28        |
| <b>Verantwoording</b>                                  | <b>8</b>  | 4.2 Meerwaarde van de bibliotheek als informatiebron | 30        |
| <b>1. Beoordeling collectie</b>                        | <b>10</b> | 4.3 Voorkeuren manieren van informatie zoeken        | 32        |
| 1.1 Omvang collectieonderdelen                         | 11        | 4.4 Digitale informatiebronnen                       | 34        |
| 1.2 Actuele boeken                                     | 13        | <b>Bijlage</b>                                       |           |
| 1.3 Actualiteit collectieonderdelen                    | 14        | <b>Steekproef</b>                                    |           |
| <b>2. Wensen collectie</b>                             | <b>15</b> |                                                      |           |
| 2.1 Smal versus breed aanbod                           | 16        |                                                      |           |
| 2.2 Korte versus normale uitleentermijn actuele titels | 17        |                                                      |           |
| 2.3 Belangrijke collectieonderdelen                    | 18        |                                                      |           |
| 2.4 Minder belangrijke collectieonderdelen             | 19        |                                                      |           |
| 2.5 Klassiekers                                        | 20        |                                                      |           |
| <b>3. Reserveren</b>                                   | <b>21</b> |                                                      |           |
| 3.1 Gedrag indien titel niet aanwezig                  | 22        |                                                      |           |
| 3.2 Frequentie reserveren                              | 23        |                                                      |           |
| 3.3 Tevredenheid over reserveren                       | 24        |                                                      |           |
| 3.4 Acceptabele wachttijd                              | 25        |                                                      |           |
| 3.5 Betalingsbereidheid en duidelijkheid wachttijd     | 26        |                                                      |           |

# Onepager

Met dit onderzoek geven we een actueel inzicht in de omvang en actualiteit van de collectie, de voorkeuren met betrekking tot de collectie, het reserveren van materialen en de informatiefunctie van de bibliotheek. U kunt deze uitkomsten naast de uitleencijfers leggen.

## Collectie

Panelleden van Cluster Drenthe Stadsbibliotheken hechten vooral belang aan informatieve boeken, spannende boeken en literaire romans. Over de omvang van het aanbod zijn de meeste panelleden tevreden; over de omvang van het aanbod spannende boeken zijn zij zelfs nog positiever dan in het totale Panel. Ongeveer een vijfde vindt het aanbod tijdschriften en een kwart het aanbod informatieve boeken te beperkt.

De leden zijn redelijk tevreden over de actualiteit van de collectie. Naast de beschikbaarheid van actuele titels vinden veel panelleden een breed aanbod met ook oudere titels belangrijk.

- Bepaal of u wilt investeren in de actualiteit en het aanbod van de informatieve, Engelstalige en anderstalige boeken en het aanbod tijdschriften
- Houd bij (de keuze in) het aanbod informatieve materialen rekening met de aangegeven interesses van uw doelgroepen
- Blijf, naast actuele titels, ook aandacht besteden aan oudere titels en klassiekers (evt. door reservering)



## Reserveren

De meeste panelleden reserveren wel eens titels, in Drenthe Stadsbibliotheken vaker dan in het totale Panel. Ze zijn hier erg tevreden over. De meerderheid is bereid twee weken of meer te wachten. De bereidheid om voor reserveringen te betalen (zowel uit de eigen bibliotheek als uit een andere bibliotheek) ligt in Stadsbibliotheken lager dan in het totale Panel. Een aanzienlijke groep vindt dat de bibliotheek bij het online reserveren vanuit de catalogus niet duidelijk aangeeft hoe lang het ongeveer gaat duren.

- Geef aan welke wachttijd u nastreeft
- Houd het reserveren binnen de eigen bibliotheek gratis



## Informatiefunctie

Er bestaat veel behoefte aan toegang tot informatie via de bibliotheek, met name bij middelbaar en hoger opgeleiden. Lager opgeleiden zijn vooral geïnteresseerd in gezondheid en vakantie & reizen. Het zoeken van informatie doen panelleden het liefste via de informatieve boeken en tijdschriften (vooral jongere leden) en door vragen te stellen aan medewerkers (vooral oudere panelleden en lager opgeleiden). Ook zoeken via het internet in de bibliotheek is bovengemiddeld belangrijk in Stadsbibliotheken. Digitale informatiebronnen zijn vooral interessant voor jongere leden en hoger opgeleiden.

- Deel deze resultaten met de medewerkers en blijf investeren in hun kennis en vaardigheden
- Promoot digitale informatiebronnen bij het werven van jongere leden. De Consumentengids online en krantenbanken zijn het meest populair.



# Conclusies en aanbevelingen

# Conclusies en aanbevelingen (1)

## Collectie (hoofdstuk 1 en 2)

### **Aanbod: informatieve boeken, spannende boeken en literaire romans meest belangrijk, omvang goed**

De collectie van Cluster Drenthe Stadsbibliotheken krijgt een goede beoordeling. Panelleden hechten de meeste waarde aan informatieve boeken, spannende boeken en literaire romans. Over de omvang van het aanbod zijn de meeste panelleden tevreden; over de omvang van het aanbod spannende boeken zijn zij zelfs nog positiever dan in het totale Panel. Toch vindt ongeveer een vijfde het aanbod aan tijdschriften en een kwart het aanbod aan informatieve boeken te beperkt.

*Leg de resultaten van dit onderzoek naast de uitleencijfers om te bepalen hoe de collectie geoptimaliseerd kan worden. Bepaal in welke vestiging(en) u welke doelgroepen wilt bedienen, en stem uw aanbod op die doelgroepen af. Hiervoor kunt u ook advies inwinnen bij een collectiespecialist van uw POI.*

Hoewel de uitleningen van informatieve materialen in de meeste bibliotheken de afgelopen jaren flink zijn teruggelopen, geven veel panelleden toch aan dat ze het belangrijk vinden dat de bibliotheek hierin investeert. De panelleden die informatieve boeken belangrijk vinden, vinden het vooral belangrijk dat er in de bibliotheek informatie te vinden is over de onderwerpen: vakantie & reizen, literatuur, kunst & cultuur, gezondheid, huis & tuin en geschiedenis.

### **Actuele boeken: redelijke tevredenheid, lage bereidheid om te betalen voor sprinters/toptitels**

Wat vindt men van de aanwezigheid van actuele boeken? In de Stadsbibliotheken zijn de panelleden hier redelijk tevreden over, vooral als het gaat om de collectieonderdelen tijdschriften, spannende boeken en in iets mindere mate literaire romans en romantische boeken. Over de actualiteit van de informatieve boeken zijn zes op de tien tevreden. Over de actualiteit en de omvang van de Engelstalige en anderstalige boeken ligt de tevredenheid laag, maar deze onderdelen zijn ook maar door weinig leden beoordeeld en worden het minst belangrijk gevonden.

*Bepaal of u wilt investeren in bepaalde categorieën informatieve boeken die leden belangrijk vinden (gezien de situatie dat de uitleningen van informatieve materialen weliswaar zijn teruggelopen maar er door leden wel belang wordt gehecht aan dit collectieonderdeel). Ga ook na of u wilt investeren in collectieonderdelen die maar door een kleine groep belangrijk worden gevonden.*

*U kunt ook overwegen om de collectie Engelstalige of anderstalige boeken aan te bieden in één vestiging en de leden van de andere vestigingen hiernaar door te verwijzen. In Hoogeveen en Assen zijn de panelleden al bovengemiddeld tevreden over de Engelstalige en anderstalige boeken.*

# Conclusies en aanbevelingen (2)

Circa de helft van de panelleden is niet enthousiast over de constructie waarin actuele boeken / toptitels een kortere uitleentermijn kennen. Zij zien liever een normale uitleentermijn, ook al zijn actuele titels dan minder vaak beschikbaar. Ruim een derde heeft juist wel een voorkeur voor een kortere uitleentermijn voor actuele boeken, omdat ze dan vaker beschikbaar zijn. Panelleden geven dus vaker de voorkeur aan een normale uitleentermijn. Slechts een kleine groep (één op de vijf) is bereid om te betalen voor actuele titels.

*Momenteel wordt alleen in Bibliotheek Assen een vergoeding gevraagd voor het lenen van actuele titels; in de andere bibliotheken uit Cluster Drenthe Stadsbibliotheken is dit kosteloos. Voor Assen is ook de uitleentermijn voor toptitels korter (2 weken) dan voor reguliere titels (3 weken). Overweeg om ook in Assen de toptitels kosteloos en/of tegen de reguliere uitleentermijn aan te bieden. De andere bibliotheken kunnen overwegen om duidelijker uit te dragen naar hun (potentiële) leden dat het lenen van actuele titels ook gratis is. Op dit moment staat op de website alleen vermeld wat het tarief in Assen is; wellicht kunt u hier ook tonen dat bij de andere bibliotheken actuele titels kosteloos te lenen zijn, want dit is een positief bericht naar de (potentiële) leden.*

Uit dit BiebPanel onderzoek komt naar voren dat, als leden zouden moeten kiezen, ongeveer de helft van de panelleden liever een smaller aanbod met veel actuele en veelgevraagde titels heeft dan een breder aanbod met veel verschillende titels. Hieruit blijkt dat de actualiteit van de collectie erg belangrijk wordt gevonden. Toch hebben ook bijna vier op de tien een voorkeur voor een breder aanbod met minder actuele titels. Naast de beschikbaarheid van actuele titels is de beschikbaarheid van de oudere titels / veel verschillende titels dus ook van belang.

*Blijf daarom ook aandacht besteden aan oudere titels. Dat hoeft niet altijd fysiek in de bibliotheek te zijn, maar kan ook bijvoorbeeld door reservering worden bereikt. Bijna vier op de tien panelleden (37%) vinden dat klassiekers niet allemaal in de bibliotheek zelf beschikbaar hoeven te zijn, maar wel gereserveerd moeten kunnen worden bij andere bibliotheken, eventueel tegen betaling. Maak bibliotheekleden in dat geval goed duidelijk dat niet aanwezige materialen gereserveerd kunnen worden en dat hierbij ook uit collecties van andere bibliotheken geput kan worden.*

## Reserveren (hoofdstuk 3)

### Reserveren: hoge tevredenheid maar wachttijd wordt in catalogus niet duidelijk aangegeven

Als een boek niet aanwezig is, dan reserveren de meeste panelleden het, thuis (iets vaker dan in het totale Panel) of in de bibliotheek. Panelleden gaan iets minder vaak op zoek naar een alternatieve titel die wel aanwezig is dan in het totale Panel het geval is. Bibliotheekleden vragen bijna nooit advies aan medewerkers voor een alternatieve titel.

De meeste panelleden reserveren wel eens titels, in de Stadsbibliotheken nog iets meer dan in het totale Panel (vooral middelbaar en hoger opgeleiden). Bijna alle panelleden zijn tevreden over het reserveren. Panelleden van Cluster Drenthe Stadsbibliotheken zijn nog minder dan in het totale Panel bereid te betalen voor het reserveren van materialen, of deze nu uit de eigen bibliotheek komen of uit een andere bibliotheek. Slechts 13% zou bereid zijn om te betalen voor materialen uit de eigen bibliotheek; 42% voor materialen uit bijvoorbeeld een andere provincie of universiteitsbibliotheek.



# Conclusies en aanbevelingen (3)

*In Cluster Drenthe Stadsbibliotheken is het reserveren van titels uit de eigen collectie al kosteloos. Dit zal door uw leden zeer op prijs gesteld worden. Overweeg daarom om duidelijker op uw website te vermelden dat er in Drenthe geen kosten verbonden zijn aan het reserveren van materialen binnen de provincie: een positief bericht naar de (potentiële) leden.*

*Besprek met de medewerkers dat er nog kansen liggen bij het actief benaderen van leden die de gewenste titel niet kunnen vinden. Medewerkers kunnen zich profileren door suggesties te geven voor alternatieve materialen.*

Bijna driekwart vindt een wachttijd van twee weken of langer acceptabel; ongeveer een kwart wil maar een week of enkele dagen wachten. Een aanzienlijke groep (46%) geeft aan dat ze vinden dat de bibliotheek bij het online reserveren vanuit de catalogus niet duidelijk aangeeft hoe lang het ongeveer gaat duren.

