



## Vragenlijst onderzoek 2016-1

Subject: Uitnodiging BiebPanel onderzoek: tevredenheid over de bibliotheek

Geachte heer/mevrouw [ACHTERNAAM],

Graag nodigen wij u uit om deel te nemen aan het volgende onderzoek van BiebPanel.

Met dit onderzoek willen we graag horen hoe tevreden u bent over verschillende diensten van uw bibliotheek. En wat zou de bibliotheek kunnen verbeteren? Daarnaast willen we u wat vragen stellen over e-books

Met uw mening kan de dienstverlening bij uw bibliotheek verbeterd worden..

Het is dit keer een kort onderzoek: het invullen van de vragenlijst duurt ongeveer ... minuten.

Klik op onderstaande link om naar de vragenlijst te gaan.

{URL+REFERENCE}

We zijn benieuwd naar uw mening. Alvast bedankt voor uw medewerking!

Met vriendelijke groeten,

Het BiebPanel team

## **Blok 0: Introductie**

Welkom bij dit onderzoek van BiebPanel!

In het eerste onderzoek van 2016 staat de beoordeling van verschillende aspecten van uw bibliotheek centraal. Het gaat bijvoorbeeld om de collectie, de service, het gebouw en de communicatie van de bibliotheek. U krijgt de keuze over welk aspect u als eerste vragen wilt beantwoorden. Daarnaast willen we u nog enkele vragen stellen over de Boekenweek en e-books.

Deelname aan dit onderzoek zal ongeveer 8 minuten van uw tijd in beslag nemen. Klik op onderstaande pijl om te starten met de vragenlijst.

## **Blok 1 Algehele tevredenheid**

### **Vraag 1**

Wij willen u vragen in welke mate u tevreden of ontevreden bent over de volgende aspecten van uw bibliotheek. Per aspect vragen we u enkele stellingen te beoordelen. Tussen de onderwerpen in zullen we nog enkele vragen stellen over de Boekenweek. Met welk aspect wilt u beginnen?

### **Hoe tevreden of ontevreden bent u in het algemeen over de volgende aspecten van uw bibliotheek?**

*Random voorleggen. De respondent laten kiezen met welke categorie men wil beginnen.*

#### **De collectie**

- De collectie romans / leesboeken (spannende, romantische en literaire boeken)
- De collectie informatieve materialen (bijvoorbeeld materialen over geschiedenis, huis en tuin, kunst en cultuur, hobby en vrije tijd, sport, gezondheid, economie)
- De collectie tijdschriften en kranten
- De collectie CD's en DVD's
- De collectie jeugd- en kinderboeken
- De beschikbaarheid van materialen in het algemeen
- De actualiteit van de collectie in het algemeen
- De vindbaarheid van de materialen

#### **Gebouw/ruimte**

- De inrichting en sfeer
- De uitstraling van het gebouw
- De mogelijkheid om te studeren en/of werken in de bibliotheek
- Werking van de Wifi
- Beschikbaarheid van de pc's in de bibliotheek
- De voorzieningen in de bibliotheek om te eten en/of te drinken
- Het kunnen opdoen van inspiratie

#### **Communicatie**

- De website
- De digitale nieuwsbrief
- Bibliotheek app
- De klantvriendelijkheid van de medewerkers
- De deskundigheid van de medewerkers

#### **Service**

- De openingstijden
- De 'leerzame' activiteiten (lezingen, cursussen, workshop etc) die de bibliotheek organiseert
- De 'ontspannende' activiteiten (tentoonstellingen, (jeugd)voorstellingen etc) die de bibliotheek organiseert
- De verschillende abonnementen die de bibliotheek aanbiedt
- De prijs-kwaliteitverhouding van het abonnement (waar voor je geld)
- Snelheid waarmee reserveringen worden geleverd
- Catalogus in de bibliotheek en op de website waar u boeken kunt opzoeken

Antwoordcategorieën

1=Zeer tevreden

2=Tevreden

3=Tevreden noch ontevreden

4=Onte tevreden

5=Zeer ontevreden

9999=Weet niet / geen mening

### **Tussenvragen voor blok 1 Tevredenheid:**

Van 12 tot en met 20 maart vond dit jaar de Boekenweek plaats. Dit stond in het teken van het thema Duitsland. Het boekenweekgeschenk, getiteld Broer, is geschreven door Esther Gerritsen.

