

KLANTTEVREDENHEID BIBLIOTHEEK ANGSTEL, VECHT EN VENEN

De leden zijn erg positief over de Bibliotheek Angstel, Vecht en Venen. Ze zijn het meest te spreken over de klantvriendelijkheid van de medewerkers, de digitale nieuwsbrief en de collectie jeugd- en kinderboeken.

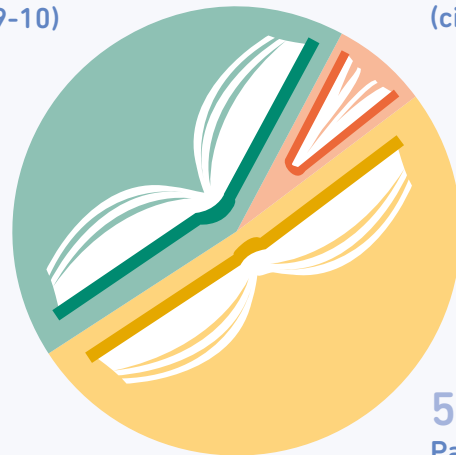
Aandachtspunten zijn de voorzieningen om te eten/drinken, de ontspannende activiteiten en activiteiten op het gebied van kunst, boekpresentaties, geschiedenis en wetenschap. Leden gaan meestal alleen naar de bibliotheek en komen vooral om boeken of andere materialen te lenen; daarnaast om rond te snuffelen, ter plekke kranten, tijdschriften of boeken te lezen of informatie te zoeken over allerlei onderwerpen.

TEVREDENHEID OVER DE BIBLIOTHEEK



42%
Promotors
(cijfer 9-10)

7%
Detractors
(cijfer 0-6)



51%
Passives
(cijfer 7-8)

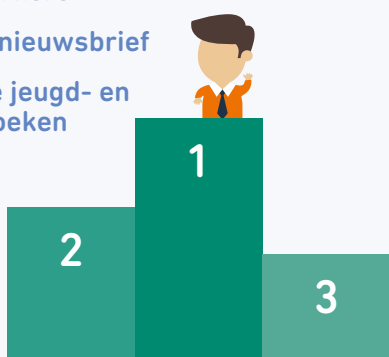
De NPS methode onderscheidt drie verschillende groepen op basis van de vraag in welke mate leden de bibliotheek aanbevelen aan anderen: Promotors, Passives, Detractors. De NPS is het % Promotors minus het % Detractors.

Top 3

Klantvriendelijkheid medewerkers

Digitale nieuwsbrief

Collectie jeugd- en kinderboeken



Aandachtspunten

Voorzieningen om te eten/drinken

Ontspannende activiteiten

Activiteiten op gebied van kunst, boekpresentaties, geschiedenis, wetenschap



BEZOEKREDEKENEN

Wat zijn voor u belangrijke redenen om de bibliotheek te bezoeken? Top 4

97%

Boeken of andere materialen lenen



39%
Rondsnuffelen



31%
Lezen van kranten, tijdschriften, boeken

25%
Informatie zoeken over allerlei onderwerpen

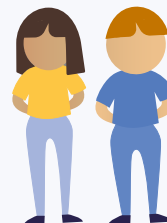


GEZELSCHAP

Wanneer u de bibliotheek bezoekt, gaat u dan meestal alleen of met anderen?



75%
Meestal alleen



21%
Soms of meestal met anderen

Met wie bezoekt u dan de bibliotheek? Top 2

Partner



Kinderen



Het onderzoek is in juli 2018 uitgevoerd door het onafhankelijke marktonderzoeksbureau Ruigrok NetPanel in opdracht van ProBiblio. Aan het onderzoek hebben 289 BiebPanellleden van de Bibliotheek Angstel, Vecht en Venen deelgenomen. Voor meer informatie kunt u contact opnemen met Jolijn Faber, onderzoeksadviseur (onderzoek@probiblio.nl).