

# Universiteit Twente

Wetenschapswinkel



## Dictaatverkoop UnionShop Juli 2008

### **Opdrachtgever**

I. Schutz

Portefeuillehouder Financiën, Accommodatie & Externe  
Betrekkingen, Student Union

### **Betrokkenen**

M. ter Braack

Ir. E. van Hattem

Dr.ir. B.P. Veldkamp

Medewerker Wetenschapswinkel Universiteit Twente

Medewerker Wetenschapswinkel Universiteit Twente

Medewerker afdeling onderzoeksmethodologie, meetmethoden en data-  
analyse, Faculteit Gedragwetenschappen

### **Onderzoeker**

T.A.Kronberg

Student psychologie, Faculteit Gedragwetenschappen



## Samenvatting

De Student Union verkoopt dictaten via de UnionShop. Deze dictaatverkoop is mogelijk niet optimaal. Het doel van dit onderzoek is om de huidige stand van zaken en de wensen van de studenten met betrekking tot de dictaatverkoop in kaart te brengen, zodat de Student Union met een vraaggerichte oplossing kan komen.

Het onderzoek is middels een vragenlijst bestaande uit 24 items uitgevoerd. De items hadden de vorm van open en gesloten vragen, en bevatte stellingen met een 5-puntsschaal. De doelgroep van het onderzoek waren alle studenten van de Universiteit Twente. De studenten van vier faculteiten hebben de vragenlijst via een e-mail online ingevuld. Bij de overige werd de vragenlijst in vier colleges aan de studenten voorgelegd. In totaal hebben 624 respondenten aan het onderzoek deelgenomen, waarvan 440 respondenten de vragenlijst volledig ingevuld hebben.

Uit dit onderzoek is gebleken dat de overgrote meerderheid (84.2%) van de respondenten weleens een dictaat bij de UnionShop koopt. Daarvan heeft 72% in het afgelopen collegejaar tussen de 1 en 5 dictaten gekocht.

Wat de wachttijden bij de UnionShop betreft schatte 54.8% van de respondenten dat ze gemiddeld tussen de 1 en 5 minuten moeten wachten voordat ze worden geholpen. 28.6% schatte de gemiddelde wachttijd tussen de 6 en 10 minuten. Het gaat hier om de perceptie van de student en niet om de werkelijke wachttijd.

78.3% vindt een wachttijd tussen 1 en 5 minuten aanvaardbaar en 14.2% gaf aan dit ook voor een wachttijd tussen 6 en 10 minuten te vinden.

Verder is gebleken dat de meeste respondenten hun dictaten in de eerste week van het nieuwe kwartiel kopen (74,7%) aan het begin van de week (op maandag koopt 23% zijn/haar dictaten). Bijna de helft koopt de dictaten doorgaans in de middagpauze (46.4%).

35.8% gaf aan dat het in het afgelopen collegejaar is voorgekomen dat een dictaat niet op voorraad was, op het moment dat hij/zij deze wilde kopen.

De gewenste verkooplocatie blijkt de eigen studievereniging te zijn (51,9%) gevolgd door de UnionShop (27,4%). Van het bezorgen van de dictaten aan huis is gebleken dat een merendeel van de respondenten (73.9%) niet bereid is daarvoor te betalen.

Uit de stellingen waarop de respondenten een 5-puntsschaal konden invullen, kwam aan het licht dat<sup>1</sup>:

- 76.4% het bezwaarlijk vindt als de dictaten alleen in de eerste week van een nieuw kwartiel verkrijgbaar zijn,
- 12,1% de UnionShop geen goede locatie voor de dictaatverkoop vindt. Daar staat tegenover dat 52% het daar niet mee eens is.
- 30.7% de dictaten vooraf online wil bestellen, om er zeker van te zijn dat de dictaten op tijd beschikbaar zijn,
- 38% vindt dat alle dictaten digitaal in plaats van in boekvorm moeten worden verspreid,
- 42.3% vindt dat de boekenverkoop en de dictaatverkoop moeten worden gecombineerd,

---

<sup>1</sup> Het percentage respondenten wat het met de stelling eens is.

- 25.3% de dictaten op dit moment te duur vindt,
- 63.5% het niks uitmaakt welke kleuren de kaften van hun dictaten hebben,
- 72.2% niet bereid is om meer te betalen voor een dictaat met geïllustreerd kft.

De opties waarop de respondenten op een 5-puntsschaal konden aangeven in hoeverre ze de gestelde optie aantrekkelijk vinden, resulteerden in de volgende bevindingen<sup>2</sup>:

- 42.2% vindt het online bestellen van dictaten aantrekkelijk,
- 11.5% vindt het online bestellen en (tegen meerprijs) thuis laten bezorgen van dictaten aantrekkelijk,
- 18.3% vindt het online bestellen van dictaten om ze vervolgens op te halen bij de UnionShop aantrekkelijk,
- 47.5% vindt het online bestellen van dictaten om ze vervolgens op te halen bij de studievereniging tijdens de boekenverkoop aantrekkelijk.

De respondenten van de faculteiten MB en GW willen relatief wat meer betalen dan de respondenten van de faculteit CTW.

De faculteit MB is het iets meer eens met de stelling: “Dictaten zijn op dit moment te duur”, dan de faculteiten TNW, CTW en EWI. Ze zijn echter minder bereid om voor een geïllustreerd kft te betalen dan de faculteit TNW.

Wat betreft de locaties om de dictaten in ontvangst te nemen nadat deze eerst online zijn besteld, vindt de MB-faculteit het tegen meerprijs thuis bezorgen relatief aantrekkelijker dan de faculteit EWI.

De faculteiten GW, MB en TNW vinden het aantrekkelijker om de dictaten bij de UnionShop op te halen dan de faculteit CTW.

---

<sup>2</sup> Het percentage respondenten dat de gestelde optie aantrekkelijk vindt

## Inhoudsopgave

1 Inleiding.....	7
2 Methoden.....	9
2.1 Respondenten.....	9
2.2 Vragenlijst.....	10
2.3 Procedure.....	10
2.4 Data-analyse.....	10
2.5 Generaliseerbaarheid.....	12
3 Resultaten.....	13
3.1 Aanschaf dictaten.....	13
3.2 Aantal dictaten.....	13
3.3 Gemiddelde wachttijd UnionShop.....	13
3.4 Aanvaardbare wachttijd.....	13
3.5 Aankoop week, dag en tijdstip.....	13
3.6 Voorraad.....	13
3.7 Locatie dictaatverkoop.....	14
3.8 Extra betalen voor thuisbezorging.....	14
3.9 Stellingen mee oneens / mee eens.....	14
3.10 Stellingen onaantrekkelijk / aantrekkelijk.....	15
3.11 Combinaties.....	15
3.11.1 Combinatie vraag 7 en vraag 8.....	15
3.11.2 Combinatie vraag 9 en vraag 11.1.....	15
3.11.3 Combinatie vraag 10 en vraag 12.2.....	16
3.11.4 Combinatie vraag 11.6 en vraag 10.....	16
3.11.5 Combinatie vraag 11.1 en vraag 11.5.....	16
3.11.6 Combinatie vraag 11.1 en vraag 12.4.....	16
3.11.7 Combinatie vraag 11.2 en vraag 12.3.....	17
3.11.8 Combinatie vraag 11.7 en vraag 11.8.....	17
4 Verschillen tussen faculteiten.....	19
4.1 Aanschaf dictaten.....	19
4.2 Aantal dictaten.....	19
4.3 Gemiddelde wachttijd UnionShop.....	19
4.4 Aanvaardbare wachttijd.....	19
4.5 Aankoop week, dag en tijdstip.....	19
4.6 Voorraad.....	20
4.7 Locatie dictaatverkoop.....	20
4.8 Extra betalen voor thuisbezorgen.....	20
4.9 Stellingen mee eens / mee oneens.....	20
4.9.1 Eerste week kwartiel.....	20
4.9.2 Locatie UnionShop.....	21
4.9.3 Op tijd beschikbaar.....	21

4.9.4 Digitale verspreiding.....	21
4.9.5 Combinatie boekenverkoop en dictaatverkoop.....	21
4.9.6 Prijs dictaten.....	21
4.9.7 Kleur dictaten .....	21
4.9.8 Geïllustreerde kافت.....	21
4.10 Stellingen aantrekkelijk / onaantrekkelijk.....	21
4.10.1 Online bestellen .....	21
4.10.2 Online bestellen en thuisbezorging .....	22
4.10.3 Online bestellen en ophalen bij de UnionShop .....	22
4.10.4 Online bestellen en ophalen bij de studievereniging .....	22
5 Conclusies en discussie .....	23
5.1 Conclusies .....	23
5.2 Discussie.....	23
Referenties.....	24
Bijlage 1 Overzicht opleidingen.....	25
Bijlage 2 Vragenlijst .....	27
Bijlage 3 Resultaten .....	29
Bijlage 4 Combinatie vraag 7 en vraag 8 .....	43
Bijlage 5 Resultaten in relatie tot faculteiten .....	44

## **1 Inleiding**

In dit rapport worden de resultaten van het onderzoek naar de dictaatverkoop van de Universiteit Twente (UT) gepresenteerd.

Ten tijde van het onderzoek worden de dictaten van vrijwel alle opleidingen van de UT in de UnionShop verkocht. Binnen de Student Union, het overkoepelende orgaan van studenten en studentenorganisaties aan de UT, vraagt men zich af of deze dictaatverkoop optimaal is. In hoeverre zijn studenten tevreden met de geboden service en wat kan er eventueel verbeterd worden?

Om deze vragen te beantwoorden heeft de Wetenschapswinkel UT in opdracht van de Student Union dit onderzoek uitgevoerd. Het doel is om de huidige stand van zaken en de wensen van de studenten met betrekking tot de dictaatverkoop in kaart te brengen.

Het onderzoek vond plaats tussen 1 april 2008 en 30 juli 2008 en is middels een vragenlijst uitgevoerd. De doelgroep van het onderzoek waren de UT-studenten van alle faculteiten.

In dit onderzoek staat de levering van dictaten centraal. Hierbij kan men denken aan de wenselijkheid van het digitale aanbod en meerdere afhaallocaties, maar ook aan de wachttijden bij het kopen van de dictaten. Daarnaast zijn er items betreffende de vormgeving en prijzen van de dictaten in de vragenlijst opgenomen.

Voordat in hoofdstuk drie de resultaten worden beschreven en in hoofdstuk vier de verschillen tussen de faculteiten, zal in hoofdstuk twee worden ingegaan op: de samenstelling van de steekproef, de constructie van de vragenlijst, de wervingsprocedure van de respondenten en de data-analyse. In hoofdstuk vijf, de discussie, wordt ondermeer aandacht besteed aan de representativiteit van de steekproef en de generaliseerbaarheid van de resultaten.





## 2 Methoden

In dit hoofdstuk worden de methoden van het onderzoek beschreven. Achtereenvolgens wordt ingegaan op: de respondenten, de vragenlijst, de procedure en de analyses van de data.

### 2.1 Respondenten

De doelgroep van het onderzoek waren studenten van de Universiteit Twente. In totaal hebben 624 respondenten aan het onderzoek deelgenomen. Dit komt neer op 7.7% van het totale aantal studenten van de Universiteit Twente. Van de respondenten hebben er 440 de vragenlijst volledig ingevuld, niettemin waren alle 624 vragenlijsten bruikbaar voor het onderzoek. De respondenten waren verdeeld over de faculteiten (Tabel 1): 33.2% van de respondenten is afkomstig van de faculteit Technische Natuurwetenschappen (TNW), 28.8% is afkomstig van de faculteit Management en Bestuur (MB), 7.4% is afkomstig van de faculteit Gedragwetenschappen (GW), 15.4% is afkomstig van de faculteit Elektrotechniek, Wiskunde en Informatica (EWI), 14.3% is afkomstig van de faculteit Construerende Technische Wetenschappen (CTW) en het overige procent studeert aan meer dan één faculteit.

**Tabel 1. verdeling van de respondenten over de faculteiten**

<i>faculteit</i>	<i>n</i>	<i>%</i>
<b>TNW</b>	207	33.2%
<b>MB</b>	180	28.8%
<b>GW</b>	46	7.4%
<b>EWI</b>	96	15.4%
<b>CTW</b>	89	14.3%
<b>meerdere faculteiten</b>	6	1.0%
<b>totaal</b>	624	100%

Binnen de faculteiten zijn de respondenten verder verdeeld over de opleidingen, zoals te vinden in bijlage 1. Hoe de respondenten verdeeld zijn over de verschillende studiefases is in Tabel 2 te zien. De meeste respondenten (27,4%) bevinden zich in de masterfase van de studie. Alle fasen zijn goed en gelijkmatig vertegenwoordigd.

**Tabel 2. verdeling van de respondenten over de studiefases**

<i>fase</i>	<i>n</i>	<i>%</i>
<b>meer dan 1 fase</b>	41	6.6%
<b>bachelor 1</b>	149	23.9%
<b>bachelor 2</b>	120	19.2%
<b>bachelor 3</b>	120	19.2%
<b>pre-master</b>	16	2.6%
<b>master</b>	171	27.4%
<b>ik volg alleen een minor aan de UT</b>	1	0.2%
<b>onbekend</b>	6	1.0%
<b>totaal</b>	624	100%

## 2.2 Vragenlijst

Het onderzoek is middels een vragenlijst (Bijlage 2) uitgevoerd, die in samenwerking met dr. ir. Veldkamp<sup>3</sup> tot stand is gekomen. De basis voor de vragenlijst zijn de uitkomsten van interviews met 14 studenten van verschillende opleidingen. Tevens werden de vragen die door de opdrachtgever zijn aangedragen in de vragenlijst opgenomen. Alvorens de vragenlijst onder de studenten is verspreid, is deze door de Student Union goedgekeurd.

De uiteindelijke vragenlijst bestaat uit 24 items. Van de achtergrondvariabelen worden de studie en de studiefase gerapporteerd. De meeste items die betrekking hebben op de dictaatverkoop bij de UnionShop hebben de vorm van een gesloten vraag. Het aantal antwoordcategorieën varieert tussen de twee en de vier. De items 11.1 tot en met 12.4 hebben de vorm van een stelling.

Bij de stellingen 11.1 tot en met 11.8 dienden de respondenten op een 5-puntsschaal aan te geven in hoeverre ze het met de stelling eens waren (1= mee oneens, 5=mee eens), bij de items 12.1 tot en met 12.4 in hoeverre ze de gegeven optie aantrekkelijk vonden (1=onaantrekkelijk, 5=aantrekkelijk). Daarnaast zijn er nog enkele open vragen, waar de respondenten in getallen hun antwoorden konden uitdrukken. Tenslotte werd de respondent in de laatste twee vragen de mogelijkheid geboden de opmerkingen met betrekking tot de dictaatverkoop bij de UnionShop en de vragenlijst te geven.

## 2.3 Procedure

Van de vragenlijst zijn een digitale versie en een papieren versie verspreid. Van de digitale versie is gebruik gemaakt bij de faculteiten EWI, MB, TNW en GW. De studenten van deze vier faculteiten hebben allen via een e-mail een verzoek tot deelname aan het onderzoek gekregen. De e-mail werd vanuit de bureaus onderwijszaken (BOZ's) van de desbetreffende faculteit verstuurd. In de e-mail kon men doorklikken naar de vragenlijst via een link. Tevens was in de e-mail het doel van het onderzoek kort vermeld en de tijd die het de respondenten zou kosten om de vragenlijst in te vullen (circa 5 minuten). Bovendien werd de anonimiteit toegezegd.

Bij de faculteit CTW werden in vier colleges de papieren versies van de vragenlijst verspreid. Daarvoor is per e-mail toestemming van de betreffende docenten gevraagd. Het uitdelen van de vragenlijsten gebeurde twee keer bij de aanvang van het college en twee keer aan het einde van het college.

## 2.4 Data-analyse

De analyses zijn met de statistische software SPSS uitgevoerd. De data van de gehele steekproef zijn met behulp van de beschrijvende statistieken geanalyseerd: voor iedere vraag werden per antwoordoptie de absolute en de relatieve aantallen berekend. Voor de vragen waarvan de antwoordenratio geschaald waren, zijn tevens gemiddelde en standaarddeviatie berekend. (Ratio geschaald wil zeggen dat er sprake moet zijn van een rangordening met dezelfde intervalgrootte tussen de antwoordcategorieën, zoals op een 5-puntsschaal.) De begrippen gemiddelde en standaarddeviatie worden in deze paragraaf nader toegelicht.

Daarnaast is ook gekeken naar de relaties tussen een aantal vragen. Er is bijvoorbeeld onderzocht of de antwoorden op vraag 11.7 (de kleur van de kافت maakt mij niks uit) een samenhang vertonen met de vraag 11.8 (ik ben niet bereid om meer te betalen voor een dictaat met een geïllustreerde kافت). De mate van samenhang werd gemeten met correlatieanalyses en de chi-kwadraattoets. Verder is gekeken of er al dan niet verschillen zijn tussen de faculteiten. Hiervoor is gebruik gemaakt van de toetsen chi-kwadraat, één-factor ANOVA en Bonferonni.

---

<sup>3</sup> Dr. ir. Veldkamp is werkzaam binnen de faculteit gedragswetenschappen, afdeling onderzoeksmethodologie, meetmethoden en data-analyse

Bij alle statistische analyses is het significantieniveau van 5% gehanteerd. De toetsen en de begrippen correlatie en significantieniveau, alsook de begrippen gemiddelde en standaarddeviatie worden hieronder kort nader toegelicht.

#### *Gemiddelde (M) en standaarddeviatie (SD)*

Gemiddelde en standaarddeviatie zijn maten die worden gebruikt om de verdeling van ratiogegevens te beschrijven. Het gemiddelde is de som van alle waarden, gedeeld door het aantal respondenten (Moore & McCabe, 1999/2002, p. 30). Met de standaarddeviatie wordt de spreiding van de waarden rondom hun gemiddelde gemeten. Als de standaarddeviatie gelijk is aan 0, dan is er geen spreiding en zijn alle waarden gelijk aan het gemiddelde. Naarmate de waarden meer verspreid zijn rondom hun gemiddelde, wordt de standaarddeviatie groter (Moore & McCabe, 1999/2002, pp. 42-46).

#### *Eén-factor ANOVA (F) en Bonferonni*

Eén-factor ANOVA wordt gebruikt om te onderzoeken of de gemiddelden van een aantal groepen, in dit onderzoek van de vijf faculteiten, aan elkaar gelijk zijn. Eén-factor ANOVA kan worden toegepast bij de vragen waarvan de antwoordcategorieën ratiogeschaald zijn. In geval dat twee of meer groepen significant van elkaar verschillen geeft variantieanalyse echter geen uitsluitsel over welke groepen dat zijn. Om dit te bepalen is in dit onderzoek gebruik gemaakt van de Bonferonni-toets (Huizingh, 2002, pp.283-289)

#### *Chi-kwadraat ( $\chi^2$ )*

De chi-kwadraattoets wordt gebruikt om vast te stellen of twee nominale variabelen (on)afhankelijk van elkaar zijn. In tegenstelling tot interval- en ratiovariabelen is er geen rangordening tussen de waarden van nominale variabelen. Voorbeeld uit dit onderzoek zijn de antwoordcategorieën van vraag 8 “ dat weet ik niet meer”, “nee” en “ja”. Wanneer de chi-kwadraattoets een significant resultaat oplevert, wil dat zeggen dat in een bepaalde faculteit een percentage respondenten dat voor een bepaalde antwoordcategorie heeft gekozen, afwijkt van de andere faculteiten.

Evenals één-factor-ANOVA geeft ook de chi-kwadraattoets niet aan welke groepen voor het significante resultaat zorgen. Dit kan worden onderzocht door de percentages te vergelijken die berekend worden door de twee variabelen in een kruistabel tegen elkaar uit te zetten (Huizingh, 2002, pp.253-258).

#### *Correlatie (r)*

Correlatieanalyse geeft inzicht in welke mate twee variabelen met elkaar samenhangen en of het verband positief dan wel negatief is. Men noemt een verband positief als een hoge score op de ene variabele samengaat met een hoge score op de andere variabele. Het verband is negatief wanneer een hoge score op de ene variabele samengaat met een lage op de andere. De correlatiecoëfficiënt ( $r$ ) kan de waarden tussen 1 en -1 aannemen. De sterkte van het verband neemt toe naarmate  $r$  verder van 0 is en dichter bij -1 of 1 ligt (Huizingh, 2002, pp.295-296).

#### *Significantieniveau ( $\alpha$ ) en overschrijdingskans (p)*

Met de overschrijdingskans wordt de sterkte van bewijs aangeduid of een verschil (dan wel een samenhang) niet op toeval berust. Hoe kleiner de overschrijdingskans, des te sterker is het bewijs.

Het significantieniveau is een gekozen waarde waarmee wordt bepaald of het bewijs statistisch significant is. Statistisch significant betekent dat het verband betekenisvol is op basis van statistiek. Bij significantieniveau van 5% ( $\alpha=0.05$ ) wordt een verschil significant genoemd als de overschrijdingskans kleiner dan of gelijk is aan 0.05.  $\alpha=0.05$  is de meest gangbare beslissende waarde. Het betekent dat er 5% kans bestaat dat de conclusie onterecht is. In dit geval: dat er een verschil in de populatie (in dit onderzoek UT-studenten) bestaat terwijl dat niet zo is (Moore & McCabe, 1999/2002, pp. 383-385).

## **2.5 Generaliseerbaarheid**

Gezien de omvang van de steekproef en uitgaande van 95% zekerheid kunnen de resultaten met de marges van 4 tot 5% naar de UT-studentenpopulatie worden gegeneraliseerd (voor de berekeningen van de marges zie Van der Kaap, 2006), oftewel er dient bij elk resultaat 4 of 5% te worden opgeteld en afgetrokken.

Uit het onderzoek is bijvoorbeeld gebleken dat 84.2% van de respondenten wel eens een dictaat bij de UnionShop koopt. Door 4% erbij op te tellen ofwel ervan af te trekken kan met een zekerheid van 95% worden gesteld dat het percentage UT-studenten die wel eens een dictaat bij de UnionShop halen, tussen 80.2 en 88.2% ligt. De te hanteren marge is afhankelijk van het aantal respondenten dat een vraag heeft beantwoord. De marge van 5% is het resultaat van de berekening met het grootste aantal respondenten (n=622) dat een vraag heeft beantwoord en marge van 4% is voortgekomen uit de berekening met het kleinste aantal respondenten (n=443). Aangezien het aantal respondenten per vraag varieert, kan het best het gemiddelde van de twee marges, 4.5%, gehanteerd worden.

Bij de generalisatie dient rekening te worden gehouden met de verdeling van de steekproef over de faculteiten. Met name het aandeel van de studenten van de faculteit GW was gering (7.4%). Bij een generalisatie van de resultaten naar deze groep is derhalve voorzichtigheid geboden.

### 3 Resultaten

In dit hoofdstuk worden de resultaten van het onderzoek weergegeven. Voor iedere vraag worden in de paragrafen 3.1 tot en met 3.10 de belangrijkste bevindingen omschreven. Per paragraaf wordt het aantal respondenten (n) dat de vra(a)g(en) heeft beantwoord en dus het aantal waarop de statistieken zijn gebaseerd, vermeld. In paragraaf 3.11 wordt gekeken of de verkregen antwoorden op een aantal vragen onderling discrepanties dan wel samenhang vertonen. Het complete overzicht van de aantallen en de percentages en de opmerkingen van een klein aantal respondenten dat gebruik heeft gemaakt van vraag 13 uit de vragenlijst, kan men in bijlage 4 (resultaten) vinden.