*Neem het proces van reserveren onder de loep en bekijk of dit proces nog geoptimaliseerd kan worden. Geef bij een reservering aan welke wachttijd u verwacht en/of nastreeft en leg uit dat dit afhankelijk is van meerdere factoren.*

## Informatiefunctie (hoofdstuk 4)

### Onderwerpen: vooral behoefte aan informatie over literatuur, kunst & cultuur, vakantie & reizen, geschiedenis, gezondheid

Bibliotheken bieden toegang tot veel informatie. In hoeverre hebben leden nog behoefte aan informatie (online of offline) in de bibliotheek? In dit BiebPanelonderzoek geven panelleden aan dat ze vooral graag toegang zouden willen hebben tot informatie over literatuur, kunst & cultuur, vakantie & reizen, gezondheid, geschiedenis en huis & tuin. Voor lager opgeleiden zijn gezondheid en vakantie & reizen de meest interessante onderwerpen; voor hoger opgeleiden (en in mindere mate voor middelbaar opgeleiden) zijn literatuur, kunst & cultuur, vakantie & werken, geschiedenis en psychologie juist het meest interessant.

*Benadruk in uw communicatie dat de bibliotheek veel informatie te bieden heeft, over onder andere literatuur, kunst & cultuur, vakantie & reizen, geschiedenis, gezondheid en huis & tuin. Houd er rekening mee dat lager opgeleiden vooral enthousiast te maken zijn met informatie over gezondheid en vakantie & reizen.*

### Zoeken van informatie: liefst in boeken en tijdschriften en (vooral voor oudere leden en lager opgeleiden) via medewerkers

Het zoeken van informatie van de bibliotheek doen panelleden het liefste via de informatieve boeken en tijdschriften (vooral jongere leden) en door vragen te stellen aan medewerkers (vooral oudere panelleden en lager opgeleiden). Ook willen de leden van Cluster Drenthe Stadsbibliotheken iets vaker dan in het totale Panel informatie zoeken via het internet in de bibliotheek. De belangrijkste redenen om de bibliotheek te kiezen als informatiebron, zijn:

- de laagdrempeligheid van de bibliotheek (vooral voor oudere leden),
- dat het prettig is om de informatie te kunnen (na)lezen in de vorm van een boek (vooral voor jongere leden),

# Conclusies en aanbevelingen (4)

- het feit dat er in de bibliotheek veel informatie aanwezig is (belangrijker dan in het totale Panel),
- de aanwezigheid van medewerkers (vooral voor oudere leden; in Meppel wordt dit minder als voordeel ervaren).

In Cluster Drenthe Stadsbibliotheken ervaart men het kunnen (na)lezen van informatie in een boek en de overzichtelijkheid van de informatie wat minder als voordelen die de bibliotheek biedt dan in het totale Panel. De hoeveelheid aan informatie in de bibliotheek zien zij juist wel wat vaker als een voordeel dan in het totale Panel. De medewerkers worden relatief weinig als voordeel genoemd door leden uit het cluster Meppel en relatief vaak door lager opgeleiden. Uit BiebPanel onderzoek 2015-3 naar Communicatie kwam ook naar voren dat de bibliotheekmedewerkers een essentiële rol spelen als het gaat om het zoeken naar informatie, vooral voor ouderen en lager en middelbaar opgeleiden. De panelleden willen graag dat er medewerkers beschikbaar zijn om vragen te beantwoorden.

*Deel de resultaten van het onderzoek met de medewerkers en maak ze bewust van het feit dat de bibliotheekleden waarde hechten en behoefte hebben aan persoonlijke aanspreekpunten in de bibliotheek. Blijf investeren in de kennis en vaardigheden van de medewerkers.*

*Ook de collectie speelt een centrale rol. U kunt uw collectie als basis presenteren en in alle activiteiten en bronnen daarnaar terugverwijzen.*

## **Digitale informatiebronnen vooral interessant voor jongeren en hoger opgeleiden**

Digitale informatiebronnen op de computer van de bibliotheek zijn voor een kwart een favoriete informatiebron. Het gaat dan vooral om jongere panelleden. Zij willen graag informatie zoeken via digitale informatiebronnen/databanken op de computer van de bibliotheek. Van de verschillende digitale informatiebronnen bestaat er de meeste interesse in de Consumentengids online en krantenbanken, maar leden hebben juist wat minder interesse voor online databanken (Jeugdliterom / Literom) in de bibliotheek dan het totale Panel. Leden van Cluster Drenthe Stadsbibliotheken willen iets vaker dan in het totale Panel informatie zoeken via het internet in de bibliotheek.

*Wees u ervan bewust dat u met digitale informatiebronnen vooral jongere leden en hoger opgeleiden bedient. Bij het werven van jongere leden, kan dit een voordeel zijn.*

*Als u promotie maakt voor de digitale informatiebronnen/databanken, kunt u het meeste enthousiasme opwekken met de Consumentengids en krantenbanken. De landelijke krantenbank zit momenteel niet meer in het basispakket e-content dat door de KB ingekocht wordt. Een mogelijk alternatief is Pressreader. Ook kunt u onderzoeken of het mogelijk is digitale abonnementen (die bij papieren kranten vaak gratis zijn) op de pc's in de bibliotheek toegankelijk te maken.*





# Verantwoording

# Over het onderzoek

## Achtergrond

ProBiblio heeft in 2009 BiebPanel opgericht, een onderzoeksplatform speciaal ontwikkeld voor de bibliotheekbranche. Bibliotheekleden kunnen lid worden van BiebPanel en ontvangen als deelnemer 4 maal per jaar een vragenlijst over verschillende onderwerpen.

## Collectie en informatiefunctie van de bibliotheek

Het tweede onderzoek van 2016 gaat in op de omvang en actualiteit van de collectie (hoofdstuk 1), de voorkeuren met betrekking tot de collectie (hoofdstuk 2), het reserveren van materialen (hoofdstuk 3) en de informatiefunctie van de bibliotheek (hoofdstuk 4).

## Veldwerkperiode

Het tweede onderzoek in 2016 heeft plaatsgevonden van 7 juni t/m 29 juni 2016.

## Leeswijzer grafieken

Percentages kunnen soms optellen tot iets meer of minder dan 100%. Dit wordt veroorzaakt door afrondingsverschillen.

In het resultaatendeel worden resultaten soms weergegeven in de vorm van diagrammen. De donkerblauwe diagrammen geven de resultaten van Cluster Drenthe Stadsbibliotheken weer, de lichtblauwe diagrammen de resultaten van het totale BiebPanel.



In het rapport zijn bij enkele vragen ook de best practices opgenomen. Hierbij zie je de score van de best scorende bibliotheek op desbetreffende vraag.

## Leeswijzer open vragen

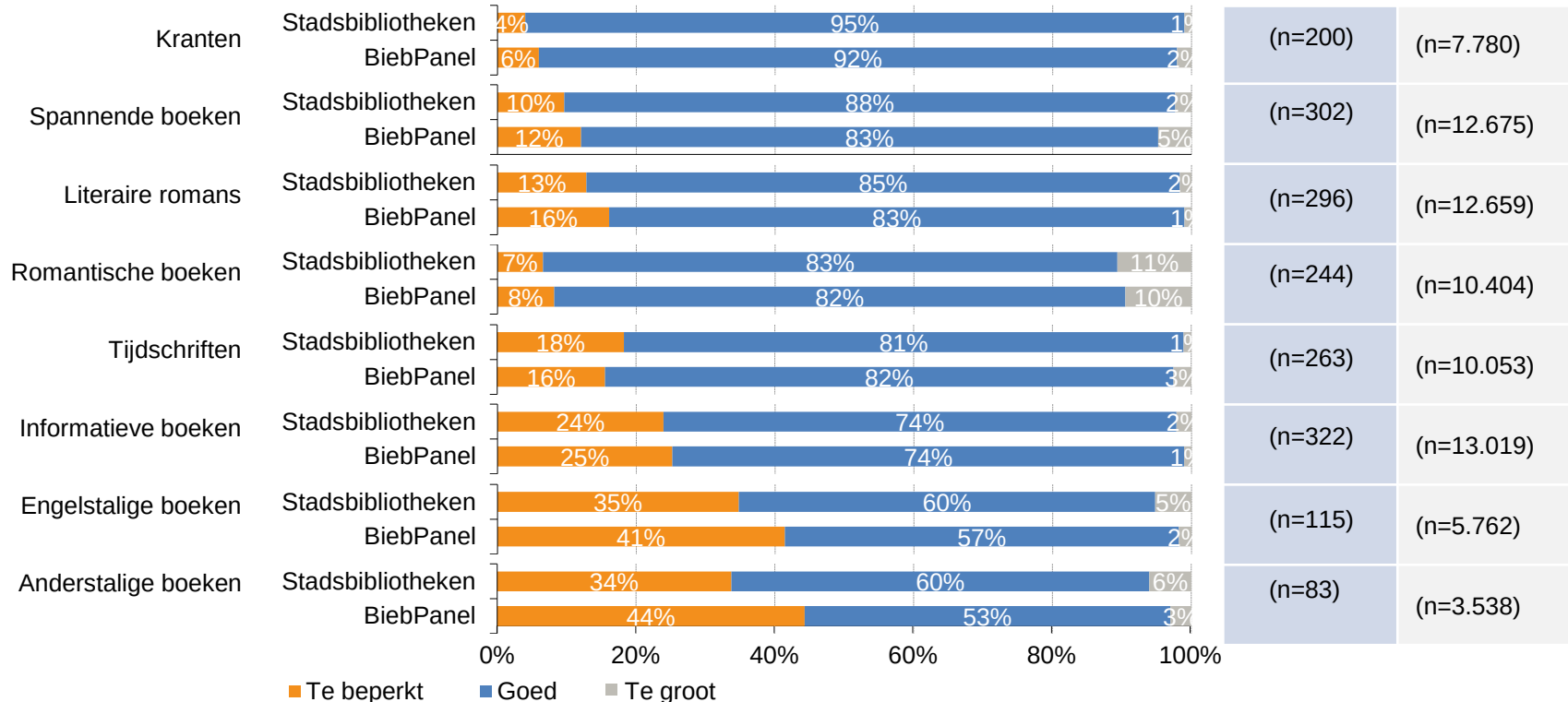
De letterlijke antwoorden op de open vragen staan in een aparte bijlage weergegeven.



# 1. Beoordeling collectie

# 1.1 Hoge tevredenheid over de omvang van de meeste collectieonderdelen; Engels- en anderstalige boeken minst goed beoordeeld

De Engelstalige en anderstalige boeken zijn maar door een kleine groep mensen beoordeeld. Over de omvang van het aanbod aan spannende boeken zijn de panelleden van Cluster Drenthe Stadsbibliotheken positiever dan in het totale Panel. Vrouwen zijn relatief vaak tevreden over de literaire romans; panelleden vanaf 55 jaar relatief vaak over tijdschriften; ouderen over Engelstalige boeken. De tevredenheid over de omvang van het aanbod aan anderstalige boeken is relatief hoog in het cluster Hoogeveen; over de romantische boeken relatief hoog onder lager/middelbaar opgeleiden.



“In hoeverre bent u tevreden over de omvang van het aanbod van de materialen in de bibliotheek?”  
Exclusief ‘weet niet/geen mening’

# 1.1 In de rechterkolom zijn de best practices zichtbaar per collectieonderdeel

Hoewel de omvang van de collectie Engelstalige boeken over het algemeen in het Panel wat minder goed wordt beoordeeld, zijn er toch bibliotheken die hier goed op scoren en ook een stuk beter dan Cluster Drenthe Stadsbibliotheken.



