

# Onderzoeksrapport

## Mystery Guest



### Stichting Lesbisch Lezen, 2011

Postbus 8266  
3503 RG UTRECHT  
06 - 11 05 71 71 (Anja de Crom)  
[www.lesbischlezen.nl](http://www.lesbischlezen.nl)  
[vertelhetons@lesbischlezen.nl](mailto:vertelhetons@lesbischlezen.nl)

Dit project is financieel ondersteund door:



## Persbericht: Boekhandels sturen lesbische klanten de deur uit

**Zijn boeken met een lesbisch thema, een lesbische verhaallijn of een lesbische hoofdpersoon makkelijk te vinden in de algemene boekhandel? Wat weet de doorsnee boekhandelaar eigenlijk over lesbische literatuur? En wat gebeurt er als je in de algemene boekhandel om lesbische boeken vraagt?**

Om antwoord op die vragen te krijgen, bezochten negen Mystery Guests, vrijwilligers van de Stichting Lesbisch Lezen, allemaal liefhebbers (en kenners) van lesbische boeken, in totaal 58 Nederlandse boekhandels. Ze keken naar het aanbod, vroegen naar lesbische boeken in het algemeen, naar specifieke titels en naar boeken waarvan de titel hen 'even ontschoten' was. In een bezoeksrapport werd de boekhandel beoordeeld op aanbod, kennis en opzoekbereidheid. Die bezoeksrapporten zijn verzameld en verwerkt tot een onderzoeksrapport.

Van de 58 bezochte algemene boekhandels stak er één die met kop en schouders boven de rest uit. Boekhandel Selexyz Van Piere in Eindhoven scoorde goed op alle drie de punten. Het aanbod was gevarieerd en uitgebreid, de medewerkster was zeer goed op de hoogte, vertelde dat er veel vraag naar is, dat ze altijd een aantal titels op voorraad heeft én nieuwe titels aankoopt. Ze vroeg wat de Mystery Guest zocht en noemde daarop een aantal auteurs en titels in dat genre, en zelfs een uitgeverij: LaVita Publishing.

### Resultaten onderzoek

Selexyz Van Piere is helaas de uitzondering, zo blijkt uit de onderzoeksresultaten:

24% van de bezochte boekhandels heeft helemaal geen lesbische boeken in huis, 67% een beperkt aanbod

Aanbod gaat hand in hand met kennis. Als je niet weet dat er lesbische boeken bestaan, zul je ze ook niet in de winkel hebben. Het zal dan ook niemand verbazen dat de kennis over het algemeen beperkt is:

74% van de bezochte boekhandels heeft geen tot zeer beperkte kennis van lesbische literatuur

Als de Mystery Guests vragen naar lesbische boeken, weet een klein deel vlot een aantal namen op te hoesten, maar in de meeste boekhandels is de kennis minimaal. De opvallendste antwoorden: "Er is geen vraag naar", "Ik ken wel veel lesbische films", "Minke Douwes, ja, die heeft een lesbische verhaallijn, maar daarmee doe je het boek echt tekort hoor" en "Vroeger waren ze er wel, maar tegenwoordig bestaan er geen lesbische boeken meer".

Opzoeken dan maar?

29% is niet tot nauwelijks bereid informatie op te zoeken, 24% doet dat juist met veel plezier

Dat er een potentiële klant voor hun neus staat, lijken sommige medewerkers in de boekhandel zich niet te realiseren. Ze weigeren informatie op te zoeken of zeggen dat de Mystery Guest eerst thuis op internet moet kijken en dan moet terugkomen met titels. Regelmatig wordt de Mystery Guest verwezen naar de homo-boekhandel of naar "Amsterdam, daar hebben ze zulke boeken wel", zonder dat de medewerker uitzoekt of hij lesbische titels niet gewoon zelf kan bestellen. Vaak laten medewerkers zich door de Mystery Guest informeren of kijken ze op haar aanwijzing op internet. Eén Mystery Guest trof een boekhandelaar die zo enthousiast ging opzoeken dat haar partner besloot alvast ergens koffie te gaan drinken, want dit kon nog wel even duren.

