



Juni 2016

Klanttevredenheid Totaalrapport

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.

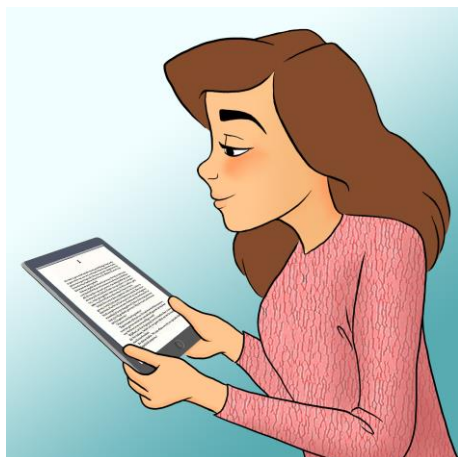
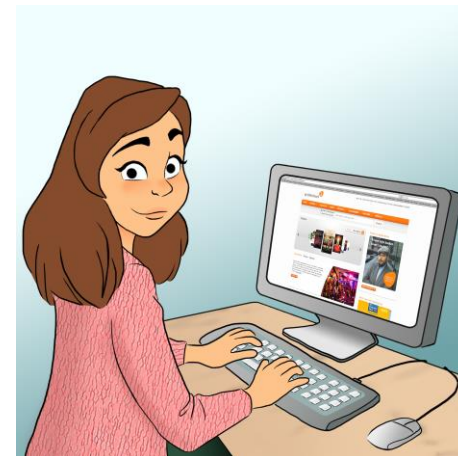
Klanttevredenheid over de diensten van de bibliotheek

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

De top 3 is: de klantvriendelijkheid van de medewerkers, de deskundigheid van de medewerkers en de prijs-kwaliteitverhouding.

In het onderzoek zien we ook enkele aandachtspunten naar voren komen voor de bibliotheken in het algemeen, die wat lager scoren:

- de horeca,
- het aanbod van activiteiten,
- de bekendheid van de bibliotheek app,
- de collectie CD's en DVD's,
- de vindbaarheid van de materialen,
- mogelijkheid tot studeren / werken,
- het kunnen opdoen van inspiratie in de bibliotheek.



E-book portal

Hoewel het bezit van devices om e-books op te lezen is toegenomen sinds 2014 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 13% 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 BiebPanel zijn zeer positief over de bibliotheek

De overall tevredenheid over de bibliotheek 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 deelnemende bibliotheken hebben een NPS van 28, variërend van 0 tot 44 voor de individuele bibliotheken. De belangrijkste redenen die de leden spontaan noemen om de bibliotheek aan te bevelen zijn de uitgebreide collectie en de prijs. Als verbeter suggesties geven de panelleden: de actualiteit van het aanbod, de vindbaarheid en de openingstijden.

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

- de klantvriendelijkheid van de medewerkers,
- de deskundigheid van de medewerkers,
- de prijs-/kwaliteitverhouding van het abonnement.

Ook komen er enkele algemene verbeterpunten naar voren binnen de vier bevraagde categorieën: gebouw, collectie/vindbaarheid, communicatie/personeel en service (zie hierna). Uiteraard verschillen de verbeterpunten per individuele bibliotheek, in dit rapport worden alleen de verbeterpunten van het totale Panel gepresenteerd.

Gebouw: horeca voor verbetering vatbaar; mogelijkheid tot studeren/werken en kunnen opdoen van inspiratie nog niet optimaal.

De horeca scoort net als in eerdere onderzoeken, niet bijzonder hoog. 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.

De bibliotheek wordt niet altijd gezien als een plek waar je goed kunt studeren en werken.

Als u deze verblijfsfunctie wilt verbeteren, zet dan in op comfortabel meubilair, gezellige leeshoekjes, goede werkplekken, de beschikbaarheid van de pc's, wifi en horeca.

Over de beschikbaarheid van de pc's is in BiebPanel niet eerder onderzoek gedaan. Dit zou opgepakt kunnen worden door in de bibliotheek enkele gebruikers van de pc's nader te ondervragen.

Conclusies en aanbevelingen (2)

Het totale Panel scoort op het kunnen opdoen van inspiratie net voldoende.

Wanneer een bibliotheek de vestigingen 'inspirerender' wil maken, ga dan na hoe de bezoekers kunnen worden verrast 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. Bedenk dat uit eerder BiebPanel onderzoek 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. De bibliotheek kan hierover met de medewerkers in gesprek gaan en bijvoorbeeld een displaycursus volgen met de betreffende teams.

Collectie: goed beoordeeld en beter door panelleden tot 35 jaar dan door oudere panelleden; collectie CD's en DVD's niet altijd positief beoordeeld en vindbaarheid kan soms verbeterd worden.

De collectie CD's/DVD's wordt niet in alle bibliotheken positief beoordeeld. Niet alle vestigingen bieden deze collectie ook zelf (nog) aan.

Communiceer, indien van toepassing, duidelijk in welke vestiging de CD's en DVD's wel uitgebreid aanwezig zijn en dat leden uit andere vestigingen ze daar kunnen halen of kunnen reserveren of geef aan dat CD's DVD's gereserveerd kunnen worden van een andere bibliotheek.

De panelleden beoordelen de vindbaarheid van de materialen niet altijd goed.

In BiebPanel onderzoek 2014-2 stond dit onderwerp centraal. Bekijk hoe de indeling en de inhoud van de afdelingen binnen de bibliotheek nog beter gecommuniceerd kan 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, hoe ouder het panellid, hoe hoger het oordeel over het personeel. App nog vrij onbekend

De verschillende aspecten van de communicatie worden goed beoordeeld. De klantvriendelijkheid en de deskundigheid van de medewerkers worden bijzonder gewaardeerd. De Bibliotheek app krijgt een redelijke waardering 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 aspecten worden goed beoordeeld: activiteiten relatief het minst goed beoordeeld, hierbij grote verschillen tussen de bibliotheken.

De verschillende service aspecten worden door de panelleden uit BiebPanel goed beoordeeld. De ontspannende en leerzame activiteiten krijgen relatief de laagste score van de verschillende service aspecten. Het vorige BiebPanel onderzoek 2015-4 ging specifiek in op het onderwerp activiteiten en wat de leden daarvan vinden en verwachten.

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.

Deel 2: Digitaal lezen

Bekendheid e-portal redelijk hoog, gebruik laag

Driekwart van de panelleden is bekend met het feit dat de bibliotheek e-books aanbiedt; in de leeftijdsgroep 35-65 jaar is de bekendheid hoger dan in de andere leeftijdsgroepen. Vooral jongere panelleden tot 35 jaar zijn vaak onbekend met het aanbod van e-books van de bibliotheek, terwijl zij wel relatief vaak een device hebben om e-books mee te lezen (veelal een smartphone).

