

Klanttevredenheid bibliotheek



Inhoud



Onepager	2	4. Diensten van de bibliotheek	28
Conclusies	3	4.1 Aanbod van de bibliotheek	29
Aanbevelingen	8	4.2 Persoonlijke ontwikkeling	30
		4.3 Mogelijkheden betere ondersteuning	31
Verantwoording	10	5. Vergelijking eerdere onderzoeken	32
1. Aanbevelen van de bibliotheek	12	Bijlagen	
1.1 NPS	13	Steekproef	
1.2 Redenen voor aanbevelen	14		
1.3 Verbetersuggesties	15		
2. Beoordeling bibliotheek	16		
2.1 Gebouw en verblijf	17		
2.2 Communicatie en medewerkers	18		
2.3 Service	19		
2.4 Collectie en vindbaarheid	20		
2.5 Activiteiten en ontmoeting	21		
2.6 Best practices	22		
3. Bezoekgedrag	25		
3.1 Redenen bezoek	26		
3.2 Bezoek alleen of samen	27		

Onepager

Met dit onderzoek geven we antwoord op de vraag hoe tevreden uw BiebPanelleden zijn over de bibliotheek. Wat kan de bibliotheek doen om de tevredenheid van de leden te vergroten?

Klanttevredenheid over de Bibliotheek Hilversum bovengemiddeld hoog

De overall waardering voor Bibliotheek Hilversum is hoog en de Net Promotor Score (NPS) van 54 is erg goed en beter dan in het totale Panel, net als in voorgaande jaren. Ook de verschillende aspecten van de dienstverlening worden goed beoordeeld. De top 3 is: de klantvriendelijkheid van de medewerkers, de deskundigheid van de medewerkers en de openingstijden. Op openingstijden is Bibliotheek Hilversum zelfs de best practice van het hele BiebPanel, net als op de voorzieningen om te eten/drinken (het leescafé) en de werking van de wifi. De aspecten die te maken hebben met de ontmoetings- en verblijfsfunctie komen in Hilversum erg goed uit de verf.

Over het algemeen zien we dat veel leden geen mening hebben of neutraal gestemd zijn over de aspecten op het gebied van ontmoeting en activiteiten en dat maar zes op de tien panelleden tevreden zijn over de mogelijkheden om met anderen in contact te komen. Bibliotheek Hilversum scoort hier wel duidelijk beter dan het totale Panel.

Aandachtspunten voor Bibliotheek Hilversum zijn de beschikbaarheid van pc's in de bibliotheek en de collectie films, series, muziek en games.



Bekendheid en gebruik sociaal-maatschappelijke diensten groter dan elders

Panelleden bezoeken de bibliotheek vooral om boeken en andere materialen te lenen. Daarnaast zijn ook rondsnoeven, ter plekke tijdschriften of boeken lezen, informatie zoeken en gebruik maken van de zithoek of café (vaker dan in het totale Panel) veel genoemde bezoekredenen. Ruim vier op de tien panelleden zeggen dat de bibliotheek hen ondersteunt in hun persoonlijke ontwikkeling.

Panelleden uit Hilversum bezoeken de bibliotheek vaker dan elders met gezelschap. Een derde komt weleens met anderen, en dan meestal met kind(eren) of partner.

De bekendheid van de voorgelegde bibliotheekdiensten is overall hoger dan in het totale Panel. Het meest bekend bij leden zijn voorlezen voor kinderen, cursussen digitale vaardigheden en literaire activiteiten en boekpresentaties. Beter bekend dan in het totale Panel zijn onder andere: voorlezen voor kinderen in de bibliotheek, cursussen digitale vaardigheden, hulp bij invullen van formulieren van de overheid, bijeenkomsten/spreekuren m.b.t. werk zoeken, Maakplaats/FabLab, Coderdojo en huiswerkbegeleiding. Ook hier komt naast de klassieke functie dus ook de sociaal-maatschappelijke functie goed naar voren.

ProBiblio



voor bibliotheken

Conclusies en aanbevelingen

Conclusies (1)

Hoge tevredenheid over de bibliotheek

De leden van Bibliotheek Hilversum zijn erg positief over de bibliotheek; de bibliotheek heeft een NPS van 54, hoger dan in het totale Panel (41) en dan in 2016 (38) en 2012 (44). Ruim de helft van de panelleden geeft de bibliotheek het aanbevelingscijfer 9 of 10; slechts een heel klein deel geeft een 6 of lager. Panelleden bevelen de bibliotheek vooral aan vanwege de ruime collectie, de fijne plek, het leescafé, de vriendelijke en hulpvaardige medewerkers en de lage prijs. Daarnaast noemen sommigen ook de kinderafdeling, het gratis reserveren en de leuke activiteiten die georganiseerd worden. Door het hele onderzoek komt naar voren dat de ontmoetings- en verblijfsfunctie in Hilversum goed uit de verf komt en dat de leden erg enthousiast zijn over het leescafé.

De leden die kritischer zijn noemen vooral als verbeter suggesties een ruimere collectie (variërend van een grotere collectie, meer actuele boeken tot specifieke wensen over onderwerpen of genres). Ook meer of recentere e-books, ruimere openingstijden, minder lawaai en betere parkeergelegenheid komen naar voren.

Panelleden ook positief over de meeste aspecten van de dienstverlening

Ook over de afzonderlijke onderdelen van de dienstverlening zijn de panelleden veelal positief; het meest tevreden zijn ze over:

- de klantvriendelijkheid en deskundigheid van de medewerkers;
- de openingstijden.

Van alle aspecten die zijn voorgelegd aan de leden scoren de volgende relatief het laagst:

- de mogelijkheid om met anderen in contact te komen;
- de collectie films, series, muziek en games;
- de beschikbaarheid van pc's in de bibliotheek.

Over de mogelijkheid om met anderen in contact te komen oordelen de leden van Bibliotheek Hilversum wel beter dan in het totale Panel. Hierna gaan we dieper in op de vijf voorgelegde onderdelen: Gebouw & verblijf, Medewerkers & communicatie, Service, Collectie & vindbaarheid en Activiteiten & ontmoeting. Het is afhankelijk van de koers en doelstellingen van uw bibliotheek, welke aspecten voor uw bibliotheek belangrijk zijn.

Gebouw en verblijf zeer goed, vooral leescafé en inrichting en sfeer

Het gebouw en de verblijfsfunctie worden erg goed beoordeeld. De Bibliotheek Hilversum krijgt een betere waardering dan in het totale Panel op bijna alle aspecten, en met name op de voorzieningen in de bibliotheek om te eten/drinken (het leescafé) en de inrichting en sfeer. Mannen en 65-plussers zijn het meest te spreken over de inrichting en sfeer in de bibliotheek. Alleen de beschikbaarheid van pc's scoort gemiddeld. Bibliotheek Hilversum heeft veel ingezet op de verblijfsfunctie en dit wordt duidelijk opgemerkt en gewaardeerd door de panelleden. Bibliotheek Hilversum is zelfs de best practice van het hele BiebPanel op de werking van de wifi en de voorzieningen om te eten/drinken in de bibliotheek. De wifi wordt ook iets beter beoordeeld dan in 2016 het geval was; de uitstraling van het gebouw juist iets minder goed.



Conclusies (2)

Medewerkers erg goed beoordeeld; communicatie ook vrij goed

Van alle aspecten uit het onderzoek, krijgen de klantvriendelijkheid en de deskundigheid van de medewerkers de hoogste waardering, net als in 2016. Panelleden uit Hilversum zijn nog meer te spreken over de medewerkers dan we in het totale Panel zien. Vooral 65-plussers zijn zeer enthousiast over de medewerkers. De website, de app en de digitale nieuwsbrief worden door circa acht op de tien goed beoordeeld. Als we deze scores vergelijken met 2016 en 2012, dan zien we ongeveer hetzelfde beeld, al wordt de bibliotheek app wel beter gewaardeerd dan in 2016. Het gebruik van de app is nog beperkt, zoals ook naar voren kwam uit het BiebPanel-onderzoek Customer Journey reserveren en verlengen.

Service-aspecten goed beoordeeld

De service-aspecten worden goed beoordeeld, vooral de openingstijden. De openingstijden worden ook beter beoordeeld dan in het totale Panel en Hilversum is op dit aspect de best practice van het hele BiebPanel. Ten opzichte van 2016 zijn de panelleden uit Hilversum wel iets minder tevreden over de snelheid van de levering van reserveringen en over de catalogus (bibliotheek en online). In het BiebPanel onderzoek Customer Journey reserveren en verlengen staan meer resultaten over de beoordeling van de catalogus.

Collectie goed beoordeeld

De collectie jeugd- en kinderboeken en de collectie romans/leesboeken worden het beste beoordeeld van de verschillende collectie-onderdelen en beter dan in het totale Panel. Ook de vindbaarheid krijgt een hogere waardering dan in het totale Panel. De collecties films, series, muziek en games en jeugd- en kinderboeken zijn maar door relatief weinig panelleden beoordeeld. Hoewel de collectie dus goed beoordeeld wordt, zien we wel dat de tevredenheid over de collectie tijdschriften/kranten en informatieve boeken is iets gedaald ten opzichte van 2016, net als het oordeel over de actualiteit van de collectie.

Activiteiten en ontmoeting komen goed naar voren

De activiteiten en ontmoeting komen in Hilversum beter uit de verf dan gemiddeld in het Panel. Dit zien we doordat de verschillende aspecten in het totale Panel gemiddeld door maar circa een derde worden beoordeeld (de rest zegt 'weet niet / geen mening'), maar in Hilversum is dat circa de helft van de panelleden. Ook zijn de leden uit Hilversum minder vaak neutraal (d.w.z. tevreden noch ontevreden) en geven ze vaker een positief oordeel. Beter dan in het totale Panel is het oordeel over: de activiteiten op het gebied van kunst, boekpresentaties, geschiedenis en wetenschap, de 'ontspannende' activiteiten (films, muziek, etc.), de mogelijkheid om met vrienden of familie af te spreken en de mogelijkheid om met andere mensen in contact te komen. Dit sluit aan bij de eerdere uitkomsten dat leden het leescafé en de sfeer in de bibliotheek erg waarderen.



Conclusies (3)

Bekendheid diensten hoog

Dat de bibliotheek Voorlezen voor kinderen aanbiedt is bij de meeste leden (vier op de vijf) bekend. Cursussen digitale vaardigheden en literaire activiteiten & boekpresentaties zijn bij circa twee derde van de panelleden bekend. Hulp bij het invullen van formulieren van de overheid, bijeenkomsten of spreekuren m.b.t. werk zoeken en Maakplaats / FabLab ongeveer bij de helft. In Hilversum is een aantal diensten (veel) bekender dan in het totale Panel, zoals voorlezen voor kinderen in de bibliotheek, cursussen digitale vaardigheden, hulp bij invullen van formulieren van de overheid, bijeenkomsten/spreekuren m.b.t. werk zoeken, Maakplaats/FabLab, Coderdojo en huiswerkbegeleiding. De verschillende diensten zijn dus goed bekend bij de leden. Zoals ook uit het BiebPanel doelgroeponderzoek Senioren naar voren kwam, is de Boekendienst aan huis ook onder 65-plussers maar bij een kleine groep (een kwart van de panelleden) bekend.

