



ProBiblio

voor bibliotheken

Rapportage onderzoek digitale bibliotheek

een onderzoek onder klanten naar de digitale dienstverlening van de bibliotheek

Regiobibliotheek Z-O-U-T



BiebPanel

Inhoud

Beschrijving onderzoeksresultaten	3
Aanbevelingen en overwegingen	8
Verantwoording	11
1. Digitale media	15
1.1 Gebruik	16
1.2 Bezit	17
2. Digitale dienstverlening via internet	18
2.1 Spontane bekendheid	19
2.2 Geholpen bekendheid	20
2.3 Belang	21
2.4 Gebruiksfrequentie	24
3. Digitale dienstverlening via computers in bibliotheek zelf	28
3.1 Geholpen bekendheid	29
3.2 Belang	30
3.3 Gebruiksfrequentie	32
3.4 Vaker gebruiken indien mogelijk via website bibliotheek	34
4. Tevredenheid digitale dienstverlening	35
4.1 Algemene tevredenheid digitale dienstverlening	36
4.2 Gemiste digitale diensten van de bibliotheek	37
5. Belang fysieke dienstverlening	38
6. Tag-it	42

Beschrijving onderzoeksresultaten (1)

Steekproefopbouw (pagina 13 en 14)

De gemiddelde leeftijd van de deelnemers aan het onderzoek ligt, net als in het totale Panel, op 51 jaar. 18% van de deelnemers is man; in het totale Panel ligt dit percentage op 24%.

Digitale media en apparaten (pagina 16 en 17)

Ruim driekwart van de deelnemers gebruikt één of meerdere digitale media uit de lijst. De drie meest gebruikte digitale diensten zijn media om documenten te delen of te bewerken, zoals Google Docs (32%), Facebook (31%) en LinkedIn (30%). Twitter kent met 12% een lager gebruik onder de deelnemers. Vergeleken met het totale Panel maakt het panel van Regiobibliotheek Z-O-U-T wat minder vaak gebruik van Facebook en Hyves, en juist wat vaker van LinkedIn.

Van de genoemde apparaten kent de laptop het hoogste gebruik in de deelnemersgroep: 71% bezit een laptop of notebook. Bijna drie op de tien deelnemers bezitten een smartphone. Het meest genoemde merk is een Nokia. Eén op de tien respondenten bezit momenteel een tablet (meestal een iPad) en een vergelijkbaar percentage is voornemens binnen een jaar een tablet aan te schaffen. 8% beschikt over een e-reader en een vrijwel even grote groep heeft een iPod Touch. 10% is van plan in het komende jaar een e-reader aan te schaffen, bij de iPod Touch is dit slechts 5%. Het meest genoemde merk e-reader is een Sony Reader.

Tevredenheid digitale dienstverlening bibliotheek (pagina 36 en 37)

De meeste deelnemers aan het onderzoek zijn te spreken over de digitale dienstverlening van de bibliotheek: 85% is tevreden of zeer tevreden. De overige deelnemers hebben vooral een neutrale mening of geven aan het niet te weten en zijn dus niet uitgesproken negatief. De panelleden van Regiobibliotheek Z-O-U-T zijn ongeveer even tevreden als de leden van het totale Panel.

9% van de deelnemers geeft aan nog digitale diensten van de bibliotheek te missen in het aanbod. Een deel van hen zou graag bericht krijgen als de uitleentermijn van een boek verstreken is.

Beschrijving onderzoeksresultaten (2)

Digitale dienstverlening bibliotheek via internet (pagina 19 tot en met 27)

Bekendheid

Spontaan (zonder lijst) is het online verlengen de bekendste digitale dienstverlening van de bibliotheek (genoemd door 33%). Het online reserveren, de website en de online catalogus worden alle genoemd door ongeveer een kwart van de deelnemers.

Wanneer men een lijst met mogelijke digitale diensten van de bibliotheek krijgt voorgelegd, blijkt opnieuw het online verlengen de meest bekende digitale dienst (89%). Op de tweede plaats staat het online reserveren (83%) en ongeveer 70% kent de website van de bibliotheek en de online catalogus. Ruim een derde van de respondenten weet dat de nieuwe aanwinsten digitaal bekend worden gemaakt, ruim een kwart kent de activiteitenagenda en ongeveer een vijfde is bekend met de attendering bij het verlopen van de uitleentermijn. De overige digitale diensten die de bibliotheek via de website aanbiedt, zijn bekend bij ten hoogste 15% van de deelnemers.

Een aantal diensten zijn bij het panel van Regiobibliotheek Z-O-U-T beter bekend dan bij het totale Panel, namelijk het online reserveren en verlengen, de online catalogus en de bekendmaking van nieuwe aanwinsten. De activiteitenagenda is daarentegen wat minder bekend dan gemiddeld, en dit geldt nog sterker voor de attendering bij het verlopen van de uitleentermijn.

Belang

Het online reserveren en verlengen van materialen is de digitale dienst waaraan panelleden het meeste belang hechten: nagenoeg iedereen vindt deze dienst belangrijk of zeer belangrijk. Ook de online catalogus vindt men van groot belang (93% antwoordt '(zeer) belangrijk'). 86% hecht belang aan een attendering bij het verlopen van de uitleentermijn, en ruim driekwart vindt het belangrijk dat de bibliotheek de nieuwe aanwinsten digitaal kenbaar maakt.

De digitale nieuwsbrief, de activiteitenagenda, online inschrijven, leestips en de e-portal worden door ca. 40-55% van de deelnemers als belangrijke digitale diensten beschouwd. Aan de digitale nieuwsbrief wordt door het panel van Regiobibliotheek Z-O-U-T iets minder belang gehecht dan door het totale Panel.

De aanwezigheid van de bibliotheek op sociale media en op YouTube wordt door de deelnemers het minst belangrijk gevonden.

Beschrijving onderzoeksresultaten (3)

Gebruik

De online catalogus en het online verlengen zijn de meest gebruikte digitale internetdiensten van de bibliotheek. Vrijwel alle deelnemers die met deze diensten bekend zijn, maken er vaak of af en toe gebruik van. Het online reserveren, de website en de digitale bekendmaking van nieuwe aanwinsten worden minstens af en toe benut door (bijna) 90% van de deelnemers die ermee bekend zijn.

De attendering bij het verlopen van de uitleentermijn, de leestips, de top 10 van meest populaire materialen en de activiteitenagenda worden weleens gebruikt door ongeveer 70% van de deelnemers die deze diensten kennen. Bij de overige diensten ligt het gebruik wat lager.

Er zijn een aantal verschillen tussen het beeld bij Regiobibliotheek Z-O-U-T en het gemiddelde beeld, waarvan de twee meest opvallende hier genoemd worden. Van het online reserveren maken de deelnemers van Regiobibliotheek Z-O-U-T vaker gebruik dan het totale Panel. De attendering bij het verlopen van de uitleentermijn is daarentegen minder populair dan landelijk gezien het geval is. Dit zal samenhangen met het feit dat bij Regiobibliotheek Z-O-U-T voor deze service betaald moet worden.

Digitale dienstverlening bibliotheek via computers in de bibliotheek zelf (pagina 29 tot en met 34)

Geholpen bekendheid

Ongeveer zeven op de tien deelnemers zijn bekend met één of meerdere van de digitale diensten die in de bibliotheek zelf op de publiekspc's worden aangeboden. De bekendheid van de catalogus op de publiekspc is verreweg het hoogst (twee derde van de panelleden kent deze dienst). De overige digitale diensten op de publiekspc's zijn nauwelijks bekend. Bij het totale Panel zien we hetzelfde beeld.

Belang

Ook qua belang blijkt de catalogus veel beter te scoren dan de overige digitale diensten die aangeboden worden via de publiekspc. 90% van de deelnemers acht het belangrijk dat de catalogus op de publiekspc aangeboden wordt. Ongeveer 40 tot 45% van de deelnemers vindt het belangrijk dat de bibliotheek de overige diensten die nu op de publiekspc's staan, aanbiedt. Van deze diensten worden Literom en de uittrekselbank het belangrijkste gevonden. Over alle diensten, uitgezonderd de catalogus, heeft een groot deel van de deelnemers een neutrale mening.

Beschrijving onderzoeksresultaten (4)

Gebruik

82% van de deelnemers die de catalogus op de publiekspc kennen, maakt er vaak of af en toe gebruik van. Het gebruik van de catalogus blijft daarmee iets achter bij het landelijk gemiddelde. De overige diensten zijn minder bekend dan de catalogus. Ook wordt er, binnen de groep die ermee bekend is, minder gebruik van gemaakt.

Gebruik indien aangeboden via de website

Er is aan de deelnemers gevraagd of men vaker gebruik zou maken van de digitale diensten die nu alleen op de publiekspc beschikbaar zijn, wanneer deze diensten via de website zouden worden aangeboden. We zien dan dat 53% van de deelnemers dit zou doen in het geval van de Consumentengids. Van Fictierom en Literom zou 40% vaker gebruikmaken, en ongeveer een derde van de deelnemers zou de regionale, dan wel de landelijke krantenbank vaker raadplegen. Bijna één op de vijf deelnemers zou geen van de genoemde diensten vaker gaan gebruiken dan men nu doet.

Het panel van Regiobibliotheek Z-O-U-T heeft wat meer belangstelling voor het raadplegen van Fictierom en Literom via de website dan het totale Panel.

Belang diensten fysiek blijven aanbieden (pagina 39 tot en met 41)

Aan de deelnemers is gevraagd hoe belangrijk men het vindt dat de bibliotheek enkele diensten fysiek blijft aanbieden in de toekomst (in plaats van alleen digitaal).

Verreweg het meest van belang vindt men het fysiek blijven aanbieden van boeken: 77% van de deelnemers vindt het zeer belangrijk dat de bibliotheek dit blijft doen en nog eens 19% vindt dit belangrijk. Op de tweede plaats komt het bieden van hulp bij het zoeken naar materialen. 86% vindt het belangrijk of zeer belangrijk dat dit in de bibliotheek zelf blijft gebeuren.

Ook het fysiek blijven aanbieden van tijdschriften, het verlengen en reserveren van materialen, het inschrijven, het geven van tips en het betalen van bijvoorbeeld te-laat-gelden vindt de meerderheid (ca. 65-80%) van belang.

Een wat kleinere groep (tussen 35 en 50%) vindt het belangrijk dat de bibliotheek informatiefolders fysiek blijft aanbieden, dat men kan deelnemen aan activiteiten en dat men in de bibliotheek andere bezoekers kan ontmoeten. Het minst belangrijk vindt men de mogelijkheid om in de bibliotheek een toegangkaart voor een activiteit aan te schaffen; ongeveer een kwart van de deelnemers vindt dit van belang. Over het belang van deze laatste vier diensten oordeelt een grote groep neutraal.

Beschrijving onderzoeksresultaten (5)

Tag-it (pagina 43)

Van de 619 opmerkingen die bij de tag-it gemaakt zijn over de website van Regiobibliotheek Z-O-U-T, zijn er 317 (51%) positief, 98 (16%) neutraal en 204 (33%) negatief. In de bijlage is na te lezen wat de letterlijke opmerkingen van de respondenten met betrekking tot de website zijn. Met behulp van de onderstaande link kan inzicht verkregen worden in de opmerkingen en de plaats op de website waar men deze heeft gezet.

