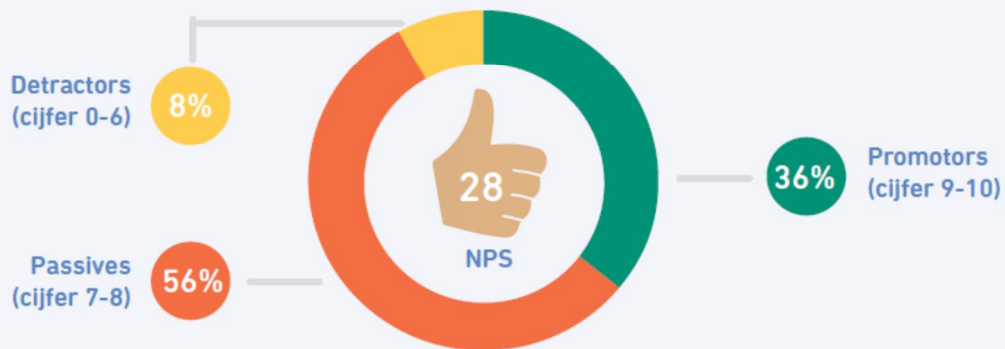


KLANTTEVREDENHEID

Bibliotheekleden bevelen de eigen bibliotheek in hoge mate aan. Vooral over de medewerkers (klantvriendelijkheid en deskundigheid) en de prijs-/kwaliteitverhouding zijn ze zeer te spreken. Aandachtspunten zijn de horeca, de collectie CD's/DVD's en de ontspannende activiteiten. Belangrijkste verbeterpunten van de e-portal zijn de actualiteit en omvang van het aanbod en de overzichtelijkheid/het gebruiksgemak.

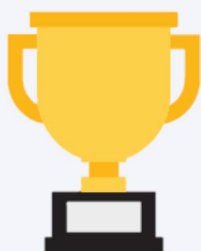
AANBEVEELINTENTIE BIBLIOTHEEK

De NPS methode onderscheidt drie verschillende groepen naar aanleiding van de vraag in welke mate leden de bibliotheek aanbevelen aan anderen: Promotors, Passives, Detractors. De NPS is het % Promotors minus het % Detractors.



KLANTTEVREDENHEID

o.b.v. 27 aspecten dienstverlening bibliotheek



TOP 3

- Klantvriendelijkheid medewerkers
- Deskundigheid medewerkers
- Prijs-kwaliteitverhouding



AANDACHTSPUNTEN

- Voorzieningen om te eten/drinken
- Collectie cd's en dvd's
- 'Ontspannende' activiteiten

DIGITAAL LEZEN

Bent u in het bezit van een e-reader, tablet en/of smartphone waar u e-books op kunt lezen?

2016

75%

Ja



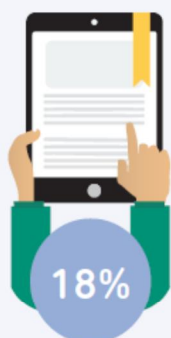
2014

55%

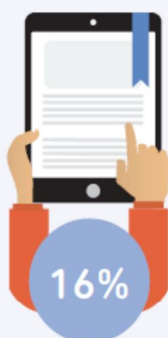
Ja

Hoe vaak leest u een e-book?

(Indien in het bezit van een device om een e-book op te lezen)



Meerdere malen per week



Eens per week of minder vaak



Alleen op bepaalde momenten/vakantie



Nooit

VERBETERPUNTEN VOOR E-PORTAL



Actueler aanbod

Duidelijkere instructies

Overzichtelijkere e-portal

Groter aanbod

Betere zoekfunctie

Het onderzoek is in maart 2016 uitgevoerd door het onafhankelijke marktonderzoeksbureau Ruigrok NetPanel in opdracht van ProBiblio. Aan het onderzoek hebben 17.301 BiebPanelleden deelgenomen vanuit 91 deelnemende bibliotheken uit heel Nederland. Voor meer informatie kunt u terecht op biebpanel.probiblio.nl of kunt u contact opnemen met Ingrid Balijon, onderzoeksadviseur (onderzoek@probiblio.nl)

Onderzoek

In bovenstaande 'infographic' zie je de resultaten van het eerste Biebpanel onderzoek van 2016 dat gehouden is in april 2016. Met dit onderzoek geven we een overall inzicht in de waardering van de diensten van de Bibliotheek. Daarnaast gaan we in op de bekendheid, het gebruik en de waardering van zowel het e-book portal als de Boekenweek.

