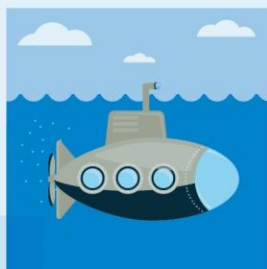


# Rapportage Ledenonderzoek Cluster Drenthe Platteland

April 2021

Het  
nieuwe

Bieb  
Panel



# Over het onderzoek

- In 2020 bevat het nieuwe BiebPanel de volgende onderzoeken: een trendonderzoek door middel van social media analyse 'Social Insights', 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: Medewerkers

Pagina 28

→ Module 2: Bekendheid diensten & activiteiten

Pagina 37

→ Module 3: Maatschappelijke waarde

Pagina 47

Bijlagen

→ Onderzoeksverantwoording

Pagina 56

→ Vragenlijst

Pagina 58

# 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: Medewerkers

Module 2: Bekendheid diensten & activiteiten

Module 3: Maatschappelijke waarde

# Samenvatting resultaten

## Algemene module

Leden hebben een **grote waardering** voor hun bibliotheek. We zien een hoge NPS van 23. De NPS score is wel wat lager dan gemiddeld in het totale BiebPanel (36) en de vorige meting (28). Dit komt met name doordat het aandeel promotors lager is dan in het totale BiebPanel en het aandeel detractors hoger. Leden waarderen hun vestiging om de prettige, gezellige plek, het kunnen reserveren van boeken en de medewerkers. Het lenen van boeken is de belangrijkste bezoeken, maar ook de **verblijfsfunctie** is belangrijk, in de zin van lezen en ontmoeten van anderen. Deze functie is wel afgenomen in de coronaperiode.

## Module Medewerkers

Er is meer contact met medewerkers dan gemiddeld in BiebPanel. De medewerkers worden positief beoordeeld, vooral op aanspreekbaarheid, handhaven op coronamaatregelen, meedenken en gastvrijheid.

Net als landelijk zijn de grootste verbeterpunten zijn de pro-activiteit en het optreden tegen ongewenst gedrag.

Driekwart vindt dat er genoeg medewerkers beschikbaar zijn voor vragen. Twee op de vijf leden hebben problemen met onbemande vestigingen, vooral vanwege hulp vragen en het missen van het persoonlijke/sociale contact.

## Module Bekendheid diensten & activiteiten

De **activiteiten** die Cluster Drenthe Platteland organiseert, worden door vier op de tien leden weleens bezocht. Men is met de meeste activiteiten wat minder bekend met activiteiten dan gemiddeld in BiebPanel. De belangrijkste redenen om niet deel te nemen tijdgebrek en gebrek aan interesse voor henzelf.

Qua **diensten** zijn het online reserveren en verlengen van boeken het meest bekend. Artikelen in de lokale krant, aankondigingen in de bibliotheek, de website en de nieuwsbrief zijn de belangrijkste informatiebronnen.

## Module Maatschappelijke waarde

Leden ervaren een grote maatschappelijke waarde van de bibliotheek. Voor zichzelf ervaren leden de grootste waarde in het goedkoop kunnen lenen van boeken, en daarnaast in ontspanning en ontmoeting. 20% heeft zich minder eenzaam gevoeld door de bibliotheek; onder 75-plussers en alleenstaanden ligt dat aandeel hoger. De grote maatschappelijke waarde van de bibliotheek zien leden in de laagdrempeligheid. Een meerderheid denkt dat de bibliotheek kennis ook toegankelijk maakt voor mensen met minder geld en hun dorp/stad aantrekkelijker maakt om te wonen.

# Conclusies en aanbevelingen

# Conclusie en aanbevelingen Algemene module (1)

In de algemene module gaat het over het bezoekgedrag en de beoordeling van de bibliotheek. Hoe vaak en waarvoor bezochten leden van Cluster Drenthe Platteland, voor en na de eerste sluiting in 2020? Hoe beoordelen leden hun vestiging in het algemeen (NPS) en welke motivatie geven ze hiervoor? En hoe tevreden zijn leden over verschillende aspecten?

## **Grote tevredenheid over de bibliotheek**

Cluster Drenthe Platteland wordt hoog gewaardeerd door de leden, zowel overall als op verschillende aspecten. Cluster Drenthe Platteland heeft een hoge NPS (23). De NPS score ligt wat lager dan in het totale BiebPanel (36) en de vorige meting (28). Dit komt met name omdat het aandeel promotors, ofwel degene die de bibliotheek aanbevelen, wat kleiner is dan gemiddeld in het totale BiebPanel en het aandeel detractors, degenen die minder snel of niet zullen aanbevelen, groter is.

Cluster Drenthe Platteland wordt op veel onderdelen voldoende beoordeeld. Het meest te spreken zijn de leden over de medewerkers (88% is positief). Wat kritischer dan in het totale BiebPanel is men over het gebouw, de sfeer en inrichting, de collectie, de zitplekken, de werk-studieplekken, de openingstijden en de horecavoorzieningen.

## **Typerende kernwoorden zijn: prettig, gezellig, fijne plek, veel keuze, reserveren**

Leden noemen als reden voor hun hoge beoordeling (8 of hoger; 71% geeft een 8 of hoger) dat de bibliotheek een prettige, gezellige en fijne plek is. Ook noemt men vaak dat er veel keuze is (vooral in de wat grotere vestigingen) en dat het reserveren makkelijk gaat (vooral in de wat kleinere vestigingen). Ook noemt men spontaan de behulpzaamheid en vriendelijkheid van de medewerkers.

Leden typeren de bibliotheek vooral met de kernwoorden: gezellig, overzichtelijk, sfeervol, gastvrij, ruime keuze, compact. Dit komt dus overeen met de toelichtingen die men geeft op de hoge waardering voor de bibliotheek. In de bijlage met open antwoorden staan alle kernwoorden die men genoemd heeft.

# Conclusie en aanbevelingen Algemene module (2)

## **Boeken lenen, even een praatje maken en ter plekke kranten, tijdschriften en boeken lezen zijn de belangrijkste bezoekredenen**

Het lenen van boeken blijft veruit de belangrijkste bezoekredenen. Maar ook even een praatje maken en ter plekke iets lezen zijn voor leden, voor de eerste sluiting in maart 2020, belangrijke redenen om naar de bibliotheek te komen. Even een praatje maken wordt zelfs vaker genoemd dan in het totale BiebPanel. Na de sluiting is het bezoekgedrag duidelijk veranderd. Men komt nu (nog steeds) vooral om boeken te lenen. De verblijfsfunctie is duidelijk afgenomen, al komt één op de zeven nog wel naar de bibliotheek om even een praatje te maken en onder de mensen te zijn, en een op de tien om ter plekke kranten, tijdschriften of boeken te lezen.

## **Bezoekfrequentie van de meerderheid van de leden is onveranderd**

De meerderheid van de leden, zeven op de tien, is van plan de bibliotheek even vaak te bezoeken na de sluiting als voor de sluiting in maart 2020; 5% is zelfs van plan vaker te gaan; één op zeven leden zegt van plan te zijn om de komende periode minder vaak naar de bibliotheek te gaan.



# Conclusie en aanbevelingen module Medewerkers (1)

## **Hoge tevredenheid over de medewerkers, met name op aanspreekbaarheid, handhaven op coronamaatregelen, meedenken en gastvrijheid**

De meeste leden van Cluster Drenthe Platteland spreken tijdens sommige of de meeste bezoeken een medewerker en dit gebeurt vaker dan gemiddeld in het totale BiebPanel. De medewerkers worden erg positief beoordeeld, vooral op aanspreekbaarheid, handhaving van de coronamaatregelen, meedenken en gastvrijheid. Net als landelijk, zijn de grootste verbeterpunten de pro-activiteit en het optreden tegen ongewenst gedrag. Over het handhaven op coronamaatregelen is 90% tevreden, de meeste anderen zijn neutraal.

De leden beschrijven de medewerkers vooral als vriendelijk en hulpvaardig en meedenken met de klant. Dit sluit aan bij het beeld dat leden hebben van hun ideale bibliotheekmedewerker, namelijk vriendelijk, deskundig en behulpzaam. De enkele kritische noten gaan over de kundigheid van vrijwilligers, maar daar hebben leden over het algemeen begrip voor.

*De leden zijn over het algemeen zeer positief over de medewerkers. Verbeterpunten liggen er vooral in de pro-activiteit en het optreden tegen ongewenst gedrag. Op deze twee punten zijn de Bibliotheken Noord-Fryslân de best practice, net als op de meeste andere aspecten met betrekking tot de medewerkers. In het BiebPanel onderzoek uit 2016 Personeel was dit ook al het geval. Deze bibliotheek zet veel in op de ontwikkeling van medewerkers. Zo hebben alle medewerkers een training gevolgd over optreden tegen ongewenst gedrag. Verder is ervoor gezorgd dat de telefoons verdwenen zijn uit de vestigingen (maar op een centraal punt afgehandeld worden) en staat er elke maand een thema centraal waarover de medewerkers met bibliotheekbezoekers in gesprek gaan.*

# Conclusie en aanbevelingen module Medewerkers (2)

## **Mening onbemande vestigingen varieert; twee op de vijf leden hebben er problemen mee**

Driekwart vindt dat er genoeg medewerkers beschikbaar zijn voor vragen; slechts 7% is daar niet tevreden over. Twee op de vijf leden hebben problemen met onbemande vestigingen. Leden die problemen hebben met onbemande uren, geven als redenen dat ze graag hulp willen kunnen vragen (onder andere bij het zoeken van boeken of wanneer hen iets niet lukt op digitaal gebied) en persoonlijk contact willen:

*“Menselijk contact in deze individualiserende wereld is belangrijk. Een bibliotheek draait om communicatie. Daar hoort menselijke communicatie ook bij” en “Dan kan ik geen vragen stellen indien nodig, bijvoorbeeld wanneer uitlenen niet lukt.”*

*Uit eerder onderzoek weten we dat vooral oudere en laagopgeleide leden en bezoekers belang hechten aan de medewerkers. Bij vestigingen of programmering voor deze groepen is het dus extra belangrijk dat er een mogelijkheid is tot contact met een medewerker.*

# Conclusie en aanbevelingen module Bekendheid aanbod (1)

## Activiteiten van Cluster Drenthe Platteland worden relatief vaak bezocht

Ongeveer vier op de tien leden van Cluster Drenthe Platteland bezoeken weleens activiteiten in de bibliotheek. Dat is vergelijkbaar met het totale BiebPanel. Redenen om dit niet vaker te doen, zijn vooral tijdgebrek en gebrek aan interesse voor henzelf (vaker dan in het totale BiebPanel). Vooral leden jonger dan 65 jaar, vrouwen en gezinnen met kinderen zeggen dat ze door tijdgebrek de activiteiten niet kunnen bezoeken.

## Diensten en activiteiten zijn wisselend bekend onder de leden

Voor het reserveren en verlengen, uitlenen van e-books en luisterboeken en de app om te reserveren en verlengen zijn bekende diensten van de bibliotheek. Met een viertal diensten zijn leden van Cluster Drenthe Platteland wat minder bekend dan in het totale BiebPanel, namelijk inleverattenties, werk- en studeerplekken, de VoorleesExpress en huiswerkbegeleiding. Wel is men vaker dan gemiddeld bekend met de boekendienst aan huis.

Leden van Cluster Drenthe Platteland zijn met heel wat activiteiten van de bibliotheek minder bekend. Zo is men minder bekend dan gemiddeld met kinderactiviteiten, het Taalhuis, informatieve bijeenkomsten, cursussen of workshops, spreekuren/loketten van andere organisaties in de bibliotheek, voorstellingen, discussiebijeenkomsten, het Tabletcfé en de Maakplaats.

Als meest interessante diensten en activiteiten noemen de leden e-books, boekpresentaties, cursussen/workshops, tentoonstellingen en exposities en informatieve bijeenkomsten. De boekendienst aan huis wordt door circa één op de tien leden als interessant genoemd en dat is vaker dan gemiddeld in het totale BiebPanel. Werk- en studeerplekken zijn juist minder interessant voor leden dan gemiddeld.

# Conclusie en aanbevelingen module Bekendheid aanbod (2)

Informatie over de diensten en activiteiten van de bibliotheek krijgen de leden vaak via artikelen in de lokale krant of UIT krant, aankondigingen in de bibliotheek, de website en de nieuwsbrief. Artikelen in de lokale krant of UIT krant, bibliotheekmedewerkers en vrienden en bekenden worden vaker genoemd als informatiebron voor activiteiten dan gemiddeld in het totale BiebPanel. De nieuwsbrief wordt juist minder vaak als bron genoemd. Eén op de vijf geeft aan niet te weten wat er te doen is in de bibliotheek.