Bibliotheekbezoek: vooral om boeken te lenen en vaker dan gemiddeld met gezelschap

Panelleden bezoeken de bibliotheek vooral om boeken en andere materialen te lenen. Daarnaast zijn ook rondsnoeffen, ter plekke tijdschriften of boeken lezen, informatie zoeken en gebruik maken van de zithoek of café vaak genoemde bezoekredenen. Panelleden van Bibliotheek Hilversum komen duidelijk vaker dan in het totale Panel om gebruik te maken van de zithoek of het café (het leescafé). Ook komen ze vaker om ter plekke te lezen, voor de rust (tijd voor jezelf), voor de kinderafdeling (vooral vrouwen), om activiteiten te bezoeken (vooral vrouwen en 65-plussers) en om af te spreken met bekenden. Mannen en lager opgeleiden komen relatief vaak voor praktisch advies.

De meeste panelleden bezoeken de bibliotheek alleen, maar in Hilversum komen de panelleden wel vaker dan elders met anderen naar de bibliotheek. Een derde van de panelleden bezoekt de bibliotheek weleens met anderen, meestal met kinderen of partner. Hoger opgeleiden en leden onder de 55 gaan relatief vaak met hun kind(eren) naar de bibliotheek; mannen relatief vaak met hun partner. Ook hier zien we dus de ontmoetings- en verblijfsfunctie naar voren komen.

Persoonlijke ontwikkeling

Mensen ondersteunen in hun persoonlijke ontwikkeling is één van de aloude doelstellingen van de bibliotheek. Ruim vier op de tien panelleden geven aan dat de bibliotheek inderdaad bijdraagt aan hun persoonlijke ontwikkeling (voor een vijfde is dit niet het geval; de rest weet het niet of is neutraal).

Als panelleden gevraagd wordt wat de bibliotheek zou kunnen doen om (nog) beter te ondersteunen in de persoonlijke ontwikkeling, dan noemen ze vooral een ruimere collectie en meer activiteiten op het gebied van persoonlijke ontwikkeling. Veel panelleden kunnen ook niet aangeven hoe de bibliotheek beter zou kunnen ondersteunen in de persoonlijke ontwikkeling, vinden het aanbod al goed genoeg of hebben hier geen behoefte aan.



Conclusies (4)

Overall beeld uit het onderzoek

Waar bibliotheken bezig zijn met een transitie naar maatschappelijk-educatieve bibliotheken, zien we in dit onderzoek terug dat de huidige (panel)leden van de bibliotheken in het totale Panel nog vooral gebruik maken en bekend zijn met de klassieke dienstverlening van de bibliotheek, en dit ook zeer waarderen. Dienstverlening op het gebied van het sociaal domein wordt door een deel van de panelleden ook wel gezien en op prijs gesteld, maar veel andere panelleden hebben hier geen mening over. Dienstverlening op het gebied van collectie en de verblijfsfunctie, is voor veel bestaande leden de kern van de bibliotheek, terwijl ze dienstverlening op het gebied van ontmoeting en activiteiten (nu nog) meer als 'extra's' lijken te zien. In Hilversum zien we dit zelfde beeld ook, maar in mindere mate: de leden zijn zich er wel meer van bewust dat de bibliotheek meer functies heeft, kennen het brede aanbod beter en komen vaker (mede) voor ontmoeting, contact en allerlei activiteiten naar de bibliotheek.



Aanbevelingen (1)

Naar aanleiding van de uitkomsten doen we de volgende aanbevelingen en suggesties. Hierbij geldt telkens dat het natuurlijk afhankelijk is van de koers en doelstellingen van de bibliotheek, wat voor uw bibliotheek het meest relevant is om vervolgacties op te bepalen.

Positionering

Afhankelijk van de gewenste positionering en uitstraling van de bibliotheek, kiest u voor bepaalde diensten en activiteiten en daarna voor een passende communicatie om deze beter bekend te maken. In geval er specifieke doelgroepen zijn benoemd, zijn er geschikte communicatiekanalen en -middelen die ingezet kunnen worden.

Zo kwam uit het BiebPanel doelgroeponderzoek Ouders van jonge kinderen naar voren dat zij voor activiteiten met hun kinderen andere ouders raadplegen en kijken op Facebook en op websites zoals ANWB, Dagje uit en Kidsproof. Uit het BiebPanel doelgroeponderzoek Senioren bleek dat ouderen het best te bereiken zijn via huis aan huis folders, de lokale krant of sociale media. Algemene informatie kunt u verspreiden via de website en de nieuwsbrief. Ook de landelijke campagnes kunnen helpen om een breder beeld van de bibliotheek te laten zien. Voor meer informatie over positionering: <https://www.probiblio.nl/nieuwsbrieven/merkpositionering-als-kompas> en <https://docplayer.nl/54848572-Netwerkprogramma-samenwerken-aan-maatschappelijke-educatieve-bibliotheken.html>

Gebouw en verblijf

De verschillende aspecten van het gebouw en de verblijfsfunctie worden al erg goed beoordeeld, met name het leescafé. Het aspect dat hier nog wat op achterblijft (en gemiddeld scoort) is de beschikbaarheid van pc's. Bekijk of hier nog een verbetering mogelijk is.

Communicatie

De app wordt nog relatief weinig gebruikt terwijl die, vooral bij het verlengen, een handige methode vormt. Promotie van de app is dan ook aan te bevelen. Meer informatie is te vinden in het BiebPanel onderzoek Customer Journey reserveren en verlengen.

Collectie en vindbaarheid

De collectie wordt erg goed beoordeeld. Wel is de tevredenheid over de collectie tijdschriften/kranten en informatieve boeken en de actualiteit van de collectie iets gedaald ten opzichte van 2016. Houd dit goed in de gaten, om verdere daling te voorkomen.

Als Bibliotheek Hilversum de collectie films, series, muziek en games niet als speerpunt heeft, zorg dan dat leden goed op de hoogte zijn van het feit dat ze kunnen reserveren bij andere bibliotheken, of in het geval van muziek, bij het CDR.

We zien in dit onderzoek dat de nieuwe bibliotheek (Almere) op verschillende collectieonderdelen de best practice is. In deze bibliotheek is veel aandacht voor de presentatie van de collectie, met veel displays. Op de website zijn de aanwinsten ook duidelijk te zien en gemakkelijk te reserveren. Daarnaast kunnen leden aanschafsuggesties doen en dit gebeurt ook dagelijks. Veel suggesties worden meteen gehonoreerd, via de NBD expressservice of een (internet)boekhandel.

Aanbevelingen (2)

Activiteiten

Activiteiten en de ontmoetingsfunctie worden steeds belangrijker voor bibliotheken en Bibliotheek Hilversum besteedt hier al veel aandacht aan. Het is, in het algemeen gesproken, van belang om de activiteiten in dit kader en de communicatie daarover af te stemmen op de doelgroepen en doelstelling van uw bibliotheek. Dit kan bijvoorbeeld door leden en niet-leden actief te laten meedenken over programmering.

De Bibliotheek AanZet heeft eerder dit jaar de klantreis 'activiteiten bezoeken' in beeld laten brengen, in een project met Buro Koos en ProBiblio. Uitdagingen die daar naar voren kwamen waren onder meer de communicatie zo inrichten dat de juiste doelgroepen worden aangesproken, het sociale aspect van de activiteiten versterken en het aantrekkelijker maken om deelname aan een activiteit zo veel mogelijk te delen. Voor meer informatie over deze klantreis: <https://www.probiblio.nl/nieuwsbrieven/klantreis-aanmelden-voor-activiteiten>

Ontmoeting

Bibliotheek Hilversum krijgt al een hoge beoordeling op de ontmoetingsmogelijkheden. De Bibliotheek Enschede scoort nog net iets beter en is de best practice op het aspect "de mogelijkheid om met andere mensen in contact te komen". Deze bibliotheek biedt een aantal dingen die vergelijkbaar zijn met wat Bibliotheek Hilversum doet: in alle wijkvestigingen organiseren ze "huiskameractiviteiten", zoals koffieochtenden en speelgoed ruilen. Ook zijn er allerlei taalbevorderingsactiviteiten die veel gebruikt worden om anderen te ontmoeten, zoals "Zing Nederlands met me", praatcafés en taalcurssussen in kleine groepjes. Ook de computerspreekuren en het lunchcafé bieden de mogelijkheid om anderen te ontmoeten.

Tot slot: continueren en vernieuwen

Veel bibliotheken en POI's zijn bezig met projecten om de klassieke uitleenbibliotheek slimmer en efficiënter te organiseren en zo meer ruimte, tools en deskundigheid te creëren voor de maatschappelijk-educatieve bibliotheek. Zo willen bibliotheken met gelijke middelen een diverser dienstenpakket aanbieden. Dit vraagt om zowel continueren als vernieuwen. Continueren van klassieke taken door bijvoorbeeld efficiënt collectiebeleid, verruiming van openingstijden met partners, of inzet van zelfservice. Vernieuwen door nieuwe taken te implementeren zoals activiteiten op het gebied van Basisvaardigheden en Een leven lang leren.

ProBiblio



voor bibliotheken

Verantwoording

Over het onderzoek

Achtergrond

ProBiblio heeft in 2009 BiebPanel opgericht, een onderzoeksplatform speciaal ontwikkeld voor de bibliotheekbranche. Bibliotheekleden kunnen lid worden van BiebPanel en ontvangen als deelnemer 4 maal per jaar een vragenlijst over verschillende onderwerpen. Vanaf 2017 ontvangen BiebPanelleden twee keer per jaar een uitnodiging voor een flitspeiling (een kort onderzoek over een actueel onderwerp) en twee keer per jaar een uitnodiging voor een regulier uitgebreid onderzoek. Daarnaast vinden er twee landelijke doelgroeponderzoeken plaats. Voor de reguliere BiebPanel onderzoeken, zoals dit onderzoek, maken we een uitgebreide rapportage met teksten en conclusies per bibliotheek/cluster.

Klanttevredenheid

In dit onderzoek staat de klanttevredenheid centraal. In welke mate zouden BiebPanelleden de bibliotheek aan anderen aanbevelen (hoofdstuk 1) en in welke mate zijn ze tevreden over de verschillende faciliteiten van de bibliotheek (hoofdstuk 2)? Hoe ziet hun bezoekgedrag aan de bibliotheek eruit (hoofdstuk 3) en in welke mate zijn ze bekend met de verschillende diensten van de bibliotheek (hoofdstuk 4)? In hoofdstuk 5 is een vergelijking opgenomen met eerdere onderzoeken.

Veldwerkperiode

Het eerste reguliere onderzoek in 2018 heeft plaatsgevonden van 12 juni t/m 2 juli 2018.

Leeswijzer grafieken

Percentages kunnen soms optellen tot iets meer of minder dan 100%. Dit wordt veroorzaakt door afrondingsverschillen. In het resultaatdeel worden resultaten soms weergegeven in de vorm van diagrammen. De donkerblauwe diagrammen geven de resultaten van Bibliotheek Hilversum weer, de lichtblauwe diagrammen de resultaten van het totale BiebPanel. In het rapport zijn bij enkele vragen ook de best practices opgenomen. Hier staat de score van de best scorende bibliotheek op desbetreffende vraag.



