

# Lezersonderzoek Pictogram

*Uitgevoerd door Steven Doornbos  
December 2003*

## INHOUDSOPGAVE

<b>1. Inleiding</b> .....	<b>2</b>
1.1 Onderzoeksvragen .....	2
<b>2. Wie zijn de lezers van Pictogram?</b> .....	<b>3</b>
<b>3. Wat vinden de lezers van Pictogram?</b> .....	<b>5</b>
3.1 Rubrieken en onderwerpen .....	6
3.2 Wat vinden de lezers van de inhoudelijke aspecten? .....	6
3.3 Wat vinden de lezers van de vormgeving van Pictogram? .....	6
3.4 Wat vinden de lezers van de omvang van Pictogram? .....	7
3.5 Wat vinden de lezers van de omvang van de artikelen? .....	7
3.6 Wat vinden de lezers van de frequentie van verschijnen? .....	8
3.7 Sterke en zwakke punten van Pictogram .....	8
<b>4. Hoe wordt Pictogram gelezen?</b> .....	<b>10</b>
4.1 In hoeverre wordt Pictogram gelezen? .....	10
4.2 Hoeveel tijd wordt er aan het lezen van Pictogram besteed? .....	11
4.3 "Tijd van lezen" ten opzicht van "in hoeverre ze het lezen" .....	12
4.4 Worden de nummers van Pictogram bewaard? .....	12
<b>5. De UB en het RC</b> .....	<b>13</b>
5.1 Weten de lezers dat het een gezamenlijk blad is van UB en RC? ...	13
5.2 De indruk van de activiteiten van zowel de UB als het RC? .....	14
<b>6. Conclusies</b> .....	<b>15</b>

## 1. Inleiding

Pictogram is het gezamenlijke ICT-magazine van de Universiteitsbibliotheek (UB) en het RC. Met Pictogram willen de UB en het RC hun gezamenlijke doelgroep informeren over de activiteiten van de beide RUG-diensten. Het is een tweemaandelijks blad, dat in januari 2004 haar vijfjarig bestaan viert, tijd voor een lezersonderzoek dachten we. Alle abonnees hebben schriftelijk een enquête ontvangen.

Met dit onderzoek willen we er achter komen of de lezers via Pictogram een goed beeld krijgen van de activiteiten van de UB en het RC en of de inhoud aansluit bij de interesses van de lezers. Welk beeld hebben de lezers van de UB en het RC? Straalt Pictogram het gewenste imago uit?

Hiernaast geeft dit lezersonderzoek de mogelijk te onderzoeken wat de meningen van de lezers zijn ten opzichte van de vaste rubrieken, de vormgeving, e.d. Tevens zou het zo kunnen zijn dat de lezers vinden dat er iets ontbreekt en welke onderwerpen vaker aan bod zouden moeten komen

Het lezersonderzoek van Pictogram hebben we gehouden in de vorm van een schriftelijke enquête. Van de 1773 verstuurdde enquêtes aan alle abonnees, hebben er 576 (=32%) gereageerd. Van deze 576 zijn er 22 niet of nauwelijks ingevuld en 12 enquêtes zijn retour gezonden. Het onderzoek en de resultaten zijn gebaseerd op 542 ingevulde enquêtes van lezers die voor 3 november zijn binnen gekomen

Na de sluitingsdatum van 3 november en het schrijven van dit verslag zijn er nog 40 ingevulde enquêtes binnengekomen. Deze konden helaas niet worden meegenomen in het onderzoek.

## 1.2 Onderzoeksvragen

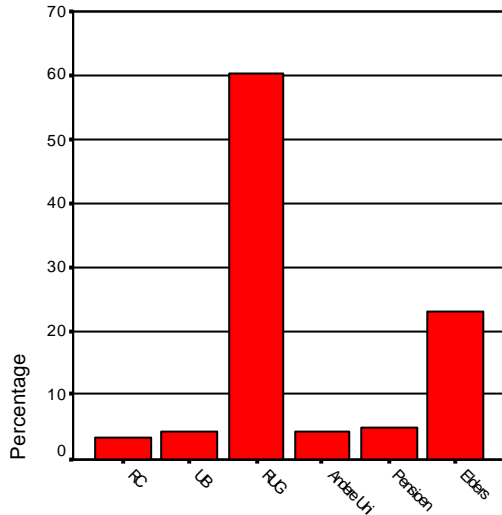
Bij het onderzoek is uitgegaan van een aantal globale onderzoeksvragen, te weten:

1. Wie zijn de lezers van Pictogram?
2. Wat vinden de lezers van Pictogram?
3. Hoe wordt Pictogram gelezen?
4. Krijgt de lezer een goede indruk van de activiteiten van de UB en het RC?
5. Weten de lezers dat Pictogram van zowel de UB als het RC is?
6. Wat appreciëren de lezers aan Pictogram?
7. Wat vindt men minder goed aan Pictogram?
8. Zijn er onderwerpen die de abonnees vaker in het blad zou willen zien?
9. Is er behoefte naar een informatief blad van de UB en het RC?