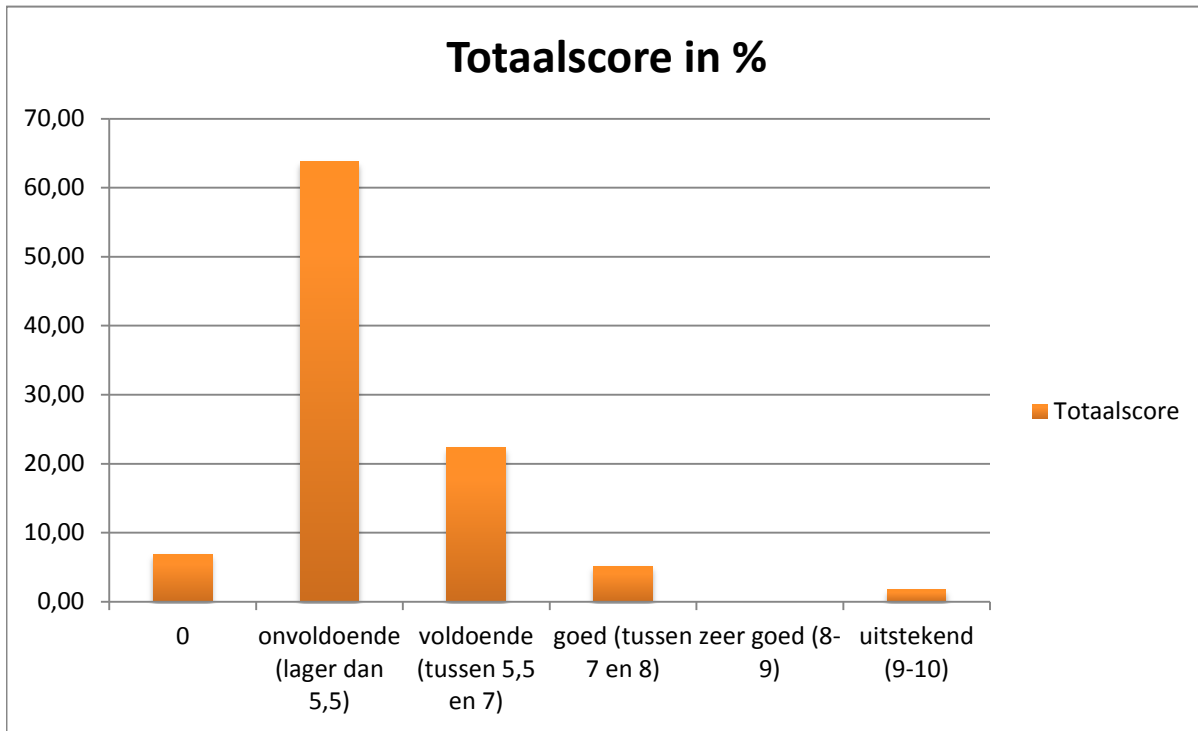
### Conclusie

Terughoudend inkoopbeleid? Ondeskundig of ongeïnteresseerd personeel? Gebrek aan kennis? Feit is dat er binnen de algemene boekhandel weinig aanbod is aan lesbische boeken. Dat hoeft niet erg te zijn. Maar dat bijna een derde van de bezochte boekhandels de klant die daarnaar vraagt de winkel uitstuurt, zonder uit te zoeken of de titels niet gewoon besteld kunnen worden, mag je best schokkend noemen.

