



Klantonderzoek 2018

Bibliotheek De Lage Beemden

Saskia von der Fuhr, Adviseur Onderzoek Cubiss

Colofon

Uitvoering en rapportage:



Team Onderzoek

Saskia von der Fuhr

T 0651615028

E s.vonderfuhr@cubiss.nl

Postbus 90114

Statenlaan 4

5000 LA Tilburg

5042 RX Tilburg

T 013 46 56 700

I www.cubiss.nl

Inhoud

1. Inleiding	4
2. Achtergrond.....	5
2.1 Responsverantwoording	5
2.2 Ken uw respondenten	6
3. Resultaten.....	7
3.1 Bibliotheekbezoek	7
3.2 Tevredenheid dienstverlening	9
3.3 Vestigingen	11
3.4 Activiteiten	17
3.5 Collectie.....	19
3.6 Digitale producten van de bibliotheek	23
3.7 Het personeel	27
3.8 Diensten van de bibliotheek	29
3.9 Maatschappelijke meerwaarde	30
3.10 De toekomst	32
4. Belangrijke punten en aanbevelingen.....	34
4.1 Plussen en minnen.....	34
4.2 Aanbevelingen	35

1. Inleiding

Klantonderzoek bij Bibliotheek De Lage Beemden - bibliotheek

Voor Bibliotheek De Lage Beemden is het belangrijk dat haar klantgroep groeit en bestaande klanten gebruik blijven maken van haar dienstverlening. Klantonderzoek biedt hier handvatten voor. Middels klantonderzoek krijgt de klant namelijk een stem. Door met hen 'in gesprek' te gaan, krijgt de bibliotheek een beeld van de waardering van de dienstverlening. Tevens geeft het inzicht in hoe de dienstverlening (nog) beter aan kan sluiten bij de klant.

Dit klantonderzoek neemt de mening van klanten van Bibliotheek De Lage Beemden onder de loep. Hierbij komen alle bibliotheekvestigingen aan bod. Verder worden de bezoekers totaal, leden totaal als uitsplitsing meegenomen en tenslotte wordt er, waar mogelijk, een vergelijking gemaakt met het vorige klantonderzoek uit 2014.

Voordelen klantonderzoek

Het klantonderzoek is op de *individuele* bibliotheeksituatie afgestemd, de vragenlijst is samen met Bibliotheek De Lage Beemden opgesteld. Hierdoor haalt het klantonderzoek efficiënt de sterktes en zwaktes in de diensten en producten van Bibliotheek De Lage Beemden op. Tevens kijken klanten door het onderzoek bewuster naar de mogelijkheden die de bibliotheek biedt. Klanten worden in dit rapport ook wel 'respondenten' genoemd. Bibliotheek De Lage Beemden vindt het belangrijk om een verbinding met de klant te maken. Uitkomsten uit dit onderzoek helpen daarbij.

Dataverzameling

Er is gebruik gemaakt van twee manieren van dataverzameling. Ten eerste hebben leden van 18 jaar en ouder een digitale vragenlijst ontvangen. Deze vragenlijst is ingevuld in november-december 2018. Zij deden er gemiddeld 15 minuten over. Om ook niet-leden en leden die normaliter wat minder goed responderen op een vragenlijst (jongeren 18-30 jaar, ouderen 80+, Nederlanders met een migratieachtergrond) zijn bezoekers in de bibliotheek door de medewerkers uitgenodigd om de vragenlijst in te vullen. Zij konden ter plaatse de vragenlijst invullen op een computer. Verder is de vragenlijst via verschillende media verspreid waarmee getracht is ook bewoners in het werkgebied van Bibliotheek De Lage Beemden te bereiken die geen lid zijn ook niet de bibliotheek bezoeken. Dit is helaas onvoldoende gelukt zodat deze groep niet in de analyse/rapportage is opgenomen.

Benchmark

Klantonderzoeken door Cubiss uitgevoerd zijn altijd maatwerk, toegespitst op de onderzoeksvragen van de klant. Hierdoor zijn de gebruikte vragenlijsten steeds verschillend en is een benchmark niet mogelijk.

2. Achtergrond

In de volgende paragrafen volgt een beschrijving van de respons, zowel qua kwantiteit (omvang) als kwaliteit (achtergrondkenmerken).

2.1 Responsverantwoording

Tabel 2.1.1 geeft weer hoeveel (N) respondenten hebben deelgenomen aan het onderzoek. Ook staan in deze tabel de afkortingen voor de vestigingen die in dit rapport en de bijlage worden gehanteerd.

Tabel 2.1.1 Responsgegevens

Vestiging	Afkorting	Behaalde respons (N)
Vestiging Aarle-Rixtel	VAR	48
Vestiging Bakel	VBA	33
Vestiging Beek en Donk	VBD	145
Vestiging Boekel	VBO	152
Vestiging Gemert	VGE	287
Vestiging Lieshout	VLI	53
Bibliotheek onbekend		5
Totaal leden	LED TOT	723
Totaal bezoekers (niet lid)	BEZ	35
Totaal	TOT '18	758

In totaal hebben 515 mensen via de mailing aan de online-enquête deelgenomen en hebben 219 mensen de computer in de vestigingen gebruikt om deel te nemen aan het onderzoek en 24 leden/bezoekers zijn bereikt via verschillende media. Afgezet tegen het volwassen ledenaantal van Bibliotheek De Lage Beemden dat per email bereikt kon worden (2.561 volwassenen leden) is dat een respons van 28% (alleen leden), hetgeen een prima resultaat is. Het is gelijk aan de respons van het onderzoek dat in 2014 uitgevoerd is, en behoorlijk hoog in vergelijking met andere klantonderzoeken. De indeling over de vestigingen is gemaakt op basis van de vraag of ze lid zijn van de bibliotheek (antwoord is ja) en op basis van de vraag welke bibliotheek ze normaal het meeste bezoeken.

2.2 Ken uw respondenten

Wat kenmerkt de respondenten en welke groepen zijn er te onderscheiden? In tabel 2.2.1 staan de achtergrondkenmerken van de respondenten weergegeven. Eventuele opvallende verschillen worden besproken in de tekst.

Tabel 2.2.1 Achtergrondkenmerken (%)

	TOT '18	TOT '14
18 – 25 jaar	2	-
26 – 35 jaar	6	-
36 – 45 jaar	16	-
46 – 55 jaar	17	-
56 – 65 jaar	25	-
66 – 75 jaar	27	-
Ouder dan 75 jaar	7	-
Totaal	100	-
Scholier/student	1	1
Werkend (fulltime)	13	13
Werkend (parttime)	37	38
Huisman/-vrouw (zonder parttime baan)	8	15
Werkzoekend	1	1
Pensioen of VUT	35	28
Anders	5	4
Totaal	100	100
Geen onderwijs of basisonderwijs	1	1
Lager beroepsonderwijs, mavo of vmbo	26	31
Havo, vwo of middelbaar beroepsonderwijs	30	34
Hoger beroepsonderwijs of wetenschappelijk onderwijs	43	34
Totaal	100	100

Leeftijd

De leeftijd van de respondenten is vrij hoog, landelijk is het percentage Nederlanders (18 jaar en ouder) tussen de 18 en 25 jaar ongeveer 15%, onder bibliotheekleden/bezoekers van Bibliotheek De Lage Beemden is dat 2%, een groot verschil. Verder is ruim een kwart van de respondenten 66 jaar of ouder, 21% van de Nederlandse bevolking van 18 jaar en ouder is van deze leeftijd. De leeftijd van de leden is hoger dan die onder de bezoekers.

Dagelijkse bezigheid

De meeste respondenten zijn met (pre)pensioen (35%) of werken parttime (37%). Daarnaast bevat de respondentengroep 13% fulltime werkenden en 8% huismannen/-vrouwen. Slechts 1% is werkzoekend en een zelfde deel is scholier of student. Ten opzichte van de meting in 2014 zijn er in dit onderzoek relatief weinig huismannen/-vrouwen en juist veel respondenten met (pre)pensioen.

Hoogst voltooide opleiding

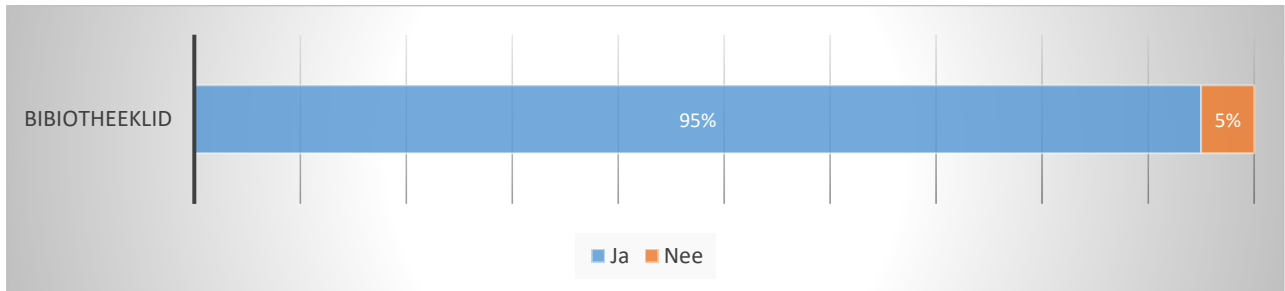
De respondenten zijn behoorlijk hoog opgeleid, 43% heeft een hbo/wo opleiding, dit is landelijk 29%. dit percentage ligt bij de bezoekers een stuk hoger dan bij de leden. Vrijwel alle respondenten hebben minimaal een lbo/mavo/vmbo-opleiding. In grote lijnen zijn de respondenten in deze meting wat hoger opgeleid dan in de vorige meting het geval was.

3. Resultaten

3.1 Bibliotheekbezoek

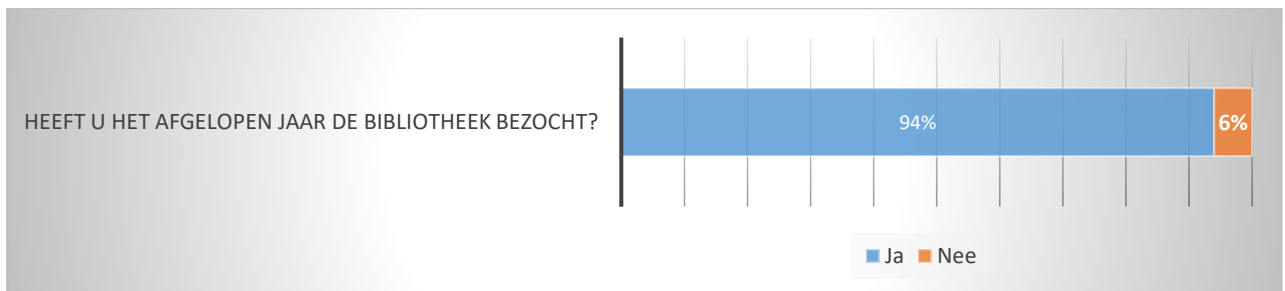
Zijn de respondenten lid van de bibliotheek? Welke motieven hebben de klanten om lid van de bibliotheek te zijn? Hoe vaak bezoeken zij de bibliotheek? En wat zijn de belangrijkste activiteiten? In deze paragraaf wordt een algemeen beeld geschetst van het bibliotheekbezoek van klanten.

Veruit de meeste respondenten zijn lid van de bibliotheek (95%). 5% is geen lid.

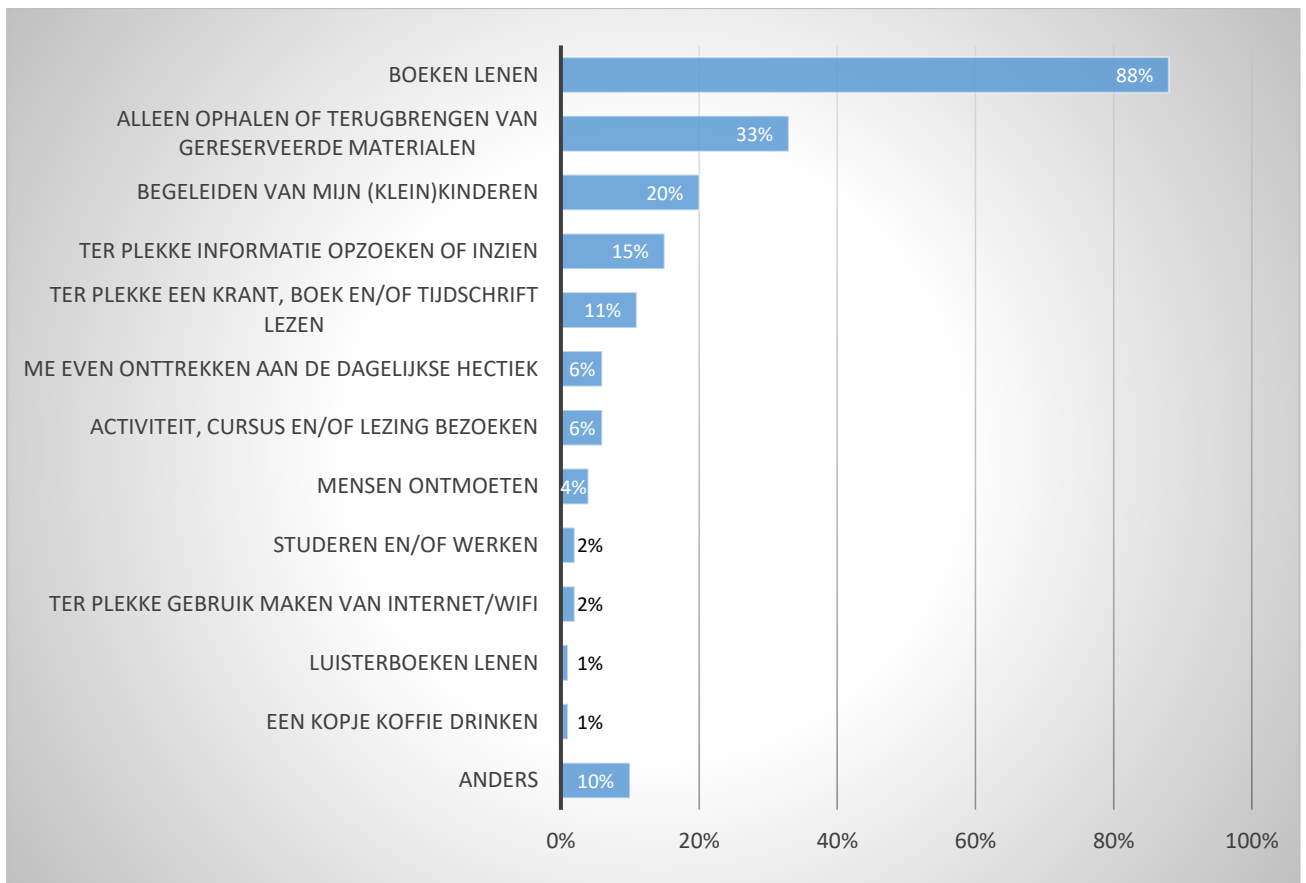


Figuur 3.1.1 Bent u lid van de bibliotheek?(%)

Van alle leden in de responsgroep heeft het overgrote deel het afgelopen jaar de bibliotheek bezocht, slechts 6% heeft het afgelopen jaar geen bezoek aan de bibliotheek gebracht.



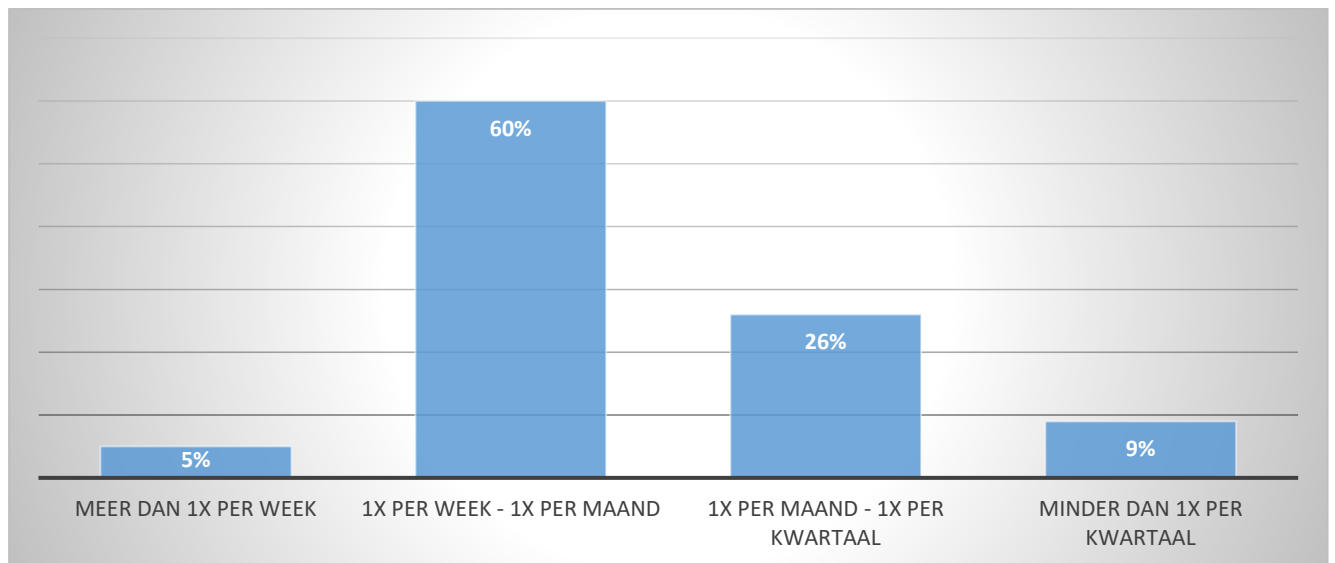
Figuur 3.1.2 Heeft u het afgelopen jaar de bibliotheek De Lage Beemden bezocht?(%)



Figuur 3.1.3 Wat zijn voor u de 3 belangrijkste activiteiten bij een bezoek aan de bibliotheek?(%) (maximaal 3 antwoorden mogelijk)

Veruit de belangrijkste activiteit in de bibliotheek is het lenen van boeken. Bijna 90% van de respondenten geeft dit aan als 1 van de 3 belangrijkste activiteiten. Op ruime afstand geeft een derde deel van de responsgroep aan dat het alleen ophalen of terugbrengen van gereserveerde materialen een belangrijke activiteit is. Ook nog 1 op de 5 respondenten heeft aangegeven dat het begeleiden van (klein)kinderen een van de drie belangrijkste activiteiten is. De andere activiteiten zijn voor (veel) minder leden/bezoekers van belang.

