



Beste deelnemer,

U heeft hulp gekregen bij het informatiepunt van de bibliotheek. U heeft het volgende informatiepunt bezocht:

Wij willen u daarom enkele vragen stellen. Zo helpt u ons om het informatiepunt te verbeteren. Het invullen van de vragen duurt ongeveer 10 minuten. Meedoen aan dit onderzoek is anoniem. Uw antwoorden blijven geheim.

U kunt de vraag overslaan als u een antwoord niet weet.

### Gestelde vraag en geboden hulp

Eerst willen we u een paar vragen stellen over uw bezoek aan het informatiepunt. De eerste vragen lijken misschien op de informatie die u bij dit bezoek al aan de medewerker gegeven heeft. Door deze informatie ook in de vragenlijst in te vullen, helpt u de bibliotheek om dit anoniem bij te houden en het informatiepunt te verbeteren.

#### 1. Waarom heeft u het informatiepunt bezocht?

*U mag meerdere antwoorden geven.*

- Ik wist niet hoe ik iets moest regelen (praktisch)
- Ik begreep een uitleg of brief niet (inhoud)
- Ik wist niet bij wie of welke organisatie ik moest zijn (route)
- Anders, namelijk:

- Zeg ik liever niet

#### 2. Had u hiervoor hulp nodig bij het gebruik van een computer, tablet of smartphone?

**Bijvoorbeeld voor het gebruik van DigiD, het downloaden van een app of het invullen van een online formulier.**

- Ja
- Nee
- Weet ik niet

**3. Waarvoor had u deze hulp nodig?**

*U mag meerdere antwoorden geven.*

- Werk / werk zoeken / eigen bedrijf
- Leren / studeren
- Huis / wonen
- Gezin / opvoeding
- Gezondheid
- Administratie / geldzaken
- Vervoer
- Anders, namelijk:

- Zeg ik liever niet

**4. Is uw vraag bij het informatiepunt beantwoord?**

- Ja
- Een beetje
- Nee
- Niet hier, maar ik ben doorverwezen
- Weet ik niet / zeg ik liever niet

**5. Kunt u deze vraag of dit probleem een volgende keer zelf oplossen?**

- Ik denk het wel
- Misschien
- Ik denk het niet
- Nog niet, maar dat wil ik wel leren
- Weet ik niet

**6. Wilt u na uw bezoek aan het informatiepunt ergens meer over weten of leren?**

- Ja, over computers en internet
- Ja, over de digitale overheid (bv. DigiD, Belastingdienst)
- Ja, over de Nederlandse taal
- Ja, over iets anders, namelijk:

- Nee
- Weet ik niet

**7. Heeft u iets nieuws geleerd door het bezoek aan het informatiepunt?**

- Ja
- Een beetje
- Nee
- Weet ik niet

**8. Wat vindt u van de hulp die u bij het informatiepunt heeft gekregen?**

- Heel goed
- Goed
- Niet goed en niet slecht
- Slecht
- Heel slecht
- Weet ik niet / zeg ik liever niet

9. **Op welke manier zou u (nog) beter geholpen zijn bij het informatiepunt?**

Weet ik niet

10. **Waarom was het informatiepunt voor u de beste plek om naartoe te gaan met uw vraag?**

*U kunt maximaal 3 antwoorden kiezen.*

- Het is dichtbij
- Iedereen is hier welkom
- Ik kwam er toevallig langs
- De bibliotheek is betrouwbaar
- De medewerkers hebben veel kennis
- Het is gratis
- Ik kom vaker in de bibliotheek
- De bibliotheek is onafhankelijk/zelfstandig
- Het voelt als een veilige plek
- Anders, namelijk:

Weet ik niet

11. **Bent u al eens eerder bij het informatiepunt langs geweest met een vraag?**

- Ja, 1 keer
- Ja, 2 of 3 keer
- Ja, 4 of 5 keer
- Ja, meer dan 5 keer
- Nee

12. **Zou u met een volgende vraag weer naar het informatiepunt komen?**

- Ik denk het wel
- Misschien
- Ik denk het niet
- Weet ik niet

13. **Hoe wist u dat u in de bibliotheek terecht kon bij het informatiepunt?**

*U mag meerdere antwoorden geven.*

- Iemand heeft het aangeraden (bv. vrienden, familie, huisarts, school)
- Via sociale media
- Van een website
- Uit een nieuwsbrief
- Van televisie
- Van de radio
- Uit de krant
- Van de bibliotheek
- Anders, namelijk:

Weet ik niet

**14. [indien door iemand aangeraden] Wie of welke organisatie heeft u aangeraden om naar het informatiepunt te gaan?**

*U kunt meerdere antwoorden geven.*

- Vrienden, familie of bekenden
- De gemeente
- Iemand in de bibliotheek
- De huisarts
- De wijkagent
- Het consultatiebureau
- Het wijkteam
- School
- Anders, namelijk:

- Weet ik niet / zeg ik liever niet

## Achtergrond

**Nu volgen er nog een aantal achtergrondvragen.**

**15. Bent u lid van de bibliotheek?**

- Ja
- Nee
- Weet ik niet / zeg ik liever niet

**16. Hoe vaak komt u in de bibliotheek bij u in de buurt?**

- Iedere week
- Iedere maand
- Ieder kwartaal (ongeveer 1 of 2 keer per 3 maanden)
- 1 tot 3 keer per jaar
- Minder vaak dan 1 keer per jaar
- Nooit
- Weet ik niet / zeg ik liever niet

**17. Bent u een:**

- Man
- Vrouw
- Anders
- Zeg ik liever niet

**18. Wat is uw leeftijd?**

- Zeg ik liever niet

**19. Wat is uw moedertaal?**

- Nederlands
- Turks
- Arabisch
- Surinaams
- Antilliaans

- Pools
- Oekraïens
- Engels
- Spaans
- Tigrinya
- Farsi
- Anders, namelijk:

- Zeg ik liever niet

**20. Wat doet u in het dagelijks leven?**

*U mag meerdere antwoorden geven.*

- Ik heb betaald werk
- Ik doe vrijwilligerswerk
- Ik zoek werk
- Ik zit op school
- Ik ben met pensioen
- Ik ben arbeidsongeschikt of afgekeurd
- Ik ben huisman of huisvrouw
- Anders, namelijk:

- Zeg ik liever niet

**21. Waarvoor maakt u wel eens gebruik van het internet? Bijvoorbeeld op een computer, laptop, tablet of smartphone**

*U mag meerdere antwoorden geven.*

- Contact met vrienden en familie (bijvoorbeeld via Whatsapp, FaceTime, e-mail, social media)
- Een route opzoeken (bijvoorbeeld via GoogleMaps)
- Films of series kijken
- Het nieuws volgen
- Iets regelen met de gemeente of overheid (bijvoorbeeld Belastingaangifte, parkeervergunning, verhuizing doorgeven)
- Iets regelen rondom gezondheid en zorg (bijvoorbeeld online afspraak bij de huisarts maken, online herhaalrecept aanvragen, online zorgkosten declareren)
- Informatie opzoeken
- Online bankieren of betalen
- School / studie
- Spelletjes spelen
- Werk
- Winkelen
- Anders, namelijk:

- Geen van deze dingen

**22. Heeft u nog andere opmerkingen over het informatiepunt of over deze vragenlijst?**

- Geen opmerkingen