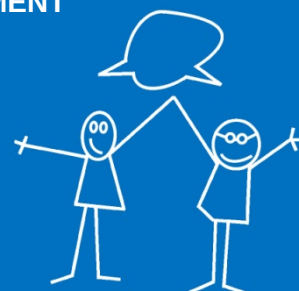


SAMEN WERKEN AAN SAMENWERKEN

HOE INTERNE COMMUNICATIE EEN ROL SPEELT BIJ KENNISMANAGEMENT

DOOR: LON AERTS (2011)

BIJLAGENBOEK



De schrijfster werd door Océ - Technologies B.V. in staat gesteld een onderzoek te verrichten, dat mede aan dit rapport ten grondslag ligt.

Océ - Technologies B.V. aanvaardt geen verantwoordelijkheid voor de juistheid van de in dit rapport vermelde gegevens, beschouwingen en conclusies, die geheel voor rekening van de schrijfster komen.

Titel	Samen werken aan samenwerken
Ondertitel	Hoe interne communicatie een rol speelt bij kennismanagement Bijlagenboek
Auteur	Lon Aerts 2113438
Opdrachtgever	Océ -Technologies B.V. Information Center
Begeleiders	Annemie Verhoeven Hans Loonen
Opleiding	Fontys Hogeschool Communicatie
Begeleider	Claire Lafarre
Plaats	Venlo
Datum	07-06-2011

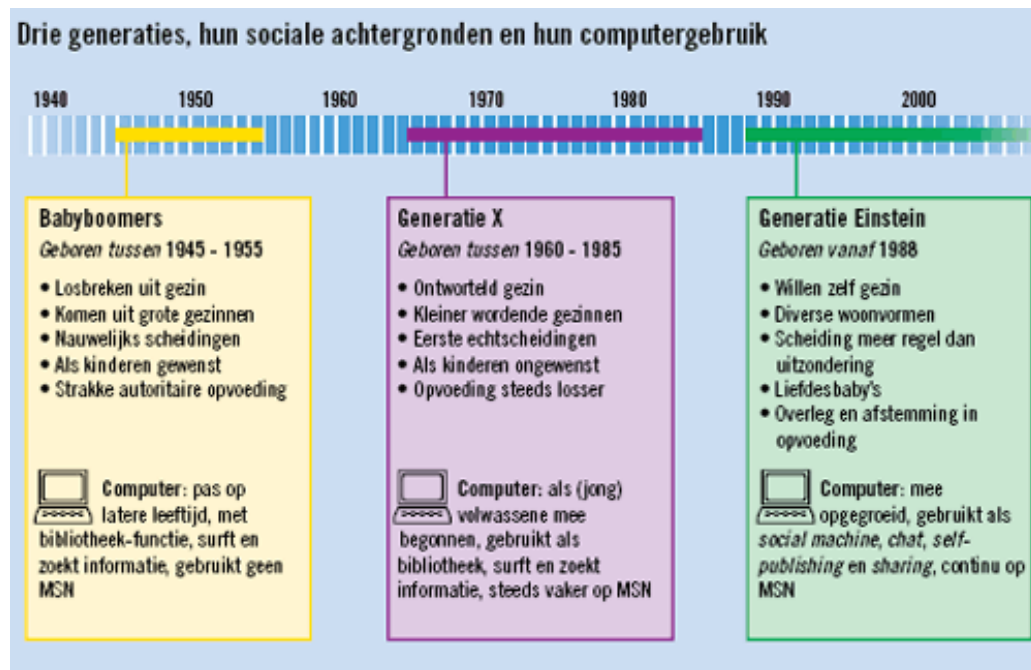


INHOUD

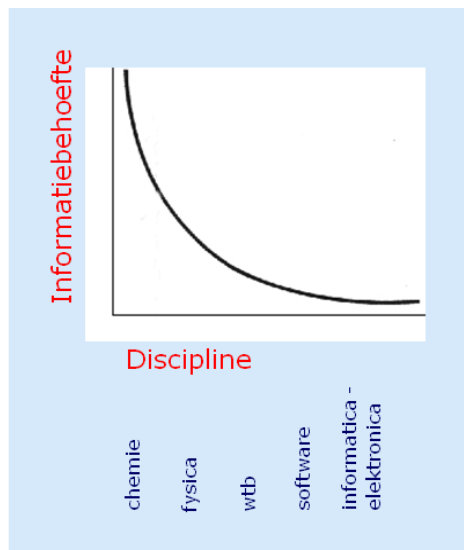
1. AFBEELDINGEN & MODELLEN	1
1.1 Afbeelding: Einstein	1
1.2 Afbeelding: Informatiebehoefte	1
1.3 Model: 7S model McKinsey	2
1.4 Model: Funderingsschema van den Bosch & Zweekhorst	2
2. ONDERZOEKSINSTRUMENTEN	3
2.1 Topiclijst	3
3. GESPREKSVERSLAGEN	4
3.1 Oriënterende gesprekken	4
3.2 Diepte-interviews	5
4. RESULTATEN ENQUÊTE	13
5. FOTO'S GEBRUIK HUISSTIJL	40
6. CONCEPT WEBSITE	41

1. AFBEELDINGEN EN MODELLEN

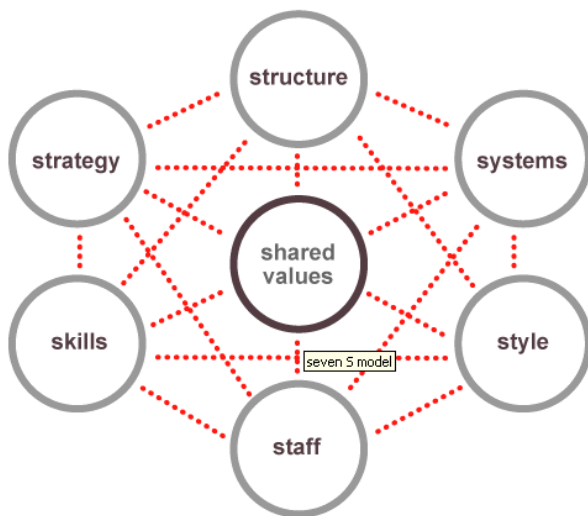
1.1 AFBEELDING: EINSTEIN



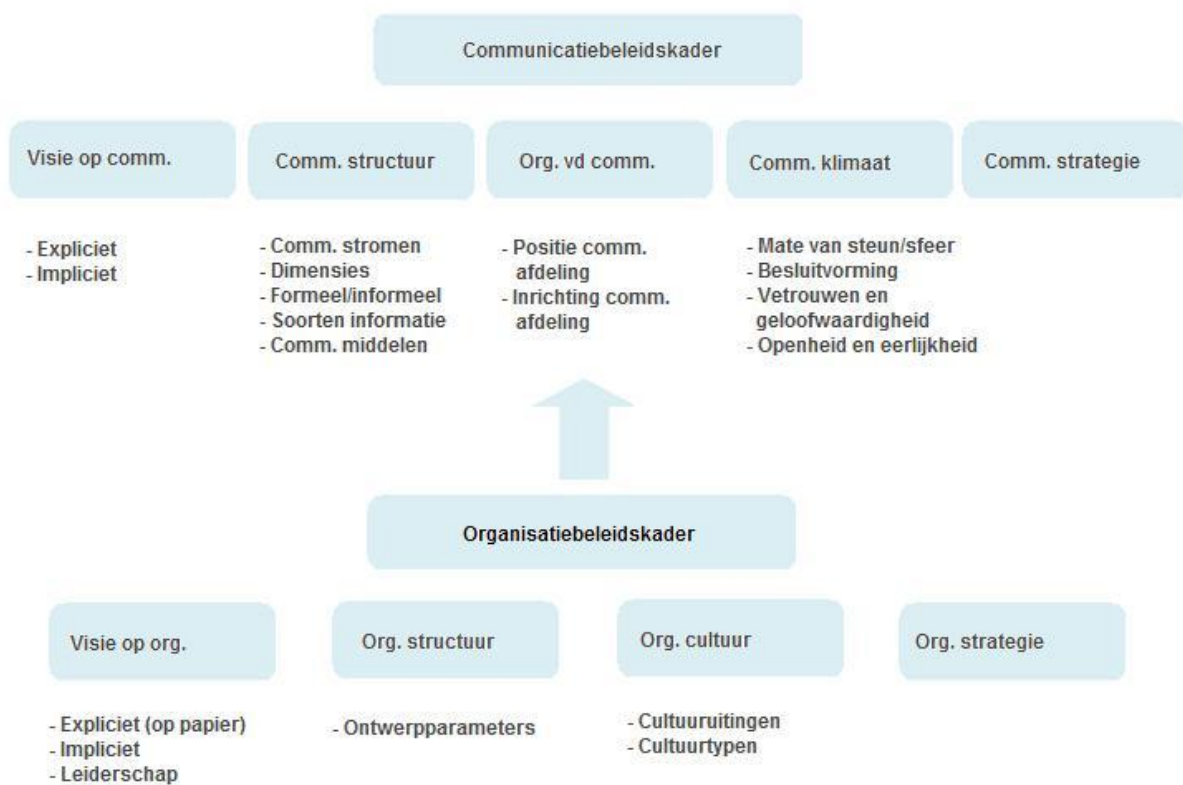
1.2 AFBEELDING: INFORMATIEBEHOEFTE



1.3 MODEL: 7S MODEL MCKINSEY



1.4 MODEL: FUNDERINGSSCHEMA VAN DEN BOSCH & ZWEEKHORST



2. ONDERZOEKSINSTRUMENTEN

2.1 TOPICLIJST

1. ACHTERGRONDINFORMATIE RESPONDENT

- 1.1 Naam
- 1.2 Leeftijd
- 1.3 Discipline
- 1.4 Projectfase
- 1.5 Hoelang werkzaam bij Océ Research & Development

2. INFORMATIEKANALEN INFORMATION CENTER

- 2.1 Welke informatiekanalen gebruikt u? (algemeen)
- 2.2 Weet u welke informatiekanalen het Information Center aanbiedt?
- 2.3 Wat vindt u van deze informatiekanalen? (kwaliteiten, gebruiksvriendelijkheid etc.)
- 2.4 Wat zou u graag nog zien m.b.t. een informatiekanaal? (behoeften)
- 2.5 Vervullen deze informatiekanalen in uw informatiebehoeften? (waarom wel/niet)
- 2.6 Ervaart u een 'informatie overload'? Zo ja, waarom?
- 2.7 Wat voor soort informatie zou u graag nog aangeboden krijgen?

3. ALGEMEEN BEELD OVER INFORMATIE

- 3.1 Hoe denkt u over het belang van informatie voor uw werk?
- 3.2 Hoe denkt u over de mogelijkheden m.b.t. het verkrijgen van informatie?
- 3.3 Hoeveel tijd besteedt u gemiddeld aan het verkrijgen/lezen van informatie? (per week)

4. POSITIE INFORMATION CENTER

- 4.1 Vindt u dat het Information Center een ondersteunde functie heeft? (doorvragen)
- 4.2 Zijn er volgens u verbeterpunten m.b.t. de positie van het Information Center?

5. CULTUUR & ORGANISATIE

- 5.1 Wordt u gestimuleerd om informatie te zoeken? Zo ja, hoe? Zo nee, wat zou een goede stimulans zijn?
- 5.2 Wat is de mate van coaching vanuit het management?
- 5.3 Werksfeer (thuis voelen, op je gemak, familie, formeel etc.)
- 5.4 Zijn er bepaalde normen en waarden binnen R&D?
- 5.5 Wat voor besluiten neemt u over het algemeen in uw werk?
- 5.6 Zijn er formele of informele regels opgesteld over de manier waarop u informatie verkrijgt?
- 5.7 Op welke manieren komen besluiten tot stand?
- 5.8 Beschrijf de wijze waarop u informatie uitwisselt met: directe chef, collega's, management, directie, ondergeschikten.

3. GESPREKSVERSLAGEN

In dit deel van de bijlagen vindt u de gespreksverslagen van de oriënterende gesprekken en diepte-interviews terug. Deze gespreksverslagen zijn slechts een samenvatting van het gesprek/interview. In verband met de privacy van de geïnterviewden, zijn de gespreksverslagen anoniem verwerkt. Dit houdt in dat eventuele achtergrondinformatie is weggelaten, dit in verband met mogelijke herleiding naar personen. Hiervoor graag uw begrip.

3.1 ORIËNTERENDE GESPREKKEN

Een van de geïnterviewden wilde niet dat een samenvatting van het gesprek werd opgenomen in deze scriptie. hiervoor graag uw begrip.

Gesprek 1

Tijdens dit gesprek werd gehamerd op het belang van goede informatie en de rol die het Information Center hier in heeft of in zou moeten hebben. Er werd gesproken over een symbolisch touwtje dat tussen de medewerkers en het Information Center bungelde. Dit touwtje moest invulling krijgen zodat het daadwerkelijk voor verbintenis zou zorgen. Daarnaast werd in dit gesprek het 'strategische' belang van het Information Center meerdere malen herhaald. Het Information Center biedt, volgens de geïnterviewde, goede en relevante informatie aan. De geïnterviewde stelt dat wanneer er meer/beter gebruik gemaakt gaat worden van de aangeboden communicatiemiddelen, dit de medewerker tijd (zoeken) en de organisatie geld gaat schelen. De geïnterviewde stelt tot slot dat er veel te weinig gebruik wordt gemaakt van interne bronnen.

Gesprek 2

De geïnterviewde van dit gesprek heeft veel verteld over de manier waarop informatie binnen R&D gezien wordt en hoe er met informatie wordt omgegaan. De geïnterviewde gaf aan dat R&D'ers erg eigenwijs zijn en niets moeten hebben van 'betweters'. Met het 'vingertje wijzen' is uit den boze. Ook deze geïnterviewde vond het ontzettend belangrijk dat medewerkers meer gebruik gingen maken van de intern aanwezige kennis (o.a. Information Center). De geïnterviewde bleef daarnaast terugkomen op het feit dat het Information Center beter moest handelen als het ging om vraag en aanbod van informatie. De geïnterviewde vond dat het Information Center op dit moment niet bekend genoeg was en dat door de slechte 'centralisatie' door de bomen het bos niet meer gezien wordt.

Gesprek 3

Tijdens dit gesprek is er veel gesproken over het aanbod van communicatiemiddelen. Dit zorgde ervoor dat al snel duidelijk werd dat het merendeel niet bekend was. De geïnterviewde stelt dat dit komt omdat er nergens wordt gecommuniceerd over het Information Center. Het is niet duidelijk wie ze zijn, wat ze doen etc. Door deze onbekendheid wordt informatie vooral via collega's of internet opgevraagd.

Gesprek 4

Tijdens dit gesprek werd duidelijk dat er geen beleid is waarin staat omschreven hoe medewerkers moeten zoeken naar informatie. De geïnterviewde gaf aan dat er zeker ruimte zou zijn om met het Information Center om de tafel te zitten, mits zij met een interessant en goed voorstel zouden komen. De geïnterviewde stelde daarnaast dat medewerkers tegenwoordig steeds minder goed geïnformeerd zijn en dat hij zich hier zorgen over maakte. In diezelfde zin gaf de geïnterviewde aan dat het Information Center een grote rol zou kunnen spelen in dit

'informatieproces'. De geïnterviewde gaat er vanuit dat er meer dan genoeg kansen zijn voor zowel de medewerkers als voor het Information Center, maar dat deze nog gezien en gepakt moeten worden.

Gesprek 5

De geïnterviewde in dit gesprek gaf aan dat er door medewerkers te weinig gebruik gemaakt werd van het Information Center. De geïnterviewde vond dat medewerkers meer gestimuleerd moesten worden vanuit het management. In diezelfde zin gaf de geïnterviewde aan dat er ook getwijfeld kon worden aan het bewustzijn van de managers als het ging om het Information Center. De geïnterviewde gaf daarom als tip om beide 'groepen' aan te pakken. De houding van de geïnterviewde tegenover het Information Center was uiterst positief te noemen.

