

Peiling Bibliotheek Olst-Wijhe

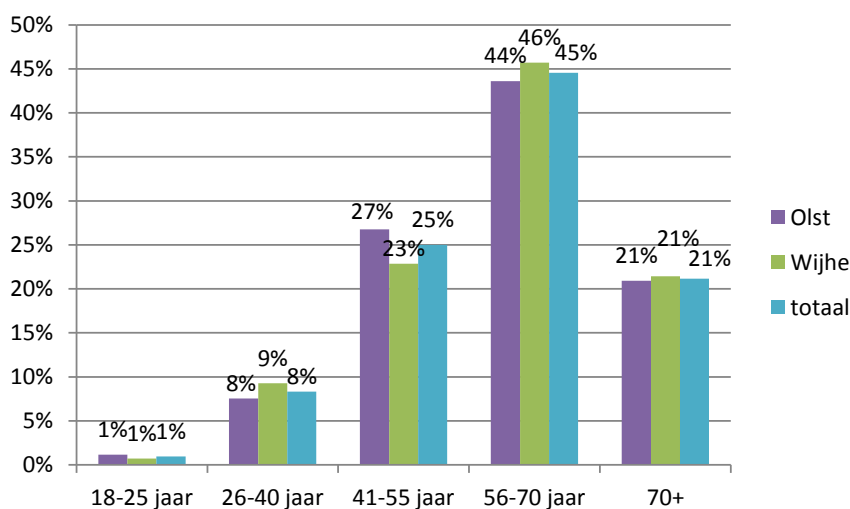
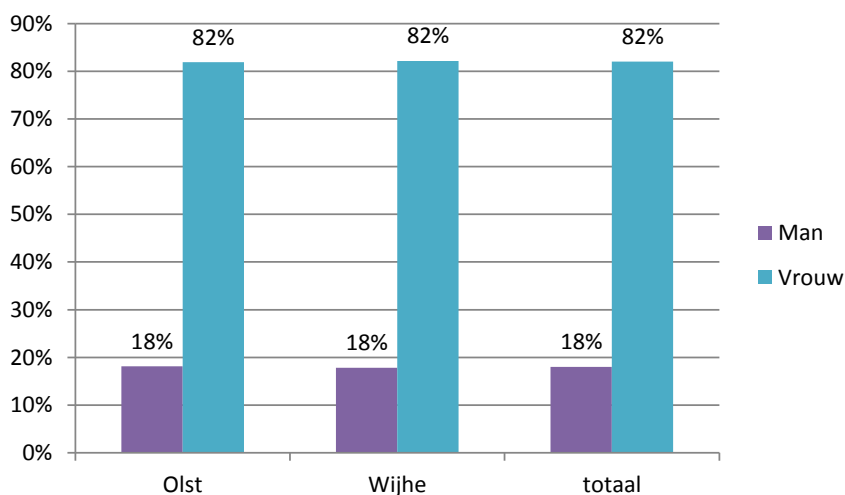
Oktober 2018

Resultaten

Inleiding

De gemeenteraad van Olst-Wijhe heeft in 2014 een besluit genomen over de toekomst van het bibliotheekwerk in Olst-Wijhe tot en met 2020. Daarbij is onder andere gekozen voor het in stand houden van een hoofdvestiging in Olst, een servicepunt in Wijhe en de inzet van de 'Bibliotheek op School' op basisscholen. Afgesproken is om in 2018 een evaluatie te houden. Eén van de onderdelen van de evaluatie is een enquête onder de leden van de bibliotheek. Hoe ervaren de leden de huidige dienstverlening en wat zijn eventuele suggesties voor de toekomst?

Voor de evaluatie konden alle 1.202 volwassen leden van de bibliotheek in Olst en Wijhe in de periode 17 september – 1 oktober 2018 een digitale vragenlijst invullen. Ook waren in het servicepunt Wijhe papieren vragenlijsten beschikbaar. In totaal hebben 312 leden de vragenlijst ingevuld. Dat is een goede respons van 26 procent. Het betreft 172 gebruikers van de hoofdvestiging in Olst en 140 gebruikers van het servicepunt in Wijhe. De volgende figuren tonen de verdeling van de respondenten onder de gebruikers van de vestigingen in Olst en Wijhe naar geslacht en leeftijd.



In beide plaatsen zijn vrouwen onder de gebruikers met 82 procent ruim in de meerderheid. Qua leeftijd zien we in beide plaatsen de grootste aantallen gebruikers onder 56-70 jarigen (circa 45%), gevolgd 41-55 jarigen (rond 25%) en 70-plussers (20%). De beide jongere leeftijdsgroepen in de peiling tellen aandelen (ruim) onder de 10 procent.

Deze rapportage bevat de resultaten van de peiling. Alle resultaten zijn in grafiekvorm weergegeven, voorafgegaan door een overzicht van de bevindingen. De toelichtende antwoorden op de vraag of leden ook over 2 jaar nog lid verwachten te zijn van de bibliotheek en hun verbeteruggesties voor de vestigingen in Olst en Wijhe zijn in aparte bijlagen bij deze rapportage verwerkt.

