



ProBiblio

voor bibliotheken

Klanttevredenheid Cluster Drenthe Stadsbibliotheken

Juni 2016

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
Verantwoording	8	4.2 Boekenweek in de bibliotheek	30
1. Aanbevelen van de bibliotheek	10	Bijlagen	
1.1 Aanbeveelintentie	11	Steekproef	
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.

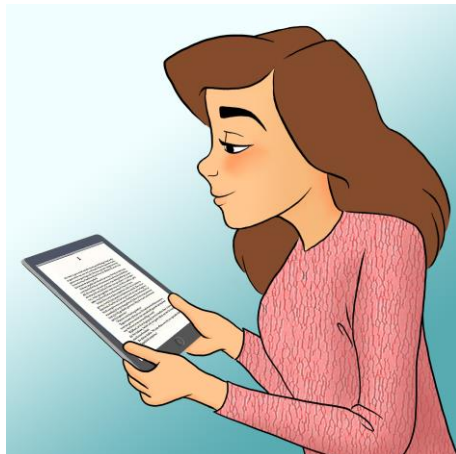
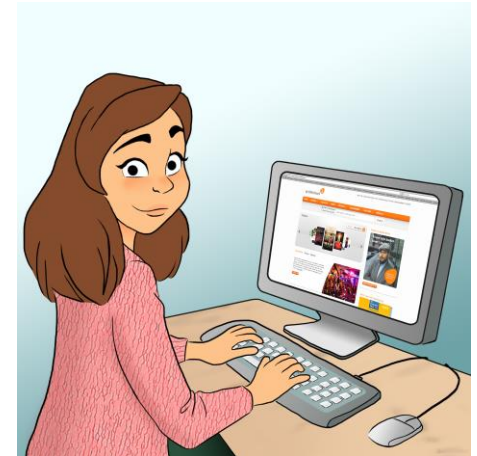
Klanttevredenheid over de diensten van de bibliotheek

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

De top 3 is: de klantvriendelijkheid van de medewerkers, de collectie romans/leesboeken en de deskundigheid van de medewerkers.

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

- De vindbaarheid van de materialen (met name in Meppel, Emmen en Assen),
- De horecagelegenheden (met name in Meppel, Hoogeveen en Assen),
- De snelheid waarmee reserveringen worden geleverd,
- De openingstijden in Meppel en Emmen,
- De bekendheid van de bibliotheek app.



E-book portal

Hoewel het bezit van devices om e-books op te lezen vrij hoog ligt en de bekendheid van het e-portal bij panelleden van Cluster Drenthe Stadsbibliotheken beter is dan gemiddeld, 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 één op de zeven panelleden die de bibliotheek in die week hebben bezocht. Heroverweeg het aanbod van de bibliotheek in de Boekenweek.

ProBiblio



voor bibliotheken

Conclusies en aanbevelingen

Conclusies en aanbevelingen (1)

Deel 1: Tevredenheid

Leden van het Cluster Drenthe Stadsbibliotheken zijn zeer positief over de bibliotheek

De overall tevredenheid over het Cluster Drenthe Stadsbibliotheken is groot, gezien de hoge Net Promoter Score (NPS). De NPS is een instrument dat met één cijfer laat zien hoe goed een organisatie presteert en hoe hoog de klantloyaliteit is. De Stadsbibliotheken Drenthe krijgen een NPS van 28 en scoren vergelijkbaar met het totale Panel (NPS 31). Voor de Stadsbibliotheken zijn de belangrijkste redenen die de leden spontaan noemen om de bibliotheek aan te bevelen: de uitgebreide collectie, de medewerkers, de prijs, het gebouw en het feit dat het een fijne plek is om naar toe te gaan. Als verbeteringsuggesties geven de panelleden: de vindbaarheid/indeling van de materialen, de openingstijden en de grootte van de collectie.

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

- de klantvriendelijkheid van de medewerkers,
- de collectie romans/leesboeken,
- de deskundigheid van de medewerkers.

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

Gebouw: positieve beoordeling; horeca voor verbetering vatbaar

De panelleden zien de Stadsbibliotheken als sfeervolle plekken waar je goed kunt studeren en werken en waar je inspiratie op kunt doen. Houd deze belangrijke verblijfsfunctie vast door te blijven inzetten op verblijfscomfort, met bijvoorbeeld comfortabel meubilair, gezellige leeshoekjes en goede werkplekken.

De horeca wordt, vooral in Emmen, gewaardeerd en krijgt een iets hogere waardering dan gemiddeld in het totale Panel. Toch is dit wel één van de laagst scorende aspecten. Uit BiebPanel onderzoek 2015-1 kwam 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 te creëren of om de bestaande horecagelegenheid te verbeteren of uit te breiden.

Conclusies en aanbevelingen (2)

Collectie: goed beoordeeld

De collectie krijgt een goede beoordeling in Stadsbibliotheken. De vindbaarheid van de materialen blijft echter achter en scoort ook lager dan in het totale Panel. Het gaat met name om de vindbaarheid binnen Meppel, Emmen en Assen (in Hoogeveen wordt de vindbaarheid juist vrij goed beoordeeld).

Ga na hoe dat komt en of de andere bibliotheken iets kunnen leren van deze 'best practice'. Bekijk hoe de indeling en de inhoud van de afdelingen binnen Meppel, Emmen en Assen nog beter gecommuniceerd kunnen worden aan de leden, bijvoorbeeld met plattegronden, bewegwijzering in de bibliotheek, de catalogus (wordt hierin goed aangegeven waar men het gezochte materiaal kan vinden?), uitleg in de nieuwsbrief en de website of uitleg voor leden die daar behoefte aan hebben. Laat bibliotheekmedewerkers actief afstappen op mensen die "zoekend" rondlopen.

Communicatie en personeel: goed beoordeeld, app nog vrij onbekend

De verschillende aspecten van de communicatie worden goed beoordeeld. De klantvriendelijkheid en de deskundigheid van de medewerkers scoren bij de Stadsbibliotheken onder 55-plussers nog beter dan onder jongere panelleden. De Bibliotheek app wordt bovengemiddeld 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.

Service: snelheid reserveringen en openingstijden Meppel en Emmen relatief het minst goed beoordeeld

De verschillende service aspecten worden door de panelleden uit de Stadsbibliotheken goed beoordeeld. De 'ontspannende' en 'leerzame' activiteiten scoren iets beter dan in het totale Panel. De snelheid waarmee reserveringen worden geleverd krijgt een lagere beoordeling dan in het totale Panel.

Breng (samen met uw POI) het proces van de reserveringen in kaart, en ga na of er zaken zijn die efficiënter zouden kunnen gaan. Informeer de leden zo goed mogelijk, zodat hun verwachtingen bij het maken van een reservering realistisch zijn.

Conclusies en aanbevelingen (3)

Hoewel de openingstijden worden gewaardeerd, zien we dat de openingstijden in Meppel en Emmen minder positief worden ontvangen dan de openingstijden in de andere bibliotheken. Panelleden jonger dan 55 jaar zijn vaker ontevreden over de openingstijden dan oudere panelleden.

Ga na waarom de openingstijden van Meppel en Emmen minder worden gewaardeerd dan de openingstijden van de andere bibliotheken (eventueel ook navragen bij medewerkers en klanten). Bekijk of er mogelijkheden zijn de openingstijden aan te passen aan de wensen van de leden en bezoekers, bijvoorbeeld door te schuiven en zo mogelijkheden te scheppen om 's avonds of in het weekend meer open te zijn.

