

BiebPanel Ledenonderzoek 2020

Wat vinden leden van hun bibliotheek en welke wensen hebben zij?

Dat was de insteek van het BiebPanel ledenonderzoek dat eind 2020 is uitgevoerd. Bijna 15.000 leden van de BiebPanel bibliotheken gaven hun mening over hun bibliotheek. In het ruim 10-jarig bestaan van BiebPanel was dit een wel heel bijzonder ledenonderzoek omdat het plaatsvond in de coronaperiode. De bibliotheken waren wel open, maar met aangescherpte maatregelen.

Iedere deelnemende bibliotheek heeft een rapportage ontvangen met de resultaten van hun eigen leden. In dit verslag bieden we een samenvatting van de resultaten van het gehele BiebPanel onderzoek.

Beoordeling van de bibliotheek

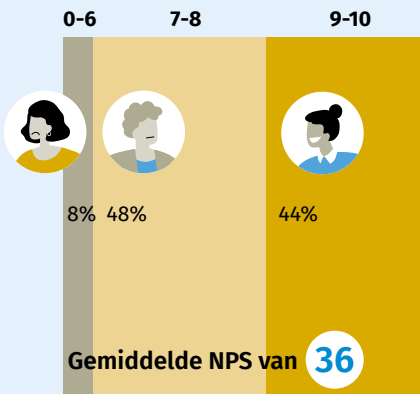
Leden zijn enthousiast over hun bibliotheek

De Net Promoter Score (NPS) van bibliotheken is hoog, gemiddeld 36. Wel zijn er duidelijke verschillen tussen de bibliotheken: de laagste NPS is 7, de hoogste 62.

Leden zijn ook merendeels positief over de verschillende aspecten van hun bibliotheek; het meest over de medewerkers en over het gebouw

en de inrichting. De leden zijn relatief het minst enthousiast over de horeca en werk- en studieplekken; veel leden hebben daar geen mening over omdat deze niet aanwezig zijn in hun bibliotheek of omdat ze er geen gebruik van maken. Net als bij de NPS zijn er ook hier verschillen tussen de bibliotheken. Bij bijna alle aspecten zien we dat ouderen en lager opgeleide leden positiever zijn.

De Net Promoter Score (NPS)



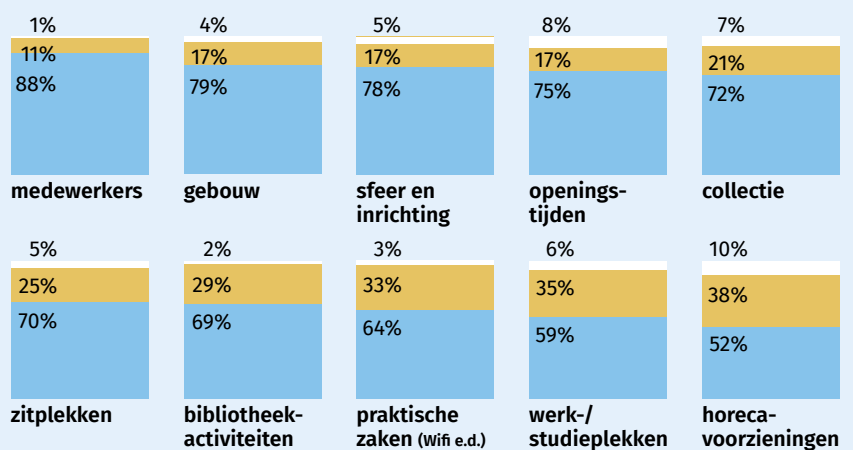
Bij de NPS onderscheiden we:

- Detractors** (score 0 t/m 6)
- Passives** (score 7 of 8)
- Promoters** (score 9 of 10)

Bij de NPS onderscheiden we 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.