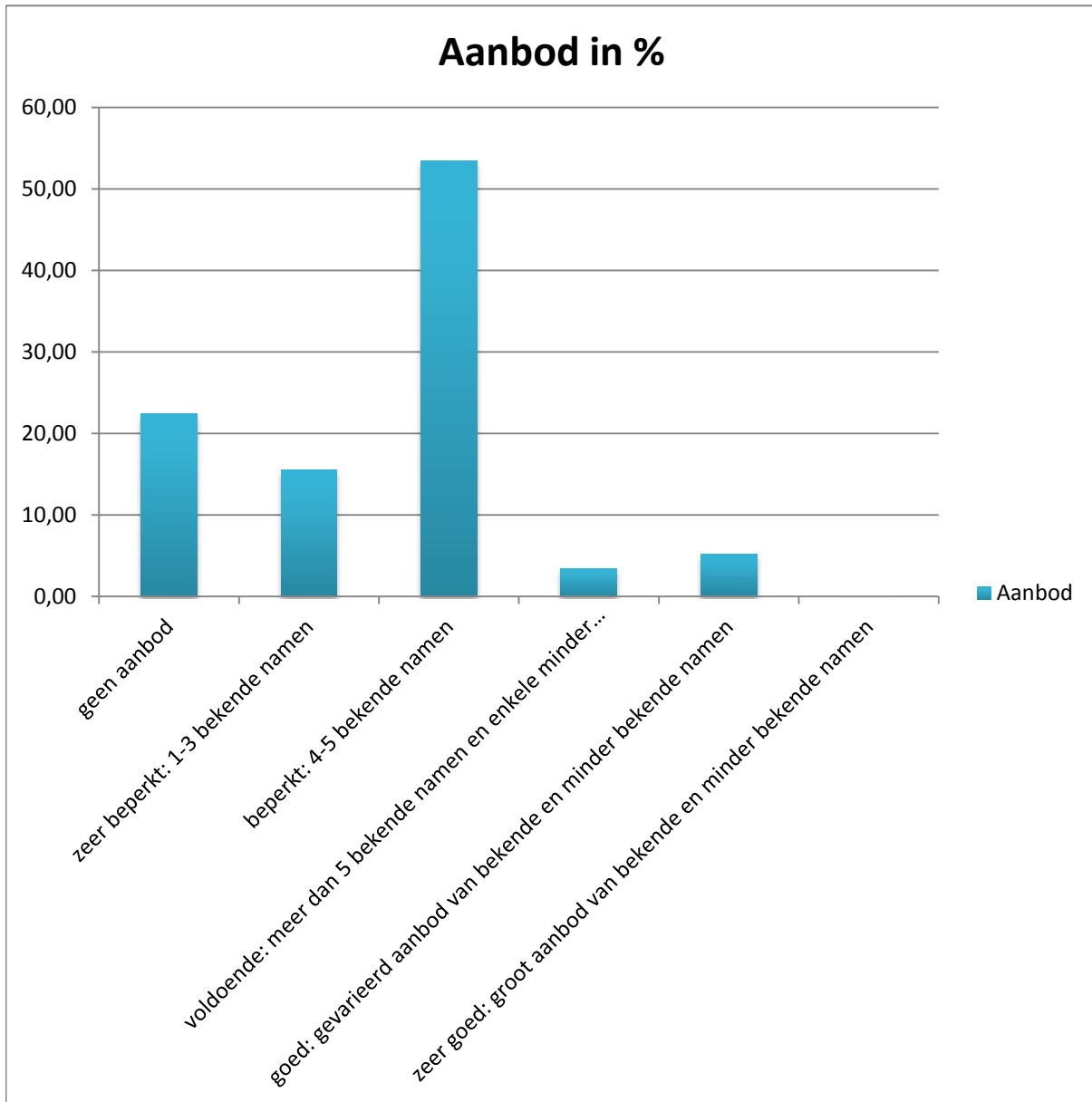
Meer informatie:

[www.lesbischlezen.nl](http://www.lesbischlezen.nl)