3.2 UITWERKINGEN DIEPTE-INTERVIEWS

Een van de geïnterviewden wilde niet dat een samenvatting van het interview werd opgenomen in deze scriptie. Hiervoor graag uw begrip.

Diepte-interview 1

"Ik zoek vooral veel informatie via Google. Daarnaast wil ik SignsDirect nog wel eens gebruiken. Ik haal ook wel eens wat informatie uit boeken. Maar internet is toch de makkelijkste manier om informatie te zoeken en vinden. Ik weet dat je tijdschriften of boeken kunt halen in de bibliotheek. En dan is er nog DocFinder natuurlijk. Meer kan ik zo niet opnoemen. Verder vind ik dat het Information Center slecht zichtbaar is en dat ze lastig te vinden zijn via Compass. Ze hebben me in een ver verleden een keer iets verteld over de mogelijkheden om intern informatie te verkrijgen, maar that's it. DocFinder vind ik, laat ik het zo zeggen, verschrikkelijk slecht. Dit heeft niet alleen te maken met de zoekfunctie die zo bagger is. Het heeft ook te maken met de manier waarop er wordt gerapporteerd binnen R&D. De kwaliteit van rapporten is soms erg slecht waardoor deze slecht terug te vinden zijn of niet helemaal compleet zijn. Dit is vervelend want hierdoor moet je alsnog dingen gaan uitzoeken die al eens eerder zijn gedaan. Daarnaast vind ik dat de rapporten die geschreven zijn transparanter moeten worden aangeboden. Vaak kom ik een rapport tegen wat ik liever een aantal maanden eerder had gehad. Ik denk dat dit ook een taak is voor de manager, zij moeten dit beter controleren. Natuurlijk hebben zij het druk, maar er gaat nu veel interne kennis verloren. Via DocFinder zou het een uitkomst zijn als de rapporten beter geordend zouden worden, zodat er beter gezocht kan worden. Wat betreft de content ben ik tevreden. Ze kunnen niet alles voor ons opzoeken. Over het algemeen vervullen de informatiekkanalen wel in mijn informatiebehoefte. Als ik iets niet kan vinden is dat vaak specifieke informatie en die zoek ik dan zelf via internet. Alleen als DocFinder beter zou werken zou ik meer informatie binnenshuis kunnen vinden. Informatie vormt de basis voor je werk. Dus daar ben je altijd wel mee bezig denk ik. Of ik me bewust ben van de kwaliteit van informatie? Ja, je weet dat informatie via Google gewoon niet altijd goed is, daarom zoek je ook wel verder. Het kost wel veel tijd. Maar als die kennis binnenshuis te krijgen is en makkelijker zou gaan zou dit natuurlijk veel tijd schelen. Ik denk dat er nog een aantal verbeterpunten zijn als het gaat om de zichtbaarheid van het Information Center. Je komt er nu toevallig bij uit. Als je het niet weet, vind je het gewoon ook niet. Een gebrek aan communicatie dus. Vandaar dat jij hier dus bent? Ik denk dat als het beter wordt gecommuniceerd en de kanalen wat vriendelijker worden dat al een hele boel scheelt. Het Information Center zou een duidelijke positie moeten kiezen en beter/meer moeten luisteren naar de medewerker. Maar daar ligt natuurlijk ook een rol voor de medewerker. De werksfeer hier is erg informeel en prettig. Soms is er wel een onderlinge strijd, maar dit motiveert wel weer heel erg. Verder heeft iedereen respect voor elkaar, dat is wel belangrijk. Daardoor durf je ook met nieuwe ideeën te komen. En verder is het belangrijk dat we eerlijk blijven, niet alleen voor de werksfeer maar ook voor het resultaat. Iedereen is ook heel betrokken bij elkaar en probeert elkaar te helpen, motiveren en stimuleren, dus dat is heel relax. Beslissingen

worden toch wel vaak met de collega's overlegd. Managers controleren wel, maar meer op de aspecten geld, mensen en tijd. Er zijn voor zover ik weet geen regels opgesteld over zoekgedrag etc. Ik denk dat medewerkers wel weten dat ze goede informatie moeten gebruiken, waar ze dit doen moeten ze zelf weten. Goede informatie zorgt natuurlijk wel voor een betere kennis en misschien wel voor betere producten. Als dit zoeken naar informatie niet makkelijk kan gebeuren, moet Océ daar haar punten proberen te pakken. Het is een beetje geven en nemen. En internet gaat nu eenmaal heel snel. Maar als jij het voor mekaar kan krijgen door middel van communicatie, petje af. Besluiten worden genomen met de groep, vaak door middel van overleg. Er zijn veel verschillende soorten overleg binnen R&D: projectoverleg, afdelingsoverleg etc. Ik stuur je nog wel een mailtje met meer informatie hierover. Verder werken we vrij zelfstandig t.o.v. het management, dat kan gewoon en is ook wel nodig. De communicatie verloopt hier zowel formeel als informeel maar toch meer informeel denk ik (mail, persoonlijk contact, telefoon etc.), er zijn weinig vaste richtlijnen en er zit hier natuurlijk geen communicatieafdeling die het een en ander netjes regelt. Er is niet echt sprake van een hiërarchie, dus dat gebeurt eigenlijk 'gewoon'."

Diepte-interview 2

"Informatie zoek/krijg ik veel via collega's, die weten toch wel veel. Daarnaast zoek ik veel via internet, ik heb een aantal interessante sites waar ik op zoek en natuurlijk veel via Google. Dat is snel en je vind wereldwijde informatie. Ik kijk ook terug naar projecten, via collega's of via DocFinder. We hebben op de afdeling ook een harde schijf als SharePoint, waar veel informatie op staat. Onze afdeling heeft ook een Wiki waar vrijwel alle informatie op komt te staan. Daar ben ik ook actief te vinden. Verder heb ik wel eens gebruik gemaakt van een RSS-Feed. Daarnaast hebben we met de afdeling weleens aan het Information Center gevraagd of ze meer informatie wilden zoeken over een specifiek onderwerp, dit werkt veel effectiever en is erg fijn. De bibliotheek ken ik ook wel, maar daar maak ik weinig gebruik van. Ga er af en toe zitten om te vergaderen of om iets door te lezen. Vind het maar een stoffig en ouderwets hok. Als ze daar geld voor kunnen krijgen, zouden ze die bibliotheek eens moeten opknappen. Ik zoek ook via DocFinder, maar dan via de niet officiële zoekfunctie (Doxx). Dit werkt veel fijner, je kunt specifieker zoeken. Het nadeel is dat je de naam van de auteur moet weten, als je die niet weet kom je niet zo ver. Informatie moet vooral snel te vinden en compleet zijn. Informatie zou meer visueel aangeboden moeten worden, de huidige formats laten dit niet toe. Ook de portal zou ik graag wat spannender en overzichtelijker zien. Het is misschien wel een idee om een portal voor het Information Center in te richten, die spannend is en uitdaagt en daarnaast in één blik duidelijk maakt wat ze doen en waarvoor je ze kunt gebruiken. Dat mis ik nu. Het moet allemaal wat meer gecentraliseerd. Het is nu ongeorganiseerd, waardoor je niet waar je moet zoeken. De informatie die ik via de informatiekkanalen van het Information Center verkrijg, voorzien goed in mijn behoeften. Als ik dan net dat beetje meer informatie nodig heb, zoek ik dit zelf wel op. Ik vind ook niet dat het Information Center in alle informatiebehoefte moet proberen te willen voorzien. De basis is prima, al is meer ruimte voor persoonlijk contact natuurlijk altijd meegenomen. Dit heeft voordelen voor beide partijen, of ja, dan gaan we dus meer/effectiever samenwerken. Ik vind informatie heel belangrijk voor mijn werk. Er zijn wel kwaliteitsverschillen, daar ben ik me ook goed bewust van. Via internet houd je dat ook wel in gedachten. Nu werk ik niet in een sector waar ik veel met gevoelige informatie te maken heb, ik zoek vooral veel naar trends, concurrenten etc. Ik check daarom meerdere sites en als op die sites hetzelfde staat kan ik er wel vanuit gaan dat het klopt. Google is natuurlijk heel snel en doorzoekt de hele wereld, je hebt meer aan het Information Center als ondersteunende afdeling. Ik word in bepaalde mate gestimuleerd om informatie te zoeken, waar ik dit doe doet er niet toe. Ik vind ook niet dat dit nodig is, informatie heeft iemand in een innovatieve werkomgeving sowieso nodig. Als je de weg er maar naar toe weet, gebruik je dit wel. Dit is tevens mijn tip naar het Information Center trouwens, zorg dat je herkenbaar bent! Binnen R&D heeft iedereen de drang om te presteren, resultaten boeken is heel erg belangrijk. De werksfeer moet daarom prettig en open zijn, hierdoor durf je elkaar te stimuleren en

motiveren. Iedereen is ook betrokken bij elkaar, dit geeft toch een fijn gevoel. En verder is iedereen eerlijk en respectvol. Managers laten je dingen gewoon uitproberen, al letten ze wel op dat het niet de spuigaten uitloopt natuurlijk. Ze controleren/zijn vooral verantwoordelijk voor tijd, geld en mensen. Het gaat er binnen R&D lekker informeel en open aan toe, maar wel professioneel. Dat moet ook wel. Nee, ik vind niet dat het Information Center open genoeg is, hier kunnen ze nog wel wat dingen verbeteren. Overleg vindt op verschillende niveaus plaats: binnen de groepen, tussen managers etc. Maar besluiten worden toch vaak door degene genomen die de meeste kennis/ervaring heeft op dat gebied, al gebeurt dit wel vaak in overleg met directe collega's. Dit hoeft niet met de manager besproken te worden, dat kost ook veel te veel tijd. Er is weinig sprake van hiërarchie, dat is wel fijn."

Diepte-interview 3

"Ik zoek vooral informatie via internet (Google en Bing). Ik kijk dan sowieso niet na de 1^e hit, zoek altijd verder. Heb altijd een gezond gevoel van wantrouwen. Daarnaast gebruik ik zowel in- als externe wiki's. Dit vind ik overzichtelijker en er wordt doorgelinkt. Als ik het echt niet kan vinden ga ik naar Hans Loonen. Ik heb daarnaast ook een aantal handboeken op mijn bureau staan waar ik in kan kijken als ik iets nodig heb. Ik ken de ShortNotes, ComInfo en de bibliotheek, heb hier ooit een rondleiding gehad, dat is tegenwoordig niet meer geloof ik. En dan is er natuurlijk nog DocFinder. Ik weet wel dat de rest er is maar ik gebruik ze niet omdat ik ze niet nodig heb. Ik denk dat het daarnaast wel goed is om ze eens onder de loep te nemen qua gebruikersgemak e.d. Ik vind deze kanalen prima, alleen DocFinder vind ik niet goed. De kwaliteit van de rapporten is vaak heel erg slecht waardoor informatie erg lastig terug te vinden is. Daarnaast is het zoeken op DocFinder heel erg moeilijk. Dit is vervelend en jammer, want anders zou er veel meer interne kennis kunnen worden gedeeld en worden hergebruikt. Dit zou mij heel veel zoekwerk schelen, maar op den duur iedereen veel tijd en dus geld schelen, waardoor Océ effectiever/efficiënter kan werken. Een andere zoekfunctie (zoals Google of Doxx) zou een prima verbetering zijn. Compass moet daarnaast meer gestructureerd worden en het moet duidelijk zijn waar welke tool van het Information Center geschikt voor is. Dit stuk informatie mis ik en met mij waarschijnlijk nog heel veel anderen. Daarnaast denk ik dat het beter is als er meer informatie op maat geleverd zou worden. Nu zitten de mensen van het Information Center daar maar te zoeken en te zoeken naar informatie maar ze weten niet of er wel vraag naar is. Wanneer ze bijvoorbeeld ergens op een afdeling zouden zitten verspreid binnen R&D zou er veel effectiever gebruik gemaakt kunnen worden van hun zoekdeskundigheid. Al denk ik dat vooral de markt- en concurrenteninformatie op dit moment wel goed is maar misschien niet in de juiste vorm wordt aangeboden. Ik word in bepaalde mate gestimuleerd om informatie te zoeken, al vind ik dat dit niet nodig moet zijn. Ik werk immers in een omgeving waar informatie gewoon heel belangrijk is. Of ik ook gestimuleerd word in waar ik moet zoeken? Nee. Maar als iemand de weg naar een kanaal weet te vinden gebruikt hij het wel. De weg naar internet is nu eenmaal gemakkelijk. De weg naar het Information Center niet. Vaak hoor je dan toch weer 'ja ze kunnen wel vinden dat ik het daar moet zoeken, maar als ik niet weet dat het er is kan ik het ook niet gebruiken'. Ik denk dus dat hier het probleem ook zit en dat jij er met je communicatiekennis een belangrijke bijdrage in kan leveren. Al is het dan natuurlijk ook belangrijk om te weten waar er vraag naar is. Ik denk dat de geslotenheid van het Information Center op dit moment negatief uitpakt. Daarnaast is er natuurlijk niks vastgelegd in een beleid. We worden heel vrij gelaten in ons doen en laten, beslissingen mogen we zelf nemen maar worden over het algemeen genomen door degene die de meeste kennis heeft. De werksfeer is heel open, informeel en relax. Ik voel me hier gewoon thuis. We communiceren eigenlijk gewoon informeel met elkaar, er zijn niet echte formele communicatiemiddelen denk ik. Alleen het personeelsblaadje, maar dat is van Océ in het algemeen. Hier zit ook geen communicatieafdeling, we doen het allemaal zelf. Verder is iedereen betrokken bij elkaar en zijn we allemaal een beetje eigenwijs. Dit houdt het werk spannend en uitdagend. Je blijft elkaar uitdagen, stimuleren, motiveren etc. Erg leuk. Of ik nog opmerkingen heb? Ja. Ik denk dat als het Information Center verspreid zou zitten binnen R&D, ze veel effectiever te werk zouden kunnen gaan. Als ze dan horen waar het over gaat kunnen

ze informatie op maat gaan leveren. Hierdoor zouden ze wel 3 x meer waard zijn. Ze moeten zo die behoefte creëren. Nu zitten ze daar heel erg in hun eigen wereld. Veel van de informatie die ze verzamelen wordt door mij en mijn collega's niet eens gebruikt. Dit is zonde van de tijd. Ze zouden veel gericht te werk moeten gaan. Dat zou een voordeel zijn voor beide partijen. Of we dus moeten samenwerken? Ja, eigenlijk wel. Ik denk dat een nieuwe werkwijze heel waardevol zou zijn."