Verhoog de bekendheid van het e-portal verder, met name onder jongeren. 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 de lezen (e-reader, tablet of smartphone). 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: iets meer een derde van de panelleden die een device hebben om e-books te lezen en die bekend zijn met het e-book aanbod van de bibliotheek.

Toch geeft bijna 40% van de potentiële gebruikers van het e-portal 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 met 80% een hoge bekendheid onder de panelleden en ongeveer één op de acht 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). De trigger om tijdens de Boekenweek naar de bibliotheek te komen, ligt een stuk lager: slechts 1% 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 kwart van de bibliotheekbezoekers in die week gezien. Ongeveer de helft van hen heeft het magazine ook daadwerkelijk meegenomen. Vooral 55-plussers hebben het magazine 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.



Leeswijzer open vragen

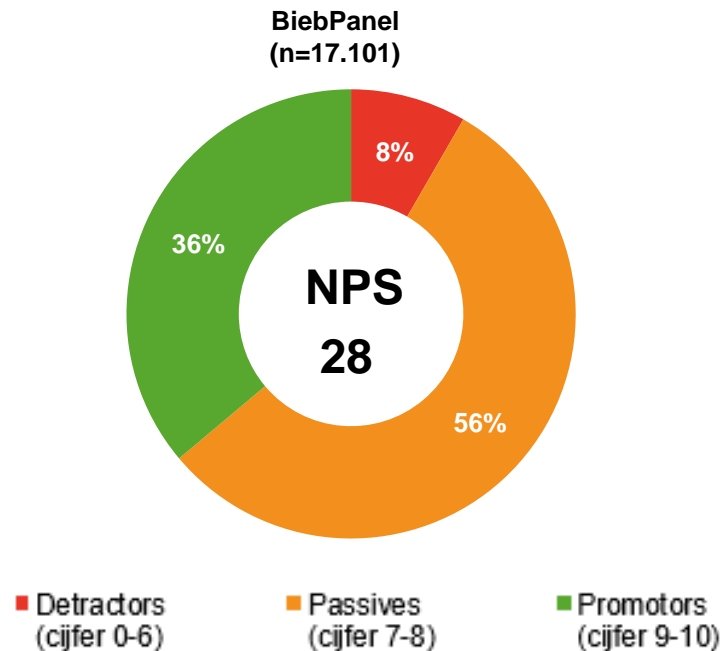
De letterlijke antwoorden op de open vragen staan in een aparte bijlage weergegeven.



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 het totale BiebPanel is hoog (28). In totaal geeft 92% een aanbeveelscore van 7 of hoger. 65 plussers geven een hogere NPS dan panelleden tot 35 jaar. De hoogste NPS wordt behaald door De nieuwe bibliotheek in Almere (NPS 44). De laagste NPS voor een individuele bibliotheek bedraagt 0.



“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 veelzijdig aanbod en dat de bibliotheek belangrijk is en leuk voor kinderen.



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 totaal BiebPanel vooral: uitbreiding collectie, actueler aanbod, vindbaarheid en ruimere openingstijden.

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.

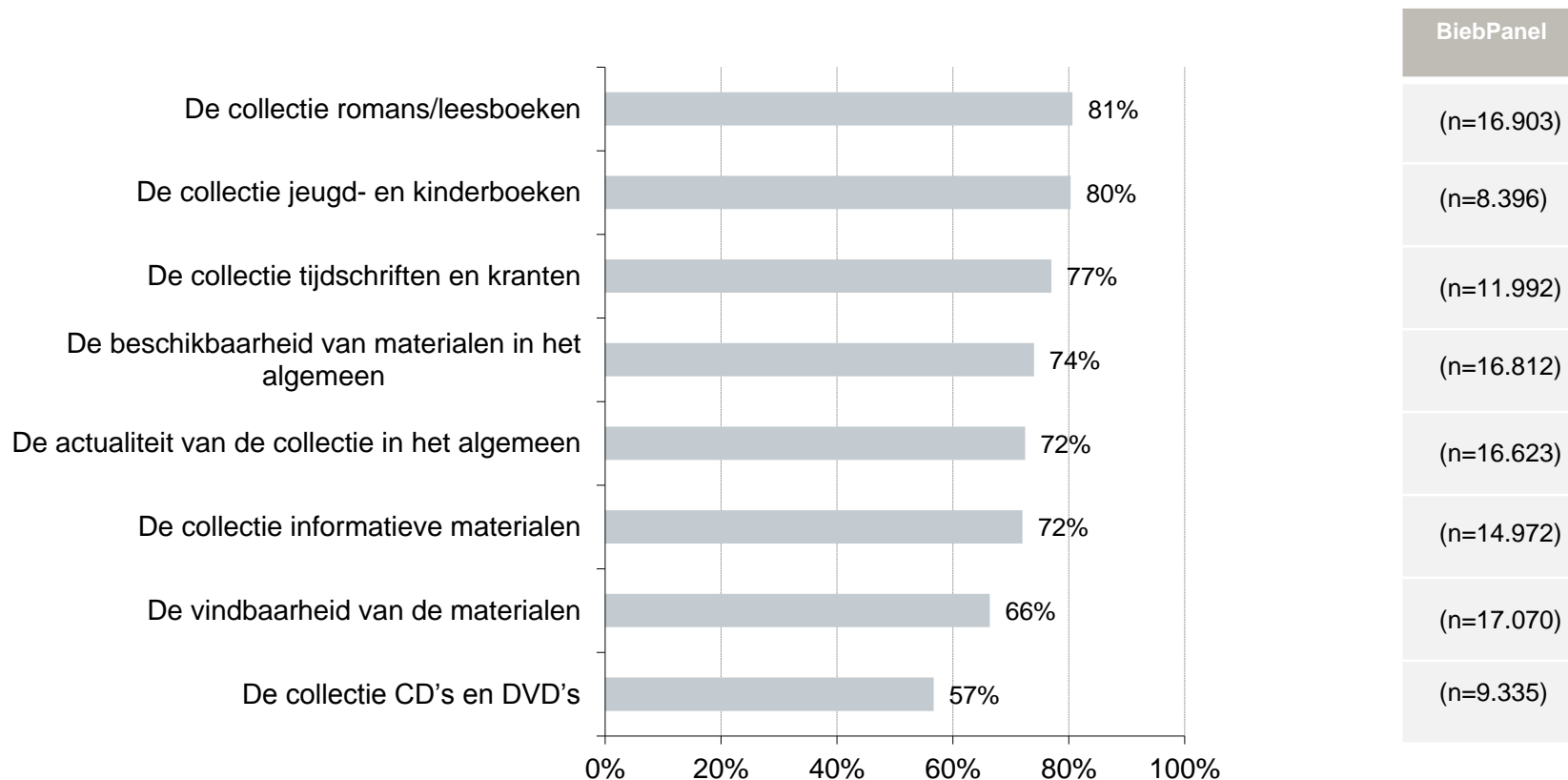
“Wat moet uw bibliotheek verbeteren om het (nog) waarschijnlijker te maken dat u de bibliotheek zou aanbevelen aan vrienden, familie of collega’s?” Indien aanbeveelcijfer 0 tot 8