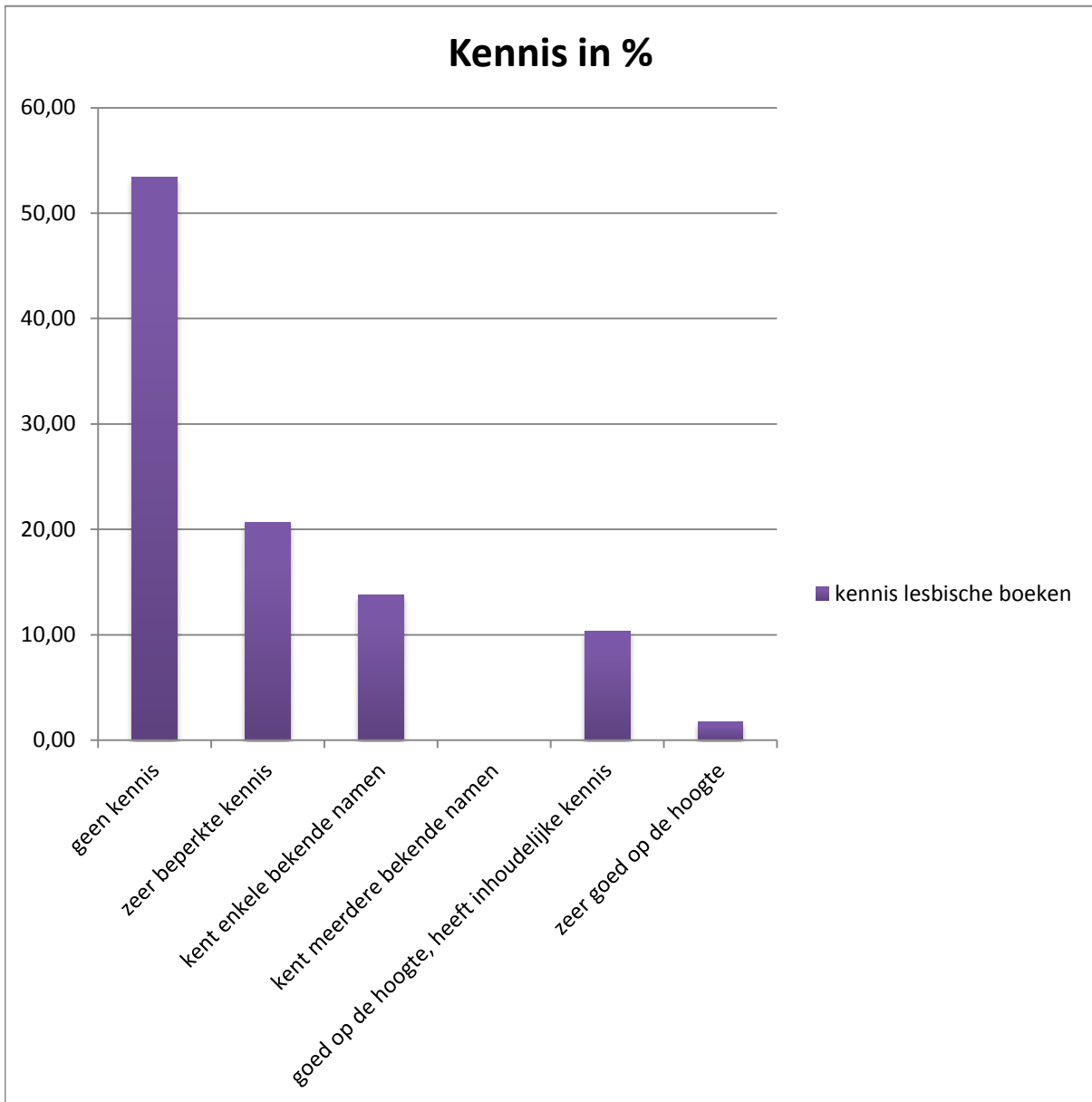
Uitkomsten onderzoek Mystery Guest  
Stichting Lesbisch Lezen, 2011

