

Onderzoek Jongvolwassenen- binding BiblioPlus



Opdrachtgever: Biblioplus
Onderwijsinstelling: HAN Nijmegen
Datum: 8 januari 2018
Plaats: Boxmeer
Auteur: Matthijs Dietz

Onderzoek jongvolwassenenbinding BiblioPlus

Een verdiepende kijk op de behoeftes van jongvolwassenen bij de bibliotheek.

| | |
|-------------------------------|---|
| Opdrachtgever: | BiblioPlus |
| Opleiding: | Hogeschool van Arnhem en Nijmegen, Commerciële Economie |
| Begeleidend docent: | J. Ekstijn |
| Locatie: | De Raetsingel 1, 5831 KC Boxmeer |
| Datum: | 8-01-2018 |
| Auteurs: | M. Dietz |
| Telefoonnummer auteur: | 06-46889273 |
| Mailadres auteur: | matthijs579@hotmail.com |

Samenvatting

BiblioPlus is een bibliotheekorganisatie in het Land van Cuijk en Maasduinen, die merkte dat het aantal leden dat 17 jaar is en 18 jaar wordt zich massaal uitschrijft. Om te kijken wat de achterliggende reden is, is de volgende hoofdvraag opgesteld: *“Hoe kan BiblioPlus jongvolwassenen uit haar werkgebied lidmaatschap laten behouden door middel van informatie- en kennisdelingsvoorzieningen?”*

Om een algemeen beeld te krijgen van waar de interesses in van jongvolwassenen liggen is er een enquête opgesteld aan de hand van de hoofd- en subvragen en het theoretisch kader. Deze enquête is gestuurd naar marketingafdeling medewerkers van andere bibliotheken in Nederland. 25 medewerkers reageerden hierop.

De resultaten van deze enquête zijn in verschillende tabellen samengevat en uitgewerkt tot een termenboom. Aan de hand van deze termenboom is semigestructureerd interview opgesteld. Dit interview werd afgenomen bij 15 respondenten waarvan er 7 lid waren bij BiblioPlus en 8 geen lid waren. De interviews werden opgenomen en uitgewerkt per vraag en opgeschreven. Uit de resultaten hiervan is een enquête opgesteld voor jongvolwassenen.

Deze enquête vroeg om reacties op bepaalde faciliteiten, bezoektijden, betalingsbereidheid, soorten kortingen die interessant konden zijn en om suggesties. De enquête werd uitgezonden naar 5850 mensen in het klantsysteem van BiblioPlus. 217 respondenten reageerden.

Uit alle reacties samengevat bleek dat veel interesse lag bij informatie die moeilijk te verkrijgen was via het internet, zoals vak en beroep specifieke boeken. Ook was er veel interesse voor studieruimtes, een breder Engelstalig assortiment en het leescafé. Er kwam ook naar voren dat jongvolwassenen van 17 jaar interesse toonden in een jongeren informatie punt waar informatie gegeven zou worden over studiekeuzes, het vakkenpakket en vervolgopleidingen. Ook was er bij diezelfde groep sprake van een significant hoger interessepercentage bij hulp bij school of studiewerk.

De huidige faciliteiten van BiblioPlus waren bij de doelgroep niet goed bekend afgezien van de boeken, films en e-books. Ook komt het imago bij veel jongvolwassenen over als oubollig en stoffig. Er werd na uitleg over de faciliteiten wel meteen interesse getoond in een aantal faciliteiten.

Het probleem was voornamelijk een slechte bekendheid en een slecht imago bij jongvolwassenen. Om dit probleem te verhelpen kan BiblioPlus jongvolwassenen van 17 jaar informatie bieden en contact met hen hebben als ze 17 zijn. Het informatie bieden gaat dan via het jongeren informatie punt en hulp bij studie of schoolwerk. Boeken voor de leeslijst en proeflessen in bepaalde vakken zijn ook vormen van contactmomenten. Door deze contactmomenten weet de doelgroep van de nieuwere faciliteiten van BiblioPlus af, en is de stap van gratis lid naar betaald lid kleiner.

Om de stap nog kleiner te maken en de 17-jarigen ook na hun keuzeproces iets te kunnen bieden, kan het opzetten van een studentenabonnement interessant zijn. In de abonnement kan het lid gebruiken maken van studie en beroep specifieke boeken en de studieruimtes. Om het aantrekkelijker te maken, kan er ook korting worden gegeven op de activiteiten van BiblioPlus, waar grote interesse in is volgens de resultaten van de enquête. Andere suggesties van respondenten die

interessant kunnen zijn bestaan uit het brengen van “plezier” boeken naar de universiteit en een Walk&Talk in de avond met stagiaires.

Het voorwoord

Welkom bij mijn stageopdracht.

Deze stageopdracht bestaat uit een onderzoek naar jongvolwassenenbinding aan BiblioPlus. Deze opdracht is geschreven in opdracht van BiblioPlus te Boxmeer, in samenwerking met De Hogeschool van Arnhem en Nijmegen, voor mijn studie Commerciële Economie.

Graag wil ik mijn bedrijfscoach, Rachid Agoussal, mijn stagebegeleider, Jaro Ekstijn en de huidige directeur van BiblioPlus, Cyril Crutz bedanken voor hun hulp en begeleiding tijdens de uitvoering van dit onderzoek.

Ik hoop dat dit onderzoek al uw vragen beantwoord!

Matthijs Dietz

Boxmeer, 8 januari 2018

Inhoudsopgave

| | |
|--|----|
| Samenvatting..... | 4 |
| Het voorwoord | 6 |
| Inhoudsopgave | 7 |
| Hoofdstuk 1: De inleiding | 1 |
| 1.1 De aanleiding..... | 1 |
| 1.2 De opdrachtgever | 1 |
| 1.3 Doelstellingen..... | 2 |
| 1.4 Probleem- en vraagstelling..... | 2 |
| 1.5 Definities..... | 3 |
| 1.6 Randvoorwaarden | 3 |
| 1.7 Beperkingen..... | 3 |
| 1.8 Leeswijzer | 4 |
| Hoofdstuk 2: Theoretisch kader | 5 |
| 2.1 Interessegebieden | 5 |
| 2.2 Klanttevredenheid..... | 6 |
| 2.3 Servicekwaliteit | 6 |
| Hoofdstuk 3: Onderzoeksmethoden | 7 |
| 3.1 Deskresearch | 7 |
| 3.2 Enquête aan bibliotheekmedewerkers | 7 |
| 3.3 Semigestructureerd interview..... | 9 |
| 3.4 Enquête behoeftes jongvolwassenen | 12 |
| Hoofdstuk 4: Resultaten..... | 15 |
| 4.1 Enquête bibliotheekmedewerkers | 15 |
| 4.2 Semigestructureerde interviews jongvolwassenen | 16 |
| 4.3 Enquête behoeftes en interesses jongvolwassenen | 27 |
| Hoofdstuk 5: Conclusies en aanbevelingen..... | 31 |
| 5.1 Voorzieningen andere bibliotheken voor jongvolwassenen | 31 |
| 5.2 Interessegebieden in werkgebied | 31 |
| 5.3 Bekendheid en mening over huidige voorzieningen..... | 32 |
| 5.4 Mening over BiblioPlus..... | 33 |
| 5.6 Binding..... | 33 |
| 5.7 Aanbevelingen..... | 34 |
| Literatuurlijst | 36 |
| Bijlage 1: Plan van aanpak | 38 |
| Bijlage 2: Ledengegevens en opzeggingsredenen BiblioPlus | 25 |

| | |
|---|-----|
| Bijlage 3: Werkgebied BiblioPlus | 26 |
| Bijlage 4: Vrijtijdsbesteding jongeren 12-24 | 26 |
| Bijlage 5: Klanttevredenheidsschema | 27 |
| Bijlage 6: RATER-model | 27 |
| Bijlage 7: Mail enquête bibliotheekmedewerkers | 28 |
| Bijlage 8: Enquêtevragen bibliotheekmedewerkers | 29 |
| Bijlage 9: Termenboom | 31 |
| Bijlage 10: Tabellen respondentenverdeling semigestructureerd interview | 34 |
| Bijlage 11: Interview respondenten met BiblioPlus lidmaatschap leeg | 35 |
| Bijlage 12: Interview versie voor respondenten zonder BiblioPlus lidmaatschap leeg | 38 |
| Bijlage 13: Facebookbericht respondentenwerving..... | 40 |
| Bijlage 14: Flyer voor The Unit | 41 |
| Bijlage 15: Enquête behoeftes en interesses jongvolwassenen | 42 |
| Bijlage 16: Berekeningen betrouwbaarheidspercentage | 48 |
| Bijlage 17: Samenvatting resultaten enquête voor bibliotheekmedewerkers | 50 |
| Bijlage 18: Resultaten semigestructureerde interviews | 53 |
| Bijlage 19: Suggesties behoeftes | 133 |
| Bijlage 20: Significante chi-kwadraat toetsen op geslacht en faciliteiten..... | 135 |
| Bijlage 21: Significante chi-kwadraat toetsen op leeftijd en faciliteiten..... | 141 |
| Bijlage 22: Grafieken belangen van respondenten | 143 |
| Bijlage 23: Betalingsbereidheid en betalingsbereidheid per faciliteit | 144 |
| Bijlage 24: Significante chi-kwadraat toetsen betalingsbereidheid en interesse faciliteiten | 145 |
| Bijlage 25: Soorten kortingen | 151 |
| Bijlage 26: Respondenten per dagdeel en dagdeel afgezet tegen dag | 152 |
| Bijlage 27: Suggesties enquête gecategoriseerd..... | 153 |

Hoofdstuk 1: De inleiding

BiblioPlus merkte dat de ledenaantallen daalden. De groep 17-jarigen die 18 werd, zei vaak het lidmaatschap op. BiblioPlus zocht naar de behoeftes van jongvolwassenen (17-tot 20-jarigen), om zo de leden die zich uitschreven aan BiblioPlus te kunnen binden.

1.1 De aanleiding

Onder de leden van 17 t/m 20 jaar waren 1622 leden actief. 5010 ex-leden stonden nog in de klantgegevens. De actieve leden hadden de leeftijd die ze hadden op het moment van meten (juli 2017). Dit betekent dat onder iedere leeftijdscategorie een deel zich voor die leeftijd uitschreef, maar toch bij de leeftijdsgroep zat die de persoon in juli 2017 had.

Figuur 1 Bijlage 2: Ledengegevens en opzeggingsredenen BiblioPlus toont aan dat er ongeveer 1200 actieve leden minder waren in de leeftijdscategorie 18, dan in de categorie 17. In de categorieën 19- en 20-jarigen viel een groot deel van de overgebleven 18-jarigen met lidmaatschap af.

BiblioPlus wilde de 18-jarigen die hun lidmaatschap opzeggen, een tegenbod kunnen bieden. Dit tegenbod moet aansluiten op de interesses van 17- t/m 20-jarigen. De redenen die opgegeven zijn voor opzegging, zeiden in veel gevallen niks of weinig over wat de doelgroep wél wil. De redenen van uitschrijving staan in figuur 2 van Bijlage 2: Ledengegevens en opzeggingsredenen BiblioPlus aangeduid. Onder overig vielen de redenen koopt zelf, lees samen, eigen E-reader/e-books, niet meer bellen, opleiding klaar, opzeggen 16 jaar, overleden en schoolpas.

Niet alleen BiblioPlus kampte met dit probleem, ook andere bibliotheken merkten het op. Zo schreef de regionale krant NijkerkNu (2017): *“Het totaal aantal leden van de bibliotheek is gedaald naar 9.092 leden. Een daling van bijna 20 procent. Dat wordt volgens de directie van Bibliotheek Nijkerk / Hoevelaken grotendeels veroorzaakt door de jongeren van 13 tot 17 jaar die massaal afhaken omdat ze voor hun lidmaatschap weer moeten betalen vanwege de bezuinigingen op de bibliotheek door de gemeente Nijkerk in 2016.”* Door een gebrek aan geld bij de bibliotheek vanwege bezuinigingen vielen heel veel leden die zelf moeten gaan betalen af. Hierdoor nam de grootte van de hoeveelheid 13- tot 17-jarige leden af bij de gemeente Nijkerk. Bij BiblioPlus is de leeftijd waarop het gratis lidmaatschap ophoudt 18. Op 18-jarige leeftijd zegt dan ook binnen het land van Cuijk en Maasduinen ongeveer 87,3% van de BiblioPlusleden hun abonnement op.

Ook het Algemeen Nederlands Persbureau (2016) zag dat, terwijl het aantal jeugdleden (1 t/m 17) in 2015 met 2% steeg, het aantal volwassenen daalde met 3%.

In sommige gemeentes werd al geprobeerd het probleem aan te pakken, door bijvoorbeeld een maandabonnement op te stellen (Tubantia, 2015).

1.2 De opdrachtgever

BiblioPlus is een culturele instelling in het Land van Cuijk en Maasduinen. BiblioPlus is een stichting en haar missie is dat *“iedereen volwaardig mee kan doen in onze participatiesamenleving.”* Waar BiblioPlus voorheen een bibliotheek was, zijn ze op weg meer dan dat te worden. Dit wordt gedaan door activiteiten en cursussen mee te nemen in het assortiment naast boeken.

BiblioPlus heeft 35 medewerkers en meer dan 150 vrijwilligers. Het ledenaantal ligt op 31.000 en het bezoekersaantal per jaar ligt bijna op 600.000. Hiermee is BiblioPlus de grootste culturele instelling van het Land van Cuijk en Maasduinen (BiblioPlus, z.d.).

1.3 Doelstellingen

Het doel van dit onderzoek was inzicht krijgen op de oorzaken waarom 18-jarigen hun lidmaatschap opzeggen. Nadat helder is waarom, moet er ook worden gekeken naar de behoeftes van de 18-jarigen, waarmee ze overtuigd kunnen worden om bij BiblioPlus te blijven. Hiermee hoopt BiblioPlus het verlies in leden onder de 18-jarigen tegen te gaan. Aangezien het niet duidelijk is of het volledige doel behaald kan worden voor 8 januari 2018, valt het opzet gedeelte van het abonnement of product weg uit de deadline. De uiteindelijke doelstelling is als volgt:

“BiblioPlus moet voor 8 januari 2018 de informatie hebben om, een abonnement of dienst waarmee jongvolwassenen in het werkgebied van BiblioPlus bereikt kunnen worden, op te kunnen zetten aan de hand van uitgewerkte informatie met 17 t/m 20-jarigen binnen het bibliotheeklandschap als bron.”

1.4 Probleem- en vraagstelling

BiblioPlus wist dat voor de doelgroep jongvolwassenen het ouderwetse beeld van “bibliotheek zijn” niet voldoende was. Zo is de definitie van bibliotheek van een plek waar boeken geleend kunnen worden, veranderd naar: “Een platform voor het delen en opdoen van informatie en kennis.” De organisatie had echter niet genoeg inzicht in de wensen en behoeftes van deze jongvolwassenen om op het moment van de opzegging van het lidmaatschap een tegenbod te kunnen doen. Er was behoefte aan inzicht in wat jongvolwassenen voor interessevelden hebben met betrekking tot informatie- en kennisdelingsvoorzieningen. Dit leidde tot de onderstaande hoofdvraag en subvragen.

Hoofdvraag: *“Hoe kan BiblioPlus jongvolwassenen uit haar werkgebied lidmaatschap laten behouden door middel van informatie- en kennisdelingsvoorzieningen?”*

Subvragen:

1. Welke interessegebieden hebben jongvolwassenen in het werkgebied van BiblioPlus op het gebied van informatievoorzieningen en kennisdeling?
 - a. Hoe spelen andere bibliotheken in Nederland in op de interessegebieden voor jongvolwassen leden en hoe reageren die leden daarop?
 - b. Welke interessegebieden bestaan er bij jongvolwassenen binnen het werkgebied van BiblioPlus?
2. Hoe zien jongvolwassenen de huidige informatie- en kennisdelingsvoorzieningen van BiblioPlus?
 - a. Hoe bekend zijn de huidige voorzieningen op het gebied van informatie en kennisdeling van BiblioPlus onder jongvolwassenen in het werkgebied van BiblioPlus?
 - b. Wat is de mening van jongvolwassenen binnen het werkgebied van BiblioPlus over de aanwezige informatie- en kennisdelingsvoorzieningen bij BiblioPlus?
 - c. Wat is de mening van jongvolwassenen over BiblioPlus?
3. Wat voor lidmaatschap is voor jongvolwassenen het aantrekkelijkst?
 - a. Wat is voor jongvolwassenen de interessantste manier om aan een organisatie gebonden te zijn?

- b. Aan wat voor prijs moet BiblioPlus denken bij binding van jongvolwassenen binnen het werkgebied van BiblioPlus?

De doelgroep uit de hoofd- en subvragen is gebaseerd op het moment waarop de leden zich uitschrijven (17) en de leeftijd waarop ze zelf moeten betalen (18). Het gedeelte 19 en 20 jaar wordt geïnccludeerd, omdat deze leeftijdsgroep kan weten wat ze op het moment willen hebben aan producten of faciliteiten, terwijl 17-jarigen het moeten bedenken voor de toekomst.

1.5 Definities

Behoeftes: *“Dat wat je nodig hebt”* In dit geval vragend bedoeld als; welke faciliteiten 17- tot en met 20-jarigen nodig hebben (Woorden.org, z.d.).

Faciliteiten: *“Middel dat je ergens voor kunt gebruiken.”* In dit geval doelend op diensten en producten zoals printgelegenheid, koffiezetapparaten, studieplekken e.d. (Woorden.org, z.d.).

Informatievoorziening: *“De informatievoorziening van een organisatie is het geheel van mensen, middelen en maatregelen, gericht op de informatiebehoefte van die organisatie.”* Binnen dit onderzoek wordt de definitie omgezet in: *“Het geheel van mensen, middelen en maatregelen, gericht op de informatiebehoefte van de 17- tot en met 20-jarigen.”* (Encyclo, z.d.)

Interessegebied: *“Voorwerp van belangstelling.”* (Woordenboeken.nu, z.d.)

Jongvolwassenen: *“Een jongvolwassene is iemand van ongeveer tussen de 15 en 25 jaar oud.”* Door BiblioPlus werd gevraagd of van deze leeftijdscategorie de 17- tot en met 20-jarigen als doelgroep gebruikt konden worden. In het onderzoek staat jongvolwassene gelijk aan een 17- tot en met 20-jarige (Ensie, 2016).

Kennisdeling: *“Het delen met andere wat je weet.”* (Encyclo, z.d.)

Werkgebied: Het werkgebied van BiblioPlus. In figuur 3 Bijlage 3: Werkgebied BiblioPlus staan de plaatsen waar vestigingen van BiblioPlus zitten. Al deze verschillende vestigingen samen vormen het werkgebied.

1.6 Randvoorwaarden

Aangezien het onderzoek bestond uit het verwerken van een grote hoeveelheid informatie in verschillende stukken, heeft Cyril Crutz, directeur van BiblioPlus, voor de drie belangrijkste onderzoekdelen een deadline gesteld op 8 januari 2018. Deze drie onderdelen zijn de enquête voor andere bibliotheken binnen Nederland, de semigestructureerde interviews met jongvolwassenen en de enquête voor jongvolwassenen.

Er was een budget van €160. – beschikbaar gesteld.

1.7 Beperkingen

In dit onderzoek werd geen rekening gehouden met verschillen per dorp of stad in het onderzoeksgebied. De reden daarvoor was dat de regio zo klein wordt geacht, dat de verschillen die te vinden zijn, niet de tijd en moeite waard zijn. Het maakt niet uit waar de mensen in de interviews of enquêtes vandaan komen, als ze maar binnen het Bibliotheeklandschap vallen. In al de fieldresearch wordt alleen rekening gehouden met demografische gegevens.

1.8 Leeswijzer

Dit onderzoek bestaat uit 5 hoofdstukken. Hoofdstuk 1 bevat de aanleiding van het onderzoek, het voorstellen van de opdrachtgever, de probleemstelling, de doelstellingen, definities uit de probleemstelling en randvoorwaarden en beperkingen. Hoofdstuk 2 legt de gekozen theorie uit. Hoofdstuk 3 beschrijft en verantwoord de gekozen research methodiek. Hoofdstuk 4 geeft inzicht in de resultaten. Hoofdstuk 5 haalt conclusies en aanbevelingen uit de resultaten van hoofdstuk 4.

Hoofdstuk 2: Theoretisch kader

2.1 Interessegebieden

Interessegebieden kunnen voor BiblioPlus het middel zijn, waarmee de aandacht van jongvolwassenen op hen gevestigd wordt. Volgens de Lange (Schröder, 2007) zijn de hedendaagse jongvolwassenen met dezelfde dingen bezig als de jongvolwassenen die rond 1980-1990 geboren waren, alleen via een ander communicatiemiddel. Zei zegt: *“Eigenlijk draait het nog steeds om seks, liefde, relaties, sport, spel en je positie in de groep. Allemaal onderwerpen waar jongeren van oudsher al mee bezig zijn, alleen verlopen de contacten op andere manieren.”* Deze bron verklaart waarom ook oudere onderzoeken gebruikt kunnen worden bij het vinden van interessegebieden onder jongvolwassenen. Echter, moet er dan wel rekening gehouden worden met interessevelden die vroeger niet bestonden, of minder aanwezig waren, zoals bijvoorbeeld gamen, fotobewerking of bloggen/vloggen.

Het CBS (2003) toont aan dat jongeren van 12 tot 24 per dag gemiddeld bijna 11 uur aan persoonlijke verzorging besteden, 2,5 uur met onderwijs bezig zijn, 2 uur met betaald werk bezig zijn, en 6 uur overhouden voor vrije tijd. De overige bijna 3 uur bestaat uit reistijd, huishoudelijke verplichtingen, vrijwilligerswerk of iets anders/onbekends. De 6 uur vrije tijd wordt aan verschillende dingen besteed, die te vinden zijn in figuur 4 Bijlage 4: Vrijtijdsbesteding jongeren 12-24.

2.1.1 Sport

Volgens het CBS (2003) sport 60% van 18-24-jarigen en 80% van jongeren onder de 18 minimaal 1 uur per week. Opvallend is dat meisjes en jongens een bijna even hoge deelname hebben aan sportactiviteiten, maar dat jongens gemiddeld gezien meer uren per week sporten. Van 18-24-jarigen is 46% van mannen lid van een sportvereniging, Bij vrouwen ligt dit percentage op 37% Denksporten spreken jongeren minder aan.

2.1.2 Hobby's

Ongeveer de helft van 18-24-jarigen doet minimaal eenmaal per maand mee aan een in verenigingsverband georganiseerde activiteit. Een kwart van de 15-24-jarigen bespeelt minimaal 1 uur per week een muziekinstrument. De hoeveelheid jongeren en jongvolwassenen die muziekinstrumenten bespeelt, ligt hoger dan het aantal 25-plussers dat muziekinstrumenten bespeelt. Jongeren houden zich volgens dit onderzoek ook bezig met grafisch werk. Onder grafisch werk vallen bijvoorbeeld tekenen en schilderen. Onder de 18-24-jarigen besteedt 15% 1 uur of meer per week hieraan (CBS, 2003).

2.1.3 Culturele activiteiten

Slechts 6% van de 12-24-jarigen bezoekt meer dan drie keer per jaar een museum. Popconcerten zijn populairder, daar komt 13% van 18-24-jarigen minimaal 4 keer per jaar. Bioscopen en filmhuizen zijn erg populair onder jongeren. Van de 15-24-jarigen gaat meer dan 75% minimaal 4 keer per jaar naar de film. Van de jongvolwassenen van 18-24 jaar gaat 40% maandelijks naar een bioscoopfilm (CBS, 2003).

2.1.4 Uitgaan

Ruim een derde van de 18-24-jarigen gaat minimaal eenmaal per week naar het café. Iets meer dan 70% gaat een tot drie keer per maand naar het café. Mannen gaan gemiddeld gezien vaker dan

vrouwen. Driekwart van alle 18-24-jarigen eet minimaal 4 keer buitenshuis in de vorm van een restaurant (CBS, 2003).

2.2 Klanttevredenheid

Over klanttevredenheid wordt door Ensie (2010) het volgende gezegd: *“Klanttevredenheid geeft aan in hoeverre een klant in positieve zin te spreken is over een bepaalde onderneming. Hierbij kunnen zaken als de hoogte van de productprijs, vriendelijkheid van het personeel of het adequaat reageren op problemen een belangrijke rol spelen.”* Ook volgens Poortinga (z.d.) zijn onderdelen van de klanttevredenheid de prijs, de kwaliteit en de service.

(Homburg, 2005)

In het klanttevredenheidsschema van Dodds & Monroe (1985), Dodds et al. (1991), en Monroe & Chapman (1987) figuur 5 in Bijlage 5: Klanttevredenheidsschema, staat dat de klanttevredenheid voortkomt uit de waargenomen servicekwaliteit, waargenomen waarde voor klanten, waarnemingen, de werkelijke prijs en de waargenomen prijs. In dit onderzoek wordt de waargenomen servicekwaliteit uitgewerkt volgens het RATER-model.

Mond-tot-mond heeft hierbij de gecombineerde functie van waarnemingen, waarde, tevredenheid en herhaalaankoop intentie. Voor BiblioPlus is echter de klanttevredenheid belangrijk. De overige informatie wordt dan ook niet bekeken. De term die uitgewerkt is, is de waargenomen servicekwaliteit. De waargenomen waarde voor klanten is niet diep onderzocht, omdat dit onderzoek gaat kijken naar de toekomstige waargenomen waarde voor klanten van de Bibliotheek met mogelijk nieuwe producten, is een te lage waarde voor klanten op het moment de oorzaak van onderzoek.

2.3 Servicekwaliteit

De servicekwaliteit wordt bepaald aan de hand van het door Parasuraman, Zeithaml & Berry (1988) opgestelde RATER-model. Dat model is opgebouwd uit betrouwbaarheid, zekerheid, tastbare dingen, empathie en responsiviteit. Een verdere uitwerking van het RATER-model is te vinden in Bijlage 6: RATER-model

Hoofdstuk 3: Onderzoeksmethoden

Dit onderzoek bestaat uit drie delen:

1. *Het voorbereidend onderzoek*: hierin wordt een algemeen beeld verkregen van waar de behoeftes kunnen liggen. Ook wordt er gekeken of er voorgaand onderzoek gedaan is in dezelfde richting. Voorgaande onderzoeken worden gebruikt om een theoretisch op te stellen, dat samen met de resultaten van de enquête naar bibliotheekmedewerkers het doel heeft om inzicht in de behoeftes van de doelgroep te krijgen teneinde vragen voor een diepte-interview op te kunnen stellen.
2. *Het semigestructureerde interview*: in het semigestructureerde interview worden 15 mensen geïnterviewd om een breed en diep beeld te krijgen van de behoeftes van de doelgroep. De informatie uit de semigestructureerde interviews is gebruikt om een enquête uit op te stellen.
3. *De enquête voor jongvolwassenen*: De enquête werd gebruikt om te kijken welke behoeftes uit het interview waardevol zijn om uit te werken. Deze vragenlijst gaat dan ook niet diep in op de achterliggende gedachte, maar op wat de meerderheid wil, verwacht of interessant vindt.

3.1 Deskresearch

De informatie die BiblioPlus beschikbaar heeft gesteld bestaande uit klantgegevens en ex-klantgegevens, is de voornaamste vorm van deskresearch die gebruikt werd in dit onderzoek. In deze gegevens zaten o.a. de leeftijd, reden van opzegging, hoofdvestiging en de status van de persoon (lid, ex-lid, nieuw lid). Deze informatie is gebruikt om te controleren of de fieldresearch informatie van het kwantitatieve gedeelte representatief en betrouwbaar is. Ook gaf het voor het onderzoek aan, waar idealiter de respondenten vandaan moesten komen.

Verder werd deskresearch ingezet om het theoretisch kader op te stellen. Voor het opzoeken van informatie werd de site <http://www.bibliotheekblad.nl/tijdschrift/archief> gebruikt (Bibliotheekblad, z.d.). In dit archief is een groot deel van alle artikelen en onderzoeken over bibliotheken die na 01-01-2007 gemaakt zijn beschikbaar.

3.2 Enquête aan bibliotheekmedewerkers

3.2.1 Doel

De resultaten van deze enquête zijn verwerkt tot bruikbare informatie die nodig was bij het opzetten van de semigestructureerde interviews. Hiernaast werd ook Subvraag 1a beantwoord: *“Op welke interessegebieden hebben andere bibliotheken activiteiten voor jongvolwassene leden opgezet en hoe reageerden die leden daarop?”*

Naast het antwoord op subvraag 1a, geeft de enquête ook gedeeltelijk antwoord op subvraag 1b en subvraag 2b in die volgorde: *“Welke interessegebieden bestaan er bij jongvolwassenen binnen het werkgebied van BiblioPlus?”* en *“Wat is de mening van jongvolwassenen binnen het werkgebied van BiblioPlus over de aanwezige informatie- en kennisdelingsvoorzieningen bij BiblioPlus?”*.

3.2.2 Opzet

Deze enquête is opgesteld uit de informatie die naar voren kwam uit een overleg met C. Crutz en R. Agoussal en onderdelen van de hoofd- en subvragen. De enquête bestaat uit open vragen die een beeld gaven van waar de bibliotheken denken de interesse van jongvolwassenen mee te wekken.

3.2.2 Steekproef en populatie

De populatie is gedefinieerd als: *“Alle marketingmedewerkers werkende bij bibliotheken binnen Nederland.”* Het steekproefkader was een lijst met 122 mailadressen van marketingmedewerkers die in het bezit was van BiblioPlus. De steekproefeenheid werd omschreven als: *“Een marketingmedewerker werkend bij een bibliotheek in Nederland.”*

3.2.3 Uitvoering

BiblioPlus is in het bezit van een lijst met mailadressen van marketingmedewerkers van 122 bibliotheken in het land. De respondenten hadden drie dagen de tijd om de enquête in te vullen en terug te sturen, daarna werd er een herinneringsmail gestuurd om de respons te verhogen. Daarna hadden marketingmedewerkers nogmaals 3 dagen om te antwoorden. Om de antwoorden overzichtelijk te houden is het mailadres BiblioPlusenquete@gmail.com aangemaakt. Hierdoor kwamen alle antwoorden in een mailbox terecht waardoor ze makkelijk in Word gezet konden worden.

Om het invullen van de enquête aan te moedigen, kregen respondenten de kans tijdens de enquête hun mailadres in te vullen. Iedereen die daar zijn mailadres intypte, kreeg dit onderzoek na afronding toegestuurd.

In Bijlage 7: Mail enquête bibliotheekmedewerkers valt de mail te zien die gestuurd werd, met in Bijlage 8: Enquêtevragen bibliotheekmedewerkers de vragen die in de enquête stonden.

3.2.4 Verantwoording

Betrouwbaarheid

Het garanderen van betrouwbaarheid bij een online enquête is lastig. Het was niet in te schatten wanneer de respondent de mail opende, en of het tijdstip van opening invloed had op de antwoorden. Iedere respondent kreeg op hetzelfde moment de enquête binnen, met precies dezelfde uitleg en vragen.

Validiteit

Respondenten werden in de begeleidende mail geïnformeerd over anonieme verwerking van de onderzoeksresultaten, zodat ze zich veilig voelden bij beantwoording van de vragen. Aangezien er geen persoonlijke vragen in het onderzoek zaten, veroorzaakte dit verder geen problemen.

Volgens in de deskresearch genoemde bronnen en artikelen, kampten veel bibliotheken met dezelfde problemen als BiblioPlus. Door bij deelname aan het onderzoek gratis de resultaten van het onderzoek te geven, is er de mogelijkheid dat bibliotheken de enquête serieuzer ingevuld hebben, om zo resultaten te krijgen die voor hen bruikbaar zijn.

Representativiteit

Aangezien deze enquête puur beeldvormend was voor de opzet van het theoretisch kader, is het niet van waarde dit representatief te maken. Van de 122 bereikte bibliotheken hebben 25 bibliotheken gereageerd. Alle respondenten hadden interesse in de resultaten.

3.3 Semigestructureerd interview

3.3.1 Doel

Het doel van deze interviews was informatie van de doelgroep zelf verkrijgen. Deze informatie moest breed genoeg zijn om een enquête over te vormen. De resultaten van de interviews moesten volledig of gedeeltelijk antwoord op de onderstaande subvragen geven:

Subvraag 1b: *“Welke interessegebieden bestaan er bij jongvolwassenen binnen het werkgebied van BiblioPlus?”*

Subvraag 2a: *“Hoe bekend zijn de huidige voorzieningen op het gebied van informatievoorzieningen en kennisdeling van BiblioPlus onder jongvolwassenen in het werkgebied van BiblioPlus?”*

Subvraag 2b: *“Wat is de mening van jongvolwassenen binnen het werkgebied van BiblioPlus over de aanwezige informatie- en kennisdelingsvoorzieningen bij BiblioPlus?”*

Subvraag 2c: *“Wat is de mening van jongvolwassenen over BiblioPlus?”*

Subvraag 3a: *“Wat is voor jongvolwassenen de interessantste manier om aan een organisatie gebonden te zitten?”*

3.3.2 Opzet

Het interview was een semigestructureerd interview, als rede om zo een rode draad door het interview te laten lopen, waardoor het voor de onderzoeker makkelijker af te nemen was. Aangezien de onderzoeker nog weinig ervaring had met diepte-interviews, was een semigestructureerd interview een manier om het verkrijgen van de juiste informatie veilig te stellen. Dieperliggende informatie is tijdens het interview alsnog achterhaald.

De vragen in het interview zijn gebaseerd op verkregen informatie uit het theoretisch kader en de resultaten van de enquête voor bibliotheekmedewerkers. Het theoretisch kader en de resultaten van de enquête voor bibliotheekmedewerker zijn in termen uitgewerkt in een termenboom. De termenboom is te vinden in Bijlage 9: Termenboom.

Hoewel in het plan van aanpak duidelijk staat dat er gekeken moet worden naar de bekendheid van de huidige producten van BiblioPlus onder de jongvolwassenen, zijn er geen modellen gevonden die aangehouden kunnen worden bij het onderzoek hiernaar. Daarom werd tijdens het interview de vraag: *“Ben je bekend met BiblioPlus?”* gesteld. Als het antwoord op de vraag aan gaf dat men bekend was met BiblioPlus, werd de vraag: *“Met welke producten en diensten van BiblioPlus ben je bekend?”* Het antwoord hierop geeft aan in hoeverre de respondent de producten van BiblioPlus kent. De interviewer vraagt na het antwoord van de respondent of ze ook ooit gehoord hebben van een van de onderstaande producten (Crutz, 2016). Alleen naar de ongenoemde producten wordt gevraagd.

- Boeken lenen
- E-books lenen
- Films lenen
- KennisMakers
- Lezingen
- Printen

- Koffie
- Publiekswerkplekken
- Leescommunities
- Walk&Talk

Hiermee werd gecontroleerd of ze het product echt niet kenden of dat ze een product waren vergeten. Na het antwoord op deze vraag is duidelijk welke producten van BiblioPlus bekend zijn bij de respondent. De vraag: *“Waar denk je aan bij BiblioPlus?”* werd ook gesteld en het antwoord hierop moest het imago van BiblioPlus onder de jongvolwassenen schetsen.

Tenslotte is er gekozen voor het gebruik van twee varianten van interviews. Een variant voor niet-leden en een variant voor leden. De grootste verschillen tussen de twee interviews zijn de aanwezigheid van het klanttevredenheids gedeelte in het interview voor leden, en de aanwezigheid van vraag waarom respondenten geen lid waren bij het interview voor niet-leden. Beide interviews zijn leeg te vinden in Bijlage 11: Interview respondenten met BiblioPlus lidmaatschap leeg en in Bijlage 12: Interview versie voor respondenten zonder BiblioPlus lidmaatschap leeg.

3.3.3 Onderzoek definities

3.3.3.1 Populatie

De populatie is als volgt gedefinieerd:

“Alle jongvolwassenen van 17 t/m 20 jaar binnen het bibliotheeklandschap van BiblioPlus. “

3.3.3.2 Steekproefkader

Het steekproefkader bestond voor de helft uit huidige 17- t/m 20-jarige leden van BiblioPlus die in het klantenbestand geregistreerd stonden met een telefoonnummer. Deze groep bestond uit ongeveer 1700 mensen. De andere helft van het steekproefkader was niet te omschrijven in getallen omdat dit ook voor BiblioPlus ongeregistreerde mensen waren.

3.3.3.3 Steekproefkaderfout

Alle mensen binnen het Land van Cuijk & Maasduinen die buiten de leeftijdscategorie 17 t/m 20 jaar vallen.

3.3.3.4 Steekproef

Aangezien er van deze doelgroep in de regio weinig gegevens bekend waren, zijn voor de profieleisen alleen leeftijd, sekse en lid of niet-lid van BiblioPlus gebruikt. In Bijlage 10: Tabellen respondentenverdeling semigestructureerd interview is te zien waaruit de ideale verdeling is opgemaakt, en waaruit de werkelijke verdeling is opgemaakt.

De sekseverhouding doelde op 50% man en 50% vrouw. Per leeftijdscategorie was het doel vier respondenten te interviewen. Twee respondenten van beide sekse, waarvan een respondent lid was, en een respondent niet. Tijdens het werven van respondenten ontstonden hier moeilijkheden mee, doordat er maar negen mannen van 20 jaar oud lid waren, en zij geen interesse hadden om deel te nemen aan het onderzoek. Ditzelfde probleem was aanwezig voor mannen van 17 en 18 jaar oud en vrouwen van 17 jaar oud, die geen lid waren. Omdat lidmaatschap tot en met 17 jaar gratis is, waren hier geen respondenten voor te vinden. Het vinden van een 18-jarige mannelijke respondent die geen lid was lukte ook niet. Om te zorgen dat deze plaatsen toch ingevuld werden, zijn er leden van BiblioPlus gebeld die in de leeftijdsgroep 17 en 18 jaar oud zaten. Deze mensen werd gevraagd of zij

zichzelf een passief lid zouden noemen. Als zij zichzelf zo noemden, konden zij meedoen aan het interview als vervanging voor niet-leden van dezelfde leeftijdsgroep.

3.3.3.5 Steekproefeenheid

“Een jongvolwassene tussen de 17 en 20 jaar oud wonend in het land van Cuijk & Maasduinen. “

3.3.4 Uitvoering

De semigestructureerde interviews vonden telefonisch plaats. Dit was om deelname zo laagdrempelig mogelijk te maken. De respondent gaf zelf een tijd aan waarop het interview hen goed uitkwam. Voorafgaand aan de interviews werd de respondenten gevraagd of zij het erg vonden wanneer het interview werd opgenomen. Wanneer de respondent hiermee instemde, vond het interview pas plaats. Het gesprek vond met de telefoon op luidspreker plaats, en werd met een microfoon in een laptop opgenomen.

Na het afnemen van de interviews zijn de geluidsfragmenten per vraag uitgeschreven.

3.3.4.1 Werving

Mensen uit het klantensysteem van BiblioPlus werden geselecteerd op leeftijd en sekse en willekeurig gebeld. Alleen de leden werden zo benaderd. De onderzoeker plaatste ook op Facebook een bericht waarin hij aangaf op zoek te zijn naar respondenten. Omdat de onderzoeker op het moment van schrijven 21 jaar oud was, waren er veel mensen binnen de doelgroep die hierdoor bereikt werden. Dit bericht is te zien in Bijlage 13: Facebookbericht respondentenwerving. Verder werd er bij jongeren centrum “The Unit” langsgegaan en gevraagd naar eventuele respondenten. Hiervoor is een flyer opgesteld die daar is afgeleverd. De flyer is te zien in Bijlage 14: Flyer voor The Unit.

Bij contact met potentiële respondenten werd eerst het onderzoek uitgelegd. Daarna volgden de vragen die aan de mensen gesteld moesten worden om te kijken of ze binnen de doelgroep vielen. Deze vragen waren:

1. Hoe oud ben je?
2. Waar woon je?
3. Ben je lid van BiblioPlus?

Als de persoon een categorie in de respondentenverdeling kon vullen, werd deze uitgenodigd voor deelname.

BiblioPlus heeft ingestemd met het weggeven van bioscoopbonnen t.w.v. €10, - aan iedere respondent. De bioscoopbon werd ook uitgereikt aan niet-leden.

3.3.5 Verantwoording

3.3.5.1 Betrouwbaarheid

Het interview is betrouwbaar gemaakt door de vragen op dezelfde manier te stellen. Hierdoor hadden omgevingsfactoren geen invloed op de antwoorden. Alleen dieptevragen die los staan van de structuur van het interview, zijn niet aan alle respondenten gevraagd.

Alle interviews zijn opgenomen met een laptop, en daar vervolgens per vraag op uitgeschreven. Intonatie en het maken van geluiden zoals lachen, niezen en het zeggen van uhm is niet opgeschreven. Op 8 februari 2018 worden de geluidsbestanden vernietigd.

3.3.5.2 Validiteit

Bij het stellen van vragen tijdens een telefonisch interview, was er kans dat respondenten sociaal wenselijke antwoorden geven. Om dit te voorkomen werd er na het antwoord van de respondent een argument tegen zijn antwoord gegeven. Dit stimuleert de gedachtegang achter het antwoord, en laat zien of mensen goed over het antwoord hebben nagedacht. Een andere aanpak voor dit probleem was doorvragen naar de argumenten waarom de respondent iets vond. Daarna konden alsnog tegenargumenten gebruikt worden om meer diepgang uit de interviews te halen.

3.3.5.3 Representativiteit

In semigestructureerde interviews gaat het om diepte-informatie, waardoor verscheidenheid in respondenten tot nieuwe inzichten kan leiden. Dit is de reden waarom er van alle leeftijds-, sekse- en ledengroepen iemand geïnterviewd moest worden.

De uiteindelijke groep respondenten bestond niet uit de selectie waarop werd gedoeld. Op vier respondenten na is deze wel hetzelfde. De leeftijd en het geslacht van drie van die respondenten komen wel overeen met de gegevens. De missende 20-jarige respondent is het enige gebrek aan een perfecte spreiding. Tabellen hiervan zijn te vinden in Bijlage 10: Tabellen respondentenverdeling semigestructureerd interview.

3.4 Enquête behoeftes jongvolwassenen

3.4.1 Doel

Het doel van de enquête was het krijgen van inzicht in welke interesses en behoeftes jongvolwassenen interesse hebben, en in welke mate zij interesse hadden. Ook moest de enquête de respondenten de mogelijkheid bieden met suggesties te kunnen komen. De vragen beantwoordden de volgende subvragen:

Subvraag 1b: *“Welke interessegebieden bestaan er bij jongvolwassenen binnen het werkgebied van BiblioPlus?”*

Subvraag 3a: *“Wat is voor jongvolwassenen de interessantste manier om aan een organisatie gebonden te zitten?”*

Subvraag 3b: *“Aan wat voor prijsniveau moet BiblioPlus denken bij binding van jongvolwassenen binnen het werkgebied van BiblioPlus?”*

3.4.2 De opzet

De enquête is voornamelijk opgebouwd uit de resultaten van de interviews. De suggesties die respondenten in de interviews maakten, zijn aan BiblioPlus voorgelegd, en de opties waar zij interesse in hadden zijn in de enquête gekomen. Vragen naar de meningen van respondenten over huidige voorzieningen van BiblioPlus zijn bewust uit de enquête gehaald, om de lengte van de enquête kort te houden. Een aantal vragen zoals interesse in kortingen en de bibliotheek als werkplek met discipline zijn ontstaan uit een overleg met BiblioPlus. De resultaten waar de enquête op gebaseerd is zijn te vinden in 4.2 Semigestructureerde interviews jongvolwassenen. De gehele enquête is te vinden in Bijlage 15: Enquête behoeftes en interesses jongvolwassenen.

3.4.3 Onderzoek definities

3.4.3.1 Populatie

De populatie is als volgt gedefinieerd:

“Alle jongvolwassenen van 17 t/m 20 jaar binnen het bibliotheeklandschap van BiblioPlus. “

Deze populatie bestaat uit minimaal 6632 mensen. Er zijn geen accuratere cijfers te vinden.

3.4.3.2 Steekproefkader

Het steekproefkader bestond uit 17- t/m 20-jarigen die in het klantenbestand van BiblioPlus geregistreerd stonden met een mailadres. Deze groep bestond uit 5850 mensen.

3.4.3.3 Steekproefkaderfout

Alle mensen binnen het Land van Cuijk & Maasduinen die buiten de leeftijdscategorie 17 t/m 20 jaar vallen.

3.4.3.4 Steekproef

In dit geval gaat het om een quotasteekproef, waarbij het aantal mensen is uitgewerkt in 3.4.5 Verantwoording.

3.4.4 Uitvoering

3.4.4.1 Bereiken

Na het opstellen van de enquête werd via de klantgegevens van BiblioPlus gemaïld. In het systeem bestaat de optie om alleen mensen van een bepaalde leeftijd een bericht te sturen. In dit geval is de online enquête in Google Forms gemaakt. Dit zorgde ervoor dat het plaatsen van een link en die rondsturen, moeiteloos kan verlopen. De link werd na drie dagen opnieuw verstuurd als reminder.

3.4.4.2 Uitwerking

De resultaten van de enquête zijn door een optie in GoogleForms in een Excelbestand gezet. De resultaten werden daarna ingevoerd in SPSS en geanonimiseerd. Zo ontstond er een geanonimiseerd database waarmee gewerkt kon worden.

In dit database zijn meerdere onderdelen getoetst met een chi-kwadratering, waarmee een significant verband aangetoond kon worden.

3.4.5 Verantwoording

3.4.5.1 Betrouwbaarheid

Om de bevindingen uit dit onderzoek te mogen vertalen naar het totaal aantal leden en ex leden van BiblioPlus in het land van Cuijk en Maasduinen, is berekend hoeveel respondenten hiervoor nodig zijn. Volgens berekeningen in de bijlagen zijn de behaalde 217 respondenten niet voldoende om een betrouwbaarheidspercentage van 99%, 95% of 90% te behalen. Met een populatie van 6632 mensen zorgen 217 respondenten voor een betrouwbaarheid van 86,64%. Alle gemaakte berekeningen staan in Bijlage 16: Berekeningen betrouwbaarheidspercentage.

3.4.5.2 Validiteit

Om te voorkomen dat de enquête onjuist was en geen valide instrument is, werd deze voorgelegd aan mensen in de doelgroep en de opdrachtgever. De enquête werd waar nodig aangepast. Fraude werd voorkomen door geen tussenpersoon de enquêtes af te laten nemen, maar ze online te zetten.

In de enquête zelf werd de optie “weet niet” toegevoegd bij meerkeuzevragen. Als respondenten bij een vraag geen antwoord wisten, weerhield de “weet niet” optie hen van gokken of iets willekeurig invullen.

Iedere respondent kon maximaal een keer de vragenlijst indienen door een functie in Google forms. Het versturen van een uitnodiging tot deelname aan de enquête, haalt het probleem pseudo-respondenten weg. BiblioPlus koos wie deel mag nemen.

Om te zorgen dat respondenten uit een verkeerde leeftijdscategorie de enquête niet konden invullen, moest de respondent kiezen uit een leeftijd, en kon de respondent niet verder zonder 17, 18, 19 of 20 als leeftijd te kiezen.

3.4.5.3 Representativiteit

Het aantal respondenten dat lid of niet-lid denkt te zijn was onduidelijk, aangezien veel 17-jarigen niet doorhebben dat zij lid zijn. Hierdoor is dit niet te controleren op representativiteit. Geslacht en leeftijd zijn wel gecontroleerd. Zo bleek dat in het klantenbestand van BiblioPlus 51,8% van de respondenten vrouw was en 48,2% man was. Onder de respondenten was deze verhouding 78,5% vrouw en 21,5% man.

Hoofdstuk 4: Resultaten

In dit hoofdstuk staan de resultaten van de enquête voor bibliotheekmedewerkers, de semigestructureerde interviews voor jongvolwassenen en de enquête voor jongvolwassenen samengevat.

4.1 Enquête bibliotheekmedewerkers

De samenvatting van de enquête voor bibliotheekmedewerkers is te vinden in Bijlage 17:
Samenvatting resultaten enquête voor bibliotheekmedewerkers

4.1.1 Informatie- en kennisdeling

Faciliteiten waar jongvolwassenen volgens bibliotheekmedewerkers interesse in hebben getoond

- Schrijver ontmoeten
- Koffie
- Café/leescafé
- Collectie boeken/E-books
- Leeslijst boeken
- Studieruimtes/stilteruimte/groepsworkplek
- Info rondom boeken
- Bloggen
- Ontspanningsplek

Verwachte behoeftes van jongvolwassenen volgens bibliotheekmedewerkers

- Groepsruimte
- Makers Lab
- Hulp bij huiswerk
- Jongeren informatie punt
- Uitvoeringsplek voor ideeën
- Lezen voor lijst uittreksels en recensies
- E-lab
- Informatievaardigheid
- Leren programmeren
- Mediawijsheid

De meest succesvolle voorzieningen volgens de medewerkers zijn:

- Stilteruimte/studiecellen
- Wifi
- Computers
- Printers/kopieerapparaat
- FabLab
- CoderDojo
- Young Adult collectie
- Cursus bloggen
- Leescafé
- Overlegruimte/workplek voor groepjes

Informatie- en kennisdelingsvoorzieningen waarvan bibliotheekmedewerkers verwachten dat jongvolwassenen er behoefte aan hebben.

- Lessen in informatievaardigheid
- Meer computerprogramma's dan Office

4.1.2 Jongvolwassenenbinding

In de enquête werd de vraag: *“Denkt u dat het mogelijk is om jongeren meer te verbinden aan de bibliotheek bijvoorbeeld met speciale abonnementen, en waarom denkt u dat?”* gesteld. De antwoorden van de respondenten zijn onder te verdelen in drie categorieën: prijs abonnement, verandering abonnement en negatief met reden. Per categorie staan de antwoorden vermeld.

4.1.2.1 Prijs abonnement

- Prijs verlagen. Overstap van gratis naar €49, - per jaar is te groot.
- Gespreide contributiebetaling.
- Herziening te laat geldsysteem.

4.1.2.2 *Verandering abonnement*

- Duidelijke uitleg inhoud jongerenabonnement.
- Intensiever individueel contact.
- Biebpas landelijke maken.
- Strippenkaart.
- Korter lopende abonnementen.
- I.p.v. abonnementen denken in bezoekers/gebruikers.

4.1.2.3 *Negatief met reden*

- Zonder nieuwe activiteiten is er geen behoefte aan een abonnement. (Deze respondent geeft aan het abonnement gratis aangeboden te hebben onder een deel van de doelgroep, en daar weinig respons op gehad te hebben.)
- Respondent werkt bij een bibliotheek met een speciaal jongerenabonnement waarbij jongeren per item kunnen betalen. Dit abonnement wordt weinig gebruikt.
- Jongeren verhuizen.
- Jongeren lezen te weinig voor een abonnement.

Opmerkelijk bij deze antwoorden is dat van de 25 respondenten slechts 7 respondenten aangaven hoe ze jongeren betrekken bij het opzetten en ontwikkelen van projecten. Dat werd gedaan op de volgende manieren:

- Samenwerking met ROC
- Stagiaires
- Sociaal werk
- In gesprek gaan met ze
- Enquêtes
- Jongerencentra
- Digilab

4.2 *Semigestructureerde interviews jongvolwassenen*

Hieronder staat de samenvatting van alle interviews. Alle interviews zijn te vinden in Bijlage 18: Resultaten semigestructureerde interviews.

4.2.1 *Imago*

Iedere respondent was bekend met de Bibliotheek BiblioPlus.

4.2.1.1 *Waar denk je aan?*

Acht respondenten denken bij BiblioPlus alleen aan de boeken, de bibliotheek of informatie. Dit is vaak geformuleerd in een kort antwoord zoals bijvoorbeeld: *“Boeken, en de bibliotheek.”* Van deze acht antwoorden is een reactie duidelijk positief.

Twee respondenten gaven aan, aan het logo te denken. Twee andere respondenten antwoordden met dat ze gebruik maakten van BiblioPlus tijdens hun middelbare- en basisschool tijd.

Sommige punten werden enkel door een respondent opgebracht. Deze punten hebben allemaal betrekking op de redelijk nieuwe onderdelen van BiblioPlus. Die delen zijn:

- Een respondent gaf aan luisterboeken te gebruiken omdat hij zo met dyslexie minder moeite had met het maken van boekverslagen. Deze respondent zei daarover: *“Dat heeft me altijd heel erg geholpen en ik wist eigenlijk heel lang niet dat dat daar was bij BiblioPlus.”*
- Een respondent noemt de leesruimte in Cuijk, maar gaat hier niet verder op in.
- Een respondent gaf aan dat hij online boeken lezen makkelijk vindt. Deze respondent zei hierover: *“Ik denk dat het een geweldige manier is om boeken makkelijk te krijgen, want ik heb bijvoorbeeld vorig jaar 6 boeken van jullie gekregen online. Want dat vind ik makkelijker en sneller.”*
- Een respondent dacht bij BiblioPlus geheel buiten de boeken. Deze respondent zei: *“Ja, een plek waar vaak veel mensen op computers zitten en tegenwoordig niet heel veel mensen meer boeken halen.”*

4.2.1.2 Bekend van

Veel niet-leden kennen BiblioPlus doordat zij vroeger lid waren. BiblioPlus maakte een deel uit van het opgroeien van mensen. Hierover zei een respondent: *“Mijn moeder was lid omdat ze in Cuijk woont en ik ook. Ik ben er een beetje mee opgegroeid dus.”* Een andere respondent zei: *“Vanuit mijn basisschool.”*

4.2.1.3 Waarom geen lid?

Alle reacties van respondenten op de vraag waarom ze geen lid zijn, was dat ze niet meer lezen. Een enkele toevoeging van een respondent was: *“Vooral school, want we hebben op hbo ook een bibliotheek en ik lees voor mijn lol eigenlijk geen boeken. Ik lees eigenlijk alleen voor school. Mijn schoolboeken moet ik gewoon kopen. En bij mijn schoolbibliotheek hebben ze ook nog boeken.”*

4.2.1.4 Wat zou je missen bij verdwijnen?

Vier respondenten gaven aan de boeken te gaan missen. Bij twee daarvan gaat het dan om schoolboeken. Bij een andere respondent ging het om het online gedeelte en e-books. Slechts een respondent had het over het leuk vinden van het lezen van boeken. Dat werd zo aangegeven: *“De mogelijkheid zijn om boeken te lezen die ik leuk vind.”* Twee respondenten gaven aan niks te gaan missen.

4.2.1.5 Kwaliteit

12 respondenten gaven aan dat de kwaliteit van BiblioPlus goed was. Een respondent zei bijvoorbeeld: *“Het is een goede selectie weet je wel, en de site is heel goed gemaakt en heel duidelijk.”* Een andere respondent gaf aan dat de kwaliteit oké was. De overige twee reacties waren van respondenten die aangaven niet genoeg te maken gehad te hebben met BiblioPlus om daar iets over te kunnen vertellen. Door de 12 positieve respondenten genoemde pluspunten bestaan uit:

- Goede selectie e-books.
- Duidelijk, goede site.
- Interessante en goede kwaliteit boeken.
- Tevredenheid over het sturen van mails over wanneer het boek ingeleverd moet worden.
- Goede leentijd, niet te kort.
- Het echt fijn vinden van de boeken inlevermachine.

Geen enkele respondent had een aanmerking.

4.2.2 Servicekwaliteit

4.2.2.1 Betrouwbaarheid

Alle antwoorden van respondenten gaven aan dat ze BiblioPlus betrouwbaar vinden. Een respondent gaf, ondanks dat hij/zij BiblioPlus betrouwbaar vond aan, dat ze een slechte ervaring had met het op tijd zijn van boeken. De respondent omschreef dat als volgt: *“Ja wel betrouwbaar, maar eerst had ik een boek gereserveerd en toen zeiden ze dat het een paar weken zou duren. Toen na een maand had ik nog niets ontvangen, dus toen ben ik er naartoe gegaan en toen zei die meneer van, ooh hij is nu binnengekomen in Gennep, dus je kunt elk moment een bericht krijgen dat hij er is. Toen heb ik weer een week later nog steeds niks gehoord, toen ben ik opnieuw langsgegaan, en toen zei een mevrouw dat er nog mensen voor mij waren en dat dat dus helemaal niet waar was.”* Hierover geeft de respondent alsnog aan dat iedereen wel eens een foutje maakt.

Drie respondenten hadden het over het bericht dat wordt ontvangen voordat een boek ingeleverd moet worden. Men is hier positief over. Zo zei een respondent: *“Wat ik al zei, ze sturen een berichtje, dus ik neem aan dat ze vrij gestructureerd zijn daarin en duidelijk.”*

4.2.2.2 Zekerheid

De respondenten waren allemaal erg positief over BiblioPlus betreft zekerheid. Na ernaar te vragen gaven de respondenten aan dat de werknemers hen respectvol behandelen. Ook gaven zij aan dat de werknemers competent waren en hun werk goed uitvoerden. Een respondent zei: *“...ze deden gewoon goed hun werk voor zover ik me kan herinneren.”* Over het vertrouwelijk omgaan met klanten gaf een respondent aan: *“Ik heb wel een keer een boek te laat ingeleverd gehad daar. Dat is uiteindelijk toch allemaal heel goed afgehandeld.”* Deze zin toont aan dat ook minder prettige situaties goed worden opgelost door medewerkers, en dat de klanten deze situaties zelf ook als prettig ervaren.

4.2.2.3 Tastbaarheden

Een respondent gaf aan dat bij het intreden van de boek-inlevermachine hij/zij dat erg fijn vond: *“Op een gegeven moment kwam er een manier om je boeken in te leveren via een machine, dat vond ik wel echt fijn.”*

Een andere respondent merkte op dat er een elektrische tafel in de bibliotheek in Boxmeer is. Deze respondent zei: *“Ik was met een kindje van stage en ook wel heel leuk toen was er een soort elektrische tafel waar ze kunnen spelen. Dus voor de kinderen is het denk ik wel leuker geworden dan het vroeger was.”* Dit heeft weinig betrekking op jongvolwassenen, tenzij zij in het dagelijks leven veel in contact komen met jongere kinderen.

