

# Klanttevredenheid bibliotheek



# Inhoud



|   |           |  |           |
|---|-----------|--|-----------|
| <b>Onepager</b>                         | <b>2</b>  | <b>4. Diensten van de bibliotheek</b>      | <b>28</b> |
| <b>Conclusies</b>                       | <b>3</b>  | 4.1 Aanbod van de bibliotheek              | 29        |
| <b>Aanbevelingen</b>                    | <b>8</b>  | 4.2 Persoonlijke ontwikkeling              | 30        |
|   |           | 4.3 Mogelijkheden betere ondersteuning     | 31        |
| <b>Verantwoording</b>                   | <b>10</b> | <b>5. Vergelijking eerdere onderzoeken</b> | <b>32</b> |
| <b>1. Aanbevelen van de bibliotheek</b> | <b>12</b> | <b>Bijlagen</b>                            |           |
| 1.1 NPS                                 | 13        | <b>Steekproef</b>                          |           |
| 1.2 Redenen voor aanbevelen             | 14        |  |           |
| 1.3 Verbetersuggesties                  | 15        |  |           |
| <b>2. Beoordeling bibliotheek</b>       | <b>16</b> |  |           |
| 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        |  |           |
| <b>3. Bezoekgedrag</b>                  | <b>25</b> |  |           |
| 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 is hoog

De overall waardering voor de nieuwe bibliotheek is hoog en de Net Promotor Score (NPS) van 49 is prima, net als in voorgaande jaren. Ook de verschillende aspecten van de dienstverlening worden goed beoordeeld, en regelmatig ook beter dan gemiddeld in het totale Panel.

De top 3 van alle aspecten is: de klantvriendelijkheid en de deskundigheid van de medewerkers, de openingstijden en de snelheid van de levering van reserveringen. Op een aantal aspecten is de nieuwe bibliotheek zelfs de best practice, namelijk: de uitstraling van het gebouw, verschillende collectie-onderdelen (romans, informatieve boeken en films/series/muziek/games), de actualiteit van de collectie, de 'ontspannende' activiteiten en de mogelijkheid om met vrienden of familie af te spreken.

Aandachtspunt voor de nieuwe bibliotheek is, in de ogen van de klant, de vindbaarheid van materialen; net als in eerdere jaren slechter beoordeeld dan in het totale Panel. Ook over de horecavoorziening is de tevredenheid lager, al heeft een deel geen mening omdat men er geen ervaring mee heeft.



## Bekendheid en gebruik diensten gevarieerd

Bijna alle Panelleden bezoeken de bibliotheek om boeken en andere materialen te lenen. Daarnaast zijn ook rondsnoeven, informatie zoeken en ter plekke kranten, tijdschriften of boeken lezen redelijk veel genoemde bezoekredenen. Leden gaan vergeleken met het totale Panel wat vaker om activiteiten te bezoeken (een kwart).

Een kleine meerderheid bezoekt de bibliotheek meestal alleen; vier op de tien panelleden gaan weleens met anderen, en dan meestal met partner of kinderen.

Voorlezen voor kinderen, cursussen digitale vaardigheden en literaire activiteiten & boekpresentaties zijn de meest bekende diensten; alle drie zijn ze bekender dan in het totale Panel. Ook hulp bij het invullen van formulieren, het Taalcafé en het Taalhuis zijn redelijk bekend, en ook meer dan gemiddeld. Bijeenkomsten/spreekuren m.b.t. werk zoeken zijn in Almere eveneens bekender dan elders (bij de helft).

Ruim vier op de tien panelleden zeggen dat de bibliotheek hen ondersteunt in hun persoonlijke ontwikkeling; 17% zegt dat de bibliotheek daaraan geen bijdrage levert. Door allerlei cursussen/activiteiten en een grotere collectie kan de bibliotheek volgens leden (nog) beter ondersteunen in de persoonlijke ontwikkeling.

**ProBiblio**



voor bibliotheken

# Conclusies en aanbevelingen

# Conclusies (1)

## Hoge tevredenheid over de bibliotheek

De leden van de nieuwe bibliotheek zijn erg positief over de bibliotheek; de bibliotheek heeft net als in vorige jaren een hoge NPS; in 2018 is deze 49. Ruim de helft van de panelleden geeft de bibliotheek het aanbevelingscijfer 9 of 10; slechts een klein deel geeft een 6 of lager; lager dan een 5 wordt niet gegeven. Panelleden bevelen de bibliotheek vooral aan vanwege de ruime collectie, de fijne plek, de vriendelijke medewerkers en de lage prijs. Een samenvattende quote: *“Het is een prachtig gebouw met een goede, centrale ligging. De collectie is uitgebreid. Er liggen altijd boeken die een actueel thema behandelen. Het personeel is behulpzaam en vriendelijk. Je kunt er heerlijk zitten (studeren) of koffie drinken. Er is van alles te doen. En er zijn gratis en schone toiletten!”*.

Als verbetersuggesties noemen leden aan wie dat gevraagd is, zij die een 8 of lager geven, vooral de vindbaarheid van materialen (quote: *“Moet makkelijker worden gemaakt om boeken te vinden, het is soms erg lang zoeken”*) en zaken op het gebied van de collectie, variërend van een grotere collectie, meer actuele boeken tot specifieke wensen over onderwerpen of genres.

## 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,
- de snelheid waarmee reserveringen worden geleverd, en
- de uitstraling van het gebouw.

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

- de vindbaarheid van de materialen,
- de mogelijkheid om met anderen in contact te komen, en
- de horecavoorzieningen.

Over de laatste twee aspecten oordelen veel panelleden neutraal en ze zijn ook maar door een deel van de mensen beoordeeld omdat lang niet iedereen hier een oordeel over heeft c.q. ervan gebruik maakt. Over de vindbaarheid is een op vijf leden echt ontevreden.

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.

# Conclusies (2)

## **Gebouw en verblijf goed beoordeeld**

Het gebouw en de verblijfsfunctie worden over het algemeen goed beoordeeld. Vooral over de uitstraling van het gebouw zijn leden zeer enthousiast, vooral leden van de Centrale vestiging. De nieuwe bibliotheek heeft op dit punt zelfs de beste score van alle BiebPanel bibliotheken. Ook de mogelijkheid om te studeren en het kunnen opdoen van inspiratie krijgen een hogere beoordeling dan gemiddeld, evenals de voorzieningen om te eten en drinken (al is de tevredenheid over dat laatste vergeleken met andere aspecten duidelijk lager met 61%). Ook de beschikbaarheid van de pc's wordt minder goed beoordeeld dan de andere punten (met 68%).

## **Medewerkers erg goed beoordeeld; communicatie ook goed maar wel iets minder**

Van alle aspecten uit het onderzoek krijgen de klantvriendelijkheid en de deskundigheid van de medewerkers de hoogste waardering, net als in 2016. Ruim acht van de tien leden zijn positief over de website en de digitale nieuwsbrief. Over de app zijn zeven van de tien tevreden. Als we deze scores vergelijken met 2016 en 2012, dan zien we ongeveer hetzelfde beeld. Het gebruik van de app is nog beperkt, zoals ook naar voren kwam uit het BiebPanel onderzoek Customer Journey reserveren en verlengen.

## **Service-aspecten erg goed beoordeeld**

De service-aspecten worden erg goed beoordeeld, vooral de openingstijden en de snelheid waarmee reserveringen geleverd worden. In vergelijking met twee jaar geleden is de tevredenheid over de snelheid van de reserveringen nog wat toegenomen en over de openingstijden iets afgenomen (al is deze nog steeds erg goed met 92%). Dat komt overeen met wat we zien in de open antwoorden van de leden: openingstijden worden nauwelijks genoemd als verbeteringsuggestie (in tegenstelling tot andere bibliotheken).

## **Collectie zeer goed beoordeeld, maar vindbaarheid minder**

De collectie in Almere wordt erg goed beoordeeld. Op vrijwel alle collectieonderdelen scoort de nieuwe bibliotheek beter dan het totale Panel. De nieuwe bibliotheek is ook de best practice van het hele BiebPanel op de collectie romans, de collectie informatieve boeken, de collectie films, series, muziek en games en de actualiteit van de collectie.

De vindbaarheid van de materialen krijgt een mindere waardering (slechts 55% is tevreden) en ook lager dan gemiddeld in het Panel. De vindbaarheid kwam ook regelmatig spontaan naar voren in de open vraag naar verbeteringsuggesties voor de nieuwe bibliotheek. Ook in eerdere jaren kreeg de vindbaarheid een relatief lage beoordeling (al is er wel een verbetering t.o.v. 2012). De collectie wordt over de hele linie ongeveer hetzelfde beoordeeld als in 2016; de beschikbaarheid van de materialen is in de ogen van de leden nog wat verbeterd.

## **Activiteiten en ontmoeting door veel leden 'neutraal' beoordeeld**

Over de activiteiten en ontmoetingsmogelijkheden zijn de leden (die een oordeel geven) overall wat minder tevreden. Met uitzondering van de 'ontspannende' activiteiten en de mogelijkheid om met vrienden of familie af te spreken, daar scoort de nieuwe bibliotheek duidelijk beter dan gemiddeld, en is Almere zelfs de best practice.



# Conclusies (3)

Zoals al eerder opgemerkt, zijn de aspecten over activiteiten en de ontmoetingsfunctie door relatief weinig mensen beoordeeld (velen geven aan dat ze het niet weten), vooral de 'leerzame' activiteiten en de mogelijkheid om praktische informatie te halen, en men oordeelt ook vaak neutraal, d.w.z. tevreden noch ontevreden.