<afbeelding boekenweekgeschenk>

#### **2. Heeft u iets gehoord, gezien of gelezen over de Boekenweek 2016?**

- Ja, ik heb iets gehoord, gezien of gelezen over de Boekenweek
- Nee, ik heb niets gehoord, gezien of gelezen over de Boekenweek

#### **3. Heeft u tijdens de Boekenweek (12–20 maart) een boek gekocht?**

- Ja, maar dat was niet speciaal voor de Boekenweek
- Ja, ik heb speciaal voor het Boekenweekgeschenk een boek gekocht in de Boekenweek
- Nee, ik heb tijdens de Boekenweek geen boek gekocht



#### **4. Heeft u tijdens de Boekenweek (12–20 maart) de bibliotheek bezocht? *Dit kan zowel in een winkel zijn als online***

- Ja, maar dat was niet speciaal voor de Boekenweek
- Ja, ik ben speciaal in het kader van de Boekenweek naar de bibliotheek geweest
- Nee, ik heb de bibliotheek niet bezocht tijdens de Boekenweek

*Routing: indien bibliotheek tijdens boekenweek bezocht*

Bij deelnemende bibliotheken was voor en tijdens de Boekenweek een gratis magazine verkrijgbaar.



**5. Heeft u dit magazine in de bibliotheek gezien en/of meegenomen?**

- Ja, ik heb het gezien en ook meegenomen
- Ja, ik heb het gezien maar niet meegenomen
- Nee, ik heb het magazine niet gezien in de bibliotheek

**6. Op basis van uw ervaringen met de bibliotheek, hoe waarschijnlijk of onwaarschijnlijk is het dan dat u uw bibliotheek aanbeveelt bij vrienden, familie of collega's?**

*U kunt voor het beantwoorden van deze vraag een cijfer geven tussen de 0 en 10, waarbij 10 staat voor zeer waarschijnlijk en 0 voor zeer onwaarschijnlijk.*

0=Zeer onwaarschijnlijk

1=1

2=2

3=3

4=4

5=5

6=6

7=7

8=8

9=9

10=Zeer waarschijnlijk

9999=Weet niet / geen mening

*Routing: Vraag voor promotors (cijfer 9/10)*

**7. Waarom zou u uw bibliotheek aanbevelen bij vrienden, familie of collega's?**

OPEN

Weet ik niet

*Routing: Vraag voor passives (cijfer 7/8)*

**8. Wat moet uw bibliotheek verbeteren om het nog waarschijnlijker te maken dat u de bibliotheek zou aanbevelen aan vrienden, familie of collega's?**

OPEN

Weet ik niet

*Routing: Vraag voor detractors (cijfer 0-6)*

**9. Wat moet uw bibliotheek verbeteren om het waarschijnlijker te maken dat u de bibliotheek zou aanbevelen aan vrienden, familie of collega's?**

OPEN

Weet ik niet

**Extra vraag voor respondenten die in het onderzoek naar communicatie hebben aangegeven dat ze niet tevreden waren over de werking van de website op de smartphone.**

10. Uit een eerder BiebPanel onderzoek blijkt dat gebruikers die de website via hun smartphone bezoeken, niet altijd tevreden zijn over de werking van de website via hun smartphone.

De bibliotheek wil dit probleem uiteraard graag oplossen maar heeft behoefte aan iets meer informatie. Wat zou er volgens u aan de werking van de website via de smartphone verbeterd moeten worden?

