

Conclusies en actielijnen

Zoals ze tot nu toe gekend zijn, wijzen de resultaten van een interne review van producten en diensten in dezelfde richting als de bevindingen van het gebruikersonderzoek. Op basis van beide analyses onderscheiden we drie actielijnen: verbeteren van de faciliteiten, intensifiëren van informatiebemiddeling en collecties dichterbij de klant brengen.

1. Verbeteren van de faciliteiten

We stellen vast dat een aanzienlijk deel van de klanten de bibliotheek bezoekt om te werken en te studeren. Dit moet gebeuren in een zo aangenaam mogelijke sfeer, met maximale ondersteuning van ICT. Daarbij moet voldoende aandacht geschonken worden aan verschillende vormen van gebruik: individueel of in groep, geconcentreerd of ontspannend.

Enkele van de leeszalen van de CB behoren tot de meest prestigieuze van de UB. Zowel wat betreft hun capaciteit als hun aankleding vormen deze zalen een geweldig potentieel dat tot op heden onvoldoende is benut. Intussen is de herinrichting van de bibliotheek reeds begonnen. De vernieuwing van de elementaire faciliteiten is in de werken opgenomen: elektriciteit, aansluitingen voor dataverkeer, enz.

Naast de leeszalen moet ook de begane grond een nieuwe invulling krijgen. Gezien het feit dat een herziening van de functies van de leeszalen zich opdringt en er nog geen concrete plannen voor de begane grond bestaan, lijkt het zinvol om eerst de leeszalen aan te pakken, met het besef dat later bepaalde correcties wenselijk kunnen zijn.

Actiepunten op korte termijn:

- *Basisfuncties bepalen voor de Ladeuzezaal, Mercierzaal, Grote en Kleine leeszaal, met aandacht voor:*
 - *ruimte voor groepswork*
 - *samenwerking tussen onderwijs en bibliotheek (Toledo)*
 - *herschikking van kranten en overheidspublicaties in Kleine Leeszaal en achterliggende ruimten*
 - *optimale inzet van het team Publieke diensten*
- *Plan opstellen voor herinrichting van Ladeuzezaal en, waar nodig, aanpassing van de inrichting van de andere zalen - maart 2008*
- *Faciliteiten verbeteren:*
 - *netwerkaansluitingen en stroomvoorziening optimaliseren - maart 2008*
 - *kopieertoestellen vervangen door multifunctionals – sept 2007*
 - *project lockers (ism Faculteit Rechtsgeleerdheid) – maart 2008*
 - *printbeheersysteem voor alle publieke pc's - sept 2007*
- *I.s.m. campus Humane wetenschappen:*
 - *kopieerpool - april 2007*
 - *onderzoek uitbreiding openingsuren tijdens de blok*
 - *inleverbox - sept 2007*

2. Intensifiëren van informatiebemiddeling

Informatiebemiddeling en de expertise van het personeel scheppen een meerwaarde aan de collecties. Het zorgt ervoor dat de klant met de gewenste informatie of verwijzing uit de deur stapt. We kunnen ons hierin onderscheiden van anderen.

De Grote Leeszaal, Mercierzaal en Ladeuzezaal bevatten de omvangrijkste referentiecollectie van de UB. Ze omvat alle disciplines van de wetenschap. De opstelling ervan sluit naadloos aan bij de architectuur van de zalen. Wat betreft de referentiecollectie leert het gebruikersonderzoek ons twee zaken:

- De naslagwerken zijn niet langer meer de onmisbare werkinstrumenten voor alle klanten. Een aanzienlijke groep bezoekt de bibliotheek om andere redenen dan om informatie te verzamelen en bovendien wordt in toenemende mate gebruik gemaakt van elektronische informatiebronnen.
- Er is zeker nog ruimte om het rendement van deze collectie te verhogen.

Om dit laatste mogelijk te maken zal in eerste instantie beroep moeten worden gedaan op het Team Publieke diensten. Ook al hebben de klanten veel lof over de inzet van het team, toch is het zo dat die op dit ogenblik niet optimaal wordt benut. Heel wat administratieve taken nemen tot nu toe veel tijd in beslag. De tijd die hier kan vrij gemaakt worden, kan benut worden voor informatiebemiddeling, onze core business. Een gevolg kan zijn dat de referentiecollectie efficiënter zal gebruikt worden.

Actiepunten op korte termijn:

- *Backoffice taken halveren door afschaffing overbodige administratie (Lean project)*
- *Efficiënter gebruik van Aleph als ondersteuning bij de circulatieprocessen*
- *Onderzoek naar uitbreiding van automatisering in de dienstverlening (zelfuitleen, RFID)*
- *Kennis van de informatiebronnen bij de publieke diensten verhogen bv. door hen te betrekken bij het fysieke beheer van de referentiecollectie, volgen van specifieke opleidingen, enz.*
- *Grondig wieden van de huidige referentiecollectie (ifv verdere groei en ruimte voor open rek collecties)*
- *Bij de prospectie van nieuwe titels voldoende aandacht besteden aan naslagwerken in digitale vorm*
- *Relatie met docenten uitbouwen voor ondersteuning bij bibliotheek- en seminariewerk (Toledo)*

3. Collecties dichterbij de klant brengen

Uit het gebruikersonderzoek blijkt dat er een sterke belangstelling bestaat voor bepaalde collecties in open rek, daarbij scoren de tijdschriften en recente monografieën even hoog. Er zijn een aantal overwegingen om in te gaan op de vraag naar meer open rek collecties:

- Opstelling in open rek leidt zonder twijfel tot intensiever gebruik.
- Indien zorgvuldig samengesteld kunnen deze collecties ook leiden tot een reductie van werk. Items waarvoor veel belangstelling bestaat, zijn onmiddellijk ter beschikking en moeten niet meer aangevraagd, opgehaald en teruggebracht worden.
- Klanten waren het lange tijd gewoon, tot aan de afschaf van het bedieningspunt op de begane grond

Actiepunten op korte termijn:

- *Lopende tijdschriften ter beschikking stellen. De opstelling van tijdschriften in de vroegere BKOP kan daarbij als uitgangspunt dienen.*
- *Items opgeslagen in extern magazijn die veel worden aangevraagd overbrengen naar het magazijn in de CB - sept 2007*
- *Onderzoek over de introductie van een wisselende open rek collectie van monografieën. Daarbij spelen volgende factoren een rol: (jan 2008)*
 - *Hoe deze collectie afbakenen? Welke items komen hiervoor het meest in aanmerking?*
 - *Ontwikkelen van een mechanisme waardoor items aan deze collectie worden toegevoegd en weer worden verwijderd*
 - *Bepalen van de regels voor gebruik, aanvraag en uitleen*