

Maatschappelijke waarde



Inhoud

Onepager	2	4. Vergelijking met 2015	33
Conclusies & aanbevelingen	3	4.1 Persoonlijke waarde per domein	34
Suggesties voor nader inzicht in effecten	8	4.2 Opbrengsten op verschillende gebieden	35
Verantwoording	10	4.3 Ontmoetingen in de bibliotheek	37
1. Persoonlijke waarde van de bibliotheek	12	4.4 Maatschappelijke waarde per domein	38
1.1 Persoonlijke waarde spontaan	13	4.5 Doorverwijzen laaggeletterden	39
1.2 Persoonlijke waarde per domein	14	4.6 Doorverwijzen minder digitaal vaardigen	40
1.3 Opbrengsten op verschillende gebieden	18	Bijlagen	
1.4 Via de bibliotheek bij andere organisatie	20	Steekproef	
1.5 Ontmoetingen in de bibliotheek	21		
2. Maatschappelijke waarde van de bibliotheek	22		
2.1 Maatschappelijke waarde spontaan	23		
2.2 Maatschappelijke waarde per domein	24		
2.3 Suggesties vergroten maatschappelijke waarde	28		
3. Doorverwijzing kwetsbare groepen	29		
3.1 Doorverwijzen laaggeletterden	30		
3.2 Doorverwijzen minder digitaal vaardigen	31		
3.3 Organisaties om naar door te verwijzen	32		

Onepager

Met dit herhalingsonderzoek geven we antwoord op de vraag wat de waarde van de bibliotheek is volgens de BiebPanelleden. Wat hebben zij zelf aan de bibliotheek? En wat zien ze als de belangrijkste waarde voor de samenleving?

Persoonlijke waarde: lezen van veel verschillende boeken tegen een lage prijs

Wat is het grootste voordeel van Cluster Drenthe Stadsbibliotheken voor de panelleden? Het kunnen lenen en lezen van boeken tegen een lage prijs is het meest genoemd. De bibliotheek heeft daarnaast een belangrijke ontmoetingsfunctie. Persoonlijke waarde zien de panelleden het meest op het gebied van kennis vergroten, geld besparen (wel iets minder vaak dan in het totale Panel) en kunst en literatuur. Leden van Cluster Drenthe Stadsbibliotheken noemen wat minder vaak dan in het totale BiebPanel dat zij door de bibliotheek hun werk beter hebben kunnen doen. Ook de sociale functie komt naar voren: 12% voelt zich door de bibliotheek minder eenzaam en ruim een kwart is door de bibliotheek onder de mensen geweest.

Maatschappelijke waarde: laagdrempelige kennis- en ontmoetingsplek

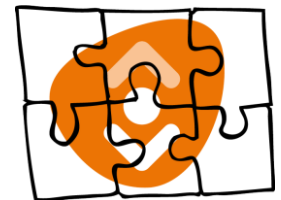
En wat is het grootste voordeel van Cluster Drenthe Stadsbibliotheken voor de samenleving? Dat is volgens de panelleden de laagdrempeligheid. De bibliotheek is toegankelijk voor een breed publiek, kennis is makkelijk voor handen en ook de drempel om anderen te ontmoeten is laag.

Leden kennen de bibliotheek een grote maatschappelijke waarde toe. Ten opzichte van 2015 zien we een vergelijkbaar beeld, maar de waarde is op enkele punten wel iets afgenomen. Leden zien de maatschappelijke waarde vooral op het gebied van ontspanning en inspiratie, economisch welzijn en persoonlijke ontwikkeling. De panelleden vinden iets minder vaak dan in het totale Panel dat de bibliotheek waarde biedt als het gaat om ontspannen, inspireren, beter mee kunnen doen in de samenleving en mensen verbinden. Suggesties van de panelleden om de maatschappelijke waarde te vergroten zijn (nog) meer activiteiten voor allerlei doelgroepen organiseren, meer samenwerken met andere organisaties en het brede aanbod veel meer bekend maken bij het grote publiek. Ook vinden leden dat de bibliotheek aanwezig moet blijven in de wijk en in kleinere plaatsen.



Rol bibliotheek voor kwetsbare groepen meer gezien dan in 2015

De rol van bibliotheken binnen Cluster Drenthe Stadsbibliotheken als netwerkpartner op het gebied van kwetsbare groepen wordt steeds meer gezien door de panelleden. Een veel grotere groep dan in 2015 zou een laaggeletterde (72%) of digitaal niet vaardige kennis (66%) doorverwijzen naar de bibliotheek. Daarnaast is ruim één op de tien panelleden zelf dankzij de bibliotheek bij een andere organisatie terecht gekomen, bijvoorbeeld bij Taalpunt, Senia, de Consumentenbond, de gemeente of SeniorWeb.



Conclusies en aanbevelingen

Conclusies & aanbevelingen (1)

Wat is de waarde van de bibliotheek voor de maatschappij? Bibliotheken zijn er steeds meer op gericht om de maatschappelijke opbrengsten van hun dienstverlening en functies in kaart te brengen. Dit BiebPanelonderzoek, een herhaling van het onderzoek in 2015, laat zien hoe panelleden de waarde van de bibliotheek zien, zowel voor henzelf als voor de maatschappij.

Belangrijkste voordeel van de bibliotheek voor leden: lezen van veel verschillende boeken tegen een lage prijs

Panelleden van Cluster Drenthe Stadsbibliotheken noemen spontaan een aantal voordelen van de bibliotheek, namelijk het goedkoop kunnen lezen en lenen van een breed scala aan boeken en andere media zoals tijdschriften en kranten. Ook vinden leden het kunnen ontmoeten en spreken van andere leden belangrijk:

“De mogelijkheid om vele boeken te lezen tegen een lage prijs. Ook de mogelijkheid om allerlei genres uit te proberen. Stimuleert boeken te lezen over onderwerpen buiten mijn interessegebied.”

“Een heerlijke plek om een paar keer week naar toe te gaan. Het voelt een beetje een tweede thuis.”

Persoonlijke waarde ligt in kennis ontwikkeling, geld besparen en literatuur

De persoonlijke waarde van Cluster Drenthe Stadsbibliotheken voor de panelleden is groot. Als we de leden vragen naar wat de bibliotheek hen het afgelopen jaar heeft opgeleverd binnen een aantal domeinen, noemen de leden vooral dat ze hun kennis hebben uitgebreid, geld hebben bespaard (wel minder dan in het totale Panel) en van kunst en literatuur hebben genoten. Minder vaak dan in het totale Panel zeggen leden dat ze hun werk door de bibliotheek beter hebben kunnen doen. Binnen de domeinen zelfredzaamheid en sociale binding heeft de bibliotheek relatief het minst opgeleverd voor de panelleden. Toch zegt 12% zich minder eenzaam te hebben gevoeld en ruim een kwart is door de bibliotheek onder de mensen geweest. In vergelijking met drie jaar geleden geeft de persoonlijke waarde van de bibliotheek een vergelijkbaar beeld. Wel heeft men wat minder gehad aan de bibliotheek op het gebied van kennis uitbreiding, informatie of advies bij praktische problemen en het onder de mensen zijn.

De bibliotheek kan, bewust en onbewust, een grote rol spelen bij het bestrijden van eenzaamheid. Veel bibliotheken zijn, in het kader van de ontmoetingsfunctie, met dit thema bezig, soms vooral gericht op senioren, soms op alle leeftijdsgroepen. Een punt van aandacht is dat frontoffice medewerkers eenzaamheid niet altijd herkennen bij bezoekers en/of niet goed weten hoe zij hier het beste op kunnen reageren. Medewerkers van een aantal bibliotheken in Noord-Holland krijgen hiervoor een specifieke training. Bibliotheken die hier interesse in hebben kunnen via Probiblio in contact komen met het bureau dat deze training verzorgt.

Meer informatie over eenzaamheidsbestrijding in het algemeen vindt u bij Movisie op <https://www.movisie.nl/publicatie/wat-werkt-aanpak-eeenzaamheid>. Daarnaast kunt u een rapport over eenzaamheid in de provincie Zuid-Holland opvragen bij Probiblio.

Conclusies & aanbevelingen (2)

Het gebied waarop de leden verreweg het vaakst iets aan de bibliotheek hebben gehad is leesplezier; 95% van de panelleden noemt dit, net als in 2015. De bibliotheek is ook belangrijk voor leden op het gebied van persoonlijke ontwikkeling, interesse in geschiedenis en maatschappij en reizen en vakanties. Wel zeggen leden van Cluster Drenthe Stadsbibliotheken minder vaak dan in het totale Panel iets te hebben gehad aan de bibliotheek op het gebied van reizen en vakanties, het stimuleren van lezen bij kinderen en school of studie. Ook op onderwerpen als taken voor werk en het vinden van mogelijkheden voor studie en opleiding hebben panelleden minder voordeel van de bibliotheek gehad dan gemiddeld in het totale Panel. Als we een vergelijking maken met 2015 zien we dat de bibliotheek op een aantal gebieden toen even waardevol was voor leden. Maar er zijn ook enkele gebieden waarop men in 2018 minder aan de bibliotheek heeft gehad, waaronder reizen en vakanties, gezondheid, school of studie en specifieke taken voor werk.

Belangrijkste voordeel van de bibliotheek voor de samenleving: laagdrempelige kennis- en ontmoetingsplek

Als we panelleden vragen naar de belangrijkste voordelen van de bibliotheek voor de samenleving, noemen ze spontaan vooral de laagdrempeligheid. Laagdrempeligheid uit zich in het toegankelijk zijn voor een breed publiek, het kunnen ontmoeten van anderen, ontspanning en de toegang tot kennis:

“Belangrijkste voordeel is het gemakkelijk contact maken in de bibliotheek. Er is geen hoge drempel om in gesprek te raken.”

“Het is een plaats voor ontspannen ontmoetingen en de mogelijkheid voor cursussen.”

Maatschappelijke waarde van de bibliotheek is groot

De panelleden zien een grote maatschappelijke waarde van Cluster Drenthe Stadsbibliotheken. Ten opzichte van 2015 zien we een vergelijkbaar beeld, al is de waarde op enkele punten wel iets afgenomen. Gevraagd naar wat de bibliotheek de samenleving oplevert op een aantal domeinen, zien de panelleden vooral waarde op de aspecten ontspanning en inspiratie, economisch welzijn en persoonlijke ontwikkeling. De panelleden vinden iets minder vaak dan in het totale Panel dat de bibliotheek waarde biedt als het gaat om ontspannen, inspireren, beter mee kunnen doen in de samenleving en mensen verbinden.

Welke waarde wilt u als bibliotheek bieden en hoe zou u willen dat mensen de bibliotheek zien? Bevat “laagdrempelige kennis- en ontmoetingsplek” inderdaad de belangrijkste elementen die u wilt bieden en uitdragen? Als er een discrepantie bestaat tussen dat wat de bibliotheek graag zou willen uitdragen en hoe mensen de bibliotheek nu zien, is het raadzaam om het werkgebied goed in kaart te brengen (welke doelgroepen zijn er nu echt te onderscheiden, bijvoorbeeld voor de verschillende functies van de bibliotheek). En om vervolgens het aanbod, dat de maatschappelijke waarde van de bibliotheek vertegenwoordigt, alsmede de communicatie goed af te stemmen op die doelgroepen. Stel dat er veel ouderen in een wijk of rondom een vestiging wonen, dan is het goed om het aanbod rondom digitale vaardigheden extra uit te lichten en de promotie/kanalen af te stemmen op ouderen.

Conclusies & aanbevelingen (3)

Maatschappelijke waarde vergroten door meer activiteiten en betere bekendheid brede aanbod

Hoe kunnen de bibliotheken binnen Cluster Drenthe Stadsbibliotheken hun maatschappelijke waarde nog vergroten in de toekomst? Volgens de panelleden kan dat vooral door meer activiteiten voor allerlei doelgroepen te organiseren; ook kan de bibliotheek haar aanbod beter promoten bij het brede publiek. Een aantal leden zegt dat de bibliotheek nog meer zou kunnen samenwerken met andere instanties en aanwezig moet blijven in de wijk en kleinere plaatsen.

“Nog meer lezingen en cursussen organiseren op het gebied van kunst, cultuur, en activiteiten voor leesbevordering.”

“Zorgen dat je zichtbaar bent en blijft. Niet teveel verdwijnen uit kleinere plaatsen, ook daar is het een ontmoetingsplek.”

Opvallend is dat de ‘klassieke’ verbeteruggesties, die vaak in klantonderzoek genoemd worden, op het gebied van een grotere collectie en ruimere openingstijden minder genoemd worden.

