

Rapportage Ledenonderzoek de Bibliotheek Zuidoost Fryslân

Februari 2022



Over het onderzoek

- In 2021 bevat het nieuwe BiebPanel de volgende onderzoeken: een lokaal ledenonderzoek, een landelijk en lokaal bezoekersonderzoek en twee keer per jaar een verdiepend onderzoek ('deep dive') op thema en doelgroep.
- Dit is de rapportage van het lokale ledenonderzoek van het nieuwe BiebPanel. Dit onderzoek richt zich op het gebruik, de beoordeling en de wensen van leden ten aanzien van de bibliotheek. Standaard voor elke bibliotheek/cluster is de algemene module. Daarnaast kon elke bibliotheek drie specifieke modules kiezen (uit acht modules) die het meest relevant zijn voor de eigen bibliotheek. Daarin wordt meer in detail ingegaan op een bepaald onderwerp.
- Hierna ziet u de resultaten van dit onderzoek, uitgevoerd door het onderzoeksbureau MWM2, inclusief inleiding, conclusies en aanbevelingen.
- Percentages kunnen soms optellen tot iets meer of minder dan 100%. Dit wordt veroorzaakt door afrondingsverschillen. In het rapport staat bij enkele vragen ook de best practice. Dit is het resultaat van de best scorende bibliotheek. Er zijn alleen scores bekend van bibliotheken die de betreffende module hebben voorgelegd aan hun leden. Op de titelsheet van elke module is vermeld hoeveel bibliotheken de betreffende module hebben gekozen. Naast de resultaten van de bibliotheek, ziet u ook steeds de resultaten van het totale BiebPanel. Dit is het gemiddelde van alle bibliotheken die de betreffende module hebben gekozen.

Inhoudsopgave

Inleiding	Pagina 4
-----------	----------

Samenvatting resultaten	Pagina 5
-------------------------	----------

Conclusies en aanbevelingen	Pagina 6
-----------------------------	----------

Resultaten

→ Algemene module	Pagina 14
-------------------	-----------

→ Module 1: Medewerkers	Pagina 24
-------------------------	-----------

→ Module 2: Collectie	Pagina 33
-----------------------	-----------

→ Module 3: Gebouw/MFA	Pagina 42
------------------------	-----------

Bijlagen

→ Onderzoeksverantwoording	Pagina 50
----------------------------	-----------

→ Vragenlijst	Pagina 52
---------------	-----------

Inleiding

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

Dit onderzoek bestaat uit de volgende modules:

Algemene Module (bezoekgedrag en beoordeling bibliotheek)

Module 1: Medewerkers

Module 2: Collectie

Module 3: Gebouw/MFA

Samenvatting resultaten

Algemene module

Leden zijn positief over hun bibliotheek. We zien een hoge NPS van +44, vergelijkbaar met de score van vorig jaar (+42) en de gemiddelde NPS-score in het totale BiebPanel. Leden waarderen hun vestiging vooral om de ruime collectie, de prettige sfeer en de vriendelijke en behulpzame medewerkers. Over de medewerkers zijn de leden alle voorgelegde aspecten het meest tevreden. Het lenen van boeken is veruit belangrijkste bezoekreden, al maakt een deel van de leden ook gebruik van de verblijfsfunctie van de bieb door er kranten en tijdschriften te lezen en, zij het in mindere mate, een praatje te maken en onder de mensen te zijn.

Module Medewerkers

Leden zijn bijzonder te spreken over de medewerkers, en de Bibliotheek Zuidoost Fryslân mag zich op alle voorgelegde aspecten over de medewerkers zelfs best practice-bibliotheek noemen, een geweldig resultaat.

Driekwart vindt dat er genoeg medewerkers zijn om vragen te stellen (meer dan gemiddeld); circa een op de tien vindt de bezetting iets te laag.

Maar liefst de helft van de leden heeft problemen met onbemande vestigingen, vooral omdat zij vragen willen kunnen stellen en advies willen kunnen krijgen.

Module Collectie

Zeven van de tien leden zijn tevreden over de collectie, want er is voldoende keus, variatie en nieuwe titels. Zij zijn ook bijzonder blij met de mogelijkheid tot reserveren. Leden die iets in de collectie missen noemen specifieke genres, anderstalige boeken en specifieke tijdschriften.

Vrijwel alle leden hebben nog steeds belangstelling voor papieren boeken. Ook voor tijdschriften, e-books en kranten bestaat veel interesse. Volgens acht op de tien zijn materialen altijd of meestal aanwezig, en anders reserveren zij de gewenste materialen. Leden laten zich vaker dan gemiddeld ter plekke verrassen en inspireren.

Module Gebouw/MFA

Driekwart van de leden is (zeer) tevreden over het gebouwen vindt dat er niets hoeft te veranderen of te verbeteren. Verbetersuggesties die het meest genoemd worden zijn een betere horeca, duidelijkere indeling, onderscheid tussen rustige en levendige ruimtes, meer zitplekken en meer huiskamergevoel. 15% ziet het zitten als het gebouw wordt gedeeld met een andere organisatie; voor 5% levert dat met name nadelen op. Organisaties die interessant zijn om het gebouw mee te delen zijn de VVV, de kunstuitleen en een instantie voor digitale hulp. Een op de tien vindt geen van de genoemde organisaties interessante partners.

Conclusies en aanbevelingen

Conclusie en aanbevelingen Algemene module (1)

In de algemene module gaat het over de beoordeling van de bibliotheek en het bezoekgedrag van leden. Hoe beoordelen leden hun vestiging in het algemeen (NPS) en welke motivatie geven ze hiervoor? Hoe tevreden zijn leden over verschillende aspecten? En waarvoor bezoeken leden de Bibliotheek Zuidoost Fryslân?

De bibliotheek krijgt een goede beoordeling

Leden zijn tevreden over de Bibliotheek Zuidoost Fryslân. De bibliotheek heeft een hoge NPS van +44 die vergelijkbaar is met de NPS-score van de bibliotheek in 2020 (+42) en met de gemiddelde NPS-score in het totale BiebPanel (+43). De NPS is het hoogst onder vrouwen, 75-plussers, leden uit gezinnen met kinderen, middelbaar en lager opgeleiden en leden van het cluster Weststelling.

Als motivatie voor een goede beoordeling (een 8 of hoger, 85%) noemen leden de ruime collectie, de prettige sfeer en de vriendelijke en behulpzame medewerkers. Ook zien we regelmatig de goede service en de gezellige of ruime locatie terugkomen.

“Leuke bieb met zeer vriendelijk personeel. Als ik meer tijd had ging ik iedere dag.”

“Goed aanbod van boeken, de nieuwste boeken worden altijd aangeschaft. Het is er meestal rustig en het personeel is zeer behulpzaam en vriendelijk.”

Als men minder tevreden is (score 7 of lager) dan komt dat vooral door het beperktere aanbod in de kleine(re) vestigingen, alsook over beperkte openingstijden. Overigens waardeert deze 15% in de meeste gevallen de bibliotheek met een rapportcijfer 7, dus met een voldoende.

Als we kijken naar de verschillende aspecten dan zien we dat leden het meest tevreden zijn over de medewerkers (96%), het bibliotheekgebouw (88%), de sfeer en inrichting (88%), de vindbaarheid van materialen (82%) en de zitplekken (81%). Leden in Zuidoost Fryslân zijn ook vaker dan gemiddeld in het totale BiebPanel tevreden over deze aspecten. Leden zijn relatief gezien het minst tevreden over de horecavoorzieningen, de activiteiten van de bibliotheek, de werk- en studieplekken en de praktische zaken zoals Wifi, aantal pc's e.d. Op deze aspecten zien we ook dat veel mensen geen oordeel geven (omdat ze het niet weten of er geen gebruik van maken). Over de horecavoorzieningen en de activiteiten van de bibliotheek ligt de beoordeling lager dan gemiddeld. De beoordeling van de horecavoorzieningen in de bibliotheek is ook nog lager dan in 2020. Op de meeste andere aspecten is de beoordeling ongeveer hetzelfde als vorig jaar. De werkplekken scoren in 2021 wel flink hoger (67% in 2021 vs. 49% in 2020).

Conclusie en aanbevelingen Algemene module (2)

De kernwoorden voor de bibliotheek zijn: behulpzaam, gezellig, goed, overzichtelijk, ruim aanbod, toegankelijk en vriendelijk

Leden beschrijven de bibliotheek vooral met de kernwoorden: behulpzaam, gezellig, goed, overzichtelijk, ruim aanbod, toegankelijk en vriendelijk. De genoemde kernwoorden zijn in vrijwel alle gevallen positief. In de bijlage met open antwoorden staan alle kernwoorden die men genoemd heeft.

De belangrijkste bezoeken blijft het lenen van boeken

Het lenen van boeken blijft veruit de belangrijkste bezoeken (91%). Een kwart bezocht de bibliotheek om er ter plekke tijdschriften en kranten te lezen; 15% kwam om even een praatje te maken en onder de mensen te zijn, en dat gebeurde vaker dan gemiddeld in het totale BiebPanel het geval was. Leden in Zuidoost Fryslân kwamen in de afgelopen 12 maanden (nog) minder vaak dan gemiddeld naar de bibliotheek om er iets te drinken of eten, een activiteit te bezoeken, te kopiëren, scannen of printen en/of om in de bibliotheek te werken of studeren.

Conclusie en aanbevelingen module Medewerkers (1)

De Bibliotheek Zuidoost Fryslân heeft de module Medewerkers gekozen omdat door uitbreiding van de openingsuren de bibliotheek vaker open is. Keerzijde van de medaille is dat er tijdens openingsuren op minimale bezetting wordt gewerkt. De vraag is hoe de klant dit ervaart.

Grote tevredenheid over de medewerkers; het meest over de aanspreekbaarheid, deskundigheid, gastvrijheid en herkenbaarheid

Driekwart van de leden heeft bij de meeste of sommige bezoeken contact met een medewerker; een kwart heeft dat maar een heel enkele keer. Leden zijn overall bijzonder tevreden over de medewerkers: op vrijwel alle aspecten zijn de leden van de Bibliotheek Zuidoost Fryslân vaker tevreden dan gemiddeld in het totale BiebPanel.

Medewerkers krijgen op alle punten een goede beoordeling waarbij de aanspreekbaarheid, deskundigheid, gastvrijheid en herkenbaarheid de hoogst scorende aspecten zijn. De Bibliotheek Zuidoost Fryslân mag zich dan ook op alle aspecten met betrekking tot de bibliotheekmedewerkers best practice-bibliotheek noemen: resultaten om trots op te zijn!

Als we vragen om een toelichting op de beoordeling geven leden aan dat medewerkers deskundig, benaderbaar, vriendelijk en behulpzaam zijn. De enkele kritische opmerkingen gaan over niet geïnteresseerde medewerkers of over het niet groeten van bezoekers die binnenkomen.

“Het is een prettige bibliotheek waar je goed en deskundig geholpen wordt.”

“Als ik vragen heb, staan ze me altijd vriendelijk te woord. Ik heb nooit het gevoel gehad dat ze geen tijd hadden voor mij.”

Als we kijken naar het beeld dat leden schetsen van hun ‘ideale medewerker’ dan komen woorden als deskundig, gastvrij, vriendelijk en behulpzaam naar voren. De gemiddelde frontoffice medewerker van de Bibliotheek Zuidoost Fryslân lijkt goed te voldoen aan dit ‘ideaalbeeld’ dat leden hebben.

Conclusie en aanbevelingen module Medewerkers (2)

Bemensing vestigingen voor driekwart van de leden precies goed, maar de helft heeft problemen met onbemande vestigingen

Driekwart van de leden vindt dat er precies genoeg medewerkers beschikbaar zijn voor vragen, een groter aandeel dan gemiddeld in het totale BiebPanel. 13% vindt de bezetting iets te laag.

Als we kijken naar de houding ten aanzien van onbemande vestigingen dan zien we dat maar liefst ruim de helft van de leden daar problemen mee heeft, een aandeel dat beduidend hoger ligt dan gemiddeld in het totale BiebPanel. Slechts één op de vijf leden heeft geen problemen met onbemande vestigingen; de rest is neutraal of weet het niet.

Leden die niets voelen voor onbemande vestigingen geven aan het belangrijk te vinden dat zij vragen kunnen stellen aan, en advies kunnen krijgen van een medewerker van de bibliotheek. In het verlengde daarvan is er behoefte aan toezicht, horen medewerkers gewoonweg bij de bibliotheek en passen onbemande vestigingen volgens de leden niet bij het maatschappelijke doel van de bibliotheek om een plek te willen bieden voor ontmoeting en sociaal contact.

“Bij een bieb horen medewerkers. Punt.”

“Ik vind het absoluut niet passen bij de meerwaarde op sociaal gebied die een bibliotheek kan hebben voor de mensen.”

“Het is erg onpersoonlijk, niet gastvrij. Je komt ook naar de bieb voor de mensen en het is fijn wanneer je om hulp kunt vragen. Het personeel kan ook ingrijpen wanneer er iets mis gaat, er lastige of luidruchtige mensen zijn, of vandalisme, etc. Je voelt je meer op je gemak wanneer er personeel is, denk ik.”

Uit de resultaten blijkt niet direct dat leden ‘last’ ondervinden van de minimale bezetting door de verruiming van de openingstijden: een ruime meerderheid van driekwart van de leden vindt dat er precies genoeg medewerkers beschikbaar zijn voor vragen. Ruim een op de tien vindt de bezetting wel iets te laag en leden in Zuidoost Fryslân geven ook beduidend vaker dan gemiddeld aan niets te voelen voor volledig onbemande vestigingen. Het is dus wel belangrijk om op vestigingsniveau te streven naar de juiste balans en het effect van aangepaste openingstijden en de aanpassingen van de bezetting in relatie tot de klanttevredenheid goed in de gaten te houden.

