



voor bibliotheken

ProBiblio



Juni 2016

Klanttevredenheid de Bibliotheek aan den IJssel

Een onderzoek naar de beoordeling van
diensten van de bibliotheek



BiebPanel

Klanttevredenheid

Met dit onderzoek geven we inzicht in de waardering van de diensten van de bibliotheek. Daarnaast gaan we in op de bekendheid, het gebruik en de waardering van het e-bookportal en de Boekenweek.

De overall waardering voor Bibliotheek aan den IJssel is redelijk. Bibliotheek aan den IJssel scoort op verschillende aspecten van de dienstverlening goed. De belangrijkste redenen die de leden spontaan noemen om de bibliotheek aan te bevelen: de uitgebreide collectie, de prijs, het feit dat de bibliotheek belangrijk wordt gevonden en het een fijne plek is om naartoe te gaan. Panelleden zijn tevreden over de wifi en de sfeer in de bibliotheek, maar zien verbetermogelijkheden waar het gaat over bijvoorbeeld de uitstraling van het bibliotheekgebouw, het opdoen van inspiratie en de afwezigheid van een voorziening waar iets gegeten of gedronken kan worden.

Het meest tevreden zijn panelleden over:

- de klantvriendelijkheid van de medewerkers
- de deskundigheid van de medewerkers
- de digitale nieuwsbrief

Ook zijn panelleden te spreken over de snelheid waarmee reserveringen worden geleverd.

De aandachtspunten:

- de horecavoorzieningen
- de ontspannende en leerzame activiteiten die de bibliotheek organiseert
- de collecties informatieve materialen en cd's en dvd's
- de openingstijden

E-bookportal

Meer mensen beschikken tegenwoordig over apparatuur om e-books op te lezen en de bekendheid van het e-portal is redelijk hoog, toch wordt er nog niet veel gebruik van gemaakt. De interesse is er, maar als belangrijkste belemmeringen wordt genoemd: het aanbod (niet

actueel, niet groot genoeg), de uitleg over het downloaden en de inlogprocedure. Dit laatste kan verholpen worden door het bieden van de nodige ondersteuning.

Boekenweek

De campagne is bekend, maar lijkt met name (online en offline) boekwinkelbezoek te stimuleren. Het bibliotheekbezoek wordt er in veel mindere mate door beïnvloed.