Ledenonderzoek de Bibliotheek Veluwezoom

Opdrachtgever: De Bibliotheek Veluwezoom, Lianne Busser

Eindrapportage: 17-01-2011

ALL RIGHTS RESERVED. No part of this publication may be produced or transmitted, in any form or by any means, electronic, mechanical, photocopying, recording or otherwise, without the prior written permission of the publisher. **DISCLAIMER OF WARRANTY AND LIMITATIONS OF LIABILITY:** This publication is sold AS IS without warranty of any kind, express or implied, respecting its contents. Use of this publication is at your solo risk. Annalise and its suppliers make no representations or warranties with respect to the accuracy or completeness of the contents of this publication or that any information contained in this publication is correct, accurate or up-to-date and specifically disclaim any implied warranties of this publication's quality, performance, merchantability or fitness for any particular purpose and shall in no event be liable to the Subscriber or any other person or entity with respect to any liability, loss of profit or any other commercial damage, including, but no limited to, special, incidental, consequential, punitive or other damages caused or alleged to be caused directly or indirectly by this publication.

Inhoudsopgave

1. **Introductie**
2. Samenvatting
3. Huidig gebruik
4. Conclusies & resultaten - algemeen
5. Conclusies & resultaten - per vestiging
6. Conclusies & resultaten - bezuinigingen

Annalise market intelligence

1. Introductie

- Als input voor de discussie met de politiek over eventuele bezuinigingen die in de komende jaren op de bibliotheek afkomen, heeft u behoefte aan concrete inzichten in de behoeften en wensen van uw klanten (leden) m.b.t. de dienstverlening van de bibliotheek.

- Om deze inzichten te genereren heeft Annalise een compact en concreet onderzoek uitgevoerd onder de leden van de Bibliotheek Veluwezoom.

- Als methodologie is gekozen voor een online survey. Hiervoor zijn 6843 leden van de Bibliotheek Veluwezoom benaderd. In totaal hebben 3.030 leden de vragenlijst beantwoord, wat neerkomt op een responspercentage van 44,3%.

- In de vragenlijst zijn verschillende onderdelen aan bod gekomen, waaronder vragen over het gebruik van de Bibliotheek, het belang van de Bibliotheek en haar verschillende onderdelen, de tevredenheid van de leden en eventuele mogelijkheden om te bezuinigen.

de Bibliotheek Veluwezoom

Annalise market intelligence

2. Management samenvatting

- **Profiel.** Op basis van de resultaten van het onderzoek kan een omschrijving worden gegeven van de mensen die gebruik maken van de Bibliotheek Veluwezoom. Zo blijkt uit het survey dat de Bibliotheek vooral wordt gebruikt door hoger opgeleide vrouwen van boven de 40. Zij gaan gemiddeld 1 á 2 keer per maand naar de bibliotheek, in hun eigen woonplaats.

- **Motief.** Gebruik kunnen maken van een bibliotheek wordt als erg belangrijk ervaren. Het aanbod van de bibliotheek is de belangrijkste reden voor mensen om gebruik te maken van de bibliotheek. Hierbij is het belangrijk dat de bibliotheek voldoende keuze aan boeken biedt. Andere belangrijke redenen om gebruik te maken van de bibliotheek zijn ter ontspanning en voor de kinderen.

- **Tevreden.** De leden van de Bibliotheek Veluwezoom zijn over het algemeen tevreden over de dienstverlening van de Bibliotheek. Alle vestigingen van de Bibliotheek worden beoordeeld met een ruime voldoende. Het totaalcijfer voor de Bibliotheek Veluwezoom is een 7,8.

- **Kern.** De uitleen van boeken wordt gezien als de kernactiviteit van de bibliotheek. Vrijwel alle respondenten vinden deze dienst noodzakelijk en maken hier vaak tot altijd gebruik van als zij de bibliotheek bezoeken.

- **Activiteiten.** Als het belang en het gebruik van de verschillende diensten van de bibliotheek tegen elkaar worden afgezet, valt op dat het volgen van een cursus en het bijwonen van lezingen en/of informatiebijeenkomsten zelden tot nooit worden gebruikt door respondenten. Deze diensten worden tevens niet als noodzakelijk gezien.

- **Sluiten.** Het sluiten van een vestiging van de Bibliotheek Veluwezoom zal ertoe leiden dat veel leden het lidmaatschap opzeggen.

- **Bezuinigingen.** Het verhogen van het abonnementsgeld, minder personeel tijdens openingstijden en minder ruime openingstijden worden als mogelijkheden tot bezuinigen gezien. Het focussen op de kerntaak van de bibliotheek, de uitleen van boeken, wordt tevens als optie genoemd.

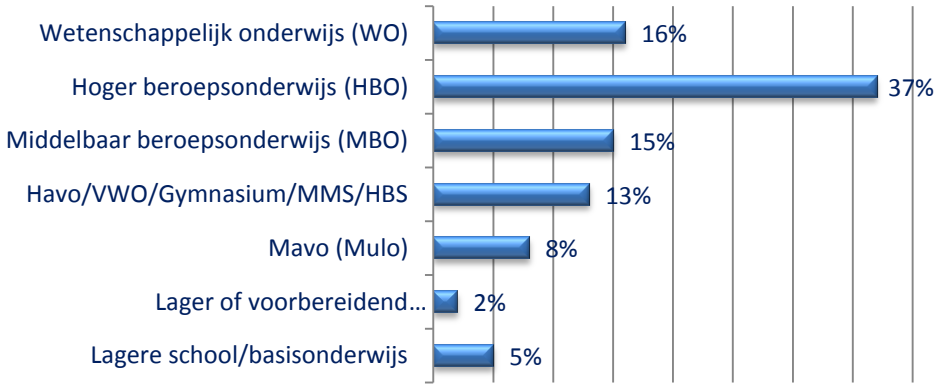
3. De Bibliotheek Veluwezoom wordt vooral gebruikt door hoger opgeleide vrouwen van boven de 40

- Vooral **vrouwen** maken gebruik van de bibliotheek: driekwart van de respondenten is vrouw.

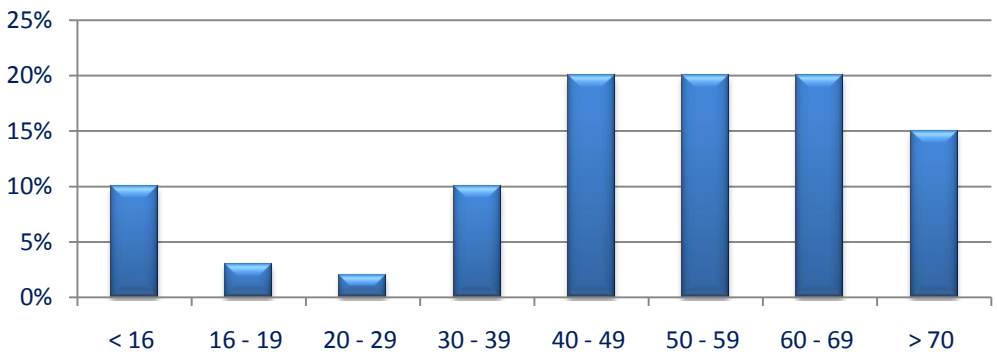
- Driekwart van de respondenten is **ouder dan 40 jaar**. De overige groep bestaat vooral uit dertigers en kinderen die jonger zijn dan 16 jaar.