Conclusie en aanbevelingen module Collectie (1)

De Bibliotheek Zuidoost Fryslân wil graag feedback van haar leden op de Collectie. Door bezuinigingen houdt de bibliotheek de aanschaf van nieuwe materialen minimaal. Door het laten vervallen van het reserveringsgeld wordt er meer op de collectie van andere, grotere bibliotheken geleund. De bibliotheek mist echter inhoudelijke expertise op het gebied van collectioneren. Deze kennis wordt via provinciale samenwerking verkregen.

Zeven van de tien leden zijn te spreken over de collectie, want voldoende keus, variatie en nieuwe titels, en goede mogelijkheden om te reserveren

Zeven van de tien leden beoordeelt de collectie als (zeer) goed. Wanneer hen gevraagd wordt om een toelichting, noemen zij vooral het ruime aanbod met voldoende keus, variatie en actuele titels. Een klein deel van de leden is kritisch over de kwaliteit van de collectie. Daarbij gaat het veelal om het beperkte aanbod in de kleine(re) vestigingen. Ook missen deze leden voldoende aanbod binnen bepaalde genres en merken zij op dat het bestaande aanbod niet altijd even actueel is. Tegelijkertijd geeft deze (kleine) groep aan dat het veelal wel mogelijk is om de materialen van hun keuze online te reserveren: er is in Zuidoost Fryslân veel begrip voor het feit dat niet alle individuele vestigingen alle titels op voorraad hebben, zo blijkt uit de spontane toelichtingen. In totaal beoordeelt slechts 4% de collectie als 'slecht' en is een kwart van de leden neutraal in haar oordeel.

Leden die iets in de huidige collectie missen noemen vaak specifieke genres die minder goed vertegenwoordigd zijn. Ook geven sommige leden aan dat anderstalige boeken, actuele boeken en specifieke tijdschriften te beperkt aanwezig zijn.

Hoewel leden soms aangeven dat de collectie in enkele vestigingen beperkt is, lijkt dit nog geen probleem te zijn. De leden zijn zich er goed van bewust dat het mogelijk is om materialen te reserveren bij de grotere vestigingen en waarderen de collectie van de bibliotheek.

Meeste interesse in papieren boeken, tijdschriften en e-books; kranten ook interessant; graag in aanbod van de bibliotheek

Bijna iedereen heeft nog steeds interesse in papieren boeken. Circa twee derde heeft belangstelling voor tijdschriften en circa een derde voor e-books. Voor luisterboeken en DVD's is dat circa een op de vijf. Vier op de tien leden hebben interesse in kranten. De interesse voor podcasts en YouTube-filmpjes is (nog) beperkt (15% resp. 7%). Ook in CD's is slechts 14% geïnteresseerd. Leden in Zuidoost Fryslân hebben vaker belangstelling voor tijdschriften, maar minder vaak dan gemiddeld voor e-books, luisterboeken, DVD's en YouTube-filmpjes.

Nagenoeg alle leden met belangstelling voor e-books, tijdschriften, luisterboeken en kranten vinden ook dat de bibliotheek deze zou moeten aanbieden, met uitzondering van YouTube filmpjes: slechts een op de tien (van het zeer beperkte aandeel met interesse hierin) vindt dat deze zouden moeten worden aangeboden door de bibliotheek.

Conclusie en aanbevelingen module Collectie (2)

Al is de belangstelling voor podcasts in Zuidoost Fryslân op dit moment nog beperkt: ze worden wel steeds populairder en ook bibliotheken gaan hier vaker mee aan de slag. Het maken van een goede podcast kost wel veel tijd en energie; in dit artikel delen we tips:

<https://www.probiblio.nl/blog/hoe-maak-je-een-goede-podcast>.

Wil je niet zelf aan de slag met een podcast, maar gebruik maken van een bestaande podcast voor bibliotheken? Maak dan bijvoorbeeld gebruik van de nieuwe podcast Media Ouders: <https://www.probiblio.nl/producten/marketing/strategie/podcast-media-ouders>.

Ruime meerderheid zegt dat de gewenste materialen veelal aanwezig zijn in de bibliotheek

Een ruime meerderheid van acht op de tien leden geeft aan dat boeken en andere materialen die men zoekt (bijna) altijd of meestal aanwezig zijn in de bibliotheek. Volgens een op de vijf leden zijn boeken en andere materialen vaak niet of nooit aanwezig in de bibliotheek. Als een boek of ander materiaal niet aanwezig is dan reserveert driekwart het boek; een op de tien leent wat anders.

De helft van de leden bedenkt altijd of meestal wat ze willen lenen; drie op de tien leden laten zich ter plekke inspireren

De helft van de leden bedenkt van te voren altijd of meestal wat ze willen lenen. Drie op de tien leden zich altijd of meestal verrassen of inspireren in de bibliotheek, dat wil zeggen dat ze thuiskomen met boeken of andere materialen die men niet van te voren had bedacht. Leden in Zuidoost Fryslân bedenken vaker niet van tevoren wat ze willen lenen in de bibliotheek. Ze geven juist minder vaak dan gemiddeld aan dat ze zich niet ter plekke laten verrassen of inspireren.

Een net wat andere presentatie van de materialen kan ervoor zorgen dat leden en bezoekers nog vaker ter plekke geïnspireerd worden. Ook bijvoorbeeld het maken van bepaalde thematafels kan helpen om leden op leesideeën te brengen. Adviseurs van de POI's kunnen hierbij verder helpen en hebben verschillende programma's ontwikkeld om de collectie aantrekkelijk te maken en presenteren. Voor Probiblio zie:

<https://www.probiblio.nl/producten/collectie-collectieadvies?page=2&page=3>.

Conclusie en aanbevelingen module Gebouw/MFA

De Bibliotheek Zuidoost Fryslân heeft voor de module Gebouw gekozen omdat de vestiging Gorredijk kort geleden is verbouwd. In het nieuwe interieur zijn vele zitmogelijkheden in de gehele bibliotheek. Kernwoorden zijn: 'huiskamer van de samenleving' en 'dorpsplein'. Voor de andere vestigingen treffen we voorbereidingen voor een herinrichting.

Driekwart van de leden vindt dat er niets aan het bibliotheekgebouw hoeft te veranderen

Driekwart van de leden van de Bibliotheek Zuidoost Fryslân (73%) geeft aan (zeer) tevreden te zijn over het gebouw: een aandeel dat beduidend hoger ligt dan gemiddeld in het totale BiebPanel (53%). Betere horecavoorzieningen en een duidelijkere indeling in de bibliotheek zijn de vaakst genoemde verbeterpunten, genoemd door een op de tien leden. 5% van de leden in Zuidoost Fryslân noemen een betere scheiding tussen rustige en levendige ruimtes, meer zitplekken om te kunnen zitten en lezen en meer huiskamergevoel. De meeste (potentiële) verbeterpunten worden in Zuidoost Fryslân minder vaak genoemd dan gemiddeld in het totale BiebPanel.

Meningen over het delen van het gebouw zijn wisselend

Vier op de tien leden zien geen voordelen, maar ook geen nadelen; 15% ziet vooral voordelen en 5% vooral nadelen. De rest ziet evenveel voordelen als nadelen (15%) of weet het niet (ruim een op de vijf). Leden van de Bibliotheek Zuidoost Fryslân zien vaker dan gemiddeld in BiebPanel 'geen voordelen, maar ook geen nadelen'. Het aandeel leden dat alleen nadelen ziet is kleiner dan gemiddeld in het totale BiebPanel.

Als nadelen zien leden vooral dat het onrustig wordt in de bibliotheek wordt, dat er minder ruimte is en de eigen sfeer van de bibliotheek verdwijnt. Voordelen kunnen zijn dat het levendiger wordt in de bibliotheek, dat je je bezoek aan verschillende organisaties kunt combineren, dat de bibliotheek meer aanloop krijgt en dat er meer samenwerking ontstaat tussen de in het gebouw aanwezige organisaties.

Aantrekkelijke organisaties om het gebouw mee te delen: VVV/UITbureau, de kunstuitleen en een instantie voor digitale hulp.

Leden van de Bibliotheek Zuidoost Fryslân zouden het vaker dan gemiddeld in het BiebPanel aantrekkelijk vinden als een VVV/Uitbureau in hetzelfde gebouw als de bibliotheek zou zitten. Een boekwinkel vindt men minder vaak dan gemiddeld aantrekkelijk. Een op de tien vindt geen van de genoemde organisaties interessant, een aandeel dat wat lager ligt dan gemiddeld in het totale BiebPanel.

Bekijk de samenstelling van het publiek van een vestiging om te bepalen welke organisaties eventueel interessante partners zouden kunnen zijn om een gebouw mee te delen. Lees hier meer over het samenwerken met strategische partners: <https://www.probiblio.nl/terugblik-netwerkbijeenkomst-zuid-holland-2021>.

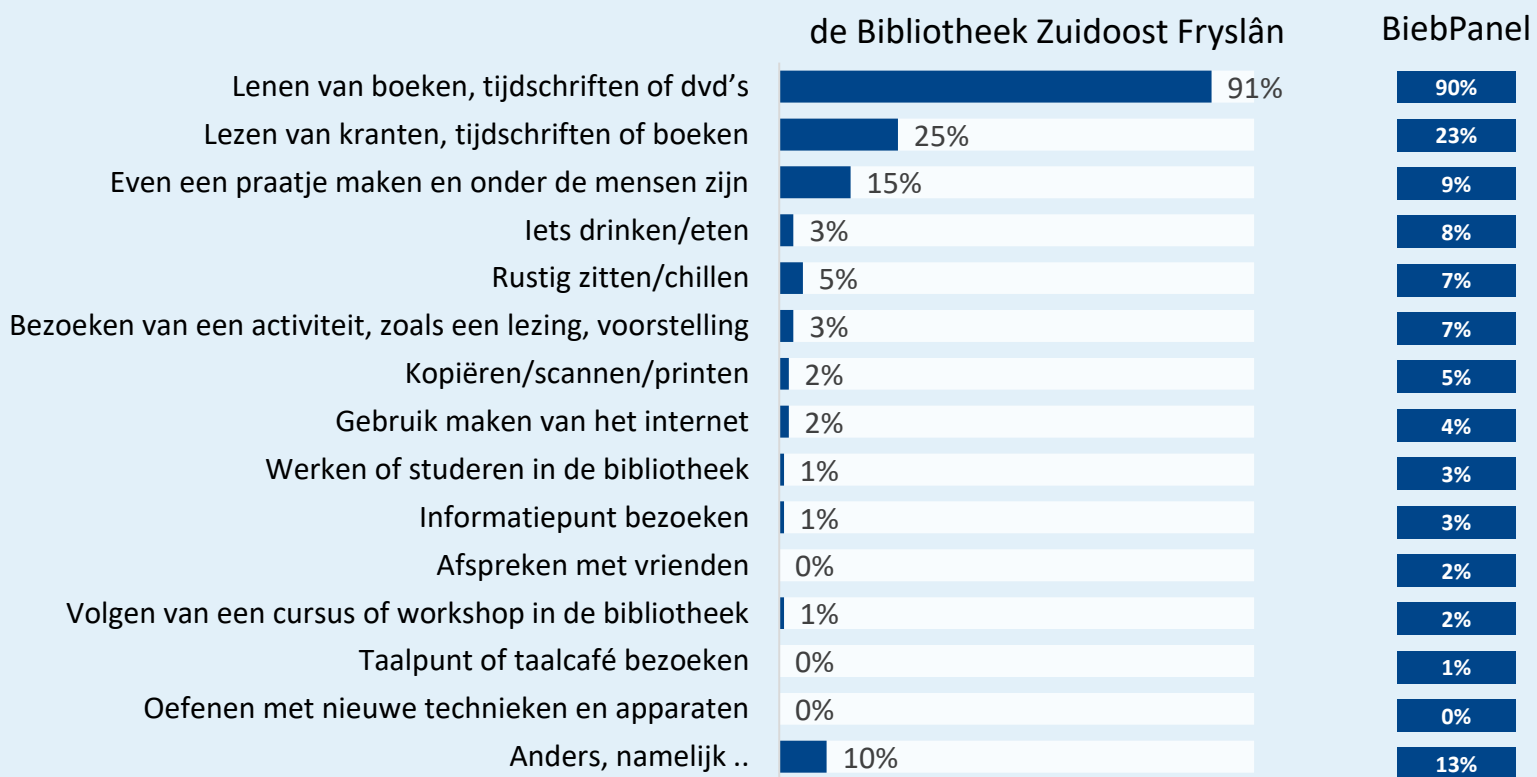
Resultaten algemene module

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

Bezoekmotieven

De meeste leden van de Bibliotheek Zuidoost Fryslân kwamen in het afgelopen jaar naar de bibliotheek om boeken en tijdschriften te lenen.

Een kwart bezocht de bibliotheek om er ter plekke tijdschriften en kranten te lezen; 15% kwam om even een praatje te maken en onder de mensen te zijn, en dat gebeurde vaker dan gemiddeld in het totale BiebPanel het geval was. Leden in Zuidoost Fryslân kwamen in de afgelopen 12 maanden (nog) minder vaak dan gemiddeld naar de bibliotheek om er iets te drinken of eten, een activiteit te bezoeken, te kopiëren, scannen of printen en/of om in de bibliotheek te werken of studeren.



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

Basis: allen (de Bibliotheek Zuidoost Fryslân n= 255; BiebPanel n=14670)

Verdieping



Mannelijke leden kwamen in de afgelopen 12 maanden vaker dan vrouwen naar de bibliotheek om er ter plekke kranten, tijdschriften of boeken te lezen.



Laagopgeleide leden kwamen vaker dan gemiddeld langs om even een praatje te maken en onder de mensen te zijn.

