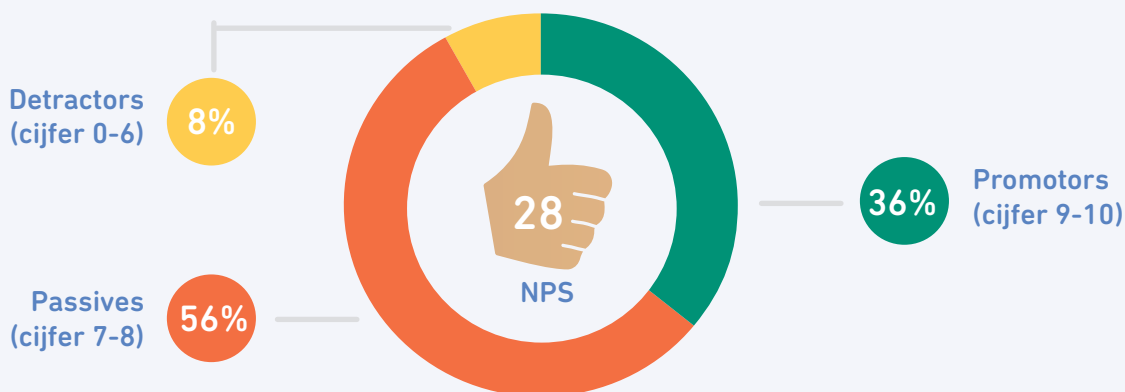


KLANTTEVREDENHEID

Bibliotheekleden bevelen de eigen bibliotheek in hoge mate aan. Vooral over de medewerkers (klantvriendelijkheid en deskundigheid) en de prijs-/kwaliteitverhouding zijn ze zeer te spreken. Aandachtspunten zijn de horeca, de collectie CD's/DVD's en de ontspannende activiteiten. 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.



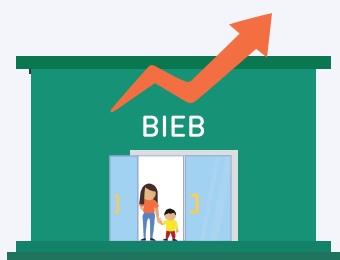
KLANTTEVREDENHEID

o.b.v. 27 aspecten dienstverlening bibliotheek



TOP 3

- Klantvriendelijkheid medewerkers
- Deskundigheid medewerkers
- Prijs-kwaliteitverhouding



AANDACHTSPUNTEN

- Voorzieningen om te eten/drinken
- Collectie cd's en dvd's
- 'Ontspannende' activiteiten

DIGITAAL LEZEN

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

2016

75%

Ja



2014

55%

Ja

Hoe vaak leest u een e-book?

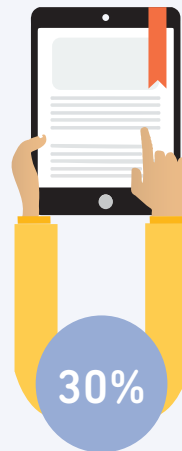
(Indien in het bezit van een device om een e-book op te lezen)



Meerdere malen per week



Eens per week of minder vaak



Alleen op bepaalde momenten/vakantie



Nooit

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 17.301 BiebPanelleden deelgenomen vanuit 91 deelnemende bibliotheken uit heel Nederland. Voor meer informatie kunt u terecht op biebpanel.probiblio.nl of kunt u contact opnemen met Ingrid Balijon, onderzoeksadviseur (onderzoek@probiblio.nl)