

BiebPanel 2012 – meting 3

Tevredenheid over de bibliotheek

In oktober 2012 heeft Bibliotheek Zoetermeer de leden van het BiebPanel gevraagd naar de tevredenheid over verschillende aspecten en diensten van de bibliotheek.

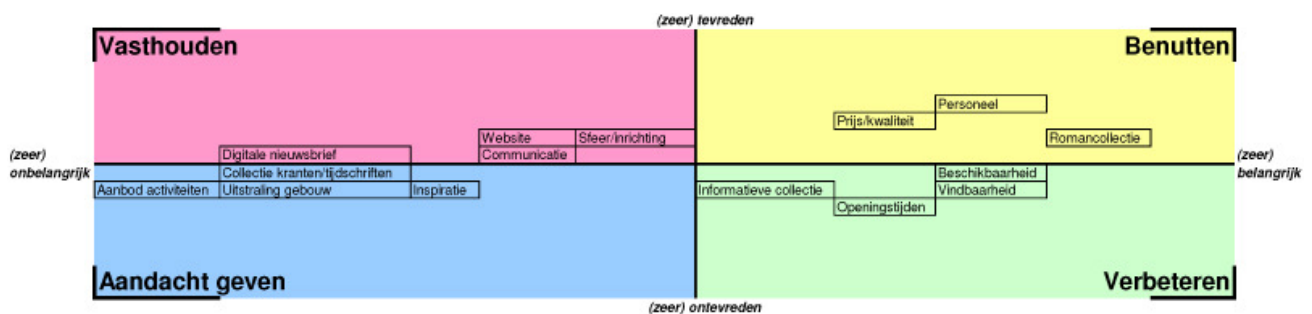
Dit zijn de belangrijkste uitkomsten:

Algemene tevredenheid

De respondenten is gevraagd naar hun tevredenheid over 15 verschillende aspecten en het belang dat ze aan die aspecten hechten. Qua tevredenheid scoort de bibliotheek op de meeste aspecten goed (68% of meer is tevreden of zeer tevreden). Het meest tevreden is het panel over het personeel, de prijs-kwaliteitverhouding, de collectie leesboeken/romans en de sfeer/inrichting. Minder tevreden is het panel over de informatieve collectie, het kunnen opdoen van inspiratie, de collectie kranten en tijdschriften en het aanbod activiteiten.

Kijken we naar het belang, dan zien we dat voornamelijk de vindbaarheid en beschikbaarheid van materialen, het personeel, de romancollectie en de prijs-kwaliteitverhouding belangrijk wordt geacht. De activiteiten vindt het panel het minst van belang.

Onze reactie: Op basis van tevredenheid en belang kan een prioriteitenmatrix worden opgesteld.



Het helpt ons om te bepalen welke aspecten aandacht verdienen of verbeterd moeten worden. Beschikbare middelen zijn daarbij zeer bepalend. Ruimere openingstijden en een uitgebreide collectie kunnen we alleen realiseren als we daarvoor extra middelen krijgen. En dat is nu niet het geval. Daarom kijken we naar de mogelijkheden binnen het bestaande budget, zoals het verschuiven van openingstijden en het inkrimpen van collecties die minder gebruikt worden ten gunste van collectieonderdelen waar veel vraag naar is. Op die manier kunnen we onze dienstverlening toch nog beter afstemmen op uw wensen. De aspecten die goed scoren moeten we vasthouden of beter benutten in onze communicatie richting klanten en andere partijen. Daar zijn we volop mee bezig.

Net Promotor Score

Hoe waarschijnlijk is het dat de panelleden de bibliotheek zouden aanbevelen (met een cijfer van 0 t/m 10) aan een vriend of collega? Dat is de centrale vraag bij de Net Promotor Score. Deze methode onderscheidt 3 verschillende groepen respondenten: Promotors (9–10), Passives (7–8) en Detractors (0–6). 35% van het panel geeft de bibliotheek een cijfer 9 of 10 en is daarmee een echte promotor voor de bibliotheek. 60% is passief tevreden en geeft de bibliotheek een cijfer 7 of 8. Slecht 6% van de panelleden geeft het cijfer 6 of lager en is daarmee een criticaster. Daarmee ligt de NPS score voor Bibliotheek Zoetermeer op 29%, iets boven het landelijk gemiddelde.

