



Digitale dienstverlening de Bibliotheek aan den IJssel

Onderzoek 3-2014

Een onderzoek onder klanten over de digitale dienstverlening van de bibliotheek

Samenvatting - onepager



Website

De website van de Bibliotheek aan den IJssel wordt beoordeeld met een 7.5 (totale Panel 7.4).

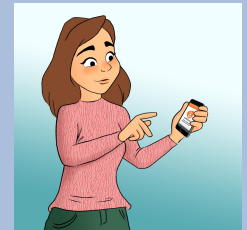
Voor panelleden is de website veruit de belangrijkste digitale dienst. Andere belangrijke digitale diensten zijn:

- herinneringsmail;
- online verlengen;
- online reserveren;
- online catalogus.

Zorg dat website up-to-date is en informatie waarvoor panelleden voornamelijk een bezoek brengen aan de website, snel en makkelijk te vinden is. Informatie als het online verlengen en reserveren van materialen, het opzoeken van materialen in de online catalogus, maar zeker ook de openingstijden verdienen een prominente plaats op de website van de bibliotheek.

Apps

Van de panelleden is 63% niet bekend met één van de acht voorgelegde bibliotheek-gerelateerde apps. Toch is er behoefte aan een app met functionaliteiten als online reserveren en verlengen, e-books lezen en downloaden en algemene bibliotheekinformatie - functionaliteiten waarvoor de bibliotheek al een app aanbiedt. Hier ligt dus nog een kans om een meerderheid van de leden tot bibliotheek-app gebruik te stimuleren.



Overige digitale diensten

'Mijn bibliotheek' is onder 66% van de panelleden van de Bibliotheek aan den IJssel bekend en wordt door hen gebruikt. Blijf in diverse externe communicatiemiddelen informeren over het gemak van 'Mijn bibliotheek'. Ondersteun dit door aan te geven dat maar liefst 93% van de panelleden er (zeer) tevreden over is.

Samenvatting (1)

Bekendheid en bereik digitale diensten (pagina 10 en 11)

De website is en blijft de bekendste digitale dienst van de bibliotheek. Maar liefst 89% van de panelleden van de Bibliotheek aan den IJssel is bekend met de website (totale Panel 91%). In het BiebPanel-communicatieonderzoek dat in juni 2012 is uitgevoerd, kwam de website ook naar voren als meest bekende digitale dienst.

Andere digitale diensten die een grote bekendheid genieten onder de panelleden van de Bibliotheek aan den IJssel zijn: de herinneringsmail (74%), de mogelijkheid tot online verlengen (72%), het online reserveren van materialen (62%) en de online catalogus (50%). Slechts enkele panelleden geven aan bekend te zijn met de social media van de bibliotheek, digitale prentenboeken, Muziekwebluister en de Hema Academie.

In vergelijking met het totale Panel is er een aantal verschillen in bekendheid. Zo zijn de panelleden van de Bibliotheek aan den IJssel vaker bekend met de leestips en de herinneringsmail, maar minder vaak bekend met de online catalogus, het online reserveren en verlengen. Wanneer we kijken naar verschillen tussen leeftijdsgroepen, dan blijkt dat de bekendheid van de website hoger is onder de panelleden tot 65 jaar dan onder de 65-plussers. De panelleden tot 55 jaar zijn bekender met het online reserveren dan de oudste leeftijdsgroepen. De digitale nieuwsbrief heeft de hoogste bekendheid onder de 55-65 jarigen.

Driekwart van de panelleden maakt wel eens gebruik van de website van de Bibliotheek aan den IJssel. De website is hiermee naast de bekendste digitale dienst ook de meest gebruikte. Twee derde van de panelleden maakt wel eens gebruik van de herinneringsmail of geeft aan online materialen te verlengen. De helft van de panelleden reserveert wel eens online materialen en circa vier op de tien zoeken wel eens informatie in de online catalogus of lezen de digitale nieuwsbrief. In vergelijking met het totale Panel maken de panelleden van de Bibliotheek aan den IJssel vaker gebruik van de herinneringsmail. Daarentegen wordt het online verlengen en reserveren en de online catalogus minder vaak dan gemiddeld gebruikt.

