

Voor of door de leden?
Onderzoek naar het ledenprofiel
van de gebruikersvereniging Baruch

Rapport nr. 501

maart 2003

drs. G.P. de Jong
drs. J. Kregting

KASKI
beleidsonderzoek naar godsdienst en levensbeschouwing

Toernooiveld 5
6525 ED Nijmegen
Postbus 6656
6503 GD Nijmegen

tel. 24 365 35 31
fax 24 365 34 85
www.ru.nl/kaski
info@kaski.ru.nl

Inhoudsopgave

1	Inleiding.....	5
1.1	Doelstelling en vraagstelling.....	6
1.2	Uitwerking van de vraagstelling	6
1.3	Uitvoering van het onderzoek	7
2	Achtergrondinformatie van de gebruikers	9
2.1	Verzending en respons	9
2.2	Sociale kenmerken	9
2.3	Computer en internetgebruik.....	10
2.4	Micro:Church.....	11
2.5	Pakketten en modulen.....	12
3	Bulletin	13
3.1	Motieven	14
3.2	Waardering	14
3.3	Samenvatting.....	15
4	Regiobijeenkomsten	17
4.1	Motieven	18
4.2	Waardering	18
4.2.1	Samenhang in waardering.....	19
4.2.2	Bezoekfrequentie, en motieven en waardering.....	20
4.3	Samenvatting.....	20
5	Jaarvergadering.....	23
5.1	Motieven	24
5.2	Waardering	24
5.3	Samenvatting.....	25
6	Rondzendlijst	27
6.1	Motieven	28
6.2	Waardering	28
6.3	Samenvatting.....	29
7	Telefonische helpdesk	31
7.1	Waardering	31
7.2	Samenvatting.....	32
8	E-mail en post.....	33
8.1	Waardering	34
8.2	Samenvatting.....	34
9	Totaaloverzicht communicatiemedia	35
9.1	Communicatiemedia vergeleken.....	35
9.2	Samenhangen tussen de waarderingen.....	36

10	De gebruikersvereniging en haar leden.....	37
10.1	Waardering van het bestuur.....	37
10.2	Zelfpositionering.....	37
10.3	Tevredenheid met huidige positie.....	39
11	Open vragen en opmerkingen	41
12	Conclusie en discussie	45

1 Inleiding

Baruch is het ledenadministratiepakket voor Windows voor de kerkelijke ledenadministratie. Baruch wordt uitgegeven door de SMRA; deze heeft ook een helpdesk voor vragen en opmerkingen over het programma. Baruch is de standaard in de kerkelijke ledenadministratie per computer voor de SoW-kerken. Ook binnen andere kerkgenootschappen wordt Baruch gebruikt.

Rondom het programma bestaat een gebruikersvereniging. Dit is een onafhankelijke vereniging met ongeveer 500 leden. Zij kunnen gebruik maken van extra dienstverlening. Zo kunnen zij *vragen* ook buiten de kantooruren aan deskundige medegebruikers voorleggen. Dit kan telefonisch of per e-mail. Met name de vragen per e-mail is een faciliteit waar veel gebruik van wordt gemaakt.

Daarnaast organiseert de vereniging regelmatig speciale bijeenkomsten. Tot de bijeenkomsten behoren de *regionale bijeenkomsten* in het land en de *jaarvergadering*. Op de bijeenkomsten wordt voorlichting gegeven over de vereniging en het programma; de bijeenkomsten hebben daarnaast als doel contacten tussen gebruikers te bevorderen, zodat zij elkaar onderling van dienst kunnen zijn bij het gebruik en toepassing van het programma.

De gebruikersvereniging geeft ook een eigen blad uit voor de leden, het *Bulletin*. Hierin wordt informatie gegeven over de vereniging en (met name) informatie over het gebruik, mogelijkheden en probleemoplossingen van het programma.

De vereniging heeft een bestuur van zeven leden. Het bestuur is gesprekspartner van de SMRA over het programma en wensen ten aanzien daarvan.

De vereniging bestaat vanaf de uitgifte van het programma Baruch, daarvoor bestond er een gebruikersvereniging rond het ledenadministratieprogramma Micro:Church, het programma dat vooral binnen de Gereformeerde Kerken in Nederland werd gebruikt. De gebruikersvereniging Baruch is een voortzetting van de gebruikersvereniging Micro:Church.

Het huidige bestuur wil in zijn taken en aandachtspunten zo nauw mogelijk aansluiten bij de wensen en verwachtingen van de leden van de vereniging. Daarnaast wil het peilen in hoeverre leden een actievere rol willen gaan spelen binnen de vereniging, met name binnen het bestuur. Anders gezegd, het wil peilen hoe de leden staan ten opzichte van de vereniging; zien zij zichzelf vooral als steunlid van de vereniging, als vrager, of als actief participerend lid.

1.1 Doelstelling en vraagstelling

Het onderzoek wil bijdragen aan het verhelderen van het profiel van de gebruikersvereniging. Dat profiel kan er als volgt uitzien:

- De vereniging kan worden gezien als een groep waarin onderlinge uitwisseling en contact centraal staan; in dat licht ligt de taak van het bestuur vooral op het terrein van voorwaarden scheppen voor uitwisseling en contact.
- De vereniging kan ook worden gezien als een groep afnemers van een dienstenpakket; in dat licht is het bestuur vooral dienstverlenend.

Beide perspectieven vragen een andere aanpak. In het eerste geval ligt de nadruk op organiseren en faciliteren, in het tweede geval wordt van het bestuur vooral deskundigheid verwacht. Een combinatie of tussenvorm van de twee invalshoeken is natuurlijk ook mogelijk.

Het onderzoek wil helderheid in deze vragen scheppen, zodat een duidelijker profiel van het bestuursbeleid en de activiteiten van het bestuur kan worden opgesteld. Vanuit dit verhelderde profiel kan passender aan activiteiten worden gewerkt en gericht aan werving van actieve leden en bestuursleden worden gedaan.

We komen zo tot de volgende vraagstelling:

Wat zijn de wensen en verwachtingen van de leden van de gebruikersvereniging Baruch ten aanzien van de activiteiten van de vereniging en hoe verhouden de leden zich tot de vereniging?

1.2 Uitwerking van de vraagstelling

Tot de activiteiten van de vereniging worden gerekend:

- uitgeven van het Bulletin;
- organiseren van regiobijeenkomsten;
- organiseren van jaarvergadering;
- verzorgen van de rondzendlijst;
- bemensen van de telefonische helpdesk;
- beheren van e-mail en post helpdesk.

Bij de verschillende onderdelen wordt gevraagd naar de bekendheid van de activiteiten; de motieven van het gebruik; en hoe de waardering is. Als geen gebruik van de genoemde activiteiten wordt gemaakt, kan worden gepeild of men van plan is dit in de toekomst te gaan doen.

In het onderzoek wordt ook gevraagd wat men als voornaamste doel van de activiteiten beschouwd. Ligt dat op het niveau van uitwisseling en contact, of ligt dat op het niveau van informatievoorziening en deskundigheidsbevordering.

Bij de verhouding van de leden ten opzichte van de vereniging wordt gepeild hoe leden hun lidmaatschap zien.

- Zien zij zichzelf vooral als steunlid van een nuttige vereniging?
- Zien zij zichzelf als afnemer van diensten die de vereniging biedt?
- Zien zij zichzelf als informant voor ‘collega-gebruikers’ waarmee ze onderling vragen en antwoorden uitwisselen?
- Zien zij zichzelf als actief lid bijvoorbeeld als bestuurslid of dienstverlener?

Enkele vragen naar achtergrondinformatie zoals geslacht, leeftijd, opleiding, pc- en internetgebruik en voormalig lidmaatschap van gebruikersvereniging Micro:Church zullen in het onderzoek worden meegenomen.

1.3 Uitvoering van het onderzoek

Het onderzoek is uitgevoerd door enquêteformulieren/vragenlijsten te sturen aan abonnees van het Bulletin van de vereniging. De gebruikersvereniging heeft ruim 500 leden; het lidmaatschap staat altijd op naam van kerkelijke gemeentes. Het zijn dus niet personen, maar kerkelijke gemeentes die lid zijn. Alle leden (kerkelijke gemeentes) ontvangen het Bulletin. In sommige gevallen willen kerkelijke gemeentes meerdere bulletins ontvangen, omdat meerdere mensen met Baruch werken. Voor het verzenden van de vragenlijsten hebben we de verzendlijst van het Bulletin aangehouden; deze lijst bevat 727 namen.

Begin januari zijn de vragenlijsten verstuurd, nadat conceptversies aan de opdrachtgever, het bestuur van de gebruikersvereniging, zijn voorgelegd. De uiterste inzenddatum is gesteld op 15 februari 2003.

Bij de vragenlijst is een aanbevelingsbrief gevoegd van SMRA en SILA afzonderlijk, waarin het belang van het onderzoek is onderstreept en de leden van de gebruikersvereniging worden opgeroepen mee te doen aan het onderzoek.

Tijdens de inzendperiode bleek de respons hoog genoeg te zijn zodat geen rappèl of herinnering hoefde te worden gestuurd.

2 Achtergrondinformatie van de gebruikers

2.1 Verzending en respons

Alle 727 Bulletin-ontvangers zijn aangeschreven voor het onderzoek, daarnaast zijn twaalf vragenlijsten ter informatie verstuurd aan medewerkers van SMRA, een medewerker van het LDC die tot voor kort aanspreekpunt voor de ledenadministratie was binnen het LDC en aan anderen die bij de ontwikkeling van Baruch betrokken zijn of waren.

Bij navraag bleken deze twaalf de vragenlijst alleen ter kennisname te hebben gelezen en niet ingevuld (hetgeen de bedoeling is), zodat de respons over de 727 leden mag worden berekend.

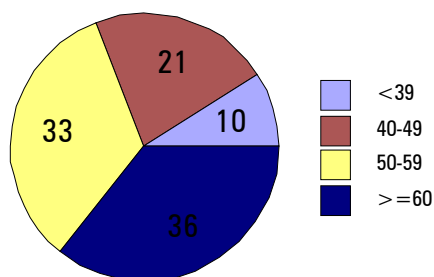
Tot de inzendtermijn ontvingen we 364 formulieren terug, waarvan er 355 voor de analyse in aanmerking kwamen. Dat is een respons van 49%.

