

# KLANTTEVREDENHEID

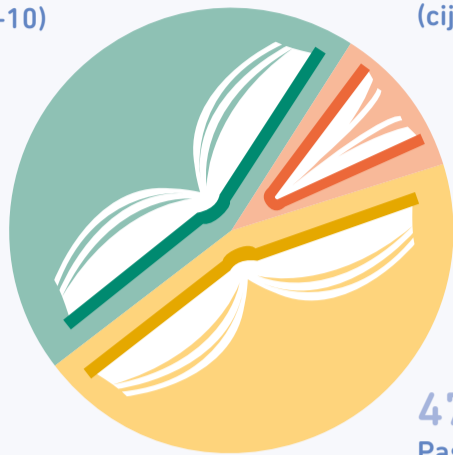
Bibliotheekleden zijn erg positief over hun eigen bibliotheek. Ze zijn het meest te spreken over de klantvriendelijkheid en deskundigheid van de medewerkers en de prijs-kwaliteitverhouding. Aandachtspunten zijn de voorzieningen om te eten/drinken, de ontmoetingsmogelijkheden en de ontspannende activiteiten.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

## TEVREDENHEID OVER DE BIBLIOTHEEK



47%  
Promotors  
(cijfer 9-10)

6%  
Detractors  
(cijfer 0-6)



47%  
Passives  
(cijfer 7-8)

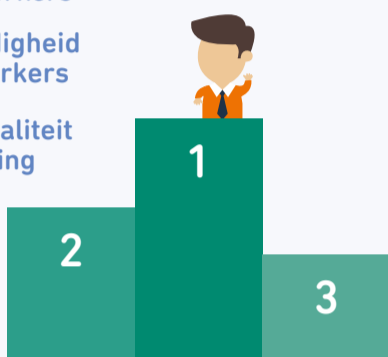
De NPS methode onderscheidt drie verschillende groepen op basis van de vraag in welke mate leden de bibliotheek aanbevelen aan anderen: Promotors, Passives, Detractors. De NPS is het % Promotors minus het % Detractors.

### Top 3

Klantvriendelijkheid medewerkers

Deskundigheid medewerkers

Prijs-kwaliteit verhouding



### Aandachtspunten

Voorzieningen in de bibliotheek om te eten/drinken

Ontmoetingsmogelijkheden

Ontspannende activiteiten



## BEZOEKREDENEN

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

96%

Boeken of andere materialen lenen



45%

Rondsnoeven



36%

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?



75%  
Meestal alleen



24%  
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 16.252 BiebPanelleden van circa 80 verschillende bibliotheken deelgenomen. Voor meer informatie kunt u contact opnemen met Jolijn Faber, onderzoeksadviseur (onderzoek@probiblio.nl).