

Zit je lekker?!?

Invloed van zitcomfort op
de gastvrijheidsbeleving

— Marielle Brink



19 november 2018

Thesis (W)

Invloed van zitcomfort op de gastvrijheidsbeleving

Datum: 19-11-2018

Auteur: Mariëlle Brink | 409149

Thesis-organisatie: Openbare Bibliotheek Deventer

Contactpersoon opdrachtgever: Joost Zijderveld

Plaats: Deventer

Academie: Saxion Hospitality Business School

Opleiding: Facility Management

Docenten: 1^e examiner: Ruth Pijls

2^e examiner: Heleen Hattink

Onderzoeksdocent: Rienk van Marle

Verklaring eigen werk

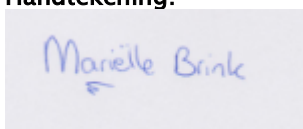
Ik verklaar hierbij dat ik:

- volledig op de hoogte ben van de beoordelingscriteria van de toets Thesis W
- alle Thesis W gerelateerde inspanning die nodig is om te voldoen aan deze criteria individueel heb verricht;
- geen hulp heb gehad van een tweede persoon, anders dan door de HBS aangeboden begeleiding.

Naam: Mariëlle Brink

Datum: 19-11-2018

Handtekening:

A rectangular box containing a handwritten signature in blue ink that reads "Mariëlle Brink".

De tweede versie van dit rapport is geheel nagekeken op spelling en grammatica en is waar nodig aangepast. Daarnaast zijn er veranderingen aangebracht in de volgende paragrafen:

- Paragraaf 7.1
- Paragraaf 7.2
- Paragraaf 7.3

Managementsamenvatting

Vandaag de dag is gastvrijheid een belangrijk thema. Aandacht voor gastvrijheid is tegenwoordig niet meer alleen van belang voor de horecasector, maar is ook voor andere organisaties een belangrijk aspect geworden. De Openbare Bibliotheek Deventer is dan ook nieuwsgierig naar kennis omtrent gastvrijheid, specifiek toegespitst op de bibliotheek. De behoefte van de bibliotheek aan kennis over gastvrijheid is samengekomen met het promotieonderzoek van Ruth Pijls. Naar aanleiding van het onderzoek van Ruth Pijls over gastvrijheid is namelijk de verwachting ontstaan dat de bibliotheek de gastvrijheidsbeleving kan versterken door onderzoek te doen naar het zitcomfort. Volgens de auteurs Pijls, Groen, Galetzka en Pruyn (2017) is dit onderzoek naar gastvrijheidsbeleving onder te verdelen in drie factoren: *comfort*, *inviting* & *care*. Dit onderzoek is toegespitst op één van de drie factoren, *comfort*. In dit rapport is er antwoord gegeven op de volgende managementvraag:

“Hoe kan de Openbare Bibliotheek Deventer op haar nieuwe locatie de fysieke omgeving qua zitcomfort zo inrichten dat de studenten zich comfortabel voelen tijdens hun bezoek, waardoor zij een hogere mate van gastvrijheid ervaren?”

Om deze managementvraag te kunnen beantwoorden zijn er een aantal onderzoeksvragen opgesteld.

Hoofdvraag 1: Wat houdt het begrip beleving van gastvrijheid in?

Hoofdvraag 2: Wat is comfort?

- Wat is fysiek comfort en welke aspecten spelen daarin in een rol?
- Wat is fysiek zitcomfort en welke aspecten spelen daarin een rol?
- Wat is mentaal comfort en welke aspecten spelen daarin een rol?

Hoofdvraag 3: Wat is de invloed van fysiek comfort op de gastvrijheidsbeleving en welke rol speelt mentaal comfort daarin?

Op de onderzoeksvragen 1 en 2 is antwoord gegeven aan de hand van literatuuronderzoek. Om antwoord te kunnen geven op onderzoeksvraag 3, is er een kwantitatief onderzoek uitgevoerd. Dit onderzoek is vormgegeven door een experimentele studie. De deelnemers in deze studie zijn verdeeld over vier condities, met variatie in stoel en afstand tussen hen en de deelnemer(s) naast hen. In elke afzonderlijke situatie hebben de deelnemers dezelfde vragenlijst ingevuld. Uit dit onderzoek is naar voren gekomen, dat wanneer de student hoger zitcomfort ervaart, hij of zij ook een hogere gastvrijheidsbeleving heeft. De ervaring van het meubilair was bij de studenten tijdens het onderzoek van invloed op alle drie de componenten van gastvrijheid en de ervaring van de fysieke afstand op de *comfort*-component van gastvrijheid. Door middel van mediatie van mentaal comfort is er een verband tussen de manipulatie in meubilair en de gastvrijheidsbeleving. Er is met het hoofdonderzoek echter geen direct effect gevonden van de manipulatie in meubilair en afstand op de gastvrijheidsbeleving van de student.

De Openbare Bibliotheek Deventer heeft pas haar nieuwe locatie geopend met geheel nieuw meubilair. Op basis hiervan wordt aanbevolen om nu geen aanpassingen door te voeren wat betreft talrijk nieuw meubilair. Uit de experimentele studie is naar voren gekomen dat stilte (auditief comfort) een belangrijk aspect is voor studenten. Daarom wordt de bibliotheek in deze scriptie geadviseerd om naast het verhogen van het zitcomfort, meer stilteplekken te creëren om de gastvrijheidsbeleving te verbeteren.

Voorwoord

Voor u ligt de scriptie “Zit je lekker?!?”. In deze scriptie is er onderzoek gedaan naar de invloed van zitcomfort op de gastvrijheidsbeleving van de student middels een experimenteel onderzoek. Deze scriptie is geschreven in het kader van mijn afstuderen aan de Hogeschool Saxion voor de opleiding Facility Management en in opdracht van de Openbare Bibliotheek Deventer.

Het afstuderen is een leerzaam proces geweest voor mij, waarbij ik mijn kennis en vaardigheden die ik op heb gedaan tijdens mijn studie heb kunnen toepassen in mijn scriptie. Hiernaast heb ik nieuwe ervaringen op gedaan en daarbij ook nieuwe vaardigheden ontwikkeld. Samen met mijn afstudeerbegeleider Ruth Pijls, heb ik het doel van het onderzoek opgesteld. Om antwoord op deze onderzoeksvragen te kunnen geven zijn er twee onderzoeken uitgevoerd: een literatuuronderzoek en een kwantitatief onderzoek, het experiment.

Graag wil ik mijn begeleider Ruth Pijls bedanken voor de fijne begeleiding en ondersteuning tijdens het gehele traject. Haar prettige manier van begeleiden heeft mij buitengewoon geholpen om dit traject tot een goed einde te brengen. Daarnaast wil ik graag alle deelnemers van het experiment bedanken voor hun medewerking aan het onderzoek. Zonder hen had het onderzoek niet kunnen plaatsvinden.

Daarnaast wil ik de Openbare Bibliotheek Deventer graag bedanken voor de kans die zij mij hebben gegeven om dit onderzoek voor hen te mogen doen. In het bijzonder wil ik Joost Zijderveld bedanken voor de communicatie en ondersteuning vanuit de bibliotheek.

Tenslotte wil ik mijn familie en vrienden bedanken voor de steun die zij mij hebben geboden tijdens alle fases van dit traject.

Ik wens u veel leesplezier toe.

Mariëlle Brink

Deventer, 19 november 2018

Inhoudsopgave

1.	Inleiding	8
1.1	Opdrachtgever	8
1.2	Aanleiding.....	8
1.3	Managementvraagstuk	9
1.4	Benodigde informatie	9
1.5	Leeswijzer	10
2.	Theoretisch kader	11
2.1	Zoekmethode	11
2.2	Literatuuronderzoek	11
2.2.1	Gastvrijheid	11
2.2.2	Gastvrijheidsbeleving	12
2.2.3	Comfort.....	12
2.2.4	Zitcomfort	14
2.2.5	Meubilair	14
2.2.6	Fysieke afstand	14
2.2.7	Embodied cognition	15
2.3	Operationalisatie kernbegrippen	16
2.3.1	Proces operationalisatie	16
2.3.2	Relatie variabelen.....	16
3.	Verantwoording onderzoek	18
3.1	Literatuurstudie	18
3.2	Veldonderzoek hoofdstudie	18
3.2.1	Onderzoeksstrategie.....	18
3.2.2	Waarnemingsmethode.....	19
3.2.3	Werving en selectie onderzoekseenheden.....	21
3.2.4	Procedure	21
3.2.5	Analyses	22
3.3	Veldonderzoek aanvullende studie.....	22
4.	Resultaten	24
4.1	Uitvoering en respons	24
4.2	Resultaten hoofdstudie	26
4.3	Resultaten aanvullende studie.....	29
5.	Conclusie.....	32
5.1	Wat houdt het begrip beleving van gastvrijheid in?.....	32

5.2	Wat is comfort?	32
5.2.1	Wat is fysiek comfort en welke aspecten spelen daarin in een rol?.....	32
5.2.2	Wat is fysiek zitcomfort en welke aspecten spelen daarin een rol?.....	33
5.2.3	Wat is mentaal comfort en welke aspecten spelen daarin een rol?	33
5.3	Wat is de invloed van fysiek comfort op de gastvrijheidsbeleving?	33
5.3.1	Welke rol speelt mentaal comfort daarin?	34
5.4	Aanvullende studie Openbare Bibliotheek Deventer	34
5.5	Conclusie	35
6.	Discussie.....	36
6.1	Validiteit	36
6.2	De betrouwbaarheid van het onderzoek.....	37
7.	Advies	39
7.1	Inleiding	39
7.2	Alternatieve oplossingen.....	39
7.2.1	Alternatieve oplossingen voor het managementprobleem	39
7.2.2	Overzicht van de criteria die zijn gebruikt bij de evaluatie	40
7.2.3	Beoordeling van de oplossingen	41
7.3	Implementatieplan	45
7.4	Conclusie	48
8.	Nawoord.....	50
8.1	Reflectie op je eigen handelen.....	50
8.2	Reflectie op de waarde.....	50
	Bibliografie.....	52
	Bijlagen	55
	Bijlage I – Beoordeling auteurs via AAOCC-criteria	56
	Bijlage II – Missing values.....	57
	Bijlage III – Pre-test.....	59
	Bijlage IV – Open antwoorden aanvullende studie.....	60
	Bijlage V – Foto’s scenario’s aanvullende studie	63
	Bijlage VI – Financiën	65
	Bijlage VII – Stiltezones	67
	Bijlage VIII– Vragenlijst experiment	68
	Bijlage IX– Vragenlijst aanvullende studie.....	75

1. Inleiding

In dit hoofdstuk wordt een inleiding van het onderzoek beschreven. Daarbij wordt in het kort de opdrachtgever benoemd, de aanleiding van het onderzoek, het managementvraagstuk, de informatiebehoefte en ten slotte de leeswijzer van het rapport.

1.1 Opdrachtgever

De Openbare Bibliotheek Deventer, hierna de bibliotheek genoemd, is een bibliotheek die boeken en kennis uitwisselt, inspiratie en educatie biedt en ruimte geeft aan ontmoeting. Zij beschikt over zo'n 26.500 leden, waarvan het grootste deel jeugd is, en valt onder de CAO- Openbare bibliotheken. De organisatie bestaat uit vrijwilligers en medewerkers en heeft daarnaast diverse partners. De bibliotheek besteedt veel aandacht aan het creëren van een veelzijdige openbare en gastvrije plek waar mensen en ideeën samenkomen (Openbare Bibliotheek Deventer, z.j.). In 2016 is de bibliotheek overigens gefuseerd met de Athenaeumbibliotheek. De bibliotheek is gevestigd in het centrum van Deventer en trekt zo'n 355.510 bezoekers per jaar. Om de bibliotheek te kunnen financieren verstrekt de gemeente Deventer de bibliotheek structureel onderwijssubsidie (Bos & Groeskamp, 2017).

1.2 Aanleiding

Vandaag de dag is gastvrijheid een belangrijk thema, doordat de economie steeds meer verschuift van een diensteneconomie naar een belevingseconomie (Pine & Gilmore, 1999). De consumenten geven steeds minder om de hoeveelheid goederen die zij met een bepaald bedrag kunnen kopen en steeds meer om hoeveel beleving zij in een bepaalde tijd kunnen consumeren (Argenton, 2015). Deze aandacht voor gastvrijheid is niet alleen meer van belang voor de horecasector, maar ook voor andere organisaties zoals de bibliotheken. Zo is er de opkomst van belevenisbibliotheken: belevenis komt eerst, daarna de boeken. De Openbare Bibliotheek Deventer is dan ook nieuwsgierig naar kennis omtrent gastvrijheid, specifiek toegespitst op de bibliotheek. De medewerkers en vrijwilligers van de bibliotheek vormen de dienstverlening en bepalen daarbij de sfeer, de uitstraling en de kwaliteit van deze. Tegenwoordig is een bibliotheek veel meer dan een organisatie die alleen boeken uitleent. Het personeel moet daardoor over steeds meer capaciteiten beschikken en (willen) veranderen in hun werkwijze. Naast het personeel ziet de bibliotheek ook het gebouw, de faciliteiten en digitale of telefonische dienstverlening als onderdeel van het gastvrijheidsconcept. Dienstverlening in de bibliotheek is dus een combinatie van al deze aspecten.

Omdat het gebouw op de Brink niet meer geschikt was voor het programma van de bibliotheek heeft zij in augustus haar deuren geopend op een nieuwe locatie in Deventer. Op de nieuwe locatie is het van belang, dat de kernwaarde gastvrijheid (net als bij de oude locatie) in hoge mate geïmplementeerd wordt. Bij de nieuwe bibliotheek wordt verder, dan alleen maar naar een logische indeling, gekeken en is er nagedacht over hoe er meer waarde aan de diensten kan worden toegevoegd. Er vindt dus een verschuiving plaats van focus op een logische indeling, naar focus op de bezoeker. Dit sluit aan bij het hoofddoel om de gastvrijheid in de bibliotheek te verbeteren. Daarbij verandert de bibliotheek van een traditionele bibliotheek, naar een plek van ontmoeting en studie. Op de nieuwe locatie wil men in het bijzonder de doelgroep studenten aantrekken.

De behoefte van de bibliotheek aan kennis over gastvrijheid is samengekomen met het promotieonderzoek van Ruth Pijls. Naar aanleiding van het onderzoek van Ruth Pijls over gastvrijheid is er namelijk de verwachting ontstaan dat de bibliotheek de gastvrijheidsbeleving kan versterken door onderzoek te doen naar het comfort van meubilair. Volgens Pijls, Groen, Galetzka en Pruyn (2017) is dit onderzoek gastvrijheidsbeleving onder te verdelen in drie factoren, namelijk: *comfort, inviting & care*. In dit onderzoek zal er alleen naar één van de drie factoren gekeken: *comfort*. Vanuit de bibliotheek is dan ook de vraag gesteld hoe zij haar nieuwe locatie zo kan inrichten dat mensen comfort ervaren en hierdoor een gastvrijere beleving krijgen. Doordat de bibliotheek net haar inrichting heeft vernieuwd, is het niet realistisch deze geheel te veranderen.

1.3 Managementvraagstuk

De bibliotheek heeft, zoals eerder benoemd, behoefte aan kennis over gastvrijheid. Dit rapport beschrijft een onderzoek en advies omtrent het optimaliseren van de gastvrijheidsbeleving van de student. Om dit onderzoek uit te voeren, is de volgende managementvraag geformuleerd:

“Hoe kan de Openbare Bibliotheek Deventer op haar nieuwe locatie de fysieke omgeving qua zitcomfort zo inrichten dat de studenten zich comfortabel voelen tijdens hun bezoek, waardoor zij een hogere mate van gastvrijheid ervaren?”

Door antwoord te geven op deze managementvraag, kan de bibliotheek nog meer kennis vergaren over gastvrijheidsbeleving en weten zij wat zij moeten doen om deze te vergroten bij de student.

Het doel van dit advies is om een bijdrage te leveren aan het gastvrijheidsconcept door het comfort van de bezoeker te verhogen en daarmee ook de gastvrijheidsbeleving. Dit gebeurt door diverse scenario's in (zit)comfort te schetsen die de bibliotheek in hun concept zou kunnen implementeren. Op basis van de geschetste scenario's worden er aanbevelingen gedaan over wat de haalbaarheid van de verschillende scenario's is en welke de bibliotheek als beste kan doorvoeren.

Vanuit de bibliotheek is de randvoorwaarde gesteld om het rapport zo toegespitst mogelijk op de bibliotheek uit te werken. De bibliotheek moet zich kunnen herkennen in het advies dat wordt gegeven. Hierbij is het van belang om geen radicale veranderingen in het onderzoek mee te nemen, zoals compleet veranderen van meubilair. Het advies moet realistisch zijn. Om het onderzoek uit te kunnen voeren is er informatie nodig over wat de bepaalde doelgroep comfortabel vindt en hoe zij de gastvrijheid ervaren.

1.4 Benodigde informatie

Het is allereerst belangrijk om te analyseren welke kennis er nodig is om een goed advies neer te zetten. In deze paragraaf wordt dan ook de informatiebehoefte voor het onderzoek in kaart gebracht.

1.4.1 Informatie

Om kennis te kunnen vergaren is het nodig vooraf helder te hebben waar de informatie vandaan moet worden gehaald. Voor dit onderzoek is het van belang in ieder geval om de doelgroep die de bibliotheek wil aantrekken te ondervragen, namelijk de studenten. Daarnaast is er informatie nodig vanuit de organisatie om te kunnen bepalen hoe het onderzoek moet worden vormgegeven. Informatie zoals het archief en documentatiecentrum van de opdrachtgever. Ook moet er contact gelegd worden met de

projectleider van de nieuwe bibliotheek, om te sparren over de mogelijkheden over de uitvoer van de experimenten.

1.4.2 Onderzoeksdoelstelling

De doelstelling voor het onderzoek is om inzicht te krijgen in de invloed van zitcomfort op de gastvrijheidsbeleving.

1.4.4 Onderzoeksvragen

Gedurende het bestuderen van de theorieën zijn er een aantal onderzoeksvragen opgesteld, namelijk:

- Hoofdvraag 1: Wat houdt het begrip beleving van gastvrijheid in?
- Hoofdvraag 2: Wat is comfort?
 - Deelvragen
 - Wat is fysiek comfort en welke aspecten spelen daarin in een rol?
 - Wat is fysiek zitcomfort en welke aspecten spelen daarin een rol?
 - Wat is mentaal comfort en welke aspecten spelen daarin een rol?
- Hoofdvraag 3: Wat is de invloed van fysiek comfort op de gastvrijheidsbeleving en welke rol speelt mentaal comfort daarin?

Op de onderzoeksvragen 1 en 2 zal antwoord worden gegeven aan de hand van literatuuronderzoek. Onderzoeksvraag 3 wordt beantwoord door middel van veldonderzoek.

1.5 Leeswijzer

Dit rapport is in een aantal hoofdstukken opgedeeld. Dit eerste hoofdstuk beschrijft de aanleiding en de inleiding van het onderzoek. Vervolgens wordt in hoofdstuk twee het theoretisch kader van het onderzoek beschreven. Dit hoofdstuk start met algemene informatie over gastvrijheid, gevolgd door specifieke informatie over comfort in relatie tot gastvrijheid. Vervolgens wordt er in hoofdstuk drie de methodologische verantwoording van het veldonderzoek beschreven. Deze verantwoording wordt vormgegeven door de strategie, waarnemingsmethode en het meetinstrument te beschrijven. Hoofdstuk vier behandelt vervolgens de resultaten van het veldonderzoek. In hoofdstuk vijf volgt de conclusie, waarin antwoord wordt gegeven op de onderzoeksvragen. Vervolgens wordt er in hoofdstuk zes de resultaten van het onderzoek geëvalueerd. Het uiteindelijke advies wat aan de bibliotheek wordt gegeven, is in hoofdstuk zeven opgenomen. Tenslotte volgt er in hoofdstuk acht een nawoord, met een reflectie op eigen handelen tijdens het traject en de waarde van de scriptie voor de bibliothekenbranche.

2. Theoretisch kader

Dit hoofdstuk bevat een literatuuronderzoek welke is beschreven aan de hand van de kernbegrippen uit het managementvraagstuk: gastvrijheid, gastvrijheidsbeleving, zitcomfort en mentaal comfort. Vervolgens zijn deze kernbegrippen geoperationaliseerd naar meetbare begrippen en is er gekeken naar de onderlinge relatie tussen deze.

2.1 Zoekmethode

Om literatuuronderzoek uit te voeren, is het van belang goede zoekmachines te gebruiken. Er is van verschillende zoekmachines gebruik gemaakt en een daarvan is Google Scholar. Deze zoekmachine richt zich vooral op wetenschappelijke artikelen en is daarmee een goede vervanger van Google, de bekendste zoekmachine (Brink, Stegeman, Weert & Wind, 2016). Een andere methode is zoeken via de Saxionbibliotheek. Met deze zoekmachine kan er direct in diverse databases gezocht worden. De databases die voor dit rapport zijn gebruikt zijn Sciencedirect, EBSCOhost en Springerlink. Via de AAOCC-criteria in bijlage I zijn de verschillende auteurs beoordeeld op hun betrouwbaarheid. Hier zijn alleen de auteurs meegenomen, waarvan de bron geen wetenschappelijke literatuur betreft.

2.2 Literatuuronderzoek

In deze paragraaf zijn de kernbegrippen gedefinieerd op basis van literatuur. Naast het definiëren van de kernbegrippen is er gekeken naar de onderlinge relatie tussen deze begrippen.

2.2.1 Gastvrijheid

Ondanks dat er veel academisch onderzoek naar gastvrijheid is gedaan, is dit begrip echter niet eenduidig gedefinieerd. Gastvrijheid wordt veelal beschreven vanuit het perspectief van de gastheer, waarbij de nadruk meestal op het gedrag van de medewerkers wordt gelegd. Zo omschrijven Pijls et al. (2017) gastvrijheid als iets waarbij een uitwisselingsproces tussen gastheer en gast plaatsvindt. Selwynn (2000, p.19) definieert gastvrijheid als: "De basis ligt bij het tot stand brengen van een relatie of het bevorderen ervan". Dit perspectief op gastvrijheid biedt vooral een kijk van buitenaf. Lashley (2000) sluit hierbij aan en definieert gastvrijheid als iets dat vooral betrekking heeft op wederkerigheid en uitwisseling, en daarmee ook op gevoelens van onbaatzuchtigheid en weldadigheid. Verder zegt hij in zijn artikel dat gastvrijheid vereist dat de gast voelt dat de gastheer gastvrij is door gevoelens van vrijgevigheid, een verlangen om te behagen en een oprechte aandacht voor de gast als individu.

Vele auteurs kijken ook alleen vanuit het gastheerschapperspectief als het gaat om gastvrijheid. Volgens Nailon (1982) is gastvrijheid het bieden van psychologisch comfort en veiligheid in ruil voor geld aan de gastheer. Pfeifer (1983) beschrijft gastvrijheid als het bieden van basisbehoeften, zoals eten, drinken en onderdak aan de persoon die weg is van huis. Ritzer (2007, p.129) sluit bij deze definities aan: 'De hoofdverantwoordelijkheid van de gastheer is om de veiligheid en het welzijn van de gast te verzekeren terwijl hij of zij in het huis van de gastheer is'.

Verder onderzoek wijst uit dat gastvrijheid naast vanuit het perspectief van de gastheer en het uitwisselingsproces door auteurs wordt gezien als een totale beleving vanuit de gast (Taci & Semrad, 2016; Cassee & Reuland, 1983; Hemmington, 2007) Deze manier van kijken naar gastvrijheid is nog in

een beginstadium en wordt nog niet veel benoemd in wetenschappelijke literatuur. Tasci en Semrad (2016) hebben vanuit dit perspectief onderzoek gedaan naar wat een gast als belangrijk beschouwd als het gaat om de karakteristieken van personeel. Uit dit onderzoek kwamen twee aspecten naar voren, namelijk: de medewerker moet betrouwbaar en hartverwarmend zijn. Cassee en Reuland (1983) typeren gastvrijheid als iets wat veel breder is dan alleen het bieden van basisbehoeften. Volgens hen wil de gast een harmonieuze mix van eten, drinken en/ of onderdak en is de fysieke omgeving en het gedrag van personeel het meest van belang. Ook Hemmington (2007) beschrijft gastvrijheid als een breed begrip, waarbij er vijf belangrijke dimensies zijn: veilig en beveiligd voelen, verast worden, het ontvangen van vrijgevigheid en vermaakt worden. Gasten willen memorabele ervaringen die alle vijf de zintuigen stimuleren.

Gastvrijheid is dus in te delen vanuit drie invalshoeken, namelijk als wisselwerking tussen gastheer en gast, vanuit de gastheer en vanuit de gast zelf. Deze laatste invalshoek wordt ook wel gastvrijheidsbeleving genoemd en zal verder in het onderzoek als uitgangspunt dienen.

