

De informatieweg in de toekomst

een onderzoek uitgevoerd voor het filiaal van de afdeling
Informatie en Documentatie bij de Hoofddirectie van
Rijkswaterstaat

Tamara Lybeer

Hoofddirectie van Rijkswaterstaat,
Informatie en Documentatie
Den Haag, mei 1996

C 11472

.....
Directoraat-Generaal Rijkswaterstaat
Informatie en Documentatie
Postbus 20906
2500 EX Den Haag
Tel. 070-3518004 / Fax. 070-3518003

De informatieweg in de toekomst

een onderzoek uitgevoerd voor het filiaal van de afdeling Informatie en
Documentatie bij de Hoofddirectie van
Rijkswaterstaat

Rapport van een onderzoek,
gehouden in opdracht van de staf
van de afdeling Informatie en Documentatie

Uitgevoerd door:

Tamara Lybeer

Hoofddirectie van Rijkswaterstaat,
Informatie en Documentatie
Den Haag, mei 1996

Voorwoord

Voor het afronden van mijn opleiding Informatiekunde aan de Hogeschool Midden-Brabant heb ik een onderzoek uitgevoerd voor het filiaal van de afdeling Informatie & Documentatie (I&D) bij de Hoofddirectie van Rijkswaterstaat. Het onderzoek naar de gebruikerstevredenheid en de informatiebehoefte van de interne doelgroep van het filiaal werd uitgevoerd in opdracht van de staf van de afdeling Informatie & Documentatie van het Ministerie van Verkeer en Waterstaat. Het resultaat van het onderzoek is verwerkt in dit rapport.

Hierbij wil ik mijn begeleiders dhr. A. Litjens (plaatsvervangend hoofd van de afdeling I&D bij het Ministerie van Verkeer en Waterstaat) en mijn mentoren van Hogeschool Midden-Brabant Mevr. M. de Vries en Dhr. J. Bringman bedanken voor hun begeleiding bij deze opdracht.

Daarnaast gaat mijn dank uit naar de medewerkers van het filiaal van de afdeling I&D bij de Hoofddirectie van Rijkswaterstaat: dhr. N van den Berg, mevr. S. Hamburg, mevr. E. Oosterlee, mevr. J. van de Merbel voor hun medewerking. En als laatste bedank ik de medewerkers van de Hoofddirectie van Rijkswaterstaat die hebben meegewerkt aan mijn onderzoek.

Den Haag, mei 1996



Tamara Lybeer

Samenvatting

Omdat gesignaleerd werd dat er bij de Hoofddirectie van Rijkswaterstaat te weinig gebruik wordt gemaakt van het filiaal van de afdeling Informatie en Documentatie (I&D) heeft de staf van I&D opdracht gegeven om de informatiebehoefte en de gebruikerstevredenheid van de medewerkers te onderzoeken. De doelstelling voor deze opdracht luidt als volgt:

'Een rapport, dat de behoefte van de interne doelgroep van het filiaal van de afdeling I&D bij de Hoofddirectie van Rijkswaterstaat weergeeft en tevens aanbevelingen bevat welke stappen de afdeling kan ondernemen om de dienstverlening zonnodig te optimaliseren'.

Aan de hand van de doelstelling is de probleemstelling geformuleerd. De uit de probleemstelling afgeleide deelvragen worden door middel van een onderzoek beantwoord. Deze antwoorden geven tevens een aanzet voor de aanbevelingen om de diensten te optimaliseren.

De keuze voor de methode van onderzoek is gebaseerd op een literatuuronderzoek waaruit naar voren kwam dat kwalitatief onderzoek geschikt is voor het onderzoeken van de informatiebehoefte en de gebruikerstevredenheid. Voor het onderzoek werd een combinatie van drie methoden van dataverzameling gebruikt. De methoden zijn: interviewen, bestuderen van documenten en participatieve observatie. De eerste methode is een half gestructureerd interview met halfopen vragen, waarbij de deelvragen als uitgangspunt dienden. Voor het afnemen van het interview is een quotasteekproef genomen.

Als tweede methode is het participatief observeren gehanteerd. Een aantal malen zijn de interne gebruikers van het filiaal geobserveerd. Waarbij gelet werd op naar welke informatie zij op zoek zijn en hoe naar de informatie gezocht werd.

Voor het bestuderen van documenten werd het balieschrift bestudeerd. Hierbij werd gelet op welke vragen er zowel telefonisch als aan de balie door de medewerkers van de Hoofddirectie werden gesteld. Vervolgens werd gelet op de actie die ondernomen werd door het I&D personeel.

Uit het onderzoek kwam o.a. naar voren dat medewerkers weinig tijd hebben en informatie het liefst snel en op hun werkplek tot hun beschikking willen hebben. De informatie op de eigen afdeling en het gebruik van het eigen netwerk spelen hierbij een grote rol en voorzien in het grootste gedeelte van de informatiebehoefte.

Het gebruik van het filiaal wordt beïnvloed door de toegankelijkheid en de onbekendheid van de diensten. Alleen voor het gebruik van kamerstukken en andere parlementaire uitgaven zijn de meesten medewerkers voornamelijk aangewezen op het filiaal van I&D.

De waarde van I&D wordt bepaald door het belang van informatie bij het uitvoeren van de werkzaamheden. De waarde neemt af als de informatiebehoefte minder groot is of als ergens anders de informatie gevonden kan worden.

Belangrijk is het begeleiden van de klant bij het gebruik van de verschillende bronnen en het meer promoten en onder de aandacht brengen van de mogelijkheden van het filiaal. Een overzichtelijke en rustige ruimte en een centrale ligging dragen bij aan het vergroten van de toegankelijkheid. Daarnaast is het zichtbaar aanwezig zijn van personeel van belang om tegemoet te komen aan de verwachtingen van de klant. Nieuwe mogelijkheden voor het filiaal worden geboden door het samenwerken van het filiaal met de afdelingen van de Hoofddirectie van Rijkswaterstaat, Internet en in de toekomst waarschijnlijk door Intranet.

Inhoud

Voorwoord

Samenvatting

HOOFDSTUK 1	Inleiding	7
1.1	Aanleiding	7
1.2	Doelstelling	7
1.3	Probleemstelling	7
1.3.1	Deelvragen	7
1.3.2	De geoperationaliseerde termen	8
HOOFDSTUK 2	Verantwoording literatuuronderzoek	10
2.1	Oriëntatie	10
2.2	Aanpak zoekgang	10
2.3	Systematiek van het onderzoek	11
2.4	Literatuurselectie	12
2.5	Evaluatie van het literatuuronderzoek	13
HOOFDSTUK 3	Keuze methode van onderzoek	14
3.1	Doel onderzoek	14
3.2	Methode van onderzoek	14
3.3	Populatie en steekproef	15
3.4	De methode van dataverzameling	16
3.4.1	Interviewen	17
3.4.2	Participerend observeren	17
3.4.3	Het bestuderen van documenten	18
HOOFDSTUK 4	Uitvoering van het onderzoek	19
4.1	Inleiding	19
4.2	Het interview	19
4.2.1	Resultaten van het interview per deelvraag	20
4.3	Het observeren	30
4.3.1	Het resultaat van het observeren	31
4.4	Het bestuderen van bestaande documenten	31
4.4.1	Resultaat van het bestuderen van documenten	32
4.5	Betrouwbaarheid en geldigheid van het onderzoek	33
HOOFDSTUK 5	Conclusies	34
HOOFDSTUK 6	Aanbevelingen en implementatie	37
6.1	Inleiding	37
6.2	De aanbevelingen en de richtlijnen voor implementatie	41
6.3	Aanbevelingen voor verder onderzoek	42
HOOFDSTUK 7	Evaluatie	43
Literatuurlijst	45
BIJLAGE I	Overzicht aantal respondenten per afdeling	
BIJLAGE II	Begeleidend schrijven bij de interviewvragen	
BIJLAGE III	Interviewvragen	
BIJLAGE IV	Informatiebehoefte van de medewerkers	

HOOFDSTUK 1 Inleiding

1.1 Aanleiding

In het kader van het afronden van mijn opleiding Informatiekunde te Tilburg is een afstudeeropdracht gemaakt in opdracht van de staf van de afdeling Informatie en Documentatie (I&D) van het Ministerie van Verkeer en Waterstaat.

Aanleiding voor de opdracht was de vraag 'Waarom wordt er zo weinig gebruik gemaakt van het filiaal van de afdeling I&D bij de Hoofddirectie van Rijkswaterstaat?'

De opdrachtgever wilde graag weten wat de gebruikerstevredenheid en behoefte is van de medewerkers van de Hoofddirectie van Rijkswaterstaat. In het onderzoek zullen zowel de niet-gebruikers als de gebruikers van het filiaal betrokken worden. Aan de hand van het onderzoek wil het filiaal van de afdeling I&D gericht actie ondernemen om beter in te spelen op de behoefte van de klant.

1.2 Doelstelling

De volgende doelstelling is in het kader van deze opdracht geformuleerd:

Een rapport, dat de behoefte van de interne doelgroep van het filiaal van de afdeling I&D bij de Hoofddirectie van Rijkswaterstaat weergeeft en tevens aanbevelingen bevat welke stappen de afdeling kan ondernemen om de dienstverlening zonnodig te optimaliseren.

1.3 Probleemstelling

Uit de bovenstaande doelstelling is de probleemstelling afgeleid. De uit de probleemstelling voortkomende deelvragen zijn in de onderstaande subparagraaf opgenomen.

Wat is de informatiebehoefte en gebruikerstevredenheid van de interne doelgroep van het filiaal van de afdeling I&D bij de Hoofddirectie van Rijkswaterstaat en hoe kan hierop worden ingespeeld binnen de huidige omstandigheden van het filiaal?

1.3.1 Deelvragen

1. Welke informatie gebruikt de interne doelgroep?
2. Waar haalt de interne doelgroep de informatie vandaan?
3. Hoe komt de interne doelgroep aan zijn informatie?
4. Wat is de behoefte van de interne doelgroep betreffende de collectie en de ontsluiting?
5. Kent de interne doelgroep de produkten en/of diensten van het filiaal van de afdeling I&D bij de Hoofddirectie van de Rijkswaterstaat en in welke mate gebruikt de interne doelgroep deze produkten en/of diensten?
6. Welke belemmeringen ervaart de interne doelgroep bij het gebruik maken van de diensten van het filiaal van de afdeling I&D bij de Hoofddirectie van Rijkswaterstaat en hoe hinderlijk vindt ze dat?

7. Hebben de werknemers behoefte aan een introductie van de afdeling om zo het gebruik van het filiaal van de afdeling I&D te bevorderen?
8. Hoe belangrijk vinden de medewerkers de dienstverlening van het filiaal van de afdeling I&D bij de Hoofddirectie van Rijkswaterstaat voor het uitvoeren van zijn werkzaamheden en voor de Hoofddirectie van Rijkswaterstaat zelf?
9. Welke mogelijkheden zijn er om de dienstverlening zonnodig te optimaliseren?

De eerste acht deelvragen zullen beantwoord worden door middel van een gebruikersonderzoek. Als deze deelvragen beantwoord zijn, geven ze een aanzet voor het beantwoorden van het tweede deel van de probleemstelling en de laatste deelvraag.

1.3.2 De geoperationaliseerde termen

Informatiebehoefte: De vraag naar documenten en/of informatie die aanwezig is bij de interne doelgroep van het filiaal van de afdeling I&D bij de Hoofddirectie van Rijkswaterstaat.

Gebruikerstevredenheid: De meningen en de wensen van de interne doelgroep ten aanzien van de collectie, de produkten en/of diensten en de dienstverlening van het filiaal van de afdeling I&D bij de Hoofddirectie van Rijkswaterstaat.

Interne doelgroep: De medewerkers van de Hoofddirectie van Rijkswaterstaat. De interne doelgroep kan opgesplitst worden in gebruikers en niet-gebruikers van de dienstverlening van het filiaal van de afdeling I&D bij de Hoofddirectie van Rijkswaterstaat.

Huidige omstandigheden: De omstandigheden waarin het filiaal zich nu bevindt qua personeelsbezetting en budget. Binnen deze omstandigheden dienen de activiteiten die uit het onderzoek kunnen volgen, uitgevoerd te worden.

De te operationaliseren termen uit de deelvragen:

Produkten en diensten: Documenten of activiteiten die het filiaal van de afdeling I&D levert om zo tegemoet te komen aan de wensen van de klant. Deze produkten en diensten zijn:

- dagelijkse knipselkrant;
- literatuurinformatiebulletins;
- aanvragen van boeken en tijdschriftartikelen;
- uitvoeren van literatuurrecherche.

[21/p. 2,3]

Ontsluiting: Het beschikbaar stellen en het toegankelijk maken van de collectie van het filiaal bij de afdeling I&D bij de Hoofddirectie van Rijkswaterstaat.

Collectie: De collectie van de afdeling I&D bestaat uit: boeken, tijdschriften, weekbladen, losbladigen, videobanden, kranten, rapporten, verslagen, naslagwerken, CD-Roms, kamerstukken, Staatsbladen, Tractatenbladen en Publikatiebladen van de EG.

Belemmeringen: De obstakels die de gebruiker tegenkomt bij het gebruik maken van het filiaal van de afdeling I&D. Deze belemmeringen kunnen de klantentevredenheid negatief beïnvloeden.

1.4 Plan van aanpak afstudeeropdracht

Om achter de informatiebehoefte en de gebruikerstevredenheid van de medewerkers van de Hoofddirectie van Rijkswaterstaat te komen moet een onderzoek uitgevoerd worden. Hierbij wordt gedacht aan een gebruikersonderzoek waarbij zowel de gebruikers als de niet-gebruikers van het filiaal bij de Hoofddirectie van Rijkswaterstaat worden betrokken. Om de opdracht goed uit te kunnen voeren vindt er een oriëntatie plaats op de volgende onderwerpen: informatiebehoefte, gebruikerstevredenheid en het uitvoeren van een gebruikersonderzoek. De oriëntatie wordt uitgevoerd in de vorm van een literatuuronderzoek. Het resultaat van het literatuuronderzoek zal gebruikt worden om de onderzoeksmethode te bepalen. Bij de keuze van de methode van onderzoek en bij het opzetten van het onderzoek zal de informatie over informatiebehoefte en gebruikerstevredenheid worden gebruikt. De volgende stap is het kiezen van de methode(n) van dataverzameling en indien nodig de steekproef bepalen. Voor het uitvoeren van het onderzoek moeten de deelvragen verwerkt worden in de dataverzamelingsmethode(n) om de probleemstelling te kunnen beantwoorden. Door middel van het analyseren van de uitkomsten van het onderzoek kunnen de aanbevelingen geschreven worden. De aanbevelingen dragen bij aan het optimaliseren van de diensten van het filiaal. Door de aanbevelingen uit te voeren wordt verwacht de klanten beter te kunnen bereiken.

1.5 Opbouw rapport

In de onderstaande paragraaf wordt de opbouw van het rapport besproken. Na de inleiding komt eerst het literatuuronderzoek aan bod. Het literatuuronderzoek is uitgevoerd om de methode van onderzoek te bepalen. In hoofdstuk drie wordt verantwoord welke methode van onderzoek bij deze opdracht gehanteerd wordt, hoe de steekproef bepaald is en voor welke methode van dataverzameling gekozen is. In dit hoofdstuk wordt ook kort de theoretische achtergrond per methode weergegeven. De praktische opzet van de methoden van dataverzameling wordt in het volgende hoofdstuk uitgewerkt. Tevens wordt per dataverzamelingsmethode het resultaat beschreven. Uit de resultaten worden in hoofdstuk zes de conclusies getrokken. Daar op volgend komen de aanbevelingen en de stappen die het filiaal van I&D zou kunnen ondernemen om de dienstverlening te optimaliseren. De gebruikte literatuur is terug te vinden in de literatuurlijst die na de evaluatie van de opdracht is opgenomen. In de bijlagen zijn de respondenten per afdeling, de interviewvragen, de brief bij de interviewvragen en als laatste de onderwerpen waarin de medewerkers interesse hebben opgenomen.

HOOFDSTUK 2 Verantwoording literatuuronderzoek

2.1 Oriëntatie

Ter oriëntatie op het onderzoek is gebruik gemaakt van de volgende bronnen:

- Bibliotheek en documentatie : handboek ten dienste van de opleidingen;
- BDI terminologie : verklarend woordenboek van Nederlandse termen op het gebied van bibliotheek en documentaire informatie;
- Analyse van de informatiebehoefte bij een organisatie zonder Bidoc : een onderzoek naar de wijze waarop de informatievoorziening bij Rijkswaterstaat Directie. Utrecht verbeterd kan worden. [3,4,18]

In eerste instantie is alleen gezocht naar informatie over informatiebehoefte en de verschillende methoden van onderzoek. Maar bij het formuleren van de probleemstelling bleek dat er ook behoefte was aan informatie over de gebruikerstevredenheid van de interne doelgroep. Voor de oriëntatie op deze onderwerpen is gebruik gemaakt van de bovenste twee naslagwerken en het rapport over een soortgelijk onderzoek bij de Directie Utrecht. Daarnaast is er gesproken met de medewerkers van het filiaal van de Hoofddirectie van Rijkswaterstaat en mijn afstudeerbegeleider. Dit leverde verschillende stukken op over de activiteiten van de afdeling en het filiaal. Gedurende het onderzoek zijn er nog enkele documenten naar voren gekomen.

