

Inleiding

Dit is de samenvatting van het lokale ledenonderzoek van het BiebPanel 2024. Het onderzoek is uitgevoerd onder leden van de bibliotheek van 16 jaar of ouder en richt zich op het gebruik, de beoordeling en de wensen van leden ten aanzien van de bibliotheek.

Het onderzoek begint met een algemeen onderdeel over de tevredenheid van de leden over de bibliotheek. Deze is standaard voor elke bibliotheek/cluster.

Daarnaast kon elke bibliotheek uit negen modules drie modules kiezen die het meest relevant zijn voor de eigen bibliotheek. Elke module gaat meer de diepte in op een bepaald onderwerp. Bibliotheek Zuidoost Fryslân heeft dit jaar de volgende modules gekozen:

- Module Medewerkers.
- Module Gebouw/MFA.
- Module De online bibliotheek.

Naast de resultaten van de eigen bibliotheek/cluster, ziet u ook de resultaten van het totale BiebPanel. Dit is het gemiddelde van alle bibliotheken die de betreffende module hebben gekozen.

In het rapport staat bij enkele vragen ook de best practice. Dit is het resultaat van de best scorende bibliotheek. Er zijn alleen scores bekend van bibliotheken die de betreffende module hebben voorgelegd aan hun leden.

Samenvatting resultaten

1. Algemene module

In de algemene module gaat het over de beoordeling van de bibliotheek en het bezoekgedrag van leden. Hoe beoordelen leden hun vestiging in het algemeen (NPS) en welke motivatie geven ze hiervoor? Hoe tevreden zijn leden over verschillende aspecten? En waarvoor bezoeken leden Bibliotheek Zuidoost Fryslân?

Bibliotheek Zuidoost Fryslân wordt het meest aanbevolen van alle deelnemende bibliotheken

- De NPS van Bibliotheek Zuidoost Fryslân is hoog (64), hoger dan in het totale BiebPanel (45) en zelfs het hoogst van alle deelnemende bibliotheken. Bibliotheek Zuidoost Fryslân mag zich dan ook best practice-bibliotheek noemen als het om de NPS-score gaat. De NPS is dit jaar ook duidelijk hoger dan in 2023 (33) en 2022 (49), dankzij een groter aandeel promotors: leden die de bibliotheek met een 9 of hoger waarderen, en dat geldt voor maar liefst twee derde.

- Bijna negen op de tien leden waarderen de bibliotheek met een cijfer van een 8 of hoger. Als toelichting noemen leden net als vorig jaar vooral de prettige sfeer, de vriendelijke en behulpzame medewerkers en de ruime collectie. Ook noemt een deel de locatie, de gezellige, sfeervolle inrichting en de reserveringsmogelijkheden.
- Het kleine aandeel leden dat de bibliotheek met een 7 of lager waardeert noemt als redenen vooral de beperkte collectie en de beperkte openingstijden van de kleinere vestigingen.

Leden zijn het meest tevreden over de medewerkers, het gebouw, de sfeer en inrichting, en de zitplekken

- Op al deze aspecten scoort Bibliotheek Zuidoost Fryslân hoger dan gemiddeld en is zelfs best practice-bibliotheek op de aspecten gebouw en sfeer en inrichting. Ook op de vindbaarheid van materialen scoort de bibliotheek hoger dan het totale BiebPanel. Over de andere aspecten zijn de meeste leden eveneens tevreden, waarbij de openingstijden en de activiteiten van de bibliotheek wel (wat) lager scoren dan gemiddeld. De tevredenheid over de openingstijden is dit jaar overigens wel weer gestegen ten opzichte van 2023.
- Uitzondering op de goede scores zijn de horecavoorzieningen, waarover slechts een derde positief is; dit is duidelijk veel lager dan in het totale BiebPanel en gedaald ten opzichte van vorig jaar.