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 over de klanttevredenheid over de diensten van de Bibliotheek

De overall waardering voor Cluster Kop van Overijssel is groot, gezien de hoge Net Promotor Score (NPS). De NPS is een instrument dat met één cijfer laat zien hoe goed een organisatie presteert en hoe hoog de klantloyaliteit is. De Bibliotheek doet het op de meeste aspecten van de dienstverlening goed. De top 3 is:

- De klantvriendelijkheid en deskundigheid van de medewerkers
- De prijs-kwaliteitverhouding
- De catalogus in de Bibliotheek en op de website

In het onderzoek zijn ook enkele aandachtspunten naar voren gekomen voor de Bibliotheek die relatief wat lager scoren:

- **Gebouw**
Panelleden zijn over het geheel genomen tevreden over het gebouw. Men is minder positief over de mogelijkheid om te studeren en/of te werken in de Bibliotheek. En vooral op de voorzieningen in de Bibliotheek om iets te eten of te drinken scoort cluster Kop van Overijssel laag en ook lager dan gemiddeld. (33% is tevreden) Op zich een verklaarbare uitkomst omdat er veelal geen uitgebreide horecagelegenheden aanwezig zijn.
- **Collectie**
De verschillende collectie onderdelen krijgen een goede beoordeling in cluster Kop van Overijssel. De tevredenheid over de collectie CD's en DVD's wordt relatief gezien het minst goed beoordeeld.
Over de vindbaarheid van materialen is men overall redelijk tevreden, maar de score op dit aspect biedt wel ruimte voor optimalisatie.
- **Communicatie en personeel**
Leden zijn zeer tevreden over de klantvriendelijkheid en de deskundigheid van de medewerkers. Ook over de digitale nieuwsbrief en de website zijn leden positief. De Bibliotheek app wordt redelijk gewaardeerd maar is slechts door weinig mensen beoordeeld, waarschijnlijk omdat het gebruik ervan laag is.
- **Service**
De verschillende service aspecten worden door de panelleden uit de Kop van Overijssel goed beoordeeld. De 'ontspannende' activiteiten scoren echter wat minder dan in het totale panel en de (ontspannende en leerzame) activiteiten krijgen relatief de laagste score van de verschillende service aspecten.
Over de snelheid waarmee reserveringen worden geleverd zijn panelleden van cluster Kop van Overijssel redelijk positief, maar wel mindere dan in het totale panel. Ook in de open antwoorden wordt de lange wachttijd van de reserveringen als één van de verbeterpunten genoemd.

Hoewel de openingstijden overall gewaardeerd worden, zijn de leden van Bibliotheek Zwartewaterland duidelijk minder positief over de openingstijden.

e-book portal

Hoewel het bezit van devices om e-books op te lezen en de bekendheid van het e-portal redelijk hoog is, wordt er nog niet veel gebruik van gemaakt. Toch is er ook onder de niet-gebruikers van het e-portal wel interesse voor. De belangrijkste belemmeringen zijn het aanbod (niet actueel, niet groot genoeg) en (de uitleg over) het downloaden.

Boekenweek

De Boekenweek als campagne kent een redelijk hoge bekendheid. Het lijkt echter vooral het (online of offline) bezoek aan een boekwinkel te stimuleren en niet of nauwelijks het bezoek aan een Bibliotheek. Het speciale magazine van de Boekenweek dat verkrijgbaar was in de Bibliotheek, is meegenomen door één op de zeven panelleden die de Bibliotheek in die week hebben bezocht.

Acties

- **Gebouw**
De open antwoorden die we hebben ontvangen bij de resultaten van dit onderzoek bieden eerste aanknopingspunten voor het verbeteren van de vindbaarheid van materialen. Hier gaan we mee aan de slag. Verder kunnen we de indeling en de inhoud van de afdelingen nog beter communiceren. Dat kan d.m.v. plattegronden en bewegwijzering maar ook door uitleg in de nieuwsbrief. Een eerste makkelijke stap is om onze medewerkers sneller af te laten op mensen die 'zoekend' rondlopen.
- **Communicatie**
We gaan de bekendheid van de Bibliotheek app verhogen door erover te communiceren op de website, nieuwsbrief, social media en andere communicatie uitingen.
- **Service**
Het vorige BiebPanel onderzoek ging specifiek over het onderwerp activiteiten. Met de conclusies die daar uit voort kwamen zijn we nog bezig om uit te voeren.
- We gaan onderzoeken hoe we de wachttijd op reserveringen kunnen verkorten.
- Blijkbaar vinden onze klanten dat we geen ruime openingstijden hebben, terwijl Bibliotheek Zwartsluis zes dagen per week geopend is, Bibliotheek Genemuiden vijf dagen per week en Bibliotheek Hasselt vier dagen per week. We gaan de bekendheid hiervan verhogen door erover te communiceren via de diverse communicatiemiddelen.
- **E-book portal**
We gaan meer bekendheid geven aan de e-portal door inzet van social media, de nieuwsbrief en de website. Dit geldt ook door meer bekendheid te geven aan ons digitale spreekuur. Waar mensen terecht kunnen voor allerlei vragen over onze digitale producten inclusief de e-portal.
De uitkomsten van dit onderzoek wat betreft het e-portal worden ook gedeeld met de Koninklijke Bibliotheek. De e-portal is door hen ontwikkeld en wordt door hen bij gehouden.
- **Boekenweek**
We (provinciale en landelijke organisatie van de Bibliotheek) proberen de resultaten wat betreft de Boekenweek te delen met het CPNB, de organisatie die de Boekenweek organiseert. Met hen kunnen we dan bepalen of het magazine voor herhaling vatbaar is of niet.