

Een gewijzigde rol voor wetenschappelijke bibliotheken en de invloed ervan op ons personeel en personeelsbeheer

Inforum 2017

Hilde Van Kiel

Directeur KU Leuven Bibliotheken

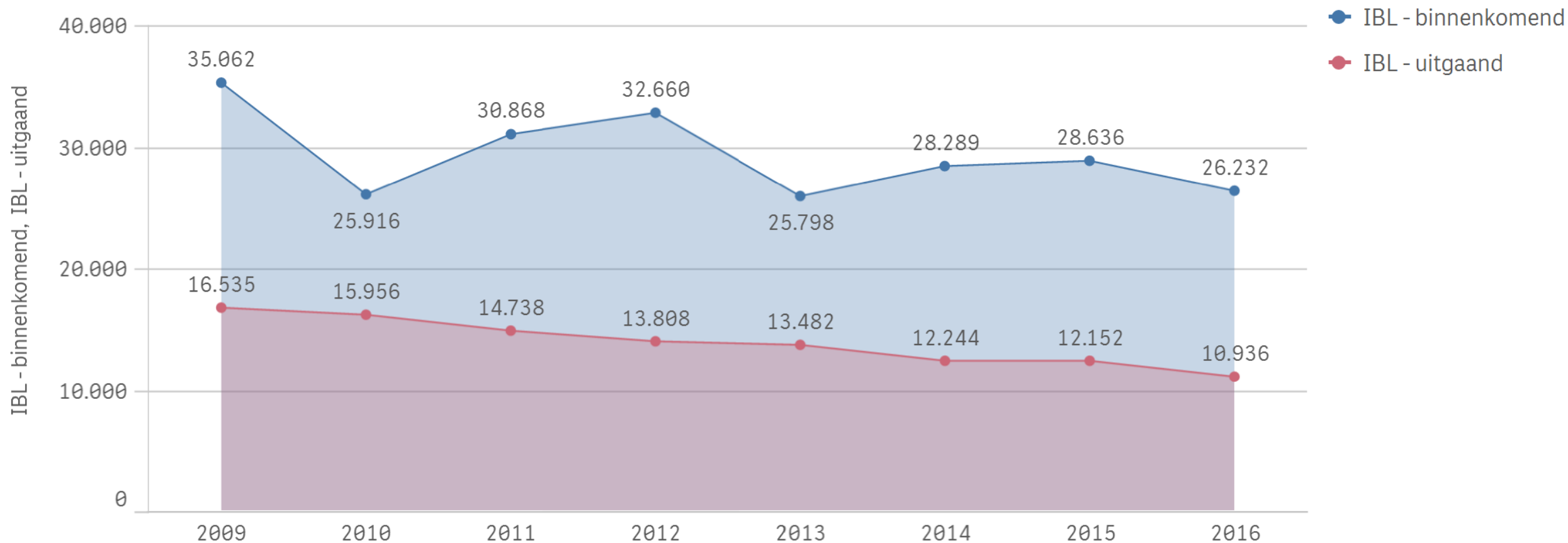


KU Leuven Bibliotheken

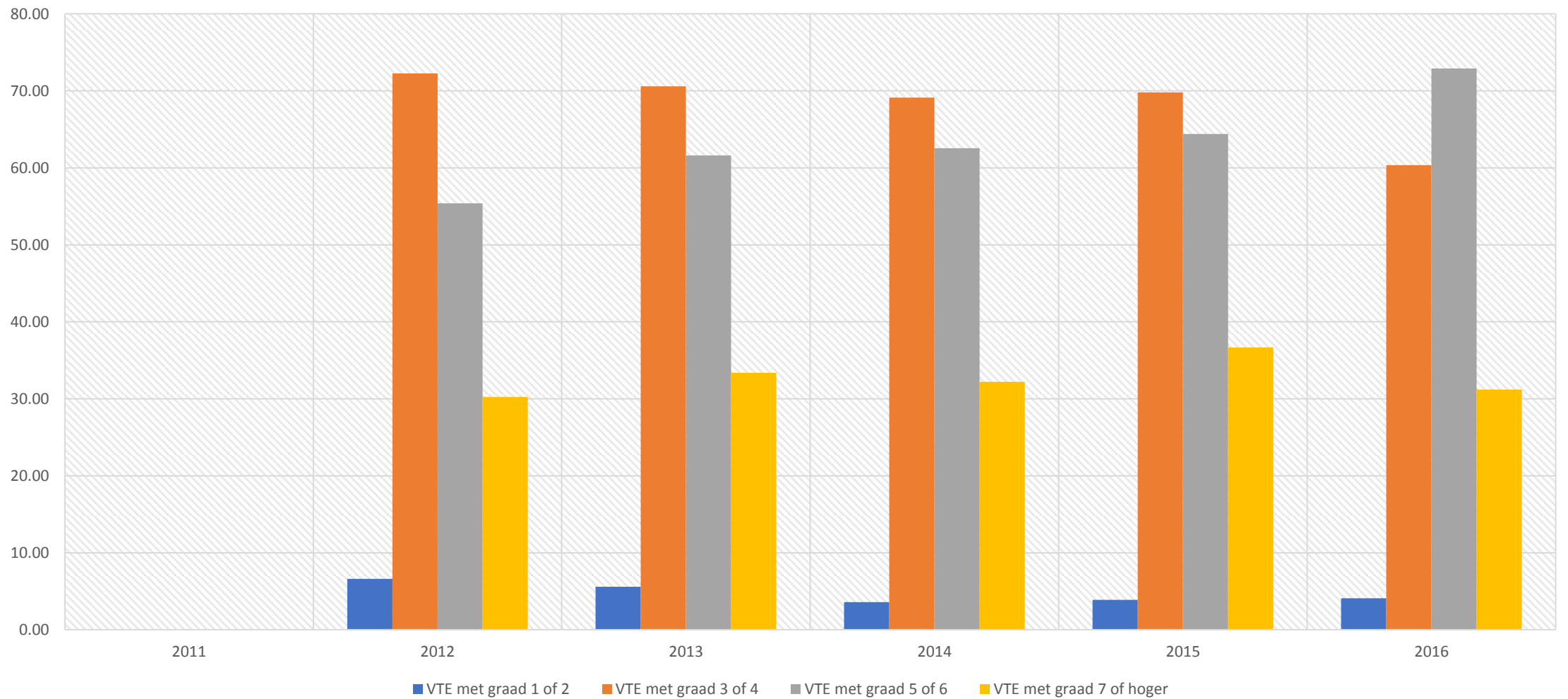
- Vanaf 2017 nieuwe benaming voor Universiteitsbibliotheek
- Benadrukt moedermerk en organisatiestructuur
- 28 locaties over heel Vlaanderen
- Grootste sterkte:
 - Unieke collecties
 - Dienstverlening op maat van gebruikers door nabijheid
 - Technologische ondersteuning en wereldtop digitalisering
 - Nationaal: Leercentrum Agora