Leden komen vooral om boeken te lenen; online bezoek bestaat vooral uit reserveren en verlengen van materialen

- Het lenen van boeken en tijdschriften doen vrijwel alle leden van Bibliotheek Zuidoost Fryslân. Drie van de tien leden komen ook naar de bibliotheek om er ter plekke iets te lezen, één op de tien om even een praatje te maken en onder de mensen te zijn.
- In Zuidoost Fryslân komen leden minder vaak dan in het totale BiebPanel naar de bibliotheek om er een activiteit te bezoeken, iets te drinken of eten, te kopiëren of scannen, een cursus of workshop te volgen en/of om af te spreken met vrienden.
- Het online bezoek bestond vooral uit het verlengen en reserveren van materialen. In Zuidoost Fryslân wordt wat minder vaak online verlengd dan gemiddeld. Een op de vijf leden leent e-books (ook minder vaak dan gemiddeld) en een op die tien leent luisterboeken.

2. Module Medewerkers

In Zuidoost Fryslân hebben leden meer contact met medewerkers dan gemiddeld

- Bijna acht op de tien leden hebben bij de meeste of sommige bezoeken contact met een medewerker van de bibliotheek. Dat is duidelijk meer dan in het totale BiebPanel.

Leden zijn enorm te spreken over de medewerkers en Bibliotheek Zuidoost Fryslân is op veel aspecten zelfs best practice

- Leden zijn over alle aspecten met betrekking tot de medewerkers (zeer) tevreden en ook meer tevreden dan in het totale BiebPanel. Bibliotheek Zuidoost Fryslân mag zich zelfs, van de 14 bibliotheken die deze module hebben gekozen, op een groot aantal aspecten best practice bibliotheek noemen namelijk: hun aanspreekbaarheid, deskundigheid, enthousiasme, herkenbaarheid, zorgen voor een goede sfeer en optreden tegen ongewenst gedrag - een geweldig resultaat!
- De allerhoogste scores krijgen de medewerkers voor hun aanspreekbaarheid, deskundigheid, gastvrijheid en herkenbaarheid.
- In de toelichting geven leden vooral aan dat de medewerkers vriendelijk, behulpzaam en gastvrij zijn, en meedenken met de klant. Een enkele kritische noot gaat over gebrek aan contact met medewerkers en over een enkele medewerker die minder vriendelijk en gastvrij overkomt.

Leden vinden vaker dan gemiddeld dat er voldoende medewerkers aanwezig zijn voor vragen

- Ruim acht van de tien leden vinden dat er precies genoeg medewerkers in hun vestiging aanwezig zijn voor vragen. Slechts 7% vindt dat er iets te weinig medewerkers zijn; een op de tien weet het niet. Leden in Zuidoost Fryslân zijn hiermee vaker tevreden over het aantal beschikbare medewerkers dan in het totale BiebPanel en ook hier is Bibliotheek Zuidoost Fryslân best practice van de 14 deelnemende bibliotheken.

Vier op de tien leden hebben problemen met onbemande vestigingen

- Het aandeel leden dat problemen heeft met (deels) onbemande vestigingen ligt hoger dan in het totale BiebPanel.
- Een op de vijf leden heeft geen problemen met (deels) onbemande vestigingen; nog eens een op de vijf weet het niet. Redenen om onbemande vestigingen onwenselijk te vinden zijn vooral: geen hulp kunnen vragen, gebrek aan menselijk contact, de sfeer en de veiligheid.

3. Module Gebouw

Tevredenheid over het gebouw is hoog

- In de Algemene module kwam al naar voren dat de meeste leden (93%) van Bibliotheek Zuidoost Fryslân zeer tevreden zijn over het gebouw, ook vaker dan gemiddeld. De Bibliotheek is zelfs best-practice bibliotheek op dit aspect.

Aandacht voor het verbeteren van de indeling van de bibliotheek is de meest genoemde verbetersuggestie

- Driekwart van de leden vindt dan ook dat de bibliotheek helemaal niets hoeft te

verbeteren, een aandeel dat veel omvangrijker is dan in het totale BiebPanel (ruim de helft).

- Het meest voorkomende verbeterpunt is een duidelijkere indeling van de bibliotheek, genoemd door een op de tien leden: dat is minder vaak dan gemiddeld. Ook veel andere verbeterpunten worden duidelijk minder vaak dan gemiddeld genoemd, waaronder bijvoorbeeld een betere scheiding tussen rustige en levendige ruimtes, meer stilte en rust, en meer zitplekken.