Op een aantal formulieren stond vermeld dat men weliswaar lid is van de gebruikersvereniging, en dat men geregistreerd bezitter van Baruch is, maar niet met het programma werkt. De vragen konden daarom niet worden beantwoord.

Er is geen non-responsanalyse uitgevoerd. We gaan er vanuit dat de mensen die het programma gebruiken of betrokken zijn bij de gebruikersvereniging eerder geneigd zullen zijn om aan dit onderzoek deel te nemen. Met de gegevens van het onderzoek hebben we daarmee vooral de gegevens van gebruikende leden en naar verhouding meer actief betrokken leden. Dit zal met name een rol spelen in de analyse van de relatie van de leden ten opzichte van de vereniging.

2.2 Sociale kenmerken

Van de respondenten is bijna driekwart (74%) man, waarbij de grootste groep respondenten wordt gevormd door zestigjarigen en ouder. De leeftijdsopbouw in klassen staat in Figuur 2.1.



Figuur 2.1 Leeftijdsklassen (jonger dan 40; 40-49 jaar; 50-59 jaar; 60 jaar en ouder) van de respondenten in procenten van het totaal; N= 339.

Een kwart van de respondenten (25%) is lid van de Nederlandse Hervormde Kerk, bijna zeven op de tien (68%) is lid van de Gereformeerde Kerken in Nederland. Bij elkaar maken zij 93% van de respondenten uit. De overigen zijn lid van de Evangelisch-Lutherse Kerk (1%); Christelijk Gereformeerde Kerken in Nederland (1%); Rooms-katholieke Kerk (2%) of anders (3%). Binnen de categorie ‘anders’ zijn leden van de Gereformeerde Kerken (vrijgemaakt) – anderhalf procent van de 355 respondenten – het meest vertegenwoordigd. Verder troffen we nog een maal de combinatie Christelijk Gereformeerd/Nederlands Gereformeerd en Ned. Genootschap van St. Jacob.

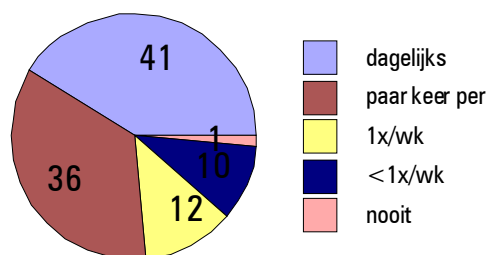
Van de respondenten die aangeven lid te zijn van de Nederlandse Hervormde Kerk, Gereformeerde Kerken in Nederland of Evangelisch-Lutherse Kerk meldt ruim een derde (36%) te behoren tot een gemeente die Samen op Weg is.

2.3 Computer en internetgebruik

Alle gebruikers van Baruch zullen natuurlijk computergebruiker zijn; die computer kunnen op verschillende plaatsen staan. In de meeste gevallen blijkt dat bij de leden thuis te zijn (73%). Een aantal voert de ledenadministratie op de computer op het kerkelijk bureau/parochiesecretariaat¹, namelijk 17%. Daarnaast is er nog een categorie die zowel thuis, als op het kerkelijk bureau het ledenadministratieprogramma gebruikt (10%).

Zeven respondenten (2%) melden dat zij geen toegang hebben tot internet. Vier van de vijf (80%) heeft toegang tot internet thuis, 6% via het kerkelijk bureau. Een groep van 44 respondenten (12%) meldt toegang tot internet thuis en op het kerkelijk bureau.

Toegang hebben betekent meestal ook vaak gebruiken. Driekwart meldt namelijk dat zij dagelijks (39%) of een paar keer per week (35%) on-line zijn. Daarnaast is een kwart niet of minder vaak op het net. Zie ook de grafiek.



Figuur 2.2 Frequentie van het internetgebruik onder de respondenten; N=355

¹ De toevoeging ‘parochiesecretariaat’ die in de vragenlijst wel stond vermeld, zullen we verder weg laten. Dat is gezien het kleine aantal r.-k. respondenten te billijken.

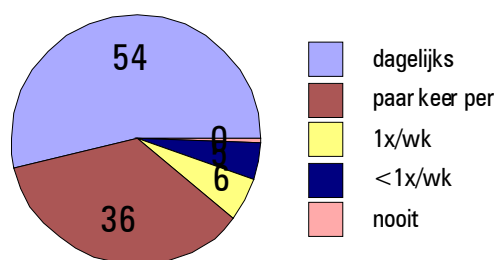
We vroegen de respondenten welke websites zij bezoeken, waarbij we de sites van SMRA en SILA als antwoordmogelijkheid voorlegden en een onderscheid voorlegden tussen officiële websites van kerkgenootschappen en bisdommen en aan kerken gerelateerde websites; daarnaast is er nog de categorie overig.

Driekwart van alle respondenten geeft aan op de site van SMRA te komen (74%), dat staat tegenover een vijfde dat de SILA site bezoekt (19%).

Van de totaal 355 respondenten geeft 17% aan dat zij een of meer kerkelijke of aan kerken gerelateerde websites bezoeken. Met aan kerken gerelateerd bedoelen we dan o.a. SGO, kerkplein-Almere, EO, evangelie.pagina.nl, NBG.

Bijna driekwart van de respondenten heeft een eigen e-mailadres (74%), daarnaast heeft 5% een e-mailadres via gemeente of parochie en meldt een vijfde (19%) dat zij een persoonlijk e-mailadres hebben en een van de gemeente of parochie.

Het e-mail gebruik laten we zien aan de hand van een grafiek, waarbij is opgemerkt dat 10 mensen de vraag niet hebben beantwoord; hieronder bevinden zich de zeven die geen toegang hebben tot internet.



Figuur 2.3 Frequentie van het e-mailgebruik onder de respondenten; N=355

Een eerste blik op het diagram laat zien dat meer dan de helft van de respondenten dagelijks de e-mail ophaalt. Als we daarbij het derde deel nemen dat een paar keer per week e-mail gebruikt ontstaat het beeld dat ongeveer een op de acht één keer per week of minder vaak gebruik maakt van e-mailfaciliteiten. En dat betekent dat een groot deel van de gebruikers via e-mail met elkaar kan communiceren.

2.4 Micro:Church

Voorheen bestond er een gebruikersvereniging rondom het ledenadministratiepakket Micro:Church. Er zit een zekere continuïteit tussen de gebruikersvereniging Baruch en gebruikersvereniging Micro:Church, maar de vereniging rondom Baruch is niet de voortzetting van die rondom Micro:Church. Wel zijn een groot aantal leden van de gebruikersvereniging Micro:Church mee overgegaan naar de gebruikersvereniging Baruch. In de vragenlijst hebben we gevraagd of men eerder lid was van de gebruikersvereniging Micro:Church, wat dan weer de mogelijkheid geeft om te onderzoeken of deze leden zich onderscheiden van de andere leden.

Het aantal respondenten van beide groepen houden elkaar in ons bestand redelijk in evenwicht, we vonden 53% respondenten die ook lid zijn geweest van de gebruikersvereniging Micro:Church en 45% van de respondenten die dat niet zijn geweest. De overigen (2%) hebben de vraag niet beantwoord.

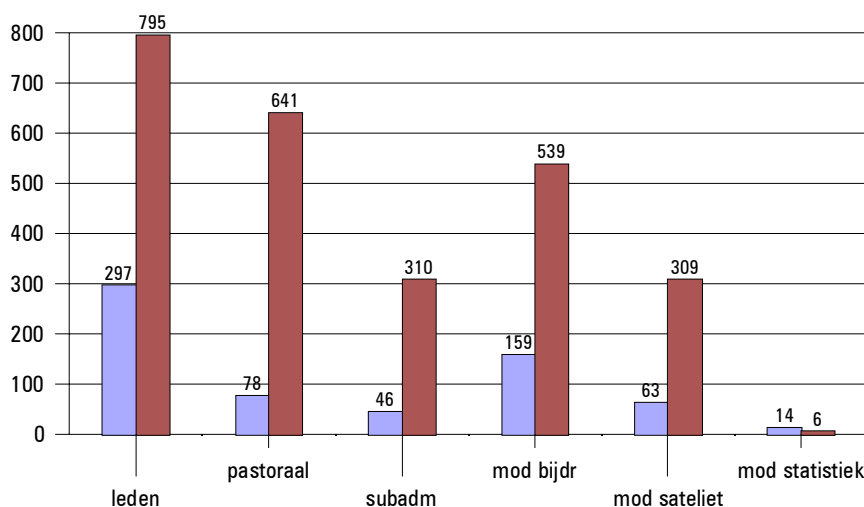
Er blijken geen vermeldenswaardige verschillen te zijn tussen de *oud-microchurchers* en de andere leden.

2.5 Pakketten en modules

Het programma Baruch bestaat in verschillende versies, of pakketten, namelijk het ledenadministratiepakket, het pastorale pakket en het subadministratiepakket. Ieder pakket heeft zijn eigen faciliteiten, of heeft bepaalde faciliteiten juist niet. Voor een deel kunnen faciliteiten in een pakket worden toegevoegd met zogenaamde modules. Er bestaat een module voor de bijdrage-administratie, een voor het satellietverkeer en een voor de ledenstatistiek.

We hebben gevraagd van welk pakket men gebruik maakt en welke modules men heeft. Vervolgens kunnen we onderzoeken welke combinaties men meldt.

In het onderstaande diagram zijn de pakketten en modules weergegeven in absolute aantallen, daarbij staan het aantal verkochte pakketten² ter vergelijking.



Figuur 2.4 Diagram met het aantal pakketten en modules dat door de respondenten (N=355) wordt gemeld in absolute aantallen, aangegeven door de lichte staven. Ter vergelijking staat het aantal verkochte pakketten en modules vermeld, aangegeven met donkere staven.

Het ledenadministratiepakket blijkt dan het vaakst gebruikt te worden onder de respondenten.

