

# Rapportage Ledenonderzoek 2023 de Bibliotheek Bollenstreek

December 2023

Het  
nieuwe

Bieb  
Panel



# Inhoudsopgave

<b>Inleiding</b>	<b>Pagina 3</b>
<b>Samenvatting resultaten</b>	<b>Pagina 4</b>
Overzicht resultaten	Pagina 5
Samenvatting per module	Pagina 6
<b>Resultaten</b>	<b>Pagina 14</b>
Algemene module	Pagina 14
Module Vindbaarheid & Presentatie	Pagina 24
Module Collectie	Pagina 31
Module Third Place	Pagina 41
<b>Bijlagen</b>	<b>Pagina 45</b>
Onderzoeksverantwoording	Pagina 46
Vragenlijst	Pagina 49

# Inleiding

Voor u ligt de rapportage van het lokale ledenonderzoek van het BiebPanel 2023. In 2023 bevat het BiebPanel in totaal vier onderzoeken: een lokaal ledenonderzoek, een lokaal bezoekersonderzoek en twee verdiepende onderzoeken ('deep dives') op thema en doelgroep. De onderzoeken voor het BiebPanel worden uitgevoerd in samenwerking met onderzoeksbureau MWM2.

Het lokale ledenonderzoek is uitgevoerd onder leden van de bibliotheek van 16 jaar of ouder en richt zich op het gebruik, de beoordeling en de wensen van leden ten aanzien van de bibliotheek.

Het onderzoek begint met een algemeen onderdeel over de tevredenheid van de leden over de bibliotheek. Deze is standaard voor elke bibliotheek/cluster. Daarnaast kon elke bibliotheek uit negen modules drie modules kiezen die het meest relevant zijn voor de eigen bibliotheek. Elke module gaat meer de diepte in op een bepaald onderwerp. De Bibliotheek Bollenstreek heeft dit jaar de volgende modules gekozen:

- **Module Vindbaarheid & Presentatie.** Deze module is gekozen omdat de Bibliotheek het belangrijk vindt dat de bezoekers en leden de boeken goed kunnen vinden. De Bibliotheek heeft zelf ideeën over wat er kan verbeteren en hoort graag wat de bezoekers en leden willen.
- **Module Collectie.** Deze module is gekozen omdat de Bibliotheek de collectie op kwaliteit wil houden. De afgelopen jaren is deze module niet in het onderzoek meegenomen. Interessant om de situatie per vestiging te weten.
- **Module Third Place.** Dit is een van de pijlers van de Bibliotheek voor de komende jaren en daar is de mening van de bezoekers en leden van belang.






## Leeswijzer voor het rapport

- Naast de resultaten van de eigen bibliotheek/cluster, ziet u ook de resultaten van het totale BiebPanel. Dit is het gemiddelde van alle bibliotheken die de betreffende module hebben gekozen.
- 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 staat hoeveel bibliotheken de betreffende module hebben gekozen.
- Percentages in de grafieken kunnen soms optellen tot iets meer of minder dan 100%. Dit wordt veroorzaakt door afrondingsverschillen.

# Samenvatting

# Overzicht resultaten

Net Promotor Score – Bereidheid bibliotheek aan te bevelen				
	2021	2022	2023	BiebPanel
<b>NPS</b>	51	50	53	44 ▲
Promotors 	55%	56%	58%	51% ▲
Passives 	41%	38%	37%	42% ●
Detractors 	4%	6%	5%	7% ●

Tevredenheid aspecten – % Zeer goed + Goed				
<i>Percentages berekend excl. 'weet niet/n.v.t.'</i>	2021	2022	2023	BiebPanel
Het gebouw	84%	89%	87%	81% ▲
De sfeer en inrichting	86%	85%	86%	81% ▲
De activiteiten van de bibliotheek	77%	73%	76%	72% ●
De medewerkers	96%	94%	94%	89% ▲
De collectie	75%	76%	75%	71% ●
De zitplekken	80%	78%	86%	77% ▲
De werkplekken/studieplekken	65%	67%	72%	65% ●
De praktische zaken	70%	77%	74%	68% ●
De openingstijden	76%	75%	77%	83% ▼
De horecavoorzieningen	32%	34%	37%	57% ▼
Vindbaarheid van materialen	81%	77%	83%	74% ▲

## Legenda

- XX%** significant hoger dan vorig jaar
- XX%** significant lager dan vorig jaar
- ▲ hoger dan benchmark BiebPanel
- ▼ lager dan benchmark BiebPanel
- gelijk aan benchmark BiebPanel

Voor NPS worden verschillen van minstens 5 punten aangemerkt als verschil

## Kernresultaten 2023



### Algemene module

- Leden zijn zeer, en boven gemiddeld, te spreken over hun bibliotheek, waarbij men spontaan vooral de sfeer, de medewerkers en de collectie noemt. Over bijna alle voorgelegde aspecten (behalve de horeca) is men positief; het meest, en meer dan gemiddeld, over de medewerkers, het gebouw, de sfeer, de vindbaarheid van materialen en de zitplekken. De afgelopen 3 jaar ligt de tevredenheid over de aspecten ongeveer op hetzelfde niveau; de zitplekken worden in 2023 significant beter beoordeeld dan in de voorgaande twee jaar. De openingstijden en de horecavoorzieningen waardeert men lager dan in het totale BiebPanel.
- Bijna alle leden bezoeken de bibliotheek om boeken te lenen, maar men komt ook wel om er ter plekke te lezen.



### Module Vindbaarheid en presentatie

- Leden van de Bibliotheek Bollenstreek zijn bovengemiddeld tevreden over de vindbaarheid en presentatie van de collectie.
- De enkele suggesties tot verbetering van de vindbaarheid en presentatie gaan met name over een betere aanduiding, waar welke categorieën boeken te vinden zijn (boven en op de kasten).



### Module Collectie

- De meeste leden zijn net als de voorgaande jaren tevreden over de collectie in zijn totaliteit, vanwege het ruime/voldoende aanbod met de mogelijkheid om te reserveren. De boeken die men zoekt zijn voor de meeste mensen meestal aanwezig. Wel zegt een derde iets te missen in de collectie, vaak zijn dat specifieke genres en nieuwe titels. De actualiteit van de informatieve boeken beoordeelt de helft als te laag, bij tijdschriften en leesboeken is dat duidelijk beter.
- Bijna iedereen die interesse heeft in e-books, luisterboeken, kranten en tijdschriften vindt dat de bibliotheek deze zou moeten aanbieden.



### Module Third Place

- Leden van de Bibliotheek Bollenstreek voelen zich thuis in de bibliotheek en zien het als plek om te ontspannen.
- Een betere horecagelegenheid, onderscheid tussen stille en levendige ruimtes en ruimere openingstijden zouden positief aan dit gevoel kunnen bijdragen. Met name onder samenwonende leden met kinderen is deze behoefte groot.

# Algemene module - Samenvatting resultaten



## Algemene module

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 zoeken leden de Bibliotheek Bollenstreek?

### Leden waarderen hun bibliotheek

- Leden zijn positief over hun bibliotheek, over de bibliotheek in z'n geheel en over de verschillende aspecten.
- De NPS is hoog, en ook hoger dan in het totale BiebPanel (53 vs. 44). De NPS is in 2023 ongeveer even hoog als in 2021 en 2023. Bijna 90% waardeert de bibliotheek met een cijfer van een 8 of hoger. Als toelichting noemen leden net als vorig jaar vooral de prettige sfeer, de vriendelijke en behulpzame medewerkers en de (ruime/voldoende) collectie. Ook noemt een deel de locatie/bereikbaarheid, de activiteiten en de reserveringsmogelijkheden.
- Leden die een 7 of lager geven (11%) noemen als reden vooral de beperkte collectie; een enkeling vindt de verlichting slecht. Alle toelichtingen staan in de bijlage met open antwoorden.

### Leden zijn het meest tevreden over de medewerkers, het gebouw, de sfeer en zitplekken

- Op al deze aspecten scoort de Bibliotheek Bollenstreek ook hoger dan gemiddeld. Ook over de andere aspecten zijn de meeste leden tevreden (circa driekwart), waarbij de vindbaarheid van materialen ook een hogere beoordeling krijgt dan gemiddeld. Uitzondering op de goede scores zijn de horecavoorzieningen, waarover slechts een derde positief is; dit is lager dan gemiddeld. Eveneens iets lager dan gemiddeld is de beoordeling op de openingstijden (77% vs. 83%).
- Op alle aspecten is de beoordeling vergelijkbaar met de voorgaande twee jaar; over de zitplekken is men positiever.

### Leden komen vooral om boeken te lenen; online bezoek bestaat vooral uit verlengen en reserveren van materialen

- Het lenen van boeken, tijdschriften en dvd's doen leden nog wat meer dan in het totale BiebPanel; dat geldt ook voor het ter plekke lezen, dat doen bijna vier op de tien leden. Juist minder dan gemiddeld komt men in de bibliotheek om er iets te drinken of eten.
- Het online bezoek bestond vooral uit het verlengen en reserveren van materialen, circa zes op de tien leden doen dat. Een kwart leent e-books, een op de tien leden leent luisterboeken.

*“Prettige bibliotheek, mooi gebouw, overzichtelijke collectie.”*

*“Mooie locatie, netjes en ruim ingericht, goede hulpvaardige medewerkers.”*

*“Het is een prettige bibliotheek, als er een boek niet is kun je het makkelijk reserveren.”*

*“Erg kleine collectie en weinig activiteiten.”*

*“Weinig nieuwe titels aanwezig.”*

*“Weinig boeken en op sommige plekken erg slecht licht.”*

# Algemene module - Doelgroepen en tips

## Doelgroepen uitgelicht



### Vestigingen

- ❖ Het gebouw wordt door leden van het cluster Teylingen minder positief beoordeeld dan in de overige clusters.

### Geslacht

- ❖ Vrouwen waarderen de bibliotheken overall nog net wat hoger dan mannen (NPS: 56 vs. 49).
- ❖ Mannen zijn meer tevreden over het gebouw dan vrouwen.
- ❖ Vrouwen komen nog wat vaker om boeken te lenen dan mannen; ook komen ze vaker om te kopiëren/scannen/printen.

### Leeftijd

- ❖ Leden van 75 jaar of ouder reserveren minder online dan de jongere leden (slechts een derde).

### Opleiding

- ❖ Laagopgeleide leden beoordelen de bibliotheek overall iets hoger dan middelbaar en hoog opgeleide leden (NPS: 64 vs. 52/51).
- ❖ Deze groep is ook duidelijk positiever over de openingstijden en de horecavoorzieningen.
- ❖ Hoogopgeleide leden maken vaker gebruik van de online diensten verlengen en reserveren van materialen en van de e-books.
- ❖ Laagopgeleide leden geven vaker dan anderen aan geen gebruik te maken van digitale diensten.

