

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 de nieuwe bibliotheek voor de panelleden? Ze noemen spontaan vooral het goedkoop lenen en lezen van boeken uit een grote collectie; inclusief tijdschriften, kranten en andere media. Het filmhuis wordt ook als voordeel gezien. En daarnaast ook de laagdrempeligheid, de prettige, rustige omgeving en de mogelijkheid om je te ontwikkelen en kennis op te doen. Persoonlijke waarde zien ze het meest op het gebied van geld besparen, kennis vergroten en kunst en literatuur. Ook de sociale functie komt naar voren: 10% voelt zich door de bibliotheek minder eenzaam en ruim een derde vindt er antwoorden bij praktische problemen en vragen.



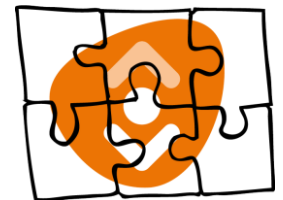
Maatschappelijke waarde: laagdrempelige, prettige plek voor kennis en ontspanning

En wat is het grootste voordeel van de nieuwe bibliotheek voor de samenleving? Dat is volgens de panelleden de laagdrempeligheid. Iedereen is welkom en heeft allerlei mogelijkheden om kennis op te doen, te ontspannen, anderen te ontmoeten en zich te ontwikkelen, voor weinig of geen geld.

Leden kennen de bibliotheek een grote maatschappelijke waarde toe. Ze zien de maatschappelijke waarde vooral op het gebied van ontspanning en inspiratie, economisch welzijn en persoonlijke ontwikkeling (op dat laatste gebied is de nieuwe bibliotheek zelfs best practice en scoort beter dan gemiddeld en dan in 2015). Zo vinden vrijwel alle panelleden dat de bibliotheek kennis toegankelijk maakt voor mensen die minder geld hebben en de mogelijkheid biedt om te ontspannen. Maar ook op de domeinen zelfredzaamheid en sociale binding zien de meesten een meerwaarde van de bibliotheek. Zo zeggen bijvoorbeeld acht op de tien panelleden dat de bibliotheek ervoor zorgt dat mensen beter mee kunnen doen in de samenleving (op dit punt is de nieuwe bibliotheek ook best practice). Suggesties van de panelleden om de maatschappelijke waarde te vergroten zijn het brede aanbod veel meer bekend maken bij het brede publiek en nog meer activiteiten organiseren.

Rol bibliotheek voor kwetsbare groepen groot volgens leden

De rol van de nieuwe bibliotheek als netwerkpartner op het gebied van kwetsbare groepen wordt in grote mate gezien door de panelleden. Een grotere groep dan in 2015 zou een digitaal niet vaardige kennis (zes op de tien) doorverwijzen naar de bibliotheek; de groep die een laaggeletterde zou doorverwijzen was in 2015 ongeveer even groot als in 2018 (circa zeven op de tien). Daarnaast is bijna één op de tien panelleden zelf dankzij de bibliotheek bij een andere organisatie terecht gekomen, bijvoorbeeld bij huiswerkbegeleiding, Senia, Soa/Aids Nederland of Humanitas.



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 de nieuwe bibliotheek noemen spontaan als belangrijkste voordelen van de bibliotheek vooral het goedkoop lenen en lezen van boeken uit een grote collectie, inclusief tijdschriften, kranten en andere media. Het filmhuis is voor hen ook een voordeel van de bibliotheek. Ook de laagdrempeligheid, de prettige en rustige omgeving en sfeer, en de mogelijkheid om je te ontwikkelen en kennis op te doen, komen regelmatig naar voren:

“De mogelijkheid van altijd een boek of cd op te halen. Voor mij is ook het filmhuis een welkome aanvulling in de stad.”

“Het is een openbare voorziening met ruime openingstijden en gratis toegankelijk voor iedereen, ook om met iemand af te spreken of de krant te lezen.”

Persoonlijke waarde ligt in geld besparen, kennis ontwikkeling en literatuur, maar ook sociale contacten

De persoonlijke waarde van de nieuwe bibliotheek 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 geld hebben bespaard, hun kennis hebben uitgebreid en van kunst en literatuur hebben genoten. Binnen de domeinen zelfredzaamheid en sociale binding heeft de bibliotheek relatief het minst opgeleverd voor de panelleden. Toch zegt ruim 10 procent dat ze zich beter kunnen redden en minder eenzaam zijn door de bibliotheek (dit laatste vooral bij vrouwen) en een derde dat ze dankzij de bibliotheek onder de mensen zijn geweest. Ten opzichte van 2015 zeggen panelleden vaker dat ze door de bibliotheek geld hebben bespaard, afstand hebben kunnen nemen van de dagelijkse stress en meer onder de mensen zijn geweest.

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.

Het gebied waarop de leden verreweg het vaakst iets aan de bibliotheek hebben gehad is leesplezier; nagenoeg alle panelleden noemen dit, net als in 2015. De bibliotheek is ook belangrijk voor leden op het gebied van persoonlijke ontwikkeling en reizen en vakanties. Leden

Conclusies & aanbevelingen (2)

van de nieuwe bibliotheek hebben vaker dan in het totale Panel iets gehad aan de bibliotheek op het gebied van het stimuleren van lezen en/of voorlezen bij kinderen. Leden van de Centrale hebben meer aan de bibliotheek dan leden van overige vestigingen op het gebied van school of studie en juist minder op het gebied van het beoefenen van een hobby. 55-plussers hebben minder aan de bibliotheek op het gebied van school of studie en 65-plussers juist wat meer qua interesse in geschiedenis en maatschappij. Op onderwerpen als vinden van werk, maatschappelijke discussies en debat en huishoudelijk werk speelt de bibliotheek maar een beperkte rol in het dagelijks leven van mensen. Als we een vergelijking maken met 2015 zien we dat er een paar gebieden zijn waarop men in 2018 meer aan de bibliotheek heeft gehad: persoonlijke ontwikkeling en zelf amateurkunst beoefenen. Op andere gebieden heeft men in 2018 minder aan de bibliotheek: reizen en vakanties, gezondheid en school of studie. Op de meeste gebieden heeft men toen en nu min of meer evenveel gehad aan de bibliotheek.

Belangrijkste voordeel van de bibliotheek voor de samenleving: laagdrempelige, prettige plek voor ontspanning en kennis

Als we panelleden vragen naar de belangrijkste voordelen van de bibliotheek voor de samenleving, noemen ze spontaan vooral de laagdrempeligheid, in de zin dat iedereen welkom is en beschikking heeft over veel informatie. Er zijn allerlei mogelijkheden om kennis op te doen, te ontspannen en je te ontwikkelen, voor weinig of geen geld.

“Afgezien van een bron van kennis, cultuur en ontspanning (primair) is de bibliotheek ook een platform en een ontmoetingsplek.”

“Een laagdrempelige ontmoetingsruimte en een goedkope manier om toegang te krijgen tot informatie en internet.”

Maatschappelijke waarde van de bibliotheek is groot

De panelleden zien een grote maatschappelijke waarde van de nieuwe bibliotheek. Gevraagd naar wat de bibliotheek de samenleving oplevert op een aantal domeinen, zien de panelleden vooral waarde op ontspanning en inspiratie, economisch welzijn en persoonlijke ontwikkeling. Bijna alle panelleden vinden dat de bibliotheek kennis toegankelijk maakt voor mensen die minder geld hebben en de mogelijkheid biedt om te ontspannen. Maar ook op de domeinen zelfredzaamheid en sociale binding ziet de meerderheid een meerwaarde van de bibliotheek. Op het gebied van ondersteuning van de persoonlijke ontwikkeling scoort de nieuwe bibliotheek hoger dan gemiddeld in het totale panel en hoger dan in 2015; de nieuwe bibliotheek is hierop best practice. Ook op het gebied van zorgen dat mensen beter mee kunnen doen in de maatschappij is de nieuwe bibliotheek best practice.

Welke waarde wilt u als bibliotheek bieden en hoe zou u willen dat mensen de bibliotheek zien? Bevat “een laagdrempelige, prettige plek voor ontspanning en kennis” 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 betere bekendheid brede aanbod

Hoe kan de nieuwe bibliotheek haar maatschappelijke waarde nog vergroten in de toekomst? Volgens de panelleden kan dat vooral door het brede aanbod meer bekend te maken en te promoten bij het brede publiek. Ook geven ze aan dat er meer activiteiten en cursussen (op allerlei gebieden) zouden moeten komen, die voor een brede doelgroep beschikbaar zijn. Sommige leden zeggen dat de bibliotheek nog meer een ontmoetingsfunctie moet hebben, en dat de laagdrempeligheid essentieel is. Leden noemen ook dat de bibliotheek al goed bezig is en zo door moet gaan en in ieder geval moet blijven bestaan.

“Wellicht meer aandacht in media/twitter/Facebook.”

“Zo door gaan, drempel laag houden, blijven streven naar lage contributie.”

“culturele dagen, live muziek, meer activiteiten om mensen te trekken die normaal niet snel naar de bieb komen.”

Opvallend is dat de ‘klassieke’ verbeteringsuggesties, die vaak in klantonderzoek genoemd worden, op het gebied van een grotere collectie en ruimere openingstijden nauwelijks naar voren komen, als panelleden de maatschappelijke rol van de bibliotheek voor ogen hebben.

