



Juni 2016

Klanttevredenheid

Cluster Drenthe Plattelandsbibliotheken

Een onderzoek naar de beoordeling van
diensten van de bibliotheek



BiebPanel

Inhoud



Onepager	2	4. Boekenweek 2016	28
Conclusies en aanbevelingen	3	4.1 Bekendheid Boekenweek	29
		4.2 Boekenweek in de bibliotheek	30
Verantwoording	8	Bijlagen	
1. Aanbevelen van de bibliotheek	10	Steekproef	
1.1 Aanbeveelintentie	11		
1.2 Reden aanbevelen	12		
1.3 Vergroten aanbeveelintentie	13		
2. Klanttevredenheid	14		
2.1 Collectie	15		
2.2 Gebouw	16		
2.3 Communicatie	17		
2.4 Service	18		
3. Digitaal lezen	19		
3.1 Bezit e-book device	20		
3.2 Frequentie lezen e-books	21		
3.3 Aanbod e-books bibliotheek	22		
3.4 Leengedrag e-books	23		
3.5 Ervaring e-books lenen	24		
3.6 Effect op leesgedrag	25		
3.7 Intentie lenen e-books	26		
3.8 Verbeterpunten e-portal	27		

Onepager

Met dit onderzoek geven we een overall inzicht in de waardering van de diensten van de bibliotheek. Daarnaast gaan we in op de bekendheid, het gebruik en de waardering van zowel het e-book portal als de Boekenweek.

Klanttevredenheid over de diensten van de bibliotheek

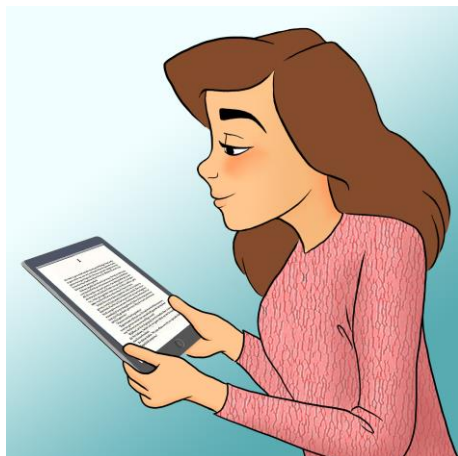
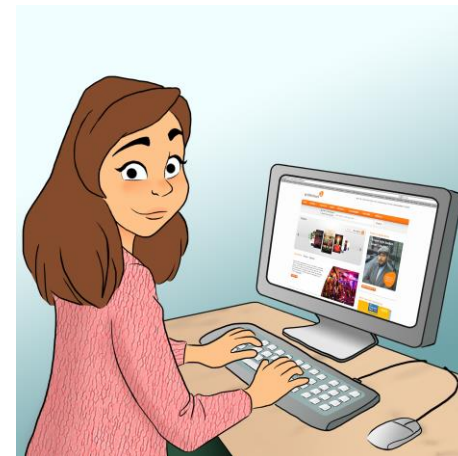
De overall waardering voor Cluster Drenthe Plattelandsbibliotheken is redelijk hoog. De bibliotheek doet het op de meeste aspecten van de dienstverlening vrij goed.

De top 3 is:

- de klantvriendelijkheid en deskundigheid van de medewerkers,
- de prijs-kwaliteitverhouding van de abonnementen,
- de verschillende abonnementen die de bibliotheek aanbiedt.

In het onderzoek zien we ook enkele aandachtspunten naar voren komen voor de bibliotheek die relatief lager scoren:

- de horeca,
- de collectie CD's/ DVD's,
- de mogelijkheid om te studeren/ werken, en
- de activiteiten die de bibliotheek organiseert.



E-book portal

Hoewel het bezit van devices om e-books op te lezen en de bekendheid van het e-portal redelijk hoog is, wordt er nog niet veel gebruik van gemaakt. Toch is er ook onder de niet-gebruikers van het e-portal wel interesse voor. De belangrijkste belemmeringen zijn het aanbod (niet actueel, niet groot genoeg), de uitleg over het downloaden en de inlogprocedure. Het laatste punt kan door de bibliotheek worden opgepakt door de gebruikers hierbij goed te ondersteunen.

Boekenweek

De Boekenweek als campagne kent een hoge bekendheid. Het lijkt echter vooral het (online of offline) bezoek aan een boekwinkel te stimuleren en in veel mindere mate het bezoek aan een bibliotheek. Het speciale magazine van de Boekenweek dat verkrijgbaar was in de bibliotheek, is meegenomen door 15% van de panelleden die de bibliotheek in die week hebben bezocht. Heroverweeg het aanbod van de bibliotheek in de Boekenweek.



Conclusies en aanbevelingen

Conclusies en aanbevelingen (1)

Deel 1: Tevredenheid

Leden van het cluster Plattelandsbibliotheken Drenthe zijn positief over de bibliotheek

De overall tevredenheid over het cluster Plattelandsbibliotheken Drenthe is hoog, gezien de Net Promoter Score (NPS). De NPS is een instrument dat met één cijfer laat zien hoe goed een organisatie presteert. Het cluster Plattelandsbibliotheken heeft een NPS van 24 en scoort daarmee vergelijkbaar met het totale Panel (NPS 28). Er zijn wel verschillen tussen de gebieden: Borger-Odoorn en Aa en Hunze hebben relatief de hoogste NPS (43/40) en Wolden en Westerveld relatief de laagste (10/11). Binnen het cluster Plattelandsbibliotheken zijn de belangrijkste redenen die de leden spontaan noemen om de bibliotheek aan te bevelen: dat er veel keus is aan boeken, een goede prijs-kwaliteitverhouding, een prettige plek met een goede sfeer en vriendelijke medewerkers. Als verbeteruggesties geven de panelleden vooral aan: een grotere en actuelere collectie en ruimere openingstijden; ook worden opmerkingen gemaakt over de locatie (ruimer, beter). In de open antwoorden is na te lezen welke algemene en specifieke suggesties de leden allemaal noemen.

Ook over de afzonderlijke onderdelen van de dienstverlening zijn de panelleden veelal positief; het meest tevreden zijn ze over:

- de klantvriendelijkheid en deskundigheid van de medewerkers,
- de prijs-kwaliteitverhouding van de abonnementen,
- de verschillende abonnementen die de bibliotheek aanbiedt.

Ook komen er enkele verbeterpunten naar voren binnen de vier bevraagde categorieën: gebouw, collectie/vindbaarheid, communicatie/personeel en service (zie hierna).

Gebouw: aspecten mbt gebouw wisselend beoordeeld

De tevredenheid over de verschillende aspecten met betrekking tot het gebouw is wisselend. De sfeer en de beschikbaarheid van pc's krijgen een positieve beoordeling. Het kunnen opdoen van inspiratie en de mogelijkheid om te studeren en/of te werken in de bibliotheek bieden ruimte voor verbetering. Uit BiebPanel onderzoek 2015-1 naar de ontmoetings- en verblijfsfunctie bleek dat de verblijfsfunctie steeds belangrijker wordt.

Zet in op deze belangrijke verblijfsfunctie en faciliteer het verblijfsgemak met bijvoorbeeld comfortabel meubilair, gezellige leeshoekjes en goede werkplekken.

Conclusies en aanbevelingen (2)

Panelleden van het cluster Plattelandsbibliotheken zijn, net als in het totale Panel, niet zo tevreden over de voorzieningen om iets te eten of te drinken in de bibliotheek. Uit BiebPanel onderzoek 2015-1 kwam ook naar voren dat een goede/gezellige gelegenheid om iets te eten of drinken een belangrijke bijdrage levert aan de ontmoetings- en verblijfsfunctie.

Ga per vestiging na wat de mogelijkheden zijn om een passende horecagelegenheid, of een koffiecorner in de kleinere vestigingen, te creëren.

Als u de vestigingen 'inspirerender' wilt maken, ga dan na hoe u de bezoekers kunt verrassen met originele inrichting en presentatie en met onverwachte verbindingen tussen bijvoorbeeld verschillende onderdelen van de collectie, de actualiteit, de lokale situatie, activiteiten van de bibliotheek en trends in de samenleving. Uit eerder BiebPanel onderzoek kwam naar voren kwam dat panelleden zich in de bibliotheek vooral laten inspireren door langs de kasten te lopen, bij de nieuwe aanwinsten te kijken en naar de presentatietafels of –rekken te gaan. U kunt hierover met de medewerkers en met leden in gesprek gaan.

Collectie: redelijk goed beoordeeld; collecties CD's en DVD's en informatieve materialen bieden ruimte voor optimalisatie

De collectie krijgt over het geheel genomen een redelijk goede beoordeling, evenals de vindbaarheid ervan (die ook beter wordt beoordeeld dan in het totale Panel). Over de collecties informatieve materialen en CD's/DVD's is men minder tevreden; ook minder dan gemiddeld in het Panel.

Communiqueer duidelijk of de bibliotheek investeert in CD's/DVD's en informatieve materialen, waar ze te vinden zijn en of leden niet aanwezige items bij een andere, grotere vestiging binnen het cluster Plattelandsbibliotheken of via het landelijke netwerk kunnen reserveren.