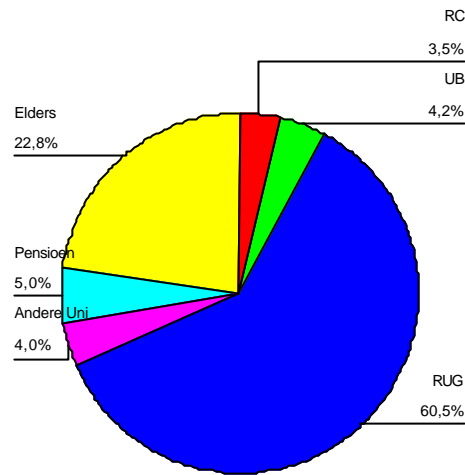
In de conclusies van dit verslag zal er antwoord op de onderzoeksvragen gegeven worden.

## 2. Wie zijn onze lezers ?

Pictogram is het gezamenlijke ICT-magazine van de UB en het RC. Maar naast de medewerkers van de UB en het RC, kan iedereen die interesse heeft zich aanmelden als abonnee van Pictogram. 542 abonnees hebben mee gedaan aan ons onderzoek. 26% hiervan is vrouw en 74% is van het mannelijke geslacht.



Figuur 2.01

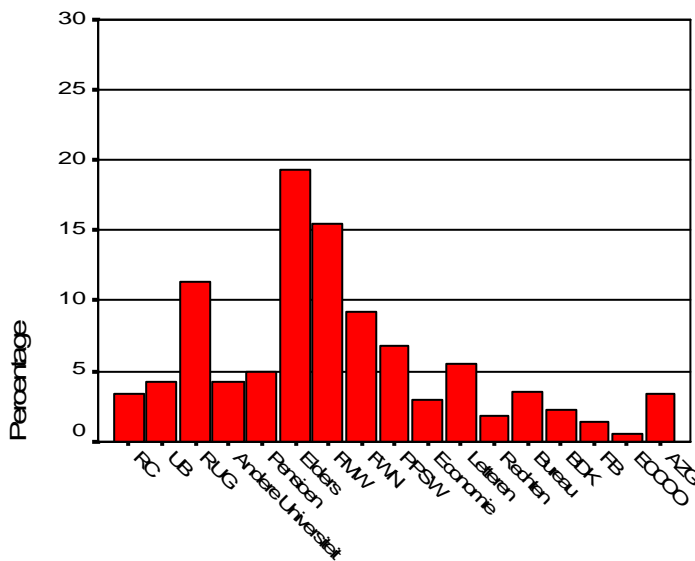


Figuur 2.02

De abonnees hebben we opgedeeld in categorieën waar ze werkzaam zijn, deze zullen in het verslag werkcategorieën genoemd worden.

68,2 % is werkzaam bij de RUG waarvan er 3,5% bij het RC en 4,2% bij de UB. In figuur 2.01, 2.02 en figuur 2.03 ziet u weergegeven waar de respondenten werkzaam zijn.

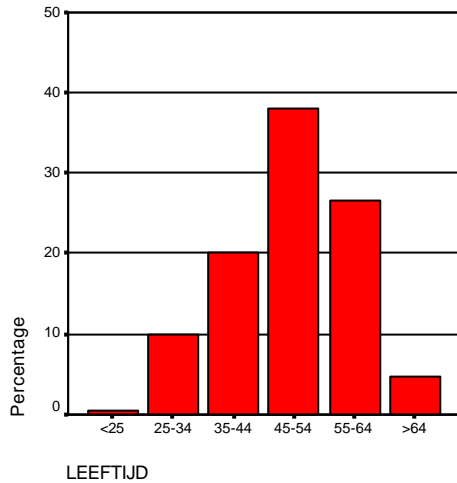
In figuur 2.03 is de categorie RUG onderverdeeld in de faculteiten / diensten. De overige waarvan niet bekend is bij welke faculteit / dienst ze werkzaam zijn, is als RUG aangegeven.



Figuur 2.03

Alle medewerkers van de UB en het RC ontvangen het blad Pictogram en hebben ook allen het lezersonderzoek ontvangen. Nu is het opvallend dat van alle medewerkers van zowel de UB (120 medewerkers) als het RC (100 medewerkers) slechts 19% aan het lezersonderzoek heeft deelgenomen. Dit ligt dus ruim onder de 32% van alle abonnees, die aan het onderzoek heeft deelgenomen.

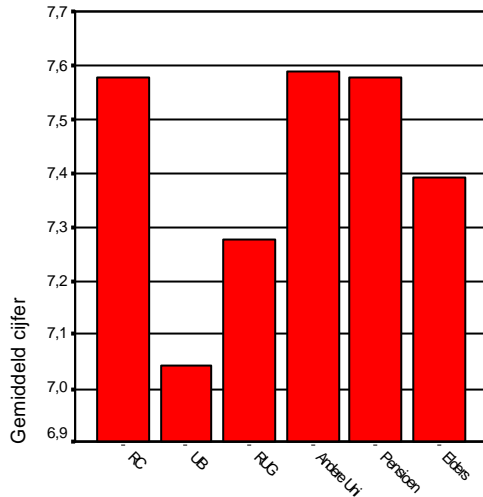
De gemiddelde leeftijd van de lezer ligt rond de 50 jaar. In figuur 2.04 ziet u de percentages van de leeftijdscategorieën van de lezers.