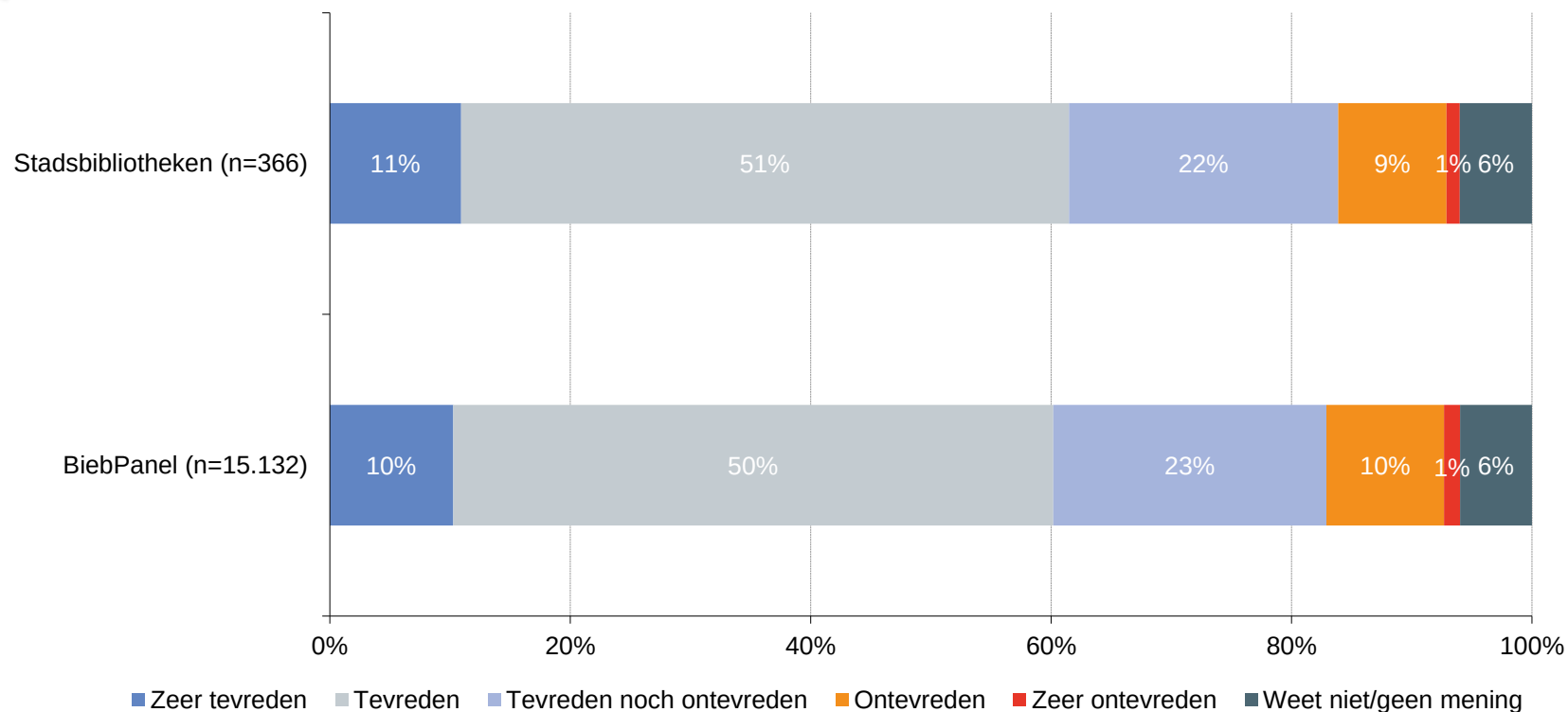
“In hoeverre bent u tevreden over de omvang van het aanbod van de materialen in de bibliotheek?” % goed  
Exclusief ‘weet niet/geen mening’

## 1.2 Panelleden zijn redelijk tevreden over de aanwezigheid van actuele boeken

Een op de tien panelleden is ontevreden over de aanwezigheid van actuele boeken.



*In Zoetermeer (n=222) en IJmond Noord (n=216) is men het meest tevreden over de aanwezigheid van actuele boeken (73%).*

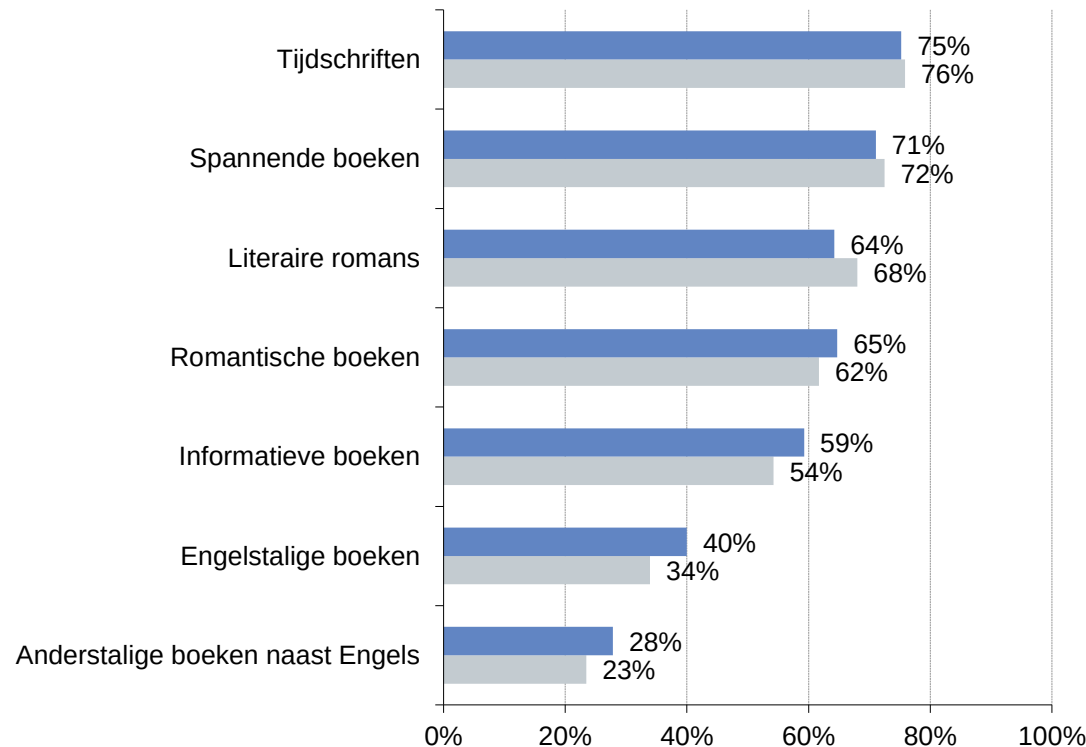


“Hoe tevreden of ontevreden bent u over de aanwezigheid van actuele boeken in uw bibliotheek?”



# 1.3 Hoge tevredenheid over actualiteit tijdschriften en spannende boeken. Over informatieve, Engelstalige en anderstalige boeken is men minder tevreden

Anderstalige / Engelstalige boeken zijn maar door een beperkt aantal mensen beoordeeld. De actualiteit van de romantische boeken en de literaire romans wordt beter beoordeeld door vrouwen dan door mannen. Panelleden uit het cluster Assen zijn relatief vaak tevreden over de actualiteit van de Engels- en anderstalige boeken. Lager opgeleiden vinden de collectie romantische boeken vaker actueel dan middelbaar/hoger opgeleiden.



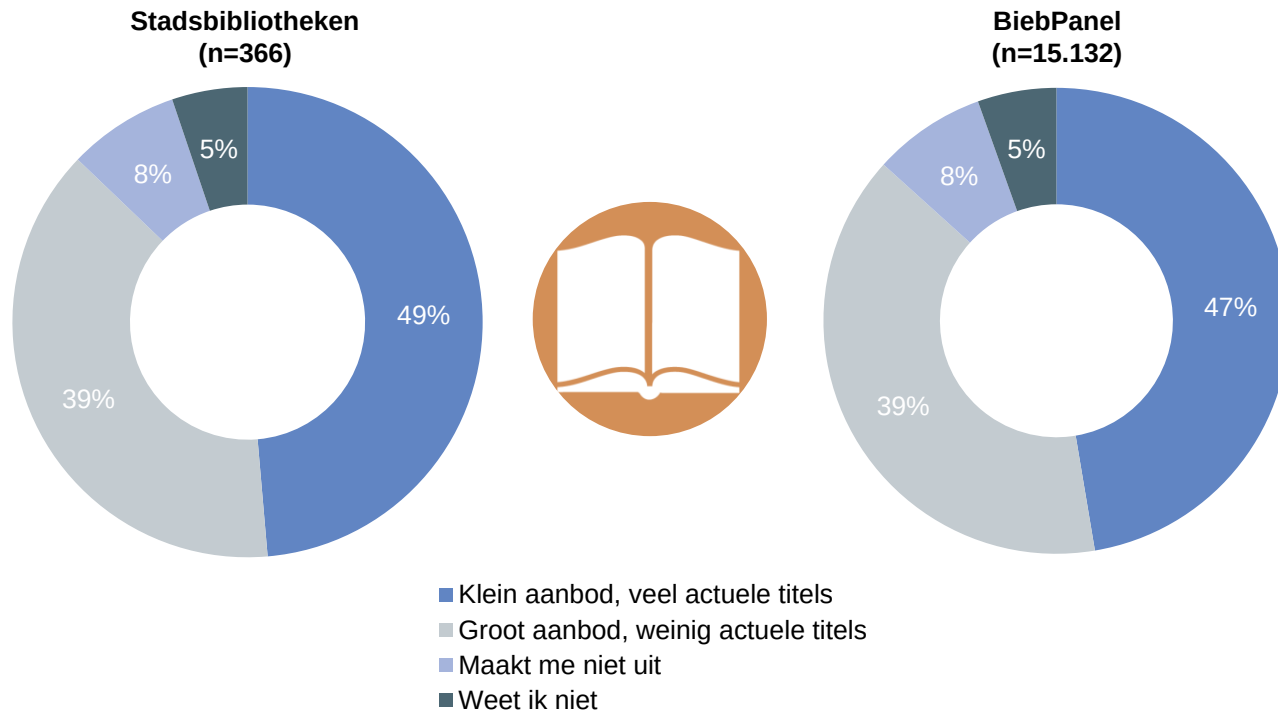
| Stadsbibliotheken | BiebPanel  |
|-------------------|------------|
| (n=250)           | (n=9.797)  |
| (n=290)           | (n=11.962) |
| (n=274)           | (n=11.954) |
| (n=221)           | (n=9.284)  |
| (n=297)           | (n=12.023) |
| (n=110)           | (n=5.201)  |
| (n=79)            | (n=3.194)  |

“In hoeverre vindt u het aanbod hiervan wel of niet actueel in uw bibliotheek?”  
 Percentage redelijk en zeer actueel, exclusief ‘weet niet/geen mening’



## 2. Wensen collectie

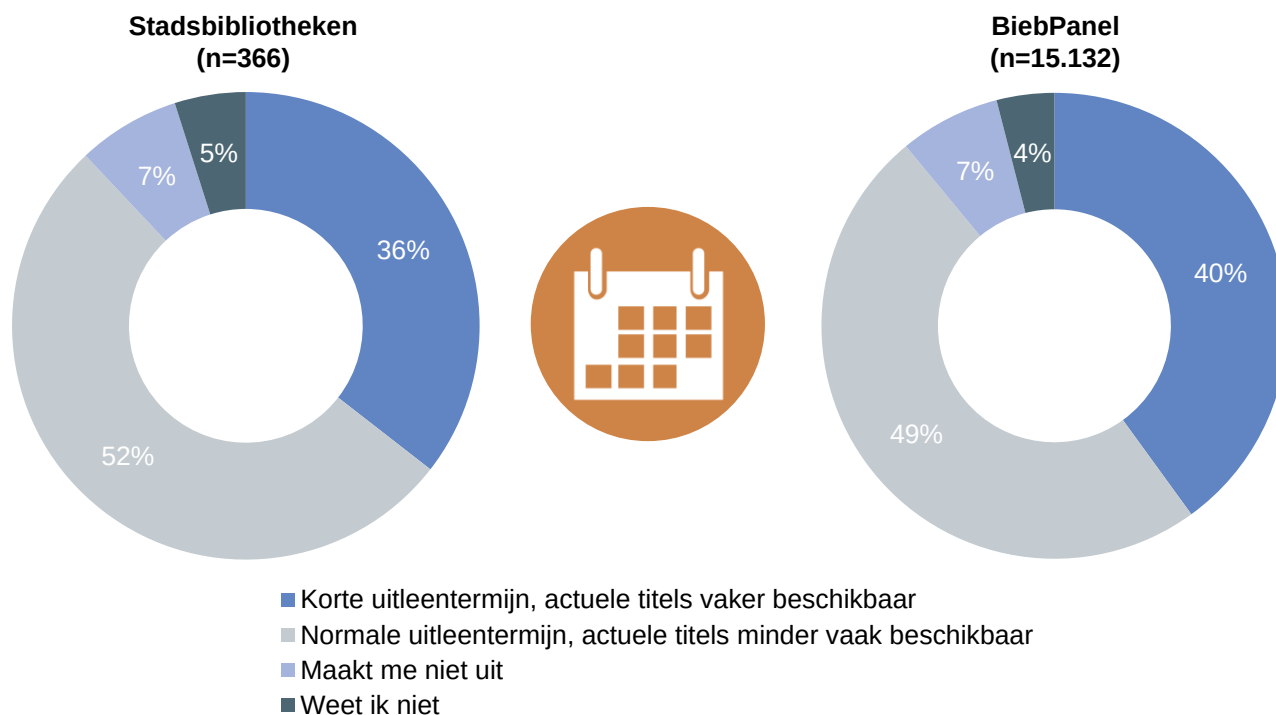
## 2.1 Lichte voorkeur voor een smal aanbod met veel actuele titels in plaats van een breed aanbod met weinig actuele titels



“Stel dat u zou kunnen kiezen uit de volgende twee alternatieven met betrekking tot het aanbod aan materialen bij de bibliotheek. Naar welke optie zou uw voorkeur uitgaan?”