### Gezinssamenstelling

- ❖ De huishoudens met kinderen zijn het minst tevreden over de openingstijden.
- ❖ Alleenstaanden komen relatief wat vaker naar de bibliotheek om een praatje te maken, om te kopiëren en om gebruik te maken van het internet.

## Tips & verder lezen

- Je kunt altijd inspiratie opdoen bij de best scorende bibliotheek, zie sheet 23, voor de aspecten waarmee je aan de slag wilt.

# Module Vindbaarheid en presentatie - Samenvatting resultaten



## Vindbaarheid en presentatie

### Leden zoeken vooral in de boekenkasten naar boeken

- Boeken worden door de helft van de leden het eerst gezocht in de boekenkasten. Ruim één op de vijf leden kijkt als eerste op de tafels waar de boeken zijn uitgesteld en eveneens een op de vijf ergens anders, bijvoorbeeld online (in de catalogus).

### Leden zijn bovengemiddeld tevreden over de vindbaarheid en de presentatie van de boeken

- Bijna iedereen kan de gewenste leesboeken direct of anders na een tijdje vinden. Ook degenen die informatieve boeken of tijdschriften zoeken kunnen deze in de meeste gevallen direct of na een tijdje vinden.
- Driekwart van de leden van de Bibliotheek Bollenstreek vindt dan ook dat de collectie duidelijk is ingedeeld; dit is hoger dan het totale BiebPanel.
- Leden zijn tevens bovengemiddeld tevreden over de presentatie van de boeken (negen op de tien zijn tevreden).

### Verbetersuggesties gaan over de bewegwijzering, frontaal plaatsen en de hoogte van de boeken

- Sommige leden geven spontaan aan dat de vindbaarheid en presentatie van de boeken nog verder verbeterd zou kunnen worden door beter aan te geven waar welke boeken staan, het (meer) presenteren van boeken met de kaft naar voren en het plaatsen van boeken op ooghoogte zodat er niet gebukt hoeft te worden. Ook noemen veel leden dat er niets hoeft te verbeteren. Een enkeling zegt dat de boeken weer op alfabet moeten staan of dat de verlichting beter kan. Alle suggesties zijn te vinden in de bijlage met open antwoorden.

*“Vindbaarheid is prima; daarnaast is 'snuffelen' ook heel leuk en relaxed.”*

*“Ik heb niet zo'n probleem met vinden tot nu toe. Ik zoek en kijk wat ik tegenkom. En anders vraag ik het aan een medewerker en die heeft me tot nu toe altijd geholpen.”*

*“Als ik iets niet kan vinden vraag ik het aan de medewerkers en die helpen fantastisch.”*

*“Ik vind de thematafels heel leuk.”*

*“Duidelijkere aanwijzingen op de kasten.”*

*“Op abc van schrijvers, zoals vroeger.”*



# Module Vindbaarheid en presentatie - Doelgroepen en tips

## Doelgroepen uitgelicht



### Vestigingen

- ❖ Leden van Cluster Lisse zoeken het meest op de tafels waar de boeken zijn uitgesteld.

### Geslacht

- ❖ Vrouwen geven vaker dan mannen aan informatieve boeken direct te kunnen vinden.

### Opleiding

- ❖ Laagopgeleide leden kijken, als zij een boek willen lenen, relatief vaak bij de recent ingeleverde boeken.

### Gezinssamenstelling

- ❖ Alleenstaanden zonder kinderen vinden de indeling van de collectie vaker onduidelijk.

## Tips & verder lezen

- Kijk of het mogelijk is de bewegwijzering te verbeteren door bijvoorbeeld een plattegrond op te hangen en borden boven en/of aan de voorkant van de kasten. Een overzicht met de betekenis van de symbolen voor de verschillende genres zou ook kunnen helpen met het vinden van de juiste boeken.

# Module Collectie - Samenvatting resultaten



## Collectie

### Leden zijn positief over de collectie, vooral ook omdat men makkelijk kan reserveren

- Driekwart van de leden beoordeelt de collectie in zijn geheel als (zeer) goed, wat vergelijkbaar is met de voorgaande twee jaar. Als toelichting daarop zeggen leden meestal dat er ruime dan wel voldoende keus is. Regelmatig voegt men dan de opmerking toe dat als het er niet is men het makkelijk kan reserveren. Slechts 4% is echt ontevreden over de collectie; zij zeggen vooral dat de collectie te klein is en er weinig nieuwe titels zijn.
- Wat betreft de aanwezigheid van boeken zegt een ruime meerderheid, acht op de tien, dat de boeken (en andere materialen) die men zoekt altijd of meestal wel aanwezig zijn. Een op de vijf zegt dat het vaak niet zo is. Als het er niet is dan reserveren de meesten het (bijna 70%).

### Wat mist men in de collectie? Vooral specifieke categorieën en recente titels

- Ruim een derde geeft aan dat men iets mist in de collectie. Vaak zegt men dat men bepaalde soorten boeken mist, variërend van Engelstalige boeken tot filosofische boeken, poëziebundels, woonboeken, etc. tot recente titels. In de bijlage met open antwoorden staan alle wensen genoemd. Wat betreft die recente titels: ruim driekwart (77%) is tevreden over de actualiteit van tijdschriften; bij leesboeken is dat iets lager (71%); bij informatieve boeken vindt 'slechts' de helft van de leden dat deze (zeer) actueel zijn.

### Qua media: meeste interesse in papieren boeken

- Papieren boeken staan nog steeds met stip op 1 als we vragen in welke media men interesse heeft. Gevolgd door tijdschriften, ruim de helft heeft daarin (veel) interesse, e-books en kranten (beide vier op de tien). In luisterboeken en Podcasts heeft een op de vijf leden interesse. Bijna iedereen met interesse in digitale boeken, luisterboeken, kranten en tijdschriften, vindt dat de bibliotheek deze aan zou moeten bieden. Dat geldt, in minder mate, ook voor dvd's, cd's (beide rond de 70%) en podcasts (ruim de helft). Bij YouTube is het beduidend minder, slechts een op de zeven leden die daar interesse in heeft vindt dat de bibliotheek deze zou moeten aanbieden.

### Een beperkt deel laat zich verrassen in de bibliotheek

- Bijna drie op de tien laten zich altijd (5%)/soms (24%) verrassen of inspireren in de bibliotheek, dus dat men weleens thuiskomt met boeken die men niet van tevoren bedacht had; ruim de helft geeft aan dat dat soms het geval is.

### Toelichting tevredenheid

*“Voldoende keus, de grootte van het gebouw in acht nemende.”*

*“De meeste boeken die ik wil lezen zijn aanwezig. Zijn ze er niet dan worden ze besteld en dat werkt perfect.”*

*“Ruime keuze in het soort boeken dat ik lees. Spanning, misdaad.”*

*“Te weinig boeken, en niet veel nieuwe boeken.”*

### Wat mist

*“Nieuwere boeken, aanbod zoals boekhandel.”*

*“Uitgebreidere Engelse collectie.”*

# Module Collectie - Doelgroepen en tips

## Doelgroepen uitgelicht



### Vestigingen

- ❖ We zien dat leden van cluster Oegstgeest net wat meer interesse hebben in podcasts, kranten, cd's en dvd's. Verder zien we geen significante verschillen tussen de vestigingen.

### Geslacht

- ❖ Mannen hebben wat meer interesse in YouTube filmpjes en cd's dan vrouwen.
- ❖ Mannen zeggen vaker dan vrouwen dat ze zich *niet* laten verrassen/inspireren in de bibliotheek.

### Leeftijd

- ❖ De interesse in podcasts is bij leden tot 55 jaar groter dan bij de oudere groepen.

### Opleiding

- ❖ Hoogopgeleide leden zeggen vaker (bijna de helft) dat ze iets missen in de collectie van de bibliotheek.
- ❖ Hoogopgeleide leden hebben meer interesse in kranten, e-books en YouTube filmpjes. Laagopgeleide leden hebben de minste interesse in luisterboeken.

### Gezinssamenstelling

- ❖ Leden die samenwonen met kinderen, hebben relatief meer interesse in podcasts en YouTube filmpjes.
- ❖ Huishoudens met kinderen zeggen wat meer dat de boeken (en andere materialen) die ze zoeken vaak niet aanwezig zijn.

## Tips & verder lezen

- Interessante informatie met betrekking tot de collectie is te vinden in de 'Monitor Collecties 2023 Noord- en Zuid-Holland' van Probiblio. Daarin staan cijfers en ontwikkelingen op het gebied van uitleningen, actualiteit van de collectie, reserveringen, titelspreiding en diversiteit en abonnementen van de bibliotheken. Gemaakt voor Noord- en Zuid-Holland, maar ook te gebruiken voor bibliotheken daarbuiten.  
<https://monitor.probiblio.nl/>
- Enkele tips voor een diversere collectie staan in deze blog <https://www.probiblio.nl/5-aanbevelingen-voor-een-diversere-collectie/>

# Module Third Place - Samenvatting resultaten



## Third Place

### Bijna alle leden voelen zich thuis in de bibliotheek

- Leden van de Bibliotheek Bollenstreek voelen zich nog vaker dan gemiddeld in het totale BiebPanel thuis in de bibliotheek. De mate waarin leden vinden dat de Bibliotheek Bollenstreek een plek is om tussen de mensen te zijn is echter juist iets beneden gemiddeld.
- Zes op de tien leden zien de Bibliotheek Bollenstreek als een plek om te ontspannen en de helft vindt dat de bibliotheek uitnodigt om er langere tijd te verblijven.

### Leden zouden een horecagelegenheid, ruimere openingstijden en beter onderscheid van rustige en levendige ruimtes waarderen

- Leden geven ook punten tot verbetering aan; zij zouden een gezellige horecagelegenheid en ruimere openingstijden waarderen en noemen dit vaker dan gemiddeld in het totale BiebPanel.
- Tevens noemt ruim één op de tien leden een duidelijkere indeling van de collectie, meer zitplekken, beter onderscheid tussen rustige en levendige ruimtes, meer activiteiten en het creëren van een huiskamergevoel als punten om het verblijf in de bibliotheek nog aangenamer te maken.
- Vier op de tien leden vinden dat er niets hoeft te verbeteren.
- Ook uit de spontane reacties op de vraag wat de bibliotheek zou kunnen doen om het verblijf aangenamer te maken wordt vaak het onderscheid tussen stille en levendige ruimtes en een horecagelegenheid genoemd. Enkele leden geven aan dat het gezelliger zou moeten zijn; sommigen zouden het fijn vinden als er vaker persoonlijk contact met het personeel zou zijn. Ook ruimere openingstijden worden zo nu en dan genoemd. Alle gegeven suggesties zijn te vinden in de bijlage met open antwoorden.

