

# KLANTTEVREDENHEID DBIEB

De leden zijn erg positief over dbieb. Ze zijn het meest te spreken over de klantvriendelijkheid van de medewerkers, de openingstijden en de prijs-kwaliteitverhouding. Aandachtspunten zijn de ontspannende activiteiten, de vindbaarheid van de materialen en de activiteiten op het gebied van kunst, boekpresentaties, geschiedenis en wetenschap. 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.

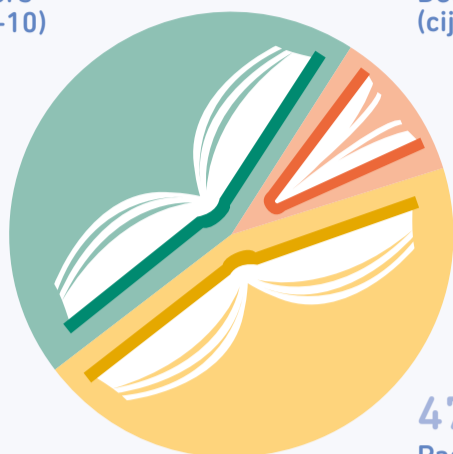
## TEVREDENHEID OVER DE BIBLIOTHEEK



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.

45%  
Promotors  
(cijfer 9-10)

8%  
Detractors  
(cijfer 0-6)



47%  
Passives  
(cijfer 7-8)

### Top 3

Klantvriendelijkheid medewerkers

Openingstijden

Prijs- kwaliteit-  
verhouding



### Aandachtspunten

Ontspannende activiteiten

Vindbaarheid van de materialen

Activiteiten op gebied van kunst, boekpresentaties, geschiedenis, wetenschap



## BEZOEKREDENEN

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

96%  
Boeken  
of andere  
materialen  
lenen



44%  
Rondsnuffelen



33%  
Lezen van kranten,  
tijdschriften, boeken

32%  
Informatie  
zoeken over  
allerlei  
onderwerpen

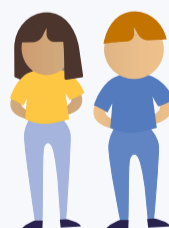


## GEZELSCHAP

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



71%  
Meestal  
alleen



27%  
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 378 BiebPanellleden van dbieb deelgenomen. Voor meer informatie kunt u contact opnemen met Jolijn Faber, onderzoeksadviseur (onderzoek@probiblio.nl).