2.2.2 Gastvrijheidsbeleving

Gastvrijheidsbeleving is zoals in de vorige paragraaf is beschreven het ervaren van gastvrijheid, waarbij wordt gekeken vanuit de gast. Pijls et al. (2017) stellen ook dat het niet alleen belangrijk is om naar het uiterlijk en gedrag van medewerkers te kijken, maar ook naar wat de gasten als gastvrij ervaren met betrekking tot fysieke omgeving. De gastvrijheidsbeleving van de gast wordt dus ook door fysieke factoren bepaald. Volgens Pijls et al. (2017) bestaat de gastvrijheidsbeleving uit drie factoren: *inviting*, *care* en *comfort*. *Care*, oftewel zorgzaamheid, omvat het ervaren van ondersteuning, betrokkenheid, inspanning, interesse, belangrijk voelen en behandeld worden als een koning of koningin. De factor *inviting* duidt op het ervaren van openheid, vrijheid en uitnodigend. Bij *comfort* gaat het over dat iemand zich op zijn of haar gemak, relaxed en comfortabel voelt. De auteur Manning (2010) beschrijft gastvrijheidsbeleving als de manier waarop klanten hun interacties met het desbetreffende bedrijf ervaren. Hemmington (2007) beschrijft gastvrijheidsbeleving ook als een mix van 5 factoren: de gastheer–gastrelatie, vrijgevigheid, theater en uitvoering, veel kleine verrassingen en veiligheid en beveiliging.

Het onderzoek van Pijls et al. (2017) over gastvrijheid is in tegenstelling tot vele andere die zich beperken tot hotels (Tasci & Semrad, 2016; Brotherton & Wood, 2008; Pfeifer, 1983) gevalideerd in allerlei contexten. Dit maakt de theorie over *inviting*, *care* en *comfort* zeer geschikt om te gebruiken. Voor dit onderzoek wordt er verder op deze theorie ingegaan, waarbij de focus op comfort wordt gelegd.

2.2.3 Comfort

In ontwikkelde landen brengen mensen meer dan 90% van hun tijd binnenshuis door. Er zijn dan ook vele onderzoeken gedaan naar welke omstandigheden mensen als comfortabel ervaren (Helander & Zhang, 1997; Kolcaba, 1991; Frontczak & Wargocki, 2010). Michel en Helander (1997) beschrijven comfort als een gevoel van welzijn en esthetiek. Aan de ene kant hebben zij het over mentaal comfort, het welzijn, en aan de andere kant het fysieke comfort, esthetiek. Comfort heeft vele verschillende definities, zoals: comfort is het ontbreken van ongemak (Helander & Zhang, 2010, p.897). Deze auteurs stellen overigens ook dat comfort een overkoepelend begrip is van mentaal comfort en fysiek comfort.

Hamilton (1985) stelt dat comfort een multi-dimensioneel begrip is, welke voor verschillende mensen ook weer verschillende betekenis heeft. Zhang, Helander en Drury (1996) definiëren comfort als een gevoel van ontspanning en welzijn. Kolcaba (1991) stelt net als de auteurs Michel en Helander (1997) dat comfort een combinatie is van mentaal comfort en fysiek comfort. Zo noemt deze auteur comfort een overkoepelend begrip van vier factoren: fysiek, psycho-spiritueel, omgeving en sociaal. De factoren fysiek en psycho-spiritueel kunnen onder het mentale comfort worden geschaard. De factor fysiek gaat in dit onderzoek namelijk over de lichamelijke gewaarwording en niet over het fysieke comfort zoals in de rest van het rapport beschreven wordt. Psycho-spiritueel is een samenvoeging van twee woorden, psychologie en spiritualiteit. Psychologie gaat over het menselijk gedrag en spiritualiteit over de persoonlijke innerlijke ervaring. De factor sociaal lijkt in eerste instantie deel uit te maken van mentaal comfort, maar heeft in dit onderzoek te maken met verschillende relaties zoals onpersoonlijke, relatie binnen een familie en relaties ten opzichte van de maatschappij. Deze factor wordt in dit onderzoek dan ook onder fysiek comfort geschaard in het kader van fysieke afstand. Omgeving duidt op fysiek comfort, omdat er bij dit onderzoek gekeken wordt naar licht, geluid, temperatuur, natuurlijke en synthetische elementen. Kolcaba (1991, p.3) definieert het begrip comfort als volgt: "Comfort is de staat waarin de patiënt vrij is om te zijn en te worden, zijn eigen lot te besturen en te plannen in overeenstemming met zijn potentieel op een bepaald moment in een bepaalde situatie."

Volgens Frontczak en Wargocki (2010) bestaat fysiek comfort uit drie factoren: de thermische, akoestische en visuele omgeving. Zo moet de gebruiker van het gebouw, als het gaat om de omgeving, geen verandering in warmte of kou willen voelen om thermisch comfort te voelen. Zij definiëren thermisch comfort als: "de toestand van de geest die tevredenheid uitlokt over de thermische omgeving". Volgens deze onderzoekers zijn er vier fysieke variabele kenmerken die de thermische omgeving beïnvloeden, namelijk: luchttemperatuur, gemiddelde stralings-temperatuur, relatieve luchtsnelheid en luchtvochtigheid. Daarnaast stellen zij dat de thermische omgeving wordt beïnvloed door mensen zelf, door hun activiteitsniveau en de kleding die zij dragen. Frontczak en Wargocki (2010) hebben het niet over psychologisch, maar visueel comfort. Zij definiëren visueel comfort als "een subjectieve toestand van visueel welzijn veroorzaakt door de visuele omgeving". De visuele omgeving omvat een aantal fysieke eigenschappen en wordt gekenmerkt door contrasten in licht. Licht wordt hierbij gekenmerkt door verschillende factoren zoals verblinding, daglicht, lichtkleur, flikkerfrequentie etc.

Navai en Veitch (2003, p.9) definiëren akoestisch comfort als: "een staat van tevredenheid met akoestische omstandigheden". Dit aspect van comfort wordt vaak gezien als de negatieve component van comfort. Wanneer de akoestische omgeving in orde is zal er geen ongemak optreden, maar is er ook niet direct sprake van meer comfort. Een akoestische omgeving wordt gevormd door de geluidsisolatie, absorptie en nagalmtijd (Frontczak & Wargocki, 2010).

Verder onderzoek naar akoestisch comfort, specifiek gericht op studenten, wijst op het belang van stilte-ruimtes. In een onderzoek van honours program-studenten van de TU Delft onder 365 studenten gaf 93% aan dat ze stress ervaren. De grootste veroorzaker van de stress is de studie en de deadlines die hiermee gepaard gaan. Uit dit onderzoek kwam dan ook uit dat 65% van de ondervraagde studenten gebruik zou maken van een stilte-ruimte (Meijering, 2016).

Naast akoestisch, visueel en thermisch comfort wijzen veel onderzoeken uit dat fysieke kenmerken in de omgeving zoals zitcomfort erg belangrijk zijn. Mensen baseren bijvoorbeeld hun keuze voor vliegmaatschappij vooral op basis van het zitcomfort. Richards, Jacobson en Kuhttau (1978) en Vink en

Brauer (2011) stellen dat als de stoel beter is dan verwacht, dit effect heeft op het comfort van het individu.

2.2.4 Zitcomfort

Diverse onderzoeken naar zitcomfort verklaren dat comfort beïnvloed wordt door verschillende variabelen. Eén van die variabelen is het meubilair waarop de persoon zit. Comfort wordt dan ook vaak gemeten in ergonomische onderzoeken, vooral bij evaluaties van werkstations en stoelen (Helander en Zhang, 1997). Een andere variabele is de persoonlijke afstand tot een ander. De keuze van het individu om een bepaalde afstand te gaan zitten, heeft te maken met de persoonlijke ruimte die de persoon nodig heeft (Hall, 1966). Verschillende afstanden en stoelrichtingen geven verschillende ervaringen op het gebied van comfort.

2.2.5 Meubilair

Er zijn diverse aspecten van meubilair die belangrijk zijn voor comfort. Zo is bijvoorbeeld een goede en ruime stoel, een goede rugleuning en de mogelijkheid om ontspannen te zitten van belang. Dit betekent onder andere dat er ondersteuning, ruimte en beenbeweging aanwezig moet zijn en de stoel van kwaliteit is (Menegon, Vincenzi, Andrade, Barbetta, Merino & Vink, 2017). Richards et al. (1978) en Crane, Holm en Hobson (2004) stellen dat comfort kan worden uitgedrukt als 'Ik hou van de stoel'. Volgens Helander en Zhang (1997) is comfort te associëren met een ontspannen houding, terwijl andere auteurs stellen dat door een ontspanning houding aan te nemen het heiligbeen in onze wervelkolom overbelast raakt (Chaffin, Anderson & Martin, 2006).

Verschil in meubilair kan veel uitmaken als het gaat om hoe comfortabel mensen een bepaalde stoel ervaren. In een onderzoek van Helander et al. (1997) kwam naar voren dat kleine personen bijvoorbeeld vaak een hekel hebben aan grote stoelen, omdat de zitpan te lang is en de ondersteuning in de rug te hoog is. Terwijl grote personen juist weer niet van kleine stoelen houden omdat de zitpan te kort en de ondersteuning in de rug te laag is. Dit wijst erop dat het ontwerp van de stoel van invloed is op het comfort. Daarentegen zeggen de auteurs Helander en Zhang (2008) ook dat het menselijk lichaam verassend adaptief is en niet gevoelig zou zijn voor variaties in stoelontwerp.

Verder stellen zij dat esthetisch ontwerp, zoals de zachtheid van de stoel, ook een belangrijke factor is als het gaat om het ervaren van zitcomfort. Zij stellen dat deze type ontwerpkenmerken niet functioneel vereist zijn, maar wel geassocieerd worden met een gevoel van welzijn.

2.2.6 Fysieke afstand

Individen gebruiken op basis van verschillende omstandigheden diverse afstanden tot een ander. De keuze van het individu om een bepaalde afstand te gaan zitten, heeft zoals eerder vermeld, te maken met de persoonlijke ruimte die de persoon nodig heeft (Hall, 1966). Persoonlijke ruimte kan worden gedefinieerd als het onzichtbare gebied rond het lichaam van een persoon dat geen inbreuk door andere mensen mogelijk maakt (Chang & Wu, 2014, p. 1567). Zo blijkt uit een onderzoek dat mensen op een roltrap bijvoorbeeld ervoor kiezen om wat meer afstand te nemen tot andere mensen om zo hun persoonlijke ruimte te behouden (Chang & Wu, 2014). Daarnaast komt uit het onderzoek van Chang en Wu (2014) naar voren dat afstand tussen individuen van invloed zijn op persoonlijke percepties. Ook de auteurs William en Bargh (2008a) hebben met hun onderzoek aangetoond dat fysieke afstand van invloed

is op de gevoelens en op de beoordelingen van mensen. Hall (1966) stelt dat mensen bij interpersoonlijke interacties vier afstanden aanhouden: intieme, persoonlijke, sociale en openbare afstanden. Deze afstanden zijn in onderstaande tabel weergegeven.

Afstanden	Afstand in cm
Intieme afstand	0–45 cm
Persoonlijke afstand	45– 120 cm
Sociale afstand	120– 350 cm
Openbare afstand	360 cm +

Tabel 1. Hall (1966) - Afstanden persoonlijke interacties

Maar naast de afstand tussen de zitplaatsen is er ook een verband tussen de richting van de stoelen en de mate van comfort. Eerdere studies hebben aangetoond dat personen die contact maken met een vreemdeling in een openbare ruimte, sneller plaatsnemen in stoelen die tegenover elkaar of naast elkaar staan. Dit terwijl, in geval van ontbrekende interactie tussen de personen, zij sneller plaatsnemen in rug-aan-rug-stoelen (Chang & Wu, 2014). Chang en Wu (2014) sluiten met hun onderzoek aan bij de resultaten van Hall (1966): naarmate de afstand tussen stoelen groter wordt, neemt het comfort bij de mensen toe. Zo blijkt uit dit onderzoek, dat als de stoelrichting rug-aan-rug is, de afstand tussen de personen slechts 10 cm hoeft te zijn, terwijl bij face-to-face dit 62 cm is. Uit hun onderzoek kwam verder naar voren dat de deelnemers die tijdens het lezen zij aan zij met een vreemdeling zaten, de grootste ongemakken veroorzaakten. Om het gebruikerscomfort te verhogen, moet dan ook rekening gehouden worden met een minimale afstand van 114 cm of meer bij zitplekken waar de personen naast elkaar zitten.

2.2.7 Embodied cognition

In paragraaf 2.2.3 gaat het over comfort met fysiek en mentaal comfort als aparte begrippen, maar er is ook een verband tussen deze twee begrippen. Er is een toename te zien in het aantal onderzoekers dat de relatie tussen mentale processen en de motorische processen beschrijft, waardoor activiteiten in de hersenen sterk gerelateerd zouden zijn aan de fysieke context waarin deze voorkomen (Clark, 1998; Niedenthal, Barsalou, Winkielman, Krauth-Gruber, & Ric, 2005; Wilson, 2002). Dit fenomeen wordt ook wel embodied cognition genoemd. De theorie van embodied cognition verklaart dat hogere mentale processen fundamenteel zijn geworteld in de huidige toestand van het lichaam en in de sensorisch-motorische systemen van de hersenen (Brouillet, T., Heurley, L., Martin, S., & Brouillet, D., 2010). Dit betekent dus dat ons denken sterk beïnvloed wordt door aspecten van het lichaam. Aspecten zoals tijd, temperatuur en afstand, bepalen samen met fysieke doelen het vermogen tot kennisverwerving en waarneming en beïnvloeden daarmee dus het denken van de mens (Lawrence & Williams; Julie Y. Huang & John A. Bargh, 2009). Mentale activiteit is volgens deze auteurs dus onlosmakelijk verbonden met de fysieke activiteit. De auteurs Williams en Bargh (2008) hebben in hun onderzoek het belang onderzocht van temperatuur op de mentale activiteit. Zo concludeerden zij bijvoorbeeld dat alleen een warm kopje koffie al de perceptie van iemand beïnvloed. De proefpersonen ervoeren bij een andere persoon een 'warmere' persoonlijkheid.

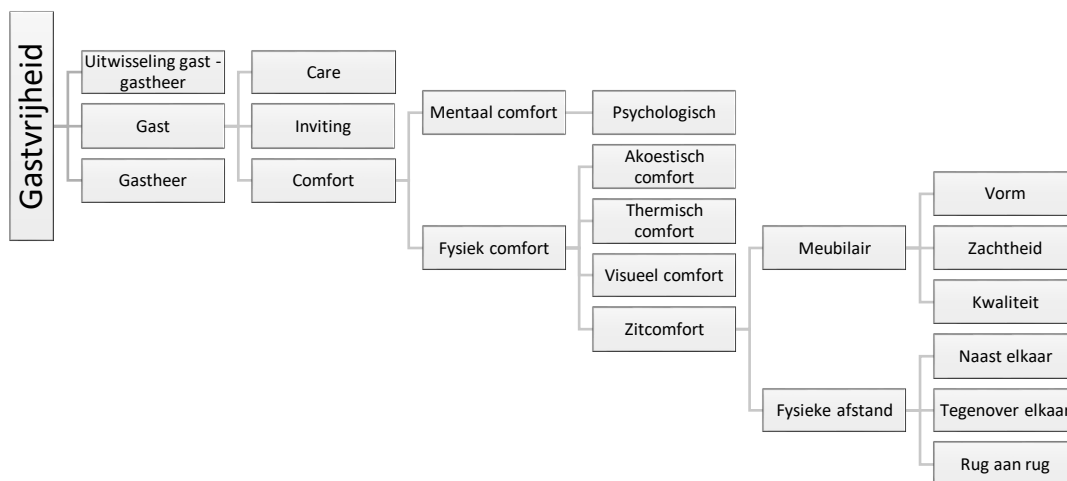
De relatie van embodied cognition met comfort is in de wetenschap nog niet duidelijk onderzocht. Echter wordt door de auteur Kolcaba (2011) comfort onder andere gekenmerkt door lichamelijke gewaarwording, wat al een stap richting embodied cognition lijkt. Het fysieke comfort beïnvloedt hierbij de gastvrijheidsbeleving van de mens door middel van mentaal comfort, welke verklaard kan worden door de theorie van embodied cognition. In dit onderzoek zal de daadwerkelijke relatie tussen deze begrippen worden onderzocht.

2.3 Operationalisatie kernbegrippen

Deze paragraaf geeft in het kort een beschrijving weer van de geoperationaliseerde kernbegrippen.

2.3.1 Proces operationalisatie

Het proces waarin de kernbegrippen zijn geoperationaliseerd is schematisch weergegeven in een boomdiagram, die te vinden is in bijlage I. Zoals in dit hoofdstuk al is beschreven begint het proces met gastvrijheid. In de literatuur spreekt men over vele definities van gastvrijheid, maar in dit onderzoek wordt gastvrijheid vanuit het perspectief van de gast gehanteerd, de gastvrijheidsbeleving. Vervolgens is er met behulp van literatuur naar gastvrijheidsbeleving gezocht. De theorie van de auteurs Ruth Pijls et al. (2017) over de gastvrijheidsbeleving is gevalideerd in allerlei contexten. Dit maakt zoals eerder gezegd de theorie over *inviting*, *care* en *comfort* zeer geschikt om te gebruiken. Vanuit deze theorie is de focus op één van de factoren gelegd, namelijk *comfort*. De verwachting is dus dat comfort van invloed is op de gastvrijheidsbeleving. Uit de literatuur over comfort is gebleken dat comfort uit twee delen bestaat, namelijk mentaal comfort en fysiek comfort. Mentaal comfort gaat daarbij over psychologie, het welzijn en ontspannen zijn en fysiek comfort omvat akoestisch comfort, thermisch comfort, visueel comfort en zitcomfort. Uit de literatuur over fysiek comfort is gebleken dat fysiek comfort uit twee delen bestaat, namelijk meubilair en fysieke afstand. Meubilair bestaat uit vorm, zachtheid, kwaliteit en naast elkaar. Fysieke afstand bestaat uit tegenover elkaar en rug aan rug.



Figuur 1. Operationalisatie kernbegrippen

2.3.2 Relatie variabelen

Zoals uit de literatuur is gebleken, bestaat er een verband tussen zitcomfort, mentaal comfort en de gastvrijheidsbeleving. In deze paragraaf is de relatie tussen deze begrippen aan de hand van conceptuele modellen weergegeven, waarna een aantal hypothesen zijn opgesteld.

In figuur 2 is een conceptueel model te zien, welke de relatie tussen meubilair en de *comfort*-factor van gastvrijheidsbeleving weergeeft. Zitcomfort van het meubilair is van invloed op mentaal comfort, welke van invloed is op de *comfort*-factor van de gastvrijheidsbeleving.



Figuur 2. Conceptueel model meubilair - gastvrijheidsbeleving

Onafhankelijke variabele: meubilair

Afhankelijke variabele: gastvrijheidsbeleving: comfort

Mediërende variabele: mentaal comfort

Naar aanleiding van dit model zijn er een tweetal hypothesen opgesteld:

H1: Groter zitcomfort door op comfortabel meubilair plaats te nemen zal leiden tot een verhoogde beleving van gastvrijheid in vergelijking met een lager fysiek zitcomfort door op oncomfortabel meubilair plaats te nemen.

H2: Het effect van zitten op een kruk of een stoel op de comfortfactor van de beleving van gastvrijheid wordt gemedieerd door mentaal comfort.

In figuur 3 is een conceptueel model te zien van fysieke afstand in relatie tot de beleving van gastvrijheid weergegeven. Zitcomfort en in dit geval fysieke afstand is van invloed op mentaal comfort, welke van invloed is op de gastvrijheidsbeleving



Figuur 3. Conceptueel model fysieke afstand - gastvrijheidsbeleving

Onafhankelijke variabele: fysieke afstand

Afhankelijke variabele: gastvrijheidsbeleving: comfort

Mediërende variabele: mentaal comfort

Naar aanleiding van deze analyse zijn er een tweetal hypothesen opgesteld:

H3: Groter zitcomfort door grotere fysieke afstand zal leiden tot een verhoogde beleving van gastvrijheid in vergelijking met een lager fysiek zitcomfort door een kleinere fysieke afstand tot een ander.

H4: Het effect van grote of kleine fysieke afstand op de comfortfactor van de beleving van gastvrijheid wordt gemedieerd door mentaal comfort.

3. Verantwoording onderzoek

In dit hoofdstuk wordt de aanpak van het onderzoek beschreven. De studie is onderbouwd aan de hand van literatuuronderzoek en met behulp van veldonderzoek.

Voor de inleiding van het rapport en de opzet van het onderzoek is gebruikgemaakt van de informatie uit het archief en het documentatiecentrum van de opdrachtgever. Op deze manier kan aan de randvoorwaarde worden voldaan om het rapport zoveel mogelijk toegespitst op de bibliotheek uit te werken.

3.1 Literatuurstudie

Door middel van het literatuuronderzoek wordt in hoofdstuk 5 antwoord gegeven op de onderzoeksvragen 1 en 2 met de daarbij horende deelvragen. Deze onderzoeksvragen zijn:

- Hoofdvraag 1: wat houdt het begrip gastvrijheidsbeleving in?
- Hoofdvraag 2: wat is comfort?
 - Wat is mentaal comfort en welke aspecten spelen daarin een rol?
 - Wat is fysiek comfort en welke aspecten spelen daarin in een rol?
 - Wat is fysiek zitcomfort en welke aspecten spelen daarin een rol?

3.2 Veldonderzoek hoofdstudie

Welke dataverzamelmethode het best gebruikt kan worden om antwoord te geven op een probleemstelling hangt af van het type probleemstelling, de doelstelling, de onderzoeksgroep, het budget en de tijd die nodig is voor het onderzoek (Verhoeven, 2014, p. 100).

Het veldonderzoek geeft antwoord op de laatste onderzoeksvraag:

- Hoofdvraag 3: wat is de invloed van fysiek comfort op de gastvrijheidsbeleving en welke rol speelt mentaal comfort daarin?

Omdat deze probleemstelling van het type verklarende vraag is, is gekozen voor een experimenteel onderzoek.

3.2.1 Onderzoeksstrategie

Voor het verzamelen van data voor het onderzoek is gebruikgemaakt van een kwantitatieve dataverzamelmethode, namelijk experimenteel onderzoek. Door deze methode te hanteren kan er causaliteit worden vastgesteld, het beredeneren op basis van oorzaak en gevolg (Verhoeven, 2014). Dit is van belang voor het onderzoek. De verwachting is namelijk dat, door de variabele zitcomfort te variëren, er ook sprake zal zijn van variatie in de gastvrijheidsbeleving die wordt gemeten. Om deze verwachting te kunnen meten, is er een experiment uitgevoerd. Tijdens het experimenteel onderzoek zijn de gegevens van de proefpersonen in een zo gecontroleerd mogelijke maar realistische situatie verzameld, met als onderzoekslocatie de bibliotheek van Saxion. Tijdens dit experiment is gekeken naar de gastvrijheidsbeleving bij het inzetten van verschillend meubilair. Dit is onder andere gedaan door de proefpersonen op comfortabele stoelen (meubilair Saxionbibliotheek) en op minder comfortabel meubilair (krukken van IKEA) te laten plaatsnemen. Daarnaast is variatie in fysieke afstand tussen de personen in relatie tot comfort onderzocht. Door gebruik te maken van experimenteel onderzoek kan worden bekeken of er daadwerkelijk een relatie is tussen comfort en gastvrijheidsbeleving. Door de onafhankelijke variabele te manipuleren, dus door verschillend meubilair en verschillende fysieke

afstanden te gebruiken, kan worden gekeken of dit de afhankelijke variabele, gastvrijheidsbeleving, beïnvloedt.

Dit experiment is uitgevoerd in de bibliotheek van Saxion. Deze locatie is gekozen omdat deze ruimte dezelfde functie heeft als de Openbare Bibliotheek Deventer. Op deze plek komen veel studenten; zij vormen de doelgroep en de bibliotheek wil hen ook aantrekken. Daarnaast zijn er op de nieuwe locatie van de Openbare Bibliotheek Deventer veel meer activiteiten en storende factoren dan bij de Saxionbibliotheek, waardoor deze laatste uiterst geschikt is voor het experiment. Eerst was het de bedoeling een gelijkwaardige tweede experimentele studie uit te voeren in de bibliotheek zelf. Door een latere opening van de bibliotheek is dit veranderd in een aanvullende studie. In dit onderzoek is een aantal stoelen van de bibliotheek door studenten getest op comfort. Op die manier is het onderzoek meer toegespitst op de bibliotheek.

3.2.2 Waarnemingsmethode

Experimenteel design

Voor de uitvoer van de experimenten, het onderzoek zelf, is gebruikgemaakt van een 2x2 between-subjects design: voor het meubilair en voor de fysieke afstand is er sprake van comfortabel versus oncomfortabel, namelijk respectievelijk een stoel tegenover een kruk en een grote afstand tegenover een kleine. De afstand die hierbij is gehanteerd, is gebaseerd op de pre-test en de theorieën van de auteurs Hall (1966) en Chang en Wu (2014). Deze auteurs omschrijven een comfortabele afstand als een afstand tussen 114 en 120 centimeter. Een oncomfortabele afstand is volgens hen een afstand tussen 0 en 45 centimeter. Om het gebruikerscomfort te verhogen moet dan ook rekening gehouden worden met een minimale afstand van 114 centimeter bij zitplekken waar de personen naast elkaar zitten. Daarnaast is uit de pre-test (zie bijlage III) naar voren gekomen dat men zich bij een afstand van 90 centimeter al comfortabel voelde. Een afstand van 120 centimeter leverde een optimaal comfort op. Voor de oncomfortabele afstand is 30 centimeter aangehouden in deze test en dit werd, afgezien van enkele deelnemers, als zeer oncomfortabel ervaren. De uiteindelijke afstanden die zijn gehanteerd in het experiment zijn 45 centimeter voor oncomfortabel en 120 à 130 centimeter voor een comfortabele afstand.

Het experiment is in vijf dagen uitgevoerd. De eerste drie dagen van het experiment hebben de deelnemers plaatsgenomen op de comfortabele stoel, waarbij na de tweede dag de afstand in centimeters tussen de deelnemers van groot naar klein werd veranderd. De laatste twee dagen hebben de deelnemers op de kruk plaatsgenomen, waarbij de laatste dag de afstand van groot naar klein werd veranderd.