Communicatie en personeel: goed beoordeeld, app nog vrij onbekend

Leden zijn in het algemeen zeer positief over de klantvriendelijkheid en de deskundigheid van de medewerkers. De verschillende aspecten van de communicatie, de digitale nieuwsbrief en de website, worden (redelijk) goed beoordeeld. De Bibliotheek app wordt redelijk gewaardeerd maar is slechts door weinig mensen beoordeeld, waarschijnlijk omdat het gebruik ervan laag is.

Verhoog de bekendheid van de Bibliotheek app door erover te communiceren op de website, nieuwsbrief en/of in andere communicatie-uitingen zoals inleverattenties of reserveringsberichten.

Conclusies en aanbevelingen (3)

Service: veelal positief beoordeeld; activiteiten relatief het minst goed beoordeeld

De verschillende service aspecten worden door de panelleden van het cluster Plattelandsbibliotheken goed beoordeeld. De 'ontspannende' en 'leerzame' activiteiten die de bibliotheek organiseert krijgen relatief de laagste score van de verschillende service aspecten. Vooral in Noordenveld en Westerveld scoren de activiteiten laag. Het vorige BiebPanel onderzoek 2015-4 ging specifiek in op het onderwerp activiteiten en wat de leden daarvan vinden en verwachten. Daarin is toen onder meer het advies meegegeven:

Stem de activiteiten af op de voorkeuren (qua onderwerp, vorm en tijdstip) van de doelgroep, pas de publiciteit aan de doelstelling en doelgroep van de activiteit aan en laat leden en niet-leden actief meedenken over programmering.

De openingstijden worden redelijk gewaardeerd, maar we zien in de open antwoorden dat de openingstijden wel regelmatig als verbeterpunt worden genoemd.

Bekijk of er, ondanks de situatie van beperkingen, nog mogelijkheden zijn de openingstijden aan te passen aan de wensen van de leden en bezoekers.

Deel 2: Digitaal lezen

Bekendheid e-portal redelijk hoog, gebruik laag

Het e-portal is redelijk goed bekend: ruim driekwart van de panelleden zegt te weten dat de bibliotheek e-books aanbiedt.

Verhoog de bekendheid van het e-portal nog verder. Gebruik hiervoor de juiste communicatiemiddelen zoals bijvoorbeeld social media, naast e-mail, de nieuwsbrief en de website.

Ook relatief veel panelleden, zeven op de tien, bezitten een device om e-books op de lezen (e-reader, tablet of smartphone). Een groot deel van hen leest echter nooit e-books dan wel alleen op bepaalde momenten zoals vakantie. Ook hebben weinigen van hen daadwerkelijk een e-book geleend bij de bibliotheek: vier op de tien panelleden die een device hebben om e-books te lezen en die bekend zijn met het e-book aanbod van de bibliotheek. Wel geeft ruim een derde van de potentiële gebruikers van het e-book portal aan e-books via de bibliotheek te willen lenen, al blijven veel mensen een voorkeur houden voor papieren boeken ("Ik houd liever een echt boek in m'n handen").

Conclusies en aanbevelingen (4)

In de open vraag geven veel panelleden aan dat ze wel zouden overwegen het portal te gebruiken, als het aanbod actueler en groter zou zijn, de manier om e-books te downloaden duidelijker zou zijn en als het aanmaken van een account makkelijker zou zijn. Enkele quotes: "Collectie is nu beperkt en oubollig"; "Het downloaden gaat te moeilijk"; "Was mijn inloggegevens kwijt; account blokkeerde"; "Ik weet nu niet hoe het werkt; vind het erg onduidelijk wat er op de website staat"; "Ik krijg het downloaden niet voor elkaar".

De door leden genoemde zaken zijn niet altijd aspecten waar de bibliotheek invloed op heeft.

Maak nog meer duidelijk dan nu het geval is, hoe e-books gedownload kunnen worden en hoe een account moet worden aangemaakt. Dit mag geen belemmering zijn om e-books te lenen bij de bibliotheek.

De uitkomsten van dit onderzoek wat betreft het e-portal worden gedeeld met de KB.

Deel 3: Boekenweek 2016

Boekenweek trekt weinig leden naar de bibliotheek

De Boekenweek heeft een hoge bekendheid onder de panelleden. Circa een op de tien, iets minder dan gemiddeld in het totale Panel, geeft aan speciaal voor het Boekenweekgeschenk (online of offline) een boek te kopen en daarbij het gratis Boekenweekgeschenk te ontvangen. Dit laat zien dat het weggeven van een gratis boek een goede manier kan zijn om mensen naar de winkel te trekken (of naar de bibliotheek tijdens Nederland Leest). Een trigger om tijdens de Boekenweek naar de bibliotheek te komen, ontbreekt: slechts 2% van de panelleden is speciaal voor de Boekenweek naar de bibliotheek gekomen.

Het speciale Magazine dat de bibliotheken aanboden tijdens de Boekenweek, is door een op de drie bibliotheekbezoekers in die week gezien. De helft van deze groep heeft het magazine ook daadwerkelijk meegenomen.

Evalueer samen met het CPNB het succes van het magazine om te bepalen of dit volgend jaar voor herhaling vatbaar is. Neem daarbij ook mee welke doelgroep de bibliotheek de bibliotheek wil bereiken met het magazine.



Verantwoording

Over het onderzoek

Achtergrond

ProBiblio heeft in 2009 BiebPanel opgericht, een onderzoeksplatform speciaal ontwikkeld voor de bibliotheekbranche. Bibliotheekleden kunnen lid worden van BiebPanel en ontvangen als deelnemer 4 maal per jaar een vragenlijst over verschillende onderwerpen.

Klanttevredenheid

Het eerste BiebPanel onderzoek van 2016 gaat over de klanttevredenheid over verschillende diensten van de bibliotheek. In het rapport bespreken we eerst de sterktes en zwaktes van de bibliotheek (hoofdstuk 1). Hoofdstuk 2 gaat in op de beoordeling van de collectie, het gebouw, de communicatie en de service. In hoofdstuk 3 komt het belang en gebruik van e-books aan de orde en hoofdstuk 4 richt zich op de Boekenweek. In hoofdstuk 5 zijn de vergelijkingen met eerdere metingen opgenomen.

Veldwerkperiode

Het eerste onderzoek in 2016 heeft plaatsgevonden van 30 maart t/m 18 april 2016.

Leeswijzer grafieken

Percentages kunnen soms optellen tot iets meer of minder dan 100%. Dit wordt veroorzaakt door afrondingsverschillen.

In het resultaatendeel worden resultaten soms weergegeven in de vorm van diagrammen. De donkerblauwe diagrammen geven de resultaten van de bibliotheek Plattelandsbibliotheken weer, de lichtblauwe diagrammen de resultaten van het totale BiebPanel.



Leeswijzer open vragen

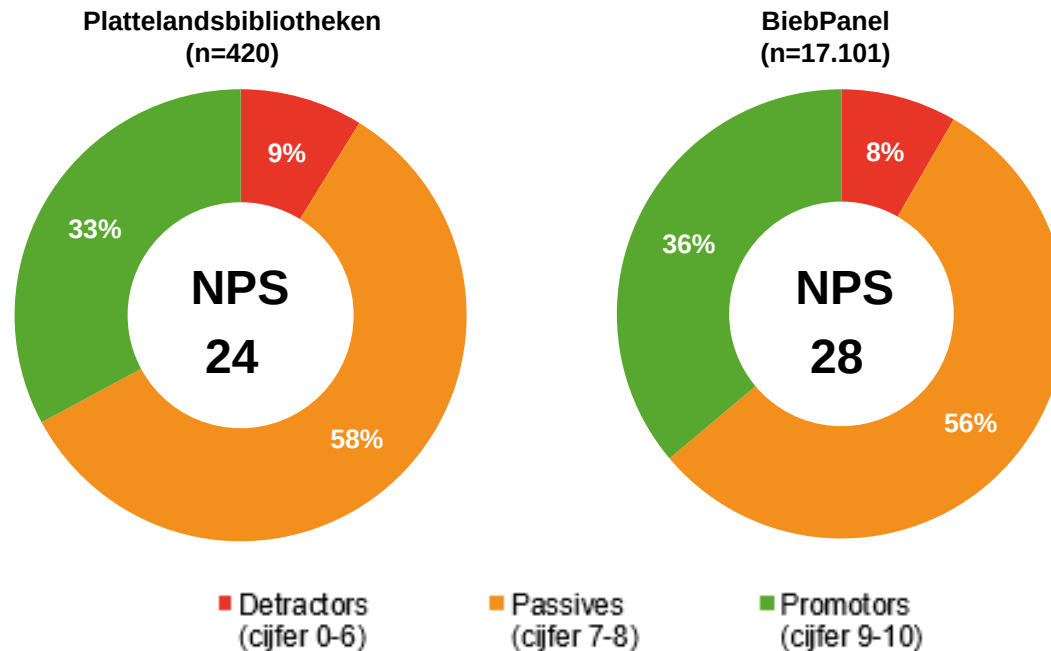
De letterlijke antwoorden op de open vragen staan in een aparte bijlage weergegeven.