Deel 2: Digitaal lezen

Bekendheid e-portal redelijk hoog, gebruik laag

Bijna negen op de tien panelleden zijn bekend met het feit dat de bibliotheek e-books aanbiedt. De bekendheid hiervan ligt voor de Stadsbibliotheken hoger dan gemiddeld in het Panel.

Ga door met het verhogen van de bekendheid van het e-portal. Gebruik hiervoor de juiste communicatiemiddelen zoals bijvoorbeeld social media, naast e-mail, de nieuwsbrief en de website.

Driekwart van de panelleden bezit een device om e-books op te lezen (e-reader, tablet of smartphone). Bijna twee derde van hen leest echter nooit e-books, of alleen op bepaalde momenten zoals vakantie. Ook hebben weinigen van hen daadwerkelijk een e-book geleend bij de bibliotheek: slechts 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. Toch geeft een derde van de potentiële gebruikers wel aan e-books via de bibliotheek te willen lenen, al blijven veel mensen een sterke voorkeur houden voor papieren boeken. 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. Dit zijn natuurlijk 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.

Conclusies en aanbevelingen (4)

Deel 3: Boekenweek 2016

Boekenweek trekt weinig leden naar de bibliotheek

De Boekenweek heeft een hoge bekendheid onder de panelleden en ongeveer één op de tien geeft aan speciaal voor het Boekenweekgeschenk (online of offline) een boek te kopen en daarbij het gratis Boekenweekgeschenk te ontvangen. Dit benadrukt dat het weggeven van een gratis boek een goede manier is 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 3% van de panelleden is speciaal voor de Boekenweek naar de bibliotheek gekomen.

Het speciale Magazine dat de bibliotheken aanboden tijdens de Boekenweek, is maar door een derde van de bibliotheekbezoekers in die week gezien. In Hogeveen en Assen hebben de bezoekers het Magazine relatief vaak gezien. Ongeveer de helft van degenen die het Magazine opgemerkt hebben, hebben het 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.

ProBiblio



voor bibliotheken

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.

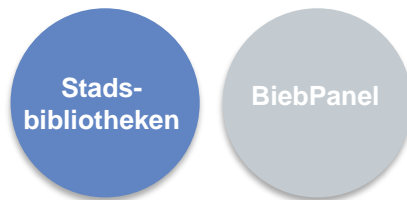
Veldwerkperiode

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 Stadsbibliotheken weer, de lichtblauwe diagrammen de resultaten van het totale BiebPanel.



Leeswijzer open vragen

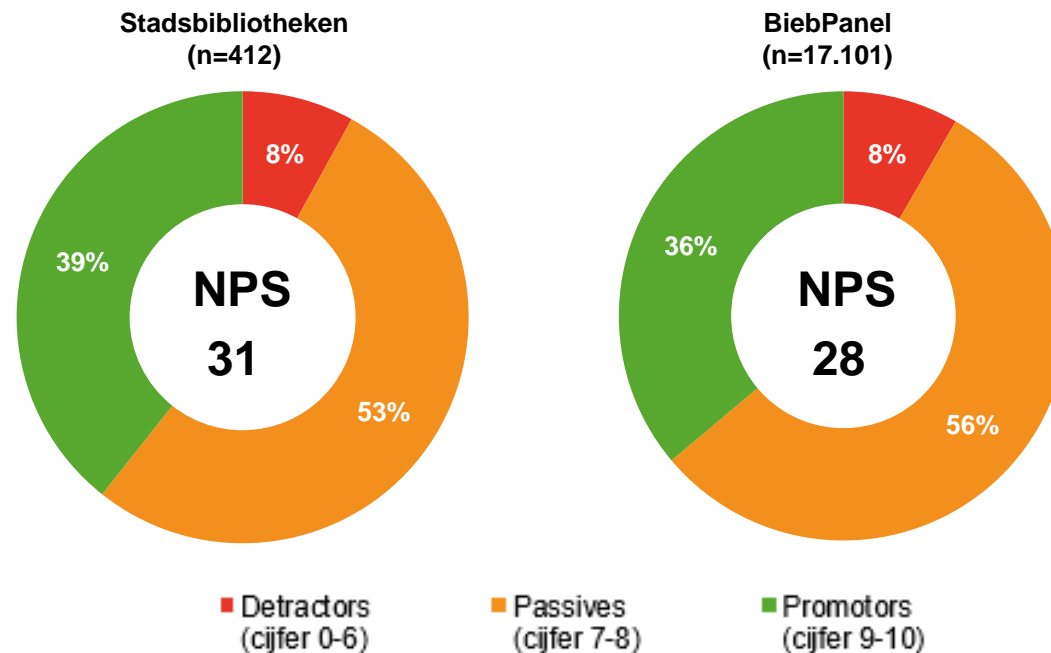
De letterlijke antwoorden op de open vragen staan in een aparte bijlage weergegeven.



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 aanbevelintentie 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 Stadsbibliotheken Drenthe is hoog (31). In totaal geeft 92% een aanbeveelscore van 7 of hoger. Vrouwen en leden uit Hoogeveen en Assen zijn het meest positief.



“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 de Stadsbibliotheken zijn de belangrijkste redenen om de bibliotheek aan te bevelen de uitgebreide collectie, de prijs, de vriendelijke medewerkers, het mooie gebouw en het feit dat het een fijne plek is om naar toe te gaan.



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

In de Stadsbibliotheken worden vooral opmerkingen gemaakt over de vindbaarheid/indeling van de materialen. Ook de openingstijden en de grootte van de collectie worden genoemd. Een aantal panelleden geeft echter ook aan dat zij sowieso geen instanties aanbevelen en dat de bibliotheek hier dus niets aan kan doen.



BiebPanel (n=6.370)

