

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

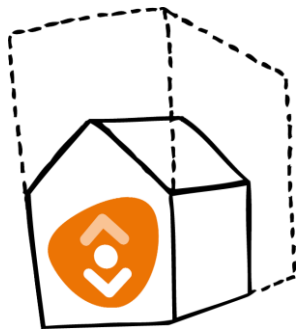
Wat is het grootste voordeel van Bibliotheken Noord Fryslân voor de panelleden? Ze noemen spontaan vooral het goedkoop lenen en lezen van boeken uit een grote collectie; inclusief tijdschriften, kranten en andere media. En daarnaast ook de prettige, rustige omgeving. Persoonlijke waarde zien ze het meest op het gebied van kennis vergroten, geld besparen en kunst en literatuur (dat laatste wel wat minder dan gemiddeld in het totale Panel). Ook de sociale functie komt naar voren: 15% voelt zich door de bibliotheek minder eenzaam (vooral lager opgeleiden). Ook vindt een deel (ruim een derde) er antwoorden bij praktische problemen en vragen.

Maatschappelijke waarde: laagdrempelige, prettige plek voor kennis en ontspanning

En wat is het grootste voordeel van Bibliotheken Noord Fryslân voor de samenleving? Dat is volgens de panelleden de laagdrempeligheid. Iedereen is welkom en heeft allerlei mogelijkheden om kennis op te doen, te ontspannen 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. Zo vinden vrijwel alle panelleden dat de bibliotheek kennis toegankelijk maakt voor mensen die minder geld hebben en de mogelijkheid biedt om te ontspannen.

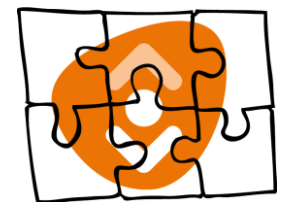
Maar ook op de domeinen zelfredzaamheid en sociale binding zien de meesten een meerwaarde van de bibliotheek. Zo zeggen bijvoorbeeld zeven op de tien dat de bibliotheek ervoor zorgt dat mensen beter mee kunnen doen in de samenleving. Suggesties van de panelleden om de maatschappelijke waarde te vergroten zijn (nog) meer activiteiten voor allerlei doelgroepen organiseren en het brede aanbod veel meer bekend maken bij het brede publiek. In beperkte mate worden ook uitbreiding van de collectie en openingstijden genoemd.



Rol bibliotheek voor kwetsbare groepen meer gezien dan in 2015

De rol van Bibliotheken Noord Fryslân als netwerkpartner op het gebied van kwetsbare groepen wordt steeds meer gezien door de panelleden. Een veel grotere groep dan in 2015 zou een laaggeletterde (driekwart) of digitaal niet vaardige kennis (zeven op de tien) doorverwijzen naar de bibliotheek.

Daarnaast is één op de tien panelleden zelf dankzij de bibliotheek bij een andere organisatie terecht gekomen, bijvoorbeeld bij de GGD, Senia leesclub, Digi Taalhuis, Seniorweb 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 Bibliotheken Noord Fryslân 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.

Ook de prettige en rustige omgeving en sfeer, en de mogelijkheid om boeken uit te proberen zonder ze te hoeven kopen, komen regelmatig naar voren:

“Dat ik niet alle boeken die ik graag wil lezen zou moeten kopen. Nu kan ik volop lezen wat ik wil.”

“De sfeer in het gebouw, zoveel boeken om te kiezen. Ik neem er altijd acht mee naar huis, soms begin ik in een boek en denk ik toch: nee, een andere.”

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

De persoonlijke waarde van Bibliotheken Noord Fryslân voor de panelleden is groot. Als we de leden vragen naar wat de bibliotheek hen het afgelopen jaar heeft opgeleverd binnen een aantal domeinen, noemen de leden vooral dat ze hun kennis hebben uitgebreid, geld hebben bespaard en van kunst en literatuur hebben genoten (dat laatste wel wat minder dan gemiddeld in het totale Panel).

Binnen de domeinen zelfredzaamheid en sociale binding heeft de bibliotheek relatief het minst opgeleverd voor de panelleden. Toch zegt 14 procent dat ze zich beter kunnen redden, 15 procent dat ze minder eenzaam zijn door de bibliotheek en drie op de tien dat ze dankzij de bibliotheek onder de mensen zijn geweest (de laatste twee punten worden relatief vaak genoemd door lager opgeleide leden).

Ten opzichte van 2015 zeggen panelleden vaker dat ze door de bibliotheek hun kennis hebben uitgebreid, nieuwe ideeën hebben leren kennen, geld hebben bespaard en afstand hebben kunnen nemen van de dagelijkse stress.

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

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

Conclusies & aanbevelingen (2)

Het gebied waarop de leden verreweg het vaakst iets aan de bibliotheek hebben gehad is leesplezier; nagenoeg alle panelleden noemen dit, net als in 2015. De bibliotheek is ook belangrijk voor leden op het gebied van interesse in geschiedenis en maatschappij (vooral mannen en hoger opgeleiden) en persoonlijke ontwikkeling (vooral hoger opgeleiden). Leden van Bibliotheken Noord Fryslân hebben minder vaak dan in het totale Panel iets gehad aan de bibliotheek op het gebied van reizen en vakanties en het genieten van kunst en cultuur. Op onderwerpen als werk, oriëntatie op opleidingen en wonen speelt de bibliotheek maar een beperkte rol in het dagelijks leven van mensen. Als we een vergelijking maken met 2015 zien we dat de bibliotheek op een aantal gebieden toen even waardevol was voor leden. Maar er zijn ook enkele gebieden waarop men in 2018 minder aan de bibliotheek heeft gehad, zoals reizen en vakanties, hobby's, gezondheid, school/studie, werk, en huiswerkbegeleiding.

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. Ook het belang van leesbevordering wordt vaker genoemd:

“Dat iedereen in en uit kan lopen en dat je alle onderwerpen kunt inlezen en je daardoor kunt verdiepen, je kijkt op de wereld kan verbreden.”

“Een vriendelijke blik, leuke gesprekken, ontspannen sfeer, rust. Betaalbare interessante cursussen.”

Maatschappelijke waarde van de bibliotheek is groot

De panelleden zien een grote maatschappelijke waarde van Bibliotheken Noord Fryslân, ongeveer evenveel als in 2015 het geval was. 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. Zo beschouwt bijvoorbeeld ruim driekwart de bibliotheek als plek waar mensen met hun vragen terecht kunnen (dat is een groter aandeel dan in 2015). Ten opzichte van 2015 noemen wat minder leden dat de bibliotheek belangrijk is voor de kenniseconomie.

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 meer activiteiten en betere bekendheid brede aanbod

Hoe kan Bibliotheken Noord Fryslân haar maatschappelijke waarde nog vergroten in de toekomst? Volgens de panelleden kan dat vooral door meer activiteiten voor allerlei doelgroepen te organiseren en door het brede aanbod veel meer bekend te maken en te promoten bij het brede publiek. 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. Ook noemen enkele leden verbeteruggesties met betrekking tot de collectie en openingstijden.

“De huidige taken en diensten vasthouden, nog meer een ontmoetingsplaats worden dan het nu al is ...”

“Ook in de kleinere bibliotheken meer activiteiten 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 tien panelleden zegt dat ze geen andere mensen hebben gesproken in de bibliotheek; dat is minder dan gemiddeld in het Panel (mannen geven wel vaker dan vrouwen aan geen ontmoetingen in de bibliotheek te hebben gehad). In vergelijking met 2015 zien we dat er over de hele linie wat meer ontmoetingen zijn geweest.

De ontmoetingen bestaan vooral uit hulp of advies krijgen van een medewerker, gevolgd door het toevallig tegenkomen van bekenden; beide ontmoetingen komen in Bibliotheken Noord Fryslân vaker voor dan gemiddeld. Ook het in gesprek raken met iemand die men normaal niet spreekt komt vaker voor dan in het totale Panel.

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

De bibliotheek heeft een rol als het gaat om ‘doorverwijzen’ naar andere organisaties; 10% van de panelleden komt via Bibliotheken Noord Fryslân 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: de GGD, Senia leesclub, Digi Taalhuis, Seniorweb 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 groepen meer gezien door panelleden dan in 2015

Veel mensen, namelijk driekwart, zouden een kennis die niet goed kan lezen doorverwijzen naar (spreekuren of cursussen in) de bibliotheek en zeven 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. De percentages zijn ook duidelijk hoger dan in het onderzoek in 2015 (laaggeletterden van 51% naar 75% en minder digitaal vaardigen van 35% naar 70%). De panelleden noemen allerlei diensten of activiteiten van de bibliotheek waarnaar ze zouden doorverwijzen, zoals computercursussen, taallessen, leeshulp, spreekuren en ook vaak de medewerkers van de bibliotheek die het aanbod goed kennen.

De verklaring voor deze aanzienlijke stijging 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 Strategiekij Hoger Bereik en Klasse)*
- *Activeringsaanbod (bibliotheek komt naar de burgers toe i.p.v. dat burgers naar de bibliotheek gaan)*
- *Veldonderzoek in bijvoorbeeld wijken en buurten naar de educatieve wensen en behoeften van inwoners, en vervolgens daarop inspelen met het educatieve aanbod (c.q. vraaggericht aanbod)*

Suggesties voor nader inzicht in effecten (1)

Breed of gefocust?

