

Onderzoek maatschappelijke waarde bibliotheek Oostland

Eindrapportage



Opdrachtgever : openbare bibliotheek Oostland
Opdrachtnemer : Strategos

Inhoudsopgave

1. Algemeen	3
2. Doel onderzoek	3
3. Response per doelgroep	3
3.1 Ontvangers nieuwsbrief	3
3.2 (Potentiele) samenwerkingspartners	4
3.3 Gemeentelijke opdrachtgevers	4
3.4 Bezoekers	5
3.5 Deelnemers activiteiten	5
3.6 Vrijwilligers	5
4. Resultaten per doelgroep	6
4.1 Ontvangers nieuwsbrief	6
4.2 (Potentiele) samenwerkingspartners	9
4.3 Gemeentelijke opdrachtgevers	13
4.4 Bezoekers	17
4.5 Deelnemers activiteiten	19
4.6 Vrijwilligers	20
5. Tevredenheid per doelgroep	25
5.1 Ontvangers nieuwsbrief	25
5.2 (Potentiele) samenwerkingspartners	27
5.3 Gemeentelijke opdrachtgevers	28
5.4 Bezoekers	30
5.5 Deelnemers activiteiten	32
5.6 Vrijwilligers	33
6. Overzicht gemiddelde cijfers tevredenheid	35
7. Vergelijking uitkomsten	36
8. Conclusies per doelgroep	43
8.1 Ontvangers nieuwsbrief	43
8.2 (Potentiele) samenwerkingspartners	43
8.3 Gemeentelijke opdrachtgevers	44
8.4 Bezoekers	44
8.5 Deelnemers activiteiten	45
8.6 Vrijwilligers	45
9. Aanbevelingen	46
10. De praatplaat	48

1. Algemeen.

De openbare bibliotheek Oostland verzorgt het bibliotheekwerk voor de gemeenten Lansingerland en Pijnacker-Nootdorp. De bibliotheek bestaat uit 4 vestigingen, 2 jeugdpunten en 1 servicepunt.

2. Doel en werkwijze.

De bibliotheek speelt binnen de genoemde gemeenten een steeds grotere duurzame maatschappelijke en educatieve rol en wordt steeds vaker gezien als een vanzelfsprekende samenwerkingspartner van de lokale overheden. De bibliotheek is ambitieus en gaat deze rol steeds meer inhoud geven. Een belangrijke voorwaarde om hier verder vorm aan te kunnen geven is om bewuster te zijn van de persoonlijke en maatschappelijke impact van de dienstverlening van de bibliotheek. De bibliotheek wil deze impact zichtbaar maken door middel van het kunnen tonen van objectief verkregen informatie over meetbare maatschappelijke waarden. Een tweede doelstelling van de bibliotheek is om samen met de lokale overheden maatschappelijke doelstellingen af te spreken. Een belangrijk resultaat van een dergelijke werkwijze is het ontstaan van wederkerigheid. De bibliotheek is in staat om aan de gemeenten te kunnen tonen wat de samenleving terugkrijgt voor de aan de bibliotheek verstrekte financiële middelen.

Vanuit bovengenoemde ambitie heeft de openbare bibliotheek Oostland aan Strategos gevraagd een onderzoek te doen naar de huidige persoonlijke en maatschappelijke impact van de bibliotheek.

Dit onderzoek stond voor uitvoering en afronding in de planning de eerste helft van 2021. Maar vanwege de opgelegde maatregelen in verband met Corona is deze periode doorgelopen tot mei 2022. De bibliotheek heeft in de Coronaperiode een deel van de dienstverlening op innovatieve en enthousiaste wijze voortgezet. In dit onderzoek is daarom ook ruimte vrijgemaakt voor het meten van de tevredenheid van de dienstverlening van de bibliotheek in de Coronaperiode bij de doelgroep 'ontvangers van de nieuwsbrief'.

Ook is bij alle doelgroepen doorgevraagd naar de mate van tevredenheid van de dienstverlening en bij de vrijwilligers is doorgevraagd naar de mate van tevredenheid van de rol als werkgever.

De uitvoering van het onderzoek wordt gekenmerkt door een surveyonderzoek bij de ontvangers van de nieuwsbrieven, de (potentiële) samenwerkingspartners, de gemeentelijke opdrachtgevers en vrijwilligers. Van deze doelgroepen hebben alle aangeschrevenen van de bibliotheek een mail ontvangen met de vraag deel te nemen aan het onderzoek door het invullen van de meegezonden vragenlijst.

Voor de doelgroepen bezoekers en deelnemers activiteiten is gekozen om te werken met streetmarketeers. Deze mensen hebben interviews afgenomen en de uitkomsten vastgelegd. Medewerkers van de bibliotheek, zoals taalmaatjes, hebben ook bijdragen geleverd door middel van het houden van evaluatiegesprekken en de uitkomsten vastgelegd.

3. Response per doelgroep.

Aan het onderzoek hebben meegedaan de doelgroepen:

- ontvangers nieuwsbrief,
- (potentiele) samenwerkingspartners,
- gemeentelijke opdrachtgevers,
- bezoekers,
- deelnemers activiteiten bibliotheek,
- vrijwilligers van de bibliotheek.

3.1 Ontvangers nieuwsbrief.

De ontvangers van de nieuwsbrief zijn opgenomen in een e-mailbestand met ongeveer 6500 mailadressen. Er zijn 507 vragenlijsten digitaal ingevuld teruggestuurd, wat een responsepercentage van 7,8 oplevert. Dit cijfer is in vergelijking met onderzoeken bij andere bibliotheken redelijk te noemen en is voldoende voor het kunnen leveren van een betrouwbaar beeld over de uitkomsten.

3.2 (Potentiele) samenwerkingspartners.

De (potentiele) samenwerkingspartners zijn opgenomen in een e-mailbestand met 306 mailadressen. Er zijn 80 vragenlijsten digitaal ingevuld teruggestuurd, wat een responsepercentage van 26,1 oplevert. Dit is een goede response en geeft tevens een beeld van de mate van de betrokkenheid van deze doelgroep met de bibliotheek aan.

Van de respondenten is 54% actief binnen de gemeente Pijnacker-Nootdorp en 40% binnen de gemeente Lansingerland. In beide gemeenten actief is 6%.

Onderstaande tabel geeft aan in welke sector de respondenten actief zijn.

Onderwijs	43%
Cultuur en kunst	18%
Kinderopvang – peuterspeelzaal - BSO	15%
Welzijn	9%
Anders	9%
Huurder	4%
Ondersteuningsorganisaties bibliotheken	1%
Zorg	1%
Kernteam – WMO - CJG	1%

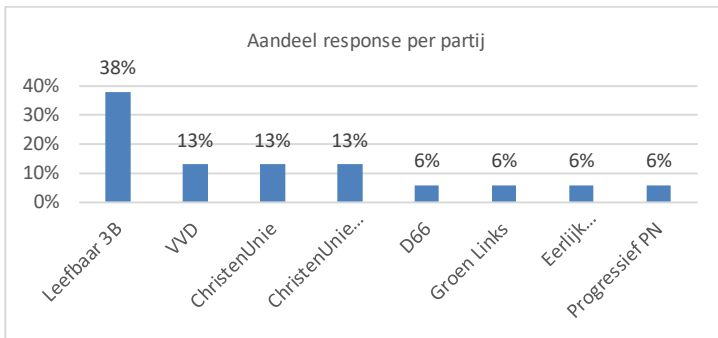
3.3 Gemeentelijke opdrachtgevers.

De doelgroep gemeentelijke opdrachtgevers bestaat uit beleidsambtenaren, leden van het college van burgemeester en wethouders en gemeenteraadsleden. Deze doelgroep is opgenomen in een emailbestand met 85 emailadressen. Er zijn 22 vragenlijsten digitaal ingevuld en teruggestuurd, wat een responsepercentage van 25,9 oplevert. Deze response is goed, zeker gezien de installatie van de nieuwe gemeenteraad met nieuwe leden. Deze response geeft blijk van een voldoende mate van betrokkenheid van de respondenten met de bibliotheek.

Van de respondenten is 38% actief binnen de gemeente Pijnacker-Nootdorp en 56% binnen de gemeente Lansingerland. 6% geeft aan bij beide gemeenten actief te zijn. De groep respondenten bestaat uit:

- 3 beleidsambtenaren,
- 3 leden van de colleges,
- 16 leden van de gemeenteraden.

De tabel op de volgende pagina toont voor welke partijen de respondenten actief zijn.



3.4 Bezoekers.

De ingezette streetmarketeers hebben veel medewerking gekregen van de bezoekers van de bibliotheek. Op met de bibliotheek vooraf afgesproken momenten zijn er 103 interviews gehouden waarvan de uitkomsten zijn vastgelegd.

3.5 Deelnemers activiteiten.

Er is gekozen voor deelnemers aan activiteiten in relatie tot taalontwikkeling. De ingezette streetmarketeers hebben op met de bibliotheek vooraf afgesproken momenten interviews met deelnemers gevoerd. Ook hebben medewerkers / vrijwilligers van de bibliotheek interviews bij de deelnemers afgenomen. In totaal zijn er 48 interviews gehouden waarvan de uitkomsten zijn vastgelegd.

3.6 Vrijwilligers.

De vrijwilligers van de bibliotheek zijn opgenomen in een bestand met 330 emailadressen. Er zijn 137 digitaal ingevulde vragenlijsten teruggestuurd. Het responsepercentage bedraagt hiermee 41,5. Dit is een goed percentage.

Totaaloverzicht response:

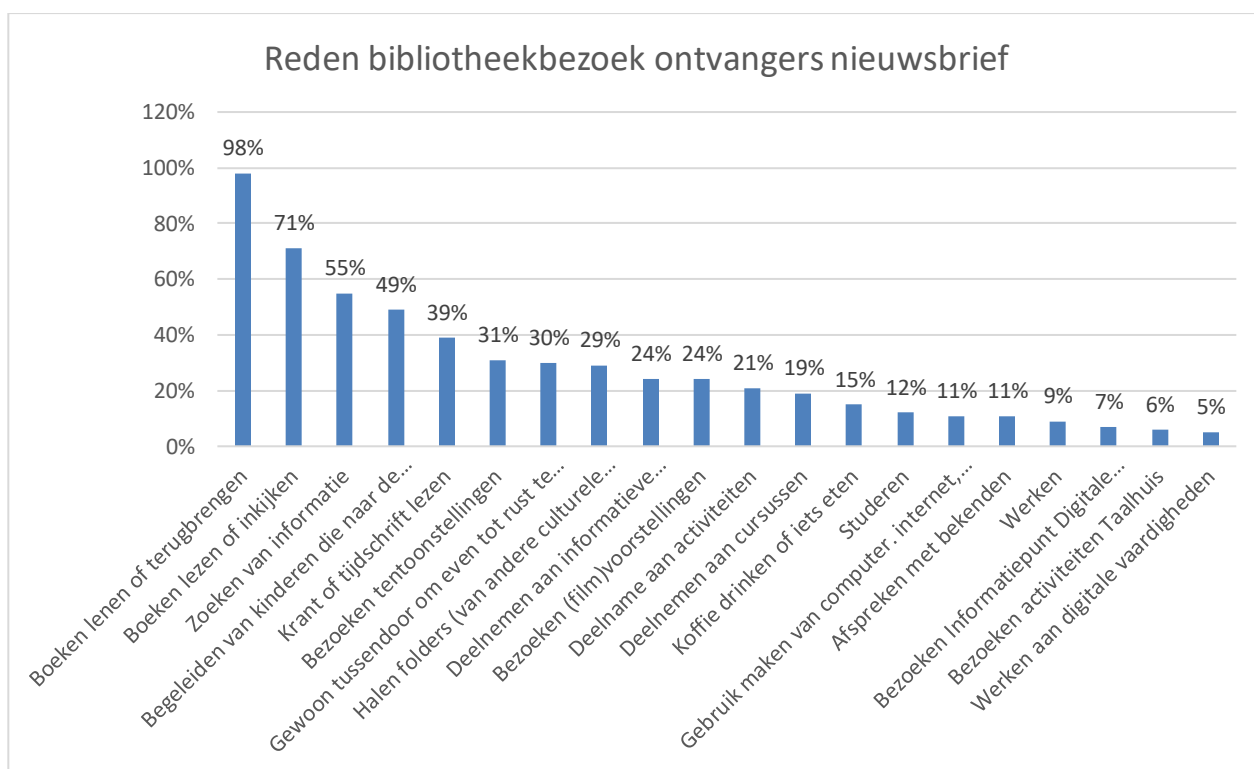
Doelgroep	Verzonden uitnodigingen	Response in aantallen	Response in percentage
Ontvangers nieuwsbrief	6500	507	7,8%
(Potentiele) samenwerkingspartners	306	80	26,1%
Gemeentelijke opdrachtgevers	85	22	25,9%
Bezoekers		103	
Deelnemers activiteiten		48	
Vrijwilligers	330	137	41,5%

