

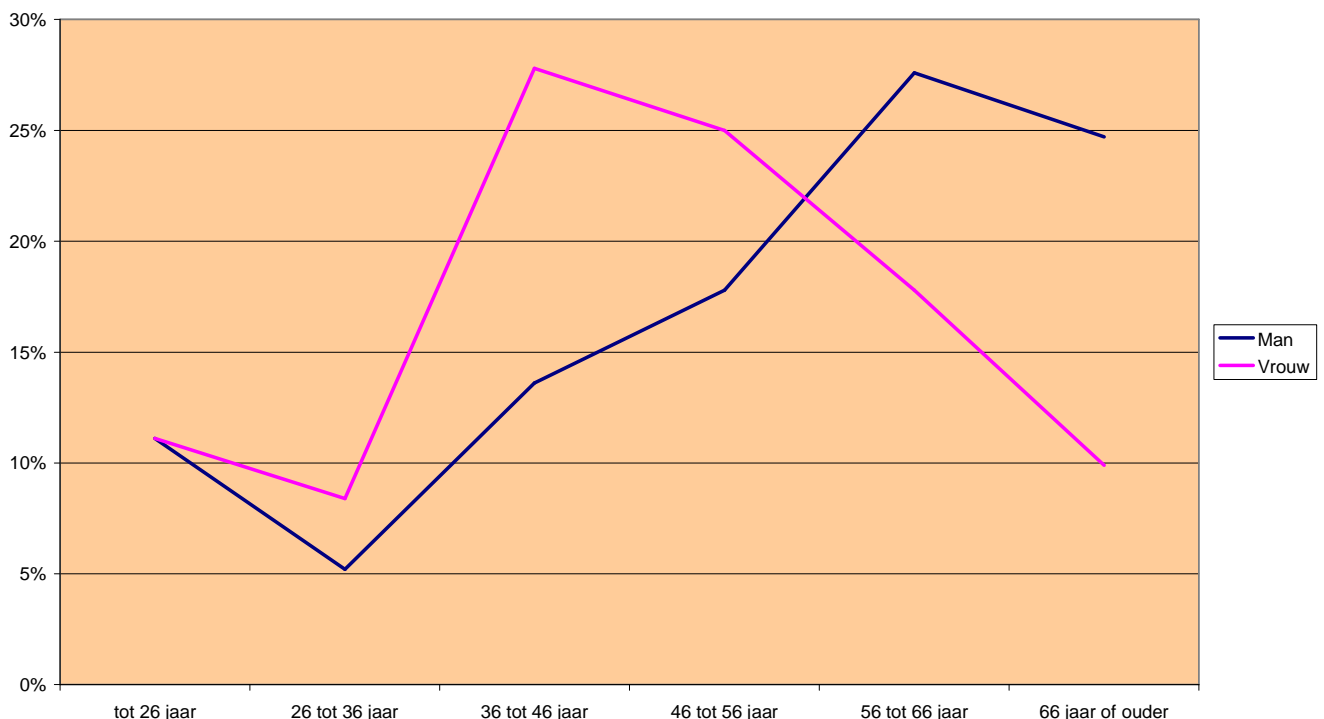
## Opvallende zaken uit klanttevredenheidsonderzoek

Wie zijn uw bibliotheekbezoekers, wat typeert hen, hoe beoordelen ze uw dienstverlening? In dit artikel worden opvallende uitkomsten belicht uit de KTO's 'oude stijl' die in de periode 2006 t/m 2009 zijn uitgevoerd onder alle 23 Brabantse bibliotheken met uitzondering van bibliotheek Veldhoven. In totaal betreft het de gegevens van 26.520 bibliotheekbezoekers. De uitkomsten stemmen tot nadenken. En zijn een prima leidraad voor beleidskeuzes en eventueel vervolgonderzoek met KTO 'nieuwe stijl'.

### Persoonskenmerken

Van alle bezoekers is de gemiddelde leeftijd 48 jaar. Bijna een kwart (24%) van hen is man. De mannelijke bezoekers zijn echter beduidend ouder dan de vrouwen, respectievelijk gemiddeld 53 jaar en 46 jaar oud. Zoals onderstaande grafiek laat zien, ontstaat het verschil in leeftijd vanaf 25 jaar met een piek voor de mannen bij 56 jaar. Vanaf die leeftijd zijn mannen aanzienlijk in de meerderheid, 52% tegen 28%. Bij de vrouwen is dat meer in de leeftijd van 36 tot 56 jaar (53%). Blijkbaar hebben mannen pas op latere leeftijd interesse in een bezoek aan de bibliotheek. Een voor de hand liggende verklaring hiervoor is dat de meeste mannen tot een leeftijd van zo'n 60 jaar fulltime werk buitenshuis verrichten. Een meerderheid van de vrouwen werkt daarentegen grotendeels parttime en is daardoor beter in de gelegenheid om - al dan niet met opgroeiende kinderen - de bibliotheek te bezoeken.