#### 3.1 Aanschaf dictaten (n=622)

De meerderheid (84.2%) van de respondenten koopt weleens een dictaat bij de UnionShop. Door de respondenten die geen dictaten bij de UnionShop kopen, werden twee redenen het vaakst genoemd: namelijk dat ze in het afgelopen collegejaar geen dictaten nodig hadden (41.8%), en dat de dictaten elders werden verzorgd (33.7%). Hierbij valt te denken aan de secretariaten en aan de studieverenigingen van de opleidingen.

#### 3.2 Aantal dictaten (n=524)

Van de respondenten die weleens een dictaat bij de UnionShop koopt, heeft 72% in het afgelopen collegejaar tussen de één en vijf dictaten gekocht. 13,6% heeft tussen de zes en tien dictaten gekocht. 14,5% heeft geen dictaten in het afgelopen collegejaar aangeschaft ( $M=3.11$ ,  $SD=2.14$ ).

#### 3.3 Gemiddelde wachttijd UnionShop (n=524)

Bij de vraag “Wat is de gemiddelde wachttijd voordat je wordt geholpen om een dictaat te kopen?” heeft iets meer dan de helft van de respondenten (54.8%) gekozen voor de optie “tussen de 1 en 5 minuten”. Daarnaast heeft 28.6% de optie “tussen de 6 en 10 minuten” ingevuld.

#### 3.4 Aanvaardbare wachttijd (n=534)

Wanneer er wordt gekeken naar wat de respondenten een aanvaardbare wachttijd vinden, dan blijkt dat 78.3% van de respondenten maximaal tussen 1 en 5 minuten wil wachten en 14.2% tussen 6 en 10 minuten.

#### 3.5 Aankoop week (n=499), dag (n=443) en tijdstip<sup>4</sup> (n=453)

De meeste respondenten kopen hun dictaten in de eerste week van het nieuwe kwartiel (74.7%). Wat de dag van de week betreft, is er een dalende trend in de aantallen waar te nemen: op maandag koopt 23.0% van de respondenten zijn/haar dictaten, het aantal neemt vervolgens in de loop van de week af en op vrijdag koopt slechts 2% zijn/haar dictaten.

Verder is het opvallend dat bijna de helft van de respondenten (46.4%) in de middagpauze (van 12.25 uur tot 13.45 uur) naar de UnionShop gaat om de dictaten te kopen.

#### 3.6 Voorraad (n=531)

35.8% van de respondenten gaf aan dat het in het afgelopen collegejaar is voorgekomen dat een dictaat niet op voorraad was, op het moment dat hij/zij deze wilde kopen. Van de respondenten die hebben aangegeven hoe vaak het is voorgekomen zei 87.7% dat een dictaat 1 of 2 keer in het afgelopen jaar niet voorradig was ( $M=1.52$ ,  $SD=0.93$ ).

---

<sup>4</sup> De antwoorden op vraag 7.3 “tijdstip” werden gecodeerd in de categorieën “voor de middagpauze”, “in de middagpauze”, “na de middagpauze” en “verschillend”

### 3.7 Locatie dictaatverkoop (n= 592)

Een aantal respondenten heeft meer dan 1 locatie ingevuld, waar ze in de toekomst hun dictaten het liefst willen ontvangen. In totaal zijn er 756 antwoorden gegeven. De 756 voorkeuren waren als volgt over de gegeven locaties verdeeld: de studievereniging is in 51.9% van de gevallen gekozen, de UnionShop in 27.4%, het bezorgen van de dictaten aan huis in 17.6% en in 3,2% van de gevallen is een andere locatie aangegeven.

### 3.8 Extra betalen voor thuisbezorging (n=601)

Voor het bezorgen van de dictaten aan huis is een merendeel van de respondenten (73.9%) niet bereid te betalen, 22,1% is bereid om maximaal 2 euro te betalen, 3,7% is bereid om maximaal 4 euro te betalen en 0,3% van de respondenten is bereid om maximaal 6 euro te betalen voor het aan huis laten bezorgen van dictaten (M=0.62, SD=1.12).

### 3.9 Stellingen mee oneens / mee eens

De gegeven antwoorden op de stellingen zijn weergegeven in Tabel 3.

Tabel 3 Antwoorden op de stellingen

Stelling	Mee oneens (1)	Enigszins mee oneens (2)	Niet mee eens/ niet mee oneens (3)	Enigszins mee eens (4)	Mee eens (5)
1. Ik zou het bezwaarlijk vinden als de dictaten alleen in de eerste week van een nieuw kwartiel verkrijgbaar waren. (n=601, M=4.59, SD=0.90) <sup>5</sup>	2.3%	3.7%	3.5%	14.1%	76.6%
2. Ik vind de UnionShop geen goede locatie voor de dictaatverkoop (n=602, M=2.61, SD=1.30)	24.0%	27.6%	24.0%	12.3%	12.1%
3. Ik wil mijn dictaten vooraf online bestellen zodat ze zeker op tijd beschikbaar zijn (n=600, M=3.67, SD=1.21)	6.7%	11.2%	21.2%	30.3%	30.7%
4. In de toekomst moeten alle dictaten digitaal worden verspreid. (n=602, M=2.30, SD=1.40)	38.0%	19.6%	14.0%	13.3%	15.1%
5. De boekenverkoop en de dictaatverkoop moeten worden gecombineerd. (n=601, M=4.00, SD=1.12)	4.7%	6.3%	15.3%	31.4%	42.3%
6. Dictaten zijn op dit moment te duur. (n=597, M=3.61, SD=1.12)	4.2%	12.9%	26.1%	31.5%	25.3%
7. De kleur van de kaft maakt mij niks uit. (n=597, M=4.31, SD=1.13)	5.0%	5.4%	6.5%	19.6%	63.5%
8. Ik ben bereid om meer te betalen voor een dictaat met een geïllustreerd kaft. (n=600, M=1.43, SD=0.82)	72.2%	17.3%	7.5%	1.3%	1.7%

<sup>5</sup> De antwoorden op de stellingen zijn als volgt gecodeerd: 1= mee oneens, 2 = enigszins mee oneens, 3= niet mee oneens/ niet mee eens, 4= enigszins mee eens, 5= mee eens

### 3.10 Stellingen onaantrekkelijk/aantrekkelijk

De gegeven antwoorden op de stellingen zijn weergegeven in Tabel 4.

**Tabel 4 Antwoorden op de stellingen**

Stelling	Onaantrekkelijk (1)	Enigszins onaantrekkelijk (2)	Niet aantrekkelijk/ Niet onaantrekkelijk (3)	Enigszins aantrekkelijk (4)	Aantrekkelijk (5)
1. Dictaten online bestellen (n=600, M=3.95, SD=1.19) <sup>6</sup>	5.7%	8.7%	12.5%	31.0%	42.2%
2. Dictaten online bestellen en (tegen meerprijs) thuis laten bezorgen (n=601 M= 2.48, SD=1.36)	31.8%	24.1%	19.6%	13.0%	11.5%
3. Dictaten online bestellen en ophalen bij de UnionShop (n=600 M=3.34, SD=1.23)	10.3%	15.3%	22.5%	33.5%	18.3%
4. Dictaten online bestellen en ophalen bij mijn studievereniging tijdens de boekenverkoop (n=598, M=3.91, SD=1.33)	9.7%	7.4%	12.2%	23.2%	47.5%

### 3.11 Combinaties

#### 3.11.1 Combinatie vraag 7 en vraag 8

Vraag 7: In de hoeveelste week van een nieuw kwartiel, op welke dag en op welk tijdstip koop je doorgaans je dictaten?

Vraag 8: Is het in het afgelopen collegejaar voorgekomen dat een dictaat niet op voorraad was, op het moment dat jij deze wilde kopen?<sup>7</sup>

Wat betreft het op voorraad zijn van dictaten zijn er met het chi-kwadraat geen significante verschillen gevonden tussen de weken ( $\chi^2(4) = 7.99, p = .09$ ), de dagen van de week ( $\chi^2(5) = 3.30, p = .65$ ) en de tijdstippen ( $\chi^2(3) = 2.07, p = .56$ ).

Zie voor meer detail de tabellen in bijlage 4.

#### 3.11.2 Combinatie vraag 9 en vraag 11.1

Vraag 9: Op welke locatie wil je in de toekomst je dictaten het liefst ontvangen (antwoordoptie “locatie studievereniging”)

Vraag 11, stelling 1: Ik zou het bezwaarlijk vinden als de dictaten alleen in de eerste week van een nieuw kwartiel verkrijgbaar waren

<sup>6</sup> De antwoorden op de stellingen zijn als volgt gecodeerd: 1= onaantrekkelijk, 2 = enigszins onaantrekkelijk, 3= niet onaantrekkelijk/ niet aantrekkelijk, 4= enigszins aantrekkelijk, 5= aantrekkelijk

<sup>7</sup> De analyses zijn alleen met de antwoordcategorieën “ja” en “nee” uitgevoerd, aangezien het niet relevant is om te toetsen of de aantallen respondenten die voor de antwoordcategorie “dat weet ik niet meer” hebben gekozen tussen de weken, dagen en tijdstippen verschillen

Van de 392 respondenten die bij vraag 9 “Op welke locatie wil je in de toekomst je dictaten het liefst ontvangen” de optie “studievereniging (tijdens de boekenverkoop)” gekozen heeft, heeft 73% aangegeven het met de stelling 11.1 eens te zijn: “Ik zou het bezwaarlijk vinden als de dictaten alleen in de eerste week van een nieuw kwartiel verkrijgbaar waren”. Onder aanname dat de boekenverkoop bij de studieverenigingen in de eerste week van een nieuw kwartiel plaatsvindt, is hier een discrepantie tussen de gegeven antwoorden: de respondenten die hun dictaten bij de studievereniging willen ontvangen, zouden het namelijk niet bezwaarlijk moeten vinden om de dictaten in de eerste week te moeten ophalen.

### *3.11.3 Combinatie vraag 10 en vraag 12.2*

Vraag 10: De Student Union wil eventueel de optie aanbieden om de dictaten thuis te laten bezorgen. Hoeveel euro ben je hiervoor per afname maximaal bereid te betalen?

Vraag 12, stelling 2: Dictaten online bestellen en (tegen meerprijs) thuis laten bezorgen.

Vraag 10 en stelling 2 van vraag 12 laten een vrij hoge negatieve correlatie zien ( $r = -.59$ ,  $p < .001$ ) en daarmee een opvallende discrepantie. Dit betekent namelijk dat een aantal respondenten niet (of weinig) bereid is om voor de bezorging te betalen, maar online bestellen en tegen meerprijs thuis laten bezorgen toch aantrekkelijk vinden. Het tegenovergestelde is uiteraard ook mogelijk: het niet aantrekkelijk vinden van stelling 2 van vraag 12, maar toch bereid zijn om voor het bezorgen te betalen.

### *3.11.4 Combinatie vraag 11.6 en vraag 10*

Vraag 11, stelling 6: Dictaten zijn op dit moment te duur.

Vraag 10: De Student Union wil eventueel de optie aanbieden om de dictaten thuis te laten bezorgen. Hoeveel euro ben je hiervoor per afname maximaal bereid te betalen.

De samenhang is hier zeer zwak ( $r = .10$ ,  $p = .01$ ), hetgeen betekent dat het al dan niet willen betalen voor het bezorgen van dictaten onafhankelijk is van de mening die de respondent heeft over de prijs van de dictaten.

### *3.11.5 Combinatie vraag 11.1 en vraag 11.5*

Vraag 11, stelling 1: Ik zou het bezwaarlijk vinden als de dictaten alleen in de eerste week van een nieuw kwartiel verkrijgbaar waren.

Vraag 11, stelling 5: De boekenverkoop en de dictaatverkoop moeten worden gecombineerd.

De samenhang tussen deze twee stellingen is nihil ( $r = -.01$ ,  $p = .75$ ). Onder aanname dat de boekenverkoop bij de studieverenigingen in de eerste week van een nieuw kwartiel plaatsvindt, zou men hier een hogere negatieve correlatie verwachten: respondenten die de dictaten samen met de boeken bij hun studievereniging willen ophalen, zouden het immers niet bezwaarlijk moeten vinden om de dictaten in de eerste week te moeten ophalen of vice versa. Evenals in de paragraaf 3.11.2 is hier dus wederom een discrepantie tussen de antwoorden.

### *3.11.6 Combinatie vraag 11.1 en vraag 12.4*

Vraag 11, stelling 1: Ik zou het bezwaarlijk vinden als de dictaten alleen in de eerste week van een nieuw kwartiel verkrijgbaar waren.

Vraag 12, stelling 4: Dictaten online bestellen en ophalen bij mijn studievereniging tijdens de boekenverkoop.



Ook voor deze stellingen is de correlatiecoëfficiënt vrijwel gelijk aan nul ( $r = -.05$ ,  $p = .23$ ) en vertonen de antwoorden dezelfde discrepantie als in de paragrafen 3.11.2 en 3.11.5.

### *3.11.7 Combinatie vraag 11.2 en vraag 12.3*

Vraag 11, stelling 2: Ik vind de UnionShop geen goede locatie voor de dictaatverkoop.

Vraag 12, stelling 3: Dictaten online bestellen en ophalen bij de UnionShop.

Deze stellingen correleren zwak negatief met elkaar ( $r = -.25$ ,  $p < .001$ ) Wat de richting van de samenhang betreft is deze niet verrassend: respondenten die de UnionShop geen goede locatie vinden, vinden het blijkens de correlatiecoëfficiënt niet aantrekkelijk om de dictaten bij de UnionShop op te halen, nadat ze online zijn besteld. En/of het omgekeerde is eveneens mogelijk.

### *3.11.8 Combinatie vraag 11.7 en vraag 11.8*

Vraag 11, stelling 7: De kleur van de kaft maakt mij niks uit

Vraag 11, stelling 8: Ik ben bereid om meer te betalen voor een dictaat met een geïllustreerd kaft

Tegen verwachting in is de samenhang tussen deze twee stellingen vrij zwak ( $r = -.22$ ,  $p < .001$ ). Men zou immers kunnen verwachten dat respondenten die de kleur van de kaft niks uitmaakt ook de illustraties op de kaft niet belangrijk vinden en daarom niet bereid zijn om ervoor te betalen.



## 4 Verschillen tussen faculteiten

De respondenten in dit onderzoek zijn afkomstig van verschillende faculteiten. In dit hoofdstuk wordt beschreven of de antwoorden tussen de faculteiten al dan niet significant verschillen. Het overzicht van de aantallen en de percentages onderverdeeld naar faculteiten kan men vinden in bijlage 5.

### 4.1 Aanschaf dictaten

Uit de resultaten blijkt dat de GW-faculteit significant verschilt van de andere faculteiten ten aanzien van het kopen van de dictaten. ( $\chi^2(4) = 92.3, p < .001$ ). Van de respondenten van de GW-faculteit koopt slechts 39.1% weleens een dictaat bij de UnionShop. Dit in tegenstelling tot de faculteiten MB, EWI en CTW waarvan iets meer dan 90% van de respondenten dictaten bij de UnionShop koopt. Bij de TNW-faculteit ligt dit percentage iets lager (77.8%), maar dit heeft te maken met het feit dat bij de opleiding technische geneeskunde die onder de faculteit TNW valt, de dictaten door het secretariaat worden verzorgd.

### 4.2 Aantal dictaten

De faculteiten verschillen onderling significant ten aanzien van het aantal in het afgelopen jaar gekochte dictaten ( $F(4,505) = 12.98, p < .001$ ). De respondenten van de faculteiten GW ( $M=1.18, SD=1.07$ ) en EWI ( $M=2.28, SD=1.67$ ) kopen het minst aantal dictaten, de respondenten van de faculteiten TNW ( $M=3.03, SD=2.02$ ) en MB ( $M=3.04, SD=2.35$ ) kopen significant meer dictaten en de respondenten van de faculteit CTW ( $M=4.89, SD=1.36$ ) kopen significant het grootste aantal dictaten. In tabel 5 worden bij deze verschillen behorende overschrijdingskansen weergegeven.

Tabel 5. Significante verschillen tussen gemiddelden van de faculteiten en overschrijdingskansen

	$\Delta M$	p
GW - TNW	-1.86	<.01
GW - MB	-1.87	<.01
GW- CTW	-3.72	<.001
EWI- TNW	-.76	<.05
EWI- MB	-.77	<.05
EWI- CTW	-2.62	<.001
TNW-CTW	-1.86	<.001

### 4.3 Gemiddelde wachttijd UnionShop

Wat de gemiddelde wachttijd bij de UnionShop betreft, bleken de faculteiten niet significant te verschillen ( $\chi^2(12) = 20.0, p = .07$ ).

Zie voor meer detail de tabel in bijlage 5.

### 4.4 Aanvaardbare wachttijd

Ook ten aanzien van de aanvaardbare wachttijd zijn er geen significante verschillen gevonden.

Zie voor meer detail de tabel in bijlage 5.

### 4.5 Aankoop week, dag en tijdstip

Met betrekking tot in welke week de respondenten hun dictaten kopen, zijn er geen significante verschillen ( $F(4,481) = 1.95, p = .10$ ).

Wat betreft de dagen van de week, was het vanwege het kleine aantal GW-respondenten en het kleine aantal respondenten dat hun dictaten op donderdag en vrijdag koopt, niet mogelijk om met chi-kwadraat te toetsen of de faculteiten onderling verschillen.

Wel kwam naar voren dat faculteiten significant verschillen ten aanzien van de tijdstippen ( $\chi^2(12) = 27.4, p < .01$ ) waarop de respondenten hun dictaten halen. Het is niet mogelijk met zekerheid te zeggen welke verschillen verantwoordelijk zijn voor de significante resultaten.

Ook hier zijn details te lezen in bijlage 5.

#### **4.6 Voorraad**

Ten aanzien van de vraag “is het in het afgelopen collegejaar weleens voorgekomen dat een dictaat niet op voorraad was?” verschillen de faculteiten onderling significant ( $\chi^2(4) = 20.8, p < .001$ )<sup>8</sup> Opvallend is het geringe percentage respondenten dat “ja” heeft geantwoord (5.9%) bij de faculteit GW. Bij de faculteit EWI is dit percentage 30.4% en bij de faculteiten TNW, MB en CTW worden de percentages groter, te weten 37.3%, 43.8% en 54.7%. Deze verschillen kunnen worden verklaard door het aantal dictaten dat de respondenten van elke faculteit kopen.

Het aantal keer dat een dictaat niet op voorraad was, bleek ook significant tussen de faculteiten te verschillen ( $F(4,171) = 5.94, p = .001$ ).<sup>9</sup> Bij de faculteit CTW ( $M=1.92, SD=.97$ ) kwam het namelijk vaker voor dat een dictaat niet op voorraad was dan bij de faculteiten MB ( $M= 1.31, SD=.74, p=.001$ ) en EWI ( $M=1.58, SD=1.53, p < .01$ ).

#### **4.7 Locatie dictaatverkoop**

Omdat een aantal respondenten meer dan één locatie heeft ingevuld waar ze hun dictaten zouden willen ontvangen, was het niet mogelijk om statistisch te toetsen of de faculteiten qua voorkeur voor de verkooplocatie onderling verschillen. Er werd daarom evenals bij het analyseren van de gehele steekproef een beroep gedaan op de beschrijvende statistieken. Frequenties per locatie binnen de faculteiten vertonen geen opvallende uitschieters en liggen allen in de lijn met de frequenties van de gehele steekproef.

#### **4.8 Extra betalen voor thuisbezorgen**

Wat betreft de bereidheid om extra te betalen voor het thuisbezorgen van de dictaten zijn er significante verschillen tussen de faculteiten ( $F(4,583) = 4.74, p = .001$ ). De faculteiten MB ( $M=.85, SD= 1.28, p < .01$ ) en GW ( $M=.95, SD=1.48, p < .05$ ) scoren hoger dan de faculteit CTW ( $M=0.34, SD=.93$ ) Dit houdt in dat de respondenten van de faculteiten MB en GW gemiddeld meer willen betalen dan de respondenten van de CTW-faculteit.

#### **4.9 Stellingen mee eens/ mee oneens**

##### *4.9.1 Eerste week kwartiel*

Op de stelling “Ik zou het bezwaarlijk vinden als de dictaten alleen in de eerste week van een nieuw kwartiel verkrijgbaar waren” scoren de faculteiten MB ( $M=4.67, SD=.84, p < .05$ ) en GW ( $M= 4.81, SD=.59, p < .05$ ) significant hoger dan de CTW-faculteit ( $M=4.32, SD=1.18$ ) ( $F(4,460) = 3.04, p < .05$ ). Hetgeen betekent dat de CTW-faculteit het gemiddeld in mindere mate met de stelling eens is.

---

<sup>8</sup> De analyse is alleen met de antwoordcategorieën “ja” en “nee” uitgevoerd, aangezien het niet relevant is om te toetsen of de aantallen respondenten die voor de antwoordcategorie “dat weet ik niet meer” hebben gekozen tussen de faculteiten verschillen

<sup>9</sup> De faculteit GW is niet in de analyse opgenomen, omdat er slechts 1 respondent heeft aangegeven hoe vaak het in het afgelopen collegejaar is voorgekomen dat een dictaat niet op voorraad was.

#### 4.9.2 Locatie UnionShop

De resultaten van de stelling “Ik vind de UnionShop geen goede locatie voor de dictaatverkoop” verschillen niet significant tussen de faculteiten ( $F(4,582) = 0.22, p=.93$ ).

#### 4.9.3 Op tijd beschikbaar

Op de stelling “Ik wil mijn dictaten vooraf online bestellen zodat ze zeker op tijd beschikbaar zijn” scoort de faculteit GW ( $M= 4.29, SD=.97$ ) significant hoger dan de faculteiten TNW ( $M=3.62, SD= 1.20, p=.01$ ), EWI ( $M=3.48, SD=1.18, p<.01$ ) en CTW ( $M=3.31, SD=1.16, p<.001$ ). Zij zijn het gemiddeld in mindere mate eens met de stelling, dan de respondenten van de faculteit GW. Verder scoort de MB-faculteit ( $M=3.89, SD=1.21, p<.01$ ) hoger dan de CTW-faculteit ( $M= 3.31, SD=1.16$ ) ( $F(4,581) = 7.03, p<.001$ ).

#### 4.9.4 Digitale verspreiding

Op de stelling “In de toekomst moeten alle dictaten digitaal in plaats van in boekvorm worden verspreid” scoort de faculteit MB ( $M=2.48, SD= 1.48, p<.05$ ) significant hoger dan de faculteit TNW ( $M=2.05, SD=1.32$ ). De faculteit MB is gemiddeld in grotere mate met de stelling eens, dan de faculteit TNW ( $F(4,582) = 3.13, p<.05$ ).

#### 4.9.5 Combinatie boekenverkoop en dictaatverkoop

Wat de stelling “De boekenverkoop en de dictaatverkoop moeten worden gecombineerd” betreft, verschillen de meningen van de faculteiten niet significant ( $F(4,582) = 0.45, p=.77$ ).

#### 4.9.6 Prijs dictaten

Op de stelling “Dictaten zijn op dit moment te duur” scoort de faculteit MB ( $M=3.90, SD=1.08$ ) significant hoger dan de faculteiten TNW ( $M=3.54, SD=1.08, p<.05$ ), CTW ( $M=3.41, SD=1.16, p<.01$ ) en EWI ( $M= 3.31, SD=1.12, p<.001$ ) ( $F(4,578) = 5.67, p<.001$ ). De faculteit MB is het dus gemiddeld in grotere mate eens met de stelling, dan de faculteiten TNW, CTW en EWI.

