

Een tevreden klant...

Het Klanttevredenheidsonderzoek van de Bibliotheek

Anderhalf jaar nadat de nieuwe bibliotheekorganisatie in werking is getreden heeft de Bibliotheek haar eerste grote Klanttevredenheidsonderzoek (KTO) onder de medewerkers en studenten van de RUG gehouden. De resultaten komen voor iedereen beschikbaar op de website van de Bibliotheek. In 2013 herhaalt de Bibliotheek dit onderzoek. Wat zijn de belangrijkste conclusies en wat is de Bibliotheek van plan hiermee te doen?

In november 2011 werd per e-mail een uitnodiging aan alle medewerkers en studenten van de RUG gestuurd. Om hen te stimuleren de enquête in te vullen werd onder de respondenten een Galaxy tablet verloot. De respons onder de medewerkers was 7,7% en onder de studenten 8,5%. Dat is een redelijke score. De resultaten geven ons een goede indicatie van de wijze waarop onze gebruikers over de verschillende aspecten van de dienstverlening denken. Bij een volgend KTO hopen wij op een hogere respons voor een nog betere indicatie.

De meest in het oog springende conclusies?

1. Medewerkers en studenten zijn heel tevreden, over zowel de collectie als de dienstverlening.
2. Relatief veel onderdelen van de dienstverlening zijn minder bekend bij de medewerkers en studenten van de RUG.

Onze gebruikers zijn gemiddeld tevreden tot zeer tevreden over de collectie. Dat geldt zowel voor het aanbod van papieren boeken als voor het aanbod van e-books, elektronische tijdschriften en bestanden. De tevredenheid over de actualiteit en relevantie van elektronische tijdschriften is het grootst (ca. 80%).

Aan de andere kant kunnen we vaststellen dat de onbekendheid met elektronische bestanden bij zowel medewerkers als studenten vrij groot

is (resp. 30% en 24%). Daar ligt een belangrijke taak voor de bibliotheekmedewerkers.

De tevredenheid over de klantvriendelijkheid van de bibliotheekmedewerkers is zeer hoog: 91% van de respondenten geeft aan (zeer) tevreden of redelijk tevreden te zijn. Ook over de deskundigheid van het personeel is men zeer tevreden (85%). De resultaten laten verder zien dat het persoonlijk contact met bibliotheekmedewerkers heel belangrijk wordt gevonden (88%).

Over de kwaliteit van de studieplaatsen, de handhaving van zowel de huisregels als de stilte, de beschikbaarheid van studieplaatsen zonder pc en de kwaliteit van het klimaat zijn studenten zeer tevreden (boven de 85%). De handhaving van de huisregels en de stilte blijkt een belangrijk onderwerp: klachten over geluidsoverlast door mobieltjes, getelefoneer, hardop praten e.d. staan hoog in de Top 10 van negatieve opmerkingen.

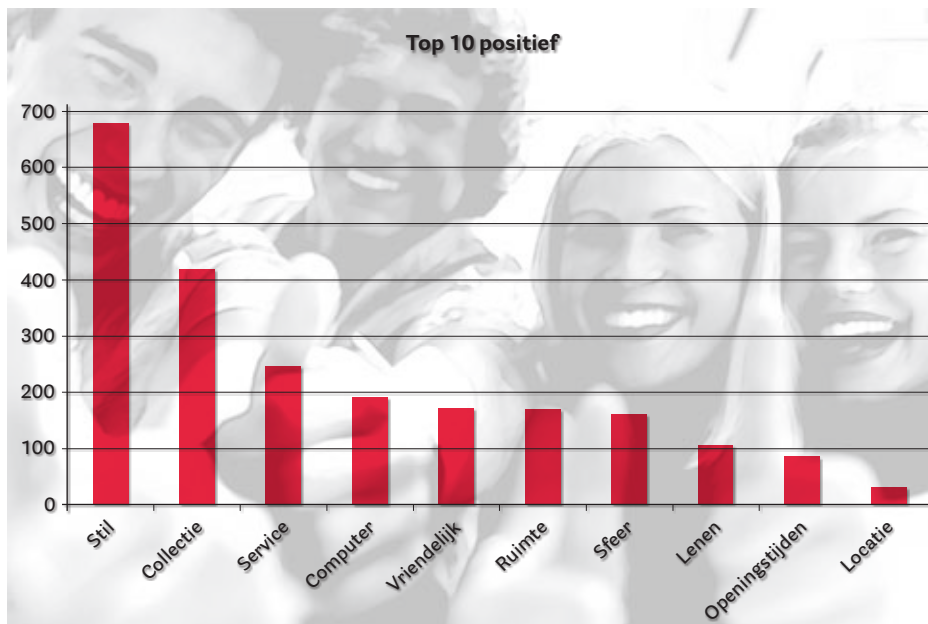
Aan de andere kant staat de ervaren stilte in (gemiddeld alle) bibliotheeklocaties met stip bovenin de Top 10 van positieve opmerkingen. Dat de bibliotheek een belangrijke rol vervult als sociale ontmoetingsplaats en studieplek wordt in het rapport bevestigd. Met name studenten hebben hoge verwachtingen als het gaat om (stille) studiewerkplekken en zij geven óók aan

zeer tevreden te zijn over kwaliteit en kwantiteit van het aanbod. Minder tevreden zijn zij over de beschikbaarheid van studieplaatsen met pc (62%). Kunnen we daar ooit genoeg van aanbieden?