Bij dit experiment is gestreefd naar een brutosteekproef met vijftig deelnemers en een nettosteekproef met veertig deelnemers per situatie. Bij een kwantitatief onderzoek moet de steekproefomvang namelijk groot genoeg zijn om nauwkeurig een uitspraak te kunnen doen over de resultaten. In onderstaande tabel zijn de vier verschillende situaties overzichtelijk weergegeven, met de uiteindelijke nettosteekproef.

Ontwerp experiment	Afstand <i>Comfortabel</i>	Afstand <i>Oncomfortabel</i>
Meubilair <i>Comfortabel</i>	50 brutodeelnemers 47 nettodeelnemers	50 brutodeelnemers 45 nettodeelnemers
Meubilair <i>Oncomfortabel</i>	50 brutodeelnemers 36 nettodeelnemers	50 brutodeelnemers 48 nettodeelnemers

Tabel 2. De vier situaties die zijn onderzocht tijdens het experiment

Om een goed beeld te schetsen van hoe het experiment is uitgevoerd, volgen er foto's van de verschillende situaties:



Figuur 4. Comfortabel (stoel) versus comfortabel (grote afstand)



Figuur 5. Comfortabel (stoel) versus oncomfortabel (kleine afstand)



Figuur 6. Oncomfortabel (kruk) versus comfortabel (grote afstand)



Figuur 7. Oncomfortabel (kruk) versus comfortabel (kleine afstand)

Om te onderzoeken welk verschil de deelnemers ervaren in de vier verschillende situaties, is er een schriftelijke vragenlijst afgenomen. Deze vragenlijst begint met demografische vragen, waarin gevraagd werd naar het geslacht, de leeftijd, de lengte en het gewicht van de deelnemers. Deze vragen zijn gesteld om uit te kunnen sluiten dat de resultaten te wijten zijn aan bijvoorbeeld een bepaald geslacht of een bepaalde lengte. De vragenlijst bestaat voor een groot deel uit gesloten vragen door middel van een zevenpuntsschaal, maar heeft daarnaast een aantal open vragen. De open vragen schetsen een beeld van wat de student belangrijk vindt in een bibliotheek. De afhankelijke variabele gastvrijheidsbeleving is bevraagd op basis van de 13-item EH-schaal van Pijls et al. (2017). De vragen over mentaal comfort en fysiek comfort zijn ook op basis van de literatuur gesteld. De vragen over het fysieke comfort zijn opgesteld aan de hand van de theorie van Frontczak en Wargocki (2011). De vragen over mentaal comfort zijn opgesteld volgens de theorieën van Kolcaba (1992) en Michel en Helander (1997).

3.2.3 Werving en selectie onderzoekseenheden

Bij een experimentele studie is de samenstelling van de groep proefpersonen van groot belang (Verhoeven, 2014). De proefpersonen hebben in de situatie wel overeenkomstige kenmerken, maar de groep moet willekeurig worden ingedeeld. Voor het onderzoek is de doelgroep studenten gekozen, omdat de bibliotheek graag deze groep wil aantrekken op de nieuwe locatie. De groep die is onderzocht bestaat uit studenten van Saxion en daarmee is dit een specifieke doelgroep. Deze groep vertoont overeenkomstige kenmerken en is op verschillende tijdstippen benaderd in de Saxionbibliotheek. In dit onderzoek zijn studenten van alle opleidingen, zowel voltijd als deeltijd, meegenomen.

De selectie van de deelnemers in deze doelgroep heeft willekeurig plaatsgevonden. Voor het benaderen van de studenten is op Saxion gevraagd wie er mee wilde doen aan het experiment. Omdat het van belang was dat tijdens de experimenten geen bekenden naast elkaar plaatsnamen, zijn de deelnemers die elkaar kenden om en om op de stoelen geplaatst. De reden hiervoor is dat, wanneer iemand de persoon naast zich kent, dit effect heeft op hoe comfortabel hij zich voelt. Om de studenten extra te motiveren hebben zij een attentie voor de deelname gekregen. Bedrijfscatering Appèl, de horeca van Saxion, was bereid de deelnemers een gratis kopje koffie aan te bieden. Daarnaast ontvingen de deelnemers een waardebon voor een kopje koffie op de nieuwe locatie van de Openbare Bibliotheek.

3.2.4 Procedure

Nadat de deelnemers waren geselecteerd en aangesproken, werden zij naar het experiment geleid waar zij een korte instructie kregen. Tijdens deze instructie werd eerst verteld dat het om een gastvrijheidsonderzoek ging voor de Openbare Bibliotheek Deventer, dat uitgevoerd werd in de bibliotheek van Saxion. Daarnaast werd aangekondigd dat de deelnemers tijdens het experiment een vragenlijst in dienden te vullen in het kader van het onderzoek. In eerste instantie was het de bedoeling om de deelnemers circa 15 minuten voor zichzelf te laten studeren, waarna zij de vragenlijst van ongeveer 10 minuten in zouden vullen. In de praktijk bleek echter dat het moeilijk was om studenten te trekken voor dit tijdsbestek, waardoor de zelfstudie is teruggebracht tot een paar minuten. Nadat de vragenlijst was ingevuld, werden zij bedankt voor hun tijd en ontvingen zij de waardebonnen.

3.2.5 Analyses

Om de verzamelde data te analyseren, is gebruikgemaakt van het programma SPSS. Bij alle analyses is een significantie met een zekerheidsmarge van 95% aangehouden. De analyses die gebruikt zijn in het onderzoek zijn de variantieanalyse en de mediatieanalyse. De variantieanalyse is gehanteerd om de invloed van de afhankelijke variabele op de onafhankelijke variabele te beschrijven. De mediatieanalyse is gebruikt om de rol van mentaal comfort in het onderzoek aan te geven. Deze analyse werd toegepast om te kijken of de derde (mediërende) variabele, mentaal comfort, van invloed is op de relatie tussen de afhankelijke en de onafhankelijke variabele.

3.3 Veldonderzoek aanvullende studie

Onderzoeksstrategie

In eerste instantie was het de bedoeling het experiment, zoals uitgevoerd in de Saxionbibliotheek, ook uit te voeren in de Openbare Bibliotheek Deventer. Wegens een latere opening van deze locatie was dit niet haalbaar binnen de planning van het onderzoek. In plaats daarvan is ervoor gekozen alleen het meubilair te testen op comfort voor verschillende functies. Voor dit onderzoek is gebruikgemaakt van een kwantitatieve dataverzameling, aan de hand van een vragenlijst. De proefpersonen werden gevraagd op verschillend meubilair van de bibliotheek plaats te nemen en zich in te leven in de situatie zoals deze was beschreven in de vragenlijst. Dit houdt in dat er bij elk meubilairstuk eerst een introductie werd gegeven. De studiestoel bijvoorbeeld werd als volgt geïntroduceerd: *“Stel je voor dat je een dag gaat studeren hier in deze nieuwe bibliotheek en je zit hier op deze plek, op dit meubilair. Beantwoord met dit als uitgangspunt de volgende vragen.”* De vragen die vervolgens werden gesteld, komen overeen met de vragen in de pre-test. Aan deze vragen zijn alleen nog twee open vragen toegevoegd, om zo duidelijk te krijgen wat de deelnemers van het meubilair vinden. De open vragen zijn voor dit onderzoek van groot belang, waardoor het om een combinatie van deels kwantitatieve en deels kwalitatieve dataverzameling gaat.

Proefpersonen

Voor deze test is wederom de doelgroep studenten gevraagd om deel te nemen, aangezien dit de doelgroep van het hele onderzoek is. Er hebben in totaal acht studenten en twee medewerkers deelgenomen aan deze aanvullende studie.

Design

In tabel 3 zijn de verschillende scenario's schematisch weergegeven.

Scenario's	Meubilair	2e meubilair: kruk	Doeleinde
Scenario 1	Stuudiestoel	x	Studeren
Scenario 2	Kruk		Werkplaats
Scenario 3	Japanse kussentjes		Studeren
Scenario 4	Treincoupé fauteuils		Overleggen
Scenario 5	Fauteuils naast trap	x	Relaxen
Scenario 6	Stoelen eethoek		Eten / relaxen
	Barkruk		Eten / relaxen

Tabel 3. Verschillende geteste scenario's

Net als in het hoofdonderzoek is in deze aanvullende studie gekeken naar het verschil in comfort tussen de stoel en kruk als het om de functie studeren gaat. Daarnaast is in het onderzoek ook bij het scenario waarbij men relaxte in de fauteuil, gevraagd om daarna op de kruk plaats te nemen. Vervolgens werden dezelfde vragen gesteld als bij de fauteuil, met hetzelfde uitgangspunt, namelijk om te relaxen. In het hoofdonderzoek is gekeken of er verschil in comfort werd ervaren met de functie studeren. In dit aanvullende onderzoek werd daarnaast gekeken of er ook verschil in comfort werd ervaren tussen de stoel en de kruk als men voor een ander doeleinde gaat zitten. De foto's van deze gecreëerde scenario's zijn te zien in figuur 8 en zijn per situatie afzonderlijk opgenomen in bijlage V.



Figuur 8. Moodboard scenario's

Werven

Voor het werven van de deelnemers is contact gezocht met een docent van de opleiding Interieur Design op Saxion. Deze docent heeft de mentorgesprekken, die hij toch al moest voeren, verplaatst naar de bibliotheek. Hierdoor moesten de studenten richting de bibliotheek en aangezien het onderwerp van het onderzoek aansluit bij de opleiding die zij volgen, hebben deze studenten deelgenomen aan het onderzoek.

Procedure

Eerst kregen de deelnemende studenten een korte uitleg over het doel van het onderzoek. Daarna werd aangekondigd dat de deelnemers tijdens het onderzoek op verschillende stoelen plaats zouden nemen, waar zij een vragenlijst in dienden te vullen in het kader van het onderzoek. Na het laatste scenario zijn zij bedankt voor hun tijd.

Analyses

Aan dit onderzoek hebben acht studenten en twee medewerkers deelgenomen. Bij zo'n klein deelnemersaantal is het niet gebruikelijk om analyses uit te voeren. In dit onderzoek wordt er vooral informatie gehaald uit de open antwoorden van de deelnemers.

4. Resultaten

In dit hoofdstuk volgt een bespreking van de resultaten uit het veldonderzoek en worden de hypothesen getoetst. Hierbij wordt duidelijk welk verband er is tussen zitcomfort en de gastvrijheidsbeleving van de student, op basis van diverse analyses.

4.1 Uitvoering en respons

4.1.1 Invoercontrole en normaliteitstest

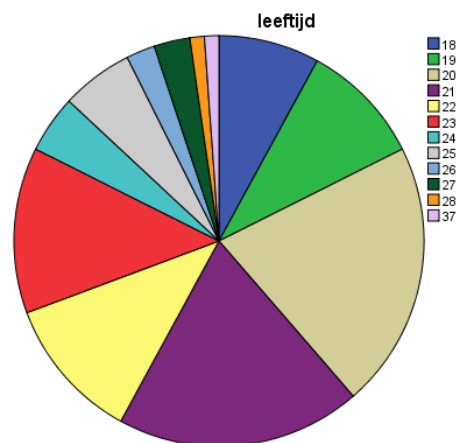
Eerst is gekeken of de waardes goed zijn ingevoerd en de verdelingen normaal verdeeld liggen. Een normaalverdeling houdt in dat de meeste scores zich in het midden van de grafiek bevinden en minder worden aan het begin en het einde van de grafiek (Pallant, 2015). Om te kijken of de verdeling in scores normaal was, is gekeken of er scores zijn die duidelijk buiten de standaardafwijking vallen en dus te veel verschillen van de rest van de antwoorden. De respondenten die extreme antwoorden hebben gegeven worden bij de test door SPSS met een * aangegeven. Deze respondenten met afwijkende scores zijn niet meegenomen in de volgende analyses. Bij het analyseren zijn alle variabelen meegenomen en was er een normaalverdeling te zien.

4.1.2 Respondenten

Aan het onderzoek hebben 188 studenten deelgenomen. Van de 188 ingevulde vragenlijsten zijn er 12 niet meegenomen in de onderzoeksresultaten. Dit komt doordat sommige respondenten niet aan de voorwaarden voldeden, bijvoorbeeld door het zitten in een rolstoel of door tijdens het invullen plaats te nemen op een andere plek dan de bedoeling was. Daarnaast zijn de respondenten met zeer afwijkende scores eruit gehaald, waardoor uiteindelijk een deelnemersaantal van 176 is overgebleven. Bij het verrichten van onderzoek waaraan mensen deelnemen, is het zeldzaam dat van elke deelnemer als individu complete data worden aangeleverd. Om te analyseren in welke mate er door de deelnemers een antwoord niet is ingevuld, is er een test gedaan naar missende waarden. Een score van minder dan 10% niet-ingevulde vragen wordt als acceptabel beschouwd. Zoals in de tabel in bijlage II te zien is, waren de missende waarden niet hoger dan 1%, wat dus een goede score is. Bij twee vragen is een hogere score waargenomen, namelijk 20,2 en 27,9%. Deze hoge score is eenvoudig te verklaren, aangezien niet alle deelnemers aan de linker- of rechterzijde een andere deelnemer hadden zitten. Naast het feit dat het van belang is om na te gaan in welke mate er data missen, dient te worden bepaald wat er met deze missende data gebeurt. Dit is essentieel omdat de keuze om bepaalde waarden wel of niet mee te nemen de resultaten sterk kan beïnvloeden (Pallant, 2015). Bij dit onderzoek is besloten om deelnemers met een of meer onbeantwoorde vragen niet helemaal te schrappen. Er is voor gekozen om de vragenlijsten wel te gebruiken, waarbij alleen de missende antwoorden niet worden meegenomen. Deze manier is zeer gebruikelijk en wordt ook wel de *exclude cases pairwise*-optie in SPSS genoemd.

Voor de analyses waarmee de hypothesen worden getoetst is het van belang de kenmerken van de steekproef weer te geven. In tabel 4 is de leeftijd van de deelnemers te zien, deze varieert van 18 tot 37 jaar. Wat opvalt, is dat de meeste respondenten tussen 20 en 23 jaar zijn; zij vertegenwoordigen 65% van de totale deelnemers. Dit is overigens logisch, aangezien de onderzochte respondenten studenten zijn.

			leeftijd			
			Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	18		14	7,9	8,0	8,0
	19		17	9,6	9,7	17,6
	20		37	20,9	21,0	38,6
	21		34	19,2	19,3	58,0
	22		20	11,3	11,4	69,3
	23		23	13,0	13,1	82,4
	24		8	4,5	4,5	86,9
	25		10	5,6	5,7	92,6
	26		4	2,3	2,3	94,9
	27		5	2,8	2,8	97,7
	28		2	1,1	1,1	98,9
	37		2	1,1	1,1	100,0
	Total		176	99,4	100,0	
Missing	System	1	,6			
Total		177	100,0			



Tabel 4. Leeftijd onderzoek deelnemers

Geslacht

Ook is gekeken naar de verdeling tussen man en vrouw. Uit de resultaten blijkt dat er meer vrouwen dan mannen hebben deelgenomen, namelijk 69 mannen en 107 vrouwen. Door enkele analyses te verrichten is gebleken dat dit niet van invloed is geweest op de resultaten.

Lengte

In tabel 5 zijn de verschillende lengtecategorieën opgenomen. In deze tabel is te zien dat de lengtes van de deelnemers normaal verspreid liggen.

lengte_categorie					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	150 tot 160 cm	11	6,2	6,3	6,3
	160 tot 170 cm	44	24,9	25,0	31,3
	170 tot 180 cm	63	35,6	35,8	67,0
	180 tot 190 cm	46	26,0	26,1	93,2
	190 tot 200 cm	12	6,8	6,8	100,0
	Total	176	99,4	100,0	
Missing	System	1	,6		
Total		177	100,0		

Tabel 5. Lengte deelnemers

Zoals eerder vermeld, was het bij het onderzoek van belang dat de deelnemers plaatsnamen naast een

hoe goed ken je diegene die links naast je zit?					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1,00	104	58.8	73.8	73.8
	2,00	1	.6	.7	74.5
	4,00	1	.6	.7	75.2
	5,00	7	4.0	5.0	80.1
	6,00	16	9.0	11.3	91.5
	7,00	12	6.8	8.5	100.0
	Total	141	79.7	100.0	
Missing	System	36	20.3		
Total		177	100.0		

Tabel 6. Kennen van de linker deelnemer

hoe goed ken je diegene die rechts naast je zit?				
	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1,00	98	55,4	76,6
	3,00	1	,6	77,3
	4,00	3	1,7	79,7
	5,00	4	2,3	82,8
	6,00	8	4,5	89,1
	7,00	14	7,9	100,0
	Total	128	72,3	100,0
Missing	System	49	27,7	
Total		177	100,0	

Tabel 7. Kennen van de rechter deelnemer

onbekende. Verwacht werd namelijk dat het plaatsnemen naast een bekende een ander resultaat oplevert in comfort op afstand, dan wanneer er naast een onbekende wordt gezeten. In tabel 6 en 7 zijn de aantallen weergegeven van de deelnemers die links en rechts naast een onbekende zaten. De vraag is gesteld aan de hand van een zevenpuntsschaal, waarbij 1 'helemaal niet kennen' en 7 'heel goed kennen' betekent.

4.2 Resultaten hoofdstudie

4.2.1 Manipulatiecheck

Nadat de gegevens zijn ingevoerd en gecontroleerd op eventuele fouten was de volgende stap het uitvoeren van de manipulatiecheck. Deze check is uitgevoerd om te analyseren of de manipulaties goed waren gelukt, alvorens de hypothesen te testen. Uit de resultaten van de manipulatiecheck is naar voren gekomen dat de proefpersonen bij de manipulatie in afstand de grote afstand ($M=5.47$, $SD=1.19$) inderdaad prettiger vonden dan de kleine afstand ($M=4.51$, $SD=1.31$; $F(1,174)=25.92$, $p=0.000$). Bij de vraag of de proefpersonen de afstand als oncomfortabel ervaarden, is te zien dat de grote afstand ($M=2.90$, $SD=1.56$) als minder oncomfortabel werd ervaren dan de kleine afstand ($M=3.41$, $SD=1.37$; $F(1,174)=5.42$, $p=0.021$). Ook is op de vraag of degene naast de proefpersoon te dichtbij zat op de grote afstand ($M=2.83$, $SD=1.46$) lager gescoord dan op de kleine afstand ($M=3.43$, $SD=1.41$; $F(1,174)=7.51$, $p=0.007$). Dit wijst op een geslaagde manipulatie: de kleine afstand werd minder comfortabel ervaren dan de grote afstand.

De resultaten van de manipulatie in meubilair laten zien dat de proefpersonen de stoel lekkerder vonden zitten ($M=4.89$, $SD=1.34$) dan de kruk ($M=4.55$, $SD=1.36$; $F(1,173)=2.83$, $p=0.095$). Ook bij de vraag in hoeverre het meubilair comfortabel zit, scoort de stoel ($M=4.90$, $SD=1.51$) hoger dan de kruk ($M=4.51$, $SD=1.40$; $F(1,173)=3.10$, $p=0.080$). Deze effecten zijn bij benadering dus significant. Bij de overige vragen over meubilair is, ondanks dat de stoel bijna altijd hoger scoort, geen significant effect gevonden. Dit wijst erop dat de manipulatie in meubilair niet goed gelukt is.

Effecten van afstand en meubilair

In dit onderzoek is gekeken naar zowel het effect van zitcomfort op alle drie de variabelen van gastvrijheid, als naar enkel het effect op de *comfort*-factor. In dit onderzoek is vooral deze laatste factor van belang. Zoals uit de regressieanalyse naar voren is gekomen, is ook het meeste effect gevonden op de *comfort*-factor. Alle drie de factoren van gastvrijheid hangen met elkaar samen, waardoor er logischerwijs ook op de factoren *inviting* en *care* effecten zijn gevonden.

Om te onderzoeken wat het directe effect is van zitcomfort op de gastvrijheidsbeleving, is er een 2x2 MANOVA uitgevoerd (meubilair versus afstand). Er zijn geen directe effecten gevonden van meubilair en afstand op de totale gastvrijheidsbeleving, noch op de afzonderlijke factoren *inviting*, *care* en *comfort*. Met deze analyse is er dus geen ondersteuning voor de hypothesen 1 en 3 gevonden. Groter zitcomfort, door op comfortabel meubilair en op een grote afstand plaats te nemen, leidt niet direct tot een verhoogde gastvrijheidsbeleving.

Effect waargenomen zitcomfort

Ondanks dat er geen direct effect is gevonden van de manipulaties in zitcomfort op de gastvrijheidsbeleving, toont een regressieanalyse aan dat er wel een verband is als er, in plaats van naar het type stoel en de afstand, naar het *waargenomen* zitcomfort wordt gekeken. Bij deze analyse is gekeken naar het effect van het waargenomen zitcomfort op de componenten van de

gastvrijheidsbeleving. Voor de *inviting*-factor is er een significant verband gevonden met het waargenomen comfort van het meubilair ($R^2=0,059$, $F(1,172)=10,83$, $p=0,001$). Het ervaren comfort op het meubilair is dus een voorspeller voor hoe uitnodigend de bibliotheek wordt ervaren. Voor de ervaren afstand is er geen significant verband gevonden. Bij de *care*-factor is er wederom effect van het ervaren comfort op het meubilair ($R^2=0,061$, $F(1,173)=11,17$, $p=0,001$). Ook bij dit component van gastvrijheid is er geen significantie gevonden met het ervaren comfort op de fysieke afstand als afhankelijke factor. In de laatste analyse van de component comfort is er zowel bij het ervaren comfort op het meubilair ($R^2=0,108$, $F(1,174)=20,99$, $p=0,000$) als bij het ervaren comfort van de fysieke afstand ($R^2=0,056$, $F(1,174)=10,34$, $p=0,002$) een effect gevonden op *comfort*.

Waarden Ervaren zitcomfort	Inviting			Care			Comfort		
	p	R ²	b	p	R ²	b	p	R ²	b
Meubilair	0,001	0,059	0,243	0,001	0,061	0,246	0,000	0,108	0,329
Fysieke afstand	0,568	0,002	0,041	0,844	0,000	0,015	0,002	0,056	0,237

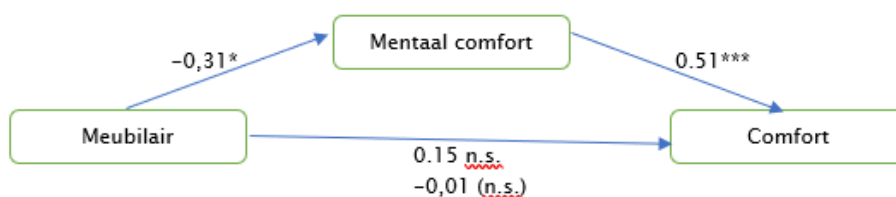
Tabel 8. Resultaten regressieanalyse ervaren comfort op de gastvrijheidsbeleving

Het waargenomen comfort van het meubilair is dus positief van invloed op alle drie de componenten van gastvrijheidsbeleving. Het waargenomen comfort bij de verschillende fysieke afstanden is alleen van invloed op de *comfort*-factor van gastvrijheidsbeleving. Dit betekent dat, wanneer de proefpersoon het meubilair als comfortabel ervaart – los van of hij op een stoel of kruk zit – hij de gastvrijheidsbeleving hoger beoordeelt. Voor afstand betekent dit dat er – los van of de proefpersoon op kleine of grote afstand zat van degene naast hem – is gekeken naar hoe de deelnemer het comfort van de afstand tot degene naast hem ervaarde. Deze waarneming van comfort is bij afstand van invloed op hoe de proefpersonen de *comfort*-factor van gastvrijheid beoordelen.

Zoals eerder benoemd is er geen direct verband tussen groter zitcomfort en de gastvrijheidsbeleving, waardoor de hypothesen 1 en 3 niet worden ondersteund met dit onderzoek. Er zijn echter wel effecten gevonden als er alleen naar ervaren zitcomfort werd gekeken. Voor het idee waarop de hypothesen gebaseerd zijn, is dus ondersteuning gevonden. Echter, dit effect is niet gevonden met de manipulaties in meubilair, zoals deze in dit experiment hebben plaatsgevonden.

De rol van mentaal comfort

Vervolgens zijn er mediatieanalyses uitgevoerd door middel van het programma SPSS PROCESS (Preacher & Hayes, 2004). Met dit programma is gekeken of de gevonden effecten ook gemedieerd worden door mentaal comfort. Uit de multivariate analyse was eerder gebleken dat er geen direct effect van zitcomfort op de gastvrijheidsbeleving aanwezig is. Zoals in figuur 9 is geïllustreerd, is dit verband tussen meubilair en comfort wel aanwezig middels een mediatie van mentaal comfort.



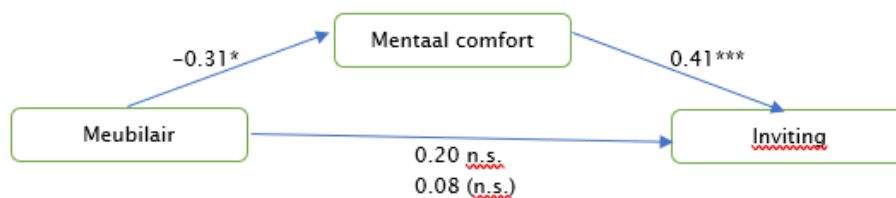
Figuur 9. Effecten meubilair op comfort-factor gastvrijheidsbeleving, gemedieerd door mentaal comfort

Opmerking: de significantie is weergegeven door sterretjes: * $p < .05$, ** $p < .01$, *** $p < .001$.