IBL 2009 -2016

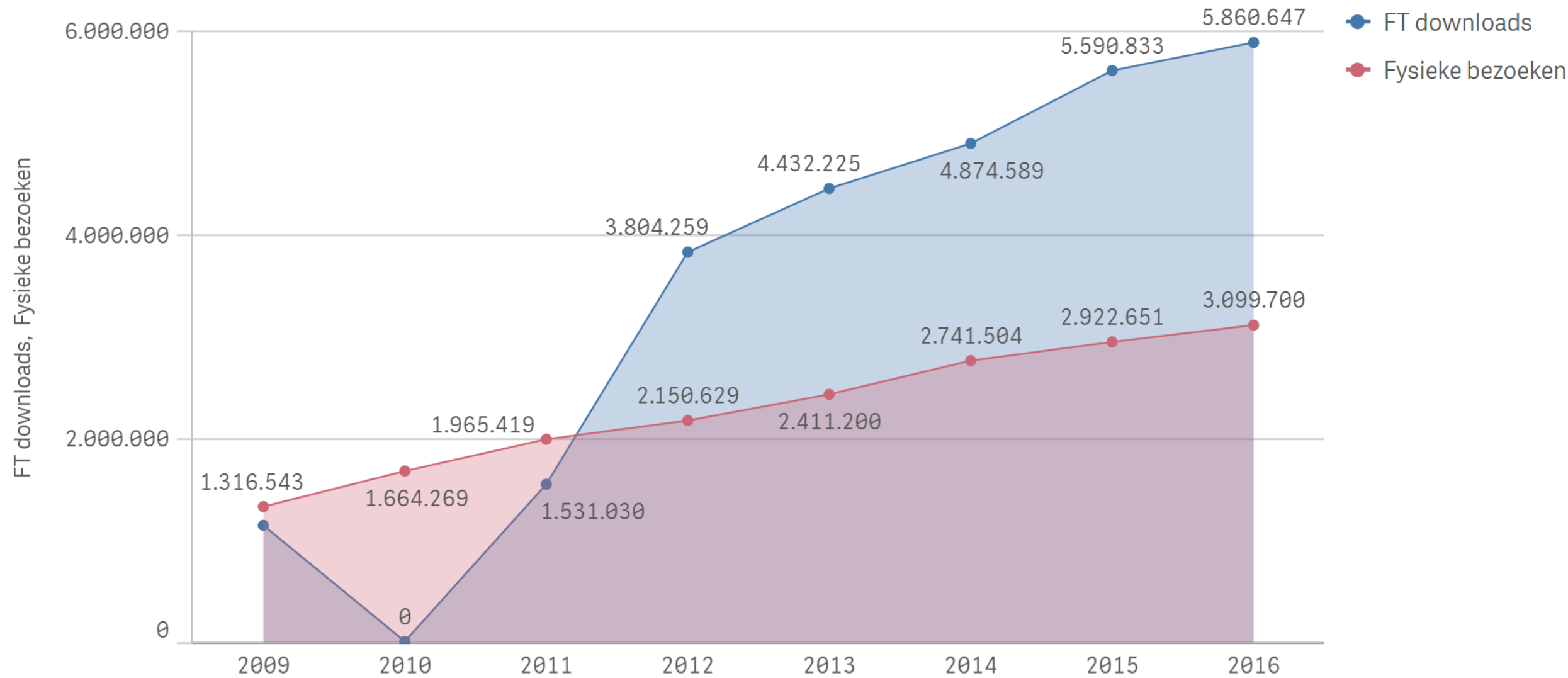
Vormen van dienstverlening



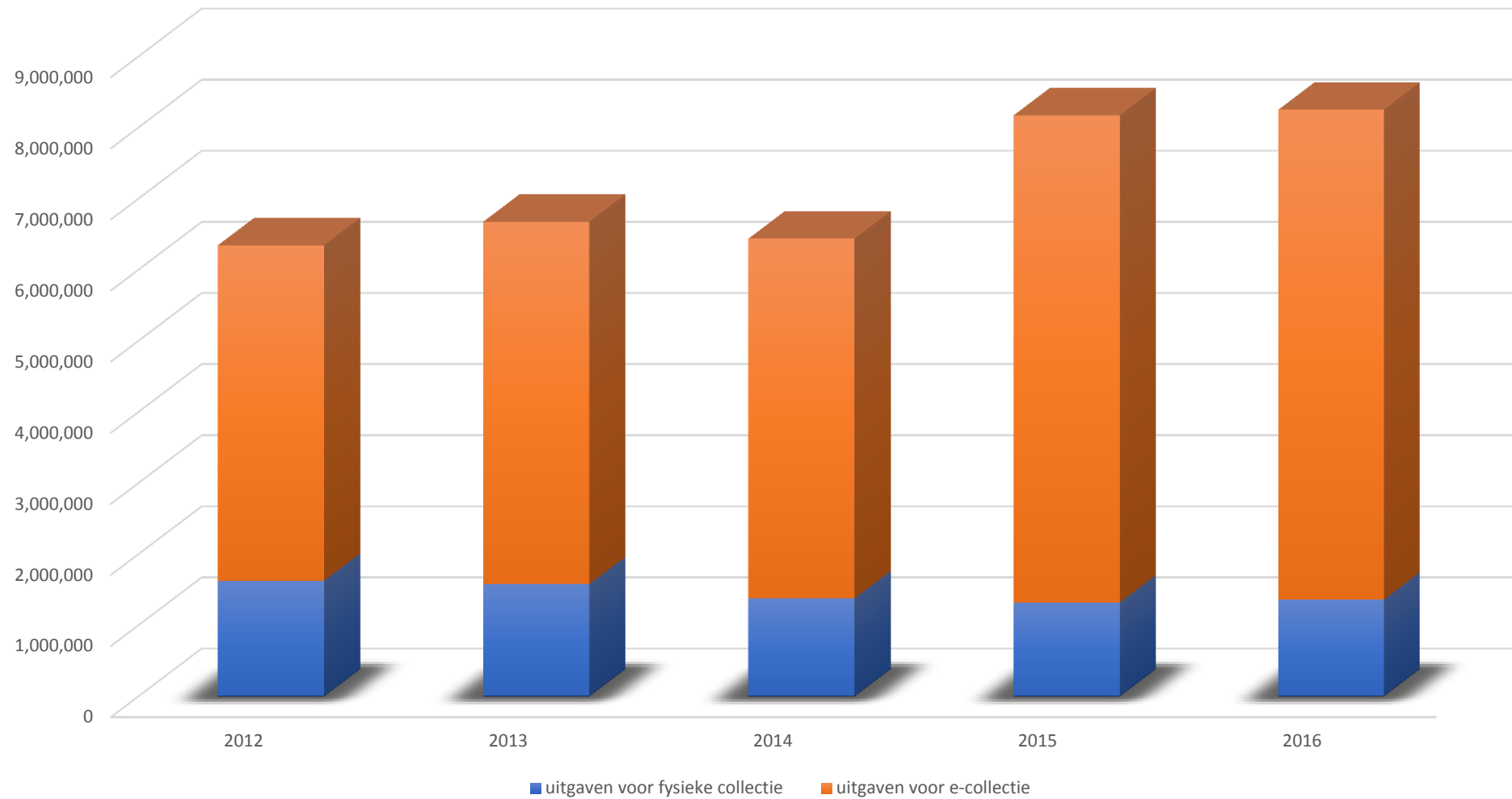
Evolutie Personeel KU Leuven Bibliotheken