Leeswijzer open vragen

De letterlijke antwoorden op de open vragen staan in een aparte bijlage weergegeven.



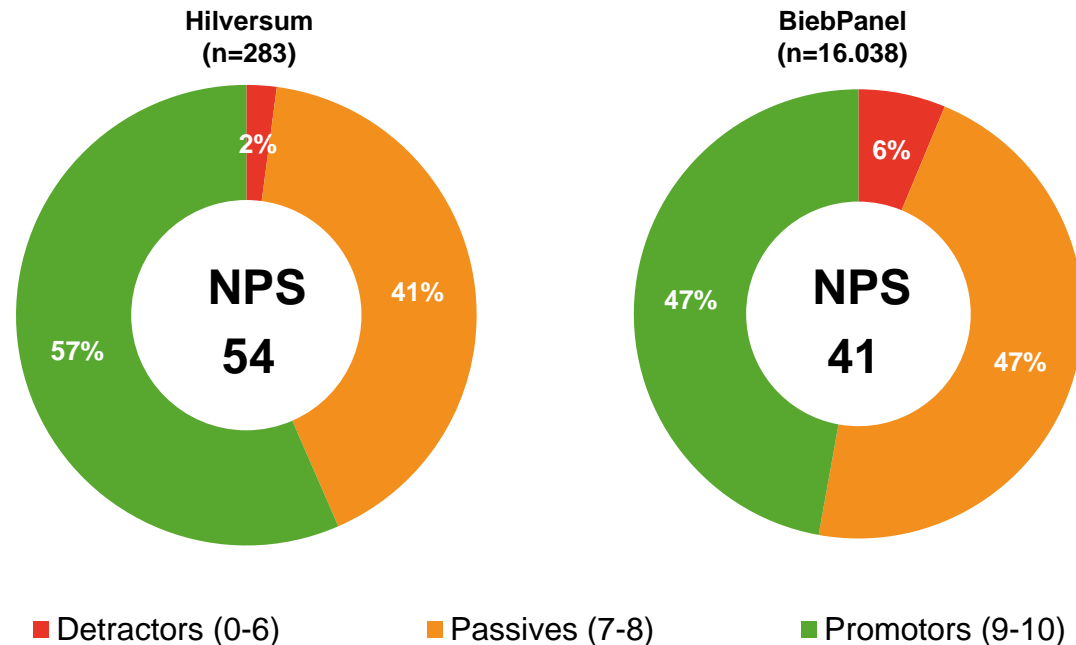
1. Aanbevelen van de bibliotheek

1.1 Panelleden van Bibliotheek Hilversum bevelen de bibliotheek in hoge mate aan bij vrienden, familie of collega's.

De Net Promotor Score (NPS) geeft de aanbeveelintentie van bibliotheekleden weer (voor een toelichting, zie de bijlage). Een NPS van boven de 0 is goed te noemen. De NPS van Bibliotheek Hilversum is 54 en laat zien dat de panelleden erg positief zijn over de bibliotheek en (nog) positiever dan het totale Panel. 57% geeft een aanbeveelscore van 9 of 10 en dat is duidelijk meer dan in het totale Panel. 65-plussers en hoger opgeleiden geven de hoogste scores.



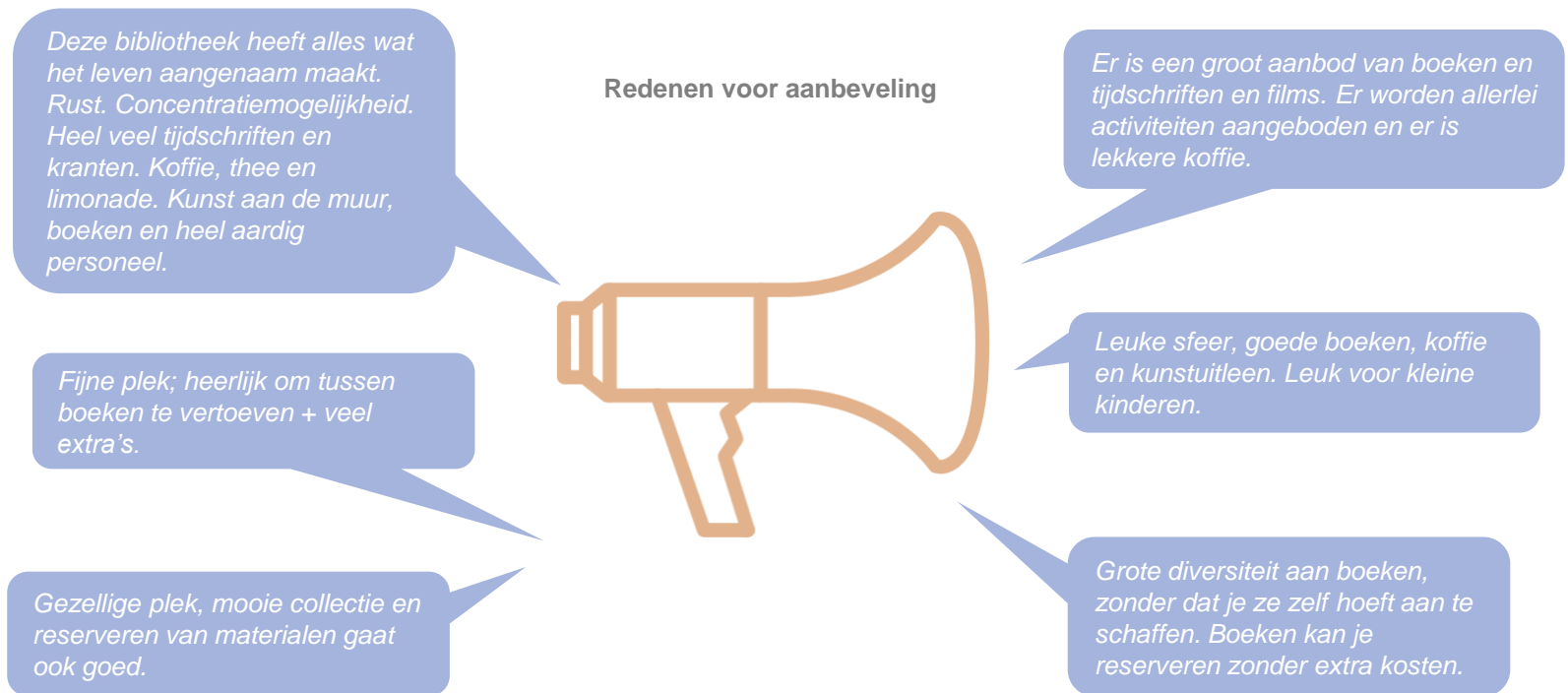
Best practice: Bibliotheken Noord Fryslân.



“Op basis van uw ervaringen met de bibliotheek, hoe waarschijnlijk of onwaarschijnlijk is het dan dat u uw bibliotheek aanbeveelt bij vrienden, familie of collega's?” - allen, excl. weet ik niet

1.2 Panelleden bevelen de bibliotheek vooral aan vanwege de ruime collectie, de fijne plek, het leescafé, de medewerkers en de lage prijs.

Ook geven sommigen aan dat de kinderafdeling leuk is, dat het gratis reserveren erg prettig is en dat er veel leuke activiteiten worden georganiseerd.

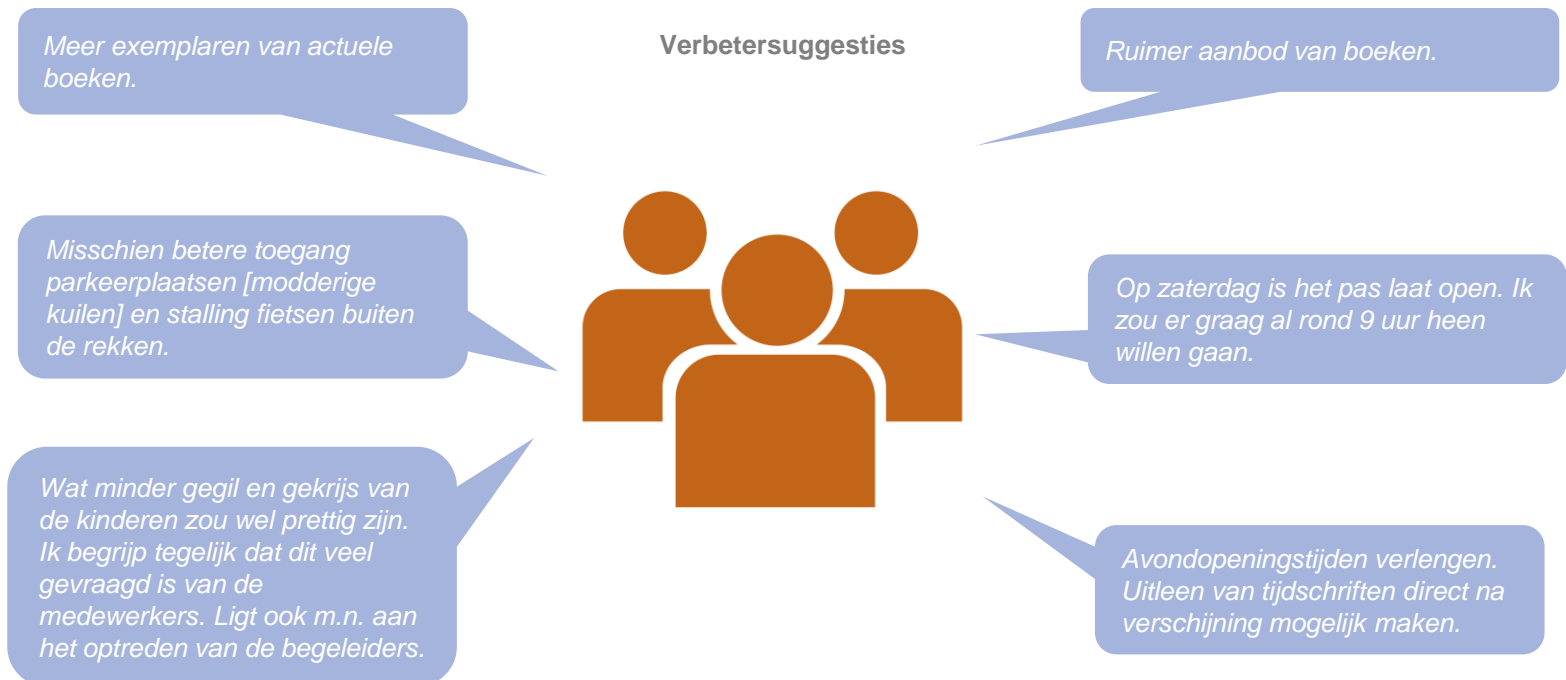


“Waarom zou u uw bibliotheek aanbevelen bij vrienden, familie of collega’s?” – indien aanbeveelcijfer 9 of 10

Samenvatting Bibliotheek Hilversum: een volledig overzicht van de reacties van de panelleden van Bibliotheek Hilversum is terug te vinden in de bijlagen.

1.3 Verbetersuggesties voor de bibliotheek gaan vooral over de collectie.

Ook noemen enkele panelleden dat ze meer recente e-books zouden willen kunnen lenen, dat de openingstijden ruimer zouden kunnen, dat minder lawaai prettig zou zijn en dat de parkeergelegenheid beter zou kunnen.