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

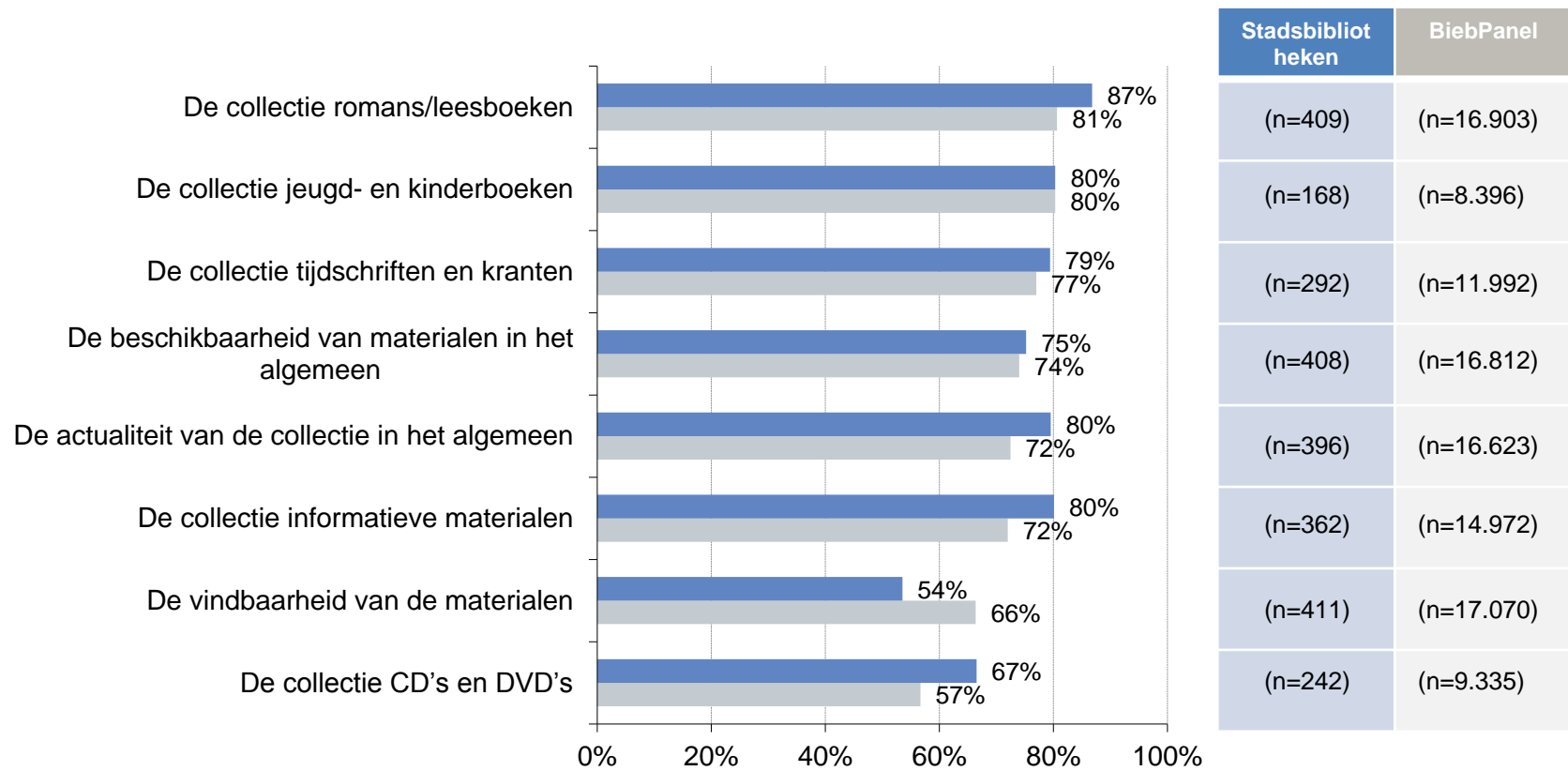
“Wat moet uw bibliotheek verbeteren om het (nog) waarschijnlijker te maken dat u de bibliotheek zou aanbevelen aan vrienden, familie of collega's?” Indien aanbeveelcijfer 0 tot 8



2. Klanttevredenheid

2.1 De collectie wordt goed beoordeeld. Over de vindbaarheid is men wat minder tevreden.

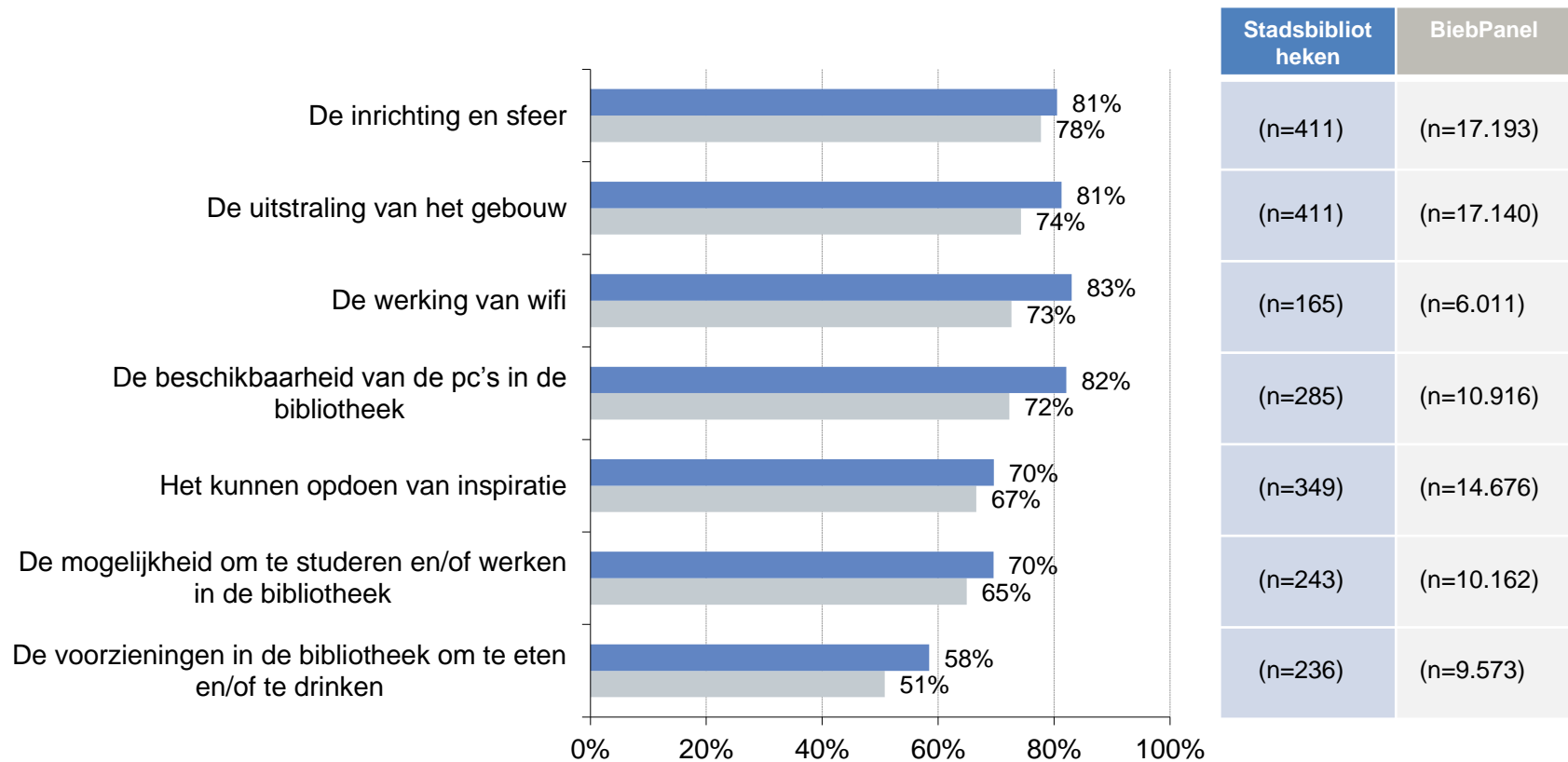
Over de collectie jeugd- en kinderboeken geven relatief weinig mensen een oordeel. Over de collectie romans/leesboeken, de collectie informatieve materialen, de collectie CD's/DVD's en de actualiteit van de collectie zijn panelleden van de Stadsbibliotheken die hier een oordeel over hebben gegeven, vaker positief dan gemiddeld in het totale Panel. De vindbaarheid scoort juist minder goed dan in het totale Panel. Over de actualiteit van de collectie is men vooral in Hoogeveen erg te spreken. De vindbaarheid wordt in Hoogeveen ook een stuk beter beoordeeld dan in de andere bibliotheken.



“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 is men positief. Horeca is voor verbetering vatbaar.

