

## BiebPanel 2012 – meting 2

# Communicatiemiddelen en informatievoorziening

In juni 2012 heeft Bibliotheek Zoetermeer de leden van het BiebPanel een aantal vragen voorgelegd over de communicatiemiddelen en informatievoorziening van de bibliotheek. Dit zijn de belangrijkste uitkomsten:

### Informatiebehoefte

De respondenten is gevraagd welke informatie zij wel eens zoeken over de bibliotheek en hoe vaak. Het panel geeft aan vooral te zoeken naar de online catalogus (75%), online verlengen (68%) en online reserveren (65%). Het panel raadpleegt de catalogus 1 keer per 3 weken, of vaker.

*Onze reactie: De statistieken van onze website bevestigen deze uitkomst. Daarom zorgen wij ervoor dat u op de homepage van de website direct kunt doorlinken naar de catalogus waar u de collectie kunt raadplegen en materialen kunt verlengen en reserveren.*

### Communicatiemiddelen

Verschillende communicatiemiddelen zijn aan het panel voorgelegd met de vraag met welke middelen ze bekend zijn. Bijna alle respondenten (90%) geven aan dat de bibliotheek de website inzet om klanten te informeren. Daarna komt de digitale nieuwsbrief (80%) en berichtgeving in de bibliotheek zelf, zoals posters en folders (65%). Andere communicatiemiddelen die genoemd worden, zijn berichten in de krant, drukwerk en sociale media. Ondanks dat de panelleden de genoemde communicatiemiddelen kennen, ligt het gebruik een stuk lager. 81% van het panel gebruikt de website en 60% gebruikt de digitale nieuwsbrief. Sociale media worden weinig gebruikt om informatie in te winnen. Bibliotheek Zoetermeer scoort met betrekking tot de digitale nieuwsbrief en de sociale media beduidend hoger dan het totale BiebPanel, zowel in bekendheid als in gebruik.

*Onze reactie: Op onze website is altijd de meest recente informatie over de bibliotheek te vinden. Wilt u op de hoogte gehouden worden van alle activiteiten, producten en diensten van de bibliotheek, dan kunt u zich aanmelden voor de gratis digitale nieuwsbrief. Deze wordt maandelijks verstuurd naar uw e-mailadres. Log in in uw lenergegevens en geef daarin aan of u de nieuwsbrief wilt ontvangen. Controleer meteen even of wij een juist e-mailadres van u hebben. U kunt de bibliotheek ook volgen via Facebook en Twitter.*

## **Beoordeling**

De communicatie van de bibliotheek wordt door 89% van de panelleden als zeer goed beoordeeld. Daarnaast wordt de hoeveelheid informatie door 80% van het panel als precies goed beschouwd. De website en de digitale nieuwsbrief worden positief beoordeeld. De middelen passen volgens het panel goed bij de bibliotheek en de informatie is actueel en wordt op een aantrekkelijke manier gepresenteerd.

Ruim de helft van het panel maakt gebruik van sociale media, per dag besteden ze hier gemiddeld 0,8 uur aan, waarvan 52% in de avond en 36% gedurende de dag. Slechts een kleine groep weet dat de bibliotheek actief is op Facebook (12%) en Twitter (7%). Slechts 5% van de panelleden is vriend van de bibliotheek op Facebook en 4% volgt de bibliotheek op Twitter. Van het panel geeft 37% aan GEEN informatie van de bibliotheek via sociale media te willen ontvangen, ondanks het feit dat ze hierin wel actief zijn. Daarentegen zegt 35% van het panel WEL informatie te willen ontvangen via de sociale media, vooral over nieuwe boeken, evenementen van de bibliotheek, boekrecensies en tips.

*Onze reactie: De bibliotheek heeft de afgelopen jaren veel geïnvesteerd in de website en de digitale nieuwsbrief. Natuurlijk zijn we blij met de positieve beoordeling van het panel. Op dit moment zijn we druk bezig met de ontwikkeling van een nieuwe website, die in december 2012 gelanceerd zal worden. De uitkomsten van dit onderzoek worden daarin meegenomen.*

*Op het gebied van sociale media is er voor de bibliotheek nog veel te bereiken, zowel in bekendheid als in gebruik. De bibliotheek heeft hiervoor een plan van aanpak opgesteld, in 2012 en 2013 zal dit plan uitgevoerd worden. De uitkomsten van dit onderzoek zijn daarbij zeer waardevol.*