

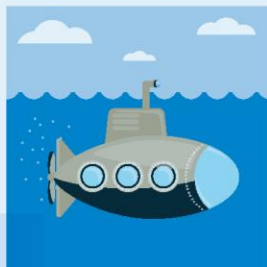
Het
nieuwe

Bieb
Panel

Rapportage landelijk Bezoekersonderzoek

Een onderzoek onder bezoekers van de
bibliotheek die niet lid zijn

November 2020



Over het onderzoek

- In 2020 bevat het nieuwe BiebPanel de volgende onderzoeken: een lokaal ledenonderzoek (algemene module en drie thema's naar keuze), een landelijk en een lokaal bezoekersonderzoek en twee keer per jaar een verdiepend onderzoek ('deep dive') op thema en doelgroep.
- Dit is de rapportage van het landelijke bezoekersonderzoek van het nieuwe BiebPanel. Dit onderzoek richt zich op het gebruik, de beoordeling en de wensen ten aanzien van de bibliotheek van bezoekers die geen lid zijn van de bibliotheek. Kernvragen zijn: op welke manier maken deze bezoekers gebruik van de bibliotheek, hoe beoordelen ze de bibliotheek en wat kan de bibliotheek doen om ervoor te zorgen dat zij de bibliotheek nog vaker bezoeken?
- Hierna ziet u de resultaten van dit onderzoek, uitgevoerd door het onderzoeksbureau MWM2, inclusief inleiding, conclusies en aanbevelingen.

Inhoudsopgave

Management summary	Pagina 4
Resultaten	Pagina 13
→ Bezoekgedrag bibliotheek	Pagina 14
→ Beoordeling bibliotheek	Pagina 21
→ Activiteiten en diensten bibliotheek	Pagina 27
Bijlagen	Pagina 34
→ Onderzoeksverantwoording	Pagina 35
→ Vragenlijst	Pagina 37

Management summary

Inleiding

Dit onderzoek is uitgevoerd onder mensen van 16 jaar en ouder die zelf geen lid zijn van de bibliotheek, maar deze wel hebben bezocht in de afgelopen 12 maanden. In het onderzoek komt het bezoekgedrag aan de orde, de beoordeling van de bibliotheek, wensen van de bezoekers en de bekendheid en het gebruik van diensten en activiteiten van de bibliotheek.

Centraal staan de volgende onderzoeksvragen:

Hoe maken bezoekers van de bibliotheek op dit moment gebruik van de bibliotheek?

Op welke manier beoordelen zij de bibliotheek?

En welke behoeften hebben zij m.b.t. (digitale) dienstverlening van de bibliotheek?

Samenvatting resultaten bezoekersonderzoek

Bezoekers zijn positief over de bibliotheek, maar kennen het aanbod, buiten de boeken, meestal niet goed. Kansen liggen er in cursussen, goede werkplekken (voor jongeren), kinderactiviteiten (voor ouders), informatieve bijeenkomsten (voor 55-plussers) en hulp bij het invullen van formulieren (voor lager opgeleiden) .

Bezoekers komen vooral om boeken te lenen, ter plekke te lezen, rustig te zitten en te werken/studeren

Boeken lenen is vooral belangrijk voor ouders van kinderen, vrouwen en middelbaar en hoger opgeleiden. Zij gaan met iemand mee om boeken te lenen, of gebruiken het pasje van een ander. Voor lager opgeleiden en 55-plussers is ter plekke kranten, tijdschriften en boeken lezen de belangrijkste bezoekenredenen. 'Onder de mensen zijn' is vaker dan gemiddeld belangrijk voor 75-plussers en lager opgeleiden.

Aanbod bibliotheek slecht bekend bij de bezoekers

Bezoekers associëren de bibliotheek vooral met (veel) boeken, rust en een fijne plek. Ze zijn positief over de bibliotheek en geven een NPS van 11. Het meest tevreden zijn de bezoekers over de medewerkers, de leestafel en de zitplekken; het minste over de horecavoorzieningen. Veel bezoekers kennen niet het hele aanbod van de bibliotheek en weten bijvoorbeeld niet dat ze spreekuren, tabletcafés of een boekendienst aan huis aanbieden.

Meeste behoefte aan cursussen en werkplekken; voor lager opgeleiden aan hulp bij formulieren

Bezoekers zijn vooral geïnteresseerd in: cursussen, werkplekken, informatieve bijeenkomsten, e-books, boekpresentaties en tentoonstellingen. Voor jongeren zijn werkplekken en cursussen het meest interessant, voor 35 tot 54 jarigen cursussen en kinderactiviteiten en voor 55-plussers informatieve bijeenkomsten. Lager opgeleiden vinden hulp bij het invullen van formulieren het interessantste.

Conclusie en aanbevelingen (1)

De tijd dat alleen leden de bibliotheek bezochten om boeken te lenen is voorbij. Tegenwoordig zijn bezoekers een belangrijke doelgroep van de bibliotheek: zij zijn geen lid, maar komen wel in de bibliotheek, bijvoorbeeld om te studeren, om een activiteit te bezoeken of om samen met hun kinderen boekjes uit te zoeken. Maar wie zijn deze bezoekers, wat vinden ze van de bibliotheek en welke behoeftes hebben zij? In dit onderzoek hebben we 1.878 bezoekers die de bibliotheek het afgelopen jaar minstens één keer bezocht hebben maar geen lid zijn van de bibliotheek, hiernaar gevraagd.

Waarom geen lid?

Waarom zijn de bezoekers geen lid van de bibliotheek? De redenen die ze hiervoor zelf geven, hebben vooral te maken met het lenen van boeken: dat ze boeken liever kopen, weinig tijd hebben om te lezen of de pas van iemand anders gebruiken. Ook komt meermaals naar voren dat ze e-books lezen vanuit andere bronnen, dat het abonnement geld kost en dat ze moeite hebben met de uitleentermijn.

“Mijn vrouw is lid, dus af en toe leen ik een boek op haar abonnement.”

“Ik heb meestal niet genoeg tijd om een boek binnen de termijn uit te lezen.”

Uit de redenen waarom bezoekers geen lid zijn, komen verschillende opties voor bibliotheken naar voren om het lidmaatschap aantrekkelijker te maken:

- *Een partnerpas of gezinpas aanbieden*
- *Gratis lidmaatschap aanbieden*
- *Het aanbod e-books beter onder de aandacht brengen*
- *Een boetevrij abonnement aanbieden*
- *De mogelijkheid tot (online) verlengen beter onder de aandacht brengen*
- *De mogelijkheid van een inleverattentie beter onder de aandacht brengen*
- *Meer naar buiten brengen welke voordelen lidmaatschap heeft naast het kunnen lenen van boeken (bijvoorbeeld gratis online cursussen)*

Conclusie en aanbevelingen (2)

Bezoekers komen vooral voor: boeken lenen, ter plekke lezen, rustig zitten en werken/studeren

De bezoekers zijn niet heel frequent in de bibliotheek te vinden. De meesten (bijna de helft) komen een paar keer per jaar naar de bibliotheek. Een kwart komt ongeveer één keer per maand. De anderen (7%) komen minder dan eens per jaar of juist een paar keer per maand (13%) of zelfs elke week (7%). De jongeren (16 t/m 34 jaar) komen het minst frequent.

Vóór de eerste sluiting vanwege corona kwamen de bezoekers vanwege verschillende redenen. Overall zijn de belangrijkste redenen: boeken lenen, ter plekke boeken, tijdschriften of kranten lezen, rustig zitten en werken/studeren, maar per doelgroep zijn er andere voorkeuren. Boeken lenen kunnen bezoekers die geen lid zijn natuurlijk niet op een eigen pasje, maar wel als ze met iemand meegaan (kinderen, ouders, cliënten, burens) of het pasje van iemand anders gebruiken. Boeken lenen is voor de meeste groepen de belangrijkste reden, maar vooral voor ouders van kinderen, vrouwen, 16 tot 54 jarigen en middelbaar en hoger opgeleiden. Voor de jongste groep (16 tot 34 jaar) is werken en studeren in de bibliotheek vaak belangrijk; voor de andere groepen geldt dat niet. Ter plekke kranten, tijdschriften en boeken lezen is de belangrijkste bezoekreden voor lager opgeleiden, voor bezoekers van 55 jaar en ouder en voor mensen zonder kinderen. Ook voor mannen is ter plekke lezen veel belangrijker dan voor vrouwen. Verder valt op dat de reden 'even een praatje maken of onder de mensen zijn' veel vaker wordt genoemd als reden om naar de bibliotheek te gaan door 75-plussers (30%) en lager opgeleiden (20%). Hier zien we dus duidelijk de rol van de bibliotheek in het sociaal domein.