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 één op de zes panelleden zegt dat ze geen andere mensen hebben gesproken in de bibliotheek. In vergelijking met 2015 zien we dat er over de hele linie meer ontmoetingen zijn geweest.

De ontmoetingen bestaan vooral uit hulp of advies krijgen van een medewerker, gevolgd door het toevallig tegenkomen van bekenden. Leden van de nieuwe bibliotheek geven duidelijk vaker aan met vrienden of familie af te spreken in de bibliotheek dan gemiddeld in het totale Panel.

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

De bibliotheek heeft een rol als het gaat om ‘doorverwijzen’ naar andere organisaties; 9% van de panelleden komt via de nieuwe bibliotheek bij een andere organisatie terecht. Er is dus sprake van een structurele samenwerking c.q. dienstverlening.

De panelleden die via de bibliotheek bij een andere organisatie zijn gekomen, noemen allerlei verschillende organisaties, zoals: huiswerkbegeleiding, Senia, Soa/Aids Nederland en Humanitas.

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 groep minder digitaal vaardigen meer gezien door panelleden dan in 2015

Veel mensen, namelijk zeven op de tien, zouden een kennis die niet goed kan lezen doorverwijzen naar (spreekuren of cursussen in) de bibliotheek en zes op de tien zouden dat doen in geval van een minder digitaal vaardige kennis. Dit zijn hoge percentages die laten zien dat de rol van de bibliotheek op dit gebied steeds duidelijker en meer gezien wordt. Het percentage dat digitaal vaardigen zou doorverwijzen is ook duidelijk hoger dan in het onderzoek in 2015 (van 50% naar 61%); voor laaggeletterden is het percentage dat zou doorverwijzen ongeveer gelijk gebleven; deze rol werd door de leden van de nieuwe bibliotheek ook in 2015 al goed gezien. De panelleden noemen allerlei diensten of activiteiten van de bibliotheek waarnaar ze zouden doorverwijzen, zoals computercursussen, taallessen, spreekuren en ook vaak de medewerkers van de bibliotheek die het aanbod goed kennen.

De verklaring voor deze aanzienlijke stijging voor het doorverwijzen van minder digitaal vaardigen 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 Strategiekijt 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 [Bibliothekinzicht](#) (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 de nieuwe bibliotheek 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

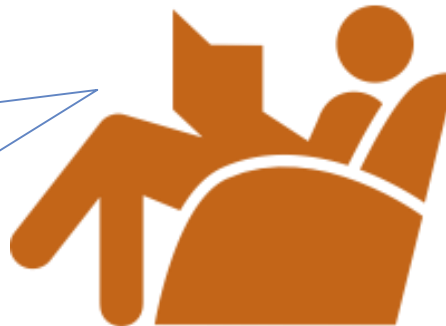
1.1 Lenen & lezen uit de grote collectie boeken, tegen een lage prijs, is het belangrijkste voordeel van de bibliotheek

Naast boeken noemen de panelleden ook tijdschriften, kranten en andere media. Ook noemen leden het filmhuis wat bij de bibliotheek hoort als voordeel. Daarnaast zijn voor leden vooral de laagdrempeligheid en de prettige en rustige omgeving en sfeer van persoonlijke waarde; alsmede de mogelijkheid om kennis op te doen en jezelf te ontwikkelen (via onder meer informatieve boeken en cursussen).

Dat ik daar boeken en bijv. taalcursussen kan lenen/ volgen.

Boeken lenen en dus kunnen lezen, leren en informatie verzamelen. De mogelijkheid tot printen. Tijdschriften door lezen.

De mogelijkheid van altijd een boek of cd op te halen. Voor mij is ook het filmhuis een welkome aanvulling in de stad.



Het is een openbare voorziening met ruime openingstijden en gratis toegankelijk voor iedereen, ook om met iemand af te spreken of de krant te lezen.

Lees erg graag, boeken kopen zou te duur zijn.

Heerlijk rustpunt in de stad met mooie dingen.

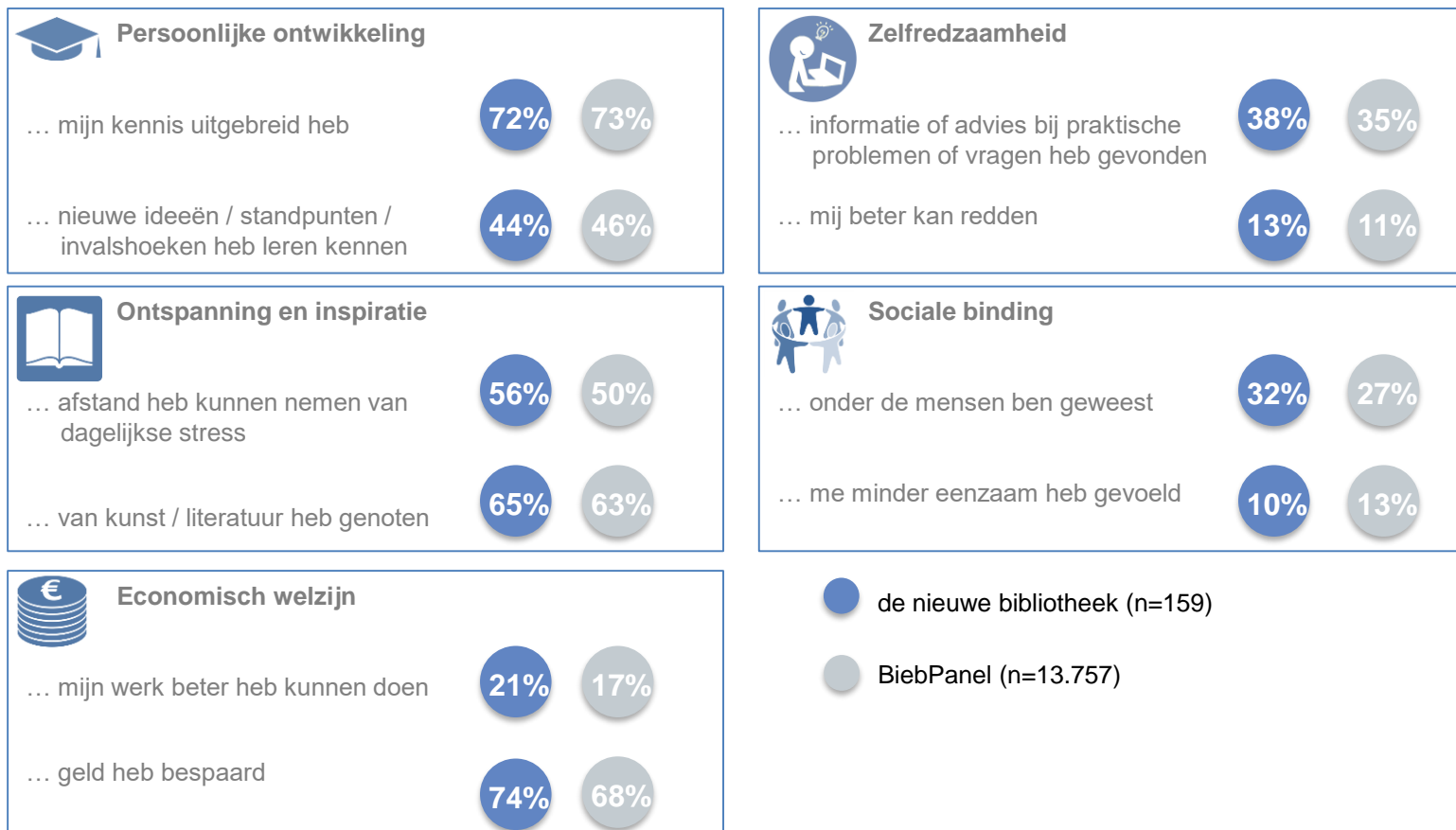
"Wat is voor u het belangrijkste voordeel van de bibliotheek? Hoe is de bibliotheek voor u van persoonlijke waarde?"

Samenvatting Bibliotheek de nieuwe bibliotheek: een volledig overzicht van de reacties van de nieuwe bibliotheek is terug te vinden in de bijlage.

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

Op het gebied van zelfredzaamheid en sociale binding is de bibliotheek relatief het minst belangrijk voor panelleden. Toch zegt ruim 10 procent dat ze zich beter kunnen redden en minder eenzaam zijn door de bibliotheek. En een derde zegt dat ze onder de mensen zijn geweest. Vrouwen zeggen vaker, dan mannen, zich minder eenzaam te hebben gevoeld door de bibliotheek.

