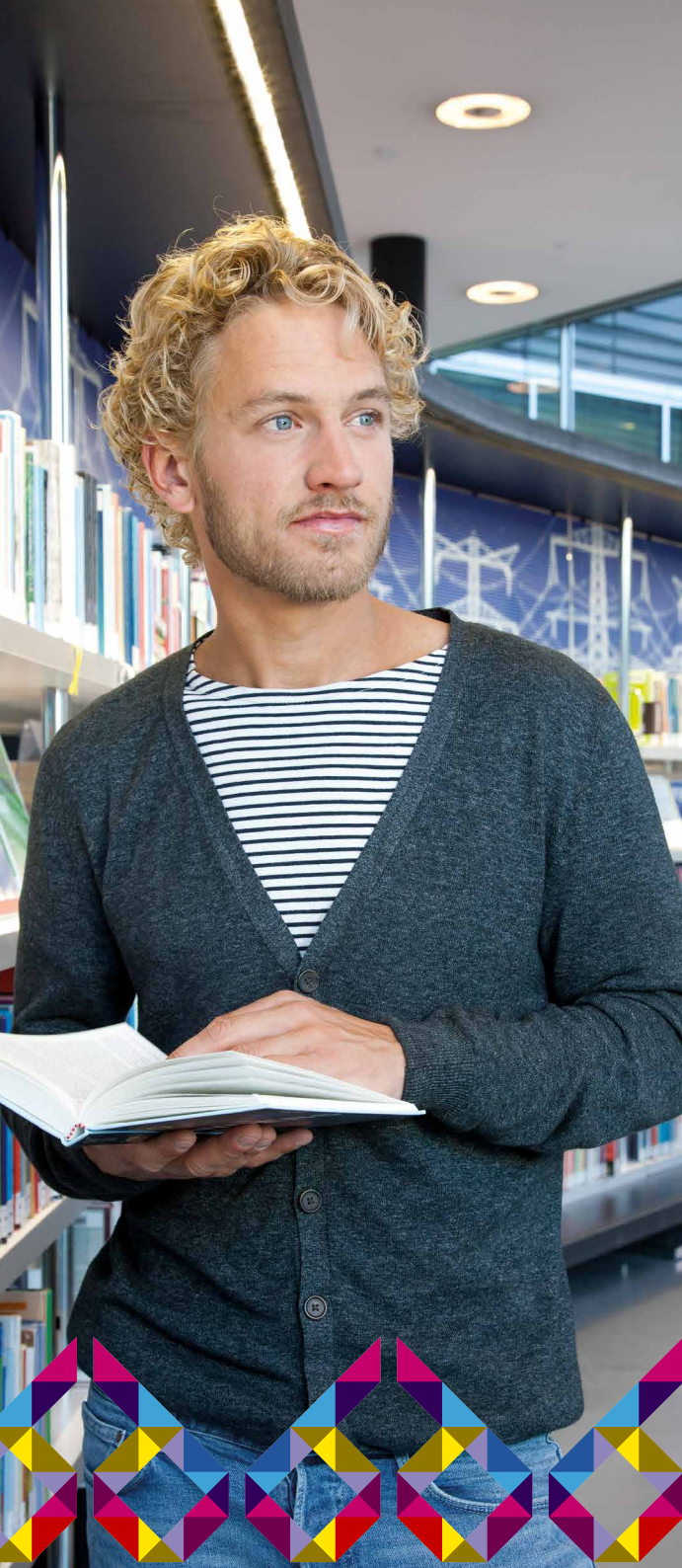


nbd biblion

RESULTATEN
KLANTONDERZOEK 2015





Resultaten klantonderzoek 2015

De wereld verandert, ook die van u!

De uitkomsten

Waar u het meest tevreden over bent:

- De prijs-kwaliteit verhouding van onze boeken
- Het bestelgemak

Wat kan beter volgens u:

- de compleetheid van het aanbod, de snelheid van de levering en de actualiteit van het aanbod van Standing Order en het AI Weekaanbod
- de website en de nieuwsbrief moeten verbeterd worden
- klantenservice en het klantcontact

De aangegeven kansen voor verbetering zijn:

- Investeer in de compleetheid van het aanbod, de snelheid van de levering en de actualiteit van AI weekaanbod en Standing Order
- Bied een keuze met betrekking tot de bindwijze
- Investeer in een duidelijke website en nieuwsbrief
- Investeer in de kwaliteit van informatie en de begrijpelijkheid van communicatie.
- Investeer in telefonisch contact
- Bied mogelijkheden tot ontwikkeling van en educatie gericht op de 'minder weerbaren' en sluit hierbij aan op de uitdagingen waar wij als bibliotheken mee te maken hebben.





Bibliotheekdiensten in de toekomst

In de toekomst focussen bibliotheken zich het meest op:

1. Het bevorderen van lezen/leesplezier en kennis laten maken met literatuur.
2. Het bieden van mogelijkheden tot ontwikkeling van en educatie gericht op de 'minder weerbaren' (bijvoorbeeld mensen die de Nederlandse taal niet goed beheersen, laaggeletterden, 'digibeten')

U geeft aan dat u zich steeds vaker en meer moet inspannen om bezoekers te trekken. Naast een inspirerende omgeving moet uw bibliotheek ook een kwalitatief hoogwaardige papieren collectie bieden aan bezoekers die actueel, inspirerend en op de regio is toegespitst. Uit het onderzoek blijkt dat NBD Biblion het boekaanbod meer flexibel moet maken zodat we beter op uw behoefte kunnen aansluiten.