“Wat moet uw bibliotheek verbeteren om het (nog) waarschijnlijker te maken dat u de bibliotheek zou aanbevelen bij vrienden, familie of collega’s?” – indien aanbeveelcijfer 0 t/m 8

Samenvatting Bibliotheek Hilversum: een volledig overzicht van de reacties van de panelleden van Bibliotheek Hilversum is terug te vinden in de bijlagen.

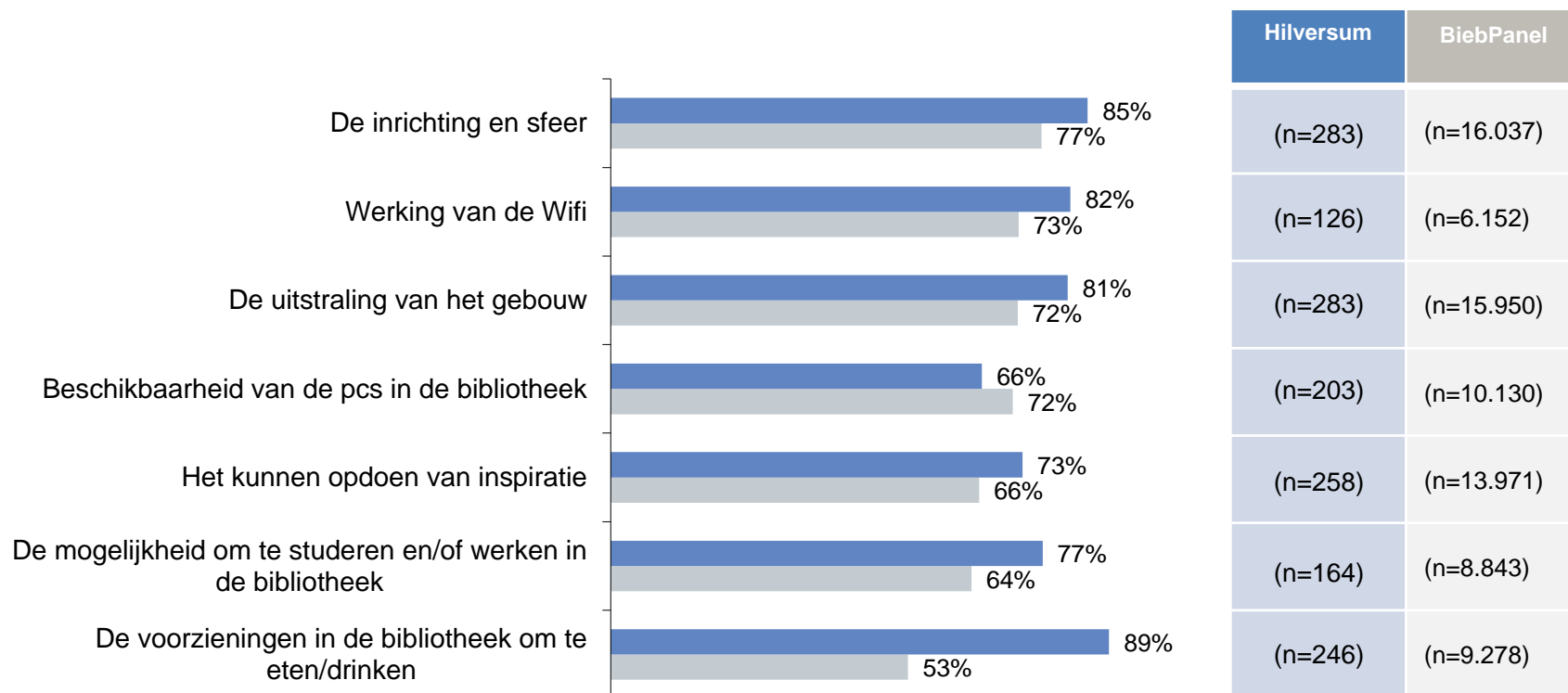


2. Beoordeling bibliotheek



2.1 Het gebouw en de verblijfsfunctie worden zeer goed beoordeeld, vooral het Leescafé en de inrichting en sfeer.

De Bibliotheek Hilversum wordt beter beoordeeld dan in het totale BiebPanel op alle aspecten met betrekking tot gebouw en verblijf, behalve de beschikbaarheid van de pc's. Vooral de voorzieningen in de bibliotheek om te eten/drinken (het Leescafé) worden veel beter beoordeeld dan in het totale Panel. Mannen en 65-plussers zijn het meest te spreken over de inrichting en sfeer in de bibliotheek. De werking van de wifi is door relatief weinig panelleden beoordeeld (hoog percentage "weet niet"), maar scoort wel erg goed.

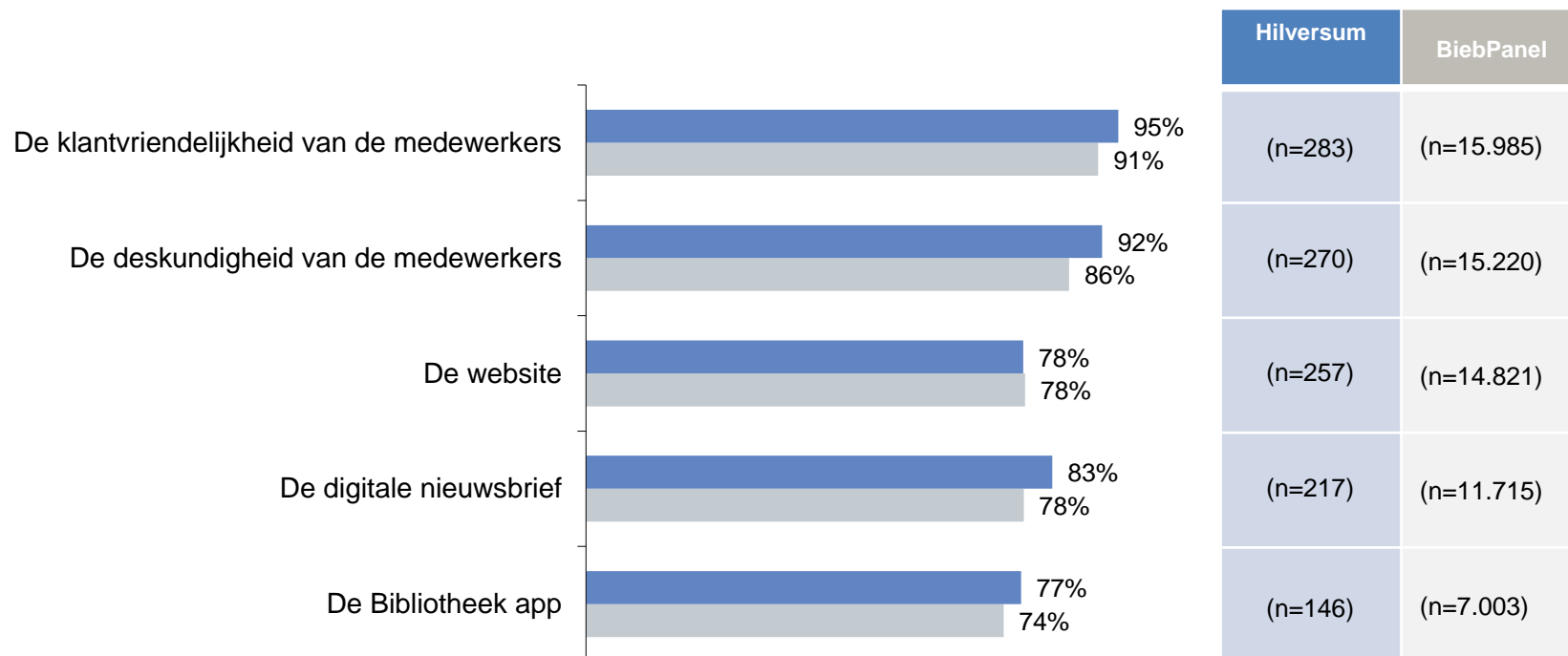


“Hoe tevreden bent u in het algemeen over de aspecten met betrekking tot gebouw en verblijf van uw bibliotheek?”
% (Zeer) tevreden – allen, excl. weet niet



2.2 De medewerkers worden erg goed beoordeeld. De communicatiemiddelen scoren ook vrij goed.

Over de klantvriendelijkheid en deskundigheid van de medewerkers zijn de panelleden in Hilversum vaker tevreden dan in het totale Panel, vooral de 65-plussers. De website wordt door 55-plussers beter beoordeeld dan door panelleden onder de 55 jaar.

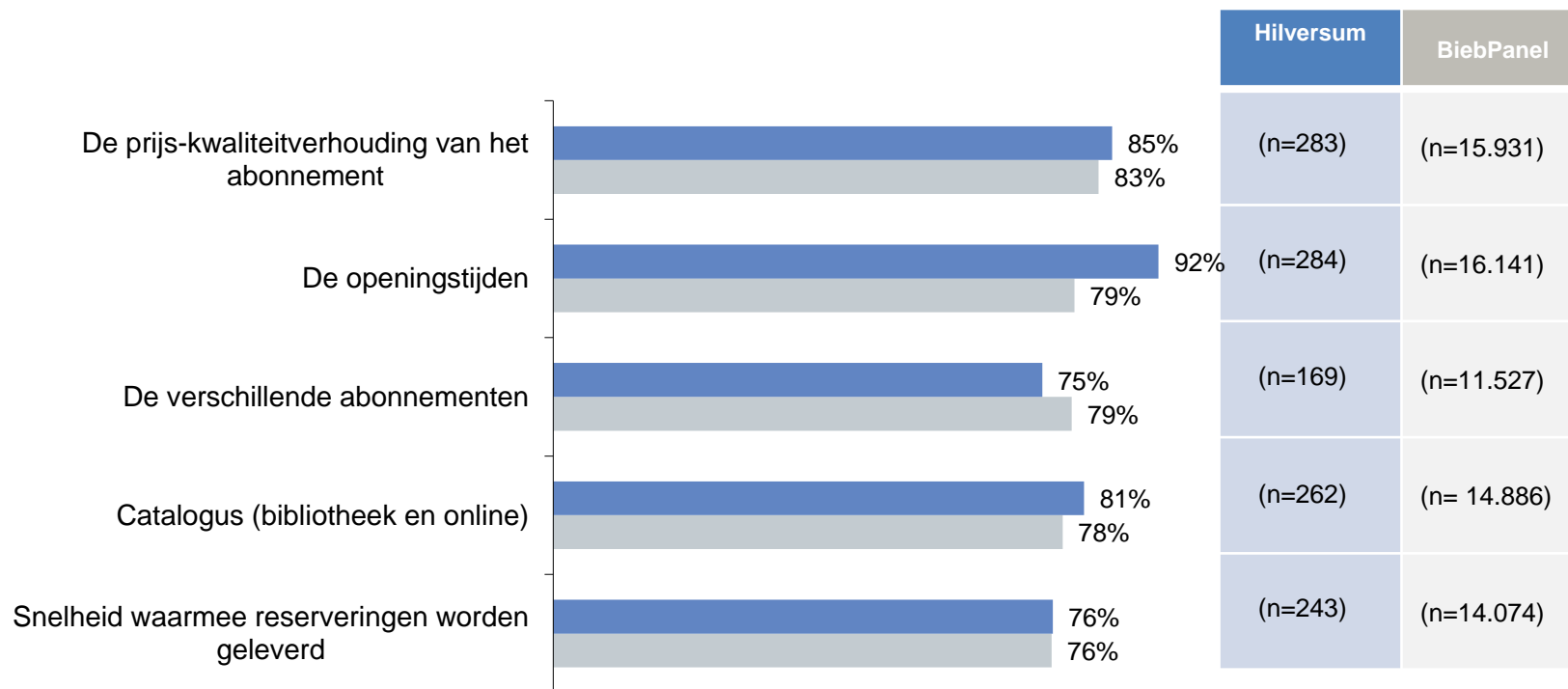


“Hoe tevreden bent u in het algemeen over de aspecten met betrekking tot communicatie en medewerkers van uw bibliotheek?” % (Zeer) tevreden – allen, excl. weet niet



2.3 Panelleden zijn tevreden over de service-aspecten, vooral over de openingstijden.

De openingstijden worden duidelijk beter beoordeeld dan in het totale Panel.

