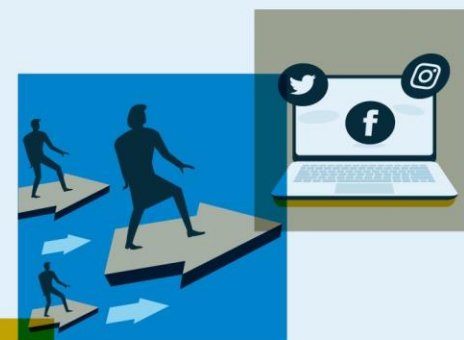


Rapportage Ledenonderzoek Cluster Drenthe Stad

April 2021



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	Pagina 16
→ Algemene module	Pagina 17
→ Module 1: Lidmaatschap	Pagina 29
→ Module 2: Bekendheid diensten & activiteiten	Pagina 35
→ Module 3: Maatschappelijke waarde	Pagina 45
Bijlagen	Pagina 53
→ Onderzoeksverantwoording	Pagina 54
→ Vragenlijst	Pagina 56

Inleiding

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

Dit onderzoek bestaat uit de volgende modules:

Algemene Module (bezoekgedrag en beoordeling bibliotheek)

Module 1: Lidmaatschap

Module 2: Bekendheid diensten & activiteiten

Module 3: Maatschappelijke waarde

Samenvatting resultaten

Algemene module

Leden hebben een **grote waardering** voor hun bibliotheek. We zien een hoge NPS van 42. De NPS score is hoger dan in het totale BiebPanel (36) en de vorige meting (35). Leden waarderen hun vestiging om de ruime, rustige en fijne plek, de overzichtelijk gepresenteerde collectie en medewerkers. Het lenen van boeken is de belangrijkste bezoekenredenen, maar ook de **verblijfsfunctie** is belangrijk, met name voor het lezen van tijdschriften, kranten en boeken. Deze functie is logischerwijs wel afgenomen in de coronaperiode.

Module Lidmaatschap

De leden zijn zeer tevreden over het abonnement en Cluster Drenthe Stad is ook een best practice op dit gebied. Tevreden leden waarderen dat er veel materiaal meegenomen mag worden, de prijs-kwaliteitverhouding en de uitleentermijn. Leden die minder tevreden zijn noemen vooral de hoge prijs, ook wanneer ze maar weinig lenen. De meest aansprekende abonnementsvormen zijn het small/medium/large abonnement, het familie abonnement, de strippenkaart en het boetevrije abonnement. Er is dus (bij een kleine groep) behoefte aan een kleiner, goedkoper abonnement.

Module Bekendheid diensten & activiteiten

De **activiteiten** die Cluster Drenthe Stad organiseert, worden vaker bezocht dan in het totale BiebPanel. Onbekendheid is geen belangrijke reden om niet deel te nemen, leden van Cluster Drenthe Stad zijn met veel activiteiten zelfs bekender dan gemiddeld. Tijdgebrek en desinteresse worden vaker genoemd als reden om niet deel te nemen. Qua **diensten** zijn boeken verlengen en reserveren het meest bekend en gewaardeerd. De VoorleesExpress en inleverattenties zijn minder bekend. De nieuwbrief, website en de lokale krant of UIT krant zijn de belangrijkste plaatsen waar men informatie vandaan haalt.

Module Maatschappelijke waarde

Leden ervaren een grote maatschappelijke waarde van de bibliotheek. Voor zichzelf vooral in het goedkoop kunnen lenen van boeken, en daarnaast in ontspanning, inspiratie en ontmoeting. Onder laagopgeleiden en alleenstaanden hebben circa drie op de tien zich minder eenzaam gevoeld door de bibliotheek. 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. Cluster Drenthe Stad is de best practice op ontspanning bieden en zorgen dat mensen beter mee kunnen doen in de samenleving.

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 de bibliotheken in Cluster Drenthe Stad, 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

De bibliotheken binnen Cluster Drenthe Stad worden hoog gewaardeerd door de leden, zowel overall als op verschillende aspecten. Cluster Drenthe Stad heeft een hoge NPS (42) en dat is hoger dan in het totale BiebPanel (36) en de vorige meting (35). Mannen, laagopgeleiden en leden uit Hoogeveen bevelen de bibliotheek het meeste aan.

Ook op verschillende onderdelen heeft Cluster Drenthe Stad een hoge score en is zelfs best practice op de zitplekken. Leden van Cluster Drenthe Stad zijn nog enthousiaster dan in het totale BiebPanel over het gebouw, de collectie, de zitplekken, praktische zaken, zoals Wifi, aantal beschikbare pc's e.d. en de openingstijden. Over de medewerkers en het gebouw zijn de meeste leden positief. Wat minder leden, iets meer dan de helft, zijn tevreden over de horecavoorzieningen; in Emmen en Hoogeveen is men het meest te spreken over de horeca. Over de openingstijden zijn laagopgeleiden, 75-plussers en leden zonder kinderen vaker tevreden dan gemiddeld.

Typerende kernwoorden zijn: boeken, overzichtelijk, ruim, vriendelijk en behulpzaam personeel, toegankelijk, gezellig, rust

Leden noemen als reden voor hun hoge beoordeling (8 of hoger; 83% geeft een 8 of hoger) dat de bibliotheek een ruime, fijne plek is. Ook noemt men vaak de overzichtelijk gepresenteerde, goede collectie, de vriendelijkheid en deskundigheid van het personeel en de rust die men er kan vinden.

Leden typeren de bibliotheek, vooral met de kernwoorden: boeken, overzichtelijk, ruim, vriendelijk en behulpzaam personeel, toegankelijk, gezellig en rust. Dit komt dus grotendeels 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 en lezen zijn de belangrijkste bezoekredenen

Het lenen van boeken blijft veruit de belangrijkste bezoekredenen. Maar ook het ter plekke lezen van kranten, tijdschriften en boeken in de bibliotheek deden veel leden voor de eerste sluiting in maart 2020. Vaker dan in het totale BiebPanel ging men naar de bibliotheek om rustig te zitten, een cursus of workshop te volgen en gebruik te maken van het internet. De horeca werd het meeste gebruikt door alleenstaanden en leden uit Emmen. Na de sluiting is het bezoekgedrag duidelijk veranderd. Men komt nu vooral om boeken te lenen en een kwart komt nog om ter plekke kranten, tijdschriften of boeken te lezen. De verblijfsfunctie is duidelijk afgenomen.

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; één op de zeven zegt de bibliotheek minder vaak te gaan bezoeken; 6% zegt juist dat ze vaker zal gaan.

Conclusie en aanbevelingen module Lidmaatschap (1)

Cluster Drenthe Stad heeft ervoor gekozen om de module lidmaatschap mee te nemen in het onderzoek om te achterhalen welke waarde inwoners toekennen aan welke dienstverlening of producten. Het huidige lidmaatschap is nog gebaseerd op boeken lenen, terwijl activiteiten en deelname aan diverse initiatieven niet in het lidmaatschap gewaardeerd worden.

Bibliotheekleden tevreden over abonnement

Negen op de tien leden van Cluster Drenthe Stad geven aan (zeer) tevreden te zijn over hun bibliotheekabonnement. Daarmee is de bibliotheek best practice. De hoeveelheid materialen die leden kunnen lenen, de uitleentermijn, de prijs-kwaliteitverhouding en het kunnen lenen van e-books komen meerdere malen terug in de positieve opmerkingen.

“Ik heb een uitgebreid abonnement en kan lenen en lezen zoveel ik wil en niet duur.”

“Ik heb een groot abonnement en kan dus de boeken langer houden en e-boeken lees ik ook veel.”

De prijs is het meest belangrijke aspect van het bibliotheekabonnement. Ook het maximaal aantal boeken dat men mag lenen en gratis reserveren zijn van belang. Maximaal aantal boeken lenen is voor laagopgeleiden van groter belang dan voor hoogopgeleiden. Het maximaal aantal keer verlengen is het minst van belang.

Conclusie en aanbevelingen module Lidmaatschap (2)

Small/medium/large abonnement is veruit het meest aantrekkelijk

Leden van Cluster Drenthe Stad vinden een small/medium/large abonnement het meest interessant, nog meer dan in het totale BiebPanel. Ongeveer één op de zeven heeft interesse in een familieabonnement, boetevrij abonnement of strippenkaart. Dat laatste wordt meer genoemd dan in het totale BiebPanel.

Leden van Cluster Drenthe Stad hebben veel interesse in small/medium/large abonnement en een strippenkaart. We zien dus dat er behoefte bestaat bij een deel van de leden aan een kleiner abonnement, voor leden die maar een enkele keer boeken lenen. Dit zouden de leden kunnen zijn die ook, of vooral, gebruik maken van andere diensten van de bibliotheek dan boeken lenen. Om deze leden te behouden kan een kleiner, goedkoper abonnement met ook toegang tot of korting op andere diensten (zoals activiteiten, cursussen, printen, scannen, internet etc) interessant zijn.

Conclusie en aanbevelingen module Bekendheid aanbod (1)

De bibliotheken uit Cluster Drenthe Stad merken dat hun activiteiten maar door een klein deel van de leden wordt bezocht. Veel leden zien de bibliotheek nog steeds voor als boekenuitlener. De bibliotheken uit Cluster Drenthe Stad willen graag dat een breder publiek op de hoogte is van de inspanningen die ze leveren om te zorgen voor een betere leefomgeving en verbetering van kansen voor de inwoners; dit zou ook een positief effect hebben op de gemeentelijke subsidies en lange termijn afspraken.

Activiteiten van Cluster Drenthe Stad worden relatief vaak bezocht

Ten eerste zien we dat, hoewel voor het gevoel van de bibliotheken van Cluster Drenthe Stad zelf het maar een klein aandeel is, wel meer leden dan in het totale BiebPanel weleens activiteiten bezoeken. Bijna de helft van de leden bezoekt weleens een activiteit van de bibliotheek, al doen de meesten dat niet frequent: de meerderheid maar een paar keer per jaar of minder vaak. Redenen om dit niet vaker te doen, zijn vooral dat de activiteiten niet interessant zijn en tijdgebrek. Eén op de vijf bezoekt liever geen activiteiten in de bibliotheek door corona en slechts een tiende geeft aan onbekend te zijn met het activiteitenaanbod van de bibliotheek, dit is vergelijkbaar met het totale BiebPanel. Vrouwen, ouders van kinderen en hoogopgeleiden noemen vaker tijdgebrek, mannen zeggen vaker dat ze de activiteiten niet interessant vinden.

Diensten en activiteiten zijn wisselend bekend onder de leden; activiteiten wel beter bekend dan gemiddeld

Vooraf het reserveren en verlengen, het uitlenen van e-books, werk- en studeerplekken en het uitlenen van luisterboeken zijn zeer bekende diensten van de bibliotheek. Leden van Cluster Drenthe Stad zijn wat bekender dan gemiddeld met de werk- en studeerplekken, leesbevordering op scholen en de boekendienst aan huis. Minder bekend is men met de inleverattenties en de VoorleesExpress. Vrouwen, hoogopgeleiden, ouders van kinderen en leden onder de 75 zijn over de hele linie het beste op de hoogte.

De bekendheid met de activiteiten die de bibliotheek organiseert, is hoger in Cluster Drenthe Stad dan in het totale BiebPanel. Vooral de kinderactiviteiten en boekpresentaties hebben een grote bekendheid, maar ook cursussen of workshops, het Taalhuis, informatieve bijeenkomsten en tentoonstellingen of exposities zijn redelijk bekend en ook bekender dan in het totale BiebPanel. De filmvertoningen en Maakplaats zijn de minst bekende activiteiten, filmvertoningen zijn ook minder bekend dan gemiddeld. Vooral in Emmen en Hogeveen is men bekend met tentoonstellingen of exposities. In Meppel is men het minst bekend met discussiebijeenkomsten.