## Bekendheid diensten wisselend

Voorlezen voor kinderen, cursussen digitale vaardigheden en literaire activiteiten & boekpresentaties zijn de meest bekende diensten (rond de zeven op de tien leden kennen deze diensten). Voorlezen en literaire activiteiten behoren tot de klassieke functies van de bibliotheek, maar dat de bibliotheek actief is op het gebied van digitale vaardigheden is inmiddels dus ook bij veel panelleden bekend. Dat de bibliotheek hulp biedt bij het invullen van formulieren is bij leden van de nieuwe bibliotheek duidelijk meer bekend dan in het totale Panel, namelijk bij ruim de helft. Ook andere diensten zijn beter bekend, zoals: het Taalcafé, het Taalhuis en bijeenkomsten m.b.t. werk zoeken.

De andere diensten zijn duidelijk minder bekend bij leden, wellicht mede omdat ze niet/beperkt/alleen in bepaalde vestigingen aangeboden worden. Zoals ook uit het BiebPanel doelgroeponderzoek Senioren naar voren kwam, is de Boekendienst aan huis, ook bij de groep 65-plussers, maar bij een kleine groep bekend; in Almere nog minder dan gemiddeld in het Panel.

## Bibliotheekbezoek: vooral om boeken te lenen

Panelleden bezoeken de bibliotheek vooral om boeken en andere materialen te lenen, bijna iedereen noemt dit als bezoekredenen. Daarnaast zijn ook rondsnuffelen, informatie zoeken en ter plekke kranten, tijdschriften of boeken lezen redelijk vaak genoemde bezoekredenen. Leden van de nieuwe bibliotheek zeggen vaker dan gemiddeld dat activiteitenbezoek een reden is om naar de bibliotheek te gaan (25% vs 13% in het totale Panel).

Zes op de tien leden bezoeken de bibliotheek meestal alleen. Vier op de tien gaan soms, dan wel meestal, met anderen (dat is meer dan in het totale Panel), vooral met de partner of kinderen. Vrouwen gaan vaker met hun kinderen, mannen vaker met hun partner.

## 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 één op de zes 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 grotere collectie en meer activiteiten. 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. Quote: *"Ik ga niet naar de bibliotheek voor mijn persoonlijke ontwikkeling"*.

# 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 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.



# 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

Uit het onderzoek wordt duidelijk dat de tevredenheid over de horecavoorzieningen relatief laag is vergeleken met de andere aspecten (al is deze wel beter dan in het totale Panel). Ga per vestiging na of het opzetten dan wel een uitbreiding van een horecagelegenheid wenselijk en mogelijk is. Dit kan bijdragen aan een verdere verbetering van de verblijfs- en ontmoetingsfunctie van de bibliotheek. Dat geldt ook voor de beschikbaarheid van pc's, die nu redelijk wordt beoordeeld, maar waar het aan te bevelen is om ook daar te kijken welke verbetering mogelijk is.

## Communicatie

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

## Vindbaarheid

Een deel van de leden in Almere is kritisch over de vindbaarheid van materialen, het komt ook regelmatig terug in de open antwoorden. Bekijk hoe de indeling en naamgeving van de werelden/afdelingen binnen de bibliotheek verbeterd kunnen worden en nog beter gecommuniceerd kunnen worden aan de leden, bijvoorbeeld met plattegronden, bewegwijzering in de bibliotheek, de catalogus, uitleg in de nieuwsbrief en de website of uitleg voor leden die daar behoefte aan hebben. Laat bibliotheekmedewerkers ook actief afstappen op zoekende mensen.

De Bibliotheek aan den IJssel is de best practice op het aspect vindbaarheid, met een tevredenheidsscore van 79% (vs 55% in de nieuwe bibliotheek).

# Aanbevelingen (2)

## Activiteiten

Activiteiten en de ontmoetingsfunctie worden steeds belangrijker voor bibliotheken. Het is 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

We zien dat de nieuwe bibliotheek redelijk goed scoort op de twee aspecten m.b.t. ontmoetingsfunctie, met name op de mogelijkheid om met vrienden af te spreken. De Bibliotheek Enschede is de best practice op het aspect “de mogelijkheid om met andere mensen in contact te komen”. Deze bibliotheek onderneemt verschillende dingen die hieraan kunnen bijdragen. 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 taalcursussen in kleine groepjes. Ook de computersprekuren 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 de nieuwe bibliotheek (Almere) 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.



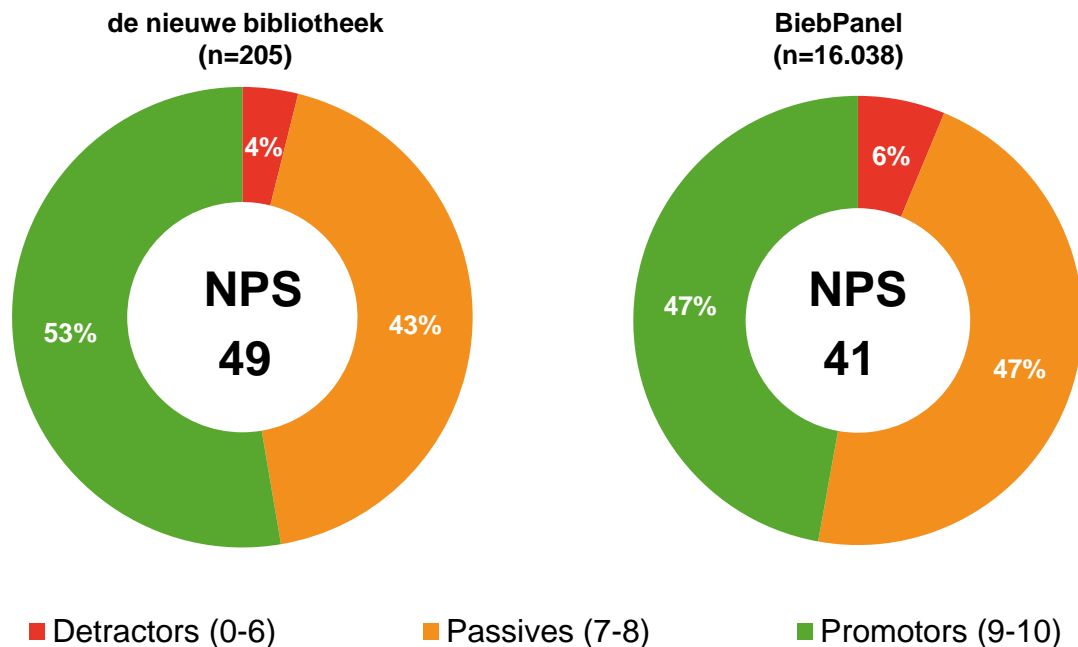
# 1. Aanbevelen van de bibliotheek

# 1.1 Panelleden van de nieuwe bibliotheek 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. De NPS van de nieuwe bibliotheek is hoog, namelijk 49 (vergelijkbaar met het totale BiebPanel), en laat zien dat de panelleden erg positief zijn over de bibliotheek. Ruim de helft geeft een aanbeveelscore van 9 of 10. Slechts 4% geeft een 6 of lager (er worden alleen zessen of vijven gegeven, geen lagere cijfers).



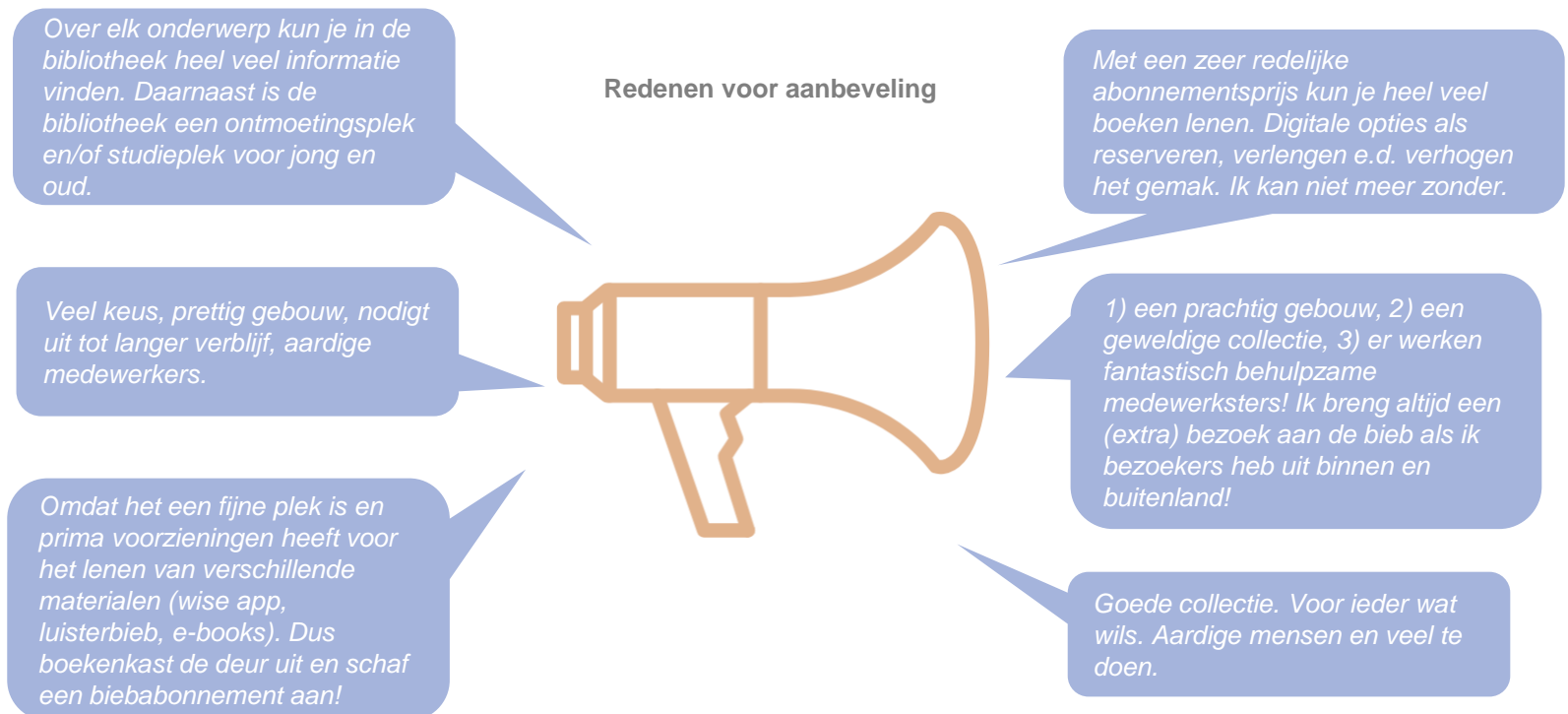
*Best practice: Bibliotheken Noord Fryslân.*



“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, de vriendelijke medewerkers en de lage prijs.