Dit onderzoek is uitgevoerd tussen de eerste en tweede sluiting van bibliotheken vanwege corona. Na de heropening had 43% de bibliotheek al weer bezocht. Het beeld van bezoekredenen na de heropening is hetzelfde als ervoor, maar logischerwijs zijn redenen die te maken hebben met de verblijfsfunctie minder vaak genoemd (ter plekke lezen, rustig zitten, studeren of werken in de bibliotheek, etc.)

Op de vraag wat de bibliotheek zou kunnen bieden waardoor ze nog vaker zouden langskomen, zeggen velen dat de bibliotheek al goed is zoals hij is. De meest genoemde verbeteringen waardoor ze vaker zouden komen zijn (betere) zit-/werkplekken en horeca, gevolgd door goedkopere abonnementen, interessante activiteiten en een bibliotheekvestiging dichterbij huis.

Conclusie en aanbevelingen (3)

Associatie bibliotheek: (veel) boeken, rust en een fijne plek

Bezoekers zijn positief over de bibliotheek, de meesten geven een aanbevelingscore van 7 of 8. De NPS is 11, een goede score, maar uiteraard wel lager dan leden van de bibliotheek geven (NPS 36). Oudere bezoekers geven hogere aanbevelingscores dan jongere bezoekers. De bibliotheek wordt vooral aanbevolen vanwege het grote aanbod, de fijne plek, goede sfeer, aardige medewerkers en omdat het belangrijk is dat de bibliotheek bestaat. Kritische opmerkingen gaan over de kleinere vestigingen, beperkte collectie, drukte en openingstijden.

“Heerlijk om heen te gaan, lekker relaxt, gezellig, informatief en veel te doen.”

“Het is niet heel groot, niet heel veel ruimte om te studeren en er is geen eetgelegenheid om in je pauze iets te lunchen.”

Bezoekers associëren de bibliotheek vooral met (veel) boeken, rust en een fijne plek. Ook de woorden lezen, ruim, modern, groot, leuk en gezellig komen bij de bezoekers op als ze aan de bibliotheek denken. Gevraagd naar de tevredenheid over verschillende aspecten van de bibliotheek, zien we dat circa driekwart tevreden is over de medewerkers, de leestafel en de zitplekken. Over de openingstijden, praktische zaken zoals wifi, werk- en studieplekken en activiteiten is ongeveer twee derde tevreden; de meeste anderen oordelen neutraal. Het minst zijn de bezoekers te spreken over de horecavoorzieningen; hierover is de helft tevreden, maar ook 14% ontevreden. De jongste groep is het minst positief, met name over de activiteiten, zitplekken, horecavoorzieningen en de leestafel zijn zij wat minder tevreden.

Zaken waar de bezoekers erg over te spreken zijn, kunnen extra benadrukt worden in de communicatie: dat de bibliotheek een groot aanbod heeft, een prettige plek is waar een goede sfeer hangt en vriendelijke en hulpvaardige medewerkers rondlopen en dat het belangrijk is dat de bibliotheek er is.

We zagen hiervoor welke zaken ervoor kunnen zorgen dat bezoekers sneller lid worden. Als de bibliotheek ook de tevredenheid van de bezoekers omhoog wil brengen, zijn de werk- en studieplekken en de horecavoorzieningen de eerste elementen om aandacht aan te besteden. Ongeveer de helft van alle bibliotheeklocaties in Nederland (ruim 600) bieden nu al speciaal ingerichte werk- of studieplekken. Dit is een uitgelezen kans om de jongere doelgroep te trekken.

Conclusie en aanbevelingen (4)

Veel bibliotheekdiensten zijn onbekend bij de doelgroepen

Veel bezoekers kennen niet het hele aanbod van de bibliotheek en weten bijvoorbeeld niet dat ze spreekuren, tablecaffés of huiswerkbegeleiding aanbieden. Luisterboeken, werkplekken en e-books zijn het beste bekend, bij 50 tot 60% van de bezoekers. Van de activiteiten zijn kinderactiviteiten, cursussen, informatieve bijeenkomsten en boekpresentaties bekend bij 30 tot ruim 40%. De overige diensten en activiteiten zijn maar bij een kwart of minder bekend. Opvallend is verder dat ook onder de 75-plussers maar 13% weet dat de bibliotheek een boekendienst aan huis heeft. Het Taalhuis is vooral bekend bij hoger opgeleiden, die niet de doelgroep vormen. Dat de bibliotheek hulp biedt bij het invullen van formulieren van de overheid is bij 19% van de lager opgeleiden bekend.

Bezoekers vinden hun informatie over de bibliotheek vooral op de website, in de bibliotheek of in een lokale krant. De lokale krant wordt het meest gebruikt door de oudere leeftijdsgroepen; de nieuwsbrief door ouders van kinderen. Lager opgeleiden zeggen vaker dat ze niet goed op de hoogte zijn en zij horen hun informatie iets vaker van een medewerker in de bibliotheek.

Er is nog veel te winnen op het gebied van kennis over wat de bibliotheek allemaal aanbiedt. Hoewel de bezoekers ook nu al positief zijn over de bibliotheek, zijn ze slecht op de hoogte van de breedte van het aanbod. Ook doelgroepen voor wie een dienst bedoeld is, weten vaak niet dat die er is. Het aanbod zou meer aandacht kunnen krijgen via media waarin de beoogde doelgroepen van de dienst vooral zoeken en op plekken waar ze nu al komen in de bibliotheek, dus bijvoorbeeld diensten voor ouderen vooral in de lokale krant of bij de leestafel, diensten voor lager opgeleiden ook bij de leestafel, diensten voor jongeren bij de werkplekken en kinderactiviteiten in de nieuwsbrief. In de vestigingen zouden juist de activiteiten die daar plaatsvinden gepromoot moeten worden, in plaats van alle activiteiten in alle vestigingen. Ook partners kunnen ingezet worden om de bekendheid van het aanbod te verhogen, door elkaars programmering aandacht te geven bijvoorbeeld in de nieuwsbrief of op de website. Ook aansluiten bij thema's en evenementen die lokaal of regionaal spelen en het inzetten van scholen, influencers in de regio of lokale helden zijn belangrijk voor de bekendheid van wat de bibliotheek allemaal te bieden heeft.

Conclusie en aanbevelingen (5)

Lager opgeleiden het meest geïnteresseerd in hulp bij formulieren; bezoekers overall in cursussen en werkplekken

Welke diensten zijn interessant voor bezoekers? Overall zijn dat vooral: cursussen/workshops, werkplekken, informatieve bijeenkomsten, e-books, boekpresentaties en tentoonstellingen, maar het verschilt erg per leeftijdsgroep. Voor jongeren zijn vooral werkplekken en cursussen/workshops interessant. Voor 35 tot 54 jarigen cursussen/workshops en kinderactiviteiten en voor 55-plussers informatieve bijeenkomsten. Voor lager opgeleiden staat hulp bij het invullen van formulieren op de eerste plaats.

Ook hier wordt duidelijk dat de behoeften van de bezoekers per doelgroep verschillen. Afhankelijk van de doelstellingen van de bibliotheek en de doelgroepen waar ze op willen focussen, kan de nadruk gelegd worden op bepaalde diensten en activiteiten. De relatief grote interesse in hulp bij het invullen van formulieren onder lager opgeleiden, laat zien dat het landelijke project Digitale Inclusie voldoet aan een behoefte bij de doelgroep.

De grootste interesse van bezoekers is er in cursussen/workshops. Vanaf januari 2021 start een landelijke gratis pilot online cursussen. Dat biedt een mogelijkheid om ook in coronatijd dienstverlening rondom persoonlijke ontwikkeling aan te bieden en uit te breiden.