Zowel het effect van meubilair op mentaal comfort als het effect van mentaal comfort op de comfort-factor van gastvrijheidsbeleving is significant. Er is dus een indirect effect gevonden tussen de variabelen, dat getest is met behulp van een bootstrap-schattingsbenadering van 5000. Deze resultaten toonden een significant indirect effect ($b = .16$, $SE = .065$, $95\% CI = .2860, .303$).

Dit gevonden verband tussen meubilair en comfort geldt dus alleen als er mediatie is van mentaal comfort. Er is kennelijk een, nog onbekende, factor die negatief doorwerkt op de gastvrijheid, waardoor de kruk er beter uit komt dan de stoel. Een verklaring zou kunnen zijn dat de student een actieve zithouding wil tijdens het studeren. Op de kruk werd er meer rechtop gezeten dan op de stoel, waardoor deze alsnog als comfortabel werd ervaren voor het studeren en de student de gastvrijheid hoger beoordeelde.

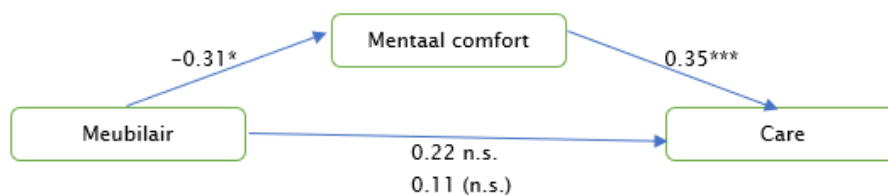
Uit verdere analyses blijkt dat de gevonden effecten via een mediatie van mentaal comfort ook gelden voor de andere twee componenten: *inviting* en *care*. In figuur 10 en 11 zijn deze effecten wederom schematisch afgebeeld.



Figuur 10. Effecten meubilair op *inviting*-factor gastvrijheidsbeleving, gemedieerd door mentaal comfort

Opmerking: de significantie is weergegeven door sterretjes: * $p < .05$, ** $p < .01$, *** $p < .001$.

Resultaten tonen ook hier een significante indirecte coëfficiënt ($b = .13$, $SE = .060$, $95\% CI = .2593, .211$). Dit betekent dat er via het mentaal comfort een verband is tussen meubilair en de *inviting*-component van gastvrijheid.



Figuur 11. Effecten meubilair op *inviting*-factor gastvrijheidsbeleving, gemedieerd door mentaal comfort

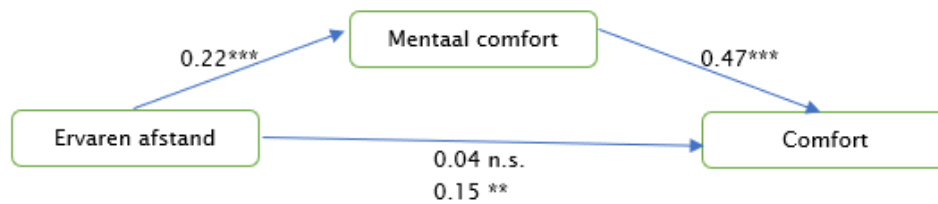
Opmerking: de significantie is weergegeven door sterretjes: * $p < .05$, ** $p < .01$, *** $p < .001$.

Ook hier laten de resultaten een significante indirecte coëfficiënt zien ($b = .11$, $SE = .050$, $95\% CI = .2124, .187$). Dit betekent dat er ook hier via mentaal comfort een verband is tussen het meubilair en de *care*-factor van gastvrijheid.

De hypothese dat het effect van zitten op een kruk of op een stoel op de *comfort*-factor van de gastvrijheidsbeleving wordt gemedieerd door mentaal comfort, wordt met deze analyses ondersteund.

Deze effecten middels mediatie van mentaal comfort zijn niet gevonden in de relatie tussen fysieke afstand en de drie gastvrijheidsfactoren. Desalniettemin zijn er wel resultaten gevonden door een mediatieanalyse uit te voeren met het waargenomen comfort van de proefpersonen bij de verschillende fysieke afstanden, als beïnvloeder van de gastvrijheidsbeleving en in dit geval comfort. Dit betreft dus

de mate waarin de proefpersonen zich comfortabel voelden op de afstand, ongeacht op welke afstand zij plaatsnamen.



Figuur 12. Effecten ervaren afstand op comfort-factor gastvrijheidsbeleving, gemedieerd door mentaal comfort
*Opmerking: de significantie is weergegeven door sterretjes: * $p < .05$, ** $p < .01$, *** $p < .001$.*

Resultaten toonden ook hier een significante indirecte coëfficiënt ($b = .11$, $SE = .050$, $95\% CI = .2124$, $.18$). Dit betekent dat er een verband is gevonden tussen de ervaren afstand en de *comfort*-factor van gastvrijheid via mentaal comfort.

Als er alleen naar het ervaren comfort wordt gekeken, is er dus wel degelijk een verband met de gastvrijheidsbeleving. De ervaring van het meubilair is van invloed op alle drie de componenten van gastvrijheid en de ervaring van de fysieke afstand heeft effect op de *comfort*-component van gastvrijheid. Wanneer men het zitcomfort dus hoger waardeert, resulteert dit ook in een grotere gastvrijheidsbeleving. Dit verband werd ook gevonden wanneer mentaal comfort als mediator werd gebruikt in de analyse. Met deze mediatieanalyse is tevens naar voren gekomen dat er wel een verband is tussen de manipulatie van meubilair en de gastvrijheidsbeleving. Dit onderschrijft de theorie van embodied cognition als onderliggend mechanisme voor het tot stand komen van het effect.

Met het hoofdonderzoek is er geen direct effect gevonden van meubilair en afstand op de gastvrijheidsbeleving van de student. De kruk werd niet veel minder comfortabel ervaren voor het studeren dan de stoel. Op een enkele losse variabele van meubilair is er echter een direct effect gevonden op de factoren van gastvrijheid.

De hypothesen 2 en 4 worden met dit onderzoek dus gestaafd, omdat er effecten te zien zijn via de mediator mentaal comfort. De hypothesen 1 en 3 worden door dit onderzoek deels bevestigd, omdat het gevonden effect losstaat van de manipulaties in zitcomfort.

Uit dit onderzoek is tevens uit de open antwoorden naar voren gekomen dat de studenten stilte van belang vinden in een bibliotheek. Zo gaven 156 van de 177 studenten op de vraag "Als ik in een bibliotheek zit om te studeren, vind ik het belangrijk dat..." een van de volgende antwoorden: "het stil is", "het rustig is", "er niet te veel geluid is" en "ik mij kan concentreren".

4.3 Resultaten aanvullende studie

Nu gebleken is dat het (waargenomen) comfort van meubilair invloed heeft op de gastvrijheid, is het interessant om na te gaan hoe het comfort van het meubilair in de nieuwe bibliotheek ervaren wordt. In deze paragraaf worden de resultaten van de aanvullende studie naar het comfort van het meubilair van de nieuwe bibliotheek, beschreven zoals in paragraaf 3.3, besproken.

Aan deze studie hebben acht studenten en twee medewerkers deelgenomen. Door deze kleine aantallen zijn er geen statistische tests uitgevoerd om te kijken of de verschillen in antwoord significant waren. De antwoorden op de open vragen zijn met name waardevol en zijn terug te vinden in bijlage IV.

Report						
Mean						
Type stoel	Hoe lekker zit de stoel	Hoe mooi vindt je de stoel	Hoeveel steun geeft de stoel	Hoe goed denk je dat je er uren op kan (functie)	Hoe comfortabel zit deze stoel	Type deelnemer
Stuurstoel	7,571	7,714	8,143	7,571	7,571	2,00
Kruk stuurstoel	6,786	6,857	7,000	6,143	6,857	2,00
Kruk werkplaats	5,214	6,143	4,286	4,286	4,714	2,00
Japanse kussentjes	4,643	4,857	2,667	3,286	4,286	2,00
Treincoupe fauteuils	5,000	6,429	5,929	5,429	5,000	2,00
Fauteuils trap	7,714	8,429	7,786	7,857	7,714	2,00
Fauteuils trap kruk	3,571	5,857	3,429	2,571	3,857	2,00
Stoelen eethoek	7,000	7,125	7,188	7,000	7,438	2,00
Barkruk eethoek	6,938	8,000	6,000	5,688	6,875	2,00
Total	6,077	6,846	5,898	5,562	6,069	2,00

Tabel 9. Gemiddelde scores meubilair Openbare Bibliotheek Deventer

Scenario 1 – Stuurstoel versus kruk

In tabel 9 is te zien dat de stuurstoel en de kruk niet veel verschillen in de gegeven scores. Dit komt overeen met de eerdere bevindingen van het experiment in de hoofdstudie. De stoel wordt als comfortabel ervaren, maar de kruk wordt als redelijk comfortabel ervaren als het om een situatie gaat waarin men studeert. Verder komt uit de open antwoorden naar voren dat de stuurstoel een goede, fijne en comfortabele stoel is, die goede steun geeft. Dit laatste aspect is daarentegen door twee deelnemers juist als negatief ervaren. Zij zeggen: “je zit er lekker op met je billen, maar hij geeft geen goede steun aan je rug” en “beetje hard en weinig steun aan de bovenrug”. De kruk wordt vooral als comfortabel beschreven wanneer er voor korte tijd op kan worden gestudeerd. Een groot pluspunt is dat de kruk in hoogte kan worden versteld. Zo wordt er gezegd: “goed ondersteunend voor de rug, goed dat hij omhoog kan”.

Scenario 2 – Kruk werkplaats

De kruk wordt niet als erg comfortabel ervaren en scoort op alle vragen onvoldoende. Er is geen steun bij deze kruk aanwezig en hij wordt vrij hard gevonden. Ondanks de negatieve reacties wordt deze stoel wel geschikt bevonden voor het doeleinde zoals beoogd, namelijk actief werken. Dit komt doordat er makkelijk bewogen kan worden door de mensen die aan deze tafel plaatsnemen, wat wordt gezien als een pluspunt om te kunnen werken. Reacties op de vraag voor welk doeleinde de stoel geschikt is, zijn: “actief werken” en “werken”. De stoel geeft volgens de deelnemers dus niet veel steun maar is tijdens het werken wel handig, want deze neemt niet veel ruimte in beslag, biedt de mogelijkheid tot half staan en half zitten en makkelijk opstaan.

Scenario 3 – Japanse kussentjes

Het idee voor een andere manier van zitten wordt leuk gevonden, maar het wordt niet beschouwd om voor langere tijd op te studeren. Op de vraag voor welk doeleinde de stoel geschikt is, werd geantwoord: “om te kletsen”, “korte grappige momenten, jonge kinderen”, “meer voor jonge kinderen dan voor volwassenen” en “om te kletsen”.

Scenario 4 – Treincoupefauteuils

Dit meubilair wordt zowel door de studenten als door de medewerkers ervaren als meubilair waarop veel te rechtop moet worden gezeten, waarbij het zitvlak veel te smal is. Overigens wordt het wel geschikt geacht om voor een korte tijd op te overleggen.

Scenario 5 – Fauteuils bij trap

In deze situatie is naast de fauteuil ook de kruk meegenomen. De kruk is in dit scenario, net als in scenario 1, getest op comfort, alleen nu met de functie om te relaxen. In dit scenario is, in tegenstelling tot scenario 1, wel degelijk een verschil te zien in comfort. De fauteuil werd als heel comfortabel ervaren en scoorde hoog, net als de studiestoel. De kruk werd voor relaxen als heel oncomfortabel ervaren, waardoor het contrast met de fauteuil groot is. Op de vraag hoe de deelnemers de kruk in eigen woorden zouden beschrijven, werd het volgende gezegd: “mooie kruk, maar niet comfortabel” en “stoel zit erg hard”.

Scenario 6 – Stoelen eethoek

Het meubilair in de eetzaal wordt over het algemeen als positief ervaren. Het enige minpunt is dat men niet langere tijd op de barkruk zou kunnen doorbrengen, maar het idee is ook om daar voor korte tijd te zitten. Verder werd door één deelnemer aangegeven dat de tafels niet aan de voorwaarden voldoen om voor elk individu geschikt te zijn: “tafeltjes zijn veel te smal om je benen onder kwijt te kunnen”.

5. Conclusie

In dit hoofdstuk volgt een beantwoording van de onderzoeksvragen die geformuleerd zijn in hoofdstuk 1. Dit hoofdstuk bevat een korte samenvatting van de beschreven literatuur in het theoretisch kader en een conclusie van de resultaten.

5.1 Wat houdt het begrip gastvrijheidsbeleving in?

Gastvrijheidsbeleving is hoe de gastvrijheid wordt ervaren. Uit wetenschappelijk onderzoek is gebleken dat het bij het beleven van gastvrijheid niet alleen om het uiterlijk en gedrag van medewerkers gaat. Hemmington (2007) beschrijft gastvrijheidsbeleving als een mix van vijf factoren: de gastheer-gastrelatie, vrijgevigheid, theater en uitvoering, veel kleine verrassingen en veiligheid. Uit verder onderzoek van Pijls et al. (2017) is gebleken dat de beleving van gastvrijheid in drie componenten is in te delen: *inviting*, *care* en *comfort*. *Care*, ook wel zorgzaamheid, duidt op vele factoren: het ervaren van ondersteuning, betrokkenheid, inspanning, belangrijk voelen en behandeld worden als een koning. *Inviting* is het ervaren van openheid, vrijheid en de mate waarin een gast zich uitgenodigd voelt. De laatste van de drie, *comfort*, omvat de mate waarin de gast zich op zijn gemak, relaxed en comfortabel voelt. Het onderzoek van Pijls et al. (2017) over gastvrijheid is in tegenstelling tot vele andere onderzoeken, die zich beperken tot hotels, gevalideerd in allerlei contexten en daarmee uitermate geschikt om te gebruiken.

5.2 Wat is comfort?

Verschillende auteurs hebben over het begrip comfort geschreven, maar uiteindelijk kunnen al deze definities in twee verschillende groepen worden ingedeeld: fysiek comfort en mentaal comfort. Michel en Helander (1997) bijvoorbeeld definiëren comfort als een gevoel van welzijn en esthetiek, wat duidt op fysiek en mentaal comfort. Comfort wordt door velen anders geïnterpreteerd, zoals ook de auteur Hamilton (1985) stelt. Zo wordt het aan de ene kant door auteurs beschreven als iets waarbij het ongemak ontbreekt, terwijl andere auteurs, zoals Zhang, Helander en Drury (1996), het als ontspanning en welzijn definiëren. Kolcaba (1991) definieert het begrip comfort als volgt: "Comfort is de staat waarin de patiënt vrij is om te zijn en te worden, zijn eigen lot te besturen en te plannen in overeenstemming met zijn potentieel op een bepaald moment in een bepaalde situatie."

Volgens Kolcaba (1991) is comfort een overkoepelende term voor vier factoren: fysiek, psychospiritueel, omgeving en sociaal. Dit duidt er wederom op dat comfort bestaat uit een fysiek en mentaal gedeelte. Aan de ene kant zijn er de verschillende relaties van de mens ten opzichte van anderen, met daarbij verschillende afstanden en de fysieke omgeving zoals licht, geluid et cetera. Aan de andere kant is er de waarneming en interpretatie van gevoelens die het lichaam betreffen.

5.2.1 Wat is fysiek comfort en welke aspecten spelen daarin in een rol?

Fysiek comfort bestaat uit drie factoren: de thermische, akoestische en visuele omgeving. Dit betekent dat men in het geval van het thermische comfort tevreden is over de temperatuur, lichtsnelheid en luchtvochtigheid. De interpretatie van de personen kan overigens wel door henzelf worden beïnvloed, door hun activiteitsniveau en de kleding die zij dragen. Het visuele comfort wordt veroorzaakt door een groot aantal fysieke eigenschappen van de omgeving. De akoestische omgeving is in orde wanneer er geen ongemak optreedt, door middel van goede geluidsisolatie, absorptie en nagalmtijd. Men spreekt bij akoestisch comfort niet direct over meer comfort wanneer de akoestische omgeving in orde is, maar

eerder van ongemak in het fysiek comfort wanneer deze niet in orde is. Naast deze factoren maakt zitcomfort een belangrijk deel uit van het fysieke comfort. Mensen baseren bijvoorbeeld hun keuze om bepaalde activiteiten in een omgeving uit te voeren op hoe zij het zitcomfort ervaren. Zo stellen enkele auteurs dat als de stoel beter is dan verwacht, dit effect heeft op het comfort van het individu.

5.2.2 Wat is fysiek zitcomfort en welke aspecten spelen daarin een rol?

Fysiek zitcomfort wordt met name bepaald door twee factoren: fysieke afstand en meubilair. Volgens Hall (1966) heeft zitcomfort dan ook te maken met de persoonlijke ruimte die een mens nodig heeft. Chang en Wu (2014) stellen dat persoonlijke ruimte een onzichtbaar gebied is rond een persoon, dat geen inbreuk door andere mensen mogelijk maakt. Deze auteurs spreken ook over afstand tussen personen en persoonlijke percepties. Verschillende afstanden geven een verschillende ervaring op het gebied van comfort. Per situatie verschilt het welke afstanden mensen tot elkaar nemen en in welke richting zij gaan zitten tot de ander. Naast fysieke afstand beschrijven veel auteurs zitcomfort als goed zittend meubilair, waarbij de mogelijkheid tot ontspanning aanwezig is. Het verschil in meubilair kan veel uitmaken als het gaat om hoe comfortabel een stoel wordt ervaren. Aspecten die hierin een rol spelen, zijn de kwaliteit, het ontwerp en de zachtheid van de stoel. Het meubilair moet bijvoorbeeld voor grote én kleine mensen comfortabel kunnen zijn, wat in het stoelontwerp doorwerkt. Esthetische kenmerken zijn niet direct functioneel vereist, maar worden wel geassocieerd met een gevoel van welzijn, waardoor deze ook van belang zijn voor het zitcomfort.

5.2.3 Wat is mentaal comfort en welke aspecten spelen daarin een rol?

Mentaal comfort is een begrip dat in de literatuur nog niet duidelijk als afzonderlijke term wordt beschreven. Het mentale comfort wordt vaak verweven in andere begrippen en er is dan ook geen duidelijke definitie van. Mentaal comfort heeft volgens de auteurs Michel en Helander (1997) te maken met de factor psychologie, wat gaat over het menselijk gedrag en de beleving.

5.3 Wat is de invloed van fysiek comfort op de gastvrijheidsbeleving?

In dit onderzoek is gezocht naar een antwoord op de vraag ‘Wat is de invloed van fysiek comfort op de gastvrijheidsbeleving?’ Hiervoor is een kwantitatief onderzoek uitgevoerd, door middel van een experiment. Voor dit experiment zijn verschillende condities gemanipuleerd en hebben de proefpersonen op verschillende stoelen en afstanden deelgenomen aan het experiment. Om te testen of de manipulatie geslaagd is, is er een manipulatiecheck uitgevoerd. Uit deze test is gebleken dat de manipulatie in afstand gelukt is, maar dat de variatie in stoel of kruk geen positief resultaat geeft. Bij benadering is er een aantal componenten waar wel effect te zien is. Het gaat daarbij om de vragen of de proefpersoon “lekker” of “comfortabel” zit. Hoewel de manipulatie in afstand wel is gelukt, heeft deze tijdens het experiment, net als bij het verschil in meubilair, minder effect dan bij de pre-test. De proefpersonen ervaren de kleinste afstand nog steeds als redelijk comfortabel. De manipulatie in het meubilair en in afstand is aldus niet verlopen zoals van tevoren werd verwacht. De proefpersonen ervaarden geen groot verschil in comfort tijdens de verschillende gecreëerde situaties. Er is dan ook geen direct effect van diversiteit in meubilair of afstand op de drie componenten inviting, care en comfort.

Wanneer wordt gekeken naar het effect van hoe de proefpersonen het comfort hebben ervaren, is er daarentegen wel een verband te zien. Dit betekent dat, los van op welk meubilair of op welke afstand de

verschillende proefpersonen zich bevonden tijdens het experiment, er een verband is tussen hoe comfortabel zij zich voelden op het meubilair en hoe zij de gastvrijheid beleefden. Dit effect van ervaren comfort van het meubilair is significant op alle drie de componenten, *inviting*, *care* en *comfort*. Het ervaren comfort bij de objectieve afstand tussen de respondenten is eveneens significant op *comfort*. Uit de mediatieanalyse blijkt ook dat deze gevonden effecten alle worden gemedieerd door mentaal comfort.

Er is dus geen direct verband gevonden tussen de gemanipuleerde variabelen en de gastvrijheidsbeleving. Wel worden de hypothesen 1 en 3 ondersteund wanneer er gekeken wordt naar het ervaren zitcomfort. Wanneer men een hoger zitcomfort ervaarde op het meubilair, beoordeelde men de gastvrijheidsbeleving ook op alle drie de componenten hoger. Voor het ervaren zitcomfort op afstand betekent dit ook een significant effect op de component *comfort* van gastvrijheid.

5.3.1 Welke rol speelt mentaal comfort daarin?

Zoals eerder genoemd, is er geen direct verband gevonden tussen fysiek comfort en de gastvrijheidsbeleving. Uit de resultaten is gebleken dat er wel samenhang bestaat tussen zitcomfort en mentaal comfort en tussen mentaal comfort en gastvrijheid. Directe samenhang tussen de manipulatie in zitcomfort en de gastvrijheidsbeleving is niet gevonden, maar met de mediërende variabele, het mentale comfort, in deze relatie is er wel een significant verband. Voorafgaand aan het onderzoek is er een veronderstelling gedaan over mentaal comfort in de vorm van een hypothese. Het zitcomfort zou namelijk effect hebben op de gastvrijheidsbeleving door mediatie van mentaal comfort. Uit de resultaten is gebleken dat het meubilair effect heeft op de componenten *inviting*, *care* en *comfort* via de mediator mentaal comfort. Bij het ervaren comfort bij de fysieke afstand is er tevens een mediatie te zien van mentaal comfort op de *comfort*-factor van gastvrijheid.

Via de mediator, mentaal comfort, heeft het meubilair effect op de componenten *inviting*, *care* en *comfort*. Dit betekent dat er ondersteuning is gevonden voor hypothese 2. Wat betreft de ervaren afstand is er ook een effect op de gastvrijheidsbeleving door middel van mediatie van mentaal comfort. Dit betekent dat, wanneer de proefpersonen de fysieke afstand als comfortabel ervaarden, zij een hoger mentaal comfort ondervonden, wat een hogere gastvrijheidsbeleving opleverde in het geval van de *comfort*-factor.

5.4 Aanvullende studie Openbare Bibliotheek Deventer

Naast het hoofdonderzoek, het experiment, is er een aanvullende studie uitgevoerd op de nieuwe locatie van de bibliotheek. Met dit onderzoek is middels een kleine vragenlijst gekeken naar hoe het meubilair door de studenten wordt ervaren. In deze vragenlijst is een aantal scenario's beschreven waarin de studenten zich moesten inleven, waarna ze vanuit dit uitgangspunt de vragen beantwoordden.

Uit dit onderzoek is net als in het hoofdonderzoek naar voren gekomen dat een kruk voor het studeren niet als veel minder comfortabel wordt ervaren dan een stoel. De studiestoel wordt als een comfortabele stoel ervaren, die tevens veel steun geeft. Opvallend is dat de kruk bij het doeleinde relaxen wel als veel minder comfortabel werd beschouwd dan de fauteuil. Dit sluit aan bij het vermoeden, dat na de uitvoer van de experimentele studie is ontstaan, dat het uitmaakt voor welk doeleinde men op de kruk zit; het doeleinde is van invloed op hoe comfortabel men de kruk beoordeelt. De fauteuil scoort net als de

studiestoel buitengewoon hoog op de comfort-vragen. Ook de stoelen in de eethoek worden positief ontvangen bij de studenten en zijn comfortabel genoeg voor een korte zit. De rest van het meubilair is door de studenten als minder comfortabel ervaren. De Japanse kussentjes worden beschouwd als een leuk idee, maar voor het studeren biedt het niet het gewenste zitcomfort. De treincoupéfauteuils worden beschreven als meubilair waarvan de rugleuning veel te recht is en het zitvlak te klein is. De kruk in de werkplaats scoort op alle vragen over comfort onvoldoende, maar wordt wel geschikt bevonden om vrij te kunnen bewegen.

5.5 Beantwoording van de onderzoeksvragen en conclusie

Met het hoofdonderzoek is er ondersteuning gevonden voor de veronderstelling dat zitcomfort van invloed is op de gastvrijheidsbeleving. De ervaring van het meubilair was van invloed op alle drie de componenten van gastvrijheid en de ervaring van de fysieke afstand had effect op de *comfort*-component van gastvrijheid. Dit verband werd ook gevonden wanneer mentaal comfort als mediator werd gebruikt in de analyse. Tevens is naar voren gekomen dat er door middel van mediatie van mentaal comfort wel een verband is tussen de manipulatie in meubilair en de gastvrijheidsbeleving. De aanvullende studie toonde, net als het hoofdonderzoek, aan dat de kruk iets minder comfortabel werd bevonden dan de stoel om op te studeren. De verwachting dat het uitmaakt voor welk doeleinde men op meubilair zit, is getest door de kruk naast de fauteuil te plaatsen in de test. Hierbij kwam de kruk duidelijk slecht naar voren, met lage scores in tegenstelling tot de fauteuil. De fauteuil heeft, net als de studiestoel, de hoogste scores gekregen. De prognose werd met deze aanvullende studie bevestigd.