² De gegevens van het aantal verkochte pakketten hebben we ontvangen van dhr. Postma, voorzitter van de gebruikersvereniging

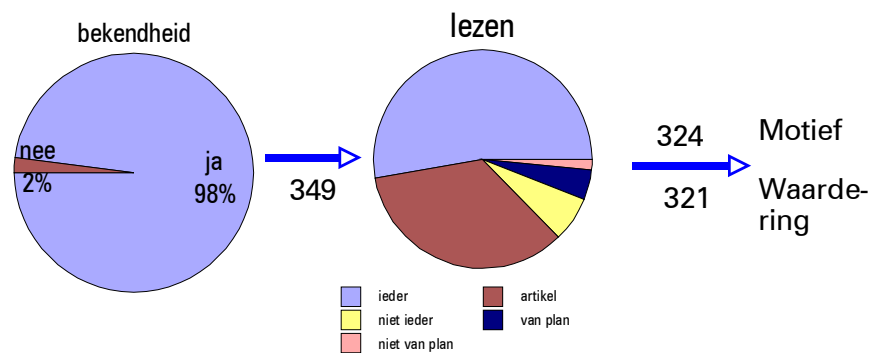
3 Bulletin

In dit hoofdstuk komt de rapportage van de vragen over het Bulletin aan de orde. We vroegen allereerst of de respondenten het Bulletin kennen, vervolgens of en in welke mate ze het lezen. Als men het blad niet leest, vroegen we of men wel of niet van plan is dit te gaan doen.

Daarna vroegen we naar het *motief* om het Bulletin te lezen om ten slotte enkele uitspraken waarin een waardering over het Bulletin tot uitdrukking komt, aan de respondenten voor te leggen. Met die uitspraken kan men het ...

- helemaal mee eens zijn;
- mee eens zijn;
- noch eens, noch oneens zijn;
- mee oneens zijn;
- helemaal mee oneens zijn.

Zoals bekend hebben we 355 respondenten in het bestand maar bij een aantal vervolgvragen zijn dat er minder. Wie het Bulletin niet kent, kan de vraag ook niet beantwoorden of men het Bulletin leest. En wie het niet leest kan ook geen motieven en waardering uitspreken. Via het diagram is de selectie van het aantal respondenten aangegeven.



Figuur 3.1 Schematische weergave van de beantwoording van de vragen naar bekendheid, leesfrequentie en motief en waardering van het Bulletin.

Uit Figuur 3.1 blijkt dat twee procent van de respondenten het Bulletin niet kent. Van de overige 349 respondenten meldt ruim de helft (53%) dat zij ieder nummer helemaal leest. Een derde (35%) leest uit ieder nummer enkele artikelen, 7% leest het Bulletin wel, maar niet ieder nummer. De overigen zijn de niet-lezers; zij zijn te onderscheiden in een groep van 5% die aangeeft het Bulletin niet te lezen, maar ze zijn het wel van plan, en 1% die het Bulletin niet leest en dit ook niet zal gaan doen.

De 94% die het blad wel lezen, kunnen we de vragen naar motief en waardering voorleggen. Een aantal heeft de vragen echter niet beantwoord. Zo blijken 324 respondenten de vraag naar de het motief te hebben beantwoord en 321 de vraag naar de waardering. Deze aantallen staan ook in het diagram.

3.1 Motieven

We treffen de volgende motieven aan onder de genoemde 324 respondenten:

tabel 3.1 Motieven voor het lezen van het Bulletin in percentages van het aantal respondenten; N=324

<i>motief</i>	<i>percentage instemming</i>
het blad Bulletin geeft veel informatie over het programma Baruch	87
het blad Bulletin geeft veel informatie over ontwikkelingen binnen de gebruikersvereniging (bijvoorbeeld de samenstelling etc.)	41
het blad Bulletin geeft veel praktische informatie voor het onderhouden van contact met andere leden (bijvoorbeeld over data van regiobijeenkomsten)	35
het blad Bulletin bevordert de deskundigheid over het programma Baruch	72

De voornaamste motieven om het Bulletin te lezen zitten op het terrein van informatie en deskundigheidsbevordering van het programma. Contact met leden en ontwikkelingen binnen het bestuur worden zeker wel genoemd, maar in verhouding veel minder vaak.

3.2 Waardering

Om de waardering te peilen legden we een viertal uitspraken voor. De uitkomsten van de vragen staan in de tabel aangegeven, waarbij we alleen de percentages positieve waardering vermelden.

tabel 3.2 Positieve waardering van het blad Bulletin in percentage van het aantal respondenten; N= 321

<i>motief</i>	<i>percentage positieve waardering</i>
Het blad Bulletin bevat veel informatie over de mogelijkheden van het programma Baruch.	82
Het blad Bulletin biedt vaak oplossingen bij problemen met het gebruik van het programma Baruch	56
Het blad Bulletin is inhoudelijk goed en de weergave is helder	54
Het blad Bulletin verschijnt voldoende vaak.	63

De tabel laat zien dat de waardering bij veel respondenten goed is. De informatie over de mogelijkheden van het programma worden door zelfs acht van de tien respondenten positief gewaardeerd.

Bij de tweede en derde uitspraak blijkt dat ruim een derde een neutrale positie inneemt (33% resp. 34%). Neutraal is niet hetzelfde als negatief. Wat dat betreft behoudt de redactie nog steeds haar waardering. Anderzijds is deze groep toch vrij groot. Hebben zij geen problemen bij het gebruik en kunnen zij daarom niet beoordelen of goede oplossingen worden geboden. Of weten ze het niet zo precies wat inhoud en weergave van het Bulletin betreft, om twee mogelijkheden te noemen?

3.3 Samenvatting

Bulletin is bij vrijwel alle leden bekend en wordt door een klein deel niet gelezen. Onder de niet-lezers zit echter nog een kleine groep potentiële lezers.

De belangrijkste reden om Bulletin te lezen is vanwege de informatie over het programma of om de deskundigheid daarover te bevorderen. Als blad met verenigingsnieuws speelt het nog steeds een rol, maar veel minder.

Kijkend naar de waardering blijkt dat telkens meer dan de helft positief gestemd is, de waardering van de informatie over de mogelijkheden van Baruch is daarbij zelfs meer dan vier op de vijf. Verder valt bij de waardering op dat ten aanzien van de probleemoplossing, inhoud en weergave er een flinke neutrale middencategorie is.

4 Regiobijeenkomsten

De gebruikersvereniging organiseert regelmatig bijeenkomsten in de regio. Zij kent zeven regio's waarin het volgende aantal abonnees van Bulletin woont:

tabel 4.1 Regioverdeling van de gebruikersvereniging met daarbij aangegeven het aantal abonnees van Bulletin in absolute aantallen en percentages; N=727

<i>regio</i>	<i>aantal leden</i>	<i>percentage</i>
Noord 1	83	11,4
Noord 2	73	10,0
Oost	109	15,0
Midden	158	21,7
West 1	58	8,0
West 2	127	17,5
Zuid	119	16,4

De beantwoording en het aantal respondenten dat doorstroomt naar de volgende vraag hebben we weer in een diagram gezet:



Figuur 4.1 Schematische weergave van de beantwoording van de vragen naar bekendheid met, bezoek van regiobijeenkomsten, plus motieven en waardering daarvan.

Van de 355 respondenten geeft 95% aan dat zij de regiobijeenkomsten kennen³. Er blijven 336 respondenten over die de vervolgvraag ook hebben beantwoord. Van hen zeggen vier van de vijf (80%) dat ze de regiobijeenkomsten de afgelopen drie jaar hebben bezocht. Dat kan vaker dan eens. Als we het aantal bezoeken indelen in klassen van een keer, twee keer of drie keer en vaker, zien we dat 26% een keer is geweest, 26% twee keer en 35% drie keer of vaker (N=233; blijkbaar hebben veel de vraag naar het aantal keren bezoeken niet beantwoord).

³ drie respondenten beantwoordden de vraag niet

Acht procent heeft de regiobijeenkomsten niet bezocht en is ook niet van plan dit te gaan doen, waarmee een achtste deel van de respondenten (13%) overblijft die als potentiële bezoekers zijn te bestempelen.

Een aantal van hen die de bijeenkomsten wel hebben bezocht vroegen we naar motieven en waardering van de regiobijeenkomsten.

4.1 Motieven

We treffen de volgende motieven aan onder de genoemde 265 respondenten:

tabel 4.2 Motieven voor het bezoeken van de regiobijeenkomsten in percentages van het aantal respondenten; N=265

<i>motief</i>	<i>percentage instemming</i>
een regiobijeenkomst biedt veel informatie over het programma Baruch	85
een regiobijeenkomst zorgt ervoor dat ik in contact kom met andere leden van de gebruikersvereniging	43
een regiobijeenkomst bevordert de deskundigheid over het programma Baruch	71

We zien hier een soortgelijk beeld als bij de motieven voor het lezen van Bulletin: de voornaamste reden van bezoek is informatie over Baruch, bevordering van deskundigheid wordt ook door veel mensen (maar iets minder) genoemd, terwijl de onderlinge ontmoeting wel een rol speelt, maar een aanmerkelijk geringere.

4.2 Waardering

Om de waardering te peilen legden we een zevental uitspraken voor, de antwoordpercentages staan in de tabel en geven het percentage positieve waardering weer.

tabel 4.3 Waardering van de regiobijeenkomsten in percentage van het aantal respondenten; N= 264

<i>waardering</i>	<i>percentage positieve waardering</i>
De bijeenkomsten bieden bruikbare informatie over de mogelijkheden van het programma Baruch.	88
De bijeenkomsten bieden vaak oplossingen bij problemen met het gebruik van het programma Baruch	61
De bijeenkomsten bieden de mogelijkheid om andere leden te ontmoeten	64
De bijeenkomsten bieden de mogelijkheid om eigen suggesties over het programma Baruch aan te geven	63
De bijeenkomsten worden op een goede en duidelijke wijze gepresenteerd..	73
De bijeenkomsten worden (qua bereikbaarheid) op geschikte plaatsen gehouden	76
De bijeenkomsten moeten alleen in de avonduren worden gehouden	15

De waardering is over de hele linie hoog, behalve als het gaat om de vraag of de bijeenkomsten alleen in de avonduren moeten worden gehouden. Zo'n 15% stemt hier mee in. Deze laatste uitspraak is in wezen geen waarderingsuitspraak, maar peilt de instemming met een mogelijk voorstel. Die instemming blijkt er niet te zijn (afwijzing 63%).

