

KLANTTEVREDENHEID BIBLIOTHEEK ACHTERHOEK

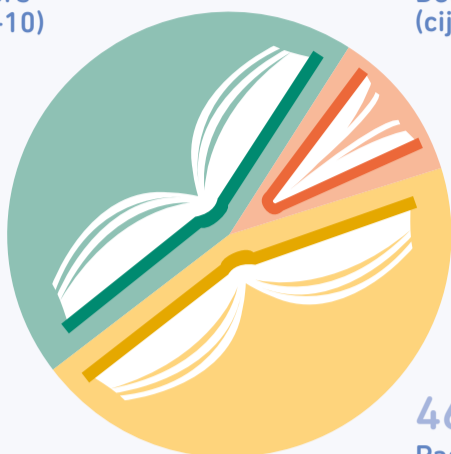
De leden zijn erg positief over de Bibliotheek Achterhoek. Ze zijn het meest te spreken over de klantvriendelijkheid en deskundigheid van de medewerkers en de prijs-kwaliteitverhouding. Aandachtspunten zijn de voorzieningen om te eten/drinken, de mogelijkheid om met vrienden of familie af te spreken en de ontspannende activiteiten. Leden gaan meestal alleen naar de bibliotheek en komen vooral om boeken of andere materialen te lenen; daarnaast om rond te snuffelen, ter plekke kranten, tijdschriften of boeken te lezen of informatie te zoeken over allerlei onderwerpen.

TEVREDENHEID OVER DE BIBLIOTHEEK



47%
Promotors
(cijfer 9-10)

7%
Detractors
(cijfer 0-6)



46%
Passives
(cijfer 7-8)

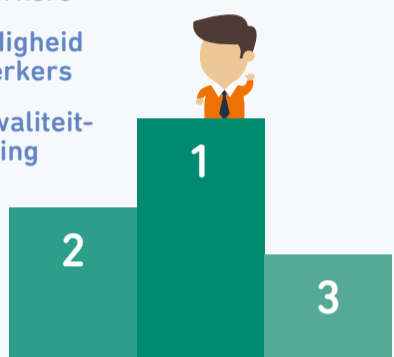
De NPS methode onderscheidt drie verschillende groepen op basis van de vraag in welke mate leden de bibliotheek aanbevelen aan anderen: Promotors, Passives, Detractors. De NPS is het % Promotors minus het % Detractors.

Top 3

Klantvriendelijkheid medewerkers

Deskundigheid medewerkers

Prijs- kwaliteit-
verhouding



Aandachtspunten

Voorzieningen om te eten/drinken

Mogelijkheid om met vrienden of familie af te spreken

Ontspannende activiteiten



BEZOEKREDENEN

Wat zijn voor u belangrijke redenen om de bibliotheek te bezoeken? Top 4

98%

Boeken
of andere
materialen
lenen



43%
Rondsnuffelen



35%
Lezen van kranten,
tijdschriften, boeken

34%
Informatie
zoeken over
allerlei
onderwerpen

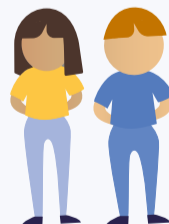


GEZELSCHAP

Wanneer u de bibliotheek bezoekt, gaat u dan meestal alleen of met anderen?



76%
Meestal
alleen



23%
Soms of
meestal met
anderen

Met wie bezoekt u dan de bibliotheek? Top 2

Partner



Kinderen



Het onderzoek is in juli 2018 uitgevoerd door het onafhankelijke marktonderzoeksbureau Ruigrok NetPanel in opdracht van ProBiblio. Aan het onderzoek hebben 566 BiebPanelleden van Cluster Achterhoek deelgenomen. Voor meer informatie kunt u contact opnemen met Jolijn Faber, onderzoeksadviseur (onderzoek@probiblio.nl).