Daarnaast worden deze resultaten onderbouwd met de literatuur uit het theoretisch kader. Het onderzoek bevestigt de theorie van de auteurs Pijls et al (2017) dat zitcomfort van invloed is op de gastvrijheidsbeleving. Vanuit de bibliotheek is de vraag gesteld hoe zij haar nieuwe locatie zo kan inrichten, dat studenten comfort ervaren en hierdoor een gastvrijere beleving krijgen. Door aandacht te schenken aan hoog zitcomfort voor de student, wordt de gastvrijheidsbeleving verhoogt. Dit wordt dan ook meegenomen in het advies.

6. Discussie

Dit hoofdstuk bespreekt de validiteit en betrouwbaarheid van de bevindingen in het onderzoek. Hierbij wordt onder andere beschreven in welke mate het onderzoek vrij is van mogelijke fouten. Daarnaast wordt toegelicht of er met dit onderzoek daadwerkelijk gemeten is wat er gemeten moest worden, waaruit vervolgens conclusies kunnen worden getrokken. Tot slot wordt toegelicht in welke mate de conclusies voor een grote groep gelden en of deze dus generaliseerbaar zijn.

6.1 Validiteit

Validiteit houdt in dat er met het onderzoek gemeten is wat gemeten moest worden en dat er geen systematische fouten zijn gemaakt (Verhoeven, 2014).

6.1.1 Begripsvaliditeit

De begripsvaliditeit heeft betrekking op het meetinstrument. De vraag is of het gekozen meetinstrument, in dit geval de vragenlijst, daadwerkelijk heeft gemeten wat er gemeten moest worden. De vragen over de lengte en de leeftijd zijn ingevuld met exacte maten. De meeteenheid is overal en altijd hetzelfde, wat deze antwoorden betrouwbaar maakt (Verhoeven, 2014). In de vragenlijst zijn veelal vragen gesteld om juist abstracte begrippen te kunnen meten. Om ook hier de gewenste antwoorden te krijgen, is het van belang de vragen duidelijk te formuleren.

6.1.2 De interne validiteit

Een onderzoek is intern valide wanneer de methode, dataverzameling en analyse kwalitatief zijn opgezet. Dit betekent dat de getrokken conclusies voor waar aangenomen kunnen worden (Swaen, 2014). Het experiment is in vijf dagen uitgevoerd. Op elke dag is de(zelfde) vragenlijst afgenomen in dezelfde omgeving, namelijk de stilteruimte in de bibliotheek. Daarnaast zijn de vragen van deze lijst al eerder gevalideerd. Deze factoren zijn van belang omdat dit het experiment zuiver maakt, wat de kans vervolgens groter maakt dat het gevonden effect daadwerkelijk door de experimentele variabele veroorzaakt wordt (Verhoeven, 2014).

Om conclusies te kunnen trekken over of de stoel daadwerkelijk comfortabeler wordt bevonden dan de kruk en of de grote afstand als comfortabeler wordt beschouwd dan de kleine afstand, is er eerst een pre-test gedaan. De pre-test bevestigde de verwachting, maar tijdens het experiment zelf is de stoel niet als comfortabeler ervaren dan de kruk. Dit is merkwaardig, aangezien tijdens de pre-test kleinschalig dezelfde variatie in meubilair is getest en tijdens deze test de stoel wel als comfortabeler werd ondervonden. Waar de manipulatie in afstand beter is gelukt, werd de kleine afstand nog steeds niet als heel oncomfortabel ervaren. Tijdens deze pre-test is op dezelfde manier gehandeld als bij het experiment: over een stoel aan een tafel werd gevraagd hoe de betreffende persoon hier op zou kunnen studeren.

Er zijn meerdere factoren die de manipulatie in meubilair en afstand hebben kunnen beïnvloeden. Een verklaring voor het feit dat de kruk toch als comfortabel werd ervaren, is dat veel studenten tijdens het studeren een actieve houding prefereren. In dit geval is de kruk alsnog comfortabel, omdat bij dit meubelstuk rechtop gezeten moet worden. Bij andere doeleinden om te gaan zitten, zoals relaxen of

eten, zou de kruk dan als veel minder comfortabel kunnen worden beschouwd. Een andere verklaring, die ook in de literatuurstudie is benoemd, zou de lengte van de proefpersoon kunnen zijn. Zo kwam eerder uit een onderzoek van Helander et al. (1997) naar voren dat kleinere personen vaker een hekel hebben aan grote stoelen en langere personen juist kleine stoelen als ergerlijk ervaren. Dit wijst erop dat het ontwerp van de stoel ook van invloed kan zijn op hoe de proefpersonen het comfort hebben ervaren. Om deze factor uit te kunnen sluiten, is naderhand gemeten of de hoogte van de zitpannen van de kruk en de stoel verschillen. Beide zitpannen bleken zich op gelijke hoogte te bevinden, wat geen verklaring biedt voor de mislukte manipulatie in meubilair. Zoals eerder benoemd, is de manipulatie in afstand wel gelukt, maar werd de kleine afstand nog steeds als comfortabel ervaren. Een reden hiervoor zou kunnen zijn dat er extraverte proefpersonen hebben deelgenomen, voor wie het niet zozeer uitmaakt hoe dichtbij zij bij iemand anders zitten. Een andere reden kan zijn dat degene die naast de proefpersoon zat, bekend was met de proefpersoon. Dit is echter uitgesloten door via de vragenlijst te vragen in hoeverre de persoon naast de proefpersoon bekend was. Zoals eerder is benoemd, stellen sommige auteurs dat het menselijk lichaam verassend adaptief is en niet gevoelig zou zijn voor variaties in stoelontwerp. Dat zou dus ook een verklaring kunnen zijn. Naast deze factoren kunnen er nog andere zaken meespelen die deze resultaten hebben veroorzaakt. Aanbevolen wordt om in een vervolgonderzoek deze verklaringen te testen.

6.1.3 De externe validiteit

Bij kwantitatief onderzoek is externe validiteit van groot belang. Het onderzoek is extern valide wanneer de resultaten generaliseerbaar zijn en de conclusie voor een grotere groep dan de deelgenomen proefpersonen getrokken kan worden (Swaan, 2014). Voor het experiment is er rekening gehouden met een deelnemersaantal van 200 personen. Omdat de verwachting was dat deze 200 studenten niet allen de volledige vragenlijst zouden invullen, is er rekening gehouden met een nettosteekproef van 160 studenten. Tijdens het experiment is uiteindelijk aan 188 studenten gevraagd deel te nemen, om nauwkeurig uitspraak te kunnen doen over de resultaten. De doelgroep van het onderzoek omvat studenten, waardoor het onderzoek een goede afspiegeling is van de populatie en de steekproef representatief is.

Daarnaast is er een aanvullende studie gedaan op de locatie van de bibliotheek. Dit is de locatie waar het advies voor wordt gegeven, waardoor deze gegevens het onderzoek extra betrouwbaar maken. In eerste instantie zou het experiment, zoals in de Saxionbibliotheek uitgevoerd, ook op de locatie van de bibliotheek plaatsvinden. Dit plan is helaas verhinderd, doordat de locatie later dan verwacht geopend is. Hierdoor was het niet meer haalbaar om een totale experimentele studie uit te voeren, anders was de externe validiteit hoger geweest.

6.2 De betrouwbaarheid van het onderzoek

Om de betrouwbaarheid vast te kunnen stellen, moet een onderzoek herhaalbaar zijn. Dit betekent dat, wanneer het experiment opnieuw wordt uitgevoerd, met een andere onderzoeker, op een ander tijdstip en met andere proefpersonen, dit tot dezelfde resultaten zou leiden (Verhoeven, 2014). Het onderzoek is niet volledig vrij van toevallige fouten. De vragenlijst die is ingevuld is bijvoorbeeld door sommige proefpersonen niet volledig ingevuld. Ook kunnen er proefpersonen zijn geweest die bij het invullen van

de vragenlijst per ongeluk een verkeerd kruisje hebben gezet. Om de betrouwbaarheid van het onderzoek vast te kunnen stellen, zijn enkele eisen gesteld waaraan het onderzoek moet voldoen:

1. Steekproefomvang

Om een nauwkeurige uitspraak te kunnen doen, is het van belang dat de steekproefomvang groot genoeg is. In dit onderzoek hebben 188 studenten deelgenomen aan het experiment.

2. Test – hertest

Deze betrouwbaarheidseis houdt in dat bij herhaling van methoden dezelfde resultaten worden gegenereerd. Voorafgaand aan het experiment is overwogen om een aantal vragen positief en negatief te formuleren, om zo te testen of de deelnemers de vragenlijst serieus invulden. Echter, uit ervaring blijkt dat mensen vaak niet goed lezen, waardoor de vragen niet goed worden beantwoord en dit juist negatief doorwerkt in de betrouwbaarheid van het onderzoek.

3. Standaardisering

Aan deze eis is voldaan door in de vragenlijst gebruik te maken van een Likertschaal. Dit garandeert voor elke afzonderlijke proefpersoon een bepaalde standaard van het antwoord.

7. Advies

Dit hoofdstuk behandelt het advies dat op basis van het uitgevoerde onderzoek kan worden gegeven aan de opdrachtgever, De Openbare Bibliotheek Deventer. In dit advies wordt er antwoord gegeven op de managementvraag die vanuit de Openbare Bibliotheek Deventer is gesteld. De beantwoording van dit vraagstuk wordt gedaan aan de hand van het beschrijven en het afwegen van diverse scenario's. Vanuit deze afweging zal er een advies luiden welk scenario de bibliotheek als beste kan doorvoeren en implementeren.

7.1 Inleiding

Het doel van dit advies is om een bijdrage te leveren aan het gastvrijheidsconcept door het comfort van de student te verhogen en daarmee ook de beleving van de gastvrijheid. Dit wordt gedaan door diverse scenario's voor (zit)comfort te schetsen die de bibliotheek in hun concept zou kunnen implementeren. Op basis van de geschetste scenario's worden er aanbevelingen gedaan over wat de haalbaarheid van de verschillende scenario's is. De managementvraag die is geformuleerd:

“Hoe kan de Openbare Bibliotheek Deventer op haar nieuwe locatie de fysieke omgeving qua zitcomfort zo inrichten dat de studenten zich comfortabel voelen tijdens hun bezoek, waardoor zij een hogere mate van gastvrijheid ervaren?”

7.2 Alternatieve oplossingen

Vanuit de bibliotheek is de vraag gesteld hoe zij haar nieuwe locatie zo kan inrichten, dat studenten een gastvrijere beleving ervaren. Uit de conclusie van het onderzoek is naar voren gekomen dat er een aantoonbaar effect is gevonden tussen zitcomfort en gastvrijheidsbeleving. Door aandacht te schenken aan hoog zitcomfort voor de student, wordt de gastvrijheidsbeleving van diegene verhoogd. Deze uitkomst wordt in dit hoofdstuk vertaald naar een advies, waarin gestreefd wordt naar een zo hoog mogelijk zitcomfort. Met een optimaal zitcomfort wordt de beleving van de gastvrijheid door de studenten positief beïnvloed. Om optimaal zitcomfort te creëren, heeft de bibliotheek twee mogelijkheden. De eerste mogelijkheid is het aanschaffen van volledig nieuwe meubilair. Bij deze optie kunnen alle wensen en eisen van de studenten mee worden genomen. De tweede mogelijkheid voor de bibliotheek is om enkel aanpassingen door te voeren in het huidige meubilair. Met deze optie wordt er deels ingespeeld op de wensen en eisen van de student.

De bibliotheek heeft net een nieuwe locatie opgeleverd, waarbij al veel aandacht is besteed aan het meubilair. Daarom wordt er in het advies ook gekeken naar het behouden van de huidige situatie.

7.2.1 Alternatieve oplossingen voor het managementprobleem

Er volgen in deze paragraaf drie scenario's die verschillen in hoe ingrijpend de aanpassingen zijn voor de bibliotheek:

Scenario 1: Behouden huidige situatie

De eerste optie is om de bibliotheek te behouden in de huidige staat, zoals deze opgeleverd is. De bibliotheek heeft met haar nieuwe locatie al veel geld en tijd geïnvesteerd in de inrichting van de bibliotheek. Er is daarbij veel aandacht besteed aan het meubilair, waardoor het realistisch is om dit scenario mee te nemen in de afweging die wordt gedaan.

Scenario 2: Ideaalsituatie zitcomfort

De tweede optie is om het zitcomfort te verhogen bij de studenten door compleet nieuw, comfort-verhogend meubilair aan te schaffen. In dit scenario zal het zitcomfort optimaal zijn, doordat er aan alle criteria van de studenten kan worden voldaan. Bij dit scenario wordt er uitgegaan van een ideale situatie, waarin de bibliotheek beschikt over onbeperkte middelen. De ideale situatie die wordt gecreëerd, is dus optimaal zitcomfort.

Scenario 3: Aanpassingen in huidige situatie

In dit scenario wordt er rekening gehouden met de uitkomsten van het onderzoek en de middelen waarover de bibliotheek beschikt, waardoor de bibliotheek geen drastische maatregelen hoeft door te voeren. Met een enkele aanpassing in het meubilair, wordt gezorgd voor een hoger zitcomfort voor de student.

7.2.2 Overzicht van de criteria die zijn gebruikt bij de evaluatie

Om de scenario's, zoals benoemd in paragraaf 7.2.1 af te kunnen wegen en te evalueren, zijn er in deze paragraaf een aantal criteria opgesteld. Deze criteria zijn voortgekomen uit de gesprekken met de opdrachtgever en de resultaten van het onderzoek. Aan de hand van deze criteria zal er uiteindelijk één scenario worden gekozen.

Criterium 1: aansluiten op behoeften studenten

Vanuit de vragenlijst, die is afgenomen tijdens het experiment in de Saxion Bibliotheek, zijn een aantal criteria naar voren gekomen die van belang zijn voor de doelgroep studenten en in ieder geval aanwezig moeten zijn in een (openbare) bibliotheek. Eén van de criteria, die door bijna elke student werd benoemd, is dat het stil moet zijn in de bibliotheek. In deze vragenlijst is er daarnaast een open vraag gesteld over wat studenten van belang vinden als het gaat om zitcomfort. De belangrijkste criteria die hieruit zijn voortgekomen, zijn te vinden in Tabel 10. Deze criteria zijn een belangrijke basis voor wat een student in zitcomfort zoekt en worden als leidraad meegenomen in de scenario's.

ArMLEuning	Verstelbaar	Actieve houding/ rechtop zit
Goede rugleuning	Sta mogelijkheid	Zacht zitvlak
Goede verhouding stoel-tafel	Bureaustoel	Draaistoel
Ergonomisch	Stoel voor langere tijd	Schoon
Voldoende ruimte	Tafel op juiste hoogte	Geruisloos

Tabel 10. Belangrijke criteria zitcomfort in een bibliotheek voor studenten

Criterium 2: hoog zitcomfort

Uit de resultaten van het experiment is gebleken dat wanneer de student een hoger zitcomfort ervaart, de gastvrijheidsbeleving ook hoger gewaardeerd wordt. Een belangrijk criterium is dan ook om hoger zitcomfort te creëren voor de student.

Criterium 3: toegespitst op de situatie van de bibliotheek

Vanuit de bibliotheek is de randvoorwaarde gesteld om het rapport zo toegespitst mogelijk op de bibliotheek uit te werken. De bibliotheek moet zich kunnen herkennen in het advies dat wordt gegeven. Het advies zal daarom aansluiten bij de ambities en de aard van de organisatie. Waar rekening mee gehouden moet worden in het advies zijn o.a. de kosten. Het plan dient financieel haalbaar te zijn voor de bibliotheek, die net een nieuwe locatie heeft geopend. Zowel eenmalige kosten als structurele kosten

kunnen van grote impact zijn voor de bibliotheek, die het moet doen met subsidies vanuit de overheid en lidmaatschappen.

7.2.3 Beoordeling van de oplossingen

In deze paragraaf worden de drie scenario's aan de hand van de criteria, zoals benoemd in paragraaf 7.2.2, beoordeeld. Aan de hand van deze beoordeling zal een afweging worden gemaakt tussen de verschillende alternatieven, wat uiteindelijk resulteert in één beste keuze voor de bibliotheek.

Scenario 1: huidige situatie

In de huidige situatie is er door de bibliotheek al zorgvuldig nagedacht over hoe de ruimtes moeten worden ingericht. Als er wordt gekeken naar in welke mate al aan de behoeftes van de studenten wordt voldaan, valt op dat de bibliotheek al aan veel van deze criteria voldoet. Deze faciliteiten die reeds aanwezig zijn in de bibliotheek, zijn weergegeven in Figuur 12.

Algemeen			
 Boeken en computers	 Printer en printservice	 Voldoende stopcontacten	 Voldoende ruimte
 Medewerkers	 Goed licht en juiste temperatuur	 Overlegruimtes	 Eten op werkplek
 Mogelijkheid tot samen werken	 Mogelijkheid tot alleen werken	 Relaxplekken	 Stilteruimte

Figuur 12. Aanwezige faciliteiten huidige situatie

Zitcomfort

Eén van de criteria is om een zo hoog mogelijk zitcomfort te creëren. Om dit te bereiken is het van belang om ook hier te kijken naar wat de doelgroep, de studenten, belangrijk vindt als het gaat om zitcomfort. Studenten vinden het allereerst belangrijk, dat de stoel om een actieve houding van de student vraagt. Daarnaast moet de stoel over een goede rug- en armleuning beschikken. Ook moet de stoel verstelbaar zijn, zodat iedere student op de juiste hoogte zit in verhouding met de tafel. Overige criteria voor groot zitcomfort zijn dat het meubilair schoon en geruisloos moet zijn, een zacht zitvlak moet hebben en er de mogelijkheid is om staand te werken.

In de aanvullende studie zijn er drie soorten meubilair getest die zijn geplaatst voor het doeleinde studeren, namelijk de studiestoel, de kruk en de Japanse kussentjes. De studiestoel kwam uit deze test naar voren als een stoel met hoog zitcomfort. Uitgaande van het hoofdonderzoek, waaruit blijkt dat hoog zitcomfort zorgt voor een hogere gastvrijheidsbeleving, is deze stoel uitermate geschikt voor de bibliotheek. De kruk werd positief ontvangen en is verstelbaar, wat door de deelnemers als een groot pluspunt werd gezien. Dit komt overeen met de behoefte van studenten om stoelen te kunnen verstellen, zoals al eerder uit het hoofdonderzoek naar voren kwam.

De Japanse kussentjes daarentegen worden door de proefpersonen minder comfortabel ervaren voor het doeleinde studeren. Voor andere doeleinden wordt deze manier van zitten wel positief bevonden.

Daarnaast zijn er in de huidige situatie geen mogelijkheden tot staand werken. Dit aspect, staand werken, wordt door sommige studenten gezien als een belangrijke factor als het gaat om zitcomfort.

Het scenario om het huidige meubilair te houden is zeker toegespitst op de bibliotheek, doordat zij dit meubilair net hebben aangeschaft. Ook maken zij geen kosten door de huidige situatie te behouden. Wat studenten in het algemeen zoeken in een bibliotheek is reeds aanwezig. Dit zorgt ervoor dat mocht de huidige situatie aangehouden worden de studenten ook tevreden zijn.

Scenario 2: Ideale situatie

Zoals in scenario 1 is beschreven, is er door de bibliotheek al zorgvuldig aandacht besteed aan het faciliteren van de ruimtes. Om daarnaast ook een optimaal zitcomfort aan te kunnen bieden, is er in dit scenario gebruik gemaakt van nieuw meubilair voor de studenten om op te studeren.

De studiestoel in dit scenario moet voldoen aan de volgende kenmerken:

- ✓ Zorgt voor een actieve houding
- ✓ Verstelbaar
- ✓ Goede tafel–stoelverhouding
- ✓ Arm– en rugleuning
- ✓ Schoon
- ✓ Geruisloos
- ✓ Zacht zitvlak

Een suggestie voor een stoel die hierbij zou kunnen worden aangeschaft zal er het volgende uit zien:



Figuur 13- Optimaal zitcomfort in nieuwe studeersituatie

Zoals de leverancier zelf benoemd, combineert deze stoel een optimaal zitcomfort met verschillende instelmogelijkheden voor een ergonomische en productieve zithouding. De stoel is volgens deze leverancier daarmee geschikt voor 96% van de beroepsbevolking (OfficeCity kantoormeubelen, z.d.). De stoel heeft daarnaast een gestoffeerde zitting en rugleuning, waardoor er ook voldaan wordt aan de eis voor een zacht zitvlak. Doordat de stoel allerlei instelmogelijkheden heeft, kan er ook een goede tafel–stoelverhouding voor elke student persoonlijk worden gecreëerd. Deze instelmogelijkheden van de stoel zijn tevens het meest belangrijke verschil met de huidige studiestoel, die ook aan veel van de eisen voldoet.

De Japanse kussentjes voldoen niet aan de eisen van een student om op te kunnen studeren. Dit meubilairontwerp is daarentegen wel een leuke manier van vormgeven en wordt voor andere doeleinden

geschikter gevonden. De studenten in het hoofdonderzoek hebben daarnaast aangegeven de mogelijkheid te willen om staand te kunnen werken. Met dit in gedachte is het advies om de Japanse zitjes weg te halen en op deze plek statafels te plaatsen.

Ten slotte is er een grote behoefte naar afgesloten ruimtes om in te kunnen werken. Nu geven de treincoupézitjes al een effect van afzondering, maar blijft het geluid van de kinderen die aan de andere kant van de trap spelen duidelijk hoorbaar. Om te veel geluid tegen te gaan en optimale zitcomfort te creëren voor de student, kunnen de treincoupézitjes af worden gesloten met een glazen wand. De kosten om dit door te voeren, zijn €42.160. Deze kosten worden toegelicht in bijlage VI.

Vanuit de bibliotheek is in het intakegesprek aangegeven dat het van belang is geen radicale veranderingen in het advies mee te nemen. Geheel nieuw meubilair is voor de bibliotheek noch realistisch, noch financieel haalbaar, aangezien zij voor de nieuwe locatie net nieuw meubilair hebben aangeschaft. Daarentegen betekent dit scenario wel optimaal zitcomfort wat een hogere gastvrijheidsbeleving van de student oplevert. Hoewel de gastvrijheidsbeleving ontzettend belangrijk is voor de bibliotheek zou het niet haalbaar zijn om op dit moment aan dit advies te voldoen.

Scenario 3: aanpassingen in huidige situatie

De huidige situatie is, wat studenten betreft, al naar verwachting qua comfort. In dit alternatief wordt deze situatie als uitgangspunt genomen met een aantal aanpassingen, om zo met name het auditief comfort te verbeteren. Op dit moment is er een stilteruimte aanwezig op de begane grond voor 16 personen. Voor studenten is het van belang, vooral in de tentamenperioden, om stil te kunnen werken in een bibliotheek. Zoals eerder benoemd in paragraaf 2.2.3, is uit een onderzoek van een groep honours program-studenten van de TU Delft naar voren gekomen dat onder 365 studenten, 93% aangaven dat ze stress ervoeren. De grootste veroorzaker van de stress was de studie en de deadlines die hiermee gepaard gaan. Uit dit onderzoek kwam dan ook naar voren dat 65% van de ondervraagde studenten gebruik zou maken van een stilteruimte. Tevens kwam bij 156 studenten in de open antwoorden van het experimenteel onderzoek naar voren, dat zij stilte heel belangrijk vinden in een bibliotheek. Om meer studenten naar de bibliotheek te trekken, is het van belang dat de bibliotheek nadenkt over het faciliteren van meer stilteplekken. Het faciliteren van meer stilteplekken kan worden gedaan door stiltezones te creëren, speelplekken voor kinderen weg te halen tijdens de tentamenweken en het programma StudyShare te implementeren.

Stiltezones

Meer stilteplekken kunnen onder andere worden gerealiseerd door stiltezones te creëren. In de huidige situatie is er in het oude pand, die bij de nieuwe bibliotheek is aangetrokken, een stilteruimte gecreëerd. Deze locatie in het gebouw is afgezonderd van de rest van de bibliotheek door glazen wanden en is daarmee uiterst geschikt voor stilteruimtes. Naast de stiltekamer die reeds is gecreëerd, is er een open plek waar men kan zitten studeren en overleggen. Door op deze plek ook een stilteruimte te maken, kan er een stiltezone gecreëerd worden. Daarnaast wordt er geadviseerd om van meerdere plekken, stilteplekken te maken. De locaties van deze stilteplekken zijn te zien in bijlage VII.

Speelplaats naast trap weg

Doordat de bibliotheek een locatie is met veel open ruimtes, is het een gehorig pand. Als er door kinderen gespeeld wordt op de speelplaats naast de trap op de 1^e verdieping, is dit voor de studenten die op de

2^e verdieping zitten goed te horen. Om studenten tijdens de tentamenweken meer stilteplekken te bieden, wordt aanbevolen deze speelplaats weg te halen tijdens deze weken.

StudyShare

Bij de Openbare Bibliotheek Amsterdam wordt er sinds 2015 het zogeheten programma StudyShare aangeboden. Dit is een andere manier van studeren, waarbij er onder toezicht in een schoolse opstelling gewerkt wordt. Het studeren gebeurt in blokken van 45 minuten, waarna men verplicht 15 minuten rust moeten houden. In het aantal jaren dat dit programma speciaal voor studenten aangeboden wordt, zijn er veel positieve reacties op het concept en gebruiken steeds meer bibliotheken het.