Veel leden noemen dat de bekendheid van het aanbod en brede maatschappelijke functie beter kan. Het is belangrijk dat het aanbod goed aansluit bij de doelgroepen en dat de communicatie erover niet te versnipperd of diffuus plaatsvindt. Dus bijvoorbeeld specifieke campagnes voor een bepaalde doelgroep, of doelgroepgerichte emailmarketing. Het werken met een contentkalender zorgt ervoor dat er niet teveel communicatie met verschillende boodschappen gelijktijdig uitgaat en dat er in bepaalde periodes focus is op een boodschap voor een specifieke doelgroep.

Contacten in de bibliotheek: met name medewerkers en toevallige bekenden

De meerderheid van de leden heeft in het afgelopen jaar in de bibliotheek contact gehad met andere mensen. Slechts 17% van de panelleden zegt dat ze geen andere mensen hebben gesproken in de bibliotheek en dat is vergelijkbaar met het totale BiebPanel. In vergelijking met 2015 zien we dat er over de hele linie wat meer ontmoetingen zijn geweest. De ontmoetingen bestaan vooral uit hulp of advies krijgen van een medewerker, gevolgd door het toevallig tegenkomen van bekenden.

De bibliotheek opereert in een netwerk: ruim één op de tien leden komt via de bibliotheek bij een andere organisatie terecht

De bibliotheek heeft een rol als het gaat om ‘doorverwijzen’ naar andere organisaties; 12% van de panelleden komt via Cluster Drenthe Stadsbibliotheken bij een andere organisatie terecht. Er is dus sprake van een structurele samenwerking c.q. dienstverlening. In Assen gebeurt dit iets minder dan in Meppel, Emmen en Hoogeveen. De panelleden die via de bibliotheek bij een andere organisatie zijn gekomen, noemen allerlei verschillende organisaties, zoals: Taalpunt, Senia, de Consumentenbond, de gemeente, SeniorWeb, Taalcoach, de Volksuniversiteit.

Conclusies & aanbevelingen (4)

Enkele tips vanuit de praktijk om de doorverwijzing verder vorm te geven:

- *Samenwerken met partners op het gebied van marketing/communicatie, werving en toeleiding*
- *Spreekuren met een goed doorverwijzingsprotocol. Zoals "Hulp om de hoek": spreekuren op het gebied van basisvaardigheden, en mensen met een specifieke hulpvraag doorverwijzen naar de meest geëigende dienstverlener*
- *Goede samenwerkingsafspraken vastgelegd in een gemeenschappelijk werkplan*
- *Samenwerkingspartners faciliteren om binnen de bibliotheek dienstverlening aan te bieden (spreekuur, oefenruimte e.d.)*
- *Training/deskundigheidbevordering van de frontoffice en andere medewerkers op het gebied van goede doorverwijzing*

Rol bibliotheek voor kwetsbare groepen meer gezien door panelleden dan in 2015

Bijna driekwart van de panelleden zou een kennis die niet goed kan lezen doorverwijzen naar (spreekuren of cursussen in) de bibliotheek en twee derde zou dat doen in geval van een minder digitaal vaardige kennis. Deze percentages zijn hoog en in vergelijking met drie jaar geleden is de rol van de bibliotheek voor kwetsbare groepen ook meer prominent geworden. In vergelijking met het onderzoek in 2015 is doorverwijzen van laaggeletterden gestegen van 64% naar 72% en minder digitaal vaardigen van 48% naar 66%. De panelleden noemen allerlei diensten of activiteiten van de bibliotheek waarnaar ze zouden doorverwijzen, zoals computercursussen, taallessen, taalpunt en taalcoach. Ook worden vaak de medewerkers van de bibliotheek genoemd, zij kunnen in de ogen van de leden goed advies geven en evt. doorverwijzen naar een andere instantie.

De verklaring voor deze aanzienlijke stijging (die we ook in het totale Panel zien) ligt onder andere in het feit dat de dienstverlening van de bibliotheken op het gebied van basisvaardigheden exponentieel is toegenomen. Bibliotheken zijn veel zichtbaarder geworden als aanbieder van non-formele educatie basisvaardigheden; in 2015 bestonden er nog nauwelijks DigiTaalhuizen, nu heeft vrijwel elke bibliotheek een DigiTaalhuis.

Nog enkele suggesties om kwetsbare groepen (nog) beter te bereiken:

- *Gebruik maken van de landelijke momenten en campagnes (bijvoorbeeld rondom de week van de alfabetisering)*
- *Gebruik maken van de taalambassadeurs, of ambassadeurs uit het eigen werkgebied*
- *Nog meer en nog betere samenwerking met partners/derden (loketorganisaties, bedrijven, zorg en gezondheid, wijkteams, Stichting Lezen en Schrijven et cetera)*
- *Meer promotie, werving en toeleiding (bijv. gebruik Strategiekrit Hoger Bereik en Klasse)*
- *Activeringsaanbod (bibliotheek komt naar de burgers toe i.p.v. dat burgers naar de bibliotheek gaan)*
- *Veldonderzoek in bijvoorbeeld wijken en buurten naar de educatieve wensen en behoeften van inwoners, en vervolgens daarop inspelen met het educatieve aanbod (c.q. vraaggericht aanbod)*

Suggesties voor nader inzicht in effecten (1)

Breed of gefocust?

Dit BiebPanelonderzoek geeft een breed beeld van hoe de leden de waarde van de bibliotheek in zijn totaliteit zien. Veel bibliotheken zijn daarnaast bezig met het bekijken van de effecten en opbrengsten van hun specifieke diensten en programma's. Hieronder staan enkele manieren om inzicht te krijgen in dit soort effecten.

Cijfers die al bekend zijn

Er zijn al allerlei gegevens beschikbaar zoals landelijke onderzoeken (zie voor voorbeelden hieronder) of cijfers van de bibliotheek die al bekend zijn, zoals uitleengegevens, bezoekersaantallen, slagingspercentages of clicks op de website.

Op het dashboard Bibliotheekstatistiek, kunt u een aantal gegevens van uw eigen bibliotheek vergelijken met andere bibliotheken, zie <https://www.bibliotheekinzicht.nl/databank>.

Beschikbare landelijke onderzoeken

Er zijn al veel (landelijke) onderzoeken beschikbaar over de opbrengsten van programma's en activiteiten die veel bibliotheken aanbieden. Voorbeelden zijn:

- dBos: https://www.kb.nl/sites/default/files/nielen-bus_leesmotivatie_jsw_jaargang_99_nummer_08.pdf,
- Boekstart: <http://www.basisvaardigheden.nl/informatie/overheid/item/boekstart-maakt-baby-s-slimmer>,
- Taalcafés en Klik&Tik: <https://www.bibliotheekenbasisvaardigheden.nl/actueel/je-hoeft-niet-bang-te-zijn--je-mag-fouten-maken.html>
- Digisterker: https://drive.google.com/file/d/1j6MSi3V_8rA7jqh9qQVmgYqHwRP96xmr/view.

Een uitgebreider overzicht is te vinden op Bibliotheekinzicht, in de artikelen: <https://www.bibliotheekinzicht.nl/maatschappelijke-functies/basisvaardigheden/meerwaarde-bibliotheek-voor-bevordering> en <https://www.bibliotheekinzicht.nl/organisatie-en-bedrijfsvoering/ondernemerschap-en-maatschappelijke-waarde/de-maatschappelijke>

Lokaal onderzoek met bestaande instrumenten

Als er geen cijfers of bestaande onderzoeken voorhanden zijn, is het een optie om zelf onderzoek uit te voeren. Ga daarvoor eerst na of er al goede onderzoeksinstrumenten beschikbaar zijn waar bibliotheken aan kunnen deelnemen of gebruik van kunnen maken. Deze zijn onder andere te vinden in de Effectenmonitor van de KB, de Monitor dBos, in eerder uitgevoerde onderzoeken of bij andere bibliotheken, POI's of onderzoeksbureaus. Een overzicht van instrumenten voor effectmeting binnen informele educatie staan in <https://www.probiblio.nl/nieuws/wat-is-het-effect-van-non-formele-bibliotheekprogrammas>.

Suggesties voor nader inzicht in effecten (2)

Lokaal eigen onderzoek opzetten

Als er geen goede instrumenten bestaan (bijvoorbeeld omdat het een lokaal ontwikkelde activiteit betreft), dan kunt u zelf een eigen onderzoek (laten) ontwikkelen. U kunt hiervoor hulp krijgen van uw POI of een andere organisatie, of zelf aan de slag gaan, al is dit een tijdsintensief en lastig traject. Binnen het project Meervoudig verantwoord is hiervoor een handreiking beschikbaar gemaakt: <http://www.debibliotheken.nl/bedrijfsvoering/organisatie/meervoudig-verantwoorden/>.

Interne organisatie meekrijgen

Een effectmeting kan een uitgebreid opgezet onderzoek onder veel respondenten zijn, maar kan ook de vorm hebben van een korte evaluatie, een paar interviews of enkele gegevens die worden aangevuld met sprekende citaten van deelnemers. In alle gevallen is het belangrijk om u te realiseren dat effectgericht werken meer is dan het doen van een onderzoek. Als de organisatie meer wil gaan sturen op effecten en daar het beleid op gaat afstemmen, krijgen alle medewerkers daarmee te maken en is het dus ook zaak om alle medewerkers hierin mee te krijgen. Daartoe is het belangrijk om de beoogde effecten op te nemen in het strategisch plan en de jaarplannen en te zorgen dat het management deze doelen actief uitdraagt; en om de medewerkers structureel mee te nemen in het verhaal, met de focus op wat de bibliotheek wil bereiken (en meten) en hoe elke medewerker daar aan kan bijdragen.

Waarde aantonen aan de gemeente

Behalve voor het monitoren van het aanbod en het eigen beleid, kan het meten van de waarde en de effecten van de activiteiten van de bibliotheek ook goed of nodig zijn naar de gemeente en partners toe. Belangrijk hierbij is om als bibliotheek door het hele jaar heen goed contact te onderhouden met de gemeente, te laten zien wat de bibliotheek doet, aan te sluiten bij de speerpunten van de gemeente en zowel ambtenaren, wethouders als de raad op de juiste manier te informeren. Probiblio heeft in 2018 twee workshops georganiseerd over omgaan met de gemeente. Een whitepaper met de learnings vindt u hier: <https://www.probiblio.nl/producten/management-organisatie/bedrijfsvoering/strategisch-advies-gemeenten>.

Informatie vanuit de landelijke dag Impact!

In december 2018 vond in Ede een landelijke dag plaats vanuit de landelijke werkgroep Meten Maatschappelijke Opbrengst over het meten van de impact die je hebt als bibliotheek. Er waren workshops over de verschillende aspecten binnen dit thema, zoals veranderingstheorie, zelf opzetten van vragenlijsten of kwalitatief onderzoek, storytelling en het maximaliseren van je effect. De presentaties, die te gebruiken zijn voor het opzetten van en informatie over effectmetingen, zijn te vinden op [biebtobieb](#) en op [Bibliotheekinzicht](#) (kennisdossier Impact). Ook in 2019 gaat de landelijke werkgroep Meten Maatschappelijke Opbrengst, samen met andere partijen, verder op dit onderwerp en houdt de bibliotheken op de hoogte.

Verantwoording

Over het onderzoek

Achtergrond

Probiblio heeft in 2009 BiebPanel opgericht, een onderzoeksplatform speciaal ontwikkeld voor de bibliotheekbranche. Bibliotheekleden kunnen lid worden van BiebPanel en ontvangen als deelnemer 4 maal per jaar een vragenlijst over verschillende onderwerpen. Vanaf 2017 ontvangen BiebPanelleden twee keer per jaar een uitnodiging voor een flitspeiling (een kort onderzoek over een actueel onderwerp) en twee keer per jaar een uitnodiging voor een regulier uitgebreid onderzoek. Daarnaast vinden er twee landelijke doelgroeponderzoeken plaats. Voor de reguliere BiebPanel onderzoeken, zoals dit onderzoek, maken we een uitgebreide rapportage met teksten en conclusies per bibliotheek/cluster.

Maatschappelijke waarde

Het onderzoek naar de persoonlijke en maatschappelijke waarde gaat in op de waarde die BiebPanelleden toekennen aan de bibliotheek. In welke mate ervaren ze die waarde voor zichzelf (hoofdstuk 1) en voor de rest van de samenleving (hoofdstuk 2). Daarnaast gaat het in op de rol van de bibliotheek voor kwetsbare doelgroepen (hoofdstuk 3). In hoofdstuk 4 is een vergelijking opgenomen met het eerdere onderzoek naar Maatschappelijke waarde in 2015.