## 2.2 Een iets grotere voorkeur voor een normale uitleentermijn (i.p.v. een korte) voor actuele titels, ook al zijn deze titels dan minder vaak beschikbaar

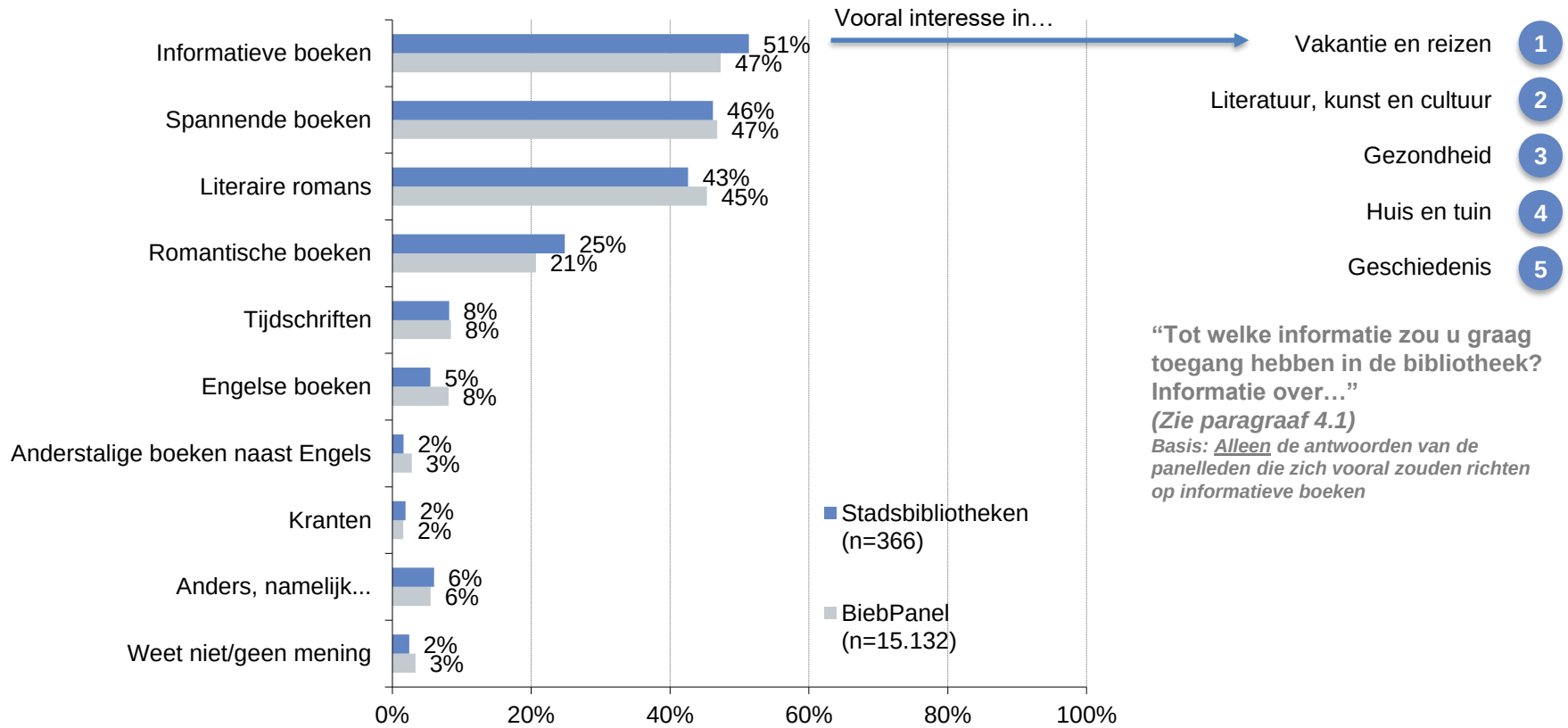
Mannen geven vaker dan vrouwen aan dat een kortere of normale uitleentermijn hen om het even is.



“Stel dat u zou kunnen kiezen uit de volgende twee alternatieven met betrekking tot het aanbod aan actuele titels bij de bibliotheek. Naar welke optie zou uw voorkeur uitgaan?”

## 2.3 Panelleden hechten het meeste belang aan informatieve boeken, spannende boeken en literaire romans

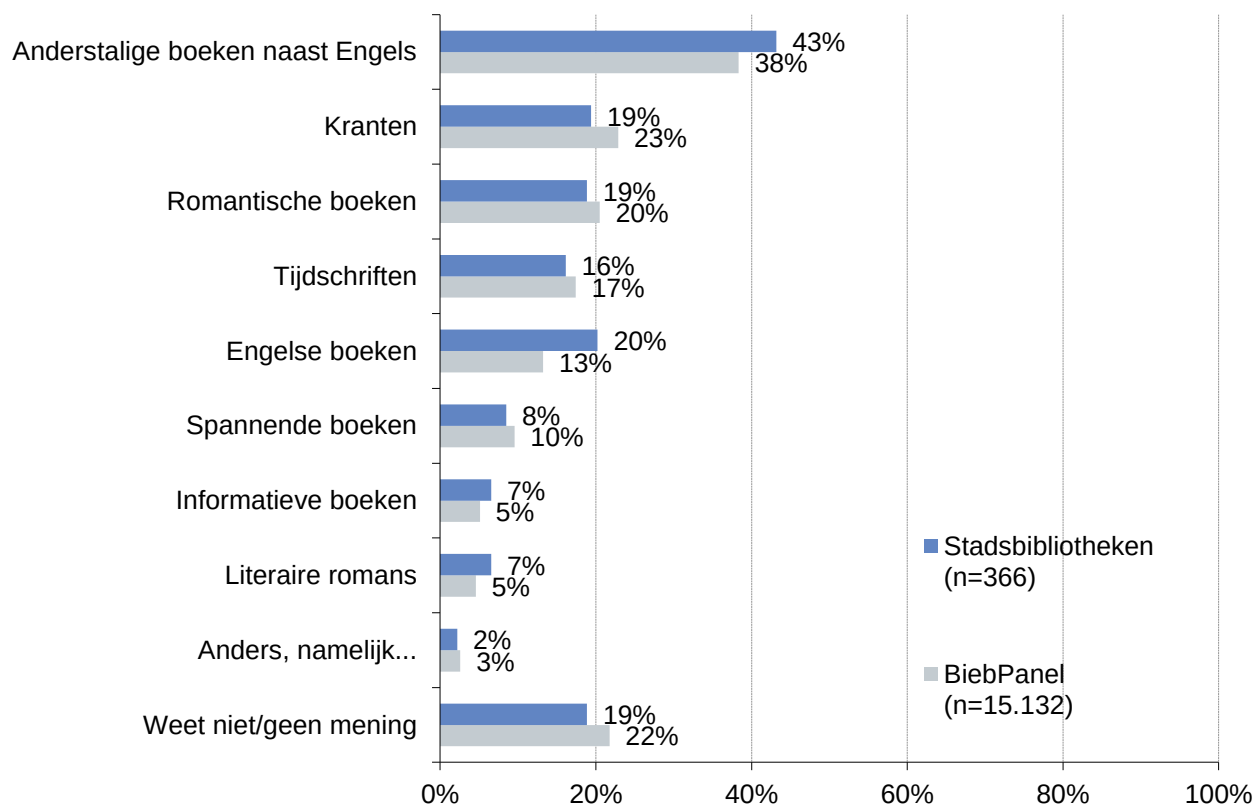
Vrouwen zouden, als ze twee collectieonderdelen mochten kiezen, zich vaker dan mannen richten op romantische boeken en literaire romans. Panelleden uit het cluster Meppel hechten meer belang aan spannende boeken en minder aan informatieve boeken vergeleken bij leden uit andere clusters. Hoe hoger het opleidingsniveau, hoe groter de belangstelling voor literaire romans; hoe lager het opleidingsniveau, hoe groter de belangstelling voor romantische boeken.



“Als ik verantwoordelijk zou zijn voor de collectie van de bibliotheek, dan zou ik me vooral richten op...”  
Maximaal 2 keuzes

## 2.4 Het minste belang hechten panelleden aan anderstalige boeken naast Engels

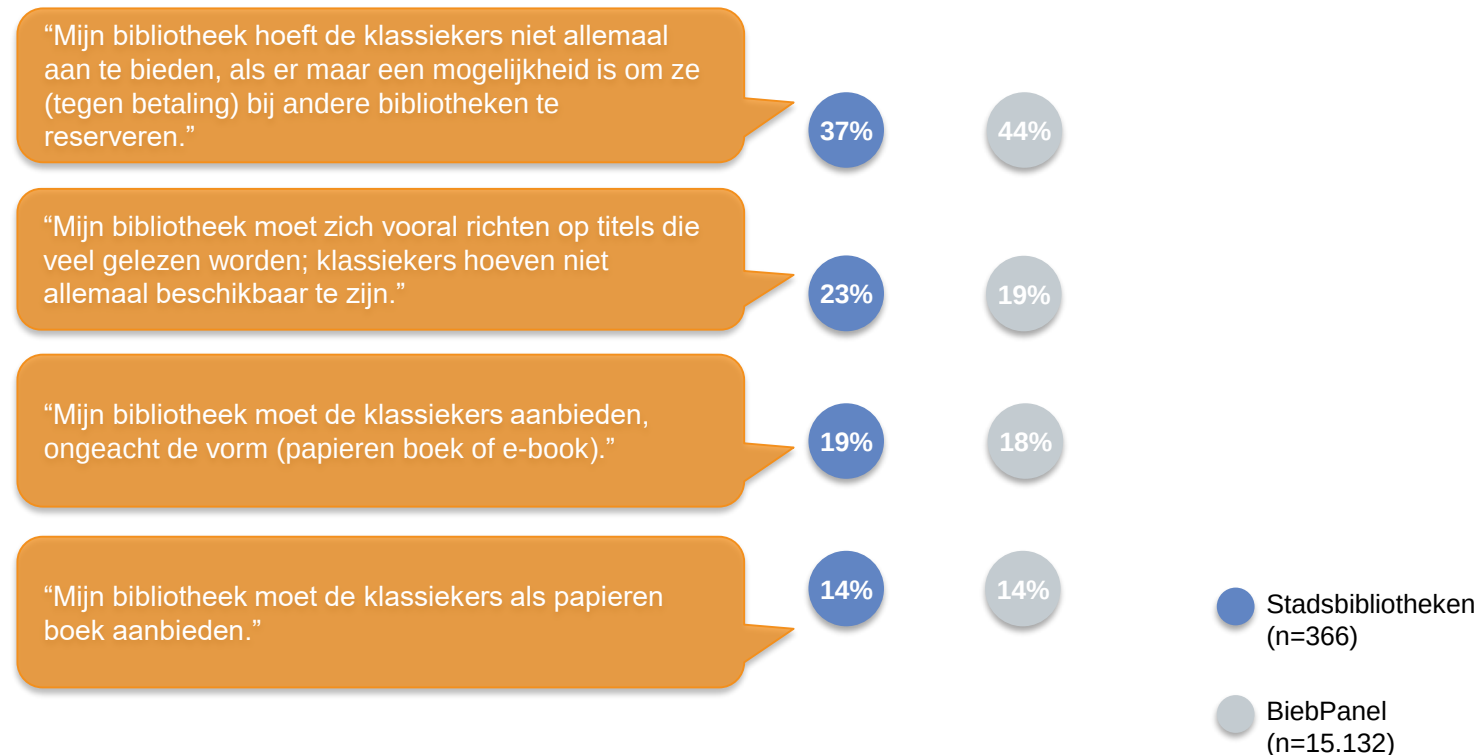
Engelse boeken, kranten, romantische boeken en tijdschriften zijn voor ongeveer een vijfde relatief onbelangrijk. Panelleden van Cluster Drenthe Stadsbibliotheken vinden Engelstalige boeken vaker onbelangrijk dan in het totale Panel. Mannen hechten minder belang dan vrouwen aan Engelstalige boeken. Vrouwen en panelleden tot 55 jaar hechten wat minder aan kranten. Hoger opgeleiden hechten minder belang aan romantische boeken; lager en middelbaar opgeleiden minder aan literaire romans.



