

Klanttevredenheid onderzoek- Rapportage september 2018

Achtergrond

Het BiebPanel Klanttevredenheidsonderzoek wordt regelmatig gehouden onder leden van de Bibliotheek. De uitkomsten van dit onderzoek richten zich vooral op de traditionele bibliotheekfuncties. De maatschappelijke functies in het Forum zijn in dit onderzoek nog niet meegenomen.

Algemeen

Het onderzoek van september 2018 wijst uit dat de overall waardering voor Bibliotheek Zoetermeer hoog is met een Net Promotor Score (NPS) van 27. De verschillende aspecten van de dienstverlening worden goed beoordeeld. Met de hoogste score voor: klantvriendelijkheid en deskundigheid van de medewerkers en de digitale nieuwsbrief.

Gewaardeerd

Panelleden bevelen de Bibliotheek vooral aan vanwege de ruime collectie, de fijne plek en de vriendelijke en hulpvaardige medewerkers. Panelleden van het Forum zijn daarnaast blij met de mogelijkheid om in de Bibliotheek koffie te drinken. Daarnaast geven veel leden aan dat ze de Bibliotheek als instituut waarderen omdat lezen belangrijk is. Vier op de 10 panelleden geven de Bibliotheek een aanbevelingscijfer van een 9 of 10. Slecht 1 op de 10 geeft een 6 of lager.

Bezoekersgedrag

Panelleden bezoeken de bibliotheek vooral om boeken en andere materialen te lenen. Bijna vier op de tien leden zeggen dat de bibliotheek hen ondersteunt in hun persoonlijke ontwikkeling. De meeste panelleden bezoeken de bibliotheek alleen. De bekendheid van de voorgelegde diensten wisselt. Voorlezen voor kinderen, literaire activiteiten, boekpresentaties en cursussen digitale vaardigheden zijn het meest bekend bij de leden.

Aandachtspunten

De drie belangrijkste punten van aandacht die uit het onderzoek naar voren zijn gekomen, zijn:

- de mogelijkheid om te studeren en werken
- de vindbaarheid
- de collectie films, series, muziek en games.

Reactie Bibliotheek Zoetermeer:

De vindbaarheid is het afgelopen half jaar toegenomen middels het aanbrengen van nieuwe plattegronden. We blijven continue bezig om de vindbaarheid binnen onze nieuwe vestiging te verbeteren. Er zijn zeker mogelijkheden om binnen het Forum rustig te studeren op bepaalde tijden. We zullen dit in de toekomst regelmatig meenemen in onze communicatie en kijken naar nieuwe mogelijkheden om aan deze wensen te voldoen.