

# 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 van de leden Cluster Twente is hoog en de Net Promotor Score (NPS) van 51 is prima, en nog wat hoger dan in 2016.

Ook de verschillende aspecten van de dienstverlening worden goed beoordeeld. De top 3 is: de klantvriendelijkheid en deskundigheid van de medewerkers, de prijs-kwaliteitverhouding van het abonnement en de openingstijden. Ook over de meeste collectieonderdelen, communicatiemiddelen, serviceaspecten en het gebouw zijn de leden veelal (zeer) tevreden.

Wat betreft de activiteiten en ontmoetingsmogelijkheden in de bibliotheek: de beoordeling daarvan is over de hele linie wat lager, en relatief veel leden hebben hierover geen mening (omdat ze er geen gebruik van maken bijv.) of zijn neutraal. Ook over enkele andere punten zijn leden van cluster Twente minder positief, zoals de vindbaarheid van de materialen, de voorzieningen om te eten & drinken (m.u.v. de bibliotheken Hengelo en Almelo) en de collectie films, series, muziek en games.



## Primaire bezoeken blijft het lenen van boeken, al zijn allerlei andere diensten wel bekend

Panelleden bezoeken de bibliotheek vooral om boeken en andere materialen te lenen. Daarnaast zijn ook rondsnoeven, het ter plekke lezen van kranten/tijdschriften/boeken en informatie zoeken vaak genoemde bezoekenredenen. De meeste panelleden bezoeken de bibliotheek alleen; een kwart van de panelleden bezoekt de bibliotheek weleens met anderen, en dan meestal met kinderen of partner.

De bekendheid van de voorgelegde bibliotheekdiensten wisselt. Cursussen digitale vaardigheden en literaire activiteiten en boekpresentaties zijn het meest bekend, en ook bekender dan gemiddeld. Ook voorlezen voor kinderen is vrij bekend (wel minder dan gemiddeld), evenals Leesbevordering op scholen, het Taalcafé en de Voorleesexpress (alle drie meer dan gemiddeld). Ook de hulp bij het invullen van formulieren is behoorlijk bekend en ook bekender dan gemiddeld.

Ruim vier op de tien leden (44%) zegt dat de bibliotheek hen ondersteunt in hun persoonlijke ontwikkeling; 17% zegt dat de bibliotheek daaraan geen bijdrage levert. Door meer gerichte cursussen/activiteiten en een grotere collectie kan de bibliotheek volgens leden (nog) beter ondersteunen in de persoonlijke ontwikkeling.



# Conclusies en aanbevelingen

# Conclusies (1)

## Hoge tevredenheid over de bibliotheek

De leden van Cluster Twente zijn erg positief over de bibliotheek; de bibliotheek heeft een NPS van 51, nog net wat hoger dan in 2016. Ruim de helft van de panelleden geeft de bibliotheek het aanbevelingscijfer 9 of 10; slechts een klein deel geeft een 6 (lager dan een 6 geeft men niet). Panelleden bevelen de bibliotheek vooral aan vanwege de prettige sfeer, de fijne plek, de goede collectie, de vriendelijke medewerkers en de lage prijs. Een samenvattende quote: *“Omdat het een fijne bibliotheek is met een uitgebreid aanbod van boeken e.d., vriendelijk behulpzaam personeel, prettige openingstijden. Op een goedkopere manier kun je niet genieten van zoveel materiaal voor weinig geld”*.

Als verbeteruggesties noemen leden aan wie dat gevraagd is (zij die een 8 of lager geven) onder andere zaken op het gebied van de collectie, variërend van een grotere collectie, meer actuele boeken tot specifieke wensen over onderwerpen of genres. Daarnaast zeggen enkele leden dat ze een andere indeling c.q. een betere vindbaarheid op prijs zouden stellen. Ook geven sommige leden een suggestie m.b.t. het reserveerproces (snellere levering, aanduiding van de wachttijd) en de openingstijden. Overigens zijn leden overall zeer tevreden over de openingstijden, en ook meer dan gemiddeld in het totale Panel.

## 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 prijs-kwaliteitverhouding van het abonnement;
- de openingstijden.

Van alle aspecten die zijn voorgelegd aan de leden scoren de volgende relatief het laagst, d.w.z. deze krijgen relatief het laagste percentage tevredenheid (al zijn deze aspecten niet door alle leden beoordeeld omdat niet iedereen hier een oordeel over heeft c.q. ervan gebruik maakt):

- de vindbaarheid van de materialen;
- de horecavoorzieningen;
- de collectie films, series, muziek en games;
- de mogelijkheid om met anderen in contact te komen.

Over de vindbaarheid is 15% echt ontevreden; over de andere drie aspecten oordelen veel panelleden neutraal.

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 gewaardeerd**

Het gebouw en de verblijfsfunctie worden over het algemeen goed beoordeeld. De Bibliotheek Twente krijgt op de meeste aspecten een betere waardering dan in het totale BiebPanel, en is zelfs de best practice van dit onderzoek als het gaat om het kunnen opdoen van inspiratie. Er zijn wel verschillen tussen de vestigingen als het gaat om het gebouw en de voorzieningen. Zo doet Hengelo het bijvoorbeeld duidelijk beter qua inrichting & sfeer, uitstraling en horecavoorzieningen; ook Almelo presteert goed op de horecavoorzieningen. In de andere vestigingen is men duidelijk minder positief over de voorzieningen om te eten & drinken. De Bibliotheek ZINiN scoort het beste op de beschikbaarheid van de pc's en de werking van de Wifi, waar dat in Hof van Twente duidelijk minder is. Hof van Twente doet het over de hele linie wat minder goed.

## **Medewerkers erg goed beoordeeld; communicatiemiddelen ook goed**

Van alle aspecten uit het onderzoek krijgen de klantvriendelijkheid en de deskundigheid van de medewerkers de hoogste waardering, net als in 2016. Ook over de communicatiemiddelen zijn de leden (zeer) positief; over de website en digitale nieuwsbrief is men nog wat meer tevreden dan gemiddeld (beide rond de 85%). De Bibliotheek app wordt nog relatief beperkt gebruikt, zoals ook naar voren kwam uit het BiebPanel onderzoek Customer Journey reserveren en verlengen, maar wel gewaardeerd en ook nog wat meer dan in 2016. De website en de digitale nieuwsbrief scoren ongeveer hetzelfde als in 2016.

## **Service-aspecten prima beoordeeld**

De service-aspecten worden zeer goed beoordeeld, vooral de prijs-kwaliteitverhouding van het abonnement, de openingstijden en de catalogus. Over alle drie aspecten zijn bijna negen van de tien leden tevreden, dat is ook nog wat meer dan gemiddeld in het totale Panel. Cluster Twente is zelfs de 'best practice' als het gaat om de catalogus. Van alle serviceaspecten scoren de reserveringen, d.w.z. de snelheid waarmee ze worden geleverd, wat minder goed (ruim zeven op de tien zijn tevreden). Ook in de antwoorden op de open vraag naar verbeteringsuggesties zagen we hier zoals eerder gezegd al iets terug; enkele quotes: "*Sneller gereserveerde boeken ontvangen*"; "*De wachttijd voor reserveringen drastisch verlagen*".

## **Collectie goed beoordeeld, vindbaarheid wat minder**

De collectie jeugd- en kinderboeken, de collectie romans/leesboeken en de collectie tijdschriften en kranten worden het beste beoordeeld van de verschillende collectie-onderdelen. Over de actualiteit van de collectie en de collectie informatieve boeken is circa driekwart tevreden, hetgeen wat hoger is dan gemiddeld.

De collectie films, series, muziek en games krijgt een lagere waardering (door het beperkte deel dat een oordeel geeft), maar wel beter dan in het totale Panel. De lagere tevredenheid geldt ook voor de vindbaarheid van de materialen (60% is tevreden). Enkele quotes hierover: "*Ophouden met het stapelen van boeken: zeer onoverzichtelijk en niet klantvriendelijk*"; "*Ik vind de categorieënindeling vaak onduidelijk. Zet de boeken liever gewoon op auteur*"; "*Boeken makkelijker vindbaar neerleggen, nu moet ik regelmatig op een aantal verschillende plaatsen zoeken, zelfs bij navraag bij medewerkers kunnen ze het niet altijd vinden*".



# Conclusies (3)

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

Over de activiteiten en ontmoetingsmogelijkheden zijn de leden (die een oordeel geven) overall wat minder tevreden. Maar, zoals al eerder opgemerkt, zijn de aspecten over activiteiten en de ontmoetingsfunctie ook door relatief weinig mensen beoordeeld (velen geven aan dat ze het niet weten) en ook vaak neutraal, d.w.z. tevreden noch ontevreden. In cluster Twente zijn panelleden positiever dan gemiddeld over de mogelijkheid om met vrienden af te spreken in de bibliotheek (twee derde van degenen met een oordeel is tevreden); het zijn overigens met name leden van de Bibliotheek Hengelo die hierover positief zijn. Hof van Twente scoort over de hele linie wat minder goed.