4. Resultaten per doelgroep.

4.1 Ontvangers nieuwsbrief

Reden voor bibliotheekbezoek

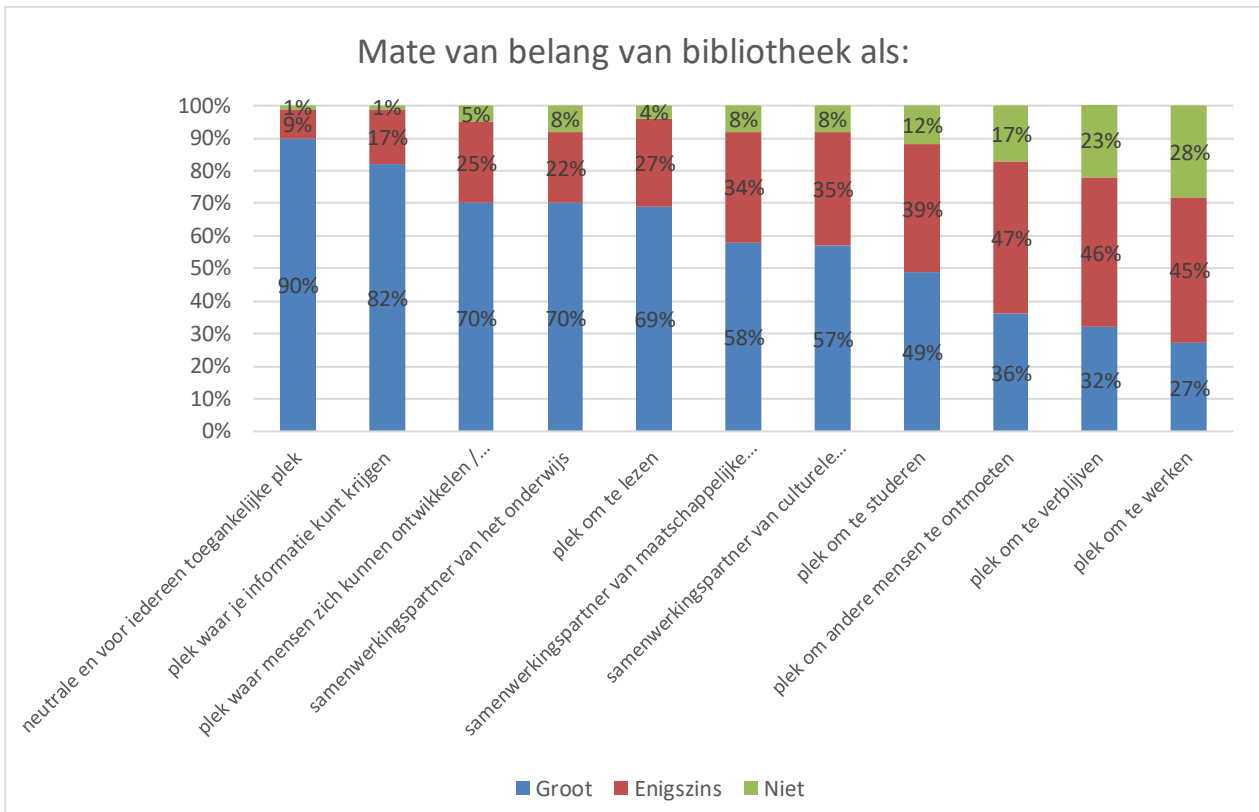
Aan de ontvangers van de nieuwsbrief is gevraagd wat de belangrijkste redenen zijn om de bibliotheek te bezoeken. Onderstaande tabel laat zien dat voor deze doelgroep de belangrijkste redenen een directe relatie hebben met de boeken. 98% Komt om boeken te lenen of terug te brengen en 71% komt om boeken te lezen of in te zien. Andere veelgenoemde redenen zijn het zoeken van informatie (55%) en het lezen van de krant of tijdschrift (39%). Onderaan de lijst treffen we aan de redenen bezoek van het IDO (7%), bezoeken activiteit Taalhuis (6%) en werken aan digitale vaardigheden (5%).



Mate van belang van de bibliotheek.

Aan de ontvangers van de nieuwsbrief is gevraagd aan te geven welke mate van belang men toedicht aan de bibliotheek. Men kon dit aangeven door middel van het beantwoorden van een aantal voorgelegde stellingen met de waarderingen 'groot belang', 'enigszins van belang' en 'niet van belang'.

De tabel op de volgende pagina toont dat 99% van de respondenten aangeeft dat men de bibliotheek als een neutrale en voor iedereen toegankelijke organisatie van groot belang (90%) / dan wel enigszins van belang (9%) vindt. Ook de informatieve functie en de ontwikkelfunctie van de bibliotheek scoren hoog. Onderaan, maar met een goed percentage, staan de verblijffunctie van de bibliotheek (groot belang 32% en enigszins van belang 46%) en plek om te werken (groot belang 27% en enigszins van belang 45%).



Effecten van de bibliotheek

Onderstaande tabellen tonen op basis van voorgelegde stellingen wat de maatschappelijke impact is van de bibliotheek voor de doelgroep ontvangers van de nieuwsbrief.

Van de respondenten geeft 77% aan dat men meer is gaan lezen of meer is gaan voorlezen. Dit is een belangrijke impuls voor het wegwerken van taalachterstanden. 20% van de respondenten geeft aan weer te zijn gaan leren / studeren.

	Eens	Oneens
Door bezoek aan / lidmaatschap van de bibliotheek ben ik (meer en/of beter) gaan (voor)lezen	77%	23%
Door bezoek aan / lidmaatschap van de bibliotheek ben ik weer gaan leren / studeren	20%	80%

De tabel op de volgende pagina laat zien dat 49% van de respondenten aangeeft beter op de hoogte te zijn van de activiteiten in de omgeving. Dit geeft ook invulling van een gevoel van meer betrokken te zijn bij de omgeving en kan bijdragen aan het participeren van de burgers. 14% Geeft aan digitaal vaardiger te zijn geworden. Dit levert een bijdrage aan de verhoging van de mate van zelfredzaamheid van de respondent.

	Eens	Oneens
Door bezoek aan / lidmaatschap van de bibliotheek ben ik beter op de hoogte van de activiteiten in mijn buurt / stad	49%	51%
Door bezoek aan / lidmaatschap van de bibliotheek heb ik meer digitale vaardigheden (iPad, e-reader, internet, sociale media) met iPad / e-reader	14%	86%

Onderstaande tabel laat zien dat volgens 64% van de respondenten de bibliotheek een bijdrage levert aan het gevoel van geluk en blijdschap. Op het terrein van de sociale cohesie voelt 32% van de respondenten zich meer opgenomen door de omgeving en maakt 28% vaker een praatje met bewoners uit de omgeving. Van de respondenten geeft 24% aan dat door het lidmaatschap van, dan wel bezoek aan de bibliotheek men zich minder eenzaam voelt. 15% van de respondenten geeft aan dat men beter in staat is eigen dingen te regelen, waaruit blijkt dat de bibliotheek ook een bijdrage levert aan het verhogen van de mate van zelfredzaamheid van burgers uit de gemeenten Pijnacker-Nootdorp en Langsingerland.

	Eens	Oneens
Door bezoek aan / lidmaatschap van de bibliotheek voel ik mij gelukkig en blij	64%	36%
Door bezoek aan / lidmaatschap van de bibliotheek voel ik mij meer opgenomen door en betrokken bij de omgeving	32%	69%
Door bezoek aan / lidmaatschap van de bibliotheek maak ik vaker een praatje met iemand uit mijn eigen omgeving	28%	72%
Door bezoek aan / lidmaatschap van de bibliotheek voel ik mij minder alleen	24%	76%
Door bezoek aan / lidmaatschap van de bibliotheek ben ik beter in staat mijn eigen dingen te regelen	15%	85%

De bibliotheek levert een bijdrage aan het kennismaken van kunst en cultuur in de gemeenten.

	Eens	Oneens
Door lidmaatschap van / bezoek aan de bibliotheek kom ik meer in contact met kunst en cultuur	58%	42%

Gebruikmaking dienstverlening tijdens sluiting door corona.

Van de respondenten geeft 62% aan dat men gebruik heeft gemaakt van de dienstverlening van de bibliotheek in de periode van sluiting door corona.

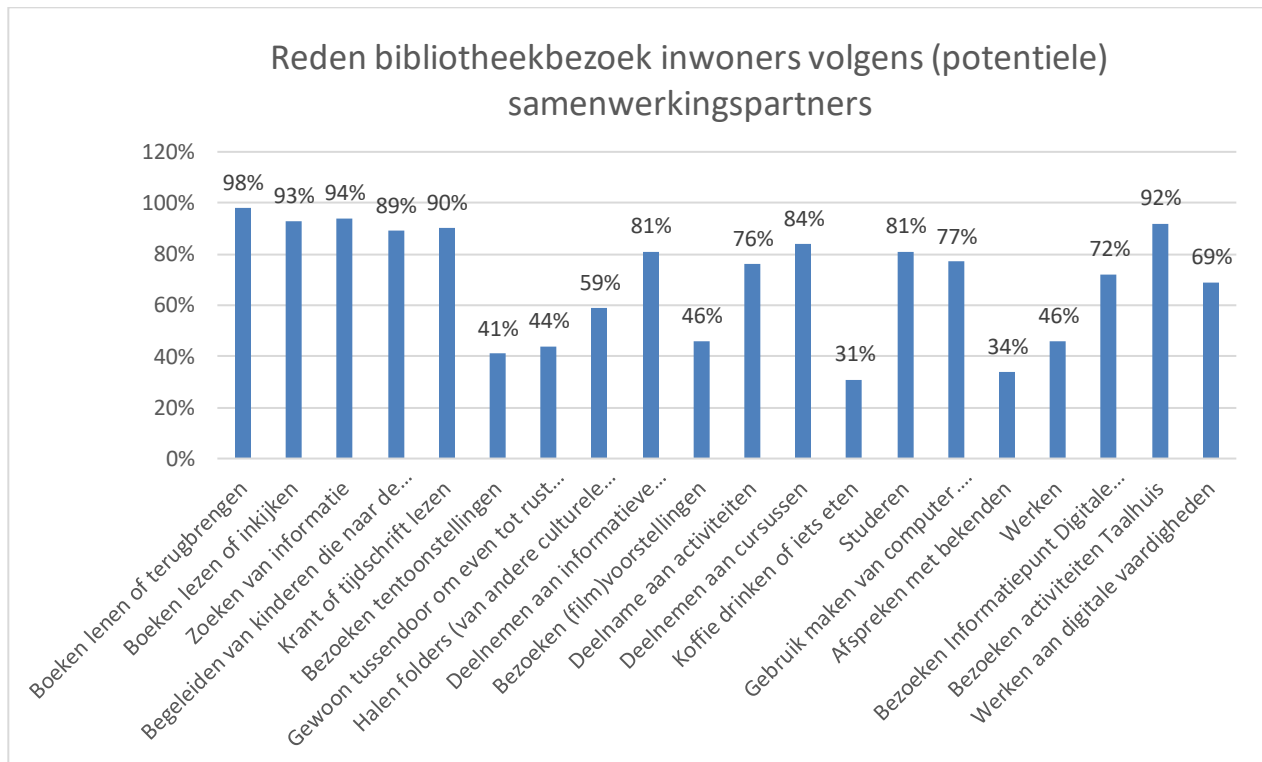
Er is aan de respondenten die de vraag met NEE hebben beantwoord gevraagd wat hier de reden voor was. De meest genoemde redenen zijn:

1. Men vond het ingewikkeld om een bestelling op te geven.
2. Men had thuis nog boeken die men kon lezen.
3. Men gebruikte ook de e-reader voor lezen digitale boeken.
4. Het minimaliseren van contacten om besmettingen te voorkomen.

4.2 (potentiele) samenwerkingspartners

Reden voor bibliotheekbezoek

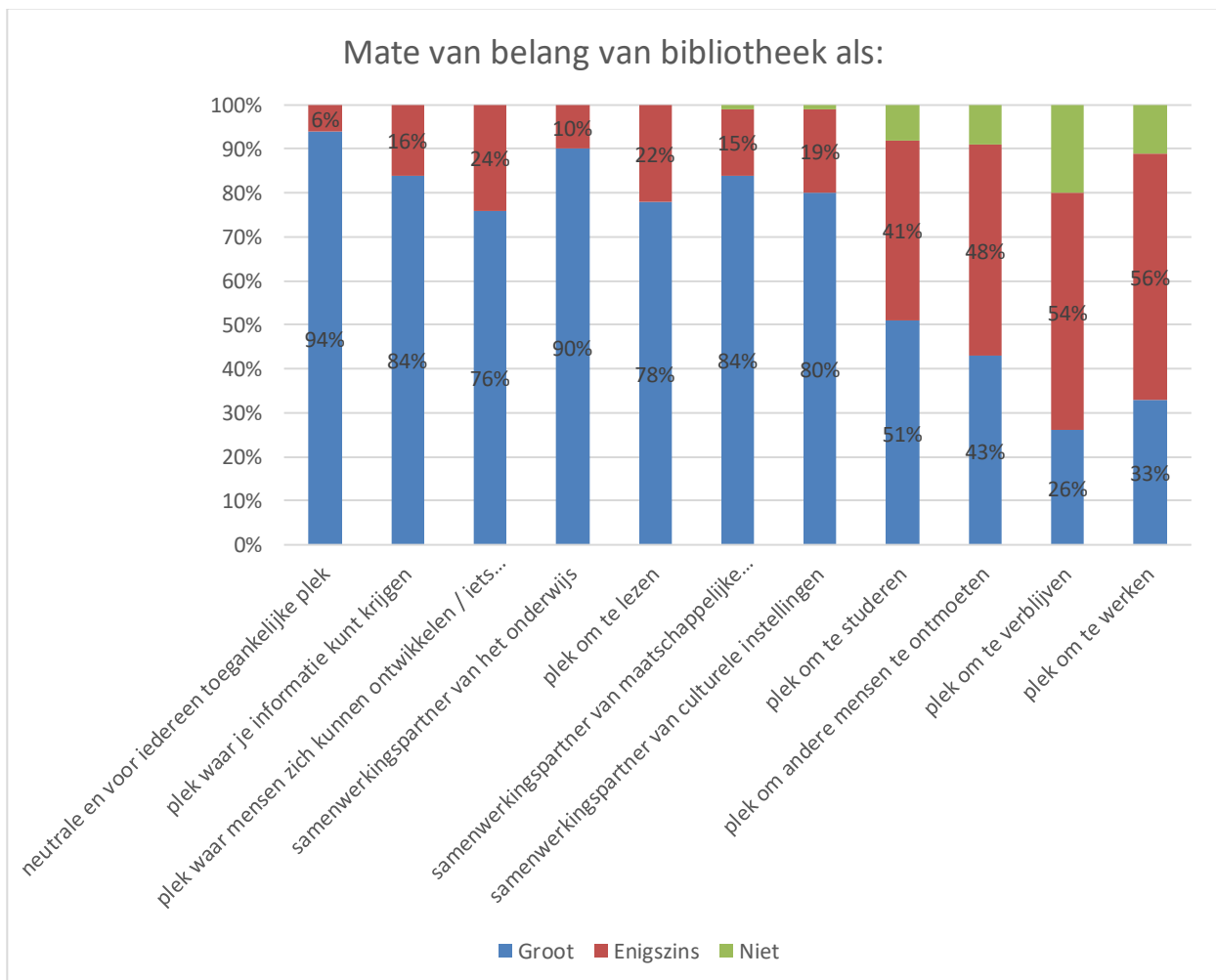
Aan de respondenten van de doelgroep (potentiele) samenwerkingspartners is gevraagd wat volgens hun de belangrijkste redenen zijn voor inwoners om de bibliotheek te bezoeken. De belangrijkste redenen hebben volgens deze doelgroep een directe relatie met de boeken, 96% om boeken te lenen of terug te brengen en 94% komt om boeken te lezen of in te zien. Maar het zoeken van informatie (91%) en het lezen van de krant of tijdschrift (86%) zijn ook veel genoemde redenen. Het laagst scoorde koffie drinken met 41% en afspreken met bekenden met 39%.