*“Kom er graag, hangt een serene sfeer, ff wat snuffelen, tijdschriften lezen, boek uitzoeken en weer door!”*

*“Een bibliotheek mag best levendig zijn. Als er ruimte zou zijn voor stilteplekken zou dat mooi zijn.”*

*“Een ruimte voor levendigheid en een ruimte voor stilte. Ik vind het vooral naar als ik met de kindjes ben en ik door de stilte van de begane grond moet.”*

*“Ik zou het leuk vinden om er een kopje te drinken.”*

*“Gezelligere uitstraling!”*

*“’s Avonds open zijn, minimaal één avond per week.”*

# Module Third Place - Doelgroepen en tips

## Doelgroepen uitgelicht



### Geslacht

- ❖ Mannen geven vaker dan vrouwen aan dat het verblijf in de bibliotheek aangenamer zou kunnen worden door een beter aanbod van tijdschriften en kranten bij de leestafel. Vrouwen hebben vaker behoefte aan meer activiteiten.

### Opleiding

- ❖ Hoogopgeleiden geven vaker aan behoefte te hebben aan meer zitplekken, meer activiteiten, ruimere openingstijden en meer werkplekken. Laagopgeleide leden vinden vaker dat er helemaal niets aan de bibliotheek verbeterd hoeft te worden.

### Gezinssamenstelling

- ❖ De behoefte aan een gezellige horecagelegenheid en ruimere openingstijden is het hoogst onder samenwonenden met kinderen. Daarnaast noemen zij, net als alleenstaanden, relatief vaak het creëren van een huiskamergevoel als verbeterpunt.
- ❖ Samenwonenden zonder kinderen vinden vaker dat er niets verbeterd hoeft te worden.

## Tips & verder lezen

- Ga na of het mogelijk is een koffie- of theeautomaat of een eenvoudige horecavoorziening in de vestigingen te zetten die dat nu nog niet hebben.
- Bekijk of het mogelijk is om, in de vestigingen waar dat nu nog niet is, meer onderscheid te creëren in stille en levendige ruimtes. Een optie kan zijn om de inrichting zodanig aan te passen dat bijvoorbeeld kinderen minder door de gehele bibliotheek hoeven te lopen.
- Op de website [Third place | Probiblio](#) vind je waardevolle informatie over het creëren van een third place en het optimaliseren van de indeling van je bibliotheek.
- Een voorbeeld van een bibliotheek die een hele herinrichting heeft gedaan om zo uit te groeien tot een third place, is Bibliotheek Barneveld: [Bibliotheek Barneveld opnieuw ingericht – Rijnbrink](#). Een ander voorbeeld is Bibliotheek Uithoorn [‘Third place waar van alles gebeurt, en je kunt er nog boeken lenen ook’ - Artikel – Bibliotheekatlas](#)
- Een verandertheorie (ToC) over de bibliotheek als Third Place is te vinden in het document Van KPI tot effect. Dit is een basis ToC die je als bibliotheek kunt aanpassen aan je lokale situatie en doelstellingen: [Publicatie: Van KPI tot Effect: impactgericht werken \(probiblio.nl\)](#)

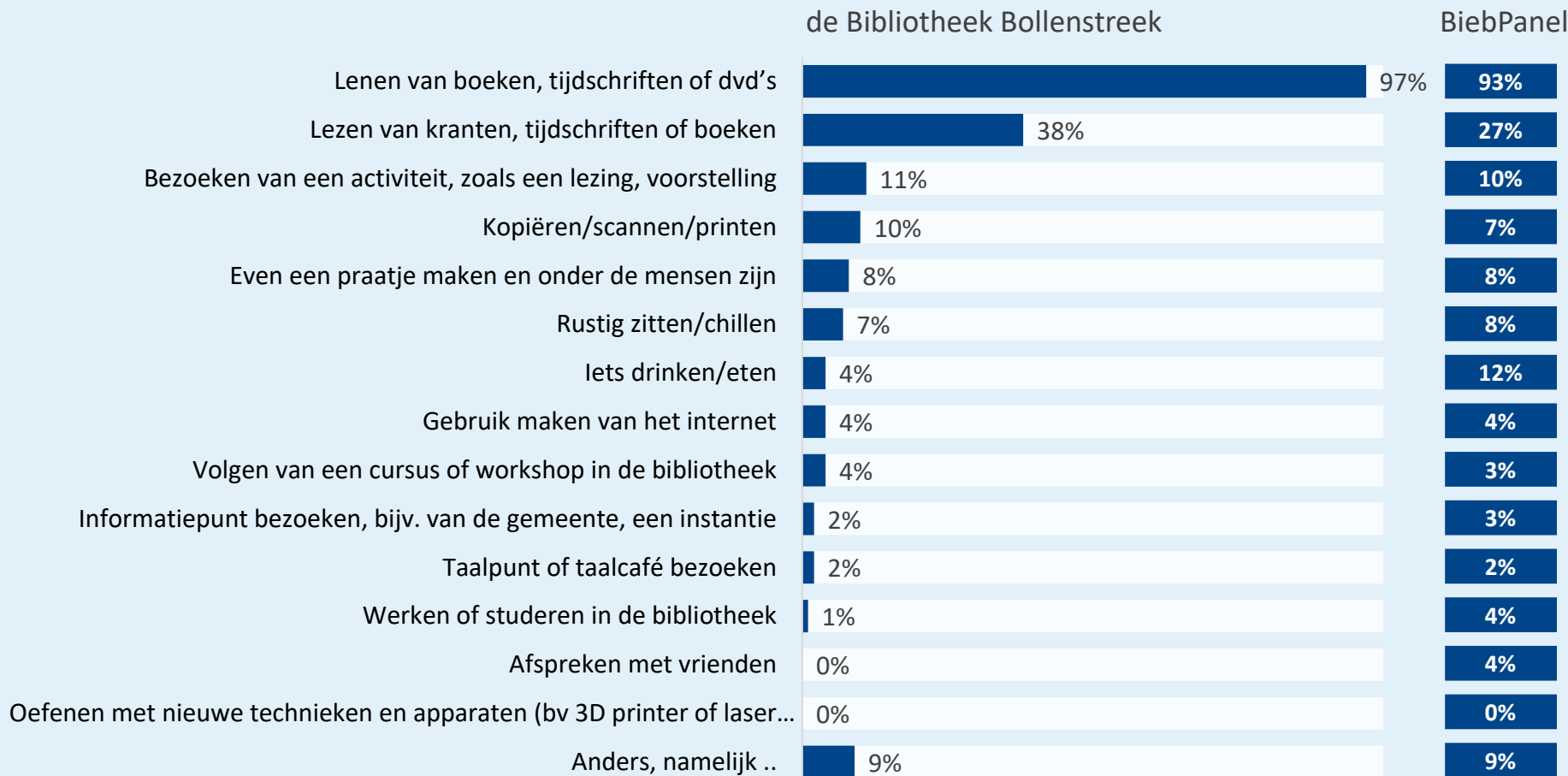
# Resultaten algemene module

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



# Bezoekmotieven

# Gedaan in de bibliotheek in de afgelopen 12 maanden



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

Basis: allen (de Bibliotheek Bollenstreek n=253; BiebPanel n=14765)



# Online gedaan in de bibliotheek in afgelopen 12 maanden



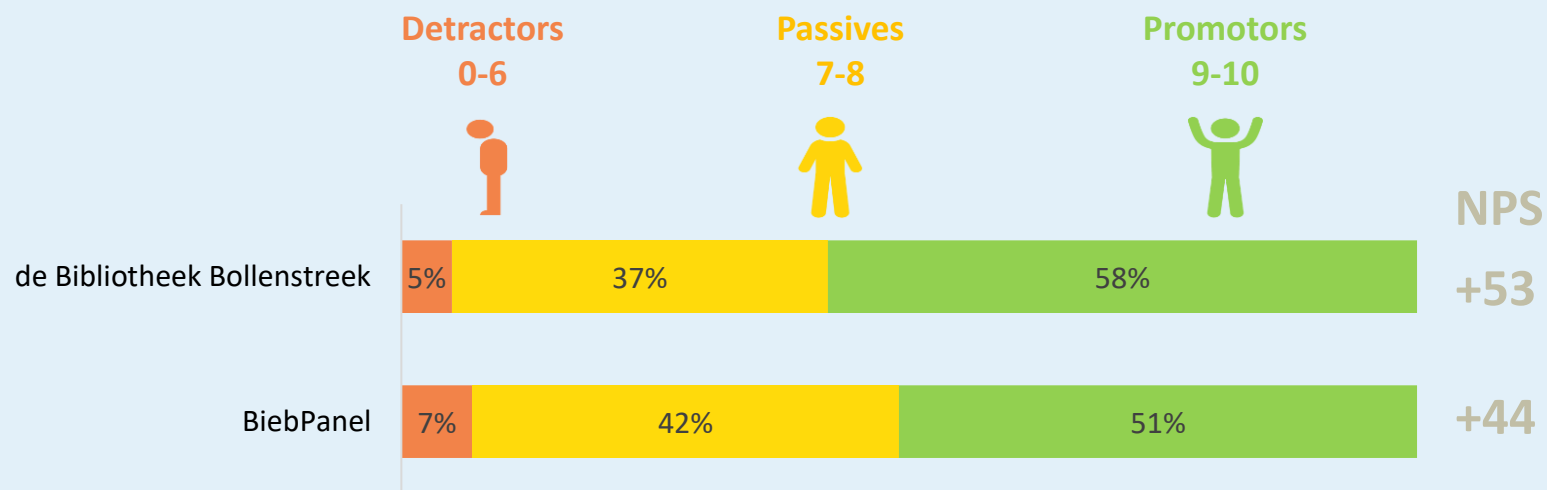
Vraagtekst: *Wat heb je de afgelopen 12 maanden online gedaan in jouw bibliotheek? (meerdere antwoorden mogelijk)*

Basis: allen (de Bibliotheek Bollenstreek n=253; BiebPanel n=14765)



# Beoordeling bibliotheek

# Net Promotor Score (NPS)



**Best practice – hoogste NPS** de Bibliotheek Venlo **+59**

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.

