

## **Uitkomsten BiebPanel onderzoek – Communicatie**

### **Communicatie van de bibliotheek**

De communicatie van de Bibliotheek Bollenstreek wordt met een tevredenheidsscore van 82% over het geheel genomen positief beoordeeld. Ook de frequentie van communiceren is in orde.

Het onderzoek naar de Communicatie van de Bibliotheek Bollenstreek heeft plaatsgevonden van 16 september t/m 5 oktober 2015 en gaat in op verschillende facetten rondom communicatie. In kaart is gebracht hoe de leden van de Bibliotheek Bollenstreek de informatievoorziening van de bibliotheek beoordelen en hoe deze kan worden geoptimaliseerd. Zo gaat het onderzoek in op de tevredenheid en frequentie van de huidige communicatie van de bibliotheek. Daarnaast komen de voorkeuren naar voren hoe de leden het liefst zelf op zoek gaan naar informatie of benaderd willen worden door de bibliotheek. Vervolgens komen de verschillende communicatie uitingen aan bod, zoals de digitale nieuwsbrief, direct e-mails, de website en social media.

### **Website**

De leden van de Bibliotheek Bollenstreek beoordelen de website met een 7,5 gelijk aan de beoordeling in 2014. Ze gebruiken de website vaak om informatie te krijgen over de bibliotheek. Adviezen uit de rapportage zijn:

- Plaats de aanwinsten, activiteiten, reviews en de meest gelezen boeken prominenter op de site. Dit advies neemt de Bibliotheek Bollenstreek over;
- Daarnaast adviseren de onderzoekers om de functionaliteit/leesbaarheid van de website op de smartphone te verbeteren. Dit advies verbaast ons. De Bibliotheek Bollenstreek maakt gebruik van de Landelijke digitale infrastructuur en landelijke website (WAAS 2.0). Deze zou geoptimaliseerd moeten zijn voor smartphones. Wij hebben dit onderzocht en bij Google de website getest op mobielvriendelijkheid. Uit deze test kwam naar voren dat de website "Geweldig!" scoort op dit punt. De Bibliotheek Bollenstreek ziet voor dit moment geen reden om verder actie te nemen op dit punt.

In 2016 wordt door ProBiblio nader onderzoek gedaan naar het optimaliseren van de website en andere online communicatie van de Bibliotheek Bollenstreek. Wij wachten de uitkomsten van dit onderzoek verder af.

## **Digitale nieuwsbrief**

Ook de digitale nieuwsbrief wordt redelijk goed beoordeeld door het BiebPanel. Adviezen uit de rapportage zijn:

- Verhoog de bekendheid van de digitale nieuwsbrief door bijvoorbeeld de nieuwsbrief als 'los' item op de homepage te plaatsen en door in andere communicatie-uitingen, zoals inleverattenties en reserveringsberichten, te vermelden dat er een digitale nieuwsbrief is en hoe men deze kan ontvangen. Dit advies neem de Bibliotheek Bollenstreek over;
- Geef aanwinsten, leestips en activiteiten voor volwassenen een prominente plek. In het onderzoek komt namelijk naar voren vooral de aanwinsten, leestips, de bibliotheek zelf en activiteiten voor volwassenen gewaardeerd worden als onderdeel van de digitale nieuwsbrief. Dit advies neem de Bibliotheek Bollenstreek over;
- Kort de nieuwsbrief in en beperk deze tot een kleiner aantal items. De Bibliotheek Bollenstreek neemt meestal niet meer op dan 5 items, waarbij we een balans proberen te vinden tussen aandacht voor jeugd en volwassenen en tussen de verschillende vestigingen. Wij nemen dit advies mee als aandachtspunt;
- Het advies van de onderzoekers om voor de digitale nieuwsbrief een doelgroepgerichte aanpak te hanteren, is de Bibliotheek Bollenstreek mee eens. Maar gezien de personele bezetting gaat dit niet lukken.

## **E-mail**

Panelleden uit de Bollenstreek ontvangen minder **e-mails** van de bibliotheek dan gemiddeld. Op basis van de rapportage wordt geadviseerd om de bekendheid van de inleverattenties en reserverings e-mails onder onze leden te vergroten. De Bibliotheek Bollenstreek neemt dit advies over en zal hieraan extra aandacht besteden op de website, nieuwsbrief en social media.

