



ProBiblio

voor bibliotheken

Rapportage onderzoek digitale bibliotheek

een onderzoek onder klanten naar de digitale dienstverlening van de bibliotheek

Bibliotheken Eemland



BiebPanel

Inhoud

Beschrijving onderzoeksresultaten	3
Aanbevelingen en overwegingen	7
Verantwoording	10
1. Digitale media	14
1.1 Gebruik	15
1.2 Bezit	16
2. Digitale dienstverlening via internet	17
2.1 Spontane bekendheid	18
2.2 Geholpen bekendheid	19
2.3 Belang	20
2.4 Gebruiksfrequentie	23
3. Digitale dienstverlening via computers in bibliotheek zelf	27
3.1 Geholpen bekendheid	28
3.2 Belang	29
3.3 Gebruiksfrequentie	31
3.4 Vaker gebruiken indien mogelijk via website bibliotheek	33
4. Tevredenheid digitale dienstverlening	34
4.1 Algemene tevredenheid digitale dienstverlening	35
4.2 Gemiste digitale diensten van de bibliotheek	36
5. Belang fysieke dienstverlening	37
6. Tag-it	41

Beschrijving onderzoeksresultaten (1)

Steekproefopbouw (pagina 12 en 13)

De gemiddelde leeftijd van de deelnemers aan het onderzoek ligt op 43 jaar. Het panel uit Eemland is daarmee een stuk jonger dan het totale Panel (gemiddeld 51 jaar). Eén op de zes deelnemers is man, dit is iets minder dan in het totale Panel (een kwart).

Digitale media en apparaten (pagina 15 en 16)

Ruim vier op de vijf deelnemers gebruiken één of meerdere digitale media uit de lijst. De drie meest gebruikte digitale diensten zijn Facebook (45%), LinkedIn (39%) en media om documenten te delen of bewerken (bv. Google Docs) (32%). Er wordt in Eemland wat meer gebruik gemaakt van digitale media dan in het totale Panel; dit geldt met name voor Facebook, LinkedIn, chatten, Hyves, weblogs lezen, Twitter en rss-feeds.

Van de genoemde apparaten kent de laptop het hoogste gebruik in de deelnemersgroep: 79% bezit een laptop of notebook. Bijna vier op de tien deelnemers bezitten een smartphone. Het meest genoemde merk is een Apple iPhone. 14% bezit momenteel een tablet (meestal een iPad) en een tiende is voornemens binnen een jaar een tablet aan te schaffen. Het bezit van een e-reader en een iPod Touch ligt op ca. 7%. 8% is van plan in het komende jaar een e-reader aan te schaffen, bij de iPod Touch is dit slechts 1%. Het meest genoemde merk e-reader is een Sony Reader. In Eemland zien we iets meer mensen met een laptop of smartphone dan in het totale Panel.

Tevredenheid digitale dienstverlening bibliotheek (pagina 35 en 36)

De meeste deelnemers aan het onderzoek zijn te spreken over de digitale dienstverlening van de bibliotheek: 90% 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 tevredenheid is in Eemland hoger dan in het totale Panel (90% (zeer) tevreden in Eemland versus 82% in het totale Panel). Mensen die neutraal of ontevreden zijn, gebruiken de digitale dienstverlening niet of geven bijvoorbeeld aan dat het erg lang duurt voor een gereserveerd boek beschikbaar komt.

12% van de deelnemers geeft aan nog digitale diensten van de bibliotheek te missen in het aanbod. Men noemt dan bijvoorbeeld een attendering bij het verlopen van de uitleent termijn of een uitgebreidere collectie ebooks.

Beschrijving onderzoeksresultaten (2)

Digitale dienstverlening bibliotheek via internet (pagina 18 tot en met 26)

Bekendheid

Spontaan (zonder lijst) zijn het online verlenen en reserveren de bekendste soorten digitale dienstverlening van de bibliotheek (genoemd door 40% en 31%). Op enige afstand volgen de website en de online catalogus (genoemd door 27% en 22%).

Wanneer men een lijst met mogelijke digitale diensten van de bibliotheek krijgt voorgelegd, is het online verlenen de meest bekende digitale dienst (89%). Daarna volgen online reserveren (84%), de online catalogus (79%) en de website van de bibliotheek (78%). De digitale nieuwsbrief is bekend bij de helft van de panelleden. Diensten die in Eemland beter bekend zijn dan in het totale Panel zijn online verlenen en reserveren, de website en de online catalogus. De attentering bij het verlopen van de uitleentermijn is in Eemland juist minder bekend dan in het totale panel. De overige digitale diensten die de bibliotheek via de website aanbiedt, kennen een bekendheid van 30% of lager.

Belang

Het online reserveren en verlenen 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 en de attentering bij het verlopen van de uitleentermijn zijn digitale diensten van de bibliotheek die men bijzonder belangrijk vindt (rond de 90% antwoordt '(zeer) belangrijk'). Ongeveer driekwart vindt het belangrijk dat de bibliotheek de nieuwe aanwinsten digitaal kenbaar maakt en twee derde hecht belang aan de mogelijkheid tot online inschrijven. Aan de mogelijkheid zich online in te schrijven wordt in Eemland iets meer belang gehecht dan in het totale Panel.

De digitale nieuwsbrief, de activiteitenagenda, leestips en de e-portal worden door ca. 50 tot 60% van de deelnemers als belangrijke digitale diensten beschouwd.

Aan de aanwezigheid van de bibliotheek op sociale media en op YouTube wordt het minste belang gehecht door de deelnemers.

Gebruik

Het online verlenen, de online catalogus, de website van de bibliotheek, de bekendmaking van nieuwe aanwinsten en het online reserveren zijn verreweg de meest gebruikte digitale internetdiensten van de bibliotheek. Ze worden vaak of af en toe gebruikt door ca. 90% van de deelnemers die ermee bekend zijn. De digitale nieuwsbrief en leestips/leesadvies worden weleens gebruikt door ca. 70-80% van de deelnemers die ermee bekend zijn.

Beschrijving onderzoeksresultaten (3)

Digitale dienstverlening bibliotheek via computers in de bibliotheek zelf (pagina 28 tot en met 33)

Geholpen bekendheid

Ongeveer zeven op de tien deelnemers aan het onderzoek 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 (69% kent deze dienst), de overige diensten hebben een veel lagere geholpen bekendheid (7% of lager).

Ook in het totale Panel zijn de overige digitale diensten op de publiekspc's nauwelijks bekend.

Belang

Ook qua belang zien we dat de catalogus veel beter scoort 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 staan op de publiekspc's, aanbiedt. Veel deelnemers hebben hierover een neutrale mening. Van deze diensten worden de uittrekselbank, de krantenbank, de Consumentengids en de regionale krantenbank het meest relevant geacht.

Gebruik

Ongeveer 85% van de deelnemers die de catalogus op de publiekspc kennen, maakt er vaak of af en toe gebruik van. De overige diensten zijn minder bekend en het gebruik is ook iets minder dan bij de catalogus.

Gebruik indien aangeboden via de website

Er is aan 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 56% van de deelnemers dit zou doen in het geval van de Consumentengids. Ongeveer één op de drie zou vaker gebruik maken van de krantenbank, Literom, Fictierom en/of de regionale krantenbank. Een kwart zou geen van de genoemde diensten vaker gaan gebruiken dan men nu doet. Het beeld in Eemland is gelijk aan het beeld in het totale Panel.

Beschrijving onderzoeksresultaten (4)

Belang diensten fysiek blijven aanbieden (pagina 38 tot en met 40)

Aan 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: bijna driekwart van de deelnemers vindt het zeer belangrijk dat de bibliotheek dit blijft doen en nog eens een vijfde vindt dit belangrijk.

Op de tweede plaats komt het bieden van hulp bij het zoeken naar materialen. Bijna 90% 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 en het geven van tips vindt men van belang (genoemd door 70-80%).

Iets minder belangrijk vindt men het dat men andere bibliotheekbezoekers kan blijven ontmoeten en dat men in de bibliotheek een toegangskaart voor een activiteit kan aanschaffen. Ongeveer een kwart vindt dit belangrijk, een groot deel heeft een neutrale mening.

Tag-it (pagina 42)

Van de 414 opmerkingen die bij de tag-it gemaakt zijn over de website van Bibliotheek Eemland, zijn er 256 (62%) positief, 70 (17%) neutraal en 88 (21%) negatief. Dit is vergelijkbaar met het oordeel van het totale Panel.

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/228/hash/5c5f92886609c445f7cfa64f191e76b7>

Aanbevelingen en overwegingen



Aanbevelingen en overwegingen (1)

- Het percentage deelnemers dat gebruik maakt van digitale media ligt met 86% al hoog. Hoewel men de aanwezigheid van de bibliotheek op social media niet heel belangrijk vindt, loont het toch de moeite te onderzoeken of de dienstverlening langs deze weg nog meer kan worden gepromoot. Facebook en Twitter lijken hiervoor goede kanalen. Zorg voor een directe relatie met de diensten van de bibliotheek en verwijs zoveel mogelijk naar de website. Regelmatig nieuwe informatie toevoegen is een aandachtspunt, aangezien dit in hoge mate verantwoordelijk is voor het succes.
- Overweeg ook gebruik te maken van Search Engine Optimization of Search Engine Advertising (SEO / SEA). Middels deze zogenaamde zoekmachinemarketing kunnen mensen tijdens het surfen op internet geattendeerd worden op de diensten van de bibliotheek. De bibliotheek zou bijvoorbeeld kunnen nastreven dat iemand die op internet zoekt naar een boektitel, wordt verwezen naar de website van de bibliotheek.
- Hoewel het bezit van e-readers en tablets onder de panelleden nog niet zo hoog ligt (respectievelijk 7% en 14%) geeft ook een deel aan deze binnen een jaar te willen aanschaffen. Het aanbieden van ebooks is dus voor een deel van de panelleden potentieel interessant. De e-portal die de bibliotheek aanbiedt, is maar bij weinig mensen bekend. Verhoog deze bekendheid verder zodat iedereen die een e-reader of tablet bezit, ook weet dat de bibliotheek ebooks aanbiedt.
- Bibliotheek Eemland heeft aangegeven een attenderingsservice aan te bieden aan de leden bij het verlopen van de uitleentermijn. Uit het onderzoek blijkt dat deze dienst bij veel leden niet bekend is. Deelnemers hechten er wel veel belang aan en noemen het vaak als dienst die ze nog missen bij de bibliotheek. Ze zouden het dus waarderen als de bibliotheek deze dienstverlening actiever zou aanbieden. Onderzoek de mogelijkheden hiertoe.
- Online verlenen en reserveren, de website en de online catalogus zijn in Eemland beter bekend bij de leden dan we in het totale Panel zien. Gebruik het succesvolle beleid op dat gebied om ook attendering bij het verlopen van de uitleentermijn en desgewenst andere diensten beter bekend te maken.

