



FLYCATCHER
Internet Research

Algemene tevredenheidsmeting UM *Medewerkers*

Deelrapport:
Universiteitsbibliotheek (UB)

juli 2009



Inhoudsopgave

| | |
|---|-----------|
| 1 Inleiding | 1 |
| 1.1 Doelstelling van het onderzoek | 1 |
| 1.2 De vragenlijst | 1 |
| 1.3 Doelgroep | 2 |
| 1.4 Methode van onderzoek | 2 |
| 1.5 Respons | 2 |
| 1.6 Betrouwbaarheid en generaliseerbaarheid | 2 |
| | |
| 2 Resultaten | 4 |
| 2.1 Mate van contact | 4 |
| 2.2 Belang voor het functioneren | 6 |
| 2.3 Tevredenheid | 7 |
| | |
| 3 Nadere analyses | 10 |
| 3.1 Resultaten analyses | 10 |
| 3.2 Tabellen | 11 |
| | |
| 4 Samenvatting | 15 |
| 4.1 Resultaten | 15 |
| 4.2 Nadere analyses | 15 |

1 Inleiding

De Universiteit Maastricht (UM) werkt actief aan het verbeteren van de ondersteunende dienstverlening. In 2004 is daartoe het Programma Verbetering Bedrijfsvoering (PVB) van start gegaan. Als centrale leidraad voor het programma is gekozen voor het INK-managementmodel. Het INK-model is een instrument om het presteren van een organisatie als geheel duurzaam te verbeteren. Uit de INK-posatiebepaling is gebleken dat er over het algemeen onvoldoende beschikking is over informatie met betrekking tot de INK-resultaatgebieden. Een van deze resultaatgebieden is de waardering door klanten. Omdat de medewerker van de UM als klant gezien kan worden van de diensten die de verschillende servicecentra, bureaus onderwijs en faculteitsbureaus leveren, is eind 2004 begonnen met de opbouw van een medewerkerspanel.

Het medewerkerspanel van de UM is opgezet om de klant(on)tevredenheid te meten met betrekking tot de interne dienstverlening. Het panel bestaat uit medewerkers van alle geledingen van de UM die regelmatig hun mening geven over verschillende aspecten van de organisatie. Alleen de mensen die zich hebben ingeschreven voor het panel worden, indien op hen van toepassing, benaderd voor de verschillende onderzoeken.

Het onderzoek wordt uitgevoerd door Flycatcher Internet Research. Flycatcher is een onderzoeksbureau dat is voortgekomen uit de Universiteit Maastricht en gespecialiseerd is in online onderzoek. Dit houdt in dat het invullen en opsturen van de vragenlijsten via internet gebeurt. De respondenten kunnen op deze manier op ieder gewenst tijdstip de vragenlijst invullen. Ook zijn de resultaten van de metingen snel beschikbaar.

In dit rapport worden de resultaten van de Universiteitsbibliotheek (UB) beschreven. Daarnaast worden de resultaten van het huidige onderzoek vergeleken met de resultaten van de eerdere algemene tevredenheidsmetingen die in 2005, 2006, 2007 en 2008 zijn uitgevoerd. Hierdoor kan het effect van eventuele verbeteringen worden gemeten.

1.1 Doelstelling van het onderzoek

Het doel van dit onderzoek is inzicht te verkrijgen in de tevredenheid van de medewerkers ten aanzien van de interne dienstverlening door servicecentra, faculteitsbureaus en onderwijsbureaus.

1.2 De vragenlijst

De vragenlijst is opgesteld door de UM in samenwerking met onderzoeksbureau Flycatcher. In de vragenlijst zijn vragen opgenomen over de verschillende servicecentra van de Universiteit Maastricht, te weten:

- Administratief Service Centrum (ASC)
- Facilitaire Dienst (FD)
- Universiteitsbibliotheek (UB)
- Informatie Communicatie Technologie Servicecentrum (ICTS)
- Studenten Service Centrum (SSC)
- Maastricht University Office (MUO)

en over de faculteitsbureaus en onderwijsbureaus van de verschillende faculteiten:

- Humanities and Sciences (HS)
- Cultuur- en Maatschappijwetenschappen (CMW)
- Economics and Business Administration (EBA)
- Health, Medicine and Life Sciences (HML)
- Psychology and Neurosciences (PN)
- Rechtsgeleerdheid (R)

In het eerste deel van het onderzoek is aan de medewerkers gevraagd in welke mate ze contact hebben met bovengenoemde faciliteiten en hoe belangrijk ze zijn voor hun dagelijkse werkzaamheden. In het tweede deel is gevraagd naar de tevredenheid. Vragen omtrent de tevredenheid over een bepaalde dienst werden alleen gesteld indien de medewerker had aangegeven hiervan gebruik te maken.

1.3 Doelgroep

Het onderzoek is verstuurd naar alle medewerkers die gedurende de looptijd van het onderzoek ingeschreven stonden als lid van de medewerkersmonitor.

1.4 Methode van onderzoek

Respondenten zijn via e-mail benaderd om mee te doen aan het onderzoek. Door te klikken op een, voor elke respondent unieke, hyperlink in het bericht komt men bij het onderzoek terecht. De vragenlijst is eenvoudig in te vullen en kan met een enkele muisklik verzonden worden.

De vragenlijsten zijn alleen toegankelijk voor mensen die daarvoor een uitnodiging gekregen hebben.

Er is zowel een Nederlandse als een Engelse versie van de vragenlijst beschikbaar gesteld. Medewerkers geven bij hun aanmelding voor het medewerkerspaneel aan in welke taal zij de vragenlijsten willen ontvangen.

Medewerkers die lid zijn van het medewerkerspaneel zijn bij Flycatcher geregistreerd met een aantal achtergrondvariabelen. Hiermee is het mogelijk analyses uit te voeren, zoals het verschil in beoordeling van de dienstverlening tussen Wetenschappelijk Personeel (WP) en Ondersteunend Beheers Personeel (OBP).

1.5 Respons

De uitnodiging voor het onderzoek is verstuurd op maandag 8 juni 2009 en het onderzoek kon worden ingevuld tot en met maandag 22 juni. Op maandag 15 juni is een herinnering gestuurd naar alle medewerkers die het onderzoek op dat moment nog niet (helemaal) ingevuld hadden. In totaal hebben 380 personen (67,5%) het onderzoek ingevuld. Een overzicht van de respons is te vinden in onderstaande tabel.

| Responsoverzicht | |
|--------------------------|--------------|
| Aantal adressen | 604 |
| Netto verzonden* | 563 |
| Respons | 380 |
| Respons% | 67,5% |
| Niet helemaal ingevuld** | 0 |
| Niet serieus ingevuld** | 0 |

* Door foutieve e-mailadressen zijn er netto minder uitnodigingen verzonden dan het aantal adressen.

** Deze resultaten zijn niet meegenomen in de rapportage.

De achtergrondkenmerken van degenen die gebruik gemaakt hebben van de UB zijn terug te vinden in bijlage 5. De achtergrondkenmerken van alle respondenten - geslacht, leeftijd, faculteit/dienst en aard van de aanstelling - zijn terug te vinden in bijlage 6.

Het totaal aantal respondenten per faculteit of dienst is vergelijkbaar met het totaal aantal medewerkers van de UM. Het aantal respondenten van de Faculty of Health, Medicine and Life Sciences is iets ondervertegenwoordigd. Vergeleken met het totaal aantal WP'ers dat werkzaam is op de UM, is het aantal WP'ers dat deze vragenlijst ingevuld heeft ondervertegenwoordigd. Zo is 34% van de respondenten werkzaam als wetenschappelijk personeel, terwijl 51% van de medewerkers op de UM WP'er is.

1.6 Betrouwbaarheid en generaliseerbaarheid

Omdat niet de gehele populatie medewerkers aan het onderzoek heeft deelgenomen, worden uitkomsten gegenereerd die in bepaalde mate zullen afwijken van de uitkomsten in de gehele populatie. Daarom is het zaak deze uitkomsten slechts met inachtneming van een bepaalde waarschijnlijkheid (betrouwbaarheid) te interpreteren.

Betrouwbaarheid is belangrijk omdat het de mogelijkheid geeft om aan de hand van de resultaten van een deel van de populatie, met een bepaalde zekerheid, uitspraken te kunnen doen over de gehele populatie.

Afhankelijk van het aantal respondenten en het gevonden antwoord in het onderzoek, kunnen aan de hand van onderstaande formule de marges bepaald worden die betrekking hebben op de totale populatie:

$$1,96 \cdot \sqrt{\frac{p \cdot (1-p)}{n}} \cdot \sqrt{\frac{N-n}{N-1}}$$

Indien er generalisaties worden gedaan met behulp van deze formule zullen de uitspraken gedaan worden met een betrouwbaarheid van 95%.

De maximale nauwkeurigheidsmarge voor de totale groep respondenten (n=380) bedraagt 4,7% bij een betrouwbaarheid van 95%.

Bij een groter aantal respondenten, verandert de betrouwbaarheid niet, maar worden de marges kleiner zodat met een hogere nauwkeurigheid uitspraken kunnen worden gedaan.

Voorbeeld:

| Heeft u in de afgelopen 12 maanden op de een of andere wijze contact gehad met de UB? | absoluut | relatief |
|---|------------|-------------|
| ja | 250 | 66% |
| nee | 130 | 34% |
| totaal | 380 | 100% |

In het voorbeeld geeft 66% van de respondenten aan dat zij het afgelopen jaar op een of andere wijze contact hebben gehad met de UB. De marge voor de gehele populatie medewerkers is in dit geval:

$$1,96 \cdot \sqrt{\frac{0,66 \cdot (1-0,66)}{380}} \cdot \sqrt{\frac{2994 - 380}{2994 - 1}} = 4,5\%$$

In dit geval kan met 95% zekerheid geconcludeerd worden dat het aantal medewerkers dat het afgelopen jaar contact heeft gehad met de UB, zal liggen tussen 61,5% en 70,5% (66% +/- 4,5%).

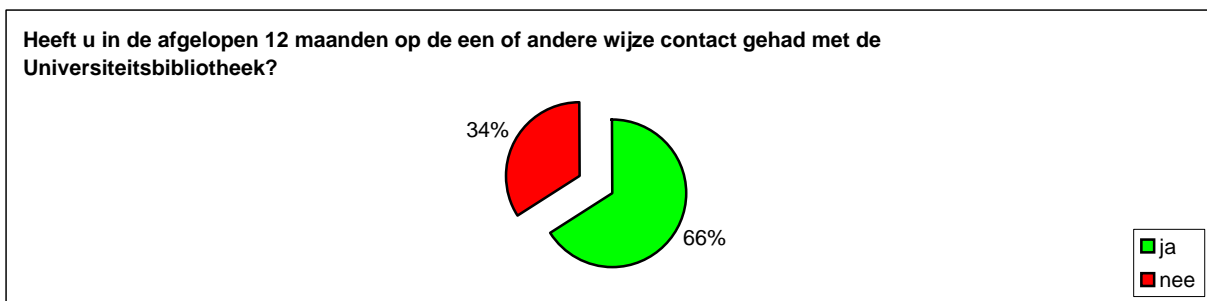
2 Resultaten

N.B. In geval van afronding kan het voorkomen dat de som van de aantallen afwijkt van het totaal.

