**Inleiding**

Voor de Kinderboekenweek 2022 wordt voor het eerst het effect van onze gezamenlijke inspanningen gemeten. Hiermee creëren wij een nulmeting en verzamelen we inzichten waarmee wij de campagne en onze dienstverlening kunnen optimaliseren.

**Stappenplan**

De effectmeting van de campagne vindt plaats rond twee onderdelen, namelijk de klant- en medewerkerstevredenheid rondom de Kinderboekenweek. In deze handleiding van de effectmeting lees je welke tools je van ons krijgt om de effectmeting in te richten en wat je zelf dient te organiseren, zodat wij de juiste data verkrijgen om te analyseren. We helpen je graag op weg met een stappenplan.

**Verzending enquête**

Wij willen je vragen de mailing t.b.v. de enquête richting leden en deelnemers te verzenden in de **week van 17 oktober**. Vervolgens kun je nog een herinnering sturen in de week van 31 oktober, zodat men ruim de gelegenheid heeft gehad om vóór 11 november aan de enquête deel te nemen.

**Terugkoppeling resultaten effectmeting**

Zodra alle data na afloop van de campagne zijn verzameld, analyseert Rijnbrink de resultaten van de effectmeting. We maken een totaalrapportage en koppelen deze aan alle bibliotheken terug. Deze rapportage kun je februari 2023 verwachten. In deze totaalrapportage lees je hoe de klanten en medewerkers de campagne hebben beoordeeld. SPN gaat hier samen met CPNB mee aan de slag om de campagne voor 2023 te optimaliseren.

**Vragen over de effectmeting of deze handleiding?**

Neem contact op met Ceriel Verschoor (senior adviseur marketing en communicatie bij Rijnbrink) via *ceriel.verschoor@rijnbrink.nl* of *06 82 87 72 05*.

**Inhoudsopgave**

1.Stappenplan voor tevredenheidsonderzoek voor leden en deelnemers

2.Stappenplan voor tevredenheidsonderzoek voor medewerkers

**1.Stappenplan voor tevredenheidsonderzoek voor leden en deelnemers**

In onderstaand stappenplan lees je welke tools je van ons krijgt om het klanttevredenheidsonderzoek in te richten en wat je zelf dient te organiseren zodat wij de juiste data verkrijgen om te analyseren.

**Klanttevredenheidsonderzoek**

We meten de klanttevredenheid middels een enquête. Het is de bedoeling dat bibliotheken de enquête per e-mail sturen naar:

* Alle 18+ leden van de bibliotheek
* Alle deelnemers (ook eventuele niet-leden) aan activiteiten rondom de Kinderboekenweek

Aan het einde van de campagneperiode heb je hiervoor dus een bestand nodig met e-mailadressen. Volg hiervoor dit stappenplan:

Stap 2: Exporteer gegevens van leden

Aangezien we inzichten willen verzamelen van de volledige doelgroep, (groot)ouders met kinderen tot 12 jaar, vragen wij je alle (18+)leden te mailen. Dus niet enkel de leden die boeken hebben geleend of een activiteit hebben bijgewoond tijdens de campagneperiode.
Zo kunnen we inzichten verzamelen over de groep leden die tot de doelgroep behoren, ook als zij niet de weg hebben gevonden naar de bibliotheek. De enquête is voorzien van enkele screeningvragen, waardoor mensen die niet binnen de doelgroep vallen de enquête snel kunnen afronden.
De gegevens en e-mailadressen van de leden kun je exporteren vanuit het bibliotheeksysteem waar jouw bibliotheek mee werkt. Dit is bijvoorbeeld het systeem BicatWise. Weet je niet hoe je dit moet doen? Neem dan contact op met je functioneel beheerder of met je POI wanneer je via hen bent aangesloten op het bibliotheeksysteem.

Stap 3: Gegevens exporteren/verzamelen van deelnemers van activiteiten

Wanneer je gebruik maakt van een online ticketsysteem voor de aanmeldingen van activiteiten, vraag dan ook het e-mail adres van je deelnemers als zij zich aanmelden voor een activiteit. Dan kun je na afloop van de campagne de e-mailadressen exporteren vanuit dit systeem. Wanneer je er niet uitkomt, neem dan contact op met je functioneel beheerder of met je POI wanneer je via hen aangesloten bent op dit systeem.

Werk je niet met een online ticketsyteem, vraag dan de deelnemers om hun e-mailadres wanneer zij zich fysiek aanmelden voor de activiteit. Je kunt dan uitleggen dat je ze achteraf graag nog een korte enquête stuurt.

Stap 4: Stuur de enquête door naar klanten en deelnemers in de week van 17 oktober

Onderstaand vind je de link naar de enquête voor de klanten en deelnemers.
Deze is ook opgenomen in de voorbeeld tekst t.b.v. mailing.

<https://nl.surveymonkey.com/r/KBWBezoekers>

Nu je de e-mail adressen van de klanten en deelnemers hebt verzameld, stuur je de enquête zelf door. Onderaan de [landingspagina van de toolkit](https://www.rijnbrink.nl/communicatietoolkit-kinderboekenweek-2022/) vind je een tekst die je als begeleidende e-mail kunt gebruiken om met de enquête te versturen.
De enquête is in te vullen tot en met **vrijdag 11 november 2022**, dit wordt tevens vermeld in de begeleidende tekst.

Met de enquête onderzoeken we bij klanten en deelnemers onder andere de volgende onderdelen:

* Naamsbekendheid van de Kinderboekenweek
* Waardering van de campagne
* Verbetersuggesties

De resultaten van de vragenlijsten komen automatisch bij Rijnbrink binnen. Je hoeft hier dus niets voor te doen.

**2.Stappenplan voor tevredenheidsonderzoek voor medewerkers**

In onderstaand stappenplan lees je welke tools je van ons krijgt om het tevredenheidsonderzoek voor medewerkers in te richten en wat je zelf dient te organiseren zodat wij de juiste data verkrijgen om te analyseren.

**Onderdeel 2 : Medewerkersonderzoek**

We meten de medewerkerstevredenheid middels een enquête. Je hoeft hiervoor maar één stap uit te voeren.

Stap 1

Via onderstaande link vind je de enquête voor de medewerkers.

<https://nl.surveymonkey.com/r/KBWBibliotheek>

We vragen de marketingmedewerker binnen de bibliotheek deze vragenlijst uiterlijk **vrijdag 11 november 2022** vragenlijst in te vullen. Het is uiteindelijk de bedoeling dat de vragenlijst één keer per organisatie wordt ingevuld. Uiteraard is het goed om (waar nodig) input te vragen aan andere medewerkers.

Met de enquête onderzoeken we bij medewerkers onder andere de volgende onderdelen:

* Waardering van de campagne
* Verbetersuggesties

De resultaten van de vragenlijsten komen automatisch bij Rijnbrink binnen. Je hoeft dus enkel de enquête in te vullen en af te ronden.