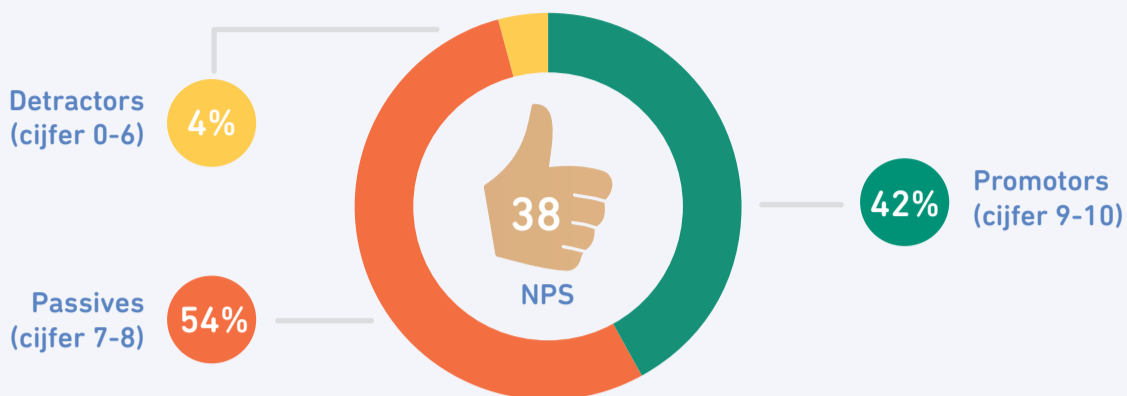


KLANTTEVREDENHEID BIBLIOTHEEK HILVERSUM

Bibliotheekleden bevelen de eigen bibliotheek in hoge mate aan. Vooral over de medewerkers (klantvriendelijkheid en deskundigheid) en de horeca zijn ze zeer te spreken. Aandachtspunten zijn de bibliotheek app, de beschikbaarheid van pc's en de collectie cd's/dvd's. 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.



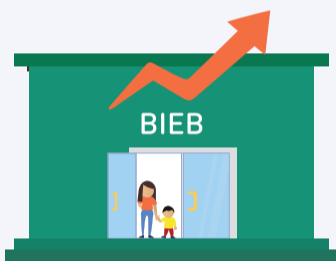
KLANTTEVREDENHEID

o.b.v. 27 aspecten dienstverlening bibliotheek



TOP 3

- Klantvriendelijkheid medewerkers
- Deskundigheid medewerkers
- Voorzieningen om te eten/drinken



AANDACHTSPUNTEN

- Bibliotheek app
- Beschikbaarheid pc's
- Collectie cd's/dvd's

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 243 leden van de Bibliotheek Hilversum deelgenomen. Voor meer informatie kunt u terecht op biebpanel@probiblio.nl of kunt u contact opnemen met Ingrid Balijon, onderzoeksadviseur (onderzoek@probiblio.nl)