Diepte-interview 4

"Aan mijn informatie kom ik vooral door DocFinder, collega's, Google, eigen boeken of ik laat iets opzoeken door iemand van het Information Center. Ik ken ze eigenlijk omdat een collega het hier een keer over had, anders had ik het niet geweten denk ik. Dit komt omdat het Information Center erg slecht zichtbaar is. Ik ken alleen de tijdschriften/boeken, bibliotheek en DocFinder. ShortNotes heb ik wel eens van gehoord, maar geen idee wat het is. Ze hebben me eigenlijk nooit iets verteld over het Information Center en via het intranet is het al helemaal niet te vinden. Gemiste kans voor het Information Center. Ik vind dat DocFinder erg slecht is gestructureerd, als je daar nou gewoon handig in kon zoeken zou dit veel fijner zijn en makkelijker te gebruiken. Bijvoorbeeld op onderwerp, automatische vertaling (je typte jansen, bedoelt u janssen?). Andere kanalen zijn lastig te vinden en bovendien niet duidelijk waar het voor is. Een kanaal moet gewoon snel en makkelijk in het gebruik zijn, pas dan gebruik je het. En dat voordeel heeft Google natuurlijk, al moet je daar ook wel verder zoeken en kost dat ook veel tijd. Ik mis een overzichtelijke portal waar alles op staat en DocFinder zou een gestructureerde database moeten worden, nu gaat veel kostbare informatie verloren. Als het Information Center effectiever willen werken, moeten ze misschien wat vaker uit hun kamertje komen, zodat er binnen projecten relevante informatie kan worden verspreid. De dingen die ze opzoeken is overigens wel heel interessant hoor, al heb ik niet altijd zin om alles door te lezen, dat hoor ik dan wel weer via iemand anders. Of de informatiekkanalen voorzien in mijn informatiebehoefte? Als er nu nog iets beters kwam voor DocFinder zou hier een dikke JA komen te staan. Ik ervaar geen informatie overload, eerder te weinig nu je weet dat het Information Center mij voor een groot deel onbekend is. Verder mis ik geen informatie, het Information Center doet haar werk prima, ze moeten alleen een andere invulling zien te vinden. Meer samenwerken met de medewerkers bijvoorbeeld. Als de informatiekkanalen op genoemde punten worden verbeterd ben ik tevreden. En als je dan ook nog weet waar je welke informatie kunt halen is het helemaal in orde. We worden niet door managers gestimuleerd als het gaat om waar je je informatie zoekt, er wordt af en toe wel eens gezegd 'heb je dit of dat gelezen?' maar daar houdt het ook mee op. We hebben informatie nodig om ons werk te kunnen doen, dus dat is wel prima zo. Managers hebben ook niet zoveel te maken met de inhoud van de projecten, wij nemen zelf onze beslissingen. Managers regelen het budget, houden de planning enigszins in de gaten en ze regelen dat de juiste mensen op de juiste plek zitten. Het contact onderling is eigenlijk heel open en informeel, veel persoonlijke communicatie en contact via mail of telefoon. Dat gaat toch het snelst. We hebben ook wel overleg, via teamoverleg, projectoverleg of presentaties. Zo blijven we op de hoogte. Binnen de projecten is iedereen heel betrokken, oprecht geïnteresseerd en gemotiveerd. We willen natuurlijk resultaat boeken, daar is het om te doen. Een beetje eigenwijs zijn we ook wel, dat zorgt soms wel voor wat ergernissen, maarja, we zijn R&D'ers."

Diepte-interview 5

"Informatie die ik nodig heb vraag ik vaak aan mijn directe collega's. Daarna neem ik contact met minder directe collega's via telefoon of email. DocFinder en internet gebruik ik ook veel en dan vooral Google. Als ik echt iets specifiek nodig heb wil ik nog wel eens naar Hans Loonen gaan. Ik gebruik ook weleens ComInfo, maar dat doe ik heel weinig. Ik krijg de ShortNotes wel, maar lees ze niet altijd, is me teveel gedoe. Over de zichtbaarheid van het Information Center heb ik zo mijn bedenkingen. Je weet dat de bibliotheek er is en daar hangt een bord. Maar wat het Information Center nu eigenlijk is en wat ze aanbieden is niet duidelijk. Als ze zo belangrijk zijn zouden ze

dit toch beter moeten communiceren en laten zien. Maar dan ook met waar welk kanaal voor dient want als je dat ook nog allemaal zelf moet gaan uitzoeken kan je bezig blijven en daar heeft niemand zin in natuurlijk. Ik zie aan de ShortNotes niet meteen of het belangrijke informatie voor me is. Dit is vervelend. Daarom heb ik niet altijd zin om ze door te lezen. DocFinder is gewoon vervelend, je kan niet alles vinden wat je zou willen vinden, dus er gaat veel kennis verloren. Hier zou een mooie gestructureerde oplossing voor moeten komen en dan het liefst ook nog met een optie zodat je beter en minder gestructureerd documenten hoeft te maken. Wat betreft Compass is er teveel klikwerk nodig om te vinden wat je wilt vinden, maar dit geldt eigenlijk voor de hele structuur van Compass. Laat ik het zo zeggen: ik vind het bagger. Het is een onoverzichtelijk geheel. Voor de nieuwe medewerker is het lastig om een overzicht te krijgen van wat er allemaal aan interne kennis te vinden is. Ik zou een soort landingpage voor het Information Center wel fijn vinden. Omdat er zoveel doorlinks zijn is het lastig, dit moet centraler. Een introductie zou erg fijn zijn, vooral voor nieuwe medewerkers. Om medewerkers via deze manier op de hoogte stellen helpt denk ik ook wel om de medewerkers eerder gebruik te laten maken van die kanalen. Op dit moment wordt er gebruik gemaakt van een slechte interface, erg lastig om zo het juiste document/informatie te vinden. Ik ervaar geen informatie overload, je leest wat je wilt lezen. Ik denk dat het Information Center wel meer open moet worden in hun communicatie als het gaat om wie ze zijn en wat ze doen. Dit gebeurt nu gewoon totaal niet, heel vervelend. Vanuit het management is er vrij weinig controle. We worden heel los gelaten in wat we doen, als we maar presteren. We werken heel intensief samen in een project. Professioneel maar informeel. Ik vind de werksfeer heel prettig. Iedereen is aardig, open, respectvol en betrokken naar elkaar. Elkaar stimuleren binnen een groep vind ik ook erg belangrijk, gelukkig gebeurt dat ook goed. Of ik nog aanvullingen of opmerkingen heb? Ja. Ik vind het goed dat je hier bent om eens wat dingen uit te zoeken. We hebben vaker enquêtes gekregen over het Information Center, maar nog nooit is er iemand op deze manier in gesprek gegaan met de medewerkers. Hierdoor krijg je een veel beter beeld en kunnen problemen denk ik beter boven tafel gehaald worden. Ik denk dat het Information Center eerst voor zichzelf een aantal dingen op papier moet zetten en niet alleen maar moet willen zenden. Wij zijn ook mensen, er moet dus ook rekening met ons gehouden worden. Wat ik zou willen dan? Nou, meer samenwerken. Zo wordt het Information Center veel nuttiger. Hoe dit kan? Bijvoorbeeld door af en toe bij een projectoverleg erbij te gaan zitten. Ze weten dan veel meer wat er speelt. Daarnaast moet het Information Center zichzelf toch echt gaan promoten, als zij ons kunnen vertellen waarom wij hun nodig hebben, is het probleem denk ik wel opgelost."

Diepte-interview 6

"Hoe ik aan informatie kom? Er is heel veel intern contact en veel spontane informatiestromen binnen projecten. Daarnaast bel ik veel met collega's. Ik zoek ook wel eens wat op via DocFinder maar dat vind ik ronduit slecht. Daarnaast wil ik nog wel eens wat zoeken in boeken, papers of via social media. Ik ben ook wel bekend met ShortNotes en Competition Business Alerter, dat is wel handig. De informatie is vaak toch wel relevant. Ik ken dit eigenlijk via collega's. De rest ken ik niet, hoe kan ik weten dat ik iets nodig heb als ik niet weet dat het bestaat?. Er is een gebrek aan communicatie rondom wat het Information Center te bieden heeft, daarnaast vind ik de informatiedeling binnen R&D wat ouderwets, we zouden veel meer kunnen bereiken door social media te gebruiken. Er kan dan veel meer met korte lijntjes gecommuniceerd worden, we hoeven niet meer helemaal naar de bibliotheek te lopen. Door bijvoorbeeld gebruik te maken van Yammer kunnen medewerkers vragen stellen aan het Information Center en het Information Center kan door te monitoren beter inspelen op de vragen die online besproken worden. Zo is het probleem voor een groot deel opgelost denk ik. DocFinder (en rapporteren) is compleet kapot gestructureerd, verschrikkelijk. In DocBuilder zijn formats opgenomen waar je niet alles mee kan, sommige formats ontbreken. Ik vind het allemaal veel te gestructureerd, het mag wat meer op z'n beloop gelaten worden. Via DocFinder kan je daarnaast nooit iets goed vinden, ik weet niet of er het budget voor is maar een intelligent zoekstelsel zou erg handig zijn. Dit kost nu wel geld, maar uiteindelijk kan er wel veel meer interne

kennis gedeeld en hergebruikt worden. Nu gaat er veel te veel informatie verloren. De boeken en bladen die in de bibliotheek aanwezig zijn vind ik goed, alleen zou het vooral met boeken soms wat actueler mogen zijn. De collectie is wat gedateerd. Verder vind ik de bibliotheek erg ouderwets en niet uitnodigend. Wat een saaie bedoening daar, niet echt een inspirerende plek eigenlijk. Zeker niet vergeleken met andere bibliotheken die ik weleens heb gezien. Welke? Philips bijvoorbeeld, erg gaaf. Op dit moment wordt er door het Information Center vooral met een blanke hoed gekeken, ik zou het wel interessant vinden als er mensen binnen het Information Center met een bepaalde invalshoek, de zwarte hoed, naar bepaalde onderwerpen kijken, daarover twitteren en dan dus informatie delen en de discussie aanwakkeren. Wat vanuit het Information Center wordt aangeboden is verder wel prima, het blijft tenslotte een ondersteunend orgaan. Maar ik blijf bij mijn opmerking van net, meer samenwerken! Informatie is natuurlijk heel belangrijk, juist daardoor zou het Information Center meer rond moeten kijken en niet alleen vanuit eigen oogpunt informatie binnenhalen. Een nieuwe positionering, of laat ik zeggen, überhaupt een positionering zou een stuk beter zijn. Bij het Information Center moet nu toch langzamerhand het lampje wel gaan branden dat er zonder communicatie over het Information Center weinig zoden aan de dijk gezet worden. Dus ik zou zeggen, bedenk een leuke campagne. Of misschien iets meer effectiefs op de lange termijn, dat lijkt me nog de beste oplossing. Wat betreft het management worden we erg los gelaten, ze stimuleren ons wel om informatie te zoeken maar zeggen niet waar we dit moeten doen, dat is ook niet hun taak vind ik. Ook wat betreft het nemen van beslissingen worden we gewoon vrij gelaten, die worden gewoon gemaakt door degene met de meeste kennis. Een beetje overleggen, discussiëren, bluffen en dan komen we wel tot een besluit. Geldzaken en regelingen met medewerkers of tijd worden wel vaak met de manager besproken of door hem besloten. Verder zijn er nog wat besprekingen waar zaken met elkaar besproken worden. Een voorbeeld hiervan? Afdelingshoofden is er een, maar dat is op hoger niveau. Projectoverleg, teamoverleg, afdelingspresentatie en vergaderingen. Dat was het wel volgens mij. De werksfeer is erg prettig. Iedereen gaat op een informele manier met elkaar om. We zijn over het algemeen betrokken bij elkaar, al is dat naar de andere projecten toe vaak iets minder omdat je niet altijd weet waar ze mee bezig zijn. We werken erg intensief samen met verschillende disciplines en afdelingen, dat maakt het ook leuk. Hierdoor kunnen we goed presteren. We willen natuurlijk mooie producten neerzetten, daar is het ons om te doen. Af en toe is er wel eens wat onenigheid, dat komt omdat we zo eigenwijs zijn. Verder is het hier gewoon een gezellige boel waar hard werken beloond wordt. We stimuleren en motiveren maar dagen elkaar ook uit. Juist door elkaar te blijven prikkelen komen we tot goede ideeën en dat brengt me dus bij de mentaliteit van samenwerking. De communicatie verloopt informeel en formeel. Email, Compass, telefoon, mondeling, rapporten, jaarverslagen, personeelsblad, van alles wat. Of ik nog opmerkingen of aanvullingen heb? De 'its cool 2 fail' houding verdwijnt een beetje, dat vind ik erg jammer. We zijn niet voor niets een innovatieve organisatie. Binnen R&D hebben we het paradigma dat informatie heilig, beschermd en gesloten moet zijn. Dit is jammer, we kunnen zoveel meer leren als we daar opener over zijn."

Diepte-interview 7

"Voor informatie over mijn vakgebied zoek ik vooral via internet en dan via Google. Informatie over het werk zoek ik vooral via Compass. Daarnaast zoek ik nog in DocFinder en op in- of externe Wiki's. De bibliotheek en DocFinder ken ik wel. De rest ken ik niet, nooit gezien of van gehoord. Denk dus dat dit komt door een gebrek aan reclame. Ik vind DocFinder erg slecht. Je kan bijna niks normaal terugvinden, ik kan er niks met de zoekfunctie. Doxx is een soort afgeleide daarvan, dat gaat al een stuk beter. Ik denk dat dit probleem puur aan de zoekmachines ligt. De zoekresultaten zijn niet optimaal. Een soort Google zoekfunctie zou ideaal zijn. Ik vind de Wiki's fijner en meer gestructureerd werken. Als dit allemaal in zo'n vorm aangeboden zou worden zou dit erg fijn zijn. Het informatieaanbod vind ik verder prima. Compass, ik weet niet of dat van het Information Center is, maar dat vond ik dus niet goed. Je kan de helft niet terug vinden, ook niks over het Information Center. Toen ik jouw

mailtje kreeg, ben ik meteen gaan zoeken op Compass, maar dat werkt dus niet. Je weet niet wat waar staat of waar het voor is. Misschien een idee om een soort Information portal te lanceren? Maar dat laat ik aan jou over. Informatie is dus erg belangrijk, je kan niet zonder. We werken natuurlijk op een markt met concurrenten en dus is goede kennis erg belangrijk. Ik ben dus wel actief op zoek naar informatie. Ik vind niet dat we gestimuleerd moeten worden als het gaat om het zoeken naar informatie, als het goed is zit dit in de mentaliteit van een R&D'er. Door informatie te gebruiken kan je natuurlijk beter presteren. Misschien dat het Information Center er wel voor kan zorgen dat de medewerker gestimuleerd wordt om meer informatie intern te verkrijgen. Ik denk dat dit tijdbesparend werkt. Maar misschien moet het Information Center dan ook meer aan zichzelf werken, meer open zijn naar de medewerker (wie/wat) en moeten medewerkers meer samenwerken. Werk aan de winkel dus bij beide partijen. De sfeer is verder heel open en informeel. Ik voel me gewoon prettig en op mijn gemak hier. Iedereen kent iedereen, ons kent ons. Er is veel onderling en individueel contact, persoonlijk, via telefoon of mail. Verder worden er rapporten geschreven en worden formele zaken vaak via Compass gecommuniceerd. Verder verwacht ik van mijn collega's dat ze me stimuleren en motiveren, dat ze eerlijk zijn maar wel correct en dat we gewoon 'aardig' en respectvol tegen elkaar zijn. Besluiten worden ook op deze manier genomen. Er wordt overlegd, gediscussieerd en vaak trekt degene met de meeste kennis aan het langste eind. Managers spelen hier niet zo'n grote rol in, als het mis gaat komen ze wel kijken. Managers beheren het budget en tijd en zorgen voor de juiste medewerkers op de juiste plek. Prima geregeld zo, vind ik. Wat ik net was vergeten te zeggen is het woord resultaat, dat is hier heel belangrijk, daar draait het om."