2.2 Aanpak zoekgang

De bibliografie van het onderzoek

De volgende bibliografische bronnen en hulpmiddelen zijn geraadpleegd:

- Library and Information Science Abstracts (LISA);
- CD-Rom Informatierijk;
- catalogus mediatheek Hogeschool Midden-Brabant;
- catalogus Koninklijke Bibliotheek;
- catalogus Nederlands Bibliotheek en Lectorium Centrum (NBLC);
- sneeuwbalmethode.

De CD-Rom Informatierijk werd geraadpleegd, omdat de catalogi van verschillende ministerie-bibliotheken daar opstaan, waaronder ook de catalogus van de bibliotheken van het Ministerie van Verkeer en Waterstaat. Met behulp van de CD-Rom werd gezocht naar informatie over informatiebehoefte en gebruikerstevredenheid in relatie met de overheid. De catalogus van de mediatheek Hogeschool Midden-Brabant werd geraadpleegd om informatie te zoeken over gebruikersonderzoek, informatiebehoefte en gebruikerstevredenheid.

De Koninklijke Bibliotheek en het NBLC beschikken over een uitgebreide collectie op het vakgebied, zij werden geraadpleegd om informatie te zoeken over de bovengenoemde onderwerpen.

Tevens kon bij beide instellingen de bibliografie LISA geraadpleegd worden. LISA is een belangrijke bibliografie op het gebied van informatiekunde.

De sneeuwbalmethode is toegepast op de artikelen die naar aanleiding van het rapport van Dhr. H. Ranter gevonden zijn.

Geografie van het onderzoek

De volgende instellingen/informatiecentra kwamen voor een bezoek in aanmerking:

- Nederlands Bibliotheek en Lectuur Centrum (Den Haag);
- Koninklijke Bibliotheek (Den Haag);
- Ministerie van Verkeer en Waterstaat (Den Haag);
- Hoofddirectie van Rijkswaterstaat (Den Haag);
- Hogeschool Midden-Brabant (Tilburg).

Biografie van het onderzoek

In de oriënterende fase en gedurende het onderzoek zijn de medewerkers van het filiaal van de afdeling I&D bij de Hoofddirectie van Rijkswaterstaat en het plaatsvervangend hoofd van de afdeling I&D, Dhr. A. Litjens geraadpleegd.

Tijdens de onderzoeksperiode is een presentatie bijgewoond met de titel 'Informatiebronnen in het elektronische tijdperk' gehouden door Dhr. P. Keet, Hoofd Beleidsinformatie, Ministerie van Landbouw, Natuurbeheer en Visserij.

Voor het schrijven van de aanbevelingen is informatie over Internet ingewonnen bij Dhr. N. 't Hart, Internetcoördinator bij het Ministerie van Verkeer en Waterstaat in Den Haag. Daarnaast is er nog gesproken over Intranet met Dhr. J. Prins, adviseur informatica-infrastructuur bij de Meetkundige Dienst in Delft.

Tijdsaspect

Het literatuuronderzoek heeft in het beginstadium, 5 februari tot 23 februari 1996, van het onderzoek plaats gevonden. Dit was nodig om de methode van onderzoek te kunnen bepalen. Bij de voorbereiding op het schrijven van de aanbevelingen zijn nog enkele aanvullende bronnen ter informatie gebruikt. Deze bronnen waren allemaal binnen Verkeer en Waterstaat beschikbaar of waren in het kader van de opleiding aangeschaft.

Descriptoren

Met behulp van de bij de oriëntatie gebruikte publikaties zijn de volgende descriptoren gekozen.

Informatiebehoefte	Information needs
Gebruikersonderzoek	User surveys / User needs
Informatiebehoefte-analyse	User studies / User analyses
Gebruikerstevredenheid	User satisfaction
Evaluatie-onderzoek	Qualitative
Tevredenheidsonderzoek	Quantitative
Gebruikerstevredenheid	Research
Kwalitatief	
Kwantitatief	
Onderzoek	

2.3 Systematiek van het onderzoek

Na een oriëntatie op het onderwerp in naslagwerken, is gekeken naar wat er te vinden was over dit onderwerp binnen de collectie van de afdeling I&D. Hier was geen geschikte informatie voor het onderzoek te vinden. Binnen de drie weken van het onderzoek is naar literatuur gezocht bij de Koninklijke Bibliotheek. Bij het zoeken is gebruik gemaakt van de algemene catalogus en Online Contents van de KB.

De publikaties die gevonden werden, waren achterhaald en kwamen niet overeen met het gestelde tijds criterium. De descriptor user studies leverde drie publikaties op die bij nader inzien niet geschikt waren voor het onderzoek. Bij de descriptors user-analyses en user-surveys bleef na selectie op tijd, taal en titel weinig meer over dat geschikt was.

Het raadplegen van de catalogus van de Hogeschool Midden-Brabant leverde vier publikaties op. Alle vier waren ze niet relevant voor het onderzoek.

Het bezoek aan het NBLC leverde het volgende resultaat op. Tijdens het zoeken in de catalogus kwamen enkele geschikte publikaties naar voren, twee onderzoeken en twee publikaties, waarvan één over kwalitatief onderzoek in informatiemanagement. Één publikatie over het gebruik van kwantitatieve methoden in de bibliotheek- en informatiewetenschap was helaas kwijt, deze publikatie was alleen aanwezig bij het NBLC. Dit bleek na een telefoontje met een van de medewerkers van de centrale boekcatalogus van de KB.

Het NBLC was in het bezit van de CD-Rom versie van LISA. De zoekacties met CD-Rom leverden uiteindelijk twee artikelen op die bruikbaar waren voor het onderzoek. De verschillende descriptors leverde wel veel resultaat op, maar door de selectiecriteria tijd en taal vielen er al veel af. De overige publikaties werden geselecteerd aan de hand van de titel aangezien er geen abstracts waren.

Naast de publikaties die door middel van het literatuuronderzoek gevonden zijn, zijn ook publikaties gebruikt die in het kader van de opleiding in eigen bezit waren.

2.4 Literatuurselectie

De volgende selectiecriteria zijn bij het literatuuronderzoek gehanteerd:

Taal

In het literatuuronderzoek wordt alleen gebruik gemaakt van Nederlandse, Engelse of Duitse publikaties. Andere talen worden buiten beschouwing gelaten door het niet beheersen van de taal.

Tijd

In eerste instantie is bij het selectie criterium tijd uitgegaan van een periode van vijf jaar; dat zou dan zijn 1990-1995 en het begin van 1996. Maar tijdens het onderzoek bleek dat er de laatste jaren weinig is gepubliceerd over de methoden van onderzoek in relatie met het vakgebied. Waardoor de tijd is bijgesteld naar 10 jaar plus het begin van 1996.

Bereikbaarheid

Alleen publikaties aanwezig en/of bestelbaar in de eerder genoemde instellingen.

Bruikbaarheid

De publikaties moeten verschillende methoden van onderzoek behandelen die gebruikt worden in het vakgebied. Andere bruikbare publikaties zijn publikaties met betrekking tot het onderzoeken van de informatiebehoefte en gebruikerstevredenheid. Publikaties die bijdragen aan het operationaliseren van de termen uit de probleemstelling en de deelvragen zijn ook bruikbaar voor het onderzoek.

2.5 Evaluatie van het literatuuronderzoek

Tijdens het uitvoeren van het literatuuronderzoek zijn enkele punten opgevallen die invloed hebben gehad op het resultaat. Er zijn bijna geen publikaties gepubliceerd over de achterliggende theorieën van een methode van onderzoek die geschikt zijn voor het uitvoeren van onderzoek op het vakgebied. Wel zijn er publikaties over het onderzoeken van verschillende toepassingen (gebruik CD-Rom, catalogus, collectie, enz.). Over het analyseren van de informatiebehoefte door middel van een gebruikersonderzoek is weinig gepubliceerd. De artikelen die gevonden zijn over informatiebehoefte hebben meer betrekking op de theoretische achtergrond. Daarnaast zijn er geen recente publikaties voorhanden. Over gebruikerstevredenheid en het onderzoeken daarvan zijn wel allerlei voorbeelden voorhanden. Enkele gebruikersonderzoeken die tijdens het literatuuronderzoek naar voren zijn gekomen, hebben als voorbeeld gefungeerd bij het opstellen van de vragen.

HOOFDSTUK 3 Keuze methode van onderzoek

3.1 Doel onderzoek

Aan de hand van een onderzoek onder de interne gebruikers en niet-gebruikers van het filiaal van de afdeling I&D bij de Hoofddirectie van Rijkswaterstaat, wordt de gebruikerstevredenheid en informatie-behoefte van deze doelgroep gemeten.

Om deze termen te kunnen meten zijn er in hoofdstuk 1 een aantal deelvragen geformuleerd, deze worden door het onderzoek beantwoord. Aan de hand van de verkregen antwoorden worden de aanbevelingen geschreven waarmee de dienstverlening van het filiaal indien nodig geoptimaliseerd kan worden. Op deze manier kunnen er gerichte acties ondernomen worden om de klanten beter van dienst te zijn.

3.2 Methode van onderzoek

Het onderzoek dat uitgevoerd gaat worden stelt aan de ene kant vast (=beschrijvend) wie er gebruik van maakt, wie niet, waar men gebruik van maakt, maar probeert aan de andere kant ook de redenen van gebruik/niet-gebruik te achterhalen en waarom de ene gebruiker meer/minder gebruik maakt van een bepaalde dienstverlening dan de andere (=verklarend). Dit onderzoek wordt ook wel gebruikersonderzoek genoemd [6/p.5].

De aanleiding voor een gebruikersonderzoek is meestal een vraag naar meer kennis over gebruikersgroepen of over doelgroepen en hun behoefte en/of hun informergedrag. In dit geval wil de opdrachtgever meer weten over de behoefte van de medewerkers van de Hoofddirectie van Rijkswaterstaat, de interne doelgroep van het filiaal. Daarnaast is er ook de behoefte om te weten te komen hoe de gebruikers denken over het filiaal van I&D en hoe tevreden ze zijn over de verschillende onderdelen van de dienstverlening. De kennis over de gebruikers en niet-gebruikers van het filiaal en over hun informatiebehoefte is belangrijk voor het bepalen van het beleid. Onderzoek onder gebruikers en niet-gebruikers vormt een van de bronnen van beleidsinformatie [2/p.18,20].

Om te kijken welke methode het beste gehanteerd kan worden voor het onderzoeken van de gebruikerstevredenheid en de informatiebehoefte is een literatuuronderzoek uitgevoerd.

Daaruit bleek dat er situaties zijn waar de kwantitatieve methode overwogen moet worden als methode van onderzoek, maar dat ook de kwalitatieve methode gebruikt wordt in het onderzoeken van de bibliotheek- en informatiewetenschap [9/ p.208]. Wel werd een voorkeur uitgesproken voor het kwalitatief onderzoek bij het onderzoeken van de informatiebehoefte.

Die voorkeur is ontstaan door onder andere de teleurstellende resultaten van onderzoeken met de traditionele "kwantitatieve" methode.

De kwantitatieve benadering met de klemtoon op aantallen en het zoeken naar generalisering wordt gezien als de ontpersoonlijking van de informatievoorziening en informatiegebruik en isoleert hen van de omgeving waarin ze plaatsvinden [18/p.64].

Wilson suggereert dat de kwalitatieve methode uitermate geschikt is voor het onderzoeken van de informatiebehoefte.

Hiervoor geeft hij de volgende redenen:

- We trachten de bestaande informatiebehoefte, die druk uitoefent op het individu naar informatiezoekend gedrag, te begrijpen;
- Door het beter begrijpen van deze behoefte zijn we beter in staat te begrijpen wat het belang van informatie is in het dagelijks leven van mensen;
- Door het voorafgaande moeten we de gebruiker beter begrijpen en in staat zijn om effectiever informatiesystemen te ontwerpen [13/p.334].

Naast duidelijke toepassingen van de kwalitatieve methode voor gebruik- en gebruikersonderzoek blijkt dat deze methode ook geschikt is voor andere studies zoals systeem-analyses, massa-media communicatie en het inschatten van behoeften [9/p.xi].

De kwalitatieve onderzoeker beschrijft en interpreteert problemen van situaties, gebeurtenissen en personen, met behulp van de verzamelde kwalitatieve gegevens. Deze gegevens hebben betrekking op de aard, de waarde en de eigenschappen van het onderzochte verschijnsel.

Uit de literatuur kan worden afgeleid dat de kwalitatieve methode geschikt is voor het onderzoeken van de informatiebehoefte en gebruikerstevredenheid.

3.3 Populatie en steekproef

Populatie

Om de gebruikerstevredenheid en informatiebehoefte te meten wordt een kwalitatief onderzoek uitgevoerd. De populatie van het onderzoek wordt gevormd door de interne doelgroep van het filiaal van de afdeling I&D, deze bestaat uit de medewerkers van de Hoofddirectie van Rijkswaterstaat. Zowel de gebruikers als de niet-gebruikers onder de medewerkers worden betrokken bij het onderzoek.

Voordat de te interviewen personen uit de populatie worden gekozen moet eerst de steekproef worden bepaald. De totale populatie bestaat uit 488 werknemers (hoofdafdelingen + stafafdelingen) van de Hoofddirectie van Rijkswaterstaat. De mensen van de catering en de beveiliging worden in dit onderzoek buiten beschouwing gelaten. De reden hiervoor is dat deze twee groepen niet behoren tot een hoofd- of een stafafdeling.

De directieraad, deze bestaat uit de hoofden van de hoofdafdelingen, wordt niet als directieraad betrokken in het onderzoek. De hoofden van de afdelingen kunnen wel betrokken raken bij het onderzoek als ze geselecteerd worden.

Steekproef

Bij een steekproef wordt er een keuze gemaakt uit een gerichte en een niet-gerichte steekproef. Bij een niet-gerichte steekproef wordt niet gewerkt naar een specifieke samenstelling van de selectie van onderzoekseenheden. Omdat er geen sprake is van theoretische overwegingen bij het bepalen van de respondenten wordt er gekozen voor een *niet-gerichte steekproef*.

Bij een niet-gerichte samenstelling wordt de steekproef op toevalsbasis of op niet-toevalsbasis genomen.

Gekozen is voor een *steekproef op niet-toevalsbasis* omdat bij de keuze van de te interviewen personen rekening gehouden wordt met het feit of ze op een staf- of op een hoofdafdeling werken. De reden voor dit onderscheid is dat er in verhouding meer mensen op de hoofdafdelingen dan op de stafafdelingen werken. Voor het onderzoek

worden meer personen benaderd van de hoofdafdelingen dan van de stafafdelingen. Binnen de hoofdafdelingen en de stafafdelingen is bij het kiezen van het aantal respondenten per afdeling ook rekening gehouden met de grootte van de afdeling.

In deze situatie is er sprake van een quotasteekproef. Bij een quotasteekproef wordt vooraf bepaald hoeveel eenheden met welke kenmerken in het onderzoek moeten worden betrokken [1/p.79].

Aantal respondenten

Bij kwalitatief onderzoek wordt er vaak van uit gegaan dat klein groot genoeg is. In de praktijk is gebleken dat na 25 tot 30 kwalitatieve interviews over een bepaald onderwerp geen nieuwe informatie meer naar boven komt.

Voor het selecteren van de medewerkers die benaderd worden voor het onderzoek, is gebruik gemaakt van een publikatie waarin per afdeling de namen van de werknemers en hun telefoonnummer in staan [15]. Het totaal aantal geselecteerde medewerkers lag in eerste instantie op zesendertig. Het uiteindelijk aantal respondenten die bij het onderzoek betrokken zijn, is zevenendertig. Een medewerker van de Hoofddirectie van Rijkswaterstaat had interesse in het onderzoek en wilde graag meewerken. Aan de hand van deze respondenten wordt verwacht een beeld te kunnen geven van de behoefte van de medewerkers van de Hoofddirectie van Rijkswaterstaat. In de bijlage is een overzicht opgenomen met het aantal respondenten per afdeling [zie bijlage I].

3.4 De methode van dataverzameling

Bij kwalitatief onderzoek kunnen drie dataverzamelingsmethoden gebruikt worden, namelijk:

- participerende observatie;
- interviewen;
- bestaande documenten gebruiken als methode van dataverzameling. [1/p.88]

In het onderzoek worden deze drie methoden gehanteerd om de informatiebehoefte en gebruikerstevredenheid van de medewerkers van de Hoofddirectie van Rijkswaterstaat te kunnen beschrijven en te interpreteren.

In het begin van het onderzoek was er alleen sprake van het interview als methode van dataverzameling. Het observeren en het bestuderen van documenten is in de loop van het onderzoek pas ter sprake gekomen. Het interview wordt afgenomen bij de respondenten die door middel van de steekproef zijn gekozen.

Het resultaat wordt verwerkt en gebruikt om de aanbevelingen te formuleren. Met behulp van de aanbevelingen kunnen de diensten geoptimaliseerd worden.

Door middel van een mail, verzonden door één van de medewerkers van het filiaal van I&D, worden de medewerkers op de hoogte gesteld van het onderzoek. De geselecteerde medewerkers worden gevraagd om mee te werken. Hebben ze geen interesse om mee te werken dan wordt een collega benaderd.