Aanbevelingen en overwegingen (2)

- 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. 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.
- Hoewel de bekendheid van de digitale nieuwsbrief al redelijk hoog is, zou deze wellicht toch verder verhoogd kunnen worden. Vraag nieuwe leden bij aanmelding standaard om een e-mailadres en toestemming voor de nieuwsbrief. Voor de bestaande leden kunt u op de homepage een wervende tekst plaatsen over de voordelen van het ontvangen van de nieuwsbrief, met daarbij de inschrijfmogelijkheid. Kijk daarnaast of er andere contactmomenten zijn waarbij u ze kunt attenderen op de voordelen van de digitale nieuwsbrief.
- De bibliotheek biedt momenteel geen mogelijkheid om kaartjes voor activiteiten digitaal aan te schaffen. Toch vindt een deel van de deelnemers dit wel belangrijk en daarnaast is dit een dienst waarvan men aangeeft dat dit in de toekomst geheel digitaal zou mogen. Overweeg dan ook deze dienst digitaal aan te bieden.
- Enkele panelleden geven aan dat het soms erg lang duurt voor een gereserveerd boek beschikbaar komt. Ga na of het hier gaat om materialen die nu eenmaal lang uitgeleend zijn, of dat er iets aan het proces geoptimaliseerd kan worden.
- Bekijk online op het BiebPanel Dashboard hoe de scores van uw bibliotheek zich verhouden tot 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
Achterveld	2	1%
Baarn	31	12%
Bibliobus	0	0%
Bunschoten	7	3%
Hoogland	38	15%
Kruiskamp	8	3%
Leusden	25	10%
Leusden-Zuid	1	0%
Vathorst	41	16%
Woudenberg	13	5%
Zielhorst	12	5%
Zonnehof (Centrale)	81	31%
Totaal	259	100%

Samenstelling Steekproef (2)

Verdeling leeftijd en geslacht

Leeftijd	Eemland	BiebPanel
16-25 jaar	6%	3%
26-30 jaar	12%	4%
31-35 jaar	14%	5%
36-40 jaar	14%	9%
41-45 jaar	20%	12%
46-50 jaar	7%	14%
51-55 jaar	7%	14%
56-60 jaar	10%	12%
61-65 jaar	6%	12%
66 jaar en ouder	4%	15%

Gemiddelde leeftijd	42,7	51,1
----------------------------	------	------

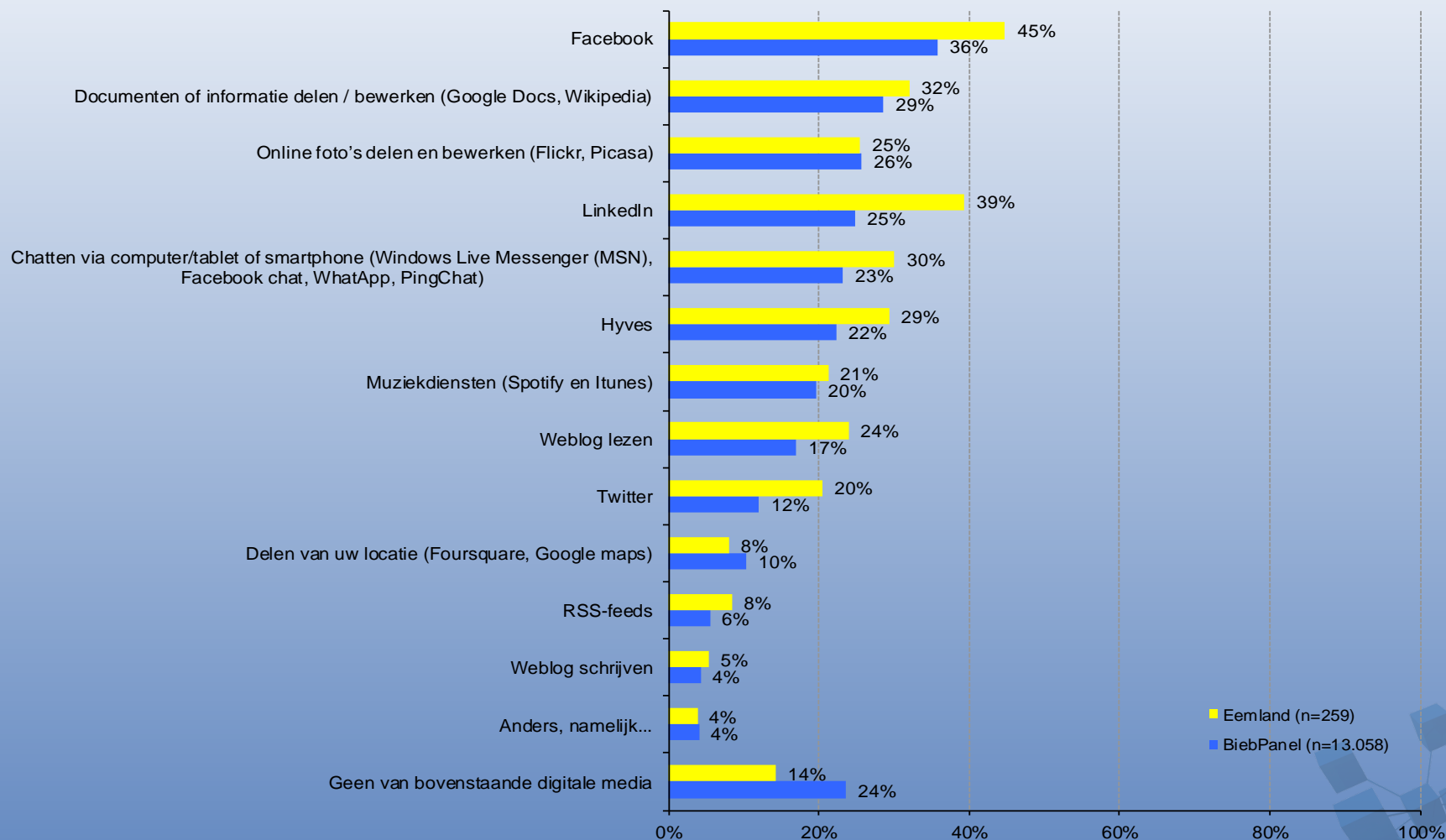
Geslacht	Eemland	BiebPanel
Man	17%	24%
Vrouw	83%	76%

1. Digitale media



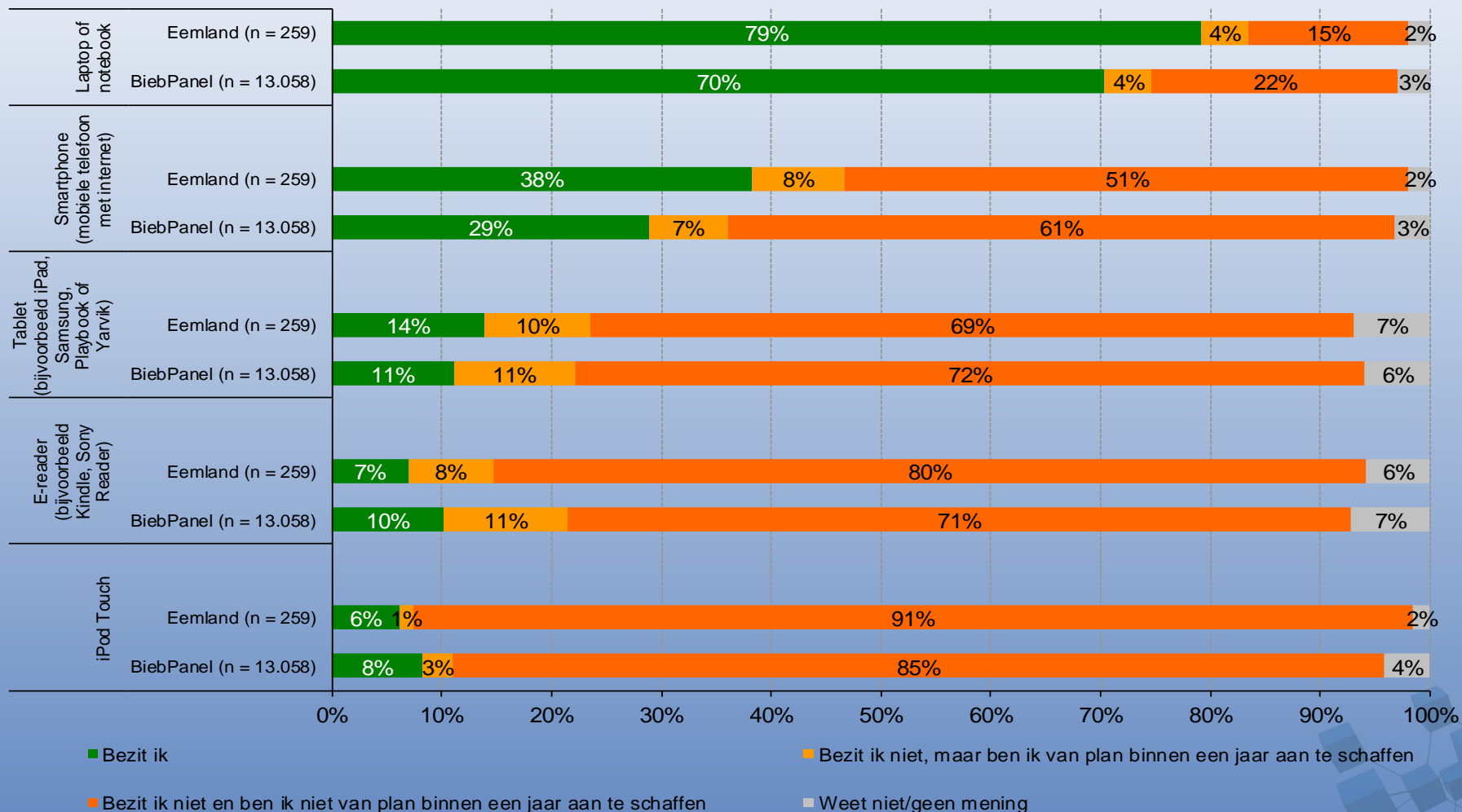
1.1 Gebruik digitale media

“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?”