“Als ik verantwoordelijk zou zijn voor de collectie van de bibliotheek, dan zou ik het minste investeren in...”  
Maximaal 2 keuzes

## 2.5 Veel panelleden vinden dat de bibliotheek klassiekers niet allemaal aan hoeft te bieden, als ze maar wel te reserveren zijn bij andere bibliotheken

Panelleden van Cluster Drenthe Stadsbibliotheken vinden vaker dan in het totale Panel dat hun bibliotheek zich moet richten op de actuele titels en vinden het wat minder belangrijk dat klassiekers beschikbaar zijn, eventueel door ze te reserveren bij andere bibliotheken. Vrouwen willen wel vaker dan mannen dat klassiekers te reserveren zijn bij andere bibliotheken, indien niet beschikbaar bij de eigen bibliotheek. Jongeren zeggen vaker dat klassiekers als papieren boek beschikbaar aangeboden zouden moeten worden.



**"Aan klassiekers uit de literatuur wordt veel waarde toegekend, maar ze worden niet zoveel uitgeleend. Welke uitspraak past het beste bij uw mening?"**



## 3. Reserveren



# 3.1 Als een boek in de bibliotheek niet aanwezig is, besluiten de meeste panelleden het boek te reserveren, veelal thuis via de computer

Panelleden van Cluster Drenthe Stadsbibliotheken reserveren het boek iets vaker thuis via de computer dan in het totale Panel en gaan iets minder vaak op zoek naar een alternatieve titel die wel aanwezig is. Slechts 2% vraagt een medewerker naar een suggestie voor een passend alternatief.

"Ik reserveer het boek thuis via een computer."

56%

46%

"Ik reserveer het boek in de bibliotheek."

24%

25%

"Ik ga zelf op zoek naar een ander boek dat er wel is en leen dat."

8%

15%

"Ik ga weg zonder het boek of een alternatief te lenen en kijk bij mijn volgende bezoek of het boek er wel is."

7%

6%

"Ik kijk of het boek bij de bibliotheek beschikbaar is als e-book."

2%

3%

"Ik koop het boek."

1%

2%

"Ik vraag een medewerker naar een suggestie voor een passend alternatief."

2%

1%

Anders, namelijk...

1%

2%

"Stel u bent op zoek naar een boek in de bibliotheek, maar het boek is niet aanwezig. Wat doet u dan (meestal) op zo'n moment?"

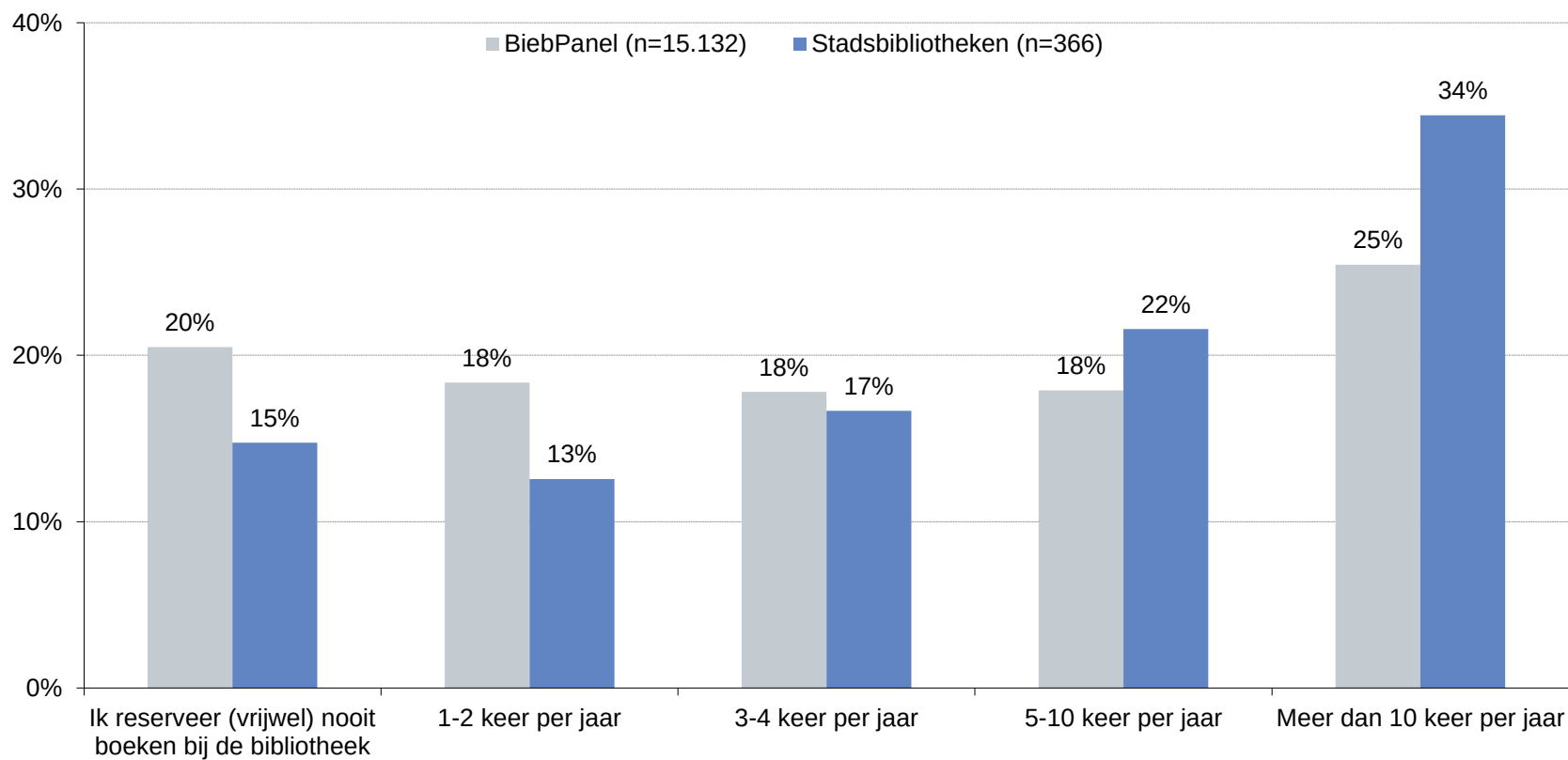


● Stadsbibliotheken  
(n=366)

● BiebPanel  
(n=15.132)

## 3.2 De meerderheid van de panelleden reserveert wel eens materialen

De panelleden van Cluster Drenthe Stadsbibliotheken reserveren gemiddeld vaker titels dan in het totale Panel. Lager opgeleiden reserveren minder vaak boeken dan middelbaar/hoger opgeleiden. Zoals te verwachten reserveren frequente bezoekers ook relatief vaak titels.



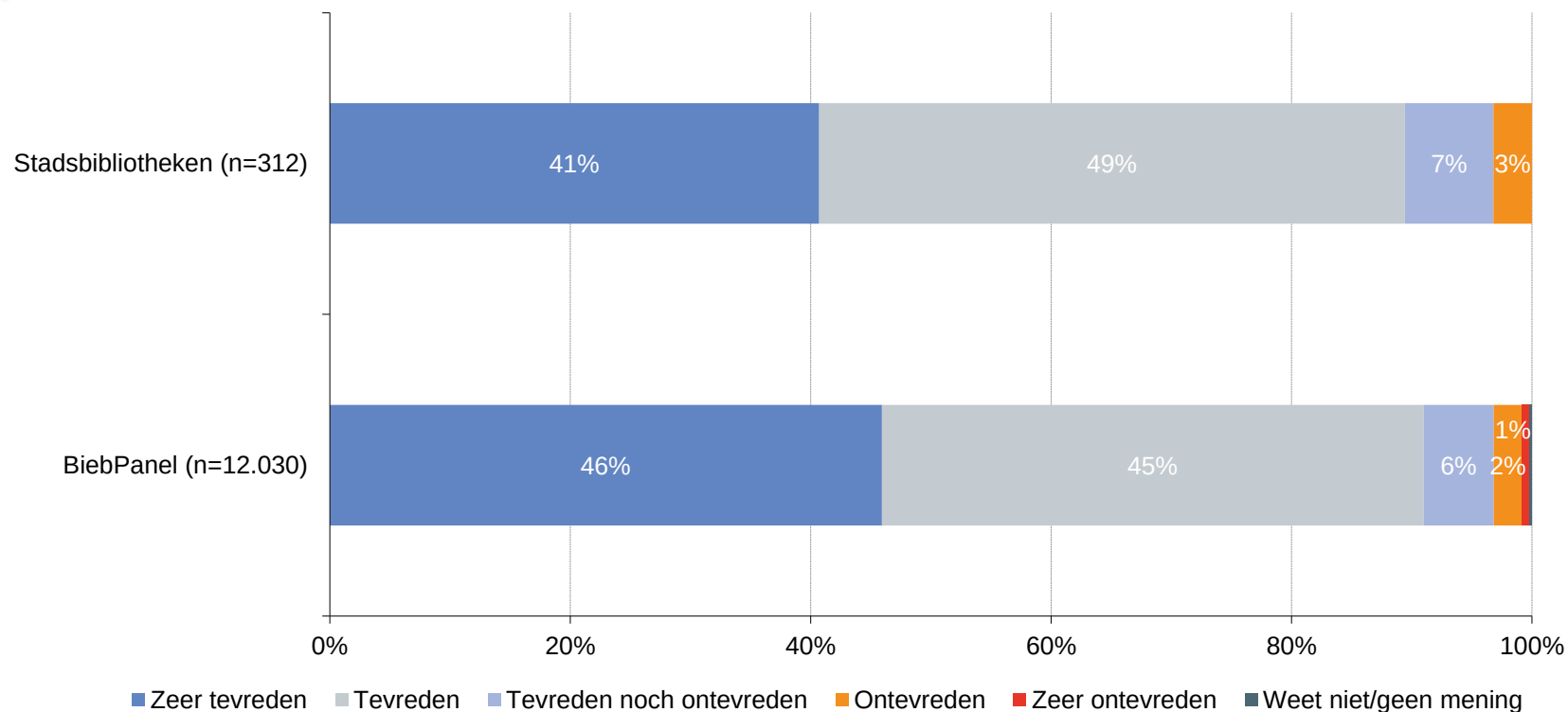
“Hoe vaak per jaar reserveert u materialen bij de bibliotheek?”

### 3.3 Panelleden die materialen reserveren zijn hierover tevreden

In de bijlage met de open antwoorden is na te lezen welke toelichting de kleine groep panelleden geeft die ontevreden is over het reserveren van materialen.

