

Mystery Guest onderzoek

Toelichting bij de fiche per cultuurcentrum

Doel

- Resultaten zijn momentopname
- Geen normatief oordeel
- Richtinggevend te hanteren als werkinstrument voor de eigen werking

© Original Artist
Reproduction rights obtainable from
www.CartoonStock.com



"BEFORE I CONTINUE, YOU'RE NOT ONE OF THOSE GUYS WHO BLAMES THE MESSENGER FOR BAD NEWS, ARE YOU?"



Wat

- Resultaten per onderzocht cultuurcentrum in fiche (momentopname)
- Individuele scores bij de 4 onderzoeksvragen
 1. Digitale toegankelijkheid
 2. Functioneren infobalie
 3. Mogelijkheid tot reservatie vergaderzaal
 4. Evaluatie bijwonen voorstelling + cafetaria
- Benchmark = gangbare praktijk over alle cultuurcentra heen
- Opmerkingen: extra info bij de scores, wat ons opviel ...

Per onderzoeksvraag

- **Hoe ervaart de klant de digitale toegankelijkheid?**
- **Toelichting geeft aan uit welke criteria de score is samengesteld**

	CC	Benchmark
Vindbaarheid website	+	+
Vindbaarheid aanbod	++	+
Mogelijkheid online bestellen	+	N
Betalingsmogelijkheden online	-	-

++ = zeer goed

+ = goed

N = neutraal

- = minder goed

-- = zwak