2. Klanttevredenheid

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

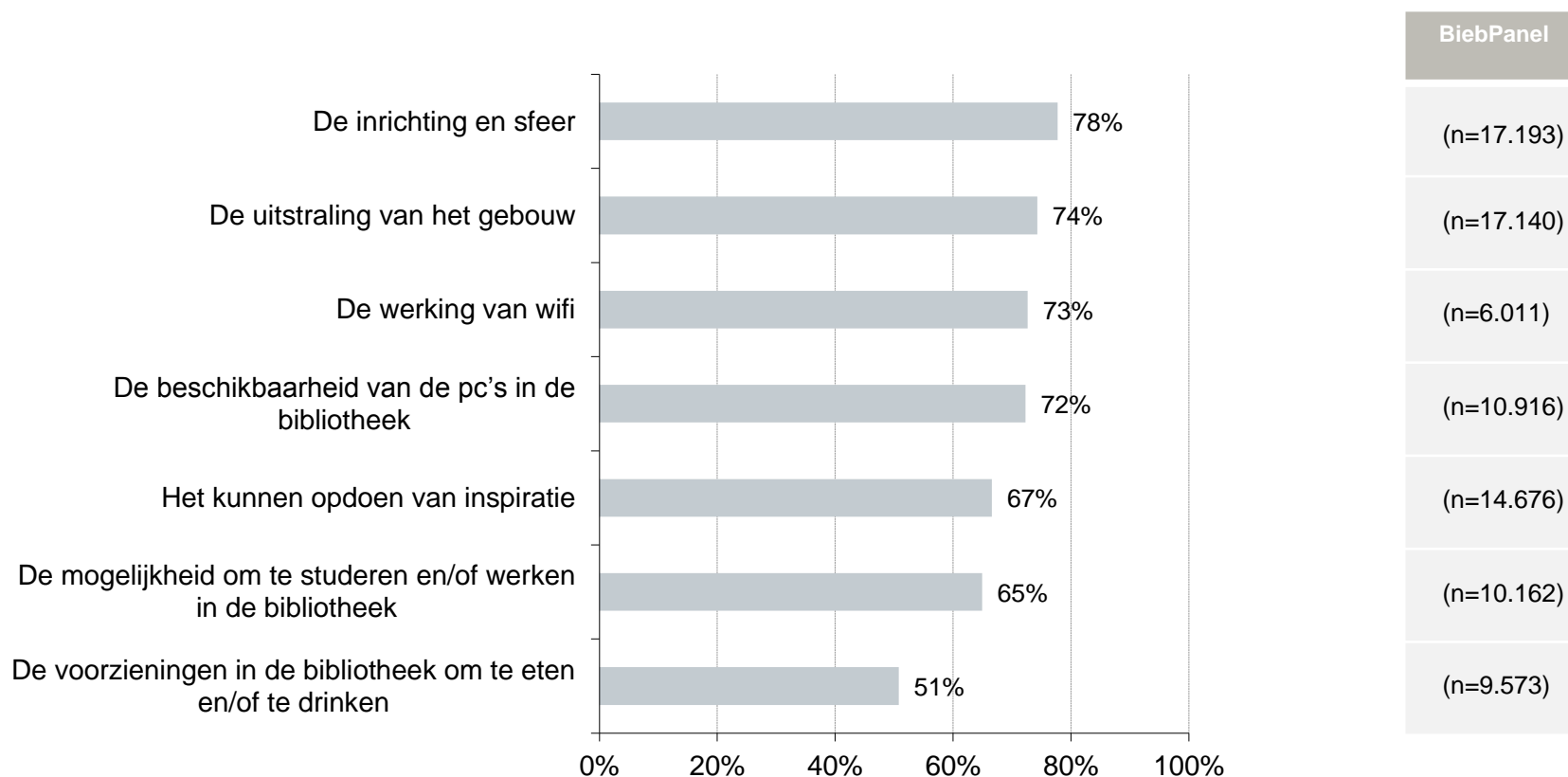
Over de collectie CD's en DVD's, jeugd- en kinderboeken en tijdschriften en kranten geven relatief weinig mensen een oordeel. Vrouwen zijn iets vaker dan mannen te spreken over de collectie kinder- en jeugdboeken. Panelleden tot 35 jaar zijn over het algemeen meer te spreken over de collectie-onderdelen dan oudere panelleden. Over de vindbaarheid en de collectie CD's en DVD's zijn de panelleden uit Den Haag het meest positief. Enschede scoort het beste op meeste andere collectie aspecten.



“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 redelijk tot goed. Horeca voorzieningen zijn voor verbetering vatbaar.