1. Aanbevelen van de bibliotheek

1.1 Panelleden bevelen de bibliotheek in hoge mate aan bij vrienden, familie of collega's.

De Net Promotor Score, NPS, is gebaseerd op de aanbeveelintentie van bibliotheekleden (voor een uitleg over de NPS zie de bijlagen). Een positieve NPS (dus hoger dan 0) is goed te noemen. De NPS van de Plattelandsbibliotheken Drenthe is hoog (24), vergelijkbaar met het totale Panel (28). In totaal geeft 91% een aanbeveelscore van 7 of hoger, waarvan 33% een 9 of een 10. Er is wel wat verschil qua NPS tussen de verschillende basisbibliotheken: Aa en Hunze en Borger-Odoorn hebben een relatief hoge NPS (resp. 40 en 43); Wolden en Westerveld relatief de laagste (resp. 10 en 11).



“Hoe waarschijnlijk of onwaarschijnlijk is het dat u uw bibliotheek aanbeveelt bij vrienden, familie of collega's?”
Exclusief ‘weet niet/geen mening’

1.2 Redenen voor het totale BiebPanel om de bibliotheek aan te bevelen zijn vooral dat de bibliotheek betaalbaar is en dat je er veel kunt lenen.

Verder noemt men vooral: de behulpzame medewerkers, het veelzijdige aanbod en dat de bibliotheek belangrijk is en leuk voor kinderen. In het cluster Plattelandsbibliotheken noemen leden vergelijkbare redenen. Ook geeft men aan dat er een prettige, leuke sfeer in de bibliotheek is, met vriendelijke medewerkers. Verder geven enkele leden als reden dat de bibliotheek dichtbij, in de buurt is.



BiebPanel (n=5.629)

* Een volledig overzicht van de toelichting die panelleden geven waarom men de bibliotheek aanbeveelt, is terug te vinden in de bijlagen.

“Waarom zou u uw bibliotheek aanbevelen bij vrienden, familie of collega’s?” Indien aanbeveelcijfer 9 of 10

1.3 Verbeterpunten voor het totale BiebPanel zijn vooral: uitbreiding collectie, actueler aanbod, vindbaarheid en ruimere openingstijden.

Leden van de Plattelandsbibliotheken noemen vergelijkbare punten. Daarnaast noemen leden ook regelmatig de kleine ruimte of het feit dat de bibliotheek is ondergebracht in een andere locatie (bieb in basisschool, in bejaardentehuis) en dreigende sluiting ("De bieb moet niet sluiten"; "De sociale punten in twee dorpen zijn verdwenen").



BiebPanel (n=6.370)

* Een volledig overzicht van de verbeterpunten die panelleden geven, is terug te vinden in de bijlagen.

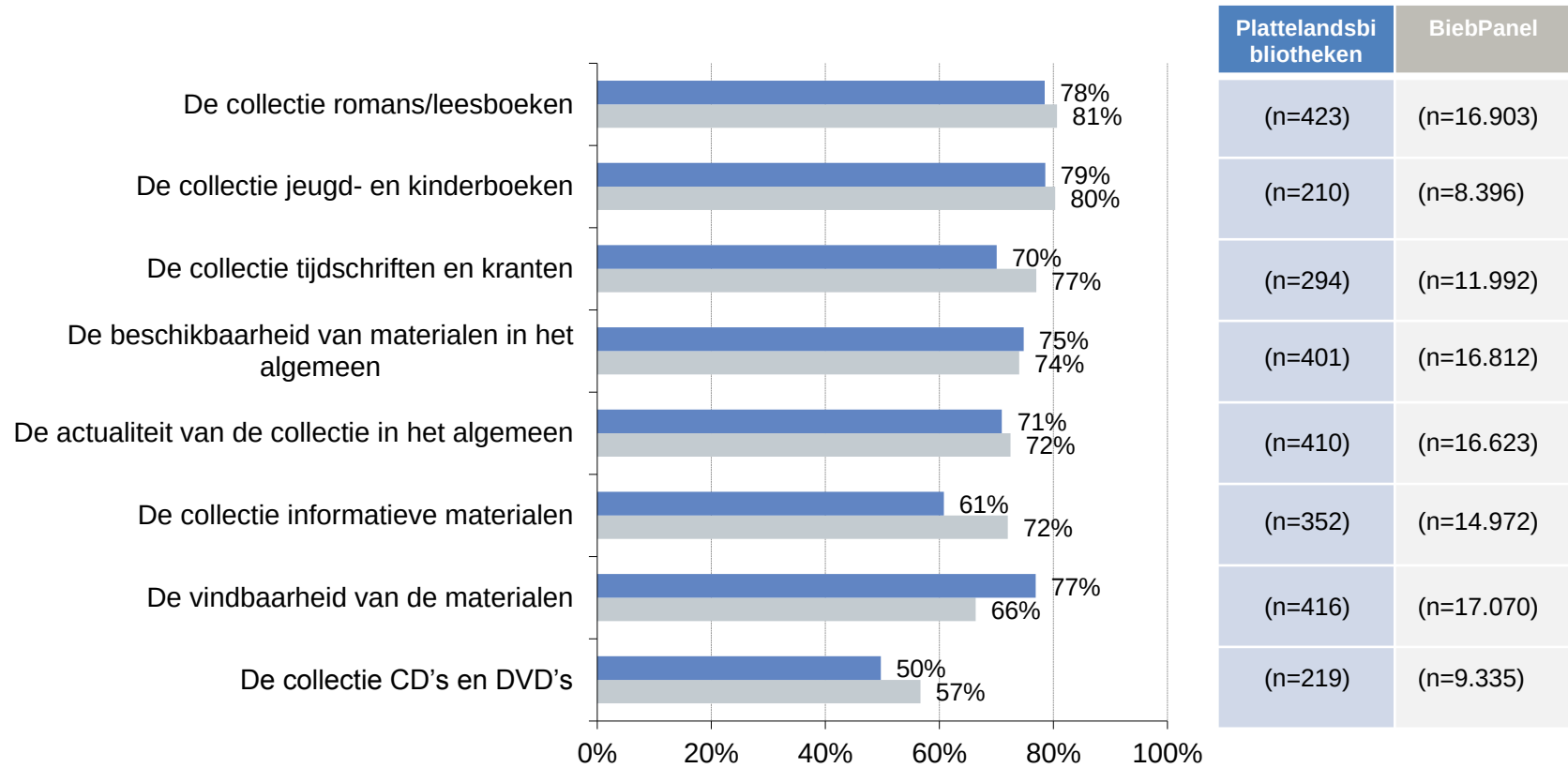
“Wat moet uw bibliotheek verbeteren om het (nog) waarschijnlijker te maken dat u de bibliotheek zou aanbevelen aan vrienden, familie of collega’s?” Indien aanbeveelcijfer 0 tot 8



2. Klanttevredenheid

2.1 De collectie en vindbaarheid daarvan worden goed beoordeeld. Over de collectie CD's en DVD's en informatieve materialen is men wat minder tevreden.

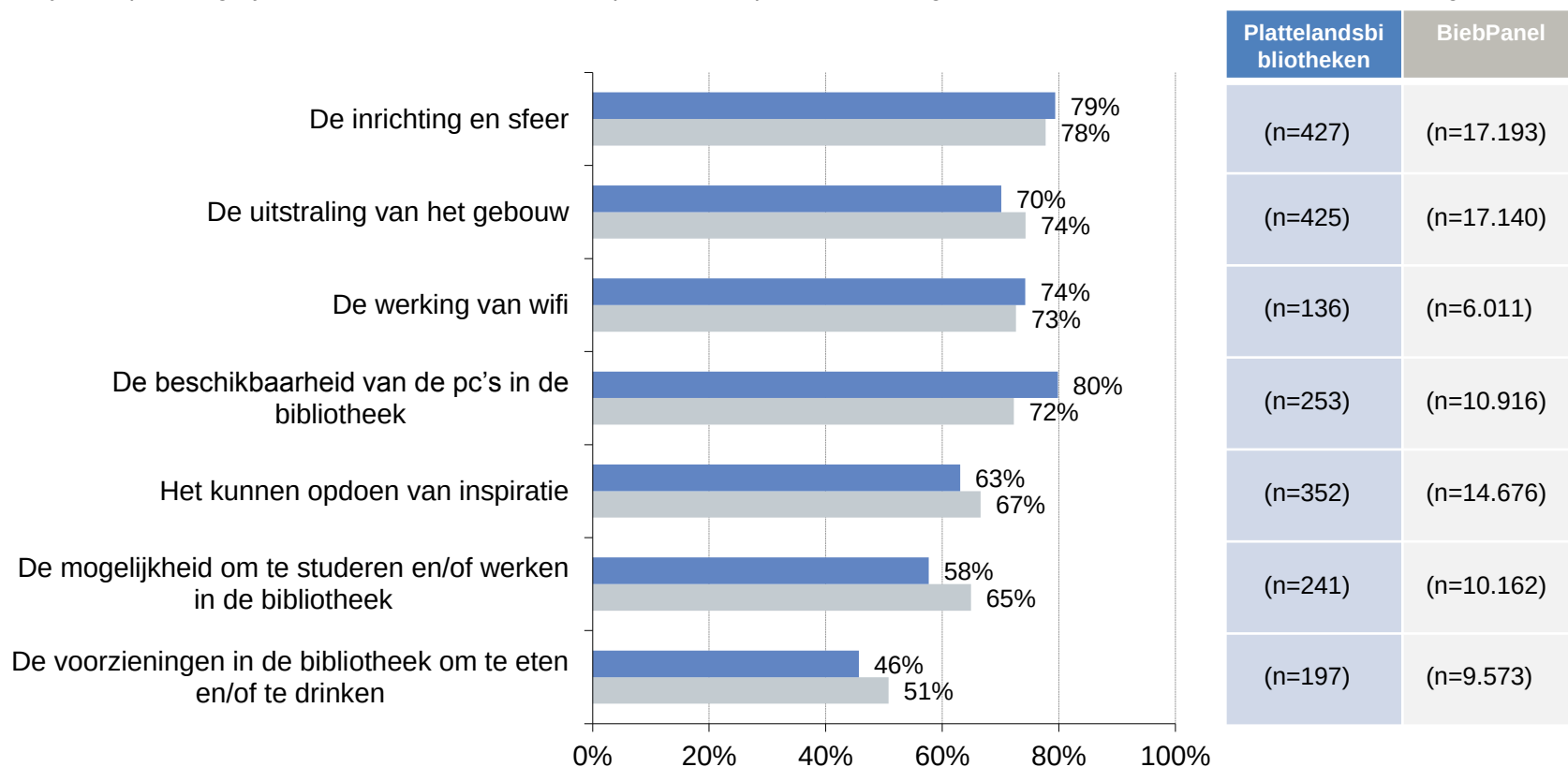
Over de collectie CD's & DVD's en jeugd- en kinderboeken geven relatief weinig mensen een oordeel. Over de vindbaarheid van de materialen is men in de Plattelandsbibliotheken positiever dan het totale Panel. Over de collectie tijdschriften en kranten en informatieve materialen juist wat minder; leden van Midden-Drenthe zijn wel positief over de informatieve materialen. De beschikbaarheid van materialen scoort beter in Borger-Odoorn en Aa en Hunze, en het minst in Noordenveld en Tynaarlo. In Borger-Odoorn is men ook het meest positief over de collectie jeugd- en kinderboeken, in Noordenveld en Westerveld relatief het minst.