Verder lezen

- Het landelijke programma Digitale inclusie is op dit moment in volle gang. De KB is landelijk de projectleider en per provincie ondersteunt de desbetreffende POI de bibliotheken. Voor meer informatie, een filmpje en een handreiking voor de lokale mediastrategie, zie: <https://www.bibliotheeknetwerk.nl/basisvaardigheden-volwassenen/digitale-inclusie> Ecorys heeft onderzoek gedaan naar de verwachte opbrengsten van deze dienstverlening: <https://www.ecorys.com/netherlands/latest-news/>
- Begin januari 2021 start een pilot online cursussen voor bibliotheekleden. Hiervoor zal het online aanbod van verschillende aanbieders via bibliotheek.nl, onlinebibliotheek.nl en de WaaS-blueprintpagina's tot eind 2021 gratis beschikbaar zijn voor alle bibliotheekleden, zie ook <https://www.bibliotheeknetwerk.nl/nieuws/pilot-online-cursussen-in-januari-2021-van-start>
- In de huidige tijd met coronamaatregelen, is de bibliotheekhoreca gesloten, maar er liggen wel mogelijkheden voor de toekomst. Voor informatie over het opzetten van horecavoorzieningen in de bibliotheek, heeft Probiblio een whitepaper uitgebracht. Horeca-adviseur Sergio Vyent heeft gesprekken gevoerd met de directeurs/managers van een diverse groep Zuid-Hollandse bibliotheken. Op basis van de gesprekken heeft hij gerichte handvatten geformuleerd, verpakt in 7 adviezen: <https://www.probiblio.nl/nieuws/horeca-in-de-bibliotheek-de-belangrijkste-adviezen>
- Meerdere bibliotheken werken al boetevrij, voor hun ervaringen zie: https://www.rijnbrink.nl/images/META_201803_ESSAY.pdf
- Er zijn inmiddels ook verschillende ervaringen met gratis bibliotheekabbonementen (Gratis bieb / freemium) opgedaan. Voor ervaringen van de Bibliotheek AanZet, zie: <https://quapelle.wordpress.com/2020/02/17/5-redenen-waarom-bibliotheken-freemium-moeten-worden> en in Brabant: <https://studio040.nl/nieuws/artikel/gratis-basisabbonement-voor-iedereen-op-de-bibliotheek>. In Bibliotheekblad 2020 nr 9 verschijnt hier ook een artikel over.
- Gegevens over de faciliteiten van bibliotheken waaronder studie- en werkplekken zijn te vinden op: <https://www.bibliotheeknetwerk.nl/artikel/bibliotheeklocaties-en-faciliteiten>

Resultaten

Bezoekgedrag bibliotheek

Bezoekers zijn geen lid omdat ze boeken liever kopen, weinig tijd hebben om te lezen of de pas van iemand anders gebruiken.

Ook wordt soms genoemd dat bezoekers e-books lezen vanuit andere bronnen dan de bibliotheek, dat het abonnement geld kost of dat ze de uitleentermijn vervelend vinden.



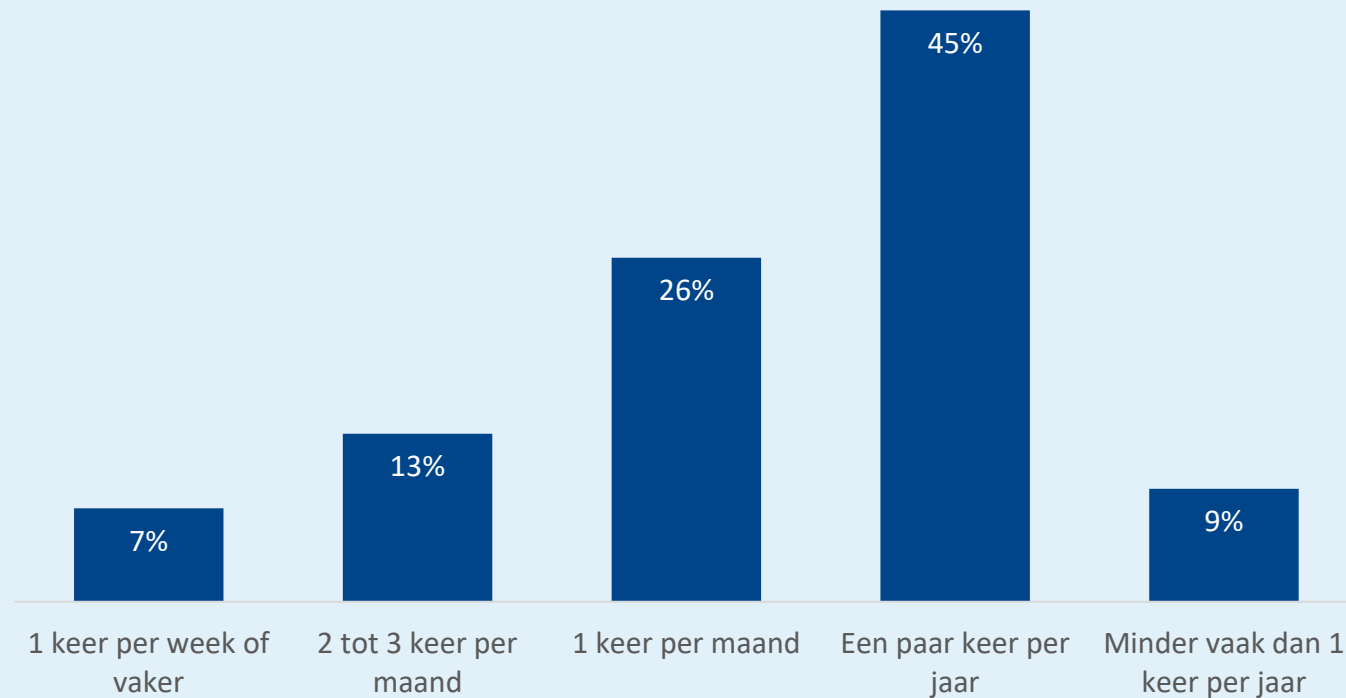
Vraagtekst: Wat is de reden dat je geen lid van de bibliotheek bent?

Open vraag, geanalyseerd op basis van bloemlezing

Basis: allen (n=1.878)

Bezoekers komen niet heel frequent; de meesten gemiddeld een paar keer per jaar.

NB Dit onderzoek is uitgevoerd onder mensen die het afgelopen jaar minstens één keer in de bibliotheek zijn geweest.

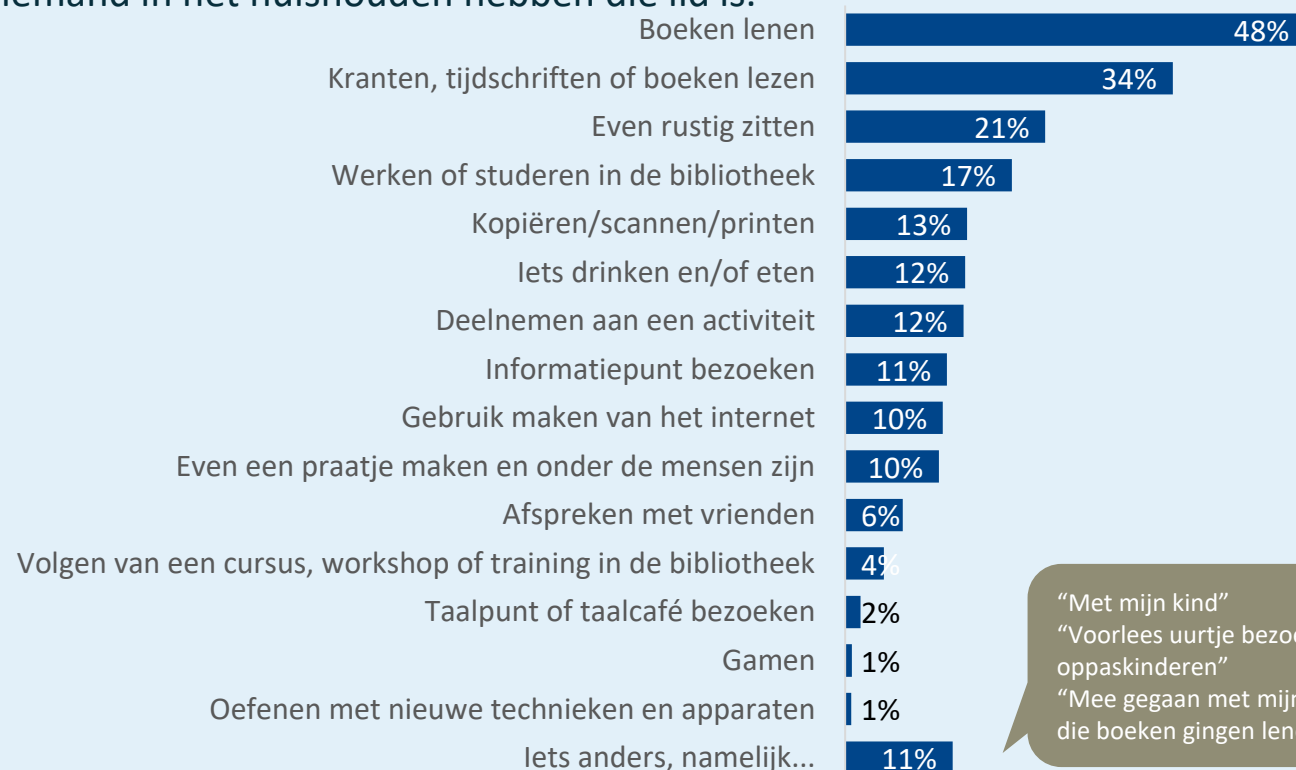


Vraagtekst: Hoe vaak kwam je voor de coronacrisis in de bibliotheek?

