

## BiebPanel 2010 – meting 5

# Het lidmaatschap van de bibliotheek

In december 2010 heeft Bibliotheek Zoetermeer haar Biebpanel een aantal vragen voorgelegd over de verschillende aspecten van het lidmaatschap. Veel panelleden hebben meegedaan aan dit onderzoek, wij stellen uw betrokkenheid en uw mening zeer op prijs!

Hieronder vindt u de belangrijkste uitkomsten van dat onderzoek:

### Redenen lidmaatschap

De 2 belangrijkste redenen om lid te worden van de bibliotheek zijn tevens de belangrijkste redenen om lid te blijven:

- \* het goedkoop lenen van boeken
- \* het laten voortbestaan van de bibliotheek

Veel panelleden geven aan lid te zijn om 'gewoon' boeken te lenen, maar ook omdat ze van jongs af aan al lid zijn van de bibliotheek.

*Onze reactie: Een belangrijke kerntaak van de bibliotheek is 'lezen en leesbevordering'. Boeken uitlenen is daar een onderdeel van. We besteden veel aandacht aan het actueel houden van onze collectie en daarbij betrekken we graag de mening van de lezers. Hebben we de door u gewenste titel niet in de collectie, dien dan vrijblijvend een aanschafverzoek in, bij voorkeur digitaal via onze website! Zo kunnen wij onze collectie nog beter afstemmen op uw wensen. Natuurlijk doet de bibliotheek meer dan alleen boeken uitlenen. We organiseren veel activiteiten op het gebied van leesbevordering. Niet alleen in de bibliotheek, maar vooral ook bij consultatiebureaus, kinderdagverblijven, peuterspeelzalen en scholen. Als kinderen ervaren dat lezen leuk is, zullen ze van jongs af aan met plezier van de bibliotheek gebruikmaken.*

*Dat u vindt dat de bibliotheek moet blijven bestaan, is voor ons een belangrijk signaal. De bibliotheek zal de komende jaren fors moeten bezuinigen en dan is het goed dat we onze subsidiegever, de gemeente Zoetermeer, kunnen laten zien dat een aantrekkelijk bibliotheekvoorziening voor een stad als Zoetermeer onmisbaar is.*

### Algemeen oordeel

De panelleden zijn veelal positief over de dienstverlening van de bibliotheek en waarderen dit met een 7,9. Ruim 1 op de 5 panelleden mist wel een product of dienst bij de bibliotheek. Het meest genoemd wordt stilteruimte, overzichtelijke kastindeling en een actuele, uitgebreide collectie.

*Onze reactie: Laat het ons gerust weten als u iets mist! Want we gaan ermee aan de slag. Na het laatste klanttevredenheidsonderzoek in 2007 (met een waardering van 7,5) hebben we veel*

*gedaan om de dienstverlening te verbeteren. Zo hebben we de bewegwijzering aangepast, gratis reserveren ingevoerd, leenvoorwaarden aantrekkelijker gemaakt, dagelijks een uur gratis internet voor leden, en bieden we WIFI in alle bibliotheekvestigingen. Wij proberen u zo goed mogelijk te informeren over al deze nieuwe ontwikkelingen, o.a. in de bibliotheek, via lokale kranten, digitale nieuwsbrief of website. Naar aanleiding van uw suggestie in dit onderzoek zijn we gestart met een onderzoek naar de behoefte aan meer stilteruimtes in de bibliotheek. Bovendien hebben we de Sprintservice met de allernieuwste titels nu ook geïntroduceerd in de wijkbibliotheken.*

### **Toekomst lidmaatschap en bibliotheek**

Bijna alle panelleden geven aan over 2 jaar nog lid te zijn van de bibliotheek. U verwacht dat over 10 jaar de fysieke bibliotheek en de digitale bibliotheek nog steeds bestaan. De digitale bibliotheek vindt u belangrijk, maar u hecht ook veel waarde aan het blijven voortbestaan van de fysieke bibliotheek.

*Onze reactie: Dit vinden wij fijn om te horen. We besteden veel aandacht aan digitale ontwikkelingen. Zo kunt u in de bibliotheek e-books en e-readers lenen, gebruikmaken van internet of computerwerkplekken, digitale databestanden raadplegen en nog veel meer. De digitale bibliotheek betekent ook veel gemak en service vanuit huis: via de website van de bibliotheek kunt u de catalogus raadplegen, titels reserveren en verlengen en via iDEAL tegoed op uw lenerspas storten. Maar ook de fysieke bibliotheek blijft aantrekkelijk: wijkbibliotheek Rokkeveen is begin 2010 ingericht volgens een nieuw retailconcept waarbij elementen als verrassing, verleiding en inspiratie naar voren komen. De komende jaren zullen ook de andere bibliotheken op deze manier ingericht worden.*

### **Bezuinigingen**

U heeft ons een aantal suggesties gegeven in het licht van mogelijke bezuinigingen. 54% van de panelleden noemt minder aanschaf van overige materialen, 30% noemt kortere openingstijden en het verhogen van de tarieven voor lidmaatschap, en 16% noemt het sluiten van vestigingen.

*Onze reactie: Bibliotheek Zoetermeer krijgt de komende jaren te maken met forse bezuinigingen. We proberen zo goed mogelijk invulling te geven aan deze bezuinigingsopdracht, maar willen niet inleveren op de kwaliteit van onze dienstverlening. Daarom stellen wij uw mening en suggesties zeer op prijs. Het helpt ons in het maken van de juiste keuzes, bijvoorbeeld in het nieuwe visietraject en beleidsplan waar we op dit moment mee bezig zijn.*