- De leden van de Bibliotheek Veluwezoom die hebben deelgenomen aan het onderzoek hebben een relatief **hoog opleidingsniveau**. Meer dan de helft van de ondervraagden heeft een HBO of WO opleiding afgerond.

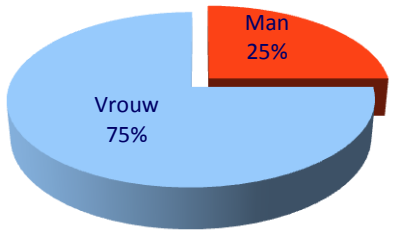
Hoogst genoten opleiding



Leeftijd



Man/Vrouw verdeling



3. De meeste mensen gaan 1 à 2 keer per maand naar de bibliotheek in hun eigen woonplaats

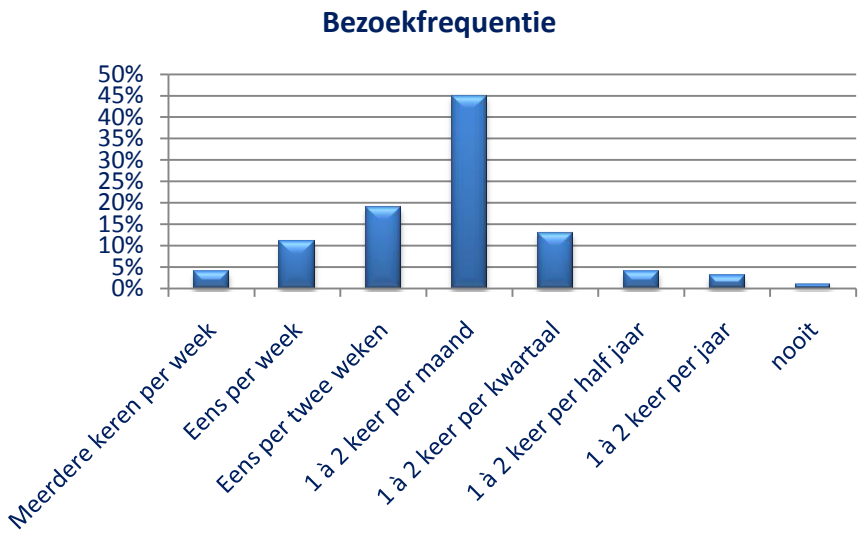
• De meeste mensen (45%) gaan **1 à 2 keer per maand naar de bibliotheek**. 19% gaat eens per twee weken, 13% gaat minder vaak en bezoekt de bibliotheek 1 à 2 keer per kwartaal.

• Van de verschillende vestigingen van de Bibliotheek Veluwezoom, wordt door de respondenten **de Bibliotheek Dieren** het meest bezocht (29%), gevolgd door de Bibliotheek Oosterbeek en de Bibliotheek Velp. De bibliobus wordt zeer beperkt bezocht.

• 83% van alle respondenten woont in de plaats waar de bibliotheek die men het vaakst bezoekt is gevestigd.

• Slechts een beperkt deel van de respondenten geeft aan meer dan één vestiging van de Bibliotheek Veluwezoom te bezoeken.

• Uitzonderingen zijn bezoekers van de Bibliotheek Doorwerth en de Bibliotheek Rheden. 37% van de bezoekers van de Bibliotheek Doorwerth gaat ook wel eens naar de Bibliotheek Oosterbeek en 14% wel eens naar de Bibliotheek Renkum. Van de bezoekers van de Bibliotheek Rheden geeft 21% aan ook wel eens bij de Bibliotheek Velp te komen en 7% wel eens naar de Bibliotheek Dieren te gaan.



Wordt het *meest* bezocht		Wordt het *minst* bezocht	
1. De Bibliotheek Dieren	29%	1. De Bibliobus	0,3%
2. De Bibliotheek Oosterbeek	26%	2. De Bibliotheek Doorwerth	11%
3. De Bibliotheek Velp	24%	2. De Bibliotheek Rheden	11%

Annalise market intelligence

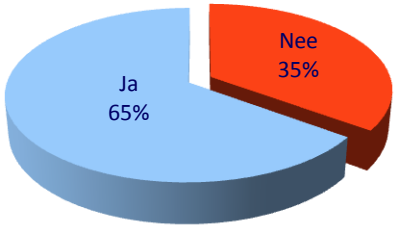
3. Het aanbod van de bibliotheek is de belangrijkste reden om gebruik te maken van de bibliotheek; een meerderheid maakt gebruik van de website

• Het aanbod van de bibliotheek is de belangrijkste reden voor mensen om gebruik te maken van de bibliotheek. Andere belangrijke redenen zijn ter ontspanning en voor de kinderen.

• De website van de Bibliotheek Veluwezoom wordt door een meerderheid van de respondenten gebruikt. 65% van de respondenten geeft aan gebruik te maken van de website van de bibliotheek.

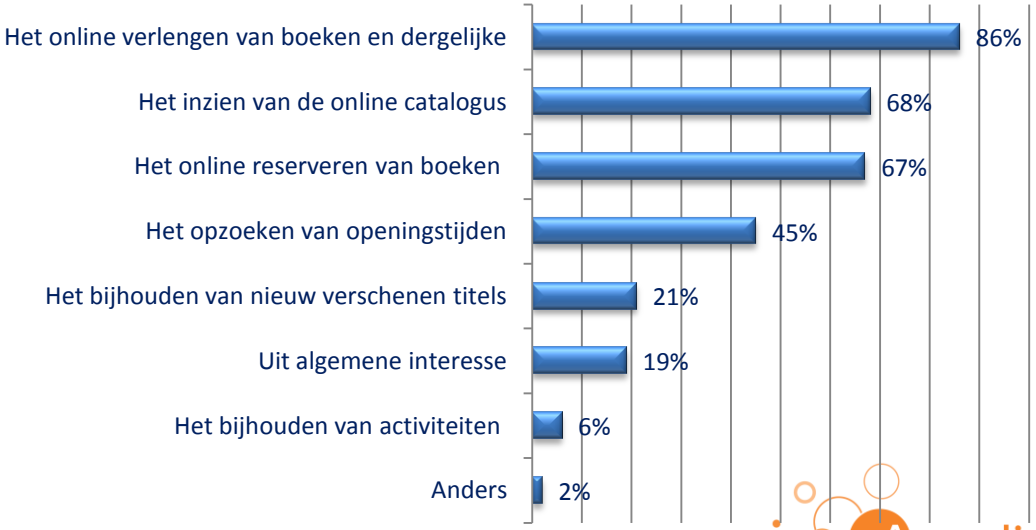
• De drie belangrijkste redenen van leden om de website te raadplegen zijn het online verlengen van materialen, het inzien van de online catalogus en het online reserveren van boeken.

