

Dit is een samenvatting van het lokale ledenonderzoek 2022 van het nieuwe BiebPanel. Dit onderzoek richt zich op het gebruik, de beoordeling en de wensen van leden ten aanzien van de bibliotheek. Standaard voor elke bibliotheek/cluster is de algemene module. Daarnaast kon elke bibliotheek drie specifieke modules kiezen (uit acht modules) die het meest relevant zijn voor de eigen bibliotheek. Daarin wordt meer in detail ingegaan op een bepaald onderwerp.

Inleiding

Dit onderzoek is uitgevoerd onder leden van de bibliotheek van 16 jaar of ouder. Het onderzoek begint met een algemeen onderdeel waarin naar de tevredenheid over de bibliotheek wordt gevraagd. Daarnaast mochten bibliotheken drie modules kiezen waarin meer de diepte wordt ingegaan op een bepaald onderwerp.

Dit onderzoek bestaat uit de volgende modules:

Algemene Module (bezoekgedrag en beoordeling bibliotheek)

Module 1: Lidmaatschap

Module 2: Bekendheid diensten en activiteiten

Module 3: Third Place

Resultaten

Algemene module

Leden zijn tevreden over hun bibliotheek. De bibliotheek heeft een hoge NPS van 48 en vertoont een licht stijgende lijn ten opzichte van 2021 (44) en 2020 (42). Leden waarderen hun vestiging vooral om de ruime collectie, de behulpzame en vriendelijke medewerkers en de gezellige ruimte. Over de medewerkers en het gebouw is men van alle aspecten het meest tevreden. Het lenen van boeken is de belangrijkste bezoekenredenen, al gebruikt een deel van de leden ook de verblijfsfunctie van de bibliotheek door er kranten en tijdschriften te lezen. Het online bezoek bestaat vooral uit het reserveren en verlengen van materialen en, zij het in mindere mate, het lenen van e-books.

Module Lidmaatschap

De leden zijn zeer tevreden over het abonnement van Bibliotheek Zuidoost Fryslân, vooral vanwege de prijs, de ruime keuze en het gemak van reserveren. Het gratis kunnen reserveren van boeken is voor de leden het belangrijkste aspect van het abonnement, gevolgd door de uitleentermijn. Gratis boeken mogen lenen bij andere bibliotheken en het niet apart hoeven betalen van leengeld is in Zuidoost Fryslân belangrijker dan gemiddeld. Het boetevrije abonnement is het meest interessant voor leden, een small/medium/large-abonnement en een familieabonnement zijn voor circa een vijfde interessant. Drie op de tien leden vinden geen enkele abonnementsvorm interessant.

Module Bekendheid diensten en activiteiten

Negen op de tien leden zijn bekend met tenminste één dienst, twee derde met tenminste één activiteit van de bibliotheek. Ruim een kwart bezoekt wel eens een activiteit. De interesse in activiteiten in Zuidoost Fryslân is hiermee lager dan gemiddeld. De leden zijn niet alleen minder goed bekend met veel activiteiten maar bezoeken ze ook minder vaak. Zij raadplegen vooral de aankondigingen in de bibliotheek zelf en artikelen in lokale media om erachter te komen wat er

allemaal in de bibliotheek te doen is. De website, de nieuwsbrief en de social media-kanalen worden (veel) minder vaak dan gemiddeld gebruikt als informatiebron.

Module Third place

Leden vinden dat de bibliotheek uitnodigt tot verblijf, ontspanning en ontmoeting en voelen zich er thuis. De meest genoemde verbeterpunten voor verblijf zijn betere, gezellige horeca en het organiseren van meer activiteiten. Ook andere of ruimere openingstijden en meer zithoekjes worden met regelmaat genoemd als verbeterpunten om het verblijf in de bibliotheek (nog) aangenamer te maken. Ook zijn er leden die vooral of alleen om boeken te lenen naar de bibliotheek en geen behoefte hebben aan een verblijf. Ruim de helft van de leden in Zuidoost Fryslân vindt dat er niks verbeterd hoeft te worden, een aandeel dat hoger ligt dan gemiddeld in het totale BiebPanel.