#### 4.9.7 Kleur dictaten

Alleen de faculteiten TNW ( $M=4.14, SD=1.23, p<.05$ ) en MB ( $M=4.49, SD=1.04$ ) verschillen significant op de stelling “ De kleur van de kافت maakt mij niks uit” ( $F(4,582) = 4.17, p<.01$ ). De faculteit TNW geeft dus gemiddeld minder om de kleur van de kافت dan de faculteit MB.

#### 4.9.8 Geïllustreerde kافت

In tegenstelling tot de voorgaande stelling is de faculteit MB ( $M=1.26, SD=.62, p<.05$ ) echter significant minder bereid om voor een geïllustreerd kافت te betalen dan de faculteit TNW ( $M=1.52, SD=.86$ ) ( $F(4,581) = 2.93, p<.05$ ).

### 4.10 Stellingen aantrekkelijk/onaantrekkelijk

#### 4.10.1 Online bestellen

Op de stelling “Dictaten online bestellen” is er enkel één significant verschil, namelijk dat de faculteit GW ( $M= 4.40, SD=1.00, p<.05$ ) hoger scoort en dus de optie gemiddeld aantrekkelijker vindt, dan de faculteit CTW ( $M=3.76, SD=1.21$ ) ( $F(4,581) = 3.28, p=.01$ ).

#### *4.10.2 Online bestellen en thuisbezorging*

De optie “dictaten online bestellen en (tegen meerprijs) thuis laten bezorgen”, vindt de MB-faculteit ( $M=2.73$ ,  $SD=1.48$ ,  $p=.01$ ) gemiddeld aantrekkelijker dan de EWI-faculteit ( $M=2.16$ ,  $SD=1.22$ ) ( $F(4,582) = 3.97$ ,  $p<.01$ ).

#### *4.10.3 Online bestellen en ophalen bij de UnionShop*

De optie “dictaten online bestellen en ophalen bij de UnionShop” vindt de faculteit CTW ( $M=2.91$ ,  $SD=1.27$ ) gemiddeld onaantrekkelijker dan de faculteiten GW ( $M=3.62$ ,  $SD=1.13$ ,  $p<.05$ ), MB ( $M=3.53$ ,  $SD=1.27$ ,  $p=.001$ ) en TNW ( $M=3.36$ ,  $SD=1.20$ ,  $p<.05$ ) ( $F(4,581) = 4.38$ ,  $p<.01$ ).

#### *4.10.4 Online bestellen en ophalen bij de studievereniging*

De meningen van de faculteiten betreffende de optie “dictaten online bestellen en ophalen bij de studievereniging tijdens de boekenverkoop” verschillen niet significant ( $F(4,579) = 0.47$ ,  $p=.76$ ).

## **5 Conclusies en discussie**

Ter afsluiting van het rapport worden in paragraaf 5.1 van dit hoofdstuk de belangrijkste conclusies gegeven. In paragraaf 5.2 wordt tot slot een kanttekening geplaatst bij de betrouwbaarheid van de gerapporteerde wachttijd.

### **5.1 Conclusies**

Het kopen van dictaten bij de UnionShop is onder studenten van de Universiteit Twente goed ingeburgerd. De wachttijd wordt over het algemeen acceptabel gevonden. Toch komt het regelmatig voor dat een dictaat niet aanwezig is op het moment dat men deze wil kopen. Hoewel de meeste studenten de dictaten in de eerste week van het kwartiel kopen, wil men toch de mogelijkheid behouden om ook buiten deze week tot aanschaf te kunnen overgaan.

Het vooraf online bestellen van de dictaten wordt door een grote groep studenten als aantrekkelijk gezien. Vervolgens haalt men de dictaten het liefst op bij de studievereniging van de betreffende faculteit. Het combineren van deze verkoop met de boekenverkoop voor studiedoelenden, wordt ook positief beoordeeld, en speelt waarschijnlijk een rol in de voorkeur voor de studievereniging.

Er is weinig draagvlak extra te betalen voor bezorging van dictaten aan huis. De kleur van de kaften wordt niet belangrijk gevonden, en studenten voelen er weinig voor om extra te betalen voor dictaten met een geïllustreerd kaft

### **5.2 Discussie**

Tot slot moet nog een kanttekening worden geplaatst bij de resultaten van vraag 4 betreffende de gemiddelde wachttijd bij de UnionShop. Uit veel onderzoeken is namelijk gebleken dat de perceptie van de wachttijd door veel factoren wordt beïnvloed. De factoren die Pruyn en Smidts (1992) bijvoorbeeld in hun onderzoek over de beleving van de wachttijd noemen, zijn ondermeer verwachtingen ten opzichte van de wachttijd, de omgeving en de tijd die iemand tot zijn beschikking heeft. Op basis van de resultaten van vraag 4 kunnen daarom geen conclusies met zekerheid worden getrokken omtrent de daadwerkelijke wachttijd bij de UnionShop. Hier moet nader onderzoek naar gedaan worden.

## Referenties

Huizingh, E. (2002). *Inleiding SPSS 11.0 voor Windows en Data Entry*. (1<sup>e</sup> ed.). Schoonhoven. Academic Service.

Moore, D.,S. & McCabe, G., P.(2002). *Statistiek in de Praktijk; theorieboek*. (3<sup>e</sup> ed.).Schoonhoven: Academic Service. (Origineel werk is in 1999 gepubliceerd)

Pruyn, A. & Smidts, A. (1992). De psychologische beleving van wachtrijen. *Management Report Series*. 126, 1-23.

Van der Kaap, G., (2006). *Toegepast communicatieonderzoek*. (1<sup>e</sup> ed.) Amsterdam: Boom Onderwijs.



## Bijlage 1 Overzicht opleidingen

<i>Faculteit</i>	<i>afkorting faculteit</i>	<i>opleiding</i>	<i>afkorting opleiding</i>
Technische Natuurwetenschappen	TNW	<b>Bachelor</b>	
		advanced technology	AT
		biomedische technologie	BMT
		chemische technologie	CT
		technische geneeskunde	TG
		technische natuurkunde	TN
		<b>Master</b>	
		biomedical engineering	BME
		chemical engineering	ChE
		technical medicine	TM
		nanotechnology	NT
Management en Bestuur	MB	<b>Bachelor</b>	
		bedrijfskunde	BK
		bestuurskunde	BSK
		gezondheidswetenschappen	GZW
		europa studies	ES
		technische bedrijfskunde	TBK
		business and IT	BIT
		<b>Master</b>	
		public administration	PA
		business administration	BA
		health science	HS
		europa studies	ES
		industrial engineering and management	IE&M
		business information technology	BIT
social systems evaluation and survey research	SSES		
Gedragwetenschappen	GW	<b>Bachelor</b>	
		psychologie	PSY
		educational design, management and media	EDMM
		toegepaste communicatie wetenschappen	TCW
		<b>Master</b>	
		psychologie	MPS
		educational science and technology	EST
		communication studies	MCS
		philosophy of science, technology and society	PSTS
Social system evaluation and survey research	SSES		
Elektrotechniek, Wiskunde en Informatica	EWI	<b>Bachelor</b>	
		elektrotechniek	EL
		informatica	INF
		telematica	TEL
		<b>Master</b>	

		Electrical engineering	EE
		computer science	CS
		telematics	MTE
		mechatronics	MA
		human media interaction	HMI
		embedded systems	ESys
Construerende Technische Wetenschappen	CTW	<b>Bachelor</b>	
		civiele techniek	CT
		werktuigbouwkunde	WB
		<b>Master</b>	
		civil engineering and management	CE&M
		mechanical engineering	ME

## Bijlage 2 Vragenlijst

Deze vragenlijst heeft betrekking op de dictaatverkoop bij de UnionShop. Het doel van het onderzoek is het in kaart brengen van de wensen van de studenten om uiteindelijk de dictaatverkoop te verbeteren. Je wordt vriendelijk verzocht om het voor jou juiste antwoord aan te kruisen, dan wel de gevraagde informatie in te vullen. Wil je het antwoord veranderen? Maak dan het eerste antwoord zwart en kruis vervolgens het tweede antwoord aan. Het invullen van deze vragenlijst duurt ongeveer 5 minuten.

1. *Welke studie(s) volg je?*  
.....
2. *In welke fase(s) van je studie(s) zit je?*  
 bachelor 1  pre-master  
 bachelor 2  master  
 bachelor 3  ik volg alleen een minor aan de UT
3. *Koop je wel eens een dictaat bij de UnionShop?*  
 ja  
 nee, want.....(ga door met vraag 9)
4. *Hoeveel dictaten heb je in het afgelopen collegejaar gekocht?*  
.....
5. *Wat is de gemiddelde wachttijd voordat je wordt geholpen om een dictaat te kopen?*  
 korter dan 1 minuut  tussen de 6 en 10 minuten  
 tussen de 1 en 5 minuten  11 minuten of langer
6. *Wat vind jij een aanvaardbare wachttijd voordat je wordt geholpen om een dictaat te kopen?*  
 korter dan 1 minuut  tussen de 6 en 10 minuten  
 tussen de 1 en 5 minuten  11 minuten of langer
7. *In de hoeveelste week van een nieuw kwartiel, op welke dag en op welk tijdstip koop je doorgaans je dictaten?*  
week ..... dag ..... tijdstip .....
8. *Is het in het afgelopen collegejaar voorgekomen dat een dictaat niet op voorraad was, op het moment dat jij deze wilde kopen?*  
 dat weet ik niet meer  
 nee  
 ja, namelijk ..... keer

9. Op welke locatie wil je in de toekomst je dictaten het liefst ontvangen?

- UnionShop
- studievereniging (tijdens de boekenverkoop)
- thuis laten bezorgen
- anders, namelijk.....

10. De Student Union wil eventueel de optie aanbieden om de dictaten thuis te laten bezorgen. Hoeveel euro ben je hiervoor per afname maximaal bereid te betalen?

- ik ben niet bereid om hiervoor te betalen
- 2 euro
- 4 euro
- 6 euro

11. In hoeverre ben je het eens met de volgende stellingen:

	mee oneens			mee eens	
Ik zou het bezwaarlijk vinden als de dictaten alleen in de eerste week van een nieuw kwartiel verkrijgbaar waren.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Ik vind de UnionShop geen goede locatie voor de dictaatverkoop	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Ik wil mijn dictaten vooraf online bestellen zodat ze zeker op tijd beschikbaar zijn	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
In de toekomst moeten alle dictaten digitaal in plaats van in boekvorm worden verspreid	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
De boekenverkoop en de dictaatverkoop moeten worden gecombineerd	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Dictaten zijn op dit moment te duur	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
De kleur van de kaft maakt mij niks uit	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Ik ben bereid om meer te betalen voor een dictaat met een geïllustreerde kaft	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

12. In hoeverre vind je de volgende opties aantrekkelijk:

	onaantrekkelijk			aantrekkelijk	
Dictaten online bestellen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Dictaten online bestellen en (tegen meerprijs) thuis laten bezorgen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Dictaten online bestellen en ophalen bij de UnionShop	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Dictaten online bestellen en ophalen bij mijn studievereniging tijdens de boekenverkoop	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

13. Heb je nog opmerkingen en/of suggesties voor de UnionShop wat de dictaatverkoop betreft?

.....

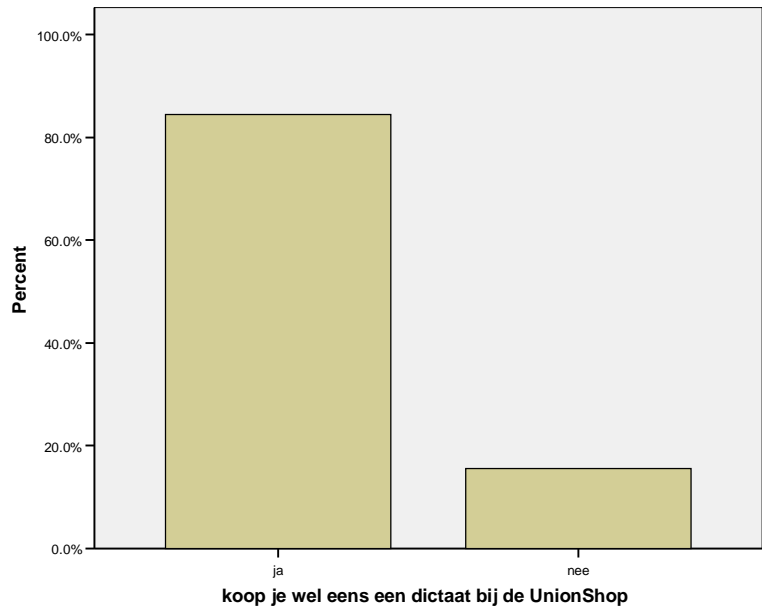
14. Heb je nog nadere opmerkingen over de vragen en de gegeven antwoordopties?

**Wij danken je hartelijk voor het invullen van deze vragenlijst!**

## Bijlage 3 Resultaten

### Vraag 3 Koop je wel eens een dictaat bij de UnionShop?

<b>ja</b>	524	84.2%
<b>nee</b>	98	15.8%
<b>totaal</b>	622	100%

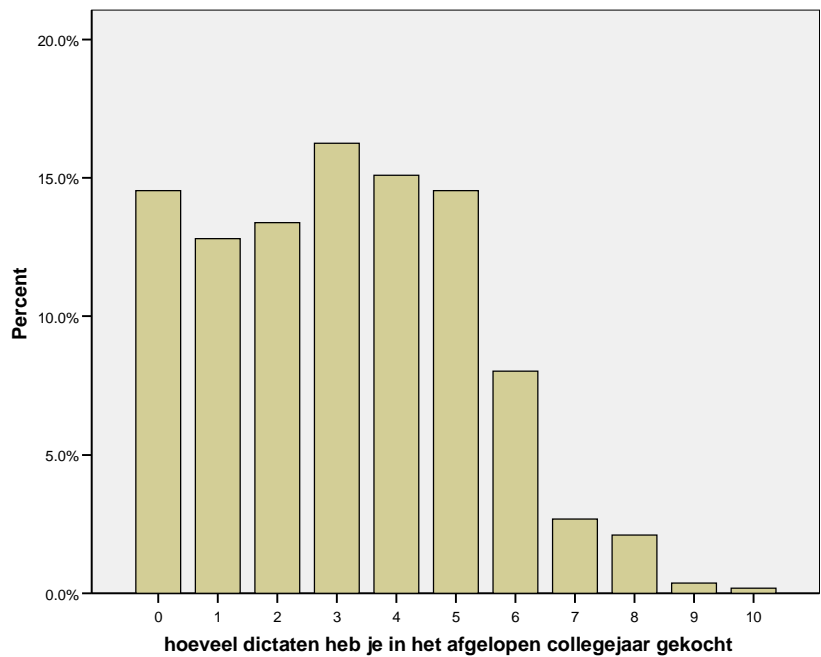


98 Respondenten kopen geen dictaten bij de Union Shop, 75 respondenten hiervan hebben hier een reden voor aangegeven:

- 41 respondenten (41.8%) zeiden in afgelopen collegejaar geen dictaten nodig te hebben
- 33 respondenten (33.7%) zeiden dat de dictaten elders worden verzorgd:
  - secretariaat van de desbetreffende opleiding
  - studievereniging
  - Nederlandse Defensie Academie
  - docenten
  - online

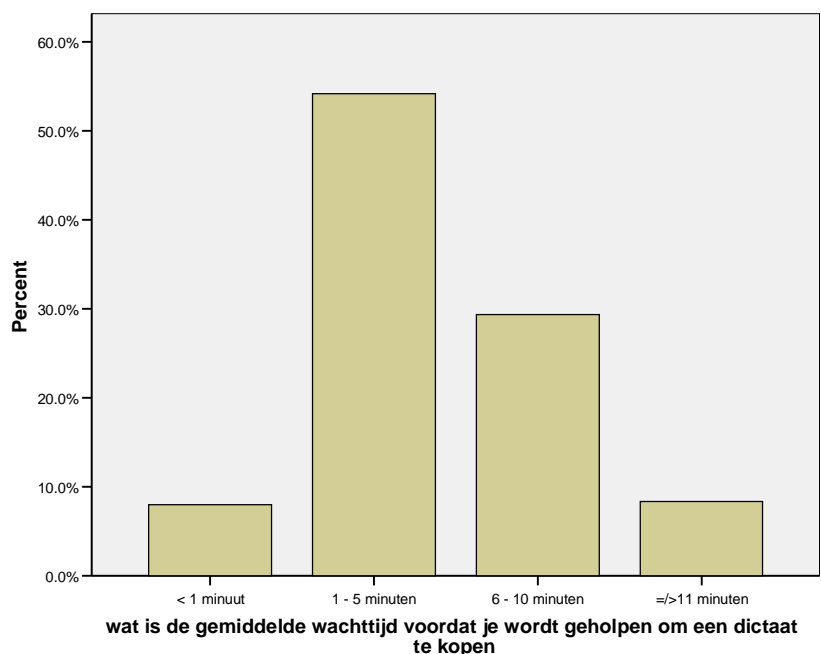
#### Vraag 4. Hoeveel dictaten heb je in het afgelopen collegejaar gekocht

0	76	14.5%
1	67	12.8%
2	70	13.4%
3	85	16.2%
4	79	15.1%
5	76	14.5%
6	43	8.2%
7	14	2.7%
8	11	2.1%
9	2	0.4%
10	1	0.2%
<b>totaal</b>	<b>524</b>	<b>100%</b>



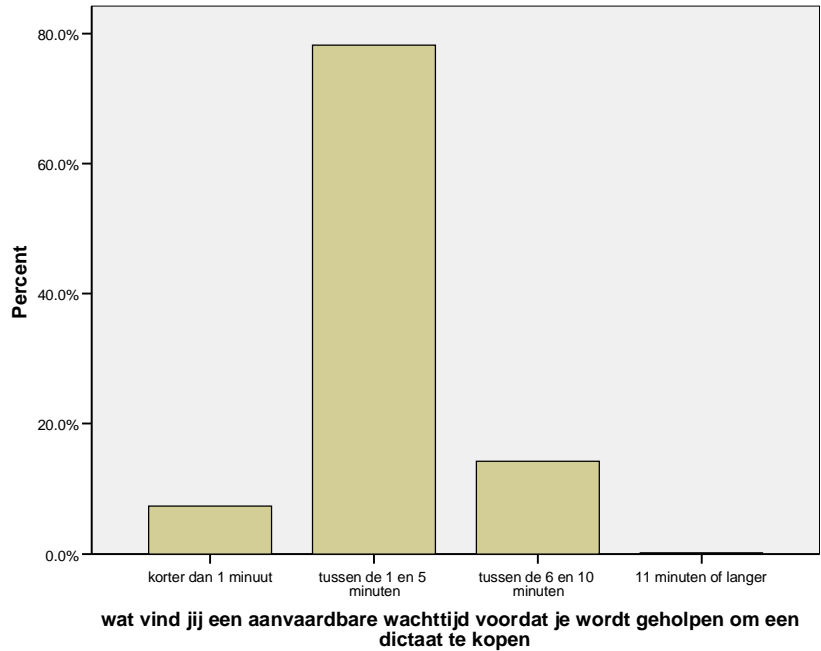
#### Vraag 5. Wat is de gemiddelde wachttijd voordat je wordt geholpen om een dictaat te kopen

< 1 minuut	42	8.0%
1 - 5 minuten	287	54.8%
6 - 10 minuten	150	28.6%
≥ 11 minuten	45	8.6%
<b>totaal</b>	<b>524</b>	<b>100%</b>



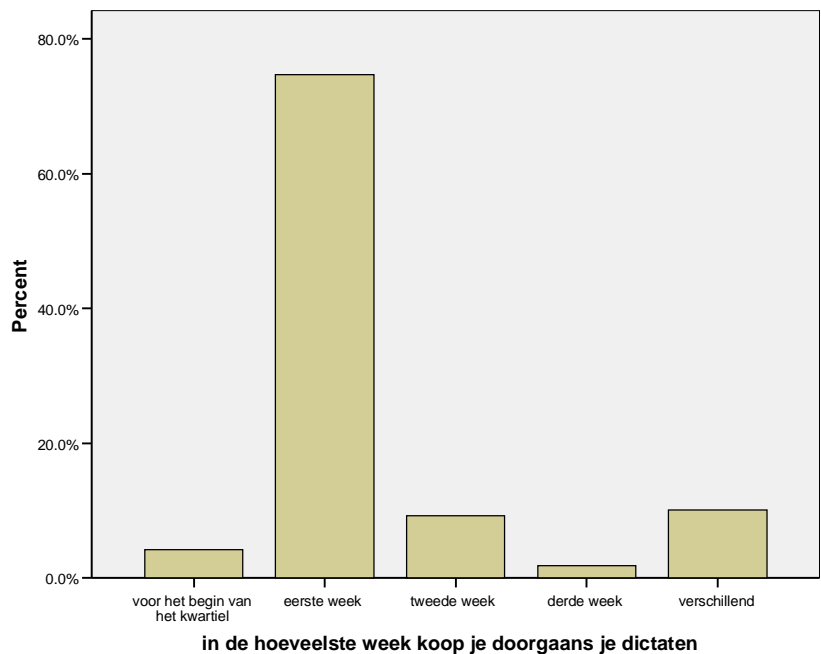
**Vraag 6 Wat vind jij een aanvaardbare wachttijd voordat je wordt geholpen om een dictaat te kopen**

< 1 minuut	39	7.3%
1 - 5 minuten	418	78.3%
6 - 10 minuten	76	14.2%
≥ 11 minuten	1	0.2%
<b>totaal</b>	<b>534</b>	<b>100%</b>



**Vraag 7.1 In de hoeveelste week van een nieuw kwartiel koop je doorgaans je dictaten**

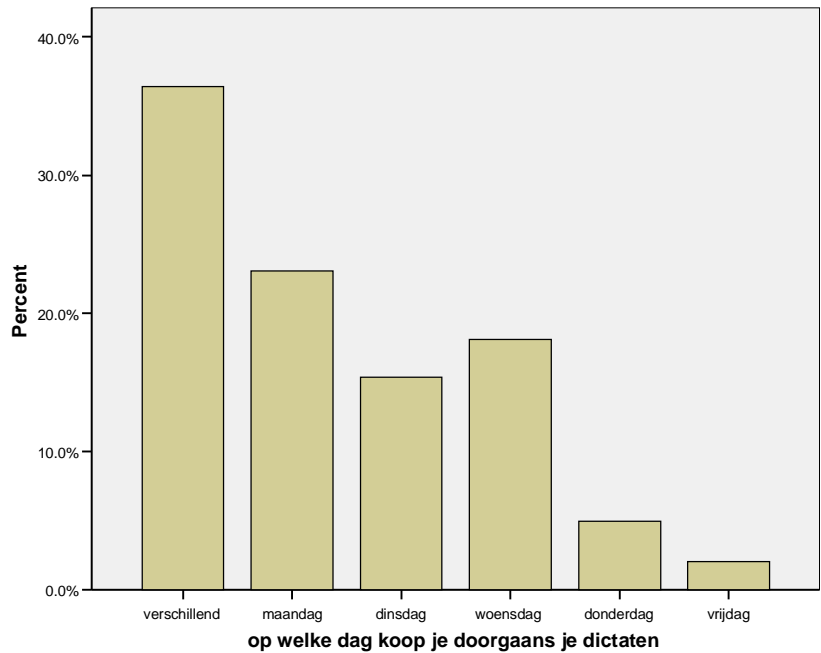
voor het begin van het nieuwe kwartiel <sup>10</sup>	21	4.2%
week 1	373	74.7%
week 2	46	9.2%
week 3	9	1.8%
verschillend	50	10.0%
<b>totaal</b>	<b>499</b>	<b>100%</b>



<sup>10</sup> Dictaten zijn niet eerder dan twee dagen voor het begin van het nieuwe kwartiel beschikbaar.