Naast de grote mate van instemming met de waarderingsuitspraken valt ook de relatief grote groep van neutrale antwoorden op, met name bij de uitspraken:

- De bijeenkomsten bieden vaak oplossingen bij problemen met het gebruik van het programma Baruch
- De bijeenkomsten bieden de mogelijkheid om andere leden te ontmoeten
- De bijeenkomsten bieden de mogelijkheid om eigen suggesties over het programma Baruch aan te geven

Die groep zit tussen de 27% en 30%, of globaler gesproken tussen een kwart en een derde. (Zie ook hoofdstuk 5 over de jaarvergadering waar we iets soortgelijks zien.)

4.2.1 *Samenhang in waardering*

De waardering van de regiobijeenkomsten onderzochten we door zeven uitspraken voor te leggen. We kunnen nu onderzoeken of de verschillende uitspraken samenhangen. Dat wil zeggen, zijn er bepaalde patronen in de antwoorden aan te wijzen? Die blijken er te zijn. Zo is er een blokje bij elkaar horende uitspraken te onderscheiden:

- De bijeenkomsten bieden bruikbare informatie over de mogelijkheden van het programma Baruch
- De bijeenkomsten bieden vaak oplossingen bij problemen met het gebruik van het programma Baruch

- De bijeenkomsten bieden de mogelijkheid om eigen suggesties over het programma Baruch aan te geven
- De bijeenkomsten worden op een goede en duidelijke wijze gepresenteerd

Het blokje onderscheidt zich wel duidelijk van de uitspraak over de onderlinge ontmoeting. En dat betekent dat onderlinge ontmoeting en informatie-uitwisseling twee zaken zijn die door de respondenten worden onderscheiden.

4.2.2 *Bezoekfrequentie, en motieven en waardering*

De groep respondenten, zo zagen we in een eerdere paragraaf, kunnen we verdelen in mensen die één keer bij een regiobijeenkomst zijn geweest, mensen die er twee keer zijn geweest en mensen die drie keer of vaker komen. Die laatste groep kunnen we aanduiden als de trouwe bezoekers.

De eerste twee groepen zijn lastiger scherp te omschrijven. Er zullen mensen bij zijn die nog maar een of twee keer in de gelegenheid zijn geweest om te gaan. Die een of twee keer is hun maximum. Evengoed zullen er bij deze groepen mensen zitten die het na een keer wel gezien hebben, of die de regiobijeenkomsten nog een tweede kans wilden geven, maar daarna afhaakten.

We hebben onderzocht of de ‘veelkomers’ zich nu onderscheiden van de ‘weinigkomers’. Dit blijkt echter in geringe mate het geval te zijn. De waardering voor de plaats van de regiobijeenkomsten van de ‘weinigkomers’ is naar verhouding iets minder positief.

Het is dan ook maar zeer de vraag of op grond van deze gegevens naar andere plaatsen moet worden gezocht. De kans is groot dat met wisseling van de plaats van de regiobijeenkomsten, het bestuur meer kan verliezen dan winnen.

Een tweede verschil dat we vonden tussen veel- en weinigkomers betreft de uitspraak dat de regiobijeenkomsten in de avonduren zouden moeten plaatsvinden. Hier tekent zich een zelfde patroon af. Onder de weinigkomers is een groep die iets sterker aangeeft dat de regiobijeenkomsten in de avonduren zouden moeten zijn, maar een meerderheid van de weinigkomers stemt evenwel toch niet in met die uitspraak. Ook hier lijkt dat een wisseling van tijdstip niet moet worden aanbevolen.

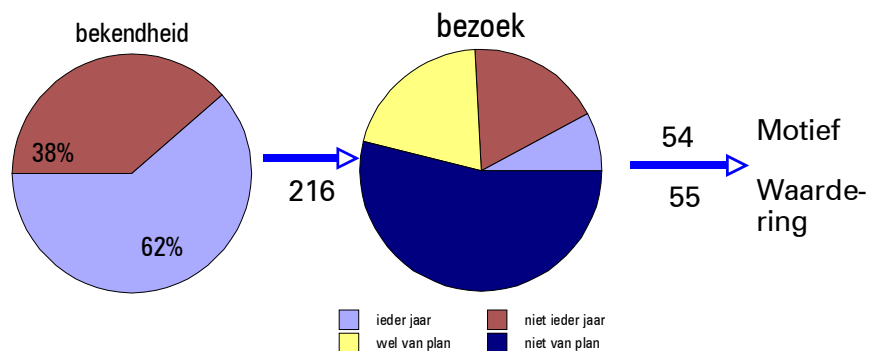
4.3 **Samenvatting**

Vrijwel iedereen kent de regiobijeenkomsten en vier van de vijf respondenten is ook wel eens geweest. Daarnaast is er nog een potentieel van een op acht. Veertig procent van de respondenten mag tot de veelkomers worden gerekend (drie keer of vaker). De informatie en de deskundigheidsbevordering die de regiobijeenkomsten bieden zijn voor zo’n 90% motief om te komen. De waardering van de bijeenkomsten kan over het algemeen als goed worden beschouwd.

Voor de respondenten is er een verschil in beleving tussen het informatieve karakter van de bijeenkomsten en het ontmoetingskarakter.
Op grond van nadere analyse van de gegevens komt zeker geen eenduidig advies naar voren om de bijeenkomsten op andere plaatsen of in de avonden te houden.

5 Jaarvergadering

Eén keer per jaar schrijft het bestuur van de gebruikersvereniging een jaarvergadering uit. We vroegen, in hetzelfde stramien als de eerdere vragen, of men de jaarvergaderingen kent, bezoekt, en wat het motief voor het bezoek en wat de waardering is. Allereerst geven we weer schematisch aan hoe het aantal respondenten op de verschillende vragen zich ontwikkelt.



Figuur 5.1 Schematische weergave van de beantwoording van de vragen naar bekendheid, bezoek en motief en waardering van de jaarvergadering

Van de 355 respondenten zegt iets minder dan tweederde dat ze de jaarvergadering kennen. In het rijtje met activiteiten van het bestuur zit de jaarvergadering daarmee op de een na laagste plaats. Het bestand dunt daarmee flink uit. Met 219 respondenten gaan we naar de vraag of men de jaarvergaderingen ook daadwerkelijk bezoekt. Slechts acht procent bezoekt ze ieder jaar, 18 procent bezoekt ze wel maar niet jaarlijks. Dan is er nog een groep van bijna driekwart die de jaarvergaderingen niet bezoekt. Van de 219 respondenten zijn 44 (20%) wel van plan de vergaderingen ooit eens te bezoeken. Daarmee blijft meer dan de helft (54%) over van de respondenten (die de jaarvergadering kennen) die nooit naar de jaarvergadering is geweest en ook niet van plan is te gaan.

De jaarvergaderingen zijn blijkbaar niet heel populair bij de leden van de gebruikersvereniging.

Zij die wel gaan, kunnen de vragen naar motief en waardering beantwoorden. De uitkomsten laten we eerst zien in een tabel, vervolgens worden ze besproken.

5.1 Motieven

tabel 5.1 Motieven voor het bezoeken van de jaarvergadering in percentages van het aantal respondenten; N=54

<i>motief</i>	<i>percentage instemming</i>
de vergadering geeft een overzicht van de jaarlijkse ontwikkelingen in de gebruikersvereniging Baruch	94
de vergadering geeft een overzicht van de jaarlijkse ontwikkelingen in het programma	44
de jaarvergadering zorgt ervoor dat ik in contact kom met andere leden van de gebruikersvereniging	59

De ontwikkelingen binnen de gebruikersvereniging zijn het voornaamste motief (van de 54 respondenten bij deze vraag) om naar de jaarvergaderingen te gaan. De ontwikkelingen over het programma en de onderlinge uitwisseling worden nog wel door een flinke groep genoemd, maar naar verhouding door veel minder mensen.

5.2 Waardering

Zeven uitspraken legden we voor waarmee de respondenten hun waardering voor de jaarvergaderingen kunnen aangeven. Van de 355 respondenten in ons bestand zijn er 55 die op een of meer van deze uitspraken reageerden (of konden reageren, wie niet naar de jaarvergaderingen gaat, kan immers ook geen waardering uitspreken). We werken nu – net als in het overzicht hierboven – met kleine getallen. De percentages hebben hogere waarden dan het feitelijk aantal respondenten. Het is goed dit te beseffen, wanneer onderstaande tabel wordt gelezen.

tabel 5.2 Waardering voor de jaarvergaderingen in percentage van het aantal respondenten; N= 55

<i>waardering</i>	<i>percentage positieve waardering</i>
De vergadering sluit qua inhoud aan bij mijn verwachtingen.	36
De vergadering biedt de mogelijkheid om andere leden te ontmoeten.	82
De vergadering biedt de mogelijkheid om eigen suggesties over het programma Baruch aan te geven.	28
De vergadering wordt op een goede en duidelijke wijze gehouden.	70
De vergadering wordt (qua bereikbaarheid) op een geschikte plaats gehouden.	74
De zaterdag is een geschikte dag om de vergadering te houden.	78
De vergadering kan het best in de avonduren worden gehouden.	25

Bijna de helft van de respondenten heeft geen mening over de uitspraak dat de jaarvergadering aansluit bij de verwachtingen. En dat betekent waarschijnlijk dat men geen heldere verwachtingen heeft. Dat lijkt een belangrijke constatering in het licht van de lage opkomst naar de jaarvergaderingen. Blijkbaar kunnen de leden zich niet voldoende beeld vormen van het nut van het bijwonen van een jaarvergadering.

Het aspect van de onderlinge ontmoeting wordt nu door vier van de vijf respondenten positief gewaardeerd. Bij de regiobijeenkomsten lag dat percentage lager (62%). Er is hier sprake van een accentverschuiving op dit punt. Dat kan er mee te maken hebben dat jaarvergaderingen landelijke aangelegenheden zijn. De uitspraken over de plaats, dag en tijdstip laten zien dat de huidige bezoekers niet graag wijzigingen zien.

