

Resultaten Ledenonderzoek

Elk jaar vindt er een lokaal ledenonderzoek plaats. Dit onderzoek richt zich op het gebruik, de beoordeling en de wensen van leden ten aanzien van de bibliotheek. Het onderzoek dat in het najaar van 2021 is uitgevoerd, bestond uit een algemene module, een module over de medewerkers, over de collectie en over het gebouw. Hieronder leest u een korte samenvatting van de resultaten.

Algemeen

Leden beschrijven de bibliotheken van Zuidoost Fryslân als: behulpzaam, gezellig, goed, overzichtelijk, ruim aanbod, toegankelijk en vriendelijk. Het lenen van boeken blijft veruit de belangrijkste bezoekenredenen (91%). Een kwart van de leden bezoekt de bibliotheek om er ter plekke tijdschriften en kranten te lezen; 15% kwam om even een praatje te maken en onder de mensen te zijn. Leden in Zuidoost Fryslân kwamen in de afgelopen 12 maanden (nog) minder vaak dan gemiddeld naar de bibliotheek om er te verblijven (horeca, activiteit bezoeken, kopiëren, scannen of printen, werken of studeren).

Medewerkers

De Bibliotheek Zuidoost Fryslân heeft de module Medewerkers gekozen vanwege de uitbreiding van de openingsuren. Keerzijde van deze uitbreiding is dat er tijdens openingsuren met minimale bezetting wordt gewerkt. De vraag is hoe de klant dit ervaart.

Leden zijn over het algemeen bijzonder tevreden over de medewerkers: op vrijwel alle aspecten zijn de leden van de Bibliotheek Zuidoost Fryslân vaker tevreden dan gemiddeld. Medewerkers krijgen op alle punten een goede beoordeling waarbij de aanspreekbaarheid, deskundigheid, gastvrijheid en herkenbaarheid de hoogst scorende aspecten zijn. De Bibliotheek Zuidoost Fryslân mag zich op het onderdeel 'medewerkers' dan ook best practice bibliotheek noemen. Een resultaat om trots op te zijn!

Driekwart van de leden vindt dat er precies genoeg medewerkers beschikbaar zijn voor vragen. 13% vindt de bezetting iets te laag. Als we kijken naar de houding ten aanzien van onbemande vestigingen dan zien we dat ruim de helft van de leden daar problemen mee heeft. De belangrijkste reden die mensen hierbij aangeven is dat zij het belangrijk vinden om vragen te kunnen stellen aan en advies te kunnen krijgen van een medewerker van de bibliotheek. Goed om te vermelden is dat BZOF slechts één vestiging heeft met (gedeeltelijk) onbemande openingsuren.

Uit de resultaten blijkt niet direct dat leden 'last' ondervinden van de minimale bezetting door de verruiming van de openingstijden. Het is wel belangrijk om op vestigingsniveau te streven naar de juiste balans en het effect van aangepaste openingstijden en de aanpassingen van de bezetting in relatie tot de klanttevredenheid goed in de gaten te houden.

Collectie

De Bibliotheek Zuidoost Fryslân wil graag feedback van haar leden op de Collectie.

Zeven van de tien leden beoordeelt de collectie als (zeer) goed. Wanneer hen gevraagd wordt om een toelichting, noemen zij vooral het ruime aanbod met voldoende keuze, variatie en actuele titels. Een klein deel van de leden is kritisch over de kwaliteit van de collectie. Daarbij gaat het veelal om het beperkte aanbod in de kleine(re) vestigingen. Tegelijkertijd geeft deze (kleine) groep aan dat het wel mogelijk is om de materialen van hun keuze (online) te reserveren: er is in Zuidoost Fryslân veel begrip voor het feit dat niet alle individuele vestigingen alle titels op voorraad hebben.

Leden die iets in de huidige collectie missen noemen vaak specifieke genres die minder goed vertegenwoordigd zijn. Ook geven sommige leden aan dat anderstalige boeken, actuele boeken en

specifieke tijdschriften te beperkt aanwezig zijn. De leden zijn goed op de hoogte dat zij materialen (gratis) kunnen reserveren bij de grotere vestigingen. Bijna iedereen heeft nog steeds interesse in papieren boeken. Tweederde heeft belangstelling voor tijdschriften en eenderde voor e-books. De interesse voor podcasts en YouTube-filmpjes is (nog) beperkt (15% resp. 7%). De helft van de leden bedenkt van tevoren meestal wat ze willen lenen. Drie op de tien leden laten zich vaak verrassen of inspireren in de bibliotheek.

(Verzamel)gebouw

De Bibliotheek Zuidoost Fryslân heeft voor de module Gebouw gekozen omdat de vestiging Gorredijk kortgeleden is verbouwd. In het nieuwe interieur zijn vele zitmogelijkheden in de gehele bibliotheek. Kernwoorden zijn: 'huiskamer van de samenleving' en 'dorpsplein'.

Driekwart van de leden van de Bibliotheek Zuidoost Fryslân (73%) geeft aan (zeer) tevreden te zijn over het gebouw: een aandeel dat beduidend hoger ligt dan gemiddeld in het totale onderzoek. Betere horecavoorzieningen en een duidelijkere indeling in de bibliotheek zijn de vaakst genoemde verbeterpunten. 5% van de leden in Zuidoost Fryslân noemt een betere scheiding tussen rustige en levendige ruimtes, meer zitplekken om te kunnen zitten en lezen en meer huiskamergevoel.

De meningen over het delen van het gebouw zijn wisselend. Vier op de tien leden zien geen voordelen, maar ook geen nadelen; 15% ziet vooral voordelen en 5% vooral nadelen. Als nadelen zien leden vooral dat het onrustig wordt in de bibliotheek, dat er minder ruimte is en de eigen sfeer van de bibliotheek verdwijnt. Voordelen kunnen zijn dat het levendiger wordt in de bibliotheek, dat je je bezoek aan verschillende organisaties kunt combineren, dat de bibliotheek meer aanloop krijgt en dat er meer samenwerking ontstaat tussen de in het gebouw aanwezige organisaties.

Bekijk voor de uitgebreide resultaten de rapportage.