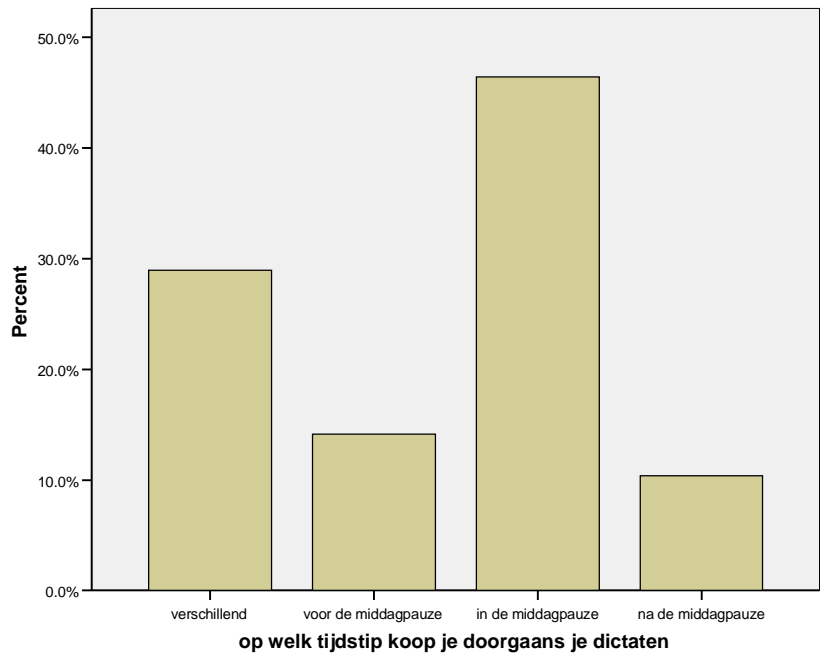
### Vraag 7.2 Op welke dag koop je doorgaans je dictaten?

verschillend	162	36.6%
maandag	102	23.0%
dinsdag	68	15.3%
woensdag	80	18.1%
donderdag	22	5.0%
vrijdag	9	2.0%
<b>Totaal</b>	<b>443</b>	<b>100%</b>



### Vraag 7.3 Op welk tijdstip koop je doorgaans je dictaten?

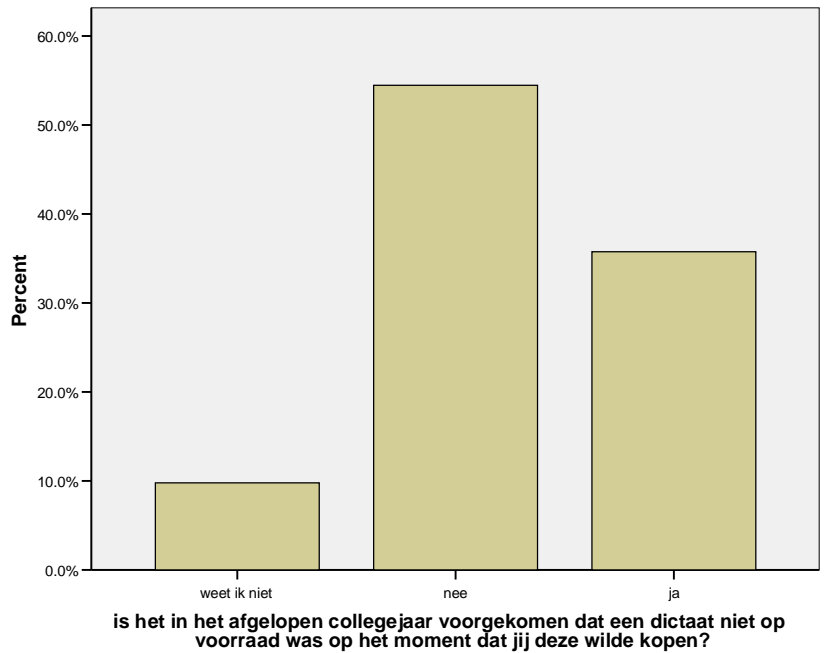
verschillend	132	29.1%
voor de pauze	64	14.1%
in de pauze	210	46.4%
na de pauze	47	10.4%
<b>totaal</b>	<b>453</b>	<b>100%</b>





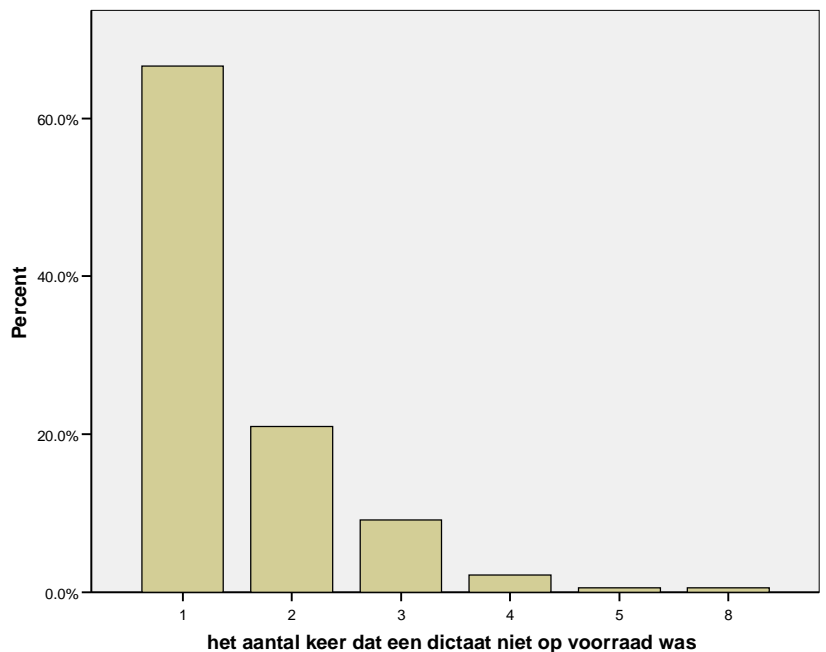
**Vraag 8 Is het in het afgelopen collegejaar voorgekomen dat een dictaat niet op voorraad was, op het moment dat jij deze wilde kopen**

<b>dat weet ik niet meer</b>	52	9.8%
<b>nee</b>	289	54.4%
<b>ja</b>	190	35.8%
<b>totaal</b>	531	100%



190 respondenten hebben aangegeven dat er wel eens een dictaat niet voorradig was. 186 respondenten hiervan hebben aangegeven hoeveel dictaten er in het afgelopen collegejaar voor hen niet voorradig waren:

<b>1</b>	124	66.7%
<b>2</b>	39	21.0%
<b>3</b>	17	9.1%
<b>4</b>	4	2.2%
<b>5</b>	1	0.5%
<b>6</b>	0	0%
<b>7</b>	0	0%
<b>8</b>	1	0.5%
<b>totaal</b>	186	100%



### Vraag 9 Op welke locatie wil je in de toekomst je dictaten het liefst ontvangen?

Deze vraag is door 592 respondenten beantwoord. Een aantal respondenten hebben echter meer dan één locatie ingevuld.

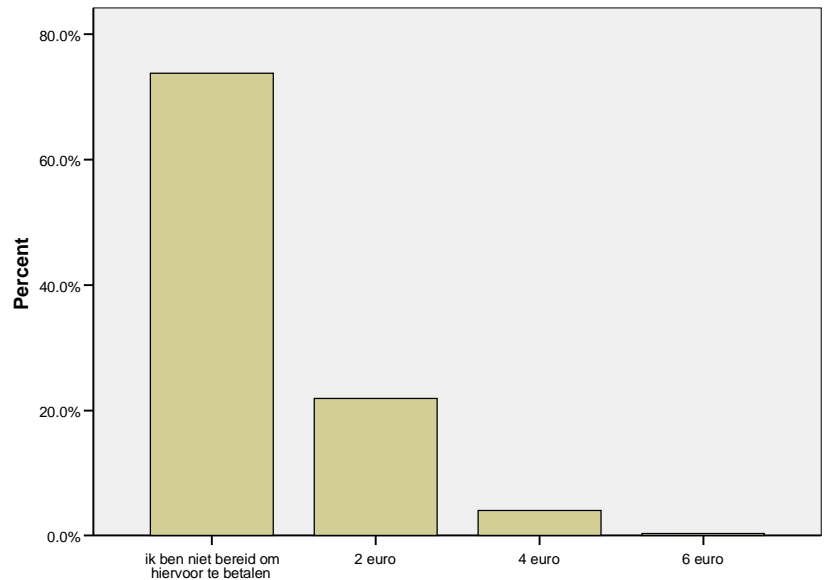
<b>UnionShop</b>	207	27.4%
<b>studievereniging (tijdens de boekenverkoop)</b>	392	51.9%
<b>thuis laten bezorgen</b>	133	17.6%
<b>anders</b>	24	3.2%
<b>totaal</b>	756	100%

De 24 respondenten die voor de optie “anders” gekozen hebben, hebben de volgende alternatieven aangegeven:

<b>secretariaat opleiding/ vakgroep</b>	12	50%
<b>colleges/docenten</b>	6	25%
<b>downloaden/ zelf – afdrukken</b>	4	17%
<b>gebouw v/d opleiding</b>	1	4%
<b>geen voorkeur</b>	1	4%
<b>totaal</b>	24	100%

**Vraag 10 De Student Union wil eventueel de optie aanbieden om de dictaten thuis te laten bezorgen. Hoeveel euro ben je hiervoor per afname maximaal bereid te betalen?**

<b>Ik ben niet bereid om hiervoor te betalen</b>	444	73.9%
<b>2 euro</b>	133	22.1%
<b>4 euro</b>	22	3.7%
<b>6 euro</b>	2	0.3%
<b>totaal</b>	601	100%



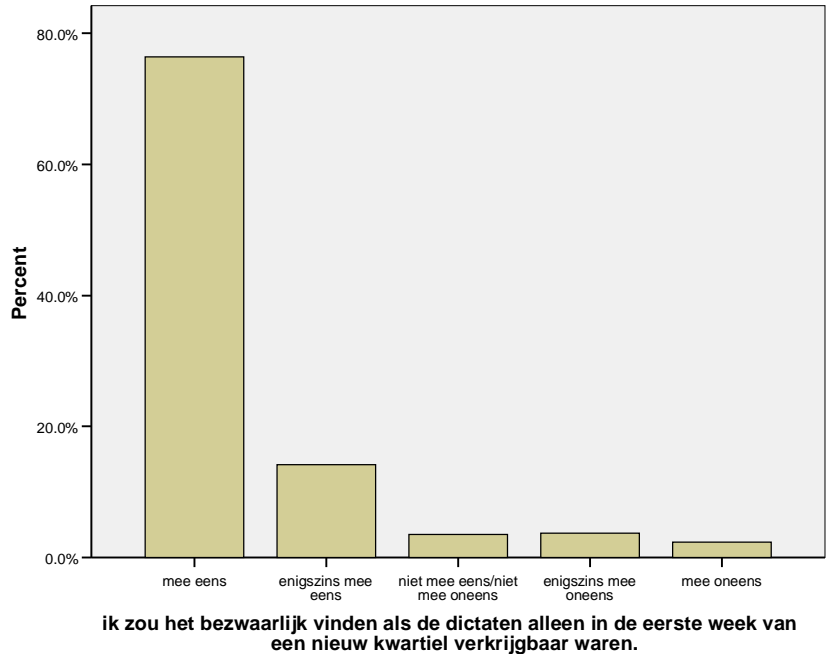
**De student Union wil eventueel de optie aanbieden om de dictaten thuis te laten bezorgen. Hoeveel euro ben je hiervoor per afname maximaal bereid te betalen**

## Dictaatverkoop UnionShop

### Vraag 11 In hoeverre ben je het eens met de volgende stellingen:

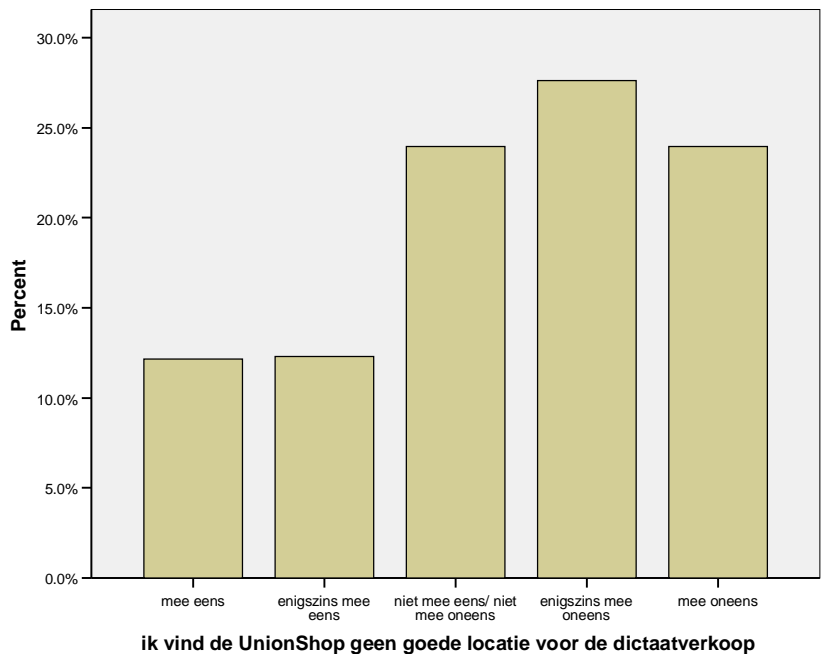
*11.1 Ik zou het bezwaarlijk vinden als de dictaten alleen in de eerste week van een nieuw kwartiel verkrijgbaar waren*

<b>mee eens</b>	459	76.4%
<b>enigszins mee eens</b>	85	14.1%
<b>niet mee eens/niet mee oneens</b>	21	3.5%
<b>enigszins mee oneens</b>	22	3.7%
<b>mee oneens</b>	14	2.3%
<b>totaal</b>	601	100%



*11.2 Ik vind de UnionShop geen goede locatie voor de dictaatverkoop*

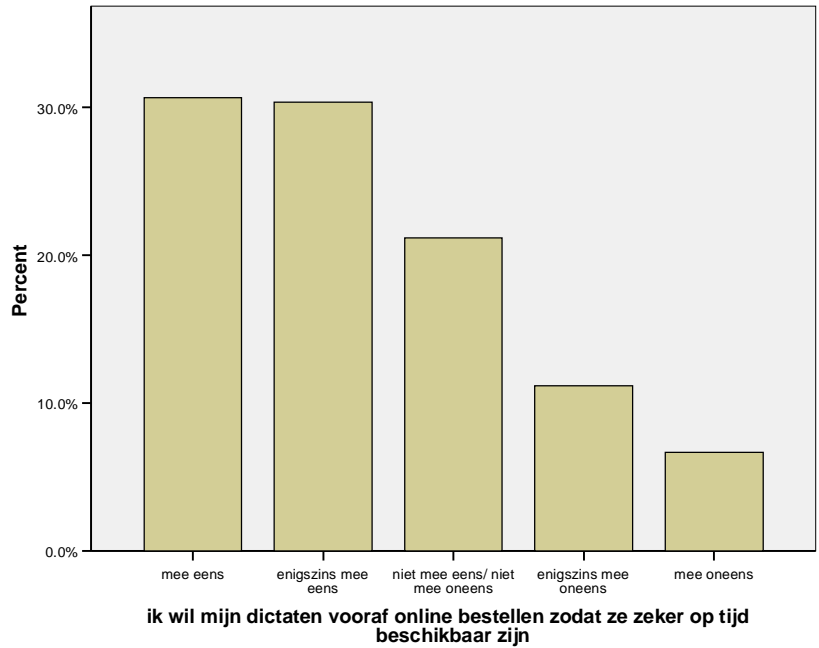
<b>mee eens</b>	73	12.1%
<b>enigszins mee eens</b>	74	12.3%
<b>niet mee eens/niet mee oneens</b>	144	24.0%
<b>enigszins mee oneens</b>	166	27.6%
<b>mee oneens</b>	144	24.0%
<b>totaal</b>	602	100%



## Dictaatverkoop UnionShop

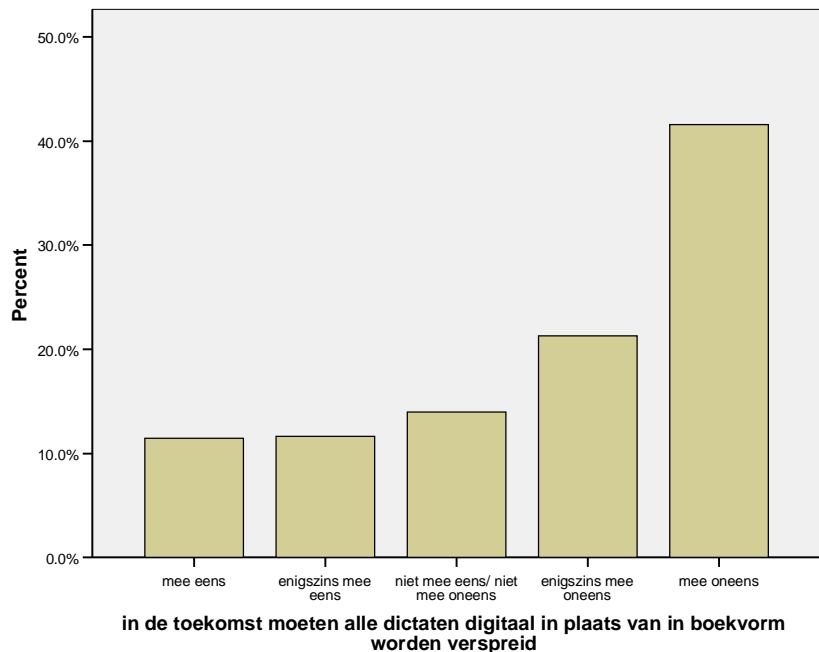
### 11.3 Ik wil mijn dictaten vooraf kunnen bestellen zodat ze zeker op tijd beschikbaar zijn

<b>mee eens</b>	184	30.7%
<b>enigszins mee eens</b>	182	30.3%
<b>niet mee eens/niet mee oneens</b>	127	21.2%
<b>enigszins mee oneens</b>	67	11.2%
<b>mee oneens</b>	40	6.7%
<b>totaal</b>	600	100%



### 11.4 In de toekomst moeten alle dictaten digitaal in plaats van in boekvorm worden verspreid

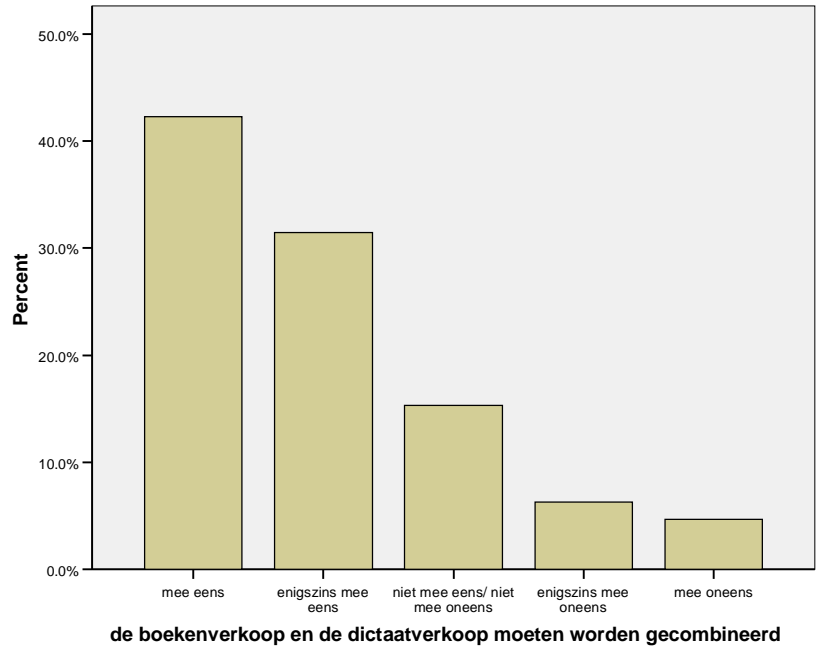
<b>mee eens</b>	91	15.1%
<b>enigszins mee eens</b>	80	13.3%
<b>niet mee eens/niet mee oneens</b>	84	14.0%
<b>enigszins mee oneens</b>	118	19.6%
<b>mee oneens</b>	229	38.0%
<b>totaal</b>	602	100%



## Dictaatverkoop UnionShop

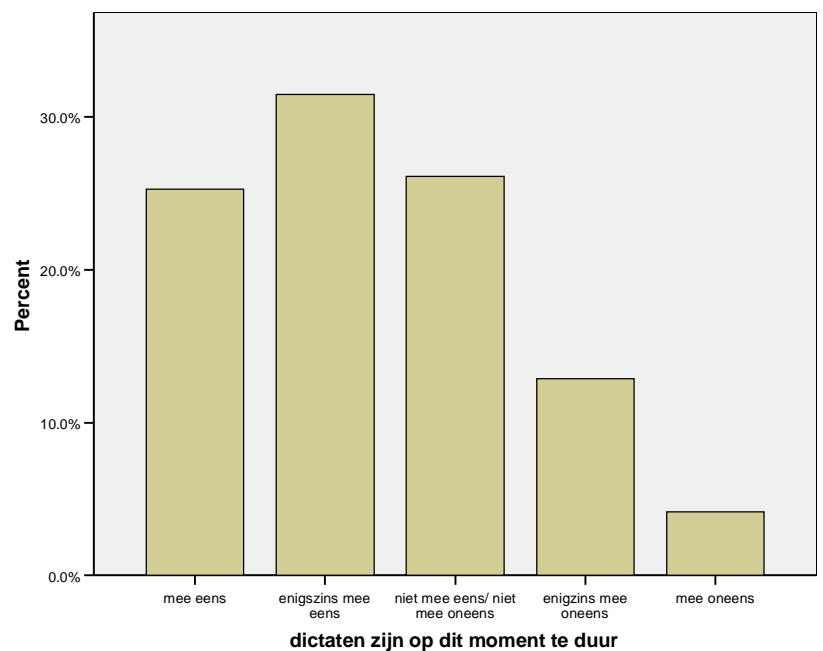
### 11.5 De boekenverkoop en de dictaatverkoop moeten worden gecombineerd

<b>mee eens</b>	254	42.3%
<b>enigszins mee eens</b>	189	31.4%
<b>niet mee eens/niet mee oneens</b>	92	15.3%
<b>enigszins mee oneens</b>	38	6.3%
<b>mee oneens</b>	28	4.7%
<b>totaal</b>	601	100%