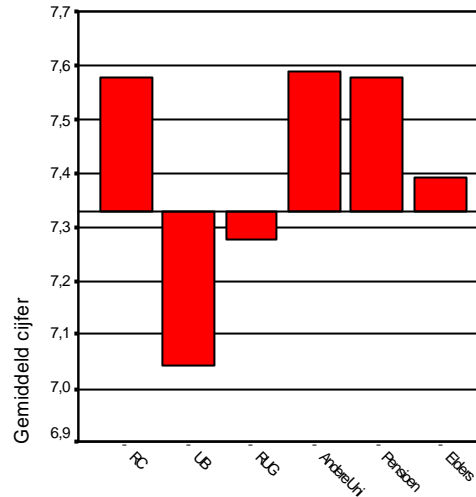
*Figuur 2.04*

### 3. Wat vinden de lezers van Pictogram?

De respondenten geven Pictogram als gemiddeld rapportcijfer een 7,3. De rapportcijfers variëren van 3 tot en met 10. De medewerkers van de UB gaven gemiddeld een 7 en medewerkers van het RC gaven gemiddeld een 7,6.



Figuur 3.01

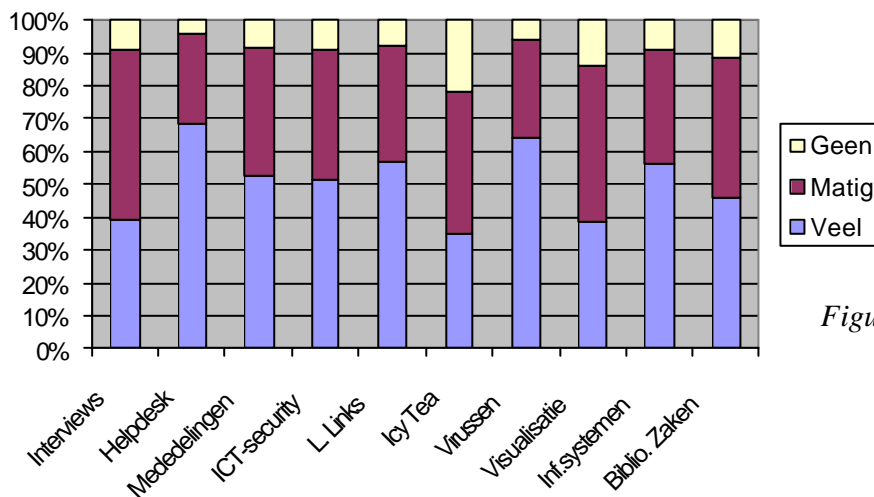


Figuur 3.02

In Figuur 3.01 staan de gemiddelde cijfers van de verschillende groepen weergegeven. De andere universiteiten beoordelen Pictogram gemiddeld met het hoogste cijfer, de UB gaf het laagste rapportcijfer. Figuur 3.02, ziet u welke groepen boven en onder het gemiddelde zitten.

### 3.1 Rubrieken en onderwerpen

Wat vinden de lezers van de rubrieken en onderwerpen? Hieronder in figuur 3.03 ziet u in percentagebalken weergegeven, hoeveel interesse de respondenten hebben in de verschillende rubrieken en onderwerpen.

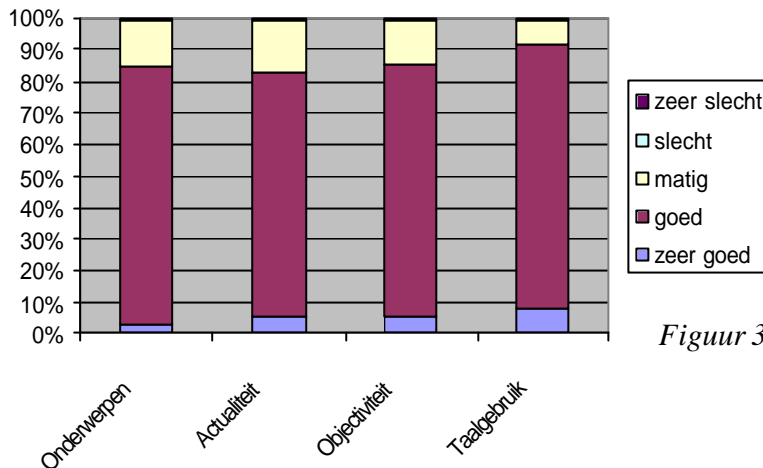


Figuur 3.03

Het is moeilijk om conclusies te trekken betreffende de interesse in rubrieken en onderwerpen. Verscheidene respondenten geven op hun antwoordformulier ook aan dat de interesse in rubrieken erg verschillend is per Pictogram. Uit de figuur 3.03 valt af te lezen dat de

respondenten voor Icy Tea, Visualisatie en de Interviews de minste interesse hebben. De meeste interesse gaat uit naar de rubriek “Helpdesk” en het onderwerp “virussen”. Bij het onderwerp virussen wordt wel door een aantal respondenten opgemerkt dat ze niet altijd actueel meer zijn.