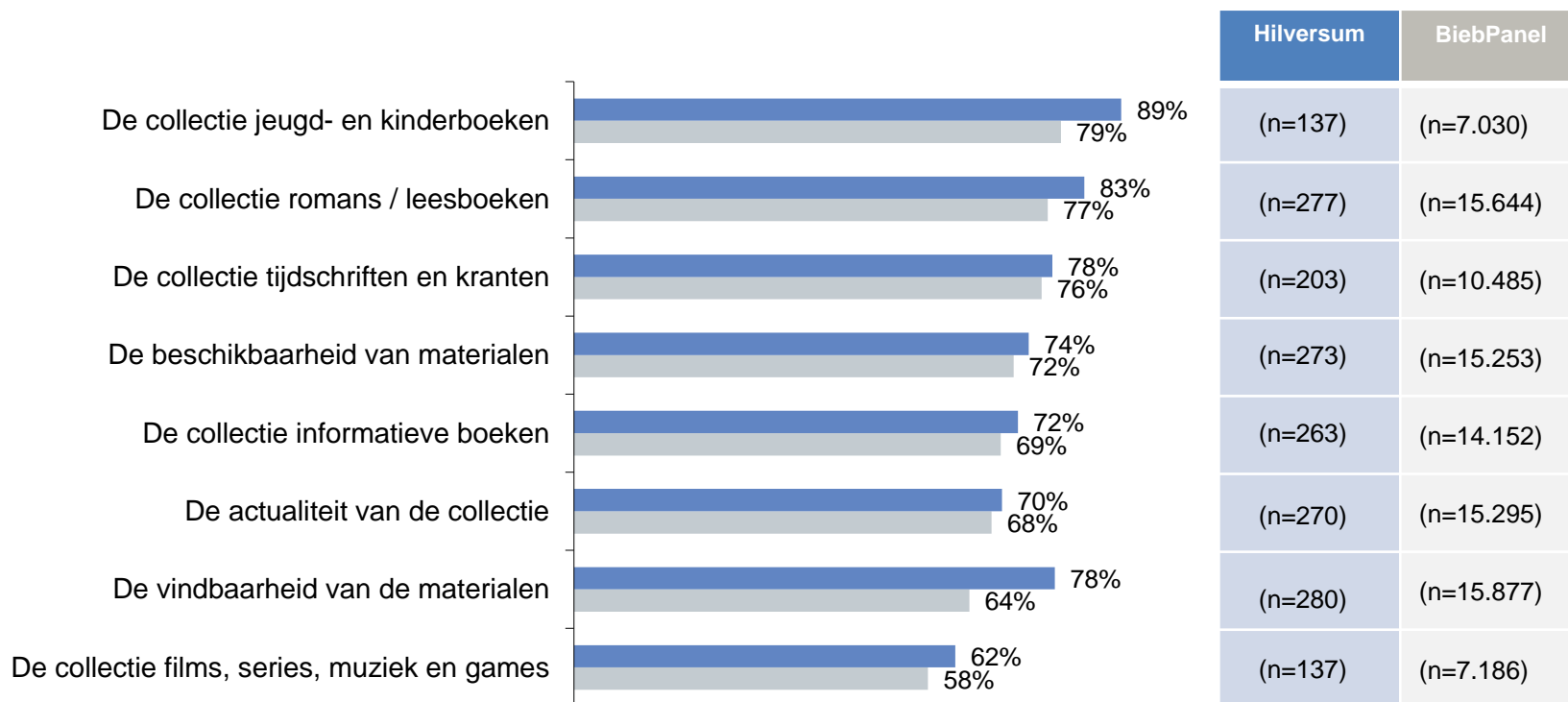


“Hoe tevreden bent u in het algemeen over de aspecten met betrekking tot service van uw bibliotheek?”
% (Zeer) tevreden – allen, excl. weet niet



2.4 Over de collectie is men positief; met name de collecties kinder- en jeugdboeken en romans en de vindbaarheid worden erg goed beoordeeld.

De collecties jeugd- en kinderboeken en romans/leesboeken worden het beste beoordeeld. De collectie films, series, muziek en games, net als in het totale Panel, het minst goed; veel panelleden oordelen hierover neutraal. Over de vindbaarheid, de collectie kinder- en jeugdboeken en de collectie romans/leesboeken is men vaker tevreden dan in het totale Panel. De collectie kinder- en jeugdboeken en de collectie films, series, muziek en games zijn door relatief weinig mensen beoordeeld.

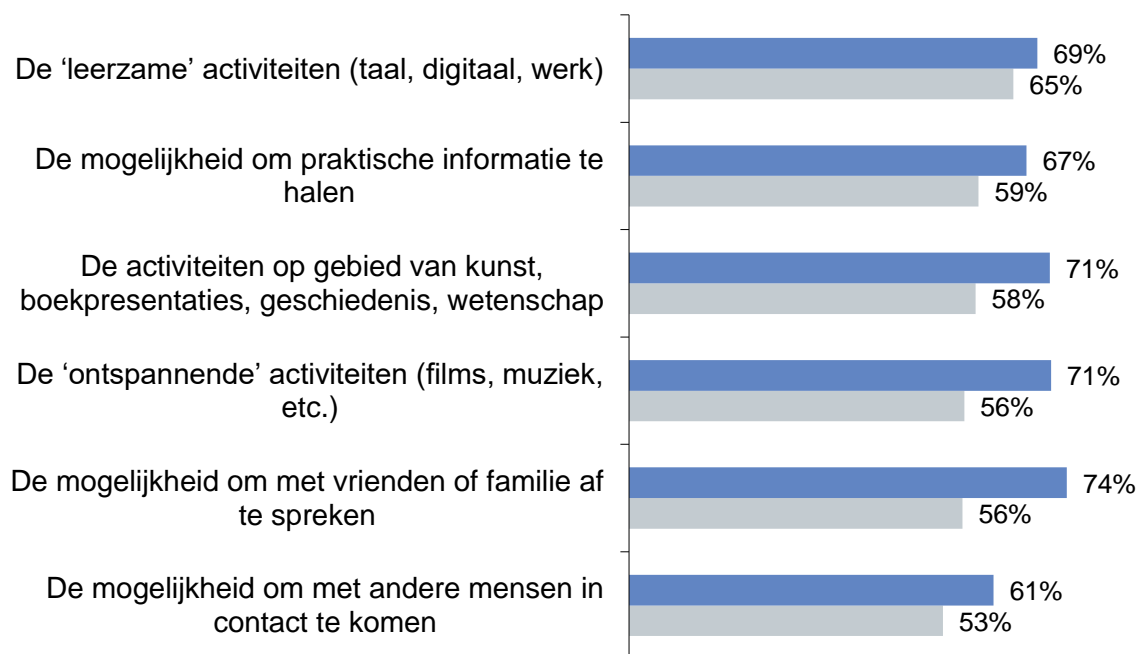


“Hoe tevreden bent u in het algemeen over de aspecten met betrekking tot de collectie van uw bibliotheek?”
% (Zeer) tevreden – allen, excl. weet niet



2.5 Over ‘activiteiten en ontmoeting’ zijn de leden redelijk tevreden. Veel mensen oordelen neutraal of hebben hier geen mening over.

Alle aspecten op het gebied van activiteiten en ontmoeting zijn door relatief weinig mensen (circa de helft) beoordeeld. Dit is wel meer dan we in het totale Panel zien en verschillende aspecten worden ook beter beoordeeld dan in het totale Panel: de activiteiten op het gebied van kunst, boekpresentaties, geschiedenis en wetenschap, de ‘ontspannende’ activiteiten (films, muziek, etc.), de mogelijkheid om met vrienden of familie af te spreken en de mogelijkheid om met andere mensen in contact te komen.



Hilversum	BiebPanel
(n=128)	(n=6.380)
(n=121)	(n=6.068)
(n=151)	(n=7.500)
(n=152)	(n=6.027)
(n=137)	(n=6.169)
(n=145)	(n=8.112)

“Hoe tevreden bent u in het algemeen over de aspecten met betrekking tot activiteiten en ontmoeting van uw bibliotheek?”
% (Zeer) tevreden – allen, excl. weet niet

2.6 De best practices voor Gebouw & verblijf en Communicatie & medewerkers.

De best practices over de medewerkers zijn het hoogste van alle aspecten. Het kunnen opdoen van inspiratie heeft een relatief lage best practice score. Bibliotheek Hilversum is de best practice als het gaat om de werking van de wifi en de voorzieningen om te eten/drinken in de bibliotheek.

Het gebouw & verblijf

De inrichting en sfeer	Stadkamer	87%
Werking Wifi	Bibliotheek Hilversum	82%
De uitstraling van het gebouw	de nieuwe bibliotheek	88%
Beschikbaarheid pc's	De Bieb voor de Zaanstreek	82%
Het kunnen opdoen van inspiratie	Cluster Twente	76%
De mogelijkheid om te studeren/werken	De Bieb voor de Zaanstreek	79%
Voorzieningen om te eten/drinken	Bibliotheek Hilversum	89%

De communicatie & medewerkers

Klantvriendelijkheid van de medewerkers	De Bibliotheek Zuidoost Fryslân	97%
Deskundigheid van de medewerkers	Bibliotheken Noord Fryslân	95%
De website	de Bibliotheek Katwijk	88%
De digitale nieuwsbrief	de bibliotheken Mar en Fean	88%
De bibliotheek app	de Bibliotheek Enschede	83%

“Hoe tevreden bent u in het algemeen over de volgende aspecten van uw bibliotheek?” % (Zeer) tevreden – allen, excl. weet niet

2.6 De best practices voor Collectie & vindbaarheid en Service.

De best practice voor de collectie films, series, muziek en games is relatief laag. Bibliotheek Hilversum is de best practice als het gaat om de openingstijden.

Collectie en vindbaarheid



Service



“Hoe tevreden bent u in het algemeen over de volgende aspecten van uw bibliotheek?” % (Zeer) tevreden – allen, excl. weet niet

2.6 De best practices voor Activiteiten & ontmoeting.

Alle best practices op het gebied van activiteiten en ontmoeting zijn relatief laag. Met name de mogelijkheid om met andere mensen in contact te komen scoort laag.