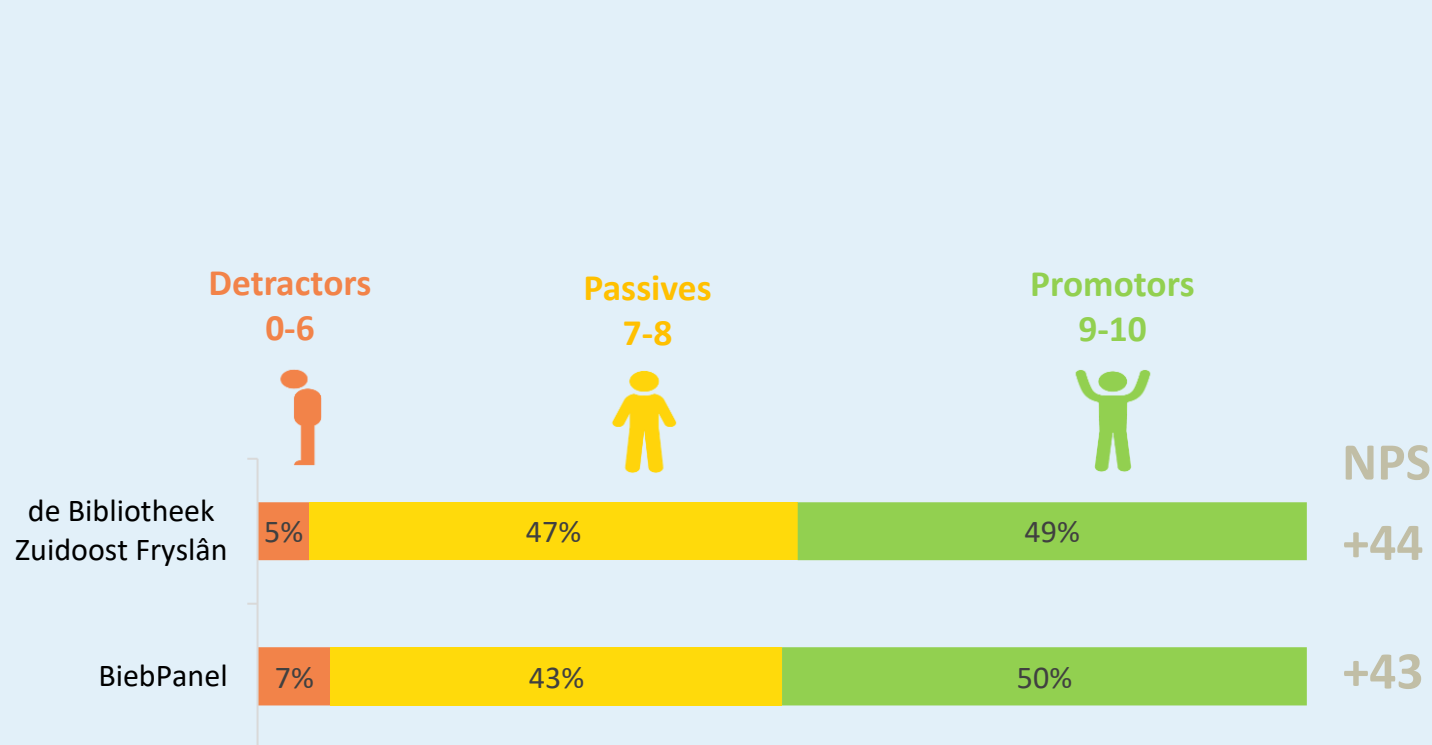


Leden van Cluster Opsterland kwamen vaker dan leden van andere clusters naar de bibliotheek om even een praatje te maken en onder de mensen te zijn.

Beoordeling bibliotheek

de Bibliotheek Zuidoost Fryslân heeft een hoge NPS van +44.

Deze NPS is vergelijkbaar met de NPS in 2020 (+42) en met de gemiddelde NPS-score in het totale BiebPanel (+43).



Verdieping



Vrouwen geven de bibliotheek een hogere NPS (47) dan mannen (38).



75-plussers geven de hoogste NPS (62).



Leden van een gezin met kinderen geven een hogere NPS (53) dan de overige leden.



Hoogopgeleide leden geven de laagste NPS (39).



Leden van Cluster Weststelling Werf geven de bibliotheek een hogere NPS (49) dan leden van de overige clusters (42 en 41).

**Best practice –
hoogste NPS**

de Bibliotheek
Veenendaal



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

Basis: allen (de Bibliotheek Zuidoost Fryslân n=255; BiebPanel n=14670)

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 er een goed aanbod is, een prettige sfeer en vriendelijk en behulpzaam personeel.

Ook noemt men regelmatig de goede service en de gezellige of ruime locatie. Daarnaast benoemt een deel van de leden het gemak van reserveren en ophalen van materialen.

“Het is een gezellige bibliotheek met leuk personeel. Boeken die niet in deze bibliotheek zijn kun je online reserveren en later ophalen.”

“Leuke bieb met zeer vriendelijk personeel. Als ik meer tijd had ging ik iedere dag.”



“Goed aanbod van boeken, de nieuwste boeken worden altijd aangeschaft. Het is er meestal rustig en het personeel is zeer behulpzaam en vriendelijk.”

“Er is voor zo'n dorp voldoende keus aan boeken, vriendelijke klantadviseurs die je graag helpen, indien nodig, computers aanwezig voor mensen die er gebruik van willen maken, fijne lichte leestafel in de kranten/tijdschriftenhoek.”

“Ziet er schoon en mooi uit, is pas geleden helemaal vernieuwd. Overzichtelijk, mooie leeshoekjes, reuze vriendelijk personeel! Ruime aanbiedingen van tijdschriften en kranten.”

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

Basis: Allen die een 8 of hoger hebben gegeven

BiebPanel Ledenonderzoek 2021

Slechts 15% van de leden heeft de bibliotheek een 7 of lager gegeven. De toelichtingen die leden geven gaan veelal over het beperktere aanbod in de kleinere vestigingen, en over beperkte openingstijden.

Deze 15% geeft overigens in de meeste gevallen een 7, dus een voldoende. Hieronder staan spontane toelichtingen weergegeven. De overige toelichtingen staan in de bijlage met open antwoorden.

“Knus, maar niet heel groot. Daardoor ook minder aanbod. Wel kun je veel boeken gratis reserveren van een andere bieb. Nadeel is dat je dat boek dan niet meteen mee kunt nemen.”



“Ik ben al jaren lid van deze bieb en het personeel is altijd vriendelijk. Meestal hebben ze ook de boeken voorradig die ik graag lees. Soms moet ik aanvragen maar ook dan heb ik het snel en word ik verzocht om het gezochte te komen halen.”

“Ruimte genoeg maar graag groter assortiment boeken! Meer romans.”

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

Basis: Allen die een 7 of lager hebben gegeven

BiebPanel Ledenonderzoek 2021

Pro
biblio

20

Bieb
Panel

Vaak genoemde kernwoorden voor de Bibliotheek Zuidoost Fryslân zijn: behulpzaam, gezellig, goed, overzichtelijk, ruim aanbod, toegankelijk en vriendelijk.

De genoemde kernwoorden zijn in vrijwel alle gevallen positief. In de bijlage met open antwoorden staan alle kernwoorden die door de leden van de Bibliotheek Zuidoost Fryslân zijn gebruikt om de bibliotheek te beschrijven. **De kernwoorden vanuit het totale BiebPanel staan in de Wordcloud.** Daar zien we (ook) vooral de hoeveelheid boeken en het (vriendelijke) personeel naar voren komen.

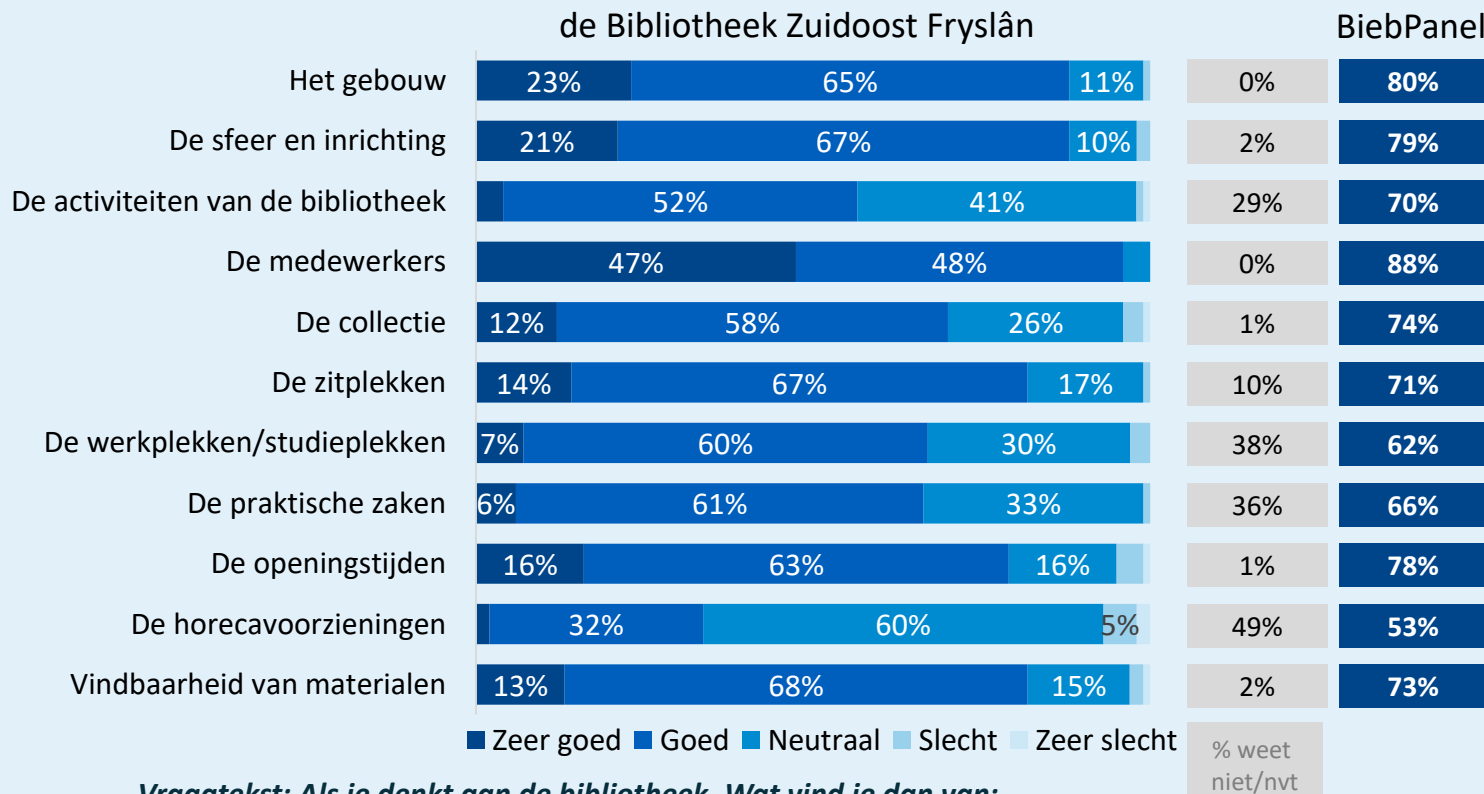


Vraagtekst: Beschrijf jouw bibliotheek in max. 5 kernwoorden?

Basis: allen (n=13422)

Leden zijn het meest tevreden over de medewerkers, gevolgd door het gebouw en de sfeer en inrichting.

Leden zijn relatief gezien het minst tevreden over de horecavoorzieningen (ook minder dan gemiddeld), de activiteiten van de bibliotheek (ook minder dan gemiddeld), de werk- en studieplekken en de praktische zaken zoals Wifi, aantal pc's e.d. Op deze aspecten zien we ook dat veel mensen geen oordeel geven (omdat ze het niet weten of er geen gebruik van maken). Leden in Zuidoost Fryslân zijn nog vaker dan gemiddeld in het totale BiebPanel tevreden over het bibliotheekgebouw, de sfeer en inrichting, de medewerkers, de zitplekken en de vindbaarheid van materialen.



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

Grafiek exclusief weet niet/nvt. Basis: allen (de Bibliotheek Zuidoost Fryslân n=255; BiebPanel n=14670)

Verdieping



Vrouwelijke leden zijn vaker dan mannelijke leden tevreden over de collectie.



Leden van Cluster Weststellingwerf zijn vaker dan leden van andere clusters ontevreden over de zitplekken in hun bibliotheek.

Best practices

In het overzicht hieronder staan welke bibliotheken best practice zijn op de verschillende aspecten. De Bibliotheek Zuidoost Fryslân mag zich best practice-bibliotheek noemen als het gaat om de bibliotheekmedewerkers.