Frequentie bezoek

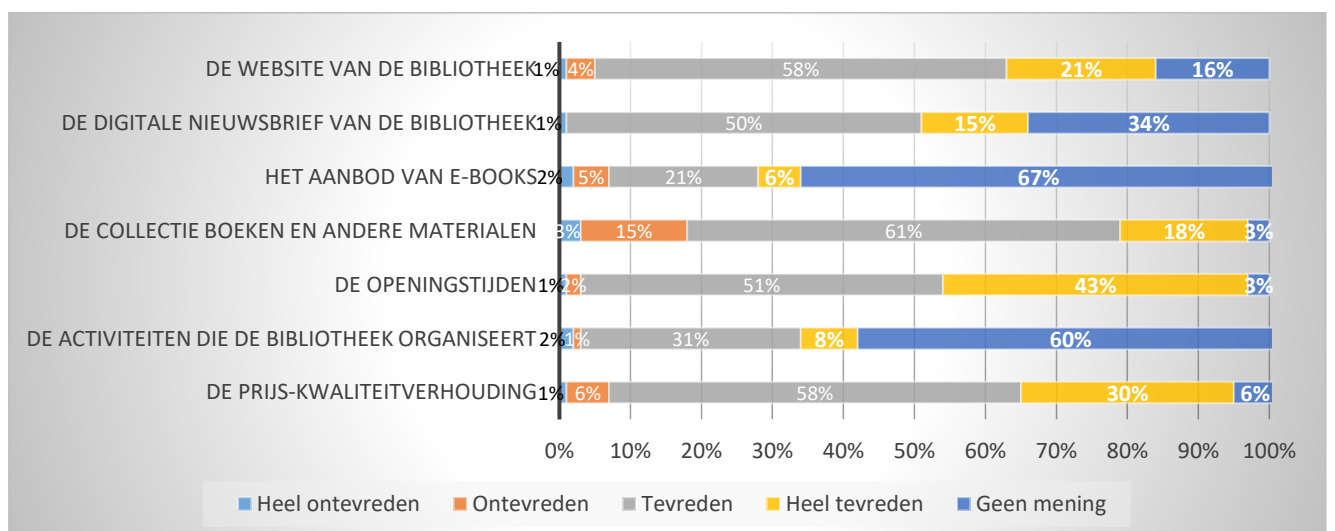


Figuur 3.1.4 Hoe vaak komt u gemiddeld in deze bibliotheek? (%)

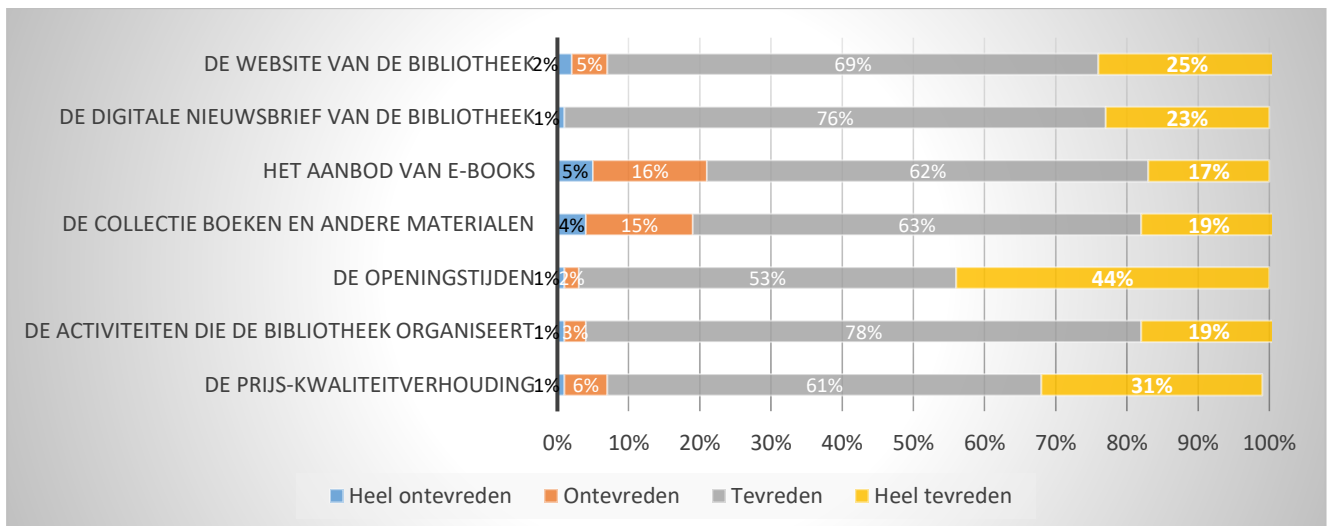
Figuur 3.1.4 laat zien dat de meeste respondenten de bibliotheek 1x per week – 1x per maand bezoeken, al gaat ruim een derde deel minder frequent naar de bibliotheek. Slechts 5% brengt vaker dan 1x per week een bezoek aan de bibliotheek.

3.2 Tevredenheid dienstverlening

Vragen over de tevredenheid zijn alleen aan de leden voorgelegd. Zijn de respondenten tevreden dan wel ontevreden over verschillende aspecten van de dienstverlening van de bibliotheek? En wat is de reden dat een deel van de responsgroep op een aantal aspecten niet tevreden is? In deze paragraaf wordt een beeld geschetst van de tevredenheid van de leden.



Figuur 3.2.1 Hoe tevreden bent u over bovenstaande aspecten van de dienstverlening? (%)



Figuur 3.2.2 Hoe tevreden bent u over bovenstaande aspecten van de dienstverlening, geen mening uitgesloten? (%)

Figuur 3.2.1. laat zien dat het percentage 'geen mening' heel erg verschilt per aspect. Zo heeft vrijwel iedereen een mening over de collectie, de openingstijden, de prijs-kwaliteitverhouding en (in iets mindere mate) de website van de bibliotheek. Over het aanbod van e-books en de activiteiten die de bibliotheek organiseert heeft zo'n twee derde deel van de responsgroep geen mening. Aangezien het zeer verschillende percentage 'geen mening' het beeld over de tevredenheid behoorlijk vertroebelt is in figuur 3.2.2 en tabel 3.2.1 deze categorie buiten de analyse gelaten. Leden zijn over het algemeen tevreden over de verschillende aspecten van de dienstverlening. Dit geldt in wat mindere mate wanneer het gaat over het aanbod van e-books en de collectie boeken en andere materialen. Van degenen die hier een mening over hebben is 1 op de 5 leden hierover niet te spreken. Dus ook hierover is een meerderheid wel tevreden.

Aan die respondenten die hebben aangegeven ontevreden te zijn op een bepaald punt, is gevraagd waarom ze ontevreden zijn. In het kort wordt hieronder per punt de voornaamste redenen weergegeven.

De website van de bibliotheek (7% (heel) ontevreden)

- Onoverzichtelijk
- Gedoe met inloggen en wachtwoorden

De digitale nieuwsbrief van de bibliotheek (1% (heel) ontevreden)

- Geen interesse

Het aanbod van e-books (21% (heel) ontevreden)

- Zeer beperkt aanbod
- Geen/weinig actueel aanbod
- Systeem niet gebruiksvriendelijk

De collectie boeken en andere materialen (19% (heel) ontevreden)

- Te klein aanbod
- Te weinig actueel aanbod

De openingstijden (3% (heel) ontevreden)

- Dicht na werktijd

De activiteiten (4% (heel) ontevreden)

Beperkt aanbod

De prijs-kwaliteitverhouding (7% (heel) ontevreden)

Abonnement is duur

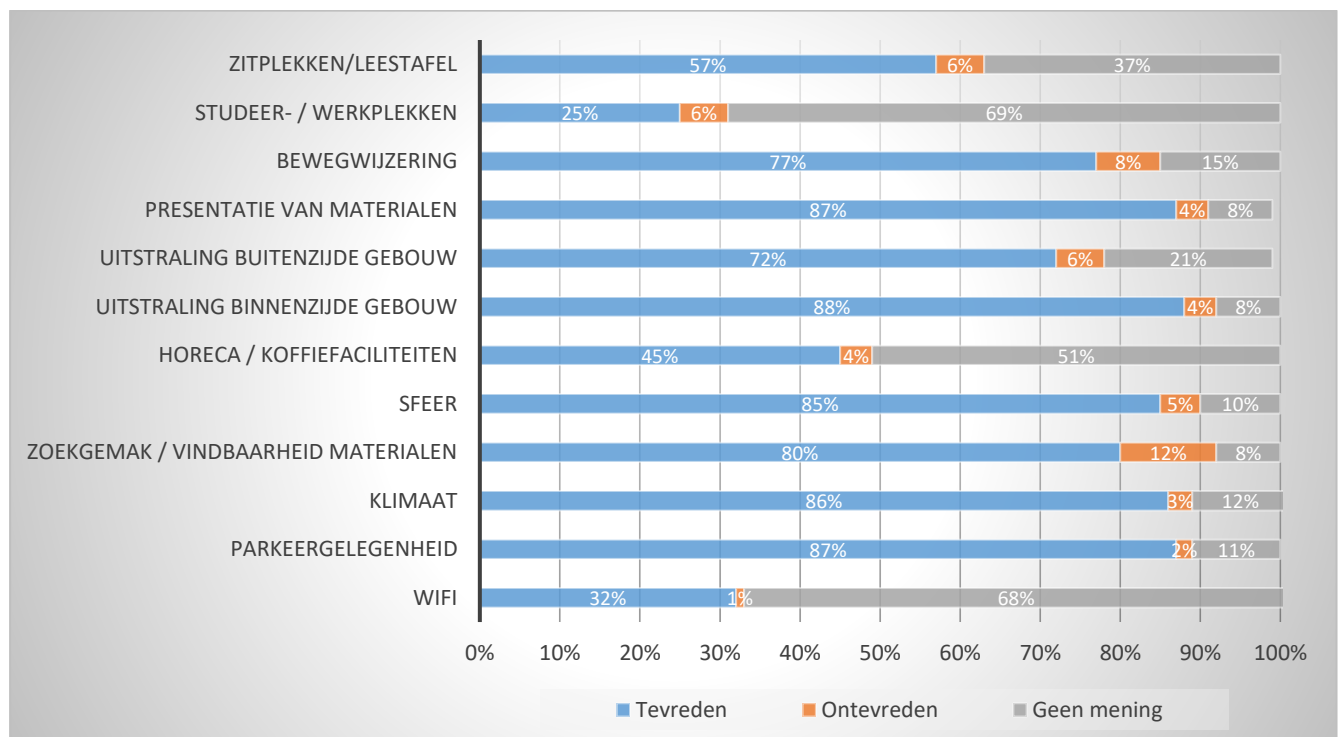
Hoge bijkomende kosten (reserveren, boetes)

3.3 Vestigingen

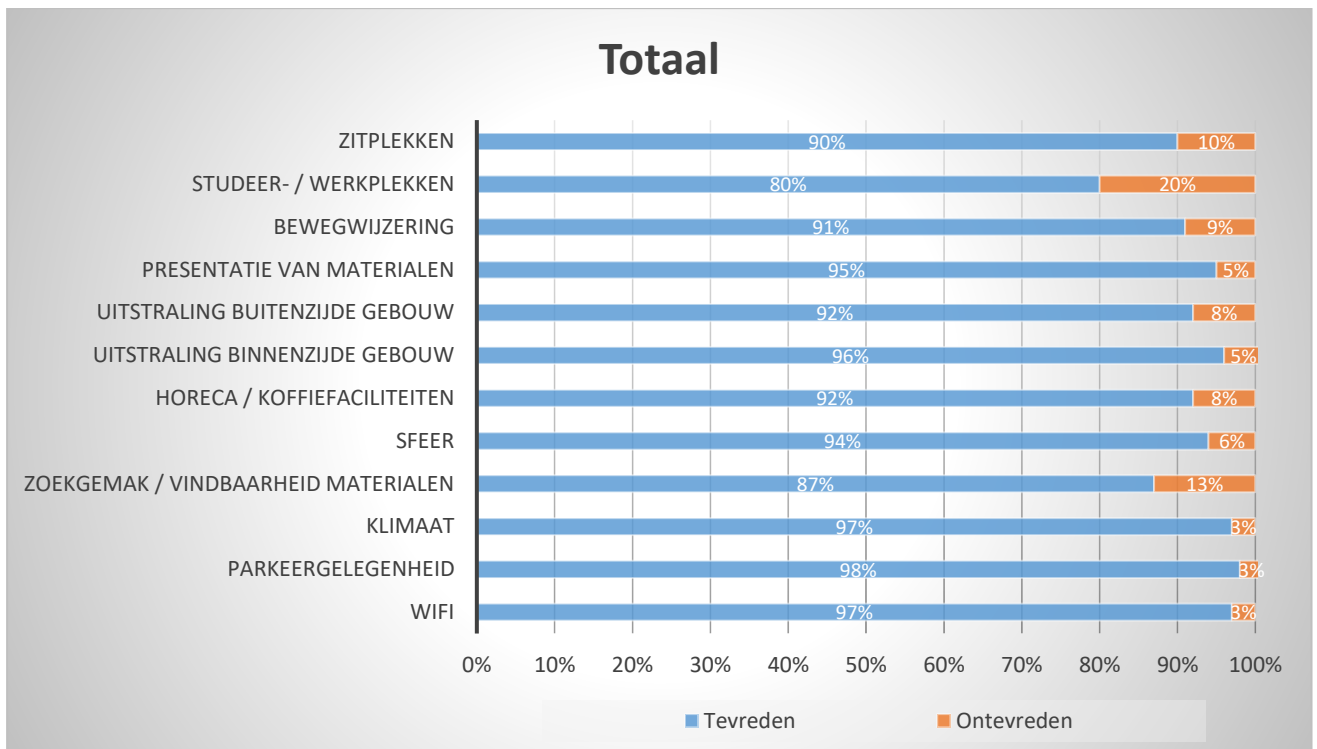
Deze paragraaf gaat over de vestigingen, de vestiging die door de respondent het meest bezocht is.

Hoe tevreden is men over deze vestiging? Waarom is men niet tevreden?

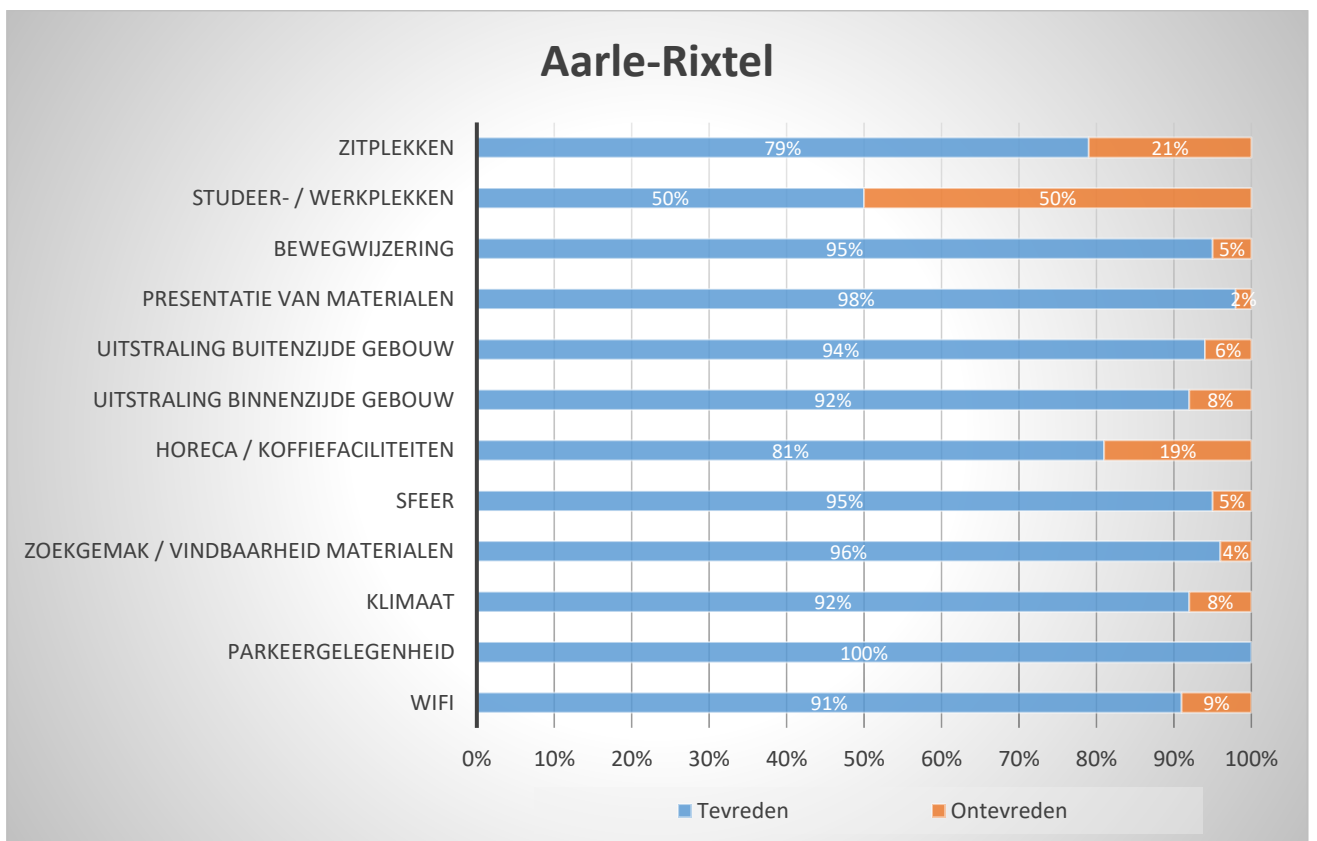
Onderstaande figuur is ook uitgesplitst naar vestiging, dit levert zinvolle informatie op.