De bibliotheek is actief in sociale media als Twitter en Facebook, want “we moeten immers dáár zijn waar onze klanten zijn”. Maar wat vinden onze klanten daar eigenlijk van? De belangstelling voor het gebruik van sociale media via de bibliotheek blijkt laag (Twitter 5% en Facebook 6%). Moet de bibliotheek zich terugtrekken uit de sociale media? Vooralsnog trekken we de voorzichtige conclusie dat het verzenden van praktische informatie zoals over gewijzigde openingstijden via deze sociale media zeker bestaansrecht heeft. Het aantal volgers van @Bibliotheecaris blijft nog steeds groeien.

De bekendheid met sommige bibliotheekdiensten die behoren tot belangrijke speerpunten uit het Visiedocument *Bibliotheek in beweging* is laag. Het gaat hierbij om Ondersteuning van online informatiediensten zoals Libguides (57%), RefWorks (45%), Inloopinstructies (43%), Ondersteuning bij het elektronisch publiceren (33%) en Repositories (19%). Vergeleken bij sommige klassieke bibliotheektaken als collectievorming zijn dit relatief jonge onderdelen van het hele dienstverleningspakket en duidelijk

Mimi Vermeer is senior beleidsmedewerker bij de Bibliotheek RUG.

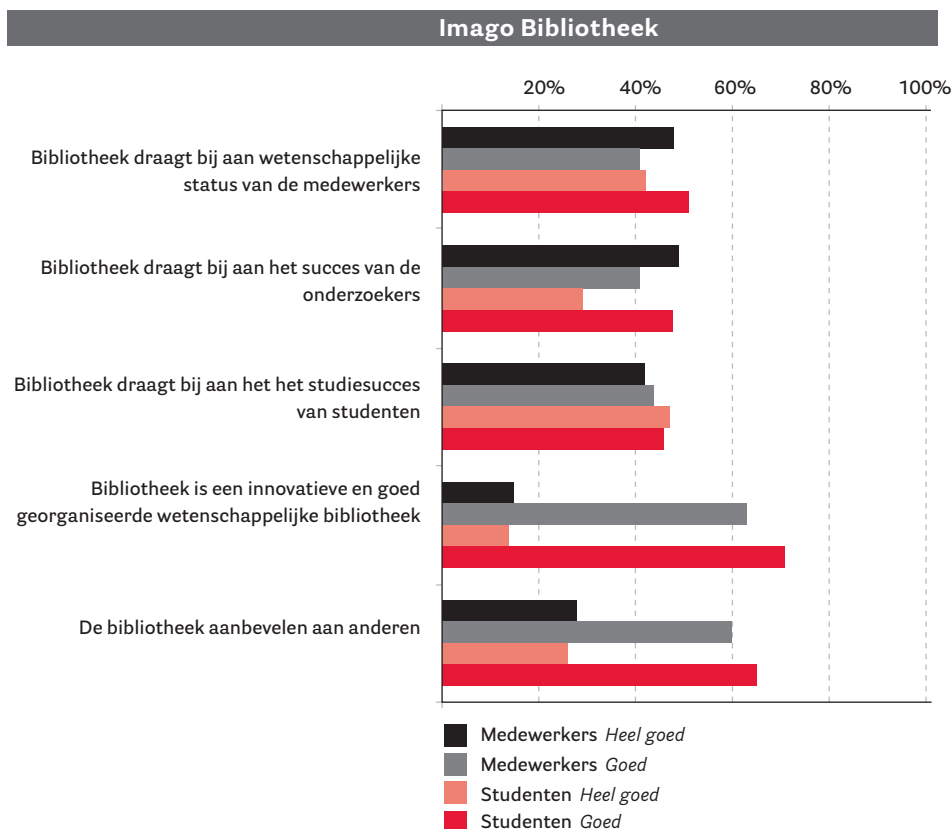


minder zichtbaar bij onze gebruikers. Daar gaan we meer energie in steken.

Het imago van de Bibliotheek is uitermate goed. Van alle respondenten is 92% het (zeer) eens of redelijk eens met de stelling "De Bibliotheek draagt bij aan het studiesucces van studenten". Het imago van de bibliotheek is minder sterk als het gaat om "De Bibliotheek draagt bij aan het succes van de onderzoekers", maar dan nog steeds is de score 81%. Zowel medewerkers als studenten zijn in hoge mate loyaal: 91% zou de Bibliotheek aanbevelen aan anderen.

Wat gaat de bibliotheek nu doen met deze resultaten?

De projectgroep die de resultaten heeft uitgewerkt heeft een voorstel voor verbetermanagement en acties bij het Managementteam neergelegd. Allereerst worden natuurlijk de resultaten in de faculteiten en bibliotheekafdelingen besproken. Naar verwachting komen daar voldoende en tegelijkertijd realistische ideeën voor de verbetering van de knelpunten uit voort. Het verbeteren van de zichtbaarheid van sommige bibliotheekdiensten vormt de grootste uitdaging om aan te pakken. Verder bepleit de projectgroep de invoering van een online gebruikersevaluatiesysteem, en stellen we voor om de resultaten van verschillende acties meer te monitoren. De herhaling van het KTO in 2013 zal uitwijzen of, en zo ja welke effecten dat heeft opgeleverd. 



• Het Klanttevredenheidsonderzoek van de Bibliotheek:
www.rug.nl/bibliotheek/klanttevredenheidsonderzoek-2011