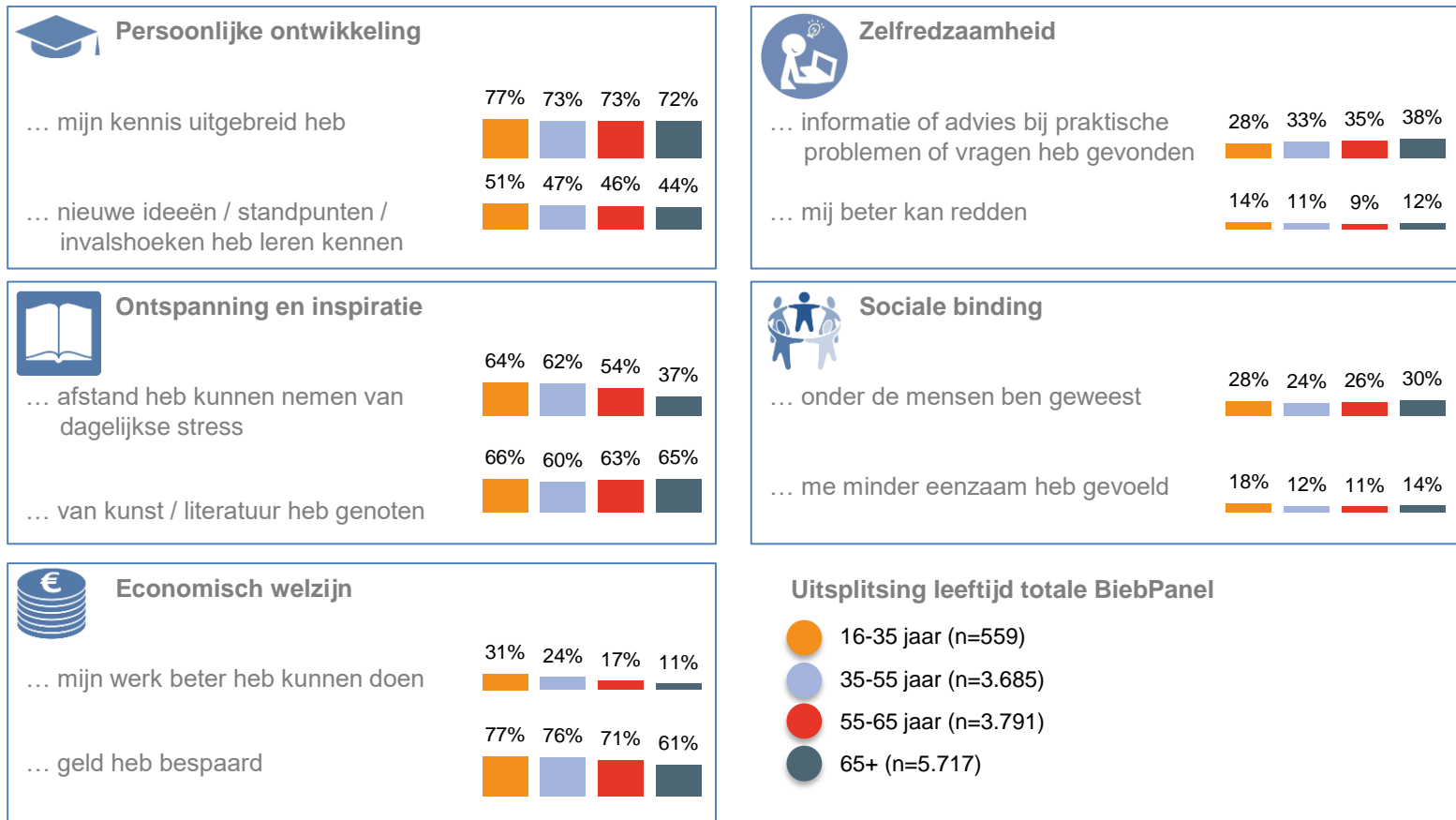
In de afgelopen 12 maanden heeft de bibliotheek ervoor gezorgd dat ik... - % (helemaal) mee eens



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 speelt grootste rol o.g.v. leesplezier, gevolgd door: persoonlijke ontwikkeling, vakanties en geschiedenis en maatschappij

	Soms + vaak	
Leesplezier	97%	97%
Interesse in geschiedenis en maatschappij	62%	63%
Persoonlijke ontwikkeling (in de vrije tijd)	65%	61%
Reizen en vakanties	63%	59%
Beoefenen van een hobby (bijv. tuinieren/fotograferen)	53%	49%
Stimuleren van lezen en/of voorlezen bij mijn kind(eren)	48%	40%
Gezondheid	38%	37%
Deelnemen aan en genieten van kunst & cultuur (in en buiten de bibliotheek)	42%	37%
School of studie	33%	27%
Sociale contacten en relaties met anderen	29%	26%

Bijna alle leden (97%) zeggen dat ze vaak of soms iets aan de bibliotheek hebben gehad op het gebied van leesplezier.

Panelleden van de nieuwe bibliotheek hebben wat meer gehad aan de bibliotheek op het gebied van stimuleren van lezen en/ of voorlezen bij hun kinderen dan in het totale BiebPanel.

Leden van de Centrale vestiging hebben, in vergelijking met de andere vestigingen, relatief het meest aan de bibliotheek op het gebied van school of studie en juist wat minder op het gebied van beoefenen van een hobby.

55-plussers hebben minder aan de bibliotheek op het gebied van school of studie dan leden jonger dan 55 jaar. 65-plussers hebben meer aan de bibliotheek voor geschiedenis en maatschappij.

Frequente bezoekers van de bibliotheek hebben meer aan de bibliotheek op het gebied van gezondheid en school of studie dan minder frequente bezoekers.

 de nieuwe bibliotheek (n=159)

 BiebPanel (n=13.757)

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

1.3.2 Bibliotheek speelt een kleinere rol op het gebied van vinden werk, maatschappelijke discussies en debat en huishoudelijk werk

	Soms + vaak	
Zelf amateurkunst beoefenen en/of creatieve activiteiten ondernemen	31%	24%
Buitenactiviteiten ondernemen (bijv. sport) en/of interesse in de natuur	20%	23%
Ontwikkeling van algemene vaardigheden voor mijn werk of loopbaan	28%	22%
Consumenten-, economische en juridische zaken	21%	22%
Uitvoeren van specifieke taken voor mijn werk	24%	16%
Zorg voor mijn kind(eren) en/of begeleiding bij huiswerk of studie	18%	15%
Deelnemen aan en/of volgen van maatschappelijke discussies en debat	8%	15%
Vinden van mogelijkheden voor studie/opleiding	19%	12%
Wonen en huisvesting	13%	9%
Huishoudelijk werk	9%	7%
Vinden van werk	6%	2%

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

Panelleden van de nieuwe bibliotheek hebben wat meer gehad aan de bibliotheek voor beoefenen van amateurkunst, het uitvoeren van taken voor hun werk en het vinden van mogelijkheden voor studie/opleiding en van werk, dan in het totale Panel. En juist wat minder op het gebied van deelnemen aan maatschappelijke discussies en debat.

Leden van de Centrale hebben minder aan de bibliotheek dan de leden van de overige vestigingen op het gebied van zelf amateurkunst beoefenen, buitenactiviteiten ondernemen en huishoudelijk werk.

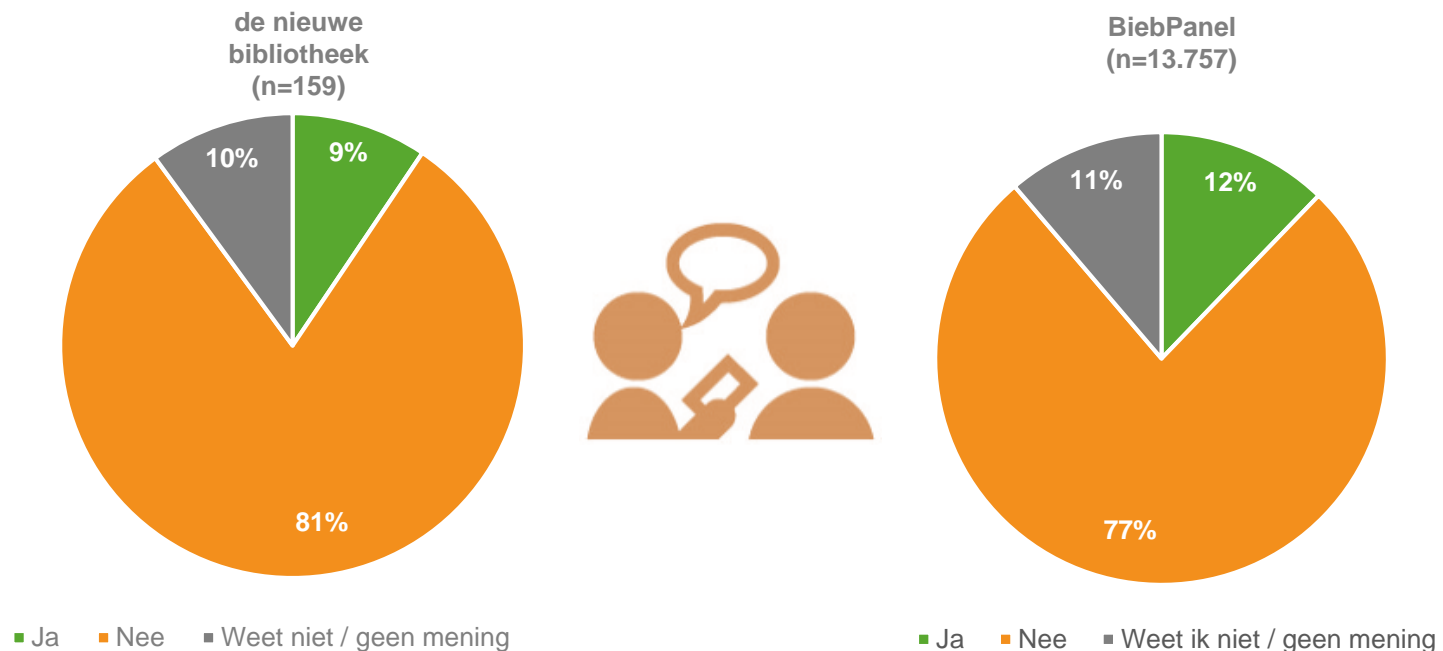
Hoger opgeleiden en zeer frequente bezoekers van de bibliotheek geven vaker aan iets aan de bibliotheek te hebben gehad op het gebied van het uitvoeren van specifieke taken voor werk. Hoger opgeleiden geven ook vaker aan te profiteren van de bibliotheek voor het deelnemen aan maatschappelijke discussies en debat.