Twee respondenten gaven aan communicatie via e-mail prettig te vinden. Een van die twee respondenten zei: *“Ja, omdat ik nog niet zo lang lid ben heb ik nog niet zo veel ontvangen, maar ik vind het gewoon superfijn dat als je boek binnen is dat je gewoon een mailtje krijgt, en dat je niet langs hoeft te gaan of die al binnen is, dat is gewoon fijn.”*

Over de inrichting in de bibliotheken van BiblioPlus was het grootste deel van de respondenten positief. Ze gaven aan dat alles goed is ingedeeld waardoor ze makkelijk boeken kunnen vinden. Ook gaven vier respondenten aan dat ze de nieuwe inrichting op prijs stelden, een voorbeeld hiervan is: *“Ze hebben het laatst ook vernieuwd. Nu ziet het er allemaal goed uit. Ze hebben nu dus die nieuwe ruimtes en ze hebben de balie meer in het centrum, en ze hebben nu alles verdeeld in hoeken, zodat je*

alles makkelijker kan vinden.” Een respondent gaf aan positief te zijn over de oranje kleur van BiblioPlus. Een andere respondent dacht bij BiblioPlus aan het oranje.

Respondenten die pas voor een korte tijd lid waren gaven aan het soms moeilijk te vinden om boeken te vinden. Een van hen zei: *“Ja, goed, ik moet alleen nog heel erg wennen aan hoe alles ligt en hoe ik het allemaal kan vinden. Want ik ben het nog helemaal niet gewend maar dat komt denk ik vanzelf.”*

4.2.2.4 Inlevingsvermogen

De respondenten gaven aan dat de medewerkers bij BiblioPlus altijd aanspreekbaar waren en soms werk lieten vallen om aanspreekbaar te zijn, een respondent gaf dit aan: *“Terwijl ze bezig waren en ik vroeg gewoon iets, toen waren ze meteen bereid te helpen. Dus ze lieten hun taak gewoon meteen vallen om jou te helpen.”* Dit toont flexibiliteit. Het omgaan met problemen of klachten is niet aan bod gekomen omdat geen respondent het hierover had. De website van BiblioPlus wordt ook als duidelijk ervaren en door een respondent gebruikt om informatie op te zoeken.

Er werd ook door meerdere respondenten gezegd dat de communicatie van BiblioPlus op tijd verliep. Dit ervaren zij ook als prettig en duidelijk.

Een respondent gaf aan pas kort in Nederland te wonen, en dus nog niet goed Nederlands te spreken. Deze respondent ging dan ook naar de Bibliotheek om zijn Nederlands te verbeteren. De respondent zei hier het volgende over: *“Ik moet lezen omdat ik moet mijn taal verbeteren, maar anders ga ik naar de bibliotheek want mensen kunnen mij helpen. Ik ben twee maanden geleden naar bibliotheek geweest en zij geven mij advies, die kun jij lezen en die ook. Die is goed voor jou omdat die boeken kan jouw taal verbeteren. Ik krijg bijzonder advies voor mij.”* Ook uit een reactie van een andere respondent kwam naar voren dat de medewerkers advies en hulp bij boeken bieden, op een passende manier.

4.2.3 Interessegebieden en behoeftes

4.2.3.1 Belangrijkste reden bibliotheekbezoek

Maar vier respondenten noemden een belangrijkste reden voor een bibliotheekbezoek. Twee respondenten gaven aan dat hun bezoek te maken had met spreekbeurten, boekverslagen of de leeslijst op school. Een van hen zei hierover: *“Vooral omdat internet toen nog niet bij mij echt bekend was, dus toen kon ik daar boeken halen en voor school moest je verplicht die boeken specifieke boeken hebben, maar dat had alleen de bibliotheek.”*

De andere twee gegeven redenen bestaan uit lezen voor plezier en het lezen van boeken voor werk.

4.2.3.2 Hoe zoek je informatie op over sport of hobby

Alle antwoorden van respondenten hielden in dat informatie over sport of hobby's opgezocht wordt op het internet, en dan voornamelijk via Google. Een enkeling gaf ook aan via andere personen informatie op te zoeken.

4.2.3.3 Voor die informatie naar BiblioPlus

Drie respondenten geven aan zichzelf onder bepaalde voorwaarden voor hobby's of sport naar de bibliotheek te zien gaan. De door respondenten genoemde voorwaarden zijn een moeilijke vindbaarheid van informatie over het onderwerp of specifieke onderwerpen waarvan verwacht wordt betere informatie in de bibliotheek te vinden. Respondenten gaven hiervoor als voorbeelden

muziek en spelregels van een sport. Een respondent omschreef dit als volgt: *“Als het gewoon snel wat informatie is dan gewoon via internet, maar als ik echt spelregels of meer informatie nodig heb over een sport dan zou ik inderdaad misschien naar de bibliotheek gaan.”*

De overige respondenten zagen zichzelf niet naar de bibliotheek gaan. De redenen die zij hiervoor gaven varieerden:

- Het opzoeken van informatie in de bibliotheek neemt meer tijd in beslag dan het opzoeken van informatie via het internet. Een antwoord waaruit deze reden is opgedaan is: *“Niet zo snel, als ik iets moet weten google ik het meestal en dan vind ik het meestal ook wel. En sneller.”*
- Gebrek aan informatie bij de bibliotheek over de sport of hobby. Een respondent zegt hierover: *“Volgens mij hebben ze niet echt veel over freerunnen, en mijn schoolboeken hebben ze ook niet echt bij de bieb.”* Veel informatiegebreken hebben te maken met school of studieboeken, ondanks dat de interviewer naar hobby's en/of sport vroeg.
- Een respondent geeft aan niet naar de bibliotheek te gaan omdat dyslexie het voor hem/haar minder prettig maakt.
- Naast internet geeft een respondent ook aan bereid te zijn om informatie te kopen als het om iets gaat waar een langere tijd gebruik gemaakt van kan worden. Het voorbeeld dat de respondent hierbij geeft is: *“Dat is sneller op het internet of ik koop gewoon zoiets, we hebben een Oldtimer thuis en dan ga ik daar een boek van kopen over hoe dat allemaal werkt want daar heb je op veel langere termijn iets aan.”*
- Een respondent gaf aan voor specifieke vragen op het internet te zoeken, maar zichzelf uit nieuwsgierigheid wel naar de bibliotheek te zien gaan. Hij omschreef dit als volgt: *“Op internet moet je gewoon op zoek gaan naar informatie terwijl je in de bibliotheek gewoon kan zeggen van: ik zoek algemeen iets voor politiek en dan ga je kijken in de bibliotheek. Dan pas zie je van: Hey dit boek gaat daarover, daar heb ik nog nooit over nagedacht, zou ik nooit opzoeken, maar nu ik het zo zie vind ik het misschien wel interessant.”*

4.2.3.4 Culturele activiteit

Het merendeel van de respondenten gaf aan niet naar culturele activiteiten te gaan. De meest genoemde redenen hiervoor waren een gebrek aan interesse, geld of tijd.

Culturele activiteiten waar de respondenten wel naartoe gingen waren vooral concerten en de bioscoop. Activiteiten die slechts door een respondent genoemd werden waren de lichtshow Glow in Eindhoven, een lezing of conferentie met school, musea en musicals.

4.2.3.5 Studieruimtes

Acht van de 15 respondenten gaf aan geïnteresseerd te zijn in studieruimtes. Waar sommige respondenten in het algemeen positief reageren met bijvoorbeeld: *“Ja, daar ben ik het totaal mee eens, ja, ja. Ik vind het heel belangrijk om te concentreren dus ja.”*, of aangaven dat ze verwachten daar echt zonder afleiding te kunnen leren, reageren andere respondenten met voorwaarden waaraan moet worden voldaan wil het interessant zijn voor hen. Deze voorwaarden bestaan uit:

- Stilte, meerdere respondenten geven aan rust te willen hebben in de studieruimte waar ze leren. Op de vraag: *“En welk van die delen zou je dan het meest aanspreken?”*, gaf een respondent het antwoord: *“De stilleruimte denk ik.”* Een andere respondent gaf aan dat het interessant wordt op het moment dat de regels van de studieruimtes opgevolgd worden,

waardoor er echt stilte is. Nog een andere respondent vertelde over het af kunnen sluiten van de ruimte om de rust te bevorderen.

- Bepaalde faciliteiten, een respondent gaf aan dat op school beeldschermen zijn met HDMI-kabels. Dit werd door de respondent als prettig ervaren. Ook zijn stopcontacten belangrijk volgens deze respondent. Een andere respondent begon over de aanwezigheid van computers of laptops verzorgd door de Bibliotheek. Tenslotte bracht diezelfde respondent decoratie op als punt.

De respondenten die aangaven gebruik te willen maken van studieruimtes, geven aan dat de studieruimtes van de Bibliotheek thuisleren of leren op school kunnen vervangen.

De overige zeven respondenten die aangaven geen gebruik te gaan te maken van de studieruimtes gaven hier de volgende redenen voor:

- Geen studie, sommige respondenten studeerden niet en hadden daarom geen baat bij een studieruimte. Een respondent zei bijvoorbeeld: *“Nee, want ik studeer niet.”*
- Studeert liever op andere locatie, meerdere respondenten die wel een studie volgden, gaven aan liever thuis of op school te studeren. Een respondent werd gevraagd of er wat gedaan zou kunnen worden om het studeren in de Bibliotheek aantrekkelijker te maken. De reactie daarop was: *“Ik denk het niet want het is gewoon veel gemakkelijker om daar op school door te werken.”*
- Locatie, van de respondenten die studeerden gaven drie respondenten aan dat de centrale locatie van hun huidige studievoorziening de Bibliotheek niet interessant maakt. Een duidelijk voorbeeld hiervan is een respondent die aangaf in Den Bosch te studeren. Deze respondent gaf het volgende aan: *“Aan een studieruimte in de bieb heb ik zelf niet zo heel veel behoefte want ik studeer in Den Bosch en voor groepsdingen daarvoor ga ik niet iedereen meenemen hier naar Boxmeer.”*
- Openingstijden, een respondent gaf aan problemen te hebben met de openingstijden van de Bibliotheek. Deze respondent gaf aan vaak pas in de avond te kunnen studeren. De openingstijden tot 20.00 waren goed. Dit werd als volgt omschreven: *“...ik zelf zou niet zo heel veel tijd hebben om daar heen te gaan omdat ik, meestal in de tijd dat ik naar de bieb kan dat hij al dicht is.”*

4.2.3.6 Jongeren informatie punt

Negen respondenten gaven aan interesse te hebben in een jongeren informatiepunt. Zij geven vooral aan interesse te hebben in het krijgen van informatie over studiekeuzes en werk. Een respondent zei: *“Ja, misschien als ik het echt niet meer weet met mijn studie, geen idee wat ik zou willen doen. Dat is met mij nu niet het geval.”* Daarop werd deze respondent de vraag: *“Denk je dat er mensen in jouw omgeving zijn die wel in die situatie zitten?”* gesteld. Hierop was het antwoord: *“Ja, ik denk het wel ja. Ik hoor wel veel mensen die het lastig vinden daar een keuze in te maken.”*

Vijf respondenten gaven negatieve reacties. Twee van deze respondenten gaven aan dat zij voor deze informatie eerder naar leraren of studiegenoten toe zouden gaan.

4.2.3.7 Hulp bij school/huiswerk

De vraag over hulp bij school/huiswerk interessant was gaf weinig reacties. De respondenten die wel reageerden waren voornamelijk 17 en 18 jaar. Zij gaven aan behoefte te hebben aan studiehulp en soms zelfs dat ze er al gebruik van maken.

Een respondent kwam met de suggestie om in plaats van hulp te krijgen, mensen te helpen bij motivatie en discipline voor het leren. Dit werd als volgt gezegd: *“Ik denk dat het wel een soort van waarde heeft, sommige mensen hebben best wel veel moeite met leren of heel weinig discipline of motivatie. Dat daar misschien wel hulp voor zou zijn.”*

4.2.3.8 Uitvoeringsplek voor ideeën

Zes respondenten reageerden positief op de uitvoeringsplek voor ideeën. Een respondent gaf aan dat het een lagere drempel is voor mensen om zo op te treden dan contact moeten leggen met een grotere instantie. Dezelfde respondent ziet zichzelf hier ook middagen organiseren voor beperkten of ouderen. Deze respondent zei: *“En zelf nou ik daar eerder met het plan naartoe gaan om een middag te organiseren ofzo voor beperkte mensen of ouderen.”* Een andere respondent geeft aan leergierig te zijn en te denken hiervan te kunnen leren.

Vijf respondenten reageerden twijfelachtig en gaven aan dat ze alleen onder bepaalde voorwaarden zouden komen. Twee respondenten gaven aan dat zij alleen zouden gaan om te kijken naar vrienden en die te steunen. De andere respondenten zeiden dat het voor hen heel erg aan het onderwerp lag. Als dat specifieke onderwerp niet het onderwerp van het idee is, komen zij niet. Een voorbeeld hiervan is: *“Als het mij interesseert wel, dus als het bijvoorbeeld iets over Beauty is wel, maar anders niet.”*

De drie respondenten die negatief reageerden gingen niet dieper in op de reden waarom zij het niet interessant vonden.

4.2.3.9 Cursus informatievaardigheid

De meningen van de respondenten was voor de helft voor de cursus, en voor de helft tegen de cursus. Voor de respondenten die positief reageerden was tijdsbesparing en het vinden van kwalitatieve bronnen de belangrijkste reden om mee te doen. Twee respondenten gaven voorwaarden voor deelname, deze voorwaarden bestonden uit het houden van de cursus in de avonduren en het kort houden van de cursus. De respondenten noemden deze voorwaarden op de volgende manier: *“...ik denk dat als je echt kijkt naar de groep jongeren en studenten dat dan voor veel 's avonds handiger is.”* en *“Als ze niet te lang duren.”*

De groep respondenten die negatief reageerde had hier twee argumenten voor. Niet studeren en dus geen interesse hebben in de cursus, en de informatie al krijgen via hun studie. Een respondent maakt het punt: *“Ik denk dat als je dat nodig hebt dat je dat vaak ook al leert ergens. Omdat je het daar voor nodig hebt. Als je het bijvoorbeeld op je studie nodig hebt, leer je dat op je studie.”*

4.2.3.10 Leren programmeren

Slechts een respondent gaf aan gebruik te maken van een cursus programmeren. Deze respondent had interesse in: *“Gewoon speciale functies die een taal kan, of hoe je specifieke doeleindes kan bereiken.”*

De overige respondenten reageerden negatief met als voornaamste punt dat hun interesse niet bij programmeren ligt. Drie andere redenen waren een gebrek aan tijd, al goed zijn met computers en de nodige informatie over programma's al op school krijgen.

4.2.3.11 Leren bloggen

Een grote meerderheid van de respondenten toonde geen interesse in bloggen. Slechts twee respondenten toonden interesse. Van die twee respondenten gaf een respondent de volgende reden voor interesse: *“Een vriendin van mij is net begonnen met bloggen en die komt nou met heel veel*

vragen naar mij toe. Dus ik denk in principe dat er wel mensen zijn die daar wel wat extra hulp bij zouden kunnen krijgen.”

De respondenten die geen interesse hadden in de cursus bloggen gaven weinig redenen. Een respondent gaf echter de reden: *“Een blog schrijven doe ik voor mijn plezier dus daar hoef ik niet echt verder in geschoold te worden zeg maar.”* De rest van de respondenten gaf naast geen interesse verder geen reden waarom er geen interesse was.

4.2.3.12 Cursus mediawijsheid

Drie respondenten toonden interesse in de cursus mediawijsheid. Twee respondenten gaven aan dat de cursus wel in de namiddag of avond moet plaatsvinden wil het qua tijdstip aantrekkelijk zijn voor jongvolwassenen.

Drie andere respondenten gaven aan niet te weten of ze er interesse in zouden hebben of er naartoe zouden gaan.

De overige respondenten zouden niet naar de cursus gaan. Een respondent toonde interesse maar gaf als reden om toch niet te willen gaan aan: *“Omdat ik er dan waarschijnlijk tijd voor moet vrijmaken en ik die liever in andere dingen steek.”* Andere respondenten zeiden het zelf wel uit te zoeken of daar al les in gehad te hebben.

4.2.3.13 Schrijver ontmoeten

Het merendeel van de respondenten toonde interesse in het ontmoeten van een schrijver. Voor vier van deze respondenten moet het een van hun favoriete schrijvers zijn, anders komen ze niet. Een respondent gaf aan dat ze vooral Engelse boeken leest en daar weinig boeken van ziet, laat staan de schrijvers. De respondenten die geen interesse toonden gaven hier geen reden voor.

4.2.3.14 Techlab

Vijf respondenten gaven aan interesse te hebben in Techlab. Twee van deze respondenten gaven aan interesse te hebben in foto/videobewerking. Dit viel niet onder de uitleg van Techlab en is een suggestie. Een respondent omschreef dat als volgt: *“Tegenwoordig gooit iedereen dingen op social media en zo, dus als je daar ook nog wat leuks mee kan maken, ja dat vind ik wel leuk.”* Een andere gemaakte suggestie was de mogelijkheid tot scheikundige proefjes. Andere redenen van respondenten voor hun interesse waren leren omgaan met computers en het opdoen van nieuwe informatie waar zij nog niks over weten. Dat laatste punt werd genoemd als antwoord na het vragen wat de respondent interessant leek: *“Ik denk dat ik dat niet zo goed weet, en dat het leuke juist is om iets te doen waar je zelf niet aan denkt.”*

Tien respondenten gaven aan geen interesse te hebben in het huidige Techlab. Een genoemde reden is gebrek aan creativiteit of geen nut ondervinden aan het leren van iets technisch. Ook onder deze respondenten kwamen de suggesties iets met scheikunde en videobewerking voor.

4.2.3.15 Leescafé

Zeven respondenten vonden het leescafé interessant en zouden er naartoe gaan. Zowel een respondent die wel zou gaan, als een respondent die dat niet zou doen, gaven aan dat ze dachten dat een leescafé niet goed bij jongeren passen, en meer iets voor volwassenen is. Een respondent zei bijvoorbeeld: *“Voor jongeren niet per se, maar het is wel een leuk concept denk ik. Ik denk dat het meer met ouderen ofzo is, want jongeren lezen niet zo veel meer.”* Aangezien zes respondenten aan gaven geen interesse te hebben in het leescafé doordat ze niet meer lezen, lijkt dit een belangrijk

punt. Een respondent maakte een suggestie over het gebruik van luisterboeken in het leescafé. Meerdere respondenten zien zichzelf het café gebruiken voor school en ontspanning.

4.2.3.16 Ontspanningsplek

Negen respondenten hadden geen interesse in een ontspanningsruimte. De meest voorkomende redenen waren het hebben van genoeg andere plekken om te ontspannen of het niet interessant vinden om voor ontspanning naar een ruimte te komen. Zo gaf een respondent aan: *“Dan zou ik specifiek naar de bibliotheek gaan zonder doel eigenlijk. Een beetje alsof je normaal in een kamer gaat zitten voor niks ofzo.”*

Respondenten gaven ook aan dat ze dachten dat een ontspanningsplek meer aansluit op de behoeftes van 13-16-jarigen. Een respondent merkte dit op als: *“Ik denk dat ik dat voor een paar jaar geleden toen ik jonger was wel had gedaan, maar nu niet per se meer. Ik denk ook dat dat vooral wat mensen van 14, 15, 16 trekt.”* Een andere respondent gaf dit aan: *“Dan denk ik dat het mensen van de straat kan houden.”* Nog een respondent gaf aan dat het voor kinderen met een stressvolle thuissituatie een rustige plek kan bieden. De argumentatie was: *“Omdat sommige kinderen af en toe thuis weg willen met de drukte of situatie waarin ze dan terecht kunnen en dan bijvoorbeeld bij de bibliotheek om tot rust te komen. Alleen of met vrienden.”*

De zes respondenten die wel positief reageerden op de ontspanningsplek, deden dat met verschillende argumenten:

- Nieuwe mensen, een respondent gaf het ontmoeten van nieuwe mensen daar aan. Deze respondent zei: *“Je ontmoet er ook nog meer mensen en dan heb je wel echt een vriendengroep daar...”*
- Geen ouders, een respondent gaf aan dat het een ontspanningsplek bood zonder controle van ouders.
- Gebrek aan ruimte, een respondent gaf aan dat een ontspanningsruimte interessant kan zijn voor studenten met een kleine kamer. In de woorden van de respondent: *“Ik kan me voorstellen dat dat voor studenten handig is die op kamers gaan met weinig ruimte. Dat ze toch daar in de bibliotheek kunnen chillen.”*

4.2.3.17 Vergelijking mening vraag 8 en 14 (niet-leden) en vraag 12 en 19 (leden)

Interesses voor voorgestelde voorzieningen:

De interesses en behoeftes van respondenten op het gebied van het delen en ontvangen van informatie bestaat uit veel verschillende dingen. Het enige onderwerp dat meerdere keren benoemd werd is school of school gerelateerde informatie. Veel andere onderwerpen bestonden uit dingen gerelateerd aan hobby's of werk. Alle antwoorden staan hieronder in een lijst.

- Sport
- Reizen
- Politiek
- Schoolliteratuur
- Freerunnen
- Natuur en belang
- Voetbal
- Schoonheid, beauty
- Tweede wereldoorlog
- Iets voor muziek, keyboard
- Het kappersvak, het mooi maken van mensen.
- Breakdance, e-pop
- School
- Sociaal werk, verslavingen
- Niks

Na door de verwachte behoeftes heen te zijn gegaan zijn, zijn dit de nieuwe antwoorden van de respondenten:

- Leescafé
- Jongeren informatie punt
- Hetzelfde
- Nieuwe dingen ontdekken
- Workshops, filmpjes maken
- Leescafé
- Ontspanningsplek/lounge
- Cursus videobewerking
- Workshops over dingen die mij interesseren.
- Schrijver ontmoeten
- Leescafé
- Hetzelfde
- Zitplek met pooltafel
- Lezing met auteur
- Informatie werk zoeken

Met interesse van drie respondenten is het leescafé het meest genoemd. De respondent die aangaf interesse te hebben in workshops die mij interesseren, zei over daarover op de hoogte gehouden worden: *“Facebook? Ik zou niet weten hoe anders, post is uit.”*

Met nieuwe dingen ontdekken bedoelde de respondent in eigen woorden: *“Ja, in principe wel, maar ik zou wel openstaan voor nieuwe dingen die daarbij komen. Nieuwe gebieden. Ik zou zo niet kunnen zeggen wat ik dan leuk zou vinden. Het gaat om een onbekend gebied.”*

Onderwerpen die niet in de vragenlijst stonden maar als suggestie zijn genoteerd en in de bovenstaande lijst staan zijn videobewerking, het ontdekken van nieuwe dingen en een zitplek met pooltafel.

4.2.4 Binding

4.2.4.1 Huidige abonnementen

14 van de 15 respondenten gaf aan ergens op geabonneerd te zijn. In veel gevallen was dat een telefoonabonnement. Andere veelvoorkomende antwoorden waren Spotify en Netflix. De reden daarvoor was dat ze een smartphone willen gebruiken zonder afhankelijk te zijn van wifi. Spotify en Netflix hebben volgens een respondent de reden: *“Ik ben graag series aan het kijken en ik luister graag muziek.”*

Andere genoemde abonnementen zijn een abonnement op fitness, de Boxmeerse automobielfclub, de Keverclub en de Knaekkaart (studentenkorting pas).

4.2.4.2 Manier van betalen

Bijna alle respondenten gaven aan liever per maand te willen betalen dan in een keer of jaarlijks. De redenen waarom ze liever per maand betaalden waren:

- Minder in een keer hoeven te betalen, waardoor het bedrag minder lijkt.
- Ze hebben het geld niet om in een keer bijvoorbeeld een telefoonabonnement af te sluiten.
- Er is de mogelijkheid om iedere termijn op te zeggen, waardoor je er minder aan vast zit.

Een respondent zei bijvoorbeeld: *“Ik heb het liever per maand. Dan hoef je het niet in een keer te betalen en het lijkt veel minder omdat het per maand is. Maar dat zou niet uit moeten maken. Een voordeel is dat opzeggen wat makkelijker is denk ik, je kunt met een maand opzegtermijn en dan ben je klaar.”* Deze mening kwam voor bij 13 respondenten.

Een respondent gaf aan liever in een keer te betalen: *“Ik vind het fijner om eens per jaar te betalen. Dan zie ik niet eens per maand geld van mijn rekening afgaan.”* Een andere respondent gaf aan dat het aan het bedrag ligt of hij per maand of in een keer wil betalen.

4.2.4.3 Lidmaatschappen bij organisaties

Het merendeel van reacties was positief. Weinig respondenten gaven echter argumenten over wat ze hiervan vonden. Geen argument was bij meerdere respondenten hetzelfde. Genoemde argumenten die een abonnement als iets positiefs zagen, zagen er als volgt uit:

- Een respondent gaf aan dat een abonnement zekerheid biedt, doordat alleen mensen die betalen voor de bibliotheek gebruik maken van de voorzieningen, waardoor alles in goede staat blijft. Zo zei deze respondent: *“...en ik denk dat als je boeken gewoon mocht halen zonder abonnement, dat ook heel veel boeken niet terug zouden komen, veel meer dan nu.”*
- Een andere respondent vond het fijn dat als je ergens een fan van bent, je lid kan worden en steun kan bieden. Hij omschreef dat als: *“Als je ergens fan van bent en je bent daar dus ook lid van, dan steun je ze. En dan steun je eigenlijk iets waar je zelf fan van bent, dat vind ik wel heel goed.”*

Er waren ook respondenten die negatief dachten over abonnementen. Zo beschouwde een respondent een abonnement als een soort risico. Deze respondent zei dat je in het begin denkt ergens gebruik van te gaan maken, maar dat dat naderhand niet het geval hoeft te zijn. Deze respondent zei: *“Als je er veel gebruik van maakt is het oké, maar het is natuurlijk wel snel dat je na 3 maanden denkt van, nee toch niet.”*

Tenslotte werd er door meerderen aangegeven dat het belangrijk is dat bedrijven duidelijk zijn met de prijs en het abonnement er niet mooier uit moeten laten zien dan het werkelijk is.

4.2.4.4 Ideale vorm van binding

Een veelgenoemd onderwerp dat genoemd werd, is persoonlijk contact. Een respondent zegt bijvoorbeeld: *“Ik denk sowieso dat je een beetje contact moet hebben met het bedrijf. Dus dat iemand jou ook kent en dat je geen nummertje bent, dat hoeft dan geen dikke vriend te zijn, maar iemand die wat van jou weet.”* Tijdens dit contact moet de organisatie overkomen als klantvriendelijk.

Een vergelijkbaar antwoord was het hebben van interactie met regelmaat, en daar een beetje voor beloond worden. Het beloond worden was het meest gegeven antwoord. Vaak gaven respondenten aan dat acties en kortingen binding bij een bedrijf leuk maken. Een voorbeeld hiervan is: *“Als je bijvoorbeeld op een website veel besteld dat je kortingen krijgt en zo. Gewoon de voordelen als je veel met dat bedrijf bezig bent denk ik.”*

Enkelen gaven aan dat lidmaatschappen voor hen de ideale manier van binding zijn. De gegeven gedachtegang daarbij was als volgt: *“Nou, nu heb ik bijvoorbeeld, ben ik lid bij een bieb en kan ik daar gewoon heen. Zonder daarbij na te denken ofzo.”* Een discutabel punt waren nieuwsbrieven. Sommigen gaven aan behoefte te hebben aan een maandelijkse nieuwsbrief. Anderen zeiden juist dat ze niet weten of überhaupt iemand nieuwsbrieven leest.

Inspiratie was ook een punt dat werd opgebracht. Naar door te vragen naar een voorbeeld was dit de reactie van een respondent: *Spotify is wel leuk, ik vind Spotify wel geweldig sowieso omdat ze je*

nieuwe inspiratie bieden. Om iets te luisteren zeg maar. Dan moet het me wel heel erg interesseren wil het me inspiratie bieden.”

4.2.5 Suggesties van respondenten

De respondenten gaven als er doorgevraagd werd vaak antwoorden waarin suggesties voorkwamen. Alle genoemde suggesties staan in de lijst hieronder. De specifieke antwoorden van de respondenten waar de suggesties uit zijn gehaald zijn te vinden in Bijlage 19: Suggesties behoeftes

- Uitgebreidere collectie Engelse boeken
- Vak/beroep specifieke boeken voor studies
- Zit plek met pooltafels (ontspanningsplek)
- Walk&Talk voor jongvolwassenen
- Begeleiding studiekeuze/keuzevakken/ vervolgopleidingen bij jongeren informatiepunt
- Scheikundige dingen in Techlab
- Leren muziek te spelen
- Cursus cameratechnieken of beelden aan elkaar maken.
- Film editen
- Luisterboeken bij leescafé
- Automaten met gezondere dingen erin.
- Presentatie mogelijkheid
- Cursus leren te leren

4.2.6 Opgemerkte problemen

4.2.6.1 Beschikbaarheid

Twee respondenten gaven aan dat de boeken niet meteen beschikbaar waren. Een respondent gaf daarover aan: *”Als ik zeg ik wil dit boek, dan zeggen zij dat gaat beschikbaar worden in ja twee weken ofzo. Als ik persoonlijk naar de bibliotheek ga, meestal zijn de boeken er niet. Dus daarom vind ik de onlineversie beter en sneller.”*

4.2.6.2 Openingstijden

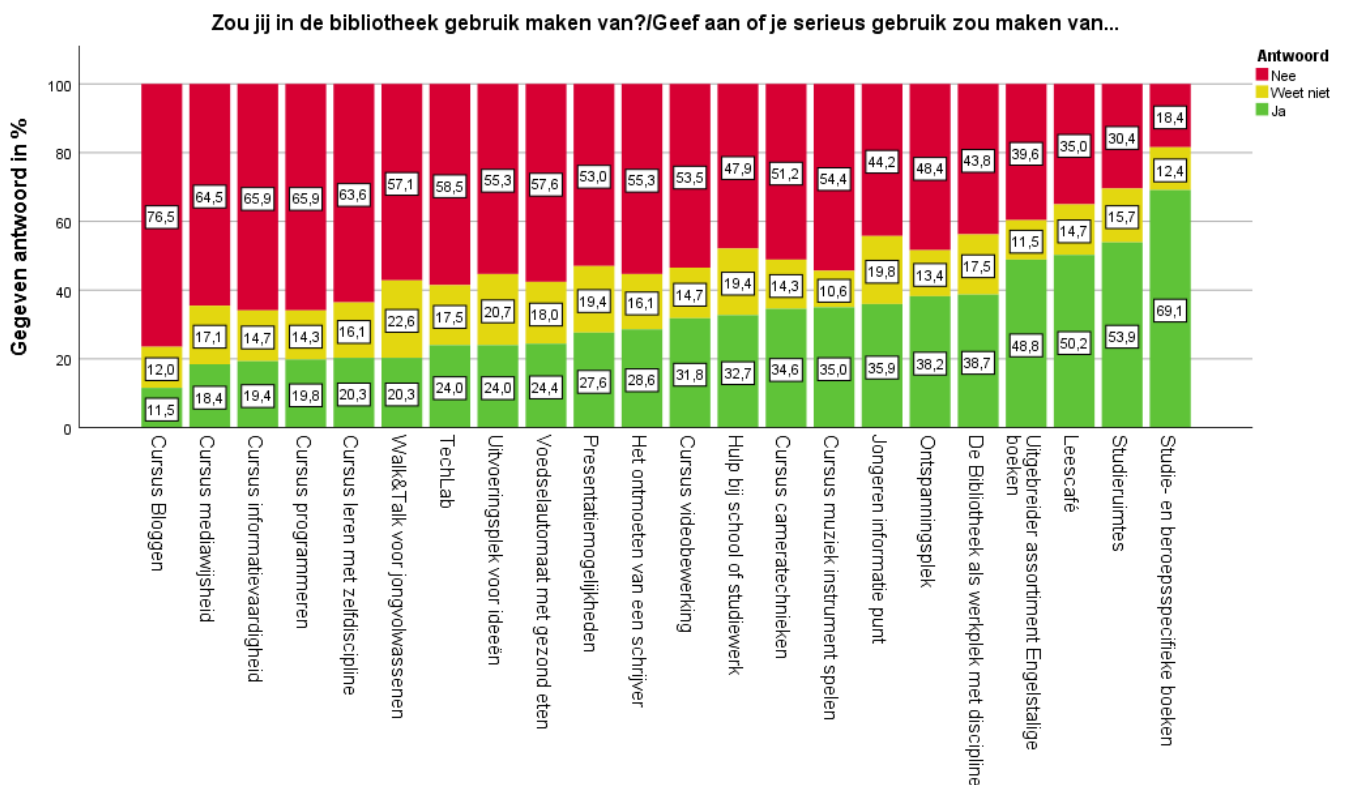
Meerdere respondenten gaven aan dat ze door school soms pas rond 18.00 uur thuis zijn. BiblioPlus heeft meerdere filialen die op sommige dagen al om 17:30 uur dicht gaan. Ditzelfde probleem speelde zich volgens een respondent af bij activiteiten. Een respondent gaf aan interesse te hebben gehad in een activiteit, die om 13.00 uur plaatsvond. Deze respondent gaf aan op datzelfde moment school te hebben, en dat voor te laten gaan.

4.3 Enquête behoeftes en interesses jongvolwassenen

De volledige antwoorden van de enquête staan in het Excel bestand dat gekoppeld is aan dit onderzoek.

4.3.1 Interesses en behoeftes

Slechts vier respondenten gaven aan geen interesse te hebben in enige faciliteit.



Figuur 10: Interesse in faciliteiten.

In figuur 10 staan de reacties van respondenten op de faciliteiten waarvan gevraagd werd of zij daar gebruik van zouden maken. Suggesties van respondenten uit het semigestructureerd interview die in de enquête verwerkt zijn, zijn: Studie- en beroepsspecifieke boeken, uitgebreider assortiment Engelstalige boeken, cursus muziekinstrument spelen, cursus cameratechnieken, cursus videobewerking, presentatiemogelijkheden, voedselautomaat met gezond eten en Walk & Talk voor volwassenen. Opvallend is dat de faciliteit met de grootste hoeveelheid ja als antwoord een suggestie van een respondent was.

4.3.1.1 Significant met geslacht

In meerdere faciliteiten waren respondenten van de ene sekse significant meer geïnteresseerd dan respondenten van de andere sekse. Zo toonden vrouwen significant meer interesse in de cursus muziekinstrument spelen, bloggen, studie- en beroepsspecifieke boeken, een uitgebreider assortiment Engelstalige boeken, voedselautomaten met gezond eten, studieruimtes, presentatiemogelijkheden, het leescafé, het ontmoeten van een schrijver en de bibliotheek als werkplek met discipline. In deze opsomming zitten alle aan school gerelateerde faciliteiten. Mannen toonden significant meer interesse in de cursus programmeren en in het TechLab. In Bijlage 20: Significante chi-kwadrat toetsen op geslacht en faciliteiten zijn de toetsingen te zien. De bovenstaande gegevens hebben een betrouwbaarheidspercentage dat gelijk is aan of groter dan 92,9% is.

4.3.1.2 *Significant met leeftijd*

Hulp bij school of studiewerk en het jongeren informatie punt waren vooral interessant voor respondenten van 17 jaar. Bij beide faciliteiten was er sprake van een significant grote hoeveelheid respondenten die interesse hadden. Bij het jongeren informatie punt is het betrouwbaarheidspercentage 94,2% en voor de hulp bij school of studiewerk lag dit percentage zelfs op 97,8%. In Bijlage 21: Significante chi-kwadraat toetsen op leeftijd en faciliteiten is de uitwerking van de toetsing te vinden.

4.3.2 Binding

4.3.2.1 *Belangen*

In contact met een organisatie vonden de respondenten klantvriendelijkheid het belangrijkste. 92,4% van de respondenten gaf aan dat dit belangrijk of zeer belangrijk was. Het hebben van persoonlijk contact met een organisatie en het toegestuurd krijgen van persoonlijke suggesties werd wisselend ontvangen. Een bijna even grote groep vond dit wel en niet belangrijk. Het op de hoogte worden gehouden via maandelijks nieuwsbrieven werd negatief ontvangen met 53% mensen die het onbelangrijk of zeer onbelangrijk vonden.

De respondenten hadden geen eenzijdig standpunt betreft de betaalperiode. Zo gaf 43,3% aan liever per maand te betalen, en 37,8% liever jaarlijks te betalen voor abonnementen. Er is geen significant verschil gevonden tussen de sekse van de respondenten en de betaalperiode.

Deze informatie is te vinden in de grafiek in Bijlage 22: Grafieken belangen van respondenten.

4.3.2.2 *Prijs*

Van de respondenten die de vraag "Als De Bibliotheek meteen interessant aanbod voor jongvolwassenen komt, hoeveel ben je bereid hiervoor per maand te betalen?" beantwoordden met een ander antwoord dan de 18,9% die weet niet zei, gaf 81,8% aan bereid te zijn €1,- of meer per maand te betalen. In figuur 12 in Bijlage 23: Betalingsbereidheid en betalingsbereidheid per faciliteit valt dit te zien.

In figuur 13 in Bijlage 23: Betalingsbereidheid en betalingsbereidheid per faciliteit is de interesse in faciliteiten met een chi-kwadratering getoetst op samenhang met betalingsbereidheid. Zes faciliteiten toonden een significante afwijking van de verwachte telling. Bij Techlab, cursus programmeren, uitvoeringsplek voor ideeën, ontspanningsplek, ontmoeten van een schrijver en de bibliotheek als werkplek met discipline gaven de respondenten significant meer aan bereid te zijn €3,- te betalen. In de meeste gevallen zat het grote verschil in de categorie €5,- of meer betalen. De toetsing van samenhang is te vinden in Bijlage 24: Significante chi-kwadraat toetsen betalingsbereidheid en interesse faciliteiten. Het betrouwbaarheidspercentage is op zijn laagst 94,09%.

Als het om kortingen gaat had 45,2% behoefte aan korting binnen het abonnement op activiteiten, met daarna printtegoed met 27,6% en tenslotte koffie met 13,4%. 6% van de respondenten wist niet wat voor korting zij wilden. De 7,8% die anders koos, gaf suggesties. De meest realistische suggesties staan hieronder genoemd.

- Gratis boeken lenen boven de 18
- Na ieder jaar lidmaatschap met de kerst een klein cadeautje voor studenten: oortjes, USB, ov-kaarhouder, etc.
- Online studiemogelijkheden

- Korting op foto- of filmbewerkingsprogramma's
- Korting op importeren boek uit andere Bibliotheekinstelling
- Korting op van alles eigenlijk, maar voornamelijk het eten.
- Internettegoed
- Korting op e-books

De bovenstaande getallen met betrekking tot korting zijn in te zien in Bijlage 25: Soorten kortingen.

4.3.3 Bibliotheekbezoek

Met 42,4% is tussen 17:00 en 20:00 uur de populairste tijd voor jongvolwassenen om naar de bibliotheek te gaan. Van de 177 respondenten die aangaven te weten wanneer ze liever de bibliotheek zouden bezoeken, gaf 68,3% aan dat doordeweeks te doen. Ondanks dat in Bijlage 26: Respondenten per dagdeel en dagdeel afgezet tegen dag, het er in beide figuren uitziet alsof er duidelijke verschillen aanwezig zijn, mogen hier geen uitspraken over gedaan worden aangezien de gegevens niet voldoen aan de eisen van een chi-kwadratering.

4.3.4 Suggesties

Alle antwoorden op deze vraag zijn te vinden in Bijlage 27: Suggesties enquête gecategoriseerd.

4.3.4.1 Faciliteiten

Een suggestie voor jongeren die voor hun leeslijst boeken moeten lezen bestond uit het maken van een boekenverzameling op niveau met klassiekers en adviezen van boeken die bij je passen. Andere suggesties hielden een suggestiesysteem met persoonlijke pushberichten, een besloten hoek om in rust te lezen, een samenwerking met universiteiten om daar ook "plezier" boeken te krijgen en het verhuur van gamekamers in.

4.3.4.2 Activiteiten

Respondenten gaven enkele bestaande activiteiten als suggesties. Deze suggesties bestonden uit maandelijkse songwriters die langskomen en Walk&Talk maar dan met stagiaires en rond etenstijd of in de avond. Andere suggesties waren het houden van proeflessen als hulp bij studiekeuzes, leerlingen die ouderen voorlezen, boekenclubs en schrijfavonden voor creatief schrijven

4.3.4.3 Kritiek

Twee respondenten gaven aan niet goed de boeken te kunnen vinden. Verdere kritiek gaat over te hoge kosten van het abonnement, geen lange openingstijden, slechte bereikbaarheid, stoffig imago en te weinig klassieke schrijvers. Een respondent wilde graag meer dichtbundels naar het Nederlands vertaald hebben. Tenslotte werd er ook naar meer e-books gevraagd.

Hoofdstuk 5: Conclusies en aanbevelingen

5.1 Voorzieningen andere bibliotheken voor jongvolwassenen

De subvraag die in deze paragraaf beantwoord wordt, is subvraag 1a: *“Hoe spelen andere bibliotheken in Nederland in op de interessegebieden voor jongvolwassen leden en hoe reageren die leden daarop?”*

Bibliotheekmedewerkers in Nederland gaven aan vooral succes te hebben bij jongvolwassenen met de voorzieningen stilleruimtes/studiecellen, wifi, computers, printers/kopieerapparaat, CoderDojo, Young Adult collection, FabLab, cursus bloggen, en overlegruimtes/werkplekken voor groepjes.

De bibliotheekmedewerkers die respondent waren bij het onderzoek, besteedden te weinig aandacht aan het stellen van vragen aan de doelgroep en het betrekken van de doelgroep bij het opzetten van projecten.

5.2 Interessegebieden in werkgebied

De subvraag die in deze paragraaf wordt beantwoord, is subvraag 1b: *“Welke interessegebieden bestaan er bij jongvolwassenen binnen het werkgebied van BiblioPlus?”*

5.2.1 Voorzieningen

Meer dan de helft van de geïnterviewde jongvolwassenen toonde interesse in een uitvoeringsplek voor ideeën, het leescafé en studieruimtes. 6 van de 15 respondenten toonde interesse in het jongeren informatie punt, het TechLab, het ontmoeten van een schrijver en een cursus informatievaardigheid. Suggesties van respondenten van de interviews die zijn opgenomen in de enquête, waar een interesse percentage van 30% of hoger uit kwam waren een uitgebreidere collectie Engelse boeken, vak/beroep specifieke boeken, begeleiding studiekeuze/keuzevakken/vervolgopleidingen bij jongeren informatie punt, cursus videobewerking, cursus cameratechnieken en een cursus muziekinstrument spelen. Dit zijn meer punten dan verwachte behoeftes waar hulp bij school of studiewerk, een ontspanningsplek, studieruimtes, het leescafé en de bibliotheek als werkplek met discipline onder vallen.

Punten van bibliotheekmedewerkers die jongvolwassenen zelf ook aangaven waren dat zij over het algemeen inderdaad minder lezen.

5.2.2 Informatie

Respondenten gaven in de interviews aan dat zij voor informatie op het internet gaan als deze makkelijk te vinden is. De faciliteiten waarbij dingen geleerd worden die uitgelegd moeten worden of waar online geen mogelijkheden voor zijn, zijn de voorzieningen waar jongvolwassenen interesse in hebben. Ook moeilijk verkrijgbare informatie vinden jongvolwassenen interessant. Dit blijkt uit de hoge interesse in studie- en beroep specifieke boeken.

5.2.3 Significantie prijs en voorzieningen

Hoewel sommige voorzieningen niet een hoog interesse percentage als uitkomst hadden, wilden de respondenten die daar wel interesse in hadden significant meer betalen hiervoor. Deze voorzieningen zijn Techlab, cursus programmeren, uitvoeringsplek voor ideeën, ontspanningsplek, ontmoeten van een schrijver en de bibliotheek als werkplek met discipline.

5.2.4 Significantie leeftijd voorzieningen

De interesse in twee voorzieningen hadden een significant verband met de leeftijd van respondenten. Dit waren het jongeren informatie punt en hulp bij school of studiewerk, waar significant meer 17-jarige respondenten interesse in hadden.

5.2.5 Significantie geslacht voorzieningen

In meerdere faciliteiten waren respondenten van de ene sekse significant meer geïnteresseerd dan respondenten van de andere sekse. Zo toonden vrouwen significant meer interesse in de cursus muziekinstrument spelen, bloggen, studie- en beroepsspecifieke boeken, een uitgebreider assortiment Engelstalige boeken, voedselautomaten met gezond eten, studieruimtes, presentatiemogelijkheden, het leescafé, het ontmoeten van een schrijver en de bibliotheek als werkplek met discipline. In deze opsomming zitten alle aan school gerelateerde faciliteiten. Mannen toonden significant meer interesse in de cursus programmeren en in het TechLab.

5.2.4 Suggesties van respondenten

Verder kwamen enkele interessante suggesties uit bij de enquête voor jongvolwassenen naar voren. Een daarvan was een samenwerking met een universiteitsbibliotheek waarbij in de universiteitsbibliotheek “plezier” boeken neergezet kunnen worden, waar studenten volgens een respondent behoefte aan hebben. Een andere suggestie bestond uit het aanpassen van de Walk&Talk, waarbij in plaats van werk nu stage het onderwerp wordt. Tenslotte was er de suggestie om proeflessen te geven die helpen bij studiekeuzes of vakkenpakketkeuzes.

5.3 Bekendheid en mening over huidige voorzieningen

De subvragen die in deze paragraaf beantwoord worden, zijn subvraag 2a en 2b, in die volgorde: *“Hoe bekend zijn de huidige voorzieningen op het gebied van informatie en kennisdeling van BiblioPlus onder jongvolwassenen in het werkgebied van BiblioPlus?”* en *“Wat is de mening van jongvolwassenen binnen het werkgebied van BiblioPlus over de aanwezige informatie- en kennisdelingsvoorzieningen bij BiblioPlus?”*

5.3.1 Voorzieningsbekendheid

Alle respondenten van het semigestructureerde interview waren bekend met BiblioPlus en haar mogelijkheid tot boeken lenen. Ook ruim meer dan de helft van de respondenten was bekend met de mogelijkheid om films en e-books te lenen. Andere voorzieningen die voor jongvolwassenen interessant kunnen zijn zoals publiekswerkplekken, databanken, koffie en printen zijn echter op zijn meest bij een derde van de respondenten bekend. De jongvolwassenen weten grotendeels niet van deze voorzieningen bij BiblioPlus af. Zelfs het grootste deel van de geïnterviewde leden van BiblioPlus was onbekend met de faciliteiten.

5.3.2 Mening over voorzieningen

Slechts een deel van de respondenten had überhaupt een mening over de voorzieningen. De respondenten die daadwerkelijk gebruik maakten van de huidige voorzieningen gaven vaak positieve voorbeelden en feedback hierover. Ook reageerden respondenten na uitleg over wat een voorziening inhield vaak positief.

5.3.3 Voorzieningsgebruik

De respondenten die lid waren gaven als belangrijkste reden voor een bibliotheekbezoek boeken en e-books te hebben, voornamelijk voor boekverslagen. Naast boeken, e-books en luisterboeken is er

geen andere voorziening genoemd. De respondenten gebruiken voornamelijk het internet in plaats van de bibliotheek omdat dat sneller is.

5.4 Mening over BiblioPlus

De subvraag die in deze paragraaf beantwoord wordt, is subvraag 2c: *“Wat is de mening van jongvolwassenen over BiblioPlus?”*.

5.4.1 Klanttevredenheid volgens RATER-model

Bijna alle respondenten van het interview hadden positieve reacties op de inhoud van het RATER-model. Alleen de punten betrouwbaarheid en tastbaarheden ontvingen kritiek van een enkele respondent. Vooral bij inlevingsvermogen werden vele positieve voorbeelden gegeven tijdens de interviews. Het is duidelijk dat de klanten qua klantenservice zeer tevreden zijn over BiblioPlus. Er is sprake van een hoge klanttevredenheid.

5.4.2 Algemene mening over BiblioPlus

Als de respondenten dachten aan BiblioPlus werd er vooral gedacht aan het gebruik van BiblioPlus vroeger en de boeken. Een respondent omschreef dit in een suggestie aan het einde van de enquête voor jongvolwassenen als: *“Moderniseer het idee van “de Bieb”, nu stellen mensen zich een saai stoffig gebeuren voor.”* Slechts vier respondenten dachten aan andere dingen. Deze dingen waren computers, luisterboeken, de leesruimte en e-books.

5.6 Binding

De subvragen die in deze paragraaf beantwoord worden, zijn subvraag 3a en 3b, in die volgorde: *“Wat is voor jongvolwassenen de interessantste manier om aan een organisatie gebonden te zijn?”* en *“Aan wat voor prijs moet BiblioPlus denken bij binding van jongvolwassenen binnen het werkgebied van BiblioPlus?”*.

5.6.1 Binding volgens bibliotheekmedewerkers

Bibliotheekmedewerkers hadden verschillende ideeën bij het binden van jongvolwassenen aan de bibliotheek. Enkelen waren positief en dachten met een nieuw abonnement of een lagere prijs jongvolwassenen te kunnen binden. Anderen gaven aan met een gratis abonnement weinig belangstelling te hebben gekregen van jongvolwassenen. Verdere redenen voor een negatief beeld waren dat jongvolwassenen te weinig lezen voor een abonnement of verhuizen. Slechts zeven respondenten betrokken jongvolwassenen echter bij het opzetten van projecten.

5.6.2 Soort binding

In de interviews werd door 14 van de 15 respondenten aangegeven dat zij voorkeur hadden aan een maandelijks abonnement boven een jaarlijks abonnement. In de enquête wilde echter maar ongeveer 6% liever een maandelijks abonnement dan een jaarlijks abonnement. Beide betaalmanieren aanbieden is voor jongvolwassenen het meest interessant.

5.6.3 Prijs

Punten waar de bibliotheekmedewerkers verschilden van antwoord met de jongvolwassenen waren ook aanwezig. Het belangrijkste punt was dat als alle in de enquête genoemde voorzieningen ingevoerd worden, 66,3% van alle jongvolwassenen in de enquête bereid is om €1,- of meer dan €1,- per maand uit te geven aan lidmaatschap. Als de categorie “weet niet” niet wordt meegerekend in de antwoorden, geeft 81,81% van de respondenten €1,- of meer dan €1 bereid te zijn te betalen aan lidmaatschap. Dit bewijst dat de doelgroep wel degelijk gebonden kan zijn aan de bibliotheek. Ook in

het interview gaven de respondenten aan dat voorkeur voor binding met een bedrijf het fijnst was in de vorm van een lidmaatschap.

De prijs waar BiblioPlus zich op moet focussen hangt af van welke voorzieningen er worden uitgevoerd en welke kortingen er aan vast zitten. Kortingen waar de meeste interesse voor is, is korting op activiteiten. Wil deze korting echt interessant worden, dan moet een respondent wel meerdere keren per maand naar een activiteit wil hij/zij puur hiervoor lid worden.

5.7 Aanbevelingen

Deze paragraaf suggereert mogelijke acties die BiblioPlus uit kan voeren, en beantwoordt de hoofdvraag: *“Hoe kan BiblioPlus jongvolwassenen uit haar werkgebied lidmaatschap laten behouden door middel van informatie- en kennisdelingsvoorzieningen?”*

5.7.1 Imago

Om het oubollige imago dat jongvolwassenen van BiblioPlus hebben om te zetten naar de huidige koers die BiblioPlus aan het varen is, is het slim om te focussen op enkel het behouden van de huidige jongvolwassenen leden. Het massaal bereiken van jongvolwassenen die zichzelf hebben uitgeschreven is een grote investering, waarvan de resultaten niet bekend zijn. Mocht BiblioPlus toch willen investeren in de leeftijdsgroep 18, 19 en 20 jarigen, dan kan er gekeken worden naar de suggestie om plezierboeken in een universiteitsbibliotheek te plaatsen en die aan BiblioPlus te linken.

De huidige jongvolwassenen van 17 jaar die wel lid zijn moeten bereikt worden. Dit probleem is aan te pakken door de groep jongvolwassenen van 17 jaar van contactmomenten te voorzien in de vorm van:

- Van een jongeren informatie punt waarbij geholpen wordt bij studiekeuzes, vakpakkettenkeuzes en beroepskeuzes.
- Hulp bij school- en studiewerk.
- Het geven van proeflessen in samenwerking met school over studies en vakkenpakketten.

Op het moment dat jongvolwassenen van 17 jaar BiblioPlus associëren met school, raken zij daardoor bekend met andere faciliteiten die BiblioPlus hen te bieden heeft, en verandert het imago van BiblioPlus.

5.7.2 Faciliteiten voor alle jongvolwassenen

Wanneer de jongvolwassenen een nieuw contactmoment krijgen, moeten er faciliteiten aanwezig zijn die interessant zijn voor alle jongvolwassenen. Een faciliteit die niet leeftijdsgebonden bleek in het onderzoek was de studieruimte. Tevens was daar ook veel vraag naar en is dit een laagdrempelige manier van in contact blijven.

Het uitbreiden van het assortiment zodat er studie en beroep specifieke boeken aanwezig zijn, biedt jongvolwassenen de moeilijk te krijgen informatie, waarvoor zij het internet niet als vervanger kunnen gebruiken. Deze faciliteit maakt ook de studieruimtes aantrekkelijker, omdat er bijpassende informatie wordt aangeboden.

5.7.3 Studentenabonnement

Als er onder het jongereninformatie punt, de hulp bij school- of studiewerk en de proeflessen over studies en vakkenpakketten succes is, kan het interessant zijn om een studentenabonnement op te

zetten. Het studentenabonnement is interessant voor de doelgroep op het moment dat het een zo laag mogelijke prijs heeft, men er onbeperkt mee kan studeren en er buiten de het studeren ook interessante kortingen mee krijgt.

De overstap van een gratis abonnement naar €49,- per jaar, is groter dan op een zo goedkoop mogelijk abonnement, dat specifiek op de doelgroep is afgestemd. Het moet mogelijk zijn om maandelijks en jaarlijks het abonnement te kunnen betalen en op te kunnen zeggen.

Literatuurlijst

- ANP. (2016, 22 juli). Aantal leden van bibliotheken daalt niet meer. *Algemeen Nederlands Persbureau*. Geraadpleegd op 25 september 2017, van <http://www.elsevierweekblad.nl/nederland/anp/2016/07/aantal-leden-van-bibliotheken-daalt-niet-meer-2840889W/>
- BiblioPlus. (z.d.). *Over BiblioPlus*. Geraadpleegd op 25 september 2017, van <https://www.biblioplus.nl/footer/over-biblioplus.html>
- Bibliotheekblad. (z.d.). *Archief*. Geraadpleegd op 30 september 2017, van <http://www.bibliotheekblad.nl/tijdschrift/archief>
- CBS. (2003). *Jeugd 2003, feiten en cijfers* (ISBN: 9035726081). Heerlen/Voorburg: Centraal Bureau voor de Statistiek.
- Crutz, C. (2016, 16 februari). *Productenboek BiblioPlus 2017* (Productenhandboek 2017). Geraadpleegd op 30 september 2017, van <https://online.ibabs.eu/ibabsapi/publicdownload.aspx?site=gennep&id=100024082>
- Dodds, W.B., Monroe, K.B., 1985. The effect of brand and price information on subjective product evaluations. In: Hirschman, E., Holbrook, M. (Eds.), *Advances in Consumer Research*, vol. 12, Association for Consumer Research, Provo, UT, pp. 85—90.
- Dodds, W.B., Monroe, K.B., Grewal, D., 1991. Effects of price, brand, and store information on buyers' product evaluations. *Journal of Marketing Research*, 28, 307—319.
- Encyclo. (z.d.). *Opzoeken: informatievoorziening*. Geraadpleegd op 27 september 2017, van <http://www.encyclo.nl/begrip/informatievoorziening>
- Encyclo. (z.d.). *Opzoeken: kennisdeling*. Geraadpleegd op 27 september 2017, van <http://www.encyclo.nl/begrip/kennisdeling>
- Ensie. (2016, 14 maart). *Jongvolwassene*. Geraadpleegd op 27 september 2017, van <https://www.ensie.nl/redactie-ensie/jongvolwassene>
- Ensie. (2010, 7 juli). *Klanttevredenheid*. Geraadpleegd op 27 september 2017, van <https://www.ensie.nl/redactie-ensie/klanttevredenheid>
- Monroe, K.B., Chapman, J.D., 1987. Framing effects on buyers' subjective evaluations. In: Anderson, P., Wallendorf, M. (Eds.), *Advances in Consumer Research*, vol. 14. Association for Consumer Research, Provo, UT, pp. 193—197.
- NijkerkNu. (2017, 17 juli). Aantal leden bibliotheek daalt met 20% door afhaken jongeren. *Nijkerk Nu*. Geraadpleegd op 25 september 2017, van <https://www.nijkerknu.nl/nieuws/algemeen/207222/aantal-leden-bibliotheek-daalt-met-20-door-afhaken-jongeren->

Parasuraman, A., Zeithaml, V.A., Berry, L.L., 1988. SERVQUAL: a multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailing* 64, 12—40.

Poortinga, E. (z.d.). *Klanttevredenheid en klantverwachtingen in de scriptie: relevantie en definities*. Geraadpleegd op 27 september 2017, van <https://www.studiemeesters.nl/scriptie/klanttevredenheid-en-klantverwachtingen/>

Schröder, C. (2007). Waarom sturen bibliotheken die kids geen sms-je? *Bibliotheekblad*, 20-21.