Een buurthuis, een instantie voor digitale hulp en een kunstitleen zijn de aantrekkelijkste organisaties om een gebouw mee te delen

- De meningen over het delen van het gebouw met andere organisaties variëren. Een kwart van de leden geeft aan voornamelijk voordelen te zien, slechts 1% ziet vooral nadelen (minder dan gemiddeld BiebPanel) en een op de tien leden ziet evenveel voordelen als nadelen. Een relatief grote groep leden (vier op de tien, meer dan gemiddeld) ziet noch voordelen, noch nadelen.
- De meest interessante organisaties om het gebouw mee te delen volgens de leden van Bibliotheek Zuidoost Fryslân zijn een buurthuis, een instantie op het gebied van digitale hulp, een kunstitleen en/of een café/restaurant.
- Leden in Zuidoost Fryslân vinden het vaker (9%) dan in het totale BiebPanel (4%) aantrekkelijk om met een school in hetzelfde gebouw te zitten. Ook geven zij vaker dan gemiddeld aan niet te weten welke organisaties interessant zouden zijn om een gebouw mee te delen.
- Juist minder vaak dan gemiddeld geven leden aan het aantrekkelijk te vinden om met een volksuniversiteit, een café/restaurant, een kunstitleen, een filmhuis/bioscoop, een taalschool, een boekwinkel, een theater en/of een muziekschool hetzelfde gebouw te delen.

4. Module De online bibliotheek

E-books en luisterboeken bekendste online diensten van de bieb, meest gebruikt zijn de e-books

- E-books lezen en podcasts luisteren zijn de belangrijkste online bezigheden van leden, d.w.z. circa een derde van de leden doet dit wel eens. Dat is minder dan in het totale BiebPanel en dat geldt ook voor drie andere voorgelegde online bezigheden: luisterboeken luisteren, het volgen van een online cursus of workshop en het online lezen van tijdschriften. Als het gaat om de frequentie waarmee men dit doet (bijv. eens per maand of vaker) dan vormen e-books, podcasts en tijdschriften de top 3.
- Van de online diensten van de bibliotheek zijn e-books en luisterboeken de bekendste (onder respectievelijk twee derde en de helft van de leden). Luisterboeken zijn in

Zuidoost Fryslân minder bekend dan gemiddeld, en dat geldt ook voor online tijdschriften, online activiteiten, online cursussen en workshops en digitale databanken. Leden in Zuidoost Fryslân geven ook iets vaker dan in het totale BiebPanel aan geen enkele online dienst van de bibliotheek te kennen.

- Wat betreft het gebruik van de online diensten van de bibliotheek: leden maken het meest gebruik van e-books; dat wil zeggen: twee derde van de leden leent ze nooit, maar twee op de tien gebruikt ze eens per maand of vaker; bij luisterboeken en podcasts is dat respectievelijk 6% en 4%. Bij de andere online diensten, zoals het volgen van online cursussen of workshops, en online activiteiten (zoals lezingen of informatiebijeenkomsten) is het gebruik nog beperkter.

Tevredenheid over hoeveelheid e-books het hoogst

- Twee derde van de leden is tevreden over de hoeveelheid e-books; zes op de tien leden zijn tevreden over de hoeveelheid luisterboeken.
- Als het om de actualiteit van de e-books en luisterboeken gaat, zijn zes op de tien leden hier tevreden over.
- Over de hoeveelheid online activiteiten zijn vier op de tien leden tevreden; over de hoeveelheid online cursussen is ruim de helft tevreden. Vier op de tien leden zijn tevreden over de diversiteit van het aanbod van de online activiteiten en cursussen, de basis is hier echter laag.
- Op de open vraag wat leden missen in het online aanbod van de bibliotheek zegt men spontaan vooral dat het aanbod niet actueel genoeg is en dat het aanbod Engelstalige boeken te beperkt is. Ook valt in de spontane toelichtingen op dat sommige leden moeite hebben om e-books uit de online bibliotheek op hun e-reader te krijgen.

Meeste interesse voor online boekpresentaties en online cursussen/workshops

- (Iets) meer dan één op de tien leden heeft hier interesse in. De interesse voor online cursussen en workshops is in Zuidoost Fryslân wel lager dan gemiddeld. Voor de andere voorgelegde online activiteiten is de belangstelling vergelijkbaar met het totale BiebPanel. Circa driekwart vindt geen enkele online dienst van de bibliotheek interessant, ook dat aandeel is vergelijkbaar met het gemiddelde.