Beoordeling aspecten van de bibliotheek

Als je denkt aan de bibliotheek, wat vind je dan van:



■ (Zeer) goed
■ Neutraal
■ (Zeer) slecht

Exclusief weet niet/nvt
 Basis: alle leden (BiebPanel n=14.700)

**Beoordeling
van de
bibliotheek**

*'Superfijne
(ontmoetings/
lees)plek.'*

*'Prachtige
plek, goede
sfeer, rustig
om te kunnen
studeren.'*

*'Gezellige
bibliotheek
met vriendelijk
en behulpzaam
personeel.'*

*'Goede bieb, fijne
medewerksters,
goede collectie,
mooi ingericht
gebouw.
Ik ben er graag.'*

Het
bezoekgedrag

Leden komen
vooral om
boeken te
lenen, maar
ook voor de
verblijfsfunctie

Bijna alle leden komen om boeken te lenen. Een deel van de leden maakt ook gebruik van de 'verblijfsfunctie' van de bibliotheek, bijvoorbeeld om kranten of tijdschriften te lezen (gemiddeld een derde, 55-plussers meer dan jongere leden), voor een activiteit (één op de zes) of om iets te drinken of een praatje te maken (één op de tien). Tijdens de coronaperiode is de verblijfsfunctie logischerwijs minder geworden.

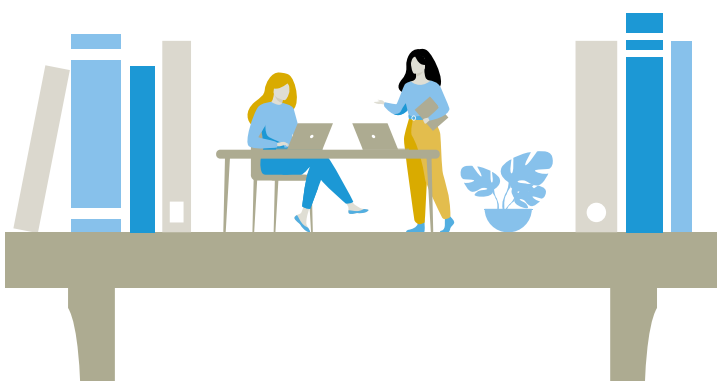
We zien enkele verschillen tussen laagopgeleide en hoger opgeleide leden; laagopgeleide leden komen onder andere minder vaak om boeken te lenen, tijdschriften en kranten te lezen en een activiteit te bezoeken. Verder zien we dat alleenstaande leden over de hele linie meer doen in de bibliotheek dan andere huishoudens. Leden die nog bij hun ouders wonen maken veel vaker gebruik van internet en van de studieplekken.

De bibliotheek als 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 zich thuis voelen.

De meeste mensen voelen zich thuis in de bibliotheek (acht op de tien leden). Voor circa 60% is de bibliotheek ook een plek om langere tijd te verblijven en om te ontspannen; dat laatste nog meer voor laagopgeleide leden en mensen jonger dan 65. Voor bijna de helft van de leden heeft de bibliotheek een ontmoetingsfunctie, in die zin dat zij aangeven dat de bibliotheek uitnodigt om andere mensen te ontmoeten en tussen de mensen te zijn. Voor laagopgeleide leden en alleenstaanden is dit (nog) meer het geval.

Suggesties voor verbetering van de verblijfsfunctie zijn onder andere: meer zitplaatsen, een beter onderscheid tussen rustige en levendige ruimtes, meer een huiskamergevoel en betere, gezelligere horeca. Leden noemen allerlei dingen om het verblijf aangenamer te maken, maar veel leden geven aan dat er niets hoeft te verbeteren, of dat ze niet langer in de bibliotheek willen verblijven.



Het
bezoekgedrag

Verbeter-
suggesties
van de leden:

‘Horeca
beneden is een
goede verbe-
tering, nu nog
iets gezelliger.’

‘Een gezellig
hoekje met
een bank en
zitkussens bij de
kinderafdeling.’

‘Er hoeft in de bieb niets
te verbeteren, maar de
coronacrisis zorgt er nu
voor dat ik niet langer in
de bieb verblijf dan echt
noodzakelijk is voor het
lenen van boeken.’

Bekendheid van de bibliotheekdiensten

Bekendheid diensten en activiteiten varieert; online reserveren en verlengen meest bekende diensten; kinderactiviteiten bekendste activiteit

Het verschilt natuurlijk per bibliotheekvestiging welke diensten en activiteiten er georganiseerd worden. Over het algemeen zien we dat online reserveren en verlengen de bekendste **diensten** zijn, gevolgd door de inleverattentie. De meerderheid van de leden, twee derde, weet ook dat de bibliotheek e-books en luisterboeken uitleent.