 de nieuwe bibliotheek (n=159)

 BiebPanel (n=13.757)

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

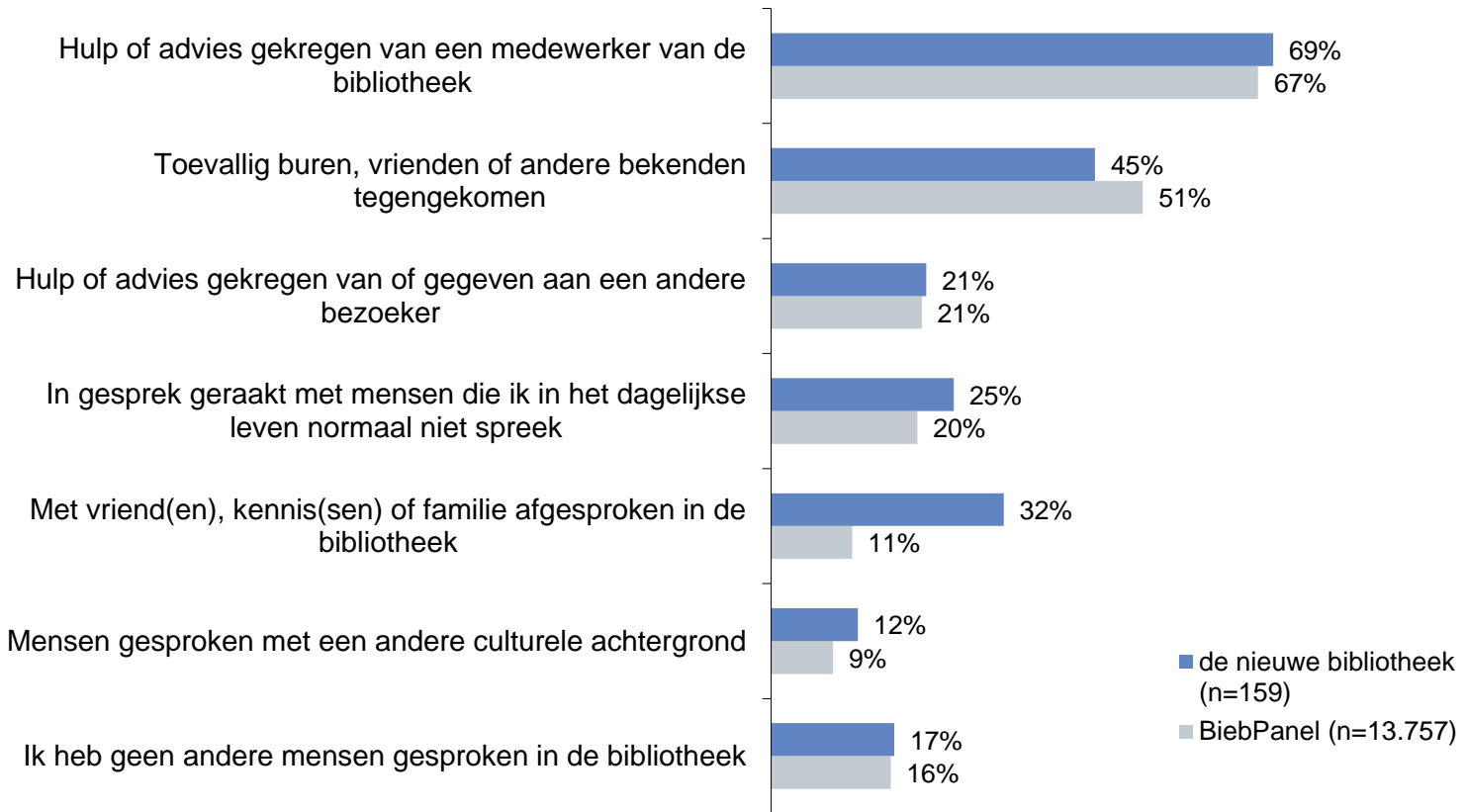
We zien hier geen noemenswaardige verschil tussen bijvoorbeeld geslacht, leeftijd- en opleidingsgroepen. De 15 leden die bij een andere organisatie zijn terecht gekomen, noemen allerlei verschillende organisaties, waaronder huiswerkbegeleiding, Senia, Soa/Aids Nederland, Humanitas, etc. Zie de bijlage 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

Het afspreken met vrienden of familie in de bibliotheek komt voor de nieuwe bibliotheek duidelijk vaker voor dan gemiddeld in het totale Panel. Een kwart van de panelleden van de Nieuwe Bibliotheek is in gesprek geraakt met mensen die ze normaal gesproken niet spreken en één op de acht panelleden heeft mensen gesproken met een andere culturele achtergrond. Eén op de zes panelleden heeft in de afgelopen 12 maanden geen andere mensen gesproken in de bibliotheek; middelbaar opgeleiden geven dit laatste vaker aan dan gemiddeld.



“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, prettige (kennis)plek

Vele panelleden noemen als voordeel van de bibliotheek voor de samenleving, dat de bibliotheek een (ontmoeting- en verblijf)plek is voor iedereen, waar informatie voor iedereen beschikbaar is, waar je kennis kan verwerven, voor weinig of geen geld. Mensen noemen ook de activiteiten en de mogelijkheden tot ontmoeting in de bibliotheek.



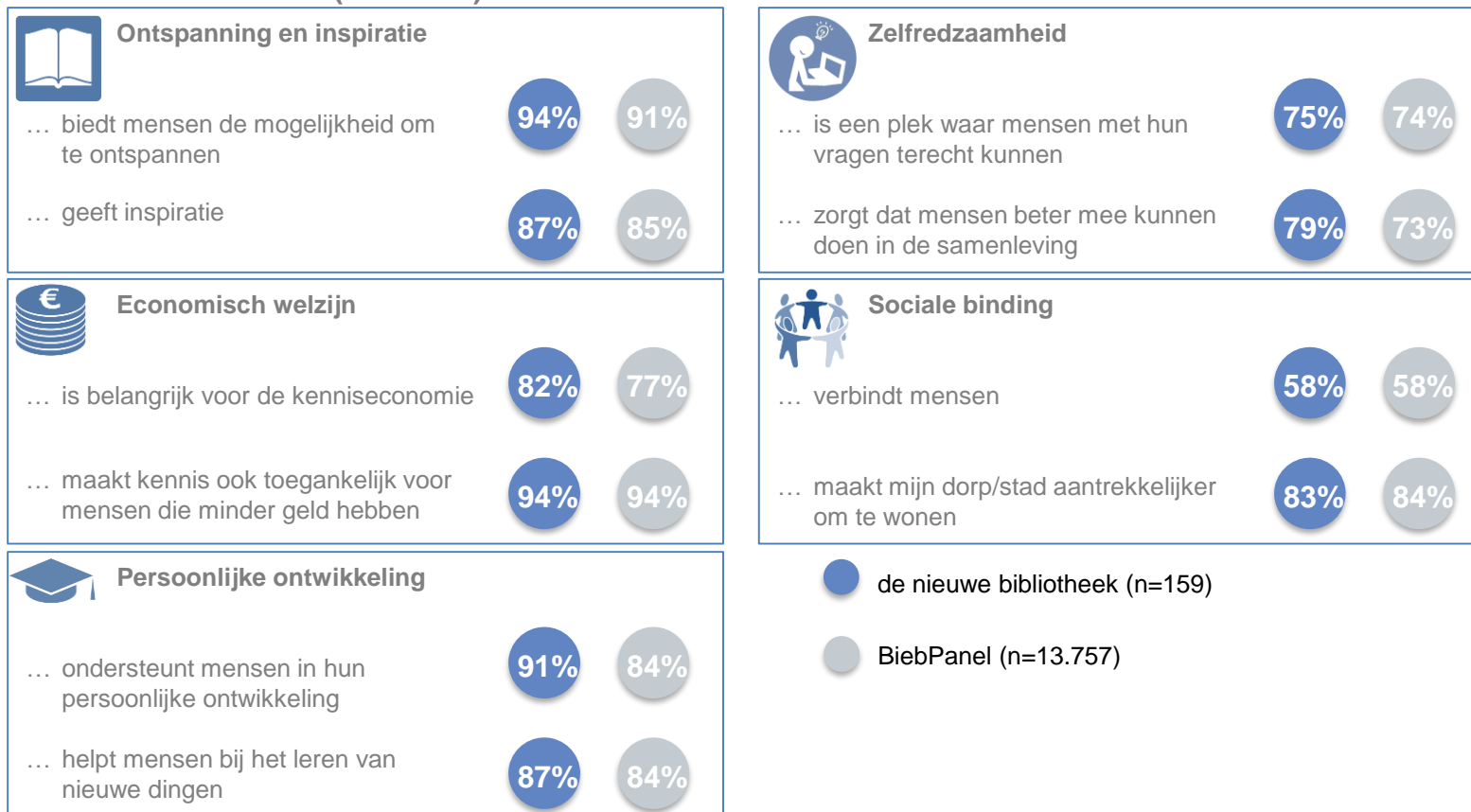
"Wat vindt u voor de samenleving het belangrijkste voordeel van de bibliotheek? Hoe is de bibliotheek voor u van maatschappelijke waarde?"