*De deelname aan activiteiten van de bibliotheek is in Drenthe Plattelandsbibliotheken is vergelijkbaar met wat we gemiddeld in het totale BiebPanel zien. Dit lijkt dan ook geen reden om niet (vaker) deel te nemen. Vaak genoemde redenen zijn gebrek aan tijd en gebrek aan interesse. Gebruik bijvoorbeeld Mosaic om te bepalen welke doelgroepen je kunt bedienen en welke activiteiten hierbij horen.*

# Conclusie en aanbevelingen Maatschappelijke waarde (1)

*Cluster Drenthe Platteland heeft deze module gekozen omdat zij graag wil weten hoe zij de maatschappelijke waarde van de bibliotheek optimaal voor het voetlicht kan krijgen. Een van de vragen daarbij is: welke aspecten van de maatschappelijke waarde van de bibliotheek worden door leden wel en niet herkend?*

## **De bibliotheek zorgt voor kennis uitbreiden, geld besparen en afstand nemen van stress**

Wat is de grootste waarde van de bibliotheek voor de leden van Cluster Drenthe Platteland zelf? Spontaan noemen ze vooral het goedkoop kunnen lenen van boeken, tijdschriften en e-books zonder die te hoeven kopen, en daarnaast ontspanning en laagdrempelig ontmoeten van andere mensen of bekenden. De bibliotheek zorgt dan ook vooral voor kennis uitbreiden, geld besparen en afstand nemen van stress, net als in het totale BiebPanel. Een kwart heeft er het afgelopen jaar informatie of advies bij problemen gevonden en 20% heeft zich minder eenzaam gevoeld door de bibliotheek. Vooral de 75-plussers en alleenstaanden hebben zich relatief vaak minder eenzaam gevoeld door de bibliotheek.

*Het coronavirus zorgde voor ernstige eenzaamheid, met name onder ouderen en kwetsbare groepen. Veel bibliotheken hebben hierop ingespeeld, bijvoorbeeld door al hun oudere leden op te bellen en hen te woord te staan tijdens speciale telefonische en digitale spreekuren en door haal- en brengservices van boeken op te zetten. Voor meer informatie en inspiratie hierover, zie <https://www.bibliotheekinzicht.nl/dossiers/de-bibliotheek-in-coronatijd> en <https://www.biebtobieb.nl/do/startpage?id=360441-737461727470616765>. Voor ervaringen met het nabellen van oudere leden, zie <https://www.biebtobieb.nl/do/note?id=437160-6e6f7465>*

## **Maatschappelijke waarde groot: bibliotheek maakt kennis toegankelijk voor iedereen**

Leden zien een grote maatschappelijke waarde van de bibliotheek: die is laagdrempelig en geeft toegang tot kennis en informatie. Iedereen is welkom: jong en oud, arm en rijk. Verder zien ze dat de bibliotheek lezen en taalvaardigheid bevordert en ontmoetingen mogelijk maakt. Een meerderheid denkt dat de bibliotheek kennis ook toegankelijk maakt voor mensen met minder geld, hun dorp/stad aantrekkelijker maakt om te wonen, mensen helpt bij het leren van nieuwe dingen en de mogelijkheid biedt om te ontspannen.

# Conclusie en aanbevelingen Maatschappelijke waarde (2)

Als we leden een aantal maatschappelijke thema's voorleggen, dan zien we dat ze in de eerste plaats vinden dat de bibliotheek zich met 'klassieke' thema's op het gebied van lezen en taal zouden moeten bezighouden: leesbevordering en laaggeletterdheid. Maar ook eenzaamheid en ontmoeting zijn thema's waarvan de helft vindt dat de bibliotheek zich ermee 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. Wilt u als bibliotheek hier verder mee dan kunt u verschillende stappen zetten, zoals:*

- *Bestaande gegevens bijhouden zoals activiteiten, deelnemers, uitleningen, bezoekers, leden etc. (de output)*
- *Beschikbaar onderzoek gebruiken, zie voor een overzicht van effectonderzoek <https://www.bibliotheekinzicht.nl/organisatie/impact/de-maatschappelijke-waarde-en-effecten-van-bibliotheken>*
- *Lokaal onderzoek opzetten met gebruik van bestaande instrumenten, zoals <https://www.bibliotheeknetwerk.nl/onderzoek/impact/impactmonitor> en [https://www.probiblio.nl/uploads/Afbeeldingen\\_2018/18\\_093\\_Rapport\\_effectmeting\\_A4\\_v5\\_ONLINE\\_1.pdf](https://www.probiblio.nl/uploads/Afbeeldingen_2018/18_093_Rapport_effectmeting_A4_v5_ONLINE_1.pdf)*
- *Zelf lokaal onderzoek (laten) opzetten*

*Voor advies bij dit traject kunt u zich wenden tot uw POI. Voor informatie over impactmetingen van Probiblio, zie <https://www.probiblio.nl/producten/marketing-communicatie-onderzoek/marktonderzoek/maatschappelijke-waarde-en-impact> Er bestaat ook een landelijke leergang Impactmanagement vanuit de KB, waarin de methode theory of change centraal staat en bibliotheken zelf het impactgericht werken implementeren in hun lokale situatie. Meer informatie over de leergang staat op <https://www.bibliotheeknetwerk.nl/onderzoek/impact/leergang-impactmanagement>*

# Resultaten algemene module

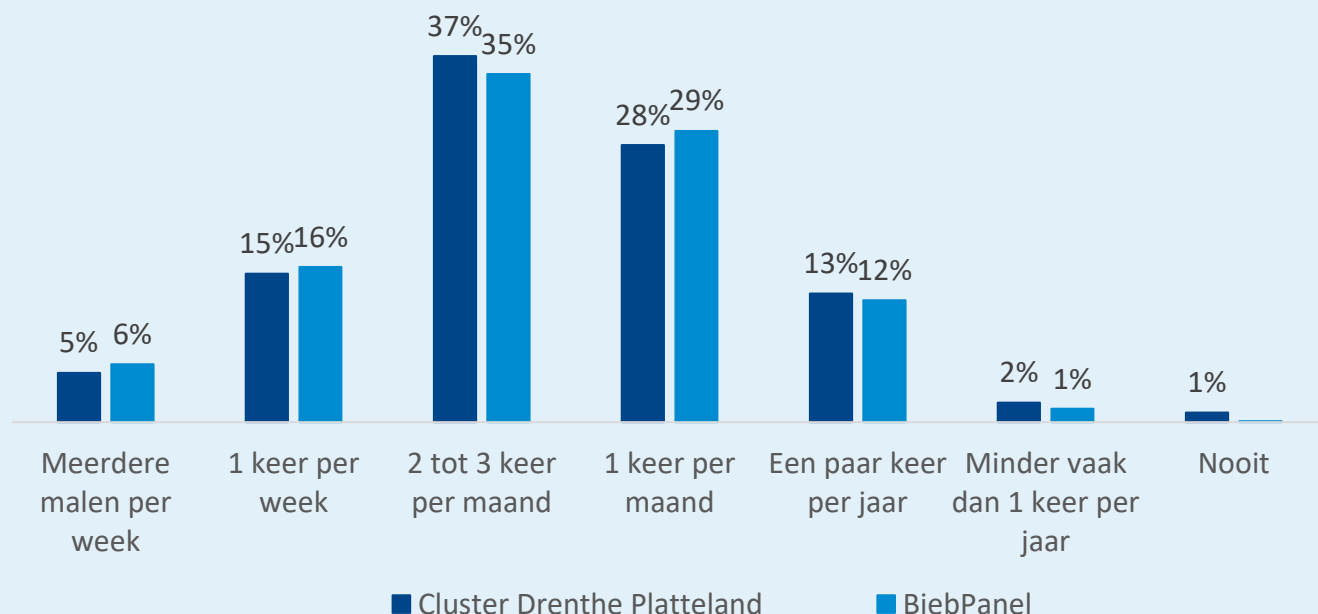
Deze module is ingevuld door leden van alle BiebPanel bibliotheken / clusters (39).

# Bezoekgedrag



# Meerderheid leden bezocht de bibliotheek voor de coronacrisis een tot drie keer per maand.

Twee van de tien leden bezochten de bibliotheek 1 keer per week of vaker.



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

Basis: allen (Cluster Drenthe Platteland n= 282; BiebPanel n=14.716)

## Verdieping



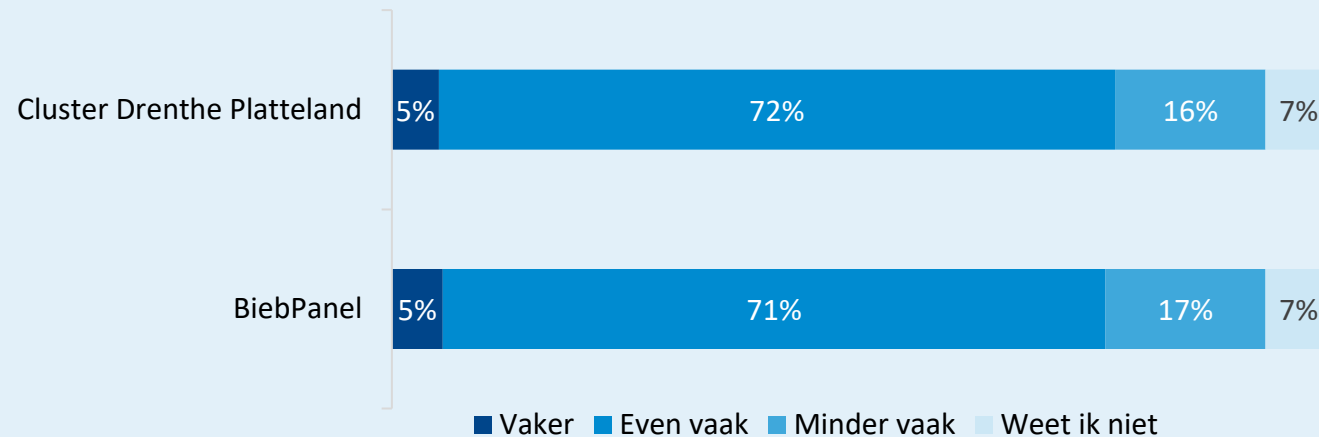
Jongere leden bezoeken de bibliotheek wat minder frequent dan oudere leden.



Laagopgeleide leden bezochten de bibliotheek voor de sluiting frequenter dan middelbaar- en hoogopgeleide leden.

# Zeven op de tien leden zijn van plan de bibliotheek even vaak te bezoeken als voor de coronacrisis.

En dat is vergelijkbaar met het totale BiebPanel. Eén op de zeven zegt de bibliotheek minder vaak te gaan bezoeken, 5% zegt juist dat ze vaker zal gaan.



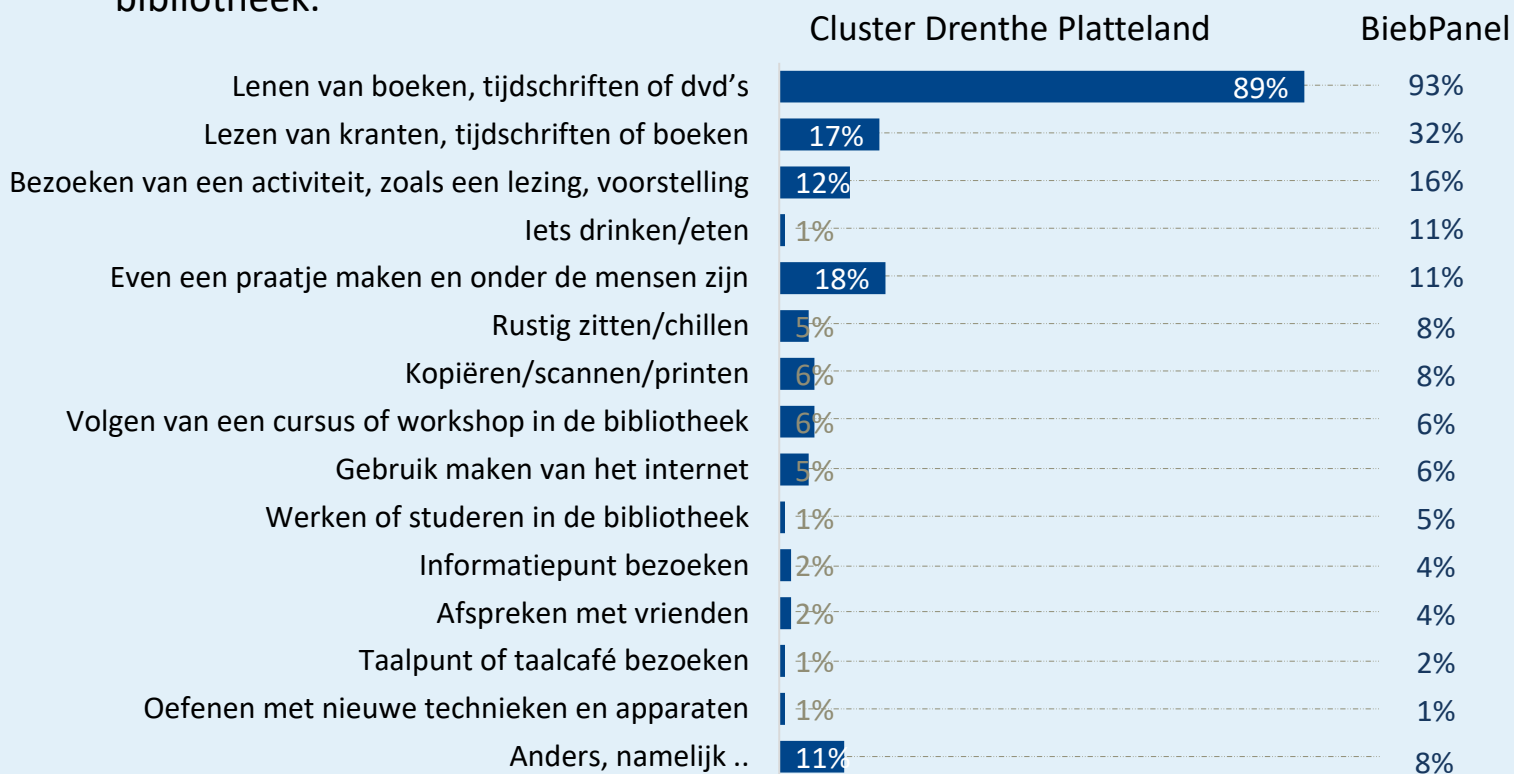
**87%** heeft de bibliotheek inmiddels al bezocht na de heropening.  
(BiebPanel: 86%)

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

Basis: allen (Cluster Drenthe Platteland n= 280; BiebPanel n=14.700)

# Leden bezochten de bibliotheek voor de sluiting vooral om boeken te lenen, even een praatje te maken en om ter plekke iets te lezen.