Maakt u gebruik van de website van de bibliotheek?



Belangrijkste redenen om gebruik te maken van de bibliotheek	
1. Het aanbod van de bibliotheek	79%
2. Ter ontspanning	46%
3. Voor de kinderen	31%

Redenen om de website te raadplegen



4. Veluwezoom door 51% beoordeeld met een 8; gebruik kunnen maken van een bibliotheek en voldoende keuze aan boeken is (erg) belangrijk

- De Bibliotheek Veluwezoom wordt gemiddeld beoordeeld met een 7,8.

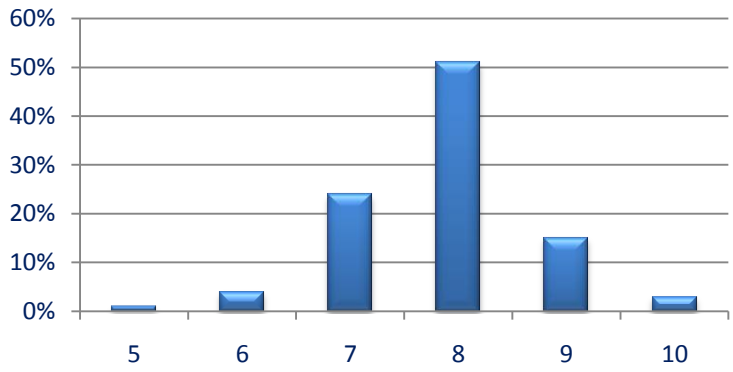
- Ruim de helft van de respondenten beoordeelt de Bibliotheek Veluwezoom met een 8. Een kwart geeft het cijfer 7, en 15% geeft een 9. Slechts een beperkt aantal geeft met een 5 een onvoldoende.

- Vrijwel alle leden die hebben deelgenomen aan het onderzoek vinden het belangrijk tot erg belangrijk dat zij gebruik kunnen maken van een bibliotheek.

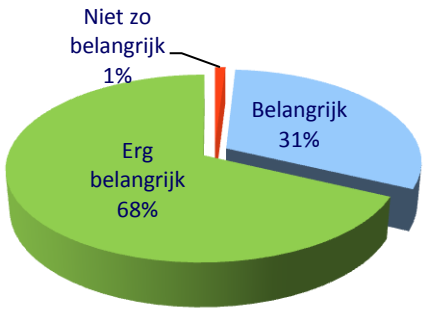
- Voldoende keuze aan boeken wordt door alle respondenten als belangrijk of erg belangrijk gezien. Over het algemeen worden de kenmerken van de bibliotheek als (erg) belangrijk ervaren.

- Bijna de helft van de respondenten vindt het organiseren van voldoende activiteiten niet (zo) belangrijk.

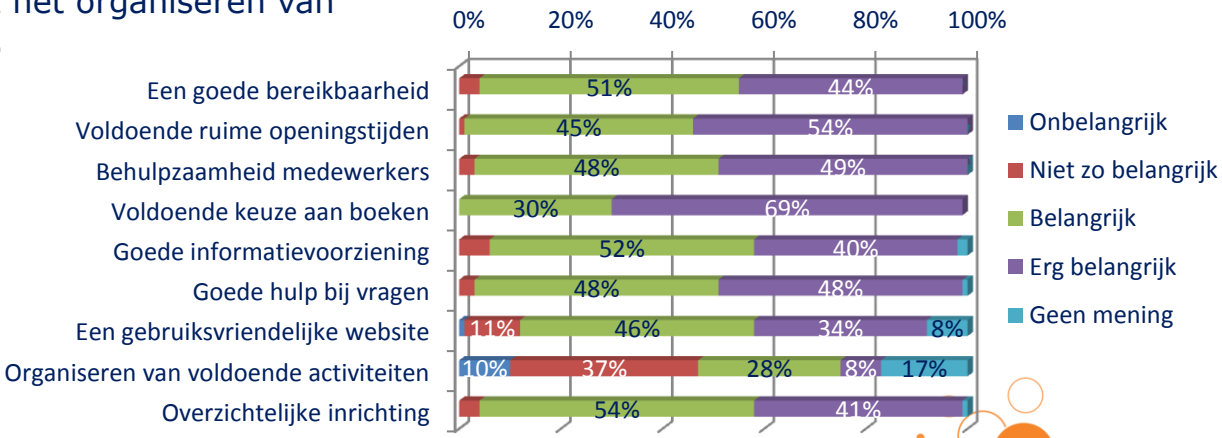
Rapportcijfer de Bibliotheek Veluwezoom



Hoe belangrijk is het om gebruik te kunnen maken van een bibliotheek?



Belang kenmerken bibliotheek



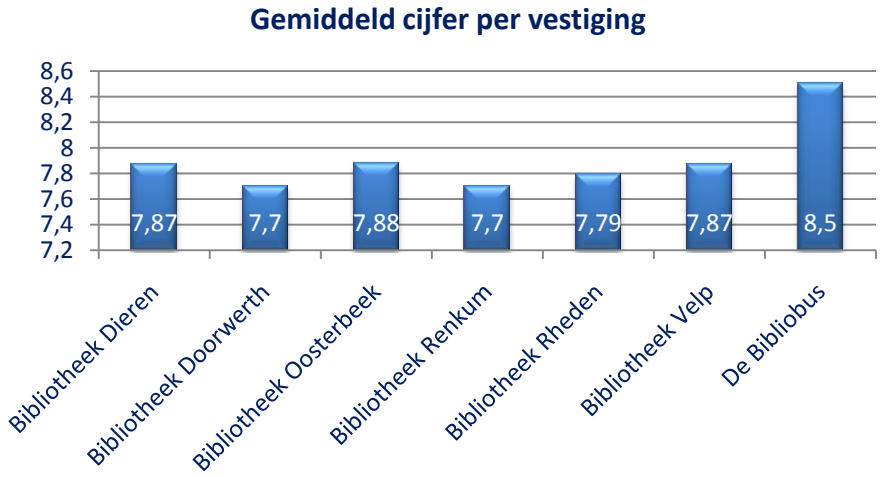
5. De Bibliobus krijgt de hoogste beoordeling en wordt enkel bezocht door mensen uit Wolfheze