Kinderactiviteiten en lezingen van schrijvers zijn van de **activiteiten** het meest bekend bij leden. Andere activiteiten kennen leden minder, al komt dat ook doordat bepaalde activiteiten niet door alle vestigingen worden aangeboden. 65-plussers en vooral 75-plussers evenals laagopgeleide leden zijn minder goed op de hoogte van de activiteiten van de bibliotheek.

Laagopgeleide leden en 65-plussers, vooral 75-plussers, zijn minder goed op de hoogte van de diensten en activiteiten van de bibliotheek. Mannen zijn over het geheel genomen minder bekend met het aanbod dan vrouwen.

Vier op de tien leden gaan weleens naar activiteiten in de bibliotheek; bij jongere leden onder de 35 jaar is dat maar een kwart. Mensen die geen activiteiten bezoeken zeggen vooral dat de activiteiten niet interessant zijn (vooral mensen onder de 55) en dat ze geen tijd hebben (meer genoemd door mensen jonger dan 65). Relatief veel leden onder de 35 en mensen die nog bij hun ouders wonen geven aan dat ze niet weten wat er wanneer te doen is in de bibliotheek.

Bekendheid diensten

Welke diensten biedt jouw bibliotheek volgens jou allemaal aan?



Meerdere antwoorden mogelijk.

Basis: alle leden die de vragen over bekendheid diensten en activiteiten kregen (BiebPanel n=10.868)

Bekendheid activiteiten

Welke activiteiten biedt jouw bibliotheek volgens jou allemaal aan?



De
medewerkers

De bibliotheek- medewerkers zijn deskundig en denken met je mee

Leden zijn heel positief over de medewerkers, vooral over de aanspreekbaarheid, deskundigheid en het meedenken met de klant. Ook over de andere punten zijn leden zeer te spreken. 88% is tevreden over hoe de medewerkers handhaven op coronamaatregelen. Ouderen en lager opgeleiden

zijn het meest content over de medewerkers. De punten die het meest voor verbetering vatbaar zijn, zijn de pro-activiteit en het optreden tegen ongewenst gedrag, maar nog altijd is de meerderheid daar tevreden over. (NB: over optreden tegen ongewenst gedrag heeft 64% geen mening.)

‘Uitstekende medewerkers. Aardig, denken mee en helpen. Niks dan lof. Persoonlijke en professionele aanpak. Super.’

‘Bij vragen word je goed geholpen, ook uitleg. Ook gewezen op nieuws, nieuwe boeken of activiteiten. Attent.’



De
collectie

Vooraf jonge en
hoger opgeleide
leden zijn
geïnteresseerd
in de digitale
collectie

Leden zijn over het algemeen positief over de collectie van hun bibliotheek (72% is tevreden, 21% neutraal en 7% ontevreden, zie onderwerp *Beoordeling van de bibliotheek*). Ze zijn vooral enthousiast vanwege: de ruime keuze, het brede aanbod, de variatie en de grote voorraad. De beoordeling verschilt wel per vestiging. Leden van kleine vestigingen zijn vaak minder positief, omdat er daar veel minder keuze is.

Bijna alle leden hebben interesse in papieren boeken. Ruim de helft heeft belangstelling voor tijdschriften. Voor de digitale collectie is er, zij het in mindere mate, ook belangstelling: vier op de tien is geïnteresseerd in e-books, één op de vijf in luisterboeken (vrouwen meer dan mannen), één op de zeven in podcasts en één op de acht in YouTube filmpjes. Voor e-books, luisterboeken, podcasts en YouTube filmpjes geldt: hoe jonger en hoe hoger opgeleid, hoe meer belangstelling.

Bijna alle leden met interesse in luisterboeken en e-books vinden dat de bibliotheek die aan zou moeten bieden. Maar vooral bij YouTube filmpjes ligt dat anders; slechts een kwart van de leden die daar interesse in heeft, vindt dat de bibliotheek die aan zou moeten bieden. Dat is ook het geval bij podcasts, maar wel in mindere mate (60% vindt dit iets voor de bibliotheek). Kennelijk zien veel leden de bibliotheek niet als de aangewezen partij om YouTube filmpjes en podcasts aan te bieden.

Negen op de tien leden laten zich soms of vaak verrassen of inspireren in de bibliotheek en komen dan thuis met boeken of andere materialen die ze niet van tevoren hadden bedacht. Ook als leden van tevoren bedenken wat ze willen lenen, laten ze zich toch vaak ook nog verrassen als ze in de bibliotheek zijn.