## **Social media**

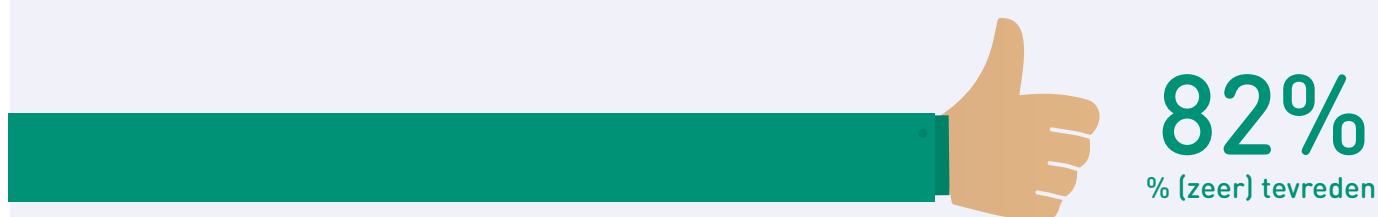
Panelleden zijn veelal actief op **social media**, maar volgen de bibliotheek niet op Facebook of Twitter. Ten opzichte van 2012 zijn panelleden meer actief en verwachten ze ook vaker dat de bibliotheek actief is op social media. De Bibliotheek Bollenstreek heeft een Facebook pagina waar zeer regelmatig iets op wordt gepost. Toch heeft de Bibliotheek Bollenstreek net als in 2012 nog maar weinig volgers op Facebook. Een advies van de onderzoekers is:

- Verhoog de bekendheid van de social media activiteiten van de bibliotheek en reageer op posts. De Bibliotheek Bollenstreek kan niet zoveel met dit advies. Wij zijn actief op social media, reageren gemiddeld binnen 3 minuten op posts en laten op alle communicatie-uitingen zien dat wij actief zijn op Facebook en Twitter. Wij wachten verder het vervolgonderzoek af in 2016 naar de Online presence van de Bibliotheek Bollenstreek.

# COMMUNICATIE

De meerderheid van de leden is tevreden met de communicatie vanuit de bibliotheek. Leden willen bij voorkeur persoonlijk relevante informatie van de bibliotheek ontvangen via e-mail. Algemene informatie ontvangt men het liefst via e-mail, via de digitale nieuwsbrief of via website. Verbeterpunten voor de communicatie zijn onder andere de werking van de website op de smartphone en bekendheid & gebruik van social media.

## TEVREDENHEID COMMUNICATIE IN HET ALGEMEEN



## COMMUNICATIE VOORKEUR

Ik ontvang het liefst informatie via

### Algemene informatie



43%  
E-Mail



23%  
Digitale  
nieuwsbrief



22%  
Website

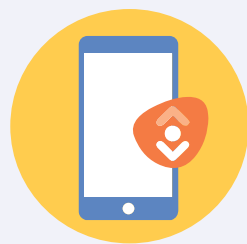
### Persoonlijk relevante informatie



85%  
E-Mail



4%  
WhatsApp



3%  
Bibliotheek  
app

## Ontvangt de digitale nieuwsbrief

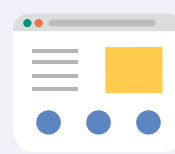


61%

## Rapportcijfer

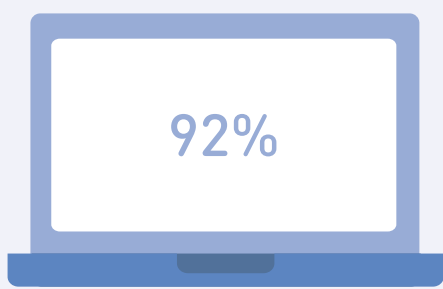


7,5  
Nieuwsbrief



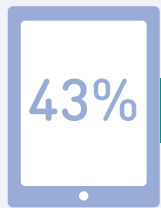
7,5  
Website

## Op welke apparaten gebruikt u de website van de bibliotheek?



92%

Desktop/laptop



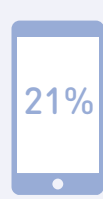
43%

Tablet



% (zeer) tevreden  
met werking  
website

70%



21%

Smartphone

% (zeer) tevreden  
met werking  
website

46%

## Social media



70%

Ik ben actief op  
social media

36%

Mijn bibliotheek  
is actief op social  
media

12%

Ik volg mijn  
bibliotheek actief  
op social media

Het onderzoek is in september 2015 uitgevoerd door het onafhankelijke marktonderzoeksbureau Ruigrok | NetPanel in opdracht van ProBiblio. Aan het onderzoek hebben 15.647 BiebPanelleden deelgenomen vanuit 91 deelnemende bibliotheken uit heel Nederland. Voor meer informatie kunt u terecht op [biebpanel.probiblio.nl](mailto:biebpanel.probiblio.nl) of kunt u contact opnemen met Ingrid Balijon onderzoeksadviseur ([onderzoek@probiblio.nl](mailto:onderzoek@probiblio.nl))