

BiebPanel 2016 – meting 2

# Collectie en informatiefunctie

**Eind juni 2016 heeft Bibliotheek Zoetermeer de leden van het BiebPanel gevraagd naar hun tevredenheid over de collectie en de informatiefunctie van de bibliotheek. Dit zijn de belangrijkste uitkomsten:**

## **Deel A: Collectie**

### **Aanbod**

De collectie van de Bibliotheek krijgt een goede beoordeling. Panelleden hechten de meeste waarde aan spannende boeken, informatieve boeken en literaire romans. Over de omvang van het aanbod zijn de meeste panelleden tevreden, maar toch vindt ongeveer een vijfde het aanbod van informatieve boeken te beperkt. De collectie Engelstalige boeken is maar door weinig mensen beoordeeld. Zij zijn veelal niet tevreden over de omvang van het aanbod aan Engelse boeken, maar wel vaker tevreden dan gemiddeld in het totale Panel en ook vaker dan in 2012.

Hoewel de uitleningen van informatieve materialen in de meeste bibliotheken de afgelopen jaren flink zijn teruggelopen, geven veel panelleden toch aan dat ze het belangrijk vinden dat de Bibliotheek hierin investeert. De panelleden die informatieve boeken belangrijk vinden, vinden het vooral belangrijk dat er in de Bibliotheek informatie te vinden is over de onderwerpen: vakantie & reizen, geschiedenis, literatuur, kunst & cultuur, gezondheid en huis & tuin.

*Onze reactie: De Bibliotheek probeert de informatieve collectie op peil te houden ondanks dat de uitleningen dalen en de beschikbaarheid van titels steeds kleiner wordt.*

### **Actualiteit**

Wat vindt men van de aanwezigheid van actuele boeken? In Zoetermeer zijn de panelleden hier tevreden over, vooral als het gaat om spannende boeken, literaire romans en tijdschriften. Over de actualiteit van de informatieve boeken zijn zes op de tien tevreden. Over de actualiteit en de omvang van de Engelstalige en anderstalige boeken ligt de tevredenheid laag (net als in 2012), maar deze onderdelen zijn ook maar door weinig leden beoordeeld en worden het minst belangrijk gevonden.

Vier op de tien van de panelleden zijn niet enthousiast over de constructie waarin actuele boeken / sprinters een kortere uitleentermijn kennen. Zij zien liever een normale uitleentermijn, ook al zijn actuele titels dan minder vaak beschikbaar. De andere panelleden hebben juist wel een voorkeur voor een kortere uitleentermijn voor actuele boeken. Slechts een kleine groep (één op de vijf) is bereid om te betalen voor actuele titels. Hoewel de actualiteit van de collectie belangrijk wordt gevonden, komt uit dit BiebPanel onderzoek naar voren dat ruim vier op de tien panelleden, als ze zouden moeten kiezen, liever een breed aanbod met veel verschillende titels zouden zien dan een smaller aanbod met veel actuele en veelgevraagde titels. In 2012 had nog meer dan de helft van het panel die voorkeur.

*Onze reactie: de Bibliotheek investeert aanzienlijk in een ruime beschikbaarheid van nieuwe titels, zowel in de reguliere collectie als in de Sprintservice.*

## **Deel B: Reserveren**

### **Reserveren**

Als een boek niet aanwezig is, dan reserveren de meeste panelleden het, veelal thuis of anders in de bibliotheek. Bibliotheekleden vragen nooit advies aan medewerkers voor een alternatieve titel. De meeste panelleden reserveren wel eens titels. Vrijwel alle panelleden zijn tevreden over het reserveren. Zes op de tien panelleden zijn bereid om te betalen voor het reserveren van materialen uit andere bibliotheken (bijvoorbeeld uit een andere provincie of uit een universiteitsbibliotheek). Slechts een minderheid zou echter bereid zijn om te betalen voor het reserveren uit de eigen collectie.

*Onze reactie: In Zoetermeer is het reserveren van titels uit de eigen collectie gratis en dat wordt veel gedaan. Ook maken klanten veelvuldig gebruik van de mogelijkheid om een aanschafverzoek te doen als titels niet in de collectie voorkomen. Kansen liggen er voor medewerkers om klanten actief te benaderen met leessuggesties.*

De meerderheid vindt een wachttijd van twee weken of langer acceptabel; een derde wil maar een week of enkele dagen wachten. Een aanzienlijke groep (een derde) geeft aan dat ze vinden dat de bibliotheek bij het online reserveren vanuit de catalogus niet duidelijk aangeeft hoe lang het ongeveer gaat duren.

*Onze reactie: We zouden graag een verwachte levertijd voor een reservering afgeven, maar dat blijkt in de praktijk lastig omdat de levertijd afhangt meerdere factoren (o.a. het terugbrengen van geleende materialen door andere klanten). Als er veel reserveringen voor een bepaalde titel zijn, worden er wel meer exemplaren van deze titel aangeschaft.*

## **Deel C: Informatiefunctie**

### **Onderwerpen**

Bibliotheken bieden toegang tot veel informatie. In hoeverre hebben leden nog behoefte aan informatie (online of offline) in de Bibliotheek? In dit BiebPanel onderzoek geven panelleden aan dat ze vooral toegang willen hebben tot informatie over vakantie & reizen, literatuur, kunst & cultuur, geschiedenis en gezondheid. Voor laagopgeleiden zijn de meest interessante onderwerpen gezondheid en psychologie.

### **Zoeken**

Het zoeken naar informatie doen panelleden het liefst via informatieve boeken en tijdschriften (vooral jongere leden) en door vragen te stellen aan medewerkers (vooral oudere panelleden). De belangrijkste redenen om de bibliotheek te kiezen als informatiebron, zijn:

- dat het prettig is om de informatie te kunnen (na)lezen in de vorm van een boek,
- de laagdrempeligheid van de bibliotheek,
- het feit dat er in de bibliotheek veel informatie aanwezig is,
- de aanwezigheid van medewerkers (vooral voor oudere leden).

Een vijfde van de leden (vooral jongere leden en lager opgeleiden) geeft aan dat het feit dat informatie in de bibliotheek betrouwbaar is een belangrijk voordeel is. Zoals uit eerder BiebPanel onderzoek ook naar voren kwam, spelen de bibliotheekmedewerkers dus nog altijd een essentiële rol als het gaat om het zoeken naar informatie, vooral voor ouderen. De panelleden willen graag dat er medewerkers beschikbaar zijn om vragen te beantwoorden.

### **Digitale informatie**

Digitale informatiebronnen op de computer van de bibliotheek zijn voor ongeveer twee op de tien panelleden een favoriete informatiebron. Van de verschillende digitale informatiebronnen bestaat er de meeste interesse in de Consumentengids online en krantenbanken.