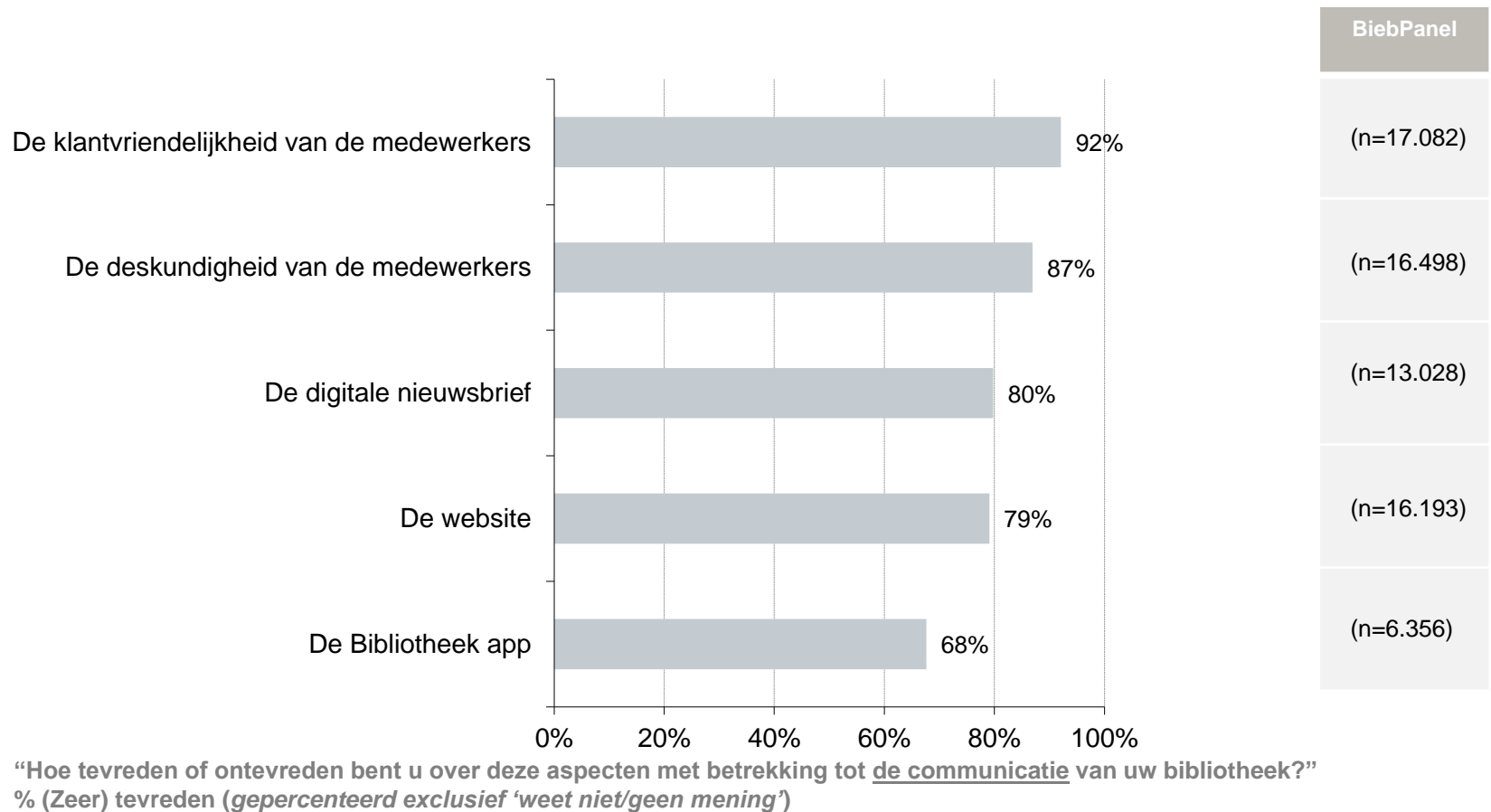
Panelleden tot 55 jaar zijn iets positiever over de aspecten mbt het gebouw dan oudere panelleden. Over de werking van de wifi, de horeca, de mogelijkheid om te studeren of werken en de beschikbaarheid van de pc's hebben relatief veel panelleden geen mening. In Hilversum worden de horeca voorzieningen het best beoordeeld (90% positief). De werking van de wifi wordt het best beoordeeld in de Haarlemmermeer (85%), de mogelijkheid om te werken of studeren in de grotere steden.



“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’)

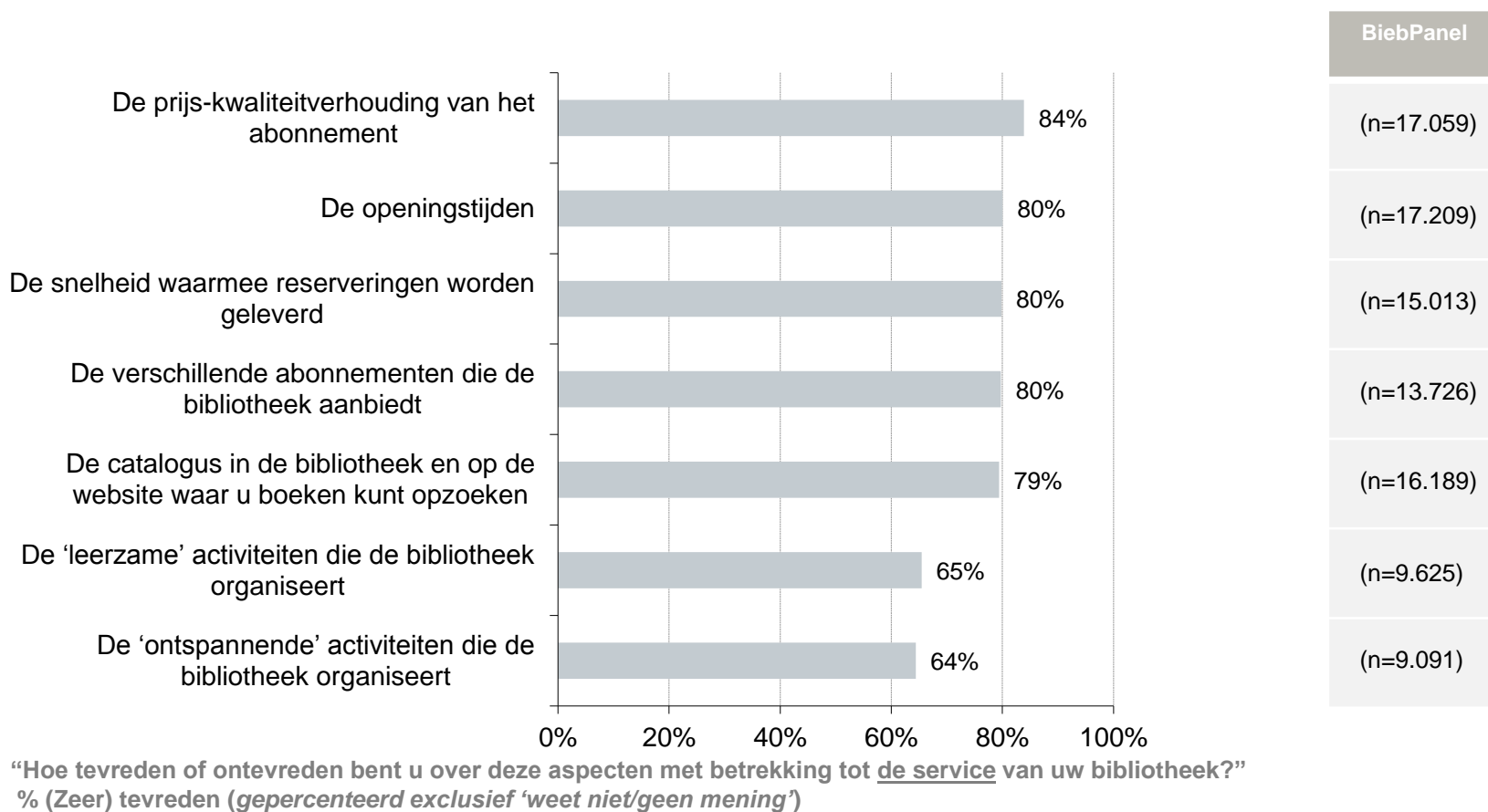
2.3 Over de communicatie en het personeel van de bibliotheek zijn de panelleden positief.