## **Bekendheid diensten wisselend, cursussen digitale vaardigheden meest bekend**

De meest bekende diensten in Twente zijn cursussen digitale vaardigheden en literaire activiteiten & boekpresentaties (bij circa twee derde). Deze diensten zijn ook duidelijk bekender dan gemiddeld in het totale Panel. Ook voorlezen voor kinderen is bij redelijk wat leden bekend (bij zes op de tien), maar wel wat minder dan gemiddeld. 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. Waar cluster Twente het (ook) relatief goed op doet, qua bekendheid, is de Leesbevordering op scholen, de VoorleesExpress en het Taalcafé. Ook de hulp die de bibliotheek kan bieden bij het invullen van formulieren is relatief bekend. De andere diensten zijn bij een derde of minder bekend, wellicht mede omdat ze niet/bepert/alleen in bepaalde vestigingen aangeboden worden. Zoals ook uit het BiebPanel doelgroeponderzoek Senioren naar voren kwam, is de Boekendienst aan huis ook onder 65-plussers maar bij een kleine groep (30%) bekend. Wel zien we dat de Bibliotheek Almelo het hier goed doet, met 59% bekendheid.

## **Bibliotheekbezoek: vooral om boeken te lenen en meestal alleen**

Panelleden bezoeken de bibliotheek vooral om boeken en andere materialen te lenen, bijna iedereen noemt dit als bezoekreden. Daarnaast zijn ook rondsnuffelen en ter plekke lezen van kranten, tijdschriften of boeken vaak genoemde bezoekredenen; dit laatste meer dan gemiddeld; wellicht mede omdat de ruimte en collectie hiertoe uitnodigen. Ook andere bezoekredenen noemt men in Twente net wat vaker dan gemiddeld: tijd voor jezelf, bezoek van activiteiten en gebruik van zithoek/café, vooral in Hengelo en Almelo. In Almelo en Hengelo gaat men ook vaker om af te spreken met bekenden.

De meeste panelleden bezoeken de bibliotheek alleen. Een kwart van de leden bezoekt de bibliotheek weleens met anderen, vooral met kinderen of partner; logischerwijs gaan jongere leden meer met hun kinderen, en ouderen meer 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, meer dan gemiddeld, geven aan dat de bibliotheek inderdaad bijdraagt aan hun persoonlijke ontwikkeling (voor een op de zes is dit niet het geval; de rest is neutraal (ruim een kwart) of weet het niet.

# Conclusies (4)

Als panelleden gevraagd wordt wat de bibliotheek zou kunnen doen om (nog) beter te ondersteunen in de persoonlijke ontwikkeling, dan noemen ze vooral meer activiteiten/cursussen en een grotere collectie. De cursussen die ze noemen en de wensen op het gebied van de collectie zijn divers, zie de bijlage met open antwoorden. Veel panelleden kunnen ook niet aangeven hoe de bibliotheek hen beter zou kunnen ondersteunen in de persoonlijke ontwikkeling, vinden het aanbod al goed genoeg of hebben hier geen behoefte aan.

## **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 de 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 met het gebouw hoog is, maar dat geldt niet voor de horecavoorzieningen; daarover is de tevredenheid in alle vestigingen relatief laag, met uitzondering van de Bibliotheek Hengelo en de Bibliotheek Almelo. Ga per vestiging na of het opzetten van een (wellicht beperkte) horecagelegenheid wenselijk en mogelijk is. Dit kan bijdragen aan een verbetering van de verblijfs- en ontmoetingsfunctie van de bibliotheek.

## **Communicatie**

De app wordt goed gewaardeerd maar 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.

## **Collectie en vindbaarheid**

De collectie wordt over het algemeen prima gewaardeerd, maar de collectie films, series, muziek en games vormt daarop de uitzondering (al is de waardering wel hoger dan gemiddeld); twee derde is er tevreden over (ongeveer de helft heeft overigens geen oordeel). Als de bibliotheken in cluster Twente dit niet als speerpunt hebben, 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.

De indeling en de vindbaarheid van de materialen is een aandachtspunt, blijkt uit dit onderzoek. 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.

# Aanbevelingen (2)

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.

## 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

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 Cluster Twente 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.



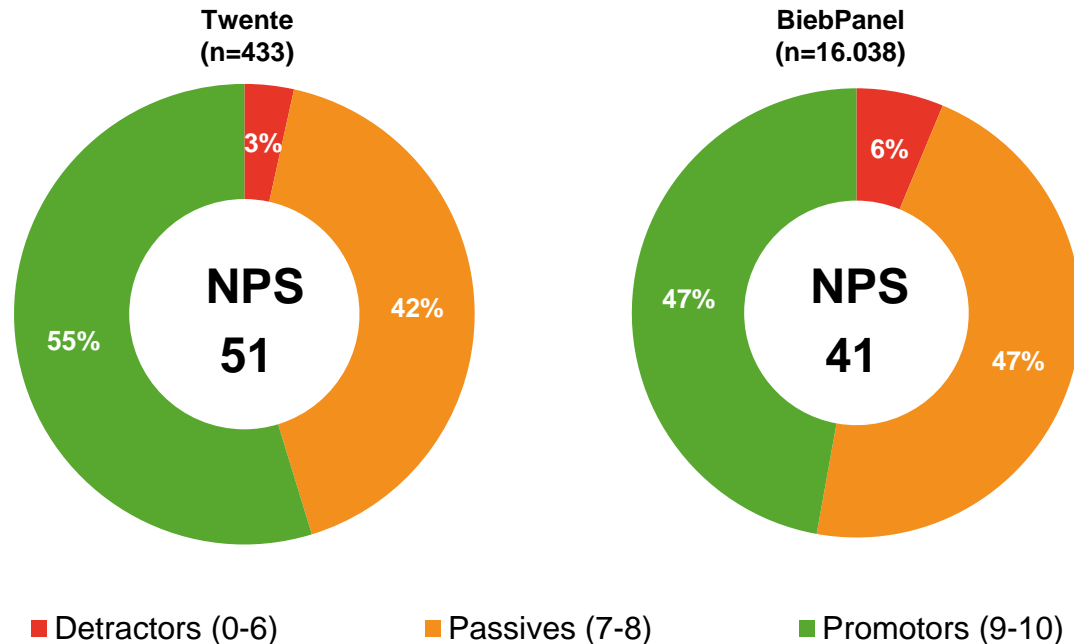
# 1. Aanbevelen van de bibliotheek

# 1.1 Panelleden van Cluster Twente 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 Cluster Twente is hoog (51, ook nog wat hoger dan het totale BiebPanel) en laat zien dat de panelleden erg positief zijn over de bibliotheek: 55% geeft een aanbeveelscore van 9 of 10. Slechts 3% geeft een 6 (er worden alleen zessen 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 prettige sfeer, fijne plek, goede en ruime collectie, vriendelijke medewerkers en de lage prijs.

Ook wordt de goede service genoemd, en geven enkele leden aan dat lezen belangrijk is en de bibliotheek een belangrijke instelling in de samenleving is. Sommigen noemen de mogelijkheid om koffie te drinken als voordeel. Daarnaast zijn er nog vele andere specifieke redenen genoemd die u kunt terug vinden in de bijlage met open antwoorden.