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

Cijfers die al bekend zijn

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

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

Beschikbare landelijke onderzoeken

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

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

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

Lokaal onderzoek met bestaande instrumenten

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

Suggesties voor nader inzicht in effecten (2)

Lokaal eigen onderzoek opzetten

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

Interne organisatie meekrijgen

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

Waarde aantonen aan de gemeente

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

Informatie vanuit de landelijke dag Impact!

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

Verantwoording

Over het onderzoek

Achtergrond

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

Maatschappelijke waarde

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

Veldwerkperiode

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

Leeswijzer grafieken

Percentages kunnen soms optellen tot iets meer of minder dan 100%. Dit wordt veroorzaakt door afrondingsverschillen. In het resultaatdeel worden resultaten soms weergegeven in de vorm van diagrammen. De donkerblauwe diagrammen geven de resultaten van Bibliotheken Noord Fryslân 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. Leden vinden het prettig allerlei boeken uit te kunnen proberen zonder deze te hoeven kopen. Daarnaast geven leden aan de sfeer prettig te vinden en het fijn te vinden dat de bibliotheek dichtbij is. Enkele leden noemen ook andere zaken naast de collectie, zoals activiteiten en ontmoetingen.

Dat ik niet alle boeken die ik graag wil lezen zou moeten kopen. Nu kan ik volop lezen wat ik wil!

De hoeveelheid boeken om uit te kiezen. Een rustmoment in de week door daar te lezen.

Boeken kunnen lezen zonder te kopen. Van alles kunnen uit proberen. Klantvriendelijk.



De sfeer in het gebouw, zoveel boeken om te kiezen. Ik neem er altijd acht mee naar huis, soms begin ik in een boek en denk ik toch nee, een ander.

Het alle dagen terecht kunnen in de bieb, voor lectuur en of lezen van allerlei lectuur.

Kan alles lekker dichtbij lezen en lenen.

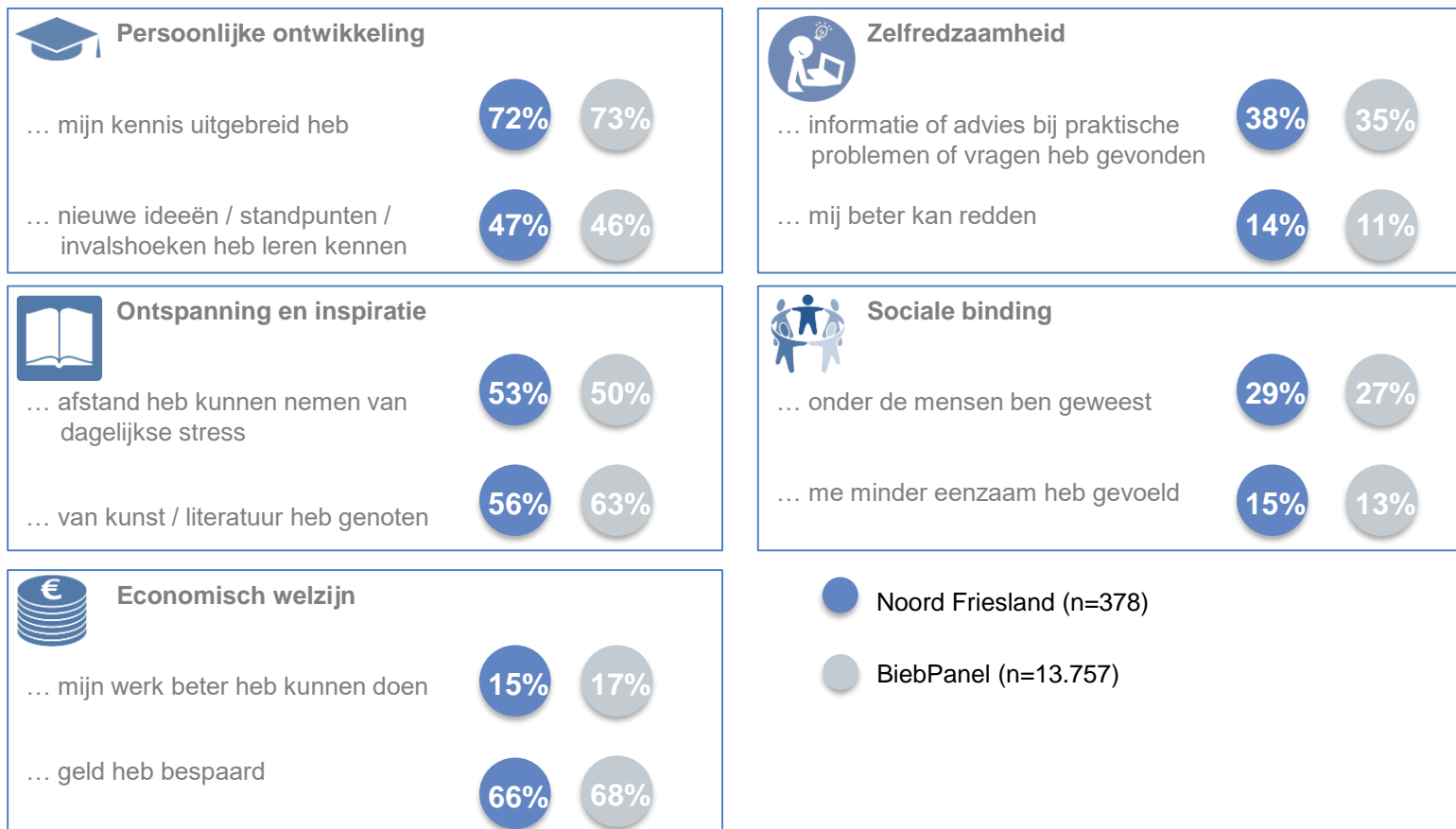
"Wat is voor u het belangrijkste voordeel van de bibliotheek? Hoe is de bibliotheek voor u van persoonlijke waarde?"

Samenvatting *Bibliotheek Noord Friesland*: een volledig overzicht van de reacties van Bibliotheken Noord Fryslân is terug te vinden in de bijlage.

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

Leden van Bibliotheken Noord Fryslân noemen het genieten van kunst & literatuur wat minder vaak dan in het totale Panel, al wordt dit aspect wel relatief vaak genoemd door vrouwen en hoger opgeleiden. Op het gebied van zelfredzaamheid en sociale binding is de bibliotheek relatief het minst belangrijk voor panelleden. Toch zegt 14 procent dat ze zich beter kunnen redden, 15 procent dat ze minder eenzaam zijn door de bibliotheek, en drie op de tien zeggen dat ze onder de mensen zijn geweest (lager opgeleiden noemen die laatste twee punten vaker dan gemiddeld). 65-plussers noemen minder vaak het aspect 'afstand nemen van dagelijkse stress'.

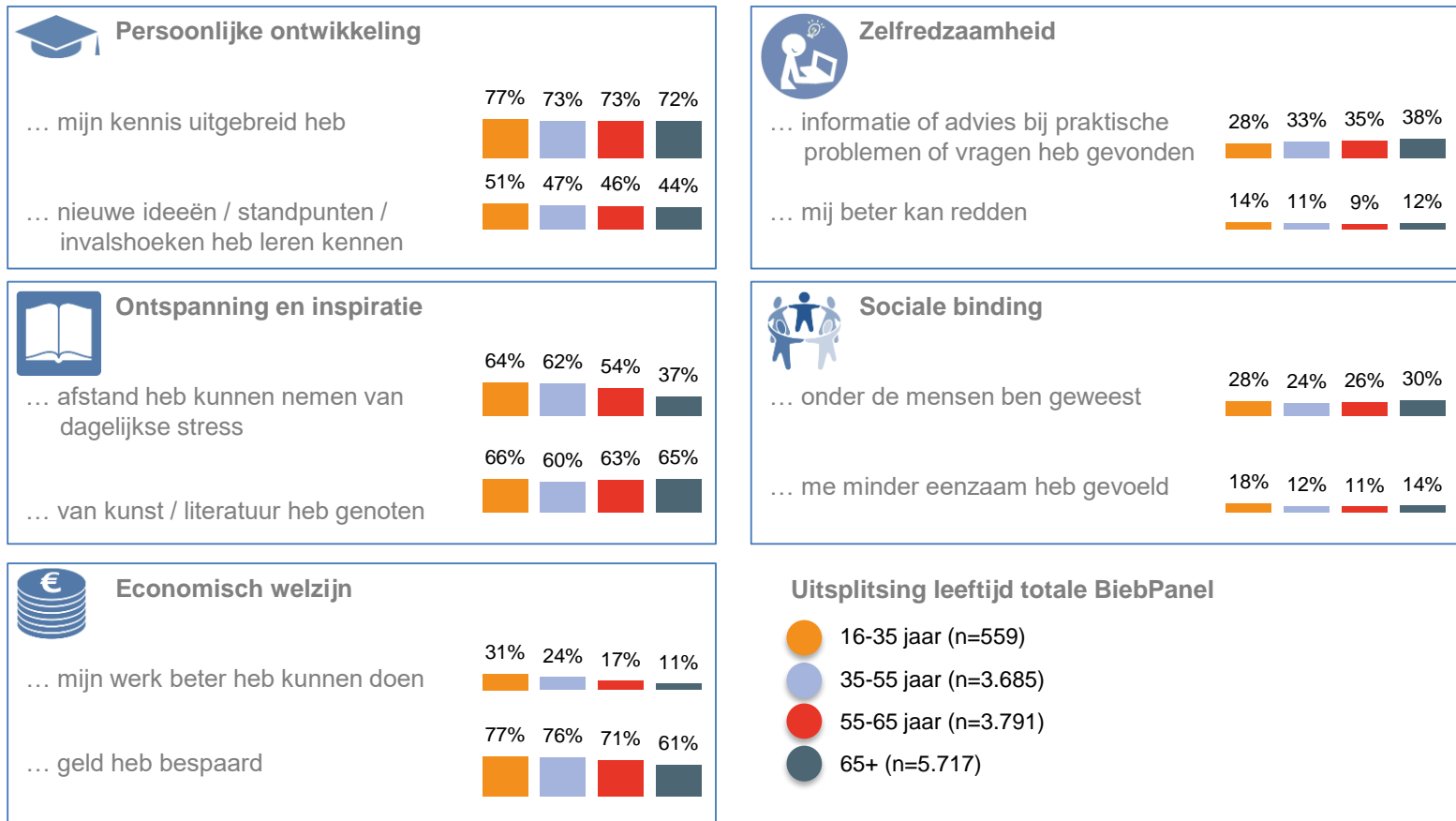
In de afgelopen 12 maanden heeft de bibliotheek ervoor gezorgd dat ik... - % (helemaal) mee eens