Hoe ouder het panellid, hoe positiever men is over de bibliotheekmedewerkers en de digitale nieuwsbrief. Mannen zijn iets positiever over de medewerkers dan vrouwen, maar ook vrouwen zijn nog altijd zeer te spreken over het bibliotheekpersoneel. Over de Bibliotheek app geven relatief weinig mensen een oordeel.



2.4 Panelleden zijn tevreden over de ‘service’ aspecten. Tevredenheid over activiteiten relatief wat minder, maar nog altijd goed.

Mannen zijn iets meer tevreden over de openingstijden dan vrouwen. Daarnaast zijn panelleden vanaf 55 hierover positiever dan jongere panelleden. Over de activiteiten geeft maar een beperkte groep panelleden een oordeel. De mening over de activiteiten loopt nogal uiteen bij de verschillende bibliotheken. Zo scoren de ‘beste’ bibliotheken (Den Haag en Katwijk) iets meer dan 80% positieve reacties en de minst goede bibliotheek 45%.





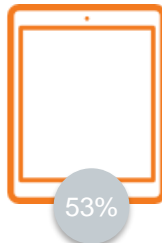
3. Digitaal lezen

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

Panelleden vanaf 35 jaar hebben vaker dan jongere panelleden een e-reader waarmee ze e-books kunnen lezen, maar minder vaak een smartphone. Het bezit van een e-reader is het laagst in het Oosten en Noorden van Nederland en het hoogst in de grote steden.



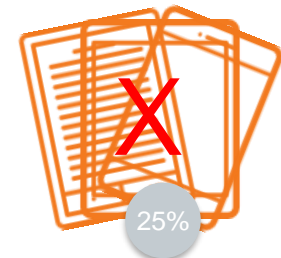
E-reader



Tablet



Smartphone



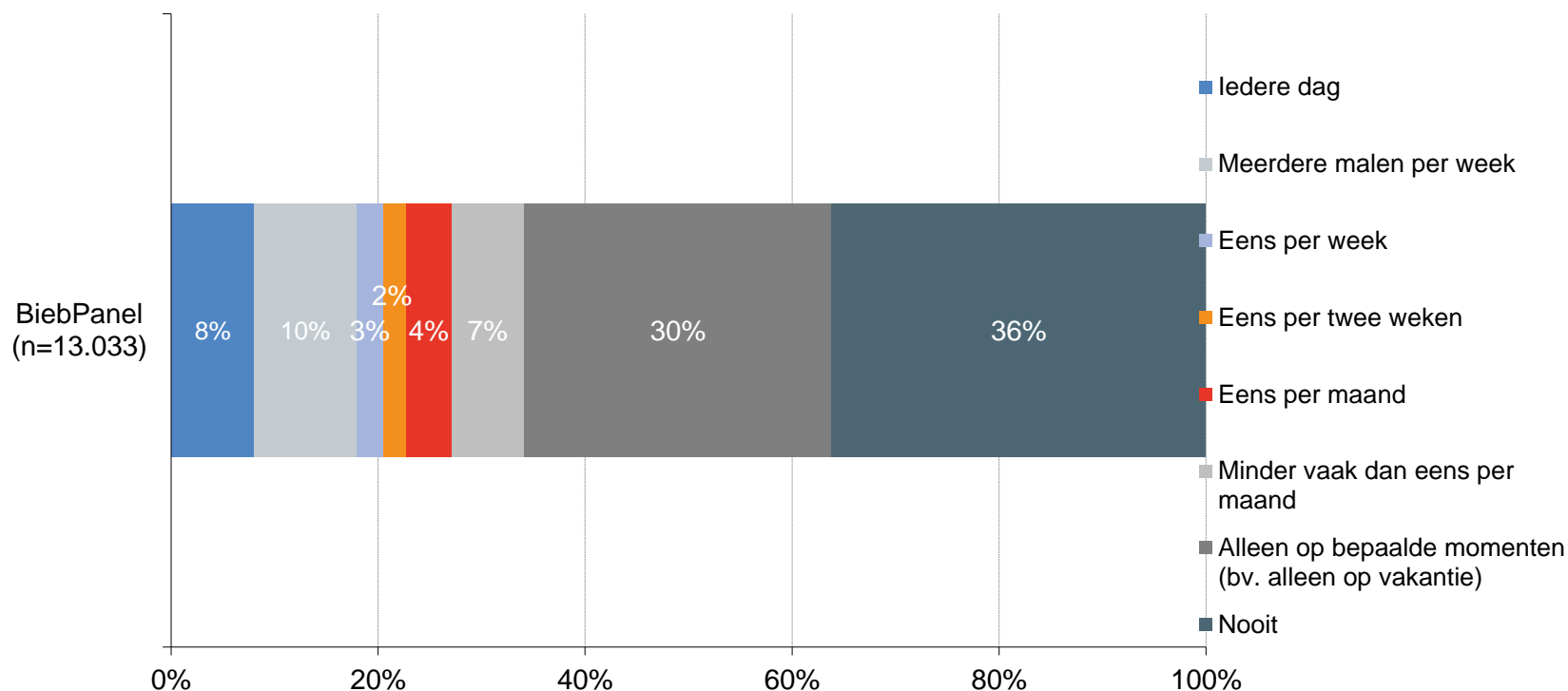
Geen van deze

 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: iets meer dan 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. Panelleden van 35 jaar en ouder lezen vaker e-books dan panelleden tot 35 jaar.



“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.