### 3.2 Wat vindt de lezer van de inhoudelijke aspecten?

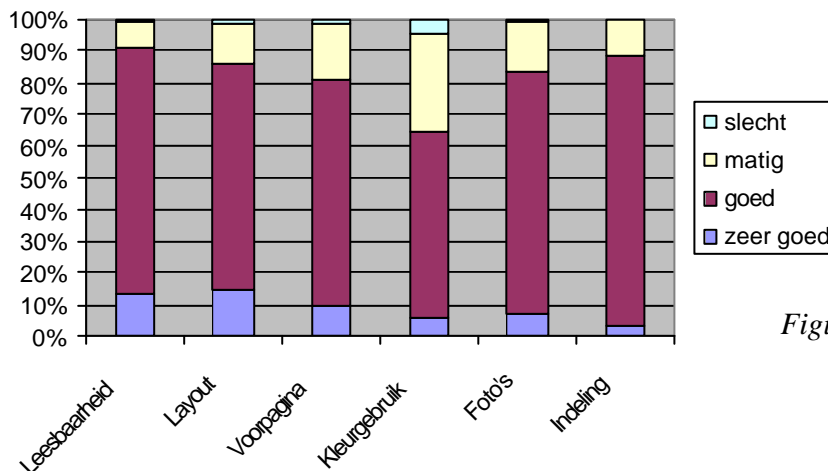


Figuur 3.04

Uit figuur 3.04 valt af te lezen dat de inhoudelijke aspecten van Pictogram goed zijn. Van de respondenten geven slechts enkelen aan dat ze het slecht en heel slecht vinden. Het taalgebruik wordt het best beoordeeld, slechts 8% vindt het taalgebruik matig en 8% beoordeelt het taalgebruik als zeer goed. De onderwerpen, actualiteit en de objectiviteit worden als goed beoordeeld, maar 17%, 15% en respectievelijk 14% vindt dat het nog wel beter kan (beoordelen het als matig).

### 3.3 Wat vinden de lezers van de vormgeving van Pictogram?

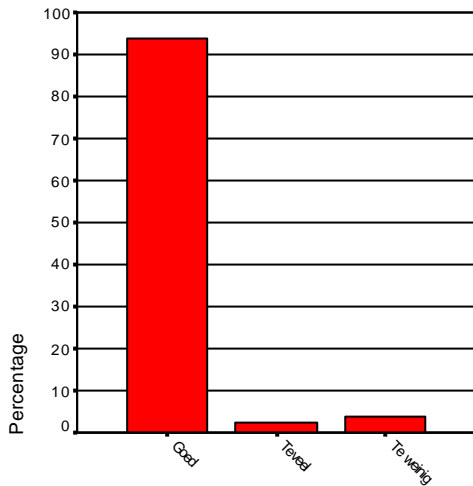
In figuur 3.05 hieronder ziet u in percentagebalken weergegeven wat de respondenten vinden van de verschillende onderwerpen, wat betreft de vormgeving.



Figuur 3.05

Over de vormgeving zijn de lezers heel positief. Alleen een derde van de lezers is niet helemaal tevreden met het kleurgebruik van het blad. Bij de opmerkingen die de abonnees op de enquête konden plaatsen achter de onderwerpen, werd ook veelvuldig aangegeven (20 maal) dat de kleur te wensen overlaat. Ook schijnt het niet kleurenblind-vriendelijk te zijn.

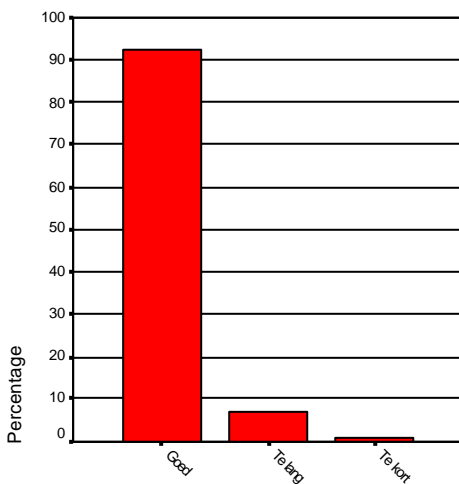
### 3.4 Wat vinden de lezers van de omvang van Pictogram?



*Figuur 3.06*

Pictogram bestaat over het algemeen uit 20 pagina's. 94% van de lezers is tevreden over de omvang van Pictogram, 2% vindt dat Pictogram uit teveel pagina's bestaat en 4% vindt dat Pictogram uit te weinig pagina's bestaat.

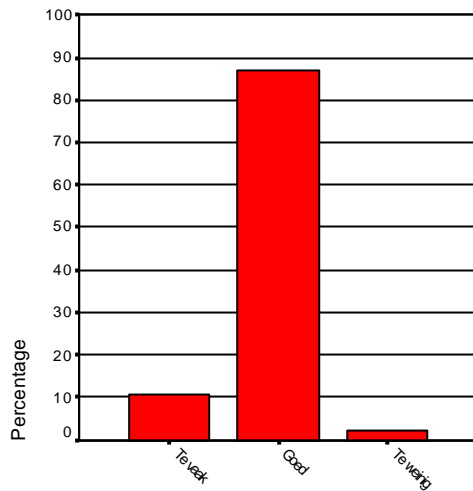
### 3.5 Wat vinden de lezers van de omvang van de artikelen?



*Figuur 3.07*

92% van de lezers vindt de omvang van de artikelen goed, 7% vindt de artikelen te lang en 1% vindt de artikelen te kort. Van de 7% die de artikelen te lang vindt, verwijst men veelal naar de soms te lange en technische artikelen en langdradige interviews.

### 3.6 Wat vinden de lezers van de frequentie van verschijnen?



Figuur 3.08

87% van de lezers vindt de frequentie van verschijnen goed, 11% vindt dat ze Pictogram te vaak ontvangen en 2% zou graag Pictogram nog vaker willen ontvangen. Van de 11% die Pictogram te vaak ontvangt, ziet het merendeel liever Pictogram vier keer per jaar. Van de 2% die Pictogram graag vaker wil ontvangen geeft het merendeel aan dat ze Pictogram liever twaalf keer per jaar zien.