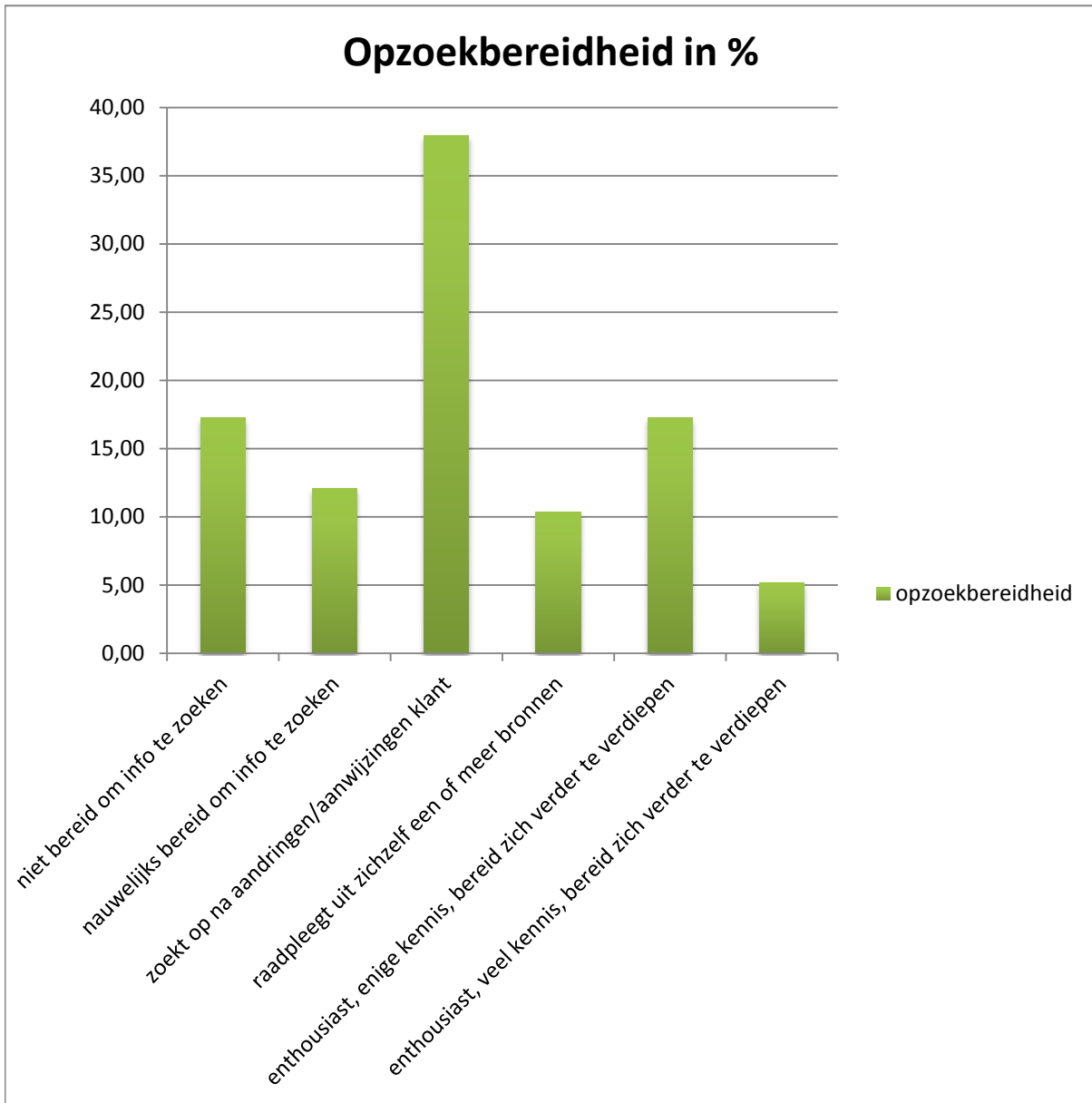


Uitkomsten onderzoek Mystery Guest  
Stichting Lesbisch Lezen, 2011



Uitkomsten onderzoek Mystery Guest  
Stichting Lesbisch Lezen, 2011





Uitkomsten onderzoek Mystery Guest  
Stichting Lesbisch Lezen, 2011

**Hoogste scores**

**Hoogste score aanbod**

Selexyz Eindhoven, Xantippe Unlimited Amsterdam,  
Aalpoel en Schouten Deventer

**Hoogste score kennis**

Selexyz Eindhoven

**Hoogste score opzoekbereidheid**

Selexyz Eindhoven, Stevens Hoofddorp

<b>Totaalscore</b>	<b>aantal</b>	<b>percentage</b>
0	4,00	6,90
onvoldoende (lager dan 5,5)	37,00	63,79
voldoende (tussen 5,5 en 7)	13,00	22,41
goed (tussen 7 en 8)	3,00	5,17
zeer goed (8-9)	0,00	0,00
uitstekend (9-10)	1,00	1,72
	58,00	100,00

Percentage onvoldoende: 70,69

<b>Totaalscore aanbod</b>	<b>aantal</b>	<b>percentage</b>
geen aanbod	13,00	22,41
zeer beperkt: 1-3 bekende namen	9,00	15,52
beperkt: 4-5 bekende namen	31,00	53,45
voldoende: meer dan 5 bekende namen en enkele minder beke	2,00	3,45
goed: gevarieerd aanbod van bekende en minder bekende nam	3,00	5,17
zeer goed: groot aanbod van bekende en minder bekende nam	0,00	0,00
	58,00	100,00

Geen tot beperkt aanbod: 91,38

<b>Totaalscore kennis</b>	<b>aantal</b>	<b>percentage</b>
geen kennis	31,00	53,45
zeer beperkte kennis	12,00	20,69
kent enkele bekende namen	8,00	13,79
kent meerdere bekende namen	0,00	0,00
goed op de hoogte, heeft inhoudelijke kennis	6,00	10,34
