

Klantgerichte dienstverlening

Onderzoek naar de informatiebehoeften van gebruikers en
de inzet van ICT-mogelijkheden



Auteur: dhr. Y.A.L. Leung

Plaats: Leiden

Datum: 8 oktober 2004

Afstudeerverslag

Onderzoek naar de informatiebehoeften van de gebruikers en de inzet van ICT-mogelijkheden

Gemeente Leiden, Bedrijfsbibliotheek Stadhuis/Stadsbouwhuis te Leiden

Leiden, 8 oktober 2004

Colofon

Auteur	Dhr. Y.A.L. Leung
Studentnummer	99007107
Afstudeerblok	2004-1.2
Afstudeerorganisatie	Gemeente Leiden, Bedrijfsbibliotheek Stadhuis/Stadsbouwhuis
Bedrijfsmentor	Dhr. W. van de Kamp Mevr. J. Dernee-van der Kooi
Onderwijsinstelling	Haagse Hogeschool te Den Haag
Studie	Informatica en Informatiekunde
Studievariant	Informatievoorziening en Informatietechnologie (IVIT)
Afstudeerrichting	Bedrijfskundige Ontwikkeling van Informatievoorziening (BOIV)
Examinatoren	Dhr. R.M. Bedaux Mevr. L.M. Tromp

Referaat

Y.A.L. Leung, afstudeerverslag, klantgerichte dienstverlening, onderzoek naar de informatiebehoeften van gebruikers en de inzet van ICT-mogelijkheden.

Gemeente Leiden, Bedrijfsbibliotheek Stadhuis/Stadsbouwhuis

Dit verslag beschrijft het doorlopen proces tijdens het onderzoek naar de informatiebehoeften van de gebruikers van de bedrijfsbibliotheek Stadhuis/Stadsbouwhuis en welke ICT-mogelijkheden men kan toepassen om beter in te spelen op deze informatiebehoeften. In dit verslag wordt een beschrijving gegeven van de opdracht, het plan van aanpak, het vooronderzoeksrapport en het uiteindelijke klantonderzoeksrapport. Tevens wordt in dit verslag een uitgebreide beschrijving gegeven van de doorlopen processen, de keuzes die gemaakt werden, de aanleiding tot het maken van die keuzes en de problemen die zich hebben opgedaan tijdens het afstudeertraject. Ten slotte wordt het afstuderen op het proces en de geleverde producten geëvalueerd.

Descriptoren:

- Afstudeerverslag
- Gemeente Leiden
- Bedrijfsbibliotheek
- Haagse Hogeschool
- EAI Enterprise Application Integration
- Outsourcing

Voorwoord

Dit rapport is geschreven in het kader van de vierdejaars afstudeerperiode van de opleiding Informatica en Informatiekunde, variant Informatievoorziening en Informatietechnologie aan de Haagse Hogeschool.

In dit voorwoord wil ik van de gelegenheid gebruik maken iedereen te bedanken, die een bijdrage heeft geleverd aan het tot stand komen van dit verslag.

Ik wil mijn bedrijfsmentoren dhr. W. van de Kamp en mevr. J. Dernee-van der Kooi bedanken voor hun begeleiding en ondersteuning tijdens het afstudeertraject. Ten tweede wil ik mijn examinatoren mevr. L.M. Tromp en dhr. R.M. Bedaux bedanken voor hun begeleiding en ondersteuning vanuit de Haagse Hogeschool. Daarnaast alle andere mensen die mij hebben geholpen, te woord hebben gestaan en mij van informatie hebben voorzien, echt heel erg bedankt. Niet te vergeten mijn familie en mijn vriendin die de nodige steun hebben gegeven tijdens deze periode.

Lucien Leung
Den Haag, oktober 2004

Inhoudsopgave

1 Inleiding	6
2 De opdracht	7
2.1 Algemeen beschrijving van de gemeente Leiden	7
2.2 Beschrijving van Bidoc STH/SBH	9
2.3 Plaats afstudeerder in organisatie	10
2.4 Aanleiding	10
2.5 Probleemstelling	11
2.6 Doelstelling	11
3 Oriëntatiefase	12
3.1 Oriënteren op de opdracht	12
3.2 Vaststellen te hanteren methoden	13
3.3 Opstellen plan van aanpak	15
4 Vooronderzoeksfase	19
4.1 Opzet vooronderzoek	19
4.2 Uitvoeren bedrijfsanalyse	19
4.3 Uitvoeren ICT-analyse	23
4.4 Uitvoeren trendanalyse	25
5 Onderzoeksfase	29
5.1 Bepalen van onderzoeksmethode	29
5.2 Vaststellen van de steekproef	31
5.3 Opstellen van de vragenlijst	34
5.4 Uitvoeren van het klantonderzoek	37
6 Gegevensanalysefase	39
6.1 Verwerken van de gegevens	39
6.2 Analyseren van de gegevens	39
7 Adviesfase	43
7.1 Trekken van conclusies	43
7.2 Formuleren van aanbevelingen	46
7.3 Beschrijven van de kosten en prioriteiten	49
7.4 Opstellen van adviesrapport	50
8 Evaluatie	52
8.1 Productevaluatie	52
8.2 Procesevaluatie	53
Literatuurlijst	55
Afkortingenlijst	57
Bijlagen	58
Bijlage 1 : Opdrachtomschrijving	59
Bijlage 2 : Toegepaste vragenlijst	62
Externe bijlagen	69
Bijlage 1 : Plan van aanpak	69
Bijlage 2 : Vooronderzoeksrapport	69
Bijlage 3 : Klantonderzoeksrapport	69

1 Inleiding

Dit rapport is geschreven door Lucien Leung. Ik ben een vierdejaars Informatica en Informatiekunde student. Als afstudeerrichting heb ik gekozen voor Bedrijfskundige Ontwikkeling van Informatievoorziening (BOIV). In het kader van mijn afstudeeropdracht tussen 17 mei 2004 en 8 oktober 2004 bij de gemeente Leiden heb ik een opdracht uitgevoerd die betrekking heeft op het verbeteren van de diensten die door de bedrijfsbibliotheek Stadhuis/Stadsbouwhuis worden aangeboden.

Dit rapport is bestemd voor de examinatoren dhr. R.M. Bedaux en mevr. L.M. Tromp, gecommitteerde, en de bedrijfsmentor dhr. W. van de Kamp en mevr. J. Dernee-van der Kooi. Aan de hand van dit rapport moeten zij zich een goed beeld kunnen vormen van de gevolgde procesgang en de diepgang van de afstudeeropdracht.

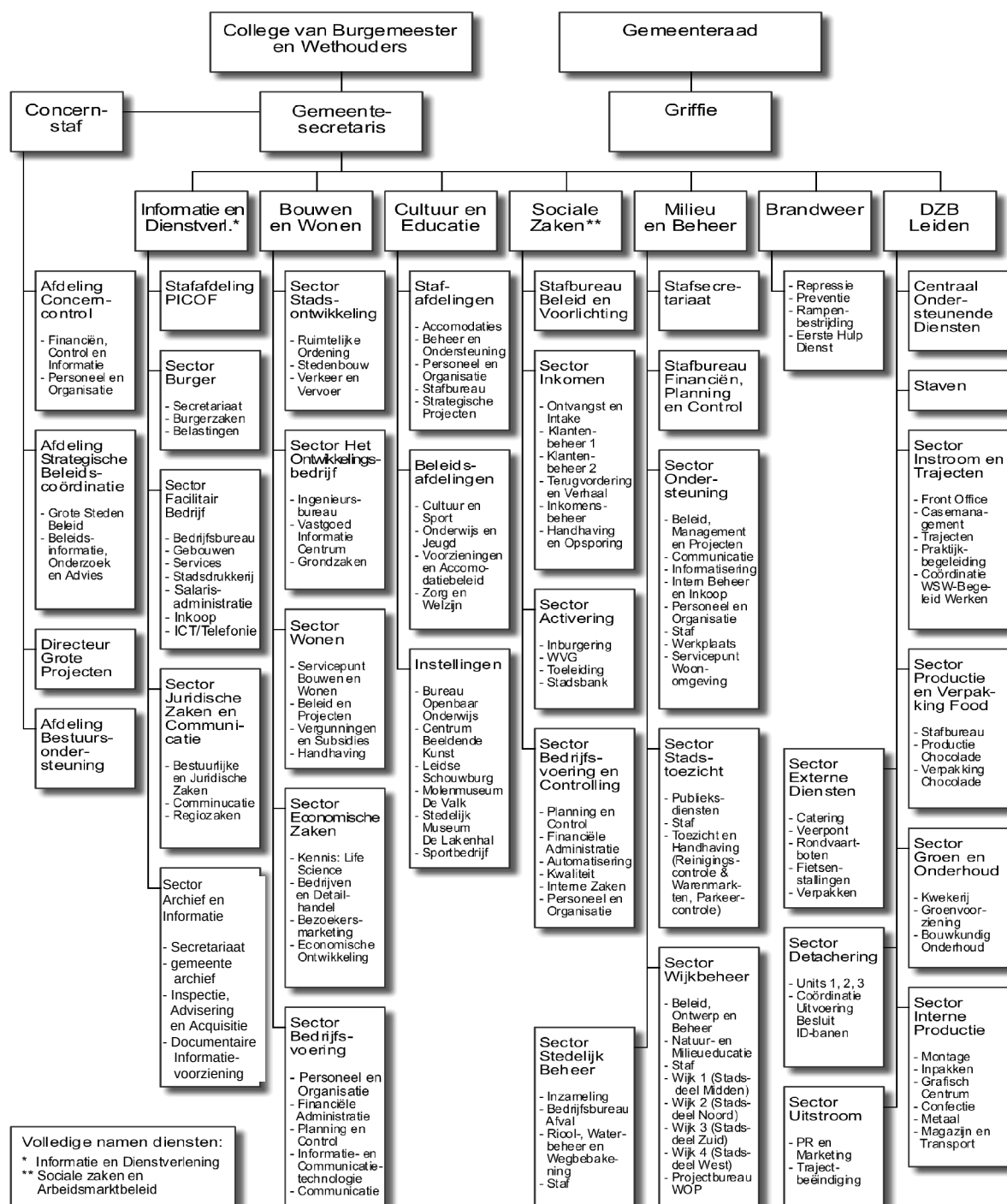
Het rapport begint met een beschrijving van de opdracht in hoofdstuk 2. In dit hoofdstuk geef ik een beschrijving van de organisatie en een omschrijving van de opdracht. De uitgebreide opdrachtomschrijving is terug te vinden in bijlage 1. Vervolgens wordt in hoofdstuk 3 ingegaan op de oriëntatiefase. In dit hoofdstuk beschrijf ik de oriëntatie op de opdracht, het onderzoek naar de geschikte methode en waar rekening mee is gehouden bij het opstellen van het plan van aanpak. Het volledig plan van aanpak is terug te vinden in externe bijlage 1. In hoofdstuk 4 wordt beschreven welke werkzaamheden ik heb uitgevoerd in de vooronderzoeksfase om een beeld te kunnen krijgen van de huidige situatie bij Bidoc STH/SBH. Ook worden de werkzaamheden beschreven die zijn uitgevoerd om de ontwikkelingen die plaats vinden bij de bedrijfsbibliotheken in kaart te brengen. Dit resulteerde in een vooronderzoeksrapport welke is opgenomen als externe bijlage 2. Na de vooronderzoeksfase wordt in hoofdstuk 5 een beschrijving gegeven van de werkzaamheden die ik heb uitgevoerd om de informatiebehoeften van de gebruikers te kunnen achterhalen. Hierbij geef ik weer welke onderzoeksmethode ik heb toegepast, de voorbereidingen en hoe het onderzoek is verlopen. In hoofdstuk 6 wordt beschreven op welke wijze ik de verzamelde gegevens heb verwerkt en vervolgens heb geanalyseerd. Daarna wordt in hoofdstuk 7, de adviesfase, beschreven hoe de conclusies zijn getrokken en welke aanbevelingen ik daarbij heb geformuleerd. Deze fase is afgesloten met een adviesrapport welke is opgenomen als externe bijlage 3, klantonderzoeksrapport. Tenslotte blik ik in hoofdstuk 8 terug op de gehele afstudeeropdracht. Hierbij geef ik een evaluatie van de door mij uitgevoerde werkzaamheden en de opgeleverde producten.

2 De opdracht

In dit hoofdstuk geef ik een beeld van de organisatie waar ik de afstudeeropdracht heb uitgevoerd. Dit zal ik doen door eerst een algemene beschrijving te geven van de gemeente Leiden. Vervolgens beschrijf ik het onderdeel van de gemeente Leiden waar deze afstudeeropdracht voor is uitgevoerd, namelijk de bedrijfsbibliotheek Stadhuis/Stadsbouwhuis (Bidoc STH/SBH). Daarna beschrijf ik de plek die ik heb gekregen tijdens het uitvoeren van de afstudeeropdracht. Om een beeld te krijgen van de door mij uitgevoerde afstudeeropdracht geef ik tenslotte een beschrijving van de aanleiding en de probleem- en doelstelling. Voor de complete opdrachtschrijving verwijs ik naar bijlage 1.

2.1 Algemeen beschrijving van de gemeente Leiden

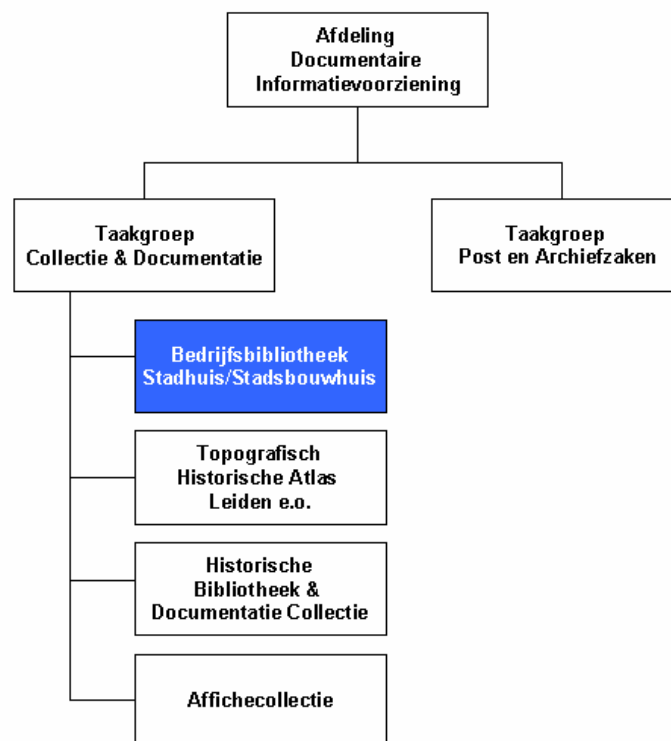
De gemeente Leiden is opgebouwd uit 7 diensten. Deze diensten zijn: Informatie en Dienstverlening, Bouwen en Wonen, Cultuur en Educatie, Sociale Zaken en Arbeidsmarktbeleid, Milieu en Beheer, Brandweer en DZB Leiden. Deze diensten zijn ingedeeld aan de hand van de taken die binnen de gemeente Leiden verricht moeten worden. De hoofdtaak van de gemeente Leiden is het in stand houden van een leefbaar milieu voor de bewoners van de gemeente. Aan het hoofd van deze diensten staat het College van Burgemeester en Wethouders (ook wel het College van B&W genoemd) en de Gemeentesecretaris. Het College van B&W vormt het dagelijks bestuur van de gemeente Leiden. Ze moeten verantwoording afleggen aan en worden gecontroleerd door de Gemeenteraad. De Gemeentesecretaris wordt bijgestaan door de Concernstaf. De taak van deze staf is het bieden van ondersteuning en advies. Om een dynamischer politiek klimaat te creëren waarbij ambtenaren en raadsleden onafhankelijker van elkaar kunnen functioneren is de Wet dualisering in het leven geroepen. De Gemeenteraad heeft als gevolg hiervan voor haar beleidsbepalende en controlerende taak ondersteuning van de Griffie. De gemeenteraad is de door de burgers gekozen volksvertegenwoordiging in de gemeente. De leden worden elke vier jaar rechtstreeks gekozen door de stemgerechtigde inwoners van de gemeente. In totaal zijn er ongeveer 1700 ambtenaren werkzaam bij de gemeente Leiden. Ter verduidelijking wordt in figuur 2.1 een organigram van de gemeente Leiden weergegeven.



Figuur 2.1: organigram gemeente Leiden

2.2 Beschrijving van Bidoc STH/SBH

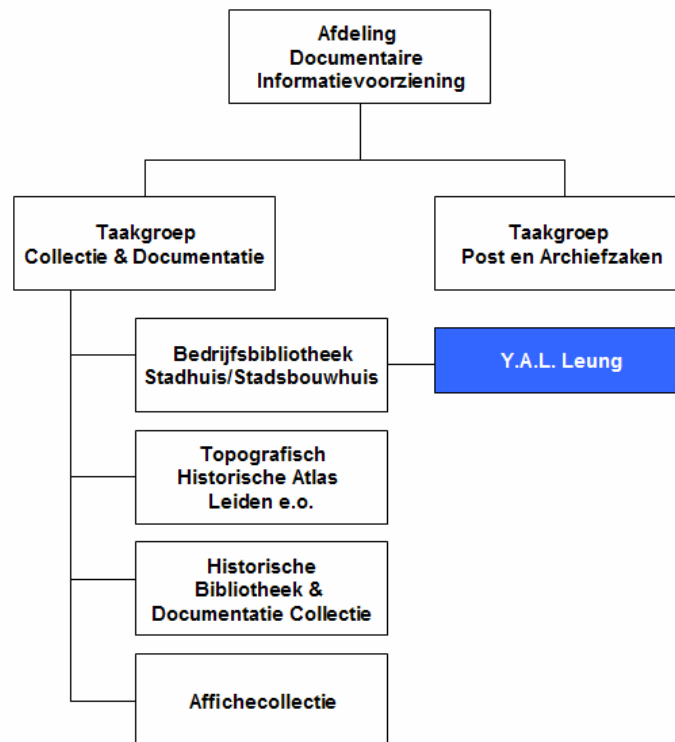
De afstudeeropdracht is uitgevoerd voor Bidoc STH/SBH van de gemeente Leiden. Bidoc STH/SBH heeft als belangrijkste taak het voorzien in de informatiebehoeften van medewerkers van de gemeentelijke organisatie en het versterken van het kennis- en informatieniveau binnen de organisatie om zo een bijdrage te leveren aan de werk- en besluitvormingsprocessen. Verder verschaft Bidoc STH/SBH inzage in officieel ter visie aangeboden gemeentelijke stukken aan burgers. Bidoc STH/SBH is een onderdeel van de dienst Informatie en Dienstverlening, sector Archief en Informatie, afdeling Documentaire Informatievoorziening, taakgroep Collectie & Documentatie (C&D). Na een reorganisatie per 1 november 2003 bestaat de afdeling Documentaire Informatievoorziening uit een taakgroep C&D en een taakgroep Post en Archiefzaken (PAZ). Bidoc STH/SBH vormt samen met de Historische Bibliotheek & Documentatie Collectie (Bidoc Historisch), de Topografisch Historische Atlas Leiden e.o. (PV/AV) en de Affichecollectie (AFF) de taakgroep C&D. Bij Bidoc STH/SBH zijn in totaal drie bibliothecarissen werkzaam op twee locaties, namelijk locatie Stadhuis en locatie Stadsbouwhuis. Op dit moment worden er per locatie 34 uur per week werkzaamheden door deze medewerkers uitgevoerd. In figuur 2.1 is te zien waar Bidoc STH/SBH zich bevindt in de organisatie.



Figuur 2.2: plaats van Bidoc STH/SBH binnen de gemeente Leiden

2.3 Plaats afstudeerder in organisatie

Bij deze afstudeeropdracht zijn de volgende personen betrokken: de opdrachtgeefster mevr. A. Netiv, Hoofd van sector Archief & informatie, Dienst Informatie & Dienstverlening. Dhr W. van de Kamp van de bedrijfsbibliotheek Stadsbouwhuis (Bidoc SBH) heeft opgetreden als 1^e begeleider en mevr J. Dernee-van der Kooi van de bedrijfsbibliotheek Stadhuis (Bidoc STH) als 2^e begeleidster. Voor het uitvoeren van de afstudeeropdracht heb ik een plek gekregen op de locatie Bidoc SBH. Dit zodat ik voldoende begeleiding kan krijgen van dhr. W. van de Kamp. In de onderstaande figuur 2.3 wordt mijn plaats in de organisatie weergegeven.



Figuur 2.3: plaats afstudeerder binnen de organisatie

2.4 Aanleiding

Bidoc STH/SBH is in het jaar 2003 gestart met het uitvoeren van een vernieuwingstraject. In dit traject is vastgesteld dat in het jaar 2004 een aantal mogelijke routes voor verdere ontwikkelingen van Bidoc STH/SBH moet worden onderzocht. De vier aspecten die dit jaar vorm moeten krijgen zijn:

- Onderzoek naar outsourcing van een deel van de taken;
- Analyse van de huidige diensten en producten;
- Productonderzoek;
- Klantonderzoek.

Na aanleiding hiervan is door mij het klantonderzoek uitgevoerd als afstudeeropdracht ter afronding van mijn studie Informatica en Informatiekunde op de Haagse Hogeschool.

2.5 Probleemstelling

In de huidige situatie heeft Bidoc STH/SBH de traditionele taken rondom collectiebeheer, catalogusopbouw en tijdschriftcirculatie. Dit houdt in dat de dagelijkse activiteiten zich kenmerken door relatief veel administratieve handelingen. Daarnaast zijn de mogelijkheden om op andere manieren te participeren in de organisatie beperkt. Dit omdat openingstijden en beschikbare arbeidsuren aan elkaar gelijk zijn en de personele inzet per locatie beperkt is tot 1 persoon per dag. Verder signaleren de bibliothecarissen veranderingen in de informatiebehoeften van de medewerkers van de gemeente Leiden. Gezien het aanbod van ICT-mogelijkheden wil men graag weten welke van deze mogelijkheden kunnen worden toegepast om beter in te spelen op de informatiebehoeften van de medewerkers van de gemeente Leiden.

2.6 Doelstelling

Het doel van de afstudeeropdracht is met het onderzoek antwoord te krijgen op het volgende: “Wat zijn de informatiebehoeften van de gebruikers en welke ICT-mogelijkheden kan Bidoc STH/SBH toepassen om beter in te spelen op deze informatiebehoeften?”. Hierbij gaat het om de informatiebehoeften van de medewerkers van de gemeente Leiden. Dienstverlening aan burgers is in dit onderzoek buiten beschouwing gelaten.

3 Oriëntatiefase

In de onderstaande paragrafen beschrijf ik de voorbereidende werkzaamheden die ik heb uitgevoerd voordat ik daadwerkelijk met de opdracht kon beginnen. Als eerste beschrijf ik de werkzaamheden die ik heb verricht om mijzelf te oriënteren op de opdracht. Vervolgens beschrijf ik welke werkzaamheden zijn uitgevoerd om tot een methode te komen die voldoende aansluit op mijn afstudeeropdracht. Tenslotte beschrijf ik hoe de werkzaamheden die moeten worden uitgevoerd om het doel van deze opdracht te behalen zijn gepland en waar rekening mee is gehouden.

3.1 Oriënteren op de opdracht

Als eerste onderdeel van de oriëntatiefase heb ik van de begeleider, dhr W. van de Kamp, een korte rondleiding gekregen. Vervolgens heb ik een aantal documenten gekregen van de begeleider die mij een beeld geven van de organisatie en Bidoc STH/SBH. Het gaat hierbij om de volgende documenten:

- Bibliotheekstatistieken;
- Afdelingsplan 2004;
- Productinventarisatie;
- Vooropzet klantonderzoek;
- Sheets presentatie interne dienstverlening Bidoc;
- Toekomstvisie Bidoc;
- Organogrammen gemeente Leiden.

Na een uitleg van de begeleider over de organisatie van Bidoc STH/SBH komt naar voren dat Bidoc STH/SBH bestaat uit 2 locaties. Bidoc STH is gevestigd in het Stadhuis van de gemeente Leiden en Bidoc SBH op de locatie Stadsbouwhuis. Bidoc STH biedt voornamelijk ondersteuning aan de burgemeester, wethouders, Concernstaf, Informatie en Dienstverlening, Cultuur en Educatie en Sociale Zaken. Bidoc SBH biedt voornamelijk ondersteuning aan de diensten Bouwen en Wonen, Milieu en Beheer en Brandweer. Deze indeling heeft tot gevolg dat de verschillende onderwerpen die door de twee locaties worden gecollectieerd specifiek aansluiten op deze organisatieonderdelen.

Tijdens de oriëntatiefase heeft ook een werkoverleg plaats gevonden voor de taakgroep Collectie & Documentatie. Dit werkoverleg vindt elke drie maanden plaats en tijdens dit werkoverleg wordt onder andere de voortgang van de verschillende onderdelen en de projecten waarmee men bezig is besproken. Hoewel de begeleider aangeeft dat het voor mij niet noodzakelijk is om erbij te zijn heb ik besloten om hieraan deel te nemen. Via deze weg heb ik de gelegenheid gekregen om kennis te maken met de verschillende taakgroepen en iets over mijn afstudeeropdracht te vertellen. Tevens ben ik op de hoogte gesteld van de ontwikkelingen omtrent het vernieuwingstraject van Bidoc STH/SBH. Behalve het klantonderzoek dat door mij wordt uitgevoerd als afstudeeropdracht, zijn in beperkte mate ook werkzaamheden uitgevoerd voor de overige onderdelen van dit traject. Eén van de onderdelen hiervan is een onderzoek naar outsourcing van een deel van de taken. Voor dit onderdeel heeft Bidoc

STH/SBH enkele leveranciers benaderd ter oriëntatie naar de mogelijkheden van outsourcing. Ook is voor het onderdeel 'analyse van de huidige producten en diensten' al een inventarisatie uitgevoerd door Bidoc STH/SBH. Door deel te nemen aan dit overleg heb ik een beter beeld gekregen van de organisatie en de ontwikkelingen die er plaats vinden.

3.2 Vaststellen te hanteren methoden

In de oriëntatiefase heb ik ook onderzocht welke methode kan worden toegepast om het doel van deze opdracht te behalen. Een methode is noodzakelijk om te bepalen welke stappen er moeten worden ondernomen en om een inschatting te geven van de benodigde tijd voor uitvoering.

Gezien de doelstelling van de opdracht is het belangrijk dat de te hanteren methode voldoende aandacht en ruimte biedt om de informatiebehoeften van de gebruikers te achterhalen.

Uit een overleg met de begeleider is naar voren gekomen dat er bij de gemeente Leiden geen standaard onderzoeksmethode aanwezig is die hierop aansluit. Wel heeft de begeleider aangegeven dat het stappenplan dat door dhr. O. van den Berg wordt beschreven voor het uitvoeren van een klanttevredenheidsonderzoek een mogelijkheid kan bieden. Met dit als een mogelijke onderzoeksmethode heb ik verder gekeken of er nog andere onderzoeksmethoden zijn die misschien beter aansluiten op deze opdracht. Als eerste heb ik hiervoor gekeken naar de methoden die ik tijdens mijn opleiding heb geleerd. Hierbij gaat het met name om de methoden: SDM en IAD. Na verdere bestudering van deze methoden besef ik dat ze niet goed aansluiten op mijn afstudeeropdracht, want deze methoden zijn vooral bedoeld voor het uitvoeren van systeemontwikkelingstrajecten en niet voor het uitvoeren van een klantonderzoek. Vervolgens heb ik gekeken of er in de bibliotheek van de Haagse Hogeschool informatie aanwezig is over methoden die ik kan toepassen. Enkele titels die ik heb bestudeerd zijn:

- Baarda, D.B., e.a., *Basisboek methoden en technieken: handleiding voor het opzetten en uitvoeren van onderzoek*. 3^e druk. Groningen: Stenfert Kroese, 2001
- Buuren, H. van, *Onderzoek de basis*, 2^e druk. Groningen: Wolters-Noordhoff, 2003.
- Verschuren, P.J.M., H. Doorewaard, *Het ontwerpen van een onderzoek*. 2^e druk. Utrecht: Lemma. 1998.

De gevonden informatie uit de bibliotheek bleek na bestudering voornamelijk bedoeld voor het uitvoeren van sociaal-wetenschappelijke onderzoeken. Vergeleken met de methode die door dhr O. van den Berg wordt beschreven sluiten deze sociaal-wetenschappelijke onderzoeksmethoden minder goed aan op mijn opdracht. Om er zeker van te zijn dat de methode die door O. van den Berg wordt beschreven voldoende is voor mijn opdracht heb ik besloten om advies te vragen op school. Uit gesprekken met een aantal docenten van de afdeling Informatica komt naar voren dat deze methode geschikt is voor deze opdracht. Na deze bevestigingen heb ik besloten om voor deze opdracht de methode van dhr. O. van den Berg te hanteren, want bij deze methode ligt het accent in tegenstelling

tot de overige methoden meer op het verzamelen van informatie van de gebruikers. Daarnaast kenmerkt de methode zich door een pragmatische aanpak en is zij gebaseerd op de dagelijkse praktijk.

In het plan van dhr O. van den Berg worden zeven stappen beschreven voor het uitvoeren van een klanttevredenheidsonderzoek. De stappen die hierin voorkomen worden hieronder beschreven. Voor mijn afstudeeropdracht zijn deze stappen in overleg met de examinatoren opgedeeld in 5 fasen.

Oriëntatiefase

1 Oriëntatiefase

In deze fase wordt door middel van beschikbare informatie vastgesteld wat de aanleiding en de doelstelling is van het onderzoek. Ook wordt in deze fase de doelgroep van het onderzoek bepaald en wie het onderzoek gaat uitvoeren. Voor deze afstudeeropdracht resulteren deze werkzaamheden tot een plan van aanpak.

Vooronderzoeksfase

2 Vooronderzoek

Het doel van het vooronderzoek is het in kaart brengen van de huidige situatie en inzicht te krijgen in de beleving van de gebruikers. Ook moeten de uitkomsten van het vooronderzoek dienen als een leidraad voor de eigenlijke vragen van het klanttevredenheidsonderzoek, namelijk stap 4, het ontwikkelen van de vragen.

Onderzoeksfase

3 Bepalen van de onderzoeksmethode

In deze stap wordt bepaald welke onderzoeksmethode er wordt toegepast. Voorbeelden hiervan zijn diepte-interviews en enquêtes. Ook wordt in deze stap bepaald wat de omvang is van de steekproef. Hierbij moet rekening worden gehouden met de betrouwbaarheid en de nauwkeurigheid van de steekproef.

4 Ontwikkelen van de vragen

Om de informatiebehoeften van de gebruikers in kaart te kunnen brengen moeten vragen worden ontwikkeld om deze behoeften te achterhalen. Bij het ontwikkelen van de vragen wordt gebruik gemaakt van de informatie en conclusies uit het vooronderzoek.

5 Uitvoeren van het onderzoek

In deze stap wordt het onderzoek uitgevoerd. Afhankelijk van de gekozen onderzoeksmethode moet hierbij rekening worden gehouden met de tijd die nodig is om de respondenten te benaderen en de tijd die nodig is om het onderzoek uit te voeren.

Gegevensanalyse fase

6 Analyse van de resultaten

In deze stap worden de resultaten uit stap 5 verwerkt. Aan de hand van analyses worden vervolgens de informatiebehoeften van de gebruikers in kaart gebracht.

Adviesfase

7 Actieplan voor verbetermaatregelen.

In deze laatste stap worden een aantal conclusies getrokken aan de hand de resultaten uit stap 6. Ook wordt hierbij rekening gehouden met de resultaten uit het vooronderzoek.

Vervolgens worden een aantal ICT-mogelijkheden aanbevolen die Bidoc STH/SBH kan toepassen om in te spelen op deze informatiebehoeften.

3.3 Opstellen plan van aanpak

De oriëntatiefase heb ik afgesloten door een planning te maken van de werkzaamheden die ik moet uitvoeren voor deze opdracht. Deze planning heb ik opgenomen in een plan van aanpak. Het doel van dit plan is om de aanpak van de opdracht duidelijk en kernachtig weer te geven. Door vooraf te oriënteren op de opdracht en de organisatie heb ik een helder beeld gekregen van de aanleiding voor de opdracht en de probleem- en doelstelling. Verder heb ik door een onderzoek uit te voeren naar de geschikte methode een inzicht gekregen in de werkzaamheden die uitgevoerd moeten worden om het doel van deze afstudeeropdracht te bereiken. Hieronder worden de belangrijkste onderdelen van dit plan van aanpak weergegeven. Voor het complete plan van aanpak verwijs ik naar de externe bijlage 1.

Te hanteren methoden zijn:

- Het stappenplan voor het uitvoeren van een klanttevredenheidsonderzoek van dhr O. van den Berg
- Het verkort O&I-plan van dhr J.G.Tukker

Te gebruiken technieken zijn:

- Modellerings technieken:

- SWOT-analyse
- Model van Nolan
- Kritische succesfactoren
- Klantenpiramide
- Proces-modellerings technieken

- Communicatie technieken

- Interviewtechnieken
- Rapportagetechniek

Op te leveren producten

- Plan van aanpak (21 mei 2004, week 21)
- Vooronderzoek (15 juni 2004, week 25)
- Onderzoeks- en adviesrapport (3 september 2004, week 36)

Afbakening van de opdracht

Het onderzoek richt zich op de informatiebehoeften van de medewerkers van de gemeente Leiden. Dienstverlening aan burgers blijft buiten beschouwing. De resultaten van de opdracht moeten het management en Bidoc inzicht geven welke vervolgacties men kan ondernemen. Verder zal de opdracht enkel worden uitgevoerd voor het onderdeel Bidoc STH/SBH, andere onderdelen van de afdeling Documentaire Informatievoorziening worden niet meegenomen. Tenslotte is er een afbakening van de gebruiker die hier in de doelstelling wordt genoemd. Dit zijn voornamelijk de actieve klanten volgens de klantenpiramide van dhr. J. Curry. Men wil graag voor deze groep de wensen en eisen in kaart brengen en kunnen inspelen op hun informatiebehoeften. Deze groep zal tijdens de uitvoering van de opdracht verder worden gedefinieerd.

Randvoorwaarden

Om het doel van deze opdracht te kunnen behalen heb ik een aantal randvoorwaarden opgesteld. Voor het opstellen van deze voorwaarden heb ik gebruik gemaakt van de GOTIK-factoren. Deze factoren zijn:

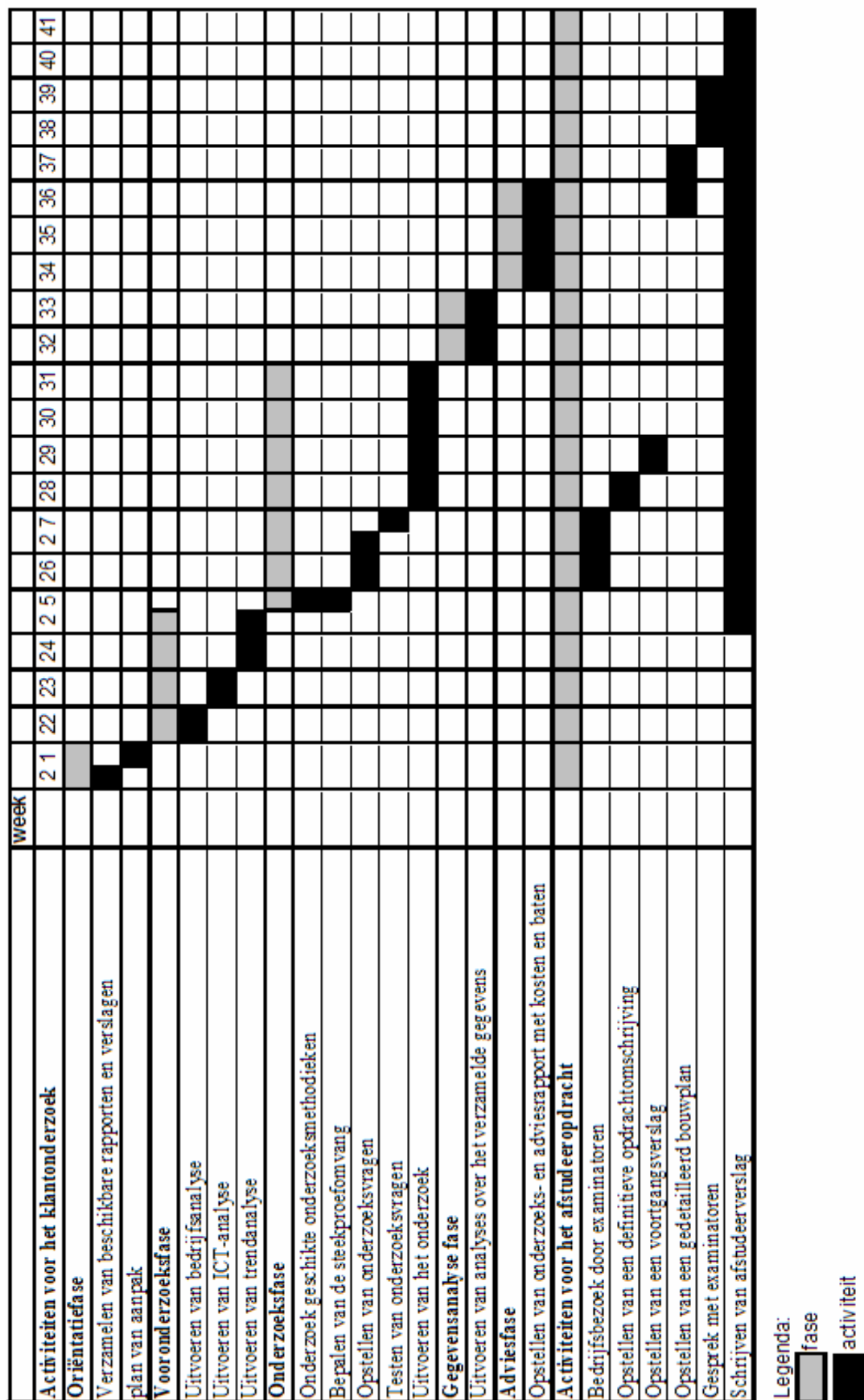
- Geld
- Organisatie
- Tijd
- Informatie
- Kwaliteit

Gedurende het gehele afstudeertraject heb ik rekening gehouden met deze factoren zodat met de afstudeeropdracht het gewenste resultaat kan worden behaald. Eén van de belangrijkste factoren is de tijd die beschikbaar is om de afstudeeropdracht uit te voeren. Hiervoor heb ik zo concreet mogelijk aangegeven welke werkzaamheden er dienen te worden uitgevoerd. Deze afstudeeropdracht zal in totaal 21 weken in beslag nemen, van 17 mei 2004 t/m 8 oktober 2004. Voor de afstudeeropdracht staat 16 weken gepland (17 mei 2004 t/m 3 september 2004) en de rest van de beschikbare tijd zal worden gebruikt om de afstudeeropdracht af te ronden, waaronder het schrijven van het afstudeerverslag. Hieronder wordt een beschrijving gegeven van de concrete werkzaamheden voor deze afstudeeropdracht en een schematische weergave. De werkzaamheden zijn in deze planning opgedeeld in een aantal fasen.

Concrete werkzaamheden

- Oriëntatiefase
 - Verzamelen van beschikbare rapporten en verslagen over organisatie en systemen (3 dagen)
 - Het opstellen van het Plan van Aanpak (2 dagen)
- Vooronderzoeksfase
 - Uitvoeren van bedrijfsanalyse (5 dagen)
 - Uitvoeren van ICT-analyse (5 dagen)
 - Uitvoeren van trendanalyse (7 dagen)
- Onderzoeksfase
 - Onderzoek geschikte onderzoeksmethodiek (2 dagen)
 - Bepalen van de steekproefomvang (1 dag)
 - Opstellen van onderzoeksvragen (7 dagen)
 - Testen van onderzoeksvragen (3 dagen)
 - Uitvoeren van het onderzoek (20 dagen)
- Gegevensanalyse fase
 - Uitvoeren van analyses over het verzamelde gegevens (10 dagen)
- Adviesfase
 - Opstellen van onderzoeks- en adviesrapport met kosten en baten(15 dagen)

In figuur 3.1 wordt de planning schematisch weergegeven.



Figuur 3.1: planning werkzaamheden

4 Vooronderzoeksfase

In dit hoofdstuk beschrijf ik eerst hoe het vooronderzoek is opgezet. Vervolgens geef ik een beschrijving van de werkzaamheden die zijn uitgevoerd om het vooronderzoek te doorlopen. Het vooronderzoek is uitgevoerd in de weken 22 tot en met 25. Voor het complete vooronderzoeksrapport verwijs ik naar de externe bijlage 2, vooronderzoeksrapport.

4.1 Opzet vooronderzoek

Zoals in de methode die door dhr O. van den Berg wordt beschreven dient een vooronderzoek te worden uitgevoerd voordat men kan beginnen aan het daadwerkelijke onderzoek. Het doel van het vooronderzoek is het in kaart brengen van de huidige situatie en inzicht te krijgen in de beleving van de gebruikers. De uitkomsten van het vooronderzoek moeten dienen als een leidraad bij het ontwikkelen van de vragen, namelijk stap 4. De onderzoeker bepaalt hierbij zelf op welke wijze het vooronderzoek wordt uitgevoerd en welke werkzaamheden hierbij worden verricht.

Om er voor te zorgen dat ik in het vooronderzoek voldoende informatie kan verzamelen heb ik besloten om een aantal elementen uit te werken van het verkort Organisatie & Informatievoorzieningsplan (O&I-plan) van dhr J.G. Tukker. De reden waarom ik voor deze methode heb gekozen is dat dit plan de mogelijkheid biedt om een organisatorische analyse (bedrijfsanalyse), een informatietechnologische analyse (ICT-analyse) en een trendanalyse naar de mogelijke ICT-toepassingen en ontwikkelingen in de bedrijfsbibliotheken uit te voeren. Doordat er vanuit verschillende invalshoeken een analyse wordt uitgevoerd is het ook mogelijk om op meerdere aspecten vragen te ontwikkelen. Naast de informatiebehoeften is het hiermee ook mogelijk om de bevindingen van de gebruikers over de aangeboden producten en diensten in kaart te brengen. Een ander reden waarom ik heb gekozen om deze methode te hanteren is dat ik reeds bekend ben met deze methode en dit stelt mij in staat om het vooronderzoek gericht en efficiënter uit te voeren.

4.2 Uitvoeren bedrijfsanalyse

Het doel van de bedrijfsanalyse is om de huidige organisatie in kaart te brengen. Om de huidige organisatie te kunnen beschrijven worden in het verkort O&I-plan een aantal aandachtspunten beschreven. Door de missie, doelen, strategieën, omgeving en de markt en producten te beschrijven heb ik een beeld gekregen van de organisatie van Bidoc STH/SBH en de diensten en producten die worden aangeboden. Vervolgens heb ik de huidige personeelsbezetting en de werkprocessen in kaart gebracht. Dit heb ik gedaan om de knelpunten te kunnen identificeren, want in de probleemstelling is aangegeven dat de bibliothecarissen door de huidige werkprocessen en de personeelsbezetting onvoldoende mogelijkheden hebben om anders te participeren in de organisatie. Tenslotte heb ik de ontwikkelingen die plaats vinden in de organisatie in kaart gebracht. Door deze ontwikkelingen vast te leggen kan ik bij het formuleren van de aanbevelingen zien of er eventuele samenwerking mogelijk is tussen Bidoc STH/SBH en andere onderdelen binnen de organisatie.

Om deze onderdelen uit te werken heb ik gebruik gemaakt van de documenten die ik tijdens de oriëntatiefase heb gekregen en verzameld. Om ervoor te zorgen dat ik een correct beeld heb van de huidige situatie heb ik met de begeleider de resultaten doorgenomen en besproken. Vervolgens heb ik aan de hand van de aanvullingen die door de begeleider zijn verstrekt deze resultaten aangepast. De gesprekken die tijdens de gehele afstudeeropdracht zijn gevoerd met de begeleider hadden een informeel karakter. Dit houdt in dat ik van tevoren geen afspraken hoefde te maken en dat er bijvoorbeeld geen agendapunten zijn verstrekt aan de begeleider. Wel heb ik steeds het initiatief genomen om een gesprek aan te gaan met de begeleider. Dit gebeurde vaak naar aanleiding van de stukken die ik heb geproduceerd of wanneer ik meer duidelijkheid wilde hebben over een bepaald onderwerp. Daarbij heb ik wel steeds voor mijzelf een aantal punten vastgesteld die ik tijdens een gesprek wilde bespreken.

Eén van de onderdelen waar ik extra aandacht aan heb geschonken tijdens de bedrijfsanalyse is het analyseren van de huidige werkprocessen van Bidoc STH/SBH. Uit de probleemstelling van deze afstudeeropdracht is namelijk naar voren gekomen dat de dagelijkse activiteiten van de bibliothecarissen worden gekenmerkt door relatief veel administratieve handelingen. Daarnaast zijn de mogelijkheden om op andere manieren te participeren in de organisatie beperkt. Dit omdat openingstijden en beschikbare arbeidsuren aan elkaar gelijk zijn en de personele inzet per locatie beperkt is tot 1 persoon per dag. Dit is voor mij de aanleiding om me meer te focussen op de werkprocessen van de bibliothecarissen. Naast het te weten komen hoe de werkprocessen worden uitgevoerd is het hierbij ook essentieel om te weten hoeveel tijd het in beslag neemt om deze werkprocessen uit te voeren.

Omdat de documenten die ik in de oriëntatiefase heb verzameld geen informatie verschaffen over de werkprocessen heb ik aan de begeleider gevraagd of er nog andere documenten aanwezig zijn. Vervolgens heb ik een document gekregen waarin werkinstructies staan beschreven voor de bibliothecarissen. De begeleider heeft aangegeven dat deze werkinstructie niet meer volledig aansluit op de huidige werkwijze, maar in grote lijnen wel een beeld moet geven van de werkprocessen. Bijvoorbeeld een aantal systemen die in deze werkinstructie voorkomen, worden nu niet meer gebruikt. Bij het selecteren van de werkprocessen die ik nader wil beschrijven heb ik gekeken naar processen die leiden tot producten of diensten welke door Bidoc STH/SBH worden aangeboden. Dit om de relatie tussen aanbod en informatiebehoeften bij de analyse van de resultaten te kunnen betrekken. Door deze keuze wordt ook voorkomen dat processen worden beschreven die niet direct relevant zijn voor het onderzoek, zoals bijvoorbeeld financieel beheer. Na een overleg met de begeleider hierover komen de volgende vijf processen naar voren:

- Informatieverstrekking;
- Acquisitie en bestelling;
- Ontvangst en ontsluiting;
- Postbehandeling en tijdschriftcirculatie;
- Opstellen knipselkrant.

Voor het beschrijven van de werkprocessen heb ik in eerste instantie vooral gebruik gemaakt van de werkinstructie die door de begeleider is verstrekt. Uit dit document heb ik wel een globaal beeld gekregen over het verloop van de werkprocessen, maar het is nog niet duidelijk hoeveel tijd deze werkzaamheden in beslag nemen. Om deze informatie te achterhalen heb ik besloten om een aantal gesprekken met de begeleider te voeren. Tijdens de gesprekken heb ik de begeleider laten vertellen hoe de werkprocessen worden uitgevoerd, dit om te controleren of het beeld dat ik heb gekregen uit de documenten correct is en om meer duidelijkheid te krijgen. Hieraan gekoppeld heb ik gevraagd naar de tijd die nodig is om deze werkzaamheden uit te voeren.

