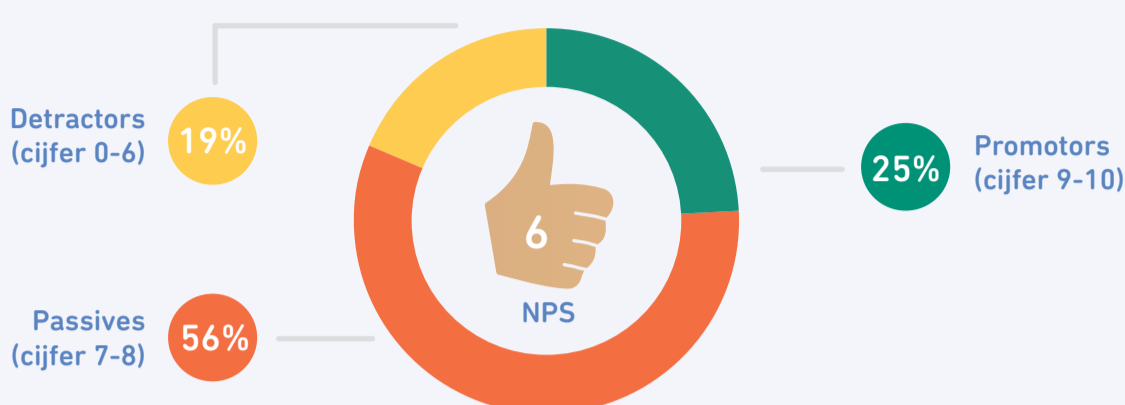


KLANTTEVREDENHEID DE BIBLIOTHEEK Z-O-U-T

Bibliotheekleden bevelen de eigen bibliotheek aan. Vooral over de medewerkers (klantvriendelijkheid en deskundigheid) en de catalogus in de bibliotheek en op de website zijn ze zeer te spreken. Aandachtspunten zijn de horeca, de collectie cd's en dvd's en de studie/werk mogelijkheden. Belangrijkste verbeterpunten van de e-portal zijn de actualiteit en omvang van het aanbod en de overzichtelijkheid/het gebruiksgemak.

AANBEVEELINTENTIE BIBLIOTHEEK

De NPS methode onderscheidt drie verschillende groepen naar aanleiding van de vraag in welke mate leden de bibliotheek aanbevelen aan anderen: Promotors, Passives, Detractors. De NPS is het % Promotors minus het % Detractors.



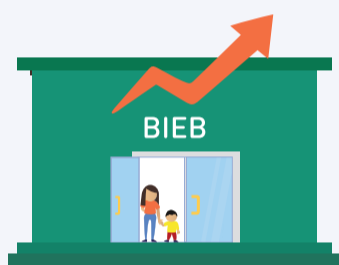
KLANTTEVREDENHEID

o.b.v. 27 aspecten dienstverlening bibliotheek



TOP 3

- Klantvriendelijkheid medewerkers
- Deskundigheid medewerkers
- Catalogus in bibliotheek en op website



AANDACHTSPUNTEN

- Voorzieningen om te eten/drinken
- Collectie cd's/dvd's
- Studie/werk mogelijkheden

DIGITAAL LEZEN

Bent u in het bezit van een e-reader, tablet en/of smartphone waar u e-books op kunt lezen?



Hoe vaak leest u een e-book?

(Indien in het bezit van een device om een e-book op te lezen)



VERBETERPUNTEN VOOR E-PORTAL



Actueler aanbod

Duidelijkere instructies

Overzichtelijkere e-portal

Groter aanbod Betere zoekfunctie

Het onderzoek is in maart 2016 uitgevoerd door het onafhankelijke marktonderzoeksbureau Ruigrok NetPanel in opdracht van ProBiblio. Aan het onderzoek hebben 276 leden van de Bibliotheek Z-O-U-T deelgenomen. Voor meer informatie kunt u terecht op biebpanel.probiblio.nl of kunt u contact opnemen met Ingrid Balijon, onderzoeksadviseur (onderzoek@probiblio.nl)