Wat verder nog opvalt in de tabel is dat ook op het punt van de mogelijkheid om eigen suggesties aan te dragen bijna de helft geen mening heeft. In combinatie met de vraag naar de presentatie zou gechargeerd gezegd kunnen worden dat de huidige bezoekers wél vinden dat de organisatie van de jaarvergaderingen het goed kan vertellen, maar ze hebben geen mening als de vraag wordt gesteld of ze ook kan luisteren.

Daar waar de gebruikersvereniging zich vooral ziet als een vereniging voor leden en door leden, of anders gezegd, een forum wil zijn waarop gebruikers elkaar verder kunnen helpen in het gebruik en ontwikkeling van het programma, is de groep neutralen op dit punt relatief hoog.

We keken ook hier weer of er samenhangen in de uitspraken over de waardering te vinden zijn, of anders gezegd, of er blokjes uitspraken op te sporen zijn. Dat blijkt niet het geval. In die zin kan dus niet worden gesteld dat het aspect van onderlinge ontmoeting apart komt te staan. Dat was bij de regiobijeenkomsten wel het geval toen het ontmoetingsaspect apart van het aspect van informatie-uitwisseling stond.

5.3 Samenvatting

De jaarvergaderingen zijn bij 62% van de respondenten bekend, slechts een klein deel van hen bezoekt ze daadwerkelijk. Als belangrijkste motief om te gaan wordt genoemd dat de ontwikkelingen in de vereniging worden behandeld.

De waardering over de jaarvergadering is nergens negatief, behalve als wordt voorgesteld om de vergaderingen in de avonduren te houden: dat wil men blijkbaar niet.

Tot twee keer toe constateren we dat er een naar verhouding grote groep respondenten is die een neutrale positie inneemt ten aanzien van waarderingsuitspraken. Dat is op het punt van de verwachtingen, die zijn er blijkbaar niet. Vanuit die constatering merkten we op dat er wellicht te weinig helderheid wordt gegeven over wat men van jaarvergaderingen mag verwachten om vervolgens aan te geven dat de 'lage' opkomst voor de jaarvergaderingen hier mogelijk mee samen zou kunnen hangen.

De tweede keer dat we een neutrale positie zien is op het punt van de mogelijkheid om suggesties te doen. We merkten hier op dat dit vragen opwerpt bij de gebruikersvereniging als forum van gebruikers die elkaar helpen bij het gebruik en de ontwikkeling van het programma.

6 Rondzendlijst

Via de website van SMRA kan toegang worden verkregen tot de website van gebruikersvereniging Baruch. Hier kan men zich aanmelden voor de zogenaamde rondzendlijst. De website omschrijft dit medium als volgt: “De Baruch rondzendlijst is er om gebruikers van Baruch met elkaar over het gebruik van het programma in contact te brengen. U zou het als help-desk voor en door gebruikers kunnen beschouwen.” Alle vragen en opmerkingen die over het programma zijn gemaakt worden opgeslagen in het archief, dat vanaf 2000 wordt bijgehouden.

In 2000 werden 723 berichten geplaatst;
in 2001 werden 1142 berichten geplaatst;
in 2002 werden 1165 berichten geplaatst.

Tijdens een korte inventarisatie van de bijdragen blijkt dat ruim 250 berichten (van de 1165) in 2002 door de secretaris van de vereniging en andere leden van het bestuur zijn geplaatst.

In overeenstemming met de rapportage uit de andere hoofdstukken bekijken we eerst het verloop van de beantwoording, dan de bekendheid, het gebruik, de motieven en waardering.



Figuur 6.1 Schematische weergave van de beantwoording van de vragen naar bekendheid, leesfrequentie en motief en waardering van de rondzendlijst

Van de 355 respondent zegt 40% dat ze de rondzendlijsten niet kennen, de overige 212 respondenten kennen de rondzendlijsten wel. Met deze 60% is de rondzendlijst het meest onbekende medium waarmee de gebruikersvereniging communiceert.

Van de mensen die de rondzendlijst kennen, leest een vijfde de mails en reageert er ook op. De helft (53%) worden tot de zogenaamde *lurkers* gerekend, ze lezen ze alleen en reageren niet. Dan rest er nog een groep van 15% die noch leest, noch

reageert maar dit wel van plan is te gaan doen en 10% die noch leest, noch reageert, noch plannen heeft.

We hebben daarmee een groep van 156 respondenten die de vragen over motieven en waardering kunnen beantwoorden.

6.1 Motieven

tabel 6.1 Motieven voor het lezen (en eventueel reageren) op de rondzendlijsten in percentages van het aantal respondenten; N= 156

<i>motief</i>	<i>percentage instemming</i>
de mails geven veel informatie over het programma Baruch	92
de mails zorgen ervoor dat ik in contact kom met andere leden van de gebruikersvereniging	21
de mails bevorderen deskundigheid over het programma Baruch	81

Het belangrijkste motief om aan de rondzendlijsten deel te nemen is de informatie over het programma Baruch; er zijn niet veel respondenten die dit motief niet onderschrijven. Deskundigheidsbevordering wordt eveneens door een grote groep genoemd, maar die groep is wel kleiner (vier van de vijf). Wellicht is deskundigheidsbevordering een te groot woord voor een aantal respondenten, die nog wel de term informatie verzamelen zouden onderschrijven.

De rondzendlijst speelt maar een hele geringe rol (zeker als we het vergelijken met andere media van de gebruikersvereniging) voor wat betreft de contacten met andere leden. Daar is het, gezien de tekst op de website, wel uitdrukkelijk voor bedoeld. Mogelijk is het flinke aandeel bijdragen van de bestuursleden (die trouwens natuurlijk ook gewoon lid zijn) veelzeggend.

6.2 Waardering

De waardering van de rondzendlijsten peilden we met een drietal uitspraken met daarbij de vraag in hoeverre men met deze uitspraken instemt (van helemaal eens tot helemaal oneens, via een vijfpuntsschaal).

tabel 6.2 Waardering van de rondzendlijst in percentage van het aantal respondenten;
N= 156

<i>waardering</i>	<i>percentage positieve waardering</i>
De mails bevorderen een goede omgang met het gebruik van het programma Baruch.	86
De mails fungeren als ontmoetingsforum met andere leden.	32
De mails bevatten vaak informatie die niet of nauwelijks van toepassing zijn voor het gebruik van het programma Baruch.	13

Bijna negen van de tien respondenten vinden dat de rondzendlijst bijdraagt aan een goede omgang met het programma. Als uitwisselingsforum krijgt het aanmerkelijk minder waardering. Toch spreken drie op de tien hun waardering uit voor de rondzendlijst als ontmoetingsforum. Echt negatief is bijna een kwart.

Een op de acht vindt dat de rondzendlijsten informatie bevat die niet tot nauwelijks bruikbaar is; ze lezen het iedere keer te vergeefs. Die groep is niet groot. Bijna tweederde kan de uitspraak niet onderschrijven.

6.3 Samenvatting

De rondzendlijst is het meest onbekende medium van de gebruikersvereniging. Onbekend is een relatieve term in deze, want 60% van de respondenten kent de lijst wel. Van de mensen die de rondzendlijst kennen leest drie kwart de berichten. Niet iedereen levert ook bijdragen.

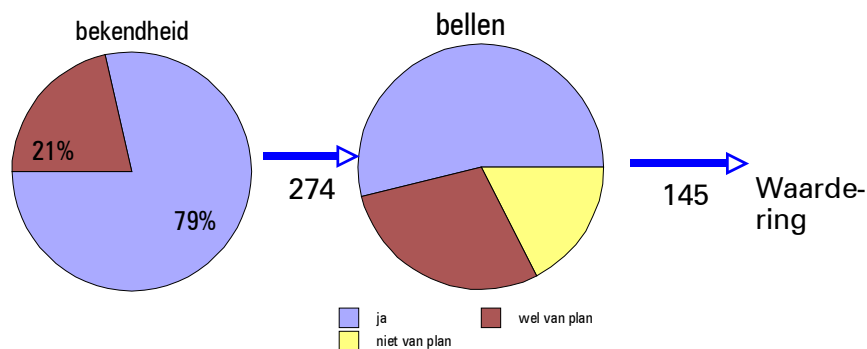
Het motief om in te tekenen op de rondzendlijst is voornamelijk gelegen in informatie krijgen over het programma en deskundigheidsbevordering, minder als contactmogelijkheid.

De waardering is naar verhouding goed, maar ook bij de waardering ligt het zwaartepunt niet bij de onderlinge uitwisseling. We merken op dat de rondzendlijst waarschijnlijk eerder een extra medium voor informatieoverdracht is, dan een medium voor en door leden.

7 Telefonische helpdesk

Wie vragen over Baruch heeft kan bellen met de uitgever van het programma, namelijk de SMRA. Die zijn echter alleen tijdens kantooruren bereikbaar. Na 17.00 uur en op zaterdag kan men vragen telefonisch voorleggen aan de het bestuur van de gebruikersvereniging. Bellen heeft daarbij de voorkeur boven e-mail.

We vroegen of de respondenten de telefonische helpdesk kennen, zij die het kennen vroegen we of ze er gebruik van maken, zij die er gebruik van maken, vroegen we hoe vaak ze bellen en hoe ze de telefonische helpdesk waarderen. Vragen naar motieven om te bellen, lieten we hier achterwege.



Figuur 7.1 Schematische weergave van de beantwoording van de vragen naar bekendheid, gebruik en motief en waardering van de telefonische helpdesk.

Zo'n vier van de vijf respondenten kent de telefonische helpdesk. Van de mensen die de helpdesk kennen, zegt 54% dat ze er gebruik van maken, drie van de tien (29%) hebben er geen gebruik van gemaakt maar zijn dat wel van plan te doen. Zo blijft 18% over voor de niet-gebruikers die ook niet de intentie hebben dit te gaan doen.

Er zijn 148 respondenten (de genoemde 54%) die aangeven wel van de helpdesk gebruik te maken. Aan hen kunnen we vragen hoe vaak ze dat doen. Ruim een derde (37%) heeft dit een keer gedaan; een derde (34%) heeft dit twee keer gedaan en bijna een kwart (24%) drie keer of meer. Vijf procent beantwoordde de vraag niet.