1.2.2 Binnen het totale BiebPanel verschillen zichtbaar tussen leeftijdsgroepen

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

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



1.2.3 Best practices voor persoonlijke waarde

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

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

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

1.2.3 Best practices voor persoonlijke waarde

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

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

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

1.3.1 Bibliotheek grootste rol o.g.v. leesplezier, gevolgd door interesse in geschiedenis & maatschappij en persoonlijke ontwikkeling

	Soms + vaak	
Leesplezier	97%	97%
Interesse in geschiedenis en maatschappij	58%	63%
Persoonlijke ontwikkeling (in de vrije tijd)	57%	61%
Reizen en vakanties	49%	59%
Beoefenen van een hobby (bijv. tuinieren/fotograferen)	51%	49%
Stimuleren van lezen en/of voorlezen bij mijn kind(eren)	43%	40%
Gezondheid	39%	37%
Deelnemen aan en genieten van kunst & cultuur (in en buiten de bibliotheek)	28%	37%
School of studie	24%	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 Bibliotheken Noord Fryslân hebben wat minder gehad aan de bibliotheek op het gebied van reizen en vakanties en genieten van kunst & cultuur dan in het totale BiebPanel.

Mannen hebben meer aan de bibliotheek qua interesse in geschiedenis en maatschappij en sociale contacten met anderen dan vrouwen.

Hoger opgeleiden geven vaker aan iets aan de bibliotheek te hebben gehad op het gebied van interesse in geschiedenis en maatschappij, persoonlijke ontwikkeling en school of studie.

35 tot 55 jarigen, alsmede middelbaar en hoger opgeleiden, hebben meer voordeel van de bibliotheek als het gaat om: stimuleren van (voor)lezen bij hun kinderen.

 Noord Friesland (n=378)

 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 werk, wonen en oriënteren op opleidingen

	Soms + vaak	
Zelf amateurkunst beoefenen en/of creatieve activiteiten ondernemen	25%	24%
Buitenactiviteiten ondernemen (bijv. sport) en/of interesse in de natuur	25%	23%
Ontwikkeling van algemene vaardigheden voor mijn werk of loopbaan	17%	22%
Consumenten-, economische en juridische zaken	22%	22%
Uitvoeren van specifieke taken voor mijn werk	15%	16%
Zorg voor mijn kind(eren) en/of begeleiding bij huiswerk of studie	16%	15%
Deelnemen aan en/of volgen van maatschappelijke discussies en debat	14%	15%
Vinden van mogelijkheden voor studie/opleiding	10%	12%
Wonen en huisvesting	12%	9%
Huishoudelijk werk	6%	7%
Vinden van werk	1%	2%

Panelleden van Bibliotheken Noord Fryslân hebben wat minder gehad aan de bibliotheek voor ontwikkelen van algemene vaardigheden voor hun werk, dan in het totale Panel. Vooral 65-jarigen geven veel minder vaak aan op dit gebied iets aan de bibliotheek gehad te hebben.

Mannen profiteren wat meer dan vrouwen van de bibliotheek op het gebied van buitenactiviteiten ondernemen, consumenten-, economische en juridische zaken en deelnemen aan maatschappelijke discussies of debat.

Hoger opgeleiden en leden onder de 65 jaar hebben meer aan de bibliotheek op het gebied van uitvoeren van specifieke taken voor werk.

 Noord Friesland (n=378)

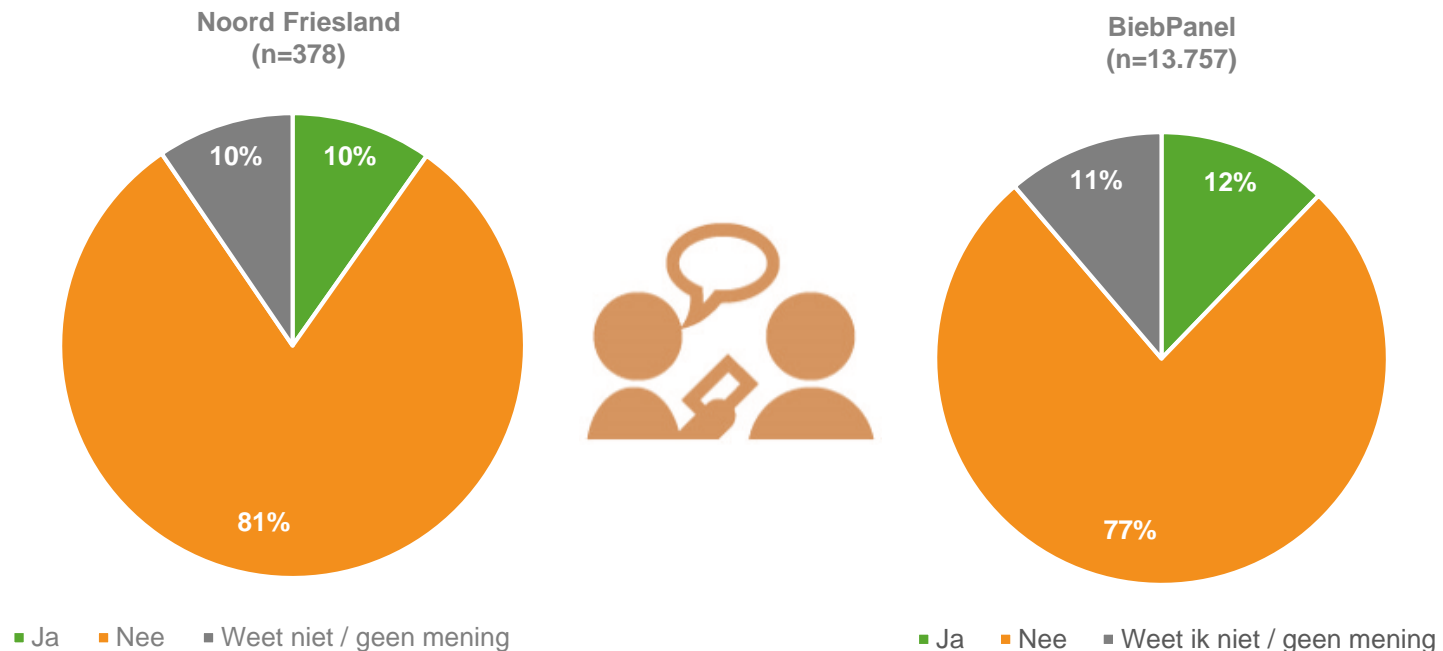
 BiebPanel (n=13.757)

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

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

We zien hier hoegenaamd geen verschil tussen bijvoorbeeld leeftijd- en opleidingsgroepen.