### 3.7 Sterke en zwakke punten van Pictogram

De lezers hebben in de enquête de mogelijkheid gehad om via open vragen aan te geven wat ze waarderen aan Pictogram (de sterke punten) en wat minder goed bevalt aan het blad (de zwakke punten). Tevens konden de lezers aangeven welke onderwerpen vaker aan bod zouden moeten komen. Achter elk punt staat tussen haakjes hoe vaak het genoemd is.

Sterke punten	Zwakkere punten
1. Algemene informatie (116)	1. Te technisch (35)
2. ICT-zaken (51)	2. Artikelen (te lang / te technisch) (32)
3. Leesbaarheid (22)	3. Onderwerpen (te technisch) (20)
4. Onderwerpen (21)	4. Vormgeving (20)
5. Artikelen (19)	5. Interviews (te lang) (18)
6. Duidelijk (14)	6. Kleurgebruik (17)
7. Diversiteit (12)	7. Lay-out (12)
8. Tips (11)	
9. Overzichtelijk (11)	
10. Actualiteit (9)	

Tabel 3.09

De oude rubrieken van Pictogram, zoals de briefwisseling werd slechts één keer genoemd.

Bij de onderwerpen die vaker aan bod moeten komen werden de volgende genoemd\*:

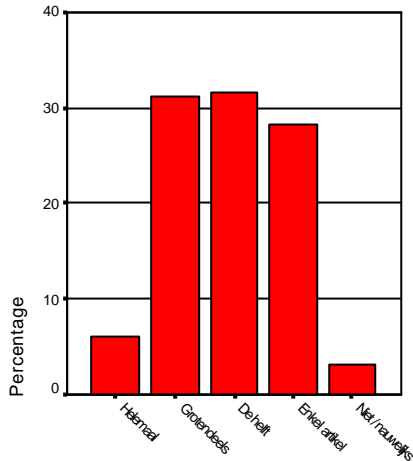
- Tips (gebruikers tips en trucs)
- ICT-zaken
- Helpdeskonderwerpen
- Bibliotheekzaken
- Software
- Office-zaken (Word, Excel, Access)
- Programmatuur
- Virus
- RUG brede ICT-informatie (niet alleen UB/RC)
- ICT en onderwijs
- Links
- Hardware
- Open source / Linux / Unix
- Thuis-PC / -werken / -netwerk

\* De lijst is gesorteerd op volgorde van, hoe vaak ze genoemd zijn.

#### 4. Hoe wordt Pictogram gelezen?

Pictogram is een blad dat bestaat uit 20 pagina's, maar worden alle artikelen wel gelezen? Hoeveel tijd wordt er aan het lezen besteed en worden de exemplaren van Pictogram bewaard?

##### 4.1 In hoeverre wordt Pictogram gelezen?



Figuur 4.01

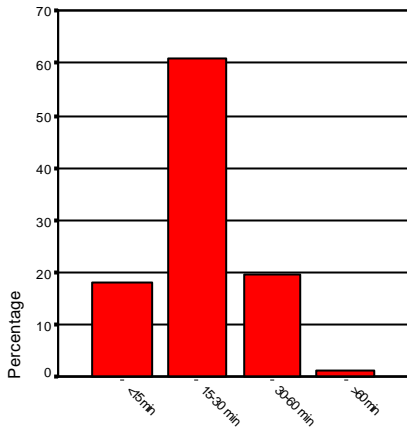
#### WERKZAAM \* HOEVERRE LEZEN Crosstabulation

Count		HOEVERRE					Total
		Helemaal	Grotendeels	De helft	Enkel artikel	Niet / nauwelijks	
WERKZAAM	RC	2	7	3	7		19
	UB	1	8	6	4	4	23
	RUG	11	94	103	99	11	318
	Andere Uni	3	8	5	6		22
	Pensioen	6	14	7			27
	Elders	9	33	42	33	1	118
Total		32	164	166	149	16	527

Tabel 4.02

Hieruit valt te concluderen dat Pictogram op verschillende manieren gelezen wordt. Maar 3% leest Pictogram niet of nauwelijks. 28% leest een enkel artikel. 32% leest ongeveer de helft van Pictogram. 31% leest hem grotendeels en 6% leest hem helemaal.

**4.2 Hoeveel tijd wordt er aan het lezen van Pictogram besteed?**



*Figuur 4.03*

Opvallend is dat de lezers veelal binnen een half uur Pictogram gelezen hebben Dit heeft veelal te maken met het feit dat Pictogram niet in zijn geheel wordt gelezen. De lezers pikken de voor hen interessante artikelen eruit(zie ook 4.1). 61% besteedt tussen de 15 en 30 minuten aan Pictogram. 18% is binnen een kwartier al uitgelezen. 20% besteedt er tussen de 30 en 60 minuten aan en slechts 1% is langer dan een uur aan het lezen.

In tabel 4.02 ziet u de tijd die aan Pictogram wordt besteed verdeeld per werkcategorie.

