

BiebPanel Rapportage Onderzoek 2014-2

Vindbaarheid en presentatie

Dit onderzoek geeft inzicht in ideeën en wensen die klanten hebben met betrekking tot de vindbaarheid en presentatie van materialen in de bibliotheek. Daarnaast geeft het onderzoek inzicht in de waardering van en eventuele behoefte aan een horecagelegenheid in de bibliotheek. Dit onderzoek heeft plaatsgevonden van 6 juni t/m 2 juli 2014.

Steekproefopbouw

De respons voor dit onderzoek van de Bibliotheek Bollenstreek ligt op 52%. Hiermee is de respons bijna gelijk aan het totale Panel (53%). Panelleden bezoeken voornamelijk de vestingen Oegstgeest en Lisse. De gemiddelde leeftijd is 55 jaar, dat is iets ouder dan de deelnemers van het totale panel (53,7 jaar).

Onderzoek

In dit onderzoek over de vindbaarheid en presentatie van materialen in de bibliotheek worden de volgende onderwerpen onderzocht:

- Inspiratie
- Presentatie van materialen
- Vindbaarheid van materialen
- Horeca in de bibliotheek

Tijdens dit onderzoek is voor het eerst een foto-opdracht ingezet onder panelleden. Drie panelleden hebben foto's genomen van aantrekkelijk gepresenteerde materialen in hun vestiging. Zij hebben ook aangegeven waarom zij het aantrekkelijk vonden.

Ad. 1 Inspiratie

Binnenkomst

Uit dit onderzoek blijkt dat de meeste mensen direct naar een bepaalde afdeling van de bibliotheek gaan of eerst bij de nieuwe aanwinsten van de bibliotheek gaan kijken. Een iets kleiner deel loopt rond en laat zich verrassen door wat ze in de bibliotheek tegenkomen of gaat hun gereserveerde materialen ophalen.

Gepland en impulsief lenen

Bijna de helft van de panelleden bedenkt thuis wat ze willen gaan lenen, maar neemt daarnaast ook andere materialen mee. Bijna alle panelleden nemen soms, vaak of altijd titels mee die ze niet van plan waren te gaan lenen. Slechts 13 % doet dat (bijna) nooit. Zowel impulsief lenen als gepland lenen spelen dus een grote rol, net als bij het totale Panel. Als panelleden thuis bedenken wat ze willen gaan lenen, gaat het voor bijna de helft om specifieke titels, die ze soms ook al van tevoren reserveren. Voor de andere helft gaat het om een meer algemeen idee, waar ze in de bibliotheek materialen bij

zoeken. Inspiratie in de bibliotheek doen panelleden vooral op door langs de kasten te lopen, bij nieuwe materialen te kijken, of frontaal gepresenteerde materialen en de materialen op de presentatietafels en –rekken te bekijken. In de Bollenstreek laat men zich minder vaak inspireren door presentatietafels en –rekken dan in het totale Panel (35% vs. 49%). Als naar de vestigingen wordt gekeken, dan blijkt dat de panelleden die voornamelijk een bezoek brengen Noordwijk of Noordwijkerhout zich vaker dan in de andere vestigingen laten inspireren door het bekijken van nieuwe materialen.

Ad. 2 Presentatie van materialen

Presentatietafels en frontale plaatsing

Twee derde van de panelleden van de Bibliotheek Bollenstreek vindt, net als in het totale Panel, dat de materialen over het algemeen aantrekkelijk gepresenteerd worden. Tussen de 75% en 80% van de panelleden vindt het fijn als materialen op presentatietafels of –rekken worden getoond en als ze frontaal geplaatst zijn. Rond 65% laat zich ook daadwerkelijk inspireren door de presentatie en neemt weleens andere boeken mee dan normaal. In vergelijking met het totale Panel nemen de panelleden in de Bollenstreek minder vaak andere boeken mee dan normaal door wat zij zien op de presentatietafels. (65% vs. 72%). Het aantal panelleden dat door wat getoond wordt op presentatietafels of –rekken ook wel eens *andere materialen*(zoals cd's, dvd's of luisterboeken) dan normaal leent, ligt ook lager dan in het totale panel (22% vs. 29%).

Ervaringen uit de retail benadrukken dat presentatietafels goed gevuld moeten zijn en dat er geen gaten vallen. Panelleden geven aan dat volle presentatietafels aantrekkelijker, verzorgder en overzichtelijker uitzien en dat er meer keuze is. Terwijl er bij legere presentatietafels het idee leeft dat de 'leukste' boeken al weg zijn en hier alleen nog de 'afdankertjes' zijn.

Ad. 3 Vindbaarheid van materialen

Indeling van de collectie

Bijna 60% van de panelleden vindt de indeling van de collectie in de Bibliotheek Bollenstreek duidelijk. Materialen die bij elkaar horen staan ook echt bij elkaar. Dit is bij het totale Panel niet anders. Een kwart is neutraal en voor één op de tien is de indeling niet duidelijk. Panelleden die de bibliotheek frequent bezoeken hebben hetzelfde oordeel als panelleden die de bibliotheek minder vaak bezoeken.

