

BiebPanel 2014 – meting 2

## Vindbaarheid en presentatie

In juni/juli 2014 heeft Bibliotheek Zoetermeer haar Biebpanel een aantal vragen voorgelegd over de vindbaarheid en presentatie van materialen in de bibliotheek. U heeft weer massaal meegedaan aan dit onderzoek, wij stellen uw betrokkenheid en uw mening zeer op prijs!

Hieronder vindt u de belangrijkste uitkomsten van het onderzoek:

### **Binnenkomst in de bibliotheek**

De panelleden is gevraagd wat ze als eerste doen als ze de bibliotheek bezoeken? Na het inleveren van geleende materialen, kijken panelleden vaak welke aanwinsten de bibliotheek in de collectie heeft (drie op de tien), of ze gaan direct naar een bepaalde sectie of afdeling van de bibliotheek (eveneens drie op de tien). Het gaat dan bijvoorbeeld om de afdelingen romans, thrillers of Engelstalige boeken. Een iets kleiner deel loopt rond en laat zich verrassen door wat ze in de bibliotheek tegenkomen, of gaat gereserveerde materialen ophalen. In vergelijking met het totale Panel zien we hetzelfde beeld

### **Gepland versus impulsief lenen**

De meeste panelleden bedenken thuis wat ze willen lenen, maar nemen daarnaast ook andere materialen mee. De meerderheid neemt dan ook soms of vaak titels mee die ze niet van plan waren te gaan lenen. Slechts 12% doet dat (bijna) nooit. Zowel impulsief als gepland lenen spelen dus een grote rol. Dit beeld is niet veranderd ten opzichte van hetzelfde onderzoek in 2011.

Als panelleden thuis bedenken wat ze willen gaan lenen, gaat het voor de helft om specifieke titels (die ze regelmatig ook al van tevoren reserveren) en voor de andere helft om een meer algemeen idee, waar ze in de bibliotheek materialen bij zoeken.

Inspiratie in de bibliotheek doen de panelleden vooral op door langs de kasten te lopen, bij de nieuwe materialen te kijken en door de materialen op de presentatietafels te bekijken. Slechts een kleine minderheid laat zich inspireren door posters, digitale schermen in de bibliotheek of tips (van medewerkers, uit de nieuwsbrief of via de website van de bibliotheek). We zien dat men zich in Zoetermeer iets vaker laat inspireren door presentatietafels dan in het totale Panel. Er zijn hierin geen verschillen tussen de vestigingen.

### **Presentatie van materialen**

Ruim driekwart van de panelleden vindt dat de materialen over het algemeen aantrekkelijk gepresenteerd worden. Dit is een iets hoger aandeel dan in het totale Panel, en ongeveer even

hoog als in 2011. Twee derde wordt door de presentatie in de bibliotheek op nieuwe ideeën gebracht.

Tussen de 75% en 85% van de panelleden vindt het fijn als materialen op presentatietafels worden getoond en als ze frontaal geplaatst zijn. Tussen de 65% en 75% laat zich ook daadwerkelijk inspireren door de presentatie en neemt hierdoor weleens andere boeken mee. De frontale plaatsing van boeken vindt men in Zoetermeer iets aantrekkelijker dan in het totale Panel, maar net iets minder aantrekkelijk dan in 2011. Het aandeel dat door een aantrekkelijke presentatie ook weleens andere materialen (zoals dvd's, cd's of luisterboeken) leent, ligt een stuk lager (30%). We zien hier hetzelfde beeld als in het totale Panel. In de voorkeuren ten opzichte van de presentatie en mate van inspiratie, zijn er tussen de verschillende leeftijdsgroepen in het totale BiebPanel nauwelijks verschillen zichtbaar.

In het retailconcept (zoals in de wijkbibliotheken) wordt de nadruk gelegd op het belang van goed gevulde displaytafels. De panelleden bevestigen deze richtlijn: bijna de helft zou eerder een boek lenen van een volle displaytafel, terwijl slechts 11% de voorkeur geeft aan een tafel met lege plekken. De anderen geven geen duidelijke voorkeur aan. De keuze voor de goed gevulde displaytafel verklaren panelleden bijvoorbeeld met opmerkingen dat die er aantrekkelijker en overzichtelijker uitziet en dat er meer keuze is, terwijl ze bij de legere displaytafel het idee krijgen dat de "leukste" boeken al weg zijn.