Onze reactie: We zijn blij met de NPS score en zijn vooral benieuwd naar de toelichting op de aanbevelingsscore. Promotors geven aan dat de bibliotheek een ruime collectie heeft, dat het relatief goedkoop is, dat men lezen belangrijk vindt en dat de medewerkers van de bibliotheek vriendelijk zijn. Passives en criticasters is gevraagd naar verbeteringsuggesties. Zij noemen o.a. ruimere openingstijden, een grotere collectie en een betere vindbaarheid van de materialen. Deze onderwerpen hebben onze aandacht. Het gebruik van de informatieve collectie loopt al een aantal jaren terug, inkrimping van die collectie is onvermijdelijk. Aan de andere kant investeren we wel in andere collecties om die zoveel mogelijk af te stemmen op de wensen van de klant. Op het gebied van vindbaarheid en presentatie blijft de bibliotheek ontwikkelen. De overgang naar een PIM indeling in de Hoofdbibliotheek en de introductie van retail in de wijkbibliotheken zijn daar voorbeelden van. Naast goede vindbaarheid is ook een aantrekkelijke en verleidelijke presentatie belangrijk zodat klanten inspiratie kunnen opdoen.

Openingstijden

Het panel geeft aan de bibliotheek over het algemeen niet op een vaste dag te bezoeken: bij 69% wisselt de dag van bibliotheekbezoek. Panelleden die wel een vaste bezoekdag hebben, bezoeken de bibliotheek dan vooral op zaterdag of vrijdag. De zaterdagmiddag komt dan ook naar voren als het meest gewenste moment om de bibliotheek te bezoeken (45%), gevolgd door de woensdagmiddag (33%). Panelleden die ontevreden zijn met de openingstijden, geven aan graag (vroegere) ochtendopenstelling, avondopenstellingen of openstelling op donderdag (wijkbibliotheken) te willen.

Onze reactie: We experimenteren op dit moment met de maandelijkse zondagopenstelling, de laatste jaren een veelgehoorde wens van onze klanten. We blijven scherp kijken naar andere gewenste openingstijden, echter binnen het bestaande budget. Dus verschuiving in plaats van verruiming van de openingsuren. Rustige momenten moeten dan wijken voor nieuwe, andere openingsuren.

Veiligheid

Panelleden voelen zich nagenoeg altijd veilig in de bibliotheek. Een deel van het panel vindt het echter wel een probleem om in het donker naar de bibliotheek te gaan (in Zoetermeer meer dan landelijk). Een eerste analyse laat zien dat dit probleem het grootst is in Rokkeveen.

Onze reactie: Wij hebben de afgelopen jaren veel geïnvesteerd in de veiligheid van onze bezoekers in de bibliotheekvestigingen waardoor overlast tot een minimum is beperkt. De verlichting in de omgeving van wijkbibliotheek Rokkeveen kunnen wij niet direct beïnvloeden maar wij zullen dit probleem aankaarten bij gemeentelijke instanties in de wijk.

Gemaksdiensten (bekendheid)

Van alle gemaksdiensten die de bibliotheek aanbiedt, zijn de zelfservice (86%), het gratis reserveren (82%), de betaalautomaten (82%) en het uitlenen van dvd's (81%) het meest bekend. Het minst bekend zijn de online kaartverkoop, betalen via iDEAL, de mobiele app en de mobiele versie van de website. Overigens scoort Zoetermeer ook op deze punten boven het landelijk gemiddelde.

Gemaksdiensten (gebruik)

Het panel maakt vooral gebruik van de zelfservice (81%), het gratis reserveren (71%), inleverattenties en betaalautomaten (60%)

Gemaksdiensten (tevredenheid)

Over het algemeen is het panel tevreden over de gemaksdiensten. Nagenoeg alle gebruikers zijn tevreden over het gratis reserveren. Panelleden die minder tevreden zijn, geven aan dat betaalautomaten en inleverapparatuur regelmatig defect zijn of niet goed werken, dat cd's en dvd's soms beschadigd zijn en de collectie cd's en dvd's verouderd is. Ook vindt men het gebruik van wifi niet altijd handig.

Onze reactie: Sinds de invoering van de nieuwe leenvoorwaarden en tarieven in 2010 communiceren we veel over onze gemaksdiensten. Vooral het 5-sterrenabonnement geeft 100% service en gemak! Het is ons bekend dat klanten soms ontevreden zijn over de werking van apparatuur en de collectie cd's en dvd's. We proberen dit te verbeteren of eventueel ongemak zoveel mogelijk te compenseren.

Gebruik bibliotheekpassen

In 58% van de huishoudens is slechts 1 bibliotheekpas aanwezig. Er wordt veelvuldig 'grijs' geleend: maar liefst 39% van de panelleden geeft aan dat gezinsleden zonder pas wel eens lenen op de pas van een gezinslid. 28% van het panel geeft aan dat alle gezinsleden een eigen pas hebben, dit percentage ligt in Zoetermeer hoger dan het landelijk gemiddelde.

Onze reactie: in 2010 heeft de bibliotheek de gratis familiepas geïntroduceerd bij het 5-sterrenabonnement. Veel mensen maken hier al gebruik van en steunen daarmee de bibliotheek. De bibliotheek blijft dit communiceren als een van de aantrekkelijk voorwaarden van het 5-sterrenabonnement.