Conclusie en aanbevelingen module Bekendheid aanbod (2)

Als meest interessante diensten en activiteiten noemen de leden e-books, boekpresentaties, cursussen/workshops en informatieve bijeenkomsten. De boekendienst aan huis is voor één op de zeven leden interessant en krijgt daarmee meer belangstelling dan in het totale Panel. Eén op de vijf leden heeft in geen enkele genoemde dienst of activiteit interesse; het gaat hierbij relatief vaak om 65-plussers en laagopgeleiden.

Informatie over de diensten en activiteiten van de bibliotheek krijgen de leden vaak via de nieuwsbrief, de website of in een artikel in de lokale krant of UIT krant. Vaker dan in het totale BiebPanel maakt men gebruik van de nieuwsbrief. 9% geeft aan niet te weten wat er in de bibliotheek te doen is en dat is minder dan gemiddeld. De leden van Cluster Drenthe Stad zijn dus goed op de hoogte, in vergelijking met het totale BiebPanel. Leden uit Emmen zijn meer op de hoogte van activiteiten via aankondigingen in de bibliotheek en de bibliotheekmedewerkers. Verder zien we dat vrouwen vaker social media gebruiken en hoogopgeleiden van de website en aankondigingen in de bibliotheek zelf.

De bibliotheken uit Cluster Drenthe Stad maken zich zorgen dat hun activiteiten maar door een beperkt deel van inwoners bezocht worden en dat veel diensten en activiteiten niet goed bekend zijn. Hoewel het inderdaad zo is dat leden de bibliotheek in de eerste plaats associëren met boeken (zie algemene module) en diensten en activiteiten wisselend bekend zijn, is het wel zo dat leden uit Cluster Drenthe Stad beter op de hoogte zijn van de activiteiten en die ook meer bezoeken dan gemiddeld in het BiebPanel. Er is zeker nog ruimte voor verbetering, maar de bibliotheken doen het al relatief goed.

Vaakgenoemde redenen om niet deel te nemen aan activiteiten zijn geen tijd en niet interessant. Gebruik bijvoorbeeld Mosaic om te bepalen welke doelgroepen je kunt bedienen en welke activiteiten hierbij horen.

Van de diensten is er een aantal beter bekend dan in het totale BiebPanel. Voor de inleverattenties en de VoorleesExpress geldt echter dat deze wat minder goed bekend zijn. Hier kunt u extra aandacht besteden in de kanalen die goed gebruikt worden. De ervaring leert dat leden erg enthousiast zijn over de mogelijkheid van een inleverattentie (in combinatie met online verlengen). De Voorleesexpress is een goed voorbeeld van wat de bibliotheek doen voor de verbetering van kansen voor de inwoners, waar u zich meer op wilt profileren.

Conclusie en aanbevelingen Maatschappelijke waarde (1)

Cluster Drenthe Stad heeft deze module gekozen omdat ze zoekende zijn naar een pragmatische aanpak voor het meten en vastleggen van de impact van onze dienstverlening, ofwel de maatschappelijke waarde. Hierbij willen ze de klanten graag betrekken. De ervaren maatschappelijke waarde van de bibliotheek wordt in deze module inderdaad zichtbaar; de manier waarop klanten benaderd willen worden om hier verder over door te praten of de impact van specifieke diensten aan te geven komt hier niet aan de orde.

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

Wat is de grootste waarde van de bibliotheek voor de leden van de Cluster Drenthe Stad zelf? Spontaan noemen ze vooral het goedkoop kunnen lenen van boeken, tijdschriften en e-books zonder die te hoeven kopen, en daarnaast ontspanning en het opdoen van inspiratie. Ook is de bibliotheek voor velen een laagdrempelige plek om heen te gaan en anderen te ontmoeten. De bibliotheek zorgt dan ook vooral voor kennis uitbreiden, afstand nemen van stress en geld besparen. Het laatstgenoemde punt wordt minder vaak genoemd dan in het totale BiebPanel. 18% van de leden heeft zich minder eenzaam gevoeld door de bibliotheek. Onder laagopgeleiden en alleenstaanden heeft zelfs circa drie op de tien zich 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-coronatiid> 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.

Conclusie en aanbevelingen Maatschappelijke waarde (2)

Een meerderheid denkt dat de bibliotheek kennis ook toegankelijk maakt voor mensen met minder geld, mensen de mogelijkheid biedt om te ontspannen en hun stad aantrekkelijker maakt om te wonen. Leden van de Cluster Drenthe Stad denken vaker dat de bibliotheek een plek is waar mensen met vragen terecht kunnen en de mogelijkheid biedt om te kunnen ontspannen, dan in het totale BiebPanel. Cluster Drenthe Stad is zelfs de best practice op de mogelijkheid bieden tot ontspanning en zorgen dat mensen beter mee kunnen doen in de samenleving.

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 meer dan de helft vindt dat de bibliotheek zich ermee bezig moet houden; een groter aandeel dan in het totale BiebPanel. Leesbevordering, laaggeletterdheid en ontmoeting zijn thema's die vrouwen, hoogopgeleiden en ouders van kinderen nog vaker belangrijk vinden dan anderen.

Uit de 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.

De ervaren waarde van de bibliotheek komt duidelijk naar voren uit dit onderzoek. De bibliotheken binnen Drenthe Stad willen ook graag weten op welke manier klanten benaderd willen worden om hier verder over door te praten of de impact van specifieke diensten aan te geven. Wellicht kunt u de uitkomsten van deze module daarvoor gebruiken door deze resultaten te presenteren en te vragen of en hoe klanten hier verder invulling aan willen geven.

Conclusie en aanbevelingen Maatschappelijke waarde (3)

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*
- *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>

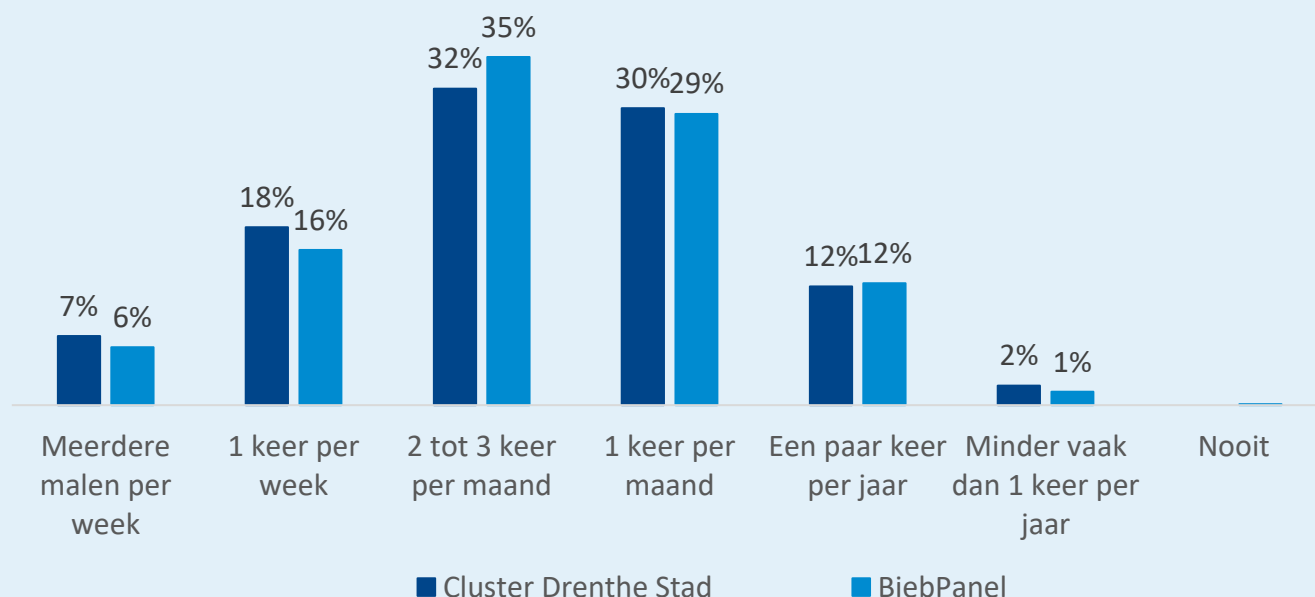
Resultaten algemene module

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

Bezoekgedrag

De meerderheid van de leden bezocht voor de coronacrisis de bibliotheek 1 tot 3 keer per maand.

Een kwart van de leden bezocht de bibliotheek 1 keer per week of vaker.

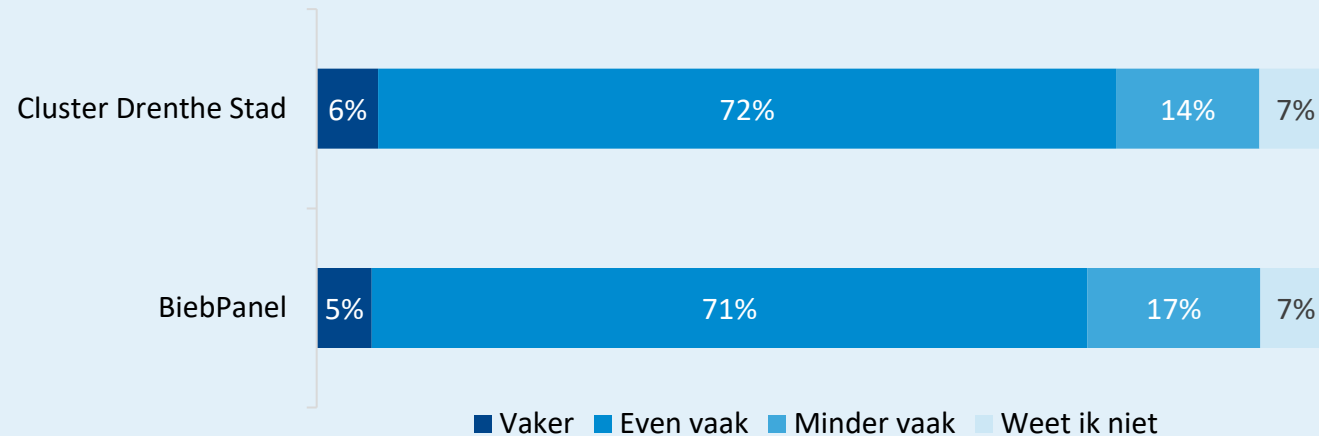


Vraagtekst: Hoe vaak kwam je voor de coronacrisis in de bibliotheek?

Basis: allen (Cluster Drenthe Stad n= 257; BiebPanel n=14.716)

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

Dat is vergelijkbaar met het totale BiebPanel. Eén op de zeven zegt de bibliotheek minder vaak te gaan bezoeken en 6% zegt juist dat ze vaker zal gaan.