Naast wat aanpassingen in auditief comfort, wordt er met dit advies gestreefd naar een optimaal zitcomfort door te luisteren naar de wensen en eisen van de student. Vanuit de aanvullende studie is naar voren gekomen dat de student de Japanse kussentjes niet geschikt acht om op te studeren, waardoor deze zitjes worden verplaatst naar de kinderafdeling. Uit de vragenlijsten van het experimenteel onderzoek kwam daarnaast naar voren dat studenten de mogelijkheid willen om staand te kunnen werken. Om aan deze wens te voldoen, worden er daarom op de plek van de Japanse zitjes statafels geplaatst.

Beoordeling scenario's op basis criteria	Criteria 1: Behoeften studenten	Criteria 2: Hoog zitcomfort	Criteria 3: Toegespitst op bibliotheek	Totaalscore
1. Huidige situatie	+	+	+++	17
2. Ideale situatie	+++	+++	--	16
3. Aanpassingen in huidige situatie	++	++	++	18

--- zeer slecht (1) -- slecht (2) - weinig (3) +/- gemiddeld (4) + voldoende (5) ++ goed (6) +++ zeer goed (7)
Tabel 11. Beoordeling van de scenario's aan de hand van de criteria

Alle bovengenoemde criteria zijn voor de bibliotheek van groot belang, waardoor deze dezelfde gewing krijgen in het eindoordeel. Zoals te zien is in tabel 11, wordt de huidige situatie al als voldoende beoordeeld door de studenten. De bibliotheek heeft al veel aandacht besteed aan het inrichten van de ruimtes en uit de aanvullende studie blijkt dan ook dat de deelnemers de huidige studiestoel als zeer comfortabel ervaren. De huidige situatie van de bibliotheek is toegespitst op de bibliotheek, doordat deze door henzelf is gecreëerd. Scenario 2, de ideale situatie, scoort zeer hoog op criteria 1 en 2. Dit is eenvoudig te verklaren doordat de bibliotheek in deze scenario de ruimtes volledig op basis van de behoeften van de studenten inricht. De bibliotheek moet hiervoor daarentegen veel geld en middelen inzetten, waardoor dit scenario niet realistisch is en daarmee ook niet toegespitst is op de bibliotheek. Het laatste scenario, scenario 3, scoort goed op alle criteria. Met het doorvoeren van dit scenario, kan er ingespeeld worden op de wensen en eisen van de student, wordt er een zo'n hoog mogelijk zitcomfort gerealiseerd en wordt er rekening gehouden met de tijd en middelen die de bibliotheek te besteden heeft. Scenario 3 voldoet aan de behoeften van de studenten, het levert een hoog zitcomfort op, is toegespitst op de bibliotheek en levert geen hoge kosten op, in tegenstelling tot scenario 2. Geadviseerd wordt om dit laatste scenario door te voeren.

7.3 Implementatieplan

In deze paragraaf volgen de stappen die de bibliotheek moet nemen om het advies, zoals beschreven in scenario 3, te implementeren. Dit plan wordt beschreven aan de hand van de PDCA cyclus. In de PDCA cyclus komen achtereenvolgend de volgende fases aan bod: Plan, Do, Check en Act (Van Vliet, 2011).

Plan

Tijdens deze fase wordt de gewenste output vastgesteld en gepland hoe men dit bereikt. De gewenste situatie is in dit geval dat de bibliotheek veel studenten aantrekt.

Stilteplekken

Uit het experimentele onderzoek is gebleken, dat bijna elke student behoefte heeft aan genoeg ruimte waar zij in stilte kunnen werken. De bibliotheek heeft momenteel één stilleruimte met een capaciteit van 16 personen en het advies is dan ook om stilleruimtes en stiltezones te faciliteren om zo in te spelen op het auditief comfort. De bibliotheek is zoals deze ook genoemd wordt een Openbare Bibliotheek. Dit is terug te zien in het ontwerp, aangezien de verdiepingen niet van elkaar zijn afgesloten. Om stiltezones te kunnen realiseren, moet er dus goed over na worden gedacht hoe er (absolute) stilte kan worden bereikt. Het moet een plek zijn waar de student zich terug kan trekken van de drukte en waar deze productief te werk kan gaan.

Daarnaast moeten de veranderingen wel aansluiten bij het beleid, zoals de bibliotheek deze uitdraagt. In het beleid staat namelijk beschreven dat de bibliotheek van 2020 niet stil is, behalve op de plekken die hier speciaal voor zijn ingericht. Het moet een marktplaats van kennis en ontmoeten zijn.

Zitcomfort

De Japanse kussentjes voldoen niet aan de eisen van een student om op te kunnen studeren. Dit meubilairontwerp is, zoals eerder benoemd, wel een leuke manier van vormgeven. Hierdoor wordt geadviseerd om dit meubilair voor een ander doeleinde in te zetten. De Japanse kussentjes worden in het aanvullend onderzoek door de deelnemers beschreven als meubilair voor de kinderafdeling. Naar deze afdeling worden de kussentjes dan ook verplaatst, zodat de kinderen er boekjes op kunnen lezen. Daarnaast kwam uit het hoofdonderzoek naar voren dat men graag de mogelijkheid wil om staand te kunnen werken. Met dit in gedachte, worden er op de plek van de Japanse kussentjes statafels geplaatst.

Do

Om het bovenstaande doel en de gewenste situatie te bereiken, moeten er een aantal veranderingen door worden gevoerd:

Stiltezones maken

Om de stiltezone in het oude pand te creëren, moet er een andere invulling worden gegeven aan de overlegcoupés die in deze ruimte staan. Daarnaast moet voor men het oude pand betreedt, er overduidelijk te zien zijn dat er een stiltezone wordt binnengegaan. Dit kan door een bordje naast de ingang neer te zetten, worden bereikt.

Naast deze ruimte zijn er in de bibliotheek veel plekken waar men eenvoudig stilte kan creëren door bordjes op de tafel neer te zetten. Dit betreft de studieplekken op de begane grond achterin en de studieplekken op de tweede verdieping. In bijlage VII is aangegeven welke specifieke plekken worden

bedoeld. In de Saxion bibliotheek wordt er momenteel ook gebruik gemaakt van bordjes op de tafel om de stiltezones af te bakenen. De ervaring op deze locatie is dat het neerzetten van bordjes goed werkt om stilte te creëren.

Informatie op website

Het is van belang om via de site van de bibliotheek de veranderingen te communiceren naar de bezoekers, zodat iedereen ervan op de hoogte is. Er moet een medewerker aan worden gesteld om de site te updaten.

Sociale controle

Om de stiltezones ook daadwerkelijk stil te houden, is het van belang dat er een zekere mate van sociale controle aanwezig is. Medewerkers van de bibliotheek kunnen voor deze sociale controle zorgen. Zij lopen door de bibliotheek en attenderen de bezoekers, waar nodig, op het feit dat men in bepaalde zones geacht wordt om stil te zijn.

Speelplaats naast trap weg

Tijdens de tentamenweken zijn er meer studenten die behoefte hebben om rustig te werken in de bibliotheek. Om de studenten zoveel mogelijk stilteplekken te bieden, is het advies om de speelplaats bij de trap op de eerste verdieping tijdens tentamenweken tijdelijk weg te halen. Het weghalen van deze speelplaats kan eenvoudig worden gedaan door de poefjes, die los staan, ergens anders op te bergen.

StudyShare

Om StudyShare te implementeren bij de bibliotheek in Deventer zijn er een aantal zaken van belang:

- een plan van aanpak;
- een afgesloten ruimte;
- een toezichthoudende medewerker;
- tafels en stoelen in een schoolopstelling;
- marketing om het programma te promoten.

Het concept staat of valt met duidelijke regels en handhaving hiervan. De studenten moeten op de hoogte worden gebracht van deze regels. Een regel zoals geen telefoon in de ruimte, tenzij deze op stil staat en voor het studeren wordt gebruikt, is dan ook zeer belangrijk om het concept te laten slagen. Om de regels te kunnen handhaven, moet er een medewerker, ook wel StudyBOB genoemd, in de ruimte aanwezig zijn. Hij of zij houdt daarnaast de tijd bij en stimuleert iedereen een kwartier pauze te nemen. De ruimte die hiervoor geschikt is, is het restaurant. In deze ruimte kunnen de studenten een bakje koffie nemen en even tot rust komen. De stilteruimte die reeds aanwezig is in de bibliotheek is geschikt om dit concept twee dagen tijdens de tentamenweken eerst te testen, waarbij de inrichting zal worden veranderd naar een schoolse opstelling. Om studenten op de hoogte te brengen van het nieuwe concept is het van belang dit nieuwe programma te promoten op de website van de bibliotheek, op social media en in de lokale krant. Dit concept zal vier keer per jaar voorafgaand aan de tentamenweken plaats vinden. In de eerstvolgende tentamenweken, wordt het concept allereerst één dag per week getest.

Japanse kussentjes naar kinderafdeling

De Japanse zitjes moeten allereerst worden afgebroken, waarna ze daarna weer opgebouwd worden op de kinderafdeling. Hierbij moet er een extern bedrijf worden ingehuurd om de stopcontacten af te koppelen en deze weer aan te sluiten. Daarnaast moet de vloer en muur bijgewerkt worden door dit bedrijf. Vervolgens moeten de statafels aan worden geschaft en worden geplaatst op de plek van de Japanse kussentjes.

Check

In deze fase wordt gecontroleerd of met het doorvoeren van de veranderingen ook resultaten worden gemeten.

Touchscreenzuil

De veranderingen die zijn doorgevoerd met betrekking tot de stiltegebieden worden onder andere geëvalueerd door de touchscreenzuil die bij de ingang staat. Met deze zuil kan eenvoudig worden gemeten wat de bezoekers van de bibliotheek van de veranderingen vinden. De vraag die gesteld wordt, is "Wat vindt u van de reeds gecreëerde stilte-ruimtes?". Op deze vraag kunnen zij antwoorden door op het duimpje omhoog of op het duimpje omlaag te klikken. Naast auditief comfort kan door deze zuil ook gemeten worden of de verwachte effecten worden ervaren op het zitcomfort en de gastvrijheidsbeleving. In totaal worden er ongeveer 20 vragen gesteld, waarbij er per keer 1 à 3 vragen worden gesteld. Door niet meer dan drie vragen te stellen, blijft het meedoen laagdrempelig. Alle vragen bij elkaar schetsen een beeld van het huidige comfort en de gastvrijheidsbeleving van de bezoeker.

Afdelingsoverleg

Het is van belang om na afloop van de eerste tentamenwerken met alle medewerkers te evalueren over hoe de weken uiteindelijk zijn verlopen en ervaren. Daarom wordt geadviseerd het onderwerp, na de tentamenweken, in het eerstvolgende afdelingsoverleg mee te nemen.

Act

Na detectie van resultaatverschillen bij de zogenaamde do-fase, is het van belang om daadwerkelijk bij te sturen. Er moeten maatregelen genomen worden om het oorspronkelijk geplande resultaat alsnog te behalen (Van Vliet, 2011).

Touchscreenzuil

De uitslag van de zuil dient geanalyseerd te worden om zo de resultaten van de veranderingen te kunnen inzien. Door de resultaten uit te lezen kan op een eenvoudige manier gezien worden wat de bezoekers van de nieuwe situatie vinden.

Overleg

Met de uitkomsten van de evaluatie die tijdens de overleggen zijn besproken, kan de bibliotheek beslissen of ze doorgaan met het concept. Hierbij wordt ook meegenomen wat de medewerkers van de nieuwe situatie vinden.

De uitslag van de resultaten van bovenstaande acties, bepaald hoe de bibliotheek verder moet gaan. Deze resultaten geven houvast voor nieuwe aandachtspunten en doelstellingen die moeten worden opgesteld, waardoor er nog dichterbij de gewenste situatie gekomen kan worden.

7.4 Conclusie

Er is in dit afstudeertraject antwoord verkregen op de vraag: *'Hoe kan de Openbare Bibliotheek Deventer op haar nieuwe locatie de fysieke omgeving qua zitcomfort zo inrichten dat de studenten zich comfortabel voelen tijdens hun bezoek, waardoor zij een hogere mate van gastvrijheid ervaren?'*

In de bibliotheek wordt er in de huidige situatie over het algemeen al voldaan aan de eisen en wensen van studenten. Er is al voldoende aandacht besteed aan het zitcomfort, waardoor het niet geadviseerd wordt om hier radicale veranderingen in door te voeren. De bibliotheek heeft met haar huidige studiestoel een goede keuze gemaakt. De stoel voldoet aan veel van de eisen van de studenten, zoals benoemd in 7.2.2, en wordt comfortabel ervaren door de deelnemende studenten van de aanvullende studie. Daarnaast heeft de bibliotheek net compleet nieuw meubilair aangeschaft, waardoor het niet haalbaar zou zijn om nieuw meubilair aan te schaffen. Om optimaal zitcomfort voor het studeren te creëren, wordt daarentegen wel geadviseerd om de Japanse kussentjes naar de kinderafdeling te verplaatsen. Deze manier van zitten wordt door studenten voor studeren niet comfortabel geacht, maar het is wel geschikt als meubilair voor op de kinderafdeling.

Het advies om juist het auditief comfort te verbeteren in de bibliotheek is gebaseerd op de literatuur dat er meer behoefte is aan stilteplekken en de uitkomsten van het experimenteel onderzoek. Bijna elke student gaf aan een grote behoefte te hebben naar stilte in een bibliotheek. Stilteruimtes zijn momenteel zo populair bij studenten, dat het dringen is voor een stilteplek (Remie & Vasterman, 2016). Studenten zijn tegenwoordig snel afgeleid, waardoor zij eerder naar de bibliotheek gaan voor stilte. De auteurs Frontczak en Wargocki (2010) hebben al eerder beschreven dat fysiek comfort bestaat uit drie factoren: de thermische, akoestische en visuele omgeving. Akoestisch comfort wordt door deze auteurs gedefinieerd als een staat van tevredenheid met akoestische omstandigheden. Dit duidt erop dat stilte een belangrijke factor kan zijn als het gaat om comfort.

De bibliotheek heeft aangegeven dat het van belang is dat er geen radicale veranderingen worden doorgevoerd. Daarnaast moet het advies toegespitst zijn op de bibliotheek, hiermee is dan ook rekening gehouden bij de voorgestelde veranderingen. Samengevat zijn de veranderingen die worden doorgevoerd om de fysieke omgeving zo in te richten, dat de studenten zich comfortabel voelen tijdens hun bezoek: meer stiltezones (1), kinderspeelplaats weghalen (2), sociale controle door medewerkers (3), implementatie panel StudyShare (4), marketing om iedereen op de hoogte te brengen (5) en tenslotte het inrichten van nieuw doeleinde voor de Japanse kussentjes (6).

Financiële consequenties

Om deze veranderingen door te voeren, zijn er voor de bibliotheek financiële consequenties. In dit advies zijn er maatregelen gekozen, waarbij de financiële consequenties beperkt zijn. De bibliotheek heeft net een nieuwe locatie opgeleverd waar al veel geld in is gestopt. Voor het creëren van stiltezones worden er niet veel kosten gemaakt. Om bezoekers erop te attenderen dat zij een stilteruimte betreden is het alleen van belang dat er bordjes te zien zijn met de tekst: stiltezone. Daarnaast wordt er van medewerkers enige tijd gevraagd om bepaald meubilair te verplaatsen. De speelplaats is eenvoudig weg te halen en kost alleen de tijd van 1 à 2 medewerker(s) om de poefjes naar een opbergruimte te verplaatsen. Per jaar zijn er vier tentamenperiodes waarvoor de medewerkers de poefjes moeten verplaatsen.

Om de bezoekers te controleren op het naleven van de stiltezones, zullen de medewerkers geregeld door de zones heen lopen. Voor de implementatie van het concept StudyShare is er een zogeheten StudyBOB nodig. Dit betekent dus een kostenpost op het gebied van salaris voor de bibliotheek.

Het is tenslotte van belang dat de studenten op de hoogte gebracht worden van de nieuwe doorgevoerde maatregelen. Hiervoor worden kosten gemaakt, doordat een medewerker de markt zal gaan benaderen met informatie in de krant en op de site. De totale kosten die worden gemaakt, zijn te zien in tabel 12. Verdere details van deze kosten zijn terug te vinden in bijlage VI.

Kostenpost	Eenmalig	Jaarlijks
Stiltezones – bordjes – meubilair verplaatsen	€100	€100,-
StudyShare – Salaris StudyBOB		€800,-
Marketing – Salaris medewerker	€250,-	
Japanse zitjes herplaatsen	€1500,-	
Plaatsen statafels	€2000,-	
Totaal	€3850,-	€900,-

Tabel 12. Kosten scenario 3

Ondanks dat het voor de bibliotheek een eenmalige en jaarlijkse investering vergt, levert het de bibliotheek ook inkomsten op de lange termijn op. De gewenste output van dit scenario is dat de bibliotheek meer studenten aantrekt. Door meer studenten naar de bibliotheek te trekken en te zorgen dat zij langer in de bibliotheek verblijven, zal er uiteindelijk meer omzet gedraaid worden in het restaurant.

Er wordt in dit advies rekening gehouden met 20% extra studenten, wanneer de beschreven veranderingen worden doorgevoerd. Er van uitgaande dat studenten, wanneer zij zich comfortabel voelen, zij ook langer in de bibliotheek verblijven, wordt er verwacht dat de omzet van het restaurant zal stijgen met 15% op de lange termijn. Met het concept StudyShare zijn de studenten verplicht elk uur een pauze te nemen van een kwartier. Dit kwartier kunnen zij in het restaurant verblijven, waardoor er ook hier uitgaven worden gedaan door de studenten.

8. Nawoord

Dit hoofdstuk bevat een nawoord dat ingaat op de reflectie op eigen handelen en de waarde van deze thesis voor de openbarebibliothekenbranche.

8.1 Reflectie op eigen handelen

Bij aanvang van het traject wist ik nog niet goed waar ik aan toe was. Op het laatste moment heb ik deze afstudeerstage nog via mijn examinerator kunnen regelen, waardoor ik flink moest doorwerken. Enerzijds moest ik zorgen dat ik genoeg studiepunten had, om überhaupt te mogen starten met het traject; anderzijds moest ik voldoende tijd hebben om het onderzoeksvoorstel te schrijven. Om alle activiteiten in kaart te brengen, heb ik een planning gemaakt. Terugkijkend op het traject ben ik van mening dat ik mij goed aan deze planning heb gehouden. De activiteiten, zoals in de planning benoemd, zijn grotendeels uitgevoerd in de van tevoren beoogde weken. Ik ben van nature niet goed in plannen en mijzelf houden aan een planning, dus ik heb mijzelf op dit vlak ontwikkeld. Een kanttekening is dat mijn examinerator ook een rol hierin heeft gespeeld, door mij de strakke deadlines voor ogen te houden.

Het schrijven van het eerste rapport, het thesisvoorstel, is voorspoedig verlopen. Ik heb er geen moeite mee gehad dit rapport te schrijven en had er op sommige vlakken zelfs plezier in. Om informatie te verkrijgen en zo concreet mogelijk te werk te kunnen gaan, hebben er veel gesprekken met de opdrachtgever plaatsgevonden. Deze gesprekken zijn input geweest voor het verslag.

Het schrijven van de totale scriptie is daarentegen niet altijd even gemakkelijk verlopen. Tijdens dit traject had ik bepaalde zaken anders moeten aanpakken. Tijdens het experiment gaf ik bijvoorbeeld op de laatste dag al snel op, omdat ik de hele week al veel moeite had moeten doen om studenten voor het onderzoek te trekken. Hierdoor moest ik de week erop nog een aantal proefpersonen zoeken, omdat ik van de laatste conditie niet genoeg ingevulde vragenlijsten had. Dit illustreert een van mijn valkuilen: het niet doorzetten op bepaalde momenten, zodat ik er op een later moment alsnog mee aan de slag moet. Een ander voorbeeld is dat ik te weinig contact heb gezocht met de opdrachtgever. Om er zeker van te zijn dat de verwachtingen op één lijn zitten, is dit wel van belang. Het advies gaat bijvoorbeeld een andere richting op dan in eerste instantie verwacht werd. Om te peilen of het gegeven advies daadwerkelijk bruikbaar en relevant is voor de bibliotheek, had ik hier eerder over kunnen sparren met de opdrachtgever.

Het rapport had ik vrij snel al grotendeels af. Normaal gesproken ben ik een persoon die al het werk voor het laatste moment bewaart. Dit is dan ook een sterke ontwikkeling, die ik vast moet houden in de toekomst. Over het algemeen ben ik blij met hoe het traject is verlopen en over mijn eigen handelingen die dit mogelijk hebben gemaakt.

8.2 Reflectie op de waarde

Deze thesis is van waarde voor de bibliothekenbranche en sluit aan op de actuele behoeften. Zoals in de inleiding al is beschreven, is gastvrijheid niet meer alleen voor de horecasector van belang. Gastvrijheid wordt tegenwoordig in elke organisatie als belangrijk aspect gezien. Dit onderzoek in het kader van gastvrijheid is nog niet eerder in deze branche uitgevoerd, waardoor het van toegevoegde waarde kan zijn om dit gastvrijheidsconcept door te voeren. Deze thesis richt zich daarnaast specifiek op de doelgroep studenten, die in steeds grotere aantallen de bibliotheken bezoekt.

Eerst was het plan om twee experimentele studies uit te voeren: bij de Saxionbibliotheek (1) en bij de Openbare Bibliotheek Deventer (2). Het tweede onderzoek, bij de bibliotheek zelf, zou voor extra validiteit hebben gezorgd. De opening van de bibliotheek vond helaas later plaats, waardoor deze tweede studie niet meer mogelijk was om uit te voeren. Enerzijds zijn de resultaten generaliseerbaar voor de gehele branche en anderzijds was het advies sterker geweest als de resultaten nog meer toegespitst waren op de bibliotheek. In plaats van de tweede experimentele studie is er een klein onderzoek verricht met de stoelen van de bibliotheek. Dit geeft een beetje een idee van wat studenten van de stoelen vinden, maar de studie is te kleinschalig om er daadwerkelijk uitspraken over te kunnen doen.

Het advies richt zich op de actuele behoeften in de bibliothekenbranche. Uit het experimenteel onderzoek en de literatuur kan geconcludeerd worden dat stilteplekken een absolute must zijn om de studenten naar de bibliotheek te trekken. Daarnaast creëert een hoger zitcomfort een hogere gastvrijheidsbeleving.

Over het algemeen ben ik blij met de waarde van deze scriptie, alleen had ik in de ideale situatie ook het onderzoek bij de bibliotheek zelf uitgevoerd.