3.4.1 Interviewen

Bij onderzoek naar de gebruikerstevredenheid en informatiebehoefte gaat het vooral om de attitude, opvattingen en waardering van de interne doelgroep. De voornaamste en meest gehanteerde methoden van onderzoek zijn de schriftelijke vragenlijst (enquête) en het inter-

view. In veel gevallen zijn beide als alternatief van elkaar te gebruiken [6/p.15]. Het mondeling interview is volgens Grover en Carabell de geëigende methode om de informatiebehoefte te bepalen [11]. Het doel van het interview is het verzamelen van informatie uit mededelingen van ondervraagde personen, ter beantwoording van een vooraf geformuleerde probleemstelling [1/p.130].

Voor het verzamelen van gegevens over informatiebehoefte en gebruikerstevredenheid wordt voor dit onderzoek gekozen voor een mondeling interview.

Er wordt gebruik gemaakt van het gedeeltelijk gestructureerd interview. Deze methode is het meest geschikt voor het onderzoeken van de informatiebehoefte en gebruikerstevredenheid.

Een gedeeltelijk gestructureerd interview is een vragenlijst met voornamelijk gesloten vragen met een vaste formulering, die in een vaste volgorde worden gesteld aan een geïnterviewde. Daarnaast bevat de vragenlijst open vragen, waarbij de interviewer nadrukkelijk moet doorvragen [1/p.133].

Een combinatie van open en gesloten vragen, halfopen vragen genaamd, wordt gebruikt in het interview.

Het interview wordt bijgewoond door een van de informatiespecialisten van het filiaal. De informatiespecialist zal de afdeling I&D vertegenwoordigen tijdens het afnemen van het interview. De aanwezigheid van een medewerker van het filiaal kan het gesprek beïnvloeden.

3.4.2 Participerend observeren

Naast het interviewen wordt nog een andere methode van dataverzameling gehanteerd, namelijk participerende observatie. De onderzoeker is lijfelijk aanwezig in het veld en verzamelt daar gegevens onder alledaagse omstandigheden door te participeren in de activiteiten die daar plaatsvinden. De onderzoeker beschrijft de verschijnselen zo levensecht en gedetailleerd mogelijk en interpreteert ze met inachtneming van de specifieke veldcontext [1/p.165]. Op deze manier worden enkele aspecten van het filiaal van de afdeling I&D bij Rijkswaterstaat door de onderzoeker waargenomen en verwerkt in het onderzoek.

De onderzoeksactiviteiten bestaan uit drie fasen, namelijk beschrijven, interpreteren en verklaren. Bij het observeren wordt er normaal gesproken begonnen met de beschrijving en inventarisatie van personen, situaties, gebeurtenissen, handelingen, lokaties en tijdsverloop. De beschrijvingsfase en de interpretatiefase lopen geleidelijk in elkaar over. Bij de interpretatiefase ligt de nadruk op gerichte waarnemingen en de interpretatie van gegevens binnen de specifieke veldcontext. Aan het einde van de observatieperiode kan er nadrukkelijk gezocht worden naar verklaringen voor de waargenomen verschijnselen, dit is de verklarende fase [1/p.106].

De rol die voor het observeren wordt aangenomen wordt hieronder beschreven aan de hand van vier rolingrediënten.

1. Mate van participatie: nauwelijks of intensief?
2. Zichtbaarheid en bekendheid: open of verborgen?
3. Rolconstructie: bestaande of nieuwe rol?
4. Betrokkenheid: distantie of engagement?

ad. 1 De mate van participatie is laag. Dit betekent een rolinvulling in het veld waarin de onderzoeker afstandelijk observeert. Er wordt nauwelijks deel genomen aan de activiteiten in het veld en de onderzoeker komt niet of

- nauwelijks in contact met betrokkenen.
- ad. 2 De medewerkers van het filiaal van I&D zijn op de hoogte van het onderzoek en de methoden van dataverzameling. De medewerkers van de Hoofddirectie van Rijkswaterstaat die gebruik maken van de diensten van het filiaal zijn niet op de hoogte van het feit dat ze geobserveerd worden. Dit is gedaan om de medewerkers zo min mogelijk te beïnvloeden bij het gebruik maken van de diensten.
- ad. 3 Een nieuwe rolinvulling wordt gebruikt bij het observeren, namelijk de rol van onderzoeker en observator.
- ad. 4 De betrokkenheid is laag omdat er sprake is van een afstandelijke observerende rol.

3.4.3 Het bestuderen van documenten

Het besturen van documenten is de derde en laatste methode van dataverzameling voor dit onderzoek. Er wordt bij het bestuderen van documenten onderscheid gemaakt tussen persoonlijke en niet-persoonlijke documenten. Het document dat voor dit onderzoek bestudeerd wordt is een niet-persoonlijk document, namelijk het schrift achter de balie waarin alle vragen worden opgeschreven samen met de activiteiten die naar aanleiding van de vraag zijn ondernomen.

Niet-persoonlijke of publieke documenten ontstaan doordat mensen vaak in het kader van hun werk, voor zichzelf of voor anderen, een bruikbaar beeld willen geven van bepaalde sociale verschijnselen [1/p.158].

Deze methode wordt gebruikt als aanvulling op het observeren omdat dit binnen een kort tijdbestek plaatsvindt en ook niet op alle dagen van de week. Het nadeel van deze methode is dat de gegevens uit tweede hand komen omdat er geen direct contact is met de onderzoekseenheden. Het grote voordeel is dat de informatie snel verzameld kan worden en dat ook informatie uit het verleden achterhaald kan worden.

HOOFDSTUK 4 Uitvoering van het onderzoek

4.1 Inleiding

Na de keuze van de methode van onderzoek, steekproef en methode van dataverzameling kan de uitvoering van het onderzoek beginnen. In dit hoofdstuk staat hoe de verschillende methoden van dataverzameling zijn aangepakt en welk resultaat het heeft opgeleverd. Ten eerste komt het interviewen als methode van dataverzameling aan de orde. Deze methode heeft de meeste informatie opgeleverd. De tweede methode is het participatief observeren en de laatste gehanteerde methode is het bestuderen van documenten. De laatste twee methoden leverden vooral aanvullende informatie op.

4.2 Het interview

In paragraaf 3.4.1 van dit rapport is de opzet van het interview beschreven, namelijk een gedeeltelijk gestructureerd interview met half-open vragen. Daarnaast werd aangegeven dat het interview gebruikt werd in het onderzoek om een aantal deelvragen te beantwoorden. De deelvragen vormden dan ook de basis voor de vragen van het interview [zie tabel 1]. De interviewvragen zijn terug te vinden in bijlage III.

Deelvraag	Interviewvraag
1	A1.1, A1.2
2	A2
3	A2
4	C1, C2, C3
5	B1 t/m B5
6	C4
7	C5
8	C6
9	(C6)

Tabel 1 De deelvragen en het interview

Aan de hand van vragenlijsten van verschillende gebruikersonderzoeken [8,15,18] en de deelvragen heb ik een aantal vragen geformuleerd, die samen antwoord geven op het eerste gedeelte van de probleemstelling.

Het interview is opgebouwd uit drie onderdelen. Deze onderdelen zijn:

- A. Informatiebehoefte bij het uitvoeren van de werkzaamheden
- B. Gebruik van de produkten en/of diensten van het filiaal van de afdeling I&D
- C. Gebruikerstevredenheid over het filiaal van de afdeling I&D bij Rijkswaterstaat.

Per onderdeel zijn er een aantal vragen gesteld met vooraf vastgestelde antwoordmogelijkheden, waarbij de keuze toegelicht moet worden. Tijdens het interview kunnen op alle vragen nog enkele open vragen volgen, afhankelijk van het antwoord van de geïnterviewde. De personen die gekozen zijn voor het interview worden eerst telefonisch benaderd. Als de persoon bereid is mee te werken aan het onderzoek wordt er een afspraak gemaakt. De interviewvragen worden samen met een officiële brief uit naam van het hoofd van de afdeling I&D van te voren opgestuurd. In de brief staat naast een introductie, de opzet van het interview en een bevestiging van de afspraak [zie bijlage II]. Ter voorbereiding op het eerste interview zijn er nog publikaties doorgenomen over het houden van interviews [1,12]. De eerste drie interviews werden beschouwd als proefinterviews. Aan de hand van deze interviews werd gekeken of de vragen nog bijgesteld moesten worden.

In de onderstaande paragraaf wordt het resultaat van de interviews per deelvraag beschreven.

De resultaten van het interview zijn als volgt verwerkt. Afhankelijk van of de geïnterviewde de vragen al van te voren heeft beantwoord worden de antwoorden tijdens het gesprek opgeschreven. Anders worden alleen de belangrijke opmerkingen opgeschreven. Kort na het gesprek wordt het interview uitgetypt. Nadat ongeveer de helft van de interviews gehouden zijn, is begonnen met de uitwerking van het resultaat. Per vraag werden de antwoorden verzameld. Nadat alle gesprekken gehouden zijn, zijn de verschillende antwoorden gerangschikt waarna de verschillende groepjes een kenmerkend woord toegerekend kregen. De antwoorden die vaker voorkwamen zijn gereduceerd tot één antwoord. Aan de hand van deze laatste selectie zijn de antwoorden van de geïnterviewde onder de bij de vraag behorende deelvragen gezet. Dit laatste is gebruikt voor het verwerken van de resultaten in dit rapport.

Gedurende het onderzoek is gebleken dat de aan- of afwezigheid van de informatiespecialist geen zichtbare invloed uitgeoefend heeft op de antwoorden. De antwoorden van de geïnterviewden tijdens interviews die niet werden bijgewoond door de informatiespecialist kwamen vrij veel overeen met de antwoorden die gegeven werden wanneer de informatiespecialist het interview wel bijwoonde.

4.2.1 Resultaten van het interview per deelvraag

1. Welke informatie gebruikt de interne doelgroep?

Voor het beantwoorden van deze deelvraag zijn er twee vragen opgenomen in het interview. De eerste vraag had betrekking op de onderwerpen waarin de medewerkers geïnteresseerd zijn in relatie tot de werkzaamheden die zij verrichten. Dit leverde een lange lijst met verschillende onderwerpen op.

De lijst is in alfabetische volgorde opgenomen in de bijlage met daarachter de afdelingen waarop de geïnterviewden werkzaam zijn [zie bijlage IV].

De tweede vraag had betrekking op de vorm waarin de informatie terug te vinden is.

De vaktijdschriften en/of weekbladen worden het meest gebruikt of hebben de meeste voorkeur voor het vinden van de informatie. Het merendeel van de geïnterviewden gaf aan dat de meeste vaktijdschriften op de afdeling te vinden zijn. De vaktijdschriften worden voornamelijk ontvangen via de circulatie op de afdeling. Artikelen uit minder relevante tijdschriften worden op een afdeling door de informatiespecialist onder de aandacht gebracht. Een enkeling gaf aan dat er weinig vaktijdschriften op de afdeling aanwezig waren of dat de vaktijdschriften op de afdeling minder relevant zijn voor de werkzaamheden van de desbetreffende persoon.

Rapporten en/of nota's zijn ook belangrijke bronnen voor de medewerkers. Uit de antwoorden blijkt dat de meeste rapporten en/of nota's rechtstreeks ontvangen worden of al op de afdeling circuleren.

De derde belangrijke bron zijn de boeken die al dan niet via het filiaal worden besteld of in bruikleen zijn van het filiaal. Kamerstukken, Staatsbladen en/of Tractatenbladen worden wel veel via de bibliotheek aangevraagd. Twee medewerkers gaven aan dat hun afdeling een eigen abonnement op de kamerstukken heeft. Tijdens het gesprek met één van de medewerkers bleek dat er verschillende vragen waren over het bewaren en het beschikbaar stellen van o.a. de kamerstukken.

Voor de beleidsplannen, werkplannen en/of jaarverslagen geldt het zelfde als voor de rapporten en/of nota's. Ook zij worden vaak via het eigen netwerk of rechtstreeks ontvangen. Wel werd opgemerkt dat de jaarverslagen die niet rechtstreeks ontvangen worden via het filiaal besteld moeten kunnen worden.

De naslagwerken, adresboeken en/of gidsen staan of wel op de afdeling zelf of ze worden geraadpleegd in de bibliotheek.

De dagbladen worden door de ondervraagden in mindere mate geraadpleegd. Ook audiovisuele media worden bijna niet gebruikt. Een afdeling die er volgens een medewerker wel regelmatig gebruik van maakt, bestelt vaak rechtstreeks bij de uitgever.

Andere mogelijkheden die tot slot nog werden genoemd zijn de congresverslagen, externe attenderingsbulletins en het mondeling uitwisselen van informatie.

2. Waar haalt de interne doelgroep de informatie vandaan?

Bij het opstellen van de interviewvragen om deze deelvraag te kunnen beantwoorden is er onderscheid gemaakt tussen de intern aangeboden faciliteiten door het filiaal van de afdeling I&D en externe instellingen en/of personen die bijdragen in de informatievoorziening van de geïnterviewde.

Intern

Het merendeel van de geïnterviewden maakte gemiddeld minder dan één keer per maand gebruik of gemiddeld één keer per maand. Er was ook in verhouding een groot percentage dat geen gebruik maakt van het filiaal van I&D.

De medewerkers die ongeveer één keer per week of zelfs meerdere keren per week gebruik maken van het filiaal waren in de minderheid. Een geïnterviewde gaf aan dat er geen frequentie kon worden toegekend omdat er wanneer het nodig was wel gebruik van werd gemaakt.

Het gebruik van het filiaal wordt door verschillende factoren beïnvloed. Een van de factoren is de wisselende informatiebehoefte. De collectie op de afdeling speelt ook een rol in de informatievoorziening van de medewerkers. Een geïnterviewde gaf aan pas gebruik te maken van het filiaal als het op de afdeling of via collega's niet te vinden of te krijgen is. Er wordt ook rechtstreeks informatie aangevraagd bij bijv. uitgevers. Op sommige afdelingen zijn er medewerkers die voor de collega's op de afdeling naar informatie zoeken, waardoor de collega's bijna geen direct gebruik maken van het filiaal.

Extern

Als er gekeken wordt naar het gebruik van externe instanties en/of personen komen er dezelfde frequenties naar voren als bij intern gebruik. Gemiddeld wordt één keer of minder dan één keer per maand gebruik gemaakt van externe mogelijkheden. Waarbij ook een groot gedeelte geen gebruik maakt of geen frequentie aangeeft. Dit laatste heeft vooral betrekking op het gebruik maken van het eigen netwerk of collega's. Een enkeling maakt een of meerdere keren per week gebruik van externe mogelijkheden.

Het gebruik van externe faciliteiten hangt volgens een geïnterviewde af van de werkzaamheden op dat moment.

Externe faciliteiten worden om verschillende redenen gebruikt. Voor het gebruik van het eigen netwerk werd door de geïnterviewde verschillende redenen opgegeven: sneller, gemakkelijker, directer en soms ook nog goedkoper. Een reden voor het gebruik maken van externe instanties is o.a. dat men door de gevolgde opleiding of door een vorige werkring bekend is met de mogelijkheden en de informatie die door de desbetreffende instantie geleverd wordt. Een geïnterviewde gaf aan dat als zij de vraag bij oud-collega's stelde, deze dan gelijk goed geïnterpreteerd word. Het wordt ook gebruikt als aanvulling op de interne collectie. Ook zoekt men naar aanvullende informatie op bepaalde gebieden om zo goed mogelijk geïnformeerd te blijven.

Voorbeelden van externe instanties zijn verschillende ministeries zoals Binnenlandse Zaken, Sociale Zaken, Justitie en Vrom. Hierbij gaat het niet alleen om het gebruik van de bibliotheek. Het kunnen ook personen van andere afdelingen zijn.

Andere instanties zijn bijvoorbeeld andere directies van RWS, CBS, openbare bibliotheken, universiteitsbibliotheken, KB, Rijksarchief. In overlegorganen wordt onderling informatie uitgewisseld en collega's attenderen elkaar ook op relevante informatie. Sommige medewerkers houden dossiers bij die door hun collega's geraadpleegd worden. Ook toeval speelt een rol, de informatie wordt ergens anders gevonden zonder dat er naar gezocht wordt.

3. Hoe komt de interne doelgroep aan zijn informatie?

Ook bij deze deelvraag is er onderscheid gemaakt tussen het intern en extern vinden van informatie.

Intern

De informatie wordt voornamelijk gehaald uit literatuuropgaven, boekbesprekingen en berichten uit tijdschriften.

Het grootste deel van de geïnterviewden maakt ook gebruik van de informatiespecialist om informatie te achterhalen.

Informatie die op het netwerk wordt aangeboden (bijv. CD-Roms) wordt ook als bron van informatie beschouwd die vanaf de eigen werkplek geraadpleegd kan worden.

De attenderingsbulletins, aanwinstenlijsten en literatuurlijsten worden door de medewerkers geraadpleegd om relevante literatuur te zoeken binnen het vakgebied. De meest geraadpleegde zijn: Staffuncties, Waterstaat en Parlementaire en EG-zaken

De mogelijkheid van het geven van een opdracht aan de informatiespecialist voor een (online) zoekactie wordt in mindere mate gebruikt. Niemand van de geïnterviewden maakte gebruik van de CD-Rom Informatierijk. Waarom deze laatste twee genoemde mogelijkheden zo weinig of niet gebruikt worden komt bij een andere deelvraag aan bod. Een andere mogelijkheid die niet was opgenomen was eigen kennis en ervaring om informatie op te sporen.

