



BiebPanel is een landelijk online klantenpanel waar inmiddels 36 bibliotheekorganisaties aan deelnemen. Bibliotheek Bollenstreek ook.

BiebPanel Meting 5 2011

Rapportage onderzoek Meer dan boeken; een onderzoek onder klanten naar het aanbod van overige materialen van de Bibliotheek Bollenstreek. Overige materialen zijn alle materialen behalve boeken.

Bibliotheek Bollenstreek BiebPanel

Aan dit onderzoek hebben 455 Bibliotheek Bollenstreek BiebPanel leden deelgenomen.

De verdeling over de vestigingen ziet er als volgt uit:

Vestiging	Aantal	%
Noordwijk	97	21%
Oegstgeest	95	21%
Lisse	79	17%
Noordwijkerhout	58	13%
Voorhout	58	13%
Sassenheim	55	12%
Warmond	13	3%
Totaal	455	100%

De gemiddelde leeftijd BiebPanelleden: 52 jaar, net als het totale panel*. *Van alle deelnemende bibliotheek organisaties.

Mannen: (19 %); iets minder dan het totale panel (25%)

Vrouwen: (81%); iets meer dan het totale panel (75 %)

Uitlenen van boeken

BiebPanel leden vinden het uitlenen van boeken nog steeds de belangrijkste taak van de bibliotheek. Dit onderzoek ging alleen over *overige materialen* van de bibliotheek.

Tijdschriften en kranten

Daarnaast worden tijdschriften en kranten om aan de leestafel te lezen het meest belangrijk gevonden. De panelleden zijn over het aanbod kranten en tijdschriften het meest tevreden. Deze dienstverlening blijft belangrijk voor de bibliotheek.

Luisterboeken

Worden door 81% van de panelleden belangrijk gevonden en worden vaker geleend als voorheen. Men is echter minder tevreden over de omvang van het aanbod. Het aanbod wordt door 42% van de panelleden te beperkt gevonden. Onderzoek naar mogelijke verbeteringen in het aanbod wordt uitgevoerd.

Dvd's

Voor dvd's geldt nog sterker dat het aanbod als te beperkt wordt beschouwd. 47 % van onze BiebPanelleden vindt het aanbod te beperkt. Bibliotheek Bollenstreekleden maken te weinig gebruik van het aanbod. Landelijk heeft 32% van de leden wel eens een dvd geleend, bij de Bibliotheek Bollenstreek is dit slechts 15 %.

Landelijk weet 77 % van de BiebPanelleden dat de bibliotheek dvd's dit aanbiedt, bij de Bibliotheek Bollenstreek is dit slechts 62%. De collectie dvd's is in de meeste vestingen beperkt. Een breder actueel aanbod dvd's en een betere promotie kunnen ertoe bijdragen dat dvd's meer wordt uitgeleend.

Uit ervaring blijkt dat het heffen van leengeld ook een negatief effect heeft op de uitleenresultaten. Het laten vervallen van leengeld kan een optie zijn om de uitleenfrequentie flink te verhogen maar

dan moet de collectie uitgebreid worden terwijl daar geen inkomsten tegenover staan. Dit is om deze reden momenteel geen haalbare optie voor onze organisatie. Onderzoek naar hoe de uitleenfrequentie van de huidige dvd-collectie kan worden verhoogd wordt uitgevoerd. Daarnaast wordt een betere promotie van de collectie dvd's ook aanbevolen.

Aanbevelingen van BiebPanelleden:

Promotie

- BiebPanelleden gaven aan dat het goed zou zijn als de bibliotheek meer bekendheid zou geven aan deze materialen. Het beter onder de aandacht brengen van de overige materialen kan in de bibliotheek, via de website en/of in de digitale nieuwsbrief.