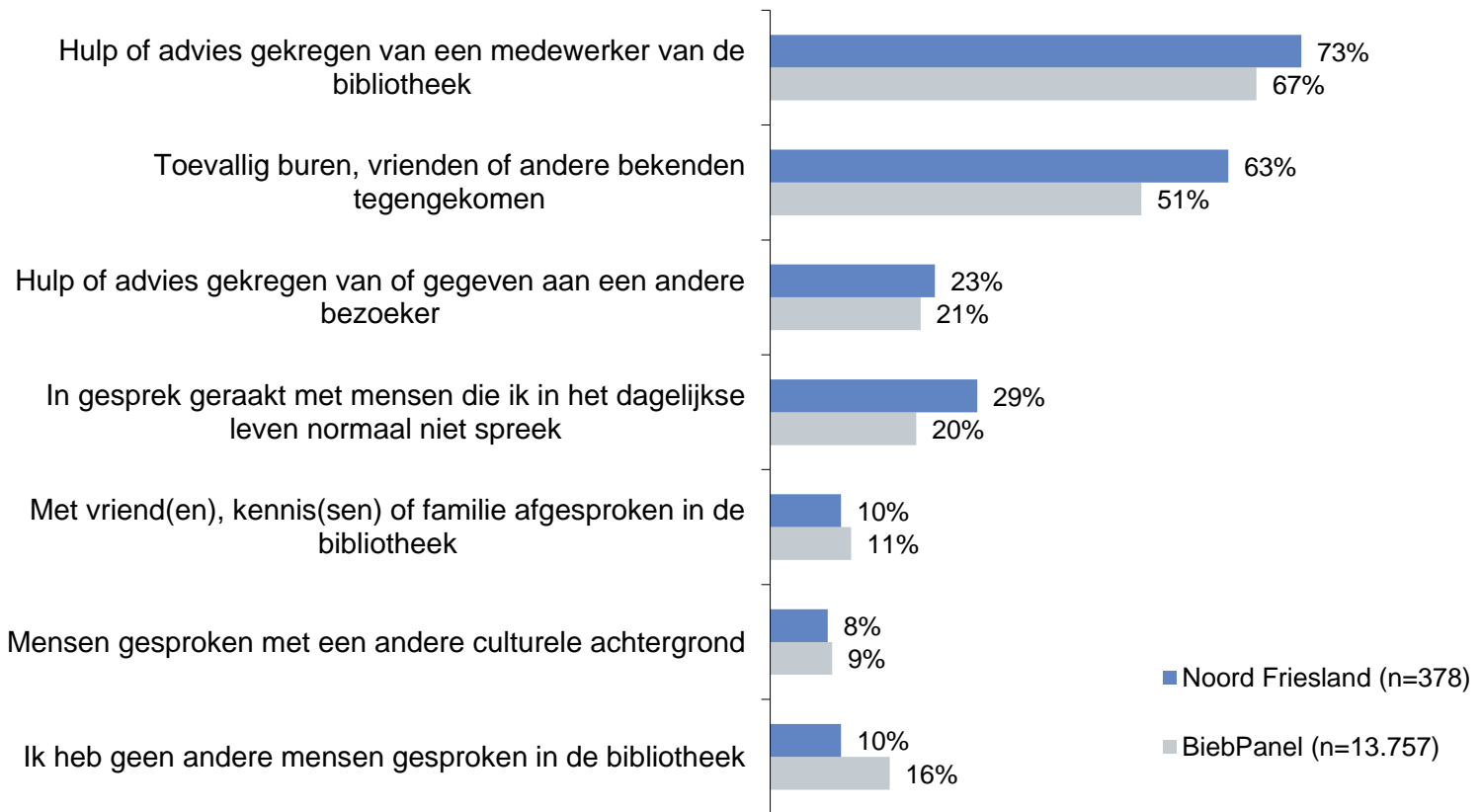
De (circa 35) leden die bij een andere organisatie zijn terecht gekomen, noemen allerlei verschillende organisaties, waaronder de GGD, Senia leesclub, Digi Taalhuis, Seniorweb, Humanitas, etc. Zie de bijlage met alle gegeven antwoorden.



“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 krijgen van advies van medewerkers, toevallig tegenkomen van bekenden en in gesprek raken met iemand die men normaal niet spreekt komt onder leden van Bibliotheken Noord Fryslân vaker voor dan gemiddeld in het totale Panel. Slechts één op de tien panelleden heeft in de afgelopen 12 maanden geen andere mensen gesproken in de bibliotheek; dat is een kleiner aandeel dan gemiddeld in het Panel (mannen geven wel vaker dan vrouwen aan niemand te hebben gesproken).



“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 (ontmoetings- en verblijfs)plek is voor iedereen, waar informatie voor iedereen beschikbaar is, waar je kennis kan verwerven, voor weinig of geen geld. Leden zeggen ook dat het stimuleren van lezen heel belangrijk is.

Dat iedereen in en uit kan lopen en dat je alle onderwerpen kunt inlezen en je daardoor kunt verdiepen, je kijk op de wereld kan verbreden.

Het bevorderen/stimuleren van lezen, daarbij is de bibliotheek voor iedereen toegankelijk en betaalbaar. Lezen is van ontzettend groot belang voor de ontwikkeling.

Laagdrempelige toegang tot informatie.



Een vriendelijke blik, leuke gesprekken, ontspannen sfeer, rust. Betaalbare interessante cursussen.

Informatie en ontspanning voor iedereen bereikbaar maken, stimuleren om te lezen.

Dat boeken en kennis voor iedereen toegankelijk is en heel belangrijk dat kinderen uit ieder gezin kunnen leren genieten van lezen en bekijken van boeken.

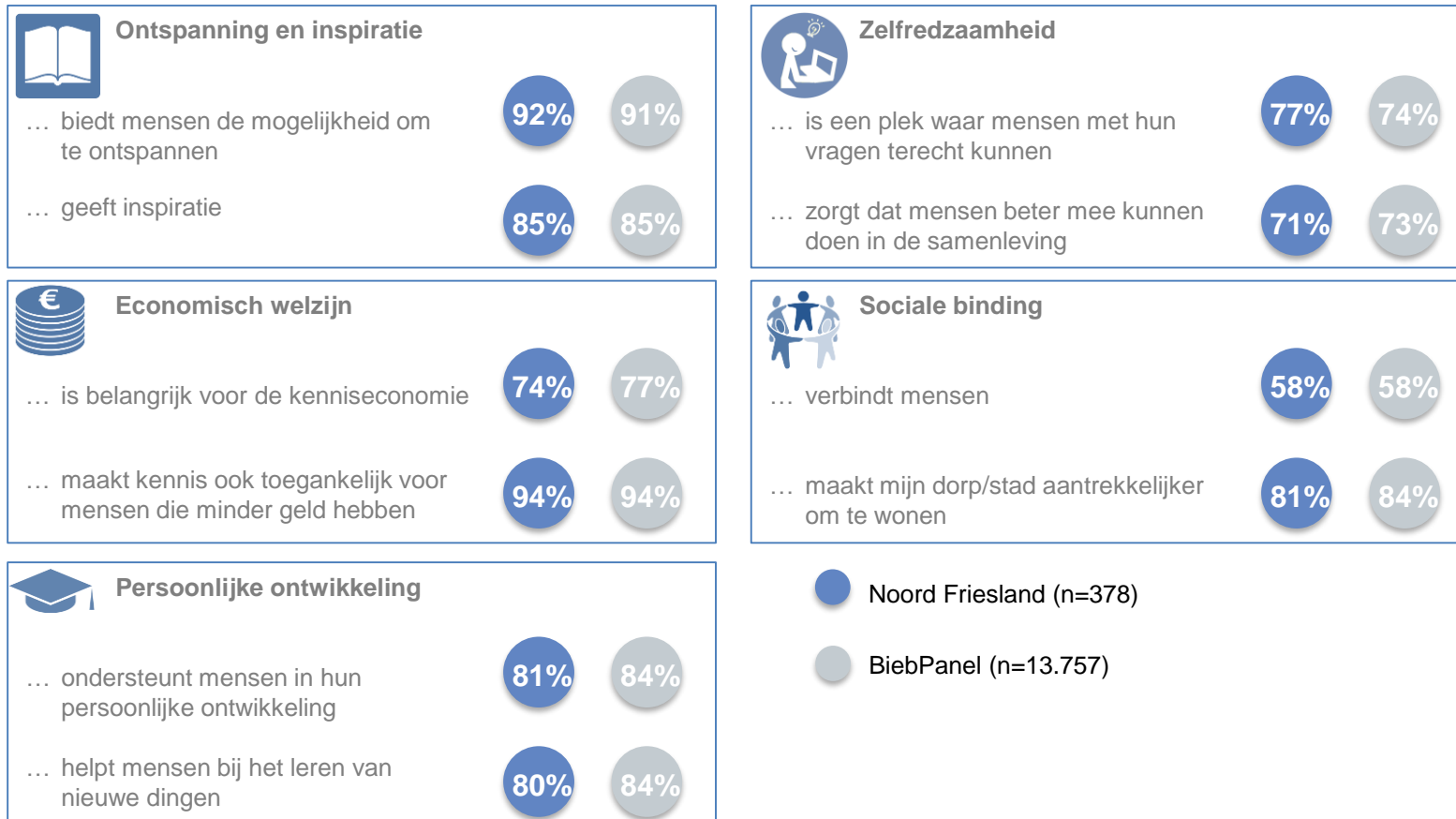
"Wat vindt u voor de samenleving het belangrijkste voordeel van de bibliotheek? Hoe is de bibliotheek voor u van maatschappelijke waarde?"

Samenvatting *Bibliotheek Noord Friesland*: een volledig overzicht van de reacties van Bibliotheken Noord Fryslân is terug te vinden in de bijlage.

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

Het aspect van 'het helpen van mensen bij leren van nieuwe dingen' door de bibliotheek wordt door de panelleden van Bibliotheken Noord Fryslân (vooral door 65-plussers) iets minder vaak genoemd dan in het totale Panel. Leden in Noordwest Friesland geven vaker dan gemiddeld aan dat de bibliotheek belangrijk is voor de kenniseconomie. Vrouwen vinden vaker dat de bibliotheek helpt te ontspannen; hoger opgeleiden noemen dit juist minder vaak. Lager opgeleiden zeggen minder vaak dat de bibliotheek verbindt. We zien dat de huidige leden ongeveer even positief gestemd zijn over de maatschappelijke waarde als in 2015, zie verderop bij hoofdstuk 'Vergelijking'.

