**BiebPanel (regulier onderzoek 2018–1 klanttevredenheid)**

**Hoge klanttevredenheid bij de Westfriese Bibliotheken**

**Inleiding**Medio 2018 is een regulier BiebPanel-onderzoek uitgevoerd over klanttevredenheid. Centraal stonden de vragen:

* In welke mate bevelen BiebPanelleden de bibliotheek aan anderen aan?
* Hoe tevreden zijn ze over de verschillende faciliteiten van de bibliotheek?
* Hoe ziet hun bezoekgedrag eruit?
* Wat is de bekendheid met de diverse diensten van de bibliotheek?

270 Westfriese panelleden hebben deelgenomen aan dit onderzoek. Dat is een response van 57%.

**Samenvatting**

De leden van de Westfriese Bibliotheken zijn erg positief over de bibliotheek. Veel leden bevelen de bibliotheek van harte aan bij anderen. Het aanbevelingscijfers 9 of 10 wordt door vier van de tien panelleden gegeven. Ze bevelen vooral de ruime collectie, de fijne plek, de vriendelijke medewerkers en de lage prijs aan. Ook de digitale diensten zijn goed geregeld.

Ook de dienstverlening van de bibliotheek wordt positief beoordeeld. Ze zijn het meest tevreden over:

* de klanttevredenheid en deskundigheid van de medewerkers,
* de prijs-kwaliteitverhouding van het abonnement en
* de catalogus (bibliotheek en online).
* De tevredenheid over deze onderdelen is de afgelopen jaren zelfs toegenomen.

Panelleden bezoeken de bibliotheek vooral om te lenen. Daarnaast komen zij ook om het rondsnuffelen, informatie te zoeken en ter plekke kranten, tijdschriften of boeken te lezen. De meeste panelleden bezoeken de bibliotheek alleen.

Inzoomend op de communicatiemiddelen van de Westfriese Bibliotheken wordt de website heel goed beoordeeld – zelfs hoger dan de landelijke score (86% vs 78%). Ook de digitale nieuwsbrief en de bibliotheekapp worden gewaardeerd.

De collectie wordt redelijk goed beoordeeld, maar de actualiteit en de collectie films, series en games blijven wat achter. De vindbaarheid én de beschikbaarheid van de collectie zijn verbeterd t.o.v. 2016. Van de activiteiten zegt ruim de helft van het panel dat ze bekend is met de cursussen digitale vaardigheden. Ook het voorlezen aan kinderen en boekpresentaties zijn redelijk bekend.

De panelleden geven suggesties ter verbetering:

* ruimere openingstijden,
* de horecavoorzieningen,
* de mogelijkheid om te studeren, te werken of af te spreken en
* ‘ontspannende’ activiteiten.

Wij bekijken de mogelijkheden om aan deze suggesties tegemoet te komen. Dit zullen wij zeker communiceren op onze website en digitale nieuwsbrief.

Okt’18/SB