Vaker dan in het totale BiebPanel kwamen leden naar de bibliotheek om even een praatje te maken en onder de mensen te zijn. Leden van Cluster Drenthe Platteland kwamen minder vaak dan gemiddeld voor het lenen van boeken en andere materialen, ter plekke kranten, tijdschriften of boeken te lezen, iets te eten of te drinken, rustig te zitten of te chillen, en om te werken of te studeren in de bibliotheek.



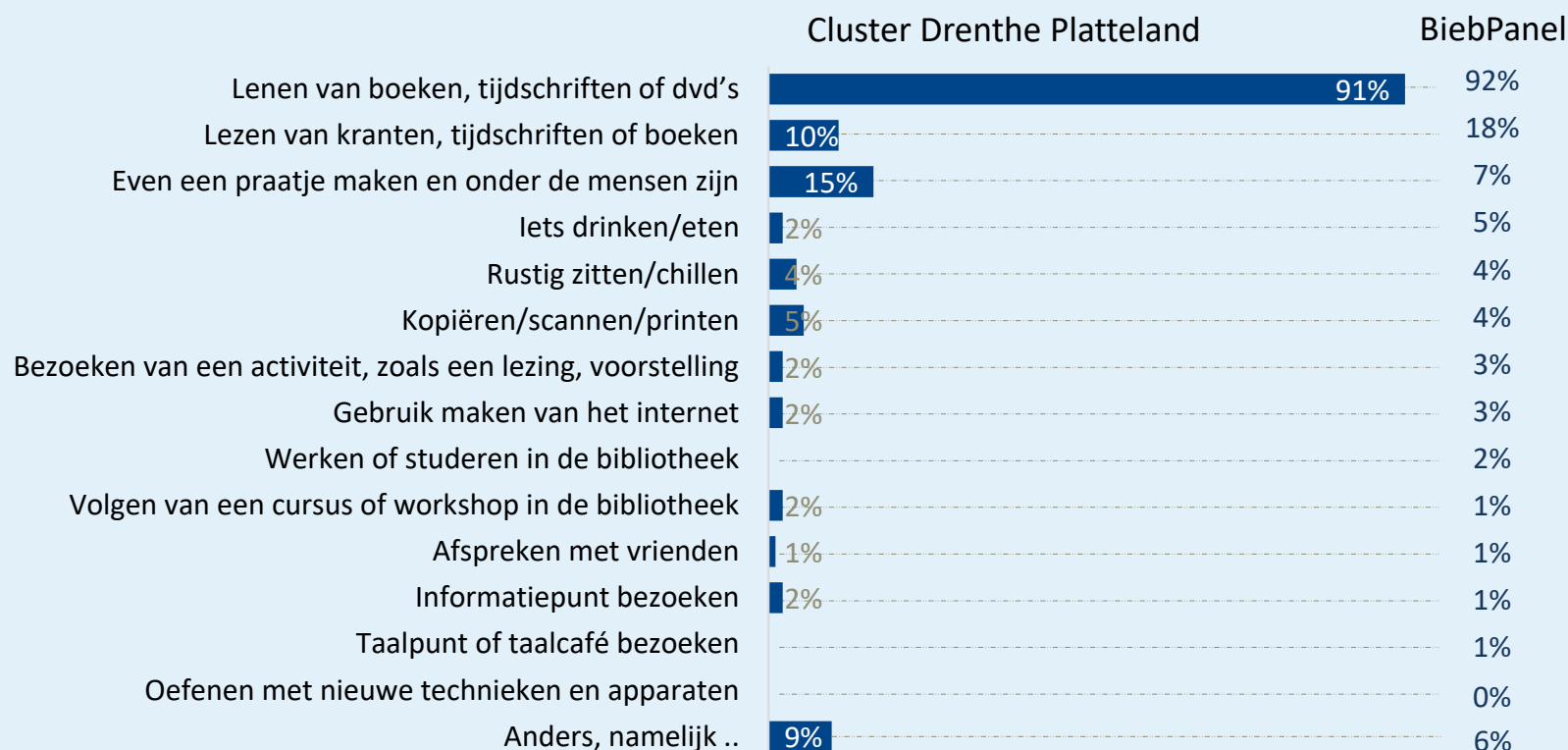
**Vraagtekst: Wat heb je, voordat de bibliotheek moest sluiten, gedaan in jouw bibliotheek? (meerdere antwoorden mogelijk)**

Basis: allen (Cluster Drenthe Platteland n= 280; BiebPanel n=14.700)

BiebPanel Ledenonderzoek 2020

# Na de heropening komen leden vooral voor het lenen van boeken. 15% komt om even een praatje te maken en onder de mensen te zijn.

Even een praatje maken gebeurt vaker bij Cluster Drenthe Platteland dan in het totale BiebPanel. Minder vaak dan gemiddeld komt men naar de bibliotheek voor het lezen van kranten, tijdschriften of boeken en om er iets te eten of te drinken.



**Vraagtekst: Wat heb je sinds de heropening gedaan in jouw bibliotheek? (meerdere antwoorden mogelijk)**

Basis: Indien bibliotheek bezocht na heropening (Cluster Drenthe Platteland n=243; BiebPanel n=12.591)

## Verdieping

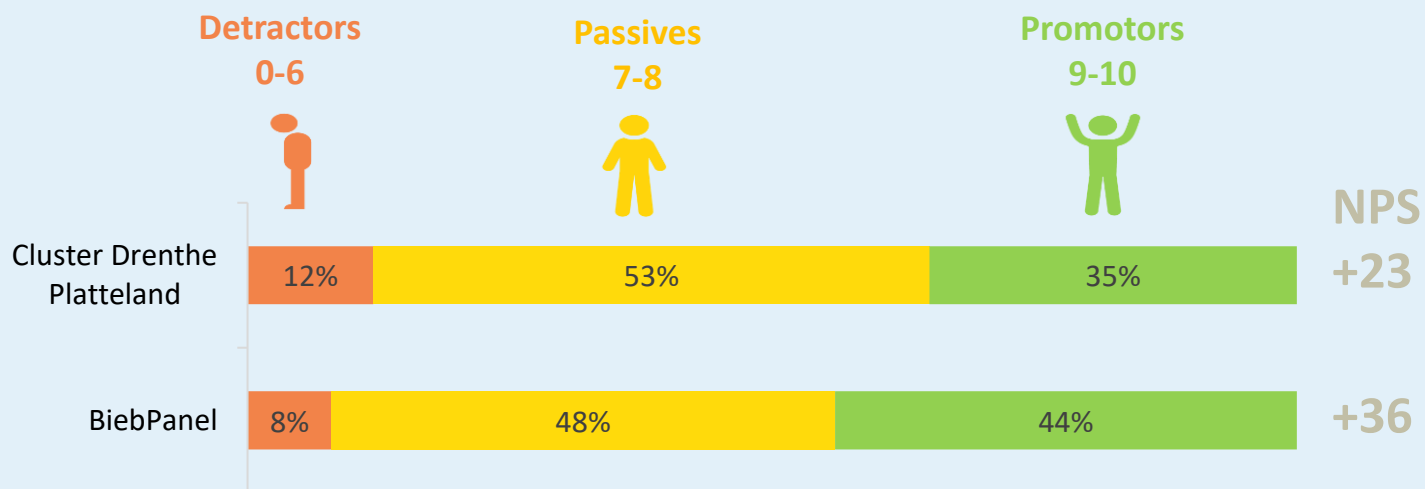


Mannen komen na de heropening vaker naar de bibliotheek dan vrouwen voor het lezen van kranten, tijdschriften en boeken en om er rustig te zitten.

# Beoordeling bibliotheek

# Cluster Drenthe Platteland heeft een hoge NPS van 23.

Deze score is lager dan de gemiddelde NPS-score in het totale BiebPanel (36) en ook wat lager dan de NPS van de vorige meting (28). Dat de NPS score lager is dan gemiddeld komt vooral door een kleiner aandeel promotors en een groter aandeel detractors, ten opzichte van het gemiddelde in het totale BiebPanel.



## Verdieping



Oudere leden hebben een grotere intentie tot aanbevelen dan jongere leden.



De NPS score van vrouwen is lager dan die van mannen (21 versus 38).



Ook alleenstaanden zijn meer dan gemiddeld geneigd om de bibliotheek aan te bevelen.



Laagopgeleiden hebben een hogere NPS score (30) dan middelbaar en hoogopgeleiden (beiden 21).



De NPS score van de clusters Noordenveld en Tynaarlo is het hoogst van alle clusters (beiden 46).

Best practice –  
hoogste NPS

de Bibliotheek  
Gouda



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

Basis: allen (Cluster Drenthe Platteland n=280; BiebPanel n=14.700)

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

# Als toelichting op hun beoordeling van een 8 of hoger, zeggen leden vaak dat de bibliotheek een prettige, gezellige en fijne plek is.

Ook noemt men regelmatig dat er veel keuze is en dat het reserveren van boeken goed verloopt. Ook worden de behulpzaamheid en vriendelijkheid van de medewerkers genoemd.



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

Basis: Allen die een 8 of hoger hebben gegeven

BiebPanel Ledenonderzoek 2020

# 29% van de leden heeft de bibliotheek een 7 of lager gegeven. De toelichtingen die ze geven variëren.

17% geeft een 7 en 12% geeft een 6 of lager. Daarbij wordt als toelichting regelmatig aangegeven dat het assortiment beperkt is. Hieronder staan enkele antwoorden weergegeven. De overige toelichtingen staan in de bijlage met open antwoorden.

“Maar een 7 omdat het is een kleinere bibliotheek, dus beperkte boekenkeuze. En daardoor ook geen Engelse boeken.”



“Persoonlijk vind ik het erg storend dat het personeel midden in de bieb uitgebreid zit te koffie/ drinken. Het kletsen stoort bij het rustig uitzoeken van een boek. En je voelt je bekeken, wat onprettig is.”

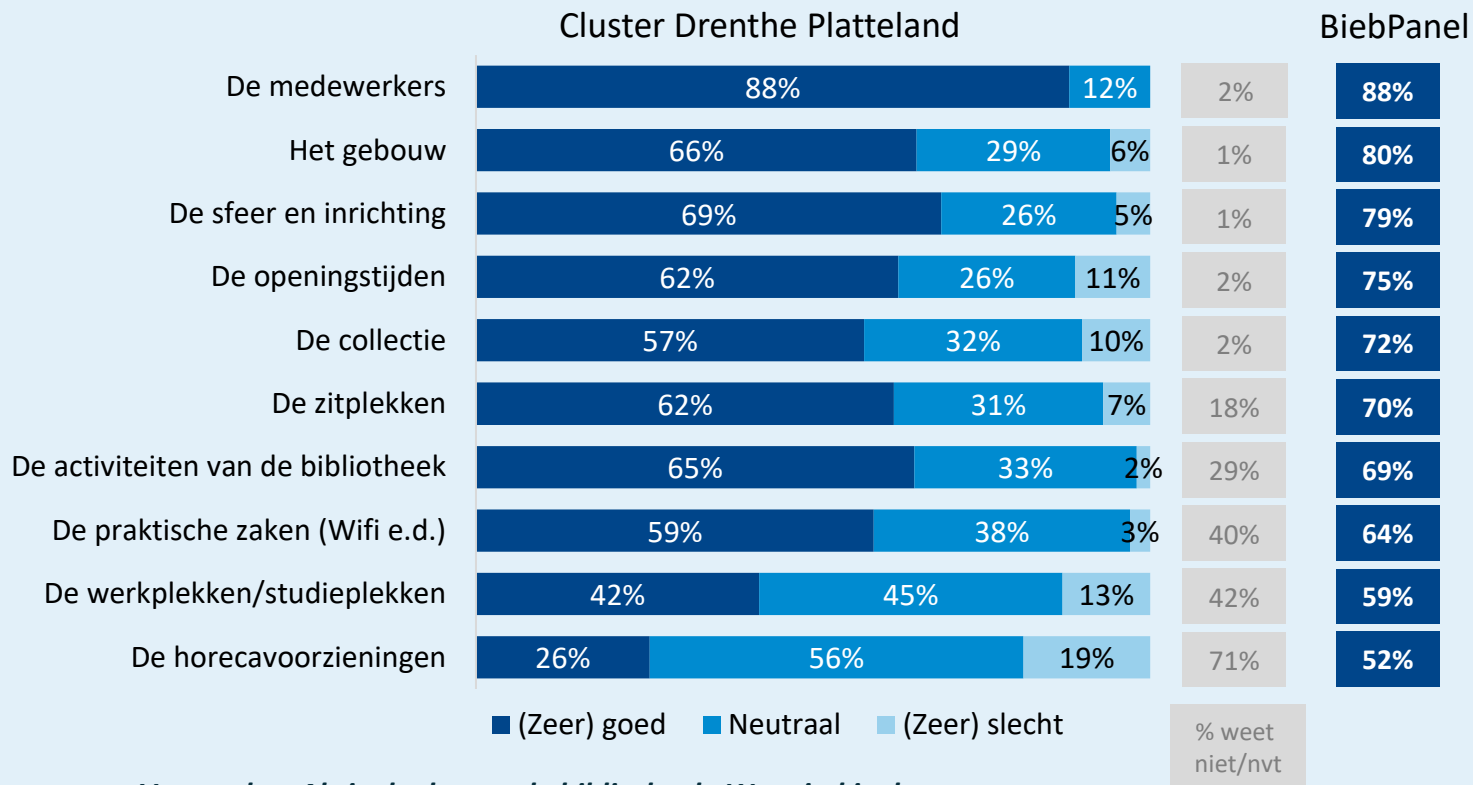
“De hoeveelheid boeken is niet erg groot.... maar met de mogelijkheid tot bestellen ook uit andere vestiging is het prima.”