Veldwerkperiode

Dit onderzoek heeft plaatsgevonden van 14 november t/m 26 november 2018.

Leeswijzer grafieken

Percentages kunnen soms optellen tot iets meer of minder dan 100%. Dit wordt veroorzaakt door afrondingsverschillen. In het resultaatdeel worden resultaten soms weergegeven in de vorm van diagrammen. De donkerblauwe diagrammen geven de resultaten van Cluster Drenthe Stadsbibliotheken weer, de lichtblauwe diagrammen de resultaten van het totale BiebPanel. In het rapport zijn bij enkele vragen ook de best practices opgenomen. Hier staat de score van de best scorende bibliotheek op desbetreffende vraag.



Leeswijzer open vragen

De letterlijke antwoorden op de open vragen staan in een aparte bijlage weergegeven.

1. Persoonlijke waarde

1.1 Het belangrijkste voordeel van de bibliotheek is lenen en lezen van boeken tegen een lage prijs

Leden noemen ook kranten, tijdschriften en andere media als belangrijk voordeel van de bibliotheek. Daarnaast zijn het uitproberen en niet hoeven aanschaffen van boeken, en het ontmoeten van andere mensen ook belangrijke voordelen van de bibliotheek en van grote persoonlijke waarde voor de leden.



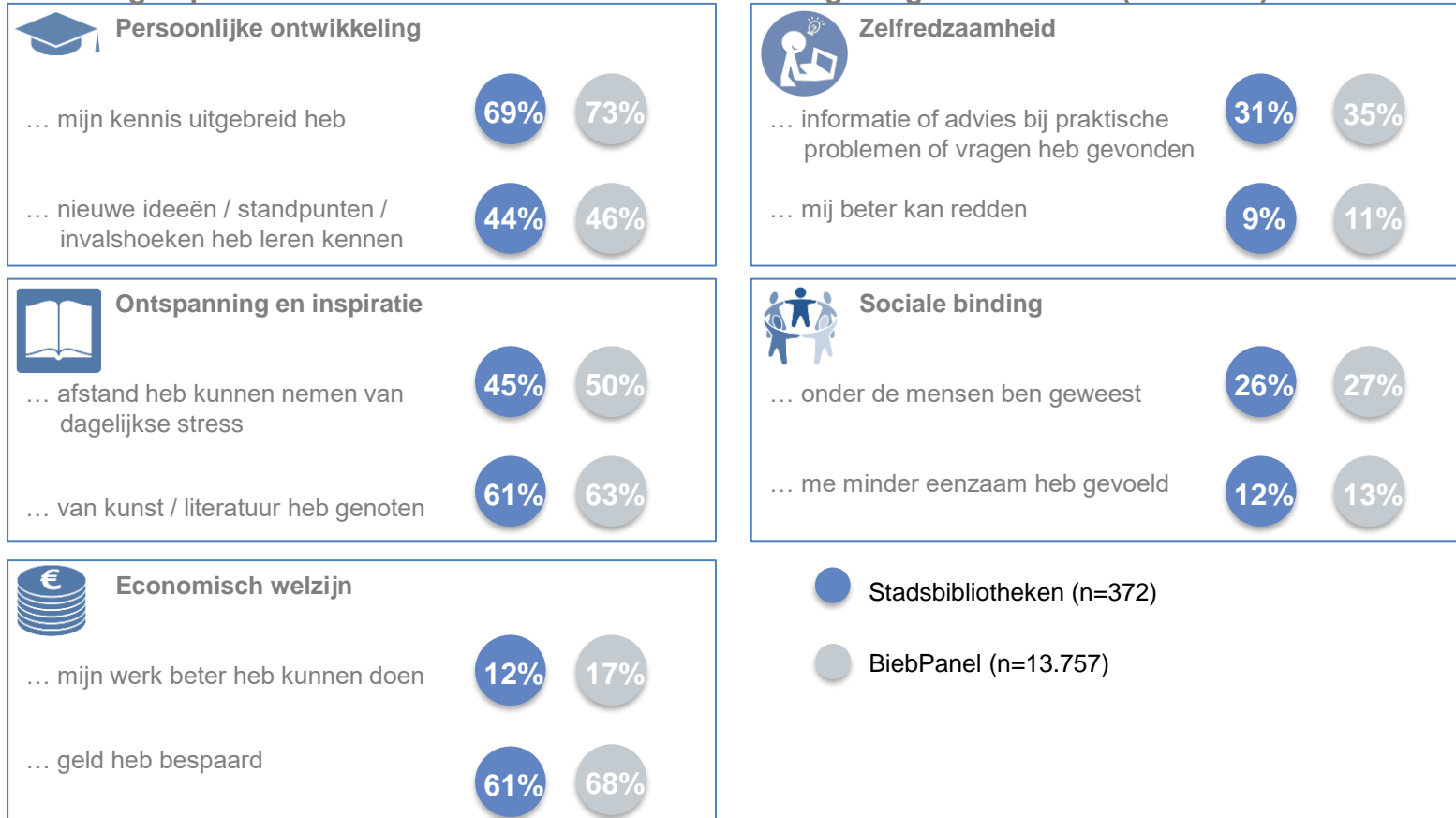
"Wat is voor u het belangrijkste voordeel van de bibliotheek? Hoe is de bibliotheek voor u van persoonlijke waarde?"

Samenvatting Bibliotheek Stadsbibliotheken: een volledig overzicht van de reacties van Cluster Drenthe Stadsbibliotheken is terug te vinden in de bijlage.

1.2.1 De bibliotheek zorgt vooral uitbreiding kennis, geld besparen en genieten van kunst & literatuur

Leden van Cluster Drenthe Stadsbibliotheken noemen de onderwerpen 'geld besparen' en 'mijn werk beter kunnen doen' wat minder vaak dan in het totale Panel. Nieuwe ideeën opdoen wordt wat vaker genoemd door leden uit Emmen, door mannen en middelbaar/hoger opgeleiden. In Emmen en Assen noemt men wat vaker dan in Hoogeveen dat zij door de bibliotheek afstand hebben kunnen nemen van dagelijkse stress. Ook vrouwen en leden jonger dan 65 jaar noemen dit punt vaker. Genieten van kunst & literatuur wordt het minst genoemd door lager opgeleiden. Leden jonger dan 55 jaar zeggen vaker dat zij hun werk beter hebben kunnen doen dankzij de bibliotheek dan leden ouder dan 55 jaar.

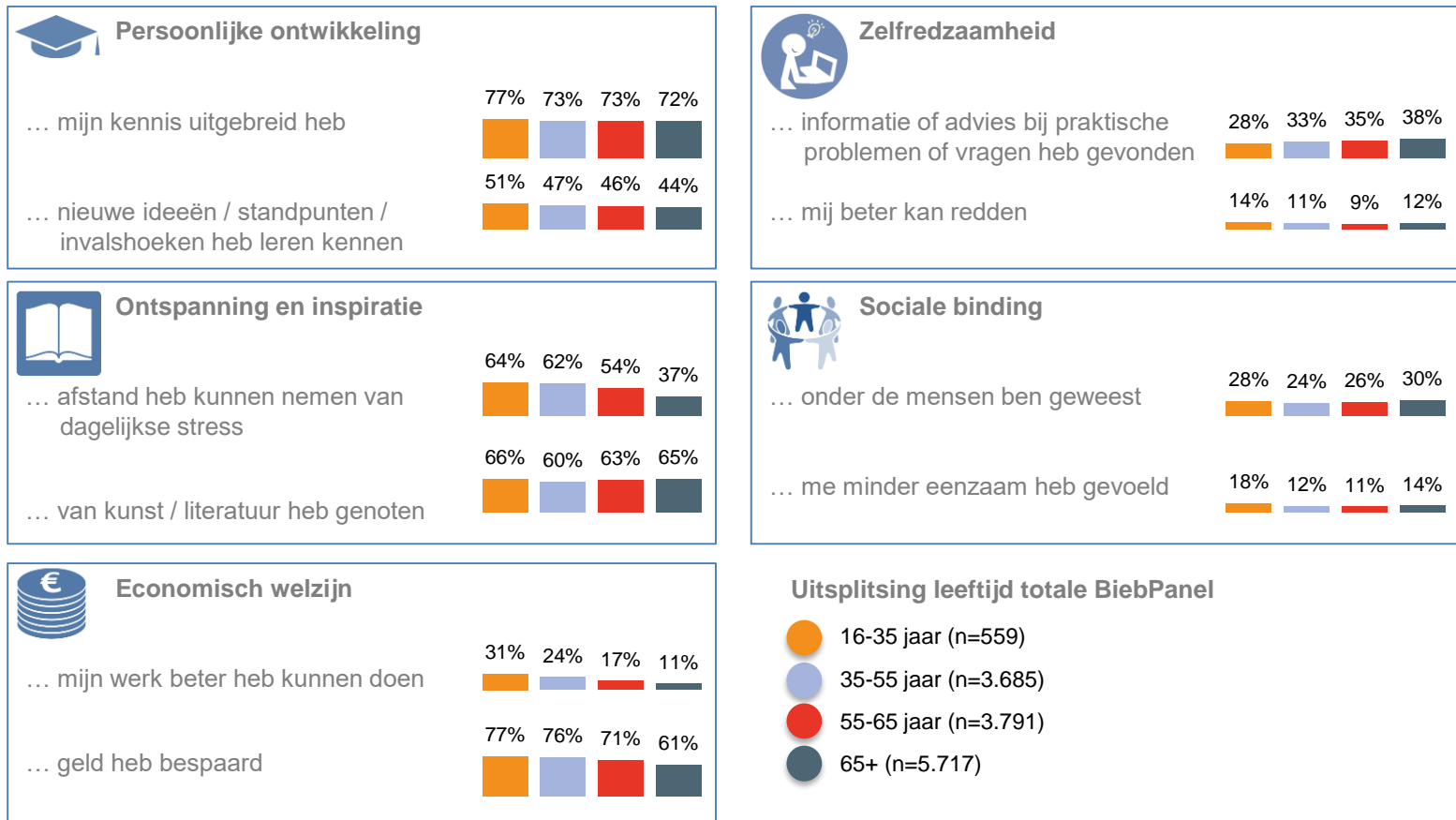
In de afgelopen 12 maanden heeft de bibliotheek ervoor gezorgd dat ik... - % (helemaal) mee eens



1.2.2 Binnen het totale BiebPanel verschillen zichtbaar tussen leeftijdsgroepen

Alle leeftijdsgroepen ervaren de meeste persoonlijke waarde op het uitbreiden van hun kennis en het besparen van geld. Jongere leden ervaren meer voordeel op het gebied van nieuwe ideeën, stress verminderen, werk en geld besparen. Oudere leden ervaren wat meer voordeel van de bibliotheek bij praktische problemen en vragen. Verder valt op dat leden uit de leeftijdsgroep 16-35 jaar relatief het vaakst aangeven dat ze zich dankzij de bibliotheek minder eenzaam voelen.

In de afgelopen 12 maanden heeft de bibliotheek ervoor gezorgd dat ik... - % (helemaal) mee eens



1.2.3 Best practices voor persoonlijke waarde

We zien dat Bibliotheek Den Haag relatief vaak de best practice is. Zie ook de volgende sheet. De Bibliotheek Utrecht is best practice op de twee punten betreffende persoonlijke ontwikkeling. De OBA heeft (afgerond) dezelfde hoge score van 59% (als Utrecht) op 'nieuwe ideeën/standpunten/invallshoeken leren kennen'.

In de afgelopen 12 maanden heeft de bibliotheek ervoor gezorgd dat ik... - % (helemaal) mee eens

 Persoonlijke ontwikkeling		
... mijn kennis uitgebreid heb	de Bibliotheek Utrecht	81%
... nieuwe ideeën / standpunten / invalshoeken heb leren kennen	de Bibliotheek Utrecht	59%
 Ontspanning en inspiratie		
... afstand heb kunnen nemen van dagelijkse stress	de Bibliotheek Z-O-U-T	57%
... van kunst / literatuur heb genoten	Bibliotheek Den Haag	77%
 Economisch welzijn		
... mijn werk beter heb kunnen doen	Bibliotheek Den Haag	27%
... geld heb bespaard	Bibliotheek Den Haag	76%

1.2.3 Best practices voor persoonlijke waarde

De bibliotheken Mar & Fean is de best practice op het punt 'informatie of advies bij praktische problemen of vragen'. Maar ook de Bibliotheek Den Haag en Hilversum hebben (afgerond) dezelfde score van 43%.