Basis: allen (n=1.878)

Bezoekers hebben voor de sluiting vooral boeken geleend, ter plekke gelezen, rustig gezeten en gewerkt / gestudeerd.

Boeken lenen hebben bezoekers waarschijnlijk gedaan voor hun kinderen, ouders, burens of cliënten of zelf op het pasje van iemand anders, gezien het feit dat dit vooral bezoekers zijn tussen de 35 en 54, die samenwonen met kinderen en die iemand in het huishouden hebben die lid is.



“Met mijn kind”
“Voorlees uurtje bezoeken met oppaskinderen”
“Mee gegaan met mijn moeder, die boeken gingen lenen.”

Vraagtekst: Wat heb je, voordat de bibliotheek moest sluiten, gedaan in jouw bibliotheek?

Basis: allen (n=1.878)

Verdieping



Jongeren komen relatief vaak om boeken te lenen of te werken / studeren, 35-54-jarigen om boeken te lenen. Ouderen juist vaker om ter plekke te lezen, voor een informatiepunt of om onder de mensen te zijn.



Vrouwen komen vaker om boeken te lenen of te studeren/werken, mannen vaker om ter plekke te lezen, rustig te zitten, een informatiepunt te bezoeken, voor internet of om onder de mensen te zijn.



Boeken lenen wordt het meest gedaan door mensen die samenwonen met kinderen en mensen die bij hun ouders wonen. Werken / studeren wordt relatief vaak gedaan door mensen die bij hun ouders wonen.



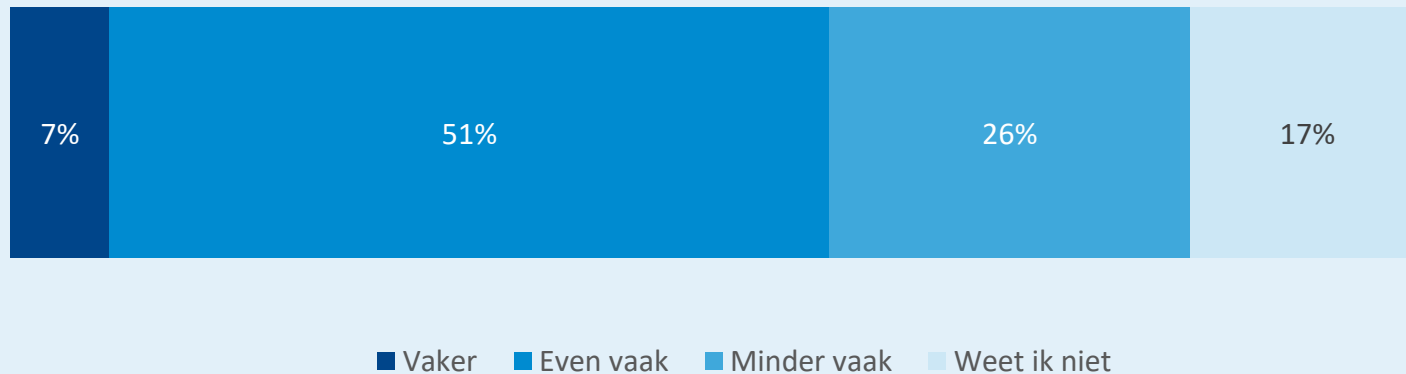
Lager opgeleiden komen vaker voor een informatiepunt of om onder de mensen te zijn; hoger opgeleiden vaker om te werken / studeren of boeken te lenen.



Iets eten / drinken is in de drie grote steden het meeste gebeurd.

Een kwart wil de komende tijd minder vaak naar de bibliotheek gaan dan voor de coronacrisis; de meesten even vaak.

NB Deze vraag is gesteld vóór de tweede sluiting van de bibliotheken.



Verdieping

 De jongste groep wil het vaakste minder vaak komen.

 Zij die nog bij hun ouders wonen zijn het meest van plan om minder naar de bibliotheek te komen. Alleenwonenden en mensen met kinderen willen het meest even vaak komen.

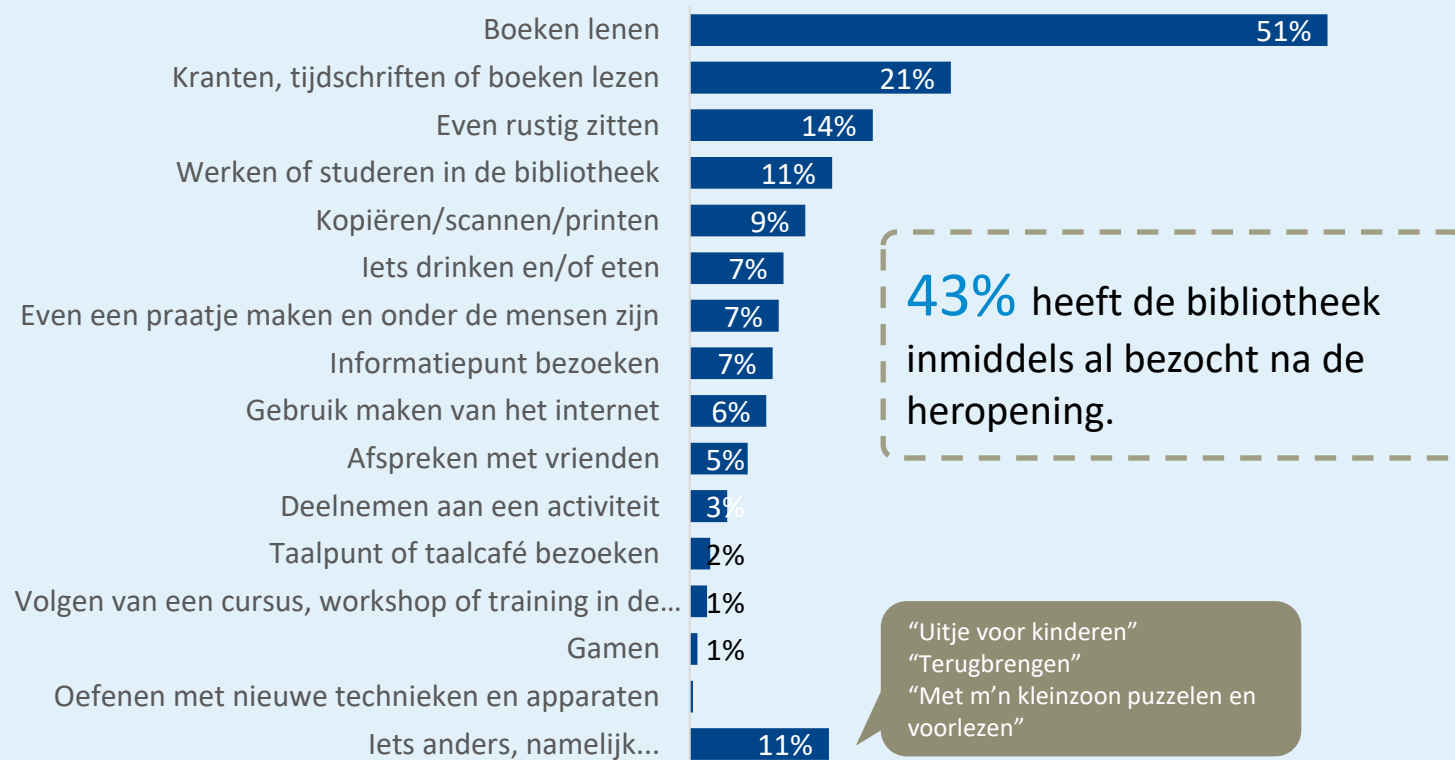
 Mensen met een middelbare of hogere opleiding zeggen meer dat ze vaker willen komen dan lager opgeleiden.