# De meeste aspecten van de bibliotheek worden voldoende beoordeeld.

Leden van Cluster Drenthe Platteland zijn wat kritischer dan in het totale BiebPanel als het gaat om het gebouw, de sfeer en inrichting, de collectie, de zitplekken, de werk/studieplekken, de openingstijden en de horecavoorzieningen.



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

Grafiek exclusief weet niet/nvt. Basis: allen (Cluster Drenthe Platteland n=280; BiebPanel n=14.700)

## Verdieping



Leden jonger dan 45 jaar zijn wat kritischer over de openingstijden dan oudere leden.



Mannen zijn positiever over de sfeer en inrichting dan vrouwen. Wat minder positief dan vrouwen zijn mannen over de horecavoorzieningen.



Ouders met kinderen zijn relatief het minst te spreken over de openingstijden van de bibliotheek.



Laagopgeleiden zijn positiever over de openingstijden van de bibliotheek dan middelbaar en hoogopgeleiden.



Leden van Cluster Tynaarlo zijn relatief minder te spreken over het gebouw. In Cluster Noordenveld is men wat minder positief over de medewerker.

# Best practices

De Bibliotheek Gouda en de Bibliotheek Veenendaal hebben op de meeste aspecten de hoogste score van alle bibliotheken in BiebPanel.

<b>De medewerkers</b>	De Bibliotheek Noord-Fryslân	96%
<b>Het gebouw</b>	De Bibliotheek Veenendaal	97%
<b>De sfeer en inrichting</b>	De Bibliotheek Gouda	95%
<b>De openingstijden</b>	De Bibliotheek Gouda	93%
<b>De collectie</b>	De Bibliotheek Veenendaal	85%

<b>De zitplekken</b>	De Bibliotheek Veenendaal Stadsbibliotheken Drenthe	83%
<b>De activiteiten van de bibliotheek</b>	De Bibliotheek Veenendaal De Bibliotheek Gouda	81%
<b>De praktische zaken</b>	De Bibliotheek Aan de Vliet	75%
<b>De werkplekken/ studieplekken</b>	De Bibliotheek Gouda	74%
<b>De horecavoorzieningen</b>	De Bibliotheek Gouda	87%

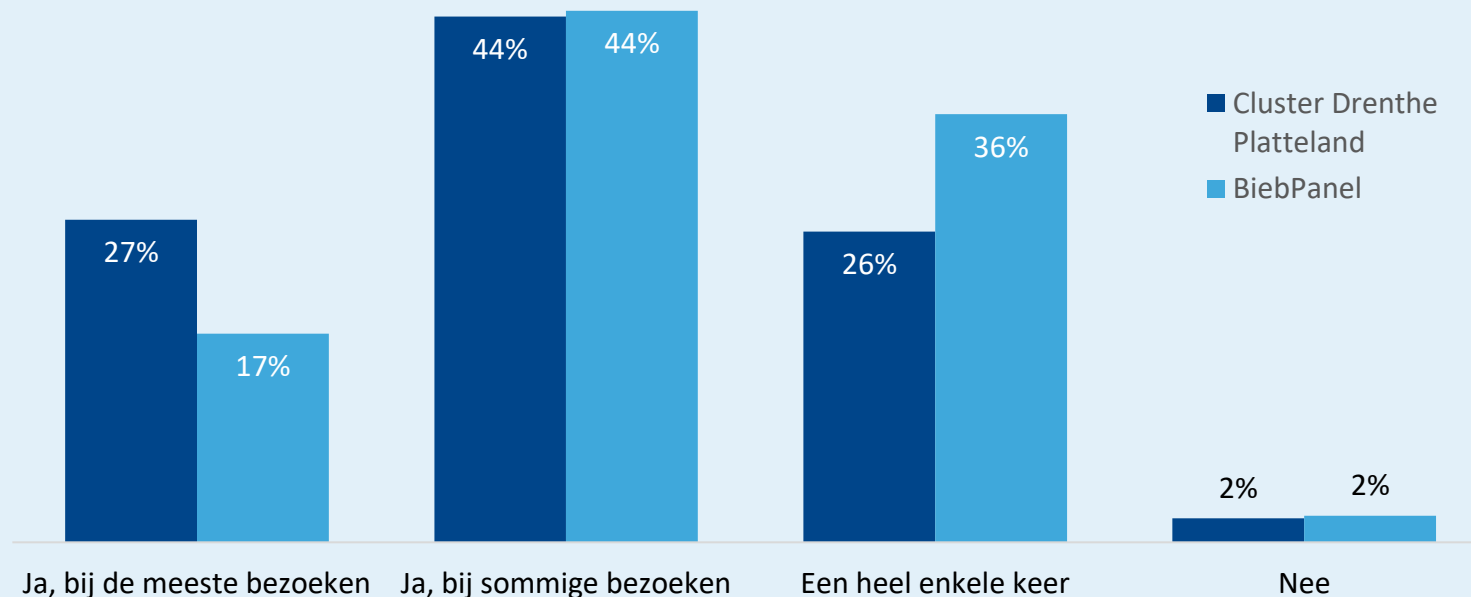
*Vraagtekst: Als je denkt aan de bibliotheek. Wat vind je dan van:*

# Module Medewerkers

Deze module is door 13 bibliotheken gekozen.

# Zeven op de tien leden hebben soms of meestal contact met een medewerker van de bibliotheek.

Leden van Cluster Drenthe Platteland hebben vaker contact met bibliotheekmedewerkers dan gemiddeld in het totale BiebPanel het geval is.

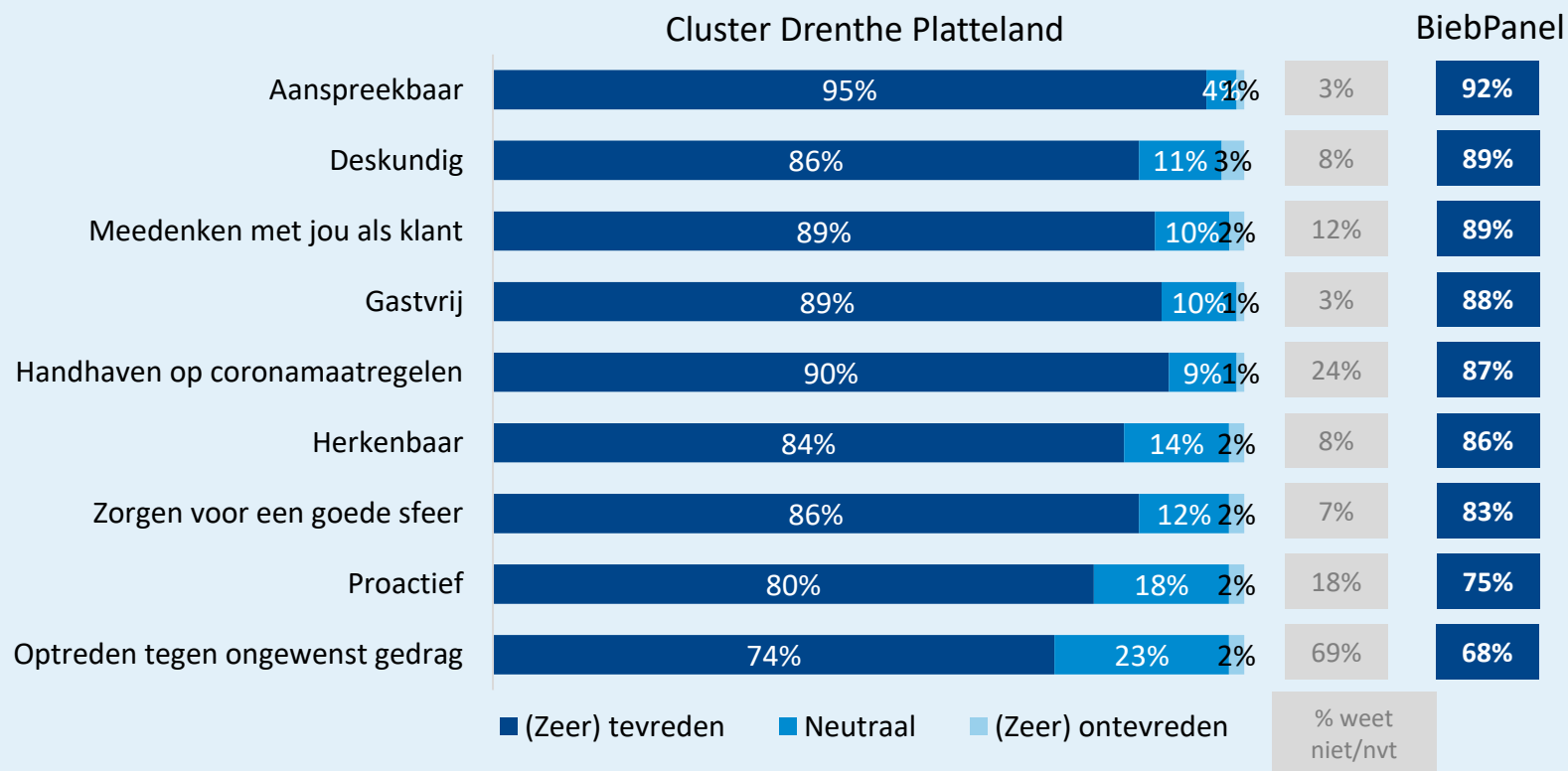


**Vraagtekst:** Heb je wel eens contact met een medewerker tijdens je bezoek aan de bibliotheek?

Basis: allen (Cluster Drenthe Platteland n=280; BiebPanel n=5198)

# Leden zijn zeer tevreden over de medewerkers, vooral over de aanspreekbaarheid en handhaving van de coronamaatregelen.

Leden van Cluster Drenthe Platteland zijn het meest tevreden over de aanspreekbaarheid, handhaven op coronamaatregelen, meedenken en gastvrijheid. Net als landelijk, zijn de grootste verbeterpunten de pro-activiteit en het optreden tegen ongewenst gedrag. Over dat laatste aspect hebben veel leden geen mening.



**Vraagtekst:** Hoe tevreden ben je over de gemiddelde medewerker in jouw bibliotheekvestiging op de volgende aspecten?

Basis: allen (Cluster Drenthe Platteland n=280; BiebPanel n=5198)

# Best practices

Noord-Fryslân scoort op de meeste medewerkers-aspecten het beste. Optreden tegen ongewenst gedrag en pro-activiteit scoren nergens boven de 90%, handhaven van corona-maatregelen wel.



*Vraagtekst: Hoe tevreden ben je over de gemiddelde medewerker in jouw bibliotheekvestiging op de volgende aspecten?*

# De medewerkers worden gezien als vriendelijk en hulpvaardig en denken mee met de klant.

Hieronder staan enkele voorbeelden van spontaan genoemde toelichtingen. Een totaaloverzicht is te vinden in de bijlage.



**Vraagtekst:** kun je je oordeel over de bibliotheekmedewerkers toelichten?

Basis: Allen



# De ideale bibliotheekmedewerker is gastvrij, vriendelijk, deskundig en behulpzaam, volgens de leden.

Ook sociaal, pro-actief en adviserend worden vaak genoemd als kernwoorden voor de ideale bibliotheekmedewerker. In de bijlage met open antwoorden staan alle kernwoorden die door de leden van Cluster Drenthe Platteland zijn gebruikt. **De kernwoorden vanuit het totale BiebPanel staan in de Wordcloud.** In Cluster Drenthe Platteland zien we hetzelfde beeld als in het totale BiebPanel.

