

BiebPanel 2011 – meting 3

Imago van de bibliotheek

Eind juni 2011 heeft Bibliotheek Zoetermeer haar Biebpanel een aantal vragen voorgelegd over het imago van de bibliotheek. Aan iedereen die heeft deelgenomen aan het onderzoek: wij stellen uw betrokkenheid en uw mening zeer op prijs! Daarnaast zijn de vragen uit dit onderzoek ook voorgelegd aan een panel van niet-bibliotheekleden.

Hieronder vindt u de belangrijkste uitkomsten van het onderzoek:

Associaties bibliotheek

Veruit de meest genoemde associatie bij Bibliotheek Zoetermeer is 'boeken', op grote afstand gevolgd door 'lenen'. Ook overige materialen (bv. tijdschriften), lezen, informatie en rust worden regelmatig genoemd. De associaties zijn overwegend positief. Niet-bibliotheekleden in het algemeen noemen ook 'boeken' als eerste associatie en ook hun associaties zijn overwegend positief.

Bibliotheek maakt nieuwsgierig en vrolijk!

De belangrijkste emotie die de bibliotheek oproept is 'nieuwsgierig', gevolgd door 'vrolijk' en 'berustend' (door sommige panelleden vertaald als 'rust'). Onder niet-leden roept de bibliotheek (in het algemeen) ook nog weleens de emotie 'verveling' op, wat vertaald wordt als 'saai'.

Uitspraken imago

Volgens bijna alle panelleden, maar ook volgens de meeste niet-leden, moet de bibliotheek blijven bestaan en is deze van groot belang voor de jeugd. Ruim driekwart van de panelleden geeft aan dat de bibliotheek een belangrijke plaats inneemt in hun leven. In het panel vindt bijna driekwart dat de bibliotheek gebruiksgemak biedt en zijn twee op de drie mensen van mening dat de bibliotheek goed laat zien welke diensten zij aanbiedt. Verder geeft 35% aan dat de bibliotheek haar klanten actief opzoekt. In het totale panel ligt dit percentage op 29%. Voor niet-bibliotheekleden is het minder duidelijk wat een bibliotheek allemaal te bieden heeft. Ook vindt de meerderheid van de niet-bibliotheekleden dat een bibliotheek haar klanten niet actief opzoekt.

In het Zoetermeerse panel ziet ongeveer 90% van de deelnemers de bibliotheek als betrouwbaar, laagdrempelig en leuk om te bezoeken. Een vergelijkbaar percentage vindt dat het personeel behulpzaam is. Ook niet-leden zien de bibliotheek (in het algemeen) als een betrouwbaar en laagdrempelig instituut. In iets mindere mate hebben zij het idee dat de bibliotheek leuk is om te bezoeken en dat het personeel behulpzaam is. In Zoetermeer vindt men

minder vaak dan elders dat de bibliotheek goedkoop is. Daarentegen is men meer dan gemiddeld te spreken over de actualiteit van het aanbod. Ruim driekwart van de panelleden in Zoetermeer vindt de bibliotheek modern, en twee derde vindt dat de bibliotheek een groot aanbod heeft. Van de niet-bibliotheekleden vindt een minderheid de bibliotheek modern en noemt ongeveer de helft deze goedkoop.

Net Promotor Score (NPS)

Bibliotheek Zoetermeer behaalt een NPS van 31%, hetgeen een goede score is, maar wel wat lager is dan de NPS van het totale BiebPanel (39%). 43% van de panelleden is een 'promotor' en zou de bibliotheek aanbevelen bij familie, vrienden of andere bekenden. Zij geven onder andere aan dat lezen leuk en belangrijk is, en dat bij de bibliotheek voor relatief weinig geld veel verschillende boeken geleend kunnen worden. 45% van het panel is een 'passive' en slechts 12% een 'detractor'. Zij noemen diverse aspecten die de bibliotheek zou kunnen verbeteren, om het waarschijnlijker te maken dat zij de bibliotheek zouden aanbevelen. Ze adviseren bijvoorbeeld te zorgen voor een groter/actueler aanbod en een duidelijke indeling.

Sterktes, zwaktes en kansen

De belangrijkste sterkte van Bibliotheek Zoetermeer vindt men het uitgebreide en diverse aanbod. De actualiteit van het aanbod komt op de tweede plaats. Het panel van Zoetermeer noemt de actualiteit van het aanbod vaker als sterkte dan het totale panel. Het goedkoop aanbieden van de dienstverlening wordt daarentegen in Zoetermeer minder vaak dan gemiddeld gezien als sterk punt. Niet-leden noemen als belangrijkste sterkte van de bibliotheek in het algemeen het uitgebreide en diverse aanbod. Voor hen komt het helpen bij het vinden van antwoorden op de tweede plaats en het actuele aanbod op de derde plaats.

Ruim vier op de tien panelleden van Bibliotheek Zoetermeer kunnen geen zwakte van de bibliotheek noemen. De belangrijkste zwakte van Bibliotheek Zoetermeer is de grootte en diversiteit van het aanbod. Op de tweede plaats staat het inspireren en op nieuwe ideeën brengen, en op de derde plaats het goedkoop aanbieden van de dienstverlening. Dit laatste punt wordt door het panel van Zoetermeer wat vaker als zwakte genoemd dan door het totale BiebPanel. De actualiteit van het aanbod en het helpen bij het vinden van antwoorden worden in Zoetermeer juist minder vaak als zwakte genoemd. Volgens niet-bibliotheekleden liggen de belangrijkste zwaktes van een bibliotheek op het gebied van inspiratie, innovatie en meedenken met bezoekers. Volgens de panelleden van Bibliotheek Zoetermeer zullen vooral de grootte, diversiteit en actualiteit van het aanbod in de toekomst bijdragen aan het succes van de bibliotheek. Ook door het totale BiebPanel worden deze aspecten het meest genoemd als toekomstige kansen.