Diepte-interview 8

"Ik zoek/vraag veel informatie via Wiki's, documentatie op de afdeling, collega's en internet (Google) en daarnaast gebruik ik DocFinder. Ik ken de boeken, de literatuurstudie, DocFinder en een soort artikelen service waarvan ik de naam niet weet. Meer informatiekkanalen van het Information Center ken ik niet. Ze zijn slecht zichtbaar en vindbaar, ik wist er bijna niet vanaf. Ik vind dat het Information Center slecht en onoverzichtelijk georganiseerd is. Er is geen heldere structuur, dingen zijn lastig terug te vinden en het is niet duidelijk wat waar voor is. Als ze dit allemaal verbeteren, dan zal het ook wel meer gebruikt worden. Het moet allemaal snel, overzichtelijk en makkelijk te gebruiken zijn. Pas dan kom je vaker terug denk ik. Daarnaast past het zendergerichte gedrag niet meer bij nu. Er moet meer worden samengewerkt en er moet meer ruimte zijn voor interactie. Het Information Center wordt dan gewoon drie keer zoveel waard als nu. Medewerkers moeten wel bewust gemaakt worden van het feit dat het Information Center er is, waarschijnlijk ben jij daarom hier. Een soort promotieplan. En dan niet in de vorm van postertjes, dat werk hier niet. Krachtig en effectief, zo zou het moeten zijn. De sfeer binnen R&D is heel losjes en informeel. Dit geldt voor alle niveaus. De communicatie verloopt ook heel informeel. Er is veel telefonisch, mail en mondeling contact. Verder wordt er via Compass belangrijk nieuws bekend gemaakt. Dit nieuws wordt overigens ook via email verzonden. We wisselen ook informatie uit door middel van overleg. Dat wordt wel veel gedaan hier. Dit overleg leidt vaak tot besluiten, managers staan hier eigenlijk buiten. Als het fout gaat komen ze wel. Managers beheren de aspecten die niet direct met het ontwerp van het product te maken hebben. Geld, planning, mensen etc. Bij het ontwerpen/ontwikkelen van het product staat het resultaat toch wel centraal, iedereen wil een mooi product neerzetten. We stimuleren en motiveren elkaar dan ook. Daarnaast merk je ook dat iedereen betrokken is, juist omdat de samenwerking zo hecht is. Ik vind dat toch prettig. Over samenwerken gesproken, misschien moeten we dat ook meer gaan doen met het Information Center."

Diepte-interview 9

"Over het algemeen zoek ik veel informatie op in productdocumentatie. Deze is aanwezig op de afdeling of ik zoek het via DocFinder. Daarnaast heb ik veel contact met collega's, via mail of telefoon. Ik heb ook abonnementen op ShortNotes en CPNB's, deze lees ik af en toe door, maar daar heb ik niet altijd de tijd voor. En

ik zoek natuurlijk veel, misschien wel het meest, via internet en dan vooral Google. Of ik meer informatiekanalen vanuit het Information Center kan noemen? Ja hoor: ShortNotes, ComInfo, CPNB, CBA, DocFinder en het literatuuronderzoek. Ik denk dat veel medewerkers niet weten dat deze kanalen er zijn omdat er niet over gecommuniceerd wordt. Het is anders als je er al eens mee samen hebt gewerkt, dan weet je dat gewoon. Maar er is voor zover ik weet niks aan marketing gedaan om mensen bekend te maken met deze kanalen. Geen zichtbaarheid en geen communicatie, dus niet vindbaar als je het niet weet. Ik vind het overigens wel goed dat ze er zijn. Maar ik denk wel dat een tussenstapje, dus meer interactie tussen medewerker en het Information Center, beter zou zijn. Hierdoor kan er meer informatie op maat geleverd worden. Op deze manier komt het van twee kanten en hebben beide partijen hier meer voordeel van. Ik ervaar geen informatie overload. Voor nieuwkomers ben ik zelfs geneigd te zeggen dat er te weinig informatie/communicatie vanuit het Information Center is. Ze raken zo ook niet bekend met de informatiekanalen. Dit is jammer, omdat informatie erg belangrijk is. Wanneer dit intern voor een groot deel wordt aangeboden is het zonde er geen gebruik van te maken. Ik zoek ook actief naar informatie, vooral technische informatie. Af en toe wil ik wel eens zoeken naar markt- en/of concurrentie-informatie. Eigenlijk doe ik dit op dit moment te weinig. Oriënteren is gewoon belangrijk om goede en innovatieve producten te kunnen maken. Hoe verder je in de projectfase zit, hoe minder je met nieuwe informatie te maken hebt, beslissingen zijn dan al genomen. Het gaat dan niet meer zo zeer om de brede oriëntatie, maar meer om specialistische vraagstukken. Door de manager worden we in bepaalde mate gestimuleerd om informatie te zoeken. Dan komt hij vragen of ik 'dat artikel en die website' al bekeken heb. Hij zegt niet waar ik mijn informatie moet zoeken, als je het maar doet. Het contact met de manager is prettig. Ik zie hem niet zo vaak. Ik weet wel dat hij resultaat belangrijk vindt, dat wordt tijdens een overleg wel duidelijk. Hij is niet bij ieder overleg aanwezig, veel overleg gebeurt ook zonder hem. Er zijn verschillende soorten overleg. Projectoverleg, teamoverleg, afdelingshoofden overleg en er zijn afdelingspresentaties. Zo blijven we op de hoogte. Dat vind ik ook wel fijn, we blijven zo toch bij elkaar en elkaars projecten betrokken. Die betrokkenheid zorgt ervoor dat we goed kunnen samenwerken. Je blijft gemotiveerd om te presteren. In het project gaat het er heel informeel en open aan toe. Iedereen kent iedereen. Je maakt een praatje hier en dan weer eens een praatje daar, dat zorgt voor een fijne werksfeer. Verder wordt er veel via mail en telefoon gecommuniceerd. Formele communicatie? Ik denk dat je o.a. het personeelsblaadje bedoeld, dat is van Océ in het algemeen. En dan wordt er nog het een en ander aangekondigd via bijvoorbeeld Compass, via mail of memo's. Maar of hier een echte structuur in is, ik denk het niet. Het gebeurt dan zus en dan weer zo. We doen hier soms maar wat. Of ik nog opmerkingen of tips voor het Information Center heb? Ze moeten denk ik beginnen met een verandering in de werkwijze. Ze denken nu veel te veel vanuit hun eigen kaders. Dat is op dit moment gewoon niet meer effectief. Ik zeg niet dat ze dagelijks bij iedere afdeling langs moeten gaan of ze nog ergens van dienst kunnen zijn. We moeten natuurlijk wel reëel blijven. Maar als er op de een of andere manier ruimte gecreëerd kan worden voor meer interactie, zou dat perfect zijn. Dan is het probleem nog niet opgelost, want de medewerkers zijn dan nog niet bekend met het Information Center. Mijn beste tip is denk ik wel dat ze niet langer in hun kamertje moeten blijven zitten, maar dat ze naar de medewerkers toe moeten gaan."

4. RESULTATEN ENQUÊTE

Op de volgende pagina's zijn de resultaten uit de enquête terug te lezen. De 11 pagina's waar alleen leeftijden op staan vermeld zijn hierbij weggelaten.

1. Wat is uw geslacht?

		Response Percent	Response Count
Man		87,2%	314
Vrouw		12,8%	46
answered question			360
skipped question			0

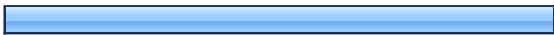
2. Wat is uw leeftijd?

	Response Count
	360
answered question	360
skipped question	0

3. In welke discipline bent u werkzaam?

		Response Percent	Response Count
Industrial Design		4,4%	16
Chemie/Natuurkunde		24,4%	88
Software		24,2%	87
Electronica		10,3%	37
Werktuigbouwkunde		22,8%	82
Anders - technisch		7,5%	27
Anders - niet technisch		6,4%	23
answered question			360
skipped question			0

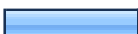
4. Bent u op dit moment werkzaam binnen uw eigen vakgebied?

		Response Percent	Response Count
Ja		88,9%	320
Nee		11,1%	40
answered question			360
skipped question			0

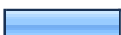
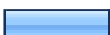
5. Binnen welke afdeling bent u werkzaam?

		Response Percent	Response Count
Engineering		55,8%	201
Development		17,5%	63
Research		12,2%	44
Anders		14,4%	52
answered question			360
skipped question			0

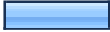
6. In welke projectfase bent u werkzaam? (indien nodig, meerdere antwoorden mogelijk)

		Response Percent	Response Count
T1 - Tx		13,3%	48
M1		30,0%	108
M2		36,4%	131
M3		28,9%	104
M4		22,2%	80
M5		29,7%	107
M6		11,4%	41
M7		11,1%	40
Niet van toepassing		21,4%	77
answered question			360
skipped question			0

7. Hoelang bent u werkzaam bij R&D?

		Response Percent	Response Count
< 1 jaar		1,4%	5
1-5 jaar		18,1%	65
6-10 jaar		14,4%	52
11-15 jaar		16,4%	59
16 jaar +		49,7%	179
answered question			360
skipped question			0

8. Welke functie past het best bij uw huidige werkzaamheden?

		Response Percent	Response Count
Manager		3,1%	11
Projectleider		2,5%	9
Coach		16,4%	59
Projectmedewerker		59,2%	213
Anders		18,9%	68
answered question			360
skipped question			0

9. Kunt u aangeven van welke informatiekanalen u weleens heeft gehoord en op welke manier? (meerdere antwoorden mogelijk)

	Via Yammer	Via collega's	Compass (intranet)	Introductie gehad	Nooit van gehoord	Anders	Response Count
'Bericht vd dag' op de prikboarden	0,7% (2)	29,6% (81)	32,5% (89)	9,5% (26)	15,3% (42)	28,5% (78)	274
ShortNotes	0,0% (0)	33,2% (91)	29,6% (81)	6,6% (18)	25,9% (71)	16,1% (44)	274
Competition and Business Alert (CBA)	0,0% (0)	19,3% (53)	24,8% (68)	6,2% (17)	46,7% (128)	12,4% (34)	274
ComInfo Personalised News Bulletin (CPNB)	0,0% (0)	13,5% (37)	13,5% (37)	2,9% (8)	66,1% (181)	9,1% (25)	274
ComInfo	0,0% (0)	15,0% (41)	20,4% (56)	3,6% (10)	57,7% (158)	9,1% (25)	274
Bibliotheek (fysiek)	0,0% (0)	32,8% (90)	16,8% (46)	58,8% (161)	1,8% (5)	18,6% (51)	274
Business Information Links Directory (BILD)	0,0% (0)	2,9% (8)	6,2% (17)	0,7% (2)	86,9% (238)	4,4% (12)	274
Market Study Alerter (MSA)	0,4% (1)	4,4% (12)	6,9% (19)	0,4% (1)	86,1% (236)	4,7% (13)	274
Inkjet Portal	0,0% (0)	14,6% (40)	36,1% (99)	2,6% (7)	46,0% (126)	5,5% (15)	274
DocFinder	0,0% (0)	35,4% (97)	52,2% (143)	36,5% (100)	0,4% (1)	6,9% (19)	274
Compass, my work pagina	0,0% (0)	17,5% (48)	74,1% (203)	17,9% (49)	2,2% (6)	6,6% (18)	274
Literatuuronderzoek	1,1% (3)	33,2% (91)	14,2% (39)	20,4% (56)	20,8% (57)	22,3% (61)	274
Bibis (online catalogus bibliotheek)	0,0% (0)	16,1% (44)	22,6% (62)	29,6% (81)	31,8% (87)	10,2% (28)	274
answered question							274
skipped question							86

10. Hieronder worden enkele interne informatiekkanalen genoemd, die u wellicht wel eens gebruikt. Kunt u aangeven in welke mate u gebruik maakt van deze informatiekkanalen?

	Zeerv vaak	Vaak	Regelmatig	Soms	Nooit, wel bekend	Nooit, niet bekend	Response Count
'Bericht vd dag' op de prikboards	4,4% (12)	13,5% (37)	28,5% (78)	27,4% (75)	12,4% (34)	13,9% (38)	274
ShortNotes	3,3% (9)	8,4% (23)	16,4% (45)	23,4% (64)	21,9% (60)	26,6% (73)	274
Competition and Business Alert (CBA)	2,2% (6)	5,5% (15)	8,8% (24)	12,4% (34)	21,5% (59)	49,6% (136)	274
ComInfo Personalised News Bulletin (CPNB)	3,6% (10)	5,1% (14)	8,0% (22)	4,0% (11)	13,9% (38)	65,3% (179)	274
ComInfo	1,8% (5)	6,9% (19)	10,6% (29)	12,0% (33)	11,7% (32)	56,9% (156)	274
Bibliotheek (fysiek)	1,1% (3)	3,3% (9)	20,4% (56)	54,0% (148)	18,2% (50)	2,9% (8)	274
Business Information Links Directory (BILD)	0,0% (0)	0,0% (0)	0,7% (2)	4,7% (13)	10,2% (28)	84,3% (231)	274
Market Study Alerter (MSA)	0,0% (0)	0,0% (0)	1,8% (5)	5,5% (15)	9,1% (25)	83,6% (229)	274
Inkjet Portal	0,4% (1)	1,8% (5)	5,8% (16)	17,9% (49)	28,5% (78)	45,6% (125)	274
DocFinder	24,5% (67)	25,5% (70)	36,1% (99)	11,7% (32)	2,2% (6)	0,0% (0)	274
Compass, my work pagina	24,5% (67)	32,1% (88)	21,2% (58)	15,7% (43)	3,6% (10)	2,9% (8)	274
Literatuuronderzoek	1,1% (3)	2,2% (6)	6,6% (18)	28,1% (77)	38,7% (106)	23,4% (64)	274
Bibis (online catalogus bibliotheek)	0,0% (0)	1,8% (5)	6,2% (17)	34,7% (95)	26,6% (73)	30,7% (84)	274
answered question							274
skipped question							86

11. Kunt u aangeven wat u het meest waardeert in onderstaande informatiekkanalen? Vink n.v.t. aan indien u het informatiekanaal niet gebruikt. (meerdere antwoorden mogelijk)

	Levert relevante en complete informatie op	Levert informatie op die ik via internet niet kan vinden	Het ondersteunt me bij mijn werkzaamheden	n.v.t.	Anders..	Response Count
'Bericht vd dag' op de prikborden	20,4% (56)	15,3% (42)	29,2% (80)	33,2% (91)	9,9% (27)	274
ShortNotes	12,0% (33)	9,5% (26)	26,3% (72)	53,3% (146)	3,3% (9)	274
Competition and Business Alert (CBA)	5,8% (16)	6,6% (18)	16,1% (44)	71,2% (195)	2,6% (7)	274
ComInfo Personalised News Bulletin (CPNB)	8,4% (23)	3,6% (10)	10,6% (29)	78,5% (215)	1,1% (3)	274
ComInfo	8,0% (22)	5,8% (16)	15,7% (43)	73,0% (200)	0,4% (1)	274
Bibliotheek (fysiek)	17,2% (47)	18,2% (50)	54,0% (148)	21,9% (60)	4,0% (11)	274
Business Information Links Directory (BILD)	1,5% (4)	0,4% (1)	3,6% (10)	94,2% (258)	0,4% (1)	274
Market Study Alerter (MSA)	0,7% (2)	1,1% (3)	4,7% (13)	93,4% (256)	0,7% (2)	274
Inkjet Portal	6,9% (19)	6,2% (17)	16,1% (44)	72,3% (198)	2,2% (6)	274
DocFinder	48,5% (133)	33,2% (91)	56,2% (154)	3,3% (9)	1,8% (5)	274
Compass, my work pagina	27,0% (74)	24,1% (66)	53,3% (146)	11,3% (31)	3,3% (9)	274
Literatuuronderzoek	7,7% (21)	8,0% (22)	26,6% (73)	62,0% (170)	1,1% (3)	274
Bibis (online catalogus bibliotheek)	4,4% (12)	8,8% (24)	31,8% (87)	56,9% (156)	2,9% (8)	274

Indien u 'anders' heeft aangevinkt, zou u hieronder willen aangeven waarom?