Een andere methode die ik heb toegepast om de werkprocessen te beschrijven is observatie van de werkzaamheden die de bibliothecarissen uitvoeren. Hierdoor heb ik het beeld van de werkprocessen en de knelpunten die zich voordoen kunnen aanscherpen. Ik heb hiervan gebruik kunnen maken omdat de afstudeeropdracht op de locatie Bidoc SBH zelf is uitgevoerd. Zo heb ik onder andere waargenomen dat het werkproces informatieverstrekking invloed heeft op de efficiëntie van andere werkprocessen. De bibliothecaris wordt namelijk vaak geconfronteerd met vragen van medewerkers of burgers. Op dat moment moet de bibliothecaris zijn/haar werkzaamheden onderbreken om informatie te kunnen verstrekken. Dit leidt er vaak toe dat de werkzaamheden waar hij/zij mee bezig is op een ander moment pas kan voortzetten.

Voor het beschrijven van de werkprocessen heb ik in tegenstelling tot wat ik in de opdrachtomschrijving heb aangegeven geen gebruik gemaakt van een proces-modelleringsstechniek. Dit heeft voornamelijk te maken met het doel van deze opdracht, het in kaart brengen van de informatiebehoeften van de gebruikers. Dit houdt in dat deze opdracht meer inventariserend van aard is vergeleken met het ontwikkelen van een systeem waarbij de gemodelleerde stukken essentieel zijn voor het tot stand brengen van het gewenste systeem. Tevens gaat het erom een duidelijk beeld te krijgen van de knelpunten die er spelen bij de dagelijkse werkprocessen van de bibliothecarissen. Dit is van belang om meer inzicht te krijgen in de totstandkoming van de producten en diensten van Bidoc STH/SBH en het aansluiten hiervan bij informatiebehoeften van de gebruikers. Meer zicht op deze knelpunten is ook van belang voor het management. Proces-modelleringsstechnieken focussen vooral op het beschrijven van de stappen in een proces en richten zich niet op het beschrijven van knelpunten. Ook komt na verdere bestudering van het verkort O&I-plan van dhr. J.G. Tukker naar voren dat een totale detaillering van bedrijfsprocessen en informatiestromen een langdurig proces is en niet past binnen het tijdbestek waarin deze opdracht moet worden uitgevoerd.

Aan de hand van de onderdelen die ik heb uitgewerkt heb ik vervolgens een SWOT-analyse voor Bidoc STH/SBH uitgevoerd. In een SWOT-analyse dienen de sterke en zwakke kanten in kaart te worden gebracht en de mogelijke kansen en bedreigingen die voor Bidoc STH/SBH gelden. Deze analyse maakt het mogelijk om een beoordeling te geven van de huidige organisatie van Bidoc STH/SBH en punten aan te geven waar rekening mee moeten worden gehouden om de doelstelling van Bidoc STH/SBH te bereiken. Het resultaat hiervan is:

Strengths (sterkte)

- Inhoudelijke kennis van de bibliothecarissen;
- Persoonlijke benadering van gebruikers;
- Directe afhandeling van vragen;
- Vrij complete collectie en literatuur;
- Er is bereidheid om te veranderen bij Bidoc medewerkers en bij het management.

Weaknesses (zwakte)

- Dagelijkse activiteiten zijn tijdrovend (tijdschrijfcirculatie, postbehandeling, handelingen voor knipselkrant);
- Passieve houding van informatieverstrekking (alleen op verzoek en weinig promotie van de collectie).

Opportunities (kansen)

- Toepassen van ICT-mogelijkheden om de intensiteit van de dagelijkse activiteiten te verminderen;
- Andere kanalen creëren om de collectie toegankelijker te maken;
- Opstellen van een lezersprofiel om zo actiever de informatie te kunnen verstrekken;
- Actievere betrokkenheid in de organisatie;
- Betere samenwerking met andere afdelingen.

Threats (bedreigingen)

- Nieuwe mogelijkheden om aan informatie te komen door gebruikers;
- Vervagen van bekendheid van Bidoc STH/SBH bij gebruikers;
- Gebruikers willen niet afstappen van het traditionele gebruik van Bidoc STH/SBH.

Hieraan gekoppeld heb ik een aantal kritische succesfactoren opgesteld die bepalend zijn voor het al dan niet succesvol functioneren van Bidoc STH/SBH. Deze factoren zijn:

- Informatievoorziening moet voldoen aan de informatiebehoefte van de medewerkers;
- Bidoc STH/SBH moet een pro-actieve rol spelen in de organisatie;
- Verminderen van de intensiteit van de dagelijkse administratieve activiteiten;
- ICT-mogelijkheden toepassen om flexibiliteit in de werkprocessen te creëren;
- Keuze over de functionele inzet van medewerkers.

Uit de bedrijfsanalyse heb ik het beeld gekregen dat de vijf hoofdprocessen arbeidsintensief en tijdrovend zijn. Hierbij gaat het met name om het verstrekken van informatie, het beschikbaar maken van de tijdschriften voor circulatie en het maken van de knipselkrant. Hierdoor is het niet mogelijk om werkzaamheden te verrichten die betrekking hebben op het kwaliteitsbeheer van de collectie, het pro-actief benaderen van de gebruikers, collectieopbouw- en sanering, klantbezoeken en het promoten van de collectie. Een voorbeeld hiervan is het beschikbaar maken van de knipselkrant. Met het maken

van de knipselkrant zijn de bibliothecarissen drie uur per week per locatie bezig. Zij moeten de dagelijkse kranten handmatig filteren op artikelen die betrekking hebben op de gemeente Leiden. Van de gevonden artikelen maken ze vervolgens een kopie en deze moeten verzameld worden bij de locatie Bidoc SBH. Van de verzamelde artikelen wordt er drie keer per week een bundel gemaakt bij de drukkerij. Wanneer de bundels van de drukkerij terugkomen moet deze door de bibliothecaris worden voorzien van een sticker met de naam en locatie van de abonneerhouder en vervolgens intern worden doorgestuurd. Behalve dat deze werkzaamheden arbeidsintensief en tijdrovend zijn heeft dit ook gevolgen voor het product zelf, want door de lange logistieke route die moet worden afgelegd heeft het ook consequenties voor de actualiteitswaarde van de knipselkrant.

Voor het uitvoeren van de bedrijfsanalyse staat in eerste instantie één werkweek gepland, maar dit is uiteindelijk twee dagen uitgelopen. De reden hiervan is dat ik meer tijd nodig had om de processen te beschrijven. Dit komt doordat de aanwezige documenten geen correcte beschrijving geven van de werkprocessen. Hierdoor moest ik meer acties ondernemen om de huidige werkprocessen vast te leggen.

4.3 Uitvoeren ICT-analyse

De ICT-analyse is uitgevoerd om een inzicht te krijgen in de huidige ICT-toepassingen die door Bidoc STH/SBH worden gebruikt. Dit heb ik gedaan door de volgende aandachtspunten uit te werken:

- Huidige hardware- en software-platform en applicaties;
- Huidige organisatie van de informatievoorzieningen;
- Financiële analyse;
- De fase van Nolan.

De ICT-analyse heb ik uitgevoerd door gesprekken met de begeleider te voeren en de applicaties te bekijken voor wat betreft de basisfuncties. Op basis van mijn eigen conclusies over die basisfuncties heb ik gesproken met de begeleider. Hij kan als gebruiker beter aangeven welke problemen zich in het dagelijkse gebruik voordoen vergeleken met de medewerkers van de ICT-afdeling die alleen ondersteunende diensten verlenen. Als eerste heb ik bij de ICT-analyse een inventarisatie uitgevoerd om het huidige hardware- en software-platform en de applicaties in kaart te brengen. Het doel hiervan is om aan de hand van het verkregen beeld een beoordeling te geven. Uit de inventarisatie komt naar voren dat de huidige hardware niet meer voldoet aan de eisen die worden gesteld om de applicaties goed te laten functioneren. Sommige applicaties kunnen niet tegelijkertijd opereren, omdat de pc anders een foutmelding zal geven of vast zal lopen. Vervolgens heb ik de aanwezige applicaties die door Bidoc STH/SBH worden toegepast in kaart gebracht. Hierbij heb ik gekeken naar de kwantitatieve automatiseringsgraad voor Bidoc STH/SBH. Dit is de mate waarin deze applicaties de werkprocessen van Bidoc STH/SBH ondersteunen. Vervolgens heb ik de kwalitatieve automatiseringsgraad van de aanwezige applicaties in kaart gebracht. Bij het beschrijven van de kwalitatieve automatiseringsgraad heb ik onderscheid gemaakt tussen de technische en functionele

kwaliteiten van applicaties van Bidoc STH/SBH. Bij functionele kwaliteiten heb ik gekeken naar aspecten als de gebruiksvriendelijkheid, informatiebetrouwbaarheid en rapportagemogelijkheden. Bij technische kwaliteiten naar aspecten als het ontwerp en onderhoudbaarheid. Om deze informatie te kunnen verzamelen heb ik een gesprek gevoerd met de begeleider. Hierbij zijn de aspecten uit de kwalitatieve- en kwantitatieve automatiseringsgraden besproken. Tijdens het gesprek heb ik een aantal elementen uit de interviewtechnieken toegepast, zoals samenvatten en doorvragen. Daarnaast heb ik ook zelf gebruik gemaakt van de verschillende applicaties om een indruk te krijgen van de kwalitatieve- en kwantitatieve automatiseringsgraden. Hieruit heb ik bijvoorbeeld geconstateerd dat de digitale catalogus die door de medewerkers kunnen worden geraadpleegd niet gebruikersvriendelijk is. Een voorbeeld hiervan is dat sommige functieknoppen een andere functie hebben dan wat ik had verwacht.

De volgende stap in de ICT-analyse is het beschrijven van de huidige organisatie van de informatievoorziening. Dit is nodig om te kunnen zien wie verantwoordelijk is voor het onderhouden en beheren van de aanwezige applicaties.

Vervolgens heb ik een financiële analyse uitgevoerd. Het doel van deze analyse is om inzicht te krijgen in de kosten die zijn verbonden aan de huidige ICT-toepassingen. Aan de hand hiervan kan ik zien hoe groot dit budget is en hier rekening mee houden bij het aandragen van aanbevelingen later in dit traject. Om het budget te kunnen beschrijven heb ik gebruik gemaakt van het begrotingsplan van Bidoc STH/SBH. Hieruit komt naar voren dat er een beperkt bedrag wordt gereserveerd voor het betalen van licenties en eventueel voor wat klein onderhoud aan hardware.

Om een beoordeling te kunnen geven van de geautomatiseerde gegevensverwerking bij Bidoc STH/SBH heb ik gebruik gemaakt van de fasen van Nolan. In de theorie van Nolan worden zes fasen onderscheiden in de ontwikkeling van geautomatiseerde gegevensverwerking. Oplopend in deze fasen gaat een organisatie naar volwassenheid. Op basis van de onderdelen die in de ICT-analyse zijn uitgevoerd heb ik geconstateerd dat Bidoc STH/SBH zich op dit moment bevindt in de overgang van Nolan Fase “beheersing” en Nolan Fase “technische integratie”. Dit komt door dat de huidige ICT-situatie onder controle is en er zijn richtlijnen over het gebruik hiervan. Verder zijn op dit moment de verschillende applicaties nog niet met elkaar geïntegreerd, maar dit is noodzakelijk als Bidoc STH/SBH haar gestelde doelen willen behalen.

In grote lijnen heb ik uit de ICT-analyse het beeld gekregen dat de geautomatiseerde ondersteuning bij Bidoc STH/SBH aan de matige kant is. De verschillende systemen die door Bidoc STH/SBH worden gebruikt zijn niet geïntegreerd, hierdoor moeten de benodigde gegevens meerdere keren worden ingevoerd en gecontroleerd. Verder is duidelijk te zien dat de processen matig tot vrijwel niet door deze systemen worden ondersteund. Bij processen die wel worden ondersteund betekent dit vaak dat het enkel gaat om gegevensregistratie. Verder bieden deze systemen geen controlerende of geautomatiseerde functies. Dit betekent dat het gebruik hier van erg arbeidsintensief en tijdrovend is.

Een voorbeeld hiervan is het registreren van gegevens in het registratiesysteem, Booktrak en de digitale catalogus, Cardbox. In beide systemen worden gegevens van een publicatie vastgelegd, maar omdat deze systemen niet geïntegreerd zijn moeten deze gegevens apart worden ingevoerd. Dit heeft consequenties voor de efficiëntie van de werkprocessen en ook voor de betrouwbaarheid van deze gegevens. Een ander voorbeeld is dat het beschikbaar maken van de knipselkrant door geen van de systemen worden ondersteund. Dit heeft tot gevolg dat de werkzaamheden handmatig moeten worden uitgevoerd en dat is tijdrovend en arbeidsintensief.

4.4 Uitvoeren trendanalyse

Zoals eerder is beschreven heeft het vooronderzoek ook als doel inzicht te krijgen in de beleving van de gebruikers. Voor deze opdracht houdt dit in dat ik inzicht moet krijgen in de mogelijke informatiebehoeften van de gebruikers. Dit is nodig om in een later stadium vragen te kunnen formuleren om te onderzoeken welke van deze informatiebehoeften gelden voor de gebruikers van Bidoc STH/SBH. Hiervoor heb ik een literatuuronderzoek uitgevoerd om een beeld te krijgen van de algemene ontwikkelingen in de bedrijfsbibliotheken. Uit deze ontwikkelingen kan ik zien welke veranderingen er plaats vinden in de informatiebehoeften van de gebruikers en hoe bedrijfsbibliotheken daar tegenover hun aanbod aanpassen om hier beter op in te spelen. Ook heb ik in de trendanalyse een inventarisatie uitgevoerd naar de mogelijke ICT-toepassingen die relevant kunnen zijn voor Bidoc STH/SBH. In dit stadium heb ik nog geen aanbevelingen hierover geformuleerd, want dit zal later gebeuren als de informatiebehoeften van de gebruikers van Bidoc STH/SBH zijn vastgesteld.

Ontwikkelingen in de bedrijfsbibliotheken

Om een beeld te kunnen krijgen van de ontwikkelingen in bedrijfsbibliotheken heb ik een literatuuronderzoek uitgevoerd. Bij het zoeken naar de informatie heb ik rekening gehouden met de actualiteit van deze bronnen. Hierbij heb ik er naar gestreefd om recente informatie door te nemen, want anders zal er een verkeerd beeld uit kunnen ontstaan. Ik heb besloten om informatie door te nemen die vanaf het jaar 2002 is gepubliceerd. De meeste informatie die ik heb gevonden komt uit vakgespecialiseerd tijdschriften. Deze komen vooral uit de collectie van Bidoc STH/SBH. Ook heb ik gebruik gemaakt van het Internet om informatie te verzamelen. Via zoekmachines zoals www.google.nl heb ik websites gevonden waar veel recente informatie worden beschreven over de ontwikkelingen, een voorbeeld hiervan is www.reekx.nl. Enkele documenten die ik heb bestudeerd zijn:

- Boom, D., e.a., *Van Rups tot Vlinder...: Een bladwijzer voor de toekomst van bibliotheken in Nederland*. Amstelveen: KPMG; breukelen: Nijenrode, 2002;
- Evers, P., 'Het zoeken bij de bedrijfsbibliotheek', www.clingonpcs.net/IPZoekenartikel2002.pdf, 2002
- Leferink, P., 'Van Bidoc naar kenniscentrum' <http://www.reekx.nl>, 2004;

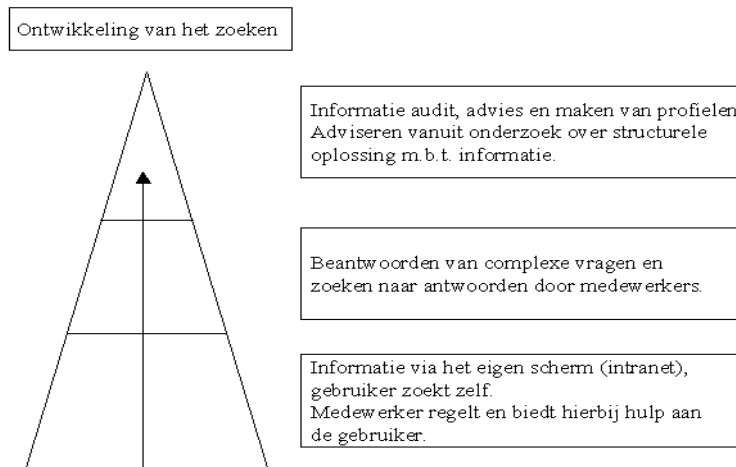
- Meij, B. van der., 'Een model voor een informatiecentrum: De toegevoegde waarde aantonen'. <http://www.reekx.nl>, 2004;
- Wesselink, J., 'Eén afdeling voor digitaal en papier: Terug naar inhoud en kwaliteit'. *Facility Management Informatie*, nr 6, juni, 2004.

Om het beeld voor mezelf aan te scherpen heb ik ook een bezoek gebracht aan de bibliotheek van de Haagse Hogeschool. Hier heb ik een bibliotheekmedewerker gesproken waaruit ik een beeld heb gekregen van de werkzaamheden die ze moeten verrichten en applicaties die worden gebruikt.

Uit het literatuuronderzoek naar de ontwikkelingen in bedrijfsbibliotheken heb ik in het algemeen het beeld gekregen dat de rol van bedrijfsbibliotheken de laatste jaren aan het veranderen is. Mede door de ICT-mogelijkheden komt steeds meer informatie in digitale vorm bij de gebruikers terecht en zijn de bedrijfsbibliotheken niet meer altijd de eerste plek waar gebruikers hun informatie kunnen verkrijgen. Hierdoor verandert de rol van een bedrijfsbibliotheek in een organisatie. Van het beheren van de collectie verschuift de functie steeds meer naar het deelnemen in projecten en het attenderen op relevante informatie aan individuen. De bedrijfsbibliotheken willen en moeten ook vaak op deze manier meer doorgroeien om betere ondersteuning te kunnen bieden aan de gebruikers.

Doordat er meer mogelijkheden zijn om aan informatie te komen is ook het gebruik van de bedrijfsbibliotheken door de gebruikers veranderd. De gebruikers hebben nu meer mogelijkheden gekregen om zelf de benodigde informatie te achterhalen en benutten deze mogelijkheden ook. Behalve deze zelfzoekende gebruikers zijn er nog steeds klanten die het wél op prijs stellen om een deel van de zoekactiviteiten uit te besteden aan een gespecialiseerde afdeling/persoon. Vooral als er bij een vraag meerdere (kostbare) bronnen geraadpleegd dienen te worden.

Verder hebben ook de ontwikkelingen in de bedrijfsbibliotheken de rol van de bibliothecarissen veranderd. Door de verschuiving van een bedrijfsbibliotheek naar een informatiecentrum moeten de bibliothecarissen doorgroeien naar een contentmanager/informatiebemiddelaar. Deze verschuiving stelt wel andere eisen aan de bibliothecarissen. Zij moeten goed op de hoogte zijn van de mogelijkheden om aan informatie te komen en de kwaliteit hiervan. Het adviseren van gebruikers over deze mogelijkheden wordt een steeds belangrijker element van hun functie. Ook moeten de bibliothecarissen zich meer verdiepen in de gebruiker en de context waarin de gebruiker werkt. De hierboven beschreven ontwikkelingen zijn van invloed op het zoeken naar informatie in de bedrijfsbibliotheek en daarmee dus ook op de wijze waarop informatie gestructureerd en aangeboden moet worden. In figuur 4.1 wordt dit schematisch weergegeven.



Figuur 4.1: ontwikkeling van het zoeken

Een deel van de informatie zal gestructureerd en op maat worden gepubliceerd in de eigen (intranet-)omgeving van de gebruiker, of door middel van mail bij de gebruiker binnenkomen. Complexe vragen waarvoor meerdere bronnen nodig zijn, zullen door de medewerker van de bedrijfsbibliotheek worden uitgevoerd. Het behandelen van vragen is ook essentieel voor het begrip van de materie van de gebruiker. Daardoor kan er ook veel pro-actiever gewerkt worden. Ook moet de medewerker de gebruiker helpen bij het zoeken naar bronnen (vergelijken) en bij het zoeken zelf. Het zal steeds belangrijker worden om minder te verzamelen en over meer kennis beschikken waar wat te vinden is en hoe het bij de gebruiker te krijgen is.

Mogelijke ICT-toepassingen

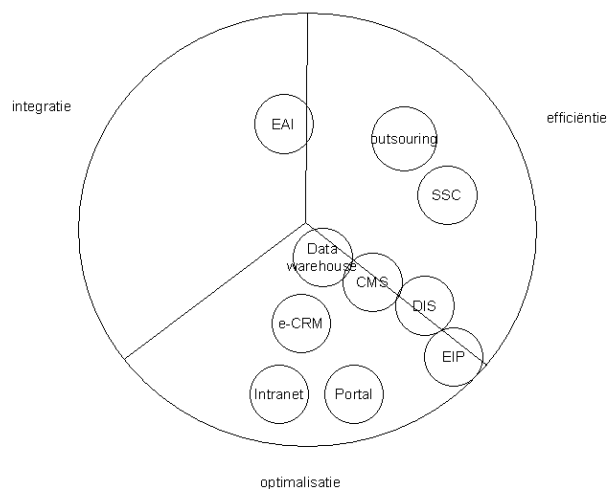
Bij het inventariseren van de mogelijke ICT-toepassingen heb ik rekening gehouden met de aandachtspunten welke zijn geformuleerd in de ICT-analyse. Dit om ervoor te zorgen dat ik gericht kan zoeken naar toepassingen welke daadwerkelijk een bedrage kan leveren voor Bidoc STH/SBH. Deze punten zijn:

- Integratie van de verschillende systemen;
- Efficiëntie van de werkprocessen verbeteren;
- Optimaliseren van de (digitale) diensten.

Met deze punten als richtlijn heb ik gezocht naar informatie over de mogelijke ICT-toepassingen. Ook hierbij heb ik rekening gehouden met de actualiteit van de informatie. Bij het zoeken naar de mogelijke ICT-toepassingen heb ik vooral gebruik gemaakt van het boek Trends in IT 2003/2004: op tijd investeren in de juiste technologie van dhr. P. Noordam. In dit boek worden de verschillende ICT-toepassingen besproken en de ontwikkelingen hiervan. Daarnaast is dit boek een actuele publicatie, namelijk van 2003/2004. Aan de hand van de aandachtspunten die zijn geformuleerd heb ik vervolgens een selectie gemaakt van de mogelijke ICT-toepassingen en deze zijn:

- Content management systeem (CMS);
- Datawarehouse;
- Documentair Informatiesysteem (DIS/Imaging);
- Electronic Customer Relationship Management (e-CRM);
- Enterprise Application Integration (EAI);
- Enterprise Information Portals (EIP);
- Intranet;
- Portal;
- Outsourcing;
- Shared Service Centre (SSC).

De aandachtspunten waar deze toepassingen op aansluiten heb ik vervolgens in een figuur weergegeven, zie figuur 4.2.



Figuur 4.2: de aandachtspunten en de bijbehorende mogelijke ICT-toepassingen

De volledige beschrijving van deze ICT-toepassingen is opgenomen in de externe bijlage 2, vooronderzoeksrapport.

5 Onderzoeksfase

Na het afronden van de vooronderzoeksfase heb ik een beeld gekregen van de huidige situatie bij Bidoc STH/SBH en de onderwerpen welke relevant zijn voor de onderzoeksfase. In dit hoofdstuk geef ik een beschrijving van de werkzaamheden die ik heb uitgevoerd in de onderzoeksfase. Deze werkzaamheden zijn uitgevoerd om er voor te kunnen zorgen dat ik de benodigde informatie kan verzamelen zodat de informatiebehoeften van de gebruikers van Bidoc STH/SBH in kaart kunnen worden gebracht.

5.1 Bepalen van onderzoeksmethode

Als eerste in de vooronderzoeksfase heb ik bepaald welke onderzoeksmethode het meest geschikt is om de benodigde informatie te kunnen verzamelen. Hiervoor heb ik me eerst meer verdiept in de verschillende soorten onderzoeksmethoden en de mogelijkheden hiervan. Voor het verzamelen van informatie hierover heb ik gebruik gemaakt van literatuur die beschikbaar is in de bibliotheek van de Haagse Hogeschool en van Bidoc STH/SBH. Verder heb ik ook gebruik gemaakt van de mogelijkheid van het internet. Enkele literatuur die ik hiervoor heb bestudeerd zijn:

- Baarda, D.B.,e.a., *Basisboek kwalitatief onderzoek: praktische handleiding voor het opzetten en uitvoeren van kwalitatief onderzoek*. 1^e druk. Houten: Stenfert Kroese, 1995.
- Baarda, D.B.,e.a., *Enquêter en gestructureerd interviewen: praktische handleiding voor het maken van een vragenlijst en het voorbereiden en afnemen van gestructureerde interviews : basisboek*. 1^e druk. Houten EPN, Educatieve Partners Nederland, 2000.
- BOA Leiden, *Handleiding Onderzoek & Statistiek*, 2001
- Berg, O. van den, E. van Dooren, *Hoe tevreden is uw klant?: Het meten van klanttevredenheid*. Deventer: Kluwer, 2002.
- Nipo, het marktonderzoeksbureau, www.nipo.nl

Voordat ik kan bepalen welke onderzoeksmethode het meest geschikt is voor dit onderzoek heb ik een gesprek gehad met de begeleider. Dit is noodzakelijk om meer duidelijkheid te krijgen in de verwachtingen van het onderzoek, want de begeleider heeft aangegeven dat de resultaten van het onderzoek het management en Bidoc STH/SBH inzicht moeten geven welke vervolgacties men kan ondernemen. Ook heb ik tijdens het gesprek de verschillende onderzoeksmethoden die uit het literatuuronderzoek naar voren zijn gekomen aan de begeleider voorgelegd zodat ook hij een beeld heeft van de mogelijkheden. Uit dit gesprek komt naar voren dat het doel van het onderzoek meer inzichtvormend dan metend moet zijn. Dit houdt in dat het onderzoek meer kwalitatief van aard moet zijn. Bij kwalitatief onderzoek gaat het namelijk om het verkennen en inzichtelijk maken van een bepaald thema of vraagstuk en niet om het in kaart brengen van cijfers. De nadruk ligt bij een kwalitatief onderzoek op het “hoe en waarom” en niet zozeer op het “wat en hoeveel”. Ook heeft de begeleider aangegeven dat er in de gemeente Leiden een afdeling aanwezig is die zich bezig houdt met het verrichten van onderzoeken en statistieken. Dit is de afdeling Beleidsinformatie Onderzoek en

Advies (BOA). In overleg met de begeleider is vervolgens een afspraak gemaakt met een medewerker van die afdeling met als doel advies te krijgen over de geschikte onderzoeksmethode.

Voorafgaand aan het gesprek met de afdeling BOA heb ik een aantal vragen opgesteld over aspecten die ik verder wil onderzoeken voor het bepalen van de juiste onderzoeksmethode. Enkele voorbeelden zijn: welke onderzoeksmethode is het meest geschikt, hoe bepaal ik de betrouwbaarheid en nauwkeurigheid van het onderzoek. Uit dat gesprek kwam naar voren dat een diepte-interview (ook wel een face-to-face onderzoeksmethode) een geschikte methode is voor dit onderzoek, want deze onderzoeksmethode wordt vooral toegepast om een kwalitatieve onderzoek uit te voeren. Om ervoor te zorgen dat er binnen de beschikbare tijd voldoende gegevens kunnen worden verzameld gaf de medewerker van de BOA aan dat deze onderzoeksmethode in combinatie met gesloten vragen kan worden uitgevoerd. Ook gaf deze medewerker aan dat ik gezien de aard van het onderzoek ongeveer 50 respondenten zou moeten onderzoeken om ervoor te zorgen dat de resultaten voldoende representatief zijn. Dit laatste staat ook vermeldt in het document 'Handleiding Onderzoek & Statistiek, BOA Leiden, 2001'.

Gekozen onderzoeksmethode

Na alle informatie die ik heb verzameld en de gesprekken die zijn gevoerd heb ik vastgesteld dat ik bij het bepalen van de onderzoeksmethode rekening moet houden met de volgende aspecten:

Het doel

Het doel van het onderzoek is om een inzicht te krijgen in de informatiebehoeften van de gebruikers. De nadruk ligt hierbij vooral op het vormen van een beeld van deze informatiebehoeften en minder op het meten van deze gegevens.

Advies van BOA

Uit het gesprek met een medewerker van de afdeling BOA is naar voren gekomen dat ik circa 50 respondenten moet benaderen voor het klantonderzoek willen de resultaten voldoende representatief zijn.

Beschikbare tijd

Voor het uitvoeren van het onderzoek en het verwerken van de verzamelde gegevens waren vier weken gepland. Om binnen dit tijdbestek van circa 50 respondenten de gegevens te verzamelen en te verwerken moet een onderzoeksmethode worden gekozen die relatief weinig tijd in beslag neemt bij de uitvoering en waarvan de gegevens snel kunnen worden verwerkt.

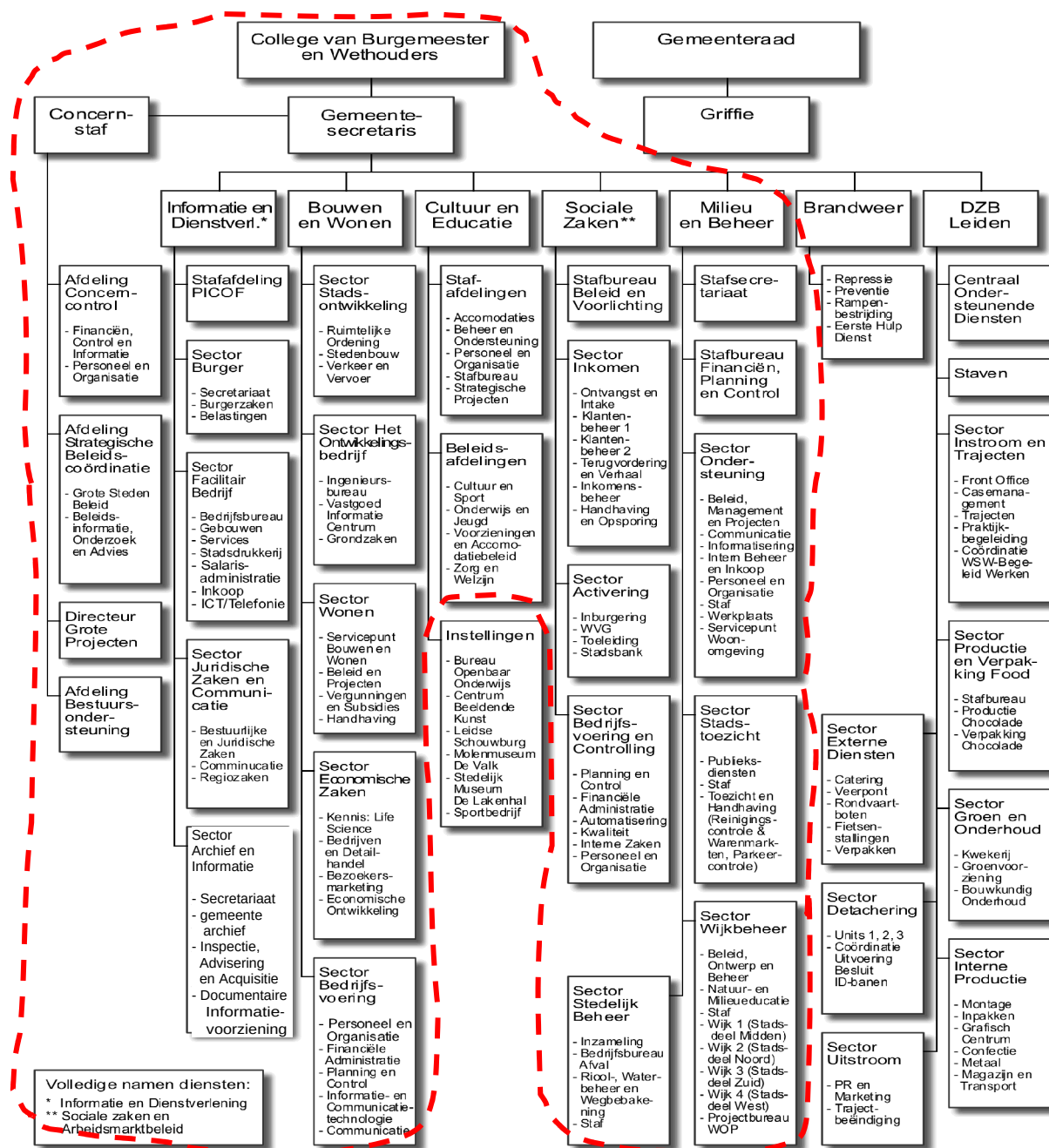
Aan de hand van deze aspecten heb ik gekozen om de methode diepte-interview toe te passen waarbij voornamelijk gebruik wordt gemaakt van gesloten vragen. Deze onderzoeksmethode biedt namelijk in vergelijking met een schriftelijke onderzoek (enquête) meer mogelijkheden om de respons positief te beïnvloeden. Tevens is het mogelijk om door te vragen tijdens een onderzoek. Door het

gebruik van gesloten vragen is de vragenlijst gestructureerd. Het interview met een respondent is hierdoor relatief korter dan wanneer er gebruik zal worden gemaakt van open vragen. De op deze manier verzamelde gegevens zijn ook sneller te verwerken dan bij het gebruik van open vragen. Deze keuze heb ik voorgelegd aan de begeleider met de hierboven weergegeven argumenten en hier is hij mee akkoord gegaan.

5.2 Vaststellen van de steekproef

Een onderzoek wordt altijd uitgevoerd om een beeld te kunnen krijgen van een doelgroep, ook wel een populatie genoemd. Vaak is het niet mogelijk om deze gehele populatie te onderzoeken, want dit zal te veel tijd en geld kosten. Om toch een beeld te kunnen krijgen van de populatie over een bepaald onderwerp wordt het onderzoek steekproefsgewijs uitgevoerd. Bij een steekproef wordt een bepaald gedeelte van de populatie onderzocht die een beeld moet weergeven van de gehele populatie.

Om de steekproefomvang te kunnen vaststellen heb ik eerst de omvang van de populatie moeten vaststellen. Nadat de omvang van de populatie is bepaald kan ik namelijk pas een representatieve steekproefomvang vaststellen. Als eerste heb ik hiervoor een gesprek gevoerd met de begeleider om de populatie van het onderzoek vast te stellen. Uit het gesprek komt naar voren dat dit klantonderzoek wordt uitgevoerd om de informatiebehoeften van de gebruikers van Bidoc STH/SBH in kaart te brengen. Tot de gebruikers behoren de medewerkers van de gemeente Leiden. De burgers en andere gemeentelijke instellingen zijn hierbij buiten beschouwing gelaten, want Bidoc STH/SBH is immers een bedrijfsbibliotheek die hoofdzakelijk ondersteuning moet bieden aan de medewerkers van de organisatie zelf. Ook zijn de Griffie en de Gemeenteraad niet betrokken bij dit onderzoek als gevolg van de doelstellingen in de Wet dualisering. Verder zijn een aantal onderdelen, die volgens de begeleider niet behoren tot de primaire doelgroep van Bidoc STH/SBH ook niet meegenomen in dit onderzoek. In figuur 5.1 wordt ter verduidelijking een organigram weergegeven met de afbakeningen.



Figuur 5.1: afgebakende organigram voor het klantonderzoek

Vervolgens heb ik de klantenpiramide van dhr. Jay Curry verder bestudeerd. Hiervoor heb ik het volgende document bestudeerd: Westerkamp, K., 'De klantenpiramide van Jay Curry'. *Archos Magazine*, nr 10, okt, 2003. Deze klantenpiramide onderscheidt de volgende vijf soorten klanten die een organisatie kan hebben.

Actieve klanten

Boven aan de piramide zijn medewerkers die gedurende een bepaalde periode producten en/of diensten afnemen;

Inactieve klanten

Medewerkers die ooit gebruik hebben gemaakt van de producten en/of diensten van de bibliotheek.

Prospects

Medewerkers die nooit gebruik hebben gemaakt van de producten en/ of diensten van de bibliotheek, maar hier wel interesse voor tonen.

Suspects

Medewerkers die nooit gebruik hebben gemaakt van de producten en/of diensten van de bibliotheek, maar waarvan de bibliotheek vermoedt dat deze producten en/of diensten wel interessant voor hen kunnen zijn.

Rest van de wereld

Onder aan de piramide komt "de rest van de wereld". Dit is de groep die niet tot de klanten zal behoren ook al wordt hiervoor inspanning gedaan.

In de oorspronkelijke opdrachtschrijving die door de begeleider is opgesteld, heeft hij aangegeven dat dit klantonderzoek vooral de informatiebehoeften van de actieve klanten in kaart moet brengen.

Na een verdere bestudering van het klantenpiramide vind ik dat het ook belangrijk is om de informatiebehoeften van de inactieve klanten, de prospects en van de suspects in kaart te brengen. Zij zijn namelijk ook medewerkers van de gemeente Leiden. Door deze categorieën klanten op te nemen in dit onderzoek kan Bidoc STH/SBH ook beter inspelen op hun informatiebehoeften en hiermee de meerwaarde van haar dienstverlening vergroten. Dit heb ik overlegd met de begeleider en hier kan hij zich in vinden.

Nu de populatie is gedefinieerd moet de omvang van deze populatie worden vastgesteld. Op advies van de afdeling BOA is hierbij uitgegaan van de functieschaal van een medewerker. Na overleg met de begeleider is ervan uitgegaan dat een medewerker met een functie gelijk aan of hoger dan schaal acht werkzaamheden verricht waarbij mogelijk gebruik wordt gemaakt van Bidoc STH/SBH. Hieronder vallen onder andere de managers, beleidsmedewerkers, adviseurs en projectassistenten. Op basis

hiervan is een lijst opgevraagd bij de afdeling Personeel en Organisatie. Aan de hand van deze lijst komt de omvang van de populatie uit op 740 medewerkers.

Uit deze populatie is vervolgens een steekproef getrokken met een omvang van 50 personen. Hierbij heb ik het advies van de afdeling BOA en de Handleiding Onderzoek & Statistiek die zij hebben geschreven opgevolgd. Bij een steekproef van deze omvang wordt namelijk verondersteld dat de resultaten een nauwkeurigheidsmarge hebben van 8% tot en met 14%. Dit houdt in dat wanneer het onderzoek meerdere malen wordt uitgevoerd er een waarde moet worden behaald die ligt in het aangegeven interval. Gezien het doel van dit klantonderzoek, namelijk inzichtvormend en in mindere mate metend, is deze nauwkeurigheidsmarge acceptabel.

Bij het selecteren van de daadwerkelijke steekproefpersonen heb ik de selectiemethode gehanteerd die door de afdeling BOA ook is toegepast bij een soortgelijk onderzoek. Het idee hierachter is dat er naast een willekeurige steekproef een aantal personen wordt meegenomen in het onderzoek die direct betrokken zijn bij dat bepaalde onderwerp. Dit om ervoor te zorgen dat hun gegevens ook worden meegenomen in het onderzoek.

Voor dit onderzoek heb ik in overleg met de begeleider 14 personen geselecteerd die kunnen worden gekenmerkt als de actieve klanten volgens het klantenpiramide van dhr. J. Curry. Hierbij heb ik gebruik gemaakt van het uitleenregistratiesysteem dat door Bidoc STH/SBH wordt toegepast om de uitleen van publicaties bij te houden. Bij het selecteren heb ik rekening gehouden met de uitleenfrequentie van deze personen. Vervolgens heb ik op systematische wijze de resterende 36 steekproef getrokken. Een systematische steekproef zorgt ervoor dat je de steekproef kan trekken naar verhouding van een bepaalde indeling. Ik heb voor deze wijze gekozen omdat ik gegevens wil verzamelen van alle sectoren die horen tot de populatie (zie figuur 6.1) en rekening wil houden met de omvang van de verschillende sectoren. Dit om te voorkomen dat er van een kleine sector meer respondenten worden getrokken dan van een grotere sector, of dat er van een sector geen respondenten worden geselecteerd. Dit heb ik gedaan door de lijst van de afdeling Personeel en Organisatie eerst te ordenen op de verschillende sectoren. Hierbij zijn de 14 personen die reeds al zijn geselecteerd niet meegerekend, dus de populatieomvang is $740 - 14 = 726$. Vervolgens heb ik bepaald van welk element steeds het meervoud moet worden genomen. Dit element is te bepalen door de populatieomvang te delen door het aantal gewenste steekproef die ik wil nemen, dus $726/36 = 20$. Tenslotte is een willekeurig getal gekozen als startpunt waaruit steeds een meervoud van het element 20 is genomen om tot de daadwerkelijke respondenten te komen.

5.3 Opstellen van de vragenlijst

Zoals in de stappenplan is aangegeven dient het vooronderzoek als leidraad bij het opstellen van de vragenlijst. Door het uitvoeren van de bedrijfsanalyse en ICT-analyse heb ik een beeld gekregen van de huidige situatie bij Bidoc STH/SBH en de producten en diensten die zij aanbieden. Uit de trendanalyse heb ik een beeld gekregen van de veranderingen die plaatsvinden bij de

bedrijfsbibliotheken en de informatiebehoeften die gebruikers kunnen hebben. Aan de hand van deze resultaten heb ik de vragenlijst opgesteld die ik heb toegepast. Voor de volledige vragenlijst verwijs ik naar bijlage 2, toegepaste vragenlijst.

Bij het opstellen van de vragenlijst heb ik gebruik gemaakt van de volgende literatuur:

- Baarda, D.B.,e.a., *Basisboek enquêteren en gestructureerd interviewen: praktische handleiding voor het maken van een vragenlijst en het voorbereiden en afnemen van gestructureerde interviews*. 1e druk. Houten: EPN, 2000.
- Baarda, D.B.,e.a., *Basisboek kwalitatief onderzoek: praktische handleiding voor het opzetten en uitvoeren kwalitatief onderzoek*. 1e druk. Houten: Stenfert kroese, 1995.
- Brinkman, J., *De vragenlijst*. 1e druk. Groningen: Wolters-Noordhoff, 1994
- Dijkstra, W., *Onderzoek met vragenlijst: een praktische handleiding*. 1e druk. Amsterdam: VU Uitgeverij, 1999.

Als eerste heb ik aan de hand van de resultaten van het vooronderzoek met de begeleider afgestemd welke onderwerpen belangrijk zijn voor dit onderzoek. Daarbij hebben we besloten om een deel van de vragen te focussen op de huidige producten en diensten die door Bidoc STH/SBH worden aangeboden. Deze producten en diensten zijn:

- Het algemeen serviceniveau van Bidoc STH/SBH;
- De OPC (Online Publieks catalogus), dit is een digitale catalogus van Bidoc STH/SBH die door de medewerkers van de gemeente Leiden kan worden geraadpleegd;
- De tijdschriftcirculatie;
- De knipselkrant;
- De collectie.

Het gaat hierbij voornamelijk om een beeld te krijgen van welke producten en diensten door de medewerkers worden gebruikt en hoe zij deze waarderen. Aan de hand hiervan kan worden bepaald op welke producten en diensten Bidoc STH/SBH meer moet focussen.

Een ander gedeelte van de vragen die zijn gesteld heeft betrekking op de mogelijke informatiebehoeften die medewerkers kunnen hebben. Deze onderwerpen zijn voornamelijk afgeleid uit de resultaten van de trendanalyse. De volgende onderwerpen zijn in dit onderzoek opgenomen:

- Pro-actief handelen
Hierbij gaat het om de behoefte aan attendering van relevante informatie door de bibliothecarissen.
- Content

Hierbij gaat het om de behoefte aan informatie, over wie wat doet en over welke kennis collega's beschikken in de organisatie.

- Advies en ondersteuning bij zoeken

Hiermee wordt gekeken in hoeverre de medewerkers als zelfstandige zoekers kunnen worden getypeerd en de behoefte aan ondersteuning en begeleiding bij het zoeken naar de benodigde informatie.

- Welke informatie hebben ze nodig en hoe komen ze eraan

Hierbij gaat het om verschillende soorten informatie waaraan gebruikers behoefte hebben en in welke mate zij daarvoor gebruik maken van het aanbod van Bidoc STH/SBH. Deze soorten zijn; wetgeving, informatie over de gemeentelijke besluitvorming, informatie over de Leidse actualiteit en als laatste vakinhoudelijke informatie. De vraag aan de medewerkers betreft welke ze hiervan nodig hebben, hoe vaak hebben ze het nodig, hoe komen ze aan deze informatie en in welke vorm zij deze informatie wensen te ontvangen.

Na het vaststellen van de onderwerpen waarover tijdens het onderzoek vragen moeten worden gesteld ben ik begonnen met het formuleren van de vragen. Voor de producten en diensten die door Bidoc STH/SBH worden aangeboden heb ik eerst een aantal algemene vragen gesteld. Een voorbeeld hiervan is of men gebruik maakt van een bepaald product of dienst en zo niet wat de reden hiervan is. Vervolgens heb ik een aantal specifiekere vragen geformuleerd om te kunnen achterhalen wat de bevindingen zijn over desbetreffende product of dienst. Tenslotte heb ik elk onderwerp afgesloten door te vragen of er nog ideeën of suggesties zijn met betrekking tot dat product of die dienst. Bij het formuleren van de vragen over de mogelijke informatiebehoeften heb ik getracht om zo duidelijk en concreet mogelijke vragen te stellen. Een voorbeeld hiervan is het achterhalen of de respondenten behoefte hebben aan het pro-actief handelen door de bibliothecarissen. Door direct te vragen of de respondent behoefte heeft aan het pro-actief handelen door de bibliothecarissen zal het voor de respondent onduidelijk zijn wat pro-actief handelen precies inhoudt. In plaats hiervan heb ik concrete vragen gesteld zoals: 'vindt u het belangrijk dat de bibliotheek meer attendeert over alle relevante informatie dat betrekking heeft op uw vakgebied?'. Op deze manier is het voor de respondent duidelijker wat het onderwerp van de vraag is. Naast het zo concreet mogelijk formuleren van de vragen heb ik ook voor de verschillende onderwerpen een korte inleiding beschreven. Dit om ervoor te zorgen dat de respondenten een beeld hebben over het onderwerp voordat zij de vragen beantwoorden.

Bij het bepalen van de onderzoeksmethode heb ik besloten om zoveel mogelijk gesloten vragen toe te passen voor mijn onderzoek. Dit betekent dat ik van tevoren de antwoordmogelijkheden moet definiëren. Deze antwoordmogelijkheden heb ik geformuleerd op nominaal- en ordinaal meetniveau. Deze meetniveaus worden vooral toegepast bij een kwalitatief onderzoek. Op nominaal meetniveau zijn de antwoordmogelijkheden niet op een bepaalde wijze gerangschikt. Een voorbeeld hiervan is de

antwoordmogelijkheid Ja of Nee. Op ordinaal meetniveau zijn de vragen wel op een bepaalde wijze geordend. Een voorbeeld hiervan is de antwoordmogelijkheid goed, redelijk of slecht. Omdat ik geen volledig inzicht heb van alle antwoordmogelijkheden, heb ik bij sommige vragen ook gebruik gemaakt van gecombineerde antwoordmogelijkheden. Dit houdt in dat de respondent de mogelijkheid krijgt om een ander antwoord te geven dan de door mij voorgedefinieerde antwoordmogelijkheden.