Mate van belang van de bibliotheek.

Aan de respondenten van de doelgroep (potentiele) samenwerkingspartners is gevraagd aan te geven welke mate van belang men toedicht aan de bibliotheek. Men kon dit aangeven door middel van het beantwoorden van een aantal voorgelegde stellingen met de waarderingen 'groot belang', 'enigszins van belang' en 'niet van belang'.

Onderstaande tabel toont dat 100% van de respondenten aangeeft dat men de bibliotheek als een neutrale en voor iedereen toegankelijke organisatie van groot belang (94%) / dan wel enigszins van belang (6%) te vinden. Respondenten vinden het ook belangrijk dat de bibliotheek een samenwerkingspartner is van het onderwijs (100%), maatschappelijke instellingen (99%) en culturele instellingen (99%).



Effecten van de bibliotheek

Onderstaande tabellen tonen op basis van voorgelegde stellingen aan wat de volgens de respondenten de persoonlijke en maatschappelijke impact is van de bibliotheek voor de inwoners.

Van de respondenten geeft 94% aan dat volgens hen inwoners meer gaan lezen of meer gaan voorlezen. Dit is een belangrijke impuls voor het wegwerken van taalachterstanden.

Respondenten geven aan dat men denkt dat 54% van bezoekers of leden weer is gaan leren / studeren.

	Eens	Oneens
Door bezoek aan / lidmaatschap van de bibliotheek gaan inwoners (meer en/of beter) (voor)lezen	94%	6%
Door bezoek aan / lidmaatschap van de bibliotheek gaan inwoners weer leren / studeren	54%	46%

Onderstaande tabel laat zien dat 49% van de respondenten aangeeft dat naar hun mening inwoners beter op de hoogte zijn van de activiteiten in de omgeving. Dit geeft invulling van een gevoel van meer betrokken zijn bij de omgeving en kan bijdragen aan het beter participeren van de inwoners.

Volgens respondenten is 54% digitaal vaardiger geworden. Dit levert een bijdrage aan de verhoging van de mate van zelfredzaamheid van de respondent.

	Eens	Oneens
Door bezoek aan / lidmaatschap van de bibliotheek zijn inwoners beter op de hoogte van de activiteiten in mijn buurt / stad	49%	51%
Door bezoek aan / lidmaatschap van de bibliotheek hebben inwoners meer digitale vaardigheden (iPad, e-reader, internet, sociale media) met iPad / e-reader	54%	46%

De tabel op de volgende pagina laat zien dat volgens 63% van de respondenten de bibliotheek een bijdrage levert aan het gevoel van geluk en blijdschap. Op het terrein van de sociale cohesie geeft 68% van de respondenten aan dat volgens hun de inwoners zich meer opgenomen voelen door de omgeving en geeft men aan dat volgens hun 74% van de inwoners vaker een praatje met bewoners uit de omgeving maakt.

81% van de respondenten geeft aan dat het lidmaatschap van, dan wel bezoek aan de bibliotheek bijdraagt aan vermindering van het gevoel van eenzaamheid bij inwoners.

50% van de respondenten geeft aan dat inwoners door lidmaatschap van, dan wel bezoek aan de bibliotheek beter in staat zijn eigen dingen te regelen, waaruit blijkt dat de bibliotheek ook een bijdrage levert aan het verhogen van de mate van zelfredzaamheid van burgers uit de gemeenten Pijnacker-Nootdorp en Langsingerland.

	Eens	Oneens
Door bezoek aan / lidmaatschap van de bibliotheek voelen inwoners zich gelukkig en blij	63%	37%
Door bezoek aan / lidmaatschap van de bibliotheek voelen inwoners zich meer opgenomen door en betrokken bij de omgeving	68%	33%
Door bezoek aan / lidmaatschap van de bibliotheek maken inwoners vaker een praatje met iemand uit mijn eigen omgeving	74%	26%
Door bezoek aan / lidmaatschap van de bibliotheek voelen inwoners zich minder alleen	81%	19%
Door bezoek aan / lidmaatschap van de bibliotheek zijn inwoners beter in staat hun eigen dingen te regelen	50%	50%

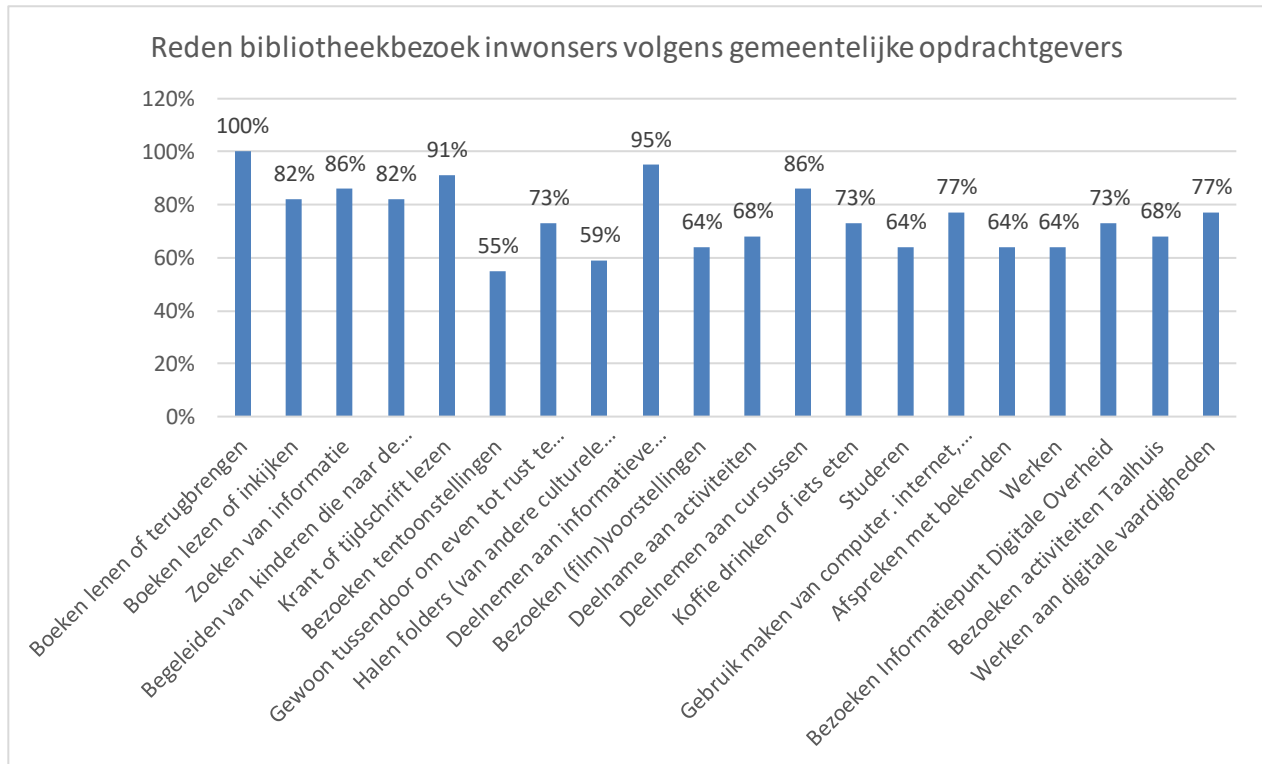
De bibliotheek levert een bijdrage aan het kennismaken van kunst en cultuur in de gemeenten.

Door lidmaatschap van / bezoek aan de bibliotheek komen inwoners meer in contact met kunst en cultuur	78%	22%
---	-----	-----

4.3 Gemeentelijke opdrachtgevers

Reden voor bibliotheekbezoek

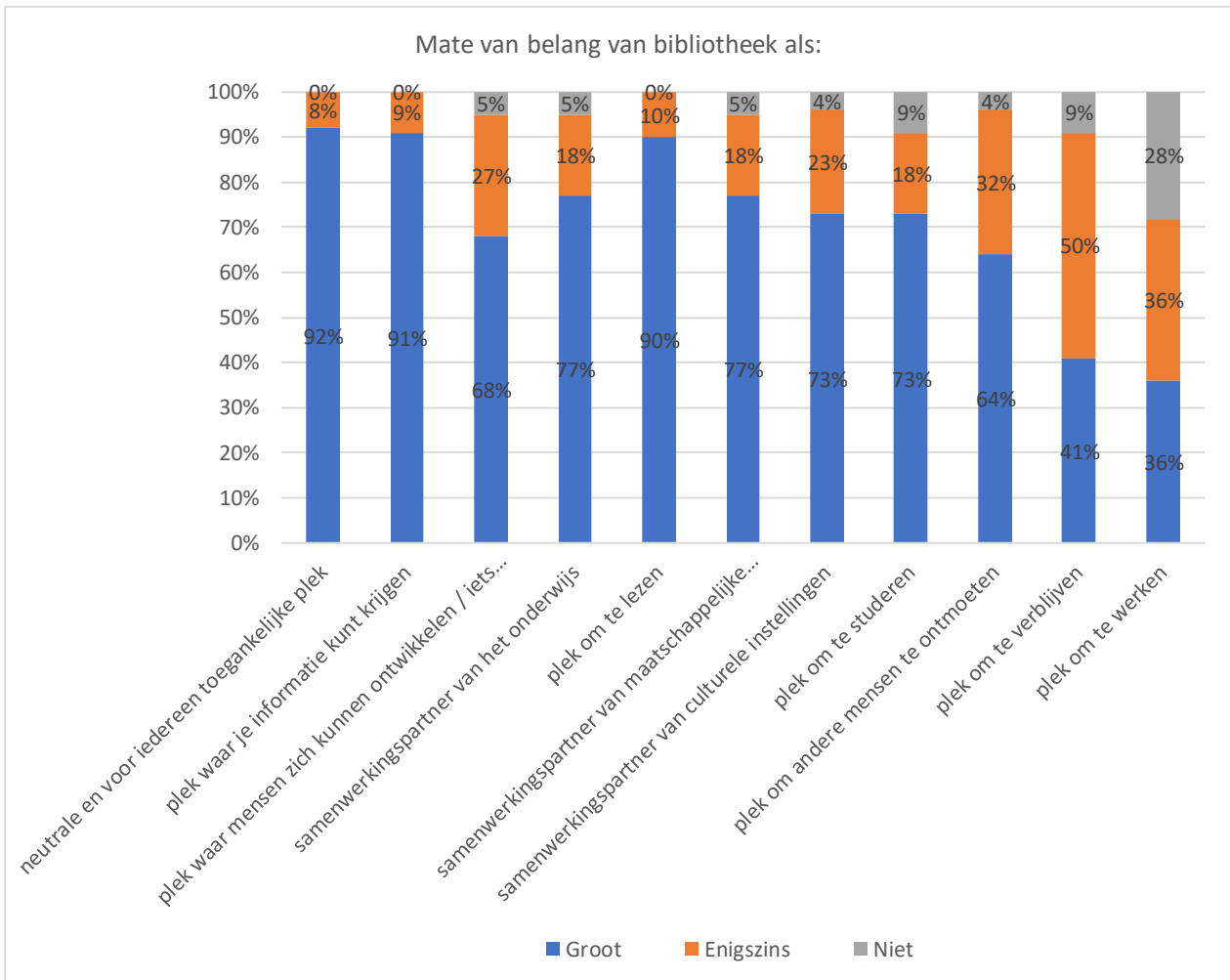
Onderstaande tabel geeft weer wat volgens de respondenten de belangrijkste redenen zijn voor inwoners om de bibliotheek te bezoeken. Als belangrijkste reden wordt genoemd, met 100% score, boeken lenen of terug te brengen. Als tweede, met 95%, het deelnemen aan informatieve bijeenkomsten en als derde, met 91%, krant of tijdschrift lezen. Het laagst scoorden het bezoeken van tentoonstellingen (55%) en halen van folders van andere culturele instellingen (59%).