Er zijn ook nog andere specifieke antwoorden gegeven, zie daarvoor de bijlage met open antwoorden.



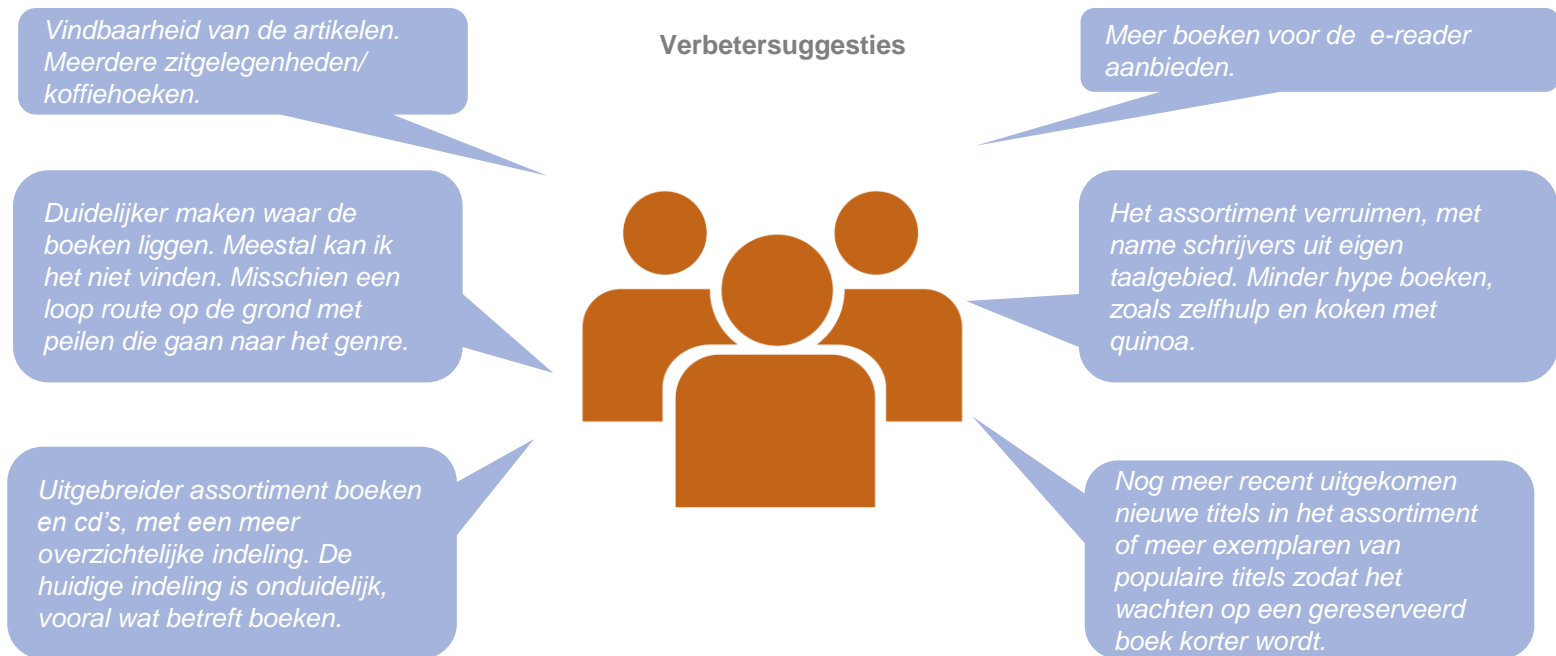
**“Waarom zou u uw bibliotheek aanbevelen bij vrienden, familie of collega’s?” – indien aanbeveelcijfer 9 of 10**

*Samenvatting Bibliotheek de nieuwe bibliotheek: een volledig overzicht van de reacties van de panelleden van de nieuwe bibliotheek (Almere) is terug te vinden in de bijlagen.*



# 1.3 Verbetersuggesties voor de bibliotheek gaan vooral over een duidelijkere indeling en de collectie.

Er worden allerlei specifieke wensen geuit ten aanzien van de collectie; zie daarvoor de bijlage met open antwoorden. Een aantal leden zegt iets over lawaai in de bibliotheek: rumoer door jongeren, soms erg onrustig e.d.



**“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 de nieuwe bibliotheek: een volledig overzicht van de reacties van de panelleden van de nieuwe bibliotheek (Almere) is terug te vinden in de bijlagen.*

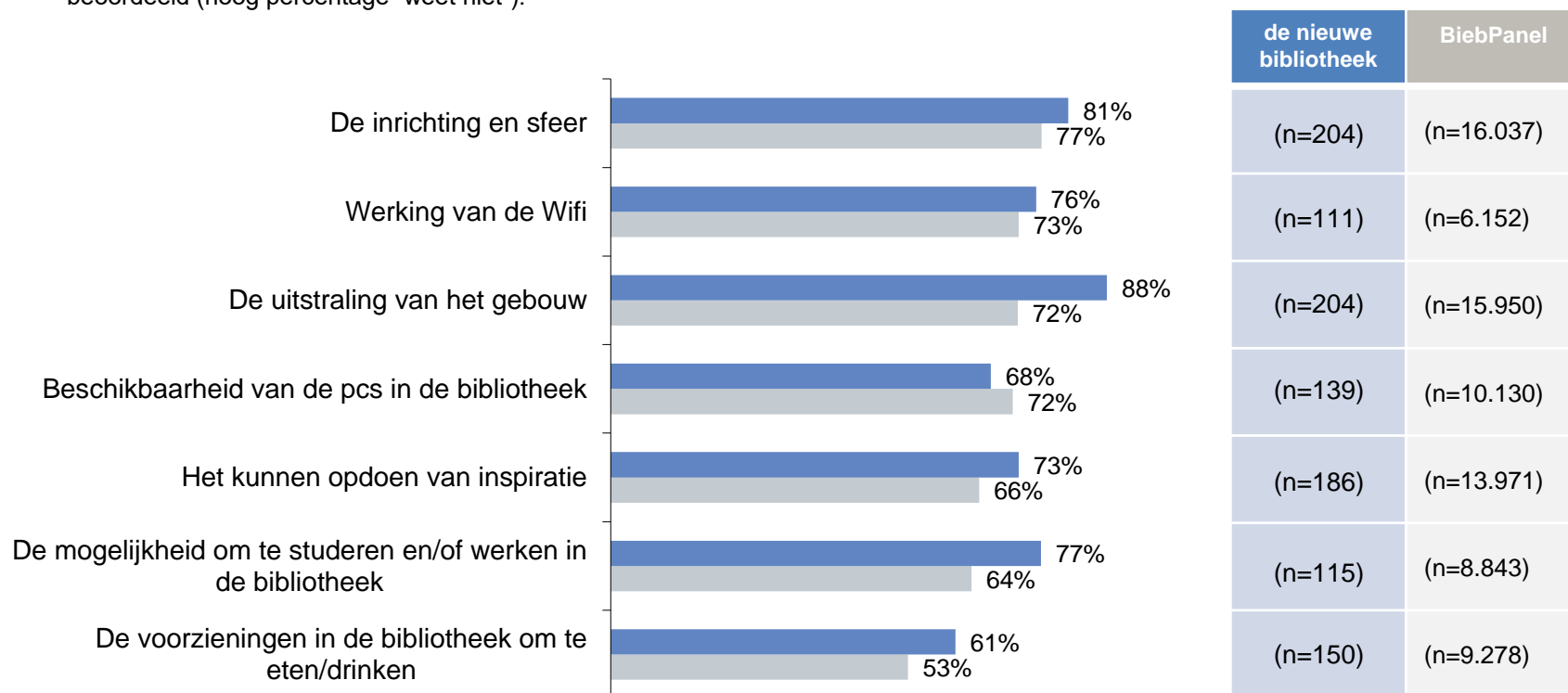


## 2. Beoordeling bibliotheek



## 2.1 Het gebouw en de verblijfsfunctie worden goed beoordeeld; de horecavoorzieningen wat minder

Leden van de nieuwe bibliotheek zijn het meest tevreden over de uitstraling van het gebouw, Almere is hier zelfs de best practice (zie sheets hierna). De Centrale vestiging doet het hier logischerwijs duidelijk beter op dan de 'Overige vestigingen', hetgeen ook geldt voor de inrichting en sfeer. Ook op andere punten doet de nieuwe bibliotheek het beter dan gemiddeld, namelijk de mogelijkheid om te werken & studeren, het kunnen opdoen van inspiratie en de voorzieningen om te eten & drinken; al is men in Almere over dat laatste punt minder tevreden dan over de andere aspecten. Ook de beschikbaarheid van de pc's wordt minder goed beoordeeld dan de andere punten (68%). De werking van de Wifi en de mogelijkheid om te studeren en/of werken zijn door vrij veel panelleden niet beoordeeld (hoog percentage "weet niet").