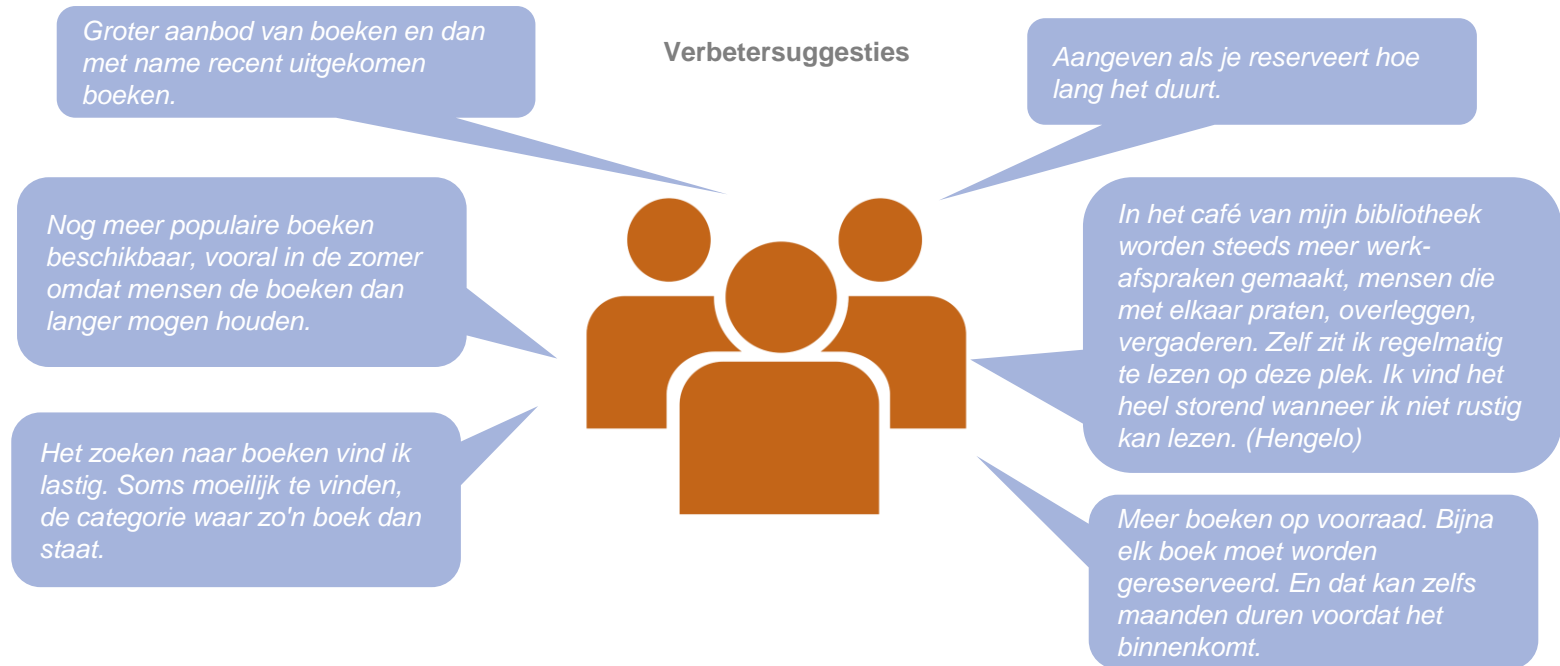
**“Waarom zou u uw bibliotheek aanbevelen bij vrienden, familie of collega’s?” – indien aanbeveelcijfer 9 of 10**

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



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

Er worden allerlei specifieke wensen geuit ten aanzien van de collectie; zie daarvoor de bijlage met open antwoorden. Ook noemen enkele leden een suggestie m.b.t. reserveringen (nu te lang; aangeven wanneer wordt geleverd). Daarnaast noemen sommigen ruimere openingstijden. We zien bij onder andere Hengelo een aantal antwoorden die betrekking hebben op het gebrek aan rust in het gebouw.



**“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 Twente: een volledig overzicht van de reacties van de panelleden van Cluster Twente is terug te vinden in de bijlagen.*

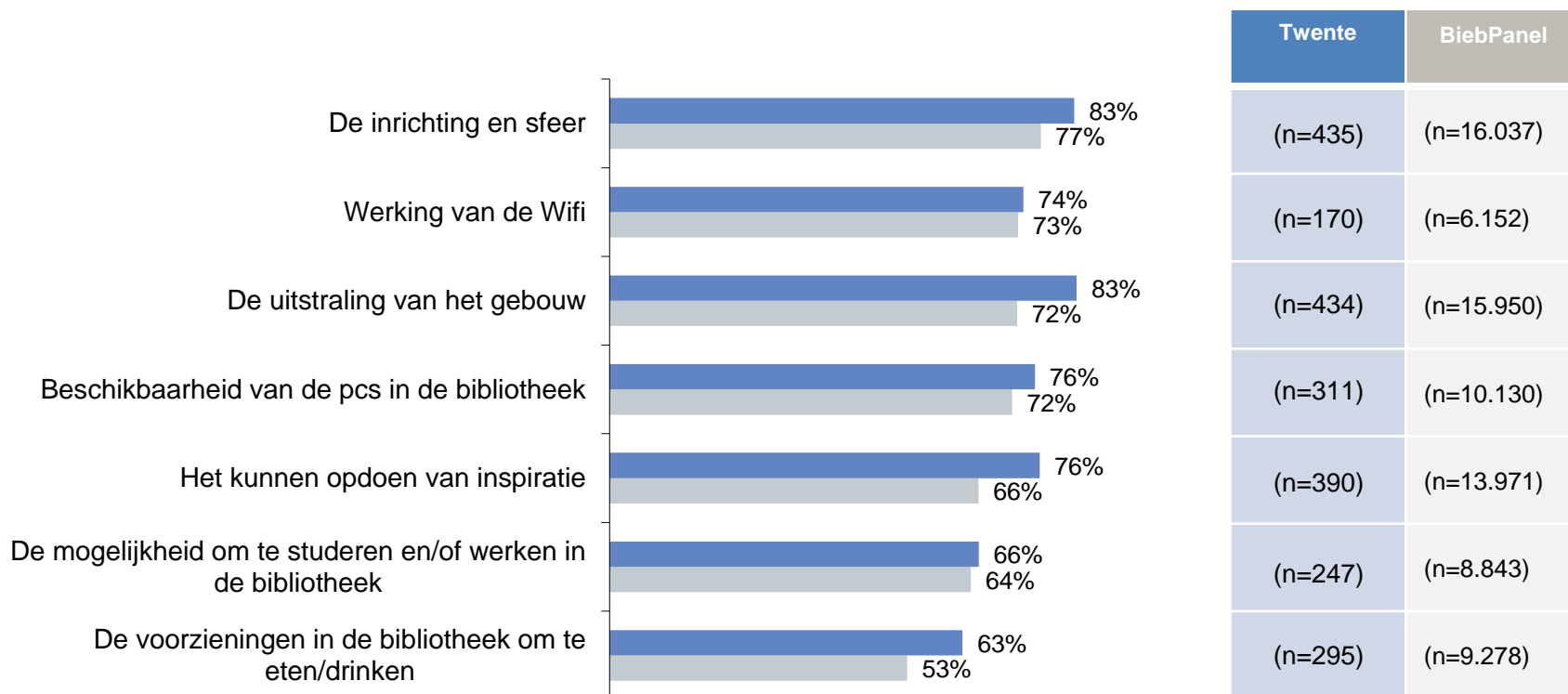


## 2. Beoordeling bibliotheek



## 2.1 Het gebouw en de verblijfsfunctie worden in het algemeen prima beoordeeld.

De leden in Twente geven op veel aspecten een betere beoordeling dan gemiddeld in het Panel, met uitzondering van de Wifi en mogelijkheid om te studeren/werken. Cluster Twenter is zelfs de 'best practice' als het gaat om het kunnen opdoen van inspiratie, zie de sheets met best practices hierna. Bibliotheek Hengelo scoort het beste op inrichting en sfeer en de horecavoorzieningen. Hof van Twente springt eruit vanwege een lage score op de werking van de Wifi. De werking van de Wifi is door relatief weinig panelleden beoordeeld (een hoog percentage "weet niet").