Vraagtekst: *Zou je jouw bibliotheek aanbevelen aan vrienden of bekenden?*  
Basis: allen (de Bibliotheek Bollenstreek n=253; BiebPanel n=14765)

# Toelichting NPS (beoordeling 8 of hoger)



“Gezellig, veel te doen. Goede sfeer.  
Behulpzaam.” (Cluster Lisse)

“Personeel heel hulpvaardig. Er worden veel  
activiteiten georganiseerd. Fijne sfeer.”  
(Cluster Noordwijk)



“Prettige locatie, vriendelijke en  
behulpzame medewerkers.” (Cluster  
Teylingen)

“Bijzonder vriendelijk en behulpzaam personeel,  
prima systeem om te reserveren en een bericht  
dat een boek weer terug moet. Echt een pracht  
instituut.” (Cluster Noordwijk)

“Makkelijk te bereiken; niet super groot aanbod,  
maar je kan boeken van andere bibliotheken  
reserveren en ophalen in deze vestiging; goede sfeer;  
behulpzaam personeel.” (Cluster Oegstgeest)

**Vraagtekst:** *Kun je een toelichting geven op je cijfer?*  
Basis: allen die een 8 of hoger hebben gegeven (n=204)

# Toelichting NPS (beoordeling 7 of lager)



“Weinig boeken en op sommige plekken erg slecht licht.” (Cluster Noordwijk)

“De meeste boeken die ik zoek zijn niet aanwezig.” (Cluster Teylingen)

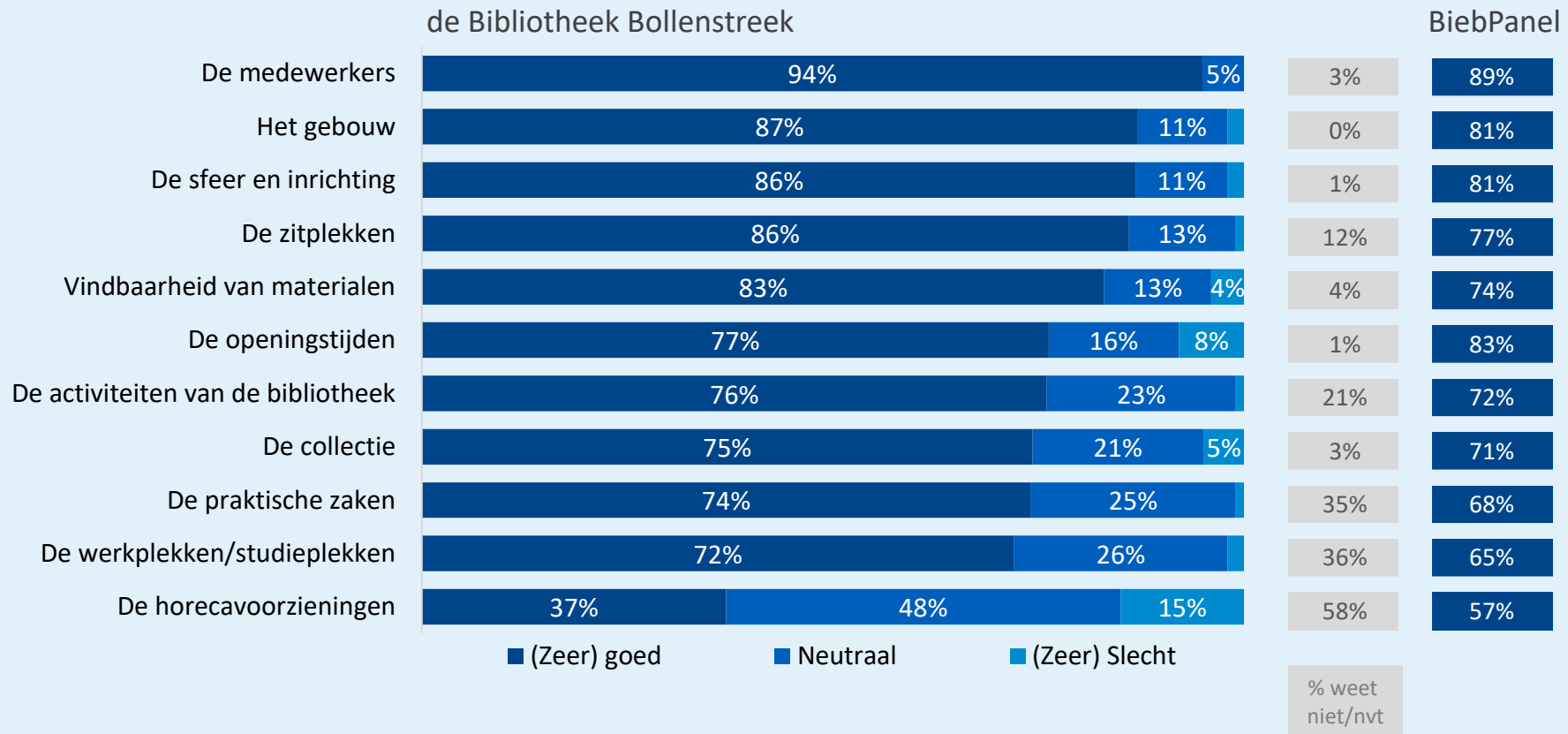


“Prima bibliotheek, maar klein en met klein aanbod.” (Cluster Oegstgeest)

“Vriendelijk en behulpzaam personeel. Aangename inrichting. Te weinig keus in tijdschriften. Af en toe te veel storing van cursussen en praatgroepjes.” (Cluster Oegstgeest)

**Vraagtekst:** *Kun je een toelichting geven op je cijfer?*  
Basis: allen die een 7 of lager hebben gegeven (n=27)

# Beoordeling aspecten van de bibliotheek



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

Grafiek exclusief weet niet/nvt. Basis: allen (de Bibliotheek Bollenstreek n=253; BiebPanel n=14765)

# Best practices



In het overzicht hieronder staan welke bibliotheken best practice zijn op de verschillende aspecten.

<b>De medewerkers</b>	Bibliotheken Noord Fryslân	97%
<b>Het gebouw</b>	de Bibliotheek Gouda	93%
<b>De sfeer en inrichting</b>	Bibliotheken Noord Fryslân	92%
<b>De openingstijden</b>	de Bibliotheek Venlo	95%
<b>De collectie</b>	Bibliotheken Mar en Fean	80%
<b>De zitplekken</b>	Bibliotheken Mar en Fean	86%

<b>De activiteiten van de bibliotheek</b>	Bibliotheek Hilversum	84%
<b>De praktische zaken</b>	Bibliotheken Mar en Fean	78%
<b>De werkplekken/ studieplekken</b>	de Bibliotheek Gouda	79%
<b>De horeca- voorzieningen</b>	de Bibliotheek Gouda	93%
<b>De vindbaarheid van materialen</b>	Bibliotheek Voorschoten-Wassenaar	88%

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

# Module Vindbaarheid en presentatie

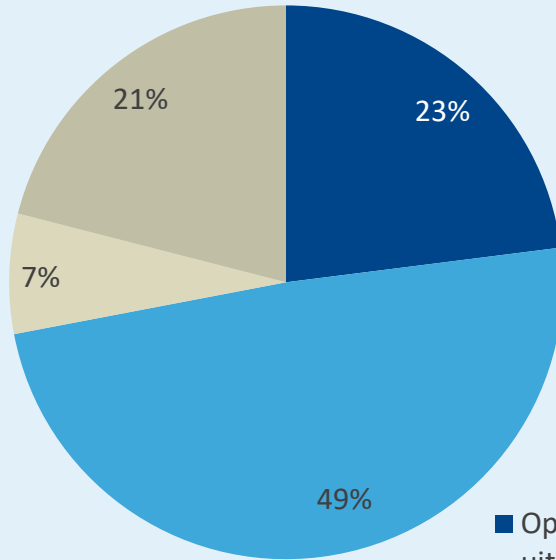
Deze module is door 6 bibliotheken gekozen.



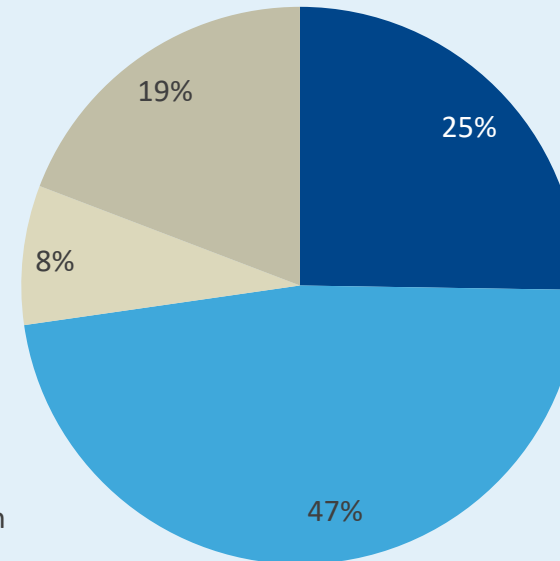
# Hoe zoekt men boeken in de bibliotheek?



de Bibliotheek Bollenstreek



BiebPanel

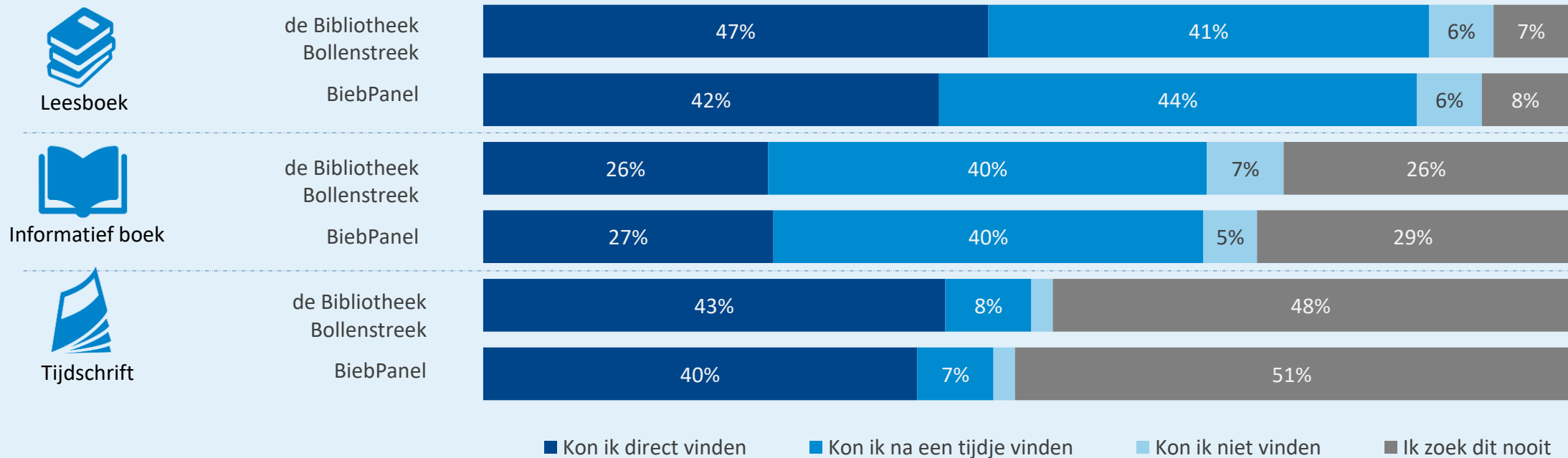


- Op de tafels waar de boeken zijn uitgesteld/tentoongesteld
- In de boekenkasten
- Bij de recent ingeleverde boeken
- Ergens anders, namelijk ..