Tubantia. (2015, 19 oktober). Bibliotheek Hengelo wil leegloop stoppen met maandabonnement. *Tubantia*. Geraadpleegd op 25 september 2017, van <https://www.tubantia.nl/hengelo/bibliotheek-hengelo-wil-leegloop-stoppen-met-maandabonnement~ab0ecd13/>

Woorden.org. (z.d.). *Faciliteit*. Geraadpleegd op 27 september 2017, van <http://www.woorden.org/woord/faciliteit&from=faciliteiten>

Woordenboeken.nu. (z.d.) *Betekenis*. Geraadpleegd op 27 september 2017, van <https://www.woordenboeken.nu/betekenis/nl/interessegebied>

Onderzoek Jongvolwassene- binding BiblioPlus



Opdrachtgever: Biblioplus
Onderwijsinstelling: HAN Nijmegen
Datum: 16 oktober 2017
Plaats: Boxmeer
Auteur: Matthijs Dietz

Plan van aanpak onderzoek jongvolwassenenbinding BiblioPlus

Een verdiepende kijk op de behoeftes van jongvolwassenen bij de bibliotheek.

| | |
|-------------------------------|---|
| Opdrachtgever: | BiblioPlus |
| Opleiding: | Hogeschool van Arnhem en Nijmegen, Commerciële Economie |
| Begeleidend docent: | J. Ekstijn |
| Locatie: | De Raetsingel 1, 5831 KC Boxmeer |
| Datum: | 16-10-2017 |
| Auteurs: | M. Dietz |
| Telefoonnummer auteur: | 06-46889273 |
| Mailadres auteur: | matthijs579@hotmail.com |

Hoofdstuk 1: De opdracht

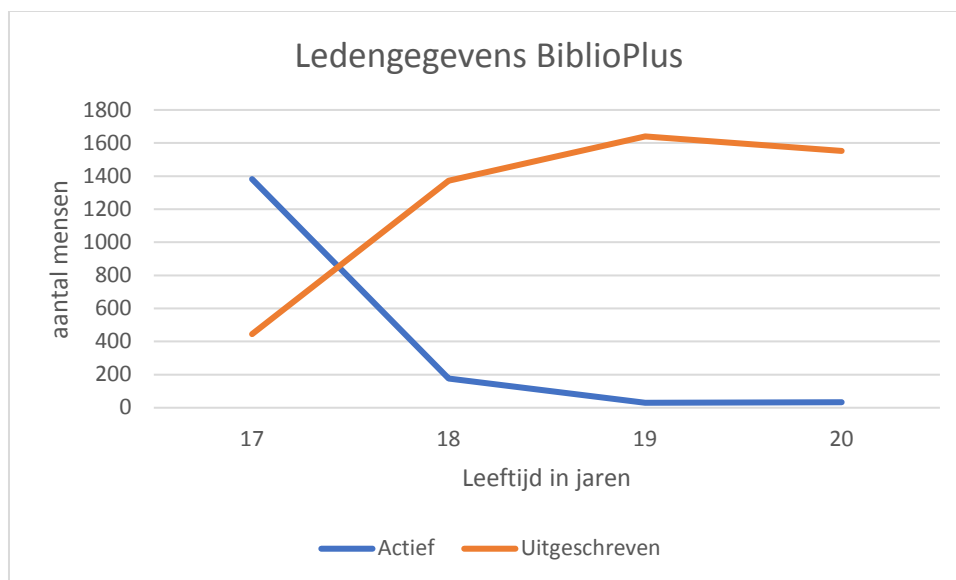
BiblioPlus merkt dat de ledenaantallen dalen. De groep 17-jarigen die 18 wordt, zegt vaak het lidmaatschap op. BiblioPlus zoekt naar de behoeftes van jongvolwassenen (17-tot 20-jarigen), om zo de leden die zich nu uitschrijven aan BiblioPlus te binden.

1.1 De inleiding

Het plan van aanpak voor dit onderzoek bestaat uit 3 hoofdstukken. Hoofdstuk 1 bevat de aanleiding van het onderzoek, het voorstellen van de opdrachtgever, de probleemstelling, de doelstellingen, definities uit de probleemstelling en randvoorwaarden en beperkingen. Hoofdstuk twee beschrijft en verantwoord de gekozen research methodiek. Hoofdstuk drie behandelt de planning, begroting en communicatie.

1.2 De aanleiding

Onder de leden van 17 t/m 20 jaar zijn 1622 leden actief. 5010 ex-leden staan nog in de klantgegevens. De actieve leden hebben de leeftijd die ze hadden op het moment van meten (juli 2017). Dit betekent dat onder iedere leeftijdscategorie een deel zich voor die leeftijd uitschreef, maar toch bij de leeftijdsgroep zit die de persoon in juli 2017 had.



Figuur 1: Ledenaantallen BiblioPlus juli 2017 (Biblioplus, 2017).

Figuur 1 toont aan dat er ongeveer 1200 actieve leden minder zijn in de leeftijdscategorie 18, dan in de categorie 17. In de categorieën 19- en 20-jarigen valt een groot deel van de overgebleven 18-jarigen met lidmaatschap af.

BiblioPlus wil de 18-jarigen die hun lidmaatschap opzeggen, een tegenbod kunnen bieden. Dit tegenbod moet aansluiten op de interesses van 17- t/m 20-jarigen. De redenen die opgegeven zijn voor opzegging, zeggen in veel gevallen niks of weinig over wat de doelgroep wél wil. De redenen van uitschrijving staan hiernaast aangeduid in figuur 2. Onder overig vallen de redenen koopt zelf, lees samen, eigen E-reader/e-books, niet meer bellen, opleiding klaar, opzeggen 16 jaar, overleden en schoolpas.



Figuur 2: Cirkeldiagram reden opzegging BiblioPlus

Niet alleen BiblioPlus kampt met dit probleem, ook andere bibliotheken merken het op. Zo schreef de regionale krant NijkerkNu (NijkerkNu, 2017): *“Het totaal aantal leden van de bibliotheek is gedaald naar 9.092 leden. Een daling van bijna 20 procent. Dat wordt volgens de directie van Bibliotheek Nijkerk / Hoevelaken grotendeels veroorzaakt door de jongeren van 13 tot 17 jaar die massaal afhaken omdat ze voor hun lidmaatschap weer moeten betalen vanwege de bezuinigingen op de bibliotheek door de gemeente Nijkerk in 2016.”* Door een gebrek aan geld bij de bibliotheek vanwege bezuinigingen vallen heel veel leden die zelf moeten gaan betalen af. Hierdoor neemt de grootte van de hoeveelheid 13- tot 17-jarige leden af bij de gemeente Nijkerk. Bij BiblioPlus is de leeftijd waarop het gratis lidmaatschap ophoudt 18. Op 18-jarige leeftijd zegt dan ook binnen het land van Cuijk en Maasduinen ongeveer 87,3% van de BiblioPlusleden hun abonnement op.

Ook het Algemeen Nederlands Persbureau ziet dat, terwijl het aantal jeugdleden (1 t/m 17) in 2015 met 2% steeg, het aantal volwassenen daalde met 3% (ANP, 2016).

In sommige gemeentes wordt al geprobeerd het probleem aan te pakken, door bijvoorbeeld een maandabonnement op te stellen (De Twentsche Courant Tubantia, 2015).

1.3 De opdrachtgever

BiblioPlus is een culturele instelling in het Land van Cuijk en Maasduinen. BiblioPlus is een stichting en haar missie is dat *“iedereen volwaardig mee kan doen in onze participatiesamenleving.”* Waar BiblioPlus voorheen een bibliotheek was, zijn ze op weg meer dan dat te worden. Dit wordt gedaan d.m.v. activiteiten en cursussen mee te nemen in het assortiment naast boeken.

BiblioPlus heeft 35 medewerkers en meer dan 150 vrijwilligers. Het ledenaantal ligt op 31.000 en het bezoekersaantal per jaar ligt bijna op 600.000. Hiermee is BiblioPlus de grootste culturele instelling van het Land van Cuijk en Maasduinen (BiblioPlus, z.d.).

1.4 Doelstellingen

Het doel van dit onderzoek is inzicht krijgen op de oorzaken waarom 18-jarigen hun lidmaatschap opzeggen. Nadat helder is waarom, moet er ook worden gekeken naar de behoeftes van de 18-jarigen, waarmee ze overtuigd kunnen worden om bij BiblioPlus te blijven. Hiermee hoopt BiblioPlus

het verlies in leden onder de 18-jarigen tegen te gaan. Aangezien het niet duidelijk is of het volledige doel behaald kan worden voor 8 januari 2018, valt het opzet gedeelte van het abonnement of product weg uit de deadline. De uiteindelijke doelstelling is als volgt:

“BiblioPlus moet voor 8 januari 2018 de informatie hebben om, een abonnement of dienst waarmee jongvolwassenen in het werkgebied van BiblioPlus bereikt kunnen worden, op te kunnen zetten aan de hand van uitgewerkte informatie met 17 t/m 20-jarigen binnen het bibliotheeklandschap als bron.”

1.5 Probleem- en vraagstelling

BiblioPlus weet dat voor de doelgroep jongvolwassenen het ouderwetse beeld van bibliotheek zijn niet voldoende is. Zo is de definitie van bibliotheek van een plek waar boeken geleend kunnen worden, veranderd naar: “Een platform voor het delen en opdoen van informatie en kennis.” De organisatie heeft echter niet genoeg inzicht in de wensen en behoeftes van deze jongvolwassenen om op het moment van de opzegging van het lidmaatschap een tegenbod te kunnen doen. Er is behoefte aan inzicht in wat jongvolwassenen voor interessevelden hebben met betrekking tot informatie- en kennisdelingsvoorzieningen. Dit leidt tot de onderstaande hoofdvraag en subvragen.

Hoofdvraag: *“Hoe kan BiblioPlus jongvolwassenen uit haar werkgebied lidmaatschap laten behouden door middel van informatie- en kennisdelingsvoorzieningen?”*

Subvragen:

1. Welke interessegebieden hebben jongvolwassenen in het werkgebied van BiblioPlus op het gebied van informatievoorzieningen en kennisdeling?
 - a. Hoe spelen andere bibliotheken in Nederland in op de interessegebieden voor jongvolwassen leden en hoe reageren die leden daarop?
 - b. Welke interessegebieden bestaan er bij jongvolwassenen binnen het werkgebied van BiblioPlus?
2. Hoe zien jongvolwassenen de huidige informatie- en kennisdelingsvoorzieningen van BiblioPlus?
 - a. Hoe bekend zijn de huidige voorzieningen op het gebied van informatie en kennisdeling van BiblioPlus onder jongvolwassenen in het werkgebied van BiblioPlus?
 - b. Wat is de mening van jongvolwassenen binnen het werkgebied van BiblioPlus over de aanwezige informatie- en kennisdelingsvoorzieningen bij BiblioPlus?
3. Wat voor lidmaatschap is voor jongvolwassenen het aantrekkelijkst?
 - a. Welke vormen van lidmaatschap zijn?
 - b. Aan wat voor prijsniveau moet BiblioPlus denken bij binding van jongvolwassenen binnen het werkgebied van BiblioPlus?

De doelgroep uit de hoofd- en subvragen is gebaseerd op het moment waarop de leden zich uitschrijven (17) en de leeftijd waarop ze zelf moeten betalen (18). Het gedeelte 19 en 20 jaar wordt geïnccludeerd, omdat deze leeftijdsgroep kan weten wat ze op het moment willen hebben aan producten of faciliteiten, terwijl 17-jarigen het moeten bedenken voor de toekomst.

1.6 Definities

Behoeftes: “Dat wat je nodig hebt” (woorden.org, z.d.) In dit geval vragend bedoeld als; welke faciliteiten 17- tot en met 20-jarigen nodig hebben.

Faciliteiten: “Middel dat je ergens voor kunt gebruiken.” (woorden.org, z.d.) In dit geval doelend op diensten en producten zoals printgelegenheid, koffiezetapparaten, studieplekken e.d.

Informatievoorziening: “De informatievoorziening van een organisatie is het geheel van mensen, middelen en maatregelen, gericht op de informatiebehoefte van die organisatie.” (Encyclo, z.d.) Binnen dit onderzoek wordt de definitie omgezet in: “Het geheel van mensen, middelen en maatregelen, gericht op de informatiebehoefte van de 17- tot en met 20-jarigen.”

Interessegebied: “Voorwerp van belangstelling.” (Woordenboeken.nu, z.d.)

Jongvolwassenen: “Een jongvolwassene is iemand van ongeveer tussen de 15 en 25 jaar oud.” Door BiblioPlus werd gevraagd of van deze leeftijdscategorie de 17- tot en met 20-jarigen als doelgroep gebruikt konden worden. In het onderzoek staat jongvolwassene gelijk aan een 17- tot en met 20-jarige. (ensie.nl, 2016)

Kennisdeling: “Het delen met andere wat je weet.” (Encyclo, z.d.)

Werkgebied: Het werkgebied van BiblioPlus. In de onderstaande afbeelding staan de plaatsen waar vestigingen van BiblioPlus zitten. Al deze verschillende vestigingen samen vormen het werkgebied.



Figuur 3: Werkgebied BiblioPlus (Bibliotheeklandschap)

1.7 Randvoorwaarden

Aangezien het onderzoek bestaat uit het verwerken van een grote hoeveelheid informatie in verschillende stukken, heeft Cyril Crutz, directeur van BiblioPlus, voor de drie belangrijkste onderzoekdelen een deadline gesteld op 8 januari 2018. Deze drie onderdelen zijn de enquête voor andere bibliotheken binnen Nederland, de semigestructureerde interviews met jongvolwassenen en de enquête voor jongvolwassenen.

Er is een budget van €160. – beschikbaar gesteld.

1.8 Beperkingen

In dit onderzoek wordt geen rekening gehouden met verschillen per dorp of stad in het onderzoeksgebied. De reden is dat de regio zo klein wordt geacht, dat de verschillen die te vinden zijn, niet de tijd en moeite waard zijn. Het maakt niet uit waar de mensen in de interviews of enquêtes vandaan komen, als ze maar binnen het Bibliotheeklandschap vallen. In al de fieldresearch wordt alleen rekening gehouden met demografische gegevens.

Hoofdstuk 2: Methode van onderzoek

Dit onderzoek bestaat uit drie delen:

4. *Het voorbereidend onderzoek*: hierin wordt een algemeen beeld verkregen van waar de behoeftes kunnen liggen. Ook wordt er gekeken of er voorgaand onderzoek gedaan is in dezelfde richting. Voorgaande onderzoeken worden samen met de enquêteresultaten gebruikt om een theoretisch op te stellen, met als doel inzicht in de behoeftes van de doelgroep te krijgen teneinde vragen voor een diepte-interview op te kunnen stellen.
5. *Het semigestructureerde interview*: in het semigestructureerde interview worden 15 mensen geïnterviewd om een breed en diep beeld te krijgen van de behoeftes van de doelgroep. De vragen van het interview worden niet volledig uitgeschreven, omdat dit de mogelijkheid tot doorvragen moeilijk maakt. De informatie uit de semigestructureerde interviews wordt gebruikt om een enquête uit op te stellen.
6. *De enquête*: De enquête wordt gebruikt om te kijken welke behoeftes uit het interview waardevol zijn om uit te werken. Deze vragenlijst gaat dan ook niet diep in op de achterliggende gedachte, maar op wat de meerderheid wil, verwacht of interessant vindt.

2.1 Onderzoekspopulatie

Voor beide hoofdvragen is er een aparte omschrijving van de onderzoekspopulatie. Bij hoofdvraag 1 wordt de onderzoekspopulatie gedefinieerd als:

“Alle jongvolwassenen van 17 t/m 20 jaar binnen het bibliotheeklandschap van BiblioPlus.”

Bij hoofdvraag 2 valt het doelgroep gedeelte van de mensen van de mensen zonder lidmaatschap of recent opgezegd lidmaatschap weg. Dit resulteert in de volgende definitie van de onderzoekspopulatie:

“Alle 17- t/m 20-jarige leden van BiblioPlus en alle ex- leden waarvan contactgegevens aanwezig zijn.”

2.2 Deskresearch

De informatie die BiblioPlus beschikbaar heeft gesteld bestaande uit klantgegevens en ex-klantgegevens is de voornaamste vorm van deskresearch die gebruikt wordt in dit onderzoek. In deze gegevens zitten o.a. de leeftijd, reden van opzegging, hoofdvestiging en de status van de persoon (lid, ex-lid, nieuw lid). Deze informatie wordt gebruikt om te controleren of de fieldresearch informatie van het kwantitatieve gedeelte representatief en betrouwbaar is. Ook geeft het voor het onderzoek aan, waar idealiter de respondenten vandaan moeten komen.

Verder wordt deskresearch ingezet om het theoretisch kader op te stellen. Aangezien het semigestructureerde interview anders alleen gebaseerd wordt op de enquête onder bibliotheken binnen Nederland. Als het interview puur gebaseerd is op de antwoorden van de enquête in Bijlage 2: Enquête marketingmedewerkers bibliotheken, wordt er mogelijk niet gekeken naar andere invalshoeken die vanuit de organisatie zelf moeilijk te zien zijn. Voor het opzoeken van informatie wordt de site <http://www.bibliotheekblad.nl/tijdschrift/archief> gebruikt (BibliotheekBlad, 2017). In dit archief is een groot deel van alle artikelen en onderzoeken over bibliotheken die na 01-01-2007 gemaakt zijn beschikbaar.

2.3 Fieldresearch

Fieldresearch wordt opgedeeld in drie verschillende delen.

1. Een enquête naar bibliotheken binnen Nederland.
2. Semigestructureerde interviews met mensen van 17 tot en met 20 jaar.
3. Een enquête voor mensen van 17 tot en met 20 jaar

In ieder deel staan:

- De subvragen die worden beantwoord met het deel.
- De uitvoering van het onderzoek
- Verantwoording van de methode met betrouwbaarheid, validiteit en representativiteit.
- Omschrijving van de populatie en steekproef.

Betrouwbaarheid

Betrouwbaarheid bestaat volgens (Willems, 2004) uit twee delen, namelijk interne en externe betrouwbaarheid. Willems & Zwieten (2004) beschrijven interne betrouwbaarheid als volgt: *“...een mogelijke vertekening van de onderzoeksresultaten door de invloed van een individuele onderzoeker.”* Verkrijgen verschillende onderzoekers dezelfde resultaten, is normaalgesproken de vraag die hierbij gesteld wordt. Dit onderzoek wordt door een onderzoeker uitgevoerd waardoor er alleen gekeken moet worden of er alles op dezelfde manier gemeten en gecodeerd wordt.

Willems & Zwieten (2004) geven aan dat bij externe betrouwbaarheid wordt gelet op de herhaalbaarheid van het onderzoek. Herhaalbaarheid geeft aan in hoeverre het mogelijk is om een andere onderzoeker hetzelfde onderzoek uit te laten voeren, waarmee hij/zij op dezelfde resultaten uitkomt. Door alle stappen van een onderzoek duidelijk op te schrijven, krijgt het onderzoek een hogere herhaalbaarheid.

2.3.1 Enquête naar bibliotheken

Deze enquête wordt opgezet uit de informatie die naar voren komt uit de deskresearch. De enquête bestaat uit vragen die een beeld geven van waar de bibliotheken denken de interesse van jongvolwassenen mee te wekken. De enquête vindt geheel online plaats.

De enquête bestaat grotendeels uit open vragen omdat deze bedoeld is als opstapje voor de interviews. De resultaten van deze enquête worden verwerkt tot bruikbare informatie die nodig is bij het opzetten van de diepte-interviews. De subvraag die door deze enquête beantwoord wordt is Subvraag 1a: *“Op welke interessegebieden hebben andere bibliotheken activiteiten voor jongvolwassene leden opgezet en hoe reageerden die leden daarop?”*

Naast het antwoord op subvraag 1a, geeft de enquête ook gedeeltelijk antwoord op subvraag 1b en subvraag 2b in die volgorde: *“Welke interessegebieden bestaan er bij jongvolwassenen binnen het werkgebied van BiblioPlus?”* en *“Wat is de mening van jongvolwassenen binnen het werkgebied van BiblioPlus over de aanwezige informatie- en kennisdelingsvoorzieningen bij BiblioPlus?”*

In bijlage 1 kunt u de mail zien die gestuurd wordt, met bijlage 2, de enquête, toegevoegd als vragenlijst.

2.3.1.1 Uitvoering

BiblioPlus is in het bezit van een lijst met mailadressen van marketingmedewerkers van 122 bibliotheken in het land. De marketingmedewerkers werken binnen de bibliotheken het meest met doelgroepen en horen dus over de meeste kennis hierover te beschikken. De respondenten hebben drie dagen de tijd om de enquête in te vullen en terug te sturen. Om de antwoorden overzichtelijk te houden is het mailadres BiblioPlusenquete@gmail.com aangemaakt. Hierdoor komen alle antwoorden in een mailbox terecht waardoor ze makkelijk in Word gezet kunnen worden.

Om het invullen van de enquête aan te moedigen, krijgen respondenten de kans tijdens de enquête hun mailadres in te vullen. Iedereen die daar zijn mailadres intypt krijgt het onderzoeksrapport toegestuurd wanneer het klaar is.

2.3.1.2 Verantwoording

Betrouwbaarheid

Het garanderen van betrouwbaarheid bij een online enquête is lastig. Het is niet in te schatten wanneer de respondent de mail opent, en of het tijdstip van opening invloed heeft op de vragen. De antwoorden van de respondenten en de uitwerking van de antwoorden, worden anoniem toegevoegd aan de bijlagen.

Iedere respondent krijgt op hetzelfde moment de enquête binnen, met precies dezelfde uitleg en vragen.

Validiteit

Respondenten worden in de begeleidende mail geïnformeerd over anonieme verwerking van de onderzoeksresultaten, zodat ze zich veilig voelen bij beantwoording van de vragen. Aangezien er geen persoonlijke vragen in het onderzoek zitten veroorzaakt dit verder geen problemen.

Volgens in de deskresearch genoemde bronnen en artikelen, kampen veel bibliotheken met dezelfde problemen als BiblioPlus. Door de bij deelname aan het onderzoek gratis de resultaten van het onderzoek te krijgen, is er de mogelijkheid dat bibliotheken de enquête serieuzer invullen, om zo resultaten te krijgen die voor hen bruikbaar zijn.

Representativiteit

Aangezien deze enquête puur beeldvormend is voor de opzet van het theoretisch kader, is het niet van waarde dit representatief te maken. Het doel is om van de 122 bereikte bibliotheken 15 tot 20 reacties te ontvangen.

2.3.2 Semigestructureerd interview

Het doel van dit interview is informatie van de doelgroep zelf verkrijgen. Vaak vullen marketingmedewerkers deze informatie zelf aan, maar in dit geval niet. Deze informatie moet breed genoeg zijn om een enquête over te vormen, die door iedereen ingevuld kan worden. De verkregen informatie moet ook genoeg diepgang hebben om specifieke vragen te kunnen stellen in de hierop gebaseerde enquête.

Het interview wordt een semigestructureerd interview, als rede om zo een rode draad door het interview te laten lopen, waardoor het voor de onderzoeker makkelijker af te nemen is. Aangezien de onderzoeker nog weinig ervaring heeft met diepte-interviews, is een semigestructureerd interview een manier om het verkrijgen van de juiste informatie veilig te stellen. Dieperliggende informatie kan altijd op het moment zelf nog gevraagd worden.

Om deelname aan het interview zo makkelijk mogelijk te maken, worden de interviews telefonisch gehouden. Hierdoor kan een respondent zelf een tijd aangeven waarop het interview hem uitkomt, en hoeft de onderzoeker niet een ruimte te vinden waar alle respondenten naar toe moeten komen voor het interview.

De resultaten van de interviews gaan volledig of gedeeltelijk antwoord geven op de onderstaande subvragen:

Subvraag 1b: *“Welke interessegebieden bestaan er bij jongvolwassenen binnen het werkgebied van BiblioPlus?”*

Subvraag 2a: *“Hoe bekend zijn de huidige voorzieningen op het gebied van informatievoorzieningen en kennisdeling van BiblioPlus onder jongvolwassenen in het werkgebied van BiblioPlus?”*

Subvraag 2b: *“Wat is de mening van jongvolwassenen binnen het werkgebied van BiblioPlus over de aanwezige informatie- en kennisdelingsvoorzieningen bij BiblioPlus?”*

Subvraag 3a: *“Wat is voor jongvolwassenen de interessantste manier om aan een organisatie gebonden te zitten?”*

Subvraag 3b: *“Aan wat voor prijsniveau moet BiblioPlus denken bij binding van jongvolwassenen binnen het werkgebied van BiblioPlus?”*

2.3.2.1 Populatie en steekproef

Populatie

De mensen die geïnterviewd gaan worden bestaan uit de onderzoekspopulatie van de eerste hoofdvraag: “Alle jongvolwassenen van 17 t/m 20 jaar binnen het bibliotheeklandschap van BiblioPlus.” De mensen die geen lid zijn van de bibliotheek worden hierbij betrokken omdat juist zij aan kunnen geven wat de reden is dat ze geen lid zijn. Toch is het belangrijk de mensen die lid zijn niet over te slaan, om zicht te krijgen op de huidige aanleiding voor bibliotheekbezoek onder de jongvolwassenen.

Volgens de Rabobank (Rabobank Land van Cuijk & Maasduinen, 2007) waren er in 2007 120.000 mensen in het land van Cuijk & Maasduinen, waarvan 10,5% in de leeftijdscategorie 15-24 zat. Dit betekent dat iedere leeftijd in die categorie gemiddeld gezien telt voor 1,05% van de totale bevolking van het land van Cuijk en Maasduinen. Aangezien er binnen die categorie vier leeftijdsgroepen zijn die in het onderzoek gebruikt worden, wordt dit 4,2%, of 5040 mensen. Aangezien er geen zekere cijfers zijn, en de cijfers van BiblioPlus hoger zijn, is dit maar een schatting.

$$\frac{10,5}{10} \times \frac{120.000}{100} \times 4 = 5040$$

Steekproefkader

Het steekproefkader bestaat voor de helft uit de gegevens van BiblioPlus, waarin alle leden en sommige ex-leden inclusief leeftijd aangegeven zijn. Dit gedeelte bestaat uit 6632 mensen.

Steekproefkaderfout

Alle mensen binnen het Land van Cuijk & Maasduinen die buiten de leeftijdscategorie 17 t/m 20 jaar valt.

Steekproef

Aangezien er van deze doelgroep in de regio weinig gegevens bekend zijn, worden voor de profieleisen alleen leeftijd en sekse gebruikt. In figuur 4 is te zien waaruit de verdeling is opgemaakt. In semigestructureerde interviews gaat het om diepte-informatie, waardoor verscheidenheid in respondenten tot nieuwe inzichten kan leiden. Dit is de reden waarom er van alle leeftijds-, sekse- en ledengroepen iemand geïnterviewd gaat worden.

De sekseverhouding is 50% man en 50% vrouw. Dit is niet geheel nauwkeurig, maar dit onderdeel van het onderzoek is nogmaals niet gemaakt om representatief te zijn, maar om een beeld te schetsen. Dit verschil is verwaarloosbaar. Het benodigde aantal respondenten om iedere categorie vertegenwoordigd te hebben is 16.

| Leeftijd | BiblioPlus Lid/ex-lid | | Geen BiblioPlus lid | |
|----------|-----------------------|-------|---------------------|-------|
| | Man | Vrouw | Man | Vrouw |
| 17 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| 18 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| 19 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| 20 | 1 | 1 | 1 | 1 |

Figuur 4: Verdeling respondenten interview.

Voor een zo breed mogelijk beeld en een zo groot mogelijke spreiding, wordt voor iedere leeftijdscategorie een respondent gekozen. .

Om te controleren of er in het Land van Cuijk en Maasduinen wel respondenten kunnen zijn die aan die leeftijds- en woonplaatseisen voldoen, kan er gekeken worden naar de onderstaande tabel (figuur 5).

| | Totaal | |
|--------|--------|---------------|
| | Actief | Uitgeschreven |
| 17 | 1382 | 445 |
| 18 | 176 | 1373 |
| 19 | 30 | 1640 |
| 20 | 34 | 1552 |
| Totaal | 1622 | 5010 |

Figuur 5: Gegevens leden totaal. Uit digitale gegevens van BiblioPlus juli 2017.

Aangezien het aantal actieve leden boven de 18 erg laag is, kan het moeilijk worden uit deze groep mensen te vinden die met het onderzoek instemmen. Daarom worden aan alle respondenten bioscoopbonnen t.w.v. €10, - gegeven, om deelname te stimuleren..

Steekproefeenheid

“Een jongvolwassene tussen de 17 en 20 jaar oud wonend in het land van Cuijk & Maasduinen. “

2.3.2.2 Uitvoering

Werving

Om mensen te vinden voor het interview, wordt er binnen de bibliotheek gezocht naar mensen die binnen de doelgroep vallen en interesse hebben in meedoen aan het onderzoek. De onderzoeker gaat ook op Facebook een bericht plaatsen waarin hij aangeeft op zoek te zijn naar respondenten. Omdat de onderzoeker op het moment van schrijven 21 jaar oud is, zijn er veel mensen binnen de doelgroep die hierdoor bereikt worden. Verder wordt er op jongerencentrum “The Unit” langsggegaan en gevraagd naar eventuele respondenten.

Bij contact met potentiële respondenten wordt eerst het onderzoek uitgelegd. Daarna volgen de vragen die aan de mensen gesteld moeten worden om te kijken of ze binnen de doelgroep vallen. Deze vragen bestaan uit:

4. Hoe oud ben je?
5. Waar woon je?
6. Ben je lid van BiblioPlus?

Mocht de persoon in kwestie antwoorden geven die gelijk staan aan de doelgroep, dan wordt er gevraagd naar het telefoonnummer en wanneer een interview ze uit zou komen. Ook naar sekse wordt gekeken. Dit wordt observerend gedaan.

Leden van BiblioPlus worden direct opgebeld a.d.h.v. de klantgegevens en gevraagd of ze voor ene bioscoopbon mee willen doen aan het interview. BiblioPlus heeft ingestemd met het weggeven van bioscoopbonnen t.w.v. €10, - aan iedere respondent.

Interview

De onderzoeker belt de respondent op het door de respondent aangegeven moment, of een ander

willekeurig moment als er geen voorkeur is opgegeven. De interviewer begint dan aan het interview zelf, en volgt de gedeeltelijke structuur die met de termenboom komt op.

2.3.2.3 Verantwoording

Betrouwbaarheid

Het interview wordt betrouwbaar gemaakt door de vragen op dezelfde manier te stellen. Hierdoor hebben omgevingsfactoren weinig invloed op de antwoorden. Alleen de dieptevragen die los staan van de structuur van het interview, worden niet aan alle respondenten gevraagd.

Alle interviews worden opgenomen met een laptop, en daar vervolgens op uitgeschreven. Intonatie en het maken van geluiden zoals lachen, niezen en het zeggen van uhm woorden niet opgeschreven. Uit de interviews wordt belangrijke informatie uitgehaald en per categorie uit de termenboom neergezet. De uitgeschreven interviews, de termenboom en de resultaten komen in de bijlagen van het eindrapport te staan. Op 8 januari 2018 worden de geluidsbestanden vernietigd.

Validiteit

Bij het stellen van vragen tijdens een telefonisch interview, is er kans dat respondenten sociaal wenselijke antwoorden geven. Om dit te voorkomen wordt er na het antwoord van de respondent een argument tegen zijn antwoord gegeven. Dit stimuleert de gedachtegang achter het antwoord, en laat zien of mensen goed over het antwoord hebben nagedacht. Een andere aanpak voor dit probleem is doorvragen naar de argumenten waarom de respondent iets vindt. Daarna kunnen alsnog tegenargumenten gebruikt worden om meer diepgang uit de interviews te halen.

Representativiteit

Voor deze vorm van kwalitatief onderzoek is de representativiteit voldoende geborgd als er uit elke groep een respondent is. Aangezien er in de doelgroep 4 verschillende leeftijden zijn met twee verschillende sekse die wel of niet lid kunnen zijn, bestaat de ideale verdeling uit de onderstaande tabel. Deze tabel is ook te vinden bij paragraaf 2.3.2.1. Verdere uitleg over de steekproef staat daar weergegeven.

| Leeftijd | BiblioPlus Lid/ex-lid | | Geen BiblioPlus lid | |
|----------|-----------------------|-------|---------------------|-------|
| | Man | Vrouw | Man | Vrouw |
| 17 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| 18 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| 19 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| 20 | 1 | 1 | 1 | 1 |

Figuur 6: Verdeling respondenten interview.

2.3.3 Online enquête wensen en behoeften

De enquête wordt opgebouwd uit de resultaten van de interviews. De vragen moeten samen met het semigestructureerde de volgende subvragen beantwoorden:

Subvraag 1b: *“Welke interessegebieden bestaan er bij jongvolwassenen binnen het werkgebied van BiblioPlus?”*

Subvraag 2a: *“Hoe bekend zijn de huidige voorzieningen op het gebied van informatievoorzieningen en kennisdeling van BiblioPlus onder jongvolwassenen in het werkgebied van BiblioPlus?”*

Subvraag 2b: *“Wat is de mening van jongvolwassenen binnen het werkgebied van BiblioPlus over de aanwezige informatie- en kennisdelingsvoorzieningen bij BiblioPlus?”*

Subvraag 3a: *“Wat is voor jongvolwassenen de interessantste manier om aan een organisatie gebonden te zitten?”*

Subvraag 3b: *“Aan wat voor prijsniveau moet BiblioPlus denken bij binding van jongvolwassenen binnen het werkgebied van BiblioPlus?”*

2.3.3.1 Steekproef

De populatie, het steekproefkader, de steekproefkaderfout en de steekproefeenheid zijn hetzelfde als bij 2.3.2.1 Populatie en steekproef, alleen de steekproef zelf verschilt. In dit geval gaat het om een quotasteekproef, waarbij het aantal mensen is uitgewerkt in 2.3.2.3 Verantwoording.

2.3.3.2 Uitvoering

Na het opstellen van de enquête wordt via de klantgegevens van BiblioPlus gemaïld. In het systeem bestaat de optie om alleen mensen van een bepaalde leeftijd een bericht te sturen. Met het filter 17-t/m 20-jarigen vallen 5850 jongvolwassenen. In dit geval wordt de online enquête in Google Forms gemaakt. Dit zorgt ervoor dat het plaatsen van een link en die rondsturen, moeiteloos kan verlopen. De link wordt na een korte periode van vier tot zeven dagen opnieuw verstuurd als reminder. De resultaten van de enquête worden door een optie in GoogleForms in een Excelbestand gezet. De resultaten worden daarna ingevoerd in SPSS en geanonimiseerd. Zo ontstaat er een geanonimiseerd database waar gewerkt mee kan worden.

2.3.3.3 Verantwoording

Betrouwbaarheid

Om de bevindingen uit dit onderzoek te mogen vertalen naar het totaal aantal leden en ex leden van BiblioPlus in het land van Cuijk en Maasduinen, moet worden berekend hoeveel respondenten hiervoor nodig zijn. Hieronder staat de formule met daaronder de uitleg volgens Allesovermarktonderzoek.nl (AllesOverMarktonderzoek, 2015).

$$n \geq \frac{N * z^2 * p * q}{z^2 * p * q + (N - 1) * F^2}$$

- **N**= Populatie.
- **z**= Standaardafwijking van het betrouwbaarheidspercentage.
- **p**= De kans dat iemand een bepaald antwoord geeft.
- **q**= De kans dat iemand een bepaald antwoord niet geeft.
- **F**= De foutmarge.
- **n**= De benodigde steekproefgrootte.

De waarden ingevuld voor dit onderzoek:

- **N**= Er is geen duidelijk aantal, in het systeem van Biblioplus staan 6632 mensen binnen de doelgroep. De doelgroep bestaat uit de tweede omschreven populatie in 2.1 Onderzoekspopulatie.
- **z**= De meest voorkomende standaardafwijking van het betrouwbaarheidspercentage is 5%. Bij 5% hoort een afwijking van 1,96

- **p= 50%**
- **q= 50%**
- **F=** Er wordt hier gekozen voor een standaardfoutmarge van 5%.

De opdrachtgever gaf aan dat 150 respondenten voor het kwantitatieve gedeelte van het onderzoek voldoende moeten zijn. Om de betrouwbaarheid hiervan te meten is de onderstaande berekening uitgevoerd.

$$150 \geq \frac{6632 * z^2 * 50 * 50}{z^2 * 50 * 50 + (6632 - 1) * 5^2}$$

$$150 \geq \frac{16.580.000z^2}{2500z^2 + 165.775}$$

$$375.000z^2 + 24.866.250 \geq 16.580.000z^2$$

$$24.866.250 \geq 16.205.000z^2$$

$$1,534 \geq z^2$$

$$1,239 \geq z$$

Uit deze berekening komt een betrouwbaarheidspercentage van 78,5% door de score van 1,239 in een Z-waarde tabel te vergelijken en maal twee te doen (statisticshowto, z.d.). Het percentage van 78,5% is echter veel te laag om een onderzoek uit te kunnen voeren waarvan de resultaten als betrouwbaar gezien kunnen worden. In plaats van de 78,5%, wordt er gekozen voor het standaardbetrouwbaarheidspercentage van 95%. Om dit percentage te halen, moeten er volgens onderstaande berekeningen 364 respondenten geworven worden.

$$n \geq \frac{6632 * 1,96^2 * 50 * 50}{1,96^2 * 50 * 50 + (6632 - 1) * 5^2}$$

$$n \geq \frac{63.693.728}{175.379}$$

$$n \geq 364$$

Mocht het niet lukken om 364 respondenten te werven, dan wordt er getracht tenminste een betrouwbaarheidspercentage van 90% te bereiken. Hiervoor zijn 262 respondenten nodig volgens de berekening hieronder.

$$n \geq \frac{6632 * 1,65^2 * 50 * 50}{1,65^2 * 50 * 50 + (6632 - 1) * 5^2}$$

$$n \geq \frac{45.139.050}{172.581,25}$$

$$n \geq 262$$

In het geval dat ook 262 respondenten niet geworven worden, wordt er gekeken hoeveel respondenten wel gereageerd hebben, en daarmee gekeken wat het betrouwbaarheidspercentage is. In dit geval is het onderzoek niet betrouwbaar.

Validiteit

Om te voorkomen dat de enquête onjuist is en geen valide instrument is, wordt deze voorgelegd aan mensen in de doelgroep en de opdrachtgever. De enquête wordt waar nodig aangepast. Fraude wordt voorkomen door geen tussenpersoon de enquêtes af te laten nemen, maar ze online te zetten. In de enquête zelf wordt de optie “weet niet” toegevoegd bij meerkeuzevragen. Als respondenten bij een vraag geen antwoord weten, weerhoudt de “weet niet” optie hen van gokken.

Iedere respondent kan maximaal een keer de vragenlijst indienen. Het versturen van een uitnodiging tot deelname aan de enquête, haalt het probleem pseudo-respondenten weg. BiblioPlus kiest wie deel mag nemen.

Representativiteit

Om met het aantal respondenten een eerlijke verdeling te creëren per leeftijdscategorie, sekse en activiteitsniveau, is voor iedere groep het percentage van de totale doelgroep in die groep uitgerekend in figuur 7.

| Leeftijd in jaren | Totaal | | Percentage van totaal | | |
|-------------------|---------------|---------------------|-----------------------|---------------------|-----------------------------|
| | Actieve leden | Uitgeschreven leden | Actief leden | Uitgeschreven leden | Actief +uitgeschreven leden |
| 17 | 1382 | 445 | 20,8% | 6,7% | 1827 |
| 18 | 176 | 1373 | 2,7% | 20,7% | 1549 |
| 19 | 30 | 1640 | 0,5% | 24,7% | 1670 |
| 20 | 34 | 1552 | 0,5% | 23,4% | 1586 |
| Totaal | 1622 | 5010 | 24,5% | 75,5% | 6632 |

Figuur 7: Tabel verhouding klantenbestand

De percentages uit figuur 7 zijn gebruikt om te kijken hoeveel respondenten er nodig zijn bij een betrouwbaarheid van 95% of 90%. Dit is het aantal respondenten per leeftijdsgroep, sekse en activiteitsniveau, dat nodig is om de resultaten optimaal representatief te maken. De aantallen zijn voor een betrouwbaarheid van 95% weergegeven in figuur 8 en voor een betrouwbaarheid van 90% in figuur 9. Het totaal aantal respondenten is bij figuur 8 364 en bij figuur 9 262.

| Betrouwbaarheidspercentage van 95% | | | | |
|------------------------------------|---------------|-------|---------------------|-------|
| Leeftijd in jaren | Actieve leden | | Uitgeschreven leden | |
| | Man | Vrouw | Man | Vrouw |
| 17 | 38 | 38 | 12 | 12 |
| 18 | 5 | 5 | 38 | 38 |
| 19 | 1 | 1 | 45 | 45 |
| 20 | 1 | 1 | 43 | 43 |

Figuur 8: Benodigde hoeveelheid respondenten per groep voor optimale representativiteit bij een betrouwbaarheidspercentage van 95%.

| Betrouwbaarheidspercentage van 90% | | | | |
|------------------------------------|---------------|-------|---------------------|-------|
| Leeftijd in jaren | Actieve leden | | Uitgeschreven leden | |
| | Man | Vrouw | Man | Vrouw |
| 17 | 27 | 27 | 9 | 9 |
| 18 | 3 | 3 | 27 | 27 |
| 19 | 1 | 1 | 32 | 32 |
| 20 | 1 | 1 | 31 | 31 |

Figuur 9: Benodigde hoeveelheid respondenten per groep voor optimale representativiteit bij een betrouwbaarheidspercentage van 90%.

2.5 Haalbaarheid, bruikbaarheid en controleerbaarheid

Haalbaarheid

Het onderzoek is qua planning zo opgezet dat er in een week maximaal 2 werkdagen aan besteed worden. Mocht het werk niet af zijn binnen die periode, dan is het altijd mogelijk om die week of weken in het weekend bij te springen.

De haalbaarheid bij het krijgen van genoeg respondenten is anders. Aangezien er nog geen onderzoek gedaan is naar de behoeftes van jongvolwassenen bij de bibliotheek, hebben veel andere bibliotheken hier interesse in. Door aan te geven dat bibliotheken die meewerken aan de enquête het eindrapport gratis krijgen, moet het krijgen van minimaal 16 reacties geen probleem zijn uit de 122 emailadressen waar de enquête naar is gestuurd. Ook bij het kwalitatieve onderzoek gedeelte kan het vinden van 16 respondenten niet moeilijk zijn in een klantenbestand met meer dan 7.000 mensen. Desondanks gaf R. Agoussal aan, dat mocht er een tekort zijn aan mensen die geïnterviewd willen worden, er eventueel nog een tegemoetkoming bij kan komen. Deze tegemoetkoming bestaat uit een bioscoopbon van €10,- die deelname aantrekkelijk maakt.

Het kwantitatieve gedeelte bij de jongvolwassenen zelf is de uitdaging. Uit het klantenbestand de benodigde 364 respondenten te regelen om een betrouwbaarheidspercentage van 95% te halen, wordt moeilijk. Het is niet goed in te schatten hoeveel respondenten er gaan reageren. Voorzorgsmaatregel hierbij is de optie tot een lager betrouwbaarheidspercentage. Bij 263 of meer respondenten, is er een minimaal betrouwbaarheidspercentage van 90%. Mocht ook dat niet haalbaar zijn, dan bestaat de laatste optie uit berekenen wat het betrouwbaarheidspercentage dan wordt.

Bruikbaarheid

Om de bruikbaarheid van dit onderzoek te garanderen, wordt ieder groot onderdeel bekeken door de opdrachtgever. Als iets niet voldoet aan de verwachtingen, kan dit aangepast worden voordat het verder uitgewerkt wordt in de rest van het onderzoek. Zo worden ook ontbrekende delen of vraagstukken opgemerkt indien nodig.

Een verdere maatregel voor een zo hoog mogelijke bruikbaarheid, is in de enquête naar de andere bibliotheken vragen of ze nog iets kwijt willen betreft jongvolwassenen bij bibliotheken.

Controleerbaarheid

Dit onderzoek kan controleerbaar gemaakt worden door alle antwoorden en vraagstellingen te bewaren. Alle enquêtes en interviews worden compleet uitgetypt en anoniem als bijlage in het rapport gezet. Het stappenplan dat gebruikt is om een conclusie te trekken uit de reacties wordt ook

als bijlage toegevoegd. Hierdoor valt alle informatie te herleiden, en is er geen kans dat de onderzoeker delen bedenkt of verandert.

Hoofdstuk 3: Planning, begroting, communicatie & overig

3.1 Planning

In Bijlage 3: Weekplanning onderzoek is de planning voor het onderzoek per week te vinden. In deze planning is rekening gehouden met wachttijden van enquêtes en de invultijd. Wanneer onderdelen niet af komen voor hun deadline moet dit door de onderzoeker in het weekend worden ingehaald. De enige momenten waarbij echt problemen ontstaan met de tijdsdruk, is wanneer de fieldresearch achterloopt. Mocht er echt een achterstand komen die niet in te halen is, dan is er nog een week in de planning van 1-1-2018 t/m 7-1-2018 waarin het onderzoek afgemaakt kan worden.

3.2 Begroting

Voor het onderzoek is een eventuele begroting van maximaal €160 ter beschikking gesteld voor het afnemen van interviews/enquêtes. Wanneer er bij het semigestructureerde interview problemen ontstaan bij het werven van respondenten, kan de begroting worden besteed aan bioscoopbonnen t.w.v. €10, -. Iedere respondent krijgt een bon, om deelname aan te moedigen.

3.3 Communicatie

In dit project is contact met de opdrachtgever eenvoudig te realiseren doordat die in hetzelfde gebouw werkt. Er zijn daarom meerdere momenten ingepland waarop er face-to-face contact met de opdrachtgever plaatsvindt. Deze momenten zijn verwerkt in de onderstaande tabel.

| Contactmoment | | |
|---------------|--|----------------|
| Datum | Reden | Week van stage |
| 25-9-2017 | Controle Enquête + vragen klantenbestand voor werving respondenten | 4 |
| 11-10-2017 | Controle PVA+ reacties enquête delen | 6 |
| 23-10-2017 | Vragen om suggesties termenboom | 8 |
| 26-10-2017 | Controle interview | 8 |
| 27-11-2017 | Vragen naar inhoud enquêtes na interviews | 13 |
| 11-12-2017 | Reacties enquêtes delen | 15 |
| 22-12-2017 | Factsheet resultaten presenteren | 17 |

Figuur 10: Contactmomenten met opdrachtgever.

3.4 Overig

Voor dit onderzoek is geen sprake van een geheimhoudingsverklaring. De resultaten worden met respondenten uit de eerste enquête gedeeld.

Bibliografie

- AllesOverMarktonderzoek. (2015). *Steekproef berekenen*. Opgehaald van [allesovermarktonderzoek.nl: http://www.allesovermarktonderzoek.nl/steekproef-algemeen/steekproef-berekenen/](http://www.allesovermarktonderzoek.nl/steekproef-algemeen/steekproef-berekenen/)
- ANP. (2016, juli 22). *Aantal leden van bibliotheken daalt niet meer*. Opgehaald van [www.elsevierweekblad.nl: http://www.elsevierweekblad.nl/nederland/anp/2016/07/aantal-leden-van-bibliotheken-daalt-niet-meer-2840889W/](http://www.elsevierweekblad.nl/nederland/anp/2016/07/aantal-leden-van-bibliotheken-daalt-niet-meer-2840889W/)
- Biblioplus. (2014). *Jaarverslag 2014 publiek*. Opgehaald van Biblioplus.nl: <https://www.biblioplus.nl/dam/bestanden/bestanden-algemeen/Jaarverslag-2014-publiek.pdf>
- Biblioplus. (2017). *Jaarverslag 2016*. Opgehaald van [biblioplus.nl](http://www.biblioplus.nl).
- BiblioPlus. (z.d.). *Over BiblioPlus*. Opgehaald van [biblioplus.nl: https://www.biblioplus.nl/footer/over-biblioplus.html](https://www.biblioplus.nl/footer/over-biblioplus.html)
- BibliotheekBlad. (2017). *Archief*. Opgehaald van [hbibliotheekblad.nl: http://www.bibliotheekblad.nl/tijdschrift/archief](http://www.bibliotheekblad.nl/tijdschrift/archief)
- (sd).Bibliotheeklandschap. *Bibliotheeklandschap Land van Cuijk & Maasduinen*. Biblioplus.
- De Twentsche Courant Tubantia. (2015, oktober 19). *Bibliotheek Hengelo wil leegloop stoppen met maandabonnement*. Opgehaald van [www.tubantia.nl: https://www.tubantia.nl/hengelo/bibliotheek-hengelo-wil-leegloop-stoppen-met-maandabonnement~ab0ecd13/](https://www.tubantia.nl/hengelo/bibliotheek-hengelo-wil-leegloop-stoppen-met-maandabonnement~ab0ecd13/)
- Encyclo. (z.d.). *Fundamentele attributiefout*. Opgehaald van [encyclo.nl: http://www.encyclo.nl/begrip/Fundamentele%20attributiefout](http://www.encyclo.nl/begrip/Fundamentele%20attributiefout)
- Encyclo. (z.d.). *informatievoorziening*. Opgehaald van [Encyclo.nl: http://www.encyclo.nl/begrip/informatievoorziening](http://www.encyclo.nl/begrip/informatievoorziening)
- Encyclo. (z.d.). *kennisdeling*. Opgehaald van [Encyclo.nl: http://www.encyclo.nl/begrip/kennisdeling](http://www.encyclo.nl/begrip/kennisdeling)
- ensie.nl. (2016, maart 14). *Jongvolwassene*. Opgehaald van [ensie.nl: https://www.ensie.nl/redactie-ensie/jongvolwassene](https://www.ensie.nl/redactie-ensie/jongvolwassene)
- NijkerkNu. (2017, juli 17). *Aantal leden bibliotheek daalt met 20% door afhaken jongeren*. *NijkerkNu*.
- Rabobank Land van Cuijk & Maasduinen. (2007). *Rapportage visie op Cuijk en Maasduinen*. Opgehaald van [economie.rabobank.com: https://economie.rabobank.com/PageFiles/4127/Rapportage%20Visie%20op%20Cuijk%20en%20Maasduinen%202007.pdf](https://economie.rabobank.com/PageFiles/4127/Rapportage%20Visie%20op%20Cuijk%20en%20Maasduinen%202007.pdf)
- statisticshowto. (z.d.). *Z-table (right or left curve)*. Opgehaald van [statisticshowto.com: http://www.statisticshowto.com/tables/z-table/](http://www.statisticshowto.com/tables/z-table/)
- woorden.org. (z.d.). *Nederlands woordenboek*. Opgehaald van [Woorden.org: http://www.woorden.org/woord/faciliteit&from=faciliteiten](http://www.woorden.org/woord/faciliteit&from=faciliteiten)
- Woordenboeken.nu. (z.d.). *interessegebied*. Opgehaald van [woordenboeken.nu: https://www.woordenboeken.nu/betekenis/nl/interessegebied](https://www.woordenboeken.nu/betekenis/nl/interessegebied)

Bijlage 1: Mail marketingmedewerkers bibliotheken

Onderzoek binding jongeren aan bibliotheek

Inbox x



Biblioplus enquete <biblioplusenquete@gmail.com>

28 sep. (4 dagen geleden)




Beste bibliotheekcollega's,

Ik ben Matthijs Dietz, student aan de HAN. Ik loop stage bij BiblioPlus in Boxmeer. Bij BiblioPlus valt het op dat ongeveer 87% van de 17-jarige leden zich vlak voor hun 18e uitschrijft. Denkend aan de toekomst wil BiblioPlus een speciaal abonnement voor jongeren creëren. Om dit abonnement op te zetten, doe ik onderzoek naar de behoeftes van 17- tot 20-jarigen.

Om in beeld te krijgen wat bibliotheken al voor jongeren doen en wat ze van jongeren weten, heb ik een enquête opgezet. De enquête bestaat uit 8 vragen en neemt 5 minuten van uw tijd in beslag. De resultaten worden gebruikt voor een onderzoek onder de doelgroep jongeren (17- t/m 20-jarigen). De naam van uw bibliotheek wordt niet gevraagd of gebruikt.

Klik hieronder als u mee wilt doen en het eindrapport wilt ontvangen.

 [Jongerenonderzoek BiblioPlus](#)

Alvast hartelijk dank voor uw deelname en tijd!

Met vriendelijke groet,

Matthijs Dietz
Stagiaire Commerciële Economie

Bijlage 2: Enquête marketingmedewerkers bibliotheken

Aanbod

1. Welke huidige projecten en faciliteiten van uw bibliotheek waarderen de jongeren het meest en waar maken ze het meest gebruik van?
2. Welke andere behoeftes op het gebied van kennis en informatie delen en ontvangen denkt u dat de jongeren hebben?
3. Welke projecten en of faciliteiten zou u in uw bibliotheek voor jongeren willen hebben, maar heeft u op dit moment nog niet?
4. Kunt u projecten noemen gericht op jongeren die minder succesvol waren?

Binding

5. Denkt u dat het mogelijk is om jongeren meer te verbinden aan de bibliotheek bijvoorbeeld met speciale abonnementen, en waarom denkt u dat?
6. Hoe betreft u jongeren bij het opzetten van projecten en het ontwikkelen daarvan?

Communicatie

7. Hoe bereikt u de jongeren die u naar de bibliotheek wilt krijgen? Welke kanalen werken volgens u het beste?

Afsluitend

8. Wat wilt u met betrekking tot het onderwerp jongeren bij bibliotheken verder nog kwijt?

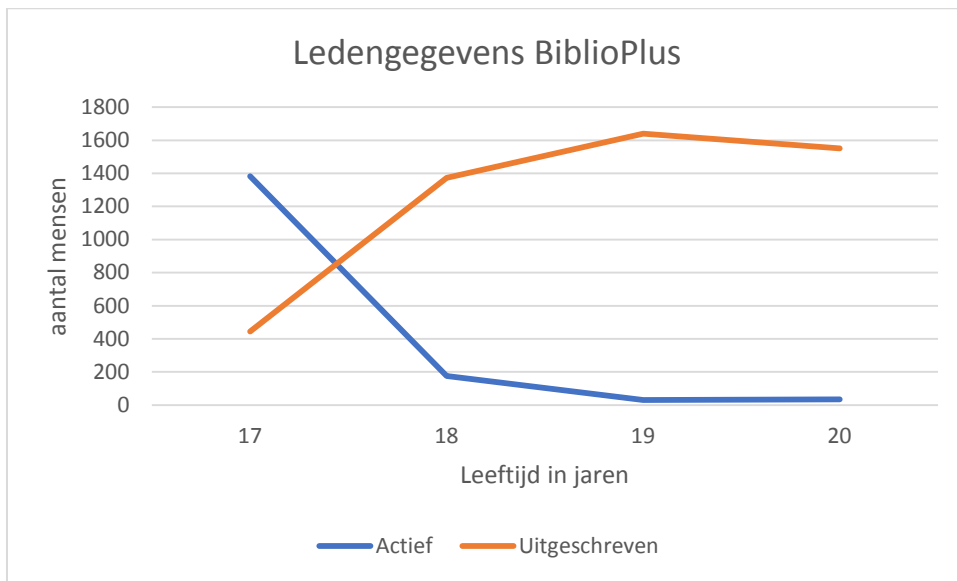
Bijlage 3: Weekplanning onderzoek

| Weeknummer: | 38 | 39 | 40 | 41 | 42 | 43 | 44 | 45 | 46 | 47 | 48 | 49 | 50 | 51 | 52 | 1 | 2 |
|-------------------------------------|-------------|------------|-----------|------------|-------------|-------------|------------|------------|-------------|-------------|------------|------------|-------------|-------------|-------------|---------|----------|
| Datum: | 18/09-24/09 | 25/09-1/10 | 2/10-8/10 | 9/10-15/10 | 16/10-22/10 | 23/10-29/10 | 30/10-5/11 | 6/11-12/11 | 13/11-19/11 | 20/11-26/11 | 27/11-3/12 | 4/12-10/12 | 11/12-17/12 | 18/12-24/12 | 25/12-31/12 | 1/1-7/1 | 8/1-14/1 |
| Introductiefase | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Opzetten/aanpassen PVA | ■ | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Informatie categoriseren | | | ■ | | | | | | | | | | | | | | |
| Deskresearch | | | ■ | | ■ | | | | | | | | | | | | |
| PVA sturen naar J. Ekstijn | | | | ■ | | | | | | | | | | | | | |
| Enquête bibliotheken | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Opstellen/aanpassen enquête | | ■ | | | | | | | | | | | | | | | |
| Mailen enquête | | ■ | | | | | | | | | | | | | | | |
| Terugkomst enquête | | | | ■ | | | | | | | | | | | | | |
| Uitwerken resultaten | | | | ■ | | | | | | | | | | | | | |
| Categoriseren nieuwe informatie | | | | ■ | | ■ | | | | | | | | | | | |
| Theoretisch kader opstellen | | | | ■ | | ■ | | | | | | | | | | | |
| Kwalitatief onderzoek | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Termenboom maken | | | | | | ■ | | | | | | | | | | | |
| Leidraad interviews maken/aanpassen | | | | | | ■ | | ■ | | | | | | | | | |
| Respondenten werven | | | | | | ■ | | ■ | | ■ | | | | | | | |
| Interviews afnemen | | | | | | ■ | | ■ | | ■ | | ■ | | | | | |
| Interviews uitwerken | | | | | | | | | | ■ | | ■ | | | | | |
| Enquête jongeren | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Opstellen/aanpassen enquête | | | | | | | | | | | ■ | | ■ | | | | |
| Mailen enquête | | | | | | | | | | | ■ | | ■ | | | | |
| Terugkomst enquête | | | | | | | | | | | | | ■ | | | | |
| Uitwerken resultaten in SPSS | | | | | | | | | | | | | | ■ | | | |
| Resultaten in factsheet zetten | | | | | | | | | | | | | | | ■ | | |

Legenda

Uitvoering ■ Dagen vrij □

Bijlage 2: Ledengegevens en opzeggingsredenen BiblioPlus



Figuur 1: Ledenaantallen BiblioPlus juli 2017 (Biblioplus, 2017).



Figuur 2: Cirkeldiagram redenen opzegging BiblioPlus

CTRL + klik op [De aanleiding](#) om terug te gaan naar de aanleiding.