2.1 Mate van contact

Twee derde van de respondenten heeft in het afgelopen jaar op een of andere wijze contact gehad met de Universiteitsbibliotheek (UB). Hiervan heeft de meerderheid gebruik gemaakt van de elektronische tijdschriften of overige digitale bestanden, EleUM en de UB home page. De respondenten hebben van elke voorziening die ze in het afgelopen jaar gebruikt hebben, aangegeven hoe frequent dit gebruik was.

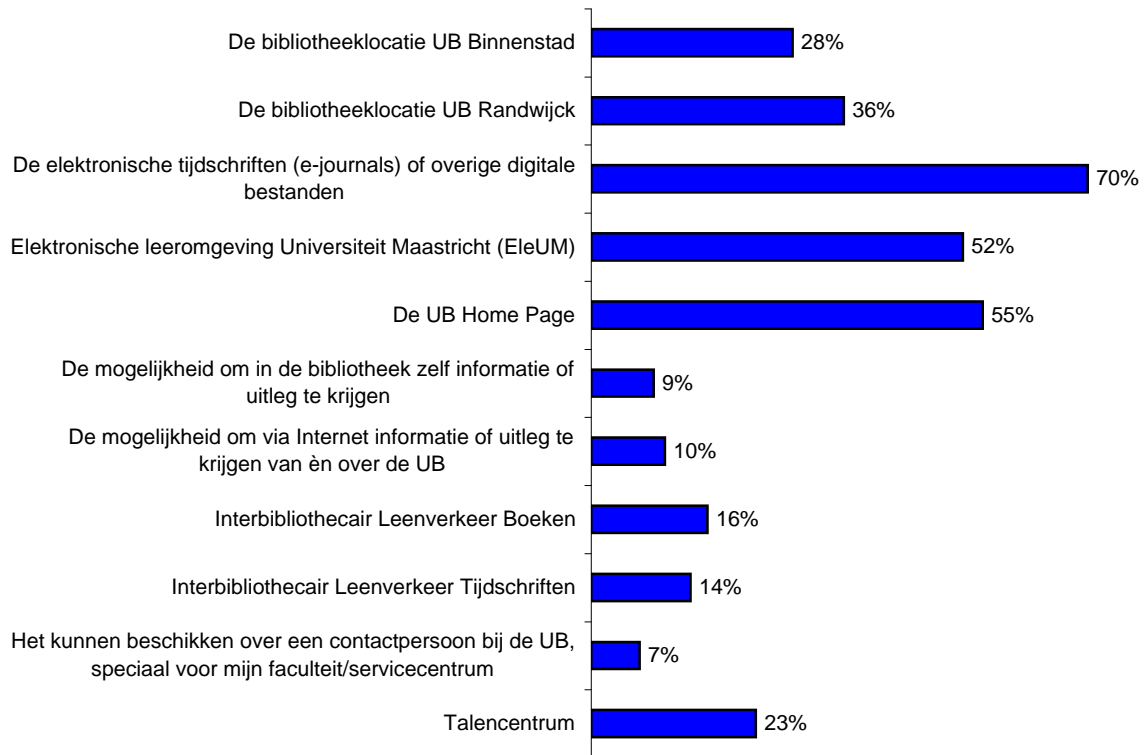
| Heeft u in de afgelopen 12 maanden op de een of andere wijze contact gehad met de Universiteitsbibliotheek? | absoluut | relatief |
|---|------------|-------------|
| ja | 250 | 66% |
| nee | 130 | 34% |
| totaal | 380 | 100% |



De respondenten die geen contact hebben gehad met de UB worden niet meegenomen in de resultaten van deze dienst.

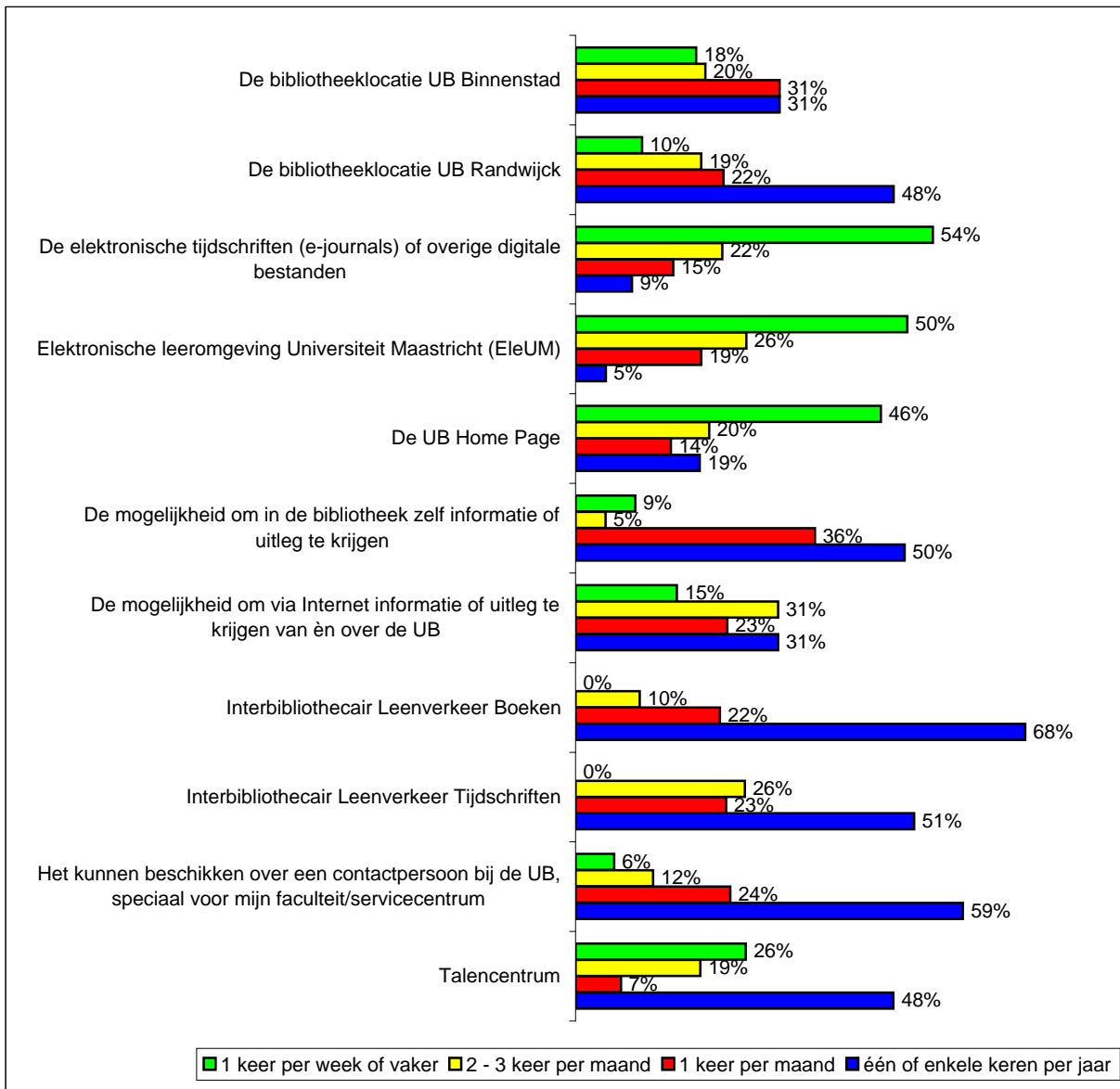
| 1. Van welke voorzieningen van de UB heeft u in de afgelopen 12 maanden gebruik gemaakt? | absoluut n=250 | relatief n=250 |
|--|-------------------|-------------------|
| De bibliotheeklocatie UB Binnenstad | 71 | 28% |
| De bibliotheeklocatie UB Randwijck | 89 | 36% |
| De elektronische tijdschriften (e-journals) of overige digitale bestanden | 175 | 70% |
| Elektronische leeromgeving Universiteit Maastricht (EleUM) | 131 | 52% |
| De UB Home Page | 138 | 55% |
| De mogelijkheid om in de bibliotheek zelf informatie of uitleg te krijgen | 22 | 9% |
| De mogelijkheid om via Internet informatie of uitleg te krijgen van en over de UB | 26 | 10% |
| Interbibliothecair Leenverkeer Boeken | 41 | 16% |
| Interbibliothecair Leenverkeer Tijdschriften | 35 | 14% |
| Het kunnen beschikken over een contactpersoon bij de UB, speciaal voor mijn faculteit/servicecentrum | 17 | 7% |
| Talencentrum | 58 | 23% |

Van welke voorzieningen van de UB heeft u in de afgelopen 12 maanden gebruik gemaakt?