Activiteiten en ontmoeting



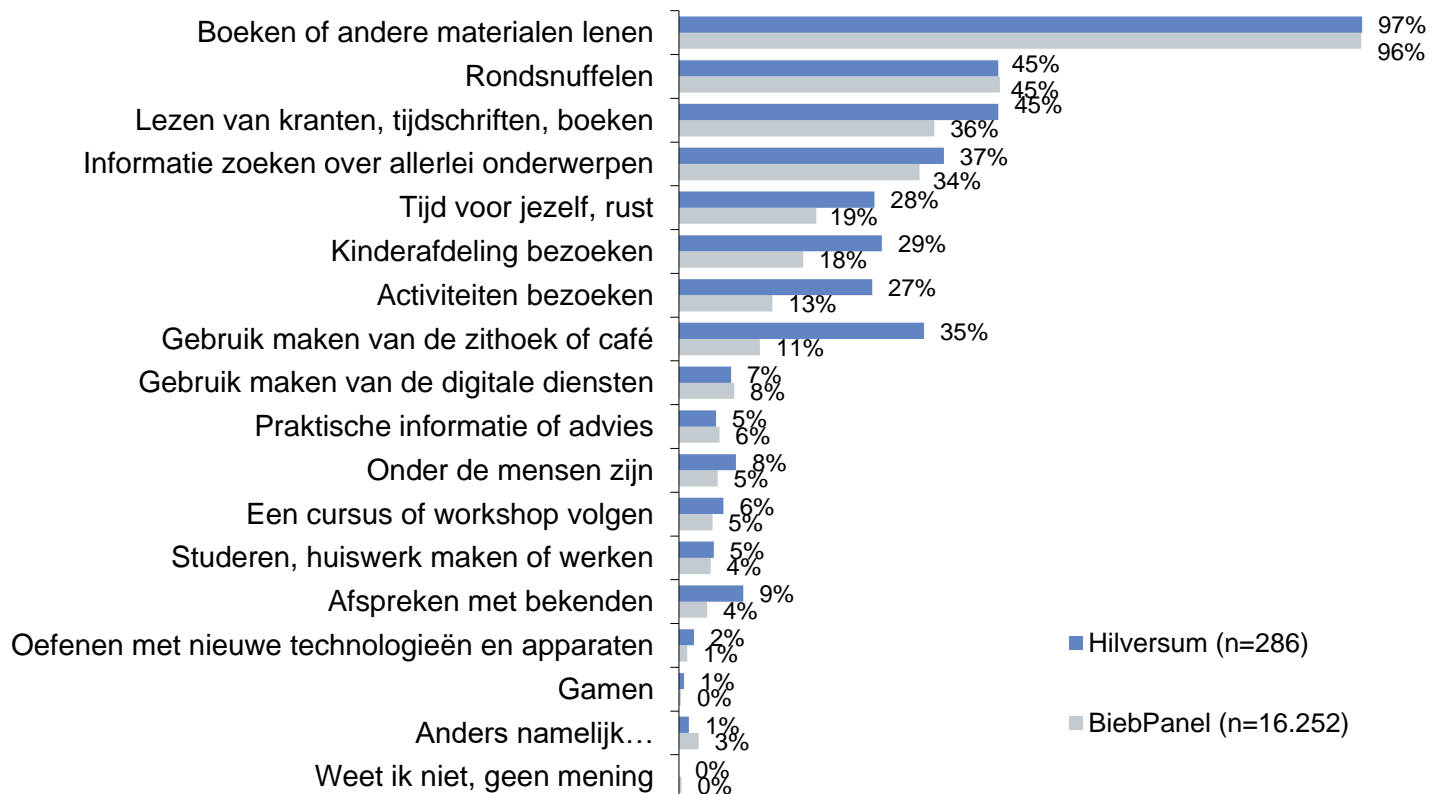
“Hoe tevreden bent u in het algemeen over de volgende aspecten van uw bibliotheek?” % (Zeer) tevreden – allen, excl. weet niet



3. Bezoekgedrag

3.1 Het lenen van boeken en andere materialen blijft de belangrijkste bezoekreken; daarna volgen rondsnuffelen en ter plekke lezen.

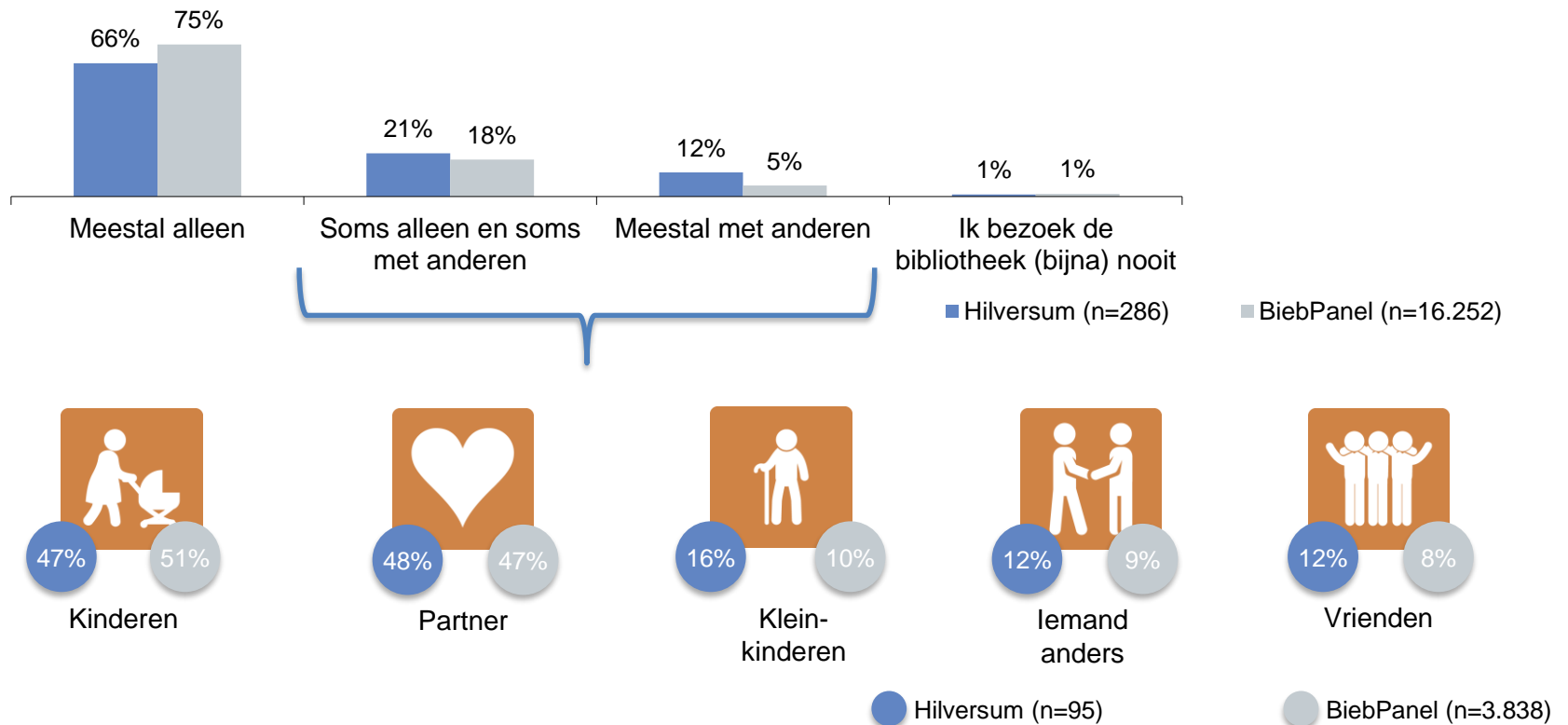
Panelleden van Bibliotheek Hilversum komen duidelijk vaker dan in het totale Panel om gebruik te maken van de zithoek of het café. Ook komen ze vaker om ter plekke te lezen, voor de rust (tijd voor jezelf), voor de kinderafdeling, om activiteiten te bezoeken en om af te spreken met bekenden. Mannen en lager opgeleiden komen relatief vaak voor praktisch advies. Vrouwen komen vaker dan mannen om informatie te zoeken over allerlei onderwerpen, voor de kinderafdeling of om activiteiten te bezoeken. Ook 65-plussers komen vaker dan jongere panelleden om activiteiten te bezoeken.



“Wat zijn voor u belangrijke redenen om de bibliotheek te bezoeken?” *Meer antwoorden mogelijk - allen*

3.2 De meerderheid bezoekt de bibliotheek meestal alleen. Een derde gaat weleens met anderen, vooral met partner of kind(eren).

In Hilversum komen panelleden vaker dan in het totale Panel met anderen naar de bibliotheek. Dit sluit aan bij de eerdere uitkomsten over bezoekredenen en de ontmoetings- en verblijfsfunctie. Logischerwijs bezoeken leden jonger dan 55 de bibliotheek vaker met kind(eren). Hoger opgeleiden komen ook relatief vaak met hun kind(eren) naar de bibliotheek. Mannen komen vaker met hun partner.



“Wanneer u de bibliotheek bezoekt, gaat u dan meestal alleen of met anderen?” – allen

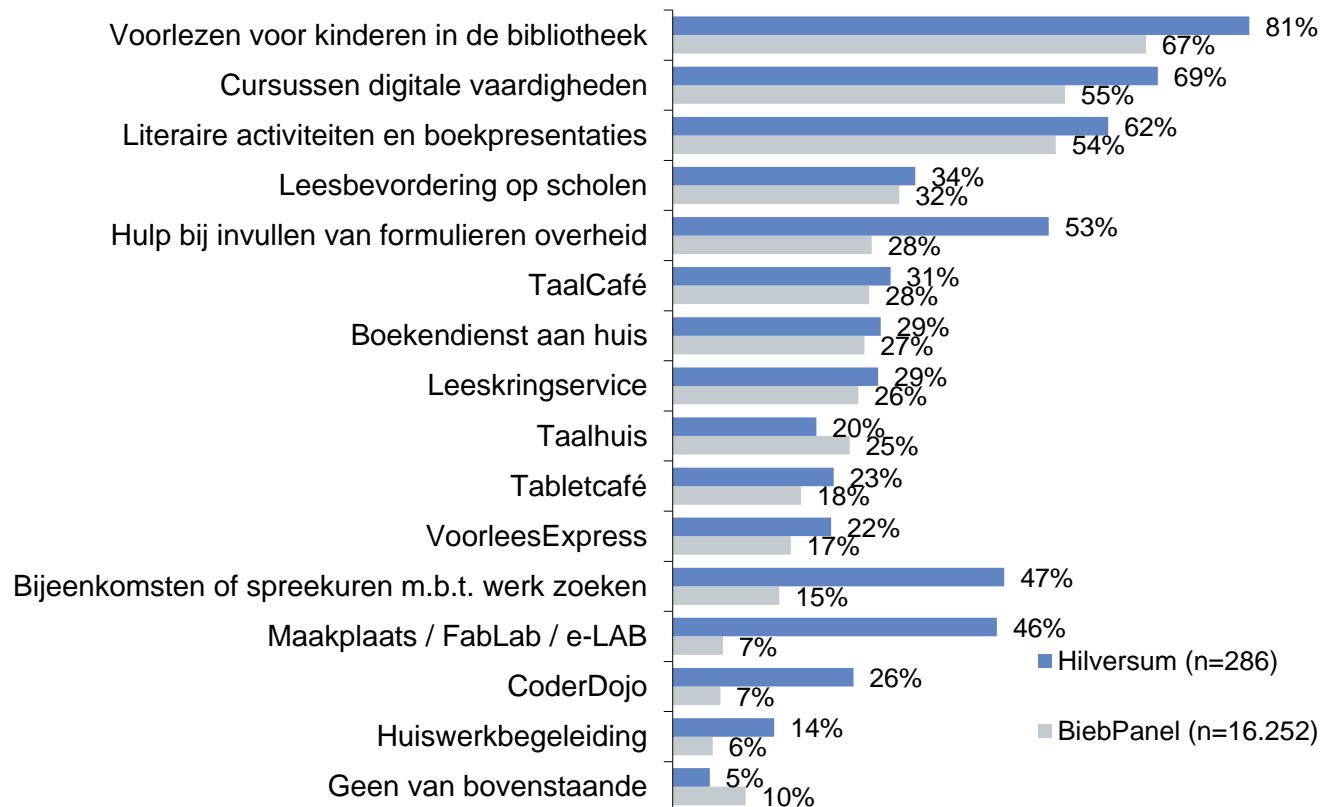
“Met wie bezoekt u dan de bibliotheek?” *Meer antwoorden mogelijk* – indien men de bibliotheek soms alleen, soms met anderen of meestal met anderen bezoekt