Vraagtekst: *Als je een boek wilt lenen in de bibliotheek, waar ga je dan meestal het eerst zoeken?*

Basis: allen (de Bibliotheek Bollenstreek n=253; BiebPanel n=1472)

# Vindbaarheid materialen in de bibliotheek



Vraagtekst: *Denk eens terug aan de laatste keer dat je een leesboek, informatief boek of tijdschrift zocht. Kon je toen vinden wat je zocht als het gaat over...?*

Basis: allen (de Bibliotheek Bollenstreek n=253; BiebPanel n=1472)

# Verbetersuggesties voor vindbaarheid van boeken



“Ik zoek niet zo vaak wat en wordt meestal geholpen. Het systeem zit goed in elkaar, denk ik, maar ik vraag altijd.”

“Niet indelen in genre, maar alles alfabetisch, want het genre wordt op de rug vermeld met een pictogram.”

“Jammer genoeg verdween het siso-systeem. Was duidelijk en je kon alles vinden als het er was. Nu is systeem veralgemeniseerd en heb je geluk de juiste categorie te vinden, staat alles door elkaar. Vind het nog steeds niet handig.”



“Hoeken met genres in herkenbare kleur en meer presentetafels.”

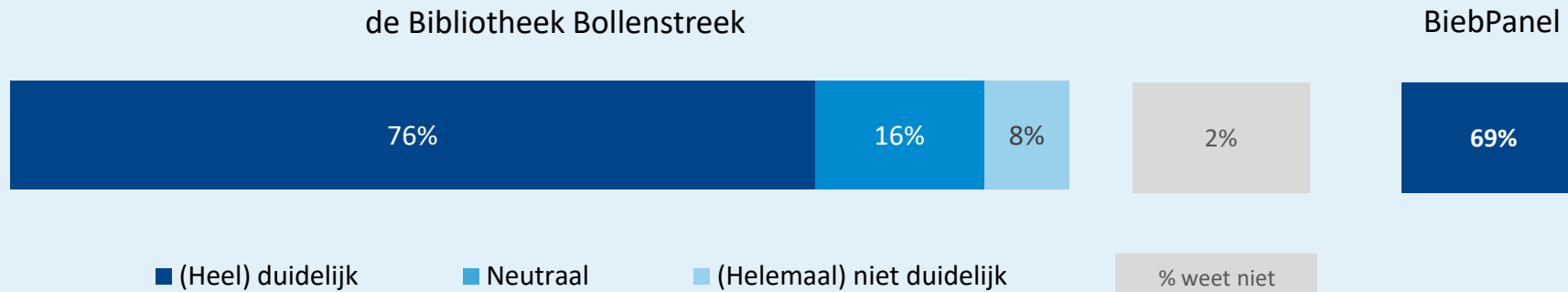
“B en C niet bij elkaar zetten en op genre sorteren. Dat is echt heel verwarrend. Ik heb ook gemerkt dat de labels op de kasten met wat er zou moeten staan al lang niet meer kloppen met wat er echt in de kast staat, dat moet naar mijn mening echt anders.”

“De volgorde van de kasten op alfabet vind ik iets onlogisch. Ik heb de neiging om precies de verkeerde kant op te gaan. Tegelijk vind ik dit niet zo'n punt. Ben ik even wat langer aan het zoeken.”

**Vraagtekst:** Wat kan de bibliotheek doen om de vindbaarheid van boeken te verbeteren?

Basis: Allen (de Bibliotheek Bollenstreek n=114)

# Duidelijkheid indeling collectie



Vraagtekst: *Hoe duidelijk is de collectie in jouw bibliotheek ingedeeld?*

Grafiek exclusief weet niet. Basis: allen (de Bibliotheek Bollenstreek n=253; BiebPanel n=1472)

# Tevredenheid presentatie van boeken in de bibliotheek



Vraagtekst: *Ben je tevreden over de presentatie van de boeken in de bibliotheek?*  
Grafiek exclusief weet niet. Basis: allen (de Bibliotheek Bollenstreek n=253; BiebPanel n=1472)

# Verbetersuggesties voor presentatie van boeken



**Vraagtekst: Wat kan de bibliotheek doen om de presentatie van de boeken te verbeteren?**  
Basis: Allen, excl. 'zeer tevreden' over presentatie boeken (de Bibliotheek Bollenstreek n=62)

# Module Collectie

Deze module is door 8 bibliotheken gekozen.

# Toelichting tevredenheid 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 (n=154).



# Toelichting ontevredenheid collectie, (zeer) slecht



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

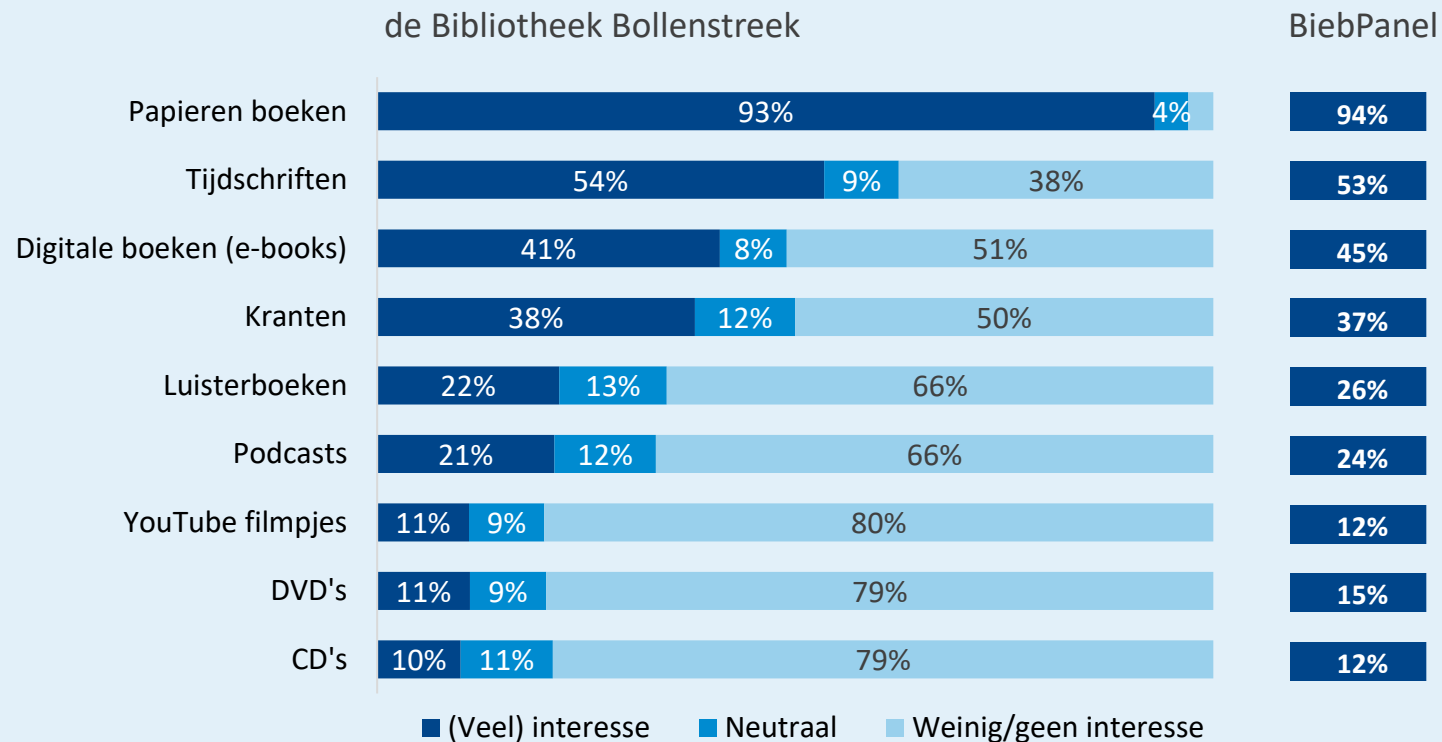
Basis: allen die hebben aangegeven de collectie neutraal of (zeer) slecht te vinden (n=54).

# Toelichting op zaken die men mist in collectie



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 (n=92).

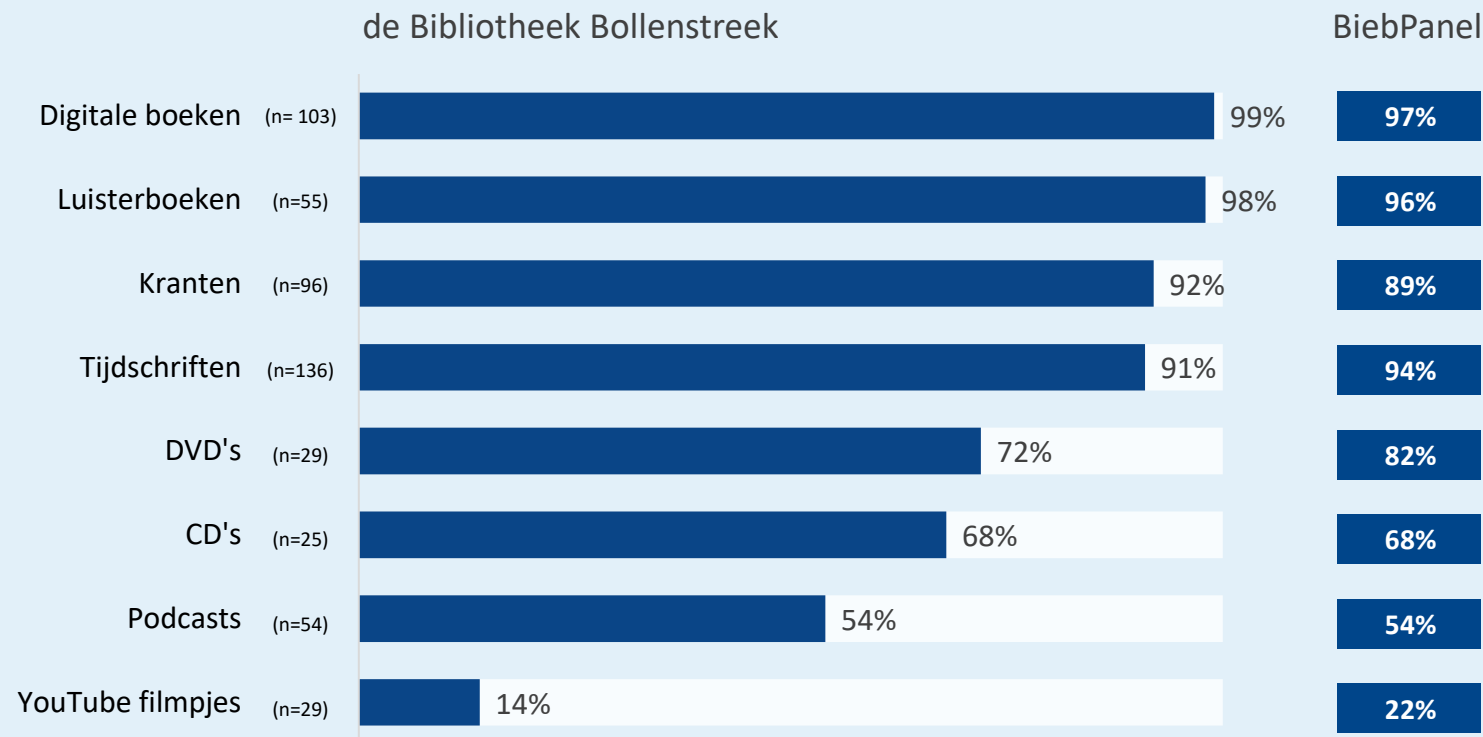
# Interesse in verschillende media



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

Basis: allen (de Bibliotheek Bollenstreek n=253; BiebPanel n=1969)