De medewerkers	De bibliotheken Bollenstreek, KopGroep, Noord-Fryslân, Zuidoost Fryslân	96%
Het gebouw	De Bibliotheek Veenendaal	96%
De sfeer en inrichting	De Bibliotheek Veenendaal	96%
De openingstijden	De Bibliotheek Gouda De nieuwe bibliotheek De bibliotheek Venlo	91%
De collectie	De Bibliotheek Veenendaal	90%
De zitplekken	De Bibliotheek Heiloo	86%

De activiteiten van de bibliotheek	De Bibliotheek Venlo	88%
De praktische zaken	De Bibliotheek Heiloo	86%
De werkplekken/ studieplekken	De Bibliotheek Waterland	77%
De horeca- voorzieningen	De Bibliotheek Gouda	88%
De vindbaarheid van materialen	De Bibliotheek Veenendaal	85%

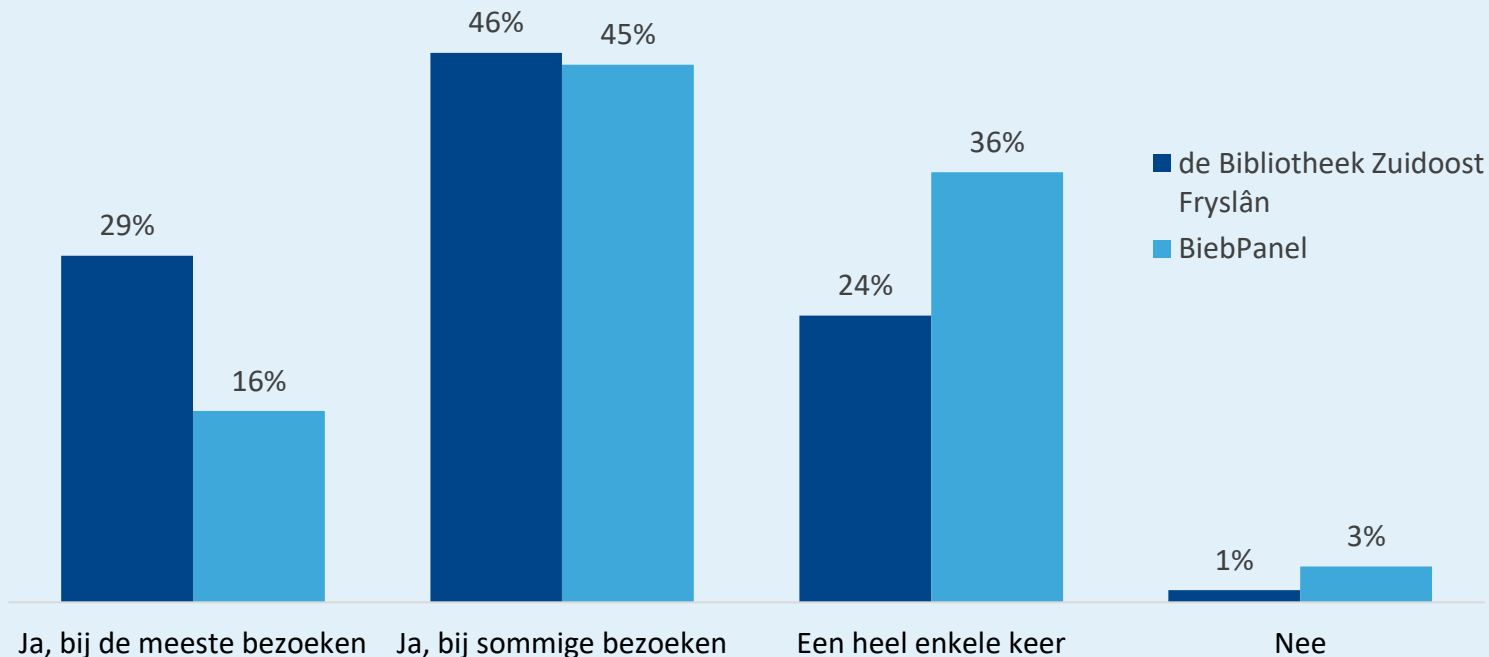
Vraagtekst: Als je denkt aan de bibliotheek. Wat vind je dan van:

Module Medewerkers

Deze module is door 12 bibliotheken gekozen.

Driekwart van de leden in Zuidoost Fryslân hebben meestal of soms contact met een medewerker.

Het aandeel leden dat bij de meeste bezoeken aan de bibliotheek contact heeft met een medewerker is beduidend groter dan gemiddeld in het totale BiebPanel (29% vs. 16%).



Verdieping

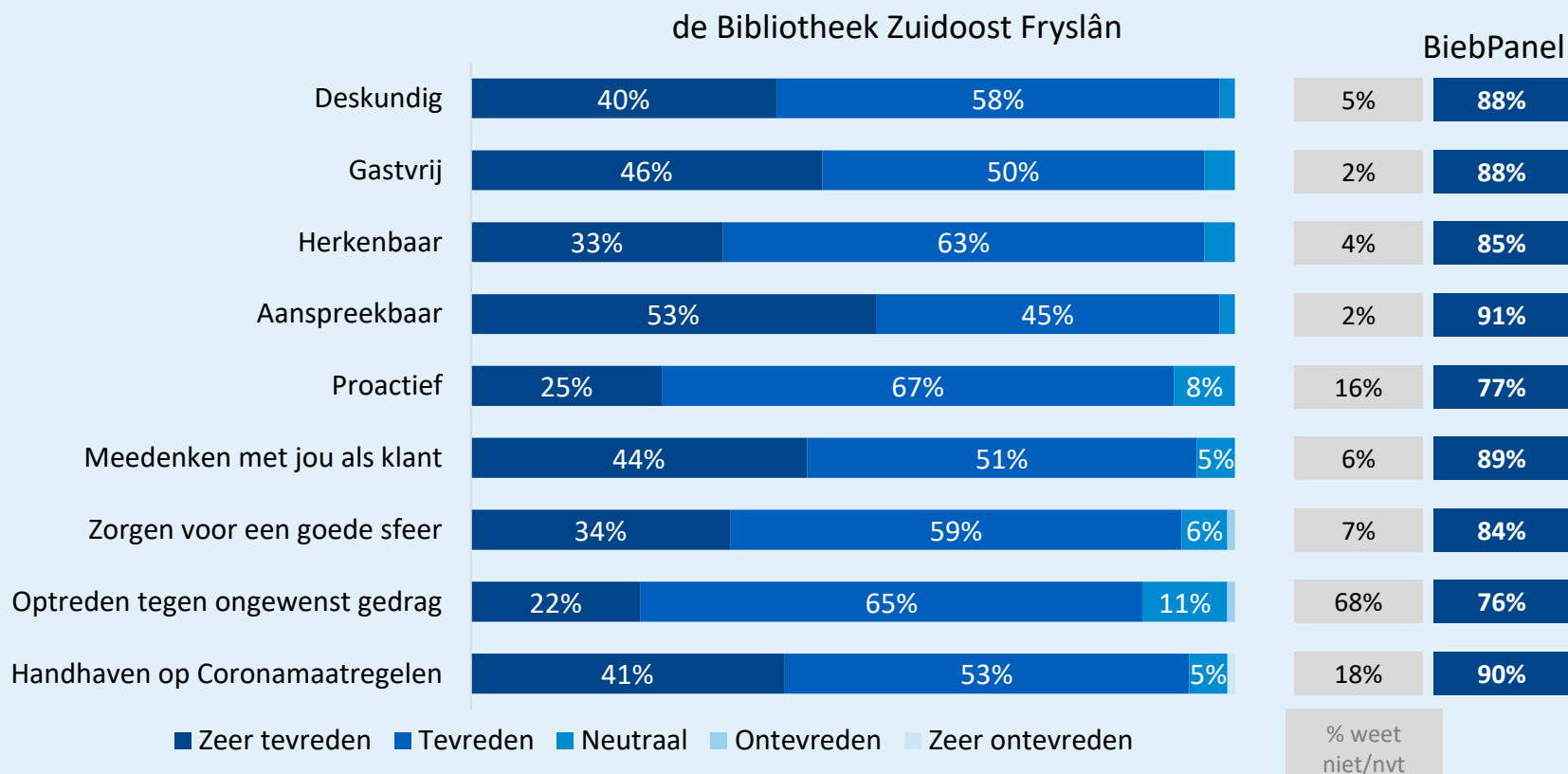
Mannen geven vaker dan vrouwen aan alleen een heel enkele keer contact te hebben met een medewerker tijdens een bezoek aan de bibliotheek.

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

Basis: allen (de Bibliotheek Zuidoost Fryslân n=255; BiebPanel n=3283)

Leden zijn bijzonder tevreden over de medewerkers; op vrijwel alle aspecten ook vaker tevreden dan gemiddeld in het Panel.

Leden van de Bibliotheek Zuidoost Fryslân zijn (nog) vaker tevreden dan gemiddeld in het totale BiebPanel over vrijwel alle voorgelegde aspecten, met uitzondering van het handhaven op de coronaregels: de tevredenheid op dat aspect is vergelijkbaar met het gemiddelde in het totale BiebPanel.



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

Basis: allen (de Bibliotheek Zuidoost Fryslân n=255; BiebPanel n=3283)

BiebPanel Ledenonderzoek 2021

Verdieping



65-plussers zijn nog vaker dan jongere leden tevreden over de medewerkers als het gaat om het zorgen voor een goede sfeer.

Best practices

Zoals we op de vorige slide al zagen scoort de Bibliotheek Zuidoost-Fryslân op de alle medewerkers-aspecten het beste: resultaten om trots op te zijn.

Aanspreekbaar	De Bibliotheek Zuidoost Fryslân	98%
Deskundig	De Bibliotheek Zuidoost Fryslân	98%
Meedenken met jou als klant	De Bibliotheek Zuidoost Fryslân	95%
Gastvrij	De Bibliotheek Zuidoost Fryslân	96%
Handhaven coronamaatregelen	Cluster Achterhoek, de Bibliotheek Zuidoost Fryslân	93%

Herkenbaar	De Bibliotheek Zuidoost Fryslân	96%
Zorgen voor een goede sfeer	De Bibliotheek Zuidoost Fryslân	94%
Proactief	De Bibliotheek Zuidoost Fryslân	92%
Optreden tegen ongewenst gedrag	De Bibliotheek Zuidoost Fryslân	88%

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

De bibliotheekmedewerkers zijn deskundig, benaderbaar, vriendelijk en behulpzaam.

De enkele kritische opmerkingen gaan over niet geïnteresseerde medewerkers of over het niet groeten van bezoekers die binnenkomen.

“je wordt altijd aardig en goed geholpen. De corona maatregelen waren wat overdreven, maar die waren niet door de medewerkers bedacht.”

“Een bieb waar ik al vanaf kinds af aan kom en mij dus erg welkom voel. Ik ken het personeel omdat ik al jaren vaste klant ben.”

“Ze zeggen meestal geen goede dag, dus ik zoek het zelf wel uit. Voel me niet bijzonder welkom.”

“Het is een prettige bibliotheek waar je goed en deskundig wordt geholpen.”

“Als ik vragen heb, staan ze me altijd vriendelijk te woord. Ik heb nooit het gevoel gehad dat ze geen tijd hadden voor mij.”



Vraagtekst: kun je je oordeel over de bibliotheekmedewerkers toelichten?

Basis: Allen

De ideale bibliotheekmedewerker is deskundig, vriendelijk en behulpzaam, vinden de leden.

In de bijlage met open antwoorden staan alle kernwoorden die door de leden van de Bibliotheek Zuidoost Fryslân zijn gebruikt. **De kernwoorden vanuit het totale BiebPanel staan in de Wordcloud.** Voor de Bibliotheek Zuidoost Fryslân zien we hetzelfde beeld als in het totale BiebPanel.

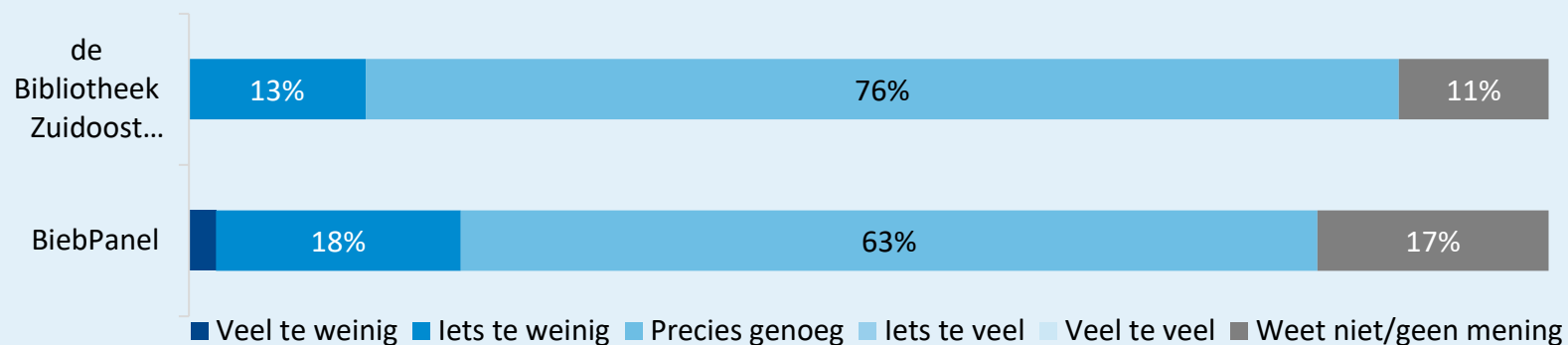


Vraagtekst: Beschrijf jouw ideale bibliotheekmedewerker in max. 5 kernwoorden

Basis: allen (n=2.737)

Driekwart vindt dat er genoeg medewerkers beschikbaar zijn voor vragen; 13% vindt de bezetting iets te laag.

Er zijn geen leden die vinden dat er teveel medewerkers beschikbaar zijn. Leden van de Bibliotheek Zuidoost Fryslân vinden vaker dan gemiddeld in het totale BiebPanel dat er precies genoeg medewerkers beschikbaar zijn voor vragen.

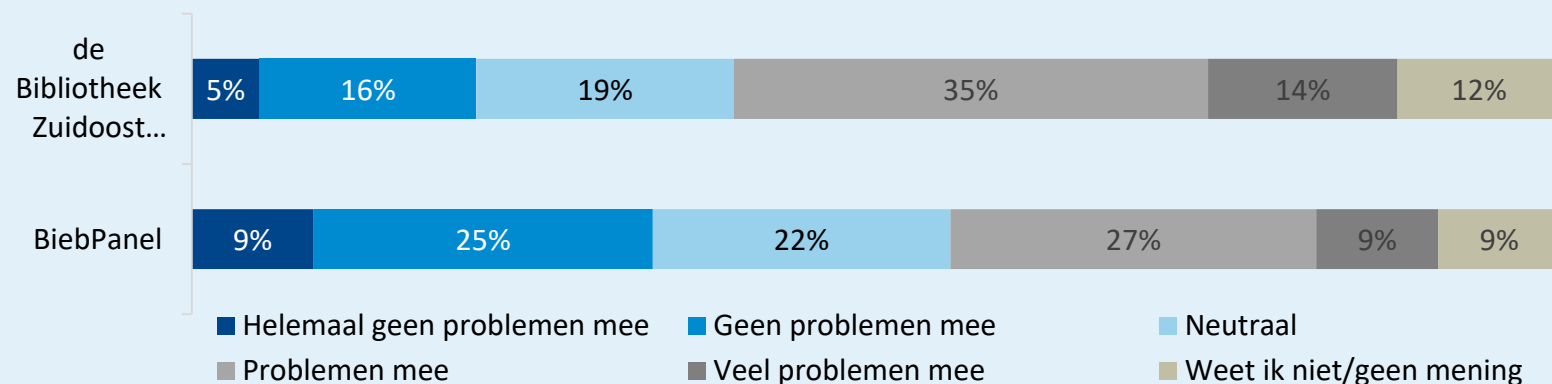


Vraagtekst: Wat vind je van het aantal medewerkers in de bibliotheek dat beschikbaar is voor vragen?