In de afgelopen 12 maanden heeft de bibliotheek ervoor gezorgd dat ik... - % (helemaal) mee eens

 Zelfredzaamheid ... informatie of advies bij praktische problemen of vragen heb gevonden ... mij beter kan redden	de Bibliotheken Mar & Fean Bibliotheek Den Haag	 
 Sociale binding ... onder de mensen ben geweest ... me minder eenzaam heb gevoeld	Stadkamer (Zwolle) BplusC Leiden	 

1.3.1 Bibliotheek grootste rol o.g.v. leesplezier gevolgd door persoonlijke ontwikkeling

	Soms + vaak	
Leesplezier	95%	97%
Interesse in geschiedenis en maatschappij	58%	63%
Persoonlijke ontwikkeling (in de vrije tijd)	59%	61%
Reizen en vakanties	54%	59%
Beoefenen van een hobby (bijv. tuinieren/fotograferen)	44%	49%
Stimuleren van lezen en/of voorlezen bij mijn kind(eren)	31%	40%
Gezondheid	33%	37%
Deelnemen aan en genieten van kunst & cultuur (in en buiten de bibliotheek)	36%	37%
School of studie	20%	27%
Sociale contacten en relaties met anderen	21%	26%

Bijna alle leden (95%) zeggen dat ze vaak of soms iets aan de bibliotheek hebben gehad op het gebied van leesplezier.

Panelleden van Cluster Drenthe Stadsbibliotheken hebben op een aantal gebieden wat minder gehad aan de bibliotheek dan het totale Panel; het gaat hierbij om reizen en vakanties, stimuleren van (voor)lezen bij kinderen en school of studie.

Mannen hebben meer profijt gehad van de bibliotheek als het gaat om interesse in geschiedenis en maatschappij en reizen en vakanties dan vrouwen. Vrouwen hebben juist meer voordeel van de bibliotheek gehad op het gebied van stimuleren van (voor)lezen bij hun kinderen. Dit laatste punt evenals het onderwerp 'school of studie' wordt vaker genoemd door leden jonger dan 65 jaar dan door 65-plussers.

We zien dat leden met een hoog opleidingsniveau meer hebben aan de bibliotheek als het gaat om persoonlijke ontwikkeling en reizen en vakanties dan leden met een laag/middelbaar opleidingsniveau. Lager opgeleiden hebben ook minder iets gehad aan de bibliotheek op het gebied van interesse in geschiedenis en maatschappij dan middelbaar/hoger opgeleiden.

"Hoe vaak heeft u op de volgende gebieden iets aan de bibliotheek gehad?"
- % soms + vaak (eerste tien aspecten)

 Stadsbibliotheken (n=372)

 BiebPanel (n=13.757)

1.3.2 Bibliotheek speelt een kleinere rol op het gebied van wonen en werk

	Soms + vaak	
Zelf amateurkunst beoefenen en/of creatieve activiteiten ondernemen	21%	24%
Buitenactiviteiten ondernemen (bijv. sport) en/of interesse in de natuur	22%	23%
Ontwikkeling van algemene vaardigheden voor mijn werk of loopbaan	18%	22%
Consumenten-, economische en juridische zaken	20%	22%
Uitvoeren van specifieke taken voor mijn werk	12%	16%
Zorg voor mijn kind(eren) en/of begeleiding bij huiswerk of studie	12%	15%
Deelnemen aan en/of volgen van maatschappelijke discussies en debat	17%	15%
Vinden van mogelijkheden voor studie/opleiding	8%	12%
Wonen en huisvesting	7%	9%
Huishoudelijk werk	6%	7%
Vinden van werk	1%	2%

Panelleden van Cluster Drenthe Stadsbibliotheken hebben wat minder gehad aan de bibliotheek voor het uitvoeren van taken voor hun werk en het vinden van mogelijkheden voor studie en opleiding, dan in het totale Panel. Leden tot 55 jaar hebben we wat meer aan de bibliotheek gehad als het gaat om het uitvoeren van taken voor hun werk dan oudere leden.

Mannen profiteren wat meer dan vrouwen van de bibliotheek op het gebied van consumenten-, economische en juridische zaken, deelnemen aan en volgen van maatschappelijke discussies en wonen & huisvesting. Vrouwen, en 35 tot 55 jarigen, hebben juist meer profijt op het terrein van de zorg voor kinderen en huiswerkbegeleiding.

Deelnemen aan maatschappelijke discussies is een onderwerp waar hoger opgeleiden meer aan hebben gehad dan leden met een laag of middelbaar opleidingsniveau.

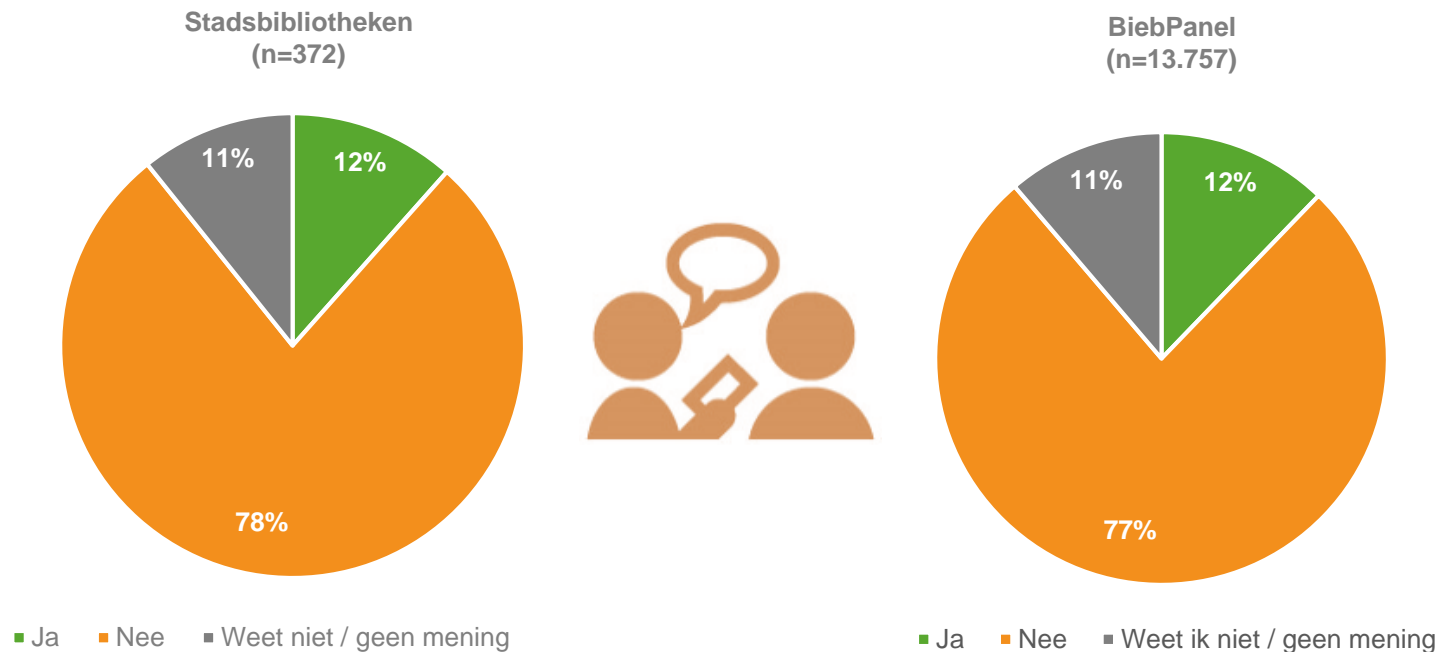
 Stadsbibliotheken (n=372)

 BiebPanel (n=13.757)

"Hoe vaak heeft u op de volgende gebieden iets aan de bibliotheek gehad?"
- % soms + vaak (overige aspecten, 11 t/m 21)

1.4 Ruim één op de tien leden is via de bibliotheek bij een andere organisatie terecht gekomen

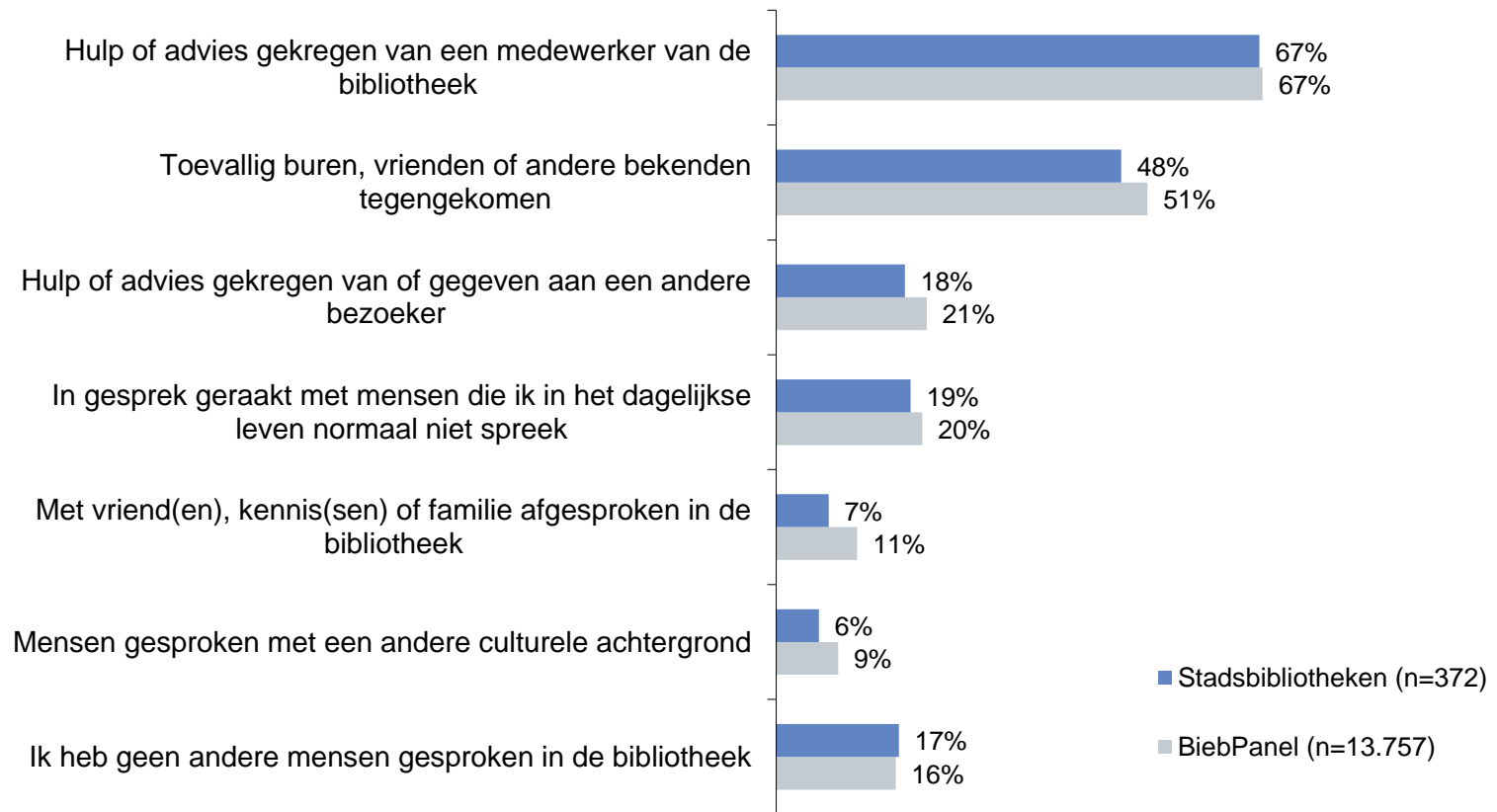
In Assen gebeurt dit wel minder dan in Meppel, Emmen en Hoogeveen. We zien verder hoegenaamd geen verschil tussen bijvoorbeeld leeftijd- en opleidingsgroepen. De (circa 45) leden die bij een andere organisatie zijn terecht gekomen, noemen allerlei verschillende organisaties, waaronder Taalpunt, Senia, de Consumentenbond, de gemeente, SeniorWeb, Taalcoach, de Volksuniversiteit, etc. Zie de bijlage met alle gegeven antwoorden.