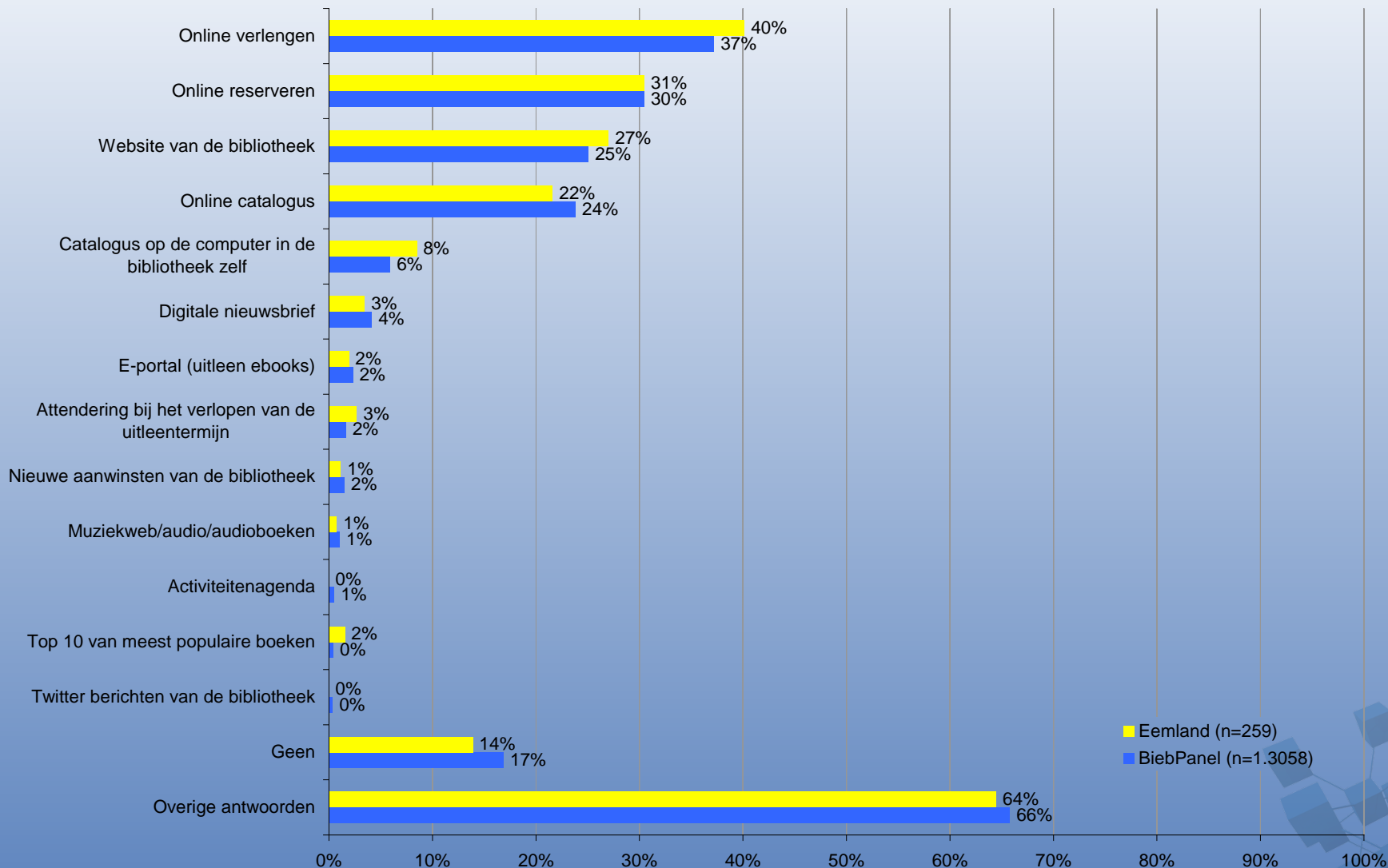


2. Digitale dienstverlening via de website



2.1 Spontane bekendheid digitale diensten van de bibliotheek

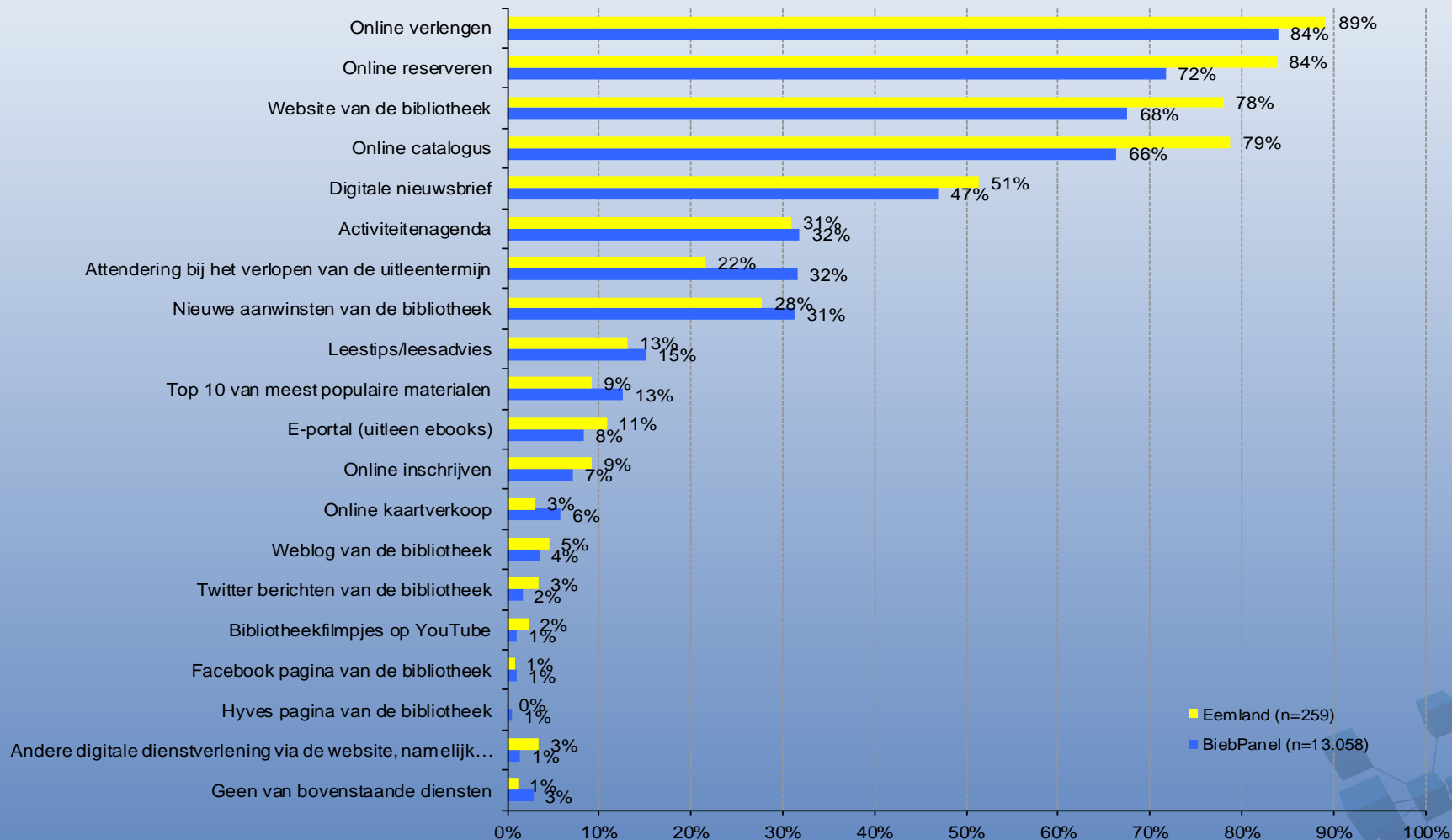
“Welke digitale diensten van de bibliotheek kent u, al is het alleen van naam?”



2.2 Geholpen bekendheid digitale diensten van de bibliotheek

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

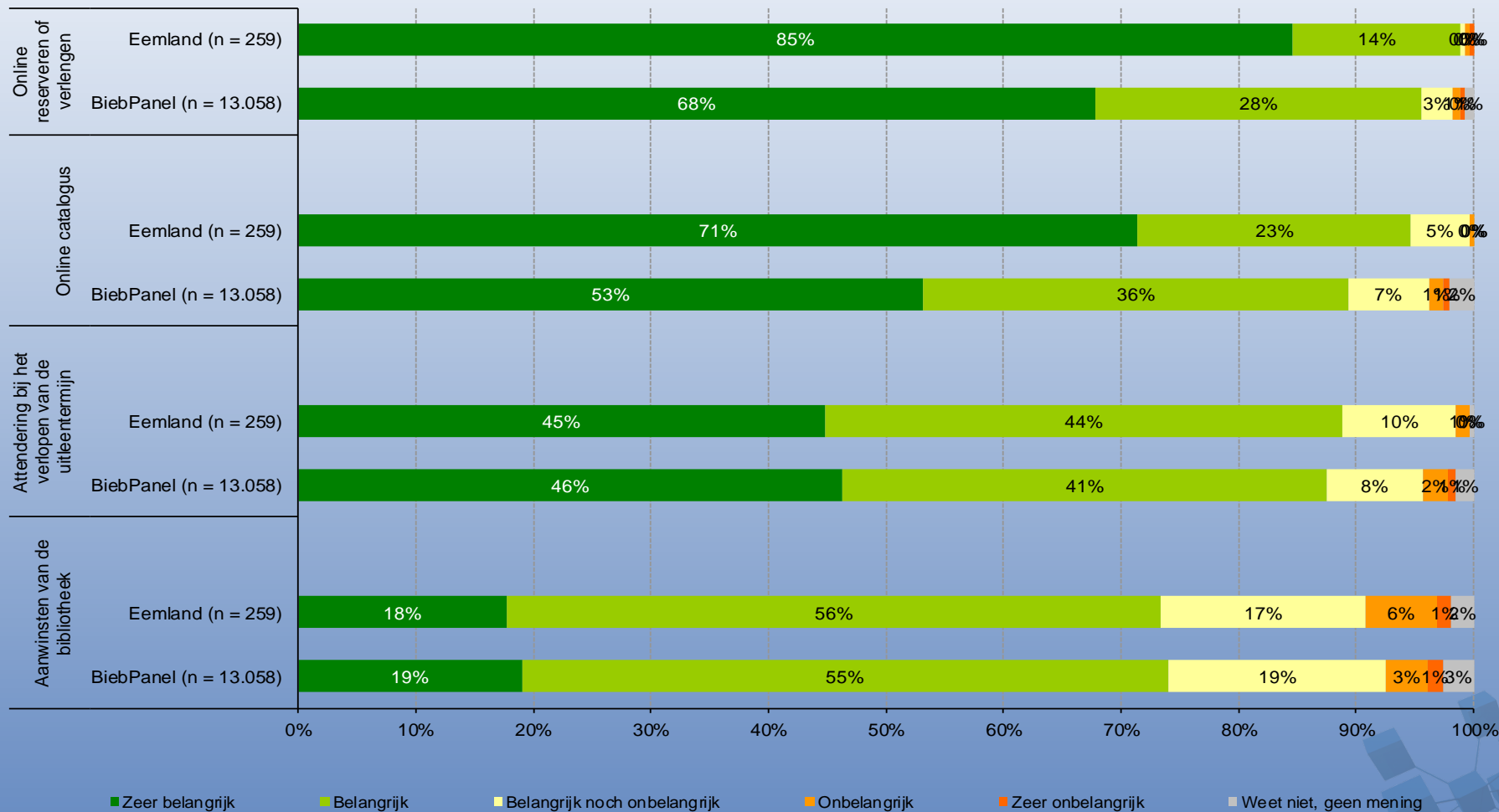
N.B. Deze diensten zijn via internet te raadplegen.



