

## Inleiding

Voor de campagne Heel Nederland Leest 2023 wordt, net als in vorige jaren, het effect van onze gezamenlijke inspanningen gemeten. Dit doen we vooral om de campagne en onze dienstverlening kunnen optimaliseren.

Uit de effectmetingen van eerdere jaren bleek, dat de respons op de vragenlijsten, zowel onder de leden als onder de medewerkers, zeer beperkt was. De link werd slechts door enkele bibliotheken gestuurd naar hun leden. Na gesprekken met bibliotheken bleek, dat het mailen van de link naar de leden gezien werd als te veel 'gedoe' in drukke tijden.

Daarom hebben we besloten om dit jaar de bibliotheek te laten kiezen hoe zij de link naar de leden sturen. Dat kan zijn via een mail, maar ook bijvoorbeeld door de link op te nemen in de nieuwsbrief, met het verzoek om de vragenlijst in te vullen, ook als men niets heeft meegekregen van de campagne. Ook kunnen we op verzoek een QR code maken van de link, zodat de bibliotheek deze kan ophangen in de bibliotheek.

## Stappenplan

De effectmeting van de campagne vindt plaats rond twee onderdelen, namelijk de klant- en medewerkerstevredenheid rondom de campagne Heel Nederland Leest. In deze handleiding van de effectmeting lees je 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. We helpen je graag op weg met een stappenplan.

## Verzending enquête

Wij willen je vragen de link t.b.v. de enquête richting leden en bezoekers te verzenden in de **week van 4 december**. Men heeft dan ruim de gelegenheid gehad om vóór 29 december aan de enquête deel te nemen.

## Terugkoppeling resultaten effectmeting

Zodra 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 in februari/maart 2024 verwachten. In deze totaalrapportage lees je hoe de klanten en medewerkers de campagne hebben beoordeeld. SPN gaat hier samen met CPNB mee aan de slag om de campagne voor 2024 te optimaliseren.

## Vragen over de effectmeting of deze handleiding?

Neem contact op met Karlijn van Oirschot (adviseur marketing bij Probiblio) via *Karlijn van Oirschot* ([KvOirschot@probiblio.nl](mailto:KvOirschot@probiblio.nl))

Een boek

kan zoveel

doen

Stichting Collectieve  
Propaganda van het  
Nederlandse Boek



## Inhoudsopgave

1. Stappenplan voor tevredenheidsonderzoek voor leden en deelnemers
2. Stappenplan voor tevredenheidsonderzoek voor medewerkers

## 1. Stappenplan voor tevredenheidsonderzoek voor leden en bezoekers

In onderstaand stappenplan lees je welke tools je van ons krijgt om het klanttevredenheidsonderzoek in te richten en wat je zelf dient te organiseren zodat wij de juiste data verkrijgen om te analyseren.

### Klanttevredenheidsonderzoek

We meten de klanttevredenheid middels een enquête. Het is de bedoeling dat bibliotheken de enquête laten invullen door leden (18+) en/of bezoekers van de bibliotheek.

Dit kan bijvoorbeeld op de volgende manieren:

- Stuur een mail naar de leden met de link naar de vragenlijst en de vraag of ze de vragenlijst willen invullen
- Zet de link in de nieuwsbrief van de bibliotheek
- Hang een poster met QR code op in de bibliotheek

De link naar de enquête is:

<https://probiblio.survalyzer.eu/quzpmcwezm?l=nl>

De QR code die je kunt gebruiken is:



De enquête is in te vullen tot en met **29 december 2023**, dit kan ook worden vermeld in de begeleidende tekst.

Met de enquête onderzoeken we bij leden, gebruikers en deelnemers onder andere de volgende onderdelen:

- Naamsbekendheid van de campagne Heel Nederland Leest
- Waardering van de campagne
- Verbetersuggesties

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

## 2. Stappenplan voor tevredenheidsonderzoek voor medewerkers

In onderstaand stappenplan lees je welke tools je van ons krijgt om het tevredenheidsonderzoek voor medewerkers in te richten en wat je zelf dient te organiseren zodat wij de juiste data verkrijgen om te analyseren.

### Onderdeel 2 : Medewerkersonderzoek

We meten de medewerkerstevredenheid middels een enquête. Je hoeft hiervoor maar één stap uit te voeren.

#### Stap 1

Via onderstaande link vind je de enquête voor de medewerkers.

<https://probiblio.survalyzer.eu/ciukxlzux?l=nl>

We vragen de marketingmedewerker binnen de bibliotheek deze vragenlijst uiterlijk **14 januari 2024** vragenlijst in te vullen. Het is uiteindelijk de bedoeling dat de vragenlijst één keer per organisatie wordt ingevuld. Uiteraard is het goed om (waar nodig) input te vragen aan andere medewerkers.

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

- Waardering van de campagne
- Verbetersuggesties

De resultaten van de vragenlijsten komen automatisch bij Probiblio binnen. Je hoeft dus enkel de enquête in te vullen en af te ronden.