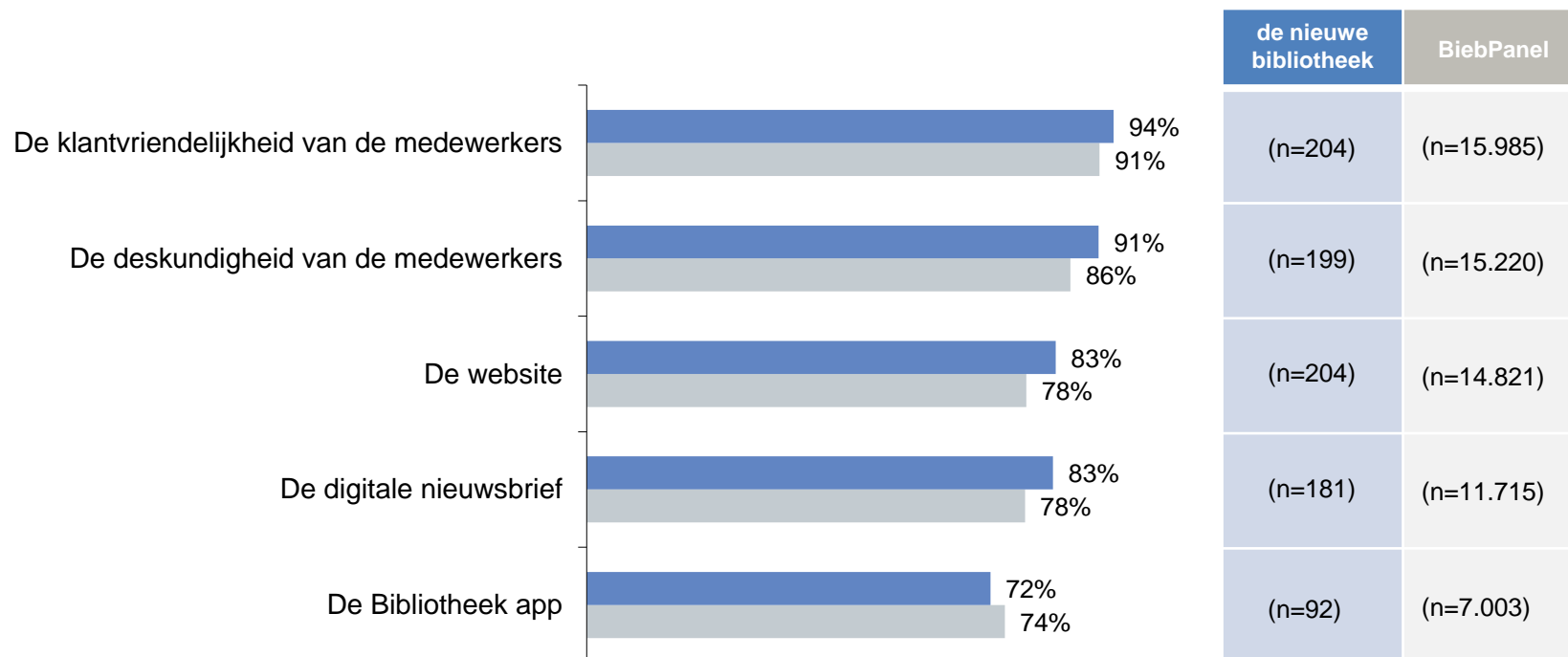


“Hoe tevreden bent u in het algemeen over de aspecten met betrekking tot gebouw en verblijf van uw bibliotheek?”  
% (Zeer) tevreden – allen, excl. weet niet



## 2.2 De medewerkers worden erg goed beoordeeld. Ook de communicatiemiddelen scoren goed.

De leden van de nieuwe bibliotheek, en vooral mannen, beoordelen de deskundigheid van de medewerkers nog wat beter dan gemiddeld. 65-plussers zijn nog wat positiever over de klantvriendelijkheid dan jongere leden. Er is geen significant verschil tussen de Centrale vestiging en de 'Overige vestigingen'.

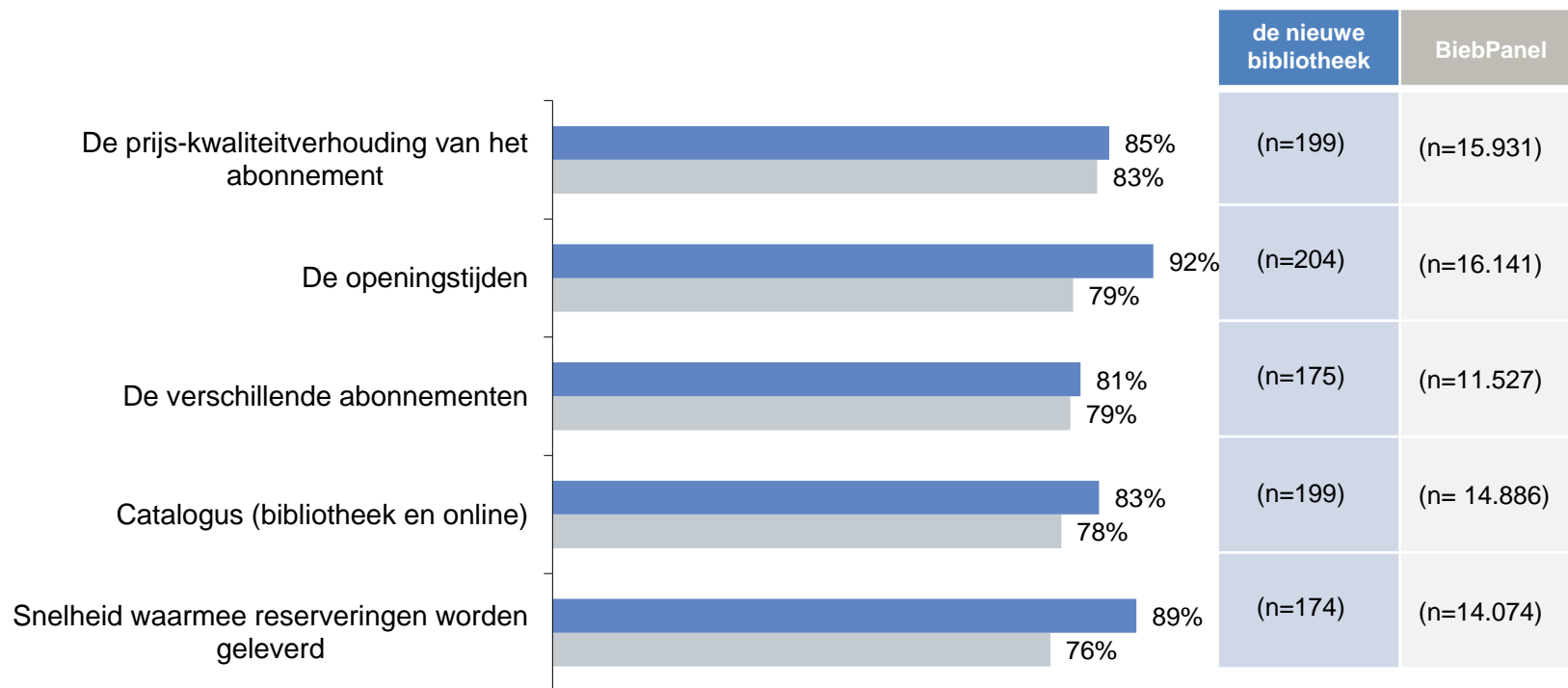


“Hoe tevreden bent u in het algemeen over de aspecten met betrekking tot communicatie en medewerkers van uw bibliotheek?” % (Zeer) tevreden – allen, excl. weet niet



## 2.3 Panelleden zijn (zeer) tevreden over de service-aspecten, vooral over de openingstijden en de snelheid van de levering van reserveringen.

De openingstijden en de snelheid van de reserveringen worden ook duidelijk beter beoordeeld dan in het totale Panel; vrouwen zijn nog wat positiever over de openingstijden dan mannen. De groep 65-plussers is over drie van de vijf punten meer tevreden dan jongere leden: de prijs-kwaliteitverhouding van het abonnement, de catalogus en de openingstijden (hetgeen ook logisch is).