41

answered question

274

12. Indien u onderstaande informatiekanalen niet gebruikt, zou u kunnen aangeven waarom NIET?

	Lever geen relevante en complete informatie op	Lever niet meer informatie op dan die ik zelf via internet kan vinden	Niet ondersteunend bij mijn werkzaamheden	Onbekend met het kanaal	n.v.t.	Anders..	R
'Bericht vd dag' op de prikborden	1,1% (3)	1,1% (3)	16,4% (45)	15,7% (43)	63,5% (174)	3,3% (9)	
ShortNotes	1,5% (4)	2,6% (7)	16,4% (45)	28,8% (79)	50,4% (138)	2,9% (8)	
Competition and Business Alert (CBA)	0,7% (2)	1,8% (5)	16,1% (44)	47,8% (131)	32,8% (90)	2,6% (7)	
ComInfo Personalised News Bulletin (CPNB)	1,1% (3)	1,8% (5)	12,8% (35)	58,0% (159)	26,3% (72)	2,2% (6)	
ComInfo	1,1% (3)	1,1% (3)	13,9% (38)	49,6% (136)	33,6% (92)	1,8% (5)	
Bibliotheek (fysiek)	2,9% (8)	11,3% (31)	8,8% (24)	3,6% (10)	76,6% (210)	2,9% (8)	
Business Information Links Directory (BILD)	1,8% (5)	1,1% (3)	14,6% (40)	69,0% (189)	14,2% (39)	1,1% (3)	
Market Study Alerter (MSA)	1,5% (4)	0,7% (2)	14,2% (39)	70,8% (194)	13,1% (36)	1,1% (3)	
Inkjet Portal	1,8% (5)	2,2% (6)	22,6% (62)	36,1% (99)	35,8% (98)	4,0% (11)	
DocFinder	0,0% (0)	0,7% (2)	3,3% (9)	0,7% (2)	93,1% (255)	2,9% (8)	
Compass, my work pagina	2,2% (6)	1,1% (3)	4,0% (11)	2,6% (7)	87,6% (240)	3,3% (9)	
Literatuuronderzoek	1,1% (3)	4,7% (13)	15,3% (42)	23,4% (64)	53,6% (147)	4,4% (12)	
Bibis (online catalogus bibliotheek)	0,7% (2)	4,4% (12)	12,0% (33)	28,1% (77)	52,6% (144)	2,9% (8)	

Indien u 'anders' heeft aangevinkt, zou u hieronder aanwillen geven waarom?

answered question							
skipped question							
13. Kunt u aangeven in hoeverre onderstaande informatiekkanalen voorzien in uw informatiebehoefte? Vink n.v.t. aan indien u het informatiekanaal niet gebruikt.							
	Ze er goed	Goed	Neutraal	Slecht	Ze er slecht	n.v.t.	Response Count
'Bericht vd dag' op de prikborden	2,6% (7)	32,5% (86)	32,8% (87)	2,3% (6)	0,4% (1)	29,4% (78)	265
ShortNotes	1,5% (4)	23,0% (61)	26,4% (70)	0,4% (1)	0,8% (2)	47,9% (127)	265
Competition and Business Alert (CBA)	1,5% (4)	12,5% (33)	14,3% (38)	0,8% (2)	0,4% (1)	70,6% (187)	265
ComInfo Personalised News Bulletin (CPNB)	3,4% (9)	10,9% (29)	7,5% (20)	0,0% (0)	0,8% (2)	77,4% (205)	265
ComInfo	2,3% (6)	14,3% (38)	14,0% (37)	0,4% (1)	1,1% (3)	67,9% (180)	265
Bibliotheek (fysiek)	6,0% (16)	39,2% (104)	30,6% (81)	4,9% (13)	3,4% (9)	15,8% (42)	265
Business Information Links Directory (BILD)	0,0% (0)	1,9% (5)	4,9% (13)	0,4% (1)	1,1% (3)	91,7% (243)	265
Market Study Alerter (MSA)	0,0% (0)	3,0% (8)	4,9% (13)	0,4% (1)	1,1% (3)	90,6% (240)	265
Inkjet Portal	1,9% (5)	12,1% (32)	15,5% (41)	0,8% (2)	0,4% (1)	69,4% (184)	265
DocFinder	20,8% (55)	57,0% (151)	10,9% (29)	6,0% (16)	1,5% (4)	3,8% (10)	265
Compass, my work pagina	10,2% (27)	43,8% (116)	27,2% (72)	10,9% (29)	1,5% (4)	6,4% (17)	265
Literatuuronderzoek	3,0% (8)	19,2% (51)	17,7% (47)	0,0% (0)	0,8% (2)	59,2% (157)	265
Bibis (online catalogus bibliotheek)	1,9% (5)	14,3% (38)	26,8% (71)	1,9% (5)	1,9% (5)	53,2% (141)	265
answered question							265

skipped question	95
------------------	----

14. Heeft u nog ideeën over andere informatiekkanalen die het Information Center zou kunnen gaan aanbieden? Zo ja, welke?

Response Count

60

answered question	60
-------------------	----

skipped question	300
------------------	-----

15. Kunt u hieronder aangeven voor welke vakgebieden u op dit moment informatie mist. Wat zou het Information Center hier aan kunnen doen?

Response Count

45

answered question	45
-------------------	----

skipped question	315
------------------	-----

16. Kunt u aangeven in hoeverre u het eens bent met onderstaande stellingen?

	Ze er mee eens	Mee eens	Niet eens/niet oneens	Mee oneens	Ze er mee oneens	Response Count
Tijdens mijn werk ben ik actief opzoek naar concurrent- en marktinformatie.	12,9% (34)	27,3% (72)	33,3% (88)	20,8% (55)	5,7% (15)	264
Ik weet wat het Information Center doet op het gebied van markt- en concurrent informatie.	0,4% (1)	16,0% (42)	31,2% (82)	37,6% (99)	14,8% (39)	263
Tijdens mijn werk ben ik actief opzoek naar technische informatie.	35,9% (94)	47,7% (125)	10,7% (28)	4,6% (12)	1,1% (3)	262
Ik weet wat het Information Center doet op het gebied van technische informatie.	0,8% (2)	25,8% (68)	28,8% (76)	32,2% (85)	12,5% (33)	264
answered question						264
skipped question						96

17. Kunt u aangeven in hoeverre u het met onderstaande stellingen eens bent?

	Zeer mee eens	Mee eens	Niet eens, niet oneens	Mee oneens	Zeer mee oneens	Response Count
Ik ben op de hoogte van alle informatiekkanalen die door het Information Center wordt aangeboden.	0,0% (0)	7,3% (19)	21,4% (56)	51,1% (134)	20,2% (53)	262
Het zou goed zijn als het Information Center meer informatie op maat aan zou gaan bieden.	5,3% (14)	40,1% (105)	47,3% (124)	6,1% (16)	1,1% (3)	262
Ik vind dat de informatiekkanalen die het Information Center aanbiedt goed terug te vinden zijn.	0,4% (1)	13,7% (36)	43,1% (113)	33,2% (87)	9,5% (25)	262
De toegevoegde waarde van het Information Center is mij duidelijk.	4,2% (11)	34,4% (90)	31,7% (83)	24,4% (64)	5,3% (14)	262
Het Information Center zou op een meer interactieve manier om moeten gaan met de medewerkers.	6,5% (17)	48,5% (127)	39,3% (103)	5,3% (14)	0,4% (1)	262
Het Information Center zou een meer centrale positie binnen R&D moeten innemen.	6,9% (18)	40,5% (106)	43,5% (114)	8,0% (21)	1,1% (3)	262
Het Information Center is goed zichtbaar.	0,0% (0)	14,1% (37)	32,8% (86)	42,0% (110)	11,1% (29)	262
Als ik meer zou weten over het Information Center, zou ik de aangeboden informatiekkanalen (waarschijnlijk) meer gebruiken.	6,9% (18)	55,7% (146)	27,5% (72)	8,8% (23)	1,1% (3)	262
Het zou de 'perfecte' situatie zijn als er een betere afstemming zou zijn tussen het Information Center en medewerkers.	4,2% (11)	46,2% (121)	43,9% (115)	5,3% (14)	0,4% (1)	262
Het Information Center moet meer 'tussen de mensen' aanwezig zijn.	6,5% (17)	44,3% (116)	40,1% (105)	8,0% (21)	1,1% (3)	262
Het Information Center is op dit moment niet laagdrempelig genoeg.	2,7% (7)	15,6% (41)	52,3% (137)	24,4% (64)	5,0% (13)	262
Ik ga niet snel met mijn ad hoc vragen naar het Information Center.	16,0% (42)	48,5% (127)	21,8% (57)	12,6% (33)	1,1% (3)	262

Ik zou vaker naar het Information Center moeten gaan met mijn vragen.	5,3% (14)	31,3% (82)	48,9% (128)	13,0% (34)	1,5% (4)	262
Het Information Center heeft meerwaarde voor R&D'rs.	11,8% (31)	50,0% (131)	34,4% (90)	3,1% (8)	0,8% (2)	262
Het contact met het Information Center zou uit tweerichtingsverkeer moeten bestaan.	6,5% (17)	50,8% (133)	39,7% (104)	2,7% (7)	0,4% (1)	262
Ik weet met welke zaken ik terecht kan bij het Information Center.	0,8% (2)	22,5% (59)	30,2% (79)	36,3% (95)	10,3% (27)	262
Ik weet op welke gebieden het Information Center een ondersteunende functie kan hebben.	0,8% (2)	21,0% (55)	35,5% (93)	32,4% (85)	10,3% (27)	262
answered question						262
skipped question						98

18. Heeft u nog tips, opmerkingen of aanbevelingen m.b.t. het Information Center? Vul deze hieronder in!

	Response Count
	64
answered question	64
skipped question	296

Pagina 2, V11. Kunt u aangeven wat u het meest waardeert in onderstaande informatiekkanalen? Vink n.v.t. aan indien u het informatiekanaal niet gebruikt. (meerdere antwoorden mogelijk)

1	Voor mijn manager.	Apr 7, 2011 2:07 AM
2	DocFinder - niet altijd compleet Bericht vd dag is fijn om even snel op de hoogte gehouden te worden. Hoef er weinig moeite voor te doen.	Apr 7, 2011 2:07 AM
3	Bericht van de dag: Interessante info ter informatie.	Apr 7, 2011 2:19 AM
4	Compass helpt me zelden of nooit bij mijn werk. Zoek alleen mensen of afdelingen/locaties met compass	Apr 7, 2011 2:26 AM
5	Ik twijfel of ik bij de applicatie inkjet portal wel het juiste voor ogen heb.	Apr 7, 2011 2:38 AM
6	Als ik iets nieuws moet leren, en de informatie niet compact kan zijn, dan lees ik liever een boek van papier dan een boek op het scherm.	Apr 7, 2011 2:55 AM
7	Omdat de kopjes van de andere kolommen niet aangeven hoe de informatie mij helpt, maar omdat het wel van toepassing is. Bijv. CBA zou ik via internet misschien wel kunnen vinden, maar ik wil dat zelf niet opzoeken. Daaarom helpt het mij.	Apr 7, 2011 2:58 AM
8	nvt	Apr 7, 2011 4:26 AM
9	bericht van de dag geeft soms leuke/handige informatie, maar is in die zin niet ondersteunend aan mijn werkzaamheden. ShortNotes zouden nog specifiekere aangeboden mogen worden, weet niet hoe je er lid van kunt worden. lees ze van een collega.	Apr 7, 2011 4:31 AM
10	Informatie is nooit "compleet". Ik heb dit woord in mijn antwoorden genegeerd. Competition info is waarschijnlijk ook op internet te vinden, maar staat daar niet handig bij elkaar.	Apr 7, 2011 4:34 AM
11	Haal ik informatie die niet direct van toepassing is op mijn werkzaamheden.	Apr 7, 2011 4:55 AM
12	Bericht vd dag: Informatie die je niet zoekt, verruimend. Compass: Noodzakelijk. Bevat informatie die niet op een andere manier toegankelijk is.	Apr 7, 2011 8:15 AM
13	Levert voor mij zelden nuttige info op	Apr 7, 2011 8:20 AM
14	docfinder is niet compleet Short notes zijn af en toe interessant, maar dan moet ik ze al toevallig zien. Bieb is erg slecht, ouderwets aanbod. Tijdschriften zijn wel oke maar niet compleet.	Apr 7, 2011 8:51 AM
15	Leest prettiger dan vanaf scherm	Apr 7, 2011 8:51 AM
16	Gewoon, uit intresse.	Apr 10, 2011 11:58 PM
17	wel leuk om af en toe te lezen	Apr 11, 2011 1:36 AM
18	Bericht van de dag is leuk om af en toe te lezen, hoef er geen moeite voor te doen. DocFinder is niet altijd compleet en wordt slecht gestructureerd.	Apr 12, 2011 12:34 AM
19	Bericht van de dag is leuk om af en toe te lezen, hoef er geen moeite voor te doen. Docfinder is niet altijd compleet en wordt slecht gestructureerd.	Apr 12, 2011 12:35 AM
20	Informatie is niet direct relevant voor mijn werk. Veel informatie is op het internet te vinden.	Apr 12, 2011 4:46 AM
21	Ik gebruik eigenlijk alleen doxx (ipv docfinder maar die staater helaas niet bij) en compass regelmatig. Ik gebruik doxx ipv docfinder omdat deze wel de documenten kan vinden die ik zoek, i.e. werk vele malen beter dan docfinder	Apr 13, 2011 4:16 AM
22	Bericht van de dag is (soms) interessant, maar zelden direct van toepassing op mijn werkzaamheden, zelden compleet en zelden niet op het internet te	Apr 13, 2011 4:19 AM

Pagina 2, V11. Kunt u aangeven wat u het meest waardeert in onderstaande informatiekkanalen? Vink n.v.t. aan indien u het informatiekanaal niet gebruikt. (meerdere antwoorden mogelijk)

	vinden.	
23	Vaak niet compleet, op internet te vinden en niet direct gerelateerd aan werk.	Apr 13, 2011 4:45 AM
24	'Bericht vd dag' op de prikboarden. Vaak leuk om te lezen maar deze hebben meestal geen directe link met mijn werkzaamheden.	Apr 13, 2011 11:34 PM
25	Ink-jet portal lijkt me nuttig ook al gebruik ik het niet.	Apr 14, 2011 2:18 AM
26	Zoekmogelijkheden bibis te beperkt. Zoeken op meest gebruikte programmeertaal C++ levert bijvoorbeeld geen resultaten op.	Apr 14, 2011 11:35 PM
27	Andere 3 antwoorden passen niet. Wanner is info relevant en waarvoor dan? Info is nooit compleet etc	Apr 14, 2011 11:39 PM
28	Vaak voor mijn werkzaamheden niet relevante informatie maar soms toch interessant	Apr 14, 2011 11:42 PM
29	Het prikboard is meer ter info	Apr 15, 2011 12:00 AM
30	interresante info	Apr 15, 2011 12:10 AM
31	DocFinder: enige manier om aan de hand van een intern docfinder referentienummer het document te vinden. Compass: tja, het is dat er geen betere manier is.	Apr 15, 2011 12:34 AM
32	Bibliotheek: rust! & lezen, andere omgeving, informatie vaak diepgaander/meer compleet	Apr 15, 2011 12:54 AM
33	Informatie is vaak informatief, horizon verbredend, hoeft niet altijd direct gerelateerd te zijn aan mijn huidige werk	Apr 15, 2011 1:02 AM
34	prikbord is vooral "prikkel" geeft wat achtergrond informatie over markt / technologie waarin je zelf niet werkzaam bent. Beetje zoals de "wetenschap pagina's" in b.v intermediair en de volkskrant maar dat specifiek voor "printing"	Apr 15, 2011 1:59 AM
35	Ik mis een communicatiekanaal zoals het RD general van vroeger. Het stellen van technische vragen aan collega's. Aankondigen van demo's etc. R&D technical community	Apr 15, 2011 2:24 AM
36	Prikbord geeft meer info dan alleen werkgerelateerd. Dus niet direct noodzakelijk voor mijn werkzaamheden.	Apr 15, 2011 2:35 AM
37	ik vul voornamelijk ondersteunend in omdat bij de eerste kolom compleet nogal ambitieus is en bij 2e: meeste is via internet te vinden maar kost moeite: dus ondersteunend is de grootste toegevoegde waarde van de meeste genoemde diensten.	Apr 15, 2011 3:44 AM
38	Bibiotheek en Bibis leveren voor mij geen relevante informatie op.	Apr 15, 2011 5:43 AM
39	Zoveel informatie, en nergens bekend (althans niet bij mij bekend) hoe/waar je je abonneert op veel van dit soort info. Aangezien in mijn vakgebied erg veel via het internet bekend wordt, is de onbekendheid van het abonneren al snel een 'te' grote hobbel (daar er al erg veel info elders beschikbaar is - maar dat kan ik natuurlijk wel fout hebben!)	Apr 18, 2011 12:03 AM
40	Als ik al wat opzoek in Bibis kan ik maar zelden iets vinden. Lopen langs de kasten levert meer op.	Apr 18, 2011 12:36 AM
41	gebruik deze alleen prive	Apr 18, 2011 12:37 AM

Pagina 2, V12. Indien u onderstaande informatiekanalen niet gebruikt, zou u kunnen aangeven waarom NIET?

