

Onderzoek klanttevredenheid 2018

De overall waardering voor Bibliotheek IJmond Noord is redelijk hoog en de aanbevelingsscore is prima. De algemene waardering is iets minder positief dan de bibliotheek gewend is maar dit zal te maken hebben met de veranderingen bij vestiging Heemskerk.

Top 3 klanttevredenheid

In het algemeen (dus in alle bibliotheken) is de top drie van tevredenheid: klantvriendelijkheid medewerkers, deskundigheid medewerkers en prijs-kwaliteit verhouding. De verschillende aspecten van de dienstverlening in Bibliotheek IJmond Noord worden wisselend beoordeeld. De top 3 is: de klantvriendelijkheid van de medewerkers, de deskundigheid van de medewerkers en de digitale nieuwsbrief.

Bezoekgedrag

Het lenen van boeken en andere materialen blijft de belangrijkste bezoeken (96%). Daarna volgen rondsnuffelen (45%), ter plekke lezen (36%) en informatie zoeken (34%). Dit geldt ook voor Bibliotheek IJmond Noord; respectievelijk 96%, 38%, 25% en 34%.

75% van het totale biebpanel komt alleen, 23% soms of meestal met anderen.

Conclusies Bibliotheek IJmond Noord

De overall waardering voor Bibliotheek IJmond Noord is redelijk hoog. Panelleden uit Heemskerk geven wat vaker een 6 of lager. Bibliotheek IJmond Noord scoort minder goed dan het totale panel op de meeste aspecten rondom het gebouw. Over de openingstijden zijn de panelleden van Bibliotheek IJmond Noord vaker ontevreden dan gemiddeld (veroorzaakt door vestiging Heemskerk).

Verbetersuggesties zijn dan ook vooral in Heemskerk specifiek de openingstijden en ook is hier een ruimere collectie gewenst. We hopen dat de nieuwe avondopenstelling in Heemskerk per 01-01-2019 hier verbetering in zal brengen.

Qua diensten is Voorlezen het meest bekend. Literaire activiteiten en cursussen digitale vaardigheden bij (ruim) zes op de tien; overige diensten maar bij een minderheid. Meer activiteiten zouden ervoor zorgen dat de bibliotheek leden (nog meer) ondersteunt in hun persoonlijke ontwikkeling.