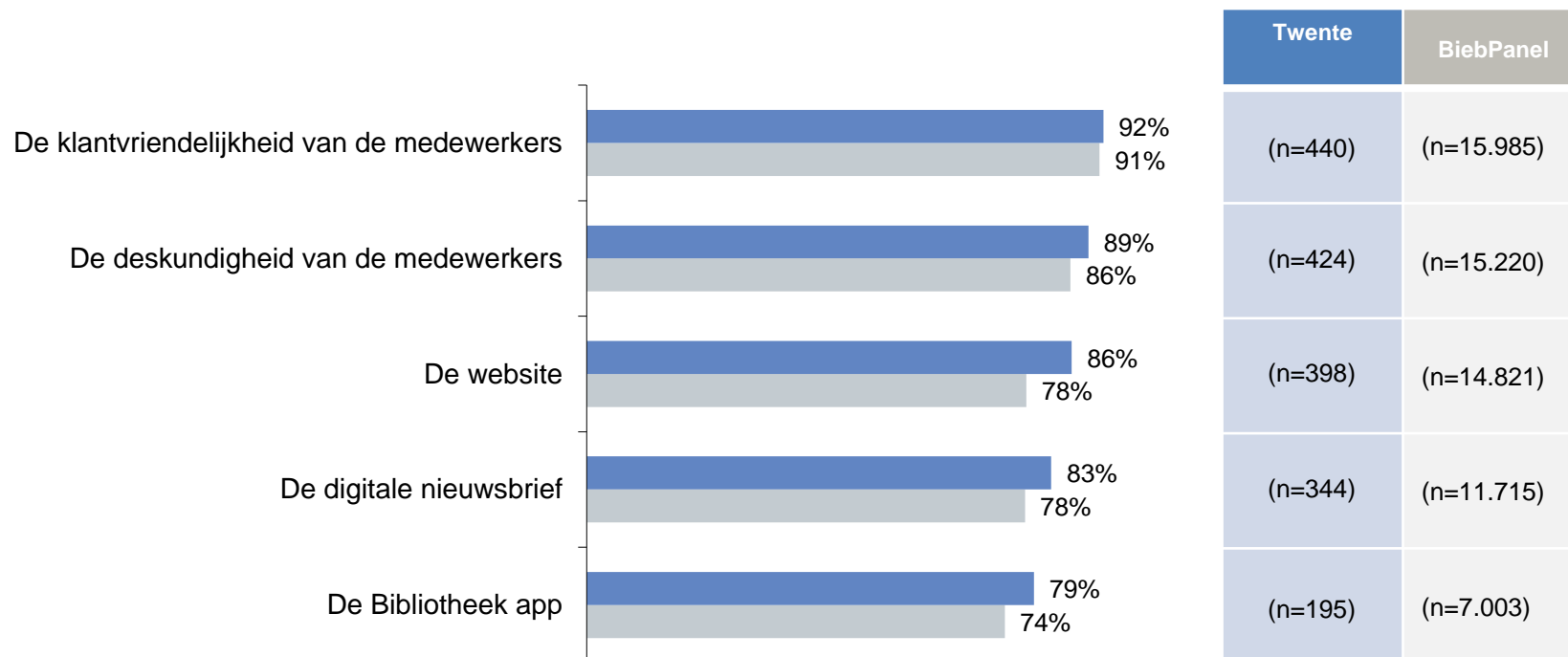


“Hoe tevreden bent u in het algemeen over de aspecten met betrekking tot gebouw en verblijf van uw bibliotheek?”  
% (Zeer) tevreden – allen, excl. weet niet



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

De leden van Bibliotheek Almelo zijn iets minder positief over de klantvriendelijkheid van de medewerkers dan de leden van de andere bibliotheken (84% vs. 92% gemiddeld in Twente). Lager opgeleide leden zijn vaker tevreden over de deskundigheid van de medewerkers dan middelbaar en hoger opgeleiden. De leden van Twente zijn positiever over de website en de digitale nieuwsbrief dan in het totale BiebPanel. De Bibliotheek app is door relatief weinig mensen beoordeeld.

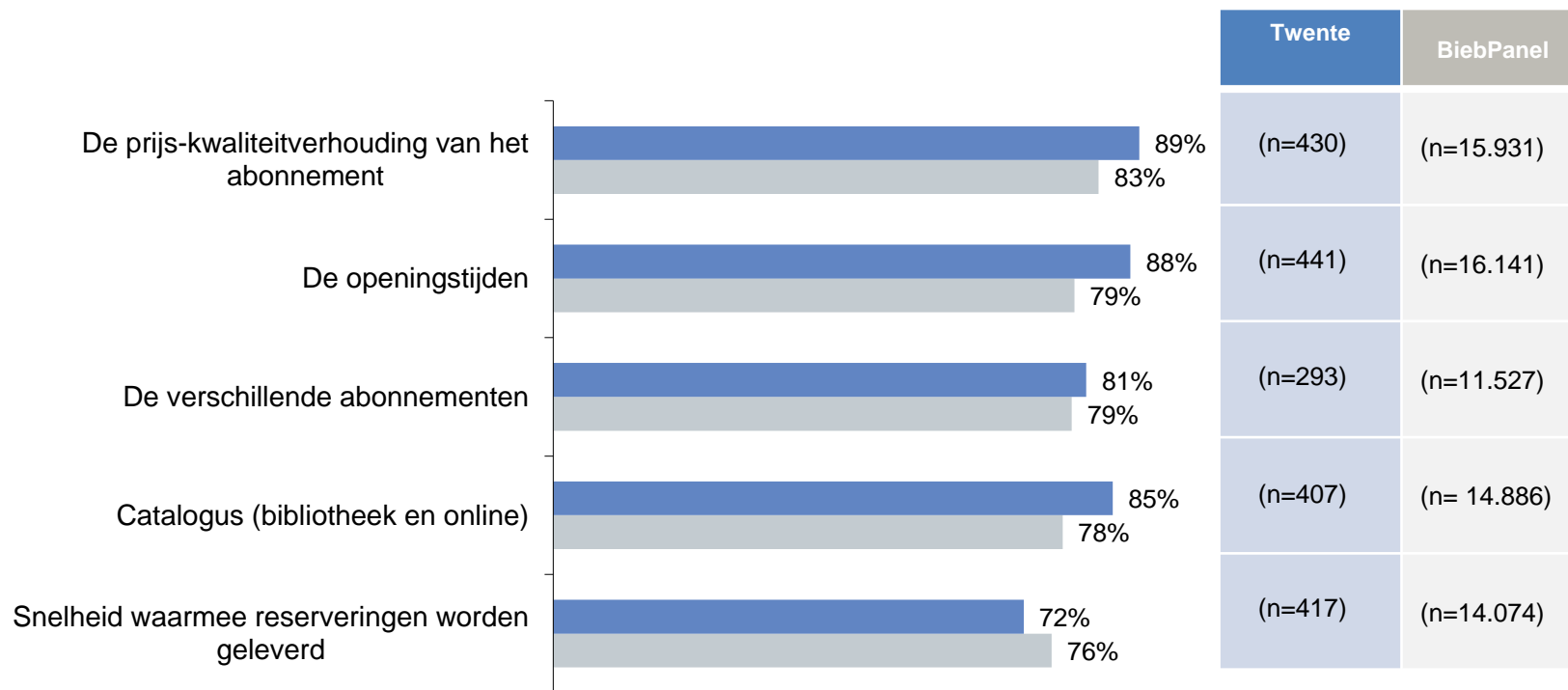


“Hoe tevreden bent u in het algemeen over de aspecten met betrekking tot communicatie en medewerkers van uw bibliotheek?” % (Zeer) tevreden – allen, excl. weet niet



## 2.3 Panelleden zijn (zeer) tevreden over de service-aspecten.

Op drie van de zes voorgelegde service-aspecten scoort cluster Twente beter dan gemiddeld in het Panel. Cluster Twente is zelfs de 'best practice' als het gaat om de catalogus, zie de sheets met best practices hierna. Vergeleken met de andere service-aspecten blijft de snelheid waarmee reserveringen worden geleverd iets achter en doet Twente het ook wat minder goed dan gemiddeld. Leden van Bibliotheek ZINiN zijn wat minder tevreden over de prijs-kwaliteit van het abonnement dan de andere leden in Twente (73% vs. 89% gemiddeld in Twente).