**WERKZAAM \* TIJD LEZEN Crosstabulation**

Count		TIJD				Total
		<15 min	15-30 min	30-60 min	>60 min	
WERKZAAM	RC	4	12	3		19
	UB	6	11	5	1	23
	RUG	64	216	44	3	327
	Andere Uni	3	15	4		22
	Pensioen		5	19	2	26
	Elders	20	71	32	1	124
Total		97	330	107	7	541

*Tabel 4.04*

#### 4.3 “Tijd van lezen” ten opzicht van “in hoeverre ze het lezen”.

Het is interessant om de gegevens van 4.1 en 4.2 samen te voegen in één tabel, om te zien of de tijd die aan het lezen besteed wordt, overeenkomt met in hoeverre men Pictogram leest. In de volgende tabel (4.05) is het resultaat te zien:

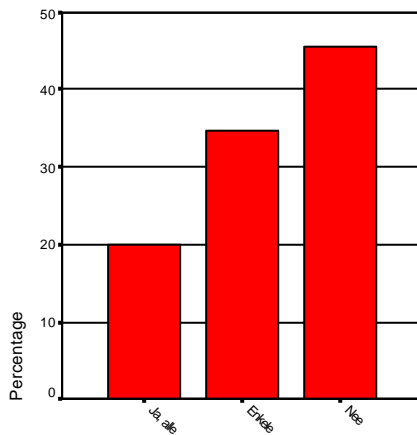
**TIJD \* HOEVERRE Crosstabulation**

Count		In hoeverre leest u Pictogram?					Total
		Helemaal	Grotendeels	De helft	Enkel artikel	Niet / nauwelijks	
Hoeveel tijd besteed u gemiddeld aan Pictogram	<15 min		7	16	57	14	94
	15-30 min	11	98	119	87	2	317
	30-60 min	17	55	31	4		107
	>60 min	3	4				7
Total		31	164	166	148	16	525

*Tabel 4.05*

Uit de bovenstaande tabel kan de logische conclusie worden getrokken dat, op een aantal gevallen na; Hoeveel meer artikelen men van Pictogram leest, des te meer tijd wordt er ook aan het lezen besteed.

#### 4.4 Worden de nummers van Pictogram bewaard?



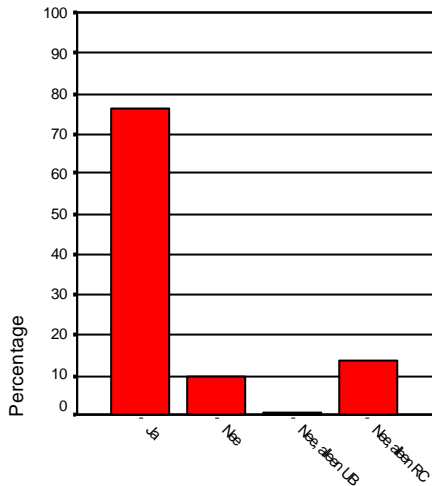
*Figuur 4.06*

In de meeste gevallen worden de nummers van Pictogram niet bewaard (zie figuur 4.05). 45% van de respondenten bewaart geen exemplaren van Pictogram, 35% bewaart sommige nummers en 20% bewaart alle nummers van Pictogram. Van de 45% die geen nummers bewaart, geven enkele lezers aan dat ze wel af en toe interessante artikelen uitknippen en bewaren.

## 5. De UB en het RC

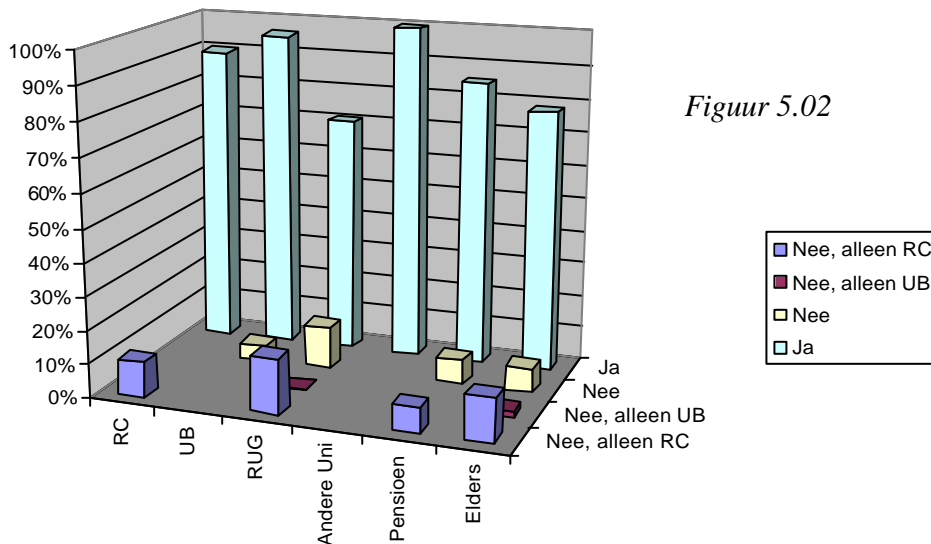
Pictogram is het gezamenlijke ICT-magazine van de UB en het RC, maar weten de lezers dit ook en krijgen ze een goede indruk van de activiteiten van zowel de UB als het RC?