De bevindingen

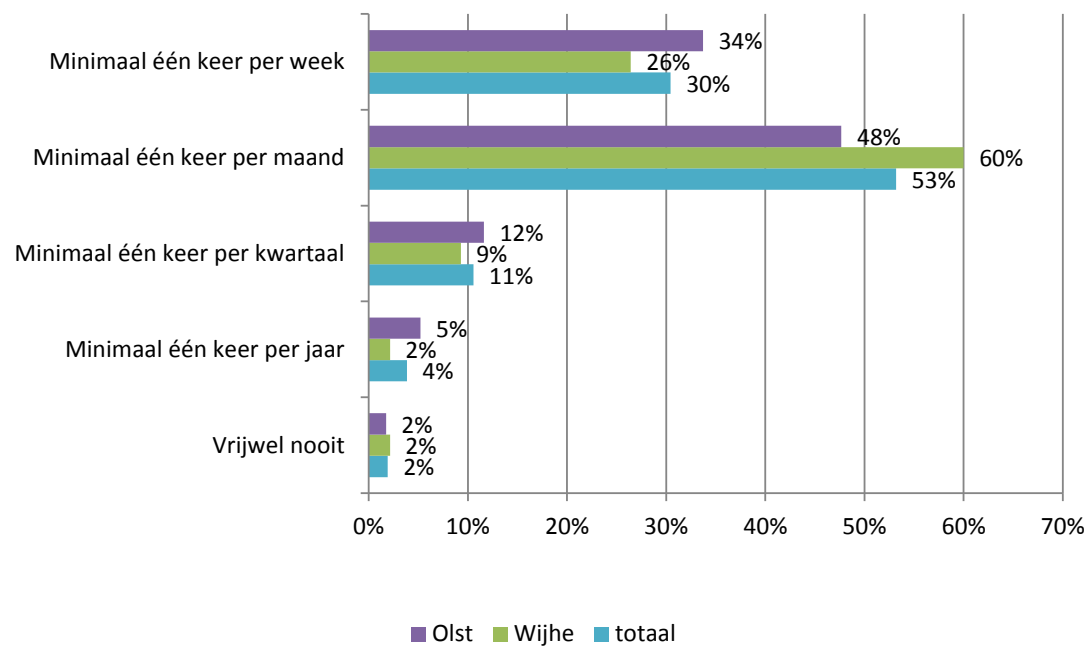
- De helft van de bezoekers (53%) komt gemiddeld minimaal één keer per maand in de bibliotheek. Dertig procent komt minimaal één keer per week. Voor bijna alle bezoekers is het vinden van boeken of andere materialen het belangrijkste doel.
- Rondlopen en ter plekke kijken wat aanspreekt is de meest genoemde manier om in de bibliotheek boeken te zoeken (79%).
- Beide bibliotheekvestigingen scoren elk gemiddeld een rapportcijfer 8 of hoger op de volgende onderdelen: toegankelijkheid en vindbaarheid van de bibliotheek, service personeel/vrijwilligers, behulpzaamheid personeel/vrijwilligers, vriendelijkheid personeel/vrijwilligers en prijs-kwaliteitsverhouding (waar voor je geld). Een rapportcijfer tussen 7 en 8 zien we bij beide vestigingen voor de website van de bibliotheek.
- De vestiging in Olst scoort een rapportcijfer 8 of hoger voor de inrichting en sfeer, voldoende professioneel personeel en hun deskundigheid en voor de digitale nieuwsbrief.
- De vestiging in Wijhe ontvangt rapportcijfers tussen 7 en 8 voor voldoende vrijwilligers en hun deskundigheid.
- De bezoekers zijn overwegend redelijk tevreden tot heel tevreden over de collecties romans en spannende boeken, informatieve boeken, tijdschriften en kranten. Ook over de activiteiten in de bibliotheek, de collectie Dvd's in Olst, de mogelijkheid om boeken te reserveren en over de tijd tussen het maken van een reservering en het ophalen daarvan zijn de meeste gebruikers tevreden. De tevredenheid is het grootst over de mogelijkheid om boeken te reserveren (95%), kranten (95%) en tijdschriften (92%).
- 89% van de bezoekers in Olst is tevreden over het aantal bemande openingsuren, 77% heeft geen voorkeur voor bemande of onbemande openingsuren.
- 76% van de bezoekers in Wijhe heeft een voldoende tot goed gevoel bij de huidige openingstijden van de bibliotheek.
- 94% van de bezoekers in Wijhe is tevreden over het runnen van de bibliotheek door vrijwilligers.
- 74% van de bezoekers in Wijhe heeft een voorkeur voor een locatie in het centrum van Wijhe met beperkte openingstijden. Het alternatief, een locatie buiten het centrum met ruimere openingstijden, is door 13% genoemd. Eveneens 13% heeft geen voorkeur.
- De middag is het deel van de dag waarop men het liefst naar de bibliotheek wil (28% Olst, 47% Wijhe, 37% gemiddeld); 45% heeft geen voorkeur.
- De vrijdag (45%) geniet de voorkeur bij het brengen van een bezoek aan de bibliotheek, gevolgd door de woensdag (37%) en zaterdag (33%); 47% van de bezoekers heeft geen voorkeur. Deze drie dagen worden zowel in Olst als Wijhe het meest genoemd. De koppeling tussen voorkeur voor een bepaalde dag en een bepaald dagdeel resulteert in het volgende overzicht.

		Ochtend	Middag	Avond
Olst	maandag	8%	47%	19%
	dinsdag	4%	48%	24%
	woensdag	17%	40%	15%
	donderdag	10%	51%	21%
	vrijdag	11%	48%	14%
	zaterdag	9%	40%	19%
Wijhe	maandag	9%	51%	15%
	dinsdag	9%	50%	16%
	woensdag	9%	47%	16%
	donderdag	8%	50%	17%
	vrijdag	9%	45%	15%
	zaterdag	7%	37%	22%

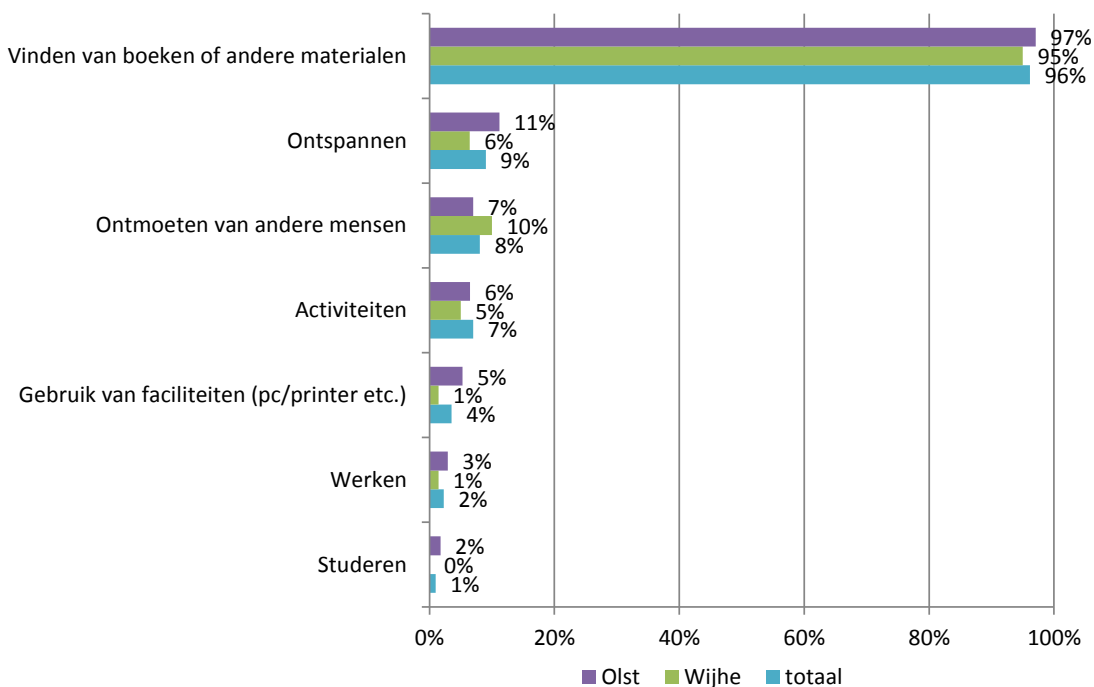
- Aan de bezoekers is ook de vraag gesteld in hoeverre ze de bibliotheek in Olst / Wijhe zouden aanbevelen bij vrienden, familie of collega's? Op een schaal van 0 (zeker niet) tot 10 (zeker wel). heeft de vestiging in Olst op deze vraag 68% bezoekers als resultaat die een score 8 of hoger toekennen, in Wijhe is dit 57%. Een onvoldoende score is in Olst gegeven door 6% van de bezoekers, in Wijhe door 15%.
- Tot slot verwachten nagenoeg alle bezoekers van beide vestigingen over 2 jaar nog lid te zijn van de bibliotheek. Behalve van de vestigingen in Olst en Wijhe maakt één op de vijf leden ook gebruik van bibliotheekvestigingen elders, voornamelijk in Raalte, Deventer en Zwolle.

Resultaten in beeld

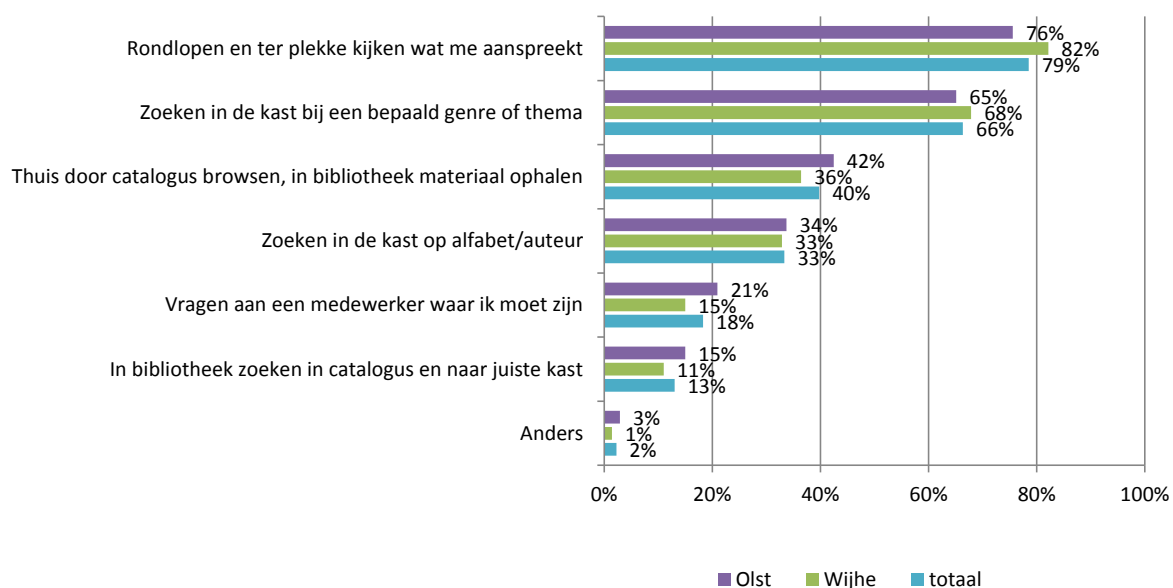
Hoe vaak komt u gemiddeld in de bibliotheek in Olst / Wijhe?