“Hoe tevreden of ontevreden bent u over deze aspecten met betrekking tot de collectie van uw bibliotheek?”
 % (Zeer) tevreden (*gepercenteerd exclusief 'weet niet/geen mening'*)

2.2 Over de aspecten mbt het gebouw zijn de meningen wisselend: over sfeer positief; over horeca en mogelijkheid om te werken/studeren kritisch.

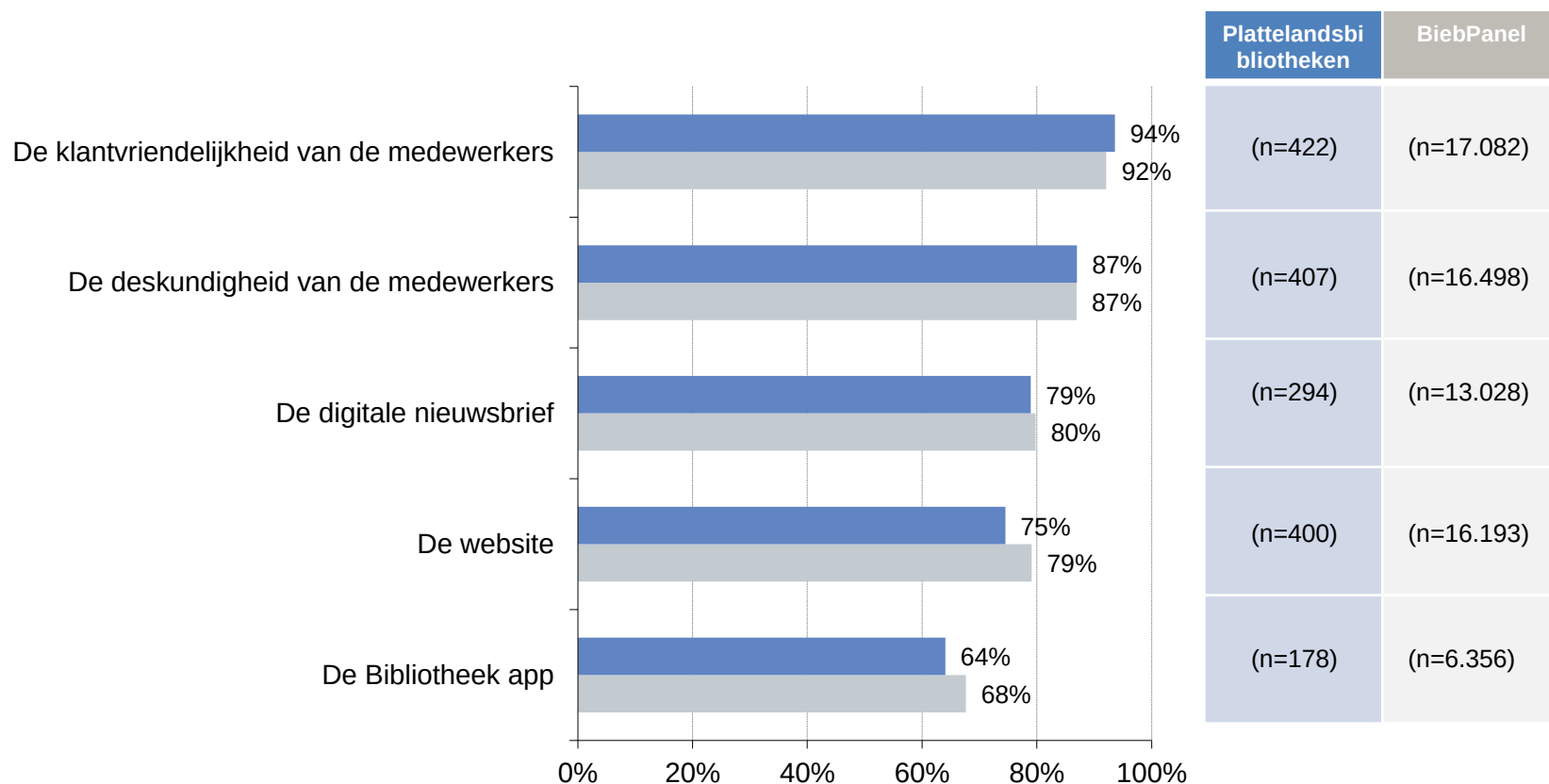
Ook over de mogelijkheid om inspiratie op te doen in de bibliotheken is men gematigd positief, vooral in Noordenveld en Westerveld. Relatief weinig leden hebben een oordeel gegeven over de horeca, en ook over de wifi (vanwege geen ervaring, dan wel niet aanwezig). Leden van de Plattelandsbibliotheken zijn positiever dan in het totale Panel over de beschikbaarheid van pc's, en juist minder over de mogelijkheden om te werken en te studeren (vooral vrouwen). Vrouwen zijn (ook) kritischer dan mannen over de uitstraling van het gebouw. Er zijn ook verschillen tussen de bibliotheken. Midden-Drenthe doet het bijvoorbeeld goed op inrichting en sfeer (evenals Tynaarlo) en mogelijkheid om te werken/ studeren; op dat laatste punt scoren Borger-Odoorn en Westerveld relatief veel minder goed.



“Hoe tevreden of ontevreden bent u over deze aspecten met betrekking tot het gebouw van uw bibliotheek?”
 % (Zeer) tevreden (gepercenteerd exclusief ‘weet niet/geen mening’)