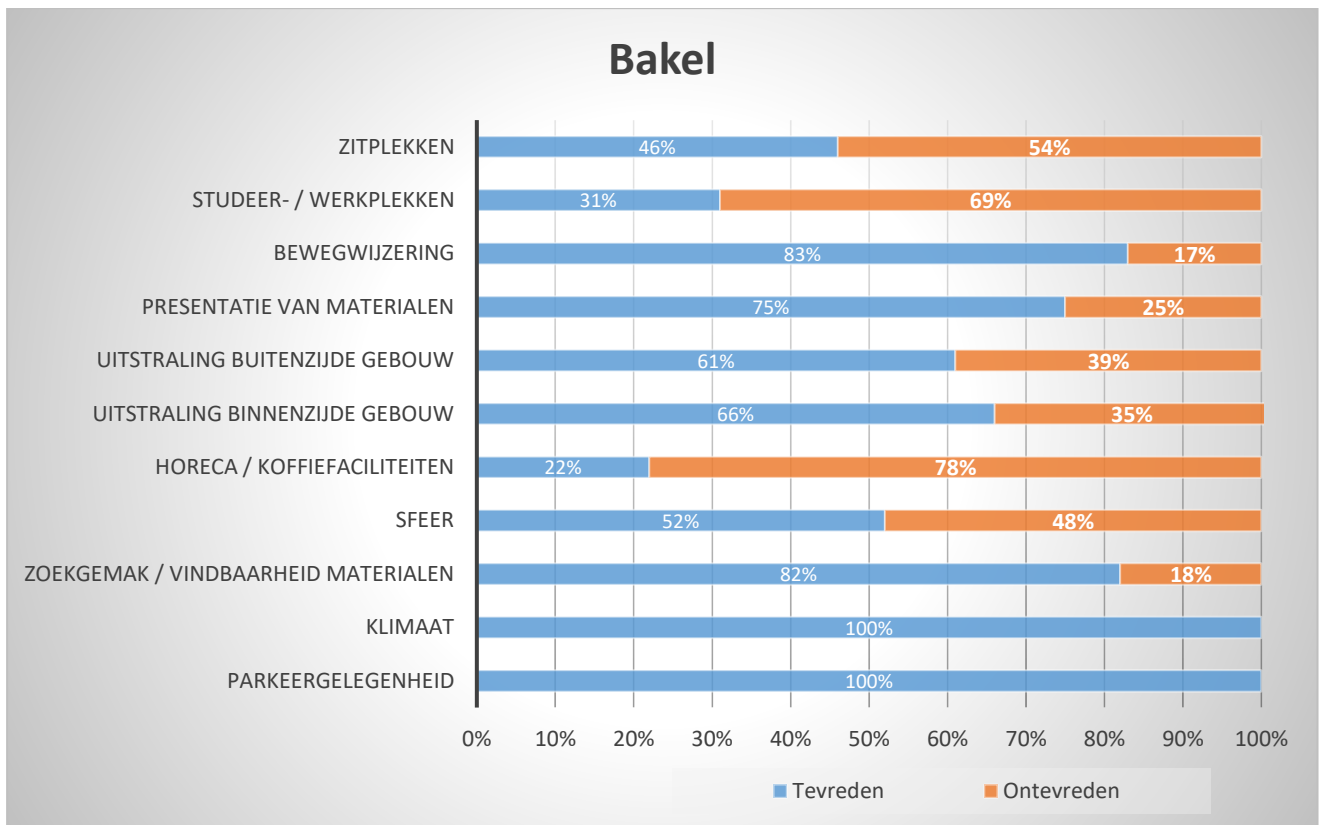
Figuur 3.3.1 Hoe tevreden bent u over bovenstaande aspecten van de vestiging die u het meest bezoekt? (%)



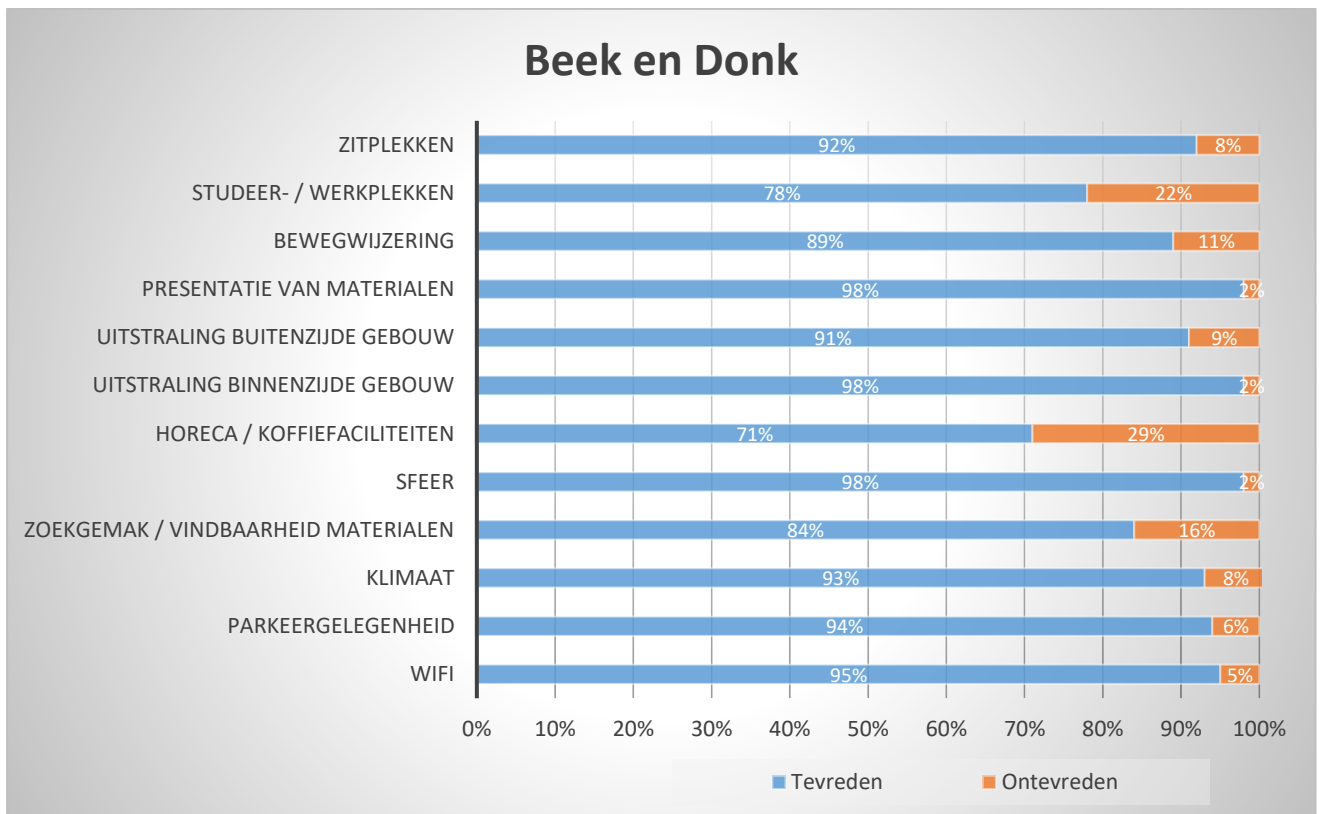
Figuur 3.3.2 Hoe tevreden bent u over bovenstaande aspecten van de vestiging die u het meest bezoekt? geen mening uitgesloten (%)



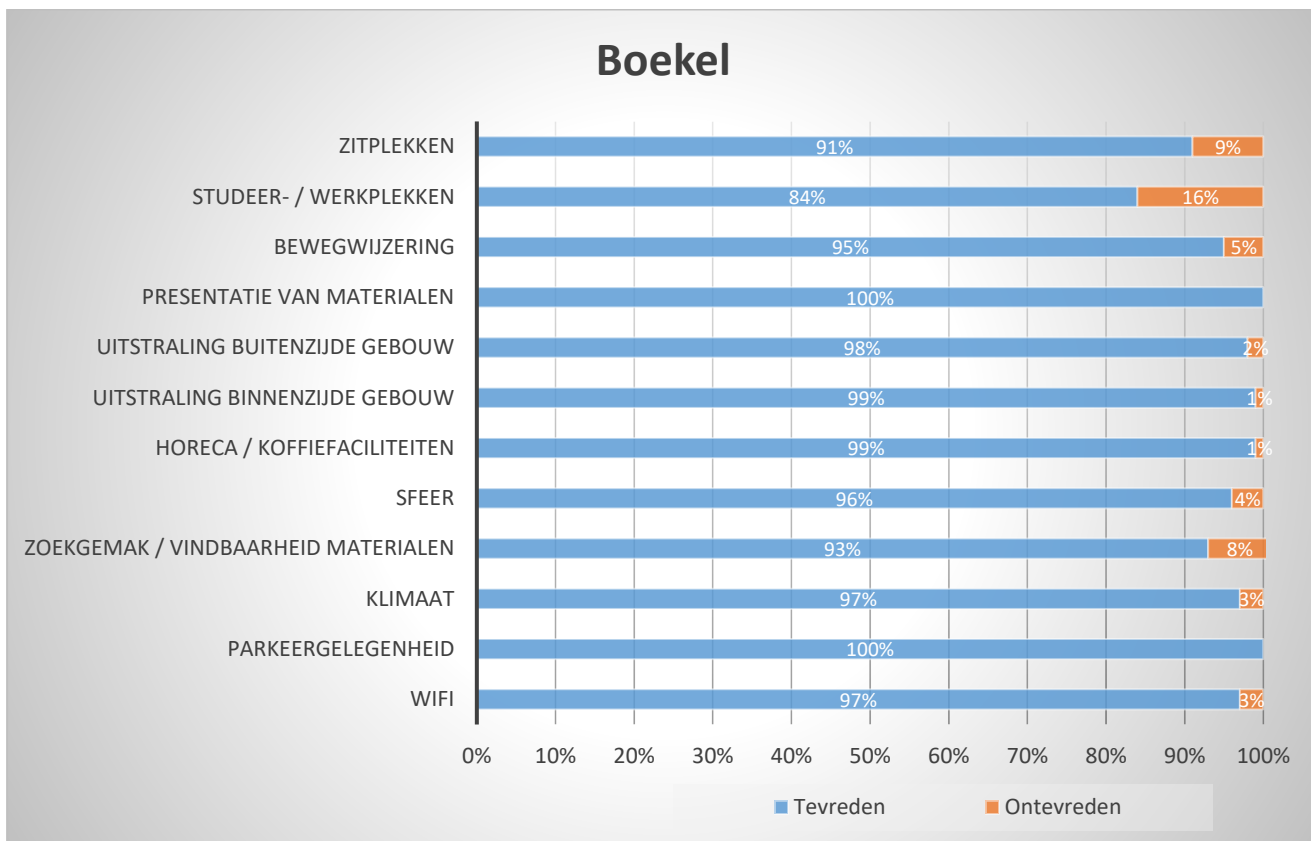
Figuur 3.3.3 Hoe tevreden bent u over bovenstaande aspecten van de vestiging die u het meest bezoekt? geen mening uitgesloten (%), vestiging Aarle-Rixtel



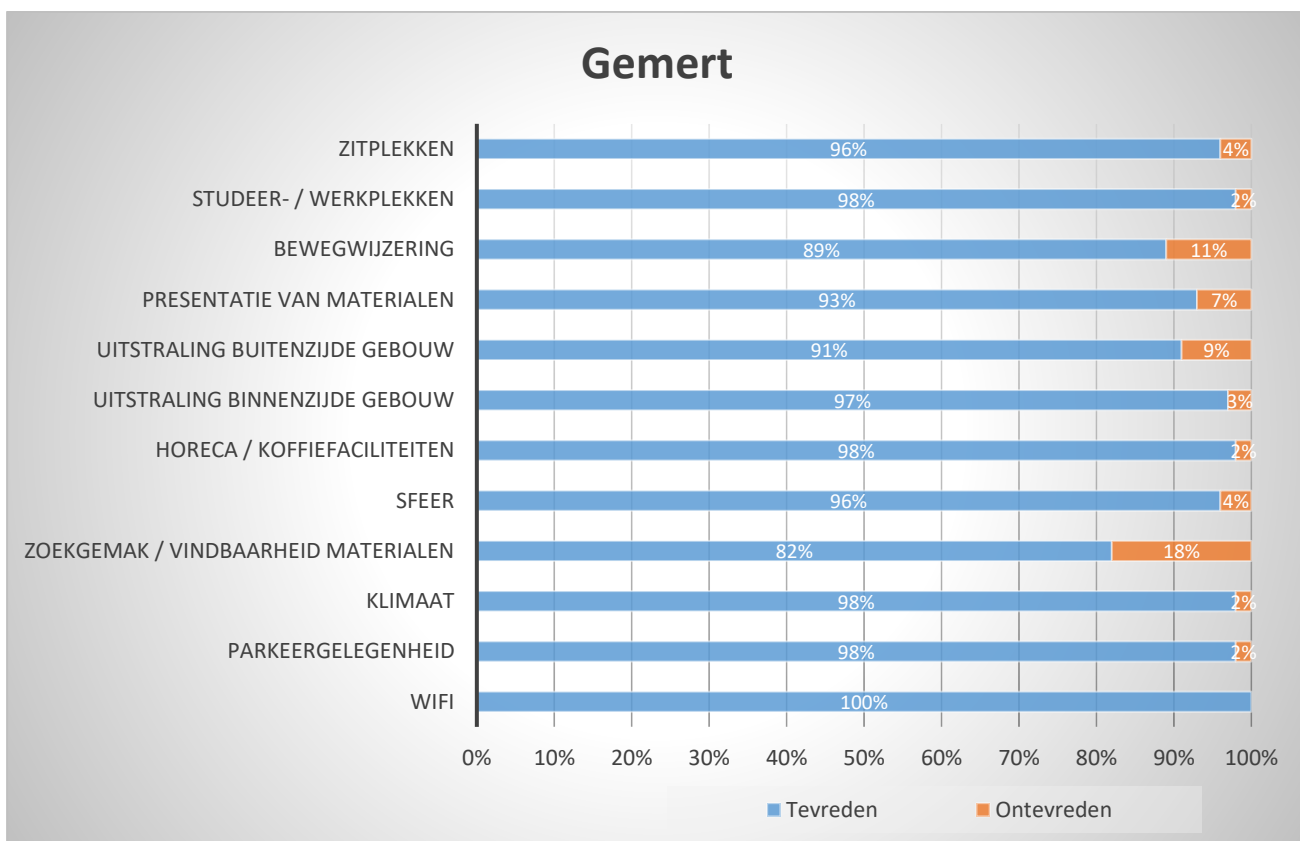
Figuur 3.3.4 Hoe tevreden bent u over bovenstaande aspecten van de vestiging die u het meest bezoekt? geen mening uitgesloten (%), vestiging Bakel



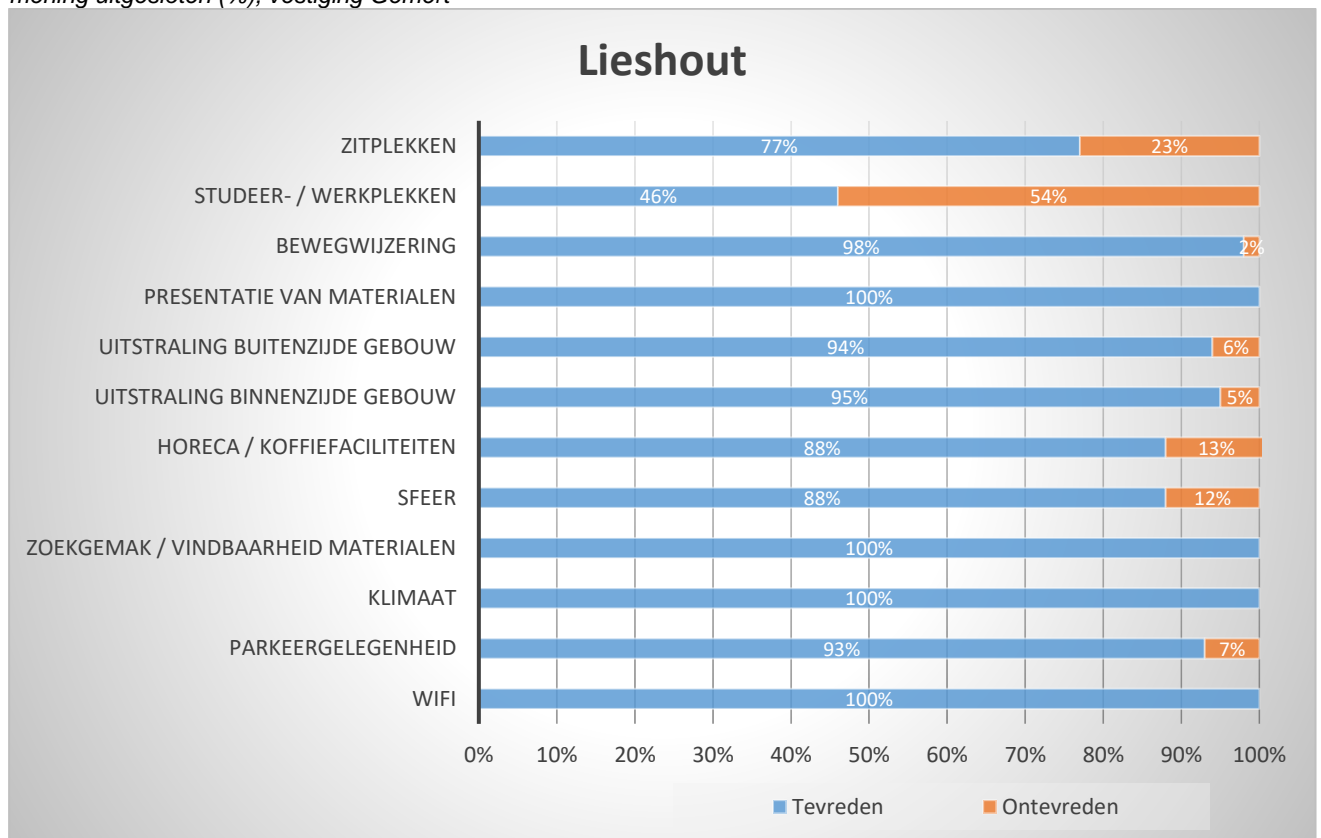
Figuur 3.3.5 Hoe tevreden bent u over bovenstaande aspecten van de vestiging die u het meest bezoekt? geen mening uitgesloten (%), vestiging Beek en Donk



Figuur 3.3.6 Hoe tevreden bent u over bovenstaande aspecten van de vestiging die u het meest bezoekt? geen mening uitgesloten (%), vestiging Boekel



Figuur 3.3.7 Hoe tevreden bent u over bovenstaande aspecten van de vestiging die u het meest bezoekt? geen mening uitgesloten (%), vestiging Gemert



Figuur 3.3.8 Hoe tevreden bent u over bovenstaande aspecten van de vestiging die u het meest bezoekt? geen mening uitgesloten (%), vestiging Lieshout

Figuur 3.3.1. laat zien dat het percentage 'geen mening' heel erg verschilt per aspect. Over een behoorlijk aantal aspecten heeft een groot deel van de respondenten wel een mening, echter op een drietal punten heeft de helft of meer geen mening, waarbij het gaat om de studeer-/werkplekken, de horeca/koffiefaciliteiten en de wifi. Aangezien het zeer verschillende percentage 'geen mening' het beeld over de tevredenheid behoorlijk vertroebelt is in figuur 3.3.2 deze categorie buiten de analyse gelaten. In dit figuur komt naar voren dat over de meeste aspecten het beeld positief is, in de meeste gevallen is zo'n 9 op de 10 respondenten tevreden. Het minst tevreden is men over de studeer-/werkplekken en het zoekgemak/vindbaarheid van de materialen.