“Bent u via de bibliotheek weleens bij een andere organisatie terecht gekomen?” - allen

1.5 ‘Ontmoetingen’ in de bibliotheek zijn vooral: advies van medewerkers en tegenkomen van bekenden

Leden van Cluster Drenthe Stadsbibliotheken spreken iets minder vaak dan in het totale Panel af met vrienden, kennissen of familie in de bibliotheek. Frequente bezoekers hebben logischerwijs vaker ontmoetingen in de bibliotheek dan leden die de bibliotheek wat minder vaak bezoeken. Eén op de zes panelleden heeft in de afgelopen 12 maanden geen andere mensen gesproken in de bibliotheek en dat is vergelijkbaar met het totale Panel.



“Deze vraag gaat over ontmoetingen in de bibliotheek. Wat voor soort ontmoetingen heeft u de afgelopen 12 maanden in de bibliotheek gehad met andere mensen?”

2. Maatschappelijke waarde

2.1 Belangrijkste maatschappelijke waarde bibliotheek: een laagdrempelige ontmoetings- en kennisplek

De maatschappelijke waarde van de bibliotheek uit zich volgens leden vooral in de laagdrempeligheid. Laagdrempeligheid in de zin van toegankelijk voor een breed publiek, de toegang tot kennis en anderen ontmoeten. Ook het kunnen ontspannen is volgens leden zeer waardevol voor de samenleving.

Belangrijkste voordeel is het gemakkelijk contact maken in de bibliotheek. Er is geen hoge drempel om in gesprek te raken.

Dat literatuur en andere boeken beschikbaar zijn voor iedereen. Ongeacht je portemonnee of culture achtergrond.

Het is een plaats voor ontspannen ontmoetingen en de mogelijkheid voor cursussen.



Toegang voor iedereen op een laagdrempelige wijze tot allerlei informatie/kennis (o.a. door toegang tot boeken, dvd's).

Gezien het ruime aanbod aan activiteiten die worden aangeboden en de nodige hulp bij maatschappelijke thema's, is de bibliotheek van grote maatschappelijke waarde.

Het is belangrijk dat mensen, die niet zoveel te besteden hebben, toch kunnen lezen om zo hun visie te verbreden en zich te ontspannen.

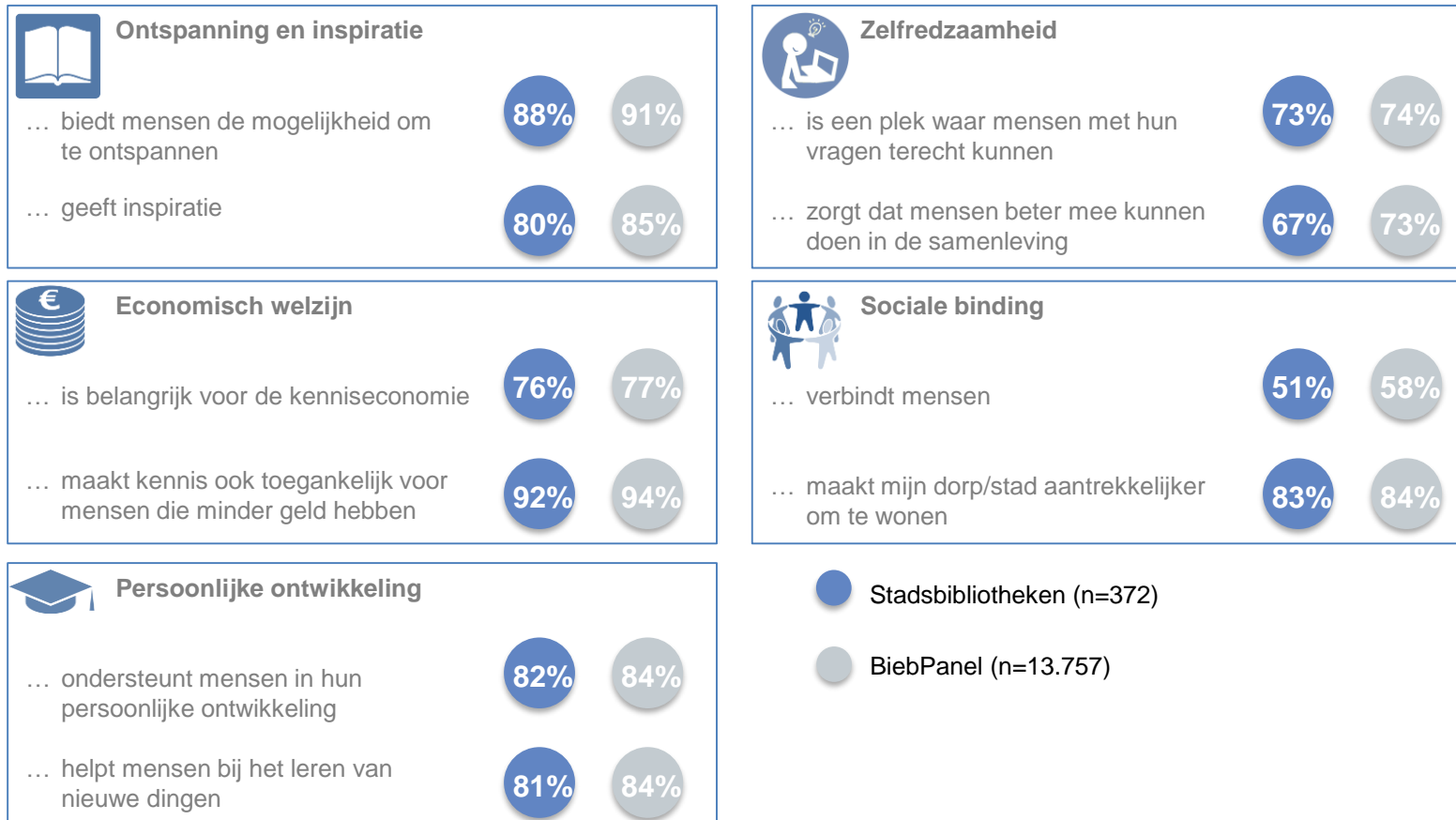
"Wat vindt u voor de samenleving het belangrijkste voordeel van de bibliotheek? Hoe is de bibliotheek voor u van maatschappelijke waarde?"

Samenvatting Bibliotheek Stadsbibliotheken: een volledig overzicht van de reacties van Cluster Drenthe Stadsbibliotheken is terug te vinden in de bijlage.

2.2.1 De maatschappelijke waarde is groot, het meest op ontspanning, economisch welzijn en ontwikkeling

Leden van Cluster Drenthe Stadsbibliotheken noemen iets minder vaak dan het totale Panel de aspecten: 'biedt mensen de mogelijkheid om te ontspannen', 'geeft inspiratie', 'zorgt dat mensen beter mee kunnen doen in de samenleving' en 'verbindt mensen'. De aspecten van het domein ontspanning en inspiratie worden vaker genoemd door vrouwen dan door mannen. Leden van de bibliotheken Emmen en Hoogeveen zijn positiever gestemd over de ondersteuning in hun persoonlijke ontwikkeling dan leden uit Assen. Ten slotte vinden middelbaar/hoger opgeleiden vaker dat mensen door de bibliotheek beter mee kunnen doen in de samenleving dan leden met een laag opleidingsniveau.

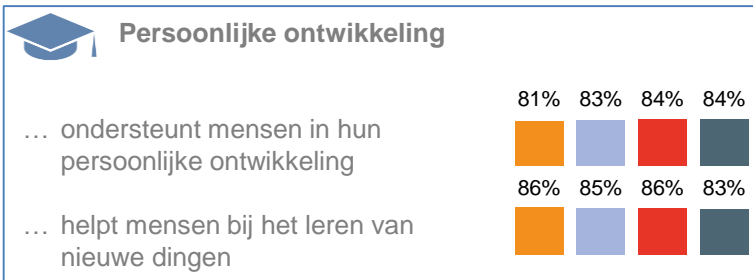
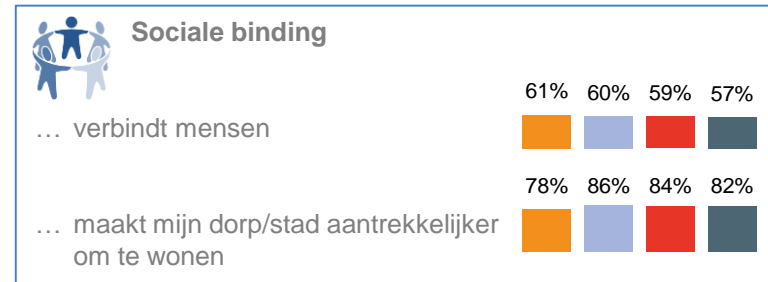
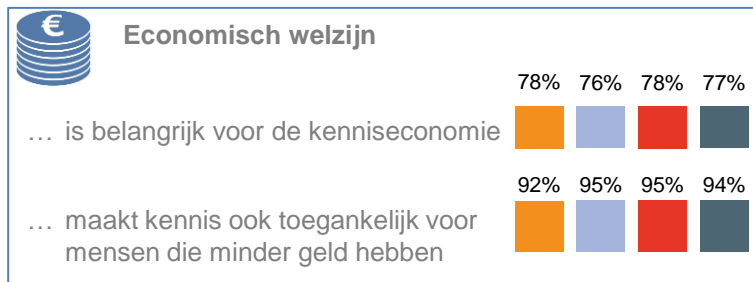
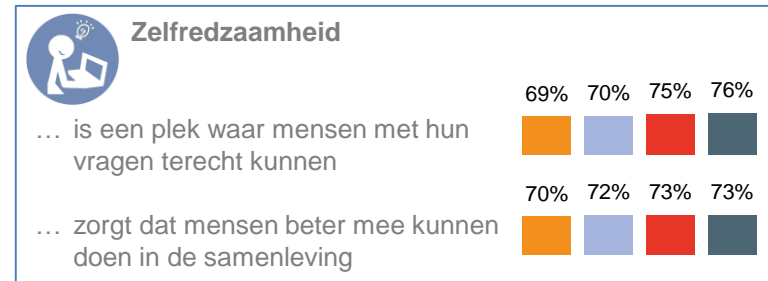
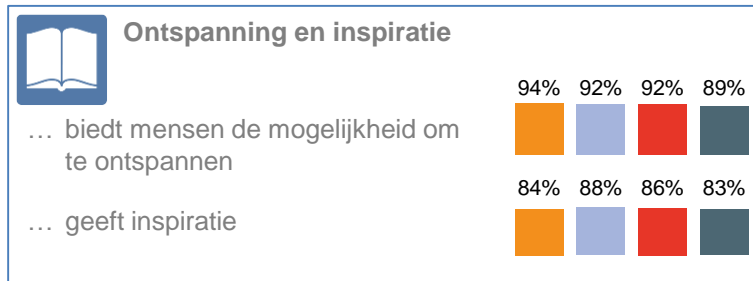
De bibliotheek... - % (helemaal) mee eens



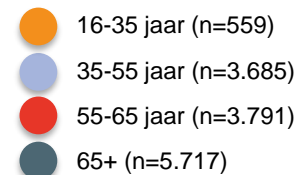
2.2.2 Weinig verschil in totale BiebPanel tussen de leeftijdsgroepen over maatschappelijke waarde

De groep 55-plussers ziet, meer dan de jongere groep, de bibliotheek wel meer als plek waar mensen met hun vragen terecht kunnen.

De bibliotheek... - % (helemaal) mee eens



Uitsplitsing leeftijd totale BiebPanel



2.2.2 Best practices maatschappelijke waarde

De Bibliotheek Katwijk is op het gebied van 'ontspanning en inspiratie' de hoogst scorende bibliotheek. De nieuwe bibliotheek (Almere) is op twee deelaspecten de best practice ('mensen ondersteunen in hun persoonlijke ontwikkeling' en 'zorgen dat mensen beter mee kunnen doen in de samenleving'). De OBA is best practice op het punt 'helpt mensen bij het leren van nieuwe dingen'. Maar ook de Bibliotheek Enschede heeft (afgerond) dezelfde hoge score van 90%. Cluster Twente is de best practice op 'de bibliotheek is belangrijk voor de kenniseconomie'; Bibliotheek Den Haag heeft (afgerond) dezelfde score van 83%.

