

## **Inleiding**

Dit is de samenvatting van het lokale ledenonderzoek van het BiebPanel 2023. Het onderzoek werd uitgevoerd in samenwerking met onderzoeksbureau MWM2.

Het lokale ledenonderzoek 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 Vindbaarheid & Presentatie.** Het is alweer een aantal jaren geleden dat Bibliotheek Zuidoost Fryslân deze module heeft gekozen. In de afgelopen jaren is er in Gorredijk vanwege een verbouwing een andere indeling gekomen. Maar ook voor andere vestigingen geldt dat de Bibliotheek, in verband met wisselende presentaties, de vindbaarheid en presentatie graag weer aan de leden wilde voorleggen.

- **Module Collectie.** Ook de module Collectie is al een aantal jaren niet aan de leden voorgelegd. In de tussentijd hebben er veranderingen in de collectie plaatsgevonden. Voorbeelden hiervan zijn Booktok waar de Bibliotheek nu ook een collectie in heeft, alsook de grootletterboeken die tussen verschillende vestigingen rouleren. Het online aanbod breidt zich steeds verder uit en de apps waarmee je (luister)boeken en tijdschriften kunt lenen ontwikkelen zich door.

Ook om die laatste reden is de Bibliotheek benieuwd naar de mening van de leden.

- **Module Maatschappelijke waarde.** De maatschappelijke waarde van de bibliotheek wordt steeds groter; denk aan de IDO-punten (Informatie Digitale Overheid) die in de bibliotheken zitten.

Daarnaast zijn ook de al langer bestaande aspecten interessant om te meten, zoals (onder andere) de ontmoetingsfunctie en de werk- en studieplekken.

## **Resultaten**

### **Algemene module**

- Leden zijn zeer te spreken over hun bibliotheek (al is de NPS wat lager dan gemiddeld en dan in de vorige jaren), waarbij men spontaan vooral de prettige sfeer, de vriendelijke en behulpzame medewerkers en de collectie noemt. Over de meeste voorgelegde aspecten is men positief: het meest over de medewerkers, het gebouw en de sfeer en inrichting. Over het gebouw en de sfeer zijn de leden vaker dan gemiddeld te spreken; over de horecavoorzieningen, de openingstijden en de activiteiten juist minder vaak dan het landelijk gemiddelde (totale BiebPanel).

- De afgelopen 3 jaar ligt de tevredenheid over de aspecten ongeveer op hetzelfde niveau; alleen over de openingstijden zijn leden momenteel minder goed te spreken dan in de voorgaande twee jaar.

- De meeste leden bezoeken de bibliotheek om boeken te lenen, al gebeurt dit in Zuidoost Fryslân wat minder vaak dan gemiddeld. Een kwart bezoekt de bibliotheek ook om er ter plekke iets te lezen.

- Het online bezoek bestaat vooral uit het verlengen en reserveren van materialen (wat minder dan gemiddeld).

Drie op de tien leden lenen weleens e-books; ruim een op de tien leent luisterboeken.

### **Module Vindbaarheid en presentatie**

- Leden van Bibliotheek Zuidoost Fryslân zijn tevreden over de vindbaarheid van de collectie; over de presentatie ervan zelfs vaker dan gemiddeld in het totale BiebPanel.

- De enkele suggesties tot verbetering van de vindbaarheid en presentatie gaan met name over de bewegwijzering en de indeling.

### **Module Collectie**

- De meeste leden zijn net als de voorgaande jaren tevreden over de collectie in zijn totaliteit. Dit, vanwege het ruime, roulerende aanbod en de mogelijkheid om titels te reserveren. De boeken die men zoekt zijn voor de meeste mensen meestal aanwezig. Drie op de tien leden zeggen iets te missen in de collectie, vaak zijn dat specifieke genres en nieuwe titels. Acht op de tien leden zijn tevreden over de actualiteit van de tijdschriften; zeven op de tien zijn positief over de actualiteit van de leesboeken.

- Bijna iedereen die interesse heeft in e-books, luisterboeken, kranten en tijdschriften vindt dat de bibliotheek deze aan zou moeten bieden.

### **Module Maatschappelijke waarde**

- Leden geven aan dat de persoonlijke waarde van de bibliotheek groot voor hen is, omdat zij geld besparen door de boeken die zij willen lezen te kunnen lenen in plaats van ze te moeten kopen. Ook het kunnen uitbreiden van hun kennis wordt veel genoemd (wel wat minder dan gemiddeld in de benchmark). Een op de vijf leden heeft zich dankzij de bibliotheek minder eenzaam gevoeld; een op de tien kan zich beter redden op digitaal gebied.

- Ook de maatschappelijke waarde is groot, onder meer doordat de bibliotheek kennis toegankelijk maakt voor mensen met weinig geld en mensen de gelegenheid biedt om nieuwe dingen te leren.

- Leesbevordering en laaggeletterdheid worden gezien als de belangrijkste maatschappelijke thema's waarmee de bibliotheek zich bezig zou moeten houden.