Tussen de vestigingen zijn er flink wat verschillen te constateren, waarbij de vestiging in Bakel er op veel punten minder positief uitkomt. Deze vestiging scoort met name slecht op de volgende zaken:

- Zitplekken/leestafel
- Studeer-/werkplekken
- Horeca/koffiefaciliteiten
- Sfeer

Verder is ook een behoorlijk deel van de leden in Aarle-Rixtel en Lieshout niet tevreden over de studeer-/werkplekken en wordt de horeca/koffiefaciliteiten in Beek en Donk wat minder positief beoordeeld.

Aan die respondenten die hebben aangegeven ontevreden te zijn op een bepaald punt, is gevraagd waarom ze ontevreden zijn. De gegeven antwoorden staan in de bijlage. Op de 2 meest kritische punten (studeer-/werkplekken en zoekgemak/vindbaarheid materialen) wordt hieronder per vestiging de voornaamste redenen weergegeven.

Studeer-/werkplekken (20% ontevreden)

Aarle-Rixtel

Meer zitplekken
Meer privacy
Meer sfeer
Te veel lawaai

Bakel

Slechte stoelen/banken
Zithoogte tafels/stoelen niet op elkaar afgestemd

Beek en Donk

Te kleine tafeltjes

Boekel

Weinig tot geen studeer-/werkplekken

Gemert

Op maandagmorgen veel te druk (Taalcafé)

Lieshout

Niet aanwezig

Zoekgemak/vindbaarheid materialen (13% ontevreden)

Aarle-Rixtel

Niet logisch

Bakel

Lastig te vinden
Onlogisch ingedeeld

Beek en Donk

Lastig om boeken te vinden
Alfabetische indeling makkelijker

Boekel

Onlogische indeling
Moeilijk te vinden

Gemert

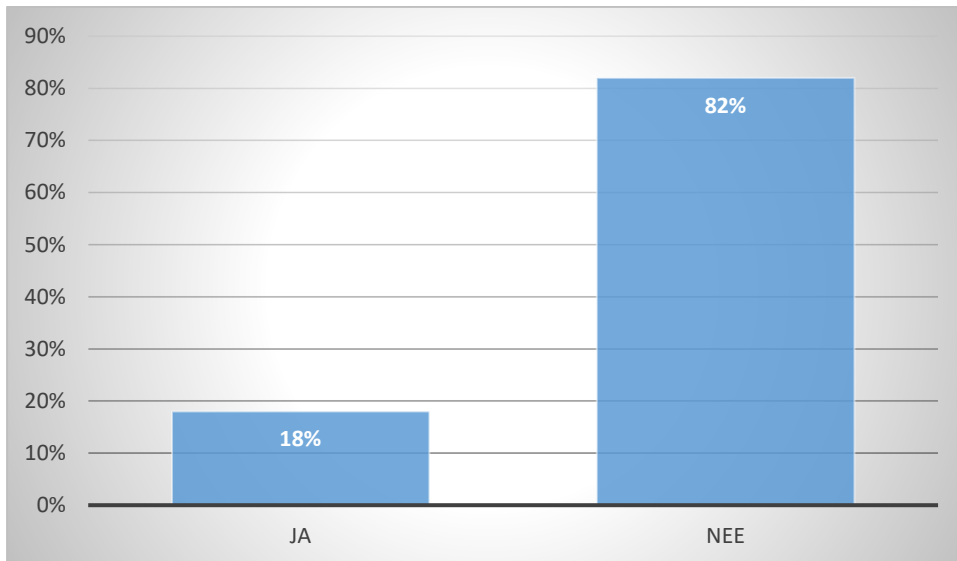
Onduidelijke indeling
Boeken lastig te vinden
Niet duidelijk welk boek in welk genre hoort

Lieshout

Geen opmerkingen

3.4 Activiteiten

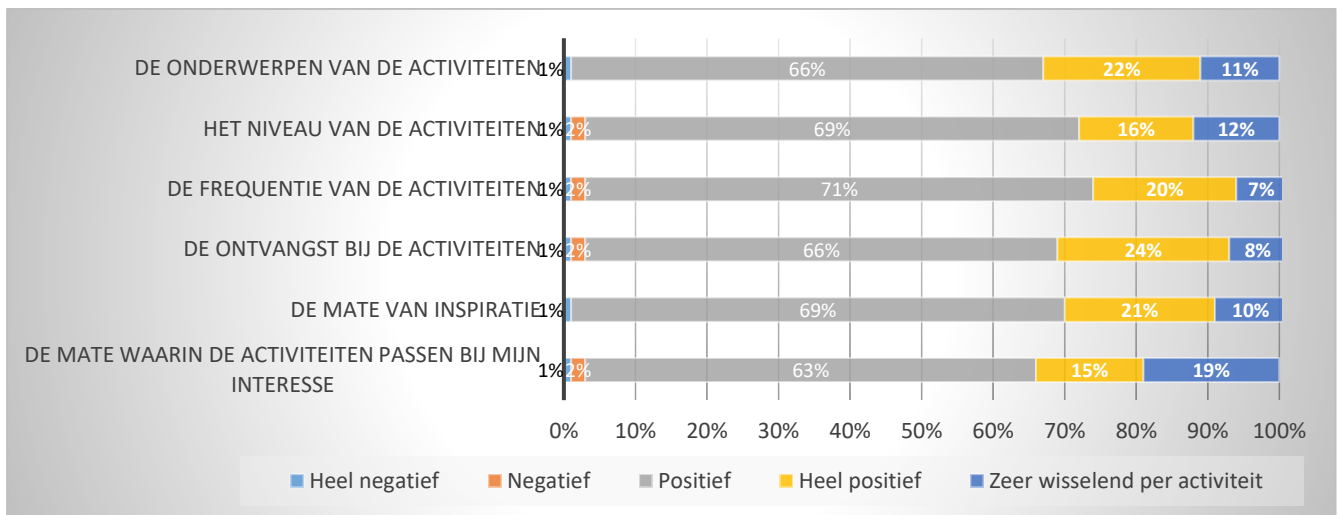
In deze paragraaf wordt beschreven hoeveel respondenten het afgelopen jaar een activiteit hebben bezocht, wat ze ervan vonden en of er nog ideeën zijn voor onderwerpen voor activiteiten.



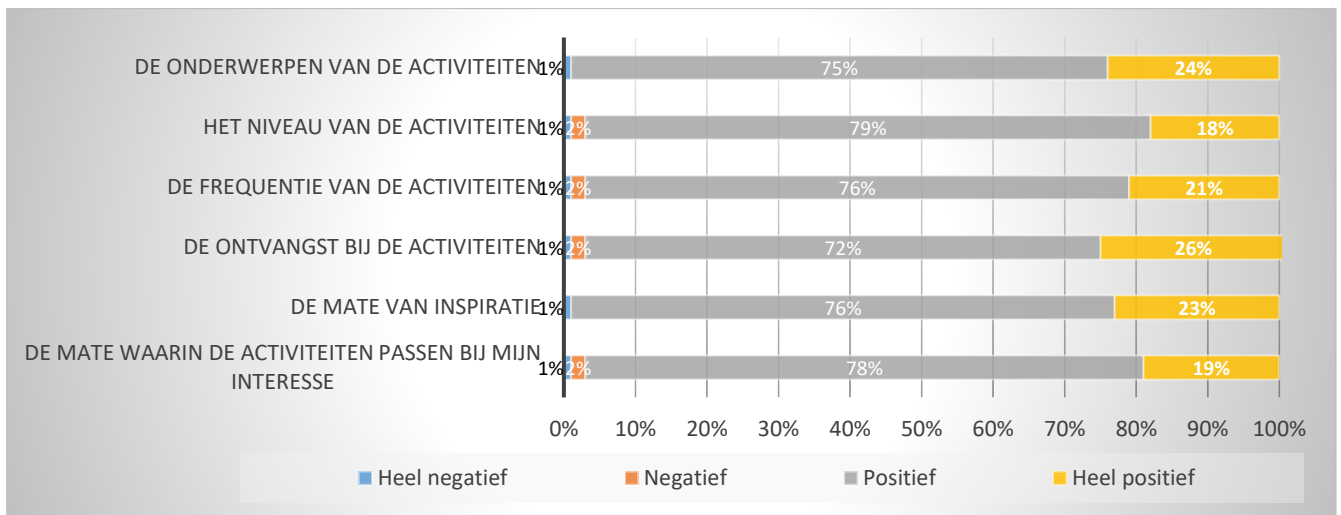
Figuur 3.4.1 Heeft u in het afgelopen halfjaar een activiteit in de bibliotheek bezocht? (%)

Van de leden/bezoekers in de responsgroep heeft 18% het afgelopen half jaar een activiteit bezocht, dat zijn 133 respondenten.

Aan de 133 respondenten die het afgelopen half jaar een activiteit hebben bezocht is gevraagd hoe ze deze activiteit(en) hebben gewaardeerd op een aantal punten.



Figuur 3.4.2 Waardering van de activiteiten (%)

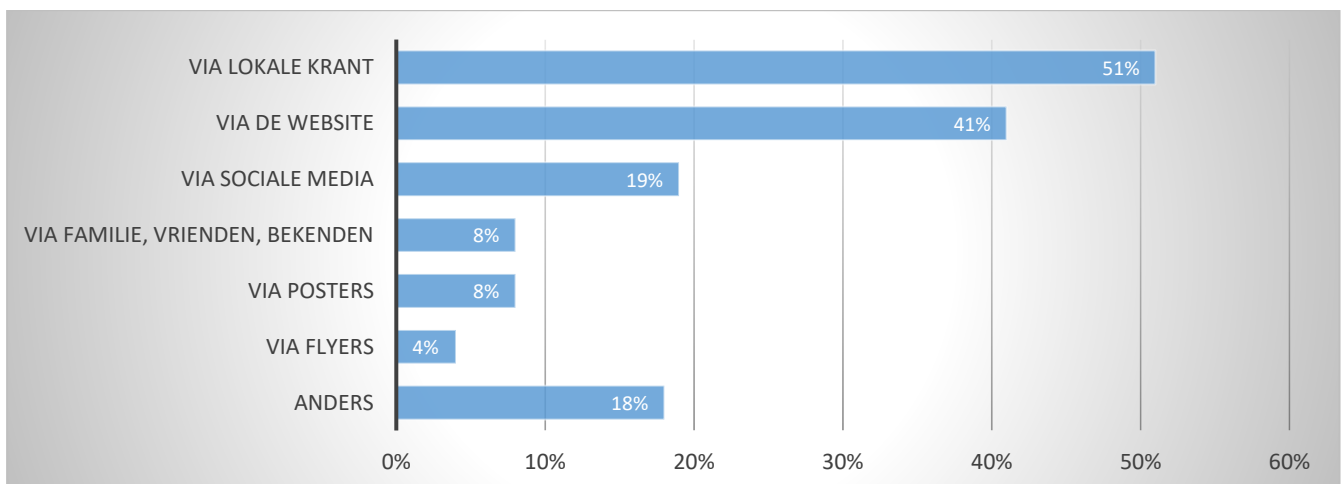


Figuur 3.4.3 Waardering van de activiteiten, categorie 'wisselend' uitgesloten? (%)

In figuur 3.4.2 staat de waardering van de activiteiten grafisch weergegeven, inclusief de categorie 'zeer wisselend per activiteit'. Deze categorie bevat 7-19% van de respondentgroep (bezoekers van een activiteit). In figuur 3.4.3 is deze categorie niet meegenomen om de waardering op onderdelen beter te kunnen vergelijken. Het beeld dat duidelijk naar voren komt is dat de activiteiten positief worden beoordeeld op alle onderdelen, zo'n 20% beoordeelt de activiteiten zelfs als zeer positief. Maximaal 3% van de deelnemers is niet te spreken over de activiteit(en).

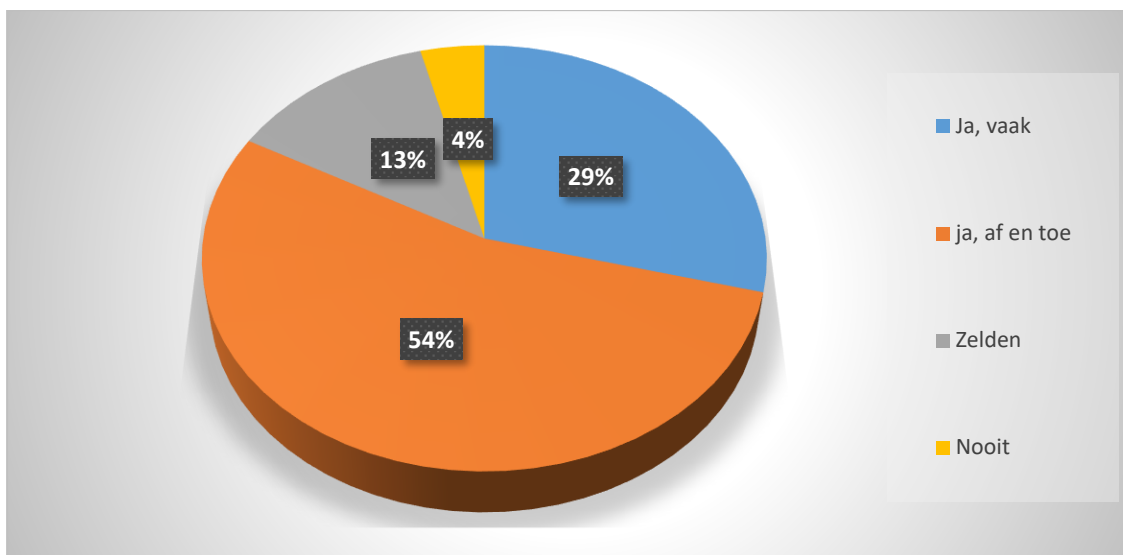
Interessante onderwerpen voor activiteiten

Aan alle respondenten is gevraagd welke onderwerpen voor activiteiten men interessant zou vinden. De antwoorden hierop zijn zeer divers, het gaat van filosofie tot kunst, van boekbesprekingen tot kinderactiviteiten.



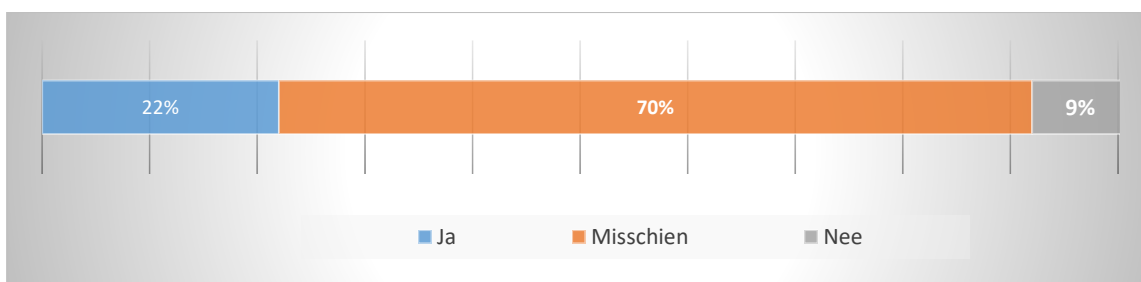
Figuur 3.4.4 Hoe hoort u van activiteiten die de bibliotheek organiseert? Meerdere antwoorden mogelijk (%)

De lokale krant (51%) en de website (41%) zijn verreweg de meest gebruikte media waardoor mensen horen van activiteiten die door de bibliotheek georganiseerd worden.



Figuur 3.4.5 Ziet en/of hoort u wel eens van activiteiten die de bibliotheek organiseert?

Leden/bezoekers die de vragenlijst in de bibliotheek hebben ingevuld kregen de vraag hoe vaak ze horen/zien van activiteiten die de bibliotheek organiseert. Slechts 4% hoort/ziet hier nooit iets van en 29% juist heel vaak. De overige groep van 67% hoort/ziet af en toe of zelden iets van activiteiten.

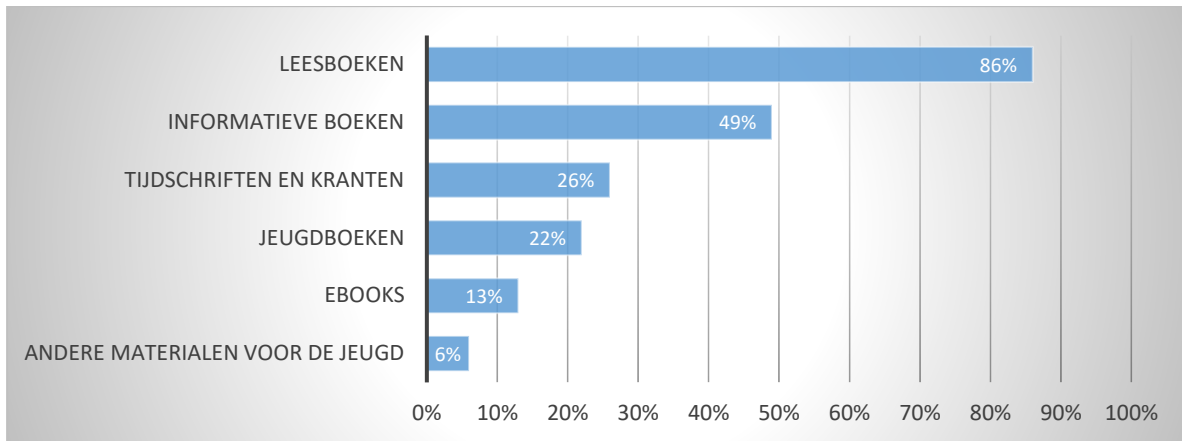


Figuur 3.4.6 Is er een reële kans dat u het komende jaar een activiteit van de bibliotheek gaat bezoeken (hiervoor hoeft u geen lid te zijn)?