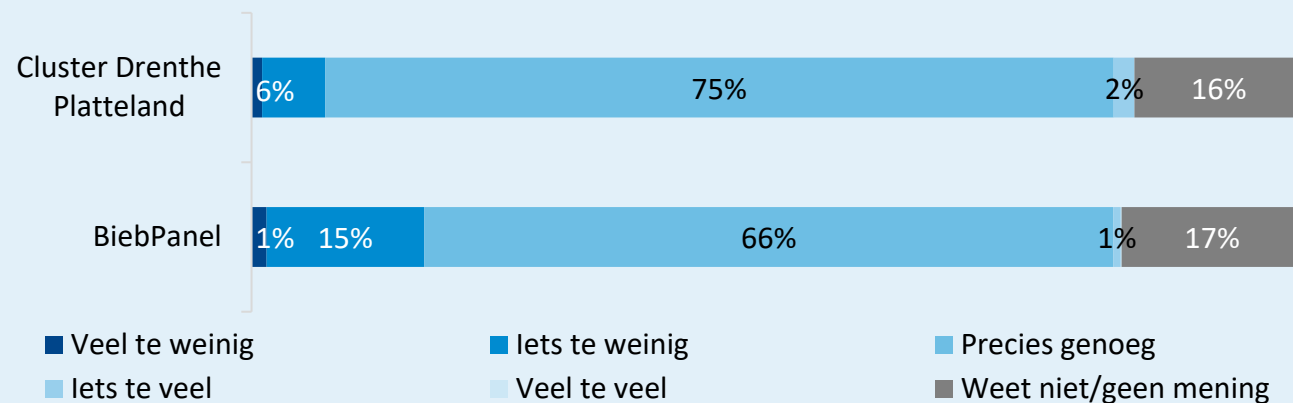


**Vraagtekst:** Beschrijf jouw ideale bibliotheekmedewerker in max. 5 kernwoorden

Basis: allen (n=5.198)

# Driekwart vindt dat er genoeg medewerkers beschikbaar zijn voor vragen; slechts 7% vindt het te weinig.

Leden van Cluster Drenthe Platteland vinden vaker dan in het totale BiebPanel dat er precies genoeg medewerkers aanwezig zijn.



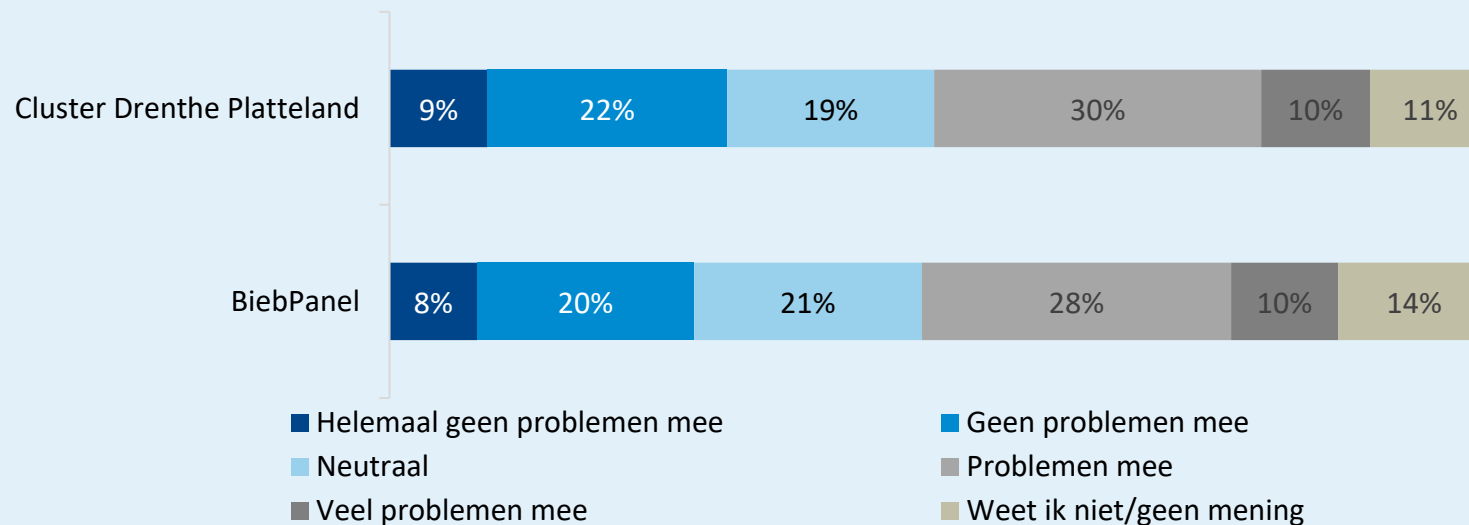
**Best practice – % precies genoeg**  
Bibliotheken Noord-Fryslân  
78%

**Vraagtekst: Wat vind je van het aantal medewerkers in de bibliotheek dat beschikbaar is voor vragen?**

Basis: allen (Cluster Drenthe Platteland n=280; BiebPanel n=5198)

# Twee op de vijf leden hebben problemen met onbemande vestigingen.

Een derde heeft geen problemen met onbemande vestigingen. De rest is neutraal of weet het niet.



*Vraagtekst: Wat vind je ervan als er in onbemande vestigingen of tijdens zelfservice uren geen personeel aanwezig is?*

Basis: : Allen (Cluster Drenthe Platteland n=280; BiebPanel n=5198)

# Leden hebben problemen met onbemande uren omdat ze hulp willen kunnen vragen en persoonlijk contact willen.

Leden van Cluster Drenthe Platteland hebben veel behoefte aan sociaal contact, daarnaast ondervinden leden dat een aantal zaken niet zonder medewerkers gedaan kunnen worden, bijv. het stempelen aan de balie, als er iets niet lukt op digitaal gebied, als een boek dat niet juist is teruggezet of als er iets niet werkt.



**Vraagtekst:** *Waarom heb je problemen met bepaalde vestigingen of uren waarin geen personeel aanwezig is?*  
Basis: Leden die hebben aangegeven (veel) problemen met onbemande vestigingen of selfservice uren te hebben.

# Module Bekendheid diensten en activiteiten

Deze module is door 30 bibliotheken gekozen.

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

Leden van Cluster Drenthe Platteland zijn wat minder vaak bekend met een viertal diensten dan gemiddeld in het totale BiebPanel het geval is, te weten: de inleverattenties, werk- en studeerplekken, de VoorleesExpress en huiswerkbegeleiding. In Cluster Drenthe Platteland is vaker bekend met de boekendienst aan huis dan in BiebPanel.

## Verdieping



75-plussers zijn wat minder bekend met online boeken verlengen en reserveren en het uitlenen van e-books en luisterboeken dan de jongere leden.



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

Basis: Allen (Cluster Drenthe Platteland n= 280; BiebPanel n=10868)

BiebPanel Ledenonderzoek 2020

Pro  
biblio

38

Bieb  
Panel

# Kinderactiviteiten en boekpresentaties zijn het bekendst; redelijk wat activiteiten zijn relatief onbekend onder de leden.

Leden van Cluster Drenthe Platteland zijn met veel activiteiten minder vaak bekend dan gemiddeld in het totale BiebPanel.



## Verdieping



Informatieve bijeenkomsten zijn beter bekend bij leden tot 54 jaar dan de oudere leden.



Vrouwen zijn bekender met kinderactiviteiten en het Taalhuis dan mannen.



Ouders met kinderen zijn beter bekend met kinderactiviteiten en met informatieve bijeenkomsten dan de andere leden.



Leden van Cluster Midden-Drenthe geven vaker aan dan leden van andere clusters dat zij bekend zijn met tentoonstellingen of exposities en filmvertoningen. Ook in Cluster Wolden is men wat beter bekend met filmvertoningen.

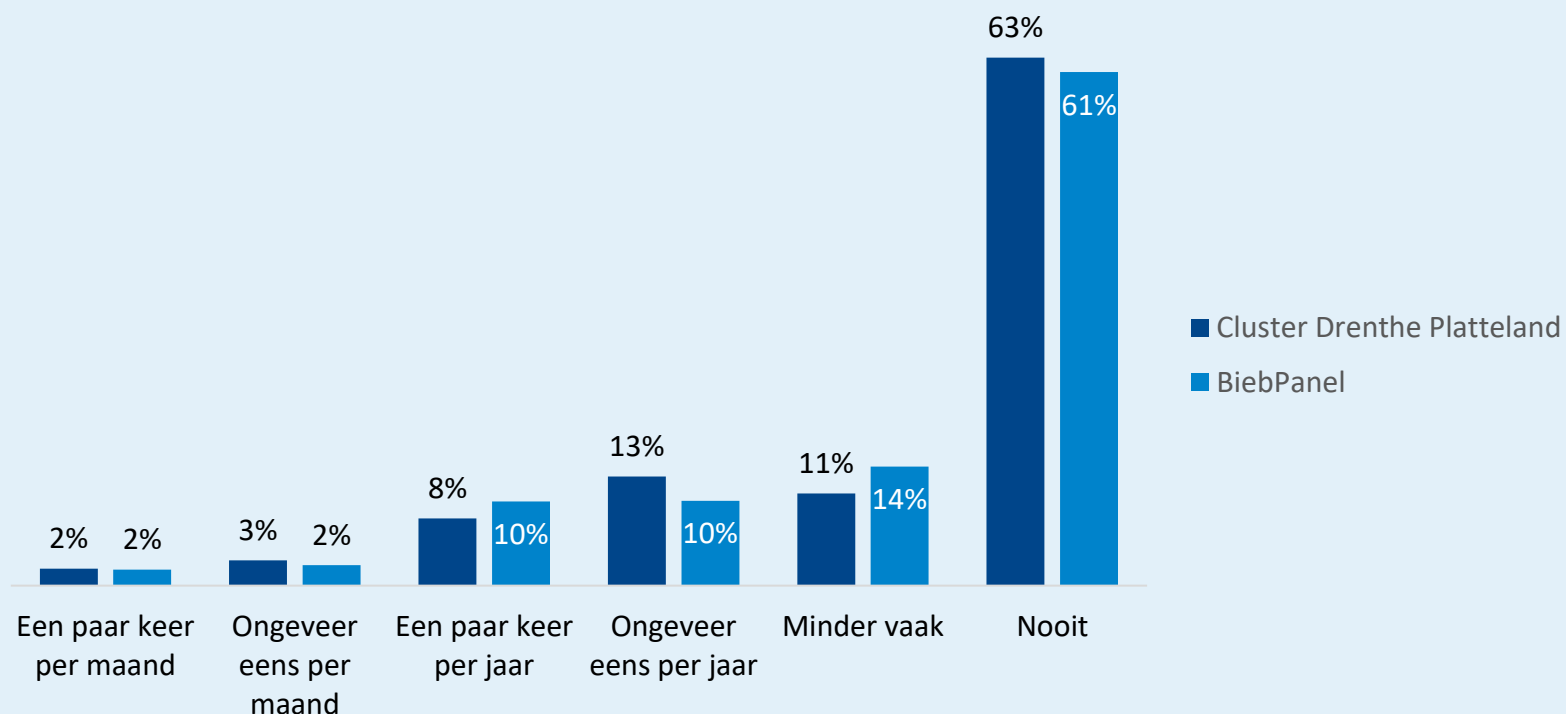
**Vraagtekst:** Welke activiteiten biedt jouw bibliotheek volgens jou allemaal aan? (meerdere antwoorden mogelijk)

Basis: Allen (Cluster Drenthe Platteland n= 280; BiebPanel n=10868)

BiebPanel Ledenonderzoek 2020

# Circa vier op de tien leden gaan weleens naar activiteiten in de bibliotheek.

De meeste leden die weleens activiteiten in de bibliotheek bezoeken doen dit eens per jaar of minder vaak.



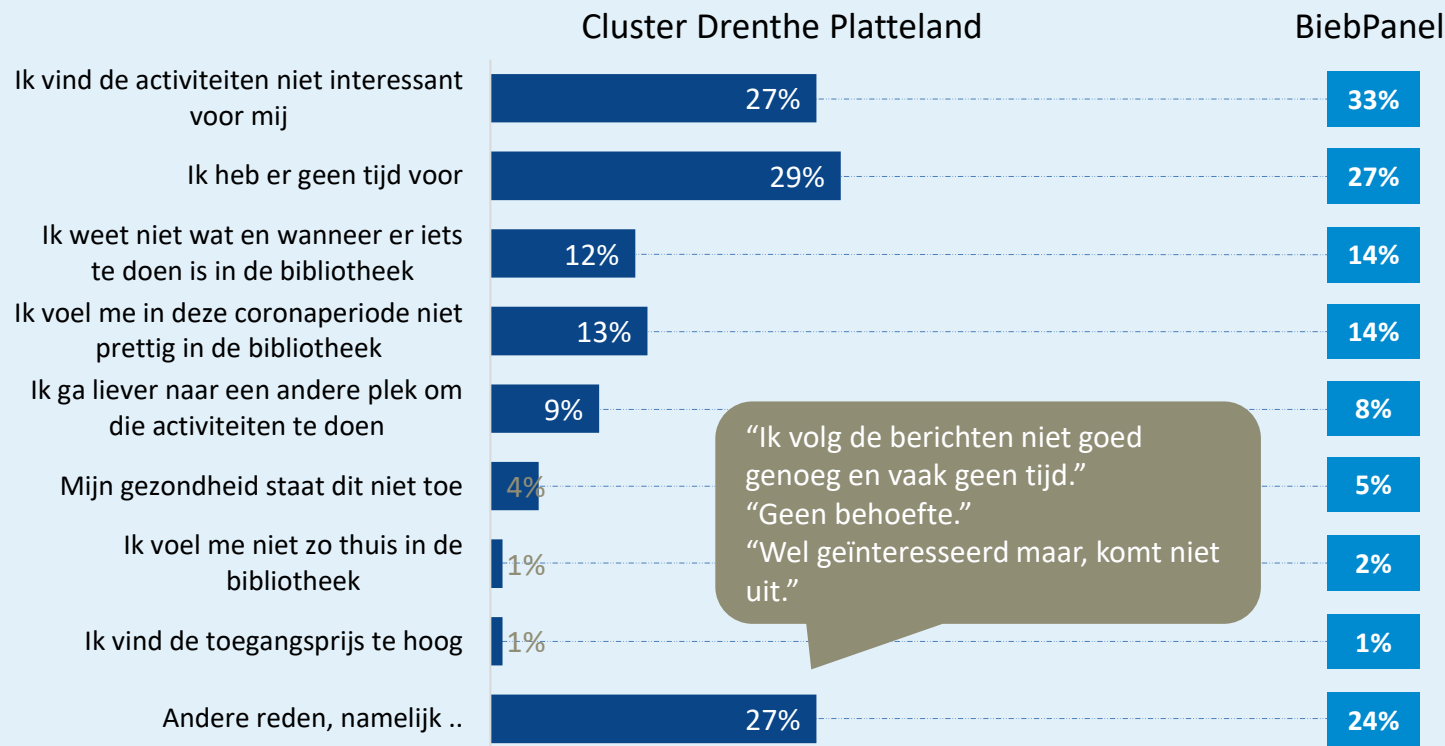
**Vraagtekst: Hoe vaak ga je naar activiteiten in de bibliotheek?**

Basis: Allen (Cluster Drenthe Platteland=280; BiebPanel n=10868)



# Belangrijkste redenen om niet vaker naar activiteiten van de bibliotheek te gaan zijn tijdgebrek en gebrek aan interesse voor henzelf.

