

September 2020

**Pro
biblio**

Handleiding effectmeting 'Nederland Leest'



Wij werken
aan de
toekomst van
bibliotheeken

Inhoudsopgave

1.	Inleiding	3
2.	Onderdeel 1: Het meten van activiteiten	3
3.	Onderdeel 2: Medewerkers- en klanttevredenheidsonderzoek	4
4.	Terugkoppeling resultaten effectmeting	5

1. Inleiding

Dit jaar worden de resultaten van Nederland Leest vanuit onze gezamenlijke inspanningen voor het eerst gemeten. Een goede nulmeting is daarom belangrijk. Zo kunnen we de resultaten van dit jaar met de aankomende jaren vergelijken en de campagne verder optimaliseren.

De effectmeting van deze campagne richt zich op twee onderdelen: de georganiseerde activiteiten en klant- en medewerkerstevredenheid rondom Nederland Leest. In deze handleiding van de effectmeting kun je lezen welke tools je van ons krijgt om de effectmeting in te richten en wat je zelf dient te organiseren zodat wij de juiste data verkrijgen om te analyseren. Probiblio neemt het maken van een totaalrapportage van de resultaten van Nederland Leest op zich. Het is belangrijk om een aantal zaken goed te regelen. We helpen je graag op weg met onderstaande uitleg.

2. Onderdeel 1: Het meten van activiteiten

We meten het aantal georganiseerde activiteiten, het aantal deelnemers en het maximum aantal beschikbare kaarten rondom Nederland Leest. Je kunt de gratis en betaalde activiteiten rondom Nederland Leest op verschillende manieren registreren; dit kan via TicketWise zijn, maar ook via Olifantenpaadje of een ander systeem. Het kan ook zijn dat jouw bibliotheek (nog) niet met een dergelijk systeem werkt. Hieronder volgen twee stappenplannen voor de verschillende opties:

Stappenplan bibliotheken met TicketWise

Stap 1: Check of de activiteitensort is aangemaakt

Voor bibliotheken die via een POI met TicketWise werken, is door de POI de activiteitensort "NL Leest2020" in TicketWise aangemaakt. Check of dit ook daadwerkelijk is gedaan. Wanneer deze activiteitensort nog niet in TicketWise is aangemaakt, neem dan contact op met je POI om de activiteitensort alsnog aan te laten maken.

Wanneer je een stand alone TicketWise bibliotheek bent en dus niet bent aangesloten via een POI, neem dan contact op met je functioneel beheerder om dit te laten doen. Zorg ervoor dat de activiteitensort ruim voor de start van Nederland Leest (1 november), aangemaakt is. Zo heb je voldoende tijd om de activiteiten die plaatsvinden rondom Nederland Leest in te voeren in TicketWise.

Stap 2: Activiteiten aanmaken

Maak alle activiteiten rondom Nederland Leest aan in TicketWise. Je kunt in de daarvoor opgestelde handleiding lezen hoe je een activiteit in TicketWise aanmaakt. Deze handleiding kun je op deze [landingspagina](#) vinden. Om te bepalen wat het maximum aantal deelnemers van een activiteit is, is het van belang om altijd het veld 'aantal kaarten' per activiteit in te vullen. Maak de activiteiten aan voor de start van Nederland Leest (1 november).

Stap 3: Registratie van deelnemers

Vul in Ticketwise per deelnemer in ieder geval het veld 'e-mailadres' in. Deze hebben we nodig voor het versturen van het klanttevredenheidsonderzoek.

Stap 4a: Export van de gegevens voor bibliotheken die aangesloten zijn bij TicketWise via een POI:

In dit geval maakt de POI de export van de ingevoerde gegevens. Je hoeft zelf niets te doen.

Stap 4b: Export van de gegevens voor bibliotheken die stand alone TicketWise hebben:

Na afloop van Nederland Leest dien zelf je een export te maken uit TicketWise van de volgende gegevens:

- Aantal georganiseerde activiteiten

- Aantal deelnemers van alle activiteiten
- Maximum aantal deelnemers van alle activiteiten
- De e-mailadressen van de deelnemers aan activiteiten (voor het klanttevredenheidsonderzoek)

De laatste week van de campagneperiode ontvang je een vragenformulier waar je deze gegevens op kunt invullen. We hebben alleen de totaalaantallen nodig, dus niet per activiteit. Dit ingevulde vragenformulier dien je uiterlijk **7 december** te sturen naar onderzoek@probiblio.nl.

Stappenplan bibliotheken zonder TicketWise of zonder systeem

Stap 1: Houd de activiteiten handmatig bij

Wanneer je als bibliotheek met een ander systeem of zonder een systeem werkt om activiteiten bij te houden, houd dan in een apart document handmatig het volgende bij over de georganiseerde activiteiten rondom Nederland Leest:

- Aantal georganiseerde activiteiten
- Aantal deelnemers van alle activiteiten
- Maximum aantal deelnemers van alle activiteiten*
- De e-mailadressen van de deelnemers aan activiteiten (voor het klanttevredenheidsonderzoek)

*Om te kunnen bepalen of de activiteiten een hoge opkomst hebben is het zinvol om het aantal deelnemers van een activiteit te registreren en het maximum aantal bezoekers wat kan deelnemen aan de activiteit.