Dezelfde groep respondenten (dus die de vragenlijst in de bibliotheek hebben ingevuld), is gevraagd of ze het komende jaar een activiteit gaan bezoeken. In bovenstaande grafiek is duidelijk af te lezen dat er een grote groep twijfelaars is. 70% weet niet of ze dit gaan doen. Bijna een kwart is wel van plan een activiteit te gaan bezoeken. Slechts ongeveer 1 op de 10 zegt hier duidelijk 'nee' tegen.

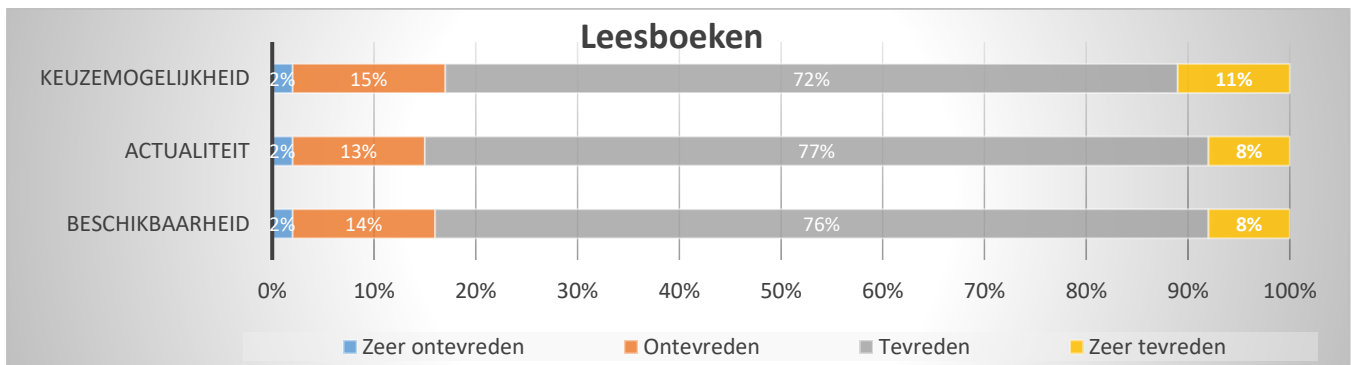
3.5 Collectie

In deze paragraaf wordt beschreven welke collectieonderdelen geleend of bekeken zijn in de afgelopen 6 maanden en hun mening over keuze, actualiteit en beschikbaarheid. Verder is er nog een aantal algemene stellingen over de collectie voorgelegd aan de respondenten. Vragen over de collectie zijn alleen aan de leden gesteld.



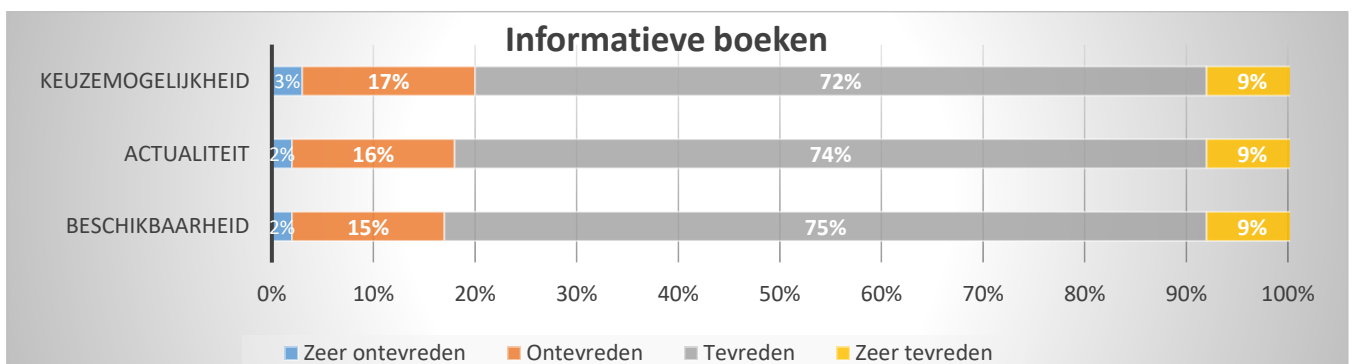
Figuur 3.5.1 Heeft u de afgelopen 6 maanden onderstaande collectieonderdelen geleend of ter plaatse in de bibliotheek bekeken? Meerdere antwoorden mogelijk (%)

Niet geheel verrassend staan leesboeken bovenaan in de grafiek. 86% van de leden in de responsgroep heeft het afgelopen half jaar minimaal 1 leesboek geleend of bekeken. Bijna de helft heeft een informatief boek geleend/bekeken. De andere materialen zijn in veel mindere mate gebruikt, de afgelopen 6 maanden.



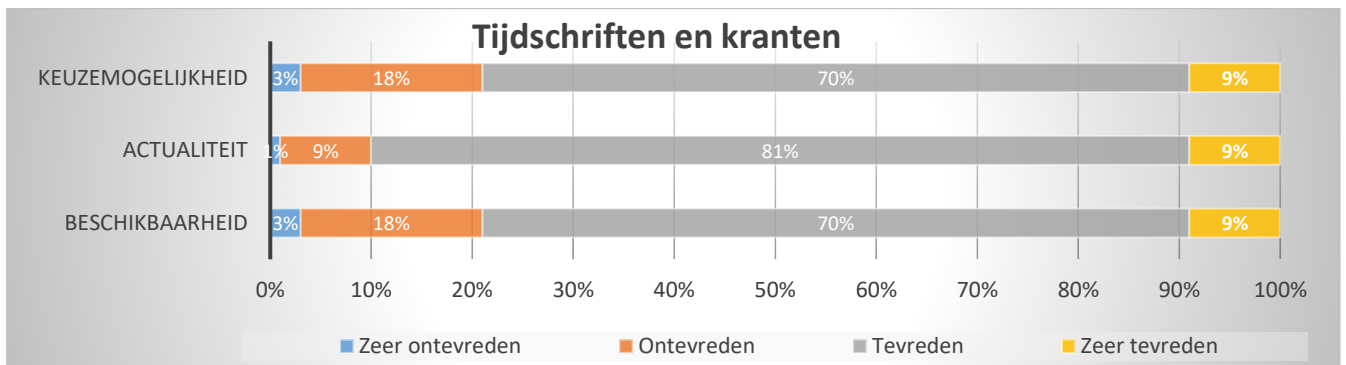
Figuur 3.5.2 In hoeverre bent u tevreden over de keuzemogelijkheden, actualiteit en beschikbaarheid (%)

Over het algemeen is een groot deel van de leden tevreden over de leesboeken op alle drie de vlakken, 15-17% is niet tevreden.



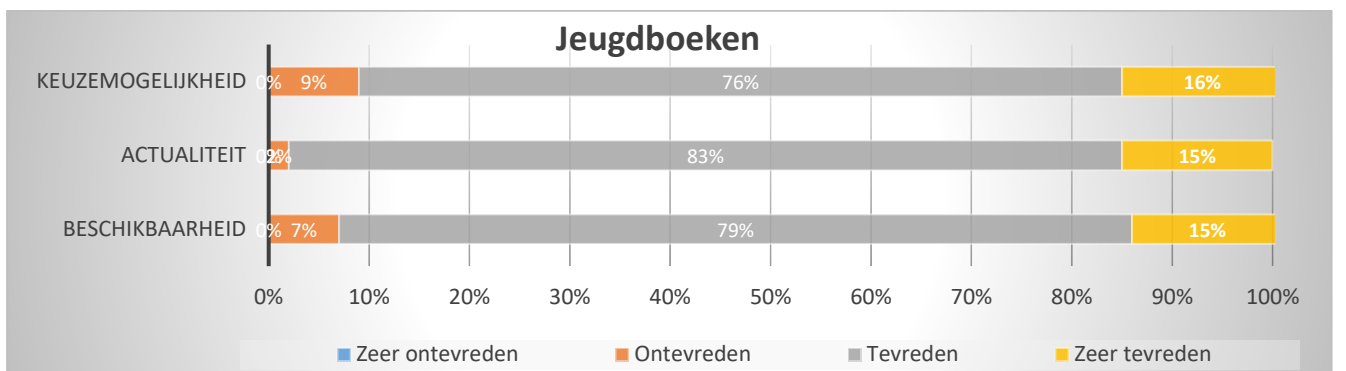
Figuur 3.5.3 In hoeverre bent u tevreden over de keuzemogelijkheden, actualiteit en beschikbaarheid (%)

Meer dan 80% van de leden is (zeer) tevreden over de informatieve boeken.



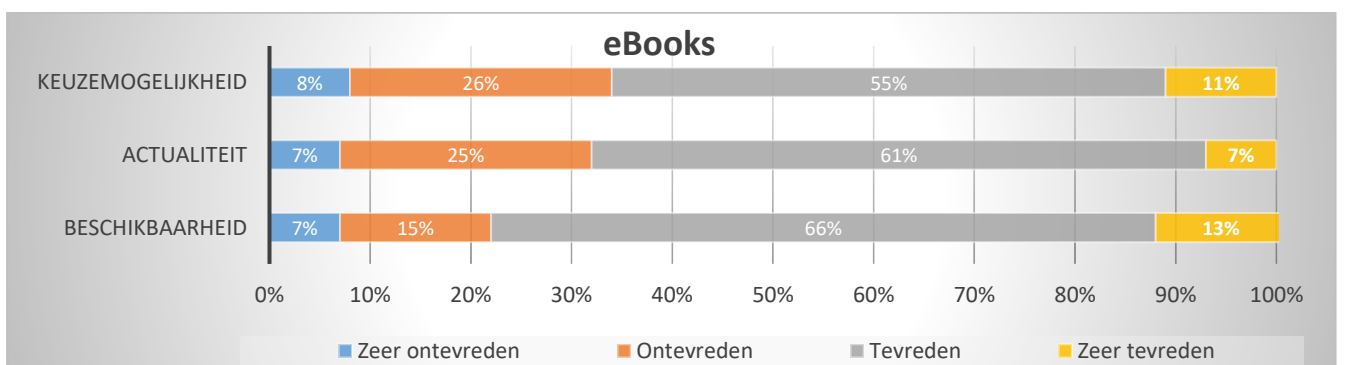
Figuur 3.5.4 In hoeverre bent u tevreden over de keuzemogelijkheden, actualiteit en beschikbaarheid (%)

Vrij logisch is dat men meer te spreken is over de actualiteit (90% tevreden) dan over de keuze (79% tevreden) en beschikbaarheid (79% tevreden).



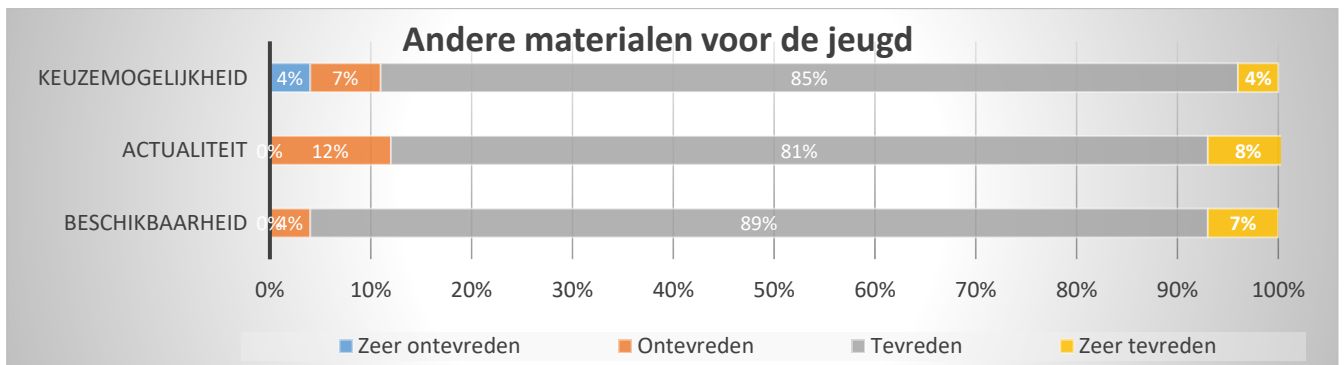
Figuur 3.5.5 In hoeverre bent u tevreden over de keuzemogelijkheden, actualiteit en beschikbaarheid (%)

De tevredenheid over de jeugdboeken is groot. Slechts 2-9% is hierover niet te spreken. Onder de respondenten die het afgelopen half jaar een jeugdboeken hebben gebruikt is er niemand die zeer ontevreden is over zowel de keuzemogelijkheid, de actualiteit en de beschikbaarheid.



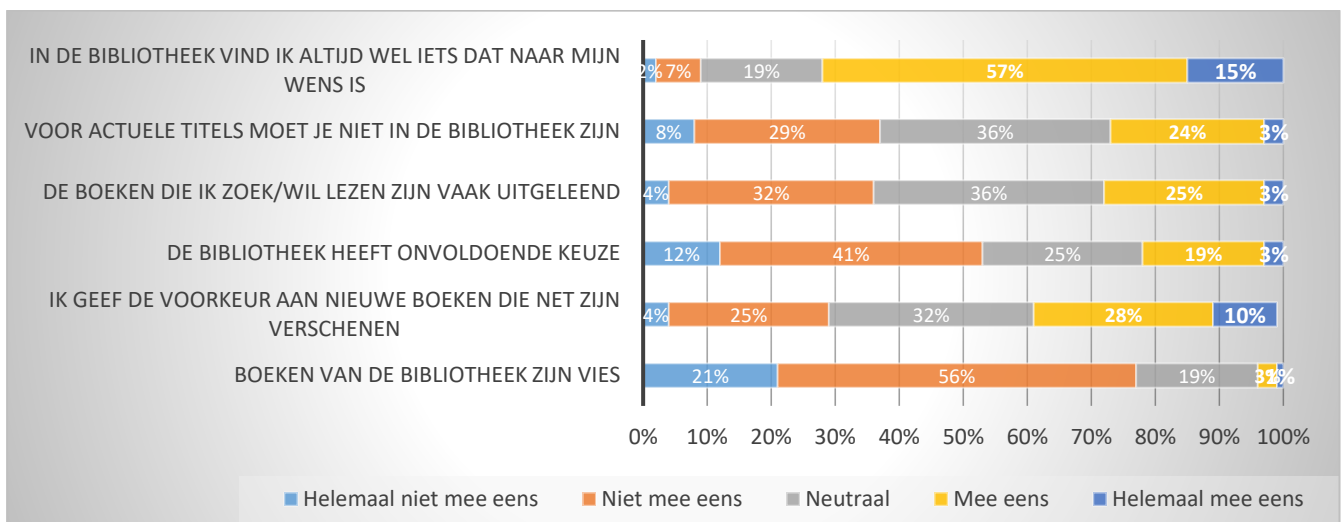
Figuur 3.5.6 In hoeverre bent u tevreden over de keuzemogelijkheden, actualiteit en beschikbaarheid (%)

Leden zijn over eBooks kritischer dan over de andere materialen. Zeker wat betreft de keuzemogelijkheid en de actualiteit. Ongeveer een derde deel is hierover niet te spreken.



Figuur 3.5.7 In hoeverre bent u tevreden over de keuzemogelijkheden, actualiteit en beschikbaarheid (%)

Er zijn niet veel deelnemers aan dit onderzoek die nog andere materialen voor de jeugd gebruiken. Degenen die dit wel hebben gedaan, het afgelopen half jaar, zijn hier over het algemeen tevreden over. Zowel over de keuzemogelijkheden, actualiteit en beschikbaarheid.



Figuur 3.5.8 In hoeverre bent u het eens met bovenstaande stellingen (%)

In de bibliotheek vind ik altijd wel iets dat naar mijn wens is

Bijna drie kwart van de leden is het eens met deze stelling en 9% is het hier niet mee eens.

Voor actuele titels moet je niet in de bibliotheek zijn

Over de actualiteit is ruim een derde deel van de leden niet erg te spreken, 27% is het eens met deze stelling.

De boeken die ik zoek/wil lezen zijn vaak uitgeleend

Met deze stelling is 28% het (helemaal) eens.

De bibliotheek heeft onvoldoende keuze

Bijna een kwart van de leden is het (helemaal) eens met deze stelling.

Ik geef de voorkeur aan nieuwe boeken die net zijn verschenen

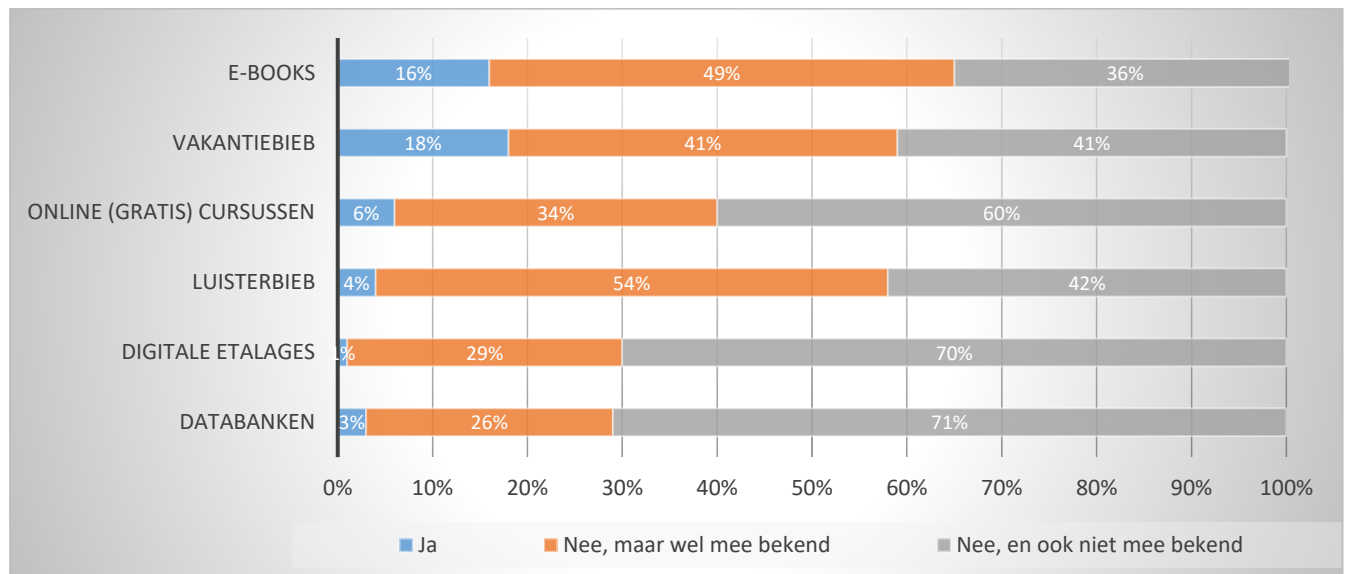
Met deze stelling wordt niet de bibliotheek beoordeeld, maar de voorkeur van het lid van de bibliotheek getoetst. Deze stelling wordt door 38% van de leden omarmd.