Mate van belang van de bibliotheek.

Aan de deelnemers van de gemeentelijke opdrachtgevers is gevraagd aan te geven welke mate van belang men toedicht aan de bibliotheek. Men kon dit aangeven door middel van het beantwoorden een aantal voorgelegde stellingen met de waarderingen 'groot belang', 'enigszins van belang' en 'niet van belang'.

De tabel op de volgende pagina toont dat 100% van de respondenten aangeeft dat men de bibliotheek als een neutrale en voor iedereen toegankelijke organisatie van groot belang vindt (Van groot belang (92%) / enigszins van belang (8%). Respondenten vinden het ook van belang dat de bibliotheek een samenwerkingspartners is van het onderwijs (95%), maatschappelijke instellingen (95%) en culturele instellingen (96%).



Effecten van de bibliotheek

Onderstaande tabellen tonen op basis van voorgelegde stellingen wat volgens deze doelgroep de maatschappelijke impact is van de bibliotheek voor de inwoners.

Van de respondenten geeft 91% aan dat volgens hen inwoners meer gaan lezen of meer gaan voorlezen. Dit is een belangrijke impuls voor het wegwerken van taalachterstanden.

Respondenten geven aan dat men denkt dat 91% weer is gaan leren / studeren.

	Eens	Oneens
Door bezoek aan / lidmaatschap van de bibliotheek gaan inwoners (meer en/of beter) (voor)lezen	91%	9%
Door bezoek aan / lidmaatschap van de bibliotheek gaan inwoners weer leren / studeren	91%	9%

Onderstaande tabel laat zien dat 59% van de respondenten aangeeft dat inwoners beter op de hoogte zijn van de activiteiten in de omgeving. Dit geeft ook invulling aan het gevoel van meer betrokken te zijn bij de omgeving, wat kan bijdragen aan het beter participeren van de inwoners.

Volgens respondenten is 82% digitaal vaardiger geworden. Dit levert een bijdrage aan de verhoging van de mate van zelfredzaamheid van de respondent.

	Eens	Oneens
Door bezoek aan / lidmaatschap van de bibliotheek zijn inwoners beter op de hoogte van de activiteiten in mijn buurt / stad	59%	41%
Door bezoek aan / lidmaatschap van de bibliotheek hebben inwoners meer digitale vaardigheden (iPad, e-reader, internet, sociale media) met iPad / e-reader	82%	18%

De tabel op de volgende pagina laat zien dat volgens 59% van de respondenten de bibliotheek een bijdrage levert aan het gevoel van geluk en blijdschap. Op het terrein van de sociale cohesie geeft 73% van de respondenten aan dat volgens hun de inwoners zich meer opgenomen voelen door de omgeving en geeft men aan dat volgens hun 77% van de inwoners vaker een praatje met bewoners uit de omgeving maakt.

86% van de respondenten geeft aan dat het lidmaatschap van, dan wel bezoek aan de bibliotheek bijdraagt aan vermindering van het gevoel van eenzaamheid bij inwoners.

77% van de respondenten geeft aan dat inwoners door lidmaatschap van, dan wel bezoek aan de bibliotheek beter in staat zijn eigen dingen te regelen, waaruit blijkt dat de bibliotheek ook een bijdrage levert aan het verhogen van de mate van zelfredzaamheid van burgers uit de gemeenten Pijnacker-Nootdorp en Langsingerland.

	Eens	Oneens
Door bezoek aan / lidmaatschap van de bibliotheek voelen inwoners zich gelukkig en blij	59%	41%
Door bezoek aan / lidmaatschap van de bibliotheek voelen inwoners zich meer opgenomen door en betrokken bij de omgeving	73%	27%
Door bezoek aan / lidmaatschap van de bibliotheek maken inwoners vaker een praatje met iemand uit mijn eigen omgeving	77%	23%
Door bezoek aan / lidmaatschap van de bibliotheek voelen inwoners zich minder alleen	86%	14%
Door bezoek aan / lidmaatschap van de bibliotheek zijn inwoners beter in staat hun eigen dingen te regelen	77%	23%

De bibliotheek levert een bijdrage aan het kennismaken van kunst en cultuur in de gemeenten.

Door lidmaatschap van / bezoek aan de bibliotheek komen inwoners meer in contact met kunst en cultuur	86%	14%
---	-----	-----

4.4 Bezoekers

Effecten van de bibliotheek

Onderstaande tabellen tonen op basis van voorgelegde stellingen wat de maatschappelijke impact is van de bibliotheek voor deze doelgroep.

Van de respondenten geeft 52% aan dat volgens zij meer zijn gaan lezen of voorlezen. Dit is een belangrijke impuls voor het wegwerken van taalachterstanden. Van de respondenten geeft 54% aan weer is gaan leren / studeren.

	Eens	Oneens
Door bezoek aan de bibliotheek ben ik (meer en/of beter) gaan (voor)lezen	52%	48%
Door bezoek aan / lidmaatschap van de bibliotheek gaan inwoners weer leren / studeren	54%	46%

Onderstaande tabel laat zien dat 51% van de respondenten aangeeft dat zij beter op de hoogte zijn van de activiteiten in hun omgeving. Hierdoor hebben zij het gevoel meer betrokken te zijn bij de omgeving. Dit kan bijdragen aan het participeren van de burgers.

Van de deelnemers zegt 10% digitaal vaardiger te zijn geworden.

	Eens	Oneens
Door bezoek aan de bibliotheek ben ik beter op de hoogte van de activiteiten in mijn buurt / stad	51%	49%
Door bezoek aan de bibliotheek heb ik meer digitale vaardigheden (iPad, e-reader, internet, sociale media)	10%	90%

De tabel op de volgende pagina laat zien dat volgens 76% van de respondenten de bibliotheek een bijdrage levert aan het gevoel van geluk en blijdschap. Op het terrein van de sociale cohesie geeft 38% van de respondenten aan dat zij zich meer opgenomen voelen door de omgeving en geeft 44% aan vaker een praatje met bewoners uit de omgeving te maken.

24% van de respondenten geeft aan dat het bezoek aan de bibliotheek bijdraagt aan vermindering van het gevoel van eenzaamheid.

17% van de deelnemers geeft aan dat zij door het bezoeken van de bibliotheek beter in staat zijn eigen dingen te regelen. Dit laat zien dat de bibliotheek ook een bijdrage levert aan het verhogen van de mate van zelfredzaamheid van burgers uit de gemeenten Pijnacker-Nootdorp en Langsingerland.

	Eens	Oneens
Door bezoek aan de bibliotheek voel ik mij gelukkig en blij	76%	24%
Door bezoek aan de bibliotheek voel ik mij meer opgenomen door en betrokken bij de omgeving	38%	62%
Door bezoek aan de bibliotheek maak ik vaker een praatje met iemand uit mijn eigen omgeving	44%	56%
Door bezoek aan de bibliotheek voel ik me minder alleen	24%	76%
Door bezoek aan de bibliotheek ben ik beter in staat mijn eigen dingen te regelen	17%	83%

De bibliotheek levert een bijdrage aan het kennismaken van kunst en cultuur in de gemeenten.

Door bezoek aan de bibliotheek kom ik meer in contact met kunst en cultuur	58%	42%
--	-----	-----

4.5 Deelnemers activiteiten

Effecten van de activiteiten

Onderstaande tabellen tonen op basis van voorgelegde stellingen wat de maatschappelijke impact is van de bibliotheek voor deze doelgroep.

Uit onderstaande tabel blijkt de toegevoegde waarde van de bibliotheek op het maatschappelijke speerpunt "sociale cohesie". Van de deelnemers voelt 85% zich meer thuis, maakt 71% makkelijker een praatje met anderen en is 79% met meer inwoners in contact gekomen.

	Eens	Oneens
Denkt u dat u door de deelname aan de activiteit u zich meer thuis voelt in uw buurt?	85%	15%
Denkt u dat u door de deelname aan de activiteit makkelijker een praatje maakt met mensen uit uw buurt?	71%	29%
Bent u door het deelnemen aan de activiteit makkelijker met andere en meer mensen in contact gekomen?	79%	21%

Ook op het terrein van zelfredzaamheid levert de bibliotheek een belangrijke bijdrage. Van de deelnemers geeft 92% aan beter voor zichzelf te kunnen zorgen.

	Eens	Oneens
Bent u door het deelnemen aan de activiteit beter in staat voor uzelf te zorgen?	92%	8%

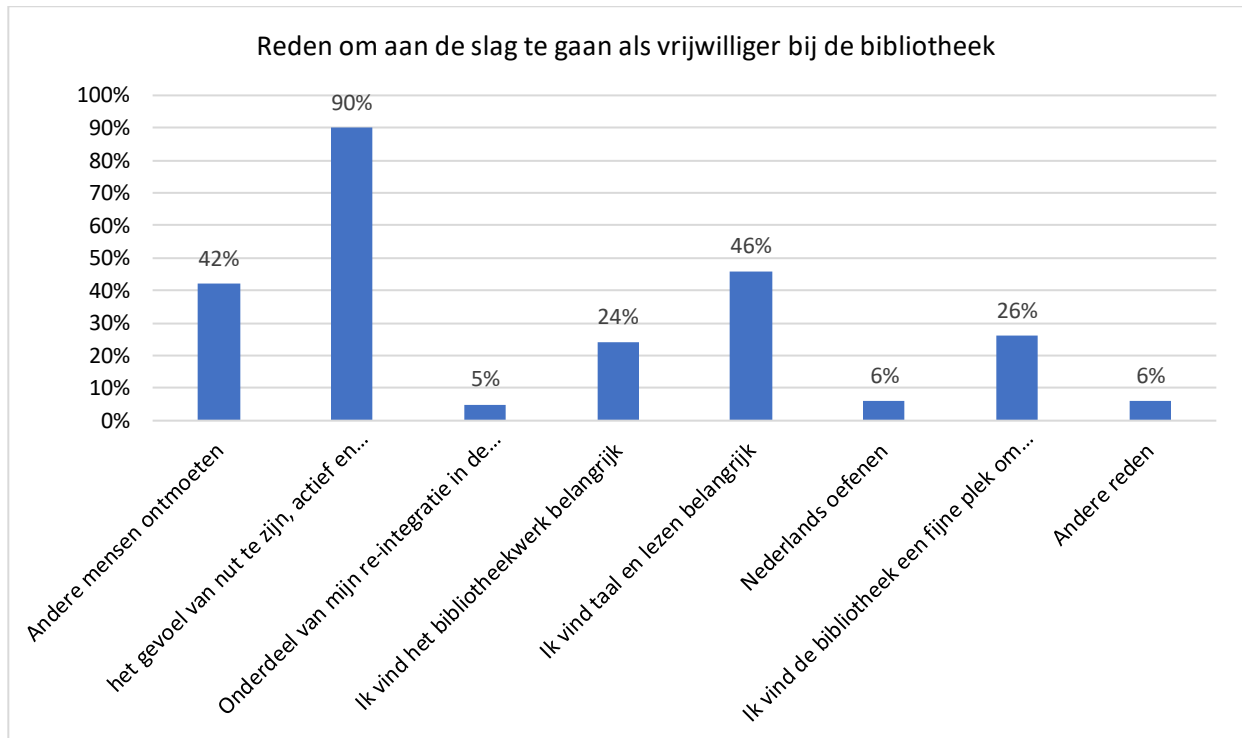
79% Van deelnemers van de activiteiten geven aan dat zij beter in staat zijn te participeren in de maatschappij.

	Eens	Oneens
Bent u door de deelname aan de activiteit beter in staat deel te nemen aan de maatschappij? (bijvoorbeeld vrijwilligerswerk, ontmoeten andere mensen, interesse over activiteiten in uw buurt, etc.)	79%	21%

4.6 Vrijwilligers

Reden om als vrijwilliger aan de slag te gaan bij de bibliotheek.

Aan de vrijwilligers is de vraag gesteld waarom men aan de slag is gegaan als vrijwilliger bij de bibliotheek. Uitschieters in onderstaande tabel zijn 'het gevoel van nut te zijn' (90%), 'het belangrijk vinden van taal en lezen' (46%) en 'het ontmoeten van andere mensen. (42%).

