

BiebPanel Rapportage de Bibliotheek Bollenstreek

Onderzoek 2014-3: Digitale dienstverlening

Dit onderzoek geeft inzicht in de bekendheid en het gebruik van digitale diensten van de bibliotheek. Dit onderzoek vond plaats van 17 september tot 13 oktober 2014.

Steekproefopbouw

De respons voor dit onderzoek van de Bibliotheek Bollenstreek ligt op 47%, dit is iets lager dan het totale panel (51%). Panelleden bezoeken voornamelijk de vestigingen Lisse en Oegstgeest. De gemiddelde leeftijd is 56 jaar.

Onderzoek

In dit onderzoek over de digitale dienstverlening van de bibliotheek worden de volgende onderwerpen onderzocht:

- Digitale diensten
- Mijn menu
- Apps rond de bibliotheek
- Nieuwe technieken en nieuwe media
- Website van de bibliotheek

Ad. 1 Digitale diensten

De website is en blijft de bekendste digitale dienst van de bibliotheek. 85% van de panelleden van de Bibliotheek Bollenstreek is bekend met de website. Dat is iets lager dan bij het totale Panel (91%). Andere bekende digitale diensten zijn: mogelijkheid tot online verlengen (77%), online reserveren van materialen (70%), de online catalogus (60%) en de digitale nieuwsbrief (55%). Slechts enkele panelleden geven aan bekend te zijn met de social media van de bibliotheek en de digitale prentenboeken. Behalve met de website zijn de panelleden van de Bibliotheek Bollenstreek ook minder bekend met de herinneringsmail van de bibliotheek, maar zij zijn bekender met de bibliotheek gerelateerde apps en online cursussen van de HEMA Academie. Onder de groep 65 plus is de bekendheid met de digitale diensten van de bibliotheek het laagst.

Tevredenheid digitale diensten

72% van de panelleden geeft aan (zeer) tevreden te zijn over de digitale dienstverlening vanuit de Bibliotheek Bollenstreek. Dit geldt ook voor het totale Panel. Panelleden zijn (zeer) tevreden omdat de informatie makkelijk en snel gevonden kan worden mn. op de website. Ook de mogelijkheid om online te verlengen en reserveren is prettig en men waardeert de herinneringsmail. Slechts weinig panelleden(6%)geven aan een digitale dienst te missen. Mn. een groter aanbod E-books wordt het meest genoemd als verbetering.

Ad.2 Mijn menu

Leden kunnen op de website inloggen op de persoonlijke omgeving 'Mijn menu'. Hier kan men o.a. materialen reserveren of verlengen. Van de panelleden is 62% hier bekend mee en maakt hier gebruik van. Dat is iets lager dan het totale Panel 71%. Van het panel is 13% bekend met Mijn menu maar maakt hier geen gebruik van, dat komt overeen met

het totale Panel. Bij het panel is 26% niet bekend met Mijn menu (totale panel 16%). Het gebruik van Mijn menu is het hoogst bij vrouwen en beduidend lager onder panelleden van 65 jaar en ouder. Van het panel is 88% (zeer) tevreden met 'Mijn' menu. Dit is vergelijkbaar met het totale Panel (90%).

Ad. 3 Apps rond de bibliotheek

Aan de panelleden zijn acht verschillende bibliotheek gerelateerde apps voorgelegd. Van de panelleden van de Bibliotheek Bollenstreek is 64% met geen van deze apps bekend. Dit is lager dan bij het totale Panel (69%). De VakantieBieb app is met 25% het bekendst en wordt ook het vaakst gebruikt. De bibliotheekapp is onder 18% van de panelleden bekend en wordt ook door een vergelijkbare groep ook daadwerkelijk gebruikt. In vergelijking met het totale Panel zijn de panelleden uit de Bollenstreek vaker dan gemiddeld bekend met de Bibliotheek Wise app.