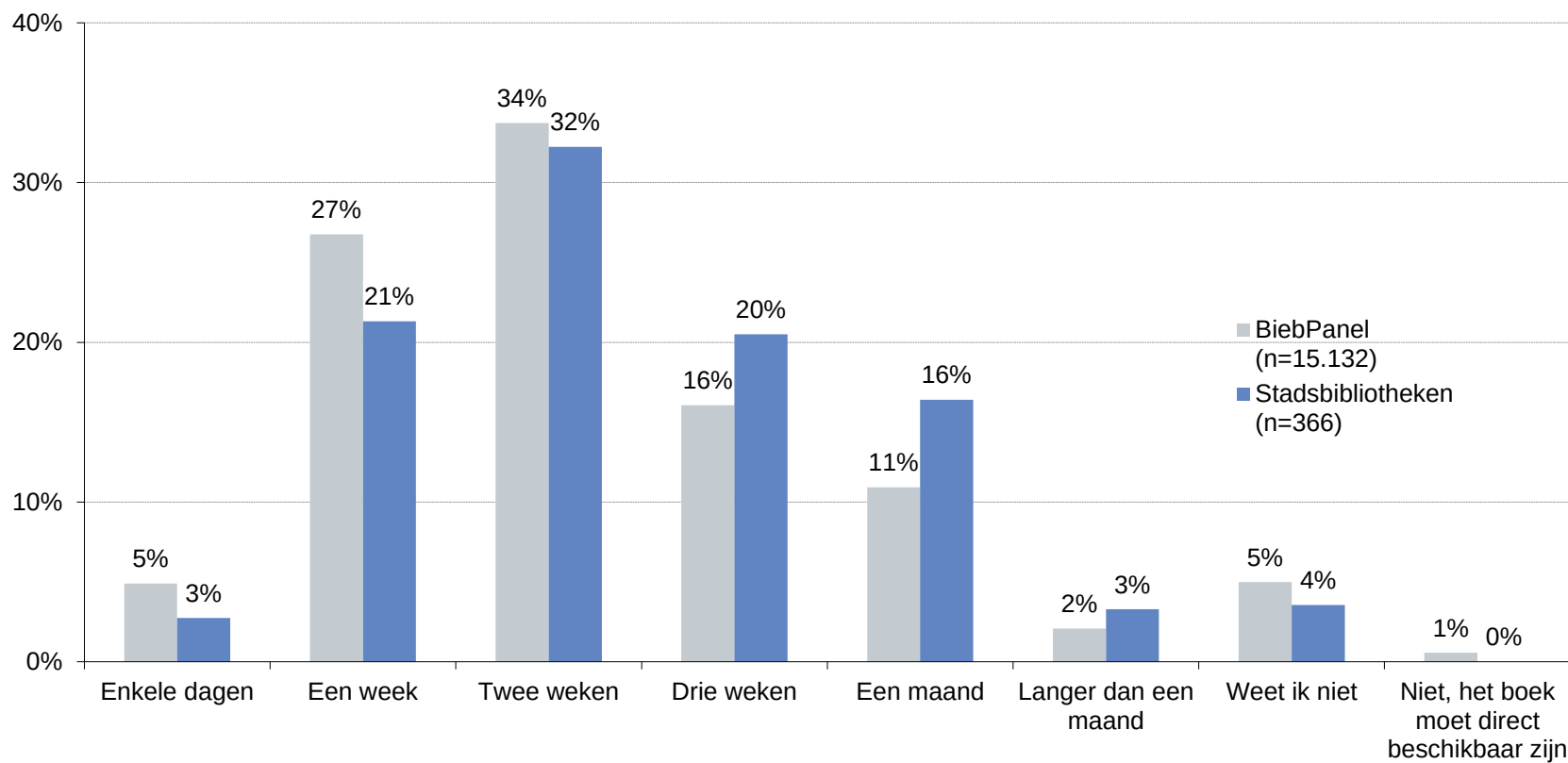


*In Enschede (n=209) is men het meest tevreden over het reserveren van materialen (97%).*



**“Hoe tevreden bent u over het reserveren van materialen?”**  
**Basis: indien men wel eens iets reserveert**

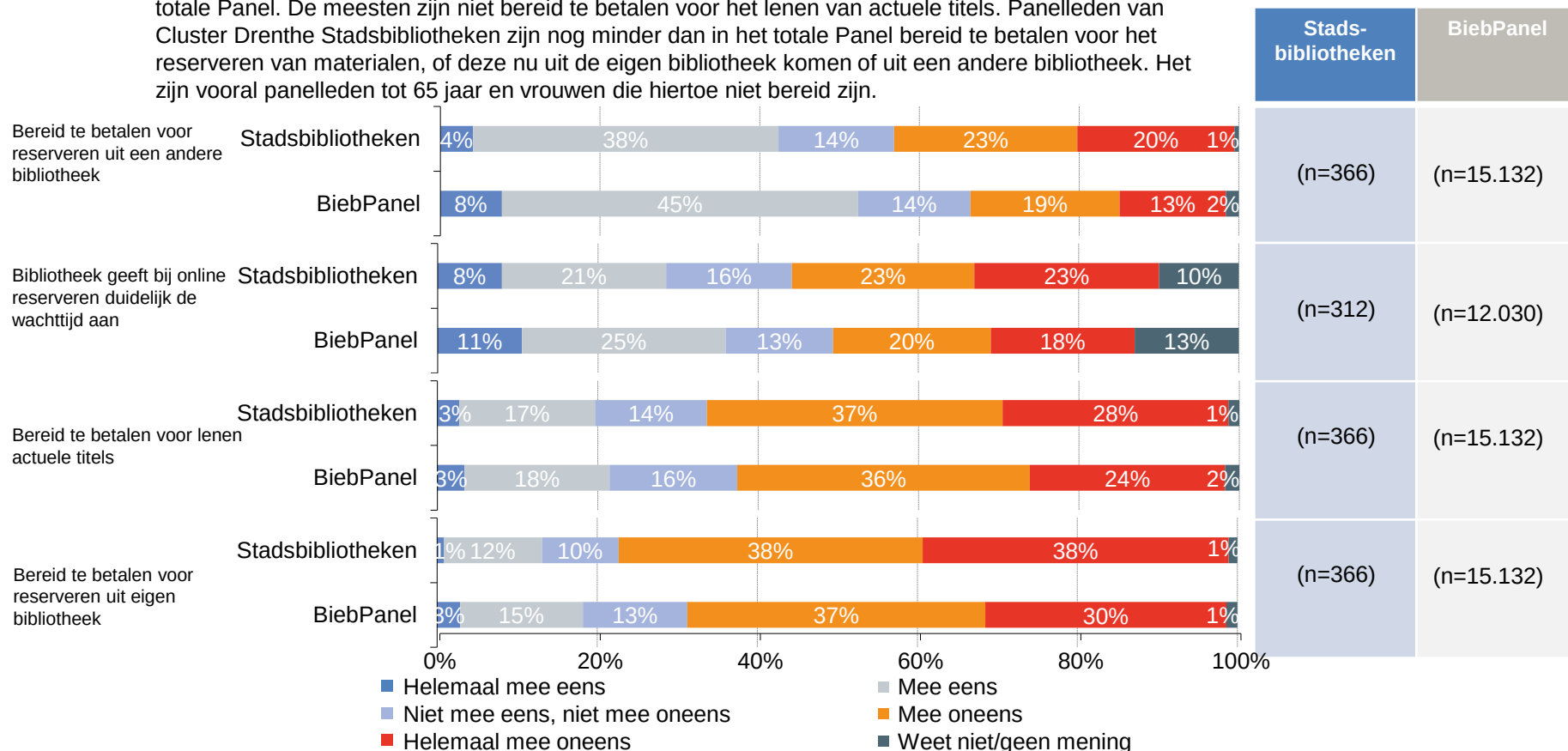
### 3.4 Bijna driekwart vindt een wachttijd van twee weken of langer acceptabel; ongeveer een kwart wil maar een week of enkele dagen wachten



“Wat is voor u een acceptabele wachttijd bij een reservering?”

## 3.5 Leden zijn veel vaker bereid te betalen voor het reserveren van materialen uit een andere bibliotheek, dan voor materialen uit de eigen bibliotheek

Slechts ongeveer drie op de tien (vooral panelleden boven de 65) vinden dat de bibliotheek bij online reserveren duidelijk aangeeft hoe lang zij moeten wachten op een titel. Dit is minder vergeleken bij het totale Panel. De meesten zijn niet bereid te betalen voor het lenen van actuele titels. Panelleden van Cluster Drenthe Stadsbibliotheken zijn nog minder dan in het totale Panel bereid te betalen voor het reserveren van materialen, of deze nu uit de eigen bibliotheek komen of uit een andere bibliotheek. Het zijn vooral panelleden tot 65 jaar en vrouwen die hiertoe niet bereid zijn.



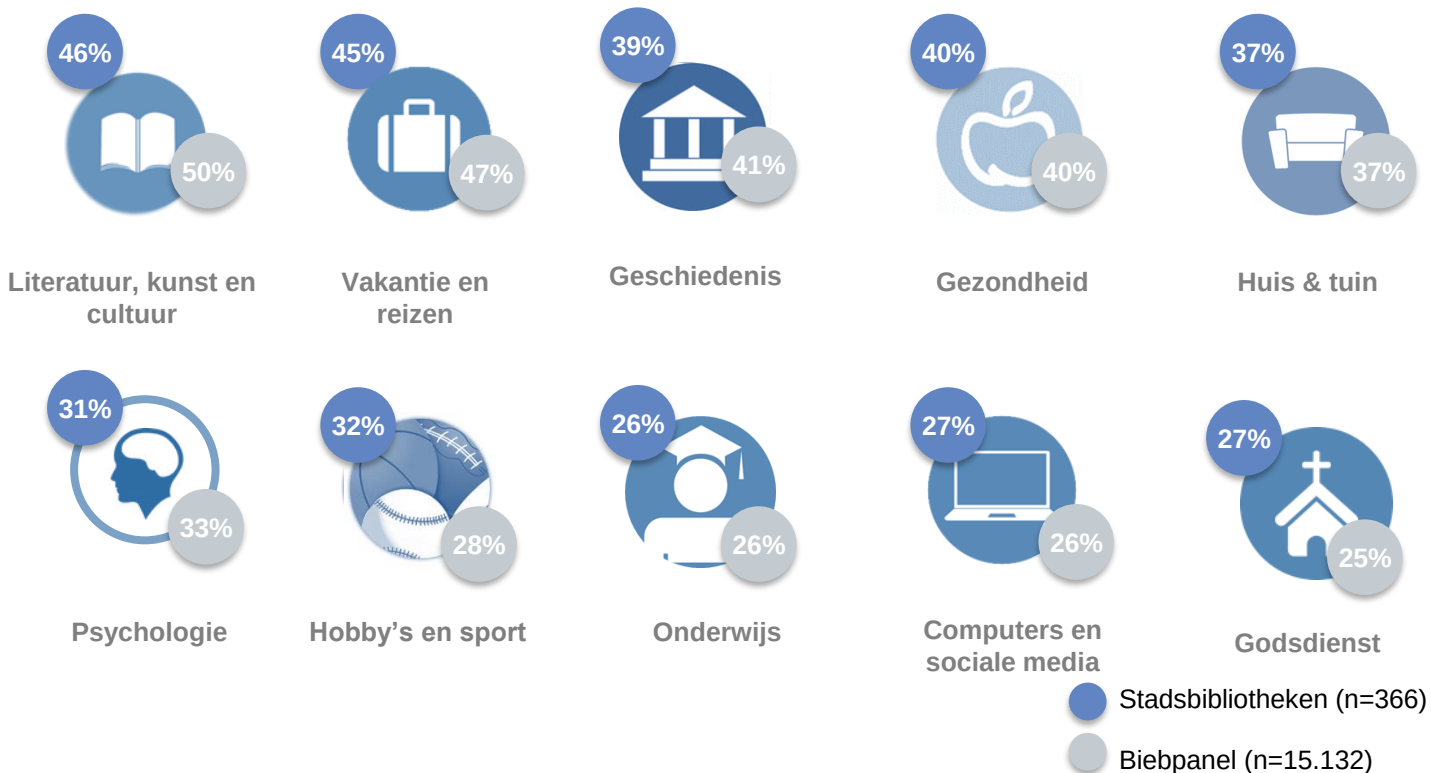
“Geef bij deze uitspraken aan in hoeverre u het hiermee eens of oneens bent.”