Voor de geïnterviewden die geen gebruik maakten van de interne mogelijkheid was deze vraag niet van toepassing.

Extern

Als er gekeken wordt hoe er aan externe informatie gekomen wordt, blijkt dat voornamelijk gebruik wordt gemaakt van het eigen netwerk bestaande uit relaties in het werkveld en vakgenoten en op de tweede plaats worden collega's geraadpleegd. Daarnaast wordt er nog informatie door de afdeling zelf aangeschaft of men onderhoudt een eigen verzameling. Een geïnterviewde zegt zelf publikaties aan te schaffen omdat de procedure voor het bestellen zo lang duurt. Op een andere afdeling wordt via een ander alternatief besteld. Dit gaat wel van het budget van de afdeling af. De reden hiervoor is dat het een kortere route is. Een andere afdeling bestelt ook niet via het filiaal omdat sommige aankopen als cadeaus worden gebruikt, daarnaast is het in de loop der tijd zo gegroeid. Een andere mogelijkheid die minder gebruikt wordt, is het zelf raadplegen van externe bibliotheken/documentatiecentra.

In mindere mate wordt gebruik gemaakt van het raadplegen van literatuurlijsten, aanwinstenlijsten of attenderingsoverzichten van andere bibliotheken. Als overige werd de informatie genoemd die wordt toegestuurd door andere instanties.

4. Wat is de behoefte van de interne doelgroep betreffende de collectie en de ontsluiting?

Deze deelvraag is in het interview opgesplitst in drie vragen. De vragen hebben betrekking op de toegankelijkheid, de voorzieningen en de collectie.

Toegankelijkheid

Het grootste gedeelte van de geïnterviewden gaf aan tevreden te zijn over de toegankelijkheid. Maar toch had deze groep enkele opmerkingen over o.a. de ligging en de ruimte. De ruimte wordt in vergelijking met de vorige lokatie niet representatief gevonden voor de Hoofddirectie van Rijkswaterstaat. De ruimte is klein en maakt een rommelige indruk en is daarom niet uitnodigend. Maar waar het filiaal voor dient, wordt het door anderen als voldoende beoordeeld. Wat betreft de ligging: de geïnterviewden weten waar het is, maar het ligt uit de richting waardoor het bezoeken tijd kost en ook het aantal bezoeken beïnvloedt. Er waren ook positieve opmerkingen over het filiaal: iemand vond het filiaal schitterend met genoeg ruimte om te zitten.

Toch was er een groot percentage dat ontevreden was. Naast de opmerkingen die overeenkomen met de eerder genoemde opmerkingen over de ligging en de ruimte werd er opgemerkt dat het filiaal echt weggestopt ligt.

De oude lokatie had de ideale ligging, was veel ruimer van opzet en rustiger om te zitten. Ook de daar aanwezige studiezaal werd gebruikt en erg nuttig gevonden. Een ander minpunt is het niet bereikbaar of raadpleegbaar zijn van het filiaal vanuit de werkplek. Hierbij werd gedacht aan de mail en de catalogus van het Ministerie van Verkeer en waterstaat.

Het aantal mensen dat niet ontevreden maar ook niet tevreden was en het aantal mensen dat aangaf ontevreden te zijn, is even groot. Nieuwe opmerkingen zijn dat er behoefte was aan een stilte ruimte, omdat iedereen langs je heen loopt. Dit wordt als storend ervaren. Opgemerkt wordt dat het filiaal beter zou liggen op de looproute binnen het gebouw. De toegankelijkheid van het filiaal wordt ook beïnvloed door het wel of niet aanwezig zijn van personeel. Iemand anders merkte op dat er personeel te kort is. Dit beïnvloedt de kwaliteit die geleverd wordt. Het filiaal komt op een van de geïnterviewden echt over als een filiaaltje, het heeft geen uitstraling en geen allure. Er is maar één geïnterviewde geweest die aangaf zeer tevreden te zijn over de toegankelijkheid.

Een in verhouding groot aantal heeft zich onthouden van een antwoord, omdat er geen of bijna geen gebruik werd gemaakt van het filiaal. Daarbij werd opgemerkt dat het filiaal minder toegankelijk is dan op de vorige lokatie. Door de ligging wordt meer gebruik gemaakt van de telefoon waardoor de persoonlijke contacten worden gemist. Een geïnterviewde merkte op dat ze sinds de verhuizing niet is geweest, terwijl daarvoor wel regelmatig gebruik werd gemaakt van het filiaal van I&D.

Voorzieningen

Door het niet of weinig gebruik maken van de voorzieningen heeft meer dan de helft van de geïnterviewden zich onthouden van een mening. Deels komt dit door de onbekendheid met de voorzieningen en deels doordat het zoekwerk liever wordt overgelaten aan de specialist. Dit laatste komt doordat het zelf zoeken te veel tijd kost. De tijdschriften die aangeboden worden in de leeszaal worden wel gebruikt.

De overigen waren wel tevreden. Door de voorzieningen wordt het goede antwoord verkregen en er is ondersteuning aanwezig als er hulp nodig is.

Een paar uitzonderingen gaven aan zeer tevreden, niet tevreden en ook niet ontevreden te zijn. De manier van zoeken en de opstelling van de collectie worden niet toegankelijk gevonden. Ook omdat je steeds om publikaties moet vragen. Niemand gaf aan zeer ontevreden te zijn over de voorzieningen.

Collectie

Over de collectie is niemand zeer tevreden. Maar bijna de helft van de geïnterviewden is tevreden. Als er iets niet is, kan het altijd aangevraagd worden. Een geïnterviewde gaf aan dat er pas sprake is van ontevredenheid als er iets niet was, tot nu toe is nog niet gebleken dat de collectie te kort schiet. De gangbare bladen zijn wel aanwezig, bijzondere dingen moeten van het Ministerie van Verkeer en Waterstaat komen.

Dit duurt soms lang volgens een geïnterviewde. Over de snelheid van levering zijn de meningen verdeeld omdat een ander wel zijn informatie op tijd ontvangt. Een geïnterviewde gaf aan dat belangrijke documenten voor de Hoofddirectie van Rijkswaterstaat niet aanwezig zijn, deze moeten van elders komen. In de loop der tijd is een redelijke collectie op economisch gebied opgebouwd, maar informatie op financieel-economisch gebied wordt gemist. De collectie op het gebied van verkeersrecht wordt beperkt gevonden.

Een geïnterviewde vond dat er meer samengewerkt zou moeten worden bij de vorming van de collectie op de afdeling en het filiaal. Een klein groepje gaf aan niet tevreden maar ook niet ontevreden te zijn. Hierbij wordt opgemerkt dat het niet uitmaakt waar de gevraagde informatie te vinden is, als ze het maar verkregen wordt. De collectie van het filiaal is niet echt bekend omdat er voornamelijk gebruik wordt gemaakt van de collectie op de afdeling. Een paar geïnterviewden waren ontevreden. De ontevredenheid had o.a. te maken met de toegankelijkheid van de kamerstukken, hiervoor moet men naar het Ministerie van Verkeer en Waterstaat. Daarnaast waren er vragen over de ordening en ontsluiting van de parlementaire stukken. De laatste opmerking is doorgegeven aan de staf, omdat het betrekking heeft op een hele afdeling en daarnaast aparte aandacht nodig heeft los van dit onderzoek.

Een andere opmerking is dat er weinig in het gebouw aanwezig is, waardoor het overkomt als een filiaaltje.

Één geïnterviewde was zeer ontevreden. De reden hiervoor is dat bijna niets aanwezig is op het gebied van informatievoorziening. Drie tijdschriften op het desbetreffende vakgebied werd magertjes gevonden. Daarnaast worden er slechte verwijzingen gegeven waar de informatie wel te vinden is. Vaak moet er zelf achter aan gegaan worden. Ook een overzicht aan rapporten die binnen Rijkswaterstaat verschijnen ontbreekt.

Één geïnterviewde was zowel zeer tevreden als zeer ontevreden. Hierbij werd het volgende gezegd: 'Wat ik zoek kan ik vinden. Er is echter gesnoeid in de collectie en dat is vervelend. Er wordt voorzien in juridische boeken en tijdschriften via persoonlijke dan wel afdelingsabonnements'.

Ook bij deze vraag van het interview waren een aantal mensen die zich onthielden van een antwoord.

5. Kent de interne doelgroep de produkten en/of de diensten van het filiaal van de afdeling I&D bij de Hoofddirectie van de Rijkswaterstaat en in welke mate gebruikt de interne doelgroep deze produkten en/of diensten?

De deelvraag met betrekking tot de produkten en diensten is in een apart gedeelte van het interview opgenomen. Per vraag komt een produkt of dienst aan bod. Alle vragen in dit gedeelte zijn hetzelfde van opzet.

De dagelijkse knipselkrant

De knipselkrant is bij alle ondervraagden bekend. Het merendeel maakte er ook daadwerkelijk gebruik van.

Het wordt over het algemeen een goed, compleet, informatief en nuttig produkt gevonden. De informatiewaarde van het produkt scheelt per gebruiker. Dit wordt beïnvloed door o.a. de werkzaamheden en/of de gebruiker eigen kranten leest. Toch worden nog enkele opmerkingen gemaakt over het produkt. De één vindt het produkt goed gevuld, de ander vindt het onnodig dik door het aantal artikelen van verschillende kranten met dezelfde inhoud. Twee geïnterviewden missen de illustraties bij de berichtgeving.

Een van de medewerkers vond dat het produkt afgeschaft kon worden, omdat de inhoud vaak niet klopt waardoor het niet de moeite waard is om het door te nemen. De informatie kan anders bij het filiaal worden opgevraagd. Kanttekeningen bij de lay-out waren dat het moeilijk lezen is door het kleine lettertype en dat de verwijzingen naar de rest van het artikel soms niet kloppen.

In een aantal gevallen komt de knipselkrant te laat, door bijvoorbeeld circulatie op de afdeling waardoor het produkt zijn actualiteit verliest. Sommige gebruikers gaven de voorkeur aan een elektronische versie van de knipselkrant. Twee kranten worden gemist in de dagelijkse knipselkrant, dit zijn De Limburger en Het Financiële Dagblad. Hierbij moet worden opgemerkt dat in de dagelijkse knipselkrant alleen berichten uit landelijke dagbladen opgenomen worden en De Limburger een regionale krant is.

Niet-gebruikers van dit produkt gaven o.a. aan dat ze geen tijd hadden, al te veel te lezen hadden of dat het produkt niet relevant was in verband met hun werkzaamheden. Één geïnterviewde vond de knipselkrant overdadig, oninteressant qua opmaak en de grote hoeveelheid onderwerpen. Een andere medewerker had door tijdgebrek gekozen voor een andere knipselkrant, namelijk die van Vrom omdat deze relevanter is met betrekking tot de werkzaamheden. Als ander alternatief wordt er gebruik gemaakt van de knipselkrant van ICONA.

De literatuurattenderingsbulletins

Dit produkt was bij alle deelnemers bekend en wordt door meer dan de helft gebruikt.

Naast de tevreden gebruikers die regelmatig informatie uit het produkt halen, waren er verschillende opmerkingen.

Een gebruiker gaf aan dat het prettig was dat je zelf kan selecteren en de ander heeft liever een persoonlijke attendering. Een geïnterviewde vindt het een prettig produkt om geïnformeerd te worden, met genoeg informatie om een publikatie op te vragen. Sommige gaven aan de literatuurattenderingen na de verhuizing niet meer te ontvangen. Dit is in de loop van het onderzoek hersteld door deze personen op de circulatielijst te plaatsen.

Een aantal onderwerpen ontbreekt of is slecht vertegenwoordigd waardoor er minder aandacht aan de literatuurattenderingen wordt besteed of dat externe literatuurattenderingen worden geraadpleegd. De onderwerpen die o.a. gemist worden zijn: verkeersveiligheid, technische bestuurskunde, automatisering, -economische vraagstukken.

Aangegeven wordt dat er weinig publikaties op wetenschappelijk niveau instaan, terwijl een ander de publikaties te wetenschappelijk vindt. Beiden vinden het tijdverspilling om het produkt door te nemen. Er wordt geconstateerd dat het in vergelijking met de knipselkrant tijd kost om het produkt door te nemen. Er moet meer moeite voor worden gedaan.

Sommige publikaties zijn al bekend bij de gebruiker voordat de literatuurattenderingsbulletins ontvangen zijn. Een geïnterviewde gaf aan dat het produkt alleen gebruikt werd op het moment dat er behoefte aan is.

Reden voor het niet gebruiken van het produkt is dat de belangrijkste publikaties op een andere manier bekend zijn bij de geïnterviewde. Door circulatie wordt het produkt laat ontvangen waarbij gevraagd wordt of het niet elektronisch kan worden aangeboden op de werkplek. Bij andere niet-gebruikers ontbreekt het aan tijd. Het produkt is niet altijd even relevant voor de werkzaamheden die verricht worden. Een van de geïnterviewden vond de onderwerpen specialistisch, technisch en wetenschappelijk.

CD-Rom Informatierijk

De CD-Rom Informatierijk en de andere CD-Roms aangeboden door het filiaal van I&D bij de Hoofddirectie van Rijkswaterstaat zijn de minst bekende en gebruikte produkten. Naast onbekendheid werd aangegeven dat er geen behoefte of interesse was.

Het zoeken wordt liever overgelaten aan de informatiespecialist. Mocht de CD-Rom op het netwerk komen dan is er meer belangstelling voor en dan zou er meer gebruik van worden gemaakt.

Om toch te weten te komen hoe de medewerkers dachten over het gebruik van CD-Roms werd er naar het gebruik van de CD-Roms op de werkplek gevraagd. Niet bij alle medewerkers worden CD-Roms op de werkplek aangeboden. En ook het aanbod per werkplek is verschillend. Enkele CD-Roms die gebruikt worden zijn: Juridische CD-Roms, Europese regelgeving, Officiële publikaties en de PTT-telefoongids op CD-Rom.

Een van de geïnterviewde had voor het gesprek voor het eerst de CD-Roms op de werkplek bekeken en deze bleken toch best interessant te zijn als bron van informatie.

Het snel en direct aan informatie kunnen komen is het grootste pluspunt. Het zoeken wordt in de meeste gevallen als problematisch aangegeven. Het zoeken naar informatie kost oefening en tijd en ook de handigheid wordt door het niet regelmatig gebruiken gemist. De een vindt het een toegankelijk medium en de ander vindt de CD-Rom ontoegankelijk en gebruikersonvriendelijk. Als de publikatie nog ergens anders vandaan gehaald moet worden, wordt de CD-Rom beperkt gevonden.

Het aanvragen van boeken en/of tijdschriftartikelen

Deze dienst was bij alle geïnterviewde medewerkers bekend en werd door de meeste ook naar tevredenheid gebruikt. De meningen over de snelheid van leveren zijn onder de gebruikers verdeeld. De meesten hebben het liever vandaag dan morgen.

Waarbij wordt opgemerkt dat er vroeger meer informatie op het filiaal aanwezig was. Als informatie toch onverwacht op tijd geleverd kan worden is men daar heel tevreden over.

Een gebruiker vindt het aanvragen moeizaam verlopen omdat de persoon zelf publikaties aan moest vragen die bij het Ministerie van Verkeer en Waterstaat aanwezig zijn.

Een ander minpuntje is de korte uitleentermijn. De niet gebruikers hebben geen behoefte of ze worden op een andere manier geïnformeerd, waardoor ze voldoende geïnformeerd zijn op hun vakgebied. Een medewerker vroeg zich af wat de meerwaarde van deze dienst is. De ander denkt gelijk aan het kostenplaatje als een publikatie aangevraagd moet worden.

Het uitvoeren van literatuurrecherche

Bij ongeveer de helft van de medewerkers is het uitvoeren van een literatuuronderzoek bekend. Een klein aantal medewerkers maakt er ook daadwerkelijk gebruik van. Het resultaat van de dienst voldoet aan de verwachtingen en werd naar tevredenheid uitgevoerd. Alleen zou het resultaat volgens sommige sneller geleverd moeten worden. Het zelf selecteren van publikaties uit het resultaat wordt nuttig gevonden. Over de hulpvaardigheid van het personeel was een van de geïnterviewden tevreden, maar een andere gebruiker verwachtte meer initiatief van het personeel. Bij de overigen is deze dienst niet bekend. Daarnaast is er ook een aantal geïnterviewden dat geen interesse of geen behoefte heeft door de werkzaamheden die ze uitvoeren. Sommigen geven er de voorkeur aan om het zelf uit te zoeken of raadplegen een andere bron.

6. Welke belemmeringen ervaart de interne doelgroep bij het gebruik maken van het filiaal van de afdeling I&D bij de Hoofddirectie van Rijkswaterstaat en hoe hinderlijk vindt ze dat?

Iets meer dan de helft van de geïnterviewden ervaarde geen belemmeringen bij het gebruik maken van de diensten van het filiaal. Een klein aantal van de ondervraagden onthield zich van een antwoord, omdat men geen of weinig gebruik maakt van de diensten van het filiaal. De overige geïnterviewden ervaren wel belemmeringen. Hieronder staan de belemmeringen op een rijtje.

De ligging werd meerdere malen als belemmering genoemd. Uit het oog uit het hart. Je gaat door de ligging bewust op bezoek en niet meer spontaan. Als de ligging van het filiaal centraler zou zijn, dan zou er vaker gebruik van worden gemaakt.