### 11.6 Dictaten zijn op dit moment te duur

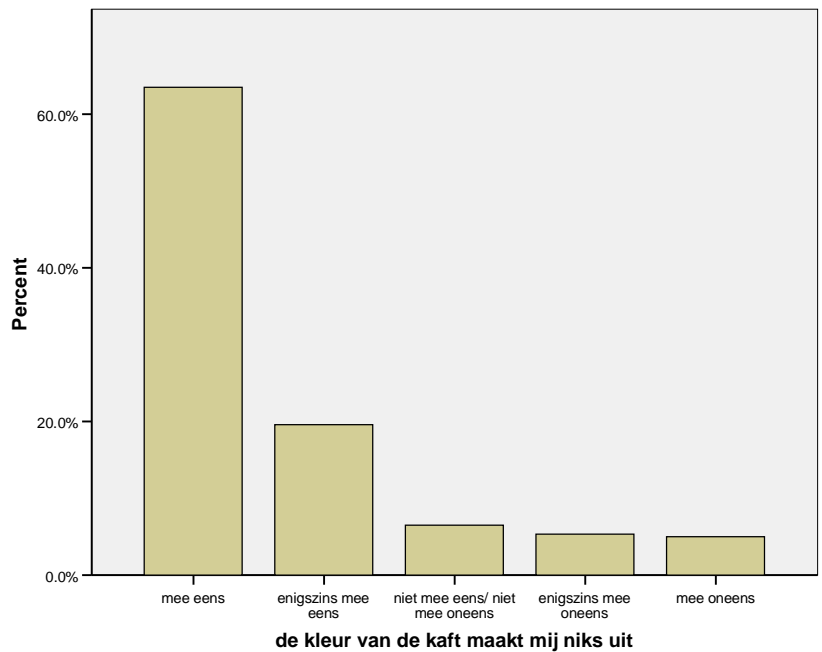
<b>mee eens</b>	151	25.3%
<b>enigszins mee eens</b>	188	31.5%
<b>niet mee eens/niet mee oneens</b>	156	26.1%
<b>enigszins mee oneens</b>	77	12.9%
<b>mee oneens</b>	25	4.2%
<b>totaal</b>	597	100%



## Dictaatverkoop UnionShop

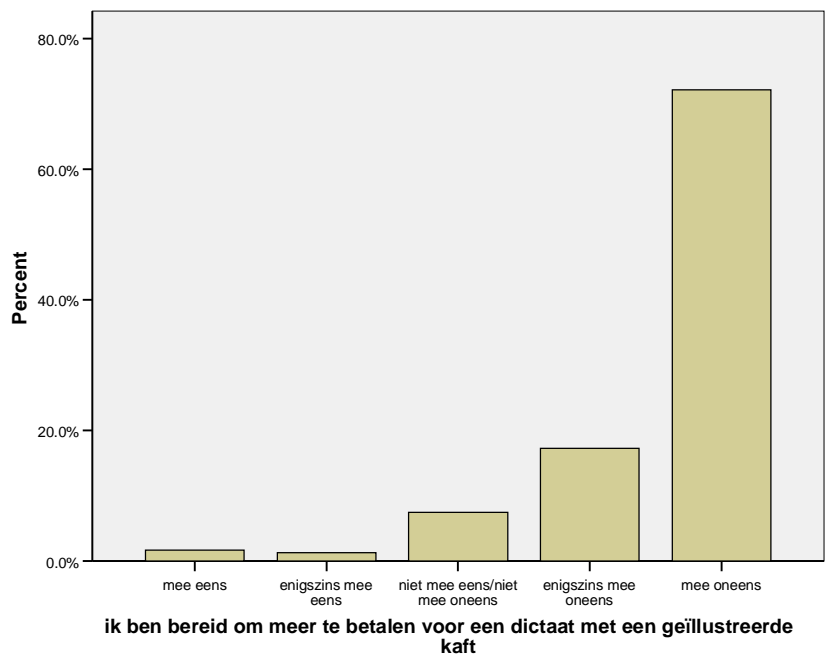
### 11.7 De kleur van de kaft maakt mij niks uit

<b>mee eens</b>	379	63.5%
<b>enigszins mee eens</b>	117	19.6%
<b>niet mee eens/niet mee oneens</b>	39	6.5%
<b>enigszins mee oneens</b>	32	5.4%
<b>mee oneens</b>	30	5.0%
<b>totaal</b>	597	100%



### 11.8 Ik ben bereid om meer te betalen voor een dictaat met een geïllustreerde kaft

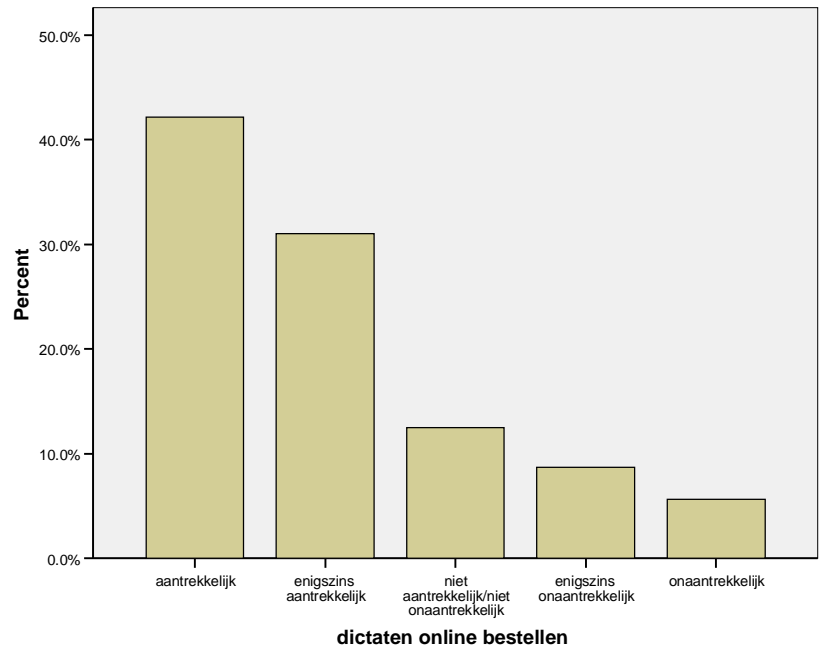
<b>mee eens</b>	10	1.7%
<b>enigszins mee eens</b>	8	1.3%
<b>niet mee eens/niet mee oneens</b>	45	7.5%
<b>enigszins mee oneens</b>	104	17.3%
<b>mee oneens</b>	433	72.2%
<b>totaal</b>	600	100%



**Vraag 12 In hoeverre vind je de volgende stellingen aantrekkelijk**

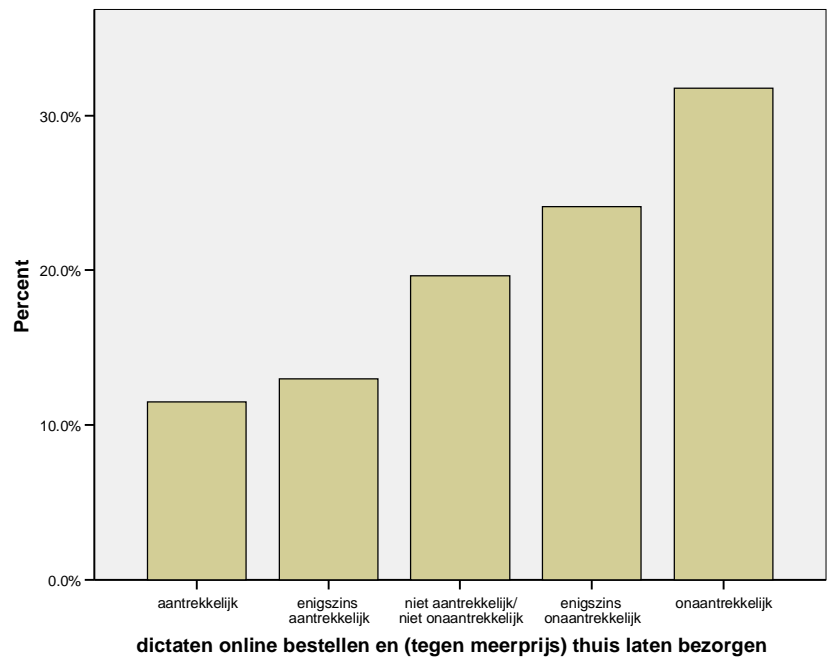
*12.1 Dictaten online bestellen*

<b>aantrekkelijk</b>	253	42.2%
<b>enigszins aantrekkelijk</b>	186	31.0%
<b>niet aantrekkelijk/ niet onaantrekkelijk</b>	75	12.5%
<b>enigszins onaantrekkelijk</b>	52	8.7%
<b>onaantrekkelijk</b>	34	5.7%
<b>totaal</b>	600	100%



*12.2 Dictaten online bestellen en (tegen meerprijs) thuis laten bezorgen*

<b>aantrekkelijk</b>	69	11.5%
<b>enigszins aantrekkelijk</b>	78	13.0%
<b>niet aantrekkelijk/niet onaantrekkelijk</b>	118	19.6%
<b>enigszins onaantrekkelijk</b>	145	24.1%
<b>onaantrekkelijk</b>	191	31.8%
<b>totaal</b>	601	100%

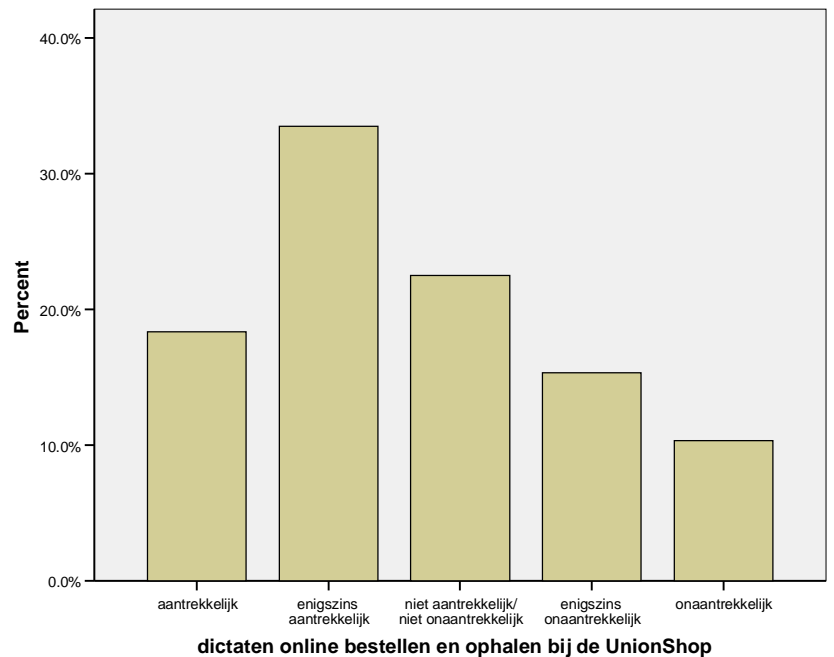




## Dictaatverkoop UnionShop

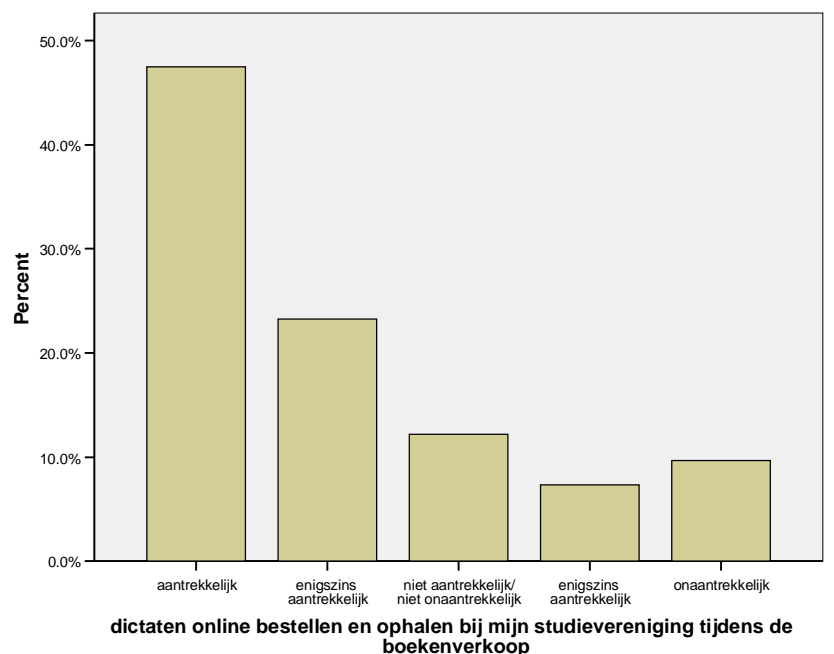
### 12.3 Dictaten online bestellen en ophalen bij de UnionShop

<b>aantrekkelijk</b>	110	18.3%
<b>enigszins aantrekkelijk</b>	201	33.5%
<b>niet aantrekkelijk/niet onaantrekkelijk</b>	135	22.5%
<b>enigszins onaantrekkelijk</b>	92	15.3%
<b>onaantrekkelijk</b>	62	10.3%
<b>totaal</b>	600	100%



### 12.4 Dictaten online bestellen en ophalen bij mijn studievereniging tijdens de boekenverkoop

<b>aantrekkelijk</b>	284	47.5%
<b>enigszins aantrekkelijk</b>	139	23.2%
<b>niet aantrekkelijk/niet onaantrekkelijk</b>	73	12.2%
<b>enigszins onaantrekkelijk</b>	44	7.4%
<b>onaantrekkelijk</b>	58	9.7%
<b>totaal</b>	598	100%



**13. Heb je nog opmerkingen en/of suggesties voor de UnionShop wat de dictaatverkoop betreft**

Naast de opmerkingen die ook in andere vragen naar voren zijn gekomen (zoals “dictaten zijn te duur”), zijn de volgende opmerkingen en suggesties door 25 respondenten gemaakt:

- 3 respondenten willen graag dat er een online voorraadoverzicht beschikbaar komt.
- 2 respondenten zijn niet tevreden over de kwaliteit van dictaten. Dit geldt met name voor de manier van inbinden.
- 6 respondenten willen graag dat dictaten zowel digitaal als in boekenvorm verspreid worden
- 4 respondenten hebben aangegeven dat aan hen wel eens een verkeerde versie van dictaten is verkocht.
- 3 respondenten willen graag dat de dictaten voor het begin van een nieuw kwartiel beschikbaar zijn
- 7 respondenten zijn ontevreden over de medewerkers van de UnionShop. Eén respondent gaf bijvoorbeeld aan dat de medewerkers de dictaten vaak niet kunnen vinden en dat ze ook niet altijd weten of de dictaten al binnen zijn. De andere respondenten zeiden dat ze door beter ingelichte medewerkers, beter voorbereide medewerkers en meer klantgerichte medewerkers geholpen willen worden.

**Bijlage 4 Combinatie vraag 7 en vraag 8**

		7.1 In de hoeveelste week koop je doorgaans je dictaten?									
		verschillend		voor het begin van het nieuwe kwartiel <sup>11</sup>		eerste week		tweede week		derde week	
7. Is het in het afgelopen collegejaar voorgekomen dat een dictaat niet op voorraad was op het moment dat jij deze wilde kopen?	nee	6	30.0%	200	60.1%	26	65.0%	4	50.0%	27	60.0%
	ja	14	70.0%	133	39.9%	14	35.0%	4	50.0%	18	40.0%
	<b>totaal</b>	20	100%	333	100%	40	100%	9	100%	45	100%

		7.2 Op welke dag koop je doorgaans je dictaten?											
		verschillend		maandag		dinsdag		woensdag		donderdag		vrijdag	
7. Is het in het afgelopen collegejaar voorgekomen dat een dictaat niet op voorraad was op het moment dat jij deze wilde kopen?	nee	84	59.2%	50	52.6%	42	65.6%	38	55.1%	10	52.6%	3	50.0%
	ja	58	40.8%	45	47.4%	22	34.4%	31	44.9%	9	47.4%	3	50.0%
	<b>totaal</b>	142	100%	95	100%	64	100%	69	100%	19	100%	6	100%

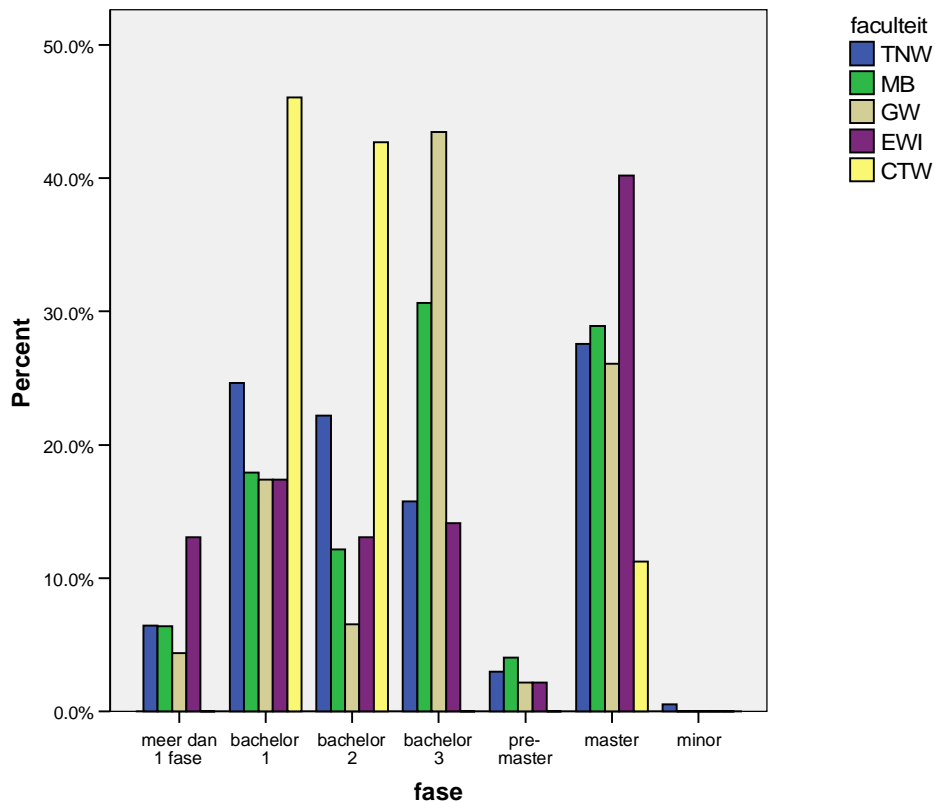
		7.3 Op welk tijdstip koop je doorgaans je dictaten?							
		verschillend		voor de middagpauze		in de middagpauze		na de middagpauze	
7. Is het in het afgelopen collegejaar voorgekomen dat een dictaat niet op voorraad was op het moment dat jij deze wilde kopen?	nee	76	62.8%	36	62.1%	101	55.2%	27	60.0%
	ja	45	37.2%	22	37.9%	82	44.8%	18	40.0%
	<b>totaal</b>	121	100%	58	100%	183	100%	45	100%

<sup>11</sup> Dictaten zijn niet eerder dan twee dagen voor het begin van het nieuwe kwartiel beschikbaar.

## Bijlage 5 Resultaten in relatie tot faculteiten

### 2. Studiefase

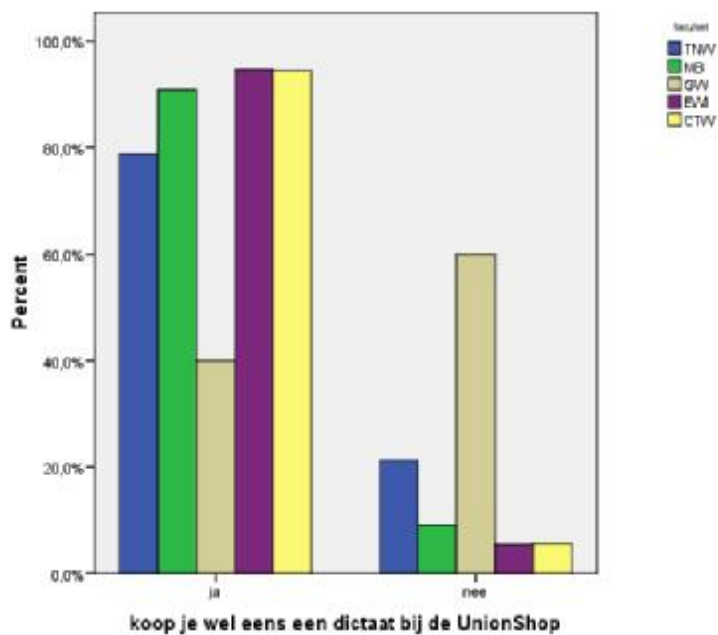
	TNW		MB		GW		EWI		CTW	
meer dan 1 fase	13	6.4%	11	6.4%	2	4.3%	12	13.0%	0	0%
bachelor 1	50	24.2%	31	17.9%	8	17.4%	16	17.4%	41	46%
bachelor 2	45	22.2%	21	12.1%	3	6.5%	12	13.0%	38	42.7%
bachelor 3	32	15.8%	53	30.6%	20	43.5%	13	14.1%	0	0%
pre-master	6	3.0%	7	4.0%	1	2.2%	3	2.2%	0	0%
master	56	27.6%	50	28.9%	12	26.1%	37	40.2%	10	11.2%
ik volg alleen een minor aan de UT	1	0.5%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
<b>totaal</b>	<b>203</b>	<b>100%</b>	<b>173</b>	<b>100%</b>	<b>46</b>	<b>100%</b>	<b>92</b>	<b>100%</b>	<b>89</b>	<b>100%</b>



## Dictaatverkoop UnionShop

### 3. Koop je wel eens een dictaat bij de UnionShop

	TNW		MB		GW		EWI		CTW	
<b>ja</b>	161	77.8%	159	90.3%	18	39.1%	88	94.6%	84	95.5%
<b>nee</b>	46	22.2%	16	9.1%	27	58.7%	5	5.4%	4	4.5%
<b>totaal</b>	207	100%	175	100%	45	100%	93	100%	88	100%



## Dictaatverkoop UnionShop

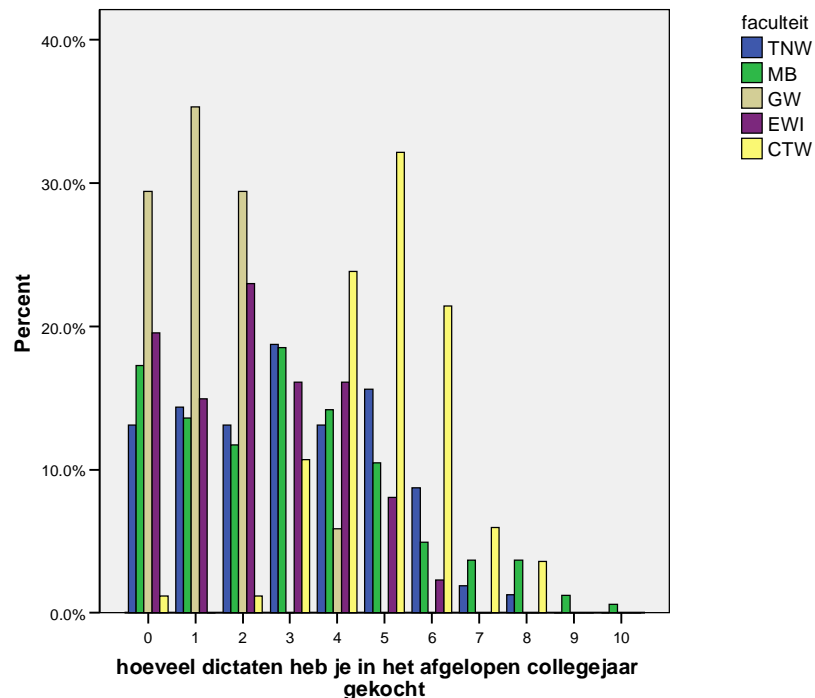
Van de respondenten die hebben aangegeven geen dictaten bij de UnionShop te kopen, hebben 75 respondenten (76.5%) een reden hiervoor aangegeven.

