

BiebPanel 2014 – meting 3

Digitale dienstverlening

Eind september 2014 hebben de leden van BiebPanel vragen beantwoord over de digitale dienstverlening van de bibliotheek. Dit zijn de belangrijkste uitkomsten:

Bekendheid en gebruik van digitale diensten

De website is en blijft de bekendste digitale dienst van de bibliotheek. Het merendeel van het panel is bekend met de website. Andere digitale diensten die bekend zijn in het panel zijn: het online verlengen (76%), het online reserveren (75%), de inleverattending per mail (68%), de catalogus (66%) en de digitale nieuwsbrief (65%). Slechts een klein deel van het panel weet dat de bibliotheek ook actief is op de sociale media, zoals Facebook en Twitter. Over het algemeen zijn jongere panelleden vaker op de hoogte van digitale diensten dan oudere panelleden.

Driekwart van de panelleden maakt wel eens gebruik van de website van de bibliotheek. Daarnaast geeft het panel aan ook gebruik te maken van andere digitale diensten, zoals online verlengen (70%), online reserveren (67%), inleverattending per mail (67%) en de online catalogus (60%). In vergelijking met het totale Panel maken de Zoetermeerse panelleden vaker gebruik van de inleverattending, de digitale nieuwsbrief en de apps.

Tevredenheid digitale dienstverlening bibliotheek

Op de vraag hoe tevreden panelleden zijn over de digitale dienstverlening en de informatievoorziening vanuit de bibliotheek geeft 81% aan (zeer) tevreden te zijn. Dit percentage is hoger dan in het totale Panel. Het panel geeft aan dat informatie makkelijk en snel gevonden kan worden, met name op de website. Ook waardeert het panel het online kunnen verlengen en reserveren en de inleverattending per mail. Slechts 8% van het panel geeft aan iets te missen in het huidige digitale aanbod. Zij missen één overkoepelende app voor alle diensten en zien graag een uitbreiding van het aanbod e-books. Een aantal panelleden zou graag een overzicht van de eigen leenhistorie willen kunnen inzien.

Bekendheid en gebruik 'Mijn Menu'

Twee derde van de panelleden van de Bibliotheek Zoetermeer is bekend met 'Mijn Menu' en maakt hier ook gebruik van. Bijna 25% van het panel kent de 'Mijn Menu' functie niet, dat is fors hoger dan in het totale Biebpanel (16%). Jongere panelleden en panelleden die de bibliotheek vaak bezoeken, maken ook vaker gebruik van 'Mijn menu'. Van de panelleden die gebruik maken van 'Mijn Menu' is 93% (zeer) tevreden. Een aantal panelleden heeft suggesties gegeven hoe de functie 'Mijn menu' verbeterd kan worden.

Het aanbod van bibliotheek apps

Aan het panel zijn acht verschillende bibliotheek apps voorgelegd. Een meerderheid van het Zoetermeerse panel (61%) is niet bekend met deze apps. De VakantieBieb is met 29% de bekendste app en wordt ook het vaakst gebruikt (22%). De bibliotheek app (waarmee leden e-books kunnen lezen) is bij 19% van het panel bekend en wordt door een iets kleinere groep ook daadwerkelijk gebruikt.

De Bibliotheek Wise app (waarmee leden kunnen verlengen en reserveren) wordt door ongeveer 10% van het panel gebruikt. In vergelijking met het totale Biebpanel zijn de leden uit Zoetermeer vaker bekend de verschillende bibliotheek apps. Ondanks de lage bekendheid geeft maar 28% van het panel aan geen behoefte te hebben aan een app. Nog eens 18% heeft geen mening. De overige panelleden geven aan wel behoefte te hebben aan bibliotheek apps, maar zijn niet op de hoogte van het feit dat deze apps al bestaan.

Het streamen van e-books

Ruim de helft van het Zoetermeerse panel (54%) heeft een e-reader, tablet of smartphone waarop zij e-books kunnen streamen. Van deze groep weet 27% dat het mogelijk is om e-books te streamen via de bibliotheek en heeft dit ook wel eens gedaan. Ruim 40% van het panel weet het wel, maar geeft aan dit nog niet gedaan te hebben. De overige panelleden kennen de mogelijkheid tot het streamen van e-books via de bibliotheek niet.

Bekendheid en belang digitale dienstverlening via publiekspc's in de bibliotheek

Ongeveer 75% van het panel is bekend met één of meerdere digitale diensten die op computers in de bibliotheek worden aangeboden. De bekendheid met de catalogus is verreweg het hoogst, 72% kent deze dienst en maakt er regelmatig gebruik van. De overige digitale diensten op de computers zijn nauwelijks bekend en worden ook weinig gebruikt. Ruim 90% van het panel hecht (veel) belang aan de catalogus op de publiekspc's, en ongeveer 40% vindt soms ook andere digitale diensten relevant, vooral de Consumentengids en uittrekselbank worden genoemd.

Informatie over nieuwe techniek en media

Aan de panelleden is gevraagd in hoeverre ze het belangrijk vinden dat de bibliotheek informatie over ontwikkelingen op het gebied van nieuwe media en technieken geeft. Ruim 50% van het panel vindt dit (zeer) belangrijk en 30% staat hier neutraal tegenover. In het totale Biebpanel is dit niet anders. Als wordt gekeken naar verschillen tussen leeftijdsgroepen dan is te zien dat panelleden in de leeftijd van 16-35 jaar dit het minst belangrijk vinden.

Beoordeling website

De panelleden hebben de website beoordeeld met het cijfer 7,6. Dit is iets hoger dan in het totale Biebpanel (een 7,4). Volgens 83% van het panel geeft de website goede informatie en 73% geeft aan dat de uitstraling van de website (zeer) goed is. De overzichtelijkheid en de vindbaarheid van de informatie worden door ruim 70% gewaardeerd als (zeer) goed. Op kwaliteit, uitstraling en overzichtelijkheid scoort de Zoetermeerse website hoger dan in het totale Biebpanel.

Bezoek website

Het online verlengen van materialen is met 27% de voornaamste reden dat panelleden de laatste keer een bezoek hebben gebracht aan de website. Voor ongeveer 20% van het panel was dit om materialen te reserveren, ruim 10% wilde materialen opzoeken in de catalogus of de openingstijden raadplegen. Slechts 1% had geen specifiek doel.

De bibliotheek is tevreden met de uitkomsten van dit onderzoek. De komende maanden zal de bibliotheek zich richten op een aantal concreet genoemde verbeterpunten met betrekking tot de website en het meer bekendheid geven aan de bibliotheek apps, de sociale media en de functie 'Mijn menu'.