*Veel leden laten zich verrassen
of inspireren in de bibliotheek.'*

Het lidmaatschap

Hoge tevredenheid over abonnement

De meerderheid (88%) is tevreden over hun huidige abonnement. Als ze mogen kiezen, zijn er heel wisselende voorkeuren voor soorten abonnementen. Het small/medium/large abonnement ("hoe meer je betaalt, hoe meer en langer je

boeken kunt lenen") is het meest populair met 29% van de leden die hier enthousiast over is. Eén op de zes leden zegt een Vrienden van de bibliotheek abonnement interessant te vinden.

Maatschappelijke waarde

De bibliotheek is van grote maatschappelijke en persoonlijke waarde

Leden zien een grote maatschappelijke waarde van de bibliotheek: het is een laagdrempelige en neutrale plek waar iedereen welkom is, jong en oud, arm en rijk.

Bijna alle leden denken dat de bibliotheek kennis ook toegankelijk maakt voor mensen met minder geld en mensen helpt bij het leren van nieuwe dingen. Daarnaast zeggen de meeste leden (87%) dat de bibliotheek hun dorp of stad aantrekkelijker maakt om te wonen. ▶

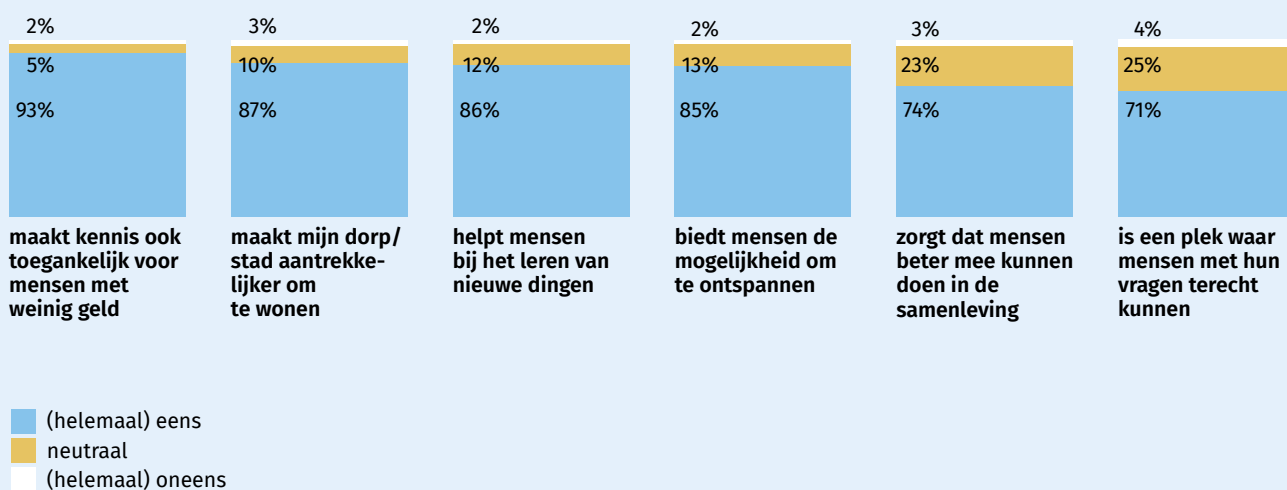
En welke waarde ervaren de leden voor zichzelf? Die zien ze vooral in de kennis die ze hebben opgedaan dankzij de bibliotheek. Ze kunnen van alles lezen en leren, zonder dat ze boeken hoeven te kopen. Nog vaker dan de ouderen, zeggen de jongere leden (onder de 35) dat ze hun kennis hebben kunnen uitbreiden door de bibliotheek. Eén op de zes leden voelt zich minder eenzaam door de bibliotheek. Onder laagopgeleiden,

75-plussers en alleenstaanden heeft zelfs ruim een kwart (van de leden die hier een mening over hebben) zich minder eenzaam gevoeld dankzij de bibliotheek.

Ook op andere gebieden hebben 75-plussers en laag opgeleiden meer profijt van de bibliotheek, zoals advies bij problemen en zich beter redden op digitaal gebied.