Vraagtekst: Ben je van plan de bibliotheek de komende periode vaker of minder vaak te bezoeken dan voor de coronacrisis?

Basis: allen (n=1.878)

Bezoekers hebben na de heropening vooral boeken geleend; de verblijfsfunctie is vanzelfsprekend afgenomen.

Bezoekers hebben dan ook minder dan voor de sluiting ter plekke gelezen, gewerkt / gestudeerd of activiteiten of informatiepunten bezocht.



Verdieping



Jongeren komen relatief vaak om te werken / studeren, 34-54 jarigen om boeken te lenen; ouderen vaker om ter plekke te lezen, rustig te zitten, voor een informatiepunt of om onder de mensen te zijn.



Vrouwen komen vaker om boeken te lenen of te studeren/werken, mannen vaker om ter plekke te lezen, rustig te zitten of om onder de mensen te zijn.



Boeken lenen wordt het meest gedaan door mensen die samenwonen met kinderen. Werken / studeren wordt relatief vaak gedaan door mensen die bij hun ouders wonen.



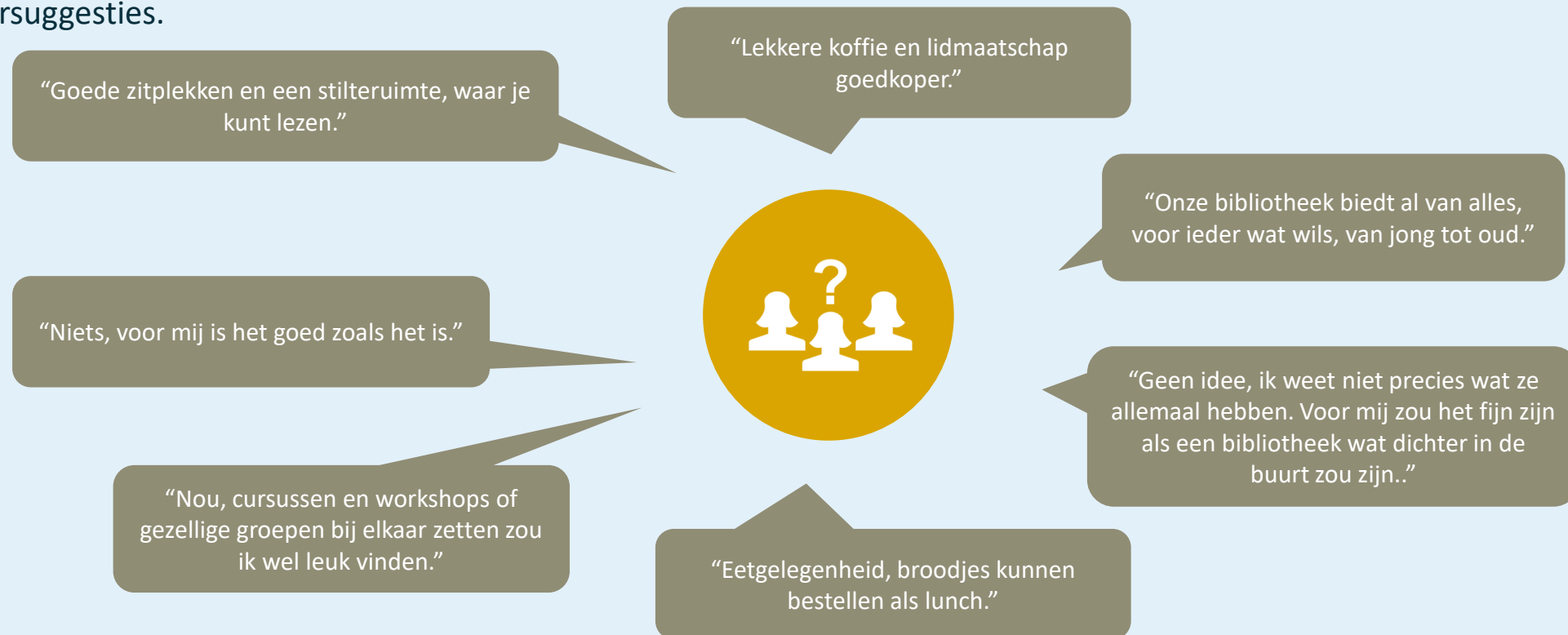
Lager opgeleiden komen vaker om even rustig te zitten of om onder de mensen te zijn; hoger opgeleiden vaker om te werken / studeren.

Vraagtekst: Wat heb je sinds de heropening gedaan in jouw bibliotheek?

Basis: Indien bibliotheek bezocht na heropening (n=807)

Bezoekers zouden vaker langskomen bij (betere) zit / werkplekken en horeca, maar velen zijn al tevreden.

Ook goedkopere abonnementen, interessante activiteiten en een vestiging dichtbij huis worden meermaals genoemd als verbeteruggesties.



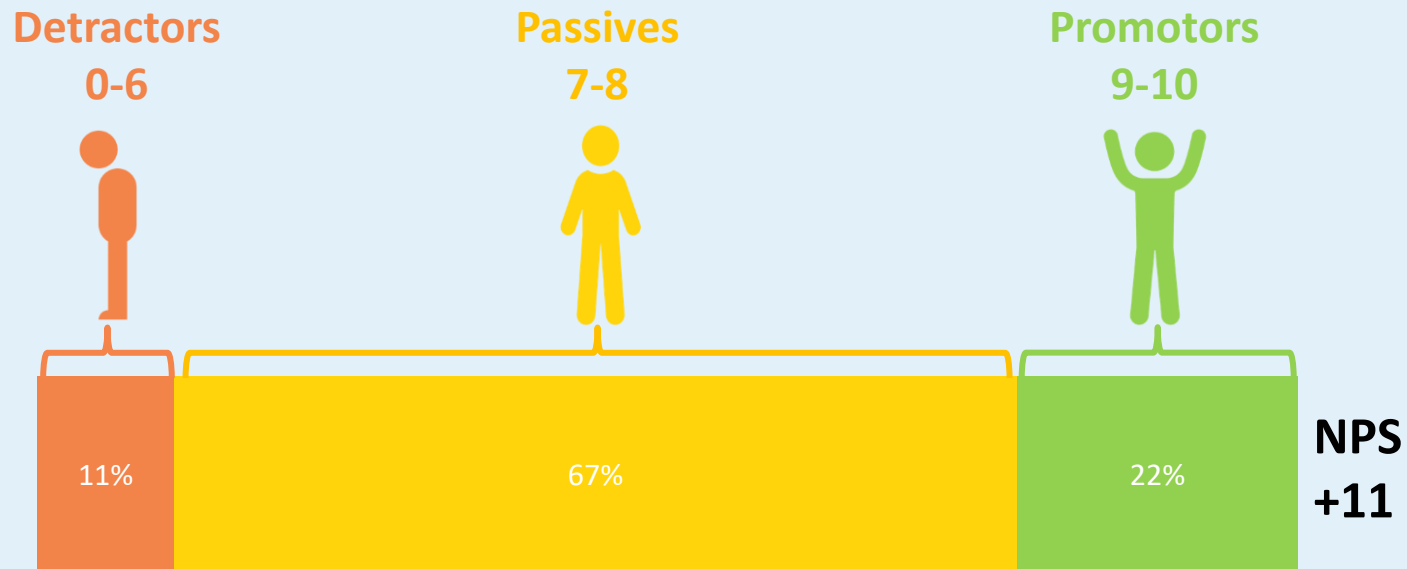
Vraagtekst: *Wat zou jouw bibliotheek (nog meer) moeten bieden waardoor je (nog) vaker langs zou komen?*

Basis: Allen (n=1.878)

Beoordeling bibliotheek

Bezoekers bevelen de bibliotheek aan (NPS 11), maar wel minder dan leden doen.