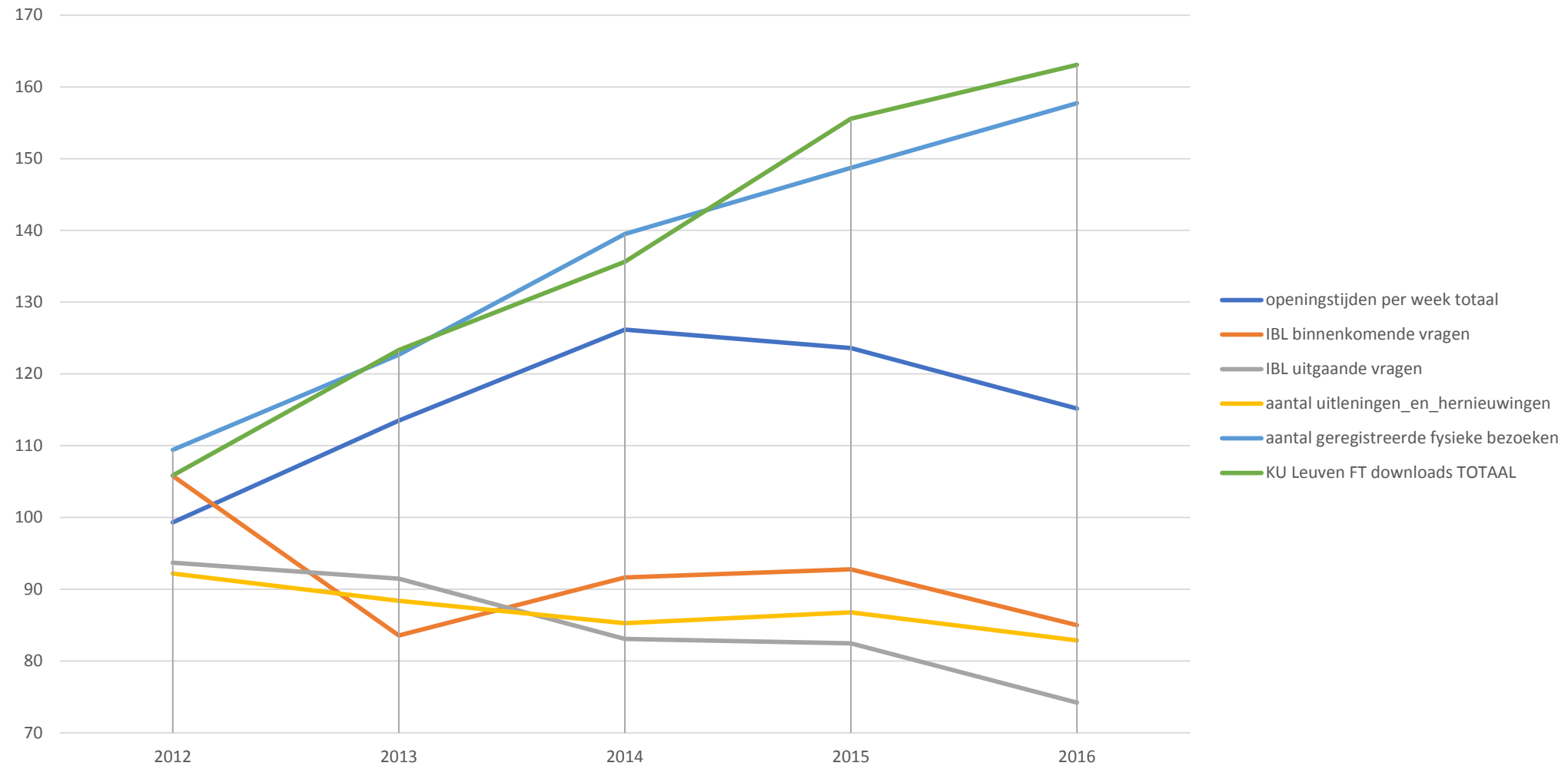
Vormen van dienstverlening



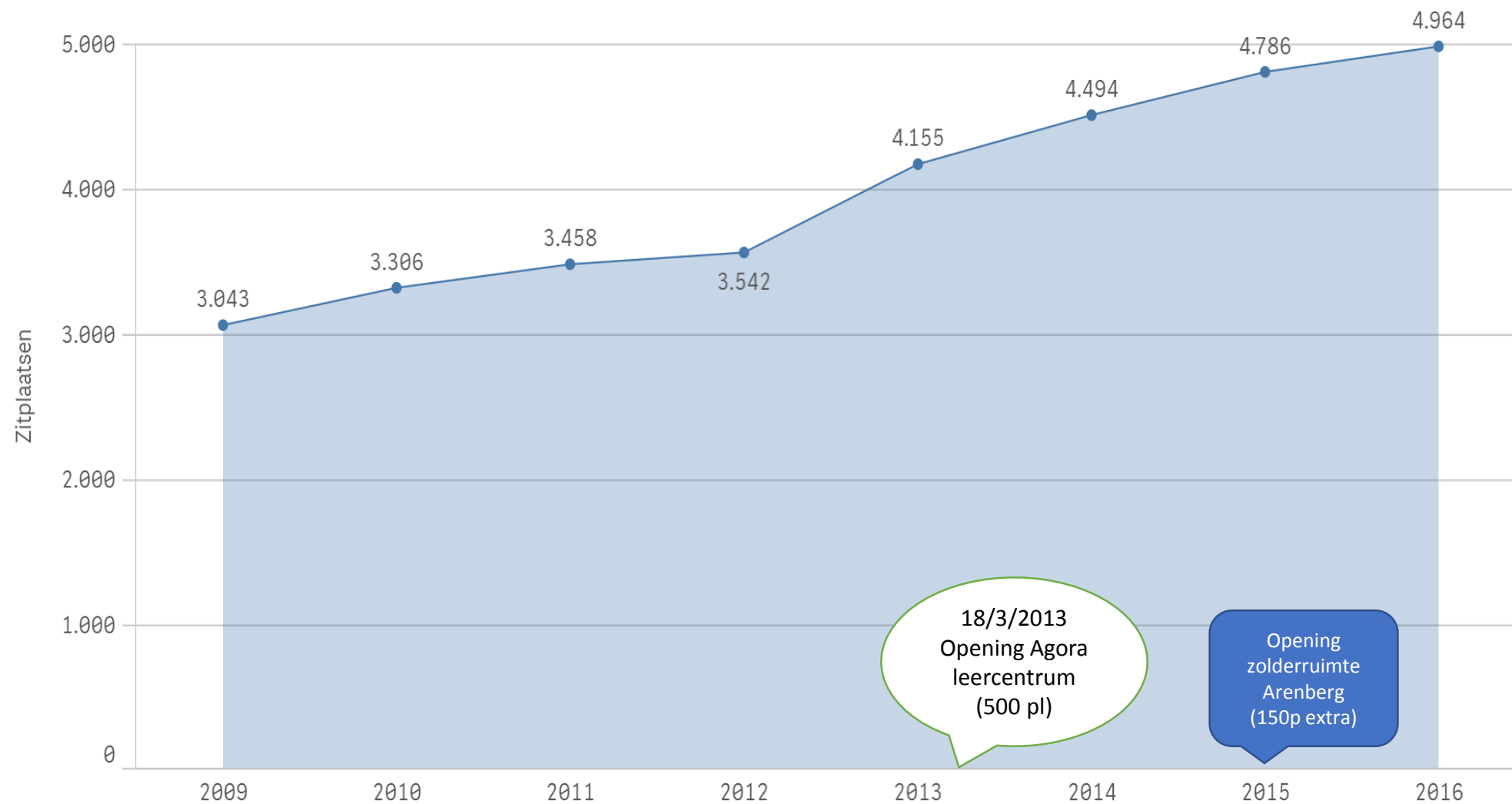
uitgaven collectie 2012-2016



evolutie dienstverlening (2011 = 100 %)



Ruimte en infrastructuur



Omgaan met deze wijzigingen

- LIBQUAL +
 - 2008
 - 2012
 - 2016
- TOB (Talentontplooiing@bib)
- Horizontale netwerken
 - Balieverantwoordelijken, IBL, Erfgoed
- Interne stages
- Nieuwsbrief KU Leuven bibliotheken
- Lunchbox-sessies

Wat is LibQUAL+?

- Internationaal gestandaardiseerd gebruikersonderzoek
- Ontworpen door Association of Research Libraries (ARL) in 1999
- Sinds 2000 door meer dan 1300 bibliotheken in 33 landen gebruikt, 12 talen, ingevuld door 1.000.000 bibliotheekgebruikers
 - dus internationale vergelijkingen mogelijk
- Enkele problemen:
 - Geen enkele andere instelling in Vlaanderen / België had LibQUAL+ al gebruikt
 - Angelsaksisch van insteek – verschillen met het Europese onderwijssysteem
 - Taalgebruik in vragenlijst moest aangepast worden

Opbouw LibQUAL+

- 3 groepen van standaardvragen:
 - *Affect of Service*: tevredenheid over de dienstverlening
 - *Information Control*: toegankelijkheid van informatie
 - *Library as a Place*: tevredenheid over de bibliotheekruimte
- 5 eigen vragen: o.a.
 - Efficiëntie IBL / documentleverantie
 - Geschikte openingstijden