In Cluster Drenthe Platteland wordt minder vaak dan gemiddeld in het totale BiebPanel aangegeven dat de activiteiten niet interessant (voor henzelf) zijn.



## Verdieping



Tijdgebrek is bij leden jonger dan 65 jaar een vaker genoemde reden om niet deel te nemen aan activiteiten dan bij 65-plussers.



Vrouwen zeggen vaker dan mannen dat ze geen tijd hebben voor activiteiten.



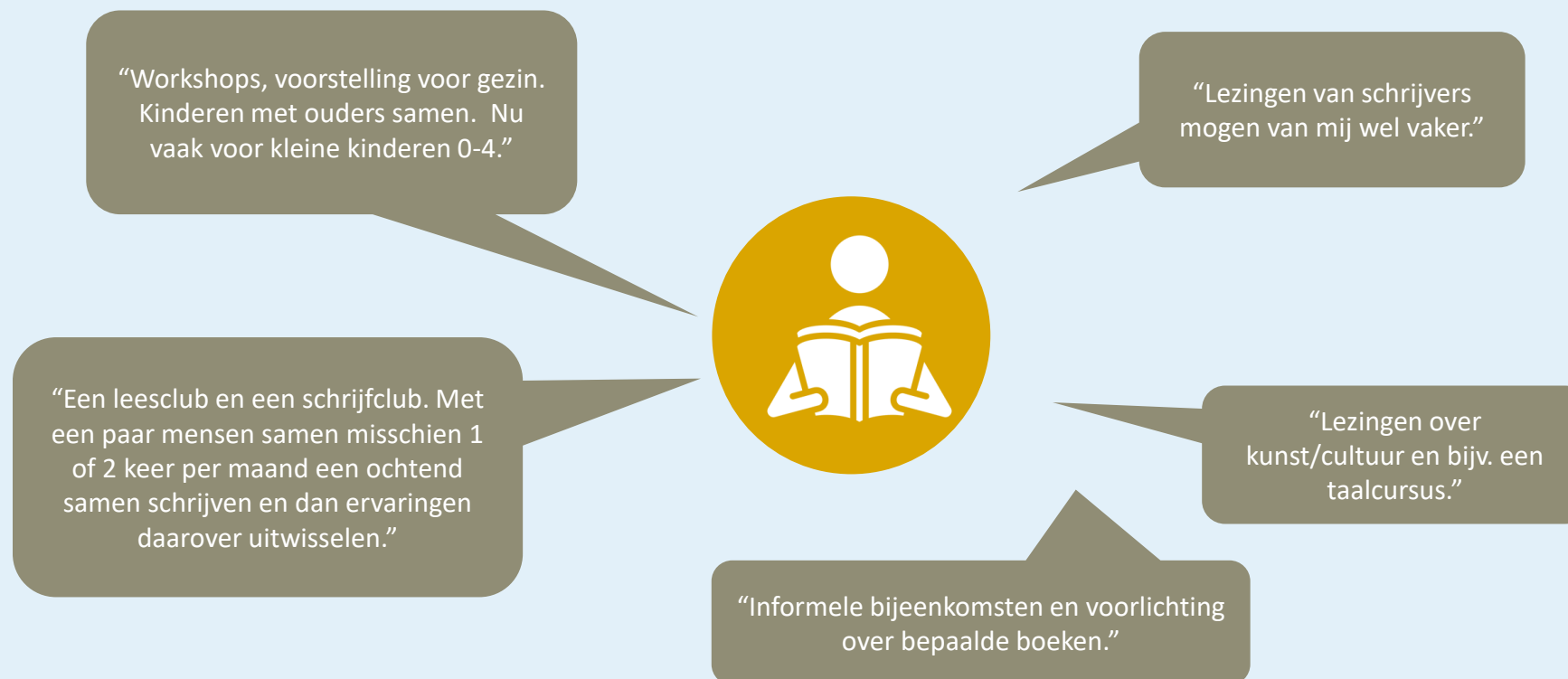
Ouders met kinderen zeggen ook vaker dan andere leden dat zij geen tijd hebben om vaker aan activiteiten van de bibliotheek mee te doen.

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

Basis: Allen (Cluster Drenthe Platteland n= 275; BiebPanel n=10660)

# 75% van de leden geeft aan geen diensten of activiteiten te missen in de bibliotheek.

Leden die wel 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.

# Het meest interessant voor leden zijn e-books, boekpresentaties en lezingen van schrijvers, en cursussen en workshops.

Een op de vijf noemt tentoonstellingen en exposities en informatieve bijeenkomsten.

## Verdieping



Kinderactiviteiten zijn vooral interessant voor leden tot 44 jaar.



Vrouwen vinden een aantal activiteiten en diensten interessanter dan mannen, te weten: e-books, boekpresentaties of lezingen, cursussen of workshops, luisterboeken en filmvertoningen.



Ouders met kinderen zijn het meest geïnteresseerd in kinderactiviteiten.



Kinderactiviteiten, informatieve bijeenkomsten, e-books en cursussen of workshops zijn vaker dan gemiddeld interessant voor hoogopgeleiden.

### Cluster Drenthe Platteland

### BiebPanel

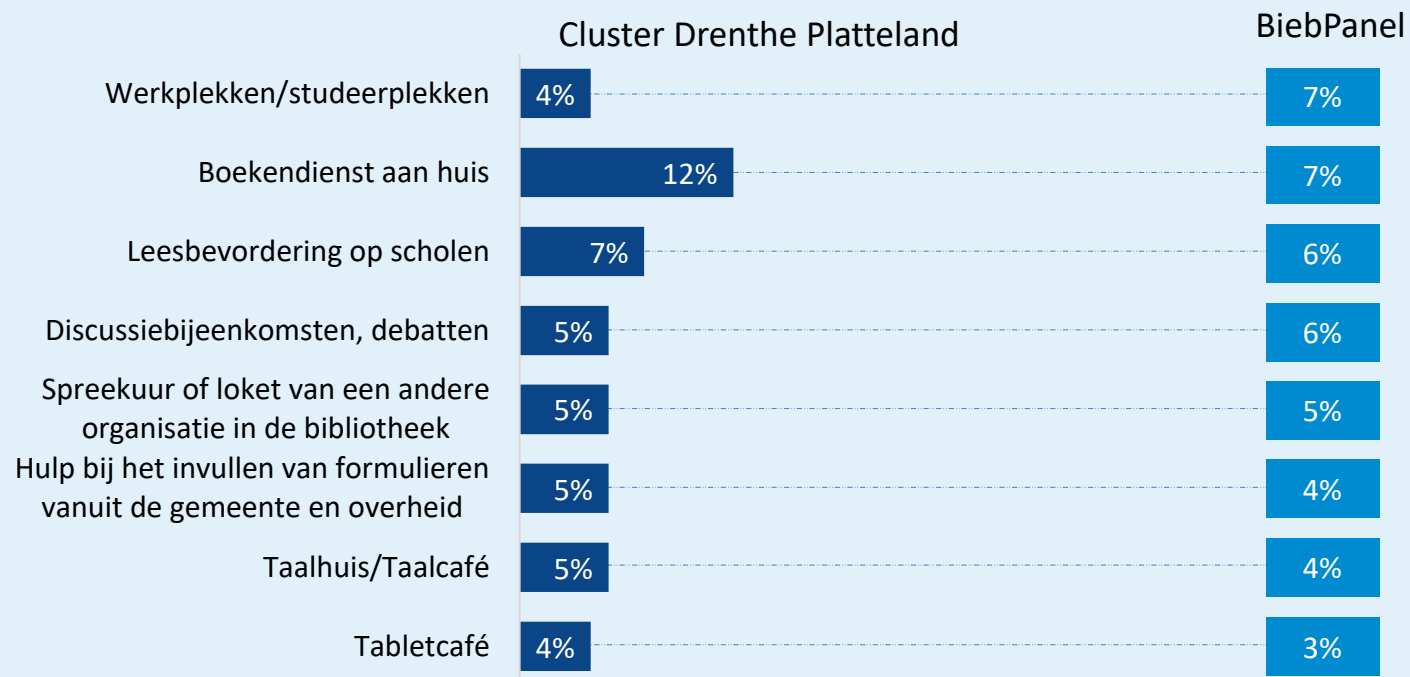


**Vraagtekst:** Welke activiteiten of diensten zijn voor jou interessant? (meerdere antwoorden mogelijk)

Basis: Allen (Cluster Drenthe Platteland n= 280; BiebPanel n=10868)

# De boekendienst aan huis is interessant voor een op de tien leden.

De boekendienst aan huis wordt vaker genoemd dan gemiddeld in het totale BiebPanel. Minder interessant dan gemiddeld vinden leden de werk- en studeerplekken.



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

Basis: Allen (Cluster Drenthe Platteland n= 280; BiebPanel n=10868)

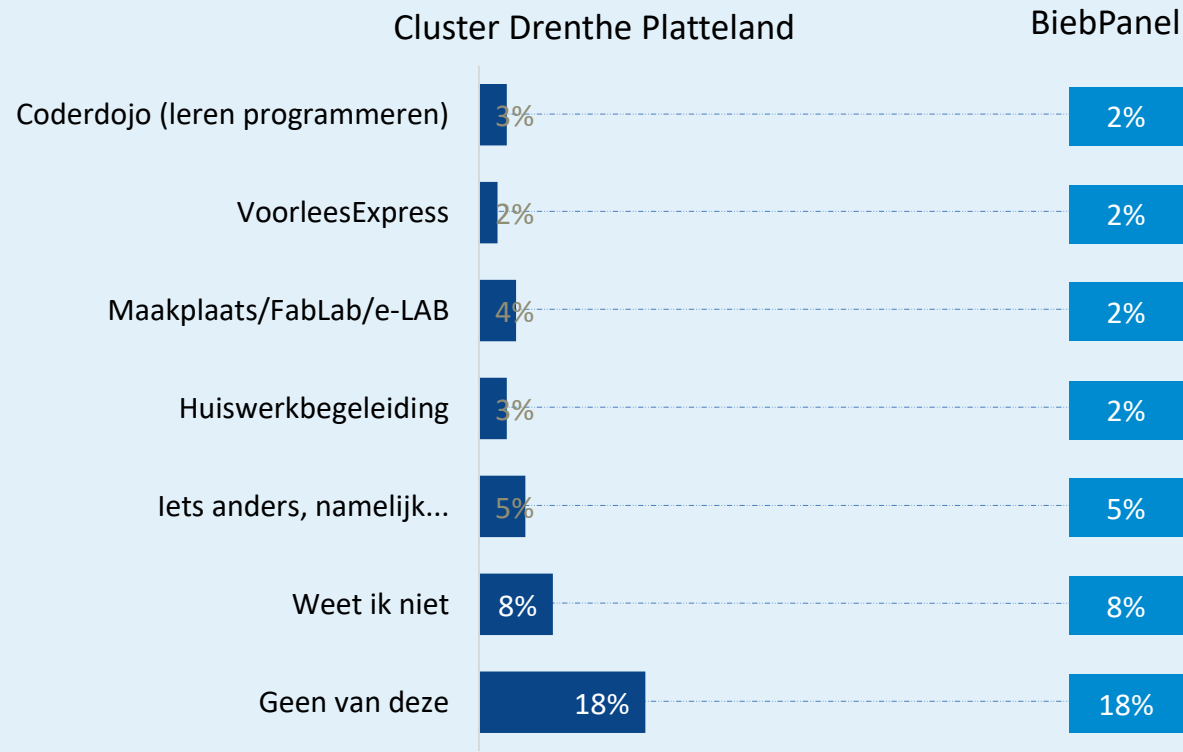
## Verdieping



Een spreekuur of een loket van een andere organisatie in de bibliotheek worden interessanter bevonden door mannen dan dan vrouwen.

# 18% geeft aan in geen van de genoemde activiteiten en diensten interesse te hebben.

En dat is vergelijkbaar met het totale BiebPanel.



## Verdieping



Mannen hebben vaker geen interesse in activiteiten of diensten dan vrouwen.