Leeftijdsverdeling naar geslacht



### Bibliotheekbezoek en gebruik

#### *Bibliotheek*

Met het stijgen van de leeftijd stijgt ook de bezoekfrequentie. Mannen gaan daarbij vaker eens per week naar de bieb dan vrouwen (30% tegen 19%). Ook alleenstaanden gaan vaker eens per week naar de bieb (32%) en de bezoekers met thuiswonende kinderen gaan het vaakst eens per 2 à 3 weken (58%). Kijken we naar het gebruik van het aanbod dan zien we dat ongeveer eenderde (29%) meer leent dan 70 materialen per jaar. Mannen lenen significant minder materialen dan vrouwen, maar onder de frequente mannelijke bezoekers leent bijna vierde (38%) bijzonder veel (>70 materialen/jaar). Daarentegen leent een relatief groot aantal (10%) juist niks op jaarbasis.

Jongeren tot 25 jaar lenen significant minder dan andere leeftijdsgroepen (5% leent niks en 36% leent minder dan 21 boeken per jaar). Het is interessant om in deze groep te kijken naar de reden van bibliotheekbezoek. Wellicht gebruiken zij de bieb meer om te raadplegen, te studeren of als plek om te gamen. Opvallend is overigens dat er geen duidelijk verschil is in opleiding en de hoeveelheid materialen die men jaarlijks leent.

#### *Website*

Drie kwart van de leden (74%) bezoekt de website van de bibliotheek eens per vier maanden of vaker. Iets minder dan een tiende (9%) doet dit wekelijks en 20% bezoekt eens per 2 à 3 weken de website. Wat opvalt is dat er geen duidelijk verschil is in geslacht, leeftijd, opleidingsniveau of gezinssituatie in websitebezoek. De website blijkt voor iedereen interessant. Wat is dan zo interessant aan de website? Een mooie vraag voor verder onderzoek die voor bibliotheken uitermate belangrijk is. Als je namelijk weet welke elementen van een website het meest worden bekeken en wat er van de website wordt verwacht, dan kan deze als communicatieinstrument effectiever worden ingezet.

### **Beoordeling dienstverlening**

#### *Personeel*

Bibliotheekbezoekers zijn gemiddeld genomen zeer tevreden over de vriendelijkheid en behulpzaamheid van het personeel. Wel is men tevredener naarmate het werkgebied van de bibliotheek kleiner is. Zo vindt 70% van de bezoekers bij de kleinste bibliotheken tegen 48% van de bezoekers bij de grootste bibliotheken dat ze snel worden geholpen als ze met een vraag bellen. Eenzelfde effect is te zien voor leeftijd. Hoe ouder hoe meer tevreden men is over de geboden dienstverlening. Het grootste verschil zien we bij 'personeel is deskundig': jongeren 47% erg tevreden tegen 78% ouderen. Bij 'personeel is vriendelijk' is 72% van de jongeren zeer tevreden en bij de oudsten 89%. Voorts blijkt dat vrouwen op alle stellingen positiever reageren dan mannen. Zo zijn vrouwen in tegenstelling tot mannen zeer positief over de stelling 'als ik met vraag bel, word ik snel geholpen': 65% tegen 55%.

#### *Collectie*

In de beoordeling van de collectie heeft vestigingsgrootte geen invloed. Dit is opvallend omdat grotere vestigingen beduidend meer aanbod hebben dat vaak actueler is dan in kleinere vestigingen. Het lijkt erop dat bibliotheekleden verwachtingen over de collectie aanpassen aan het type vestiging. In het collectiebeleid ligt hier een kans om verwachtingen van de bibliotheekbezoeker te overtreffen. De waardering van het aanbod aan romans en tijdschriften neemt toe met het stijgen van de leeftijd (al is het effect stukken minder groot dan bijvoorbeeld bij personeel). De informatieve collectie valt echter opvallend goed in de smaak bij de jongeren tot 25 jaar. Dit geldt ook voor de vrouwelijke bezoekers; zij blijken sowieso tevredener over de totale collectie dan mannen. Dat het informatieve genre bij vrouwen in de smaak valt is opmerkelijk omdat dit genre vooral door mannen wordt gelezen. Uit eerder onderzoek weten we echter dat het aanbod aan 'mannenonderwerpen' in de bibliotheek vaak te wensen overlaat<sup>1</sup>, wat mogelijk het verschil in tevredenheid verklaard.

