



BiebPanel 2013 - meting 4

Het imago van de bibliotheek

In november/december 2013 heeft Bibliotheek Zoetermeer de leden van het BiebPanel gevraagd naar hun mening 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. De bibliotheek gebruikt de uitkomsten in de onderhandelingen met de gemeente, in de communicatie met de bibliotheekleden en bij het werven van nieuwe leden en donateurs.

Dit zijn de belangrijkste uitkomsten:

Associaties bibliotheek

Waar denken de panelleden, maar ook de niet-leden spontaan aan bij de bibliotheek? Veruit de meest genoemde associatie bij de bibliotheek is 'boeken', zowel bij leden van het BiebPanel (48%) als bij niet-leden van de bibliotheek (56%). Andere spontane associaties die de panelleden bij de bibliotheek hebben, zijn andere producten (31%) en informatie (26%). Niet-leden denken, naast boeken, voornamelijk aan andere materialen (34%) en lenen (24%).

In het BiebPanel imago-onderzoek dat in 2011 is uitgevoerd onder leden en niet-leden, kwamen boeken ook het vaakst naar voren als spontane associatie.

De associaties zijn overwegend positief. Zo roept de associatie 'boeken' voor vrijwel alle Zoetermeerse panelleden (98%) een positief beeld op. Onder de niet-leden is dit voor 81% het geval. Over het algemeen zijn de niet-leden iets neutraler in hun oordeel dan de panelleden.

Imago bibliotheek

In dit onderzoek is het imago van de bibliotheek getoetst door het tonen van 20 foto's van verschillende dieren. Daarbij is de vraag gesteld welk dier het beste bij de bibliotheek past.

De uil is het dier waarmee de bibliotheek veruit het vaakst wordt geassocieerd. Ruim vier op de tien Zoetermeerse panelleden vinden de uil het beste bij de bibliotheek passen, omdat 'de uil symbool staat voor wijsheid en kennis'. Daarnaast wordt genoemd dat een uil 'rust en bedachtzaamheid' uitstraalt. Ook 40% van de niet-leden ziet de bibliotheek als de 'wijze uil' met het idee dat wijsheid en kennis wordt vergaard in de bibliotheek.



Een kameleon en een vlinder worden door 7% van de Zoetermeerse panelleden gezien als passend voor de bibliotheek.

Eigenschappen bibliotheek

Circa 90% van de Zoetermeerse panelleden vindt het leuk om de bibliotheek te bezoeken. Ze zien de bibliotheek als 'laagdrempelig' en 'betrouwbaar'. Onder de niet-leden ligt dit percentage zoals te verwachten lager (58%). Negen op de tien Zoetermeerse panelleden vindt het personeel behulpzaam en circa driekwart is van mening dat er een groot aanbod is.

In vergelijking met het totale Panel vinden de panelleden uit Zoetermeer minder vaak dat de bibliotheek goedkoop is. Wel vinden ze vaker dan het totale Panel dat hun bibliotheek modern is.

In het imago-onderzoek van 2011 was een vergelijkbaar beeld te zien. Een positieve ontwikkeling is dat niet-leden de bibliotheek nu minder vaak als oubollig bestempelen dan in 2011. Wel wordt de bibliotheek net iets minder vaak gezien als betrouwbaar.

Functies bibliotheek

Van de 12 voorgelegde stellingen zijn de panelleden het meest overtuigd van het feit dat de bibliotheek moet blijven bestaan. Datzelfde beeld kwam in het imago-onderzoek van 2011 naar voren. De niet-leden denken hier hetzelfde over, al ligt het percentage met 91% iets lager. Geconcludeerd kan worden dat, al zijn mensen zelf geen lid van de bibliotheek, zij het wel van belang vinden dat de bibliotheek blijft bestaan.

Daarnaast zijn de panelleden van mening dat de bibliotheek belangrijk is voor het opdoen van kennis, van belang is voor de jeugd en voor ouderen. Het belang voor mensen die moeite hebben met lezen en schrijven wordt in iets mindere mate onderkend (80%). Onder de niet-leden zien we hetzelfde beeld, al liggen vrijwel alle percentages iets lager.

Dat de bibliotheek haar klanten actief opzoekt, daar is 46% van de Zoetermeerse panelleden het mee eens. Dit percentage ligt veel hoger dan de 35% in het totale Panel, en ook beduidend hoger dan de 17% onder de niet-leden. Ten opzichte van de resultaten uit het imago-onderzoek uit 2011 is het percentage ook gestegen.