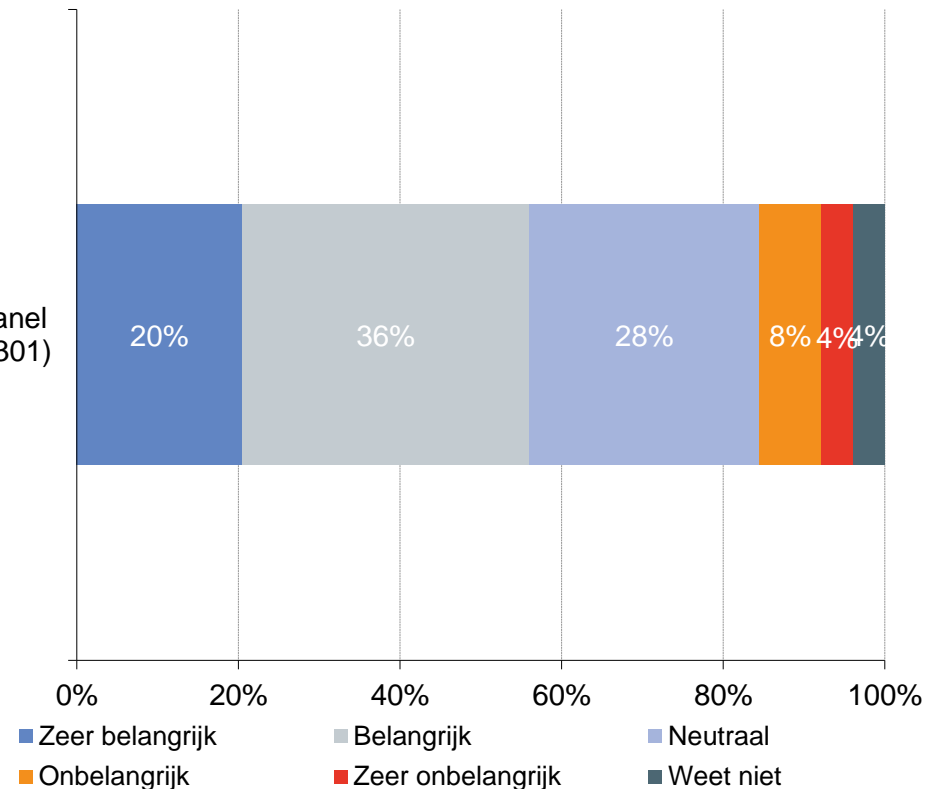
De bekendheid met het e-book aanbod is iets lager onder mannen dan onder vrouwen. De bekendheid van het aanbod is daarnaast het hoogst in de leeftijdsgroep 35-65 jaar. Vrouwen en 35-65 jarigen vinden het ook belangrijker dan mannen en de overige leeftijdsgroepen dat de bibliotheek e-books aanbiedt.

De hoogste bekendheid van het e-book aanbod in de individuele bibliotheken ligt op 91% (De nieuwe bibliotheek in Almere), de laagste bekendheid op 63%. Panelleden van De nieuwe bibliotheek in Almere vinden het het meest van belang dat de bibliotheek e-books aanbiedt (70% (zeer) belangrijk).

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

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

BiebPanel
(n=17.301)



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

3.4 Weinig panelleden lenen e-books (slechts iets meer dan een derde van de mensen die een geschikte device hebben en aanbod e-books kennen).

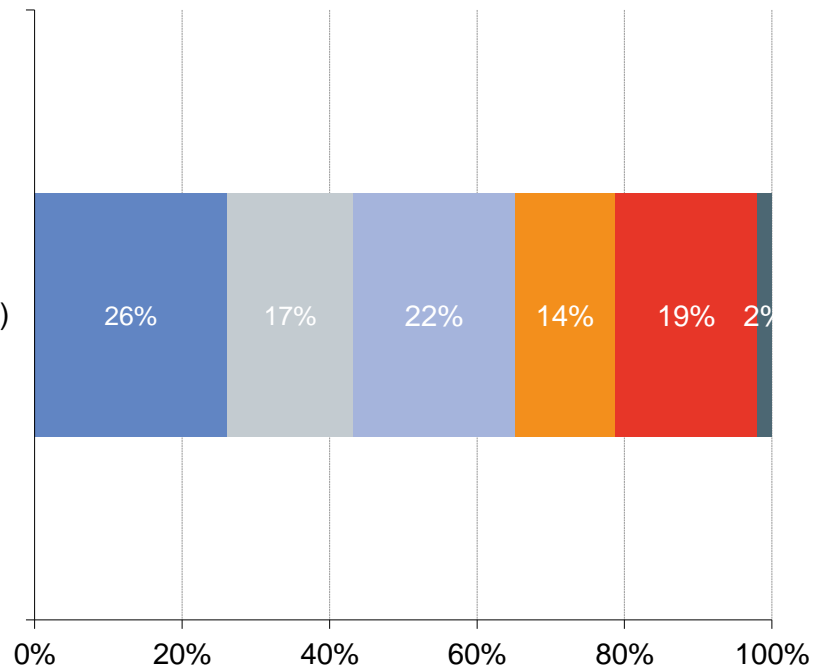
Iets meer dan 40% van deze groep leende in de afgelopen maand een e-book. De jongste groep panelleden (tot 35 jaar) maakt het minst gebruik van het e-portal. Het percentage panelleden dat aangeeft een e-book te hebben gedownload varieert van 24% tot 45% (Bibliotheek Z-O-U-T) bij de individuele bibliotheken.

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



BiebPanel (n=10.726)

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 tevreden over het downloaden, maar ontevreden over het aanbod (actualiteit en hoeveelheid) en de vindbaarheid van de e-books binnen het portal.

Over het downloaden is de groep tot 35 jaar het meest tevreden, gevolgd door de groep 35-55 jaar. Over het aanbod is de oudste groep vanaf 65 jaar juist iets meer tevreden dan de jongere panelleden.

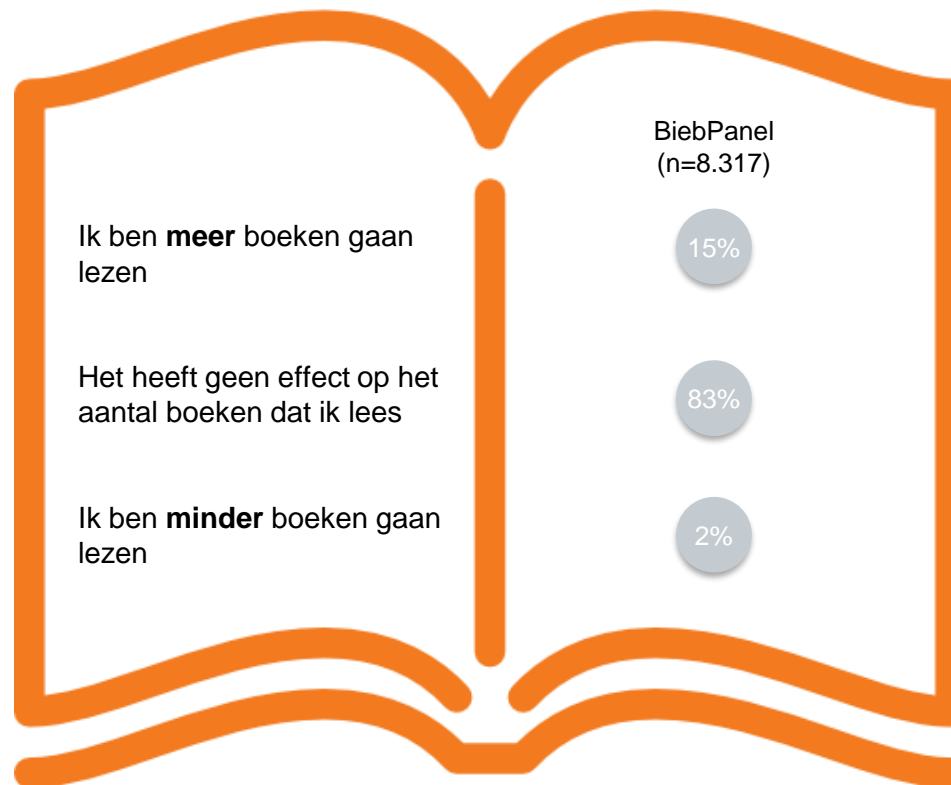


“Wat zijn uw ervaringen met het lenen van e-books bij de bibliotheek?” % (Helemaal) mee eens

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.