2. Kunt u aangeven hoe frequent u gebruik heeft gemaakt van de verschillende voorzieningen van de UB?*

* zie bijlage 1 voor frequenties

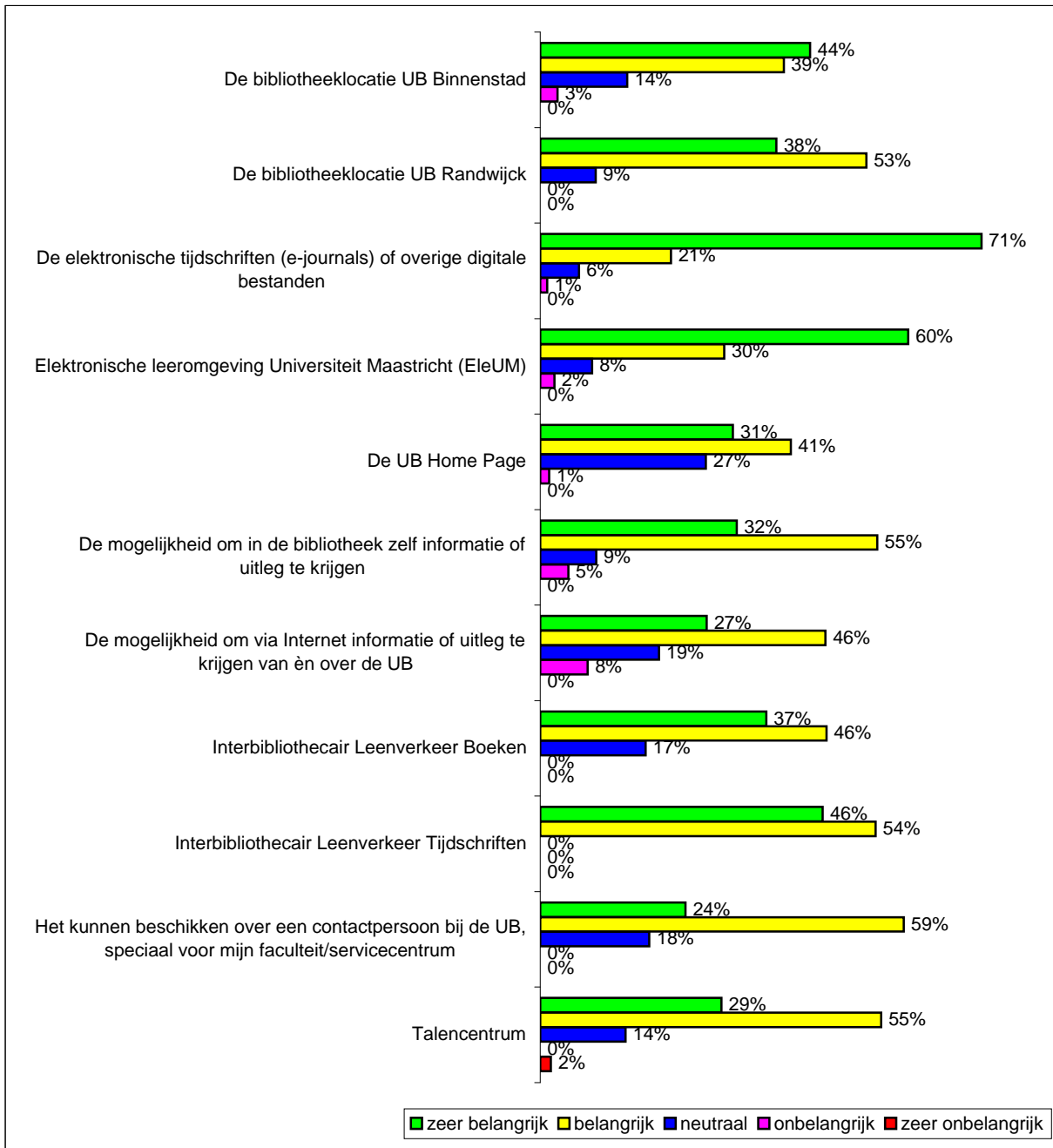


2.2 Belang voor het functioneren

Naast de mate van contact, hebben de respondenten ook aangegeven hoe belangrijk de verschillende voorzieningen zijn voor hun functioneren als medewerker. Voor meer dan de helft van de respondenten zijn alle voorzieningen (zeer) belangrijk. Het interbibliothecair leenverkeer tijdschriften, de elektronische tijdschriften, de bibliotheeklocatie Randwijck en EleUM zijn relatief het meest belangrijk.

3. Kunt u aangeven hoe belangrijk de geboden voorzieningen van de UB zijn geweest voor uw functioneren als medewerker van de UM?*

* zie bijlage 2 voor frequenties



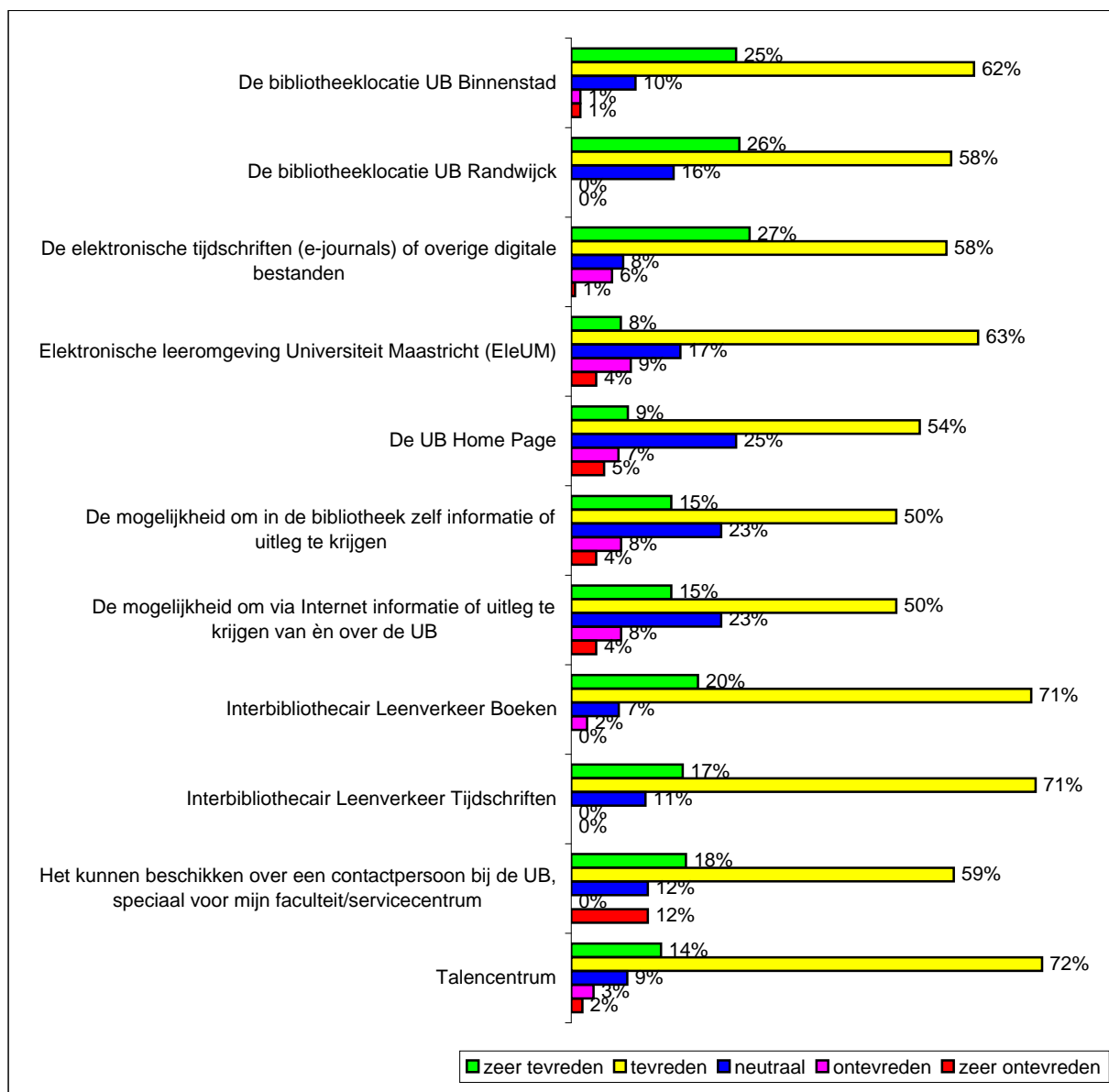
2.3 Tevredenheid

Over het algemeen zijn de respondenten zeer tevreden over de UB in het geheel en over de verschillende voorzieningen. De UB wordt gewaardeerd met een ruime voldoende en krijgt gemiddeld een 7,3. De standaarddeviatie van dit rapportcijfer is 1,1.

Het meest tevreden zijn de respondenten over het interbibliothecair leenverkeer boeken.

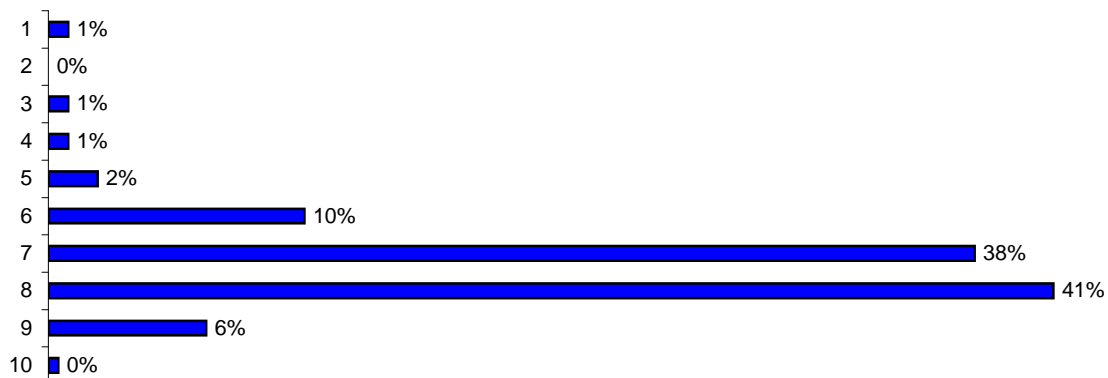
4. Hoe tevreden bent u over de geboden voorzieningen van de UB?*

* zie bijlage 3 voor frequenties



| 5. Kunt u d.m.v. een rapportcijfer een algemene waardering geven voor de dienstverlening van de UB? (1=heel slecht, 10=heel goed) | absoluut | relatief |
|---|------------|-------------|
| 1 | 2 | 1% |
| 2 | 0 | 0% |
| 3 | 2 | 1% |
| 4 | 2 | 1% |
| 5 | 5 | 2% |
| 6 | 26 | 10% |
| 7 | 94 | 38% |
| 8 | 102 | 41% |
| 9 | 16 | 6% |
| 10 | 1 | 0% |
| totaal | 250 | 100% |
| gemiddeld | 7,3 | |

Kunt u d.m.v. een rapportcijfer een algemene waardering geven voor de dienstverlening van de UB? (1=heel slecht, 10=heel goed)



Bijna een vijfde van de respondenten heeft opmerkingen over of suggesties ter verbetering van de dienstverlening van de UB. Zoals in bijlage 4 te zien is, zijn de meest genoemde opmerkingen dat EleUM verbeterd zou moeten worden en dat er meer online tijdschriften beschikbaar zouden moeten zijn.

| 6. Heeft u nog opmerkingen over de dienstverlening of suggesties ter verbetering van de dienstverlening van de UB? | absoluut | relatief |
|--|------------|-------------|
| ja, namelijk:* | 45 | 18% |
| nee | 205 | 82% |
| totaal | 250 | 100% |

* zie bijlage 4 voor toelichting

Heeft u nog opmerkingen over de dienstverlening of suggesties ter verbetering van de dienstverlening van de UB?



3 Nadere analyses

Om meer inzicht te verkrijgen in de verschillen tussen bepaalde groepen respondenten zijn nadere analyses uitgevoerd. Hierbij is gekeken naar verschillen tussen Wetenschappelijk Personeel (WP) en Ondersteunend Beheers Personeel (OBP).

Daarnaast is gekeken naar de invloed die de frequentie van het contact heeft op het gemiddelde rapportcijfer. Tevens is gekeken of er een verband bestaat tussen de aard van de aanstelling (WP en OBP) en de frequentie van het contact. Verder is gekeken of er een verband is tussen het belang van de afdelingen voor het functioneren en de tevredenheid. Ten slotte is er gekeken of de tevredenheid en het rapportcijfer gewijzigd zijn ten opzichte van de vorige metingen in 2005, 2006, 2007 en 2008.

Er zijn geen uitsplitsingen gemaakt naar de beheerseenheden aangezien er per beheerseenheid te weinig respondenten zijn om statistisch verantwoorde analyses uit te voeren.