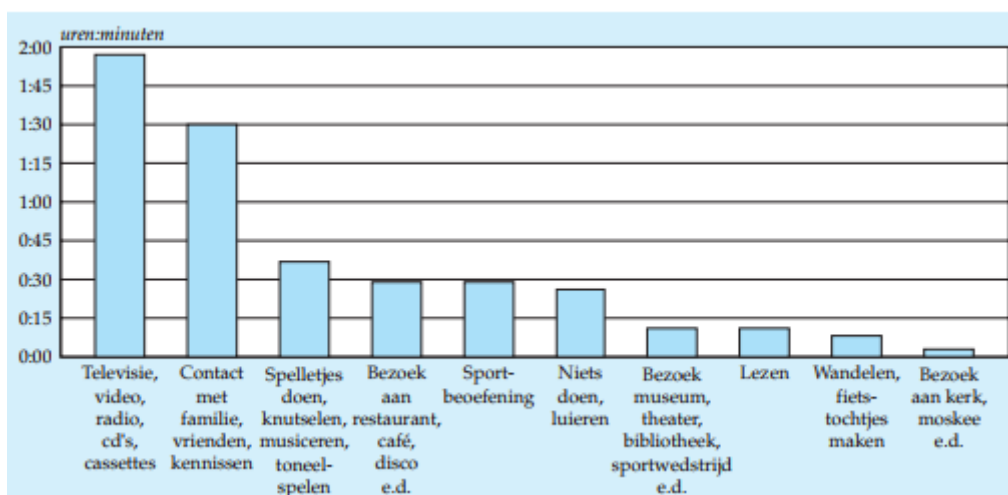
Bijlage 3: Werkgebied BiblioPlus



Figuur 3: Werkgebied BiblioPlus (Bibliotheeklandschap)

CTRL + klik op [Definities](#) om terug te gaan naar definities.

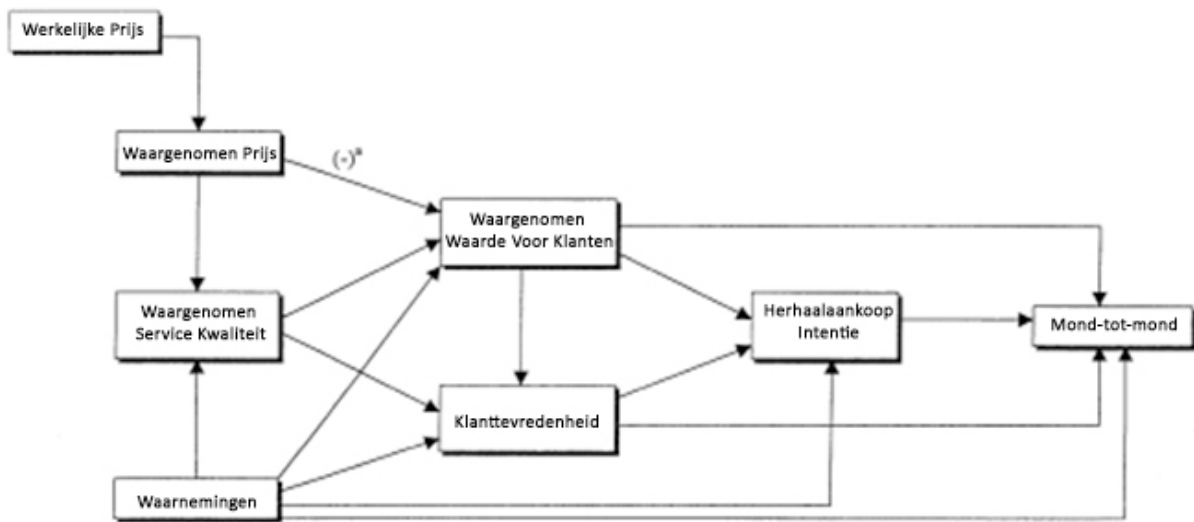
Bijlage 4: Vrijtijdsbesteding jongeren 12-24



Figuur 4: Vrijtijdsbesteding jongeren 12-24 (CBS, 2003).

CTRL + klik op [2.1 Interessegebieden](#) om terug te gaan naar 2.1 interessegebieden.

Bijlage 5: Klanttevredenheidsschema



Let op: Pijlen geven gehypothetiseerde causale effecten aan.

a De gehypothetiseerde relatie is negatief, alle andere causale paden worden als positief gehypothetiseerd.

Figuur 5: Schema klanttevredenheid van Dodds & Monroe (1985), Dodds et al. (1991), en Monroe & Chapman (1987) vertaald naar Nederlands.

CTRL + klik op [2.2 Klanttevredenheid](#) om terug te gaan naar 2.2 klanttevredenheid.

Bijlage 6: RATER-model

Betrouwbaarheid

- Tijdigheid, of de diensten of producten voor de deadline geleverd worden.
- Consistentie, volgens een vast patroon producten of diensten leveren.
- Accuraatheid, goed op kleine dingen lettend (woorden.org, z.d.) .

Zekerheid

Volgens Parasuraman, Zeithaml & Berry (1988) is het belangrijk dat klanten de werknemers die diensten bezorgen vertrouwen. De werknemers moeten daarom zo goed mogelijk aan de onderstaande criteria voldoen om een hoge klanttevredenheid te krijgen.

- Competent zijn.
- Respect hebben voor de klanten, collega's etc.
- Geloofwaardig zijn.
- Vertrouwelijk te werk gaan.
- Veiligheid garanderen.

Tastbare dingen

Het eerste wat een klant vaak ziet van een bedrijf bestaat uit de fysieke representatie van het bedrijf en de plek waar de dienst geleverd wordt. De eerste indruk op klanten is erg belangrijk en kan

bepalen hoe de klant het bedrijf ziet. Aspecten waarmee de eerste indruk beïnvloedt kunnen worden bestaan uit:

- Faciliteiten.
- Uitrusting.
- Technologie.
- Werknemers.
- Communicatievormen en materialen.

Responsiviteit

Klanten kunnen gewonnen worden door snelle service en bereidheid te helpen van medewerkers. De punten die dit punt opbouwen zijn:

- Bereidheid te helpen.
- Snelle aandacht bij verzoeken.
- Probleemoplossingsvermogen.
- Omgang met klachten.
- Flexibiliteit.

Empathie

Bij service is het noodzakelijk om iedere consument en belanghebbende te begrijpen. Dit kan gedaan worden door:

- Toegang te geven tot voldoende medewerkers, bepaalde diensten, en informatie.
- Duidelijke, geschikte en tijdige informatie.
- In proberen te leven in de belanghebbenden.
- Geschikte service voor de consument.
- Individuele aandacht.

CTRL + klik op [2.2 Klanttevredenheid](#) om terug te gaan naar klanttevredenheid.

Bijlage 7: Mail enquête bibliotheekmedewerkers

Onderzoek binding jongeren aan bibliotheek Inbox x   

 **Biblioplus enquête** <biblioplusenquete@gmail.com> 28 sep. (4 dagen geleden) ☆  

Beste bibliotheekcollega's,

Ik ben Matthijs Dietz, student aan de HAN. Ik loop stage bij BiblioPlus in Boxmeer. Bij BiblioPlus valt het op dat ongeveer 87% van de 17-jarige leden zich vlak voor hun 18e uitschrijft. Denkend aan de toekomst wil BiblioPlus een speciaal abonnement voor jongeren creëren. Om dit abonnement op te zetten, doe ik onderzoek naar de behoeftes van 17- tot 20-jarigen.

Om in beeld te krijgen wat bibliotheken al voor jongeren doen en wat ze van jongeren weten, heb ik een enquête opgezet. De enquête bestaat uit 8 vragen en neemt 5 minuten van uw tijd in beslag. De resultaten worden gebruikt voor een onderzoek onder de doelgroep jongeren (17- t/m 20-jarigen). De naam van uw bibliotheek wordt niet gevraagd of gebruikt.

Klik hieronder als u mee wilt doen en het eindrapport wilt ontvangen.

 [Jongerenonderzoek BiblioPlus](#)

Alvast hartelijk dank voor uw deelname en tijd!

Met vriendelijke groet,

Matthijs Dietz
Stagiaire Commerciële Economie

CTRL + klik op [3.2 Enquête aan bibliotheekmedewerkers](#) om terug te gaan naar 3.2 Enquête aan bibliotheekmedewerkers.

Bijlage 8: Enquêtevragen bibliotheekmedewerkers

Aanbod

1. Welke huidige projecten en faciliteiten van uw bibliotheek waarderen de jongeren het meest en waar maken ze het meest gebruik van?
2. Welke andere behoeftes op het gebied van kennis en informatie delen en ontvangen denkt u dat de jongeren hebben?
3. Welke projecten en of faciliteiten zou u in uw bibliotheek voor jongeren willen hebben, maar heeft u op dit moment nog niet?
4. Kunt u projecten noemen gericht op jongeren die minder succesvol waren?

Binding

5. Denkt u dat het mogelijk is om jongeren meer te verbinden aan de bibliotheek bijvoorbeeld met speciale abonnementen, en waarom denkt u dat?
6. Hoe betreft u jongeren bij het opzetten van projecten en het ontwikkelen daarvan?

Communicatie

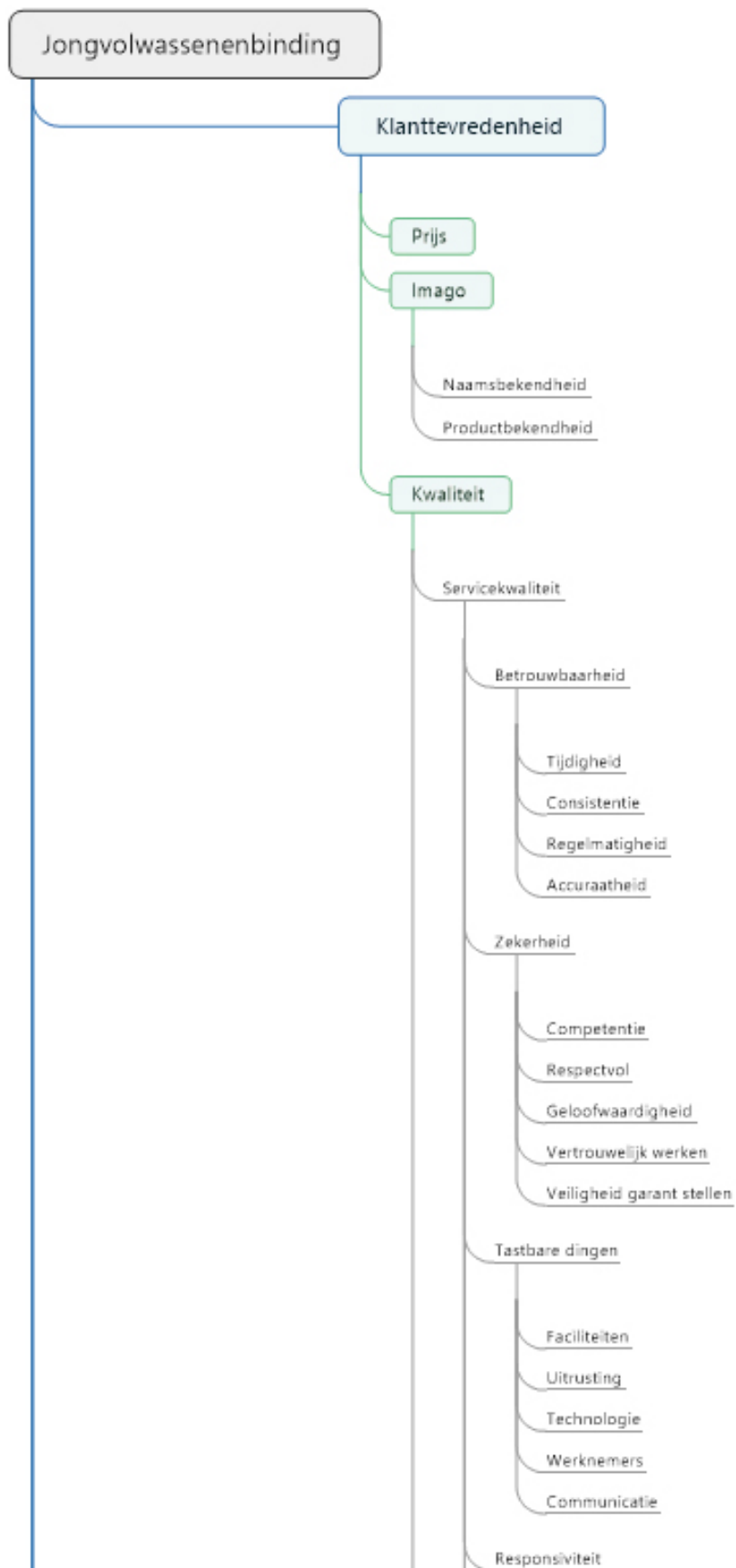
7. Hoe bereikt u de jongeren die u naar de bibliotheek wilt krijgen? Welke kanalen werken volgens u het beste?

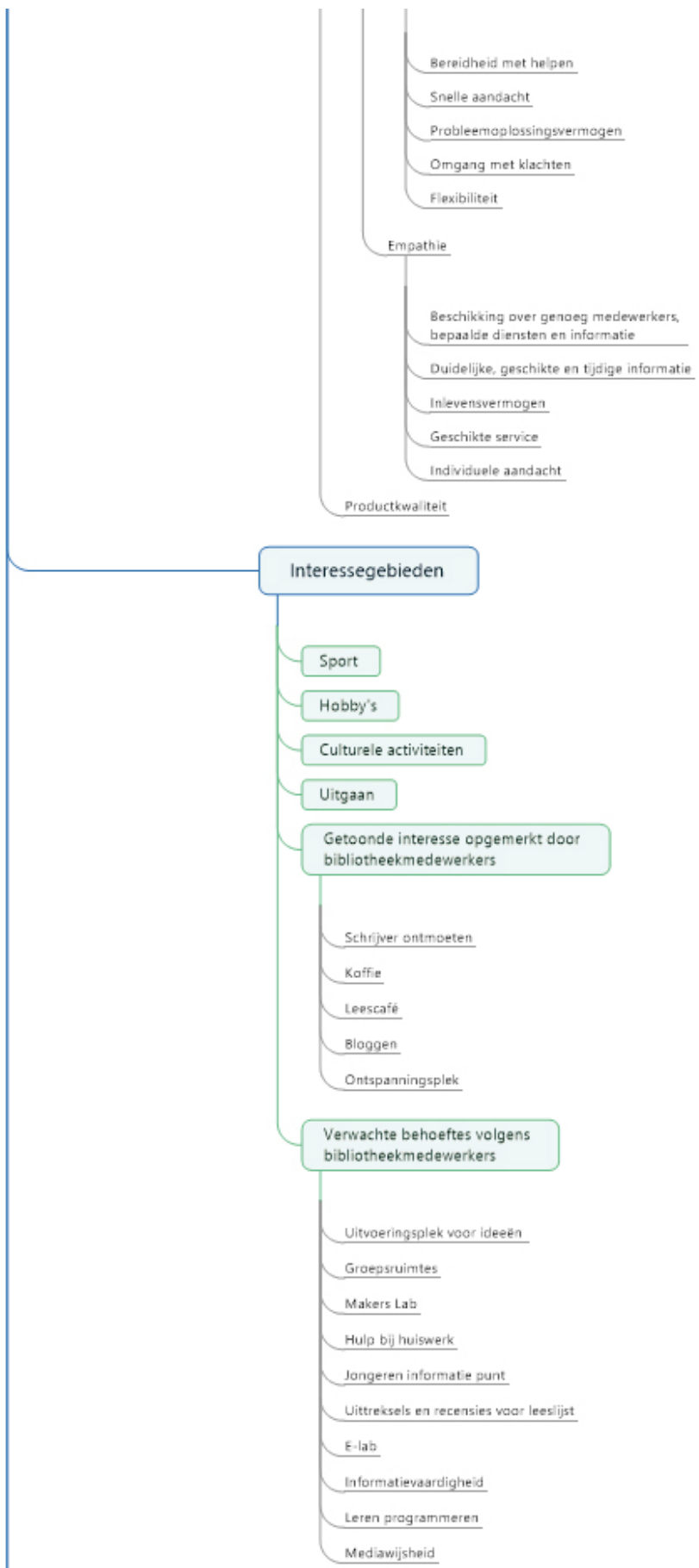
Afsluitend

8. Wat wilt u met betrekking tot het onderwerp jongeren bij bibliotheken verder nog kwijt?

CTRL + klik op [3.2 Enquête aan bibliotheekmedewerkers](#) om terug te gaan naar 3.2 Enquête aan bibliotheekmedewerkers.

Bijlage 9: Termenboom





Bereidheid met helpen

Snelle aandacht

Probleemoplossingsvermogen

Omgang met klachten

Flexibiliteit

Empathie

Beschikking over genoeg medewerkers, bepaalde diensten en informatie

Duidelijke, geschikte en tijdige informatie

Inlevensvermogen

Geschikte service

Individuele aandacht

Productkwaliteit

Interessegebieden

Sport

Hobby's

Culturele activiteiten

Uitgaan

Getoonde interesse opgemerkt door bibliotheekmedewerkers

Schrijver ontmoeten

Koffie

Leescafé

Bloggen

Ontspanningsplek

Verwachte behoeftes volgens bibliotheekmedewerkers

Uitvoeringsplek voor ideeën

Groepsruimtes

Makers Lab

Hulp bij huiswerk

Jongeren informatie punt

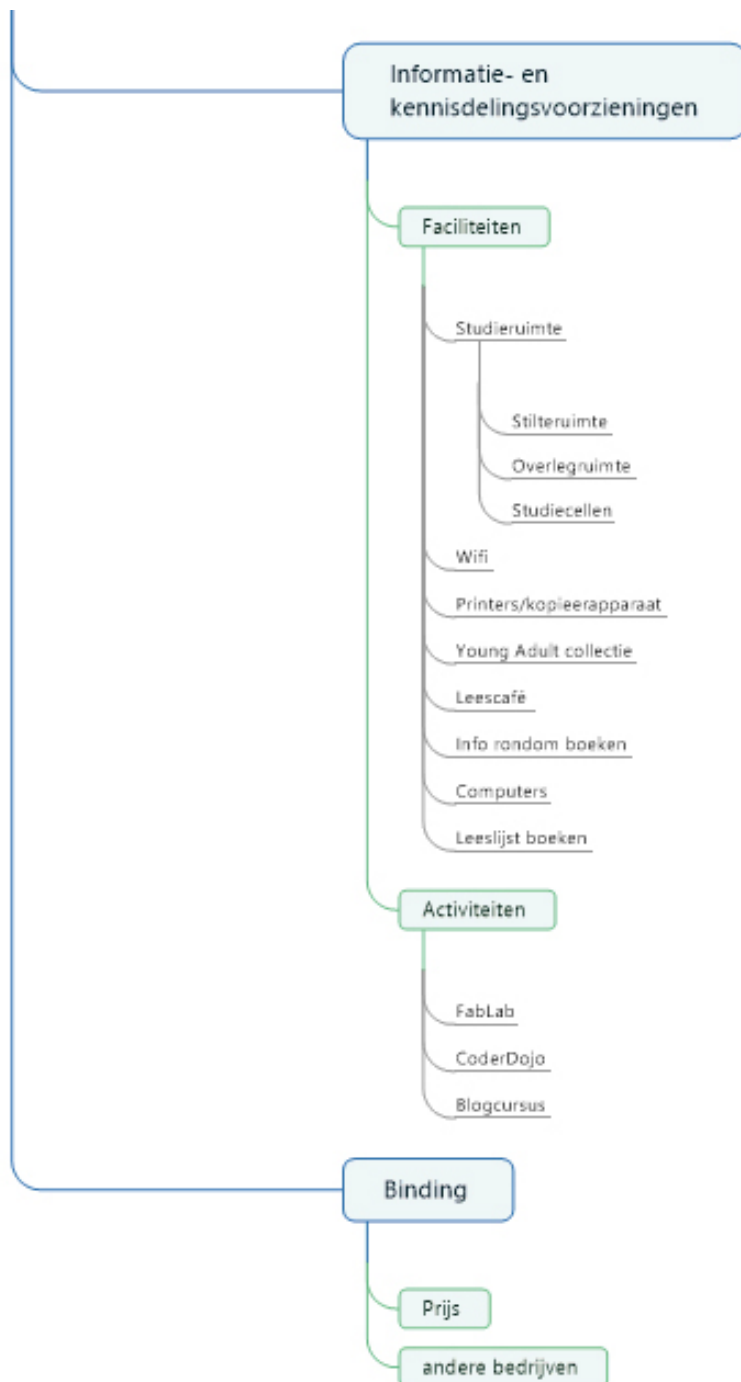
Uittreksels en recensies voor leeslijst

E-lab

Informatievaardigheid

Leren programmeren

Mediawijsheid



Figuur 4: Termenboom

CTRL + klik op [3.3.2 Uitvoering](#) om terug te gaan naar 3.3.2 Uitvoering.

Bijlage 10: Tabellen respondentenverdeling semigestructureerd interview

Ideale respondentverdeling

| Leeftijd | BiblioPlus Lid/ex-lid | | Geen BiblioPlus lid | |
|----------|-----------------------|-------|---------------------|-------|
| | Man | Vrouw | Man | Vrouw |
| 17 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| 18 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| 19 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| 20 | 1 | 1 | 1 | 1 |

Figuur 7: Ideale verdeling respondenten interview.

Uiteindelijke respondentverdeling

| Leeftijd | BiblioPlus Lid/ex-lid | | Geen BiblioPlus lid | | Passief BiblioPlus lid | |
|----------|-----------------------|-------|---------------------|-------|------------------------|-------|
| | Man | Vrouw | Man | Vrouw | Man | Vrouw |
| 17 | 1 | 1 | - | - | 1 | 1 |
| 18 | 1 | 1 | - | 1 | 1 | - |
| 19 | 1 | 1 | 1 | 1 | - | - |
| 20 | - | 1 | 1 | 1 | - | - |

Figuur 8: Uiteindelijke verdeling respondenten interview.

CTRL + klik op [3.3.3 Verantwoording](#) om terug te gaan naar 3.3.3 Verantwoording.

Bijlage 11: Interview respondentent met BiblioPlus lidmaatschap leeg

Introductie

Goedendag, je spreekt met Matthijs Dietz, stagiair bij BiblioPlus. Ik ben een student aan de Han in Nijmegen en doe een onderzoek als stageopdracht. Ik mag een bioscoopbon ter waarde van €10,- weggeven aan iedere respondent die ik interview. Zou ik jou mogen interviewen? Het interview duurt ongeveer 20 tot 30 minuten.

(Als het bellen ongelegen is.) Dat is jammer, wanneer kan ik het nog een keer proberen? Etc.

Ik moet je erop attenderen dat dit gesprek opgenomen wordt. Ik en mijn begeleiders zijn de enigen die het te horen krijgen. Ik ga het geluidsbestand geanonimiseerd uitschrijven en verwijder daarna de geluidsbestanden. De deadline waarop het verwijderd moet zijn is 9 februari 2018. Stem je hier mee in? (Bij geen instemming vindt het interview niet plaats.)

1: Allereerst wil ik je vragen of je bekend bent met of lid bent van de bibliotheek BiblioPlus?

Bij nee als een van beide antwoorden wordt interview 2 interview voor respondenten zonder lidmaatschap gebruikt.

BiblioPlus is een bibliotheekorganisatie die actief is op het gebied van lezen, leren en informeren. BiblioPlus heeft vestigingen Bergen, Boxmeer, Cuijk, Gennep, Grave, Mill, Sint Anthonis en Sint Hubert.

Deel 1: Imago

2: Waar denk je aan bij de bibliotheek BiblioPlus?

3: Als BiblioPlus morgen weg zou zijn, wat zou je daar dan het meest aan missen?

4: Met welke producten en diensten van BiblioPlus ben je bekend?

5: Heb je ooit gehoord van (vraag naar de in vraag 4 niet genoemde onderdelen)?

- Boeken lenen
- E-books lenen
- Films lenen
- KennisMakers
- Lezingen
- Printen
- Koffie
- Publiekswerkplekken
- Databanken
- Walk&Talk

6: Wat vind je van de kwaliteit van de producten en diensten die BiblioPlus levert waar je bekend mee bent?

Deel 2: Servicekwaliteit

De aankomende vragen gaan een stuk over de kwaliteit van de service die BiblioPlus levert.

7: Hoe betrouwbaar vind je biblioPlus? (doorvragen tot tijdigheid, consistentie en accuraatheid aan bod gekomen zijn.)

8: Wat is goed of slecht aan de medewerkers van BiblioPlus? (doorvragen tot competent, respect voor klanten en collega's, geloofwaardigheid, betrouwbaarheid en garantie van veiligheid aan bod zijn geweest)

9: Wat vind je van de inrichting, faciliteiten en communicatie van BiblioPlus? (Als de respondent om verduidelijking vraagt, worden de faciliteiten, uitrusting, technologie en communicatievormen en -materialen genoemd. Wederom moet er doorgevraagd worden tot alle punten beschreven zijn door de respondent.)

10: Wat vind je van behulpzaamheid van de medewerkers van BiblioPlus? (Bereidheid te helpen, snelle aandacht bij verzoeken, probleemoplossingsvermogen, omgang met klachten en flexibiliteit moeten genoemd worden.)

11: Voel je je voldoende begrepen door de medewerkers? (Toegang te geven tot voldoende medewerkers, bepaalde diensten, en informatie, duidelijke, geschikte en tijdige informatie, inlevingsvermogen, passende service en individuele aandacht moeten aan bod komen.)

Deel 3: interessegebieden/behoefte

12: Als het gaat om het delen van kennis en informatie, welke interesses of behoeftes heb jij dan?

13: Waarom zie je jezelf hiervoor wel of niet naar BiblioPlus gaan?

14: Wat is op het moment de belangrijkste reden voor een bibliotheekbezoek?

15: Als je informatie zoekt over een hobby of sport, hoe kom je aan die informatie?

16: Hoe lijkt het je om voor die informatie naar BiblioPlus te komen?

17: Ga je wel eens naar een culturele activiteit, en zo ja wat voor activiteit?

18: Medewerkers van bibliotheken in Nederland denken dat jullie interesse hebben in bepaalde faciliteiten of activiteiten. Ik ga nu die faciliteiten en activiteiten noemen, en wil jou vragen om de reactie die bij jou te weeg wordt gebracht.

- Studieruimtes/groepsruimtes/stilteruimtes
- Jongeren informatie punt
- Hulp bij school/studiewerk
- Uitvoeringsplek voor ideeën
- Informatievaardigheid
- Leren programmeren

- Leren bloggen
- Mediawijsheid
- Schrijver ontmoeten
- Makers Lab/E-lab/FabLab/TechLab
- Leescafé
- Ontspanningsplek
- Koffie

19: Na het horen over deze faciliteiten en activiteiten, blijft het antwoord op de vraag: “*Als het gaat om het delen van kennis en informatie, welke interesses of behoeftes heb jij dan?*” hetzelfde?

Deel 4: Binding

20: Wat voor abonnementen heb je lopen? Waarom ben je daar op geabonneerd?

21: Ben je tevreden met de manier van betalen in de vorm van een abonnement? (Doorvragen tot gespreid betalen aan bod is gekomen.)

22: Wat vind jij van lidmaatschappen bij organisaties?

23: Wat is in jouw ogen de ideale vorm van binding met een bedrijf?

Dat was de laatste vraag van mijn interview. Dan wil ik je nu graag vragen om je e-mailadres zodat de bioscoopbon je toegestuurd kan worden! Tenslotte wil ik je ontzettend bedanken voor je deelname!

CTRL + klik op [3.3.2 Uitvoering](#) om terug te gaan naar 3.3.2 Uitvoering.

Bijlage 12: Interview versie voor respondenten zonder BiblioPlus lidmaatschap leeg

Introductie

Goedendag, je spreekt met Matthijs Dietz, stagiaire bij BiblioPlus. Ik had met je afgesproken om een interview te houden, bel ik gelegen? (Als het bellen ongelegen is.) Dat is jammer, wanneer kan ik het nog een keer proberen? Etc.

Ik moet je erop attenderen dat dit gesprek opgenomen wordt. Ik en mijn begeleiders zijn de enigen die het te horen krijgen. Ik ga het geluidsbestand geanonimiseerd uitschrijven en verwijder daarna de geluidsbestanden. De deadline waarop het verwijderd moet zijn is 9 februari 2018. Stem je hier mee in? (Bij geen instemming vindt het interview niet plaats.)

1: Allereerst wil ik je vragen of je bekend bent met of lid bent van de bibliotheek BiblioPlus?

Bij nee als een van beide antwoorden wordt interview 2 interview voor respondenten zonder lidmaatschap gebruikt. Ook wordt de onderstaande uitleg gegeven. BiblioPlus is een bibliotheekorganisatie die actief is op het gebied van lezen, leren en informeren. BiblioPlus heeft vestigingen Bergen, Boxmeer, Cuijk, Gennep, Grave, Mill, Sint Anthonis en Sint Hubert.

Vraag 2 t/m 6 worden overgeslagen wanneer vraag 1 twee keer nee als antwoord krijgt.

Deel 1: Imago

2: Waar ken je BiblioPlus van?

3: Waar denk je aan bij BiblioPlus?

4: Wat is de reden dat je geen lid bent bij bibliotheek BiblioPlus

5: Met welke producten en diensten van BiblioPlus ben je bekend?

6: Heb je ooit gehoord van (vraag naar de in vraag 5 niet genoemde onderdelen)?

- Boeken lenen
- E-books lenen
- Films lenen
- KennisMakers (Mensen die uit enthousiasme hun kennis over een dor hen gekozen onderwerp willen delen in de vorm van een workshop of lezing.)
- Lezingen
- Printen
- Koffie
- Publiekswerkplekken
- Databanken (Consumentengids, Van Dale, Uittrekselbank, etc.)
- Walk&Talk (Lunch waarbij werkzoekenden en worden geholpen bij het verkopen van zichzelf, vaak met gastspreker.)

7: Wat vind je van de kwaliteit van de producten en diensten die BiblioPlus levert waar je bekend mee bent?

Deel 2: interessegebieden/behoefte

8: Als het gaat om het delen van kennis en informatie, welke interesses of behoeftes heb jij dan?

9: Waarom zie je jezelf hiervoor wel of niet naar BiblioPlus gaan?

10: Als je informatie zoekt over een hobby of sport, hoe kom je aan die informatie?

11: Hoe lijkt het je om voor die informatie naar BiblioPlus te komen?

12: Ga je wel eens naar een culturele activiteit, en zo ja wat voor activiteit?

13: Medewerkers van bibliotheken in Nederland denken dat jullie interesse hebben in bepaalde faciliteiten of activiteiten. Ik ga nu die faciliteiten en activiteiten noemen, en wil jou vragen om de reactie die bij jou te weeg wordt gebracht.

- Studieruimtes/groepsruimtes/stilteruimtes
- Jongeren informatie punt
- Hulp bij school/studiewerk
- Uitvoeringsplek voor ideeën
- Informatievaardigheid (De vaardigheden die nodig zijn om op een efficiënte manier informatie te vinden en die op een slimme manier te gebruiken.)
- Leren programmeren
- Leren bloggen
- Mediawijsheid (Het veilig en slim inzetten van alle vormen van media.)
- Schrijver ontmoeten
- Makers Lab/E-lab/FabLab/TechLab (Een plek voor alle technische mogelijkheden. Denk aan programmeren, filmtechnieken, werken met hout, etc.)
- Leescafé (Café dat is ingericht om te kunnen lezen met mogelijkheid tot eten en drinken.)
- Ontspanningsplek
- Koffie

14: Na het horen over deze faciliteiten en activiteiten, blijft het antwoord op de vraag: *“Als het gaat om het delen van kennis en informatie, welke interesses of behoeftes heb jij dan?”* hetzelfde?

Deel 3: Binding

15: Wat voor abonnementen heb je lopen? Waarom ben je daar op geabonneerd?

16: Ben je tevreden met de manier van betalen in de vorm van een abonnement? (Doorvragen tot gespreid betalen aan bod is gekomen.)

17: Wat vind jij van lidmaatschappen bij organisaties?

18: Wat is in jouw ogen de ideale vorm van binding met een bedrijf?

Dat was de laatste vraag van mijn interview. Dan wil ik je nu graag vragen om je e-mailadres zodat de bioscoopbon je toegestuurd kan worden! Tenslotte wil ik je ontzettend bedanken voor je deelname!

CTRL + klik op [3.3.2 Uitvoering](#) om terug te gaan naar 3.3.2 Uitvoering.

Bijlage 13: Facebookbericht respondentenwerving

Hallo Facebookvrienden!

Ik ben een stagiair bij BiblioPlus, die bezig is met een onderzoek. Ik zoek mensen van 17 t/m 20 jaar om telefonisch te interviewen. IEDEREEN die ik interview ontvangt een bioscoopbon t.w.v. €10,-. Alleen mensen in het Land van Cuijk en Maasduinen (cuijk, Boxmeer, Gennep, Grave, Mill etc.) mogen deelnemen. Het onderzoek wordt geanonimiseerd, en gaat over de Bibliotheek. Je hoeft GEEN lid te zijn van de bibliotheek om mee te mogen doen! Het interview duurt ongeveer 20 tot 30 minuten.

Heb je interesse? Stuur mij dan een privé bericht op Facebook!

Delen wordt gewaardeerd!

CTRL + klik op [3.3.2 Uitvoering](#) om terug te gaan naar 3.3.2 Uitvoering.

Bijlage 14: Flyer voor The Unit

Krijg €10 bioscoopbon voor een telefonisch interview!

Voor mijn stage doe ik een onderzoek voor BiblioPlus naar de behoeftes van jongvolwassenen. Ben jij 17-t/m 20-jaar oud? Dan interview ik je graag! Jij kan het moment kiezen waarop je gebeld kunt worden. Het gesprek duurt ongeveer 20 tot 30 minuten en wordt geheel geanonimiseerd!

Heb jij interesse? Stuur een bericht op
Whatsapp naar: 06 46889273
of mail naar
m.dietz@biblioplus.nl

IEDERE DEELNEMER
ONTVANGT DE
BIOSCOOPBON



Het leukste cadeau in het donker...

de Bibliotheek 
BiblioPlus

CTRL + klik op [3.3.2 Uitvoering](#) om terug te gaan naar 3.3.2 Uitvoering.

Behoeftes en interesses jongvolwassenen

Bedankt voor het klikken op de link! Deze enquête neemt ongeveer 5 minuten van je tijd in beslag. De enquête is geheel anoniem!

*Vereist



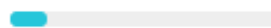
Hoe oud ben je? *

- 17
- 18
- 19
- 20

Wat is je geslacht? *

- Man
- Vrouw
- Anders

VOLGENDE

 Pagina 1 van 7

Verzend nooit wachtwoorden via Google Formulieren.

Behoeftes en interesses jongvolwassenen

Cursussen

Hieronder staat een aantal cursussen beschreven. Geef aan of je serieus zou overwegen deze cursus bij te wonen.

Cursus leren met zelfdiscipline

- Ja
- Nee.
- Weet Niet

Cursus videobewerking

- Ja
- Nee
- Weet niet

Cursus cameratechnieken

- Ja
- Nee
- Weet niet

Cursus muziek instrument spelen

- Ja
- Nee
- Weet niet

Cursus mediawijsheid

Cursus over het veilig en slim inzetten van alle vormen van media, online en offline.

- Ja
- Nee
- Weet niet

Cursus informatievaardigheid

Cursus over de vaardigheden die nodig zijn om op een efficiënte manier informatie te vinden en die op een slimme manier te gebruiken.

- Ja
- Nee
- Weet niet

Cursus Bloggen

- Ja
- Nee
- Weet niet

Cursus programmeren

- Ja
- Nee
- Weet niet

VORIGE

VOLGENDE

Pagina 2 van 7

Verzend nooit wachtwoorden via Google Formulieren.

Behoeftes en interesses jongvolwassenen

Faciliteiten

Hieronder staan 10 faciliteiten. Over iedere faciliteit wordt dezelfde vraag gesteld:

Zou jij in De Bibliotheek gebruik maken van...

Studie- en beroepsspecifieke boeken

- Ja
- Nee
- Weet niet

Uitgebreider assortiment Engelstalige boeken

- Ja
- Nee
- Weet niet

Voedselautomaat met gezond eten

- Ja
- Nee
- Weet niet

Studieruimtes

- Ja
- Nee
- Weet niet

De Bibliotheek als werkplek met discipline

Denk aan een werkplek zonder smartphone, ingericht voor maximale concentratie.

- Ja
- Nee
- Weet niet

Presentatiemogelijkheden

Een afgezonderde kamer met een scherm waar je presentaties kan oefenen.

- Ja
- Nee
- Weet niet

Jongeren informatie punt

Begeleiding in studiekeuze, vakkenkeuze en beroepskeuze.

- Ja
- Nee
- Weet niet

Leescafé

Café dat is ingericht om in te kunnen lezen met mogelijkheid tot eten en drinken.

- Ja
- Nee
- Weet niet

Hulp bij school of studiewerk

- Ja
- Nee
- Weet niet

Uitvoeringsplek voor ideeën

Een podium dat aangeboden wordt aan jongvolwassenen die dingen waar ze goed in zijn, met de wereld willen delen. Iedereen kan komen kijken.

- Ja
- Nee
- Weet niet

Ontspanningsplek

Een plek waar je kan komen om te ontspannen in een voor jongvolwassenen ingerichte lounge.

- Ja
- Nee
- Weet niet

VORIGE

VOLGENDE

Pagina 3 van 7

Verzend nooit wachtwoorden via Google Formulieren.

Behoeftes en interesses jongvolwassenen

Activiteiten

De Bibliotheek organiseert veel activiteiten. Hieronder staan drie activiteiten. We willen jou vragen of je naar die activiteit toe zou gaan of niet. Als je het niet weet kan je dat aangeven.

Walk&Talk voor jongvolwassenen

Lunch waarbij werkzoekenden worden geholpen bij het verkopen van zichzelf, vaak met gastspreker.

- Ja
- Nee
- Weet niet

Het ontmoeten van een schrijver

- Ja
- Nee
- Weet niet

TechLab

Een plek voor alle technische mogelijkheden. Denk aan programmeren en filmt technieken.

- Ja
- Nee
- Weet niet

VORIGE

VOLGENDE

Pagina 4 van 7

Verzend nooit wachtwoorden via Google Formulier.

Bibliotheekbezoek

Hoe vaak per maand zou jij naar De Bibliotheek gaan, wanneer de nieuwe voorzieningen aanwezig zijn?

- Niet
- Tussen de 1 en 4 keer
- tussen de 5 en 8 keer
- tussen de 9 en 12 keer
- meer dan 12 keer
- Weet niet

Wanneer zou je liever De Bibliotheek bezoeken?

- Doordeweeks
- Weekend
- Weet niet

Wanneer komt een bibliotheekbezoek jou het beste uit?

- Begin middag (12:00 tot 15:00)
- Eind middag (15:00 tot 17:00)
- Begin avond (17:00 tot 20:00)
- Eind avond (20:00 tot 23:00)
- Anders
- Weet niet

VORIGE

VOLGENDE

Pagina 5 van 7

jongvolwassenen

Wat vind jij belangrijk?

De Bibliotheek wil het contact met haar leden zo prettig mogelijk maken. Wij willen graag weten hoe belangrijk je de onderstaande onderwerpen vindt op een schaal van 1 tot 5, waarbij 1 zeer onbelangrijk is en 5 staat voor zeer belangrijk.

Het hebben van persoonlijk contact met een organisatie.

| | | | | | | |
|-------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------|
| | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | |
| zeer onbelangrijk | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | zeer belangrijk |

Klantvriendelijkheid bij een organisatie.

| | | | | | | |
|-------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------|
| | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | |
| zeer onbelangrijk | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | zeer belangrijk |

Het op de hoogte worden gehouden van ontwikkelingen via maandelijks nieuwsbrieven.

| | | | | | | |
|-------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------|
| | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | |
| zeer onbelangrijk | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | zeer belangrijk |

Het sturen van persoonlijke suggesties, die aansluiten bij mijn interesses.

| | | | | | | |
|-------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------|
| | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | |
| zeer onbelangrijk | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | zeer belangrijk |

VORIGE

VOLGENDE

Pagina 6 van 7

Verzend nooit wachtwoorden via Google Formulieren.

Overig

Als De Bibliotheek met een interessant aanbod voor jongvolwassenen komt, hoeveel ben je bereid hiervoor per maand te betalen?

- Niets
- €1, - tot €2, -
- €3, - tot €5, -
- €5 of meer
- Weet niet

Welke soorten kortingen zijn voor jou interessant binnen een abonnement voor jongvolwassenen?

- Korting op koffie
- Printtegoed binnen abonnement
- Korting op activiteiten
- Anders: _____

Hoe betaal jij je abonnementen liever?

- Per maand
- Per jaar
- Weet niet

Heb je suggesties voor De Bibliotheek om het aanbod voor jou aantrekkelijk te maken?

Jouw antwoord

VORIGE

VERZENDEN

Pagina 7 van 7

CTRL + klik op [3.4.2 Uitvoering](#) om terug te gaan naar 3.4.2 Uitvoering.

Bijlage 16: Berekeningen betrouwbaarheidspercentage

Hieronder staat de formule om het betrouwbaarheidspercentage te berekenen met daaronder de uitleg volgens Allesovermarktonderzoek.nl (AllesOverMarktonderzoek, 2015).

$$n \geq \frac{N * z^2 * p * q}{z^2 * p * q + (N - 1) * F^2}$$

- **N**= Populatie.
- **z**= Standaardafwijking van het betrouwbaarheidspercentage.
- **p**= De kans dat iemand een bepaald antwoord geeft.
- **q**= De kans dat iemand een bepaald antwoord niet geeft.
- **F**= De foutmarge.
- **n**= De benodigde steekproefgrootte.

De waarden ingevuld voor dit onderzoek:

- **N**= Er is geen duidelijk aantal, in het systeem van Biblioplus staan 6632 mensen binnen de doelgroep. De doelgroep bestaat uit de tweede omschreven populatie in 2.1 Onderzoekspopulatie.
- **z**= De meest voorkomende standaardafwijking van het betrouwbaarheidspercentage is 5%. Bij 5% hoort een afwijking van 1,96
- **p**= 50%
- **q**= 50%
- **F**= Er wordt hier gekozen voor een standaardfoutmarge van 5%.

Om dit percentage te halen, moeten er volgens onderstaande berekeningen 364 respondenten geworven worden.

$$n \geq \frac{6632 * 1,96^2 * 50 * 50}{1,96^2 * 50 * 50 + (6632 - 1) * 5^2}$$
$$n \geq \frac{63.693.728}{175.379}$$
$$n \geq 364$$

Mocht het niet lukken om 364 respondenten te werven, dan wordt er getracht tenminste een betrouwbaarheidspercentage van 90% te bereiken. Hiervoor zijn 262 respondenten nodig volgens de berekening hieronder.

$$n \geq \frac{6632 * 1,65^2 * 50 * 50}{1,65^2 * 50 * 50 + (6632 - 1) * 5^2}$$
$$n \geq \frac{45.139.050}{172.581,25}$$
$$n \geq 262$$

In het geval dat ook 262 respondenten niet geworven worden, wordt er gekeken hoeveel respondenten wel gereageerd hebben, en daarmee gekeken wat het betrouwbaarheidspercentage is. In dit geval is het onderzoek niet betrouwbaar.

Er zijn 217 respondenten geworven.

De waarden ingevuld voor dit onderzoek:

- **N**= 6632, de gehele populatie.
- **z**= de te berekenen afwijking van betrouwbaarheid.
- **p**= 50%
- **q**= 50%
- **F**= Er wordt hier gekozen voor een standaardfoutmarge van 5%.
- **n**= 217, het aantal respondenten.

Dit zorgt voor de volgende formule:

$$217 \geq \frac{6632 * z^2 * 50 * 50}{z^2 * 50 * 50 + (6632 - 1) * 5^2}$$

$$217 \geq \frac{16.580.000z^2}{2500z^2 + 165.775}$$

$$542.500z^2 + 35.973.175 \geq 16.580.000z^2$$

$$35.973.175 \geq 16.037.500z^2$$

$$2,243 \geq z^2$$

$$1,498 \geq z \text{ of } -z$$

In de tabel van (statisticshowto, z.d.) moet 1,498 afgerond worden naar 1,50 met daaraan gekoppeld 0,4332. Door dit om te zetten in een betrouwbaarheidspercentage volgens de onderstaande berekening ontstaat er een betrouwbaarheidspercentage van 86,64%.

$$0,4332 \times 2 \times 100 = 86,64$$

CTRL + klik op [3.4.3 Verantwoording](#) om terug te gaan naar 3.4.3 Verantwoording.

Bijlage 17: Samenvatting resultaten enquête voor bibliotheekmedewerkers

Welke huidige projecten en faciliteiten van uw bibliotheek waarden de jongeren het meest en waar maken ze het meest gebruik van?

| Huidige faciliteiten die gewaardeerd worden | | | |
|--|---|---|---------------------------------------|
| Studiefaciliteiten | | | |
| <i>studieruimtes</i> | | <i>Faciliteiten</i> | |
| Zelfstandig stilteruimte studiecellen | Groepsverband overlegruimte werkplek voor groepjes | Electronisch wifi computer Printen/kopiëren | Overig koffie studysbare |
| Activiteiten | | | |
| <i>Digitaal</i> | | <i>Fysiek</i> | |
| FabLab Coderdojo info rondom over boeken bloggen | | Schrijver ontmoeten | |
| Goederen | | | |
| <i>Fysieke collectie</i> | | <i>Online collectie</i> | |
| Young adult Boeken leeslijst | | e-books | |
| overig werk als opruimhulp Café/leescafé plek om te ontspannen | | | |
| | | | 20 antwoorden |

Welke andere behoeftes op het gebied van kennis en informatie delen en ontvangen denkt u dat de jongeren hebben?

| Verwachte behoeftes bij kennis en informatie delen en ontvangen | | | |
|---|---|---|--|
| Offline | | | |
| <i>Stude</i> | | <i>Activiteiten</i> | |
| Hulp JIP informatiepunt Hulp bij huiswerk Ondersteuning bij school lezen voor lijst uittreksels en recensies | Faciliteiten groepsruimte voor groep Makers Lab Verbeterde studiefaciliteiten | E-lab Plek om ideeën te tonen en uit te voeren bijv. band/modeshow | |
| | | Online | |
| | | <i>Informatievaardigheid</i> Betrouwbare informatie leren zoeken Snel informatie vinden Kennisbronnen Mediawijsheid | <i>Overig</i> aansluiting op social media wifi leren programmeren |
| 20 antwoorden | | | |

Welke projecten en of faciliteiten zou u in uw bibliotheek voor jongeren willen hebben, maar heeft u op dit moment nog niet?

| Nog niet gerealiseerde/ideeën voor faciliteiten/projecten voor in de bibliotheek voor jongeren | | | |
|--|---|--|---|
| Online | | Offline | |
| Vrije tijd | Studie | Vrije tijd | Studie |
| gamewedstrijden games gratis internet | lessen in informatievaardigheid meer computerprogramma's dan office gratis internet | luisterboeken horeca jongerenvloer young adult bijeenkomst FabLab schrijfwedstrijden Bouwwedstrijden | Studieruimtes stille werkplekken bibliotheken op school |
| 21 antwoorden | | | |

Kunt u projecten noemen gericht op jongeren die minder succesvol waren?

| Minder succesvolle projecten gericht op jongeren | |
|--|---|
| Digitaal | Niet-digitaal |
| Gamen voor jongeren Tv met youtube filmpjes Theorie.nl zomeractiviteit gameprops maken Playstation avond | Debatten Jongeren Informatie Punt Project met net afgestuurde wetenschappers over best zware onderwerpen Betalen per geleend item |
| | 14 antwoorden |

Denkt u dat het mogelijk is om jongeren meer te verbinden aan de bibliotheek bijvoorbeeld met speciale abonnementen, en waarom denkt u dat?

| Verwachting over het binden van jongeren aan de bibliotheek met bijv. speciale abonnementen | | |
|---|---|---|
| positief met suggestie | | Negatief met reden |
| <i>Prijs-abonnement</i> | <i>Verandering abonnement</i> | Zonder nieuwe activiteiten is er geen behoefte aan een abonnement (hebben het gratis aangeboden) Weinig gebruik huidige speciale abonnement, betalen per item, jongeren verhuizen Ze lezen te weinig hiervoor Gratis abonnement, geen binding |
| Prijs verlagen overstap van gratis van gratis naar 149,- te groot | Duidelijke uitleg inhoud jongerenabonnement intensief individueel contact | |
| Gespreide contributiebetaling herziening telaaragdysysteem | Landelijke biebpas kan het interessant maken Strippenkaart Kortlopende abonnementen | |
| 21 antwoorden | i.p.v. abonnementen denken in bezoekers/gebruikers | |

Hoe betrekt u jongeren bij het opzetten van projecten en het ontwikkelen daarvan?

| Manieren om jongeren te betrekken bij projecten en het opzetten en ontwikkelen daarvan | |
|--|---|
| Via school | Andere wijze |
| Stagiaires samenwerking ROC afdeling sociaal werk | Digilab Jongerecentra In gesprek gaan met hen enquêtes |
| 7 antwoorden | |

Hoe bereikt u de jongeren die u naar de bibliotheek wilt krijgen? Welke kanalen werken volgens u het beste?

| Kanalen waarmee jongeren bereikt kunnen worden | |
|--|---|
| Online | Offline |
| social media Website 19 reacties | hogescholen/beroepsonderwijs flyers jongerenwerk sportverenigingen Mond tot mond posters |
| 6 geven aan de doelgroep niet te bereiken of er niet mee bezig te zijn | |
| 19 antwoorden | |

Wat wilt u met betrekking tot het onderwerp jongeren bij bibliotheken verder nog kwijt?

| Wat men verder kwijt wilde over jongeren bij bibliotheken |
|--|
| Zien bibliotheek als oubollig instituut |
| Moeilijk te bereiken doelgroep |
| Problemen met verbeteren imago bibliotheek onder jongeren |
| Hebben jongeren genoeg te bieden |
| Grote kans in maakonderwijs bij jongeren onder de aandacht brengen. |
| Niet te ver van de identiteit gaan om de doelgroep te bereiken, maar er mee in gesprek gaan. |
| 17 antwoorden |

CTRL + klik op [4.1 Enquête bibliotheekmedewerkers](#) om terug te gaan naar 4.1 Enquête bibliotheekmedewerkers.

Bijlage 18: Resultaten semigestructureerde interviews

INTERVIEW LID 17 LID MAN

1: Allereerst wil ik je vragen of je bekend bent met of lid bent van de bibliotheek BiblioPlus?

DEZE RESPONDENT STOND OP DE LEDENLIJST VAN BIBLIOPLUS. DAAROM IS DEZE VRAAG OVERGESLAGEN.

Bij nee als een van beide antwoorden wordt interview 2 interview voor respondenten zonder lidmaatschap gebruikt.

BiblioPlus is een bibliotheekorganisatie die actief is op het gebied van lezen, leren en informeren. BiblioPlus heeft vestigingen Bergen, Boxmeer, Cuijk, Gennep, Grave, Mill, Sint Anthonis en Sint Hubert.

Deel 1: Imago

2: Waar denk je aan bij de bibliotheek BiblioPlus?

- *BiblioPlus? Ik denk dat het een geweldige manier is om boeken makkelijk te krijgen, want ik heb bijvoorbeeld vorig jaar 6 boeken van jullie gekregen online. Want dat vind ik makkelijker en sneller.*

3: Als BiblioPlus morgen weg zou zijn, wat zou je daar dan het meest aan missen?

- *O my gosh, ja persoonlijk ik weet niet. Bedoel je de echte bibliotheek met echte boeken met concrete boeken of online bedoel je?*

Allebei.

- *Persoonlijk, denk ik alleen online ga ik missen. Ik heb het heel vaak nodig, en ik ben een, hoe zeg je dat een soort van woord, een pas, de bibliotheekpas of zoiets. Ik gebruik heel vaak die pas om boeken te krijgen dus als jullie zeg maar niet meer, zeg maar als jullie gaan verdwijnen gaat dat een probleem worden.*

4: Met welke producten en diensten van BiblioPlus ben je bekend?

- *Bijvoorbeeld?*

Bijvoorbeeld boeken, films lenen-

- *Ja, hoe heet die naam? Ik denk gewoon boeken, pdf-boeken ja.*

En andere dingen van de bibliotheek? Ken je die?

- *Ja, nee.*

Je hoeft het alleen te kennen en geen gebruik van te maken he?

- *Ooh, ja nee maar ik weet niet. Ik denk alleen aan boeken, ik weet niet.*

5: Heb je ooit gehoord van (vraag naar de in vraag 4 niet genoemde onderdelen)?

- Boeken lenen
- E-books lenen
- Films lenen *-Ooh ja ja inderdaad!*
- KennisMakers *-Wel gehoord ja.*
- Lezingen *-Ja.*
- Printen *-Ja ,natuurlijk ja.*
- Koffie *-Koffieautomaat? In de bibliotheek ofzo? Aah nee echt? Ik ben echt nooit geweest ik gebruik alleen online. Dus ja, daarom.*
- Publiekswerkplekken *-Nee, dat niet.*
- Databanken *-Nee sorry dat wist ik niet, echt sorry.*
- Walk&Talk *-Ook niet, sorry. Ik gebruik echt alleen online en daar wordt het minder uitgelegd.*

6: Wat vind je van de kwaliteit van de producten en diensten die BiblioPlus levert waar je bekend mee bent?

- *Het is een goede selectie weet je wel, en de site is heel goed gemaakt en heel duidelijk.*

Deel 2: Servicekwaliteit

De aankomende vragen gaan een stuk over de kwaliteit van de service die BiblioPlus levert.

7: Hoe betrouwbaar vind je biblioPlus? (doorvragen tot tijdigheid, consistentie en accuraatheid aan bod gekomen zijn.)

- *Ja, dat absoluut. Absoluut, ja, ja, ja.*

Zijn ze ook op tijd met dingen en consequent met dingen?

- *Ja, ja, ja absoluut.*

Maken ze vaak fouten of is het bij jou goed uitgekomen allemaal?

- *Ja alles prima, echt alles prima.*

8: Wat is goed of slecht aan de medewerkers van BiblioPlus? (doorvragen tot competent, respect voor klanten en collega's, geloofwaardigheid, betrouwbaarheid en garantie van veiligheid aan bod zijn geweest)

- *Slecht, echt helemaal niks. Ik denk dat alles prima wordt gegeven. Wat ik goed vind... Bedoel je in de echte Bibliotheek of online of wat?*

Dat maakt niet uit, hoe jij contact met die mensen hebt.

- *Ooh, nee ik zou het niet weten, ik heb nooit contact met ze gehad.*

Ook niet via mailtjes ofzo?

- *Nee, alleen toen ik de pas had gekregen, had gemaakt eigenlijk. Weet je wel, alleen die keer. Dat was drie jaar geleden of zo iets.*

OMDAT DE RESPONDENT AAN GAF SLECHTS EEN KEER, DRIE JAAR GELEDEN BIJ DIE BIBLIOTHEEK BINNEN GEWEEST TE ZIJN, ZIJN DE VRAGEN 9 T/M 11 OVERGESLAGEN.

9: Wat vind je van de inrichting, faciliteiten en communicatie van BiblioPlus? (Als de respondent om verduidelijking vraagt, worden de faciliteiten, uitrusting, technologie en communicatievormen en -materialen genoemd. Wederom moet er doorggevraagd worden tot alle punten beschreven zijn door de respondent.)

10: Wat vind je van behulpzaamheid van de medewerkers van BiblioPlus? (Bereidheid te helpen, snelle aandacht bij verzoeken, probleemoplossingsvermogen, omgang met klachten en flexibiliteit moeten genoemd worden.)

11: Voel je je voldoende begrepen door de medewerkers? (Toegang te geven tot voldoende medewerkers, bepaalde diensten, en informatie, duidelijke, geschikte en tijdige informatie, inlevingsvermogen, passende service en individuele aandacht moeten aan bod komen.)

Deel 3: interessegebieden/behoefte

12: Als het gaat om het delen van kennis en informatie, welke interesses of behoeftes heb jij dan?

- *Welke wat?*

Welke behoeftes en of interesses heb jij dan?

- *Waarin?*

Dat is de vraag aan jou! Dat hoeft niet bij de Bibliotheek te zijn.

- *Gewoon algemene interesse of zoiets?*

Zo zou je het redelijk kunnen omschrijven alleen dan met betrekking tot het delen van informatie en kennis.

HET ANTWOORD OP DEZE VRAAG WAS HETZELFDE ALS OP VRAAG 15.

13: Waarom zie je jezelf hiervoor wel of niet naar BiblioPlus gaan?

14: Wat is op het moment de belangrijkste reden voor een bibliotheekbezoek?

DE RESPONDENT GAF AAN ALLEEN GEBRUIK TE MAKEN VAN DE ONLINE SERVICE VOOR E-BOOKS.

15: Als je informatie zoekt over een hobby of sport, hoe kom je aan die informatie?

- *Ik doe gewoon breakdance en e-pop, ja als je dat moet weten, maar ik weet niet of dat belangrijk is voor je interview.*

Ik bedoel meer, als je ergens informatie over zoekt, kan ook school zijn. Hoe zoek je dat op?

- *Via laptop of ...*

Via internet voornamelijk?

- *Ja via internet ja.*

16: Hoe lijkt het je om voor die informatie naar BiblioPlus te komen?

- *Nee niet echt, want meestal de boeken die ik kies, zijn er niet. Of dat ik wordt verplicht om te kiezen, die zijn er niet. En- (PROBLEEM MET TELEFOON, GEEN GELUID, INTERVIEWER GEEFT DIT AAN EN WACHT EVEN WAARNA ER WEER GELEUID IS.)*
- *Als ik zeg ik wil dit boek, dan zeggen zij dat gaat beschikbaar worden in ja twee weken ofzo. Als ik persoonlijk naar de bibliotheek ga, meestal zijn de boeken er niet. Dus daarom vind ik de online versie beter en sneller.*

Dus om jou bij de echte bibliotheek te krijgen, zullen ze de boeken bijna altijd in huis moeten hebben?

- *Ja, yes yes yes.*

17: Ga je wel eens naar een culturele activiteit, en zo ja wat voor activiteit?`

- *Culturele activiteit? Net als?*

Bijvoorbeeld concerten of musea...

- *Maar hier in Nederland?*

Ja, denk ik.

- *Nee niet echt nee.*

18: Medewerkers van bibliotheken in Nederland denken dat jullie interesse hebben in bepaalde faciliteiten of activiteiten. Ik ga nu die faciliteiten en activiteiten noemen, en wil jou vragen om de reactie die bij jou te weeg wordt gebracht.

- Studieruimtes/groepsruimtes/stilteruimtes
 - *Ja, daar ben ik het totaal mee eens, ja, ja. Ik vind het heel belangrijk om te concentreren dus ja.*

Zou je daar zelf gebruik van maken?

- *Ja, ja natuurlijk ja.*

- Jongeren informatie punt
 - *Net als een psycholoog ofzo?*

Nee, meer in hulp met school en het opzoeken van informatie en zo.