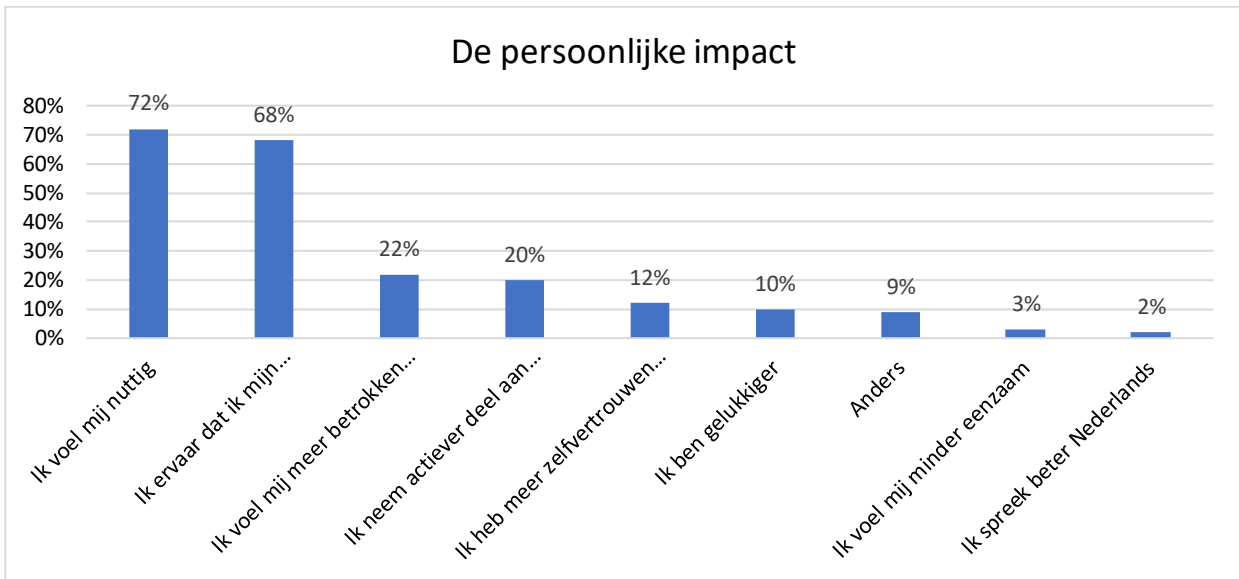


Als andere redenen wordt onder meer genoemd:

- Ik ben graag actief in het onderwijs.
- iets voor andere doen.
- In contact komen met andere culturen.

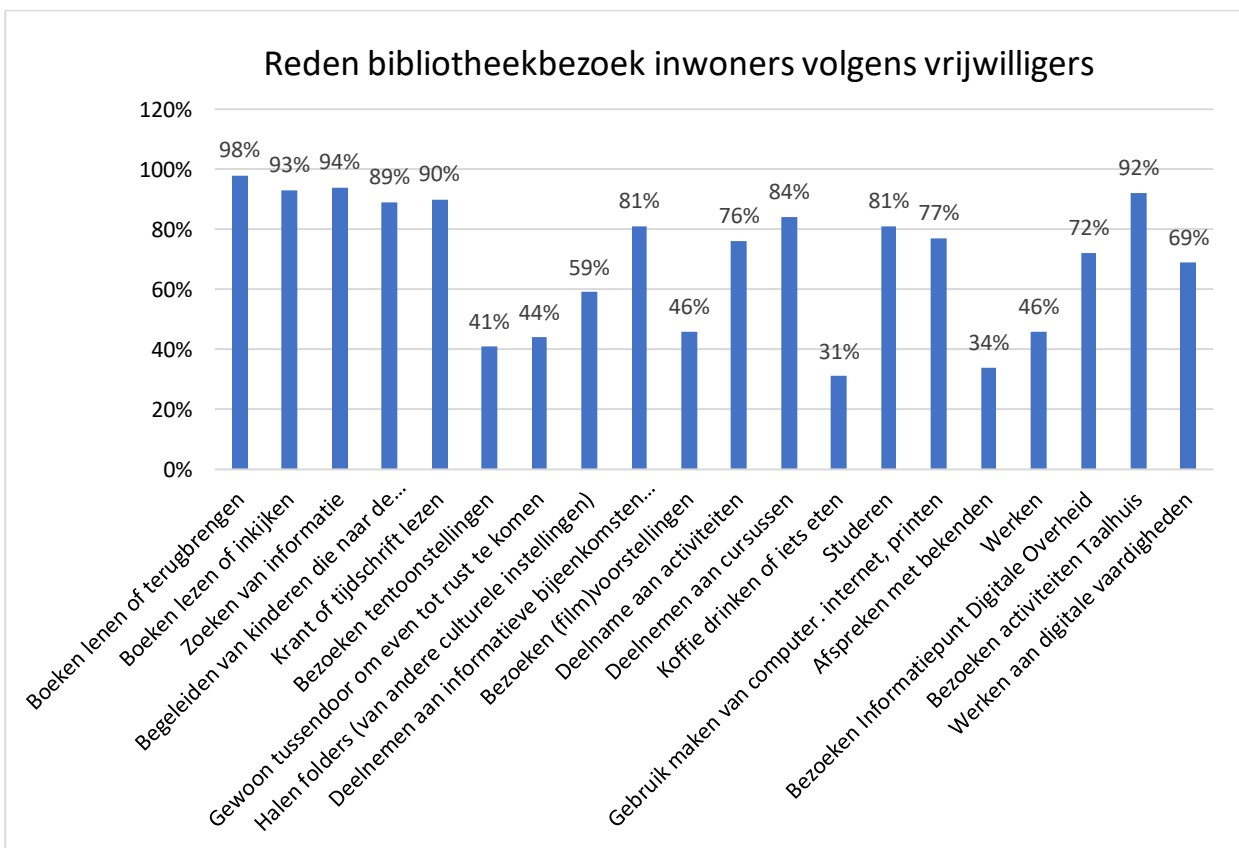
De persoonlijke impact voor de vrijwilligers.

In het onderzoek is doorgevraagd naar de persoonlijke impact van de vrijwilliger door het actief aan de slag te gaan bij de bibliotheek. Uit de tabel op de volgende pagina blijkt dat de vrijwilligers het gevoel nuttig te zijn vaak noemen (72%) en het gevoel hebben hun steentje bij te dragen aan de maatschappij (68%).



Reden voor bibliotheekbezoek

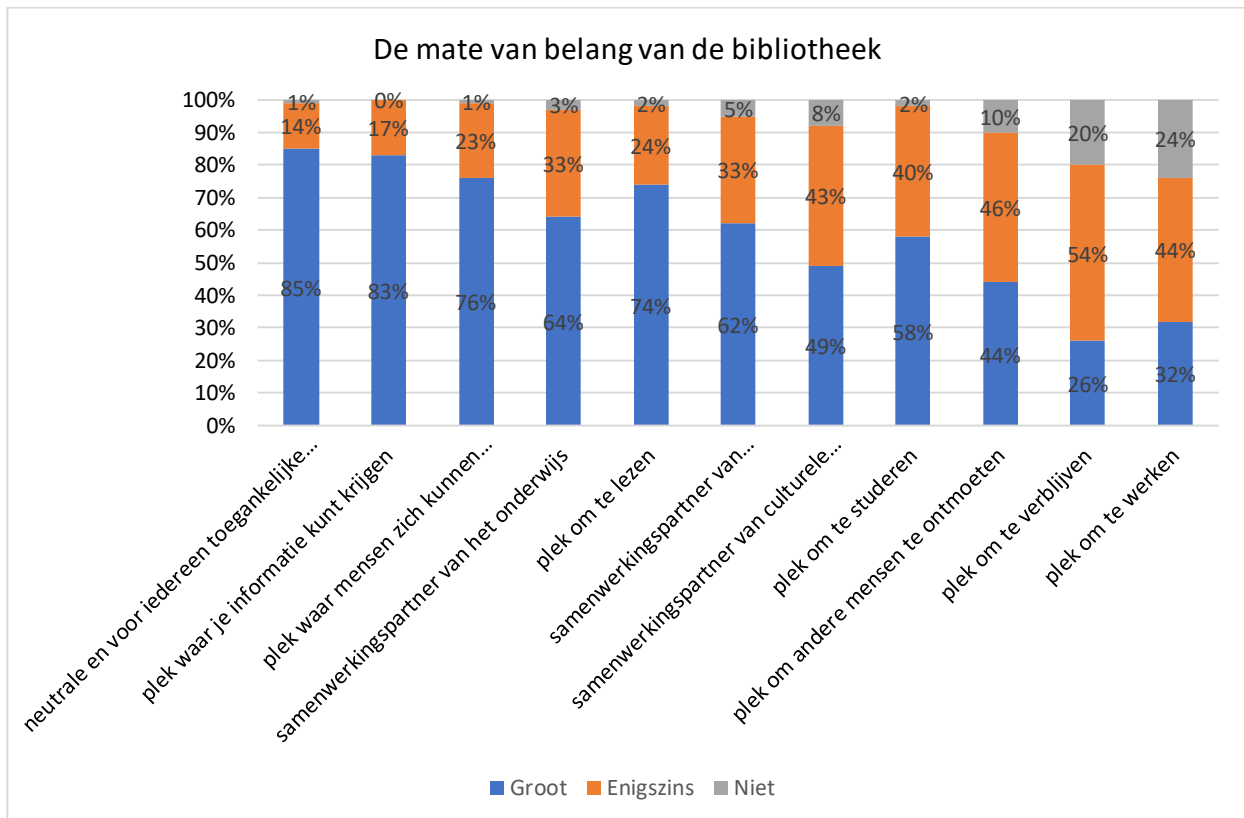
Onderstaande tabel toont wat volgens de respondenten de belangrijkste redenen voor de inwoners zijn om de bibliotheek te bezoeken. Meest genoemde redenen hebben een directe relatie met de boeken, 98% komt om te lenen of terug te brengen en 93% komt om te lezen of in te zien. Maar het zoeken van informatie (94%) en het lezen van de krant of tijdschrift (90%) zijn ook veel genoemde redenen. Het bezoeken van de activiteiten van het Taalhuis wordt door 92% van de vrijwilligers als reden voor een bezoek aan de bibliotheek genoemd. Onderaan worden genoemd bezoek van koffiedrinken (31%) en afspreken met bekenden (34%).



Mate van belang van de bibliotheek.

Onderstaande tabel geeft weer welke mate van belang de respondenten aan de bibliotheek hechten op basis het waarden van een aantal voorgelegde stellingen met 'groot belang', 'enigszins van belang' en 'niet van belang'.

Van de respondenten geeft 99% aan dat men de bibliotheek als een neutrale en voor iedereen toegankelijke organisatie van groot belang (90%) / dan wel enigszins van belang (9%) vindt. Ook scoren hoog de informatieve functie van de bibliotheek en de ontwikkelfunctie van de bibliotheek. Onderaan, maar met een goed percentage, staan de verblijffunctie van de bibliotheek (groot belang 32% en enigszins van belang 46%) en plek om te werken (groot belang 27% en enigszins van belang 45%).



Effecten van de bibliotheek

Onderstaande tabellen tonen op basis van voorgelegde stellingen wat de persoonlijke impact is van de vrijwilligers. Er zijn stellingen voorgelegd die door de vrijwilligers met ja of nee beantwoord konden worden.

Van de respondenten geeft 28% aan dat men meer is gaan lezen of meer is gaan voorlezen. Dit is een belangrijke impuls voor het wegwerken van taalachterstanden. 17% van de respondenten geeft aan weer te zijn gaan leren / studeren.

	Eens	Oneens
Door mijn vrijwilligerswerk bij de bibliotheek ben ik (meer en / of beter) gaan (voor)lezen	28%	72%
Door mijn vrijwilligerswerk bij de bibliotheek ben ik weer gaan leren / studeren	17%	83%

Onderstaande tabel laat zien dat 61% van de respondenten aangeeft beter op de hoogte te zijn van de activiteiten in de omgeving. 9% Geeft aan digitaal vaardiger te zijn geworden.

	Eens	Oneens
Door mijn vrijwilligerswerk bij de bibliotheek ben ik beter op de hoogte van de activiteiten in mijn buurt / stad	61%	39%
Door mijn vrijwilligerswerk bij de bibliotheek heb ik meer digitale vaardigheden (iPad, e-reader, internet, sociale media)	9%	91%

De tabel op de volgende pagina laat zien dat volgens 72% van de respondenten de bibliotheek een bijdrage levert aan het gevoel van geluk en blijdschap. Op het terrein van de sociale cohesie voelt 60% van de respondenten zich meer opgenomen door de omgeving en maakt 38% vaker een praatje met bewoners uit de omgeving. Van de respondenten geeft 24% aan dat door het vrijwilligerswerk bij de bibliotheek men zich minder eenzaam voelt. 14% van de respondenten geeft aan dat men beter in staat is eigen dingen te regelen, waaruit blijkt dat de bibliotheek ook een bijdrage levert aan het verhogen van de mate van zelfredzaamheid van de vrijwilligers werkzaam bij de bibliotheek.

	Eens	Oneens
Door mijn vrijwilligerswerk bij de bibliotheek voel ik mij gelukkig en blij	72%	28%
Door mijn vrijwilligerswerk bij de bibliotheek voel ik mij meer opgenomen door en betrokken bij de omgeving	60%	40%
Door mijn vrijwilligerswerk bij de bibliotheek maak ik vaker een praatje met iemand uit mijn eigen omgeving	38%	62%
Door mijn vrijwilligerswerk bij de bibliotheek voel ik mij minder alleen	24%	76%
Door mijn vrijwilligerswerk bij de bibliotheek ben ik beter in staat mijn eigen dingen te regelen	14%	86%

De bibliotheek levert een bijdrage aan het kennismaken van kunst en cultuur in de gemeenten.

	Eens	Oneens
Door mijn vrijwilligerswerk bij de bibliotheek kom ik meer in contact met kunst en cultuur	47%	53%

5. Tevredenheid per doelgroep

5.1 Ontvangers nieuwsbrief

Tevredenheid dienstverlening bibliotheek.

Onderstaande tabel laat zien dat de respondenten van de doelgroep 'Ontvangers van de nieuwsbrief' over het algemeen zeer tevreden zijn over de bibliotheek. De gemiddelde score is een 8,1. De horeca is een onderdeel wat nog voor verdere verbetering vatbaar is.