4. Diensten van de bibliotheek

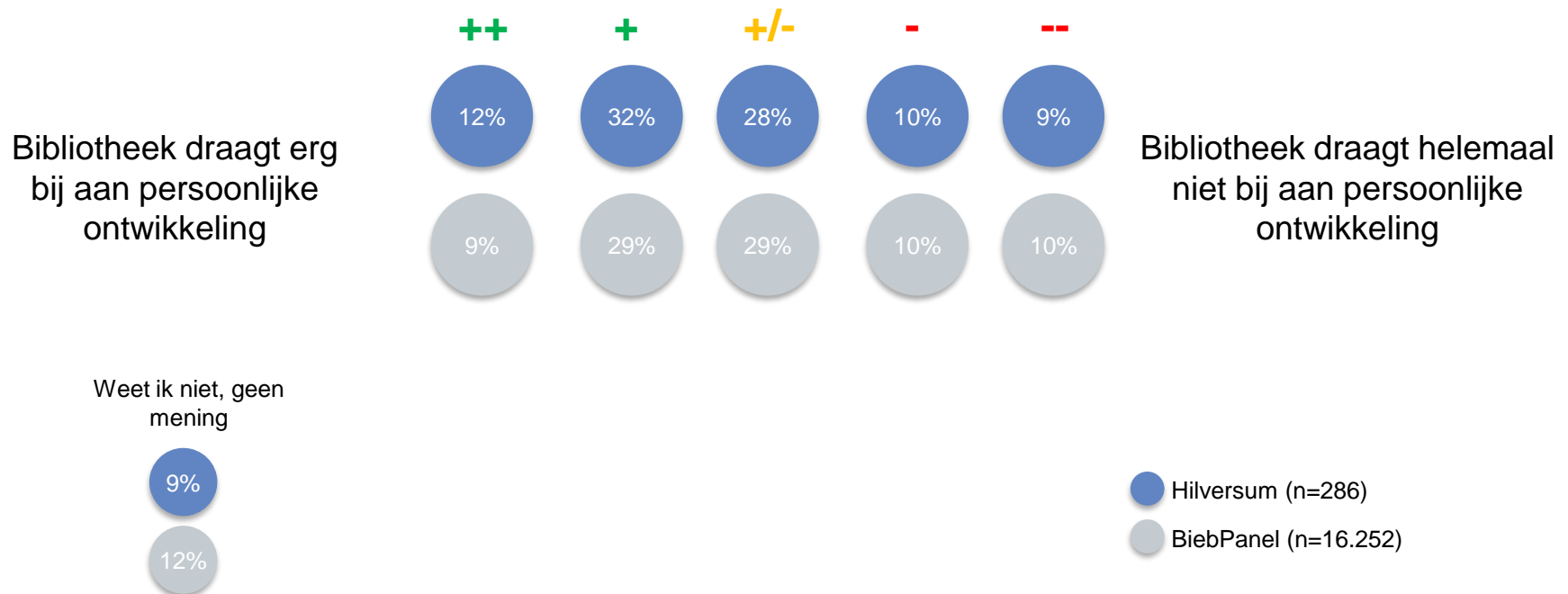
4.1 Voorlezen is het meest bekend. Cursussen digitale vaardigheden en literaire activiteiten bij twee derde en hulp bij invullen formulieren bij de helft.

Onder panelleden van Bibliotheek Hilversum is een aantal diensten (veel) beter bekend dan in het totale Panel: voorlezen voor kinderen in de bibliotheek, cursussen digitale vaardigheden, literaire activiteiten, hulp bij invullen van formulieren van de overheid, bijeenkomsten/sprekuren m.b.t. werk zoeken, Maakplaats/FabLab, Tabletcafé, VoorleesExpress, Coderdojo en huiswerkbegeleiding. Veel diensten zijn het meest bekend bij vrouwen en jongere panelleden, met uitzondering van het Tabletcafé dat juist bij 55-plussers het meest bekend is. De Boekendienst aan huis is ook onder 65-plussers maar bij een kwart bekend.



“Welke van de volgende diensten biedt uw bibliotheek aan, denkt u?” *Meer antwoorden mogelijk – allen*

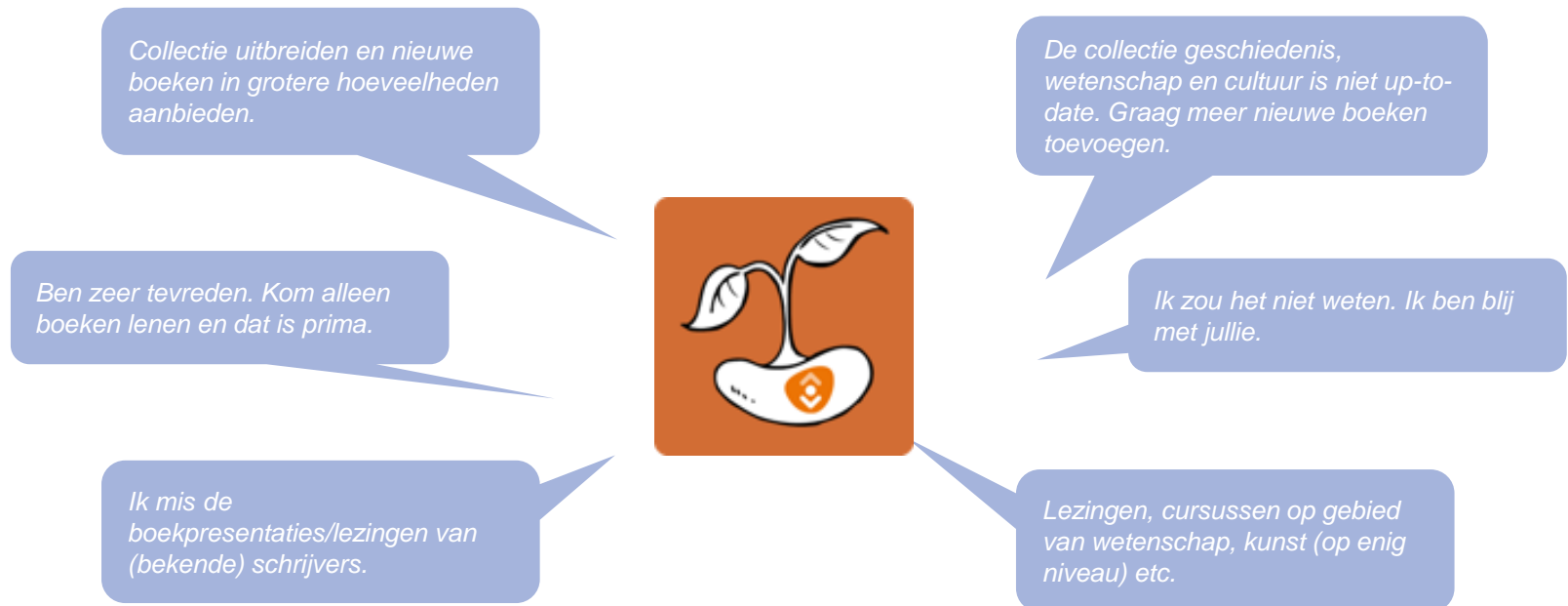
4.2 Ruim vier op de tien panelleden zeggen dat de bibliotheek bijdraagt aan hun persoonlijke ontwikkeling.



“In hoeverre draagt de bibliotheek bij aan uw persoonlijke ontwikkeling?” – allen

4.3 Een grotere collectie en meer activiteiten zouden ervoor zorgen dat de bibliotheek leden (nog meer) ondersteunt in hun persoonlijke ontwikkeling.

Slechts een derde van de panelleden vult een antwoord in op deze vraag. Naast boeken en activiteiten op het gebied van persoonlijke ontwikkeling komt naar voren dat veel panelleden het aanbod al goed vinden of geen behoefte hebben aan ondersteuning op het gebied van persoonlijke ontwikkeling door de bibliotheek.

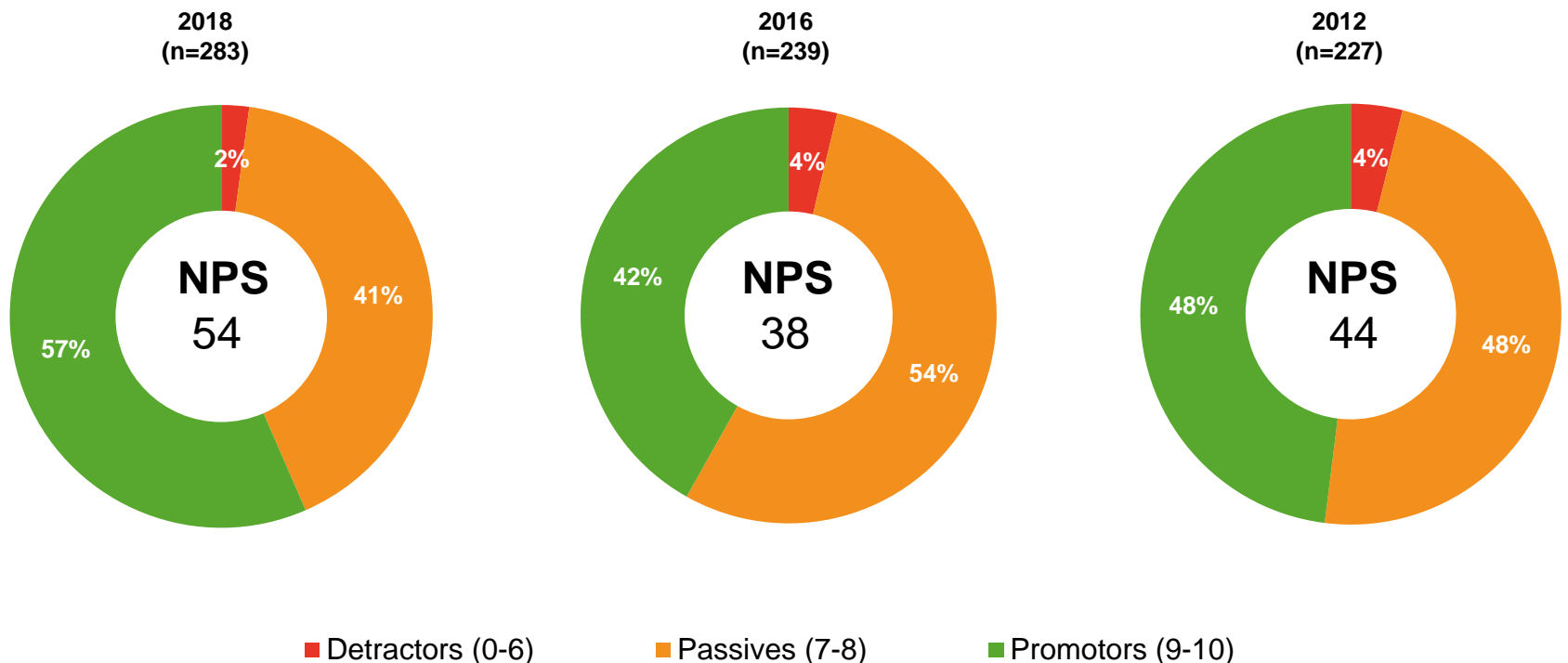


“Op welke manier zou de bibliotheek u (nog) beter kunnen ondersteunen in uw persoonlijke ontwikkeling?” – allen
Samenvatting Bibliotheek Hilversum: een volledig overzicht van de reacties van de panelleden van Bibliotheek Hilversum is terug te vinden in de bijlagen.