7.1 Waardering

Van 145 respondenten hebben we de waardering kunnen achterhalen. Allereerst zetten we de uitkomsten in een tabel:

tabel 7.1 Waardering van de telefonische helpdesk in percentage van het aantal respondenten; N= 145

<i>waardering</i>	<i>percentage positieve waardering</i>
De telefonische helpdesk biedt vaak oplossingen bij problemen met het gebruik van het programma Baruch.	79
De oplossingen die de telefonische helpdesk aandragen worden op een heldere manier weergegeven.	71
De telefonische helpdesk vormt een goede aanvulling op de telefonische helpdesk van de SMRA.	70
De telefonische helpdesk is voldoende bereikbaar.	75
De telefonisten van de helpdesk zijn vriendelijk en behulpzaam.	79

De positieve waarderingen zitten telkens tussen 70% en de 79%, percentages die er niet om liegen. Tevens valt op dat een kwart niet weet of de helpdesk van de gebruikersvereniging een goede aanvulling is op die van de SMRA. Zo'n antwoord laat zich wat lastig interpreteren. Betekent dit dat men geen behoefte heeft aan zo'n aanvulling (en daarom noch positief noch negatief is – maar dat lijkt niet te passen bij de behoefte aan informatie die we telkens zien in dit onderzoek), of dat men niet zo zeer het verschil ziet tussen de helpdesks van beide organisaties?

Dit neemt niet weg dat zeven van de tien respondenten het positief waarderen dat zij buiten kantooruren vragen over Baruch aan deskundigen kunnen voorleggen.

7.2 Samenvatting

Acht van de tien respondenten kennen de telefonische helpdesk, ruim de helft van hen maakt er ook gebruik van. Van de 355 respondenten in ons bestand melden uiteindelijk 35 dat zij dat drie keer of vaker doen.

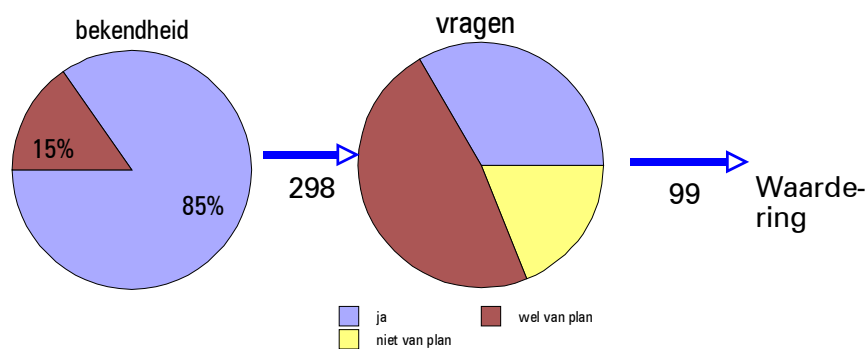
De waardering van de helpdesk, zowel wat oplossingen betreft, als de bereikbaarheid, als de wijze waarop vragen worden behandeld, stemmen vooral tot tevredenheid.

8 E-mail en post

Als laatste communicatiemedium in deze rapportage bespreken we de mogelijkheid om vragen aan het bestuur voor te leggen via e-mail en post. In een eerder hoofdstuk wezen we er al op dat via de website wordt geadviseerd vragen eerder telefonisch dan per e-mail voor te leggen.

Allereerst laten we in het diagram zien hoe de bekendheid en het gebruik is, met daarin aangegeven het verloop van het aantal respondenten.

Voor dit medium hebben we niet gevraagd naar motieven, alleen naar waardering.



Figuur 8.1 Schematische weergave van de beantwoording van de vragen naar bekendheid, gebruik en motief en waardering van de e-mail en postale helpdesk.

298 Respondenten (85%) blijken de mogelijkheid om via e-mail of post te communiceren te kennen. Honderd van hen (34% van 298) heeft dat ook daadwerkelijk gedaan. De vervolgvraag hoe vaak men (electronische) post heeft gestuurd is door 92 respondenten beantwoord. Van die 92 zegt een derde dat ze dat een keer hebben gedaan, iets meer dan een derde (37%) dat ze dat twee keer hebben gedaan en zo'n drie van de tien (29%) dat ze dat drie keer of vaker deden.

8.1 Waardering

tabel 8.1 Waardering van behandeling van vragen per e-mail of post in percentage van het aantal respondenten; N= 99

<i>waardering</i>	<i>percentage positieve waardering</i>
De e-mail en de post bieden vaak oplossingen bij problemen met het gebruik van het programma Baruch.	88
De antwoorden op vragen die via de e-mail of de post zijn gesteld worden op een heldere manier weergegeven.	73
Er wordt snel gereageerd op vragen die via de e-mail of de post zijn gesteld worden.	85

Ook hier zien we weer veel positieve waarderingen, van tussen de 70% en de 90% van de respondenten. Men is positief zowel over de inhoud, als de manier waarop, als de snelheid waarmee de antwoorden worden gegeven.

Er zijn verder weinig in het oog springende zaken te melden op dit punt. Op z'n hoogst enkele overwegingen.

We brachten in de vragenlijst vragen per post en per e-mail bij elkaar, in de antwoorden zijn deze niet meer uiteen te leggen. Het bestuur zelf maakt mensen erop attent dat vragen per e-mail langzamer gaan dan vragen per telefoon. Vragen per post zullen er naar de aard der zaak nog weer langer over doen. Desalniettemin is men goed tevreden over de snelheid waarmee vragen worden beantwoord.

Als bij deze antwoorden de nodige vragen per e-mail zijn, is het opvallend dat men de vragen rechtstreeks per e-mail stuurt en niet via de verzendlijst laat lopen. Dat zou er mee te maken kunnen hebben dat er mogelijk toch een drempel zit om zich aan te melden bij een verzendlijst.

8.2 Samenvatting

Van de respondenten kent 85% de mogelijkheid om vragen voor te leggen per post of e-mail, van de mensen die deze mogelijkheid kennen maakt een derde daarvan gebruik. Een klein deel van de respondenten doet dat drie keer of vaker.

De waardering voor deze mogelijkheid is goed.

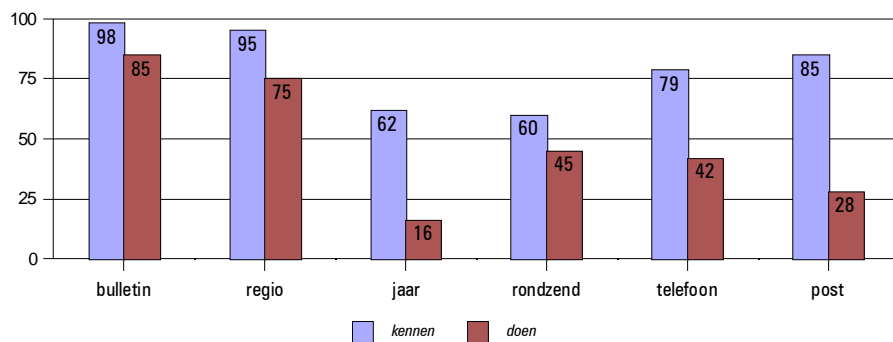
9 Totaaloverzicht communicatiemedia

In de vorige hoofdstukken hebben we de communicatiemedia, activiteiten of faciliteiten afzonderlijk langs zien komen. In dit totaaloverzicht presenteren we gegevens door ze naast elkaar zetten. Allereerst kijken we naar de verschillende communicatiemedia. Vervolgens kijken we naar samenhangen tussen de verschillende waarderingsvragen.

9.1 Communicatiemedia vergeleken

De voorgaande hoofdstukken openen telkens met de vragen: kent u het medium en maakt u er gebruik van? In sommige gevallen kon men aangeven op welke wijze men gebruik van het medium maakt (lezen en reageren of wel lezen en niet reageren bij de rondzendlijst, bijvoorbeeld). De percentages die we bij het gebruik meldden, waren telkens de percentages van het aantal respondenten dat eerder had aangegeven het medium te kennen.

We presenteren alle media nu in een diagram, waarmee kan worden gezien welk medium het meest bekend is. De vraag naar het gebruik van het medium is ook in het diagram opgenomen, nu zijn de percentages de percentages van het totale respondentenbestand (355; en dus niet – zoals in de afzonderlijke rapportages – in het percentage van het aantal respondenten dat het medium kent) met het oog op de vergelijkbaarheid. Het diagram ziet er als volgt uit:



Figuur 9.1 Totaaloverzicht van de communicatiemedia, met daarbij aangegeven de bekendheid en het gebruik in procenten van het totaal aantal respondenten (N=355). De linker staaf geeft het percentage aan dat bekend is met het medium, de rechter staaf of men daadwerkelijk van het medium gebruik maakt, op welke wijze dan ook.

De bekendheid blijkt dan telkens boven de helft te liggen. De meest bekende media zijn het Bulletin (vrijwel alle respondenten) en de regiobijeenkomsten. Het Bulletin

vormt hiermee als het ware het visitekaartje bij uitstek en de regiobijeenkomsten de ontmoetingsgelegenheid bij uitstek. De participatie is bij deze twee media ook het hoogst.

Naar verhouding is de participatie op de jaarvergadering gering. Slechts 16% van de respondenten heeft ze bezocht. Bij de rondzendlijsten, de telefonische helpdesk en de (elektronische) post is de participatie minder dan de helft.

9.2 Samenhangen tussen de waarderingen

In een aantal waarderingsuitspraken ligt de nadruk op de onderlinge ontmoeting en de mogelijkheid om suggesties in te brengen. Het zijn met name deze uitspraken die wijzen op een vorm van wederkerigheid binnen de vereniging. Of anders gezegd: met name deze uitspraken wijzen op een vereniging die voor en door leden is.

Nu blijkt er enige samenhang te zijn tussen deze ‘wederkerigheidsuitspraken’, dat wil zeggen dat wie bijvoorbeeld instemt met de uitspraak over wederzijdse ontmoeting bij de jaarvergadering dit ook doet bij de uitspraken over de regiobijeenkomsten.