OPEN

- Weet ik niet

## **Blok 2. Digitaal lezen**

11. **Bent u in het bezit van een eReader, tablet en/of smartphone waar u e-books op kunt lezen?** *Meerdere antwoorden mogelijk*

- Ja, een eReader
- Ja, een tablet
- Ja, een smartphone
- Nee, geen van deze

*Routing: Indien geen 'geen van deze' in vraag 11*

12. **Hoe vaak leest u e-books op uw eReader, smartphone of tablet?**

- Iedere dag
- Meerdere malen per week
- Eens per week
- Eens per twee weken
- Eens per maand
- Minder vaak dan eens per maand
- Alleen op bepaalde momenten (bv. alleen op vakantie)
- Nooit

*Routing: Aan iedereen*

13. **Biedt de bibliotheek volgens u e-books aan?**

- Ja
- Nee
- Weet niet

*Routing: Aan iedereen*

14b. **In hoeverre vindt u het belangrijk of onbelangrijk dat uw bibliotheek e-books aanbiedt?**

- Zeer belangrijk
- Belangrijk
- Neutraal
- Onbelangrijk
- Zeer onbelangrijk
- Weet niet

*Routing: Indien men weet dat de bibliotheek e-books aanbiedt en in bezit is van een ereader, tablet of smartphone:*

**14. Heeft u in het afgelopen jaar weleens een e-book 'geleend' bij de bibliotheek?**

- Ja
- Nee

*Routing: Indien vraag 14=ja*

**15b. Wanneer heeft u voor het laatst e-book(s) 'geleend' bij de bibliotheek?**

- 1 tot 2 weken geleden
- 2 weken tot 1 maand geleden
- 1 tot 3 maanden geleden
- 3 tot 6 maanden geleden
- Langer dan 6 maanden geleden
- Weet niet

*Routing: vraag 14=ja*

**15. Wat zijn uw ervaringen met het lenen van e-books bij de bibliotheek?**

Het downloaden van het e-book ging zonder technische problemen

Het aanbod van e-books via de bibliotheek is actueel

Het aanbod van e-books is voldoende

Het downloaden van het e-book ging snel

De collectie e-books van de bibliotheek was goed vindbaar op de website

Ik kon het e-book dat ik zocht snel vinden

- Helemaal mee eens
- Mee eens
- Niet mee eens, niet mee oneens
- Mee oneens
- Helemaal mee oneens
- Weet niet

*Routing: Indien met weleens e-books leest (niet tonen als vraag 12=nooit)*

**16. Bent u, sinds u e-books bent gaan lezen, in totaal meer boeken of minder boeken (zowel e-books als normale boeken) gaan lezen, of heeft het lezen van e-books geen effect gehad op het aantal boeken dat u leest?**

- Ik ben meer boeken gaan lezen
- Het heeft geen effect op het aantal boeken dat ik lees
- Ik ben minder boeken gaan lezen

*Routing: vraag 13=nee of 14=nee*

**17. In hoeverre zou u e-books via de bibliotheek willen lenen?**

- 1=Zeker wel
- 2=Waarschijnlijk wel
- 3=Misschien wel, misschien niet
- 4=Waarschijnlijk niet
- 5=Zeker niet
- 6=Weet niet / geen mening

*Routing: Indien men wel e-books downloadt van de bibliotheek:*

**18. Hoe zou de bibliotheek ervoor kunnen zorgen dat u meer gebruik gaat maken van het aanbod van e-books van de bibliotheek?**

<OPEN> + w.n.

*Routing: Indien men een e-reader, smartphone en tablet bezit, geen e-books downloadt van de bibliotheek, maar dit aanbod wel kent:*

**19. Hoe zou de bibliotheek ervoor kunnen zorgen dat u gebruik gaat maken van het aanbod van e-books van de bibliotheek?**

<OPEN> + w.n.