Samenvatting *Bibliotheek de nieuwe bibliotheek*: een volledig overzicht van de reacties van de nieuwe bibliotheek is terug te vinden in de bijlage.

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

Leden van de nieuwe bibliotheek noemen vaker dat de bibliotheek mensen ondersteunt in hun persoonlijke ontwikkeling dan gemiddeld in het Panel, en ook meer dan in 2015 (zie verderop bij hoofdstuk 'Vergelijking'). Vrouwen zeggen vaker dan mannen dat de bibliotheek mensen verbindt en dat de bibliotheek een plek is waar mensen met hun vragen terecht kunnen. Hoger opgeleiden zeggen vaker dat de bibliotheek hun woonplaats aantrekkelijker maakt om te wonen.

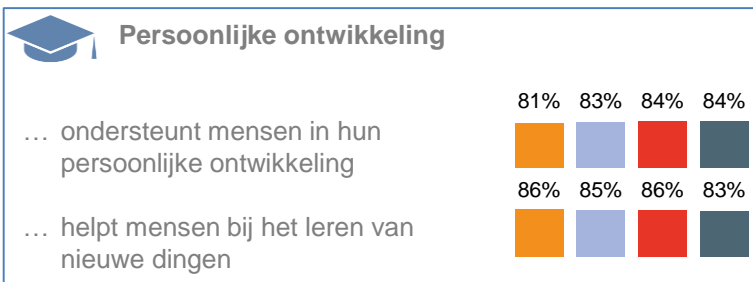
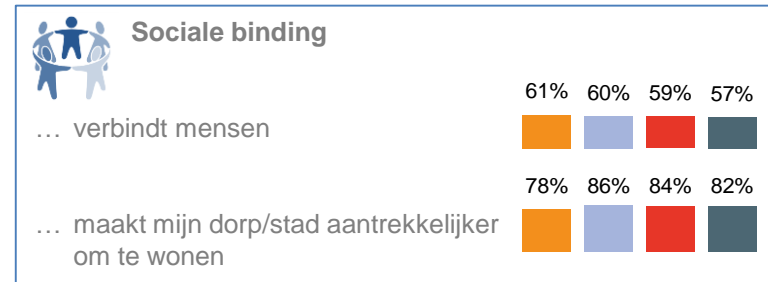
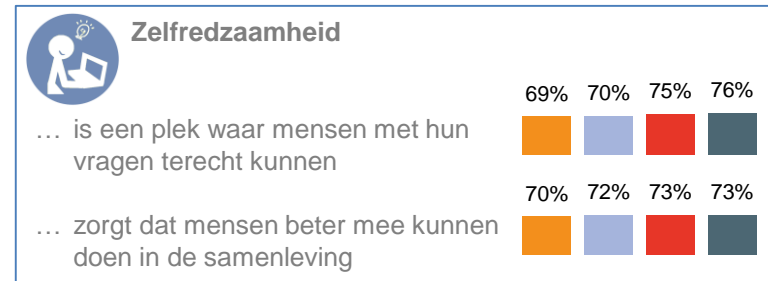
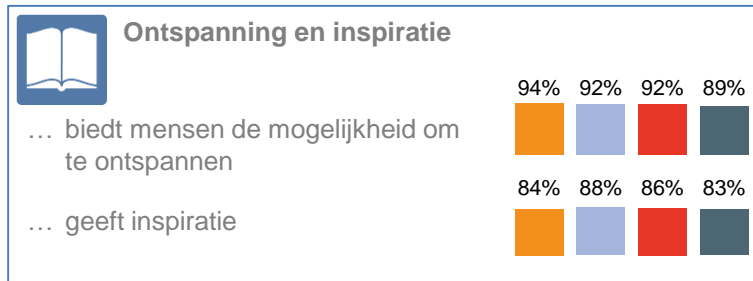
De bibliotheek... - % (helemaal) mee eens



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

- 16-35 jaar (n=559)
- 35-55 jaar (n=3.685)
- 55-65 jaar (n=3.791)
- 65+ (n=5.717)

2.2.2 Best practices maatschappelijke waarde

De nieuwe bibliotheek (Almere) is de best practice op 'mensen ondersteunen in hun persoonlijke ontwikkeling'. De Bibliotheek Katwijk is op het gebied van 'ontspanning en inspiratie' de hoogst scorende bibliotheek. 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

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

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

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

2.3 Maatschappelijke waarde nog groter door (nog) meer bekendheid geven aan diensten

Panelleden van de nieuwe bibliotheek zeggen ook dat er meer activiteiten en cursussen (op allerlei gebieden) zouden moeten komen, die voor een brede doelgroep beschikbaar zijn. Veel panelleden geven ook aan dat het diverse aanbod van de bibliotheek niet bekend is bij het grote publiek, en dat er dus meer ruchtbaarheid aan moet worden gegeven. Sommige leden zeggen dat de bibliotheek nog meer een ontmoetingsfunctie moet hebben, en dat de laagdrempeligheid essentieel is. Leden noemen ook dat de bibliotheek al goed bezig is en zo door moet gaan en in ieder geval moet blijven bestaan.

Suggesties

Zo door gaan, drempel laag houden, blijven streven naar lage contributie.

Blijven bestaan, boeken uitlenen en misschien meer bekendheid geven aan de zaken die ze hiernaast doen.



Wellicht meer aandacht in media/twitter/Facebook.

Ik heb gezien dat, toen er nog een koffiehoeck in de bibliotheek was, mensen daar graag kwamen voor de gezelligheid. Ik zou dat zelf niet zo gauw doen. Activiteiten voor scholen/schoolklassen lijken me erg nuttig/leuk.

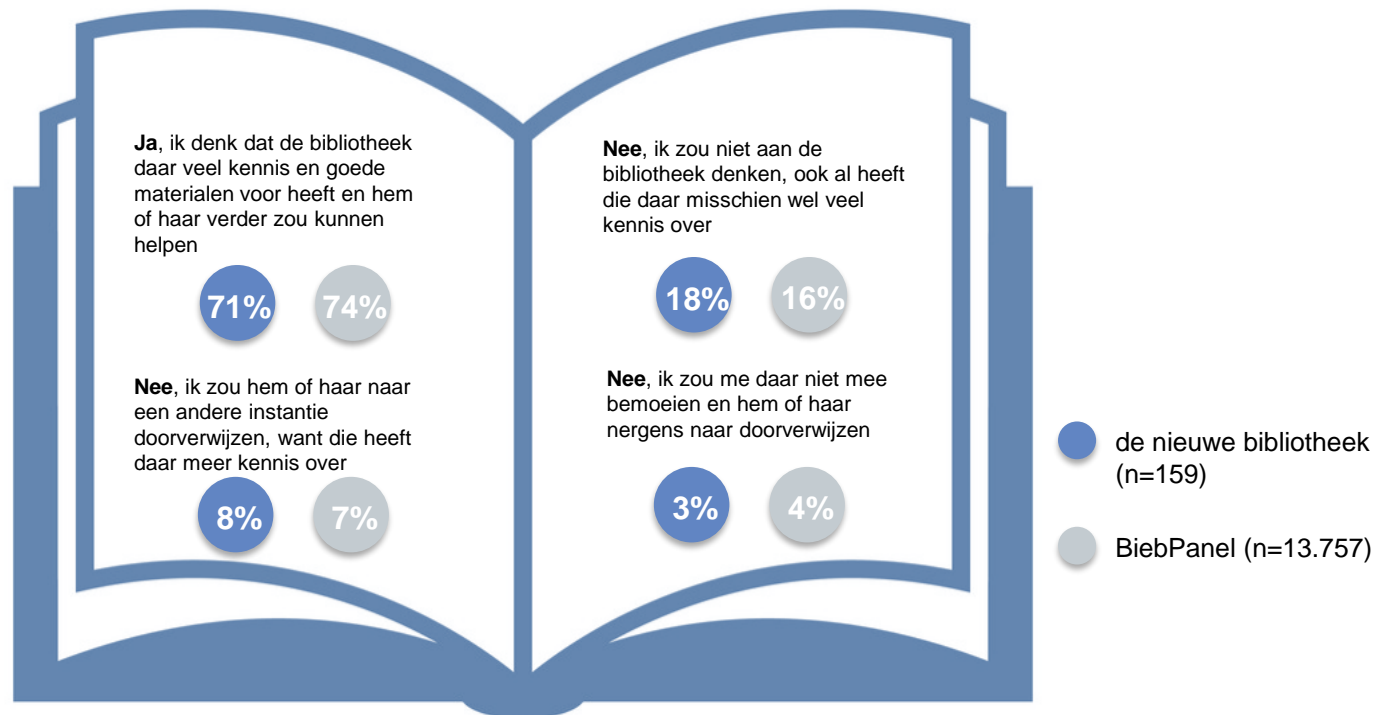
“Wat zou de bibliotheek volgens u kunnen doen om (nog) meer maatschappelijke waarde te hebben in de toekomst?”