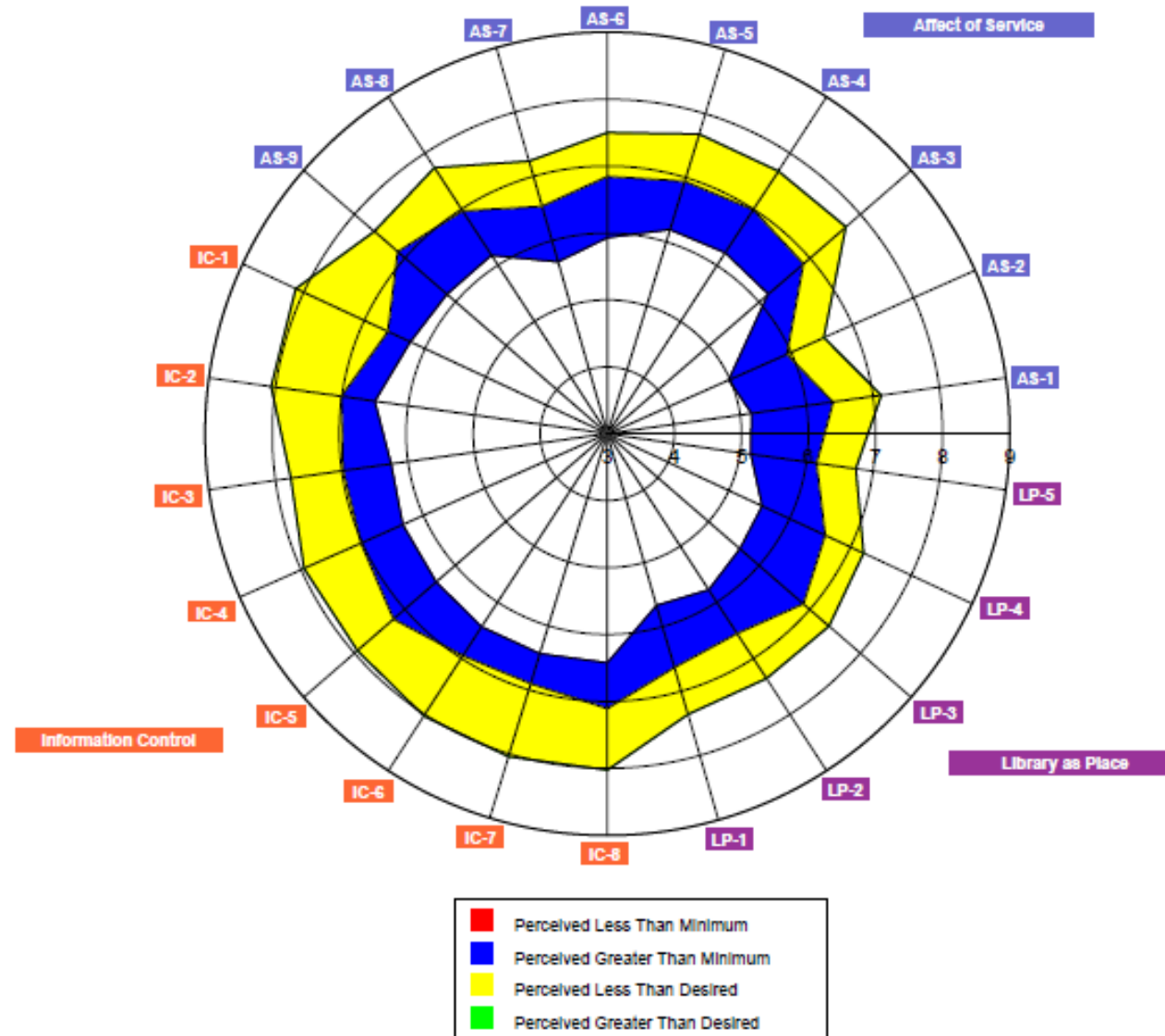
3 antwoorden per vraag

- LibQUAL+ peilt in elke vraag naar:
 - minimum score
 - ervaren (“perceived”) score
 - gewenste score
- **Adequacy gap** = *ervaren* – *minimum* = hoe ver boven de minimumverwachtingen zitten we?
- **Superiority gap** = *gewenst* – *ervaren* = hoe ver onder het gewenste niveau zitten we?