Boeken van de bibliotheek zijn vies

Een mooi gegeven dat slechts een hele kleine groep respondenten het hiermee (helemaal) eens is (4%).

3.6 Digitale producten van de bibliotheek

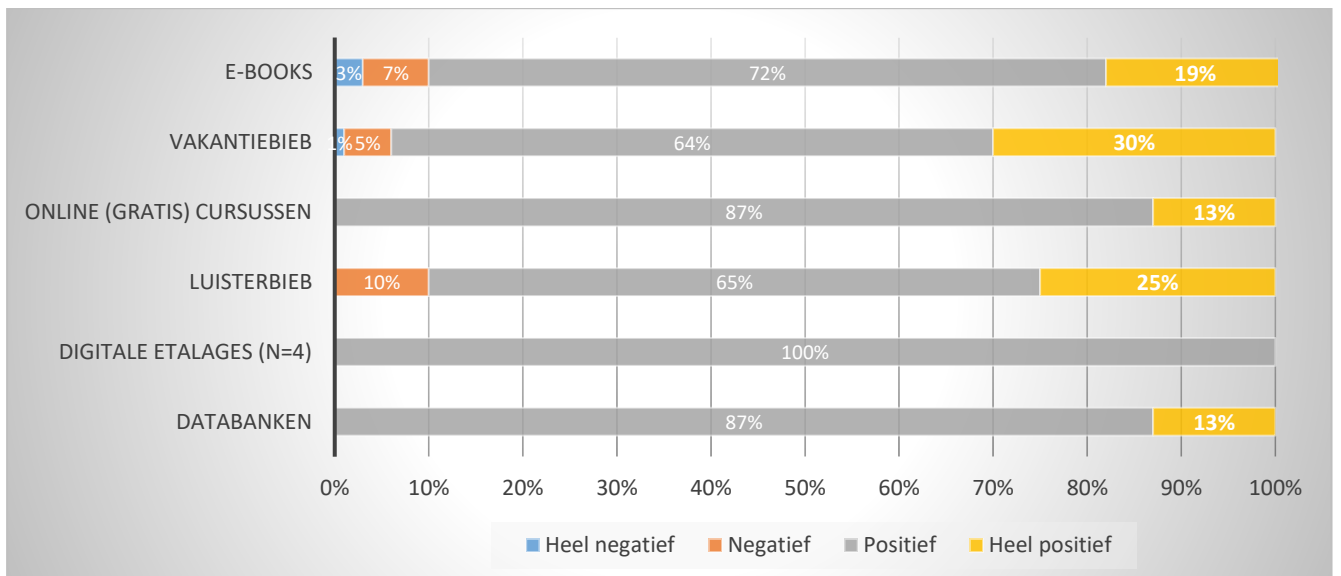
In deze paragraaf gaat het over het gebruik van de digitale producten, de mate van tevredenheid en vervolgens komt de Bibliotheek Wise App en 'Mijn menu' op de website aan de orde. Deze vragen zijn alleen aan de leden gesteld.



Figuur 3.6.1 Heeft u in het afgelopen jaar wel eens gebruik gemaakt van de volgende digitale producten? (%)

De digitale producten van de bibliotheek worden (nog) niet in grote getale gebruikt door de leden van de bibliotheek. De vakantiebib (18%) en de e-books (16%) worden nog het meeste gebruikt. De andere digitale producten een stuk minder waarbij de digitale etalages het allerminst worden gebruikt (1%). Veel van de digitale producten zijn ook niet bekend bij de leden. Zeker de digitale etalages en de databanken zijn bij een groot deel van de leden onbekend, maar ook het aanbod van online (gratis) cursussen is bij meer dan de helft van de leden niet bekend. Het aanbieden van online (gratis) cursussen is per 1-1-2019 stopgezet. De luisterbib is wel bij een groot deel van de leden bekend, maar wordt niet veelvuldig gebruikt, dit product is dan ook specifiek voor een bepaalde doelgroep.

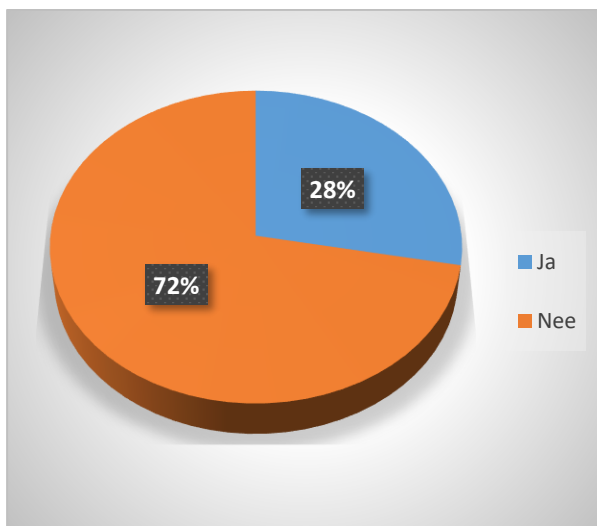
Aan de leden die een digitaal product het afgelopen jaar hebben gebruikt, is gevraagd in hoeverre men hier tevreden over was.



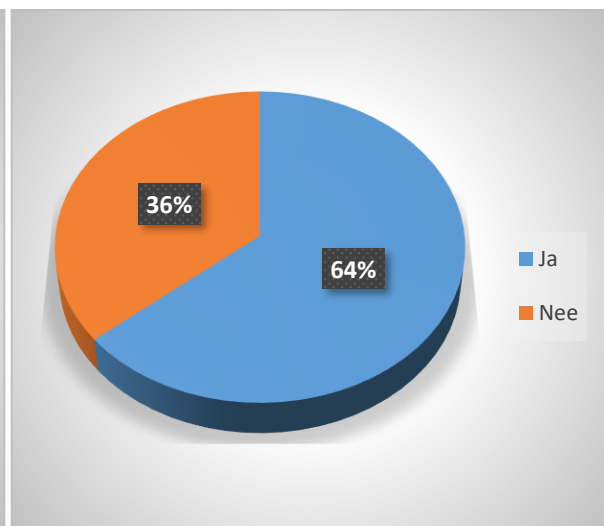
Figuur 3.6.2 In hoeverre bent u positief dan wel negatief over de volgende digitale producten? (%)

Een groot deel van de gebruikers is positief over de digitale producten. Dit geldt voor alle digitale producten.

Aan leden is een aantal vragen voorgelegd over de Bibliotheek Wise App. Hieronder staan de resultaten weergegeven en beschreven.

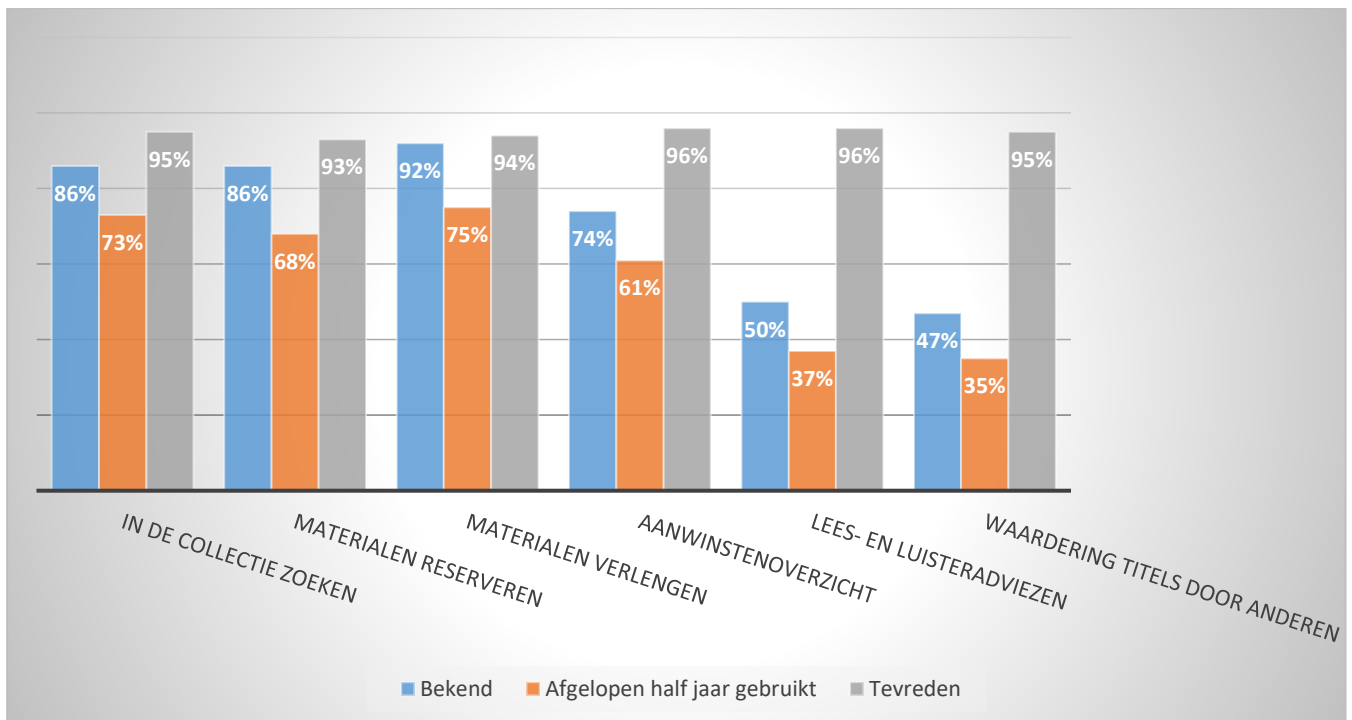


Figuur 3.6.3a Bekend met Bibliotheek Wise App?



Figuur 3.6.3b Heeft u het afgelopen half jaar gebruik gemaakt van de Bibliotheek Wise App?

Iets meer dan een kwart van de leden is bekend met de Bibliotheek Wise App. Van deze 28% heeft bijna twee derde deze app ook daadwerkelijk gebruikt het afgelopen half jaar.

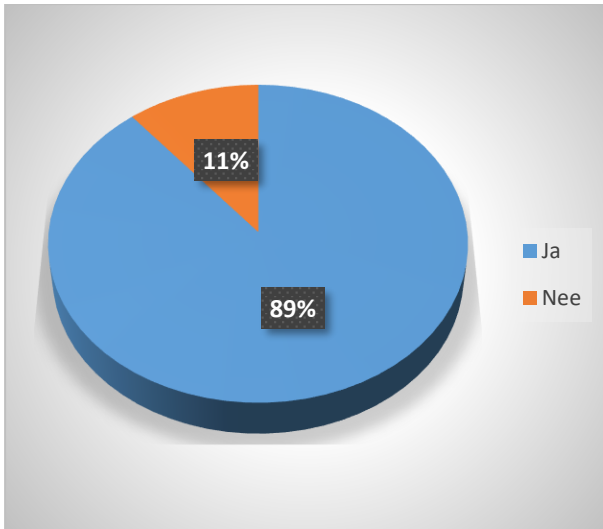


Figuur 3.6.4 Bekendheid, gebruik en tevredenheid Bibliotheek Wise App?

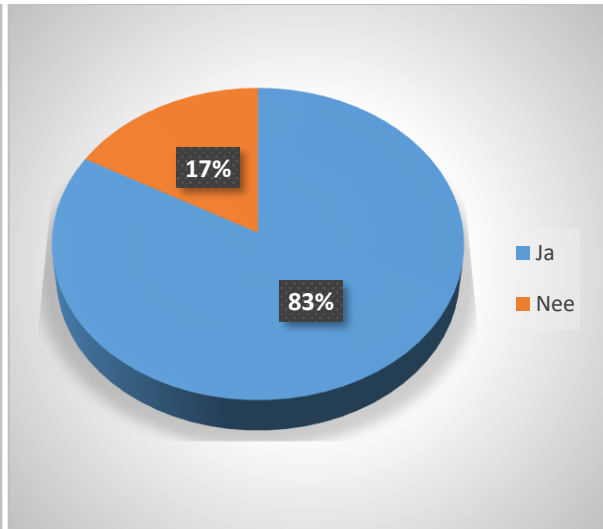
4 van de functionaliteiten van de Bibliotheek Wise App zijn bij een groot deel van de leden bekend (74-92%). De lees- en luisteradviezen (50%) en de waardering van titels door anderen (47%) is veel minder bekend bij de leden.

Aan de leden die bekend zijn met de functionaliteiten van de Bibliotheek Wise App is gevraagd of zij deze het afgelopen half jaar gebruikt hebben. Ook hierbij scoren de functionaliteiten lees- en luisteradviezen en waardering titels verreweg het laagst. Iets meer dan een derde deel van de leden die wel bekend zijn met deze functionaliteiten, hebben deze het afgelopen half jaar ook daadwerkelijk gebruikt. De andere functionaliteiten zijn veel meer gebruikt (61-75%).

Onder leden die het afgelopen jaar bovenstaande functionaliteiten van de Bibliotheek Wise App hebben gebruikt, is de tevredenheid zeer hoog al is het aantal gebruikers bij de laatste twee functionaliteiten erg laag (20-23 gebruikers), waardoor deze percentages niet zoveel zeggen

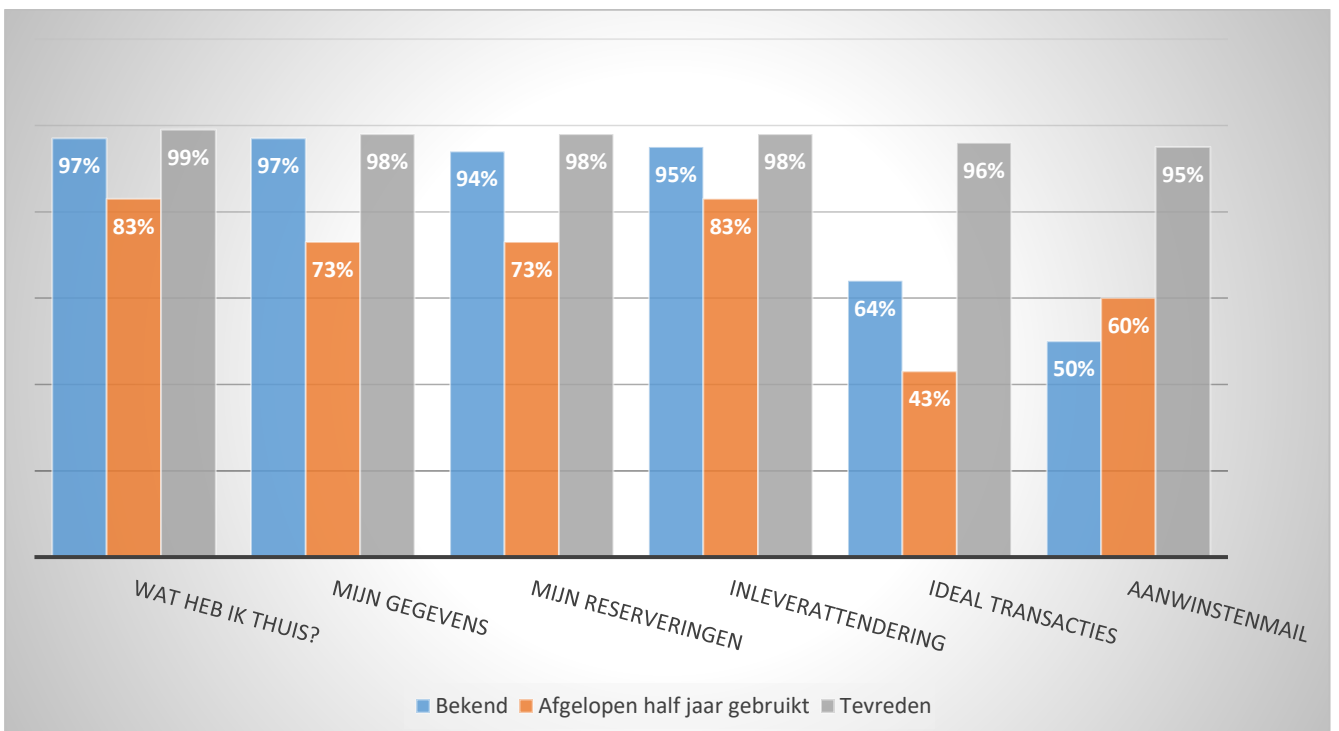


Figuur 3.6.5a Bekend met 'Mijn menu'



Figuur 3.6.5b Afgelopen half jaar 'Mijn menu' gebruikt

Een groot deel van de leden (89%) is bekend met 'Mijn menu' op de website. Onder de groep die bekend is met 'Mijn menu' is deze persoonlijke omgeving ook daadwerkelijk gebruikt door 83% in het afgelopen half jaar.



Figuur 3.6.6 Bekendheid, gebruik en tevredenheid 'Mijn menu' op de website?

