

BiebPanel 2016 – meting 1

Tevredenheid

In april 2016 heeft Bibliotheek Zoetermeer de leden van het BiebPanel gevraagd naar hun tevredenheid over verschillende diensten van de bibliotheek. Dit zijn de belangrijkste uitkomsten:

Deel A: tevredenheid

Zoetermeerse leden zijn zeer positief over hun bibliotheek

De overall tevredenheid over Bibliotheek Zoetermeer is groot, gezien de hoge Net Promoter 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 Zoetermeer heeft een NPS van 30.

In Zoetermeer zijn de belangrijkste redenen die de leden spontaan noemen om de bibliotheek aan te bevelen: de uitgebreide collectie, de prijs, de vriendelijke en behulpzame medewerkers en het feit dat het een fijne plek is om naar toe te gaan.

Als verbeteringsuggesties geven de panelleden: de wachttijd van de reserveringen en de actualiteit én diversiteit van het aanbod. Ook de openingstijden worden regelmatig genoemd als verbeterpunt. Ook over de afzonderlijke onderdelen van de dienstverlening zijn de panelleden veelal positief. Het meest tevreden zijn ze over:

- de klantvriendelijkheid en deskundigheid van de medewerkers
- de verschillende abonnementen die de bibliotheek aanbiedt
- de collectie romans en leesboeken en de collectie jeugd- en kinderboeken
- de catalogus in de bibliotheek en op de website.

Ook komen er enkele verbeterpunten naar voren binnen de vier bevraagde categorieën.

1. Gebouw: tevredenheid wisselt, vooral wifi en horeca voor verbetering vatbaar

De tevredenheid over het gebouw van de bibliotheek blijft op verschillende aspecten wat achter. Ook ten opzichte van 2012 zien we een daling van de tevredenheid als het gaat om aspecten die te maken hebben met het gebouw. De belangrijkste verbeterpunten betreffen de werking van de wifi, de voorzieningen om iets te eten of te drinken in de bibliotheek en de uitstraling van de Hoofdbibliotheek op het Stadhuisplein. De bibliotheek scoort redelijk op aspecten die te maken hebben met de verblijfsfunctie (het opdoen van inspiratie en de mogelijkheden om te werken of te studeren in de bibliotheek) maar ook hier is ruimte voor optimalisatie.

Onze reactie: op dit moment wordt de locatie van de Hoofdbibliotheek op het Stadhuisplein verbouwd. Hierbij staan punten als wifi, horeca en verblijfsgemak hoog op de agenda. Eind 2017 verhuist de Hoofdbibliotheek terug naar deze locatie.

2. Collectie: vrijwel alle aspecten positief beoordeeld

De collectie krijgt een goede beoordeling in Zoetermeer. Over de collectie romans en leesboeken, de actualiteit van de collectie, de informatieve materialen en de beschikbaarheid van materialen zijn Zoetermeerse panelleden die hier een oordeel over hebben gegeven, positiever dan het totale Panel. Daarentegen is men in Zoetermeer in vergelijking tot het totale Panel minder tevreden over de collectie cd's en dvd's (al is het aantal panelleden dat daar een mening over heeft, klein).

Onze reactie: De bibliotheek probeert de collectie zo veel mogelijk af te stemmen op de wensen en de behoeften van de klanten. De cd-collectie is sinds maart 2015 opgeheven omdat de collectie te weinig gebruikt werd, maar de dvd-collectie loopt nog steeds erg goed. Via de website is het altijd mogelijk om een aanschafverzoek in te dienen, deze worden bijna altijd gehonoreerd.

3. Communicatie en personeel: goed beoordeeld, app nog vrij onbekend

De verschillende aspecten van de communicatie worden goed beoordeeld. De deskundigheid van de medewerkers scoort in Zoetermeer zelfs nog wat beter dan het in totale Panel. De Bibliotheek app wordt ook redelijk gewaardeerd maar is slechts door weinig mensen beoordeeld, waarschijnlijk omdat het gebruik ervan laag is.