#### *Informatiebemiddeling*

In de beoordeling van de informatiebemiddeling blijkt er geen verschil tussen mannen en vrouwen. Ook vestigingsgrootte maakt geen verschil. Leeftijd speelt daarentegen wel een rol. De oudere leeftijdsgroepen blijken positiever over 'tentoonstellingen/ lezingen die me aanspreken', 'de digitale nieuwsbrief van de bibliotheek' en 'de bibliotheek is de eerste plek waar ik naar toe ga voor informatie', dan de jongeren tot 36 jaar. Binnen die laatste groep zijn de jongeren tot 26 jaar weer positiever met uitzondering voor 'tentoonstellingen/ lezingen die me aanspreken'.

#### *Communicatie en website*

Kijken we naar de beoordeling van de hoeveelheid informatie dan blijken kleinere bibliotheken meer te communiceren dan grotere ('de bibliotheek verstrekt veel informatie over haar activiteiten'). De oudere leeftijdsgroepen vinden dat daar meer sprake van is dan de jongere leeftijdsgroepen. Ook vrouwen vinden meer dan mannen dat de bibliotheek veel informatie verstrekt over haar activiteiten. Deze

---

<sup>1</sup> De nieuwe afnemer van de bibliotheek: resultaten van marktonderzoek in Gelderland, Limburg en Noord-Brabant. Expertisecentrum Kwaliteitszorg en afdeling Onderzoek Cubiss

uitkomsten impliceren om goed te overwegen wie men als bibliotheek wil bereiken en welke communicatiekanalen men daarvoor wil inzetten.

### Toegankelijkheid

De fysieke toegankelijkheid van de bibliotheek blijkt positiever te worden ontvangen bij kleine vestigingen dan bij grote vestigingen. Ook ervaart men de kleinere vestigingen veiliger in toegankelijkheid dan grotere vestigingen. Daarnaast zijn ouderen tevredener dan jongeren over de openingstijden, respectievelijk 70% van de ouderen en 40% van de jongeren. Dit geldt eveneens voor de bereikbaarheid van de bibliotheek, hoewel het verschil iets kleiner is: ouderen 88% tegen jongeren 82%. Dat ouderen tevredener zijn dan jongeren over de openingstijden geeft wellicht aanleiding tot beleidsoverwegingen. Ouderen kunnen vaak flexibeler omgaan met hun beschikbare tijd dan werkenden en jongeren. Belangrijke vraag voor de bibliotheek is dan ook: welke doelgroep wil je vooral bereiken, wie wil je gemoet komen.

### Inrichting en vindbaarheid

Net als bij toegankelijkheid is de groep 26 tot 36 jarigen minder positief in hun oordeel over inrichting en vindbaarheid dan de jongeren tot 26 jaar en de senioren tot 66 jaar. Daarnaast vinden ouderen het leuker om de bibliotheek te bezoeken, 64% tegenover 47% van de jongeren. Bij jongeren zal hier wellicht meespelen dat ze vrijwillig of vanwege school de bibliotheek bezoeken. Ook in de beoordeling van overzichtelijkheid zijn ouderen iets positiever dan jongeren: 61% tegen 55%.