Daisy-roms en daisyspelers

- Bibliotheek Bollenstreek biedt diverse materialen momenteel **niet actief** aan. Daisyroms zijn echter wel te leen via het Loket Aangepast Lezen waarbij de Bibliotheek kan bemiddelen. Aan verschillende materialen die nu niet aanwezig zijn wordt wel belang gehecht door een aanzienlijk deel van de panelleden. Dit geldt vooral voor e-books, daisy-roms en daisyspelers. Ongeveer de helft tot tweederde van de deelnemers zegt het belangrijk te vinden dat de bibliotheek deze materiaalsoorten aanbiedt.

Bibliotheek Bollenstreek werkt momenteel al aan het uitbreiden van de dienstverlening aan mensen met een leeshandicap, in het kader van een Anders Lezen project.

NB: Daisyroms zijn nu al via het Loket Aangepast Lezen te lenen. Daisyspelers en webboxen worden binnenkort ook opgenomen in ons collectieaanbod.

E-books

- Dat er belangstelling is om e-books te lenen is al geruime tijd bekend. Naast BiebPanel leden geven ook overige leden van de bibliotheek regelmatig aan e-books naast gewone boeken te willen lenen. Het is echter nog niet of onvoldoende bekend dat het uitlenen van e-books nog niet mogelijk is omdat er wettelijk nu nog onvoldoende is geregeld. Het gaat hierbij om **auteursrecht én leenrecht**.

Bibliotheek Bollenstreek biedt momenteel drie mogelijkheden om e-books te lezen aan:

1. E-bookstick (door uitgeverijen rechtstreeks aangeboden)
2. E-readers (om thuis eens te proberen)
3. E-book eregalerij, een webpagina waar u klassiekers kunt downloaden. Deze zijn rechtstreeks rechtstreeks.

Wij volgen de ontwikkelingen nauwgezet en zullen zodra er goede afspraken zijn met alle partijen én er een goed aanbod is e-books opnemen in onze collectie. Hier wordt momenteel landelijk aangewerkt.

Informatie over E-readers en e-books

- BiebPanel leden geven aan meer behoefte te hebben aan informatie over e-readers en e-books. Slechts 11 % zegt de informatie hierover voldoende te vinden en 8 % beoordeelt de informatie over de beschikbaarheid van e-readers en e-books als voldoende. Een derde van het panel gaf aan een workshop of informatiebijeenkomst over dit onderwerp te willen bezoeken indien dit door de Bibliotheek Bollenstreek zou worden georganiseerd.
- Informatie over e-readers en e-books staat op de website. Er zijn diverse demonstraties over e-readers en iPads georganiseerd afgelopen jaar. Onderzocht wordt hoe dit aanbod kan worden uitgebreid én hoe de promotie kan worden verbeterd. In de bibliotheek, via de website én digitale nieuwsbrief.

Cd's

- Bibliotheek Bollenstreek heeft zelf geen muziekcd's in haar collectie. Leners kunnen cd's aanvragen via MuziekWeb. Deze optie is echter nog onvoldoende bekend en ook de manier waarop cd's aangevraagd kunnen worden verdient meer aandacht. Bv. via de website en via de digitale nieuwsbrief. Daarnaast zal ook in de bibliotheek promotie van deze dienstverlening meer aandacht krijgen.

Bladmuziek

- Bladmuziek wordt ook gemist door een aantal BiebPanelleden. Bladmuziek kan worden aangevraagd bij andere bibliotheken. Het beter bekend maken van deze mogelijkheid is

noodzakelijk. Promotie over hoe bladmuziek aangevraagd kan worden wordt uitgevoerd. In de Bibliotheek zelf, via de website en digitale nieuwsbrief.

Bewegwijzering

- Het verbeteren van de vindbaarheid van overige materialen in bibliotheek verdient ook extra aandacht. Waar mogelijk kan door het verbeteren van de bewegwijzering in de bibliotheek de collectie overige materialen beter uitgelicht worden.

Online catalogus

- Ook via de online catalogus is nadere uitleg aan klanten raadzaam hoe overige materialen te vinden zijn. Ook in eerder uitgevoerd onderzoek (digitale dienstverlening) gaven BiebPanel leden aan hier behoefte aan te hebben. Met de komst van een nieuw automatiseringssysteem BicatWise wordt een structureel aanbod catalogus instructie overwogen.