Samenvatting Bibliotheek de nieuwe bibliotheek: een volledig overzicht van de reacties van de panelleden van de nieuwe bibliotheek is terug te vinden in de bijlagen.

3. Doorverwijzing kwetsbare groepen

3.1 Zeven op de tien ziet rol voor bibliotheek voor mensen die niet goed kunnen lezen en zou doorverwijzen

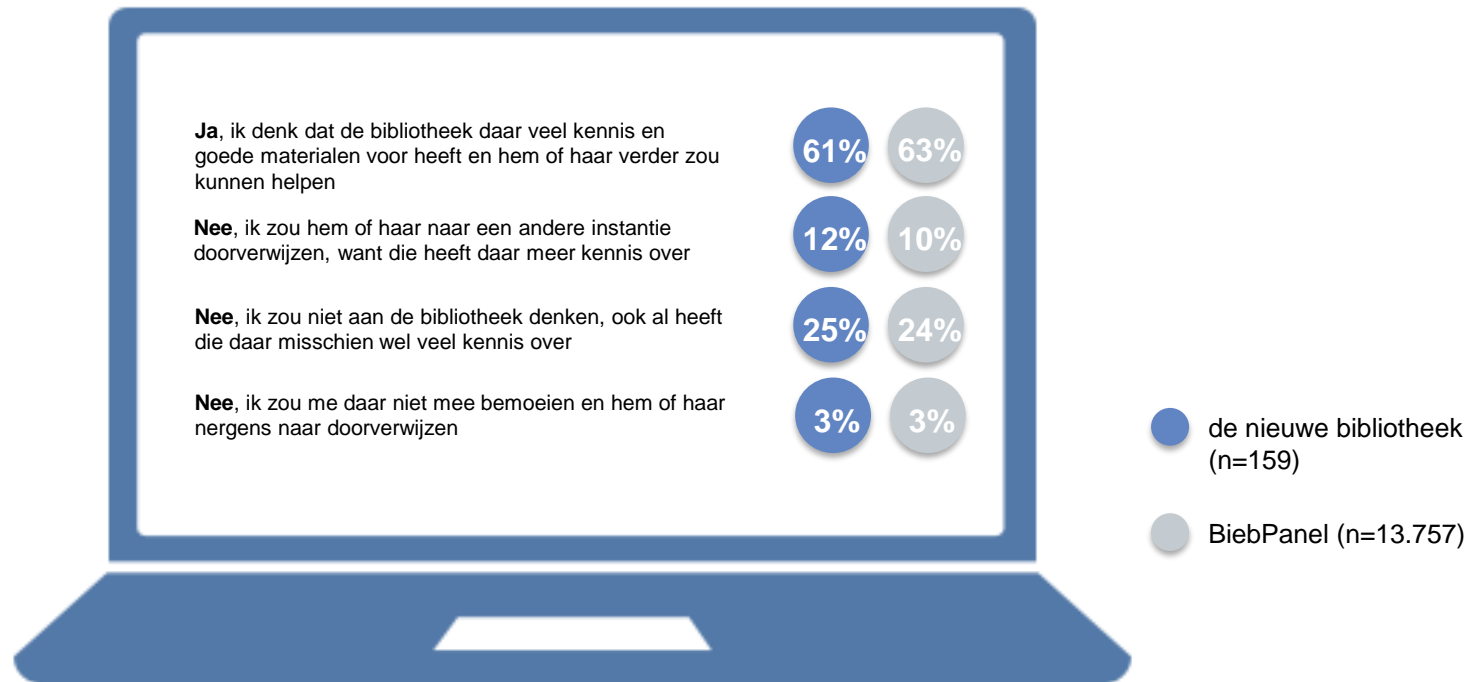
Dit is vergelijkbaar met het totale BiebPanel. Vrouwen zouden eerder doorverwijzen naar de bibliotheek dan mannen (77% vs 57%). 55 tot 65 jarigen verwijzen wat minder snel door naar de bibliotheek dan andere leeftijdsgroepen.



"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 Meerderheid ziet rol voor bibliotheek voor mensen die niet digitaal vaardig zijn en zou doorsturen

Dit percentage (61%) is duidelijk hoger dan drie jaar geleden, zie hoofdstuk 'Vergelijking'. Ook hiervoor geven vrouwen vaker aan dan mannen dat ze bekenden die niet goed met de computer kunnen omgaan, zouden doorsturen naar de bibliotheek (67% vs. 45%).



"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

Men noemt onder andere: computercursussen, taallessen, spreekuren e.d. Maar veel leden zeggen ook dat ze zouden doorverwijzen naar de medewerkers van de bibliotheek die het aanbod goed kennen.



“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?”

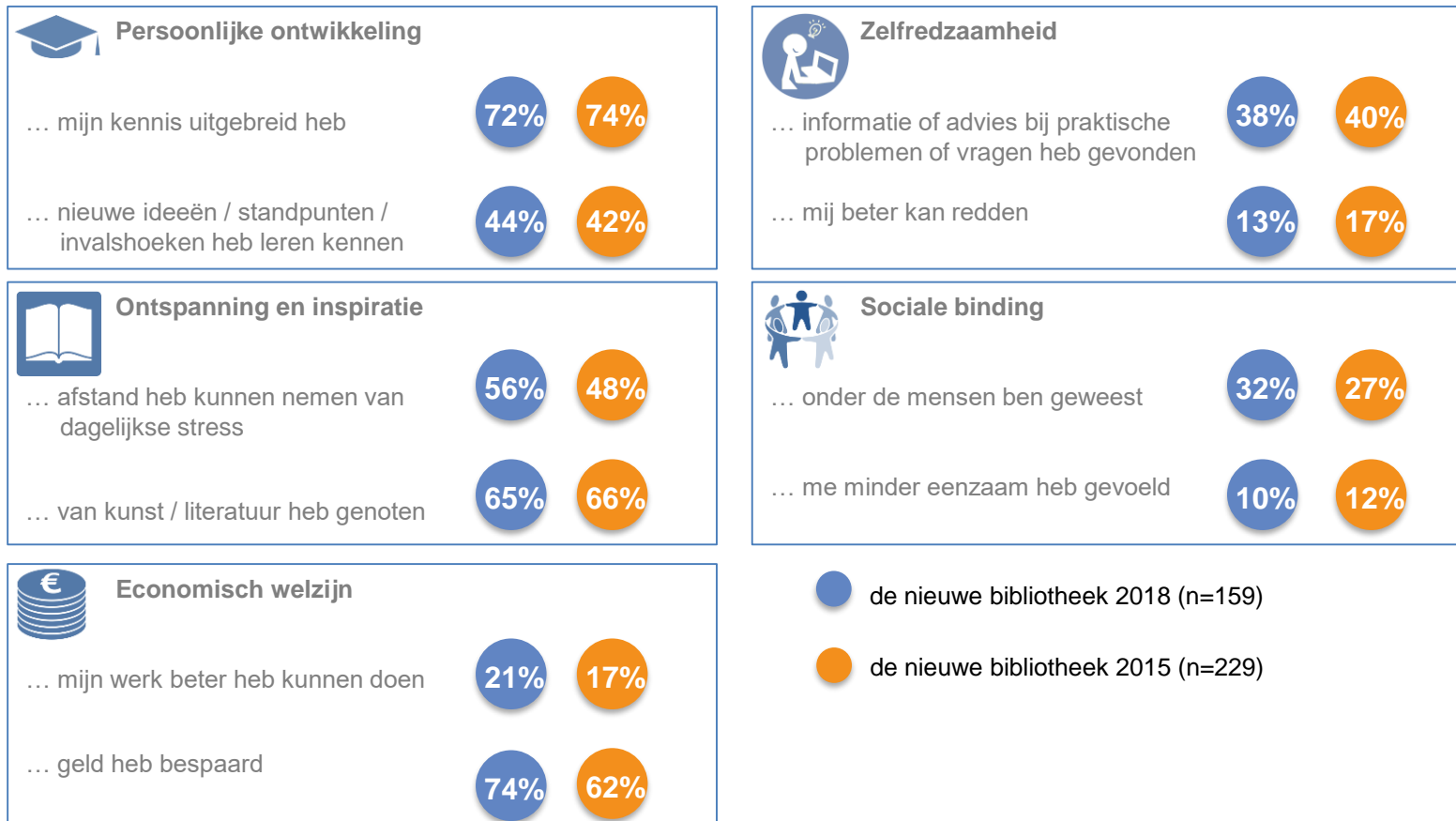
Samenvatting Bibliotheek de nieuwe bibliotheek: een volledig overzicht van de reacties van de panelleden van de nieuwe bibliotheek is terug te vinden in de bijlagen.