Een andere belemmering is het niet aanwezig zijn van personeel, met name achter de balie. Dit maakt het filiaal minder toegankelijk. Ook de onbekendheid met de bezetting draagt hier aan bij. Daarnaast wordt het initiatief en de attentie bij het personeel gemist. Het niet bereikbaar zijn vanuit de werkplek werd ook genoemd. Het onbekend zijn met de faciliteiten zoals de CD-Roms aangeboden door het filiaal wordt ook door een medewerker als een belemmering ervaren.

De collectie en het overzicht waar wat te vinden is, wordt beperkt gevonden. Een andere belemmering is het steeds moeten vragen om publikaties om deze te kunnen bekijken. Je kunt niet zo maar in boeken kijken of grasduinen in de collectie. Het zelf moeten aanvragen van publikaties of kamerstukken bij het Ministerie van Verkeer en Waterstaat wordt als een belemmering beschouwd.

Bij het bestellen wordt het gebruik van formulieren als belemmering ervaren. De voorkeur gaat uit naar een telefoontje waarmee de bestelling afgehandeld kan worden. Het gaat met name om de procedure en niet de tijd die het kost om te bestellen.

7. Hebben de werknemers behoefte aan een introductie van de afdeling om zo het gebruik van het filiaal van de afdeling I&D te bevorderen?

Minder dan de helft van de geïnterviewden heeft in het verleden een introductie gehad. De meningen over een introductie zijn in deze groep verdeeld. Een paar geïnterviewden gaven aan als ze informatie nodig hadden, ze toch gebruik zouden maken van het filiaal I&D zonder de introductie. De overigen waren van mening dat een introductie het aantal bezoeken niet beïnvloedt, maar wel de toegankelijkheid van het filiaal vergroot. Daarnaast wordt het verkrijgen van informatie over de diensten wel op prijs gesteld.

Een kleine groep van de geïnterviewden die geen introductie had gehad, had ook geen behoefte aan een introductie. De reden was voornamelijk dat ze het zelf wel konden vinden en ook wordt uitgegaan van het feit dat iedereen het zelf wel kan vinden als het nodig is. Voor nieuwe medewerkers die minder bibliotheek-minded zijn wordt het wel belangrijk gevonden. Daarnaast is het wel belangrijk te weten welke informatie in het filiaal en op de afdeling gevonden kan worden. Ook gaf een geïnterviewde de voorkeur aan een introductie op het moment dat er een concrete vraag wordt gesteld.

De overige geïnterviewden hadden wel interesse in een introductie om de volgende redenen:

Het wordt belangrijk gevonden voor het uitvoeren van het werk.

Het is zinvol te weten welke mogelijkheden er zijn en wie daarbij kunnen helpen. Anders is het niet bekend wat gemist wordt. Daarnaast moet ook aangegeven worden wat de toegevoegde waarde is van het filiaal voor de organisatie. Een introductie kan drempelverlagend werken en is tevens een vorm van reclame. Een introductie van het filiaal voor nieuwe medewerkers hoort er gewoon bij.

8. Hoe belangrijk vinden de medewerkers de dienstverlening van het filiaal van de afdeling I&D bij de Hoofddirectie van Rijkswaterstaat voor het uitvoeren van hun werkzaamheden en voor de Hoofddirectie van Rijkswaterstaat zelf?

De waarde wordt hoog tot zeer hoog ingeschat als de informatievoorziening een belangrijke rol speelt bij de werkzaamheden. Hierbij kan het gaan om bijvoorbeeld de parlementaire stukken die via het filiaal verkregen worden maar ook om de informatie die op de afdeling aanwezig is. De waarde is voor deze groep medewerkers voldoende hoog om het filiaal in het gebouw van de Hoofddirectie van Rijkswaterstaat te houden. Daarnaast wordt het door tijdgebrek belangrijk gevonden om snel informatie (op maat) tot de beschikking te hebben. Een geïnterviewde vindt dat het er gewoon moet zijn omdat er zowel bewust als onbewust gebruik van wordt gemaakt.

De waarde neemt af als er al veel informatie rechtstreeks tot de beschikking is. Daarnaast wordt ook informatie ontvangen die structureel via I&D loopt, hierbij wordt gedacht aan de tijdschriften, losbladigen en attenderingen van informatiespecialisten. Het filiaal wordt laag ingeschaald als I&D weinig toegevoegde waarde heeft. De collectie heeft weinig nut en de informatie wordt elders gevonden. Enkele medewerkers vinden dat zonder I&D de informatie toch wel gevonden wordt. De informatie op zich is ook niet actueel en volledig. Daarnaast kan informatie ook via het Ministerie of een ander centraal punt opgevraagd worden, maar de produkten zoals de literatuurattenderingen en de knipselkrant zouden wel moeten blijven bestaan.

9. Welke mogelijkheden zijn er om de dienstverlening zonnodig te optimaliseren?

De laatste deelvraag is niet in deze vorm terug te vinden in het interview. De vraag zal uiteindelijk door de conclusies en de aanbevelingen beantwoord worden. Maar in het interview wordt wel gevraagd wat voor diensten of activiteiten door het filiaal ondernomen moeten worden om de waarde van het filiaal te doen toenemen. Dus in het interview wordt om de mening van de interne doelgroep gevraagd.

Het verkrijgen van informatie op het netwerk of het raadplegen van het filiaal vanaf de eigen werkplek heeft wel interesse. Hierbij wordt gedacht aan het aanbieden van de knipselkrant, de literatuurattenderingen en de CD-Rom Informatierijk op de werkplek en daarnaast het verspreiden van informatie via de mail. Een van de geïnterviewden oppert zelf Intranet als oplossing voor het verspreiden van informatie.

Er is behoefte aan snelle, gerichte informatie op maat.

Een andere bron is Internet. De meningen hierover zijn verdeeld. De één wil het liefst een aansluiting op de werkplek en de ander heeft hieraan geen behoefte.

De overigen zitten er tussen in. Ze hebben op zich wel interesse maar zijn onbekend met de inhoud en de waarde van de informatie op Internet. Een introductie van Internet en een handleiding heeft wel de interesse van een aantal medewerkers.

Medewerkers die al wel bekend zijn zouden nog wel wat ondersteuning willen hebben op de voor hen onbekende delen van Internet. Een aantal geïnterviewden geeft zelf aan dat Internet misbruikt kan worden door medewerkers.

Wat de waarde ook zou kunnen verhogen is het beschikbaar stellen van een stand-alone CD-Rom waarop medewerkers gekregen CD-Roms af kunnen spelen.

Een andere suggestie is het meer bekend maken van de diensten en mogelijkheden van het filiaal dus meer voorlichting en PR.

Op het gebied van dienstverlening werden nog de volgende punten voorgesteld: Het meer informeren over nieuwe publikaties. Het zichtbaar opstellen van nieuwe publikaties. Het meer begeleiden bij het zoeken op CD-Roms. Het bundelen van kamerstukken op onderwerp en alle andere daarbij horende publikaties, bijvoorbeeld tijdschriftartikelen.

Actiever attenderen van medewerkers. En als laatste een betere samenwerking tussen de afdelingen en het filiaal. Iemand stelde een bibliotheekcommissie voor. De reden hiervoor is dat de medewerkers niet van elkaar weten wat er op de kamers staan. Hierdoor ontstaan lacunes en doublures. Het onderhouden van de tijdschriftencollectie op de afdelingen gebeurt bijna niet omdat de vakdeskundigen geen tijd hebben en de administratieve krachten hebben geen inhoudelijke kennis.

4.3 Het observeren

Als tweede methode van dataverzameling wordt participerende observatie gebruikt. Deze bestaat uit drie fasen namelijk beschrijvende fase, interpretatiefase en verklarende fase. In de beschrijvende fase wordt weergegeven wie er geobserveerd worden, de lokatie, de periode en de handelingen. De observatie vindt plaats in het filiaal van de afdeling Informatie en Documentatie bij de Hoofddirectie. De periode waarin de observaties plaats zouden vinden stond in eerste instantie gelijktijdig gepland met de interviews. Maar doordat de uitwerking van de gesprekken meer tijd kost dan gedacht, is het niet gelukt de observaties uit te voeren. Ze hebben uiteindelijk plaats gevonden in week 17 tot en met 20. Zodat de resultaten van de observaties in de laatste twee weken die nog overblijven verwerkt kunnen worden. In die vier weken worden de medewerkers van de Hoofddirectie van Rijkswaterstaat die gebruik maken van het filiaal en de medewerkers van het filiaal geobserveerd. Doordat het observeren na de interviews plaatsvindt, zijn de resultaten van het interview gebruikt om de handelingen en situaties te bepalen die geobserveerd gaan worden. Uit het interview bleek dat er weinig mensen daadwerkelijk naar het filiaal gaan om informatie te zoeken. Ook werd er een aantal keer opgemerkt dat het lang duurde voordat de informatie ontvangen werd.

Geobserveerd wordt de medewerker van Rijkswaterstaat die daadwerkelijk het filiaal bezoekt. En daarbij wordt gelet op de volgende punten:

- Hoe zoekt de klant naar informatie?
- Welke informatie zoekt de klant?
- Hoe wordt de klant geholpen als het nodig is?

Met het observeren wordt bijgedragen aan de antwoorden op de volgende deelvragen.

Deelvragen	1	2	3	4	5	6	7	8	9
	x	x	x	x	x				

Tabel 2 De deelvragen en het observeren

4.3.1 Het resultaat van het observeren

De medewerkers van de Hoofddirectie van Rijkswaterstaat maken gebruik van de interne mogelijkheid om naar informatie te zoeken. Hierbij zoeken ze zelf of raadplegen ze de informatiespecialist. Informatie die duidelijk zichtbaar opgesteld staat, wordt zonder hulp geraadpleegd. Hierbij moet gedacht worden aan het raadplegen van naslagwerken en het lezen van tijdschriften en kranten. De kranten worden veelvuldig gelezen. Sommige mensen maken dagelijks gebruik van de kranten. Een enkele keer wordt teletekst geraadpleegd.

Eenvoudige vragen zoals vragen om publikaties worden als de publikaties aanwezig zijn gelijk behandeld waarna de klant de publikatie kan lenen of inzien. Bijvoorbeeld wanneer om een kamerstuk wordt gevraagd of naar publikaties uit een literatuurattenderingsbulletin. In sommige gevallen moeten publikaties van het Ministerie komen of elders. Vragen die meer tijd nodig hebben om te worden beantwoord (bijvoorbeeld een literatuuronderzoek), worden eerst uitgezocht waarna er terug contact wordt opgenomen met de klant. In sommige gevallen wordt de klant zelf aan het zoeken gezet met behulp van de CD-Rom.

Als de vraag niet beantwoord kan worden bijv. een vraag over CBS-nrs. van bedrijfstakken wordt er verwezen naar in dit geval het CBS. Bij een andere vraag bleek dat het rapport nog niet uitgegeven was. Twee medewerkers raadplegen op twee verschillende tijdstippen de CD-Rom Informatierijk. Beiden hadden een vraag over het printen van het resultaat. Nadat ze een selectie gemaakt hebben, hebben ze publikaties aangevraagd.

4.4 Het bestuderen van bestaande documenten

Bestuderen van documenten is de derde methode voor het verzamelen van data bij het uitvoeren van kwalitatief onderzoek. Het document dat onderzocht wordt is een schrift waarin bijgehouden wordt welke vragen er gesteld worden en wat voor actie daarop volgt. Over het algemeen zijn er vijf categorieën in het schrift te onderscheiden. Deze zijn:

1. Door interne klanten gestelde vragen aan de balie;
2. Door interne klanten gestelde telefonische vragen;
3. Door externe klanten gestelde vragen aan de balie;
4. Door externe klanten gestelde telefonische vragen;
5. Schriftelijk gestelde vragen.

Onder de interne klanten vallen niet alleen de medewerkers van de Hoofddirectie maar ook bijvoorbeeld mensen van het Ministerie of van andere directies. Deze vragen worden dan voornamelijk gesteld via de afdeling I&D. De schriftelijke vragen komen voornamelijk van andere directies of externe klanten.

Voor het onderzoek is bij het bestuderen van het document alleen gekeken naar de vragen die door de interne klanten zijn gesteld en werkzaam zijn bij de Hoofddirectie van Rijkswaterstaat. Vragen die niet relevant zijn, dus geen betrekking hebben op de collectie, produkten of diensten zijn buiten beschouwing gelaten. Bij het bestuderen van de documenten wordt er gelet op de volgende punten:

- Welk soort informatie zoekt de klant?
- Welke actie volgt er op de vraag?

De volgende deelvragen worden door middel van het bestuderen van het schrift beantwoord.

Deelvragen	1	2	3	4	5	6	7	8	9
	x	x	x	x	x				

Tabel 3 De deelvragen en het bestuderen van documenten

Het schrift begint op 29 januari 1996 en het bestuderen ervan zal doorlopen tot 15 mei 1996. Het schrift overlapt het observeren omdat de vragen die aan de balie worden gesteld ook worden opgenomen in het schrift.

4.4.1 Resultaat van het bestuderen van documenten

De medewerker van de Hoofddirectie van Rijkswaterstaat maakt via de informatiespecialist gebruik van de interne informatievoorziening. Het grootste gedeelte van de vragen heeft met publikaties te maken die belangrijk zijn voor het maken van het beleid. De meeste vragen hebben dan ook betrekking op het inzien of kopiëren van kamerstukken, handelingen, Staatsbladen, Tractatenbladen, EG-publikatiebladen en in sommige gevallen wordt er om dossiers van een bepaald onderwerp gevraagd. Afhankelijk van de aanwezigheid worden de publikaties ter beschikking gesteld om ze in te zien of te kopiëren. Als ze niet voorhanden zijn worden ze in de meeste gevallen aangevraagd bij het Ministerie van Verkeer en Waterstaat.

Andere vragen hebben betrekking op het opvragen van tijdschriftartikelen en boeken al dan niet naar aanleiding van literatuurinformatiebulletins. Afhankelijk van de aanwezigheid wordt de publikatie geleend of gekopieerd of ergens anders aangevraagd o.a. het Ministerie of via IBL. Een aantal keer wordt nagevraagd waar publikaties blijven. Dit wordt door de informatiespecialist uitgezocht. In mindere mate komen ook vragen om publikaties over een bepaald onderwerp. Deze vragen worden door de baliemedewerker opgezocht en in de meeste gevallen wordt er later over teruggebeld. Niet alle vragen over bepaalde onderwerpen worden opgeschreven omdat die vragen niet aan de balie worden gesteld maar rechtstreeks aan de informatiespecialist. De uitleentermijnen worden vaak telefonisch verlengd. Het opvragen van brochures, folders en bestelformulieren gebeurt ook voornamelijk telefonisch.

Aan de balie worden naast bovenstaande vragen ook regelmatig naar plattegronden, weekbladen en kranten, in de meeste gevallen om de zaterdageditie, gevraagd. Deze publikaties kunnen vaak direct uit de kast gepakt worden.

4.5 Betrouwbaarheid en geldigheid van het onderzoek

Bij het hanteren van drie methoden van dataverzameling is sprake van een multimethode of triangulatie-aanpak. De multimethode oefent een positieve invloed uit op de betrouwbaarheid en de interne geldigheid van het onderzoek. Bij dit onderzoek is er sprake van data-triangulatie. Door het gebruik van verschillende onderzoeksinformatie of gegevensbronnen (de medewerkers, het schrift en het resultaat van het observeren) wordt met name het beeld van het onderzoek geldiger. Door de herhalingen van metingen over het verschijnsel wordt ook de betrouwbaarheid verhoogd [1/p.96].

De interne geldigheid wordt bepaald door het methodisch verlopen van het proces van dataverzameling en data-analyse. Met de nodige zekerheid kan waargemaakt worden dat de behaalde onderzoeksresultaten een juiste weergave zijn van de onderzochte praktijksituatie [1/p.99]. Het resultaat van het onderzoek geeft een beeld van de behoefte van de interne doelgroep. Het ontstane beeld geeft antwoord op het eerste deel van de probleemstelling en kan worden gebruikt voor de aanbevelingen om de diensten van het filiaal van I&D te optimaliseren. De resultaten zijn niet overdraagbaar per afdeling maar gelden voor heel de Hoofddirectie van Rijkswaterstaat. Externe geldigheid wordt bepaald door de vraag of de resultaten en conclusies van de onderzoekssituatie ook geldig zijn, dan wel toepasbaar en overdraagbaar op andere situaties [1/p.100]. Doordat sommige punten uit het resultaat herkenbaar zijn voor ontwikkelingen op het vakgebied is een gedeelte van het onderzoek ook geldig voor andere situaties. Specifieke uitkomsten zoals bijvoorbeeld de ligging zijn wel overdraagbaar maar niet altijd toepasbaar op andere situaties. Er kunnen ook situaties zijn waarbij de ligging geen invloed uitoefent op het gebruik.