De NPS van de bezoekers voor de bibliotheek is 11. De meesten geven een 7 of 8 en zijn dus 'passives'. Mensen die de bibliotheek na de heropening al hebben bezocht geven een hogere NPS dan mensen die dat niet hebben gedaan. (NB Onder leden van de bibliotheek is de NPS 36)



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

Verdieping

 De bezoekers van 55 en ouder zijn iets vaker promotors van de bibliotheek.

 Diegenen die bij hun ouders wonen, bevelen de bibliotheek het minste aan.

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

Basis: Allen (n=1.878)

Bezoekers bevelen de bibliotheek aan vanwege het grote aanbod, de fijne plek, goede sfeer, aardige medewerkers en omdat het belangrijk is dat de bibliotheek bestaat.



Vraagtekst: Kun je een toelichting geven op de aanbevelingscore die je hebt gegeven?

Basis: Allen die een 8 of hoger hebben gegeven (n=1185)

Kritische opmerkingen gaan vooral over de kleinere vestigingen, beperkte collectie, drukte en openingstijden.



Vraagtekst: Kun je een toelichting geven op de aanbevelingscore die je hebt gegeven?

Basis: Allen die een 7 of lager hebben gegeven (n=693)

De bezoekers zijn vooral tevreden over de medewerkers, de leestafel en de zitplekken.

Over de horecavoorzieningen is men het minst te spreken en hebben ook duidelijk de meeste bezoekers geen mening. Bezoekers zijn bijna nooit uitgesproken ontevreden.



Let op! De schaal zeer goed – zeer slecht is excl. de respondenten die 'weet ik niet/niet van toepassing' hebben aangevinkt.

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

Basis: Allen (n=1.878)

Verdieping

De jongste groep is het minst te spreken over de activiteiten, zitplekken, horecavoorzieningen en de leestafel. Ouderen zijn nog positiever over de medewerkers.

Mannen zijn vaker tevreden over de medewerkers, zitplekken, activiteiten en de leestafel. Vrouwen zijn vaker ontevreden over de horecavoorzieningen.

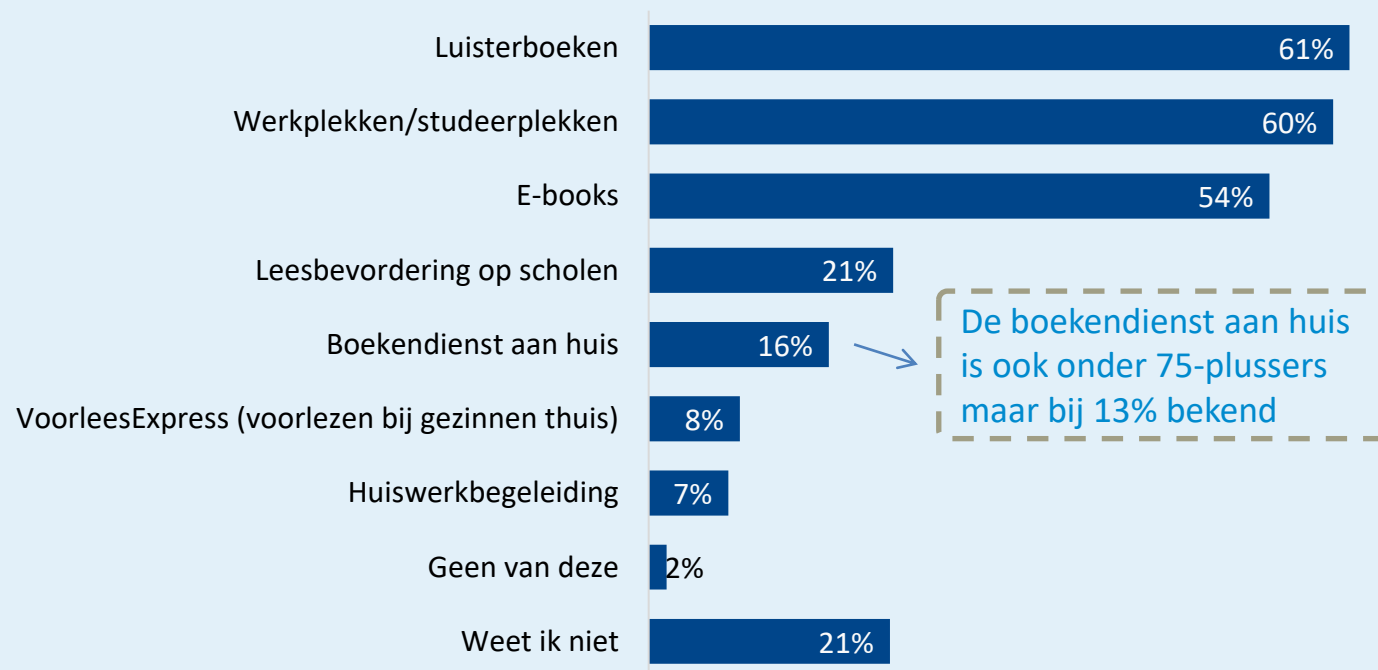
Hoger opgeleiden zijn vaker tevreden over de horecavoorzieningen.

Degenen die de bibliotheek na de heropening al hebben bezocht, zijn positiever over de meeste aspecten dan mensen die dat niet hebben gedaan.

Activiteiten en diensten bibliotheek

Bezoekers kennen niet alle diensten van de bibliotheek

Luisterboeken, werkplekken en e-books zijn het beste bekend. Dat de bibliotheek leesbevordering op scholen biedt weet maar een minderheid, dit geldt ook voor de boekendienst aan huis, VoorleesExpress en huiswerkbegeleiding.



Verdieping



Bij de oudere leeftijdsgroepen is vaker bekend dat de bibliotheek e-books aanbiedt.



De boekendienst aan huis en huiswerkbegeleiding zijn bij mannen iets bekender dan bij vrouwen.



Lager opgeleiden weten vaker niet wat de bibliotheek aanbiedt. Werk- en studeerplekken kennen ze relatief vaak niet.



Bezoekers die samenwonen met kinderen kennen de werk- en studeerplekken vaak niet, maar ze zijn wel vaker op de hoogte van het feit dat de bibliotheek leesbevordering op scholen biedt.

Vraagtekst: Welke diensten biedt jouw bibliotheek volgens jou?

Basis: Allen (n=1878)

Ook veel activiteiten zijn onbekend bij de bezoekers; kinderactiviteiten zijn het bekendst.

Ook cursussen, informatieve bijeenkomsten, boekpresentaties en tentoonstellingen zijn redelijk bekend (bij meer dan een kwart).

Top-10 activiteiten in de bibliotheek*



*De overige activiteiten vind je op de volgende pagina.

Vraagtekst: Welke activiteiten biedt jouw bibliotheek volgens jou?

Basis: Allen (n=1878)

Verdieping

 De groep tussen de 35 en 54 is het beste op de hoogte van kinderactiviteiten.

 Vrouwen zijn beter op de hoogte van kinderactiviteiten; mannen van informatieve bijeenkomsten, leesclubs en discussiebijeenkomsten.