## 4. Informatiefunctie

## 4.1 In de bibliotheek wil men vooral toegang hebben tot informatie over literatuur, kunst & cultuur, vakantie & reizen, gezondheid en geschiedenis

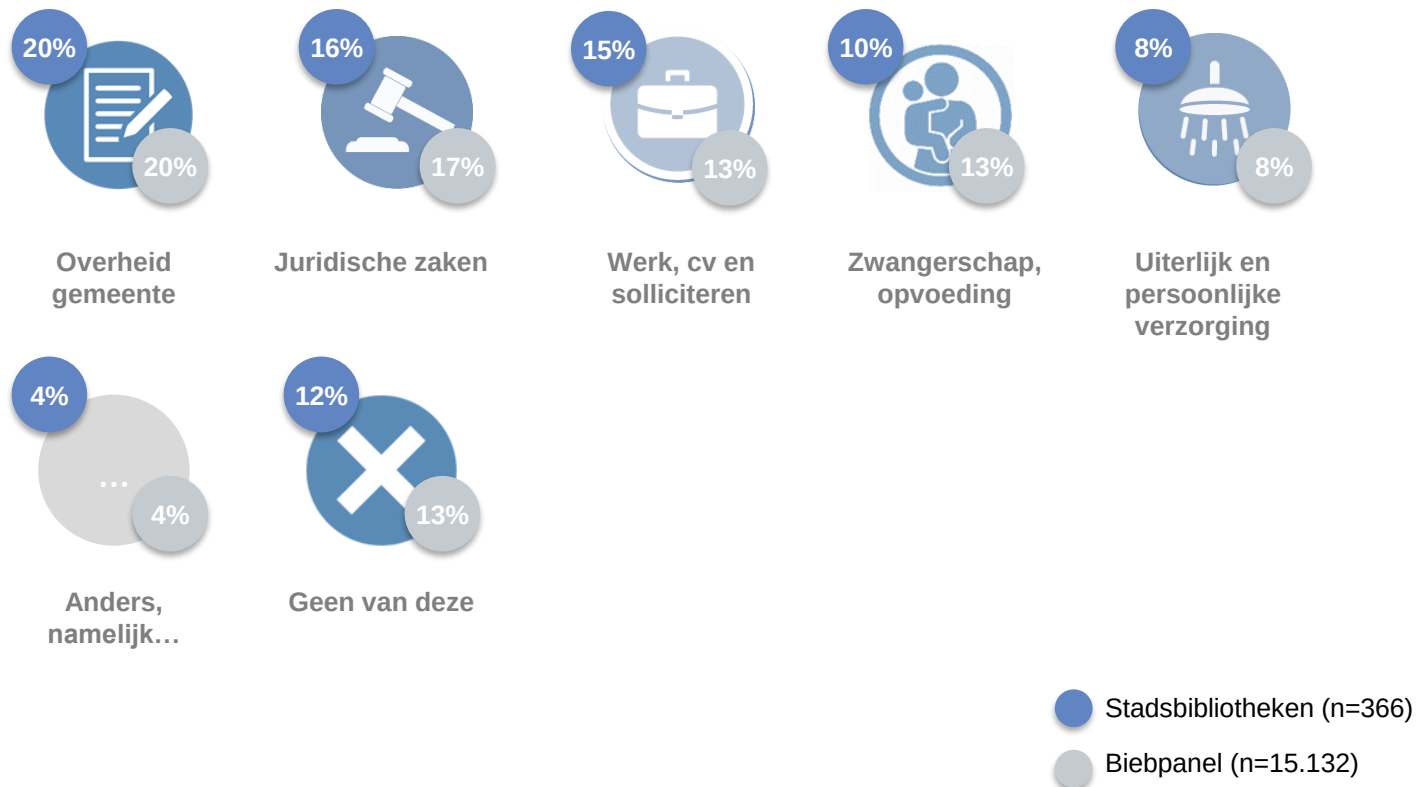
Vrouwen hebben relatief veel interesse in huis & tuin, gezondheid, psychologie en onderwijs; mannen in computers & sociale media. Voor lager opgeleiden zijn gezondheid en vakantie & reizen de meest interessante onderwerpen. Voor hoger opgeleiden (en in mindere mate voor middelbaar opgeleiden) zijn literatuur, kunst & cultuur, vakantie & reizen, geschiedenis en psychologie het meest interessant en ook veel interessanter dan voor lager opgeleiden. Ook in godsdienst, filosofie & esoterie zijn hoger opgeleiden relatief geïnteresseerd.



“Tot welke informatie zou u graag toegang hebben in de bibliotheek? Informatie over...”

## 4.1 Weinig behoefte aan informatie over uiterlijk, zwangerschap en werk

Vrouwen en hoger opgeleiden hebben relatief veel interesse in informatie over zwangerschap & opvoeding. Werk en zwangerschap/opvoeding zijn met name interessant voor panelleden onder de 55 jaar.

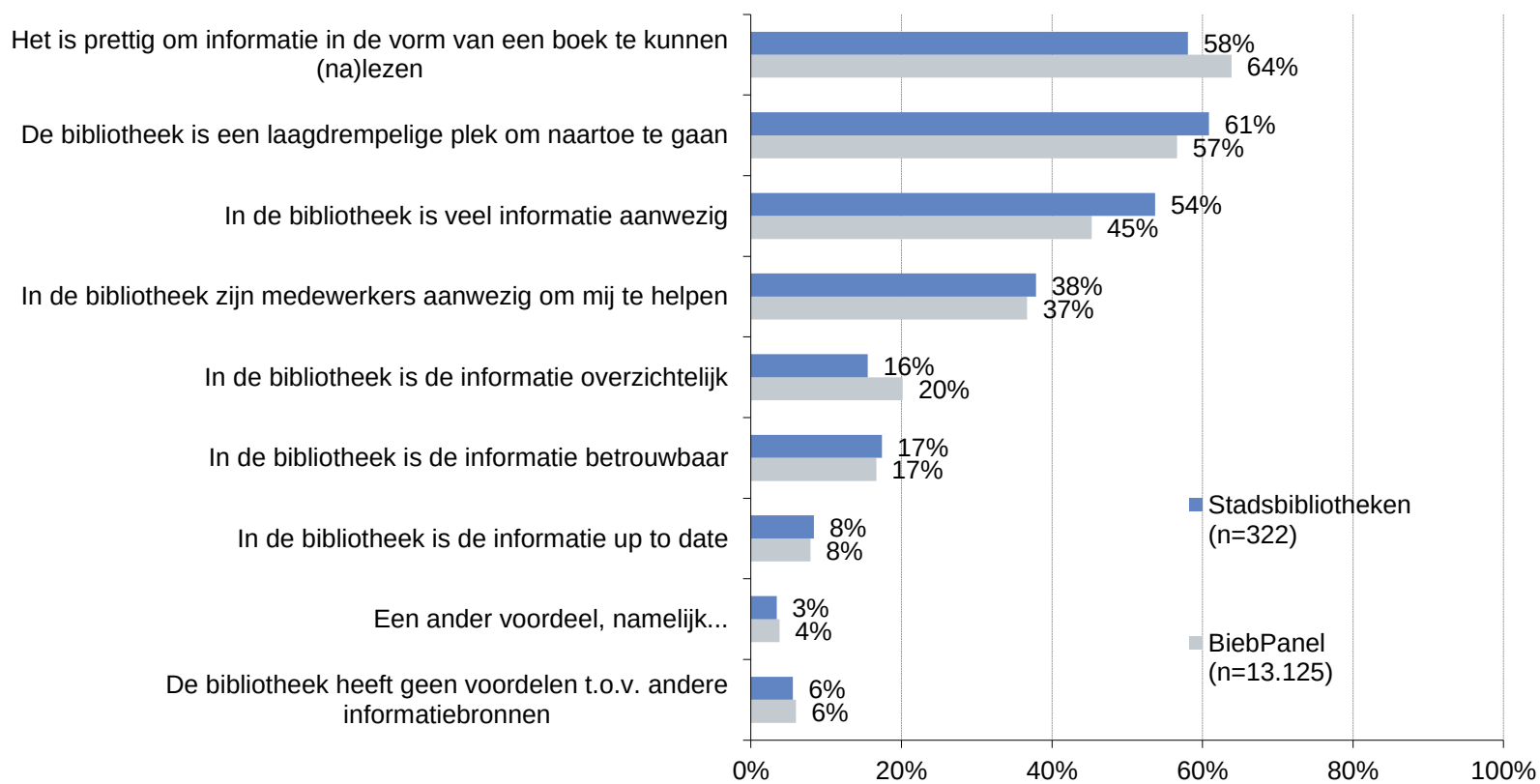


“Tot welke informatie zou u graag toegang hebben in de bibliotheek? Informatie over...”



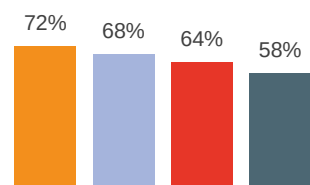
## 4.2 Meerwaarde van de bibliotheek ligt in de laagdrempeligheid, het kunnen nalezen van informatie, de grote hoeveelheid informatie en de medewerkers

In Cluster Drenthe Stadsbibliotheken ervaart men het kunnen (na)lezen van informatie in een boek en de overzichtelijkheid van de informatie wat minder als voordelen die de bibliotheek biedt dan in het totale Panel. De hoeveelheid aan informatie in de bibliotheek zien de leden juist wel wat vaker als een voordeel dan in het totale Panel. De medewerkers worden relatief weinig als voordeel genoemd door leden uit het cluster Meppel en door middelbaar en hoger opgeleiden. Voor lager opgeleiden vormen de medewerkers de belangrijkste meerwaarde van de bibliotheek.

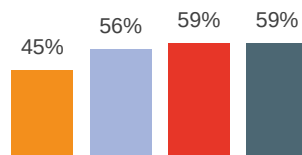


“Als u voor informatie naar de bibliotheek gaat, wat zijn dan de voordelen om voor deze informatie naar de bibliotheek te gaan?” Basis: indien men wel eens voor informatie naar de bibliotheek zou gaan

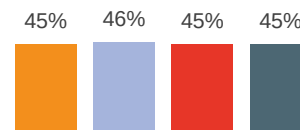
## 4.2 Voor oudere panelleden in het totale BiebPanel zijn de medewerkers en de laagdrempeligheid een belangrijke meerwaarde van de bibliotheek; voor jongeren de betrouwbaarheid en het kunnen nalezen in boekvorm



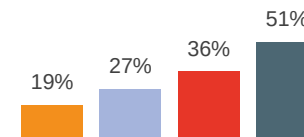
Informatie in boekvorm



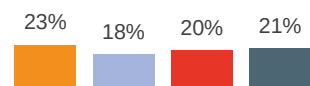
Laagdrempelig



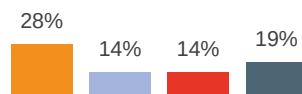
Informatie is aanwezig



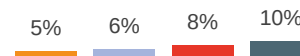
Medewerkers aanwezig



Informatie is overzichtelijk



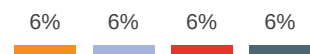
Informatie is betrouwbaar



Informatie is up to date



Een ander voordeel, namelijk...



Biedt geen voordeel

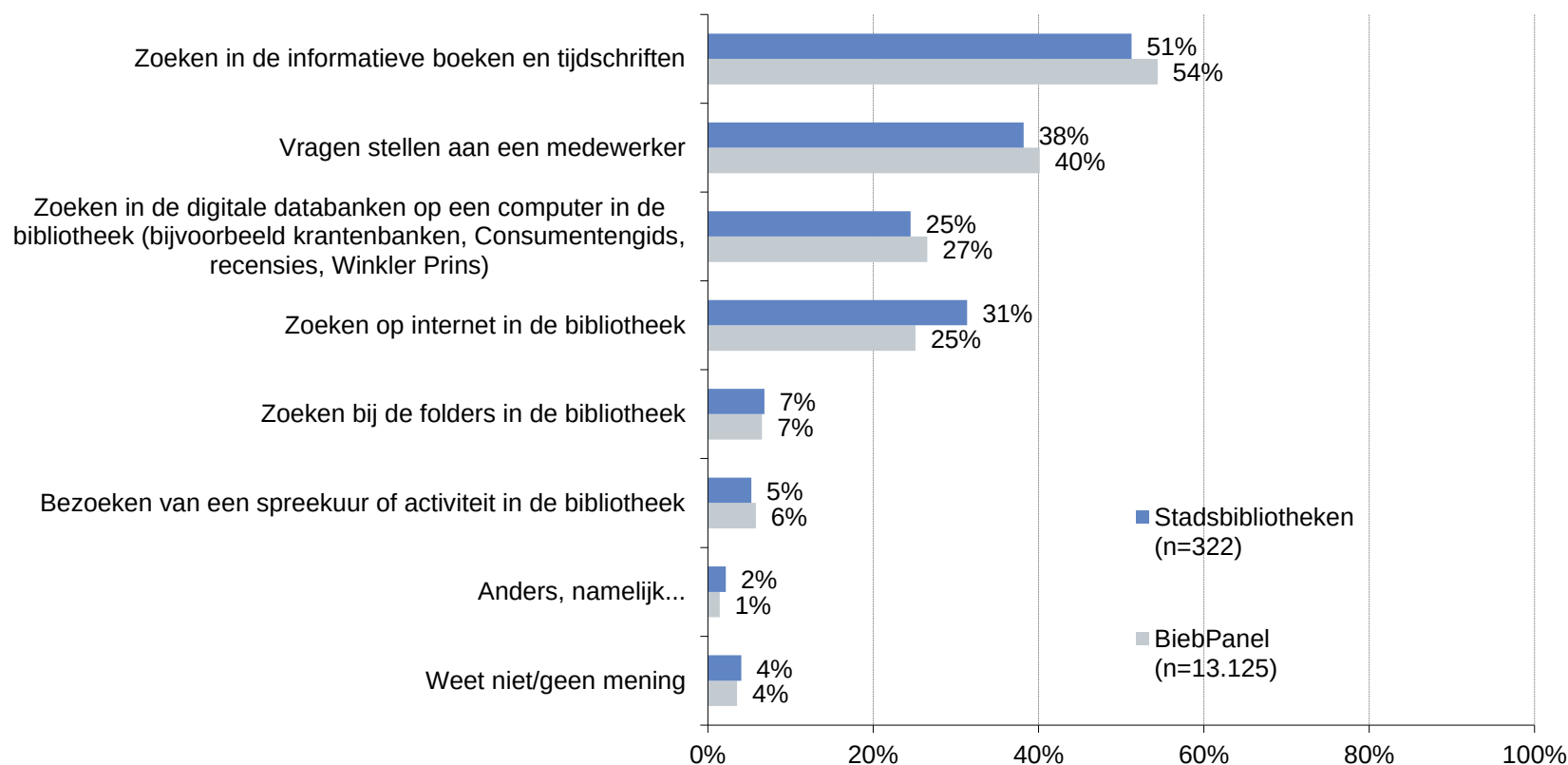
### Uitsplitsing leeftijd totale BiebPanel