2.3 Belang digitale bibliotheekdiensten (1)

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

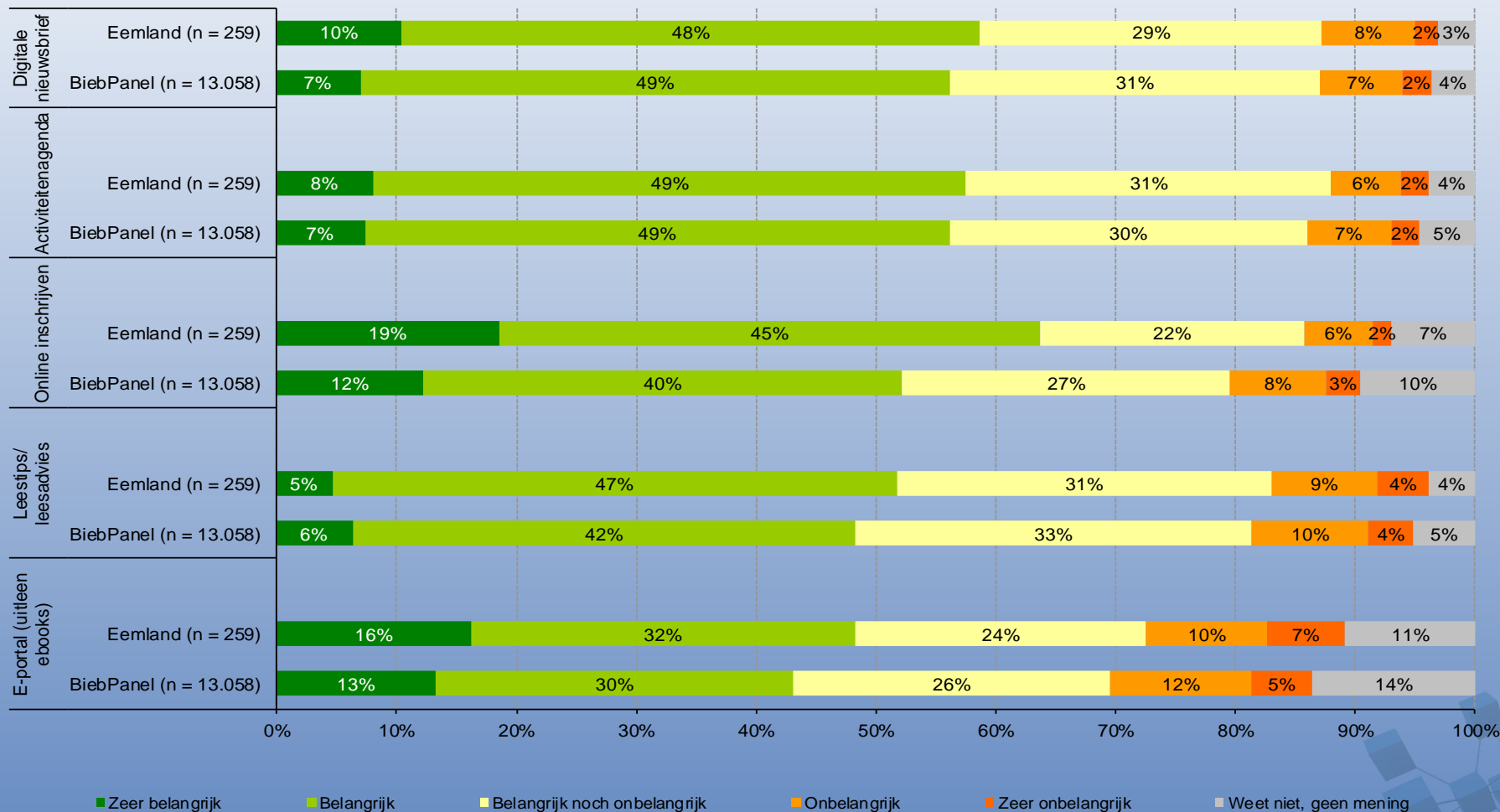
N.B. Deze diensten zijn via internet te raadplegen.



2.3 Belang digitale bibliotheekdiensten (2)

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

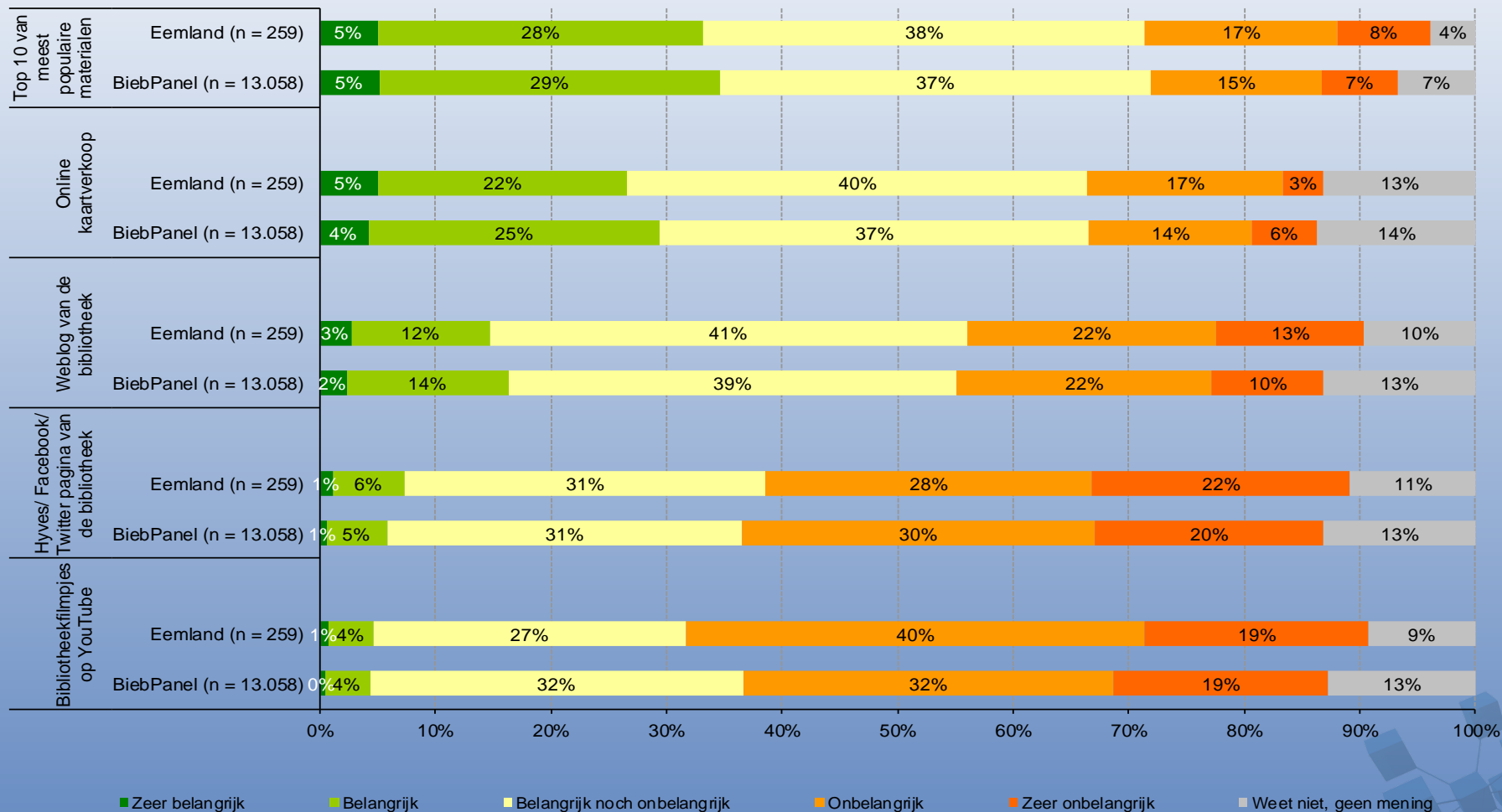
N.B. Deze diensten zijn via internet te raadplegen.



2.3 Belang digitale bibliotheekdiensten (3)

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

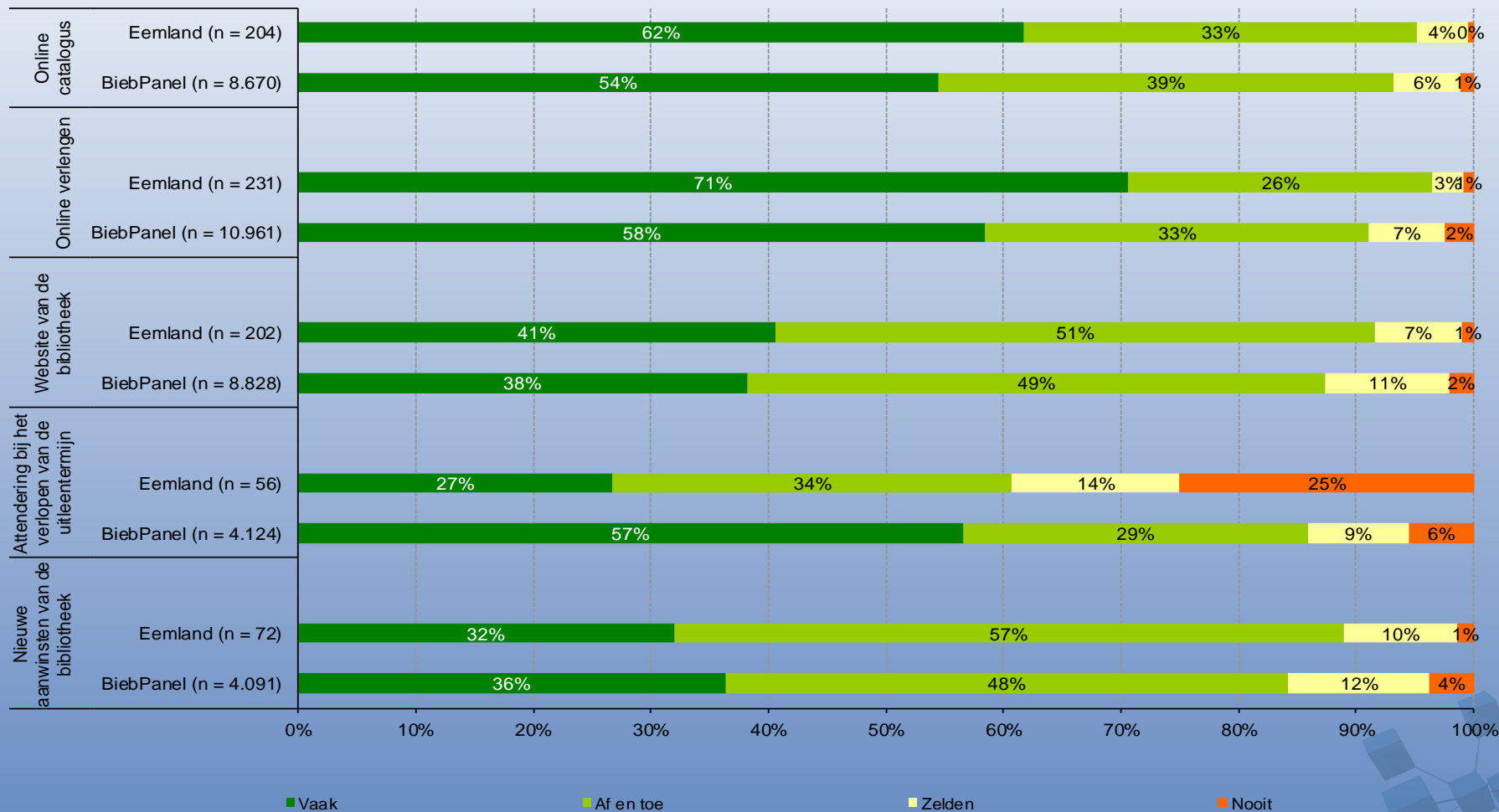
N.B. Deze diensten zijn via internet te raadplegen.