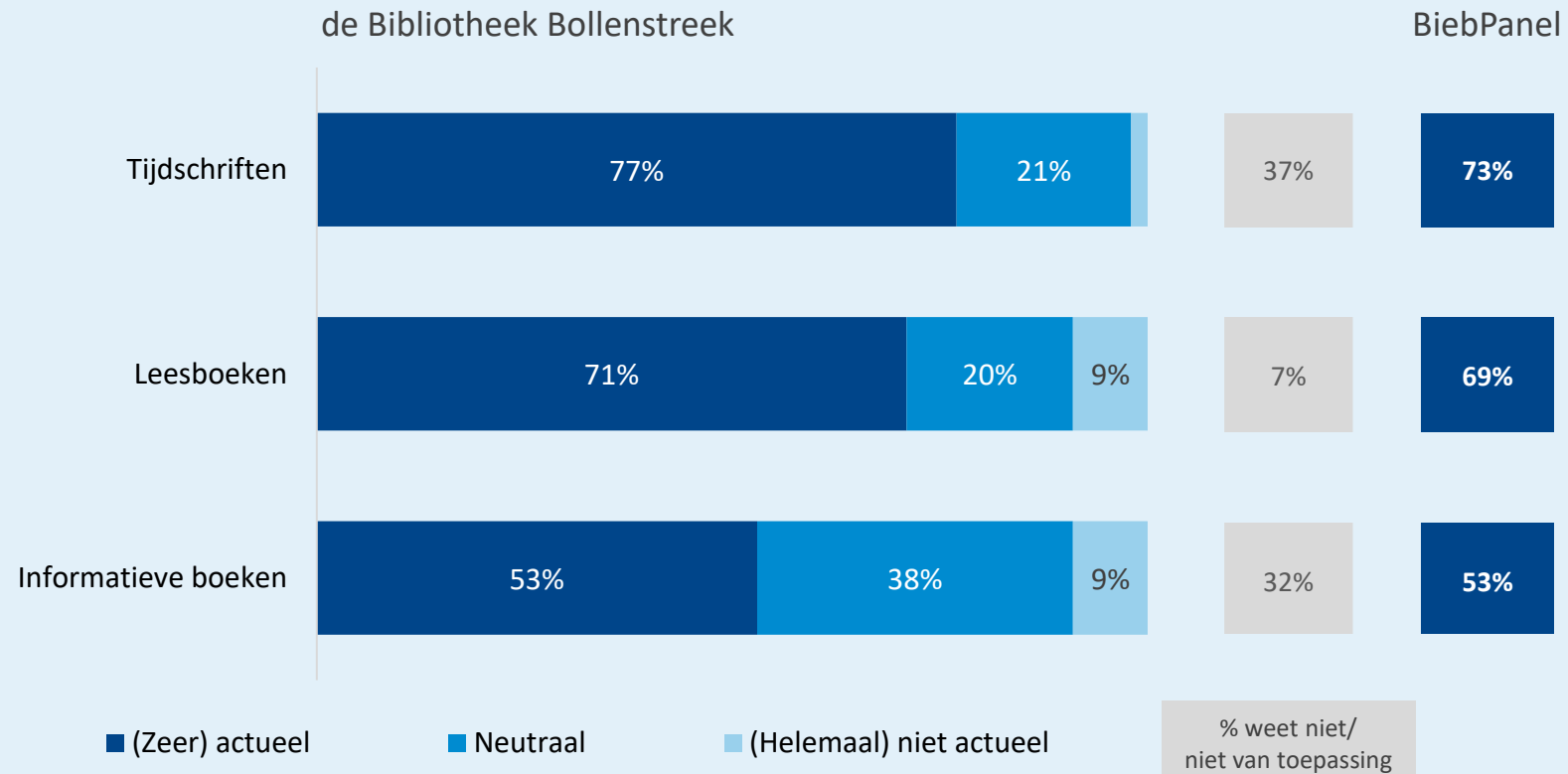
# Media gewenst in de bibliotheek (indien geïnteresseerd in medium)



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

Basis: leden die interesse hebben in de verschillende onderdelen (Het aantal respondenten wisselt per onderdeel, zie grafiek. Aantallen weergegeven inclusief weet niet)

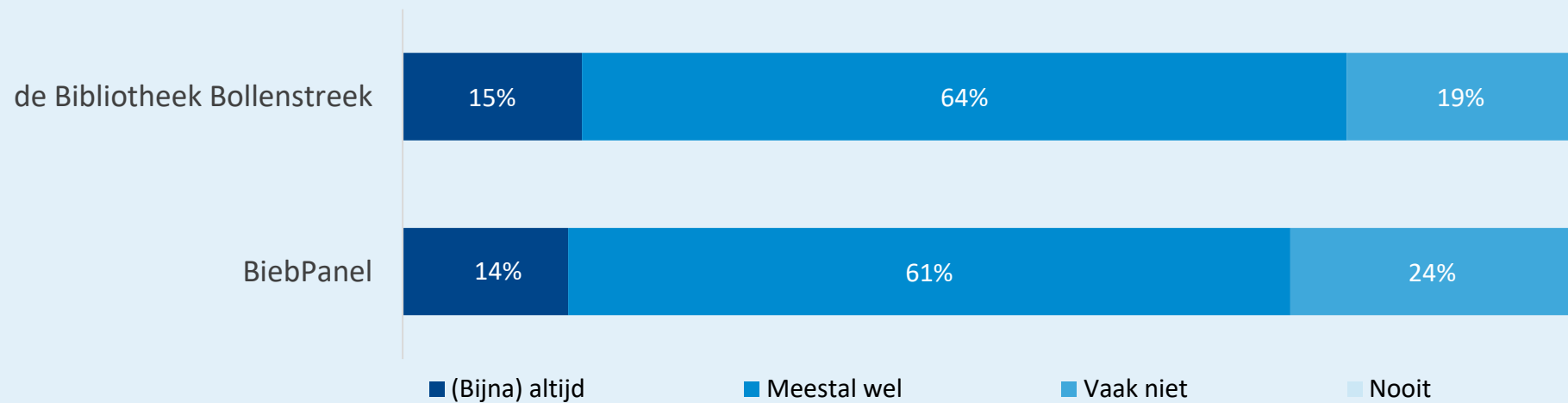
# Oordeel over actualiteit van aanbod



Vraagtekst: *Hoe beoordeel je de actualiteit van:*

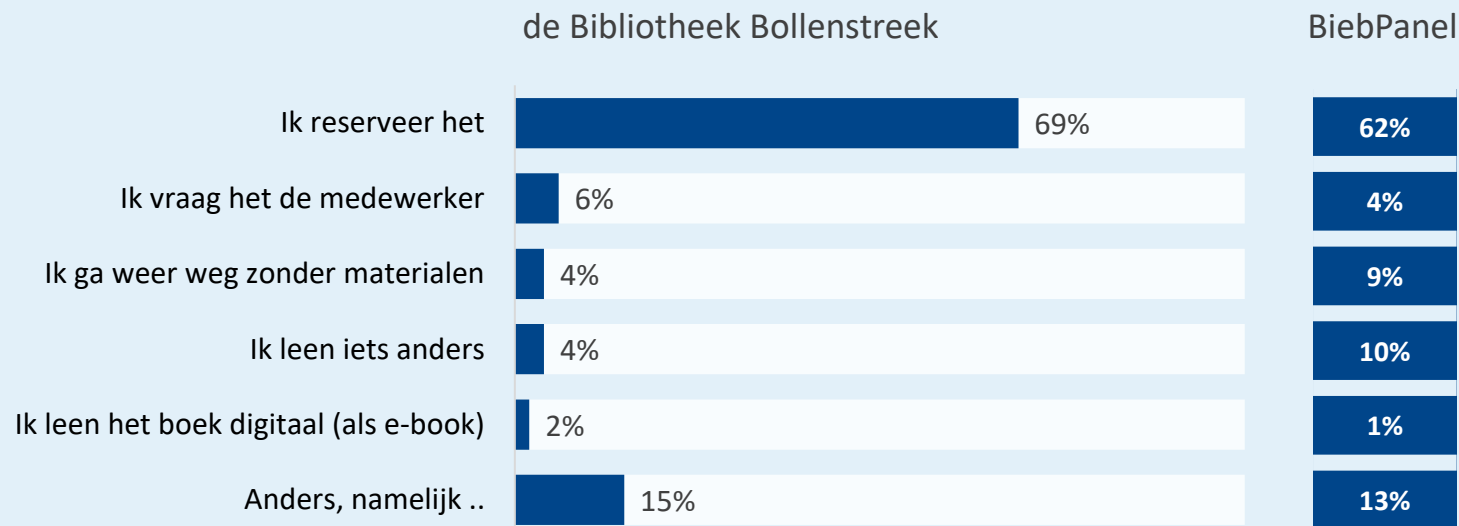
Grafiek exclusief weet niet. Basis: allen (de Bibliotheek Bollenstreek n=253; BiebPanel n=1969)

# Aanwezigheid van boeken en materialen



Vraagtekst: *Zijn de boeken en andere materialen die je zoekt aanwezig in de bibliotheek?*  
Basis: allen (de Bibliotheek Bollenstreek n=253; BiebPanel n=1969)