Basis: allen (de Bibliotheek Zuidoost Fryslân n=255; BiebPanel n=3283)

Ruim de helft van de leden heeft problemen met onbemande vestigingen.

Een kwart heeft geen problemen met onbemande vestigingen. De rest is neutraal of weet het niet. Leden van de Bibliotheek Zuidoost Fryslân hebben beduidend vaker problemen met onbemande vestigingen dan gemiddeld in het totale BiebPanel het geval is.



Verdieping



Mannelijke leden hebben minder vaak dan vrouwelijke leden problemen met onbemande vestigingen.



Hoogopgeleide leden hebben minder vaak dan laag- en middelbaar opgeleide leden problemen met onbemande vestigingen.



Leden van de clusters Ooststellingwerf en Opsterland hebben beduidend vaker problemen met onbemande vestigingen dan leden van Cluster Weststellingwerf.

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

Basis: : Allen (de Bibliotheek Zuidoost Fryslân n=255; BiebPanel n=3283)

BiebPanel Ledenonderzoek 2021

Leden hebben problemen met onbemande uren omdat ze vragen willen stellen en advies willen krijgen.

In het verlengde daarvan is er behoefte aan toezicht, horen medewerkers gewoon bij de bibliotheek, vinden leden het persoonlijke contact met bibliotheekmedewerkers belangrijk en passen onbemande vestigingen niet bij het maatschappelijke doel van de bibliotheek om een plek te willen zijn voor ontmoeting en sociaal contact.



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 Collectie

Deze module is door 13 bibliotheken gekozen.

Als toelichting op een goede beoordeling voor de collectie noemt men vooral: voldoende keus, variatie en nieuwe titels.

Een deel van de leden geeft ook aan dat ze via reserveringen alles kunnen lezen wat ze willen. In de bijlage met open antwoorden staan alle toelichtingen. NB: zeven van de tien leden vinden de collectie (zeer) goed.



Vraagtekst: Eerder gaf je aan dat je de collectie van de bibliotheek (zeer) goed vindt. Waarom vind je de collectie van de bibliotheek (zeer) goed?

Basis: Allen die hebben aangegeven de collectie (zeer) goed te vinden.

Een klein deel van de leden is kritisch over de kwaliteit van de collectie. Daarbij gaat het veelal om het beperkte aanbod.

Ook missen deze leden voldoende aanbod binnen bepaalde genres en merken zij op dat het bestaande aanbod niet altijd even actueel is. Tegelijkertijd geeft men aan dat het veelal wel mogelijk is de gewenste materialen online te reserveren. In totaal beoordeelt 4% van de leden de collectie als slecht en is een kwart neutraal. Hier staan enkele quotes genoemd. In de bijlage met open antwoorden staan alle toelichtingen.

“Het is een kleine bibliotheek met beperkte collectie. Dus om zo maar een boeiend boek tegen te komen is wat minder. Wat goed geregeld is dat er regelmatig boeken uit andere vestigingen aanwezig zijn en dit rouleert.”

“We hebben een kleine bieb waar een kleine collectie aan boeken is. Door digitaal te kunnen reserveren hebben we het voordeel dat we bijna alles kunnen lezen.”

“Kleine collectie boeken, maar grote mogelijkheden tot (digitaal) reserveren.”

“Sommige informatieve boeken zouden wat moderner mogen zijn.”

“Over sommige onderwerpen zijn nauwelijks boeken te vinden , bijvoorbeeld over toerisme in Nederland. Veel spannende boeken en waargebeurde verhalen, weinig literatuur.”

“Er zouden wel wat meer nieuwe boeken mogen zijn. Aan de andere kant: je kunt vrij veel bestellen.”



Vraagtekst: Eerder gaf je aan dat je de collectie van de bibliotheek neutraal of (zeer) slecht vindt. Waarom vind je dat?

Basis: Allen die hebben aangegeven de collectie neutraal of (zeer) slecht te vinden.

Leden die iets missen in de huidige collectie noemen vaak specifieke genres die minder goed in de bibliotheek vertegenwoordigd zijn.

Ook zeggen sommigen dat anderstalige boeken, actuele boeken en specifieke tijdschrift-titels te beperkt aanwezig zijn in de collectie. Andere suggesties staan in de bijlage met open antwoorden. Hoe hoger opgeleid, hoe vaker leden aangeven iets te missen in de collectie van de bibliotheek.



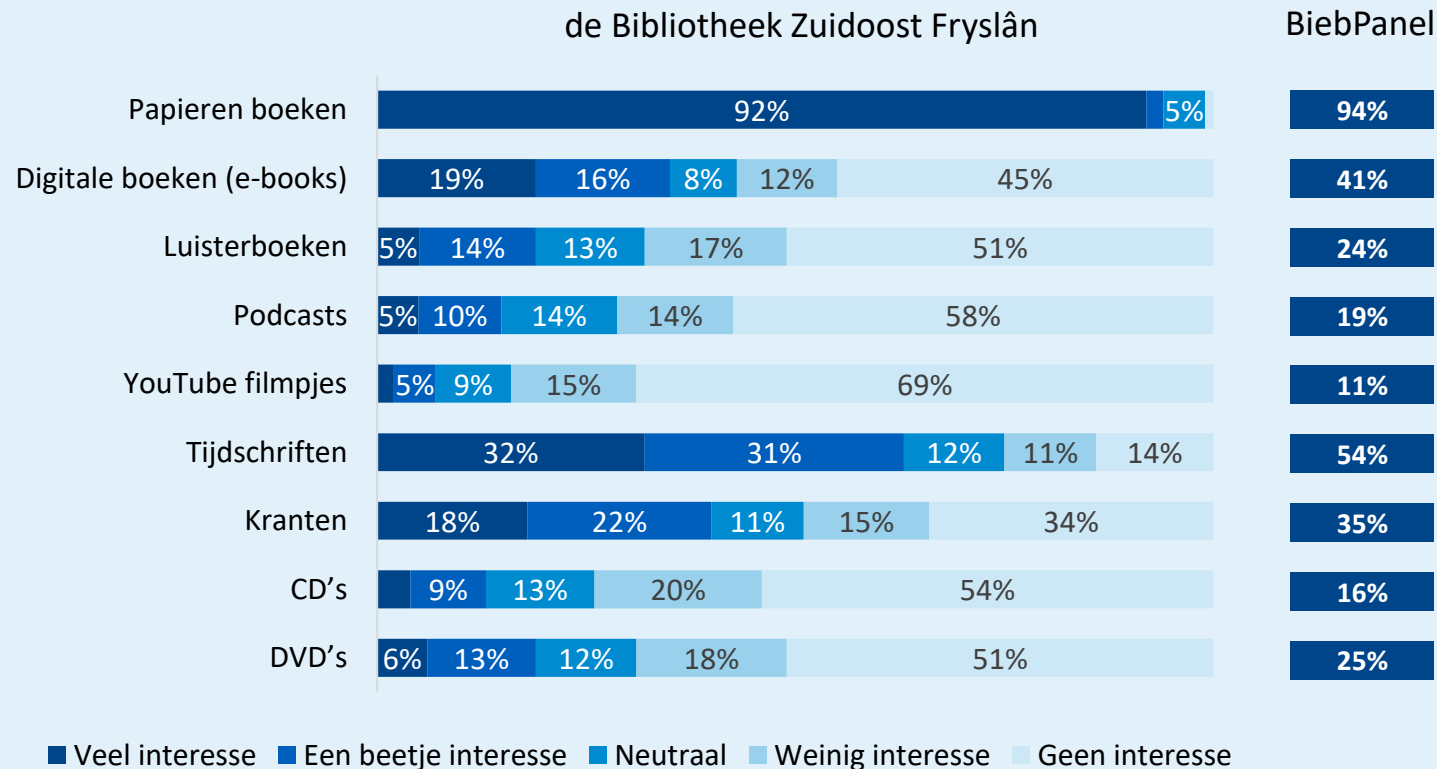
Vraagtekst: *Is er iets wat je mist in de collectie van de bibliotheek, ja namelijk..*

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

BiebPanel Ledenonderzoek 2021

Bijna iedereen heeft interesse in papieren boeken; circa twee derde heeft belangstelling voor tijdschriften.

Voor e-books is er interesse bij een derde van de leden; voor luisterboeken en DVD's is dat circa een op de vijf. Vier op de tien leden hebben interesse in kranten. De interesse voor podcasts en YouTube-filmpjes is (nog) beperkt (15% resp. 7%). Ook in CD's is slechts 14% geïnteresseerd. Leden in Zuidoost Fryslân hebben vaker belangstelling voor tijdschriften, maar minder vaak dan gemiddeld voor e-books, luisterboeken, DVD's en YouTube-filmpjes.



Vraagtekst: Hoeveel interesse heb je in het algemeen in (even los van of de bibliotheek dit wel of niet aanbiedt):

Basis: Allen (de Bibliotheek Zuidoost Fryslân n=255; BiebPanel n=4209)

Verdieping



Mannen geven vaker dan vrouwen aan weinig of geen interesse te hebben in luisterboeken. Op hun beurt geven vrouwen vaker aan weinig of geen belangstelling te hebben voor CD's.



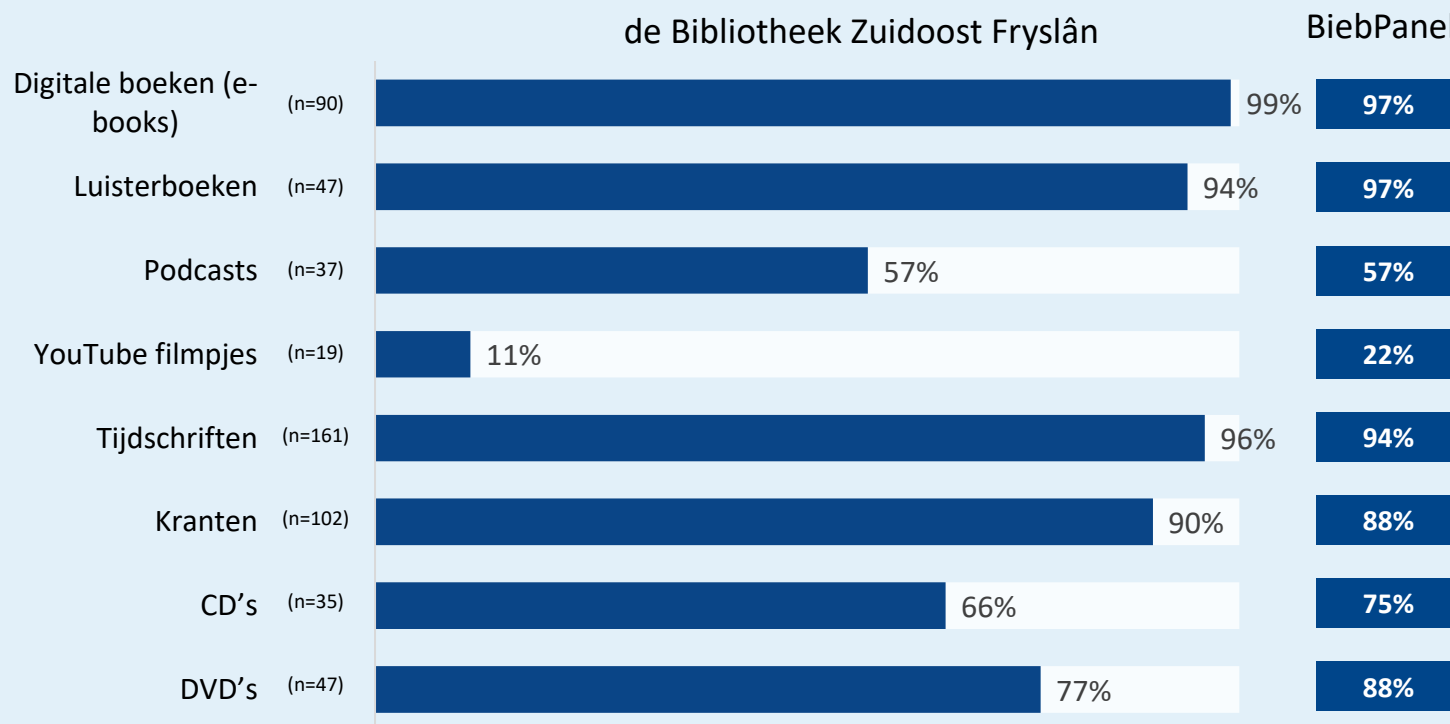
Leden met een gezin met kinderen hebben vaker dan andere huishoudsamenstellingen weinig of geen interesse in luisterboeken, maar juist weer vaker dan gemiddeld belangstelling voor YouTube-filmpjes en e-books.



Hoe hoger het opleidingsniveau, hoe groter de belangstelling voor podcasts.

Nagenoeg iedereen met interesse in e-books, tijdschriften, luisterboeken en kranten vindt dat de bibliotheek deze aan zou moeten bieden. Dat geldt, in mindere mate, ook voor cd's en dvd's.