85% 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 Stad n= 257; BiebPanel n=14.700)

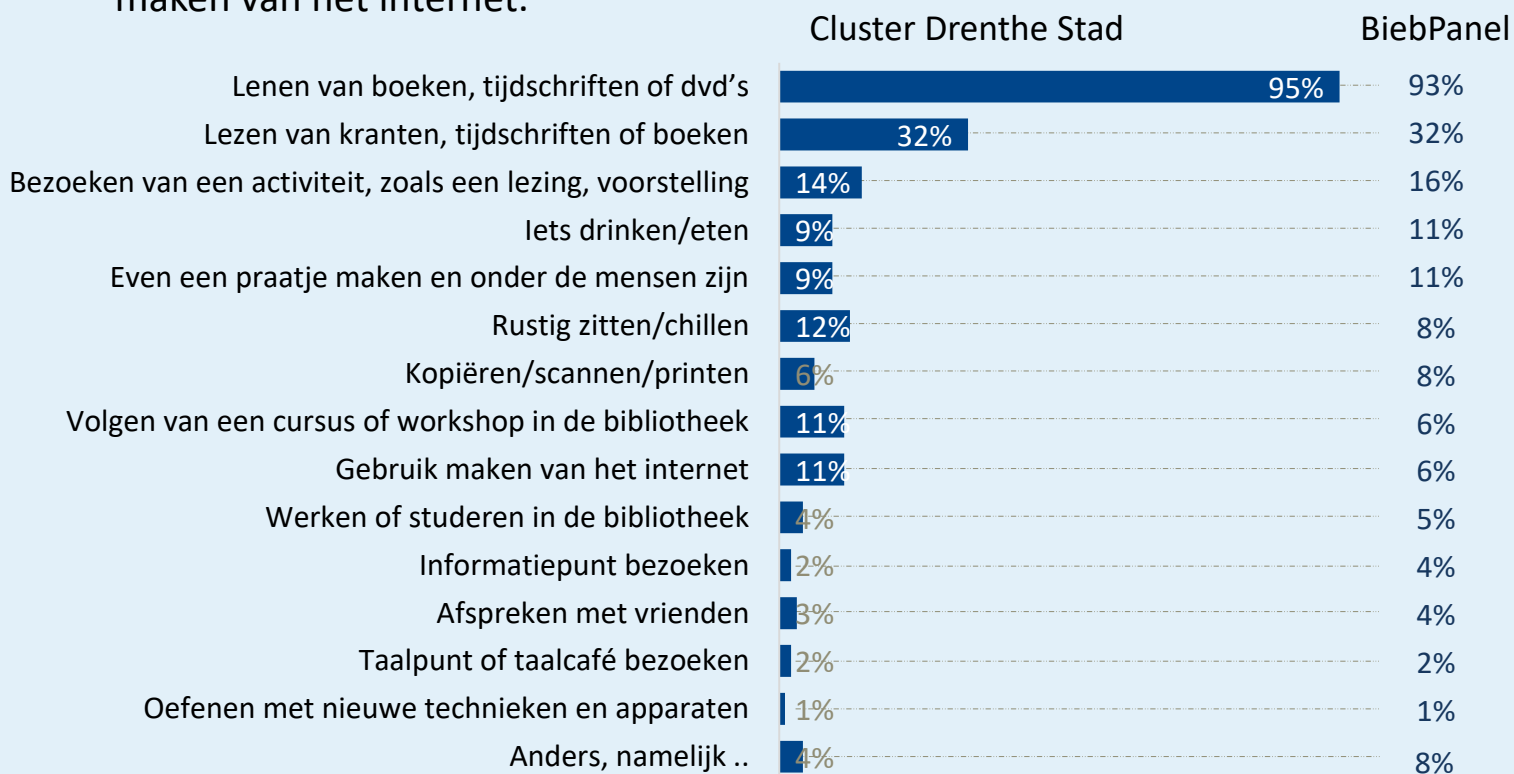
Verdieping



Ruim acht op de tien mannen verwachten de bibliotheek even vaak te bezoeken. Dit is meer dan bij de vrouwen, die iets vaker zeggen het nog niet te weten of minder vaak te zullen gaan.

Leden bezochten de bibliotheek voor de sluiting vooral om boeken te lenen en ter plekke te lezen.

Circa één op de tien ging naar de bibliotheek om een activiteit te bezoeken, rustig te chillen, een cursus of workshop te volgen, gebruik te maken van internet, iets te eten of drinken of een praatje met anderen te maken. Vaker dan in het totale BiebPanel ging men voor de sluiting naar de bibliotheek om rustig te zitten, een cursus of workshop te volgen en gebruik te maken van het internet.



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

Basis: allen (Cluster Drenthe Stad n= 257; BiebPanel n=14.700)

Verdieping



Vrouwen gingen vaker dan mannen naar de bibliotheek om rustig te zitten of te chillen en wat minder vaak om gebruik te maken van internet.



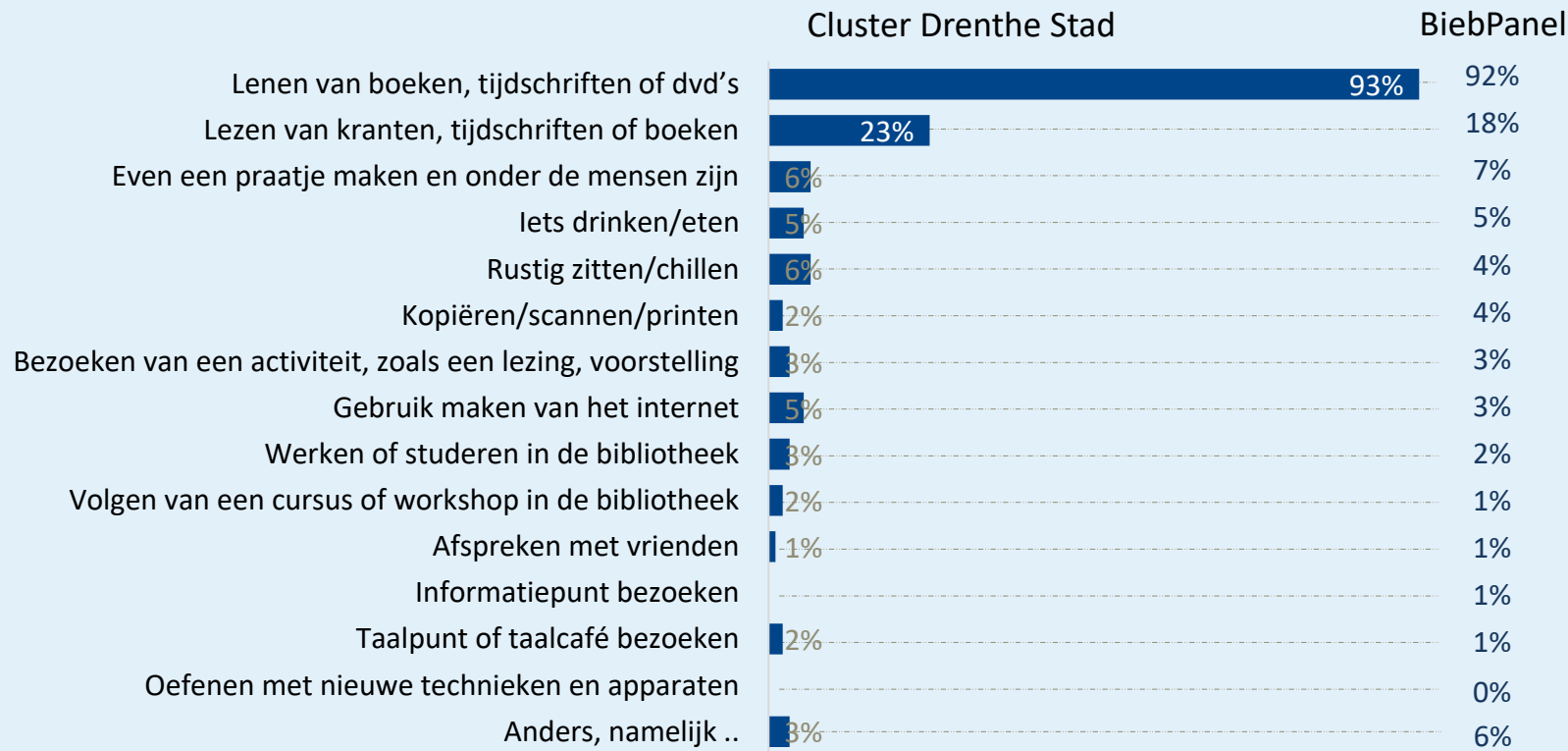
Iets eten of drinken in de bibliotheek deden vooral alleenstaanden.



Iets eten of drinken deed men het vaakste in cluster Emmen.

Na de heropening komen leden vooral voor het lenen van boeken. Een kwart kwam om ter plekke te lezen.

De verblijfsfunctie is na heropening van de bibliotheek logischerwijs verminderd.



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

Basis: Indien bibliotheek bezocht na heropening (Cluster Drenthe Stad n=218; BiebPanel n=12.591)

Verdieping



Vrouwen komen vaker naar de bibliotheek voor het lenen van boeken en mannen komen juist vaker voor het ter plekke lezen van kranten, tijdschriften of boeken.

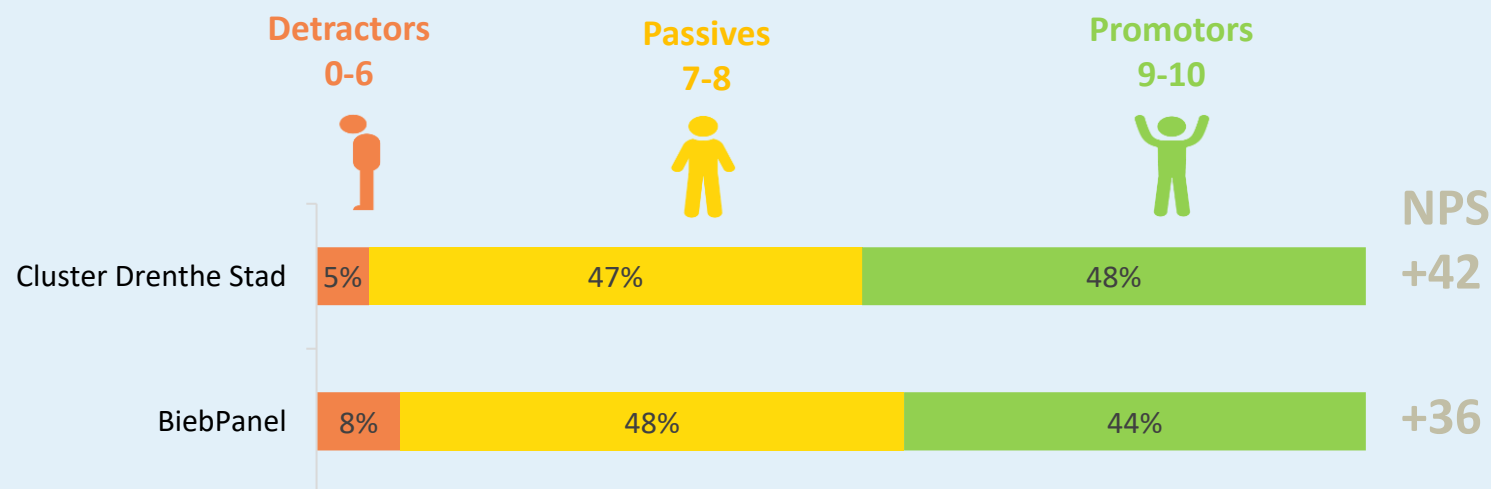


Ook na de heropening van de bibliotheek komen vooral alleenstaanden om iets te eten of te drinken.

Beoordeling bibliotheek

Cluster Drenthe Stad heeft een hoge NPS van 42.

Deze score is duidelijk hoger dan de NPS in het totale BiebPanel (36) en ook hoger dan de NPS score in de vorige meting (35).



Best practice –
hoogste NPS

de Bibliotheek
Gouda

+62

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

Basis: allen (Cluster Drenthe Stad n=257; BiebPanel n=14.700)

Verdieping



Mannen bevelen de bibliotheek nog meer aan dan vrouwen.



Laagopgeleiden hebben relatief de hoogste NPS score.



Leden van Cluster Hoogeveen bevelen de bibliotheek het meest aan (NPS 46), leden van Cluster Assen relatief het minste (NPS 33, nog steeds een hoge score).

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 ruime en fijne plek is.

Ook noemt men regelmatig de overzichtelijk gepresenteerde collectie, de vriendelijkheid en deskundigheid van het personeel en de rust die men er kan vinden.

“Prachtige bibliotheek, goed bereikbaar, lekker ruim, redelijk aanbod (en anders maar iets bestellen/reserveren).”

“Leuke sfeer, vriendelijk en warm personeel, die erg behulpzaam zijn en de ruimte mooi aankleden.”

“Goed georganiseerd, duidelijk wat de regels zijn, personeel vriendelijk en hulpvaardig. Rustige sfeer.”

“De bibliotheek is ruim en overzichtelijk opgezet. Grotendeels per thema ingericht, waardoor het zoeken naar specifieke informatie over een onderwerp wordt vergemakkelijkt.”

“Wij hebben in Assen gewoon een kunstige, ruime, nette en (logischerwijs) rustige bibliotheek met veel keus aan van alles en nog wat, maar ook het theater en de bioscoop mogen er zijn, geweldig! Maar ook andere evenementen worden er goed georganiseerd! Werknemers zijn er vriendelijk en behulpzaam.”



