

Hoog cijfer zegt niet alles

Een bibliotheek heeft een klanttevredenheidsonderzoek laten uitvoeren. De uitkomst is positief: de bibliotheek scoort als rapportcijfer een 7,9. Zowel de directeur als de wethouder is blij met de mooie score. Kan de bibliotheek nu op haar lauweren rusten?

In de afgelopen twee jaar hebben 77.000 bezoekers in 487 bibliotheken verspreid over alle provincies meegedaan aan een klanttevredenheidsonderzoek. De uitkomsten daarvan zijn samengevoegd tot een dataset, waarmee landelijke gemiddelden zijn berekend. Daaruit blijkt dat de bezoekers in het algemeen tevreden klanten zijn: ruim 70% geeft de bibliotheek een 8 of hoger als rapportcijfer. Een kwart geeft een 7 en nog geen 5% een 6 of lager. Het gemiddelde rapportcijfer voor de openbare bibliotheek komt uit op een 7,9. Vooral de (overwegend positieve) waardering voor het personeel blijkt sterk bepalend te zijn voor de hoogte van het rapportcijfer: de klantvriendelijkheid en hulpvaardigheid van het personeel worden hoog gewaardeerd.

Wordt een uitsplitsing gemaakt naar verschillende groepen respondenten, dan blijkt echter dat vooral de frequente bezoekers een hoog rapportcijfer geven. De mensen die minder vaak komen en minder materialen lenen, zijn iets minder tevreden. Omdat deze groep bezoekers een kleinere kans heeft om gevraagd te worden deel te nemen aan het klanttevredenheidsonderzoek, zullen minder positieve oordelen ondervetwoordigd zijn in de resultaten. Dat leidt weer tot een overschatting wat betreft de tevredenheid over de dienstverlening. Maar bezoekers die minder tevreden zijn, zullen eerder geneigd zijn hun lidmaatschap op te zeggen. Samenvoeging van alle klanttevredenheidsonderzoeken in Nederland maakt het mogelijk om ook deze ondervetwoordigde groep eens nader te bekijken.

Verschillen in waardering

Het gemiddeld rapportcijfer voor de bibliotheek verschilt per bezoekersgroep. Zo zijn mannen meestal minder positief dan vrouwen en hoogopgeleide bezoekers

en jongeren minder positief dan de lager opgeleide bezoekers en ouderen. Over de oorzaken van deze verschillen geeft het onderzoek geen uitsluitel, maar er zijn diverse redenen denkbaar. Zo kan het zijn dat de collectie minder goed aansluit op de informatiebehoeften van deze groepen. Uit diverse leesonderzoeken, waaronder het SCP-onderzoek *Leesgewoonten* uit 1996, blijkt bijvoorbeeld dat mannen andere genrevoorkeuren hebben dan vrouwen. Mannen lezen meer non-fictie en spannende boeken, vrouwen meer romantische fictie. Ook kunnen verschillen in waardering afhangen van het type bibliotheek. Zo geven bezoekers in de vier grootste steden gemiddeld een hoger rapportcijfer dan de bezoekers van de overige bibliotheken. Verder is opvallend dat naarmate de verstedelijking afneemt, het gemiddelde rapportcijfer hoger wordt: in plattelandgebieden geven de respondenten gemiddeld een hoger cijfer dan in stedelijke gebieden. Verschillen in verwachtingen en behoeften tussen bezoekers op het platteland en in de stad zouden hierbij een rol kunnen spelen.

Verder onderzoek kan hierover meer uitsluitel geven.

De gegevens uit het totaalbestand klanttevredenheidsonderzoeken bieden wél uitkomst bij het nader onderzoeken van de waardering van afzonderlijke facetten van dienstverlening, zoals het personeel en de openingstijden. Die spelen een belangrijke rol in het oordeel over de bibliotheek als geheel. Zo valt op dat de beoordeling van het personeel het laagste is bij de groepen mannen en scholieren/studenten. De openingstijden van de bibliotheek komen niet iedereen goed uit. Vooral scholieren en studenten en voltijds werkenden zijn het minst tevreden over de openingstijden. Ruimere openingstijden, met name in het weekend en 's avonds, spreken deze groepen meer aan.