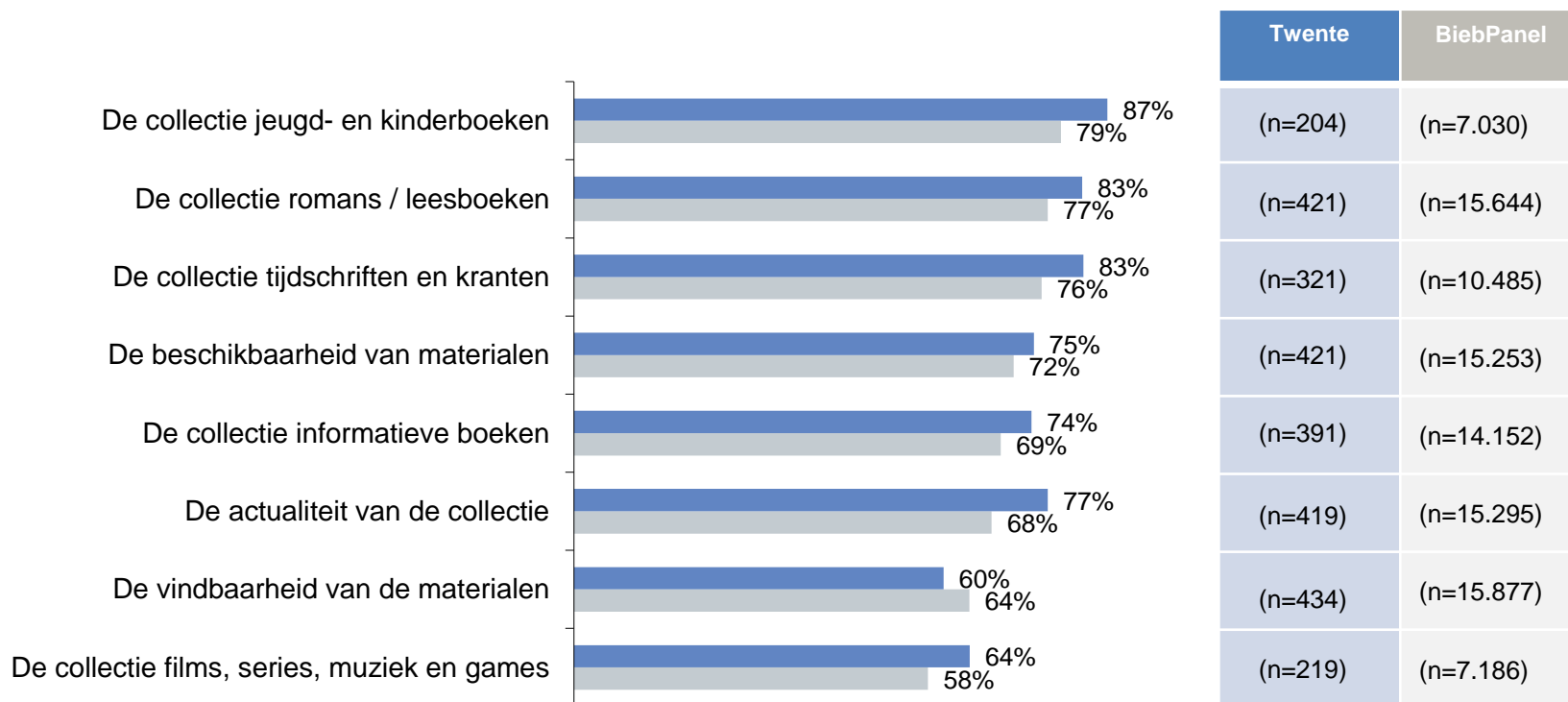


“Hoe tevreden bent u in het algemeen over de aspecten met betrekking tot service van uw bibliotheek?”  
% (Zeer) tevreden – allen, excl. weet niet



## 2.4 Over de collectie is men over het algemeen (zeer) positief; de vindbaarheid en de collectie films, series, muziek en games scoren wat lager.

Over bijna alle aspecten van de collectie is men in Twente positiever dan in het totale Panel. Met uitzondering van de beschikbaarheid en vindbaarheid van materialen (die aspecten scoren gemiddeld). De collectie informatieve boeken scoort het beste in Bibliotheek Almelo. Over de vindbaarheid van materialen zijn lager opgeleide leden positiever dan middelbaar en hoger opgeleiden. De collectie kinder- en jeugdboeken en de collectie films etc. zijn door relatief weinig mensen beoordeeld.



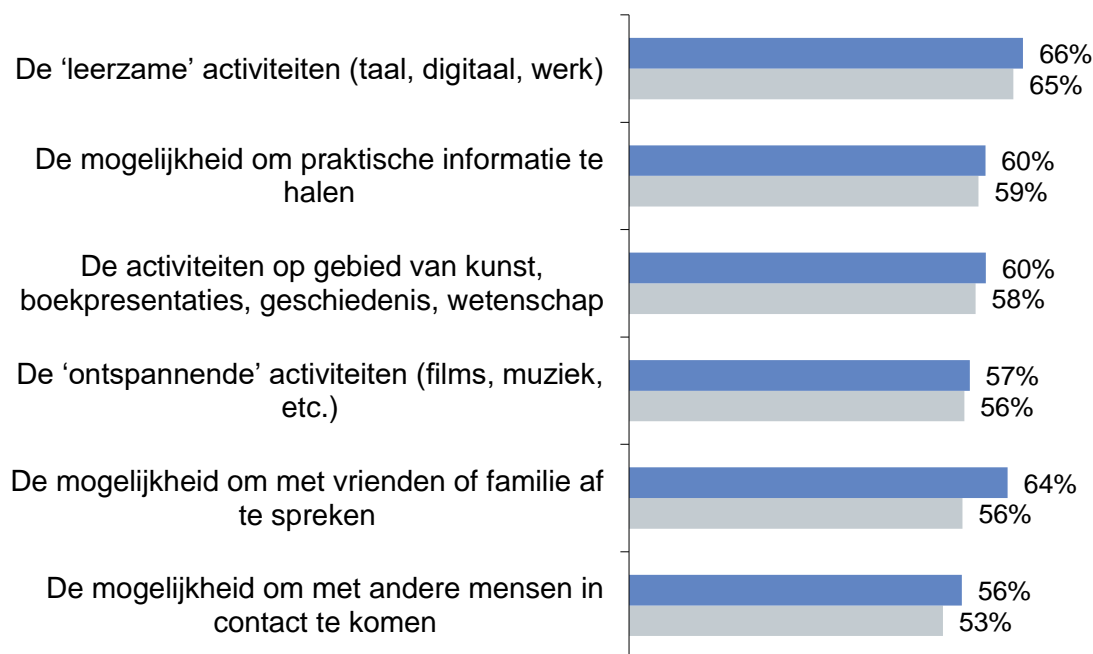
“Hoe tevreden bent u in het algemeen over de aspecten met betrekking tot de collectie van uw bibliotheek?”  
% (Zeer) tevreden – allen, excl. weet niet



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

Op alle activiteiten scoort cluster Twente hetzelfde als in het totale Panel, met uitzondering van de mogelijkheid om met vrienden af te spreken, daar is men in Twente, of eigenlijk in Hengelo, positiever over; Hengelo 80% vs. 64% gemiddeld in Twente; Oldenzaal en Hof van Twente scoren hierop duidelijk lager. Leden van Bibliotheek Hof van Twente zijn eveneens minder tevreden over de 'leerzame' en 'ontspannende' activiteiten.



Twente	BiebPanel
(n=214)	(n=6.380)
(n=200)	(n=6.068)
(n=243)	(n=7.500)
(n=190)	(n=6.027)
(n=207)	(n=6.169)
(n=264)	(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.

### 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.

### Collectie en vindbaarheid

De collectie jeugd- en kinderboeken	De Boekenberg	90%
De collectie romans/leesboeken	De nieuwe bibliotheek	86%
De collectie tijdschriften en kranten	De Bibliotheek Zuidoost Fryslân	86%
De beschikbaarheid van materialen	de Bibliotheek Enschede	81%
De collectie informatieve boeken	De nieuwe bibliotheek	83%
De actualiteit van de collectie	De nieuwe bibliotheek	79%
De vindbaarheid van de materialen	de Bibliotheek aan den IJssel	79%
De collectie films, series, muziek en games	De nieuwe bibliotheek	74%

### Service

De prijs-kwaliteitverhouding van het abonnement	Bibliotheek Den Haag	90%
De openingstijden	Bibliotheek Hilversum	92%
De verschillende abonnementen	De Bieb voor de Zaanstreek	87%
Catalogus (bibliotheek en online)	Cluster Twente	85%
Snelheid waarmee reserveringen worden geleverd	CODA Bibliotheek	90%

“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



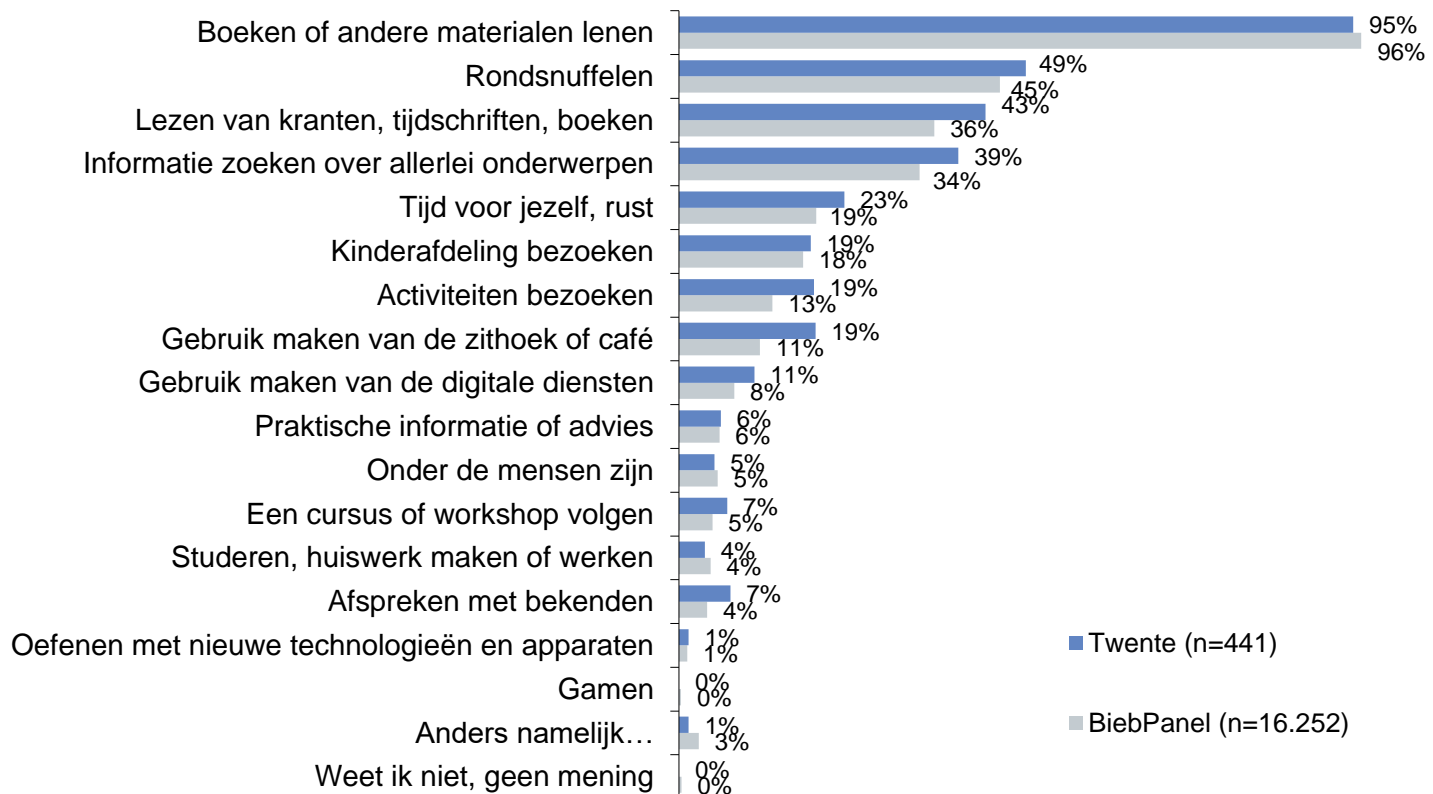
“Hoe tevreden bent u in het algemeen over de volgende aspecten van uw bibliotheek?” % (Zeer) tevreden – allen, excl. weet niet