Net Promoter Score

De Net Promoter Score (NPS) is een instrument waarmee de loyaliteit van klanten wordt getoetst. Bibliotheek Zoetermeer heeft een NPS score van 46 en scoort iets hoger dan het totale Panel (NPS score: 43). Wanneer een vergelijking wordt gemaakt met de NPS score van het BiebPanel onderzoek naar de overall tevredenheid in 2012, dan blijkt dat de NPS score is gestegen van 29 naar 46, een stijging die wordt veroorzaakt door een toename van het aantal promoters: panelleden die bibliotheek zeker zouden aanbevelen. Ook in het totale Panel zien we een stijging. De NPS score van Bibliotheek Zoetermeer is hiermee ronduit goed te noemen.

Redenen voor de promoters om Bibliotheek Zoetermeer aan te bevelen zijn onder meer het uitgebreide aanbod van de bibliotheek, maar ook het belang van het bestaan van de bibliotheek. Daarnaast geeft een aantal promoters aan de bibliotheek een fijne plek te vinden om te ontspannen of een boek te lezen en wordt genoemd dat de bibliotheek veel waar voor je geld geeft. Passives en detractors geven als tips een iets grotere en meer actuele collectie.

Niet-leden

De niet-leden hebben een aantal extra vragen beantwoord. De resultaten van deze uitkomsten worden hieronder beschreven.

- Spontane bekendheid bibliotheeklogo

In 2011 is het landelijke bibliotheeklogo geïntroduceerd met als doel meer uniformiteit binnen de Nederlandse bibliotheken te bewerkstelligen. Bij aanvang van het onderzoek is het logo van de bibliotheek getoond. Op de vraag van welke organisatie of instantie dit logo is, geeft slechts 3% van de niet-leden spontaan aan dat dit het logo van de bibliotheek is. Bijna negen op de tien weten niet van welke instantie of organisatie het logo is. Het logo is dus (nog) niet erg goed bekend onder niet-leden.

- Redenen waarom niet-leden geen lid zijn

Een vraagstuk waar alle bibliotheken mee zitten is waarom mensen geen lid zijn van de bibliotheek. Voor de niet-leden die hebben meegewerkt aan het onderzoek, is de voornaamste reden dat zij informatie op internet zoeken (42%). Circa een kwart (27%) is geen lid omdat het op tijd terugbrengen van de materialen als een verplichting voelt. Maar ook het hebben van geen tijd (25%) en de prijs van het abonnement (24%) spelen een rol.

Eén op de zes niet-leden geeft daarnaast aan liever boeken te kopen of heeft een eReader. De collectie of sfeer speelt daarentegen nauwelijks een rol bij het niet afsluiten van een abonnement. Zo ervaart slechts 3% de sfeer als niet prettig en 5% vindt dat de collectie niet groot genoeg is of onvoldoende actuele titels bevat.

- Bekendheid bibliotheekdiensten onder niet-leden

De bibliotheek biedt uiteenlopende diensten aan, maar welke diensten biedt de bibliotheek volgens niet-leden daadwerkelijk aan? Volgens 66% werkt de bibliotheek samen met scholen om het lezen te stimuleren. Circa zes op de tien denken daarnaast dat de bibliotheek zowel een collectie luisterboeken/e-Audiobooks als een actuele collectie aanbiedt. Maar men denkt ook dat het een plek is om te verblijven of andere mensen te ontmoeten. De niet-leden denken het minst vaak dat de bibliotheek een collectie eBooks heeft (21%) en dat er een inleverattending wordt verstrekt (28%). Veel niet-leden weten niet of de bibliotheek dit nu echt aanbiedt.

- Redenen en intentie voor niet-leden om lid te worden

In hoeverre zijn de aangeboden diensten van de bibliotheek reden om lid te worden? Een actuele collectie zou voor 36% een reden zijn om lid te worden. Voor drie op de tien is dit het aanbod van digitale diensten als het online reserveren van materialen en het unieke aanbod van ruim 5 miljoen titels. Een inleverattending, de uitgebreide online database en omdat het een plek is waar je kan verblijven, is voor circa een kwart reden om lid te worden.

Op de vraag hoe waarschijnlijk of onwaarschijnlijk het is dat een niet-lid in de toekomst lid wordt van de bibliotheek, geeft 13% aan dat dit (zeer) waarschijnlijk is. Vier op de tien niet-leden achten het noch waarschijnlijk noch onwaarschijnlijk en voor 43% is dit (zeer) onwaarschijnlijk.