Met welk doel bezoekt u de bibliotheek meestal? (meer antwoorden mogelijk)

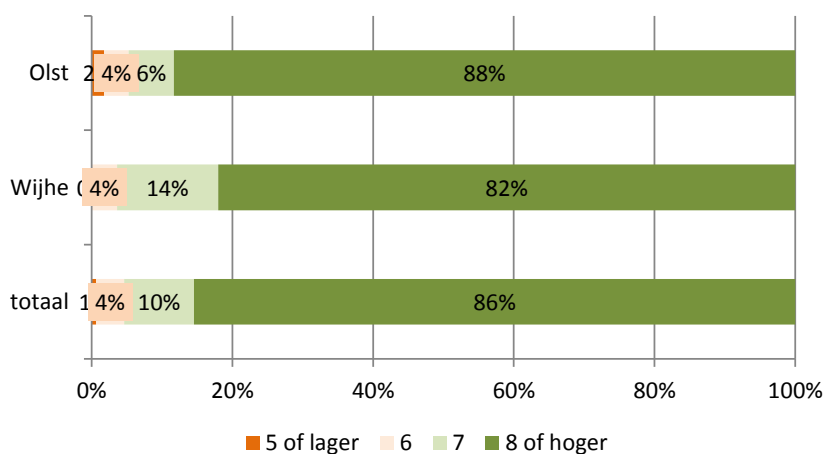


Op welke manier zoekt u meestal uw boeken in de bibliotheek? (meer antwoorden mogelijk)

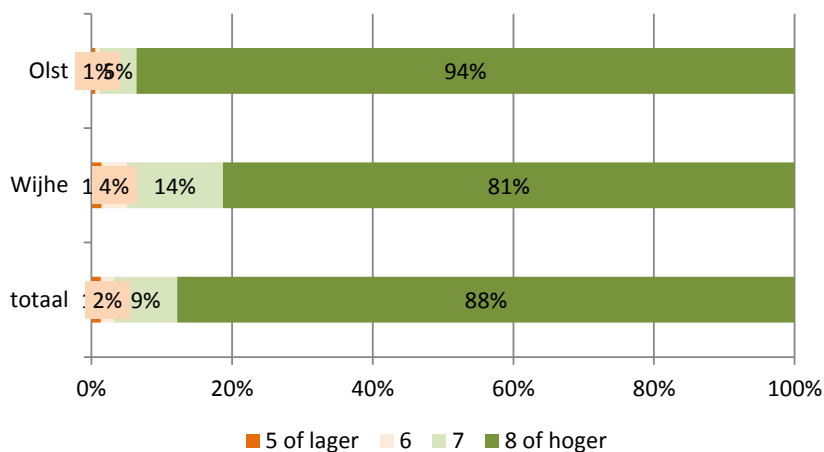


Wilt u met rapportcijfers 1 tot en met 10 uw oordeel geven over de volgende onderdelen van de bibliotheekvestiging in Olst / Wijhe?

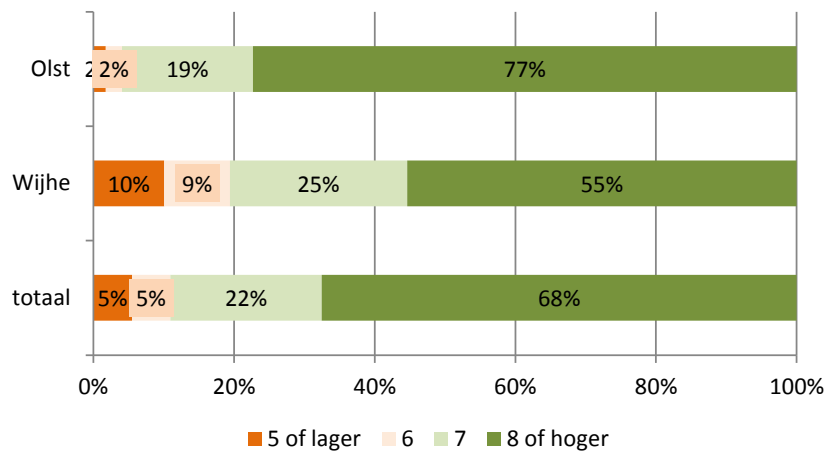
Rapportcijfer vindbaarheid bibliotheek



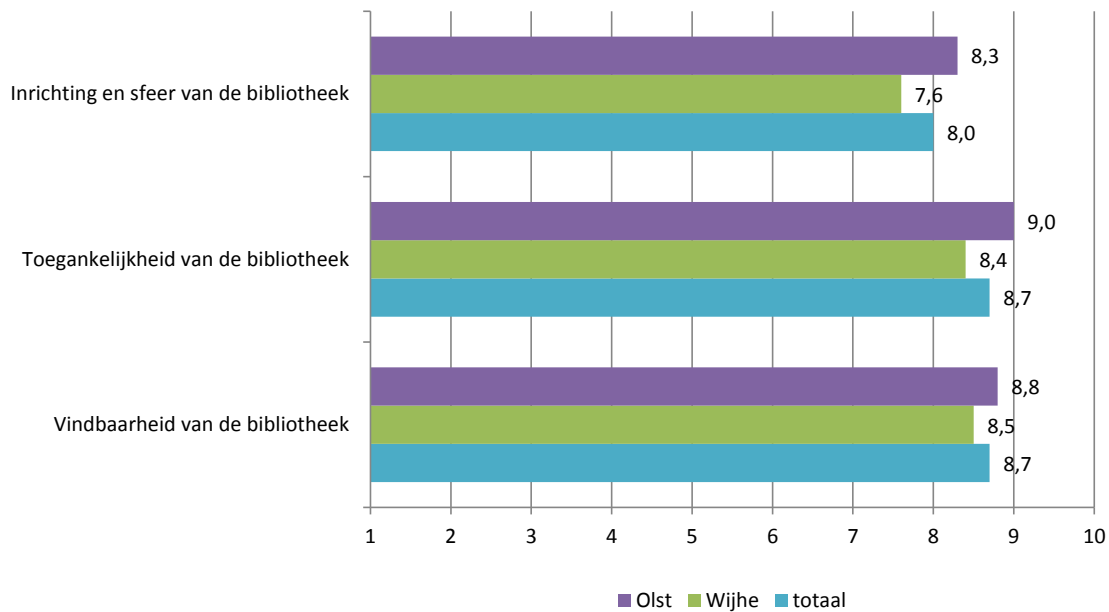
Rapportcijfer toegankelijkheid bibliotheek