10 De gebruikersvereniging en haar leden

Waar we in de voorgaande hoofdstukken beschreven hoe de leden van de gebruikersvereniging de communicatiemedia en faciliteiten van de gebruikersvereniging gebruiken en ervaren, kijken we nu in meer abstracte zin naar de verhouding van de leden ten opzichte van vereniging en het bestuur. Daarvoor hebben we een aantal uitspraken voorgelegd over het bestuur en gevraagd in welke verhouding de leden zich zien ten opzichte van de vereniging. Daarbij kregen respondenten ook de mogelijkheid zich aan te melden als bestuurslid of dienstverlener van de vereniging. In deze volgorde bespreken we de resultaten.

10.1 Waardering van het bestuur

Drie uitspraken legden we voor over het bestuur, met daarbij de vraag om aan te geven in hoeverre men met de uitspraken instemt.

tabel 10.1 Antwoorden op uitspraken over de waardering van het bestuur in percentage van het aantal respondenten.

<i>waardering</i>	<i>percentage positieve waardering</i>
Het bestuur communiceert goed met de leden.	54
Het bestuur beschikt over voldoende kennis en kundigheid om goed te functioneren.	65
Het bestuur biedt voldoende faciliteiten en activiteiten aan ter ondersteuning van de leden met betrekking tot het gebruik van het programma Baruch.	69

De waardering voor het bestuur blijkt telkens bij meer dan de helft van de respondenten positief te zijn. Tegelijk valt op dat wat betreft de communicatie, de kennis en kundigheid, en de faciliteiten een grote groep respondenten (42%, 33% resp. 26%) een neutrale positie inneemt. Het is het beeld dat we eerder zagen: geen negatieve waardering, maar wel aarzeling.

10.2 Zelfpositionering

“In welk perspectief ziet u zichzelf als lid van de gebruikersvereniging?” vroegen we de leden. Meerdere antwoorden waren mogelijk. We willen hier peilen of de leden zich zien als lid van een vereniging die er voor en door leden is, of dat men de vereniging (lees: het bestuur) vooral ziet als beheerder van een helpdesk. Die helpdesk is dan een aanvulling op de ondersteuning die de SMRA al biedt.

Eveneens is het mogelijk dat men vooral steunlid is. Men gebruikt Baruch, of heeft het programma in bezit; er is een gebruikersvereniging en dus wil men vanuit een gevoel van solidariteit die gebruikersvereniging wel steunen.

De uitkomsten luiden als volgt:

tabel 10.2 Weergave van de instemming op een aantal uitspraken over de zelfpositionering van de respondenten in percentage van het aantal respondenten en het absolute aantal (N=355)

<i>zelfpositionering</i>	<i>percentage instemming</i>	<i>absolute aantal</i>
Ik zie mezelf als informant voor collega-gebruikers; ik onderhoud contact met hen en wissel vragen en antwoorden met hen uit.	8	28
Ik zie mezelf als een actief lid dat bereid is om momenteel of in de toekomst te (gaan) fungeren als bestuurslid of dienstverlener.	4	14
Ik zie mezelf als afnemer van diensten die door de vereniging worden aangeboden (zoals cursussen, het raadplegen van helpdesks).	62	220
Ik zie mezelf vooral als steunlid van een nuttige vereniging zonder dat ik veel gebruik maak van aangeboden diensten en zonder dat ik veel contact onderhoud met andere leden.	32	112

Omdat meerdere antwoorden mogelijk zijn, onderzochten we tevens welke combinaties er voorkomen. Negen respondenten (3%) vulden niets in; 8% vulden twee perspectieven in en 318 respondenten (90%) konden volstaan met één antwoord. Zo kunnen we de informatie tabel 10.2 verder aanvullen met de volgende gegevens:

- Van de 28 mensen die zich informant noemen, zien 20 zich louter als informant;
- Van de 14 mensen die zich actief lid noemen, zien 9 zich als louter actief lid;
- Van de 220 mensen die zich afnemer van diensten noemen, zien 195 (dat is 55% van alle respondenten) zich als louter afnemer;
- Van de 112 mensen die zich steunlid noemen, zien 94 (dat is 26%) zich als louter steunlid.

Het door de gebruikersvereniging gewenste perspectief is een gebruikersvereniging voor en door leden, waarbij het bestuur de fora creëert waarop de leden elkaar kunnen ontmoeten en ervaringen en kennis kunnen uitwisselen. Het hoge percentage afnemers van diensten laat zien dat het gewenste perspectief slechts in geringe mate voorkomt.

Dat is niet het perspectief van de afnemers, noch van de steunleden die met elkaar 81% van de respondenten uitmaken.

Wij veronderstellen dat mensen die enige betrokkenheid hebben bij Baruch eerder geneigd zijn aan deze enquête deel te nemen dan hen die zich minder betrokken voelen (zie ook pagina 9, waar we deze veronderstelling uiteen zetten). Vanuit die gedachte is de genoemde 81% zeker geen overschatting. In het slothoofdstuk over

conclusie en discussie komen we hierop terug als we de beleidsconsequenties van deze constatering bespreken.

10.3 Tevredenheid met huidige positie

Een van de aanleidingen van het bestuur van de gebruikersvereniging om dit onderzoek te laten plaatsvinden, was de vraag naar nieuwe bestuursleden. Zijn die nog te vinden? Om dat in beeld te krijgen stelden we deze vraag expliciet. Daarnaast peilden we naar potentiële dienstverleners of mensen die hun deskundigheid in willen brengen. Wie dat aangaf, kon ook naam en adres doorgeven. Hun gegevens zijn overhandigd aan het bestuur (alle andere gegevens zijn volgens afspraak vertrouwelijk behandeld).

We presenteren de uitkomsten in een tabel:

tabel 10.3 Tevredenheid met de huidige positie in percentage van het aantal respondenten (N=38) en in het absolute aantal

<i>tevredeheid met huidige positie</i>	<i>percentage instemming</i>	<i>absolute aantal</i>
Ik ben tevreden over mijn huidige positie in de gebruikersvereniging.	87	33
Men zou meer gebruik kunnen maken van mijn kennis over het programma Baruch, als het gaat om begeleiding en ondersteuning van andere leden met het omgaan met het programma Baruch.	19	7
Ik sta positief tegenover een functie in het bestuur van de gebruikersvereniging en men mag mij hierover benaderen.	11	4
Ik sta positief tegenover een functie als dienstverlener van de gebruikersvereniging en men mag mij hierover benaderen.	21	8

Een aantal mensen geeft aan dat zij wel wat meer voor de vereniging willen betekenen, hetzij als bestuurslid, hetzij als dienstverlener. Van deze groep gaven 12 hun naam aan het KASKI door via de vragenlijst.

11 Open vragen en opmerkingen

De vragenlijst heeft de mogelijkheid om opmerkingen en suggesties aan de gebruikersvereniging door te geven, of opmerkingen te maken over de vragenlijst. Een flink aantal respondenten (219) maakte van de gelegenheid gebruik.

Een nadere analyse laat een aantal categorieën antwoorden zien. Allereerst zijn er de opmerkingen en suggesties over het programma zelf. In feite zijn die niet aan de orde in dit onderzoek, maar de respondenten wilde blijkbaar van de mogelijkheid gebruik maken om hun mening te geven.

De opmerkingen over het programma zijn vrijwel allemaal kritisch. Een aantal opmerkingen (uit de 22 van dergelijke reacties) luiden:

“Geen opmerkingen over de gebruikersvereniging. Wel de opmerking dat het programma Baruch zelf slecht gedocumenteerd is (handleidingen rommelig en niet standaard geleverd maar opvraagbaar). Als dat verbetert, hoeft de gebruikersvereniging veel minder aandacht aan hulp/probleemoplossing te besteden!”

“Wat ik mis is een totale handleiding in bijv. een losbladige vorm van Baruch. Ik vind de up-dates van Baruch bijna misdadig slecht. Er mankeert altijd wel zoveel aan dat er uren extra uitzoekwerk aan zitten. Dus weinig professioneel!”

“Wees kritisch richting ontwikkelaar Baruch. Zorg dat het product aan de wensen van de gebruiker voldoet. De rondzendlijst die ik niet meer volg gaf aan dat het programma dat met veel tam tam in de markt was gezet dramatisch presteerde. De ledenmodule is nu beter; de bijdrage module is nog steeds ronduit slecht.”

De laatste opmerking is eigenlijk wel aan de gebruikersvereniging gericht, maar spreekt met name over het programma. Een andere opmerking die in deze lijn ligt, is de oproep “Hamer op kwaliteit”. De respondent wijst hierop na een ernstig probleem met het programma.

Een tweede categorie antwoorden gaat over het niveau waarop leden en gebruikers worden benaderd. Dat niveau wordt nogal eens te hoog ingeschat, zo is de reactie. Ook hier laten we weer drie citaten zien, waarin het appèl aan de gebruikersvereniging duidelijk is.

“De gebruikersvereniging zet zich erg in voor haar leden. Soms wordt wel eens vergeten dat de meeste leden vrijwilligers zijn. De bejegening kan beter.”

“De helpdesken van de Gebruikersvereniging en SMRA kunnen volgens mijn moeilijk begrijpen dat wij op dat gebied veelal leken zijn.”

“Uitleg van diverse onderdelen mag in minder professionele taal, begrijpelijker dus!”

Respondenten maken soms van de gelegenheid gebruik om hun antwoorden toe te lichten bij deze open vraag. Zo zegt één van de respondenten:

“Ik werk pas 4 maanden met Baruch. Daarom zijn de antwoorden in voorlopigheid gegeven. Bijvoorbeeld ook het gebruik maken van de helpdesk per telefoon, email of post; wel van plan maar ik hoop niet nodig. "niet van plan" is dan zo uitgesproken hard; misschien is 't een keer nodig.”

Deze respondent geeft aan hoe hij/zij het antwoorden ‘wel van plan’ bij een aantal vragen bedoeld.

We treffen ook lof en kritiek aan richting gebruikersvereniging. We geven twee reacties:

“Ga zo door!”

“Vanwege drukke werkzaamheden heb ik niet veel tijd daadwerkelijk voor de vereniging bezit te zijn. Verder staat het buiten kijf dat de vereniging zijn nut volop heeft bewezen.”

