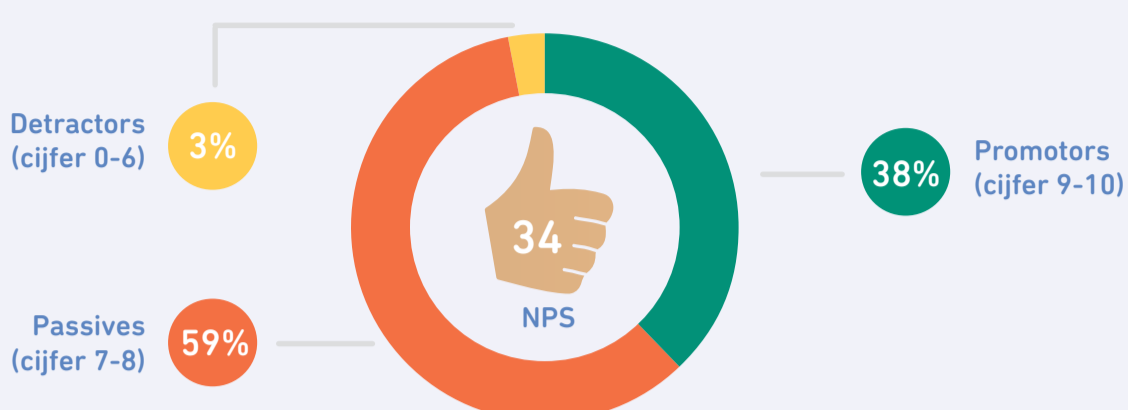


KLANTTEVREDENHEID DE BIBLIOTHEEK MIDDEN-FRYSLÂN

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 leerzame activiteiten, de ontspannende activiteiten 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.



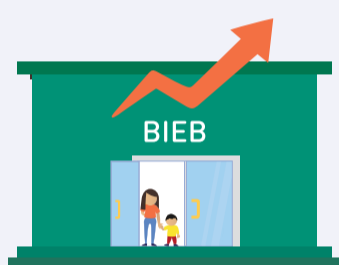
KLANTTEVREDENHEID

o.b.v. 27 aspecten dienstverlening bibliotheek



TOP 3

- Klantvriendelijkheid medewerkers
- Deskundigheid medewerkers
- Prijs-kwaliteitverhouding



AANDACHTSPUNTEN

- Leerzame activiteiten
- Ontspannende activiteiten
- Collectie cd's/dvd's

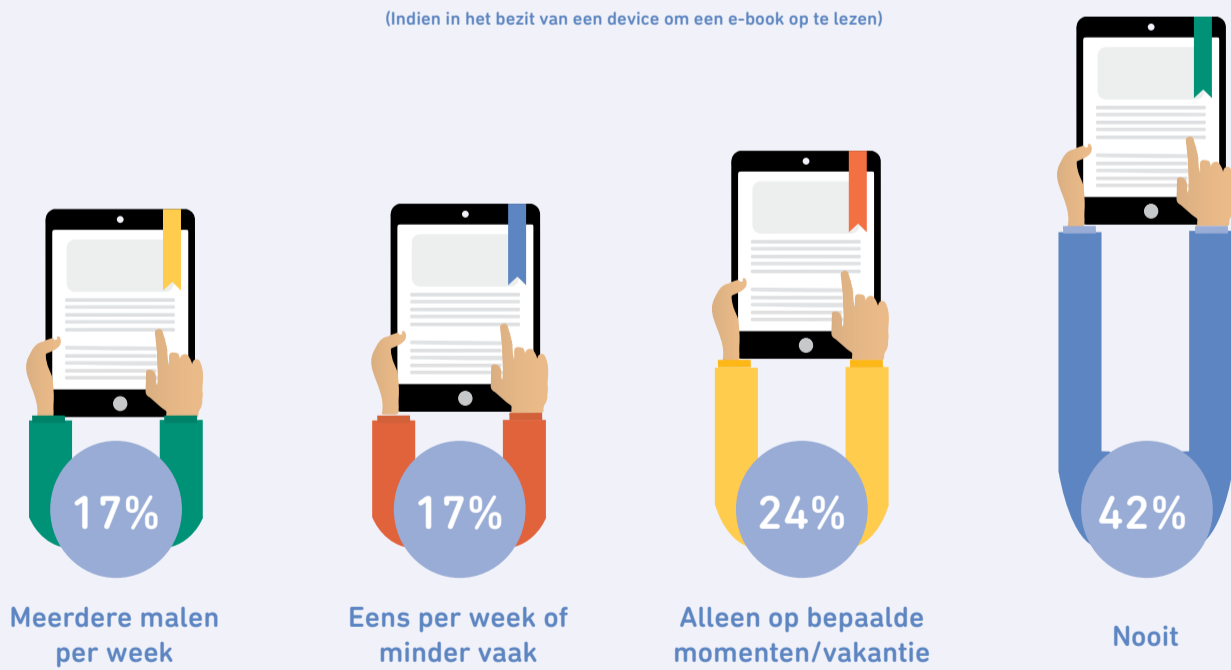
DIGITAAL LEZEN

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