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
De collectie heeft voldoende aanbod in uw interessegebied	1%	0%	1%	2%	5%	5%	27%	35%	17%	7%
Het aanbod van de collectie is actueel	0%	0%	1%	1%	3%	9%	24%	37%	18%	7%
Hoe waardeert u de openingstijden van de bibliotheek	1%	1%	1%	1%	1%	5%	12%	32%	28%	18%
Hoe waardeert u het activiteiten aanbod van de bibliotheek	1%	0%	0%	2%	6%	11%	24%	37%	13%	6%
Welk cijfer geeft u aan de klantvriendelijkheid van de medewerkers	0%	0%	0%	0%	3%	5%	9%	31%	33%	19%
Welk cijfer geeft u aan de deskundigheid van de medewerkers	0%	0%	0%	1%	3%	3%	16%	40%	25%	12%
Welk cijfer geeft u aan de sfeer in de bibliotheek	1%	1%	1%	1%	3%	6%	15%	36%	26%	10%
Welk cijfer geeft u aan de toegankelijkheid van de bibliotheek	0%	0%	1%	1%	2%	5%	10%	36%	30%	15%
Welk cijfer geeft u aan de aanwezige horeca?	8%	3%	3%	4%	16%	18%	16%	19%	8%	5%

Aan de respondenten is gevraagd of men nog aanvullende tips heeft waarmee de bibliotheek aan verdere kwaliteitsverbetering kan werken. Respondenten vragen aandacht voor:

1. Vindbaarheid van boeken.
2. Klantvriendelijkheid en kwaliteit sommige vrijwilligers.
3. Betere en meer openingstijden.
4. Koffiehoekjes in alle vestigingen.

Enkele quotes bij suggesties verbeteringen.

- “Er zijn grote verschillen que horeca en sfeer en aanbod tussen de bibliotheken in Oostland.”
- “De openingstijden in Bleiswijk zijn alleen maar overdag. Nogal lastig als je de hele week moet werken. Op zaterdag is het wel mogelijk, maar zijn de uren erg beperkt. Ik wil graag voorstellen 1 avondopening in de week en ter compensatie de opening op maandagochtend te laten vervallen.”
- “Complimenten voor alle flexibiliteit en het uitvoeren van de Corona regels, echt top gedaan!!! En het geduld van de medewerkers is een voorbeeld voor velen!”
- “Ik heb geen tips voor verbetering. De bibliotheek is een fijne plek en geeft een warme sfeer. Er zouden wat meer plekjes moeten zijn waar je alleen kan gaan lezen. Maar verder is het perfect”
- “Het lenen van de boeken vind ik enigszins chaotisch, omdat boeken zich door het hele gebouw bevinden. Ik loop eigenlijk alleen maar daarheen waar de meeste boeken staan (trap op). Ik weet eigenlijk niet precies hoe de bibliotheek werkt of wat het gedachtegoed aan de spreiding van de boeken is. Daarom bestel en zoek ik vnl. digitaal via de thuisbieb en reserveer dan.”
- “Berkel is hard aan een nieuwe Bieb toe. Ik ben blij dat er plannen zijn voor blok5.”

5.2 (Potentiele) samenwerkingspartners

Tevredenheid dienstverlening bibliotheek.

Onderstaande tabel laat zien dat de partners over het algemeen tevreden zijn over de bibliotheek. De gemiddelde score is 7,65. Aandachtspunt is de flexibiliteit van de bibliotheek. Dit scoorde met een 6,65 het laagst. De medewerkers scoorden met een 8,11 het hoogst.

Hoe tevreden bent u over de samenwerking met de bibliotheek op het terrein van:

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
De medewerkers	0%	0%	0%	0%	2%	4%	23%	33%	24%	14%
De communicatie	0%	0%	1%	1%	5%	8%	19%	41%	20%	5%
De flexibiliteit van de bibliotheek	1%	1%	1%	1%	3%	11%	20%	40%	14%	8%
Het nakomen van afspraken	0%	0%	0%	0%	3%	6%	16%	39%	23%	13%
De bereikbaarheid van de bibliotheek	0%	0%	1%	1%	6%	6%	13%	34%	24%	15%
De innovativiteit van de bibliotheek	0%	0%	0%	1%	3%	3%	16%	40%	25%	12%

Gemiddelde cijfers	
De medewerkers	8,11
De communicatie	7,70
De flexibiliteit van de bibliotheek	6,65
Het nakomen van afspraken	8,06
De bereikbaarheid van de bibliotheek	7,99
De innovativiteit van de bibliotheek	7,41
	7,65

Enkele quotes bij suggesties verbeteringen.

- “Voor de scholen een gemakkelijker betaalsysteem en overzicht van geleende boeken”
- “Vanuit school: ik heb nooit nagedacht over een samenwerking. Als er bij ons een thema centraal staat, zoek ik online boeken erbij, reserveer deze en kom ze halen. Rond de feestdagen kom ik kijken voor voorleesboeken.”
- “Gewoon doorgaan zo!”
- “Ik vind het voorbeeld van Cultura geweldig.”
- “Individuele gesprekken met andere gebruikers.”
- “De samenwerking is heel goed, en ik zou het mooi vinden als de bibliotheek veel meer wordt gezien als ontmoetingsplek, laagdrempelig en verbindend.”

5.3 Gemeentelijke opdrachtgevers

Tevredenheid dienstverlening bibliotheek.

Onderstaande tabel laat zien dat de gemeentelijke opdrachtgevers over het algemeen tevreden zijn over de bibliotheek. De gemiddelde score is 7,10. Aandachtspunt is het voldoende helder hebben bij alle inwoners waarvoor men bij de bibliotheek terecht kan. Dit scoorde met een 6,70 het laagst. Voortzetting van de dienstverlening wordt met een 7,80 het hoogst gewaardeerd.

Hoe tevreden bent u over de samenwerking met de bibliotheek op het terrein van:

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
De bibliotheek communiceert helder met alle belanghebbenden binnen de gemeentelijke organisatie	5%	0%	0%	9%	5%	21%	14%	23%	18%	5%
De bibliotheek betreft de gemeente en de politiek bij nieuwe ideeën en projecten	5%	0%	0%	5%	8%	18%	18%	27%	14%	5%
De bibliotheek is voldoende zichtbaar voor alle inwoners	0%	0%	5%	0%	13%	23%	14%	18%	18%	9%
Het is voor iedereen duidelijk waarvoor je bij de bibliotheek terecht kunt	0%	0%	5%	0%	32%	18%	8%	5%	27%	5%
De bibliotheek betreft andere partijen bij haar beleid en uitvoering	0%	0%	5%	0%	18%	9%	27%	27%	9%	5%
De bibliotheek werkt met heldere doelstellingen	0%	0%	0%	4%	9%	14%	23%	18%	27%	5%
De bibliotheek heeft de dienstverlening aan de inwoners tijdens de sluiting i.v.m. corona goed voortgezet	0%	0%	0%	0%	4%	9%	41%	9%	23%	14%

Gemiddelde cijfers	
Heldere communicatie met belanghebbenden	6,90
Betrekken gemeente en politiek bij nieuwe ideeën	6,90
Voldoende zichtbaar voor alle inwoners	7,10
Voldoende duidelijk waarvoor men bij de bibliotheek terecht kunt	6,70
Betrekken van andere partijen bij bepalen beleid en uitvoering	7,00
Werken met heldere doelstellingen	7,40
Dienstverlening tijdens corona	7,80
	7,10

Enkele quotes bij suggesties verbeteringen.

- “Communicatie. Inwoners weten onvoldoende wat de bibliotheek te bieden heeft”.
- “Meer zichtbaar zijn en de doelgroep actie benaderen.”
- “Geen suggesties voor verbetering. Houden zo”
- “Langere openingstijden in Lansingerland.”

5.4 Bezoekers

Tevredenheid dienstverlening bibliotheek.

Onderstaande tabel laat zien dat de bezoekers tevreden zijn over de bibliotheek. De gemiddelde score is 7,9. Er zijn geen speciale aandachtspunten. Opgemerkt moet hier wel worden dat uit de interviews bleek dat bezoekers graag vanuit de ervaringen bij CulturA&Zo de vragen beantwoorden. Ook al stond men in een ander filiaal. Overige filialen zouden iets lager gescoord hebben.

Hoe tevreden bent u over de dienstverlening van de bibliotheek op het terrein van:

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
De collectie heeft voldoende aanbod in uw interessegebied	0%	2%	0%	0%	6%	19%	28%	33%	10%	2%
Het aanbod van de collectie is actueel	0%	0%	0%	1%	3%	17%	31%	32%	15%	1%
Hoe waardeert u de openingstijden van de bibliotheek	0%	0%	0%	2%	0%	4%	20%	38%	23%	13%
Hoe waardeert u het activiteiten aanbod van de bibliotheek	0%	0%	0%	0%	2%	16%	31%	32%	15%	4%
Welk cijfer geeft u aan de klantvriendelijkheid van de medewerkers	0%	0%	0%	0%	0%	3%	17%	42%	17%	22%
Welk cijfer geeft u aan de deskundigheid van de medewerkers	0%	0%	0%	1%	2%	6%	20%	42%	19%	10%
Welk cijfer geeft u aan de sfeer in de bibliotheek	0%	0%	0%	0%	0%	3%	14%	39%	31%	13%
Welk cijfer geeft u aan de toegankelijkheid van de bibliotheek	0%	0%	0%	0%	1%	4%	8%	40%	26%	21%
Welk cijfer geeft u aan de aanwezige horeca?	1%	2%	1%	2%	5%	16%	21%	22%	22%	8%

Het gemiddelde tevredenheidscijfer door de bezoekers gegeven is een 7,9. Dit is een mooi cijfer.

De belangrijkste aanbevelingen van bezoekers voor verbetering dienstverlening.

Meer e-books

Meer zichtbaarheid op social media

Vrijwilligers inwerken zodat zij alle taken kunnen uitvoeren

Enkele quotes bij suggesties verbeteringen.

- “Meer e-books”.
- “Nee, het is een heerlijke plek om te zijn en af te spreken”.
- “Zo snel als mogelijk verplaatsen naar het plein.”
- “Haak nog meer in op actuele maatschappelijke thema’s zoals energie transactie, oorlog Oekraïne, kunstmatige intelligentie, etc. Bijvoorbeeld met activiteiten (lezing, debat) en spotlight op aanbod boeken.”

5.5 Deelnemers activiteiten

Tevredenheid dienstverlening bibliotheek.

Uit onderstaande tabel kan de conclusie worden getrokken dat de deelnemers zeer tevreden zijn over de activiteiten en dat deze ook doen aan de verwachtingen.

Hoe tevreden bent u over de dienstverlening van de bibliotheek op het terrein van:

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
De activiteit	2%	0%	0%	0%	0%	2%	6%	13%	19%	58%
Begeleiding door de bibliotheek	0%	0%	0%	0%	0%	2%	4%	6%	19%	69%
De mate waarin de activiteit heeft voldaan aan uw verwachtingen	2%	0%	0%	0%	4%	2%	4%	10%	10%	67%

Het gemiddelde tevredenheidscijfer van de deelnemers is een 9,2.

5.6 Vrijwilligers

Tevredenheid bibliotheek als werkgever.

Opgemerkt moet worden dat veel reacties zijn binnengekomen met de mededeling dat de bibliotheek geen werkgever is van de vrijwilligers. Maar daar er sprake is van een arbeidsverhouding kunnen we wel spreken over werkgeverschap.

Onderstaande tabel laat zien dat de respondenten over het algemeen zeer tevreden zijn over de bibliotheek, maar met een gemiddeld cijfer van 7,02 is er voldoende ruimte voor verbetering.

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
De bibliotheek is een fijne plek om te werken	4%	0%	0%	1%	8%	6%	22%	35%	13%	11%
Er is een grote mate van collegialiteit	5%	1%	1%	1%	4%	9%	17%	43%	13%	6%
U bent voldoende ingewerkt	6%	0%	2%	3%	4%	9%	24%	31%	13%	8%
U wordt op uw kwaliteiten ingezet	6%	1%	1%	3%	6%	8%	24%	32%	9%	9%
U wordt voldoende ingeroosterd	7%	0%	1%	2%	7%	12%	18%	31%	9%	13%
U wordt door uw collega's voldoende betrokken	6%	2%	2%	2%	6%	15%	13%	36%	12%	7%
U heeft de mogelijkheid u voldoende te ontwikkelen	6%	2%	2%	4%	8%	15%	20%	28%	7%	9%
U wordt voldoende bijgeschoold bij nieuwe diensten	7%	0%	2%	4%	9%	19%	18%	29%	4%	7%
U bent voldoende op de hoogte van wat er gebeurt binnen de bibliotheek	7%	1%	4%	4%	4%	16%	23%	33%	5%	6%

Gevraagd is naar verbetervoorstellen. Deze liggen in grote lijnen op de communicatie met de vrijwilligers en het aanbrengen van meer structuur.

Enkele quotes bij suggesties verbeteringen.