Je kunt dit bijhouden in het [Excel-bestand](#) dat wij hiervoor hebben opgesteld. Uiteraard ben je vrij om dit op een andere manier handmatig bij te houden.

Stap 2: Vragenformulier invullen

De laatste week van de campagneperiode ontvang je een vragenformulier waar je de bijgehouden aantallen kunt invullen. Wij hebben alleen de totaalaantallen nodig, dus niet per activiteit. Dit ingevulde vragenformulier dien je uiterlijk **7 december** te sturen naar onderzoek@probiblio.nl.

3. **Onderdeel 2: Medewerkers- en klanttevredenheidsonderzoek**

We willen de klanttevredenheid en medewerkerstevredenheid meten middels een enquête. Ook hier volgt een stappenplan:

Stap 1: Maak een selectie van klanten

Het is de bedoeling dat bibliotheken de enquête per e-mail sturen naar:

- Alle leden die tijdens Nederland Leest materialen hebben geleend
- Alle klanten die hebben deelgenomen aan activiteiten rondom Nederland Leest

Aan het einde van de campagneperiode heb je hiervoor dus een bestand nodig met de e-mailadressen van deze klanten.

Wanneer je met TicketWise werkt, worden de deelnemers van de activiteiten in TicketWise geregistreerd. Je kunt vanuit TicketWise ook de e-mailadressen verzamelen. Wanneer je niet met TicketWise werkt, dien je de e-mailadressen van de deelnemers aan activiteiten handmatig bij te houden. Je kunt hiervoor tab 2 van het [Excel-bestand](#) gebruiken dat we hebben opgesteld.

De e-mailadressen van de leden die materialen geleend hebben tijdens Nederland Leest, kun je uitdraaien via Wise of een ander uitleensysteem waar je bibliotheek mee werkt.

Lukt het niet om gegevens uit te draaien via Wise of een ander uitleensysteem waar je bibliotheek mee werkt en je bent hiervoor aangesloten via je POI, dan raden we aan om ondersteuning te vragen aan je POI.

Stap 2: Stuur de enquête door naar klanten

In de laatste week van de campagneperiode ontvang je een link naar de enquête. Deze kun je zelf doorsturen naar de betreffende klanten. Je ontvangt hierbij ook een tekst die je als begeleidende e-mail kunt gebruiken om met de enquête te versturen. De uiterste invuldatum van de enquête is **18 december**, het is belangrijk dat dit vermeld wordt in de begeleidende e-mail. Je kunt ervoor kiezen om een kleine prijs verloten onder de deelnemers van de enquête om ervoor te zorgen dat deze sneller wordt ingevuld.

Met de enquête onderzoeken we bij klanten onder andere de volgende onderdelen:

Leden/bezoekers:

- Naamsbekendheid van Nederland Leest
- Waardering van de campagne (geschenk, thema etc.)
- Verbetersuggesties
- Aantal deelgenomen activiteiten
- Waardering van activiteiten
- Bezochte bibliotheek

Stap 3: Stuur de enquête door naar medewerkers

In de laatste week van de campagne ontvang je ook een link naar de enquête voor de medewerkers. Het is de bedoeling dat de marketingmedewerker binnen de bibliotheek de vragenlijst invult. Uiteraard is het een goed idee als de marketingmedewerker (indien nodig) input opvraagt bij andere medewerkers die met Nederland Leest te maken hebben gehad, maar het is uiteindelijk de bedoeling dat de vragenlijst één keer per organisatie wordt ingevuld.

Met de enquête onderzoeken we bij medewerkers onder andere de volgende onderdelen:

Medewerkers:

- Waardering van de campagne
- Verbetersuggesties

Stap 3

De resultaten van de vragenlijsten komen automatisch bij Probiblio binnen. Je hoeft hier dus niets voor te doen.

4. Terugkoppeling resultaten effectmeting.

Nadat alle data na afloop van de campagne zijn verzameld, analyseert Probiblio de resultaten van de effectmeting. We maken een totaalrapportage en koppelen deze aan alle bibliotheken terug. Deze rapportage kun je begin februari 2021 verwachten. In deze totaalrapportage kun je zien of we de doelstellingen hebben behaald en hoe de klanten en medewerkers de campagne hebben beoordeeld. De marketingcommissie gaat hier, in samenspraak met het CPNB, mee aan de slag om de campagne voor volgend jaar te optimaliseren.

Wanneer je interesse hebt in de specifieke resultaten van het klantonderzoek van je eigen bibliotheek, vraag dan een rapportage op bij Probiblio via onderzoek@probiblio.nl.