# 3. Bezoekgedrag

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

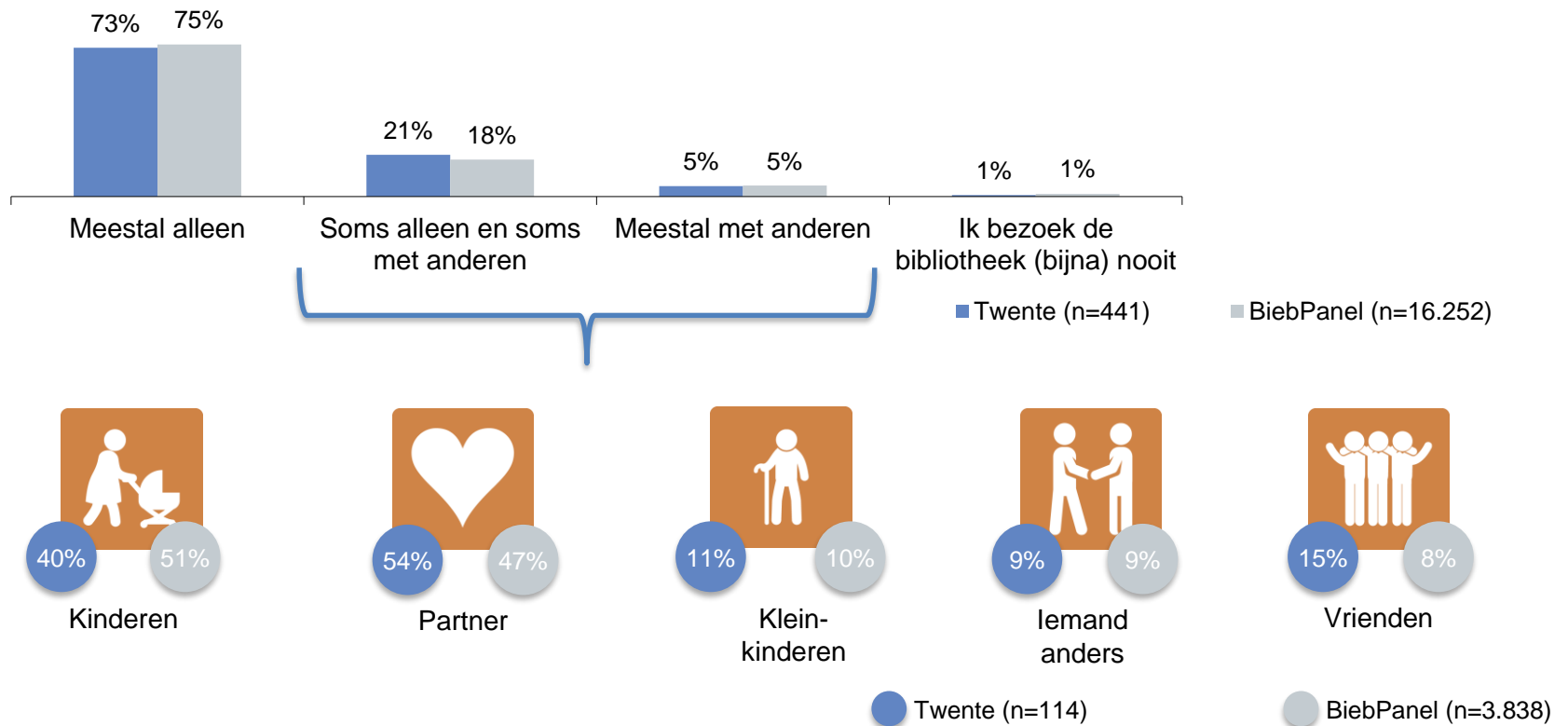
Panelleden van Cluster Twente komen iets vaker dan in het totale Panel om ter plekke kranten/tijdschriften/boeken te lezen (dat laatste vooral relatief veel in Oldenzaal) en informatie te zoeken (niet in Hof van Twente). Ook andere bezoekenredenen noemt men vaker dan gemiddeld: tijd voor jezelf, bezoek van activiteiten (geldt niet voor Twenterand en Hof van Twente) en gebruik van zithoek/café, vooral in Hengelo en Almelo. In Almelo en Hengelo gaat men ook vaker om af te spreken met bekenden. Mannen en 65-plussers komen vaker om ter plekke kranten, tijdschriften en boeken te lezen. Vrouwen komen meer voor de kinderafdeling en voor de zithoek/het café. Laagopgeleide leden zeggen vaker dan middelbaar en hoger opgeleiden dat ze naar de bieb gaan om onder de mensen te zijn. Hoger opgeleiden komen vaker vanwege de activiteiten.



“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 kwart gaat weleens met anderen, vooral met partner en kind(eren).

De groep 35 tot 55 jarigen gaat minder vaak alleen, en wanneer ze samen gaan is dat logischerwijs relatief vaak met hun kinderen. Vrouwen komen vaker dan mannen met hun kind(eren) naar de bibliotheek. Ouderen gaan vaker alleen of 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