Het kost uw bibliotheek veel moeite om groepen minder weerbare mensen te bereiken. Hierbij zoekt u continu naar samenwerkingen met culturele- en maatschappelijke organisaties. Ook probeert u op provinciaal- en landelijk niveau samen te werken om kosten te besparen. Hierbij geeft u aan dat u behoefte heeft aan oplossingen die tijd en geld besparen.

U geeft aan dat NBD Biblion u hiermee zou kunnen helpen op de volgende vlakken:

Selectieservice door NBD Biblion

Bibliotheken houden minder tijd over voor collectiebeheer. Dit zijn alle activiteiten die te maken hebben met het uitlenen van media.

NBD Biblion kan bibliotheken ontzorgen door het aanbieden van de dienst Selectieservice waarbij het collectiebeheer volledig door NBD Biblion verzorgd wordt.





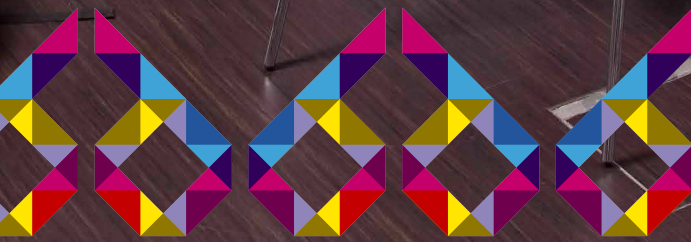
NBD Biblion Learning

De bibliotheek ontwikkelt zich steeds meer als ondersteuner voor scholieren, NT2 studenten en mensen die moeite hebben om de aansluiting te vinden met de maatschappij. Laaggeletterdheid, computervaardigheden, budgetteren en Nederlands als tweede taal, staat vaker centraal bij bibliotheken.

NBD Biblion zou zelf een aanbod van educatief materiaal kunnen ontwikkelen of een platform kunnen creëren waar andere aanbieders van educatief materiaal gebruik van kunnen maken. Dit zou betekenen dat bibliotheken niet zelf 'het wiel hoeven uit te vinden'. NBD Biblion zou dan de kwaliteit van het aanbod moeten garanderen. Door collectieve inkoop bespaart een dergelijke initiatief u veel tijd en kosten en het maakt het aanbod herkenbaar als afkomstig van de bibliotheek.

Conclusie

NBD Biblion is voor de meesten van u nog steeds de grootste en meest vanzelfsprekende leverancier van boeken. Maar de behoefte van uw bibliotheek verandert: u wilt een compleet aanbod en (actuele) titels het liefst zo snel mogelijk in huis. Ook wilt u keuzevrijheid met betrekking tot de bindwijze. Tenslotte heeft uw bibliotheek een grote behoefte aan kwalitatief hoogwaardige oplossingen die tijd en geld kunnen besparen.



Samen de toekomst in!

Samen de toekomst in

NBD Biblion vaart een nieuwe koers. Klantgerichtheid en flexibiliteit zijn hierbij vanzelfsprekend. Vandaar dat we ook open communiceren over de uitkomsten van het onderzoek door TNS Nipo en werken we graag samen met u aan verbeteringen en vernieuwingen. Tempo maken is hierbij cruciaal. Naar aanleiding van het klantonderzoek zijn er meteen al een aantal verbeterpunten aangepakt. Zo wordt er momenteel gewerkt aan een chatfunctie die we binnenkort toevoegen aan onze corporate website zodat wij u beter kunnen helpen. Ook wordt er momenteel hard gewerkt om de levertijden aanzienlijk te versnellen. Daarnaast zijn we intern gestart met een aantal denktanks. Hierin staan niet alleen uw wensen en verbeterpunten centraal, maar ook de ideeën van onze medewerkers die dagelijks met u werken. Door deze ideeën samen met u vorm te geven kunnen wij u in toekomst nog beter bedienen.

Klantenpanels; we horen graag wat u vindt en wilt!

Daarom starten we op korte termijn met klantenpanels om bestaande producten bij de tijd te houden en af te blijven stemmen op uw wensen. Maar ook om nieuwe producten en diensten voor u te realiseren die een toegevoegde waarde bieden aan uw bibliotheek in de toekomst. Dit doen we graag samen met u!

We organiseren klantenpanels rondom concrete verbeterthema's die voortkomen uit het klantonderzoek, maar ook om ideeën met elkaar uit te wisselen en innovaties te bedenken voor uw bibliotheek. Kiezen we hierin de juiste richting en sluiten we zo aan bij uw behoeften? Welke producten en diensten ontwikkelt u zelf en zijn die misschien breder inzetbaar? Of uit te breiden op een wijze die u extra ondersteunt bij uw taken? Op welk vlak heeft u het idee het wiel te moeten uitvinden en zou u wel ondersteuning kunnen gebruiken?



Voorlopige onderwerpen klantenpanels:

- Verbeteren van compleetheid van het aanbod (wat mist u, wat kan anders)
- Verbeteren van de levertijden van de boeken
- Flexibel bestellen (waar en wanneer u wilt)
- Centrale metadataproductie (omslagstelsel) naar de toekomst brengen
- Nieuwe dienstverlening: volledig collectie-beheer door NBD Biblion
- Nieuwe dienstverlening: NBD Biblion Learning
- Nader en samen met u te bepalen...

Een eerste verkenning met een klantenpanel van bibliotheekdirecteuren rond de centrale metadataproductie staat al gepland voor medio december. De overige klantenpanels worden op korte termijn gepland. U hoort hier meer over in een volgende nieuwsbrief.

We nodigen u van harte uit voor één van de klantenpanels!

Binnenkort zullen we bibliotheekmedewerkers uitnodigen om met ons mee te denken. Wilt u ook uw stem laten horen en met ons meedenken? U bent van harte welkom!

Geef u dan alvast op en stuur en mail naar: marketing@nbdbiblion.nl

NBD Biblion, december 2015