zeer goed op de hoogte	1,00	1,72
	58,00	100,00

Percentage geen tot zeer beperkte kennis: 74,14

Uitkomsten onderzoek Mystery Guest  
Stichting Lesbisch Lezen, 2011

<b>Totaalscore opzoekbereidheid</b>	<b>aantal</b>	<b>percentage</b>
niet bereid om info te zoeken	10,00	17,24
nauwelijks bereid om info te zoeken	7,00	12,07
zoekt op na aandringen/aanwijzingen klant	22,00	37,93
raadpleegt uit zichzelf een of meer bronnen	6,00	10,34
enthousiast, enige kennis, bereid zich verder te verdiepen	10,00	17,24
enthousiast, veel kennis, bereid zich verder te verdiepen	3,00	5,17
	58,00	100,00
Percentage lage opzoekbereidheid:	29,31	

Uitkomsten onderzoek Mystery Guest  
Stichting Lesbisch Lezen, 2011

**Top 5 boekhandels**

<b>Positie</b>	<b>Totaalcijfer</b>	<b>Aanbod lesb. boeken</b>	<b>Kennis lesb. boeken</b>	<b>Opzoek- bereidheid</b>	<b>Naam boekhandel</b>	<b>Plaats</b>
1	9,00	8	10	9	Selexyz Van Piere	Eindhoven
2	7,33	5	8	9	Boekhandel Stevens	Hoofddorp
3	7,17	7	8	6,5	Athenaeum	Amsterdam
	7,17	8	8	5,5	Xantippe Unlimited	Amsterdam
4	6,67	5	8	7	Selexyz Heinen	Den Bosch
	6,67	5	8	7	Selexyz Gianotten	Tilburg
5	6,50	5	6	8,5	Boekhandel Waanders	Zwolle

Uitkomsten onderzoek Mystery Guest  
Stichting Lesbisch Lezen, 2011

**Gemiddelde scores (op een schaal van 1-10)**

**Gemiddelde totaalscore**

3,79

**Gemiddelde cijfer aanbod**

3,64

**Gemiddelde cijfer kennis**

2,57

**Gemiddelde cijfer opzoekbereidheid**

5,11