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

Basis: Allen die een 8 of hoger hebben gegeven

BiebPanel Ledenonderzoek 2020

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

11% van de leden geeft een 7 en slechts 6% geeft een 6 of lager. Hieronder staan enkele antwoorden weergegeven. De overige toelichtingen staan in de bijlage met open antwoorden.

“Bibliotheek bezoek was altijd een uitje met de kinderen. Maar er is nu niks gezelligs meer aan. Niet eens meer een plekje om rustig samen een boekje door te bladeren of vast beginnetje te maken.”



“Ik vind het jammer en rommelig dat alle boeken niet op alfabetische volgorde staan zoals voorheen maar voor een deel op stapeltjes liggen, zoekt soms lastig. Plezierig zijn de zitmeubels waar je rustig een boek kunt inkijken. Ook het personeel is altijd erg aardig en behulpzaam, fijn.”

“Onvriendelijk personeel.”

**Vaak genoemde kernwoorden voor Cluster Drenthe Stad zijn:
boeken, overzichtelijk, ruim, vriendelijk en behulpzaam personeel.**

Ook noemt men vaak toegankelijk, gezellig en rust. In de bijlage met open antwoorden staan alle kernwoorden die door de leden van Cluster Drenthe Stad zijn gebruikt om de bibliotheek te beschrijven. **De kernwoorden vanuit het totale BiebPanel staan in de Wordcloud.**

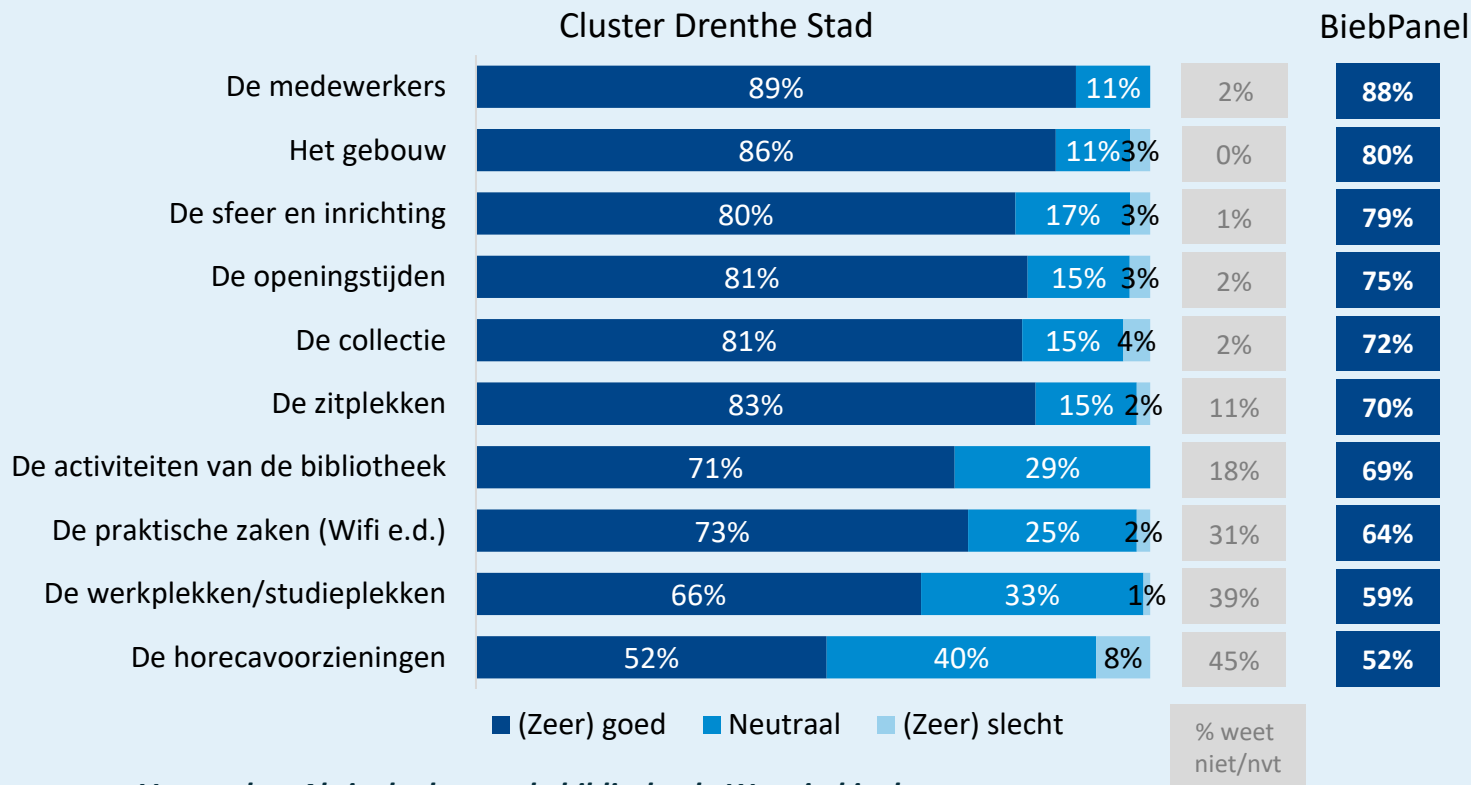


Vraagtekst: Beschrijf jouw bibliotheek in max. 5 kernwoorden?

Basis: allen (n=122)

De meeste aspecten van de bibliotheek worden (zeer) goed beoordeeld. Veel aspecten ook beter dan in het totale BiebPanel.

Als het gaat om zitplekken is de bibliotheek zelfs een best practice, zie de sheet hierna. Leden van Cluster Drenthe Stad zijn nog enthousiaster dan in het totale BiebPanel over het gebouw, de collectie, de zitplekken, praktische zaken, zoals Wifi, aantal beschikbare pc's e.d. en de openingstijden.



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

Grafiek exclusief weet niet/nvt. Basis: allen (Cluster Drenthe Stad n=257; BiebPanel n=14.700)

Verdieping



75-plussers zijn het meest te spreken over de openingstijden.



Ouders met kinderen zijn wat minder tevreden over de openingstijden dan de andere leden.



Laagopgeleiden zijn relatief het meest enthousiast over de zitplekken in de bibliotheek en de openingstijden.



In Cluster Emmen en Cluster Meppel zijn leden wat enthousiaster over de horecavoorzieningen dan leden van de andere clusters.

Best practices

Cluster Drenthe Stad heeft samen met Bibliotheek Veenendaal de hoogste score als het gaat om de zitplekken.

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

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

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

Module Lidmaatschap

Deze module is door 15 bibliotheken gekozen.

Verreweg de meeste bibliotheekleden zijn (zeer) tevreden over hun huidige bibliotheekabonnement.

De overige bibliotheekleden hebben bijna altijd een neutrale mening. Cluster Drenthe Stad staat ook in de top-3 qua best scorende bibliotheken op deze vraag.



Verdieping

Laagopgeleiden zijn het meest enthousiast over hun abonnement.



Vraagtekst: Hoe tevreden ben je over je huidige bibliotheekabonnement?

Grafiek exclusief weet niet. Basis: allen (Cluster Drenthe Stad n=257; BiebPanel n=4334)

Veelgenoemde redenen om tevreden te zijn over het eigen abonnement zijn dat er veel materialen meegenomen mogen worden en de uitleentermijn lang genoeg is.

Ook geven leden aan dat het niet zo duur is, ofwel de prijs-kwaliteitverhouding op orde en dat ze ook e-books kunnen lenen.



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

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

BiebPanel Ledenonderzoek 2020

Slechts 21 leden zijn minder tevreden over het abonnement (6% neutraal, 2% ontevreden). De prijs in combinatie met weinig lenen van boeken wordt het meest als reden voor onvrede genoemd.

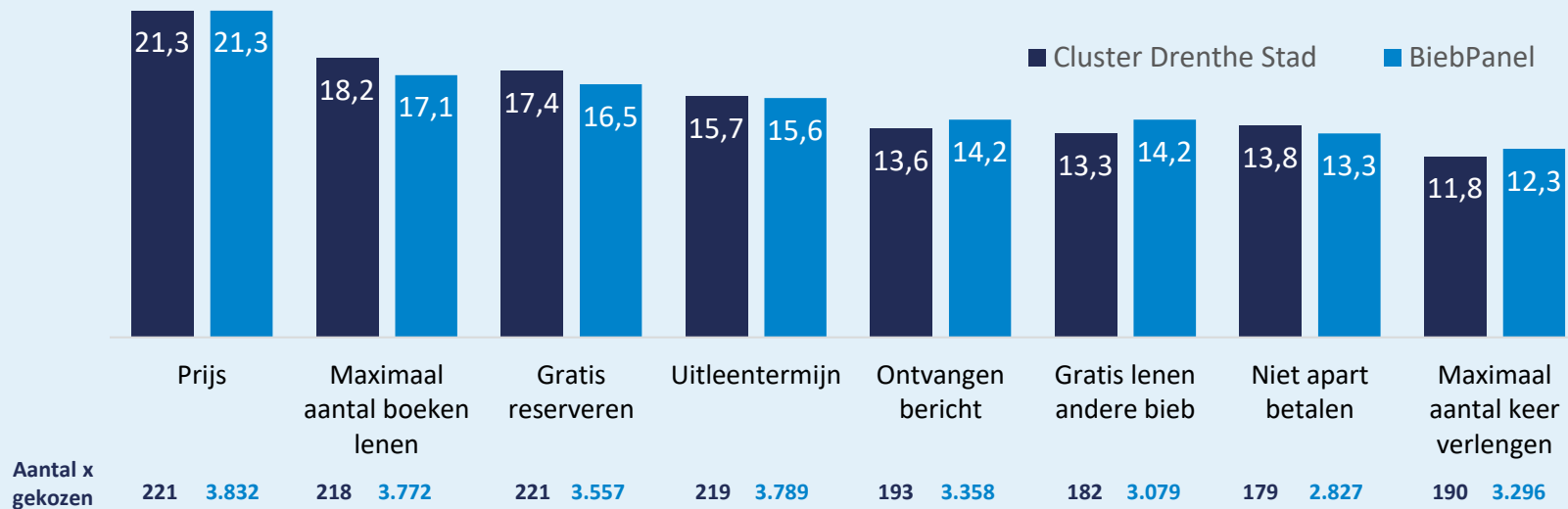


Vraagtekst: *Waarom ben je neutraal of (zeer) ontevreden over je bibliotheekabonnement?*

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

Leden vinden de prijs het belangrijkste aan het abonnement, gevolgd door het aantal te lenen boeken en gratis reserveren.

Het maximaal aantal keer verlengen, is het minst van belang.