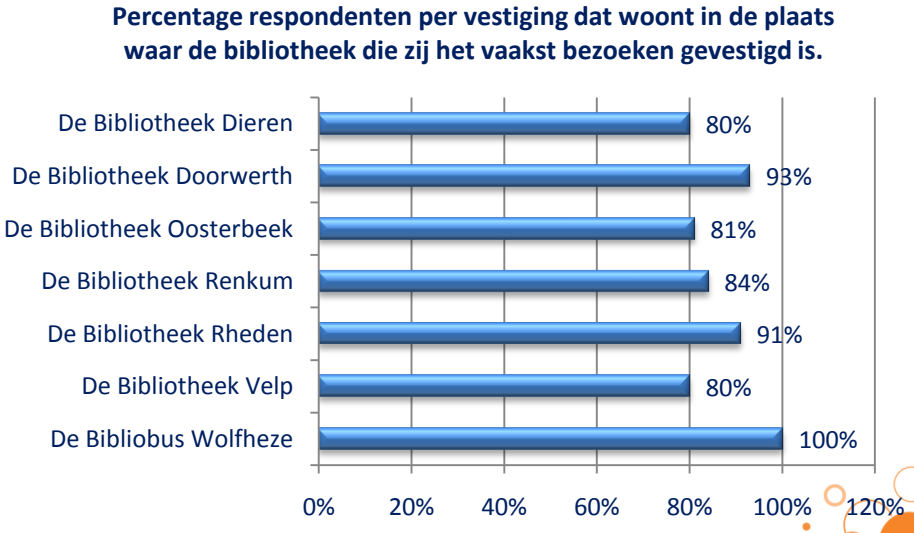
- Alle vestigingen van de Bibliotheek Veluwezoom scoren met een cijfer hoger dan een 7,5 erg hoog. De Bibliobus krijgt met een 8,5 de hoogste beoordeling, echter het aantal respondenten dat gebruik maakt van de Bibliobus is erg klein (minder dan 1%).

- Van de verschillende vestigingen krijgt de Bibliotheek Oosterbeek met een klein verschil het hoogste cijfer.

- Alle respondenten die hebben aangegeven gebruik te maken van de Bibliobus in Wolfheze zijn woonachtig in Wolfheze.

- Het merendeel van de respondenten woont in dezelfde plaats als waar de bibliotheek die zij het vaakst bezoeken gevestigd is. Dit geldt met name voor de Bibliotheek Doorwerth en de Bibliotheek Rheden.





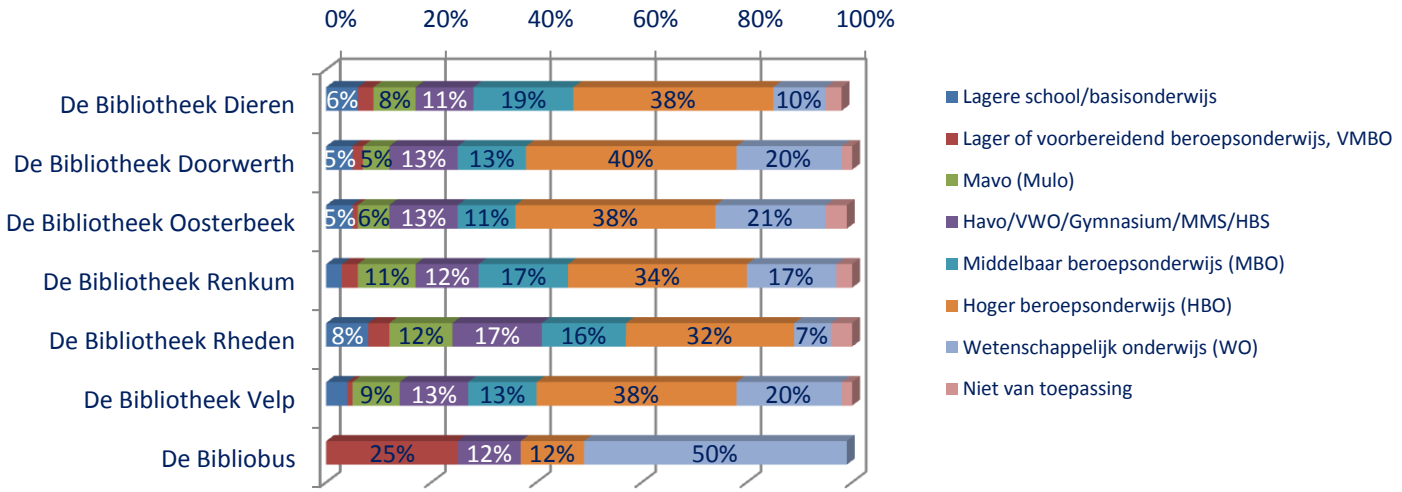
5. Bezoekers van de Bibliotheek Rheden zijn relatief lager opgeleid; de helft van de bezoekers van de Bibliobus heeft een wetenschappelijke opleiding

• Als het opleidingsniveau van respondenten wordt bekeken per vestiging, valt op dat bezoekers van de Bibliotheek Rheden relatief gezien een lager opleidingsniveau hebben. Slechts 39% van de ondervraagden heeft een HBO-opleiding of hoger gevolgd, waarbij het aantal respondenten dat een WO opleiding heeft gevolgd erg klein is. Voor de meeste vestigingen geldt dat meer dan de helft van de respondenten hoger opgeleid is.

• De Bibliotheek Dieren telt, evenals de Bibliotheek Rheden, in verhouding een klein aantal respondenten dat een wetenschappelijke opleiding heeft gevolgd.

• Bezoekers van de Bibliobus zijn relatief gezien erg hoog opgeleid; de helft van de respondenten heeft wetenschappelijk onderwijs gevolgd. Een kwart van de respondenten heeft echter lager of voorbereidend (middelbaar) beroepsonderwijs gedaan.