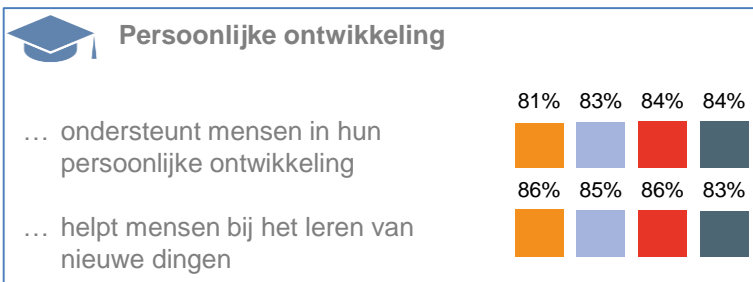
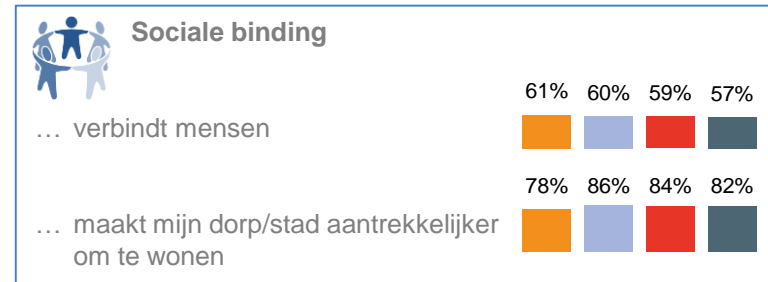
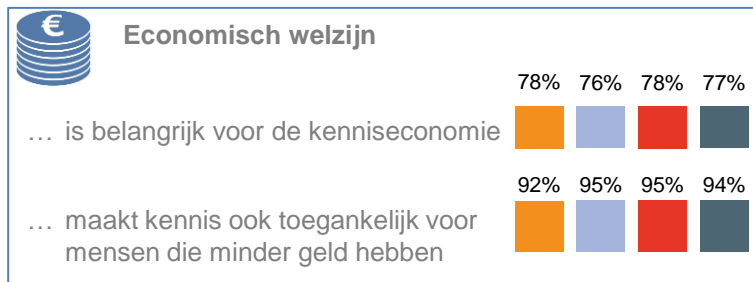
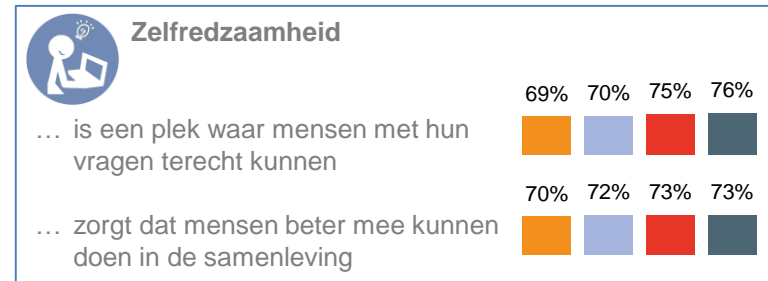
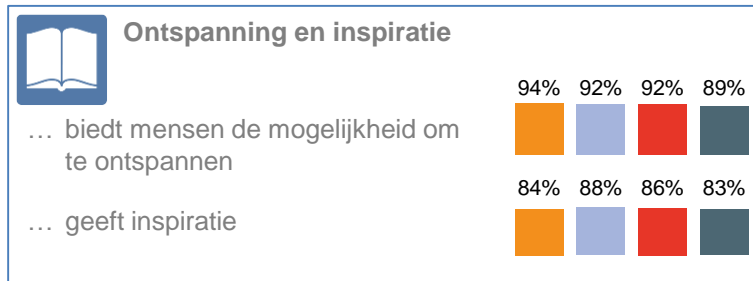
De bibliotheek... - % (helemaal) mee eens



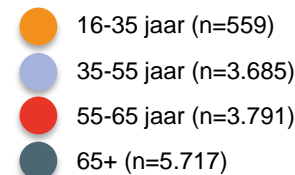
2.2.2 Weinig verschil in totale BiebPanel tussen de leeftijdsgroepen over maatschappelijke waarde

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

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



Uitsplitsing leeftijd totale BiebPanel



2.2.2 Best practices maatschappelijke waarde

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

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

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

2.2.2 Best practices maatschappelijke waarde

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

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

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

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

Panelleden van Bibliotheken Noord Fryslân zeggen vooral 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. Leden noemen ook dat de bibliotheek al goed bezig is en zo door moet gaan. Panelleden noemen in beperkte mate ook de uitbreiding van de collectie en verruiming van de openingstijden.

Suggesties

De huidige taken en diensten vasthouden, nog meer een ontmoetingsplaats worden dan het nu al is.

Meer informatie geven over alles waar de bibliotheek mee kan helpen (naast uitleen boeken e.d.).



Ook in de kleinere bibliotheken meer activiteiten hebben.

De bieb is zeer goed bezig. Ze staat open voor vernieuwing. Ga zo door zou ik zeggen.

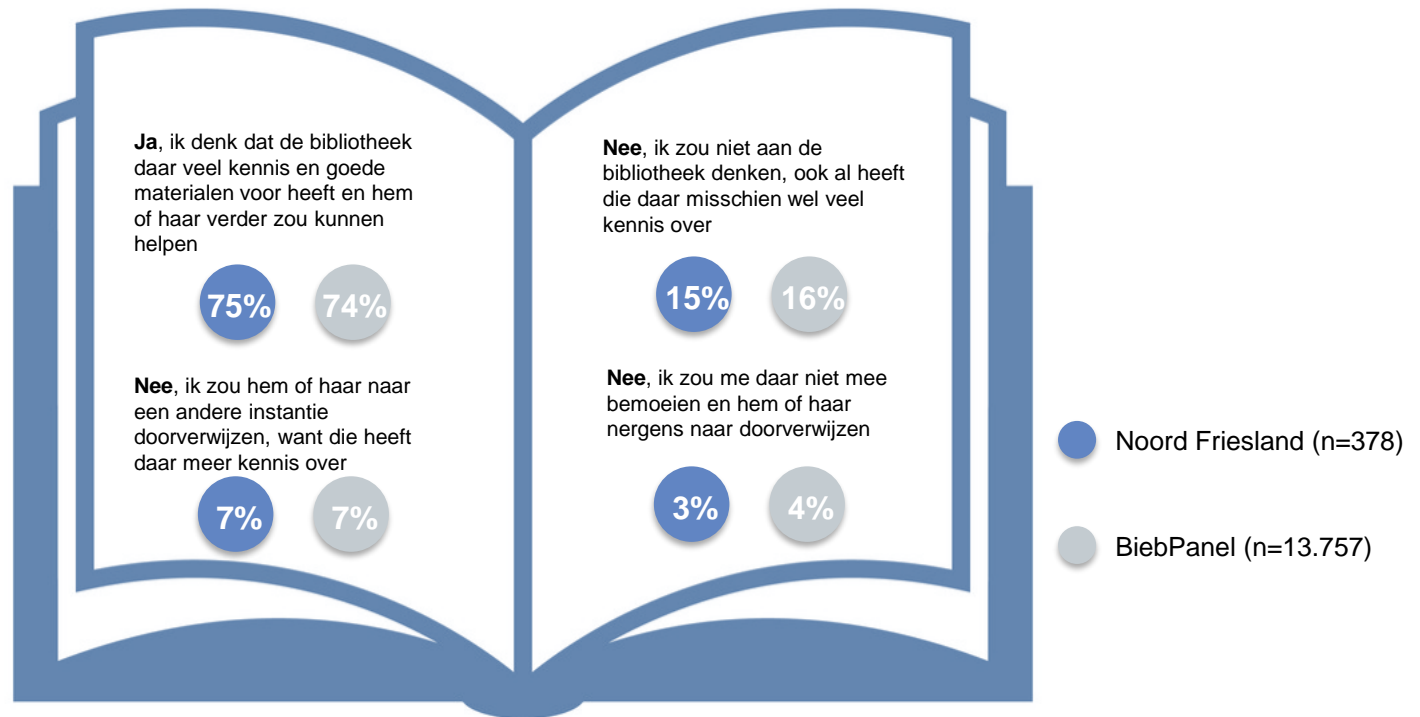
Meegaan in nieuwe ontwikkelingen.

“Wat zou de bibliotheek volgens u kunnen doen om (nog) meer maatschappelijke waarde te hebben in de toekomst?”
Samenvatting Bibliotheek Noord Friesland: een volledig overzicht van de reacties van de panelleden van Bibliotheken Noord Fryslân is terug te vinden in de bijlagen.