4. Vergelijking

4.1 Waarde van bibliotheek voor individu op enkele punten toegenomen t.o.v. 2015

De waarde van de nieuwe bibliotheek is voor leden toegenomen op de punten: afstand nemen van de dagelijkse stress, geld besparen en het onder de mensen zijn.

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



4.2.1 Rol bibliotheek op terrein van leesplezier onveranderd hoog

	Soms + vaak	
Leesplezier	97%	97%
Interesse in geschiedenis en maatschappij	62%	62%
Persoonlijke ontwikkeling (in de vrije tijd)	65%	60%
Reizen en vakanties	63%	68%
Beoefenen van een hobby (bijv. tuinieren/fotograferen)	53%	56%
Stimuleren van lezen en/of voorlezen bij mijn kind(eren)	48%	
Gezondheid	38%	48%
Deelnemen aan en genieten van kunst & cultuur (in en buiten de bibliotheek)	42%	40%
School of studie	33%	38%
Sociale contacten en relaties met anderen	29%	31%

We zien enkele verschillen ten opzichte van 2015. Wat meer leden zeggen iets te hebben gehad aan de bibliotheek op het gebied van persoonlijke ontwikkeling; en juist wat minder mensen hebben iets gehad aan de bibliotheek voor reizen en vakanties, gezondheid en school of studie.



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

- de nieuwe bibliotheek 2018 (n=159)
- de nieuwe bibliotheek 2015 (n=229)

4.2.2 Rol bibliotheek op bijna alle gebieden hieronder min of meer even groot als in 2015

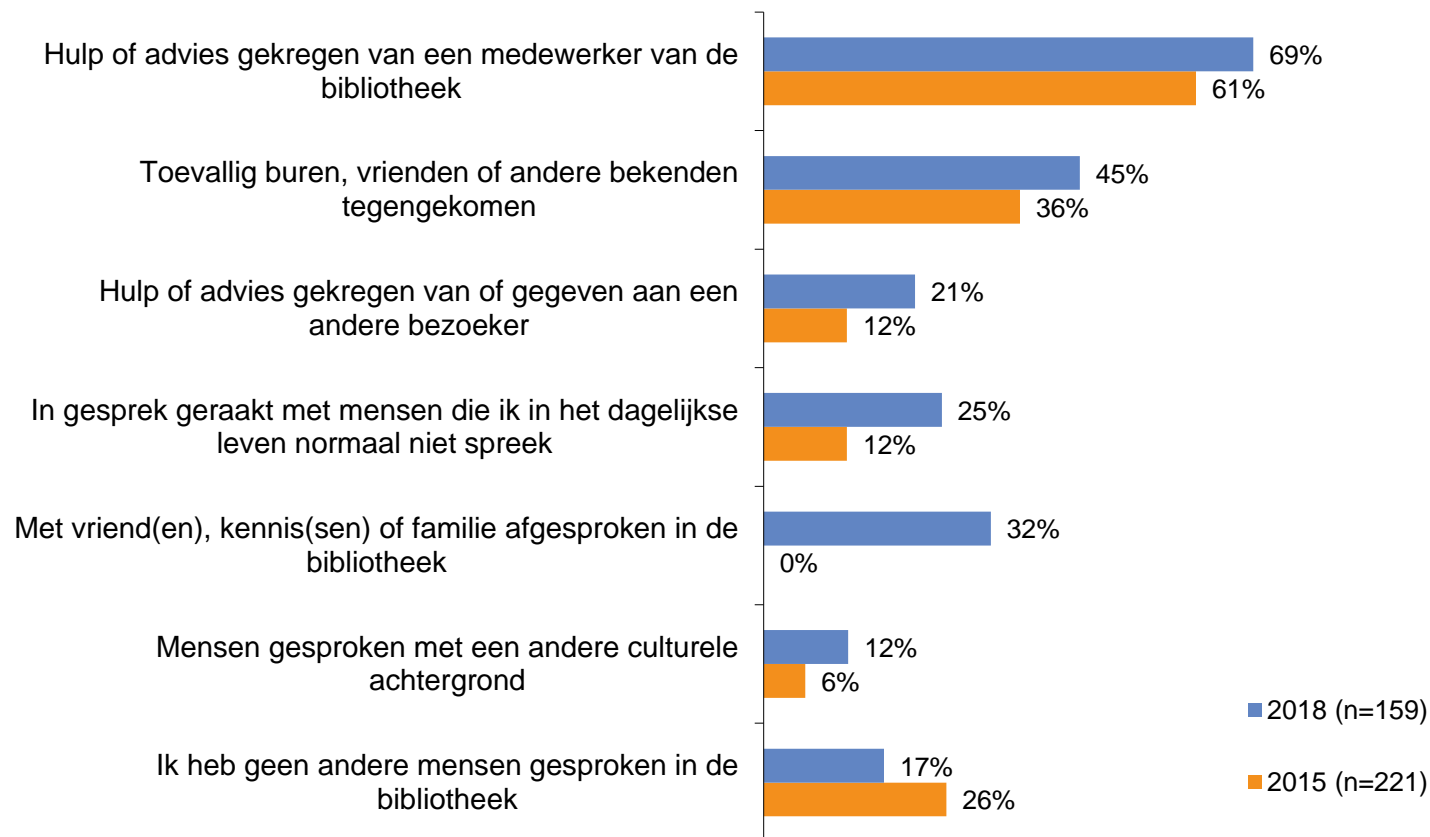
	Soms + vaak	
Zelf amateurkunst beoefenen en/of creatieve activiteiten ondernemen	31%	22%
Buitenactiviteiten ondernemen (bijv. sport) en/of interesse in de natuur	20%	21%
Ontwikkeling van algemene vaardigheden voor mijn werk of loopbaan	28%	26%
Consumenten-, economische en juridische zaken	21%	24%
Uitvoeren van specifieke taken voor mijn werk	24%	20%
Zorg voor mijn kind(eren) en/of begeleiding bij huiswerk of studie	18%	20%
Deelnemen aan en/of volgen van maatschappelijke discussies en debat	8%	11%
Vinden van mogelijkheden voor studie/opleiding	19%	18%
Wonen en huisvesting	13%	14%
Huishoudelijk werk	9%	10%
Vinden van werk	6%	4%

Alleen op het gebied van zelf amateurkunst beoefenen zien de panelleden in 2018 een grotere rol voor de bibliotheek dan in 2015.

-  de nieuwe bibliotheek 2018 (n=159)
-  de nieuwe bibliotheek 2015 (n=229)

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

4.3 Ten opzichte van 2015 over de hele linie duidelijke toename van ontmoetingen in de bibliotheek



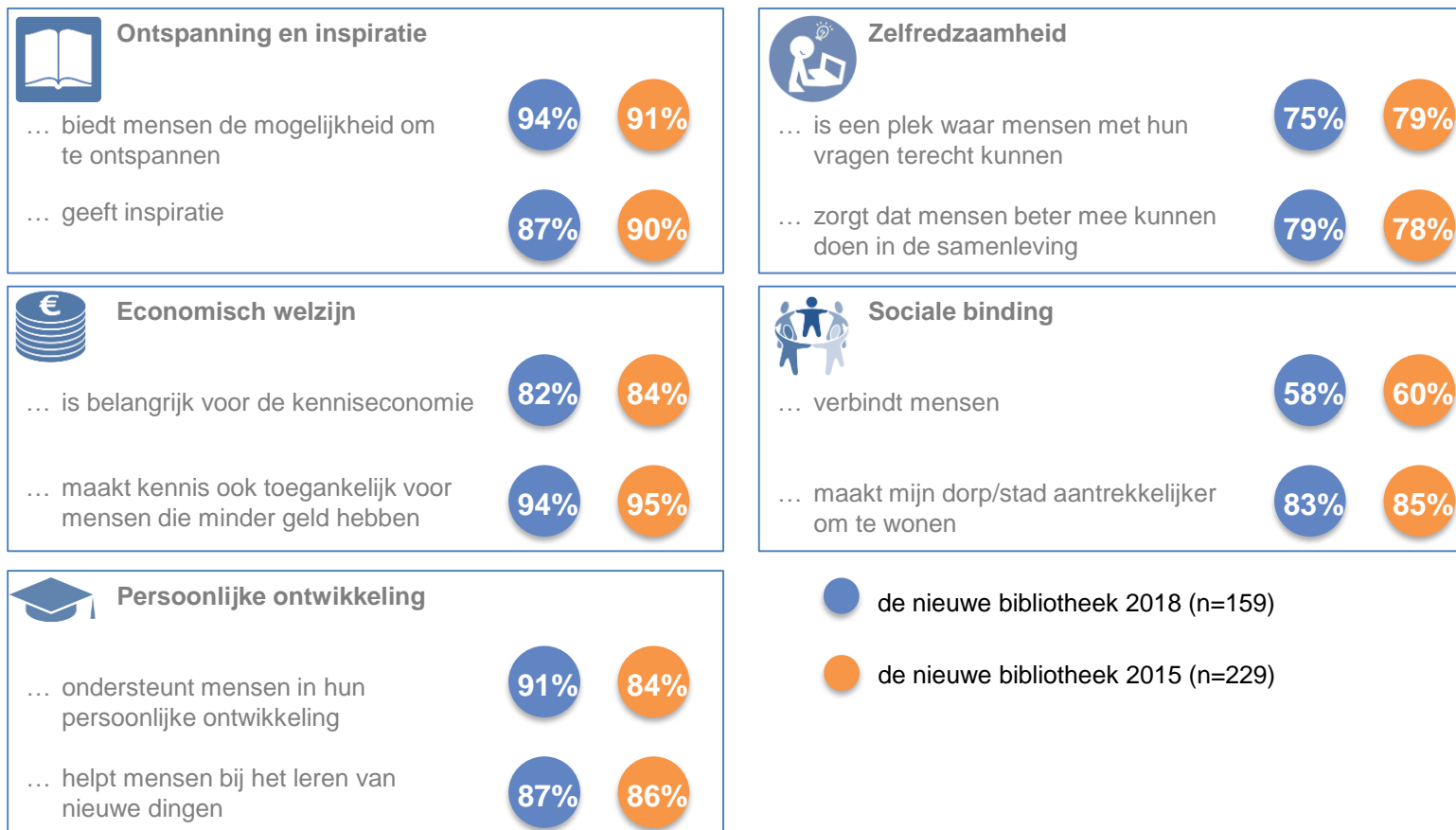
“Deze vraag gaat over ontmoetingen in de bibliotheek. Wat voor soort ontmoetingen heeft u de afgelopen 12 maanden in de bibliotheek gehad met andere mensen?”

