Biebpanel onderzoek: Communicatie van de Bibliotheek

*Uitgevoerd van 16 september tot en met oktober 2015.*

**Biebpanelleden zijn ondervraagd over de volgende 6 onderwerpen**
• Waardering huidige communicatie
• Gebruik en voorkeur communicatiemiddelen
• Digitale nieuwsbrief
• E-mail ontvangen van de Bibliotheek
• Website
• Sociale media
Met behulp van de onderzoeksresultaten krijgen wij meer inzicht in de wensen en bevindingen van klanten op bovenstaande gebieden.
De enquête is ingevuld door 228 panelleden (50%) van de Westfriese Bibliotheken.

**Wat zijn de opvallendste resultaten**
Waardering huidige communicatie
• Tweederde van de panelleden is tevreden over de communicatie. Wel mag de frequentie van informeren wat omhoog
Gebruik en voorkeur communicatiemiddelen.
• Leden zoeken algemene informatie nog het liefst via de website en persoonlijke relevante informatie via de medewerkers, de mail en/of website.
• Men wil van de Bibliotheek bij voorkeur informatie ontvangen via de e-mail en algemene informatie ook via de digitale nieuwsbrief en (in mindere mate) de website.
• De website, e-mail en de nieuwsbrief blijven de belangrijkste communicatiemiddelen.
Digitale nieuwsbrief
• Er zijn veel leden die niet op de hoogte zijn van het bestaan van de nieuwsbrief.
• Ook zijn er nogal wat leden die niet weten hoe zij zich voor de nieuwsbrief kunnen aanmelden.
• Leden geven aan gerichte informatie te willen ontvangen op basis van hun interesses.
• Leden waarderen vooral de onderdelen aanwinsten, leestips en activiteiten als onderdeel van de nieuwsbrief.
E-mail ontvangen van de Bibliotheek
• Panelleden WFB ontvangen duidelijk minder mails van de Bibliotheek dan in het totale landelijke Panel.
• Panelleden ontvangen minder inleverattenderingen, reserveringsberichten en aanwinstenmails. Leden waarderen deze berichten bijzonder.

**Website**
• Leden van de Bibliotheek beoordelen de website even goed als in 2014, maar iets minder goed dan gemiddeld in het Panel.
• 85% van de gebruikers van de website wil graag de aanwinsten beter terug vinden op de site.
• Ook reviews van boeken en leestips zijn aspecten die de panelleden graag terugzien op de website.
• Leden geven aan de site niet altijd even overzichtelijk te vinden.
• Uit het BiebPanel onderzoek komt naar voren dat de website niet altijd even goed werkt via tablet of mobiele telefoon.
Social media
• Panelleden zijn veelal actief op social media maar volgen de Bibliotheek nauwelijks Facebook of Twitter.
• De Westfriese Bibliotheken hebben aardig wat ‘likes’ op Facebook.
• Op de Facebook-pagina wordt regelmatig iets gepost. Toch wordt er nog weinig actief gereageerd op de posts van de Bibliotheek en vindt er weinig tot geen interactie plaats tussen bezoeker en Bibliotheek.

**Wat zijn de conclusies; wat gaan we doen/onderzoeken**
• Onderzoeken hoe we de website beter kunnen aanpassen op de mobiele apparaten.
• De pagina ‘Nieuw in onze collectie’ vaker onder de aandacht brengen in de nieuwsbrief.
• De inleverattendering/reserveringsberichten beter onder de aandacht brengen op site en in nieuwsbrief.
• De populaire boeken onder de aandacht brengen via een banner of link naar ‘de Bestseller 60’ van het CPNB.
• Meer gerichte nieuwsbrieven sturen aan geselecteerde klanten.
• Meer bekendheid geven aan onze social media door een grotere banner op onze homepage te plaatsen en ze wat vaker in onze nieuwsbrief vermelden.
• Meer interactie op de Facebookpagina door het stellen van vragen.
• Medewerkers stimuleren om de website, nieuwsbrief en Facebook bij klanten onder de aandacht te brengen die tot de doelgroep van internetgebruikers behoren.

Bedankt voor je deelname aan Biebpanel.