De verschillen zijn getoetst door middel van de chi-kwadraat toets of een t-test. Door middel van de Bonferroni methode is gecorrigeerd voor multiple testing. Indien gesproken wordt van significantie, wordt hiermee bedoeld statistische significantie met een betrouwbaarheid van 95%. Dit wil zeggen dat met 95% zekerheid geconcludeerd mag worden dat een verschil daadwerkelijk bestaat en niet op toeval berust.

De met rood weergegeven cijfers geven een significant positieve afwijking ten opzichte van de cijfers in het blauw weer.

Opgemerkt moet worden dat enkele variabelen zijn ingedeeld in een beperkt aantal categorieën. Dit is noodzakelijk omdat de te vergelijken groepen voldoende respondenten moeten bevatten om statistische analyses mogelijk te maken.

3.1 Resultaten analyses

In tabel 1 is te zien dat WP'ers de UB beter waarderen dan OBP'ers, maar dit verschil is niet significant.

Zoals eerder genoemd, is er gekeken naar de invloed die de frequentie van het contact heeft op het gemiddelde rapportcijfer. Het rapportcijfer van medewerkers die vaak contact hebben met een voorziening, heeft immers een andere betekenis dan het rapportcijfer van medewerkers die minder vaak contact hebben. Om statistische analyses mogelijk te maken, zijn de vier antwoordcategorieën samengevoegd tot twee categorieën: 2 - 3 keer per maand of vaker en 1 keer per maand of minder vaak. De resultaten zijn te zien in tabel 2. In deze tabel worden de rapportcijfers weergegeven die respondenten aan de UB geven, uitgesplitst naar de mate van contact per voorziening. Zo is bijvoorbeeld te zien dat respondenten die minimaal 2 - 3 keer per maand de UB in de binnenstad bezoeken, de totale UB waarderen met een 7,3. Over het algemeen blijkt dat respondenten die de bibliotheeklocatie UB Randwijck, EleUM, de mogelijkheid om in de bibliotheek zelf informatie of uitleg te krijgen, het interbibliothecair leenverkeer boeken en de contactpersoon minimaal 2 - 3 keer per maand gebruiken de UB hoger beoordelen dan respondenten die deze voorzieningen minder vaak gebruiken. Deze verschillen zijn echter niet significant.

Door middel van kruistabellen is bekeken of er een relatie is tussen de aard van de aanstelling en de frequentie van contact met de verschillende voorzieningen binnen de UB. Dit is te zien in tabel 3. Over het algemeen is gebleken dat WP'ers significant vaker gebruik maken van de e-journals en de UB Home Page dan OBP'ers. OBP'ers maken vaker gebruik van beide bibliotheeklocaties, de mogelijkheid om in de bibliotheek zelf of via Internet informatie of uitleg te krijgen, het interbibliothecair leenverkeer en het Talencentrum.

Zoals te zien is in tabel 4 blijkt dat respondenten die de bibliotheeklocatie UB Randwijck, EleUM, de mogelijkheid om via Internet informatie of uitleg te krijgen en het Talencentrum zeer belangrijk achten, deze voorzieningen over het algemeen iets hoger waarderen dan gemiddeld.

Ten slotte blijkt uit tabel 5 en 6 dat de algemene tevredenheid net zoals vorig jaar een 7,3 is. Wanneer gekeken wordt naar de verschillende voorzieningen, blijkt dat het aantal tevreden respondenten bij EleUM, het interbibliothecair leenverkeer, de contactpersoon en het Talencentrum gestegen is t.o.v. vorig jaar.

3.2 Tabellen

Tabel 1: Gemiddelde rapportcijfers WP en OBP

| | WP | OBP |
|----|-----|-----|
| UB | 7,4 | 7,2 |

Tabel 2: Invloed van frequentie van contact op het rapportcijfer

| | 2 - 3 keer per maand of vaker | 1 keer per maand of minder vaak |
|---|-------------------------------|---------------------------------|
| De bibliotheek locatie UB Binnenstad* | 7,3 | 7,4 |
| De bibliotheek locatie UB Randwijk* | 7,9 | 7,3 |
| De elektronische tijdschriften (e-journals) of overige digitale bestanden | 7,3 | 7,4 |
| Elektronische leeromgeving Universiteit Maastricht (EleUM) | 7,4 | 7,3 |
| De UB Home Page | 7,2 | 7,4 |
| De mogelijkheid om in de bibliotheek zelf informatie of uitleg te krijgen* | 8,0 | 7,0 |
| De mogelijkheid om via Internet informatie of uitleg te krijgen van en over de UB* | 7,2 | 7,2 |
| Interbibliothecair Leenverkeer Boeken* | 7,5 | 7,4 |
| Interbibliothecair Leenverkeer Tijdschriften* | 7,2 | 7,5 |
| Het kunnen beschikken over een contactpersoon bij de UB, speciaal voor mijn faculteit/servicecentrum* | 7,7 | 6,9 |
| Talencentrum* | 7,2 | 7,3 |

De met een * gemarkeerde onderdelen zijn niet statistisch getoetst aangezien het aantal respondenten per subgroep te klein is (n<30) om verantwoorde uitspraken te kunnen doen. Er moet dan ook voorzichtigheid worden betracht bij de interpretatie van deze cijfers.

Tabel 3: Verband tussen de aard van de aanstelling en de frequentie van het contact

| De bibliotheek locatie UB binnenstad* | WP | OBP |
|---------------------------------------|-------|-------|
| 2 - 3 keer per maand of vaker | 32,4% | 44,4% |
| 1 keer per maand of minder vaak | 67,6% | 55,6% |

| De bibliotheek locatie UB Randwijk* | WP | OBP |
|-------------------------------------|-------|-------|
| 2 - 3 keer per maand of vaker | 21,8% | 42,4% |
| 1 keer per maand of minder vaak | 78,2% | 57,6% |

| De elektronische tijdschriften (e-journals) of overige digitale bestanden | WP | OBP |
|---|-------|-------|
| 2 - 3 keer per maand of vaker | 89,7% | 55,4% |
| 1 keer per maand of minder vaak | 10,3% | 44,6% |

| Elektronische leeromgeving Universiteit Maastricht (EleUM) | WP | OBP |
|---|-----------|------------|
| 2 - 3 keer per maand of vaker | 75,6% | 77,3% |
| 1 keer per maand of minder vaak | 24,4% | 22,7% |

| De UB Home Page | WP | OBP |
|---------------------------------|--------------|--------------|
| 2 - 3 keer per maand of vaker | 76,6% | 54,2% |
| 1 keer per maand of minder vaak | 23,4% | 45,8% |

| De mogelijkheid om in de bibliotheek zelf informatie of uitleg te krijgen* | WP | OBP |
|---|-----------|------------|
| 2 - 3 keer per maand of vaker | 0,0% | 33,3% |
| 1 keer per maand of minder vaak | 100,0% | 66,7% |

| De mogelijkheid om via Internet informatie of uitleg te krijgen van en over de UB* | WP | OBP |
|---|-----------|------------|
| 2 - 3 keer per maand of vaker | 42,9% | 47,4% |
| 1 keer per maand of minder vaak | 57,1% | 52,6% |

| Interbibliothecair Leenverkeer Boeken* | WP | OBP |
|---|-----------|------------|
| 2 - 3 keer per maand of vaker | 4,0% | 20,0% |
| 1 keer per maand of minder vaak | 96,0% | 80,0% |

| Interbibliothecair Leenverkeer Tijdschriften* | WP | OBP |
|--|-----------|------------|
| 2 - 3 keer per maand of vaker | 24,1% | 33,3% |
| 1 keer per maand of minder vaak | 75,9% | 66,7% |

| Het kunnen beschikken over een contactpersoon bij de UB, speciaal voor mijn faculteit/servicecentrum* | WP | OBP |
|--|-----------|------------|
| 2 - 3 keer per maand of vaker | 16,7% | 18,2% |
| 1 keer per maand of minder vaak | 83,3% | 81,8% |

| Talencentrum* | WP | OBP |
|---------------------------------|-----------|------------|
| 2 - 3 keer per maand of vaker | 23,1% | 51,1% |
| 1 keer per maand of minder vaak | 76,9% | 48,9% |

De met een * gemarkeerde onderdelen zijn niet statistisch getoetst aangezien het aantal respondenten per subgroep te klein is (n<30) om verantwoorde uitspraken te kunnen doen. Er moet dan ook voorzichtigheid worden betracht bij de interpretatie van deze cijfers.

Tabel 4: Rapportcijfers bij beoordeling dienst als zeer belangrijk ten opzichte van gemiddelde rapportcijfers

| | zeer belangrijk | gemiddeld |
|---|-----------------|-----------|
| De bibliotheek locatie UB Binnenstad | 7,4 | 7,4 |
| De bibliotheek locatie UB Randwijk | 7,8 | 7,5 |
| De elektronische tijdschriften (e-journals) of overige digitale bestanden | 7,4 | 7,4 |
| Elektronische leeromgeving Universiteit Maastricht (EleUM) | 7,4 | 7,3 |
| De UB Home Page | 7,2 | 7,3 |
| De mogelijkheid om in de bibliotheek zelf informatie of uitleg te krijgen* | 6,7 | 7,1 |
| De mogelijkheid om via Internet informatie of uitleg te krijgen van en over de UB* | 8,0 | 7,2 |
| Interbibliothecair Leenverkeer Boeken* | 7,0 | 7,4 |
| Tijdschriften* | 7,2 | 7,4 |
| Het kunnen beschikken over een contactpersoon bij de UB, speciaal voor mijn faculteit/servicecentrum* | 5,0 | 7,0 |
| Talencentrum* | 7,7 | 7,3 |

De met een * gemarkeerde onderdelen zijn niet statistisch getoetst aangezien het aantal respondenten per subgroep te klein is (n<30) om verantwoorde uitspraken te kunnen doen. Er moet dan ook voorzichtigheid worden betracht bij de interpretatie van deze cijfers.

