

Klanttevredenheid bibliotheek



Klanttevredenheid over de bibliotheek is hoog. De overall waardering voor de Bibliotheek aan den IJssel is hoog, maar wel lager dan bij andere bibliotheken.

Ook de verschillende aspecten van de dienstverlening worden goed beoordeeld. De top 3 is:

1. de klantvriendelijkheid van de medewerkers,
2. de inrichting en sfeer
3. de deskundigheid van de medewerkers.

Veel panelleden uit Capelle geven aan dat ze het nieuwe gebouw erg waarderen.

Aandachtspunten voor onze bibliotheek zijn: de horecavoorzieningen¹, de openingstijden in Krimpen, de beschikbaarheid en actualiteit van de collectie en de collecties romans/leesboeken en informatieve boeken.

Neutraal gestemd

Over het algemeen zien we dat veel leden geen mening hebben of neutraal gestemd zijn over de aspecten op het gebied van ontmoeting en activiteiten. In de open vragen komen ook de collectie boeken en e-books, de uitleentermijn, de openingstijden en de kinderafdeling naar voren als verbetersuggesties. Panelleden kennen en gebruiken vooral de 'klassieke' diensten en bezoeken de bibliotheek vooral om boeken en andere materialen te lenen.

Daarnaast zijn ook rondsnoeffen, ter plekke kranten, tijdschriften of boeken lezen en informatie zoeken veel genoemde bezoekredenen. Bijna een derde van de panelleden zegt dat de bibliotheek hen ondersteunt in hun persoonlijke ontwikkeling.

Wisselende bekendheid met bibliotheekdiensten

Voorlezen voor kinderen, cursussen digitale vaardigheden, literaire activiteiten/boekpresentaties en de Boekendienst *aan huis* zijn het meest bekend bij leden. Ook het Taalcafé is redelijk bekend. De andere diensten zijn slechts bij een derde of minder bekend. Beter bekend dan in het totale Panel zijn: de Boekendienst *aan huis*, het Taalcafé en de VoorleesExpress.

¹ Dit onderzoek vond begin 2018 plaats. Brownies & downieS was nog niet geopend.

Positief

De leden van de Bibliotheek aan den IJssel zijn positief over de bibliotheek. Ruim een derde van de panelleden geeft de bibliotheek het aanbevelingscijfer 9 of 10; Panelleden bevelen de bibliotheek vooral aan vanwege de collectie, de fijne plek, de goede sfeer, de vriendelijke en hulpvaardige medewerkers en de lage prijs.

Kritisch

De leden die kritischer zijn noemen vooral als verbetersuggesties een ruimere collectie boeken en e-books (variërend van een grotere collectie, meer actuele boeken en e-books tot specifieke wensen over onderwerpen of genres). Ook de uitleentermijn en de openingstijden komen naar voren. Sommigen noemen ook het omslachtige proces van e-books lenen, de kinderafdeling en de levertijd van gereserveerde materialen.