Rapportcijfer inrichting en sfeer bibliotheek

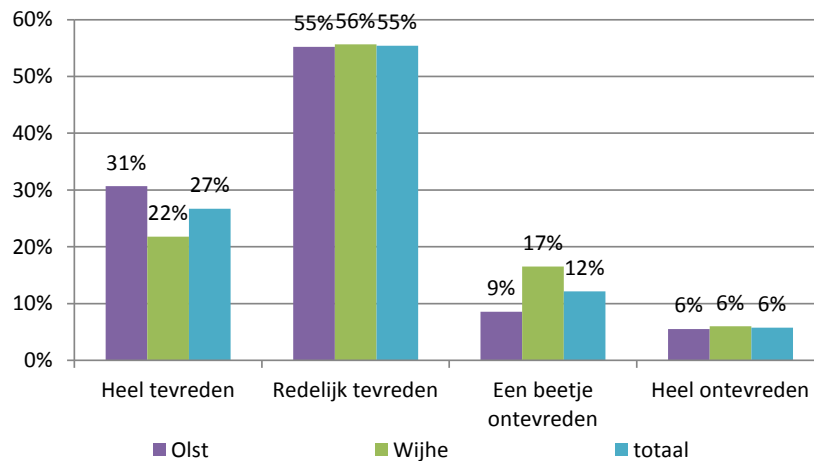


Gemiddelde rapportcijfers voor de voorgaande aspecten

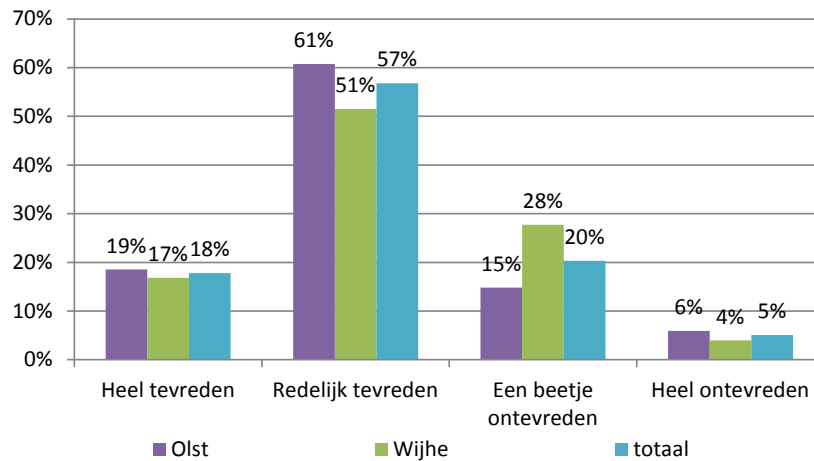


Hoe tevreden bent u over de collectie boeken in uw bibliotheek?

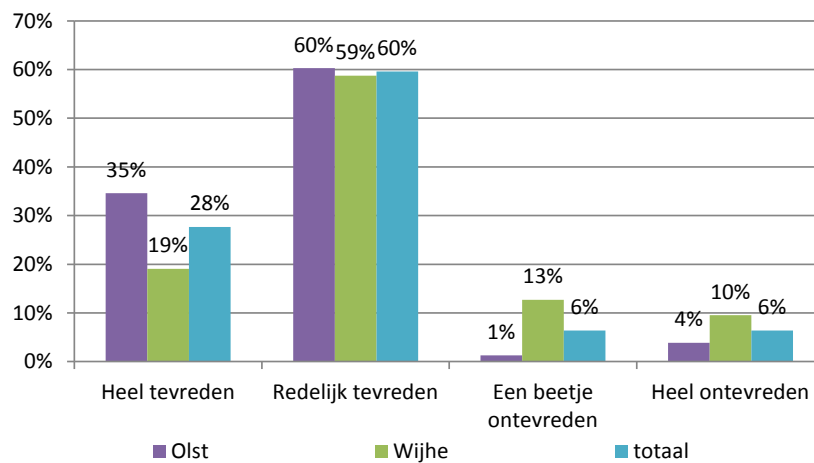
Romans en spannende boeken



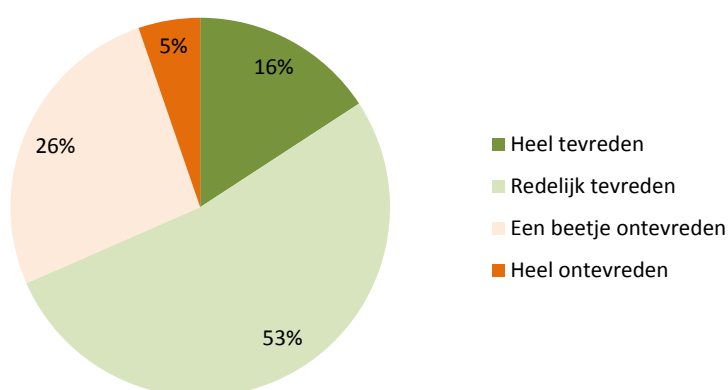
Informatieve boeken



Hoe tevreden bent u over de activiteiten in uw bibliotheek?

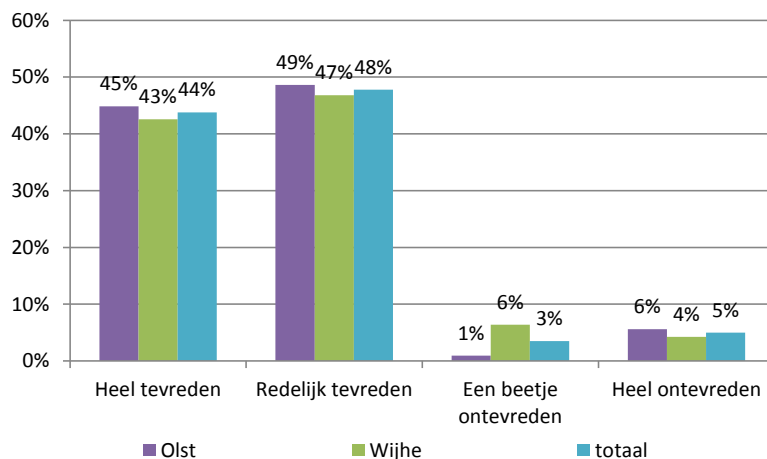


Hoe tevreden bent u over de collectie Dvd's in uw bibliotheek? (alleen gevraagd in Olst)

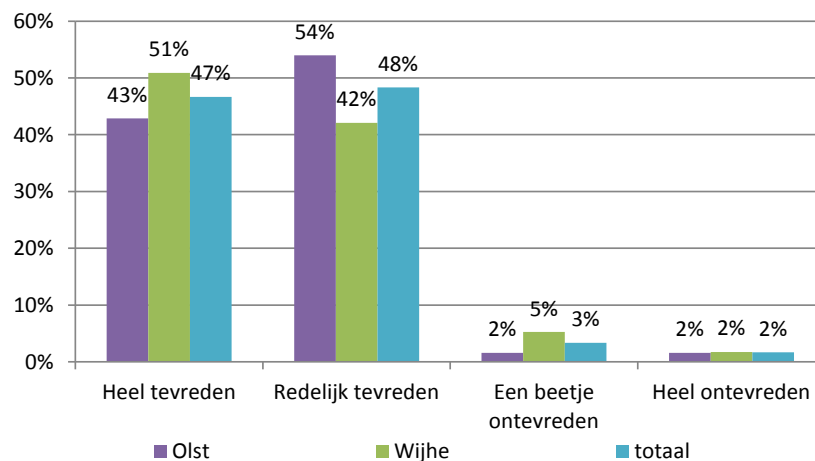


Hoe tevreden bent u over de collectie tijdschriften en kranten in uw bibliotheek?