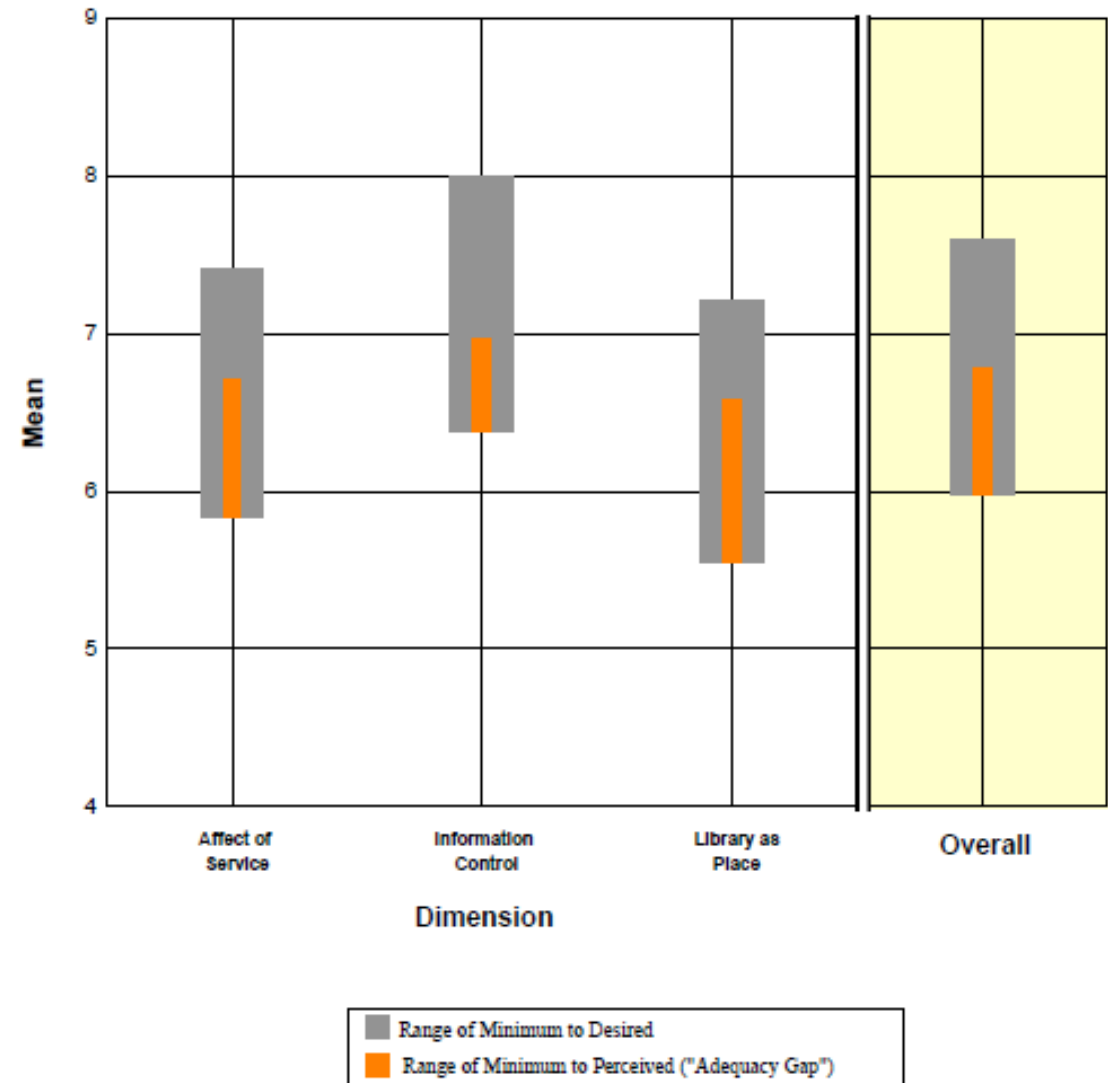
Verloop LibQUAL+ 2008

- Enquête liep 27 oktober - 8 december 2008
- 4325 deelnemers:
 - 77,50% studenten
 - 16,65% AAP/BAP/ZAP
 - 5,85% ATP

Radargrafiek – gemiddelde UB scores 2008



Adequacy gap en Superiority gap per vragenccluster



Sterke en zwakkere punten in een notendop

- Sterke punten:
 - Collecties
 - Dienstverlening en vakkennis van bibliotheekpersoneel
 - Rustige, inspirerende bibliotheekruimtes
- Zwakkere punten:
 - externe toegang to e-bronnen
 - gebrek aan geschikte groepsruimte
 - te beperkte openingstijden

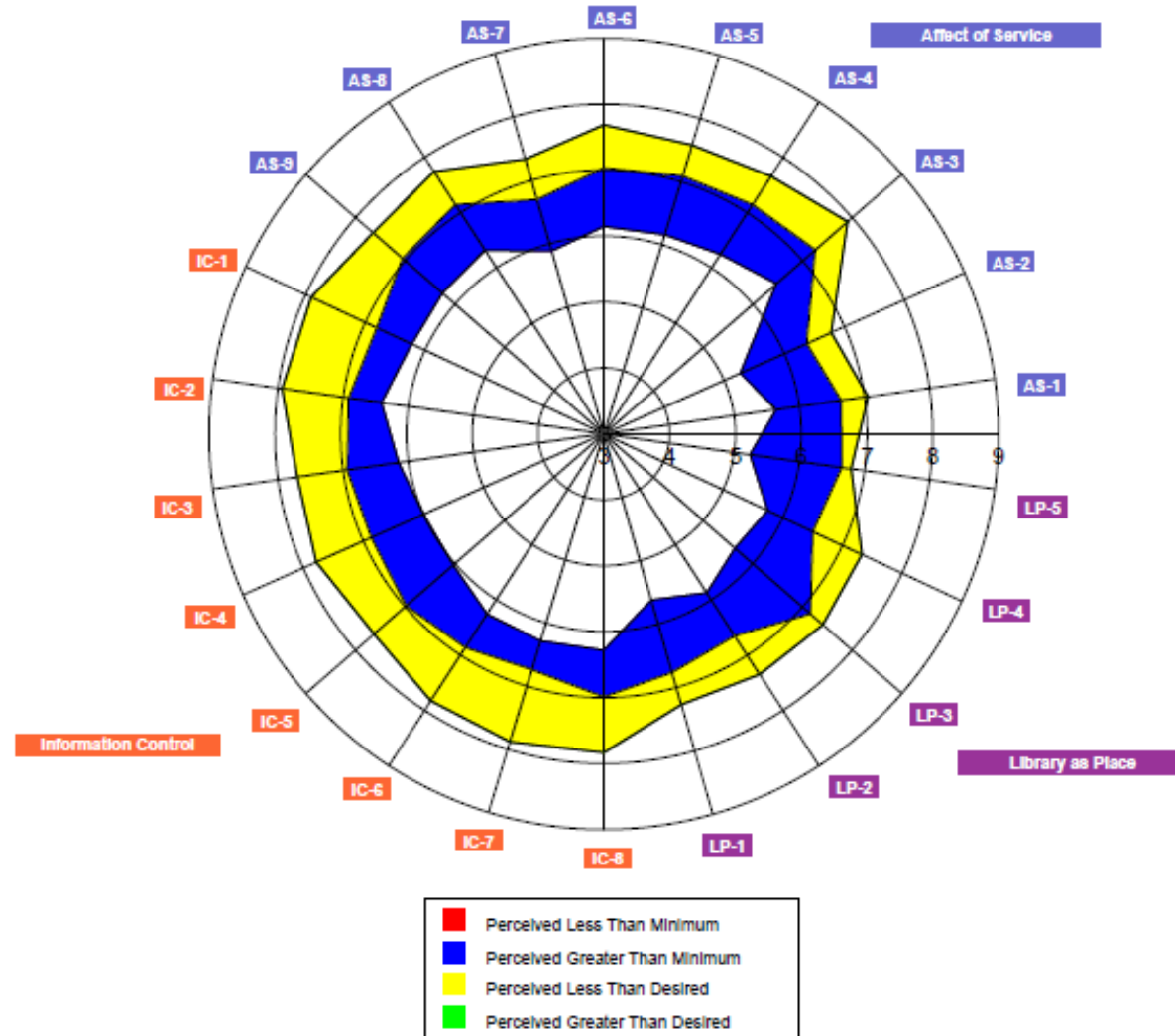
Uitkomst LIBQUAL 2008

- Conclusies per deelbibliotheek
 - elk deelbibliotheek maakt een eigen analyse en actieplan
- Personeelsontwikkelingsstraject
 - bibliotheekpersoneel helpt elkaar om de dienstverlening te optimaliseren
- Strategische conclusies voor de UB
 - beleid voor komende jaren wordt bijgestuurd a.d.h.v. deze resultaten
 - nieuwe LibQUAL+ in 2012

