

Onderzoek

Met dit onderzoek geven we antwoord op de vraag hoe tevreden onze biebpanelleden zijn over de Bibliotheek. Wat kan de Bibliotheek doen om de tevredenheid van de leden te vergroten?.

Cluster Kop van Overijssel

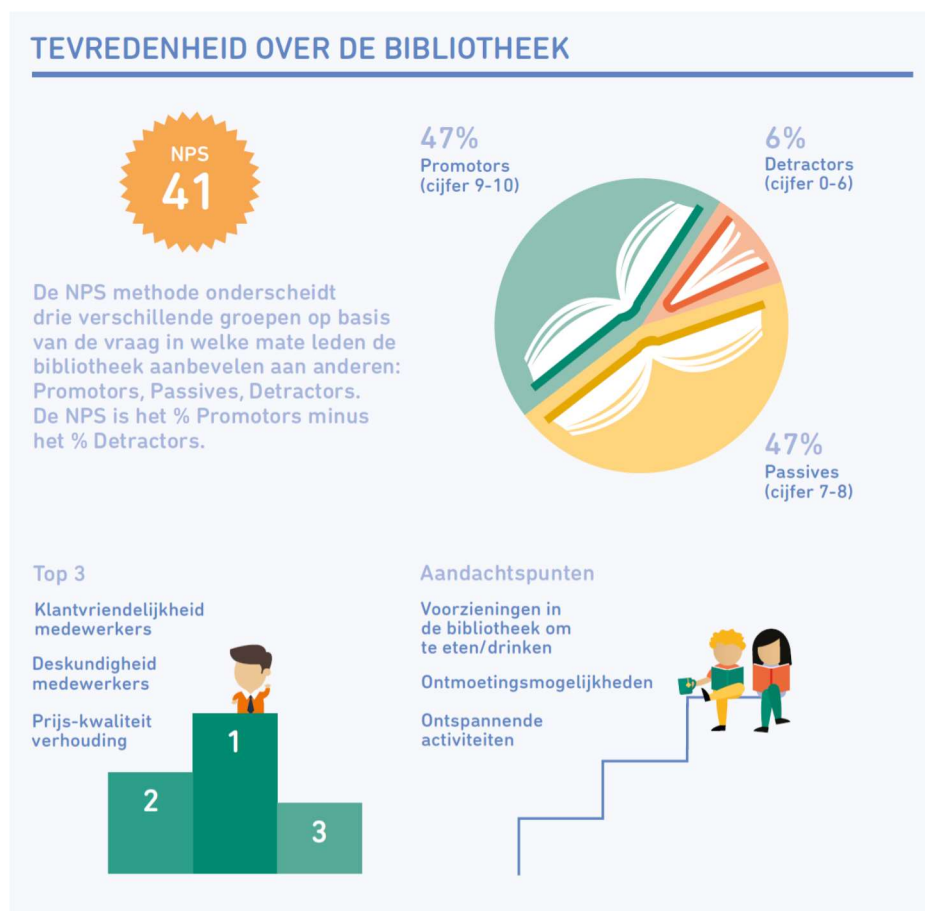
Om representatieve onderzoeksresultaten te krijgen, bestaat het Cluster Kop van Overijssel uit panelleden van Bibliotheek Kop van Overijssel, Bibliotheek Rijssen - Holten, Bibliotheek Zwartewaterland, Bibliotheek Wierden, Bibliotheek Kampen en Bibliotheek Staphorst. Dit zijn allen vergelijkbare Bibliotheken.

Samenvatting van de uitkomsten

De leden van Cluster Kop van Overijssel zijn erg positief over de Bibliotheek; de Bibliotheek heeft een Net Promotor Score (NPS) van 38, nog wat hoger dan in 2016 (27). De NPS is een instrument dat met één cijfer laat zien hoe goed een organisatie presteert en hoe hoog de klantloyaliteit is. Iets meer dan vier van de tien panelleden geven de bibliotheek het aanbevelingscijfer 9 of 10; slechts een klein deel geeft een 6 of lager.

