

# Klanttevredenheidsonderzoek

Bibliotheek Oostland

maart 2015





## Doelstelling en werkwijze

Tussen 26 februari en 27 maart 2015 konden bezoekers van de Bibliotheek Berkel en Rodenrijs en Bibliotheek Pijnacker via feedbackzuilen van Appinion enquêtes invullen. De enquêtes geven inzicht in de beleving van bezoekers. Er zijn in totaal 385 bruikbare enquêtes afgenomen.

Bibliotheek Oostland	Aantal enquêtes (n)
<i>Vestiging Berkel en Rodenrijs</i>	179
<i>Vestiging Pijnacker</i>	206
<b>Totaal</b>	<b>385</b>

In deze rapportage vindt u een overzicht van de uitkomsten. Opvallende quotes van respondenten zijn weergegeven in tabellen.



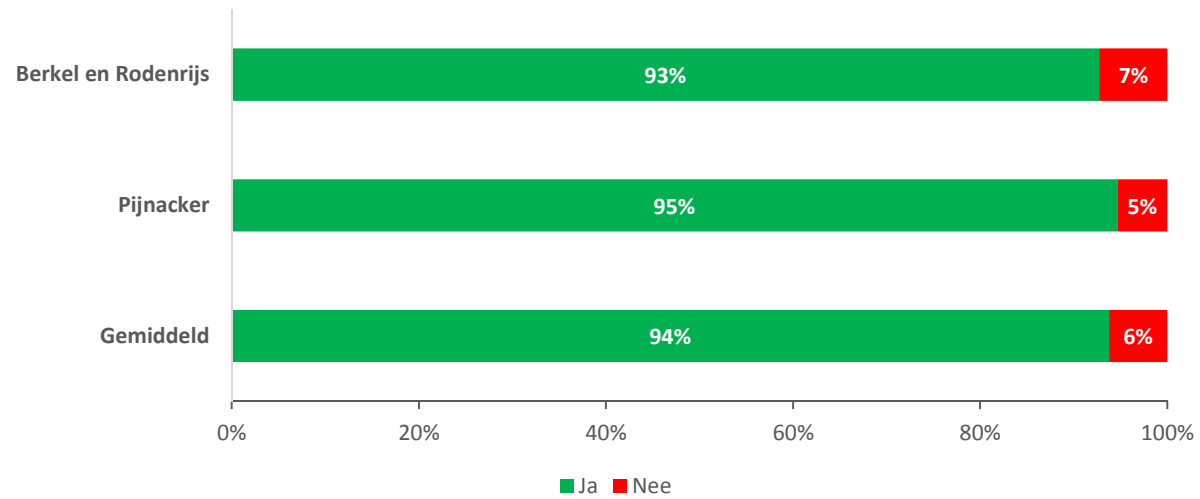
# RESULTATEN

Onderzoek

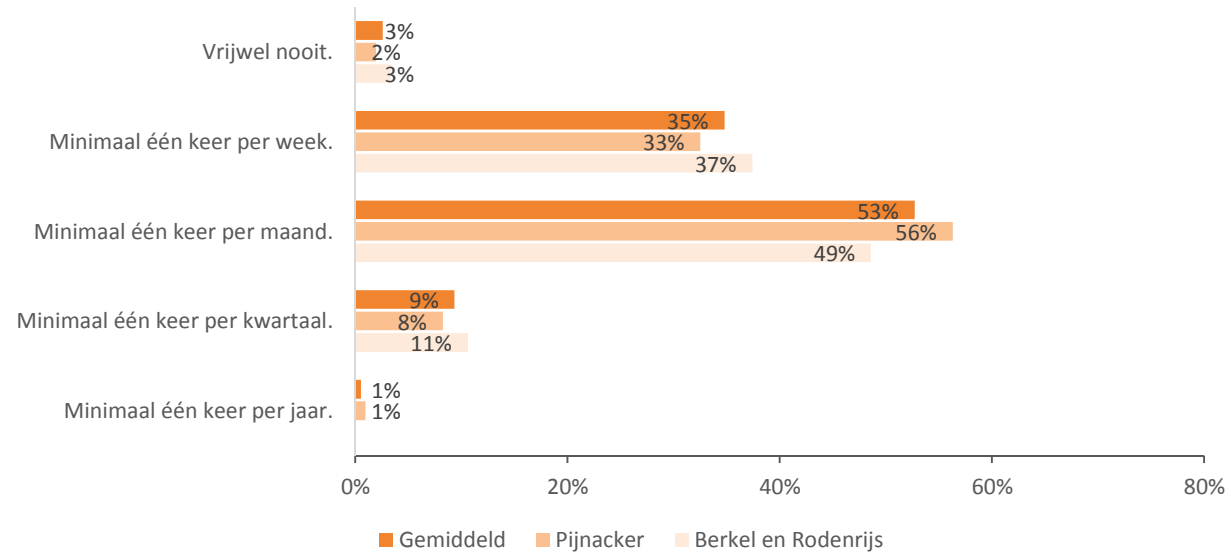
Resultaten

Samenvatting

## Bent u lid van de bibliotheek?



## Hoe vaak komt u gemiddeld in deze bibliotheek?





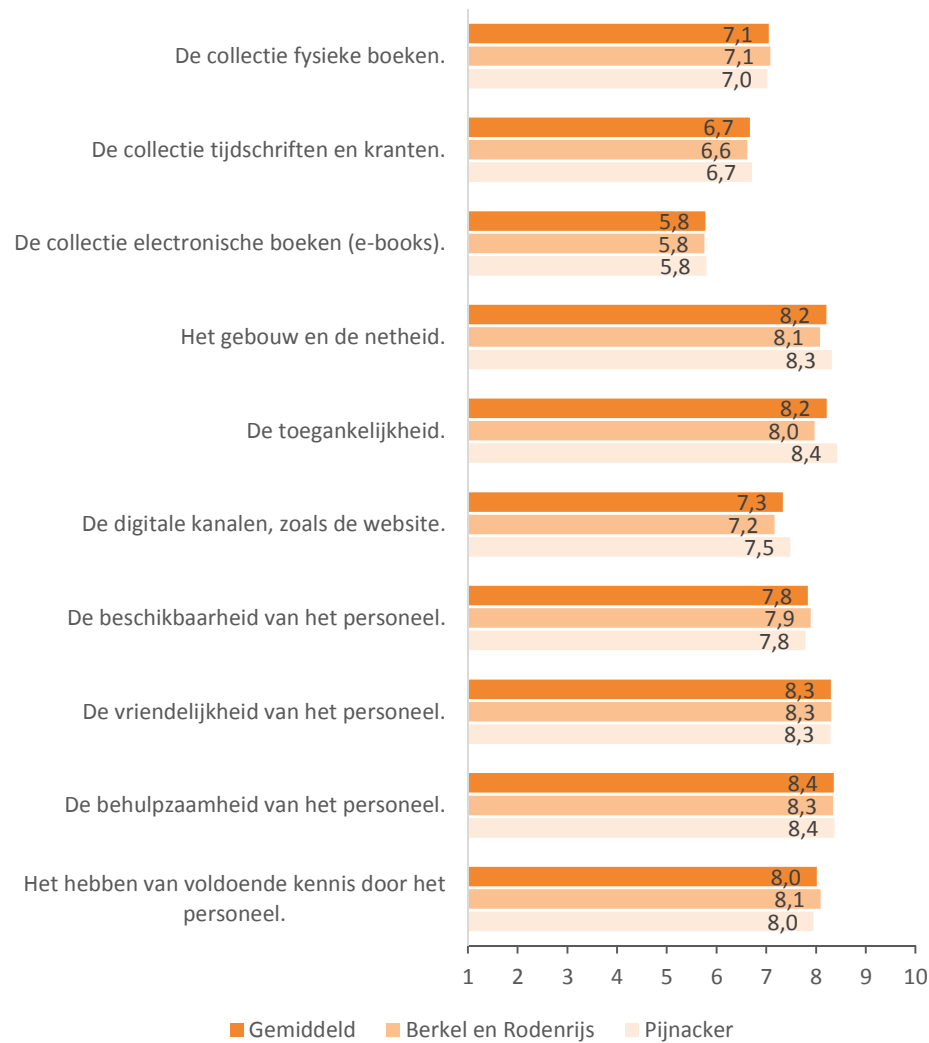
# RESULTATEN

Onderzoek

Resultaten

Samenvatting

Geef met een rapportcijfer uw beoordeling ten aanzien van de volgende onderdelen:





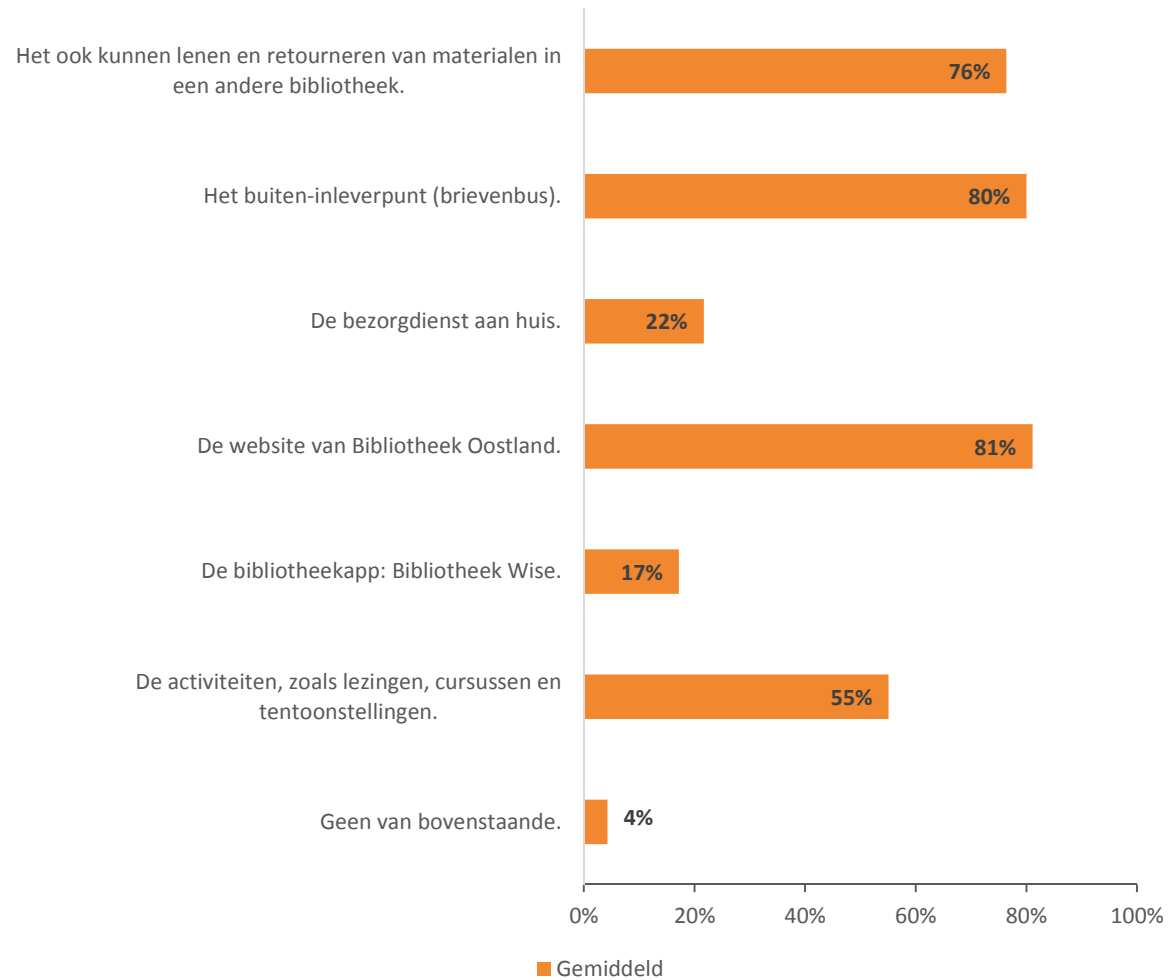
# RESULTATEN

Onderzoek

**Resultaten**

Samenvatting

Met welke van de volgende diensten van de bibliotheek bent u bekend?  
*Meerdere antwoorden mogelijk.*





