

Onderzoek 2011 4. Digitale bibliotheek

Deze rapportage betreft het vierde onderzoek van 2011 en is het eerste onderzoek waar KopGroep Bibliotheken aan deelgenomen heeft. Het onderzoek vond plaats van 30 september tot en met 17 oktober 2011.

Het onderzoek gaat over de digitale dienstverlening van de bibliotheek met als onderwerpen:

- Gebruik digitale media
- Bezit digitale apparaten
- Bekendheid digitale dienstverlening bibliotheek
- Belang digitale dienstverlening bibliotheek
- Gebruik digitale dienstverlening bibliotheek
- Tevredenheid digitale dienstverlening bibliotheek
- Belang fysieke dienstverlening bibliotheek
- Beoordeling website bibliotheek (Tag-it)

Gebruik digitale media

Uit het onderzoek blijkt dat ongeveer zeven op de tien deelnemers gebruik maakt van één of meerdere digitale media. De drie meest gebruikte zijn Facebook, media om documenten te delen of te bewerken en Hyves. De panelleden van KopGroep Bibliotheken scoren hierbij iets lager dan het totale BiebPanel.

Bezit digitale apparaten

De leden van het panel bezitten voornamelijk een laptop of een notebook. In mindere mate een smartphone, een tablet (bijvoorbeeld iPad) of een e-reader. Hierbij scoren de deelnemers van KopGroep Bibliotheken eveneens iets lager dan het totale BiebPanel.

Bekendheid digitale dienstverlening bibliotheek

Spontaan (zonder lijst) zijn het online verlengen en reserveren de bekendste soorten digitale dienstverlening van de bibliotheek. Wanneer de panelleden een lijst met mogelijke digitale diensten krijgen voorgelegd is het online reserveren verreweg de bekendste digitale dienst (85%). Twee diensten zijn bij het panel van KopGroep Bibliotheken veel beter bekend dan bij het totale BiebPanel, namelijk de digitale nieuwsbrief en de attendering bij het verlopen van de uitleentermijn.

Belang digitale dienstverlening

De panelleden hechten het meeste belang aan het online reserveren en verlengen van materialen: nagenoeg iedereen vindt deze dienst belangrijk of zeer belangrijk. Op de tweede plaats staat de attendering bij het verlopen van de uitleentermijn en 80% hecht belang aan de online catalogus.

Gebruik digitale dienstverlening

De meest gebruikte digitale internetdiensten van de bibliotheek zijn de online catalogus, het online verlengen, de website van de bibliotheek, de attendering bij het verlopen van de uitleentermijn, de aankondiging van aanwinsten en de digitale nieuwsbrief. Van diverse diensten maakt het panel van KopGroep Bibliotheken wat meer gebruik dan het totale BiebPanel. Zo worden de digitale nieuwsbrief, de top 10 en de online kaartverkoop relatief goed benut door deelnemers die op de hoogte zijn van deze diensten.

Tevredenheid digitale dienstverlening bibliotheek

De meeste deelnemers aan het onderzoek zijn te spreken over de digitale dienstverlening van de bibliotheek: ongeveer acht op de tien zijn tevreden of zeer tevreden. Dit is even hoog als binnen het totale BiebPanel. Veel mensen die neutraal oordelen lichten toe dat zij niet of nauwelijks gebruik maken van de digitale dienstverlening.

Belang fysieke dienstverlening bibliotheek

Ruim driekwart van de deelnemers acht het belangrijk dat de catalogus op de publiekspc's aangeboden wordt. Wel vindt het panel van KopGroep Bibliotheken de catalogus minder belangrijk dan het totale BiebPanel. De overige diensten op de publiekspc's zijn nauwelijks bekend.

Beoordeling website

Van de 445 opmerkingen die gemaakt zijn over de website van KopGroep Bibliotheken zijn er 297 (67%) positief, 76 (17%) neutraal en 72 (16%) negatief. Dit beeld is iets positiever dan in het totale BiebPanel waar 59% een positief oordeel geeft.

Actiepunten

KopGroep Bibliotheken gaat in samenwerking met studenten van het ROC een Facebook pagina opzetten en bekijken of dit een geschikt sociaal medium is om te communiceren met de klant en niet-klant.

Verbeteren van de bekendheid van de (online) catalogus bij het publiek.

Verbeteren bekendheid van het aanbod van digitale diensten zoals de consumentenbond.

De bekendheid met het e-portal uitbreiden zodra het aanbod verbetert.