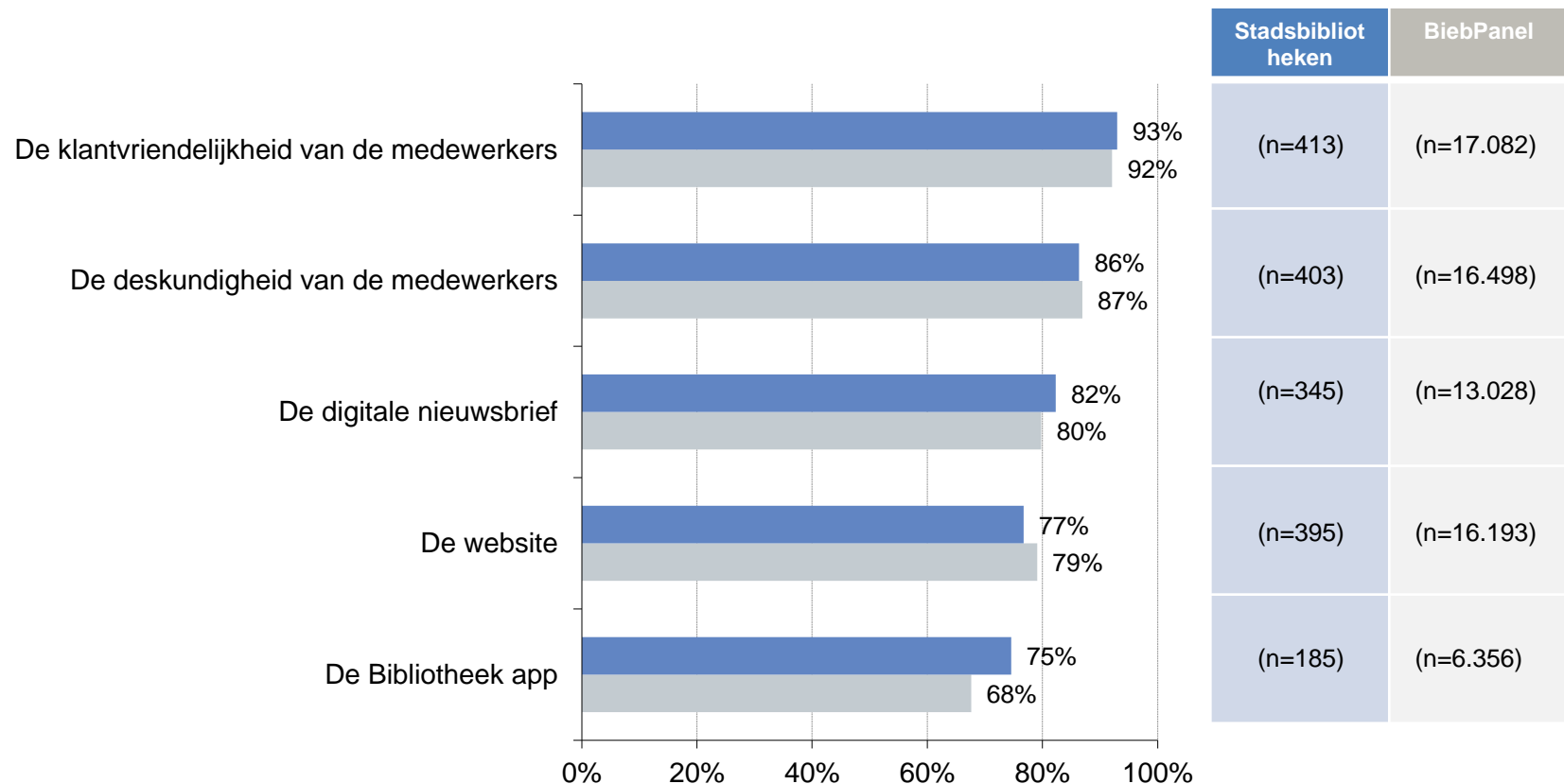
De Stadsbibliotheken scoren beter dan gemiddeld op een aantal aspecten van het gebouw: de uitstraling van het gebouw, de wifi, de beschikbaarheid van pc's in de bibliotheek en de horeca. Emmen krijgt een relatief hoge beoordeling als het gaat om de wifi en de horecavoorzieningen.



“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 het personeel van de bibliotheek zijn de panelleden positief.

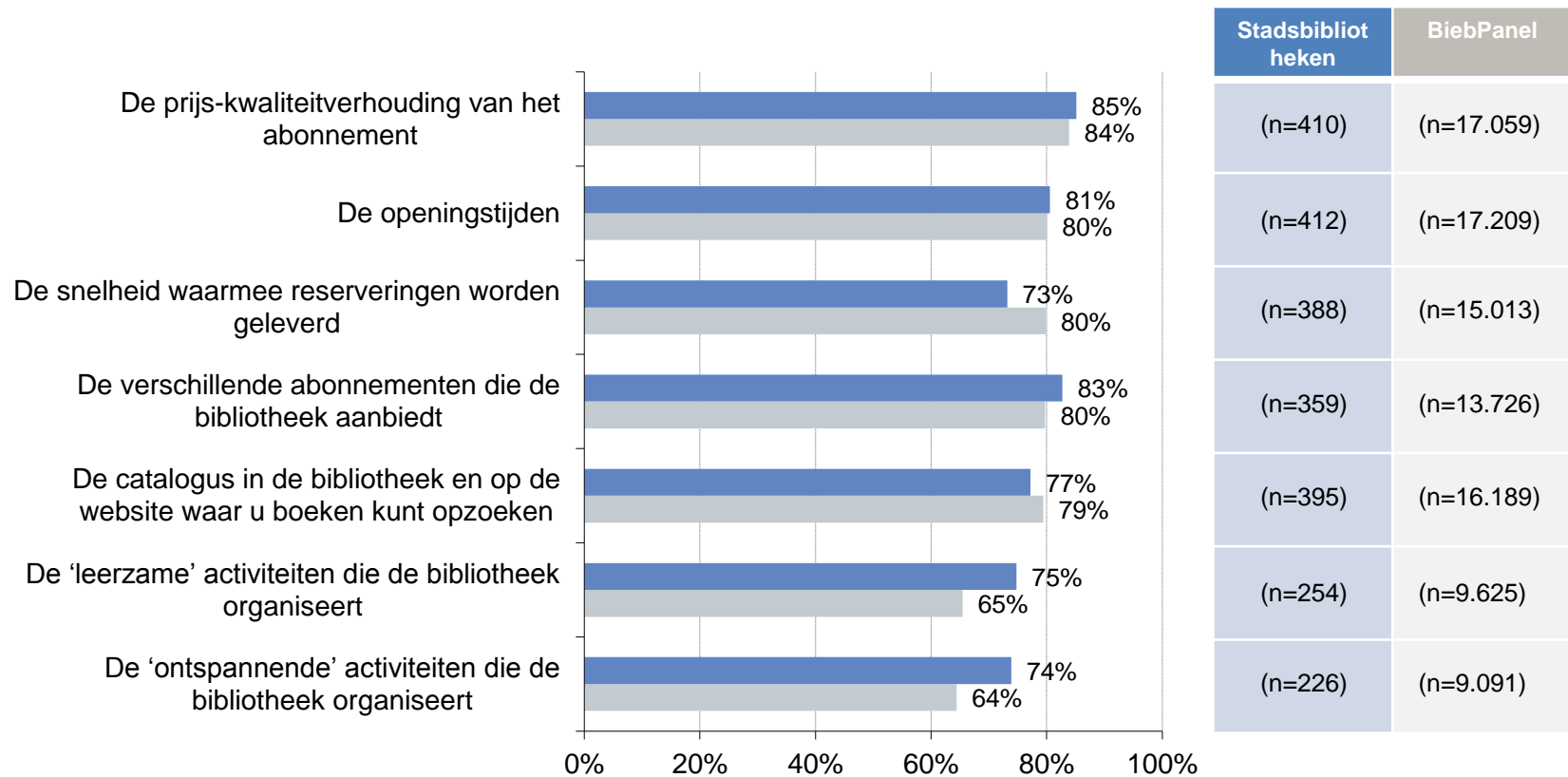
Over de klantvriendelijkheid en deskundigheid van het personeel zijn de 55-plussers positiever dan jongere panelleden. De Bibliotheek app is door een beperkt aantal panelleden beoordeeld. De panelleden van de Stadsbibliotheken die een oordeel hebben gegeven, zijn wel positiever dan in het totale Panel over de Bibliotheek app.