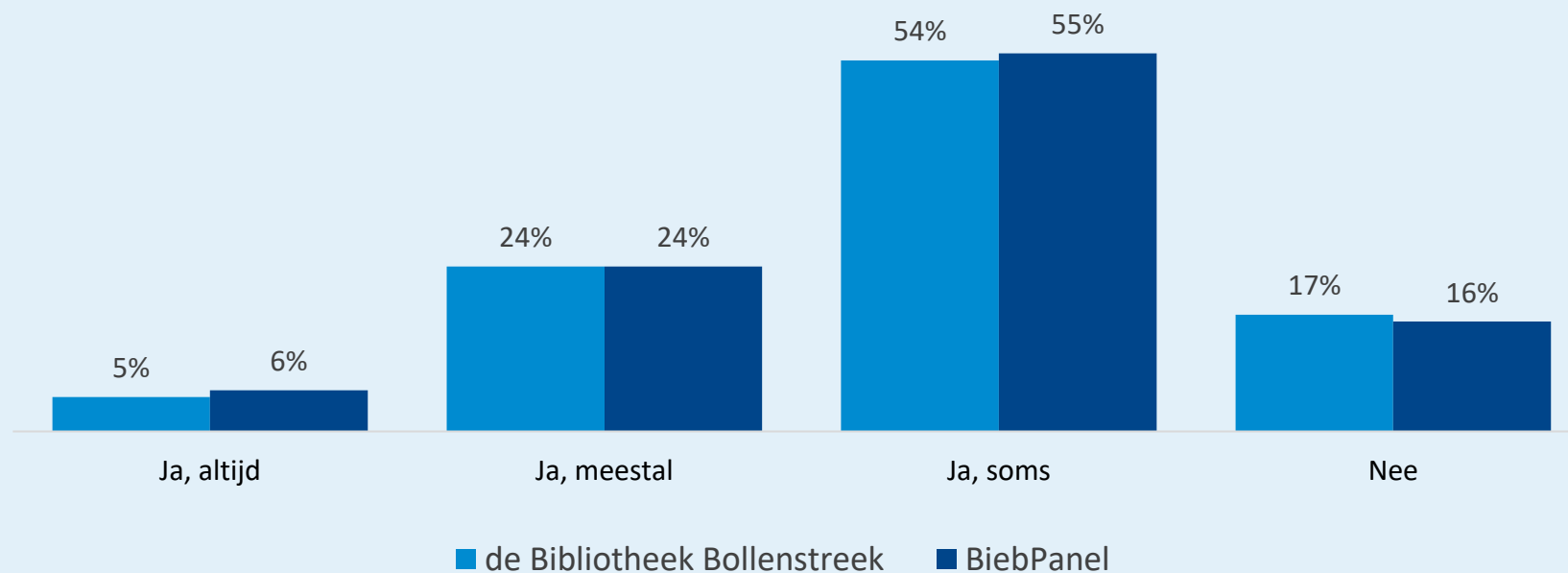
# Wat doet men wanneer materiaal niet aanwezig is?



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 Bollenstreek n=52; BiebPanel n=501)

# Mate waarin men zich laat verrassen/inspireren in de bibliotheek



Vraagtekst: *Laat je je verrassen of inspireren in de bibliotheek?*  
Basis: allen (de Bibliotheek Bollenstreek n=253; BiebPanel n=1969)

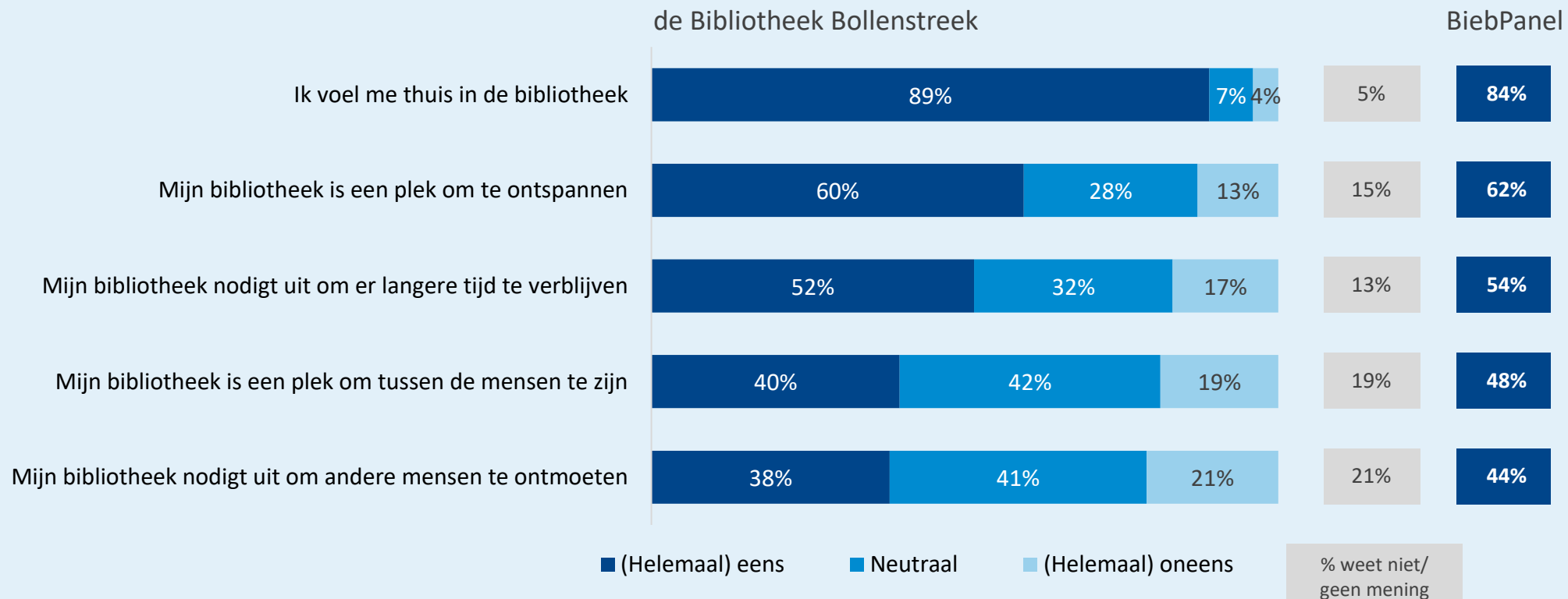


# Module Third Place

Third places zijn plekken – buiten de first place van thuis of de second place van het werk – waar mensen elkaar kunnen ontmoeten en zijn een 'home away from home'.

Deze module is door 15 bibliotheken gekozen.

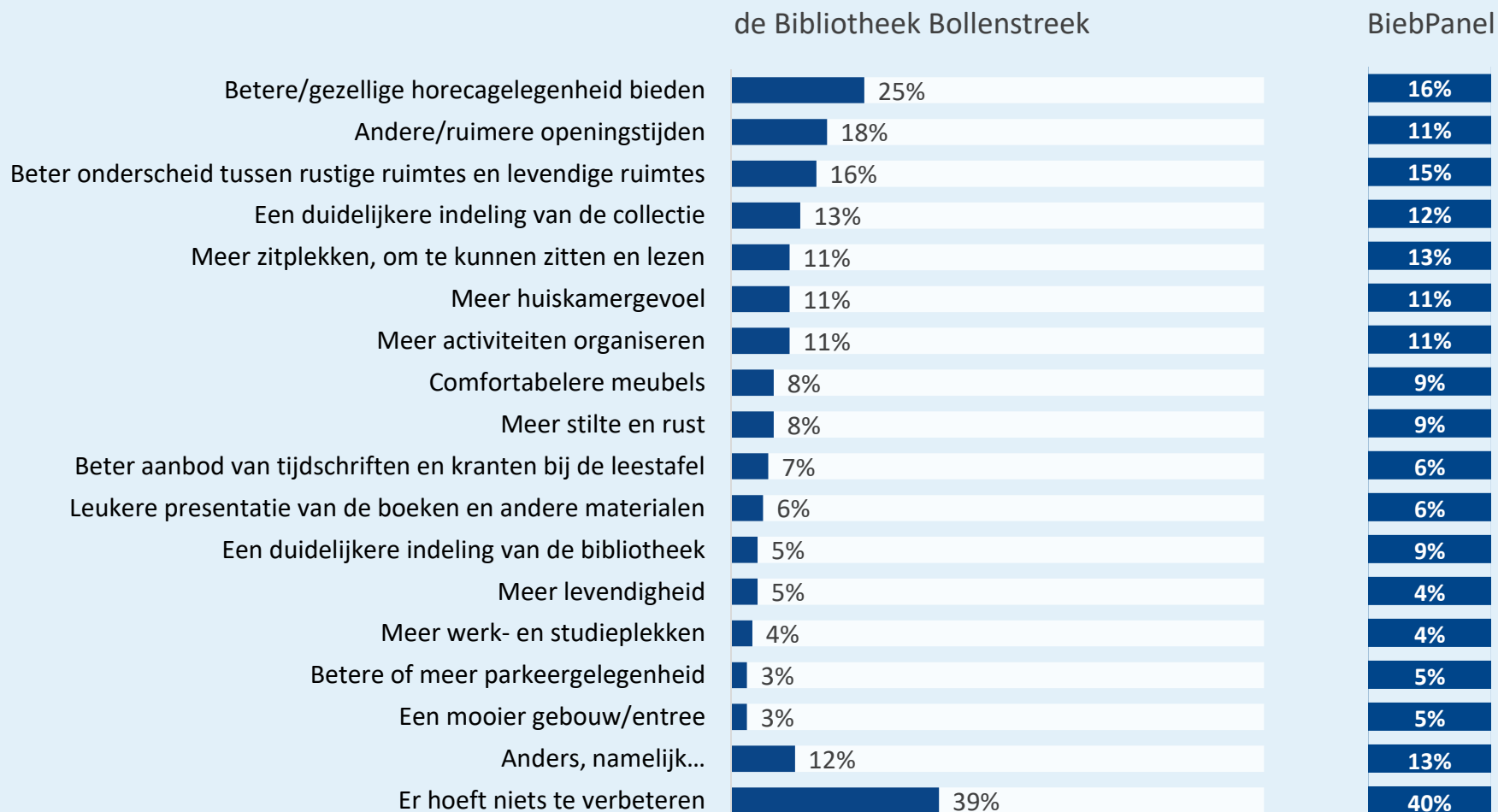
# Mening over aspecten van Third Place



Vraagtekst: *In hoeverre ben je het eens met de bovenstaande stellingen?*

Grafiek exclusief weet niet. Basis: allen (de Bibliotheek Bollenstreek n=253; BiebPanel n=6899)

# Verbeterpunten voor bibliotheek als Third Place



“Ik heb geen behoefte om er langer te verblijven dan nodig om boeken uit te zoeken.”

Vraagtekst: *Wat zou de bibliotheek kunnen doen om het verblijf in de bibliotheek aangenamer te maken zodat je langer in de bibliotheek zou blijven per bezoek? (meerdere antwoorden mogelijk)*

Basis: allen (de Bibliotheek Bollenstreek n=253; BiebPanel n=6899)

# Suggesties voor een aangener verblijf in de bibliotheek



*Vraagtekst: Wil je nog een toelichting geven op wat de bibliotheek zou kunnen doen om je verblijf in de bibliotheek aangener te maken?*

Basis: Allen (n=68)

# Bijlagen

# Onderzoeksverantwoording



## Methode



### Online onderzoek

Totaal vragen per respondent: circa 25 vragen



Gemiddelde invulduur  
circa 15 minuten



## Steekproef & Veldwerk



**Doelgroep:** leden van de bibliotheek.

**Steekproef:** de steekproef voor het onderzoek is getrokken uit ledenbestanden van de deelnemende bibliotheken.

Netto respons: n=253







**Veldwerkperiode:** 30-08-2023 t/m 12-10-2023

Het onderzoek is uitgevoerd in samenwerking met onderzoeksbureau MWM2.