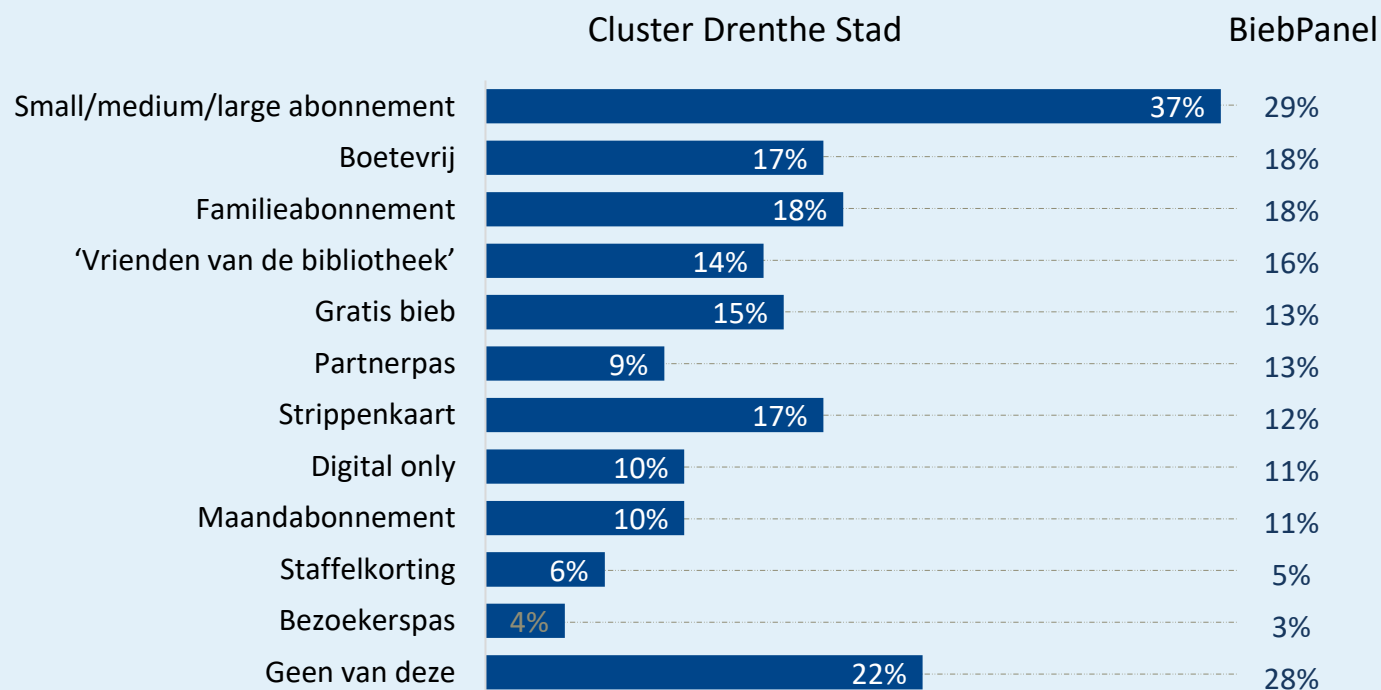
Vraagtekst: Kan je aangeven in hoeverre je deze aspecten van een bibliotheekabonnement belangrijk vindt?
Deelnemers konden 100 punten verdelen over de verschillende aspecten. In de grafiek zie je het gemiddeld aantal punten per aspect. Daaronder het aantal mensen dat dit aspect heeft gekozen.

Basis: allen (Cluster Drenthe Stad n=257; BiebPanel n=4.334)

BiebPanel Ledenonderzoek 2020

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

Dit type abonnement wordt vaker interessant bevonden dan in het totale BiebPanel. Ook vaker dan gemiddeld noemen leden van Cluster Drenthe Stad de strippenkaart; er is dus behoefte aan kleine abonnementen. Minder vaak geeft men aan dat geen van deze soorten abonnementen interessant kunnen zijn.



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

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

Basis: allen (Cluster Drenthe Stad n=257; BiebPanel n=4334)

BiebPanel Ledenonderzoek 2020

Verdieping



Vrouwen hebben meer dan mannen interesse in een strippenkaart en Digital Only abonnement. Mannen voelen meer voor een Partnerpas dan vrouwen.



Het familieabonnement is met name interessant voor gezinnen met kinderen.



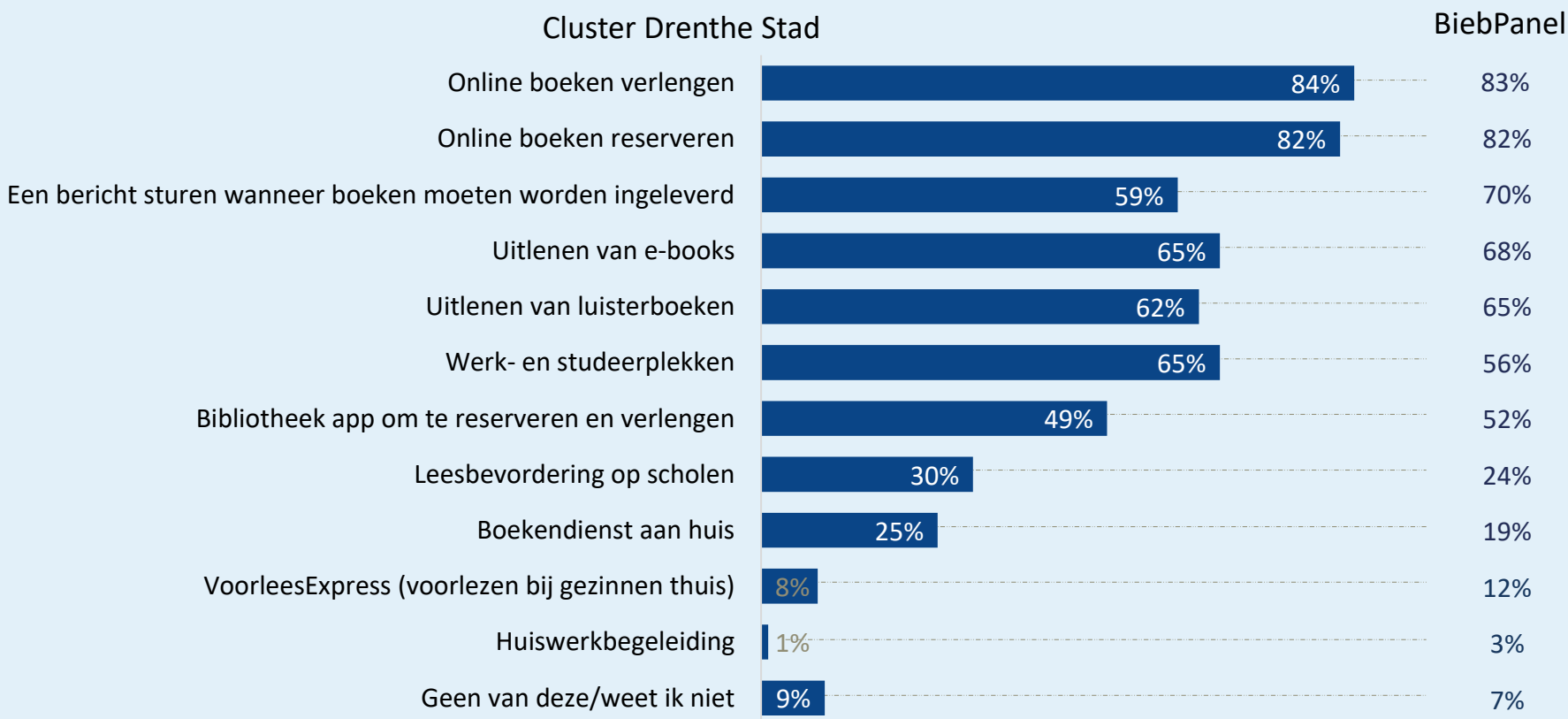
Digital Only is het meest interessant voor hoogopgeleiden. Een boetevrij abonnement spreekt middelbaar opgeleiden het meeste aan.

Module Bekendheid diensten en activiteiten

Deze module is door 30 bibliotheken gekozen.

Verlengen en reserveren van boeken zijn de best bekende diensten.

Leden van Cluster Drenthe Stad zijn beter bekend met de werk- en studeerplekken, leesbevordering op scholen en de boekendienst aan huis dan in het totale BiebPanel. Met inleverattenties en de VoorleesExpress is men wat minder bekend dan gemiddeld.



Verdieping



75-plussers zijn over het algemeen wat minder goed op de hoogte.



Vrouwen zijn met heel wat diensten beter bekend dan mannen, namelijk online boeken verlengen, uitlenen van e-books, werk- en studeerplekken, leesbevordering op school en de VoorleesExpress.



Ouders met kinderen zijn met veel activiteiten bekender dan de andere leden: online verlengen en reserveren, inleverattenties, uitlenen van e-books en luisterboeken en leesbevordering op scholen.



Ook hoogopgeleiden zijn met meer diensten bekend dan laagopgeleiden, zoals online boeken verlengen, uitlenen van e-books en luisterboeken en de werk- en studeerplekken.



In Cluster Assen is men relatief meer bekend met de bibliotheek app om te reserveren.

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

Basis: Allen (Cluster Drenthe Stad n= 257; BiebPanel n=10868)

BiebPanel Ledenonderzoek 2020

Pro
biblio

36

Bieb
Panel

Activiteiten goed bekend; kinderactiviteiten en boekpresentaties zijn de meest bekende activiteiten.

In Cluster Drenthe Stad is men met bijna alle activiteiten bekender dan in het totale BiebPanel. Alleen met filmvertoningen is men in het totale BiebPanel bekender dan in Cluster Drenthe Stad.



Verdieping



Vrouwen zijn bekender met kinderactiviteiten, het Taalhuis en de Maakplaats dan mannen.



Kinderactiviteiten, informatieve bijeenkomsten en de Maakplaats zijn relatief het meest bekend bij ouders met kinderen.



Hoog en middelbaar opgeleiden zijn meer bekend met het Taalhuis en informatieve bijeenkomsten dan laagopgeleiden. Laagopgeleiden zijn vaker met geen enkele activiteit bekend.



Vooral in Cluster Emmen en Cluster Hogeveen is men bekend met tentoonstellingen of exposities. In Cluster Meppel is men het minst bekend met discussiebijeenkomsten.

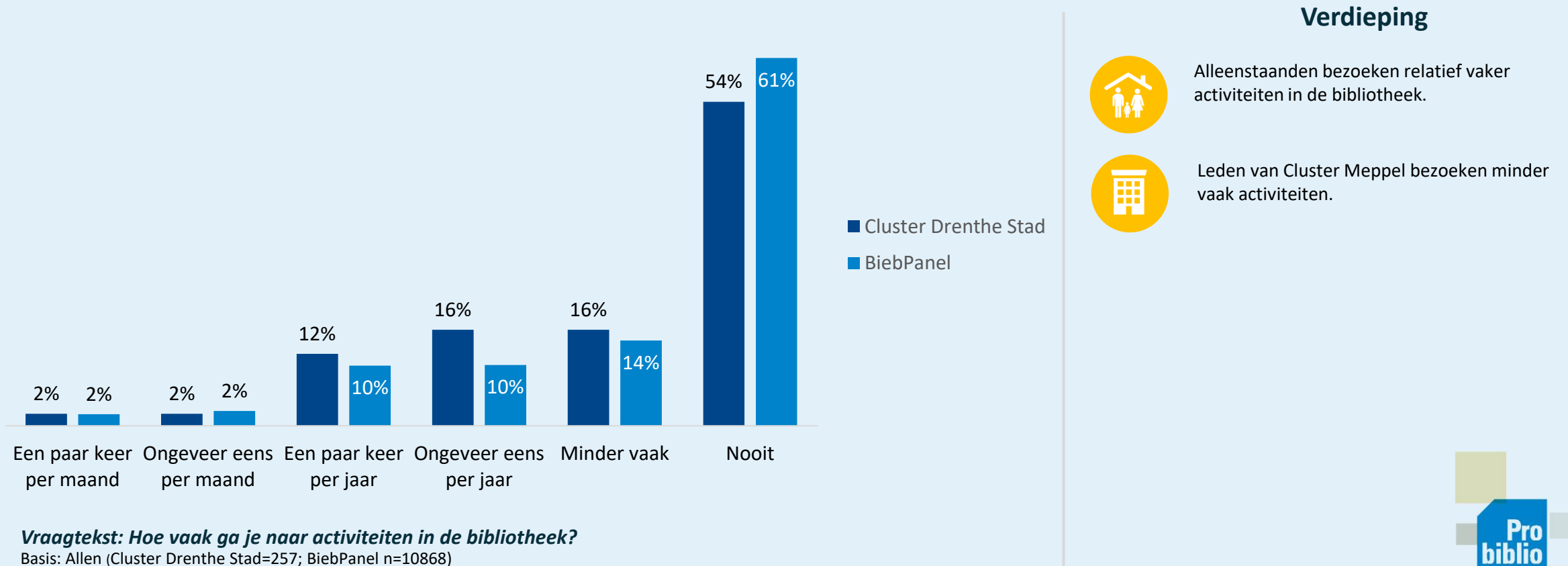
Vraagtekst: Welke activiteiten biedt jouw bibliotheek volgens jou allemaal aan? (meerdere antwoorden mogelijk)