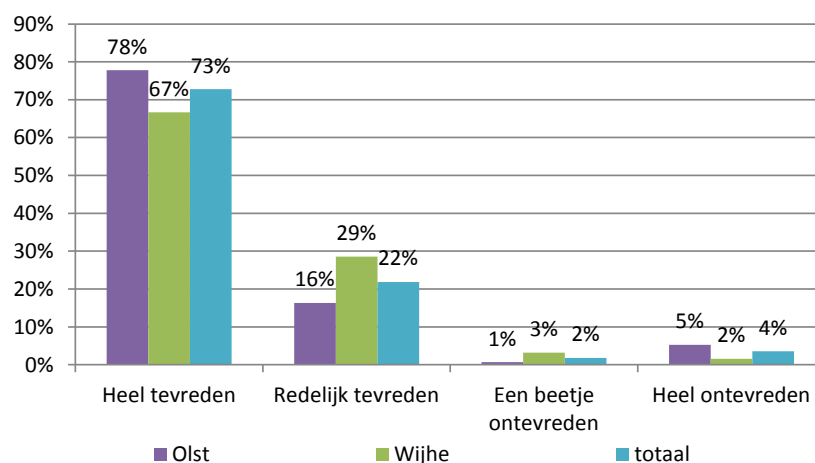
Tijdschriften



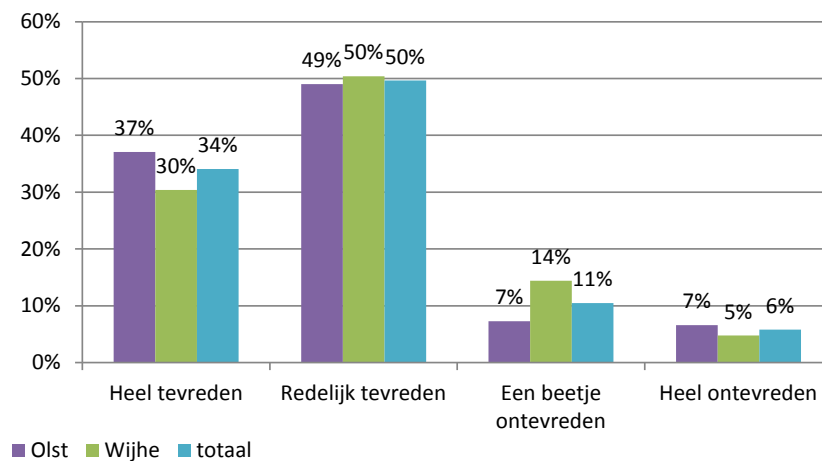
Kranten



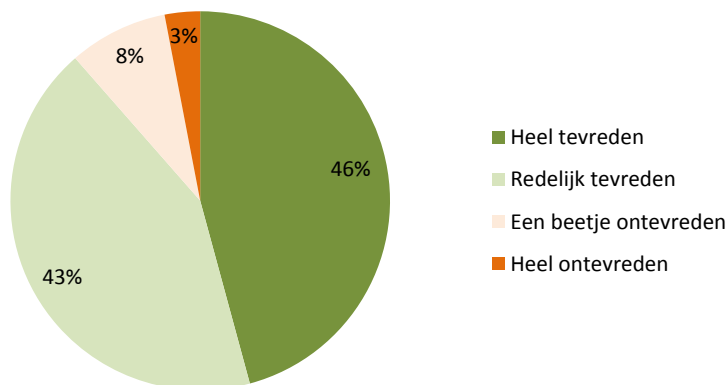
Hoe tevreden bent u over de mogelijkheid om boeken te reserveren?



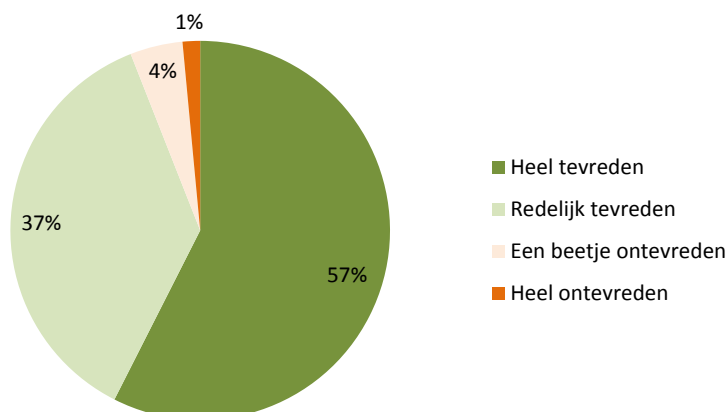
Hoe tevreden bent u over de tijd tussen het maken van de reservering en het ophalen daarvan?



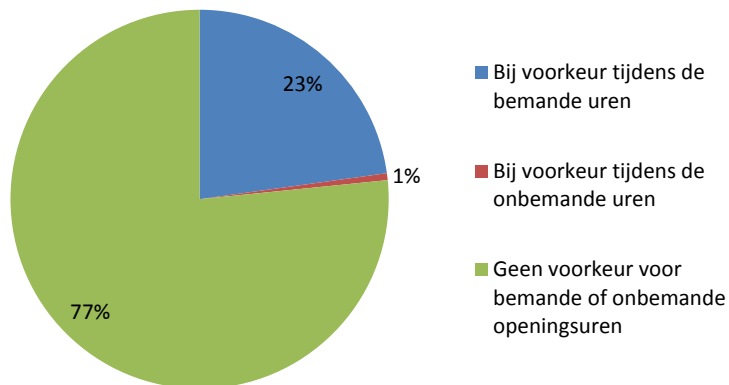
Hoe tevreden bent u over het aantal bemande openingsuren in de bibliotheek in Olst (alleen gevraagd in Olst)



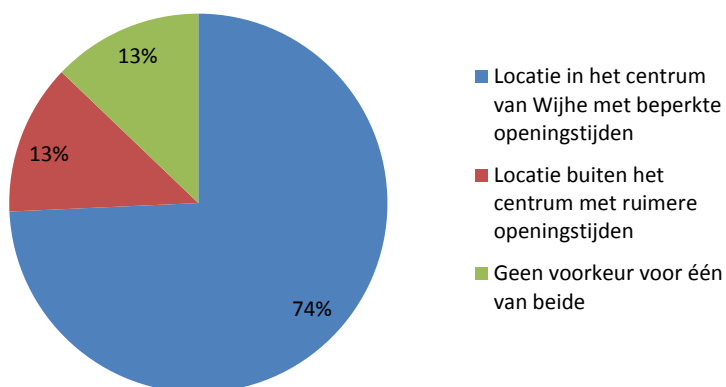
Hoe tevreden bent u over het runnen van de bibliotheek in Wijhe door vrijwilligers? (alleen gevraagd in Wijhe)



Bezoekt u de bibliotheek in Olst bij voorkeur tijdens de bemande of de onbemande openingsuren? (alleen gevraagd in Olst)

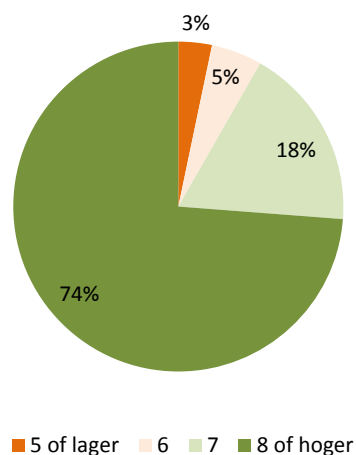


Wat heeft uw voorkeur: een locatie van de bibliotheek in het centrum van Wijhe met beperkte openingstijden of een locatie buiten het centrum ,met ruimere openingstijden? (alleen gevraagd in Wijhe)

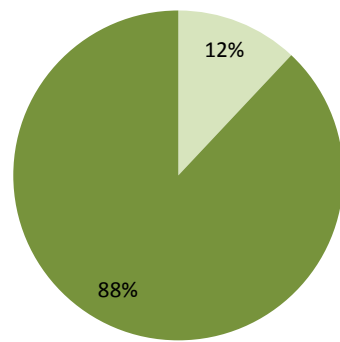


Wilt u met rapportcijfers 1 tot en met 10 uw oordeel geven over de medewerkers van de bibliotheek in Olst / Wijhe?