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

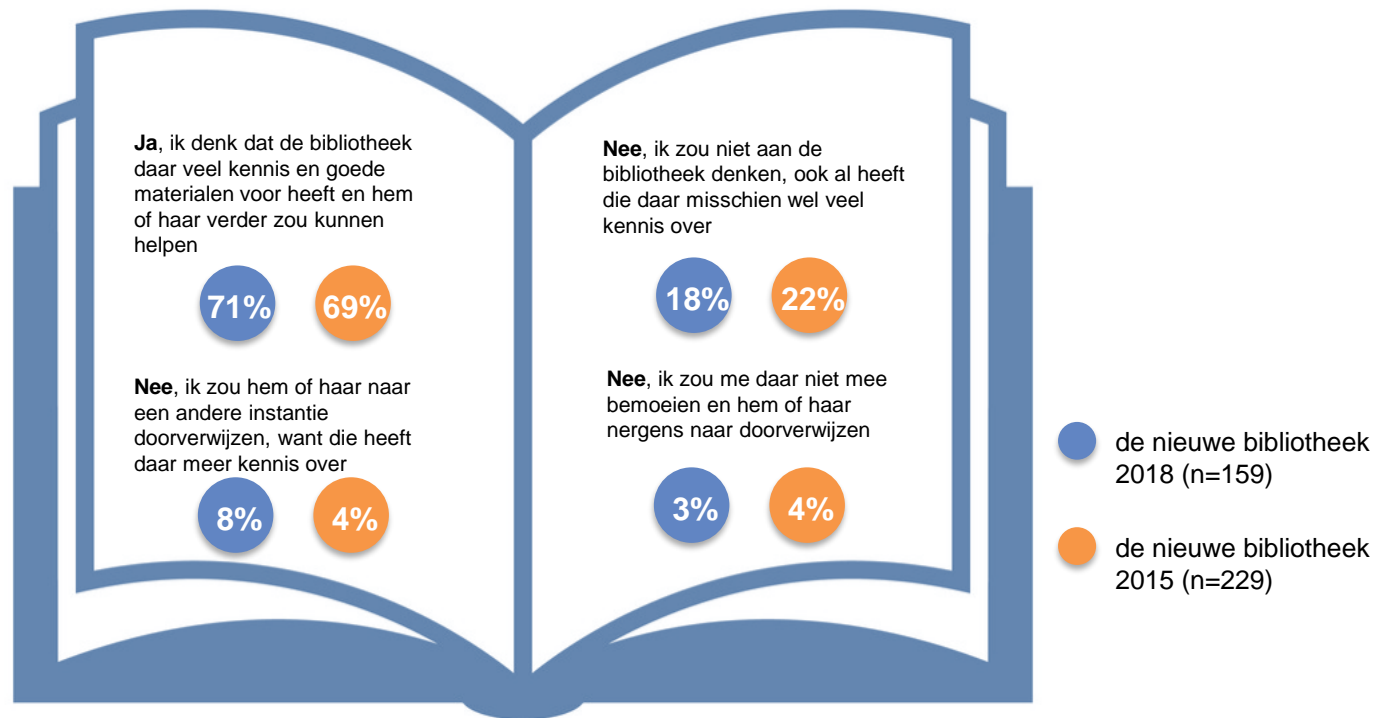
4.4 Maatschappelijke rol bibliotheek toegenomen t.o.v. 2015 op gebied van persoonlijke ontwikkeling

Op alle andere punten is de rol van de bibliotheek min of meer gelijk gebleven, volgens de panelleden.

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

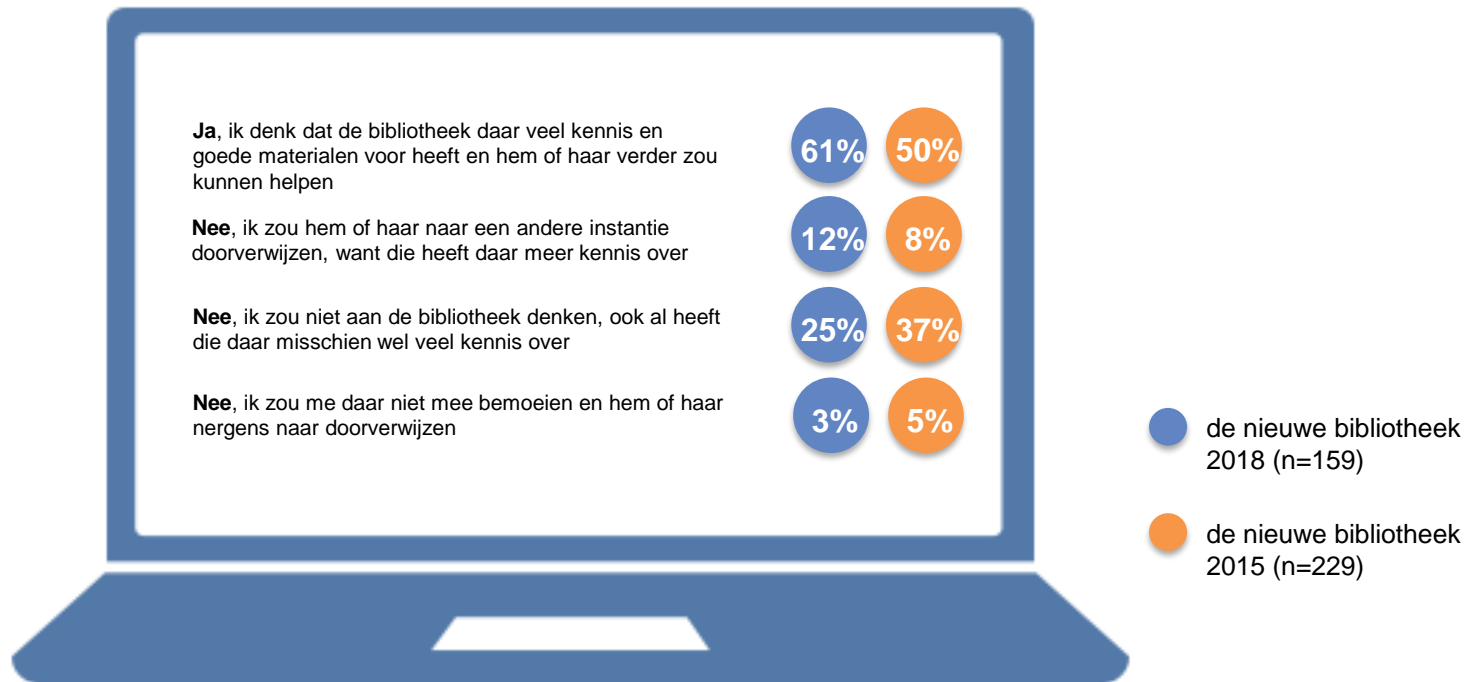


4.5 Ongeveer evenveel panelleden als in 2015 zien rol van bibliotheek voor mensen met leesprobleem en zouden hen doorsturen



"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 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?	
	de nieuwe bibliotheek
Almere Stad	113
Almere Buiten	27
Almere Haven	17
Almere Poort	2

Responspercentage		
	de nieuwe bibliotheek	BiebPanel
Uitgenodigd	385	24.919
Deelgenomen	159	13.757
Responspercentage	41%	55%

Samenstelling Steekproef (2)

Verdeling leeftijd en geslacht

Aantal deelnemers		
	de nieuwe bibliotheek	BiebPanel
n=	159	13.757
Leeftijd		
16 tot 35 jaar	6%	4%
35 tot 55 jaar	35%	27%
55 jaar tot 65 jaar	28%	28%
65 jaar of ouder	32%	42%
Gemiddelde leeftijd		
	56,4	59,8
Opleidingsniveau		
Laag	9%	15%
Midden	33%	28%
Hoog	57%	58%
Geslacht		
Man	28%	25%
Vrouw	72%	75%