HOOFDSTUK 5 Conclusies**Informatiebehoefte**

De medewerkers van de Hoofddirectie van Rijkswaterstaat hebben interesse in een groot aantal verschillende onderwerpen. Alleen in algemene onderwerpen zoals management, economie, politieke ontwikkelingen hebben meerdere medewerkers interesse. De medewerkers van Rijkswaterstaat worden overspoeld met informatie. Doordat ze geen tijd hebben om alles door te nemen maken ze keuzes. Hierdoor wordt in sommige gevallen geen gebruik meer gemaakt van de produkten en diensten van het filiaal van I&D. Het gebruik wordt ook beïnvloed door de wisselende informatiebehoefte en de informatie op de afdelingen. Bij het vervullen van de informatiebehoefte is ongeveer 80% van de informatie op de afdeling aanwezig in de vorm van tijdschriften, boeken, rapporten en of nota's gevonden op de afdeling. Deze bronnen circuleren, worden rechtstreeks aangevraagd of worden via de post ontvangen. Voor de overige 20% doen de medewerkers geen moeite. Hierdoor kan belangrijke informatie gemist worden.

Voor andere belangrijke bronnen zoals kamerstukken, Staatsbladen, Staatscouranten en EG-publikatiebladen zijn de meeste afdelingen aangewezen op het filiaal van I&D. Bij het gebruik van het filiaal wordt in de meeste gevallen gebruik gemaakt van de baliemedewerker. Alleen als de informatie makkelijk toegankelijk en zichtbaar is voor de klant wordt er zelf naar informatie gezocht.

Maar er wordt ook gebruik gemaakt van externe mogelijkheden waarbij het eigen netwerk voor het snel en direct ter beschikking hebben van informatie en de collega's op de afdeling een grote rol spelen.

Als medewerkers informatie nodig hebben, willen ze de informatie snel en op hun werkplek aangeboden krijgen. Want het mag niet te veel tijd kosten. Dus zoeken ze de weg waar de informatie het snelst te krijgen is, dit blijkt in de meeste gevallen het eigen netwerk en de informatie op de afdeling te zijn. Doordat de klant steeds meer zelf informatie kan vinden verandert de taak van de informatiespecialist. De plaats van de informatiespecialist is niet langer meer tussen de informatiebron en de gebruiker, maar naast de gebruiker die informatie zoekt. De informatiespecialist moet de eindgebruiker begeleiden. Zijn belangrijkste nieuwe taken zijn advisering bij bronnenkeuze, training in zoekvaardigheden, ontwikkeling van interfaces en hulp bij nabewerking van gegevens. In de literatuur wordt ook een patroon gesignaleerd waarin eindgebruikers voor hun doorsnee informatiebehoefte bij voorkeur zelf zoeken, maar op zoekexperts terugvallen als de vraag ingewikkelder wordt [10/p.59].

Produkten en diensten

De knipselkrant, de literatuurattenderingsbulletins en het aanvragen van publikaties en/of tijdschriftartikelen zijn bekend en worden door het merendeel gebruikt. Het gebruik wordt beïnvloed door de functie en daaruit voortkomende informatiebehoefte, de tijd en de interesse.

In sommige gevallen wordt een alternatief produkt gebruikt of de inhoud van de produkten is op een andere manier al bekend.

Over de knipselkrant zijn de gebruikers met het oog op de functie van het produkt, het snel voorzien van de laatste nieuwsberichten, tevreden. Op sommige afdelingen circuleert het produkt waardoor het laat of onregelmatig wordt ontvangen.

Hierdoor wordt de voorkeur uitgesproken voor een elektronische versie. Ook literatuurattenderingen zouden elektronisch geraadpleegd moeten kunnen worden. Het wordt prettig gevonden om door middel van dit produkt geïnformeerd te worden. Andere gebruikers missen een aantal onderwerpen of deze zijn slecht vertegenwoordigd. Het persoonlijk attenderen heeft soms de voorkeur omdat het tijd kost om het produkt door te nemen.

De tevredenheid over de dienst van het aanvragen is afhankelijk van de snelheid van levering.

De overige twee diensten, het aanbieden van CD-Roms in het filiaal en het uit laten voeren van een literatuurrecherche, zijn minder bekend en worden in mindere mate gebruikt.

Het uitvoeren van een literatuurrecherche is onbekend of medewerkers hebben geen behoefte in verband met hun functie terwijl anderen het liever zelf uitvoeren. Het zelf selecteren wordt prettig gevonden, maar ook hier wordt snel resultaat verwacht.

De CD-Rom Informatierijk, met de collectie van verschillende ministeriebibliotheken, zou op het netwerk meer worden gebruikt. Het zoeken op CD-Roms op de eigen werkplek wordt een makkelijke en direct beschikbare bron op de werkplek gevonden. Alleen het zoeken levert problemen op, omdat het oefening vereist om snel het gewenste resultaat te kunnen vinden.

Gebruikerstevredenheid

De tevredenheid of ontevredenheid hangt niet alleen af van de dienstverlening maar ook van het verwachtingspatroon van de klant. Goede dienstverlening leidt tot steeds hogere verwachtingen, waaraan I&D zoveel mogelijk tegemoet zal willen komen. Klanten met slechte ervaringen zullen daarentegen tevreden zijn met de 'normale' dienstverlening [7/p.398].

De tevredenheid van de medewerkers bij de Hoofddirectie van Rijkswaterstaat wordt o.a. beïnvloed door de toegankelijkheid van het filiaal, de ruimte en de collectie.

Bij de toegankelijkheid van de ruimte speelt het wel of niet zichtbaar aanwezig zijn van de baliemedewerker, een rol. Daarnaast is ook een goede ligging belangrijk. De locatie ligt voor de meeste medewerkers uit de richting. Als ze gebruik willen maken van de bibliotheek gaat dat gepland en bewust want het bezoeken van het filiaal kost tijd. De ligging wordt dan ook als belemmering aangegeven, samen met het niet aanwezig zijn van het personeel.

De ruimte is te klein en wordt rommelig gevonden, waardoor het niet representatief voor de Hoofddirectie van Rijkswaterstaat is. Door te weinig medewerkers, een kleine collectie waarin belangrijke publicaties worden gemist en de inrichting komt het over als een filiaal-tje. De vorige lokatie voldeed beter aan de verwachtingen en de wensen van de klant.

Het door middel van een introductie bekend maken van de produkten en diensten en de andere mogelijkheden van het filiaal zou de toegankelijkheid van het filiaal vergroten en tevens drempelverlagend werken. Een introductie wordt belangrijk gevonden voor nieuwe medewerkers en met name de mensen die minder bibliotheek-minded zijn. De anderen kunnen het zelf vinden als het nodig is.

Het belangrijkste uitgangspunt van de medewerkers met betrekking tot de collectie is dat het niet uitmaakt waar een publicatie vandaan komt als het maar binnen korte tijd verkregen wordt. Overzicht van waar publicaties te vinden zijn en dat klanten er zelf niet achteraan moeten wordt belangrijk gevonden. Zolang op deze manier de

hiaten in de collectie worden opgevuld zijn de meeste medewerkers tevreden.

Verwacht wordt wel dat belangrijke publikaties voor de Hoofddirectie van Rijkswaterstaat in de collectie zijn opgenomen.

Voorzieningen worden bijna niet gebruikt door de medewerkers. Dit komt grotendeels door de onbekendheid met de mogelijkheden. Maar ook doordat het zoeken overgelaten wordt aan de informatiespecialist en als deze het gevraagde via de voorzieningen kan vinden is het goed.

De waarde van het filiaal is voornamelijk afhankelijk van de werkzaamheden, de behoefte en de hoeveelheid benodigde informatie die buiten het filiaal om wordt verkregen. De waarde is hoog als de mensen belemmerd worden bij het uitvoeren van hun werkzaamheden als het filiaal er niet zou zijn. De waarde neemt af als de medewerker niet kan inschatten wat er aan informatie gemist wordt of als na het gebruik van het filiaal de gewenste informatie niet geleverd kan worden, waardoor de medewerker er zelf achteraan moet. Bij de laag ingeschatte waarde kon het filiaal ergens anders gevestigd worden als produkten zoals de knipselkrant en de literatuurattendingen maar wel beschikbaar bleven.

HOOFDSTUK 6 Aanbevelingen

6.1 Inleiding

Voor het uitvoeren van de aanbevelingen moet als eerste het rapport van het onderzoek bestudeerd worden door de opdrachtgever. De opdrachtgever kan aan de hand van de resultaten bepalen of het nodig is om de dienstverlening te optimaliseren. Als het nodig gevonden wordt, kunnen hiervoor de in paragraaf 6.2 genoemde aanbevelingen worden gebruikt. In de onderstaande paragraaf wordt naast de aanbevelingen richtlijnen gegeven voor het uitvoeren van de aanbevelingen. Aan de hand van persoonlijk inzicht en voorkeur van de opdrachtgever en eventueel in overleg met de medewerkers van het filiaal kan gekeken worden welke aanbevelingen de hoogste prioriteit hebben en hoe de aanbevelingen worden uitgevoerd. Een van de aanbevelingen is bijvoorbeeld een publikatie met allerlei informatie over het filiaal. De onderzoeker denkt hierbij aan kleurrijke folder, terwijl de opdrachtgever de voorkeur geeft aan een in WP gemaakt informatiebulletin, dat regelmatig aangevuld of gewijzigd kan worden. Voordat een plan van aanpak opgesteld kan worden voor het uitvoeren van de aanbevelingen moet bekend zijn welke aanbevelingen uitgevoerd kunnen worden en binnen welke randvoorwaarden deze uitgevoerd moeten worden. Randvoorwaarden zijn o.a. tijd, budget, personeelsbezetting en de arbeidstijd die het mag kosten.

6.2 De aanbevelingen en de richtlijnen voor implementatie

In deze paragraaf komen de aanbevelingen en de richtlijnen voor implementatie aan bod.

Ligging

Uit het onderzoek is gebleken dat de ligging de bezoeken aan het filiaal beïnvloed. Een betere ligging zou zijn op de tweede verdieping in het B-gebouw. Hierdoor zou het filiaal centraler komen te liggen en ook meer op de looproute. De mogelijkheden voor een verhuizing zijn klein tot minimaal.

In de wandelgangen wordt gesproken over een verhuizing in de toekomst naar de oude lokatie. Op de oude lokatie had het filiaal de ideale ligging en ruimte. Daarom is het aan te bevelen om er naar te streven dat het filiaal op dezelfde plek terug komt. Het is belangrijk dat het filiaal voor alle medewerkers goed en binnen een korte tijd te bereiken is.

Ruimte

De huidige ruimte biedt geen mogelijkheden tot uitbreiding. Voordat het onderzoek gestart was zijn er ontwerpen gemaakt voor een nieuwe inrichting van de ruimte. Deze verandering wordt in de nabije toekomst verwacht. Op de tekening stond in ieder geval een grotere leestafel en nog een aparte tafel achter in het filiaal. De tafel met de publieks-PC en de balie worden ook anders ingericht. Om de toegankelijkheid te vergroten kan er gedacht worden aan een goede aanduiding op de kasten, waardoor het duidelijker wordt waar wat te vinden is in het filiaal.

Open opstelling collectie

Om het filiaal voor gebruikers aantrekkelijker te maken zou er een open opstelling van de collectie moeten komen. Door een open opstelling kan de klant makkelijker zelf naar informatie zoeken en hoeft hij er niet om te vragen.

De huidige omstandigheden lenen zich hier echter niet voor. De publikaties worden op volgorde van binnenkomst gezet waardoor ze niet op onderwerp bij elkaar staan. Dit is niet gebruikersvriendelijk en bevordert ook niet de mogelijkheden tot grasduinen. Daarnaast is de ruimte te klein om de boeken voor het publiek toegankelijk te maken. De collectie wordt nu in twee verschillende kamers opgeslagen als die voor het publiek toegankelijk zouden zijn, is er geen controle meer op.

Een alternatief is om nieuwe aanwinsten zichtbaar in het filiaal te plaatsen. Voor het opstellen van nieuwe publikaties in het filiaal moet een geschikte plek worden uitgezocht. Het moet in het oog springen en vlak bij de leestafel staan om de klanten aan te moedigen de publikatie te bekijken. Eventueel moet een nieuwe kast worden aangeschaft die de publikaties netjes beschikbaar stelt voor het publiek.

De publikaties zouden iedere maand vervangen kunnen worden door de nieuwe aanwinsten die de afgelopen maand zijn aangeschaft. Via de mail kunnen klanten attent gemaakt worden op de aanwezigheid van nieuwe publikaties in het filiaal. Eventueel kan er een lijst met korte titelbeschrijvingen verstuurd worden. De boeken zouden voor drie dagen ter inzage geleend kunnen worden en na een maand voor de normale periode. Dit om te voorkomen dat publikaties de hele maand weg zouden zijn.

Toegankelijkheid

De toegankelijkheid wordt beïnvloed door het wel of niet zichtbaar aanwezig zijn van een medewerker van het filiaal.

Om dit te verbeteren moeten er betere afspraken worden gemaakt. Een rooster waarop staat wie de baliemedewerker vervangt bij afwezigheid of wanneer de baliemedewerker pauze heeft, kan uitkomst bieden. Ook kunnen de openingstijden onder de aandacht worden gebracht, waarop duidelijk wordt aangegeven tussen welke tijden er altijd personeel beschikbaar is.

Het is wel van belang voor de continuïteit van de dienstverlening dat alle medewerkers van het filiaal weten waar welke informatie te vinden is, welke regels er zijn en welke handelingen er achter de balie worden verricht.

Levering van aangevraagde publikaties

Om te voldoen aan de verwachtingen van de klant moet de levertijd van publikaties beter in de gaten gehouden worden, waardoor er een betere controle is. De vragen over waar publikaties blijven kunnen dan voorkomen worden door de klant op de hoogte te houden van waar de aangevraagde publikaties blijven. Hierbij kan worden gedacht aan aparte formulieren waarop ingevuld kan worden wie de aanvrager is, welke publikatie wanneer werd aangevraagd en bij wie. Het formulier zou in WP gemaakt kunnen worden. Door het te kopiëren zijn er altijd genoeg exemplaren voor handen. De formulieren kunnen in een map bewaard worden, hierbij kan ook gedacht worden aan de map voor het IBL. Het beste zou zijn als de map een of twee keer per week op een vast tijdstip gecontroleerd zou worden voor het rappelleren. Voor in de map kan een lijst met de gemiddelde levertijd per instantie worden bewaard. Belangrijk is wel dat aanvragen die binnen zijn gekomen gelijk worden verwijderd om misverstanden te voorkomen.

Het promoten van produkten en diensten

Het is belangrijk voor het filiaal om zich te presenteren binnen de organisatie en de medewerkers te attenderen op welke diensten en produkten het filiaal te bieden heeft.

*** Publikatie**

Om te beginnen is het aan te bevelen een publikatie te maken waarin de volgende punten onder de aandacht worden gebracht:

- De diensten van I&D;
- De produkten die aangeboden worden;
- De voorzieningen die beschikbaar worden gesteld in het filiaal;
- Waaruit de collectie bestaat;
- Welke regels, procedures er zijn om bijvoorbeeld publikaties aan te vragen of om een abonnement te nemen op een literatuurattenderingsbulletin;
- Een korte omschrijving voor welke vragen je waar terecht kunt.

Voor de publikatie moet eerst de vorm, de inhoud en de lay-out worden bepaald. Afhankelijk van de vorm kan er een offerte worden aangevraagd bij de drukker. Wordt er voor een soort bulletin gekozen dat bijvoorbeeld in WP kan worden gemaakt dan kan het filiaal er zelf voor zorgen.

*** Mail**

Daarnaast is het van belang om de medewerkers binnen het gebouw te attenderen op de aanwezigheid van het filiaal. Dit kan gebeuren via de mail. Via de mail kunnen regelmatig korte berichten verstuurd worden met de laatste nieuwtjes en ontwikkelingen.

*** Borden**

Een andere mogelijkheid is het plaatsen van borden waarop het filiaal zich presenteert met de diensten en produkten die zij verleent. Deze kunnen bij de ingangen van het gebouw worden gezet. Belangrijk is ook de bewegwijzering in het C-gebouw, bijvoorbeeld bij de liften op de begane grond er op wijzen dat het filiaal zich op de hoek bevindt.

Voor de informatieborden moet ook eerst de vorm, de informatie die erop komt en de lay-out worden bepaald. Ook moet worden bepaald waar ze komen te staan en hoeveel borden er nodig zijn. Aan de hand van deze gegevens kunnen er offertes worden aangevraagd.

*** Introductie**

De introductie aan nieuwe medewerkers is ook belangrijk. Op deze manier worden ze op de hoogte gebracht van de mogelijkheden en weten ze direct wat voor diensten en produkten er geleverd worden. Voor de introductie kan de bovengenoemde publikatie gebruikt worden om aan de nieuwe medewerkers mee te geven na de rondleiding. Voor de introductie moet een bepaald tijdstip gekozen worden bijvoorbeeld elke eerste week van de maand, afhankelijk van het aantal nieuwe medewerkers. Voor de introductie moet een programma gemaakt worden waarin de verschillende voorzieningen, produkten en diensten aan bod komen.

