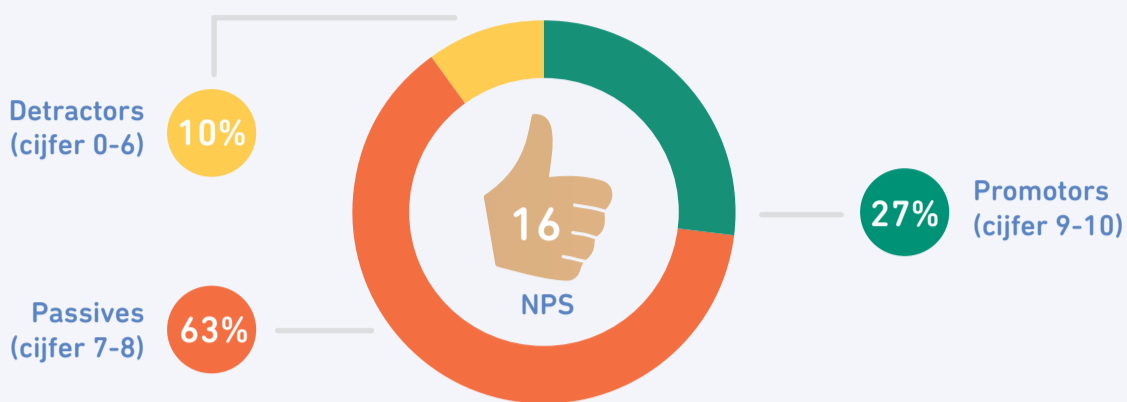


# KLANTTEVREDENHEID DE BIBLIOTHEEK ANGSTEL, VECHT EN VENEN

Bibliotheekleden bevelen de eigen bibliotheek aan. Vooral over de klantvriendelijkheid van de medewerkers, het aanbod van verschillende abonnementen en de catalogus in de bibliotheek en op de website zijn ze zeer te spreken. Aandachtspunten zijn de collectie cd's/dvd's, de studie/werk mogelijkheden en de horeca. 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
- Aanbod abonnementen
- Catalogus in bibliotheek en op website



### AANDACHTSPUNTEN

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

## 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 260 leden van de Bibliotheek Angstel, Vecht en Venen deelgenomen. Voor meer informatie kunt u terecht op [biebpanel.probiblio.nl](http://biebpanel.probiblio.nl) of kunt u contact opnemen met Ingrid Balijon, onderzoeksadviseur ([onderzoek@probiblio.nl](mailto:onderzoek@probiblio.nl))