“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. Hoogste tevredenheid over de prijs-kwaliteitverhouding.

Over de ‘ontspannende’ en ‘leerzame’ activiteiten zijn de panelleden uit de Stadsbibliotheken (die een mening hebben) positiever dan het totale Panel. De snelheid waarmee reserveringen worden geleverd, krijgt juist een wat lagere beoordeling dan in het totale Panel. Over de openingstijden zijn panelleden onder de 55 jaar en panelleden uit Meppel en Emmen relatief minder positief dan de anderen.



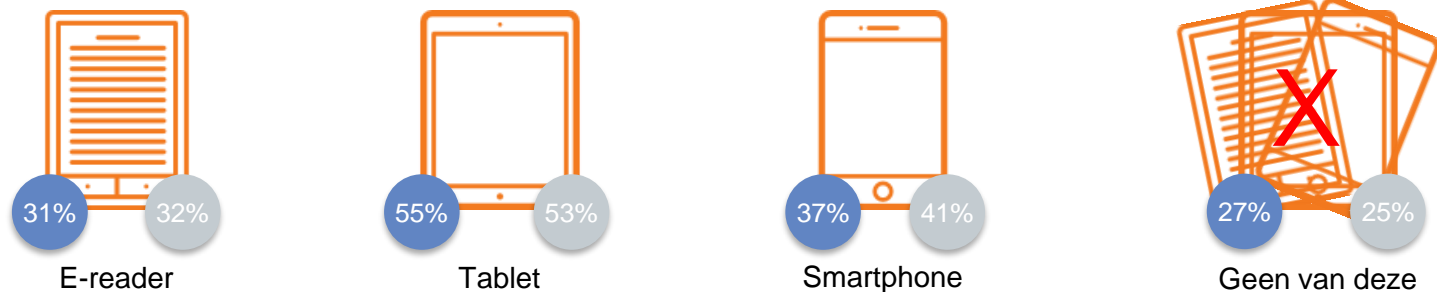
“Hoe tevreden of ontevreden bent u over deze aspecten met betrekking tot de service van uw bibliotheek?”
 % (Zeer) tevreden (gepercenteerd exclusief ‘weet niet/geen mening’)



3. Digitaal lezen

3.1 Driekwart heeft een device om e-books te lezen, met name tablet en smartphone. Eén op de drie bezit een e-reader.

Mannen bezitten vaker dan vrouwen een tablet, waarop ze e-books kunnen lezen. Panelleden vanaf 55 jaar hebben vaker een e-reader dan jongere panelleden.

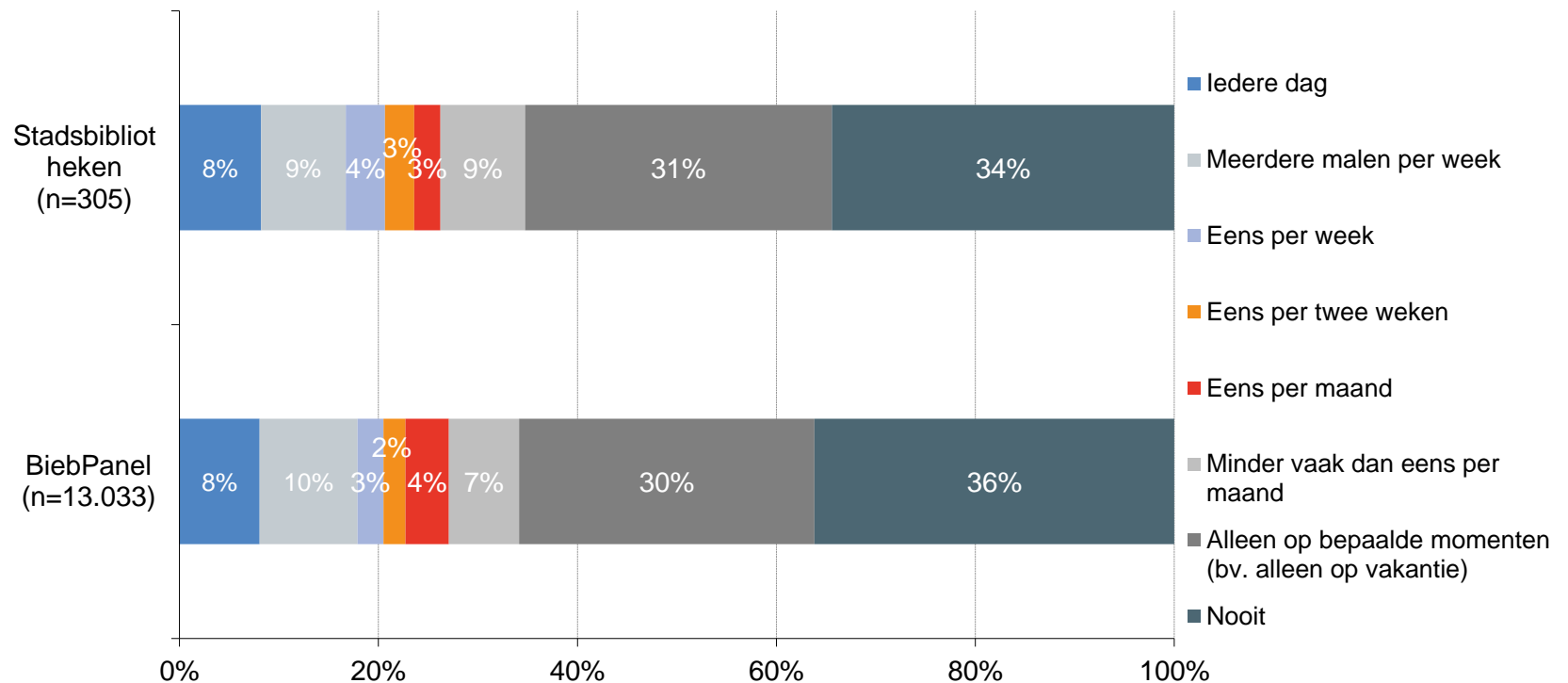


- Stadsbibliotheken (n=415)
- BiebPanel (n=17.301)

“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: een derde leest nooit e-books en drie op de tien alleen op vakantie.

Vrouwen lezen vaker dan mannen alleen op bepaalde momenten (bijv. op vakantie) e-books.