Tevredenheid digitale diensten (pagina 12 en 13)

Op de vraag hoe tevreden panelleden zijn over de digitale dienstverlening/informatievoorziening vanuit de Bibliotheek aan den IJssel, geeft 72% aan (zeer) tevreden te zijn. Dit is gelijk aan het totale Panel. Een reden waarom de panelleden (zeer) tevreden zijn over de digitale diensten, is omdat informatie makkelijk en snel gevonden kan worden, met name op de website. Ook de mogelijkheden tot het online verlengen en reserveren van materialen worden heel prettig gevonden door de panelleden, net als de herinneringsmail. Er zijn dan ook weinig panelleden die aangeven een digitale dienst te missen in het huidige aanbod, slechts 4%. De digitale diensten die door deze groep worden genoemd lopen uiteen van het downloaden van e-books, het opzeggen van een abonnement tot een betaalautomaat op rolstoelhoogte. Een compleet overzicht van alle open antwoorden kunt u teruglezen in de bijlage.

Samenvatting (2)

Bekendheid en gebruik persoonlijke omgeving (pagina 15)

Op de website kunnen leden inloggen op de persoonlijke omgeving 'Mijn bibliotheek'. Hier kunnen leden onder meer materialen reserveren of verlengen. Twee derde van de panelleden van de Bibliotheek aan den IJssel is bekend met 'Mijn bibliotheek' en maakt hier ook gebruik van. Ruim een zesde is hier niet mee bekend.

Het gebruik van 'Mijn bibliotheek' is hoger onder de panelleden tot 65 jaar en panelleden die minimaal 1 keer per 2 tot 3 weken een bezoek brengen aan de bibliotheek.

Van de panelleden die gebruik maken van de persoonlijke omgeving is 93% (zeer) tevreden. Dit is ongeveer gelijk aan het totale Panel (90%). Omdat geen van de panelleden ontevreden is over 'Mijn bibliotheek', zijn er geen suggesties tot verbetering gegeven.

Bibliotheek gerelateerde apps (pagina 17 t/m 19)

Vandaag de dag worden uiteenlopende apps aangeboden, zo ook in de bibliotheekbranche. Aan de panelleden zijn acht verschillende bibliotheek-gerelateerde apps voorgelegd. Een meerderheid van de panelleden van de Bibliotheek aan den IJssel (63%) is met geen van deze apps bekend. De VakantieBieb app is met 28% het bekendst en wordt ook het vaakst gebruikt. De bibliotheek-app is onder 20% van de panelleden bekend en wordt door een vergelijkbare groep ook daadwerkelijk gebruikt. In vergelijking met het totale Panel zijn de panelleden van de Bibliotheek aan den IJssel vaker bekend met de VakantieBieb app, de bibliotheek app en de Bibliotheek Wise app.

Ondanks de lage bekendheid van de bibliotheek-gerelateerde apps, geeft slechts een derde (37%) aan geen behoefte te hebben aan een app. Nog eens 17% heeft geen mening. Voor de overige panelleden die hier wel behoefte aan hebben is dit voor zaken als het zoeken, reserveren en verlengen van materialen, het lezen/downloaden van e-books of algemene informatie over de bibliotheek – allemaal zaken waarvoor de bibliotheek al apps aanbiedt.

Het streamen van e-books (pagina 21 en 22)

Ruim de helft van de panelleden van de Bibliotheek aan den IJssel (54%) heeft een e-reader, tablet of smartphone waarop zij e-books kunnen streamen. Bijna twee op de tien panelleden geven aan dat ze weten dat het mogelijk is om een e-book te streamen via de bibliotheek en hebben ook al wel eens een e-book gestreamd. 41% geeft aan dit wel te weten, maar niet eerder een e-book gestreamd te hebben. De overige groep panelleden is niet op de hoogte van de mogelijkheid tot het streamen van e-books via de bibliotheek.