Bibliografie

- Argenton, G. (2015). Time for Experience: Growing up under the Experience Economy. *Educational Philosophy And Theory*, 47(9), 918–934. doi:10.1080/00131857.2015.1035158
- Bos, M., & Groeskamp, E. J. (2017). *Jaarverslag 2016*. Gevonden op <https://sway.com/trN8Be5SAsqKTSpF>
- Brotherton, B. & Wood, R.C. (2008). The nature and meanings of 'hospitality'. In: B. Brotherton & R.C. Wood (Eds.), *The SAGE Handbook of Hospitality Management* (p. 37–61). doi:10.4135/9781849200417. n2
- Brouillet, T., Heurley, L., Martin, S., & Brouillet, D. (2010). Emotion and incarnated cognition: the driving dimension of the verbal answers "yes" and "no". *Canadian Journal Of Experimental Psychology*, 64(2), 134–141. doi:10.1037/a0019732
- Cassee, E. Th. & Reuland, R. J. (1983). Hospitality in Hospitals. In: J. R. Reuland & E. Th. Cassee (Eds.), *The Management of Hospitality* (p.143–163). Oxford: Pergamon Press.
- Chaffin, D.B., Anderson, G.B.J., & Martin, B. J. (2006). *Occupational Biomechanics*. New York: Wiley John & Sons, Inc.
- Chang, J.-H., & Wu, C.-J. (2014). Influence of the Seat Arrangement in Public Reading Spaces on Individual Subjective Perceptions. World Academy of Science, Engineering and Technology. *International Journal of Psychological and Behavioral Sciences*, 8 (5), 1567–1571. doi:10.1999/1307-6892/9998388
- Clark, H. H. (1973). Space, time, semantics, and the child. In: T. E. Moore (Ed.), *Cognitive development and the acquisition of language* (p. 27–63). New York: Academic Press.
- Cran, B.A., Holm, M.B., & Hobson, D. (2004). Development of a consumer-driven wheelchair seating discomfort assessment tool (wcs-dat). *International Journal of Rehabilitation Research*, 27(1), 85–90. doi:10.1097/00004356-200403000-00014
- Frontczak M., & Wargocki P. (2011). Literature survey on how different factors influence human comfort in indoor environments. *Building and Environment*, 46(4), 922–937. doi: 10.1016/j.buildenv.2010.10.021
- Hall, E. T. (1966). *The hidden dimension*. New York: Doubleday.
- Hamilton, J. (1989). Comfort and the hospitalized chronically ill. *Journal of Gerontological Nursing* 15(4), 28–33. doi:10.3928/0098-9134-19890401-08
- Helander, M. G., & Zhang, L. (1997). Field studies of comfort and discomfort in sitting. *Ergonomics*, 40 (9), 895–915. doi:10.1080/001401397187739
- Hemmington, N. (2007). From service to experience: Understanding and defining the hospitality business. *The Service Industries Journal*, 27(6), 747–755. doi:10.1080/02642060701453221:

- Kolcaba, K. Y. (1992). Holistic comfort: Operationalizing the construct of a nurse-sensitive outcome. *Advances in Nursing Science*, 15(1), 1–10. doi:10.1097/00012272-199209000-00003
- Lashley, C. (2000). In search of hospitality: Towards a theoretical framework. *International Journal of Hospitality Management*, 19(1), 3–15. doi:10.1016/S0278-4319(99)00035-3
- Manning, H. (2010). *Customer Experience Defined*. Gevonden op 31 mei 2018 op https://go.forrester.com/blogs/10-11-23-customer_experience_defined/
- Meijering, J. (2016). "Laat onderzoek naar stilte ruimtes maar komen". Gevonden op 4 oktober 2018 op <https://www.delta.tudelft.nl/article/laat-onderzoek-naar-stilte-ruimtes-maar-komen>
- Menegon, S., Vincenzi, S. L., de Andrade, D. F., Barbetta, P. A., Diaz Merino, E. A., & Vink, P. (2017). Design and validation of an aircraft seat comfort scale using item response theory. *Applied Ergonomics*, 62, 216–226. doi:10.1016/j.apergo.2017.03.005
- Nailon, P. (1982). Theory in hospitality management. *International Journal of Hospitality Management*, 1(3), 135–142. doi:10.1016/0278-4319(82)90002-0
- Navai, M., & Veitch, J. A. (2003). *Acoustic Satisfaction in Open-Plan Offices: Review and Recommendations*. Ottawa, Canada: National Research Council Canada
- Niedenthal, P. M., Barsalou, L.W., Winkielman, P., Krauth Gruber, S., & Ric, F. (2005). Embodiment in attitudes, social perception and emotion. *Personality and Social Psychology Review*, 9(3), 184–211. doi:10.1207/s15327957pspr0903_1
- OfficeCity kantoormeubelen. (z.d.). *[Leverancier bureaustoel]*. Gevonden op 1 september 2018 op <https://www.officcity.nl/kantoor-stoelen/ergonomische-bureaustoelen/prosedia-se7en.html>
- Ottenbacher, M., Harrington, R., & Parsa, H. G. (2009). Defining the Hospitality Discipline: A Discussion of Pedagogical and Research Implications. *Journal of Hospitality & Tourism Research*, 33(3), 263–283. doi:10.1177/1096348009338675
- Pallant, J. (2005). *SPSS Survival Manual* (12e ed.). New York, Verenigde Staten: Open University Press
- Remie, M., & Vasterman, J. (2016). *Het is dringen voor een stilteplek*. Gevonden op 4 oktober 2018 op <https://www.nrc.nl/nieuws/2016/05/07/het-is-dringen-voor-een-stilteplek-1616139-a1313213>
- Pfeifer, Y. (1983). Small business management. In: Cassee, E.H. and Reuland, R. (Eds). *The Management of Hospitality* (p. 189–202). Oxford: Pergamon Press
- Pijls, R., Groen, B., Galetzka, M., & Pruyn, A. (2017). Measuring the experience of hospitality: Scale development and validation. *International Journal of Hospitality Management*, 67, 125–133. doi:10.1016/j.ijhm.2017.07.008
- Pine, B.J., Gilmore, J.H., (1999). *The Experience Economy: Work Is theatre & Every Business a Stage*. Boston: Harvard Business School Press

Richards, L.G., Jacobson, L.D., & Kuhttau, A.R. (1978). What the passenger contributes to passenger comfort. *Ergonomics for Passenger Comfort. Applied Ergonomics*, 9 (3), 137–142. doi:10.1016/0003-6870(78)90003-0

Ritzer, G. (2007). Inhospitable Hospitality?. In: C. Lashley, A. Morrison, & P. Lynch (Eds.), *Hospitality: A Social Lens* (p. 129–139). Amsterdam, Nederland: Elsevier

Swaen, B. (2014). *Validiteit in je scriptie*. Gevonden op <https://www.scribbr.nl/onderzoeksmethoden/validiteit-van-scriptieonderzoek/>

Tasci A.D.A., & Semrad K.J. (2016) Developing a scale of hospitableness: A tale of two worlds. *International Journal of Hospitality Management*, 53, 30–41. doi:10.1016/j.ijhm.2015.11.006

Van Vliet, V. (2011). *PDCA cyclus (Deming)*. Gevonden op 1 oktober op <https://www.toolshero.nl/probleem-oplossen/pdca-cyclus-deming/>

Verhoeven, N. (2014). *Wat is onderzoek?* (5e ed.). Den Haag, Nederland: Boom Lemma.

Vink, P., Brauer, K. (2011). *Aircraft Interior Comfort and Design*. Boca Raton, Verenigde Staten: CRC Press

Williams, L. E., & Bargh, J. A. (2008). Experiencing physical warmth promotes interpersonal warmth. *Science*, 322(5901), 606–607. doi:10.1126/science.1162548

Williams, L. E., & Bargh, J. A. (2008a). Keeping one's distance: The influence of spatial distance cues on affect and evaluation. *Psychological Science*, 19(3), 302–308. doi: 10.1111/j.1467-9280.2008.02084.x

Zhang, L., Helander, M., & Drury, C. (1996). Identifying Factors of Comfort and Discomfort in Sitting. *Human Factors The Journal of the Human Factors and Ergonomics Society*, 38(3), 377–389. doi:10.1518/001872096778701962

Bijlagen

Bijlage I	Beoordeling auteurs via AAOCC-criteria
Bijlage II	Missing values
Bijlage III	Pre-test
Bijlage IV	Open antwoorden aanvullende studie
Bijlage V	Foto's scenario's aanvullende studie
Bijlage VI	Financiën
Bijlage VII	Stiltezones
Bijlage VIII	Vragenlijst experiment
Bijlage IX	Vragenlijst aanvullende studie

Bijlage I – Beoordeling auteurs via AAOCC-criteria

Manning H., 2010. <i>Customer Experience Defined</i>	
Authority	Manning is Vice President en Research Director bij Forrester
Accuracy	Verwijst naar bronnen en modellen
Objectivity	Geen persoonlijk belang
Currency	2010
Coverage	Ja geeft informatie over het onderwerp gastvrijheidsbeleving, waar nog niet veel bekend over is

Spelier P., 2013. <i>Hoe kunnen we de customer experience echt verbeteren?</i>	
Authority	Spelier heeft bijna 6 jaar als consultant voor de organisatie VvAA bij Capgemini Consulting advies gegeven aan financiële instellingen op onder andere het gebied: Digital Customer Experience.
Accuracy	Verwijst naar veel bronnen en modellen
Objectivity	Geen persoonlijk belang
Currency	2013
Coverage	Ja geeft informatie over het onderwerp gastvrijheidsbeleving, waar nog niet veel bekend over is

Bijlage II – Missing values

Univariate Statistics							
	N	Mean	Std. Deviation	Missing		No. of Extremes ^a	
				Count	Percent	Low	High
G_medew	181	5,1381	1,26392	2	1,1	23	0
G_uitnodigend	182	5,1978	1,20514	1	,5	19	0
G_open	181	5,5193	1,10851	2	1,1	12	0
G_begaan	182	4,5385	1,21052	1	,5	10	7
G_koning	182	3,1484	1,35637	1	,5	0	2
G_vrijheid	182	4,9341	1,28572	1	,5	2	0
G_steun	182	4,1538	1,32901	1	,5	0	0
G_veilig	182	6,0989	,96405	1	,5	10	0
G_zorgen	182	4,2363	1,16780	1	,5	13	3
G_zaken	182	3,1923	1,21744	1	,5	0	1
G_geïnteress	182	3,4505	1,24611	1	,5	0	1
G_belangrijk	182	3,4835	1,16924	1	,5	7	4
G_comfort	182	5,5275	,88998	1	,5	3	0
G_ontspannen	182	5,4890	1,02315	1	,5	7	0
G_gemak	182	5,6978	,89313	1	,5	5	0
Fm_oncomfort	182	3,3846	1,72578	1	,5	0	0
Fm_oncomfortpos	182	4,6154	1,72578	1	,5	0	0
Fm_pijn	182	2,5769	1,38744	1	,5	0	24
Fm_pijnpos	182	5,4231	1,38744	1	,5	24	0
Fm_lekkerzit	181	4,7182	1,37967	2	1,1	5	0
Fm_steun	182	4,5659	1,42338	1	,5	5	0
Fm_comfortab	182	4,6923	1,51013	1	,5	5	0
Fm_studeren	182	4,3297	1,58065	1	,5	0	0

Fm_moe	182	3,4231	1,36738	1	,5	0	1
Fm_moepos	182	4,5769	1,36738	1	,5	1	0
Fm_stijf	182	3,6264	1,50981	1	,5	0	0
Fm_stijfpos	182	4,3736	1,50981	1	,5	0	0
Fm_druk	182	2,9780	1,41013	1	,5	0	3
Fm_drukpos	182	5,0220	1,41013	1	,5	3	0
Fm_ontspan	182	4,2363	1,29350	1	,5	0	0
Fa_prettig	182	4,9505	1,35140	1	,5	0	0
Fa_oncomfort	182	3,1923	1,51287	1	,5	0	3
Fa_comfortpos	182	4,8022	1,51033	1	,5	3	0
Fa_dichtbij	182	3,1648	1,48111	1	,5	0	2
Fa_dichtbijpos	182	4,8352	1,48111	1	,5	2	0
Med_ontsp	182	5,0714	1,05136	1	,5	12	0
Med_goed	182	5,2473	,90387	1	,5	7	0
Med_uitgerust	182	4,6813	1,21573	1	,5	3	0
Med_concentra	182	5,3297	1,24869	1	,5	18	0
Med_prettig	182	5,3681	,93530	1	,5	6	0
Mod_extravert	182	5,0385	1,21848	1	,5	0	0
Mod_kritisch	182	2,7637	1,38827	1	,5	0	0
Mod_grondig	182	4,5220	1,47054	1	,5	5	0
Mod_angstig	182	2,5385	1,37706	1	,5	0	22
Mod_open	182	5,4835	1,09608	1	,5	9	0
Mod_gereserveer	182	3,5440	1,59618	1	,5	0	0
Mod_symp	182	5,9286	,80080	1	,5	.	.
Mod_lui	182	3,5220	1,55810	1	,5	0	0
Mod_kalm	182	5,0604	1,24007	1	,5	4	0
Mod_artistiek	178	3,2697	1,62789	5	2,7	0	4
Mod_desorient	181	2,3646	1,38230	2	1,1	0	6
Mod_verslik	182	1,6978	1,06262	1	,5	0	11
Mod_afleiding	182	5,4945	1,36955	1	,5	19	0
Mod_geluid	181	4,3923	1,80916	2	1,1	0	0
Mod_beweging	182	4,7198	1,72519	1	,5	0	0
Mod_last	182	3,5385	1,79199	1	,5	0	0
Mod_schrik	182	4,0824	1,87711	1	,5	0	0
Mod_groep	182	2,8791	1,64088	1	,5	0	5
Mod_stof	182	2,3681	1,38726	1	,5	0	5
Mod_wrijven	181	3,1160	1,82964	2	1,1	0	10
Mod_mondgev	182	2,9451	1,84698	1	,5	0	0
Mod_smaak	182	2,4670	1,69383	1	,5	0	17
Mod_poets	182	1,6593	1,26770	1	,5	0	14
Mod_druk	182	6,3352	,97639	1	,5	10	0
Mod_tijd	182	6,3901	,80503	1	,5	5	0
Mod_concentr	182	6,4505	,79032	1	,5	4	0
Mod_stress	182	5,2967	1,71116	1	,5	0	0
A_licht	182	5,6374	1,00843	1	,5	7	0
A_temperatuur	182	5,3022	1,38735	1	,5	24	0
A_geluid	179	5,0670	1,09441	4	2,2	0	0
A_persaanwezig	180	5,7667	1,23768	3	1,6	3	0
lengte	182	175,9890	9,89111	1	,5	0	0
mensen	182	1,3901	,48912	1	,5	0	0
kennenlinks	146	2,3082	2,26081	37	20,2	0	0
kennenrechts	132	2,2727	2,28199	51	27,9	0	25
G_inviting	181	5,2136	,98997	2	1,1	5	0
G_care	182	3,7433	,97629	1	,5	0	1
G_comf	182	5,5714	,84790	1	,5	4	0
Fysiek_meubilair	181	4,6635	1,16357	2	1,1	1	0
Fysiek_afstand	182	4,8626	1,25264	1	,5	0	0
Med_mentaalcomf	182	5,1396	,89101	1	,5	3	0
leeftijd	182	21,73	2,882	1	,5	0	5

Bijlage III – Pre-test

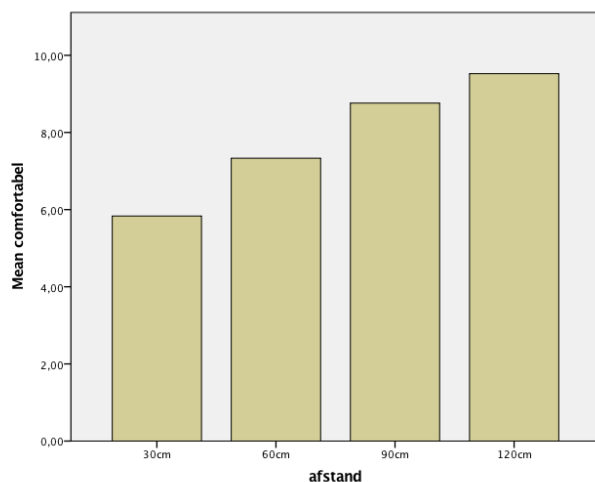
Voorafgaand aan het experiment heeft er allereerst een pre-test plaatsgevonden. Hierbij is getest of studenten een verschil ervaren in comfort bij het zitten op de kruk of de stoel en bij grote of kleine fysieke afstanden tussen de individuen. Dit vooronderzoek is vormgegeven door verschillende personen plaats te laten nemen en hen een aantal vragen mondeling te laten beantwoorden aan de hand van een tienpuntsschaal. Deze manier zorgde ervoor dat het de deelnemers niet veel tijd kostte, waardoor zij eerder geneigd waren om mee te werken. Tijdens deze pre-test werden er 20 deelnemers individueel bevraagd om de verschillende situaties in het meubilair en/of de fysieke afstand te beoordelen.

Voor het testen van welke fysieke afstand als comfortabel en welke als oncomfortabel gezien werd, is er gevarieerd in afstand tussen de deelnemers. De afstanden die hierbij zijn meegenomen zijn 30, 60, 90 en 120 cm. Deze afstand werd gemeten tussen het einde van de ene persoon en het begin van de volgende persoon. Deze afstanden zijn gebaseerd op de theorieën van Hall (1966) en Chang en Wu (2014). Bij deze afstand test, hebben de deelnemers op de banken gezeten in de hal van Saxion en dus zonder tafel.

Voor het testen van het verschil in comfort tussen het meubilair hebben de proefpersonen aan een tafel gezeten op de kruk en de studiestoel. Ze moesten de vragen beantwoorden net als bij het experiment, met als uitgangspunt dat ze aan deze tafel zaten te studeren. De deelnemers hebben eerst op de kruk gezeten om de vragen te beantwoorden en vervolgens op de stoel hetzelfde.

Uit de resultaten van deze test kwam naar voren dat de kruk veel oncomfortabeler werd gezien dan de studiestoel. Echter waren er enkele personen die de kruk alsnog wel als comfortabel ervoeren. Verder viel op dat in de test met de fysieke afstanden, sommige deelnemers de kleine afstand (30 cm) helemaal niet als oncomfortabel zagen. Om uit te sluiten dat de resultaten werden beïnvloed bij het experiment door verschil in de karakteristieken: introvert en extravert, zijn er vragen in de vragenlijst opgenomen over deze. De uitkomst van de test is in figuur 14 te zien.

→ GGraph



Figuur 14.. Pre-test fysieke afstand

Bijlage IV – Open antwoorden aanvullende studie

Scenario 1 – studiestoel vs. kruk

Open antwoorden: doeleinde stoel

Valid Values	
	even iets bespreken,
	opzoeken, max 1 uur gebruik
	keukenstoel, ook voor de
	bieb geschikt
	kort achter de computer
	zitten of een korte
	opdracht/studiesessie
	lange studie
	leestafel/ studiestoel
	om te studeren
	studeren
	werkplek/ studie

Open antwoorden: eigen woorden stoel

Valid Values	
	beetje hard en weinig steun aan de bovenrug
	de stoel zit prettig en comfortabel
	goede stoel voor aan het bureau mooie eenvoudige uitstraling
	je zit er lekker op met je billen, maar hij geeft geen goede steun
	aan je rug
	stevige stoel, comfortabel, genoeg steun
	stoel zit fijn & stevig. Fijne rugleuning
	stoel zit lekker. Voelt lekker aan door het materiaal, niet zweterig.
	Randjes een beetje hoog voor dikkere billen maar prima te doen
	te ver naar achteren, voor het studeren meer rechtop zitten
	top stoel. zit lekker een goede houding en mooie diepe zit

Open antwoorden: doeleinde kruk

Valid Values	
	actief werken
	decoratie, of momenten dat
	je niet lang op de stoel moet
	zitten
	even voor korte momenten
	kort gebruik, heel kort
	gebruik
	kort verblijf. wel handig is
	verstelbare hoogte
	korte studie-uren
	om aan tafel te leren
	studeren
	werk/ studieplekken

Open antwoorden: eigen woorden kruk

Valid Values	
	comfortabel geeft je een goede houding
	comfortabel, flexibel in steun. fijne steun in onderrug
	goed ondersteunend voor der rug, goed dat hij omhoog kan
	hard, wel redelijk wat steun voor de gehele rug, maar je zit heel
	rechtop. vervelend voor lange benen.
	het geeft prettige steun in de rug, maar is wat klein om op te
	zitten
	niet heel fijn de rugleuning, zit niet prettig aan de rug
	prima maar de rugleuning geeft in mijn beleving geen
	meerwaarde voor het zitcomfort
	stoel is hard. rugleuning is te klein voor brede rug. doet pijn.
	zweterig
	stoel zit stevig

Scenario 2 – kruk werkplaats

Open antwoorden: doeleinde kruk werkplaats

Valid	actief werken
	gefocust werken/kussen
	om goed ruim aan tafel te kunnen werken, makkelijke beweegbaar
	practicum opdrachten
	techniek ruimte
	tijdens werk momenten
	weet ik niet. voor mij even tijdelijk zitten en voor de rest staan
	werken. Het geeft niet veel steun maar is tijdens het werken wel handig, want je staat makkelijk op, neemt niet veel ruimte in beslag en biedt mogelijkheid tot half staan en zitten
	werkplaats

Open antwoorden: eigen woorden kruk werkplaats

Valid	De stoel is vrij hoog en glad
	gewoon wel hard onder de kont, verder wel soepel voor deze werkgelegenheid
	goede werkplekstoel voor een actieve houding
	hard zitvlak, geen rugsteun, actieve houding
	hij wiebelt. wel fijn dat je je voeten ergens op kan zetten
	je bent vrij om te bewegen door geen leuning. fijne steun voor de voeten ideaal
	dat het in hoogte verstelbaar is
	niet comfortabel, wel goed voor een actieve houding
	veel te hoog en te weinig voetsteun
	zit een beetje hard en geeft geen steun

Scenario 3 – Japanse kussentjes

Open antwoorden: doeleinde japanse kussentjes

Valid Values	Aziatisch restaurant, lunchen
	een werkplek
	kort even iets door
	bespreken/ afmaken
	korte grappige momenten,
	jonge kinderen
	meer voor kinderen dan voor volwassenen
	om te kletsen
	overleggen
	relaxed achter je laptop
	werken
	voor mij nergens voor

Open antwoorden: eigen woorden japanse kussentjes

Valid Values	een relaxte manier van zitten op een andere manier
	harde zit, geen steun in de rug
	het is een ander manier van zitten. geen lange momenten. ik denk dat het oog leuker bied dan het zitcomfort
	Het kussen is vrij hard en biedt weinig steun
	kussen zit fijn alleen niet ideale positie om te studeren
	lekker rusten, maar je moet fit zijn om er op te zitten en omhoog te komen
	mwah, ik zou niet lang hier kunnen zitten ivm zere rug
	niks voor oude zware mensen. kom niet onder de tafel, rug doet pijn
	voor korte duur zit het best oke, maar dat komt meer door de tafel waarop geleund kan worden

Scenario 4 – Treincoupé zitjes

Open antwoorden: doeleinde treincoupé

Valid Values	de ruimte goed om samen te werken, alleen niet comfortabel aan de benen
	Focus en korte zit
	kort aan het werk op de laptop etc.
	kort je lunch eten/ overleggen of iets voor max 20-30 minuten
	om privé snel wat door te nemen
	overleg informeel
	overleggen
	overleggen, studeren, kletsen
	snelle vergadering

Open antwoorden: eigen woorden treincoupé

Valid Values	de leuning is erg recht en het zitvlak is aan de korte kant
	De stoel heeft een kort zitvlak en zit erg rechtop. Is minder zacht dan verwacht
	hard, wel "goed bij de les" houdend
	lekker om op te zitten
	rechtop zitvlak is te kort. de verhouding van rug en zitvlak is minder
	stevige rugleuning, ondiep zitvlak. zacht zitkussen
	te rechtop, zitvlak te kort voor de benen
	veel te rechtop en weinig tot geen steun als je niet helemaal tegen de rugleuning wilt zitten
	zit lekker vooral door de tafel in het midden. de zit is wat kort en het schuift wat lastig in

Scenario 5 – Fauteuils vs. kruk

Open antwoorden: doeleinde fauteuils

Valid	
	boek lezen, studeren
	leren, relaxen zowel korte als langere tijd
	lezen van een boek of andere documenten
	nergens voor
	om even wat te leren, maar voor max 1 uur
	ontspannen, lezen
	relaxen of boek lezen
	relaxen, gesprekken voeren

Open antwoorden: eigenwoorden fauteuils

Valid	als je rechtop zit niet lekker, maar als je een beetje gaat hangen zit het lekker
	comfortabel, vormt om je heen
	comfortabele stoel, kan een kussen gebruiken
	fijne stoel om lezend te moeten studeren heel comfortabel
	relax, chill goed groot zitvlak
	stoel zit fijn, alleen het hoofd kan niet goed rusten
	verder wel comfortabel, ontbreken van een kussen
	wel ideaal om in te relaxen, had iets zachter gekund, goed voor leren
	zit veel te ver naar achteren. geen lekkere zit

Open antwoorden: doeleinde kruk

Valid	
	als voetenbank voor bij de fauteuil
	korte momenten. als bij zit plek
	korte zit
	niet perse een doeleinde, veelal voor vluchtig zitten
	snel brainstormen
	werken, of snel ergens bij aanschuiven

Open antwoorden: eigen woorden kruk

Valid	
	echt als een krukje. dus voor kortere momenten
	gewoon als een normale kruk
	mooie kruk maar niet comfortabel
	niet comfortabel, hard, geen steun in de rug
	niet genoeg steun om uren te kunnen studeren voor even zitten prima
	stoel zit erg hard
	vervelend, geen steun/ leuning etc. dit maakt het onaangenaam en alle activiteiten naast zitten, erg lastig

Scenario 6 – Eettafelstoel en barkruk

Open antwoorden: doeleinde eettafelstoel

Valid	eettafel
	eten. maar ook voor studeren alleen mag de tafel dan wel wat groter
	eten/drinken wachten werken
	om even snel wat te eten, niet om een paar uur aan te zitten
	om wat te drinken of eten
	restaurant, eetkamerstoel
	studeren, werken, tafelen
	voor een drankje en een borrel
	voor eten prima. tafeltjes veel te smal om je benen onder kwijt te kunnen
	werken, studeren

Open antwoorden: eigen woorden eettafelstoel

Valid	eenvoudige mooie stoel waar je goed op kan zitten
	ergonomisch, goede steun onderrug, niet ontspannen
	goede steun rug, hoog genoeg voor lange benen
	Het zitvlak en de rugleuning geven steun. Het is alleen zo dat door het ontbreken van armleuning het geen stoel is voor langere momenten
	lekker, zitting is prettig, genoeg steun in de rug
	Prima, niet lekker maar ook niet wat ik verwacht van een eetstoel in een bieb
	stevig maar het is wel een harde stoel dus niet om heel lang op te zitten
	stoel zit over het algemeen fijn, maar de rugleuning is vrij laag
	stoelen zitten goed. ronding ook lekker. beetje hard en daardoor zweterig
	vormt goed naar de vormen van het lichaam, zorgt voor goede steun in de rug

Open antwoorden: doeleinde barkruk

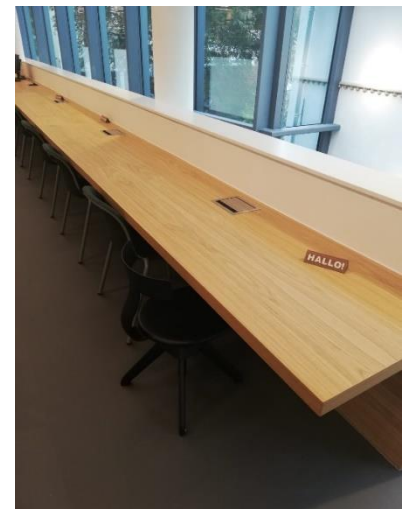
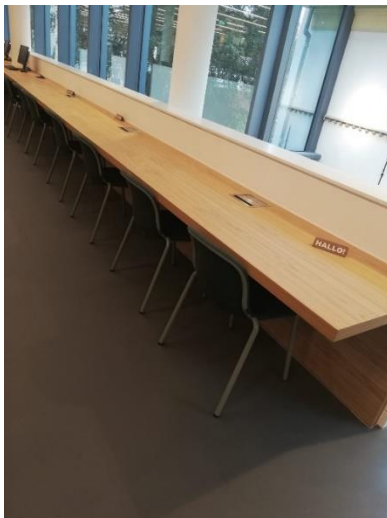
Valid	
	bar of statafel. niet te lang moeten zitten
	bar, hoge werktafel/ vergadertafel
	drankje doen
	eten op een korte zit van wat dan ook
	gezellige borrels en drankjes
	kort koffie drinken
	om een drankje op te doen
	om even snel wat te drinken aan de bar

Open antwoorden: eigen woorden barkruk

Valid	
	De kruk is goed kwa zitvorm geeft verder geen steun
	de stoel heeft een fijne zit, maar een rugleuning had meer comfort gegeven
	erg mooie stoel, goed geschikt om even snel wat te drinken, maar niet om lang op te zitten
	fijn zitvlak. voor langer relaxen zou een rugleuning prettiger zijn. voor een lunch prima
	goed ook omvattend naar de vorm van het lichaam
	kleine zit maar wel goed om voor een korte tijd op te zitten
	stevig zitvlak, maar niet ontspannen, door ontbreken rugleuning
	stoel zit prima voor eten, maar vanwege het ontbreken van steun niet voor doeleinden die meer tijd vereisen

Bijlage V – Foto's scenario's aanvullende studie

Scenario 1: Studestoel vs. kruk



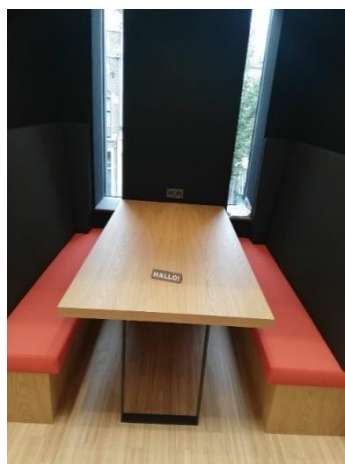
Scenario 2: Kruk werkplaats



Scenario 3: Japanse kussentjes



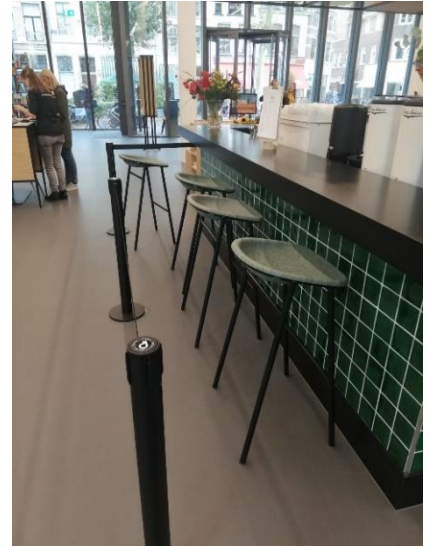
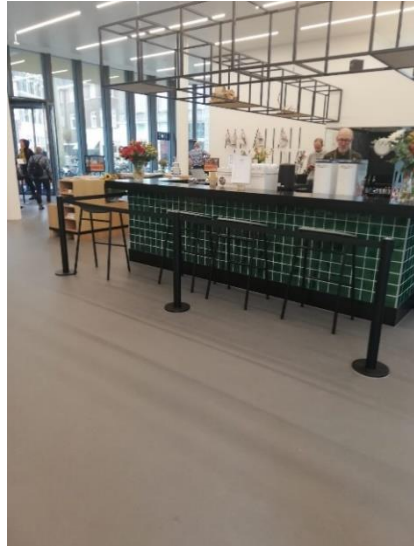
Scenario 4: Treincoupé fauteuils



Scenario 5: Fauteuils vs. kruk



Scenario 6: Stoelen restaurant



Bijlage VI – Financiën

Scenario 1: Huidige situatie

Aangezien er in dit scenario de huidige situatie wordt gehanteerd, zijn er geen extra kosten voor de bibliotheek.