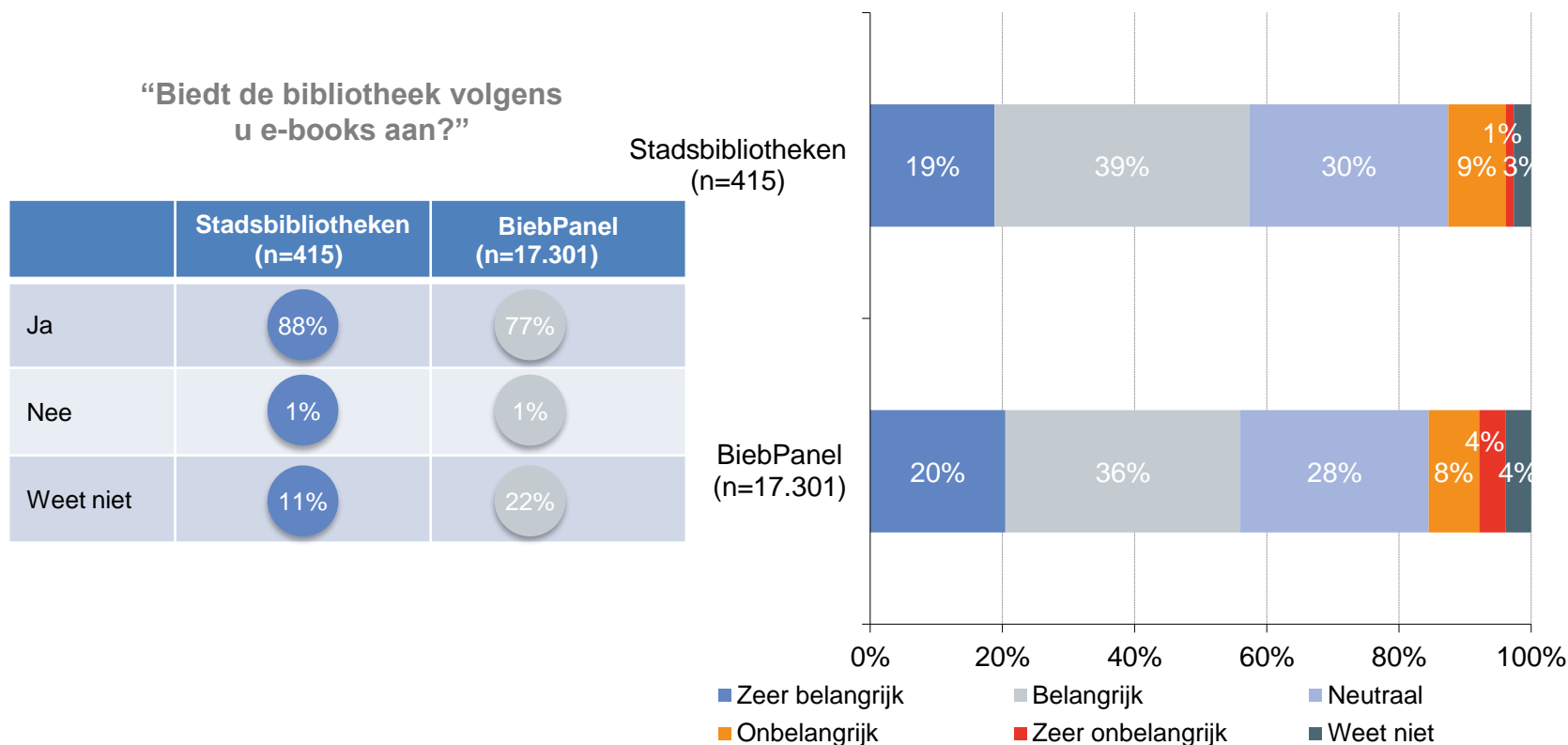


“Hoe vaak leest u e-books op uw e-reader, smartphone of tablet?”

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

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

Panelleden van de Stadsbibliotheken zijn vaker bekend dan gemiddeld met het feit dat de bibliotheek e-books aanbiedt.

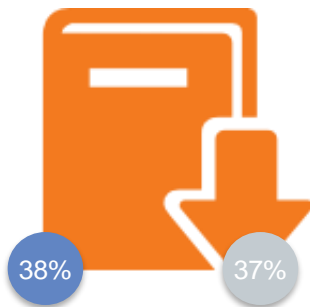


“In hoeverre vindt u het belangrijk of onbelangrijk dat uw bibliotheek e-books aanbiedt?”

3.4 Weinig panelleden lenen e-books (slechts vier op de tien mensen die een geschikte device hebben en aanbod e-books kennen).

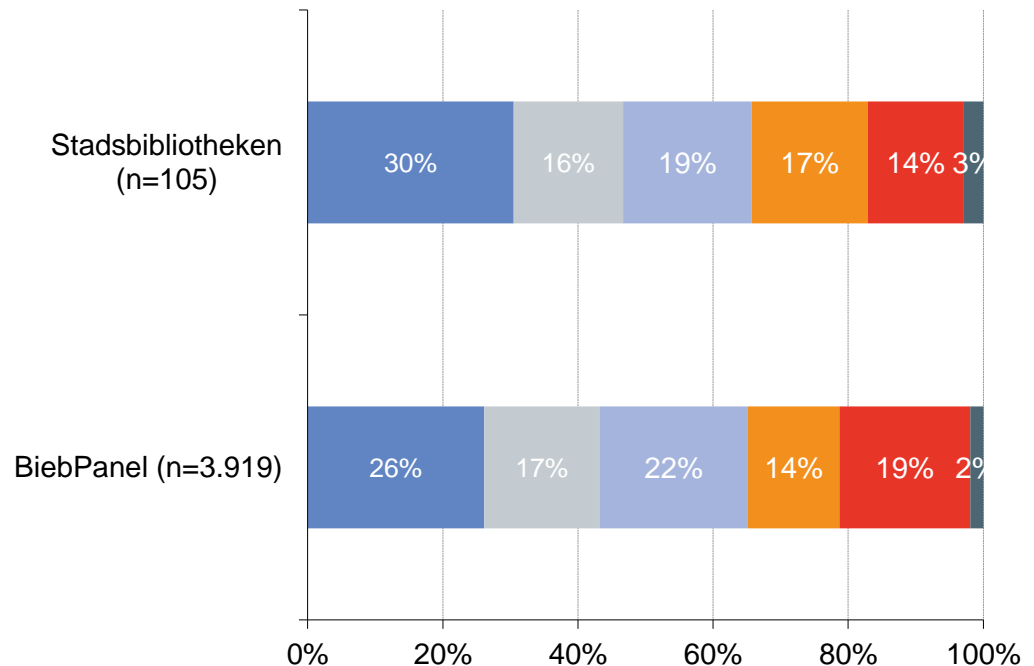
Krap de helft van deze groep leende in de afgelopen maand een e-book.