2.3 Over de communicatie en vooral het personeel van de bibliotheek zijn de panelleden positief.

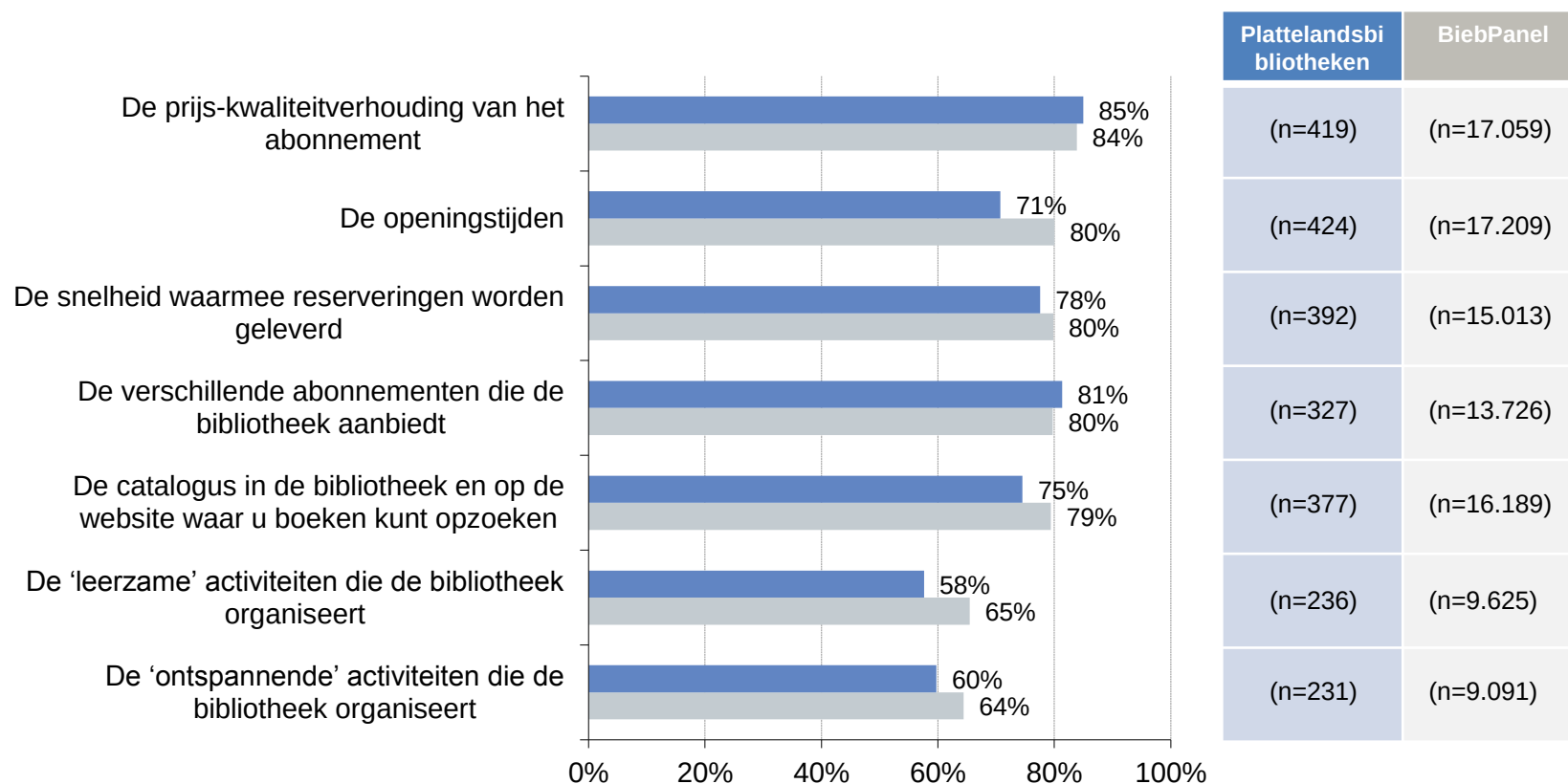
Over de klantvriendelijkheid en deskundigheid van het personeel zijn panelleden van de Plattelandsbibliotheken Drenthe zeer te spreken (in Borger-Odoorn het meest). Vrouwen en de jongste groep tot 35 jaar zijn net wat minder positief over de klantvriendelijkheid, maar ook hun scores zijn nog altijd zeer goed. De website krijgt binnen het cluster Plattelandsbibliotheken een iets lagere beoordeling dan in het totale Panel, maar nog steeds ruim voldoende. De Bibliotheek app, die een redelijke beoordeling krijgt, is door een beperkt aantal panelleden beoordeeld.



“Hoe tevreden of ontevreden bent u over deze aspecten met betrekking tot de communicatie van uw bibliotheek?”
% (Zeer) tevreden (*gepercenteerd exclusief ‘weet niet/geen mening’*)

2.4 Panelleden zijn tevreden over de ‘service’ aspecten. Tevredenheid over activiteiten relatief wat minder.

Over de ‘leerzame’ activiteiten zijn de panelleden in de Plattelandsbibliotheken (die daarover een mening hebben) nog minder positief dan in het totale Panel, vooral in Noordenveld en Westerveld. Ook de ‘ontspannende’ activiteiten scoren relatief laag in Noordenveld en Westerveld; en juist hoger in Borger-Odoorn en Wolden. Over de openingstijden zijn leden van het cluster Plattelandsbibliotheken ook minder tevreden dan gemiddeld; vooral in Wolden en Midden-Drenthe is men minder tevreden.



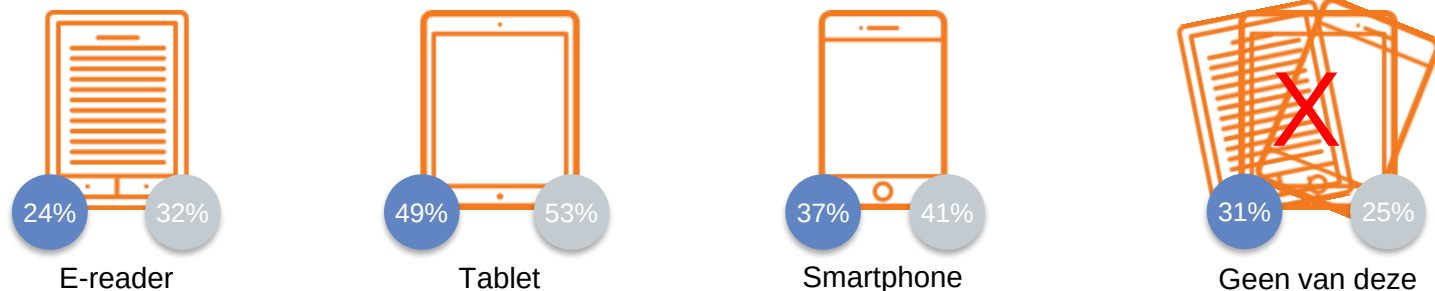
“Hoe tevreden of ontevreden bent u over deze aspecten met betrekking tot de service van uw bibliotheek?”
 % (Zeer) tevreden (*gepercenteerd exclusief ‘weet niet/geen mening’*)



3. Digitaal lezen

3.1 Ruim twee derde heeft een device om e-books te lezen, met name tablet en smartphone. Een kwart bezit een e-reader.

In het cluster Plattelandsbibliotheken is het bezit van een device om e-books op te lezen, en ook het e-reader bezit, wat lager dan in het totale Panel (vooral onder de 65-plussers). Jongere leden tot 35 jaar hebben vaker een smartphone en minder vaak een e-reader dan oudere leden.

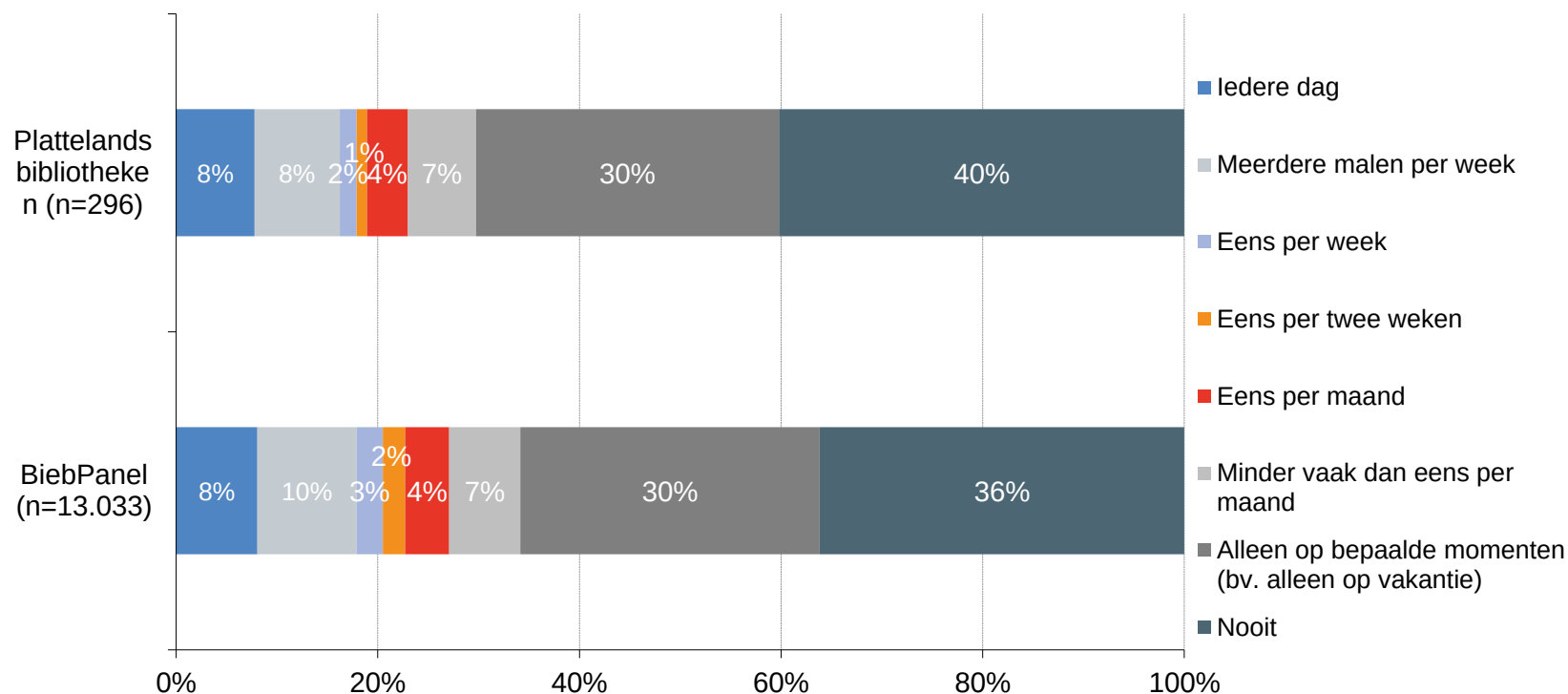


● Plattelandsbibliotheken
(n=428)
● BiebPanel (n=17.301)

“Bent u in het bezit van een e-reader, tablet en/of smartphone waar u e-books op kunt lezen?”
Meerdere antwoorden mogelijk

3.2 Ook als mensen wel een device bezitten lezen ze niet frequent e-books: 4 op de 10 lezen nooit e-books, 3 op de 10 alleen op vakantie.