<http://tag-it.netpanel.nl/survey/oversight/id/226/hash/a8799ef7f420936f75a1cb1dfc8e10ae>

Aanbevelingen en overwegingen



Aanbevelingen en overwegingen (1)

- Het percentage deelnemers dat gebruik maakt van social media ligt met 78% al hoog. Hoewel men de aanwezigheid van de bibliotheek op social media niet heel belangrijk vindt, is het van belang hierin een duidelijke keuze te maken: gebruik social media en doe het goed of kies ervoor als bibliotheek geen social media in te zetten. Mocht de bibliotheek social media willen inzetten, dan lijkt een actieve Facebookpagina een goede keuze. Zorg voor een directe relatie met de diensten van de bibliotheek en verwijs zoveel mogelijk naar de website. Aandachtspunt is de stijl en frequentie van schrijven voor Facebook aangezien dit in hoge mate verantwoordelijk is voor het succes.
- Uit het onderzoek komt naar voren dat een deel van het publiek onbekend is met het aanbod van (digitale)diensten van de bibliotheek. De bekendheid kan aanmerkelijk worden vergroot als de bibliotheek een goede SEO(Search Engine Optimalisatie)-strategie hanteert en verder gebruik maakt van SEA(Search Engine Advertising). De bibliotheek kan de klant online op relevante zoektermen informeren over haar aanbod. De bibliotheek zou bijvoorbeeld kunnen nastreven dat iemand die op internet zoekt naar een boektitel, wordt verwezen naar de website van de bibliotheek. Een voordeel hierbij is het vergrote bereik onder nieuwe klantgroepen en potentiële klanten.
- Hoewel het bezit van e-readers en tablets onder de panelleden nog niet zo hoog ligt (in beide gevallen op 9%), geeft ook een deel aan deze binnen een jaar te willen aanschaffen. Het aanbieden van e-books is dus voor een deel van de panelleden potentieel interessant. De e-portal van de bibliotheek is bij slechts een kleine groep (10%) bekend. Verhoog deze bekendheid verder, zodat iedereen die een e-reader of tablet bezit, ook weet dat de bibliotheek e-books aanbiedt.
- De mogelijkheid tot attendering bij het verlopen van de uitleentermijn is bij het panel van Regiobibliotheek Z-O-U-T minder bekend dan bij het totale Panel. Veel mensen (86%) vinden het belangrijk dat de bibliotheek attenderingen verstuurt, maar slechts 19% zegt deze service ook daadwerkelijk te kennen. Sommige mensen geven zelfs expliciet aan dat zij deze dienst nog missen in het digitale aanbod van de bibliotheek. Het is dus verstandig om meer bekendheid te geven aan de mogelijkheid om attenderingen te ontvangen.

Aanbevelingen en overwegingen (2)

- Ook de bekendheid van de digitale nieuwsbrief blijft duidelijk achter bij het landelijk gemiddelde. Om dit te verbeteren, zou de bibliotheek nieuwe leden standaard kunnen vragen of zij de nieuwsbrief op hun e-mailadres willen ontvangen. Voor de bestaande leden kan op de website een wervende tekst geplaatst worden over de voordelen van het ontvangen van de nieuwsbrief, met daarbij de inschrijfmogelijkheid. Kijk daarnaast of er andere contactmomenten zijn waarbij leden geattendeerd kunnen worden op de voordelen van de digitale nieuwsbrief.
- Over de diensten die via internet worden aangeboden, kan worden opgemerkt dat dikwijls slechts een deel van de mensen die een bepaalde dienst belangrijk vinden, deze dienst ook kent. Wellicht zouden sommige panelleden graag van bepaalde diensten gebruik maken, maar weten zij niet dat deze beschikbaar zijn. Als de bibliotheek bredere bekendheid geeft aan de diensten die via internet worden aangeboden, zouden deze mensen aangenaam verrast kunnen worden.
- De bekendheid van de digitale diensten op de publiekspc's is, de catalogus uitgezonderd, bijzonder laag. Toch geeft een deel van de respondenten aan hieraan wel belang te hechten. Ook hierin dient een keuze te worden gemaakt: besluit (een deel van) deze digitale diensten niet meer aan te bieden of geef veel meer bekendheid aan deze dienstverlening van de bibliotheek.
- Wanneer de digitale diensten die momenteel alleen via de publiekspc's worden aangeboden, via internet te raadplegen zouden zijn, zouden vooral de Consumentengids en in iets mindere mate de krantenbanken, Fictierom en Literom hiervoor in aanmerking komen. Ook dan is het echter van groot belang om deze dienstverlening bekend te maken.
- Vergelijk ook op het dashboard de scores van uw bibliotheek ten opzichte van de scores van andere deelnemende bibliotheken.

Verantwoording



Over het onderzoek

Achtergrond

ProBiblio heeft in 2009 het BiebPanel opgericht. Bibliotheekleden kunnen deelnemer worden van BiebPanel en ontvangen als deelnemer 5 maal per jaar een vragenlijst over verschillende onderwerpen.

Rapportage

Onderzoek 4 2011 heeft plaatsgevonden van 30 september t/m 17 oktober 2011.

Dit onderzoek gaat over **de digitale dienstverlening** van de bibliotheek met als onderwerpen:

- gebruik digitale media
- bezit digitale apparaten
- bekendheid digitale dienstverlening bibliotheek
- belang digitale dienstverlening bibliotheek
- gebruik digitale dienstverlening bibliotheek
- tevredenheid digitale dienstverlening bibliotheek
- belang fysieke dienstverlening bibliotheek
- beoordeling website bibliotheek (Tag-it!)

Vergelijking met totale panel

In onderhavig rapport staan, naast de individuele cijfers van de bibliotheek, ook de cijfers van het totale panel vermeld.

Leeswijzer grafieken

Percentages kunnen soms optellen tot iets meer of minder dan 100%. Dit wordt veroorzaakt door afrondingsverschillen.

Leeswijzer open vragen

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

Samenstelling Steekproef (1)

Verdeling over vestigingen

Vestiging	Aantal	Percentage
Amerongen	26	5%
Cothen	3	1%
Doorn	70	13%
Driebergen	125	24%
Elst	11	2%
Langbroek	2	0%
Leersum	39	7%
Maarn	42	8%
Renswoude	24	5%
Rhenen	85	16%
Wijk bij Duurstede	100	19%
Totaal	527	100%

Samenstelling Steekproef (2)

Verdeling leeftijd en geslacht

Leeftijd	Z-O-U-T	BiebPanel
16-25 jaar	6%	3%
26-30 jaar	1%	4%
31-35 jaar	4%	5%
36-40 jaar	8%	9%
41-45 jaar	14%	12%
46-50 jaar	17%	14%
51-55 jaar	16%	14%
56-60 jaar	9%	12%
61-65 jaar	11%	12%
66 jaar en ouder	15%	15%

Gemiddelde leeftijd	51,1	51,1
----------------------------	------	------

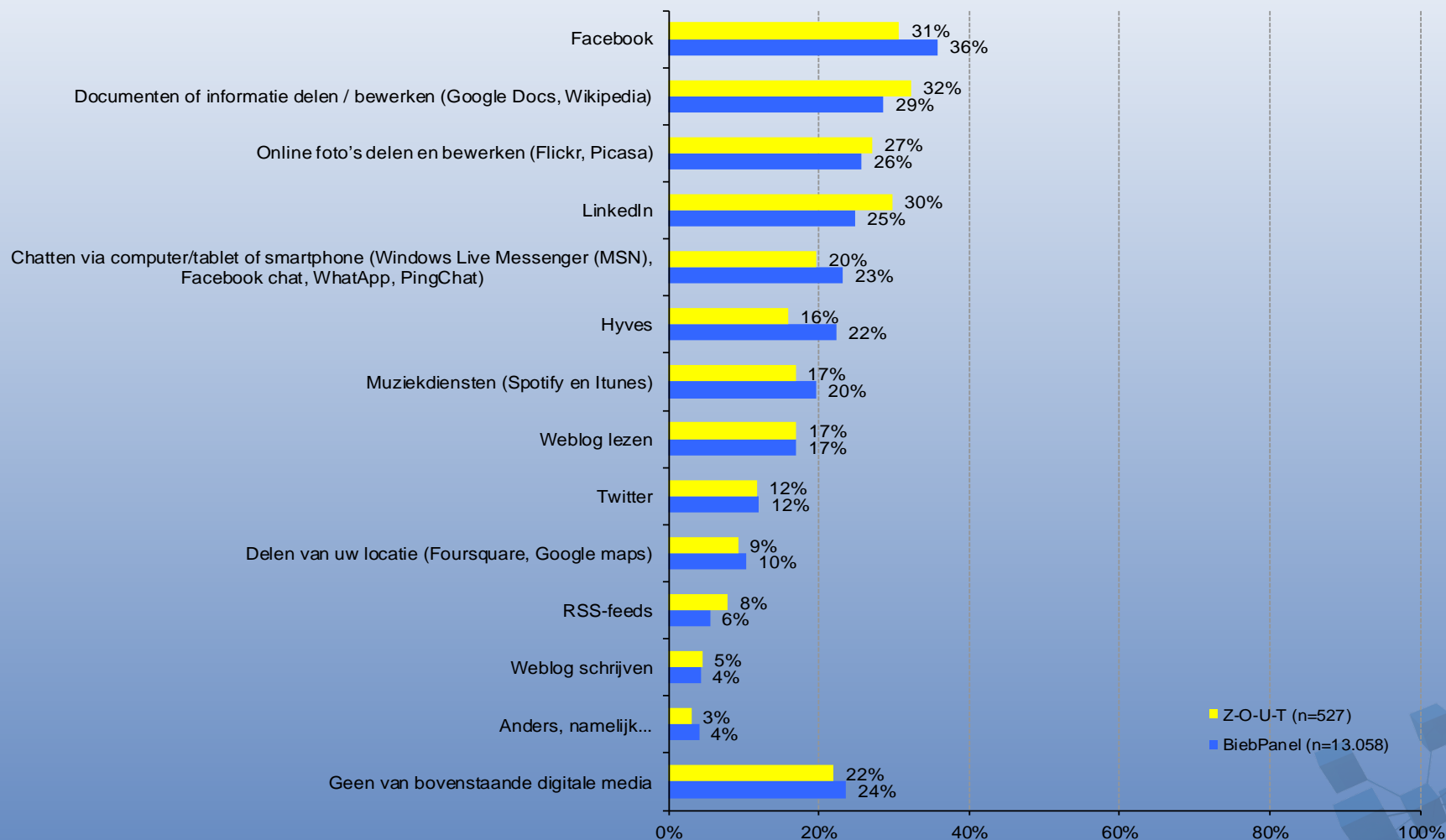
Geslacht	Z-O-U-T	BiebPanel
Man	18%	24%
Vrouw	82%	76%

