

## BiebPanel 2011 – meting 4

### Digitale dienstverlening

Eind september 2011 hebben de leden van BiebPanel vragen beantwoord over de digitale dienstverlening van de bibliotheek. Dit zijn de belangrijkste uitkomsten:

#### **Gebruik digitale media**

Ongeveer driekwart van het Biebpanel geeft aan één of meerdere digitale media te gebruiken. Facebook (36%) wordt het meest genoemd, gevolgd door Flickr en Picasa (24%) en chatten via pc, tablet of smartphone (24%). Twitter kent met 11% een lager gebruik onder de deelnemers.

*Onze reactie: de bibliotheek werkt hard aan haar presentatie en vindbaarheid op internet. Zo is de bibliotheek al enige tijd te volgen via Twitter en sinds kort ook op Facebook.*

#### **Tevredenheid digitale dienstverlening bibliotheek**

Van het panel is 85% tevreden tot zeer tevreden over de digitale dienstverlening van de bibliotheek. Mensen die neutraal oordelen, geven aan dat ze niet op de hoogte zijn of geen gebruik maken van digitale diensten. Vrijwel niemand oordeelt uitgesproken negatief, maar sommigen geven wel suggesties, bijvoorbeeld over de e-portal en het lenen van e-books.

*Onze reactie: Via de e-portal kunt u vrijblijvend kennismaken met het lenen en lezen van e-books. Wij betreuren het dat de collectie e-books zo beperkt is. Bibliotheken, uitgevers en boekhandels zijn nog steeds in onderhandeling over de rechten. Wij hopen natuurlijk dat de e-portal op korte termijn verder ontwikkeld kan worden, want we weten dat er veel belangstelling voor e-books is.*

#### **Bekendheid en belang digitale dienstverlening bibliotheek via internet**

Ruim 70% van de deelnemers is bekend met het online reserveren en verlengen. De website en de online catalogus worden door tweederde van het panel genoemd. 57% kent de digitale nieuwsbrief en ongeveer 50% is bekend met de attenderingsservice als de leentermijn van geleende materialen bijna verstreken is. De meeste panelleden vinden deze diensten belangrijk tot zeer belangrijk. Een deel van de panelleden is niet bekend met leestips, aanwinsten, de top 10 en de activiteitenagenda, maar vindt dit wel belangrijk.

*Onze reactie: de bibliotheek heeft de afgelopen jaren veel gedaan om het serviceniveau te verhogen. Uit onderzoek blijkt dat daardoor de klanttevredenheid is toegenomen. We proberen op zoveel mogelijk verschillende manieren onze (digitale) dienstverlening onder de aandacht van klanten te krijgen. Zo is een aantal handige functionaliteiten 'verborgen' in de catalogus, zoals*

*het overzicht van aanwinsten, de top 10 van meest geleende titels en een leesadvies. Bovendien kunt u titels van social tags voorzien, ratings geven en recensies schrijven.*

### **Bekendheid en belang digitale dienstverlening via publiekspc's bibliotheek**

Ongeveer driekwart van de panelleden is bekend met één of meerdere digitale diensten die op de publiekspc's 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 publiekspc's zijn nauwelijks bekend en worden daardoor 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 op de publiekspc's relevant. Vooral Consumentengids en uittrekselbank worden genoemd.

*Onze reactie: de catalogus is een belangrijke en aantrekkelijke dienst. De catalogus is in de bibliotheek te gebruiken, maar ook thuis via de website. Het gebruiksgemak is groot en de mogelijkheden zijn uitgebreid. De bibliotheek zal de komende tijd bekijken hoe de zichtbaarheid en bekendheid van digitale databanken op de publiekspc's (en soms ook thuis via de website) verbeterd kan worden.*

### **Belang van fysieke dienstverlening bibliotheek**

95% van het panel vindt het belangrijk tot zeer belangrijk dat de bibliotheek fysiek boeken blijft aanbieden. Op de tweede plaats komt het bieden van hulp bij het zoeken naar materialen. Bijna 90% vindt het belangrijk tot zeer belangrijk dat dit in de bibliotheek zelf blijft gebeuren.

*Onze reactie: Dit gegeven is heel belangrijk geweest bij onze visiebepaling en het schrijven van het beleidsplan 2012-2015. We besteden op dit moment veel aandacht aan de vindbaarheid en presentatie van de bibliotheek op internet. Maar ook de fysieke bibliotheek blijft belangrijk. Dat u dat ook vindt, sterkt ons in onze onderhandelingen met de gemeente. De bibliotheek is maatschappelijk relevant en onmisbaar voor Zoetermeer.*

### **De website van de bibliotheek**

Het panel heeft de homepage van de website beoordeeld met behulp van tag-it. We hebben 498 opmerkingen ontvangen die overwegend positief zijn. Hiermee heeft Bibliotheek Zoetermeer als beste gescoord van alle bibliotheken in het BiebPanel.

*Onze reactie: De enkele kritiepunten die door het panel zijn genoemd, zal de bibliotheek op korte termijn aanpassen.*