Panelleden bevelen de Bibliotheek vooral aan vanwege de ruime collectie, de fijne plek, de vriendelijke en hulpvaardige medewerkers en de lage prijs. Daarnaast zeggen veel leden dat ze de Bibliotheek waarderen vanwege de ruime openingstijden en de digitale diensten (met name de mogelijkheid om te reserveren).

De leden die kritischer zijn noemen vooral als verbetersuggesties een duidelijkere indeling/vindbaarheid en een ruimere collectie (variërend van een grotere collectie en meer actuele boeken tot specifieke wensen over onderwerpen of genres). Ook de openingstijden komen naar voren. Een enkeling geeft aan het boetegeld graag afgeschaft te zien en/of graag een inleverattentie te willen ontvangen



Gebouw en verblijf

Het gebouw en de verblijfsfunctie worden over het algemeen goed beoordeeld. Het cluster Bibliotheek Kop van Overijssel krijgt een betere waardering dan in het totale BiebPanel op de inrichting en sfeer en de uitstraling van het gebouw. Men is minder positief over de horecavoorzieningen.

Medewerkers en communicatie

Van alle aspecten uit het onderzoek, krijgen de klantvriendelijkheid en de deskundigheid van de medewerkers de hoogste waardering, net als in 2016.

De website, de app en de digitale nieuwsbrief worden door acht op de tien goed beoordeeld; een zeer beperkt deel is ontevreden hierover, de overige leden zijn neutraal gestemd. Als we deze scores vergelijken met 2016, dan zien we ongeveer hetzelfde beeld, al wordt Bibliotheek app iets meer gewaardeerd dan in 2016. Het gebruik van de app is nog wel beperkt, zoals ook naar voren kwam uit het BiebPanel onderzoek Customer Journey reserveren en verlengen.

Collectie en vindbaarheid

De collectie jeugd- en kinderboeken, de collectie romans/leesboeken en de collectie tijdschriften en kranten worden het beste beoordeeld van de verschillende collectie-onderdelen. De collectie wordt over de hele linie wat minder goed beoordeeld dan in 2016, vooral de vindbaarheid van de collectie scoort minder dan in 2016. Ook de actualiteit van de collectie scoort minder goed dan destijds. De vindbaarheid van de materialen krijgt een lage waardering en ook een lagere waardering dan in het totale BiebPanel.

De vindbaarheid komt daarnaast vaak spontaan naar voren in de open vraag naar verbeteringsuggesties voor Cluster Kop van Overijssel. Dit probleem doet zich vooral voor in Bibliotheek Kampen en in iets minder mate in Bibliotheek Kop van Overijssel.

Bekendheid diensten

Dat de Bibliotheek Voorlezen voor kinderen aanbiedt is bij de meeste leden (zes op de tien) bekend. Cursussen digitale vaardigheden en literaire activiteiten & boekpresentaties zijn bij de helft van de panelleden bekend. Wel zijn deze drie activiteiten iets minder bekend dan in het totale BiebPanel. Voorlezen en literaire activiteiten behoren tot de klassieke functies van de Bibliotheek, maar dat de Bibliotheek actief is op het gebied van digitale vaardigheden is inmiddels dus ook bij de helft van de panelleden bekend. Dat de Bibliotheek VoorleesExpress en het TaalCafé aanbiedt, is in het Cluster Kop van Overijssel bekender dan in het totale BiebPanel.

Naast de eerder genoemde activiteiten is ook een aantal andere diensten minder bekend dan in het totale Panel: de leeskringenservice, het Taalpunt en CoderDojo. Wellicht omdat deze activiteiten niet of beperkt worden aangeboden. Zoals ook uit het BiebPanel doelgroeponderzoek Senioren naar voren kwam, is de Bibliotheek aan huis ook onder 65-plussers maar bij een kleine groep (een derde van de panelleden) bekend.