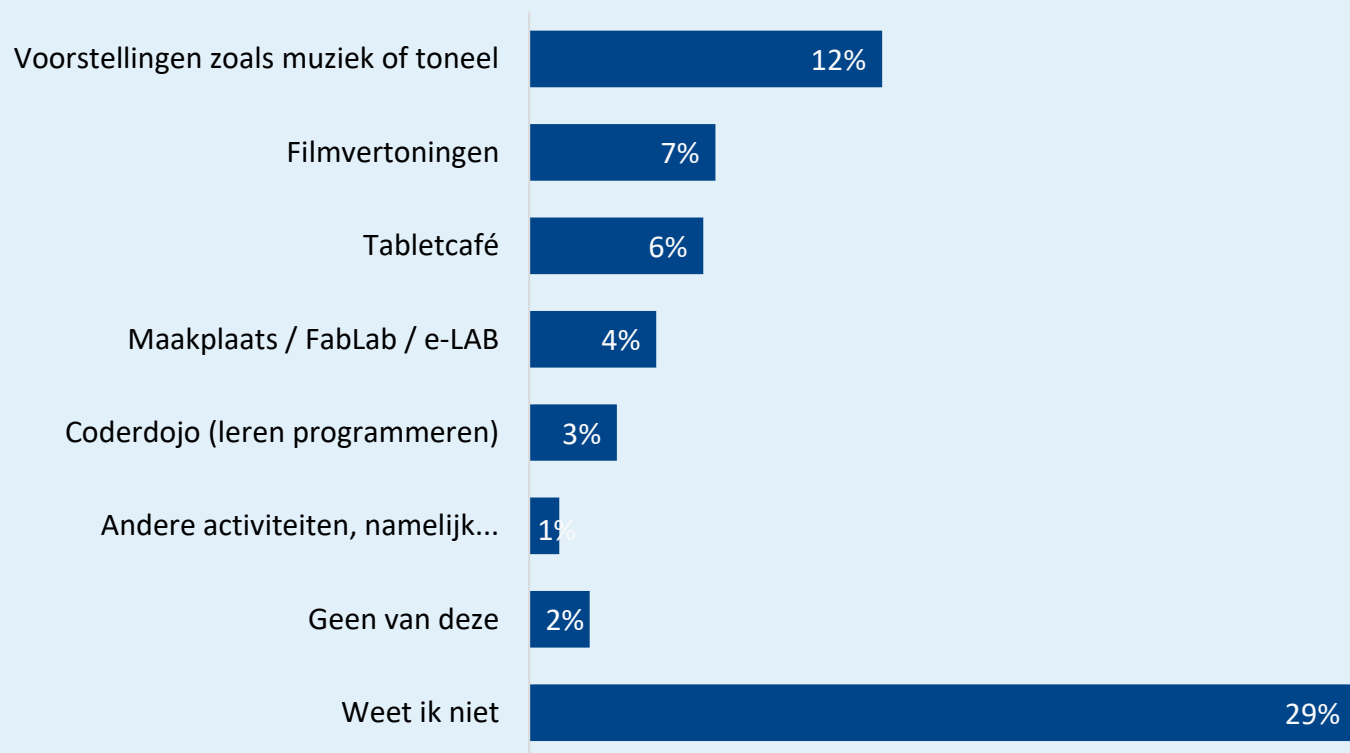
 Bezoekers die samenwonen met kinderen zijn het beste op de hoogte van kinderactiviteiten.

 Hoger opgeleiden zijn beter op de hoogte van kinderactiviteiten, cursussen en het Taalhuis.

Het minst bekend zijn bezoekers met Coderdojo's, maakplaatsen, Tabletcafés en films in de bibliotheek.

Drie op de tien bezoekers weten helemaal niet welke activiteiten de bibliotheek aanbiedt.

Overige activiteiten in de bibliotheek*



Verdieping



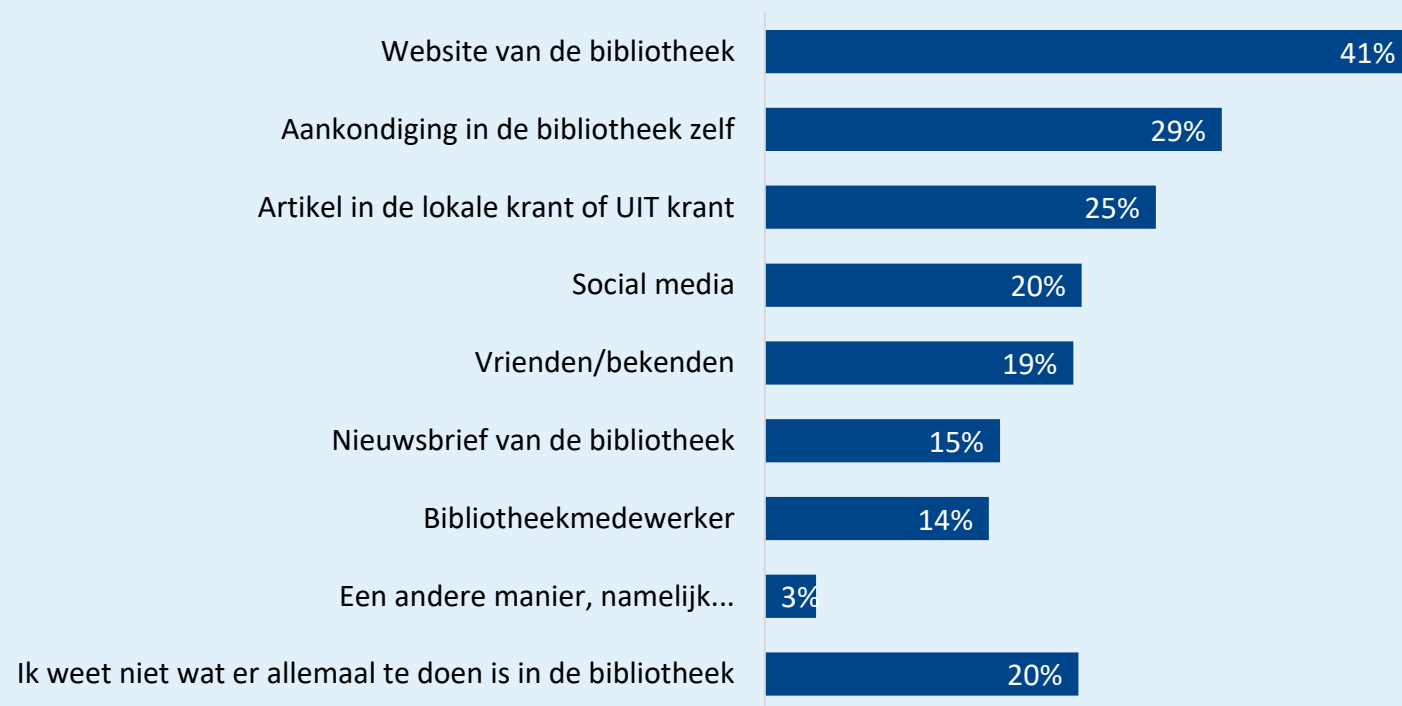
Lager en middelbaar opgeleiden geven vaker aan niet te weten wat de bibliotheek aanbiedt aan activiteiten dan hoger opgeleiden.

Vraagtekst: Welke activiteiten biedt jouw bibliotheek volgens jou?

Basis: Allen (n=1878)

Bezoekers vinden hun informatie over de bibliotheek vooral op de website, in de bibliotheek of in een lokale krant.

Eén op de vijf bezoekers weet helemaal niet wat er allemaal te doen is in de bibliotheek.



Verdieping



De oudere leeftijdsgroepen kijken vaker in de lokale krant. De nieuwsbrief wordt het meest gelezen door bezoekers tussen de 35 en 54.



Mannen vinden hun informatie vaker via de lokale krant, vrienden/bekenden of een bibliotheekmedewerker; vrouwen zeggen iets vaker niet goed op de hoogte te zijn.



Mensen die samenwonen met kinderen horen hun informatie vaker via de nieuwsbrief en minder vaak via vrienden/bekenden.



Hoger opgeleiden gebruiken relatief vaak de website of een aankondiging in de bibliotheek zelf. Lager opgeleiden horen hun informatie iets vaker van een medewerker maar zeggen ook vaker dat ze niet goed op de hoogte zijn.

Vraagtekst: Hoe weet je wat er allemaal te doen is in jouw bibliotheek?

Basis: Allen (n=1878)

Het meest interessant voor bezoekers zijn cursussen, werkplekken, informatieve bijeenkomsten en e-books.

Ook boekpresentaties en tentoonstellingen zijn voor één op de vijf bezoekers interessant.

Top-10 interessante activiteiten of diensten in de bibliotheek*



*De overige activiteiten vind je op de volgende pagina

Vraagtekst: Welke activiteiten of diensten zijn voor jou interessant?

Basis: Allen (n=1878)

Verdieping



Cursussen en vooral werk /studeerplekken zijn het meest interessant voor de jongste groep. Kinderactiviteiten zijn interessant voor bezoekers tussen de 35 en 54. Informatieve bijeenkomsten spreken 55-plussers het meest aan.



Vrouwen vinden verschillende activiteiten interessanter: cursussen, werkplekken, voorstellingen en kinderactiviteiten.



Werkplekken zijn het interessantste voor hen die bij hun ouders wonen; e-books voor hen die samenwonen zonder kinderen en kinderactiviteiten voor hen die samenwonen met kinderen.



Hoger opgeleiden vinden vrijwel alle activiteiten en diensten interessanter dan middelbaar en lager opgeleiden.



In de drie grote steden bestaat de meeste interesse in boekpresentaties.