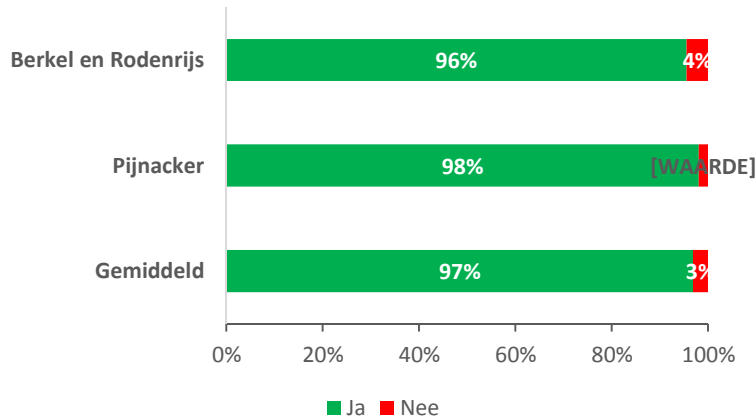
# RESULTATEN

Onderzoek

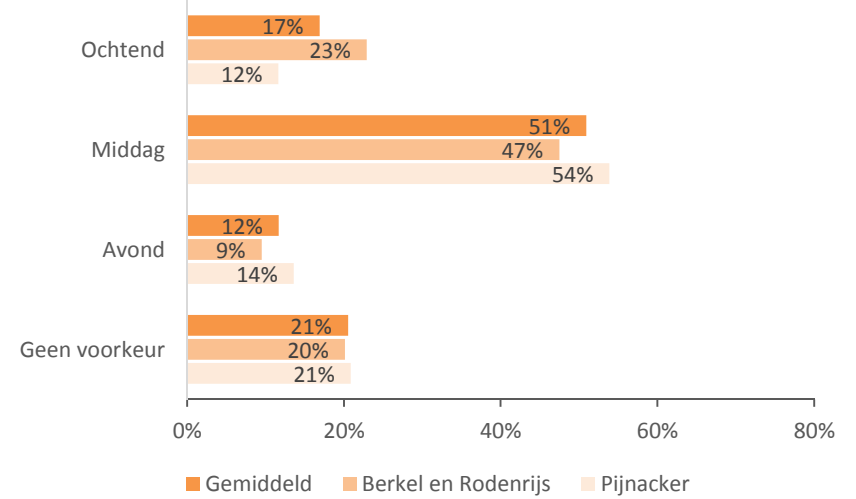
Resultaten

Samenvatting

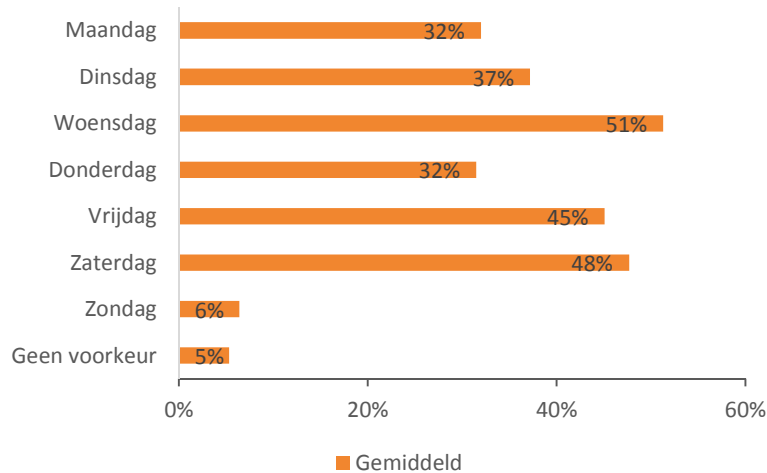
## Bent u bekend met de openingstijden van de bibliotheek?



