



## **Rapportage BiebPanel meting 3 2012**

### **Tevredenheid over de bibliotheek; een onderzoek onder klanten over verschillende aspecten en diensten van de bibliotheek**

#### **Periode**

Dit onderzoek is uitgevoerd van **24 september t/m 9 oktober 2012**.

Dit onderzoek gaat over de tevredenheid met verschillende aspecten en diensten van de bibliotheek met als onderwerpen:

- Beoordeling en belang aspecten van de bibliotheek
- Mate van aanbeveling
- Beoordeling openingstijden
- Beoordeling veiligheid
- Bekendheid en beoordeling gemakdiensten
- Gebruik bibliotheekpassen

Aan dit BiebPanel onderzoek van de Bibliotheek Bollenstreek hebben 295 deelnemers meegedaan. Het totale landelijke BiebPanel bestond uit 10.249 deelnemers.

Het aantal deelnemers neemt af, een verschijnsel dat gebruikelijk is bij dit soort onderzoeken.

In 2013 worden nieuwe BiebPanel leden geworven en het huidige deelnemer bestand 'ververst'. Zowel bij het totale BiebPanel als bij het de Bibliotheek Bollenstreek BiebPanel.

Tabel 1: samenstelling verdeeld over de vestingen

<b>Vestiging</b>	<b>Aantal</b>	<b>Percentage</b>
Noordwijk	76	26%
Oegstgeest	57	19%
Lisse	50	17%
Sassenheim	39	13%
Noordwijkerhout	38	13%
Voorhout	29	10%
Warmond	6	2%
<b>Totaal</b>	<b>295</b>	<b>100%</b>

Tabel 2: verdeling leeftijd en geslacht

<b>Gemiddelde leeftijd</b>	<b>Bollenstreek BiebPanel</b>	<b>Totale BiebPanel</b>
	53,2	52,8
<b>Geslacht</b>	<b>Bollenstreek</b>	<b>BiebPanel</b>
Man	21%	25%
Vrouw	79%	75%

## Algehele tevredenheid

Qua tevredenheid scoort de Bibliotheek Bollenstreek op de meeste aspecten **goed** (68% of meer is tevreden). Men is het **meest** tevreden over:

- het personeel
- de inrichting
- de sfeer van de bibliotheek
- de prijs- kwaliteit verhouding en
- de uitstraling van het gebouw

De tevredenheid is in de Bollenstreek **lager** dan 68% op de aspecten:

- digitale nieuwsbrief
- het kunnen opdoen van inspiratie
- de collectie tijdschriften en kranten
- de activiteiten
- vindbaarheid van materialen
- de openingstijden
- de collectie informatieve materialen

**Beter:** in vergelijking met het totale Panel scoort de Bibliotheek Bollenstreek beter op:

- inrichting en sfeer,
- de communicatie en de
- uitstraling van het gebouw

**Minder goed** dan gemiddeld scoort de bibliotheek alleen op:

- de openingstijden

### Belangrijk:

Bij deze onderzoeksresultaten is het belangrijk mee te nemen aan welke aspecten het **meest belang** wordt gehecht:

- de vindbaarheid van de materialen
- de collectie fictie
- openingstijden
- het personeel
- beschikbaarheid van de materialen

### Minder belangrijk:

- de digitale nieuwsbrief
- de activiteiten

NB: een relatief grote groep panelleden geeft bij activiteiten aan het niet te weten.

Daarnaast valt op dat in vergelijking met het totale panel de Bibliotheek Bollenstreek de website relatief minder belangrijk vindt. ( 72 % versus 77 %)

### Prioriteiten

Uitgaande van de mate van tevredenheid in relatie tot belang komen de volgende prioriteiten in aanmerking:

### Verbeteren

1. Openingstijden
2. Collectie informatieve materialen
3. Beschikbaarheid
4. Vindbaarheid

## **1. Openingstijden**

De huidige openingstijden zijn waar mogelijk al aangepast aan de vraag van klanten. Verdere uitbreiding van openingstijden zou in een behoefte voorzien maar is waarschijnlijk alleen haalbaar als het onbemande openingstijden zouden zijn. Hier wordt momenteel landelijk ervaring mee opgedaan.

## **2. Collectie informatieve materialen**

Het uitleen van boeken zal in de nabije toekomst niet langer de voornaamste taak van bibliotheken zijn. Omdat veel informatie ook via internet beschikbaar is, verschijnt nu al aanzienlijk minder non fictie. De collectie informatieve materialen in de vestingen worden kleiner. Dit is nu dus merkbaar door klanten. Non fictie zal vaker aangevraagd en gereserveerd moeten worden via het interbibliothecair leenverkeer. Zo blijven titels wel beschikbaar maar niet overal meer zichtbaar in de kast.

## **3. Beschikbaarheid**

Bibliotheken zijn non profit instellingen. Met teruglopende inkomsten zullen de collectiebudgetten mogelijk ook kleiner worden. Sommige onderdelen van de collectie worden als te klein ervaren zoals bv. de toptitels, dvd's en luisterboeken. Titels kunnen tegen een gering bedrag €0,50 worden gereserveerd. 24 Uur per dag via de website. Via de mail of sms kan men bericht krijgen dat het aangevraagde materiaal klaar staat. De bibliotheek blijft waar mogelijk investeren in het vergroten van service aan leden. Het uitleen van e-books is momenteel onvoldoende mogelijk om auteursrechtelijke redenen.