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



● Stadsbibliotheken (n=275)

● BiebPanel (n=10.726)



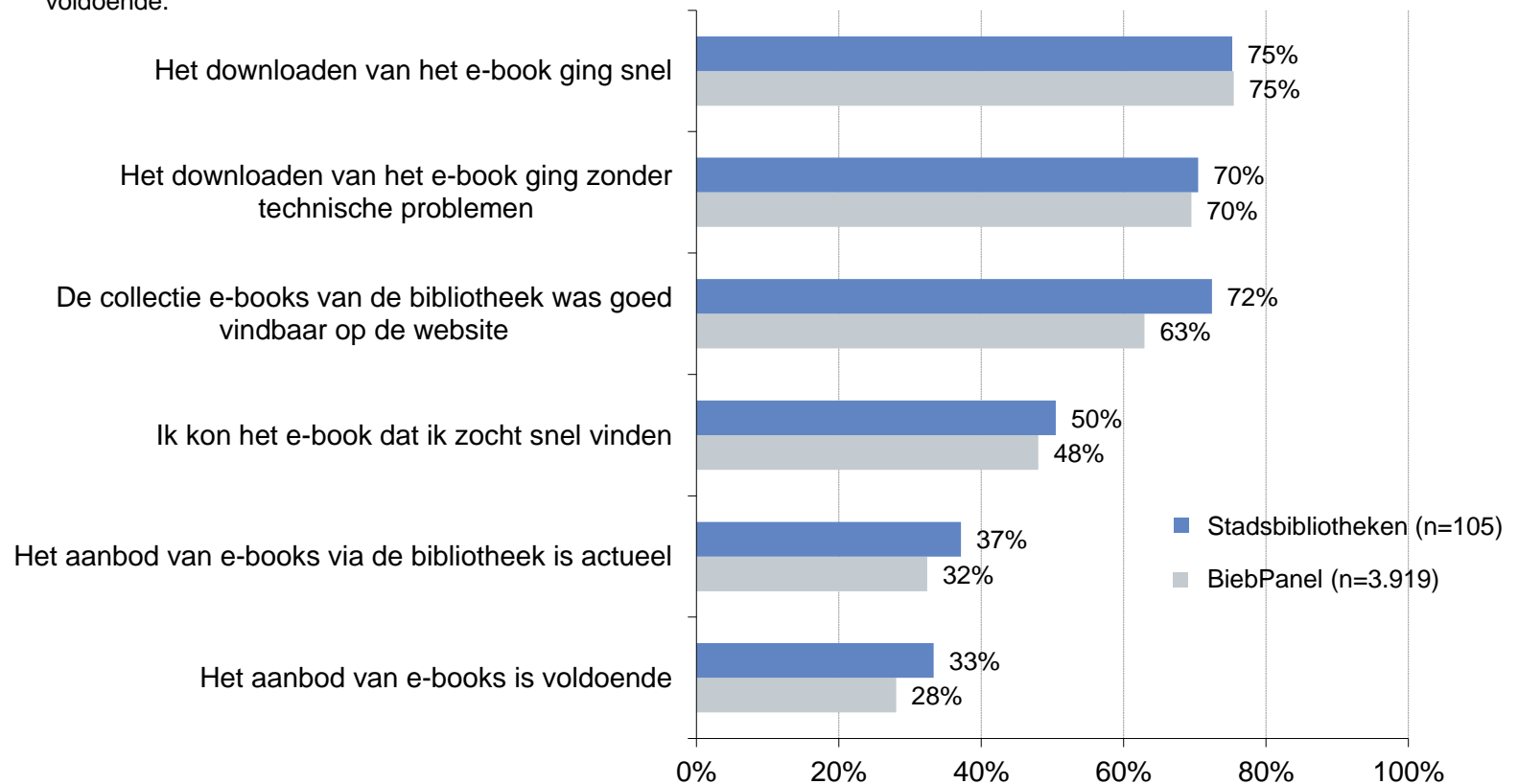
- 1 tot 2 weken geleden
- 2 weken tot een maand geleden
- 1 tot 3 maanden geleden
- 3 tot 6 maanden geleden
- Langer dan 6 maanden geleden
- Weet niet

“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 tevreden over het downloaden, maar ontevreden over het aanbod (actualiteit en hoeveelheid).

Panelleden van de Stadsbibliotheken zeggen vaker dan in het totale Panel dat de collectie e-books van de bibliotheek goed vindbaar was op de website. Mannen konden het e-book dat ze zochten sneller vinden dan vrouwen en vinden het aanbod ook vaker voldoende.

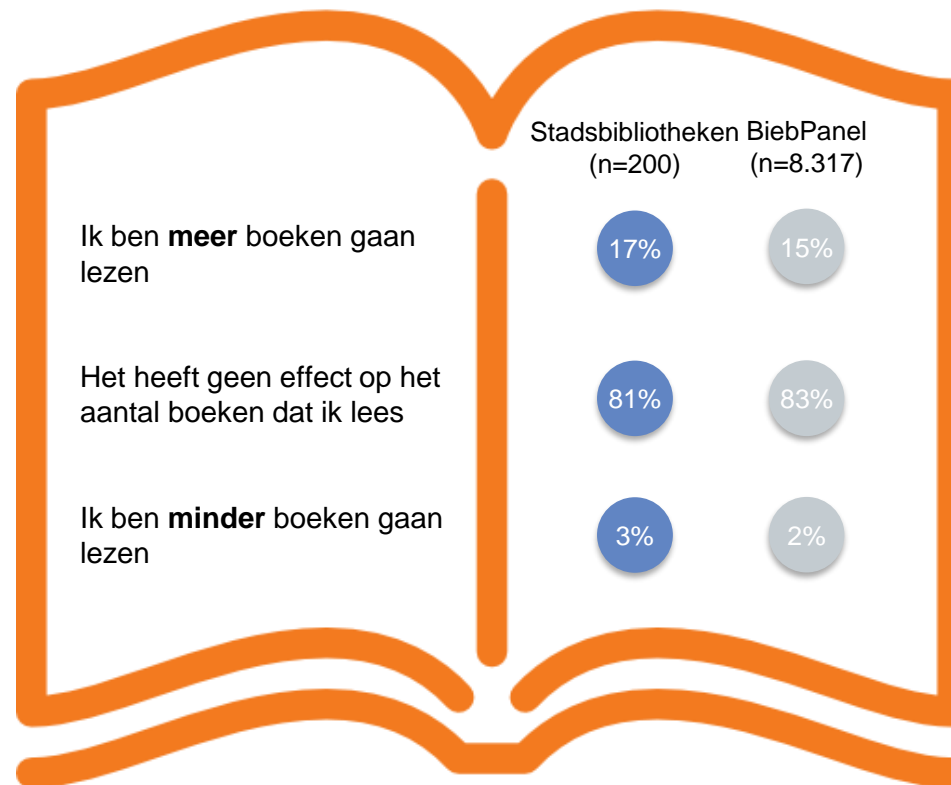


“Wat zijn uw ervaringen met het lenen van e-books bij de bibliotheek?” % (Helemaal) mee eens

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.