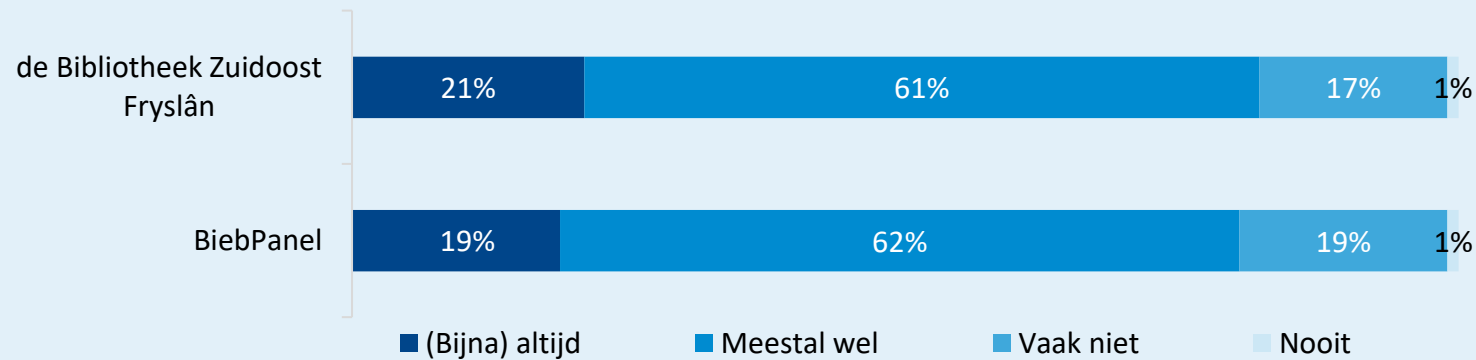
Ruim de helft van de leden met interesse in podcasts vindt dat de bibliotheek deze zou moeten aanbieden. Bij YouTube filmpjes ligt dat anders; slechts een op de tien (van het al zeer beperkte aandeel met interesse hierin), vindt dat de bibliotheek deze aan zou moeten bieden. Het aandeel leden dat vindt dat de bibliotheek dvd's zou moeten aanbieden ligt lager dan gemiddeld.



Vraagtekst: *Zou de bibliotheek dit volgens jou moeten aanbieden (afgezien van papieren boeken)?*

Basis: leden die interesse hebben in de verschillende onderdelen (BiebPanel n=473 – 2.284)

Een ruime meerderheid van acht op de tien leden geeft aan dat boeken en andere materialen die men zoekt meestal of altijd aanwezig zijn; volgens een op de vijf leden is dit niet het geval.

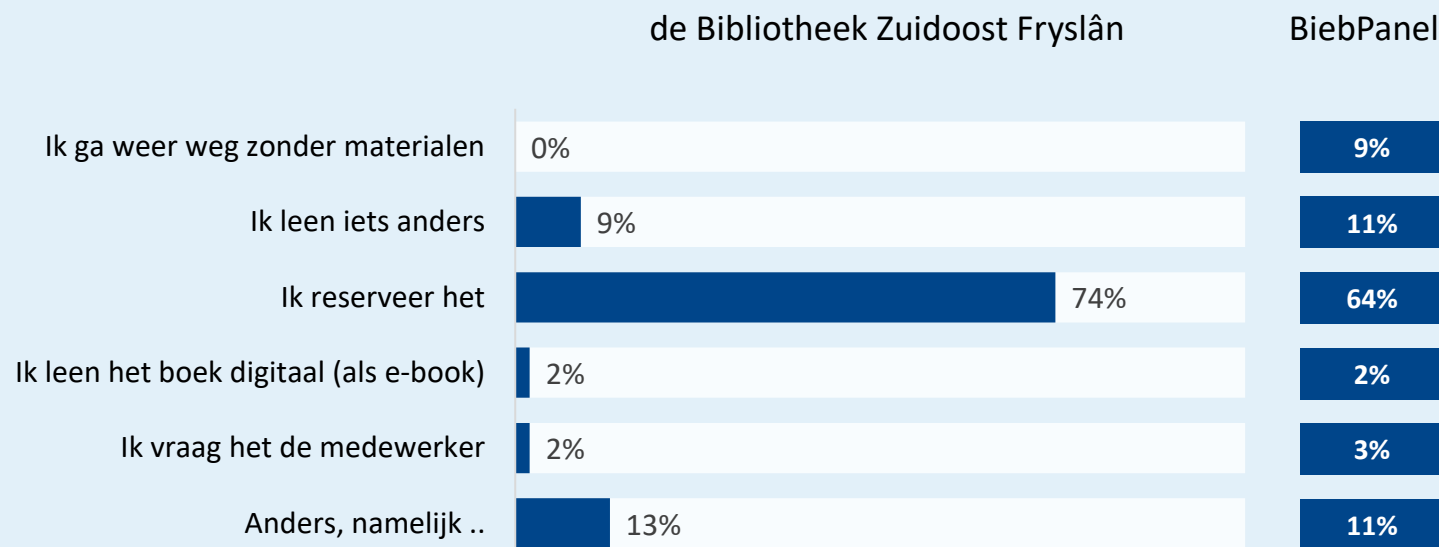


Vraagtekst: Zijn de boeken en andere materialen die je zoekt aanwezig in de bibliotheek?

Basis: Allen (de Bibliotheek Zuidoost Fryslân n=255; BiebPanel n=4209)

BiebPanel Ledenonderzoek 2021

Driekwart reserveert een boek of ander materiaal als het niet aanwezig is in de bieb; een op de tien leent iets anders.



Vraagtekst: Wat doe je als het boek of een ander materiaal dat je zoekt niet aanwezig is in de bibliotheek?

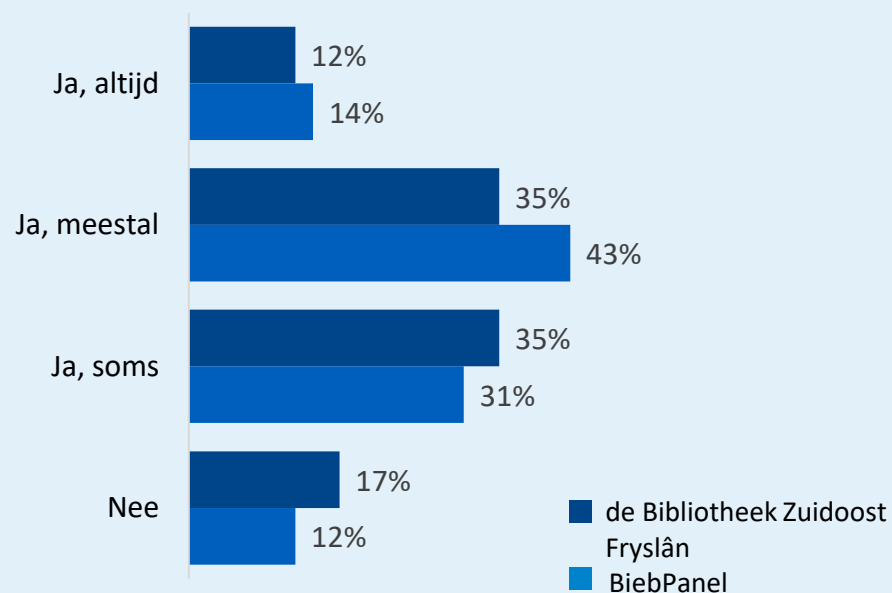
Basis: Allen die hebben aangegeven materialen niet altijd te kunnen vinden (de Bibliotheek Zuidoost Fryslân n=46; BiebPanel n=838)

BiebPanel Ledenonderzoek 2021

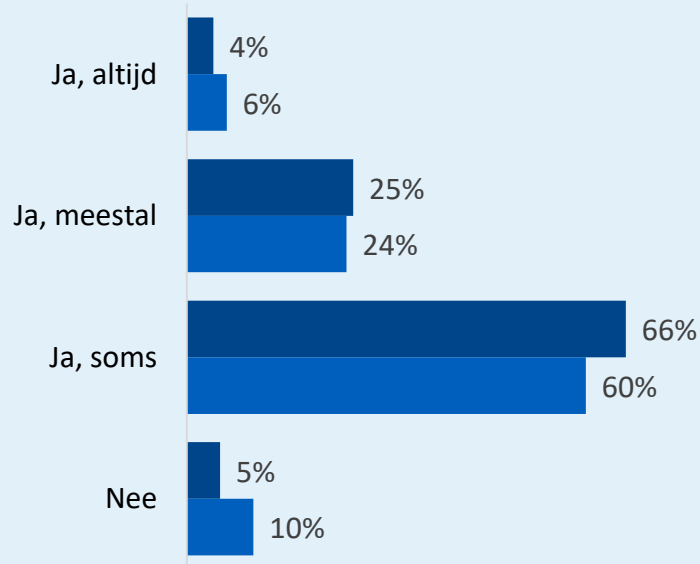
Circa de helft *bedenkt van te voren* altijd of meestal welk boek men wil lenen. Drie op de tien leden laten zich altijd of meestal *verrassen of inspireren* in de bibliotheek.

Leden van de Bibliotheek Zuidoost Fryslân zeggen vaker dan gemiddeld dat ze niet van tevoren bedenken wat zij willen lenen in de bibliotheek. Ze geven juist minder vaak dan gemiddeld aan dat ze zich niet laten verrassen in de bibliotheek.

Van te voren bedenken wat je wilt lenen



Laat je je verrassen of inspireren?



Mannen geven vaker dan vrouwen aan dat ze altijd van te voren bedenken wat ze willen lenen in de bibliotheek.

Verdieping

Vraagtekst: *Bedenk je van te voren wat je wilt lenen in de bibliotheek? / Laat je je verrassen of inspireren in de bibliotheek?*

Basis: Allen (de Bibliotheek Zuidoost Fryslân n= 255; BiebPanel n=4209)

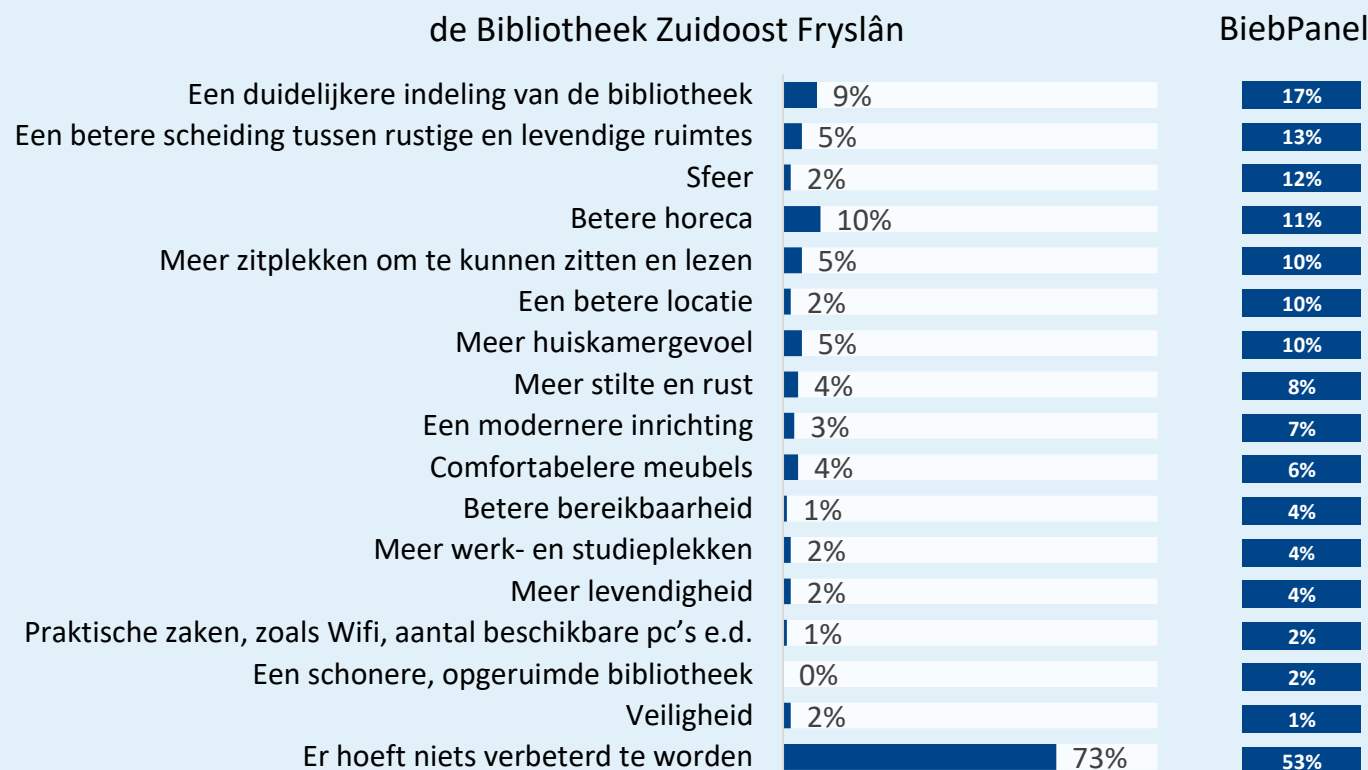
BiebPanel Ledenonderzoek 2021

Module Gebouw

Deze module is door 6 bibliotheken gekozen.

Maar liefst driekwart van de leden vindt dat er niets aan het gebouw hoeft te veranderen.

Een duidelijkere indeling van de bibliotheek en betere horeca zijn de vaakst genoemde verbeterpunten, genoemd door een op de tien leden. 5% van de leden in Zuidoost Fryslân noemen een betere scheiding tussen rustige en levendige ruimtes, meer zitplekken om te kunnen zitten en lezen en meer huiskamergevoel. De meeste (potentiële) verbeterpunten worden in Zuidoost Fryslân minder vaak genoemd dan gemiddeld in het totale BiebPanel.