Scenario 2: Ideale situatie voor optimaal zitcomfort

Japanse zitjes

Om de Japanse zitjes allereerst te laten afbreken inclusief te manuren bij een extern bedrijf zijn de volgende kosten:

- afkoppelen gemonteerde stopcontacten €500 euro
- afbreken podium €500 euro
- afvoeren hout €100 euro
- bijwerken vloer en muur €500 euro

Het volledige traject duurt naar schatting 2 à 3 weken. In deze tijd zal er een offerte moeten worden opgevraagd, een afspraak moeten worden gemaakt en het laten uitgevoerd worden.

Treincoupés

Om de treincoupézitjes aan te passen zal het ontwerp van het meubilair worden aangepast. De kosten die hiermee gepaard gaan zijn:

- ontwerp laten aanpassen door architect 750 euro
- advies van installatie–adviseur over klimaat 250 euro
- glazen wanden op maat 2000 euro
- plaatsing wanden 1000 euro
- aanpassing klimaatsysteem voor voldoende frisse lucht in deze zone 3000 euro

Het volledige traject duurt naar schatting 8 weken om het te kunnen regelen en uit te voeren. In deze tijd zal er een offerte moeten worden opgevraagd, een afspraak moeten worden gemaakt en het laten uitgevoerd worden.

Stuudiestoel

Op dit moment zijn er 137 studiestoelen aanwezig in de bibliotheek. Uitgaande van dat al deze stoelen moeten worden vervangen door de stoel zoals beschreven in scenario 2, levert een grote kostenpost op. De stoel zal allereerst moeten worden aangeschaft, dit betekent voor 137 stoelen met een prijs van €280 euro exclusief btw een kostenpost van €38.360 euro.

De oude stoelen kunnen opgeslagen worden, aangezien deze nog prima in tact zijn en voor evenementen gebruikt kunnen worden.

Voor het plaatsen van de studiestoelen op de juiste plek en het opbergen van de oude studiestoelen, is er enige hulp van de medewerkers gevraagd. Wat dit scenario nog een kleine extra kostenpost op salaris oplevert. Uitgaande van vier medewerkers met €12,50 per uur, maal vier uur = €200,-

Totale kosten: €42.160

Scenario 3: Aanpassingen in huidige situatie

Voor dit scenario wordt de huidige situatie gehanteerd met daarbij kleine veranderingen geïmplementeerd.

Japanse zitjes verplaatsen naar kinderafdeling en statafels plaatsen:

- afkoppelen gemonteerde stopcontacten €500 euro
- afbreken podium €500 euro
- afvoeren hout €100 euro
- bijwerken vloer en muur €500 euro

Om vervolgens de statafels aan te schaffen en te plaatsen is er een kostenpost van €2000 euro

Salaris

Bibliotheekmedewerker

Uitgaande van twee medewerkers die in een half uur tijd de opstelling hebben veranderd en aan het einde van de dag weer hebben teruggezet.

StudyBOB

Uitgaande van een brutosalaris van €2000,- voor een fulltime werkweek. De StudyBOB zal tweemaal in worden gezet per tentamenperiode. Dit betekent €12,50 per uur, 8 uur per dag, 4 periodes per jaar.

Marketingmedewerker

Uitgaande van een brutosalaris van €2500,- voor een fulltime werkweek. Dit betekent €15,63 per uur x 16 uur.

Bijlage VII – Stiltezones

Begane grond

Vragenlijst Gastvrijheidsonderzoek

Als ik een bibliotheek zit om te studeren, vind ik het belangrijk dat..

Waarın zou je allemaal ondersteuning willen van de bibliotheek tijdens je studie?

Geef aan in hoeverre u het eens bent met de onderstaande stellingen.

Er volgen eerst een aantal stellingen over de gastvrijheid van de Saxion Bibliotheek

Over het algemeen komt de Saxion Bibliotheek gastvrij op mij over

Helemaal mee oneens ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ Helemaal mee eens

De medewerkers van de Saxion Bibliotheek komen gastvrij op mij over

Helemaal mee oneens ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ Helemaal mee eens

De ruimte van de Saxion Bibliotheek komt gastvrij op mij over

Helemaal mee oneens ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ Helemaal mee eens

De Saxion Bibliotheek heeft een uitnodigende uitstraling

Helemaal mee oneens ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ Helemaal mee eens

De Saxion Bibliotheek heeft een open uitstraling

Helemaal mee oneens ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ Helemaal mee eens

Nu volgt een aantal stellingen over hoe u de Saxion Bibliotheek vandaag ervaart.

In de Saxion Bibliotheek:

– zijn ze met mij begaan

Helemaal mee oneens ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ Helemaal mee eens

– voelt het alsof ik word behandeld als een koning(in)

Helemaal mee oneens ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ Helemaal mee eens

– ervaar ik een gevoel van vrijheid

Helemaal mee oneens ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ Helemaal mee eens

– ervaar ik steun

Helemaal mee oneens ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ Helemaal mee eens

– voel ik mij veilig

Helemaal mee oneens ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ Helemaal mee eens

In de Saxion Bibliotheek:

– doen zij moeite om voor mij te zorgen

Helemaal mee oneens ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ Helemaal mee eens

– nemen zij mij zaken uit handen

Helemaal mee oneens ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ Helemaal mee eens

– zijn zij geïnteresseerd in mij

Helemaal mee oneens ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ Helemaal mee eens

– voel ik mij belangrijk

Helemaal mee oneens ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ Helemaal mee eens

In de Saxion Bibliotheek:

– voel ik mij welkom

Helemaal mee oneens ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ Helemaal mee eens

– voel ik mij comfortabel

Helemaal mee oneens ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ Helemaal mee eens

– voel ik mij ontspannen

Helemaal mee oneens ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ Helemaal mee eens

– voel ik mij op mijn gemak

Helemaal mee oneens ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ Helemaal mee eens

Nu volgt een aantal stellingen over hoe het meubilair.

Ik vind dat dit meubilair:

– oncomfortabel zit

Helemaal mee oneens ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ Helemaal mee eens

– pijn doet aan mijn lichaam

Helemaal mee oneens ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ Helemaal mee eens

– lekker zit

Helemaal mee oneens ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ Helemaal mee eens

– goede steun geeft

Helemaal mee oneens ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ Helemaal mee eens

– comfortabel zit

Helemaal mee oneens ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ Helemaal mee eens

Zittend op dit meubilair:

– kan ik urenlang studeren

Helemaal mee oneens ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ Helemaal mee eens

– voelt mijn lichaam moe

Helemaal mee oneens ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ Helemaal mee eens

– voelt mijn lichaam stijf

Helemaal mee oneens ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ Helemaal mee eens

– voel ik vervelende druk op mijn lichaam

Helemaal mee oneens ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ Helemaal mee eens

– kan ik mijn lichaam goed ontspannen

Helemaal mee oneens ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ Helemaal mee eens

Ik vind dat..

De afstand tussen mij en degene(n) naast mij prettig is

Helemaal mee oneens ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ Helemaal mee eens

De afstand tussen mij en degene(n) naast mij oncomfortabel is

Helemaal mee oneens ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ Helemaal mee eens

Degene(n) naast mij te ver van mij vandaan zit(ten)

Helemaal mee oneens ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ Helemaal mee eens

Degene(n) naast mij te dichtbij mij zit(ten)

Helemaal mee oneens ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ Helemaal mee eens

Terwijl ik op deze plek zit

– voel ik mij ontspannen

Helemaal mee oneens ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ Helemaal mee eens

– voel ik mij goed

Helemaal mee oneens ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ Helemaal mee eens

– voel ik mij uitgerust

Helemaal mee oneens ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ Helemaal mee eens

– kan ik mij goed concentreren

Helemaal mee oneens ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ Helemaal mee eens

– kan ik ongestoord werken

Helemaal mee oneens ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ Helemaal mee eens

– voel ik mij prettig

Helemaal mee oneens ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ Helemaal mee eens

Hieronder staan een aantal eigenschappen die jou wel of niet kunnen beschrijven. We verzoeken je om voor elk paar eigenschappen het getal te zetten dat *aangeeft hoe goed het paar eigenschappen jou beschrijft*. Het is de bedoeling dat je aangeeft hoe goed elk paar eigenschappen op jou van toepassing is, ook als de ene eigenschap misschien meer van toepassing is dan de andere.

Extravert, enthousiast

beschrijft mij helemaal niet ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ *beschrijft mij zeer goed*

Kritisch, ruziezoekend

beschrijft mij helemaal niet ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ *beschrijft mij zeer goed*

Grondig, gedisciplineerd

beschrijft mij helemaal niet ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ *beschrijft mij zeer goed*

Angstig, makkelijk van streek te brengen

beschrijft mij helemaal niet ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ *beschrijft mij zeer goed*

Open voor nieuwe ervaringen, levendige fantasie

beschrijft mij helemaal niet ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ *beschrijft mij zeer goed*

Gereserveerd, stil

beschrijft mij helemaal niet ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ *beschrijft mij zeer goed*

Sympathiek, vriendelijk

beschrijft mij helemaal niet ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ *beschrijft mij zeer goed*

Lui, gemakzuchtig

beschrijft mij helemaal niet ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ *beschrijft mij zeer goed*

Kalm, emotioneel stabiel

beschrijft mij helemaal niet ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ *beschrijft mij zeer goed*

Weinig artistieke interesse, weinig creatief

beschrijft mij helemaal niet ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ *beschrijft mij zeer goed*

Hieronder volgt een aantal stellingen over je gevoeligheid voor prikkels. Geef per stelling aan in

hoeverre de stelling op jou van toepassing is.

1. Nadat ik voorover gebogen heb, ben ik gedesoriënteerd.

Helemaal mee oneens ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ Helemaal mee eens

2. Ik verslik me vaak door voedsel met een bepaalde textuur (mondgevoel) of door het gebruik van eetgerei.

Helemaal mee oneens ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ Helemaal mee eens

3. Ik ben afgeleid als er veel lawaai is.

Helemaal mee oneens ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ Helemaal mee eens

4. Ik vind het moeilijk om te werken met achtergrondgeluid

Helemaal mee oneens ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ Helemaal mee eens

5. Ik heb er last van als ik veel beweging om me heen zie

Helemaal mee oneens ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ Helemaal mee eens

6. Ik heb last van onstabiele of snel bewegende beelden

Helemaal mee oneens ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ Helemaal mee eens

7. Ik schrik gemakkelijk van onverwachte of harde geluiden

Helemaal mee oneens ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ Helemaal mee eens

8. Ik blijf weg van grote groepen mensen

Helemaal mee oneens ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ Helemaal mee eens

9. Ik voel me ongemakkelijk als ik bepaalde stoffen draag

Helemaal mee oneens ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ Helemaal mee eens

10. Ik houd er niet van als er op mijn rug wordt gewreven

Helemaal mee oneens ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ Helemaal mee eens

11. Ik houd niet van bepaalde voedseltexturen (mondgevoel)

Helemaal mee oneens ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ Helemaal mee eens

12. Ik houd niet van sterk smakende pepermintjes of snoepjes

Helemaal mee oneens ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ Helemaal mee eens

13. Het voelt voor mij onprettig als ik mijn tanden poets.

Helemaal mee oneens ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ Helemaal mee eens

Hieronder staan 4 stellingen over hoe druk je het op dit moment hebt voor je studie.

1. Ik heb vandaag veel werk te doen voor mijn studie

Helemaal mee oneens ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ Helemaal mee eens

2. Het is voor mij belangrijk dat ik de tijd dat ik hier studeer vandaag nuttig besteed

Helemaal mee oneens ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ Helemaal mee eens

3. Het is voor mij belangrijk dat ik me vandaag hier de bibliotheek goed kan concentreren

Helemaal mee oneens ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ Helemaal mee eens

4. Ik ervaar een gevoel van stress wanneer ik denk aan wat ik allemaal nog moet doen voor mijn studie vandaag

Helemaal mee oneens ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ Helemaal mee eens

Nu volgt er nog een aantal algemene stellingen over de bibliotheek

Ik vind

– het licht in de bibliotheek prettig

Helemaal mee oneens ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ Helemaal mee eens

– de temperatuur in de bibliotheek prettig

Helemaal mee oneens ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ Helemaal mee eens

– de luchtstroming prettig

Helemaal mee oneens ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ Helemaal mee eens

– het geluid hier prettig

Helemaal mee oneens ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ Helemaal mee eens

Ik verwacht dat er altijd iemand aan de balie zit die mij kan helpen

Helemaal mee oneens ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ Helemaal mee eens

In de Saxion Bibliotheek kan ik ongestoord werken

Helemaal mee oneens ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ Helemaal mee eens

Bij de volgende vragen zijn meerdere antwoorden mogelijk

Welke dienstverlening verwacht je van de bibliotheek?

- ☐ beschikbaar stellen van werkplekken
- ☐ beschikbaar stellen van papieren boeken
- ☐ beschikbaar stellen van databanken
- ☐ tijdens openingstijden altijd een vraag kunnen stellen (dus een bezette balie)
- ☐ aanvragen boeken en artikelen bij andere bibliotheken als bibliotheek het zelf niet heeft
- ☐ trainingen gebruik databanken
- ☐ support gebruik referentiestijlen in je scriptie

Waarvoor kom je naar de bibliotheek?

- ☐ studeren (alleen)
- ☐ ondersteuning bij literatuuronderzoek
- ☐ boeken lenen
- ☐ uitvoeren groepsopdrachten
- ☐ hulp voor gebruik databanken
- ☐ raadplegen databanken

Hoe wil je geïnformeerd worden over de producten en diensten van de bibliotheek?

- ☐ website bibliotheek
- ☐ website academie/opleiding
- ☐ Facebook,
- ☐ Twitter
- ☐ Elo (blackboard)
- ☐ Instagram

In een bibliotheek moet dit in ieder geval aanwezig zijn..

En als je nu denkt aan specifiek zitcomfort, wat vind jij comfortabel?

Nu volgen er nog een aantal vragen over jezelf

Wat is uw geslacht?

M / V

Wat is uw lichaamslengte?

.....cm

Wat is uw geboortjaar?

Hoeveel mensen zitten er tijdens dit onderzoek naast je?

- ☐ 1
- ☐ 2

Hoe goed ken je diegene die links naast je zit?

Helemaal niet ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ *Heel goed* ☐ *n.v.t.*

Hoe goed ken je diegene die rechts naast je zit?

Helemaal niet ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ *Heel goed* ☐ *n.v.t.*

Bijlage IX– Vragenlijst aanvullende studie

Onderzoek

Wanneer: 17 september

Wie: studenten/ medewerkers

Aantal: 8 / 8

Scenario's	Meubilair	2 ^e meubilair: kruk
Scenario 1	Stuurstoel	x
Scenario 2	Kruk	
Scenario 3	Japanse kussentjes	
Scenario 4	Treincoupé fauteuils	
Scenario 5	Fauteuils naast trap	x
Scenario 6	Stoelen eethoek	x

In bovenstaande tabel is weergegeven op welk meubilair de deelnemers gaan plaatsnemen voor de vragen. Bij drie scenario's zal de kruk worden meegenomen en er naast worden gezet om vervolgens dezelfde vragen te stellen.

Op de volgende bladzijden zijn alle vragen per scenario gesteld. In de hokjes kunnen de cijfers worden gezet. Let op! de bladzijden zijn dubbelzijdig geprint.

Het is van belang dat er tijdens het invullen van de vragen de deelnemers niet overlegt wordt met medestudenten/collega's!

Scenario 1: Stel je voor dat je een dag gaat studeren hier in deze nieuwe bibliotheek en je zit hier op deze plek op dit meubilair. Beantwoord met dit als uitgangspunt de volgende vragen.

Stuudiestoel

Hoe lekker zit de stoel als je een cijfer moet geven van 1 tot 10?

Hoe mooi vind je de stoel als je een cijfer moet geven van 1 tot 10?

Hoeveel steun geeft de stoel als je een cijfer moet geven van 1 tot 10?

Hoe goed denk je dat je op de stoel uren lang kan studeren als je een cijfer moet geven van 1 tot 10?

Hoe comfortabel zit deze stoel als je een cijfer moet geven van 1 tot 10?

Beschrijf nu in eigen woorden hoe de stoel zit:

Voor welke doeleinden vind je deze stoel geschikt?

Kruk

Hoe lekker zit de stoel als je een cijfer moet geven van 1 tot 10?

Hoe mooi vind je de stoel als je een cijfer moet geven van 1 tot 10?

Hoeveel steun geeft de stoel als je een cijfer moet geven van 1 tot 10?

Hoe goed denk je dat je op de stoel uren lang kan studeren als je een cijfer moet geven van 1 tot 10?

Hoe comfortabel zit deze stoel als je een cijfer moet geven van 1 tot 10?

Beschrijf nu in eigen woorden hoe de stoel zit:

Voor welke doeleinden vind je deze stoel geschikt?

Scenario 2: Stel je voor dat je een dag gaat werken met techniek of op het gebied van ICT. Je zit hier in deze nieuwe bibliotheek op deze plek op dit meubilair. Beantwoord met dit als uitgangspunt de volgende vragen.

Kruk werkplaats

Hoe lekker zit de stoel als je een cijfer moet geven van 1 tot 10?

Hoe mooi vind je de stoel als je een cijfer moet geven van 1 tot 10?

Hoeveel steun geeft de stoel als je een cijfer moet geven van 1 tot 10?

Hoe goed denk je dat je op de stoel uren lang kan werken als je een cijfer moet geven van 1 tot 10?

Hoe comfortabel zit deze stoel als je een cijfer moet geven van 1 tot 10?

Beschrijf nu in eigen woorden hoe de stoel zit:

Voor welke doeleinden vind je deze stoel geschikt?

Scenario 3: Stel je voor dat je een dag gaat studeren hier in deze nieuwe bibliotheek en je zit hier op deze plek op dit meubilair. Beantwoord met dit als uitgangspunt de volgende vragen.

Japanse kussentjes

Hoe lekker zit de stoel als je een cijfer moet geven van 1 tot 10?

Hoe mooi vind je de stoel als je een cijfer moet geven van 1 tot 10?

Hoeveel steun geeft de stoel als je een cijfer moet geven van 1 tot 10?

Hoe goed denk je dat je op de stoel uren lang kan studeren als je een cijfer moet geven van 1 tot 10?

Hoe comfortabel zit deze stoel als je een cijfer moet geven van 1 tot 10?

Beschrijf nu in eigen woorden hoe de stoel zit:

Voor welke doeleinden vind je deze stoel geschikt?

Scenario 4: stel je voor dat je op een dag in deze nieuwe bibliotheek gaat overleggen met een medestudent of collega. Je zit in deze situatie hier op deze plek op dit meubilair. Beantwoord met dit als uitgangspunt de volgende vragen.

Treincoupé fauteuils

Hoe lekker zit de stoel als je een cijfer moet geven van 1 tot 10?

Hoe mooi vind je de stoel als je een cijfer moet geven van 1 tot 10?

Hoeveel steun geeft de stoel als je een cijfer moet geven van 1 tot 10?

Hoe goed denk je dat je op de stoel (uren) lang kan overleggen als je een cijfer moet geven van 1 tot 10?

Hoe comfortabel zit deze stoel als je een cijfer moet geven van 1 tot 10?

Beschrijf nu in eigen woorden hoe de stoel zit:

Voor welke doeleinden vind je deze stoel geschikt?

Scenario 5: stel je voor dat je een dag gaat relaxen en een boek gaat lezen in deze nieuwe bibliotheek. Je zit in deze situatie hier op deze plek op dit meubilair. Beantwoord met dit als uitgangspunt de volgende vragen.

Fauteuils naast trap

Hoe lekker zit de stoel als je een cijfer moet geven van 1 tot 10?

Hoe mooi vind je de stoel als je een cijfer moet geven van 1 tot 10?

Hoeveel steun geeft de stoel als je een cijfer moet geven van 1 tot 10?

Hoe goed denk je dat je op de stoel uren lang kan relaxen als je een cijfer moet geven van 1 tot 10?

Hoe comfortabel zit deze stoel als je een cijfer moet geven van 1 tot 10?

Beschrijf nu in eigen woorden hoe de stoel zit:

Voor welke doeleinden vind je deze stoel geschikt?

Kruk

Hoe lekker zit de stoel als je een cijfer moet geven van 1 tot 10?

Hoe mooi vind je de stoel als je een cijfer moet geven van 1 tot 10?

Hoeveel steun geeft de stoel als je een cijfer moet geven van 1 tot 10?

Hoe goed denk je dat je op de stoel uren lang kan relaxen als je een cijfer moet geven van 1 tot 10?

Hoe comfortabel zit deze stoel als je een cijfer moet geven van 1 tot 10?

Beschrijf nu in eigen woorden hoe de stoel zit:

Voor welke doeleinden vind je deze stoel geschikt?

Scenario 6: stel je voor dat je tijdens je bezoek aan de bibliotheek gaat eten in deze eethoek. Je zit in deze situatie hier op deze plek op dit meubilair. Beantwoord met dit als uitgangspunt de volgende vragen.

Stoelen eethoek

Hoe lekker zit de stoel als je een cijfer moet geven van 1 tot 10?

Hoe mooi vind je de stoel als je een cijfer moet geven van 1 tot 10?

Hoeveel steun geeft de stoel als je een cijfer moet geven van 1 tot 10?

Hoe goed denk je dat je op de stoel lang kan eten en relaxen als je een cijfer moet geven van 1 tot 10?

Hoe comfortabel zit deze stoel als je een cijfer moet geven van 1 tot 10?

Beschrijf nu in eigen woorden hoe de stoel zit:

Voor welke doeleinden vind je deze stoel geschikt?

Kruk

Hoe lekker zit de stoel als je een cijfer moet geven van 1 tot 10?

Hoe mooi vind je de stoel als je een cijfer moet geven van 1 tot 10?

Hoeveel steun geeft de stoel als je een cijfer moet geven van 1 tot 10?

Hoe goed denk je dat je op de stoel lang kan eten en relaxen als je een cijfer moet geven van 1 tot 10?

Hoe comfortabel zit deze stoel als je een cijfer moet geven van 1 tot 10?

Beschrijf nu in eigen woorden hoe de stoel zit:

Voor welke doeleinden vind je deze stoel geschikt?

Bedankt voor het invullen van de vragenlijst!