## **4. Vindbaarheid**

Het verbeteren van de vindbaarheid is belangrijk. Sommige leden geven aan materialen niet altijd goed te kunnen vinden. Dit is een bekend verschijnsel. Zeker na de introductie van de thematische kastplaatsing en de retailformule. Onderzoeksresultaten geven vaak een enigszins vertekend beeld. Collecties en opstellingen verschillen per vestiging. Een deel van de leden zoekt graag ongericht en zal door de veranderde presentatie van de collectie goed of juist beter zijn/ haar weg vinden. Thematische kastplaatsing en retailformule zijn juist ingevoerd om het rendement van de collectie te verhogen. Daarnaast zijn er leden die gewend zijn gericht op alfabet of nummer te zoeken en die hebben er soms last van als 'alles anders' staat. Daarnaast wordt vaak 'een overzicht' gemist. Verbeteren van de bewegwijzering zal waar mogelijk uitgevoerd worden. In de vestingen wordt meer aandacht besteed aan het verbeteren van de vindbaarheid. Concrete vragen van klanten geven inzicht in waar de voornaamste knelpunten liggen. Voorstellen ter verbetering en meer tijd besteden aan het beter informeren van klanten is belangrijk.

Mede door de komst van de zelfbediening zullen medewerkers vaker beschikbaar zijn voor het geven van inlichtingen. Klanten waarderen persoonlijke aandacht en hebben hier behoefte aan. De bibliotheek is een belangrijke ontmoetingsplaats, persoonlijk contact hoort daar bij. De maatschappelijke meerwaarde van de bibliotheek krijgt de komende jaren een andere inhoud. Het leggen en onderhouden van contacten met de (locale) bevolking, weten wat er leeft, weten waar vraag naar is zodat daar beter op ingespeeld kan worden: juist nu is dat belangrijk.

## **Benutten**

Personeel, prijs-kwaliteitverhouding, inrichting en sfeer en collectie fictie worden als goed en belangrijk ervaren. De Bibliotheek Bollenstreek zal deze mogelijkheden blijven inzetten en benutten.

## Aandacht

Activiteiten en het kunnen opdoen van inspiratie worden door klanten als iets minder belangrijk ervaren. Blijvende aandacht hiervoor is belangrijk om de aandacht van leden en niet leden te trekken en te houden.

## Vasthouden

De uitstraling van het gebouw wordt als goed ervaren maar is voor leden van minder belang. Toch is het aantrekkelijk houden van de bibliotheek als ontmoetingsplaats belangrijk. De bibliotheek als aantrekkelijke ontmoetingsplaats moet worden vastgehouden.

## Algehele tevredenheid

### NPS score

Leden werd gevraagd of men de bibliotheek zou aanbevelen. Leden werden aan de hand van een 11 punt schaal (**NPS**- methode ) ingedeeld in 3 groepen:

De **promotor**: 31 % geeft de bibliotheek een 9 of 10.

De **passief tevredenen**( passives): 56 %, dus ruim de helft.

De **criticasters** ( detractors): 13 %

De uiteindelijke **NPS score** van de Bibliotheek Bollenstreek is **18 %\***.

NPS score = % promotors - % criticasters

\*Dit is helaas lager dan de score van het totale panel: **27 %**.

De forse aangekondigde gemeentelijke bezuinigingen, met als direct gevolg de dreigende sluiting van Voorhout en de relatief vrij forse tariefsverhoging voor alle leden hebben in 2012 veel publiciteit gekregen. Openingstijden en collectiebudgetten zijn ook door bezuinigingen getroffen. Het is waarschijnlijk dat dit ook een rol heeft gespeeld in de beoordeling. Dit blijkt ook uit diverse reacties op open vragen. Klanten willen graag meer voor minder. De bibliotheek moet meer met minder doen. Contributie inkomsten van leden van 16 jaar en ouder zijn onvoldoende om de dienstverlening uit te breiden. Meer inkomsten zijn nodig.

De NPS score is een beproefd middel om klantenloyaliteit te definiëren en te relateren aan autonome groei.

Over het algemeen halen bedrijven een NPS score van ca. 5 %-10%. Uit dit onderzoek blijkt dat de NPS van bibliotheken dus relatief hoog is.

### Dilemma

Klanten willen graag meer voor minder. De bibliotheek moet meer met minder doen. Dit is een dilemma dat steeds duidelijker ook uit onderzoek blijkt.

### Gebruik bibliotheekpassen

Er wordt veelvuldig "grijs" geleend. In tweederde van de huishoudens is slechts één bibliotheekpas aanwezig. Terwijl slechts 6 % van de deelnemers een eenpersoonshuishouden heeft.

44 % van de leden geeft aan dat gezinsleden zonder pas wel eens gebruik maakt van een pas van een gezinslid met pas. Slechts 14 % van de panelleden geeft aan dat alle gezinsleden een eigen pas hebben.

Als tip wordt gegeven om dit verschijnsel tegen te gaan: de gezinspas of de partnerpas introduceren.

Het dilemma blijft: klanten willen meer voor minder en de bibliotheek heeft meer inkomsten nodig.

Een member gets member actie wordt aanbevolen.

De dienstverlening van de bibliotheek kan niet alleen bekostigd worden uit de opbrengsten van contributie van leden vanaf 16 jaar. Laat staan uitbreiding van de dienstverlening. De steun van loyale betalende leden is meer dan ooit nodig om bestaande bibliotheek voorzieningen in stand te houden.

### **Gemaksdiensten**

De Bibliotheek Bollenstreek investeert veel in het uitbreiden van (gratis) gemaksdiensten voor haar leden. Wifi, zelfbediening, betaalautomaten, de BiebApp, inleverattendering via sms of email, Voordeel met je BiebPas etc.

Nog meer bekendheid geven aan bestaande gemaksdiensten via pers, website, digitale nieuwsbrief en vooral in de vestingen zelf zal waar mogelijk worden uitgebreid. Vaak blijkt dat veelvuldige herhaling noodzakelijk is.