### **Vindbaarheid**

Twee derde van de panelleden vindt de indeling van de collectie duidelijk (materialen die bij elkaar horen staan ook echt bij elkaar). De panelleden zijn hiermee even tevreden als in het totale Panel, en vaker tevreden dan in 2011. Een kwart is neutraal en voor één op de tien is de indeling niet duidelijk. We zien dat de panelleden die de bibliotheek frequent bezoeken een zelfde oordeel geven over de indeling als de panelleden die de bibliotheek minder vaak bezoeken. Ook zijn er geen verschillen tussen de leeftijdsgroepen. Wel is men in wijkbibliotheek Oosterheem positiever over de indeling dan in de Hoofdbibliotheek.

Zes op de tien panelleden zijn te spreken over de aanduidingen op de kasten en over de duidelijkheid van de benamingen van de afdelingen/werelden. Over de aanduidingen in de bibliotheek zelf is de helft positief. De panelleden in Zoetermeer zijn iets positiever over de benamingen van de afdelingen dan in het totale Panel, en ook iets positiever dan in 2011.

De meeste panelleden (twee derde) kunnen snel vinden wat ze zoeken. Dat aandeel is ongeveer even hoog als in het totale Panel en als in 2011. Het best vindbaar zijn de romans (voor 88% altijd of meestal vindbaar) en de kranten/tijdschriften (voor 87% altijd of meestal vindbaar). Daarna volgen de informatieve boeken en de cd's/dvd's, waarvan ongeveer driekwart zegt dat ze altijd of meestal goed vindbaar zijn. De vindbaarheid van de kranten/tijdschriften en cd's/dvd's is sterk verbeterd ten opzichte van 2011.

44% van het panel heeft suggesties gegeven over de manier waarop de bibliotheek de presentatie van de collectie kan verbeteren. Ze noemen dan bijvoorbeeld duidelijkere bordjes en plattegronden of plaatsing op alfabet.

*Onze reactie: de indeling op genre houden we bewust vast om bezoekers te kunnen inspireren en materialen aantrekkelijk te kunnen presenteren. Binnen de verschillende genres staan materialen overigens wel op alfabet. Om de vindbaarheid te waarborgen, controleren we of materialen op de juiste plek in de kast (of op display) staan. Verder blijven we klanten adviseren om de catalogus te gebruiken of medewerkers aan te spreken.*

De meest genoemde reden voor onvindbaarheid van het materiaal is, dat het materiaal op dat moment is uitgeleend. Ruim een kwart van de deelnemers kan materiaal niet vinden vanwege een onlogische indeling. Als men materiaal niet meteen kan vinden in de bibliotheek, gaan ongeveer vier op de tien mensen zelf op zoek, om het in tweede instantie te vragen aan een medewerker. Een bijna even grote groep zoekt het materiaal op in de catalogus.

*Onze reactie: als u iets niet kunt vinden, adviseren we u om de door u gezochte materialen op te zoeken in de catalogus. U ziet dan meteen waar materialen te vinden zijn of dat ze uitgeleend zijn. Uitgeleende materialen kunt u vervolgens direct gratis reserveren zodat ze de volgende keer voor u klaar staan. Als materialen niet voorkomen in de collectie van Bibliotheek Zoetermeer kunt u ze tegen betaling aanvragen bij een andere bibliotheek. Maar u kunt ook een aanschafverzoek indienen (in de bibliotheek of via de website). De bibliotheek honoreert bijna alle aanschafverzoeken. Zijn materialen wel aanwezig, maar kunt u ze niet vinden, vraag dan gerust een medewerker om hulp!*

## **Horeca**

In Zoetermeer is geen uitgebreide horecagelegenheid aanwezig, maar in de verschillende vestigingen staan wel koffie/theeautomaten. Van het panel zegt 87% geen gebruik te maken van de horeca en er ook geen behoefte aan te hebben. Redenen zijn dat mensen alleen naar de bibliotheek komen om boeken te lenen en geen tijd of behoefte hebben om langer te blijven. De zeer kleine groep die er wel behoefte aan heeft, zou langer in de bibliotheek verblijven als er wel een horecagelegenheid of een koffie/theeautomaat zou zijn.

## **Tot slot...**

In dit onderzoek hebben 14 bibliotheken, waaronder Bibliotheek Zoetermeer, deelgenomen aan een pilot met een onderzoeks-app waarmee panelleden met hun smartphone in de bibliotheek hun mening konden geven over de vindbaarheid en presentatie van materialen. In Zoetermeer hebben negen leden hieraan meegedaan en foto's ingestuurd van aantrekkelijke presentaties in de bibliotheek. Deze pilot heeft langer doorgelopen dan het reguliere onderzoek, terugkoppeling vindt op een later moment plaats.