Leenfrequentie

Wat betreft de vindbaarheid van het materiaal blijkt er een verband te zijn met leenfrequentie. Naarmate men meer leent, is men meer tevreden over de vindbaarheid. Minder frequente leners zijn het minst tevreden over de plaatsing van het



materiaal. Kijken we naar de inrichting van de bibliotheek, dan blijkt dat vooral frequente bezoekers hierover te spreken zijn. De tevredenheid neemt toe met de leenfrequentie, met nulleners als afwijkende groep: zij hebben de hoogste waardering. Deze respondenten lenen geen boeken, maar bezoeken wel de bibliotheek. Uit eerder onderzoek van Cubiss, getiteld *o-leners: onbekend maakt onbemind*, blijkt dat voor deze groep leesplezier, bijblijven en algemene ontwikkeling belangrijke redenen zijn om de bibliotheek te bezoeken. Men bezoekt de bibliotheek om een boek of krantje te lezen aan de leestafel en zal de bibliotheek dan ook vooral waarderen vanwege het aangename verblijf. Voor veruit het grootste deel van de respondenten is het lenen van boeken en andere materialen de belangrijkste reden om een bibliotheek te bezoeken. In het algemeen is men duidelijk meer tevreden over de omvang dan over de actualiteit van het aanbod. Vooral onder scholieren en werkenden is de tevredenheid over de actualiteit laag in tegenstelling tot de andere bezoekersgroepen. De veelleners blijken weer het meest tevreden over de actualiteit van de collectie te zijn.

Centrale versus filiaal

De grootte van de bibliotheekorganisatie speelt een rol bij de tevredenheid over de collectie. Hoe groter de bibliotheekorganisatie, des te groter de tevredenheid over de actualiteit van de collectie. Maar bezoekers van de centrale vestigingen blijken minder tevreden te zijn dan bezoekers van de wijkfilialen. De verwachting over het aanbod speelt hier ongetwijfeld een rol. In de positieve beoordeling van de bezoekers van de wijkfilialen wordt waarschijnlijk de waardering voor de aanwezigheid van een bibliotheek in de nabijheid van hun woonomgeving meegenomen. Daarentegen zijn de bezoekers van de centrale vestiging meer tevreden over de openingstijden. Dat is niet verwonderlijk, want deze vestigingen hebben vaak ruimere openingstijden. Bezoekers van filialen zijn over het algemeen positiever over het personeel dan bezoekers van de centrale vestiging. De grootte van de vestiging en daardoor het meer onpersoonlijke van de service is hiervoor een mogelijke verklaring. Bij een kleinere vestiging zorgt de kleinschaligheid voor meer persoonlijk contact tussen klant en personeel.

Een mogelijke verklaring voor de verschillen in tevredenheid tussen de bezoekers van de centrale vestigingen en de filialen kan ook gevonden worden in de samenstelling van de groepen respondenten. In de centrales zijn de groepen 21- tot 30-jarigen beter vertegenwoordigd, evenals mannen en hoogopgeleiden. Dat juist de groepen die het meest kritisch zijn.

Conclusies

Onder de minder tevreden klanten bevinden zich relatief meer mannen, hoogopgeleiden, jongeren en voltijds-werkenden. Hun verwachtingen en wensen zouden meer aandacht moeten krijgen, want de kans dat zij hun lidmaatschap opzeggen is groter dan bij tevreden klanten. Het is dus belangrijk om meer te weten te komen over deze groepen. Wat zijn hun wensen en verwachtingen? Hoe kan een bibliotheek hen beter van dienst zijn? Om te beginnen moet je ervoor zorgen dat deze groepen beter vertegenwoordigd zijn bij een klanttevredenheidsonderzoek. Houd daar bij het uitzetten van vragenlijsten rekening mee. Van de respondenten uit de dataset bezoekt meer dan 80% de bibliotheek een keer in de drie weken of vaker. Frequente bezoekers zijn dus oververtegenwoordigd. Daardoor komen we van de minder frequente bezoekers minder te weten. Het zou goed zijn eens in het bijzonder te kijken naar bezoekers, zowel leden als niet-leden, die minder vaak komen. Ook kunnen bibliotheken alvast rekening houden met wat al wel bekend is over deze groepen. Aspecten van de dienstverlening waarover zij minder tevreden zijn, geven inzicht in mogelijke verbeterpunten om deze groep van potentiële afhakers niet kwijt te raken. Hierbij valt te denken aan het aanpassen van de openingstijden, veranderen van de opstelling van de materialen en verbeteren van de bewegwijzering. Kortom, staar je niet blind op een mooi rapportcijfer, maar kijk vooral wat je nog meer uit het klanttevredenheidsonderzoek kunt halen!

Tekst: Marjolein Oomes (Cubiss) en Lenny Vos (VOB), met medewerking van Liesbeth van Weert (Cubiss)
Tekeningen: Helen van Vliet