3. Doorverwijzing kwetsbare groepen

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

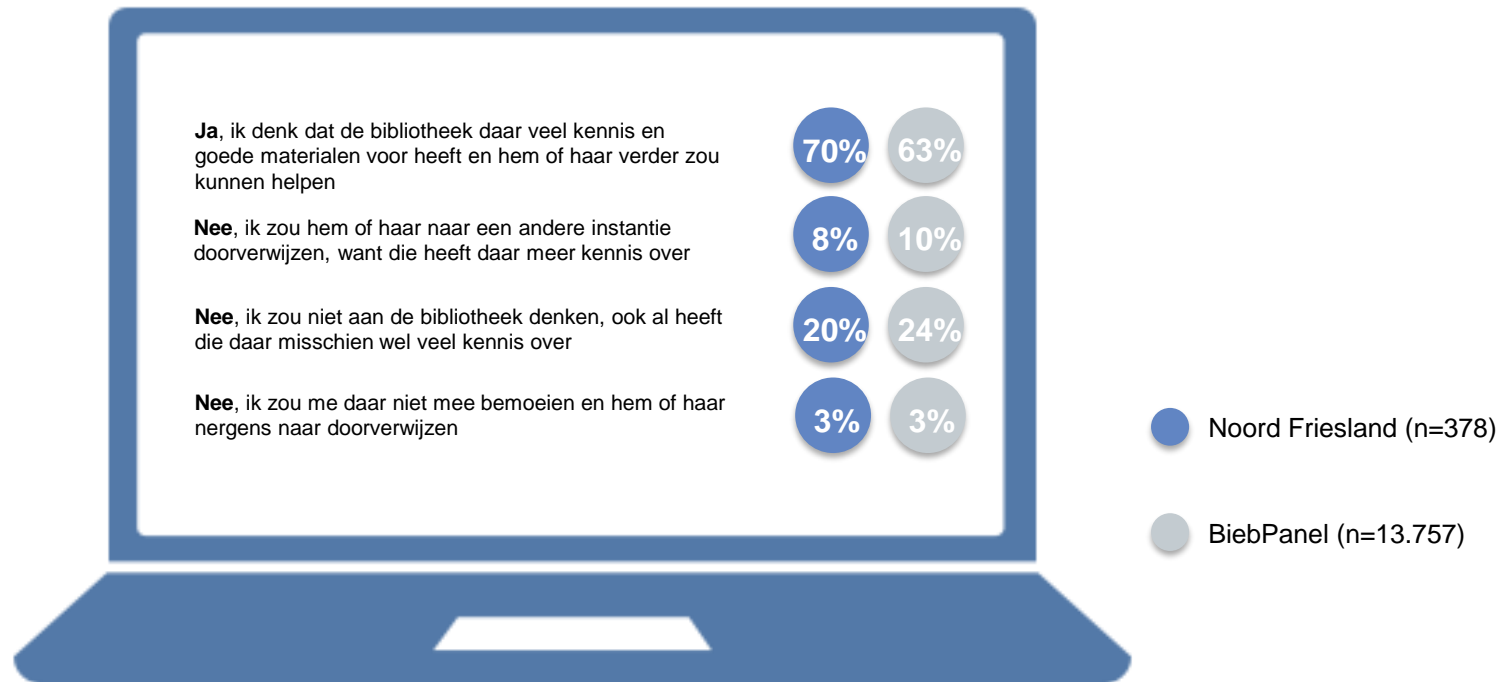
Dit is vergelijkbaar met het totale BiebPanel. We zien dat leden hier duidelijk meer dan drie jaar geleden een rol zien voor de bibliotheek en zouden doorverwijzen, zie hoofdstuk 'Vergelijking'.



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

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

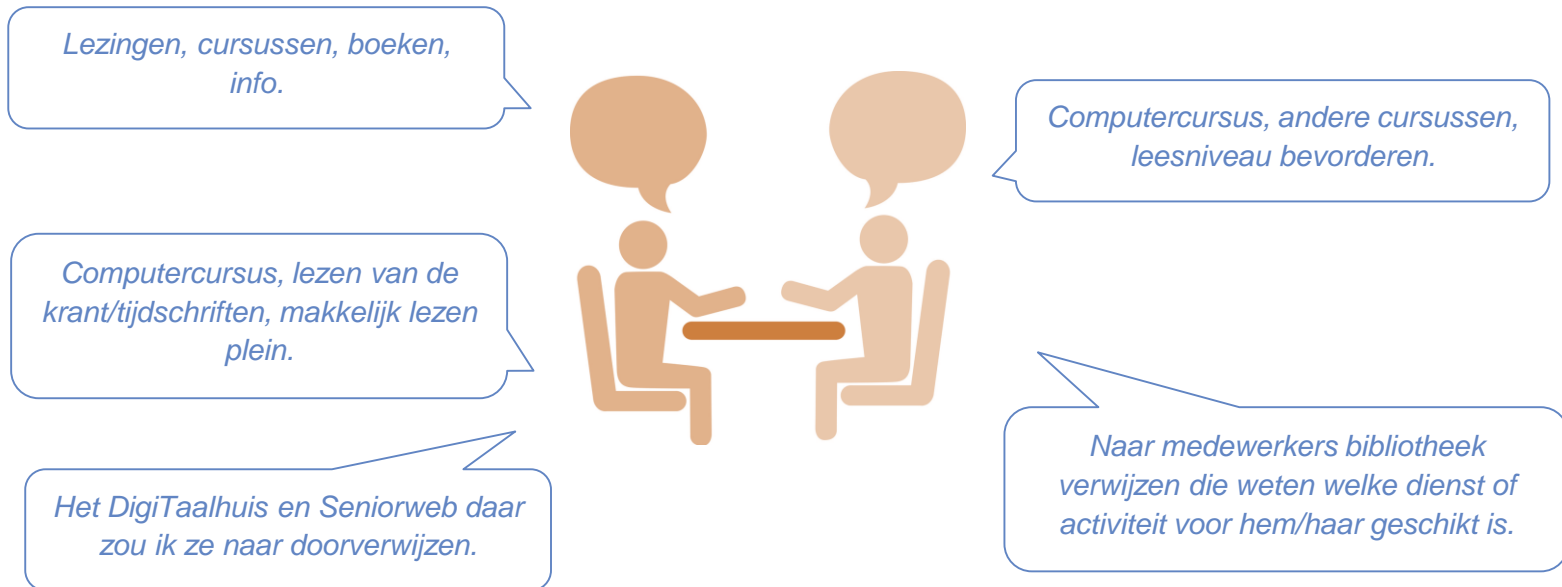
Ook dit percentage (70%) is duidelijk hoger dan drie jaar geleden, zie hoofdstuk 'Vergelijking', en ook hoger dan gemiddeld in het Panel. Leden uit Noordoost Friesland geven vaker aan dat ze zouden doorverwijzen dan leden uit Noordwest Friesland (76% vs 62%).



"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, leeshulp, 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?”

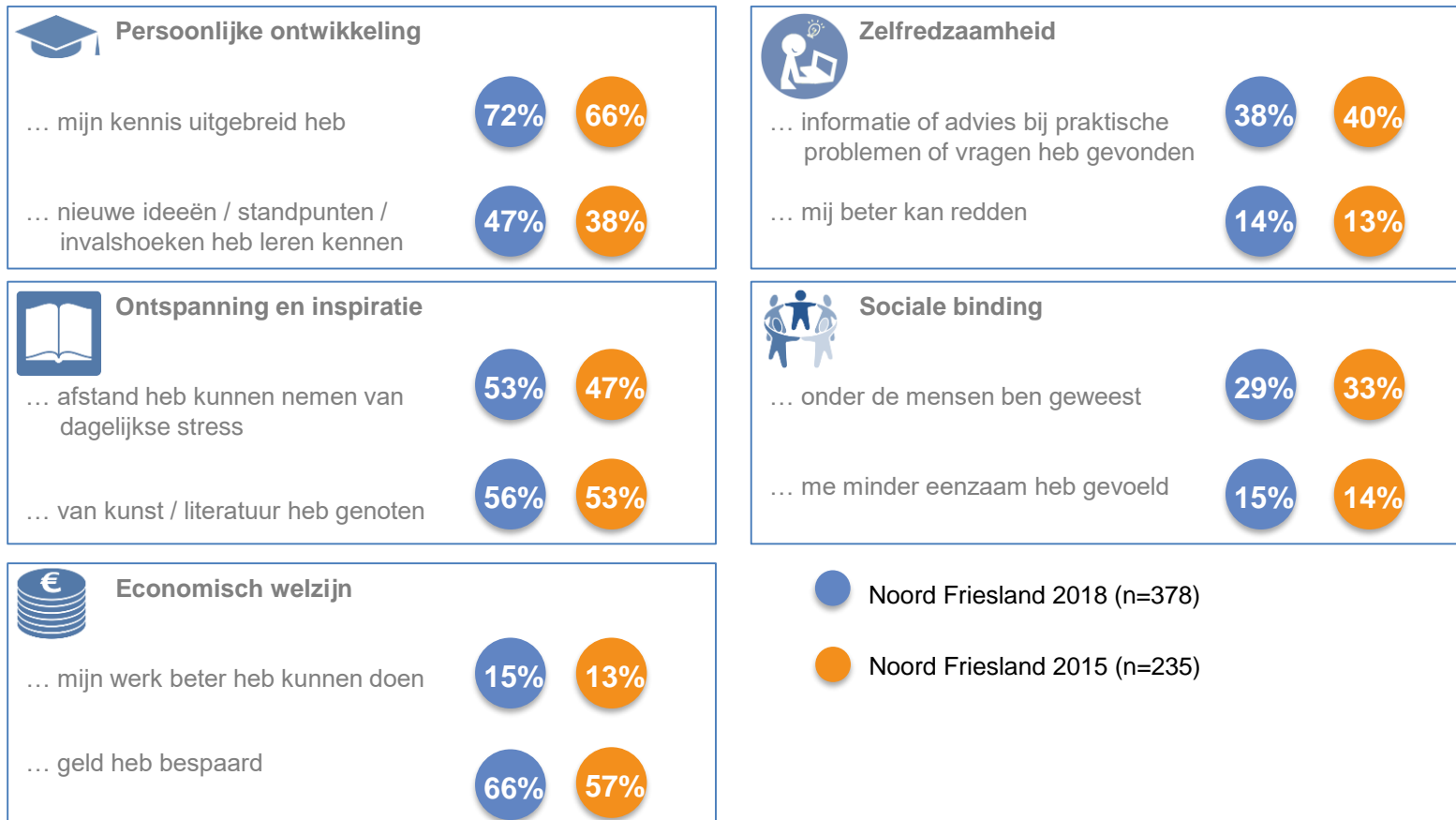
Samenvatting Bibliotheek Noord Fryslân: een volledig overzicht van de reacties van de panelleden van Bibliotheken Noord Fryslân is terug te vinden in de bijlagen.