2.4 Gebruiksfrequentie digitale bibliotheekdiensten (1)

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

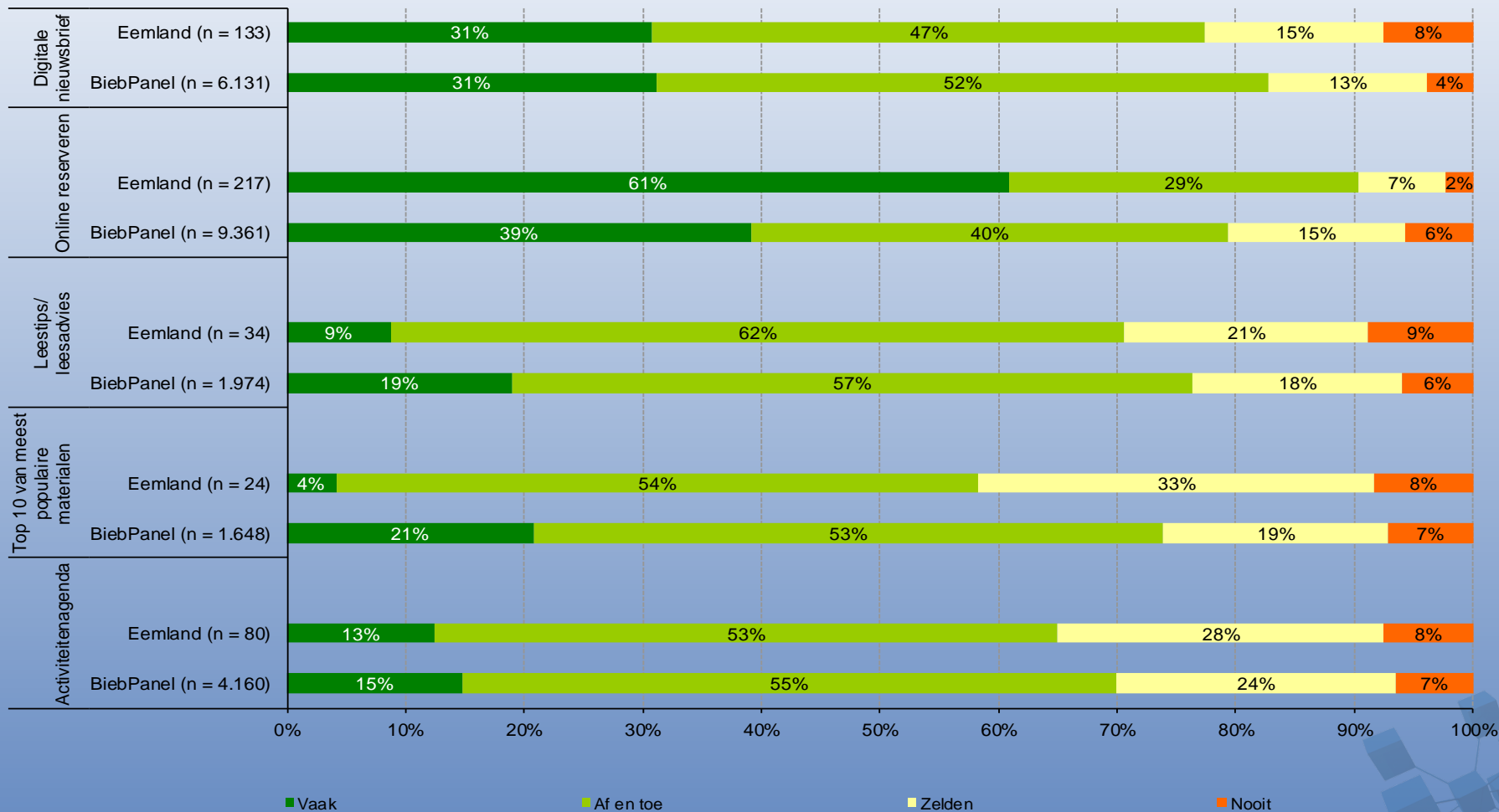
N.B. Deze diensten zijn via internet te raadplegen.



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)

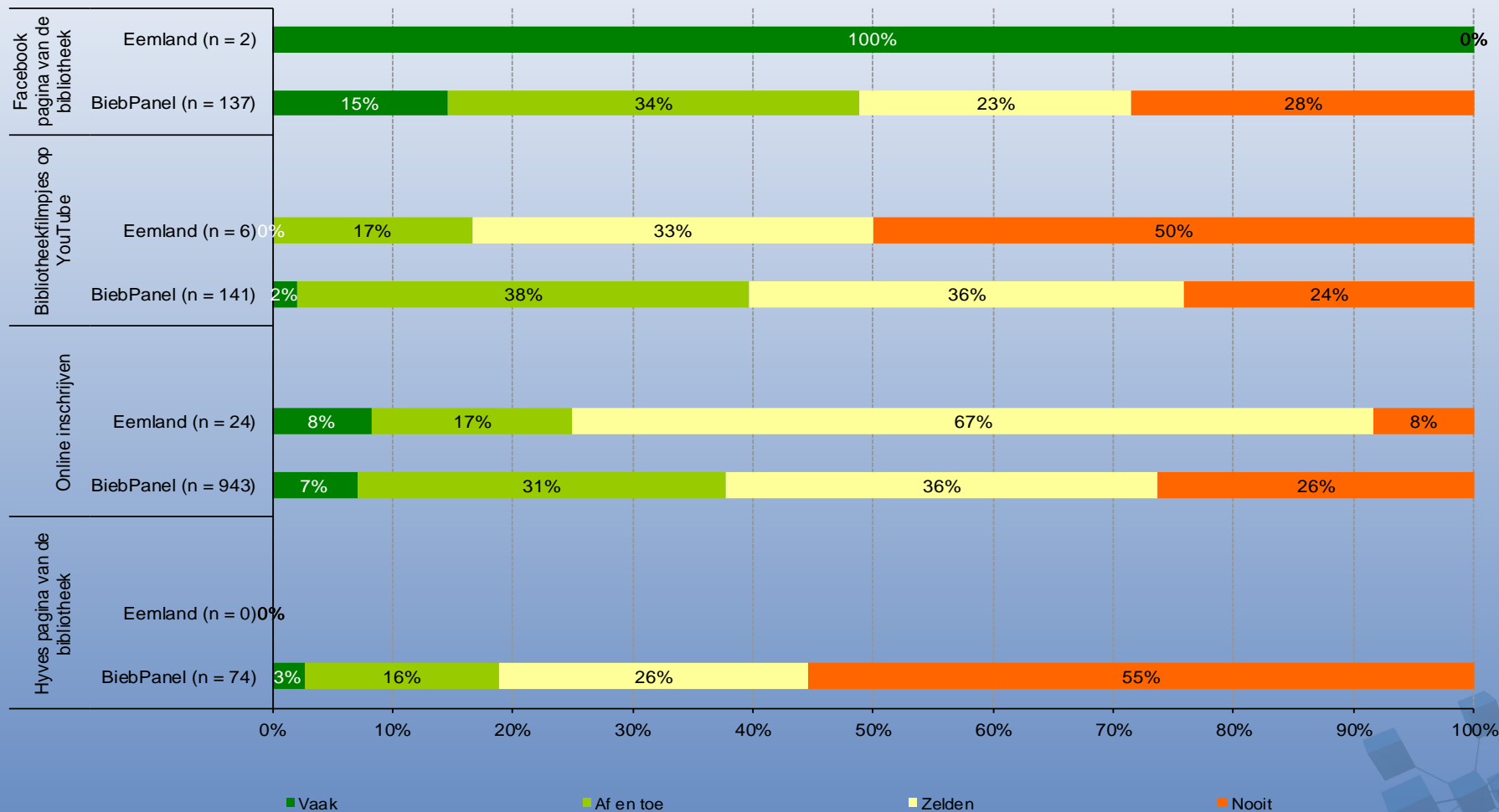
N.B. Deze diensten zijn via internet te raadplegen.



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.



