

Meer over Mosaic

De bibliotheek is er voor iedereen. Toch is het slim om (potentiële) klanten, leden en bezoekers in groepen in te delen, op basis van bepaalde gemeenschappelijke overeenkomsten. Op die manier kun je ze benaderen met aanbod en een boodschap die aansluit op hun behoeften.

Hoe beter je je (potentiële) klanten kent, des te meer mogelijkheden je hebt om deze te boeien en aan jouw bibliotheek te binden. Klantsegmentatietool Mosaic helpt je hierbij. Klantsegmentatie of doelgroepsegmentatie is het opsplitsen van klanten in groepen met specifieke overeenkomsten in kenmerken, voorkeuren, interesses en gedrag. Voor elke klantgroep waarop jouw bibliotheek wil focussen, kan vervolgens een eigen waardepropositie worden bepaald.

Mosaic helpt je om (nog) meer klantgericht te werken en programmeren.

Vernieuwde Mosaic 2021-2023

De POI's hebben de Mosaic-data gezamenlijk afgekocht voor twee jaar, als vervolg op de eerdere landelijke afkoop van de Mosaic-data door de KB. Mosaic is daarmee weer beschikbaar voor alle bibliotheken in Nederland, tot december 2023. Dat wil zeggen dat bibliotheken een analyse van hun werkgebied en ledenbestand kunnen opvragen, waarin te zien is welk type inwoner er in het werkgebied wonen en welk type inwoner lid is van de bibliotheek.

Met behulp van documenten waarin je meer leest over de kenmerken en voorkeuren van die groepen inwoners, kun je aan de slag om jouw aanbod en communicatie daarover zo goed mogelijk af te stemmen.

Elke POI regelt voor het eigen werkgebied het gebruik en de ondersteuning van de bibliotheken bij de toepassing van de data. Werk je bij een bibliotheek in Noord- of Zuid-Holland? Neem dan contact op met Iet Wiersma om te achterhalen welke data jij kunt opvragen en welke ondersteuning Probiblio verder biedt. Werk je bij een bibliotheek in Gelderland of Overijssel? Neem dan contact op met Remko Hekkers.

Maak kennis met de segmenten

- In deze publicatie van Probiblio maak je kennis met de segmenten en hun relatie met de bibliotheek:

<https://www.probiblio.nl/uploads/Aanbod%20Probiblio/Marktonderzoek/Mosaic%20Publicatie%202022%20-%20Klantgericht%20denken%20en%20werken%20voor%20bibliotheken.pdf>

- De leverancier van Mosaic (of Whize, zoals het tegenwoordig heet), heeft een meer algemene brochure uitgegeven waarin je kennismaakt met de elf segmenten:

<https://www.biebtobieb.nl/do/document?id=743848-646f63756d656e74>

- Deze themakaarten vertellen je in hoeverre de segmenten interesse hebben in bibliotheek gerelateerde thema's: <https://www.biebtobieb.nl/do/document?id=713512-646f63756d656e74>