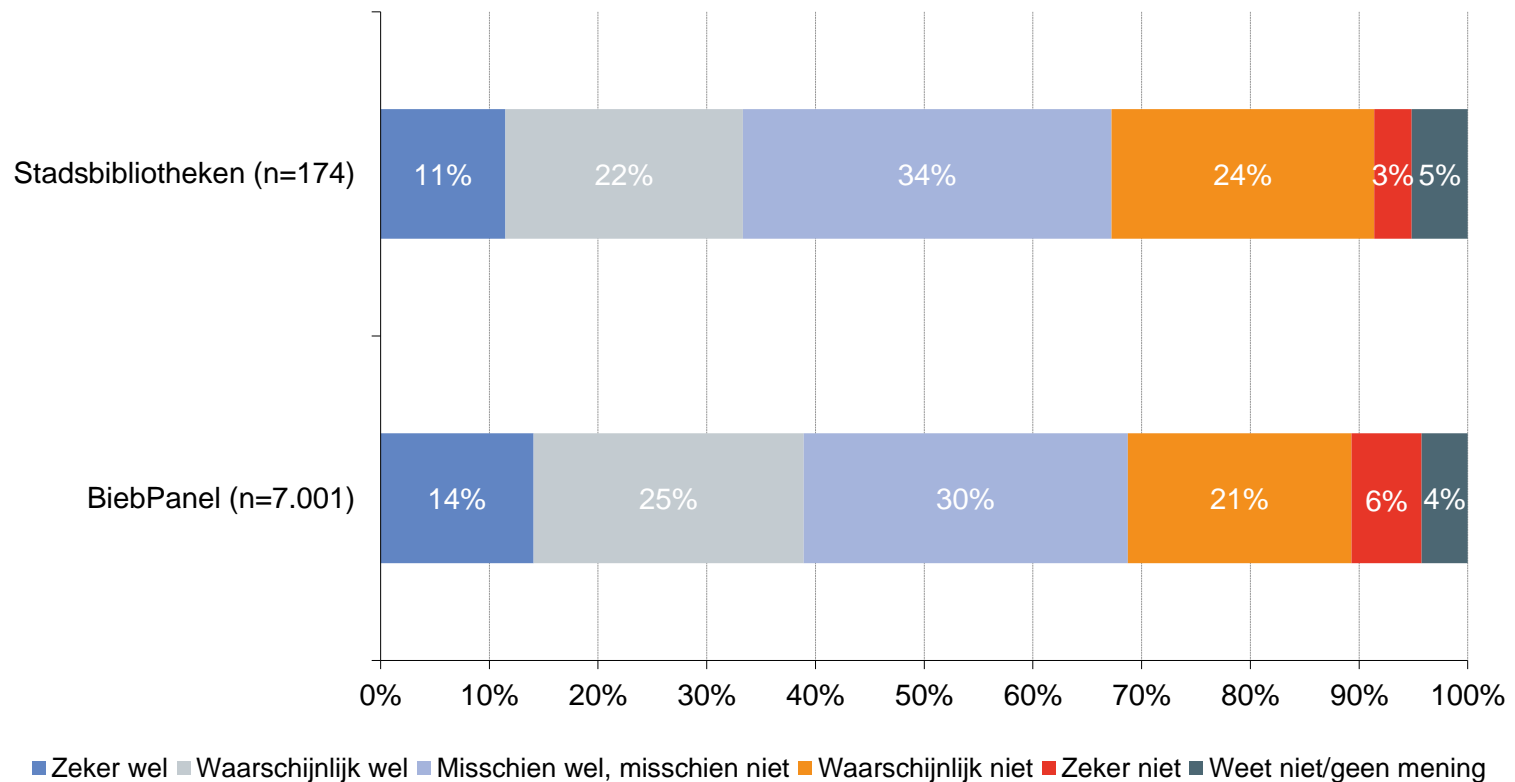
Panelleden onder de 55 geven vaker dan oudere leden aan dat ze meer boeken te zijn gaan lezen sinds ze e-books lezen.



“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 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 Stadsbibliotheken is terug te vinden in de bijlage.



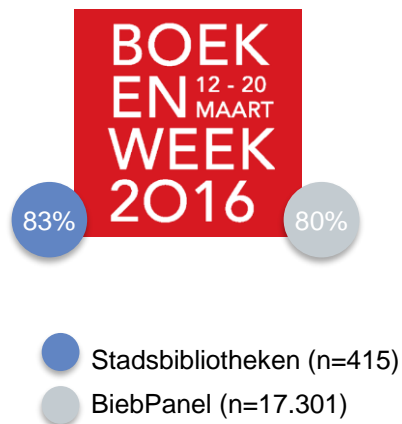
4. Boekenweek 2016

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

De bekendheid van de Boekenweek is hoger onder 55-plussers dan onder jongere panelleden. Mannen en ouderen hebben relatief vaak een boek gekocht tijdens de Boekenweek.

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

% ja, ik heb iets gehoord, gezien of gelezen



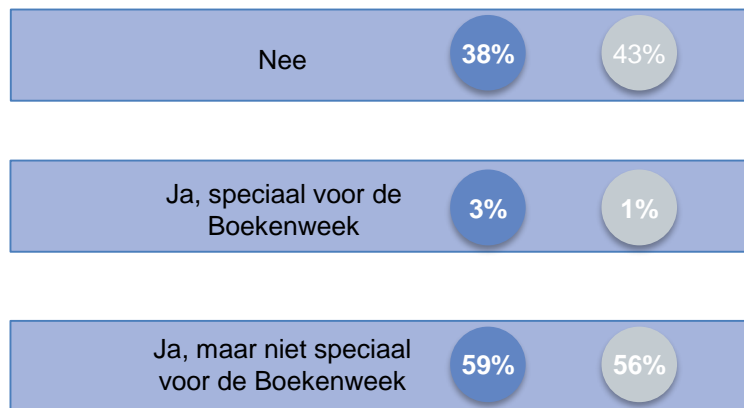
“Heeft u tijdens de Boekenweek een boek gekocht? Dit kan zowel in een winkel zijn als online”

	Stadsbibliotheken (n=415)	BiebPanel (n=17.301)
Ja, maar niet speciaal voor de Boekenweek	16%	16%
Ja, ik heb speciaal voor het Boekenweekgeschenk een boek gekocht	10%	12%
Nee, ik heb tijdens de Boekenweek geen boek gekocht	74%	72%

4.2 Zes op de tien hebben de bibliotheek bezocht tijdens de Boekenweek, maar niet speciaal hiervoor. Het magazine is de meesten van hen niet opgevallen.

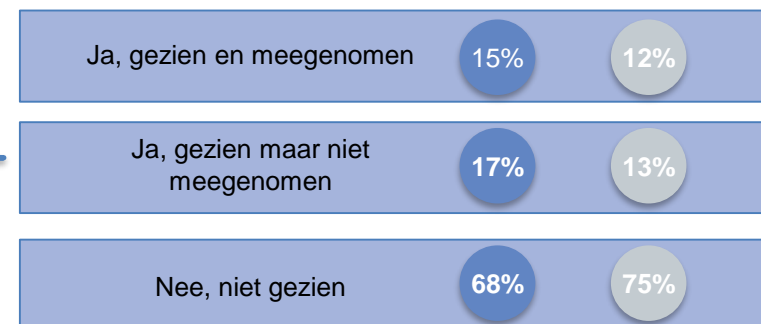
Het magazine is leden van de Stadsbibliotheken wel vaker opgevallen dan gemiddeld in het totale Panel. Het gaat dan met name om leden uit Hoogeveen en Assen.

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



● Stadsbibliotheken (n=415)
● BiebPanel (n=17.301)

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



● Stadsbibliotheken (n=258)
● BiebPanel (n=9.889)

ProBiblio



voor bibliotheken

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?	
	Stadsbibliotheken
Bibliotheek Assen	166
de Bibliotheek Emmen	123
de Bibliotheek Hoogeveen	71
de Bibliotheek Meppel	55

Responspercentage		
	Stads bibliotheken	BiebPanel
Uitgenodigd	661	29936
Deelgenomen	415	17301
Responspercentage	63%	58%

Samenstelling Steekproef (2)

Verdeling leeftijd en geslacht

Aantal deelnemers		
	Stadsbibliotheken	BiebPanel
n=	415	17.301

Leeftijd		
	Stadsbibliotheken	BiebPanel
16 tot 35 jaar	7%	9%
35 tot 55 jaar	31%	34%
55 jaar tot 65 jaar	27%	26%
65 jaar of ouder	34%	32%

Gemiddelde leeftijd		
	Stadsbibliotheken	BiebPanel
	56,9	55,8

Geslacht		
	Stadsbibliotheken	BiebPanel
Man	27%	25%
Vrouw	73%	75%