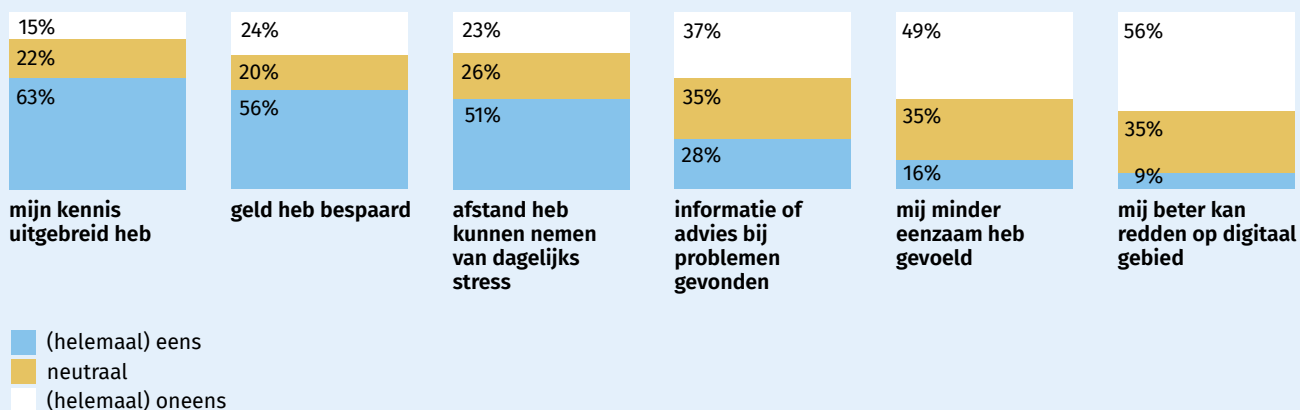
Maatschappelijke waarde van de bibliotheek

Welke waarde heeft de bibliotheek voor de samenleving?



Persoonlijke waarde van de bibliotheek

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



Basis: alle leden die de vragen over Maatschappelijke waarde kregen (BiebPanel n=9390)

A stylized illustration of a pregnant woman in a light blue top and white skirt standing in a library. She is reaching for a book on a shelf. The background features bookshelves filled with books of various colors (blue, white, brown). Several white text boxes with blue and yellow borders are overlaid on the scene. A clock icon is visible in the upper right. In the lower right, two other people are shown: a woman in a black top holding a stack of books, and a man in a blue shirt and yellow pants holding a tablet.

Maatschap-
pelijke
waarde

‘Grote
toegankelijkheid
voor jong en
oud en weinig
kosten.’

‘De bieb is de
laagdrempelige
ontmoetings-
plek om te leren,
ontspannen en
genieten.’

‘De bieb is er voor
iedereen, ongeacht
afkomst, leeftijd,
opleidingsniveau.
Hierdoor is er voor
iedereen wat te
vinden in de bieb.’

Persoonlijke
waarde

‘Goedkoper
dan het kopen
van boeken.
Toch ook het
loopje erheen en
het ontmoeten.’

‘Ik houd ervan om
boeken te lenen en
te ontdekken die ik
niet wil aanschaffen.
Tegelijkertijd
ben ik even
buiten de deur.’

‘Ik heb er onverwachte
ontmoetingen die
mijn zelfvertrouwen
opkrikken. En ik leer
er met de workshops
die een vorm van
sociaal contact zijn.’

Over het onderzoek

Dit ledenonderzoek richtte zich op het gebruik, de beoordeling en de wensen van leden ten aanzien van de bibliotheek waar zij lid van zijn.

Bijna 15.000 bibliotheekleden hebben deelgenomen. Zij zijn geworven via de ledenbestanden van de ruim 80 basisbibliotheken van BiebPanel.

Standaard voor elke deelnemende bibliotheek is de algemene module. Daarnaast kon elke bibliotheek drie specifieke modules kiezen (uit acht modules) die het meest relevant zijn voor de eigen bibliotheek. Daarom verschilt het aantal respondenten per module.

De infographic van dit ledenonderzoek vind je [hier](#).

In 2020 bevatte het vernieuwde BiebPanel de volgende onderzoeken: een ledenonderzoek, een landelijk en lokaal bezoekersonderzoek, twee verdiepende onderzoeken op thema en doelgroep ('deepdive') en een trendonderzoek door middel van social media analyse.

Wil je meer weten?

Ga naar [Probiblio.nl/biebpanel](https://probiblio.nl/biebpanel),
mail naar onderzoek@probiblio.nl
of bel **Berthy Nijhuis**
06 12984511