# Steekproefverantwoording

Voor dit onderzoek is gebruik gemaakt van het ledenbestand van de deelnemende bibliotheken. In dit onderzoek is gekeken naar verschillen in vijf achtergrondkenmerken: geslacht, leeftijd, opleidingsniveau, gezinssamenstelling en cluster. De verschillen binnen deze groepen zijn aangegeven met de volgende iconen. Op de volgende pagina zijn de aantallen per cluster terug te vinden.

	de Bibliotheek Bollenstreek	BiebPanel		de Bibliotheek Bollenstreek	BiebPanel		de Bibliotheek Bollenstreek	BiebPanel
Man	24%	20%	Geen of basisonderwijs	0%	1%	Jonger dan 16 jaar	0%	0%
Vrouw	75%	78%	LBO/VMBO (kader- of beroepsgericht) / MBO 1 / VBO	5%	4%	16-24 jaar	1%	1%
Anders	0%	0%	VMBO (theoretisch of gemengd) / MAVO / (M)ULO / HAVO of VWO (overgegaan naar 4e klas)	11%	11%	25-34 jaar	3%	3%
Zeg ik liever niet	1%	2%	MBO 2, 3, 4 of MBO vóór 1998	11%	14%	35-44 jaar	4%	8%
<b>Totaal</b>	<b>253</b>	<b>14765</b>	HAVO of VWO (met diploma afgerond) / HBS / MMS	13%	12%	45-54 jaar	11%	14%
	de Bibliotheek Bollenstreek	BiebPanel	Propedeuse, HBO of universitair niveau	21%	19%	55-64 jaar	22%	23%
Ik woon alleen	21%	21%	Bachelor/kandidaats (HBO of universitair niveau)	11%	13%	65-74 jaar	32%	32%
Ik woon bij mijn ouder(s)/verzorgers	1%	1%	Master/doctoraal/postdoctoraal (HBO of universitair niveau)	23%	21%	75 jaar of ouder	27%	17%
Ik woon samen met mijn partner	55%	50%	Zeg ik liever niet	5%	5%	Zeg ik liever niet	1%	1%
Ik woon samen met mijn partner en (kind)eren	16%	21%	<b>Totaal</b>	<b>253</b>	<b>14765</b>	<b>Totaal</b>	<b>253</b>	<b>14765</b>
Ik woon samen met mijn kind(eren)	2%	3%						
Ik woon samen met andere personen (dan mijn partner of kinderen)	0%	1%						
Zeg ik liever niet	5%	3%						
<b>Totaal</b>	<b>253</b>	<b>14765</b>						

# Steekproefverantwoording

Onderstaande tabel geeft weer hoe de respons per cluster voor de overkoepelende bibliotheek is verdeeld.



	de Bibliotheek Bollenstreek
Cluster Lisse	43
Cluster Noordwijk	106
Cluster Oegstgeest	60
Cluster Teylingen	44
<b>Totaal</b>	<b>253</b>



# Vragenlijst

## Vragenlijst BiebPanel 2023 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.

**87** Zou je jouw bibliotheek aanbevelen aan vrienden of bekenden? *Single-responsevraag*  
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

**88** Wil je je antwoord toelichten? *Open vraag (klein)*

Weet ik niet

**89** Als je denkt aan de bibliotheek, Wat vind je dan van: *Tabelvraag (single response)*

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

**90** Wat heb je de afgelopen 12 maanden gedaan in jouw bibliotheek? *Multi-responsevraag*  
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

91 Wat heb je de afgelopen 12 maanden online gedaan bij jouw bibliotheek? *Multi-responsevraag*  
Er zijn meerdere antwoorden mogelijk

- Lenen van e-books
- Lenen van luisterboeken
- Online verlengen van materialen
- Online reserveren van materialen
- Volgen van een online cursus of workshop
- Volgen van een online activiteit, zoals een lezing, informatiebijeenkomst of podcast
- Raadplegen van digitale databanken, zoals bijvoorbeeld Literom, Delpher, Tijdschriftenbieb etc.
- Anders, namelijk..
- Geen van allen **Ex**

# Vragenlijst

## Module Vindbaarheid & presentatie

92 De volgende vragen gaan over: *Single-responsevraag*  
Vindbaarheid & presentatie

Als je een boek wilt lenen in de bibliotheek, waar ga je dan meestal het eerst zoeken?

- Op de tafels waar de boeken zijn uitgesteld/tentoongesteld
- In de boekenkasten
- Bij de recent ingeleverde boeken
- Ergens anders, namelijk ..

93 Denk eens terug aan de laatste keer dat je een leesboek, informatief boek of tijdschrift zocht. Kon je toen vinden wat je zocht als het gaat over...? *Tabelvraag (single response)*

	Kon ik direct vinden	Kon ik na een tijdje vinden	Kon ik niet vinden	Ik zoek dit nooit
Leesboeken	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Informatieve boeken	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Tijdschriften	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

94 Wat kan de bibliotheek doen om de vindbaarheid van boeken te verbeteren? *Open vraag (klein)*

Weet ik niet

95 Hoe duidelijk is de collectie in jouw bibliotheek ingedeeld? *Single-responsevraag*  
Hiermee bedoelen we of de boeken die wat jou betreft bij elkaar horen ook echt bij elkaar staan

- Heel duidelijk
- Duidelijk
- Neutraal
- Niet zo duidelijk
- Helemaal niet duidelijk
- Weet niet

96 Ben je tevreden over de presentatie van de boeken in de bibliotheek? *Single-responsevraag*  
Hiermee bedoelen we de manier waarop de boeken worden tentoongesteld/uitgesteld in de bibliotheek

- Zeer tevreden
- Tevreden
- Niet tevreden/niet ontevreden
- Ontevreden
- Zeer ontevreden
- Weet niet/geen mening

97 Wat kan de bibliotheek doen om de presentatie van de boeken te verbeteren? *Open vraag (klein)*

Weet ik niet

# Vragenlijst

## Module Collectie

108 De volgende vragen gaan over: **Collectie** *Open vraag (Klein)*  
 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

114 Is er iets wat je mist in de collectie van de bibliotheek? *Single-responsevraag*

- Ja, namelijk
- Nee

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

	veel interesse	een beetje interesse	neutraal	weinig interesse	geen interesse
Papieren boeken	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Digitale boeken (e-books)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Luisterboeken	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Podcasts	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
YouTube filmpjes	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Tijdschriften	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Kranten	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
CD's	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
DVD's	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

116 Zou de bibliotheek dit volgens jou moeten aanbieden (afgezien van papieren boeken)? *Tabelvraag (single response)*

	Ja	Nee
Digitale boeken (e-books)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Luisterboeken	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Podcasts	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
YouTube filmpjes	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Tijdschriften	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Kranten	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
CD's	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
DVD's	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

117 Hoe beoordeel je de actualiteit van: *Tabelvraag (single response)*

	Zeer actueel	Actueel	Neutraal	Niet erg actueel	Helemaal niet actueel	Weet ik niet
Leesboeken	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Informatieve boeken	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Tijdschriften	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

118 Zijn de boeken en andere materialen die je zoekt aanwezig in de bibliotheek? *Single-responsevraag*

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

119 Wat doe je als het boek of een ander materiaal dat je zoekt niet aanwezig is in de bibliotheek? *Single-responsevraag*

- 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 ..

120 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?) *Single-responsevraag*

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

# Vragenlijst

## Module Third place

**133** De volgende vragen gaan over: **Third place (studieplekken, tijdschriften, horeca, verblijf)** *Tabelvraag (single response)*

Wat vind je van de vestiging van de bibliotheek waar je het meeste komt?

	helemaal eens	eens	niet eens/niet oneens	oneens	helemaal oneens	weet niet/geen mening
Mijn bibliotheek nodigt uit om andere mensen te ontmoeten	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Mijn bibliotheek nodigt uit om er langere tijd te verblijven	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Mijn bibliotheek is een plek om tussen de mensen te zijn	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Mijn bibliotheek is een plek om te ontspannen	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Ik voel me thuis in de bibliotheek	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

**134** Wat zou de bibliotheek kunnen doen om het verblijf in de bibliotheek aangenamer te maken zodat je langer in de bibliotheek zou blijven per bezoek? *Multi-responsevraag*  
Er zijn meerdere antwoorden mogelijk

- Meer werk- en studieplekken
- Meer zitplekken, om te kunnen zitten en lezen
- Beter onderscheid tussen rustige ruimtes (om bv. in stilte te lezen of te studeren) en levendige ruimtes (voor bv. activiteiten of om met elkaar te praten)
- Meer stilte en rust
- Meer levendigheid
- Comfortabelere meubels
- Meer huiskamergevoel
- Leukere presentatie van de boeken en andere materialen
- Een duidelijkere indeling van de bibliotheek
- Een duidelijkere indeling van de collectie
- Betere of meer parkeergelegenheid
- Een mooier gebouw/entree
- Andere/ruimere openingstijden
- Betere/gezellige horecagelegenheid bieden
- Meer activiteiten organiseren (zoals lezingen, films, concerten, tentoonstellingen of workshops)
- Beter aanbod van tijdschriften en kranten bij de leestafel
- Anders, namelijk...
- Er hoeft niets te verbeteren **Ex**

**135** Wil je nog een toelichting geven op wat de bibliotheek zou kunnen doen om je verblijf in de bibliotheek aangenamer te maken? *Open vraag (klein)*

Nee

# Vragenlijst

## Achtergrondvragen

**163** Dan volgen afsluitend nog een aantal **Single-response**  
**achtergrondvragen**  
**Ben je een?**

- Man
- Vrouw
- Anders
- Zeg ik liever niet

**164** Wat is je leeftijd? **Single-response**

- 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

**165** Wat is de hoogste opleiding die je hebt **Single-response**  
**afgemaakt?**

- Geen of basisonderwijs
- LBO/VBO (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

**166** Hoe is je huishouden samengesteld? **Single-response**

- Ik woon alleen [» Vraag -1, einde onderzoek]

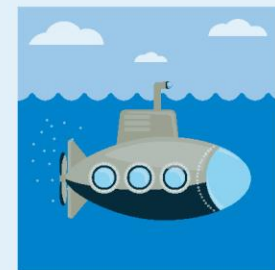
- Ik woon bij mijn ouder(s)/verzorgers [» Vraag -1, einde onderzoek]
- Ik woon samen met mijn partner [» Vraag -1, einde onderzoek]
- Ik woon samen met mijn partner en (kinderen) [» Vraag -1, einde onderzoek]
- Ik woon samen met mijn kind(eren) [» Vraag -1, einde onderzoek]
- Ik woon samen met andere personen (dan mijn partner of kinderen) [» Vraag -1, einde onderzoek]
- Zeg ik liever niet [» Vraag -1, einde onderzoek]

**167** Bedankt voor uw interesse! We hebben voor deze vestiging helaas al het maximaal aantal deelnemers bereikt. Klik op 'volgende' om de vragenlijst af te sluiten. **Tussengegine**

**168** Helaas valt u buiten de doelgroep van dit onderzoek. **Tussengegine**

Het  
nieuwe

## Bieb Panel



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