Om ervan zeker te zijn dat de vragenlijst de benodigde kwaliteit heeft en de benodigde informatie kan verzamelen heb ik besloten om gebruik te maken van de diensten van de afdeling BOA. Ik heb de vragenlijst doorgestuurd zodat zij het konden nakijken op duidelijkheid en formulering. Zij vinden dat de vragenlijst wel goed in elkaar is gezet en hebben inhoudelijk weinig commentaar. Wel hebben ze wat advies gegeven over de formulering van de vragen en de antwoordmogelijkheden. Na aanpassingen hiervan heb ik de vragenlijst vervolgens getest met een proefpersoon. Dit maakt het voor mij mogelijk om te beoordelen of de vragen wel duidelijk genoeg zijn en ook om een indicatie te kunnen krijgen van de benodigde tijd om een interview uit te voeren.

5.4 Uitvoeren van het klantonderzoek

Voor het uitvoeren van het klantonderzoek stond vier weken tijd gepland. Dit was van week 28 tot en met week 31. Voordat ik daadwerkelijk kon beginnen met het afnemen van de interviews moest ik eerst de respondenten benaderen voor het maken van een afspraak. Dit heb ik gedaan door in week 27 een introductiebrief op te stellen en deze per e-mail te versturen. Het doel hiervan is de respondenten te informeren en uiteraard ook om ze motiveren om aan dit onderzoek mee te werken. In de introductiebrief heb ik eerst mezelf voorgesteld en vervolgens een korte beschrijving gegeven van het doel van de opdracht. Tenslotte heb ik gevraagd of ik een afspraak kon maken voor het afnemen van een interview. Hieronder wordt in figuur 5.2 de introductiebrief weergegeven.

Geachte heer/mevrouw,

Ik zal me even voorstellen, ik ben Lucien Leung en voer momenteel voor mijn afstudeeropdracht een klantonderzoek uit voor de bibliotheek Stadhuis/Stadsbouwhuis (Bidoc STH/SBH). Bidoc STH/SBH is bezig om haar producten en diensten te verbeteren zodat deze beter aansluiten op jullie informatiebehoeften.

Om deze informatiebehoeften in kaart te kunnen brengen worden door mij een aantal interviews afgenomen. Op basis van een steekproef bent u geselecteerd voor een interview. Ook al maakt u op dit moment geen gebruik van de producten en/ of diensten van Bidoc STH/SBH is het voor dit onderzoek van belang om uw mening te peilen.

Het interview zal ongeveer 15 min duren en het bestaat voornamelijk uit gesloten vragen. Het is eventueel mogelijk om het interview telefonisch af te nemen. Alle gegevens zullen anoniem worden verwerkt. Mijn vraag aan u is of het mogelijk is om in de periode tussen 5 juli en 30 juli een kort interview met u te houden. Graag wil ik van u per e-mail weten op welke dag het mogelijk is om het interview in te plannen.

Alvast bedankt voor uw medewerking,

Lucien Leung
tel:5696

Figuur 5.2: de introductiebrief

Omdat de respondenten op vijf verschillende locaties zitten heb ik in eerste instantie gekozen om de afspraken te clusteren op basis van de locaties. Dit zal wat betreft reistijd efficiëntie kunnen opleveren. Op basis hiervan heb ik de respondenten verdeeld in twee groepen. Hierbij had ik gepland dat ik voor elke groep twee weken de tijd had om interviews af te nemen. Aan de hand hiervan heb ik in week 27 de introductiebrief gestuurd naar de eerste groep respondenten. Door de brief per e-mail te verzenden en de leesbevestiging in te schakelen kon ik goed monitoren of mensen het bericht daadwerkelijk hebben geopend. In de loop van die week merkte ik dat deze aanpak niet het gewenste resultaat opleverde, want via de leesbevestiging zag ik dat veel respondenten de brief niet hebben gelezen, of op vakantie zijn, of ze hebben niet gereageerd. Op dat moment had ik van circa 20% van de respondenten een reactie gehad voor een afspraak. Toen heb ik besloten om de tweede groep respondenten ook direct te benaderen met de introductiebrief. Als gevolg hiervan heb ik met ongeveer 70% van het totaal aantal respondenten een afspraak kunnen maken, maar dit is logistiek gezien minder effectief. Bij ongeveer 20% van de respondenten die niet hebben gereageerd op mijn brief heb ik telefonisch contact met ze opgenomen. Uit de telefonisch contacten merkte ik dat sommige respondenten iets meer moeten worden gemotiveerd om hieraan mee te werken. Door meer uitleg te geven over het doel van dit onderzoek en zoveel mogelijk de afspraken aan te passen op hun agenda's heb ik deze respondenten kunnen overhalen om mee te werken aan dit onderzoek. Bij ongeveer 10% van de respondenten die door ziekte, vakantie of andere omstandigheden niet aan het onderzoek konden meewerken heb ik zodra ik hiervan op de hoogte was een vervangende persoon benaderd. Dit heb ik gedaan door uit de lijst van de afdeling Personeel en Organisatie de eerstvolgende persoon te selecteren die na de afwezige respondent voorkomt. Uiteindelijk heb ik door deze aanpak de gewenste respons kunnen behalen voor dit onderzoek.

De interviews heb ik altijd ingeleid door mezelf even kort voor te stellen en samen te vatten wat het doel van dit onderzoek is. Tijdens het interview heb ik technieken toegepast die ik tijdens mijn studie heb aangeleerd. Enkele technieken hiervan zijn bijvoorbeeld het samenvatten van gegevens en het door vragen om meer duidelijkheid of gegevens te krijgen. Uit het eerste aantal interviews dat ik heb afgenomen merkte ik dat de door mij gekozen onderzoeksmethode goed aansluit op het onderzoek. Met het afnemen van interviews heb ik meer gegevens kunnen verzameld dan wanneer ik gebruik had gemaakt van andere onderzoeksmethoden zoals bijvoorbeeld een enquête. Door het afnemen van interviews op locatie heb ik de gelegenheid gekregen om de werkomgeving van de respondenten te observeren. Hierdoor ben ik er onder andere achtergekomen dat een deel van de respondenten een eigen collectie heeft met de meest gebruikte publicaties. Tenslotte heb ik bij een aantal respondenten die hadden aangegeven dat zij geen tijd hebben om aan een interview mee te werken het onderzoek telefonisch uitgevoerd. Door deze mogelijkheid aan te bieden is de respons ook positief beïnvloed.

6 Gegevensanalysefase

In dit hoofdstuk wordt beschreven hoe ik de gegevens die zijn verzameld in de onderzoeksfase heb verwerkt. Vervolgens geef ik een beschrijving van de werkzaamheden die ik heb verricht om de gegevens te kunnen analyseren.

6.1 Verwerken van de gegevens

Voor het verwerken van de gegevens heb ik gebruik gemaakt van het programma Microsoft Excel. De reden waarom ik voor dit programma heb gekozen is omdat de gegevens eenvoudig kunnen worden verwerkt. Gezien het feit dat dit programma zowel op de werkplek als bij mij thuis beschikbaar is, levert dit ook efficiëntie op voor wat betreft de verwerkingstijd. Daarnaast biedt dit programma de mogelijkheid om de resultaten grafisch weer te geven. Tenslotte heb ik rekening gehouden met het feit dat deze resultaten kunnen worden overgedragen aan derden van de gemeente Leiden voor naslag of voor verder onderzoek. Een voorbeeld van derden kan in dit geval de afdeling BOA of Bidoc STH/SBH zijn.

Het verwerken van de gegevens in Excel verliep parallel met het uitvoeren van de interviews. Tijdens het uitvoeren van een interview heb ik de verzamelde gegevens eerst vastgelegd op de vragenlijst zelf. Vervolgens heb ik zodra er een mogelijkheid was deze gegevens verwerkt in Excel. Dit heb ik zo aangepakt omdat ik de verzamelde gegevens dan nog vers in mijn geheugen heb zitten en tevens ook om te voorkomen dat er apart tijd moet worden ingepland voor het verwerken van deze gegevens. Daarnaast heb ik met dit programma ook de extra informatie die naar voren is gekomen uit de interviews bijgehouden. Dit betreft de antwoorden die niet geplaatst konden worden in de gesloten antwoordcategorieën. Door deze informatie in hetzelfde bestand vast te leggen heb ik zowel overzicht over het geheel kunnen houden als per respondent. Een voorbeeld van deze extra informatie is bijvoorbeeld dat een deel van de respondenten hadden aangegeven dat zij een eigen collectie hebben met de door hen meest gebruikte publicaties.

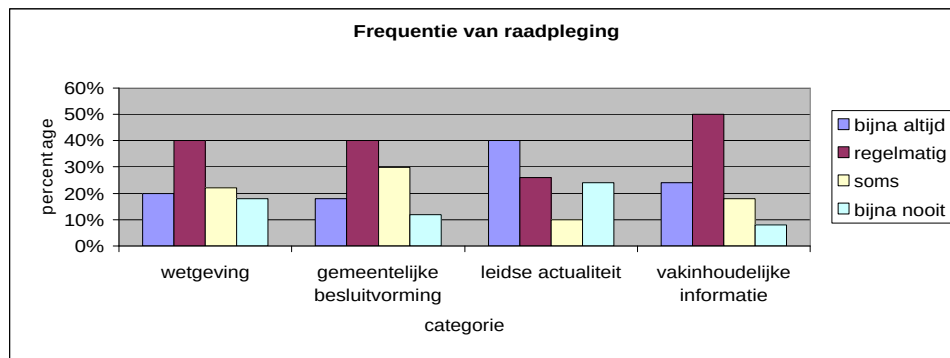
6.2 Analyseren van de gegevens

Na het uitvoeren van de interviews ben ik begonnen met het analyseren van de verzamelde gegevens. Dit is uitgevoerd in de weken 32 en 33. Bij het analyseren heb ik getracht zo nauwkeurig mogelijk de resultaten weer te geven over de verschillende onderwerpen die tijdens de interviews aan bod zijn gekomen. Naast het weergeven van de resultaten heb ik ook zoveel mogelijk beschreven hoe deze resultaten tot stand zijn gekomen. Als voorbeeld zal ik hieronder weergeven hoe ik heb geanalyseerd welke informatie de respondenten gebruiken en hoe ze aan deze informatie komen.

Om deze informatie te kunnen verzamelen zijn een aantal categorieën van informatie met de respondenten doorgenomen. Het gaat hierbij om wetgeving, gemeentelijke besluitvorming, Leidse actualiteit en vakinhoudelijke informatie. Per categorie is gevraagd hoe vaak men deze informatie

raadpleegt, hoe men aan deze informatie komt en in welke vorm men deze informatie het liefst wilt ontvangen.

Als eerste heb ik de resultaten van hoe vaak men deze informatie raadpleegt grafisch weergegeven (zie figuur 6.1).

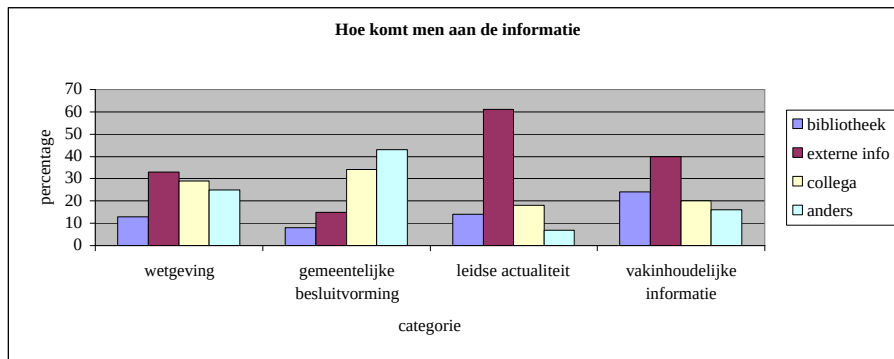


Figuur 6.1: frequentie van raadpleging

In deze figuur is te zien dat de Leidse actualiteit door circa 40% van de respondenten bijna altijd wordt geraadpleegd. Dit resultaat is in vergelijking met andere categorieën ongeveer het dubbele. Vervolgens wordt vakinhoudelijke informatie het meest gebruik, namelijk 50% van de respondenten geeft aan dat zij deze informatie regelmatig nodig hebben. Tenslotte wordt informatie over wetgeving en de gemeentelijke besluitvorming door 40% van de respondenten regelmatig geraadpleegd. Vergeleken met Leidse actualiteit en vakinhoudelijke informatie worden deze twee categorieën minder gebruikt door de respondenten.

Vervolgens heb ik weergegeven hoe de respondenten aan deze informatie komen. Hierbij is het voor mij belangrijk om te kunnen zien bij welke categorieën informatie men het meest gebruik maakt van Bidoc STH/SBH. Op grond hiervan kan worden besloten om meer te focussen op het collectioneren en verstrekken van deze informatie. Uit het onderzoek komt naar voren dat de respondenten voor het verkrijgen van informatie over wetgeving vooral gebruik maken van externe informatiebronnen zoals bijvoorbeeld de website van de VNG (de Vereniging van Nederlandse Gemeenten). Ook wordt er gebruik gemaakt van de informatie die zij van collega's kunnen krijgen en informatie die binnen de organisatie aanwezig is zoals informatie op het netwerk of op de eigen afdeling. Doordat veel informatie over wetgeving via deze bronnen beschikbaar is wordt Bidoc STH/SBH door de respondenten weinig gebruikt. Voor de gemeentelijke besluitvorming wordt door de respondenten vooral gebruik gemaakt van het Raadsinformatiesysteem (RIS), dit systeem is te vinden op het netwerk van de gemeente Leiden en wordt niet beheerd door Bidoc STH/SBH. Naast het RIS wordt door de respondenten ook veel gebruik gemaakt van de vakinhoudelijke kennis van collega's en vaak wordt ook belangrijke informatie via de interne mail verspreid. Voor de Leidse actualiteit wordt door een groot gedeelte van de respondenten gebruik gemaakt van externe informatiebronnen. Voorbeelden hiervan zijn onder andere de dagelijkse kranten en het Internet. De Leidse actualiteit wordt door de respondenten voornamelijk geraadpleegd ter achtergrondinformatie. Tenslotte wordt

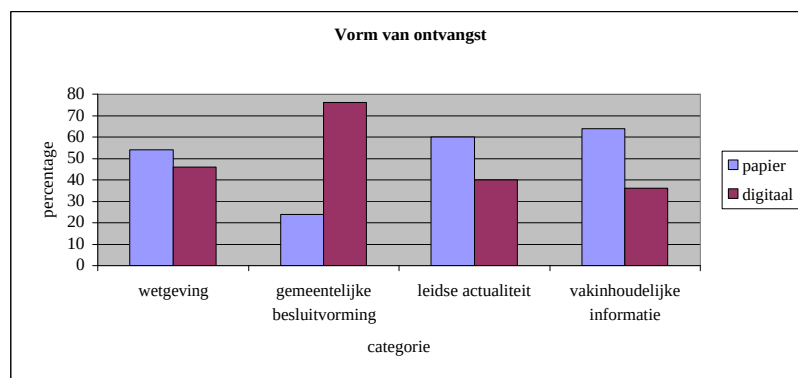
voor de vakinhoudelijke informatie ook veel gebruik gemaakt van externe informatiebronnen. In de volgende figuur worden de resultaten hiervan weergegeven.



Figuur 6.2: hoe komt men aan de benodigde informatie

In deze figuur is te zien dat vakinhoudelijke informatie het hoogste scoort als informatie die men bij Bidoc STH/SBH haalt of verwacht. In de andere categorieën heeft Bidoc STH/SBH relatief laag gescoord. Dit komt gedeeltelijk doordat niet alle respondenten een voldoende beeld hebben van de producten en diensten die door de bibliotheek worden aangeboden. Ook speelt de snelheid waarmee men de benodigde informatie kan krijgen via andere kanalen een rol.

Tenslotte is aan de respondenten gevraagd in welke vorm zij de verschillende categorieën informatie het liefst willen ontvangen. Hierbij kon men kiezen om de informatie op papier of in digitale vorm te ontvangen. Hieronder zijn de resultaten in een diagram weergegeven.



Figuur 6.3: vorm van ontvangst

Opvallend is dat men bij de categorieën Leidse actualiteit en vakinhoudelijke informatie er meer de voorkeur aangeeft om deze informatie op papier te ontvangen. Dit komt vooral doordat deze informatie nog veel wordt aangeboden via kranten, publicaties en vaktijdschriften. Men kan op deze manier de informatie makkelijk tot zich nemen op het gewenste tijdstip en locatie zoals bijvoorbeeld in de trein. In tegenstelling tot de hiervoor genoemde categorieën wenst een groot gedeelte van de respondenten informatie over wetgeving en de gemeentelijke besluitvorming wel in digitale vorm te ontvangen. Dit geldt vooral voor informatie over de gemeentelijke besluitvorming. Als belangrijkste reden wordt

meegegeven dat zij zo snel mogelijk op de hoogte moeten zijn van de ontwikkelingen op deze gebieden. Zij moeten namelijk aan de hand hiervan hun werkzaamheden uitvoeren of beslissingen nemen. Op dit moment is nieuwe informatie over wetgeving en gemeentelijke besluitvorming eerder beschikbaar in digitale vorm zoals het internet of het RIS dan op papier. Doordat deze informatie in digitale vorm wordt aangeboden heeft het ook als voordeel voor de gebruiker dat er binnen een publicatie gezocht kan worden.

In week 33 was er weer een werkoverleg voor de taakgroep C&D. Ook deze keer heb ik besloten om hierbij aanwezig te zijn. Tijdens dit werkoverleg heb ik de aanwezigen geïnformeerd over de voortgang van mijn opdracht. Daarnaast heb ik een korte samenvatting gegeven van de resultaten die uit het onderzoek naar voren zijn gekomen.

7 Adviesfase

In dit hoofdstuk beschrijf ik de werkzaamheden die ik heb uitgevoerd om tot de conclusies en de aanbevelingen te komen. In de conclusies heb ik aangegeven wat de belangrijkste informatiebehoeften zijn en welke andere verbeterpunten ik voor Bidoc STH/SBH heb geconstateerd. Vervolgens heb ik bij de aanbevelingen een aantal mogelijkheden beschreven om op deze informatiebehoeften in te spelen. Daarbij zijn ook de stappen beschreven die moeten worden ondernomen wanneer men deze aanbeveling daadwerkelijk wil uitvoeren. Ook ben ik ingegaan op de kosten en baten die samenhangen met deze aanbevelingen. Tenslotte heb ik een klantonderzoeksrapport opgesteld waarin alle belangrijke informatie is opgenomen die tijdens het gehele onderzoek naar voren is gekomen. In totaal heeft de adviesfase drie werkweken in beslag genomen, namelijk van week 34 tot en met 36.

7.1 Trekken van conclusies

Het doel van dit onderdeel is om een antwoord te geven op de doelstelling van dit onderzoek, namelijk wat zijn de informatiebehoeften van gebruikers. Hierbij gaat het om de informatiebehoeften die de gebruikers het meest belangrijk vinden. Om deze behoeften vast te stellen heb ik de antwoordscores op verschillende manieren met elkaar vergeleken. Ik heb onder andere gelet op hoge en lage scores en gekeken of ik bepaalde trends en verbanden daaruit kon afleiden. Een voorbeeld is de constatering dat producten en diensten te weinig bekend zijn. Bij diverse onderzoeksvragen over verschillende producten komt dit antwoord terug. Daarnaast heb ik bij het vaststellen van de conclusies ook getracht relaties te leggen met ontwikkelingen die ik heb beschreven in het vooronderzoek. Een voorbeeld daarvan is de conclusie met betrekking tot de behoefte aan ondersteuning en begeleiding bij het zoeken naar informatie. De eerste opzet van de conclusies die ik heb opgesteld heb ik teruggekoppeld naar de begeleider. In het gesprek met hem kwam naar voren dat er een helderder onderscheid tussen conclusies en aanbevelingen gemaakt moest worden. Om het verschil hierin voor mijzelf te verduidelijken heb ik naast de reader rapportagetechniek ook gebruik gemaakt van het boek *Leren communiceren: Handboek voor mondelinge en schriftelijke communicatie*, Michael Steenhouwer 4e herz. druk, 1999. Dit boek hanteert als richtlijn dat conclusies moeten voortvloeien uit het onderzoek en aanbevelingen acties zijn die de opdrachtgever op basis van die conclusies kan ondernemen. Het belang van het onderscheid tussen conclusies en aanbevelingen is dat ze een verschillende functie hebben. Conclusies liggen min of meer vast op basis van de resultaten van het onderzoek, terwijl een aanbeveling een suggestie voor een oplossing of andere aanpak is. Op basis van de theorie uit *Leren communiceren* heb ik de eerste opzet aangepast.

Hieronder geef ik de tweede opzet van de conclusies weer met een beschrijving van de vier belangrijkste informatiebehoeften van de respondenten die uit het klantonderzoek naar voren zijn gekomen. Tevens beschrijf ik waarom Bidoc STH/SBH zich meer op deze informatiebehoeften moet focussen.

Attendering over relevante informatie

In het vooronderzoek is geformuleerd dat het vervullen van een pro-actieve rol door Bidoc STH/SBH één van de kritische succesfactoren is. Een vorm van pro-actief handelen is door de gebruikers te attenderen over relevante informatie. Uit het klantonderzoek is ook gebleken dat deze factor belangrijk is voor de gebruiker. Een groot deel van de respondenten, namelijk circa 80% heeft aangegeven dat zij behoefte heeft aan deze vorm van pro-actief handelen door Bidoc STH/SBH. Hierbij gaat het om zowel attendering over nieuwe publicaties als over de collectie van Bidoc STH/SBH. Deze behoefte sluit tevens aan op de ontwikkelingen die bij de bedrijfsbibliotheken plaatsvinden. In die ontwikkelingen wordt namelijk aangegeven dat de rol van de bibliothecarissen steeds meer zal verschuiven van het beheren van de collectie naar het attenderen van de gebruikers over de relevante informatie. Uit deze ontwikkelingen en de resultaten uit het klantonderzoek is te voorspellen dat de behoefte aan attendering over relevante informatie steeds groter zal worden. Om hieraan te kunnen voldoen en om meerwaarde te kunnen creëren is het voor Bidoc STH/SBH noodzakelijk om in te spelen op de informatiebehoeften.

Ondersteuning en begeleiding

Verder is uit het onderzoek gebleken dat een groot deel van de respondenten kan worden beschouwd als zelfstandige zoekers. Dit houdt in dat zij de benodigde informatie zonder hulp van derden zelf kunnen vinden. Wel geeft ongeveer eenderde van de ondervraagde respondenten aan dat zij behoefte hebben aan ondersteuning en begeleiding bij het zoeken naar de benodigde informatie. Dit komt vooral doordat men bij een zoekactie een breed scala van informatie krijgt via de verschillende informatiebronnen. Uit zo'n scala van informatie is het voor de gebruiker niet altijd duidelijk welke van de gevonden informatie een betrouwbare bron is. Op dit gebied geven de respondenten aan dat zij ondersteuning willen hebben van de bibliothecarissen. Dit beeld komt ook naar voren uit de ontwikkelingen bij de bedrijfsbibliotheken. Uit die ontwikkelingen blijkt dat een gedeelte van de gebruikers ondanks dat er meer mogelijkheden zijn om zelfstandig de benodigde informatie te vinden het wel op prijs stelt om toch een deel van de zoekactiviteiten door specialisten te laten uitvoeren. Tevens is uit het onderzoek naar voren gekomen dat de fysieke aanwezigheid van Bidoc STH/SBH belangrijk is. Een deel van de respondenten heeft namelijk de voorkeur voor een persoonlijke benadering van Bidoc STH/SBH bij het zoeken naar de benodigde informatie, omdat zij vinden dat zij op deze manier beter worden ondersteund door de bibliothecarissen.

Behoeftte aan informatie over Leidse actualiteit

Uit het klantonderzoek is naar voren gekomen dat informatie over Leidse actualiteit door circa 40% van de respondenten bijna altijd wordt geraadpleegd. Vergeleken met de andere categorieën informatie is Leidse actualiteit één van de meest geraadpleegde categorieën. Men geeft aan dat deze informatie vooral belangrijk is als achtergrondinformatie voor hun werkzaamheden. Op dit moment wordt door Bidoc STH/SBH een knipselkrant aangeboden met relevante informatie over de Leidse actualiteit, maar dit product wordt door een beperkt aantal medewerkers gebruikt. Dit komt vooral doordat de werkzaamheden voor de knipselkrant arbeidsintensief en tijdrovend zijn en slecht worden

ondersteund door de huidige ICT-toepassingen. Hierdoor zijn de mogelijkheden om dit product aan een grotere groep medewerkers beschikbaar te stellen beperkt. Verder komt dit ook gedeeltelijk door dat een deel van de respondenten niet bekend is met dit product. Overigens maken veel respondenten gebruik van externe informatiebronnen zoals de dagelijkse kranten en het internet. Gezien de huidige situatie en de vraag van de respondenten naar informatie over Leidse actualiteit, is het belangrijk voor Bidoc STH/SBH om de informatie over de Leidse actualiteit op een zodanige manier aan te bieden dat het beschikbaar wordt voor een grotere doelgroep.

Behoefte aan vakinhoudelijke informatie

Een tweede belangrijke categorie informatie die respondenten raadplegen is vakinhoudelijke informatie. Naast het gegeven dat vakinhoudelijke informatie als één van de meest geraadpleegde categorieën informatie uit het klantonderzoek naar voren komt, heeft deze categorie ook het hoogst gescoord als informatie die men bij Bidoc STH/SBH haalt of verwacht. Respondenten gebruiken deze informatie met name om ontwikkelingen op hun vakgebied bij te houden. Bidoc STH/SBH biedt op dit gebied van oudsher de benodigde publicaties en een grote hoeveelheid tijdschriften aan de organisatie. Vooral de vaktijdschriften worden door veel respondenten gebruikt en gewaardeerd, maar men vindt wel dat de circulatie beter kan. Dit laatste is ook geconstateerd in het vooronderzoek. Gezien deze waarnemingen is het belangrijk voor Bidoc STH/SBH om ervoor te zorgen dat het ontsluiten van vakinhoudelijke informatie wordt geoptimaliseerd.

Behalve het aangeven op welke informatiebehoeften van de respondenten Bidoc STH/SBH meer dient te focussen heb ik ook een tweetal punten aangegeven waar Bidoc STH/SBH aandacht aan moet schenken. Deze punten zijn geen informatiebehoeften van de gebruikers, maar het is wel essentieel voor Bidoc STH/SBH om op deze punten verbeteringen aan te brengen. Hieronder geef ik een beschrijving van deze punten en waarom deze punten belangrijk zijn voor Bidoc STH/SBH.

De administratieve werkprocessen worden slecht ondersteund door de huidige ICT-toepassingen.

Uit het vooronderzoek is naar voren gekomen dat de administratieve werkprocessen arbeidsintensief en tijdrovend zijn en door de huidige ICT-toepassingen slecht worden ondersteund. Hierbij gaat het met name om werkzaamheden voor de tijdschriftcirculatie en de knipselkrant. Deze processen vragen door de slechte ondersteuning de nodige inspanning en tijd van de bibliothecarissen. De ondersteuning die de ICT-toepassingen bieden gaat vaak niet verder dan het vastleggen van gegevens. Hierbij komt ook dat de informatiesystemen Booktrak en Cardbox niet geïntegreerd zijn. Dit heeft als gevolg dat gegevens vaak meerdere keren moeten worden geregistreerd. Uit de trendanalyse is te zien dat er ICT-mogelijkheden aanwezig zijn die een bijdrage kunnen leveren aan het verbeteren van de efficiëntie van deze werkprocessen. Tijdbesparing is één van de belangrijke voordelen die hiermee kan worden behaald. De tijd die beschikbaar komt kan Bidoc STH/SBH goed benutten om gebruikers te voorzien in hun informatiebehoeften.

Onvoldoende beeld van de producten en diensten die door BidocSTH/SBH worden aangeboden

Hoewel dit niet direct een behoefte is van de respondenten, is wel uit het klantonderzoek naar voren gekomen dat een gedeelte van de respondenten onvoldoende inzicht heeft in de producten en diensten die door Bidoc STH/SBH worden aangeboden. Voorbeelden hiervan zijn de knipselkrant en de OPC. Een mogelijke oorzaak is dat een deel van de respondenten op andere locaties zit dan waar Bidoc STH/SBH zich bevindt. De fysieke afstand maakt Bidoc STH/SBH minder toegankelijk voor deze gebruikers. Een tweede oorzaak is dat Bidoc STH/SBH in de huidige situatie onvoldoende mogelijkheden heeft om meer aandacht te kunnen besteden aan het promoten van haar producten en diensten. Om het gebruik van Bidoc STH/SBH te vergroten is het belangrijk dat Bidoc STH/SBH meer ruimte creëert om promotie mogelijk te maken.

Deze tweede opzet heb ik nogmaals teruggekoppeld naar de begeleider en deze is door hem goed bevonden. Hij gaf aan dat het onderscheid tussen conclusies en aanbevelingen nu veel beter was en dat hierdoor ook de inhoudelijke kwaliteit ervan was verbeterd.

7.2 Formuleren van aanbevelingen

Zoals in de doelstelling van de opdracht is beschreven moeten op basis van de vastgestelde informatiebehoeften van de gebruikers, aanbevelingen worden gedaan over de mogelijke ICT-toepassingen die Bidoc STH/SBH kan inzetten. Bij het zoeken naar de ICT-toepassingen die kunnen worden toegepast heb ik gebruik gemaakt van de resultaten die uit de trendanalyse naar voren zijn gekomen. In de trendanalyse heb ik reeds de mogelijke ICT-toepassingen voor Bidoc STH/SBH in kaart gebracht. Aan de hand van de resultaten uit het klantonderzoek is gekeken welke van de beschreven ICT-toepassingen daadwerkelijk kunnen worden toegepast om in te spelen op de informatiebehoeften van de gebruikers.

Op basis van de conclusies die zijn getrokken heb ik een viertal aanbevelingen geformuleerd. Hieronder beschrijf ik per aanbeveling waarom ik deze heb geformuleerd en op welke conclusies deze betrekking heeft.

Digitaal aanbieden van Leidse actualiteit

Gezien de vraag van de respondenten naar Leidse actualiteiten is het belangrijk voor Bidoc STH/SBH om deze informatie op een zodanig manier aan te bieden dat het beschikbaar wordt voor een grotere doelgroep. Om een grotere doelgroep te kunnen bereiken is het nodig de productie en ter beschikking stelling efficiënter aan te pakken. Zoals al bij de ontwikkelingen die plaatsvinden bij bedrijfsbibliotheken is te zien dat steeds meer informatie in digitale vorm wordt aangeboden aan de gebruikers. Deze ontwikkeling is voor een deel te zien bij informatie over wetgeving en de gemeentelijke besluitvorming. De verwachting is dat dit ook zal plaatsvinden voor de informatie over Leidse actualiteit. Op grond hiervan heb ik aanbevolen om de huidige knipselkrant in digitale vorm aan de gebruikers aan te bieden. Dit levert de volgende voordelen op;

- Tijdbesparing bij het verzamelen van relevante informatie door gebruik te maken van zoekfuncties;
- Informatie kan aan een grotere groep worden aangeboden doordat de logistieke werkzaamheden worden verminderd;
- Door de mogelijkheid om de informatie direct aan de gebruikers aan te bieden wordt de actualiteit behouden;
- Gebruikers krijgen de mogelijkheid om te kunnen zoeken op bepaalde onderwerpen (retrievalfunctionaliteiten);
- Mogelijkheid om meer te kunnen attenderen of bieden van ondersteuning;
- Mogelijkheid om naast Leids nieuws ook andere actualiteiten aan te bieden.

Om het digitaal aanbieden van Leidse actualiteiten mogelijk te maken zal een aanvullend onderzoek moeten worden uitgevoerd om de wensen en eisen van de (potentiële) gebruikers in kaart te brengen. Dit, gevolgd door een pakketselectie en uiteindelijk de daadwerkelijk invoering van het pakket bij Bidoc STH/SBH. Het is van belang om bij het uitvoeren van de pakketselectie en de invoering de afdeling ICT/Telefonie te betrekken, zodat de technische infrastructuur kan worden afgestemd. Tevens is het aan te raden om de ontwikkelingen op dit gebied in de organisatie nauwkeurig te volgen. Dit kan mogelijk leiden tot samenwerking met andere afdelingen, bijvoorbeeld het gemeentearchief en de afdelingen communicatie.

Focussen op het verzamelen en ontsluiten van vakinhoudelijke informatie

Uit het onderzoek is naar voren gekomen dat gebruikers behoefte hebben aan vakinhoudelijke informatie en deze categorie heeft ook het hoogste scoort als informatie die men bij Bidoc STH/SBH haalt of verwacht. Het is voor Bidoc STH/SBH belangrijk om het ontsluiten van deze informatie goed in stand te houden en waar mogelijk te optimaliseren. Eén van de producten die door Bidoc STH/SBH wordt aangeboden met vakinhoudelijke informatie is de tijdschriftencollectie. Uit de bedrijfsanalyse is naar voren gekomen dat het beheer van de tijdschriftcirculatie moeizaam verloopt. Dit heeft vooral te maken met de administratieve werkzaamheden die nodig zijn om de tijdschriften beschikbaar maken voor circulatie. Als een mogelijkheid heb ik hierbij aanbevolen om deze administratieve werkzaamheden te outsourcen aan de leveranciers. Outsourcing kan de volgende voordelen opleveren;

- Tijdbesparing, want gemiddeld zijn de bibliothecarissen momenteel 2 tot 3 uur per dag, per locatie bezig om de tijdschriften beschikbaar te maken voor circulatie;
- Mogelijkheid om de circulatie beter te monitoren en te beheren, zodat de actualiteitswaarde van de informatie wordt behouden;
- Bibliothecarissen kunnen meer focussen op het verzamelen van vakinhoudelijke informatie voor de collectie van Bidoc STH/SBH;
- Mogelijkheid om meer te kunnen attenderen of bieden van ondersteuning bij het zoekproces naar informatie.

Het is belangrijk om hiervoor een wensen- en eisenpakket op te stellen en onderzoek te verrichten naar de mogelijkheden die verschillende leveranciers te bieden hebben. Vervolgens is het aan te raden om bij het uitvoeren van de outsourcing rekening te houden met een testfase waarin de relevante werkzaamheden worden uitgevoerd naast de huidige werkwijze. Dit om te monitoren of de uitbesteding aan de wensen en eisen voldoet. Verder is het van belang om de afdeling ICT/Telefonie te betrekken bij dit proces, want het outsourcen zal mogelijk software- en hardwarematige aanpassingen met zich meebrengen waar Bidoc STH/SBH aan moet voldoen.

Verder moet Bidoc STH/SBH mogelijkheden ontwikkelen om naast de fysieke collectie digitale informatie aan gebruikers beschikbaar te stellen. Dit kan bijvoorbeeld door een digitale collectie op te bouwen. Gezien het aanbod van digitale informatie is de verwachting dat de vraag naar gedigitaliseerde informatie ook voor vakinhoudelijke publicaties door gebruikers op termijn zal groeien. Deze verandering is al goed te zien bij de categorie gemeentelijke besluitvorming en bij wetgeving. Voor deze twee categorieën heeft de gebruiker de mogelijkheid om de benodigde informatie digitaal te raadplegen. Een groot gedeelte van de gebruikers geeft aan ook de voorkeur te hebben om de benodigde informatie digitaal te ontvangen. Het digitaal aanwezig zijn beïnvloedt mede de informatiebehoefte en biedt gebruiker meer keuzemogelijkheden.

Integreren van de huidige informatiesystemen

Uit de conclusies is naar voren gekomen dat de administratieve werkprocessen slecht worden ondersteund door de huidige ICT-toepassingen. Verder is in de ICT-analyse vastgesteld dat de huidige geautomatiseerde gegevensverwerking van Bidoc STH/SBH op de overgang zit van Nolan fase “beheersing” naar Nolan fase “technische integratie”. Hierbij gaat het met name om Booktrak en Cardbox die niet zijn geïntegreerd. Dit heeft als gevolg dat gegevens vaak meerdere keren worden geregistreerd. Dit levert veel administratieve werkzaamheden op en heeft ook consequenties voor de betrouwbaarheid. Op basis hiervan heb ik aanbevolen om gebruik te maken van de ICT-toepassing Enterprise Application Integration (EAI). EAI biedt de mogelijkheid om verschillende informatiesystemen met elkaar te laten communiceren en informatie uit te wisselen. Het toepassen van EAI bij Bidoc STH/SBH levert de volgende voordelen op:

- Gegevens hoeven maar één keer te worden ingevoerd en hiermee wordt de betrouwbaarheid van de informatie gewaarborgd;
- Tijdbesparing doordat de administratieve handelingen afnemen;
- Lagere kosten voor beheer;
- Gegevens in Booktrak kunnen worden geraadpleegd door gebruikers (bijv. uitleenstatus);

Om een EAI-pakket bij Bidoc STH/SBH toe te passen dient men eerst goed naar het aanbod op de markt te kijken. Samen met een leverancier moet het EAI traject worden doorlopen. Daarbij is het noodzakelijk om ook nauw samen te werken met de afdeling ICT/Telefonie, want deze beschikt over

de technische kennis. Om de mogelijkheden van EAI te kunnen achterhalen is het aan te raden om in een zo vroeg mogelijke stadium pilots te laten ontwikkelen. Aan de hand hiervan kan Bidoc STH/SBH zien of het aan de wensen en eisen voldoet.

Een andere mogelijkheid die kan worden toegepast is door te streven naar een centraal informatiesysteem dat beschikt over de functionaliteiten van de huidige informatiesystemen. Ook kan worden gekeken naar de mogelijkheden van leveranciers om de ontbrekende functionaliteiten van de huidige informatiesystemen aan te passen.

Optimaliseren van dienstverlening

Uit het onderzoek is geconstateerd dat circa 80% van de respondenten behoefte heeft aan attendering over relevante informatie en circa 30% heeft behoefte aan ondersteuning en begeleiding bij het zoeken naar de benodigde informatie. Deze activiteiten ondersteunen direct de primaire taak van informatieverstrekking van Bidoc STH/SBH. Door meer aandacht te schenken aan het optimaliseren van deze informatiebehoeften kunnen de volgende voordelen worden behaald:

- Door gestructureerd te attenderen krijgt de gebruikers een beter inzicht in de bibliotheekcollectie. Tevens kan hiermee beter worden ingespeeld op de dagelijkse actualiteit van het werk;
- Ondersteuning en begeleiding kan de productiviteit en zelfstandigheid bij het zoeken naar informatie door gebruikers verhogen;
- Producten en diensten worden meer bekend bij de gebruiker en het gebruik hiervan kan worden vergroot.

Om deze vormen van dienstverlening mogelijk te maken zal meer tijd beschikbaar moeten komen. Hierbij moet het management prioriteiten toekennen aan de huidige werkzaamheden van Bidoc STH/SBH om zo te kunnen bepalen waar ruimte en tijd kan worden gecreëerd. Het attenderen kan worden gerealiseerd door gebruikers gestructureerd informatie aan te bieden die betrekking heeft op hun vakgebied. Hiervoor kan gebruik worden gemaakt van e-mail. Een andere vorm van attendering is door gebruik te maken van een intranet. De gebruikers krijgen hiermee de mogelijkheid om de benodigde informatie zelf op te zoeken wanneer deze nodig is. Het toepassen en invoeren van een intranet is afhankelijk van gemeentebrede keuzes, maar het is wel belangrijk voor Bidoc STH/SBH om de ontwikkeling hiervan in de gaten te houden en waar mogelijk erop in te spelen. Het verdient aanbeveling de wensen en eisen van Bidoc STH/SBH verder uit te werken.

7.3 Beschrijven van de kosten en prioriteiten

Bij het formuleren van de aanbevelingen heb ik ook getracht een analyse uit te voeren om de kosten en de benodigde tijd die deze aanbevelingen met zich meebrengen weer te geven. Hiervoor heb ik eerst gekeken of er literatuur beschikbaar is. In de literatuur die ik hiervoor heb bestudeerd wordt wel aangegeven wat de mogelijkheden zijn van de door mijn aanbevolen toepassingen, maar er wordt geen indicatie weergegeven van de benodigde tijd en kosten die hieraan verbonden zijn. Een

voorbeeld van de door mij geraadpleegde literatuur is Trends in IT 2003/2004: op tijd investeren in de juiste technologie, P. Noordam, e.a. 3^e druk, 2003. Vervolgens heb ik gekeken of ik meer informatie kan vinden op het internet. Via zoekmachines zoals www.google.nl heb ik veel informatie gevonden van bedrijven die deze ICT-toepassingen leveren en wat de mogelijkheden zijn van deze toepassingen, een voorbeeld hiervan is de internetpagina www.softwarepakketten.nl. Ook hiermee heb ik geen beeld kunnen krijgen van de benodigde tijd en kosten. Deze resultaten heb ik teruggekoppeld aan de begeleider en aangegeven dat ik hiermee geen reële indicatie kan geven van de kosten. Als alternatief heb ik aangegeven dat ik een beschrijving zal geven van de soorten kosten waar rekening mee moet worden gehouden en een schatting van de benodigde tijd voor de mogelijke werkzaamheden. Dit voorstel is door de begeleider goed bevonden. Met name omdat recent is gebleken dat de gemeente Leiden als gevolg van bezuinigingen geen extra budget beschikbaar heeft. Veranderingen zullen dus zoveel uit het bestaande budget moeten worden gefinancierd. Gezien de huidige bezetting bij Bidoc STH/SBH en de financiële beperkingen die spelen bij de gemeente Leiden zal het niet mogelijk zijn om de door mij aangedragen aanbevelingen allemaal tegelijkertijd uit te voeren. Op basis hiervan heb ik een suggestie gegeven in welke volgorde de aanbevelingen kunnen worden uitgevoerd. Hierbij heb ik rekening gehouden met de efficiëntie die kan worden behaald met een aanbeveling, de benodigde tijd om het te realiseren en de onderlinge relaties. Aan de hand hiervan heb ik als eerste aangegeven om te focussen op het verzamelen en ontsluiten van vakinhoudelijke informatie. Door de werkzaamheden voor het beschikbaar stellen van de tijdschriften te outsourcen levert dit tijdsparing op. Met deze tijdsparing is het vervolgens mogelijk om het digitaal aanbieden van Leidse actualiteit te ontwikkelen. Na realisatie hiervan kan het optimaliseren van de dienstverlening worden uitgevoerd. Dit zal in dit stadium meer succes kunnen boeken doordat de producten die hierbij nodig zijn beter aan de gebruikers kunnen worden aangeboden. Hierbij gaat het om de tijdschriften die worden gecirculeerd en het digitaal aanbieden van Leidse actualiteit. Als laatst kan het integreren van de huidige informatiesystemen worden gerealiseerd. Hierbij is rekening gehouden met de relatief langere tijdsduur die nodig is om dit traject te kunnen doorlopen en de kosten die hiervoor nodig zijn.

7.4 Opstellen van adviesrapport

Tenslotte ben ik in de adviesfase bezig geweest met het opstellen van het adviesrapport. Om ervoor te zorgen dat het rapport voldoet aan de eisen van rapportagestandaarden heb ik de richtlijnen opgevolgd welke staan beschreven in de reader rapportagetechnieken. Als eerste heb ik hiervoor een bouwplan opgesteld waarin ik heb gestructureerd welke informatie er in het adviesrapport moet worden opgenomen. In dit plan heb ik onder andere vastgelegd dat ik een samenvatting moet geven van de resultaten die uit het vooronderzoek naar voren zijn gekomen. Dit omdat het vooronderzoek als leidraad heeft gefungeerd voor het daadwerkelijke onderzoek en voor een deel bepalend is geweest voor de conclusies en aanbevelingen die door mij zijn geformuleerd. Gezien het feit dat het management op basis van dit adviesrapport besluiten moet nemen over de verdere ontwikkeling van Bidoc STH/SBH heb ik ook een managementsamenvatting opgesteld. Voor het opstellen van de managementsamenvatting heb ik gebruik gemaakt van de structuur die wordt beschreven in de reader

rapportagetechnieken van de Haagse Hogeschool. Aan de hand hiervan heb ik in de managementsamenvatting een beschrijving gegeven van de aanleiding voor dit onderzoek, resultaten uit het onderzoek, conclusies en aanbevelingen. Het concept van het adviesrapport heb ik vervolgens laten doornemen door de begeleider. Hij vond het concept inhoudelijk goed maar heeft wel opmerkingen gemaakt over de formulering en spelling. Na aanpassing hiervan heb ik het adviesrapport zoals gepland in week 36 kunnen opleveren. Na oplevering is het adviesrapport in eerste instantie verspreid onder een aantal belanghebbenden waaronder de taakgroep C&D, het afdelingshoofd en de opdrachtgeefster. Na eerste lezing heb ik positieve reactie gekregen. Zo werd onder andere aangegeven dat ik de huidige situatie van Bidoc STH/SBH en de informatiebehoeften van de gebruikers goed en duidelijk heb weergegeven. Ook hebben ze aangegeven dat zij aan de hand van de aanbevelingen verdere acties zullen ondernemen. Ik heb Bidoc STH/SBH erop geattendeerd dat het ook belangrijk is om de resultaten terug te koppelen naar de geïnterviewden. In overleg met de begeleider is dit overgedragen naar de afdeling zelf.

8 Evaluatie

In dit laatste hoofdstuk blik ik terug op de gehele afstudeeropdracht. Dit zal ik doen door eerst een evaluatie te geven van de producten die ik heb opgeleverd en vervolgens de werkwijze die ik heb toegepast bij het totstandkomen van deze producten.

8.1 Productevaluatie

In deze paragraaf beschrijf ik de door mij opgeleverde producten als resultaat van de uitgevoerde afstudeeropdracht.

Plan van aanpak

Een doel van het plan van aanpak was mijzelf en de opdrachtgever inzicht te geven in de probleemstelling en doelstelling. Een ander doel van het plan is om een inzicht te geven in de omvang van de opdracht en de afbakening hiervan. Door hier rekening mee te houden heb ik vervolgens een planning opgesteld met de werkzaamheden die ik moest uitvoeren om het doel van deze opdracht te kunnen behalen. De planning die ik heb opgesteld heeft mij tijdens het doorlopen van het afstudeertraject erg geholpen. Tijdens het gehele traject heb ik steeds met behulp van de door mij opgestelde planning gekeken of ik nog steeds op schema zit. Doordat ik de werkzaamheden zo concreet mogelijk heb vastgesteld heb ik het gehele traject zonder al te veel afwijkingen kunnen uitvoeren en hiermee de opdracht op tijd kunnen afronden.