- *Ja, ja. Zeker.*

Wat zou je daar het meeste van aanspreken?

- *Dat weet ik zo niet.*

Maar je zou er wel gebruik van maken?

- *Ik denk het wel ja, absoluut.*

En denk je dat mensen in jouw omgeving er ook gebruik van zullen maken?

- *Ja, doe maar ja, ja ja.*

- Hulp bij school/studiewerk

- *Ja is goed, net als in een privéles ofzo?*

Ja, of een soort buitenschoolse opvang dat je daar les of extra huiswerkbegeleiding krijgt.

- *Ja, ik gebruik het nu dus ja. Ja, Ja.*

- Uitvoeringsplek voor ideeën

- *Als een open dag of zo iets? Ja ik weet wat je bedoelt. Ja soms, ik weet niet, ik twijfel. Het hangt er vanaf van wat je doet. Van de ene kant, ja want je geeft andere mensen een goed voorbeeld, maar van de andere kant zou ik het echt niet weten.*

Als het om jouw interesses zou zijn, zou je dan wel-

- *Ja dan zal ik wel gaan ja, in mijn geval wel.*

Wat voor andere dingen daar zouden daar voor jou interessant zijn?

- *Voor mij alleen verder eigenlijk viool spelen, want dat zijn mijn enige echte twee hobby's. Of 3 hobby's ofzo. Maar hoe kan ik dat delen, misschien op andere plekken gaan spelen, maar ik weet niet hoe dat voelt zeg maar. Ik zou het niet weten. Ik ben niet echt iemand die zo veel hobby's heeft dus. Sorry.*

Zou je naar vrienden komen kijken die daar iets aan het doen zijn?

- *Ja, dat hangt er vanaf wat ze doen.*

- Informatievaardigheid

- *Ja, absoluut inderdaad.*

Zou je daar ook vrijwillig aan meedoen als je er vanaf wist?

- *Ja denkt het wel ja.*

- Leren programmeren

- *Nee, nee niet he. Totaal niet nee. Ik doe helemaal niks met deze dingen, echt ik kan niks met computers oké.*

- Leren bloggen

- *Ooh, nee, dat vind ik echt niks. Ik ben daar echt niet geïnteresseerd in, sorry.*

- Mediawijsheid

- *Nee, ja, nee echt niet, totaal niet.*

- Schrijver ontmoeten

- *Ja, nee, ik weet niet, je stelt moeilijke vragen. Nee, doe maar nee.*

Dus als je favoriete schrijver zou komen zou je er niet naartoe gaan?

- *Nee, nee.*

- Makers Lab/E-lab/FabLab/TechLab

- *Als het gaat over computers, dan niet, maar als het gaat over iets meer met concreet natuurkunde dingen en scheikunde dan wel.*

Het is nog concreter, bijvoorbeeld houtbewerking, staalbewerking of leren filmen of leren programmeren.

- *Ooh, ja zeker. Ja totaal!*

En wat spreekt je dan het meeste aan?

- *Houtbewerken.*

Denk je dat mensen in jouw omgeving er ook interesse in hebben of denk je dat je een van de weinigen bent?

- *Ik zou het echt niet weten, maar bedoel op school of gewoon mensen die ik ken?*

Allebei.

- *Ja, dan denk ik wel een paar ja.*

- Leescafé

- *Jazeker, je mag er altijd eten en ja ik vind eten lekker.*

En zou je daar ook gebruik van maken denk je?

- *Je eet, drinkt en tegelijkertijd een krant lezen of wat?*

Ja, bijvoorbeeld, je hebt een plek met comfortabele stoelen waar je-

- *Ja dat is leuk.*

- Ontspanningsplek

- *Ja zeker.*

Zou je dat leuker vinden dan naar een vriend toe gaan?

- *Ik denk het wel, ja zeker. Ja, gewoon, hoe kan ik dat nou uitleggen, dat vind ik interessant. Ja, met vrienden samen chillen ofzo, dan ga je naar deze plek ofzo.*

19: Na het horen over deze faciliteiten en activiteiten, blijft het antwoord op de vraag: "Als het gaat om het delen van kennis en informatie, welke interesses of behoeftes heb jij dan?" hetzelfde?

- *Ja.*

Welke dingen zijn er bij gekomen, welke dingen ben je enthousiast over?

- *Enthousiast over? Een plek waar je mag eten en drinken en een krant lezen! Dat vind ik wel geweldig. Dat is essentieel.*

Deel 4: Binding

20: Wat voor abonnementen heb je lopen? Waarom ben je daar op geabonneerd?

- *Een telefoonabonnement.*

En heb je daarnaast nog andere abonnementen?

- *Nee, niet meer, nee ik denk het niet. Ik had een krantenabonnement, een wetenschap magazine ofzo, maar die heb ik niet meer. Omdat ik 3g nodig heb, als ik geen wifi heb, of als ik weg ofzo ben van huis.*

21: Ben je tevreden met de manier van betalen in de vorm van een abonnement? (Doorvragen tot gespreid betalen aan bod is gekomen.)

- *Ja, ik betaal iedere maand en niet per jaar. Per maand vind ik fijner.*

Waarom?

- *Ja, want je kan beslissen als je wilt dit ding stoppen of er gewoon mee verder gaan.*

22: Wat vind jij van lidmaatschappen bij organisaties?

- *Heb je een voorbeeld ofzo?*

Bijvoorbeeld de Bibliotheek, maar ook iets simpels als Spotify ofzo.

- *Ja, ik weet niet, wat moet ik nou zeggen. Wat ik vind?*

Ja, graag.

- *Ja, hoe zeg je dat, ik gebruik ze heel vaak.*

23: Wat is in jouw ogen de ideale vorm van binding met een bedrijf?

- *Blijvend contact, ja ik weet niet, oh my god. Bedoel je met e-mail of tekst of?*

Bijvoorbeeld, wat je fijn vindt.

- *Ja ik denk e-mail.*

Lees je dat dan ook, vind je dat prettig?

- *Dat vind ik wel prettig ja.*

INTERVIEW LID 17 VROUW

1: Allereerst wil ik je vragen of je bekend bent met of lid bent van de bibliotheek BiblioPlus?

Bij nee als een van beide antwoorden wordt interview 2 interview voor respondenten zonder lidmaatschap gebruikt.

BiblioPlus is een bibliotheekorganisatie die actief is op het gebied van lezen, leren en informeren. BiblioPlus heeft vestigingen Bergen, Boxmeer, Cuijk, Gennep, Grave, Mill, Sint Anthonis en Sint Hubert.

Deel 1: Imago

2: Waar denk je aan bij de bibliotheek BiblioPlus?

- *Aan de bieb in Cuijk.*
Zijn er geen specifieke dingen van de bibliotheek waar je aan moet denken? Bijvoorbeeld medewerkers, of bepaalde plekken waar je vele studeert, of dingen waar je veel gebruik van maakt?
- *Ja, die leesruimte. In cuijk hebben ze zo'n leesruimte vooraan met allemaal tijdschriften en zo.*

3: Als BiblioPlus morgen weg zou zijn, wat zou je daar dan het meest aan missen?

- *De mogelijkheid zijn om boeken te lezen die ik leuk vind.*

4: Met welke producten en diensten van BiblioPlus ben je bekend?

- *Ja ik weet dat ze boeken en films uitlenen, maar ze hebben ook een zaal, waar je huiswerkbegeleiding en vergaderingen ofzo kan doen.*

5: Heb je ooit gehoord van (vraag naar de in vraag 4 niet genoemde onderdelen)?

- Boeken lenen
- E-books lenen
- *Ja, dat weet ik wel.*
- Films lenen
- KennisMakers
- *Nee, ken ik niet.*
- Lezingen
- *Ja, daar heb ik wel van gehoord.*
- Printen
- *Nee.*
- Koffie
- *Nee.*
- Publiekswerkplekken
- - *Nee.*
- Databanken
- - *Nee.*
- Walk&Talk

- *Ook niet.*

6: Wat vind je van de kwaliteit van de producten en diensten die BiblioPlus levert waar je bekend mee bent?

- *Ik vind het wel goed geregeld*
Ook de kwaliteit van de spullen enzo die je leent en de diensten die ze leveren?
- *Ja, ik vind alles wel netjes.*

Deel 2: Servicekwaliteit

De aankomende vragen gaan een stuk over de kwaliteit van de service die BiblioPlus levert.

7: Hoe betrouwbaar vind je biblioPlus? (doorvragen tot tijdigheid, consistentie en accuraatheid aan bod gekomen zijn.)

- *Ik vind ze wel betrouwbaar.*
Zijn ze bijvoorbeeld met alle dingen die ze zeggen op tijd, dat ze zich aan afspraken houden. Zijn ze vaak, hoe zal ik dit omschrijven, direct en doelgericht?
- *Ja, ze zeggen het altijd op tijd als je het in moet leveren en ze helpen je wel graag.*

8: Wat is goed of slecht aan de medewerkers van BiblioPlus? (doorvragen tot competent, respect voor klanten en collega's, geloofwaardigheid, betrouwbaarheid en garantie van veiligheid aan bod zijn geweest)

- *ik vind ze ook heel aardig altijd, en aanspreekbaar.*
En behandelen ze je respectvol?
- *Jazeker.*
Dan nog een beetje een rare vraag, maar heb je bij die mensen ook het gevoel dat ze betrouwbaar met de vragen om gaan, dat ze een beetje veiligheid uitstralen of niet?
- *Nee, dat heb ik eigenlijk nooit.*

9: Wat vind je van de inrichting, faciliteiten en communicatie van BiblioPlus? (Als de respondent om verduidelijking vraagt, worden de faciliteiten, uitrusting, technologie en communicatievormen en -materialen genoemd. Wederom moet er doorgevraagd worden tot alle punten beschreven zijn door de respondent.)

- *Ja, ik denk wel fijn ingericht. Ze hebben het laatst ook vernieuwd. Nu ziet het er allemaal goed uit.*
En welke bibliotheek gaat het hier over?
- *Cuijk.*
Oke, Cuijk. En van de nieuwe dingen, welke vind je echt uit... goed naar voren komen?
- *Ze hebben nu dus die nieuwe ruimtes en ze hebben de balie meer in het centrum, en ze hebben nu alles verdeeld in hoeken, zodat je alles makkelijker kan vinden.*

10: Wat vind je van behulpzaamheid van de medewerkers van BiblioPlus? (Bereidheid te helpen, snelle aandacht bij verzoeken, probleemoplossingsvermogen, omgang met klachten en flexibiliteit moeten genoemd worden.)

11: Voel je je voldoende begrepen door de medewerkers? (Toegang te geven tot voldoende medewerkers, bepaalde diensten, en informatie, duidelijke, geschikte en tijdige informatie, inlevingsvermogen, passende service en individuele aandacht moeten aan bod komen.)

Deel 3: interessegebieden/behoefes

12: Als het gaat om het delen van kennis en informatie, welke interesses of behoeftes heb jij dan?

- *Meestal iets voor school.*
Geen dingen in de vrije tijd ofzo die je interessant lijken?
- *Heel soms iets voor muziek. Iets voor keyboard.*

13: Waarom zie je jezelf hiervoor wel of niet naar BiblioPlus gaan?

- *Niet zo snel, als ik iets moet weten google ik het meestal en dan vind ik het meestal ook wel. En sneller.*

14: Wat is op het moment de belangrijkste reden voor een bibliotheekbezoek?

- *Ik vind het gewoon leuk om nieuwe boeken te halen.*

15: Als je informatie zoekt over een hobby of sport, hoe kom je aan die informatie?

16: Hoe lijkt het je om voor die informatie naar BiblioPlus te komen?

17: Ga je wel eens naar een culturele activiteit, en zo ja wat voor activiteit?

- *Niet heel vaak.*
Maar wel eens? Of bijna nooit?
- *Bijna nooit, dat is al een tijdje geleden.*
Waarom is dat zo?
- *Ja, meestal heb ik er geen tijd voor en soms ook geen interesse nee.*

18: Medewerkers van bibliotheken in Nederland denken dat jullie interesse hebben in bepaalde faciliteiten of activiteiten. Ik ga nu die faciliteiten en activiteiten noemen, en wil jou vragen om de reactie die bij jou te weeg wordt gebracht.

- Studieruimtes/groepsruimtes/stilteruimtes
- *Ja dat is wel een goed idee lijkt me. Dat je er zo kan werken.*
Denk je ook dat je er zelf gebruik van zou maken als er zo iets zou komen?
- *Misschien wel.*
Waar zou dat denk je aan liggen of heb je daar zo geen duidelijk antwoord op?
- *Ik weet niet, ik heb heel vaak, ik zelf zou niet zo heel veel tijd hebben om daar heen te gaan omdat ik, meestal in de tijd dat ik naar de bieb kan dat hij al dicht is.*
Dus de openingstijden zijn voor jou een probleem daarin?
- *Ik heb meestal in de avond tijd, dus ja...*
Wat zouden voor jou ideale openingstijden zijn?
- *Ja, iets meer in de avond en in de middag kom ik eigenlijk nooit daar dus. Dan zijn ze vaak open.*
Moet ik dan denken rond 20.00 uur of zo iets of nog later?
- *Ja rond 20.00 uur ongeveer zo iets.*

- Jongeren informatie punt
 - *Dat lijkt me op zich wel fijn. Dat je iemand hebt die er iets van af weet. Van dat soort dingen.*
- Hulp bij school/studiewerk
 -
- Uitvoeringsplek voor ideeën
 - *Dat lijkt me eigenlijk best wel leuk! Dat je daar zeg maar kan beginnen met iets. Dat lijkt me wel vet. Krijg je dan niet dat het niet meer stil is in de bieb?*
Ja, maar dan zullen ze daar wel redelijk een ander gedeelte voor hebben. Is stilte ook een reden waarvoor je naar de bibliotheek gaat?
 - *Ja, ik vind het wel fijn als je daar gewoon stil.*
- Informatievaardigheid
 - *Dat is best wel interessant, dan zie je dat sommige mensen daar tegenaan lopen. Dat je niet weet of iets betrouwbaar is.*
- Leren programmeren
 - *Nee niet per se.*
- Leren bloggen
 - *Nee niet per se.*
En heeft dat een bepaalde reden of niet?
 - *Ik heb niet echt interesse in programmeren of bloggen.*
- Mediawijsheid
 - *Nee, dat weet ik niet precies.*
Denk je wel dat er mensen in jouw omgeving zijn die het kunnen gebruiken of ook niet?
 - *Speciaal niet.*
- Schrijver ontmoeten
 - *Best wel.*
Wie zou jij dan willen ontmoeten als dat zou kunnen?
 - *Ja dat weet ik niet, ik lees momenteel Engelse boeken.*
Zijn er genoeg Engelse boeken in de bibliotheek aanwezig?
 - *Niet heel veel. Zijn wel vaak boeken die zijn er dan niet, dat is wel jammer.*
Heb je daar toevallig voorbeelden van of niet?
 - *Even denken. Ja, het boek Holes. De Nederlandse vertaling hebben ze wel maar. Ik wil graag in het Engels lezen.*
- Makers Lab/E-lab/FabLab/TechLab
 - *Nee, nou niet zo interessant.*
Niet?
 - *Ik werk niet echt met mijn handen.*
- Leescafé
 - *Lijkt me wel gezellig.*
Zou je daar zelf ook heen gaan denk je? Of niet?
 - *Ja denk het wel.*
- Ontspanningsplek
 - *Niet heel erg.*
Wat zou je doen in plaats van dit? Als je die tijd ergens anders aan besteedt?
 - *Ik zou gewoon thuis zitten of met vrienden ofzo.*
- Koffie **HET OPNAMEPROGRAMMA SLOEG HET BESTAND OP EN ZETTE ZICHZELF UIT. DEZE VRAAG MIST**

19: Na het horen over deze faciliteiten en activiteiten, blijft het antwoord op de vraag: "Als het gaat om het delen van kennis en informatie, welke interesses of behoeftes heb jij dan?" hetzelfde?

- *Bijvoorbeeld dat café ofzo, dat leek me wel leuk, ook dat er wel gewoon een plek is waar je gewoon ff kan drinken en zo en waar dan meer mensen naartoe komen.*

Deel 4: Binding

20: Wat voor abonnementen heb je lopen? Waarom ben je daar op geabonneerd?

- *Volgens mij niet zo heel veel.*
Ik zelf zat bijvoorbeeld bij de Judobond, of bij Fitklub of dat soort dingen. Ik heb een telefoonabonnement. Is er zoiets wat bij jou hetzelfde of iets anders is waar je aan moet denken?
- *Nee volgens mij niet.*

21: Ben je tevreden met de manier van betalen in de vorm van een abonnement? (Doorvragen tot gespreid betalen aan bod is gekomen.)

Als je iets betaalt, betaal je dat liever in termijnen of liever in een geheel?

- *In termijnen. Dat is niet zo veel in een keer. Dat vind ik wel makkelijker, als je dan eerst een beetje betaald en dan... Ja dan ben je niet in een keer super veel geld kwijt.*

22: Wat vind jij van lidmaatschappen bij organisaties?

- *Weet ik niet precies.*
Stel ik mijn vraag wel duidelijk genoeg of niet? Anders kan ik hem ook proberen anders te-
- *Ja, maar ik weet gewoon niet wat ik daar van vind. Soms heb ik wel dat lidmaatschappen, dat is niet bij de bieb ofzo hoor, maar dat bedrijven echt aandringen. Maar vaak abonneer ik ook echt alleen bij dingen die ik echt leuk vind dus*

23: Wat is in jouw ogen de ideale vorm van binding met een bedrijf?

- *Een lidmaatschap denk ik.*
En waarom?
- *Nou, nu heb ik bijvoorbeeld, ben ik lid bij een bieb en kan ik daar gewoon heen. Zonder daar bij na te denken ofzo. Als je iets van een nieuwsbrief stuurt, ja ik weet niet echt of mensen dat lezen.*

INTERVIEW LID 18 MAN

1: Allereerst wil ik je vragen of je bekend bent met of lid bent van de bibliotheek BiblioPlus?

- *Allebei.*

Bij nee als een van beide antwoorden wordt interview 2 interview voor respondenten zonder lidmaatschap gebruikt.

BiblioPlus is een bibliotheekorganisatie die actief is op het gebied van lezen, leren en informeren. BiblioPlus heeft vestigingen Bergen, Boxmeer, Cuijk, Gennep, Grave, Mill, Sint Anthonis en Sint Hubert.

Deel 1: Imago

2: Waar denk je aan bij de bibliotheek BiblioPlus?

-Ja, een plek waar vaak veel mensen op computers zitten en tegenwoordig niet heel veel mensen meer boeken halen.

3: Als BiblioPlus morgen weg zou zijn, wat zou je daar dan het meest aan missen?

- *Eerlijk gezegd op dit moment niet iets, omdat ik volgens mij al twee jaar niet meer ben geweest. Ik heb dat pasje nog, maar ik heb nog niks opgezegd.*

4: Met welke producten en diensten van BiblioPlus ben je bekend?

- *Boeken en met, wat was het ook al weer. Het was iets online... Je kon er dvd's huren, cd's. Dat was het.*
Verder geen activiteiten waar je aan denkt bij BiblioPlus?
- *Nee daar weet ik niets vanaf.*

5: Heb je ooit gehoord van (vraag naar de in vraag 4 niet genoemde onderdelen)?

- Boeken lenen
- E-books lenen
 - *Ja, daar heb ik wel eens van gehoord ja.*
- Films lenen
- KennisMakers
 - *Ik heb wel eens posters ervan zien hangen maar ik ben er nog nooit geweest. Qua naam ben ik er wel bekend mee.*
- Lezingen
 - *Ja klopt.*
- Printen
 - *Ja, dat ken ik ook nog.*
- Koffie
 - *Zou ik echt niet weten.*
- Publiekswerkplekken
 - *Maakt mij niet zo heel veel uit tegenwoordig.*

Ik bedoel het als, ben je er bekend mee?

- *Oh ja ik ben er wel bekend mee.*
- Databanken
 - *Nee, dat niet.*
- Walk&Talk
 - *Nee.*

6: Wat vind je van de kwaliteit van de producten en diensten die BiblioPlus levert waar je bekend mee bent?

- *Toen ik ze gebruikte vond ik ze wel oké, ik had er niet echt aanmerkingen over.*

Zijn er dan nog dingen die extra opvallen?

- *Dat is een goede, ik vond het eigenlijk... Ik was het gewoon zo gewend dus ik had er niet echt over nagedacht hoe dat anders zou kunnen.*

Deel 2: Servicekwaliteit

De aankomende vragen gaan een stuk over de kwaliteit van de service die BiblioPlus levert.

7: Hoe betrouwbaar vind je biblioPlus? (doorvragen tot tijdigheid, consistentie en accuraatheid aan bod gekomen zijn.)

- *Toen ik boeken wilde lezen zeiden ze: "Dat duurt een week voordat ze op die specifieke locatie waren." Gaat het eigenlijk altijd wel goed. Nooit problemen mee gehad.*

8: Wat is goed of slecht aan de medewerkers van BiblioPlus? (doorvragen tot competent, respect voor klanten en collega's, geloofwaardigheid, betrouwbaarheid en garantie van veiligheid aan bod zijn geweest)

- *Ja zeker wel.*

Heb je daar ook toevallig voorbeelden van of niet?

- *Kan er op dit moment geen een verzinnen, ze kwamen gewoon over als betrouwbaar op mij.*

9: Wat vind je van de inrichting, faciliteiten en communicatie van BiblioPlus? (Als de respondent om verduidelijking vraagt, worden de faciliteiten, uitrusting, technologie en communicatievormen en -materialen genoemd. Wederom moet er doorgevraagd worden tot alle punten beschreven zijn door de respondent.)

- *Die bieb waar ik altijd was is denk ik goed ingericht. Kon je makkelijk vinden. De meest recente dingen stonden vooraan, dus dat is wel makkelijk.*

En wat vond je van de communicatie? Bijvoorbeeld vond je het fijn om mailtjes te krijgen, of gebeld te worden?

- *Nee, ik kreeg gewoon netjes op tijd een mail als ze er bijvoorbeeld een boek binnen was.*

10: Wat vind je van behulpzaamheid van de medewerkers van BiblioPlus? (Bereidheid te helpen, snelle aandacht bij verzoeken, probleemoplossingsvermogen, omgang met klachten en flexibiliteit moeten genoemd worden.)

- *Goed, als je vraagt waar een boek staat bijvoorbeeld lopen ze meteen mee waar het boek staat bijvoorbeeld, niet dat je uren zit te dwalen nog om het juiste boek te vinden. Tips heb ik niet echt.*

Zijn er verder geen dingen die in je op komen?

- *Ik heb wel eens om hulp gevraagd als ik uit boeken moest kiezen, en daar gaven ze wel een goed advies over. Dus toen kon ik die afweging wel makkelijk doormaken.*

11: Voel je je voldoende begrepen door de medewerkers? (Toegang te geven tot voldoende medewerkers, bepaalde diensten, en informatie, duidelijke, geschikte en tijdige informatie, inlevingsvermogen, passende service en individuele aandacht moeten aan bod komen.)

- *Terwijl ze bezig waren en ik vroeg gewoon iets, toen waren ze meteen bereid te helpen. Dus ze lieten hun taak gewoon meteen vallen om jou te helpen.*

Deel 3: interessegebieden/behoefes

12: Als het gaat om het delen van kennis en informatie, welke interesses of behoeftes heb jij dan?

- *Ik heb niet echt gehad dat ik naar informatie zocht of behoefte had om informatie te delen op een gebied waar ik interesse in had.*
Ook niet dat je dingen voor school opzoekt en denkt, hoe kan ik dit het beste doen?
- *Nee, dat is me nog niet voorgekomen toevallig. Ik weet niet of ik daarmee je onderzoek belemmer?*
Nee, ik moet alleen de antwoorden hebben die jij hebt, daar gaat het om.

13: Waarom zie je jezelf hiervoor wel of niet naar BiblioPlus gaan?

14: Wat is op het moment de belangrijkste reden voor een bibliotheekbezoek?

- *Vooral omdat internet toen nog niet bij mij echt bekend was, dus toen kon ik daar boeken halen en voor school moest je verplicht die boeken specifieke boeken hebben, maar dat had alleen de bibliotheek.*
Moet ik dan denken aan leeslijst bij specifieke boeken?
- *Ja klopt.*

15: Als je informatie zoekt over een hobby of sport, hoe kom je aan die informatie?

DE RESPONDENT GAF AAN GEEN INFORMATIE TE ZOEKEN.

16: Hoe lijkt het je om voor die informatie naar BiblioPlus te komen?

17: Ga je wel eens naar een culturele activiteit, en zo ja wat voor activiteit?

- *Waar moet ik dan ongeveer aan denken? Hoeft dat niet van de bieb of?*

Dat hoeft niet over de bibliotheek te zijn.

- *Ik ben wel eens naar een soort lichtshow, Glow, in Eindhoven geweest.*

Zijn er nog meer dingen waar je naar toe gaat zoals bijvoorbeeld musea of concerten?

- *Ik heb dit jaar wel eens musea bezocht, en ik ga ook wel eens naar concerten, een beetje lokaal in de buurt.*

Maakt het voor jou specifiek uit of het lokaal is?

- *Nee, dat eigenlijk niet, maar voor het gemak had ik vooral lokale titels bezocht.*

Dat gemak zelf speelt dan wel een belangrijke rol bij jou?

- *Ja, dat is wel makkelijk als je niet te laat thuis wil komen.*

18: Medewerkers van bibliotheken in Nederland denken dat jullie interesse hebben in bepaalde faciliteiten of activiteiten. Ik ga nu die faciliteiten en activiteiten noemen, en wil jou vragen om de reactie die bij jou te weeg wordt gebracht.

- Studieruimtes/groepsruimtes/stilteruimtes
 - *Ja, ik vind het zelf overbodig omdat ik op school, ja al genoeg studieruimte is en daar komen we sowieso al met zijn alleen bij elkaar.*

Zou je een voordeel kunnen bedenken waardoor je er wel naartoe zou gaan?

- *Ja, meestal dat komt denk ik alleen voordelig uit als vrienden van mij ook niet zo lang hoeven te reizen om er heen te gaan.*

Dus als het bijvoorbeeld reistijd zou besparen omdat het op een centrale locatie is voor jullie allemaal, dan is het wel interessant?

- *Ja, precies.*

- Jongeren informatie punt
 - *Ja, deze keer moet ik toch weer zeggen dat het mij onnodig lijkt, docenten die helpen toch al wel best veel.*

Heb je naast leraren nog andere plekken waar je momenteel informatie op doet?

- *Ik heb wel eens gewoon met vakkundige interviews gedaan om daarvan verder informatie te krijgen. Maar ik ben niet echt specifiek naar een bieb geweest daarvoor.*

- Hulp bij school/studiewerk
 - *Ik heb hier geen verdere opmerkingen over. **NA HET BEANTWOORDEN VAN JONGEREN INFORMATIE PUNT***
- Uitvoeringsplek voor ideeën
 - *Of bijvoorbeeld waar ik dan aan denk, een soort van workshops?*

Zou kunnen, het is hier meer bedeld als uitvoering van wat je mensen kan laten zien.

- *Dat lijkt me eigenlijk wel interessant, want ik ben best wel bereid om altijd dingen te leren. Stel je wilt wat van een piano leren en iemand doet van dat stuk een uitvoering, dan kan je daar wat van leren.*

Dus van het creatieve gedeelte spreekt het leren je eigenlijk het meeste aan?

- *Ja.*

Zou je andere manieren kunnen bedenken waarmee je dat leergierige gedeelte van jou aanspreekt?

- *Ja, misschien lezingen af en toe. Verder ben ik even leeg in mijn hoofd qua ideeën.*

- Informatievaardigheid

- *Ja, daar heb ik eigenlijk best wel interesse dan in. Dat vergemakkelijkt je leven wel. Dat bespaart een hoop tijd.*

Denk je dat mensen in jouw directe omgeving daar hetzelfde over denken?

- *Ja, dat denk ik wel.*

- Leren programmeren

- *Ja, gewoon om kennis uit te breiden.*

Welke onderdelen van programmeren lijken jou interessant om te leren of heb je daar geen duidelijk beeld bij?

- *Gewoon speciale functies die een taal kan, of hoe je specifieke doeleindes kan bereiken.*

- Leren bloggen

- *Ja, lijkt me wel interessant.*

- Mediawijsheid

- *Ja, zelf heb ik daar al voldoende les ingekregen om daar behendig mee te zijn. Dus daar heb ik zelf niet echt zo'n zin in.*

Wat heeft jou die kennis gegeven zeg maar?

- *Ja, school heeft daar vooral een groot deel van overgenomen, omdat al bekend te maken voor mij.*

- Schrijver ontmoeten

- Makers Lab/E-lab/FabLab/TechLab

- *Meer echt een werkplaats?*

Ja.

- *Ja, dat lijkt me eigenlijk best wel interessant, als je niks te doen hebt kun je daar heen dan.*

Zou je daar denk je ook zelf gebruik van maken?

- *Ja, dat denk ik wel. Je kan altijd wel iets nieuws leren denk ik.*

En van de dingen die ik noemde, welk onderdeel lijkt je tot nu toe het interessantst?

- *Houtbewerking vind ik ook wel interessant.*

- Leescafé

- *Ja, dat lijkt me wel gezellig om dan met vrienden wat te eten en dan over bepaalde boeken praten.*

- Ontspanningsplek

- *Daar heb ik genoeg plekken voor, dus daar heb ik geen interesse in.*

Wat zouden ze wel moeten hebben willen ze het wel interessant maken voor jou?

- *Ik zie het nut er niet van in, hoe ze het interessanter kunnen maken heb ik ook eigenlijk geen idee.*
- Koffie
 - *Dat is altijd fijn, een bakje koffie die fatsoenlijk smaakt.*

Denk je dat dat ook op de rest van je bezoek invloed heeft?

- *Denk het wel, en dan vooral over de duur van hoelang je er zal blijven.*

19: Na het horen over deze faciliteiten en activiteiten, blijft het antwoord op de vraag: "Als het gaat om het delen van kennis en informatie, welke interesses of behoeftes heb jij dan?" hetzelfde?

- *Die zijn hetzelfde gebleven.*

Ja? Het is wel interessant, maar niet interessant genoeg om daar jouw mening aan te passen?

- *Nee, klopt.*

Deel 4: Binding

20: Wat voor abonnementen heb je lopen? Waarom ben je daar op geabonneerd?

- *Telefoonabonnement, ov-abonnement en dat was het.*

Wat is voor jou de belangrijkste reden dat je daar op geabonneerd bent?

- *Voor het ov omdat het echt niet anders kon in verband met school. En telefoon voor het gemak. Stel je bent in het buitenland dan kan je makkelijk even iets opzoeken of een route vinden.*

21: Ben je tevreden met de manier van betalen in de vorm van een abonnement? (Doorvragen tot gespreid betalen aan bod is gekomen.)

- *Af en toe wel, af en toe niet. Vooral bij Ov als er iets mis is dan ga ze wel moeilijk doen over het betalen van iets.*

En de manier waarop je of per maand betaald of in een keer?

- *Per maand vind ik fijner want dat is goedkoper. Je weet als student niet allemaal wat je van tevoren moet betalen daarom.*

22: Wat vind jij van lidmaatschappen bij organisaties?

- *Ja, ik vind het een beetje verwaterd. Gewoon het persoonlijke gedeelte van een abonnement vervalt een beetje in mijn mening.*

Heb je bedrijven waarvan je denkt dat ze het wel goed doen?

- *Zou vast wel kunnen maar niet dat ik weet of waar ik geabonneerd op ben.*

23: Wat is in jouw ogen de ideale vorm van binding met een bedrijf?

- *Als voor wat je betaalt dat je ook echt betaald voor wat het is. En dat als er problemen zijn dat je klantvriendelijk of persoonlijk blijft.*

INTERVIEW LID 18 VROUW

1: Allereerst wil ik je vragen of je bekend bent met of lid bent van de bibliotheek BiblioPlus?

Bij nee als een van beide antwoorden wordt interview 2 interview voor respondenten zonder lidmaatschap gebruikt.

BiblioPlus is een bibliotheekorganisatie die actief is op het gebied van lezen, leren en informeren. BiblioPlus heeft vestigingen Bergen, Boxmeer, Cuijk, Gennep, Grave, Mill, Sint Anthonis en Sint Hubert.

Deel 1: Imago

2: Waar denk je aan bij de bibliotheek BiblioPlus?

- *BiblioPlus, ja.. eigenlijk geen idee.*

Geen direct beeld dat je voor je ziet of iets waar je aan moet denken?

- *Ja een plusteken.*

3: Als BiblioPlus morgen weg zou zijn, wat zou je daar dan het meest aan missen?

- *Ik zou er niks aan missen, eigenlijk niet,*

4: Met welke producten en diensten van BiblioPlus ben je bekend?

- *Met de medewerkers dan natuurlijk, de computers die er staan.*

5: Heb je ooit gehoord van (vraag naar de in vraag 4 niet genoemde onderdelen)?

- Boeken lenen
 - *Ja.*
- E-books lenen
 - *Ja.*
- Films lenen
 - *Ja.*
- KennisMakers
 - *Nee, ook niet.*
- Lezingen
 - *Nee.*
- Printen
 - *Ja.*
- Koffie
 - *Nee.*
- Publiekswerkplekken
 - *Ja, ook.*
- Databanken
 - *Ja.*

Heb je daar ook wel eens gebruik van gemaakt?

- *Ja, wel eens ooit maar eenmalig denk ik.*
- Walk&Talk
- *Nee.*

6: Wat vind je van de kwaliteit van de producten en diensten die BiblioPlus levert waar je bekend mee bent?

- *Gewoon prima.*
Heb je daar een specifieke reden voor?
- *Ja, volgens mij sturen ze altijd ook mails of iets als je je boeken moet inleveren. Dat vind ik ook wel goed, dat ze er achter aangaan.*
Zijn er verder nog dingen die bij jou opvallen als het om de kwaliteit gaat?
- *Nee, verder kom ik er dus weinig. Dus verder weinig ervaring mee.*

Deel 2: Servicekwaliteit

De aankomende vragen gaan een stuk over de kwaliteit van de service die BiblioPlus levert.

7: Hoe betrouwbaar vind je BiblioPlus? (doorvragen tot tijdigheid, consistentie en accuraatheid aan bod gekomen zijn.)

- *Ja, prima volgens mij.*
Doen ze vaak dingen op tijd, in een vast ritme, zijn ze duidelijk en accuraat?
- *Ja.*
Je komt er misschien weinig, maar heb je redenen waarom je dit vindt?
- *Wat ik al zei, ze sturen een berichtje, dus ik neem aan dat ze vrij gestructureerd zijn daarin en duidelijk.*

8: Wat is goed of slecht aan de medewerkers van BiblioPlus? (doorvragen tot competent, respect voor klanten en collega's, geloofwaardigheid, vertrouwelijkheid en garantie van veiligheid aan bod zijn geweest)

- *Ik ben er al lang niet meer geweest dus daar kan ik denk ik ook zo geen antwoord op geven.*
Wat ik me kan herinneren gewoon goed.
Wanneer was je er voor het laatst geweest?
- *Een jaar geleden of twee jaar geleden denk ik.*
Behandelden de medewerkers jou toen met respect en-
- *Ja dat wel.*
Had je het gevoel dat ze competent waren?
- *Nee ze deden gewoon goed hun werk voor zover ik me kan herinneren. Vroegen of ze me konden helpen of iets dergelijks.*

9: Wat vind je van de inrichting, faciliteiten en communicatie van BiblioPlus? (Als de respondent om verduidelijking vraagt, worden de faciliteiten, uitrusting, technologie en communicatievormen en -materialen genoemd. Wederom moet er doorgevraagd worden tot alle punten beschreven zijn door de respondent.)

- *Ze zijn er wel op vooruitgegaan in ieder geval. Ook duidelijk bij de (onverstaanbaar)*
Waar zijn ze dan in vooruitgegaan?
- *Met de vorige bibliotheek toen ze nog een apart gebouw hadden.*
Welke dingen spraken je daarvan het meeste aan?

- *Ik denk ook de kleur en zo dat dat een goed ding is, dat dat er vrolijker uitziet.*

10: Wat vind je van behulpzaamheid van de medewerkers van BiblioPlus? (Bereidheid te helpen, snelle aandacht bij verzoeken, probleemoplossingsvermogen, omgang met klachten en flexibiliteit moeten genoemd worden.)

-

11: Voel je je voldoende begrepen door de medewerkers? (Toegang te geven tot voldoende medewerkers, bepaalde diensten, en informatie, duidelijke, geschikte en tijdige informatie, inlevingsvermogen, passende service en individuele aandacht moeten aan bod komen.)

-

Deel 3: interessegebieden/behoefes

12: Als het gaat om het delen van kennis en informatie, welke interesses of behoeftes heb jij dan?

- *Ik zit in het kappersvak en dat is eigenlijk wel een grote interesse, het mooi maken van mensen.*

13: Waarom zie je jezelf hiervoor wel of niet naar BiblioPlus gaan?

- *Nee, niet direct.*
Wat is dan een andere manier om aan informatie daarover te komen of als je iets wilt delen?
- *Via andere personen of via internet.*
En op internet specifieke bronnen of dingen die je gebruikt?
- *Ja, Google denk ik.*

14: Wat is op het moment de belangrijkste reden voor een bibliotheekbezoek?

- *Vaak voor een spreekbeurt of boekverslagen maken.*
Vond je dan meestal wat je zocht?
- *Ja, vaak wel.*

15: Als je informatie zoekt over een hobby of sport, hoe kom je aan die informatie?

-

16: Hoe lijkt het je om voor die informatie naar BiblioPlus te komen?

-

17: Ga je wel eens naar een culturele activiteit, en zo ja wat voor activiteit?

- *Op dit moment niet echt, concerten wel eerst, maar nu niet echt.*
Wat is daar de reden voor dat dat eerst wel was en nu niet meer?
- *Weinig tijd.*

18: Medewerkers van bibliotheken in Nederland denken dat jullie interesse hebben in bepaalde faciliteiten of activiteiten. Ik ga nu die faciliteiten en activiteiten noemen, en wil jou vragen om de reactie die bij jou te weeg wordt gebracht.

- Studieruimtes/groepsruimtes/stilteruimtes

- *Ik denk voor andere mensen wel, maar voor mij niet.*
Zou jij zo'n plek ook voor andere doeleindes kunnen gebruiken?
- *Ja, ik zou niet echt kunnen bedenken wat, maar het zou wel kunnen.*
Maar het is niet dat je enthousiast bent en denkt, dat kan wel makkelijk zijn?
- *Nee.*
- Jongeren informatie punt
- *Ja, dat zou voor sommigen wel fijn zijn denk ik.*
Zou dat mensen in jouw directe omgeving enthousiast maken of niet?
- *Nee, dat niet. En ik zelf ook niet.*
- Hulp bij school/studiewerk
- **WERKT ALS KAPSTER, STUDEERT NIET.**
- Uitvoeringsplek voor ideeën
- *Nee, dat lijkt me niet interessant.*
Zou je wel kijken naar wat andere mensen tonen?
- *Of dit moment niet, ik zit nog niet in die fase zeg maar.*
Wat zou jou wel naar zoiets toe kunnen laten gaan?
- *Op het moment niet echt iets.*
- Informatievaardigheid
- *Nee, lijkt me niet interessant.*
- Leren programmeren
- *Nee, dat is ook niet voor mij.*
Waarom trekken die dingen jouw aandacht niet?
- ***Ik zou daar geen tijd voor hebben om dat allemaal in mijn schema te passen zeg maar.***
- Leren bloggen
- *Nee, ook niet, is ook niks voor mij.*
- Mediawijsheid
- *Ik ben altijd vrij druk zeg maar dus daarom zo vaak nee.*
- Schrijver ontmoeten
- *Nee, dat is voor mij ook niet echt interessant.*
- Makers Lab/E-lab/FabLab/TechLab
- *Nee.*
- Leescafé
- *Wel een leuk idee, maar ik lees niet zo veel. Voor de mensen die lezen is het wel leuk.*
Zou je mensen kunnen noemen die daar interesse in hebben of niet?
- ***Mijn moeder misschien, die leest veel.***
Niemand in jouw leeftijdsgroep?
- *Nee.*
- Ontspanningsplek
- *Ja, dat is ook wel interessant denk ik.*
Zou dat voor jou voordelen hebben op thuis zitten en wat doen?
- *Ja, als je thuis geen rustige plek hebt om te zitten.*
Zou je er denk je zelf gebruik van maken?
- *Nee ook niet.*
Wat is aangezien je in het begin interesse leek te tonen de reden dat je er toch geen gebruik van zou maken?
- *Ik heb thuis gewoon wel een plek waar ik zou kunnen lezen.*
Dat hoeft niet alleen over lezen te gaan he?

- *Dan denk ik dat het mensen van de straat kan houden.*
- Koffie
- *Nee.*

19: Na het horen over deze faciliteiten en activiteiten, blijft het antwoord op de vraag: "Als het gaat om het delen van kennis en informatie, welke interesses of behoeftes heb jij dan?" hetzelfde?

- *Nee voor mij niet.*
Niet iets waar je interesse in hebt gekregen?
- *Nee, ik gun mezelf de tijd er niet voor. Als ik lees vind ik het wel leuk, maar ik ga dus ook weinig naar de bieb, tot niet.*
Wat zouden ze aan de bibliotheek kunnen koppelen, hoeft niks met boeken te maken te hebben, om het voor jou interessant te maken wel te gaan?
- *Ja wat jij zei, misschien zo'n zit plek met pooltafels ofzo.*

Deel 4: Binding

20: Wat voor abonnementen heb je lopen? Waarom ben je daar op geabonneerd?

- *Alleen een telefoonabonnement.*

21: Ben je tevreden met de manier van betalen in de vorm van een abonnement? (Doorvragen tot gespreid betalen aan bod is gekomen.)

- *Ja, vind ik wel fijn, is gewoon een sim-only abonnement, wordt automatisch afgeschreven.*
Betaal jij liever in termijnen of in een keer?
- *Per maand.*
Wat is daar de reden voor?
- *Dat is gewoon prima als elke maand een tientje van je rekening wordt afgeschreven. Daar zie ik verder geen nadelen aan.*

22: Wat vind jij van lidmaatschappen bij organisaties?

- *Bij tijdschriften en zo at ze het misschien wel mooier maken dan dat het is.*
Hoe zouden ze dat echter kunnen maken voor jou?
- *Ja, misschien... ik weet eigenlijk niet.*

23: Wat is in jouw ogen de ideale vorm van binding met een bedrijf?

- *Ze iets aanbieden ofzo. Iets met acties denk ik dat klanten wel gevoelig voor zijn?*
En waar zou jij zelf gevoelig voor zijn?
- *Ook voor acties of korting ofzo.*

INTERVIEW LID 19 MAN

1: Allereerst wil ik je vragen of je bekend bent met of lid bent van de bibliotheek BiblioPlus?

Bij nee als een van beide antwoorden wordt interview 2 interview voor respondenten zonder lidmaatschap gebruikt.

BiblioPlus is een bibliotheekorganisatie die actief is op het gebied van lezen, leren en informeren. BiblioPlus heeft vestigingen Bergen, Boxmeer, Cuijk, Gennep, Grave, Mill, Sint Anthonis en Sint Hubert.

DE RESPONDENT LEERT NOG NEDERLANDS AANGEZIEN HIJ NOG NIET LANG IN NEDERLAND WOONT. SOMMIGE VRAGEN WORDEN HIERDOOR NIET BEGREPEN OF VERSIMPELD. DEZE RESPONDENT IS GEÏNTERVIEWD OMDAT HIJ DE DIVERSITEIT ONDER DE RESPONDENTEN VERHOOGD.

Deel 1: Imago

2: Waar denk je aan bij de bibliotheek BiblioPlus?

- *Dat is goed, ik ga naar de Gennepse bibliotheek maar ik heb twee of drie keer een boek geleend en dat was goed.*

3: Als BiblioPlus morgen weg zou zijn, wat zou je daar dan het meest aan missen?

4: Met welke producten en diensten van BiblioPlus ben je bekend?

- *Bij Cuijk het lenen van boeken, ook uit Grave. Ik ging alleen voor taalboeken. Dat neem ik mee naar huis en dan kan ik thuis verbeteren.*

5: Heb je ooit gehoord van (vraag naar de in vraag 4 niet genoemde onderdelen)?

- Boeken lenen
-
- E-books lenen
- *Nee. Wist ik niet.*
- Films lenen
- *Nee.*
- KennisMakers
-
- Lezingen
-
- Printen
-
- Koffie
- *Ja, ik weet dat niet, ik heb nooit de bibliotheek gebruiken, ik heb alleen de bibliotheek om boeken te lenen.*
- Publiekswerkplekken
-
- Databanken

-
- Walk&Talk
-

6: Wat vind je van de kwaliteit van de producten en diensten die BiblioPlus levert waar je bekend mee bent?

- *Ik ben heel erg tevreden over.*
Waar ben je het meest tevreden over?
- *Om die tijd ook, je mag boek voor 1 maand of 2 maanden kun je boek lenen. Daarom ben ik tevreden.*

Deel 2: Servicekwaliteit

De aankomende vragen gaan een stuk over de kwaliteit van de service die BiblioPlus levert.

7: Hoe betrouwbaar vind je biblioPlus? (doorvragen tot tijdigheid, consistentie en accuraatheid aan bod gekomen zijn.)

- *De mensen zijn vrolijk, heel vriendelijk met me.*

8: Wat is goed of slecht aan de medewerkers van BiblioPlus? (doorvragen tot competent, respect voor klanten en collega's, geloofwaardigheid, betrouwbaarheid en garantie van veiligheid aan bod zijn geweest)

- *Ik vind bijna nooit slechte mensen bij de bibliotheek.*
Nee?
- *Nee, ik ken niet waar staan de boeken, hoe kan ik boek lenen, ik vroeg daar aan de medewerkers dan die hier kun je boek vinden. Ik vind de mensen bij de bibliotheek zeer vrolijk en ik ben heel tevreden met de mensen.*

9: Wat vind je van de inrichting, faciliteiten en communicatie van BiblioPlus? (Als de respondent om verduidelijking vraagt, worden de faciliteiten, uitrusting, technologie en communicatievormen en -materialen genoemd. Wederom moet er doorgevraagd worden tot alle punten beschreven zijn door de respondent.)

- *Het ziet er uit mooi maar, ik kijk niet vaak meer in de boeken daarom ja ik kan niet iets zeggen over de boeken en hoe ziet er uit in de bibliotheek.*

10: Wat vind je van behulpzaamheid van de medewerkers van BiblioPlus? (Bereidheid te helpen, snelle aandacht bij verzoeken, probleemoplossingsvermogen, omgang met klachten en flexibiliteit moeten genoemd worden.)

- *Ja, ik ben heel tevreden over hoe de mensen ik ben tevreden over hoe kunnen die mensen over jou gehad en hoe kunnen ze je accepteren in de bibliotheek. Dat vind ik heel mooi.*

11: Voel je je voldoende begrepen door de medewerkers? (Toegang te geven tot voldoende medewerkers, bepaalde diensten, en informatie, duidelijke, geschikte en tijdige informatie, inlevingsvermogen, passende service en individuele aandacht moeten aan bod komen.)

-

Deel 3: interessegebieden/behoefte

12: Als het gaat om het delen van kennis en informatie, welke interesses of behoeftes heb jij dan?

- *Ik heb alleen die taalboeken geleend.*

Wat zou jij nog meer willen kunnen doen in een bibliotheek?

- *Ja, ik kan niet iets zeggen over dat, ik vind niet zo interessant over boeken lezen. Ik moet lezen omdat ik moet mijn taal verbeteren, maar anders ga ik naar de bibliotheek want mensen kunnen mij helpen. Ik ben twee maanden geleden naar bibliotheek geweest en zij geven mij advies, die kun jij lezen en die ook. Die is goed voor jou omdat die boeken kan jouw taal verbeteren. Ik krijg bijzonder advies voor mij.*

Dat is prettig dat je zou daar specifiek mee helpen! Wat voor dingen vind jij buiten de bibliotheek interessant als het gaat om nieuwe dingen weten?

- *Ja, wat interessant is de bibliotheek die ook taalcafé, ja die is een keer per maand. Die hebben ook mij uitgenodigd maar ik ben niet naar hun geweest, maar die vind ik ook belangrijk.*

En dingen die de bibliotheek nog niet doet. Wat zou jij dan interessant kunnen vinden denk je?

- *Ja, is moeilijk voor mij, ik denk dat alles wel interessant kan zijn.*

13: Waarom zie je jezelf hiervoor wel of niet naar BiblioPlus gaan?

-

14: Wat is op het moment de belangrijkste reden voor een bibliotheekbezoek?

-

15: Als je informatie zoekt over een hobby of sport, hoe kom je aan die informatie?

-

16: Hoe lijkt het je om voor die informatie naar BiblioPlus te komen?

-

17: Ga je wel eens naar een culturele activiteit, en zo ja wat voor activiteit?

-

18: Medewerkers van bibliotheken in Nederland denken dat jullie interesse hebben in bepaalde faciliteiten of activiteiten. Ik ga nu die faciliteiten en activiteiten noemen, en wil jou vragen om de reactie die bij jou te weeg wordt gebracht.

- Studieruimtes/groepsruimtes/stilteruimtes
- *Als ze die hebben is dat ook mooi, maar in Grave hebben ze die niet.*
Als die er wel is, zou jij daar dan heen gaan?
- *Ja, dat is ideaal. Volgens mij goed werken moet het stil zijn denk ik. Dat is wel een goed idee.*
Dan kunnen mensen leren maar dan kunnen mensen ook leren praten, maar als alleen mensen daar kunnen lezen, dat vind ik ook goed.
- Jongeren informatie punt
-
- Hulp bij school/studiewerk

-
- Uitvoeringsplek voor ideeën
- *Is leuk ook.*
Zou je daar zelf naartoe gaan?
- *Als het bestaat is het wel leuk ja, dan ga ik ja.*
- Informatievaardigheid
-
- Leren programmeren
-
- Leren bloggen
-
- Mediawijsheid
-
- Schrijver ontmoeten
-
- Makers Lab/E-lab/FabLab/TechLab
- *Computers vind ik leuk, andere dingen kan je op andere plaatsen vinden maar dat hoort niet bij de bibliotheek. Alles met computer is bijvoorbeeld voor mij is een beetje moeilijk om mee te werken, maar bijvoorbeeld e-mailen of documenten opslaan als je zo, interessant voor nieuwe mensen over de computer, gewoon opslaan doen of downloaden, dat vind ik leuk met computer.*
- Leescafé
- *Bij bibliotheek?*
Bij de bibliotheek ja.
- *Ja, ik heb geen ervaring met dat, daar kan ik niet over praten. Maar bij de bibliotheek moet het stil zijn. Een café vind ik dan niet.*
- Ontspanningsplek
-
- Koffie
-

19: Na het horen over deze faciliteiten en activiteiten, blijft het antwoord op de vraag: “Als het gaat om het delen van kennis en informatie, welke interesses of behoeftes heb jij dan?” hetzelfde?

-

Deel 4: Binding

20: Wat voor abonnementen heb je lopen? Waarom ben je daar op geabonneerd?

-

21: Ben je tevreden met de manier van betalen in de vorm van een abonnement? (Doorvragen tot gespreid betalen aan bod is gekomen.)

-

22: Wat vind jij van lidmaatschappen bij organisaties?

-

23: Wat is in jouw ogen de ideale vorm van binding met een bedrijf?

-

INTERVIEW LID 19 VROUW

1: Allereerst wil ik je vragen of je bekend bent met of lid bent van de bibliotheek BiblioPlus?

Bij nee als een van beide antwoorden wordt interview 2 interview voor respondenten zonder lidmaatschap gebruikt.

BiblioPlus is een bibliotheekorganisatie die actief is op het gebied van lezen, leren en informeren. BiblioPlus heeft vestigingen Bergen, Boxmeer, Cuijk, Gennep, Grave, Mill, Sint Anthonis en Sint Hubert.

Deel 1: Imago

2: Waar denk je aan bij de bibliotheek BiblioPlus?

- *Boeken lenen gewoon.*

3: Als BiblioPlus morgen weg zou zijn, wat zou je daar dan het meest aan missen?

- *Ja het boeken lenen, ik heb een poosje geen abonnement meer gehad op de bieb en nu ben ik dus dit jaar begonnen aan het HBO en nu heb ik wel weer een abonnement genomen want ik heb het ook echt nodig.*

4: Met welke producten en diensten van BiblioPlus ben je bekend?

- *Met speelgoed, ik ga met mensen van mijn stage wel eens speelgoed halen en ik weet dat je dvd's en spelletjes kan huren maar dat gebruik ik verder niet. En je kunt er op de computer, maar ja ik heb zelf thuis gewoon een computer en internet. Er zijn ook wel eens bijeenkomsten daar of lessen.*

5: Heb je ooit gehoord van (vraag naar de in vraag 4 niet genoemde onderdelen)?

- Boeken lenen
- E-books lenen
- *Nu je het zegt wel ja. Dat hebben ze mij verteld.*
- Films lenen
- KennisMakers
- *Nee. Dat zijn dan misschien de workshops waar ik van had gehoord, maar ik wist niet dat dat zo heette.*
- Lezingen
- *Nee dat niet.*

- Printen
- *Nee, ook niet.*
- Koffie
- *Nee.*
- Publiekswerkplekken
- *Ja, dat wel.*
- Databanken
- *Nee.*
- Walk&Talk
- *Nee, ook niet.*

6: Wat vind je van de kwaliteit van de producten en diensten die BiblioPlus levert waar je bekend mee bent?

- *Gewoon goed, de boeken zien er netjes uit. Dus daar ben ik zeker tevreden over.*

Geen aanmerkingen ergens over of juist dingen die er goed uitspringen?

- *Nee, ik heb dus nou ook nog niet zo heel erg lang weer een abonnement op de bieb, maar volgens mij is het altijd gewoon netjes. Als het niet netjes is dan geef ik dat ook gewoon aan en dan kunnen ze daar wat mee.*

Deel 2: Servicekwaliteit

De aankomende vragen gaan een stuk over de kwaliteit van de service die BiblioPlus levert.

7: Hoe betrouwbaar vind je biblioPlus? (doorvragen tot tijdigheid, consistentie en accuraatheid aan bod gekomen zijn.)

- *Ja wel betrouwbaar, maar eerst had ik een boek gereserveerd en toen zeiden ze dat het een paar weken zou duren. Toen na een maand had ik nog niets ontvangen, dus toen ben ik er naartoe gegaan en toen zei die meneer van, ooh hij is nu binnengekomen in Gennep, dus je kunt elk moment een bericht krijgen dat hij er is. Toen heb ik weer een week later nog steeds niks gehoord, toen ben ik opnieuw langsgegaan, en toen zei een mevrouw dat er nog mensen voor mij waren en dat dat dus helemaal niet waar was. Dat was wel een beetje jammer. Dat is dan niet echt dat er betrouwbare informatie werd gegeven.*

En als het gaat om het tijdig doorgeven van informatie, consistent zijn en accuraat zijn?

- *Ja tot nu toe vind ik het allemaal netjes.*

8: Wat is goed of slecht aan de medewerkers van BiblioPlus? (doorvragen tot competent, respect voor klanten en collega's, geloofwaardigheid, betrouwbaarheid en garantie van veiligheid aan bod zijn geweest)

ALS REACTIE OP ANTWOORD BIJ VRAAG 7

Zijn voor jou de medewerkers van BiblioPlus dan nog wel geloofwaardig?

- *Ja dat was toen die een keer. Kijk ik heb nog niet veel verder ervaren en als zij zeggen dat zo'n boek elk moment kan binnenkomen dan ga ik daar ook van uit. Van de week had ik ook een boek gereserveerd en die was er wel gewoon heel snel, alleen die ene keer was het wel jammer als je er vanuit gaat dat ie binnenkomt en je bent er langs voor geweest en dat bleek*

dus uiteindelijk niet zo te zijn. Iedereen maakt wel eens een foutje dus dat kan gewoon gebeuren vind ik.

9: Wat vind je van de inrichting, faciliteiten en communicatie van BiblioPlus? (Als de respondent om verduidelijking vraagt, worden de faciliteiten, uitrusting, technologie en communicatievormen en -materialen genoemd. Wederom moet er doorgevraagd worden tot alle punten beschreven zijn door de respondent.)

OVER INRICHTING EN FACILITEITEN

- *Ja, goed, ik moet alleen nog heel erg wennen aan hoe alles ligt en hoe ik het allemaal kan vinden. Want ik ben het nog helemaal niet gewend maar dat komt denk ik vanzelf. Ik vind het nu zelf lastig om de boeken te vinden en zo. Maar dat is heel erg een kwestie van wennen denk ik. Het ziet er netjes uit. Ik kwam vroeger ook al bij de bibliotheek in Boxmeer. Het is wel altijd hetzelfde gebleven naar mijn idee aan de binnenkant. Er zijn nu wel wat meer dingen voor de kindjes. Ik was met een kindje van stage en ook wel heel leuk toen was er een soort elektrische tafel waar ze kunnen spelen. Dus voor de kinderen is het denk ik wel leuker geworden dan het vroeger was.*

OVER COMMUNICATIE

- *Ja, omdat ik nog niet zo lang lid ben heb ik nog niet zo veel ontvangen, maar ik vind het gewoon super fijn dat als je boek binnen is dat je gewoon een mailtje krijgt, en dat je niet langs hoeft te gaan of die al binnen is, dat is gewoon fijn. Dus ja dat bevalt me ook eigenlijk allemaal prima.*

10: Wat vind je van behulpzaamheid van de medewerkers van BiblioPlus? (Bereidheid te helpen, snelle aandacht bij verzoeken, probleemoplossingsvermogen, omgang met klachten en flexibiliteit moeten genoemd worden.)

Wat vind jij los van dit punt verder nog goed of slecht aan de medewerkers?

- *Ja, ze zijn heel behulpzaam. Toen ik een abonnement weer ging aanvragen waren ze heel erg aan het helpen en ze zeiden als je iets niet kan vinden kun je het gewoon vragen. Dus dat is gewoon super fijn. En wat ik niet fijn vind dat heb ik nou gewoon nog niet echt.*

11: Voel je je voldoende begrepen door de medewerkers? (Toegang te geven tot voldoende medewerkers, bepaalde diensten, en informatie, duidelijke, geschikte en tijdige informatie, inlevingsvermogen, passende service en individuele aandacht moeten aan bod komen.)