De genoemde redenen waren

- het (in het afgelopen collegejaar) niet nodig hebben van dictaten. In totaal 41 respondenten (41.8%), waarvan 8 respondenten van de opleiding EDMM en 6 van de opleiding PSY, 4 van de opleiding TG, 3 van de opleiding CT, 3 van de opleiding BMT/ faculteit TNW, 3 BA, 3 BSK, 1 TBK, 1 IE&M, 1 IM, 4 CIT, 1 WB, 2 EL, 1 HMI.
- dictaten worden elders verzorgd. In totaal 33 respondenten (33.7%). Genoemde locaties waren bijvoorbeeld:
  - het secretariaat van de desbetreffende opleiding 20 respondenten allen van de opleiding TG/ faculteit TNW
  - de studievereniging: 5 respondenten, 4 van de opleiding TG/ faculteit TNW, 1 van de opleiding BSK/ faculteit MB
  - de Nederlandse Defensie Academie: 2 respondenten, beide van de opleiding CIT/ faculteit CTW
  - de docenten: 2 respondenten, 1 van de opleiding PSY, 1 van de opleiding WWTS/ faculteit GW
  - online: 3 respondenten, allen van de opleiding BSK/ faculteit MB

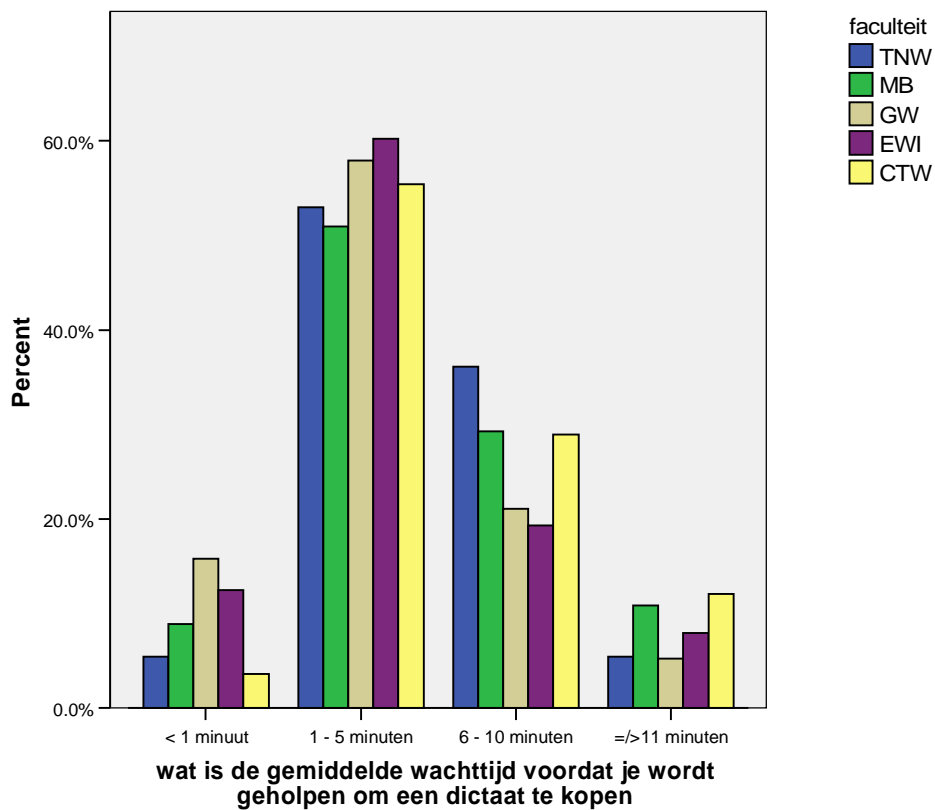
**4. Hoeveel dictaten heb je in het afgelopen collegejaar gekocht**

	TNW		MB		GW		EWI		CTW	
<b>0</b>	21	13.1%	28	17.3%	5	29.4%	17	%	1	1.2%
<b>1</b>	23	14.4%	22	13.6%	6	35.3%	13	%	1	1.2%
<b>2</b>	21	13.1%	19	11.7%	5	29.4%	20	%	8	9.5%
<b>3</b>	30	18.8%	30	18.5%	1	5.9%	14	%	20	23.8%
<b>4</b>	21	13.1%	23	14.2%	0	0%	14	%	27	32.1%
<b>5</b>	25	15.6%	17	10.5%	0	0%	7	%	19	22.6%
<b>6</b>	14	8.8%	8	4.9%	0	0%	2	%	5	6.0%
<b>7</b>	3	1.9%	6	3.7%	0	0%	0	%	3	3.6%
<b>8</b>	2	1.3%	6	3.7%	0	0%	0	%	0	0%
<b>9</b>	0	0%	2	1.2%	0	0%	0	%	0	0%
<b>10</b>	0	0%	1	0.6%	0	0%	0	%	0	0%
<b>totaal</b>	160	100%	162	100%	17	100%	87	100%	84	100%



**5. Wat is de gemiddelde wachttijd voordat je wordt geholpen om een dictaat te kopen**

	TNW		MB		GW		EWI		CTW	
< 1 minuut	9	5.4%	14	8.9%	3	15.8%	11	12.5%	3	3.6%
1 - 5 minuten	89	53.6%	80	51.0%	11	57.9%	53	60.2%	48	57.8%
6 - 10 minuten	59	35.5%	46	29.3%	4	21.1%	17	19.3%	21	25.3%
≥ 11 minuten	9	5.4%	17	10.8%	1	5.3%	7	8.0%	11	13.3%
<b>totaal</b>	<b>166</b>	<b>100%</b>	<b>157</b>	<b>100%</b>	<b>19</b>	<b>100%</b>	<b>88</b>	<b>100%</b>	<b>83</b>	<b>100%</b>

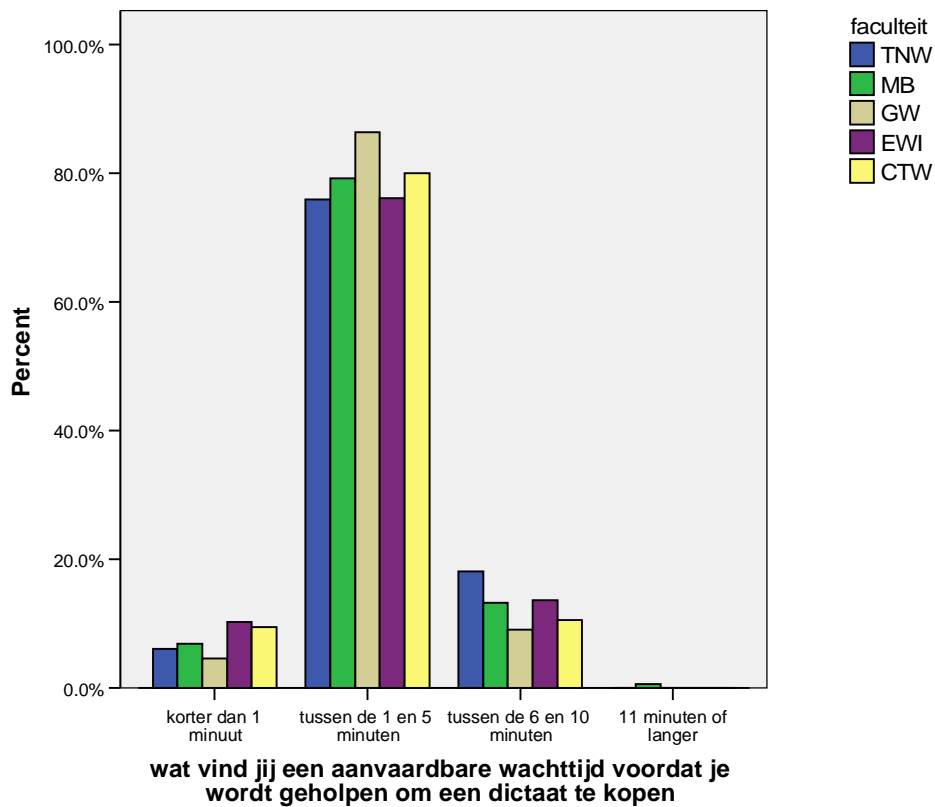




## Dictaatverkoop UnionShop

### 6. Wat vind jij een aanvaardbare wachttijd voordat je wordt geholpen om een dictaat te kopen

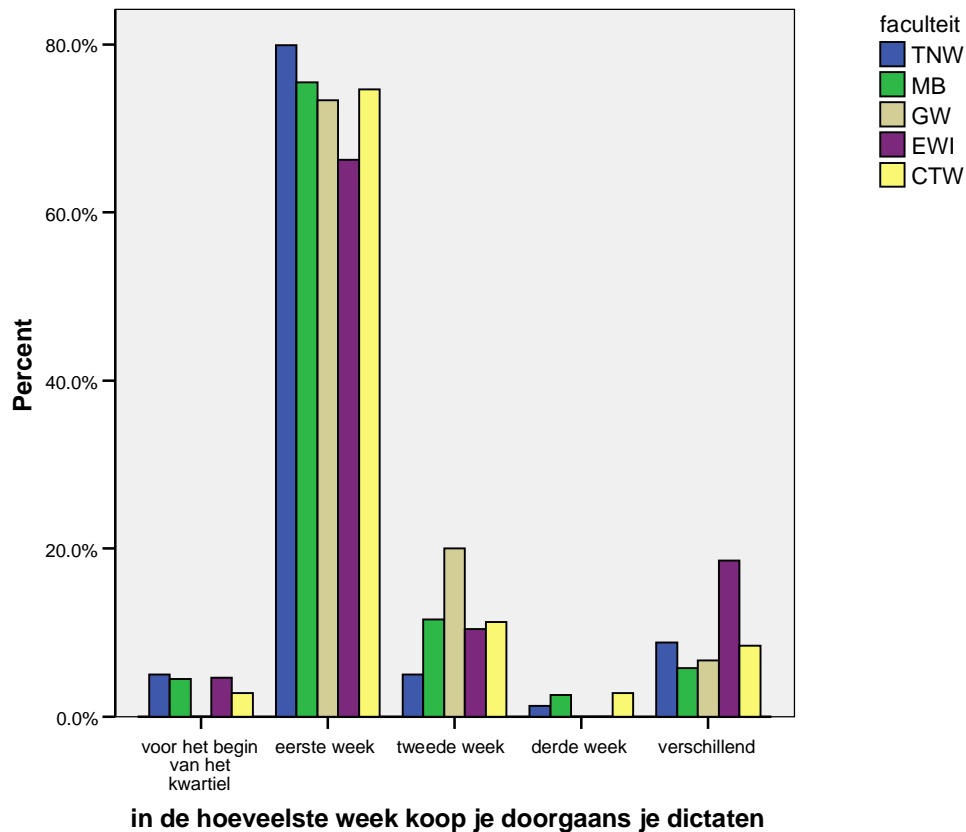
	TNW		MB		GW		EWI		CTW	
< 1 minuut	10	6.0%	11	6.9%	1	4.5%	9	10.2%	8	9.4%
1 - 5 minuten	127	76.5%	126	79.2%	19	86.4%	67	76.1%	71	83.5%
6 - 10 minuten	29	17.5%	21	13.2%	2	9.1%	12	13.6%	6	7.1%
≥ 11 minuten	0	0%	1	6%	0	0%	0	0%	0	0%
<b>totaal</b>	<b>166</b>	<b>100%</b>	<b>159</b>	<b>100%</b>	<b>22</b>	<b>100%</b>	<b>88</b>	<b>100%</b>	<b>85</b>	<b>100%</b>



## Dictaatverkoop UnionShop

### 7. 1 In de hoeveelste week van een nieuw kwartiel koop je doorgaans je dictaten

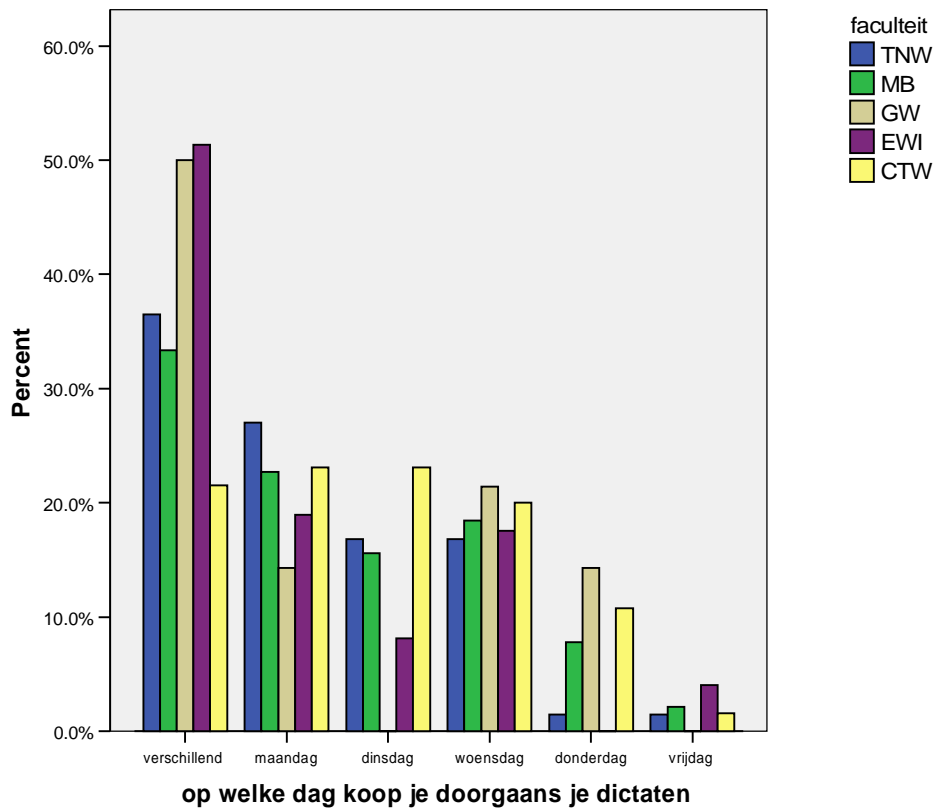
	TNW		MB		GW		EWI		CTW	
<b>voor het begin van het nieuwe kwartiel</b>	8	5.0%	7	4.5%	11	73.3%	4	4.7%	2	2.8%
<b>week 1</b>	127	79.9%	117	75.5%	3	20.0%	57	66.3%	53	74.6%
<b>week 2</b>	8	5.0%	18	11.6%	0	6.7%	9	10.5%	8	11.3%
<b>week 3</b>	2	1.3%	4	2.6%	0	0%	0	0%	2	2.8%
<b>verschillend</b>	14	8.8%	9	5.8%	1	0%	16	18.6%	6	8.5%
<b>totaal</b>	159	100%	155	100%	36	100%	86	100%	71	100%



## Dictaatverkoop UnionShop

### 7.2 Op welke dag koop je doorgaans je dictaten

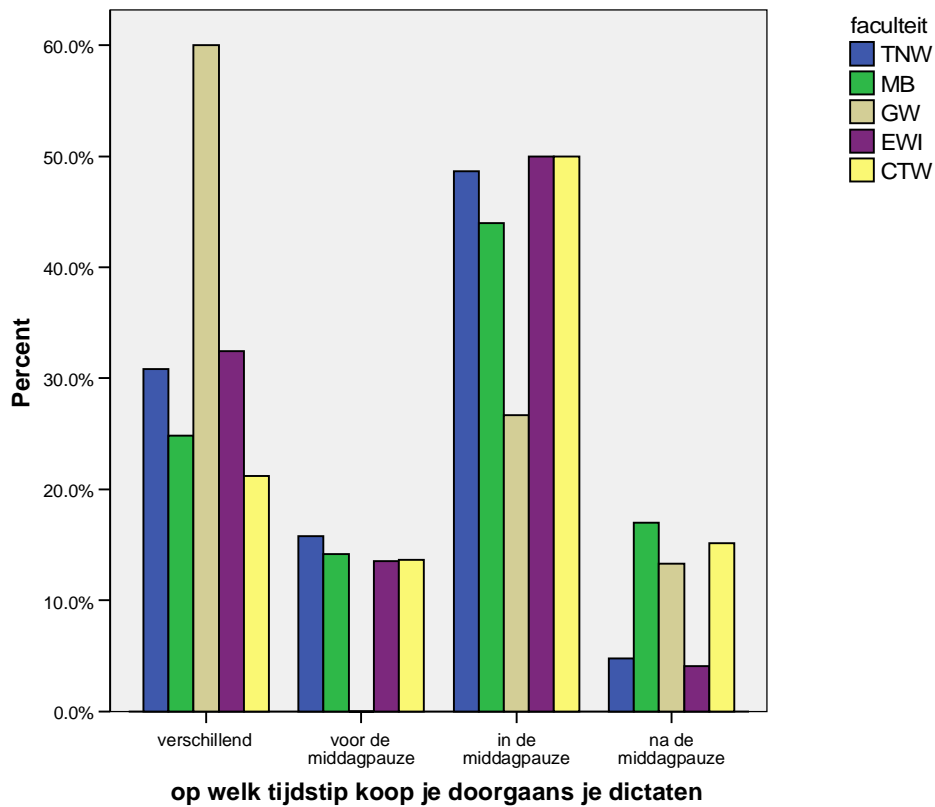
	TNW		MB		GW		EWI		CTW	
<b>verschillend</b>	50	24.2%	47	33.3%	7	50.0%	38	51.4%	14	21.5%
<b>maandag</b>	37	17.9%	32	22.7%	2	14.3%	14	18.9%	15	23.1%
<b>dinsdag</b>	23	11.1%	22	15.6%	0	0%	6	8.1%	15	23.1%
<b>woensdag</b>	23	11.1%	26	18.4%	3	21.4%	13	17.6%	13	20.0%
<b>donderdag</b>	2	1.0%	11	7.8%	2	14.3%	0	0%	7	10.8%
<b>vrijdag</b>	2	1.0%	3	2.1%	0	0%	3	4.1%	1	1.5%
<b>totaal</b>	137	100%	141	100%	14	100%	74	100%	65	100%



## Dictaatverkoop UnionShop

### 7.3 Op welk tijdstip koop je doorgaans je dictaten

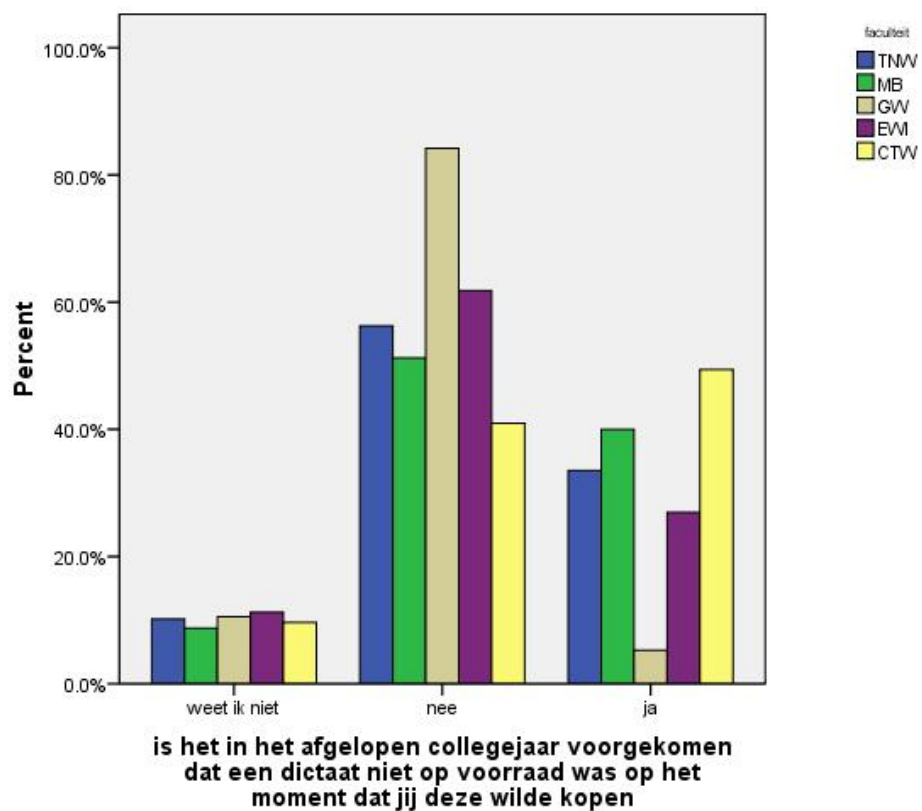
	TNW		MB		GW		EWI		CTW	
<b>verschillend</b>	7	4.8%	24	17.0%	9	60.0%	24	32.4%	14	21.2%
<b>voor de pauze</b>	45	30.8%	35	24.8%	0	0%	10	13.5%	9	13.6%
<b>in de pauze</b>	23	15.8%	20	14.2%	4	26.7%	37	50.0%	33	50.0%
<b>na de pauze</b>	71	48.6%	62	44.0%	2	13.3%	3	4.1%	10	15.2%
<b>totaal</b>	146	100%	141	100%	15	100%	74	100%	66	100%



Dictaatverkoop UnionShop

**8. Is het in het afgelopen collegejaar voorgekomen dat een dictaat niet op voorraad was, op het moment dat jij deze wilde kopen**

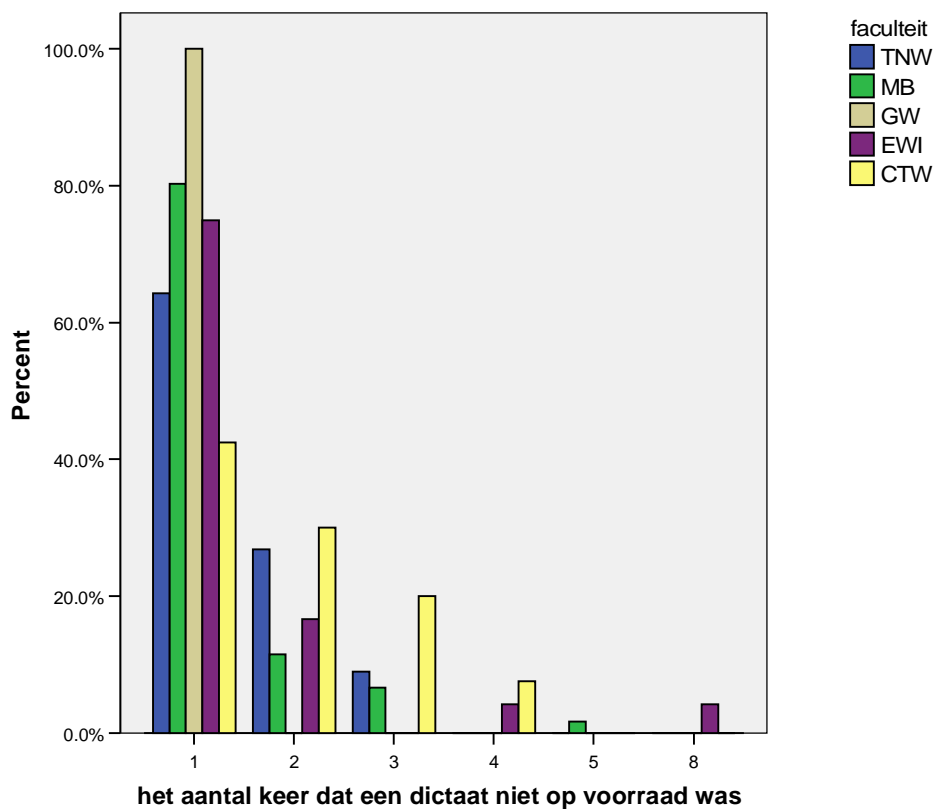
	TNW		MB		GW		EWI		CTW	
<b>dat weet ik niet meer</b>	17	10.2%	14	8.8%	2	10.5%	10	11.2%	8	9.6%
<b>nee</b>	94	56.3%	82	51.3%	16	84.2%	55	61.8%	34	41.0%
<b>ja</b>	56	33.5%	64	40.0%	1	5.3%	24	27.0%	41	49.4%
<b>totaal</b>	167	100%	160	100%	19	100%	89	100%	83	100%