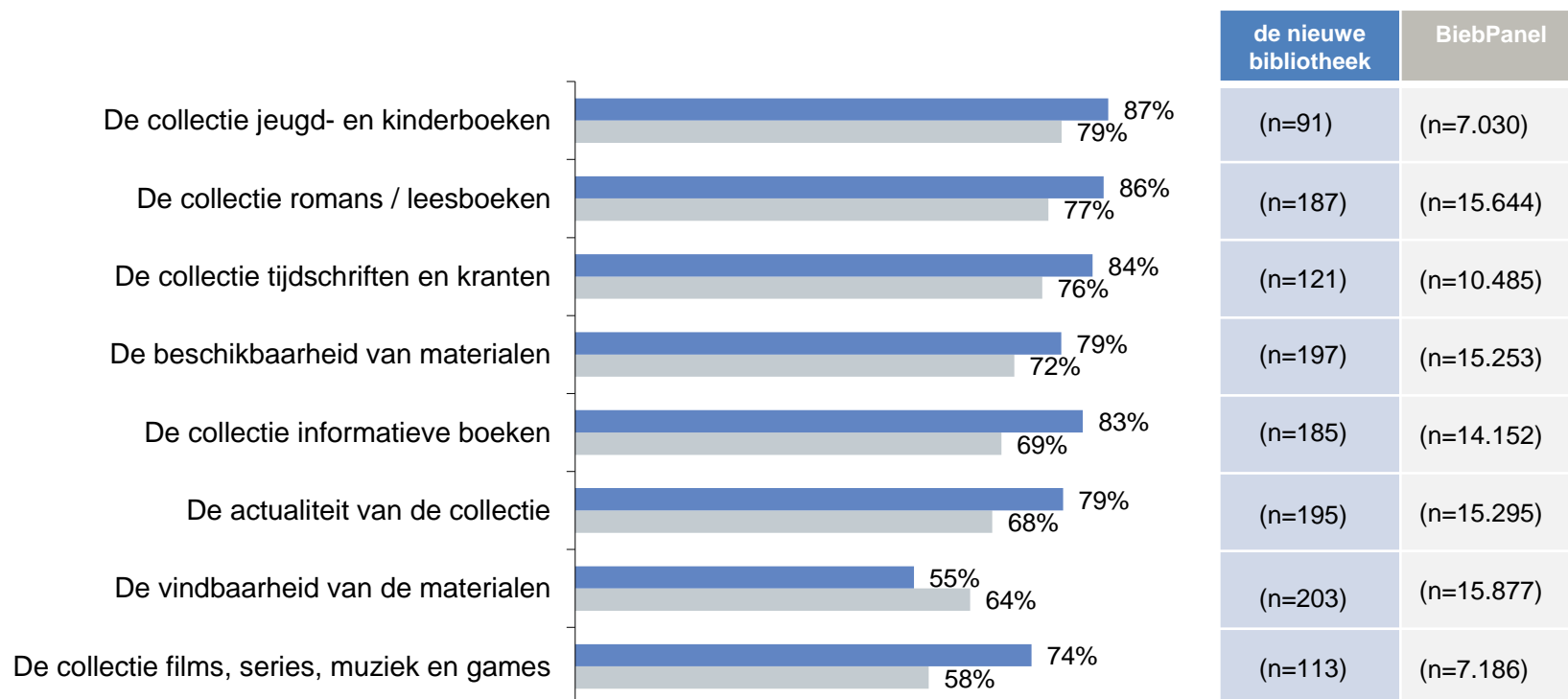


“Hoe tevreden bent u in het algemeen over de aspecten met betrekking tot service van uw bibliotheek?”  
% (Zeer) tevreden – allen, excl. weet niet



## 2.4 Over de collectie zijn leden zeer positief; de vindbaarheid blijft achter.

De nieuwe bibliotheek is zelfs de best practice op de collectie romans, informatieve boeken, en films/series/muziek/games. Ook qua actualiteit scoort Almere het hoogst van alle deelnemende bibliotheken, met een score van 74%. Op vrijwel alle collectieonderdelen scoort de nieuwe bibliotheek beter dan het totale Panel. De leden van de Centrale vestiging zijn duidelijk meer tevreden over de collectie romans dan leden van de 'Overige vestigingen'. Over de vindbaarheid van de materialen is men juist minder tevreden, ook minder dan gemiddeld; dit zien we ook terug in de verbeteringsuggesties die leden noemen.

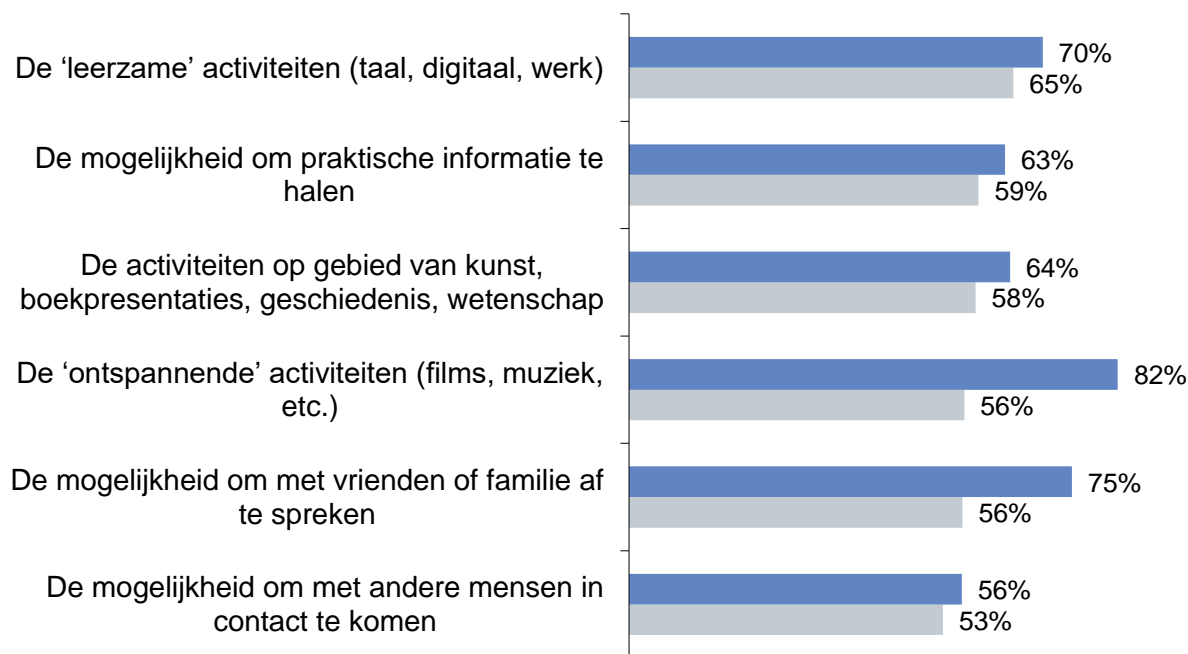


“Hoe tevreden bent u in het algemeen over de aspecten met betrekking tot de collectie van uw bibliotheek?”  
% (Zeer) tevreden – allen, excl. weet niet



## 2.5 Over activiteiten en ontmoeting zijn de leden overall wat minder tevreden.

De aspecten op het gebied van activiteiten en ontmoeting zijn door minder mensen beoordeeld dan andere aspecten (door 40% tot 60%). Dit, omdat leden er niet bekend mee zijn. Ook zijn er relatief veel mensen die een 'neutraal' oordeel geven. De 'ontspannende' activiteiten krijgen wel een goede beoordeling, en ook hoger dan gemiddeld. Ook over de mogelijkheid om met vrienden af te spreken is men redelijk tevreden, duidelijk meer dan in het totale Panel. De mogelijkheid om met vrienden af te spreken scoort relatief het laagst. Er zijn geen (significante) verschillen tussen de Centrale en de 'Overige vestigingen'.



| de nieuwe bibliotheek | BiebPanel |
|-----------------------|-----------|
| (n=89)                | (n=6.380) |
| (n=79)                | (n=6.068) |
| (n=106)               | (n=7.500) |
| (n=130)               | (n=6.027) |
| (n=126)               | (n=6.169) |
| (n=116)               | (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. De nieuwe bibliotheek is de best practice op de uitstraling van het gebouw.

### 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        | Bibliotheek 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 vergeleken met de best practices van de andere collectie-onderdelen. De nieuwe bibliotheek heeft wel van alle bibliotheken de hoogste score hierop. Ook voor de romans/leesboeken, de informatieve boeken en de actualiteit van de collectie is de nieuwe bibliotheek de best practice van het hele BiebPanel.

### Collectie en vindbaarheid

De collectie jeugd- en kinderboeken De Boekenberg



De collectie romans/leesboeken De nieuwe bibliotheek



De collectie tijdschriften en kranten De Bibliotheek Zuidoost Fryslân



De beschikbaarheid van materialen de Bibliotheek Enschede



De collectie informatieve boeken De nieuwe bibliotheek



De actualiteit van de collectie De nieuwe bibliotheek



De vindbaarheid van de materialen de Bibliotheek aan den IJssel



De collectie films, series, muziek en games De nieuwe bibliotheek



### Service

De prijs-kwaliteitverhouding van het abonnement Bibliotheek Den Haag



De openingstijden Bibliotheek Hilversum



De verschillende abonnementen De Bieb voor de Zaanstreek



Catalogus (bibliotheek en online) Cluster Twente



Snelheid waarmee reserveringen worden geleverd CODA Bibliotheek



“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. De nieuwe bibliotheek is de best practice op 'ontspannende' activiteiten en de mogelijkheid om met vrienden of familie af te spreken.

