



# Oktober 2015

# Communicatie de Bibliotheek aan den IJssel

Een onderzoek naar behoefte en tevredenheid  
over communicatie



## Biebpanel Communicatie

De meerderheid van de biebpanelleden is tevreden met de communicatie vanuit de bibliotheek. Panelleden van Krimpen zijn nog vaker (zeer) tevreden over de communicatie van de bibliotheek dan leden van Capelle Centrum.

Hoewel moderne communicatiemiddelen zoals social media in opkomst zijn, zoeken leden algemene informatie nog het liefst via de website, en persoonlijk relevante informatie via de medewerkers, de mail en de website. Men wil van de bibliotheek bij voorkeur informatie ontvangen via e-mail, en algemene informatie ook via de digitale nieuwsbrief en de website. De website, e-mail en de digitale nieuwsbrief blijven dus de belangrijkste communicatiemiddelen.

### Rol van de medewerker

Als het gaat om het zoeken naar persoonlijk relevante informatie, dan spelen de bibliotheekmedewerkers nog altijd een essentiële rol. Het kunnen stellen van vragen aan medewerkers wordt dan ook het vaakst genoemd door de panelleden van de Bibliotheek aan den IJssel.

De panelleden hebben er niet zozeer behoefte aan om actief met informatie te worden benaderd door bibliotheekmedewerkers, maar willen wel graag dat er medewerkers beschikbaar zijn om vragen te beantwoorden wanneer zij daar behoefte aan hebben.

### Mailingen

Bibliotheekleden waarderen de inleverattenties en reserveringsberichten van de bibliotheek bijzonder.

### Digitale nieuwsbrief

Panelleden gebruiken de digitale nieuwsbrief vaak om zich te informeren over de bibliotheek. In dit onderzoek zien we dat redelijk veel bibliotheekleden niet weten hoe ze zich moeten inschrijven voor een nieuwsbrief of niet weten dat de bibliotheek een nieuwsbrief heeft. *Het plan is om de leden die geen nieuwsbrief ontvangen, deze eenmalig te attenderen op de nieuwsbrief. Ze kunnen zich dan ook weer afmelden.*

### Website

Bibliotheek aan den IJssel heeft vanaf begin oktober 2015 een vernieuwde website in gebruik genomen. Het onderzoek heeft plaatsgevonden nèt voor de lancering van deze nieuwe website. *Onlangs heeft er een onderzoek plaatsgevonden naar het gebruik van de nieuwe website. We wachten nog op de resultaten.*

### Social media

De meerderheid van de panelleden is actief op social media (en dan met name Facebook) en dit is ook gestegen ten opzichte van het onderzoek in 2012. Panelleden verwachten ook vaker dan in 2012 dat de bibliotheek zelf actief is op social media. Toch heeft de Bibliotheek aan den IJssel, net als in 2012, nog relatief weinig volgers op Facebook. *We hebben dit jaar echt ingestoken op onze facebookpagina en hierdoor zijn het aantal volgers in een jaar tijd bijna verdubbeld.*