1. Digitale media



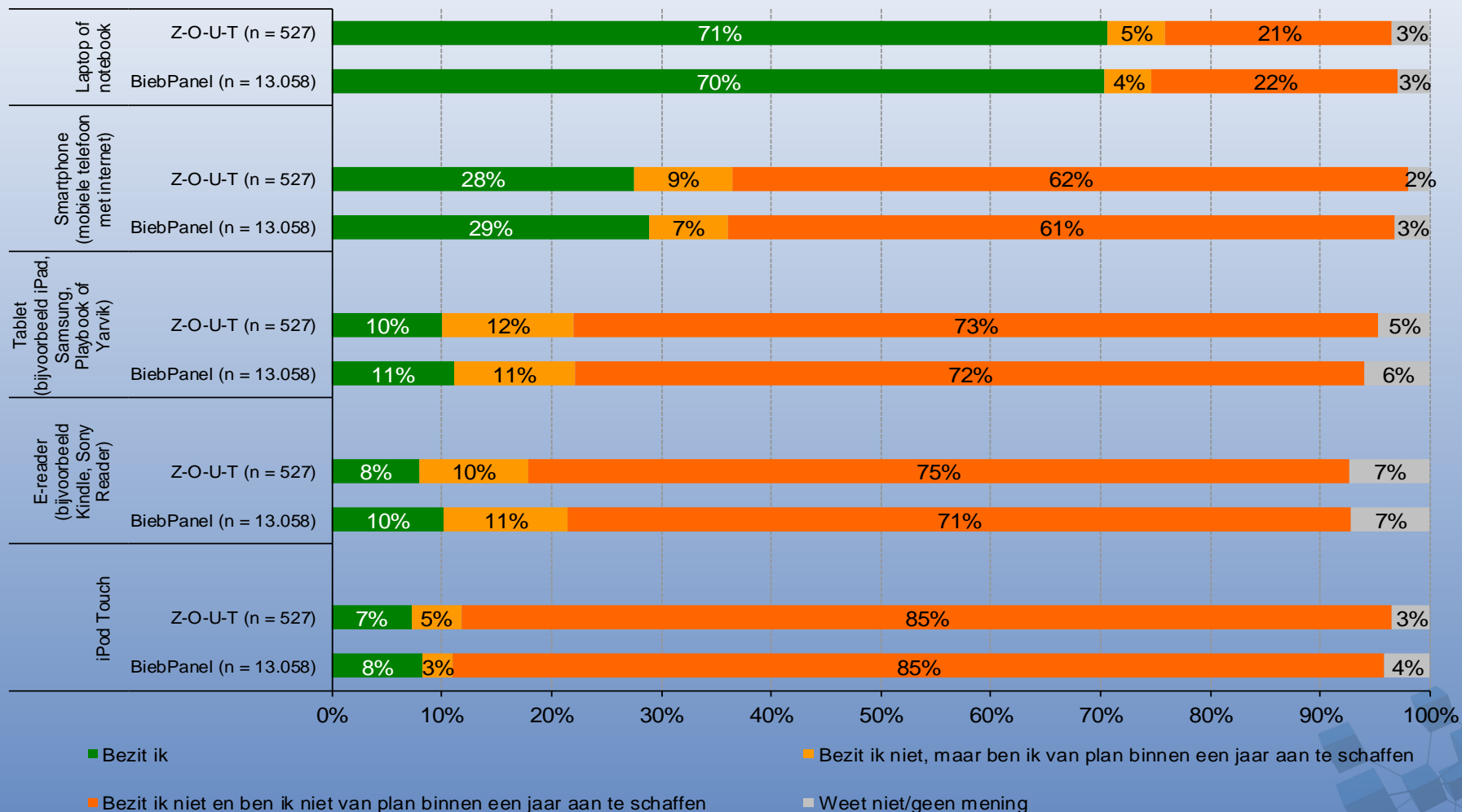
1.1 Gebruik digitale media

“Van welke van onderstaande digitale media maakt u gebruik?”



1.2 Bezit van digitale apparaten

“Welke van de volgende apparaten bezit u of bent u van plan komend jaar aan te schaffen?”

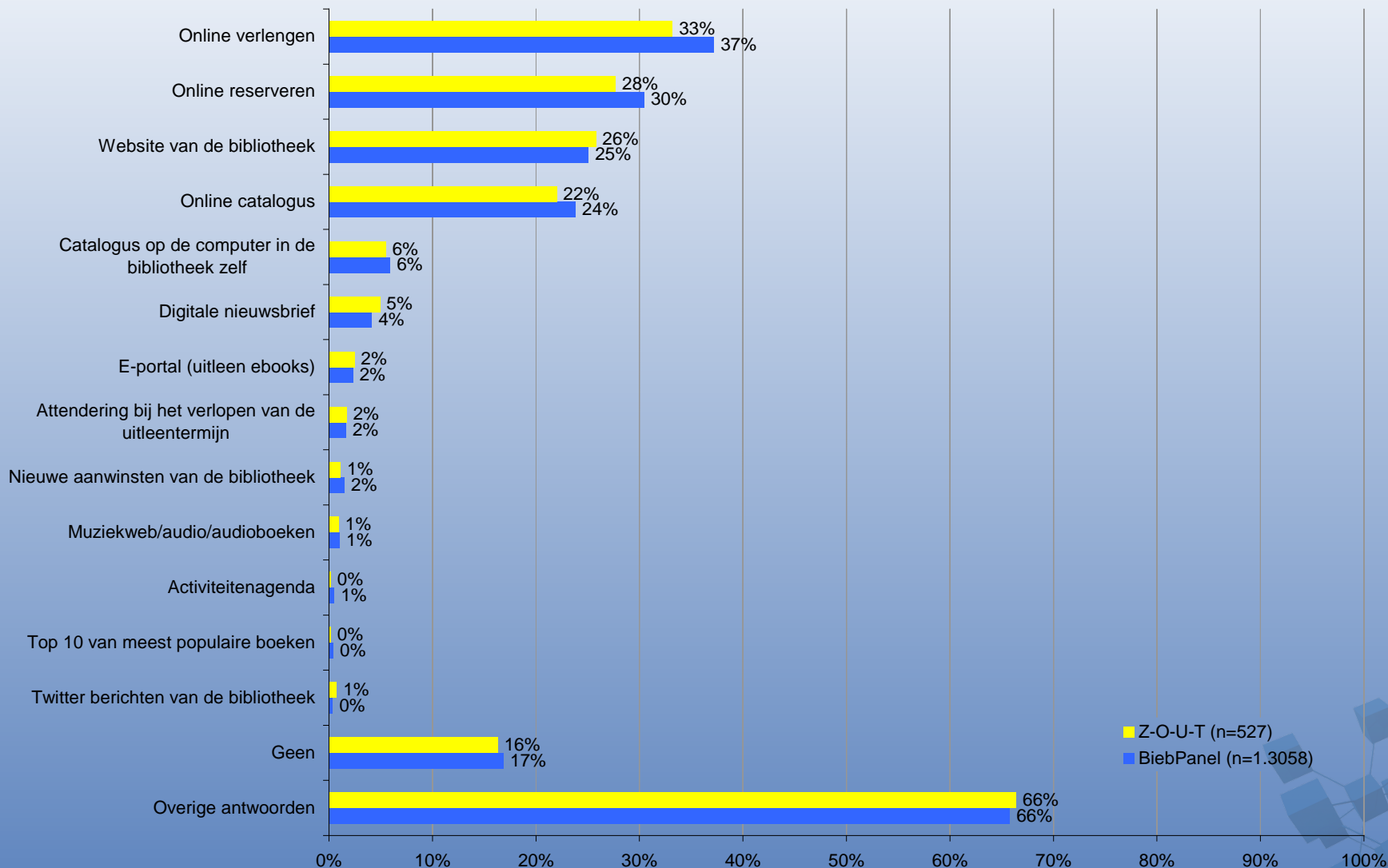


2. Digitale dienstverlening via de website



2.1 Spontane bekendheid digitale diensten van de bibliotheek

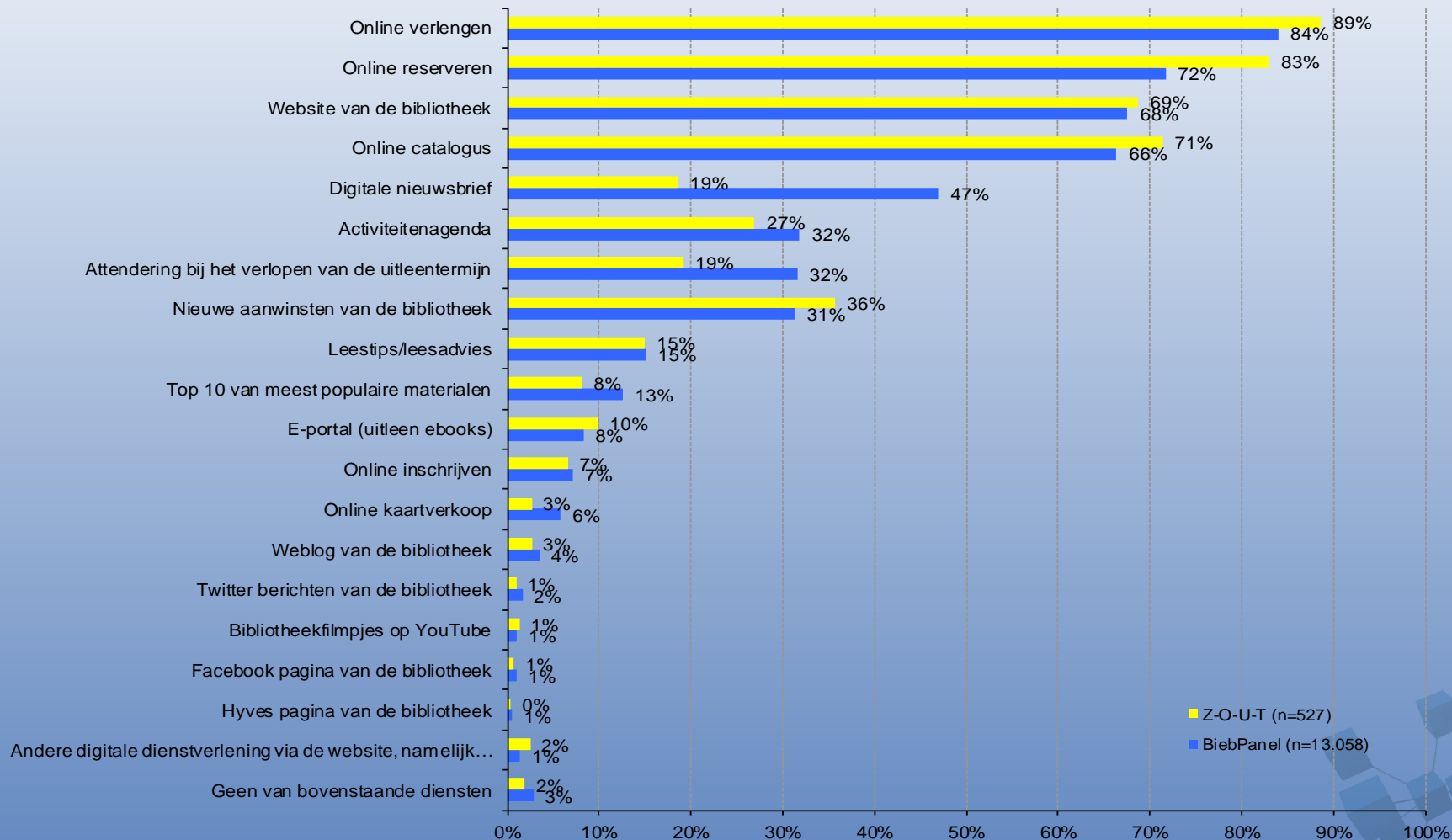
“Welke digitale diensten van de bibliotheek kent u, al is het alleen van naam?”



2.2 Geholpen bekendheid digitale diensten van de bibliotheek

“Welke van de volgende digitale diensten van de bibliotheek kent u?”