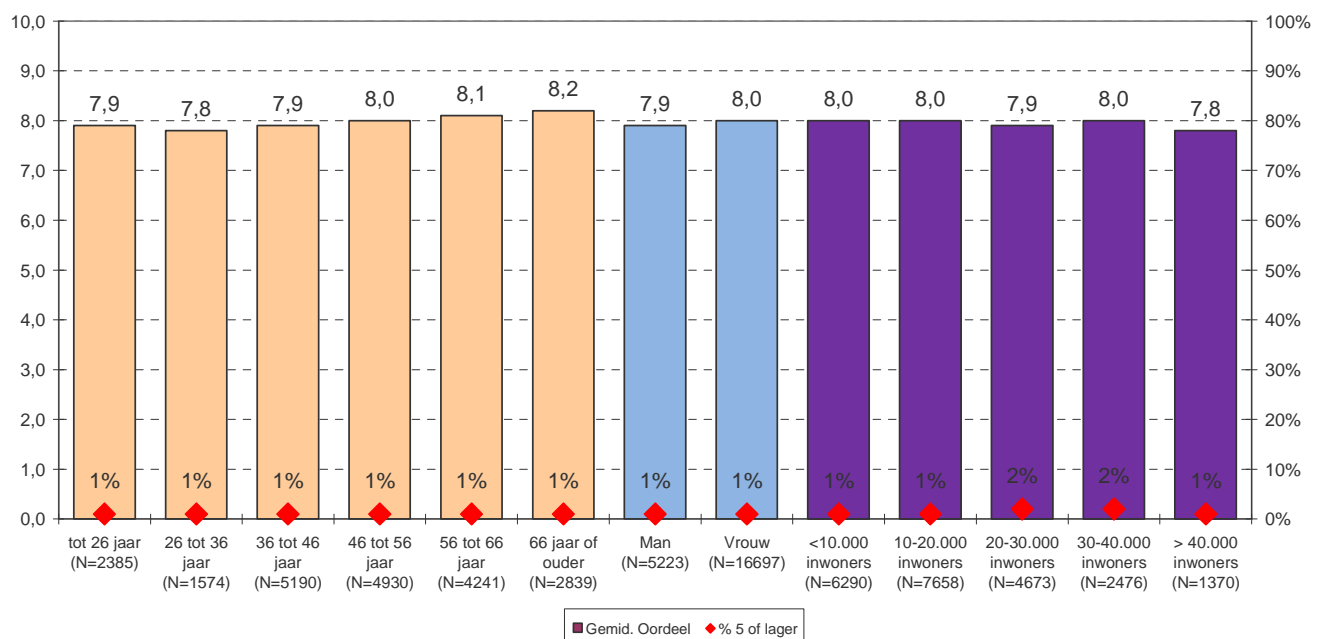
### Prijs-kwaliteit

Evenals bij toegankelijkheid is er een omgekeerd evenredig effect van vestigingsgrootte op de prijs-kwaliteitbeoordeling. Hoe kleiner de vestiging, hoe meer tevreden de klanten zijn over de prijs. Dat is opmerkelijk, omdat de prijzen in grotere vestigingen niet of nauwelijks hoger liggen dan in kleinere vestigingen. Overigens uit zich dit het meest in de uitkomsten van de stelling: 'de bibliotheek biedt veel waar voor haar geld'. Verder zijn ouderen positiever over de prijsstelling en de prijs-kwaliteitverhouding dan jongeren, vooral over de betaalbaarheid van het bibliotheekabonnement: ouderen 71% en jongeren 44%. Mogelijk liggen de verwachtingen ten aanzien van het bibliotheekaanbod hoger of anders bij jongeren? En worden hun verwachtingen niet waargemaakt waardoor ze minder positief zijn over de prijs?

### Algemeen oordeel bibliotheek

In het algemeen worden de Brabantse bibliotheken echter positief beoordeeld. Ze scoren met minimaal een 7,8 absoluut een tot tevredenheid stemmend cijfer.

Algemeen oordeel bibliotheek totaal



Niettemin is de variatie in oordelen klein, zoals eigenlijk wel vaker bij beoordeling op basis van rapportcijfers<sup>2</sup>. Alleen onder de 26 tot 36 jarigen en bij vestigingen met een werkgebied groter dan 40.000 inwoners is men iets minder tevreden.

De vraag rijst wellicht welke aspecten het meeste het totaal oordeel over de bibliotheek bepalen. Regressie-analyse (een analyse die een oorzakelijk verband vaststelt tussen een of meerdere variabelen en een andere variabele) toont aan dat de tevredenheid over de inrichting en vindbaarheid, de tevredenheid over het personeel en de tevredenheid over de prijs-kwaliteitverhouding het meest effect sorteren op het algemene tevredenheidsoordeel over de bibliotheek. Deze aspecten worden in de beoordeling van de dienstverlening waarschijnlijk het meest belangrijk gevonden en verdienen continue aandacht. Zo is het interessant om te onderzoeken in hoeverre retailmarketing aansluit bij de wens voor goede vindbaarheid en inrichting. En of bibliotheekgebruikers er inderdaad niet voor terugdeinzen een hogere prijs te betalen als de kwaliteit van het aanbod daarmee in verhouding is<sup>3</sup>.

Ronald Piters en Liesbeth van Weert  
Adviseurs Onderzoek

---

<sup>2</sup> Hoog cijfer zegt niet alles, M. Oomes en L. Vos, Bibliotheekblad 21, 2008, p. 34-35.

<sup>3</sup> Altijd prijs: werpen tarieven toegangsdrempels op?, F. Huysmans, te verschijnen in bibliotheekblad 2009.