Deel 3: interessegebieden/behoefte

12: Als het gaat om het delen van kennis en informatie, welke interesses of behoeftes heb jij dan?

- *Nu als ik boeken ga halen, ja ik doe sociaal werk dus eerst moest ik een werkstuk maken over verslaving, dus ga ik daar heel erg in zoeken. Ik merk tot nu toe wel dat over de dingen waar ik tot nu toe over heb gezocht dat ik niet heel veel boeken over dat onderwerp daar kon vinden, maar ze zullen ook de boeken hebben waar de meeste vraag naar is. Ik kan me voorstellen dat daar minder van is. Ik zit erg in het sociale werkveld dus jongeren, verslaving, zulke dingen.*

En buiten de bibliotheek om, zijn er dan nog interessevelden of behoeftes naar informatie bij jou?

- *Nee, ik kan op school goed vinden wat ik nodig heb.*

13: Waarom zie je jezelf hiervoor wel of niet naar BiblioPlus gaan?

14: Wat is op het moment de belangrijkste reden voor een bibliotheekbezoek?

- *Nu als ik boeken ga halen, ja ik doe sociaal werk dus eerst moest ik een werkstuk maken over verslaving, dus ga ik daar heel erg in zoeken.*

15: Als je informatie zoekt over een hobby of sport, hoe kom je aan die informatie?

- *Dat zoek ik gewoon op Google op, daar ga ik geen boeken meteen zoeken daarover.*

16: Hoe lijkt het je om voor die informatie naar BiblioPlus te komen?

- *Nee, nou niet. Ik gebruik vooral boeken omdat ik dan relevante informatie moet hebben of bepaalde moet weten voor school, maar niet perse om informatie op te zoeken voor een bepaalde hobby of zo. Dat is sneller op het internet of ik koop gewoon zoiets, we hebben een Oldtimer thuis en dan ga ik daar een boek van kopen over hoe dat allemaal werkt want daar heb je op veel langere termijn iets aan.*

17: Ga je wel eens naar een culturele activiteit, en zo ja wat voor activiteit?

- *Nee, dat is niet perse voor mij weggelegd.*

Wat is daar de voornaamste reden Vn?

- *Daar ligt mijn interesse niet zo zeer. Ik ben echt vele meer van sportieve dingen doen en niet perse cultuur dingen opzoeken of naar musea of zoiets.*

18: Medewerkers van bibliotheken in Nederland denken dat jullie interesse hebben in bepaalde faciliteiten of activiteiten. Ik ga nu die faciliteiten en activiteiten noemen, en wil jou vragen om de reactie die bij jou te weeg wordt gebracht.

- Studieruimtes/groepsruimtes/stilteruimtes
- *Aan een studieruimte in de bieb heb ik zelf niet zo heel veel behoefte want ik studeer in Den Bosch en voor groepsdingen daarvoor ga ik niet iedereen meenemen hier naar Boxmeer. Maar ik kan me wel voorstellen, ik heb in Boxmeer en Venray op school gezeten, ik kan me wel voorstellen dat het dan wel fijn is om een wat grotere stilteruimte te hebben maar dan ook misschien een afgesloten ruimte want nu is het wel allemaal in een open ruimte zeg maar.*

Zou je daar zelf helemaal geen gebruik van maken denk je?

- *Nu ik zelf niet, maar ik heb ook ADHD dus ik kan dat helemaal niet ergens anders. Dan zie ik toch mensen lopen ofzo, dus voor mij niet. Maar ik kan me wel voorstellen dat het voor anderen fijn is. Als ik wel nog in Boxmeer op school had gezeten was het voor groepswork best handig en ik denk ook dat als je weet vanmiddag ga ik ergens aan werken en dan heb ik gewoon een hoop boeken nodig, dat je dan in de bieb kan gaan werken en niet al die boeken mee maar huis hoeft te nemen. Dus ik kan het me wel echt voorstellen.*

Denk je dat er mensen in jouw directe omgeving zijn die er gebruik van zouden maken?

- *Weet ik niet, durf ik zo niet te zeggen.*
- Jongeren informatie punt
- *Het lijkt me wel interessant, maar ik weet niet of dat iets haalbaar of relevant is. Je kan wel met dingen van school aankomen maar je kan er nooit iemand neerzetten die alles overal over weet.*
Dat is waar, maar je zou wel iemand kunnen hebben die goed databanken kan afzoeken en misschien daarmee zou kunnen helpen.
- *Ja precies, maar ik denk niet dat het echt haalbaar is om daar iemand neer te zetten die echt met van alles kan helpen, want dan moet je echt mensen hebben die overal gespecialiseerd zijn.*
Lijkt zoiets jou wel interessant als je dat gedeelte van de databanken hebt of ook niet?
- *Ja, dat wel.*
En zou je daar dan ook met problemen bij langsgaan?
- *Ja, ik denk het wel want ik heb niet alle dagen school, dus dan is het wel fijn om iets in de buurt te hebben als je iets niet kan vinden.*
- Hulp bij school/studiewerk
- Uitvoeringsplek voor ideeën
- *Dat is zeker altijd leuk.*
Zou je daar zelf ook heen gaan?
- *Ja als ik een leuk idee zou hebben en het zou ook kunnen dan kun je het altijd proberen toch. Ik denk dat dan fijner is om zoiets kleins dan om het er bij de bieb over te hebben dan dat je meteen naar hele grote instanties moet want dat is nogal iets als je ff een catwalk wilt laten doen of een bandje wilt laten optreden, dat gaat allemaal niet zo makkelijk dus dan denk ik dat het heel makkelijk is dat dat dichterbij kan. En gewoon klein.*
Zou het ook interessant voor jou zijn om daar te gaan kijken hoe mensen optreden?
- *Ja lijkt me wel leuk.*
Wat voor dingen moeten ze daar doen om het voor jou interessant te maken daar?
- *Naar te kijken dan muziek ofzo, maar ook theater dus, ik werk in de zorg en ik heb ook cliënten in Boxmeer en dat is voor hun dan ook gewoon super leuk. Maar ook een spelletjesmiddag of voor studenten iets van stages kunnen maken toch? En zelf nou ik daar eerder met het plan naartoe gaan om een middag te organiseren ofzo voor beperkte mensen of ouderen.*
- Informatievaardigheid
- *Ja, dat lijkt me altijd handig.*
Zou je daar vrijwillig heen gaan?
- *Ja als het op een moment komt dat ik ook kan dan wel.*
Belemmeren de openingstijden van de bibliotheek jou met bezoeken of niet?
- *Nou, ja soms dan geven ze zo'n cursus of workshop of zoiets en dat is dan midden op de dag. Voor sommigen zal dat een hele fijne tijd zijn, maar ik zat dan op school. Ik zou niet school afzeggen om daar naartoe te kunnen komen. Maar als het op een moment was waarop ik gewoon zou kunnen en er geen school voor zou hoeven missen, dan zou ik er wel gewoon heen gaan.*
Aan wat voor tijden moet je dan denken?
- *Voor mij is in de avond wat fijner, maar ik denk dat als je echt kijkt naar de groep jongeren en studenten dat dan voor veel 's avonds handiger is.*
- Leren programmeren
- *Nee, dat is niet voor mij weggelegd. Wij krijgen op school gewoon cursussen in de programma's die we op school gebruiken en ja daar heb ik wel genoeg aan.*

- Leren bloggen
 - *Ooh nee ook niet. Ik vind dat vloggen en bloggen allemaal niet helemaal mijn ding.*
- Mediawijsheid
 - *Weet ik niet zo goed. Aan de ene kant zou ik zeggen, ja dat is wel interessant, maar aan de andere kant ligt mijn interesse gewoon echt niet in het gebied van media en zo dus zou dat mij ook wel tegenhouden. Maar er zijn ook heel veel mensen die het wel interessant vinden.*
- Schrijver ontmoeten
 - *Ja, dat wel.*
- Makers Lab/E-lab/FabLab/TechLab
 - *Nee dat is echt niet mijn interesse. Maar ook daarvan zijn er echt wel mensen die dat interessant vinden, maar ik niet. Ik heb bijvoorbeeld een neef, die vindt dat wel erg leuk, maar ik ken ook genoeg mensen die het wel leuk zouden vinden denk ik.*
- Leescafé
 - *Dat is wel leuk.*
Zou dat voor jou om school of ontspanning gaan daar?
 - *Ik denk dat het voor school en ontspanning wel kan. Ik denk ook dat het heel goed is om in een andere omgeving dan thuis ofzo iets voor school te gaan doen. Dus als je in een café bent is dat toch wel een relaxte omgeving. Ik denk dat dat heel goed kan zijn.*
Zou jij er zelf gebruik van maken?
 - *Ik vind het wel leuk klinken, ik denk het wel.*
- Ontspanningsplek
 - *Ik denk dat ik dat voor een paar jaar geleden toen ik jonger was wel had gedaan, maar nu niet per se meer. Ik denk ook dat dat vooral wat mensen van 14, 15, 16 trekt.*
Waarom denk je dat?
 - *Ja, weet ik niet zo zeer. Ik denk als ik er nu over nadenk dat ik dat niet zo snel meer zou doen, van och ik ga wel thuis of 's avonds met vrienden naar de kroeg of overdag gewoon ergens op een terras wat drinken en dat zou ik sneller gaan doen dan ergens met allemaal jongelui... Ja, ik denk gewoon dat het jongeren meer trekt, maar ik weer niet waarom.*
Zou het voor jou überhaupt voordelen hebben om naar een bibliotheek te gaan met vrienden als je het vergelijkt met bijvoorbeeld naar vrienden thuis gaan?
 - *Ja, misschien in sommige gevallen wel als je met een hele groep bij iemand wilt afspreken maar het kan bij niemand thuis, en je kunt het wel met zijn allen bij de bibliotheek, dan ja waarom zou je dan niet gaan met zijn allen. Dat kan in dat geval wel een voordeel zijn.*
En als je dan bijvoorbeeld naar die ontspanningsplek in de bibliotheek of naar een kroeg of jongerencentrum kan gaan?
 - *Dat vind ik het toch gezelliger klinken om met een vriendin naar de kroeg te gaan dan naar de bieb. Ik denk dat veel mensen sowieso de bieb heel erg associëren met boeken denk ik. Als ik aan de bieb denk, is het niet dat ik denk van, ooh ja daar ga ik even gezellig met mijn vrienden naartoe ofzo.*
- Koffie

19: Na het horen over deze faciliteiten en activiteiten, blijft het antwoord op de vraag: "Als het gaat om het delen van kennis en informatie, welke interesses of behoeftes heb jij dan?" hetzelfde?

- *Ja, als er een schrijver zou komen uit mijn interessegebied dan zou ik dat wel heel interessant vinden. Dat zou ik ook kunnen gebruiken voor dingen met school, maar ik zou niet zo snel dingen met vrienden gezellig samenkomen bij de bibliotheek. Dat nog steeds niet.*
Je kwam net ook redelijk enthousiast over bij de uitvoeringsplek van ideeën en het leescafé-

- *Ja ik denk dat die uitvoeringsplek van ideeën dat dat voor mensen die anders misschien niet durven of kunnen dat dat hun mogelijkheden biedt. En van een leescafé denk ik dat het heel goed is om soms gewoon uit je gewone situatie gaan en ergens anders iets kan gaan lezen. Of dat als je verlegen bent en je durft niet andere mensen aan te spreken dat je dan toch ook andere mensen leert kennen ook.*

Deel 4: Binding

20: Wat voor abonnementen heb je lopen? Waarom ben je daar op geabonneerd?

- *Ik heb een abonnement op de fitness, dan op de bieb en ik heb trouwens een abonnement op de Volkswagen bus, op de Keverclub bedoel ik. En op de Boxmeerse automobielfclub. En dat was het.*

21: Ben je tevreden met de manier van betalen in de vorm van een abonnement? (Doorvragen tot gespreid betalen aan bod is gekomen.)

- *Ja, dat tegenwoordig allemaal via een automatisch incasso en dat vind ik helemaal prima want dan hoeft ik zelf verder niet aan te denken.*
En heb jij liever dat je per maand betaalt of in andere termijnen of dat je in een keer betaald?
- *Wel in termijnen, want stel je voor, ik vind nu hebben we dan de Volkswagen bus, dus ben ik lid van die club, heb ik een abonnement op zo'n tijdschrift, maar misschien verkoop ik hem over twee maanden en dan hoeft ik het niet meer, anders zit je er zo een jaar aan vast. En dan betaal je ook in een keer veel meer geld, en ik denk dat het fijn is om gewoon elke maand of een keer in de drie maanden te betalen.*

22: Wat vind jij van lidmaatschappen bij organisaties?

- *Ja, fijn en handig. Ook zoiets als dit bij de bieb, nu kun je gewoon, mensen betalen geld voor hun abonnement dus dan kun je denk ik voor hun ook een beetje zekerheid, dat mensen ook goed om gaan met het abonnement. Dus boeken gewoon terugbrengen en normaal mee omgaan en ik denk dat als je boeken gewoon mocht halen zonder abonnement, dat ook heel veel boeken niet terug zouden komen, veel meer dan nu. Dus ik denk ook dat het wel zekerheid geeft aan degene die zoiets aanbiedt zelf.*
En voor jou zelf?
- *Ja, als je een abonnement hebt op een tijdschrift dat vind ik gewoon fijn dat je weet dat je hem krijgt.*
En als het om iets kleiner gaat zoals bijvoorbeeld een nieuwsbrief ofzo?
- *Ja een nieuwsbrief is ook wel zodat je een beetje weet wat er gaande is, maar soms is het ook gewoon te veel hoor. Dat je je ergens per ongeluk hebt aangemeld voor een nieuwsbrief en dat je super veel krijgt. Dat is ook niet altijd fijn.*

23: Wat is in jouw ogen de ideale vorm van binding met een bedrijf?

- *Ik denk dat een abonnement gewoon een heel goed iets is.*

Waarom is dat voor jou het ideale?

- *Omdat dat zowel jou als het bedrijf zekerheid geeft. Dat ik weet dat ik gebruik ergens van kan maken, of dat ik een tijdschrift thuis ontvang of een nieuwsbrief,, en het bedrijf heeft ook zekerheid dat er goed wordt omgegaan met materialen. Ik denk dat dat gewoon heel eerlijk is voor beide partijen.*

INTERVIEW LID 20 VROUW

1: Allereerst wil ik je vragen of je bekend bent met of lid bent van de bibliotheek BiblioPlus?

Bij nee als een van beide antwoorden wordt interview 2 interview voor respondenten zonder lidmaatschap gebruikt.

BiblioPlus is een bibliotheekorganisatie die actief is op het gebied van lezen, leren en informeren. BiblioPlus heeft vestigingen Bergen, Boxmeer, Cuijk, Gennep, Grave, Mill, Sint Anthonis en Sint Hubert.

Deel 1: Imago

2: Waar denk je aan bij de bibliotheek BiblioPlus?

- *Eigenlijk vooral aan de basisschool en middelbare school omdat ik vooral in die tijd, had ik daar een kaart van. Toen heb ik vooral veel boeken daar geleend.*

3: Als BiblioPlus morgen weg zou zijn, wat zou je daar dan het meest aan missen?

- *Nou ik heb eigenlijk pas weer opnieuw gezocht naar de bibliotheek en ik ben nou bezig met mijn studie en sommige boeken kun je daar ook gewoon... Sommige boeken voor school zou ik daar missen.*

4: Met welke producten en diensten van BiblioPlus ben je bekend?

- *Ik ken alleen de boeken denk ik.*

5: Heb je ooit gehoord van (vraag naar de in vraag 4 niet genoemde onderdelen)?

- Boeken lenen
- E-books lenen
 - *Nee.*
- Films lenen
 - *Ooh ja.*
- KennisMakers
 - *Ken ik ook niet sorry.*
- Lezingen
 - *Nee.*
- Printen
 - *Ooh oké, nee dat is ook nog niet bekend.*
- Koffie
 - *Nope.*
- Publiekswerkplekken
 - *Nee, dat wist ik niet.*
- Databanken
 - *Nee, ken ik ook niet sorry.*
- Walk&Talk
 - *Ooh, ken ik ook niet maar is op zich wel interessant.*

6: Wat vind je van de kwaliteit van de producten en diensten die BiblioPlus levert waar je bekend mee bent?

- *Ja, ik ken dus alleen de boeken, maar de kwaliteit vind ik wel goed.*

En waarom zie je dat zo?

- *Ja, gewoon, de boeken, ligt eraan welke boeken ik bekijk. De boeken waren allemaal wel interessant en goede kwaliteit, niet helemaal versleten ofzo. Nog best wel goed. De films heb ik ook geen klachten over.*

Deel 2: Servicekwaliteit

De aankomende vragen gaan een stuk over de kwaliteit van de service die BiblioPlus levert.

7: Hoe betrouwbaar vind je biblioPlus? (doorvragen tot tijdigheid, consistentie en accuraatheid aan bod gekomen zijn.)

- *Best wel betrouwbaar.*

Dan moet je kijken naar, ze zijn heel erg op tijd met dingen, ze houden bepaalde schema's aan, ze zijn consequent met dingen, heel erg accuraat met de dingen die ze uitvoeren. Ben jij het daar mee eens?

- *Ja, ja.*

Heb je daar toevallig ook voorbeelden van of niet?

- *Ik heb wel een keer een boek te laat ingeleverd gehad daar. Dat is uiteindelijk toch allemaal heel goed afgehandeld. Qua terugbetalen en alles was heel erg op tijd dat ik daar wat van had gehoord.*

8: Wat is goed of slecht aan de medewerkers van BiblioPlus? (doorvragen tot competent, respect voor klanten en collega's, geloofwaardigheid, vertrouwelijkheid en garantie van veiligheid aan bod zijn geweest)

Vind jij dat de medewerkers hun werk goed uitvoeren voor zover jij kan zien?

- *Ja.*

Zijn ze ook respectvol naar jou?

- *Ja.*

Komen ze geloofwaardig over en heb je het idee dat je de mensen wel kan vertrouwen?

- *Ja.*

Heb je hier toevallig een voorbeeld van in contact?

- *Nee.*

9: Wat vind je van de inrichting, faciliteiten en communicatie van BiblioPlus? (Als de respondent om verduidelijking vraagt, worden de faciliteiten, uitrusting, technologie en communicatievormen en -materialen genoemd. Wederom moet er doorgevraagd worden tot alle punten beschreven zijn door de respondent.)

- *Netjes, georganiseerd.*

Wat zou je er zelf anders aan doen?

- *Ik zou er zelf niet zo snel iets anders aan doen. Ik vind het goed dat je zeg maar digitaal zeg maar kan zien welke boeken wel en niet beschikbaar zijn en zo.*

Wat vind je van de communicatie van BiblioPlus?

- *Goed.*

Ook de manier waarop je bijvoorbeeld mailtjes krijgt over boeken die binnenkomen, of nieuwsbrieven?

- *Ja.*

Nergens problemen mee?

- *Nee.*

Wat vind je van de faciliteiten bij BiblioPlus?

- **NA VERDUIDELIJING VAN VRAAG** *Daar weet ik zo niets over te vertellen.*

10: Wat vind je van behulpzaamheid van de medewerkers van BiblioPlus? (Bereidheid te helpen, snelle aandacht bij verzoeken, probleemoplossingsvermogen, omgang met klachten en flexibiliteit moeten genoemd worden.)

- *Je kan gewoon altijd naar ze toe gaan met vragen. Heel behulpzaam.*

11: Voel je je voldoende begrepen door de medewerkers? (Toegang te geven tot voldoende medewerkers, bepaalde diensten, en informatie, duidelijke, geschikte en tijdige informatie, inlevingsvermogen, passende service en individuele aandacht moeten aan bod komen.)

- *- Ze hebben mij wel eens geholpen met het vinden van een film of boek.*

Hoe ging dat?

- *Nou gewoon, dan stelde ik een vraag over wat ik nodig heb en waar ik het kon vinden bijvoorbeeld. En als ze het dan niet hadden gaven ze voorbeelden van andere boeken die ik zou kunnen gebruiken bijvoorbeeld.*

Zou je zeggen dat ze passende service leverden en ook individuele aandacht gaven?

- *Ja.*

Deel 3: interessegebieden/behoefes

12: Als het gaat om het delen van kennis en informatie, welke interesses of behoeftes heb jij dan?

- *Informatie delen via social media misschien.*

Welke behoeftes of interesses heb jij dan op zo'n plek?

- *Ja ik haal heel veel informatie van Facebook en zo vandaan.*

13: Waarom zie je jezelf hiervoor wel of niet naar BiblioPlus gaan?

- *Ja, minder snel.*

Waar ligt dat denk je aan?

- *Facebook kan je echt waar je bent doen, en de bibliotheek moet je echt langs op gaan.*

Dus het is het gemak van Facebook dat jou aanspreekt?

- *Ja.*

14: Wat is op het moment de belangrijkste reden voor een bibliotheekbezoek?

- *Boeken voor mijn studie.*

15: Als je informatie zoekt over een hobby of sport, hoe kom je aan die informatie?

- *Internet, gewoon Google.*

16: Hoe lijkt het je om voor die informatie naar BiblioPlus te komen?

- *Ligt eraan wat voor informatie ik nodig heb over de sport of hobby. Als het gewoon snel wat informatie is dan gewoon via internet, maar als ik echt spelregels of meer informatie nodig heb over een sport dan zou ik inderdaad misschien naar de bibliotheek gaan.*

Is het bij jou sowieso het geval dat je meer voor diepgaande informatie naar de bibliotheek zou gaan en voor kleine dingen niet?

- *Ja.*

17: Ga je wel eens naar een culturele activiteit, en zo ja wat voor activiteit?

- *Ja, ik ga wel eens ja. Ik ben voor school wel eens naar een lezing of conferentie geweest of naar een museum.*

Denk je dat er een manier is om die dingen aan de bibliotheek te koppelen voor jou of is dat niet interessant?

- *Ja, misschien als ik meer informatie over een onderwerp dat daar behandeld wordt opzoek dan zou ik dat wel inderdaad in de bibliotheek kunnen doen.*

Maar dan moet het wel iets zijn wat heel specifiek jouw aandacht trekt als culturele activiteit?

- *Ja.*

18: Medewerkers van bibliotheken in Nederland denken dat jullie interesse hebben in bepaalde faciliteiten of activiteiten. Ik ga nu die faciliteiten en activiteiten noemen, en wil jou vragen om de reactie die bij jou te weeg wordt gebracht.

- Studieruimtes/groepsruimtes/stilteruimtes
 - *Ja daar heb ik interesse in.* **INTERVIEWER VERGEET VERDER TE VRAGEN NA RARE ACHTERGRONDGELUIDEN**
- Jongeren informatie punt
 - *Dat is wel interessant.*
Zou je daar denk je zelf snel gebruik van maken?
 - *Ja.*
En wanneer dan?
 - *Als er bijvoorbeeld op school iets is dat ze mij daarmee kunnen helpen.*
- Hulp bij school/studiewerk
- Uitvoeringsplek voor ideeën
 - *Zelf zou ik er niet daarvoor naartoe gaan.*
Is er niks waarvan je denkt dat je dat wel wilt laten zien aan de rest van de wereld?
 - *Nee.*
En zou je als vrienden daar naartoe gaan wel willen kijken of lijkt dat jou ook niet zo interessant?
 - *Ja, dan wel.*
Moet iemand dan heel dichtbij je staan wil jij er heen gaan?
 - *Ja.*
- Informatievaardigheid
 - *Ik heb die zelf op school al gehad, dus voor mij is die cursus op dit moment niet zo handig, maar ik snap dat die voor anderen heel erg behulpzaam zou kunnen zijn.*
- Leren programmeren
 - *Voor mij niet echt.*
Denk je dat de mensen in jouw omgeving daar wel interesse in zouden hebben?
 - *Niet dat ik zo weet.*
- Leren bloggen
 - *Ja, dat is wel grappig. Een vriendin van mij is net begonnen met bloggen en die komt nou met heel veel vragen naar mij toe. Dus ik denk in principe dat er wel mensen zijn die daar wel wat extra hulp bij zouden kunnen krijgen.*
- Mediawijsheid
 - *Niet echt sorry.*
- Schrijver ontmoeten
 - *Dat zou wel interessant kunnen zijn.*
Als een schrijver waar jij dingen van leest zou komen, zou jij daar dan zeker heen gaan?
 - *Ja.*
- Makers Lab/E-lab/FabLab/TechLab
 - *Ja, want ik ben helemaal niet technisch dus ik zou vast wel iets kunnen leren daar.*
Zou je daar ook zelf vrijwillig heengaan?
 - *Ja.*
Wat zou daar vooral interessant zijn voor jou?
 - *Ik ga op dit moment voor bijvoorbeeld heel veel computerproblemen naar familie toe en het zou wel fijn zijn als ik daar zelf meer verstand van zou hebben en het kon oplossen.*
- Leescafé

- *Ik zou daar zelf niet zo snel gebruik van maken, en mensen in mijn omgeving ook niet echt. Geen vrienden die denken, daar zal ik na school of colleges even naartoe gaan?*
- *Nou, vrienden misschien wel, sommige. Er zouden wel vriendinnen zijn die daar naartoe zouden gaan.*
- Ontspanningsplek
- *Nee, ik denk het niet. Ik en de meeste van mijn vriendinnen zijn best wel luid ook en ik denk dat in de buurt van de bibliotheek dat niet erg gunstig is.*
En als je daar een afgezonderde ruimte voor zou hebben?
- *Ik denk niet dat ik daar zo snel gebruik van zou maken.*
Heeft het niet echt voordelen over bij vrienden zelf afspreken voor jou?
- *Nee.*
- Koffie

19: Na het horen over deze faciliteiten en activiteiten, blijft het antwoord op de vraag: "Als het gaat om het delen van kennis en informatie, welke interesses of behoeftes heb jij dan?" hetzelfde?

- *Ja, dat jongeren punt was dat er al?*

In andere bibliotheken in Nederland wel al, maar in Boxmeer en omgeving nog niet.

- *Dat leek me wel interessant. Maar op dit moment ben ik ook op zoek naar een bijbaantje en dan is dat helpen met werken zoeken wel iets waarvan ik ook nog wel dingetjes zou kunnen opsteken. En als een auteur daar een lezing zou vinden zou dat wel interessant zijn.*

Deel 4: Binding

20: Wat voor abonnementen heb je lopen? Waarom ben je daar op geabonneerd?

- *Spotify, Netflix en mijn telefoon. Ja, gewoon de functies van muziek luisteren en films kan kijken, zodat ik kan bellen en op internet kan wanneer ik wil.*

21: Ben je tevreden met de manier van betalen in de vorm van een abonnement? (Doorvragen tot gespreid betalen aan bod is gekomen.)

- *Ja.*

Betaal jij liever gespreid of in een keer?

- *Gespreid.*

Wat is daar de reden voor?

- *Ik ben student, ik ja spaar wel maar heb niet enorm veel geld op mijn bankrekening staan dus dan is het wel fijn als je alsnog zo iets kan betalen.*

22: Wat vind jij van lidmaatschappen bij organisaties?

- *Ja, ik vind het prima als ik me makkelijk kan aanmelden. Laat ik het zo zeggen.*

Wat moet een bedrijf hebben wil jij er lid van worden?

- *Dat heeft met mijn interesses te maken, ik moet het interessant vinden.*

23: Wat is in jouw ogen de ideale vorm van binding met een bedrijf?

- *Binding?*

Ja, bijvoorbeeld kijken naar de manier van contact met een bedrijf, ik bijvoorbeeld vind het heel fijn als Spotify voor mij een nieuwe playlist maakt, discover weekly. Dat vind ik de ideale vorm van binding met een bedrijf. Dat ik er goed mee op de hoogte blijf, en er contact mee hou en er iets aan over hou.

- *Ja, bij Netflix heb je iets dat films die iets voor jou zijn dat ze kopjes. Ik krijg ook nieuwsbrieven van bepaalde bedrijven toegestuurd, en dat is wel fijn, dat je op de hoogte blijft.*

Wat moet een bedrijf niet doen om jou te bereiken als lid?

- *Het is leuk om geïnformeerd te blijven, maar ze moeten je niet voor alle kleine dingetjes informatie gaan sturen. Op een gegeven moment ga ik de informatie niet meer bekijken.*

Wat is voor jou dan een goede hoeveelheid?

- *Eens in de maand ofzo, niet echt elke week een mailtje.*

PASSIEF LID 17 MAN

1: Allereerst wil ik je vragen of je bekend bent met of lid bent van de bibliotheek BiblioPlus?

Bij nee als een van beide antwoorden wordt interview 2 interview voor respondenten zonder lidmaatschap gebruikt. Ook wordt de onderstaande uitleg gegeven. BiblioPlus is een bibliotheekorganisatie die actief is op het gebied van lezen, leren en informeren. BiblioPlus heeft vestigingen Bergen, Boxmeer, Cuijk, Gennep, Grave, Mill, Sint Anthonis en Sint Hubert.

Vraag 2 t/m 6 worden overgeslagen wanneer vraag 1 twee keer nee als antwoord krijgt.

Deel 1: Imago

2: Waar ken je BiblioPlus van?

- *Vooraf in Cuijk de bieb die werkt met BiblioPlus dus.*

3: Waar denk je aan bij BiblioPlus?

- *Ja, een bibliotheek kan lenen zeg maar.*
Heb je daar een positieve gedachte bij?
- *Ja.*

4: Wat is de reden dat je geen lid bent bij bibliotheek BiblioPlus

- *Ik lees geen boeken.*

5: Met welke producten en diensten van BiblioPlus ben je bekend?

- *Eigenlijk niet meer dan boeken gebruiken.*

6: Heb je ooit gehoord van (vraag naar de in vraag 5 niet genoemde onderdelen)?

- Boeken lenen
- E-books lenen
- *Nee, dat wist ik niet.*
- Films lenen
- *Nee, ook niet*
- KennisMakers (Mensen die uit enthousiasme hun kennis over een dor hen gekozen onderwerp willen delen in de vorm van een workshop of lezing.)
- *Nee, zelf niet.*
- Lezingen
- *Nee, ook niet.*
- Printen
- *Nee.*
- Koffie
- *Daar heb ik laatst iets van vernomen ja.*
- Publiekswerkplekken
- *Dat wel.*
- Databanken (Consumentengids, Van Dale, Uittrekselbank, etc.)
- *Daar was ik niet mee bekend.*

- Walk&Talk (Lunch waarbij werkzoekenden en worden geholpen bij het verkopen van zichzelf, vaak met gastspreker.)
- *Weet ik ook niet vanaf.*

7: Wat vind je van de kwaliteit van de producten en diensten die BiblioPlus levert waar je bekend mee bent?

- *Ja, ik was vroeger wel tevreden met de kwaliteit en hoe alles ging en zo.
Heb je daar een voorbeeld van.*
- *Gewoon online boeken reserveren of iets dergelijks, en dat ik ze later kon halen in de bieb.
Daar waren nooit moeilijkheden bij?*
- *Nee dat werkte gewoon prima.*

Deel 2: interessegebieden/behoefte

8: Als het gaat om het delen van kennis en informatie, welke interesses of behoeftes heb jij dan?

- *Ik denk gewoon informatie over wat je er allemaal mee kan en wat je net zei ook van dat er bijvoorbeeld films inzitten.
Ik bedoel ook buiten de bibliotheek, dat je niet alleen aan de bibliotheek denkt.*
- *Ooh dan zit ik veel op websites of op wikipedia iets over voetbal ofzo.
En zoek je dan vooral dingen of voor school of vrije tijd?*
- *Voor school maar ook wel thuis voor andere dingen, vrije tijd en interesses.*

9: Waarom zie je jezelf hiervoor wel of niet naar BiblioPlus gaan?

- *Ik zie mezelf niet zo naar de bibliotheek gaan omdat de informatie toch wel gewoon op internet staat en ik ben niet zo'n lezer. Ook vanwege dyslexie en andere dingen.*

10: Als je informatie zoekt over een hobby of sport, hoe kom je aan die informatie?

11: Hoe lijkt het je om voor die informatie naar BiblioPlus te komen?

12: Ga je wel eens naar een culturele activiteit, en zo ja wat voor activiteit?

- *Nee, daar ga ik niet naar toe.
Geen musea of concerten?*
- *Nee, helemaal niet.*

13: Medewerkers van bibliotheken in Nederland denken dat jullie interesse hebben in bepaalde faciliteiten of activiteiten. Ik ga nu die faciliteiten en activiteiten noemen, en wil jou vragen om de reactie die bij jou te weeg wordt gebracht.

- Studieruimtes/groepsruimtes/stilteruimtes
- *Dat vind ik wel fijn.
Zou je daar denk je zelf ook gebruik van maken als het er is?*
- *Ik denk het wel als de regels echt goed worden getolereerd en er echt stilte is, gewoon puur voor het studeren of iets dergelijks.
Waar zou je nu gaan zitten als je gaat studeren ofzo?*
- *Meestal zit ik gewoon thuis omdat ik denk van, dan hebben ik alle benodigdheden bij en zo.
Anders gewoon op school of ik zoek ergens een rustige plek op, een vertrouwde omgeving ofzo.*

- Zou een bibliotheek voordelen hebben over je normale vertrouwde omgeving?
- *Nee, want ik ben toch niet zo'n lezer dus ik zou er in mijn vrije tijd niet heen gaan, het is ook wel even fietsen voor mij.*
 - Jongeren informatie punt
 - *Ik denk erover omdat er meerdere studies zijn die ik kan volgen, en er zijn ook meerdere specifieke vakken of specifieke punten die mensen dan niet begrijpen, dus ik denk dat het best onhandig is in een bepaald opzicht en het wel fijn kan zijn om dan daar terecht te kunnen.*
 - Hulp bij school/studiewerk
 - *Ik denk wel dat dat fijn is, dat je gelijk hulp krijgt als je iets niet snapt.*
 - Uitvoeringsplek voor ideeën
 - *Ik denk niet dat dat erg logisch is, je kunt dat daar wel doen, maar wil je die ruimte daarvoor gebruiken? Je kan net zo goed buiten iets gaan doen zeg maar.*
Dat kan waar zijn, maar hier heb je bijvoorbeeld de mogelijkheid om ook als bandje op te treden?
 - *Dan vind ik als je een bandje hebt dat je dan een publiek nodig hebt, dat is wel anders.*
Zou dat dan voor jou interessant zijn? Of om daar te kijken naar anderen?
 - *Voor mezelf niet, voor anderen misschien een keer maar daar zal het ook bij blijven denk ik.*
 - Informatievaardigheid
 - *Ik denk het zelf niet, want alles gaat tegenwoordig op het internet en gewoon een juiste vraag of een goed trefwoord op Google kom je al ver mee.*
Maar dat is de cursus, die zorgt ervoor dat je bijvoorbeeld bij zoeken van dingen trucjes leert en makkelijker trefwoorden vindt. Dat je efficiënter dingen kan vinden.
 - *Ik denk dat dat voor mij niet nodig is omdat ik best goed ben in dingen zoeken, al zeg ik het zelf.*
 - Leren programmeren
 - *Ik ben in principe al best goed met computers, het zal misschien goed zijn voor andere mensen, maar voor mij is dat niet zo nodig.*
 - Leren bloggen
 - *Voor mij eigenlijk ook niet zo nodig.*
 - Mediawijsheid (Het veilig en slim inzetten van alle vormen van media.)
 - *Ik denk dat ik niet aan zo'n cursus mee zou doen, zelfde eigenlijk als net, daar ben ik best goed in.*
Wat zou jou wel interessant lijken als het om zoiets zou gaan?
 - *Dat zou ik echt niet weten.*
 - Schrijver ontmoeten
 - *Nee.*
 - Makers Lab/E-lab/FabLab/TechLab (Een plek voor alle technische mogelijkheden. Denk aan programmeren, filmtechnieken, werken met hout, etc.)
 - *Ja, moet dat dan gratis zijn, of gewoon openbaar? Of hoe zit dat dan?*
Dat ligt aan hoe de interesse daarvoor is.
 - *Ik denk zo dat als je het openbaar maakt, dan heb je wel, dat iedereen daar van alles gaat pakken en gaat gebruiken en dan moet je steeds weer die materialen vernieuwen zeg maar.*
Maar zou het jou wel interessant lijken als het er is?
 - *Ik denk het wel. Het trekt ook vooral aandacht van anderen denk ik.*
Wat lijkt jou daarbij interessant?
 - ***Scheikundige dingen, met stofjes experimenteren lijkt me wel interessant. Dat zou mijn interesse een beetje wekken.***

- Leescafé (Café dat is ingericht om te kunnen lezen met mogelijkheid tot eten en drinken.)
 - *Nee, ik ben niet zo van het lezen van boeken of iets dergelijks.*
- Ontspanningsplek
 - *Dat zou me wel fijn lijken, daar kan je je eigen dingetje doen dus.*
Zou het voor jou voordelen hebben over bij een vriend thuis afspreken?
 - *Je hebt dan wel een vaste plek waar je ergens kan gaan zitten. Daar zal wel een beetje voorkeur voor zijn.*
Zou je daar zelf gebruik van maken?
 - *Ik denk het wel.*
- Koffie
 - *Ik denk het wel, ik denk dat je daardoor langer blijft zitten zeg maar.*
Zouden er ook andere dingen zijn die in jouw ogen voor hetzelfde effect zouden zorgen?
 - *Ik zou het zo echt niet weten.*

14: Na het horen over deze faciliteiten en activiteiten, blijft het antwoord op de vraag: “Als het gaat om het delen van kennis en informatie, welke interesses of behoeftes heb jij dan?” hetzelfde?

Deel 3: Binding

15: Wat voor abonnementen heb je lopen? Waarom ben je daar op geabonneerd?

- *Ik heb bijvoorbeeld wel Spotify, Netflix en een telefoonabonnement, voor mijn mobiel zeg maar een beetje.*

16: Ben je tevreden met de manier van betalen in de vorm van een abonnement? (Doorvragen tot gespreid betalen aan bod is gekomen.)

- *Ja, ik heb er zelf nooit last van gehad dus.*
Vind jij het fijner om per maand te betalen, of in een keer voor een langere periode te betalen?
- *Ligt eraan om wat voor bedrag het gaat. Als het gaat om een groot bedrag dan liever gespreid, maar als het gaat om een klein bedrag dan gewoon het liefst in een keer.*
En voor bijvoorbeeld Netflix? Zou je dan liever voor bijvoorbeeld een jaar in een keer betalen, of liever per maand?
- *Liever per maand, want als het gewoon een keer niet bevalt, of ik wil iets anders of iets dergelijks, dan kan ik ook gelijk zeggen ik wil dit ofzo, of ik stop hier even een paar maanden.*

17: Wat vind jij van lidmaatschappen bij organisaties?

- *Ja wel goed.*
Zie jij veel voordelen aan lidmaatschappen?
- *Het heeft voordelen dat je er via via van hoort, dus je kunt het helpt waardoor je met verbaal contact gewoon verder komt.*

18: Wat is in jouw ogen de ideale vorm van binding met een bedrijf?

- *Dat je gewoon goede service hebt en dat je gewoon goed wordt geholpen en goed contact mee hebt.*
Hoe zie jij goed contact dan voor je?

- *Als je bijvoorbeeld iets van een klacht krijgt of zo dat het meteen wordt opgelost, dat er een mogelijkheid komt.*

PASSIEF LID 17 VROUW

1: Allereerst wil ik je vragen of je bekend bent met of lid bent van de bibliotheek BiblioPlus?

Bij nee als een van beide antwoorden wordt interview 2 interview voor respondenten zonder lidmaatschap gebruikt. Ook wordt de onderstaande uitleg gegeven. BiblioPlus is een bibliotheekorganisatie die actief is op het gebied van lezen, leren en informeren. BiblioPlus heeft vestigingen Bergen, Boxmeer, Cuijk, Gennep, Grave, Mill, Sint Anthonis en Sint Hubert.

Vraag 2 t/m 6 worden overgeslagen wanneer vraag 1 twee keer nee als antwoord krijgt.

Deel 1: Imago

2: Waar ken je BiblioPlus van?

- *Ik ken het omdat ik tegenover de bieb woon ongeveer. Ik ken het door de basisschool ook een beetje.*

3: Waar denk je aan bij BiblioPlus?

- *Vroeger aan die ruimte met speelgoed waar alle kinderboeken stonden.*

4: Wat is de reden dat je geen lid bent bij bibliotheek BiblioPlus

- *Omdat ik niet veel lees, alleen nog maar in de vakanties en meestal is dat alleen nog maar tijdschriften in plaats van echte boeken.*

5: Met welke producten en diensten van BiblioPlus ben je bekend?

- *Eigenlijk niet zo heel veel, alleen eigenlijk boeken. Ik weet wel dat je voortaan ook online boeken kan lezen. Dat je die daar ook kan hebben.*

6: Heb je ooit gehoord van (vraag naar de in vraag 5 niet genoemde onderdelen)?

- Boeken lenen
- E-books lenen
- Films lenen
- *Heb ik vroeger wel een keer gedaan ja.*
- KennisMakers (Mensen die uit enthousiasme hun kennis over een dor hen gekozen onderwerp willen delen in de vorm van een workshop of lezing.)
- *Nee, ook nog nooit.*
- Lezingen
- *Ja, dat wel.*
- Printen
- *Nee.*
- Koffie

- *Nee, dat wist ik niet.*
- Publiekswerkplekken
- *Nee dat wist ik niet.*
- Databanken (Consumentengids, Van Dale, Uittrekselbank, etc.)
- *Nee, daar heb ik ook echt nooit op gekeken.*
- Walk&Talk (Lunch waarbij werkzoekenden en worden geholpen bij het verkopen van zichzelf, vaak met gastspreker.)
- *Ja, daar wist ik wel van.*

7: Wat vind je van de kwaliteit van de producten en diensten die BiblioPlus levert waar je bekend mee bent?

- *Dat vind ik wel heel goed. Alles wat ik in ieder geval ken vind ik wel echt leuk om te doen en te zien.*
Heb je daar voorbeelden voor of dingen die er echt uitspringen?
- *Nee, dat niet.*

Deel 2: interessegebieden/behoefte

8: Als het gaat om het delen van kennis en informatie, welke interesses of behoeftes heb jij dan?

- *Ja, vooral voor school dingen opzoeken. Ik vind de tweede wereldoorlog wel interessant.*

9: Waarom zie je jezelf hiervoor wel of niet naar BiblioPlus gaan?

- *Vroeger eerder dan nu.*
Waar zoek je dan nu die informatie op?
- *Gewoon via internet.*

10: Als je informatie zoekt over een hobby of sport, hoe kom je aan die informatie?

- *Ook google vooral.*

11: Hoe lijkt het je om voor die informatie naar BiblioPlus te komen?

- *Ja, dat ligt er een beetje aan denk ik. Ligt er aan of ik weinig kan vinden over het onderwerp, dan zou ik wel naar BiblioPlus gaan.*

Het moeten echt moeilijk te bereiken informatie zijn wil je er voor naar de bibliotheek gaan?

- *Ja.*
Wat voor onderwerpen zou je dan wel of niet naar de bibliotheek voor gaan?
- *Ik denk dat ik voor muziek en zo, daar wel voor naar de bibliotheek zou gaan.*
Leren muziek te spelen of algemene interesse dan?
- *Leren muziek spelen ja.*

12: Ga je wel eens naar een culturele activiteit, en zo ja wat voor activiteit?

- *Nee. Ja een keer concert geweest.*
- *Ja bioscoop*
- *Niet zo vaak vanwege geld, ik ben echt van de dure dingen dus daar moet ik lang voor sparen.*

13: Medewerkers van bibliotheken in Nederland denken dat jullie interesse hebben in bepaalde faciliteiten of activiteiten. Ik ga nu die faciliteiten en activiteiten noemen, en wil jou vragen om de reactie die bij jou te weeg wordt gebracht.

- Studieruimtes/groepsruimtes/stilteruimtes: *Dat is denk ik wel goed, want sommigen kunnen niet echt thuis leren of zo, of thuis dingen doen en op school heb je daar ook niet echt veel ruimte voor dus dan is het wel handig om daar iets voor te hebben.* Zou je daar zelf denk je ook gebruik van maken?: *Misschien wel ja.* Wat zou daar de voornaamste reden voor zijn of is dat iets wat je al genoemd hebt?: *Dat ik echt bezig ben want als je thuis bent dan denk je toch sneller van dat je niet doet en op school ben je meer met vrienden toch bezig en ik denk dat je daar dan serieuzer aan kan werken.* Wat zouden ze daar allemaal neer moeten zetten om het voor jou aantrekkelijk te maken dat je daar langs gaat?: *Gewoon een beetje een decoratie maar ook gewoon computers of laptops of iets, wel een beetje afgeschermd zodat mensen daar niet snel kunnen komen, gewoon een deur of zo dat echt een afgesloten ruimte is.* Ok, dat zijn de belangrijkste punten voor jou? *Ja.*
- Jongeren informatie punt: *Ok. Nee dat lijkt me niet interessant.* En wat is daar de reden voor?: *Ik denk dat je dat toch meer thuis bespreekt, en ja, dat vind ik niet echt bij de bibliotheek passen.* En het studie informatiegedeelte?: *Ja dat wel.* Zou je daar ook voor naar de bibliotheek gaan of lijkt je dat niet zo interessant?: *Ik denk het wel ja.* En mensen in jouw omgeving? Wat denk je dat die ervan zullen vinden?: *Mijn zus denk ik ook wel dat ze dat interessant vindt en de mensen denk ik niet echt.*
- Hulp bij school/studiewerk
- Uitvoeringsplek voor ideeën *Nee dat niet. Lijkt me niet echt leuk om daar naartoe te gaan in ieder geval. Misschien wel leuk voor andere mensen maar. .Zouden er geen dingen zijn die jij op zo'n manier zou willen delen? Nee.*
- Informatievaardigheid (De vaardigheden die nodig zijn om op een efficiënte manier informatie te vinden en die op een slimme manier te gebruiken.) Zou je naar een cursus toegaan denk je? *Ik denk het wel, ik denk wel datje daar veel van kan leren.* Zou je daar ook vrijwillig naartoe gaan of zou dat bij school geïntegreerd moeten zijn wil je daar interesse in hebben? *Ik zou daar wel vrijwillig naar toe gaan denk ik ja.*
- Leren programmeren
- Leren bloggen
- Mediawijsheid (Het veilig en slim inzetten van alle vormen van media.) Zou dat jou aanspreken? *Ik denk het wel ja. omdat veel mensen de laatste tijd bezig zijn met media, ik denk wel dat dat slim is om daar meer uitleg over te krijgen en informatie over te krijgen, dus ja..*
- Schrijver ontmoeten *Ja, ik denk het wel ja.* Als die schrijver bij jou in de buurt zou komen, zou je daar op af gaan? *Als het erbij staat zou ik dat wel doen ja.*
- Makers Lab/E-lab/FabLab/TechLab (Een plek voor alle technische mogelijkheden. Denk aan programmeren, filmtechnieken, werken met hout, etc.) Leren programmeren op de computer? *Nee dat trekt me niet zo aan.* Is dat gewoon geen interesse of andere dingen? *Nee, geen interesse.* Leren bloggen? *Dat is denk ik wel leuk voor de jongere generatie, ja.* Zie je het jezelf doen? *Ja misschien wel ja, ja.* Makers lab of e-lab, lijkt zo iets jou interessant?: *Nee.* Wat is daar de reden achter? *Ook niet echt mijn ding dus, ja.* Zou je iets kunnen bedenken wat in die richting, handwerken of zo gaat, wat jij wel interessant vindt? *Ik weet niet, ik ben wel meer echt van dansen of dat soort dingen dus. Niet echt van de creativiteit.*
- Leescafé (Café dat is ingericht om te kunnen lezen met mogelijkheid tot eten en drinken.) *Nee dat lijkt me niks nee.*

- Ontspanningsplek *Ja dat lijkt me wel weer leuk ja.* Wat voor voordelen zou dat voor jou hebben boven gewoon naar een vriendin toe gaan? *Je ontmoet er ook nog meer mensen en dan heb je wel echt een vriendengroep daar en je hebt geen last van ouders, dus, ja dat.*
-
- Koffie

14: Na het horen over deze faciliteiten en activiteiten, blijft het antwoord op de vraag: *“Als het gaat om het delen van kennis en informatie, welke interesses of behoeftes heb jij dan?”* hetzelfde? *Ja, wat je allemaal kunt over en doen daar, ik denk het wel ja.*

Wat spreekt je dan het meeste aan zo? *Ik denk toch wel het laatste, de lounge.*

Deel 3: Binding

15: Wat voor abonnementen heb je lopen? Waarom ben je daar op geabonneerd? *Ik heb nu gewoon zo'n lidmaatschap, gewoon gratis. Ik heb geen abonnementen lopen.* Ook niet buiten de bibliotheek om? *Alleen sportabonnement, en dat was het.* Wat is de reden dat je daar op geabonneerd bent? *Mijn moeder heeft daar eigenlijk altijd al gesport en ik had geen sportles meer, of geen dans, had ik niet meer en toen had ik gedacht wil ik ook wel weer gaan sporten.*

16: Ben je tevreden met de manier van betalen in de vorm van een abonnement? (Doorvragen tot gespreid betalen aan bod is gekomen.) *Ja ja, heel erg tevreden.* Betaal je liever per maand of betaal je liever in grotere gedeeltes? *Per maand.* Wat is daar de reden van? *Bijvoorbeeld als je ook gewoon wilt stoppen dat je ook meteen kan stoppen, dat je niet nog een heel jaar af moet betalen.*

17: Wat vind jij van lidmaatschappen bij organisaties? *Meestal vind ik het wel goed geregeld. Je krijgt er goede uitleg over meestal, van tevoren een brief.* Dus daar ben je wel tevreden over? *Ja.* Zijn er geen dingen waarvan je denkt dat kunnen ander bedrijven beter doen? *Niet dat zo in me op komt.*

18: Wat is in jouw ogen de ideale vorm van binding met een bedrijf? *En hoe bedoel je het precies?* Wat vind jij een prettige of fijne manier van je verbonden voelen aan een bedrijf? *Ik denk wel via mails of zo dat je wel op de hoogte gehouden wordt van alles.* Dat vindt jij prettig? *Ja, via mail.* Heb je niet als je berichten krijgt van bedrijven dat je denkt dat je weer spamachtige mail hebt ontvangen? *Nee, niet zo, dan meld ik me af voor die mail of ik schrijf me uit dus.* Jij weet goed te filteren wat je wel en niet binnen wil krijgen? *Ja.*

PASSIEF LID 18 MAN

1: Allereerst wil ik je vragen of je bekend bent met of lid bent van de bibliotheek BiblioPlus?

Bij nee als een van beide antwoorden wordt interview 2 interview voor respondenten zonder lidmaatschap gebruikt. Ook wordt de onderstaande uitleg gegeven. BiblioPlus is een bibliotheekorganisatie die actief is op het gebied van lezen, leren en informeren. BiblioPlus heeft vestigingen Bergen, Boxmeer, Cuijk, Gennep, Grave, Mill, Sint Anthonis en Sint Hubert.

Vraag 2 t/m 6 worden overgeslagen wanneer vraag 1 twee keer nee als antwoord krijgt.

Deel 1: Imago

2: Waar ken je BiblioPlus van?

- *Van school. Vanuit mijn basisschool.*

3: Waar denk je aan bij BiblioPlus?

- *De bibliotheek.*
Geen verdere dingen die je te binnen schieten?
- *Nee.*

4: Wat is de reden dat je geen lid bent bij bibliotheek BiblioPlus

- *Ik zit nu op het voortgezet onderwijs dus ik hoef geen boeken meer te lezen dus.*

5: Met welke producten en diensten van BiblioPlus ben je bekend?

- *Alleen de boeken.*

6: Heb je ooit gehoord van (vraag naar de in vraag 5 niet genoemde onderdelen)?

- Boeken lenen
- E-books lenen
- *Nee.*
- Films lenen
- *Nee.*
- KennisMakers (Mensen die uit enthousiasme hun kennis over een dor hen gekozen onderwerp willen delen in de vorm van een workshop of lezing.)
- *Nee.*
- Lezingen
- *Ja, dat wist ik wel.*
- Printen
- *Ja.*
- Koffie
- *Nee.*
- Publiekswerkplekken
- *Nee.*
- Databanken (Consumentengids, Van Dale, Uittrekselbank, etc.)
- *Ja, dat wist ik wel.*

- Walk&Talk (Lunch waarbij werkzoekenden en worden geholpen bij het verkopen van zichzelf, vaak met gastspreker.)
- *Nee, dat wist ik niet.*

7: Wat vind je van de kwaliteit van de producten en diensten die BiblioPlus levert waar je bekend mee bent?

- *Goed hoor?*
Heb je nog dingen die naar voren komen, waarvan je denkt, dat ging heel goed, of dat kan wel iets beter?
- *Nee.*

Deel 2: interessegebieden/behoefte

8: Als het gaat om het delen van kennis en informatie, welke interesses of behoeftes heb jij dan?

- *Ik hou niet zo van boeken lezen eerlijk gezegd.*
En buiten boeken lezen om?
- *E-books vind ik wel interessant. Dat weet ik nog niet dus.*

9: Waarom zie je jezelf hiervoor wel of niet naar BiblioPlus gaan?

10: Als je informatie zoekt over een hobby of sport, hoe kom je aan die informatie?

- *Gewoon via Google.*

11: Hoe lijkt het je om voor die informatie naar BiblioPlus te komen?

- *Nee.*
Wat is daar de reden voor?
- *Google is gewoon thuis en omdat ik anders naar de bibliotheek moet.*
Denk je dat je dezelfde informatie vindt als je op Google dingen op zoekt of als je in de bibliotheek er naar kijkt?
- *Dat weet ik niet, maar het is wel sneller.*
En het gaat bij jou vooral om het gemak?
- *Ja.*

12: Ga je wel eens naar een culturele activiteit, en zo ja wat voor activiteit?

- *Nee. Nee, denk het niet.*
Geen concerten of bioscoopbezoeken?
- *Bioscoop wel.*

13: Medewerkers van bibliotheken in Nederland denken dat jullie interesse hebben in bepaalde faciliteiten of activiteiten. Ik ga nu die faciliteiten en activiteiten noemen, en wil jou vragen om de reactie die bij jou te weeg wordt gebracht.

- Studieruimtes/groepsruimtes/stilteruimtes
- *Ja, dat vind ik wel interessant.*
Zou je daar ook zelf gebruik van maken?
- *Ja, misschien wel.*
En op het moment als je ergens voor moet studeren of leren, waar doe je dat nu?

- *Ik doe dat nu thuis, maar ik zou dat daar ook wel kunnen doen ja.*
Zou dat voordelen voor jou hebben of?
- *Ja, misschien ben ik daar wel meer met mijn werk bezig ben, minder snel afgeleid.*
- Jongeren informatie punt
- *Nee, daarvoor zou ik er niet heen gaan.*
Wat zou voor jou wel ene reden zijn om er heen te gaan?
- *Ja, misschien als ik het echt niet meer weet met mijn studie, geen idee wat ik zou willen doen.*
Dat is met mij nu niet het geval.
Denk je dat er mensen in jouw omgeving zijn die wel in die situatie zitten?
- *Ja, ik denk het wel ja. Ik hoor wel veel mensen die het lastig vinden daar een keuze in te maken.*
- Hulp bij school/studiewerk
- *Nee, daar zou ik denk ik geen gebruik van maken.*
- Uitvoeringsplek voor ideeën
- Informatievaardigheid
- *Misschien wel.*
En bij misschien wel, wat zorgt ervoor dat je niet volledig ja of nee zegt?
- *Ik doe nu niet echt een studie waar ik veel voor moet leren, maar als ik dat wel zou doen dan zou ik er denk ik wel gebruik van maken.*
- Leren programmeren
- *Dat lijkt mij niet zo interessant, ik ben er niet zo veel mee bezig.*
- Leren bloggen
- *Nee, daar heb ik niks mee.*
- Mediawijsheid
- *Dat zou me wel interessant lijken ja.*
Zou je daar vrijwillig aan mee doen?
- *Misschien wel ja, dat weet ik zo niet. Ligt er ook aan wanneer het is.*
Wat zou voor jou een gunstig moment zijn?
- *Voor mij zou een gunstig moment in het weekend zijn denk ik.*
En dan welke tijd?
- *Namiddag ofzo.*
- Schrijver ontmoeten
- *Via school heb ik dat wel vaak gehad, via middelbare school. Dat vond ik toen wel leuk.*
En waren dat grote namen die kwamen?
- *Nou, op zich, ik denk het wel.*
Als er weer zo'n grote naam naar de bibliotheek toe zou komen, zou je daar denk je naartoe gaan?
- *Ik niet uit mezelf, als het met school zou zijn wel ja.*
- Makers Lab/E-lab/FabLab/TechLab (Een plek voor alle technische mogelijkheden. Denk aan programmeren, filmtechnieken, werken met hout, etc.)
- *Dat zou ik niet weten, ik zou niet weten of ik daar uit mezelf naartoe zou gaan.*
Welke van die dingen spreekt jou het meest aan?
- *Iets met media dan?*
Aan wat voor iets moet ik dan denken?
- *Iets met misschien een camera of cameratechnieken of beelden aan elkaar maken.*
En als je zoiets zou krijgen, zou je dat dan liever in een cursus of traject hebben?
- *Ik denk een keer een cursus.*

- Leescafé (Café dat is ingericht om te kunnen lezen met mogelijkheid tot eten en drinken.)
 - *Lijkt me wel interessant maar ik zou er niet gaan lezen.*
- Ontspanningsplek
 - *Dat lijkt me wel interessant.*
Zou dat voordelen hebben voor jou op gewoon naar je vrienden gaan?
 - *Ja, ik denk het wel.*
Zou je daar ook gebruik van maken denk je?
 - *Als ik voor iets moet leren wel ja.*
- Koffie

14: Na het horen over deze faciliteiten en activiteiten, blijft het antwoord op de vraag: “Als het gaat om het delen van kennis en informatie, welke interesses of behoeftes heb jij dan?” hetzelfde?

- *Er zijn wel nieuwe dingen bijgekomen, ik wist echt niet dat het er allemaal was.*

Wat vind je dan specifiek leuk of eruit springen?

- *Ik vind zo'n cursus leuk bijvoorbeeld.*
Dat is er nog niet-
- *Nee, maar als het er zou zijn zou ik dat wel zeer interessant vinden ja.*

Deel 3: Binding

15: Wat voor abonnementen heb je lopen? Waarom ben je daar op geabonneerd?