Als in het totale Panel wordt gekeken naar eventuele verschillen in leeftijd, dan is te zien dat het bezit van een e-reader, tablet of smartphone het hoogst is onder de groep 16-35 jarigen en het laagst onder de 65-plussers. Het percentage panelleden binnen deze groep dat daadwerkelijk ook wel eens een e-book heeft gestreamd via de bibliotheek is gelijk onder de diverse leeftijdsgroepen. In de Bibliotheek aan den IJssel zien we dat panelleden binnen de groep 16-35 jarigen vaker niet wist dat er e-books gestreamd kunnen worden.

Samenvatting (3)

Informatie over nieuwe techniek en media (pagina 23 en 24)

Steeds meer bibliotheken bieden hun leden informatie over ontwikkelingen op het gebied van nieuwe media en nieuwe technieken als Google Glass en 3D printers. De vraag is echter in hoeverre de panelleden het belangrijk vinden dat de bibliotheek dergelijke informatie biedt. De helft van de panelleden van de Bibliotheek aan den IJssel vindt dit (zeer) belangrijk en een kwart staat hier neutraal tegenover. In het totale Panel zien we hetzelfde beeld. Als wordt gekeken naar verschillen in leeftijdsgroepen dan is te zien dat panelleden binnen de groep 16-35 jarigen dit het minst belangrijk vinden.

Beoordeling website (pagina 26 t/m 28)

We zagen al eerder dat de website de bekendste en meest gebruikte digitale dienst is van de Bibliotheek aan den IJssel. Maar hoe tevreden zijn de panelleden over de website? Overall genomen ontvangt de website een 7.5. Dit is ongeveer gelijk aan de 7.4 in het totale Panel. De aangeboden informatie op de website is volgens 79% van goede kwaliteit en 71% geeft aan dat de uitstraling van de website (zeer) goed is. De overzichtelijkheid en de vindbaarheid van de website worden door circa twee derde gepercipieerd als (zeer) goed. Overall genomen wordt de website van de Bibliotheek aan den IJssel even goed beoordeeld in vergelijking met het totale Panel. Tussen de diverse leeftijdsgroepen zijn er geen verschillen in waardering.

Aanvullend aan dit onderzoek is de onderzoekstechniek Tag-it ingezet. De panelleden konden met behulp van drie verschillende smileys, groen (positief), oranje (neutraal) en rood (negatief), de website beoordelen. Bijna zeven op de tien van de geplaatste smileys (69%) zijn positief en 19% is neutraal. Bij 'Agenda' en 'Adres en openingstijden' zijn vooral groene smileys geplaatst. Het grootste aantal negatieve smileys is geplaatst bij de Twitter Fountain en bij 'Volg ons...'.
Wilt u meer inzicht in de resultaten van het Tag-it onderzoek, raadpleeg dan de link naar het Tag-it Dashboard van uw website. Deze link heeft u in oktober ontvangen.

Website bezoek (pagina 29 t/m 31)

Het online verlengen van materialen is met 42% de voornaamste reden waarom panelleden de laatste keer een bezoek hebben gebracht aan de website. Daarna volgt het informatie verkrijgen over de openingstijden (18%). Circa een op de tien panelleden bezocht de website de laatste keer om materialen te reserveren of om materialen op te zoeken in de online catalogus. Slechts 1% had geen specifiek doel. De website van de Bibliotheek aan den IJssel wordt minder vaak bezocht voor het online reserveren dan in het totale Panel het geval is.

Overall genomen is voor ruim twee derde van de panelleden van de Bibliotheek aan den IJssel met het bezoek aan de website het doel volledig bereikt en voor circa een zesde grotendeels. Als we kijken naar de drie voornaamste redenen van website bezoek (online verlengen, openingstijden en online reserveren) in vergelijking met de mate waarin het doel bereikt is, dan is voor alle redenen het doel even goed bereikt.