**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 uw deelname aan Biebpanel.