- “Ben geen werknemer”.
- “Betere communicatie richting vrijwilligers over het reilen en zeilen binnen de bibliotheek. Tevens een meer eenduidige werkwijze binnen de diverse vestigingen. Een vaste MIA voor iedere vestiging zou ook een toevoeging zijn. Nu zien we steeds andere gezichten met andere meningen, wat het er niet duidelijker maakt.”
- “Een betere, meer structurele begeleiding van de vrijwilligers. Er is een introductie cursus waaraan je kunt deelnemen, maar daarna is er geen sprake meer van enige begeleiding of intervisie. Met name dat laatste zou ik welkom heten; het delen van ervaringen met andere vrijwilligers om zo een hogere kwaliteit van de taalontmoetingen te bereiken.”
- “Dat we elkaar wat meer zien. Al is het maar halfjaarlijks. Omdat je na elkaar werkt, zie je elkaar nooit.”
- “Ik ben tevreden.”
- “Geen idee. Ik heb het al erg naar mijn zin. O ja, meer nevenactiviteiten voor de vrijwilligers en vakkrachten (spelletjesavonden!!!!).”

6. Overzicht gemiddelde cijfers tevredenheid

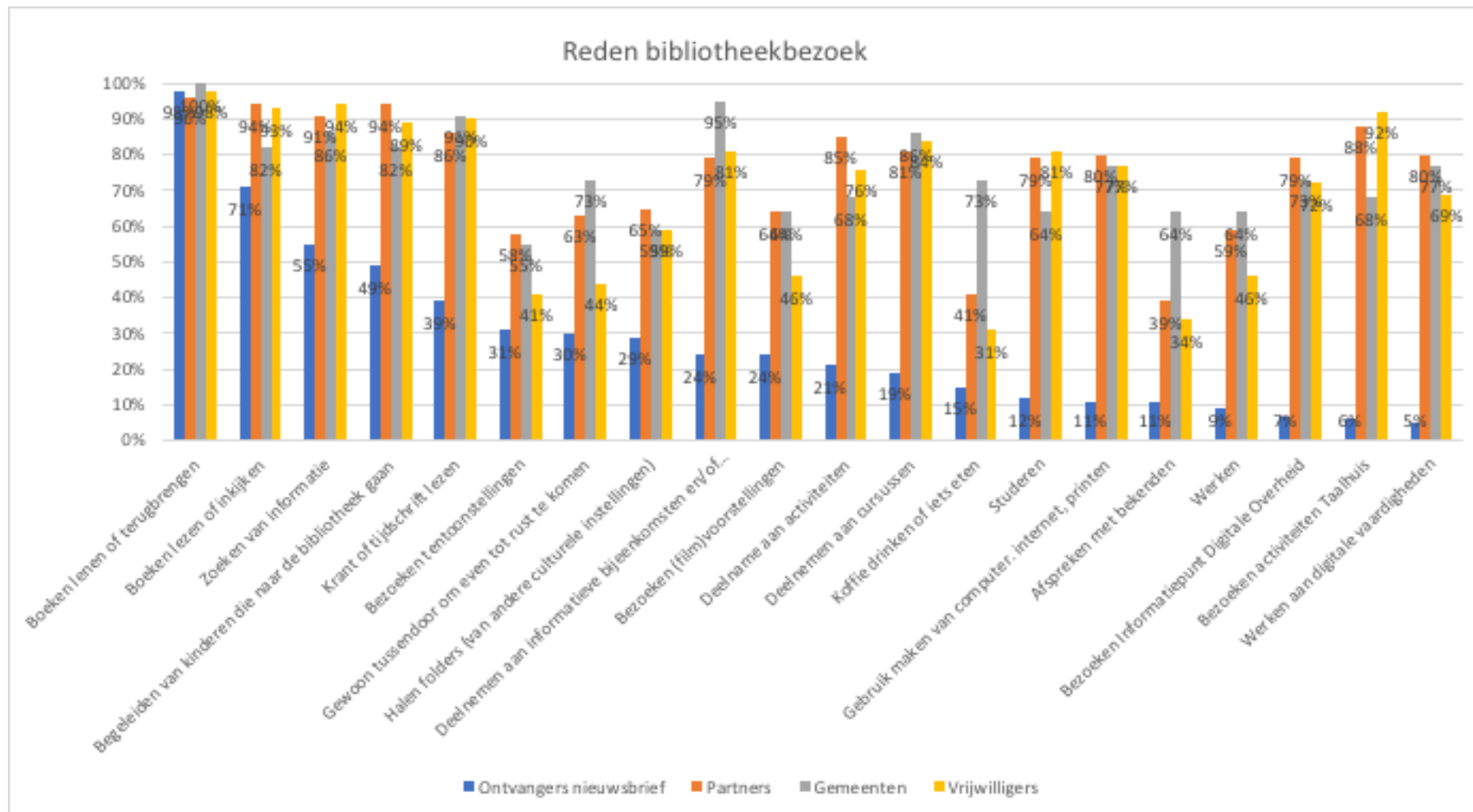
<i>Doelgroep</i>	<i>Gemiddelde score</i>
Ontvangers nieuwsbrief	8,10
Samenwerkingspartners	7,65
Gemeentelijke opdrachtgevers	7,10
Bezoekers	7,90
Deelnemers activiteiten	9,20
Vrijwilligers	7,00

Het is van belang deze tevredenheidscijfers te zien als een 0-meting. De uitkomsten kunnen door de bibliotheek gebruikt worden bij het opstellen van nieuw beleid of aanpassen van bestaand beleid. De bibliotheek kan per onderdeel werken aan verbetering van deze cijfers.

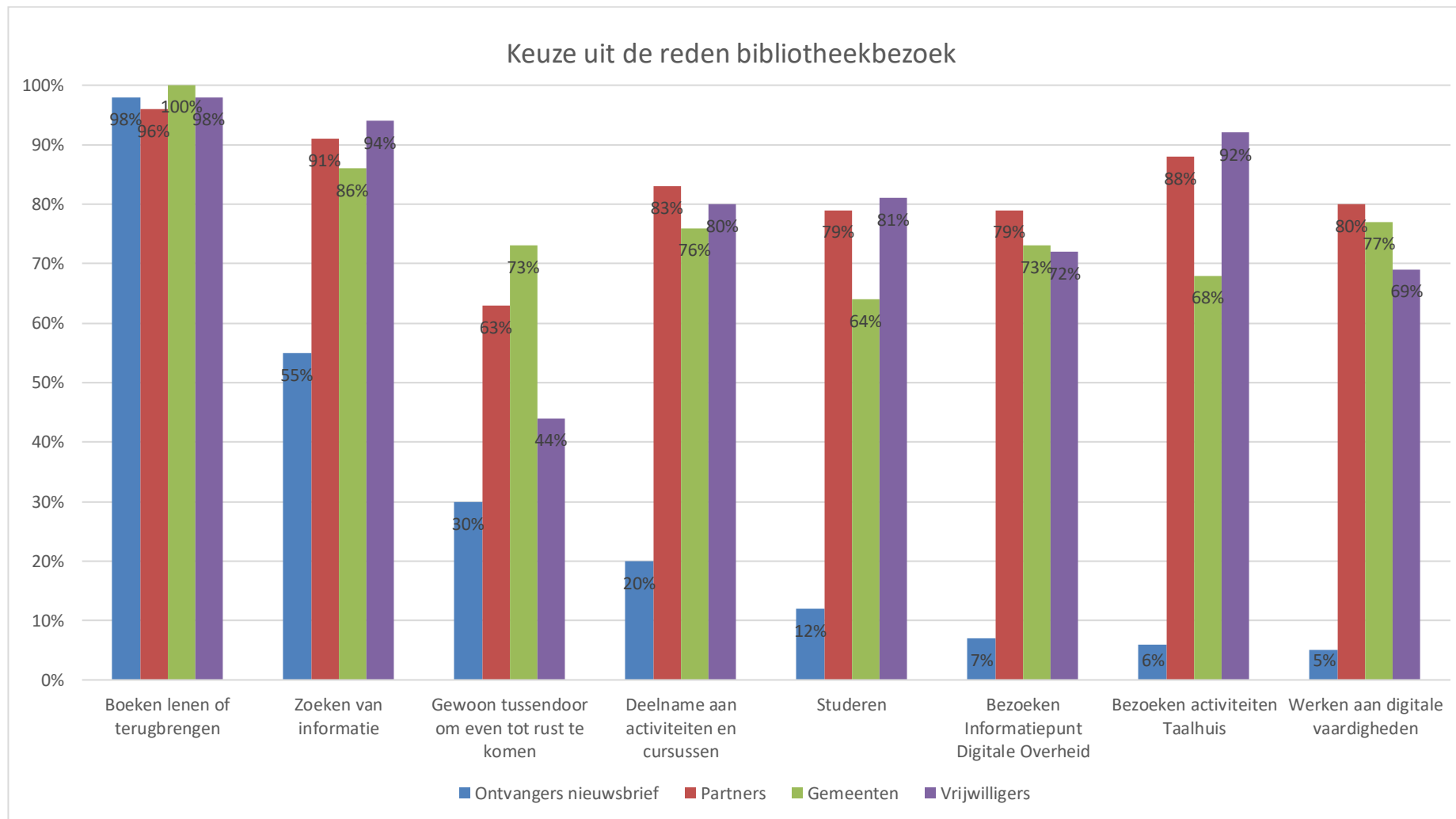
De uitkomst van de doelgroep “ontvangers nieuwsbrief” kan men vergelijken met de klanttevredenheidsonderzoeken van andere bibliotheken.

7. Vergelijking uitkomsten

Aan verschillende doelgroepen zijn dezelfde vragen gesteld en stellingen voorgelegd. In deze paragraaf maken we inzichtelijk wat de verschillen van mening en beleving zijn.



Gemeenten en partners scoren hoger op de sociaal maatschappelijke onderdelen. Ook de vrijwilligers hebben hier een beter beeld op. De afwijkingen met de cijfers van de ontvangers van de nieuwsbrief worden vooral veroorzaakt door dat deze groep vooral bestaat uit traditionele leden en lezers. Deze doelgroep heeft weinig tot geen zicht op de overige activiteiten van de bibliotheek.



Dit overzicht laat nog duidelijker de verschillen tussen de verwachtingen van de ontvangers van de nieuwsbrief en de overige doelgroepen zien.

Mate van belang van bibliotheek als:												
	Ontvangers nieuwsbrief	Partners	Gemeenten	Vrijwilligers	Ontvangers nieuwsbrief	Partners	Gemeenten	Vrijwilligers	Ontvangers nieuwsbrief	Partners	Gemeenten	Vrijwilligers
	Groot				Enigszins				Niet			
neutrale en voor iedereen toegankelijke plek	90%	94%	92%	85%	9%	8%	6%	14%	1%	0%	0%	1%
plek waar je informatie kunt krijgen	82%	84%	91%	83%	17%	16%	9%	17%	1%	0%	0%	0%
plek waar mensen zich kunnen ontwikkelen / iets kunnen leren	70%	76%	68%	76%	25%	24%	27%	23%	5%	0%	5%	1%
samenwerkingspartner van het onderwijs, maatschappelijke en culturele instellingen	62%	90%	76%	58%	22%	10%	20%	36%	8%	0%	4%	6%
plek om te studeren	49%	51%	73%	58%	39%	41%	18%	40%	12%	8%	9%	2%
plek om andere mensen te ontmoeten	36%	43%	64%	44%	47%	48%	32%	46%	17%	9%	4%	10%

Met betrekking tot het toekennen van de mate van belang van de bibliotheek lopen de scores niet ver uiteen.

Stellingen over impact	Eens					Oneens				
	Ontvangers nieuwsbrief	Partners	Gemeenten	Vrijwilligers	Bezoekers	Ontvangers nieuwsbrief	Partners	Gemeenten	Vrijwilligers	Bezoekers
Stelling over meer of beter gaan (voor)lezen	77%	94%	91%	28%	52%	23%	6%	9%	72%	48%
Stelling over weer gaan leren of studeren	20%	54%	91%	17%	54%	80%	46%	9%	83%	46%

De verwachting van de gemeenten en partners dat leden en/of bezoekers van de bibliotheek vaker en meer gaan voorlezen ligt hoger dan de werkelijkheid. Dit geldt ook op de vraag of mensen weer zijn gaan leren of studeren.

Stellingen over impact	Eens					Oneens				
	Ontvangers nieuwsbrief	Partners	Gemeenten	Vrijwilligers	Bezoekers	Ontvangers nieuwsbrief	Partners	Gemeenten	Vrijwilligers	Bezoekers
Stelling over beter op de hoogte zijn van de activiteiten in de buurt / stad	49%	49%	59%	61%	51%	51%	51%	41%	39%	49%
Stelling over het hebben van meer digitale vaardigheden	14%	54%	82%	9%	10%	86%	46%	18%	91%	90%

De stelling dat een bezoek aan of een lidmaatschap van de bibliotheek leidt tot meer digitale vaardigheden wordt door de gemeenten en partners hoger gewaardeerd dan dat de werkelijkheid aangeeft.

Stellingen over impact	Eens					Oneens				
	Ontvangers nieuwsbrief	Partners	Gemeenten	Vrijwilligers	Bezoekers	Ontvangers nieuwsbrief	Partners	Gemeenten	Vrijwilligers	Bezoekers
Stelling over het gelukkig en blij worden door de bibliotheek	64%	63%	59%	72%	76%	36%	37%	41%	28%	24%
Stelling over het krijgen van het gevoel meer opgenomen te worden en betrokken te voelen bij de omgeving	32%	68%	73%	60%	38%	69%	33%	27%	40%	62%
Stelling over het vaker maken van een praatje met andere mensen uit de omgeving	28%	74%	77%	38%	44%	72%	26%	23%	62%	56%
Stelling over het minder eenzaam voelen	24%	81%	86%	24%	24%	76%	19%	14%	76%	76%
Stelling over het beter kunnen regelen van eigen dingen	15%	50%	77%	14%	17%	85%	50%	23%	86%	83%

Mensen worden blij en gelukkig van de bibliotheek. Het hoogst scoren de vrijwilligers en bezoekers.