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

Basis: Allen (Cluster Drenthe Platteland n= 280; BiebPanel n=10868)

BiebPanel Ledenonderzoek 2020

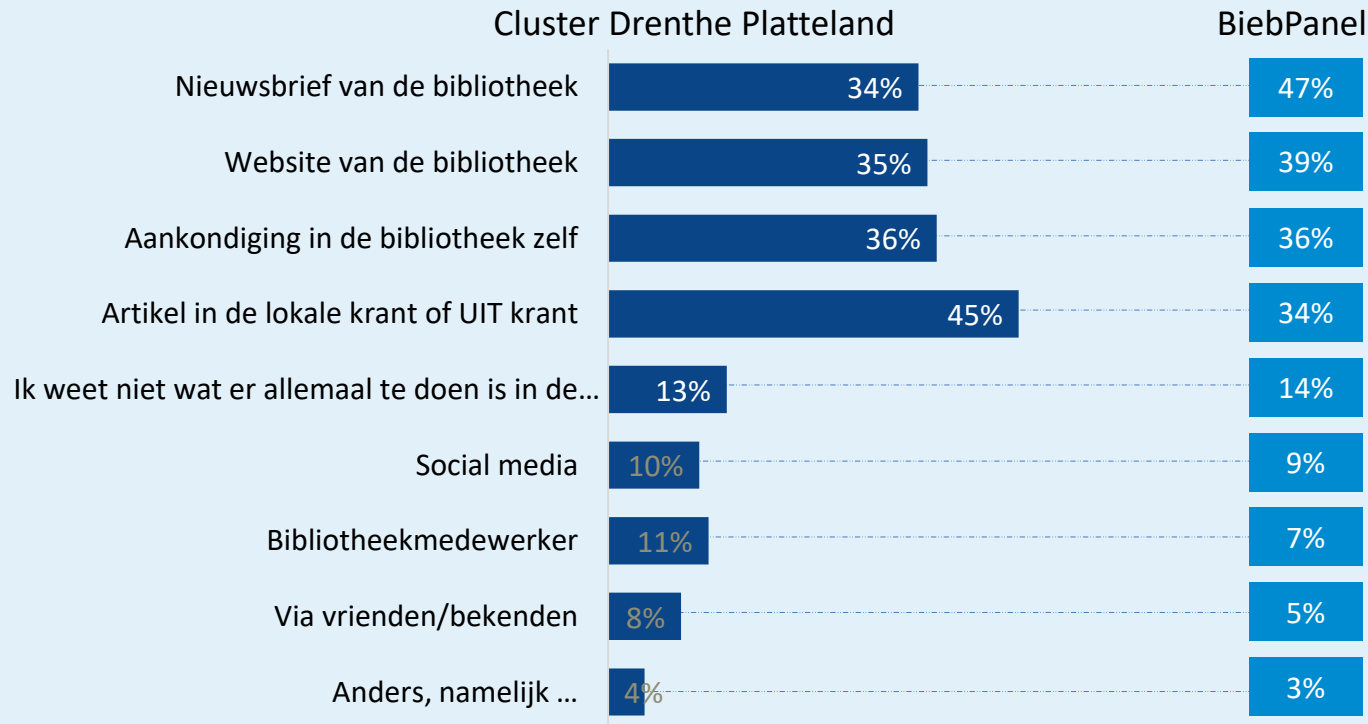
Pro  
biblio

45

Bieb  
Panel

# Artikelen in de lokale krant, aankondigingen in de bibliotheek, de website en de nieuwsbrief zijn de belangrijkste informatiebronnen.

Artikelen in de lokale krant of UIT krant, de bibliotheekmedewerker en vrienden en bekenden worden vaker genoemd dan in het totale BiebPanel als bronnen om te weten te komen wat er in de bibliotheek te doen is. Leden van Cluster Drenthe Platteland noemen minder vaak de nieuwsbrief van de bibliotheek.



## Verdieping



Mannen noemen vaker dan vrouwen bibliotheekmedewerkers.



Hoogopgeleiden noemen vaker de website van de bibliotheek dan laagopgeleiden.

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

Basis: Allen (Cluster Drenthe Platteland n= 280; BiebPanel n=10868)

BiebPanel Ledenonderzoek 2020

# Module Maatschappelijke waarde

Deze module is door 24 bibliotheken gekozen.

# De persoonlijke waarde ligt vooral in het goedkoop kunnen lenen van boeken zonder ze te hoeven kopen.

Leden vinden het prettig om boeken, tijdschriften en e-books te kunnen uitzoeken. Het geeft hun rust en ontspanning en de bibliotheek voelt als een laagdrempelige plek om heen te gaan. Ook ontmoeting wordt soms genoemd.



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

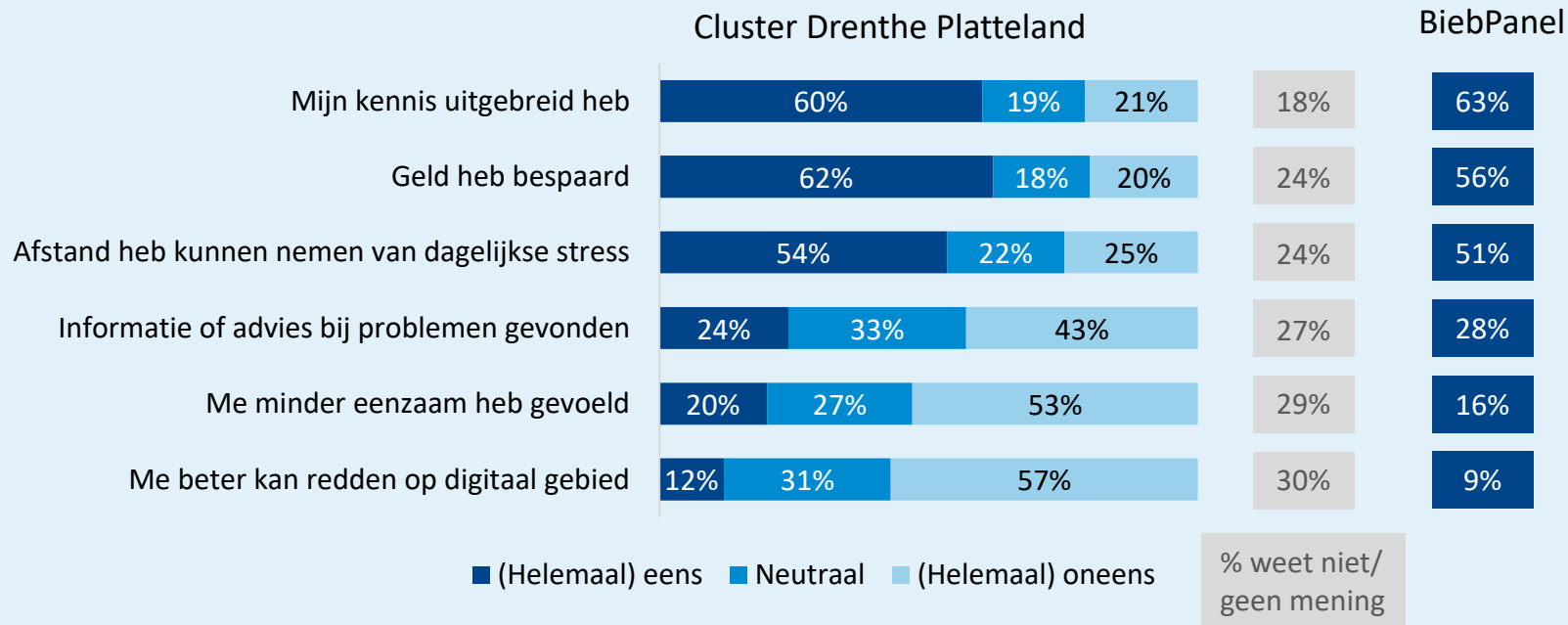
Basis: Allen

BiebPanel Ledenonderzoek 2020



# De bibliotheek levert vooral waarde door het kunnen besparen van geld, het uitbreiden van kennis en afstand nemen van stress.

20% van de leden van de Cluster Drenthe Platteland voelt zich minder eenzaam door de bibliotheek. Dit geeft hetzelfde beeld als in het totale BiebPanel. Leden van Cluster Drenthe Platteland zeggen minder vaak dat zij hun kennis hebben uitgebreid door de bibliotheek dan gemiddeld in het totale BiebPanel.



## Verdieping



75-plussers hebben zich vaker dan gemiddeld minder eenzaam gevoeld door de bibliotheek.



Vrouwen kunnen vaker dan mannen afstand nemen van de dagelijkse stress, dankzij de bibliotheek.



Alleenstaanden zeggen vaker zich minder eenzaam te voelen door de bibliotheek. Juist minder vaak zeggen alleenstaanden dat zij door de bibliotheek afstand hebben kunnen nemen van dagelijkse stress.



Laagopgeleiden zeggen minder vaak dat zij geld hebben kunnen besparen dankzij de bibliotheek.

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

Basis: Allen (Cluster Drenthe Platteland n= 280; BiebPanel n=10889)

BiebPanel Ledenonderzoek 2020

Pro  
biblio

49

Bieb  
Panel

# Best practices persoonlijke waarde van de bibliotheek



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

Basis: Allen (n=9.390)

# De maatschappelijke waarde ligt in de laagdrempeligheid: iedereen heeft toegang tot boeken en informatie.

Leden van Cluster Drenthe Platteland zien een belangrijke maatschappelijke functie van de bibliotheek. Het is een plek waar iedereen welkom is, waar men kan ontspannen, anderen kan ontmoeten. De bibliotheek zorgt dat lezen en taalvaardigheid bevorderd worden.

“Ontmoeting met andere mensen, soms maak je een praatje. Je komt buiten de deur voor frisse neus.”

“Op een goedkope manier kun je prima bijblijven met actuele boeken en onderwerpen.”

“De bibliotheek heeft een maatschappelijke functie om de bevolking de gelegenheid te geven zich te ontwikkelen en zich te ontplooiën in zijn kennis.”



“Leesbevordering, eenzaamheid bij ouderen, het kan net dat praatje op die dag zijn die de dag goed maakt doordat men boeken gaat lenen. En wanneer er hulp geboden wordt bij invullen formulieren e.d. op digitale hulp kan dat ook van groot maatschappelijk belang zijn.”

“Boeken voor iedereen bereikbaar.”

“Laagdrempelige instelling voor iedereen die wil lezen, studeren, ontspannen. Ook voor kinderen een stimulerende plek.”

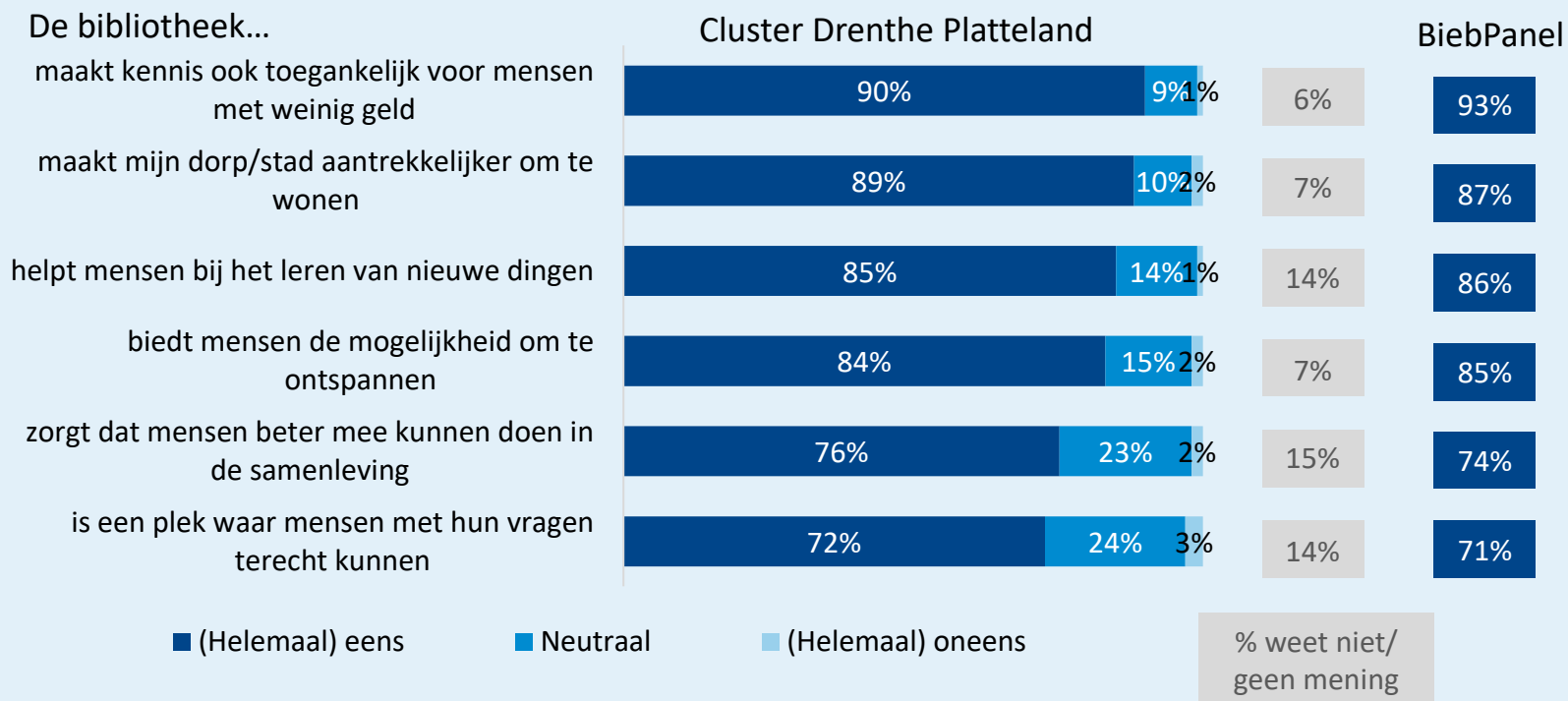
**Vraagtekst: Wat vind je voor de samenleving het belangrijkste voordeel van de bibliotheek? Hoe is de bibliotheek van maatschappelijke waarde?**

Basis: Allen

BiebPanel Ledenonderzoek 2020

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

Ook denken bijna negen op de tien leden dat de bibliotheek hun dorp/stad aantrekkelijker maakt om te wonen en ruim acht op de tien dat de bibliotheek mensen helpt bij het leren van nieuwe dingen en de mogelijkheid biedt om te ontspannen.