Opleidingsniveau per vestiging



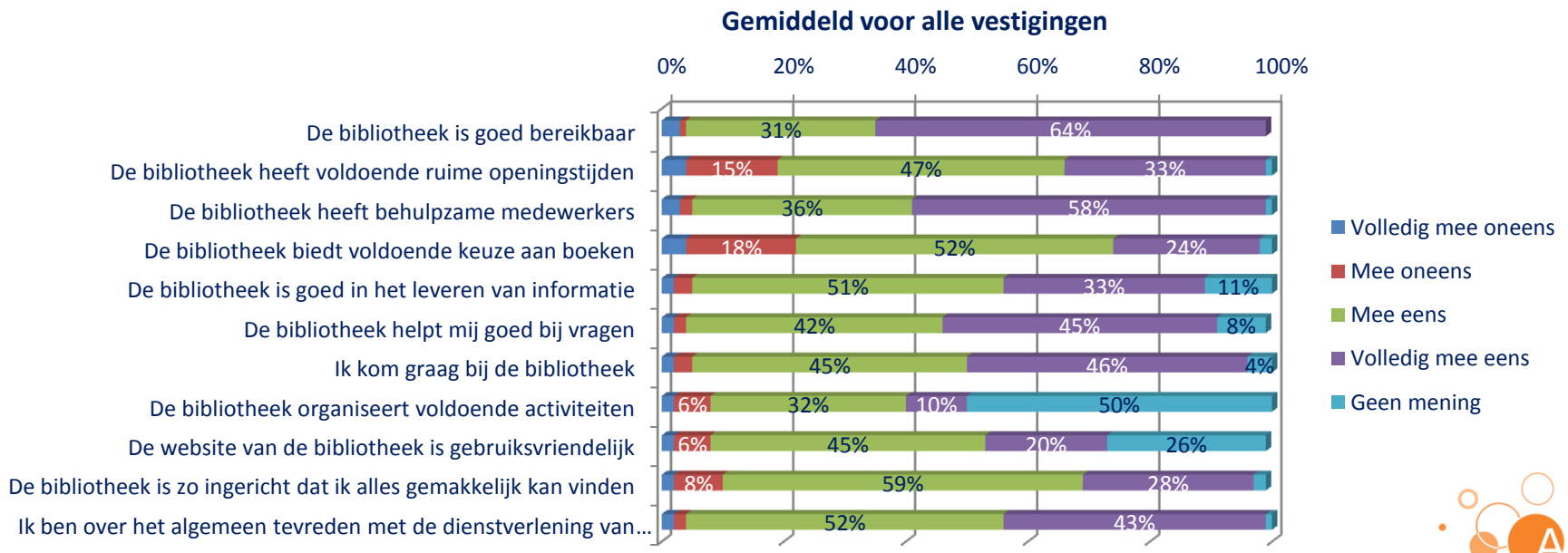
5. De gemiddelde resultaten van alle vestigingen laten een positief beeld zien; respondenten zijn tevreden over de dienstverlening

- De gemiddelde resultaten van alle vestigingen samen laten een **positief beeld** zien.

- Bijna alle respondenten zijn over het algemeen **tevreden met de dienstverlening** van de Bibliotheek.

- De helft van de respondenten heeft geen mening over het aantal activiteiten dat de Bibliotheek organiseert. Uit het onderzoek blijkt ook dat het merendeel van de respondenten zelden tot nooit gebruik maakt van de mogelijkheden tot het volgen van een cursus (94%) of het bijwonen van lezingen en informatiebijeenkomsten (86%).

- De stellingen 'de bibliotheek heeft voldoende ruime openingstijden' en 'de bibliotheek biedt voldoende keuze aan boeken' zijn de twee stellingen met het grootste aantal respondenten dat het hier niet mee eens is. Toch is een ruime meerderheid is hier echter positief over.



5. Bezoekers van verschillende vestigingen verschillen in hun beoordeling van openingstijden en keuze aan boeken

De uitkomsten van deze stellingen voor de afzonderlijke vestigingen van de Bibliotheek Veluwezoom kunnen worden vergeleken met het gemiddelde van alle vestigingen.

Op de meeste punten komen de resultaten overeen, echter met betrekking tot de openingstijden en de keuze aan boeken zijn wat verschillen te zien.

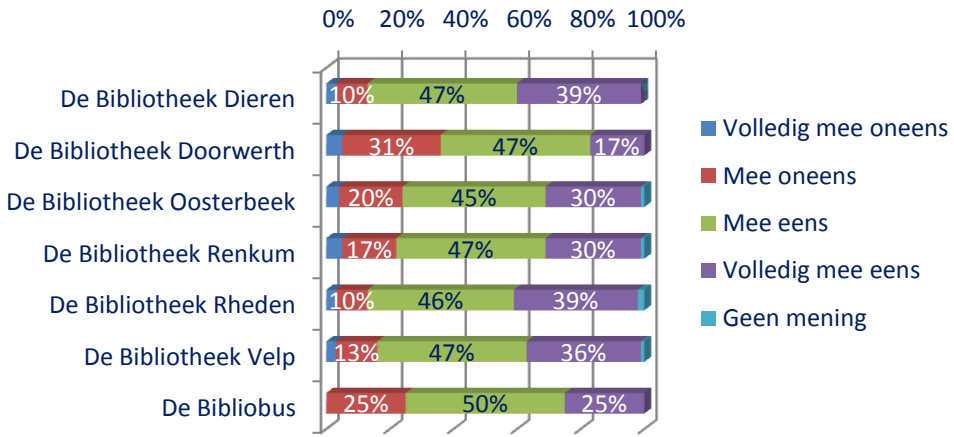
- Bezoekers van de vestigingen Dieren en Rheden zijn positiever over de openingstijden van de Bibliotheek Veluwezoom dan gemiddeld.

- Bezoekers van de vestigingen Doorwerth en Oosterbeek en bezoekers van de Bibliobus zijn juist minder positief over de openingstijden van de Bibliotheek dan gemiddeld .

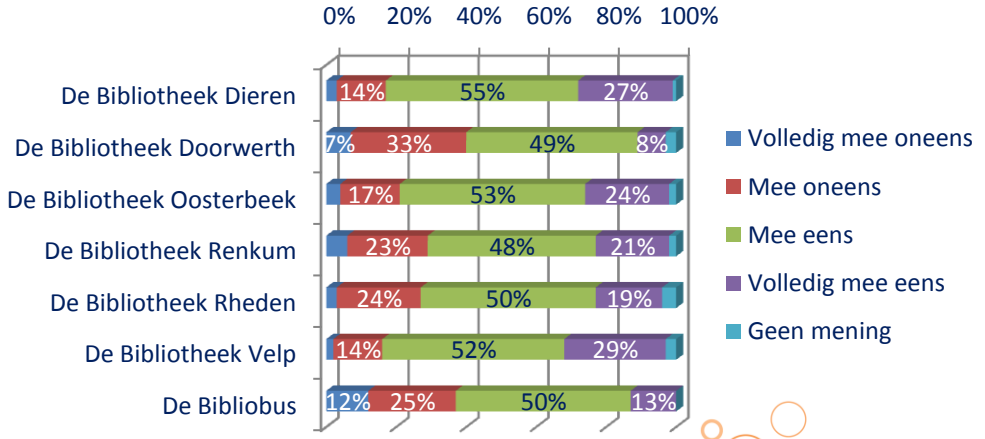
- Met betrekking tot de keuze aan boeken dat de bibliotheek aanbiedt, zijn de bezoekers van de vestigingen Dieren en Velp positiever dan gemiddeld.

- Bezoekers van de vestigingen Doorwerth, Renkum en Rheden en bezoekers van de Bibliobus zijn minder positief over de keuze aan boeken van de Bibliotheek Veluwezoom.