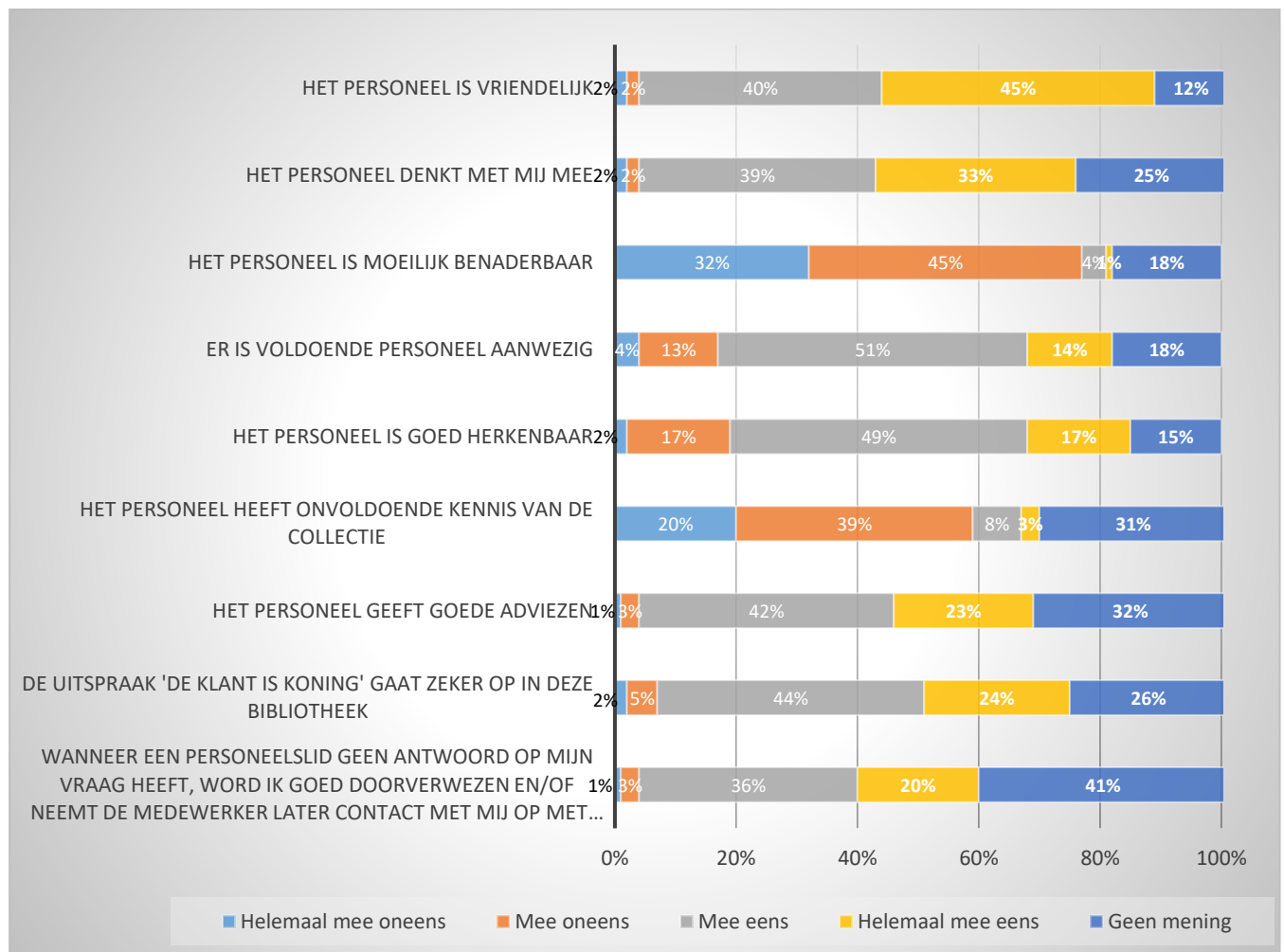
De eerste 4 functionaliteiten van 'Mijn menu' zijn bij vrijwel alle leden bekend (94-97%). De iDEAL transacties (64%) en vooral de aanwinstenmail (50%) is veel minder bekend bij de leden.

Aan de leden die bekend zijn met de functionaliteiten van 'Mijn menu' is gevraagd of zij deze het afgelopen half jaar gebruikt hebben. Hierbij scoort 'iDEAL transacties' een stuk lager dan de andere functionaliteiten, zeker in vergelijking met 'Wat heb ik thuis?' en 'Inleverattendering'.

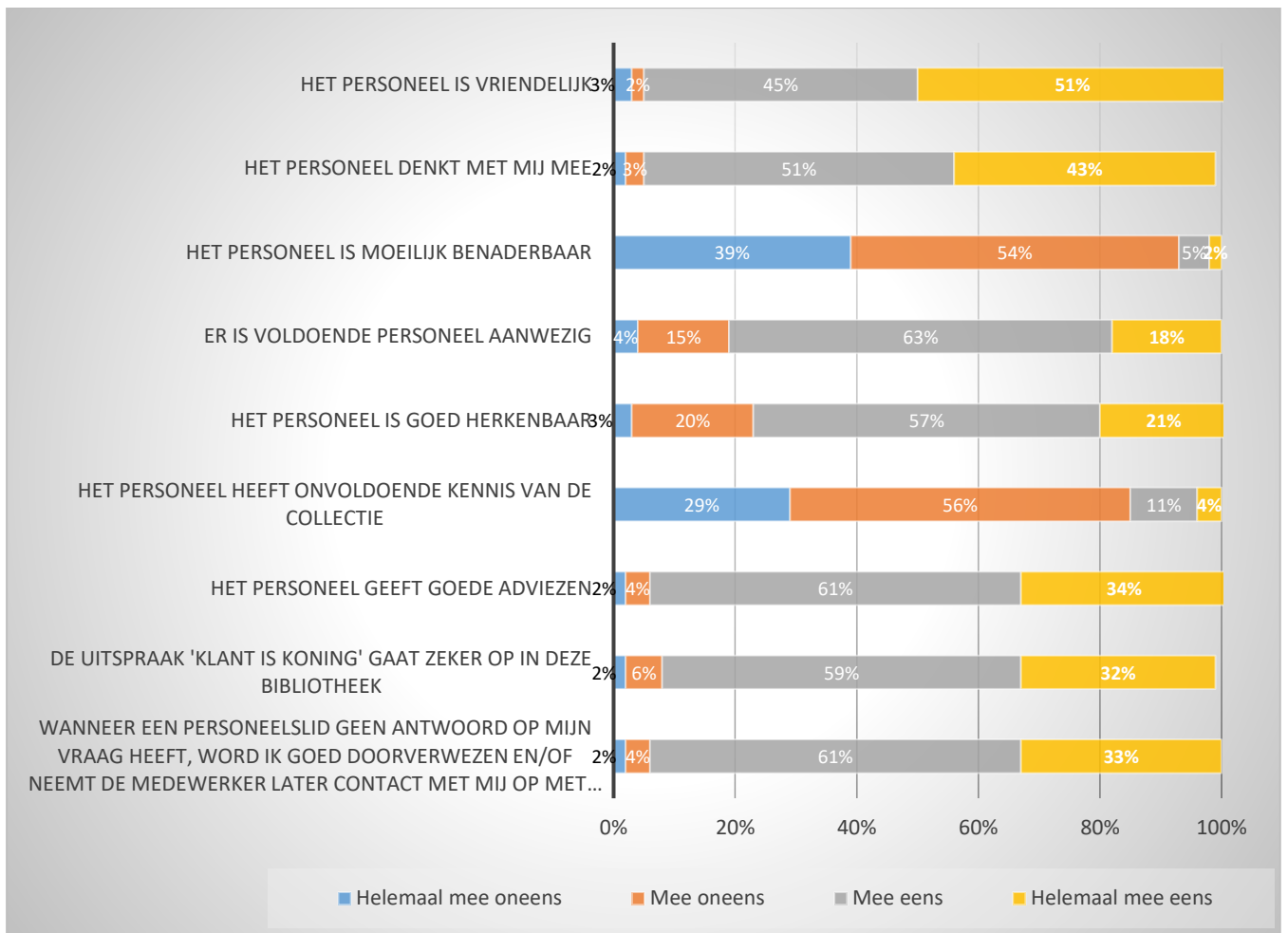
Onder leden die het afgelopen jaar bovenstaande functionaliteiten van 'Mijn menu' hebben gebruikt, is de tevredenheid zeer hoog.

3.7 Het personeel

Aan de leden en de bezoekers is gevraagd hoe men over het personeel denkt op een aantal aspecten en hoe de service door het personeel verhoogd zou kunnen worden.



Figuur 3.7.1 Mening over stellingen over het personeel? (%)



Figuur 3.7.2 Mening over stellingen over het personeel? (%) (categorie 'geen mening', uitgesloten)

Een groot deel van de leden/bezoekers is positief over het personeel. Dit geldt voor alle stellingen, echter het percentage dat positief is over de herkenbaarheid van het personeel (78%) en de hoeveelheid personeel (81%), is iets lager dan bij de overige stellingen (85-96%).

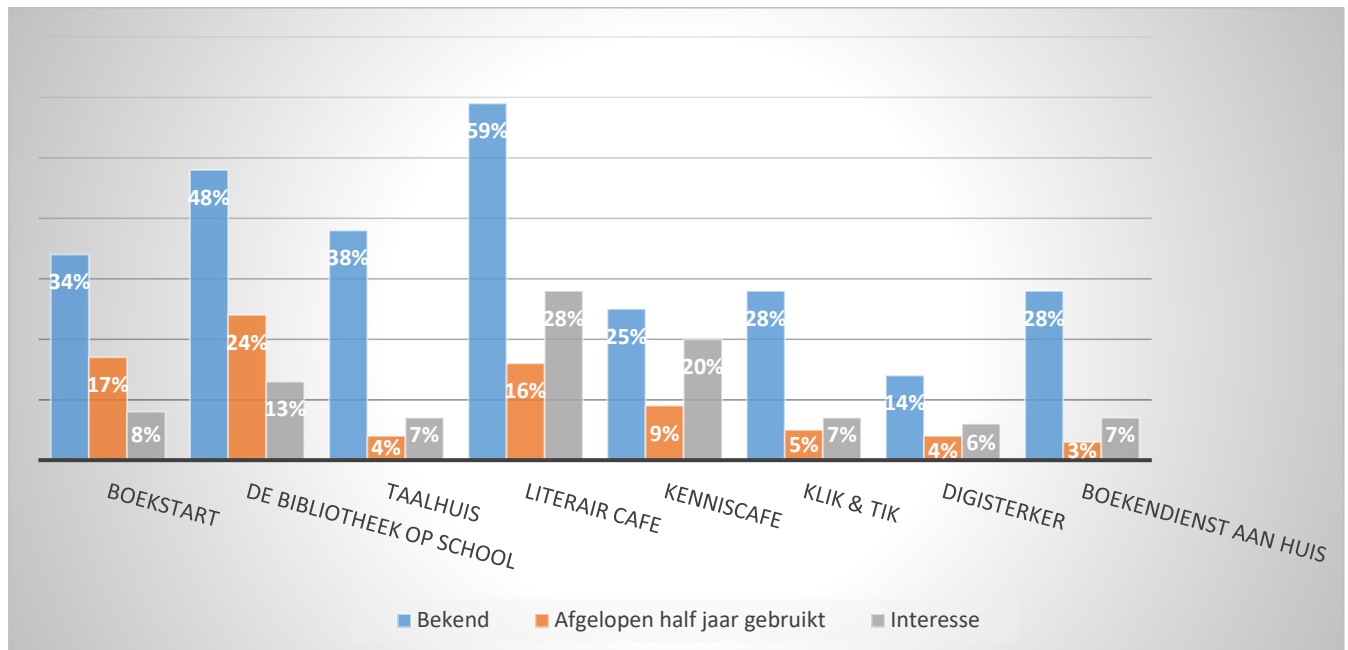
Vergelijking vorige meting

Ook in de meting van 2014 is de mening van leden/bezoekers gevraagd over het personeel. 4 jaar geleden was men over het algemeen iets minder positief, ook in deze vergelijking gaat het dan om het verschil tussen 'mee eens' en 'helemaal mee eens'. De verschillen zijn niet erg groot, maar het grootst wanneer het gaat om de vriendelijkheid en het meedenken van het personeel.

De leden/bezoekers is gevraagd hoe de service door het personeel nog verbeterd zou kunnen worden. Een groot deel van de responsgroep geeft aan dat het goed gaat, dat ze geen voorstellen tot verbeteringen hebben. De verbeteringen die wel zijn voorgesteld gaan met name over de zichtbaarheid/herkenbaarheid van het personeel en ook dat er vaker personeel aanwezig is.

3.8 Diensten van de bibliotheek

In deze paragraaf is een aantal diensten aan de respondenten voorgelegd en de bekendheid, gebruik en interesse van deze diensten getoetst.



Figuur 3.8.1 Bekendheid, gebruik en interesse van bovenstaande diensten van de bibliotheek? (%)

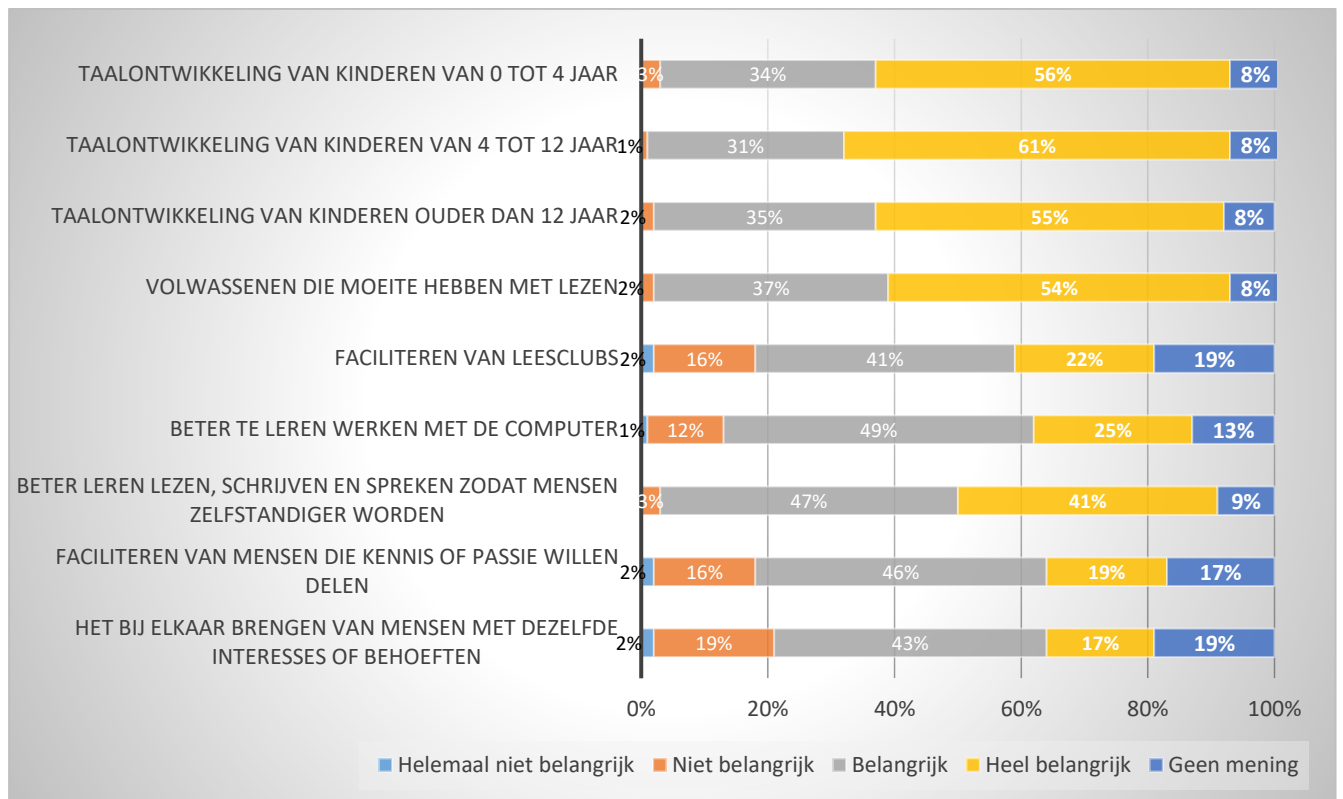
De bekendheid van de verschillende diensten van de bibliotheek is over het algemeen niet erg hoog, maar wel wisselend per dienst. Het meest bekend is het Literair café. Ongeveer 6 op de 10 leden/bezoekers is hiermee bekend. Verder is iets minder dan de helft van de respondenten bekend met 'de Bibliotheek op school'. Veel minder bekend is Digisterker (14%), Kenniscafé (25%) en Klik & Tik (28%).

Aan de respondenten die bekend zijn met de diensten van de bibliotheek is gevraagd of men daar het afgelopen half jaar gebruik van heeft gemaakt. De percentages liggen tussen de 3-24%, waarbij boekendienst aan huis het minst en de bibliotheek op school het meest gebruikt is.

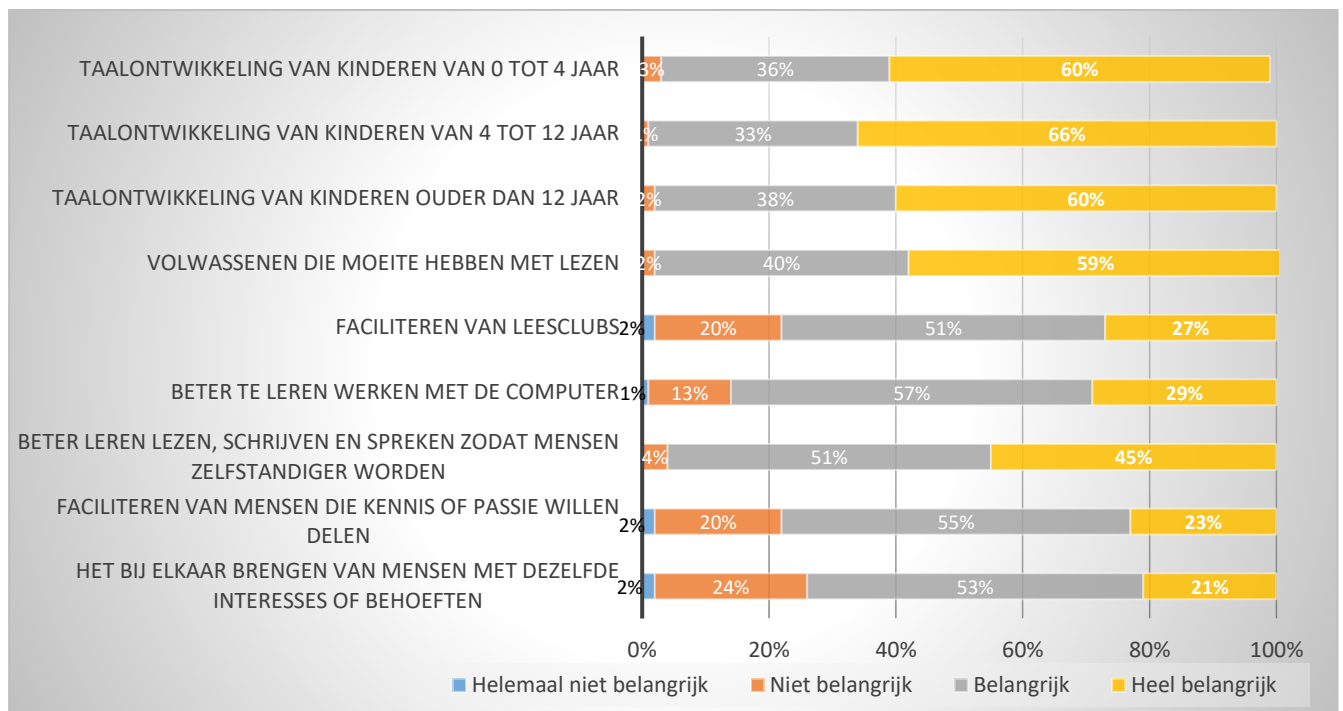
De interesse is het grootst voor het literaire café en het kenniscafé. De interesse voor de andere diensten liggen (een stuk) lager.