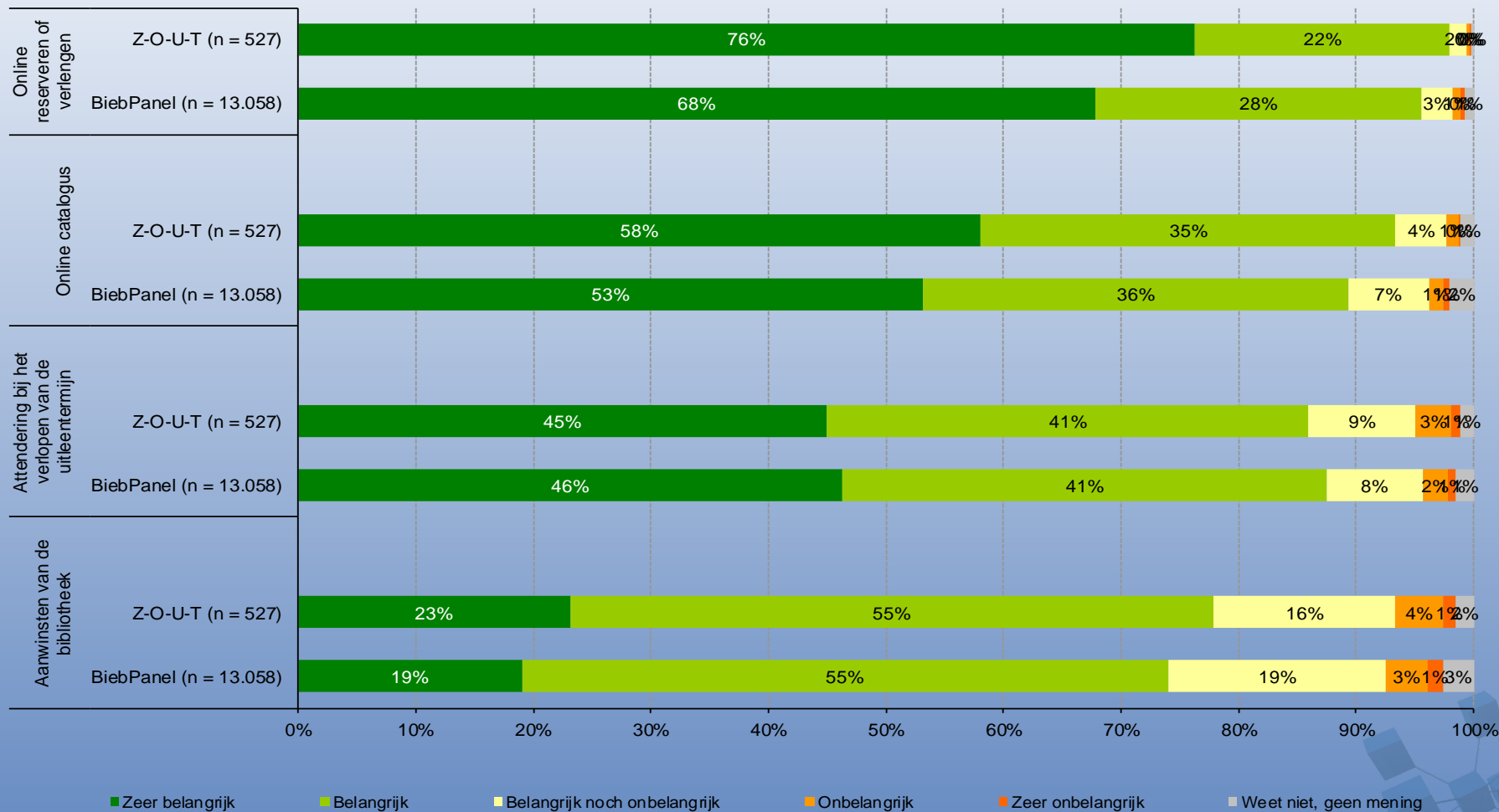
N.B. Deze diensten zijn via internet te raadplegen.



2.3 Belang digitale bibliotheekdiensten (1)

"In hoeverre vindt u het belangrijk dat de bibliotheek de volgende diensten digitaal aanbiedt?"

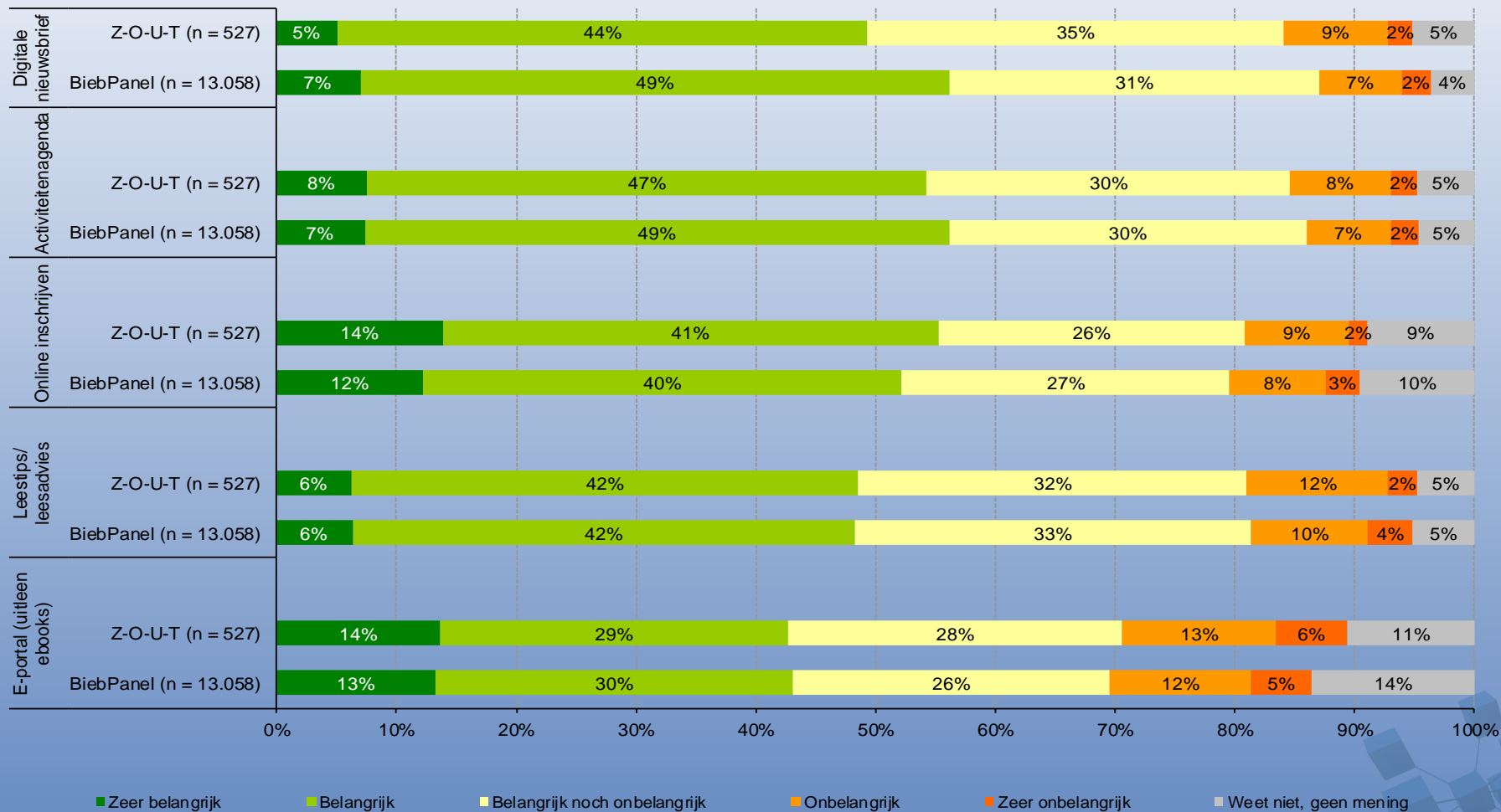
N.B. Deze diensten zijn via internet te raadplegen.



2.3 Belang digitale bibliotheekdiensten (2)

"In hoeverre vindt u het belangrijk dat de bibliotheek de volgende diensten digitaal aanbiedt?"

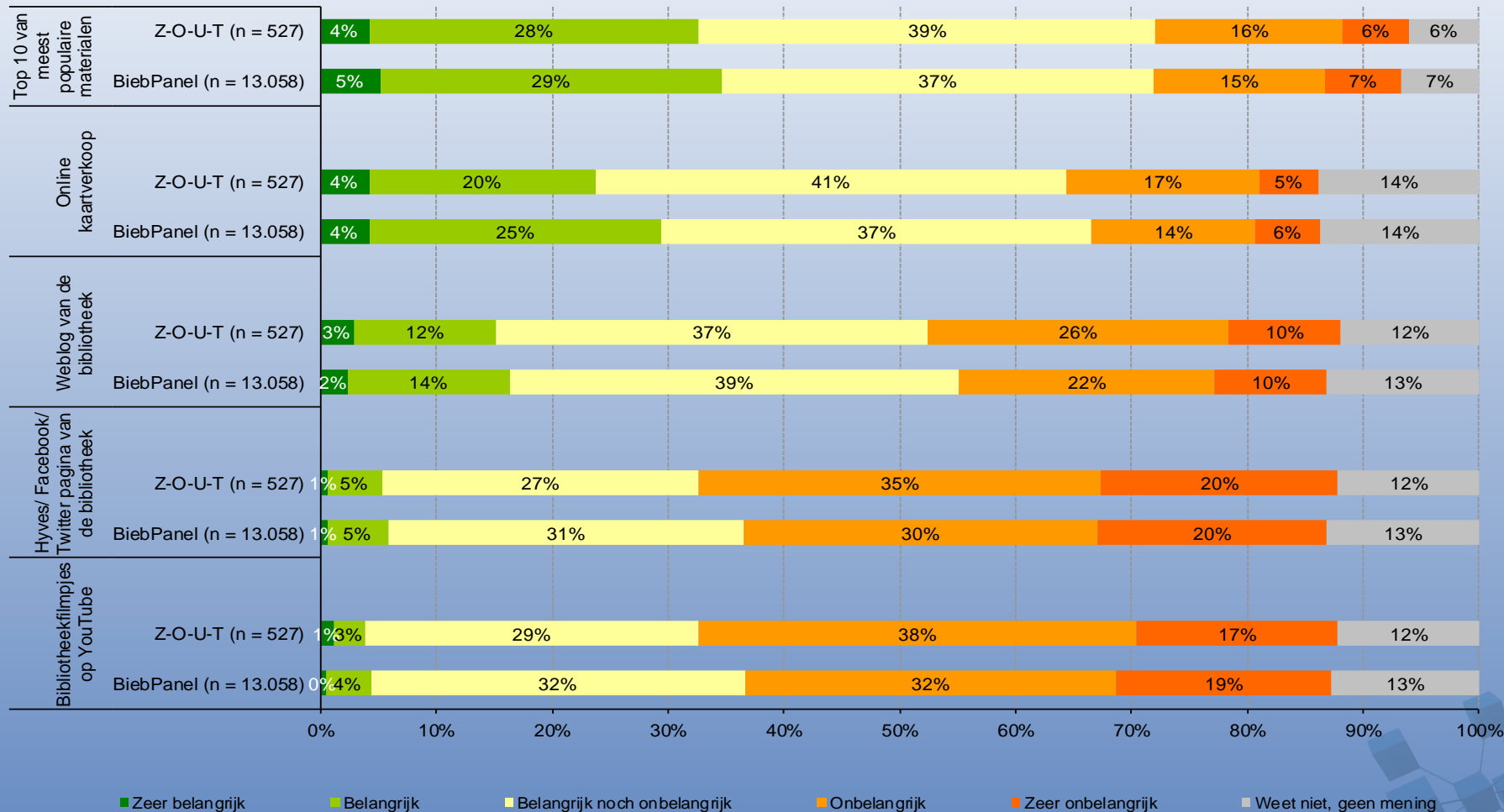
N.B. Deze diensten zijn via internet te raadplegen.