Ondanks de geringe bekendheid van de bibliotheek gerelateerde apps, geeft maar één op de drie aan hier geen behoefte aan te hebben aan een app. Nog eens 14 % heeft geen mening. Voor de overige panelleden die hier wel behoefte aan hebben is dit voor het zoeken, reserveren en verlengen van materialen, het lezen/downloaden van E-books of algemene informatie over de bibliotheek. Voor deze zaken wordt al een app aangeboden.

Ad. 4 Nieuwe technieken en nieuwe media

Streamen van E-books

Ruim de helft van de panelleden van de Bibliotheek Bollenstreek (52%) heeft een e-reader, tablet of smartphone waarop zij E-books kunnen streamen. Van deze groep weten twee op de tien dat het mogelijk is om een e-book te streamen via de bibliotheek en heeft dit wel eens gedaan. Van het panel geeft 43% aan dit ook te weten, maar niet eerder te hebben gedaan. De overige panelleden is niet op de hoogte van deze mogelijkheid.

In het totale Panel is het bezit van een e-reader, tablet of smartphone het hoogst onder de groep 16-35 jaar en het laagst onder de 65 plussers. Het percentage panelleden binnen deze groep dat daadwerkelijk ook wel eens E-books heeft gestreamed via de bibliotheek is gelijk onder de diverse leeftijdsgroepen. Dit geldt ook voor het Bibliotheek Bollenstreek panel.

Informatie over nieuwe techniek en media

Steeds meer bibliotheken bieden hun leden informatie over ontwikkelingen op het gebied van nieuwe media en nieuwe technieken als Google Glass en 3D printers. De vraag is echter in hoeverre de panelleden het belangrijk vinden dat de bibliotheek dergelijke informatie biedt.

Van het panel Bollenstreek vindt 53% dit (zeer) belangrijk en 25% staat hier neutraal tegenover. Bij het totale panel vindt 49% dit (zeer) belangrijk en 28% staat hier neutraal tegenover.

Beoordeling website

De website van de bibliotheek Bollenstreek wordt met een gemiddeld rapportcijfer 7,5 gewaardeerd. Drie kwart van de panelleden geven aan dat de uitstraling van de site en de vindbaarheid en de overzichtelijkheid van de informatie (zeer) goed is. Dit is bij het totale Panel ook zo.

Aanvullend aan dit onderzoek is de onderzoekstechniek Tag-it ingezet. De panelleden konden met behulp van drie verschillende smileys, groen(positief), oranje(neutraal) en rood(negatief), de website beoordelen. Zo'n 60% van de geplaatste smileys is positief, 22% is neutraal. Positief werden beoordeeld: 'Mijn menu' en de banners met E-books en openingstijden per vestiging. Het meest negatief werden beoordeeld: de banners, 'Tweets van de Bibliotheek' en 'Volg ons'.

Website bezoeken

Het online verlengen van materialen is met 44% de voornaamste reden waarom panelleden de laatste keer een bezoek hebben gebracht aan de website. Voor ca. 10% á 15% van de panelleden was dit om materialen te reserveren of informatie te verkrijgen over de openingstijden. Slechts 3% had geen specifiek doel.

Voor driekwart van de panelleden van de Bibliotheek Bollenstreek is met het bezoek aan de website het doel volledig bereikt en voor 16% grotendeels. Voor wat betreft de drie voornaamste redenen om een website te bezoeken (online verlengen, online reserveren en openingstijden) in vergelijking met de mate waarin het doel bereikt is, dan is voor alle redenen het doel even goed bereikt.

Aan de slag met de resultaten

NB: de reacties van BiebPanelleden worden anoniem verwerkt. Wij ontvangen de antwoorden op de open vragen maar kunnen niet zien wie ook zelf een vraag heeft gesteld en kunnen die dan ook niet persoonlijk beantwoorden. Stel uw vraag bij uw vestiging, medewerkers helpen u graag. Stelt u uw vraag liever digitaal dan kan dat via info@bibliotheekbollenstreek.nl

Digitale diensten

- Het merendeel van de digitale diensten van de bibliotheek tw. de website, het online reserveren en verlengen en de online catalogus is goed bekend en wordt veel gebruikt. Binnen de groep 65 plus is een achterstand in zowel bekendheid als gebruik van al deze diensten. Ook is te zien hoe specifiek een dienst wordt, des te lager de bekendheid en het gebruik van al deze diensten. Dit geldt oa. voor de social media en de digitale prentenboeken.

