

## Digitale Bibliotheek

Een onderzoek naar de digitale dienstverlening van de bibliotheek was het onderwerp van het onderzoek dat van 30 september t/m 17 oktober 2011 heeft plaatsgevonden.

### Deelname

Aan dit BiebPanel onderzoek hebben ca. 500 leden van Bibliotheek Bollenstreek deelgenomen. De gemiddelde leeftijd is 51 jaar. Hiervan was 26 % man en 74 % vrouw.

### Social media

De drie meest gebruikte digitale diensten zijn Facebook(38 %) , online documenten delen ( bv. Google Documenten (32 %) en online foto's delen en bewerken (29 %). LinkedIn, een weblog schrijven en RSS-feeds worden minder gebruikt.

80 % van de deelnemers maakt gebruik van digitale media. Er wordt onderzocht of dienstverlening via dit kanaal kan worden aangeboden, m.n. via Facebook en Twitter.

Voor klanten wordt de cursus 7Dingen aangeboden in 2012, om gebruikers wegwijs te maken op de digitale snelweg. Hier is behoefte aan.

### Tevredenheid digitale dienstverlening

68 % van de deelnemers gaf aan tevreden te zijn over de digitale dienstverlening en 13 % zeer tevreden. De rest was neutraal of onvoldoende op de hoogte van de mogelijkheden.

12 % gaf aan nog digitale diensten te missen. Genoemd werden bv. een inleverattentie op het verlopen van de uitleentermijn. Die is er al, maar de bekendheid vergroten is noodzakelijk. Dit geldt ook voor de attendering op nieuwe boeken.

De belangstelling voor e-books was bekend en Bibliotheek Bollenstreek volgt landelijke ontwikkelingen nauwgezet. Conform de auteurswet hebben bibliotheken niet het recht om e-books uit te lenen. En bibliotheken en de uitgeverij- en boekhandelsbranche kunnen tot op heden niet tot overeenstemming komen over een vrijwillige regeling. Wij houden u op de hoogte zodra er meer zicht op een goed aanbod voor onze klanten is via een zgn. e-portal.

Een deel van de genoemde verbeterpunten voor het gebruik van de catalogus worden gehonoreerd met de komst van een nieuwe catalogus die in april 2012 in gebruik wordt genomen.

Naast het online reserveren of verlengen van materialen worden de digitale nieuwsbrief, de activiteitenagenda, het online inschrijven en de leestips door de meerderheid van de deelnemers belangrijke digitale diensten geacht. Waar noodzakelijk wordt gewerkt aan het vergroten van de bekendheid hiervan. Ook wordt kritisch gekeken naar het huidige aanbod.

Om de bekendheid met het aanbod van digitale diensten te vergroten worden mogelijkheden onderzocht om de SEO (Search Engine Optimalisatie)-strategie te verbeteren. Dat geldt ook voor de mogelijke inzet van SEA.(Search Engine Advertising).

Daarnaast wordt ook op andere manieren gewerkt aan het uitbreiden van de promotie van bv. de website en de digitale nieuwsbrief.

Ook is aangegeven voor welke dienst belangstelling zou zijn indien die via de website aangeboden zou worden. Bv. 5 % gaf aan vaker gebruik te willen maken van de Consumentengids.

### **Belang fysieke dienstverlening**

94 % gaf aan het zeer belangrijk tot belangrijk te vinden dat de bibliotheek fysiek boeken aan blijft bieden. Op de tweede plaats komt het bieden van hulp bij het zoeken naar materialen, (88 %) vindt het belangrijk tot zeer belangrijk dat dit in de bibliotheek blijft gebeuren. Dat geldt ook voor het fysiek blijven aanbieden van tijdschriften, verlenen en reserveren, het inschrijven, leestips en het betalen van bv. tetaatgeld in de bibliotheek.

### **Website**

Er zijn 544 opmerkingen over de website gemaakt. 350 (64%) positief, 89 (16 %) neutraal en 105 (19 %) negatief. De opmerkingen geven belangrijke inzichten in verbeterpunten