

Resultaten onderzoek 1 [september 2011]

Onderzoek digitale bibliotheek : onderzoek onder klanten naar de digitale dienstverlening van regiobibliotheek Z-O-U-T

Wat is onderzocht:

1. Gebruik en bezit digitale media
2. Digitale dienstverlening via internet
3. Digitale dienstverlening via computers in bibliotheek zelf
4. Tevredenheid digitale dienstverlening
5. Belang fysieke dienstverlening

Gebruik digitale media

32 % van de biebpanelleden gebruikt Google docs
31% van de biebpanelleden gebruikt Facebook
30 % van de biebpanelleden gebruikt LinkedIn
71% heeft een laptop/notebook
78% maakt gebruik van sociale media

Digitale dienstverlening bibliotheek via Internet

85% is zeer tevreden/tevreden
9% geeft aan digitale diensten te missen, o.a. bericht bij het verstrijken van de uitleentermijn

Digitale dienstverlening via internet

spontaan is 33% bekend met het online verlengen
n.a.v. lijst met digitale diensten:
89% online verlengen
83% online reserveren
70% website + online catalogus

Wat wordt belangrijk gevonden door de Biebpanelleden

93% hecht belang aan online verlengen en reserveren
86% bericht bij verstrijken uitleentermijn
40-55% digitale nieuwsbrief, online inschrijven, activiteitenagenda, leestips
minst belangrijk wordt gevonden: aanwezigheid van de bibliotheek op sociale media en YouTube

Gebruik

90% maakt gebruik van online catalogus, verlengen en reserveren
[voor ZOOUT ligt dit percentage hoger dan gemiddelde panels]

Digitale dienstverlening via computers in de bibliotheek

75% kent de catalogus op de computers in de bibliotheek
overige diensten zijn nauwelijks tot niet bekend [bv. de aanwezigheid van gratis databanken die thuis niet raadpleegbaar zijn, bv. krantenbank]

Belang

90% vindt catalogus belangrijk
40-45% overige diensten

Gebruik

82% gebruikt catalogus in de bibliotheek
53% consumentengids
40% fictierom/literom

Fysieke dienstverlening**fysiek aanbieden van boeken**

vindt 77% zeer belangrijk

vindt 19% belangrijk

aanbieden van hulp in de bibliotheek

vindt 86% zeer belangrijk/belangrijk

aanbieden van tijdschriften/verlengen/inschrijven/betalen

vindt 65-80% belangrijk

informatiefolders

35-50% vindt het belangrijk dat er in de bibliotheek informatiefolders aanwezig zijn
de kaartverkoop voor activiteiten wordt als minst belangrijke dienstverlening gezien

Website

51% positief

16% neutraal

33% negatief

zie tags voor alle opmerkingen

Verbeterpunten:

Alle opmerkingen die gemaakt zijn nemen wij ter harte:

- De opmerkingen over de website worden meegenomen naar de in 2012/2013 te ontwikkelen website volgens landelijke bibliotheekhuisstijl.
- In de behoefte aan een attendering bij het verlopen van de uitleentermijn is met ingang van 1 januari 2012 voorzien in de vorm van de gratis nooitmeertelaat-service Landelijk worden in 2012 stappen ondernomen voor uitrol van een landelijke e-book portal. Zodra hier meer over bekend is, vindt u deze informatie op onze site.
- Sinds 2012 is er een facebookpagina én een twitteraccount waar u zich voor aan kunt melden!
- De mogelijkheden van direct mailing worden op dit moment onderzocht. We hopen u in de loop van 2012 op de voor u interessante informatie en activiteiten.