Tabel 5: Vergelijking tevredenheid ten opzichte van de vorige metingen

| De bibliotheek locatie UB binnenstad* | 2005 | 2006 | 2007 | 2008 | 2009 |
|---------------------------------------|-------|-------|-------|-------|-------|
| (zeer) tevreden | 81,1% | 87,0% | 84,2% | 86,3% | 87,3% |
| neutraal | 15,1% | 10,0% | 9,9% | 7,4% | 9,9% |
| (zeer) ontevreden | 3,8% | 3,0% | 5,9% | 6,3% | 2,8% |

| De bibliotheek locatie UB Randwijk* | 2005 | 2006 | 2007 | 2008 | 2009 |
|-------------------------------------|-------|-------|-------|-------|-------|
| (zeer) tevreden | 86,0% | 91,3% | 91,7% | 91,3% | 84,3% |
| neutraal | 12,6% | 7,9% | 8,3% | 6,3% | 15,7% |
| (zeer) ontevreden | 1,4% | 0,8% | 0,0% | 2,4% | 0,0% |

| De elektronische tijdschriften (e-journals) of overige digitale bestanden | 2005 | 2006 | 2007 | 2008 | 2009 |
|---|-------|-------|-------|-------|-------|
| (zeer) tevreden | 86,7% | 89,1% | 86,5% | 85,4% | 85,1% |
| neutraal | 10,9% | 6,5% | 8,3% | 11,2% | 8,0% |
| (zeer) ontevreden | 2,4% | 4,5% | 5,2% | 3,4% | 6,9% |

| Elektronische leeromgeving Universiteit Maastricht (EleUM)** | 2005 | 2006 | 2007 | 2008 | 2009 |
|--|-------|-------|-------|-------|-------|
| (zeer) tevreden | 64,5% | 65,3% | 65,2% | 63,8% | 70,2% |
| neutraal | 29,0% | 22,5% | 26,6% | 24,7% | 16,8% |
| (zeer) ontevreden | 6,5% | 12,2% | 8,2% | 11,5% | 13,0% |

** De antwoordoptie EleUM behoorde tot en met 2007 bij het servicecentrum ICTS. Sinds 2008 wordt dit verzorgd door de UB.

| De UB Home Page | 2005 | 2006 | 2007 | 2008 | 2009 |
|-------------------|-------|-------|-------|-------|-------|
| (zeer) tevreden | 70,9% | 72,0% | 65,3% | 64,9% | 62,3% |
| neutraal | 23,3% | 19,8% | 23,9% | 23,6% | 25,4% |
| (zeer) ontevreden | 5,8% | 8,2% | 10,8% | 11,5% | 12,3% |

| De mogelijkheid om in de bibliotheek zelf informatie of uitleg te krijgen* | 2005 | 2006 | 2007 | 2008 | 2009 |
|--|-------|-------|-------|-------|-------|
| (zeer) tevreden | 74,6% | 77,5% | 85,3% | 84,0% | 81,8% |
| neutraal | 16,9% | 20,0% | 8,8% | 12,0% | 4,5% |
| (zeer) ontevreden | 8,5% | 2,5% | 5,9% | 4,0% | 13,6% |

| informatie of uitleg te krijgen van en over de UB* | 2005 | 2006 | 2007 | 2008 | 2009 |
|--|-------|-------|-------|-------|-------|
| (zeer) tevreden | 63,1% | 70,4% | 61,7% | 74,2% | 65,4% |
| neutraal | 30,8% | 20,4% | 27,7% | 19,4% | 23,1% |
| (zeer) ontevreden | 6,2% | 9,3% | 10,6% | 6,5% | 11,5% |

| Interbibliothecair Leenverkeer Boeken* | 2005 | 2006 | 2007 | 2008 | 2009 |
|--|-------|-------|-------|-------|-------|
| (zeer) tevreden | 81,7% | 85,5% | 85,7% | 81,8% | 90,2% |
| neutraal | 12,7% | 12,7% | 3,6% | 9,1% | 7,3% |
| (zeer) ontevreden | 5,6% | 1,8% | 10,7% | 9,1% | 2,4% |

| Tijdschriften* | 2005 | 2006 | 2007 | 2008 | 2009 |
|-------------------|-------|-------|-------|-------|-------|
| (zeer) tevreden | 85,9% | 90,0% | 88,5% | 82,9% | 88,6% |
| neutraal | 11,3% | 7,1% | 3,8% | 10,0% | 11,4% |
| (zeer) ontevreden | 2,8% | 2,9% | 7,7% | 7,1% | 0,0% |

| Het kunnen beschikken over een contactpersoon bij de UB, speciaal voor mijn faculteit/servicecentrum* | 2005 | 2006 | 2007 | 2008 | 2009 |
|---|-------|-------|-------|-------|-------|
| (zeer) tevreden | 81,8% | 65,9% | 69,8% | 66,7% | 76,5% |
| neutraal | 10,6% | 25,0% | 20,5% | 16,7% | 11,8% |
| (zeer) ontevreden | 7,6% | 9,1% | 10,3% | 16,7% | 11,8% |

| Talencentrum* | 2005 | 2006 | 2007 | 2008 | 2009 |
|-------------------|------|------|------|-------|-------|
| (zeer) tevreden | - | - | - | 80,0% | 86,2% |
| neutraal | - | - | - | 12,0% | 8,6% |
| (zeer) ontevreden | - | - | - | 8,0% | 5,2% |

De met een * gemarkeerde onderdelen zijn niet statistisch getoetst aangezien het aantal respondenten per subgroep te klein is (n<30) om verantwoorde uitspraken te kunnen doen. Er moet dan ook voorzichtigheid worden betracht bij de interpretatie van deze cijfers.

Tabel 6: Vergelijking rapportcijfer ten opzichte van de vorige metingen

| | 2005 | 2006 | 2007 | 2008 | 2009 |
|----|------|------|------|------|------|
| UB | 7,5 | 7,5 | 7,5 | 7,3 | 7,3 |

4 Samenvatting

Het doel van dit onderzoek is inzicht te verkrijgen in de tevredenheid van de medewerkers ten aanzien van de interne dienstverlening, door servicecentra, faculteitsbureaus en onderwijsbureaus. In deze deelrapportage worden de resultaten van de Universiteitsbibliotheek besproken.

4.1 Resultaten

Twee derde van de respondenten heeft in het afgelopen jaar op een of andere wijze contact gehad met de Universiteitsbibliotheek (UB). Hiervan heeft de meerderheid gebruik gemaakt van de elektronische tijdschriften of overige digitale bestanden, EleUM en de UB home page.

Voor meer dan de helft van de respondenten zijn alle voorzieningen (zeer) belangrijk. Het interbibliothecair leenverkeer tijdschriften, de elektronische tijdschriften, de bibliotheeklocatie Randwijck en EleUM zijn relatief het meest belangrijk.

Over het algemeen zijn de respondenten zeer tevreden over de UB in het geheel en over de verschillende voorzieningen. De UB wordt gewaardeerd met een ruime voldoende en krijgt gemiddeld een 7,3. De standaarddeviatie van dit rapportcijfer is 1,1.

Het meest tevreden zijn de respondenten over het interbibliothecair leenverkeer boeken.

Bijna een vijfde van de respondenten heeft opmerkingen over of suggesties ter verbetering van de dienstverlening van de UB. Zoals in bijlage 4 te zien is, zijn de meest genoemde opmerkingen dat EleUM verbeterd zou moeten worden en dat er meer online tijdschriften beschikbaar zouden moeten zijn.

4.2 Nadere analyses

Uit nadere analyses blijkt dat er de WP'ers de UB beter waarderen dan OBP'ers. Daarnaast is gebleken dat respondenten die de bibliotheeklocatie UB Randwijck, EleUM, de mogelijkheid om in de bibliotheek zelf informatie of uitleg te krijgen, het interbibliothecair leenverkeer boeken en de contactpersoon minimaal 2 - 3 keer per maand gebruiken de UB hoger beoordelen dan respondenten die deze voorzieningen minder vaak gebruiken. Tevens blijkt dat WP'ers vaker gebruik maken van de e-journals en de UB Home Page dan OBP'ers. OBP'ers maken vaker gebruik van beide bibliotheeklocaties, de mogelijkheid om in de bibliotheek zelf of via Internet informatie of uitleg te krijgen, het interbibliothecair leenverkeer en het Talencentrum.

Respondenten die de bibliotheeklocatie UB Randwijck, EleUM, de mogelijkheid om via Internet informatie of uitleg te krijgen en het Talencentrum zeer belangrijk achten, waarderen deze voorzieningen over het algemeen iets hoger dan gemiddeld.

Ten slotte blijkt dat de algemene tevredenheid net zoals vorig jaar een 7,3 is. Wanneer gekeken wordt naar de verschillende voorzieningen, blijkt dat het aantal tevreden respondenten bij EleUM, het interbibliothecair leenverkeer, de contactpersoon en het Talencentrum gestegen is t.o.v. vorig jaar.

Bijlage 1

2. Kunt u aangeven hoe frequent u gebruik heeft gemaakt van de verschillende voorzieningen van de UB?

| absoluut | 1 keer per week of vaker | 2 - 3 keer per maand | 1 keer per maand | één of enkele keren per jaar | totaal |
|--|--------------------------|----------------------|------------------|------------------------------|--------|
| De bibliotheeklocatie UB Binnenstad | 13 | 14 | 22 | 22 | 71 |
| De bibliotheeklocatie UB Randwijck | 9 | 17 | 20 | 43 | 89 |
| De elektronische tijdschriften (e-journals) of overige digitale bestanden | 95 | 39 | 26 | 15 | 175 |
| Elektronische leeromgeving Universiteit Maastricht (EieUM) | 66 | 34 | 25 | 6 | 131 |
| De UB Home Page | 64 | 28 | 20 | 26 | 138 |
| De mogelijkheid om in de bibliotheek zelf informatie of uitleg te krijgen | 2 | 1 | 8 | 11 | 22 |
| De mogelijkheid om via Internet informatie of uitleg te krijgen van én over de UB | 4 | 8 | 6 | 8 | 26 |
| Interbibliothecair Leenverkeer Boeken | 0 | 4 | 9 | 28 | 41 |
| Interbibliothecair Leenverkeer Tijdschriften | 0 | 9 | 8 | 18 | 35 |
| Het kunnen beschikken over een contactpersoon bij de UB, speciaal voor mijn faculteit/servicecentrum | 1 | 2 | 4 | 10 | 17 |
| Talencentrum | 15 | 11 | 4 | 28 | 58 |

| relatief | 1 keer per week of vaker | 2 - 3 keer per maand | 1 keer per maand | één of enkele keren per jaar | totaal |
|--|--------------------------|----------------------|------------------|------------------------------|--------|
| De bibliotheeklocatie UB Binnenstad | 18% | 20% | 31% | 31% | 100% |
| De bibliotheeklocatie UB Randwijck | 10% | 19% | 22% | 48% | 100% |
| De elektronische tijdschriften (e-journals) of overige digitale bestanden | 54% | 22% | 15% | 9% | 100% |
| Elektronische leeromgeving Universiteit Maastricht (EieUM) | 50% | 26% | 19% | 5% | 100% |
| De UB Home Page | 46% | 20% | 14% | 19% | 100% |
| De mogelijkheid om in de bibliotheek zelf informatie of uitleg te krijgen | 9% | 5% | 36% | 50% | 100% |
| De mogelijkheid om via Internet informatie of uitleg te krijgen van én over de UB | 15% | 31% | 23% | 31% | 100% |
| Interbibliothecair Leenverkeer Boeken | 0% | 10% | 22% | 68% | 100% |
| Interbibliothecair Leenverkeer Tijdschriften | 0% | 26% | 23% | 51% | 100% |
| Het kunnen beschikken over een contactpersoon bij de UB, speciaal voor mijn faculteit/servicecentrum | 6% | 12% | 24% | 59% | 100% |
| Talencentrum | 26% | 19% | 7% | 48% | 100% |

Bijlage 2

3. Kunt u aangeven hoe belangrijk de geboden voorzieningen van de UB zijn geweest voor uw functioneren als medewerker van de UM?