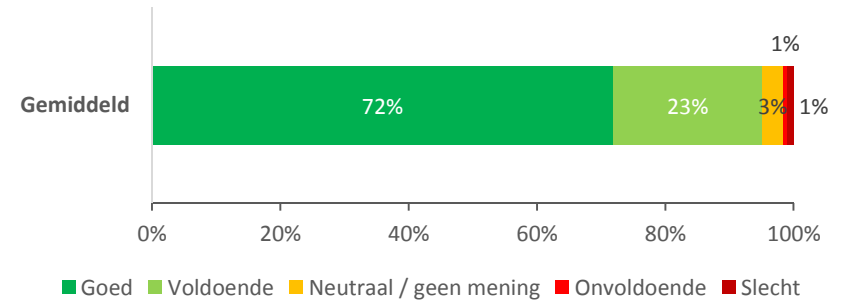
## Op welk dagdeel komt u het liefst naar de bibliotheek?



## Op welke dagen komt u het liefst naar de bibliotheek? (meerdere antwoorden mogelijk)



## Welk gevoel geven de huidige openingstijden van de bibliotheek u?





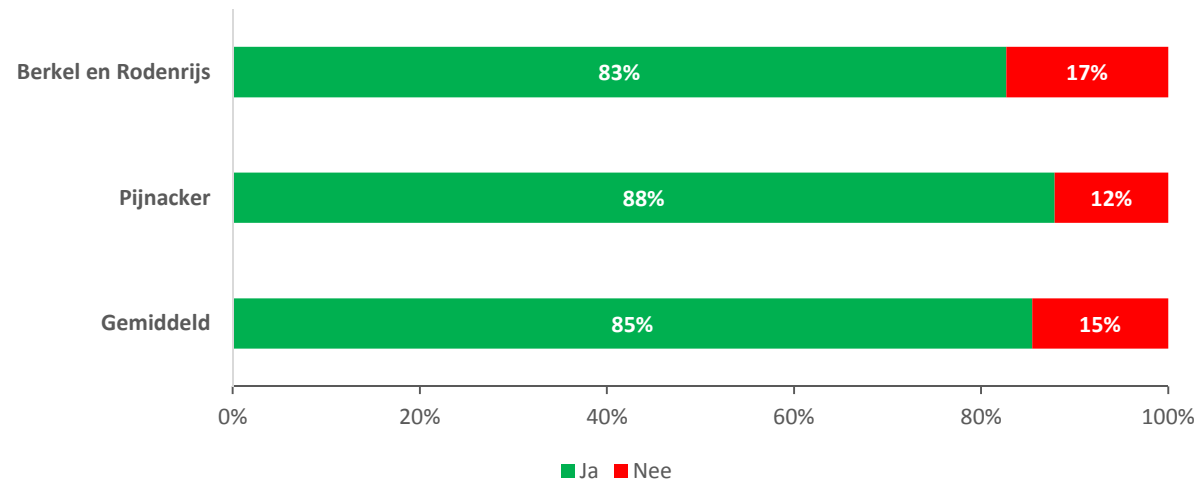
# RESULTATEN

Onderzoek

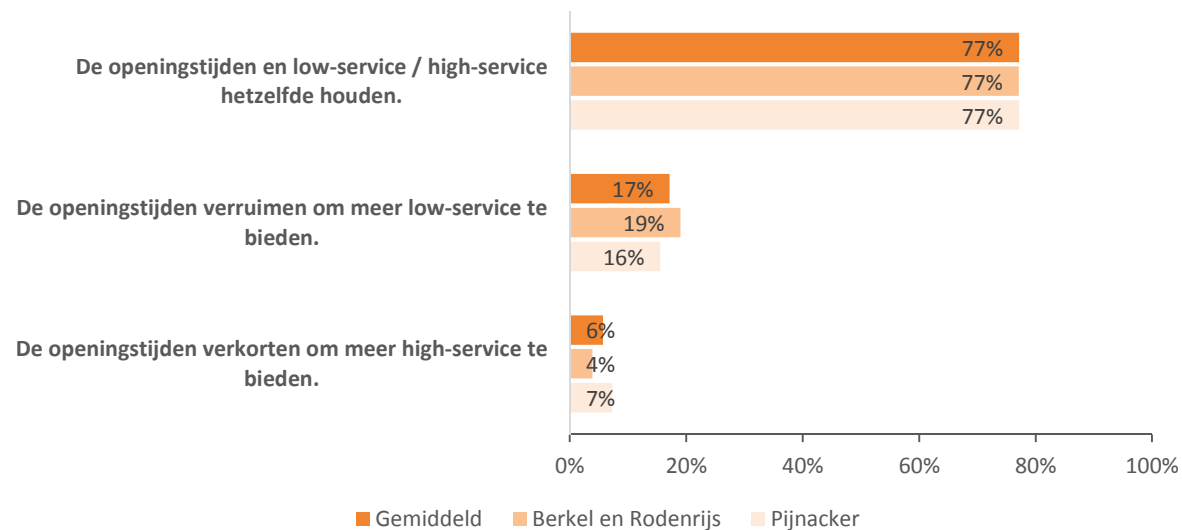
Resultaten

Samenvatting

Voor advies, hulp en lid worden kunt u in de bibliotheek terecht tijdens de 'high-service-uren'. Tijdens de 'low-service-uren' is het uitsluitend zelfbediening. Was u hiermee bekend?



Welke optie heeft uw voorkeur met betrekking tot de openingsuren van de bibliotheek?





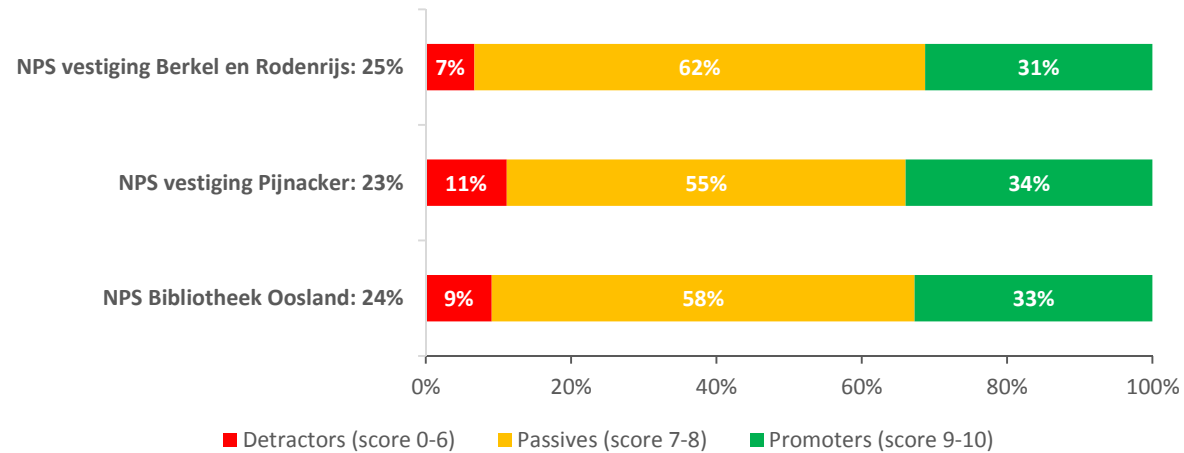
# RESULTATEN

Onderzoek

Resultaten

Samenvatting

In hoeverre zou u de bibliotheek aanbevelen bij vrienden, familie of collega's? (waarbij 0 = zeker niet en 10 = zeker wel)



## Toelichting Net Promoter Score (NPS)

- De Net Promoter Score (NPS) is een veelgebruikte maatstaf in onderzoek. De NPS geldt als een graadmeter van klanttevredenheid, loyaliteit en is een voorspeller van groei.
- De score wordt gemeten door het stellen van de NPS-vraag; "Hoe waarschijnlijk is het, dat je deze organisatie aan familie, vrienden of collega's zou aanbevelen (op basis van dit contact)? [schaal 0-10]". Het percentage respondenten dat als antwoord een 9 of 10 geeft op de bovenstaande vraag wordt 'Promoters' genoemd. Degenen die een 7 of 8 geven worden 'Passives' genoemd en de groep die een 6 of lager geeft wordt aangeduid als 'Detractors'. De Net Promoter Score komt tot stand door de volgende berekening: **NPS = % Promoters – % Detractors**.