Vooronderzoeksrapport

Het vooronderzoeksrapport heeft in het geheel wel voldaan aan het doel die ik van tevoren heb vastgesteld. Door het vooronderzoeksrapport op te stellen heb ik een beeld gekregen van de huidige situatie bij Bidoc STH/SBH. Ook heeft dit rapport gediend als een leidraad bij het opstellen van de vragen die ik heb stellen aan de respondenten om de mogelijke informatiebehoeften in kaart te brengen. Daarnaast heeft dit rapport ook een bijdrage geleverd bij het tot stand komen van de conclusies die ik heb getrokken en de aanbevelingen die zijn geformuleerd. Door de conceptversies van het vooronderzoeksrapport te laten lezen door de begeleider heb ik ervoor kunnen zorgen dat het rapport inhoudelijk voldoende kwaliteit heeft. Verder heb ik gestreefd om aan de eisen van rapportagestandaarden te voldoen door gebruik te maken van de richtlijnen die worden beschreven in de reader rapportagetechnieken. Na het opstellen van het vooronderzoeksrapport heb ik dit in week 25 ook teruggekoppeld naar het management en de begeleiders. Zij hebben aangegeven dat dit rapport duidelijk en concreet de huidige situatie weergeeft en dit is voor mij ook een signaal dat dit rapport voldoende kwaliteit heeft.

Klantonderzoeksrapport

Het doel van het klantonderzoeksrapport is om een antwoord te geven op de doelstelling van deze opdracht, namelijk wat zijn de informatiebehoeften van de gebruikers en welke ICT-mogelijkheden kan Bidoc STH/SBH toepassen op beter in te spelen op deze informatiebehoeften. Uitgaande van wat

hierboven is beschreven heeft het klantonderzoeksrapport voldaan aan de doelstelling van deze afstudeeropdracht. In de conclusies heb ik namelijk duidelijk aangegeven wat de informatiebehoeften zijn van de gebruikers en bij de aanbevelingen heb ik beschreven welke ICT-mogelijkheden men kan toepassen. De eerste reacties die ik heb gekregen van de belanghebbenden over dit rapport is positief en zij hebben aangegeven dat zij aan de hand hiervan verdere acties zullen ondernemen. Dit is voor mij een teken dat dit rapport voldoet aan de verwachtingen. Wat wel naar mijn mening minder is, is dat ik de kosten van de aanbevelingen niet volledig naar verwachting had kunnen uitvoeren. In eerste instantie had ik verwacht dat er wel informatie hierover te vinden zijn zowel in de literatuur als op het internet, maar na eerste zoekacties bleek het niet zo te zijn. In plaats hiervan heb ik beschreven met welke soorten kosten men rekening moet houden en de begeleider heeft aangegeven dat dit in dit stadium voldoende is.

8.2 Procesevaluatie

De procesevaluatie beschrijft mijn persoonlijke bevindingen over de uitvoering van de afstudeeropdracht.

Planning

Doordat ik van tevoren had gestreefd om de planning zo concreet mogelijk vast te leggen heb ik achteraf gezien weinig hiervan hoeven af te wijken. Wel had ik voor het uitvoeren van de bedrijfsanalyse uiteindelijk een aantal dagen uitloop, maar deze heb ik vrij snel kunnen goed maken. Hoewel er bij de stappenplan van dhr O. van den Berg geen indicatie wordt gegeven van de tijdsduur heb ik wel een redelijk goed planning kunnen opzetten. Waar ik zelf in het begin al een beetje rekening mee heb gehouden is het feit dat ik veel tijd nodig zal hebben om de verslagen en rapporten te schrijven. Het kost me namelijk veel tijd om datgene wat ik wilde weergeven of beschrijven zo te formuleren dat het ook voldoende helder en duidelijk is. Uiteindelijk heb ik de beschikbare tijd volledig moeten gebruiken om het doel van de opdracht te kunnen behalen.

Methoden en technieken

De methode van dhr. O van den Berg is achteraf gezien een geschikte methode geweest voor mijn opdracht. In deze methode wordt die stappen beschreven die specifiek bestemd is om de benodigde informatie te kunnen verzamelen bij de gebruikers. Wat ik wel miste bij deze methode was dat er bij sommige stappen net niet voldoende werd beschreven over welke werkzaamheden ik moest uitvoeren. Een voorbeeld hiervan is dat de onderzoeker wordt vrijgelaten in hoe hij het vooronderzoek kan uitvoeren, maar de resultaten hiervan zijn wel essentieel voor de rest van het onderzoek. Om dit op te lossen heb ik gebruik te maken van een aantal elementen uit het verkort Olieplas van dhr. J.C. Tukker. Met deze elementen heb ik via verschillende invalshoeken analyses kunnen uitvoeren en dit stelde mij in staat om op meerdere aspecten vragen te ontwikkelen. Een pluspunt hiervan is dat ik door de trendanalyse de gelegenheid heb gekregen om me meer te verdiepen in de ontwikkelingen die plaats vinden bij bedrijfsbibliotheken. Dit heeft ervoor gezorgd dat ik een beeld heb gekregen van de mogelijke informatiebehoeften van de gebruikers. De onderzoeksmethode die ik heb toegepast om de

benodigde informatie te kunnen verzamelen van de respondenten is ook naar mijn mening een goeie keuze geweest. Door interviews te houden heb ik uiteindelijk meer informatie kunnen verzamelen en was ik in staat om de respons positief te beïnvloeden.

Communicatie

De communicatie tussen mij en de begeleider verliep soepel en prettig. De gesprekken hadden vooral een informele karakter. In het begin van het afstudeertraject heb ik veel informatie mondeling gekregen. Dit heeft ertoe geleid dat ik op sommige momenten zoveel informatie kreeg dat ik deze niet goed kon verwerken. Om dit te voorkomen heb ik er vervolgens naar gestreefd om maar een beperkt aantal punten te noteren die ik met de begeleider wilde doornemen. Hiermee had ik een duidelijkere overzicht en waren de gesprekken korter en efficiënter.

Algemeen

In het algemeen vind ik dat deze afstudeeropdracht erg uitdagend en leerzaam is geweest. Dit heeft vooral te maken met het feit dat ik gedurende mijn opleiding nog niet eerder aan een opdracht heb gewerkt die betrekking heeft op bedrijfsbibliotheken. Gezien de aard van de opdracht had ik ook een methode moeten toepassen die afwijkt van de methoden die ik tijdens mijn opleiding op de Haagse Hogeschool heb aangeleerd. Voor mij was dit in eerste instantie ook even aftasten of deze methode wel voldoende mogelijkheden aanbiedt om het doel van deze opdracht te kunnen halen. Terugkijkend op het geheel kan ik aangeven dat ik de opdracht zonder al te veel problemen heb kunnen uitvoeren. Wat ik wel lastig vond is het opstellen van de verschillende rapporten. Terwijl ik van tevoren heb gestructureerd wat ik wilde schrijven, was ik veel tijd kwijt aan het nadenken over hoe ik de stukken moet schrijven in plaats van het daadwerkelijk schrijven zelf. Dit wekte bij mij op sommige momenten frustraties op. Door meer tijd en energie hieraan te besteden is het me uiteindelijk wel gelukt om de rapporten zodanig op te stellen dat deze naar mijn mening voldoende kwaliteit hebben. Verder ben ik zelf tevreden over mijn inzet en betrokkenheid bij de opdracht. Dit is door de begeleider ook opgemerkt en heeft hij mij hier ook op geattendeerd.

Literatuurlijst

Boeken

Argelo, S.M., H.J. Boterman, *Praktijkboek informatieplanning: opbrengsten en werkwijzen*. 2^e druk. Deventer: Kluwer. 2000.

Baarda, D.B., e.a., *Basisboek enquêteren en gestructureerd interviewen: praktische handleiding voor het maken van een vragenlijst en het voorbereiden en afnemen van gestructureerde interviews*. 1^e druk. Houten: EPN. 2000.

Baarda, D.B., e.a., *Basisboek kwalitatief onderzoek: praktische handleiding voor het opzetten en uitvoeren kwalitatief onderzoek*. 1^e druk. Houten: Stenfert kroese. 1995.

Baarda, D.B., e.a., *Basisboek methoden en technieken handleiding voor het opzetten en uitvoeren van onderzoek*. 3^e druk. Groningen: Stenfert Kroese cop. 2001

Berg, O. van den, E. van Dooren, *Hoe tevreden is uw klant?: Het meten van klanttevredenheid*. Deventer: Kluwer, 2002.

BOA Leiden, *Handleiding Onderzoek & Statistiek*.

Boom, D., e.a., *Van Rups tot Vlinder...: Een bladwijzer voor de toekomst van bibliotheken in Nederland*. Amstelveen: KPMG; breukelen: Nijenrode, 2002.

Brinkman, J., *De vragenlijst*. 1^e druk. Groningen: Wolters-Noordhoff, 1994

Buuren, H. van, *Onderzoek de basis*, 2e druk. Groningen: Wolters-Noordhoff, 2003.

Dijkstra, W., *Onderzoek met vragenlijst: een praktische handleiding*. 1^e druk. Amsterdam: VU Uitgeverij, 1999

Evers, P., 'Het zoeken bij de bedrijfsbibliotheek', www.clingonpcs.net/IPZoekenartikel2002.pdf, 2002

Leferink, P., 'Van Bidoc naar kenniscentrum' <http://www.reekx.nl>, 2004.

Meij, B. van der., 'Een model voor een informatiecentrum: De toegevoegde waarde aantonen'. <http://www.reekx.nl>, 2004.

Noordam, P., e.a., *Trends in IT 2003/2004: op tijd investeren in de juiste technologie*. 3^e druk. Den Haag : ten Hagen & Stam Uitgevers. 2003.

Pascoe-Samson, E., *Organisatie, besturing en informatie*. 2^e druk. Deventer : Kluwer BedrijfsInformatie, 1999.

Steenhouwer, M., *Leren communiceren : Handboek voor mondelinge en schriftelijke communicatie*, 4e herz. druk. Groningen : Wolters-Noordhoff, 1999.

Verschuren, P.J.M., H. Doorewaard, *Het ontwerpen van een onderzoek*. 2^e druk. Utrecht: Lemma, 1998.

Wesselink, J., 'Eén afdeling voor digitaal en papier: Terug naar inhoud en kwaliteit'. *Facility Management Informatie*, nr 6, juni, 2004.

Westerkamp, K., 'De klantenpiramide van Jay Curry'. *Archos Magazine*, nr 10, okt, 2003

Wijkstra, J., 'Verkort O&I-plan als Praktisch alternatief'. *Informatie Management*, nr 12, dec. 1992, pp.22-25.

Readers Haagse Hogeschool

Adviesvaardigheden, nummer 839

Communicatieve vaardigheden, nummer 909

ICT-assesement en innovatie, nummer 805

Informatievergaring, nummer 756

Methoden en technieken van systeemontwikkeling, nummer 787

Rapportagetechniek, nummer 908

Internet

http://nl.wikipedia.org/wiki/Enterprise_Application_Integration#Enkele_voorbeelden

<http://www.clingonpcs.net>

<http://www.nipo.nl>

<http://www.ngi.nl/docs/denhaag/EnToenWasErEAI/sld024.htm>

<http://www.reekx.nl>, voor informatie over de knipselkrant,

<http://www.softwarepakketten.nl>

Interne stukken

Afdelingsplan 2004

Beschrijving procedures

Bibliotheekstatistieken

Info via startmenu adm. org.

Notitie vraagpatronen Stadhuis en Stadsbouwhuis

Organogrammen gemeente Leiden

Productinventarisatie Doreen

Sheets presentatie interne dienstverlening Bidoc

Toekomstvisie Bidoc

Vooropzet klantonderzoek

Werkinstructie aanschafcriteria

Afkortingenlijst

AFF	Affichecollectie
Bidoc STH/SBH	Bedrijfsbibliotheek Stadhuis/Stadsbouwhuis
BOA	Beleidsinformatie Onderzoek en Advies
C&D	Collectie & Documentatie
CMS	Content Management Systeem
DIS/Imaging	Document Informatiesysteem
e-CRM	Electronic Customer Relationship Management
EAI	Enterprise Application Integration
EIP	Enterprise Information Portals
IAD	Iterative Application Development
O&I-plan	Organisatie & Informatievoorzieningplan
OPC	Online Publieks Catalogus
PAZ	Post en Archiefzaken
PV/AV	Topografisch Historische Atlas Leiden e.o.
RIS	Raadsinformatiesysteem
SDM	System Development Methodology
SSC	Shared Service Centre
SWOT-analyse	Strengths, Weakness, Oppertunities Threats analyse
VNG	Vereniging van Nederlandse Gemeenten

Bijlagen

Bijlage 1 : Opdrachtomschrijving

1. Inleiding (organisatorische omgeving, kader, historie):

De Bedrijfsbibliotheek Stadshuis / Stadsbouwhuis (Bidoc STH/SBH) is onderdeel van Gemeente Leiden, afdeling Documentaire Informatievoorziening, taakgroep C&D (Collectie & Documentatie). Na een reorganisatie per 1 november 2003 zijn de afdelingen Post – en Archiefzaken en Collectiebeheer en Documentatie samengevoegd tot een afdeling Documentaire Informatievoorziening. De afdeling Documentaire Informatievoorziening bestaat momenteel uit een taakgroep C&D en een taakgroep PAZ (Post– en Archiefzaken). Bidoc STH/SBH vormt samen met drie andere onderdelen de taakgroep C&D.

Bidoc STH/SBH heeft als belangrijkste taak het voorzien in de informatiebehoeften van medewerkers van de gemeentelijke organisatie en het versterken van het kennis- en informatieniveau binnen de organisatie om zo een bijdrage te leveren aan de werk- en besluitvormingsprocessen. Verder verschaft Bidoc STH/SBH inzage in officieel ter visie aangeboden gemeentelijke stukken aan burgers. Momenteel zijn er drie medewerkers werkzaam bij Bidoc STH/SBH en ze voeren gezamenlijk per locatie 34 per week werkzaamheden uit.

In het kader van het vernieuwingstraject voor de bedrijfsbibliotheken geïnitieerd in juli 2003 is voor 2004 vastgesteld dat er een aantal mogelijke routes voor verdere ontwikkeling onderzocht moet worden. De vier aspecten die dit jaar vorm moeten krijgen zijn; onderzoek naar outsourcing van een deel van de taken, analyse van de huidige diensten en producten, productonderzoek en een klantonderzoek.

2. Probleemstelling:

Momenteel is men bezig met het uitvoeren van een vernieuwingstraject voor Bidoc STH/SBH. Redenen hiervoor zijn veranderingen in de gemeentelijke organisatie en in het werkveld van bedrijfsbibliotheken in het algemeen.

In de huidige situatie heeft de bedrijfsbibliotheek de traditionele taken rondom collectiebeheer, catalogusopbouw en tijdschriftcirculatie. Dit houdt in dat de dagelijkse activiteiten zich kenmerkt door relatief veel administratieve handelingen. Daarnaast zijn de mogelijkheden om op andere manieren te participeren in de organisatie beperkt. Dit omdat openingstijden en beschikbare arbeidsuren aan elkaar gelijk zijn en de personele inzet per lokatie beperkt is tot 1 persoon per dag. De bibliotheekmedewerkers signaleren veranderingen als de toenemende vraag en aanbod van digitale publicaties (zowel gemeentelijke als algemene publicaties) binnen de organisatie, nieuwe mogelijkheden op het gebied van catalogusvorming, het aanbieden van informatie volgens zoekprofielen, het produceren van een digitale knipselkrant die mogelijk beter aansluiten bij de informatiebehoeften binnen de organisatie en bestaande informatieproducten kunnen optimaliseren. Hiervoor is het nodig de ICT mogelijkheden en gebruikersbehoeften van de bibliotheekgebruikers te onderzoeken.

3. Doelstelling van de opdracht:

Aan de hand van de probleemstelling wil men met het onderzoek een antwoord krijgen op de volgende vraag: 'welke ICT mogelijkheden kan Bidoc STH/SBH toepassen om beter te kunnen inspelen op de informatiebehoeften van zijn gebruikers?'.

4. Uitgangssituatie:

- a. Benodigde software
 - Microsoft Windows (recente versie)
 - Microsoft Office (recente versie)
- b. Benodigde hardware
 - Pc of laptop
 - Printer
- c. Beschikbare rapporten

- Moet nog worden bekeken

d. Aanwezige ideeën

Het onderzoek zal voornamelijk worden uitgevoerd om te kunnen bepalen wat de wensen en eisen zijn van de actieve klanten volgens de klantenpiramide van Jay Curry.

5. Concrete werkzaamheden:

a. Uit te voeren activiteiten

- Oriëntatie
 - Verzamelen van beschikbare rapporten en verslagen over organisatie en systemen
 - Het opstellen van het Plan van Aanpak
- Vooronderzoek
 - Uitvoeren van bedrijfsanalyse
 - Uitvoeren van ICT-analyse
 - Uitvoeren van trendanalyse
- Bepalen van de onderzoeksmethode
 - Onderzoek geschikte onderzoeksmethodieken
 - Bepalen van de steekproefomvang
- Ontwikkelen van onderzoeksvragen
 - Opstellen van onderzoeksvragen
 - Testen van onderzoeksvragen
- Uitvoeren van het onderzoek
- Analyse van de resultaten
 - Uitvoeren van analyses over het verzamelde gegevens
- Actieplan voor verbetermaatregelen
 - Opstellen van onderzoeks- en adviesrapport

b. Te hanteren methodieken

Voor het onderzoek zal gebruik worden gemaakt van het stappenplan voor het uitvoeren van klanttevredenheidsonderzoek volgens het boek "Hoe tevreden is uw klant?" van dhr. O. van den Berg. Voor het vooronderzoek in dit stappenplan zal gebruik worden gemaakt van het O&I-plan van dhr. R. Bedaux, deze bestaat uit een bedrijfsanalyse, ICT-analyse en een trendanalyse. Dit plan zal worden uitgevoerd om een duidelijk beeld te kunnen krijgen van de huidige situatie van Bidoc STH/SBH en de uitkomsten moeten dienen als leidraad voor de onderzoeksvragen.

c. Te gebruiken technieken

- Interviewtechnieken
- Proces-modellerings technieken

d. Planning

- Oriëntatie
 - Verzamelen van beschikbare rapporten en verslagen over organisatie en systemen (3 dagen)
 - Het opstellen van het Plan van Aanpak (2 dagen)
- Vooronderzoek
 - Uitvoeren van bedrijfsanalyse (5 dagen)
 - Uitvoeren van ICT-analyse (5 dagen)
 - Uitvoeren van trendanalyse (7 dagen)

- Bepalen van de onderzoeksmethode
- Onderzoek geschikte onderzoeksmethodieken (2 dagen)
- Bepalen van de steekproefomvang (1 dag)
- Ontwikkelen van onderzoeksvragen
- Opstellen van onderzoeksvragen (7 dagen)
- Testen van onderzoeksvragen (3 dagen)
- Uitvoeren van het onderzoek (20 dagen)
- Analyse van de resultaten
- Uitvoeren van analyses over het verzamelde gegevens (10 dagen)
- Opstellen onderzoeksrapport
- Opstellen van onderzoeks- en adviesrapport (15 dagen)

e. Te vermelden nadrukken

6. Eventueel aanvullende opmerkingen:

Van de te gebruiken methodiek zullen enkel die stappen worden uitgevoerd welke voor het onderzoek van toepassing zijn.

7. Resultaten voor de opdrachtgever (op te leveren producten):

- Plan van Aanpak
- Vooronderzoeksrapport
- Onderzoeks- en adviesrapport

Bijlage 2 : Toegepaste vragenlijst

De vragenlijst

Inleiding

Goedendag, Ik ben Lucien Leung en ik voer voor het vernieuwingstraject van de bibliotheken Stadhuis en Stadsbouwhuis een klantonderzoek uit. Het doel van dit onderzoek is het achterhalen welke diensten en producten deze bibliotheken kunnen inzetten om beter te kunnen inspelen op de informatiebehoeften van haar gebruikers. Om deze informatiebehoeften te achterhalen ben ik bezig met het interviewen van een aantal medewerkers van de gemeente Leiden.

In dit interview zal ik aan u wat vragen stellen die betrekking hebben op hoe u de huidige producten en diensten die door de bibliotheek worden aangeboden ervaart. Verder zal ik vragen stellen die gerelateerd zijn aan de informatiebehoeften bij het verrichten van uw werkzaamheden. In totaal zal dit interview ongeveer 15 min duren.

Als eerst zal ik een zevental vragen stellen over het algemeen serviceniveau van de bibliotheek.

1. Heeft u met de huidige openingstijden voldoende gelegenheid om van de bibliotheek gebruik te maken? De huidige openingstijden zijn ma van 1330 tot 1630 en di t/m vrij van 900 tot 1230 en van 1330 tot 1630.

- Ja
- Nee,
- Reden
- Welk tijdstip dan wel

2. Vond u bij uw laatste bezoek aan de bibliotheek de bibliothecarissen klantvriendelijk?

- Ja
- Nee
- Geen mening

3. Wat vindt u van het inhoudelijk kennisniveau van de bibliothecarissen?

- Goed
- Redelijk
- Slecht
- Geen mening

4. Wat vindt u van de snelheid waarmee u door de bibliothecaris wordt geholpen?

- Goed
- Redelijk
- Slecht
- Geen mening

5. Bent u tevreden met het antwoord op de door u gestelde vraag?

- Ja
- Nee
- Geen mening

6. Aan welke vorm van informatieverstrekking geeft u de meeste voorkeur?

- Persoonlijke benadering
- Telefonisch
- Via e-mail

7. Heeft u nog ideeën of suggesties met betrekking tot het algemene serviceniveau?

- Ja, namelijk
- Nee

OPC

De Online Publieks Catalogus (OPC) is een digitale catalogus die kan worden gebruikt om de collectie van de bibliotheek te raadplegen. Deze is toegankelijk via het netwerk. De volgende vijf vragen hebben betrekking op het gebruik van de OPC.

8. Maakt u gebruik van de OPC?

- Ja
- Nee

Bij nee, wat is hiervoor de reden?

- Geen toegang tot netwerk
- Weet niet dat er een online catalogus aanwezig is
- Anders.nl...
- Ga vervolgens verder met vraag 13.

9. Waarvoor maakt u gebruik van de OPC?

- Om te kijken of een bepaalde publicatie aanwezig is.
- Om te kijken welke publicaties aanwezig zijn over een bepaald onderwerp
- Anders, namelijk.....

10. Hoe vaak kunt u vinden wat u zoekt?

- Bijna altijd
- Regelmatig
- Bijna nooit

Bij bijna nooit, wat is de reden?

- OPC is complex in het gebruik
- Publicatie is niet in OPC opgenomen
- Anders, namelijk.....

11. Vindt u het belangrijk om te kunnen zien of een bepaalde publicatie beschikbaar is voor uitleen?

- Ja
- Nee

12. Heeft u nog ideeën of suggesties met betrekking tot het gebruik van OPC?

Ja, namelijk

nee

Tijdschriftcirculatie

De bibliotheek biedt een scala van tijdschriften aan de interne organisatie. Medewerkers kunnen aan de bibliothecarissen aangeven dat zij voor een bepaald tijdschrift in de circulatie willen komen. De volgende zes vragen hebben betrekking tot de tijdschriftcirculatie.

13. Maakt u gebruik van tijdschriftcirculatie?

- Ja
- Nee

Bij nee, wat is hiervoor de reden?

- U bent er niet mee bekend
- Geen tijd om het te lezen
- Anders.nl...
- Ga vervolgens verder met vraag 19.

14. De leestijd voor een tijdschrift is 2 en maximaal 3 dagen. Heeft u hiermee voldoende tijd om het tijdschrift door te nemen?

- Ja
- Nee

15. Hoe vaak wordt door u daadwerkelijk informatie uit de tijdschriften gebruikt?
Bijna altijd
regelmatig
Soms
Bijna nooit
16. Wat vindt u van de snelheid waarmee het tijdschrift wordt gecirculeerd?
Goed
Redelijk
Slecht
17. Heeft u een beeld van welke soorten onderwerpen er tijdschriften beschikbaar zijn bij de bibliotheek?
Ja, het beeld is duidelijk
Redelijk
Nee, ik heb er geen beeld van
18. Heeft u nog ideeën of suggesties met betrekking tot de tijdschriftcirculatie
Ja, namelijk

nee

Knipselkrant

De knipselkrant is een krant met allerlei knipsels over de Leidse actualiteit. Deze knipselkrant wordt twee keer per week door de bibliotheek uitgebracht. De volgende zes vragen hebben hier betrekking op.

19. Maakt u gebruik van de knipselkrant?
Ja
 abonnee
 meelezer
Nee

Bij nee, wat is hiervoor de reden?
U bent er niet mee bekend
Geen tijd om het te lezen
Het is te duur
Anders.nl...
Ga vervolgens verder met vraag 25.
20. Vindt u de actualiteit van de knipselkrant recent genoeg?
Ja
Nee
21. Hoe vaak wordt door u daadwerkelijk informatie uit de knipselkrant gebruikt?
Bijna altijd
Regelmatig
Soms
Bijna nooit
22. Vindt u het belangrijk dat de knipselkrant in digitale vorm beschikbaar is voor raadpleging?
Ja
Nee
23. Leest u alle artikelen die in een knipselkrant wordt aangeboden?
Ja

Nee

Bij nee, wat is hiervoor de reden?
Geen tijd om alles te lezen
Niet alle artikelen zijn voor mij relevant
Anders.nl...

24. Heeft u nog ideeën of suggesties met betrekking tot de knipselkrant?

Ja, namelijk

nee

Collectie

Hierbij gaat het om de fysieke publicaties die bij de bibliotheek in de collectie staan. Hierbij kunt u denken aan boeken, brochures, kranten, tijdschriften en losbladige uitgaven. De volgende vijf vragen hebben betrekking op deze collectie.

25. Maakt u wel eens gebruik van de bibliotheekcollectie?

Ja
Nee

Bij nee, wat is hiervoor de reden?
U bent er niet mee bekend
Ik krijg mijn informatie op andere manieren
Anders.nl...
Ga vervolgens verder met vraag 30.

26. Vindt u dat de bibliotheekcollectie aansluit op uw vakgebied?

Bijna altijd
Regelmatig
Soms
Bijna nooit
Geen mening

27. Wat vindt u van de beschikbaarheid van de collectie voor uitleen?

Goed
Redelijk
Slecht

28. Hoe lang heeft u gemiddeld een publicatie nodig voor uw werkzaamheden?

1 tot 2 weken
2 tot 4 weken
4 weken of langer

29. Heeft u nog ideeën of suggesties met betrekking tot de collectie van Bidoc?

Ja, namelijk

nee

De volgende vragen hebben betrekking op de informatiebehoeften die u heeft bij het verrichten van de werkzaamheden.

Pro-actief handelen

30. Vindt u het belangrijk dat de bibliotheek meer attendeert over alle relevante informatie die betrekking heeft op uw vakgebied? Hierbij gaat het niet om de collectie van Bidoc zelf maar om informatie die u bijvoorbeeld via het internet kunt krijgen.

- Ja
- Nee
- Geen mening

31. Heeft u behoefte aan literatuurattendering vanuit de bibliotheek over de beschikbare publicaties. Hierbij gaat het wel om de bestaande en nieuwe publicaties die in de collectie van de bibliotheek zijn opgenomen.

- Ja
- Nee
- Geen mening

Content

De volgende twee vragen hebben betrekking op de omgeving waarmee u te maken heeft voor uw werkzaamheden. Hierbij moet u denken aan andere afdelingen of medewerkers.

32. Moet u voor uw functie veel samenwerken met andere afdelingen?

- Ja
- Nee

33. Heeft u inzicht in wie wat doet en over welke kennis collega's beschikken binnen de organisatie?

- Ja
- Redelijk
- Nee

Advies en ondersteuning bij zoeken

34. Hoe vaak zoekt u informatie per week, zowel via de bibliotheek als via andere mogelijkheden (bijv. Internet).

- Zelden of nooit
- Gemiddeld 1 of 2 keer
- Gemiddeld 3 tot 5 keer
- Gemiddeld 6 of meerdere keren

35. Kost het u veel tijd om de benodigde informatie te vinden?

- Meestal wel
- Varieert
- Meestal niet

36. Hoe vaak kunt u de benodigde informatie zelf vinden?

- Bijna altijd
- Regelmatig
- Soms
- Bijna nooit

37. Heeft u behoefte aan ondersteuning en begeleiding bij het zoeken naar de benodigde informatie?

- Ja
- Nee

Welke informatie hebben ze nodig en hoe komen ze eraan?

Ik ga een aantal categorieën informatie noemen die u kunt gebruiken bij het verrichten van uw werkzaamheden. Het gaat om wetgeving, gemeentelijke besluitvorming, Leidse actualiteit en vakinhoudelijke informatie.

38. Hoe vaak raadpleegt u informatie over wetgeving?

- Bijna Altijd
- Regelmatig
- Soms
- Bijna nooit

39. Hoe komt u aan informatie over wetgeving?

- Van de bibliotheek
- Externe informatiebronnen (internet)
- Van collega
- Anders, namelijk.....

40. In welke vorm wenst u informatie over wetgeving te ontvangen?

- Op papier
- Digitaal

41. Hoe vaak raadpleegt u informatie over de gemeentelijke besluitvorming?

- Bijna Altijd
- Regelmatig
- Soms
- Bijna nooit

42. Hoe komt u aan informatie over de gemeentelijke besluitvorming?

- Van de bibliotheek
- Externe informatiebronnen (internet)
- Van collega
- Anders, namelijk.....

43. In welke vorm wenst u informatie over de gemeentelijke besluitvorming te ontvangen?

- Op papier
- Digitaal

44. Hoe vaak raadpleegt u informatie over de Leidse actualiteit

- Bijna Altijd
- Regelmatig
- Soms
- Bijna nooit

45. Hoe komt u aan informatie over de Leidse actualiteit?

- Van de bibliotheek
- Externe informatiebronnen (internet)
- Van collega
- Anders, namelijk.....

46. In welke vorm wenst u informatie over de Leidse actualiteit te ontvangen?

- Op papier
- Digitaal

47. Hoe vaak wordt door u vakinhoudelijke informatie geraadpleegd?

- Bijna Altijd
- Regelmatig
- Soms
- Bijna nooit

48. Hoe komt u aan deze vakinhoudelijke informatie?

- Van de bibliotheek
- Externe informatiebronnen (internet)
- Van collega
- Anders, namelijk.....

49. In welke vorm wenst u vakinhoudelijke informatie te ontvangen?

- Op papier
- Digitaal

50. Zijn er nog andere categorieën van informatie waar u van gebruik maakt dan de hierboven genoemde vier categorieën.

- Ja,
Welke
Hoe komt u aan deze informatie
Welke vorm wenst u deze te ontvangen

Nee

Achtergrondvragen

51. Tot slot, van welke locatie maakt u het meest gebruik?

- Stadhuis
- Stadsbouwhuis
- Geen

Externe bijlagen

Bijlage 1 : Plan van aanpak

Bijlage 2 : Vooronderzoeksrapport

Bijlage 3 : Klantonderzoeksrapport

PLAN VAN AANPAK



Auteur: dhr. Y.A.L. Leung
Plaats: Leiden
Datum: 21 mei 2004

1 Opdrachtschrijving	3
1.1 Opdrachtgeefster	3
1.2 Aanleiding voor de opdracht	3
1.6 Resultaat van de opdracht	4
1.7 Afbakening van de opdracht	4
2 Randvoorwaarden	5
2.1 Geld	5
2.2 Organisatie	5
2.3 Tijd	5
2.4 Informatie	6
2.5 Kwaliteit	6
3 Risicofactoren	7
4 Benodigde mensen en middelen	8

1 Opdrachtomschrijving

In dit hoofdstuk worden een aantal belangrijke zaken, met betrekking tot de opdracht toegelicht.

1.1 Opdrachtgeefster

De opdracht zal worden uitgevoerd in opdracht van mevrouw A. Netiv, hoofd van sector Archief & Informatie, dienst Informatie & Dienstverlening. Dhr W. van de Kamp, bibliothecaris van de bedrijfsbibliotheek Stadbouwhuis zal optreden als bedrijfsmentor. Dhr W. van de Kamp zal begeleiding bieden aan de afstudeerder en de benodigde informatie verstrekken welke voor de opdracht van belang zal zijn.

1.2 Aanleiding voor de opdracht

De afstudeeropdracht wordt uitgevoerd voor de bedrijfsbibliotheek Stadshuis /Stadbouwhuis (Bidoc STH/SBH) van de gemeente Leiden. Bij de gemeente Leiden werken er in totaal ruim 1700 medewerkers. Bidoc STH/SBH is een onderdeel van de dienst Informatie en Dienstverlening, sector Archief en Informatie, afdeling Documentaire Informatievoorziening, taakgroep Collectie & Documentatie (C&D). Na een reorganisatie per 1 november 2003 bestaat de afdeling Documentaire informatievoorziening uit een taakgroep C&D en een taakgroep Post en Archiefzaken (PAZ). Bidoc STH/SBH vormt samen met de Historische Bibliotheek & Documentatie Collectie (Bidoc Historisch), de Topografisch Historische Atlas Leiden e.o. (PV/AV) en de Affichedcollectie (AFF) de taakgroep C&D.

Bidoc STH/SBH heeft als belangrijkste taak het voorzien in de informatiebehoeften van medewerkers van de gemeentelijke organisatie en het versterken van het kennis- en informatieniveau binnen de organisatie om zo een bijdrage te leveren aan de werk- en besluitvormingsprocessen. Verder verschaft Bidoc STH/SBH inzage in officieel ter visie aangeboden gemeentelijke stukken aan burgers.

In het kader van een vernieuwingstraject voor Bidoc STH/SBH geïnitieerd in juli 2003 is voor 2004 vastgesteld dat er een aantal mogelijke routes voor verdere ontwikkeling onderzocht moet worden. De vier onderdelen die dit jaar vorm moeten krijgen zijn; onderzoek naar outsourcing van een deel van de taken, analyse van de huidige diensten en producten, productonderzoek en een klantonderzoek. Het klantonderzoek wordt door de afstudeerder uitgevoerd.

1.3 Probleemstelling

In de huidige situatie heeft de bedrijfsbibliotheek de traditionele taken rondom collectiebeheer, catalogusopbouw en tijdschriftcirculatie. Dit houdt in dat de dagelijkse activiteiten zich kenmerken door relatief veel administratieve handelingen. Daarnaast zijn de mogelijkheden om op andere manieren te participeren in de organisatie beperkt. Dit omdat openingstijden en beschikbare arbeidsuren aan elkaar gelijk zijn en de personele inzet per locatie beperkt is tot 1 persoon per dag. Verder signaleren de bibliothecarissen veranderingen in de informatiebehoeften van de medewerkers van de gemeente Leiden. Gezien het aanbod van ICT mogelijkheden wil men graag weten welke van deze kunnen worden toegepast om beter in te spelen op de informatiebehoeften van de medewerkers van de gemeente Leiden.

1.4 Doelstelling

Het doel van de afstudeeropdracht is met het onderzoek antwoord te krijgen op het volgende: "Wat zijn de informatiebehoeften van de gebruikers en welke ICT mogelijkheden kan Bidoc STH/SBH toepassen om beter in te spelen op deze informatiebehoeften?". Hierbij gaat het om de informatiebehoeften van de medewerkers van de gemeente Leiden. Dienstverlening aan burgers blijft buiten beschouwing.

1.5 Aanpak van de opdracht

Om de opdracht goed te kunnen uitvoeren wordt een methodiek gehanteerd. Aan de hand van deze methodiek is een duidelijke en gedetailleerde planning ontwikkeld en deze planning staat in paragraaf 2.3 beschreven. Deze planning zal waar nodig wekelijks aangescherpt worden, om zo een goede afloop te garanderen.

Voor de opdracht zal gebruik worden gemaakt van het stappenplan voor het uitvoeren van klanttevredenheidsonderzoek volgens het boek "Hoe tevreden is uw klant?" van dhr. O. van den Berg. Dit stappenplan bestaat uit de volgende stappen:

- 1 Oriëntatiefase
- 2 Vooronderzoek
- 3 Bepalen van de onderzoeksmethode
- 4 Ontwikkelen van de vragen
- 5 Uitvoeren van het onderzoek
- 6 Analyse van de resultaten
- 7 Actieplan voor verbetermaatregelen

Er is voor deze methodiek gekozen, omdat men met dit onderzoek voornamelijk wil achterhalen wat de wensen en eisen zijn van de bibliotheekgebruikers en deze methodiek is specifiek gericht op het onderzoeken van dit aspect. In stap 2 van dit stappenplan zal een vooronderzoek moeten worden uitgevoerd. Het doel van dit vooronderzoek is om een inzicht te krijgen in de beleving van de gebruiker en het bepalen van de wensen en eisen van deze gebruikers. De uitkomsten van dit vooronderzoek dienen als leidraad voor stap 4 Ontwikkelen van de vragen. Voor de uitvoering van dit vooronderzoek zal de afstudeerder gebruik maken van het verkort O&I-plan van dhr J.G. Tukker, bestaande uit een bedrijfsanalyse, ICT-analyse en een trendanalyse. Aan de hand van deze analyses ontwikkelt de afstudeerder een duidelijk beeld en verzamelt de benodigde achtergrondinformatie om de onderzoeksvragen te formuleren.

1.6 Resultaat van de opdracht

Hieronder ziet u de resultaten van de opdracht en de datum wanneer deze zullen worden opgeleverd.

- Plan van Aanpak (21 mei 2004)
- Vooronderzoeksrapport (15 juni 2004)
- Onderzoeks- en adviesrapport (3 september 2004)

1.7 Afbakening van de opdracht

Het onderzoek richt zich op de informatiebehoeften van de medewerkers van de gemeente Leiden. Dienstverlening aan burgers blijft buiten beschouwing. De resultaten van de opdracht moeten het management en Bidoc inzicht geven welke vervolgacties men kan ondernemen.

Verder zal de opdracht enkel worden uitgevoerd voor het onderdeel Bidoc STH/SBH (bedrijfsbibliotheek Stadhuis /Stadsbouwhuis), andere onderdelen van de afdeling Documentaire Informatievoorziening worden niet meegenomen.

Tenslotte is er een afbakening van de gebruiker die hier in de doelstelling wordt genoemd. Dit zijn voornamelijk de actieve klanten volgens de klantenpiramide van dhr. J.Curry. Men wil graag voor deze groep de wensen en eisen in kaart brengen en kunnen inspelen op hun informatiebehoeften. Deze groep zal tijdens de uitvoering van de opdracht verder worden gedefinieerd.

2 Randvoorwaarden

De randvoorwaarden worden opgesteld aan de hand van de GOTIK-factoren. Deze factoren zijn:

- Geld
- Organisatie
- Tijd
- Informatie
- Kwaliteit

2.1 Geld

Momenteel is stagevergoeding de enige kostenpost voor deze opdracht. Er is geen inzicht in andere mogelijke kosten.

2.2 Organisatie

De volgende personen zullen worden betrokken bij het uitvoeren van de opdracht:

- dhr. W. van de Kamp (1^e begeleider)
- mw. J. Dernee (2^e begeleidster)
- dhr. L. Leung (afstudeerder)

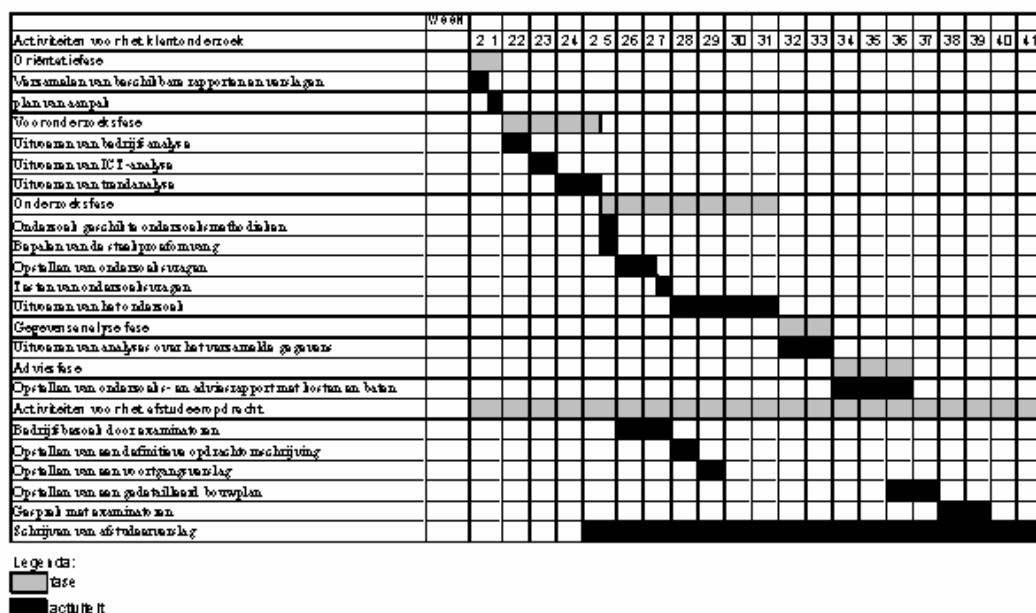
2.3 Tijd

Deze afstudeeropdracht zal in totaal 21 weken in beslag nemen, van 17 mei 2004 t/m 8 oktober 2004. Voor het klantonderzoek staat 16 weken gepland (17 mei 2004 t/m 3 september 2004) en de rest van de beschikbare tijd zal worden gebruikt om de afstudeeropdracht af te ronden, waaronder het schrijven van het afstudeerverslag. Hieronder ziet u een planning van de activiteiten welke worden uitgevoerd voor het klantonderzoek en een schematische weergave. De activiteiten zijn in deze planning opgedeeld in een aantal fases.

- Oriëntatiefase
 - Verzamelen van beschikbare rapporten en verslagen over organisatie en systemen (3 dagen)
 - Het opstellen van het Plan van Aanpak (2 dagen)
- Vooronderzoeksfase
 - Uitvoeren van bedrijfsanalyse (5 dagen)
 - Uitvoeren van ICT-analyse (5 dagen)
 - Uitvoeren van trendanalyse (7 dagen)
- Onderzoeksfase
 - Onderzoek geschikte onderzoeksmethodiek (2 dagen)
 - Bepalen van de steekproefomvang (1 dag)
 - Opstellen van onderzoeksvragen (7 dagen)
 - Testen van onderzoeksvragen (3 dagen)
 - Uitvoeren van het onderzoek (20 dagen)
- Gegevensanalyse fase
 - Uitvoeren van analyses over het verzamelde gegevens (10 dagen)

- Adviesfase
- Opstellen van onderzoeks- en adviesrapport met kosten en baten(15 dagen)

Hieronder wordt de planning schematisch weergegeven.



2.4 Informatie

De informatie die bij de totstandkoming van het rapport gebruikt wordt is:

- Boek: S. Argelo en J. Boterman, praktijkboek informatieplanning;
- Boek: O. van den Berg, Hoe tevreden is uw klant?;
- Boek: P. Noordam en A. van der Vlist, Trends in informatietechnologie;
- Reader: ir805, Informatieplanning en innovatie;
- Diverse rapporten en notities van de gemeente Leiden.

Deze lijst zal tijdens het uitvoeren van de opdracht verder worden uitgebreid.

2.5 Kwaliteit

In deze paragraaf wordt de standaarden, richtlijnen en procedures beschreven welke tijdens de opdracht worden toegepast. Dit bevordert het snelle verwerken van nieuwe documenten, het zorgt voor herkenbaarheid en de kans op fouten wordt hierdoor kleiner en hopelijk volledig verwaarloosbaar.

Bestandsnamen. Bestandsnamen dienen zo te worden opgeslagen dat duidelijk is wat dat document precies bevat en welke versie het is. Dit gebeurt door een datum toe te voegen.

Lay-out. Op het gebied van Lay-out zal de volgende standaard worden toegepast. Het standaardlettertype is Verdana 10. Kop 1 zal worden gebruikt om hoofdstukken aan te geven. Dit is Verdana 14 en vetgedrukt. Kop 2 zal worden gebruikt om paragrafen aan te geven. Dit is Verdana 12 en vetgedrukt. Kop 3 zal worden gebruikt om subparagrafen te gebruiken. Dit is Verdana 11 en vetgedrukt. Als opsommingtekens worden bolletjes en nummers gebruikt.

3 Risicofactoren

In deze paragraaf worden de verschillende projectrisico's gegeven en ook welke handelingen er moeten worden uitgevoerd om deze te kunnen minimaliseren dan wel te voorkomen.

- *Niet halen van de deadline.* Voor het tussen- en eindproducten zijn afspraken gemaakt wanneer deze moeten worden opgeleverd. Het niet halen van deze deadline is dus een risico. De afstudeerder zal proberen dit risico te minimaliseren door een reële planning op te stellen.
- *Niet kunnen benaderen van onderzoekspersonen voor het onderzoek.* Het is mogelijk dat de personen die de afstudeerder wil benaderen voor het onderzoek niet altijd bereikbaar zijn ivm de zomervakantie. Dit kan resulteren tot een vertraging voor het onderzoek. De afstudeerder zal proberen in een zo vroeg mogelijke stadium een afspraak te maken met deze personen. Als dit niet mogelijk is zal de afstudeerder een vervangend persoon benaderen.
- *Algemene projectrisico's.* Er zijn natuurlijk altijd algemene projectrisico's zoals noodsituaties en lichamelijke klachten. Bij het optreden van een dergelijke situatie zal de afstudeerder verdere afspraken met de bedrijfsmentor maken.

4 Benodigde mensen en middelen

Voor de opdracht zijn de volgende middelen nodig:

Benodigde mensen

- dhr W. van de Kamp (voor begeleiding en informatie)

Benodigde software

- Tekstverwerker
- Microsoft Excel

Benodigde hardware

- Pc of laptop
- Printer

Vooronderzoek voor de bedrijfsbibliotheek Stadhuis/Stadsbouwhuis



Analyse van de huidige situatie bij Bidoc STH/SBH

**Auteur: dhr. Y.A.L. Leung
Plaats: Leiden
Datum: 21 juni 2004**

1 INLEIDING	3
2 PROBLEEMSTELLING EN CONTEXT	3
2.1 KARAKTERISERING VAN BIDOC STH/SBH	3
2.2 AANLEIDING VOORONDERZOEK	5
3 BEDRIJFSTAKANALYSE VAN BIDOC STH/SBH	6
3.1 INLEIDING	6
3.2 MISSIE	6
3.3 DOELEN EN STRATEGIEËN	6
3.4 OMGEVING	6
3.5 MARKTEN EN PRODUCTEN	8
3.6 PERSONEEL.....	9
3.7 PROCESSEN	9
3.7.1 <i>Procesbeschrijving informatieverstrekking</i>	9
3.7.2 <i>Procesbeschrijving acquisitie en bestelling</i>	10
3.7.3 <i>Procesbeschrijving ontvangst en ontsluiting</i>	11
3.7.4 <i>Procesbeschrijving postbehandeling en tijdschriftcirculatie</i>	12
3.7.5 <i>Procesbeschrijving knipselkrant</i>	12
3.8 SWOT-ANALYSE	13
3.9 KRITISCHE SUCCESFACTOREN	14
3.10 ONTWIKKELINGEN IN DE ORGANISATIE.....	14
3.10.1 <i>Ontwikkelingen voor Bidoc STH/SBH</i>	14
3.10.2 <i>Ontwikkelingen voor de organisatie</i>	15
3.11 CONCLUSIE	15
4 ICT-ANALYSE VAN BIDOC STH/SBH.....	17
4.1 INLEIDING	17
4.2 HUIDIGE HARDWARE- EN SOFTWARE-PLATFORM EN APPLICATIES	17
4.2.1 <i>Huidige hardware</i>	17
4.2.2 <i>Kwantitatieve automatiseringsgraad voor Bidoc STH/SBH</i>	17
4.2.3 <i>Kwalitatieve automatiseringsgraad voor Bidoc STH/SBH</i>	19
4.3 <i>Huidige organisatie van de informatievoorzieningen</i>	20
4.4 FINANCIËLE ANALYSE	21
4.5 DE FASE VAN NOLAN VOOR BIDOC STH/SBH	21
4.6 CONCLUSIE	22
5 TRENDANALYSE	23
5.1 INLEIDING	23
5.2 ONTWIKKELINGEN BIJ DE BEDRIJFSBIBLIOTHEKEN	23
5.3 MOGELIJKE ICT-TOEPASSINGEN.....	25
LITERATUURLIJST	29

1 Inleiding

Dit vooronderzoek is uitgevoerd om een beeld te krijgen van de bedrijfsbibliotheek Stadhuis/Stadsbouwhuis van de gemeente Leiden. De uitkomsten van dit vooronderzoek zullen worden meegenomen bij het opstellen van onderzoeksvragen en bij het opstellen van het uiteindelijke onderzoeks- en adviesrapport.