2.3 Belang digitale bibliotheekdiensten (3)

“In hoeverre vindt u het belangrijk dat de bibliotheek de volgende diensten digitaal aanbiedt?”

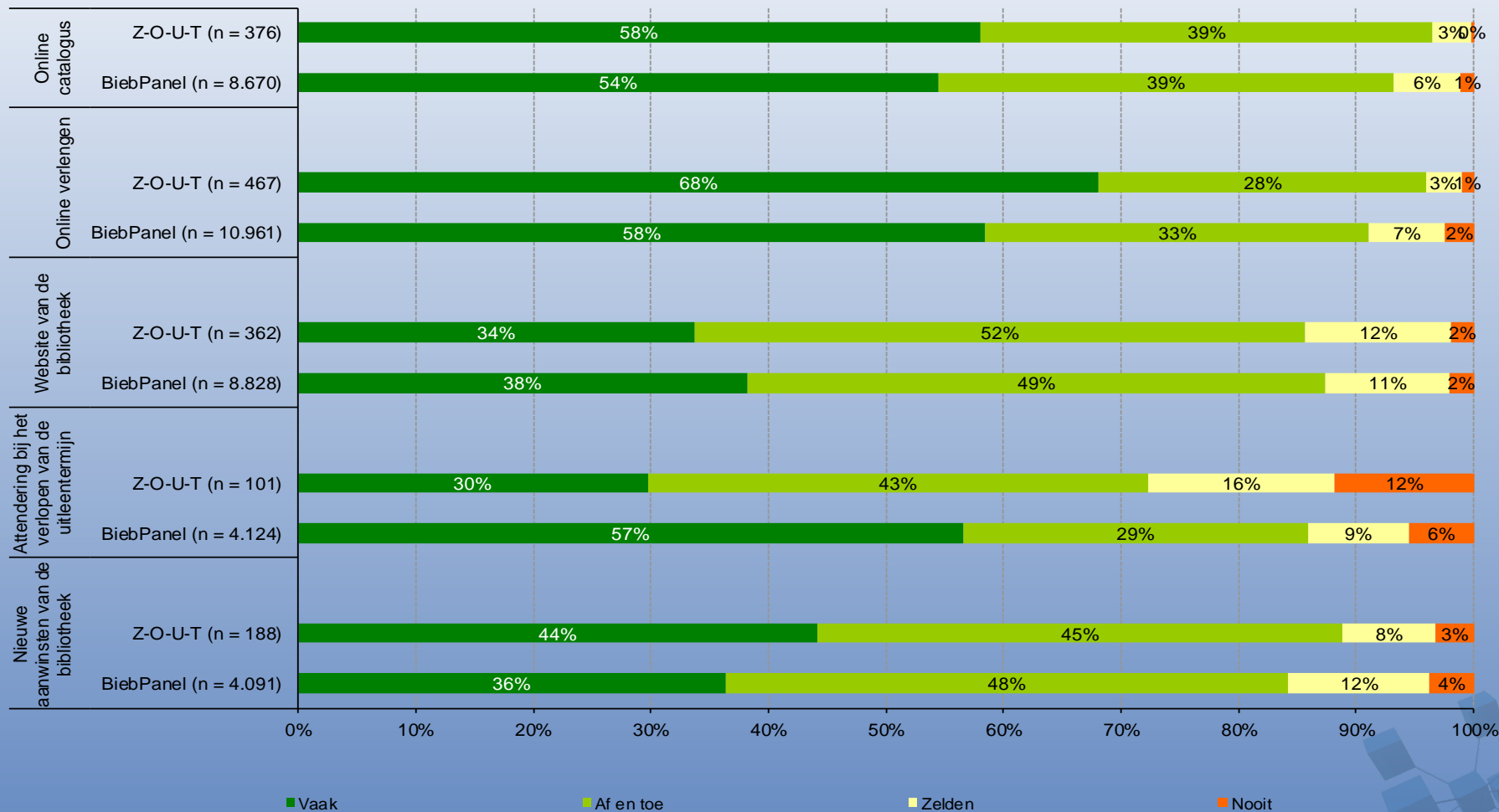
N.B. Deze diensten zijn via internet te raadplegen.



2.4 Gebruiksfrequentie digitale bibliotheekdiensten (1)

“Hoe vaak raadpleegt u de volgende digitale diensten van de bibliotheek?” (indien dienst bekend)

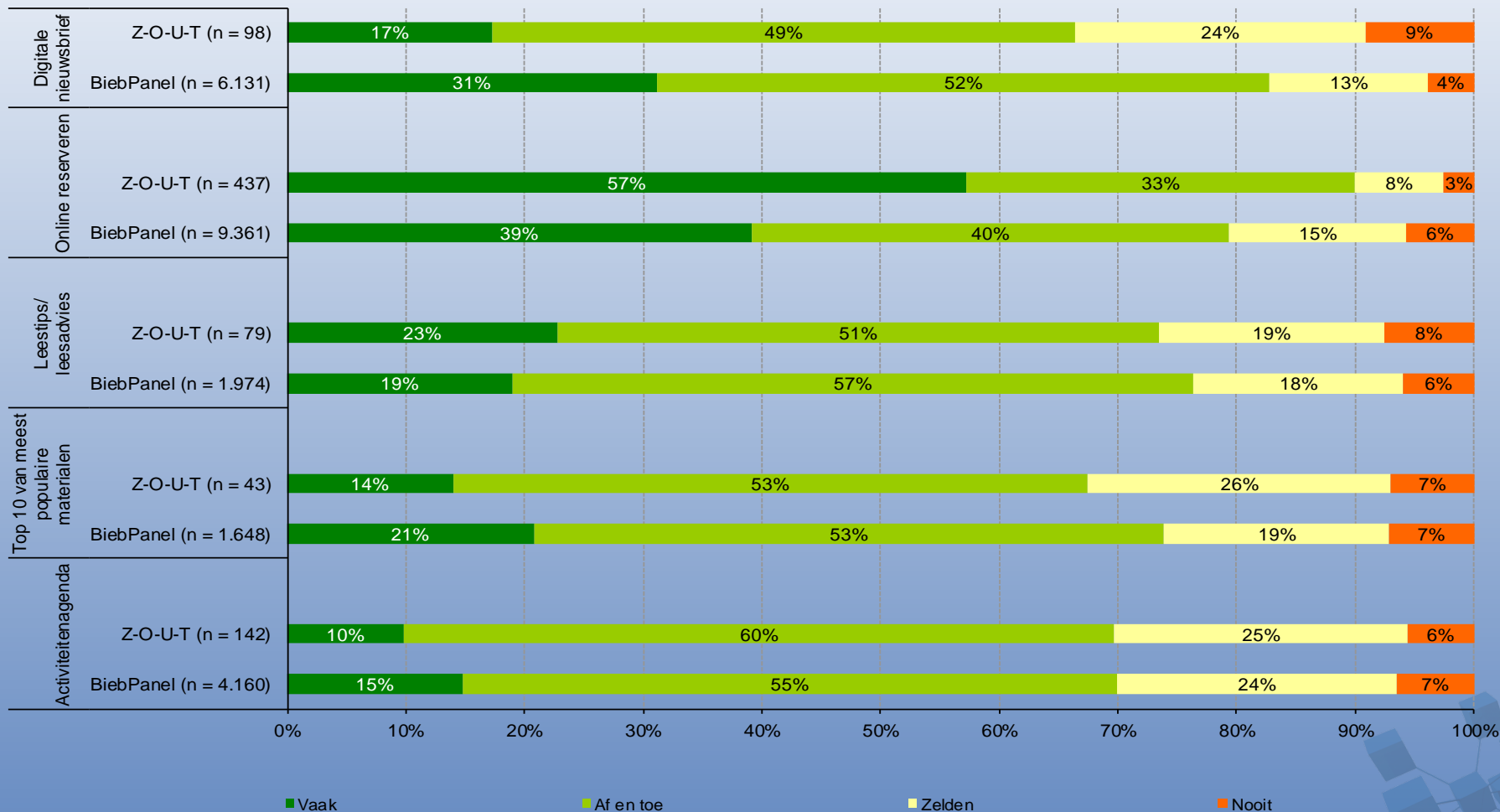
N.B. Deze diensten zijn via internet te raadplegen.



2.4 Gebruiksfrequentie digitale bibliotheekdiensten (2)

“Hoe vaak raadpleegt u de volgende digitale diensten van de bibliotheek?” (indien dienst bekend)

N.B. Deze diensten zijn via internet te raadplegen.



2.4 Gebruiksfrequentie digitale bibliotheekdiensten (3)

“Hoe vaak raadpleegt u de volgende digitale diensten van de bibliotheek?” (indien dienst bekend)

N.B. Deze diensten zijn via internet te raadplegen.



2.4 Gebruiksfrequentie digitale bibliotheekdiensten (4)

“Hoe vaak raadpleegt u de volgende digitale diensten van de bibliotheek?” (indien dienst bekend)

N.B. Deze diensten zijn via internet te raadplegen.



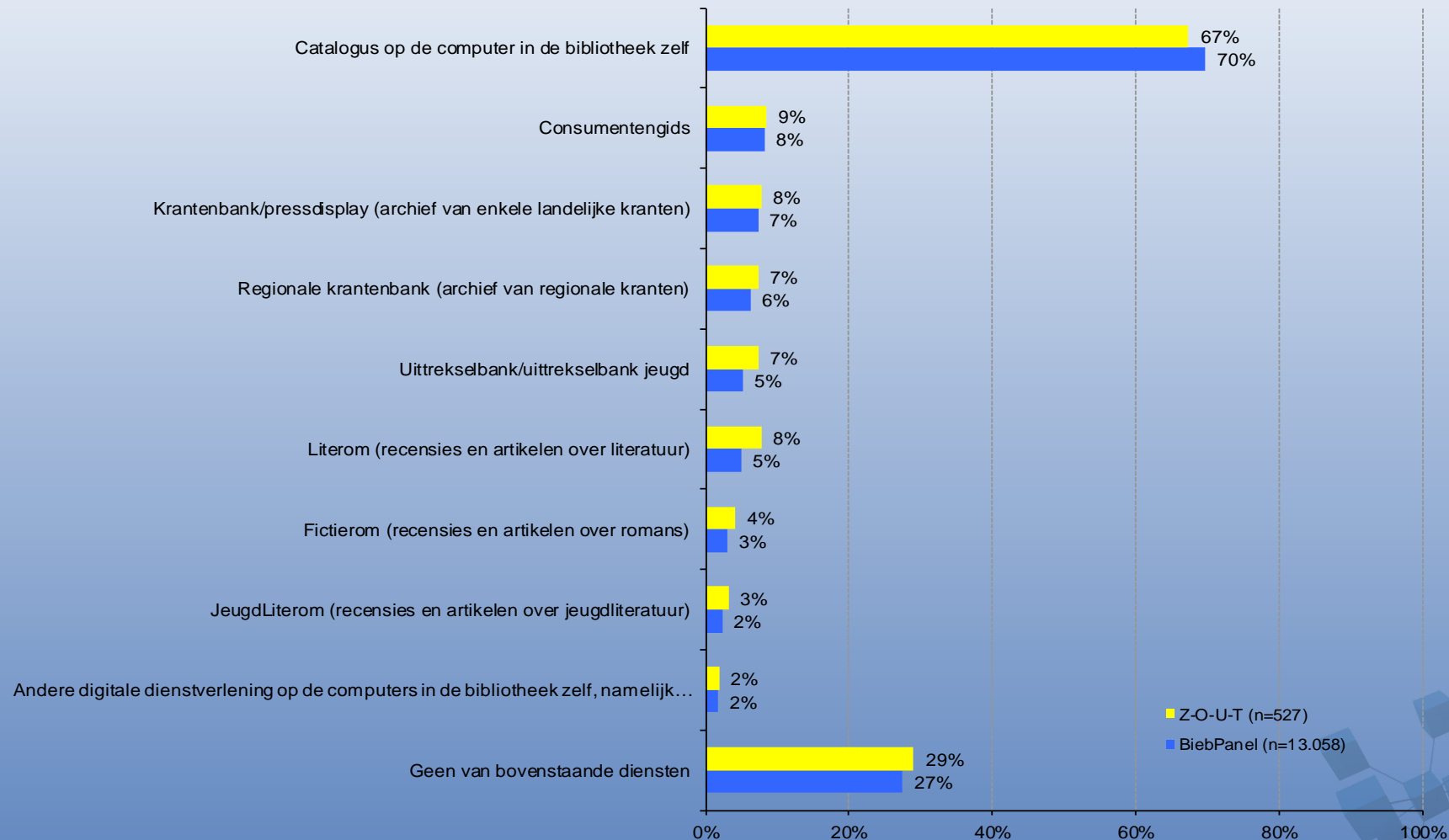
3. Digitale dienstverlening via de computers in de bibliotheek zelf



3.1 Geholpen bekendheid digitale diensten in de bibliotheek zelf

“Welke van de volgende digitale diensten van de bibliotheek kent u?”