Onze reactie: De app 'Wise' biedt bibliotheekleden ontzettend veel gebruiksgemak, in de communicatie-uitingen en via de medewerkers blijven we de app onder de aandacht brengen.

4. Service: activiteiten en openingstijden relatief het minst goed beoordeeld

De verschillende service-aspecten worden in Zoetermeer goed beoordeeld. Panelleden in Zoetermeer zijn positiever dan gemiddeld over de verschillende abonnementen die de bibliotheek aanbiedt, de catalogus in de bibliotheek en op de website en over de 'leerzame activiteiten' die de bibliotheek organiseert.

Over de andere activiteiten en de openingstijden zijn de panelleden in Zoetermeer minder positief dan gemiddeld in het totale Panel. Panelleden van de vestigingen Rokkeveen en met name Oosterheem zijn veel minder tevreden dan leden van de Hoofdbibliotheek, op zich logisch gezien de beperktere openingstijden van de wijkbibliotheken.

Onze reactie: we proberen de activiteiten en de openingstijden zoveel mogelijk af te stemmen op de wensen van de klanten. In sommige gevallen wordt er gekozen voor sluiting op rustige momenten of een andere vorm van dienstverlening om openingstijden juist uit te kunnen breiden. De Bibliotheek neemt reacties van klanten daarop altijd serieus.

Deel B: Digitaal lezen

Bekendheid e-portal hoog, gebruik laag

Veel panelleden (8 op de 10) zijn bekend met het feit dat de bibliotheek e-books aanbiedt. Evenzoveel panelleden bezitten een device om e-books op te lezen (e-reader, tablet of smartphone). Een groot deel (60%) leest echter nooit e-books, of alleen op bepaalde momenten zoals tijdens de vakantie. Ook hebben weinigen van hen daadwerkelijk een e-book geleend bij de bibliotheek in het afgelopen jaar.

Toch geeft een derde van de potentiële gebruikers van het e-book portal wel aan e-books via de bibliotheek te willen lenen, al blijven veel mensen een sterke voorkeur houden voor papieren boeken. In de open vraag geven veel panelleden aan dat ze wel zouden overwegen het portal te gebruiken, als het aanbod actueler en groter zou zijn, de manier om e-books te downloaden duidelijker zou zijn en als het aanmaken van een account makkelijker zou zijn. Dit zijn natuurlijk niet altijd aspecten waar de bibliotheek direct zelf invloed op heeft.

Onze reactie: De Bibliotheek heeft zelf niet direct invloed om veranderingen door te voeren in het e-book portal. De beheerder van de portal wordt wel gekend in de uitkomsten van dit onderzoek.

Deel C: Boekenweek 2016

Boekenweek trekt weinig leden naar de bibliotheek

De Boekenweek heeft een hoge bekendheid onder de panelleden en ongeveer één op de acht geeft aan speciaal voor het Boekenweekgeschenk (online of offline) een boek te kopen en daarbij het gratis Boekenweekgeschenk te ontvangen. Dit benadrukt dat het weggeven van een gratis boek een goede manier is om mensen naar de winkel te trekken (of naar de bibliotheek tijdens Nederland Leest). De bekendheid van de Boekenweek is hoger onder 55-plussers, en ouderen hebben ook vaker dan jongere panelleden speciaal voor het Boekenweekgeschenk een boek gekocht tijdens de Boekenweek.

De trigger om tijdens de Boekenweek naar de bibliotheek te komen, ligt een stuk lager: slechts 2% van de panelleden is speciaal voor de Boekenweek naar de bibliotheek gekomen. Het speciale Magazine dat de bibliotheken aanbieden tijdens de Boekenweek, is maar door twee op de tien bibliotheekbezoekers in die week gezien. Iets meer dan de helft van hen heeft het magazine ook daadwerkelijk meegenomen -een beperkt aandeel. Mannen hebben het boekenweekmagazine vaker gezien en meegenomen dan vrouwen.