### Activiteiten en ontmoeting



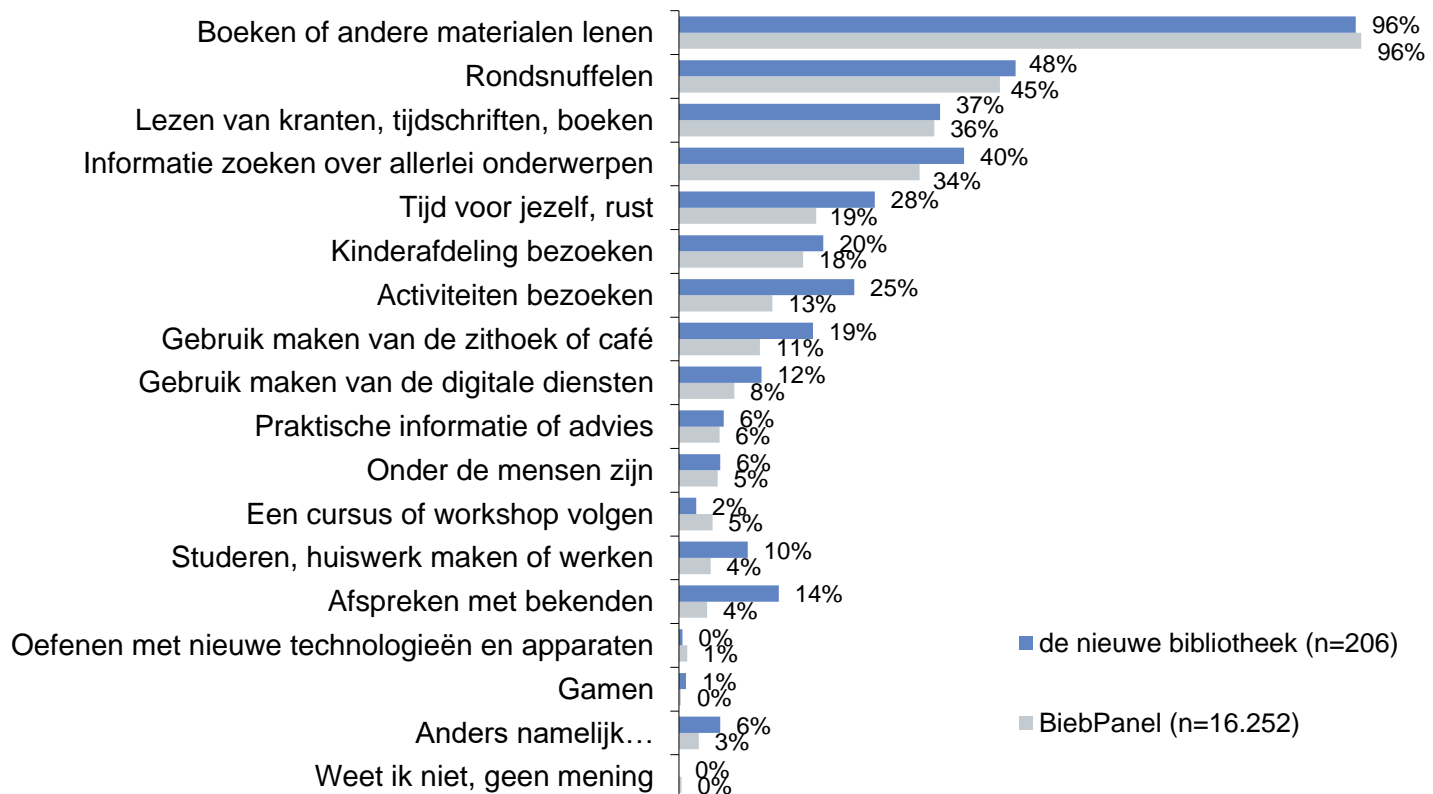
“Hoe tevreden bent u in het algemeen over de volgende aspecten van uw bibliotheek?” % (Zeer) tevreden – allen, excl. weet niet



# 3. Bezoekgedrag

## 3.1 Het lenen van boeken en andere materialen blijft de belangrijkste bezoekrekenen.

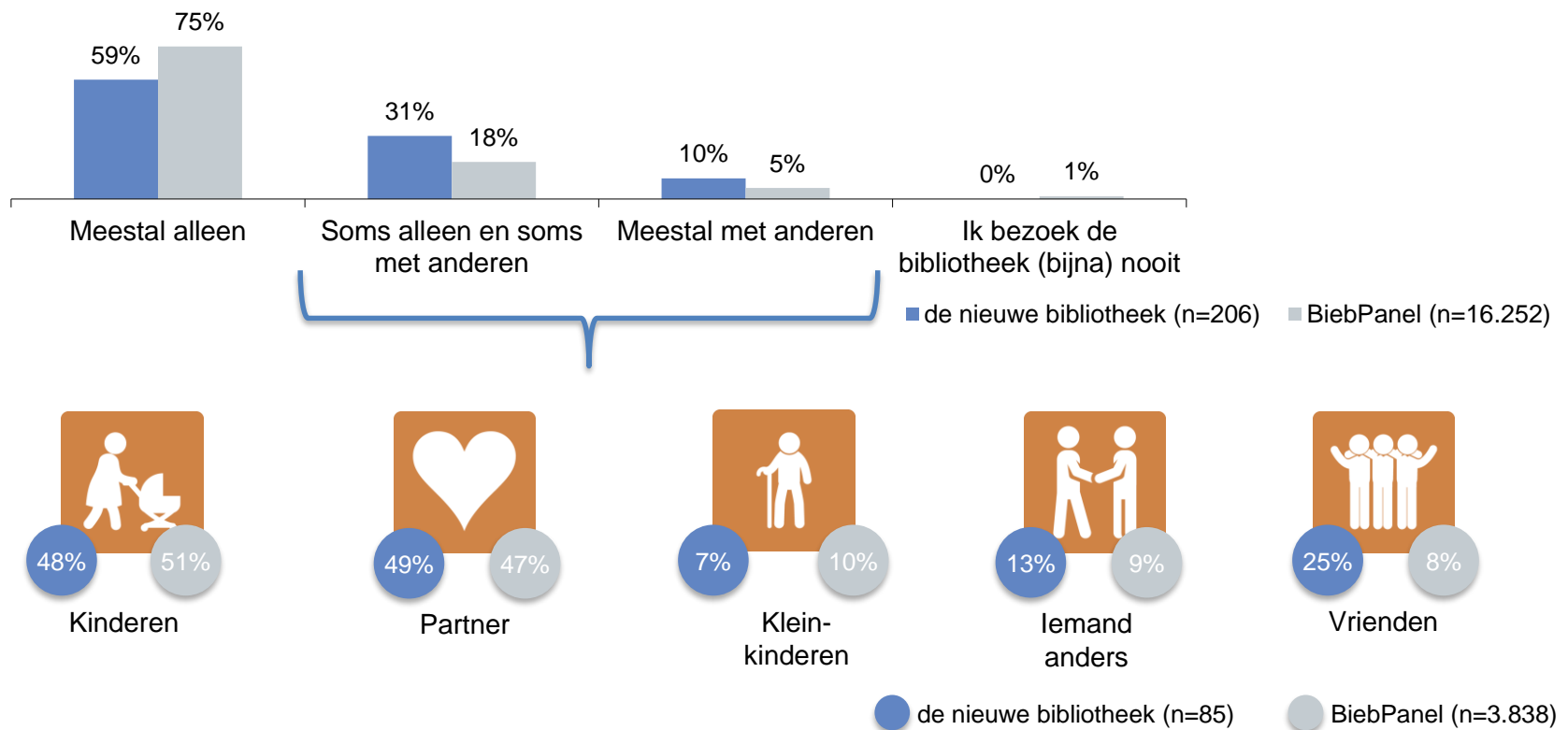
Ook rondsnuffelen, informatie zoeken en ter plekke lezen van kranten/tijdschriften/boeken worden redelijk vaak als bezoekrekenen genoemd. Tijd voor jezelf en bezoek van activiteiten noemt een kwart als reden, en dat is meer dan gemiddeld. Ook andere bezoekrekenen worden wat vaker genoemd dan in het totale Panel: gebruik maken van zithoek of café (vooral in de Centrale, en meer door mannen), afspreken met bekenden (ook vooral in de Centrale), gebruik maken van digitale diensten en studeren/werken (met name door de groep 16-35 jarigen).



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

## 3.2 Zes op de tien leden bezoeken de bibliotheek meestal alleen. Vier op de tien gaan weleens met anderen, vooral met partner of kinderen.

Logischerwijs bezoeken jongere leden de bibliotheek vaker met kinderen. Hoger opgeleiden en vrouwen komen ook relatief vaak met hun kinderen naar de bibliotheek. 55-plussers gaan 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