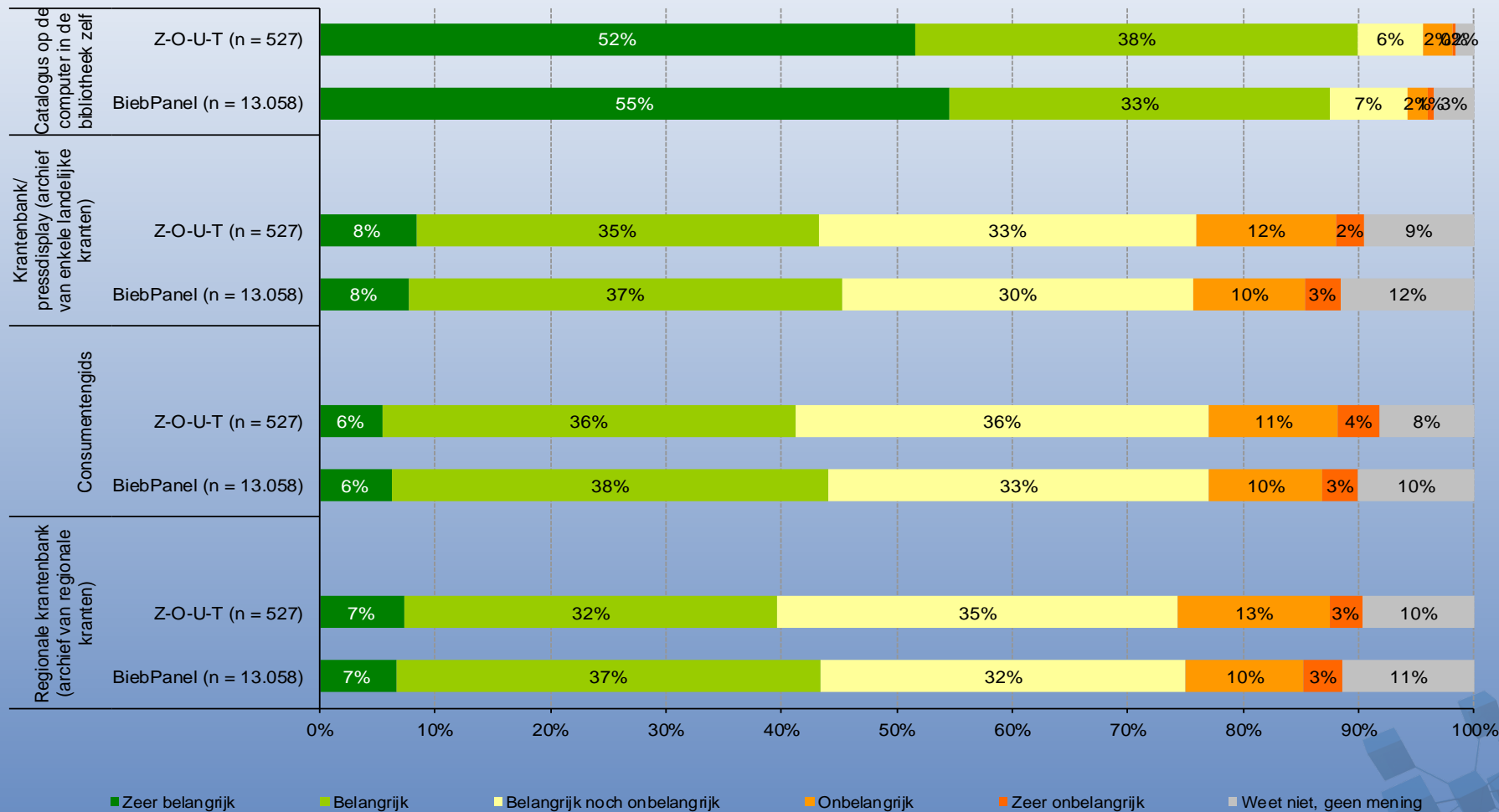
N.B. Deze diensten zijn in veel bibliotheken via de computer in de bibliotheek zelf te raadplegen.



3.2 Belang digitale diensten in de bibliotheek zelf (1)

"In hoeverre vindt u het belangrijk dat de bibliotheek de volgende diensten digitaal aanbiedt?"

N.B. Deze diensten zijn in veel bibliotheken via de computer in de bibliotheek zelf te raadplegen.



3.2 Belang digitale diensten in de bibliotheek zelf (2)

"In hoeverre vindt u het belangrijk dat de bibliotheek de volgende diensten digitaal aanbiedt?"

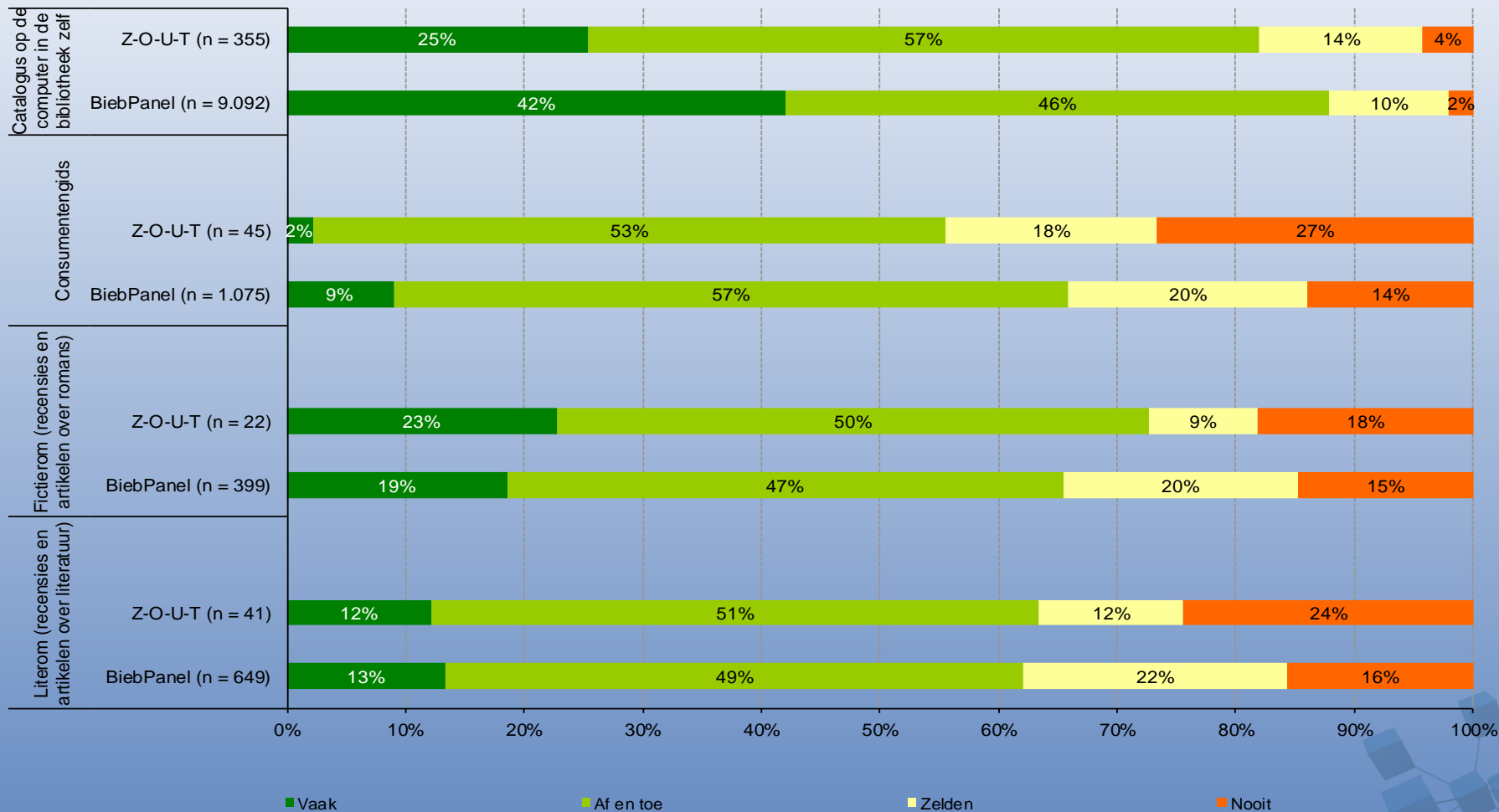
N.B. Deze diensten zijn in veel bibliotheken via de computer in de bibliotheek zelf te raadplegen.