Deze diensten gaan wij vaker onder de aandacht brengen bij de groep 65 plus.

- Ook de herinneringsmail wordt, in vergelijking met het totale Panel, minder vaak gebruikt. Deze gemaksservice is ook voor nieuwe en bestaande leden die deze service (nog) niet kennen de moeite waard.

Deze herinneringsmail gaan wij veel vaker onder de aandacht brengen.

Mijn menu

- Een meerderheid van onze panelleden is bekend met, maakt gebruik van én waardeert deze persoonlijke inlogpagina. Dit onderstreept het belang. De bekendheid met en het gebruik van Mijn menu blijft echter achter bij het totale Panel (62% / 71%).

Medewerkers gaan leden vaker attenderen op het gemak en de voordelen.

Ook actiever hulp aanbieden: een demonstratie van de inlogprocedure en de mogelijkheden laten zien kan de drempel verlagen.

Daarnaast gaan wij de promotie van Mijn menu vaker herhalen via onze digitale nieuwsbrieven en via de website.

Apps

- Uit dit onderzoek blijkt dat bibliotheek gerelateerde apps nog lang niet algemeen bekend zijn onder de panelleden, terwijl steeds meer mensen een smartphone of tablet hebben. Mensen die de apps kennen gebruiken die ook vaker. Dit onderzoek toont aan dat er behoefte is aan een app met functionaliteiten als online reserveren en verlengen, E-books lezen/lezen en algemene informatie. Deze functionaliteiten zijn nu al beschikbaar in de Bibliotheek Wise app.

Bij de introductie van de nieuwe Bibliotheek Wise App zijn alle gebruikers van de vorige Bibliotheek App persoonlijk geïnformeerd. Daarnaast staat informatie over deze app permanent op onze website. Wij zullen de promotie van de App vaker herhalen.

Uit reacties van de vestingen bleek dat leden soms een toestel hebben die niet aan de systeemeisen van de nieuwe app voldoet. Daar is helaas door de bibliotheek niets aan te doen. Nieuwe digitale ontwikkelingen gaan snel en er worden steeds hogere eisen gesteld aan de bijbehorende apparatuur.

Uit reacties blijkt ook dat veel mensen basiskennis missen om digitale diensten op hun apparatuur te kunnen gebruiken. Er is duidelijk behoefte aan aanvullende informatie. De helft van de panelleden geeft dit aan. De bibliotheek biedt inmiddels een doorlopend cursusprogramma aan waarin basis informatie over het gebruik van apparatuur wordt aangeboden. Dit aanbod voldoet aan de vraag en wordt positief beoordeeld. Over dit aanbod wordt via de website, persberichten en via posters gecommuniceerd. We kijken hoe de informatie op de website verbeterd kan worden.

Aan de doorontwikkeling van digitale producten en diensten wordt continue gewerkt. Feedback van gebruikers is hierbij belangrijk.

Website

- De website is het belangrijkste communicatiemiddel van de Bibliotheek Bollenstreek. Dit onderzoek, en vooral het tag-it onderzoek heeft veel inzicht gegeven in gebruikservaring. Wat was positief en wat kan beter. 60 % van de smileys waren positief, goed om te weten. Oa. de social media banners prominent op de site werden negatief beoordeeld.

Wij verbeteren de homepage op de website als volgt:

- ***De meest gebruikte functies verplaatsen wij nog meer naar boven.***
- ***De social media banners gaan naar beneden.***
- ***De overzichtelijkheid wordt verbeterd door meer structuur in de website aan te brengen.***