**Vraagtekst: Welke waarde heeft de bibliotheek voor de samenleving?**

Basis: Allen (Cluster Drenthe Platteland n= 280; BiebPanel n=9390)

BiebPanel Ledenonderzoek 2020

# Best practices maatschappelijke waarde van de bibliotheek

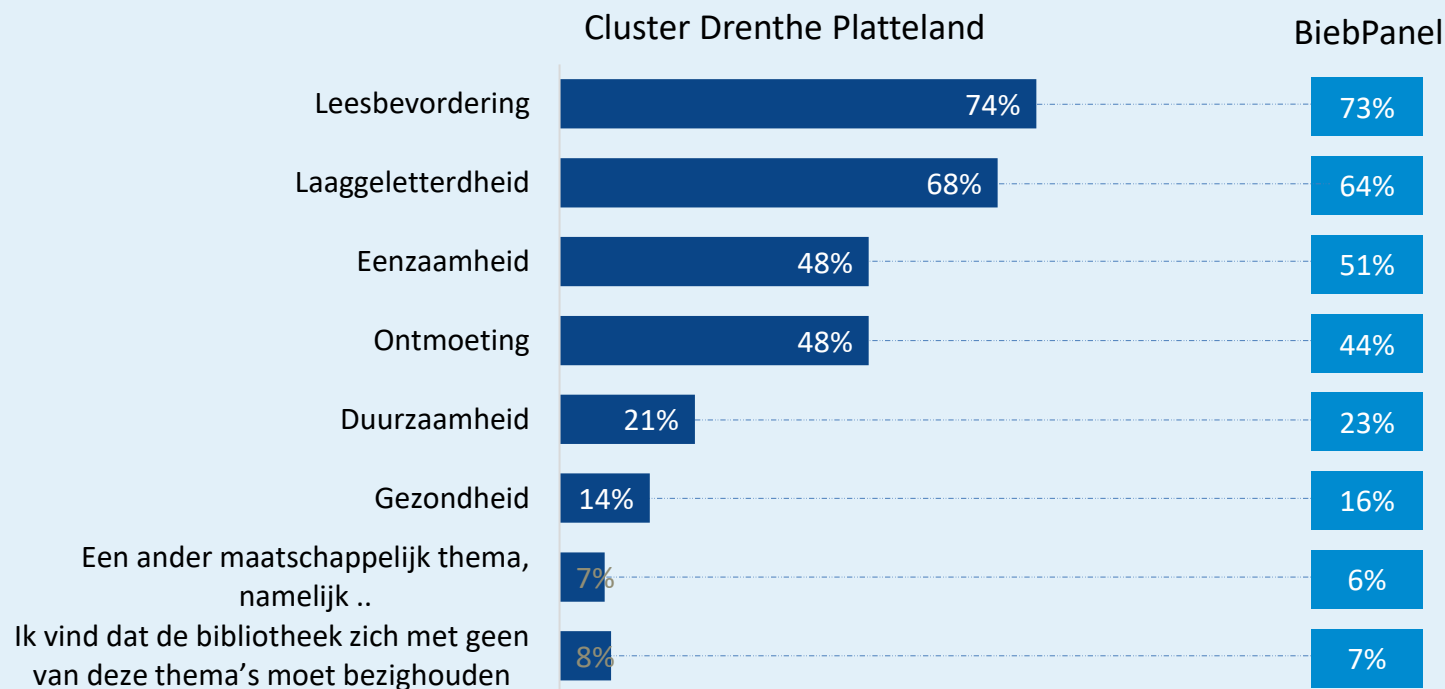


**Vraagtekst: Welke waarde heeft de bibliotheek voor de samenleving?**

Basis: Allen (n=9.390)

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

Net als in het totale BiebPanel vinden leden van Cluster Drenthe Platteland dat leesbevordering en laaggeletterdheid de meest belangrijke thema's zijn waar de bibliotheek zich mee bezig moet houden.



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

Basis: Allen (Cluster Drenthe Platteland n= 280; BiebPanel n=9390)

## Verdieping



Laaggeletterdheid en leesbevordering zijn thema's die belangrijker worden bevonden door de jongere leden dan door 75-plussers.



Vrouwen vinden vaker dat de bibliotheek zich op laaggeletterdheid moet richten dan mannen.



Ouders met kinderen vinden leesbevordering relatief belangrijker dan andere leden.



Laagopgeleiden vinden laaggeletterdheid en leesbevordering minder belangrijke thema's voor de bibliotheek dan middelbaar en hoogopgeleiden. Ook vinden laagopgeleiden vaker dat de bibliotheek zich met geen van de genoemde thema's bezig moet houden.

# Bijlagen

# Onderzoeksverantwoording



## Methode



Online onderzoek  
Vragenlijst  
25 vragen



Gemiddelde invulduur  
19 minuten



## Steekproef & Veldwerk



Omschrijving doelgroep  
Netto respons: n=282



Veldwerkperiode  
21 september t/m 26 oktober 2020



# 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 Platteland	BiebPanel
Man	16%	21%
Vrouw	83%	78%
Anders	0%	0%
Zeg ik liever niet	1%	1%
(N)	280	14700



	Cluster Drenthe Platteland	BiebPanel
Geen of basisonderwijs	1%	1%
LBO/VMBO (kader- of beroepsgericht) / MBO 1 / VBO	5%	5%
VMBO (theoretisch of gemengd) / MAVO / (M)ULO / HAVO of VWO (overgegaan naar 4e klas)	10%	12%
MBO 2, 3, 4 of MBO vóór 1998	14%	17%
HAVO of VWO (met diploma afgerond) / HBS / MMS	15%	13%
Propedeuse, HBO of universitair niveau	21%	18%
Bachelor/kandidaats (HBO of universitair niveau)	12%	12%
Master/doctoraal/postdoctoraal (HBO of universitair niveau)	16%	18%
Zeg ik liever niet	6%	4%
(N)	280	14700



	Cluster Drenthe Platteland	BiebPanel
16-24 jaar	0%	1%
25-34 jaar	2%	3%
35-44 jaar	7%	8%
45-54 jaar	16%	16%
55-64 jaar	23%	25%
65-74 jaar	33%	31%
75 jaar of ouder	17%	14%
Zeg ik liever niet	1%	2%
(N)	280	14700



	Cluster Drenthe Platteland	BiebPanel
Ik woon alleen	14%	21%
Ik woon bij mijn ouder(s)/verzorgers	1%	1%
Ik woon samen met mijn partner	58%	50%
Ik woon samen met mijn partner en (kind)eren	26%	24%
Ik woon samen met mijn kind(eren)	1%	3%
Ik woon samen met andere personen (dan mijn partner of kinderen)	0%	1%
(N)	280	14700

# Vragenlijst



---

**Vragenlijst BiebPanel 2020**  
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. Nu is het de afgelopen tijd natuurlijk wat anders dan anders geweest: de bibliotheek is even gesloten geweest en er zijn nog altijd corona-maatregelen van toepassing in de bibliotheek. We willen je vragen om de vragen te beantwoorden met jouw huidige beeld van de bibliotheek in gedachten, dat beeld is dus gebaseerd op de huidige situatie als je de bibliotheek onlangs nog hebt bezocht en op de oude situatie als je er na de heropening nog niet bent geweest.


Heb je de bibliotheek na de heropening lvm corona al bezocht? Single-responsevraag

Ja  
 Nee

**Tussenscherf:**  
Indien ja: Hou bij het invullen van de vragenlijst de huidige situatie na heropening in gedachten.  
Indien nee: Hou bij het invullen van de vragenlijst de situatie voor sluiting in gedachten.

Hou bij het invullen van de vragenlijst de vestiging die je het vaakst bezoekt in gedachten. Hoe vaak kwam je voor de coronacrisis in de bibliotheek?

Meerdere malen 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

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

# Vragenlijst

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	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
De sfeer en inrichting	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
De activiteiten van de bibliotheek	<input type="radio"/>	<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"/>	<input type="radio"/>
De collectie	<input type="radio"/>	<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"/>	<input type="radio"/>
De werkplekken/studieplekken	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
De praktische zaken, zoals Wifi, aantal beschikbare pc's e.d.	<input type="radio"/>	<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"/>	<input type="radio"/>
De horecavoorzieningen	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Pro  
biblio


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

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



## Module Medewerkers

De volgende vragen gaan over: Medewerkers.  
Heb je weleens contact met een medewerker tijdens je bezoek aan de bibliotheek?


Ja, bij de meeste bezoeken  
 Ja, bij sommige bezoeken  
 Een heel enkele keer  
 Nee

Hieronder staan enkele omschrijvingen die van toepassing kunnen zijn op de bibliotheekmedewerkers in jouw vestiging. Hoe tevreden ben je over de gemiddelde medewerker in jouw bibliotheekvestiging op de volgende aspecten?

	zeer tevreden	tevreden	niet tevreden/niet ontevreden	ontevreden	zeer ontevreden	weet niet/geen mening
Deskundig	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Gastvrij	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Herkenbaar	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Aanspreekbaar	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Proactief	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Meedenken met jou als klant	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Zorgen voor een goede sfeer	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Optreden tegen ongewenst gedrag van bibliotheekbezoekers	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Handhaven op coronamaatregelen	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Wil je jouw oordeel toelichten?

Weet ik niet



Wat vind je van het aantal medewerkers in de bibliotheek dat beschikbaar is voor vragen?

Veel te weinig  
 Iets te weinig  
 Precies genoeg  
 Iets te veel  
 Veel te veel  
 Weet niet/geen mening

Stel jij bent directeur van de bibliotheek en op zoek naar een nieuwe bibliotheekmedewerker. Je stelt een vacature op, waarin je vijf kernwoorden opneemt waaraan jouw ideale nieuwe medewerker moet voldoen. Welke vijf kernwoorden zou je gebruiken?  
Svp per regel één woord noteren.

1:   
 2:   
 3:   
 4:   
 5:

Verschillende bibliotheken werken tegenwoordig deels of volledig met onbemande vestigingen of zelfservice uren. Tijdens deze uren is er geen personeel aanwezig. Wat vind je hiervan?

Helemaal geen problemen mee  
 Geen problemen mee  
 Neutraal  
 Problemen mee  
 Veel problemen mee  
 Weet ik niet/geen mening

Waarom heb je hier problemen mee?

Weet ik niet

# 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
- Uitlenen van e-books
- Uitlenen van luisterboeken
- Werk- en studeerplekken
- Leesbevordering op scholen
- VoorleesExpress (voorlezen bij gezinnen thuis)
- Boekendienst aan huis
- Huiswerkbegeleiding
- Bibliotheek app om te reserveren en verlenen
- Geen van deze/weet ik niet

Bibliotheken bieden ook allerlei activiteiten aan, het verschilt per bibliotheek welke. Welke biedt jouw bibliotheek volgens jou?  
Er zijn meerdere antwoorden mogelijk

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

Hoe vaak ga je naar activiteiten in de bibliotheek?

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

**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?  
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)
- Tabletcfé

# Vragenlijst

**Pro biblio**

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  
 Via vrienden/bekenden  
 Social media  
 Bibliotheekmedewerker  
 Anders, namelijk ...

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

# Vragenlijst



### 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
- Laageletterdheid
- 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	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
mijn kennis uitgebreid heb	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
informatie of advies bij praktische problemen of vragen heb gevonden	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>



me beter kan redden op digitaal gebied	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
geld heb bespaard	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
afstand heb kunnen nemen van dagelijkse stress	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

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	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
helpt mensen bij het leren van nieuwe dingen	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
is een plek waar mensen met hun vragen terecht kunnen	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
zorgt dat mensen beter mee kunnen doen in de samenleving	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
maakt kennis ook toegankelijk	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>





# 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
- 65 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))

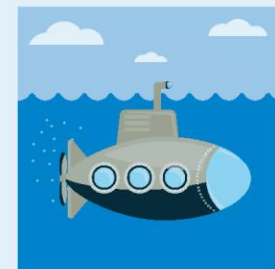
**Pro  
biblio**

Hoe lang ben je al lid van de bibliotheek?

- Kortere dan een jaar
- 1 tot 2 jaar
- 3 tot 5 jaar
- 5 tot 10 jaar
- Langer dan 10 jaar
- Weet niet

Het  
nieuwe

## Bieb Panel



Meer informatie? Neem contact op via:  
[onderzoek@probiblio.nl](mailto:onderzoek@probiblio.nl)