| absoluut | zeer belangrijk | belangrijk | neutraal | onbelangrijk | zeer onbelangrijk | totaal |
|--|-----------------|------------|----------|--------------|-------------------|--------|
| De bibliotheeklocatie UB Binnenstad | 31 | 28 | 10 | 2 | 0 | 71 |
| De bibliotheeklocatie UB Randwijck | 34 | 47 | 8 | 0 | 0 | 89 |
| De elektronische tijdschriften (e-journals) of overige digitale bestanden | 125 | 37 | 11 | 2 | 0 | 175 |
| Elektronische leeromgeving Universiteit Maastricht (EleUM) | 78 | 39 | 11 | 3 | 0 | 131 |
| De UB Home Page | 43 | 56 | 37 | 2 | 0 | 138 |
| De mogelijkheid om in de bibliotheek zelf informatie of uitleg te krijgen | 7 | 12 | 2 | 1 | 0 | 22 |
| De mogelijkheid om via Internet informatie of uitleg te krijgen van en over de UB | 7 | 12 | 5 | 2 | 0 | 26 |
| Interbibliothecair Leenverkeer Boeken | 15 | 19 | 7 | 0 | 0 | 41 |
| Interbibliothecair Leenverkeer Tijdschriften | 16 | 19 | 0 | 0 | 0 | 35 |
| Het kunnen beschikken over een contactpersoon bij de UB, speciaal voor mijn faculteit/servicecentrum | 4 | 10 | 3 | 0 | 0 | 17 |
| Talencentrum | 17 | 32 | 8 | 0 | 1 | 58 |

| relatief | zeer belangrijk | belangrijk | neutraal | onbelangrijk | zeer onbelangrijk | totaal |
|--|-----------------|------------|----------|--------------|-------------------|--------|
| De bibliotheeklocatie UB Binnenstad | 44% | 39% | 14% | 3% | 0% | 100% |
| De bibliotheeklocatie UB Randwijck | 38% | 53% | 9% | 0% | 0% | 100% |
| De elektronische tijdschriften (e-journals) of overige digitale bestanden | 71% | 21% | 6% | 1% | 0% | 100% |
| Elektronische leeromgeving Universiteit Maastricht (EleUM) | 60% | 30% | 8% | 2% | 0% | 100% |
| De UB Home Page | 31% | 41% | 27% | 1% | 0% | 100% |
| De mogelijkheid om in de bibliotheek zelf informatie of uitleg te krijgen | 32% | 55% | 9% | 5% | 0% | 100% |
| De mogelijkheid om via Internet informatie of uitleg te krijgen van en over de UB | 27% | 46% | 19% | 8% | 0% | 100% |
| Interbibliothecair Leenverkeer Boeken | 37% | 46% | 17% | 0% | 0% | 100% |
| Interbibliothecair Leenverkeer Tijdschriften | 46% | 54% | 0% | 0% | 0% | 100% |
| Het kunnen beschikken over een contactpersoon bij de UB, speciaal voor mijn faculteit/servicecentrum | 24% | 59% | 18% | 0% | 0% | 100% |
| Talencentrum | 29% | 55% | 14% | 0% | 2% | 100% |

Bijlage 3

4. Hoe tevreden bent u over de geboden voorzieningen van de UB?

| absoluut | zeer tevreden | tevreden | neutraal | ontevreden | zeer ontevreden | totaal |
|--|---------------|----------|----------|------------|-----------------|--------|
| De bibliotheeklocatie UB Binnenstad | 18 | 44 | 7 | 1 | 1 | 71 |
| De bibliotheeklocatie UB Randwijck | 23 | 52 | 14 | 0 | 0 | 89 |
| De elektronische tijdschriften (e-journals) of overige digitale bestanden | 48 | 101 | 14 | 11 | 1 | 175 |
| Elektronische leeromgeving Universiteit Maastricht (EleUM) | 10 | 82 | 22 | 12 | 5 | 131 |
| De UB Home Page | 12 | 74 | 35 | 10 | 7 | 138 |
| De mogelijkheid om in de bibliotheek zelf informatie of uitleg te krijgen | 3 | 15 | 1 | 2 | 1 | 22 |
| De mogelijkheid om via Internet informatie of uitleg te krijgen van en over de UB | 4 | 13 | 6 | 2 | 1 | 26 |
| Interbibliothecair Leenverkeer Boeken | 8 | 29 | 3 | 1 | 0 | 41 |
| Interbibliothecair Leenverkeer Tijdschriften | 6 | 25 | 4 | 0 | 0 | 35 |
| Het kunnen beschikken over een contactpersoon bij de UB, speciaal voor mijn faculteit/servicecentrum | 3 | 10 | 2 | 0 | 2 | 17 |
| Talencentrum | 8 | 42 | 5 | 2 | 1 | 58 |

| relatief | zeer tevreden | tevreden | neutraal | ontevreden | zeer ontevreden | totaal |
|--|---------------|----------|----------|------------|-----------------|--------|
| De bibliotheeklocatie UB Binnenstad | 25% | 62% | 10% | 1% | 1% | 100% |
| De bibliotheeklocatie UB Randwijck | 26% | 58% | 16% | 0% | 0% | 100% |
| De elektronische tijdschriften (e-journals) of overige digitale bestanden | 27% | 58% | 8% | 6% | 1% | 100% |
| Elektronische leeromgeving Universiteit Maastricht (EleUM) | 8% | 63% | 17% | 9% | 4% | 100% |
| De UB Home Page | 9% | 54% | 25% | 7% | 5% | 100% |
| De mogelijkheid om in de bibliotheek zelf informatie of uitleg te krijgen | 15% | 50% | 23% | 8% | 4% | 100% |
| De mogelijkheid om via Internet informatie of uitleg te krijgen van en over de UB | 15% | 50% | 23% | 8% | 4% | 100% |
| Interbibliothecair Leenverkeer Boeken | 20% | 71% | 7% | 2% | 0% | 100% |
| Interbibliothecair Leenverkeer Tijdschriften | 17% | 71% | 11% | 0% | 0% | 100% |
| Het kunnen beschikken over een contactpersoon bij de UB, speciaal voor mijn faculteit/servicecentrum | 18% | 59% | 12% | 0% | 12% | 100% |
| Talencentrum | 14% | 72% | 9% | 3% | 2% | 100% |

Bijlage 4

N.B. Onderstaande opmerkingen zijn een letterlijke weergave van de reactie van de respondent, en kunnen dus foutieve spelling of grammatica bevatten.

Namen en traceerbare personen zijn geanonimiseerd.

| |
|--|
| 6. Heeft u nog opmerkingen over de dienstverlening of suggesties ter verbetering van de dienstverlening van de UB? ja, namelijk: |
| (1) eleum is te onoverzichtelijk; (2) afschaffen scheiding GW-eleum en G-eleum |
| 24/7 open zou zeer welkom zijn voor buitenlandse studenten |
| Aangeboden materialen zijn niet altijd even actueel |
| aantal malen klikken naar digitale bestanden verminderen |
| beter en sneller opvolgen van verzoeken / afspraken |
| bij helpfunctie van UM website minder verwijzingen naar observant artikelen. Erg verwarrend zo. |
| De elektronische tijdschriften omgeving zou mijn inziens overzichtelijker gemaakt kunnen worden. |
| de nieuwe website is overzichtelijker geworden, als je weet waar je moet zoeken |
| De UB 'lijdt' momenteel onder de slechte website / MyUM |
| de voorzieningen zijn niet gebruiksvriendelijk en handig, veel zoekwerk en niet logisch, dus maak het logisch en misschien minder sjiek, maar wel toegankelijk en handzaam. |
| De website van de UB is een aan elkaar geknoopt boeltje dat voor alles een nieuw venster opent. Navigatie is een nachtmerrie en de logica is ver te zoeken. |
| digitaliseren UB boeken en journals |
| eerder verlengen van e-journals |
| eleum is een vreselijk onhandig programma, ik gebruik het liever niet dan wel. |
| eleum is onoverzichtelijk -> verbeteren |
| Eleum is veel te ingewikkeld om gemakkelijk te kunnen gebruiken. Dat moet eenvoudiger kunnen. |
| er zijn nog te veel belangrijke tijdschriften niet in de collectie opgenomen en dat is echt slecht voor een academische omgeving |
| graag minder inloggen en minder klikken, graag sneller zoeken in e-journals ipv steeds een tussenvenster te krijgen, dat vaak niet het gewenste opleverd. |
| het aanbod in mijn vakgebied (biomedische technologie) zou uitgebreider kunnen, maar dit is een eeuwig durende discussie en wordt ook bepaald door budgetaire overwegingen. |
| het is een schande(!) dat er voor medewerkers geen aparte faciliteiten zijn. Het behandelen van medewerkers (maar ook van studenten) als klanten heeft de UB werkelijk geen goeg gedaan. Zelden heb ik zo'n slechte dienstverlening meegemaakt. Er is geen inhoudsdeskundigheid, ook niet van speciaal daarvoor aangestelde mensen. Wij missen een echte facultaire 'librarian' zoals dat wel in het buitenland bestaat! |
| Het Talencentrum is moeilijk te vinden op de nieuwe website van de UM |
| het zou prettig zijn niet tientallen vensters open te hoeven hebben bij het gebruik van de UB website. Ik ervaar hem als zeer onoverzichtelijk en chaotisch |
| ik werk er! |
| Ik zou graag in mijn leenoverzicht zien hoe vaak ik boeken al verlengd heb. |
| JSTOR aanschaffen |
| manier van zoeken naar e-journals is omslachtig. Plus, overstap van PsychInfo naar nieuwe systeem is geen vooruitgang, eerder een beperking van mogelijkheden in het zoeken naar relevante literatuur |
| meer e-journals |
| meer elektronische toegang tot tijdschriften |
| meer online journals, vaak heb ik geen toegang naar bepaalde journals |
| mijn collgega baalde toen ze voor een dichte deur stond |
| Mooi dat boeken (dissertaties) worden gescand. Jammer dat dat in tiff ipv pdf + ocr gebeurt. Dat boeken daarna worden vernietigd is jammer maar begrijpelijk. Dat daarbij ook bijlagen (denk aan diskettes) worden vernietigd acht ik schandelijk. |
| more journals should be available electronically and language courses should be offered more regularly |
| onoverzichtelijk |
| opmerking: ben zelf werkzaam bij Talencentrum; TC en UB zijn samengevoegd |
| oudere tijdschriftartikelen (m.n. vóór 1995) zijn steeds vaker bijzonder moeilijk verkrijgbaar (via IBL; soms zelf via internationale aanvraag). In mijn vakgebied (sociale wetenschappen) zijn juist oudere artikelen vaak van belang. |
| ruimere openingstijden geven spreiding van bezoek dit ivm ruimtegebrek in de UB |
| simpler navigation |
| snelheid en toegankelijkheid eleum verbeteren |

| |
|---|
| subscription of e-journals changes i.e. when databases are changed, this creates dis-continuity of journals, currently there is less access than a few years ago. This development is not favorable |
| te kleine collectie |
| the collection of the library is a joke for philosophy |
| UM home page is veel te lastig zoeken |
| veel teveel E-journals geschrap |
| voor de belangrijkste cardiovasculaire tijdschriften is geen standaardtoegang beschikbaar (o.a. Circulation, Circulation Research enz) |
| vriendelijke bejegening |