1	vooral onbekend. in de bieb vooral veel achterhaalde en oude informatie. Daarnaast weinig op software gebied.	Apr 7, 2011 2:07 AM
2	Neem niet de tijd hiervoor	Apr 7, 2011 2:07 AM
3	Niet van toepassing bij mijn werkzaamheden	Apr 7, 2011 2:14 AM
4	tip: je vraagt teveel dingen dubbel	Apr 7, 2011 2:18 AM
5	Kanalen worden wel gebruikt, maar de informatie is vaak maar gedeeltelijk van toepassing op de vraagstelling. Samenhangend overzicht ontbreekt.	Apr 7, 2011 3:23 AM
6	persoonlijk heb ik graag info fysiek vast; een boek of het bericht vd dag spreekt meer voor mij dan een inkjet portal. Daarnaast is het zo dat in de bieb ik door te grasduinen door de boeken vaak de relevante info vind, op internet hangt het vaak van de relevantie van de zoekterm af hoe effectief je bent.	Apr 7, 2011 4:01 AM
7	Bericht v/d dag: efficiëntie: meestal niet ondersteunend, zodat het niet efficient is om elke dag de tijd te investeren in het verifiëren of het toevallig wel ondersteunend is. Literatuuronderzoek: eigen literatuuronderzoekers op afdeling (CP)	Apr 7, 2011 4:26 AM
8	bieb is ouderwets, stoffig en achterhaald. Slecht terug te vinden. meer en actueler aanbod. meer gestructureerd.	Apr 7, 2011 4:31 AM
9	prikborden, kijk ik zelden op shortnotes+CBA, ik weet niet waar ik die kan zien	Apr 7, 2011 6:03 AM
10	Ik wist niet dat de mogelijkheid bestond om literatuuronderzoek te laten uitvoeren. Normaal deed ik dat altijd zelf, maar omdat dit relatief veel tijd kost en niet tot mijn primaire taken behoort komt het er niet mee van.	Apr 7, 2011 8:17 AM
11	compas is waardeloos.lastig zaken terug te vinden, zo ook het ic zelf. Betere zoekfunctie is een erg goed idee.fmet de rest ben ik onbekend en dat maakt onbemind. ik denk dat het IC tevel aan wilt bieden in teveel verschillende informatiekanalen.	Apr 7, 2011 8:51 AM
12	Ik ken het wel, maar ik zou niet weten waat ik het bericht van de dag zou moeten vinden	Apr 7, 2011 11:15 PM
13	Te specieke informatie en/of "information overload" (te weinign tijd om het bij te houden)	Apr 8, 2011 3:15 AM
14	geen tijd voor	Apr 8, 2011 4:16 AM
15	ik kan slecht met moeite iets op compass vinden	Apr 9, 2011 8:48 AM
16	Niet uitgebreid genoeg bekend om toegevoegde waarde te kennen.	Apr 10, 2011 11:58 PM
17	docfinder--> lastig gestructureerd compass--> zoekfunctie slecht	Apr 11, 2011 1:36 AM
18	Bieb is sterk verouderde collectie. Moet meer up to date en er moet worden gekeken naar de wensen van de medewerkers in vergelijking met het aanbod. Compass is daarnaast een erg slechte zoekfunctie, dat moet anders!	Apr 12, 2011 12:35 AM
19	Ik ken ze gewoonweg niet!	Apr 13, 2011 4:16 AM
20	Onbekend	Apr 13, 2011 4:17 AM
21	????????????????????	Apr 13, 2011 11:50 PM
22	nvt ingevuld voor items die ik wel gebruik	Apr 14, 2011 12:22 AM

Pagina 2, V12. Indien u onderstaande informatiekanalen niet gebruikt, zou u kunnen aangeven waarom NIET?

23	Ik gebruik het momenteel niet, maar dat kan zomaar veranderen.	Apr 14, 2011 2:18 AM
24	Doe het zelf	Apr 14, 2011 11:33 PM
25	Bibliotheek nog niet nodig gehad	Apr 14, 2011 11:35 PM
26	Genoemde onbekende kanalen zijn denk ik ook niet belangrijk voor mijn werk.	Apr 14, 2011 11:39 PM
27	Nog niet nodig gehad	Apr 14, 2011 11:42 PM
28	Foute vraagstelling. Als ik er wel veel gebruik van maak moet ik nvt of anders invullen blijbaar.	Apr 14, 2011 11:44 PM
29	Literatuur onderzoek & Bibis: niet nodig gehad rest te wijng bekend met	Apr 14, 2011 11:54 PM
30	-	Apr 15, 2011 12:00 AM
31	Inkjet Portal => voor mij niet relevant, dus lees ik niet	Apr 15, 2011 12:27 AM
32	ShortNotes: ik krijg deze info dagelijks via Cominfo literatuuronderzoek: geen noodzaak gehad in mijn werk (recent), maar ik zie wel de toegevoegde waarde	Apr 15, 2011 12:54 AM
33	Als je alles wilt bijhouden en lezen blijft er geen tijd meer over om te werken!	Apr 15, 2011 5:34 AM
34	Ligt niet meer op de looproute. Bibis: Kan meestal niet vinden wat ik zoek.	Apr 18, 2011 12:36 AM
35	Bibliotheek (online catalogus en fysiek): in 1 woord: omslachtig. Ik blader wel eens door een boek wat een collega uit de bibliotheek heeft gehaald, maar zelf gaan zoeken, daar heb ik geen zin in. Met internet zoeken gaat veel sneller en levert al snel een goede richting op. Boeken leveren (soms, niet altijd) veel diepgaandere informatie op dan websites, maar om er achter te komen welk boek ik moet hebben, zal ik bijvoorbeeld de reviews over het boek op amazon.com lezen.	Apr 18, 2011 2:28 AM
36	Ik verwacht niet dat ik er makkelijk essentiële informatie vind. Geen tijd voor om er goed naar te kijken.	Apr 18, 2011 7:46 AM
37	Literatuuronderzoek: nooit gebruik van gemaakt (niet nodig geacht), kan altijd verandering in komen Bibis: Heb het enkele keren gebruikt maar kon er weinig mee/kon niets vinden/snapte het niet.	Apr 19, 2011 12:23 AM

Pagina 3, V14. Heeft u nog ideeën over andere informatiekanalen die het Information Center zou kunnen gaan aanbieden? Zo ja, welke?

1	Ja. Ik ben met maar een aantal dingen bekend. Een eigen website oid. waarop staat wat het infocenter is en kan doen.	Apr 7, 2011 2:12 AM
2	Comifo verbeteren; zou een samenvatting van gemaakt kunnen worden, zijn vaak veel pages en vaak dubbele informatie, verschillende berichten die delzelfde boodschap geven. Wanneer hierover een opgewerkte samenvatting gegeven kan worden, levert dat voor ons veel meerwaarde en tijd op. Investeren is 1 deel FTE, winst zijn vele deel FTE's op de werkvloer.	Apr 7, 2011 2:13 AM
3	Goede ondersteuning en uitbreiding van Doxx (docfinder beta)	Apr 7, 2011 2:16 AM
4	De zoekfunctie in Compass is zo ontzettend slecht. Ik kan daar zelden mee vinden wat ik zoek. Het is niet zozeer een vraag voor het IC, maar ik zou wel graag een goede zoekfunctie binnen Compass hebben.	Apr 7, 2011 2:22 AM
5	Ik heb al geen tijd om nu alle informatie kanalen te volgen laat staan dat ik behoefte heb aan meer.	Apr 7, 2011 2:42 AM
6	n.v.t.	Apr 7, 2011 2:56 AM
7	een oce wiki?	Apr 7, 2011 2:59 AM
8	Technologische trend ontwikkelingen buiten het missie gebied van Oce. Beter opgewerkt overzicht van concurrent bewegingen zowel technologisch als economisch	Apr 7, 2011 3:23 AM
9	relevante patenten en artikelen over mijn interessegebieden	Apr 7, 2011 4:16 AM
10	centrale portal, community, social media, platform o.i.d. waarin medewerkers en het ic kunnen communiceren. zo wort het persoonlijker en kunnen wensen op elkaar afgestemd worden. infocentrum wordt zo dus effectiever. nu doen ze maar wat.	Apr 7, 2011 4:34 AM
11	Probeer het vooral te beperken tot een klein aantal kanalen, anders kan niemand straks meer iets vinden.	Apr 7, 2011 4:38 AM
12	verspreid shortnotes en CBA digitaal, of als dat al gebeurt, maak een abonnement of zoiets	Apr 7, 2011 6:05 AM
13	doxx staat hier niet bij. Deze gebruik ik vaker dan docfinder.	Apr 7, 2011 6:44 AM
14	Tja ik vind bijna alles op het internet	Apr 7, 2011 7:44 AM
15	Literatuuronderzoek klinkt interessant. een idee om een portal oid te realiseren waar medewerkers en het ic meer samenwerken werkt beter dan het gewoonweg aanbeiden van zoveel informatiekanalen terwijl het ic niet weet wat er belangrijk is en wat er speelt. Liggen zoveel meer kansen voor het IC.meer ingaan op de vraag van mensen meer ingaan op actuele ontwikkelen op markt- concurrent etc. trends. Daarnaast (je bent een communicatietudent) is communicatie over die ontwikkelingen en de functie van het IC belangrijk, dit word nu niet gedaan.Fijn dat je er bent, we hebben je nodig	Apr 7, 2011 8:57 AM
16	op zich geen andere, maar het huidige docfinder heeft een dringende verbetering nodig, net als de zoekfunctie van compass	Apr 7, 2011 11:17 PM
17	meer/betere info over congressen/beurzen en wat hiervan highlights zijn/waren (dus meer dan op CPNB/ComInfo te vinden is)	Apr 7, 2011 11:48 PM
18	Daar hou ik mij niet mee bezig.	Apr 11, 2011 12:00 AM

Pagina 3, V14. Heeft u nog ideeën over andere informatiekanalen die het Information Center zou kunnen gaan aanbieden? Zo ja, welke?

19	Geen andere, maar de huidige mogelijkheden moeten beter gecommuniceerd worden.	Apr 11, 2011 1:44 AM
20	Het zou wel gemakkelijk zijn als er een centraal kanaal komt waarop alles wordt uitgelegd waarvoor het dient en wat het is. Daarnaast zou een website voor medewerkers ook goed zijn.	Apr 12, 2011 3:44 AM
21	Een centrale portal waarop alles staat, wat het is en waarvoor. Een interactieve website, waarin medewerkers nauwer contact kunnen houden met het IC, zodat zowel medewerkers als IC meer profijt heeft van de afdeling	Apr 12, 2011 3:44 AM
22	due diligence onderzoek	Apr 13, 2011 3:48 AM
23	wiki pagina's	Apr 13, 2011 4:00 AM
24	Dedicated support bij het inrichten en beheren van dedicated informatieverwerving	Apr 13, 2011 4:07 AM
25	-	Apr 13, 2011 4:22 AM
26	Digitaal bericht van de dag, in blogvorm met RSS.	Apr 13, 2011 4:27 AM
27	Nee	Apr 13, 2011 4:48 AM
28	-	Apr 13, 2011 4:59 AM
29	- Toegang tot catalogus andere bibliotheken (bv koppeling met centrale bieb universiteit). - Online toegang tot wetenschappelijke artikelen. Nu moet je die bestellen en dan koemn ze ano 2011 nog eens met een postduif aan na 2 weken	Apr 13, 2011 5:17 AM
30	Misschien een overzicht van de diensten die er allemaal zijn. Want kennelijk ben ik niet goed geïnformeerd over de diverse kanalen die er zijn.	Apr 13, 2011 11:37 PM
31	Ik mis tijdsbesparende functies. Ik moet te veel zelf zoeken in te veel verschillende systemen. Allemaal gedoe. De brei aan informatie zou gerichter kunnen worden gefilterd en toegankelijker aangeboden, dan kan ik effectieve informatie opnemen en hou ik meer tijd over om er iets zinnigs mee te doen. Voorbeeld: vroeger werden shortnotes in een nieuwsgroep aangeboden. Dan kon je zien wat je al had gelezen. Waar is de RSS feed van relevant nieuws (extern of gepubliceerde documenten b.v.)?	Apr 14, 2011 12:35 AM
32	goede zoekfunctie over informatiebronnen heen (interne Google) --> bijvoorbeeld interne Sharepoint	Apr 14, 2011 12:52 AM
33	Overzicht van interessante newssites - gesplitst per discipline	Apr 14, 2011 1:28 AM
34	-	Apr 14, 2011 7:17 AM
35	Direct online toegang tot literatuur.	Apr 14, 2011 11:34 PM
36	-	Apr 14, 2011 11:37 PM
37	Digitale versie van bericht van de dag. Aantal prikboarden is beperkt	Apr 14, 2011 11:38 PM
38	Op basis van persoonlijke profielen gericht info beschikbaar stellen. Mondeling contact.	Apr 14, 2011 11:43 PM
39	-	Apr 15, 2011 12:20 AM

Pagina 3, V14. Heeft u nog ideeën over andere informatiekanalen die het Information Center zou kunnen gaan aanbieden? Zo ja, welke?

40	Bibliotheek is weinig up to date. Compass zou een fatsoenlijke zoekmachine moeten hebben. Zoeken is nu een ramp!	Apr 15, 2011 1:00 AM
41	Prikbordzaken kunnen ook via compass gedeeld worden.	Apr 15, 2011 1:02 AM
42	Nee	Apr 15, 2011 1:34 AM
43	nee	Apr 15, 2011 1:48 AM
44	Communicatie technische onderwerpen. Elkaar helpen met zakelijke, technische onderwerpen, vraagstukken. Soort van Forum. Nieuws van de dag. Zekker voor R&D use.	Apr 15, 2011 2:29 AM
45	RedWeb	Apr 15, 2011 3:19 AM
46	digitaal beschikbaar maken van -handleidingen van concurrentproducten (HW/SW) -centrale plek voor specificaties van concurrentproducten -wie weet wat binnen Océ -centraal aanbieden applicatie-informatie (wat maken klanten, op welke manier, waarmee. Bv Portal voor direct mail; boekprinting. Hoe zou zo'n portal eruit moeten zien en hoe wil je hem gaan vullen?	Apr 15, 2011 3:44 AM
47	MagInfo	Apr 15, 2011 4:23 AM
48	sorry, ik haak af bij dit onderzoek. De vragen zijn niet goed geformuleerd. De eindeloze herhaling is erg vervelend..	Apr 15, 2011 4:25 AM
49	You tube, how its made, how its done. Informatieve vakgebiedgerelateerde informatie	Apr 15, 2011 5:37 AM
50	er zou meer info mogen komen over het gebied industrial printing, met name inkjet toepassingen OLED lighting, Solar en Packaging/Label printing	Apr 15, 2011 5:46 AM
51	Beter zoekprogramma interne rapporten	Apr 17, 2011 10:03 PM
52	Internet	Apr 17, 2011 10:50 PM
53	beter bekend maken van ifokanalen en de mogelijkheden ervan	Apr 17, 2011 11:38 PM
54	ondersteuning met zoektocht handelsartikelen	Apr 18, 2011 12:40 AM
55	Een fatsoenlijk zoekfunctie van Compass. Deze is namelijk onbeschrijflijk beroerd. Wat kan de bibliotheek voor je betekenen en hoe kan ik in externe bibliotheken zoeken en dan een boek bestellen?	Apr 18, 2011 12:43 AM
56	-	Apr 18, 2011 12:55 AM
57	uitgebreidere beschrijvingen van boeken, (vergelijkbaar met de reviews van boeken op internet), die op een goede manier doorzoekbaar zijn (dus full-text, en snel, want ik heb geen geduld). En andere "slimme" manieren (zoals wie heeft het boek gelezen, en met welk onderwerp was die persoon bezig), om de goede boeken aan onderwerpen te linken.	Apr 18, 2011 2:33 AM
58	nee	Apr 18, 2011 3:15 AM
59	Mijn voorkeur: minder kanalen! Liefst alles rond competition en market study via één website!	Apr 18, 2011 8:15 AM
60	Techniek bevordering bij jeugd: bijv shortcuts to jetnet, technica, ithaca science centre tegelen	Apr 19, 2011 12:34 AM

Pagina 3, V15. Kunt u hieronder aangeven voor welke vakgebieden u op dit moment informatie mist. Wat zou het Information Center hier aan kunnen doen?