### 5.1 Weten de lezers dat het een gezamenlijk blad is van UB en RC?



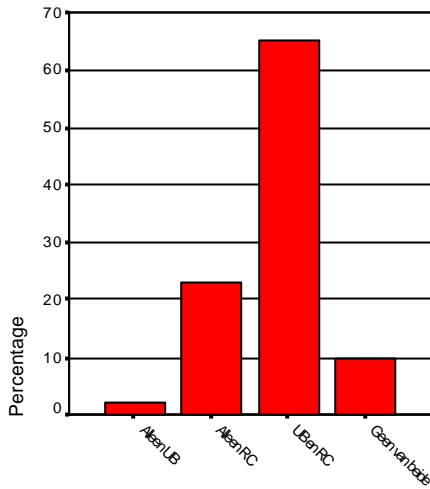
Figuur 5.01

76% van de lezers weet dat Pictogram het ICT-magazine is van zowel de UB als het RC. 10% weet het niet, 14% denkt dat het alleen van het RC is en bijna 1% denkt dat Pictogram alleen van de UB is. Hieronder in figuur 5.02 ziet u de per werkcategorie weergegeven of men weet dat Pictogram een gezamenlijk blad is. Opvallend is dat de respondenten van andere universiteiten allemaal weten dat Pictogram van zowel de UB als het RC is.



Figuur 5.02

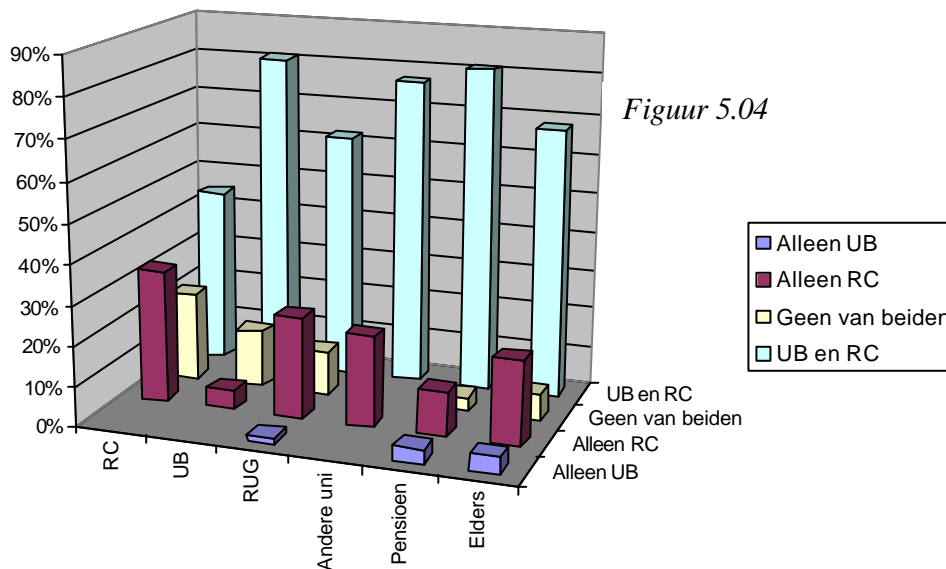
## 5.2 De indruk van de activiteiten van zowel de UB als het RC?



Figuur 5.03

Het merendeel van de lezers (65%) krijgt van de activiteiten van zowel de UB als het RC een goede indruk. 23% krijgt alleen een goede indruk van het RC en 2% alleen van de UB. 10% krijgt helemaal geen goede indruk van de activiteiten van zowel de UB als het RC.

In figuur 5.04 ziet u per werkcategorie weergegeven van welke activiteiten zij een goede indruk krijgen. Opvallend is dat de 33% van de RC-medewerkers alleen van het RC een goede indruk krijgt en 22% van de RC-medewerkers krijgt van geen van beiden een goede indruk.



Figuur 5.04

## **6. Conclusies en aanbevelingen**

De conclusies moeten antwoord gaan geven op de onderzoeksvragen, die voorafgaand aan het onderzoek zijn opgesteld.

### **Conclusie 1: Wie zijn de lezers van Pictogram?**

Van de respondenten is driekwart man en tweederde is werkzaam bij de Rijksuniversiteit Groningen. De respondenten hebben een gemiddelde leeftijd van 50 jaar.

### **Conclusie 2: Wat vinden de lezers van Pictogram?**

Pictogram wordt heel positief beoordeeld. De respondenten geven Pictogram een gemiddeld rapportcijfer van 7,3. Opvallend is te noemen dat de UB-medewerkers Pictogram het laagst beoordelen met een cijfer van 7,0. Het hoogste cijfer wordt gegeven door werknemers aan andere universiteiten; 7,6 net als het RC.

De interesse in de vaste rubrieken en onderwerpen is erg verdeeld. De onderwerpen verschillen nogal van elkaar en voor de ene is het interessanter dan voor de ander. Lezers vinden het grotendeels ook niet storend dat niet alle rubrieken en onderwerpen even interessant voor hen zijn. De lezers zijn het meest geïnteresseerd in "Helpdesk" en "virussen". Het minst zijn ze geïnteresseerd in "Interviews", "Visualisatie" en "Icy Tea". Verscheidene lezers geven aan dat ze de interviews te langdradig vinden.

Over de inhoudelijke aspecten van Pictogram zijn de lezers (Onderwerpen, actualiteit, objectiviteit en taalgebruik) heel positief. Taalgebruik wordt van de vier punten het best beoordeeld. Voor een tweemaandelijks blad is het moeilijk om actueel te blijven en hierin is de redactie van Pictogram dan ook goed geslaagd.