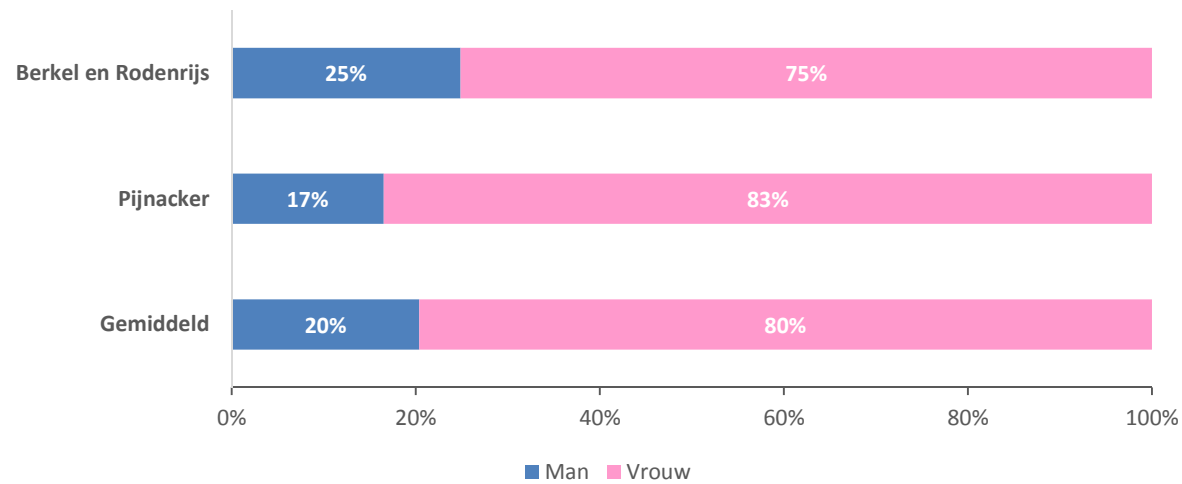
# RESULTATEN

Onderzoek

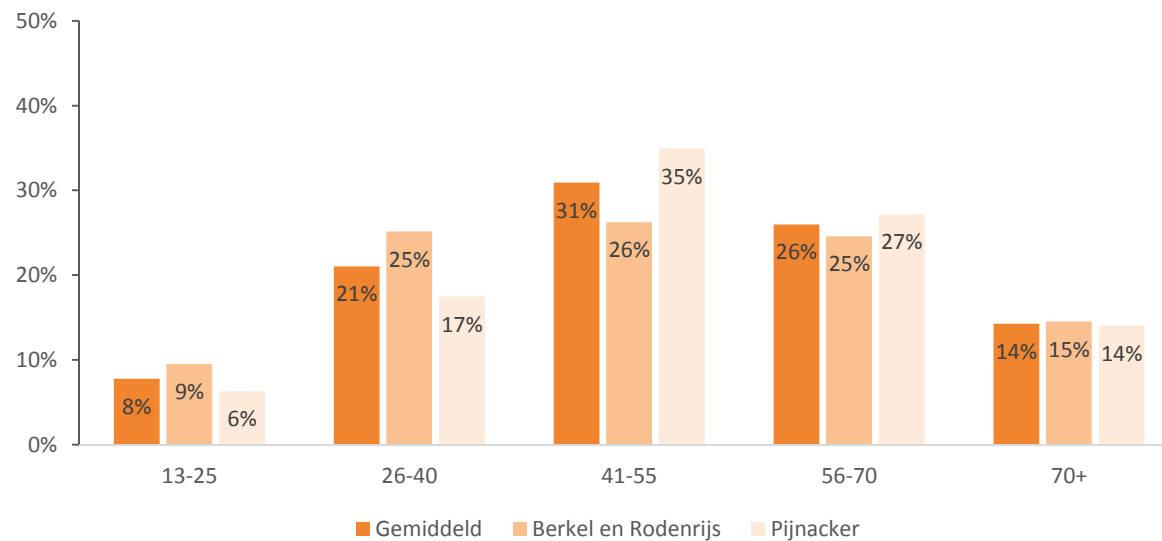
Resultaten

Samenvatting

## Wat is uw geslacht?



## Wat is uw leeftijd?





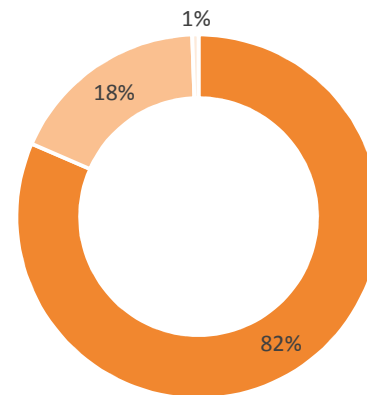
# RESULTATEN

Onderzoek

**Resultaten**

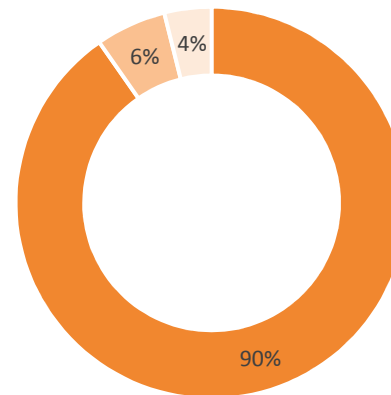
Samenvatting

## Wat is uw woonplaats? *Bezoekers vestiging Berkel en Rodenrijs*



■ Berkel ■ Bergschenhoek ■ Bleiswijk

## Wat is uw woonplaats? *Bezoekers vestiging Pijnacker*



■ Pijnacker ■ Nootdorp ■ Delfgauw



## SAMENVATTING

Onderzoek

Resultaten

Samenvatting

- Gemiddeld 94% van de bezoekers is lid van de bibliotheek.
- De helft van de bezoekers (53%) komt gemiddeld minimaal één keer per maand naar de bibliotheek. Eén op de drie bezoekers (35%) komt minimaal één keer per week.
- De bibliotheken scoren gemiddeld een 8 of hoger op de volgende onderdelen: gebouw en netheid, toegankelijkheid, vriendelijk van het personeel, behulpzaamheid van het personeel en kennisniveau van het personeel.
- Op de volgende onderdelen scoren de bibliotheken tussen de 7 en de 8 als gemiddeld rapportcijfer: collectie fysieke boeken, digitale kanalen (website) en beschikbaarheid van het personeel.
- De collectie elektronische boeken (e-books) (5,8) en de collectie tijdschriften en kranten (6,7) worden het minst gewaardeerd.