3.9 Maatschappelijke meerwaarde

Aan de leden/bezoekers van bibliotheek De Lage Beemden is gevraagd of zij het belangrijk vinden dat de bibliotheek zich met onderstaande zaken actief bezig houdt.

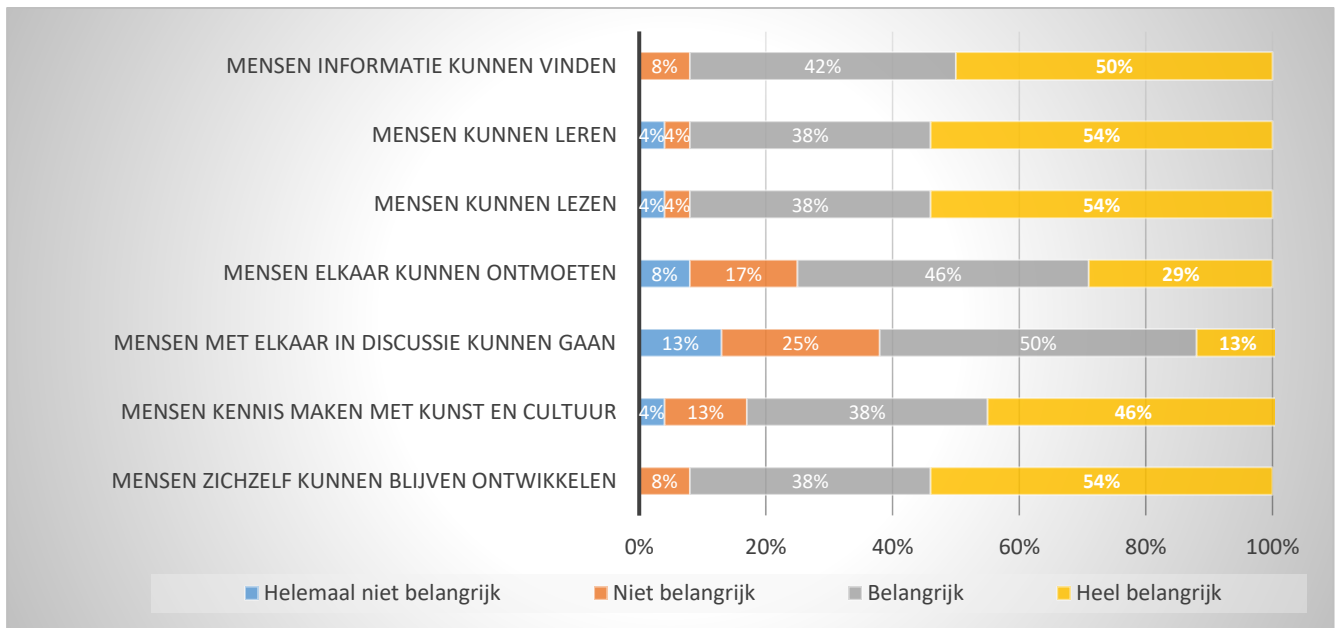


Figuur 3.9.1 Hoe belangrijk vindt u het dat de bibliotheek zich actief bezig houdt met de volgende zaken? (%)



Figuur 3.9.2 Hoe belangrijk vindt u het dat de bibliotheek zich actief bezig houdt met de volgende zaken? (%) (geen mening uitgesloten)

Om het belang van de verschillende taken goed met elkaar te kunnen vergelijken is in figuur 3.9.2 de categorie 'geen mening' buitengesloten. Er zijn 5 taken van de bibliotheek die de respondenten het belangrijkste vinden. Hierbij gaat het om de taalontwikkeling van kinderen (in alle leeftijdscategorieën), volwassenen die moeite hebben met lezen en het beter leren lezen, schrijven en spreken zodat mensen zelfstandiger worden. Ook de andere taken vindt men belangrijk, maar wel in mindere mate. Hierbij gaat het om het faciliteren van leesclubs, het beter leren werken met de computer, het faciliteren van mensen die kennis of passie willen delen en het bij elkaar brengen van mensen met dezelfde interesses of behoeften.

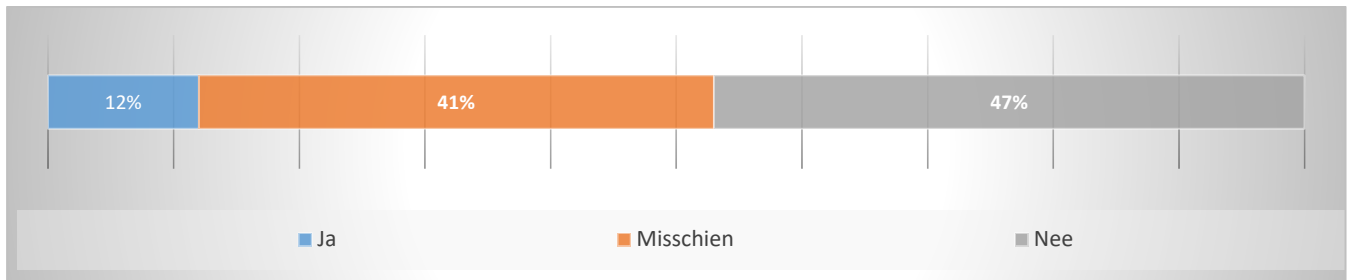


Figuur 3.9.3 In hoeverre vindt u het belangrijk dat de bibliotheek een plek is waar: (%)

Aan de bezoekers, die geen lid zijn is gevraagd waarvoor de bibliotheek een waardevolle plek zou kunnen zijn. Voor alle activiteiten is de bibliotheek een waardevolle plek, aldus de bezoekers, maar het vinden van informatie, het leren, het lezen en het kunnen blijven ontwikkelen is toch het belangrijkste. De bibliotheek als plek om met elkaar in discussie te kunnen gaan is een activiteit die men het minst belangrijk vindt.

3.10 De toekomst

In deze paragraaf gaat het over de toekomst. Verwachten de niet-leden dat ze lid gaan worden? Wat moet de bibliotheek aanbieden om niet-leden te overtuigen om lid te gaan worden? Ten slotte is aan de twijfelaars gevraagd waarom ze wel of geen lid zouden worden.



Figuur 3.10.1 Is er een reële kans dat u binnen nu en 1 jaar lid gaat worden van de bibliotheek? (%) (alleen aan bezoekers en bewoners gevraagd)

Iets minder dan de helft van de bezoekers is stellig in hun mening, ze worden geen lid van de bibliotheek. Een groep van 12% zijn potentiële leden, een reële kans dat zij volgend jaar lid worden. De overige 41% twijfelt nog.

De twijfelaars geven de volgende redenen op om wellicht wel of geen lid te worden:

- De boeken die ik zou willen lenen staan doorgaans niet in Boekel, geen geduld om te reserveren
- De boeken die ik lees koop ik vaak zelf of leen die bij een familielid
- Er zijn veel online alternatieven die meer (internationale) literatuur bieden
- Ik ben lid geweest. Ik ben ermee gestopt omdat de regeling kwam dat je naast je abonnement elk boek moest betalen. Ik gebruikte de boeken vaak voor mijn werk en dat zou me teveel gaan kosten
- Ik houd van lezen en boeken
- Ik vind het nu heel erg kostbaar, lees nl. bijna nooit dus dan is het zonde. Kom nu al niet altijd toe tot het lezen van de krant, i.v.m. tijdsgebrek
- Kennis opdoen
- Lees digitaal. Er staan veel boeken op en hoeft niet te denken of ik de boeken op tijd terug breng en kan zelf de lettergrootte aanpassen
- Nog geen noodzaak voor gebruik diensten en als school zijn we al actief aangesloten
- Nog heel veel boeken thuis die nog gelezen moeten worden
- Te veel gericht op kinderen of ouderen. Ik haal en breng daarom mijn taalbehoefte elders.
- Te weinig boekkeuze in Beek en Donk
- Tijdgebrek

Aan de niet-leden is vervolgens gevraagd hoe de bibliotheek ervoor zou kunnen zorgen dat ze lid gaan worden. In onderstaand overzicht staan de gegeven antwoorden.

- Abonnement één prijs en geen extra kosten per boek
- Abonnementsvormen goedkoper of aantrekkelijker maken
- Meer activiteiten in de kleine kernen
- Actief benaderen met aanbod
- Eerste paar maanden gratis
- Cursussen voor buitenlandse talen
- Kosten per boek i.p.v. lidmaatschap
- Lidmaatschap goedkoper maken
- Meer boeken in mijn genre aanschaffen en dan ook de hele serie
- Meer ebooks en de nieuwste ebooks

- Langere uitleentermijn voor ebooks
- Minder leeftijdgebonden, ook aandacht voor moderne muziek, poëzie, spoken word, performance etc.
- Gratis lidmaatschap
- Meer oude (literatuur)boeken in een andere taal en cultuur boeken van buiten Europa.

4. Belangrijke punten en aanbevelingen

De mening, beleving en het gedrag van de klanten van Bibliotheek De Lage Beemden is via dit klantonderzoek in beeld gebracht. Aan de hand van dit beeld wil Bibliotheek De Lage Beemden nog beter aansluiten bij de wensen en behoeften van de klanten. Uit het klantonderzoek komt naar voren dat Bibliotheek De Lage Beemden veel hoog opgeleide leden/bezoekers heeft op leeftijd die parttime werken of gepensioneerd zijn. In het beleidsplan 2018-2021 van de bibliotheek staat het volgende: 'Bibliotheek De Lage Beemden richt zich op het welbevinden van alle inwoners van Boekel, Gemert, Bakel en Laarbeek. Wij doen dit door het stimuleren van leesplezier, leesbevordering de ontwikkeling van (digitale) basisvaardigheden en betrouwbare informatievoorziening. Wij kenmerken ons door energie, creativiteit, inspiratie, verbinding en betrokkenheid'. Door dit klantonderzoek uit te laten voeren, is er veel informatie verzameld over de mening van klanten/bezoekers over de diensten en producten van de bibliotheek. De overall conclusie is dat leden en bezoekers over het algemeen tevreden zijn over de dienstverlening van de bibliotheek. De leden komen nog steeds met name naar de bibliotheek voor het lenen van boeken, activiteiten worden door slechts een klein gedeelte bezocht, maar zijn hier wel heel tevreden over.

4.1 Plussen en minnen

In deze paragraaf wordt een aantal positieve punten aangegeven en een aantal punten waaraan wellicht extra aandacht kan worden besteedt.

Vrijwel alle bibliotheekbezoekers (minimaal 95%) is positief over:

- De website
- De digitale nieuwsbrief
- De openingstijden
- De activiteiten die de bibliotheek organiseert, alle facetten daarvan (o.a. onderwerpen, niveau, frequentie en ontvangst)
- De presentatie van de materialen
- De uitstraling van de binnenzijde gebouw (m.u.v. Bakel)
- Klimaat in gebouw
- Parkeergelegenheid
- Wifi
- Actualiteit jeugdboeken
- Beschikbaarheid overige materialen voor de jeugd
- De vakantiebib
- Online (gratis) cursussen (inmiddels gestopt)
- Tevredenheid Bibliotheek Wise App
- Tevredenheid 'Mijn menu' op de website
- Vriendelijkheid personeel
- Meedenken van personeel
- Belang dat de bezoekers hechten aan het bezig zijn van de bibliotheek met:
 - Taalontwikkeling kinderen
 - Volwassenen die moeite hebben met lezen
 - Het beter leren lezen, schrijven en spreken zodat mensen zelfstandiger worden

Zaken die wat minder goed scoren (minimaal 20% negatief), maar nog steeds een meerderheid positief:

- Het aanbod van e-books (keuzemogelijkheid, actualiteit en beschikbaarheid)

- De studeer- en werkplekken
- De keuzemogelijkheid informatieve boeken
- De keuzemogelijkheid en beschikbaarheid van tijdschriften en kranten
- 'Voor actuele titels moet je in de bibliotheek zijn'
- 'De boeken die ik zoek/wil lezen zijn vaak uitgeleend'
- 'De bibliotheek heeft voldoende keuze'
- Bekendheid en gebruik aanwinstenoverzicht, lees- en luisteradviezen en waardering titels door anderen binnen de Bibliotheek Wise App
- Gebruik mijn gegevens en mijn reserveringen binnen 'Mijn menu' op de website
- Bekendheid en gebruik van ideal transacties en aanwinstenmail binnen 'Mijn menu' op de website
- Herkenbaarheid personeel
- Bekendheid, gebruik en interesse in diverse diensten van de bibliotheek (percentages lager dan 50% m.u.v. bekendheid literair café):
 - Boekstart
 - dBos
 - Taalhuis
 - Literair café
 - Kenniscafé
 - Klik & Tik
 - Digisterker
 - Boekendienst aan huis
- Belang dat de bezoekers hechten aan het bezig zijn van de bibliotheek met:
 - Faciliteren van leesclubs
 - Faciliteren van mensen die kennis of passie willen delen
 - Het bij elkaar brengen van mensen met dezelfde interesses en behoeften
- Belangrijk dat de bibliotheek een plek is waar:
 - Mensen elkaar kunnen ontmoeten
 - Mensen met elkaar in discussie kunnen gaan

4.2 Aanbevelingen

Dit klantonderzoek levert Bibliotheek De Lage Beemden een aantal handvatten op. Deze staan hieronder beschreven, gevolgd door een korte aanbeveling.

- Bezoek bibliotheek. 9% van de respondenten bezoekt slechts minder dan 1x per kwartaal de bibliotheek.
Probeer deze mensen te verleiden om vaker de bibliotheek te bezoeken. Dit kan door bijvoorbeeld activiteiten meer en beter te promoten en deze ook een prominentere plek op de website te geven.
- Personeel. Het personeel is een essentieel onderdeel in de bibliotheek wanneer het gaat om klantenbinding. Het personeel wordt positief beoordeeld, al is er winst te boeken op het gebied van de herkenbaarheid van het personeel. Verder geeft ongeveer een vijfde deel van de respondenten aan dat er onvoldoende personeel aanwezig is.
Het vergroten van de herkenbaarheid zit enerzijds in uiterlijke kenmerken, anderzijds in een open en toegankelijke houding. Een begroeting is een klein gebaar dat bezoekers wel een goed gevoel geeft en dient niet alleen te worden gedaan bij de entree, maar ook in de bibliotheek zelf. Dit wil overigens niet zeggen dat personeelsleden dit bewust niet doen, maar het kan geen kwaad om daar extra op te letten. Verder is het belangrijk om het personeel te informeren over

de resultaten van het klantonderzoek. Dit kan door het rapport te verspreiden onder het personeel of door een presentatie te houden bij een personeelsbijeenkomst waarbij de belangrijkste uitkomsten aan bod komen. Zoom hierbij met name in op de paragraaf over het personeel en laat de medewerkers zelf met verbeterpunten komen. Ideeën die uit het personeel zelf komen, worden meestal beter gedragen met uiteindelijk betere resultaten.

- E-books. De keuzemogelijkheid en actualiteit van e-books wordt door lang niet elke gebruiker positief gewaardeerd. De e-books worden via de online bibliotheek landelijk aangeboden. *Geef de resultaten rondom e-books door aan het landelijke platform, zodat zij de input mee kunnen nemen in hun dienstverlening. Geef dit ook door aan de klant en dus niet alleen dat het niet de verantwoordelijkheid is van de lokale bibliotheek en dat die daar dus geen invloed op heeft. Het digitaal lezen is de toekomst, gaan steeds meer mensen doen. Een negatief imago betreffende het lenen van e-books via de bibliotheek heeft ook zijn weerslag om Bibliotheek De Lage Beemden, ondanks dat het landelijk wordt aangeboden. Het is dus in het belang van Bibliotheek De Lage Beemden dat hierin een verbetering wordt gemaakt.*
- Activiteiten. Slechts 18% van de respondenten hebben deelgenomen aan een activiteit. Dit is een gemiste kans, aangezien degenen die wel een activiteit hebben bijgewoond, hier vrijwel allemaal (heel) tevreden over zijn. *Neem de promotie/marketing van de activiteiten goed onder de loep. Wordt hier 'alles' uitgehaald. Werk wellicht met ambassadeurs. Maak een filmpje van deelnemers die enthousiast hun ervaringen vertellen en laat dit zien in de vestigingen van de bibliotheek. Het is verder heel belangrijk dat het aanbod wordt afgestemd op de vraag. In de bijlage staat een lijst met onderwerpen die door respondenten als interessant zijn aangegeven. Maak hier een grondige analyse van.*
- Frequente bezoekers. Er is een groep van 5% die de bibliotheek vaker dan 1x per week bezoeken. *Koester deze groep, dit zijn de ambassadeurs van de bibliotheek. Spreek bezoekers af en toe aan, vraag of ze tevreden zijn met de bibliotheek, of ze nog wensen hebben, wat eventueel beter kan, enz. Houdt de vinger aan de pols.*
- Verschillen vestigingen. Leden die met name Bakel bezoeken zijn op veel punten minder tevreden over hun vestiging dan de leden die met name de andere vestigingen bezoeken. Hierbij gaat het met name om de zitplekken/leestafel, de studeer-/werkplekken, de horeca/koffiefaciliteiten en de sfeer. Maar ook over de uitstraling van het gebouw is de tevredenheid lager in Bakel dan in de andere vestigingen. *Wellicht kan er met beperkte middelen iets aan de inrichting van de bibliotheek in Bakel gedaan worden, waarmee ook de sfeer een impuls krijgt. Medewerkers en/of leden/bezoekers kunnen hierbij betrokken worden.*
- Benchmark niet mogelijk. De klantonderzoeken die Cubiss uitvoert zijn altijd maatwerk. Nadeel hiervan is dat de onderzoeken niet vergelijkbaar zijn en er dus geen vergelijking mogelijk is tussen Bibliotheek De Lage Beemden en andere bibliotheken.