Rapportcijfer voldoende professioneel personeel Olst

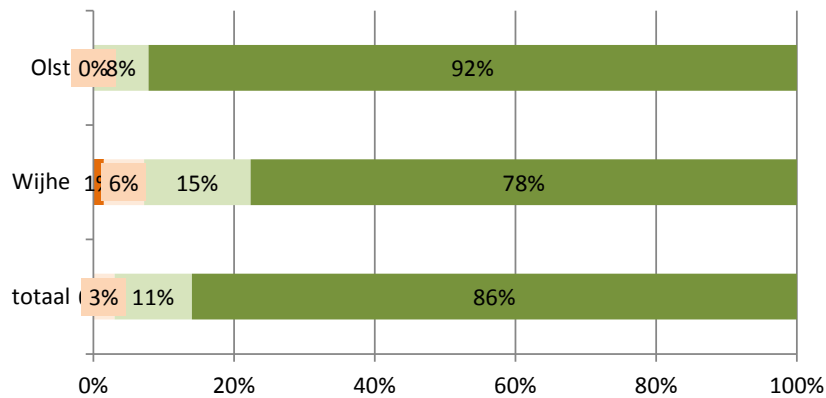


Rapportcijfer deskundigheid professioneel personeel Olst



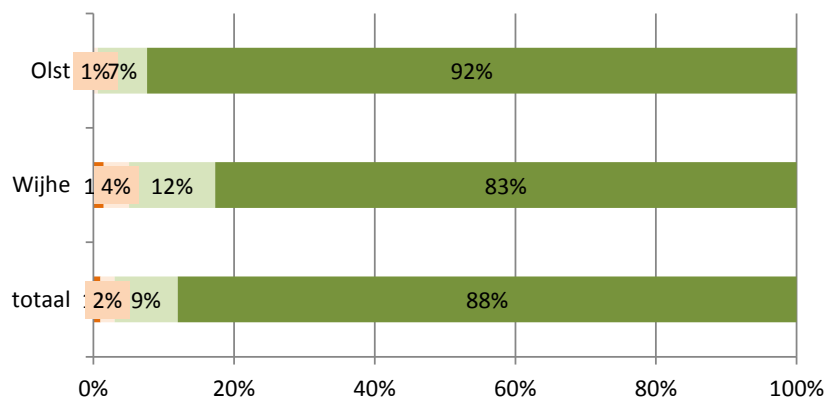
5 of lager 6 7 8 of hoger

Rapportcijfer vriendelijkheid personeel / vrijwilligers



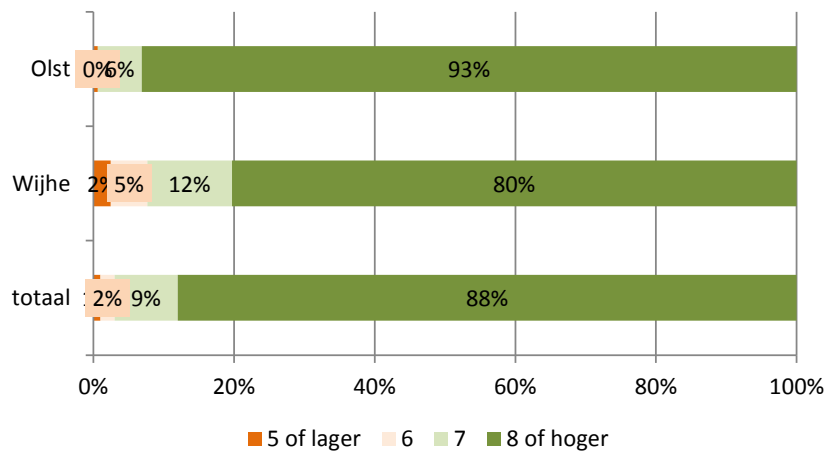
5 of lager 6 7 8 of hoger

Rapportcijfer behulpzaamheid personeel /vrijwilligers

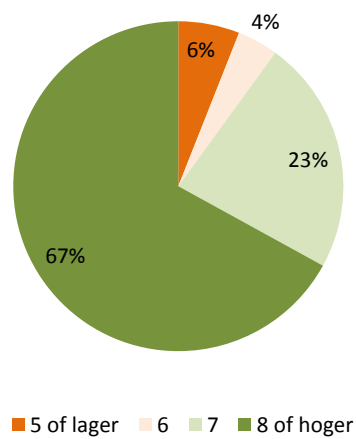


5 of lager 6 7 8 of hoger

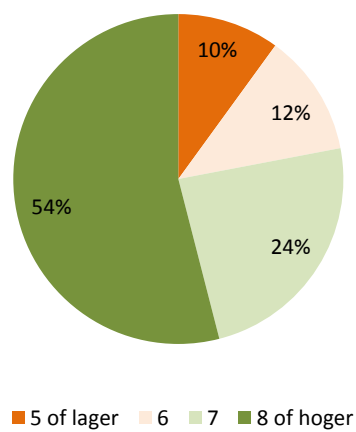
Rapportcijfer service personeel /vrijwilligers



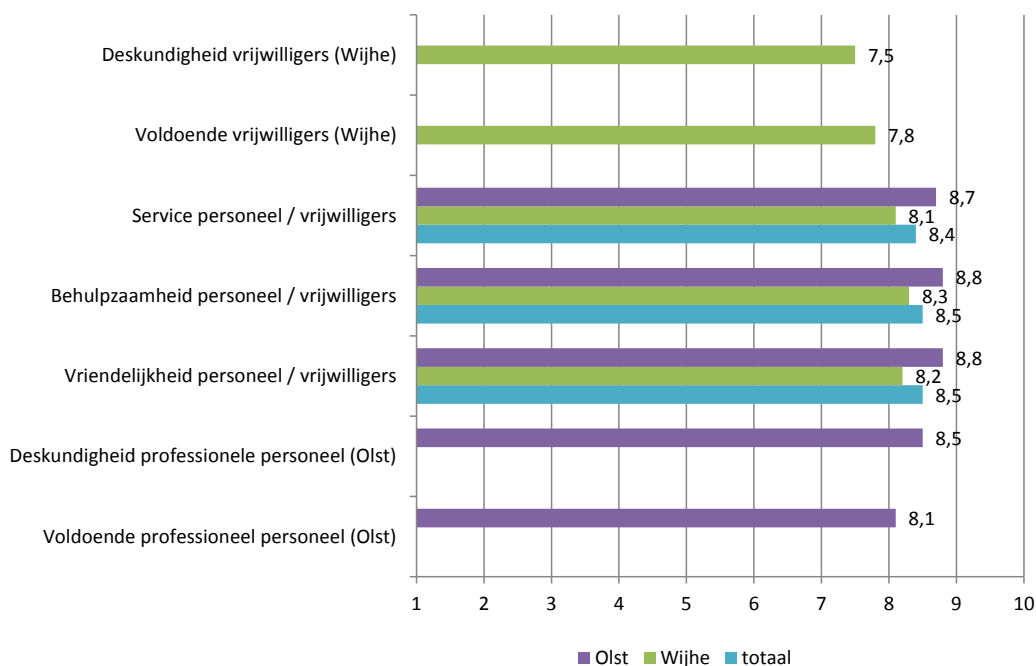
Rapportcijfer voldoende vrijwilligers Wijhe