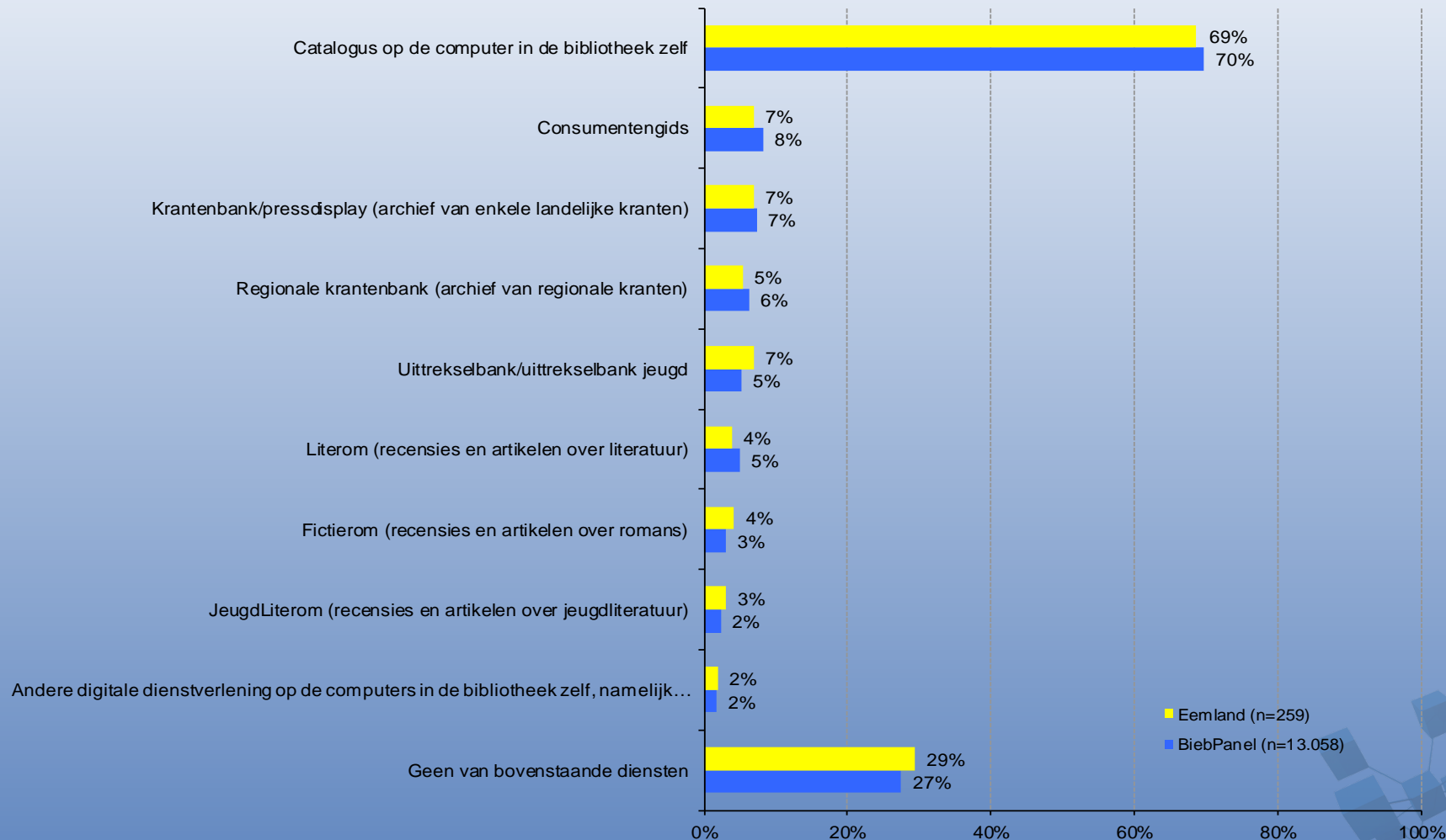
3. Digitale dienstverlening via de computers in de bibliotheek zelf



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?”

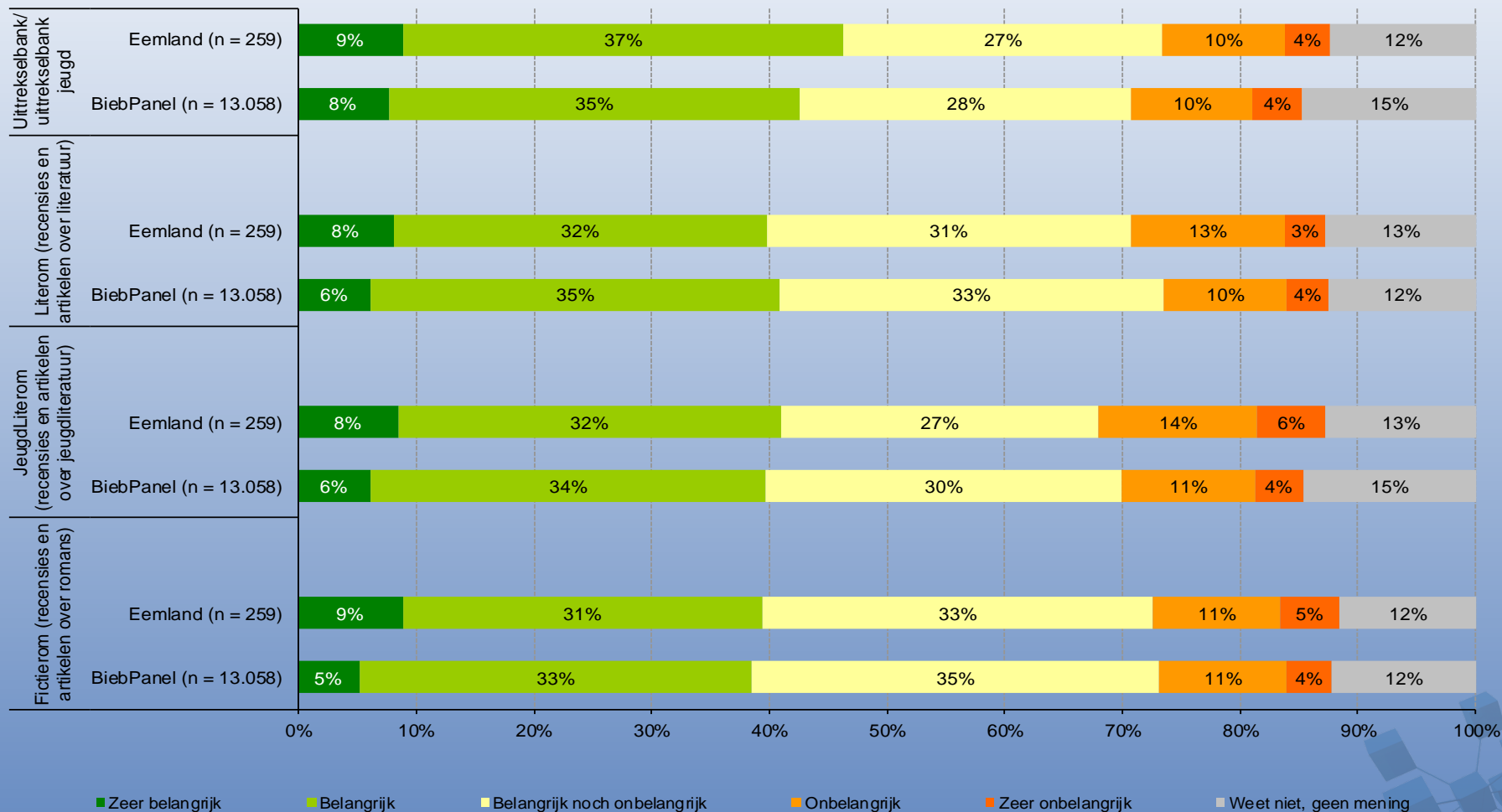
N.B. Deze diensten zijn in veel bibliotheken via de computer in de bibliotheek zelf te raadplegen.



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)

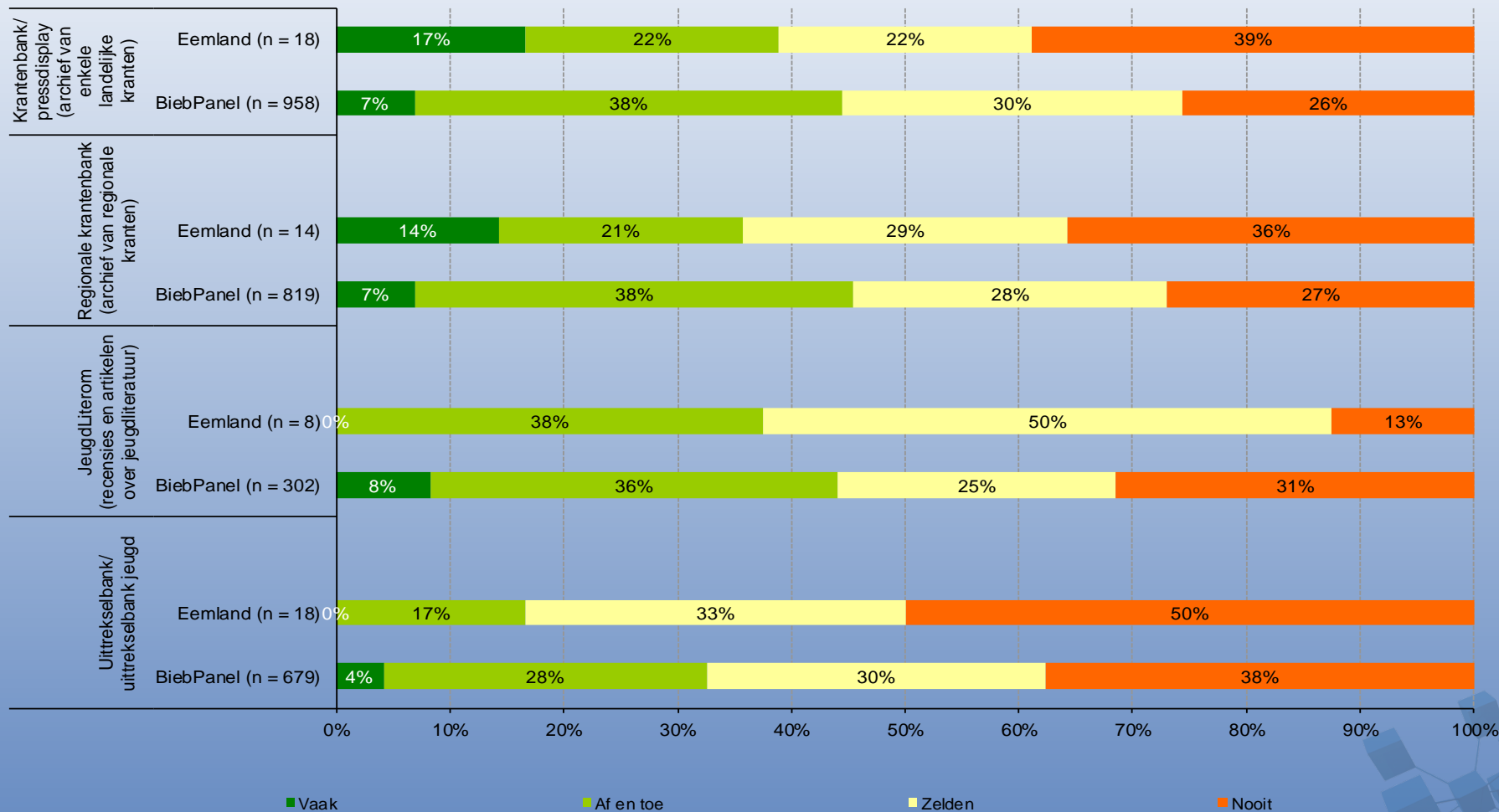
N.B. Deze diensten zijn in veel bibliotheken via de computer in de bibliotheek zelf te raadplegen.