1	software. Meer contact met medewerkers dan kunnen ze daar op inspelen. Hoeft niet 1 op 1 maar wel een soort medium bedenken waarbij dit kan.	Apr 7, 2011 2:12 AM
2	Enkele abo's op algemene (fysisch georiënteerde) tijdschriften zijn opgezegd. Misschien digitaal te raadplegen?	Apr 7, 2011 2:29 AM
3	Zoeken op compass levert zelden de goede informatie op. Bijv. een eenvoudige zoekopdracht naar "vrije dagen 2011" levert niets op. Of zoeken naar een handleiding van een apparaat levert ook niets op. Vaak geen hits of onzinnige hits.	Apr 7, 2011 2:48 AM
4	n.v.t	Apr 7, 2011 2:56 AM
5	Meehelpen relevante (wetenschappelijke) literatuur op te sporen en te lezen en zodoende de langrijke en onbelangrijke artikelen van elkaar te scheiden.	Apr 7, 2011 3:01 AM
6	Informatie is incidentieel gericht. IC moet zorgen voor opgewerkte informatie en trends aangeven.	Apr 7, 2011 3:23 AM
7	nieuwe markten: aanbieders, marktgrootte	Apr 7, 2011 4:16 AM
8	niet vakgebied, maar het ic zou meer contact moeten hebben met de medewerkers. wat speelt er, wat kan het ic daarin betekenen etc. ic wordt pas ondersteunend als het van twee kanten gewaardeerd wordt... dus we moeten ze daar zelf bij helpen.	Apr 7, 2011 4:34 AM
9	Ik mis niets. We hebben Internet...	Apr 7, 2011 4:38 AM
10	Zoeken op specifieke onderwerpen. Soort interne google.	Apr 7, 2011 6:44 AM
11	Zie 15	Apr 7, 2011 7:44 AM
12	We hebben niet direct toegang tot wetenschappelijke tijdschriften. Ik kan het wel aanvragen, maar dat is iets anders dan eens goed in de literatuur duiken en grasduinen, zoals ik dat voeger op de universiteit wel kon. Dat is jammer.	Apr 7, 2011 7:57 AM
13	Leveranciersinformatie (brochures met produktenscala en bijbehorende technische datasheets van leveranciers) zijn er vaak wel, maar sterk verouderd. Zorg voor regelmatige updates.	Apr 7, 2011 8:23 AM
14	ie 14 - vraag-aanbod moet wisselwerkin worden	Apr 7, 2011 8:57 AM
15	-	Apr 7, 2011 11:48 PM
16	Daar hou ik mij niet mee bezig.	Apr 11, 2011 12:00 AM
17	Ik mis een beetje de communicatie en informatie over wat er allemaal zou kunnen. Misschien dat IC meer contact zou kunnen houden met de medewerkers	Apr 11, 2011 1:44 AM
18	Als er meer interactie komt tussen het information center en de medewerkers dan kan dit zorgen voor een betere afstemming tussen deze twee. Een website zou daarom wel een goed idee zijn.	Apr 12, 2011 3:44 AM
19	Meer interactie, zodat er betere afstemming komt tussen medewerkers en IC. Dit zou mogelijk zijn door klankbordgroepen of een website	Apr 12, 2011 3:44 AM
20	Een eerste aanzet voor mij zou al zijn dat er een overzicht komt van alle informatie kanalen en wat ik via die kanalen te weten kan komen. Daarnaast krijgen we binnen Océ steeds meer opslagplaatsen van informatie. Dit komt op mij over als wildgroei en je weet niet meer waar je moet zijn voor de juiste informatie.	Apr 12, 2011 4:57 AM

Pagina 3, V15. Kunt u hieronder aangeven voor welke vakgebieden u op dit moment informatie mist. Wat zou het Information Center hier aan kunnen doen?

21	ik vind dat IC hier zelf over moet nadenken.	Apr 13, 2011 3:48 AM
22	bechmarks	Apr 13, 2011 4:00 AM
23	BRE systeem	Apr 13, 2011 4:07 AM
24	-	Apr 13, 2011 4:22 AM
25	-	Apr 13, 2011 4:59 AM
26	zie 14	Apr 13, 2011 5:17 AM
27	a) Technologische innovaties die buiten onze directe belevingswereld liggen maar wel impact hebben op onze activiteiten (hetzij als kans, hetzij als bedreiging). b) Dienstverlening rondom digitale documentenstromen en workflows. Ik heb de indruk dat we nog te veel met oogkappen rondlopen.	Apr 14, 2011 12:35 AM
28	Online marketing, web technologie, business voorbeelden	Apr 14, 2011 12:52 AM
29	Betere link tussen Docfinder en machine, wellicht link op part/assy niveau. Nu is het lastig om de goede documenten (met de ontwerp keuzes) bij het betreffende onderdeel te vinden.	Apr 14, 2011 6:20 AM
30	-	Apr 14, 2011 7:17 AM
31	-	Apr 14, 2011 11:37 PM
32	Nvt	Apr 14, 2011 11:38 PM
33	contacten met andere instellingen / bedrijven op bepaald gebied. Er zouden vaste contactpersonen moeten zijn (b.v. managers), en terugzoekbaar. Vooral voor nieuwe medewerkers is zoeken lastig.	Apr 14, 2011 11:40 PM
34	Gesprekken met mensen met overzicht over beschikbare info. Info via internet zijn vaak flarden.	Apr 14, 2011 11:43 PM
35	Via de Compass zoekfunctie heb ik nooit iets gevonden, en keuze alleen webpaginas of alle document zullen kunnen helpen.	Apr 14, 2011 11:58 PM
36	Voorzover ik kan overzien zijn de boeken in de bibliotheek sterk verouderd en wordt er niet actief vernieuwd.	Apr 15, 2011 12:07 AM
37	-	Apr 15, 2011 12:20 AM
38	Informatie voorzien is goed, geen behoefte aan meer.	Apr 15, 2011 1:34 AM
39	Technische informatie	Apr 15, 2011 1:48 AM
40	Zie vraag 14. Communicatie platform voor R&D omgeving. Geperonalisserde pagina's voor per persoon bundelen van info. Opstartscherm voor R&D. Dag nieuws, b.v. aankondigen demo's, acties, etc.	Apr 15, 2011 2:29 AM
41	RedWeb weer in het leven roepen	Apr 15, 2011 3:19 AM
42	...	Apr 15, 2011 4:25 AM
43	?	Apr 18, 2011 12:40 AM
44	-	Apr 18, 2011 12:55 AM
45	papieren media	Apr 18, 2011 3:15 AM

Pagina 5, V18. Heeft u nog tips, opmerkingen of aanbevelingen m.b.t. het Information Center? Vul deze hieronder in!

1	- centrale portal - meer contact - beter informeren (of communiceren in het geval van jou onderzoek) - zichtbaar maken - waarom hebben we het infocenter nodig (in 30 sec toegevoegde waarden kunnen zeggen)	Apr 7, 2011 2:15 AM
2	- afdeling is bij veel R&D'ers onbekend - compass is de basis voor veel communicatie, maar er wordt veel over geklaagd	Apr 7, 2011 2:27 AM
3	Niet voor het informatie center maar wel voor de enquête. 60% van de vragen is dubbel of niet meer van toepassing door vorige antwoorden.	Apr 7, 2011 2:32 AM
4	Cominfo verbeteren zodat info is opgewerkt, samengevat levert veel tijdsbesparing op en zal veel toegevoegde waarde hebben.	Apr 7, 2011 2:36 AM
5	In vraag ? staat regelmatig, daar wordt geregeld bedoeld. Sommige vragen c.q. antwoorden zijn te expliciet en/of dekken niet de lading.	Apr 7, 2011 2:39 AM
6	yammer leeft niet binnen R&D, is niet goed uitgedragen of eigenlijk helemaal niet uitgedragen. Dat geldt voor meer tooling. Als iets beschikbaar komt voor mensen is het noodzakelijk dit beter te communiceren, onbekend is onbemind.	Apr 7, 2011 2:45 AM
7	Meer bekendheid en mogelijkheden belichten bij de gebruikers.	Apr 7, 2011 2:51 AM
8	n.v.t	Apr 7, 2011 2:58 AM
9	Vraag 12 is onduidelijk. Deze gaat over het niet gebruik. De antwoorden kunnen daardoor niet goed ingevuld worden.	Apr 7, 2011 3:25 AM
10	Blijkbaar gaat het over een informatie centrum. Het is onduidelijk wat dit is.	Apr 7, 2011 3:31 AM
11	al met al blij ik weinig van IS te weten. Promotie van IS zou helpen.	Apr 7, 2011 4:04 AM
12	Maak interactieve diensten & abonnementen helder door deze te promoten; bij via spotlights o.i.d.	Apr 7, 2011 4:06 AM
13	Maak meer teclame voor wat het informationcenter doet.	Apr 7, 2011 4:34 AM
14	ic, wat doen jullie, waarom zijn jullie belangrijk voor ons. als je dat uit kan leggen gaan we t gebruiken. daarnaast zal zoals het in de enquête staat tweerichtingsverkeer en interactie belangrijk zijn wil het ic haar betaansrecht blijven behouden denk ik. het moet centraler, beter communiceren, informeren. op de hoogte blijven vsn de wensen (o.a. door dit soort enquêtes) daar op inspelen. misschien een panel samenstellen of een platform e.d. waar discussies worden opgewekt etc. genoeg mogelijkheden lijkt me!!!!	Apr 7, 2011 4:37 AM
15	Zorg er in ieder geval voor dat mensen weten dat het bestaat en wat het is. Ik ken het niet. Uit de enquête krijg ik een bepaald (waarschijnlijk heel beperkt) beeld van wat het IC is.	Apr 7, 2011 4:41 AM
16	Het is niet duidelijk wie de publicatieborden onder zijn beheer heeft. In sommige gebouwen hangt nooit iets nieuws op het publicatiebord.	Apr 7, 2011 7:01 AM
17	org voor meer helderheid: Wat is het doel van van de verschillende info plekken?	Apr 7, 2011 7:09 AM
18	ja. In de vraag heb je t over toegevoegde waarde etc. die potentie is er zeker maar wordt niet waargemaakt. Als het ic dit kan omschrijven en op papier kan zetten en dit bij ons kan krijgen zou dit wel goed zijn voor zowel zij als ons. Dus deze enquête zal daar ook wel voor bedoeld zijn. Ik denk dat er een beter afstemming moet komen en dat ze doorlopend de behoeften moeten monitorren. Ook beter communiceren in wat mogelijkheden zijne n wat ze doen is belangrijk. Dit onbreekt nu allemaal. Beter communiceren,	Apr 7, 2011 9:00 AM

Pagina 5, V18. Heeft u nog tips, opmerkingen of aanbevelingen m.b.t. het Information Center? Vul deze hieronder in!

	informereren en centraal en positie bepalen. succes	
19	Activiteiten en aanbod van information center dient deel uit te maken van R&D introductie, handleiding eenvoudig vindbaar op Intranet. (als al aan deze voorwaarden voldaan is, zou een herinneringsactie op zijn tijd effectief kunnen zijn ;))	Apr 7, 2011 12:14 PM
20	de zoekfunctie van compass werkt op dit moment zeer slecht, dit moet dringend verbeterd worden. Daarnaast werkt zoeken met docfinder ook niet goed, alleen als je de auteur kent. Dit systeem zou veranderd moeten worden.	Apr 7, 2011 11:38 PM
21	een verbeterde zoekfunctie van Compass, want dit is echt een drama nu!	Apr 7, 2011 11:50 PM
22	Wellicht periodiek (om de twee jaar ofzo) de medewerkers in kennis stellen (spotlight of email) waar ze het Information Center voor kunnen benaderen.	Apr 8, 2011 3:16 AM
23	maak een zoek machine waarmee we R&D informatie makkelijk kunnen vinden ala google en niet zoals nu dat alleen dingen vind die je niet wil weten	Apr 11, 2011 12:20 AM
24	meer en nauwer contact met medewerkers houden	Apr 11, 2011 1:48 AM
25	Het zou beter zijn als jullie meer bekender worden binnen R&D. Nu zijn jullie nog onzichtbaar en dit kan de onbekendheid voor een groot deel verklaren. Daarnaast zou het goed zijn als jullie aan een sterkere positie zouden werken.	Apr 12, 2011 3:49 AM
26	Werk aan een sterkere positie en laat de toegevoegde waarde zien aan medewerkers. Daarnaast zijn jullie onzichtbaar binnen r&d wat wellicht de onbekendheid voor een groot deel verklaard	Apr 12, 2011 3:49 AM
27	Zorg voor meer bekendheid binnen R&D. B.v. door een presentatie in het auditorium.	Apr 12, 2011 5:01 AM
28	Soms is het moeilijk te zien bij welk item je een vinkje zet. De regel waar men op staat zou eigenlijk gemarkeerd moeten zijn.	Apr 13, 2011 4:27 AM
29	-	Apr 13, 2011 5:00 AM
30	regelmatig medewerkers attenderen op de mogelijkheden die er via information centre aangeboden worden. Eventueel highlights kenbaar maken via compass my work.	Apr 13, 2011 5:20 AM
31	succes met je stage	Apr 13, 2011 6:06 AM
32	Vooraf meer uitdragen wat het information centre is en doet. Ook interactief werken=> welke punten kunnen worden verbeterd (maar dat zal het doel zijn van deze enquête zijn vermoed ik).	Apr 14, 2011 12:24 AM
33	Graag niet proberen google, Z24, etc te vervangen, maar daarnaast interne/technische informatie toegankelijk/zoekbaar te maken.	Apr 14, 2011 12:54 AM
34	Ik mis het Interpretation Center...	Apr 14, 2011 1:07 AM
35	ik gebruik google	Apr 14, 2011 7:18 AM
36	Ik ben benieuwd naar het resultaat van deze enquête	Apr 14, 2011 11:38 PM
37	-	Apr 14, 2011 11:38 PM
38	Nee. Maar deze enquête had wel korter gekund. Had het gevoel dat ik 5 keer dezelfde vragen beantwoordde. Succes ermee!	Apr 14, 2011 11:40 PM

Pagina 5, V18. Heeft u nog tips, opmerkingen of aanbevelingen m.b.t. het Information Center? Vul deze hieronder in!