CD-Rom

Als de CD-Rom Informatierijk op de werkplek van de medewerkers van Rijkswaterstaat aangeboden zou worden zou er meer gebruik van worden gemaakt. Indien het mogelijk is om de CD-Rom op het netwerk te verspreiden moet duidelijk worden gemaakt wat er op staat en waar de publikaties aangevraagd of geleend kunnen worden. Het zoeken op CD-Rom levert nog niet altijd het gewenste resultaat op. Het filiaal

zou gebruikers kunnen ondersteunen bij het zoeken van informatie op CD-Roms die aangeboden worden in het filiaal maar ook op de werkplek, een soort helpdesk voor zoektechnische vragen. De vragen voor de helpdesk zouden aan de baliemedewerker kunnen worden gesteld of een werknemer van het filiaal zou zich hierin moeten specialiseren. De dienst en de contactpersoon zouden via de mail of in de publikatie bekend gemaakt kunnen worden. In de periode waarin het onderzoek wordt uitgevoerd wordt er gewerkt aan een handleiding voor verschillende CD-Roms. Door het verspreiden van de handleiding binnen de Hoofddirectie van Rijkswaterstaat kunnen een deel van de vragen voorkomen worden. Het personeel van het I&D-filiaal moet getraind zijn op het gebied van het raadplegen van CD-Roms. Daarnaast is het ook van belang te weten welke CD-Roms er op de werkplek worden aangeboden. Een andere mogelijkheid is afdelingen te attenderen en te helpen bij het selecteren van relevante CD-Roms op hun vakgebied. Hierbij kan gedacht worden aan het aanvragen van proefexemplaren die in het filiaal op een stand-alone CD-Rom speler geprobeerd kunnen worden. Voordat de desbetreffende afdeling de CD-Rom aanschaft en installeert op de werkplekken van de afdeling. Bij de keuze van een stand-alone CD-Rom speler kan er rekening gehouden worden met de wensen van de opdrachtgever. Als deze wensen bekend zijn kunnen er offertes aangevraagd worden.

Het elektronisch aanbieden van produkten

Verschillende medewerkers van de Hoofddirectie van Rijkswaterstaat hadden interesse in de elektronische versie van literatuurattenderingsbulletins. Voor de knipselkrant loopt een onderzoek [22/p.6]. Het zou de actualiteit verhogen en het produkt zou voor iedereen die er interesse in heeft toegankelijk zijn. Na navraag blijkt dat de elektronische versie van de literatuurattenderingenbulletins al te verkrijgen is. Daarom is het aan te bevelen om de medewerkers op deze mogelijkheid te attenderen. De klanten moeten zelf een keuze kunnen maken tussen het ontvangen van de elektronische of de papieren versie of het niet ontvangen van het produkt. Omdat niet iedereen gebruik maakt van het produkt en het kan zijn dat de voorkeur gegeven wordt aan de papieren versie.

Internet

Een of twee aansluitingen op Internet zou het filiaal nieuwe mogelijkheden bieden. Voor het filiaal en de klanten is het een nieuwe bron van informatie. Hierin kan informatie op onderwerp gezocht worden, maar ook verschillende catalogi van andere bibliotheken kunnen geraadpleegd worden. De afdeling I&D bij het Ministerie van Verkeer en Waterstaat heeft zelf al aansluitingen op Internet. Dus is bekend met de procedures en de kosten van het installeren van Internet. Overwogen moet worden het aantal aansluitingen en de opstelling van Internet in het filiaal. De opstelling in het filiaal zou bij één aansluiting zo moeten staan dat ze voor zowel klanten als het personeel van I&D makkelijk te raadplegen zijn. Daarnaast moeten de medewerkers bekend worden gemaakt met de mogelijkheden van deze bron van informatie. Er kunnen aparte introducties verzorgd worden voor mensen van een afdeling. Waarbij gekeken wordt wat internet voor informatie heeft met betrekking tot hun vakgebied. Tevens kunnen ook mensen die Internet op de afdeling hebben ondersteund worden in het gebruik van internet. Internet vormt een onderdeel van de introductie voor nieuwe medewerkers. Voor het bieden van ondersteuning aan de medewerkers van de Hoofddirectie van Rijkswaterstaat en voor het optimaliseren van het eigen gebruik is het aan te raden een cursus te volgen.

Intranet

Intranet is te vergelijken met een elektronische bibliotheek waarbij het zoekproces wordt overgelaten aan het individu die zelf bepaald wanneer gezocht wordt en wat er gezocht wordt.

Nu zijn de interne informatiestromen gebonden aan de lokaties. Bij Intranet is alle informatie van de organisatie beschikbaar onafhankelijk van tijd en plaats. Dus bijvoorbeeld ook waar welke rapporten verschijnen. Dit biedt mogelijkheden voor het aanbieden en opsporen van informatie voor het I&D-filiaal.

Het biedt de organisatie van Verkeer & Waterstaat de mogelijkheid om slagvaardiger te worden.

Intranet kan de afstemming en de coördinatie verbeteren waardoor een betere produktiviteit bereikt kan worden. De technieken maken het mogelijk om de knelpunten in een bureaucratische organisatie op te lossen. Het succes is verder afhankelijk van de medewerkers van Verkeer & Waterstaat en de moeite die er voor gedaan wordt om alle informatie op de juiste manier beschikbaar te stellen. Intranet kost geld maar in vergelijking met internet kan het ook zichzelf terug verdienen. Voor een goed gebruik van Intranet moeten de ontwikkelingen worden afgewacht.

Als het geïnstalleerd is kan er pas goed gekeken worden naar de mogelijkheden en hoe I&D er gebruik van kan maken.

Een ander maar duurder alternatief is Lotus Notes van IDM. Dit is een centraal systeem waar alle bestanden worden opgezet waardoor een grote databank ontstaat.

Samenwerking tussen het filiaal en de afdelingen

Uit de interviews blijkt dat op dit moment de afdelingen steeds meer op zoek gaan naar andere manieren om aan informatie te komen. Daarom de volgende aanbeveling om te voorkomen dat de rol van het filiaal van I&D in de informatievoorziening van de Hoofddirectie van Rijkswaterstaat afneemt.

De aanbeveling met betrekking tot de samenwerking tussen het filiaal en de afdelingen biedt nieuwe mogelijkheden voor het filiaal. De samenwerking is ook van belang voor het vormen van de collectie van het filiaal.

De medewerkers zouden afdelingen kunnen assisteren bij het vormen van de collectie op de afdeling. Hiervoor is het noodzakelijk dat regelmatig de informatiebehoefte wordt gecheckt. Bij het assisteren kan gedacht worden aan het onderhouden van de tijdschriftencollectie van de afdeling, maar ook door te kijken wie welke rapporten publiceert en voor welke andere afdelingen die rapporten van belang kunnen zijn. Op deze manier kan het filiaal ook gericht attenderen en hun eigen collectie beter afstemmen op de wensen van de interne doelgroep. Om niet iedereen constant lastig te vallen is het makkelijker om per afdeling of subafdeling een contactpersoon aan te spreken die bepaalde signalen op de afdeling doorgeeft. Er blijken op verschillende afdelingen medewerkers te zitten die regelmatig gebruik maken van het filiaal en voor meerdere mensen van de afdeling informatie zoeken. Deze medewerkers zouden bijvoorbeeld een contactpersoon voor hun afdeling kunnen worden. Door meer samen te werken is het filiaal beter op de hoogte en kan er beter op de wensen worden ingespeeld.

Voor het uitvoeren van deze aanbeveling moeten er eerst verder onderzoek worden verricht. In paragraaf 6.3 worden de punten genoemd die voor verder onderzoek in aanmerking komen.

6.3 Aanbevelingen voor verder onderzoek

De samenwerking met de afdelingen vraagt om verder onderzoek. Dit is een nieuwe ontwikkeling die veel tijd van de medewerkers vergt. Hiervoor moet onderzocht worden of deze aanbeveling haalbaar is met de huidige bezetting.

Ook moet onderzocht worden als er gebruik wordt gemaakt van contactpersonen hoe er ook contact kan worden gehouden met de overige werknemers van de Hoofddirectie van Rijkswaterstaat. Daarnaast zou onderzocht moeten worden wat de wensen zijn van de afdeling en welke ondersteuning zij verwachten. En hoe de werkzaamheden die daaruit voortkomen gecombineerd kunnen worden met de al bestaande werkzaamheden van het filiaal.

HOOFDSTUK 7 Evaluatie

Het plannen van de afspraken liep goed, zodat alle interviews binnen de geplande vier weken gehouden kon worden. De medewerkers van de Hoofddirectie van Rijkswaterstaat waren bereid om mee te werken waardoor het maken van afspraken makkelijker ging dan verwacht. Één medewerker was niet bereid om mee te werken, omdat deze persoon het nut van het onderzoek niet inzag en ook geen gebruik maakte van het filiaal.

In de eerste week van de periode waarin de interviews gehouden werden, stond gelijk een groot aantal afspraken gepland. Dit was in het begin problematisch omdat het op die manier moeilijk was de interviewvragen na de proefinterviews aan te passen. Bij de proefinterviews werd alleen bij vraag 2 de mogelijkheid van het zoeken naar informatie op de eigen werkplek gemist. Dit is in de nieuwe versie aangepast, waarna de nieuwe versie naar de nog te interviewen mensen werd verstuurd. Later zou blijken dat in de interviewvragen te weinig rekening is gehouden met de niet-gebruikers. Voor de niet-gebruikers waren sommige vragen en met name de vragen in het gedeelte met betrekking tot de gebruikerstevredenheid moeilijk te beantwoorden. Maar doordat de meeste vragenlijsten al verstuurd waren is dit niet meer aangepast. Tijdens het interview en de verwerking van de gegevens is hier wel rekening mee gehouden.

Door het nauwelijks of niet gebruiken van de voorzieningen zijn de antwoorden op de vragen over de voorzieningen niet goed bruikbaar voor het onderzoek.

In het interview is bij de vraag over het gebruik van CD-Roms doorgevraagd naar de ervaringen met de CD-Rom op de werkplek. Dit om te weten te komen hoe er over het medium CD-Rom gedacht wordt. Om verwarring over de verschillende functies van het I&D personeel in het interview te voorkomen is er in de vragenlijst alleen maar sprake van een informatiespecialist. Maar in de meeste gevallen worden de telefonische en aan de balie gestelde vragen door de balie-medewerker beantwoord.

De andere twee gehanteerde methoden, naast het interviewen, zijn minder intensief geweest, maar de resultaten van deze twee methoden vormden een goede aanvulling op het resultaat van de interviews. Voor het observeren bleef alleen de periode na de interviews over. Dit kwam doordat het interviewen en het uitwerken van de resultaten meer tijd kostte dan gedacht. In de periode van het observeren zaten een aantal vrije dagen waardoor het observeren minder informatie opleverde dan verwacht.

Door het bestuderen van het balieschrift waarin de vragen van klanten in staan is het observeren aangevuld. Maar het aantal mensen dat zelfstandig te werk gaat in het filiaal komt minder goed aan bod.

Het enige probleem bij het bestuderen van documenten was dat niet altijd bijgehouden werd of de vraag van de interne medewerker telefonisch of aan de balie gesteld werd. De vragen die direct aan de informatiespecialist worden gesteld worden niet in het schrift opgeschreven.

Gedurende het onderzoek zijn enkele problemen die in het interview ter sprake kwamen opgelost.

Een van de problemen was de bereikbaarheid via de mail. De mailverbinding is ondertussen hersteld. Een ander probleem was het niet

meer ontvangen van de literatuurattenderingen na de verhuizing van de oude lokatie naar de huidige lokatie. Door de desbetreffende personen weer op de verzendlijst te zetten, is dit weer hersteld.

Een van de geïnterviewden had een aantal opmerkingen en vragen over met name de parlementaire collectie, deze vragen en opmerkingen zijn gedurende het onderzoek doorgegeven aan de staf van de afdeling. De staf gaat de vragen en opmerkingen met de desbetreffende persoon bespreken. Omdat de opmerkingen en vragen beantwoord worden door de staf, is er in dit rapport wel melding van gemaakt maar er wordt geen verdere toelichting gegeven.

Bij het schrijven van de aanbevelingen zijn geen aanbevelingen gedaan over de inhoud van de knipselkrant en de literatuurattenderingen. De lay-out is door het snel in elkaar zetten van de knipselkrant moeilijk aan te passen. Over de inhoud zullen de meningen verdeeld blijven want het is moeilijk een produkt zo te maken dat iedereen tevreden is. De meeste mensen houden wel rekening met de functie van de dagelijkse knipselkrant. Het e Dagblad bleek na navraag wel opgenomen te zijn in de knipselkrant en is ook binnen de Hoofddirectie op verschillende afdelingen beschikbaar. De Limburger wordt in de regionale knipselkrant opgenomen. Belangrijke artikelen voor Rijkswaterstaat worden in dossiermappen op onderwerp bewaard. In de literatuurattenderingen worden onderwerpen gemist, het is moeilijk om hierover aanbevelingen te doen omdat dit per persoon varieert. Medewerkers van de Hoofddirectie van Rijkswaterstaat zouden daarom zelf voorstellen moeten doen om de inhoud te verbeteren. Maar als er meer samengewerkt zou worden met de afdelingen zou dit opgelost kunnen worden omdat de informatiebehoefte van de medewerkers meer in kaart wordt gebracht.

Literatuurlijst

1. Baarda, D.B., M.P.M. de Goede en J. Theunissen. Basisboek kwalitatief onderzoek : praktische handleiding voor het opzetten en uitvoeren van kwalitatief onderzoek. - Houten : Stenfert Kroese, 1995. - 255 p.
2. Baarda, D.B. en M.P.M. de Goede. Werkboek methoden en technieken : bibliotheek en documentaire informatie. - Leiden [etc.] : Stenfert Kroese, 1993. - 192 p.
3. Bibliotheek en documentatie : handboek ten dienste van de opleidingen / onder red. van P. Schneiders...[et al.]. - Deventer : Van Loghum Slaterus, 1984. - XV, 743 p. - (Reeks Bibliotheek en documentatie; 1)
4. BDI terminologie : verklarend woordenboek van Nederlandse termen op het gebied van bibliotheek en documentaire informatie / onder red. P.J. van Swichem en E.J. Slot; met vert. in het Engels, Frans, Duits, Spaans, 1990. - Den Haag : Nederlands Bibliotheek en Lector Centrum. - 493 p.
5. Beld, Rob van den. Schriftelijke communicatie : formele eisen met betrekking tot brieven schrijven maken van nota's, rapporten en scripties. - 3e dr. - Tilburg : Hogeschool Midden-Brabant, 1991. - 44, 39 p.
6. Bruyns, Ruud. Handleiding gebruikersonderzoek : algemene inleiding en modelvragenlijsten voor het verrichten van onderzoek onder gebruikers en niet-gebruikers. - Den Haag : Nederlands Bibliotheek en Lector Centrum, 1985. - 41, 20 p. - (Beleidsontwikkeling openbare bibliotheken)
7. Eekhout, Ad, Lieuwen Koster en Edward Putman. Documentaire dienstverlening en klanttevredenheid
In: Open. - Jrg. 25, nr. 11 (1993); p. 398-399
8. Euverman, Elly. Informatie op maat: verslag van een onderzoek naar de afstemming van de dienstverlening van de afdeling Documentatie op de informatiebehoefte van de medewerkers van het NIZW. - Amersfoort : Algemene Hogeschool Amsterdam, Faculteit Informatie en Communicatie, Studierichting Bibliotheek en Documentaire Informatie, 1992. - p. 71 + bijl.
9. Glazier, Jack D. en Ronald R. Powell. Qualitative Research in Information Management. - Englewood, Colorado : Libraries unlimited, 1992. - xiv, 238 p.
10. Groeneveld, C. De veranderende rol van de informatiespecialist : van gatekeeper tot consultant
In: Online Informatie Konferentie Nederland, 19-20 april 1994, de Doelen, Rotterdam : lezingen. - Den Haag : NBLIC, 1994. - p. 59-64

11. Grover, Robert and Janet Carabell. Toward better information service: diagnosing information needs
In: Special libraries. - Vol. 86, nr.1 (1995); p. 1-11
12. Hulshof, Marianne. Leren interviewen : een HBO methoden voor het mondeling verzamelen van informatie. - Groningen : Wolters-Noordhoff, 1992. - 2e dr. - 71 p.
13. Itoga, Masaru. Seeking understanding beneath the unspecifiable : an alternative framework for mapping information needs in communication
In: Libri. - Vol. 42, no. 4 (1992); p.49-73
14. Lee-Huysmans, I. van der. Onderzoek dienstverlening bibliotheek. - 's Hertogenbosch : Rijkswaterstaat Directie Noord-Brabant, 1994. - 10 p.
15. Mudde, A. VPW : vereniging van Personeel werkzaam op het gebied van Verkeer en Waterstaat. - Krimpen a/d IJssel : [s.n], 199?. - Jrg. 89. - 672 p.
16. Nederhoed, Peter. - Helder rapporteren : een handleiding voor het schrijven van rapporten, scripties, nota's en artikelen in wetenschap en techniek. - 4e dr. - Houten, Antwerpen : Bohn Stafleu Van loghum, 1989. - 271 p.
17. Ranter, Harro. Analyse van de informatiebehoefte bij een organisatie zonder Bidoc : een onderzoek naar de wijze waarop de informatievoorziening bij Rijkswaterstaat Directie Utrecht verbeterd kan worden. - Roosendaal : Hogeschool Midden-Brabant, opleiding Informatiekunde, 1995. - 44 p. + bijl.
18. Rohde, Nancy Freeman. Information needs
In: Advances in librarian ship. - Vol. 14 (1986); p. 49-73
19. Rossem, D. van en H. Verhoeven. Wenken voor mondelinge presentaties. - Tilburg : Hogeschool Midden-Brabant, 1993. - 25 p.
20. Twijnstra, A en D. Keuning. Het organisatie-adviesproces in stappen. - Leiden, Antwerpen : Stenfert Kroese, 1988. - 28 p. - (Organisatie-advieswerk : de praktijk van het organisatie-advieswerk gezien vanuit opdrachtgever, cliënt en adviseur; dl. 2)
21. Wegwijzer Bidoc : beknopt overzicht van produkten en diensten van de afdeling Bibliotheek en Documentatie. - Den Haag : Ministerie van Verkeer en Waterstaat, Directie Voorlichting, 199?. - 3 p.
22. Werkplan directie voorlichting : deelplan Informatie & Documentatie 1e half jaar 1996 bijgewerkt t.b.v. EZCZT 6-2-1996. - Den Haag: Ministerie van Verkeer en Waterstaat, 1996. - 13 p.