Dit vooronderzoek is enkel uitgevoerd voor de bedrijfsbibliotheek Stadhuis/Stadsbouwhuis, overige onderdelen van de gemeente Leiden zijn hier buiten beschouwing gelaten.

2 Probleemstelling en context

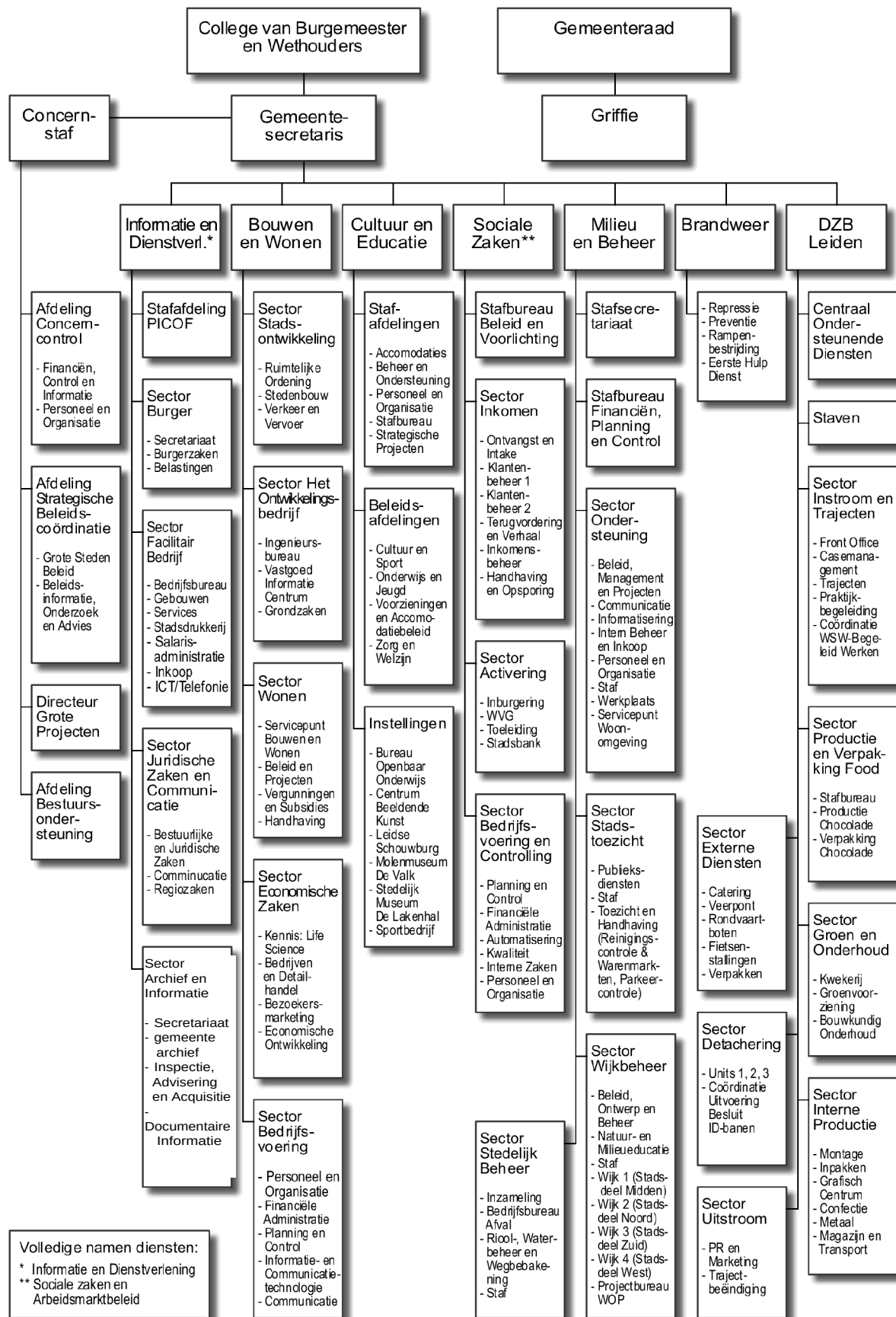
2.1 Karakterisering van Bidoc STH/SBH

De Bedrijfsbibliotheek Stadhuis/Stadsbouwhuis (Bidoc STH/SBH) is onderdeel van Gemeente Leiden, dienst Informatie en Dienstverlening, sector Archief en Informatie, afdeling Documentaire Informatievoorziening. Per 1 november 2003 zijn de afdelingen Post – en Archiefzaken (PAZ) en Collectiebeheer en Documentatie (C&D) samengevoegd tot de afdeling Documentaire Informatievoorziening. De afdeling Documentaire Informatievoorziening bestaat uit een taakgroep C&D en een taakgroep PAZ. Bidoc STH/SBH vormt samen met drie andere onderdelen de taakgroep C&D. De samenvoeging van deze afdelingen heeft momenteel nog niet geleid tot verschuivingen van de werkzaamheden.

Bidoc STH/SBH heeft als belangrijkste taak het voorzien in de informatiebehoeften van medewerkers van de gemeentelijke organisatie en het versterken van het kennis- en informatieniveau binnen de organisatie om zo een bijdrage te leveren aan de werk- en besluitvormingsprocessen. Verder verschaft Bidoc STH/SBH inzage in officieel ter visie aangeboden gemeentelijke stukken aan burgers. Momenteel zijn er drie medewerkers werkzaam bij Bidoc STH/SBH en ze voeren gezamenlijk per locatie 34 uur per week werkzaamheden uit.

In het kader van het vernieuwingstraject voor de bedrijfsbibliotheken geïnitieerd in juli 2003 is voor 2004 vastgesteld dat er een aantal mogelijke routes voor verdere ontwikkeling onderzocht moet worden. De vier aspecten die dit jaar vorm moeten krijgen zijn; onderzoek naar outsourcing van een deel van de taken, analyse van de huidige diensten en producten, productanalyse en een klantenonderzoek.

Hieronder wordt ter verduidelijking het organigram weergegeven van de gemeente Leiden. Bidoc STH/SBH valt hierbij onder de afdeling Documentaire Informatie.



Figuur 2.1: Organigram van de gemeente Leiden

2.2 Aanleiding vooronderzoek

Dit klantenonderzoek is gestart als één van de vier aspecten die men wil onderzoeken in het vernieuwingstraject. Voor de uitvoering van dit klantenonderzoek hanteert de afstudeerder het stappenplan voor het uitvoeren van klanttevredenheidsonderzoek volgens het boek "Hoe tevreden is uw klant?" van dhr. O. van den Berg. Dit stappenplan bestaat uit de volgende stappen:

- oriëntatie
- vooronderzoek
- bepalen van onderzoeksmethode
- ontwikkelen van de onderzoeksvragen
- uitvoeren van het onderzoek
- analyse van de resultaten
- actieplan voor verbetermaatregelen

Als tweede stap in dit stappenplan moet een vooronderzoek worden uitgevoerd. Het doel van dit vooronderzoek is het in kaart brengen van de organisatie. Voor de uitvoering van dit vooronderzoek zal de afstudeerder gebruik maken van elementen uit het verkort O&I-plan van dhr J.G. Tukker. Deze elementen zijn: bedrijfsanalyse, ICT-analyse en trendanalyse. De uitkomsten van dit vooronderzoek zullen dienen als een leidraad voor het ontwikkelen van de onderzoeksvragen (vierde stap van het klantenonderzoek).

3 Bedrijfstakanalyse van Bidoc STH/SBH

3.1 Inleiding

Om een duidelijk beeld te krijgen van Bidoc STH/SBH, is gestart met het uitvoeren van een bedrijfsanalyse. Zodoende kunnen het kritische succes factoren, strategieën, knelpunten etc. binnen Bidoc STH/SBH in kaart gebracht worden.

3.2 Missie

De missie van Bidoc STH/SBH is het verstrekken van kennis en informatie binnen de gemeentelijke organisatie en daarmee bijdrage te leveren aan het gebruik van informatie nodig voor instandhouding en ontwikkeling van de gemeente en de gemeentelijke organisatie.

3.3 Doelen en strategieën

Om de genoemde missie te kunnen realiseren streeft Bidoc STH/SBH ernaar zo goed mogelijk in te spelen op de informatiebehoeften van haar gebruikers. Deze doelstelling kan worden behaald door goed in kaart te brengen wie de gebruikers van Bidoc STH/SBH zijn, welke informatiebehoeften deze gebruikers hebben en de bijbehorende wensen en eisen.

Vervolgens moet worden gekeken naar de beschikbare middelen die kunnen worden toegepast om zo goed mogelijk hierop in te spelen.

3.4 Omgeving

Een organisatie bevindt zich altijd in een bepaalde omgeving. Deze omgeving kan heel divers zijn, hierbij kan men denken aan leveranciers, afnemers, concurrenten, overheid enz. Deze kunnen op een bepaalde manier optreden die de handelingen van de organisatie kan beïnvloeden. De omgeving van een organisatie kan men typeren aan de hand van een drietal kenmerken, stabiliteit, markt, en vijandigheid. Een organisatie dient deze kenmerken goed in beeld te hebben om hierop in te kunnen spelen.

Stabiliteit

Een stabiele omgeving blijft gedurende een lange periode relatief constant en is daardoor voorspelbaar. Een dynamische omgeving daarentegen, wordt gekenmerkt door veranderingen die moeilijk voorspelbaar zijn. Deze kunnen onder andere het gevolg zijn van politieke factoren, wisselende behoeften van afnemers, nieuwe concurrenten en van vervangende technologieën (Eleanor Pascoe-Samson, 1999).

Markt

Dit kenmerk is een maat voor de diversiteit in het aantal producten en / of diensten dat een organisatie aanbiedt, het aantal verschillende marktsegmenten waarin zij opereert en het aantal uiteenlopende geografische locaties waarin producten worden afgezet (Eleanor Pascoe-Samson, 1999).

Vijandigheid

Dit is de mate waarin de organisatie de omgeving ervaart. Concurrentie, vakbonden, de overheid, milieugroeperingen en de beschikbaarheid van middelen hebben allemaal hun invloed op de mate waarin de organisatie de omgeving als vriendelijk of vijandig ervaart (Eleanor Pascoe-Samson, 1999).

Aan de hand van deze beschrijving kan de omgeving van Bidoc STH/SBH als volgt worden getypeerd:

Voor Bidoc STH/SBH is de omgeving in zekere zin onvoorspelbaar te beschouwen. De belangrijkste functie van Bidoc STH/SBH is nog steeds het voorzien in de informatiebehoeften van de gebruikers. Deze functie is vrijwel niet veranderd. Maar het is wel zo dat de technologische mogelijkheden voor het verstrekken van deze informatiebehoeften aan het veranderen zijn. Ook wordt verondersteld dat de eigen vaardigheid van de gebruikers om informatie te zoeken door middel van deze technologische mogelijkheden is toegenomen. Dit kan betekenen dat Bidoc STH/SBH een andere rol moet vervullen om aan de wensen en eisen van de gebruikers te kunnen voldoen, maar in dit stadium heeft men daar nog geen duidelijk zicht op. Verder moet ook rekening worden gehouden met het politieke klimaat van de gemeente dat iedere regeercyclus aan verandering onderhevig kan zijn en de bezuinigingen die gemeente moeten uitvoeren. Hierdoor kan het bestaansrecht van de bibliotheek en de mate van dienstverlening aan gebruikers ter discussie worden gesteld.

Producten en diensten die door Bidoc STH/SBH worden aangeboden zijn onder andere:

- Mondelinge informatieverstrekking;
- Inzage in officieel ter visie aangeboden gemeentelijke stukken;
- Uitlenen van literatuur/informatieproducten;
- Tijdschriftcirculatie;
- Knipselkrant;
- Online catalogus;
- Centraal bestelpunt voor publicaties.

Inhoudelijk hebben deze producten betrekking op de gemeente Leiden en/of relevante vakgebieden van medewerkers. Het gaat hierbij om onderwerpen zoals economie, politiek, milieu, ruimtelijke ordening, stedelijk beheer, welzijn en cultuur. Verder verstrekt men ook informatie en advies aan de gebruikers. De marktsegmenten waarin Bidoc STH/SBH opereert is beperkt en kan worden ingedeeld in de medewerkers van de gemeente Leiden en de burgers. Op twee verschillende locaties in de gemeente Leiden worden deze producten en diensten van Bidoc STH/SBH aangeboden.

Tenslotte kan het kenmerk vijandigheid voor Bidoc STH/SBH worden getypeerd als vriendelijk. Er zijn namelijk geen directe concurrenten te vinden die dezelfde functie vervult voor deze gebruikers. Wel is er een grote hoeveelheid middelen te vinden die kan worden toegepast om de werkzaamheden van Bidoc STH/SBH te ondersteunen. Verder wordt door de overige instanties niet direct druk op hen uitgeoefend.

3.5 Markten en producten

Hier wordt de markt beschreven en de producten en diensten die daarbij horen. Hiermee krijgt men een beeld van de marktsegmenten waarin Bidoc STH/SBH actief is, waar deze marktsegmenten verschillen van elkaar en welke producten en diensten hierbij horen.

De markt van Bidoc STH/SBH kan worden ingedeeld in twee segmenten. Als eerst wordt de medewerker van gemeente Leiden als een marktsegment beschouwd. Dit zijn voornamelijk medewerkers van de gemeente Leiden die een functie vervullen waarbij men veel informatie moet raadplegen. Het gaat hierbij vooral om informatie zoals wetgeving, gemeentelijke besluitvorming en vakinhoudelijke informatie. Aan dit marktsegment biedt Bidoc STH/SBH de volgende producten en diensten:

- Mondelinge informatieverstrekking;
- Uitlenen van literatuur/informatieproducten;
- Tijdschriftcirculatie;
- Knipselkrant;
- Online catalogus;
- Centraal bestelpunt voor publicaties.

Het tweede marktsegment van Bidoc STH/SBH zijn de burgers. Dit zijn mensen die voornamelijk vragen hebben over de gemeentelijke besluitvorming. Aan deze groep biedt Bidoc STH/SBH de volgende producten en diensten:

- Inzage in officieel ter visie aangeboden gemeentelijke stukken;
- Mondelinge informatieverstrekking van verwijzende aard.

Het grote verschil ten opzichte van de medewerkers is dat burgers geen mogelijkheid hebben om de literatuur en gemeentelijke stukken van Bidoc STH/SBH te lenen. Als men toch een exemplaar van wilt hebben dan is er de mogelijkheid om zelf een kopie hiervan te maken. Verder is het zo dat knipselkrant uitsluitend bedoeld is voor medewerkers, dus burgers hebben hier geen inzage in.

3.6 Personeel

Er zijn drie medewerkers werkzaam bij Bidoc STH/SBH en ze voeren gezamenlijk per locatie 34 uur per week werkzaamheden uit. Al deze werkzaamheden worden uitgevoerd gedurende de openingstijden van Bidoc STH/SBH. Dit betekent dat de bibliothecaris onderbroken wordt bij de werkzaamheden van dat moment door vragen van gebruikers. De productiviteit wordt hierdoor belemmerd, want de bibliothecaris moet vervolgens weer opnieuw focussen op de stilgelegde werkzaamheden. In extreme gevallen kan het zelfs betekenen dat men de werkzaamheden moet uitstellen of opnieuw moeten plannen. In de huidige situatie betekent dit ook dat het vrijwel niet mogelijk is om anders dan in eigen tijd overleg te hebben met elkaar om werkzaamheden op elkaar af te stemmen.

In het algemeen kan worden verondersteld dat de kwaliteit van de aangeboden producten en diensten in relatie tot de bezettingsgraad hoog is. Zo streeft Bidoc STH/SBH ernaar de vragen en bestellingen van gebruikers direct af te handelen of als dat niet mogelijk is binnen 1 dag. Daarnaast verschijnt de knipselkrant 3 keer per week en wordt diverse activiteiten verricht om kwaliteit en actualiteit van de dienstverlening te waarborgen.

3.7 Processen

Hieronder worden werkprocessen van Bidoc STH/SBH weergegeven. Een proces wordt als volgt gedefinieerd, een bedrijfsproces is een verzameling logisch samenhangende activiteiten die leiden tot een herkenbaar en goed definieerbaar resultaat (Eleanor Pascoe-Samson, 1999).

3.7.1 Procesbeschrijving informatieverstrekking

Het verstrekken van informatie is één van de belangrijkste processen van Bidoc STH/SBH. Dit gebeurt momenteel op een vrij passieve manier, dit houdt in dat de bibliothecaris alleen op verzoek van gebruikers tot actie komt. Gemiddeld krijgt Bidoc STH/SBH per dag ongeveer 20 tot 25 vragen binnen. Hierin zijn zowel interne als externe bezoekers meegeteld. Verhoudingsgewijs bestaat dit bezoekersaantal voor ongeveer 75% uit interne vragen en 25% uit externe vragen. Uitgaande van een gemiddelde tijdsduur van 10 minuten voor het beantwoorden van vragen met alle bijbehorende activiteiten zoals raadplegen, administratie, opbergen wordt per dag zo'n 4 uur besteed aan deze activiteit, dus 2 uur per locatie. Het stellen van vragen door gebruikers gaan bijna altijd door een bezoek te brengen bij Bidoc STH/SBH. Een andere vaak voorkomende vorm van informatieverstrekking is via het gebruik van telefoon. Bij beide vormen wordt de gebruiker direct te woord gestaan door de bibliothecaris, dit betekent dat men de werkzaamheden waar die mee bezig stil moet leggen. Verder komen er momenteel in beperkte mate vragen binnen via de e-mail. Hierbij kan er van worden uitgegaan dat ongeveer 10 % van alle vragen via e-mail wordt gesteld. De vragen die gesteld worden hebben betrekking op onderwerpen als wetgeving, gemeentelijke besluitvorming, vakinhoudelijke informatie en Leidse actualiteit. Aan de hand de vragen die binnenkomen worden de

relevante informatieproducten beschikbaar gesteld. Hieronder worden de gestelde vragen ingedeeld naar soort, gerelateerd aan de producten die geraadpleegd worden voor beantwoording weergegeven.

<i>Onderwerpen:</i>	<i>Informatieproducten:</i>
Wetgeving	Boeken, tijdschriften, databanken (Opmaat)
Gemeentelijke besluitvorming	Stukken op papier, raadsinformatiesysteem (RIS)
Vakinhoudelijke informatie	Boeken, tijdschriften, databanken (OPC, Internet en externe bibliotheekcatalogi)
Leidse actualiteit	Knipselkrant, tijdschriftenartikelen beschreven in OPC

Bidoc STH/SBH hanteert voor het beantwoorden van de vragen een maximale termijn van twee werkdagen. In de meeste gevallen lukt het de bibliothecarissen om de vragen direct te beantwoorden en anders binnen de vastgestelde termijn. Dit komt doordat de bibliothecaris gebruik maakt van de interne databank OPC en andere externe databanken zoals Opmaat om informatieproducten op te zoeken. Daarnaast heeft het voornamelijk te maken de kennis die de bibliothecaris heeft over bepaalde onderwerpen en informatieproducten. Elk vraag die bij Bidoc STH/SBH binnenkomt wordt door de bibliothecaris bijgehouden, hierbij wordt onder andere geregistreerd via welke vorm een vraag is binnen gekomen en of het een medewerker betreft of een burger. Dit gebeurt eerst op papier en om de zoveel tijd wordt het in een Excel bestand verwerkt.

Voor de medewerkers is er ook de mogelijkheid om de benodigde informatieproducten te lenen bij Bidoc STH/SBH. Als een publicatie niet in de eigen collectie aanwezig is dan kan de bibliothecaris via externe databanken zoals de catalogus van de koninklijke bibliotheek kijken of deze ergens anders beschikbaar is. Zo is het mogelijk om deze alsnog tijdelijk in eigen bezit beschikbaar te stellen voor uitleen. Voor het registreren van een uitleen of reservering maakt Bidoc STH/SBH gebruik van het registratiesysteem Booktrak. In dit systeem worden de gegevens van de gebruiker geregistreerd en welke titels zijn geleend. Het rappelleren van gebruikers wanneer de uitleentijd is overschreden wordt op dit moment heel beperkt gedaan, want aan andere werkzaamheden wordt meer prioriteit gesteld.

3.7.2 Procesbeschrijving acquisitie en bestelling

Dit proces is te beschouwen als het verzamelen en beschikbaar maken van alle relevante informatieproducten zoals:

- Gemeentelijke nota's, rapporten, verslagen;
- Boeken;
- Kranten;
- Tijdschriften;
- Brochures;
- Databanken;

- Vervolgwerken (bijv. begrotingen);
- Losbladige uitgaven;
- Cd-roms/diskettes en video's;
- Literatuur die als bijlage bij ingeboekte post bij de afdeling Post en Archiefzaken ontvangen worden.

Verzamelen en bestellen van deze informatieproducten wordt door de bibliothecaris zelf uitgevoerd. Deze beslist of een bepaald informatieproduct wel of niet wordt opgenomen in de collectie. Hierbij gaat het vooral om informatieproducten die betrekking hebben op de gemeente Leiden. Verder wordt er ook op verzoek van medewerkers vakinhoudelijke informatie verzameld die kan worden gebruikt bij hun taakuitvoering.

Een bestelling kan zowel schriftelijk als mondeling geplaatst worden bij Bidoc STH/SBH. Bij beide vormen van bestelling plaatsen wordt gebruik gemaakt van een standaard bestelformulier. De bestelgegevens wordt vervolgens door de bibliothecaris vastgelegd in Booktrak.

3.7.3 Procesbeschrijving ontvangst en ontsluiting

Bij binnenkomst van de bestelde producten worden ze eerst gecontroleerd met de bijbehorende factuur en de ingevoerde gegevens in Booktrak. Vervolgens worden de bestellingen in Booktrak als ontvangen geregistreerd. Tijdens het registreren van ontvangen producten wordt er gekeken of deze producten zijn besteld door Bidoc STH/SBH zelf of op verzoek van medewerkers. Van de producten die door Bidoc STH/SBH zijn besteld worden de kosten ook geregistreerd in een Excel bestand. Met dit bestand houdt Bidoc STH/SBH bij hoeveel bestellingen men heeft gedaan en wat de kosten zijn van deze producten. Dit is nodig om het beschikbare budget in de gaten te kunnen houden en ook om de begroting voor de volgende jaar te kunnen bepalen. Tenslotte worden de facturen doorgestuurd naar het afdelingshoofd en vervolgens naar de afdeling Financiën. Deze zorgt voor de betalingen.

Wanneer de bestelde informatieproducten zijn gecontroleerd en geregistreerd, dan worden deze geschikt gemaakt voor opname in de collectie. Denk hierbij aan het voorzien van kaften, plakkers en opbergen in mappen. Daarna worden er ter identificatie van de informatieproducten drie handelingen uitgevoerd. De resultaten van deze drie handelingen worden in Cardbox opgeslagen. Ten eerste worden de zakelijke gegevens vastgelegd (zoals titel, nummer, auteur, plaats van uitgave, uitgever, jaar van uitgave, ISBN-code enz.). Dit gebeurt volgens de officiële regels voor titelbeschrijving van Fobid, hierin worden standaarden beschreven voor het vastleggen van deze gegevens.

Vervolgens wordt het product globaal door de bibliothecaris bestudeerd en maakt deze aan de hand hiervan een inhoudelijke samenvatting. Ten derde worden de thesaurustermen toegekend op basis van de thesaurus van de Vereniging van Nederlandse Gemeenten (VNG). Een thesaurus is een omvangrijk thematisch woordenboek dat bij elkaar horende woorden met elkaar verbindt, dat wil zeggen aan een bepaald woord synoniemen, antoniemen en dergelijke toewijst.

Als de bestelde producten in de collectie zijn opgenomen worden de medewerkers via interne e-mail op de hoogte gesteld van deze producten. Momenteel gebeurt dit alleen ad-hoc. Er wordt geen maandelijks overzicht van nieuwe publicaties geproduceerd.

Informatieproducten die door medewerkers zijn besteld worden ook beschreven volgens bovenstaande procedure in Cardbox. Vervolgens worden ze samen met de factuur doorgestuurd naar de betreffende afdeling of medewerker.

3.7.4 Procesbeschrijving postbehandeling en tijdschriftcirculatie

Post die binnenkomt bij Bidoc STH/SBH wordt onderscheiden in gewenste post en spontaan toegezonden post. Gewenste post is post die gericht is aan Bidoc STH/SBH. Hieronder vallen behalve de bestelde informatieproducten ook de facturen, informatie van leveranciers over nieuwe publicaties en abonnementen.

Bij spontaan toegezonden post gaat het vooral om post die gratis worden aangeboden zonder dat Bidoc STH/SBH hiervoor een bestelling heeft gedaan. Hierbij kan men denken aan reclames, brochures en tijdschriften die binnenkomen op naam van medewerkers. Deze post wordt wel door de bibliothecaris gescreend op eventuele relevantie voor de collectie of voor de organisatie. Van deze post wordt een klein deel daadwerkelijk opgenomen in de collectie, maar het vergt wel de benodigde tijd om deze te verwerken. De hoeveelheid gewenste post en de spontaan toegezonden post die binnenkomt is op dit moment vrijwel gelijk.

Bestelde tijdschriften die met de post binnenkomen wordt door de bibliothecaris geregistreerd in Booktrak. Vervolgens wordt hiermee een circulatiestrook uitgedraaid. Dit is een strook met namen van medewerkers erop die het tijdschrift willen lezen. Aan de hand van deze circulatiestrook wordt het tijdschrift doorgestuurd naar deze medewerkers. Het registreren en verwerken van alle binnengekomen post en circulatie van tijdschriften neemt veel tijd in beslag. Er zijn op dit moment 440 circulerende abonnementen. Gemiddeld zijn de bibliothecarissen daar naar schatting zo'n 3 uur per dag mee bezig, per locatie. Dit gebeurt altijd in de ochtend als de post binnenkomt en wanneer er vragen komen wordt het werk daardoor onderbroken, dus er is vrijwel altijd een uitloop naar de middag nodig. Verder is het zo dat het daadwerkelijk circuleren niet altijd even goed verloopt en Bidoc STH/SBH maar zeer beperkt mogelijkheden tot haar beschikking heeft om betere circulatie te bevorderen. Ook is booktrak nogal traag en inflexibel als het gaat om het doorvoeren van circulatiewijzigingen, vooral bij de wat langere lijsten. Circulatiewijzigingen worden vaak op de strook zelf doorgegeven. Vaak meerdere keren achter elkaar en dat is nogal inefficiënt. Verwerking gebeurt momenteel vrij traag, omdat het moment van aangeven dat het gewijzigd moet worden en wanneer het tijdschrift weer bij de bibliothecaris komt nogal ruim uit elkaar kunnen liggen.

3.7.5 Procesbeschrijving knipselkrant

Een belangrijk deel van de vragen heeft betrekking op Leidse actualiteiten. Bijna dagelijks komen gebruikers langs met vragen omtrent artikelen van recente of oudere datum. Beantwoording van

vragen wordt deels aan de hand van de knipselkrant gedaan. Daarnaast maken de bibliothecarissen ook gebruik van de catalogus met beschrijvingen van tijdschriftartikelen. In totaal bestaan er ongeveer 45 abonnementen op het Leidse Dagblad bij diverse afdelingen.

De knipselkrant is een product dat alleen bestemd is voor de interne afdelingen en medewerkers, burgers maken hiervan dus geen gebruik.

Dagelijks worden er bij Bidoc STH/SBH zeven kranten bezorgd en verder komen er ongeveer 600 tijdschrifttitels per jaar binnen waarvoor een abonnement is afgesloten. Bij ontvangst worden deze informatieproducten gefilterd op onderwerpen die betrekking hebben op de gemeente Leiden. Dit proces heeft men zodanig ingedeeld dat er bij de locatie Stadhuis drie kranten worden gefilterd en bij de locatie Stadsbouwhuis de rest van de kranten. Voor de tijdschriften geldt dat deze gefilterd en bewaard worden op de locatie waar deze past in de collectie. Van alle relevante artikelen wordt door de bibliothecaris een kopie gemaakt en deze worden vervolgens verzameld bij de bibliothecaris van de locatie Stadsbouwhuis.

Van de verzameling artikelen wordt er drie keer per week (ma, wo en vrij) een bundel gemaakt bij de drukkerij. Vervolgens worden deze door de bibliothecaris doorgestuurd naar de 25 abonnementhouders. Abonnementhouders zijn afdelingen van de gemeente Leiden. De knipselkrant circuleert binnen deze afdelingen. Doordat de knipselkrant logistiek gezien een lange route moet afleggen voordat deze daadwerkelijk bij de abonnementhouder aankomt heeft dit invloed op de actualiteitswaarde.

Verder is Bidoc ook afhankelijk van de kranten die worden geleverd. De laatste tijd komt het vaak voor dat kranten niet op tijd aankomen en wordt Bidoc STH/SBH belemmerd in het verzamelen van actuele artikelen.

De kosten die aan de knipselkrant zijn verbonden zijn de kopieerkosten en deze worden door de drukkerij zelf in rekening gebracht. Per afdeling krijgt men van de drukkerij een factuur toegestuurd. Wel is het zo dat Bidoc STH/SBH de mutaties bijhoudt van abonnementhouders. Gemiddeld zijn de bibliothecarissen 6 uur per week bezig met dit proces.

3.8 SWOT-analyse

Aan de hand van de hierboven uitgevoerde activiteiten kan de SWOT-analyse in kaart worden gebracht voor Bidoc STH/SBH. Een SWOT-analyse is een middel dat kan worden toegepast om de sterke kanten, zwakke kanten, de mogelijke kansen en bedreigingen voor Bidoc STH/SBH in kaart te brengen. Uitgangspunt van een dergelijke analyse is te komen tot versterking van de sterke punten en verminderen van de zwakke. Door deze te relateren aan kansen en bedreigingen kan men goed zien hoe ver Bidoc STH/SBH staat van de vastgestelde doelstelling en met welke aspecten men rekening moet houden om deze te kunnen bereiken.

Strengths (sterkte)

Inhoudelijke kennis van de bibliothecarissen;

Persoonlijke benadering van gebruikers;

Directe afhandeling van vragen;
Vrij complete collectie en literatuur;
Er is bereidheid om te veranderen bij Bidoc medewerkers en bij het management.

Weaknesses (zwakte)

Dagelijkse activiteiten zijn tijdrovend (tijdschrijfcirculatie, postbehandeling, handelingen voor knipselkrant);
Passieve houding van informatieverstrekking (alleen op verzoek en weinig promotie van de collectie).

Opportunities (kansen)

Toepassen van ICT-mogelijkheden om de intensiteit van de dagelijkse activiteiten te verminderen;
Andere kanalen creëren om de collectie toegankelijker te maken;
Opstellen van een lezersprofiel om zo actiever de informatie te kunnen verstrekken;
Actievere betrokkenheid in de organisatie;
Beter samenwerking met andere afdelingen.

Threats (bedreigingen)

Nieuwe mogelijkheden om aan informatie te komen van gebruikers;
Vervagen van bekendheid van Bidoc STH/SBH bij gebruikers;
Gebruikers willen niet afstappen van het traditionele gebruik van Bidoc STH/SBH.

3.9 Kritische succesfactoren

Met behulp van de hierboven beschreven SWOT-analyse kunnen de kritische succesfactoren worden vastgesteld. Deze kritische succesfactoren geven een beeld van de factoren die bepalend zijn voor het al dan niet succesvol functioneren van Bidoc STH/SBH.

- Informatievoorziening moet voldoen aan de informatiebehoefte van de medewerkers;
- Bidoc STH/SBH moet een pro-actieve rol spelen in de organisatie;
- Verminderen van de intensiteit van de dagelijkse administratieve activiteiten;
- ICT-mogelijkheden toepassen om flexibiliteit in de werkprocessen te creëren;
- Keuze over de functionele inzet van medewerkers.

3.10 Ontwikkelingen in de organisatie

3.10.1 Ontwikkelingen voor Bidoc STH/SBH

Sinds 2003 is men begonnen met het uitvoeren van een vernieuwingstraject voor Bidoc STH/SBH. De aanleiding voor het starten van dit vernieuwingstraject is dat de organisatie en de werkvelden zijn veranderd. De ICT-mogelijkheden die kunnen worden toegepast om de werkprocessen van Bidoc STH/SBH te ondersteunen zijn in de laatste jaren ook sterk veranderd. Bidoc STH/SBH wil met dit

vernieuwingstraject beter kunnen inspelen op de wensen en eisen van haar gebruikers. Dit met behulp van alle mogelijke middelen.

Dit vernieuwingstraject is opgedeeld in vier aspecten en deze zijn:

- Onderzoek naar outsourcing van een deel van de taken;
- Analyse van de huidige diensten en producten;
- Productonderzoek;
- Klantonderzoek.

Alle vier de aspecten zijn al gestart en deze aspecten worden door de medewerkers van Bidoc STH/SBH uitgevoerd. Voor het klantonderzoek heeft Bidoc STH/SBH een afstudeerder ingeschakeld.

3.10.2 Ontwikkelingen voor de organisatie

Binnen de gemeentelijke organisatie zijn diverse ontwikkelingen te signaleren die raakvlakken hebben met processen van informatieverstrekking. Soms zijn er mogelijkheden tot samenwerking denkbaar, soms mogelijkheden voor herstructurering van de taken. Te denken valt bijvoorbeeld aan contentmanagement zoals dat op dit moment vorm krijgt vanuit de afdeling communicatie, de ontwikkeling van een shared service centre, de ontwikkeling van een nieuw informatiesysteem voor raadsinformatie, publicatie op inter- en intranet, samenwerking met de afdeling inkoop op het terrein van boekbestellingen en een geïntegreerde aanpak van informatieprocessen samen met post- en archiefzaken. In dit stadium is nog niet duidelijk wat voor invloed deze ontwikkelingen hebben op de werkzaamheden van Bidoc STH/SBH. Het is aan te raden om de ontwikkelingen hierover goed in de gaten te houden, want eventueel kan Bidoc STH/SBH deze meenemen in het vernieuwingsproject.

3.11 Conclusie

Aan de hand van de uitgevoerde bedrijfsanalyse is duidelijk naar voren gekomen dat naast informatieverstrekking het ook heel belangrijk is om goed naar de overige processen te kijken. Op dit moment worden er per locatie 34 uur per week werkzaamheden uitgevoerd door de bibliothecarissen. Circa 28 uur hiervan wordt besteed aan het verstrekken van informatie, beschikbaar maken van tijdschriften voor circulatie en voor het maken van de knipselkrant. Deze processen nemen momenteel een groot gedeelte van de beschikbare tijd in beslag. De rest van de beschikbare tijd (circa 6 uur per week) wordt besteed aan werkzaamheden zoals postbehandeling, factuurafhandeling, titelbeschrijving in Cardbox, ontsluiting van informatieproducten en het verwerken van mutaties voor tijdschriftcirculatie. Uit de hierboven beschreven situatie is te concluderen dat er geen tijd beschikbaar is om werkzaamheden te verrichten die betrekking hebben op het kwaliteitsbeheer van de collectie en het pro-actief kunnen benaderen van de gebruikers. Denk hierbij aan collectieopbouw- en sanering, klantbezoeken en het promoten van collectie. Om dit mogelijk te maken moet de efficiëntie van de dagelijkse werkzaamheden verbeterd worden. Hieronder wordt de belangrijkste punten weergegeven waar aandacht aan besteed moet worden.

- **Ad-hoc karakter van proces van informatieverstrekking**
Het proces van informatieverstrekking wordt gekenmerkt door een ad-hoc karakter en de timing van binnenkomst van vragen is moeilijk te sturen. Dit heeft consequenties voor het efficiënt afhandelen van de administratieve taken. Er dient te worden bekeken op welke wijze de administratieve werkprocessen (en wellicht oneigenlijke taken) zoveel mogelijk kunnen worden geoptimaliseerd of uitbesteed zodat de informatieverstrekking richting medewerkers en burgers zo goed en snel mogelijk kan plaatsvinden. Ook kan worden gekeken naar mogelijkheden om de binnenkomst van vragen en de afhandeling daarvan meer te sturen of ICT-mogelijkheden die bijdragen aan directe (digitale) afhandeling van vragen door specifieke content direct aan de gebruiker aan te bieden.
- **Tijdschriftcirculatie is moeilijk te beheren**
Bibliothecarissen zorgen momenteel voor de circulatie van tijdschriften waarvoor een abonnement is afgesloten. Dit gebeurt door een circulatiestrook aan de tijdschriften toe te voegen en deze vervolgens door te sturen naar de afdelingen die op de strook staan vermeld. Er zijn wel duidelijke afspraken gemaakt voor de circulatie, maar deze verlopen in de praktijk vaak anders. De circulatie zelf verloopt traag en dit heeft ook consequentie voor de actualiteit van de tijdschriften. Circulatiwijzigingen kunnen niet goed worden verwerkt, want deze worden vaak via de circulatiestrook doorgegeven. Aan het einde van de circulatie komen deze wijzigingen pas bij de bibliothecarissen binnen. Dit kan betekenen dat iemand alsnog een tijdschrift aangeboden krijgt terwijl deze het al heeft geannuleerd. Om knelpunten omtrent de tijdschriftcirculatie aan te pakken moet worden gekeken naar andere mogelijkheden om deze dienst te verlenen. Mogelijkheden hiervoor zijn bijvoorbeeld outsourcing van registratie en circulatie, het anders inrichten van de procedure, of beperking van de hoeveelheid tijdschriften die gecirculeerd worden.
- **Knipselkrant is te arbeidsintensief**
Gemiddeld wordt 6 uur per week tijd besteed aan de knipselkrant. De activiteiten bestaan voornamelijk uit het zoeken en beschikbaar maken van relevante gegevens over de gemeente Leiden en vakinhoudelijke informatie voor de medewerkers aan de hand van kranten en tijdschriften. De vraag is in hoeverre deze nog voldoet aan de wensen van de gebruikers. Gezien dat veel publicaties nu ook digitaal beschikbaar zijn kan er worden gekeken of deze mogelijkheden toepasbaar zijn voor Bidoc STH/SBH.
- **Verwerken van spontaan toegezonden post vergt veel tijd**
Het gaat hierbij om post die niet besteld en niet bedoeld is voor Bidoc STH/SBH. Denk hierbij aan reclames, brochures of post bestemd voor andere afdelingen of medewerkers. Wel wordt er voor deze post de benodigde handelingen uitgevoerd zoals uitpakken en doorsturen. De vraag die hierbij kan worden gesteld is of dit eigenlijk wel tot de taken behoort van Bidoc STH/SBH.

4 ICT-analyse van Bidoc STH/SBH

4.1 Inleiding

Deze informatietechnologische analyse wordt uitgevoerd om de huidige stand van ICT-zaken binnen Bidoc STH/SBH te beoordelen. Hiermee wordt duidelijk hoe groot de afstand is tussen de huidige ICT-voorziening en de gewenste situatie. Vanuit deze huidige positie kan ook worden gekeken naar strategische alternatieven. Er zal worden gekeken naar:

- Huidig hardware- en software-platform en applicaties;
- Huidige organisatie van de informatievoorzieningen;
- Financiële analyse;
- De fase van Nolan voor Bidoc STH/SBH.

4.2 Huidige hardware- en software-platform en applicaties

4.2.1 Huidige hardware

Aan de hand van deze inventarisatie kan men zien welke hardware apparatuur Bidoc STH/SBH heeft. Momenteel beschikt Bidoc STH/SBH over de volgende hardware:

- 3 pc's met pentium 2 processor en een netwerkkaart;
- 2 laserprinters;
- 2 scanners.

Deze hardware voldoet eigenlijk niet meer aan de eisen die worden gesteld om de software goed te laten functioneren. Sommige systemen kunnen niet tegelijkertijd opereren omdat de pc anders een foutmelding zal geven of vast zal lopen.

4.2.2 Kwantitatieve automatiseringsgraad voor Bidoc STH/SBH

De kwantitatieve automatiseringsgraad verschaft een inzicht in de mate waarin de processen van Bidoc STH/SBH door automatisering worden ondersteund. Op dit moment worden voor het ondersteunen van de werkzaamheden van Bidoc STH/SBH de volgende systemen en databases gebruikt:

- **Booktrak**

Booktrak wordt gebruikt voor het registreren van abonnementen, bestelling losse publicaties, circulatie en uitlening. Het gaat hierbij om het registreren van gegevens over de publicaties, leveranciers en gebruikers voor circulatie en uitlening. De ondersteuning van Booktrak voor de hierboven genoemde werkzaamheden is matig. Veel handelingen worden niet automatisch uitgevoerd door Booktrak. Bijvoorbeeld bij een uitgeleende publicatie waarvan de uitleentermijn is verlopen wordt door Booktrak niet automatisch rappelactie (versturen van e-mail bericht)

ondernomen. Ook werkt Bidoc STH/SBH door problemen met de software op beide locaties met een stand-alone versie van Booktrak, dus een groot gedeelte van de gegevens moeten dubbel worden ingevoerd. Controleren van deze gegevens op consistentie moeten door de bibliothecarissen zelf worden uitgevoerd op beide locaties.

- **Cardbox**

Cardbox wordt gebruikt voor het catalogiseren van publicaties. Van Cardbox wordt wel gebruik gemaakt van een netwerkversie, dus mutaties die op beide locaties worden uitgevoerd worden wel centraal opgeslagen.

Een gedeelte van de gegevens die voor een publicatie in Cardbox moet worden vastgelegd zijn al reeds in Booktrak opgeslagen, maar omdat deze twee systemen niet geïntegreerd zijn moet deze opnieuw in Cardbox worden geregistreerd.

- **OPC (Online Publieks Catalogus)**

Dit is de gebruikersversie van Cardbox. Gebruikers kunnen via de OPC zoeken in de collectie van Bidoc STH/SBH. Ook wordt de OPC door de bibliothecarissen gebruikt bij het verstrekken van informatie aan gebruikers. Een nadeel van de OPC is dat gegevens over de beschikbaarheid van een bepaalde publicatie niet kunnen worden weergegeven. Dit komt doordat deze gegevens zijn vastgelegd in Booktrak, dit systeem is niet met Cardbox geïntegreerd. De OPC is beschikbaar op het netwerk van de gemeente Leiden. In de praktijk levert toegang tot de OPC als gevolg van netwerkstoringen nog wel eens problemen op.

- **Microsoft Office**

Microsoft Office Word wordt gebruikt om tekst te kunnen verwerken.

Microsoft Office Excel wordt gebruikt om besteding van het bibliotheekbudget voor publicaties bij te houden. Hierin wordt een aantal gegevens (oa kosten, taakgebied waar de publicatie op betrekking heeft en de publicatiesoort worden) vastgelegd. Deze is in gebruik genomen omdat de functionaliteit die Booktrak biedt op het gebied van budgetbeheer is te complex en te weinig flexibel.

Microsoft Office Outlook is een programma om elektronische post te verzenden en te ontvangen. Het wordt voornamelijk gebruikt om bestellingen te plaatsen bij leveranciers, attenderen van medewerkers over nieuwe informatieproducten en voor het ontvangen van actuele interne/externe informatie.

- **Externe databases**

Dit zijn systemen die door Bidoc STH/SBH worden gebruikt om publicaties van anderen te kunnen raadplegen. Het inhoudelijk beheer van deze systemen wordt niet door Bidoc STH/SBH uitgevoerd. Bij vragen naar informatieproducten die niet bij Bidoc STH/SBH aanwezig zijn worden deze externe systemen geraadpleegd. Voorbeelden van externe databases zijn Opmaat en de modelverordeningen databank van VNG, deze kunnen via het internet benaderd worden. Ook

gemeentelijke databanken als het raadsinformatiesysteem (RIS) dat op het netwerk van de gemeente Leiden staat worden door Bidoc STH/SBH geraadpleegd op verzoek van medewerkers.

4.2.3 Kwalitatieve automatiseringsgraad voor Bidoc STH/SBH

Voor het beschrijven van de kwalitatieve automatiseringsgraad wordt onderscheid gemaakt tussen de technische en functionele kwaliteit van informatiesystemen van Bidoc STH/SBH. Bij functionele kwaliteiten horen aspecten zoals de gebruiksvriendelijkheid, informatiebetrouwbaarheid en rapportagemogelijkheden. Bij technische kwaliteiten gaat het om aspecten zoals het ontwerp en onderhoudbaarheid.

- **Booktrak**

Functionele kwaliteiten

Booktrak voldoet niet echt meer aan de wensen van de bibliothecarissen. Er kan geen gebruik gemaakt worden van de netwerkversie. Dit betekent dat mutaties van deze gegevens op beide locaties apart moeten worden uitgevoerd en dit heeft grote invloed op de betrouwbaarheid van deze gegevens. Gebruiksvriendelijkheid van Booktrak is ook niet optimaal. Bijvoorbeeld voor het verwijderen van een medewerker voor een bepaalde tijdschriftcirculatie, betekent dit dat de bibliothecaris deze uit de record moet verwijderen en vervolgens dit lege record moet aanvullen door alle onderliggende records door te schuiven. Voor een circulatie met medewerkers is dit een arbeidsintensieve handeling.

Technische kwaliteiten

Door problemen met de software werken beide locaties met een stand-alone versie. Dus de gegevens moeten op beide locaties apart worden ingevoerd en gecontroleerd. Het onderhouden van de database is daardoor arbeidsintensief, want beide systemen zijn niet aan elkaar gekoppeld en er zitten nauwelijks controlefuncties ingebouwd voor de kwaliteitsbewaking.

- **Cardbox/OPC**

Functionele kwaliteiten (OPC)

Een gebruiker kan met OPC wel zien of een bepaald informatieproduct is opgenomen in de collectie van Bidoc, maar kan niet zien of deze uitgeleend of beschikbaar is.