5. Vergelijking eerdere onderzoeken

5.1 De NPS van Bibliotheek Hilversum is, net als in de eerdere jaren, hoog. De NPS is in 2018 nog hoger dan in de vorige twee onderzoeken.



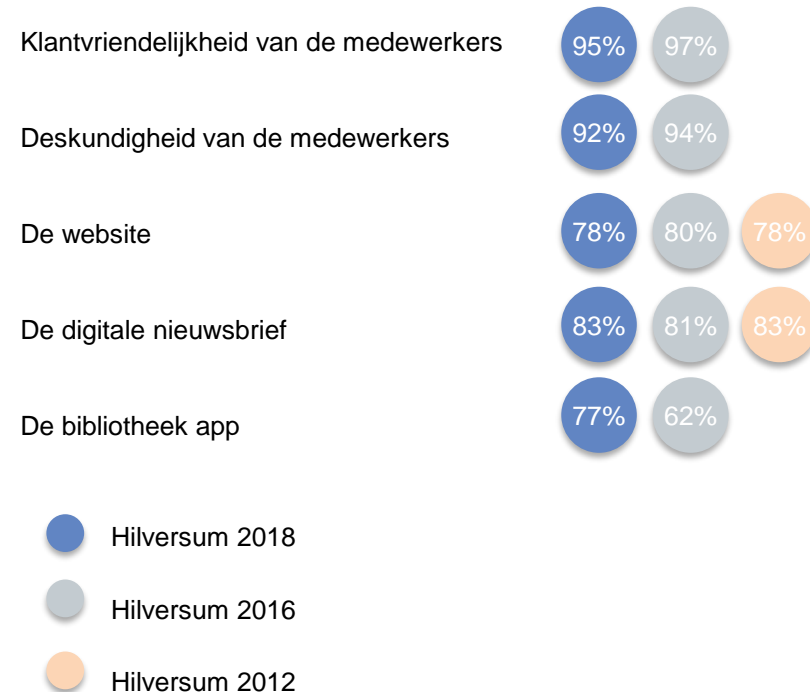
“Op basis van uw ervaringen met de bibliotheek, hoe waarschijnlijk of onwaarschijnlijk is het dan dat u uw bibliotheek aanbeveelt bij vrienden, familie of collega’s?” Waarbij ‘0’ staat voor zeer onwaarschijnlijk, ‘10’ voor ‘zeer waarschijnlijk’. Allen, excl. weet ik niet

5.2 Tevredenheid over gebouw & verblijf en communicatie & medewerkers redelijk constant. De wifi en bibliotheek app worden in 2018 iets beter beoordeeld; de uitstraling van het gebouw iets minder goed dan in 2016.

Het gebouw & verblijf



De communicatie & medewerkers

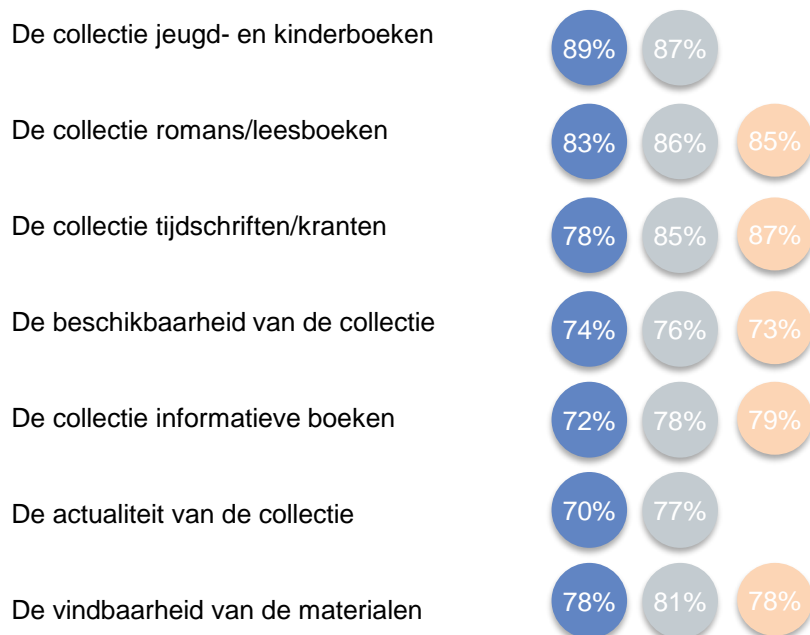


“Hoe tevreden bent u in het algemeen over de volgende aspecten van uw bibliotheek?” % (Zeer) tevreden – allen, excl. weet niet. Door verwijdering van ‘weet niet’ is er per aspect een wisselend aantal waarnemingen.

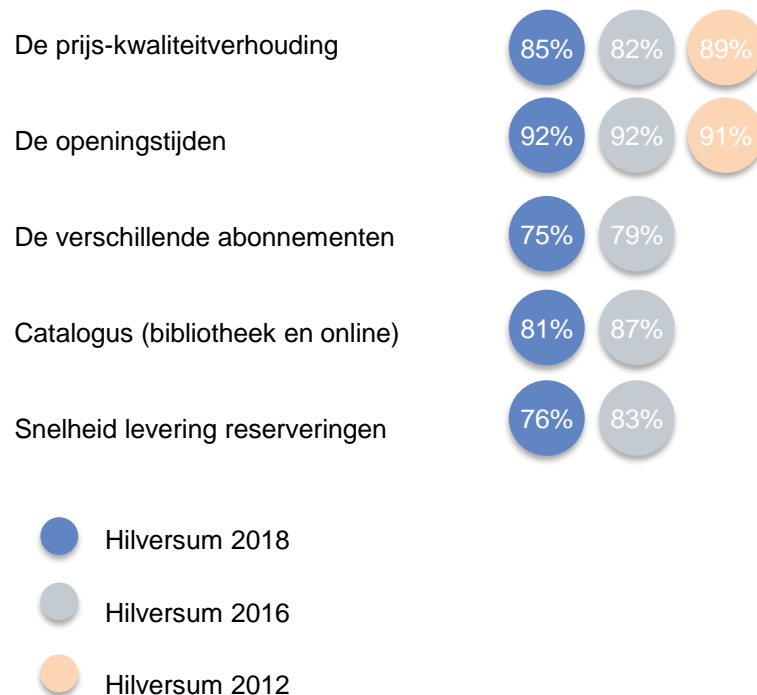
5.3 Tevredenheid collectie en service iets gedaald t.o.v 2016.

De tevredenheid over de collectie tijdschriften/kranten en informatieve boeken is iets gedaald, net als het oordeel over de actualiteit van de collectie. Ook de tevredenheid over de catalogus en de snelheid van de levering van reserveringen is iets gedaald.

De collectie



Service



“Hoe tevreden bent u in het algemeen over de volgende aspecten van uw bibliotheek?” % (Zeer) tevreden – allen, excl. weet niet. Door verwijdering van ‘weet niet’ is er per aspect een wisselend aantal waarnemingen.

ProBiblio



voor bibliotheken

Bijlagen

Uitleg Net Promotor Score (NPS)

In dit onderzoek is de Net Promotor Score (NPS) gemeten. De NPS is gebaseerd op de aanbeveelintentie van klanten. Concreet is er in de vragenlijst van het onderzoek één centrale vraag aan klanten gesteld:

“Op basis van uw ervaringen met de bibliotheek, hoe waarschijnlijk of onwaarschijnlijk is het dan dat u uw bibliotheek aanbeveelt bij vrienden, familie of collega’s?”

Men kan de vraag beantwoorden door een cijfer te geven tussen de 0 en 10, waarbij de 0 staat voor zeer onwaarschijnlijk en 10 voor zeer waarschijnlijk.

De NPS methode onderscheidt drie groepen klanten: ‘Promotors’ (cijfer 9-10), ‘Passives’ (cijfer 7-8) en ‘Detractors’ (cijfer 0-6). De Net Promotor Score wordt berekend door het percentage Promotors te verminderen met het percentage Detractors. De NPS definieert de klantenloyaliteit van een organisatie.

Volgens de bedenkers van de NPS is een positieve NPS score (dus hoger dan 0) goed te noemen. NPS is een sterk instrument om met één cijfer te laten zien hoe een organisatie presteert. De combinatie van de NPS met de open vragen naar redenen om de bibliotheek aan te bevelen en verbeter suggesties en de beoordeling van de afzonderlijke aspecten, geeft handvatten om de loyaliteit van klanten nog te verhogen.

In het bijlage-document met ‘open antwoorden’ wordt een overzicht gegeven van de toelichting die men geeft waarom men de bibliotheek wel of niet zou aanbevelen aan vrienden, familie of collega’s.

ProBiblio



voor bibliotheken

Steekproef

Samenstelling Steekproef (1)

Verdeling over vestigingen en responspercentage

Welke vestiging bezoekt u het vaakst?	
	Hilversum
Centrale Bibliotheek	286

Responspercentage		
	Hilversum	BiebPanel
Uitgenodigd	473	26.430
Deelgenomen	286	16.252
Responspercentage	60%	61%

Samenstelling Steekproef (2)

Verdeling leeftijd en geslacht

Aantal deelnemers		
	Hilversum	BiebPanel
n=	286	16.252
Leeftijd		
16 tot 35 jaar	3%	5%
35 tot 55 jaar	32%	30%
55 jaar tot 65 jaar	23%	27%
65 jaar of ouder	42%	38%
Gemiddelde leeftijd		
	60,0	58,5
Opleidingsniveau		
Laag	8%	15%
Midden	24%	28%
Hoog	67%	57%
Geslacht		
Man	22%	24%
Vrouw	78%	76%