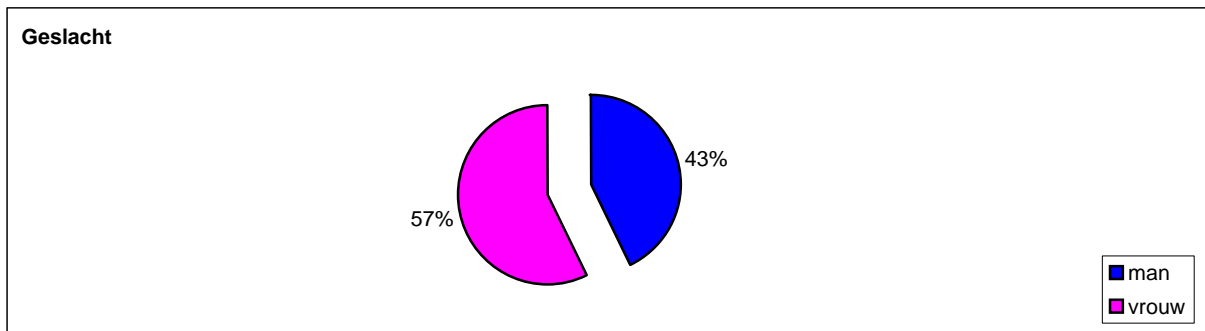
Bijlage 5

Achtergrondgegevens respondenten die gebruik maken van UB (n=250)

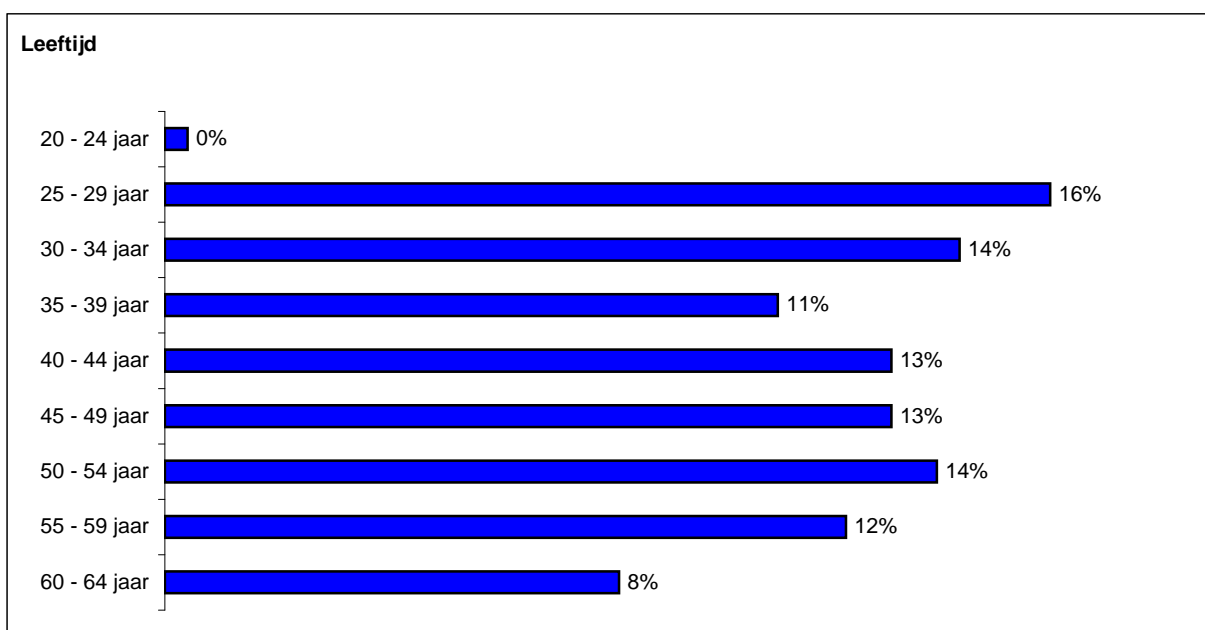
N.B. In geval van afronding kan het voorkomen dat de som van de aantallen afwijkt van het totaal.

Het aantal respondenten waarvan de achtergrondgegevens bekend zijn, is lager dan het aantal deelnemers aan de tevredenheidsmeting doordat het basisonderzoek niet door iedereen is ingevuld.

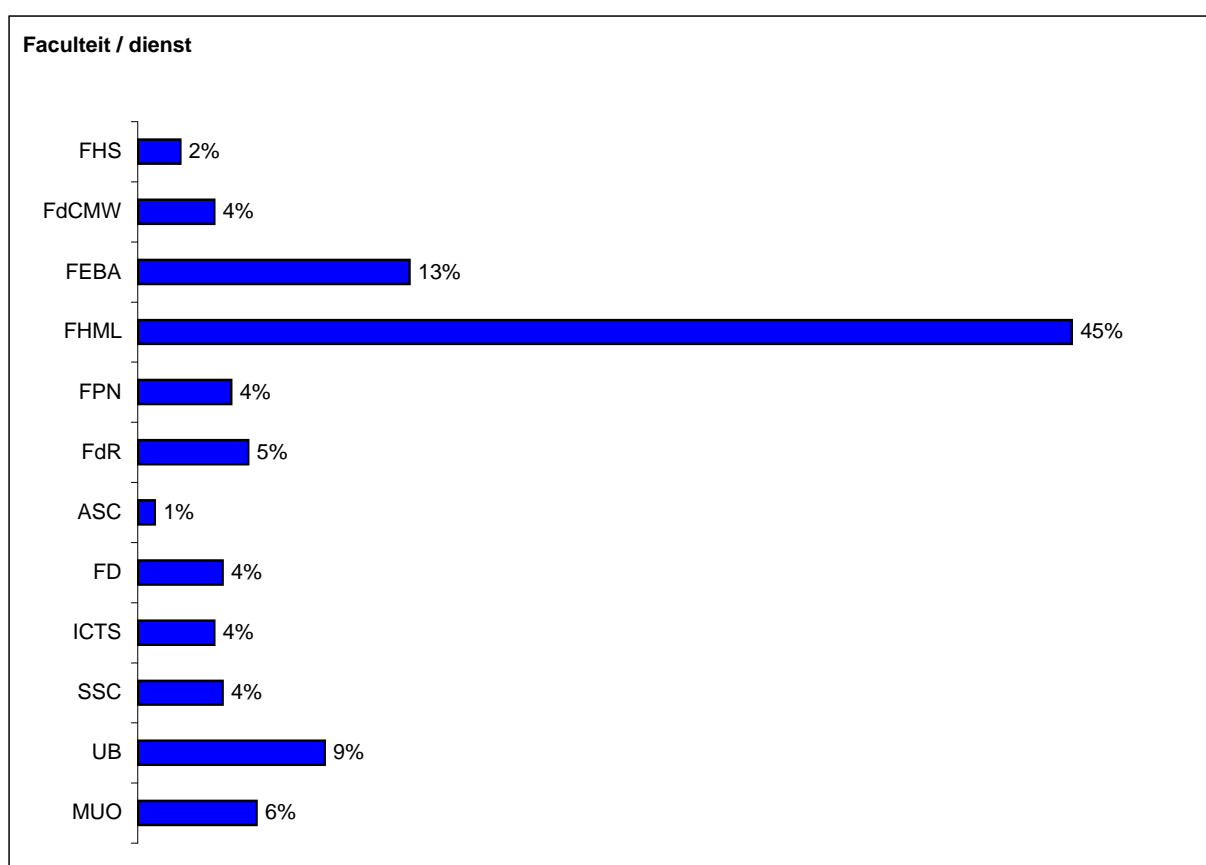
| Geslacht | absoluut | relatief |
|---------------|------------|-------------|
| man | 107 | 43% |
| vrouw | 143 | 57% |
| totaal | 250 | 100% |



| Leeftijd | absoluut | relatief |
|---------------|------------|-------------|
| 20 - 24 jaar | 1 | 0% |
| 25 - 29 jaar | 39 | 16% |
| 30 - 34 jaar | 35 | 14% |
| 35 - 39 jaar | 27 | 11% |
| 40 - 44 jaar | 32 | 13% |
| 45 - 49 jaar | 32 | 13% |
| 50 - 54 jaar | 34 | 14% |
| 55 - 59 jaar | 30 | 12% |
| 60 - 64 jaar | 20 | 8% |
| totaal | 250 | 100% |

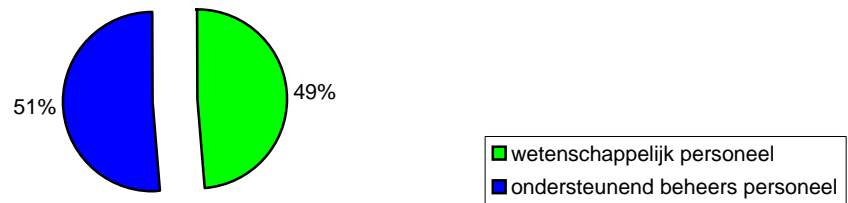


| Faculteit / dienst | absoluut | relatief |
|--------------------|------------|-------------|
| FHS | 5 | 2% |
| FdCMW | 9 | 4% |
| FEBA | 32 | 13% |
| FHML | 110 | 45% |
| FPN | 11 | 4% |
| FdR | 13 | 5% |
| ASC | 2 | 1% |
| FD | 10 | 4% |
| ICTS | 9 | 4% |
| SSC | 10 | 4% |
| UB | 22 | 9% |
| MUO | 14 | 6% |
| totaal | 247 | 100% |



| Aard van de aanstelling | absoluut | relatief |
|---------------------------------|------------|-------------|
| wetenschappelijk personeel | 120 | 49% |
| ondersteunend beheers personeel | 127 | 51% |
| totaal | 247 | 100% |

Aard van de aanstelling



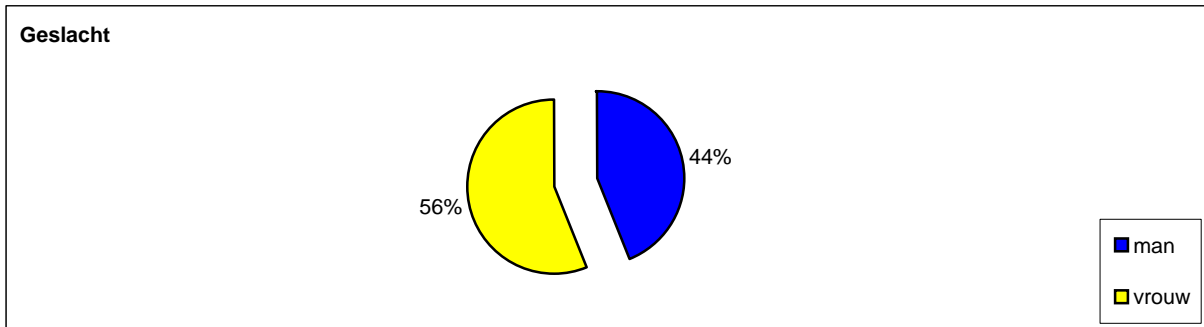
Bijlage 6

achtergrondgegevens totaal aantal respondenten (n=380)