4. Vergelijking

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

De waarde van Bibliotheken Noord Fryslân is voor leden toegenomen op het punt van het uitbreiden van kennis, het leren kennen van nieuwe ideeën, het afstand nemen van dagelijkse stress en geld besparen.

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%	99%
Interesse in geschiedenis en maatschappij	58%	54%
Persoonlijke ontwikkeling (in de vrije tijd)	57%	54%
Reizen en vakanties	49%	56%
Beoefenen van een hobby (bijv. tuinieren/fotograferen)	51%	61%
Stimuleren van lezen en/of voorlezen bij mijn kind(eren)	43%	
Gezondheid	39%	44%
Deelnemen aan en genieten van kunst & cultuur (in en buiten de bibliotheek)	28%	32%
School of studie	24%	38%
Sociale contacten en relaties met anderen	29%	29%

We zien enkele verschillen ten opzichte van 2015. Wat minder leden zeggen iets te hebben gehad aan de bibliotheek op het gebied van reizen en vakanties, het beoefenen van een hobby, gezondheid en school of studie.

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

- Noord Friesland 2018 (n=378)
- Noord Friesland 2015 (n=235)

4.2.2 Rol bibliotheek op gebied van werk en studie op enkele punten veranderd t.o.v. in 2015

	Soms + vaak	
Zelf amateurkunst beoefenen en/of creatieve activiteiten ondernemen	25%	23%
Buitenactiviteiten ondernemen (bijv. sport) en/of interesse in de natuur	25%	19%
Ontwikkeling van algemene vaardigheden voor mijn werk of loopbaan	17%	17%
Consumenten-, economische en juridische zaken	22%	22%
Uitvoeren van specifieke taken voor mijn werk	15%	14%
Zorg voor mijn kind(eren) en/of begeleiding bij huiswerk of studie	16%	23%
Deelnemen aan en/of volgen van maatschappelijke discussies en debat	14%	7%
Vinden van mogelijkheden voor studie/opleiding	10%	15%
Wonen en huisvesting	12%	14%
Huishoudelijk werk	6%	5%
Vinden van werk	1%	3%

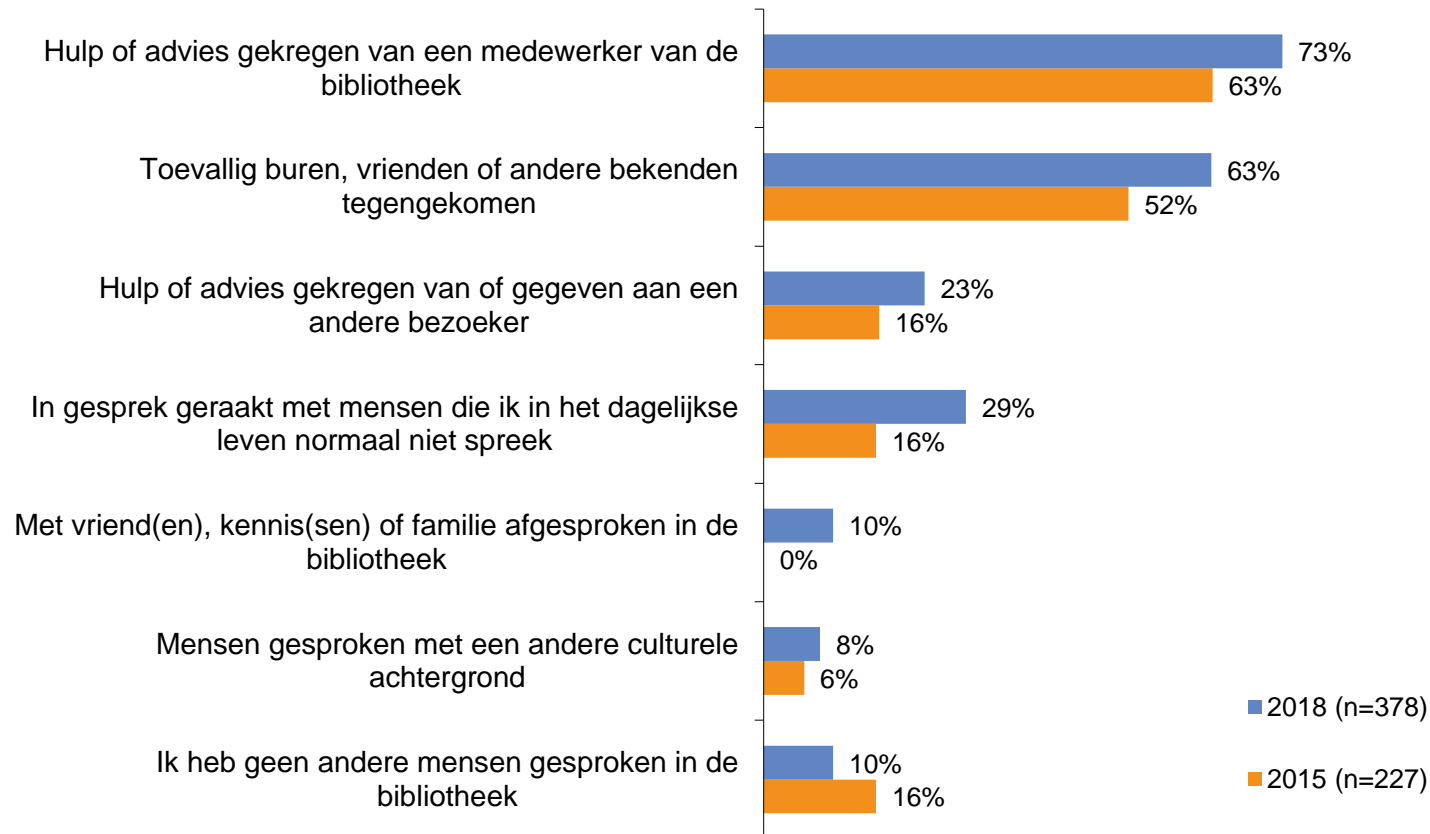
Op het gebied buitenactiviteiten ondernemen en deelnemen aan maatschappelijke discussies is de rol in 2018 groter dan in 2015, volgens de panelleden.

Op de gebieden zorg voor kinderen en huiswerkbegeleiding en het vinden van mogelijkheden voor studie of opleiding is de rol van de bibliotheek juist wat afgenomen.

-  Noord Friesland 2018 (n=378)
-  Noord Friesland 2015 (n=235)

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

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



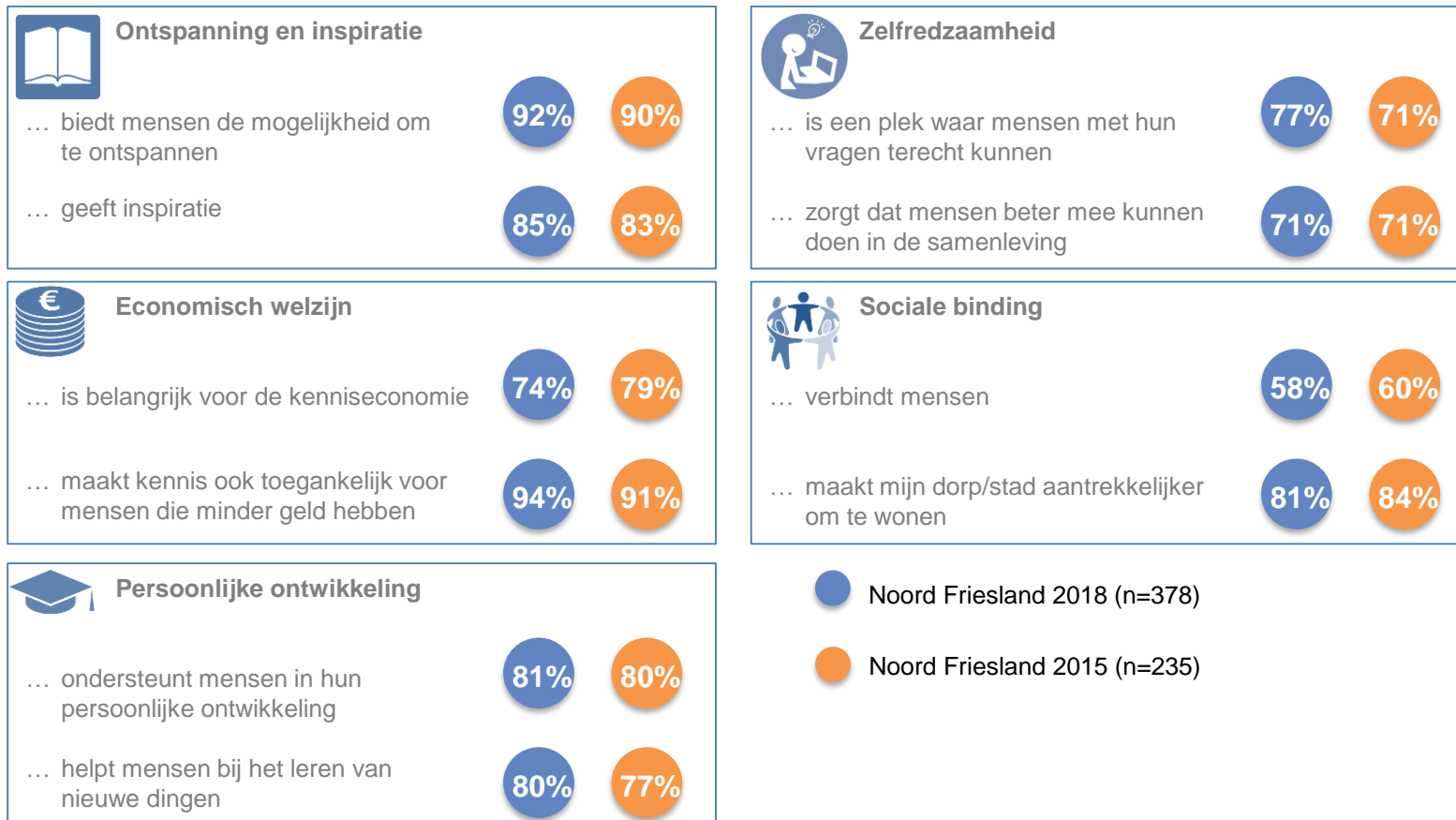
“Deze vraag gaat over ontmoetingen in de bibliotheek. Wat voor soort ontmoetingen heeft u de afgelopen 12 maanden in de bibliotheek gehad met andere mensen?”