Basis: Allen (Cluster Drenthe Stad n= 257; BiebPanel n=10868)

BiebPanel Ledenonderzoek 2020

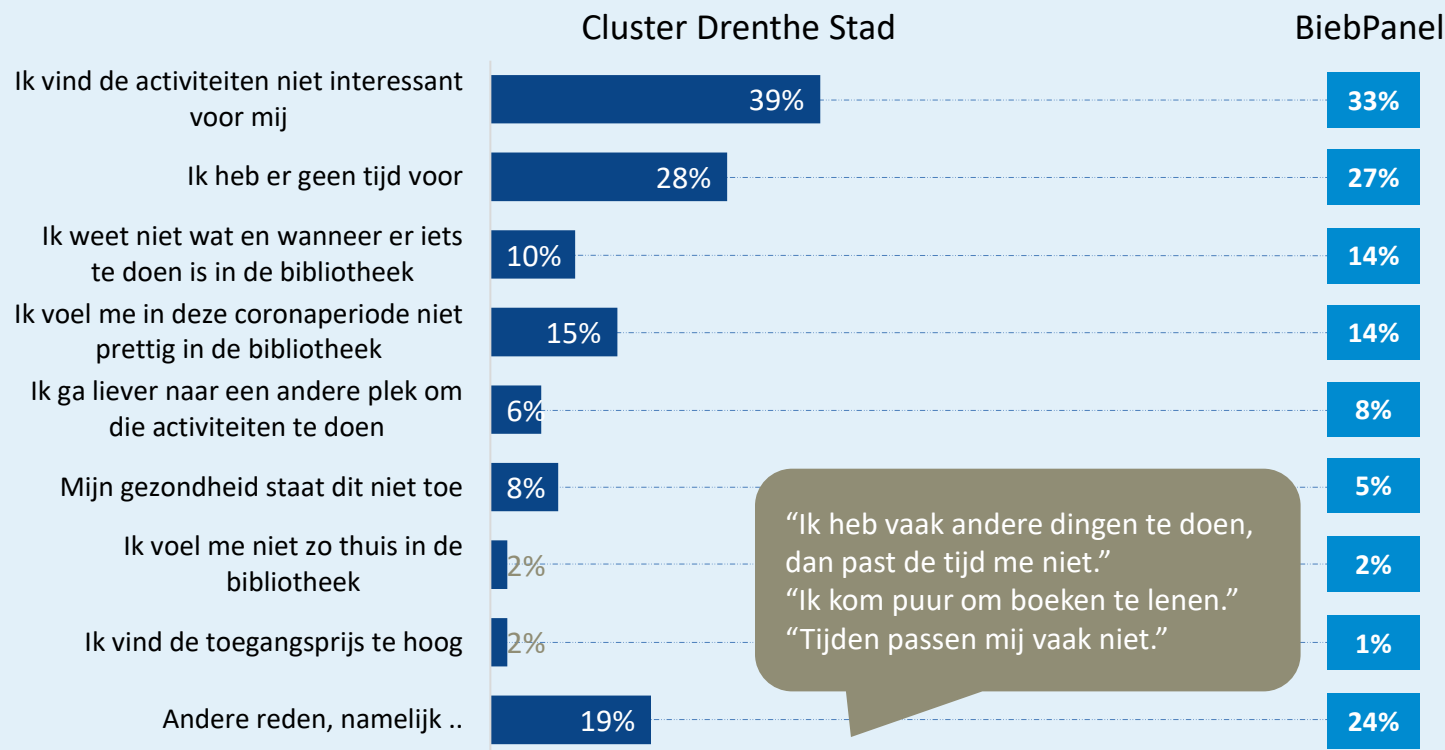
De meerderheid van de leden gaat weleens naar activiteiten in de bibliotheek; de meesten doen dit een paar keer jaar of minder vaak.

Leden van Cluster Drenthe Stad bezoeken vaker activiteiten dan leden in het totale BiebPanel.



Belangrijkste redenen om niet vaker naar activiteiten van de bibliotheek te gaan zijn onrelevante activiteiten en tijdgebrek.

Eén op de zeven bezoekt liever geen activiteiten in de bibliotheek door corona en één op de tien geeft aan niet te weten wat er te doen is in de bibliotheek.



Verdieping



75-plussers geven relatief vaker aan dat zij zich niet prettig voelen in de bibliotheek in deze coronaperiode en dat hun gezondheid het niet toestaat.



Vrouwen voelen zich vaker niet fijn in de bibliotheek door corona en mannen geven vaker aan dat zij de activiteiten niet interessant vinden.



Ouders met kinderen hebben vaker geen tijd dan alleenstaanden, maar noemen minder vaak dat corona de reden is om de activiteiten niet te bezoeken. Gezondheid is voor alleenstaanden vaker een reden om niet naar de bibliotheek te gaan.



Hoogopgeleiden noemen vaker dan laagopgeleiden tijdgebrek als reden.

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

Basis: Allen (Cluster Drenthe Stad n= 253; BiebPanel n=10660)

BiebPanel Ledenonderzoek 2020

83% van de leden geeft aan geen diensten of activiteiten te missen in de bibliotheek.

De enkele 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, cursussen/workshops en informatieve bijeenkomsten.

Boeken zijn de in deze vraag niet opgenomen als antwoordcategorie en kon men niet noemen.

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

Verdieping



Vrouwen hebben vaker interesse in filmvertoningen en kinderactiviteiten dan mannen.



Ouders met kinderen hebben meer interesse in e-books en kinderactiviteiten.



E-books, luisterboeken en boekpresentaties zijn relatief vaak interessant voor hoogopgeleiden.

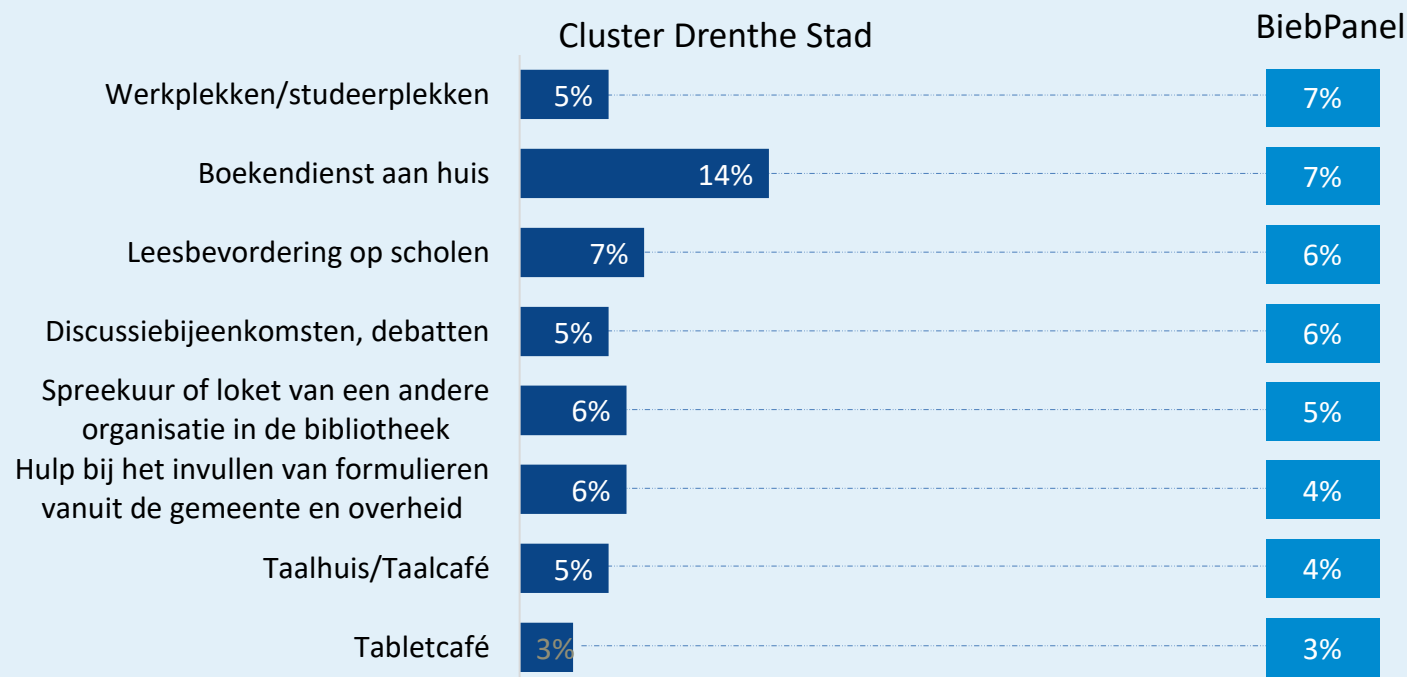


Vraagtekst: Welke activiteiten of diensten zijn voor jou interessant? (meerdere antwoorden mogelijk)

Basis: Allen (Cluster Drenthe Stad n= 257; BiebPanel n=10868)

De boekendienst aan huis is voor één op de zeven leden interessant.

De boekendienst aan huis is voor leden van Cluster Drenthe Stad interessanter dan in het totale BiebPanel.



Verdieping

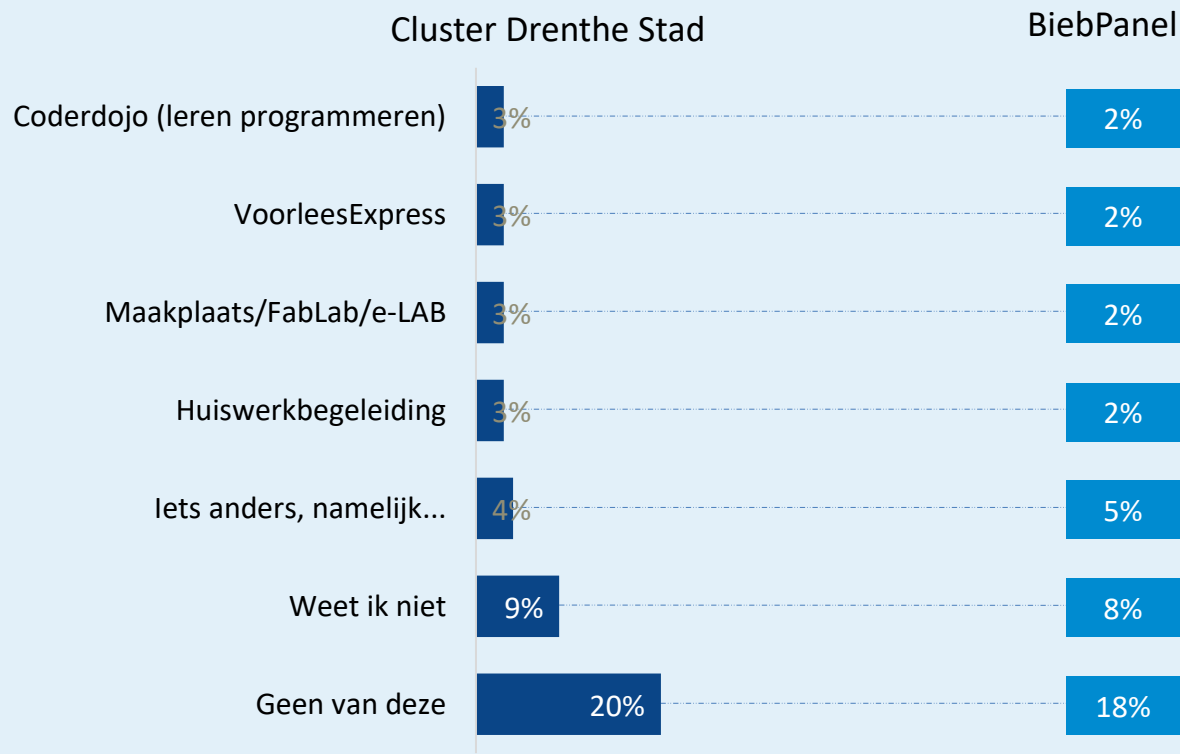


Leesbevordering op scholen is vooral interessant voor ouders met kinderen. Alleenstaanden zijn relatief meer geïnteresseerd in een spreekuur of loket van een andere organisatie in de bibliotheek.