Bijlagen

BIJLAGE I	Overzicht aantal respondenten per afdeling
BIJLAGE II	Begeleidend schrijven bij de interview vragen
BIJLAGE III	Interviewvragen
BIJLAGE IV	Informatiebehoefte van de medewerkers

BIJLAGE I Overzicht aantal respondenten per afdeling

<u>Stafafdelingen</u>	A	B
Secretariaat directieraad	13	1
Afdeling buitenland	5	1
Stafafdeling personeelszaken	9	1
Stafafdeling divisie-controller	55	5
Afdeling personeel	39	3
Afdeling bedrijfszaken	29	2
Stafafdeling organisatie en informatie	10	1
	-----	-----
	189	14
<u>Hoofdafdelingen</u>	A	B
Hoofdafdeling water	77	5
Hoofdafdeling bestuurlijke en juridische zaken	85	7
Hoofdafdeling infrastructuur en bouwbeleid	64	4
Hoofdgroep strategie en facet	27	3
Hoofdafdeling verkeersveiligheid	46	4
	-----	-----
	299	23

Kolom A geeft het aantal medewerkers per afdeling weer
Kolom B geeft het aantal respondenten per afdeling weer.

BIJLAGE II Begeleidend schrijven bij de interviewvragen

Nota



Ministerie van Verkeer en Waterstaat
Directie Voorlichting

Aan

Contactpersoon

Tamara Lybeer

Datum

18 maart 1996

Ons kenmerk

Doorkiesnummer

8007

Bijlage(n)

Uw kenmerk

Onderwerp

Gebruikersonderzoek

Geachte heer

Hierbij verzoek ik u om mee te willen werken aan een gebruikersonderzoek voor het filiaal bij de Hoofddirectie van de Waterstaat van de afdeling Informatie en Documentatie (I&D), waarbij de informatiebehoefte en gebruikerstevredenheid van de medewerkers van de Hoofddirectie van de Waterstaat, in opdracht van de staf van de afdeling I&D, onderzocht worden. De opdracht wordt uitgevoerd, in het kader van een afstudeeropdracht, door een vierdejaars studente van de opleiding Informatiekunde te Tilburg; Tamara Lybeer.

Het onderzoek wordt uitgevoerd door middel van interviews. Het interview bevat de volgende onderdelen:

- informatiebehoefte bij het uitvoeren van de werkzaamheden;
- gebruik van de produkten/diensten van I&D;
- gebruikerstevredenheid over het I&D filiaal.

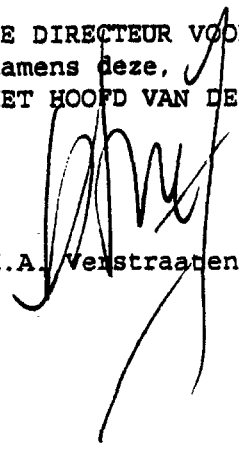
Het interview wordt afgenomen door afgenomen door Tamara Lybeer en zal worden bijgewoond door Mevr. S. Hamburg, informatiespecialiste van de afdeling I&D bij de Hoofddirectie.

Het interview zal ongeveer dertig minuten duren en zal plaatsvinden op de afgesproken datum, nl, - - 1996, om uur.

Om de tijdsduur te verkorten zijn de vragen als bijlage hierbij ingesloten. De antwoorden dan tijdens het interview doorgenomen.

De gegevens worden anoniem verwerkt in een rapport waarin, naar aanleiding van het onderzoek, aanbevelingen worden opgenomen om de dienstverlening van de afdeling binnen de huidige omstandigheden te optimaliseren. Bij voorbaat dank ik u voor de medewerking.

DE DIRECTEUR VOORLICHTING,
namens deze,
HET HOOFD VAN DE AFDELING INFORMATIE EN DOCUMENTATIE,



K.A. Verstraaten-Aref

BIJLAGE III Interviewvragen

Afdeling:
Functie:

A. Informatiebehoefte bij het uitvoeren van de werkzaamheden

Informatie (rapporten, kamerstukken, enz.) kan een belangrijke rol spelen bij het uitvoeren van werkzaamheden. Over welke onderwerpen kunt u informatie gebruiken bij het uitvoeren van uw werkzaamheden en in welke vorm kan u de meeste informatie terug te vinden. Als eerste ga ik in op de onderwerpen waarin u geïnteresseerd bent. Als tweede komt de vorm waarin de informatie wordt aangeboden aan bod.

1.1 In welke onderwerpen heeft u interesse in verband met het uitvoeren van uw werkzaamheden?

-
-
-
-

1.2 Vorm (meerdere antwoorden mogelijk)

- 0 a. boeken
- 0 b. rapporten, nota's
- 0 c. beleidsplannen, werkplannen, jaarverslagen
- 0 d. naslagwerken, adresboeken, gidsen
- 0 e. vaktijdschriften, weekbladen
- 0 f. dagbladen
- 0 g. kamerstukken, Staatsbladen, Tractatenbladen
- 0 h. audio visuele media
- 0 i. anders, nl.

2. Aansluitend op vraag 1 wil ik graag weten in welke bibliotheek u gewoonlijk naar informatie zoekt en hoe u de door u gezochte informatie vindt. Vindt u uw informatie intern bij het filiaal van de afdeling Informatie & Documentatie (I&D) bij de Hoofddirectie of haalt u uw informatie extern bij bijvoorbeeld een andere bibliotheek of misschien maakt u gebruik van beide mogelijkheden? In het laatste geval vult u bij allebei antwoordmogelijkheden de zoekmogelijkheden in. Ook wil ik graag weten met welke frequentie u gebruik maakt van de diensten van de interne afdeling en/of externe instanties.

0 Intern, hoe vaak maakt u gebruik van de diensten van het filiaal van de afdeling I&D bij Rijkswaterstaat?

- 0 ca. 1x per week
- 0 meerdere keren per week
- 0 ca. 1x per maand
- 0 minder dan 1x per maand
- 0 ik maak geen gebruik van de interne afdeling

Daarbij maak ik gebruik van de volgende mogelijkheden om de informatie te vinden:

(meerdere antwoorden mogelijk)

- 0 a. raadplegen literaturopgaven, boekbesprekingen en berichten in tijdschriften
- 0 b. raadplegen van informatiespecialist
- 0 c. raadplegen van CD-Rom Informatierijk
- 0 d. raadplegen van netwerk op eigen werkplek (bijv. CD-Roms)
- 0 e. raadplegen leeszaalcollectie
- 0 f. raadplegen van literatuurlijsten, aanwinstenlijsten of attenderingsoverzichten
- 0 g. opdracht aan informatiespecialist voor (online) zoekactie
- 0 h. anders, nl.

0 Extern, hoe vaak maakt u gebruik van de diensten van externe instanties?

0 ca. 1x per week

0 meerdere keren per week

0 ca. 1x per maand

0 minder dan 1x per maand

0 ik maak geen gebruik van externe instanties

Om informatie te vinden maak ik gebruik van de volgende mogelijkheden:

(meerdere antwoorden mogelijk)

- 0 a. zelf raadplegen van externe bibliotheken/documentatiecentra
- 0 b. raadplegen van literatuurlijsten, aanwinstenlijsten of attenderingsoverzichten van andere bibliotheken
- 0 c. 'grasduinen' in externe bibliotheken/boekhandels
- 0 d. gesprekken met collega's
- 0 e. relaties in het werkveld/vakgenoten
- 0 f. eigen verzameling/schaf zelf aan
- 0 g. andere bron, nl.

Wat is de reden voor het gebruik maken van de diensten van externe instanties:

B. Gebruik van de produkten en/of diensten van het filiaal van de afdeling I&D

De onderstaande vragen hebben betrekking op de diensten en produkten van het filiaal van de afdeling I&D bij Rijkswaterstaat. Van u wil ik weten of u de produkten/diensten kent en ook of u er gebruik van maakt.

1.1 Kent u de dagelijkse knipselkrant?

- 0 Ja
- 0 Nee

1.2 Maakt u gebruik van dit produkt?

- 0 Ja, wat vindt u van dit produkt?

0 Nee, wat is de reden voor het niet gebruiken van dit produkt?

2.1 Kent u het produkt literatuurinformatiebulletins?

- 0 Ja
- 0 Nee

2.2 Maakt u gebruik van dit produkt:

- 0 Ja, wat vindt u van het produkt?

Welke onderwerpen worden door u geraadpleegd?

0 Nee, wat is de reden voor het niet gebruiken van dit produkt?

3.1 Kent u de CD-Rom Informatierijk of een van de andere CD-Roms aangeboden door het filiaal van de afdeling I&D bij de Hoofddirectie van Rijkswaterstaat.

- 0 Ja
- 0 Nee

3.2 Maakt u gebruik van dit produkt?

- 0 Ja, welke CD-Roms worden door u geraadpleegd?

Wat vindt u van de door u geraadpleegde CD-Roms?

0 Nee, wat is de reden voor het niet gebruiken van dit produkt?

4.1 Weet u dat u boeken en/of tijdschriftartikelen kunt aanvragen?
0 Ja
0 Nee

4.2 Maakt u gebruik van deze dienst?
0 Ja, wat vindt u van deze dienst?

0 Nee, wat is de reden voor het niet gebruiken van deze dienst?

5.1 Kent u de mogelijkheid om een literatuurrecherche uit te laten voeren?
0 Ja
0 Nee

5.2 Maakt u gebruik van deze dienst?
0 Ja, wat vindt u van deze dienst?

0 Nee, wat is de reden voor het niet gebruiken van deze dienst?

C. Gebruikerstevredenheid over het filiaal van de afdeling I&D:

In het laatste gedeelte van het interview zou ik graag willen weten hoe tevreden u bent over enkele aspecten van het filiaal van de afdeling I&D bij Rijkswaterstaat. Zou u aan kunnen geven over welke aspecten u het meest tevreden bent en ook over welke aspecten u het minst tevreden bent.

1. Bent u tevreden over de toegankelijkheid (bewegwijzering, ligging, enz.) van de afdeling?
0 zeer tevreden
0 tevreden
0 niet tevreden, maar ook niet ontevreden
0 ontevreden
0 zeer ontevreden

Kunt u uw antwoord toelichten?

2. Bent u tevreden over de voorzieningen zoals de CD-Roms, microfiches, enz. die aanwezig zijn op de afdeling?
0 zeer tevreden
0 tevreden
0 niet tevreden, maar ook niet ontevreden
0 ontevreden
0 zeer ontevreden

Kunt u uw antwoord toelichten?

3. Bent u tevreden over de collectie boeken, tijdschriften, naslagwerken, enz. die aanwezig zijn op het filiaal van de afdeling I&D bij Rijkswaterstaat?
0 zeer tevreden
0 tevreden
0 niet tevreden, maar ook niet ontevreden
0 ontevreden
0 zeer ontevreden

Kunt u uw antwoord toelichten?

4. Komt u belemmeringen tegen bij het gebruik maken van de diensten van de afdeling I&D bij Rijkswaterstaat?
0 Ja, welke belemmeringen zijn dit en hoe hinderlijk vindt u deze belemmeringen?

0 Nee

5. Heeft u als medewerker van Rijkswaterstaat een introductie gehad als kennismaking met de diensten en produkten van het filiaal van de afdeling I&D bij Rijkswaterstaat?
0 Ja, wat voor een invloed heeft de introductie gehad op het gebruik van de afdeling?

0 Nee, had u een introductie gehad willen hebben en zo ja waarom?

6. Wat is de waarde van het filiaal I&D bij Rijkswaterstaat voor uw afdeling en uw werkzaamheden?
0 zeer hoog
0 hoog
0 niet hoog en niet laag
0 laag
0 zeer laag

Kunt u uw antwoord toelichten?

Welke voorzieningen en/of faciliteiten zouden de afdeling aantrekkelijker maken waardoor de waarde van de afdeling zou toenemen?

Bij voorbaat bedankt voor de medewerking.

BIJLAGE IV Informatiebehoefte van de medewerkers

- Aanbestedingsrecht (R)
- Actuele en historische informatie met betrekking tot de Noordzee (RWS 2000) (R)
- Administratieve organisatie (D)
- Algemeen bestuursrecht (R)
- Algemeen wetgevingsbeleid (R)
- Algemene politieke ontwikkelingen (V,R,S)
- Arbeidsomstandigheden (M,P)
- Archivering en beleid (Z)
- Automatisering (Z)
- (Bedrijfs)economie (D,I,R,Q,P)
- Bedrijfsvoering/bedrijfskunde (S,D)
- Benutting wegennet/infrastructuur (R)
- Besluitvormingsprocedures (I)
- Bestuur (S)
- Bestuurlijke informatievoorziening (D)
- Bestuurlijke ontwikkelingen in een organisatie (Q)
- Betuwelijn (Q)
- Bouweconomie (A)
- Bouwrecht (I)
- Commissie voorstellen (R)
- Communicatie: strategieën en effecten (V)
- Draagvlak verwerving (participatie burgers) (I)
- EG-richtlijnen inzake mededelingen en andere V&W terreinen (R)
- EG-richtlijnen (D)
- Eigen publikaties V&W (I)
- Europees recht (R)
- Financiële aspecten van de bedrijfsvoering (D)
- Financiële regelgeving (D)
- Financieel-economische vraagstukken in Nederland (D)
- Financiële aspecten infrastructuur (D)
- Functioneren/denken van de politiek (I)
- Geautomatiseerde informatievoorziening (O)
- Geleiding en beïnvloeding mobiliteit (V)
- Human management (Z)
- Informatievoorziening (IT-ontwikkeling landelijk, Europese projecten, RWS ontwikkelingen en rapporten) (A)
- Infrastructuur (Q)
- Inpassen in landschap (I)
- Kamerstukken (I)
- Landeninformatie (B)
- Maasvlakte (Q)
- Maatschappelijke ontwikkelingen (Q)
- Management algemeen (P,M)
- Milieu (A,R,I,Q)
- Milieuwetgeving/beleid (A)
- Modulecompensatie (R)
- Navulcompensatie (R)
- Normstelling (A)
- Officiële publikaties (R)
- Onteigeningsrecht (R)
- Ontgrondingsbeleid, voorzieningen en grondstoffen (A,I)
- Ontwikkeling arbitrage (geschillen) (Q)
- Ontwikkeling en kennisinfrastructuren in Nederland en EG (Q)
- Opdrachtverlening (D)
- Organisatie RWS en V&W (A)
- Organisatie (Z,O,S)
- Organisatiekunde, strategie en management (Q,O)
- Organisatie-onderwerpen (ziekteverzuim, managementontwikkeling, personeelsbeleid) (Z)
- Organisatietheorieën (Z)
- Overheidsorganisaties (A)
- Pachtrecht (R)
- Personeelsregelgeving (P)
- Personeelsaangelegenheden (P)
- Personeelsmanagement (P)
- Planschade (R)
- Politieke ontwikkelingen (I,V,R)
- Privaatrecht (R)
- Rapporten (I)
- Recht ruimtelijke ordening (R)
- Rechtspositionele voorschriften (M)
- Rechtspraak (R)
- Regels en regelgeving bouwstoffen en milieu (A)
- Regelgeving scheepvaart en wegverkeer (I)

- Regelgeving (D)
- Regelgeving op Europees gebied (D)
- Regelgeving op gebied (D)
- Regelgeving wegverkeer en scheepvaart (I)
- Relatie politiek/ ambtenarij
- Reorganisaties en fusies (V)
- Rijksfinanciën (A)
- Rijksscheepvaartwegen (I)
- Rijkswegen (infrastructuur) (I)
- Ruimtelijke ordening (I,A)
- Sociaal beleid management (M)
- Staatsbladen en Koninklijke besluiten op het gebied van personeelsbeleid (P)
- Technische onderwerpen en de eigen publikaties van V&W (A)
- Teksten van geldende teksten van regelingen en wijzigingen (R)
- Telematica (V)
- Transport over water (A)
- Veranderingsprocessen in organisaties (Q)
- Verdragenrecht (R)
- Verkeer en economie (V)
- Verkeer en milieu (V)
- Verkeer en vervoer (I,V)
- Verkeer en waterstaat (Q)
- Verkeersbeheersing (ontwikkeling wegennet en vakgebied) (V)
- Verkeersveiligheid algemeen en internationaal (V,I)
- Verkeerswetgeving/regelgeving (V)
- Vervoer gevaarlijke stoffen (I)
- Water (A)
- Waterbeleid (A)
- Waterbouw/ civiele techniek (A)
- Waterkwaliteitbeleid (A)
- Waterstaatsrecht (R)
- Waterstaatswetgeving (R)
- Wetenschap (R)
- Wetenschap en technologiebeleid, ontwikkelingen, evenementen en congressen (Q)
- Zeerecht (R)
- Zoutwaterbeleid (R)