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

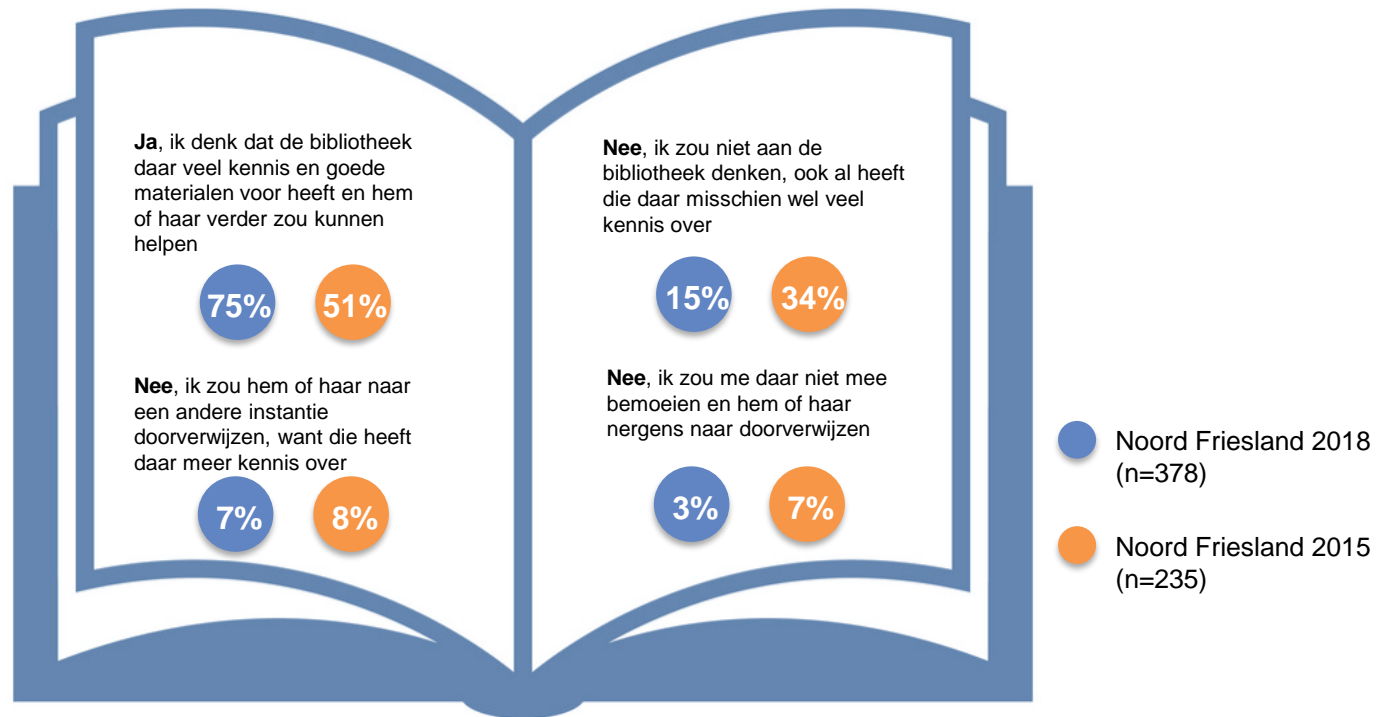
4.4 Maatschappelijke rol bibliotheek ongeveer gelijk gebleven t.o.v. 2015

Alleen op het aspect dat de bibliotheek belangrijk is voor de kenniseconomie scoren de Bibliotheken Noord Fryslân in 2018 minder hoog dan in 2015; op het aspect dat de bibliotheek een plek is waar mensen met hun vragen terecht kunnen wordt in 2018 juist beter gescoord dan in 2015.

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

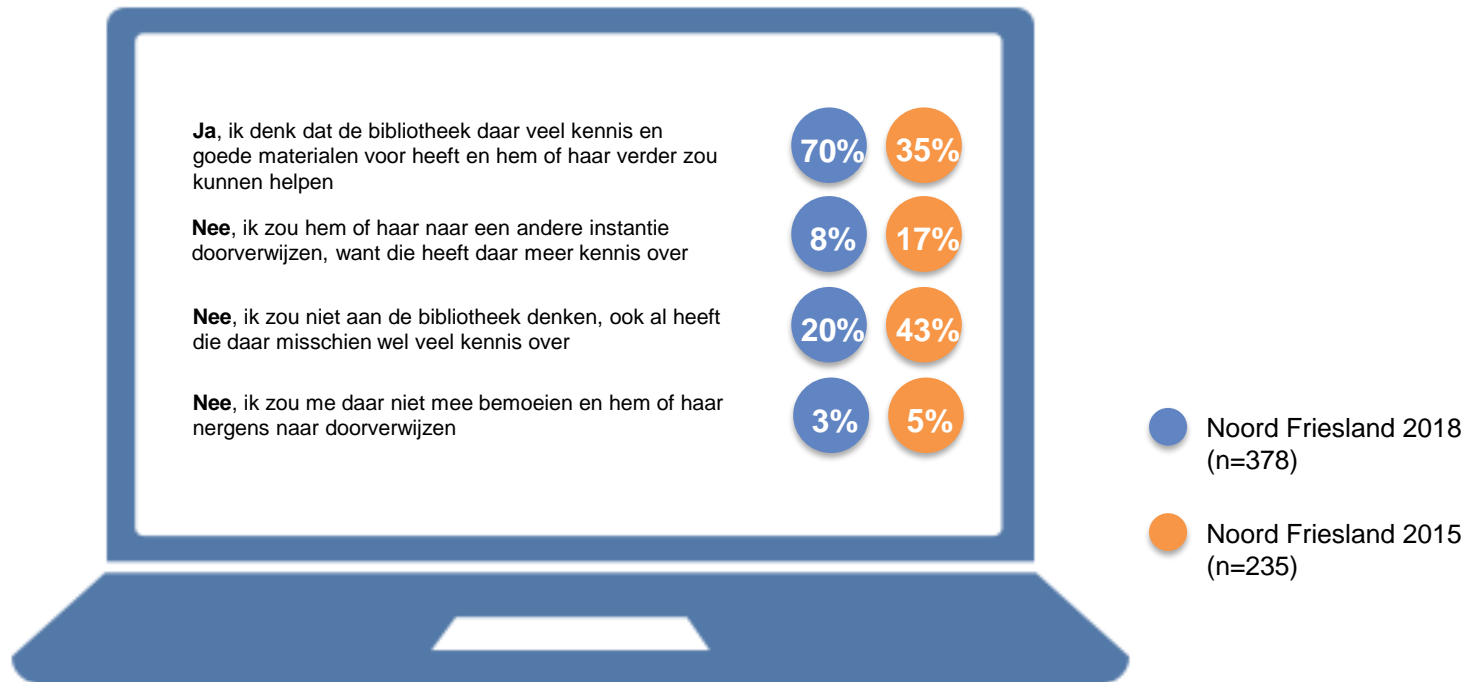


4.5 Meer panelleden dan in 2015 zien rol van bibliotheek voor mensen met leesproblemen en zouden hen doorsturen



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

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



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

Steekproef

Samenstelling Steekproef (1)

Verdeling over vestigingen en responspercentage

Welke vestiging bezoekt u het vaakst?	
	Noord Friesland
Dokkum	100
Franeker	51
St.Annaparochie	46
Harlingen	37
Surhuisterveen	30
Buitenpost	28
De Westereen	25
Kollum	18
Dronryp	15
Terschelling	14
Ameland-Nes	6
Vlieland	5
Schiermonnikoog	2
Ameland-Hollum	1

Responspercentage		
	Noord Friesland	BiebPanel
Uitgenodigd	691	24.919
Deelgenomen	378	13.757
Responspercentage	55%	55%

Samenstelling Steekproef (2)

Verdeling leeftijd en geslacht

Aantal deelnemers		
	Noord Friesland	BiebPanel
n=	378	13.757
Leeftijd		
16 tot 35 jaar	3%	4%
35 tot 55 jaar	27%	27%
55 jaar tot 65 jaar	29%	28%
65 jaar of ouder	42%	42%
Gemiddelde leeftijd		
	60,1	59,8
Opleidingsniveau		
Laag	20%	15%
Midden	35%	28%
Hoog	44%	58%
Geslacht		
Man	23%	25%
Vrouw	77%	75%