3.3 Gebruiksfrequentie digitale diensten in de bibliotheek zelf (1)

“Hoe vaak raadpleegt u de volgende digitale diensten in de bibliotheek zelf?” (indien dienst bekend)

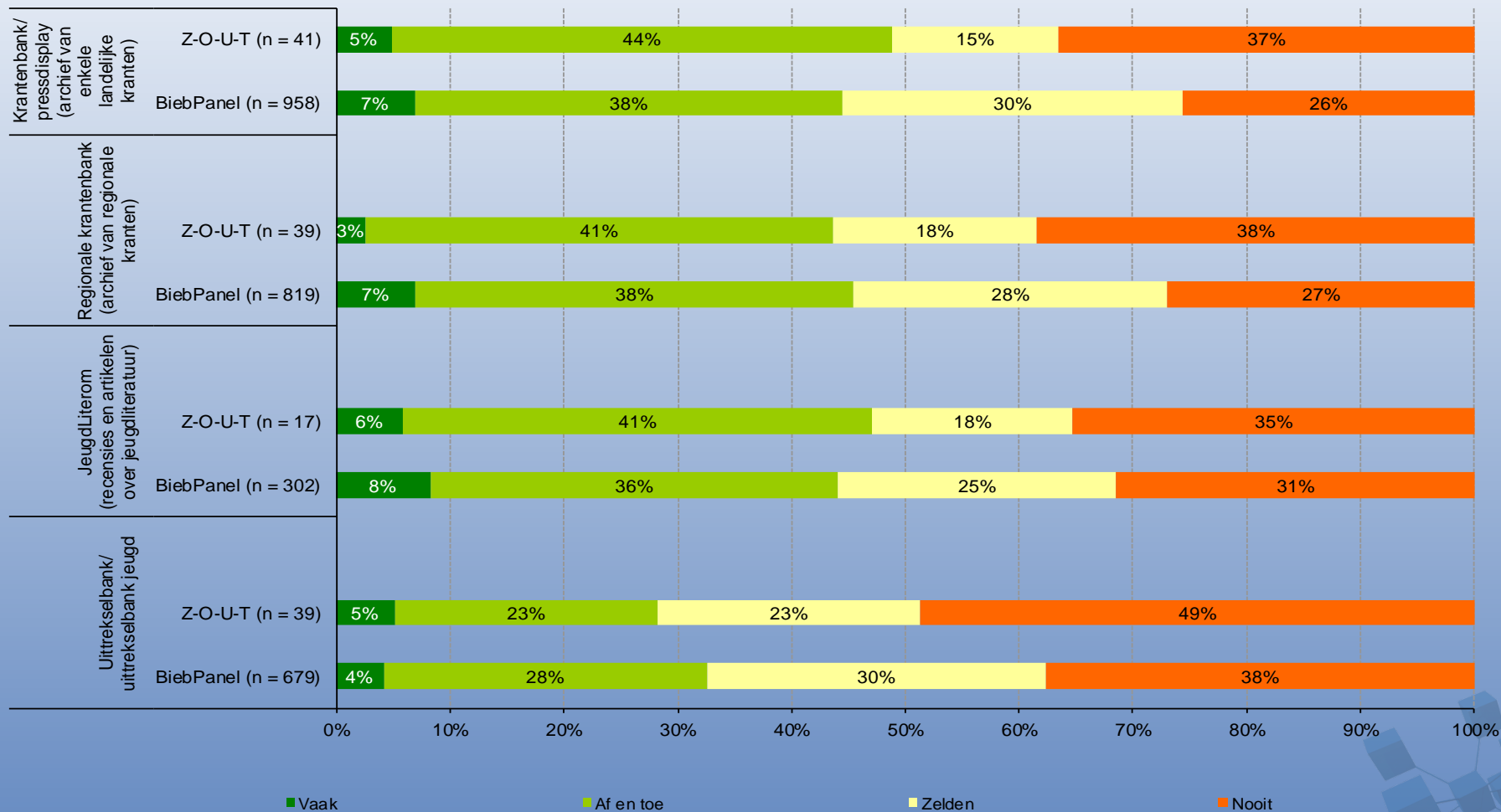
N.B. Deze diensten zijn in veel bibliotheken via de computer in de bibliotheek zelf te raadplegen.



3.3 Gebruiksfrequentie digitale diensten in de bibliotheek zelf (2)

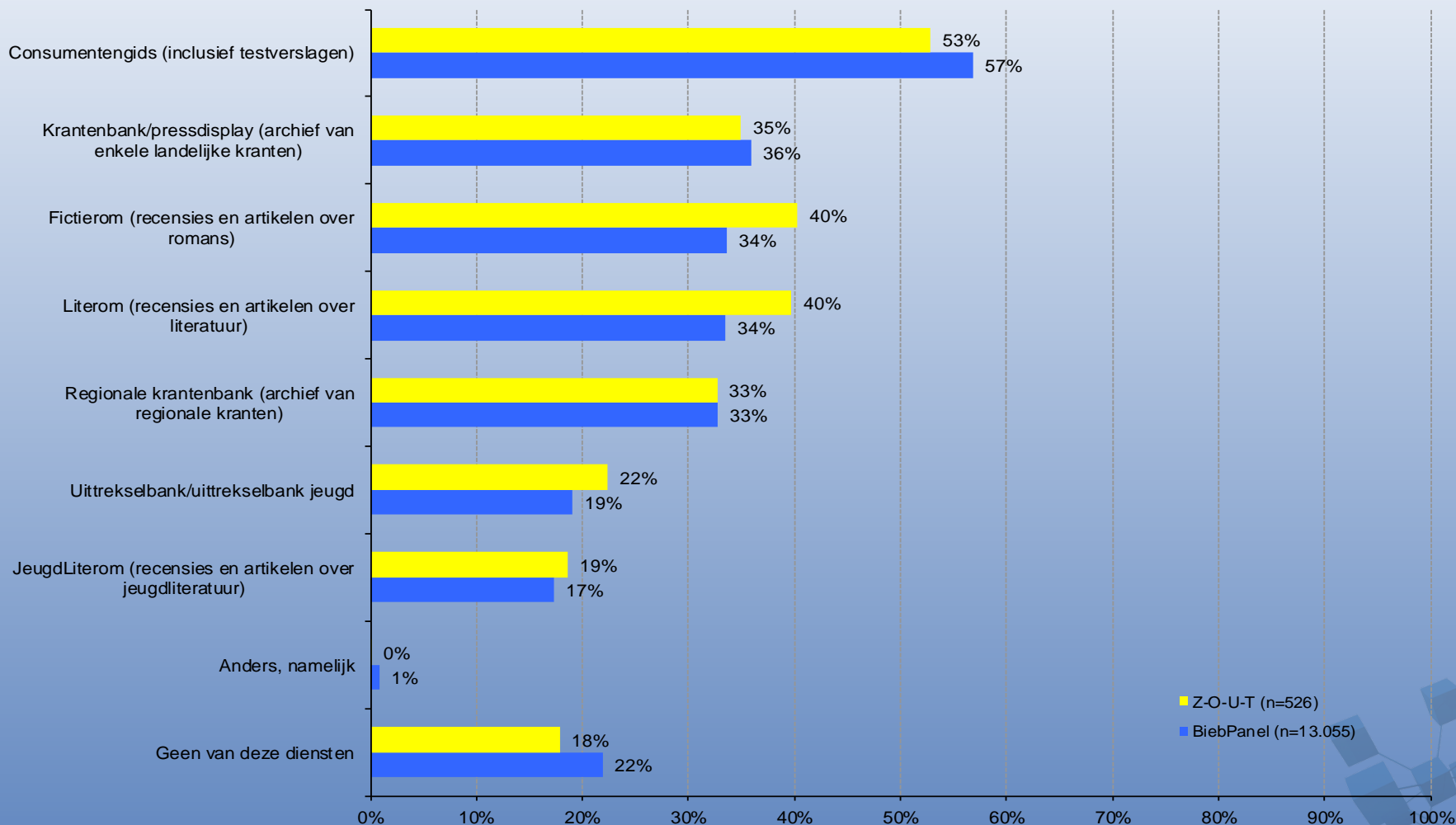
“Hoe vaak raadpleegt u de volgende digitale diensten in de bibliotheek zelf?” (indien dienst bekend)

N.B. Deze diensten zijn in veel bibliotheken via de computer in de bibliotheek zelf te raadplegen.



3.4 Vaker gebruiken indien mogelijk via website bibliotheek

“Van welke van deze diensten zou u (of eventueel uw kinderen) vaker gebruik maken op het moment dat u deze vanaf thuis via de website van de bibliotheek zou kunnen benaderen?”

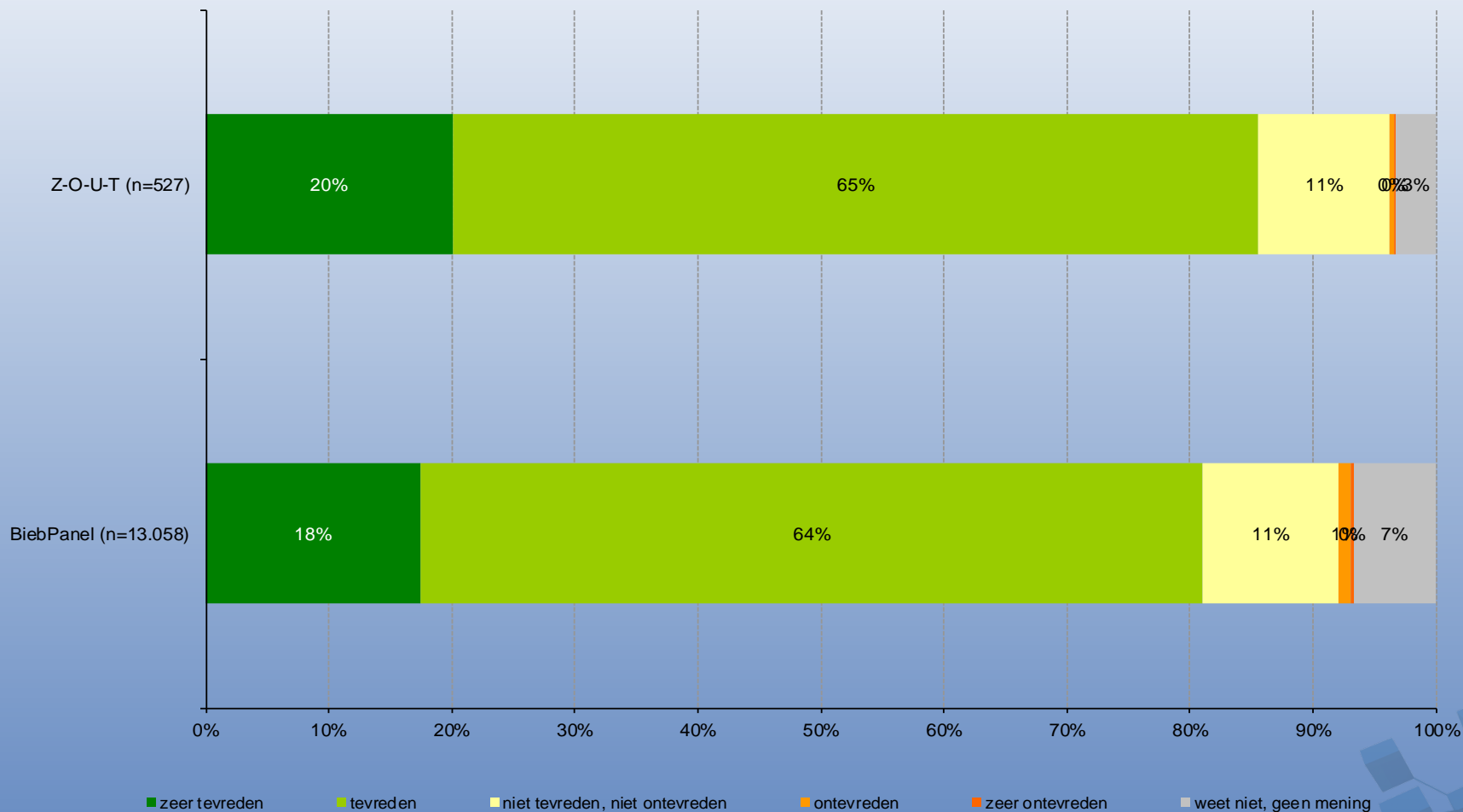


4. Tevredenheid digitale dienstverlening



4.1 Algemene tevredenheid digitale dienstverlening van de bibliotheek

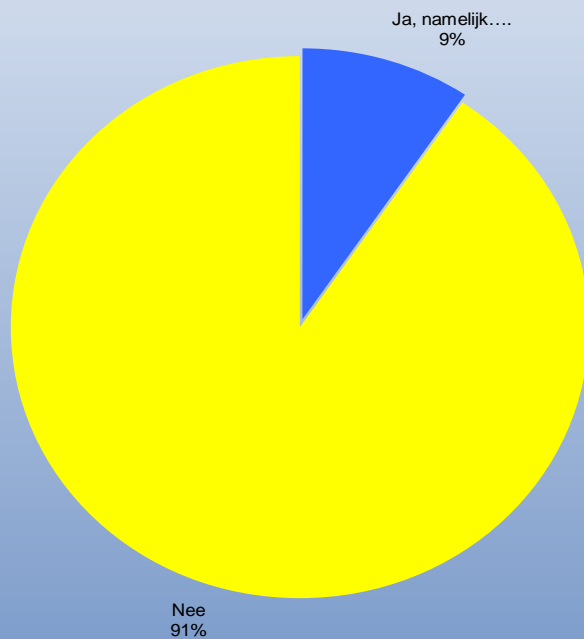
“Hoe tevreden bent u over de digitale dienstverlening van de bibliotheek in het algemeen?”