Verder is de gebruiksvriendelijkheid van OPC niet echt optimaal. Enkele van de meest belangrijke knelpunten zijn:

- De helpfuncties zijn zeer beperkt;
- Functieknoppen zijn niet echt erg helder en staan op onlogische plekken;
- Zoekfunctie is moeilijk te begrijpen en te gebruiken;
- Er zijn functies aanwezig die overbodig zijn voor de gebruikers.

Functionele kwaliteiten (Cardbox)

De gebruiksvriendelijkheid van Cardbox laat op sommige punten te wensen over. Bij het catalogiseren wordt door de bibliothecaris gebruik gemaakt van standaard titelbeschrijving zoals beschreven in Fobid. Deze interpunctie en regels worden niet door Cardbox automatisch toegekend, dus moeten de bibliothecaris het zelf invoeren. Dit heeft tevens consequenties voor de betrouwbaarheid van de gegevens. Het is slechts beperkt mogelijk om gegevens uit Cardbox te exporteren of uit te printen. Voor het maken van bijvoorbeeld literatuuroverzichten zijn deze functies te beperkt. Het is mogelijk om lijsten te genereren met Cardbox, maar deze worden zodanig opgesteld dat het niet direct kan worden gebruikt door de bibliothecaris. Het abonneren op een tijdschriftcirculatie via de e-mail functie van Cardbox verloopt ook niet echt gebruiksvriendelijk. Elk tijdschrift heeft in Cardbox een uniek recordnummer. Abonneren voor een tijdschriftcirculatie kan per e-mail alleen worden aangevraagd met dit uniek recordnummer. Dit betekent dat bij ontvangst van de e-mail, de bibliothecaris eerst de OPC moet raadplegen om de titel van het tijdschrift op te kunnen zoeken die hoort bij dat recordnummer. Vervolgens kan pas de registratie in Booktrak worden vastgelegd, want Booktrak maakt geen gebruik van de unieke recordnummers.

Technische kwaliteiten

Dit systeem is al enigszins verouderd en al voor een lange tijd is er geen update en onderhoud door de leverancier uitgevoerd. Sommige functies zoals het bijhouden van het aantal bezoekers of het registreren van publicatiebeschikbaarheid is niet mogelijk met de huidige versie OPC/Cardbox. Digitale publicaties en documenten kunnen niet worden opgenomen, want er kunnen geen koppelingen worden gemaakt naar deze documenten (hyperlinks). Verder zitten er nauwelijks controlefuncties ingebouwd voor de kwaliteitsbewaking, want bijvoorbeeld voor het invoeren van de trefwoorden worden de bibliothecarissen door het systeem niet verplicht om de voorgedefinieerde trefwoorden te gebruiken. Dit heeft gevolgen voor de retrievalfunctionaliteit van Cardbox. Dit geldt ook voor het vastleggen van publicatiegegevens, want kenmerken (attributen) van een publicatie worden voor een groot gedeelte in enkele velden vastgelegd in plaats van voor ieder kenmerk een apart veld.

- **Microsoft Office**

Ondanks dat dit niet de meest recente versie is functioneert het wel naar wens. Voor de rest valt er weinig te zeggen over de technische kwaliteiten.

4.3 Huidige organisatie van de informatievoorzieningen

Bidoc STH/SBH voert zelf geen beheer uit voor de hardware en software die worden gebruikt. Deze taken verlopen via de afdeling ICT en via leveranciers van de informatiesystemen. Onderhoud van de informatiesystemen verloopt niet altijd even soepel. Met name bij Booktrak is het updaten naar een nieuwe versie steeds weer een complexe zaak en een van de resultaten is dat Bidoc STH/SBH nog steeds geen gebruik kan maken van de netwerkversie van Booktrak.

4.4 Financiële analyse

De financiële analyse geeft een beeld van de kosten die zijn verbonden de huidige ICT-toepassingen. Aan de hand hiervan kan men zien hoe groot dit budget is en met welke budget men rekening moet houden bij het selecteren van de mogelijke ICT-toepassingen.

Uit het begrotingsplan van Bidoc STH/SBH van 2004 is te zien dat er voor de automatisering een budget is gereserveerd van circa 3.600 euro. Dit bedrag is voornamelijk bedoeld voor het betalen van licenties van de aanwezige systemen en eventueel voor wat klein onderhoud aan hardware. Eventuele budget dat voor dit vernieuwingstraject nodig is zal aan de hand van het onderzoek bepaald worden door het management.

4.5 De fase van Nolan voor Bidoc STH/SBH

In de theorie van Nolan worden zes fases onderscheiden in de ontwikkeling van geautomatiseerde gegevensbewerking. Oplopend in de fases gaat een organisatie naar volwassenheid in geautomatiseerde gegevens bewerking. De zes fases zijn als volgt gedefinieerd:

Introductie.

Een nieuwe ICT-component wordt binnen de organisatie geïntroduceerd. Deze component is onbekend en wordt autonoom door één organisatiedeel gebruikt.

Groei.

De voordelen van het ICT-component worden door andere organisatiedelen onderkend. Andere afdelingen gaan het ook aanschaffen en gebruiken.

Beheersing.

De ongebreidelde groei leidt tot inefficiëntie en dus worden er standaards, normen en richtlijnen voor het gebruik opgesteld.

Technische integratie (architectuur).

Het nieuwe ICT-component heeft niet langer een autonome status en wordt nu technisch geïntegreerd met de rest van de aanwezige ICT-middelen.

Databeleid (functionele Integratie).

De technisch geïntegreerde component maakt nu functioneel onderdeel uit van de bedrijfsprocessen.

Volwassenheid.

Alle ICT-componenten zijn logisch en technisch volkomen transparant geïntegreerd met de bedrijfsprocessen.

Op basis van de theorie van Nolan bevindt Bidoc STH/SBH zich op dit moment in de overgang van Nolan Fase “beheersing” en Nolan Fase “technische integratie”. Dit komt door dat de huidige ICT-situatie onder controle is en er zijn richtlijnen over het gebruik hiervan. Verder zijn op dit moment de verschillende applicaties nog niet met elkaar geïntegreerd, maar dit is noodzakelijk als Bidoc STH/SBH haar gestelde doelen willen behalen.

4.6 Conclusie

Aan de hand van de uitgevoerde ICT-analyse kan worden geconcludeerd dat de huidige automatiseringsgraad bij Bidoc STH/SBH aan de matige kant is. De verschillende systemen die door Bidoc STH/SBH wordt gebruikt zijn niet geïntegreerd, hierdoor moeten de benodigde gegevens meerdere keren worden ingevoerd en gecontroleerd. Verder is duidelijk te zien dat de processen matig tot vrijwel niet door deze systemen worden ondersteund. Bij processen die wel worden ondersteund betekent dit vaak dat het enkel gaat om gegevensregistratie. Verder bieden deze systemen geen controlerende of geautomatiseerde functies. Dit betekent dat het gebruik hiervan erg arbeidsintensief en tijdrovend is. Ook is opgevallen dat geen van de systemen ondersteuning biedt voor het produceren van de knipselkrant. Dit is één van de arbeidsintensieve werkzaamheden van de bibliothecarissen en door hiervoor meer ondersteuning te bieden kan men efficiënter werken. Gezien de doelstelling van Bidoc STH/SBH moet men aan de volgende drie gebieden aandacht schenken:

- Integratie van de verschillende systemen
Door de verschillende systemen te integreren moet de betrouwbaarheid van de gegevens verhoogd worden. Tevens wordt hiermee ook de efficiëntie van de werkprocessen verbeterd, want gegevens hoeven dan niet meerdere keren ingevoerd te worden.
- Efficiëntie van werkprocessen verbeteren
De werkprocessen van Bidoc worden op dit moment slecht ondersteund door de aanwezige ICT-toepassingen. Dit houdt in dat het uitvoeren van de werkprocessen arbeidsintensieve en tijdrovende werkzaamheden zijn. Er moet worden gekeken naar ICT-mogelijkheden die deze werkzaamheden beter kunnen ondersteunen of zelfs over kunnen nemen. Zo kunnen bijvoorbeeld ICT-mogelijkheden worden toegepast om de tijdschriftcirculatie of uitleen beter te beheren.
- Optimaliseren van digitale dienstverlening
Door het toepassen van ICT-mogelijkheden zoals digitale publicaties en intranet kan de gebruiker op een andere manier informatie opzoeken. Ook kan Bidoc STH/SBH hiermee haar producten beter overbrengen aan de gebruikers. Bidoc kan bijvoorbeeld met behulp van intranet de gebruikers attenderen op de beschikbare publicaties.

5 Trendanalyse

5.1 Inleiding

Het doel van de trendanalyse is om een inzicht te verschaffen in de algemene ontwikkelingen van bedrijfsbibliotheken. Ook wordt in deze analyse een beeld gegeven van de mogelijke ICT-toepassingen die Bidoc STH/SBH kan gebruiken. De resultaten zijn primair bedoeld om een beeld te geven van de mogelijkheden met ICT. In deze fase van het vooronderzoek worden dus nog geen aanbevelingen gedaan. Aan de hand van de resultaten van het klantonderzoek zal duidelijk worden welke van de ICT-mogelijkheden daadwerkelijk een bijdrage kunnen leveren aan het vervullen van de informatiebehoeften van de gebruikers. Eventueel worden deze mogelijkheden aangepast aan de hand van de resultaten van het klantonderzoek.

5.2 Ontwikkelingen bij de bedrijfsbibliotheken

De rol van bedrijfsbibliotheken is in de laatste jaren aan het veranderen. Mede door de ICT-mogelijkheden komt steeds meer informatie in digitale vorm bij de gebruikers terecht en zijn de bedrijfsbibliotheken niet meer altijd de eerste plek waar gebruikers hun informatie kunnen verkrijgen. Hierdoor verandert de rol van een bedrijfsbibliotheek in een organisatie. Van het beheren van de collectie verschuift de functie steeds meer naar het deelnemen in projecten en het attenderen op relevante informatie aan individuen (Meij, 2004) (Evers, 2002). De bedrijfsbibliotheken willen en ook vaak moeten op deze manier meer doorgroeien om betere ondersteuning te kunnen bieden aan de gebruikers. De ontwikkeling in de bedrijfsbibliotheken branche wordt gekenmerkt door de volgende punten;

- Een pro-actievere houding en functie;
- Vraaggericht werken;
- Informatievoorziening aansluiten op primaire processen van de organisatie;
- Van bedrijfsbibliotheek naar informatiecentrum;
- Centrale ontsluiting van de verschillende informatiebronnen.

(Wesselink, 2004), (Meij, 2004), (Leferink, 2004), (Boom, 2002)

Doordat er meer mogelijkheden zijn om aan informatie te komen is ook het gebruik van de bedrijfsbibliotheken door de gebruikers veranderd. De gebruikers hebben nu meer mogelijkheden gekregen om zelf de benodigde informatie te achterhalen en benutten deze mogelijkheden ook. Behalve deze zelfzoekende gebruikers zijn er nog steeds klanten die het wél op prijs stellen om een deel van de zoek-activiteiten uit te besteden aan een gespecialiseerde afdeling/persoon. Vooral als er bij een vraag meerdere (kostbare) bronnen geraadpleegd dienen te worden (Evers, 2002). Uit gebruikersonderzoek blijkt dat gebruikers behoefte hebben aan:

- Hele concrete informatie;
 - Gerichte attendering;
 - Snellere tijdschriftenroulatie;
 - Betere ontsluiting van interne rapporten;
 - Uitgebreidere informatie over lopende projecten en interne informatie op het intranet.
- (Leferink, 2004), (Wesselink, 2004).

Verder hebben ook de ontwikkelingen in de bedrijfsbibliotheken de rol van de bibliothecarissen veranderd. Door de verschuiving van een bedrijfsbibliotheek naar een informatiecentrum moeten ook de bibliothecarissen doorgroeien naar een contentmanager/informatiebemiddelaar (Kamp, 2003), (Evers, 2002). Deze verschuiving stelt wel andere eisen aan de bibliothecarissen. Zij moeten goed op de hoogte zijn van de mogelijkheden om aan informatie te komen en de kwaliteit hiervan. Het adviseren van gebruikers over deze mogelijkheden wordt dan ook een steeds belangrijker element van hun functie. Ook moeten de bibliothecarissen zich meer verdiepen in de gebruiker en de context waarin de gebruiker werkt (Evers, 2002). Deze veranderingen in de rol van de bibliothecarissen brengen ook andere taken en competenties met zich mee en deze zijn:

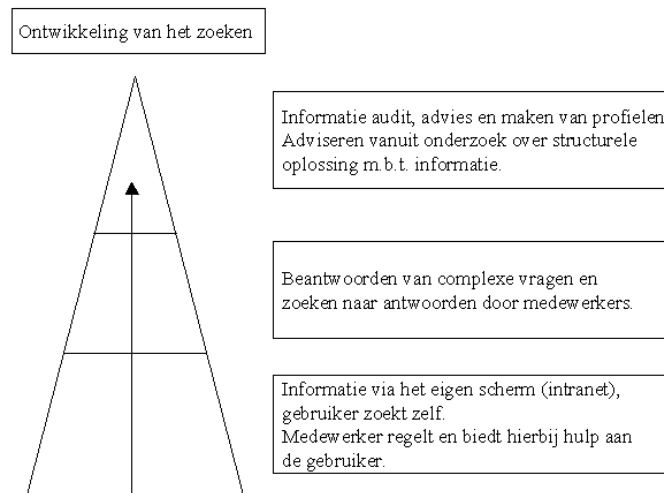
- Realiseren van een virtueel en fysiek collectiebeleid;
 - Zorgen voor aantrekkelijk concept om diensten en producten te promoten en het gebruik te stimuleren;
 - Opbouwen van geavanceerde zoekvaardigheden en ter beschikking stellen van zoekinstrumenten + content;
 - Het bevorderen van digitale duurzaamheid.
- (Kamp, 2003)

Om deze taken en competenties te kunnen realiseren worden van de bibliothecarissen onder andere de volgende kwaliteiten verwacht:

- Goede communicatieve vaardigheden;
 - Professionele houding;
 - Innovatief vermogen;
 - Organisatievermogen;
 - Klant- en servicegericht;
 - Affiniteit met automatisering.
- (Leferink, 2004)

Dit kan betekenen dat de bibliothecarissen opleidingen of cursussen moeten volgen om aan deze kwaliteiten te kunnen voldoen.

De hierboven beschreven ontwikkelingen zijn van invloed op het zoeken naar informatie in de bedrijfsbibliotheek en daarmee dus ook op de wijze waarop informatie gestructureerd en aangeboden moet worden. Hieronder wordt dat schematisch weergegeven.



Figuur 5.1: Ontwikkeling van het zoeken

Een deel van de informatie zal gestructureerd en op maat worden gepubliceerd in de eigen (intranet-)omgeving van de gebruiker, of door middel van mail bij de gebruiker binnenkomen. Complexe vragen waarvoor meerdere bronnen nodig zijn, zullen door de medewerker van de bedrijfsbibliotheek worden uitgevoerd. Het behandelen van vragen is ook essentieel voor het begrip van de materie van de gebruiker. Daardoor kan er ook veel pro-actiever gewerkt worden. Ook moet de medewerker de gebruiker helpen bij het zoeken naar bronnen (vergelijken) en bij het zoeken zelf. Het zal steeds belangrijker worden om minder te verzamelen en over meer kennis beschikken waar wat te vinden is en hoe het bij de gebruiker te krijgen is (Evers, 2002).

5.3 Mogelijke ICT-toepassingen

Uit de ICT-analyse kwamen een drietal aandachtspunten naar voren waarop Bidoc STH/SBH haar ICT-strategie dient te richten. Bij het selecteren van de mogelijke ICT-toepassingen voor Bidoc STH/SBH is uitgegaan van deze punten en dit zijn:

- Integratie van de verschillende systemen;
- Efficiëntie van de werkprocessen verbeteren;
- Optimaliseren van de (digitale) dienstverlening.

Verder is bij het selecteren uitgegaan van de mogelijkheden van deze ICT-toepassingen. De overige aspecten (zoals kosten, invoertijd, leveranciers) zullen in een later stadium van het klantonderzoek aan bod komen als blijkt dat deze ICT-toepassingen kunnen aansluiten op de wensen en eisen van de gebruikers.

Hieronder worden een aantal mogelijkheden weergegeven op het gebied van ICT welke voor Bidoc STH/SBH van toepassing kunnen zijn.

- **Content management systeem (CMS)**

Content management is het proces van het verzamelen/creëren, het beheren en het publiceren van content. Een content management systeem (CMS) automatiseert dit proces. In een content management systeem zijn content (=inhoud), vormgeving en structuur van elkaar gescheiden. De vormgeving is voor een groot deel vastgelegd in templates (=sjablonen). Een CMS zorgt ervoor dat content automatisch in de juiste vormgeving en op de juiste locatie in de structuur wordt gepubliceerd.

- **Datawarehouse**

Een datawarehouse is een geautomatiseerde omgeving voor grote hoeveelheden gegevens uit verschillende bronnen. Vervolgens groepeerde en combineert de datawarehouse zo dat de informatie geschikt wordt voor de gebruikers.

- **Documentair Informatiesysteem (DIS/imaging)**

Een DIS/imaging selecteert, beheert en ontsluit interne en externe informatie, maakt deze toegankelijk en stelt deze beschikbaar in gedrukt of elektronische vorm. De omzetting van papieren naar elektronische documenten wordt imaging genoemd. DIS is de verzameling van deze documenten, het elektronische archief.

- **Electronic Customer Relationship Management (e-CRM)**

e-CRM is een werkwijze en een technologie, waarbij het optimaliseren van alle contacten met de klant centraal staat. Door toepassingen van e-CRM kan de organisatie haar producten en diensten beter aansluiten op de wensen en eisen van haar klanten.

- **Enterprise Application Integration (EAI)**

EAI biedt de mogelijkheid om op korte termijn de infrastructuur te laten communiceren en informatie-uitwisseling tussen diverse systemen te bewerkstelligen.

- **Enterprise Information Portals (EIP)**

EIP maakt gebruik van een portaltechnologie (zie portal) om organisaties de mogelijkheid te geven informatie uit uiteenlopende bronsystemen bij eindgebruikers op het scherm te krijgen.

- **Intranet**

Intranet is de toepassing van internettechnologie voor een besloten gebruikersgroep (dit is vaak binnen organisatorische grenzen). Het gebruik van Intranet betekent dat binnen een organisatie nieuwe vormen van communicatie en samenwerking ontstaan.

- **Portal**

Een portal is een soort van toegangspoort waar verschillende doelgroepen toegang krijgen tot een soort van bureaublad. Iedere doelgroep krijgt de informatie die voor haar van toepassing is.

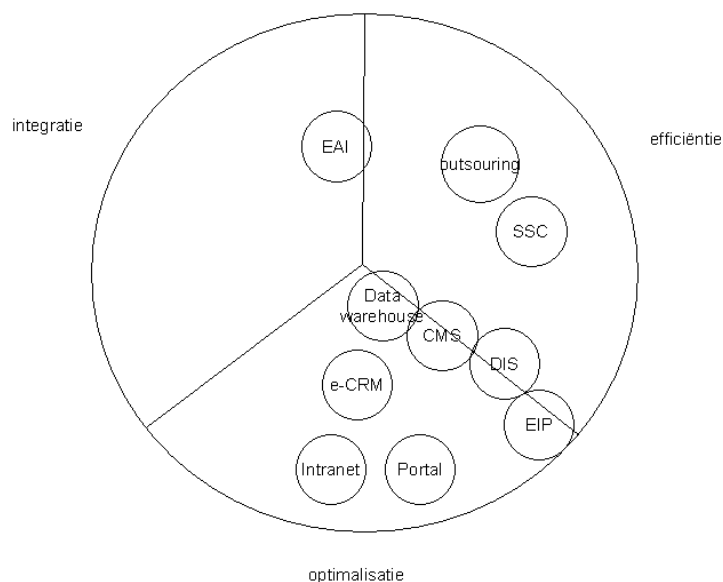
- **Outsourcing**

Outsourcing is het uitbesteden van bepaalde taken aan derden. Deze nemen als het ware een deel van de taken of functies over van de organisatie, zodat de organisatie zich meer kan focussen op de kerntaken.

- **Shared Service Centre (SSC)**

Een SSC is een overkoepelende geheel van service- en callcentra's, die tot taak heeft het leveren van diensten op een specifieke specialisatie, aan de operationele eenheden van die onderneming, op basis van een overeenkomst te geven verrekenprijs.

Het volgende figuur geeft een beeld van de aandachtspunten waar deze ICT-toepassingen ondersteuning kunnen bieden.



Figuur 4.1: De aandachtspunten en de bijbehorende mogelijke ICT-toepassingen

In dit figuur is te zien dat deze ICT-toepassingen voornamelijk ondersteuning kunnen bieden bij het optimaliseren van de (digitale) dienstverlening. Dat er bij de overige aandachtspunten minder toepassingen staan vermeld betekent niet dat deze minder goed kunnen worden ondersteund. Het aanpassen van de huidige systemen of het opnieuw ontwikkelen hiervan kan namelijk ook tot de mogelijkheden behoren om de efficiëntie van de werkprocessen te verbeteren. Verder kunnen ook mogelijkheden worden toegepast waarbij ICT nauwelijks tot niet bij betrokken worden, bijvoorbeeld door de werkprocessen te herontwerpen.

Literatuurlijst

Argelo, S.M., H.J. Boterman, *Praktijkboek informatieplanning: opbrengsten en werkwijzen*. 2^e druk. Deventer: Kluwer. 2000.

Berg, O. van den, E. van Dooren, *Hoe tevreden is uw klant?: Het meten van klanttevredenheid*. Deventer: Kluwer, 2002.

Boom, D., e.a., *Van Rups tot Vlinder...: Een bladwijzer voor de toekomst van bibliotheken in Nederland*. Amstelveen: KPMG; breukelen: Nijenrode, 2002.

Evers, P., 'Het zoeken bij de bedrijfsbibliotheek', www.clingonpcs.net/IPZoekenartikel2002.pdf, 2002

Kamp, W. van de, *Toekomstvisie Bidoc*. Leiden: Gemeente Leiden, 2003.

Leferink, P., 'Van Bidoc naar kenniscentrum' <http://www.reekx.nl>, 2004.

Meij, B. van der., 'Een model voor een informatiecentrum: De toegevoegde waarde aantonen'. <http://www.reekx.nl>, 2004.

Noordam, P., e.a., *Trends in IT 2003/2004: op tijd investeren in de juiste technologie*. 3^e druk. Den Haag : ten Hagen & Stam Uitgevers. 2003.

Pascoe-Samson, E., *Organisatie, besturing en informatie*. 2^e druk. Deventer : Kluwer BedrijfsInformatie, 1999.

Wijkstra, J., 'Verkort O&I-plan als Praktisch alternatief'. *Informatie Management*, nr 12, dec. 1992, pp.22-25.

Wesselink, J., 'Eén afdeling voor digitaal en papier: Terug naar inhoud en kwaliteit'. *Facility Management Informatie*, nr 6, juni, 2004.

Geraadpleegde interne stukken

Bibliotheekstatistieken
Afdelingsplan 2004
Productinventarisatie Doreen
Vooropzet klantonderzoek van Wilco
sheets presentatie interne dienstverlening bidoc
Toekomstvisie Bidoc
Notitie vraagpatronen Stadhuis en Stadsbouwhuis
Werkinstructie_aanschafcriteria
beschrijving procedures
organigrammen gemeente Leiden
info via startmenu adm. org.

Klantonderzoek voor de bedrijfsbibliotheek Stadhuis/Stadsbouwhuis



**Onderzoek naar de informatiebehoeften van gebruikers en
de inzet van ICT-mogelijkheden**

**Auteur: dhr. Y.A.L. Leung
Plaats: Leiden
Datum: 3 september 2004**

Managementsamenvatting

Klantonderzoek bij de interne gebruikers van de bedrijfsbibliotheek STH/SBH (Bidoc STH/SBH) in het kader van een vernieuwingstraject voor dit bedrijfsonderdeel. In de huidige situatie worden de dagelijkse activiteiten van Bidoc STH/SBH gekenmerkt door relatief veel administratieve handelingen. De mogelijkheden om op andere manieren te participeren in de organisatie zijn minimaal. Dit omdat openingstijden en beschikbare arbeidsuren aan elkaar gelijk zijn en de personele inzet beperkt is. De bibliothecarissen signaleren veranderingen in de informatiebehoeften van de medewerkers. De kernvraag is wat zijn de informatiebehoeften van de gebruikers en welke ICT-mogelijkheden kan Bidoc STH/SBH toepassen om beter in te spelen op deze informatiebehoeften. In een vooronderzoek is de huidige situatie van Bidoc STH/SBH in kaart gebracht. Vervolgens is een klantonderzoek uitgevoerd om het gebruik van de producten en diensten die door Bidoc STH/SBH worden aangeboden en de informatiebehoeften van de gebruikers te inventariseren.

Uit de interviews met medewerkers is naar voren gekomen dat zij tevreden tot zeer tevreden zijn over het serviceniveau van de bibliotheek en zij waarderen de fysieke toegankelijkheid. Van de aangeboden producten worden de tijdschriften en de bibliotheekcollectie het meest gebruikt. De online publiekscatalogus (opc) en de knipselkrant zijn bij veel respondenten niet bekend. De respondenten hebben behoefte aan attendering op relevante informatie over hun vakgebied. Sommigen willen ondersteuning bij het zoeken op het internet of ondersteuning bij het inschatten van de betrouwbaarheid van gevonden informatie. Vakinhoudelijke informatie en Leidse actualiteit worden het meest geraadpleegd. Vakinhoudelijke informatie scoort het hoogst als informatie die mensen bij de bibliotheek halen of verwachten. Voor Leidse actualiteiten, wetgeving en gemeentelijke besluitvorming noemen respondenten ook andere informatiebronnen.

Er zijn op basis van het onderzoek vier informatiebehoeften van gebruikers vastgesteld. Het gaat om de behoefte aan literatuurattendering, ondersteuning en begeleiding bij het zoeken naar informatie, behoefte aan vakinhoudelijke informatie en Leidse actualiteit. Verder is geconcludeerd dat de administratieve werkzaamheden slecht worden ondersteund door de huidige ICT-toepassingen en dat een deel van de gebruikers onvoldoende beeld heeft van de producten en diensten die door Bidoc STH/SBH worden aangeboden.

Gezien deze conclusies dient Bidoc STH/SBH te focussen op:

- Het verzamelen en ontsluiten van vakinhoudelijke informatie;
- Digitaal aanbieden van Leidse actualiteit;
- Optimaliseren van dienstverlening;
- Integreren van de huidige informatiesystemen.

Belangrijke voorwaarde om deze aanbevelingen te realiseren is tijd. Een deel van de administratieve handelingen kan uitbesteed worden, met name abonnementregistratie en tijdschriftcirculatie. De tijd die beschikbaar komt kan ingezet worden voor betere promotie, beter kwalitatief beheer van de vakinhoudelijke collectie en de opbouw van nieuwe informatieproducten en -diensten, waaronder een digitale knipselkrant en gestructureerde attendering.

Inhoudsopgave

Managementsamenvatting	2
1 Inleiding	4
1.1 Kader	4
1.2 Probleemstelling	4
1.3 Doelstelling	5
1.4 Aanpak van het onderzoek	5
2 Vooronderzoek	6
2.1 Opzet vooronderzoek	6
2.2 Bedrijfsanalyse	6
2.3 ICT-analyse	8
2.4 Trendanalyse	8
3 Klantonderzoek	13
3.1 Opzet van het klantonderzoek	13
3.1.1 De onderzoeksmethode	13
3.1.2 De steekproefomvang	14
3.1.3 De vragenlijst	14
3.2 Resultaten van het klantonderzoek	14
3.2.1 Het algemeen serviceniveau	15
3.2.2 De OPC	15
3.2.3 De Tijdschriftcirculatie	16
3.2.4 De knipselkrant	16
3.2.5 De collectie	17
3.2.6 Pro-actief handelen	18
3.2.7 Advies en ondersteuning	18
3.2.8 Benodigde informatie voor werkzaamheden	20
4 Conclusies en aanbevelingen	23
4.1 Conclusies	23
4.2 Aanbevelingen	26
4.3 Kosten en prioriteiten	29
Bijlage 1: Plan van aanpak	31
Bijlage 2: Organigram met afbakening	41
Bijlage 3: Toegepaste vragenlijst	43
Bijlage 4: Resultaten van het klantonderzoek per onderdeel	51

1 Inleiding

In dit hoofdstuk wordt een beschrijving gegeven voor welk onderdeel van de gemeente Leiden dit klantonderzoek is uitgevoerd. Vervolgens wordt beschreven waarom het noodzakelijk is om dit klantonderzoek uit te voeren en wat het doel hiervan is. Tenslotte wordt de aanpak van de opdracht beschreven met een uitleg over de opbouw van dit adviesrapport.

1.1 Kader

Dit klantonderzoek is uitgevoerd voor de bedrijfsbibliotheek Stadshuis /Stadsbouwhuis (Bidoc STH/SBH) van de gemeente Leiden. Bij de gemeente Leiden werken ruim 1700 medewerkers. Bidoc STH/SBH is een onderdeel van de dienst Informatie en Dienstverlening, sector Archief en Informatie, afdeling Documentaire Informatievoorziening, taakgroep Collectie & Documentatie (C&D). Na een reorganisatie per 1 november 2003 bestaat de afdeling Documentaire informatievoorziening uit een taakgroep C&D en een taakgroep Post en Archiefzaken (PAZ). Bidoc STH/SBH vormt samen met de Historische Bibliotheek & Documentatie Collectie (Bidoc Historisch), de Topografisch Historische Atlas Leiden e.o. (PV/AV) en de Affichecollectie (AFF) de taakgroep C&D.

Bidoc STH/SBH heeft als belangrijkste taak het voorzien in de informatiebehoeften van medewerkers van de gemeentelijke organisatie en het versterken van het kennis- en informatieniveau binnen de organisatie om zo een bijdrage te leveren aan de werk- en besluitvormingsprocessen. Verder verschaft Bidoc STH/SBH inzage in officieel ter visie aangeboden gemeentelijke stukken aan burgers.

In het kader van een vernieuwingstraject voor Bidoc STH/SBH geïnitieerd in juli 2003 is voor 2004 vastgesteld dat er een aantal mogelijke routes voor verdere ontwikkeling onderzocht moet worden. Als een onderdeel van het vernieuwingstraject is dit klantonderzoek uitgevoerd.

1.2 Probleemstelling

In de huidige situatie heeft Bidoc STH/SBH de traditionele taken rondom collectiebeheer, catalogusopbouw en tijdschriftcirculatie. Dit houdt in dat de dagelijkse activiteiten zich kenmerken door relatief veel administratieve handelingen. Daarnaast zijn de mogelijkheden om op andere manieren te participeren in de organisatie beperkt. Dit omdat openingstijden en beschikbare arbeidsuren aan elkaar gelijk zijn en de personele inzet per locatie beperkt is tot 1 persoon per dag. Verder signaleren de bibliothecarissen veranderingen in de informatiebehoeften van de medewerkers van de gemeente Leiden. Gezien het aanbod van ICT-mogelijkheden wil men graag weten welke van deze kunnen worden toegepast om beter in te spelen op de informatiebehoeften van de medewerkers van de gemeente Leiden.

1.3 Doelstelling

Het doel van het klantonderzoek is het krijgen van een antwoord op de volgende vraag: “Wat zijn de informatiebehoeften van de gebruikers en welke ICT-mogelijkheden kan Bidoc STH/SBH toepassen om beter in te spelen op deze informatiebehoeften?”. Hierbij gaat het om de informatiebehoeften van de medewerkers van de gemeente Leiden. Dienstverlening aan burgers blijft buiten beschouwing.

1.4 Aanpak van het onderzoek

Voor de uitvoering van dit klantonderzoek is gebruik gemaakt van het stappenplan voor het uitvoeren van een klanttevredenheidsonderzoek van dhr. O. van den Berg. Dit stappenplan is verdeeld in een aantal fasen, namelijk:

- Oriëntatiefase;
- Vooronderzoeksfase;
- Onderzoeksfase;
- Gegevensanalyse fase;
- Adviesfase.

In de oriëntatiefase is informatie verzameld en bestudeerd die betrekking heeft op de gemeente Leiden, Bidoc STH/SBH en informatie over hoe een klantonderzoek kan worden uitgevoerd. Aan de hand hiervan is een plan van aanpak opgesteld waarin de werkzaamheden voor dit klantonderzoek staan beschreven. Dit plan is opgenomen als bijlage 1.

De vooronderzoeksfase is gebruikt om de huidige situatie van Bidoc STH/SBH in kaart te brengen. De resultaten hiervan hebben tevens gediend als een leidraad voor het opstellen van de onderzoeksvragen bij de onderzoeksfase. In hoofdstuk 2 worden de opzet van dit vooronderzoek en de resultaten beschreven.

In de onderzoeksfase is een onderzoek uitgevoerd om de informatiebehoeften van de gebruikers in kaart te brengen. Opzet en resultaten vindt u terug in hoofdstuk 3. Ook de analyse van de onderzoeksresultaten is in dit hoofdstuk opgenomen.

Tenslotte worden in hoofdstuk 4 conclusies getrokken op basis van de resultaten van het vooronderzoek en het klantonderzoek. Aan de hand hiervan zijn vervolgens een aantal aanbevelingen geformuleerd.

2 Vooronderzoek

Het vooronderzoek is uitgevoerd om de huidige situatie van Bidoc STH/SBH in kaart te brengen en knelpunten te constateren. Ook heeft dit vooronderzoek gediend als een leidraad voor het ontwikkelen van de vragen voor het klantonderzoek. In dit hoofdstuk wordt eerst een beschrijving gegeven van hoe het vooronderzoek is opgezet en vervolgens worden de resultaten hiervan weergegeven.

2.1 Opzet vooronderzoek

Om ervoor te zorgen dat er een inzicht kan worden gekregen in de huidige situatie bij Bidoc STH/SBH is ervoor gekozen om een aantal elementen uit het verkorte O&I-plan van dhr. J.G.Tukker uit te voeren. De gebruikte elementen hiervan zijn een bedrijfsanalyse, een ICT-analyse en een trendanalyse.

In de bedrijfsanalyse is onder andere gekeken naar de omgeving, missie, doelen, producten en processen van Bidoc STH/SBH. Aan de hand hiervan zijn een aantal knelpunten geconstateerd. Om de bedrijfsanalyse te kunnen beschrijven is gebruik gemaakt van interne verslagen en rapporten. Ook zijn er gesprekken geweest met de bibliothecarissen om de benodigde informatie te kunnen verzamelen.

Bij de ICT-analyse zijn de huidige ICT-toepassingen van Bidoc STH/SBH onder de loep genomen. Hierbij is onder andere gekeken naar het hardware- en software-platform, applicaties, de kwalitatieve en kwantitatieve automatiseringsgraad voor Bidoc STH/SBH en de huidige organisatie van de informatievoorziening. De benodigde informatie voor de ICT-analyse is verzameld door gesprekken met de bibliothecarissen te voeren en door de werking van de systemen te bekijken.

Het doel van de trendanalyse is om inzicht te verschaffen in de algemene ontwikkelingen van bedrijfsbibliotheken. Hiervoor is literatuur bestudeerd die de ontwikkelingen weergeven. Verder is in dit onderdeel ook gekeken naar de ICT-mogelijkheden die van toepassing kunnen zijn voor Bidoc STH/SBH. Hierbij is gelet op een aantal aandachtspunten die naar voren zijn gekomen uit de ICT-analyse.

In deze analyses zijn vervolgens een aantal conclusies getrokken en deze staan in de volgende paragrafen beschreven.

2.2 Bedrijfsanalyse

In de bedrijfsanalyse is gekeken naar de omgeving, missie, doelen, markt en producten van Bidoc STH/SBH. Vervolgens is een SWOT-analyse uitgevoerd en zijn de kritische succesfactoren voor Bidoc STH/SBH vastgesteld. Deze factoren zijn; informatievoorziening moet voldoen aan de informatiebehoefte van de medewerkers, Bidoc-STH/SBH moet een pro-actievere rol vervullen, de intensiteit van de dagelijkse administratieve werkzaamheden moeten worden verminderd, ICT-mogelijkheden toepassen om flexibiliteit in de werkprocessen te creëren en bepalen van de functionele inzet van bibliothecarissen. Ook is er gekeken naar het verloop van de vijf hoofdprocessen

van Bidoc STH/SBH. Hierbij gaat het om de volgende processen; informatieverstrekking, acquisitie en bestelling, ontvangst en ontsluiting, postbehandeling en tijdschriftcirculatie en de knipselkrant. Uit deze analyse is duidelijk naar voren gekomen dat naast informatieverstrekking aan gebruikers het ook belangrijk is om goed naar de overige processen te kijken. Op dit moment worden er per locatie 34 uur per week werkzaamheden uitgevoerd door de bibliothecarissen. Circa 28 uur hiervan wordt besteed aan het verstrekken van informatie, beschikbaar maken van tijdschriften voor circulatie en voor het maken van de knipselkrant. De rest van de beschikbare tijd (circa 6 uur per week) wordt besteed aan werkzaamheden zoals postbehandeling, factuurafhandeling, titelbeschrijving in Cardbox, ontsluiting van informatieproducten en het verwerken van mutaties voor tijdschriftcirculatie. Uit de bovenstaande situatie komt naar voren dat er geen tijd beschikbaar is om werkzaamheden te verrichten die betrekking hebben op het kwaliteitsbeheer van de collectie en het pro-actief kunnen benaderen van de gebruikers. Denk hierbij aan collectieopbouw- en sanering, klantbezoeken en het promoten van collectie. Om dit mogelijk te maken moet de efficiëntie van de dagelijkse werkzaamheden verbeterd worden. Hieronder wordt de belangrijkste punten weergegeven waar aandacht aan besteed moet worden.

- **Ad-hoc karakter van proces van informatieverstrekking**
Het proces van informatieverstrekking wordt gekenmerkt door een ad-hoc karakter en de timing van binnenkomst van vragen is moeilijk te sturen. Dit heeft consequenties voor het efficiënt afhandelen van de administratieve werkzaamheden.
- **Tijdschriftcirculatie is moeilijk te beheren**
De bibliothecarissen zorgen momenteel voor de circulatie van tijdschriften waarvoor een abonnement is afgesloten. Dit gebeurt door een circulatiestrook aan de tijdschriften toe te voegen en deze vervolgens door te sturen naar de afdelingen die op de strook staan vermeld. Er zijn wel duidelijke afspraken gemaakt voor de circulatie, maar deze verlopen in de praktijk vaak anders. De circulatie zelf verloopt traag, dit heeft consequenties voor de actualiteitswaarde van de tijdschriften. Circulatiewijzigingen kunnen niet goed worden verwerkt, want deze worden vaak via de circulatiestrook doorgegeven. Hierdoor ontstaan vertragingen in het verwerken van de mutaties.
- **Knipselkrant is te arbeidsintensief**
Gemiddeld wordt 6 uur per week tijd besteed aan de knipselkrant. De activiteiten bestaan voornamelijk uit het zoeken en beschikbaar maken van relevante gegevens over de gemeente Leiden en vakinhoudelijke informatie voor de medewerkers aan de hand van kranten en tijdschriften. De vraag is in hoeverre het product in zijn huidige vorm voldoet aan de wensen van de gebruikers.

- Verwerken van spontaan toegezonden post vergt veel tijd
Het gaat hierbij om post die niet besteld en niet bedoeld is voor Bidoc STH/SBH. Denk hierbij aan reclames, brochures of post bestemd voor andere afdelingen of medewerkers. Wel wordt er voor deze post de benodigde handelingen uitgevoerd zoals uitpakken en doorsturen. De vraag die hierbij kan worden gesteld is of dit eigenlijk wel tot de taken behoort van Bidoc STH/SBH.

2.3 ICT-analyse

Uit de ICT-analyse is naar voren gekomen dat de huidige automatiseringsgraad bij Bidoc STH/SBH aan de matige kant is. De verschillende systemen die door Bidoc STH/SBH wordt gebruikt zijn niet geïntegreerd, hierdoor moeten de benodigde gegevens meerdere keren worden ingevoerd en gecontroleerd. Verder is duidelijk te zien dat de processen matig tot vrijwel niet door deze systemen worden ondersteund. Bij processen die wel worden ondersteund betekent dit vaak dat het enkel gaat om gegevensregistratie. Verder bieden deze systemen geen controlerende of geautomatiseerde functies. Dit betekent dat het gebruik hiervan erg arbeidsintensief en tijdrovend is. Ook is opgevallen dat geen van de systemen ondersteuning biedt voor het produceren van de knipselkrant. Dit is één van de arbeidsintensieve werkzaamheden van de bibliothecarissen. Gezien de doelstelling van Bidoc STH/SBH moet men aan de volgende drie gebieden aandacht schenken:

- Integratie van de verschillende systemen
Momenteel wordt dezelfde gegevens meerdere malen in verschillende systemen vastgelegd. De verschillende systemen zijn niet aan elkaar gekoppeld waardoor de betrouwbaarheid van de gegevens niet bewaakt kan worden. Tevens vraagt dit de benodigde tijd voor het invoeren hiervan door de bibliothecarissen. Door de verschillende systemen te integreren moet de betrouwbaarheid van de gegevens verhoogd worden. Tevens wordt hiermee ook de efficiëntie van de werkprocessen verbeterd, want gegevens hoeven dan niet meerdere keren ingevoerd te worden.
- Efficiëntie van werkprocessen verbeteren
De werkprocessen van Bidoc STH/SBH worden op dit moment slecht ondersteund door de aanwezige ICT-toepassingen. Dit houdt in dat het uitvoeren van de werkprocessen arbeidsintensieve en tijdrovende werkzaamheden zijn. Er moet worden gekeken naar ICT-mogelijkheden die deze werkzaamheden beter kunnen ondersteunen of zelfs over kunnen nemen.
- Optimaliseren van (digitale) dienstverlening
Door het toepassen van ICT-mogelijkheden zoals digitale publicaties en intranet kan de gebruiker op een andere manier informatie opzoeken. Ook kan Bidoc STH/SBH hiermee haar producten beter overbrengen aan de gebruikers.

2.4 Trendanalyse

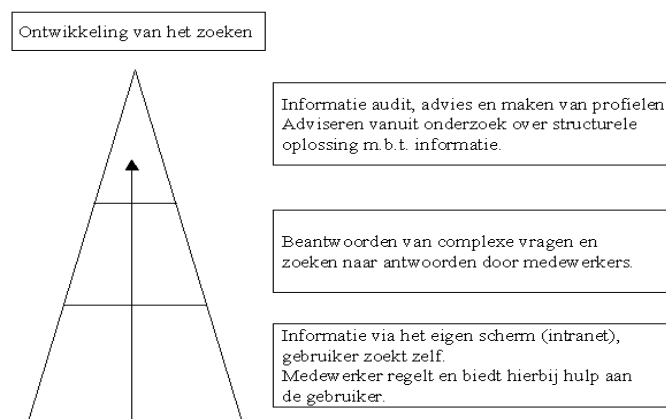
In deze analyse is gekeken naar de ontwikkelingen bij de bedrijfsbibliotheken en hieruit blijkt dat de rol van bedrijfsbibliotheken de laatste jaren aan het veranderen is. Mede door de ICT-mogelijkheden komt

steeds meer informatie in digitale vorm bij de gebruikers terecht en zijn de bedrijfsbibliotheken niet meer altijd de eerste plek waar gebruikers hun informatie kunnen verkrijgen. Hierdoor verandert de rol van een bedrijfsbibliotheek in een organisatie. Van het beheren van de collectie verschuift de functie steeds meer naar het deelnemen in projecten en het attenderen op relevante informatie aan individuen (Meij, 2004) (Evers, 2002). De bedrijfsbibliotheken willen en ook vaak moeten op deze manier meer doorgroeien om betere ondersteuning te kunnen bieden aan de gebruikers.

Doordat er meer mogelijkheden zijn om aan informatie te komen is ook het gebruik van de bedrijfsbibliotheken door de gebruikers veranderd. De gebruikers hebben nu meer mogelijkheden gekregen om zelf de benodigde informatie te achterhalen en benutten deze mogelijkheden ook. Behalve deze zelfzoekende gebruikers zijn er nog steeds klanten die het wél op prijs stellen om een deel van de zoekactiviteiten uit te besteden aan een gespecialiseerde afdeling/persoon. Vooral als er bij een vraag meerdere (kostbare) bronnen geraadpleegd dienen te worden (Evers, 2002).

Verder hebben ook de ontwikkelingen in de bedrijfsbibliotheken de rol van de bibliothecarissen veranderd. Door de verschuiving van een bedrijfsbibliotheek naar een informatiecentrum moeten de bibliothecarissen doorgroeien naar een contentmanager/informatiebemiddelaar. Deze verschuiving stelt wel andere eisen aan de bibliothecarissen. Zij moeten goed op de hoogte zijn van de mogelijkheden om aan informatie te komen en de kwaliteit hiervan. Het adviseren van gebruikers over deze mogelijkheden wordt een steeds belangrijker element van hun functie. Ook moeten de bibliothecarissen zich meer verdiepen in de gebruiker en de context waarin de gebruiker werkt (Evers, 2002).

De hierboven beschreven ontwikkelingen zijn van invloed op het zoeken naar informatie in de bedrijfsbibliotheek en daarmee dus ook op de wijze waarop informatie gestructureerd en aangeboden moet worden. Hieronder wordt dat schematisch weergegeven.



Figuur 2.1: Ontwikkeling van het zoeken

Een deel van de informatie zal gestructureerd en op maat worden gepubliceerd in de eigen (intranet-)omgeving van de gebruiker, of door middel van mail bij de gebruiker binnenkomen. Complexe vragen waarvoor meerdere bronnen nodig zijn, zullen door de medewerker van de bedrijfsbibliotheek worden uitgevoerd. Het behandelen van vragen is ook essentieel voor het begrip van de materie van de gebruiker. Daardoor kan er ook veel pro-actiever gewerkt worden. Ook moet de medewerker de gebruiker helpen bij het zoeken naar bronnen (vergelijken) en bij het zoeken zelf. Het zal steeds belangrijker worden om minder te verzamelen en over meer kennis beschikken waar wat te vinden is en hoe het bij de gebruiker te krijgen is (Evers, 2002).

Verder is in de trendanalyse ook gekeken naar de mogelijke ICT-toepassingen voor Bidoc STH/SBH. Bij het selecteren van deze toepassingen voor Bidoc STH/SBH is uitgegaan van de aandachtspunten die naar voren zijn gekomen uit de ICT-analyse en deze zijn:

- Integratie van de verschillende systemen;
- Efficiëntie van de werkprocessen verbeteren;
- Optimaliseren van de (digitale) dienstverlening.

Hieronder worden een aantal mogelijkheden weergegeven op het gebied van ICT welke voor Bidoc STH/SBH van toepassing kunnen zijn.

- **Content management systeem (CMS)**

Content management is het proces van het verzamelen/creëren, het beheren en het publiceren van content. Een content management systeem (CMS) automatiseert dit proces.

- **Datawarehouse**

Een datawarehouse is een geautomatiseerde omgeving voor grote hoeveelheden gegevens uit verschillende bronnen. Vervolgens groepeer en combineert de datawarehouse zo dat de informatie geschikt wordt voor de gebruikers.