- Bijna alle bezoekers (97%) zijn bekend met de openingstijden van de bibliotheek. 95% van de bezoekers geeft aan tevreden te zijn met de openingstijden.
- De woensdag (51%) geniet de meeste voorkeur bij het brengen van een bezoek aan de bibliotheek, gevolgd door de zaterdag (48%) en vrijdag (45%).
- De meerderheid (51%) brengt het liefst in de middag een bezoek aan de bibliotheek.



## SAMENVATTING

Onderzoek

Resultaten

**Samenvatting**

- De website van Bibliotheek Oostland is onder veel bezoeker bekend (81%).
- Ook het buiten inleverpunt (brievenbus) en het lenen en retourneren van materialen in een andere bibliotheek zijn doorgaans bekende diensten onder de bezoekers.
- De bezorgdienst aan huis (22%) en de bibliotheek app (Bibliotheek Wise) (17%) zijn aanzienlijk minder bekend.
- Gemiddeld is 85% van de bezoekers bekend met het onderscheid tussen de high-service-uren en de low-service-uren.
- Drie kwart van de bezoekers (77%) geeft de voorkeur aan het behouden van de huidige openingstijden en low-service / high-service.
- De bezoekers zijn erg tevreden gezien de positieve NPS van beide vestigingen. De gemiddelde NPS komt uit op 24%. Dit betekent dat er aanzienlijk meer bezoekers zijn met een zeer positieve ervaring dan bezoekers met een zeer negatieve ervaring.
- 80% van de bibliotheek bezoekers is vrouw.
- Meer dan de helft van de bezoekers (57%) valt binnen de leeftijdscategorie 41-70 jaar.