De jongste groep panelleden (tot 35 jaar) geeft vaker dan de oudere panelleden aan dat ze meer boeken zijn gaan lezen door het lezen van e-books. Daarnaast geeft de groep panelleden die de bibliotheek niet vaak bezoekt (minder dan 1 x per maand) vaker dan frequente bibliotheekbezoekers aan, meer te zijn gaan lezen. De groep panelleden die aangeeft dat ze meer zijn gaan lezen, varieert bij de bibliotheken van 7% tot 22%.

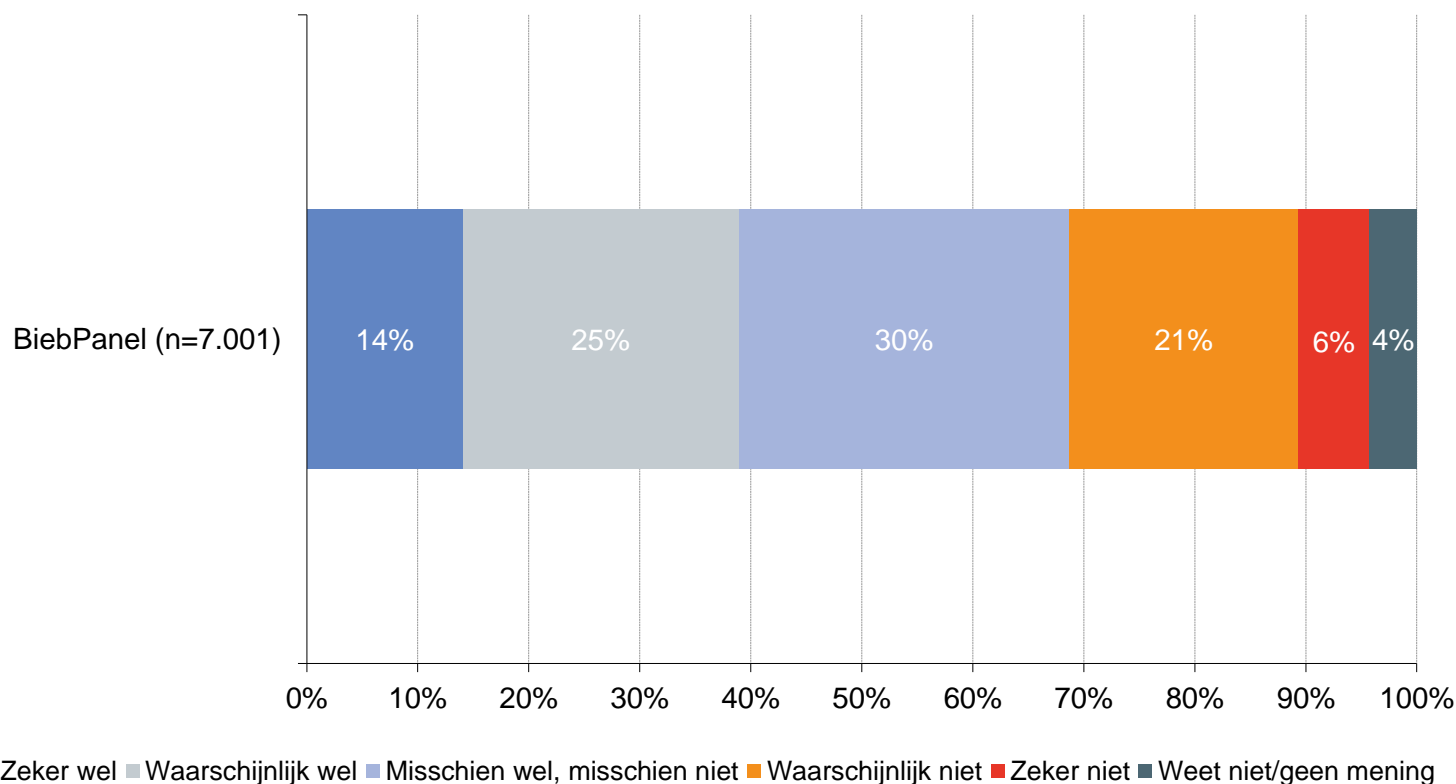


“Bent u, sinds u e-books bent gaan lezen, in totaal meer boeken of minder boeken gaan lezen?”

Basis: Indien men wel eens e-books leest

3.7 40% van de bezitters van een e-book device die nu nog geen e-books lenen, geeft aan dit wel te willen.

Vrouwen geven iets vaker dan mannen aan (waarschijnlijk) wel e-books te willen lenen. Qua leeftijd is de groep 35-65 het meest geïnteresseerd. Minder frequente bezoekers (minder vaak dan 1 maal per maand) van de bibliotheek hebben meer interesse van panelleden die vaker in de bibliotheek komen.



“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 Totaalrapport is terug te vinden in de bijlage.



4. Boekenweek 2016

4.1 De bekendheid van de Boekenweek is hoog. Ongeveer één op de acht heeft speciaal voor het Boekenweekgeschenk een boek gekocht.

De bekendheid van de Boekenweek is hoger onder 55-plussers dan onder jongere panelleden. 55-plussers hebben ook vaker dan jongere panelleden speciaal voor het Boekenweekgeschenk een boek gekocht. De bekendheid van en de deelname aan de Boekenweek is het hoogst in Amsterdam (89% van de panelleden heeft er iets over gehoord, gezien of gelezen, 20% heeft speciaal voor het Boekenweekgeschenk een boek gekocht).

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

% ja, ik heb iets gehoord, gezien of gelezen



BiebPanel (n=17.301)

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

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

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

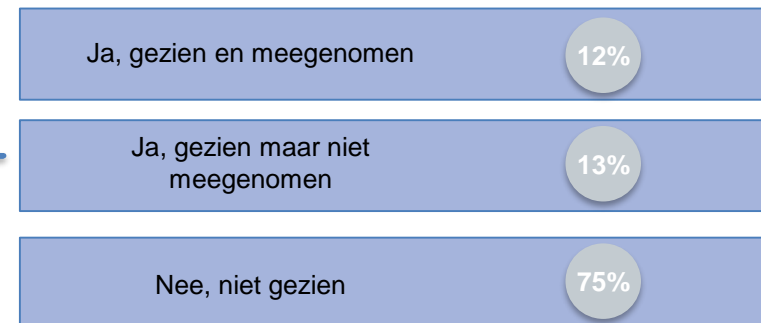
Mannen geven iets vaker dan vrouwen aan het magazine in de bibliotheek te hebben gezien. Het magazine is vaker meegenomen door panelleden van 55 jaar en ouder dan door jongere panelleden. Het magazine is jongere panelleden vaak niet opgevallen. Het magazine is het vaakst meegenomen door panelleden in Amsterdam (door 26% van de bezoekers die week).