- *Ik heb volgens mij alleen maar bij de bieb.*
Geen sportabonnement of Netflix of Spotify?
- *Oh Netflix en Spotify wel ja.*
Wat is de reden dat je daar op geabonneerd bent?
- *Ik ben graag series aan het kijken en ik luister graag muziek.*

16: Ben je tevreden met de manier van betalen in de vorm van een abonnement? (Doorvragen tot gespreid betalen aan bod is gekomen.)

- *Ik zou het liefste per jaar betalen eigenlijk.*
En waarom als ik vragen mag?
- *Ik vind het fijner om eens per jaar te betalen. Dan zie ik niet eens per maand geld van mijn rekening afgaan.*

17: Wat vind jij van lidmaatschappen bij organisaties?

- *Ik vind lidmaatschappen meestal wel interessant.*

18: Wat is in jouw ogen de ideale vorm van binding met een bedrijf?

- *Dat zou ik echt niet weten zo, heb je er een voorbeeld van?*
Ik zelf vind het heel chill van Spotify dat ze een discover weekly playlist geeft-
- *Ooh ja dat klopt, bij Netflix dat er ook dingen aanbevolen staan.*
Zijn er nog andere dingen die in je opkomen?
- *Persoonlijk contact vind ik wel fijn.*
Zijn er nog dingen die een bedrijf bij jou echt niet moet doen?
- *Nee, weet ik zo niet.*

NIET-LID 18 VROUW

1: Allereerst wil ik je vragen of je bekend bent met of lid bent van de bibliotheek BiblioPlus?

- *Ik ben er wel bekend mee maar geen lid.*

Bij nee als een van beide antwoorden wordt interview 2 interview voor respondenten zonder lidmaatschap gebruikt. Ook wordt de onderstaande uitleg gegeven. BiblioPlus is een bibliotheekorganisatie die actief is op het gebied van lezen, leren en informeren. BiblioPlus heeft vestigingen Bergen, Boxmeer, Cuijk, Gennep, Grave, Mill, Sint Anthonis en Sint Hubert.

Vraag 2 t/m 6 worden overgeslagen wanneer vraag 1 twee keer nee als antwoord krijgt.

Deel 1: Imago

2: Waar ken je BiblioPlus van?

- *Ik heb een brief thuisgekregen van de bibliotheek, en volgens mij had ik ooit zo'n kaart en was ik wel lid, maar nu niet meer.*
En ken je het voor de rest nergens anders van? Behalve dat?
- *Nee.*

3: Waar denk je aan bij BiblioPlus?

- *Boeken, en de bibliotheek.*

4: Wat is de reden dat je geen lid bent bij bibliotheek BiblioPlus

- *Ik lees niet.*

5: Met welke producten en diensten van BiblioPlus ben je bekend?

- *Boeken.*

6: Heb je ooit gehoord van (vraag naar de in vraag 5 niet genoemde onderdelen)?

- Boeken lenen
- E-books lenen
- *Nee.*
- Films lenen
- *Nee.*
- KennisMakers (Mensen die uit enthousiasme hun kennis over een dor hen gekozen onderwerp willen delen in de vorm van een workshop of lezing.)
- *Nee, sorry.*
- Lezingen
- *Nee.*
- Printen
- *Nee.*
- Koffie
- Publiekswerkplekken
- *Nee.*
- Databanken (Consumentengids, Van Dale, Uittrekselbank, etc.)

- *Nee, ik wist alleen dat er boeken waren.*
- Walk&Talk (Lunch waarbij werkzoekenden en worden geholpen bij het verkopen van zichzelf, vaak met gastspreker.)
- *Nee, ik voel me echt heel slecht nou.*

7: Wat vind je van de kwaliteit van de producten en diensten die BiblioPlus levert waar je bekend mee bent?

- *Dat kan ik niet echt zeggen.*

Deel 2: interessegebieden/behoefte

8: Als het gaat om het delen van kennis en informatie, welke interesses of behoeftes heb jij dan?

- *Ik denk biologie. Of bedoel je dat niet?*
Ja, dat ook, ligt eraan wat je doet. Zelf zoek ik vooral veel dingen op over sporten of over gamen of dat soort dingen.
- *Sport vind ik ook heel leuk hoor.*
Maar als je zelf dingen opzoekt. Thuis desnoods op de computer. Welke dingen moet je dan aan denken. Welke interesses of behoeftes zoek je dan informatie over op eigenlijk?
- *Dat is erg verschillend denk ik.*
Geen terugkerende dingen of dingen die je erg interessant vindt?
- *Ja sport, niet alle sport. Vakanties, op vakantie gaan, reizen vind ik ook leuk. Ja..*

9: Waarom zie je jezelf hiervoor wel of niet naar BiblioPlus gaan?

10: Als je informatie zoekt over een hobby of sport, hoe kom je aan die informatie?

- *Ja voornamelijk van internet.*
En compleet of voornamelijk van internet? Heb je ook nog andere dingen waar je het vandaan haalt of alleen internet?
- *Ja, echt alleen internet eigenlijk.*

11: Hoe lijkt het je om voor die informatie naar BiblioPlus te komen?

- *Ik zou het niet nooit doen, ik zou het alleen niet snel doen.*
Waarom niet?
- *Ja omdat je dan toch weer daar naartoe moet en ja. Dat neemt tijd in beslag, terwijl je ook gewoon in een paar minuten zeg maar voor je kan hebben.*

12: Ga je wel eens naar een culturele activiteit, en zo ja wat voor activiteit?

- *Ik ga er wel eens naartoe alleen niet zo vaak.*
En waar ga je dan voornamelijk naartoe?
- *Ja gewoon concerten en musical en zo.*

13: Medewerkers van bibliotheken in Nederland denken dat jullie interesse hebben in bepaalde faciliteiten of activiteiten. Ik ga nu die faciliteiten en activiteiten noemen, en wil jou vragen om de reactie die bij jou te weeg wordt gebracht.

- Studieruimtes/groepsruimtes/stilteruimtes

- *Ja, dat is wel goede vind ik.*
Zou je daar persoonlijk gebruik van gaan maken denk je?
- *Ja op zich wel.*
En welk van die delen zou je dan het meest aanspreken?
- *De stilteruimte denk ik.*
Als je nu met rust een plek nodig hebt om te kunnen werken, waar zou je dan nu naartoe gaan?
- *Ik denk naar een stilteruimte op school ofzo.*
- Jongeren informatie punt
- *Vind ik ook wel goede, maar dat zou ik zelf niet zo snel doen denk ik.*
En waarom zou je daar geen gebruik van maken?
- *Omdat ik denk dat ik dan bijles zou nemen bij iemand die verstand heeft van een onderwerp.*
En je volledig uitlegt.
- Hulp bij school/studiewerk
- *Ja dat vind ik gewoon goede.*
En als dat bij de bibliotheek het geval zou zijn, zou dat interessant voor jou zijn ja?
- *Ja op zich wel.*
- Uitvoeringsplek voor ideeën
- *Daar ben ik niet zo enthousiast over denk ik, omdat een bibliotheek toch wel wordt gezien als een rustige plaats en dan ga je daar niet met je bandje staan. Dat lijkt me niet zo handig.*
En als ze daar een aparte ruimte voor zouden hebben?
- *Ja, dat zou wel kunnen maar ik denk niet dat het veel nut heeft ofzo. Ik denk niet dat er mensen speciaal naar die ruimte gaan om naar je bandje te kijken.*
Wat zou voor jou een reden zijn om er wel of niet naartoe te gaan?
- *Niet zou ik denken van het interesseert me toch net en ik ken ze niet. Dat gewoon. En wel misschien als support voor een groep. Maar dat zou ik voor hun doen, maar niet voor mezelf.*
En als je zelf iets hebt waar je heel enthousiast over bent, bijvoorbeeld je had het net over sporten. Stel je bent heel goed in sporten, zou je dan wel een plek willen hebben waar je dat goed kan laten zien? Of is dat niet nodig?
- *Ik zou het dan meer voor mezelf doen en niet voor andere mensen, dus zou ik niet echt de behoefte hebben dat te laten zien ofzo*
Oke dus hier is in jouw geval geen behoefte bij?
- *Nee, dat is een beetje overbodig.*
- Informatievaardigheid
Weet je wat informatievaardigheden zijn?
- *Nee.*
Dat zijn vaardigheden die nodig zijn om op een efficiënte manier informatie vinden en die slim gebruiken. Lijkt een cursus daarvan jou interessant of niet?
- *Als ze niet te lang duren.*
Wanneer duurt volgens jou een cursus te lang?
- *Als het langer duurt dan een jaar of een half jaar.*
Zo lang is het niet, het is meer iets dan je ene paar uur bij zoiets langskomt, om er naar te kijken.
- *Ja, dat zou wel goed zijn denk ik.*
Zou je daar zelf vrijwillig gebruik van maken?
- *Ja ik denk het wel.*
- Leren programmeren
- *Nee, ik hou niet van programmeren.*

- Leren bloggen
 - *Een blog schrijven doe ik voor mijn plezier dus daar hoef ik niet echt verder in geschoold te worden zeg maar.*
- Mediawijsheid
 - *Het lijkt me niet interessant maar wel handig op zich. Ik zou het wel doen voor de zekerheid. En zou je vrijwillig meedoen of moet je het echt op school krijgen wil je er aan meedoen?*
 - *Dat maakt denk ik niet zo veel uit, want ik zou het denk ik ook wel vrijwillig doen. Want als je het eenmaal weet, dan ja is het ook veiliger. Zodat je kan zien wat je doet. De meeste mensen die doen maar wat, en dan zie je wat veilig is.*
- Schrijver ontmoeten
- Makers Lab/E-lab/FabLab/TechLab
 - *Nee, dat spreekt me totaal niet aan. Waarom spreekt zo iets jou niet aan?*
 - *Ja, dat zijn gewoon niet echt de dingen die ik leuk zo vinden denk ik. Gewoon programmeren is niet echt iets voor mij. Wat zouden dan wel dingen zijn die leuk zijn op zo'n manier?*
 - *Ja op zich film maken zou ik dan nog wel het leukst vinden van de dingen. Maar.. zou niet mijn favoriete bezigheid zijn ofzo. Maar helemaal los van deze dingen hier. Wat zou voor jou wel interessant zijn om naar zo iets te komen?*
 - *Dat weet ik echt niet. Misschien een film editen of zo. Dat zou ik wel vet vinden. Maar... Niet echt verder iets wat er uit springt voor jou?*
 - *Nee.*
- Leescafé
 - *Voor jongeren niet perse, maar het is wel een leuk concept denk ik. Zou jij er zelf gebruik van maken of niet?*
 - *Ja, maar niet al te vaak want ik lees eigenlijk niet veel. Oke. Denk je dat vrienden van jou of mensen in jouw omgeving er wel veel gebruik van zullen maken?*
 - *Nou, ik weet niet echt iemand die perse veel leest ofzo, of die lezen leuk vindt. Ik denk dat het meer met ouderen ofzo is, want jongeren lezen niet zo veel meer. Wat zouden ze dan wel moeten doen om de jongeren in zo iets te krijgen?*
 - *Ja, dan moet je denk ik niet met lezen aankomen, of het moet in de media zijn. Dat is wel interessant denk ik. Dat je gewoon actuelere dingen laat zien of wat bedoel je met media in dit geval?*
 - *Ja inderdaad actuele dingen en misschien ook e-books ofzo. Aah, voor e-books ofzo oké. Zou je die sneller gaan lezen dan normale boeken of is dat hetzelfde in jouw ogen?*
 - *Ja bij boeken moet je zeg maar heel erg er in komen voordat je vaart krijgt en bij e-books gaat het gewoon op een tempo en dan luister je gewoon. E-books zijn zeg maar ook gewoon boeken die-*
 - *Ooh ja. Dat is het verschil tussen luisterboeken en boeken. Ik bedoelde luisterboeken inderdaad.*
- Ontspanningsplek
 - *Ja dat lijkt me wel leuk op zich. Maar ik weet niet of dat dan veel bezocht wordt. Zou dat voor jou voordelen hebben op thuis met vrienden afspreken?*

- *Ja aan de ene kant wel, maar thuis kan je het ook gewoon doen, of ergens anders. Ik weet niet. Het zou niet echt de chillplek zijn van Cuijk ofzo denk ik. Of van een plaats.*
- Koffie
- *Ja dat vind ik wel goeie want dan heb je ook niet echt de neiging om snel te gaan ofzo. Want dan kun je gewoon even lekker chillen met koffie ofzo.*
Wat voor andere dingen zou je als vergelijkbaar kunnen beschouwen die jongvolwassenen aan kunnen spreken.
- *Misschien automaten ofzo, met misschien wel gezondere dingen erin. Gewoon wel dat je de mogelijkheid hebt om eten te halen.*
Wat is voor jou de voornaamste reden hiervoor? Gewoon gemak of andere dingen?
- *Nee, ja, kijk, als ik daar zit zonder eten of drinken gewoon dan heb ik de neiging om gewoon een halfuurtje daar te zitten en dan te gaan ofzo. Omdat ik dan misschien naar huis wil omdat ik honger heb of weet ik het wat. Maar als je die dingen wel hebt, dan ja, ik weet niet. Dan zit je daar denk ik langer ben je geconcentreerd denk ik ook.*

14: Na het horen over deze faciliteiten en activiteiten, blijft het antwoord op de vraag: “Als het gaat om het delen van kennis en informatie, welke interesses of behoeftes heb jij dan?” hetzelfde?

- *Nee. Niet echt. Interesses ofzo.*
Geen dingen die je hoorde waarvan je dacht, dat vind ik nog wel interessant?
- *Nee.*

Deel 3: Binding

15: Wat voor abonnementen heb je lopen? Waarom ben je daar op geabonneerd?

- *Een telefoonabonnement maar ja.*
Waarom ben je daar op geabonneerd?
- *Ja omdat ik een telefoon nodig heb denk ik.*

16: Ben je tevreden met de manier van betalen in de vorm van een abonnement? (Doorvragen tot gespreid betalen aan bod is gekomen.)

- *Per maand. Omdat ik anders eerst veel moet sparen voordat ik zo'n ding kan halen en per maand is toch een kleiner bedrag.*

17: Wat vind jij van lidmaatschappen bij organisaties?

- *Als je er veel gebruik van maakt is het oké, maar het is natuurlijk wel snel dat je na 3 maanden denkt van, nee toch niet.*
En heb jij dat ook bij bepaalde dingen gehad of niet?
- *Ja bij een fitnessabonnement. Dan ben je heel gemotiveerd maar na 3 maanden denk je van, nee toch niet.*

18: Wat is in jouw ogen de ideale vorm van binding met een bedrijf?

- *Als je gewoon aan de klant denkt. Als je bijvoorbeeld op een website veel besteld dat je kortingen krijgt en zo. Gewoon de voordelen als je veel met dat bedrijf bezig bent denk ik.*

NIET-LID 19 MAN

1: Allereerst wil ik je vragen of je bekend bent met of lid bent van de bibliotheek BiblioPlus?

- *Ik ben niet meer lid maar ik was wel lid. Sinds ik 18 ben, ben ik geen lid meer.*

Bij nee als een van beide antwoorden wordt interview 2 interview voor respondenten zonder lidmaatschap gebruikt. Ook wordt de onderstaande uitleg gegeven. BiblioPlus is een bibliotheekorganisatie die actief is op het gebied van lezen, leren en informeren. BiblioPlus heeft vestigingen Bergen, Boxmeer, Cuijk, Gennep, Grave, Mill, Sint Anthonis en Sint Hubert.

Vraag 2 t/m 6 worden overgeslagen wanneer vraag 1 twee keer nee als antwoord krijgt.

Deel 1: Imago

2: Waar ken je BiblioPlus van?

- *Ja ik weet eigenlijk niet, mijn moeder zat altijd bij de bibliotheek dus toen hebben wij ook een lidmaatschap gekregen daar.*

3: Waar denk je aan bij BiblioPlus?

- *De luisterboeken, daar heb ik wel veel gebruik van gemaakt. Want omdat ik natuurlijk dyslexie heb was lezen voor mij echt verschrikkelijk. Als ik dan boekverslagen of wat dan ook moest lezen nam ik ook altijd zo'n luisterboek erbij. Dat heeft me altijd heel erg geholpen en ik wist eigenlijk heel lang niet dat dat daar was bij BiblioPlus.*

4: Wat is de reden dat je geen lid bent bij bibliotheek BiblioPlus

- *Vooraf school, want we hebben op HBO ook een bibliotheek en ik lees voor mijn lol eigenlijk geen boeken. Ik lees eigenlijk alleen voor school. Mijn schoolboeken moet ik gewoon kopen. En bij mijn schoolbibliotheek hebben ze ook nog boeken. Dus dat is het voor mij niet echt interessant om lid te blijven bij de bibliotheek.*

5: Met welke producten en diensten van BiblioPlus ben je bekend?

- *Ja, ik heb wel eens boeken geleend, dvd's, luisterboeken. Ik weet dat ze er ook tijdschriften hebben maar daar heb ik zelf nooit gebruik van gemaakt, maar pap wel.*
Ben je ook bekend met activiteiten die ze daar hebben of niet?
- *Nee.*

6: Heb je ooit gehoord van (vraag naar de in vraag 5 niet genoemde onderdelen)?

- Boeken lenen
- E-books lenen
- *Nee, dat wist ik niet.*
- KennisMakers

- *Nee, dat wist ik ook niet.*
- Lezingen
- *Dat wist ik wel.*
- Printen
- *Nee dat wist ik ook niet.*
- Koffie
- *Nee dat wist ik niet, nou wordt ik zeker lid! Nee. (hij lacht)*
- Publiekswerkplekken
- *Nee, dat wist ik ook niet.*
- Databanken
- *Nee. Ik wist wel dat je online die boeken kan reserveren en zo en dat je dan online die boeken kan zoeken. Dat je kan zien of ze aanwezig zijn maar dat bedoel je denk ik niet.*
- Walk&Talk
- *Ja, dat wist ik ook niet.*

7: Wat vind je van de kwaliteit van de producten en diensten die BiblioPlus levert waar je bekend mee bent?

- *Ik vond dat altijd wel goed. Ik heb nog nooit boeken gehad die kapot waren ofzo. En de luisterboeken die deden het altijd goed. Ik vond het altijd wel fijn dat je heel makkelijk online kon verlengen zodat je niet weet ik veel hoeveel boetes krijgt omdat je een dag te laat bent. Ik vond de leen tijd dat je zeg maar die spullen kan lenen ook wel gewoon goed. Niet te kort of te lang.*

Deel 2: interessegebieden/behoefte

8: Als het gaat om het delen van kennis en informatie, welke interesses of behoeftes heb jij dan?

- *Ja dan voor school literatuur die ik nodig heb voor mijn opleiding en freerunnen.*

9: Waarom zie je jezelf hiervoor wel of niet naar BiblioPlus gaan?

- *Volgens mij hebben ze niet echt veel over freerunnen, en mijn schoolboeken hebben ze ook niet echt bij de bieb. Ik denk niet dat ik daar zo snel naartoe zou gaan.*

10: Als je informatie zoekt over een hobby of sport, hoe kom je aan die informatie?

- *Voor freerunnen vooral youtube en op google oefeningen. En voor school of de schoolbibliotheek, of de boeken die ik zelf heb of internet.*

11: Hoe lijkt het je om voor die informatie naar BiblioPlus te komen?

12: Ga je wel eens naar een culturele activiteit, en zo ja wat voor activiteit?

- *Niet zo vaak, maar wel eens ja.*
En als je wel eens gaat, waar ga je dan naartoe?
- *Ja bijvoorbeeld op vakantie kerken of steden bezoeken.*
En binnen Nederland zelf dingen?
- *Wat versta je onder culturele dingen bezoeken?*
Concerten, musea bijvoorbeeld architectuur zoals jij zegt met kerken ofzo.

- *Met freerunnen ga ik wel vaak op gebouwen, maar ik denk niet dat je dat bedoeld. Ik ben laatst naar een concert geweest, dus concerten doe ik wel eens. Ja, bioscoop ga ik ook wel regelmatig naartoe.*

13: Medewerkers van bibliotheken in Nederland denken dat jullie interesse hebben in bepaalde faciliteiten of activiteiten. Ik ga nu die faciliteiten en activiteiten noemen, en wil jou vragen om de reactie die bij jou te weeg wordt gebracht.

- Studieruimtes/groepsruimtes/stilteruimtes
 - *Ja ik vind altijd wel fijn want op school hebben we die altijd weinig dus daarvoor zou ik denk ik wel naar de bibliotheek gaan ik denk ook vooral mensen die op kamers zitten, daar is het vaak heel onrustig op hun kamer dus dan zoeken ze wel een rustiger plekje.*
Wat zou voor jou zo'n ruimte interessant maken?
 - *Wat we op school hebben is een beeldscherm met HDMI, dan kun je daar je laptop op aansluiten zodat je bijvoorbeeld presentaties kan oefenen. Sowieso stopcontacten zijn heel belangrijk.*
En dingen als iets kunnen halen bijvoorbeeld koffie of snacks, zouden die invloed hebben op het blijven daar?
 - *Ja, ik denk het wel.*
Wat voor invloed zou dat dan zijn?
 - *Ik denk sowieso dat ik er dan sneller naartoe zou gaan, niet omdat ik altijd honger heb ofzo maar omdat dan kun je ook op tijden gaan dat het eigenlijk niet zo handig is met eten. Bijvoorbeeld rond half 12 kun je dan naar de bieb gaan omdat je toch weet dat je daar kan eten en dat zou ik anders niet doen omdat ik dan zit van dan moet ik weer eten mee gaan nemen of wat dan ook.*
- Jongeren informatie punt
 - *Ja, dat lijkt me wel wat.*
- Hulp bij school/studiewerk
- Uitvoeringsplek voor ideeën
 - *Ik zou dat zelf niet zo snel doen, want ik ben niet zo extravert. Maar ik kan wel geloven dat mensen daar behoefte aan hebben.*
En zou het jou leuk lijken om daar te gaan kijken?
 - *Ja, dat lijkt me wel leuk.*
Wat voor onderwerpen zouden dan je aandacht trekken?
 - *Ik vind dansen altijd wel leuk om te zien, hip hop, street dance dat soort dingen. Als mensen goed kunnen schilderen is dat ook wel leuk. en freerunnen maar dat wordt een beetje lastig als je een kleine ruimte hebt.*
- Informatievaardigheid
 - *Ik heb daar zelf best wel veel moeite mee met goede en betrouwbare bronnen vinden, dus ik zou er wel interesse in hebben.*
En hebben mensen in jouw omgeving daar denk je ook problemen mee?
 - *Ja, dat zie ik wel zeker ja. Ik denk dat wel veel mensen daar last van hebben.*
- Leren programmeren
 - *Nee.*
Wat is de reden daarvan?
 - *Ik ben niet zo technisch ingesteld, als ik dat had willen leren had ik denk ik wel een andere studie gekozen.*
- Leren bloggen

- *Daar ben ik ook niet zo geïnteresseerd in.*
- Mediawijsheid
- *Dat lijkt me ook wel interessant*
Zou je denk je ook vrijwillig meedoen aan een cursus daarvan?
- *Dat ligt een beetje aan de tijd die de cursus in beslag neemt.*
Dus de cursus moet een beetje compact zijn wil je hem interessant vinden?
- *Ja, en ik denk dat het voor veel studenten ook wel interessant is om dat 's avonds te doen.*
Anders zit iedereen op school.
Wat zouden voor zo iets voor jou de perfecte openingstijden zijn?
- *Ik denk dat veel studenten tot laat op school zitten. Het laatste dat ik op school zit is half 6, dan zit ik in Nijmegen op school dus dan zou ik om half 7 in de bieb kunnen zijn. Dus van half 7 tot hoe laat maakt me eigenlijk niet echt uit. Ik denk dan wel 2 uurtjes ofzo .*
- Schrijver ontmoeten
- *Nee dat is niet echt iets voor mij.*
- Makers Lab/E-lab/FabLab/TechLab
- *Ja, dat filmen vind ik dan wel interessant, maar iets met hout ofzo dat vind ik dan minder aantrekkelijk. Ik denk dat het voor iedereen wel een beetje verschilt, maar dat er ook voor iedereen we iets leuks tussen zit.*
Zijn er ook nog andere dingen die ik niet noem die jou ook wel interessant lijken hierbij?
- *Ja, bijvoorbeeld filmpjes editen ofzo. Tegenwoordig gooit iedereen dingen op social media en zo, dus als je daar ook nog wat leuks mee kan maken, ja dat vind ik wel leuk.*
- Leescafé
- *Ja, ik ben zelf niet echt zo van het lezen, dus voor mij is het niet echt iets.*
- Ontspanningsplek
- *Dat is wel aantrekkelijk, ik vraag me alleen af of dat niet rumoerig wordt en zo.*
Zou dat los van het rumoerige voordelen hebben op bijvoorbeeld afspreken met een vriend?
- *Ik kan me voorstellen dat dat voor studenten handig is die op kamers gaan met weinig ruimte. Dat ze toch daar in de bibliotheek kunnen chillen.*
Als jij op kamers zou zitten, zou dat voor jou een optie zijn denk je?
- *Ja zeker.*

14: Na het horen over deze faciliteiten en activiteiten, blijft het antwoord op de vraag: *“Als het gaat om het delen van kennis en informatie, welke interesses of behoeftes heb jij dan?”* hetzelfde?

- *Ja bijvoorbeeld dat soort workshops, filmpjes maken dat lijkt me dan ook wel wat.*
En als ze dat aanbieden hoe moeten ze dat doen om dat interessant voor jou te houden?
- *Ik weet wel dat lidmaatschap van de bibliotheek niet zo heel duur is. Dus als ze dan regelmatig iets hebben wat voor mij interessant is, dan zou dat voor mij niet perse los hoeven te staan van lidmaatschap. Dan zou ik daar wel lid voor worden.*

Deel 3: Binding

15: Wat voor abonnementen heb je lopen? Waarom ben je daar op geabonneerd?

- *Ik heb niet zo veel abonnementen lopen. Ik heb geen Netflix ofzo. Ik ben wel lid van een studentenvereniging. Maar daar doe ik eigenlijk ook niet zoveel mee. Ik ben lid van een sportvereniging.*

16: Ben je tevreden met de manier van betalen in de vorm van een abonnement? (Doorvragen tot gespreid betalen aan bod is gekomen.)

- *Ik vind het altijd wel fijn als je per maand betaald, dan weet je dat het er per maand af gaat en zit je niet aan het einde van het jaar met een hoge rekening ofzo.*

17: Wat vind jij van lidmaatschappen bij organisaties?

- *Soms vind ik het fijn als ik veel gebruik van maak. Als ik er niet zo veel gebruik van maak vind ik het een beetje zonde, omdat het dan iedere maand afgeschreven wordt terwijl ik er die maand misschien helemaal geen gebruik van heb gemaakt.*

Want zijn voor jou do's en don'ts als het gaat om lidmaatschappen bij organisaties?

- *Nou je moet duidelijk hebben wat het gaat kosten per maand. Dus niet bijvoorbeeld exclusief btw. Dat je gewoon op de site duidelijk kan zien dit is de prijs en daar komt niks bovenop en daar gaat niks vanaf.*

Zijn er in jouw ogen ook nog dingen bij lidmaatschappen die je al hebt die jou heel erg aanspreken?

- *Ja, het is een beetje moeilijk, ik heb niet echt iets.*

18: Wat is in jouw ogen de ideale vorm van binding met een bedrijf?

- *Ik denk sowieso dat je een beetje contact moet hebben met het bedrijf. Dus dat iemand jou ook kent en dat je geen nummertje bent, dat hoeft dan geen dikke vriend te zijn, maar iemand die wat van jou weet. Dus die bijvoorbeeld als je iedere week komt en je komt daarna drie weken achter elkaar niet dat die zich wel af gaat vragen waar je blijft, ja zo een beetje. Ik denk ook dat een bedrijf zo zijn klanten moet benaderen, niet alleen maar reclame spammen, maar gewoon iemand hebben die veel mensen kent en dan zo een netwerk krijgen.*

Dus dat het meer om mond-tot-mond reclame gaat zeg maar?

- *Ja, dat je meer van vrienden hoort, van ooh dat is echt een leuk bedrijf en die nemen je dan mee, dan ben je veel sneller geneigd om lid te worden.*

NIET-LID 19 VROUW

1: Allereerst wil ik je vragen of je bekend bent met of lid bent van de bibliotheek BiblioPlus?

- *Bekend mee.*

Bij nee als een van beide antwoorden wordt interview 2 interview voor respondenten zonder lidmaatschap gebruikt. Ook wordt de onderstaande uitleg gegeven. BiblioPlus is een bibliotheekorganisatie die actief is op het gebied van lezen, leren en informeren. BiblioPlus heeft vestigingen Bergen, Boxmeer, Cuijk, Gennep, Grave, Mill, Sint Anthonis en Sint Hubert.

Vraag 2 t/m 6 worden overgeslagen wanneer vraag 1 twee keer nee als antwoord krijgt.

Deel 1: Imago

2: Waar ken je BiblioPlus van?

- *Omdat ik in dezelfde straat woon.*

3: Waar denk je aan bij BiblioPlus?

- *Boeken.*
Niks breder dan boeken? Alleen boeken zelf?
- *Informatie.*

4: Wat is de reden dat je geen lid bent bij bibliotheek BiblioPlus

- *Omdat ik geen gebruik maak van boeken.*

5: Met welke producten en diensten van BiblioPlus ben je bekend?

- *Ja, computers en tijdschriften en die dingen allemaal toch?*

6: Heb je ooit gehoord van (vraag naar de in vraag 5 niet genoemde onderdelen)?

- Boeken lenen
- E-books lenen
- *Ja, dat wist ik.*
- Films lenen
- *Films wist ik niet.*
- KennisMakers
- *Nee, ook niet.*
- Lezingen
- *Dat wist ik wel.*
Ooit interesse gehad in een lezing daar?
- *Nee, dat niet.*
- Printen
- *Dat wist ik wel.*
- Koffie
- *Dat is bij ons ook ja, dat weet ik wel.*
- Publiekswerkplekken
- *Nee, dat wist ik nog niet.*

- Databanken
- *Nee, die ken ik ook niet.*
- Walk&Talk
- *Ooh serieus? Dat is netjes, dat wist ik ook niet.*

7: Wat vind je van de kwaliteit van de producten en diensten die BiblioPlus levert waar je bekend mee bent?

- *Altijd prima.*
Wat is daar de reden voor.
- *Ik heb nooit problemen gehad met boeken die ik heb geleend of informatie die ik nodig had die er niet was. Dus het is altijd goed geweest.*
Geen dingen die echt opvielen?
- *Nee, het was meer in het algemeen. Ik kwam er vroeger vooral voor school dus.*
Wat zouden ze moeten doen om jou daar buiten school naartoe te krijgen?
- *Niks, ik hou niet van boeken.*
En buiten boeken om?
- *Ook niks.*
Niet iets waarvan je denk buiten boeken om, dat kan ik aan de bibliotheek koppelen?
- *Nee.*

Deel 2: interessegebieden/behoefes

8: Als het gaat om het delen van kennis en informatie, welke interesses of behoeftes heb jij dan?

- *Schoonheid, beauty.*

9: Waarom zie je jezelf hiervoor wel of niet naar BiblioPlus gaan?

- *Als ik zeker wist dat de informatie er was, zou ik er wel naartoe gaan.*

10: Als je informatie zoekt over een hobby of sport, hoe kom je aan die informatie?

- *Via Facebook.*
En dat is het enige platform waardoor jij informatie voorbij ziet komen?
- *Ja.*

11: Hoe lijkt het je om voor die informatie naar BiblioPlus te komen?

12: Ga je wel eens naar een culturele activiteit, en zo ja wat voor activiteit?

- *Wat moet ik daar onder zien?*
Een circus, concert, museum een lezing, best wel veel eigenlijk.
- *Nee.*
Helemaal niks?
- *Nee.*
Wat is daar de voornaamste reden voor?
- *Geen tijd.*
Als je er tijd voor zou hebben, zou je er dan wel interesse in hebben of niet?
- *Concert of theater wel.*

13: Medewerkers van bibliotheken in Nederland denken dat jullie interesse hebben in bepaalde faciliteiten of activiteiten. Ik ga nu die faciliteiten en activiteiten noemen, en wil jou vragen om de reactie die bij jou te weeg wordt gebracht.

- Studieruimtes/groepsruimtes/stilteruimtes
 - *Ja, dat snap ik want als je thuis geen plek hebt om te studeren dan kan je fijn naar de bibliotheek gaan.*
Lijkt jou dat fijn of niet?
 - *Als ik zelf een studie zou doen wel.*
Zou je er nu gebruik van maken?
 - *Nee, want ik studeer niet.*
En je ziet jezelf daar alleen voor een studie langskomen?
 - *Ja, om te leren.*
- Jongeren informatie punt
 - *Ik zie de bibliotheek meer als een plek om alleen informatie uit boeken te halen dus denk ik van niet.*
- Hulp bij school/studiewerk
RESPONDENT GAF AAN GEEN STUDIE TE VOLGEN EN NIET TE HOEVEN LEREN.
- Uitvoeringsplek voor ideeën
 - *Nee, ik zou het wel eerder van anderen willen zien dan dat ik het laat zien.*
De plek is bedoeld als een optie waar iedereen zijn eigen ding kan doen, dus als iemand bijvoorbeeld heel erg van muziek houdt en in een bandje zit kan hij daar kleinschalig optreden en dan kunnen anderen komen kijken.
 - *Ja, dat is een leuk idee.*
Zou je daar ook naartoe gaan?
 - *Als het mij interesseert wel, dus als het bijvoorbeeld iets over Beauty is wel, maar anders niet.*
Denk je dat de mensen in jouw omgeving diezelfde gedachtegang over hebben of niet?
 - *Over dezelfde interesses wel denk ik.*
- Informatievaardigheid
 - *Dat heeft geen toepassing op mij omdat ik niet studeer.*
En buiten studies om?
 - *Ook niet.*
- Leren programmeren
- Leren bloggen (gekoppeld antwoord met programmeren)
 - *Dat lijkt me heel leuk voor mensen die daar interesse in hebben.*
Ken jij mensen in je omgeving die interesse zouden hebben in z'n cursus of heb je daar zelf interesse in?
 - *Nee, nee, beide niet.*
Welke gerelateerde onderwerpen zouden voor de leeftijdsgroep 17 t/m 20 wel interessant zijn denk je?
 - *Sowieso de studiemogelijkheden om dat daar te doen. En... wat nog meer. Geen idee.*
- Mediawijsheid
 - *Dat spreekt mij niet aan.*
Wat is jouw eerste reactie daarin denk je?
 - *Ik zoek dat zelf allemaal wel uit.*
- Schrijver ontmoeten
 - *Je gaf aan dat je niet echt een lezer bent, zijn er wel boeken of schrijvers die je interessant vindt?*

- *Moet ik dat echt gaan zeggen?*
Het volgende punt is een schrijver ontmoeten, maar als je niet echt om boeken of auteurs geeft-
- *Dan hoef ik die ook niet te ontmoeten nee!*
- **Makers Lab/E-lab/FabLab/TechLab**
- *Net als hier in Cuijk, ging ik vroeger altijd met de basisschool heen, Techno Promo. Is dat een beetje hetzelfde?*
Ja, alleen dan wel een beetje kleinschaliger. Maar zoiets.
- *Oke, dat is leuk.*
Zou je denk je uit jezelf naar zoiets toegaan?
- *Niet meer, vroeger had ik dat wel gedaan.*
Waar ligt dat aan?
- *Aan het nu weten wat ik wil gaan doen, en toen nog niet. Wat ik daar ga ontdekken is dan van hoe en wat dus voor jongeren zou dat beter passen dan voor iets ouderen.*
Wanneer wist jij ongeveer wat je wilde gaan doen?
- *Nou ik weet nog steeds niet wat ik wil gaan doen, maar ik zit in de Beauty, en dat heb ik zelf opgericht. Dat is drie jaar geleden.*
Is het dan denk je wel interessant voor jongeren om meer informatie te krijgen over studiekeuzes en vervolgopleidingen?
- *Ja, dat zeker.*
- **Leescafé**
- *Nee.*
- **Ontspanningsplek**
- *Ook wel een goed idee, eigenlijk een beetje hetzelfde als de studieplek maar dan zonder het studeren. En dat je je eigen plekje van thuis uit weg hebt is ook fijn ja.*
Waarom vind je dat een goed idee verder?
- *Omdat sommige kinderen af en toe thuis weg willen met de drukte of situatie waarin ze dan terecht kunnen en dan bijvoorbeeld bij de bibliotheek om tot rust te komen. Alleen of met vrienden.*
En voor welke leeftijdsgroep denk je dan dat dit succesvol zou worden?
- *Ik denk middelbare, 13 tot 16 ongeveer?*
- **Koffie**
- *Ik lust zelf geen koffie, maar het is altijd fijn als daar zo'n automaat staat.*

14: Na het horen over deze faciliteiten en activiteiten, blijft het antwoord op de vraag: "Als het gaat om het delen van kennis en informatie, welke interesses of behoeftes heb jij dan?" hetzelfde?

- *Als er workshops komen over dingen die mij best interesseren en ik weet daarvan, dan zou ik daar best wel heen gaan.*

Op wat voor manier zou je dat tegen willen komen of daarvan op de hoogte gehouden willen worden denk je?

- *Facebook? Ik zou niet weten hoe anders, post is uit.*

Deel 3: Binding

15: Wat voor abonnementen heb je lopen? Waarom ben je daar op geabonneerd?

- *Mijn telefoon, en zorgverzekering.*

16: Ben je tevreden met de manier van betalen in de vorm van een abonnement? (Doorvragen tot gespreid betalen aan bod is gekomen.)

- *Ik vind maandelijkse kosten fijne omdat het dan in een keer minder is dan als je alles in een keer betaald.*

17: Wat vind jij van lidmaatschappen bij organisaties?

- *Ik vind de sportschool wel chill, want die is goedkoop.*
Zijn er nog andere pluspunten aan dat abonnement? Bijvoorbeeld de manieren van contact of hoe ze met klanten omgaan?
- *Ze verstrekken gratis trainingsschema's en ze helpen je als je hulp nodig hebt.*

18: Wat is in jouw ogen de ideale vorm van binding met een bedrijf?

- *Heb je voorbeelden?*
Ik vind het zelf heel chill met Spotify dat ze een discover weekly playlist online zetten waardoor je nieuwe dingen leert kennen. Dat is voor mij wel de ideale vorm tot nu toe.
- *Dat heb ik eigenlijk nog nergens ondervonden op die manier.*
Heb je er wel zelf ideeën over hoe dat zou kunnen zijn, als je er nu over na zou denken?
- *Acties ofzo denk ik.*
Wat voor acties moet ik dan aan denken?
- *Kortingen of zoiets.*

NIET-LID 20 MAN

1: Allereerst wil ik je vragen of je bekend bent met of lid bent van de bibliotheek BiblioPlus?

- *Nee, ik was vroeger wel lid, ik ben nu geen lid meer. Ik ben wel bekend met de bibliotheek.*

Bij nee als een van beide antwoorden wordt interview 2 interview voor respondenten zonder lidmaatschap gebruikt. Ook wordt de onderstaande uitleg gegeven. BiblioPlus is een bibliotheekorganisatie die actief is op het gebied van lezen, leren en informeren. BiblioPlus heeft vestigingen Bergen, Boxmeer, Cuijk, Gennep, Grave, Mill, Sint Anthonis en Sint Hubert.

Vraag 2 t/m 6 worden overgeslagen wanneer vraag 1 twee keer nee als antwoord krijgt.

Deel 1: Imago

2: Waar ken je BiblioPlus van?

- *Mijn moeder was lid omdat ze in Cuijk woont en ik ook. Ik ben er een beetje mee opgegroeid dus.*

3: Waar denk je aan bij BiblioPlus?

- *Ik denk aan de bibliotheken natuurlijk, vooral de bibliotheek in Cuijk omdat ik daar vroeger erg veel kwam.
Hoe zou je dat omschrijven?*
- *Ik zou niet precies kunnen omschrijven wat BiblioPlus is en wat de bibliotheek is zeg maar omdat uit elkaar te houden. Ik weet bijvoorbeeld dat het logo iets met oranje is.*

4: Wat is de reden dat je geen lid bent bij bibliotheek BiblioPlus

- *Omdat mijn moeder het abonnement betaalde tot ik 18 werd en nu leen ik eigenlijk nooit meer boeken, dus ik dacht die ga ik opzeggen omdat ik er geen gebruik van maak.
Wat zouden ze moeten aanbieden om het wat interessanter te maken voor jou?*
- *Misschien iets op maat, van dit boek vind je misschien interessant ofzo. Ik krijg dat nu niet maar dat kan komen omdat ik dus geen lid ben. Maar ik denk als je geen lid bent maar je hebt wel door van hey, ik kan daar wel heel interessante boeken lenen, dan zou het me misschien wel overtuigen van, hey het is toch wel leuk om daar lid van te worden. Als iemand geen lid is weet je natuurlijk niet wat mensen allemaal lezen, dus daar zit dan moeilijkheid, maar misschien wel iets persoonlijks.*

5: Met welke producten en diensten van BiblioPlus ben je bekend?

- *De boeken, e-boeken als dat een andere service is. Ik weet eerst nog dat ze eerst bordspellen hadden en zo. Daar heb ik nog niks mee gedaan, maar ik heb wel iets gezien daarvan van bijeenkomsten of workshops ofzo.*

6: Heb je ooit gehoord van (vraag naar de in vraag 5 niet genoemde onderdelen)?

- Boeken lenen
- E-books lenen
- Films lenen
- *Ja trouwens daar was ik wel bekend mee ja..*

- KennisMakers
 - *Ja, mijn bekendheid ermee is dat ik daar wel een posters van zag denk ik.*
- Lezingen
 - *Ik was wel bekend dat er wat gebeurde bij de bibliotheek, maar dat het perse lezingen waren wist ik niet.*
- Printen
 - *Nee, misschien dat ik dat had kunnen gokken maar nee.*
- Koffie
 - *Nee, dat wist ik niet.*
- Publiekswerkplekken
 - *Ja, met computers en zo toch?.*
- Databanken
 - *Ik wist wel dat je boeken kunt opzoeken en waar ze dan te leen zijn. Maar echt databanken wist ik niet.*
- Walk&Talk
 - *Oke, nee wist ik niet.*

7: Wat vind je van de kwaliteit van de producten en diensten die BiblioPlus levert waar je bekend mee bent?

- *Ja, volgens mij gewoon goed. Ik spreek alleen over Cuijk in dit geval, daar was altijd wel een ruim aanbod aan boeken en alles ging volgens mij wel gewoon goed en zo. Ja. Op een gegeven moment kwam er een manier om je boeken in te leveren via een machine, dat vond ik wel echt fijn. Dat zal nu wel standaard zijn.*

Deel 2: interessegebieden/behoefte

8: Als het gaat om het delen van kennis en informatie, welke interesses of behoeftes heb jij dan?

- *Ik vind bijvoorbeeld politiek heel interessant, geschiedenis in sommige gevallen ook wel. Dat valt ook wel een beetje samen. Dat is het wel denk ik.*

9: Waarom zie je jezelf hiervoor wel of niet naar BiblioPlus gaan?

- *Als ik echt informatie zoek dan hebben we daar in deze tijd natuurlijk het internet voor. Maar als ik niet zo zeer op zoek ben naar informatie maar gewoon of iets te lezen of me bekend wil maken met iets waar ik eigenlijk nog niet zo veel vanaf wist ofzo. Niet echt gericht zoeken maar gewoon laten informeren.*

Wat maakt dat algemeen informeren jou interessanter lijkt bij een bibliotheek dan specifiek zoeken?

- *Omdat je achter dingen komt die je nog niet wist. Ik vind het leuk als je zeg maar nog geen vraag hebt maar iets vind. Ik ben dan benieuwd hoe dat zo zit.*

Wat is de reden dat je dat wel zou overwegen in de bibliotheek te doen, maar niet zou overwegen specifiek te zoeken in een bibliotheek?

-Op internet moet je gewoon op zoek gaan naar informatie terwijl je in de bibliotheek gewoon kan zeggen van: ik zoek algemeen iets voor politiek en dan ga je kijken in de bibliotheek. Dan pas zie je van: Hey dit boek gaat daar over, daar heb ik nog nooit over nagedacht, zou ik nooit opzoeken, maar nu ik het zo zie vind ik het misschien wel interessant.

Zo heb je dat ook binnen boeken met hoofdstukken. Ik denk dat dat het interessanter maakt om naar de bibliotheek te gaan dan om online te gaan zoeken.

10: Als je informatie zoekt over een hobby of sport, hoe kom je aan die informatie?

11: Hoe lijkt het je om voor die informatie naar BiblioPlus te komen?

12: Ga je wel eens naar een culturele activiteit, en zo ja wat voor activiteit?

13: Medewerkers van bibliotheken in Nederland denken dat jullie interesse hebben in bepaalde faciliteiten of activiteiten. Ik ga nu die faciliteiten en activiteiten noemen, en wil jou vragen om de reactie die bij jou te weeg wordt gebracht.

- Studieruimtes/groepsruimtes/stilteruimtes

- *Ja, ik ben er wel positief over, als ik bijvoorbeeld kijk hoe druk een universiteitsbibliotheek is, dan denk ik zeker niet dat dit iets is wat het kan evenaren, maar wel als een soort tweede keus, dat klinkt misschien lullig, maar als ik zie hoe populair dat is, dan zou het bij een bibliotheek ook gewoon kunnen. Dat lijkt mij wel.*

Zou je er zelf ook naar toe kunne gaan dan?

- *Als de locatie van de bibliotheek ook gewoon heel goed is, die andere bibliotheek zit natuurlijk bij school daarom komen daar veel mensen, dan staat het mij wel gelijk aan zo'n universiteitsbibliotheek.*

Als de bibliotheek waar jij het over had in Cuijk een studieruimte zou opzetten, zou dat in jouw ogen dan gelijk kunnen staan aan de universiteitsbibliotheek?

- *Ik denk het niet omdat ik in Nijmegen studeer en veel mensen komen dus uit de omgeving Nijmegen en niet zo zeer uit de omgeving Cuijk. Dus groepswork is dan gewoon niet centraal, en voor mij zelf persoonlijk om daar in mijn eentje heen te gaan ben ik gewoon niet zo veel van ergens anders studeren. Ik studeer gewoon het liefste thuis dus ik denk dat het voor mij persoonlijk niet heel interessant is.*

- Jongeren informatie punt

- *Ik vind het wel interessant, ik weet niet of ik gelijk super veel interesse zou hebben, maar het lijkt me eigenlijk interessant.*

Waarom zou jij naar zoiets toegaan dan?

- *Beroepskeuze of studiekeuze. Iets in die richting. Misschien zelf solliciteren ofzo, beroepsoriëntatie zeg maar.*

- Hulp bij school/studiewerk
- Uitvoeringsplek voor ideeën

- *Mij persoonlijk niet zo zeer. Maar dat is meer omdat ik zelf niet zo'n creatief persoon ben. Ik kan me wel heel goed voorstellen dat mensen bijvoorbeeld met een groep muziek willen maken maar daar geen locatie voor kunnen vinden.*

Zou bij zo'n plek kijken wel interessant zijn voor jou?

- *Ja, ligt er natuurlijk heel erg aan wat ze doen.*

- Informatievaardigheid

- *Ik denk dat als je dat nodig hebt dat je dat vaak ook al leert ergens. Omdat je het daar voor nodig hebt. Als je het bijvoorbeeld op je studie nodig hebt, leer je dat op je studie. Het lijkt me wel interessant en het lijkt me ook wel nodig dat als je dat moet doen dat je het moet kunnen. Maar ik denk dat je dat meestal al wel ergens leert als dat logisch is.*

- Leren programmeren

- Leren bloggen (gekoppeld antwoord met programmeren)

- Die twee niet nee.
- Mediawijsheid
- Niet perse nee. Niet zo sorry.
- Schrijver ontmoeten
- Dat is wel leuk ja, als een van mijn favoriete schrijvers zou langskomen zou ik wel gaan kijken.
- Makers Lab/E-lab/FabLab/TechLab
- Misschien wel. Ligt er wederom wel weer aan wat het is, en misschien moet ik even overgehaald worden, maar misschien wel.
Wat zou daar voor jou interessant kunnen zijn?
- Ik denk dat ik dat niet zo goed weet, en dat het leuke juist is om iets te doen waar je zelf niet aan denkt. Ik zou me niet zo snel een doel stellen van, dit moet ik daar kunnen, maar wel hey dit kun je daar doen, dat lijkt me eigenlijk interessant.
- Leescafé
- Ja, lijkt me wel interessant, zou ik wel heen gaan als ik de tijd heb.
Welke activiteiten doe je nu in de tijd waarin je jezelf dan naar het leescafé zou zien gaan?
- Het zou dan natuurlijk vrije tijd zijn, dus dingen als thuis gamen of een serie kijken op Netflix ofzo. Andere ontspanningsmogelijkheden.
- Ontspanningsplek
- Ik denk niet dat ik daar echt interesse in zou hebben.
Waarom niet?
- Dan zou ik specifiek naar de bibliotheek gaan zonder doel eigenlijk. Een beetje alsof je normaal in een kamer gaat zitten voor niks ofzo. Ja, ik weet niet, ik voel er niet heel erg veel voor om heel specifiek naar een plek te gaan om dan- Dan zou ik eerder naar dat leescafé gaan.

14: Na het horen over deze faciliteiten en activiteiten, blijft het antwoord op de vraag: "Als het gaat om het delen van kennis en informatie, welke interesses of behoeftes heb jij dan?" hetzelfde?

- Ja, in principe wel, maar ik zou wel openstaan voor nieuwe dingen die daar bij komen. Nieuwe gebieden.
Die nieuwe gebieden hebben geen richting of thema waarin je aan het denken bent?
- Nee, dat zou ik echt wel moeten zien. Ik zou zo niet kunnen zeggen wat ik dan leuk zou vinden. Het gaat om een onbekend gebied.

Deel 3: Binding

15: Wat voor abonnementen heb je lopen? Waarom ben je daar op geabonneerd?

- Netflix, Spotify. Sportschool niet meer, ja telefoonabonnement. Dat was het denk ik. Netflix omdat ik graag series kijk en ik ontspan graag met series thuis, het telefoonabonnement omdat ik een smartphone heb die ik graag gebruik en Spotify, ik vind muziek luisteren heel leuk, en daar wil ik wel voor betalen om daar gebruik van te maken.

16: Ben je tevreden met de manier van betalen in de vorm van een abonnement? (Doorvragen tot gespreid betalen aan bod is gekomen.)

- Ik heb het liever per maand. Dan hoef je het niet in een keer te betalen en het lijkt veel minder omdat het per maand is. Maar dat zou niet uit moeten maken. Een voordeel is dat opzeggen wat makkelijker is denk ik, je kunt met een maand opzegtermijn en dan ben je klaar.

17: Wat vind jij van lidmaatschappen bij organisaties?

- *Als je ergens fan van bent en je bent daar dus ook lid van, dan steun je ze. En dan steun je eigenlijk iets waar je zelf fan van bent, dat vind ik wel heel goed.*

18: Wat is in jouw ogen de ideale vorm van binding met een bedrijf?

- *Dat je regelmatig iets krijgt of doet met het bedrijf in ieder geval, interactie hebt. Dat je daar ook wel een beetje beloond wordt denk ik wel. Vooral dat je iets regelmatig doet en ook dat je een beetje resultaat ziet van hey ik ben lid en dat merk ik want dit voordeel heb ik eraan.*

Heb je daar toevallig een voorbeeld bij?

- *Bij Netflix, als ik op Netflix zit en ik kijk een serie, dan ben ik dus met Netflix bezig en dan weet ik wat ik voor mijn geld krijg. Het loopt niet stilzwijgend door- Ja, weten wat je voor je geld krijgt is misschien wel een goede samenvatting.*

NIET-LID 20 VROUW

1: Allereerst wil ik je vragen of je bekend bent met of lid bent van de bibliotheek BiblioPlus?

- *Ik ben er bekend mee, maar ik ben er geen lid van, vroeger wel. Tot een bepaalde leeftijd is het nog gratis, volgens mij, en daarna niet meer. Of dan betalen je ouders het.*

Bij nee als een van beide antwoorden wordt interview 2 interview voor respondenten zonder lidmaatschap gebruikt. Ook wordt de onderstaande uitleg gegeven. BiblioPlus is een bibliotheekorganisatie die actief is op het gebied van lezen, leren en informeren. BiblioPlus heeft vestigingen Bergen, Boxmeer, Cuijk, Gennep, Grave, Mill, Sint Anthonis en Sint Hubert.

Vraag 2 t/m 6 worden overgeslagen wanneer vraag 1 twee keer nee als antwoord krijgt.

Deel 1: Imago

2: Waar ken je BiblioPlus van?

- *Ik zou het echt niet weten. De bibliotheek in Cuijk ken ik, en dat was het denk ik wel.*

3: Waar denk je aan bij BiblioPlus?

- *Aan een bibliotheek waar je boeken kunt halen maar ook boeken verlengen. En dvd's lenen heb ik vroeger ook veel gedaan.*

4: Wat is de reden dat je geen lid bent bij bibliotheek BiblioPlus

- *Omdat het niet meer gratis is. Ik gebruikte het voor boekverslagen wel eens, maar dat was later ook niet meer zo, want dan kun je gewoon boeken uit je kast pakken die je al hebt of die je van je ouders kunt lenen.*

5: Met welke producten en diensten van BiblioPlus ben je bekend?

- *Heb ik dat niet al verteld, dat je dvd's kan halen en boeken kan halen. En volgens mij ook tijdschriften maar dat heb ik nooit gedaan. En dat je op internet boeken kunt verlengen.*

6: Heb je ooit gehoord van (vraag naar de in vraag 5 niet genoemde onderdelen)?

- KennisMakers
- *Nee*
- Lezingen
- *Oh ja, ik ben ooit naar een- Evie, die ken je wel, Evie Nielen. Die heeft ooit een boek uitgebracht en die heeft ze daar voor gedragen.*

- Printen
- *Nee.*
- Koffie
- *Nee.*
- Publiekswerkplekken
- *Ook niet.*
- Databanken

- *Dat wist ik niet, maar via school krijg je heel veel licenties, dus dan gebruik je dat soort dingen.*

Dus dat is voor jou ook niet interessant?

- *Nee want ik heb nu, als je hbo doet kun je de dikke van dale gebruiken en heel veel andere tijdschriften of boeken op mijn vakgebied.*
- Walk&Talk
- *Ik ben niet werkzoekend en ik ken het niet.*

7: Wat vind je van de kwaliteit van de producten en diensten die BiblioPlus levert waar je bekend mee bent?

- *Tevreden over ja.*
Waarom was je daar tevreden over?
- *Nou, geen idee eigenlijk. Omdat het dichtbij was en het geen geld kost verder. Dat was toen heel chill voor mij.*
Dus het was gewoon het gemak van het product dat het gratis was en verder geen moeite kostte echt?
- *Ja, nu is er ook Netflix en opkomst van dat soort dingen, en dan had ik vroeger helemaal niet. Downloaden was ik ook geen ster in dus was het toch bij de bibliotheek een DVD.*

Deel 2: interessegebieden/behoefes

8: Als het gaat om het delen van kennis en informatie, welke interesses of behoeftes heb jij dan?

- *Natuur en belang, dingen die nu in mijn vakgebied vallen zeg maar. Daar zoek ik heel vele informatie over op voor school.*
Waar zoek je die informatie nu op?
- *Gewoon op internet of in de mediatheek van onze school of gewoon mijn eigen studieboeken die ik aan het begin van het jaar heb aangeschaft.*

9: Waarom zie je jezelf hiervoor wel of niet naar BiblioPlus gaan?

- *Nee, ik denk niet dat ze specifiek al die boeken hebben, geen idee trouwens. En ja, ik kan deze boeken gewoon altijd krijgen bij mij op school zelf dus. Dus hoef ik daar niet meer per se naar toe.*

10: Als je informatie zoekt over een hobby of sport, hoe kom je aan die informatie?

-

11: Hoe lijkt het je om voor die informatie naar BiblioPlus te komen?

12: Ga je wel eens naar een culturele activiteit, en zo ja wat voor activiteit?

- *Ik ben de afgelopen maand naar twee concerten geweest en ik ga naar festivals.*

13: Medewerkers van bibliotheken in Nederland denken dat jullie interesse hebben in bepaalde faciliteiten of activiteiten. Ik ga nu die faciliteiten en activiteiten noemen, en wil jou vragen om de reactie die bij jou te weeg wordt gebracht.

