

Bezoekers: mag ik u wat vragen? (deel 2)

> Inger van der Laan

In het vorige vakblad is ingegaan op het uitvoeren van een enquête onder bezoekers om erachter te komen wat zij van uw kinderboerderij vinden. Hoe pak je dit nou aan, zo'n vragenlijst opstellen en verspreiden onder de bezoekers en welke vragen stel je? In dit artikel zullen we hier nader op ingaan en een aantal praktische voorbeelden geven.

Iedere bezoeker is anders en heeft andere wensen, maar door een grote groep mensen te vragen, kun je een goed beeld krijgen wat de gemiddelde bezoeker eigenlijk wil. Afhankelijk van de grootte van uw locatie en aantal bezoekers zijn dit zo'n 150 tot 300 ingevulde vragenlijsten die een betrouwbaar beeld geven. Dat klinkt heel veel, maar internet kan heel behulpzaam zijn. De vragenlijst kan op twee manier worden verspreid: op papier (op de kinderboerderij) en digitaal. Of een combinatie van beide om te voorkomen dat je bezoekers uitsluit die weinig of geen gebruik maken van internet.

Digitaal, papier of beide?

Het voordeel van digitale enquêtes is dat de gegevens meteen al verwerkt worden. Er zijn diverse (gratis) softwareprogramma's waarmee enquêtes kunnen worden uitgevoerd, waarbij vaak de gegevens al op een (eenvoudige) wijze worden verwerkt. Het nadeel is echter dat je de bezoekers thuis achter hun pc zover moet zien te krijgen om de enquête in te vullen. Of je kan op de boerderij een laptop neerzetten, zodat de vragen direct op locatie beantwoord kunnen worden.

Goede digitale communicatie is hiervoor belangrijk, zoals een actieve en actuele website en/of een oproep via Facebook en Twitter. Vergeet ook de digitale nieuwsbrief niet. Maak het mensen zo makkelijk mogelijk en zorg voor een directe link waarop de enquête kan worden ingevuld. Geef hierbij aan om hoeveel vragen het gaat en hoe lang het duurt om de enquête in te sturen.

Daarnaast kun je op het erf de enquête uitdelen op papier. Het werkt het beste om de bezoekers actief te benaderen en ze te vragen of ze de vragenlijst willen invullen. De ervaring leert dat de bereidheid van bezoekers om deel te nemen aan een enquête, zowel digitaal als op papier, groot is. Je kan bezoekers extra stimuleren om iets kleins ter beschikking te stellen voor iedere ingevulde vragenlijst of een leuke prijs te verloten onder alle deelnemers.

De mogelijkheid bieden om de vragenlijst zowel digitaal als op papier in te vullen, levert natuurlijk de meeste resultaten op.

Wat wil je weten?

Met het stellen van een aantal algemene vragen, kun je te weten komen wie 'de gemiddelde bezoeker' is. In het vorige artikel spraken we al over dit bezoekersprofiel (zie kader voor voorbeeldvragen).

Een voorbeeld van de uitkomst hiervan kan zijn:

Bezoekers komen uit heel Gouda, maar de meeste bezoeken worden afgelegd door mensen uit de naastgelegen postcodegebieden. Daarnaast komt bijna 20% van de bezoekers uit buurgemeenten. 94% van de respondenten komt met kinderen, waarvan 60% met eigen kinderen en 24% met kleinkinderen. De gemiddelde leeftijd van de kinderen is 4 jaar en 7 maanden. Van 0 tot 4 jaar neemt het aantal kinderen per leeftijdsgroep toe. Vanaf 4 jaar loopt het langzaam af. 21% van de kinderen is 7 jaar of ouder. De meeste bezoekers (31%) komen 1 of 2 keer per maand, gevolgd door tussen de 6 en 12 keer per jaar met 30%. Bezoekers die donateur of vriend zijn bezoeken de kinderboerderij vaker. Meer dan de helft van de bezoekers (56%) blijft tussen de 1 en 2 uur. De overige bezoekers blijven een half tot 1 uur (29%) of 2 tot 3 uur (11%).

Daarnaast kunnen er specifieke vragen gesteld worden, bijvoorbeeld over het aanbod op de kinderboerderij. Wat waarderen bezoekers of wat missen ze? Wat vinden ze van het dierenbestand? Contactmogelijkheden? De hygiëne van het terrein? De speelmogelijkheden, educatie en activiteiten. Maak keuzes uit de onderwerpen waar je meer over wilt weten. Dit kan een goed beeld geven of behulpzaam zijn als er aanpassingen gedaan worden op het terrein.

Soort vragen

Om het verwerken van de informatie zo goed mogelijk te laten verlopen, is het belangrijk duidelijke vragen te stellen en goede antwoordmogelijkheden te bieden. Gesloten antwoorden zijn makkelijker te verwerken en ook voor bezoekers sneller om in te vullen. De vragen mogen niet sturend zijn, bijvoorbeeld: *'Vindt u ook dat de konijnenhokken hoognodig aan vervanging toe zijn?'* Je geeft hierin eigenlijk het antwoord al. Beter is om te vragen *'Wat vindt u van de konijnenverblijven?'*

Er zijn verschillende antwoordmogelijkheden bij gesloten vragen, zoals 'ja' of 'nee'. Als gevraagd wordt om een oordeel, dan wordt vaak gekozen voor een classificatie, zoals: goed, voldoende, matig, onvoldoende of het geven van een cijfer. Laat in de vragenlijst altijd een ruimte leeg waar bezoekers met aanvullende opmerkingen terecht kunnen.

Meer informatie

Op de [website van de vSKBN](#) kan als voorbeeld de samenvatting van het bezoekerstevredenheidsonderzoek uitgevoerd op kinderboerderij De Goudse Hofsteden gedownload worden. Log hiervoor in op de website en kijk onder het kopje 'projecten'.

Voor vragen over het uitvoeren en uitwerken van een bezoekerstevredenheidsonderzoek kun je contact opnemen met Inger van der Laan via: inger@kinderboerderijgouda.nl



Voorbeeldvragen bezoekerstevredenheidsonderzoek

1. Bent u een man of vrouw?
2. Wat is uw leeftijd? jaar
3. Wat is uw postcode?
4. Bent u op de kinderboerderij met kinderen?*

 - Nee, geen kinderen
 - Kinderen
 - Kleinkinderen
 - Vriendje(s) van het (klein)kind
 - Anders, namelijk...

5. Hoe vaak komt u gemiddeld op de kinderboerderij?
 - Ik ben pas 1 keer geweest/ ik ben hier voor het eerst
 - Meerdere keren per week
 - 1 keer per week
 - 1 of 2 keer per maand
 - Tussen de 6-12 keer per jaar
 - Minder dan 6 keer per jaar
6. Hoe lang blijft u gemiddeld op de kinderboerderij?
 - 0-30 minuten
 - 30-60 minuten
 - 60-120 minuten
 - 120-180 minuten
 - Langer dan 180 minuten
7. Waarom kiest u voor een bezoek aan de kinderboerderij?*

 - Dicht in de buurt
 - Contact met dieren
 - Lekker even buiten
 - Speeltuín
 - Geen entreegeld
 - Anders, namelijk...

8. Waar kent u de kinderboerderij van? *

 - Ik woon in de buurt
 - Via familie, kennis, etc.
 - Website of social media van de boerderij
 - Uit de krant
 - Internet, website:
 - Anders, namelijk:

* Meerdere antwoorden mogelijk