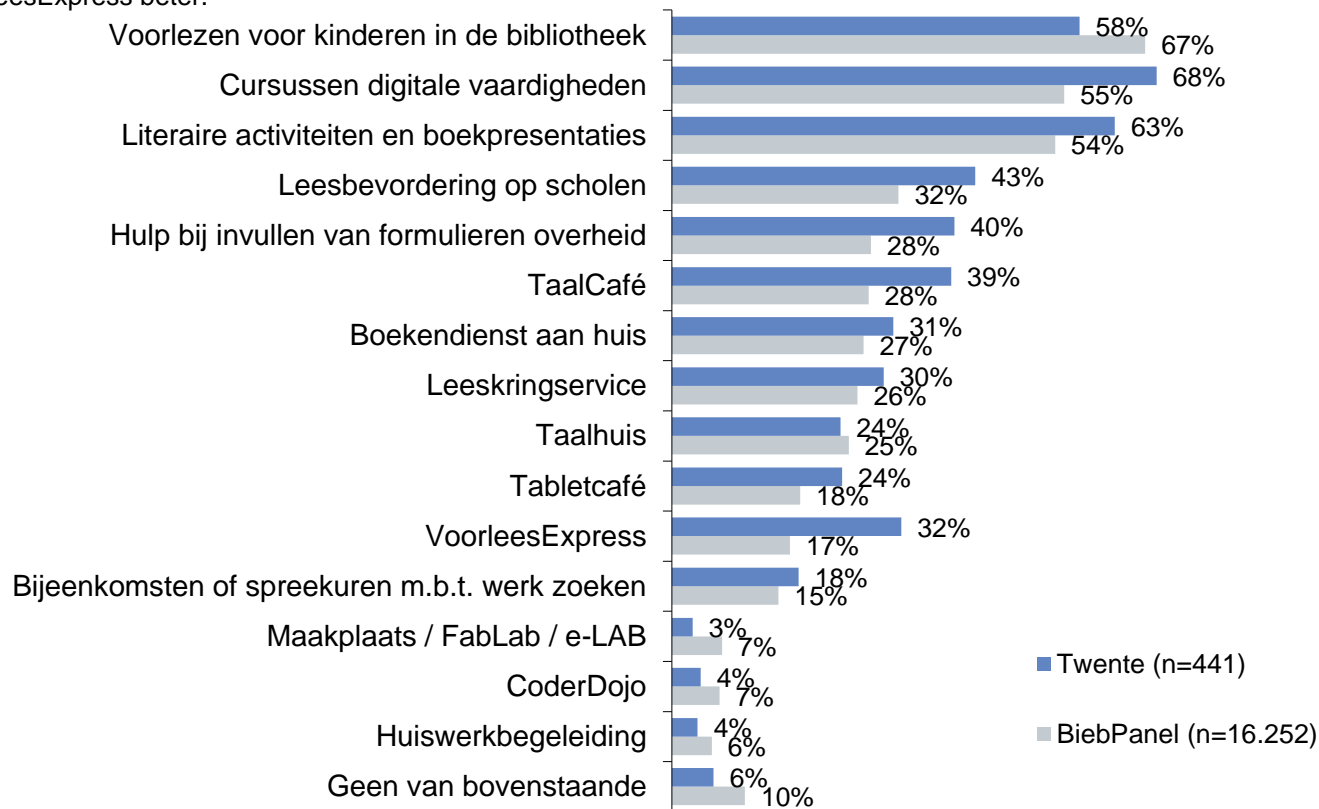


# 4. Diensten van de bibliotheek



## 4.1 Cursussen digitale vaardigheden, literaire activiteiten en voorlezen zijn het meest bekend bij leden.

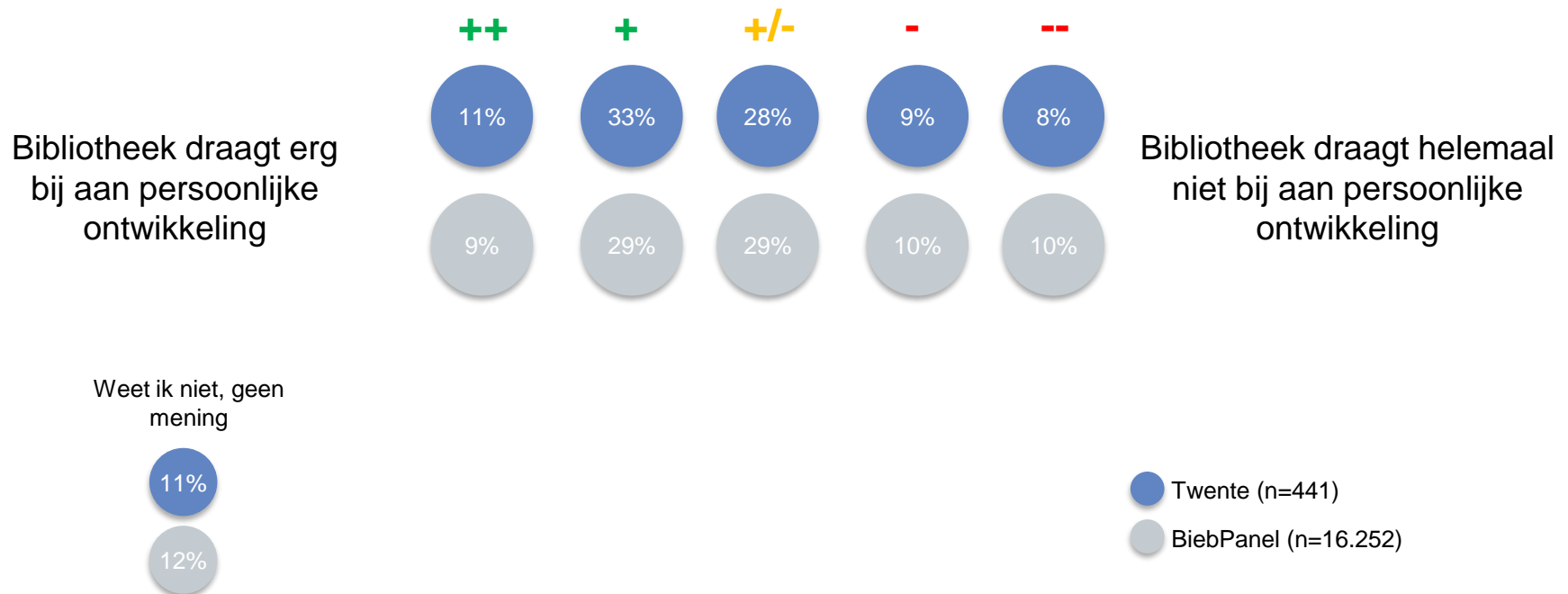
Onder panelleden van Cluster Twente is een aantal diensten beter bekend dan in het totale Panel, waaronder de cursussen digitale vaardigheden, literaire activiteiten, hulp bij het invullen van formulieren, het Taalcafé, de VoorleesExpress en het Tabletcafé. Voorlezen aan kinderen is minder bekend (geldt niet voor Oldenzaal, daar is deze dienst heel bekend). We zien duidelijk verschillen tussen de bibliotheken. Bij de grotere bibliotheken zijn veel diensten duidelijk beter bekend (omdat ze daar meer worden aangeboden). Enkele opvallende verschillen: leden van bibliotheek ZINiN kennen vaak de hulp bij het invullen van formulieren; boekendienst aan huis is het best bekend in Almelo; bijeenkomsten m.b.t. werk zoeken zijn relatief bekend in Hengelo. Er zijn ook verschillen qua opleiding: lager opgeleiden zijn minder bekend met leesbevordering op scholen en het Taalhuis; hoger opgeleiden kennen o.a. de literaire activiteiten en VoorleesExpress beter.



“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.

Dat is meer dan gemiddeld in het totale Panel. Drie op de tien zijn neutraal en 17% zegt dat de bibliotheek niet bijdraagt aan hun persoonlijke ontwikkeling. In Oldenzaal is het percentage leden dat zegt dat de bibliotheek bijdraagt relatief het hoogst (53%) en bij Hof van Twente en ZINiN het laagst (rond 35%).



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

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

Slechts een derde van de panelleden heeft overigens een antwoord bij deze vraag ingevuld. Veel panelleden die iets invullen vinden het aanbod al goed of hebben geen behoefte aan ondersteuning op het gebied van persoonlijke ontwikkeling door de bibliotheek.

*Het geven van workshops naast de e-learning en de mogelijkheid tot iets hoger niveau van de digitale cursussen.*

*Meer up-to-date boeken en laagdrempelige workshops waar structuur in zit tussen de workshops Mogelijk tegen lage kosten etc.*

*Meer lezingen. Ook op de avonden nu vaak op de middag en er moet nog steeds gewerkt worden.*



*Ik heb geen behoefte aan ondersteuning in mijn persoonlijke ontwikkeling vanuit de bibliotheek.*

*Kan zelf voorzien in de behoefte aan persoonlijke ontwikkeling.*

*Door vaker lezingen te organiseren over uiteenlopende onderwerpen. Door in de nieuwsbrief tips te geven over nieuwe aanwinsten. Door een groter aanbod van films (filmhuisfilms en documentaires).*