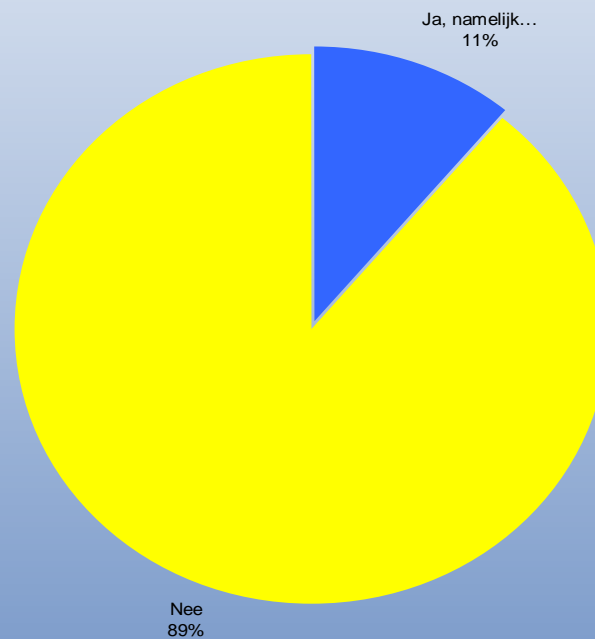
4.2 Gemiste digitale diensten van de bibliotheek

“Mist u nog digitale diensten in het huidige aanbod van uw bibliotheek?”

Z-O-U-T (n=527)



BiebPanel (n=13.058)

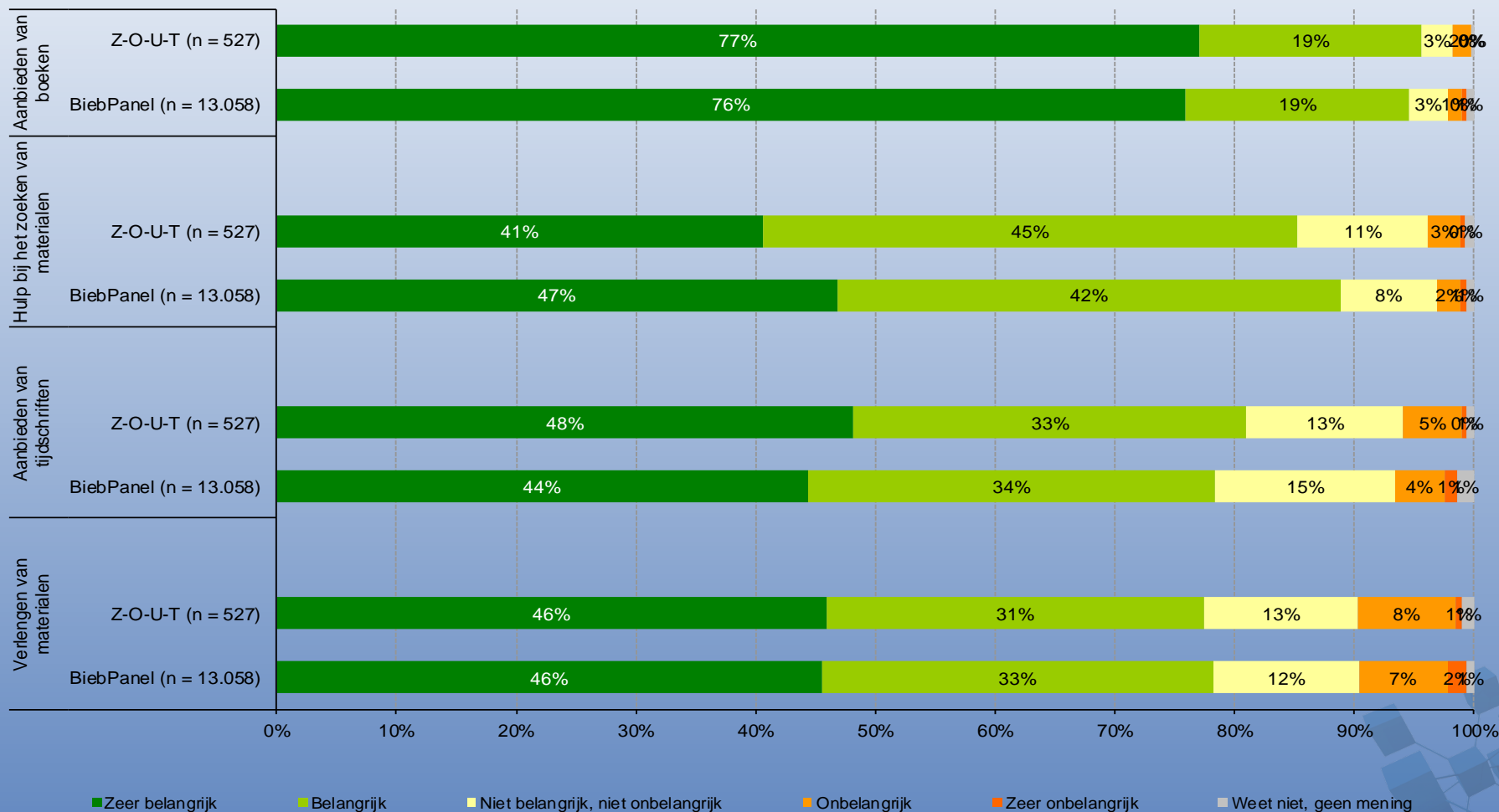


5. Belang fysieke dienstverlening



5.1 Belang om diensten fysiek aan te blijven bieden (1)

"In hoeverre vindt u het belangrijk dat uw bibliotheek de volgende diensten in de toekomst ook nog fysiek (in de bibliotheek zelf) blijft aanbieden, in plaats van alleen digitaal?"



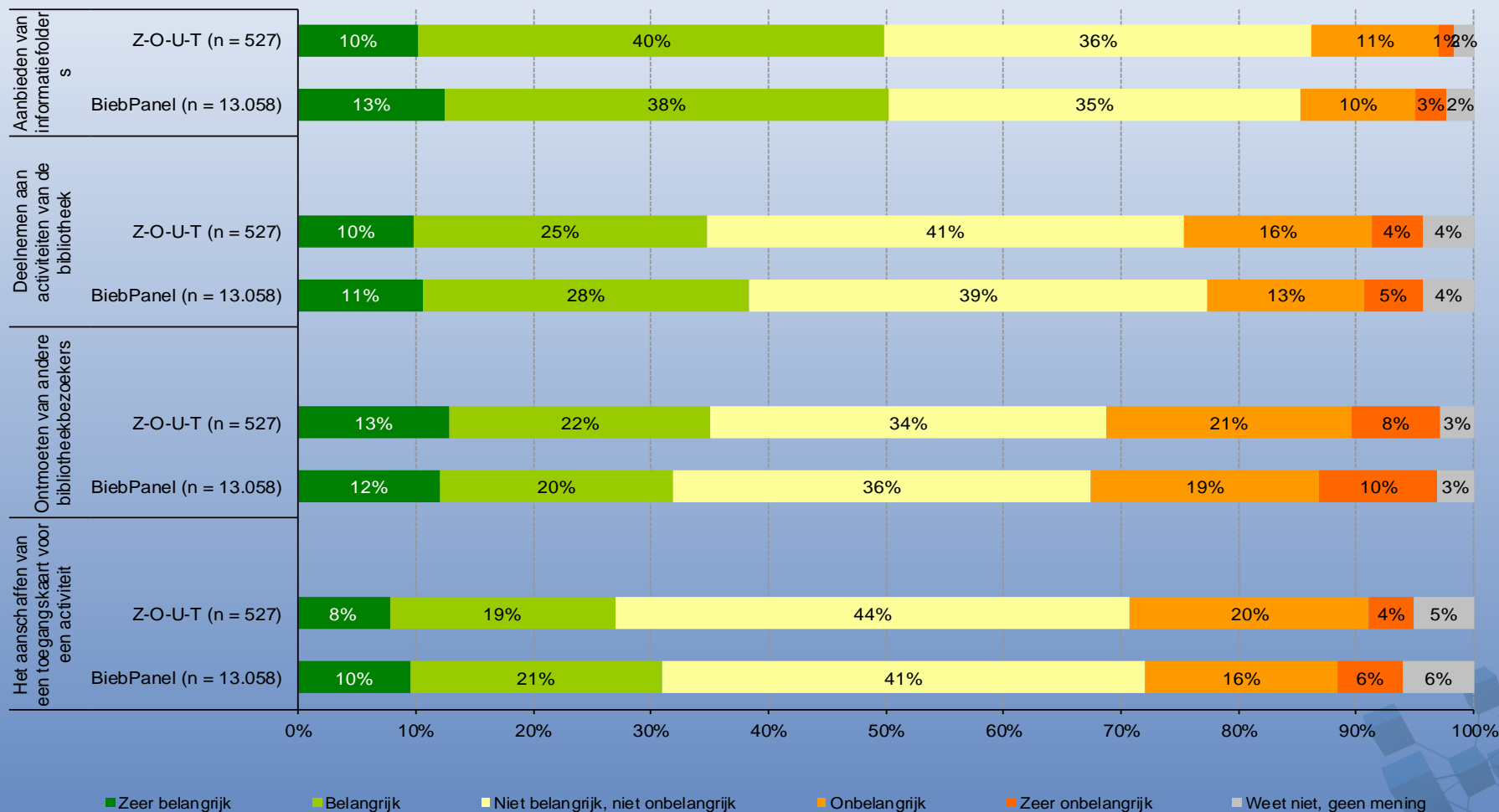
5.1 Belang om diensten fysiek aan te blijven bieden (2)

"In hoeverre vindt u het belangrijk dat uw bibliotheek de volgende diensten in de toekomst ook nog fysiek (in de bibliotheek zelf) blijft aanbieden, in plaats van alleen digitaal?"



5.1 Belang om diensten fysiek aan te blijven bieden (3)

"In hoeverre vindt u het belangrijk dat uw bibliotheek de volgende diensten in de toekomst ook nog fysiek (in de bibliotheek zelf) blijft aanbieden, in plaats van alleen digitaal?"



6. Tag-it



The screenshot shows the website interface for Regiobibliotheek Z-O-U-T. The page is heavily annotated with smiley face tags in various colors (green, yellow, pink, red) and orientations. The tags are concentrated on the main content area, particularly around the 'Nieuws' and 'Activiteiten' sections. The website layout includes a top navigation bar, a left sidebar with menu items like 'Inhoud', 'Activiteiten', and 'Links', and a main content area with several news items and activity listings. A right sidebar contains a 'Foto van de week' section and a 'Zoeken' field. The overall appearance is that of a user engagement tool being used to track interest in different parts of the website.