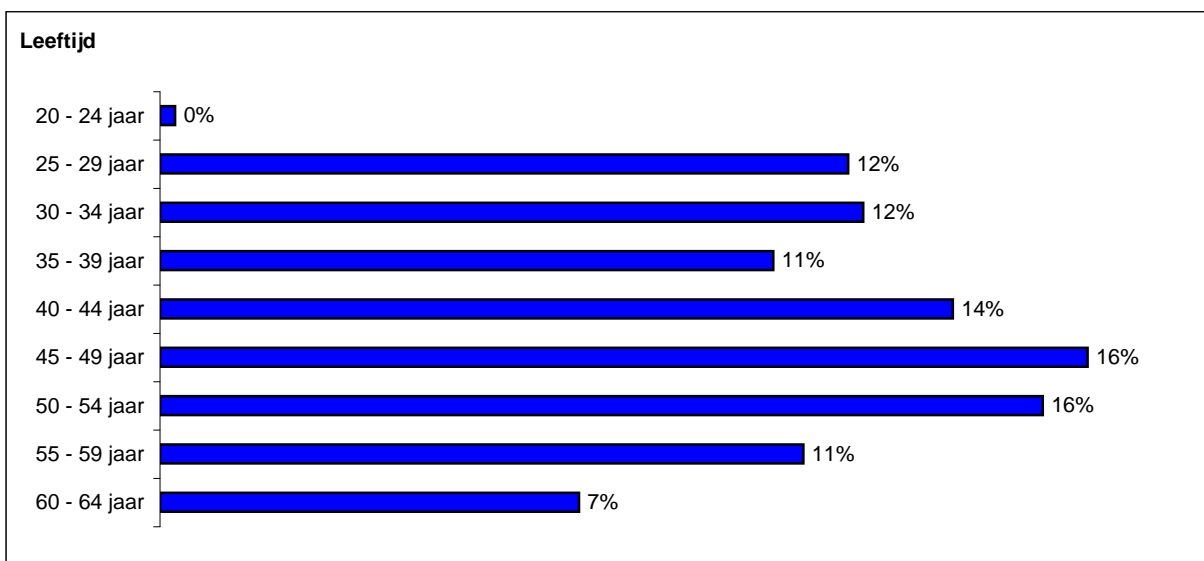
N.B. In geval van afronding kan het voorkomen dat de som van de aantallen afwijkt van het totaal.

Het aantal respondenten waarvan de achtergrondgegevens bekend zijn is lager dan het aantal deelnemers aan de tevredenheidsmeting doordat het basisonderzoek niet door iedereen is ingevuld.

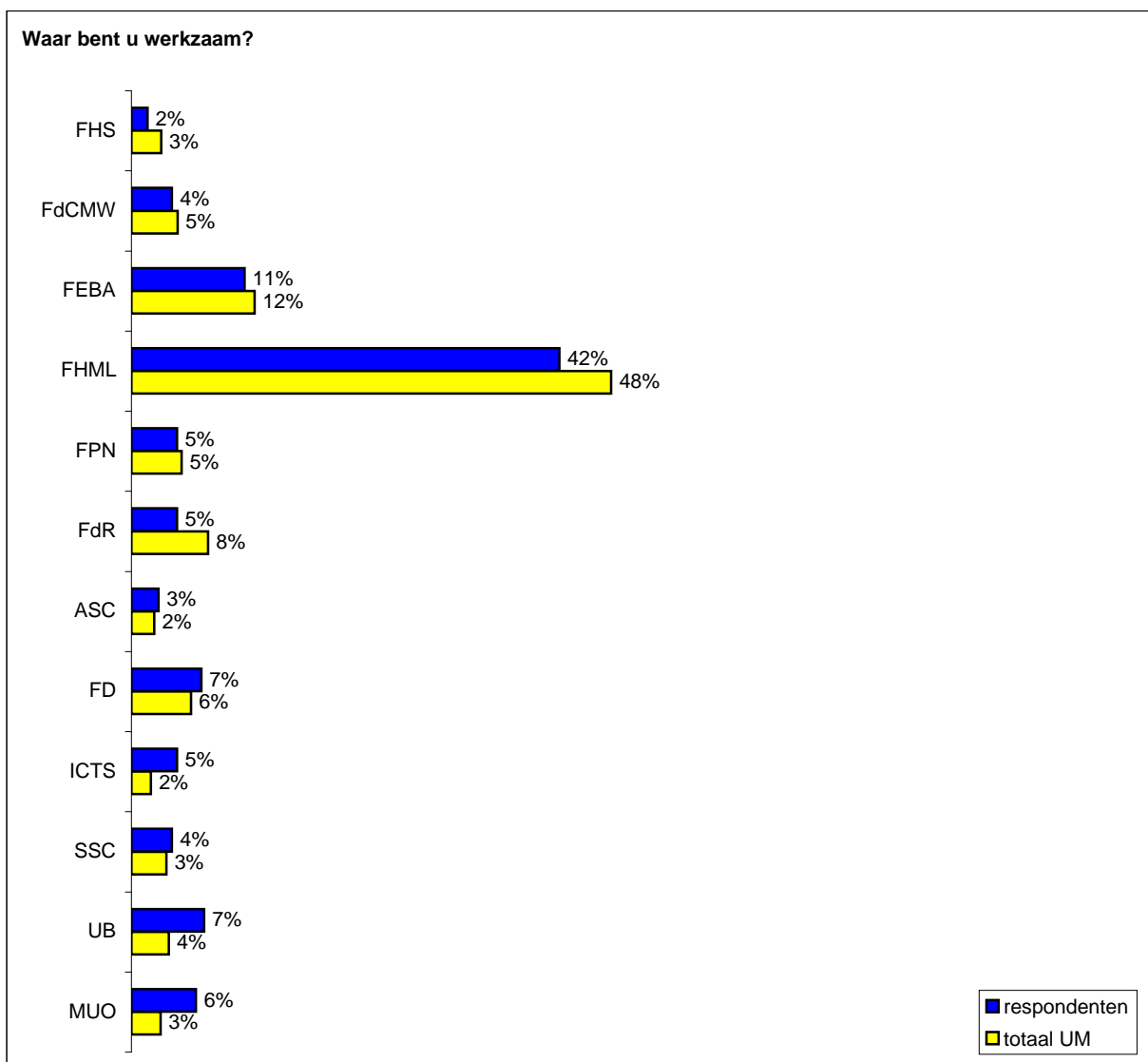
| Geslacht | absoluut | relatief |
|---------------|------------|-------------|
| man | 167 | 44% |
| vrouw | 213 | 56% |
| totaal | 380 | 100% |



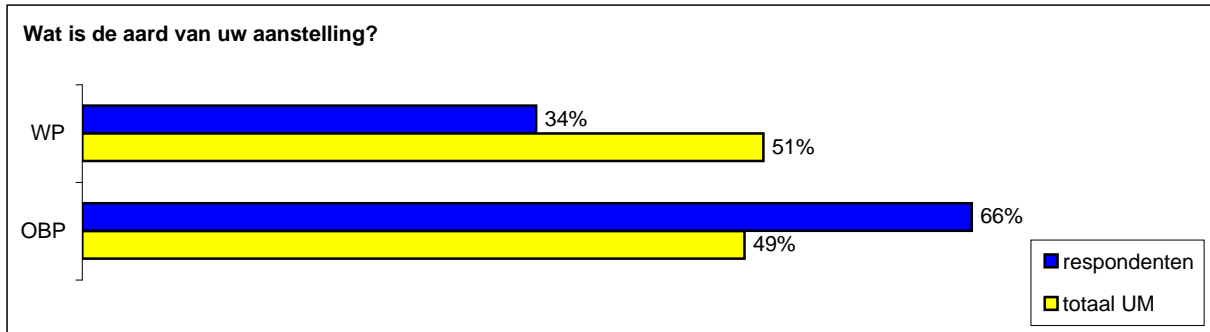
| Leeftijd | absoluut | relatief |
|---------------|------------|-------------|
| 20 - 24 jaar | 1 | 0% |
| 25 - 29 jaar | 46 | 12% |
| 30 - 34 jaar | 47 | 12% |
| 35 - 39 jaar | 41 | 11% |
| 40 - 44 jaar | 53 | 14% |
| 45 - 49 jaar | 62 | 16% |
| 50 - 54 jaar | 59 | 16% |
| 55 - 59 jaar | 43 | 11% |
| 60 - 64 jaar | 28 | 7% |
| totaal | 380 | 100% |



| Waar bent u werkzaam? | respondenten | | totaal UM | |
|---|--------------|-------------|-------------|-------------|
| | absoluut | relatief | absoluut | relatief |
| Faculty of Humanities and Sciences (FHS) | 6 | 2% | 88 | 3% |
| Faculteit der Cultuur- en Maatschappijwetenschappen (FdCMW) | 15 | 4% | 137 | 5% |
| Faculty of Economics and Business Administration (FEBA) | 42 | 11% | 365 | 12% |
| Faculty of Health, Medicine and Life Sciences (FHML) | 159 | 42% | 1423 | 48% |
| Faculty of Psychology and Neurosciences (FPN) | 17 | 5% | 149 | 5% |
| Faculteit der Rechtsgeleerdheid (FdR) | 17 | 5% | 227 | 8% |
| Administratief Servicecentrum (ASC) | 10 | 3% | 68 | 2% |
| Facilitaire Dienst (FD) | 26 | 7% | 177 | 6% |
| Informatie Communicatie Technologie Servicecentrum (ICTS) | 17 | 5% | 58 | 2% |
| Studentenservicecentrum (SSC) | 15 | 4% | 104 | 3% |
| Universiteitsbibliotheek (UB) | 27 | 7% | 111 | 4% |
| Maastricht University Office (MUO) | 24 | 6% | 87 | 3% |
| totaal | 375 | 100% | 2994 | 100% |



| Wat is de aard van uw aanstelling? | respondenten | | totaal UM | |
|---------------------------------------|--------------|-------------|-------------|-------------|
| | absoluut | relatief | absoluut | relatief |
| Wetenschappelijk Personeel (WP) | 127 | 34% | 1518 | 51% |
| Ondersteunend Beheers Personeel (OBP) | 249 | 66% | 1476 | 49% |
| totaal | 376 | 100% | 2994 | 100% |





FLYCATCHER
Internet Research

Postbus 380
6200 AJ Maastricht

tel. 043 326 29 92
fax. 043 326 29 66

info@flycatcher.nl
www.flycatcher.eu