- **Documentair Informatiesysteem (DIS/imaging)**

Een DIS/imaging selecteert, beheert en ontsluit interne en externe informatie, maakt deze toegankelijk en stelt deze beschikbaar in gedrukt of elektronische vorm. DIS is de verzameling van deze documenten, het elektronische archief.

- **Electronic Customer Relationship Management (e-CRM)**

e-CRM is een werkwijze en een technologie, waarbij het optimaliseren van alle contacten met de klant centraal staat. Door toepassingen van e-CRM kan de organisatie haar producten en diensten beter aansluiten op de wensen en eisen van haar klanten.

- **Enterprise Application Integration (EAI)**

EAI biedt de mogelijkheid om de infrastructuur te laten communiceren en informatie-uitwisseling tussen diverse systemen te bewerkstelligen.

- **Enterprise Information Portals (EIP)**

EIP maakt gebruik van een portaaltechnologie (zie portal) om organisaties de mogelijkheid te geven informatie uit uiteenlopende bronsystemen bij eindgebruikers op het scherm te krijgen.

- **Intranet**

Intranet is de toepassing van internettechnologie voor een besloten gebruikersgroep (dit is vaak binnen organisatorische grenzen). Het gebruik van Intranet betekent dat binnen een organisatie nieuwe vormen van communicatie en samenwerking ontstaan.

- **Portal**

Een portal is een soort van toegangspoort waar verschillende doelgroepen toegang krijgen tot een soort van bureaublad. Iedere doelgroep krijgt de informatie die voor haar van toepassing is.

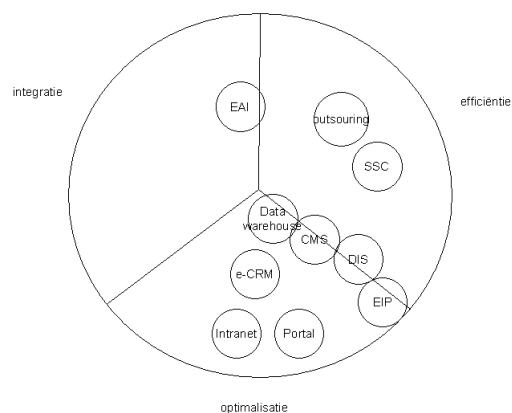
- **Outsourcing**

Outsourcing is het uitbesteden van bepaalde taken aan derden. Deze nemen als het ware een deel van de taken of functies over van de organisatie, zodat de organisatie zich meer kan focussen op de kerntaken.

- **Shared Service Centre (SSC)**

Een SSC is een overkoepelende geheel van service- en callcentra's, die tot taak heeft het leveren van diensten op een specifieke specialisatie, aan de operationele eenheden van die onderneming, op basis van een overeenkomst te geven verrekenprijs.

Het volgende figuur geeft een beeld van de aandachtspunten waar deze ICT-toepassingen ondersteuning kunnen bieden.



Figuur 2.1: De aandachtspunten en de bijbehorende mogelijke ICT-toepassingen

Uit dit figuur is te zien dat deze ICT-toepassingen voornamelijk ondersteuning kunnen bieden bij het optimaliseren van de (digitale) dienstverlening. Dat er bij de overige aandachtspunten minder toepassingen staan vermeld betekent niet dat deze minder goed kunnen worden ondersteund. Het aanpassen van de huidige systemen of het opnieuw ontwikkelen hiervan kan namelijk ook tot de mogelijkheden behoren om de efficiëntie van de werkprocessen te verbeteren. Verder kunnen ook mogelijkheden worden toegepast waarbij ICT nauwelijks tot niet bij betrokken worden, bijvoorbeeld door de werkprocessen te herontwerpen.

3 Klantonderzoek

In dit hoofdstuk wordt een beschrijving gegeven over hoe het klantonderzoek is opgezet en vervolgens worden de behaalde resultaten uit dit klantonderzoek weergegeven.

3.1 Opzet van het klantonderzoek

Hieronder wordt beschreven hoe de gekozen onderzoeksmethode tot stand is gekomen, op welke manier de steekproefomvang is bepaald en hoe de vragenlijst is opgesteld.

3.1.1 De onderzoeksmethode

Bij het selecteren van de geschikte onderzoeksmethode is rekening gehouden met de volgende aspecten:

- **Het Doel**
Het doel van het onderzoek is om een inzicht te krijgen in de informatiebehoeften van de gebruikers. De nadruk ligt hierbij vooral op het vormen van een beeld van deze informatiebehoeften en minder op het meten van deze gegevens.
- **Advies van BOA**
De afdeling Beleidsinformatie Onderzoek Advies (BOA) is een afdeling van de gemeente Leiden die zich bezig houdt met het verrichten van onderzoeken en statistieken. Door BOA is geadviseerd om circa 50 respondenten te behalen voor het klantonderzoek zodat de resultaten voldoende representatief zijn.
- **Beschikbare tijd**
Voor het uitvoeren van het klantonderzoek en het verwerken van de verzamelde gegevens waren vier weken gepland. Om binnen dit tijdbestek voor circa 50 respondenten de gegevens te verzamelen en te verwerken is een onderzoeksmethode gekozen die relatief weinig tijd in beslag nam bij de uitvoering en waarvan de gegevens snel konden worden verwerkt.

Rekening houdend met de hierboven genoemde aspecten is gekozen voor een face-to-face onderzoeksmethode (ook wel een diepte-interview genoemd), waarbij voornamelijk gebruik is gemaakt van gesloten vragen. Deze onderzoeksmethode geeft goede mogelijkheden om de respons positief te beïnvloeden. Tevens is het mogelijk om door te vragen tijdens een onderzoek. Door het gebruik van gesloten vragen is de vragenlijst gestructureerd. Het onderzoek met een respondent is hierdoor relatief korter dan wanneer er gebruik wordt gemaakt van open vragen. De op deze manier verzamelde gegevens zijn ook sneller te verwerken dan bij het gebruik van open vragen. Verder is een klein gedeelte van het onderzoek telefonisch uitgevoerd, dit omdat de medewerkers onvoldoende tijd hadden om aan een face-to-face onderzoek mee te werken.

3.1.2 De steekproefomvang

Na raadpleging van informatiebronnen en op advies van de afdeling BOA is gekozen om voor dit klantonderzoek een steekproef uit te voeren met een omvang van 50 personen. Bij een steekproefomvang van 50 personen wordt er vanuit gegaan dat er een nauwkeurigheidsmarge wordt behaald van tussen de 8% en de 14%. Gezien het doel van dit klantonderzoek en de beschikbare tijd is deze marge acceptabel. Bij dit klantonderzoek zijn de burgers en andere gemeentelijke instellingen buiten beschouwing gelaten, want Bidoc STH/BH is tenslotte een bedrijfsbibliotheek die hoofdzakelijk ondersteuning moet bieden aan de medewerkers van de organisatie zelf. Ook zijn de griffie en de gemeenteraad niet in het onderzoek betrokken als gevolg van de doelstellingen van de wet dualisering. Deze wet heeft onder andere ten doel een dynamischer politiek klimaat te creëren waarbij ambtenaren en raadsleden onafhankelijker van elkaar kunnen functioneren. Verder zijn een aantal onderdelen, die niet behoren tot de primaire doelgroep van Bidoc STH/SBH ook niet meegenomen in dit onderzoek. In bijlage 2 wordt in een organigram de afbakening weergegeven. Tenslotte is ook rekening gehouden met de functie van de medewerkers. Er is vanuit gegaan dat medewerkers met een functie hoger of gelijk aan schaal acht een functie vervullen waarbij ze mogelijk gebruik maken van Bidoc STH/SBH. Hierbij gaat het om onder andere managers, beleidsmedewerkers, adviseurs en projectmedewerkers. Na al deze afbakeningen is de populatie voor dit onderzoek uitgekomen op een aantal van circa 740 personen. Uit deze populatie zijn vervolgens 14 medewerkers geselecteerd die actief gebruik maken van Bidoc STH/SBH. Doordat zij gebruik maken van Bidoc STH/SBH kunnen zij ook meer informatie verstrekken. Vervolgens zijn op basis van een systematische steekproef de overige 36 medewerkers getrokken voor dit onderzoek. In deze groep zitten zowel actieve gebruikers als niet actieve gebruikers zodat ook hun informatiebehoeften kunnen worden achterhaald.

3.1.3 De vragenlijst

Bij het opstellen van de vragenlijst zijn de onderwerpen uit het vooronderzoek benut als een leidraad. Er zijn vragen opgenomen die betrekking hebben op het algemene serviceniveau en de producten en diensten die door Bidoc STH/SBH worden aangeboden. Verder zijn ook vragen gesteld om de informatiebehoeften te achterhalen zoals, de behoefte aan advies en ondersteuning en welke categorieën informatie men nodig heeft om de werkzaamheden te kunnen verrichten. De vragenlijst bestaat voornamelijk uit gesloten vragen en waar nodig is de mogelijkheid toegevoegd om een ander antwoord te geven dan de voorgedefinieerde antwoordmogelijkheden. Vervolgens is gebruik gemaakt van de afdeling BOA voor het beoordelen van de vragenlijst op technisch aspecten. Verder is voor de duidelijkheid van de vragenlijst en de tijdduur van het onderzoek ook een test uitgevoerd met een proefpersoon. De vragenlijst is opgenomen in bijlage 3.

3.2 Resultaten van het klantonderzoek

In deze paragraaf worden de resultaten van het onderzoek weergegeven. Per onderwerp wordt een samenvatting gegeven van de resultaten. De resultaten van het klantonderzoek per onderdeel zijn opgenomen in bijlage 4.

3.2.1 Het algemeen serviceniveau

Over het algemeen serviceniveau van Bidoc STH/SBH zijn de respondenten tevreden tot zeer tevreden. Bijna alle respondenten geven aan dat de huidige openingstijden voldoende zijn om van de bibliotheek gebruik te kunnen maken. Ongeveer tweederde van de respondenten geeft aan dat zij de klantvriendelijkheid, de snelheid waarmee zij worden geholpen en het antwoord dat zij krijgen goed vinden. Het inhoudelijke kennisniveau van de bibliothecarissen vindt 42% goed, 8% vindt het redelijk en 50% heeft hierover geen mening. De belangrijkste reden waarom veel respondenten geen mening hebben over een bepaald onderdeel komt voornamelijk doordat zij te weinig of geen gebruik maken van de bibliotheek om een oordeel hierover te kunnen geven. Uit figuur 3.2.1 komt naar voren dat circa 40% van de respondenten het liefst via een persoonlijke benadering de informatie wenst op te vragen. De reden hiervoor is dat men via deze vorm veel betere ondersteuning en directer een antwoord kan krijgen van de bibliothecarissen. Vervolgens geeft 44% van de respondenten aan dat zij het liefst via e-mail informatie opvragen bij Bidoc STH/SBH. Een mogelijke oorzaak hiervan is dat deze respondenten op een andere locatie zitten dan waar de bibliotheken zijn gevestigd. Dit geldt tevens ook voor de 16% van de respondenten die liefst informatie via de telefoon opvragen.

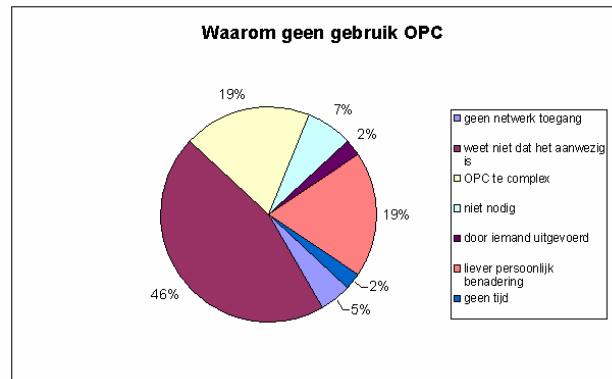


Figuur 3.2.1: vorm van informatieverstrekking

3.2.2 De OPC

De Online Publieks Catalogus (OPC) is een catalogus die kan worden gebruikt om de collectie van de bibliotheek te raadplegen en deze is toegankelijk via het netwerk.

Het gebruik van de OPC is op dit moment laag. Minder dan één op de zes respondenten maakt gebruik van de OPC. Deze respondenten gebruiken de OPC om zowel te kunnen kijken of een bepaalde publicatie aanwezig is als voor het zoeken naar publicaties over een bepaald onderwerp. Deze groep gebruikers geeft aan dat zij de benodigde informatie regelmatig tot bijna altijd kunnen vinden via de OPC en zij vinden het belangrijk om met de OPC de uitleenstatus te kunnen zien. Van de respondenten die geen gebruik maken van de OPC geeft ongeveer de helft aan dat zij niet op de hoogte waren dat de OPC beschikbaar is voor raadpleging. Twee andere belangrijke redenen die worden gegeven is dat men de OPC te complex vindt in het gebruik en liever de bibliotheek persoonlijk benadert. In figuur 3.2.2 wordt het resultaat hiervan weergegeven.



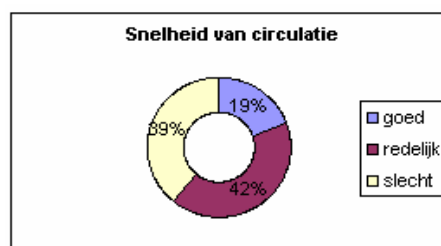
Figuur 3.2.2: Reden geen gebruik van de OPC

3.2.3 De Tijdschriftcirculatie

De bibliotheek biedt een scala van tijdschriften aan de interne organisatie. Medewerkers kunnen aan de bibliothecarissen doorgeven dat zij voor een bepaald tijdschrift op de circulatie willen komen.

Het merendeel van de respondenten (72%) geeft aan dat zij gebruik maken van de tijdschriftcirculatie en ongeveer 28% heeft aangegeven hiervan geen gebruik te maken. Dit komt voornamelijk doordat zij niet bekend zijn met dit product of ze hebben geen tijd om het door te nemen of zij gebruiken tijdschriften uit de eigen afdelingscollectie.

Circa 18% van de respondenten die wel gebruik maken van de tijdschriftcirculatie vindt de leestijd van 2 tot max. 3 dagen onvoldoende om een tijdschrift door te nemen. Vaak komt men hier niet aan toe door de werkdruk en bij een aantal heeft het ook te maken met het feit dat zij niet elke dag werken. De snelheid waarmee een tijdschrift wordt gecirculeerd vinden de meeste respondenten redelijk (42%) tot slecht (39%). In de volgende figuur wordt dit weergegeven.



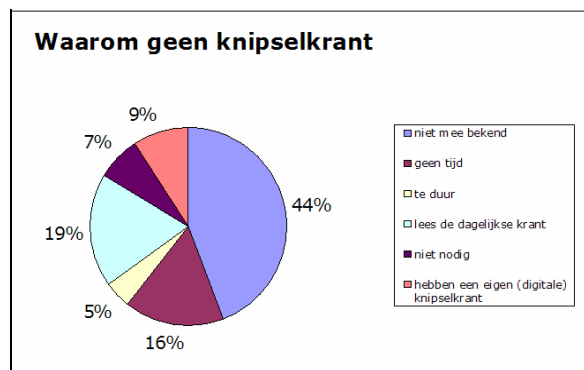
Figuur 3.2.3: Snelheid van circulatie

Op dit punt wil de meeste respondenten graag verbetering zien, maar geven aan dat het vooral te maken heeft met de mentaliteit van de gebruikers zelf en niet met de werkwijze van de bibliotheek.

3.2.4 De knipselkrant

De knipselkrant is een krant met allerlei knipsels over de Leidse actualiteit. Deze knipselkrant wordt op dit moment twee keer per week door de bibliotheek uitgebracht.

Momenteel wordt de knipselkrant slecht door circa één op de zes respondenten gebruikt. Hiervan geeft een groot gedeelte van de respondenten aan dat de knipselkrant actueel genoeg is voor hun werkzaamheden. Van de respondenten die geen gebruik maken van dit product geeft 44% aan dat zij niet bekend zijn met dit product. Een andere belangrijke reden waardoor men geen gebruik maakt van de knipselkrant is omdat men de dagelijkse kranten leest. Afhankelijk van de aard van hun werkzaamheden moeten zij het nieuws over de Leidse actualiteit zo snel mogelijk tot hun beschikking hebben. Doordat de knipselkrant niet dagelijks wordt aangeboden kan dus de relevante informatie ook niet direct aan de gebruikers beschikbaar worden gesteld. De resultaten worden hieronder weergegeven.

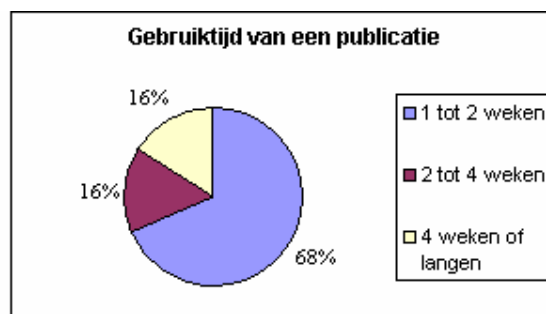


Figuur 3.2.4: redenen geen gebruik van de knipselkrant

3.2.5 De collectie

Hierbij gaat het om de fysieke publicaties die bij de bibliotheek in de collectie staan zoals boeken, brochures, kranten, tijdschriften en losbladige uitgaven.

Uit dit onderzoek is naar voren gekomen dat de helft van de respondenten wel eens gebruik maakt van de collectie van de bibliotheek. In figuur 3.2.5 komt naar voren dat circa 68% van de respondenten een bepaalde publicatie 1 tot 2 weken nodig heeft voor hun werkzaamheden. Dit komt door dat zij een publicatie niet geheel hoeven door te nemen of te bestuderen maar enkel de benodigde informatie uit deze publicaties opzoeken voor hun werkzaamheden.



Figuur: 3.2.5: gebruiktijd van een publicatie

Over de volledigheid en de beschikbaarheid voor uitleen van deze collectie zijn de meeste respondenten tevreden. Een groot deel van deze respondenten geeft aan dat de collectie bijna altijd (36%) tot regelmatig (24%) aansluit op hun vakgebied. Verder vindt 16% dat de collectie soms aansluit en 24% heeft hier geen mening over. De meeste respondenten (68%) vinden de beschikbaarheid van een publicatie voor uitleen goed en 32% vindt dit redelijk.

Ongeveer de helft van de respondenten heeft aangegeven dat zij geen gebruik maken van de collectie van de bibliotheken, maar zij weten wel dat er een collectie aanwezig is. De voornaamste reden waarom zij geen gebruik maken van de collectie is dat zij de benodigde informatie op andere manieren tot hun beschikking krijgen. Doordat men de benodigde informatie vaak direct en regelmatig nodig heeft wordt op de afdelingen vaak een kleine collectie opgebouwd met de meest gebruikte publicaties zodat deze direct beschikbaar zijn voor raadpleging. Dit komt ook veel voor bij medewerkers die op een andere locaties zitten dan waar de bibliotheken bevinden. Hoewel het internet momenteel nog niet voor iedere medewerker beschikbaar is wordt dit ook vaak gebruikt om de benodigde informatie op te zoeken.

3.2.6 Pro-actief handelen

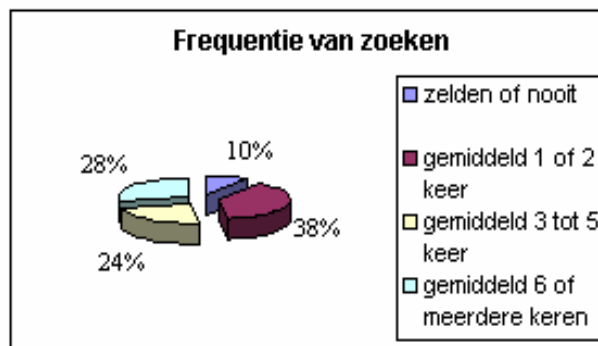
Een vorm van pro-actief handelen is door de gebruikers te attenderen over informatie die betrekking heeft op hun vakgebied. In dit onderdeel zijn een aantal vragen aan de respondenten gesteld die betrekking hebben op het attenderen van de relevante informatie.

Een groot gedeelte van de respondenten (84%) vindt het belangrijk dat zij worden geattendeerd over alle relevante informatie die betrekking heeft op hun vakgebied. Hierbij kan men denken aan bijvoorbeeld nieuwe publicaties die door leveranciers worden aangeboden of beschikbare informatie op het Internet. Verder vindt 76% het ook belangrijk dat zij worden geattendeerd over de aanwezige of nieuw aangeschafte publicaties van de bibliotheek. Momenteel wordt dit wel de bibliotheek gedaan, maar dit gebeurt op ad-hoc basis. Wel geeft een aantal van de respondenten aan dat zij niet willen worden overladen met attenderingen via de e-mail, want zij krijgen voor de dagelijkse werkzaamheden al een grote hoeveelheid berichten. Een aantal respondenten geeft ook aan dat zij het liefst alleen over publicaties die specifiek aansluiten op hun werkzaamheden geattendeerd willen worden. Dit bijvoorbeeld door aan de bibliothecarissen door te geven over welke onderwerpen zij geattendeerd willen worden.

3.2.7 Advies en ondersteuning

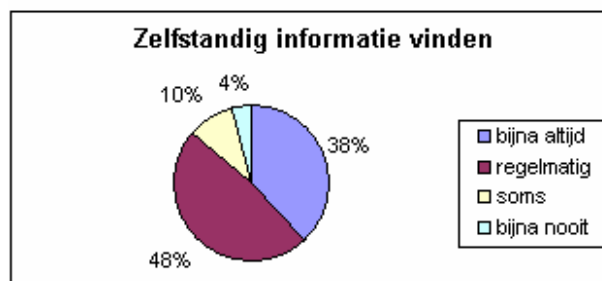
Met dit onderdeel wordt een beeld gevormd van het zoekgedrag van de respondenten. Hierbij is aan de respondenten gevraagd hoe vaak zij informatie opzoeken, hoeveel tijd het kost om de benodigde informatie te vinden, hoe vaak men zelf de benodigde informatie kan vinden en of men behoefte heeft aan ondersteuning en begeleiding bij het zoeken naar de benodigde informatie. Verder is in dit onderdeel ook de samenwerking met andere afdelingen en kennis hierover aan bod gekomen

Bijna alle respondenten (90%) zoeken informatie om hun werkzaamheden te kunnen uitvoeren. Hiervan zoeken de meeste respondenten 1 of 2 keer per week (38%), 24% zoekt gemiddeld 3 tot 5 keer per week en 28% gemiddeld 6 of meerdere keren. In de volgende figuur wordt dit weergegeven.



Figuur 3.2.8: Frequentie van zoeken

Bij het zoeken naar de benodigde informatie geeft meer dan de helft van de respondenten (52%) aan dat dit meestal niet veel tijd in beslag neemt. Voor 46% van de respondenten is dit sterk afhankelijk van waar zij mee bezig zijn. Uit figuur 3.2.9 is te zien dat een groot deel van de respondenten de benodigde informatie bijna altijd (38%) of regelmatig (48%) zelf kan vinden.



Figuur 3.2.9: zelfstandig vinden van informatie

Ondanks dat de meeste mensen de benodigde informatie zelf kunnen vinden geeft toch een gedeelte (38%) aan dat zij behoefte hebben aan begeleiding of ondersteuning bij het zoeken naar de benodigde informatie. Hierbij gaat het vooral om de betrouwbaarheid van de informatie die men vindt via het internet.

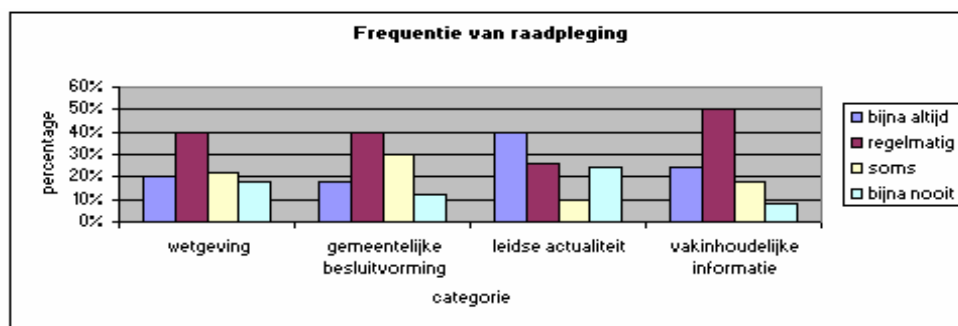
Verder is uit dit onderdeel naar voren gekomen dat circa 86% van de respondenten veel moet samenwerken met andere afdelingen. Van deze groep respondenten hebben de meesten wel een redelijk (42%) tot duidelijk (52%) beeld in wie wat doet en over welke kennis collega's beschikken binnen de organisatie. Men heeft dit inzicht vooral gekregen door de ervaring die men in de loop van de tijd heeft opgebouwd. Voor een nieuwe medewerker is deze informatie niet op papier of digitaal beschikbaar voor raadpleging.

3.2.8 Benodigde informatie voor werkzaamheden

In dit onderdeel zijn een aantal categorieën van informatie met de respondenten doorgenomen. Het gaat om hierbij wetgeving, gemeentelijke besluitvorming, Leidse actualiteit en vakinhoudelijke informatie. Per categorie is gevraagd hoe vaak men deze informatie raadpleegt, hoe men aan deze informatie komt en in welke vorm men deze informatie het liefst wilt ontvangen.

Frequentie van raadpleging

Uit het onderzoek komt naar voren dat de Leidse actualiteit door circa 40% van de respondenten bijna altijd wordt geraadpleegd. Dit resultaat is in vergelijking met andere categorieën ongeveer het dubbele. Vervolgens wordt vakinhoudelijke informatie het meest gebruik, namelijk 50% van de respondenten geeft dat zij deze informatie regelmatig nodig hebben. Tenslotte wordt informatie over wetgeving en de gemeentelijke besluitvorming door 40% van de respondenten regelmatig geraadpleegd. Vergeleken met Leidse actualiteit en vakinhoudelijke informatie worden deze twee categorieën minder gebruikt door de respondenten. In het onderstaand figuur wordt de resultaten hiervan weergegeven.

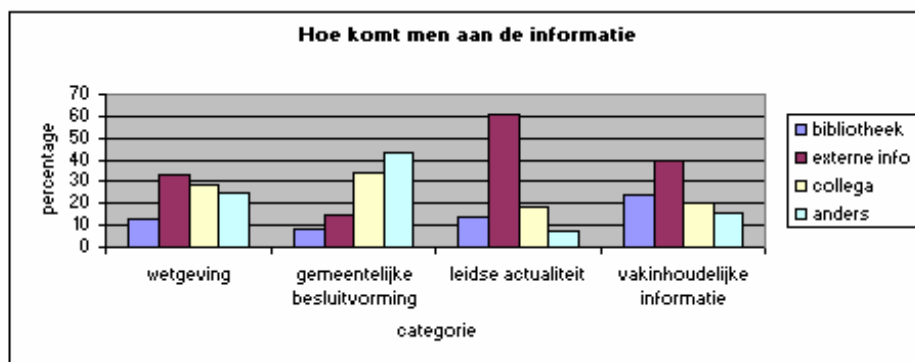


Figuur 3.2.10: frequentie van raadpleging

Hoe komt men aan de benodigde informatie

Voor het verkrijgen van informatie over wetgeving gebruiken de respondenten externe informatiebronnen zoals bijvoorbeeld de website van de VNG (de Vereniging van Nederlandse Gemeenten). Ook wordt er gebruik gemaakt van de informatie die zij van collega's kunnen krijgen en informatie die binnen de organisatie aanwezig is zoals informatie op het netwerk of op eigen afdeling. Doordat veel informatie over wetgeving via deze bronnen beschikbaar is wordt Bidoc STH/SBH door de respondenten weinig gebruikt. Voor de gemeentelijke besluitvorming wordt door de respondenten vooral gebruik gemaakt van het Raadsinformatiesysteem (RIS), dit systeem is te vinden op het netwerk van de gemeente Leiden. Naast het RIS wordt door de respondenten ook veel gebruik gemaakt van de vakinhoudelijke kennis van collega's en vaak wordt ook belangrijke informatie via de interne mail verspreid. Voor de Leidse actualiteit wordt door een groot gedeelte van de respondenten gebruik gemaakt van externe informatiebronnen. Voorbeelden hiervan zijn onder andere de dagelijkse kranten en het Internet. De Leidse actualiteit wordt door de respondenten voornamelijk geraadpleegd ter achtergrondinformatie. Tenslotte worden voor de vakinhoudelijke informatie ook veel gebruik

gemaakt van externe informatiebronnen. In het onderstaand figuur worden de resultaten hiervan weergegeven.

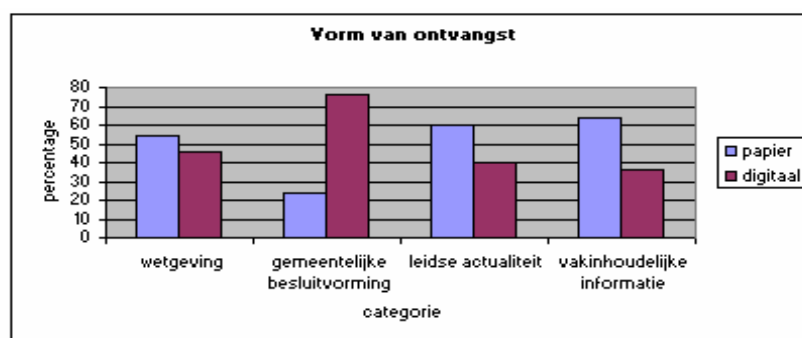


Figuur 3.2.11: Hoe komt men aan de benodigde informatie

In dit figuur is te zien dat vakinhoudelijke informatie het hoogste scoort als informatie die men bij Bidoc STH/SBH haalt of verwacht. In de andere categorieën heeft Bidoc STH/SBH relatief laag gescoord. Dit komt gedeeltelijk doordat niet alle respondenten een voldoende beeld hebben van de producten en diensten die door de bibliotheek wordt aangeboden. Ook speelt de snelheid waarmee men de benodigde informatie kan krijgen via andere kanalen een rol.

Vorm van documentatie

Bij deze vraag is aan de respondent gevraagd in welke vorm zij de verschillende categorieën informatie het liefst willen ontvangen. Hierbij kon men kiezen om de informatie op papier of in digitale vorm te ontvangen. Hieronder zijn de resultaten in een diagram weergegeven.



Figuur 3.2.12: Vorm van ontvangst

Opvallend is dat men bij de categorieën Leidse actualiteit en vakinhoudelijke informatie meer de voorkeur geeft om deze informatie op papier te ontvangen. Dit komt vooral doordat deze informatie nog veel wordt aangeboden via kranten, publicaties en vaktijdschriften. Men kan op deze manier de informatie makkelijk tot zich nemen op het gewenste tijdstip en locatie zoals bijvoorbeeld in de trein. In tegenstelling tot de hiervoor genoemde categorieën wenst een groot gedeelte van de respondenten informatie over wetgeving en de gemeentelijke besluitvorming wel in digitale vorm te ontvangen. Dit geldt vooral voor informatie over de gemeentelijke besluitvorming. Als belangrijkste reden wordt

meegegeven dat zij zo snel mogelijk op de hoogte moeten zijn van de ontwikkelingen op deze gebieden. Zij moeten namelijk aan de hand hiervan hun werkzaamheden uitvoeren of beslissingen nemen. Op dit moment is nieuwe informatie over wetgeving en gemeentelijke besluitvorming eerder beschikbaar in digitale vorm zoals het internet of het RIS dan op papier. Doordat deze informatie in digitale vorm wordt aangeboden heeft het ook als voordeel voor de gebruiker dat er binnen een publicatie gezocht kan worden.

In het algemeen wordt door de respondenten aangegeven dat de vier besproken categorieën wel de meest gebruikte categorieën zijn. Wel wordt door een aantal respondenten aangegeven dat andere vormen van documentatie ook belangrijk kunnen zijn, maar dit aantal is beperkt. Door deze respondenten worden onder andere videobeelden, radiogesprekken, tentoonstellingen en exposities genoemd.

4 Conclusies en aanbevelingen

In de doelstelling van dit onderzoek is de volgende vraag gesteld: "Wat zijn de informatiebehoeften van de gebruikers en welke ICT-mogelijkheden kan Bidoc STH/SBH toepassen om beter in te spelen op deze informatiebehoeften?". In dit hoofdstuk worden eerst de informatiebehoeften van de gebruikers in kaart gebracht. Ook worden een aantal aspecten beschreven waar Bidoc STH/SBH op dient te focussen. Vervolgens worden aan de hand van deze conclusies een aantal aanbevelingen geformuleerd. Tenslotte worden in dit hoofdstuk een aantal belangrijke kosten weergegeven die nodig zijn om de aanbevelingen te kunnen realiseren en prioriteiten toegekend aan deze aanbevelingen.

4.1 Conclusies

Aan de hand van het uitgevoerde onderzoek zijn de volgende vier informatiebehoeften van de gebruikers naar voren gekomen waar Bidoc STH/SBH op dient te focussen:

Attendering over relevante informatie

In het vooronderzoek is geformuleerd dat het vervullen van een pro-actieve rol door Bidoc STH/SBH één van de kritische succesfactoren is. Een vorm van pro-actief handelen is door de gebruikers te attenderen over relevante informatie. Uit het klantonderzoek is ook gebleken dat deze factor belangrijk is voor de gebruiker. Een groot deel van de respondenten heeft aangegeven dat zij behoefte hebben aan deze vorm van pro-actief handelen door Bidoc STH/SBH. Hierbij gaat het om zowel attendering over nieuwe publicaties als over de collectie van Bidoc STH/SBH. Deze behoefte sluit tevens aan op de ontwikkelingen die bij de bedrijfsbibliotheken plaatsvinden. In die ontwikkelingen wordt aangegeven dat de rol van de bibliothecarissen meer zal verschuiven van het beheren van de collectie naar het attenderen van de gebruikers over de relevante informatie.

Ondersteuning en begeleiding

Verder is uit het onderzoek gebleken dat een groot deel van de respondenten kan worden beschouwd als zelfstandige zoekers. Dit houdt in dat zij de benodigde informatie zonder hulp van derden zelf kunnen vinden. Wel geeft ongeveer eenderde van de ondervraagde respondenten aan dat zij behoefte hebben aan ondersteuning en begeleiding bij het zoeken naar de benodigde informatie. Dit komt vooral doordat men bij een zoekactie een breed scala van informatie krijgt via de verschillende informatiebronnen. Uit zo'n scala van informatie is het voor de gebruiker niet altijd duidelijk welke van de gevonden informatie een betrouwbare bron is. Op dit gebied geven de respondenten aan dat zij ondersteuning willen hebben van de bibliothecarissen. Dit beeld komt ook naar voren uit de ontwikkelingen bij de bedrijfsbibliotheken. Uit die ontwikkelingen blijkt dat een gedeelte van de gebruikers ondanks dat er meer mogelijkheden zijn om zelfstandig de benodigde informatie te vinden het wel op prijs stelt om toch een deel van de zoekactiviteiten door specialisten te laten uitvoeren. Tevens is uit het onderzoek naar voren gekomen dat de fysieke aanwezigheid van Bidoc STH/SBH belangrijk is. Een deel van de respondenten heeft namelijk de voorkeur voor een persoonlijke benadering van Bidoc STH/SBH bij het zoeken naar de benodigde informatie, omdat zij vinden dat zij op deze manier beter worden ondersteund door de bibliothecarissen.

Behoefte aan informatie over Leidse actualiteit

Uit het klantonderzoek is naar voren gekomen dat informatie over Leidse actualiteit door circa 40% van de respondenten bijna altijd wordt geraadpleegd. Vergeleken met de andere categorieën informatie is Leidse actualiteit één van de meest geraadpleegde categorieën. Men geeft aan dat deze informatie vooral belangrijk is als achtergrondinformatie voor hun werkzaamheden. Op dit moment wordt door Bidoc STH/SBH een knipselkrant aangeboden met relevante informatie over de Leidse actualiteit, maar dit product wordt door een beperkt aantal medewerkers gebruikt. Dit komt voor een deel doordat de respondenten niet bekend zijn met dit product. Dit geldt in het algemeen ook voor de overige producten en diensten die door Bidoc STH/SBH worden aangeboden. Overigens maken veel respondenten gebruik van externe informatiebronnen zoals de dagelijkse kranten en het internet. Verder is uit het vooronderzoek naar voren gekomen dat de werkzaamheden voor de knipselkrant arbeidsintensief en tijdrovend zijn en slecht worden ondersteund door de huidige ICT-toepassingen. De mogelijkheden om dit product aan een grotere groep medewerkers beschikbaar te stellen worden hierdoor beperkt.

Behoefte aan vakinhoudelijke informatie

Een tweede belangrijke categorie informatie die respondenten raadplegen is vakinhoudelijke informatie. Naast het gegeven dat vakinhoudelijke informatie als één van de meest geraadpleegde categorieën informatie uit het klantonderzoek naar voren komt, heeft deze categorie ook het hoogst scoort als informatie die men bij Bidoc STH/SBH haalt of verwacht. Respondenten gebruiken deze informatie met name om ontwikkelingen op hun vakgebied bij te houden. Bidoc biedt op dit gebied van oudsher de benodigde publicaties en een grote hoeveelheid tijdschriften aan de organisatie. Vooral de tijdschriften worden door veel respondenten gebruikt en gewaardeerd, maar men vindt wel dat de circulatie beter kan. Dit laatste is ook geconstateerd in het vooronderzoek.

Vervolgens is uit het onderzoek geconcludeerd dat Bidoc STH/SBH ook op de volgende twee punten verbeteringen moet aanbrengen.

De administratieve werkprocessen worden slecht ondersteund door de huidige ICT-toepassingen.

Uit het vooronderzoek is naar voren gekomen dat de administratieve werkprocessen arbeidsintensief en tijdrovend zijn en door de huidige ICT-toepassingen slecht worden ondersteund. Hierbij gaat het met name om werkzaamheden voor de tijdschriftcirculatie en de knipselkrant. Deze processen vragen door de slechte ondersteuning de nodige inspanning en tijd van de bibliothecarissen. De ondersteuning die de ICT-toepassingen bieden gaat vaak niet verder dan het vastleggen van gegevens. Hierbij komt ook dat de informatiesystemen Booktrax en Cardbox niet geïntegreerd zijn. Dit heeft als gevolg dat gegevens vaak meerdere keren moeten worden geregistreerd. Uit de trendanalyse is te zien dat er ICT-mogelijkheden aanwezig zijn die een bijdrage kunnen leveren aan het verbeteren van de efficiëntie van deze werkprocessen. Tijdbesparing is één van de belangrijke

voordelen die hiermee kan worden behaald. De tijd die beschikbaar komt kan Bidoc STH/SBH goed benutten om gebruikers te voorzien in hun informatiebehoeften.

Onvoldoende beeld van de producten en diensten die door BidocSTH/SBH worden aangeboden

Uit het klantonderzoek is naar voren gekomen dat een gedeelte van de respondenten onvoldoende inzicht heeft in de producten en diensten die door Bidoc STH/SBH worden aangeboden. Voorbeelden hiervan zijn de knipselkrant en de OPC. Een mogelijke oorzaak is dat een deel van de respondenten op andere locaties zit dan waar Bidoc STH/SBH zich bevindt. De fysieke afstand maakt Bidoc STH/SBH minder toegankelijk voor deze gebruikers. Een tweede oorzaak is dat Bidoc STH/SBH in de huidige situatie onvoldoende mogelijkheden heeft om meer aandacht te kunnen besteden aan het promoten van haar producten en diensten. Om het gebruik van Bidoc STH/SBH te vergroten is het belangrijk dat Bidoc STH/SBH meer ruimte creëert om promotie mogelijk te maken.

4.2 Aanbevelingen

Aan de hand van de getrokken conclusies worden in deze paragraaf een aantal aanbevelingen geformuleerd.

Digitaal aanbieden van Leidse actualiteit

Gezien de behoefte aan informatie over de Leidse actualiteit is het voor Bidoc STH/SBH belangrijk om hier beter op in te kunnen spelen. Dit kan men doen door de huidige knipselkrant in digitale vorm aan de gebruikers aan te bieden. Dit levert de volgende voordelen op;

- Tijdbesparing bij het verzamelen van relevante informatie door gebruik te maken van zoekfuncties;
- Informatie kan aan een grotere groep worden aangeboden doordat de logistieke werkzaamheden worden verminderd;
- Door de mogelijkheid om de informatie direct aan de gebruikers aan te bieden wordt de actualiteit behouden;
- Gebruikers krijgen de mogelijkheid om te kunnen zoeken op bepaalde onderwerpen (retrievalfunctionaliteiten);
- Mogelijkheid om meer te kunnen attenderen of bieden van ondersteuning;
- Mogelijkheid om naast Leids nieuws ook andere actualiteiten aan te bieden.

Om het digitaal aanbieden van Leidse actualiteiten mogelijk te maken zal een aanvullend onderzoek moeten worden uitgevoerd om de wensen en eisen van de (potentiële) gebruikers in kaart te brengen. Dit gevolgd met een pakketselectie en uiteindelijk de daadwerkelijk invoering van het pakket bij Bidoc STH/SBH. Het is van belang om bij het uitvoeren van de pakketselectie en de invoering de afdeling ICT/Telefonie te betrekken, zodat de technische infrastructuur kan worden afgestemd. Tevens is het aan te raden om de ontwikkelingen op dit gebied in de organisatie nauwkeurig te volgen. Dit kan mogelijk leiden tot samenwerking met andere afdelingen, bijvoorbeeld het gemeentearchief en de afdelingen communicatie.

Focussen op het verzamelen en ontsluiten van vakinhoudelijke informatie

Uit het onderzoek is naar voren gekomen dat gebruikers behoefte hebben aan vakinhoudelijke informatie en deze categorie ook het hoogst scoort als informatie die men bij Bidoc STH/SBH haalt of verwacht. Het is voor Bidoc STH/SBH belangrijk om het ontsluiten van deze informatie goed in stand te houden en waar mogelijk te optimaliseren. Dit kan worden bereikt door de administratieve werkzaamheden die nodig zijn om vakinhoudelijke informatie beschikbaar te stellen, te outsourcen aan een leverancier. Dit geldt met name voor de tijdschriftcirculatie. Outsourcing kan de volgende voordelen opleveren;

- Tijdbesparing, want gemiddeld zijn de bibliothecarissen momenteel 2 tot 3 uur per dag, per locatie bezig om de tijdschriften beschikbaar te maken voor circulatie;

- Mogelijkheid om de circulatie beter te monitoren en te beheren, zodat de actualiteitswaarde van de informatie wordt behouden;
- Bibliotheacarissen kunnen meer focussen op het verzamelen van vakinhoudelijke informatie voor de collectie van Bidoc STH/SBH;
- Mogelijkheid om meer te kunnen attenderen of bieden van ondersteuning bij het zoekproces naar informatie.

Het is belangrijk om hiervoor een wensen- en eisenpakket op te stellen en onderzoek te verrichten naar de mogelijkheden die verschillende leveranciers te bieden hebben. Vervolgens is het aan te raden om bij het uitvoeren van de outsourcing rekening te houden met een testfase waarin de relevante werkzaamheden worden uitgevoerd naast de huidige werkwijze. Dit om te monitoren of de uitbesteding aan de wensen en eisen voldoet. Verder is het van belang om de afdeling ICT/Telefonie te betrekken bij dit proces, want het outsourcen zal mogelijk software- en hardwarematige aanpassingen met zich meebrengen waar Bidoc STH/SBH aan moet voldoen.

Verder moet Bidoc STH/SBH mogelijkheden ontwikkelen om naast de fysieke collectie digitale informatie aan gebruikers beschikbaar te stellen. Dit kan bijvoorbeeld door een digitale collectie op te bouwen. Gezien het aanbod van digitale informatie is de verwachting dat de vraag naar gedigitaliseerde informatie ook voor vakinhoudelijke publicaties door gebruikers op termijn zal groeien. Deze verandering is al goed te zien bij de categorie gemeentelijke besluitvorming en bij wetgeving. Voor deze twee categorieën heeft de gebruiker de mogelijkheid om de benodigde informatie digitaal te raadplegen. Een groot gedeelte van de gebruikers geeft aan ook de voorkeur te hebben om de benodigde informatie digitaal te ontvangen. Het digitaal aanwezig zijn beïnvloedt mede de informatiebehoefte en biedt gebruiker meer keuzemogelijkheden.

Integreren van de huidige informatiesystemen

Doordat Booktrax en Cardbox niet zijn geïntegreerd moeten gegevens vaak meerdere keren worden geregistreerd. Dit levert veel administratieve werkzaamheden op en heeft ook consequenties voor de betrouwbaarheid. Hiervoor is het mogelijk om gebruik te maken van de ICT-toepassing Enterprise Application Integration (EAI). EAI biedt de mogelijkheid om verschillende informatiesystemen met elkaar te laten communiceren en informatie uit te wisselen. Het toepassen van EAI bij Bidoc STH/SBH levert de volgende voordelen op:

- Gegevens hoeven maar één keer te worden ingevoerd en hiermee wordt de betrouwbaarheid van de informatie gewaarborgd;
- Tijdbesparing doordat de administratieve handelingen afnemen;
- Lagere kosten voor beheer;
- Gegevens in Booktrax kunnen worden geraadpleegd door gebruikers (bijv. uitleenstatus);

Om een EAI-pakket bij Bidoc STH/SBH toe te passen dient men eerst goed naar het aanbod op de markt te kijken. Samen met een leverancier moet het EAI traject worden doorlopen. Daarbij is het noodzakelijk om ook nauw samen te werken met de afdeling ICT/Telefonie, want deze beschikt over de technische kennis. Om de mogelijkheden van EAI te kunnen achterhalen is het aan te raden om in een zo vroeg mogelijke stadium pilots te laten ontwikkelen. Aan de hand hiervan kan Bidoc STH/SBH zien of het aan de wensen en eisen voldoet.

Een andere mogelijkheid die kan worden toegepast is door te streven naar een centraal informatiesysteem dat beschikt over de functionaliteiten van de huidige informatiesystemen. Ook kan worden gekeken naar de mogelijkheden van leveranciers om de ontbrekende functionaliteiten van de huidige informatiesystemen aan te passen.

Optimaliseren van dienstverlening

Uit het onderzoek is geconstateerd dat circa 80% van de respondenten behoefte heeft aan attendering over relevante informatie en circa 30% heeft behoefte aan ondersteuning en begeleiding bij het zoeken naar de benodigde informatie. Deze activiteiten ondersteunen direct de primaire taak van informatieverstrekking van Bidoc STH/SBH. Door meer aandacht te schenken aan het optimaliseren van deze informatiebehoeften kunnen de volgende voordelen worden behaald:

- Door gestructureerd te attenderen krijgt de gebruikers een beter inzicht in de bibliotheekcollectie. Tevens kan hiermee beter worden ingespeeld op de dagelijkse actualiteit van het werk;
- Ondersteuning en begeleiding kan de productiviteit en zelfstandigheid bij het zoeken naar informatie door gebruikers verhogen;
- Producten en diensten worden meer bekend bij de gebruiker en het gebruik hiervan kan worden vergroot.