Onder jongere leden tot 35 jaar is de groep die nooit een e-book leest duidelijk groter (69%) dan onder oudere leden.



“Hoe vaak leest u e-books op uw e-reader, smartphone of tablet?”

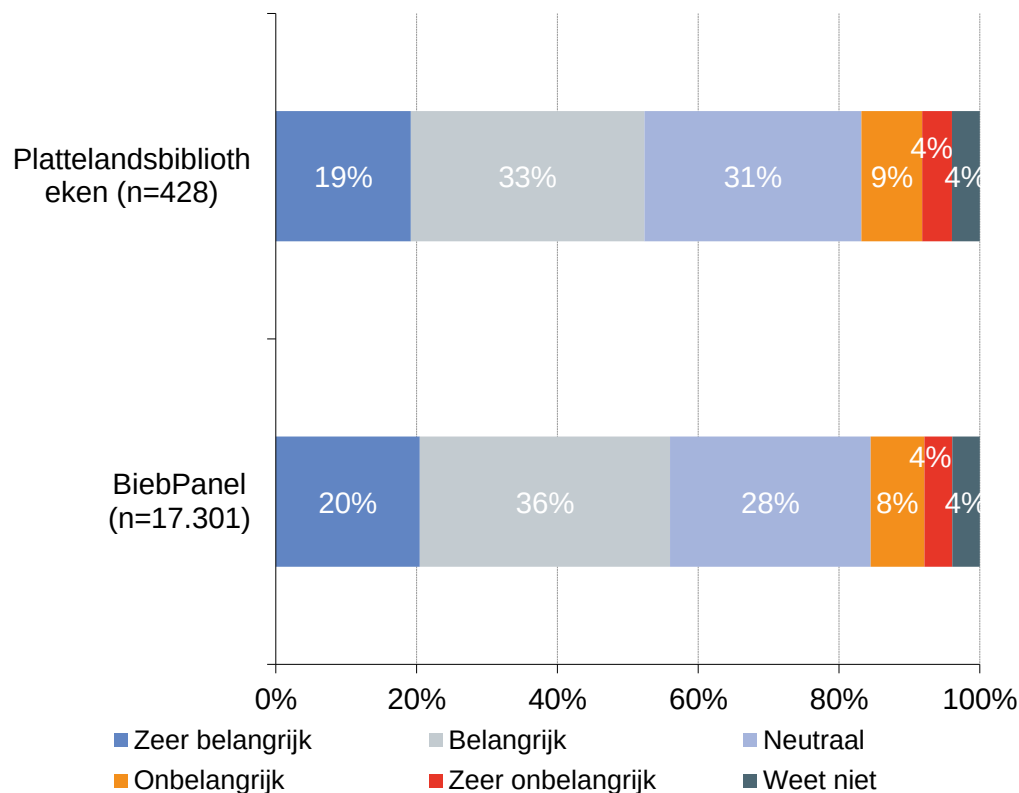
Basis: Indien in bezit van e-reader, smartphone of tablet

3.3 Redelijk hoge bekendheid van aanbod e-books van de bibliotheek. Leden vinden het belangrijk dat de bibliotheek e-books aanbiedt of zijn neutraal.

Leden in de leeftijd tussen 55 en 65 jaar vinden het belangrijker dat de bibliotheek e-books aanbiedt dan de andere leeftijdsgroepen.

“Biedt de bibliotheek volgens u e-books aan?”

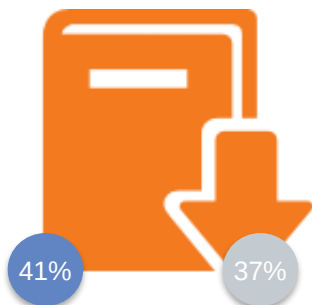
	Plattelands bibliotheken (n=428)	BiebPanel (n=17.301)
Ja	77%	77%
Nee	1%	1%
Weet niet	22%	22%



“In hoeverre vindt u het belangrijk of onbelangrijk dat uw bibliotheek e-books aanbiedt?”

3.4 Relatief weinig panelleden lenen e-books (4 op de 10 leden die een geschikte device hebben en aanbod e-books kennen).

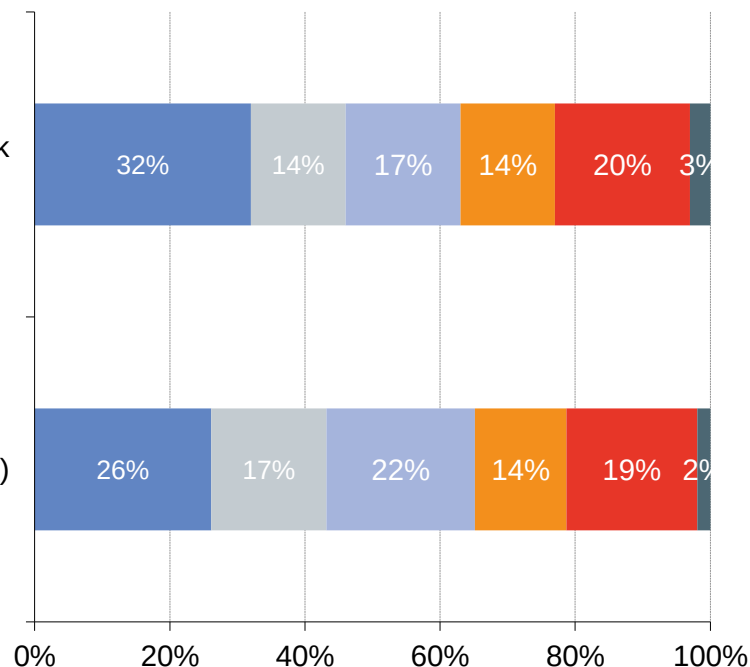
“Heeft u in het afgelopen jaar weleens een e-book ‘geleend’ bij de bibliotheek?”
% ‘ja’



Plattelandsbibliotheken
(n=244)
BiebPanel (n=10.726)

Plattelandsbibliotheken
(n=100)

BiebPanel (n=3.919)



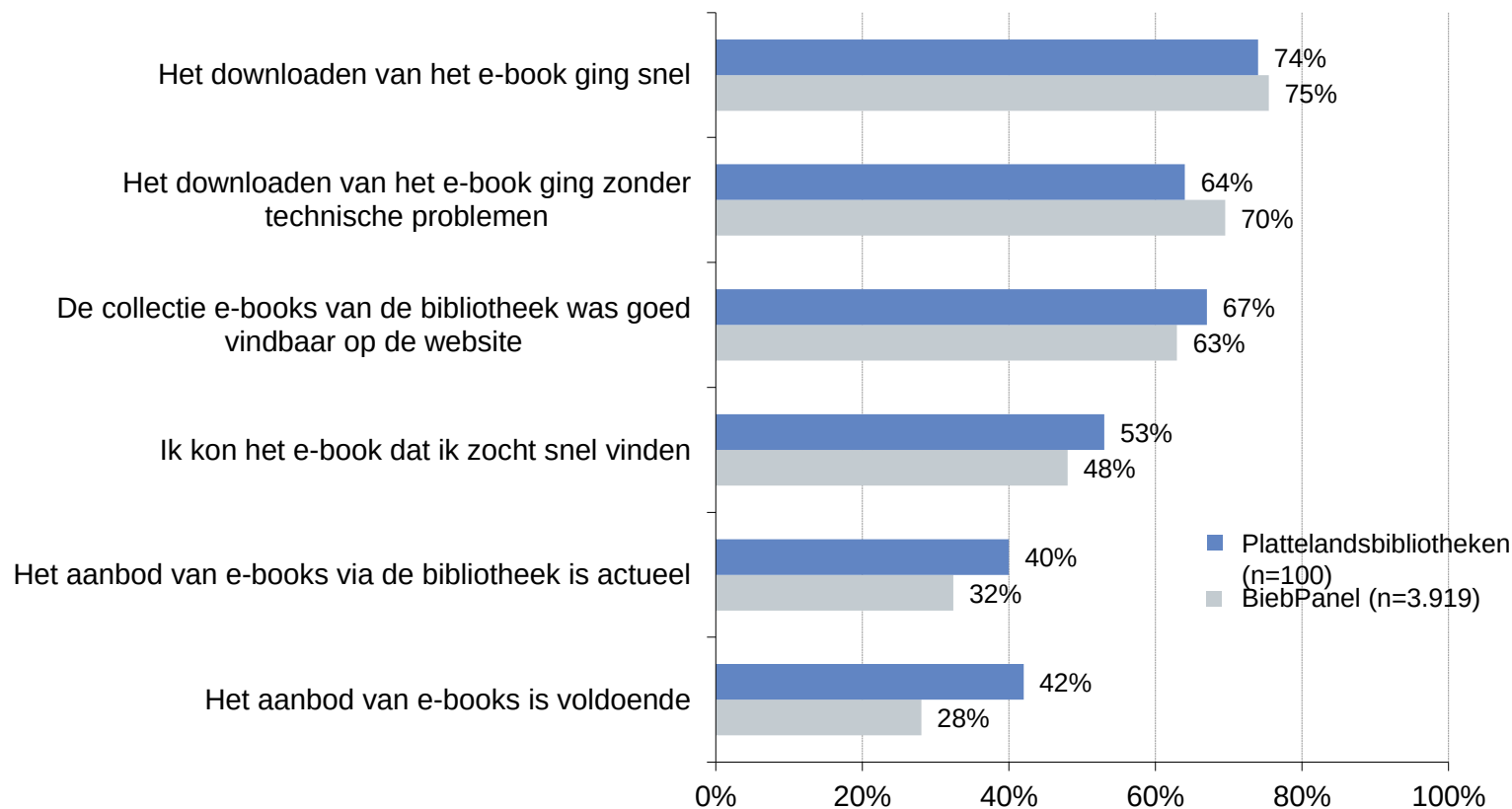
■ 1 tot 2 weken geleden
■ 2 weken tot een maand geleden
■ 1 tot 3 maanden geleden
■ 3 tot 6 maanden geleden
■ Langer dan 6 maanden geleden
■ Weet niet