Net als in het totale Panel, is ongeveer de helft te spreken over de duidelijkheid van de benamingen van de afdelingen/werelden.

Van het panel is 60% positief over de aanduidingen op de kasten. Over de aanduidingen in de bibliotheek zelf oordelen veel panelleden neutraal. Plattegronden zijn niet aanwezig. Hierin zijn geen verschillen met het totale Panel.

Meer dan de helft van de panelleden (55%) kunnen in de Bibliotheek Bollenstreek snel vinden wat ze zoeken. Dit is vergelijkbaar met het totale Panel. Het best vindbaar zijn de tijdschriften/ kranten (voor 93%), (altijd of meestal vindbaar) en de romans (voor 84% altijd of meestal vindbaar). Daarna volgen de cd's/dvd's/games en de informatieve boeken, waarvan ongeveer driekwart zegt dat ze altijd of meestal goed vindbaar zijn. In de Bollenstreek zijn de tijdschriften en kranten beter te vinden dan in het totale Panel. (58% vs. 46%).

Hoe kan de bibliotheek de collectie beter presenteren? Van het panel gaf 46% hiervoor een suggestie. Genoemd werden: duidelijkere aanduidingen / bordjes en plaatsing op alfabet in plaats van genre.

Ad. 3 Horeca in de bibliotheek

In alle vestingen, behalve Warmond, is een koffie / thee voorziening aanwezig. De panelleden bij wie er in hun vestiging geen horeca aanwezig is of die het niet weten, geven in de meeste gevallen aan ook geen behoefte te hebben aan horeca in de bibliotheek. Van de panelleden die aangeven dat er in hun vestiging een koffie / theeautomaat aanwezig is, maakt een tiende hier weleens gebruik van. Dit is lager dan gemiddeld (14% vs. 27%). Reden om geen gebruik te maken van de horeca zijn met name dat mensen alleen naar de bibliotheek komen om boeken te lenen en geen tijd of behoefte hebben om langer te blijven.

Beoordeling horeca

Er zijn te weinig panelleden die wel gebruik maken van de horeca om hierover een oordeel te geven. (18 personen).

Aan de slag met de resultaten

- Panelleden laten zich in de bibliotheek vooral inspireren door langs de kasten te lopen, bij de nieuwe aanwinsten te kijken en naar de presentatie tafels of -kasten te gaan. In alle vestingen zullen de plaats van de presentatietafels en nieuwe aanwinsten kritisch bekeken worden en waar mogelijk verplaatst. De antwoorden op de vraag: 'Wat kan de bibliotheek doen om de collectie op een betere manier te presenteren?' kunnen hierbij helpen. De verbeterpunten zullen per vestiging verschillen. Dit is een punt van aandacht omdat uit dit onderzoek blijkt dat de presentatie van de materialen door panelleden als minder inspirerend ervaren wordt als in het totale panel (35% vs. 49%). Ondanks de grote zorg die aan dit aspect besteedt wordt.
- Romans zijn zoveel mogelijk op genre geplaatst in plaats van op alfabet. Klanten zoeken namelijk niet alleen gericht naar een bepaald boek maar laten zich in de bibliotheek graag laten verrassen en verleiden. Een kastplaatsing op genre inspireert meer als een 'magazijnplaatsing' op alfabet. Dit heeft echter wel als consequentie dat auteurs mogelijk op meerdere plaatsen kunnen staan. Elke keuze heeft voor- en tegenstanders. Voor de Bibliotheek Bollenstreek is het verhogen van het rendement van onze collectie de reden geweest om voor deze plaatsing te kiezen. Net als de frontale plaatsing van materialen die ook waar mogelijk is doorgevoerd. De bibliotheek maakt bij haar inrichting graag gebruik van inzichten die in de retail zijn verkregen. De kastplaatsing van alle materialen zijn met behulp van de pc's op te zoeken.
- Bij presentaties van materialen zullen voortaan naast boeken vaker ook andere materialen zoals Dvd's, luisterboeken of tijdschriften een plaats krijgen.
- De indeling van de collectie is niet voor alle panelleden duidelijk. Waar mogelijk zal de bewegwijzering worden verbeterd. Vooral Dvd's en informatieve boeken zijn het minst goed vindbaar.
- Medewerkers zullen zich nog actiever opstellen vooral om de 'zoekende' klant sneller te signaleren.
- In bijna alle vestingen is koffie en thee verkrijgbaar. Hier was namelijk vraag naar. Toch blijft het gebruik achter bij de verwachtingen. Klanten geven aan hier geen behoefte aan te hebben, of vinden het aanbod niet aantrekkelijk genoeg. Helaas is een groter horeca aanbod door een externe exploitant niet mogelijk i.t.t. grotere bibliotheken zoals Amsterdam of Gouda.