Activiteiten voor specifieke doelgroepen, zoals de Voorleesexpress, zijn maar voor een klein deel interessant.

Bijna een kwart vindt geen enkele van de genoemde diensten interessant of weet het niet.

Overige activiteiten of diensten in de bibliotheek*



Vraagtekst: Welke activiteiten of diensten zijn voor jou interessant?

Basis: Allen (n=1878)

Verdieping



Spreekuren zijn vooral interessant voor de oudere leeftijdsgroepen; Taalhuis/Taalcafé voor de jongste groep.



Discussiebijeenkomsten, spreekuren en coderdojo's zijn interessanter voor mannen; leesclubs en leesbevordering op scholen voor vrouwen.



Mensen die samenwonen met kinderen vinden leesbevordering op scholen en huiswerkbegeleiding het meest interessant; mensen die bij hun ouders wonen Taalhuis/Taalcafé.



Hulp bij het invullen van formulieren vanuit de gemeente en overheid is het meest interessant voor lager opgeleiden (20% van hen vindt dit interessant).

Bijlagen

Onderzoeksverantwoording



Methode



Online onderzoek
Vragenlijst
21 vragen



Gemiddelde invulduur
8 minuten



Steekproef & Veldwerk



Omschrijving doelgroep
Netto respons: n=1.878




Veldwerkperiode
21-09-2020 t/m 11-10-2020

Steekproefverantwoording

Voor dit onderzoek is gebruik gemaakt van een inkoopsteekproef van Panelclix. Panelleden boven de 16 jaar die geen lid zijn van de bibliotheek kregen de kans om de vragenlijst in te vullen.


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.

- Geslacht 


Geslacht	
Man	Vrouw
738	1139

- Leeftijd 

Leeftijd				
16 tot 34 jaar	35 tot 54 jaar	55 tot 64 jaar	65 tot 74 jaar	75 jaar of ouder
571	665	318	260	64

- Opleidingsniveau 

Opleidingsniveau		
Laag	Midden	Hoog
152	763	956

- Huishoudenssamenstelling 

Gezinssamenstelling			
Ik woon alleen	Ik woon bij mijn ouders/verzorgers	Samenwone nd zonder kinderen	Samenwone nd met kinderen
368	176	625	709

Vragenlijst



In welke leeftijdscategorie val je?

- Jonger dan 16 jaar [>> afsluiten]
- 16-24 jaar
- 25-34 jaar
- 35-44 jaar
- 45-54 jaar
- 55-64 jaar
- 65-74 jaar
- 75 jaar of ouder

Ben je lid van de bibliotheek?

- Ja [>>afsluiten]
- Nee

Heb je de bibliotheek in de afgelopen 12 maanden bezocht?

- Ja
- Nee [>>afsluiten]

Is iemand anders in jouw huishouden lid van de bibliotheek?

- Ja, en daar maak ik ook weleens gebruik van voor mezelf
- Ja, maar daar maak ik geen gebruik van voor mijzelf
- Nee

Heb je de bibliotheek na de heropening ivm corona al bezocht?

- Ja
- Nee

Wij vinden het heel fijn dat je de bibliotheek bezoekt ondanks dat je geen lid bent! Wat is de reden dat je geen lid bent?

BiebPanel 2020 Landelijk bezoekersonderzoek



Hoe vaak kwam je voor de coronacrisis in de bibliotheek?

- Meerdere keren per week
- 1 keer per week
- 2 tot 3 keer per maand
- 1 keer per maand
- Een paar keer per jaar
- Minder vaak dan 1 keer per jaar
- Nooit

Ben je van plan de bibliotheek de komende periode vaker of minder vaak te bezoeken dan voor de coronacrisis?

- Vaker
- Even vaak
- Minder vaak
- Weet ik niet

Wat heb je, voordat de bibliotheek moest sluiten, gedaan in jouw bibliotheek? Er zijn meerdere antwoorden mogelijk.

- Kranten, tijdschriften of boeken lezen
- Gebruik maken van het internet
- Werken of studeren in de bibliotheek
- Kopiëren/scannen/printen
- Volgen van een cursus, workshop of training in de bibliotheek
- Deelnemen aan een activiteit, zoals een lezing, voorstelling, tentoonstelling
- Iets drinken en/of eten
- Oefenen met nieuwe technieken en apparaten (bv. 3D printer of laser snijder)
- Taalpunt of taalcafé bezoeken
- Informatiepunt bezoeken bv. van de gemeente, een instantie
- Even een praatje maken en onder de mensen zijn
- Afspreken met vrienden
- Even rustig zitten
- Boeken lenen
- Gamen
- Iets anders, namelijk...

BiebPanel 2020 Landelijk bezoekersonderzoek

Vragenlijst



Wat heb je sinds de heropening gedaan in jouw bibliotheek? Er zijn meerdere antwoorden mogelijk. Alleen stellen indien bibliotheek bezocht na heropening.

- Kranten, tijdschriften of boeken lezen
- Gebruik maken van het internet
- Werken of studeren in de bibliotheek
- Kopiëren/scannen/printen
- Volgen van een cursus, workshop of training in de bibliotheek
- Deelnemen aan een activiteit, zoals een lezing, voorstelling, tentoonstelling iets drinken en/of eten
- Oefenen met nieuwe technieken en apparaten (bv. 3D printer of laser snijder)
- Taalpunt of taalcafé bezoeken
- Informatiepunt bezoeken bv. van de gemeente, een instantie
- Even een praatje maken en onder de mensen zijn
- Afspreken met vrienden
- Even rustig zitten
- Boeken lenen
- Gamen
- Iets anders, namelijk...

Wat zou jouw bibliotheek (nog meer) moeten bieden waardoor je (nog) vaker langs zou komen?

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

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

BiebPanel 2020 Landelijk bezoekersonderzoek



Wil je je antwoord op de vorige vraag toelichten?

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 max. 5 kernwoorden geven

- 1:
- 2:
- 3:
- 4:
- 5:

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

	Zeer goed	Goed	Neutraal	Slecht	Zeer slecht	Weet niet / niet van toepassing
De activiteiten van de bibliotheek	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
De medewerkers	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
De zitplekken	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
De werkplekken / studieplekken	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
De praktische zaken, zoals Wifi, het aantal beschikbare pc's	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
De openingstijden	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
De horeca-voorzieningen	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
De leestafel	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

BiebPanel 2020 Landelijk bezoekersonderzoek

Vragenlijst



Bibliotheken bieden allerlei diensten aan, het verschilt per bibliotheek welke. Wat biedt jouw bibliotheek volgens jou allemaal aan? Er zijn meerdere antwoorden mogelijk.

- E-books
- Luisterboeken
- Leesbevordering op scholen
- Werkplekken/studeerplekken
- Boekendienst aan huis
- Huiswerkbegeleiding
- VoorleesExpress (voorlezen bij gezinnen thuis)
- 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 of lezingen van een schrijver
- Leesclubs
- Tentoonstellingen of exposities
- Voorstellingen zoals muziek of toneel
- Filmvertoningen
- Kinderactiviteiten zoals een voorstelling, workshop of voorlezen
- Cursussen of workshops
- Maakplaats / FabLab / e-LAB
- Informatieve bijeenkomsten
- Coderdojo (leren programmeren)
- Tabletcafé
- 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
- Andere activiteiten, namelijk...
- Geen van deze
- Weet ik niet

Welke activiteiten of diensten zijn voor jou interessant? Er zijn meerdere antwoorden mogelijk.

- E-books
- Luisterboeken
- Leesbevordering op scholen
- Werkplekken/studeerplekken
- Boekendienst aan huis

BiebPanel 2020 Landelijk bezoekersonderzoek



- 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)
- 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

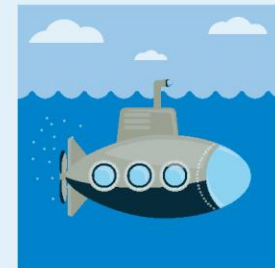
Hoe weet je wat er allemaal te doen is in jouw bibliotheek? Via:
Er zijn meerdere antwoorden mogelijk.

- 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
- Een andere manier, namelijk...
- Ik weet niet wat er allemaal te doen is in de bibliotheek

BiebPanel 2020 Landelijk bezoekersonderzoek

Het
nieuwe

Bieb Panel



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

BiebPanel Landelijk Bezoekersonderzoek