Blijkbaar gaat het hier om een lid dat op zich niet onwelwillend tegenover een actieve functie in de vereniging zou staan, maar daar de tijd niet voor heeft.

Meer kritische opmerkingen luiden:

“In het verleden heb ik een enkele keer het blad bekeken, maar de onderwerpen zijn zo specifiek dat ik er zelf weinig/niets aan heb. Voor de 'eenvoudige' problemen die ik heb met Baruch moet ik altijd de Helpdesk van de SMRA bellen.”

“Ik mail meestal met SMRA want bij Baruch geb.ver. moet je bellen. Dat vind ik niet handig. Verder vind ik het storend dat je bij iedere vraag die stelt als antwoordt krijgt. Dan heeft u het fout gedaan. (Bij Baruch maken ze nooit fouten).”

In deze opmerking komen een paar zaken aan de orde. Allereerst de toegankelijkheid van de gebruikersvereniging ten opzichte van SMRA. Die van SMRA wordt als beter gewaardeerd. Van de tweede kritische opmerking is niet helemaal te achterhalen wie het adres is: reageert SMRA zo, of de gebruikersvereniging?

Tot slot in deze bloemlezing van antwoorden een reactie van een respondent met veel informatie. Er blijkt uit hoe iemand lid is geworden van de vereniging, hoe hij/zij op dit moment ten opzichte van de vereniging staat (neutraal, want men is nog bezig

met het verkennen van het programma) en wat men van de vereniging vindt. Dit zou een mooi voorbeeld van een 'steunlid' kunnen zijn.

“Via mijn voorganger ben ik aangemeld als lid voor deze vereniging. Ik doe de ledenadministratie pas sinds juli 2002, dus erg kort om een goede indruk te hebben en oordeel te geven. Gezien drukke baan en aanwezige deskundigheid in de automatisering ben ik autodidact in het opdoen van kennis van Baruch. Desondanks prima initiatief om deze gebr. vereniging te versterken!”

12 Conclusie en discussie

Baruch is een professioneel programma dat veel mogelijkheden biedt. Er valt dus veel te verkennen binnen het programma, maar evenzeer geldt dat het gebruik de nodige kennis (en ervaring) vragen. Dat geldt voor vrijwel alle computerprogramma's en zal dus ook gelden voor Baruch. En net als bij andere programma's ontstaat er ook rond Baruch een groep die mogelijkheden onderzoekt, problemen oplost, enz. en dat met anderen wil delen.

Bij veel computerprogramma's (zoals WordPerfect, Word, Paint Shop Pro en tal van spelletjes) gebeurt dit, onder andere via tijdschriften of via de wat los-vaste-verbanden die het internet biedt. Bij Baruch is de kring om het programma geïnstitutionaliseerd in een gebruikersvereniging. Deze vereniging (het bestuur) is eveneens gesprekspartner bij de uitgever van het programma, de SMRA.

Zo zijn een aantal zaken rondom het programma gegroeid:

1. aanvullende support;
2. overleg en uitwisseling met leden;
3. overleg met de uitgever van het programma.

De gebruikersvereniging is de uitvoerder van deze 'kringen' rondom het programma. Als vereniging heeft zij tevens haar eigen beslommingen, namelijk het besturen van de vereniging. Zo zouden we een vierde aspecten kunnen noemen, namelijk

4. het besturen van de vereniging.

Deze vier aspecten vragen een eigen aanpak en mogelijke verdere ontwikkeling.

De *aanvullende support* vraagt deskundigheid ten aanzien van het programma en genoeg mensen zodat de helpdesk voldoende bereikbaar is.

Het lijkt vooral dit aspect dat de leden/respondenten belangrijk vinden. En wat er gebeurt, waarderen ze positief!

Het tweede aspect, dat van de *uitwisseling*, vraagt faciliteiten voor ontmoeting. Die biedt de vereniging vooral in haar regiobijeenkomsten, jaarvergadering en rondzendlijst. Maar aan dit aspect lijken de leden het minste behoefte te hebben, gezien de motieven en waarderingen die we in de onderzoeksresultaten tegenkomen.

Daarbij is het opvallend dat bestuursleden het uitwisselingsforum bij uitstek, de rondzendlijst, actief lijken te gebruiken om informatie (en nieuwjaarswensen) over te brengen aan de leden. We merkten al op dat daar natuurlijk niets mis mee is, maar het verschuift wel weer het accent naar support in plaats van uitwisseling.

Het derde aspect dat we onderscheiden was het *overleg met de SMRA*. Wanneer die rol wordt uitgebouwd is de vereniging een soort consumentenbond die de belangen van de gebruikers inbrengt en vertegenwoordigt bij de SMRA. De daadwerkelijke gesprekspartners moeten dan in contact staan met hun leden/achterban om uit hun

vragen hun belangen te destilleren, zodat dit in de onderhandelingen en gesprekken kan worden ingebracht.

Dit aspect spoort niet volledig met een supportfunctie van de vereniging. Immers, als consumentenorganisatie zou men er juist voor pleiten dat de uitgever van het programma voldoende support biedt.

Binnen de huidige gang van zaken worden de genoemde vier aspecten (die hierboven uitgewerkte drie plus het besturen van de vereniging) bij elkaar gehouden in het bestuur. En het is mogelijk dit samengaan van aspecten dat het lastig maakt om het bestuur voltallig te krijgen. Natuurlijk zal de ‘maatschappelijke tendens’ dat het lastiger wordt om vrijwilligers te vinden een rol spelen, maar ons inziens speelt het profiel van de vereniging hierin ook een rol. Dat profiel is niet geheel helder en dus is het lastig om mensen te vinden die zich willen inzetten voor de organisatie, men weet immers niet precies waarvoor men zich zal inzetten. We werken dit hierna verder uit, maar wijzen eerst kort op een derde reden.

Die derde reden kan zijn dat het werven van nieuwe bestuursleden mogelijk niet op de juiste plaatsen gebeurt. Als een oproep om nieuwe bestuursleden wordt gedaan tijdens de jaarvergadering of in de aankondiging daarvan, heeft dit maar ten dele effect. Naar de aard der zaak is dit een geschikte plaats en de mensen die komen zijn ook geïnteresseerd in de gang van zaken van het bestuur. Maar het zijn naar verhouding maar weinig mensen die de jaarvergadering kennen en er naar toe komen. Bij een oproep in het Bulletin zou als kantekening te maken zijn, dat men het Bulletin toch vooral leest met het oog op informatie en deskundigheid omtrent het programma.

Over het profiel van de vereniging nog het volgende. In het onderzoek komen we een grote mate van tevredenheid tegen ten aanzien van het bestuur en de vereniging. Maar de vraag is waarover men tevreden is. Het lijkt dat men vooral tevreden is over een dienstverlenend bestuur. De vereniging als ontmoetingsforum dat functioneert voor en door leden is van aanmerkelijk minder belang. Maar dat is wel het ‘officiële profiel’ van de vereniging. En het is op dat profiel dat mensen worden benaderd (naar alle waarschijnlijkheid).

De resultaten van het onderzoek wijzen op een vereniging waarvan de leden vooral deskundigheid wensen. De wensen en verwachtingen van de leden/respondenten lijken immers op het vlak van informatie over het programma te liggen en een groot deel van de respondenten verhoudt zich tot de vereniging als afnemer van diensten. Daarbij wordt van een veelheid van faciliteiten gebruik gemaakt, maar er zal beslist een overlap in de communicatiemedia zijn. Wat in Bulletin wordt besproken, komt ook naar voren op regiobijeenkomsten en in de rondzendlijst, om een voorbeeld te noemen.

Wanneer gekozen wordt voor een profiel in de richting van een vereniging die aanvullende support geeft, zouden de communicatiemedia mogelijk verder op elkaar afgestemd kunnen worden. Bijvoorbeeld valt dan te denken aan een Bulletin via

internet of per e-mail. Dat is gezien het grote aantal respondenten dat e-mail en toegang tot internet heeft, voor de hand liggend.

Beleidsmatig betekent dit dat een klein bestuur de gang van zaken beheert, terwijl een grotere groep de deskundigheidsbevordering en verspreiding van de informatie behartigt. De potentiële nieuwe bestuurders hoeven in dit geval geen verstand van Baruch te hebben, maar moeten kunnen besturen, en de potentiële dienstverleners hoeven niet te vergaderen en besturen, maar moeten kennis van zaken van computers en Baruch hebben.

Wanneer toch aan het profiel van een vereniging voor en door leden wordt vastgehouden, moet meer gewerkt worden aan het bemiddelen in informatie-uitwisseling. De rondzendlijst moet goed toegankelijk zijn, suggesties moeten kunnen worden ingebracht tijdens bijeenkomsten, e.d. De passende taak van het bestuur is in deze dan ook meer faciliterend, dan dat zij zelf over de nodige deskundigheid beschikt. Een volgende stap in dit profiel zou kunnen zijn dat de support toch allereerst een taak voor de uitgever van het programma hoort te zijn. Wanneer behoefte is aan support buiten kantooruren, of aan schriftelijk informatie (Bulletin) over het programma, is dat niet de taak van de gebruikers(vereniging), maar van de uitgever. In dit geval heeft een vereniging voor en door leden meer het profiel van de consumentenorganisatie, zoals hierboven werd genoemd. Haar taak als consumentenorganisatie is dan (naast de eerder genoemde taak van het verzamelen van vragen) het bewaken van de kwaliteit en bereikbaarheid van de support.

In het bovenstaande zijn de profielen enigszins 'losstaand' beschreven. We merkten ook op dat ze thans wellicht te veel door elkaar lopen. Maar dat wil natuurlijk nog niet zeggen dat de keuzes rigoureuus gemaakt moeten worden. Een vereniging kan zich immers ook op een aantal aspecten profileren, maar de profielen zijn dan verhelderd en vanuit de verhelderde profielen kunnen nieuwe mensen worden aangezocht.

Het lijkt ons inziens zeer haalbaar dat een vereniging (en bestuur) dat zo veel waardering krijgt ook mensen kan vinden die deze vereniging mede willen dragen. Zeker als wordt verhelderd welk deel van het werk moet worden gedragen. De aanmelding van een aantal nieuwe kandidaat-bestuursleden via deze enquête zijn daarbij veelbelovend.