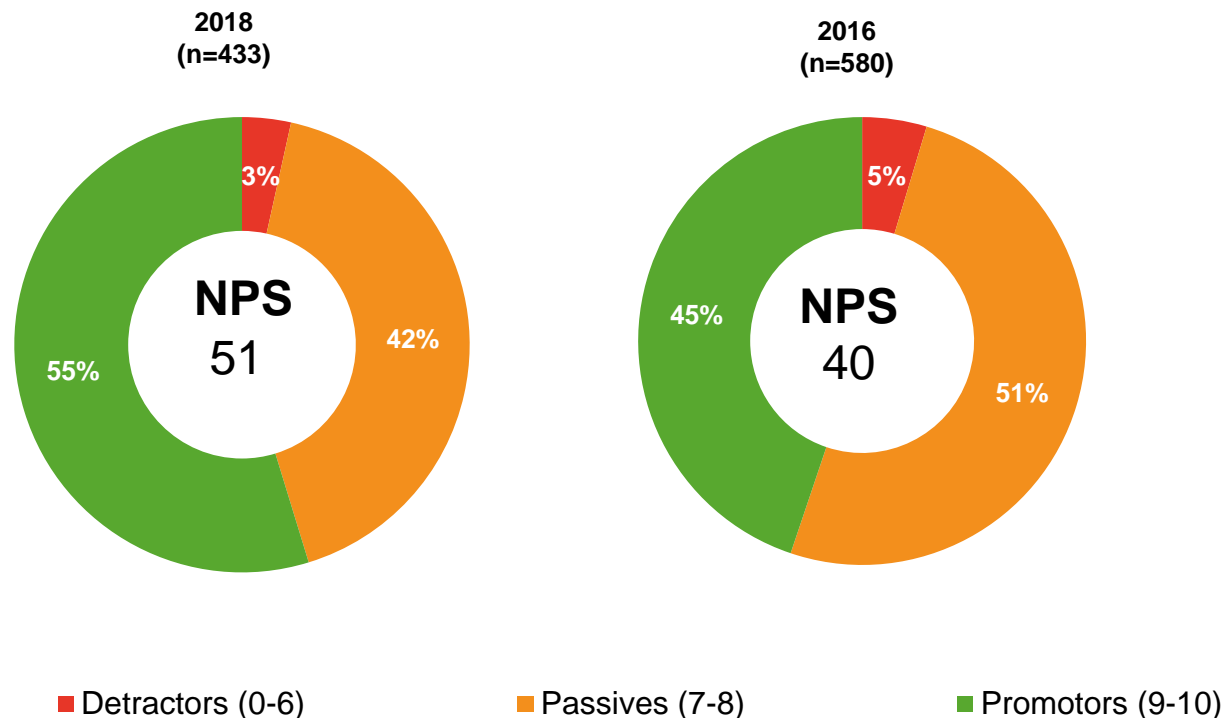
**“Op welke manier zou de bibliotheek u (nog) beter kunnen ondersteunen in uw persoonlijke ontwikkeling?” – allen**  
*Samenvatting Bibliotheek Twente: een volledig overzicht van de reacties van de panelleden van Cluster Twente is terug te vinden in de bijlagen.*



# 5. Vergelijking eerdere onderzoeken

## 5.1 De NPS van Cluster Twente is hoog. En ook nog wat hoger dan in 2016.

De hogere NPS wordt vooral veroorzaakt door een toename in het aandeel promotors. Ook in het totale BiebPanel is overigens een stijgende lijn te zien.

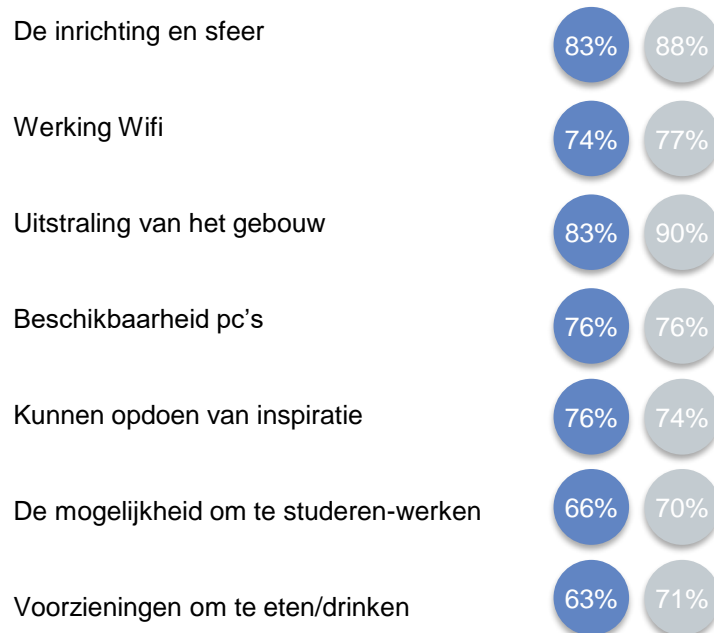


“Op basis van uw ervaringen met de bibliotheek, hoe waarschijnlijk of onwaarschijnlijk is het dan dat u uw bibliotheek aanbeveelt bij vrienden, familie of collega’s?” Waarbij ‘0’ staat voor zeer onwaarschijnlijk, ‘10’ voor ‘zeer waarschijnlijk’. Allen, excl. weet ik niet

## 5.2 Tevredenheid over gebouw & verblijf en medewerkers vrij constant. Al zijn er wel enkele verschillen.

De inrichting en sfeer en uitstraling van het gebouw lijken wat minder hoog te scoren dan in 2016, al blijft het een goede beoordeling. Ook over de voorzieningen om te eten of te drinken lijken de leden wat minder tevreden; de score is wel nog steeds hoger dan gemiddeld in het Panel, zoals we eerder zagen. De beoordeling van de bibliotheekapp is wat toegenomen.

### Het gebouw & verblijf



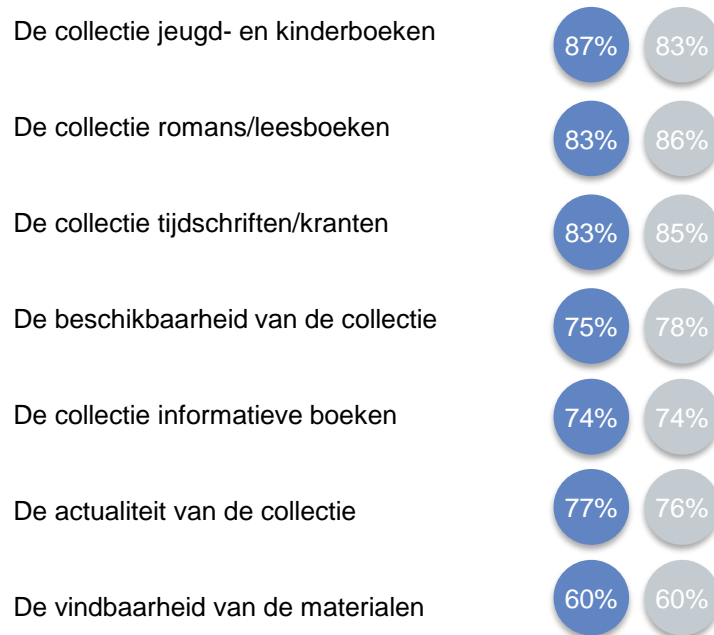
### De communicatie & medewerkers



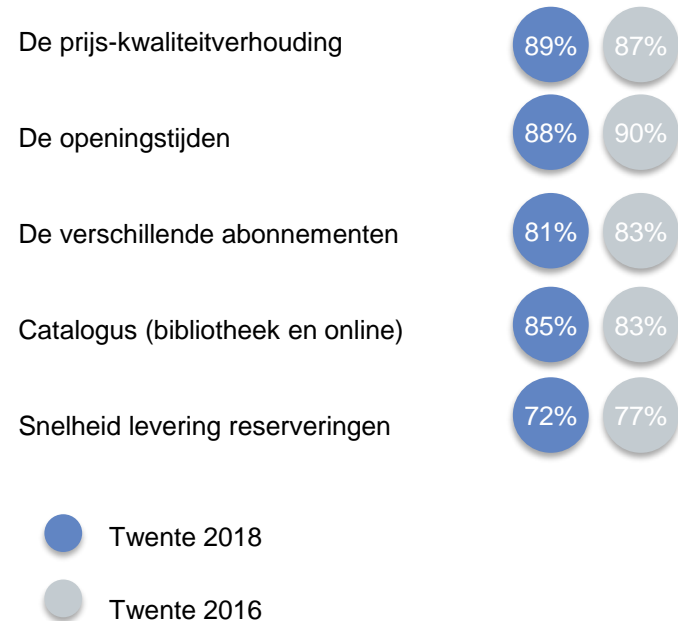
“Hoe tevreden bent u in het algemeen over de volgende aspecten van uw bibliotheek?” % (Zeer) tevreden – allen, excl. weet niet. Door verwijdering van ‘weet niet’ is er per aspect een wisselend aantal waarnemingen.

## 5.3 Tevredenheid over collectie en service ongeveer hetzelfde als in 2016. Snelheid van reserveringen iets afgenomen.

### 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?	
	Twente
de Bibliotheek Hengelo	142
de Bibliotheek Almelo	93
de Bibliotheek Oldenzaal	72
de Bibliotheek Hof van Twente	57
ZINiN Bibliotheek	46
de Bibliotheek Twenterand	31

Responspercentage		
	Twente	BiebPanel
Uitgenodigd	720	26.430
Deelgenomen	441	16.252
Responspercentage	61%	61%

# Samenstelling Steekproef (2)

## Verdeling leeftijd en geslacht

Aantal deelnemers		
	Twente	BiebPanel
n=	441	16.252
Leeftijd		
16 tot 35 jaar	5%	5%
35 tot 55 jaar	27%	30%
55 jaar tot 65 jaar	23%	27%
65 jaar of ouder	45%	38%
Gemiddelde leeftijd		
	59,8	58,5
Opleidingsniveau		
Laag	15%	15%
Midden	28%	28%
Hoog	56%	57%
Geslacht		
Man	28%	24%
Vrouw	72%	76%