

# COMMUNICATIE

De meerderheid van de leden is tevreden met de communicatie vanuit de bibliotheek. Leden willen bij voorkeur persoonlijk relevante informatie van de bibliotheek ontvangen via e-mail. Algemene informatie ontvangt men het liefst via e-mail, via de digitale nieuwsbrief of via website. Verbeterpunten voor de communicatie zijn onder andere de werking van de website op de smartphone en bekendheid & gebruik van social media.

## TEVREDENHEID COMMUNICATIE IN HET ALGEMEEN



## COMMUNICATIE VOORKEUR

Ik ontvang het liefst informatie via

### Algemene informatie



43%  
E-Mail



23%  
Digitale  
nieuwsbrief



22%  
Website

### Persoonlijk relevante informatie



85%  
E-Mail



4%  
WhatsApp



3%  
Bibliotheek  
app

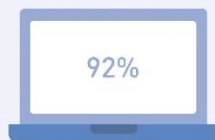
## Ontvangt de digitale nieuwsbrief



## Rapportcijfer



## Op welke apparaten gebruikt u de website van de bibliotheek?



Desktop/laptop



Tablet

% [zeer] tevreden  
met werking  
website

70%



Smartphone

% [zeer] tevreden  
met werking  
website

46%

## Social media



70%  
Ik ben actief op  
social media

36%  
Mijn bibliotheek  
is actief op social  
media

12%  
Ik volg mijn  
bibliotheek actief  
op social media

Het onderzoek is in september 2015 uitgevoerd door het onafhankelijke marktonderzoeksbureau 'BiebPanel | NeffPanel' in opdracht van ProBiblio. Aan het onderzoek hebben 15.647 BiebPanelleden deelgenomen vanuit 9' districten in alle bibliotheken uit heel Nederland. Voor meer informatie kunt u terecht bij BiebPanel (probiblio.nl) of kunt u contact opnemen met Ingrid Bollen, onderzoeksadviseur (onderzoek@probiblio.nl).

## Onderzoek

In bovenstaande 'infographic' zie je de resultaten van het derde Biebpanel-onderzoek van 2015 dat gehouden is in oktober 2015. In dit onderzoek is in kaart gebracht hoe de leden van het Cluster Kop van Overijssel de informatievoorziening van de Bibliotheek beoordelen en hoe deze kan worden geoptimaliseerd.

## Cluster Kop van Overijssel

Om representatieve onderzoeksresultaten te krijgen, bestaat het Cluster Kop van Overijssel uit panelleden van Bibliotheek Kop van Overijssel, Bibliotheek Dalfsen-Nieuwleusen, Bibliotheek Rijssen-Holten, Bibliotheek Zwartewaterland, Bibliotheek Wierden en Bibliotheek Staphorst. Dit zijn allen vergelijkbare Bibliotheken.

## Samenvatting van de uitkomsten

Leden van Cluster Kop van Overijssel beoordelen de **website** redelijk goed, en wat beter dan in het totale panel, vooral 55 plussers. De werking op tablet en mobiele telefoon wordt ook wat beter beoordeeld dan gemiddeld, maar is nog wel voor verbetering vatbaar.

- Maak de website beter toegankelijk via een smartphone
- Behoud de prominente plek van de aanwinsten en zet reviews en leestips op de site
- Een usability onderzoek kan helpen om de website verder te optimaliseren

Ook de **digitale nieuwsbrief** wordt redelijk goed beoordeeld. Het percentage panelleden dat de digitale nieuwsbrief ontvangt, ligt echter onder het gemiddelde in het totale Panel. Vooral in Bibliotheek Zwartewaterland en bij jongere leden.

- Verhoog de bekendheid van de digitale nieuwsbrief
- Geef aanwinsten, leestips en activiteiten voor volwassenen een prominente plek
- Gebruik indien mogelijk een doelgroep- of persoonsgerichte nieuwsbrief
- Overweeg de nieuwsbrief in te korten en te beperken tot enkele items
- Analyseer de clicks en opens van de digitale nieuwsbrieven om te zien waar de klant interesse in heeft.

Panelleden zijn veelal actief op **social media** en dan met name Facebook, maar volgen de Bibliotheek niet op Facebook of Twitter. Veel panelleden van Cluster Kop van Overijssel weten niet of hun Bibliotheek actief is op social media.

- Verhoog de bekendheid van de social media activiteiten van de Bibliotheek
- Bepaal de inhoud van berichten aan de hand van het doel dat de Bibliotheek nastreeft.

De **medewerkers** spelen, vooral onder ouderen, een relatief belangrijke rol bij de informatievoorziening. Het gaan dan vooral om persoonlijke relevante informatie.

- Deel deze resultaten met de medewerkers en benadruk hun belang voor de informatievoorziening.

Leden van het cluster Kop van Overijssel ontvangen relatief veel **e-mails** van hun Bibliotheek, vooral reserveringsberichten, inleverattenties en aanwinstenmails. Bibliotheekleden waarderen deze mails van de bibliotheek bijzonder.

## Actie

Bij de samenvatting worden al een aantal acties genoemd die ondernomen kunnen worden. Een aantal kunnen op de korte termijn aangepakt worden en een aantal op de lange termijn. Acties die we op de korte termijn gaan aanpakken zijn:

- Verhoog de bekendheid van de digitale nieuwsbrief
- We gaan overwegen en bekijken of de digitale nieuwsbrief ingekort kan worden en in welke onderwerpen de meeste interesse is.
- Bekendheid geven aan de social media die de bibliotheek gebruikt
- Onze medewerkers informeren over de resultaten van dit onderzoek en benadrukken hoe belangrijk zij zijn in het verstrekken van informatie aan onze klanten.