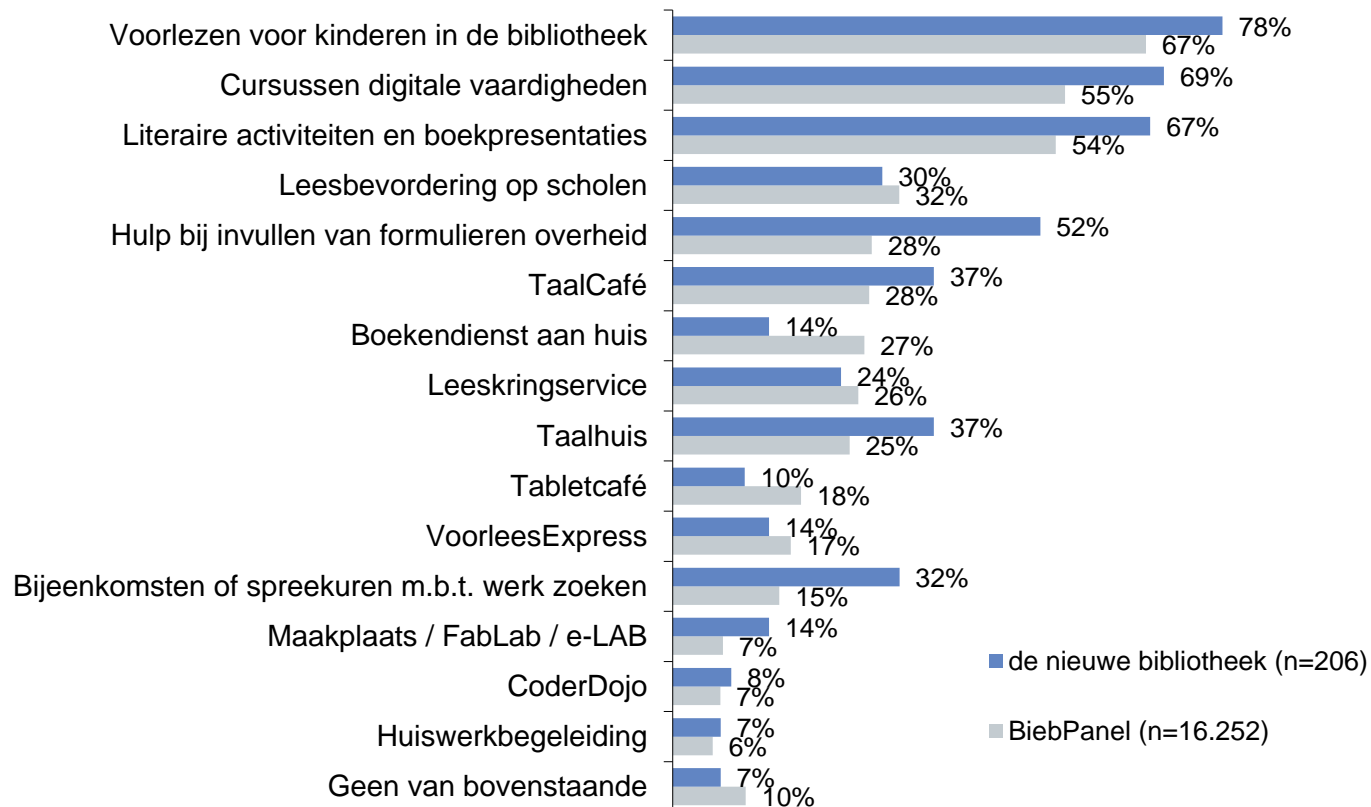


# 4. Diensten van de bibliotheek



## 4.1 Voorlezen, cursussen digitale vaardigheden en literaire activiteiten zijn het meest bekend.

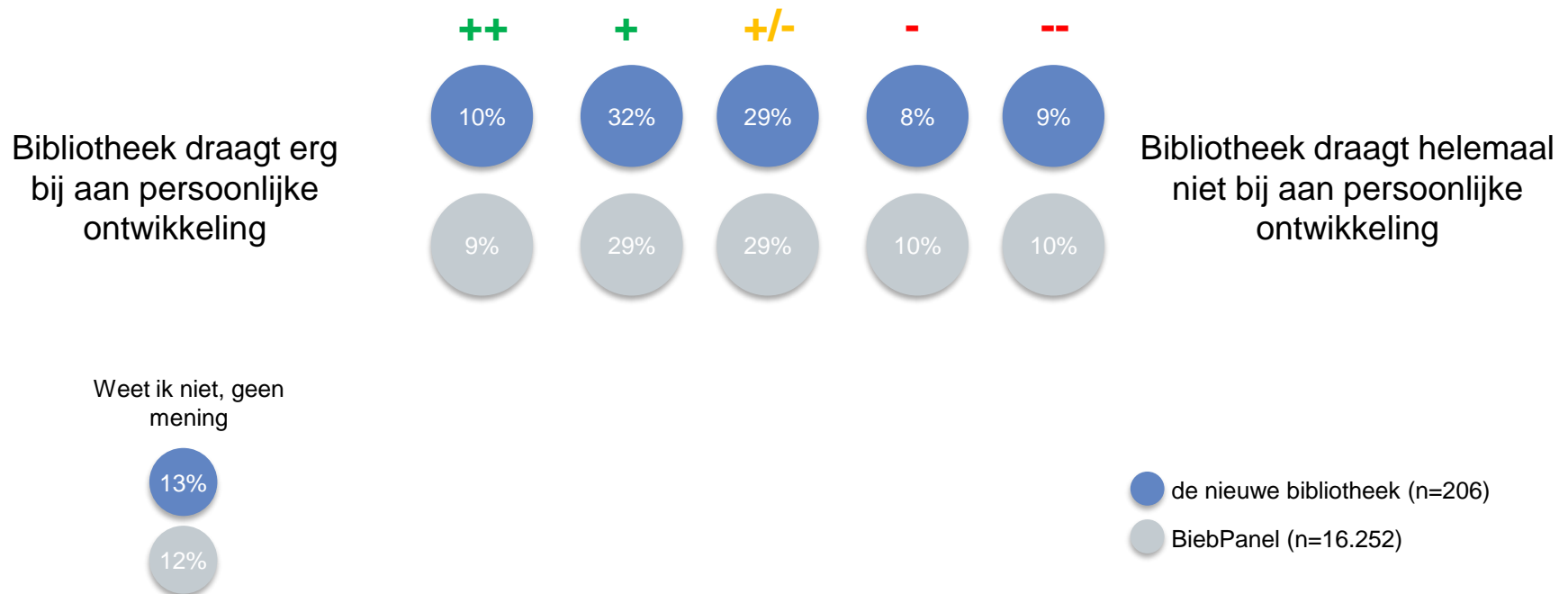
Deze drie diensten zijn beter bekend in Almere dan in het totale Panel. Lager opgeleide leden kennen deze drie diensten minder dan de middelbaar en hoger opgeleide leden. Ook de hulp bij het invullen van formulieren, het Taalcafé, het Taalhuis, de spreekuren m.b.t. werk zoeken (vooral leden van de Centrale) en de Maakplaats zijn beter bekend dan gemiddeld het geval is. Vrouwen kennen de Leesbevordering op scholen beter dan mannen. De Boekendienst aan huis is maar bij weinig leden bekend, ook onder 65-plussers.



“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.

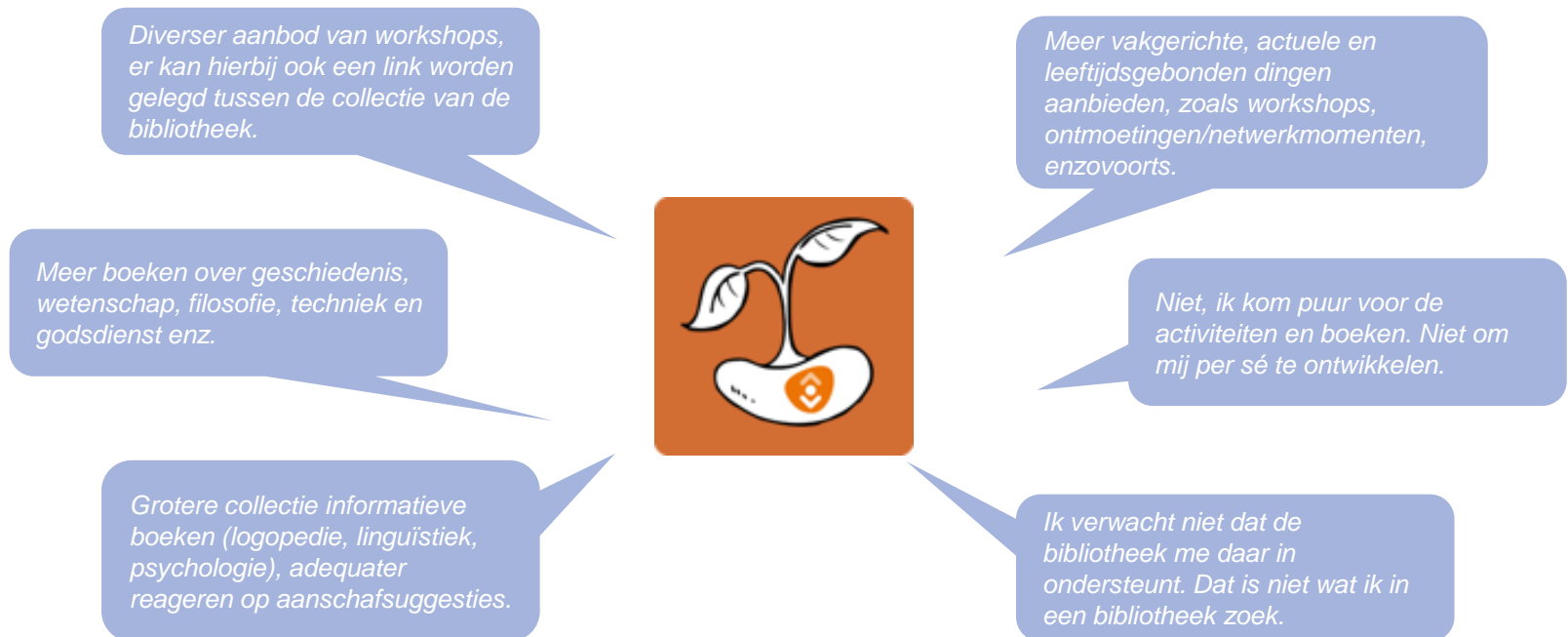
Leden van de 'Overige vestigingen' zeggen vaker dan leden van de Centrale dat de bibliotheek *niet* bijdraagt aan hun persoonlijke ontwikkeling (25% vs 13%).



“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.

Maar, slechts een derde van de panelleden heeft een antwoord ingevuld op deze vraag. Relatief veel van de panelleden die iets invullen vinden het aanbod al goed of hebben geen behoefte aan ondersteuning op het gebied van persoonlijke ontwikkeling door de bibliotheek.