Vraagtekst: *Op welke punten kan de bibliotheek verbeteren? (meerdere antwoorden mogelijk)*

Basis: Allen (de Bibliotheek Zuidoost Fryslân n=255; BiebPanel n=2177)

Verdieping



45-54 jarige leden vinden vaker dan andere leeftijdsgroepen dat er voor betere horeca zou moeten worden gezorgd in hun bibliotheek.



Mannelijke leden noemen vaker dan vrouwelijke leden meer stilte en rust als verbeterpunt.



Hoogopgeleide leden geven vaker dan gemiddeld aan een duidelijkere indeling van de bibliotheek als verbeterpunt te zien. Zij noemen minder vaak dan anderen geen verbeterpunten.



Leden van Cluster Weststellingwerf geven vaker dan leden van de andere twee clusters aan behoefte te hebben aan comfortabelere meubels.

Weinig andere verbeter suggesties voor het gebouw.

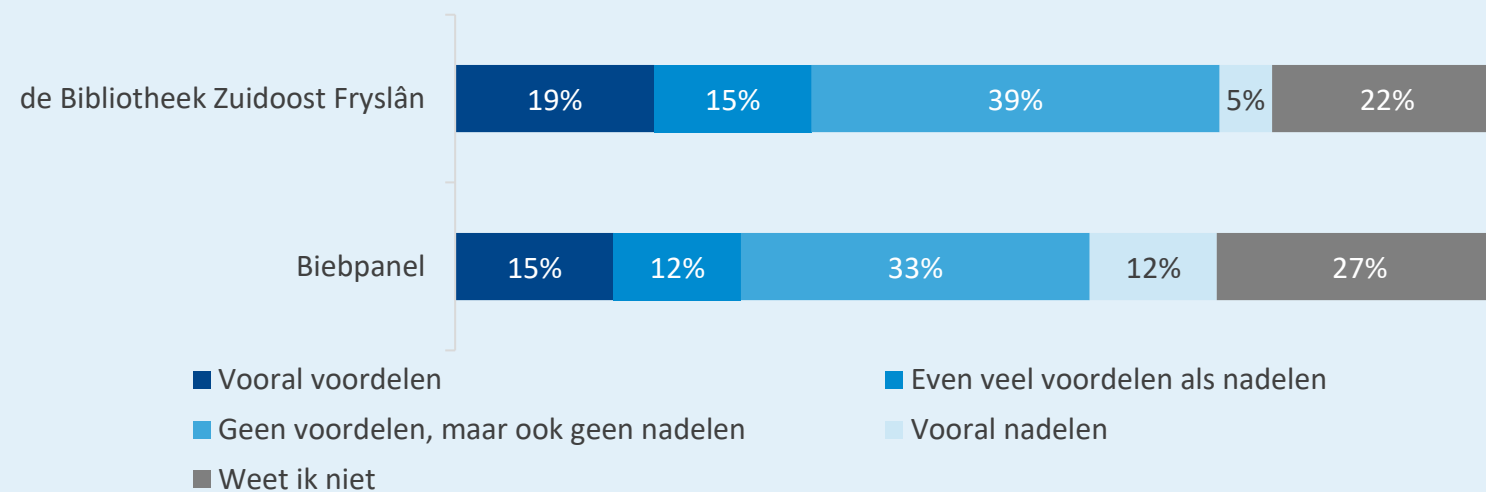
Een aantal leden geeft aan het bibliotheekgebouw prima te vinden. Een handjevol leden noemt een specifiek verbeterpunt dat niet altijd met het gebouw te maken heeft.



Vraagtekst: Zijn er nog andere punten die de bibliotheek kan verbeteren op het gebied van het bibliotheekgebouw (en alles wat daarbij hoort)?

Leden denken wisselend over het delen van het bibliotheekgebouw met andere organisaties.

Vier op de tien leden zien geen voordelen, maar ook geen nadelen; 15% ziet vooral voordelen en 5% vooral nadelen. De rest ziet evenveel voordelen als nadelen (15%) of weet het niet (ruim een op de vijf). Leden van de Bibliotheek Zuidoost Fryslân zien vaker dan gemiddeld in BiebPanel 'geen voordelen, maar ook geen nadelen'. Het aandeel leden dat alleen nadelen ziet is kleiner dan gemiddeld in het totale BiebPanel.



Verdieping



Mannelijke leden zien vaker dan vrouwelijke leden vooral nadelen.

Vraagtekst: Stel dat jouw vestiging het gebouw deelt met een andere organisatie(s). Heeft dat vooral voordelen of nadelen voor jou?

Basis: Allen (de Bibliotheek Zuidoost Fryslân n= 255; BiebPanel n=2177)

BiebPanel Ledenonderzoek 2021

Pro
biblio

45

Bieb
Panel

Als nadelen zien leden vooral dat het onrustig in de bibliotheek wordt, dat er minder ruimte is en de eigen sfeer verdwijnt.

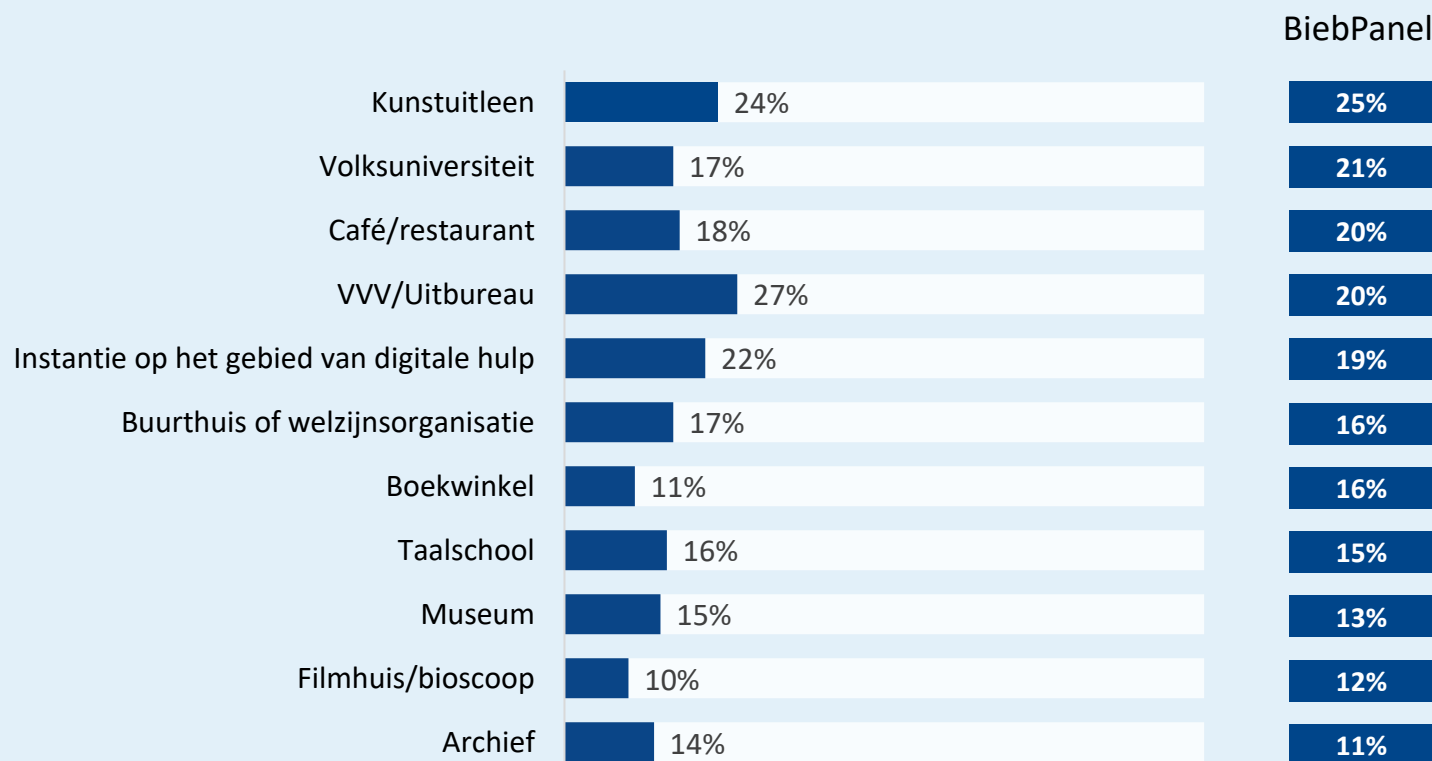
Voordelen zouden zijn dat het levendiger wordt, dat je je bezoek aan verschillende plekken kunt combineren, dat de bibliotheek meer aanloop krijgt en dat er meer samenwerking ontstaat tussen organisaties.



Vraagtekst: Kun je toelichten waarom het delen van een gebouw vooral voordelen/nadelen heeft?

Het meest aantrekkelijk om het gebouw mee te delen zijn: een VVV/Uitbureau, kunstuitleen en een instantie voor digitale hulp.

Leden van de Bibliotheek Zuidoost Fryslân zouden het vaker dan gemiddeld in het BiebPanel aantrekkelijk vinden als een VVV/Uitbureau in hetzelfde gebouw als de bibliotheek zou zitten. Een boekwinkel vindt men minder vaak dan gemiddeld aantrekkelijk.



Vraagtekst: Van welke organisaties zou je het aantrekkelijk vinden als die in hetzelfde gebouw zitten als de bibliotheek? (meerdere antwoorden mogelijk)

Basis: Allen (de Bibliotheek Zuidoost Fryslân n= 255; BiebPanel n=2177)

BiebPanel Ledenonderzoek 2021

Verdieping



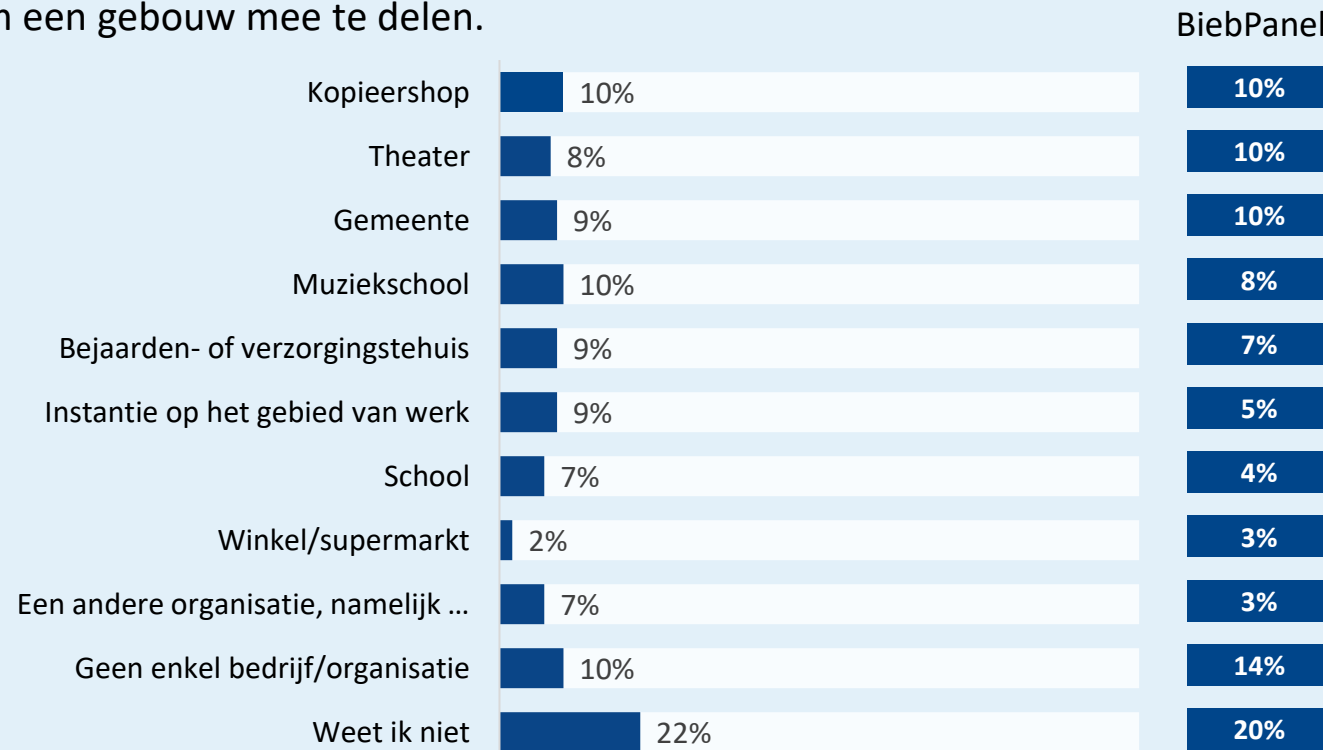
Mannen noemen vaker dan vrouwen een archief om een gebouw mee te delen.



Hoogopgeleide leden vinden vaker dan gemiddeld dat de Volksuniversiteit een geschikt type organisatie zou zijn om een gebouw mee te delen.

Minst aantrekkelijk organisatie om een gebouw mee te delen: een winkel/supermarkt.

Leden van de Bibliotheek Zuidoost Fryslân vinden het vaker dan gemiddeld in het BiebPanel aantrekkelijk als er een school in hetzelfde gebouw als de bibliotheek zou zitten. Ook een instantie op het gebied van werk wordt vaker dan gemiddeld genoemd. Daarnaast geven leden in Zuidoost Fryslân minder vaak dan gemiddeld aan geen enkele organisatie geschikt te vinden om een gebouw mee te delen.