3.3 Gebruiksfrequentie digitale diensten in de bibliotheek zelf (2)

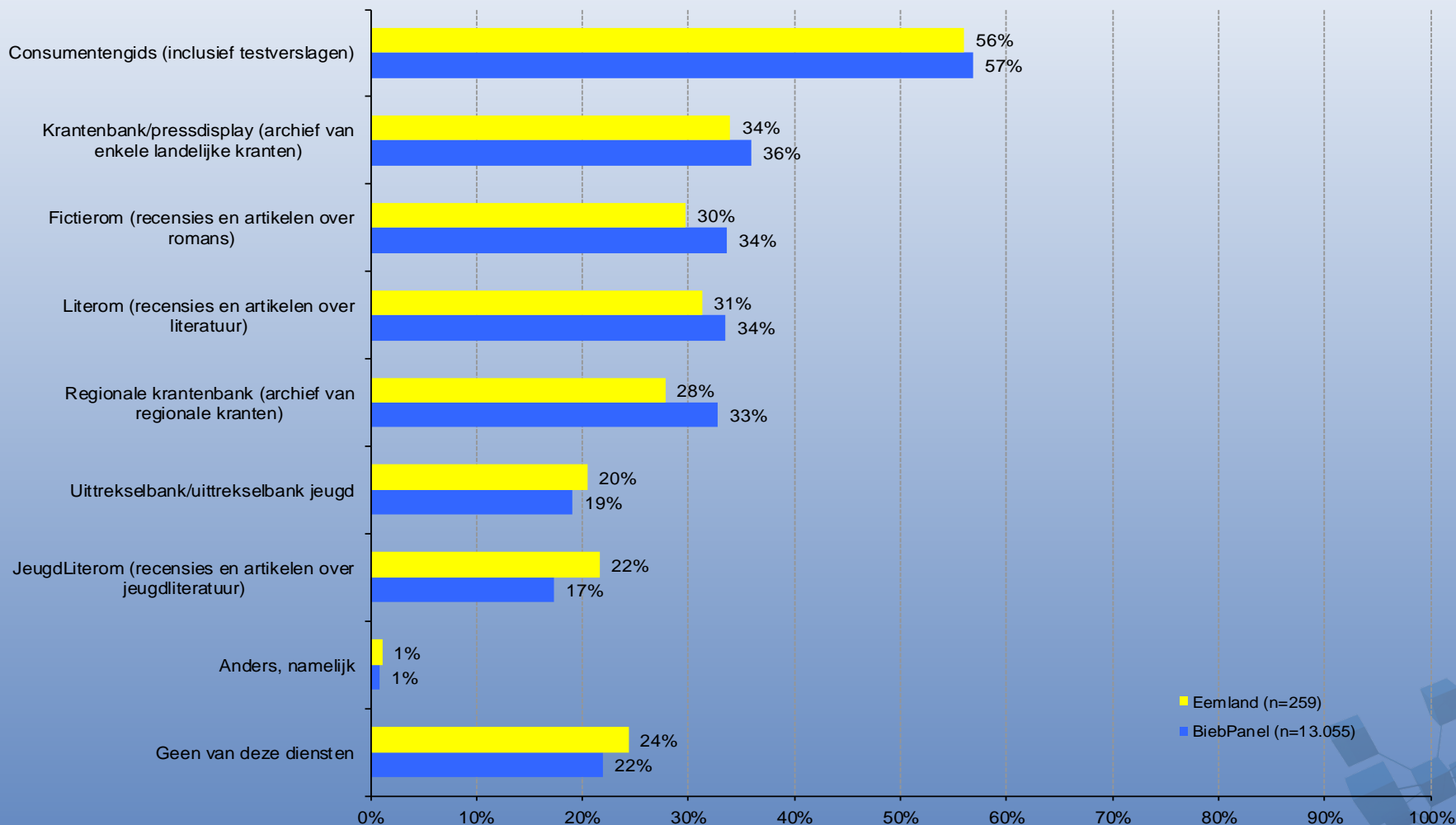
“Hoe vaak raadpleegt u de volgende digitale diensten in de bibliotheek zelf?” (indien dienst bekend)

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?”

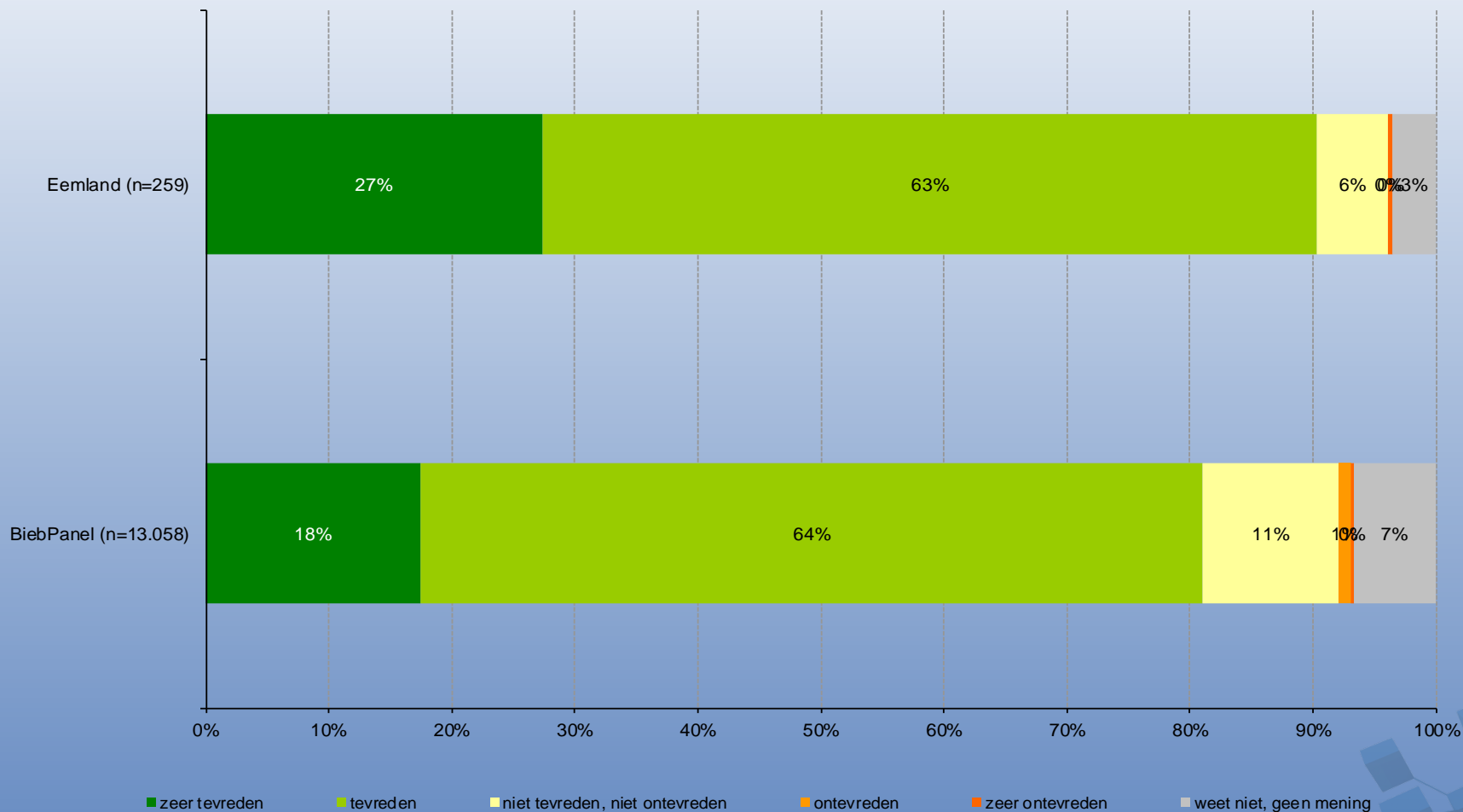


4. Tevredenheid digitale dienstverlening



4.1 Algemene tevredenheid digitale dienstverlening van de bibliotheek

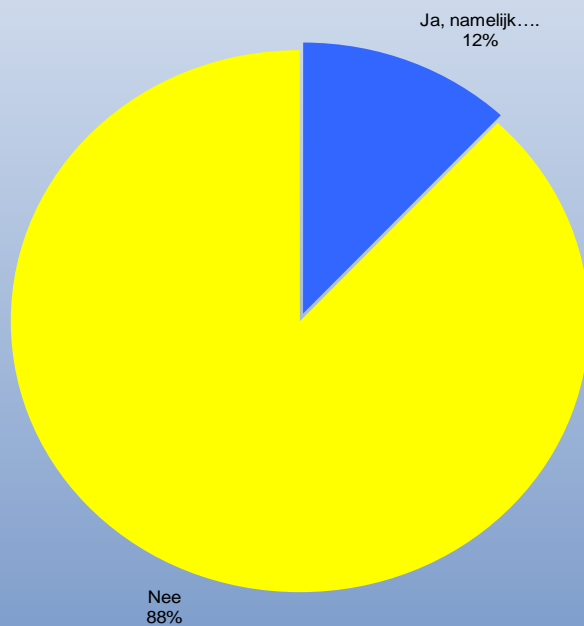
“Hoe tevreden bent u over de digitale dienstverlening van de bibliotheek in het algemeen?”



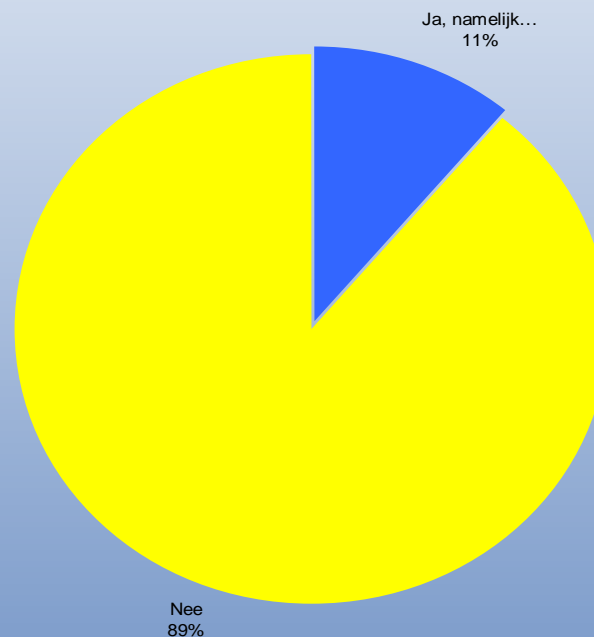
4.2 Gemiste digitale diensten van de bibliotheek

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

Eemland (n=259)



BiebPanel (n=13.058)