Om deze vormen van dienstverlening mogelijk te maken zal meer tijd beschikbaar moeten komen. Hierbij moet het management prioriteiten toekennen aan de huidige werkzaamheden van Bidoc STH/SBH om zo te kunnen bepalen waar ruimte en tijd kan worden gecreëerd. Het attenderen kan worden gerealiseerd door gebruikers gestructureerd informatie aan te bieden die betrekking heeft op hun vakgebied. Hiervoor kan gebruik worden gemaakt van e-mail. Een andere vorm van attendering is door gebruik te maken van een intranet. De gebruikers krijgen hiermee de mogelijkheid om de benodigde informatie zelf op te zoeken wanneer deze nodig is. Het toepassen en invoeren van een intranet is afhankelijk van gemeentebrede keuzes, maar het is wel belangrijk voor Bidoc STH/SBH om de ontwikkeling hiervan in de gaten te houden en waar mogelijk erop in te spelen. Het verdient aanbeveling de wensen en eisen van Bidoc STH/SBH verder uit te werken.

4.3 Kosten en prioriteiten

Hieronder worden een aantal belangrijke kosten beschreven waar Bidoc STH/SBH rekening mee moet houden om de aanbevelingen te kunnen realiseren. Hierbij gaat het om de financiële kosten en een indicatie van de tijd die nodig is bij de realisatie. Tenslotte wordt een beschrijving gegeven in welk volgorde de aanbevelingen kunnen worden uitgevoerd.

Kosten

Per aanbeveling worden hieronder de belangrijkste kosten beschreven waar rekening mee moet worden gehouden. Wanneer de aanbevelingen daadwerkelijk wordt opgevolgd dienen de hoogten van deze kosten verder onderzocht te worden.

- Digitaal aanbieden van Leidse actualiteit
 - Inkopen van digitale informatie;
 - Aanschaf van software pakket(ten);
 - Hardware;
 - Onderhoud en beheer van hardware en software;
 - Vraagt de nodige tijd om te kunnen realiseren, want hiervoor moet rekening worden gehouden met de tijd die nodig is om software- en hardwarematige aanpassingen door te voeren. Geschat wordt dat de realisatie ongeveer 6 maanden in beslag zal nemen.
- Focussen op het verzamelen en ontsluiten van vakinhoudelijke informatie
 - Kosten aan de leverancier voor outsourcing;
 - In korte tijd te realiseren, want verwacht wordt dat outsourcing weinig hardware- en softwarematig aanpassingen met zich meebrengt. Daarnaast moet ook rekening worden gehouden met de conversie van gegevens. Geschat wordt dat de realisatie ongeveer 3 maanden in beslag zal nemen.
- Integreren van de huidige informatiesystemen
 - Inhuren van specialisten voor ontwikkelen en implementatie;
 - Aanschaf van software pakket(ten);
 - Hardware;
 - Onderhoud en beheer van hardware en software;
 - Vraagt de nodige tijd om te realiseren, want hiervoor moet rekening worden gehouden met de tijd die nodig is om het EAI-pakket te ontwikkelen en te implementeren. Verder ook voor de software- en hardwarematige aanpassingen. Geschat wordt dat dit traject minimaal 1 jaar zal duren.

- Optimaliseren van dienstverlening
 - Beperkte financiële kosten, betreft voornamelijk functionele inzet van bibliothecarissen
 - In korte tijd te realiseren, want verwacht wordt dat het wijzigen van de functionele inzet van bibliothecarissen weinig tot geen technische aanpassingen leiden. Afhankelijk van de keuze van het management kan dit in ongeveer 1 tot 2 maanden worden gerealiseerd.

Prioriteit

Aan de hand van de kosten en de baten die zijn beschreven is het aan te raden om de aanbevelingen in de volgende volgorde uit te voeren. Allereerst kan men beginnen met het focussen op het verzamelen en ontsluiten van vakinhoudelijke informatie. Hierbij gaat het om het outsourcen van werkzaamheden voor de tijdschriftcirculatie. Dit kan namelijk in een relatief korte tijd worden gerealiseerd en brengt naar verwachting beperkte hardware- en softwarematige aanpassingen met zich mee. Ook levert dit tijdbesparing op in vergelijking met de tijd die op dit moment voor tijdschriftcirculatie nodig is. Met deze tijdbesparing is het vervolgens mogelijk om het digitaal aanbieden van Leidse actualiteit te ontwikkelen. Na realisatie hiervan kan het optimaliseren van de dienstverlening worden uitgevoerd. Doordat er tijd beschikbaar is kunnen de bibliothecarissen focussen op het promoten van producten en diensten, attendering van informatie en ondersteuning of begeleiding bij het zoeken naar de benodigde informatie. Het optimaliseren van dienstverlening zal in dit stadium succes boeken, want de producten die hierbij nodig zijn worden beter aan de gebruikers aangeboden. Hierbij gaat het om de tijdschriften die worden gecirculeerd en het digitaal aanbieden van Leidse actualiteit. Het integreren van de huidige informatiesystemen wordt in dit rijtje als laatst geplaatst. Hier is rekening gehouden met de relatief langere tijdsduur die nodig is om dit traject te kunnen doorlopen en de kosten die hiervoor nodig zijn.

Bijlage 1: Plan van aanpak

PLAN VAN AANPAK

(versie: definitief)

Gemaakt door: dhr. L. Leung

1 Opdrachtomschrijving

Hieronder wordt een aantal belangrijke zaken, met betrekking tot de opdracht toegelicht.

1.1 Opdrachtgeefster

De opdracht zal worden uitgevoerd in opdracht van mevrouw A. Netiv, hoofd van sector Archief & Informatie, dienst Informatie & Dienstverlening. Dhr W. van de Kamp, bibliothecaris van de bedrijfsbibliotheek Stadbouwhuis zal optreden als bedrijfsmentor. Dhr W. van de Kamp zal begeleiding bieden aan de afstudeerder en de benodigde informatie verstrekken welke voor de opdracht van belang zal zijn.

1.2 Aanleiding voor de opdracht

De afstudeeropdracht wordt uitgevoerd voor de bedrijfsbibliotheek Stadshuis /Stadsbouwhuis (Bidoc STH/SBH) van de gemeente Leiden. Bij de gemeente Leiden werken er in totaal ruim 1700 medewerkers. Bidoc STH/SBH is een onderdeel van de dienst Informatie en Dienstverlening, sector Archief en Informatie, afdeling Documentaire Informatievoorziening, taakgroep Collectie & Documentatie (C&D). Na een reorganisatie per 1 november 2003 bestaat de afdeling Documentaire informatievoorziening uit een taakgroep C&D en een taakgroep Post en Archiefzaken (PAZ). Bidoc STH/SBH vormt samen met de Historische Bibliotheek & Documentatie Collectie (Bidoc Historisch), de Topografisch Historische Atlas Leiden e.o. (PV/AV) en de Affichecollectie (AFF) de taakgroep C&D.

Bidoc STH/SBH heeft als belangrijkste taak het voorzien in de informatiebehoeften van medewerkers van de gemeentelijke organisatie en het versterken van het kennis- en informatieniveau binnen de organisatie om zo een bijdrage te leveren aan de werk- en besluitvormingsprocessen. Verder verschaft Bidoc STH/SBH inzage in officieel ter visie aangeboden gemeentelijke stukken aan burgers.

In het kader van een vernieuwingstraject voor Bidoc STH/SBH geïnitieerd in juli 2003 is voor 2004 vastgesteld dat er een aantal mogelijke routes voor verdere ontwikkeling onderzocht moet worden. De vier onderdelen die dit jaar vorm moeten krijgen zijn; onderzoek naar outsourcing van een deel van de taken, analyse van de huidige diensten en producten, productonderzoek en een klantonderzoek. Het klantonderzoek wordt door de afstudeerder uitgevoerd.

1.3 Probleemstelling

In de huidige situatie heeft de bedrijfsbibliotheek de traditionele taken rondom collectiebeheer, catalogusopbouw en tijdschriftcirculatie. Dit houdt in dat de dagelijkse activiteiten zich kenmerken door relatief veel administratieve handelingen. Daarnaast zijn de mogelijkheden om op andere manieren te participeren in de organisatie beperkt. Dit omdat openingstijden en beschikbare arbeidsuren aan elkaar gelijk zijn en de personele inzet per locatie beperkt is tot 1 persoon per dag. Verder signaleren de bibliothecarissen veranderingen in de informatiebehoeften van de medewerkers van de gemeente Leiden. Gezien het aanbod van ICT mogelijkheden wil men graag weten welke van deze kunnen

worden toegepast om beter in te spelen op de informatiebehoeften van de medewerkers van de gemeente Leiden.

1.4 Doelstelling

Het doel van de afstudeeropdracht is met het onderzoek antwoord te krijgen op het volgende: “Wat zijn de informatiebehoeften van de gebruikers en welke ICT mogelijkheden kan Bidoc STH/SBH toepassen om beter in te spelen op deze informatiebehoeften?”. Hierbij gaat het om de informatiebehoeften van de medewerkers van de gemeente Leiden. Dienstverlening aan burgers blijft buiten beschouwing.

1.5 Aanpak van de opdracht

Om de opdracht goed te kunnen uitvoeren wordt een methodiek gehanteerd. Aan de hand van deze methodiek is een duidelijke en gedetailleerde planning ontwikkeld en deze planning staat in paragraaf 2.3 beschreven. Deze planning zal waar nodig wekelijks aangescherpt worden, om zo een goede afloop te garanderen.

Voor de opdracht zal gebruik worden gemaakt van het stappenplan voor het uitvoeren van klanttevredenheidsonderzoek volgens het boek “Hoe tevreden is uw klant?” van dhr. O. van den Berg. Dit stappenplan bestaat uit de volgende stappen:

- 1 Oriëntatiefase;
- 2 Vooronderzoek;
- 3 Bepalen van de onderzoeksmethode;
- 4 Ontwikkelen van de vragen;
- 5 Uitvoeren van het onderzoek;
- 6 Analyse van de resultaten;
- 7 Actieplan voor verbetermaatregelen.

Er is voor deze methodiek gekozen, omdat men met dit onderzoek voornamelijk wil achterhalen wat de wensen en eisen zijn van de bibliotheekgebruikers en deze methodiek is specifiek gericht op het onderzoeken van dit aspect. In stap 2 van dit stappenplan zal een vooronderzoek moeten worden uitgevoerd. Het doel van dit vooronderzoek is om een inzicht te krijgen in de beleving van de gebruiker en het bepalen van de wensen en eisen van deze gebruikers. De uitkomsten van dit vooronderzoek dienen als leidraad voor stap 4 Ontwikkelen van de vragen. Voor de uitvoering van dit vooronderzoek zal de afstudeerder gebruik maken van het verkort O&I-plan van dhr J.G. Tukker, bestaande uit een bedrijfsanalyse, ICT-analyse en een trendanalyse. Aan de hand van deze analyses ontwikkelt de afstudeerder een duidelijk beeld en verzamelt de benodigde achtergrondinformatie om de onderzoeksvragen te formuleren.

1.6 Resultaat van de opdracht

Hieronder ziet u de resultaten van de opdracht en de datum wanneer deze zullen worden opgeleverd.

- Plan van Aanpak (21 mei 2004)
- Vooronderzoeksrapport (15 juni 2004)
- Onderzoeks- en adviesrapport (3 september 2004)

1.7 Afbakening van de opdracht

Het onderzoek richt zich op de informatiebehoeften van de medewerkers van de gemeente Leiden. Dienstverlening aan burgers blijft buiten beschouwing. De resultaten van de opdracht moeten het management en Bidoc inzicht geven welke vervolgacties men kan ondernemen.

Verder zal de opdracht enkel worden uitgevoerd voor het onderdeel Bidoc STH/SBH (bedrijfsbibliotheek Stadhuis /Stadsbouwhuis), andere onderdelen van de afdeling Documentaire Informatievoorziening worden niet meegenomen.

Tenslotte is er een afbakening van de gebruiker die hier in de doelstelling wordt genoemd. Dit zijn voornamelijk de actieve klanten volgens de klantenpiramide van dhr. J.Curry. Men wil graag voor deze groep de wensen en eisen in kaart brengen en kunnen inspelen op hun informatiebehoeften. Deze groep zal tijdens de uitvoering van de opdracht verder worden gedefinieerd.

2 Randvoorwaarden

De randvoorwaarden worden opgesteld aan de hand van de GOTIK-factoren. Deze factoren zijn:

- Geld
- Organisatie
- Tijd
- Informatie
- Kwaliteit

2.1 Geld

Momenteel is stagevergoeding de enige kostenpost voor deze opdracht. Er is geen inzicht in andere mogelijke kosten.

2.2 Organisatie

De volgende personen zullen worden betrokken bij het uitvoeren van de opdracht:

- dhr. W. van de Kamp (1^e begeleider)
- mw. J. Dernee (2^e begeleidster)
- dhr. L. Leung (afstudeerder)

2.3 Tijd

Deze afstudeeropdracht zal in totaal 21 weken in beslag nemen, van 17 mei 2004 t/m 8 oktober 2004. Voor het klantonderzoek staat 16 weken gepland (17 mei 2004 t/m 3 september 2004) en de rest van de beschikbare tijd zal worden gebruikt om de afstudeeropdracht af te ronden, waaronder het schrijven van het afstudeerverslag. Hieronder ziet u een planning van de activiteiten welke worden uitgevoerd voor het klantonderzoek en een schematische weergave. De activiteiten zijn in deze planning opgedeeld in een aantal fases.

- Oriëntatiefase

- Verzamelen van beschikbare rapporten en verslagen over organisatie en systemen (3 dagen)
- Het opstellen van het Plan van Aanpak (2 dagen)

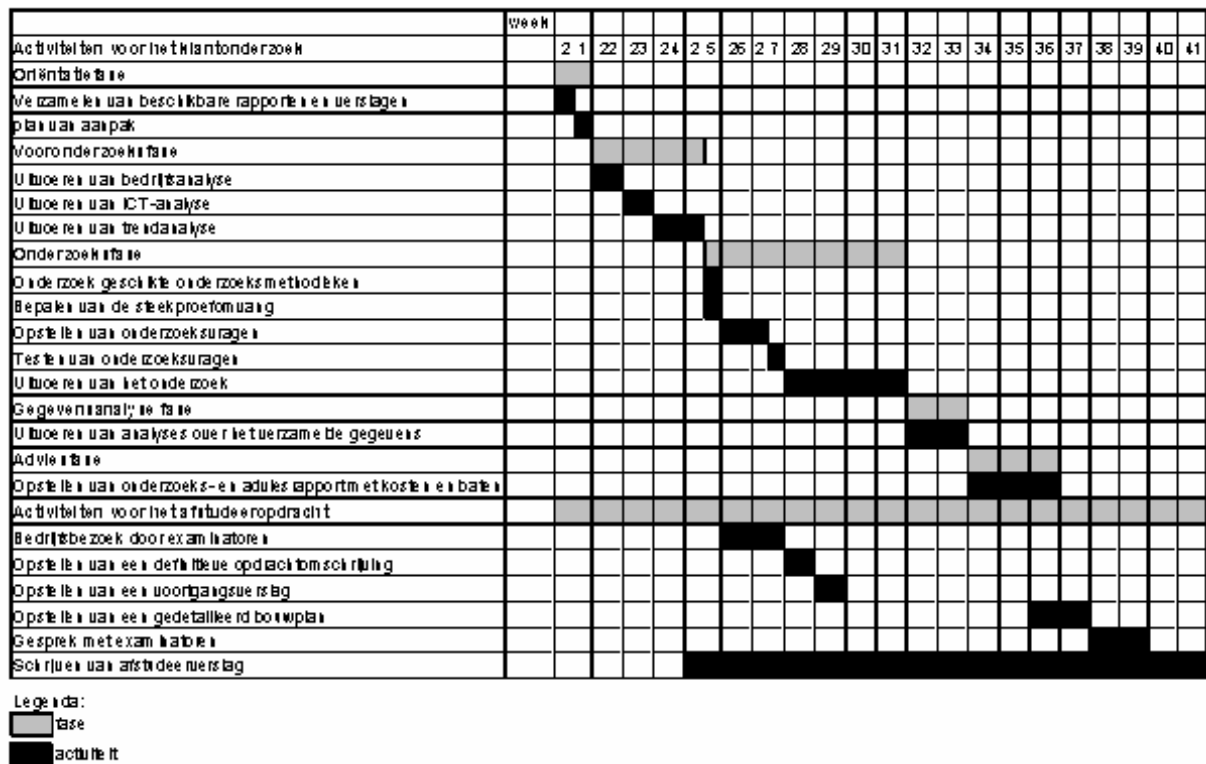
- Vooronderzoeksfase

- Uitvoeren van bedrijfsanalyse (5 dagen)
- Uitvoeren van ICT-analyse (5 dagen)
- Uitvoeren van trendanalyse (7 dagen)

- Onderzoeksfase

- Onderzoek geschikte onderzoeksmethodiek (2 dagen)
- Bepalen van de steekproefomvang (1 dag)
- Opstellen van onderzoeksvragen (7 dagen)
- Testen van onderzoeksvragen (3 dagen)
- Uitvoeren van het onderzoek (20 dagen)

- Gegevensanalyse fase
- Uitvoeren van analyses over het verzamelde gegevens (10 dagen)
- Adviesfase
- Opstellen van onderzoeks- en adviesrapport met kosten en baten(15 dagen)



De informatie die bij de totstandkoming van het rapport gebruikt wordt is:

Deze lijst zal tijdens het uitvoeren van de opdracht verder worden uitgebreid.

2.5 Kwaliteit

In deze paragraaf wordt de standaarden, richtlijnen en procedures beschreven welke tijdens de opdracht worden toegepast. Dit bevordert het snelle verwerken van nieuwe documenten, het zorgt voor herkenbaarheid en de kans op fouten wordt hierdoor kleiner en hopelijk volledig verwaarloosbaar.

Bestandsnamen. Bestandsnamen dienen zo te worden opgeslagen dat duidelijk is wat dat document precies bevat en welke versie het is. Dit gebeurt door een datum toe te voegen.

Lay-out. Op het gebied van Lay-out zal de volgende standaard worden toegepast. Het standaardlettertype is Arial 10. Kop 1 zal worden gebruikt om hoofdstukken aan te geven. Dit is Arial 14 en vetgedrukt. Kop 2 zal worden gebruikt om paragrafen aan te geven. Dit is Arial 12 en vetgedrukt. Kop 3 zal worden gebruikt om subparagrafen te gebruiken. Dit is Arial 11 en vetgedrukt. Als opsommingtekens worden bolletjes en nummers gebruikt.

3 Risicofactoren

Hieronder worden de verschillende projectrisico's gegeven en ook welke handelingen er moeten worden uitgevoerd om deze te kunnen minimaliseren dan wel te voorkomen.

- *Niet halen van de deadline.* Voor het tussen- en eindproducten zijn afspraken gemaakt wanneer deze moeten worden opgeleverd. Het niet halen van deze deadline is dus een risico. De afstudeerder zal proberen dit risico te minimaliseren door een reële planning op te stellen.
- *Niet kunnen benaderen van onderzoekspersonen voor het onderzoek.* Het is mogelijk dat de personen die de afstudeerder wil benaderen voor het onderzoek niet altijd bereikbaar zijn ivm de zomervakantie. Dit kan resulteren tot een vertraging voor het onderzoek. De afstudeerder zal proberen in een zo vroeg mogelijke stadium een afspraak te maken met deze personen. Als dit niet mogelijk is zal de afstudeerder een vervangend persoon benaderen.
- *Algemene projectrisico's.* Er zijn natuurlijk altijd algemene projectrisico's zoals noodsituaties en lichamelijke klachten. Bij het optreden van een dergelijke situatie zal de afstudeerder verdere afspraken met de bedrijfsmentor maken.

4 Benodigde mensen en middelen

Voor de opdracht zijn de volgende middelen nodig:

Benodigde mensen

- dhr W. van de Kamp (voor begeleiding en informatie)

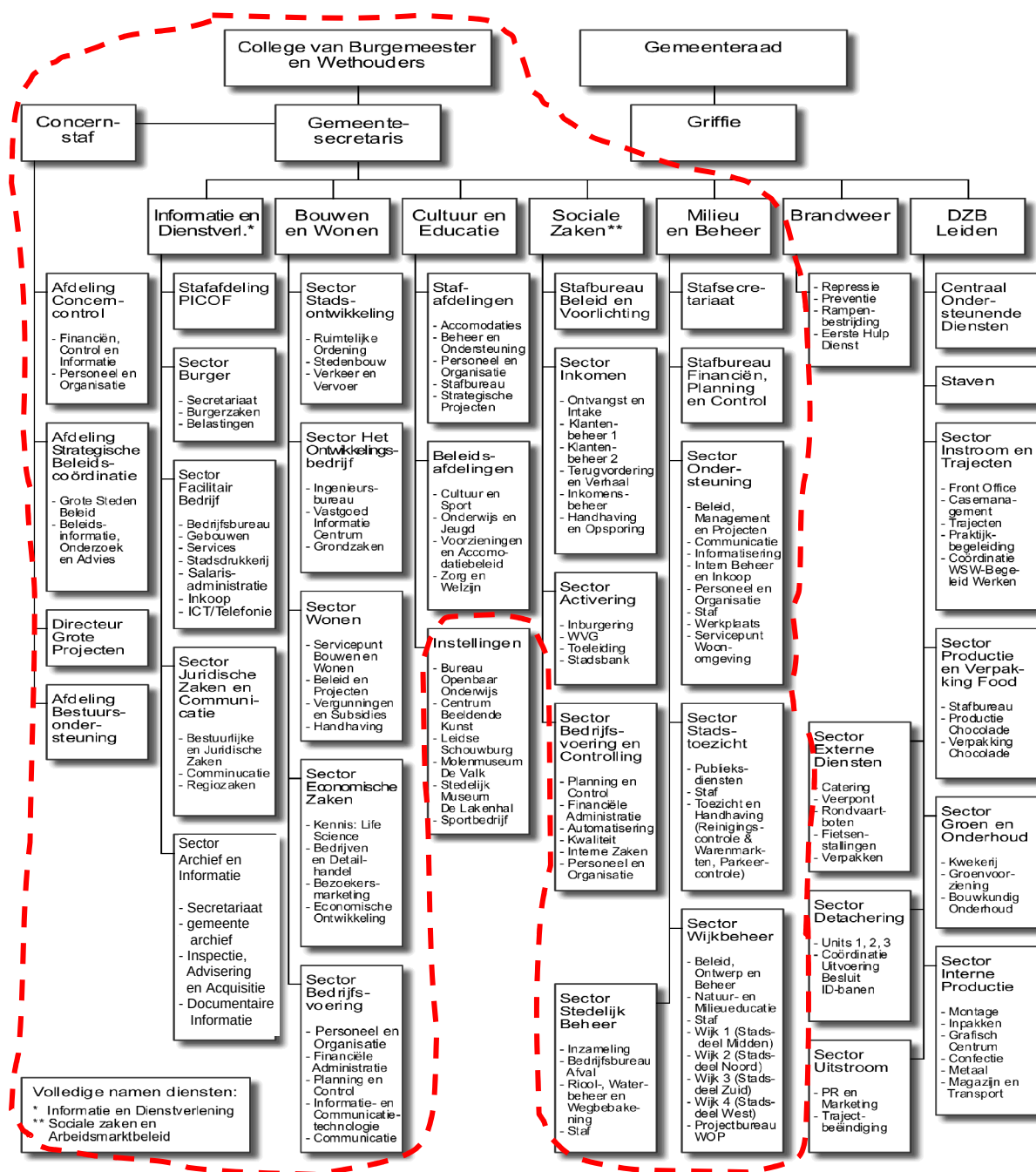
Benodigde software

- Tekstverwerker
- Microsoft Excel

Benodigde hardware

- Pc of laptop
- Printer

Bijlage 2: Organigram met afbakening



Bijlage 3: Toegepaste vragenlijst

De vragenlijst

Inleiding

Goedendag, Ik ben Lucien Leung en ik voer voor het vernieuwingstraject van de bibliotheken Stadhuis en Stadsbouwhuis een klantonderzoek uit. Het doel van dit onderzoek is het achterhalen welke diensten en producten deze bibliotheken kunnen inzetten om beter te kunnen inspelen op de informatiebehoeften van haar gebruikers. Om deze informatiebehoeften te achterhalen ben ik bezig met het interviewen van een aantal medewerkers van de gemeente Leiden.

In dit interview zal ik aan u wat vragen stellen die betrekking hebben op hoe u de huidige producten en diensten die door de bibliotheek worden aangeboden ervaart. Verder zal ik vragen stellen die gerelateerd zijn aan de informatiebehoeften bij het verrichten van uw werkzaamheden. In totaal zal dit interview ongeveer 15 min duren.

Als eerst zal ik een zevental vragen stellen over het algemeen serviceniveau van de bibliotheek.

1. Heeft u met de huidige openingstijden voldoende gelegenheid om van de bibliotheek gebruik te maken? De huidige openingstijden zijn ma van 1330 tot 1630 en di t/m vrij van 900 tot 1230 en van 1330 tot 1630.

- Ja
- Nee,
- Reden
- Welk tijdstip dan wel

2. Vond u bij uw laatste bezoek aan de bibliotheek de bibliothecarissen klantvriendelijk?

- Ja
- Nee
- Geen mening

3. Wat vindt u van het inhoudelijk kennisniveau van de bibliothecarissen?

- Goed
- Redelijk
- Slecht
- Geen mening

4. Wat vindt u van de snelheid waarmee u door de bibliothecaris wordt geholpen?

- Goed
- Redelijk
- Slecht
- Geen mening

5. Bent u tevreden met het antwoord op de door u gestelde vraag?

- Ja
- Nee
- Geen mening

6. Aan welke vorm van informatieverstrekking geeft u de meeste voorkeur?

- Persoonlijke benadering
- Telefonisch
- Via e-mail

7. Heeft u nog ideeën of suggesties met betrekking tot het algemene serviceniveau?

- Ja, namelijk
- Nee

OPC

De Online Publieks Catalogus (OPC) is een digitale catalogus die kan worden gebruikt om de collectie van de bibliotheek te raadplegen. Deze is toegankelijk via het netwerk. De volgende vijf vragen hebben betrekking op het gebruik van de OPC.

8. Maakt u gebruik van de OPC?

- Ja
- Nee

Bij nee, wat is hiervoor de reden?

- Geen toegang tot netwerk
- Weet niet dat er een online catalogus aanwezig is
- Anders.nl...
- Ga vervolgens verder met vraag 13.

9. Waarvoor maakt u gebruik van de OPC?

- Om te kijken of een bepaalde publicatie aanwezig is.
- Om te kijken welke publicaties aanwezig zijn over een bepaald onderwerp
- Anders, namelijk.....

10. Hoe vaak kunt u vinden wat u zoekt?

- Bijna altijd
- Regelmatig
- Bijna nooit

Bij bijna nooit, wat is de reden?

- OPC is complex in het gebruik
- Publicatie is niet in OPC opgenomen
- Anders, namelijk.....

11. Vindt u het belangrijk om te kunnen zien of een bepaalde publicatie beschikbaar is voor uitleen?

- Ja
- Nee

12. Heeft u nog ideeën of suggesties met betrekking tot het gebruik van OPC?

- Ja, namelijk
- nee

Tijdschriftcirculatie

De bibliotheek biedt een scala van tijdschriften aan de interne organisatie. Medewerkers kunnen aan de bibliothecarissen aangeven dat zij voor een bepaald tijdschrift in de circulatie willen komen. De volgende zes vragen hebben betrekking tot de tijdschriftcirculatie.

13. Maakt u gebruik van tijdschriftcirculatie?

- Ja
- Nee

Bij nee, wat is hiervoor de reden?

- U bent er niet mee bekend
- Geen tijd om het te lezen
- Anders.nl...
- Ga vervolgens verder met vraag 19.

14. De leestijd voor een tijdschrift is 2 en maximaal 3 dagen. Heeft u hiermee voldoende tijd om het tijdschrift door te nemen?

Ja
Nee

15. Hoe vaak wordt door u daadwerkelijk informatie uit de tijdschriften gebruikt?

Bijna altijd
regelmatig
Soms
Bijna nooit

16. Wat vindt u van de snelheid waarmee het tijdschrift wordt gecirculeerd?

Goed
Redelijk
Slecht

17. Heeft u een beeld van welke soorten onderwerpen er tijdschriften beschikbaar zijn bij de bibliotheek?

Ja, het beeld is duidelijk
Redelijk
Nee, ik heb er geen beeld van

18. Heeft u nog ideeën of suggesties met betrekking tot de tijdschriftcirculatie

Ja, namelijk

nee

Knipselkrant

De knipselkrant is een krant met allerlei knipsels over de Leidse actualiteit. Deze knipselkrant wordt twee keer per week door de bibliotheek uitgebracht. De volgende zes vragen hebben hier betrekking op.

19. Maakt u gebruik van de knipselkrant?

Ja
abonnee
meelezer
Nee

Bij nee, wat is hiervoor de reden?
U bent er niet mee bekend
Geen tijd om het te lezen
Het is te duur
Anders.nl...
Ga vervolgens verder met vraag 25.

20. Vindt u de actualiteit van de knipselkrant recent genoeg?

Ja
Nee

21. Hoe vaak wordt door u daadwerkelijk informatie uit de knipselkrant gebruikt?

Bijna altijd
Regelmatig
Soms
Bijna nooit

22. Vindt u het belangrijk dat de knipselkrant in digitale vorm beschikbaar is voor raadpleging?

Ja
Nee

23. Leest u alle artikelen die in een knipselkrant wordt aangeboden?

Ja
Nee

Bij nee, wat is hiervoor de reden?
Geen tijd om alles te lezen
Niet alle artikelen zijn voor mij relevant
Anders.nl...

24. Heeft u nog ideeën of suggesties met betrekking tot de knipselkrant?

Ja, namelijk

nee

Collectie

Hierbij gaat het om de fysieke publicaties die bij de bibliotheek in de collectie staan. Hierbij kunt u denken aan boeken, brochures, kranten, tijdschriften en losbladige uitgaven. De volgende vijf vragen hebben betrekking op deze collectie.

25. Maakt u wel eens gebruik van de bibliotheekcollectie?

Ja
Nee

Bij nee, wat is hiervoor de reden?
U bent er niet mee bekend
Ik krijg mijn informatie op andere manieren
Anders.nl...
Ga vervolgens verder met vraag 30.

26. Vindt u dat de bibliotheekcollectie aansluit op uw vakgebied?

Bijna altijd
Regelmatig
Soms
Bijna nooit
Geen mening

27. Wat vindt u van de beschikbaarheid van de collectie voor uitleen?

Goed
Redelijk
Slecht

28. Hoe lang heeft u gemiddeld een publicatie nodig voor uw werkzaamheden?

1 tot 2 weken
2 tot 4 weken
4 weken of langer

29. Heeft u nog ideeën of suggesties met betrekking tot de collectie van Bidoc?

Ja, namelijk

nee

De volgende vragen hebben betrekking op de informatiebehoeften die u heeft bij het verrichten van de werkzaamheden.

Pro-actief handelen

30. Vindt u het belangrijk dat de bibliotheek meer attendeert over alle relevante informatie die betrekking heeft op uw vakgebied? Hierbij gaat het niet om de collectie van Bidoc zelf maar om informatie die u bijvoorbeeld via het internet kunt krijgen.

- Ja
- Nee
- Geen mening

31. Heeft u behoefte aan literatuurattendering vanuit de bibliotheek over de beschikbare publicaties. Hierbij gaat het wel om de bestaande en nieuwe publicaties die in de collectie van de bibliotheek zijn opgenomen.

- Ja
- Nee
- Geen mening

Content

De volgende twee vragen hebben betrekking op de omgeving waarmee u te maken heeft voor uw werkzaamheden. Hierbij moet u denken aan andere afdelingen of medewerkers.

32. Moet u voor uw functie veel samenwerken met andere afdelingen?

- Ja
- Nee

33. Heeft u inzicht in wie wat doet en over welke kennis collega's beschikken binnen de organisatie?

- Ja
- Redelijk
- Nee

Advies en ondersteuning bij zoeken

34. Hoe vaak zoekt u informatie per week, zowel via de bibliotheek als via andere mogelijkheden (bijv. Internet).

- Zelden of nooit
- Gemiddeld 1 of 2 keer
- Gemiddeld 3 tot 5 keer
- Gemiddeld 6 of meerdere keren

35. Kost het u veel tijd om de benodigde informatie te vinden?

- Meestal wel
- Varieert
- Meestal niet

36. Hoe vaak kunt u de benodigde informatie zelf vinden?

- Bijna altijd
- Regelmatig
- Soms
- Bijna nooit

37. Heeft u behoefte aan ondersteuning en begeleiding bij het zoeken naar de benodigde informatie?

- Ja
- Nee

Welke informatie hebben ze nodig en hoe komen ze eraan?

Ik ga een aantal categorieën informatie noemen die u kunt gebruiken bij het verrichten van uw werkzaamheden. Het gaat om wetgeving, gemeentelijke besluitvorming, Leidse actualiteit en vakinhoudelijke informatie.

38. Hoe vaak raadpleegt u informatie over wetgeving?

- Bijna Altijd
- Regelmatig
- Soms
- Bijna nooit

39. Hoe komt u aan informatie over wetgeving?

- Van de bibliotheek
- Externe informatiebronnen (internet)
- Van collega
- Anders, namelijk.....

40. In welke vorm wenst u informatie over wetgeving te ontvangen?

- Op papier
- Digitaal

41. Hoe vaak raadpleegt u informatie over de gemeentelijke besluitvorming?

- Bijna Altijd
- Regelmatig
- Soms
- Bijna nooit

42. Hoe komt u aan informatie over de gemeentelijke besluitvorming?

- Van de bibliotheek
- Externe informatiebronnen (internet)
- Van collega
- Anders, namelijk.....

43. In welke vorm wenst u informatie over de gemeentelijke besluitvorming te ontvangen?

- Op papier
- Digitaal

44. Hoe vaak raadpleegt u informatie over de Leidse actualiteit

- Bijna Altijd
- Regelmatig
- Soms
- Bijna nooit

45. Hoe komt u aan informatie over de Leidse actualiteit?

- Van de bibliotheek
- Externe informatiebronnen (internet)
- Van collega
- Anders, namelijk.....

46. In welke vorm wenst u informatie over de Leidse actualiteit te ontvangen?

- Op papier
- Digitaal

47. Hoe vaak wordt door u vakinhoudelijke informatie geraadpleegd?

- Bijna Altijd
- Regelmatig
- Soms
- Bijna nooit

48. Hoe komt u aan deze vakinhoudelijke informatie?

Van de bibliotheek

Externe informatiebronnen (internet)

Van collega

Anders, namelijk.....

49. In welke vorm wenst u vakinhoudelijke informatie te ontvangen?

Op papier

Digitaal

50. Zijn er nog andere categorieën van informatie waar u van gebruik maakt dan de hierboven genoemde vier categorieën.

Ja,

Welke

Hoe komt u aan deze informatie

Welke vorm wenst u deze te ontvangen

Nee

Achtergrondvragen

51. Tot slot, van welke locatie maakt u het meest gebruik?

Stadhuis

Stadsbouwhuis

Geen

Bijlage 4: Resultaten van het klantonderzoek per onderdeel

Resultaten van het klantonderzoek per onderdeel

Het algemeen serviceniveau van de bibliotheek

1. Heeft u met de huidige openingstijden voldoende gelegenheid om van de bibliotheek gebruik te maken? De huidige openingstijden zijn ma van 1330 tot 1630 en di t/m vrij van 900 tot 1230 en van 1330 tot 1630.

Ja	98%
Nee	2%

2. Vond u bij uw laatste bezoek aan de bibliotheek de bibliothecarissen klantvriendelijk?

Ja	68%
Nee	0%
Geen mening	32%

3. Wat vindt u van het inhoudelijk kennisniveau van de bibliothecarissen?

Goed	44%
Redelijk	8%
Slecht	0%
Geen mening	48%

4. Wat vindt u van de snelheid waarmee u door de bibliothecaris wordt geholpen?

Goed	64%
Redelijk	0%
Slecht	0%
Geen mening	36%

5. Bent u tevreden met het antwoord op de door u gestelde vraag?

Ja	66%
Nee	2%
Geen mening	32%

6. Aan welke vorm van informatieverstrekking geeft u de meeste voorkeur?

Persoonlijke benadering	40%
Telefonisch	16%
Via e-mail	44%

7. Heeft u nog ideeën of suggesties met betrekking tot het algemene serviceniveau?

Ja	20%
Nee	80%

De OPC

De Online Publieks Catalogus (OPC) is een digitale catalogus die kan worden gebruikt om de collectie van de bibliotheek te raadplegen. Deze is toegankelijk via het netwerk. De volgende vijf vragen hebben betrekking op het gebruik van de OPC.

8. Maakt u gebruik van de OPC?

Ja	16%
Nee	84%

Bij nee, wat is hiervoor de reden? Ga vervolgens verder met vraag 13.

Geen toegang tot netwerk	5%
Weet niet dat er een online catalogus aanwezig is	46%
OPC te complex in gebruik	19%
Niet nodig	7%
Wordt door anderen uitgevoerd	2%
Liever een persoonlijke benadering	19%
Geen tijd	2%

9. Waarvoor maakt u gebruik van de OPC (voor 16% van de respondenten die wel gebruik maken)?

Om te kijken of een bepaalde publicatie aanwezig is.	50%
Om te kijken welke publicaties aanwezig zijn over een bepaald onderwerp	50%
Anders	0%

10. Hoe vaak kunt u vinden wat u zoekt (voor 16% van de respondenten die wel gebruik maken)?

Bijna altijd	50%
Regelmatig	50%
Bijna nooit	0%

11. Vindt u het belangrijk om te kunnen zien of een bepaalde publicatie beschikbaar is voor uitleen (voor 16% van de respondenten die wel gebruik maken)?

Ja	100%
Nee	0%

12. Heeft u nog ideeën of suggesties met betrekking tot het gebruik van OPC (voor 16% van de respondenten die wel gebruik maken)?

Ja	50%
Nee	50%

De tijdschriftcirculatie

De bibliotheek biedt een scala van tijdschriften aan de interne organisatie. Medewerkers kunnen aan de bibliothecarissen aangeven dat zij voor een bepaald tijdschrift in de circulatie willen komen. De volgende zes vragen hebben betrekking tot de tijdschriftcirculatie.

13. Maakt u gebruik van tijdschriftcirculatie?

Ja	72%
Nee	28%

Bij nee, wat is hiervoor de reden? Ga vervolgens verder met vraag 19.

U bent er niet mee bekend	29%
Geen tijd om het te lezen	29%
Lees tijdschriften uit afdelingscollectie	21%
Niet nodig	14%
Geen inzicht in aanbod	7%

14. De leestijd voor een tijdschrift is 2 en maximaal 3 dagen. Heeft u hiermee voldoende tijd om het tijdschrift door te nemen (voor 72% van de respondenten die wel gebruik maken)?

Ja	83%
Nee	17%

15. Hoe vaak wordt door u daadwerkelijk informatie uit de tijdschriften gebruikt (voor 72% van de respondenten die wel gebruik maken)?

Bijna altijd	6%
regelmatig	55%
Soms	31%
Bijna nooit	8%

16. Wat vindt u van de snelheid waarmee het tijdschrift wordt gecirculeerd (voor 72% van de respondenten die wel gebruik maken)?

Goed	19%
Redelijk	42%
Slecht	39%

17. Heeft u een beeld van welke soorten onderwerpen er tijdschriften beschikbaar zijn bij de bibliotheek (voor 72% van de respondenten die wel gebruik maken)?

Ja, het beeld is duidelijk	33%
Redelijk	33%
Nee, ik heb er geen beeld van	33%

18. Heeft u nog ideeën of suggesties met betrekking tot de tijdschriftcirculatie

Ja	72%
Nee	28%

De knipselkrant

De knipselkrant is een krant met allerlei knipsels over de Leidse actualiteit. Deze knipselkrant wordt twee keer per week door de bibliotheek uitgebracht. De volgende zes vragen hebben hier betrekking op.

19. Maakt u gebruik van de knipselkrant?

Ja	14%
Als abonnee	14%
Als meelezer	86%
Nee	86%

Bij nee, wat is hiervoor de reden? Ga vervolgens verder met vraag 25.

U bent er niet mee bekend	44%
Geen tijd om het te lezen	16%
Het is te duur	5%
Lees de dagelijkse krant	19%
Niet nodig voor werk	7%
Heeft een eigen (digitale) knipselkrant	9%

20. Vindt u de actualiteit van de knipselkrant recent genoeg (voor 14% van de respondenten die wel gebruik maken)?

Ja	71%
Nee	29%

21. Hoe vaak wordt door u daadwerkelijk informatie uit de knipselkrant gebruikt (voor 14% van de respondenten die wel gebruik maken)?

Bijna altijd	0%
Regelmatig	29%
Soms	29%
Bijna nooit	42%

22. Vindt u het belangrijk dat de knipselkrant in digitale vorm beschikbaar is voor raadpleging (voor 14% van de respondenten die wel gebruik maken)?

Ja	43%
Nee	57%

23. Leest u alle artikelen die in een knipselkrant wordt aangeboden (voor 14% van de respondenten die wel gebruik maken)?

Ja	14%
Nee	86%

Bij nee, wat is hiervoor de reden?

Geen tijd om alles te lezen	33%
Niet alle artikelen zijn voor mij relevant	67%
Anders.	0%

24. Heeft u nog ideeën of suggesties met betrekking tot de knipselkrant (voor 14% van de respondenten die wel gebruik maken)?

Ja	43%
Nee	57%

Collectie

Hierbij gaat het om de fysieke publicaties die bij de bibliotheek in de collectie staan. Hierbij kunt u denken aan boeken, brochures, kranten, tijdschriften en losbladige uitgaven. De volgende vijf vragen hebben betrekking op deze collectie.

25. Maakt u wel eens gebruik van de bibliotheekcollectie?

Ja	50%
Nee	50%

Bij nee, wat is hiervoor de reden? Ga vervolgens verder met vraag 30.

U bent er niet mee bekend	4%
Ik krijg mijn informatie op andere manieren	92%
Anders	4%

26. Vindt u dat de bibliotheekcollectie aansluit op uw vakgebied (voor 50% van de respondenten die wel gebruik maken)?

Bijna altijd	36%
Regelmatig	24%
Soms	16%
Bijna nooit	0%
Geen mening	24%

27. Wat vindt u van de beschikbaarheid van de collectie voor uitleen (voor 50% van de respondenten die wel gebruik maken)?

Goed	68%
Redelijk	32%
Slecht	0%

28. Hoe lang heeft u gemiddeld een publicatie nodig voor uw werkzaamheden (voor 50% van de respondenten die wel gebruik maken)?

1 tot 2 weken	68%
2 tot 4 weken	16%
4 weken of langer	16%

29. Heeft u nog ideeën of suggesties met betrekking tot de collectie van Bidoc?

Ja	28%
Nee	72%

Pro-actief handelen

30. Vindt u het belangrijk dat de bibliotheek meer attendeert over alle relevante informatie die betrekking heeft op uw vakgebied? Hierbij gaat het niet om de collectie van Bidoc zelf maar om informatie die u bijvoorbeeld via het internet kunt krijgen.

Ja	84%
Nee	14%
Geen mening	2%

31. Heeft u behoefte aan literatuurattendering vanuit de bibliotheek over de beschikbare publicaties. Hierbij gaat het wel om de bestaande en nieuwe publicaties die in de collectie van de bibliotheek zijn opgenomen.

Ja	76%
Nee	18%
Geen mening	6%

Content

De volgende twee vragen hebben betrekking op de omgeving waarmee u te maken heeft voor uw werkzaamheden. Hierbij moet u denken aan andere afdelingen of medewerkers.

32. Moet u voor uw functie veel samenwerken met andere afdelingen?

Ja	86%
Nee	14%

33. Heeft u inzicht in wie wat doet en over welke kennis collega's beschikken binnen de organisatie?

Ja	52%
Redelijk	42%
Nee	6%

Advies en ondersteuning bij zoeken

34. Hoe vaak zoekt u informatie per week, zowel via de bibliotheek als via andere mogelijkheden (bijv. Internet).

Zelden of nooit	10%
Gemiddeld 1 of 2 keer	38%
Gemiddeld 3 tot 5 keer	24%
Gemiddeld 6 of meerdere keren	28%

35. Kost het u veel tijd om de benodigde informatie te vinden?

Meestal wel	2%
Varieert	52%
Meestal niet	46%

36. Hoe vaak kunt u de benodigde informatie zelf vinden?

Bijna altijd	38%
Regelmatig	48%
Soms	10%
Bijna nooit	4%

37. Heeft u behoefte aan ondersteuning en begeleiding bij het zoeken naar de benodigde informatie?

Ja	38%
Nee	62%

Welke informatie hebben ze nodig en hoe komen ze eraan?

Wetgeving

38. Hoe vaak raadpleegt u informatie over wetgeving?

Bijna altijd	20%
Regelmatig	40%
Soms	22%
Bijna nooit	18%

39. Hoe komt u aan informatie over wetgeving?

Van de bibliotheek	13%
Externe informatiebronnen	33% (Met name het gebruik van internet)
Van collega	29%
Anders	25%

40. In welke vorm wenst u informatie over wetgeving te ontvangen?

Op papier	54%
Digitaal	46%

De gemeentelijke besluitvorming

41. Hoe vaak raadpleegt u informatie over de gemeentelijke besluitvorming?

Bijna altijd	18%
Regelmatig	40%
Soms	30%
Bijna nooit	12%

42. Hoe komt u aan informatie over de gemeentelijke besluitvorming?

Van de bibliotheek	8%
Externe informatiebronnen	15%
Van collega	34%
Anders	43% (Met name het gebruik van het RIS)

43. In welke vorm wenst u informatie over de gemeentelijke besluitvorming te ontvangen?

Op papier	24%
Digitaal	76%

De Leidse actualiteit

44. Hoe vaak raadpleegt u informatie over de Leidse actualiteit

Bijna altijd	40%
Regelmatig	26%
Soms	10%
Bijna nooit	24%

45. Hoe komt u aan informatie over de Leidse actualiteit?

Van de bibliotheek	14%
Externe informatiebronnen	61% (met name eigen geabonneerde kranten en internet)
Van collega	18%
Anders	7%

46. In welke vorm wenst u informatie over de Leidse actualiteit te ontvangen?

Op papier	60%
Digitaal	40%

Vakinhoudelijke informatie

47. Hoe vaak wordt door u vakinhoudelijke informatie geraadpleegd?

Bijna Altijd	24%
Regelmatig	50%
Soms	18%
Bijna nooit	8%

48. Hoe komt u aan deze vakinhoudelijke informatie?

Van de bibliotheek	24%
Externe informatiebronnen	40% (Met name zelf aangeschafte publicaties)
Van collega	20%
Anders	16%

49. In welke vorm wenst u vakinhoudelijke informatie te ontvangen?

Op papier	64%
Digitaal	36%

Andere categorieën van informatie

50. Zijn er nog andere categorieën van informatie waar u van gebruik maakt dan de hierboven genoemde vier categorieën.

Ja	8% (bijv. informatie via beeld en geluid)
Nee	92%

Achtergrondvragen

51. Tot slot, van welke locatie maakt u het meest gebruik?

Stadhuis	32%
Stadsbouwhuis	36%
Geen	32%