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

Basis: Allen (Cluster Drenthe Stad n= 257; BiebPanel n=10868)

Eén op de vijf geeft aan in geen van de genoemde activiteiten en diensten interesse te hebben.



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

Basis: Allen (Cluster Drenthe Stad n= 257; BiebPanel n=10868)

BiebPanel Ledenonderzoek 2020

Verdieping



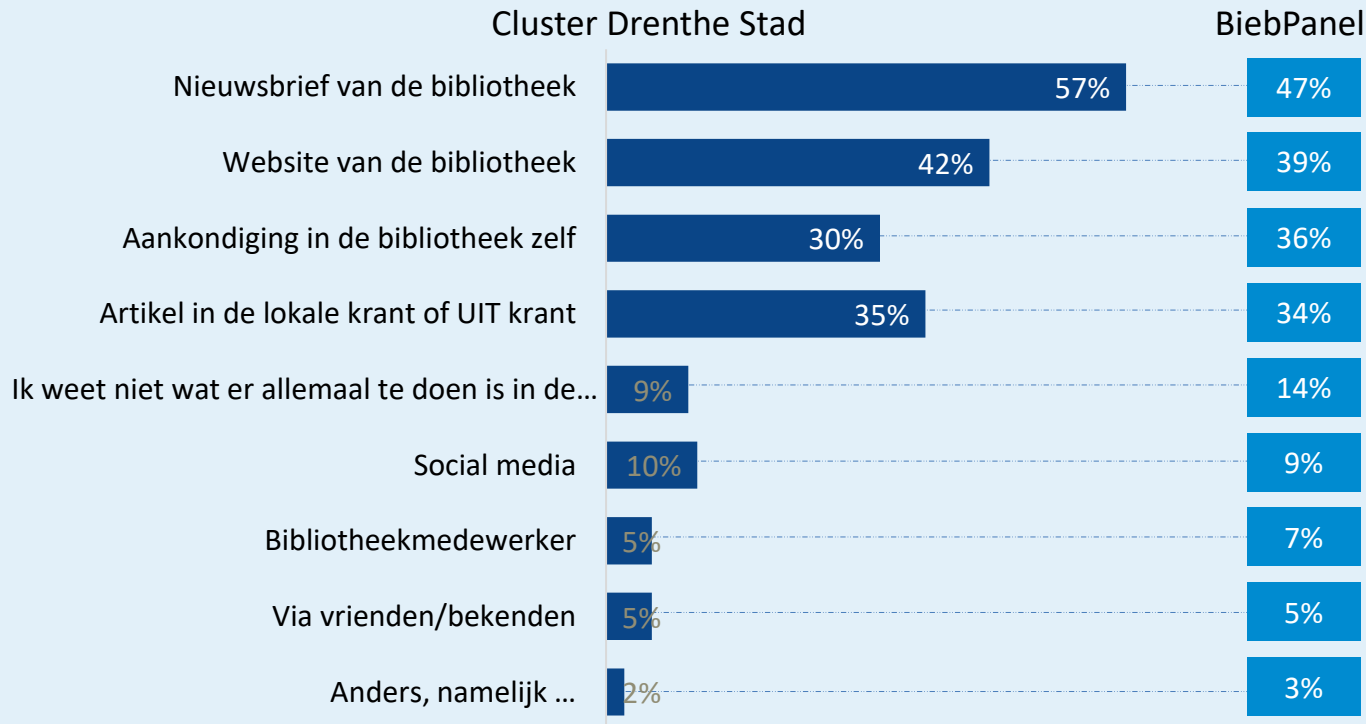
65-plussers hebben wat minder interesse in activiteiten dan de jongere leden.



Laagopgeleiden hebben relatief minder interesse in activiteiten dan hoogopgeleiden.

De nieuwsbrief, website en een artikel in de lokale krant zijn de belangrijkste bronnen van informatie voor activiteiten.

De nieuwsbrief van de bibliotheek is voor leden van Cluster Drenthe Stad een vaker gebruikte informatiebron dan in het totale BiebPanel. Circa één op de tien leden van Cluster Drenthe Stad geeft aan niet te weten wat er allemaal te doen is in de bibliotheek, dat is minder dan gemiddeld.



Verdieping



Vrouwen geven vaker aan dat zij op de hoogte zijn door social media dan mannen.



Hoogopgeleiden maken meer gebruik van de website en van aankondigingen in de bibliotheek dan middelbaar en laagopgeleiden.



Leden in Cluster Emmen zijn meer op de hoogte van activiteiten via aankondigingen in de bibliotheek en de bibliotheekmedewerkers.

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

Basis: Allen (Cluster Drenthe Stad n= 257; 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 te hoeven kopen.

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



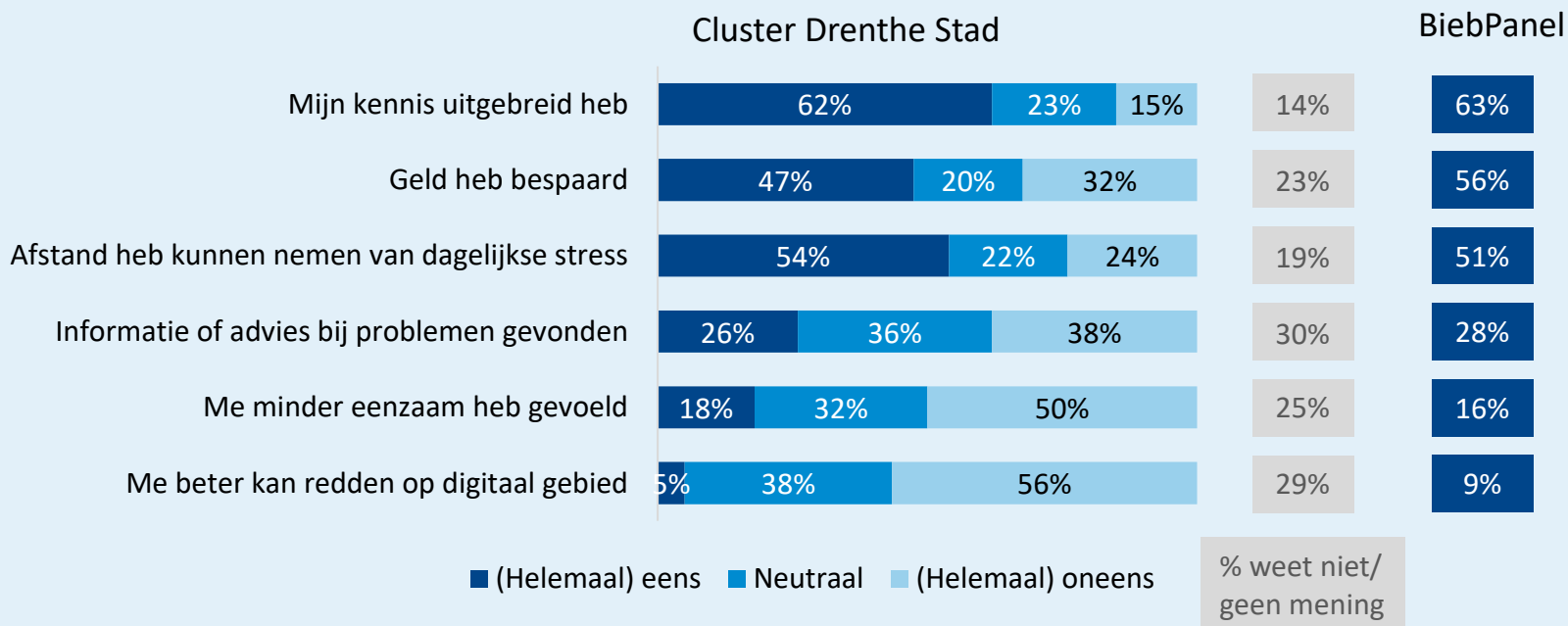
Vraagtekst: Wat is voor jou het belangrijkste voordeel van de bibliotheek? Hoe is de bibliotheek voor jou van persoonlijke waarde?

Basis: Allen

BiebPanel Ledenonderzoek 2020

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

Leden van Cluster Drenthe Stad vinden wat minder vaak dan in het totale BiebPanel dat zij door de bibliotheek geld hebben bespaard. 18% van de leden van de Cluster Drenthe Stad voelt zich minder eenzaam door de bibliotheek. Dit geeft hetzelfde beeld als in het totale BiebPanel. Circa één op de drie laagopgeleiden en alleenstaanden heeft zich minder eenzaam gevoeld door de bibliotheek.



Verdieping



Vrouwen hebben vaker door de bibliotheek geld kunnen besparen dan mannen.



Alleenstaanden zeggen vaker zich minder eenzaam te voelen door de bibliotheek. Ouders met kinderen hebben vaker geld kunnen besparen en afstand kunnen nemen van dagelijkse stress dan samenwonenden zonder kinderen.



Laagopgeleiden zeggen vaker zich minder eenzaam te voelen door de bibliotheek. Hoogopgeleiden vinden minder vaak dat zij zich door de bibliotheek beter hebben kunnen redden op digitaal gebied.

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

Basis: Allen (Cluster Drenthe Stad n= 257; BiebPanel n=10889)

BiebPanel Ledenonderzoek 2020

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 Stad geven aan dat de bibliotheek laagdrempelig is, iedereen is er welkom. Ook ondersteunt de bibliotheek in leesbevordering en kennis. Anderen mensen ontmoeten en sociaal contact worden ook als belangrijke maatschappelijke functie van de bibliotheek beschouwd.



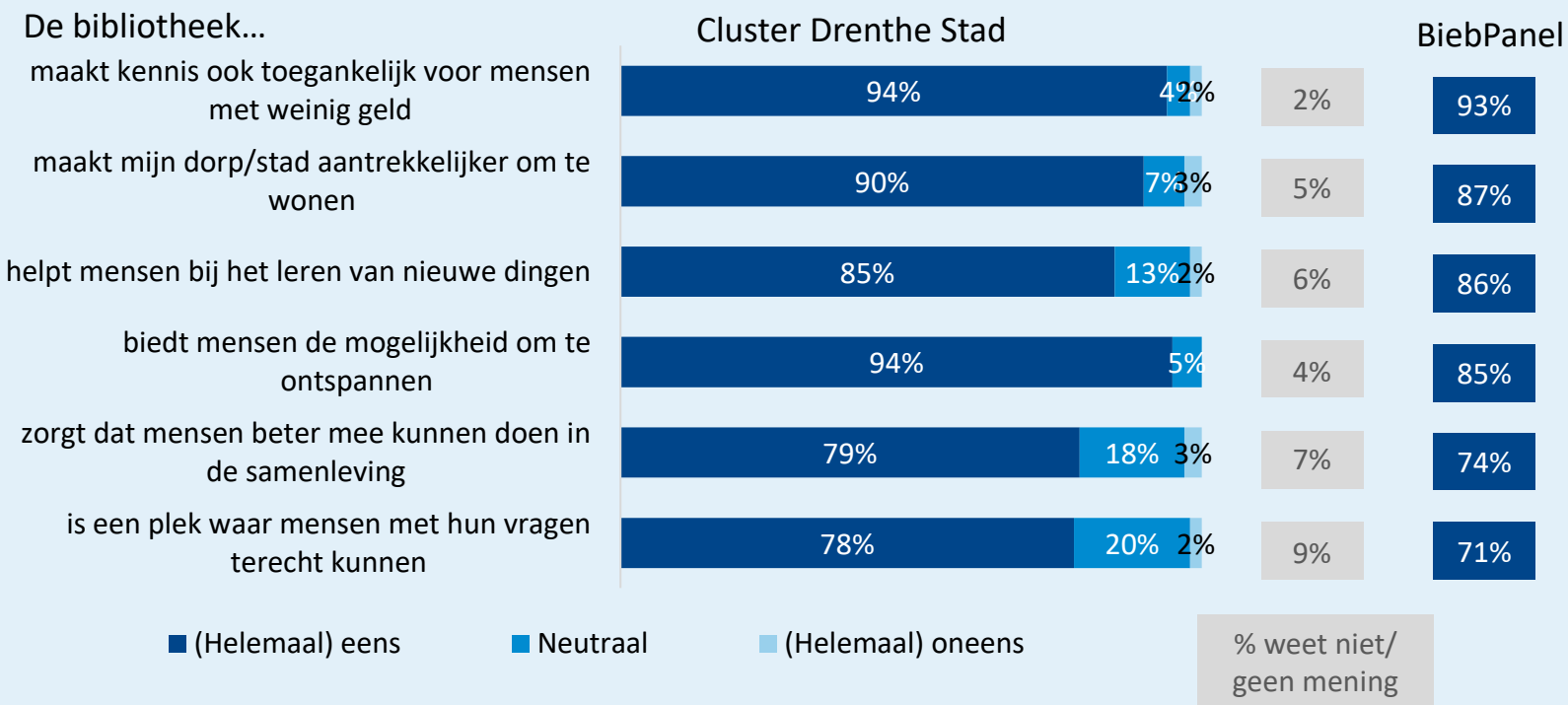
Vraagtekst: Wat vind je voor de samenleving het belangrijkste voordeel van de bibliotheek? Hoe is de bibliotheek van maatschappelijke waarde?