De bibliotheek heeft voldoende ruime openingstijden



De bibliotheek biedt voldoende keuze aan boeken



5. De Bibliotheek Doorwerth is goed bereikbaar; bezoekers Bibliobus zijn tevreden over behulpzaamheid medewerkers en hulp bij vragen

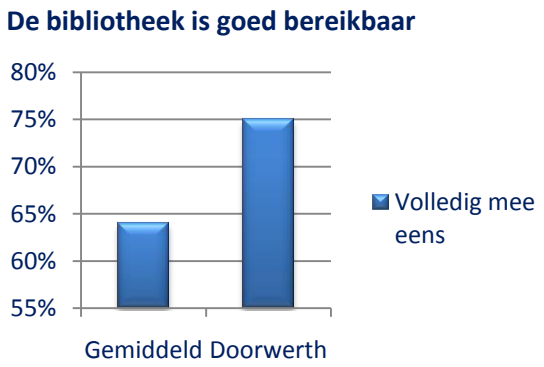
Naast de verschillen in beoordeling van openingstijden en keuze aan boeken, zijn er nog een aantal andere verschillen te zien.

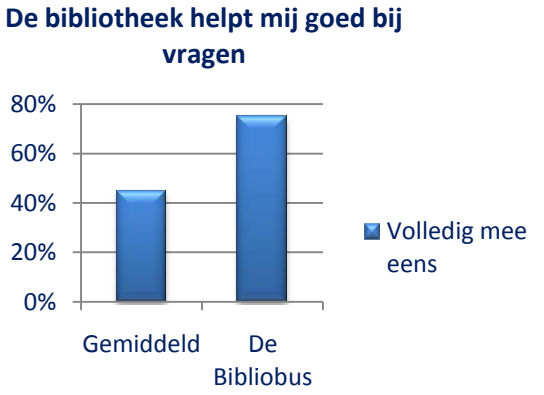
- De bezoekers van de Bibliotheek Doorwerth beoordelen de bereikbaarheid beter dan gemiddeld. Driekwart van de respondenten is het volledig eens met de stelling dat de bibliotheek goed bereikbaar is. In totaal zijn vrijwel alle respondenten het eens met de stelling.

- De bezoekers van de Bibliobus zijn zeer positief over de behulpzaamheid van de medewerkers. 88% van de respondenten is het volledig eens met de stelling 'de bibliotheek heeft behulpzame medewerkers', tegen bijna tweederde gemiddeld.

- De bezoekers van de Bibliobus zijn ook positief over de hulp die zij van de bibliotheek krijgen bij vragen. Driekwart van de respondenten is het volledig eens met de uitspraak dat de bibliotheek goede hulp biedt bij vragen. Gemiddeld is dit iets minder dan de helft.

- De gebruiksvriendelijkheid van de website wordt door de bezoekers van de Bibliobus minder positief beoordeeld dan gemiddeld. Een kwart van de respondenten is het niet eens met de stelling dat de website gebruiksvriendelijk is, tegen een gemiddelde score van 8%.



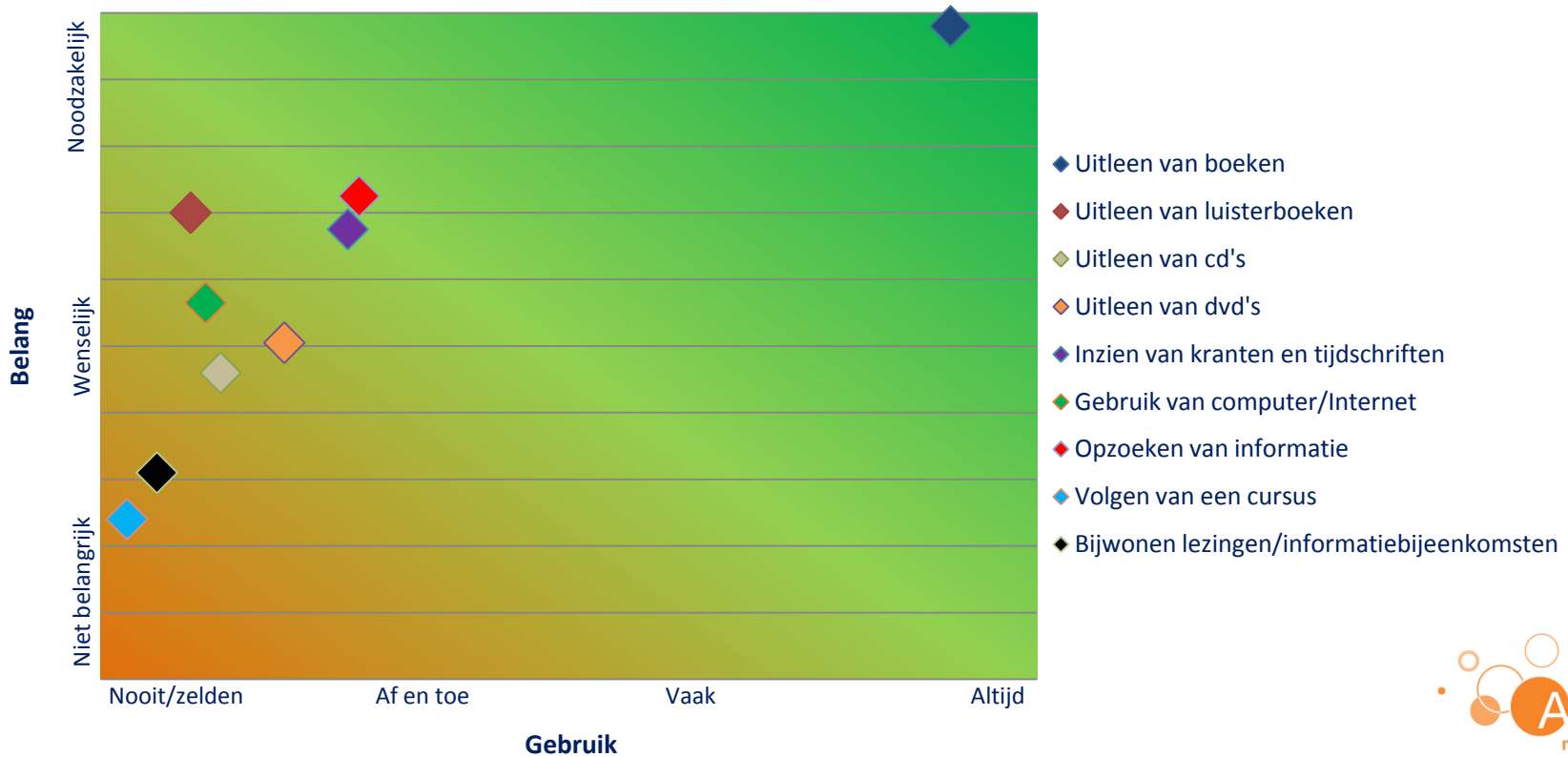


6. Uitleen van boeken wordt als noodzakelijk gezien en vaak tot altijd gebruikt; een cursus wordt zelden tot nooit gevolgd

• De **uitleen van boeken** is nog steeds de kernactiviteit van de bibliotheek. Deze dienst wordt door vrijwel alle respondenten als noodzakelijk gezien. Daarnaast geeft een ruime meerderheid van de respondenten aan vaak of altijd gebruik te maken van de uitleen van boeken van de bibliotheek.