Rapportcijfer deskundigheid vrijwilligers Wijhe

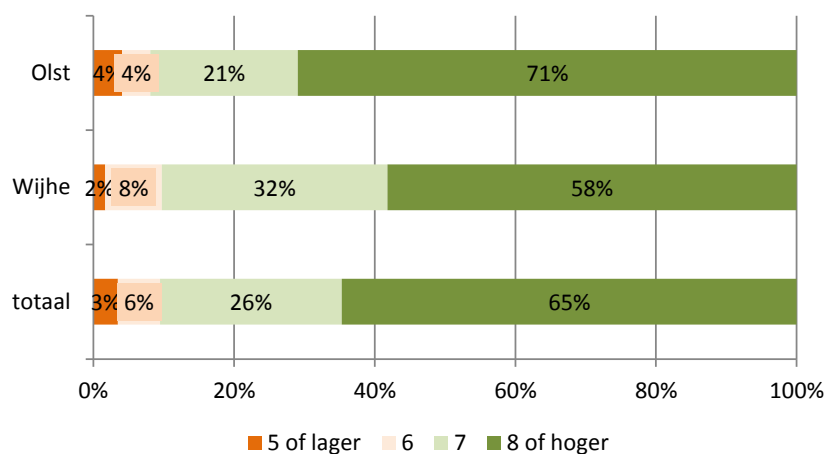


Gemiddelde rapportcijfers voor de voorgaande aspecten

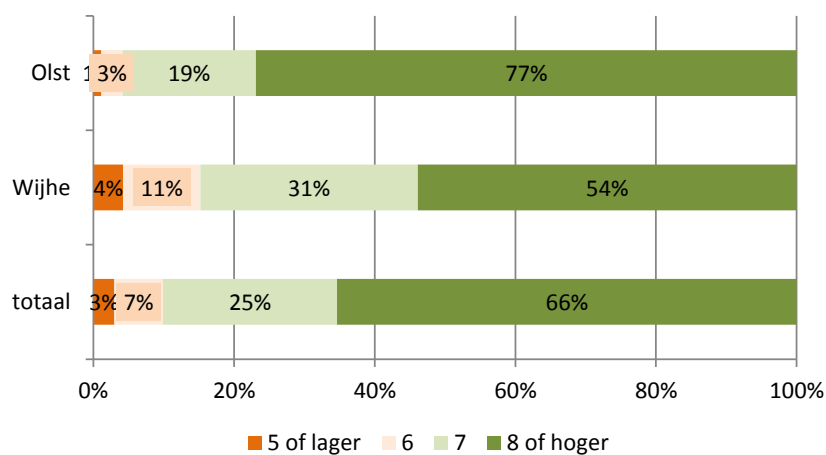


En welk rapportcijfer geeft u voor

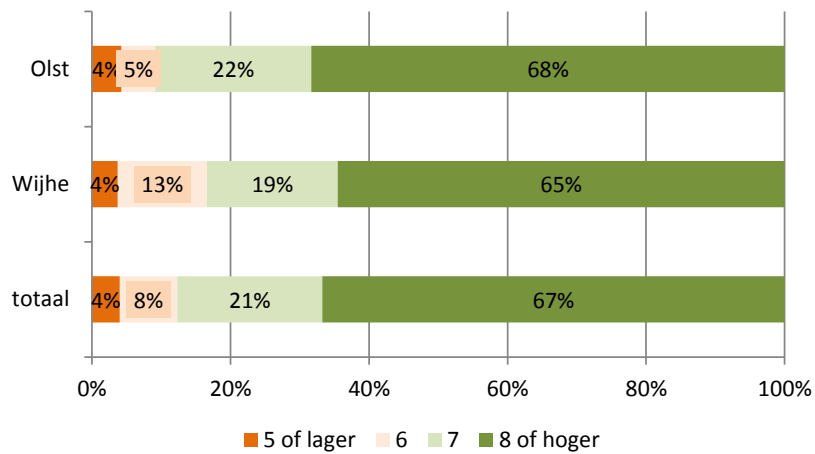
Rapportcijfer website bibliotheek



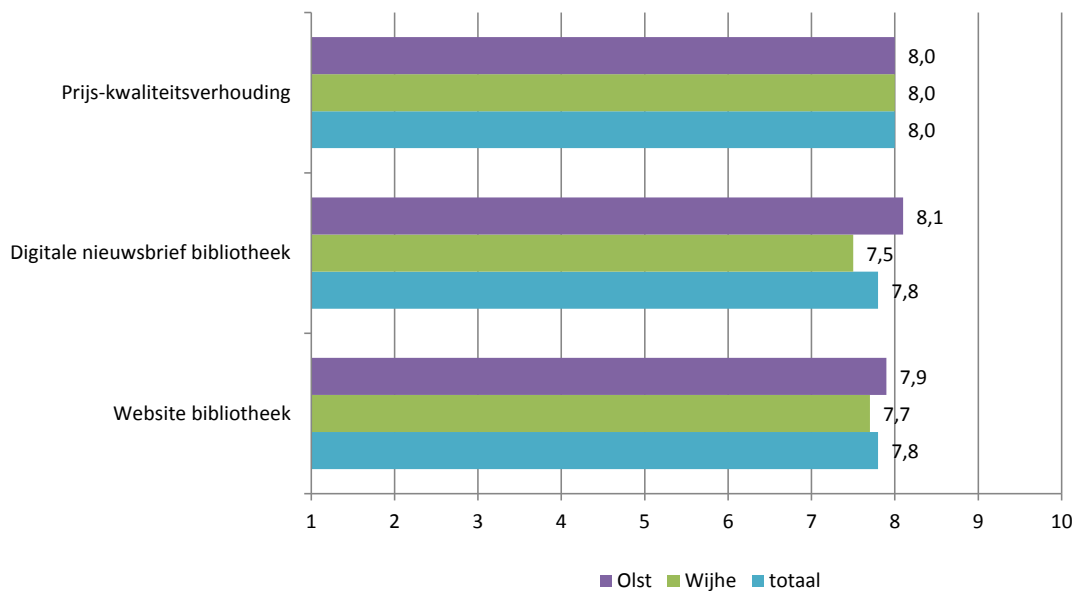
Rapportcijfer digitale nieuwsbrief bibliotheek



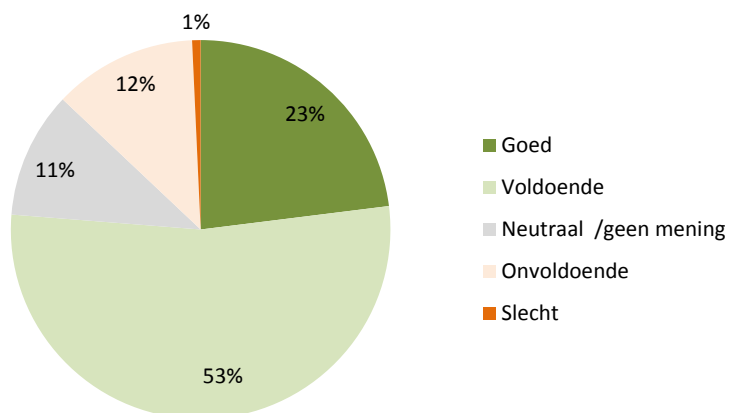
Rapportcijfer prijs-kwaliteitverhouding (waar voor uw geld)