39	tegenwoordig is het information center overal zichtbaar in ons werk, maar "het gezicht" van het information center / de persoon waar je aanklopt voor ideeën of die vertelt welke kant het opgaat is er eigenlijk niet. Je kunt wel alle info op compass vinden. Het zou helpen als de info op compass echt door een persoon werd "ondertekend" zodat je weet bij wie je moet zijn als je meer wilt weten. Dat maakt het minder een virtueel loket, en meer persoonlijk.	Apr 14, 2011 11:46 PM
40	Nu worden themalezingen binnen afdelingen georganiseerd. Dit zou eigenlijk door IC gedaan moeten worden. Dit betekent echter dat ze meer dan 1 persoon moeten hebben die volgt waar mensen aan werken en welke info daar bij past.	Apr 14, 2011 11:47 PM
41	De inhoudelijke ondersteuning op vaktechnisch gebied is bijzonder mager. Het accent ligt te veel op markt en concurrenten ed. Wanneer iedereen binnen R&D zich daar mee bezig houdt, krijgen we geen product ontwikkeld.	Apr 15, 2011 12:11 AM
42	Ik heb vaak de behoefte om het "bericht van de dag" digitaal te kunnen bewaren; is het mogelijk om deze ook digitaal aan te bieden? (nu scan ik het ik in, of zoek op internet naar het origineel)	Apr 15, 2011 12:14 AM
43	-	Apr 15, 2011 12:21 AM
44	Ik zou het fijn vinden als er een meer centrale pagina op compass zou zijn, of dat deze pagina beter zichtbaar is. Tevens het ter beschikking stellen van de prikbord-berichten van de dag via het net zou van toegevoegde waarde zijn. Bespaart tevens papiergebruik ;-)	Apr 15, 2011 1:05 AM
45	Informatie opwerken tot kennis die gestructureerd toegankelijk is. Wellicht is hier bijdrage nodig van R&D medewerkers. Denk bijv. aan document scene investigation. Nu info beschikbaar via interne rapporten, maar de opgewerkte info is moeilijk te vinden	Apr 15, 2011 1:23 AM
46	Nee	Apr 15, 2011 1:37 AM
47	Lon, succes met je studie en afstudeeropdracht!	Apr 15, 2011 1:44 AM
48	Hoe mooi / goed je de informatie voorziening ook maakt wordt het succes ervan vooral bepaald door de mate waarin de medewerkers bereid zijn om die informatie te halen.	Apr 15, 2011 2:04 AM
49	Het mag duidelijk zijn. Voor mij is het IC een blinde vlek.	Apr 15, 2011 2:39 AM
50	mbt enquête; ik kon maar een vakgebied invullen: is software en anders	Apr 15, 2011 3:44 AM
51	Het enige wat ik tegenwoordig nog uit de bibliotheek haal is info uit standaardde (IEC, EN, UL VDE etc).	Apr 15, 2011 3:46 AM
52	Zie opmerking halverwege. Daarna heb ik vragen alleen maar zo ingevuld dat je deze opmerking nog onder ogen zou krijgen. Succes met het verbeteren van je enquête. vr.gr	Apr 15, 2011 4:27 AM
53	Er vind weinig promotie plaats vanuit het Information Center. Voor mij was het onduidelijk dat al dit soort informatie vanuit een Center wordt gecoördineerd. Ik volg meer een link vanuit bv compass en kom toevallig bij bepaalde informatie uit.	Apr 15, 2011 4:27 AM
54	Verstrek meer info over mogelijkheden.	Apr 17, 2011 11:40 PM
55	Is er al een website bij Compass met de naam Information Center ?	Apr 18, 2011 12:19 AM
56	Maak externe bibliotheken van technische (en beta) universiteiten toegankelijk.	Apr 18, 2011 12:46 AM

Pagina 5, V18. Heeft u nog tips, opmerkingen of aanbevelingen m.b.t. het Information Center? Vul deze hieronder in!

57	IM is meestal niet van toepassing voor mijn werkzaamheden. Als dat wel voorkomt wordt ik prima geholpen!	Apr 18, 2011 12:56 AM
58	-	Apr 18, 2011 12:56 AM
59	Information center is mij eigenlijk totaal onbekend. Dus is het moeilijk om er concrete vragen over te beantwoorden.	Apr 18, 2011 1:16 AM
60	Docfinder moet beter. Veel beter. - Full text zoeken - Snel zoeken - Goede excerpts Zoals Google dus. Doxx was een mooi initiatief (echt al tig keer beter dan docfinder) maar wordt niet ondersteund heb ik begrepen, en daar moeten ook nog wat foutjes uit worden gehaald. Waarom eigenlijk? Dat was toch een voorbeeld van hoe het moet, en het werkte zelfs al? Waarom laat het information centre zo'n kans liggen?	Apr 18, 2011 2:39 AM
61	Laat het IC meer naar buiten treden	Apr 18, 2011 3:15 AM
62	Door de komst van Internet en m.n. Google is voor mij voor een deel van het informatie zoekwerk het IC niet meer nodig en kan ik mezelf helpen. Maar misschien kan het IC hun kennisbronnen ook in een soort 'intern Google' hangen? NB: de aanwezigheid van collega Hans Loonen op Yammer is een heeeeee goeie actie!!! Daar pik ik tegenwoordig meer van op dan van het bericht van de dag!	Apr 18, 2011 5:34 AM
63	veel succes met je afstuderen!	Apr 19, 2011 12:36 AM
64	DocFinder: Als ik naar DocFinder ga, ga ik daarheen om een document te zoeken/vinden. Waarom krijg ik dan eerst een welkomstscherf en moet ik doorklikken voordat ik kan gaan zoeken? De enige functie van DocFinder is zoeken, niet welkom heten!! (Die jaren '90 layout en functionaliteit van dat systeem kan eigenlijk ook echt niet meer, maar dat kan smaak zijn). Ik ben in ieder geval blij dat ik het in mijn werk nooit nodig heb!	Apr 19, 2011 2:17 AM

5. FOTO'S GEBRUIK HUISSTIJL



6. CONCEPT WEBSITE

In dit deel van de bijlagen wordt een conceptversie besproken van de website voor het Information Center. Deze website geeft slechts inhoudelijk de opbouw weer, zodat het Information Center een beeld krijgt van de mogelijkheden.

Homepage

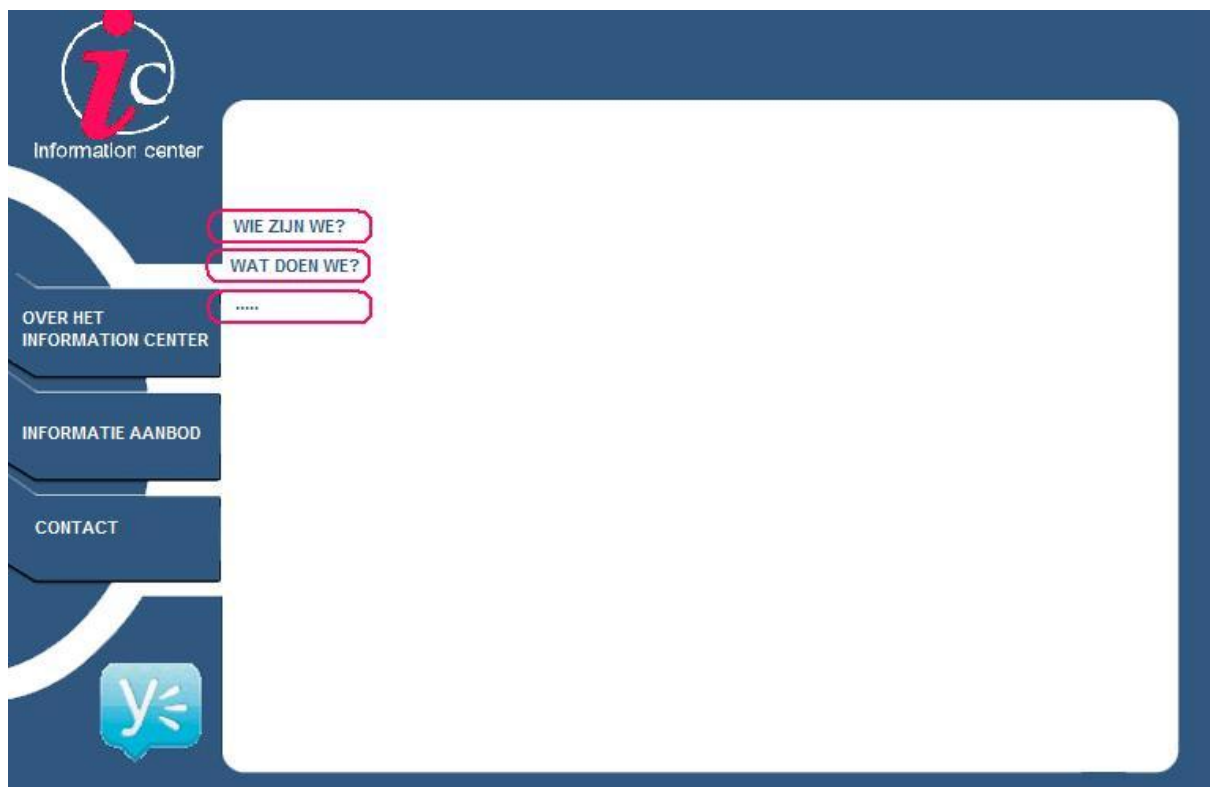
Op de homepage van de website, moeten duidelijke koppen te zien zijn. In onderstaande afbeelding (afbeelding 1) wordt een voorbeeld geschetst van hoe dit gedaan zou kunnen worden.



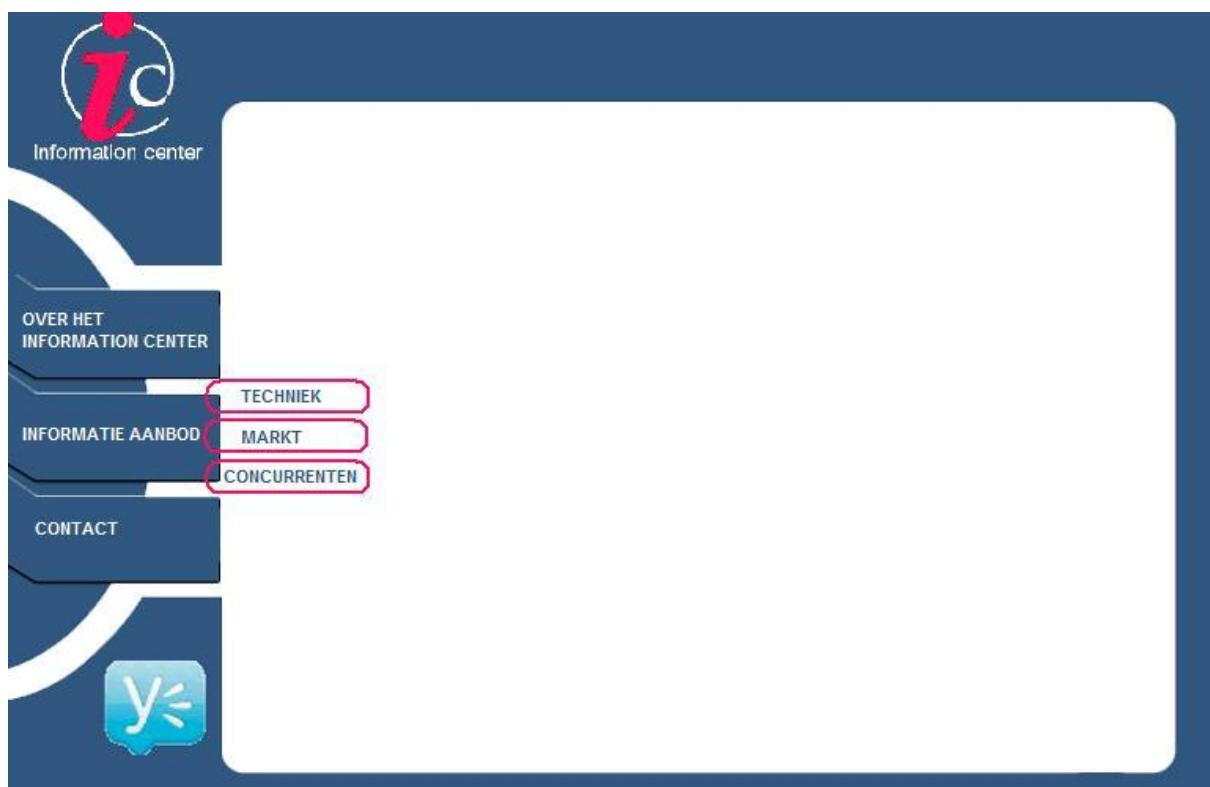
Afbeelding 1: schets 'homepage'

- [Over het Information Center](#)
Onder deze noemer moet uitleg gegeven worden over het Information Center – gebaseerd op de geformuleerde positionering.
- [Informatie aanbod](#)
Onder het kopje informatie aanbod moet duidelijk gemaakt worden welk communicatiemiddel voor welke informatiebehoefte geschikt is.
- [Contact](#)
Binnen de pagina 'contact' dient duidelijk gemaakt te worden welke medewerker werkzaam is op welk vakgebied, zodat de medewerkers weten bij wie ze terecht kunnen met hun vragen.

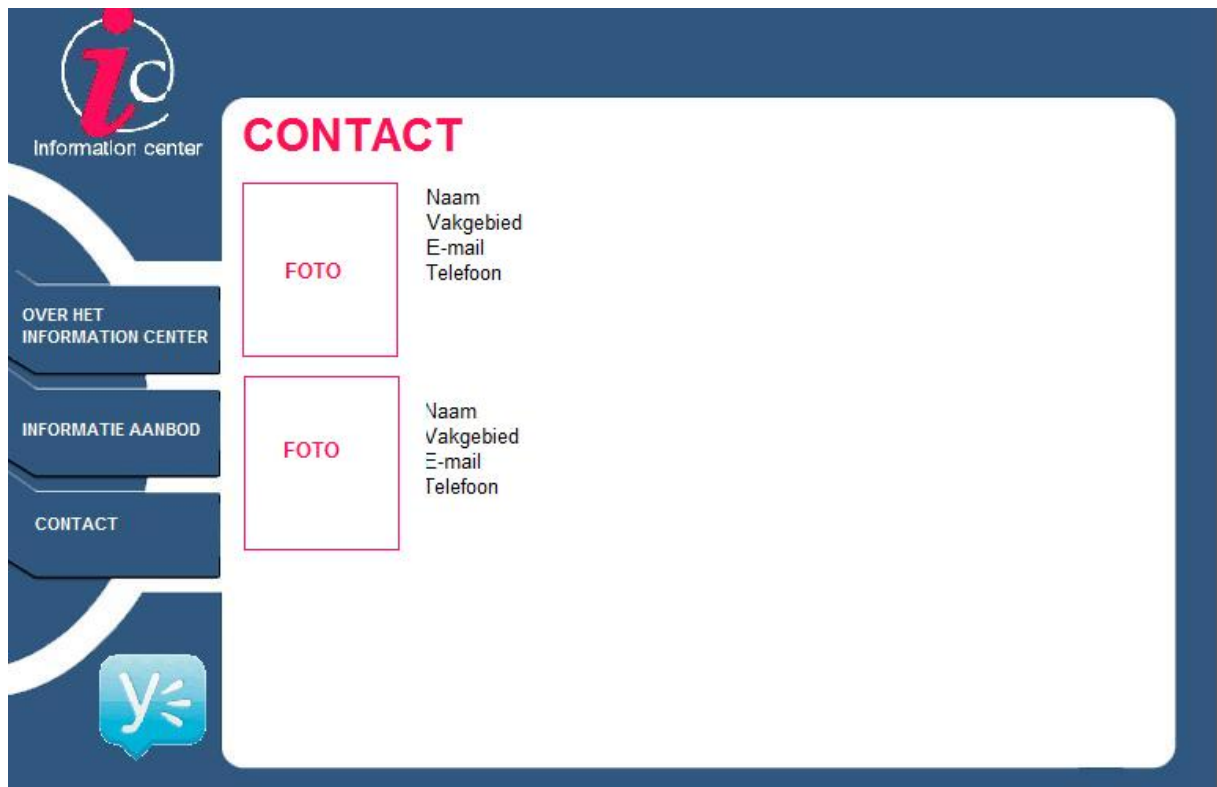
In de volgende afbeeldingen (afbeelding 2 & 3) wordt weergegeven hoe de menu's er uit zouden kunnen zien.



Afbeelding 2: voorbeeld uitgerold menu



Afbeelding 3: voorbeeld uitgerold menu



Afbeelding 4: voorbeeld contactpagina