- 16-35 jaar (n=1.084)
- 35-55 jaar (n=4.224)
- 55-65 jaar (n=3.527)
- 65+ (n=4.290)

"Als u voor informatie naar de bibliotheek gaat, wat zijn dan de voordelen om voor deze informatie naar de bibliotheek te gaan?" *Basis: indien men wel eens voor informatie naar de bibliotheek zou gaan*

## 4.3 Leden zoeken het liefst informatie in boeken en tijdschriften en door vragen te stellen aan medewerkers

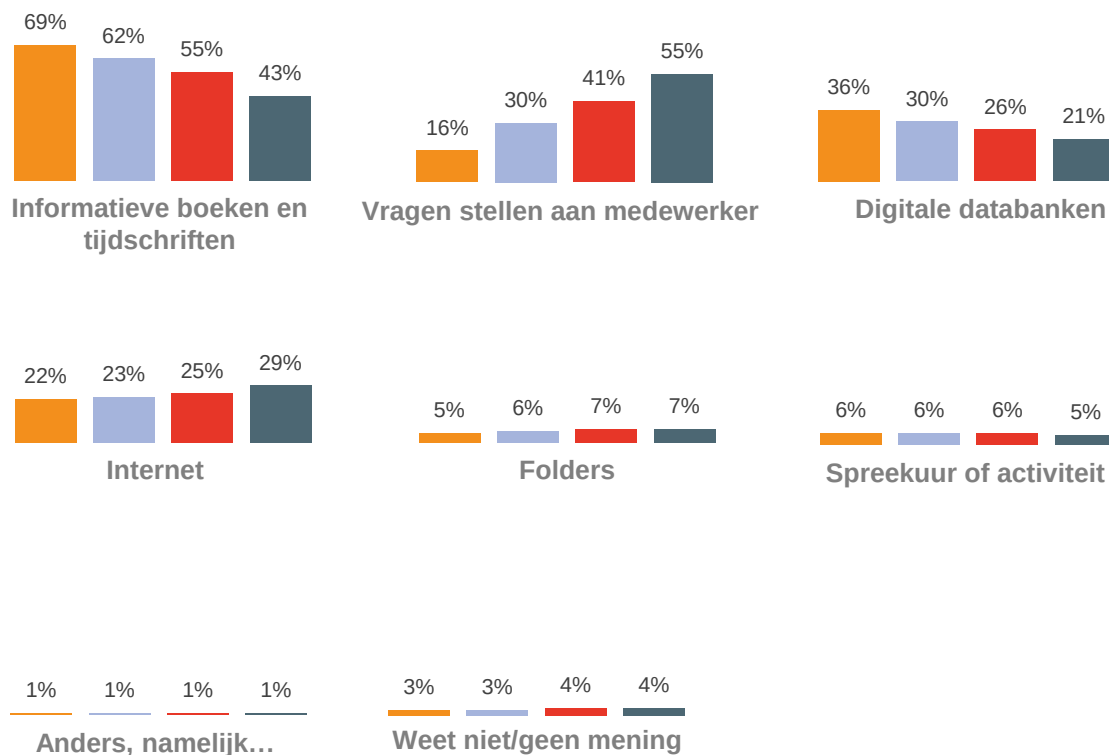
Leden van Cluster Drenthe Stadsbibliotheken willen iets vaker dan in het totale Panel informatie zoeken via het internet in de bibliotheek. Vrouwen zoeken liever dan mannen in informatieve boeken en tijdschriften van de bibliotheek. Lager opgeleiden hebben relatief veel belangstelling voor folders.



“Als u in de bibliotheek informatie zou zoeken, hoe zou u dat dan het liefste doen?”

Maximaal 2 keuzes; basis: indien men wel eens voor informatie naar de bibliotheek zou gaan

## 4.3 In het totale BiebPanel hebben jongere panelleden vaker een voorkeur voor zoeken in informatieve boeken en tijdschriften en databanken; ouderen vaker voor vragen aan medewerkers en internet



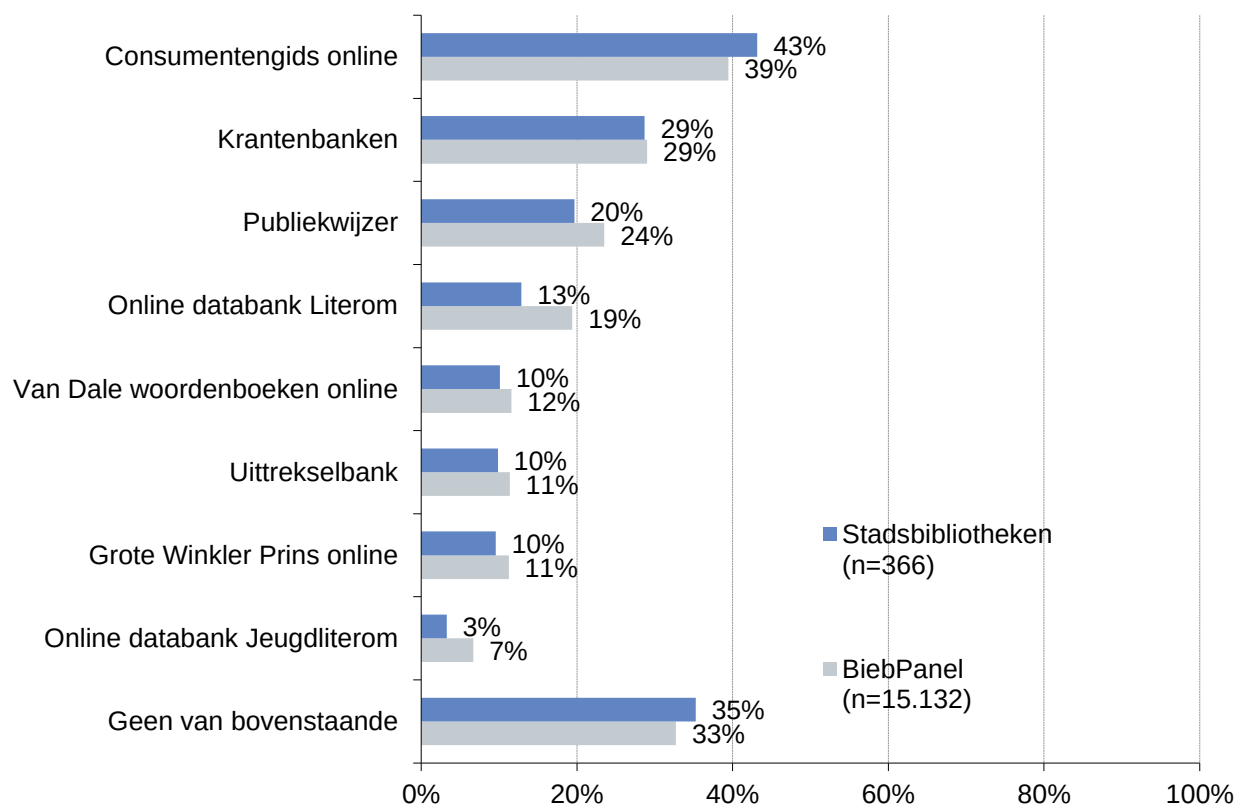
Uitsplitsing leeftijd totale BiebPanel

- 16-35 jaar (n=1.084)
- 35-55 jaar (n=4.224)
- 55-65 jaar (n=3.527)
- 65+ (n=4.290)

“Als u in de bibliotheek informatie zou zoeken, hoe zou u dat dan het liefste doen?”

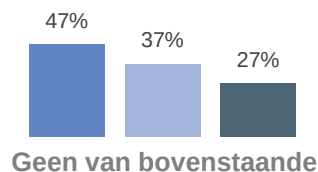
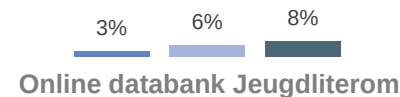
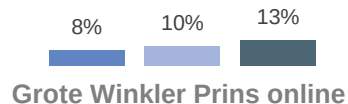
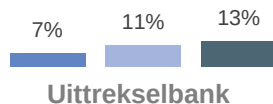
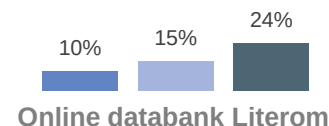
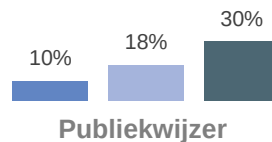
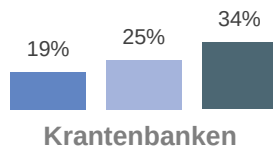
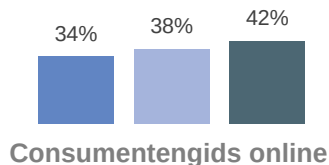
## 4.4 Meeste interesse in de Consumentengids en daarna krantenbanken. Ruim een derde heeft helemaal geen interesse in digitale informatiebronnen

Onder leden van Cluster Drenthe Stadsbibliotheken bestaat iets minder interesse dan in het totale Panel voor online databanken Jeugdliterom en Literom in de bibliotheek. Krantenbanken en de Grote Winkler Prins zijn vooral interessant voor mannen; vrouwen hebben überhaupt wat minder interesse dan mannen in digitale informatiebronnen/diensten.



“Welke van de onderstaande digitale informatiebronnen/diensten zouden interessant voor u zijn?”

## 4.4 Met name hoger opgeleiden hebben interesse in digitale informatiebronnen. Van de lager opgeleiden in het totale BiebPanel heeft de helft voor geen enkele genoemde digitale informatiebron belangstelling



Uitsplitsing opleiding totale BiebPanel

- Laag (n=2.278)
- Midden (n=4.358)
- Hoog (n=8.496)

“Welke van de onderstaande digitale informatiebronnen/diensten zouden interessant voor u zijn?”



# Bijlagen

**ProBiblio**

voor bibliotheken



# Steekproef



# Samenstelling steekproef (1)

## Verdeling over vestigingen en responspercentage

### Welke vestiging bezoekt u het vaakst?

|                          | Stadsbibliotheken |
|--------------------------|-------------------|
| Bibliotheek Assen        | 131               |
| de Bibliotheek Emmen     | 112               |
| de Bibliotheek Hoogeveen | 78                |
| de Bibliotheek Meppel    | 45                |

### Responspercentage

|                   | Stads-<br>bibliotheken | BiebPanel |
|-------------------|------------------------|-----------|
| Uitgenodigd       | 660                    | 29.698    |
| Deelgenomen       | 366                    | 15.132    |
| Responspercentage | 55%                    | 51%       |

# Samenstelling steekproef (2)

## Verdeling leeftijd en geslacht

| Aantal deelnemers   |                   |           |
|---------------------|-------------------|-----------|
|                     | Stadsbibliotheken | BiebPanel |
| n=                  | 366               | 15.132    |
| Leeftijd            |                   |           |
|                     | Stadsbibliotheken | BiebPanel |
| 16 tot 35 jaar      | 7%                | 8%        |
| 35 tot 55 jaar      | 28%               | 33%       |
| 55 jaar tot 65 jaar | 28%               | 27%       |
| 65 jaar of ouder    | 37%               | 32%       |
| Gemiddelde leeftijd |                   |           |
|                     | Stadsbibliotheken | BiebPanel |
|                     | 58,2              | 56,4      |
| Geslacht            |                   |           |
|                     | Stadsbibliotheken | BiebPanel |
| Man                 | 28%               | 25%       |
| Vrouw               | 72%               | 75%       |