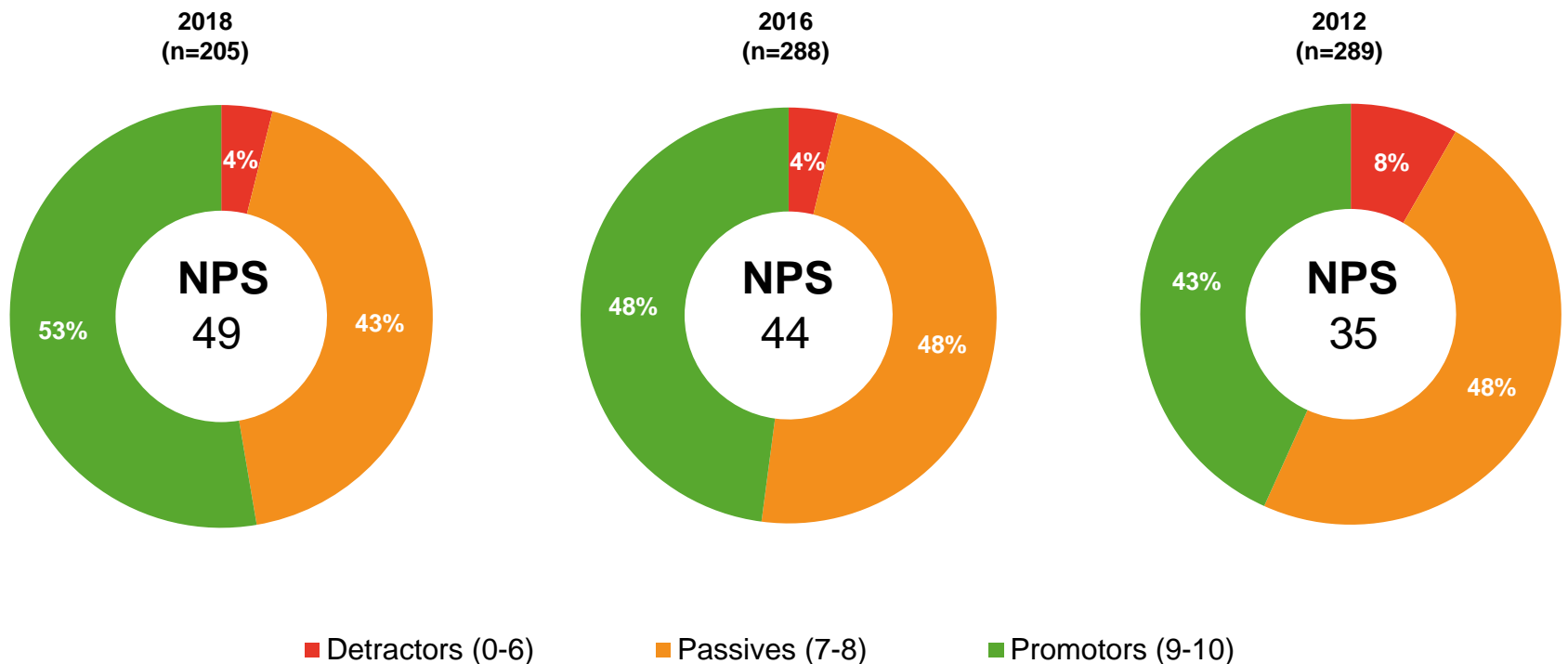


**“Op welke manier zou de bibliotheek u (nog) beter kunnen ondersteunen in uw persoonlijke ontwikkeling?” – allen**  
*Samenvatting Bibliotheek de nieuwe bibliotheek: een volledig overzicht van de reacties van de panelleden van de nieuwe bibliotheek (Almere) is terug te vinden in de bijlagen.*



# 5. Vergelijking eerdere onderzoeken

## 5.1 De NPS van de nieuwe bibliotheek is, net als in de eerdere jaren, hoog.



“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

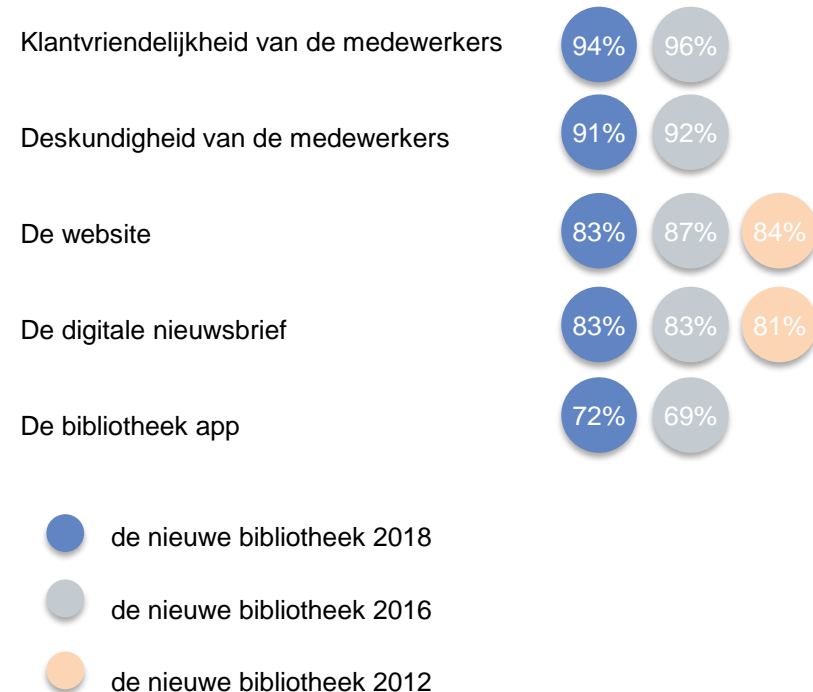
## 5.2 Tevredenheid over gebouw & verblijf op aantal punten iets lager dan in 2016; beoordeling van medewerkers en communicatie vergelijkbaar.

Op de meeste punten m.b.t. gebouw & verblijf ligt de beoordeling net wat lager dan in 2016, met uitzondering van de uitstraling van het gebouw.

### Het gebouw & verblijf



### De communicatie & medewerkers

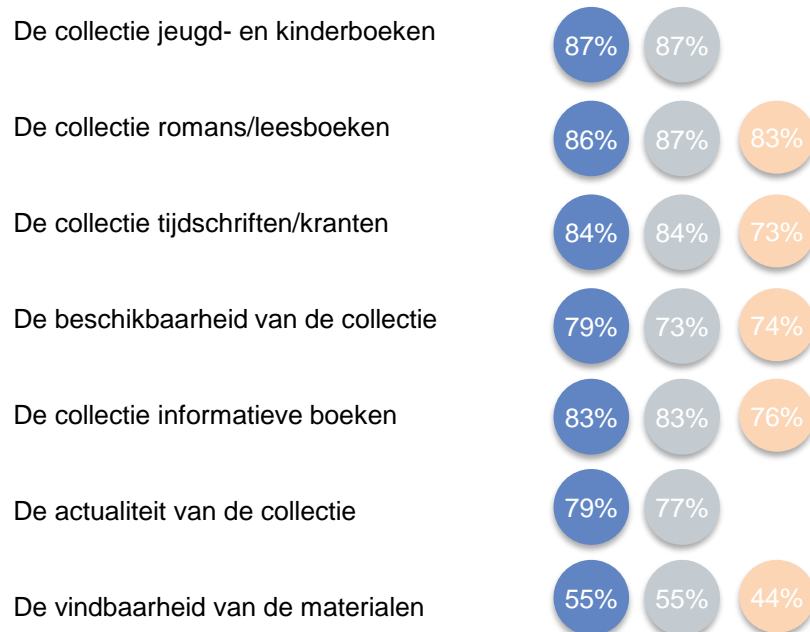


“Hoe tevreden bent u in het algemeen over de volgende aspecten van uw bibliotheek?” % (Zeer) tevreden – allen, excl. weet niet. Door verwijdering van ‘weet niet’ is er per aspect een wisselend aantal waarnemingen.

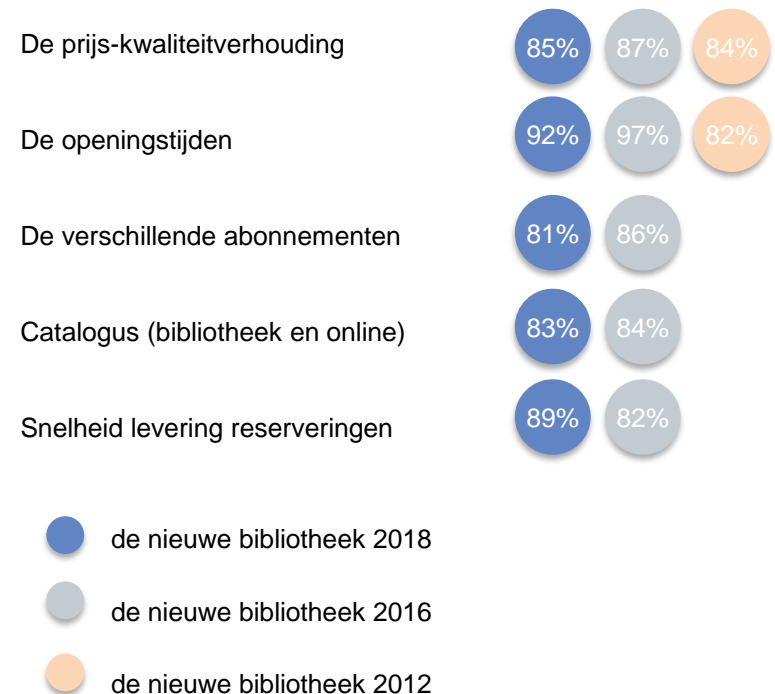
## 5.3 Tevredenheid over collectie en service ongeveer vergelijkbaar met 2016.

Leden zijn wat meer tevreden over de beschikbaarheid van de collectie. Wat betreft de service-aspecten: de tevredenheid over de snelheid van levering van reserveringen is toegenomen; de beoordeling van de openingstijden en de abonnementen ligt wat lager.

### 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? |                       |
|---------------------------------------|-----------------------|
|                                       | de nieuwe bibliotheek |
| Almere Stad                           | 142                   |
| Almere Buiten                         | 38                    |
| Almere Haven                          | 24                    |
| Almere Poort                          | 2                     |

| Responspercentage |                       |           |
|-------------------|-----------------------|-----------|
|                   | de nieuwe bibliotheek | BiebPanel |
| Uitgenodigd       | 405                   | 26.430    |
| Deelgenomen       | 206                   | 16.252    |
| Responspercentage | 51%                   | 61%       |

# Samenstelling Steekproef (2)

## Verdeling leeftijd en geslacht

| Aantal deelnemers   |                       |           |
|---------------------|-----------------------|-----------|
|                     | de nieuwe bibliotheek | BiebPanel |
| n=                  | 206                   | 16.252    |
| Leeftijd            |                       |           |
| 16 tot 35 jaar      | 9%                    | 5%        |
| 35 tot 55 jaar      | 41%                   | 30%       |
| 55 jaar tot 65 jaar | 22%                   | 27%       |
| 65 jaar of ouder    | 27%                   | 38%       |
| Gemiddelde leeftijd |                       |           |
|                     | 53,6                  | 58,5      |
| Opleidingsniveau    |                       |           |
| Laag                | 10%                   | 15%       |
| Midden              | 33%                   | 28%       |
| Hoog                | 57%                   | 57%       |
| Geslacht            |                       |           |
| Man                 | 26%                   | 24%       |
| Vrouw               | 74%                   | 76%       |