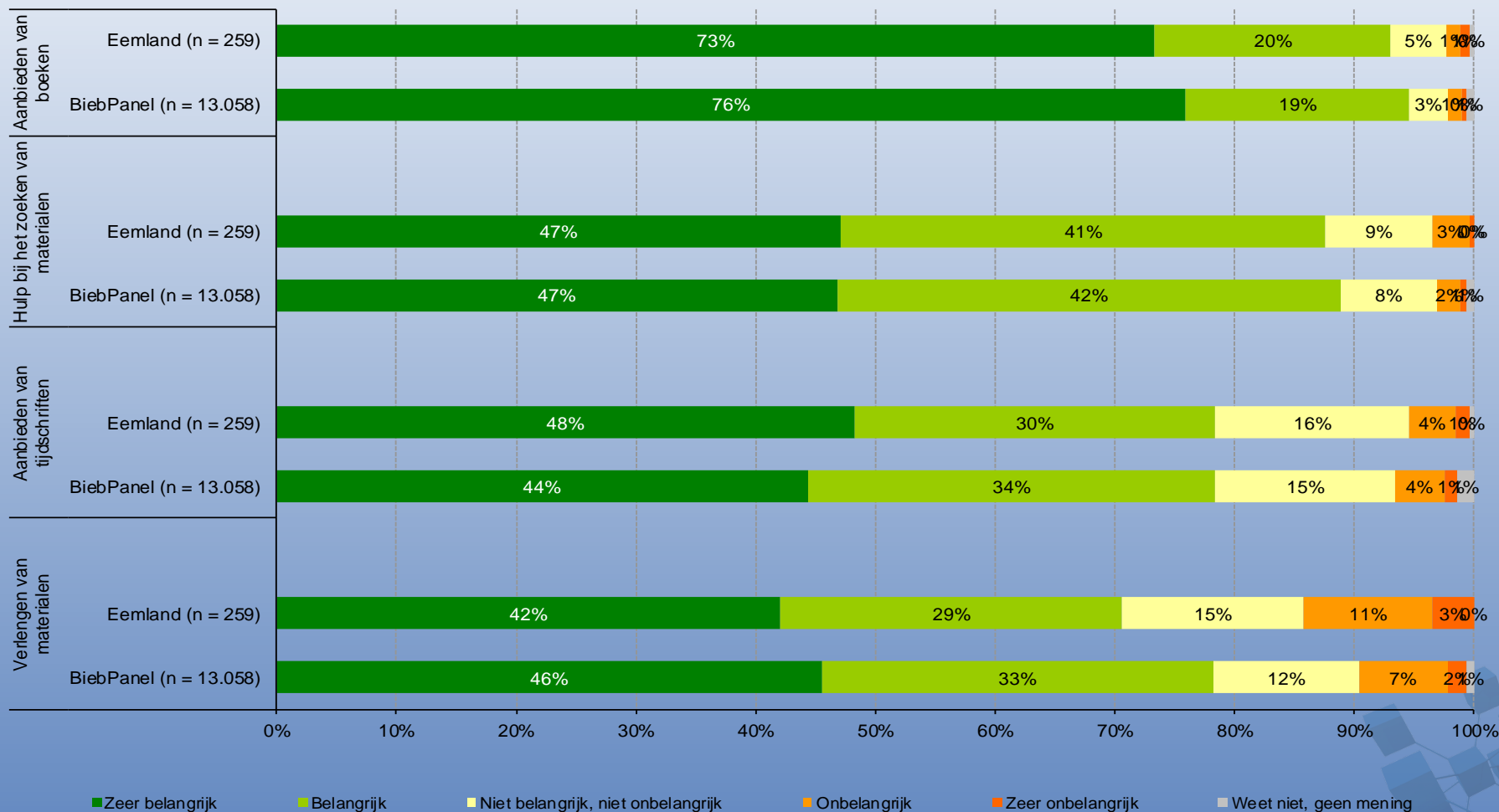


5. Belang fysieke dienstverlening



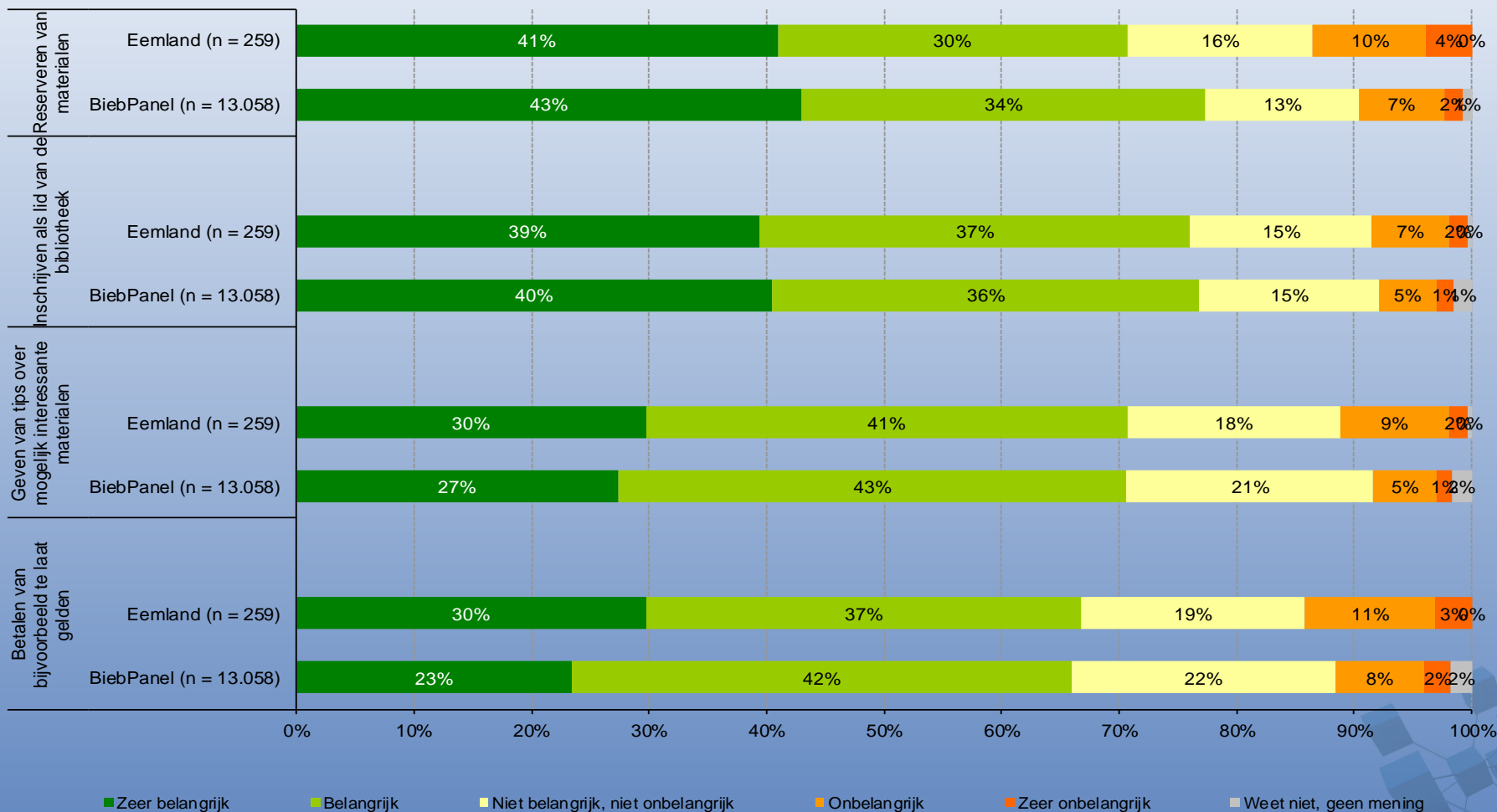
5.1 Belang om diensten fysiek aan te blijven bieden (1)

"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?"



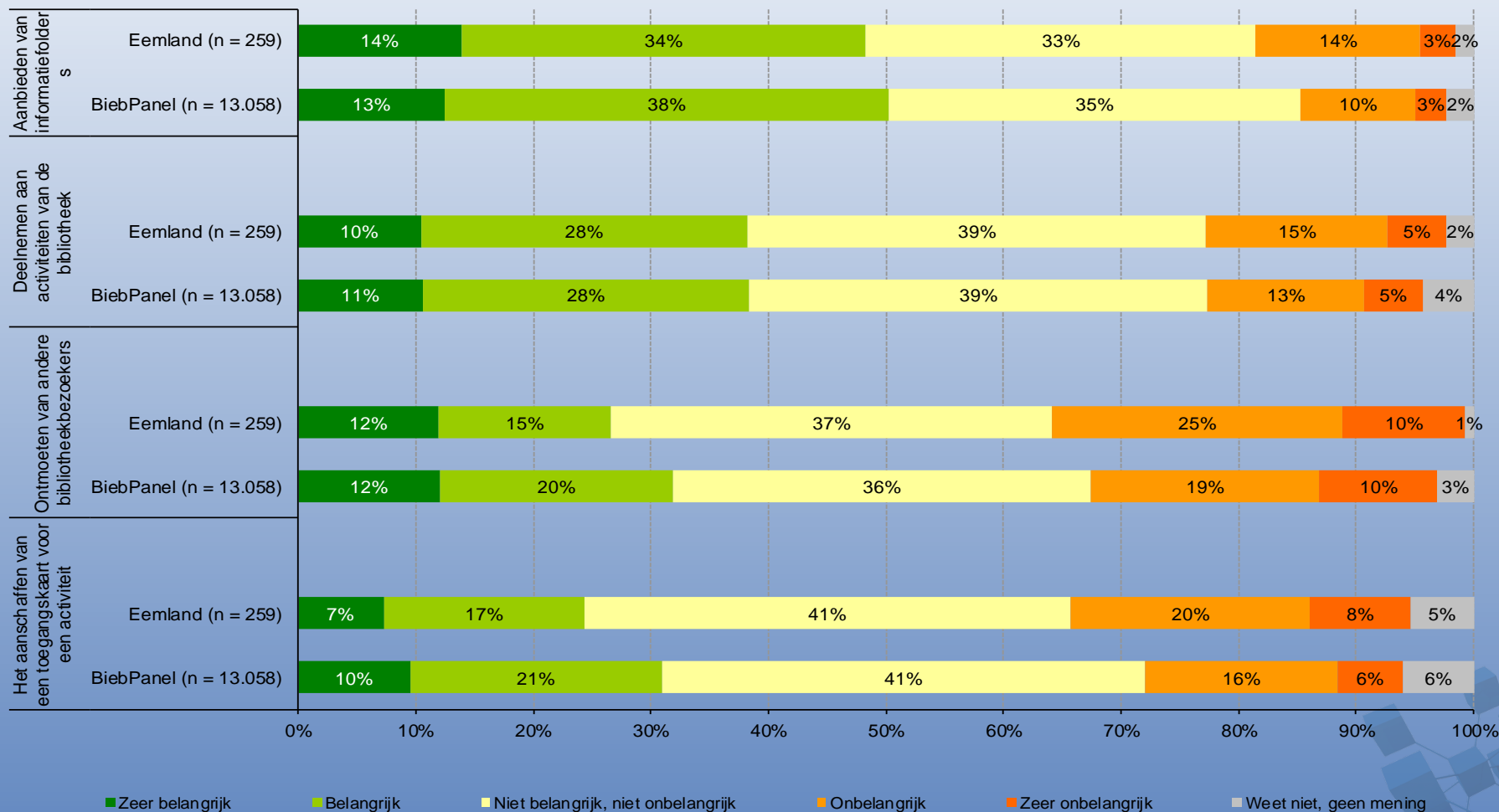
5.1 Belang om diensten fysiek aan te blijven bieden (2)

"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 'de beep' for Bibliotheken Eemland. The page is covered with many yellow smiley face tags (😊) and some red sad face tags (☹️). The tags are scattered across the header, navigation menu, main content area, and footer. The main content area features several articles and promotional banners, including one for 'Pensieekast voorstellingen' and another for 'Leiden-Zuid/Antares op 22 september'. The footer contains contact information and social media links.