“Wanneer heeft u voor het laatst (een) e-book(s) ‘geleend’ bij de bibliotheek?”

Basis: Indien in bezit van e-reader, tablet of smartphone en weet dat de bibliotheek e-books aanbiedt

3.5 Gebruikers van het e-portal zijn redelijk tevreden over het downloaden, maar ontevreden over het aanbod (actualiteit en hoeveelheid).

Ook over de snelheid waarmee men het gewenste e-book kon vinden is men maar matig tevreden. Leden van het cluster Plattelandsbibliotheken zijn wel wat minder ontevreden over de grootte van het aanbod dan in het totale Panel.

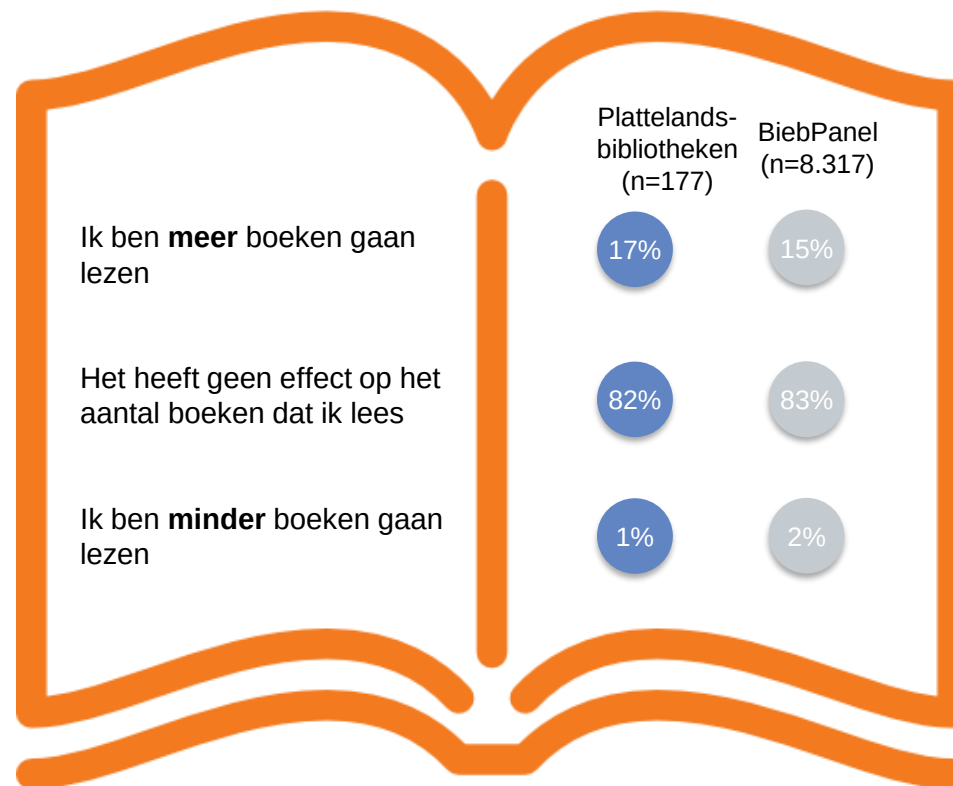


“Wat zijn uw ervaringen met het lenen van e-books bij de bibliotheek?” % (Helemaal) mee eens

Basis: Indien in het afgelopen jaar wel eens een e-book geleend bij de bibliotheek

3.6 Een klein deel is meer boeken gaan lezen door het lezen van e-books. Voor de meesten heeft het geen effect.

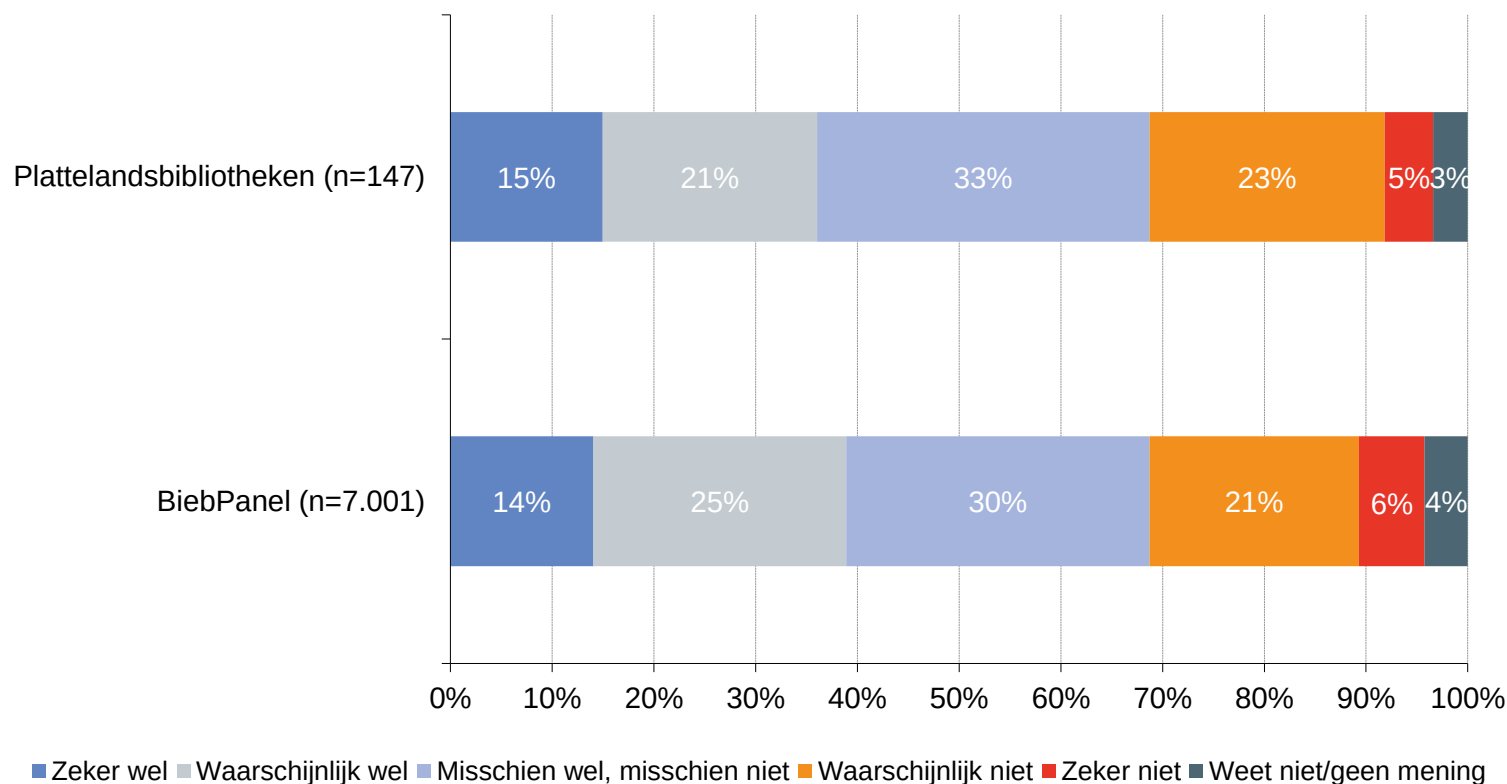
Minder frequente bibliotheekbezoekers geven vaker aan meer boeken te zijn gaan lezen sinds ze e-books lezen, dan frequente bibliotheekbezoekers.



“Bent u, sinds u e-books bent gaan lezen, in totaal meer boeken of minder boeken gaan lezen?”

Basis: Indien men wel eens e-books leest

3.7 Ruim een derde van de bezitters van een e-book device geeft aan wel e-books te willen lenen via de bibliotheek.



“In hoeverre zou u e-books via de bibliotheek willen lenen?”