Vraagtekst: Van welke organisaties zou je het aantrekkelijk vinden als die in hetzelfde gebouw zitten als de bibliotheek? (meerdere antwoorden mogelijk)

Basis: Allen (de Bibliotheek Zuidoost Fryslân n= 255; BiebPanel n=2177)

BiebPanel Ledenonderzoek 2021

Bijlagen

Onderzoeksverantwoording



Methode



Online onderzoek
Vragenlijst
25 vragen



Gemiddelde invulduur
19 minuten



Steekproef & Veldwerk



Omschrijving doelgroep
Netto respons: n=255



Veldwerkperiode
31 augustus t/m 15 september 2021

Steekproefverantwoording

Voor dit onderzoek is gebruik gemaakt van het ledenbestand van de deelnemende bibliotheken. In dit onderzoek is gekeken naar verschillen in vier achtergrondkenmerken: geslacht, leeftijd, opleidingsniveau en gezinssamenstelling. De verschillen binnen deze groepen zijn aangegeven met de volgende iconen.



	de Bibliotheek Zuidoost Fryslân	BiebPanel
Man	19%	20%
Vrouw	80%	78%
Anders	0%	0%
Zeg ik liever niet	1%	1%
(N)	255	14670



	de Bibliotheek Zuidoost Fryslân	BiebPanel
Ik woon alleen	20%	22%
Ik woon bij mijn ouder(s)/verzorgers	2%	1%
Ik woon samen met mijn partner	58%	50%
Ik woon samen met mijn partner en (kind)eren	16%	23%
Ik woon samen met mijn kind(eren)	3%	3%
Ik woon samen met andere personen (dan mijn partner of kinderen)	0%	1%
(N)	255	14670



	de Bibliotheek Zuidoost Fryslân	BiebPanel
Geen of basisonderwijs	1%	0%
LBO/VMBO (kader- of beroepsgericht) / MBO 1 / VBO	6%	5%
VMBO (theoretisch of gemengd) / MAVO / (M)ULO / HAVO of VWO (overgegaan naar 4e klas)	16%	11%
MBO 2, 3, 4 of MBO vóór 1998	24%	16%
HAVO of VWO (met diploma afgerond) / HBS / MMS	13%	12%
Propedeuse, HBO of universitair niveau	15%	19%
Bachelor/kandidaats (HBO of universitair niveau)	11%	13%
Master/doctoraal/postdoctoraal (HBO of universitair niveau)	12%	19%
Zeg ik liever niet	3%	5%
(N)	255	14670



	de Bibliotheek Zuidoost Fryslân	BiebPanel
Jonger dan 16 jaar	0%	0%
16-24 jaar	1%	1%
25-34 jaar	1%	3%
35-44 jaar	6%	9%
45-54 jaar	11%	16%
55-64 jaar	28%	25%
65-74 jaar	34%	31%
75 jaar of ouder	20%	14%
Zeg ik liever niet	0%	1%
(N)	255	14670

Vragenlijst



Vragenlijst BiebPanel 2021 Ledenonderzoek

Module Algemene klanttevredenheid

Leuk dat je wilt deelnemen aan ons onderzoek! In dit onderzoek stellen we je een aantal vragen die betrekking hebben op jouw lidmaatschap bij de bibliotheek. We willen je vragen om de vragen te beantwoorden met jouw huidige beeld van de bibliotheek in gedachten.

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

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

Wil je je antwoord toelichten?

☐

☐ Weet ik niet



Stel je voor. Je hebt een tante die al 30 jaar in Australië woont. Toen ze in Nederland woonde ging ze geregeld naar de bibliotheek, maar nu dus niet meer. Zou je jouw bibliotheek voor haar kunnen beschrijven in een paar kernwoorden? Je kunt maximaal 5 kernwoorden geven.

1:

2:

3:

4:

5:

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

	zeer goed	goed	neutraal	slecht	zeer slecht	weet niet	nvt
Het gebouw	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
De sfeer en inrichting	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
De activiteiten van de bibliotheek	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
De medewerkers	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
De collectie	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
De zitplekken	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
De werkplekken/studieplekken	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
De praktische zaken, zoals Wifi, aantal beschikbare pc's e.d.	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
De openingstijden	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
De horecavoorzieningen	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Vindbaarheid van materialen	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐



Vragenlijst



Houd deze vestiging in gedachte bij het invullen van de volgende vragen. Wat heb je, de afgelopen 12 maanden gedaan in jouw bibliotheek? Er zijn meerdere antwoorden mogelijk

- ☐ Lezen van kranten, tijdschriften of boeken
- ☐ Lenen van boeken, tijdschriften of dvd's
- ☐ Gebruik maken van het internet
- ☐ Werken of studeren in de bibliotheek
- ☐ Kopiëren/scannen/printen
- ☐ Volgen van een cursus of workshop in de bibliotheek
- ☐ Bezoeken van een activiteit, zoals een lezing, voorstelling,
- ☐ Oefenen met nieuwe technieken en apparaten (bv 3D printer of laser snijder)
- ☐ Taalpunt of taalcafé bezoeken
- ☐ Informatiepunt bezoeken, bijv. van de gemeente, een instantie
- ☐ Afspreken met vrienden
- ☐ Iets drinken/eten
- ☐ Even een praatje maken en onder de mensen zijn
- ☐ Rustig zitten/chillen
- ☐ Anders, namelijk ...

Vragenlijst

Pro
biblio

Module 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	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Gastvrij	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Herkenbaar	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Aanspreekbaar	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Proactief	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Meedenken met jou als klant	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Zorgen voor een goede sfeer	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Optreden tegen ongewenst gedrag van bibliotheekbezoekers	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Handhaven op coronamaatregelen	☐	☐	☐	☐	☐	☐

Wil je jouw oordeel toelichten?

- ☐
☐ Weet ik niet

BiebPanel 2021 Vragenlijst Ledenonderzoek

Pro
biblio

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 selfservice 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

BiebPanel 2021 Vragenlijst Ledenonderzoek

Vragenlijst

Pro
biblio

Module Collectie

De volgende vragen gaan over: Collectie.
Hiervoor gaf je aan dat je de collectie van de bibliotheek zeer goed/goed/neutraal/slecht/zeer slecht vindt. Waarom vind je de collectie van de bibliotheek zeer goed/goed/neutraal/slecht/zeer slecht?

☐

☐ Weet ik niet

Is er iets wat je mist in de collectie van de bibliotheek?

☐ Ja, namelijk:

☐ Nee

Hoeveel interesse heb je in het algemeen in (even los van of de bibliotheek dit wel of niet aanbiedt):

	veel interesse	een beetje interesse	neutraal	weinig interesse	geen interesse
Papieren boeken	☐	☐	☐	☐	☐
Digitale boeken (e-books)	☐	☐	☐	☐	☐
Luisterboeken	☐	☐	☐	☐	☐
Podcasts	☐	☐	☐	☐	☐
YouTube filmpjes	☐	☐	☐	☐	☐
Tijdschriften	☐	☐	☐	☐	☐
Kranten	☐	☐	☐	☐	☐
CD's	☐	☐	☐	☐	☐
DVD's	☐	☐	☐	☐	☐

BiebPanel 2021 Vragenlijst Ledenonderzoek

Pro
biblio

Zou de bibliotheek dit volgens jou moeten aanbieden (afgezien van papieren boeken)?

	Ja	Nee
Digitale boeken (e-books)	☐	☐
Luisterboeken	☐	☐
Podcasts	☐	☐
YouTube filmpjes	☐	☐
Tijdschriften	☐	☐
Kranten	☐	☐
CD's	☐	☐
DVD's	☐	☐

Zijn de boeken en andere materialen die je zoekt aanwezig in de bibliotheek?

- ☐ (Bijna) Altijd
☐ Meestal wel
☐ Vaak niet
☐ Nooit

Wat doe je als het boek of een ander materiaal dat je zoekt niet aanwezig is in de bibliotheek?

- ☐ Ik ga weer weg zonder materialen
☐ Ik leen iets anders
☐ Ik reserveer het
☐ Ik leen het boek digitaal (als e-book)
☐ Ik vraag het de medewerker
☐ Anders, namelijk ..

Bedenk je van tevoren wat je wilt lenen in de bibliotheek?

- ☐ Ja, altijd
☐ Ja, meestal
☐ Ja, soms
☐ Nee

BiebPanel 2021 Vragenlijst Ledenonderzoek

Vragenlijst



Laat je je verrassen of inspireren in de bibliotheek? (Kom je weleens thuis met boeken of andere materialen die je niet op voorhand bedacht had?)

- ☐ Ja, altijd
- ☐ Ja, meestal
- ☐ Ja, soms
- ☐ Nee

BiebPanel 2021 Vragenlijst Ledenonderzoek

Vragenlijst

Pro
biblio

Module Gebouw/MFA

De volgende vragen gaan over: het gebouw van de bibliotheek.
Wil je bij het invullen van de vragen denken aan de vestiging
waar je het meeste komt?
Op welke punten kan de bibliotheek verbeteren?
Er zijn meerdere antwoorden mogelijk

- ☐ Meer werk- en studieplekken
- ☐ Een betere locatie
- ☐ Betere bereikbaarheid
- ☐ Comfortabelere meubels
- ☐ Een modernere inrichting
- ☐ Meer huiskamergevoel
- ☐ Meer zitplekken om te kunnen zitten en lezen
- ☐ Een betere scheiding tussen rustige en levendige ruimtes
- ☐ Betere horeca
- ☐ Praktische zaken, zoals Wifi, aantal beschikbare pc's e.d.
- ☐ Meer levendigheid
- ☐ Meer stilte en rust
- ☐ Een schonere, opgeruimde bibliotheek
- ☐ Een duidelijkere indeling van de bibliotheek
- ☐ Veiligheid
- ☐ Sfeer
- ☐ Er hoeft niets verbeterd te worden

Zijn er nog andere punten die de bibliotheek kan verbeteren op
het gebied van het bibliotheekgebouw (en alles wat daarbij
hoort)?

- ☐
- ☐ Weet ik niet

Het komt steeds vaker voor dat de bibliotheek samen met
andere organisaties in een gebouw zit.
Stel dat jouw vestiging het gebouw deelt met een andere
organisatie(s). Heeft dat vooral voordelen of nadelen voor jou?

- ☐ Vooral voordelen
- ☐ Even veel voordelen als nadelen
- ☐ Geen voordelen, maar ook geen nadelen
- ☐ Vooral nadelen
- ☐ Weet ik niet

BiebPanel 2021 Vragenlijst Ledenonderzoek

Pro
biblio

Zou je dat kunnen toelichten?

- ☐
- ☐ Weet ik niet

Van welke organisaties zou je het aantrekkelijk vinden als die in
hetzelfde gebouw zitten als de bibliotheek?
Er zijn meerdere antwoorden mogelijk

- ☐ School
- ☐ Gemeente
- ☐ VVV/Uitbureau
- ☐ Kopieershops
- ☐ Instantie op het gebied van werk
- ☐ Instantie op het gebied van digitale hulp
- ☐ Winkel/supermarkt
- ☐ Buurthuis of welzijnsorganisatie
- ☐ Taalschool
- ☐ Volksuniversiteit
- ☐ Bejaarden- of verzorgingstehuis
- ☐ Kunsttuin
- ☐ Theater
- ☐ Museum
- ☐ Muziekschool
- ☐ Archief
- ☐ Boekwinkel
- ☐ Filmhuis/bioscoop
- ☐ Café/restaurant
- ☐ Een andere organisatie, namelijk ...
- ☐ Geen enkel bedrijf/organisatie
- ☐ Weet ik niet

BiebPanel 2021 Vragenlijst Ledenonderzoek

Vragenlijst



☐ Tabletcafé

☐ Voorstellingen zoals muziek of toneel

☐ Taalhuis/Taalcafé

☐ Spreekuur of loket van een andere organisatie in de bibliotheek

☐ Hulp bij het invullen van formulieren vanuit de gemeente en overheid

☐ Discussiebijeenkomsten, debatten

☐ Iets anders, namelijk...

☐ Geen van deze

☐ Weet ik niet

Hoe weet je wat er allemaal te doen is in de bibliotheek? Weet je dat via:
Er zijn meerdere antwoorden mogelijk

☐ Nieuwsbrief van de bibliotheek

☐ Website van de bibliotheek

☐ Artikel in de lokale krant of UIT krant

☐ Aankondiging in de bibliotheek zelf

☐ Vrienden/bekenden

☐ Social media

☐ Bibliotheekmedewerker

☐ Anders, namelijk ...

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

BiebPanel 2021 Vragenlijst Ledenonderzoek

Vragenlijst

Pro
biblio

Achtergrondvragen

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

- ☐ Man
- ☐ Vrouw
- ☐ Anders
- ☐ Zeg ik liever niet

Wat is je leeftijd?

- ☐ Jonger dan 16 jaar
- ☐ 16-24 jaar
- ☐ 25-34 jaar
- ☐ 35-44 jaar
- ☐ 45-54 jaar
- ☐ 55-64 jaar
- ☐ 65-74 jaar
- ☐ 75 jaar of ouder
- ☐ Zeg ik liever niet

Wat is de hoogste opleiding die je hebt afgemaakt?

- ☐ Geen of basisonderwijs
- ☐ LBO/VMBO (kader- of beroepsgericht) / MBO 1 / VBO
- ☐ VMBO (theoretisch of gemengd) / MAVO / (M)ULO / HAVO of VWO (overgegaan naar 4e klas)
- ☐ MBO 2, 3, 4 of MBO vóór 1998
- ☐ HAVO of VWO (met diploma afgerond) / HBS / MMS
- ☐ Propedeuse, HBO of universitair niveau
- ☐ Bachelor/kandidaats (HBO of universitair niveau)
- ☐ Master/doctoraal/postdoctoraal (HBO of universitair niveau)
- ☐ Zeg ik liever niet

Wat is je gezinssituatie?

Single-responsevraag

- ☐ Ik woon alleen
- ☐ Ik woon bij mijn ouders/verzorgers
- ☐ Ik woon samen met mijn partner
- ☐ Ik woon samen met mijn partner en kind(eren)
- ☐ Ik woon samen met mijn kind(eren)
- ☐ Ik woon samen met andere personen (dan partner of kind(eren))

BiebPanel 2021 Vragenlijst Ledenonderzoek

Het
nieuwe

Bieb Panel

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