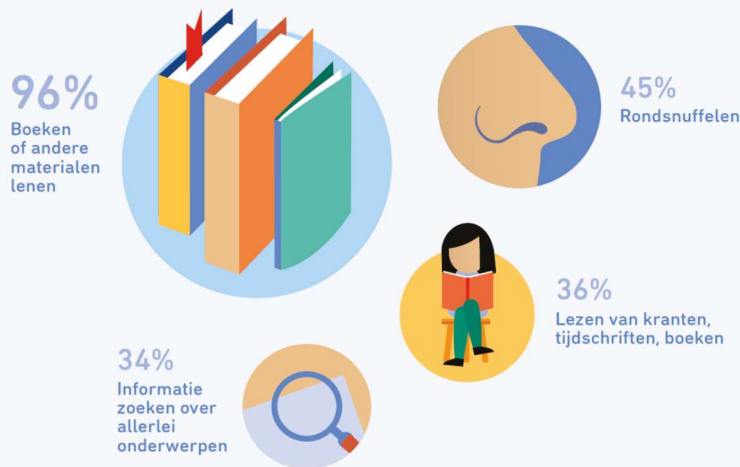
Bibliotheekbezoek

Panelleden bezoeken de Bibliotheek vooral om boeken en andere materialen te lenen. Daarnaast zijn ook rondsnuffelen, informatie zoeken en ter plekke kranten, tijdschriften of boeken lezen vaak genoemde bezoekredenen.

De meeste panelleden bezoeken de Bibliotheek alleen. De vestigingen in het cluster 'Kop van Overijssel' worden vaker dan de andere clusters, alleen bezocht. Een kwart van de panelleden bezoekt de Bibliotheek weleens met anderen, meestal met kinderen (vaker dat in het totale Panel) of partner. Vrouwen gaan relatief vaak met hun kind(eren) naar de Bibliotheek.

BEZOEKREDENEN

Wat zijn voor u belangrijke redenen om de bibliotheek te bezoeken? Top 4



GEZELSCHAP

Wanneer u de bibliotheek bezoekt, gaat u dan meestal alleen of met anderen?



Met wie bezoekt u dan de bibliotheek? Top 2

Partner



Kinderen



Persoonlijke ontwikkeling

Mensen ondersteunen in hun persoonlijke ontwikkeling is één van de aloude doelstellingen van de Bibliotheek. Ruim een derde van de panelleden geeft aan dat de Bibliotheek inderdaad bijdraagt aan hun persoonlijke ontwikkeling (voor een vijfde is dit niet het geval; de rest weet het niet of is neutraal).

Als panelleden gevraagd wordt wat de Bibliotheek zou kunnen doen om hen (nog) beter te ondersteunen in de persoonlijke ontwikkeling, dan geeft slechts een kwart van de panelleden antwoord op de vraag. Zij noemen dan vooral een grotere collectie, meer activiteiten op het gebied van persoonlijke ontwikkeling en het geven van meer informatie over de Bibliotheek en haar activiteiten. Veel panelleden vinden het aanbod al goed genoeg of hebben hier geen behoefte aan.

Overall beeld

Waar bibliotheken bezig zijn met een transitie naar maatschappelijk-educatieve bibliotheken, zien we in dit onderzoek terug dat de huidige (panel)leden van de bibliotheken nog vooral gebruik maken en bekend zijn met de klassieke dienstverlening van de Bibliotheek en dit ook zeer waarderen. Dienstverlening op het gebied van het sociaal domein wordt door een deel van de panelleden ook wel gezien en op prijs gesteld, maar veel andere panelleden hebben hier geen mening over. Dienstverlening op het gebied van de collectie en verblijfsfunctie is voor veel bestaande leden de kern van de Bibliotheek, terwijl ze dienstverlening op het gebied van ontmoeting en activiteiten (nu nog) meer als 'extra's' lijken te zien.

Acties

Wij gaan alle resultaten rustig bekijken en onderzoeken welke acties we waarop gaan nemen. Wat in ieder geval duidelijk naar voren komt voor Bibliotheek Kop van Overijssel is de vindbaarheid van de collectie. Hier valt nog wat aan te verbeteren. We gaan aan de slag om te kijken hoe we dit kunnen optimaliseren.