• Het volgen van een cursus en het bijwonen van lezingen en/of informatiebijeenkomsten worden zelden tot nooit gebruikt door respondenten. Daarnaast worden deze diensten niet als noodzakelijk ervaren.

• Het grootste deel van het dienstenaanbod wordt weinig gebruikt. Opvallend is echter dat deze diensten toch als wenselijk worden ervaren.



6. Het sluiten van een vestiging zal ertoe leiden dat veel leden hun lidmaatschap opzeggen

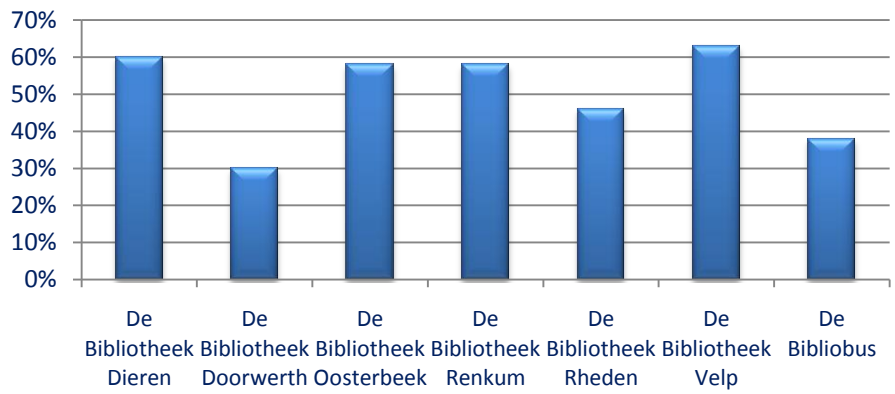
• Voor de meeste vestigingen van de Bibliotheek Veluwezoom geldt dat een meerderheid van de respondenten aangeeft het lidmaatschap op te zeggen als hun vestiging zou sluiten.

• De Bibliotheek Doorwerth is, met een derde van de respondenten die haar lidmaatschap op zou zeggen als de vestiging sluit, de vestiging met het kleinste aantal opzeggingen. Als de Bibliotheek Velp sluit, stelt ruim tweederde van de respondenten het lidmaatschap op te zeggen.

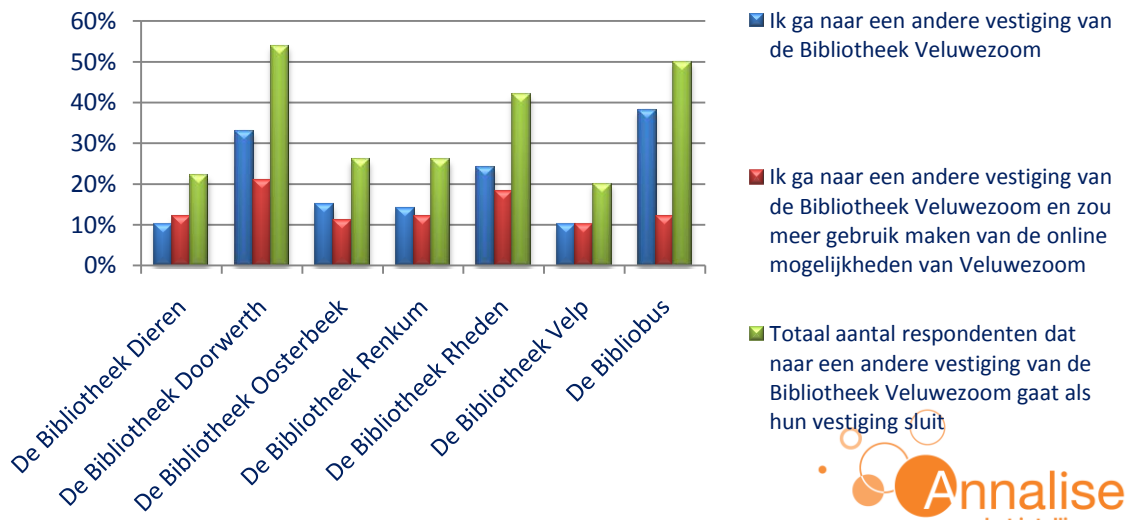
• Voor de Bibliotheek Doorwerth en de Bibliobus geldt dat een meerderheid van de respondenten aangeeft een andere vestiging van de Bibliotheek te bezoeken als deze vestiging sluit.

• Het sluiten van een vestiging zal ertoe leiden dat meer mensen gebruik maken van de online mogelijkheden van de Bibliotheek. Een meerderheid zal echter het lidmaatschap opzeggen of overstappen naar een andere vestiging.

Als mijn vestiging sluit zeg ik mijn lidmaatschap op



Als mijn vestiging sluit ga ik naar een andere vestiging van de Bibliotheek Veluwezoom



6. Vooral bezoekers van de vestigingen Renkum, Velp en Oosterbeek stappen bij sluiting over naar een andere bibliotheek

• Gemiddeld genomen voor alle vestigingen geeft 16% van de respondenten aan bij sluiting van de vestiging het lidmaatschap op te zeggen en lid te worden van een bibliotheek die geen onderdeel is van de Bibliotheek Veluwezoom.

• Tussen de afzonderlijke vestigingen bestaan echter grote verschillen. Voor de vestigingen Renkum, Velp en Oosterbeek geldt dat ongeveer een kwart van de respondenten stelt over te stappen naar een bibliotheek die geen onderdeel is van de Bibliotheek Veluwezoom als hun vestiging sluit. Voor bezoekers van de Bibliotheek Dieren, Doorwerth en Rheden is dit slechts een klein deel.

• Van de respondenten die aangeven het voornamelijk gebruik te maken van de Bibliobus, stelt geen van hen bij sluiting het lidmaatschap op te zeggen en lid te worden van een andere bibliotheek.