Basis: Allen

BiebPanel Ledenonderzoek 2020

De bibliotheek heeft grote maatschappelijke waarde, vooral in het toegankelijk maken van kennis voor mensen met weinig geld en de mogelijkheid bieden tot ontspanning.

Ook denken negen op de tien leden dat de bibliotheek hun stad aantrekkelijker maakt om te wonen. Leden van Cluster Drenthe Stad denken vaker dat de bibliotheek een plek is waar mensen met vragen terecht kunnen en de mogelijkheid biedt om te ontspannen, dan in het totale BiebPanel. Cluster Drenthe Stad is zelfs de best practice op de mogelijkheid bieden tot ontspanning en zorgen dat mensen beter mee kunnen doen in de samenleving.



Vraagtekst: Welke waarde heeft de bibliotheek voor de samenleving?

Basis: Allen (Cluster Drenthe Stad n= 257; BiebPanel n=9390)

BiebPanel Ledenonderzoek 2020

Verdieping



Vrouwen denken vaker dat de bibliotheek een plek is waar mensen terecht kunnen met vragen en kunnen ontspannen dan mannen.

Pro
biblio

50

Bieb
Panel

Best practices maatschappelijke waarde van de bibliotheek

Cluster Drenthe Stad is best practice op het bieden van de mogelijkheid om te ontspannen en ervoor zorgen dat mensen beter mee kunnen doen in de samenleving.

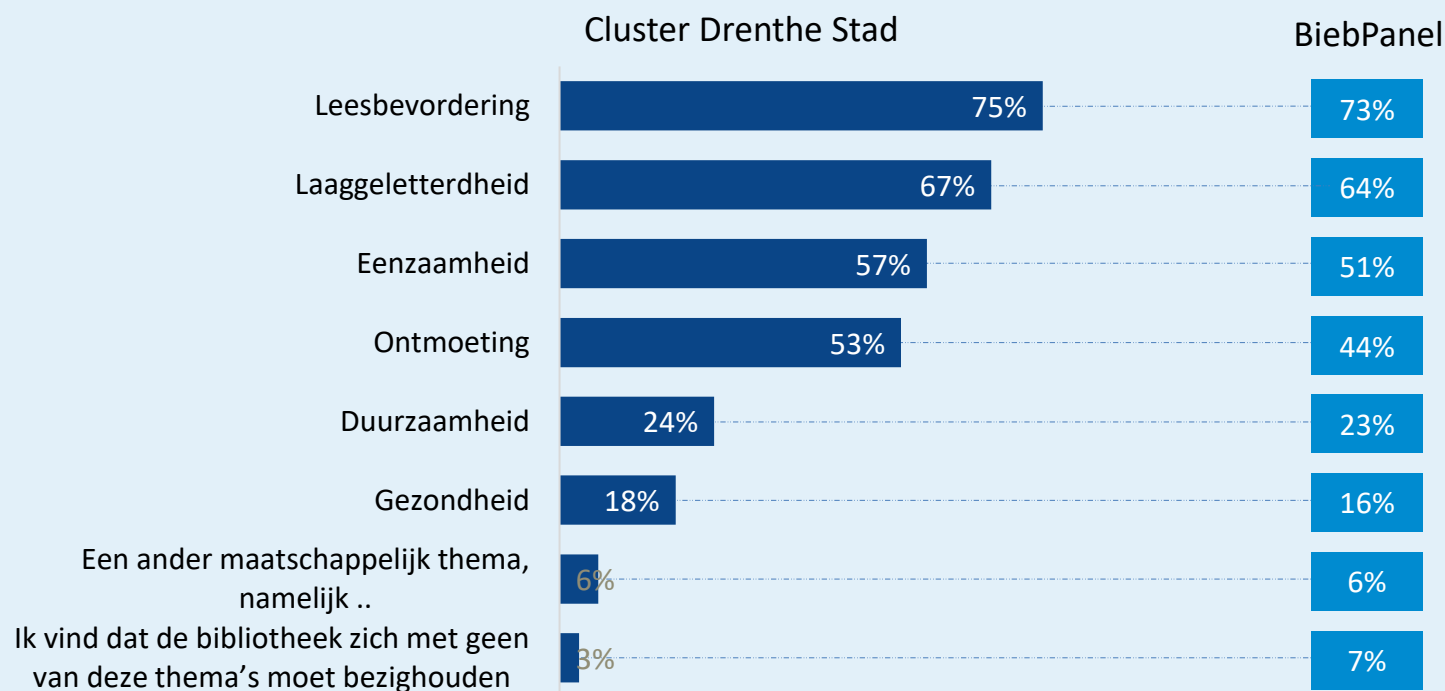


Vraagtekst: Welke waarde heeft de bibliotheek voor de samenleving?

Basis: Allen (n=9.390)

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

De leden van de Cluster Drenthe Stad vinden vaker dan in het totale BiebPanel dat eenzaamheid en ontmoeting thema's zijn waar de bibliotheek zich mee bezig moet houden. Wat minder vaak dan gemiddeld zeggen leden dat de bibliotheek zich niet met maatschappelijke thema's dient bezig te 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 Stad n= 257; BiebPanel n=9390)

Verdieping



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



Ouders met kinderen vinden het vaak belangrijk dat de bibliotheek zich bezighoudt met leesbevordering, laaggeletterdheid en ontmoeting.



Hoogopgeleiden noemen relatief vaker leesbevordering en laaggeletterdheid.

Bijlagen

Onderzoeksverantwoording



Methode



Online onderzoek
Vragenlijst
25 vragen



Gemiddelde invulduur
19 minuten



Steekproef & Veldwerk



Omschrijving doelgroep
Netto respons: n=257



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 Stad	BiebPanel
Man	23%	21%
Vrouw	74%	78%
Anders	0%	0%
Zeg ik liever niet	3%	1%
(N)	257	14700



	Cluster Drenthe Stad	BiebPanel
Ik woon alleen	18%	21%
Ik woon bij mijn ouder(s)/verzorgers	1%	1%
Ik woon samen met mijn partner	54%	50%
Ik woon samen met mijn partner en (kind)eren	24%	24%
Ik woon samen met mijn kind(eren)	2%	3%
Ik woon samen met andere personen (dan mijn partner of kinderen)	0%	1%
(N)	257	14700



	Cluster Drenthe Stad	BiebPanel
Geen of basisonderwijs	1%	1%
LBO/VMBO (kader- of beroepsgericht) / MBO 1 / VBO	8%	5%
VMBO (theoretisch of gemengd) / MAVO / (M)ULO / HAVO of VWO (overgegaan naar 4e klas)	9%	12%
MBO 2, 3, 4 of MBO vóór 1998	20%	17%
HAVO of VWO (met diploma afgerond) / HBS / MMS	13%	13%
Propedeuse, HBO of universitair niveau	16%	18%
Bachelor/kandidaats (HBO of universitair niveau)	11%	12%
Master/doctoraal/postdoctoraal (HBO of universitair niveau)	15%	18%
Zeg ik liever niet	7%	4%
(N)	257	14700



	Cluster Drenthe Stad	BiebPanel
16-24 jaar	1%	1%
25-34 jaar	2%	3%
35-44 jaar	5%	8%
45-54 jaar	15%	16%
55-64 jaar	28%	25%
65-74 jaar	30%	31%
75 jaar of ouder	18%	14%
Zeg ik liever niet	2%	2%
(N)	257	14700

Vragenlijst

**Pro
biblio**

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

Tussenscherm:
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

**Pro
biblio**

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	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
De sfeer en inrichting	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
De activiteiten van de bibliotheek	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
De medewerkers	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
De collectie	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
De zitplekken	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
De werkplekken/studieplekken	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
De praktische zaken, zoals Wifi, aantal beschikbare pc's e.d.	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
De openingstijden	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
De herenborstelingen	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐

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

Pro
biblio

Module Lidmaatschap

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

☐ Zeer tevreden

☐ Tevreden

☐ Niet tevreden/niet ontevreden

☐ Ontevreden

☐ Zeer ontevreden

☐ Weet niet/geen mening

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

☐

☐

Weet ik niet

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

☐ De prijs van het abonnement

☐ Maximaal aantal boeken dat je per keer mag lenen

☐ De uitleentermijn

☐ Maximaal aantal keer dat je boeken mag verlengen

☐ Gratis mogen reserveren van boeken

☐ Ontvangen van een bericht dat boeken ingeleverd moeten worden

☐ Ook gratis boeken kunnen lenen bij andere bibliotheken

☐ Niet apart hoeven betalen van leengeld, bijvoorbeeld voor actuele boeken

Pro
biblio

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

☐ Digital only: je mag alleen e-books en luisterboeken lenen

☐ Boetevrij: je betaalt iets meer, maar geen boete meer als je de boeken te laat inlevert

☐ Strippenkaart: je betaalt per boek dat je leent

☐ Familieabonnement: korting op het abonnementsgeld voor familieleden

☐ 'Vrienden van de bibliotheek': je betaalt iets meer en steunt de bibliotheek op die manier

☐ Partnerpas: je partner kan met korting een pas aanschaffen

☐ Maandabonnement: je betaalt het abonnementsgeld per maand

☐ Small/medium/large abonnement: hoe meer je betaalt, hoe meer en langer je boeken kunt lenen

☐ Staffelkorting: hoe meer je leent, hoe minder je betaalt per uitlening

☐ Bezoekerspas: een pas waarmee je gebruik kunt maken van het internet, printen etc., maar geen boeken mee kunt lenen

☐ Gratis bieb: per jaar gratis enkele boeken lenen en een paar activiteiten bezoeken, en gratis toegang tot wifi. Als je meer leent of doet, betaal je hiervoor

☐ Geen van deze

Vragenlijst

Pro biblio

Module Bekendheid diensten & activiteiten

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

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

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

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

Hoe vaak 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
- ☐ Boekdienst 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)
- ☐ Tabletcafé

BiebPanel Ledenonderzoek 2020

Vragenlijst



☐

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

Pro
biblio

Module Maatschappelijke waarde

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

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

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

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

☐
☐ Weet ik niet

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

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

Pro
biblio

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

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

☐
☐ Weet ik niet

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

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

BiebPanel Ledenonderzoek 2020

61

Bieb
Panel

Vragenlijst

Pro
biblio

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

Vragenlijst

**Pro
biblio**

Achtergrondvragen

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

☐ Man
☐ Vrouw
☐ Anders
☐ Zeg ik liever niet

Wat is je leeftijd?

☐ Jonger dan 16 jaar
☐ 16-24 jaar
☐ 25-34 jaar
☐ 35-44 jaar
☐ 45-54 jaar
☐ 55-64 jaar
☐ 65-74 jaar
☐ 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**

Het
nieuwe

Bieb Panel

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