De bibliotheek... - % (helemaal) mee eens

 <p>Ontspanning en inspiratie</p> <p>... biedt mensen de mogelijkheid om te ontspannen</p> <p>... geeft inspiratie</p>	<p>de Bibliotheek Katwijk </p> <p>de Bibliotheek Katwijk </p>
 <p>Economisch welzijn</p> <p>... is belangrijk voor de kenniseconomie</p> <p>... maakt kennis ook toegankelijk voor mensen die minder geld hebben</p>	<p>Cluster Twente </p> <p>Bibliotheek Den Haag </p>
 <p>Persoonlijke ontwikkeling</p> <p>... ondersteunt mensen in hun persoonlijke ontwikkeling</p> <p>... helpt mensen bij het leren van nieuwe dingen</p>	<p>de nieuwe bibliotheek (Almere) </p> <p>OBA </p>

2.2.2 Best practices maatschappelijke waarde

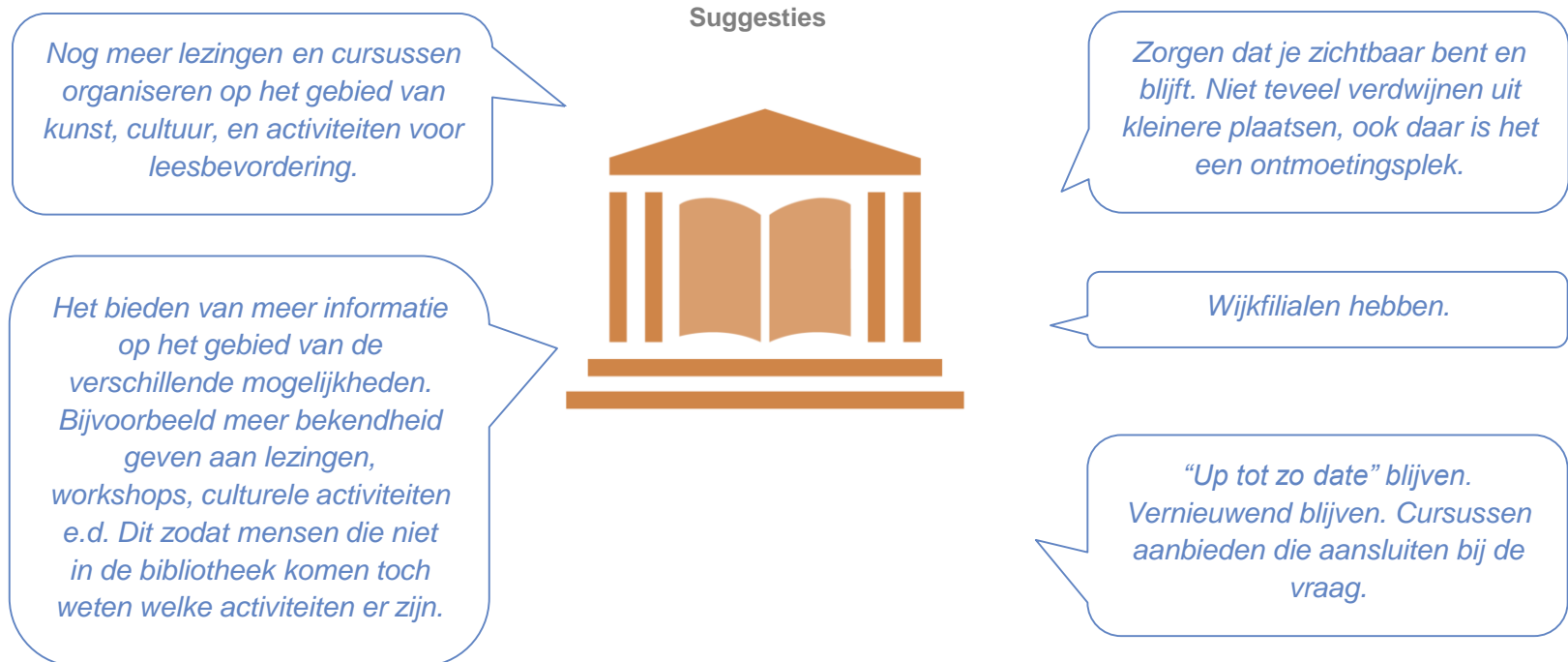
Bibliotheek Hilversum is de best practice op 'de bibliotheek is een plek waar mensen met hun vragen terecht kunnen'. De nieuwe bibliotheek is de best practice op 'de bibliotheek zorgt dat mensen beter meer kunnen doen in de samenleving'; op dit punt heeft de Bibliotheek Enschede (afgerond) dezelfde score van 79%.

De bibliotheek... - % (helemaal) mee eens

 Zelfredzaamheid	
... is een plek waar mensen met hun vragen terecht kunnen	Bibliotheek Hilversum  86%
... zorgt dat mensen beter mee kunnen doen in de samenleving	de nieuwe bibliotheek (Almere)  79%
 Sociale binding	
... verbindt mensen	Cluster Achterhoek  68%
... maakt mijn dorp/stad aantrekkelijker om te wonen	Stadkamer (Zwolle)  91%

2.3 Maatschappelijke waarde vergroten door meer activiteiten te organiseren en deze te promoten

Panelleden van Cluster Drenthe Stadsbibliotheken zeggen vooral dat er nog meer georganiseerd mag worden in de bibliotheek. Dit varieert van cursussen tot sprekers over boeken en bepaalde thema's. Ook vinden leden dat het aanbod van activiteiten en cursussen beter onder de aandacht gebracht mag worden. Voor leden is het ook belangrijk dat de bibliotheek laagdrempelig en betaalbaar blijft. Sommige leden zeggen dat de bibliotheek zou kunnen samenwerken met andere instanties om nog meer waarde te kunnen bieden. Ook zeggen leden dat de bibliotheek aanwezig moet blijven in de wijk en in kleinere plaatsen. Panelleden geven maar in beperkte mate suggesties met betrekking tot de collectie en de openingstijden e.d.



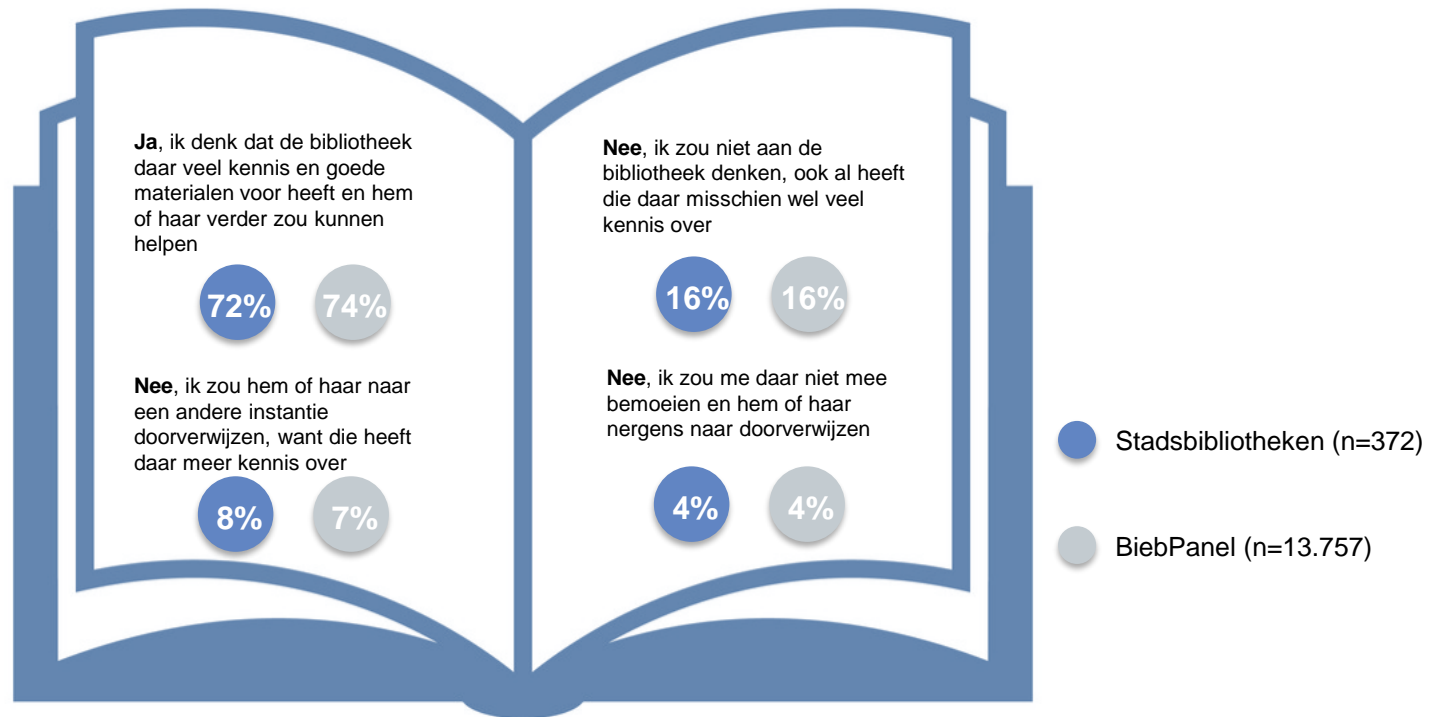
“Wat zou de bibliotheek volgens u kunnen doen om (nog) meer maatschappelijke waarde te hebben in de toekomst?”

Samenvatting Bibliotheek Stadsbibliotheken: een volledig overzicht van de reacties van de panelleden van Cluster Drenthe Stadsbibliotheken is terug te vinden in de bijlagen.

3. Doorverwijzing kwetsbare groepen

3.1 Driekwart ziet rol voor bibliotheek voor mensen die niet goed kunnen lezen en zou doorverwijzen

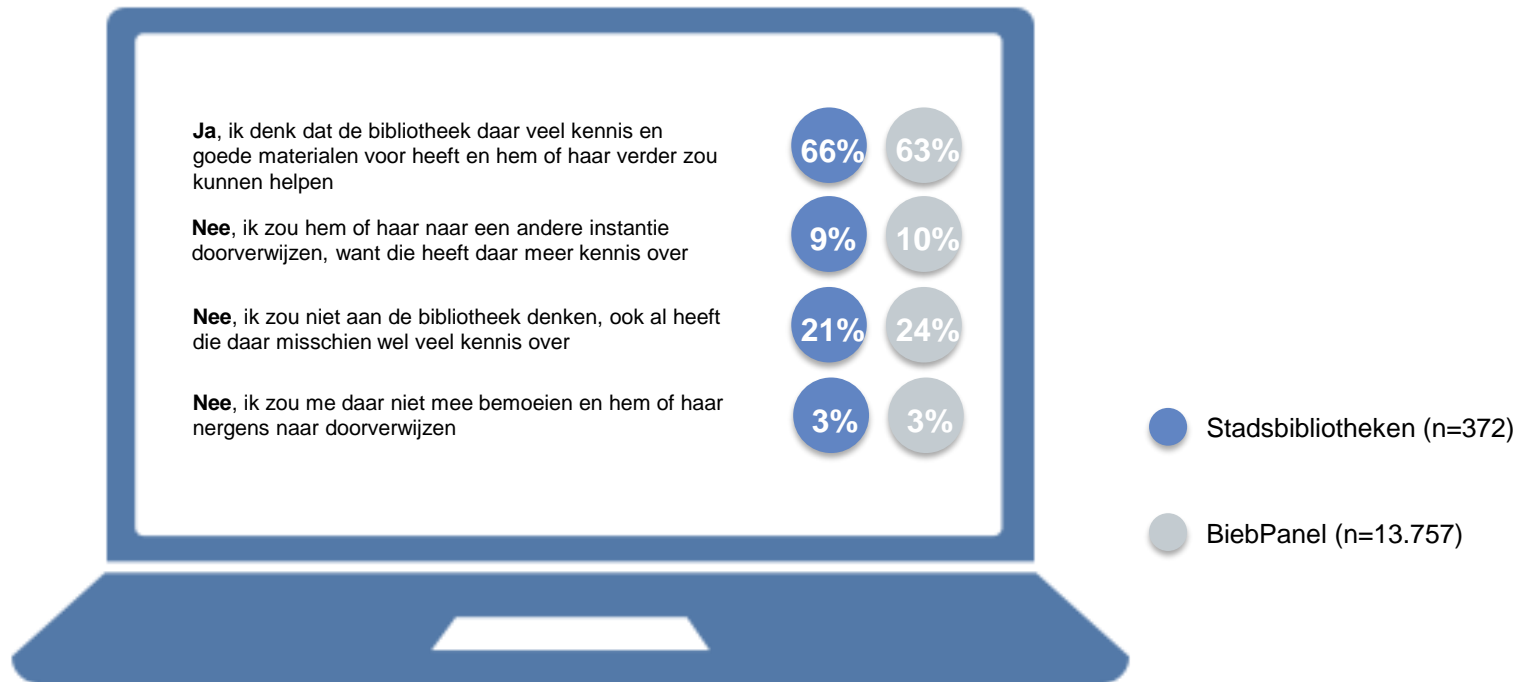
Dit is vergelijkbaar met het totale BiebPanel. We zien dat leden hier duidelijk meer dan drie jaar geleden een rol zien voor de bibliotheek en zouden doorverwijzen, zie hoofdstuk 'Vergelijking'.