Op het terrein van de sociale cohesie liggen de verwachtingen van de partners hoger dan andere partijen dit in werkelijkheid ervaren. Toch is de werkelijke bijdrage aan de sociale cohesie omvangrijk genoeg om belangrijk te vinden.

Op het terrein van de eenzaamheidsbestrijding liggen de verwachtingen van de partners en de gemeenten hoger dan dat de andere partijen in werkelijkheid ervaren. Toch is de werkelijke bijdrage aan de eenzaamheidsbestrijding omvangrijk genoeg om belangrijk te vinden.

Dit geldt ook voor de mate van zelfredzaamheid.

	Eens					Oneens				
Stellingen over impact	Ontvangers nieuwsbrief	Partners	Gemeenten	Vrijwilligers	Bezoekers	Ontvangers nieuwsbrief	Partners	Gemeenten	Vrijwilligers	Bezoekers
Stelling over het meer in contact komen met kunst en cultuur	58%	78%	86%	47%	58%	42%	22%	14%	53%	42%

8. Conclusies per doelgroep.

8.1 Ontvangers nieuwsbrief

De bibliotheek levert een bijdrage aan het gevoel van geluk en blijdschap van de burgers van de gemeenten Pijnacker-Nootdorp en Lansingerland!

Dit is het geluid van 64% van de respondenten.

De doelgroep 'ontvangers van nieuwsbrieven' bestaat voornamelijk uit traditionele leden en mensen met een traditionele blik op het bibliotheekwerk. Het imago van de bibliotheek vanuit deze doelgroep is het lenen van boeken, veelal voor recreatieve doeleinden. De respondenten zijn hierdoor minder op de hoogte van alle activiteiten die de bibliotheek verzorgt. Het blijft een belangrijke doelgroep die bedient moet blijven worden.

De response van 7,8% is vanuit het oogpunt van het onderzoek een redelijk percentage waarmee inhoud gegeven kan worden aan de uitkomsten. Maar wanneer we dit resultaat benaderen vanuit het oogpunt van het gevoel van betrokkenheid met de bibliotheek is een beter responsepercentage zeer wenselijk.

Een eerste verzending van de vragenlijsten was opgenomen in de nieuwsbrief van de bibliotheek. Dit leverde een zeer lage response op. Analyse van de nieuwsbrief gaf een beeld van veel onderwerpen waarvan het onderzoek in de onderste regionen van onderwerpen belande. Bij analyse van de "clicks" werd zichtbaar dat er steeds minder werd doorgelikt naarmate de onderwerpen in de tweede helft van de nieuwsbrief waren beland. De aandachtsboog verminderde duidelijk. Als conclusie kan worden aangegeven dat lange nieuwsbrieven leiden tot minder effectiviteit en minder resultaat.

Bij aparte verzending van de vragenlijsten was de response stukken beter. Er is geen extra rappel verzonden na advies van de medewerkers media van de bibliotheek.

Deze traditionele en geletterde doelgroep heeft minder kijk op de brede maatschappelijke dienstverlening van de bibliotheek. Maar ook voor deze doelgroep is de maatschappelijke waarde van de bibliotheek goed waarneembaar.

De respondenten zijn zeer tevreden over de kwaliteit van de dienstverlening van de bibliotheek. Aandachtpunten zijn het organiseren van koffiehoeken in alle vestigingen, de klantvriendelijkheid en kwaliteit van de vrijwilligers, de vindbaarheid van boeken en de openingstijden.

8.2 (potentiele) samenwerkingspartners

De bibliotheek levert een bijdrage aan het gevoel van geluk en blijdschap van de burgers van de gemeenten Pijnacker-Nootdorp en Lansingerland!

Dit is het geluid van 63% van de respondenten.

De (potentiele) samenwerkingspartners dichten de bibliotheek een groot maatschappelijk belang toe.

Uit de retour ontvangen ingevulde vragenlijsten kan de conclusie worden getrokken dat de respondenten van de doelgroep '(potentiele) samenwerkingspartners' voornamelijk actief zijn bij organisaties die al samenwerken met de bibliotheek. De bibliotheek zal op basis van het bestand van (potentiele) samenwerkingspartners kunnen kijken naar de organisaties waar nog geen samenwerkingsverband mee is.

De response van 26,1% is een goed resultaat en geeft een goede mate van betrokkenheid aan van de partners met de bibliotheek.

Het verzenden van de eerste vragenlijsten leverde een lage response op, maar een tweede, sterk verbeterde, mail resulteerde in een goede response.

De respondenten zijn zeer tevreden over de dienstverlening van de bibliotheek. Aandachtspunt is de flexibiliteit van de bibliotheek, welke met een 6,65 het laagst scoorde bij het onderdeel "tevredenheid".

8.3 Gemeentelijke opdrachtgevers

De bibliotheek levert een bijdrage aan het gevoel van geluk en blijdschap van de burgers van de gemeenten Pijnacker-Nootdorp en Lansingerland!

Dit is het geluid van 59% van de respondenten.

Van het aantal respondenten hebben 16 leden van de gemeenteraden gereageerd. De gemeentelijke opdrachtgevers dichten de bibliotheek een groot maatschappelijk belang toe.

De gemeenteraden bestaan gezamenlijk uit 64 leden. De vragenlijsten zijn na de gemeentelijke verkiezingen verzonden en ingevuld.

De response van 25,9% is een goed resultaat te noemen, zeker wanneer we kijken naar het moment van verzending van de vragenlijsten, kort na de gemeenteraadsverkiezingen. We kunnen spreken van een redelijke mate van betrokkenheid van de respondenten met de bibliotheek.

De respondenten zijn tevreden over de dienstverlening en communicatie van de bibliotheek met de inwoners en gemeenten. Aandachtspunt is het voldoende helder krijgen waarvoor de inwoners bij de bibliotheek terecht kunnen. Dit scoorde met een 6,70 het laagst bij het onderdeel "tevredenheid".

8.4 Bezoekers

De bibliotheek levert een bijdrage aan mijn gevoel van geluk en blijdschap.

Dit is het geluid van 76% van de respondenten.

Van de geïnterviewden geeft 24% aan dat door het bezoek aan de bibliotheek men zich minder eenzaam voelt en geeft 51% aan beter op de hoogte te zijn van de activiteiten in de omgeving.

De bibliotheek levert ook goed werk op het terrein van de sociale cohesie. Dit blijkt door het feit dat 38% van de geïnterviewden aangeeft zich beter opgenomen en betrokken te voelen in de omgeving en 44% geeft aan vaker een praatje te maken met iemand uit de omgeving.

De bezoekers zijn zeer tevreden met de bibliotheek. Uit de interviews bleek dat men graag vanuit de ervaringen van CulturA&Zo wilden reageren. Wanneer geïnterviewden zouden moeten antwoorden op basis van andere vestigingen zou de waardering lager liggen. We kunnen hieruit concluderen dat het concept en de dienstverlening vanuit CulturA&Zo zeer goed aansluit bij de behoeften van de inwoners.

8.5 Deelnemers activiteiten

De interviews zijn gehouden met deelnemers van activiteiten op het terrein van taalontwikkeling. Uit de interviews blijkt het succes van de aanpak en de impact. De deelnemers geven aan heel goed op weg te zijn geholpen door het volgen van de activiteiten.

Uit de interviews bleek dat 92% van de geïnterviewde deelnemers aangeeft dat zij door de activiteit beter in staat zijn voor zichzelf te zorgen (verhogen mate van zelfredzaamheid). Een andere heldere uitkomst is dat er ook goed wordt gescoord op de maatschappelijke indicator sociale cohesie. 85% is zich meer gaan thuis voelen in de eigen omgeving, 71% geeft aan makkelijker een praatje te maken met inwoners uit de eigen omgeving en 79% geeft aan dat door deelname aan de activiteit men makkelijker met andere mensen in contact komt.

Op het terrein van participatie geeft 79% van de geïnterviewden aan dat men door deelname aan de activiteit beter in staat is deel te nemen aan de maatschappij.

De deelnemers zijn zeer tevreden over de activiteit, dit blijkt uit het gemiddelde cijfer van 9,2.

8.6 Vrijwilligers

De bibliotheek levert een bijdrage aan het gevoel van geluk en blijdschap van de vrijwilligers van de bibliotheek.

Dit is het geluid van 72% van de respondenten.

Het werken met vrijwilligers is ook een goed maatschappelijk onderdeel van de bibliotheek. Het biedt de vrijwilligers de mogelijkheid om een actieve bijdrage te blijven leveren aan de maatschappij.

De persoonlijke impact voor de vrijwilligers blijkt onder meer uit het feit dat 60% van de vrijwilligers aangeeft zich meer betrokken te voelen bij de omgeving en 24% aangeeft zich minder eenzaam te voelen.

De vrijwilligers hebben het over het algemeen prima naar de zin, wat blijkt uit het tevredenheidscijfer van ruim een 7. De cijfers lopen wel ver uiteen wat vraagt om een intern onderzoek naar verdere verdieping.

9. Aanbevelingen

De aanbevelingen zijn onderverdeeld in 3 categorieën, te weten beleid, bedrijfsvoering/onderzoek en communicatie.

Beleid.

Werk aan een methodiek waarmee de bibliotheek zelf in staat is om de maatschappelijke waarden op basis van objectief meetbare gegevens in beeld te brengen.

Geef dit onderzoek een structurele plek in de organisatie conform het programma “besturen met en sturen op impact”. De eigen organisatie wordt in staat gesteld om op basis van maatschappelijke doelstellingen zelf de noodzakelijke data te verzamelen en rapportages op te stellen. Het ontwerpen van de maatschappelijke indicatoren kan het best in samenspraak met de gemeentelijke opdrachtgevers opgesteld worden.

De indicatoren kunnen worden onderverdeeld in de hoofdonderwerpen “bereik”, “waarde” en “waardering”.

Begin klein en richt de aandacht bij aanvang op de bezoekers en deelnemers van activiteiten.

Stel het beleid informatiemanagement op, op basis waarvan de informatiebehoefte helder wordt, alsmede de werkwijze welke zorgdraagt voor een goed platform en werkwijze waarmee de kwaliteit van de data en informatie wordt gewaarborgd.

Wij bevelen aan om een duidelijke relatie aan te gaan met de bezoekers. Bindt deze ook aan de bibliotheek door middel van inschrijven en een pas. Dit is uiteraard gratis, maar brengt beter in beeld hoeveel bezoekers er komen, hoe vaak, wat de verdere behoefte is en welke impact de bibliotheek op de bezoeker heeft. Er is door de bibliotheek al gestart met het optimaliseren van overige locaties dan Nootdorp.

Gebruik CulturA&Zo als uitgangspunt bij de inrichting en vormgeving van de overige locaties. Bezoekers geven dit bij de interviews aan.

Wij bevelen aan om bij het werken met maatschappelijke doelstellingen ook te onderzoeken wat mogelijk is bij het werken volgens de methode van impactgericht programmeren. Doel is om bij het programmeren al aan te geven wat de te bereiken maatschappelijke doelstellingen zijn. Dit geeft richting bij het verder professionaliseren van de bibliotheek.

Bedrijfsvoering/onderzoek

Analyseer de effectiviteit van alle media-instrumenten, waaronder de nieuwsbrief, Facebook, website etc.. Wij bevelen aan voor dit onderwerp succesfactoren te benoemen aan de hand waarvan gemeten kan worden wanneer de activiteiten succesvol zijn.

Op basis van de geluiden van de gemeentelijke opdrachtgevers bevelen wij aan een onderzoek te verrichten naar de bekendheid van de dienstverlening onder alle inwoners van beide gemeenten. Op basis van de uitkomsten kunnen werkwijzen worden ontwikkeld waarmee alle doelgroepen beter bereikt gaan worden.

De marketingcampagne via grote borden langs de kant van de wegen is heel goed. De marketing via de digitale wegen kan dezelfde succesvolle uitstraling krijgen. Het te bereiken resultaat zal

van te voren vastgelegd moeten worden in termen van bereik.

Breng op basis van het gehanteerde emailbestand in beeld met welke partijen de bibliotheek nog niet samenwerkt en organiseer bijeenkomsten om deze organisaties kennis te laten maken met de bibliotheek en haar dienstverlening. Dit is een onderdeel om verder te komen met het werken via netwerken.

Start met het structureel in beeld brengen van data over de deelnemers van activiteiten. Deze doelgroep is, samen met de doelgroep bezoekers, belangrijk voor het in beeld brengen van de maatschappelijke relevantie.

Analyseer de cijfers van het tevredenheidsonderzoek onder de vrijwilligers. Wij bevelen aan om een extra onderzoek op te starten om te komen tot verdere verdieping van de uitkomsten, waarmee verbeterprogramma's kunnen worden opgesteld.

Communicatie.

Wij bevelen aan een communicatieplan voor de gemeenteraden op te stellen. Een heel goede relatie en bekendheid met de leden van de gemeenteraad zal leiden tot een hogere mate van betrokkenheid van de leden van de gemeenteraad met de bibliotheek. Dit kan een onderdeel zijn van de hierboven beschreven aanbeveling met betrekking tot bekendheid van de dienstverlening van de bibliotheek.

Wij bevelen aan om de communicatie richting inwoners verder te ontwikkelen. Doelstelling moet zijn dat de bibliotheek en haar brede dienstverlening bekend is bij iedereen.

De praatplaat