- Studieruimtes/groepsruimtes/stilteruimtes

- *Het is op zich wel interessant maar ik zit toch liever thuis of op school eigenlijk.*
Zou er iets gedaan kunnen worden om het voor jou aantrekkelijker te kunnen maken?
- *Ik denk het niet want het is gewoon veel gemakkelijker om daar op school door te werken. Op school hebben ze ook veel studieruimtes zeg maar. Dus nee.*
- Jongeren informatie punt
- *Niet echt.*
Zit daar een verdere reden achter?
- *Als ik op school met problemen zit dan ga ik denk ik gewoon naar een leraar toe of groepsleden.*
- Hulp bij school/studiewerk
- *Bedoel je als in leren leren of in van studiehulp?*
Dat kan allebei.
- *Ik denk dat het wel een soort van waarde heeft, sommige mensen hebben best wel veel moeite met leren of heel weinig discipline of motivatie. Dat daar misschien wel hulp voor zou zijn. Of studiekeuzes.*
Dus jij denkt dat de hulp gebruikt kan worden bij het oriënteren bij studies en het leren leren?
- *Ja, want daar krijg je op de middelbare school niet echt veel van over dat soort dingen. Ik heb een break jaar gedaan, ik weet niet of je dat kent maar dat heeft mij heel erg geholpen met mijn studiekeuze. Zoiets zou wel meerwaarde hebben.*
- Uitvoeringsplek voor ideeën
- *Ja, lijkt me wel interessant. Maar ik denk dat zulke dingen kan je toch wel doen maar dan niet perse in een bibliotheek.*
Waar zou jij nu dan voor zoiets heengaan denk je?
- *Cafés waar je een avond kan hebben ofzo.*
En als ze zoiets organiseren in een bieb of in een café, dan ga je liever naar een café daarvoor?
- *Ik denk dat het me niet echt uit zou maken.*
- Informatievaardigheid
- *Ik denk dat dat wel interessant kan zijn, maar ik denk dat er ook op HBO lessen worden gegeven hoe je zeg maar betrouwbaarheid en betrouwbare bronnen kunt vinden. En zoektermen die je kan gebruiken en dat soort dingen.*
Zou een voorsprong daarin hebben interessant zijn?
- *Dat lijkt me wel goed ja.*
- Leren programmeren
- *Nee.*
- Leren bloggen
- *Ik denk dat heel veel jongeren er in geïnteresseerd zijn, maar niet ik zeg maar.*
Zijn er mensen in jouw omgeving die er wel interesse in zouden hebben?
- *Geen idee, ik weet dat een vriendin die ging naar Amerika een soort van blog bij heeft gehouden.*
Een soort van reisblog idee?
- *Ja. Ik weet niet of je daar perse een cursus voor wilt. Het gaat best wel vanzelf, van ooh ik heb een idee en ik ga hier iets mee doen, filmen of bloggen.*
- Mediawijsheid
- *Ja.*
Zou je zelf ook naar zo'n cursus toe gaan?
- *Ik zit te denken eigenlijk niet.*

- Als je er wel interesse in hebt, waarom zou je er dan niet naartoe gaan?
- *Omdat ik er dan waarschijnlijk tijd voor moet vrijmaken en ik die liever in andere dingen steek.*
 - Schrijver ontmoeten
 - *Ja, ligt eraan welke schrijver.*
Zou je er naartoe gaan als een van jouw favoriete schrijvers een lezing zou geven?
 - *Als het mijn favoriete schrijver is, dan zou ik er wel heen gaan ja.*
Als het een bekende schrijver zou zijn, maar niet een van je favoriete, zou je er dan heengaan?
 - *Dat ligt eraan of je er iets van kan leren ofzo, of het zeg maar iemand is die handtekeningen geeft, dan wil je er wel een hebben. Ligt er toch aan of ik hem ken, dan is het wel leuk. Als het een ontmoeting is waar je iets kan leren lijkt het me ook leuk.*
 - Makers Lab/E-lab/FabLab/TechLab
 - *Nee.*
 - Leescafé
 - *Wel leuk, in Amerika heb je dat veel meer. Dan heb je bijvoorbeeld een boekenwinkel en daar is dan een café aan verbonden. Daar kan je gewoon lezen en wat drinken.*
Zou je daar zelf gebruik van maken?
 - *Ja.*
 - Ontspanningsplek
 - *Dat lijkt me niet echt super interessant.*
 - Koffie

14: Na het horen over deze faciliteiten en activiteiten, blijft het antwoord op de vraag: “Als het gaat om het delen van kennis en informatie, welke interesses of behoeftes heb jij dan?” hetzelfde?

- *Ik denk het niet.*
Zijn er uit die lijst met dingen die ik net noemde geen dingen waarvan je denkt, wauw die vind ik wel heel leuk?
- *Het leescafé lijkt me leuk, en die uitvoeringsplek voor ideeën lijkt me leuk.*

Deel 3: Binding

15: Wat voor abonnementen heb je lopen? Waarom ben je daar op geabonneerd?

- *Ik heb momenteel geen sportabonnement maar dat wil ik wel nemen. Ik heb zo’n knaakpas, dat is een studentenpas waarmee je allemaal korting krijgt bij winkels en kortingen op museums.*
En daar ben je puur voor de kortingen op geabonneerd?
- *Ik ben daar op geabonneerd omdat dat voor een jaar gratis is, dus doe ik dat een jaar en zet ik hem daarna stop zeg maar. Ik gebruik hem niet veel.*

16: Ben je tevreden met de manier van betalen in de vorm van een abonnement? (Doorvragen tot gespreid betalen aan bod is gekomen.)

ABONNEMENT WAS GRATIS VRAAG OVERGESLAGEN

17: Wat vind jij van lidmaatschappen bij organisaties?

- *Van sites zet ik die dingen altijd uit als ik me voor iets moet inschrijven.*

18: Wat is in jouw ogen de ideale vorm van binding met een bedrijf?

NA STILTE GEEFT INTERVIEWER EEN VOORBEELD

Ik zelf denk bijvoorbeeld aan Spotify met aan het einde van het jaar een overzicht met waar ik allemaal naar heb geluisterd en zo.

- *Spotify is wel leuk, ik vind Spotify wel geweldig sowieso omdat ze je nieuwe inspiratie bieden. Om iets te luisteren zeg maar. Dan moet het me wel heel erg interesseren wil het me inspiratie bieden. Muziek is voor iedereen wel leuk denk ik.*

Zou je dat ook aan andere onderwerpen kunnen koppelen naast muziek?

- *Ik denk dat het ook wel met andere voorwerpen kan.*

Zou je daar een voorbeeld van kunnen geven?

- *Ik kan nu niets bedenken.*

CTRL + klik op [4.2 Semigestructureerde interviews jongvolwassenen](#) om terug te gaan 4.2 Semigestructureerde interviews jongvolwassenen.

Bijlage 19: Suggesties behoeftes

Breder assortiment Engelse boeken

“Ik lees momenteel Engelse boeken. Zijn wel vaak boeken die zijn er dan niet, dat is wel jammer. De Nederlandse vertaling hebben ze wel maar. Ik wil graag in het Engels lezen.”

Vak/beroep specifieke boeken voor studies.

“Ik zit in het kappersvak en dat is eigenlijk wel een grote interesse, het mooi maken van mensen”.

“Schoonheid, beauty.”

“ja ik doe sociaal werk dus eerst moest ik een werkstuk maken over verslaving, dus ga ik daar heel erg in zoeken. Ik merk tot nu toe wel dat over de dingen waar ik tot nu toe over heb gezocht dat ik niet heel veel boeken over dat onderwerp daar kon vinden.”

Zit plek met pooltafels (ontspanningsplek)

“misschien zo’n zit plek met pooltafels ofzo. (ontspanningsplek)”

Walk&Talk voor jongvolwassenen

“Ken ik ook niet maar is op zich wel interessant. Maar op dit moment ben ik ook op zoek naar een bijbaantje en dan is dat helpen met werken zoeken wel iets waarvan ik ook nog wel dingetjes zou kunnen opsteken.”

Begeleiding studiekeuze/keuzevakken/vervolgopleiding bij jongeren informatie punt

“Ik denk erover omdat er meerdere studies zijn die ik kan volgen, en er zijn ook meerdere specifieke vakken of specifieke punten die mensen dan niet begrijpen, dus ik denk dat het best onhandig is in een bepaald opzicht en het wel fijn kan zijn om dan daar terecht te kunnen.”

Scheikundige dingen in Techlab

“Scheikundige dingen, met stofjes experimenteren lijkt me wel interessant. Dat zou mijn interesse een beetje wekken.”

Muziek instrument leren spelen

“Ik denk dat ik voor muziek en zo, daar wel voor naar de bibliotheek zou gaan. Leren muziek te spelen of algemene interesse dan? Leren muziek spelen ja.”

Cameratechnieken

“Iets met misschien een camera of cameratechnieken of beelden aan elkaar maken.”

Videobewerking

“Misschien een film editen of zo. Dat zou ik wel vet vinden.”

Leescafé met luisterboeken

*“Ja, dan moet je denk ik niet met lezen aankomen, of het moet in de media zijn. Dat is wel interessant denk ik. Ja inderdaad actuele dingen en misschien ook e-books ofzo. Ja bij boeken moet je zeg maar heel erg er in komen voordat je vaart krijgt en bij e-books gaat het gewoon op een tempo en dan luister je gewoon Ik bedoelde **luisterboeken** inderdaad.”*

Voedselautomaten met gezond eten

“Misschien automaten ofzo, met misschien wel gezondere dingen erin. Gewoon wel dat je de mogelijkheid hebt om eten te halen. Als ik daar zit zonder eten of drinken gewoon dan heb ik de neiging om gewoon een halfuurtje daar te zitten en dan te gaan ofzo. Omdat ik dan misschien naar huis wil omdat ik honger heb of weet ik het wat. Maar als je die dingen wel hebt, dan ja, ik weet niet. Dan zit je daar denk ik langer ben je geconcentreerd denk ik ook.”

Presentatiemogelijkheden bij studieruimtes

“Bij studieruimtes: Wat we op school hebben is een beeldscherm met HDMI, dan kun je daar je laptop op aansluiten zodat je bijvoorbeeld presentaties kan oefenen.”

Cursus leren leren

“Ik denk dat het wel een soort van waarde heeft, sommige mensen hebben best wel veel moeite met leren of heel weinig discipline of motivatie. Dat daar misschien wel hulp voor zou zijn. Of studiekeuzes.”

CTRL + klik op [4.2.5 Suggesties van respondenten](#) om terug te gaan naar 4.2.5 Suggesties van respondenten.

Bijlage 20: Significante chi-kwadraat toetsen op geslacht en faciliteiten

Wat is je geslacht? * Cursus muziek instrument spelen

Crosstab

| | | Cursus muziek instrument spelen | | | Total | |
|---------------------|----------------|---------------------------------|-------|-----------|-------|-------|
| | | ja | nee | weet niet | | |
| Wat is je geslacht? | vrouw | Count | 65 | 84 | 22 | 171 |
| | | Expected Count | 59,9 | 93,0 | 18,1 | 171,0 |
| | man | Count | 11 | 34 | 1 | 46 |
| | | Expected Count | 16,1 | 25,0 | 4,9 | 46,0 |
| Total | Count | 76 | 118 | 23 | 217 | |
| | Expected Count | 76,0 | 118,0 | 23,0 | 217,0 | |

Chi-Square Tests

| | Value | df | Asymptotic Significance (2- sided) |
|------------------------------|---------------------|----|--|
| Pearson Chi-Square | 10,063 ^a | 2 | ,007 |
| Likelihood Ratio | 11,405 | 2 | ,003 |
| Linear-by-Linear Association | ,106 | 1 | ,745 |
| N of Valid Cases | 217 | | |

a. 1 cells (16,7%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 4,88.

Wat is je geslacht? * Cursus Bloggen

Crosstab

| | | Cursus Bloggen | | | Total | |
|---------------------|----------------|----------------|-------|-----------|-------|-------|
| | | ja | nee | weet niet | | |
| Wat is je geslacht? | vrouw | Count | 23 | 125 | 23 | 171 |
| | | Expected Count | 19,7 | 130,8 | 20,5 | 171,0 |
| | man | Count | 2 | 41 | 3 | 46 |
| | | Expected Count | 5,3 | 35,2 | 5,5 | 46,0 |
| Total | Count | 25 | 166 | 26 | 217 | |
| | Expected Count | 25,0 | 166,0 | 26,0 | 217,0 | |

Chi-Square Tests

| | Value | df | Asymptotic Significance (2- sided) |
|------------------------------|--------------------|----|--|
| Pearson Chi-Square | 5,277 ^a | 2 | ,071 |
| Likelihood Ratio | 6,068 | 2 | ,048 |
| Linear-by-Linear Association | ,073 | 1 | ,788 |
| N of Valid Cases | 217 | | |

a. 0 cells (,0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 5,30.

Wat is je geslacht? * Cursus programmeren

Crosstab

| | | Cursus programmeren | | | Total | |
|---------------------|----------------|---------------------|-------|-----------|-------|-------|
| | | ja | nee | weet niet | | |
| Wat is je geslacht? | vrouw | Count | 25 | 121 | 25 | 171 |
| | | Expected Count | 33,9 | 112,7 | 24,4 | 171,0 |
| | man | Count | 18 | 22 | 6 | 46 |
| | | Expected Count | 9,1 | 30,3 | 6,6 | 46,0 |
| Total | Count | 43 | 143 | 31 | 217 | |
| | Expected Count | 43,0 | 143,0 | 31,0 | 217,0 | |

Chi-Square Tests

| | Value | df | Asymptotic Significance (2- sided) |
|------------------------------|---------------------|----|--|
| Pearson Chi-Square | 13,946 ^a | 2 | ,001 |
| Likelihood Ratio | 12,477 | 2 | ,002 |
| Linear-by-Linear Association | 7,266 | 1 | ,007 |
| N of Valid Cases | 217 | | |

a. 0 cells (.0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 6,57.

Wat is je geslacht? * Studie- en beroepsspecifieke boeken

Crosstab

| | | Studie- en beroepsspecifieke boeken | | | Total | |
|---------------------|----------------|-------------------------------------|-------|-----------|-------|-------|
| | | ja | nee | weet niet | | |
| Wat is je geslacht? | vrouw | Count | 125 | 25 | 21 | 171 |
| | | Expected Count | 118,2 | 31,5 | 21,3 | 171,0 |
| | man | Count | 25 | 15 | 6 | 46 |
| | | Expected Count | 31,8 | 8,5 | 5,7 | 46,0 |
| Total | Count | 150 | 40 | 27 | 217 | |
| | Expected Count | 150,0 | 40,0 | 27,0 | 217,0 | |

Chi-Square Tests

| | Value | df | Asymptotic Significance (2- sided) |
|------------------------------|--------------------|----|--|
| Pearson Chi-Square | 8,224 ^a | 2 | ,016 |
| Likelihood Ratio | 7,494 | 2 | ,024 |
| Linear-by-Linear Association | 2,779 | 1 | ,095 |
| N of Valid Cases | 217 | | |

a. 0 cells (.0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 5,72.

Wat is je geslacht? * Uitgebreider assortiment Engelstalige boeken

Crosstab

| | | Uitgebreider assortiment Engelstalige boeken | | | Total | |
|---------------------|----------------|--|------|-----------|-------|-------|
| | | ja | nee | weet niet | | |
| Wat is je geslacht? | vrouw | Count | 95 | 61 | 15 | 171 |
| | | Expected Count | 83,5 | 67,8 | 19,7 | 171,0 |
| | man | Count | 11 | 25 | 10 | 46 |
| | | Expected Count | 22,5 | 18,2 | 5,3 | 46,0 |
| Total | Count | 106 | 86 | 25 | 217 | |
| | Expected Count | 106,0 | 86,0 | 25,0 | 217,0 | |

Chi-Square Tests

| | Value | df | Asymptotic Significance (2- sided) |
|------------------------------|---------------------|----|--|
| Pearson Chi-Square | 15,911 ^a | 2 | ,000 |
| Likelihood Ratio | 16,205 | 2 | ,000 |
| Linear-by-Linear Association | 15,463 | 1 | ,000 |
| N of Valid Cases | 217 | | |

a. 0 cells (.0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 5,30.

Wat is je geslacht? * Voedselautomaat met gezond eten

Crosstab

| | | Voedselautomaat met gezond eten | | | Total | |
|---------------------|----------------|---------------------------------|-------|-----------|-------|-------|
| | | ja | nee | weet niet | | |
| Wat is je geslacht? | vrouw | Count | 48 | 91 | 32 | 171 |
| | | Expected Count | 41,8 | 98,5 | 30,7 | 171,0 |
| | man | Count | 5 | 34 | 7 | 46 |
| | | Expected Count | 11,2 | 26,5 | 8,3 | 46,0 |
| Total | Count | 53 | 125 | 39 | 217 | |
| | Expected Count | 53,0 | 125,0 | 39,0 | 217,0 | |

Chi-Square Tests

| | Value | df | Asymptotic Significance (2- sided) |
|------------------------------|--------------------|----|--|
| Pearson Chi-Square | 7,333 ^a | 2 | ,026 |
| Likelihood Ratio | 8,053 | 2 | ,018 |
| Linear-by-Linear Association | 1,614 | 1 | ,204 |
| N of Valid Cases | 217 | | |

a. 0 cells (.0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 8,27.

Wat is je geslacht? * Studieruimtes

Crosstab

| | | | Studieruimtes | | | Total |
|---------------------|----------------|----------------|---------------|------|-----------|-------|
| | | | ja | nee | weet niet | |
| Wat is je geslacht? | vrouw | Count | 100 | 44 | 27 | 171 |
| | | Expected Count | 92,2 | 52,0 | 26,8 | 171,0 |
| | man | Count | 17 | 22 | 7 | 46 |
| | | Expected Count | 24,8 | 14,0 | 7,2 | 46,0 |
| Total | Count | 117 | 66 | 34 | 217 | |
| | Expected Count | 117,0 | 66,0 | 34,0 | 217,0 | |

Chi-Square Tests

| | Value | df | Asymptotic Significance (2- sided) |
|------------------------------|--------------------|----|--|
| Pearson Chi-Square | 8,940 ^a | 2 | ,011 |
| Likelihood Ratio | 8,612 | 2 | ,013 |
| Linear-by-Linear Association | 2,882 | 1 | ,090 |
| N of Valid Cases | 217 | | |

a. 0 cells (.0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 7,21.

Wat is je geslacht? * Presentatiemogelijkheden

Crosstab

| | | | Presentatiemogelijkheden | | | Total |
|---------------------|----------------|----------------|--------------------------|------|-----------|-------|
| | | | ja | nee | weet niet | |
| Wat is je geslacht? | vrouw | Count | 54 | 83 | 34 | 171 |
| | | Expected Count | 47,3 | 90,6 | 33,1 | 171,0 |
| | man | Count | 6 | 32 | 8 | 46 |
| | | Expected Count | 12,7 | 24,4 | 8,9 | 46,0 |
| Total | Count | 60 | 115 | 42 | 217 | |
| | Expected Count | 60,0 | 115,0 | 42,0 | 217,0 | |

Chi-Square Tests

| | Value | df | Asymptotic Significance (2- sided) |
|------------------------------|--------------------|----|--|
| Pearson Chi-Square | 7,645 ^a | 2 | ,022 |
| Likelihood Ratio | 8,281 | 2 | ,016 |
| Linear-by-Linear Association | 2,005 | 1 | ,157 |
| N of Valid Cases | 217 | | |

a. 0 cells (.0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 8,90.

Wat is je geslacht? * Leescafé

Crosstab

| | | | Leescafé | | | Total |
|---------------------|----------------|----------------|----------|------|-----------|-------|
| | | | ja | nee | weet niet | |
| Wat is je geslacht? | vrouw | Count | 93 | 52 | 26 | 171 |
| | | Expected Count | 85,9 | 59,9 | 25,2 | 171,0 |
| | man | Count | 16 | 24 | 6 | 46 |
| | | Expected Count | 23,1 | 16,1 | 6,8 | 46,0 |
| Total | Count | 109 | 76 | 32 | 217 | |
| | Expected Count | 109,0 | 76,0 | 32,0 | 217,0 | |

Chi-Square Tests

| | Value | df | Asymptotic Significance (2- sided) |
|------------------------------|--------------------|----|--|
| Pearson Chi-Square | 7,791 ^a | 2 | ,020 |
| Likelihood Ratio | 7,584 | 2 | ,023 |
| Linear-by-Linear Association | 2,095 | 1 | ,148 |
| N of Valid Cases | 217 | | |

a. 0 cells (.0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 6,78.

Wat is je geslacht? * Het ontmoeten van een schrijver

Crosstab

| | | | Het ontmoeten van een schrijver | | | Total |
|---------------------|----------------|----------------|---------------------------------|------|-----------|-------|
| | | | ja | nee | weet niet | |
| Wat is je geslacht? | vrouw | Count | 55 | 86 | 30 | 171 |
| | | Expected Count | 48,9 | 94,6 | 27,6 | 171,0 |
| | man | Count | 7 | 34 | 5 | 46 |
| | | Expected Count | 13,1 | 25,4 | 7,4 | 46,0 |
| Total | Count | 62 | 120 | 35 | 217 | |
| | Expected Count | 62,0 | 120,0 | 35,0 | 217,0 | |

Chi-Square Tests

| | Value | df | Asymptotic Significance (2- sided) |
|------------------------------|--------------------|----|--|
| Pearson Chi-Square | 8,302 ^a | 2 | ,016 |
| Likelihood Ratio | 8,710 | 2 | ,013 |
| Linear-by-Linear Association | ,882 | 1 | ,348 |
| N of Valid Cases | 217 | | |

a. 0 cells (.0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 7,42.

Wat is je geslacht? * De Bibliotheek als werkplek met discipline

Crosstab

| | | De Bibliotheek als werkplek met discipline | | | Total | |
|---------------------|----------------|--|------|-----------|-------|-------|
| | | ja | nee | weet niet | | |
| Wat is je geslacht? | vrouw | Count | 73 | 71 | 27 | 171 |
| | | Expected Count | 66,2 | 74,9 | 29,9 | 171,0 |
| | man | Count | 11 | 24 | 11 | 46 |
| | | Expected Count | 17,8 | 20,1 | 8,1 | 46,0 |
| Total | Count | 84 | 95 | 38 | 217 | |
| | Expected Count | 84,0 | 95,0 | 38,0 | 217,0 | |

Chi-Square Tests

| | Value | df | Asymptotic Significance (2-sided) |
|------------------------------|--------------------|----|-----------------------------------|
| Pearson Chi-Square | 5,607 ^a | 2 | ,061 |
| Likelihood Ratio | 5,858 | 2 | ,053 |
| Linear-by-Linear Association | 5,048 | 1 | ,025 |
| N of Valid Cases | 217 | | |

a. 0 cells (,0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 8,06.

Wat is je geslacht? * TechLab

Crosstab

| | | TechLab | | | Total | |
|---------------------|----------------|----------------|-------|-----------|-------|-------|
| | | ja | nee | weet niet | | |
| Wat is je geslacht? | vrouw | Count | 34 | 105 | 32 | 171 |
| | | Expected Count | 41,0 | 100,1 | 29,9 | 171,0 |
| | man | Count | 18 | 22 | 6 | 46 |
| | | Expected Count | 11,0 | 26,9 | 8,1 | 46,0 |
| Total | Count | 52 | 127 | 38 | 217 | |
| | Expected Count | 52,0 | 127,0 | 38,0 | 217,0 | |

Chi-Square Tests

| | Value | df | Asymptotic Significance (2-sided) |
|------------------------------|--------------------|----|-----------------------------------|
| Pearson Chi-Square | 7,411 ^a | 2 | ,025 |
| Likelihood Ratio | 6,874 | 2 | ,032 |
| Linear-by-Linear Association | 5,456 | 1 | ,019 |
| N of Valid Cases | 217 | | |

a. 0 cells (,0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 8,06.
CTRL + klik op [4.3.1 Interesses en behoeftes](#) om terug te gaan naar 4.3.1.

Bijlage 21: Significante chi-kwadraat toetsen op leeftijd en faciliteiten

Hoe oud ben je? * Jongeren informatie punt

Crosstab

| | | Jongeren informatie punt | | | Total | |
|-----------------|----|--------------------------|------|-----------|-------|-------|
| | | ja | nee | weet niet | | |
| Hoe oud ben je? | 17 | Count | 36 | 24 | 19 | 79 |
| | | Expected Count | 28,4 | 34,9 | 15,7 | 79,0 |
| | 18 | Count | 17 | 23 | 6 | 46 |
| | | Expected Count | 16,5 | 20,4 | 9,1 | 46,0 |
| | 19 | Count | 11 | 21 | 10 | 42 |
| | | Expected Count | 15,1 | 18,6 | 8,3 | 42,0 |
| | 20 | Count | 14 | 28 | 8 | 50 |
| | | Expected Count | 18,0 | 22,1 | 9,9 | 50,0 |
| Total | | Count | 78 | 96 | 43 | 217 |
| | | Expected Count | 78,0 | 96,0 | 43,0 | 217,0 |

Chi-Square Tests

| | Value | df | Asymptotic Significance (2- sided) |
|------------------------------|---------------------|----|--|
| Pearson Chi-Square | 12,178 ^a | 6 | ,058 |
| Likelihood Ratio | 12,592 | 6 | ,050 |
| Linear-by-Linear Association | 1,241 | 1 | ,265 |
| N of Valid Cases | 217 | | |

a. 0 cells (.0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 8,32.

Hoe oud ben je? * Hulp bij school of studiewerk

Crosstab

| | | Hulp bij school of studiewerk | | | Total | |
|-----------------|----|-------------------------------|------|-----------|-------|-------|
| | | ja | nee | weet niet | | |
| Hoe oud ben je? | 17 | Count | 35 | 26 | 18 | 79 |
| | | Expected Count | 25,8 | 37,9 | 15,3 | 79,0 |
| | 18 | Count | 15 | 24 | 7 | 46 |
| | | Expected Count | 15,1 | 22,0 | 8,9 | 46,0 |
| | 19 | Count | 10 | 22 | 10 | 42 |
| | | Expected Count | 13,7 | 20,1 | 8,1 | 42,0 |
| | 20 | Count | 11 | 32 | 7 | 50 |
| | | Expected Count | 16,4 | 24,0 | 9,7 | 50,0 |
| Total | | Count | 71 | 104 | 42 | 217 |
| | | Expected Count | 71,0 | 104,0 | 42,0 | 217,0 |

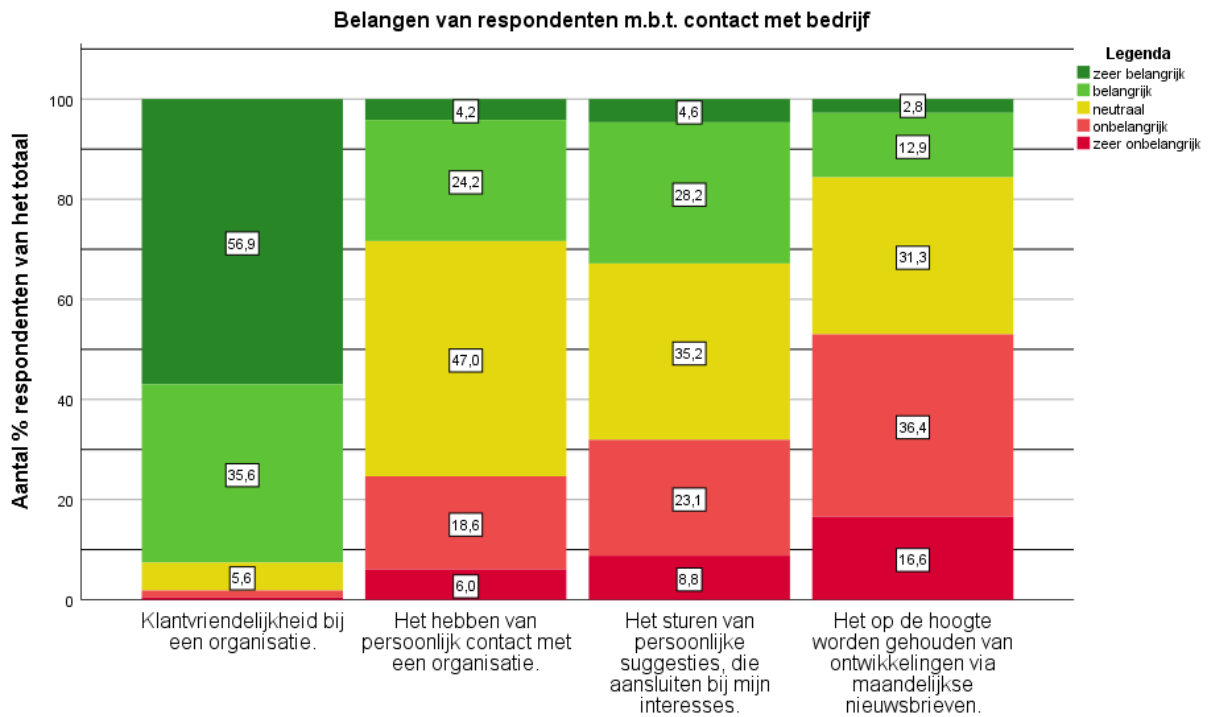
Chi-Square Tests

| | Value | df | Asymptotic Significance (2- sided) |
|------------------------------|---------------------|----|--|
| Pearson Chi-Square | 14,833 ^a | 6 | ,022 |
| Likelihood Ratio | 15,095 | 6 | ,020 |
| Linear-by-Linear Association | 1,984 | 1 | ,159 |
| N of Valid Cases | 217 | | |

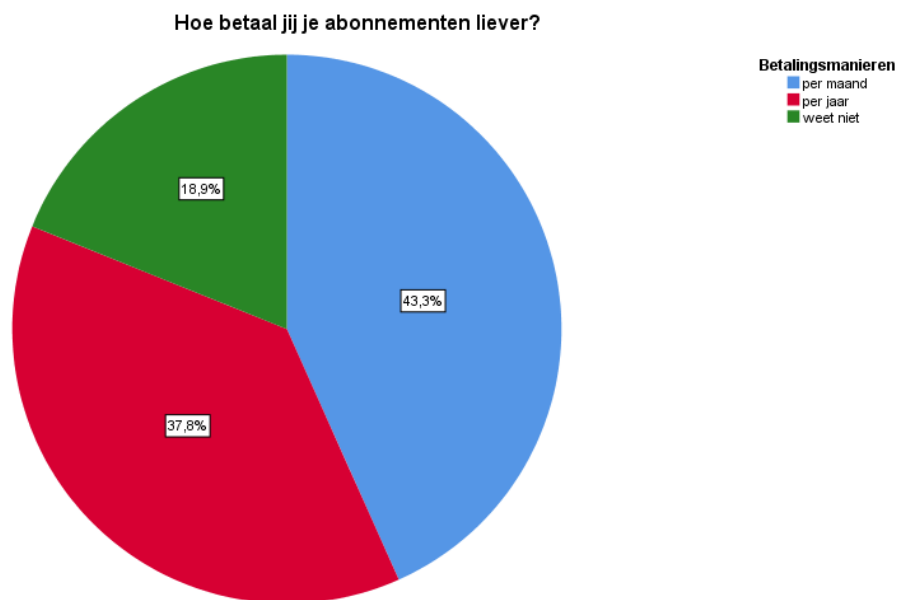
a. 0 cells (.0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 8,13.

CTRL + klik op [4.3.1 Interesses en behoeftes](#) om terug te gaan naar 4.3.1. Interesses en behoeftes.

Bijlage 22: Grafieken belangen van respondenten



Figuur 10: Belangen van respondenten.

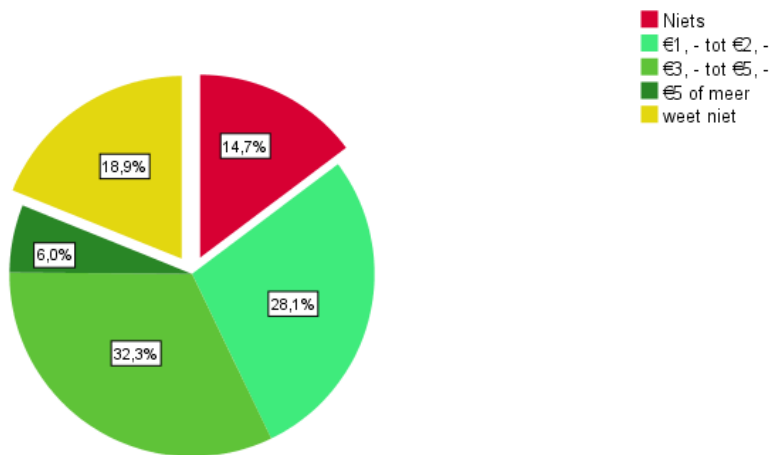


Figuur 11: Verdeling betalingsmanieren respondenten.

CTRL + klik op [4.3.2 Binding](#) om terug te gaan naar 4.3.2 Binding.

Bijlage 23: Betalingsbereidheid en betalingsbereidheid per faciliteit

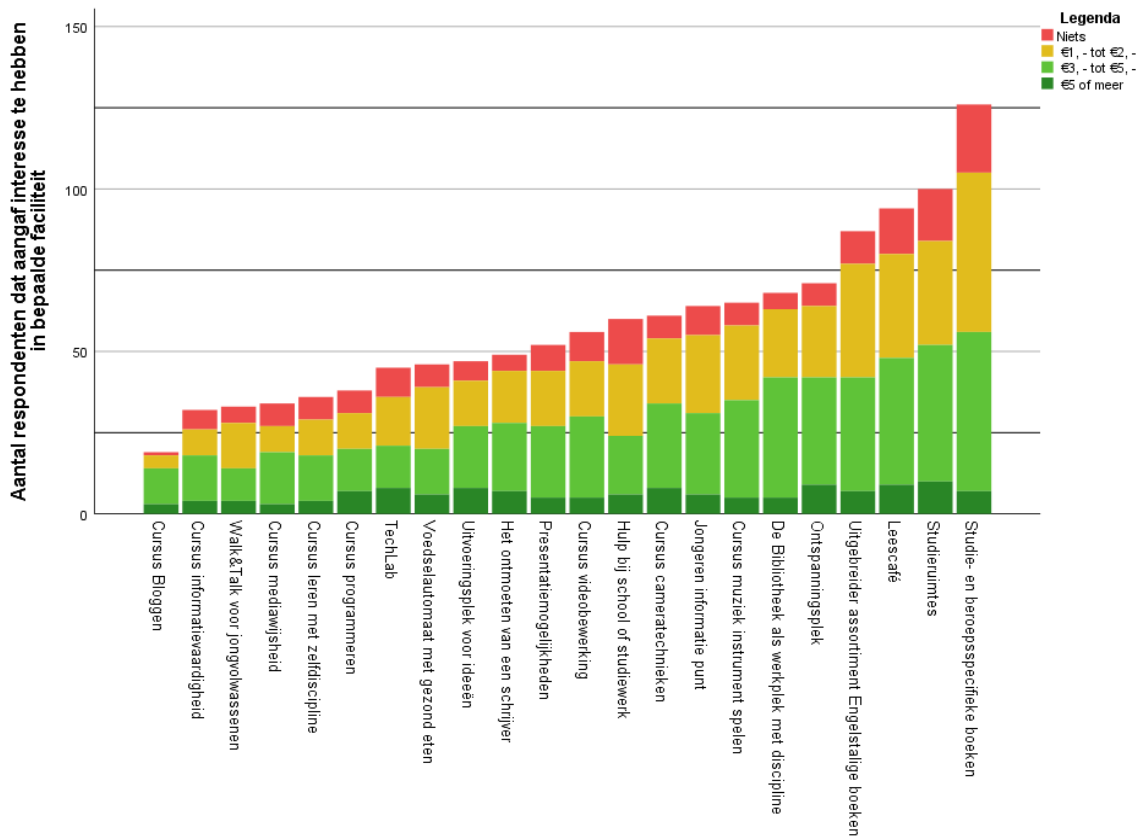
Als De Bibliotheek met een interessant aanbod voor jongvolwassenen komt, hoeveel ben je bereid hiervoor per maand te betalen?



Aantal respondenten in % van het totaal

Figuur 12: Cirkeldiagram betalingsbereidheid respondenten.

Als De Bibliotheek met een interessant aanbod voor jongvolwassenen komt, hoeveel ben je bereid hiervoor per maand te betalen?



Figuur 13: Betalingsbereidheid afgezet tegen interesse in faciliteiten.

CTRL + klik op [4.3.2 Binding](#) om terug te gaan naar 4.3.2 Binding.

Bijlage 24: Significante chi-kwadraat toetsen betalingsbereidheid en interesse faciliteiten

Als De Bibliotheek met een interessant aanbod voor jongvolwassenen komt, hoeveel ben je bereid hiervoor per maand te betalen? * TechLab

Crosstab

| | | TechLab | | | Total | |
|---|-----------------|----------------|------|-----------|-------|-------|
| | | ja | nee | weet niet | | |
| Als De Bibliotheek met een interessant aanbod voor jongvolwassenen komt, hoeveel ben je bereid hiervoor per maand te betalen? | Niets | Count | 9 | 21 | 2 | 32 |
| | | Expected Count | 7,7 | 18,7 | 5,6 | 32,0 |
| | €1, - tot €2, - | Count | 15 | 35 | 11 | 61 |
| | | Expected Count | 14,6 | 35,7 | 10,7 | 61,0 |
| | €3, - tot €5, - | Count | 13 | 43 | 14 | 70 |
| | | Expected Count | 16,8 | 41,0 | 12,3 | 70,0 |
| | €5 of meer | Count | 8 | 5 | 0 | 13 |
| | | Expected Count | 3,1 | 7,6 | 2,3 | 13,0 |
| | weet niet | Count | 7 | 23 | 11 | 41 |
| | | Expected Count | 9,8 | 24,0 | 7,2 | 41,0 |
| | Total | Count | 52 | 127 | 38 | 217 |
| | | Expected Count | 52,0 | 127,0 | 38,0 | 217,0 |

Chi-Square Tests

| | Value | df | Asymptotic Significance (2-sided) |
|------------------------------|---------------------|----|-----------------------------------|
| Pearson Chi-Square | 17,772 ^a | 8 | ,023 |
| Likelihood Ratio | 18,444 | 8 | ,018 |
| Linear-by-Linear Association | 1,729 | 1 | ,189 |
| N of Valid Cases | 217 | | |

a. 2 cells (13,3%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 2,28.

Als De Bibliotheek met een interessant aanbod voor jongvolwassenen komt, hoeveel ben je bereid hiervoor per maand te betalen? * Cursus programmeren

Crosstab

| | | Cursus programmeren | | | Total | |
|---|-----------------|---------------------|------|-----------|-------|-------|
| | | ja | nee | weet niet | | |
| Als De Bibliotheek met een interessant aanbod voor jongvolwassenen komt, hoeveel ben je bereid hiervoor per maand te betalen? | Niets | Count | 7 | 22 | 3 | 32 |
| | | Expected Count | 6,3 | 21,1 | 4,6 | 32,0 |
| | €1, - tot €2, - | Count | 11 | 41 | 9 | 61 |
| | | Expected Count | 12,1 | 40,2 | 8,7 | 61,0 |
| | €3, - tot €5, - | Count | 13 | 48 | 9 | 70 |
| | | Expected Count | 13,9 | 46,1 | 10,0 | 70,0 |
| | €5 of meer | Count | 7 | 6 | 0 | 13 |
| | | Expected Count | 2,6 | 8,6 | 1,9 | 13,0 |
| | weet niet | Count | 5 | 26 | 10 | 41 |
| | | Expected Count | 8,1 | 27,0 | 5,9 | 41,0 |
| | Total | Count | 43 | 143 | 31 | 217 |
| | | Expected Count | 43,0 | 143,0 | 31,0 | 217,0 |

Chi-Square Tests

| | Value | df | Asymptotic Significance (2-sided) |
|------------------------------|---------------------|----|-----------------------------------|
| Pearson Chi-Square | 15,396 ^a | 8 | ,052 |
| Likelihood Ratio | 14,649 | 8 | ,066 |
| Linear-by-Linear Association | 1,047 | 1 | ,306 |
| N of Valid Cases | 217 | | |

a. 3 cells (20,0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 1,86.

Als De Bibliotheek met een interessant aanbod voor jongvolwassenen komt, hoeveel ben je bereid hiervoor per maand te betalen? *
Uitvoeringsplek voor ideeën

Crosstab

| | | Uitvoeringsplek voor ideeën | | | Total | |
|---|-----------------|-----------------------------|------|-----------|-------|-------|
| | | ja | nee | weet niet | | |
| Als De Bibliotheek met een interessant aanbod voor jongvolwassenen komt, hoeveel ben je bereid hiervoor per maand te betalen? | Niets | Count | 6 | 18 | 8 | 32 |
| | | Expected Count | 7,7 | 17,7 | 6,6 | 32,0 |
| | €1, - tot €2, - | Count | 14 | 39 | 8 | 61 |
| | | Expected Count | 14,6 | 33,7 | 12,6 | 61,0 |
| | €3, - tot €5, - | Count | 19 | 34 | 17 | 70 |
| | | Expected Count | 16,8 | 38,7 | 14,5 | 70,0 |
| | €5 of meer | Count | 8 | 4 | 1 | 13 |
| | | Expected Count | 3,1 | 7,2 | 2,7 | 13,0 |
| | weet niet | Count | 5 | 25 | 11 | 41 |
| | | Expected Count | 9,8 | 22,7 | 8,5 | 41,0 |
| | Total | Count | 52 | 120 | 45 | 217 |
| | | Expected Count | 52,0 | 120,0 | 45,0 | 217,0 |

Chi-Square Tests

| | Value | df | Asymptotic Significance (2-sided) |
|------------------------------|---------------------|----|-----------------------------------|
| Pearson Chi-Square | 17,983 ^a | 8 | ,021 |
| Likelihood Ratio | 16,936 | 8 | ,031 |
| Linear-by-Linear Association | ,224 | 1 | ,636 |
| N of Valid Cases | 217 | | |

a. 2 cells (13,3%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 2,70.

Als De Bibliotheek met een interessant aanbod voor jongvolwassenen komt, hoeveel ben je bereid hiervoor per maand te betalen? *
Ontspanningsplek

Crosstab

| | | Ontspanningsplek | | | Total | |
|---|-----------------|------------------|------|-----------|-------|-------|
| | | ja | nee | weet niet | | |
| Als De Bibliotheek met een interessant aanbod voor jongvolwassenen komt, hoeveel ben je bereid hiervoor per maand te betalen? | Niets | Count | 7 | 19 | 6 | 32 |
| | | Expected Count | 12,2 | 15,5 | 4,3 | 32,0 |
| | €1, - tot €2, - | Count | 22 | 34 | 5 | 61 |
| | | Expected Count | 23,3 | 29,5 | 8,2 | 61,0 |
| | €3, - tot €5, - | Count | 33 | 26 | 11 | 70 |
| | | Expected Count | 26,8 | 33,9 | 9,4 | 70,0 |
| | €5 of meer | Count | 9 | 4 | 0 | 13 |
| | | Expected Count | 5,0 | 6,3 | 1,7 | 13,0 |
| | weet niet | Count | 12 | 22 | 7 | 41 |
| | | Expected Count | 15,7 | 19,8 | 5,5 | 41,0 |
| | Total | Count | 83 | 105 | 29 | 217 |
| | | Expected Count | 83,0 | 105,0 | 29,0 | 217,0 |

Chi-Square Tests

| | Value | df | Asymptotic Significance (2-sided) |
|------------------------------|---------------------|----|-----------------------------------|
| Pearson Chi-Square | 16,634 ^a | 8 | ,034 |
| Likelihood Ratio | 18,385 | 8 | ,019 |
| Linear-by-Linear Association | ,338 | 1 | ,561 |
| N of Valid Cases | 217 | | |

a. 3 cells (20,0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 1,74.

Als De Bibliotheek met een interessant aanbod voor jongvolwassenen komt, hoeveel ben je bereid hiervoor per maand te betalen? * Het ontmoeten van een schrijver

Crosstab

| | | Het ontmoeten van een schrijver | | | Total | |
|---|-----------------|---------------------------------|------|-----------|-------|-------|
| | | ja | nee | weet niet | | |
| Als De Bibliotheek met een interessant aanbod voor jongvolwassenen komt, hoeveel ben je bereid hiervoor per maand te betalen? | Niets | Count | 5 | 24 | 3 | 32 |
| | | Expected Count | 9,1 | 17,7 | 5,2 | 32,0 |
| | €1, - tot €2, - | Count | 16 | 37 | 8 | 61 |
| | | Expected Count | 17,4 | 33,7 | 9,8 | 61,0 |
| | €3, - tot €5, - | Count | 21 | 35 | 14 | 70 |
| | | Expected Count | 20,0 | 38,7 | 11,3 | 70,0 |
| | €5 of meer | Count | 7 | 6 | 0 | 13 |
| | | Expected Count | 3,7 | 7,2 | 2,1 | 13,0 |
| | weet niet | Count | 13 | 18 | 10 | 41 |
| | | Expected Count | 11,7 | 22,7 | 6,6 | 41,0 |
| | Total | Count | 62 | 120 | 35 | 217 |
| | | Expected Count | 62,0 | 120,0 | 35,0 | 217,0 |

Chi-Square Tests

| | Value | df | Asymptotic Significance (2-sided) |
|------------------------------|---------------------|----|-----------------------------------|
| Pearson Chi-Square | 14,900 ^a | 8 | ,061 |
| Likelihood Ratio | 16,524 | 8 | ,035 |
| Linear-by-Linear Association | ,143 | 1 | ,706 |
| N of Valid Cases | 217 | | |

a. 2 cells (13,3%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 2,10.

Als De Bibliotheek met een interessant aanbod voor jongvolwassenen komt, hoeveel ben je bereid hiervoor per maand te betalen? * De Bibliotheek als werkplek met discipline

Crosstab

| | | De Bibliotheek als werkplek met discipline | | | |
|---|-----------------|--|------|-----------|------|
| | | ja | nee | weet niet | |
| Als De Bibliotheek met een interessant aanbod voor jongvolwassenen komt, hoeveel ben je bereid hiervoor per maand te betalen? | Niets | Count | 5 | 16 | 11 |
| | | Expected Count | 12,4 | 14,0 | 5,6 |
| | €1, - tot €2, - | Count | 21 | 26 | 14 |
| | | Expected Count | 23,6 | 26,7 | 10,7 |
| | €3, - tot €5, - | Count | 37 | 25 | 8 |
| | | Expected Count | 27,1 | 30,6 | 12,3 |
| | €5 of meer | Count | 5 | 7 | 1 |
| | | Expected Count | 5,0 | 5,7 | 2,3 |
| | weet niet | Count | 16 | 21 | 4 |
| | | Expected Count | 15,9 | 17,9 | 7,2 |
| | Total | Count | 84 | 95 | 38 |
| | | Expected Count | 84,0 | 95,0 | 38,0 |

Chi-Square Tests

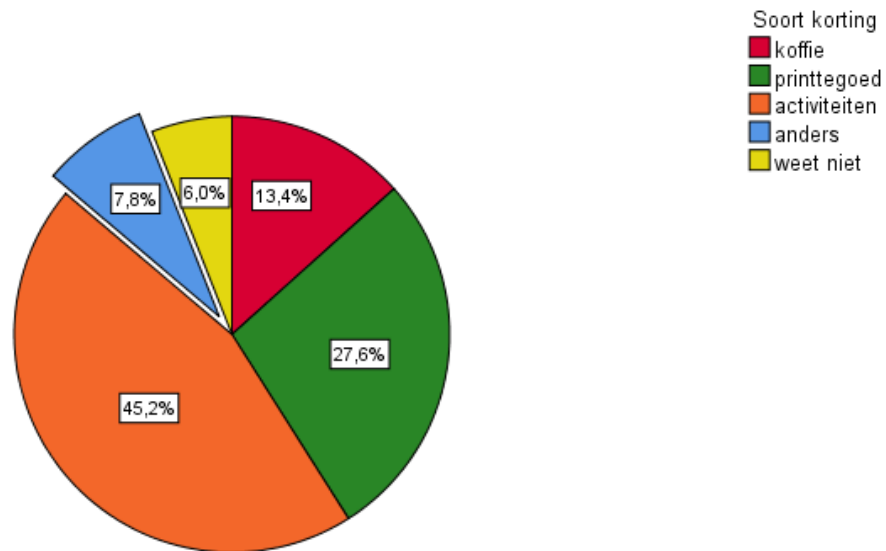
| | Value | df | Asymptotic Significance (2-sided) |
|------------------------------|---------------------|----|-----------------------------------|
| Pearson Chi-Square | 20,306 ^a | 8 | ,009 |
| Likelihood Ratio | 20,679 | 8 | ,008 |
| Linear-by-Linear Association | 8,238 | 1 | ,004 |
| N of Valid Cases | 217 | | |

a. 1 cells (6,7%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 2,28.

CTRL + klik op [4.3.1 Interesses en behoeftes](#) om terug te gaan naar 4.3.1 Interesses en behoeftes.

Bijlage 25: Soorten kortingen

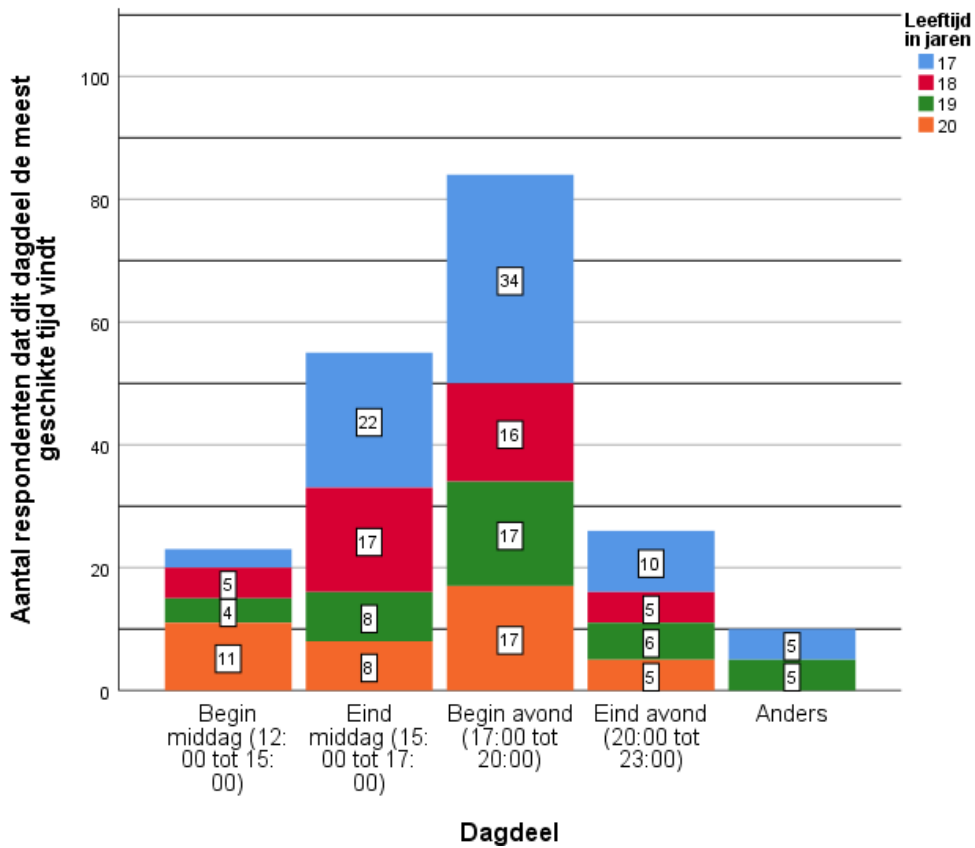
Welke soorten kortingen zijn voor jou interessant binnen een abonnement voor jongvolwassenen?



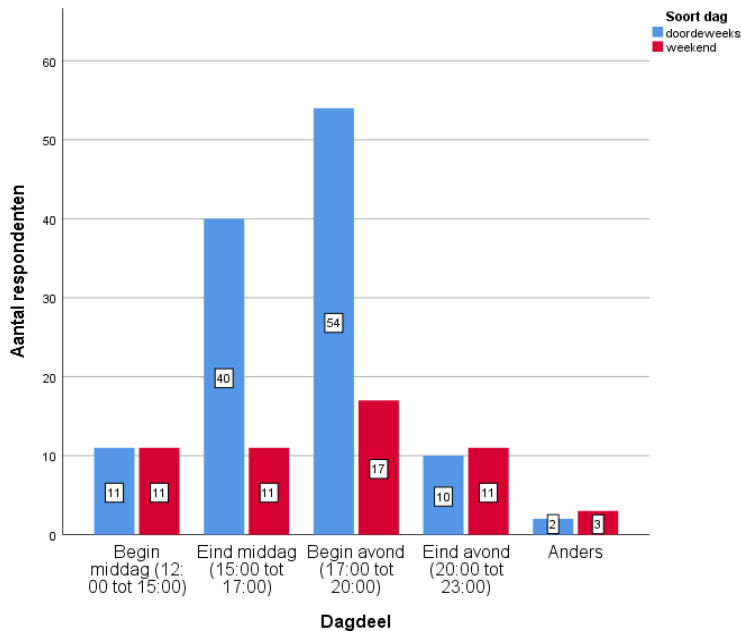
Figuur 14: Cirkeldiagram soorten kortingen.

CTRL + klik op [4.3.2 Binding](#) om terug te gaan naar 4.3.2 Binding.

Bijlage 26: Respondenten per dagdeel en dagdeel afgezet tegen dag



Figuur 15: Leeftijd afgezet tegen dagdeel bibliotheekbezoek.



Figuur 16: Dagdeel bibliotheekbezoek afgezet tegen dag bibliotheekbezoek.

CTRL + klik op [4.3.3 Bibliotheekbezoek](#) om terug te gaan naar 4.3.3 Bibliotheekbezoek.

Bijlage 27: Suggesties enquête gecategoriseerd

Heb je suggesties voor De Bibliotheek om het aanbod voor jou aantrekkelijk te maken?

Studieruimtes

- Goede studieruimtes
- Speciale studieruimtes/lounge
- Studieruimtes zouden heel fijn zijn.
- Gerichter zijn op studenten door studentwerkplekken te maken. (Dus ook echt de ouderen die willen kletsen scheiden van degenen die willen studeren).
- Studieruimtes binnen de bibliotheek lijken me heel fijn
- Stilte kamer waar ik rustig kan studeren, want thuis krijg ik die rust niet echt. Ook mogelijkheid tot stroom voor mijn laptop zou dan fijn zijn.
- Zoals ik al aangegeven had: Studieruimtes, meer Engelstalige boeken, Hulp bij het studeren
- meer studieboeken beschikbaar stellen. (in mijn geval over natuurkunde) En het hebben van een goede studeerplek. daar zou ik zeker gebruik van maken.
- studieplek/stilte ruimte zou heel fijn zijn

studieboeken

- Meer studieboeken over specifiekere onderwerpen zou erg welkom zijn.
- Meer boeken die aansluiten bij de opleiding. Verhuur van gezellige gamekamers voor meerdere personen
- Luisterboeken van studieboeken.
- Studieboeken die je kunt lenen
- meer studieboeken beschikbaar stellen. (in mijn geval over natuurkunde) En het hebben van een goede studeerplek. daar zou ik zeker gebruik van maken.

Boeken

- Meer diversiteit in engelstalig want nu is er vooral alleen misdaad
- Meer (Engelse) boeken voor Young Adults.
- Groter aanbod engelse literatuur, bijv het genre young adult.
- Meer YA boeken + Engelse boeken
- Alles vertaald naar Nederlands: Alles van Hermann Hesse, Erich Fromm, Walden - Thoreau, dichtbundels.
- Groter assortiment young adult boeken.
- Meer Ebooks
- Veel jongeren moeten lezen voor hun lijst en lenen daarvoor veel boeken (15 per persoon) Misschien is het leuk om een lezen voor de lijst verzameling te maken (wel per niveau) met allemaal klassiekers en adviezen voor welke boeken het beste bij je passen

Kritiek op de huidige bibliotheek

- Het heeft nog steeds een oudbollig, stoffig imago (uiterlijk van bibliotheek). Ben al zo lang niet meer in een bibliotheek geweest dat zo incorrect kan zijn.

- Verder moet de bibliotheek voor mij dan van s ochtends vroeg tot s avonds open zijn, ivm wisselende leestijden.
- Duidelijker indeling zodat je makkelijker boeken kan vinden, meer gebruik maken van borden ofzo of het genre duidelijker laten zien, ook op internet. Want als je ziet dat er een boek beschikbaar is, vind ik t altijd n hele klus om het ook daadwerkelijk te vinden..
- meer vestigingen, ik woon namelijk 6 kilometer van een echte bibliotheek vandaan. Er is wel een servicepunt in het dorp, maar dat is niet echt een bibliotheek.
- Niet zo duur zijn. En ik vind het altijd best slecht te vinden de boeken
- Over het aanbod niks.. Kom weinig in de bieb. Maar voor sommige medewerkers; wees wat klantvriendelijker 🙌
- Bereikbaarheid van bibliotheek
- Moderniseer het idee van "de Bieb", nu stellen mensen zich een saai stoffig gebeuren voor. Ook zeker meer informatie geven op scholen en geef presentaties dan (niet alleen flyers ofzoo). Probeer bijvoorbeeld een uur in te plannen op een school voor een presentatie!
- Ik vind dat in de bieb te veel boeken van hedendaagse schrijvers liggen ten koste van de overleden schrijvers. De oude schrijvers slagen erin bij mij een diepgewortelde en sterke gedachtenstroom op gang te brengen; daarin zijn grofgebekte en uitsluitend het heden beschrijvende schrijvers niet in geslaagd.
-

Faciliteiten

- online portal
- op zich, als ze bijhouden welke soort boeken ik graag lees, zouden ze pushberichten kunnen sturen met suggesties van dezelfde soort boeken of boeken die nieuw binnenkomen in dat genre of zo.
- Een (besloten) hoek waar je in alle rust voor jezelf kunt lezen of genres/schrijfstijl bij elkaar om makkelijker interessante boeken (voor mij dan) te kunnen vinden.
- Ik ben student en bevind me niet in de buurt van één van jullie vestigingen. Ik kom daarom ook niet meer bij jullie en zal dit ook niet gaan doen aangezien er een bibliotheek op de universiteit aanwezig is. Wel zou een samenwerking hiermee misschien een idee zijn zodat studenten in de universiteitsbibliotheek ook 'plezier' boeken kunnen lezen en lenen in plaats van enkel droge literatuur. Zelf heb ik hier behoefte aan en dat hoor ik ook van vele medestudenten.
- Verhuur van gezellige gamekamers voor meerdere personen

Activiteiten

- Ik weet dat er in Wageningen best vaak leuke activiteiten zijn in de bibliotheek, op doordeweekse dinsdagen eens in de maand komen er singersongwriters langs, daar ben ik al eens heen geweest.
- Maar ook mensen die komen vertellen over hun baan en je inspiratie geven voor het zoeken van je eigen baan of mensen die de stages van hun bedrijf komen toelichten (talk&toast in middagpauze of rond etenstijd 'savonds) kan best interessant zijn.
- Het organiseren van boekenclubs, of schrijfavonden waarbij je leert om creatief te schrijven.
- mogelijkheid om lid te worden en commissies te vormen

- Leuke activiteiten waar ook jong volwassenen iets aan hebben, bepaalde proeflessen zodat je verder kan uitzoeken waar je interesses liggen, die bijvoorbeeld ook kunnen helpen met studiekeuzes
- Gebruik de bieb als ontmoetingsplek, bijv. dat leerlingen aan ouderen gaan voorlezen.

Echter heb ik een voorkeur om per workshop te betalen in plaats van per maand een bedrag afstaan met de kans dat je geen tijd hebt die maand of er geen interessante evenementen zijn die maand.

CTRL + klik op [4.3.4 Suggesties](#) om terug te gaan naar 4.3.4 Suggesties.