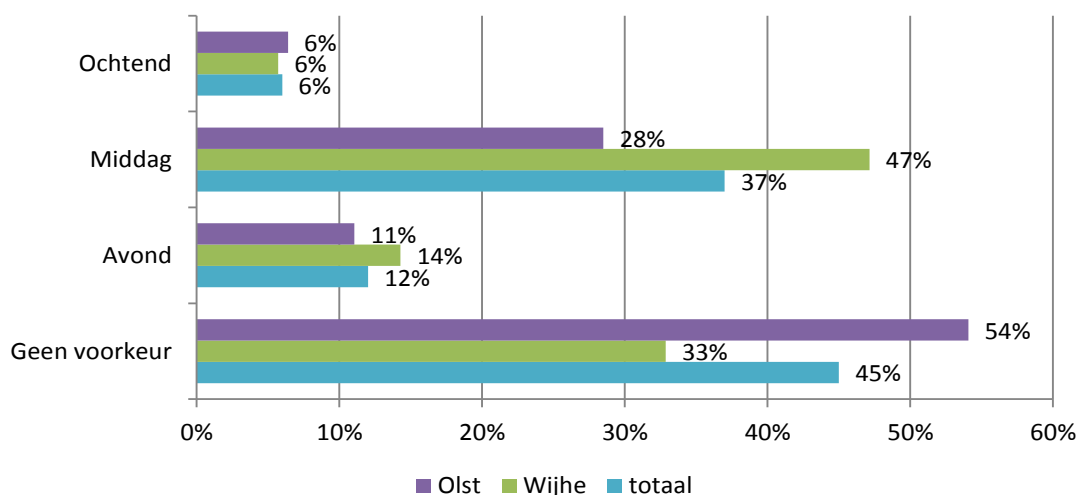
Gemiddelde rapportcijfers voor de voorgaande aspecten



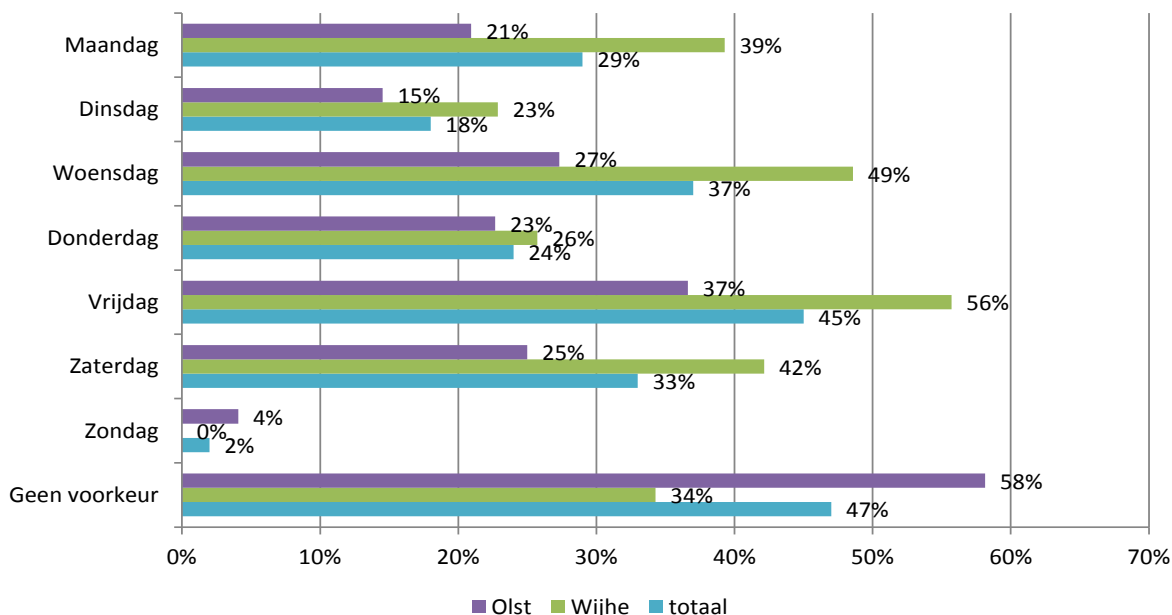
Welk gevoel geven de huidige openingstijden van de bibliotheek in Wijhe u? (alleen gevraagd in Wijhe)



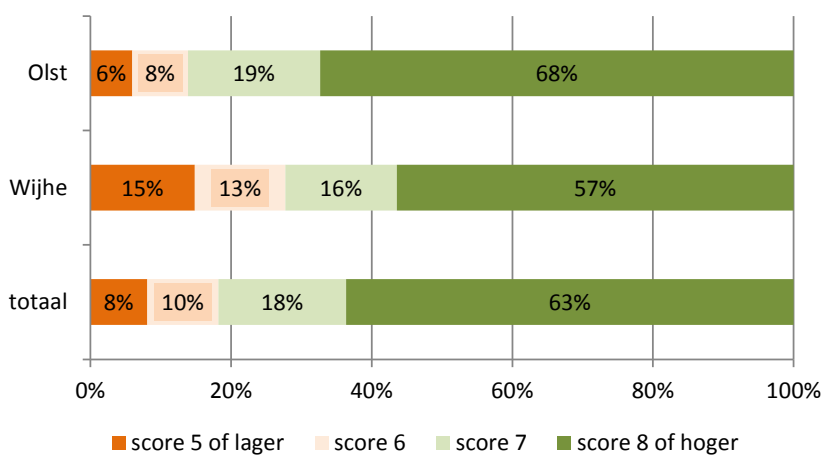
Op welk dagdeel zou u het liefst naar de bibliotheek in Olst /Wijhe willen?



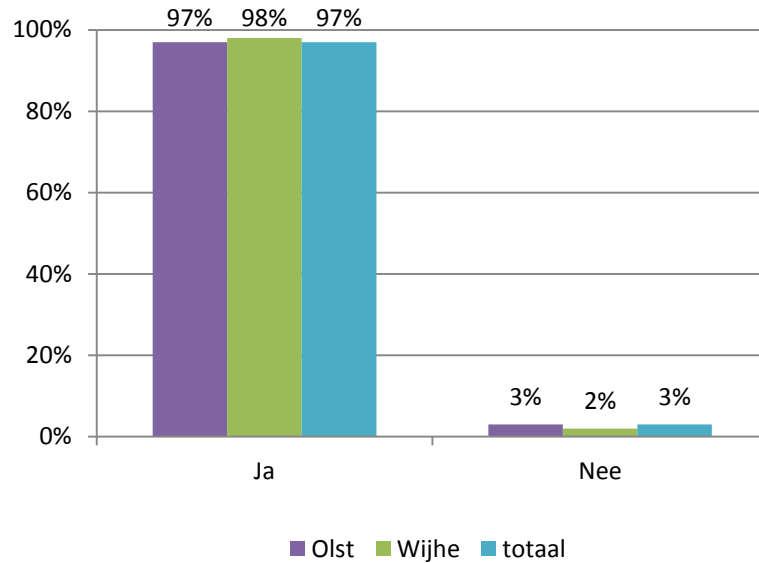
Op welke dagen zou u het liefst naar de bibliotheek in Olst / Wijhe willen?



In hoeverre zou u de bibliotheek in Olst / Wijhe aanbevelen bij vrienden, familie of collega's?



Verwacht u over 2 jaar nog lid te zijn van de bibliotheek in Olst / Wijhe?



Bezoekt u naast de bibliotheek in Olst / Wijhe nog één of meer bibliotheekvestigingen elders?

Aan de gebruikers is als laatste gevraagd of ze naast de bibliotheekvestigingen in Olst en Wijhe ook nog één of meer bibliotheekvestigingen elders bezoeken. Van de 312 leden die de vragenlijst hebben ingevuld, bezoeken er 59 (19%) ook bibliotheekvestigingen elders. Genoemd zijn:

- Raalte (22 keer);
- Deventer (20 keer);
- Zwolle (13 keer);
- Aalsmeer, Amsterdam, Haarlem en Heino (elk 1 keer).