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



BiebPanel (n=17.301)

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



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

	Uitgenodigd	Respons	
	n	n	%
BiebPanel	29936	17301	58%
Groningse bibliotheken	1034	618	60%
Openbare Bibliotheek Amsterdam	840	469	56%
de Bibliotheek AanZet	645	408	63%
de Bibliotheek Zuid-Kennemerland	757	403	53%
FlevoMeer Bibliotheek	516	380	74%
de Bibliotheek Rotterdam	579	349	60%
de Bibliotheek Haarlemmermeer	522	338	65%
de Bibliotheek aan de Vliet	512	328	64%
IDEA Bibliotheek	530	326	62%
de Bibliotheek Gelderland Zuid	560	322	58%
de Bibliotheek Deventer	521	320	61%
BplusC Leiden	537	319	59%
de Bibliotheek Rivierenland	542	310	57%
Bibliotheken Midden-Fryslân	511	308	60%
Bibliotheek Den Haag	511	302	59%
Bibliotheken Noord Fryslân	501	302	60%
de Bibliotheken Mar en Fean	502	301	60%
de Bibliotheek Rijn en Venen	483	298	62%
de Bibliotheek Utrecht	555	295	53%

	Uitgenodigd	Respons	
	n	n	%
de nieuwe bibliotheek (Almere)	504	293	58%
de Bibliotheek Bollenstreek	505	290	57%
Bibliotheek Waterland	457	289	63%
de Bibliotheek Eemland	522	286	55%
de Bibliotheek Kennemerwaard	533	285	53%
de Bibliotheek Amstelland	497	285	57%
Bibliotheek Zuid-Hollandse Delta	458	283	62%
de Bibliotheek Lek en IJssel	468	280	60%
Stadkamer (Zwolle)	507	280	55%
de Bibliotheek Z-O-U-T	473	276	58%
De Bieb voor de Zaanstreek	497	275	55%
Westfriese Bibliotheken	463	274	59%
KopGroep Bibliotheken	480	261	54%
de Bibliotheek Angstel, Vecht en Venen	430	260	60%
CODA Bibliotheek	418	247	59%
de Bibliotheek Het Groene Hart	445	245	55%
Bibliotheek Hilversum	436	243	56%
Bibliotheek Zoetermeer	428	243	57%
de Bibliotheek Enschede	453	242	53%
de Bibliotheek Arnhem	440	241	55%

Samenstelling Steekproef (1)

Verdeling over vestigingen en responspercentage

	Uitgenodigd	Respons	
	n	n	%
Bibliotheek De Meierij	395	239	61%
Bibliotheek IJmond Noord	427	227	53%
de Bibliotheek Katwijk	398	226	57%
de Bibliotheek aan den IJssel	381	216	57%
Bibliotheek Velsen	352	209	59%
de Bibliotheek Zuidoost Fryslân	377	209	55%
de Bibliotheek Hoeksche Waard	365	196	54%
de Bibliotheek Kampen	275	179	65%
de Bibliotheek Veluwezoom	331	179	54%
de Bibliotheek Hengelo	323	178	55%
De Bibliotheek Noord-Veluwe	368	174	47%
Bibliotheek Boekenberg Spijkenisse	298	171	57%
Bibliotheek Assen	209	166	79%
de Bibliotheek Noordwest Veluwe	328	163	50%
de Bibliotheek Emmen	206	123	60%
de Bibliotheek Achterhoekse Poort	219	116	53%
de Bibliotheek Almelo	187	106	57%
Graafschap Bibliotheken	186	102	55%
de Bibliotheek Oost-Achterhoek	174	101	58%
de Bibliotheek Salland	200	99	50%

	Uitgenodigd	Respons	
	n	n	%
ZINiN Bibliotheek	153	94	61%
Cultura Ede	177	93	53%
de Bibliotheek Brummen/Voorst	159	92	58%
de Bibliotheek West Achterhoek	166	89	54%
de Bibliotheek Hardenberg	191	88	46%
de Bibliotheek Hof van Twente	135	83	61%
de Bibliotheek Oldenzaal	125	76	61%
de Bibliotheek Tynaarlo	114	71	62%
de Bibliotheek Hoogeveen	144	71	49%
de Bibliotheek Kop van Overijssel	133	70	53%
de Bibliotheek Gemeente Nijkerk	121	67	55%
de Bibliotheek Coevorden	102	62	61%
de Bibliotheek Montferland	99	61	62%
de Bibliotheek Wolden	98	61	62%
de Bibliotheek Meppel	102	55	54%
de Bibliotheek Westerveld	89	54	61%
de Bibliotheek Rijssen-Holten	106	52	49%
de Bibliotheek Ommen	94	51	54%
de Bibliotheek Dalfsen-Nieuwleusen	123	51	41%
de Bibliotheek Noordenveld	88	50	57%

Samenstelling Steekproef (1)

Verdeling over vestigingen en responspercentage

	Uitgenodigd	Respons	
	n	n	%
de Bibliotheek Zwartewaterland	88	49	56%
de Bibliotheek Twenterand	103	49	48%
de Bibliotheek Borger-Odoorn	72	49	68%
de Bibliotheek Barneveld	97	48	49%
de Bibliotheek Wierden	83	45	54%
de Bibliotheek Aa en Hunze	84	45	54%
de Bibliotheek Wijchen	71	38	54%
de Bibliotheek Staphorst	67	36	54%
de Bibliotheek Midden-Drenthe	76	36	47%
de Bibliotheek Losser	61	31	51%
de Bibliotheek Scherpenzeel	40	28	70%
de Bibliotheek Groesbeek	4	3	75%

Samenstelling Steekproef (2)

Verdeling leeftijd en geslacht

Aantal deelnemers	
	BiebPanel
n=	17.301
Leeftijd	
	BiebPanel
16 tot 35 jaar	9%
35 tot 55 jaar	34%
55 jaar tot 65 jaar	26%
65 jaar of ouder	32%
Gemiddelde leeftijd	
	BiebPanel
	55,8
Geslacht	
	BiebPanel
Man	25%
Vrouw	75%