"Stel dat u een buurman/buurvrouw of kennis heeft, die niet goed kan lezen, zou u hem of haar dan doorverwijzen naar (spreekuren of cursussen in) de bibliotheek?" - allen

3.2 Tweederde ziet rol voor bibliotheek voor mensen die niet digitaal vaardig zijn en zou doorsturen

Ook dit percentage (66%) is duidelijk hoger dan drie jaar geleden, zie hoofdstuk 'Vergelijking'.



"Stel dat u een buurman/buurvrouw of kennis heeft, die niet goed met de computer kan omgaan en daardoor niet weet hoe je een DigiD moet aanvragen, zou u hem of haar dan doorverwijzen naar (spreekuren of cursussen in) de bibliotheek?" - allen

3.3 Leden noemen allerlei diensten van de bibliotheek waarnaar ze zouden doorverwijzen

Leden noemen onder andere: computercursussen, taallessen, taalpunt, taalcoach e.d. Ook geven leden aan dat medewerkers van de bibliotheek goed kunnen helpen en evt. ook door kunnen sturen naar andere instanties. Een enkeling geeft aan zelf te willen helpen of dat het afhankelijk is van de behoefte van de betreffende persoon.

Taalcoach, leescoach, cursussen op het gebied van ict.

Naar cursussen die worden aangeboden op het gebied van internet, klik & tik.

Ik weet dat er computer/-tabletcursussen worden gegeven. En ik weet ook dat er her en der in/vanuit bibliotheken leesondersteuning wordt geboden, inclusief voorleesmogelijkheden.



Er zijn er diverse, van computercursus tot juridisch spreekuur. Het hangt af van datgene wat het meest aansluit bij datgene dat mijn buurvrouw/man in mijn ogen nodig heeft.

Ik denk dat de bibliotheek met veel zaken zou kunnen helpen en zo niet dan kan de bibliotheek de mensen doorsturen naar de desbetreffende instanties.

“U geeft aan dat u uw buurman/buurvrouw of kennis zou doorverwijzen naar de bibliotheek. Is er een specifieke dienst of activiteit van de bibliotheek waarnaar u zou doorverwijzen?”

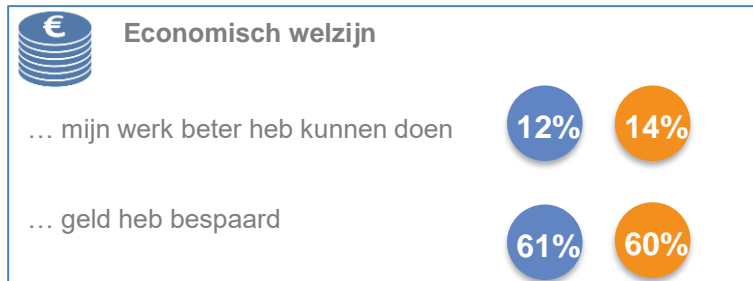
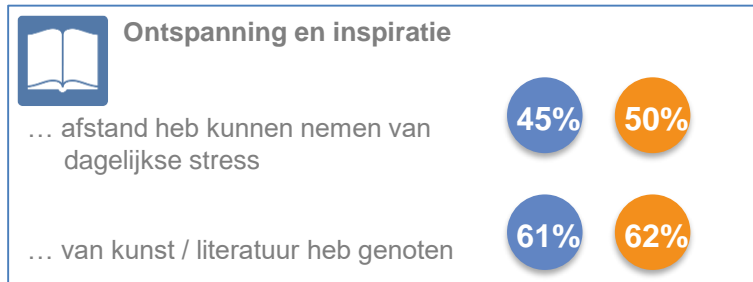
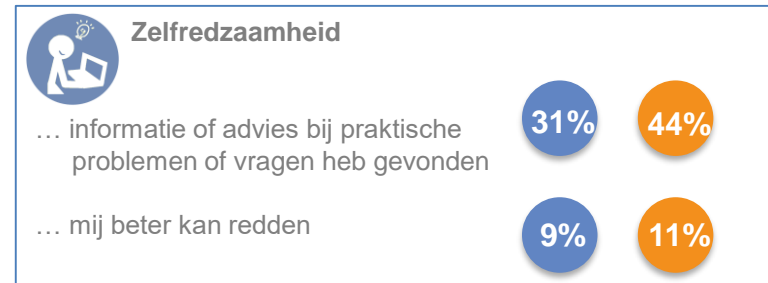
Samenvatting Bibliotheek Stadsbibliotheken: een volledig overzicht van de reacties van de panelleden van Cluster Drenthe Stadsbibliotheken is terug te vinden in de bijlagen.



4. Vergelijking

4.1 Waarde van bibliotheek voor individu op veel punten gelijk gebleven t.o.v. 2015

Wel is de waarde van Cluster Drenthe Stadsbibliotheken voor leden op een aantal punten afgenomen. Zo heeft men ten opzichte van drie jaar geleden minder gehad aan de bibliotheek op het gebied van kennis uitbreiding, informatie of advies bij praktische problemen en het onder de mensen zijn.

In de afgelopen 12 maanden heeft de bibliotheek ervoor gezorgd dat ik... - % (helemaal) mee eens





-  Stadsbibliotheken 2018 (n=372)
-  Stadsbibliotheken 2015 (n=323)

4.2.1 Rol bibliotheek op terrein van leesplezier onverminderd hoog

	Soms + vaak	
Leesplezier	95%	99%
Interesse in geschiedenis en maatschappij	58%	58%
Persoonlijke ontwikkeling (in de vrije tijd)	59%	60%
Reizen en vakanties	54%	63%
Beoefenen van een hobby (bijv. tuinieren/fotograferen)	44%	59%
Stimuleren van lezen en/of voorlezen bij mijn kind(eren)	31%	
Gezondheid	33%	48%
Deelnemen aan en genieten van kunst & cultuur (in en buiten de bibliotheek)	36%	38%
School of studie	20%	37%
Sociale contacten en relaties met anderen	21%	31%

Wel hebben leden op een aantal punten minder aan de bibliotheek gehad ten opzichte van 2015, namelijk: reizen en vakanties, beoefenen van een hobby, gezondheid, school of studie en sociale contacten en relaties met anderen.

"Hoe vaak heeft u op de volgende gebieden iets aan de bibliotheek gehad?"
- % soms + vaak (eerste tien aspecten)



-  Stadsbibliotheken 2018 (n=372)
-  Stadsbibliotheken 2015 (n=323)

4.2.2 Rol bibliotheek op gebied van werk en studie op enkele punten wat minder dan in 2015

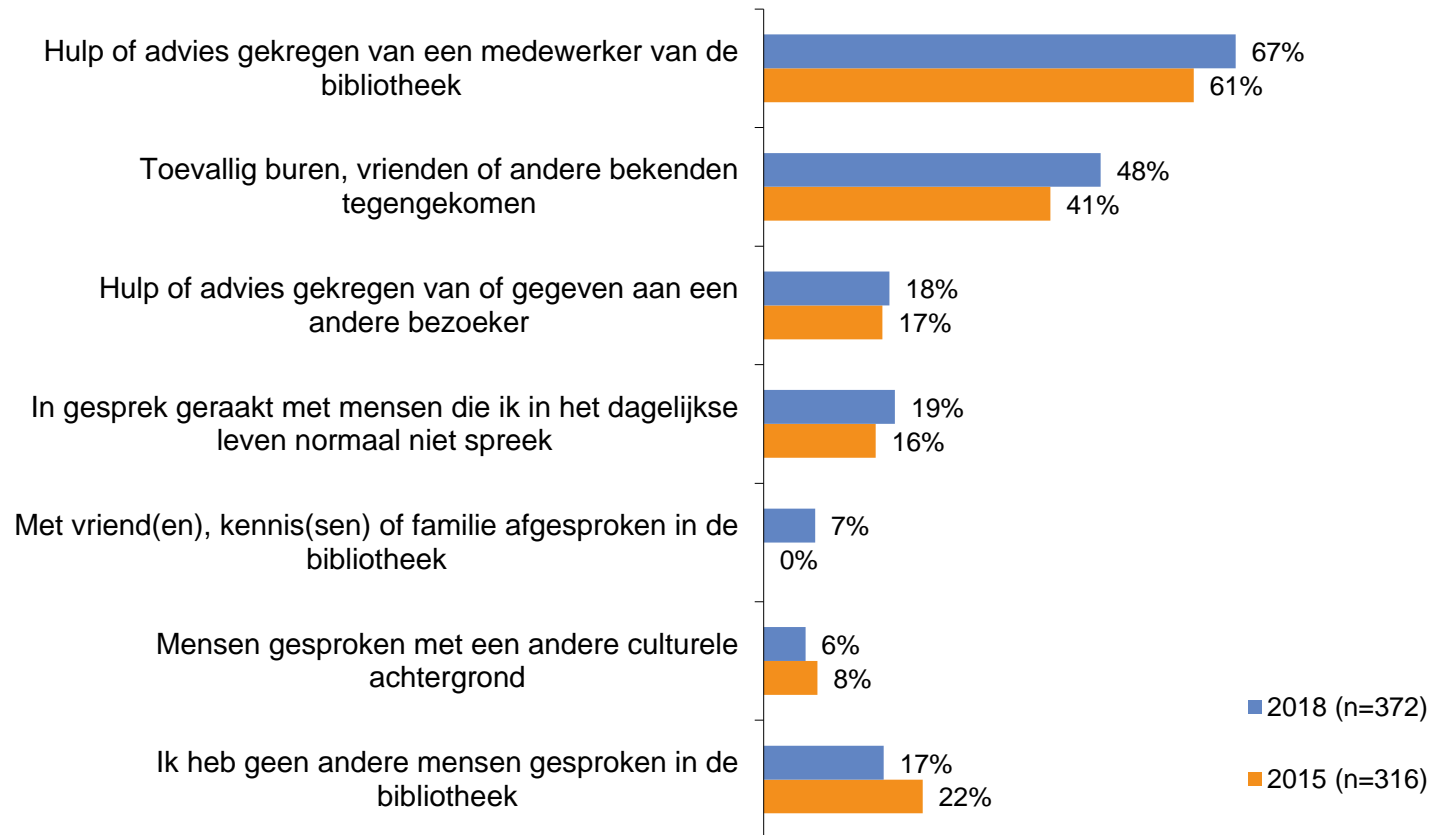
	Soms + vaak	
Zelf amateurkunst beoefenen en/of creatieve activiteiten ondernemen	21%	23%
Buitenactiviteiten ondernemen (bijv. sport) en/of interesse in de natuur	22%	24%
Ontwikkeling van algemene vaardigheden voor mijn werk of loopbaan	18%	20%
Consumenten-, economische en juridische zaken	20%	28%
Uitvoeren van specifieke taken voor mijn werk	12%	19%
Zorg voor mijn kind(eren) en/of begeleiding bij huiswerk of studie	12%	15%
Deelnemen aan en/of volgen van maatschappelijke discussies en debat	17%	7%
Vinden van mogelijkheden voor studie/opleiding	8%	20%
Wonen en huisvesting	7%	11%
Huishoudelijk werk	6%	7%
Vinden van werk	1%	3%

Het gaat dan om: consumenten-, economische en juridische zaken, specifieke taken voor het werk en het vinden van mogelijkheden voor studie of opleiding. Juist meer hebben leden wat gehad aan de bibliotheek op het gebied van deelnemen aan en het volgen van maatschappelijke discussies.