## Dictaatverkoop UnionShop

*Het aantal keer dat een dictaat niet op voorraad was*

	TNW		MB		GW		EWI		CTW	
<b>1</b>	36	64.3%	49	80.3%	1	100%	18	75.0%	17	42.5%
<b>2</b>	15	26.8%	7	11.5%	0	0%	4	16.7%	12	30.0%
<b>3</b>	5	8.9%	4	6.6%	0	0%	0	0%	8	20.0%
<b>4</b>	0	0%	0	0%	0	0%	1	4.2%	3	7.5%
<b>5</b>	0	0%	1	1.6%	0	0%	0	0%	0	0%
<b>6</b>	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
<b>7</b>	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
<b>8</b>	0	0%	0	0%	0	0%	1	4.2%	0	0%
<b>totaal</b>	56	100%	61	100%	1	100%	24	100%	40	100%



## Dictaatverkoop UnionShop

### 9. Op welke locatie wil je in de toekomst je dictaten het liefst ontvangen

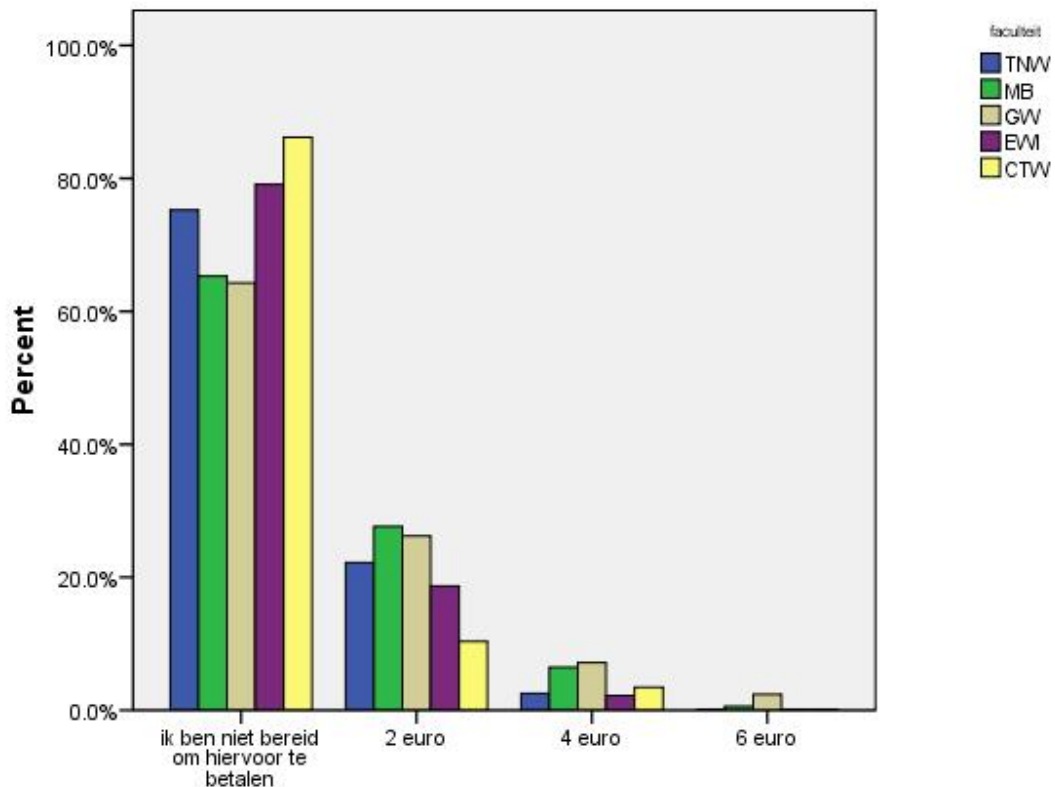
	TNW		MB		GW		EWI		CTW	
<b>Unionshop</b>	75	28.7%	63	27.6%	11	21.6%	37	33.3%	21	21.2%
<b>studie vereniging</b>	130	49.8%	112	49.1%	27	52.9%	57	51.4%	60	60.6%
<b>thuis laten bezorgen</b>	44	17.2%	47	20.6%	10	19.6%	14	12.6%	18	18.2%
<b>anders</b>	10	3.8%	4	1.6%	4	7.8%	3	2.7%	1	1%
<b>totaal</b>	261	100%	228	100%	51	100%	111	100%	99	100%

De 24 respondenten die voor de optie “anders” gekozen hebben, hebben de volgende alternatieven aangegeven. In de tabel wordt tevens weergegeven van welke studies de respondenten afkomstig zijn. De afkortingen van de studies zijn te vinden in bijlage 1.

	TNW	MB	GW	EWI	CTW
<b>secretariat opleiding /vakgroep</b>	8 TG		3 EDMM		
<b>colleges/ docenten</b>	1 CT	1 IE&M 1 BA	1 PSTS	1 EL	1 CIT
<b>downloaden/ zelf afdrukken</b>	1 TN	1 TBK 1 BSK		1 EL	
<b>gebouw v/d opleiding</b>			1 INF/PSTS	1 INF/PSTS	
<b>geen voorkeur</b>				1 CS	

**10. De Student Union wil eventueel de optie aanbieden om de dictaten thuis te laten bezorgen. Hoeveel euro ben je hiervoor per afname maximaal bereid te betalen?**

	TNW		MB		GW		EWI		CTW	
<b>ik ben niet bereid om hiervoor te betalen</b>	149	75.3%	111	65.3%	27	64.3%	72	79.1%	75	86.2%
<b>2 eurp</b>	44	22.2%	47	27.6%	11	26.2%	17	18.7%	9	10.3%
<b>4 euro</b>	5	2.5%	11	6.5%	3	7.1%	2	2.2%	3	3.4%
<b>6 euro</b>	0	0%	1	0.6%	1	2.4%	0	0%	0	0%
<b>totaal</b>	198	100%	170	%	42	100%	91	100%	87	100%



**de Student Union wil eventueel de optie aanbieden om de dictaten thuis te laten bezorgen. Hoeveel euro ben je hiervoor per afname maximaal bereid te betalen**

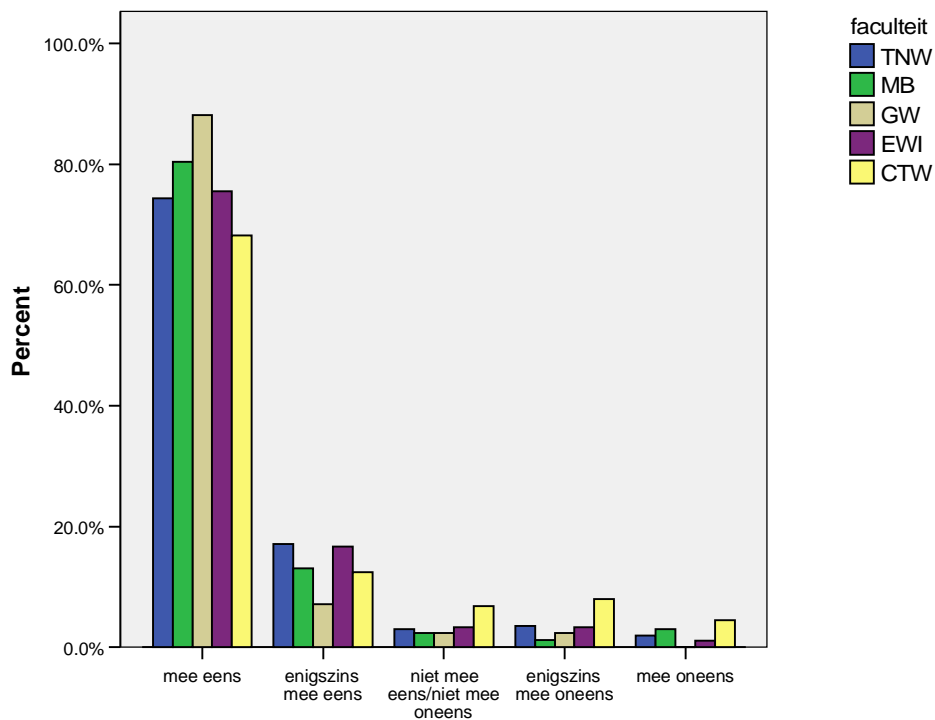


## Dictaatverkoop UnionShop

### 11. In hoeverre ben je het eens met de volgende stellingen:

11.1 Ik zou het bezwaarlijk vinden als de dictaten alleen in de eerste week van een nieuw kwartiel verkrijgbaar waren

	TNW		MB		GW		EWI		CTW	
<b>mee eens</b>	148	74.4%	135	80.4%	37	88.1%	68	75.6%	60	68.2%
<b>enigszins mee eens</b>	34	17.1%	22	13.1%	3	7.1%	15	16.7%	11	12.5%
<b>niet mee eens/niet mee oneens</b>	6	3.0%	4	2.4%	1	2.4%	3	3.3%	6	6.8%
<b>enigszins mee oneens</b>	7	3.5%	2	1.2%	1	2.4%	3	3.3%	7	8.0%
<b>mee oneens</b>	4	2.0%	5	3.0%	0	0%	1	1.1%	4	4.5%
<b>totaal</b>	199	100%	168	100%	42	100%	90	100%	88	100%

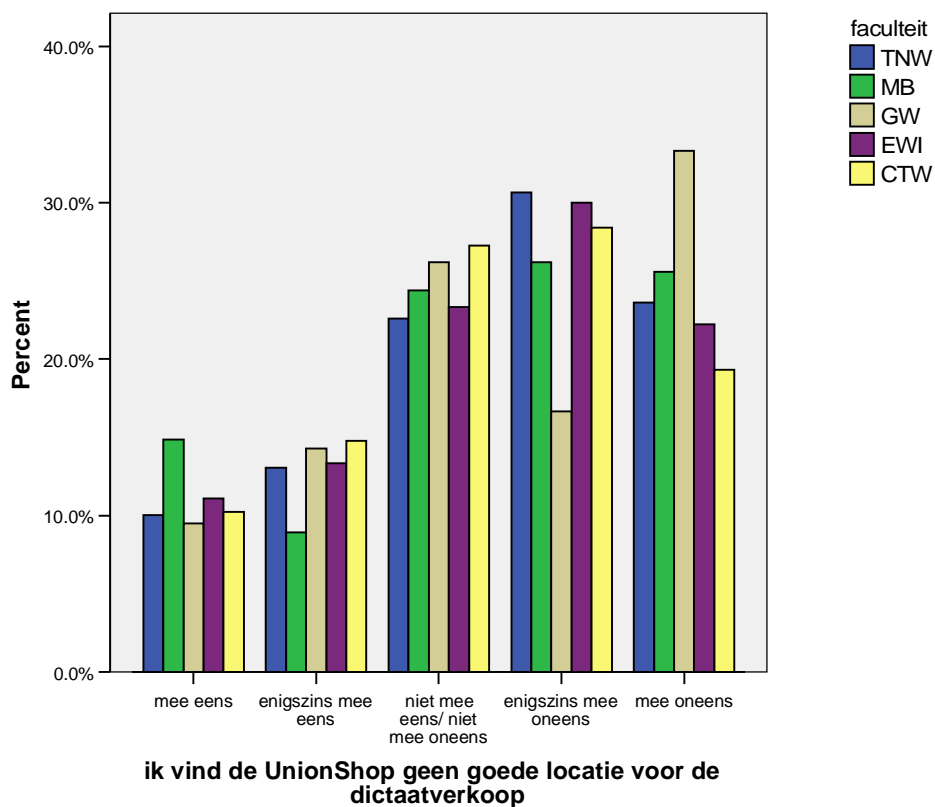


**ik zou het bezwaarlijk vinden als de dictaten alleen in de eerste week van een nieuw kwartiel verkrijgbaar waren.**

## Dictaatverkoop UnionShop

### 11.2 Ik vind de UnionShop geen goede locatie voor de dictaatverkoop

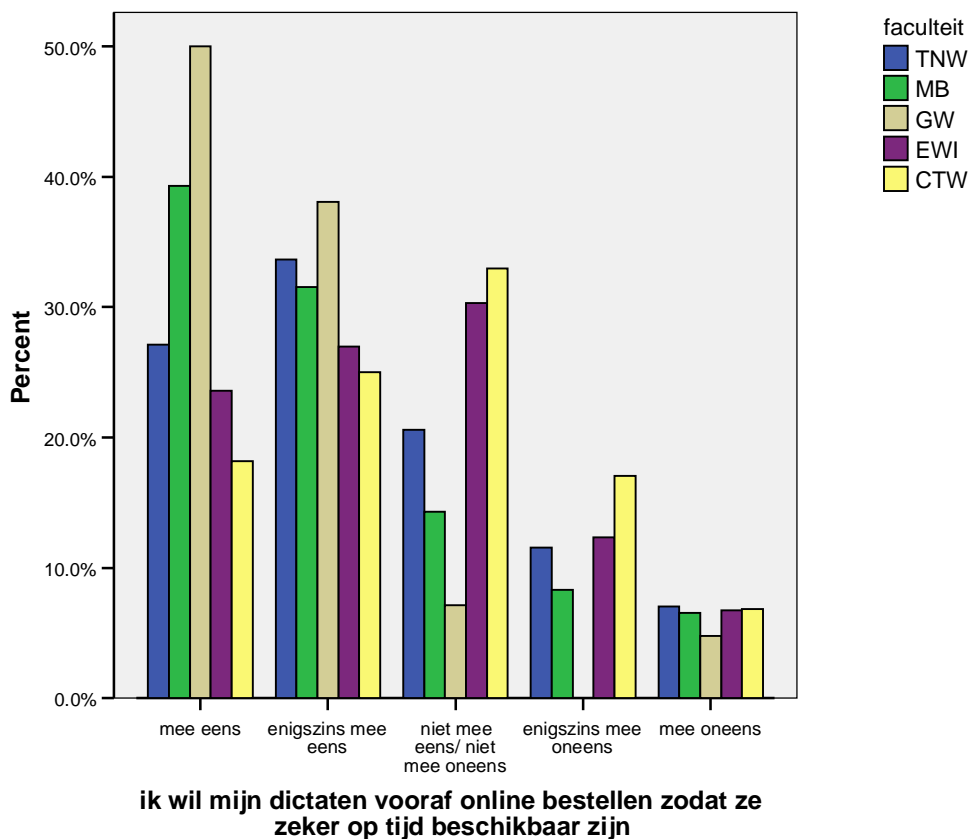
	TNW		MB		GW		EWI		CTW	
<b>mee eens</b>	20	10.1%	25	14.9%	4	9.5%	10	11.1%	9	10.2%
<b>enigszins mee eens</b>	26	13.1%	15	8.9%	6	14.3%	12	13.3%	13	14.8%
<b>niet mee eens/niet mee oneens</b>	45	22.6%	41	24.4%	11	26.2%	21	23.3%	24	27.3%
<b>enigszins mee oneens</b>	61	30.7%	44	26.2%	7	16.7%	27	30.0%	25	28.4%
<b>mee oneens</b>	47	23.6%	43	25.6%	14	33.3%	20	22.2%	17	19.3%
<b>totaal</b>	199	100%	168	100%	42	100%	90	100%	88	100%



## Dictaatverkoop UnionShop

### 11.3 Ik wil mijn dictaten vooraf kunnen bestellen zodat ze zeker op tijd beschikbaar zijn

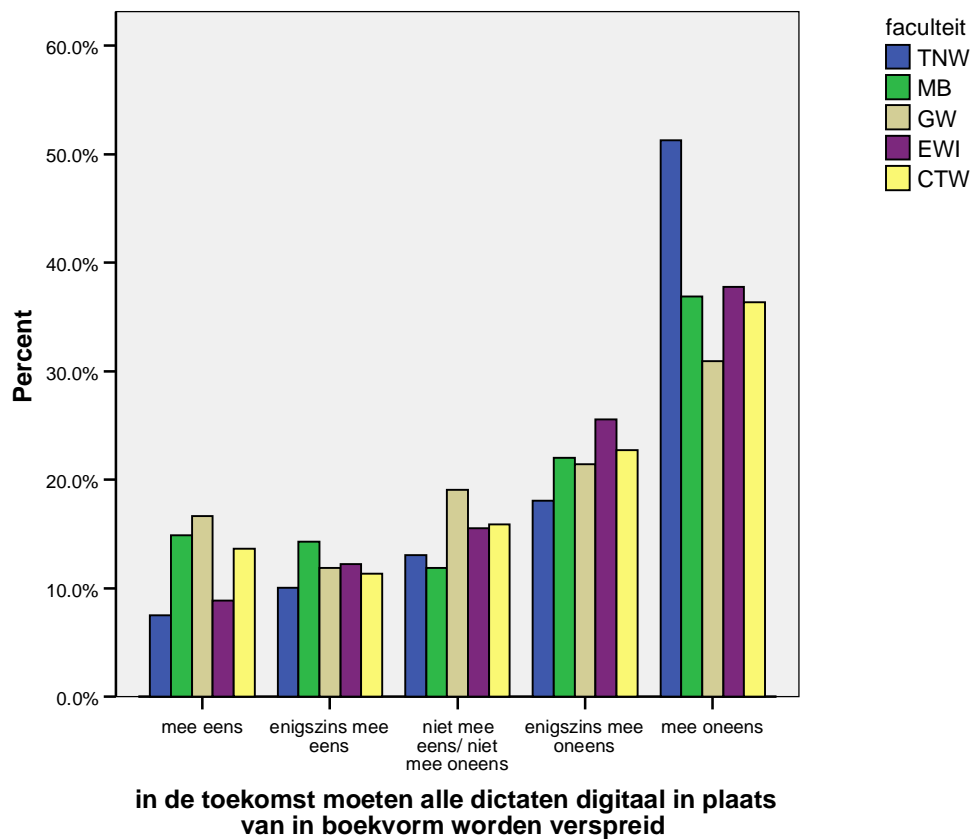
	TNW		MB		GW		EWI		CTW	
<b>mee eens</b>	54	27.1%	66	39.3%	21	38.1%	21	23.6%	16	18.2%
<b>enigszins mee eens</b>	67	33.7%	53	31.5%	16	7.1%	24	27.0%	22	25.0%
<b>niet mee eens/niet mee oneens</b>	41	20.6%	24	14.3%	3	4.8%	27	30.3%	29	33.0%
<b>enigszins mee oneens</b>	23	11.6%	14	8.3%	0	0%	11	12.4%	15	17.0%
<b>mee oneens</b>	14	7.0%	11	6.5%	2	4.8%	6	6.7%	6	6.8%
<b>totaal</b>	199	100%	168	%	42	100%	89	100%	88	100%



## Dictaatverkoop UnionShop

*11.4 In de toekomst moeten alle dictaten digitaal in plaats van in boekvorm worden verspreid*

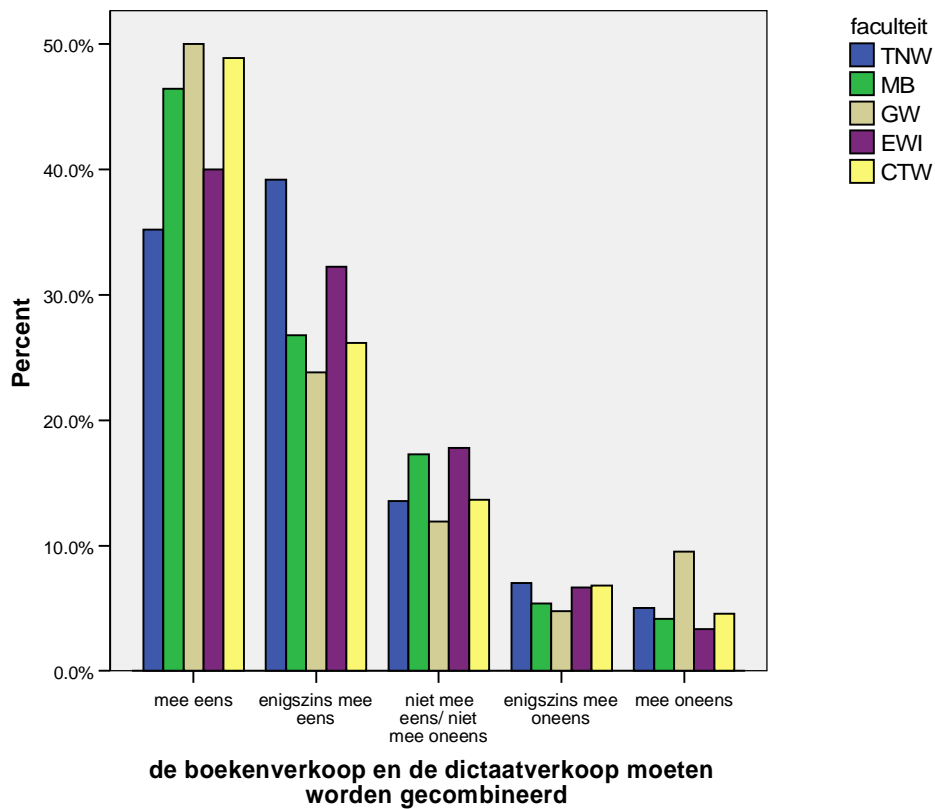
	TNW		MB		GW		EWI		CTW	
<b>mee eens</b>	15	7.5%	25	14.9%	7	16.7%	8	8.9%	12	13.6%
<b>enigszins mee eens</b>	20	10.1%	24	14.3%	5	11.9%	11	12.2%	10	11.4%
<b>niet mee eens/niet mee oneens</b>	26	13.1%	20	11.3%	8	19.0%	14	15.6%	14	15.9%
<b>enigszins mee oneens</b>	36	18.1%	37	22.0%	9	21.4%	23	25.6%	20	22.7%
<b>mee oneens</b>	102	51.3%	62	36.9%	13	31.0%	34	37.8%	32	36.4%
<b>totaal</b>	199	100%	168	100%	42	100%	90	100%	88	100%