De vormgeving van Pictogram is over het algemeen goed te noemen, alleen over het kleurgebruik is een derde niet te spreken. Gekleurde teksten op gekleurde achtergrond blijken vervelend leesbaar te zijn. Tevens schijnt dit moeilijkheden te geven voor mensen die kleurenblind zijn.

94% vindt de omvang van Pictogram goed en ook over de omvang van de artikelen zijn de lezers tevreden. 7% van de lezers vindt de artikelen te lang, ze doelen dan voornamelijk op de interviews, die ze te langdradig vinden en artikelen die te technisch zijn.

De frequentie verschijnen is volgens 87% goed, 11% vindt het te vaak en hiervan ontvangen de meeste Pictogram liever vier keer per jaar.

### **Conclusie 3: Hoe wordt Pictogram gelezen?**

De meeste lezers van Pictogram besteden tussen de 15 en 30 minuten aan het lezen van Pictogram. Pictogram wordt op veel verschillende manieren gelezen. Er zijn maar weinig lezers die Pictogram helemaal (6%) of helemaal niet (3%) lezen. 28% leest een enkel artikel. 32% leest ongeveer de helft van Pictogram en 31% leest het blad grotendeels. De lezers kiezen veelal de voor hen interessante artikelen uit om te lezen.

45% van de lezers bewaart de exemplaren van Pictogram niet, 35% bewaart sommige nummers en 20% bewaart alle nummers van Pictogram. Ook geven enkele lezers aan dat ze de nummers niet bewaren, maar de voor hen interessante artikelen uitknippen en bewaren.

**Conclusie 4: Krijgt de lezer een goede indruk van de activiteiten van de UB en het RC?**

65% van de lezers krijgt een goede indruk van de activiteiten van zowel de UB als het RC. 10% van de lezers krijgt van beide geen goede indruk, 23% alleen van het RC en 2% alleen van de UB. Opvallend is dat de RC-medewerkers gemiddeld het meest aangeeft dat ze van geen van beide een goede indruk krijgen.

**Conclusie 5: Wat waarderen de lezers aan Pictogram?**

De abonnees waarderen Pictogram het meest de algemene informatie en in het bijzonder informatie over ICT-zaken.

**Conclusie 6: Wat bevalt de lezers minder goed aan Pictogram?**

Als minder goed geven de meeste lezers aan dat ze de artikelen vaak te technisch vinden. Verder geven 20 lezers aan dat ze niet alle onderwerpen interessant vinden. De overige punten die de lezers aan geven als minder goed hebben te maken met de vormgeving van het blad.

**Conclusie 7: Welke onderwerpen zouden vaker aan bod moeten komen?**

Bij deze vraag werden Gebruikerstips en ICT-zaken het meest genoemd. Hiernaast werden ook menigmaal bibliotheekzaken, helpdesk en MS-Office genoemd.

Uit het lezersonderzoek komt tevens naar voren dat de lezers graag zien dat ze naast de activiteiten van de UB en het RC graag meer willen weten over RUG-brede activiteiten en de ICT-visie van de RUG als geheel.

**Overige conclusies:**

Er is duidelijk behoefte naar een blad als Pictogram. Voor veel abonnees is Pictogram het medium om op de hoogte te blijven van ICT-zaken. Het blad wordt heel positief beoordeeld en met plezier gelezen.

De oude rubrieken worden niet gemist. Slechts één persoon gaf aan dat hij het jammer vond dat de briefwisseling niet meer bestond.

Tot slot kwam uit de resultaten naar voren dat van alle medewerkers van zowel de UB als het RC 19% aan het lezersonderzoek heeft deelgenomen. Dit ligt dus ruim onder de 32% van alle abonnees, die aan het onderzoek heeft deelgenomen.

**Leuke en opmerkelijke uitspraken:**

*“Leesbare artikelen, ook voor niet-ict-ers en bibliothecarissen”*

*“Er wordt duidelijk moeite gedaan voor het blad”*

*“Zeer herkenbare vormgeving”*

*“Leuk om te horen waar collega’s mee bezig zijn”*

*“Al dat UB en RC gedoe”*

*“Soms is het te technisch, maar ik begrijp goed dat het voor velen smullen is”*

*“Ik ben al 14 jaar weg bij de RUG, maar blijf zo toch betrokken”*

*“Lekker treinvoer”*

*“Ik ‘scan’ Pictogram”*

*“Als RC-er vind ik dat de UB maar een eigen propagandablاد moet onderhouden. Het RC zou denk ik toch wel 4x per jaar een eigen blad kunnen vullen, met meer technische gerichte artikelen.”*

*“Ga zo door, maar houd het gratis”*

*“Bijna al deze fijne tijdschriften zijn inmiddels 'online only'. Daarom lees ik Pictogram toch veel vaker dan de anderen.”*

*“ik ben een beetje kleurenblind.”*

*“Wel erg mooi maar gezien de inhoud kan krantpapier ook wel.”*

*“Zeer leesbaar, duidelijk, mooi lettertype”*

*“De layout vind ik bijzonder mooi”*

*“Te Microsoftig”*

*“Hemel is goddelijk!”*

*“Gezellige rubriekjes als je even niets te doen hebt, bij de koffie”*

*“Altijd een column van Frank den Hollander”*

*“Het blad ruikt niet fris”*

*“Goed dat we in het AZG ook iets horen van RC/UB”*