Als mijn vestiging sluit zeg ik mijn lidmaatschap op en word ik lid van een bibliotheek die geen onderdeel van Veluwezoom is (Arnhem/Wageningen)			
De Bibliotheek Rheden	5%	De Bibliotheek Renkum	26%
De Bibliotheek Doorwerth	6%	De Bibliotheek Velp	25%
De bibliotheek Dieren	7%	De Bibliotheek Oosterbeek	23%

Annalise market intelligence

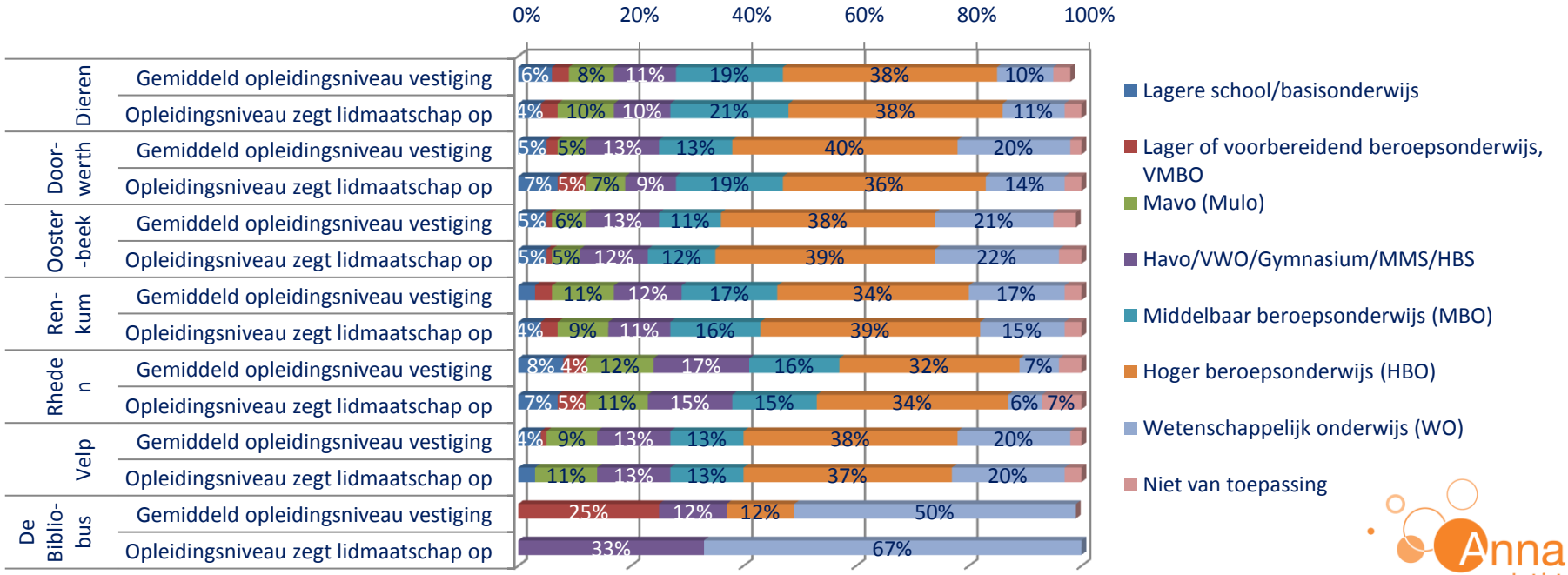
6. Het opleidingsniveau van respondenten die hun lidmaatschap opzeggen als de vestiging sluit is niet sterk afwijkend van het gemiddelde

• Het algemene beeld laat zien dat de verdeling in opleidingsniveau van de respondenten die hun lidmaatschap opzeggen als de vestiging sluit, niet erg afwijkt van de gemiddelde verdeling in opleidingsniveau per vestiging.

• Het opleidingsniveau van de Bibliobus laat grote verschillen zien. Echter, door het kleine aantal respondenten dat gebruik maakt van de Bibliobus en het feit dat slechts drie respondenten aangeven het lidmaatschap op te zeggen als de Bibliobus sluit, is deze vergelijking erg gevoelig voor afwijkingen.

• Voor bezoekers van de Bibliotheek Doorwerth geldt dat het opleidingsniveau van de respondenten die hun lidmaatschap opzeggen als de vestiging sluit, relatief lager is dan gemiddeld.

Opleidingsniveau van respondenten die hun lidmaatschap opzeggen als hun vestiging sluit, vergeleken met het gemiddelde opleidingsniveau per vestiging



6. Het verhogen van het abonnementsgeld wordt door de meesten gezien als mogelijke bezuiniging

• Bijna de helft van de respondenten ziet **het verhogen van het abonnementsgeld** als een mogelijkheid om te bezuinigen. Daarnaast worden de opties om minder personeel in te zetten tijdens openingstijden en om minder ruime openingstijden te hanteren door veel respondenten als een bezuinigingsmogelijkheid gezien.

• Slechts een klein deel van de respondenten ziet het verminderen van aankoop van boeken en materialen, en het sluiten van vestigingen als een mogelijkheid om te bezuinigen.

• De bezoekers van de Bibliobus zien vooral een lagere inzet van personeel als een mogelijkheid. Verder ziet een kwart van hen het verminderen van aankoop van boeken en materialen als een optie. Ook het verhogen van het abonnementsgeld wordt door een kwart als mogelijkheid beschouwd.

• Bezoekers van de Bibliotheek Rheden zien vooral minder ruime openingstijden en minder personeel als beste bezuinigingsmogelijkheid.

Top drie bezuinigingsopties volgens respondenten	
Het verhogen van abonnementsgeld	43%
Minder personeel tijdens openingstijden, meer zelfbediening	41%
Minder ruime openingstijden	37%

Annalise market intelligence

6. "De Bibliotheek moet terug naar haar kerntaak: het uitlenen van boeken; activiteiten en uitleen van cd's en dvd's mogen minder"

• Bijna twintig procent van de respondenten heeft meegedacht over mogelijke bezuinigingsopties.

• Opvallend bij de open antwoorden is dat veelal dezelfde ideeën worden aangedragen. Veel voorkomende bezuinigingstips zijn:

- Het verminderen, dan wel afschaffen van de uitleen van cd's en dvd's
- Terug naar de kerntaak, concentreer puur op de uitleen van boeken
- Verminder het aantal activiteiten
- Werk met vrijwilligers
- Verhuur de ruimte van de bibliotheek als deze gesloten is
- Maak meer gebruik van tweedehands boeken, vraag mensen hun oude boeken in te leveren
- Verhoog het abonnementsgeld naar draagkracht, eventueel vrijwillig
- Maak boeken online beschikbaar (e-books) om de inkoop van boeken en verbruik van papier te verminderen
- Verhoog de boetes
- Werk samen met andere bibliotheken, om materialen uit te wisselen
- Schrijf boeken minder snel af
- Breng kosten in rekening voor Internetgebruik

• Naast de diverse bezuinigingsmogelijkheden die worden aangedragen, is te zien dat mensen erg betrokken zijn bij de bibliotheek. Veel mensen zijn tegen bezuinigingen en stellen dat de bibliotheek erg belangrijk voor hen is.

"De bibliotheek is een burgerrecht!"

"Boeken moeten toegankelijk zijn voor iedereen"

"Minder uitleen dvd's en cd's, daar kan je goed op bezuinigen"

"Weg met de franje en terug naar de kerntaak: boeken!"

"Geen activiteiten meer organiseren; die zijn er meer dan genoeg"

"Vrijwilligers werven om te helpen"

Annalise market intelligence

Contact details

Janneke Bulten
Project manager

Barend van de Kraats
Practice manager

Kromme Nieuwegracht 11
3512 HC Utrecht

T +31 (0)30 214 8303
F +31 (0)30 214 8304
E mail@annalise.nl
I www.annalise.nl