## Dictaatverkoop UnionShop

### 11.5 De boekenverkoop en de dictaatverkoop moeten worden gecombineerd

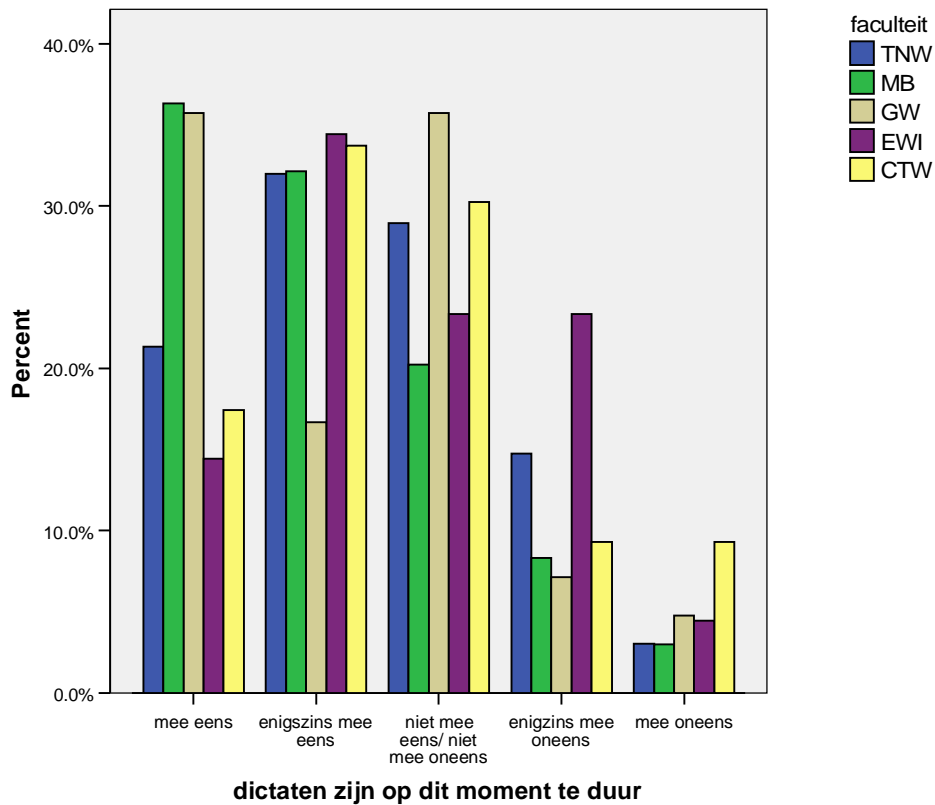
	TNW		MB		GW		EWI		CTW	
<b>mee eens</b>	70	35.2%	78	46.4%	21	50.0%	36	40.0%	43	48.9%
<b>enigszins mee eens</b>	78	39.2%	45	26.8%	10	23.8%	29	32.2%	23	26.1%
<b>niet mee eens/niet mee oneens</b>	27	13.6%	29	17.3%	5	11.9%	16	17.8%	12	13.6%
<b>enigszins mee oneens</b>	14	7.0%	9	5.4%	2	4.8%	6	6.7%	6	6.8%
<b>mee oneens</b>	10	5.0%	7	4.2%	4	9.5%	3	3.3%	4	4.5%
<b>totaal</b>	199	100%	168	100%	42	100%	90	100%	88	100%



## Dictaatverkoop UnionShop

### 11.6 Dictaten zijn op dit moment te duur

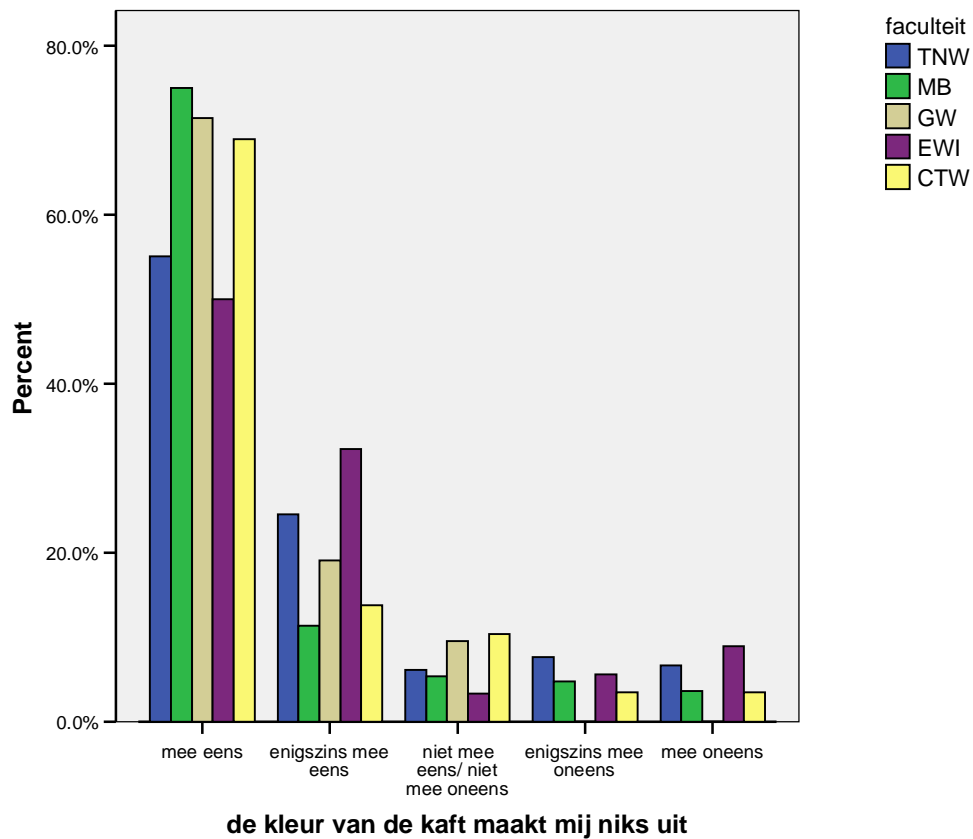
	TNW		MB		GW		EWI		CTW	
<b>mee eens</b>	42	21.3%	61	36.3%	15	35.7%	13	14.4%	15	17.4%
<b>enigszins mee eens</b>	63	32.0%	54	32.1%	7	16.7%	31	34.4%	29	33.7%
<b>niet mee eens/niet mee oneens</b>	57	28.9%	34	20.2%	15	35.7%	21	23.3%	26	30.2%
<b>enigszins mee oneens</b>	29	14.7%	14	8.3%	3	7.1%	21	23.3%	8	9.3%
<b>mee oneens</b>	6	3.0%	5	3.0%	2	4.8%	4	4.4%	8	9.3%
<b>totaal</b>	197	100%	168	100%	42	100%	90	100%	86	100%



## Dictaatverkoop UnionShop

### 11.7 De kleur van de kافت maakt mij niks uit

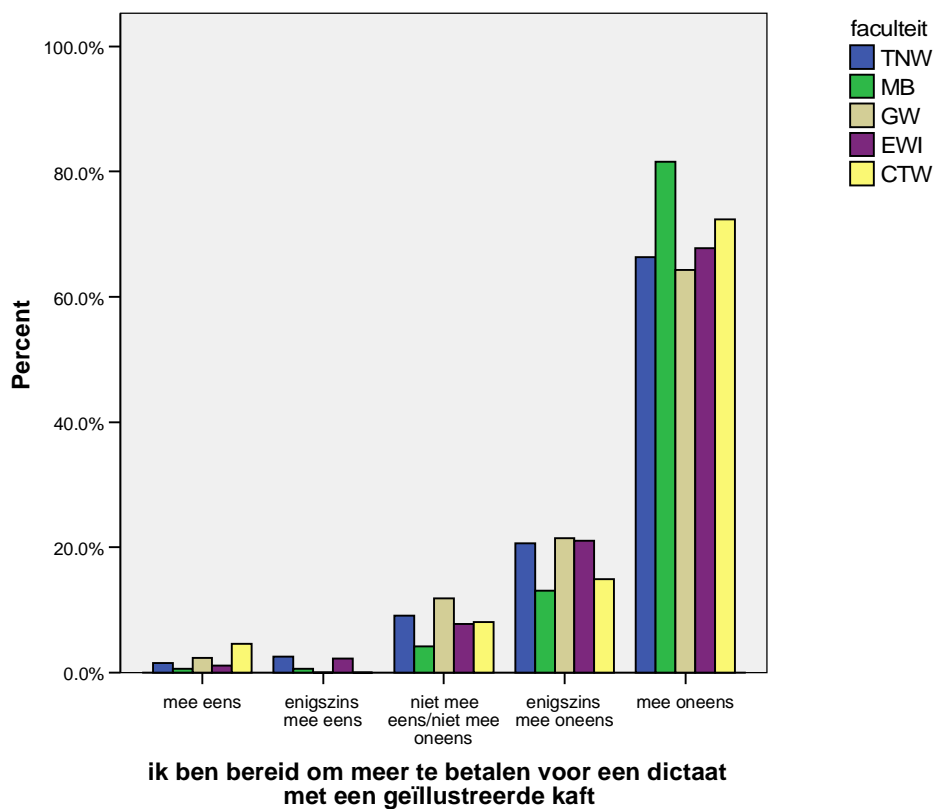
	TNW		MB		GW		EWI		CTW	
<b>mee eens</b>	108	55.1%	126	75.0%	30	71.4%	45	50.0%	60	69.0%
<b>enigszins mee eens</b>	48	24.5%	19	11.3%	8	19.0%	29	32.2%	12	13.8%
<b>niet mee eens/niet mee oneens</b>	12	6.1%	9	5.4%	4	9.5%	3	3.3%	9	10.3%
<b>enigszins mee oneens</b>	15	7.7%	8	4.8%	0	0%	5	5.6%	3	3.4%
<b>mee oneens</b>	13	6.6%	6	3.6%	0	0%	8	8.9%	3	3.4%
<b>totaal</b>	196	100%	168	100%	42	100%	90	100%	87	100%



## Dictaatverkoop UnionShop

### 11. 8 Ik ben bereid om meer te betalen voor een dictaat met een geïllustreerde kافت

	TNW		MB		GW		EWI		CTW	
<b>mee eens</b>	3	1.5%	1	0.6%	1	2.4%	1	1.1%	4	4.6%
<b>enigszins mee eens</b>	5	2.5%	1	0.6%	0	0%	2	2.2%	0	0%
<b>niet mee eens/niet mee oneens</b>	18	9.0%	7	4.2%	5	11.9%	7	7.8%	7	8.0%
<b>enigszins mee oneens</b>	41	20.6%	22	13.1%	9	21.4%	19	21.1%	13	14.9%
<b>mee oneens</b>	132	66.3%	137	81.5%	27	64.3%	61	67.8%	63	72.4%
<b>totaal</b>	199	100%	168	100%	42	100%	90	100%	87	100%

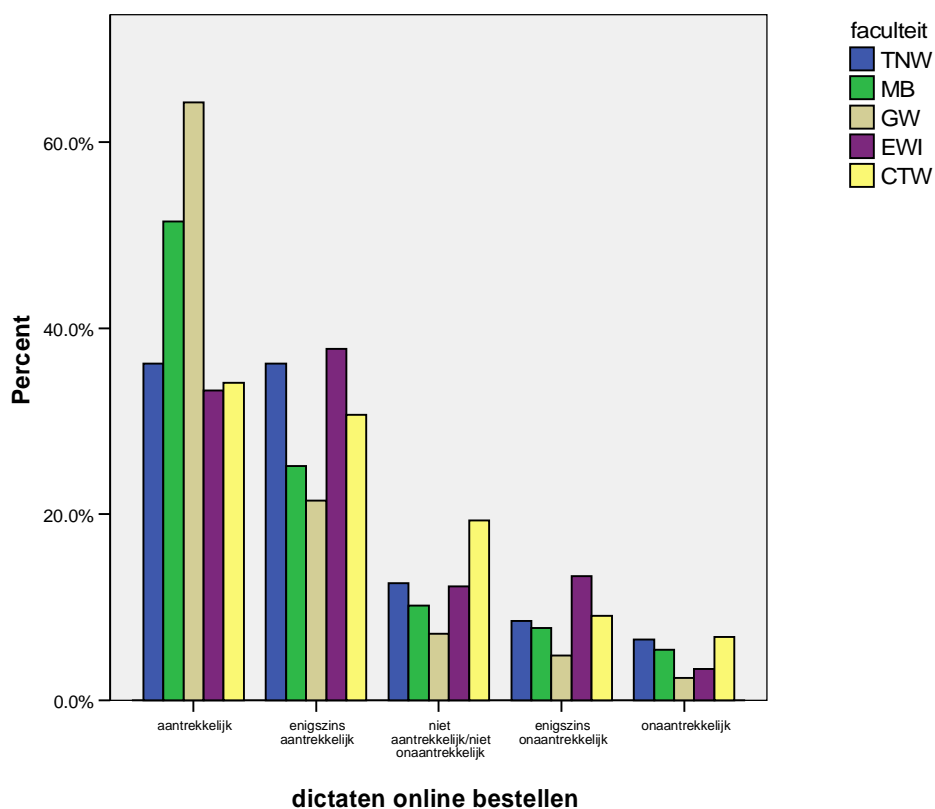




**12. In hoeverre vind je de volgende stellingen aantrekkelijk:**

*12.1 Dictaten online bestellen*

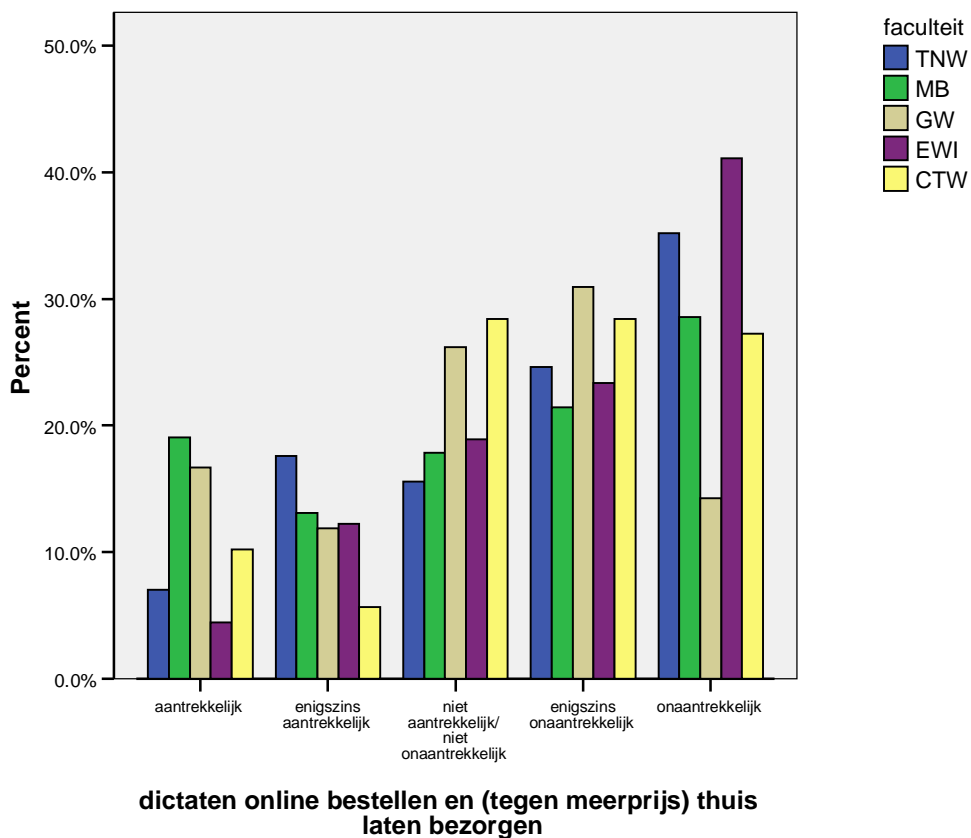
	TNW		MB		GW		EWI		CTW	
<b>aantrekkelijk</b>	72	36.2%	86	51.5%	27	64.3%	30	33.3%	30	34.1%
<b>enigszins aantrekkelijk</b>	72	36.2%	42	25.1%	9	21.4%	34	37.8%	27	30.7%
<b>niet aantrekkelijk/ niet onaantrekkelijk</b>	25	12.6%	17	10.2%	3	7.1%	11	12.2%	17	19.3%
<b>enigszins onaantrekkelijk</b>	17	8.5%	13	7.8%	2	4.8%	12	13.3%	8	9.1%
<b>onaantrekkelijk</b>	13	6.5%	9	5.4%	1	2.4%	3	3.3%	6	6.8%
<b>totaal</b>	199	100%	167	100%	42	100%	90	100%	88	100%



## Dictaatverkoop UnionShop

### 12.2 Dictaten online bestellen en (tegen meerprijs) thuis laten bezorgen

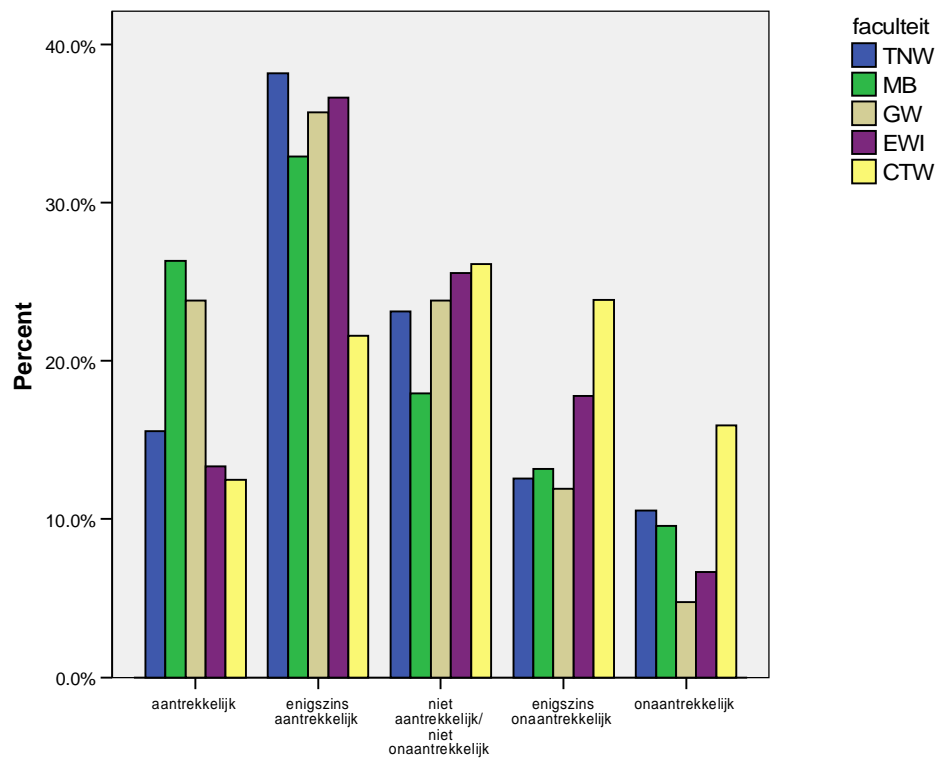
	TNW		MB		GW		EWI		CTW	
<b>aantrekkelijk</b>	14	7.0%	32	19.0%	7	16.7%	4	4.4%	9	10.2%
<b>enigszins aantrekkelijk</b>	35	17.6%	22	13.1%	5	11.9%	11	12.2%	5	5.7%
<b>niet aantrekkelijk/ niet onaantrekkelijk</b>	31	15.6%	30	17.9%	11	26.2%	17	18.9%	25	28.4%
<b>enigszins onaantrekkelijk</b>	49	24.6%	36	21.4%	13	31.0%	21	23.3%	25	28.4%
<b>onaantrekkelijk</b>	70	35.2%	48	28.6%	6	14.3%	37	41.1%	24	27.3%
<b>totaal</b>	199	100%	168	100%	42	100%	90	100%	88	100%



## Dictaatverkoop UnionShop

### 12.3 Dictaten online bestellen en ophalen bij de UnionShop

	TNW		MB		GW		EWI		CTW	
<b>aantrekkelijk</b>	31	15.6%	44	26.3%	10	23.8%	12	13.3%	11	12.5%
<b>enigszins aantrekkelijk</b>	76	38.2%	55	32.9%	15	35.7%	33	36.7%	19	21.6%
<b>niet aantrekkelijk/ niet onaantrekkelijk</b>	46	23.2%	30	18.0%	10	23.8%	23	25.6%	23	26.1%
<b>enigszins onaantrekkelijk</b>	25	12.6%	22	13.2%	5	11.9%	16	17.8%	21	23.9%
<b>onaantrekkelijk</b>	21	10.6%	16	9.6%	2	4.8%	6	6.7%	14	15.9%
<b>totaal</b>	199	100%	167	100%	42	100%	90	100%	88	100%

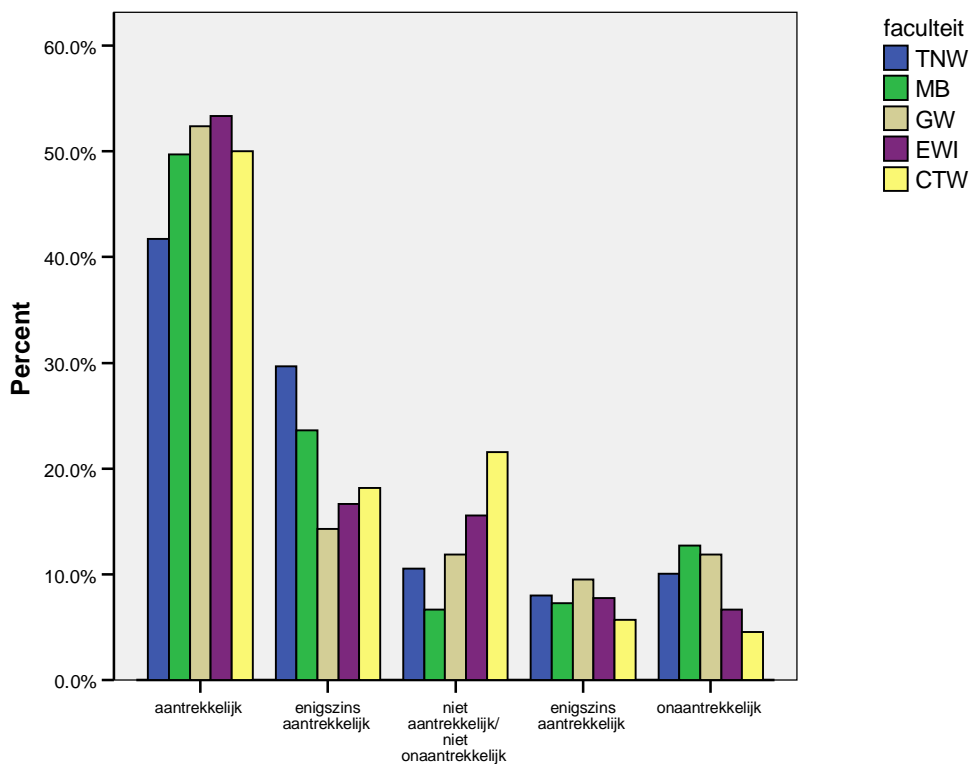


dictaten online bestellen en ophalen bij de UnionShop

## Dictaatverkoop UnionShop

### 12.4 Dictaten online bestellen en ophalen bij mijn studievereniging tijdens de boekenverkoop

	TNW		MB		GW		EWI		CTW	
<b>aantrekkelijk</b>	83	41.7%	82	49.7%	22	52.4%	48	53.3%	44	50.0%
<b>enigszins aantrekkelijk</b>	59	29.6%	39	23.6%	6	14.3%	15	16.7%	16	18.2%
<b>niet aantrekkelijk/ niet onaantrekkelijk</b>	21	10.6%	11	6.7%	5	11.9%	14	15.6%	19	21.6%
<b>enigszins onaantrekkelijk</b>	16	8.0%	12	7.3%	4	9.5%	7	7.8%	5	5.7%
<b>onaantrekkelijk</b>	20	10.1%	21	12.7%	5	11.9%	6	6.7%	4	4.5%
<b>totaal</b>	199	100%	165	100%	42	100%	90	100%	88	100%



**dictaten online bestellen en ophalen bij mijn studievereniging tijdens de boekenverkoop**