"Hoe vaak heeft u op de volgende gebieden iets aan de bibliotheek gehad?"
- % soms + vaak (overige aspecten, 11 t/m 21)

-  Stadsbibliotheken 2018 (n=372)
-  Stadsbibliotheken 2015 (n=323)

4.3 Over de hele linie (lichte) toename van ontmoetingen in de bibliotheek, t.o.v. 2015



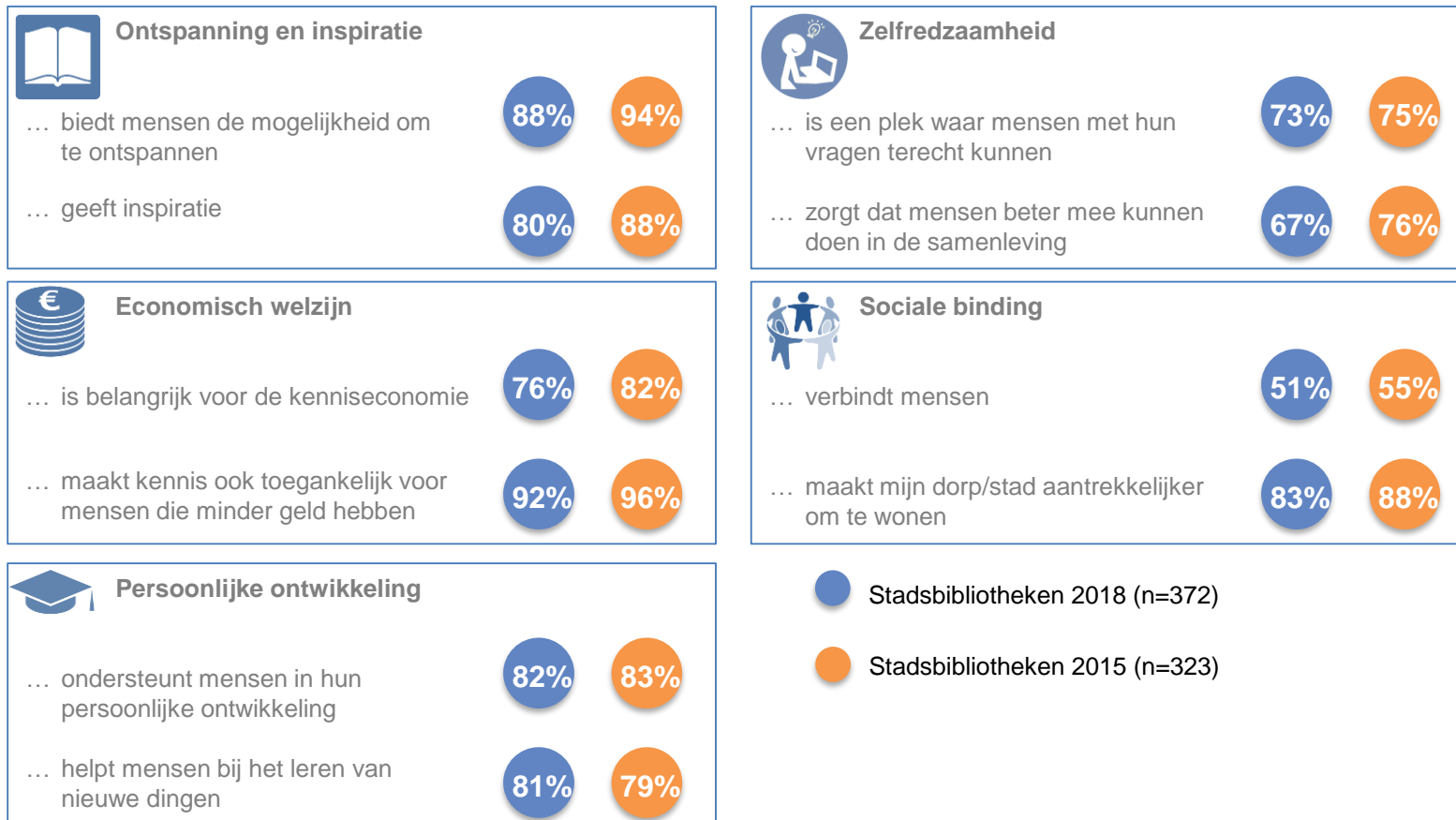
“Deze vraag gaat over ontmoetingen in de bibliotheek. Wat voor soort ontmoetingen heeft u de afgelopen 12 maanden in de bibliotheek gehad met andere mensen?”

* *Met vrienden, kennissen of familie afgesproken in de bibliotheek in 2018 toegevoegd.*

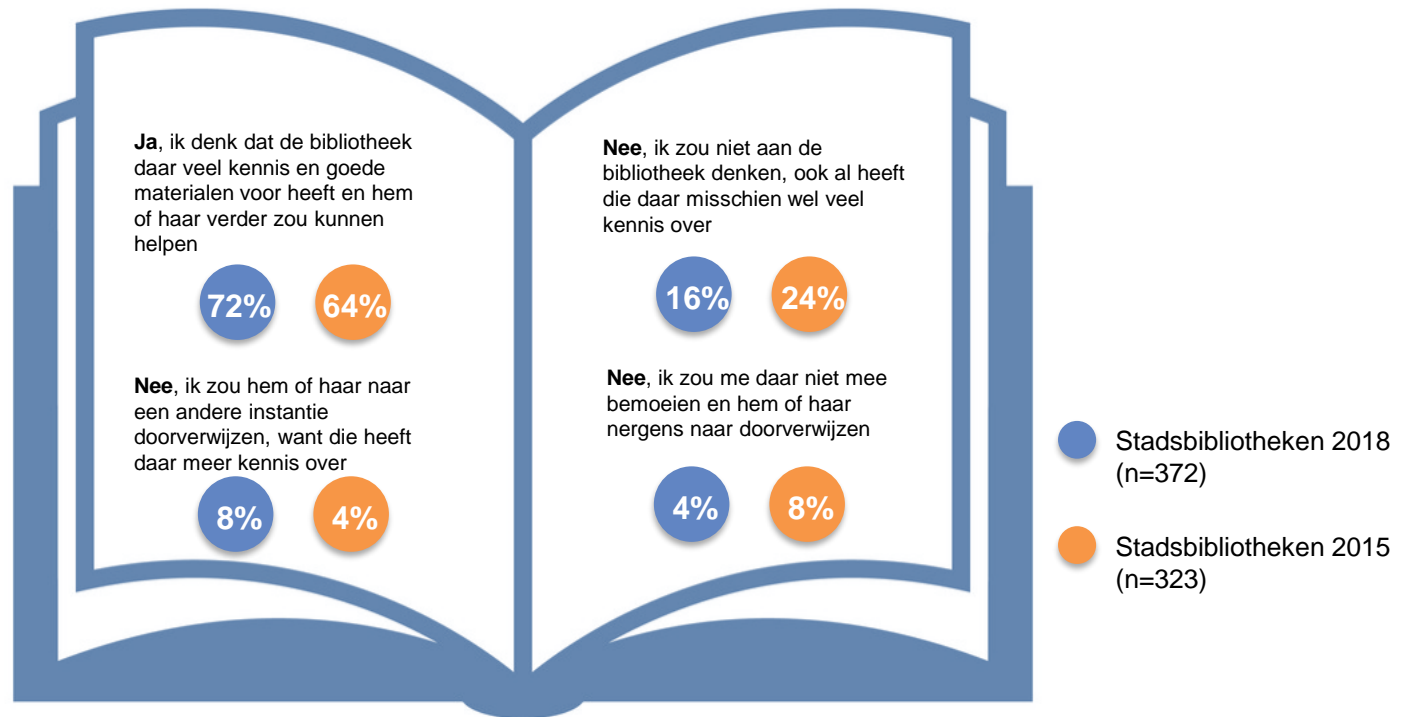
4.4 Maatschappelijke rol bibliotheek vergelijkbaar, maar wel op een aantal punten afgenomen t.o.v. 2015

De rol van de bibliotheek is op een aantal punten wat afgenomen in vergelijking met drie jaar geleden, namelijk: biedt mensen de mogelijkheid om te ontspannen, geeft inspiratie, is van belang voor de kenniseconomie en zorgt dat mensen beter mee kunnen doen in de samenleving.

De bibliotheek... - % (helemaal) mee eens

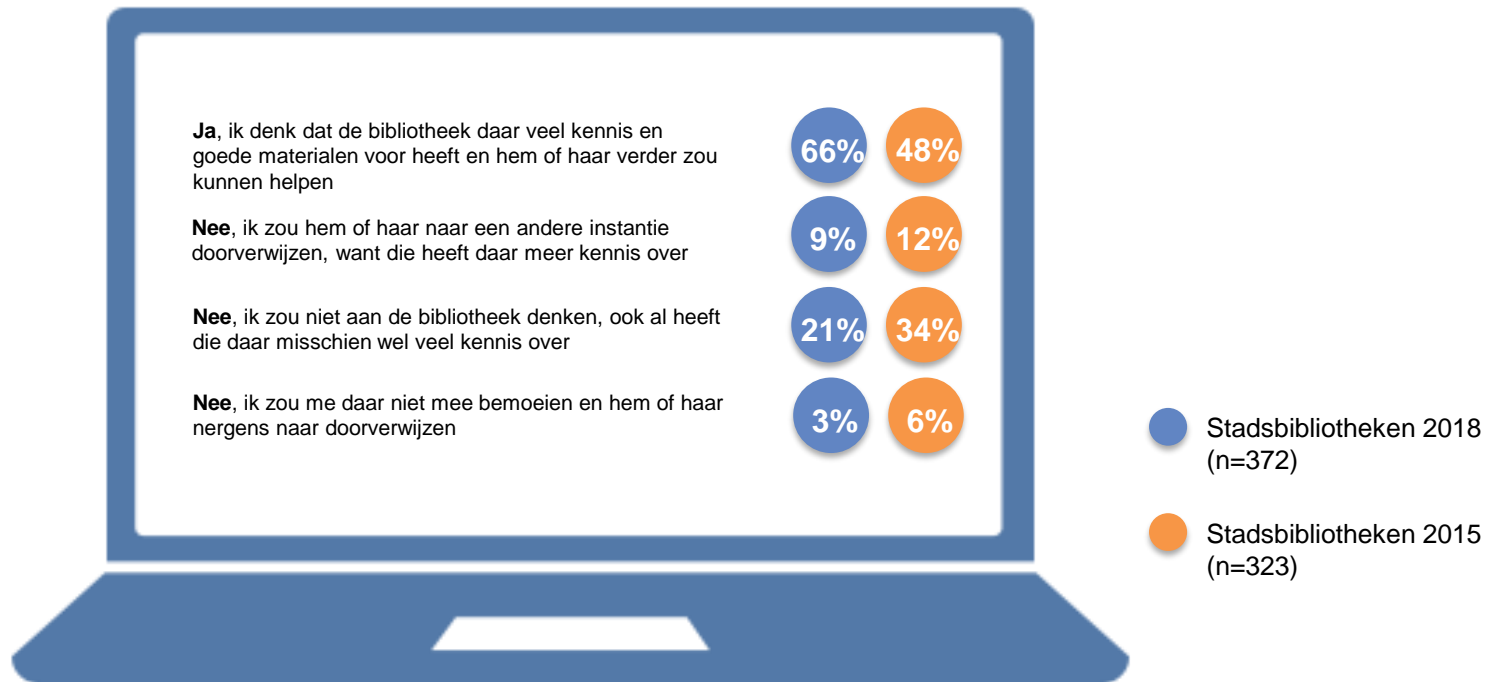


4.5 Meer panelleden dan in 2015 zien rol van bibliotheek voor mensen met leesprobleem en zouden hen doorsturen



"Stel dat u een buurman/buurvrouw of kennis heeft, die niet goed kan lezen, zou u hem of haar dan doorverwijzen naar (spreekuren of cursussen in) de bibliotheek?" - allen

4.6 Ook duidelijk meer panelleden dan in 2015, zien rol van bibliotheek voor minder digitaal vaardige mensen en zouden hen doorsturen



"Stel dat u een buurman/buurvrouw of kennis heeft, die niet goed met de computer kan omgaan en daardoor niet weet hoe je een DigiD moet aanvragen, zou u hem of haar dan doorverwijzen naar (spreekuren of cursussen in) de bibliotheek?" - allen

Steekproef

Samenstelling Steekproef (1)

Verdeling over vestigingen en responspercentage

Welke vestiging bezoekt u het vaakst?	
	Stadsbibliotheken
DNK (Assen)	137
de Bibliotheek Emmen	107
de Bibliotheek Meppel	68
de Bibliotheek Hoogeveen	60

Responspercentage		
	Stads bibliotheken	BiebPanel
Uitgenodigd	620	24.919
Deelgenomen	372	13.757
Responspercentage	60%	55%

Samenstelling Steekproef (2)

Verdeling leeftijd en geslacht

Aantal deelnemers		
	Stadsbibliotheken	BiebPanel
n=	372	13.757
Leeftijd		
16 tot 35 jaar	5%	4%
35 tot 55 jaar	27%	27%
55 jaar tot 65 jaar	24%	28%
65 jaar of ouder	45%	42%
Gemiddelde leeftijd		
	59,7	59,8
Opleidingsniveau		
Laag	14%	15%
Midden	33%	28%
Hoog	52%	58%
Geslacht		
Man	27%	25%
Vrouw	73%	75%