Basis: Indien men denkt dat de bibliotheek geen e-books aanbiedt of indien men het afgelopen jaar geen e-book heeft geleend

3.8 Verbeterpunten e-portal zijn een groter en actueler aanbod en uitleg over inloggen en downloaden.

Overzichtelijkheid in het aanbod en een goede zoekfunctie zouden het gebruik van e-books eveneens kunnen stimuleren. Ook is gemak bij het lenen en verlengen van e-books belangrijk. Een groot deel van de leden geeft hoe dan ook de voorkeur aan papieren boeken.

“Hoe zou de bibliotheek ervoor kunnen zorgen dat u meer gebruik gaat maken van het aanbod van e-books van de bibliotheek?”

Basis: Indien men wel eens e-books leent van de bibliotheek

BiebPanel (n=2.803)

Het aanbod moet actueel zijn: vaak heb ik het boek al gelezen.

Op de website nog veel duidelijker onder woorden brengen hoe je een boek download en hoe je kunt lezen en wat je moet doen als het niet direct lukt.

De collectie (met name non-fictie) uitbreiden. Maar ik denk dat dat meer van de uitgevers dan van de bibliotheken afhangt.

“Hoe zou de bibliotheek ervoor kunnen zorgen dat u gebruik gaat maken van het aanbod van e-books van de bibliotheek?”

Basis: Indien men een e-reader, smartphone of tablet bezit, geen e-books leent van de bibliotheek, maar dit aanbod wel kent

BiebPanel (n=4.312)

Een duidelijkere en makkelijkere toegang tot e-books.

Beschikbaarheid van veel boeken, makkelijke service.

Een echt papieren, heerlijk ruikend boek heeft altijd mijn voorkeur.



Samenvatting totale BiebPanel. Een volledig overzicht van de reacties van de panelleden van Cluster Drenthe Plattelandsbibliotheken is terug te vinden in de bijlage.



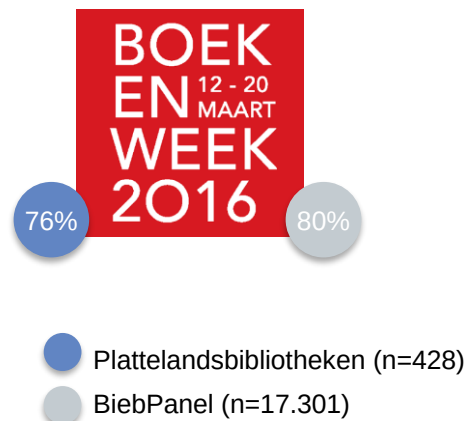
4. Boekenweek 2016

4.1 De bekendheid van de Boekenweek is hoog. Circa een op de tien heeft speciaal voor het Boekenweekgeschenk een boek gekocht.

De bekendheid van de Boekenweek is lager onder jongeren tot 35 jaar, evenals onder minder frequente bibliotheekbezoekers. In het cluster Plattelandsbibliotheken hebben leden minder vaak speciaal voor het Boekenweekgeschenk een boek gekocht, dan in het totale Panel.

“Heeft u iets gehoord, gezien of gelezen over de Boekenweek 2016?”

% ja, ik heb iets gehoord, gezien of gelezen



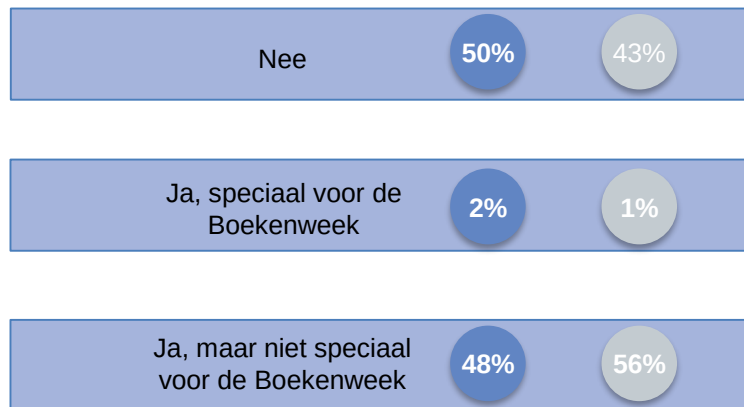
“Heeft u tijdens de Boekenweek een boek gekocht? Dit kan zowel in een winkel zijn als online”

	Plattelandsbibliotheek (n=428)	BiebPanel (n=17.301)
Ja, maar niet speciaal voor de Boekenweek	15%	16%
Ja, ik heb speciaal voor het Boekenweekgeschenk een boek gekocht	8%	12%
Nee, ik heb tijdens de Boekenweek geen boek gekocht	76%	72%

4.2 De helft heeft de bibliotheek bezocht tijdens de Boekenweek, maar niet speciaal hiervoor. Het magazine is de meeste van hen niet opgevallen.

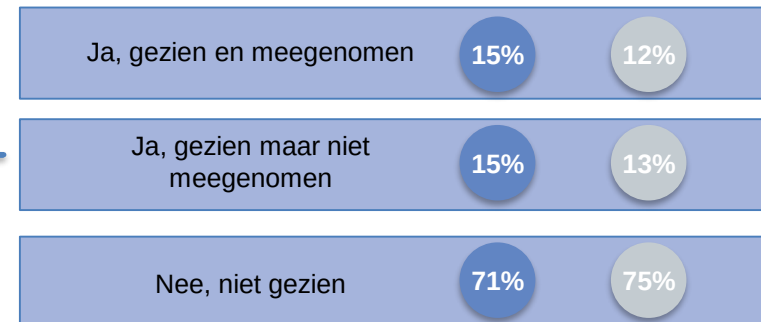
Bijna 30% heeft het magazine wel gezien, de helft daarvan heeft het ook meegenomen.

“Heeft u tijdens de Boekenweek 2016 de bibliotheek bezocht?”



● Plattelandsbibliotheken (n=428)
● BiebPanel (n=17.301)

“Heeft u het speciale boekenweekmagazine in de bibliotheek gezien/meegenomen?”



● Plattelandsbibliotheken (n=213)
● BiebPanel (n=9.889)



Bijlagen

Uitleg Net Promotor Score

In dit onderzoek is de Net Promotor Score (NPS) gemeten. De NPS is gebaseerd op de aanbeveelintentie van klanten. Concreet is er in de vragenlijst van het onderzoek één centrale vraag aan klanten gesteld:

“Op basis van uw ervaringen met de bibliotheek, hoe waarschijnlijk of onwaarschijnlijk is het dan dat u uw bibliotheek zou aanbevelen bij vrienden, familie of collega’s?”

Men kan de vraag beantwoorden door middel van een cijfer te geven tussen de 0 en 10, waarbij de 0 staat voor zeer onwaarschijnlijk en 10 voor zeer waarschijnlijk.

De NPS methode onderscheidt drie groepen klanten: ‘Promoters’ (cijfer 9-10), ‘Passives’ (cijfer 7-8) en ‘Detractors’ (cijfer 0-6).

De Net Promotor Score wordt berekend door het percentage Promoters te verminderen met het percentage Detractors.

De NPS definieert de klantenloyaliteit van een organisatie en correleert sterk met de autonome groei van een bedrijf.

Volgens de bedenkers van de NPS is een positieve NPS score (dus hoger dan 0) goed te noemen. NPS is een sterk instrument om met één cijfer te laten zien hoe een organisatie presteert en wat het potentieel aan klantloyaliteit is.

In dit onderzoek is de aanbeveelintentie en de NPS gebruikt voor de beoordeling van bibliotheek als geheel.

In het bijlage-document met ‘open antwoorden’ wordt een overzicht gegeven van de toelichting die men geeft waarom men de bibliotheek wel of niet zou aanbevelen aan vrienden, familie of collega’s.

ProBiblio

voor bibliotheken



Steekproef

Samenstelling Steekproef (1)

Verdeling over vestigingen en responspercentage

Welke vestiging bezoekt u het vaakst?

	Plattelandsbibliotheken
de Bibliotheek Tynaarlo	71
de Bibliotheek Coevorden	62
de Bibliotheek Wolden	61
de Bibliotheek Westerveld	54
de Bibliotheek Noordenveld	50
de Bibliotheek Borger-Odoorn	49
de Bibliotheek Aa en Hunze	45
de Bibliotheek Midden-Drenthe	36

Responspercentage

	Plattelands bibliotheken	BiebPanel
Uitgenodigd	723	29936
Deelgenomen	428	17301
Responspercentage	59%	58%

Samenstelling Steekproef (2)

Verdeling leeftijd en geslacht

Aantal deelnemers		
	Plattelandsbibliotheken	BiebPanel
n=	428	17.301
Leeftijd		
	Plattelandsbibliotheken	BiebPanel
16 tot 35 jaar	7%	9%
35 tot 55 jaar	33%	34%
55 jaar tot 65 jaar	24%	26%
65 jaar of ouder	35%	32%
Gemiddelde leeftijd		
	Plattelandsbibliotheken	BiebPanel
	56,4	55,8
Geslacht		
	Plattelandsbibliotheken	BiebPanel
Man	18%	25%
Vrouw	82%	75%