Verloop van de enquête 2012

- Keuze voor Lite-versie
 - Sample of volledige populatie?
 - 'Vlaamse' vertaling
- Enquête liep van 20 februari tot 30 maart 2012
- Respons: 6101 geldige deelnames
 - 78,25% studenten
 - 16,76% AAP/BAP/ZAP
 - 4,99% ATP

Algemeen resultaat 2012



Conclusies LIBQUAL 2012

- De acties van de UB sinds 2008 worden geapprecieerd
 - Ruimere openingstijden
 - Verbeteringen aan de bibliotheekruimtes
 - Personeelsontwikkelingsprogramma, werkgroep balieverantwoordelijken en opleidingen klantvriendelijkheid
- Uitdaging elektronische bibliotheek en catalogus
- Individueel werk versus groepswork
- Affect of service neemt duidelijk toe

LIBQUAL 2016

	2008 (Full)	2012 (Lite)	2016 (Lite)
Total Views	10675	12244	11190
Completed Surveys:	4461	6364	5043
Completed / Viewed	41,79%	51,98%	45,07%
Valid Surveys:	4325	6101	4734
Median Survey Time:	9:28	5:08	5:39
Average Survey Time:	13:13	8:34	13:38

Analyse 2016

- Vrij lage responsratio (7,24 %) ondanks veel groter doelpubliek
- Ook bevraging van alle KU Leuven Bibliotheken op de campussen, hier zeker lage respons. Anderzijds verwachten de studenten wel hetzelfde academisch niveau als in Leuven en Kortrijk.
- Gebruikers (vooral in Leuven) zien de KU Leuven Bibliotheken steeds meer als een geheel en vullen de enquête niet meer voor één specifieke locatie in.
- Opmerkingen over verouderde lay-out en structuur enquête (minimum, desired, perceived)

Affect of service

- Tevredenheid is nog gestegen
- Zeker verderzetten van professionaliseringstraject
- Medewerkers op regionale campussen betrekken in professionalisering
- Belang van professionalisering (kwalitatief) en voldoende personeelsomkadering (kwantitatief) opnemen in SLA's voor gemengde bibliotheken

Information Control

- In het globale resultaat voor Information Control zien we hetzelfde beeld als in 2012.
 - De verwachtingen zijn heel hoog
 - de tevredenheid over de gedrukte en elektronische collecties is goed maar :
 - de zoekinstrumenten,
 - de website
 - de toegang van thuis uit blijven uitdagingen.

Library as a place

- Ondanks de grote investeringen in de bibliotheekruimtes en de inrichting van het leercentrum Agora is de tevredenheid over *“library as a place”* gedaald.
- Ruimte voor individuele studie en onderzoek is een nieuwe uitdaging voor de UB.
- Op de regionale campussen zijn de faciliteiten een nog groter aandachtspunt, met zelfs scores beneden de minimumverwachtingen.

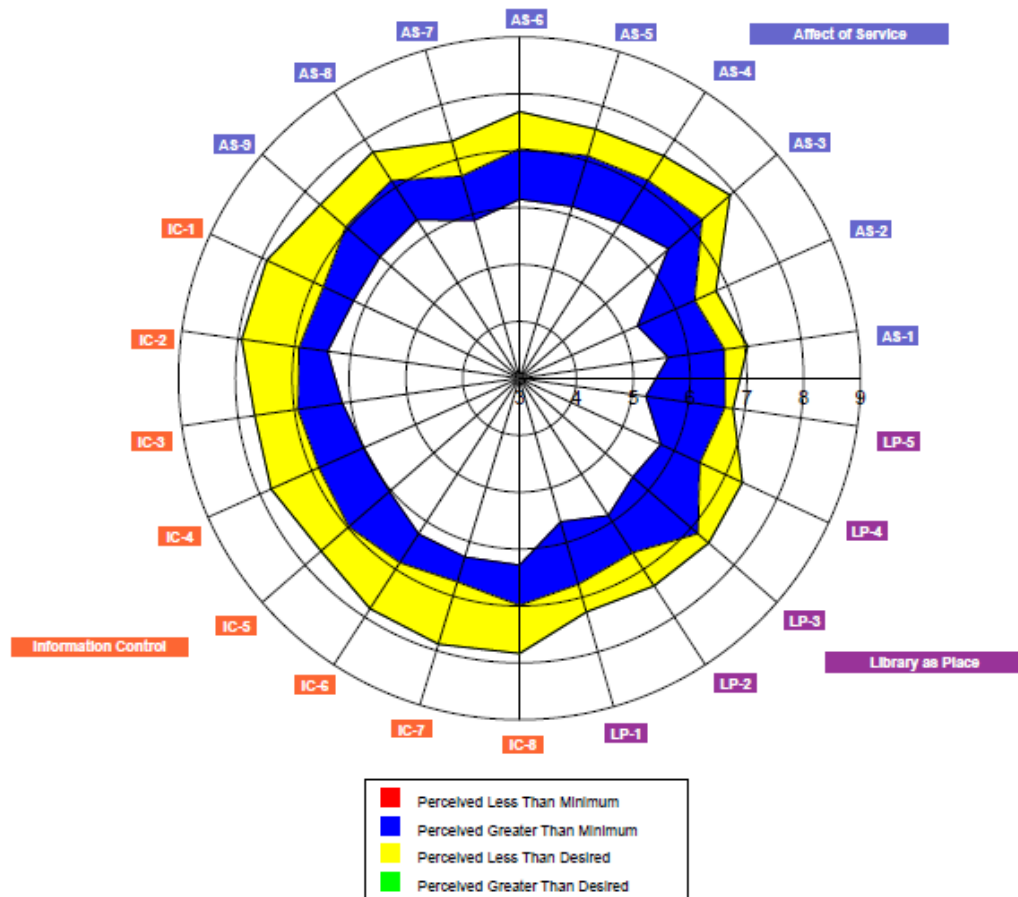
Library as a place

Voorgestelde acties:

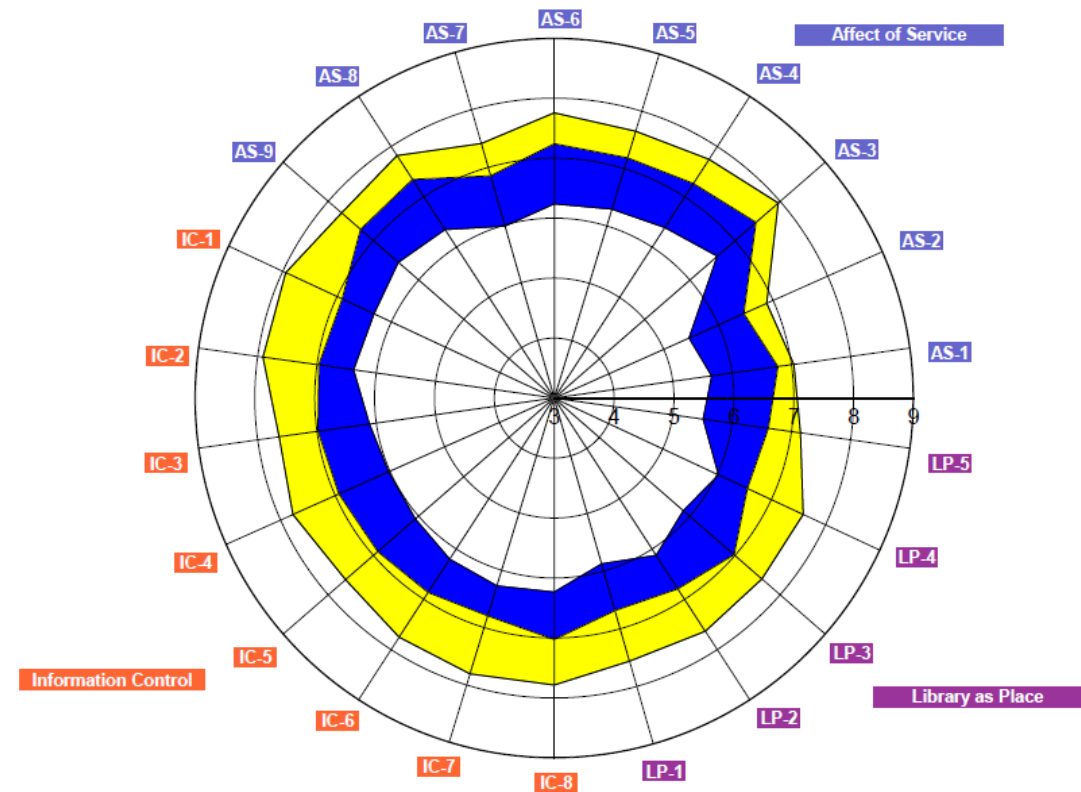
- Globale aanpak van de nood aan publieke studieruimte, door waar mogelijk de bibliotheeklocaties te optimaliseren en anderzijds ook naast de bibliotheekruimtes meer aantrekkelijke studieruimtes te voorzien.
- Openingstijden opnieuw evalueren en hierin blijven investeren. Hiervoor ook benchmarken met buitenlandse referenties.
- Ondanks de nood aan studieruimte ook ruimte blijven voorzien voor onderzoekers.
- Bibliotheekruimte en openingstijden op de regionale campussen: mogelijkheden onderzoeken (“kostenbatenanalyse”).
- Gemengde campussen: aspecten over leerruimte en openingstijden meenemen in het overleg met de hogescholen en opnemen in de SLA's

Algemeen resultaat

2012



2016



TOB of Talentontplooiing@bib

- TOB is een opleidingsprogramma van de Universiteitsbibliotheek voor een diverse groep van bibliotheekmedewerkers.
- Hen wordt een **ontwikkelingstraject** aangeboden om samen met het management van de UB te werken aan een betere, innovatieve, moderne UB.
- Deze opleiding versterkt verder de talenten op het vlak van leiderschap en is een voorbereiding om nadien o.a. projectgroepen te trekken.
- De opleiding is niet bedoeld voor leidinggevenden en geeft geen automatische toegang tot een bepaalde functie binnen de UB. Dit laatste gebeurt steeds via vacatures.
- Dit traject maakt je wel sterker bij toekomstige selecties.

TOB-projecten

- TOB-projecten 2014-2015:
 - Communicatie op studentenmaat
 - Marketing
 - Research Data management
 - Werkplekplanning
- TOB-projecten 2016-2017:
 - Kwaliteitsbeleid
 - Tevredenheidsmetingen
 - Kennismanagement
 - Ideeënplatform

9/09/2016	Kick-off
30/09/2016	VM UB structuur en beleid
	NM bepalen projecten en POP
20/10/2016	Change & projectmanagement
21/10/2016	Change & projectmanagement
24/11/2016	Communicatie & samenwerking
25/11/2016	Communicatie & samenwerking
16/12/2016	Intervisie: projectbespreking
13/01/2017	Creatieve technieken
27/01/2017	Vergadertechnieken
10/02/2017	Presentatietechnieken
10/03/2017	Intervisie: VM + lunch
31/03/2017	Timemanagement
21/04/2017	PR en marketing
	Financiën: NM
19/05/2017	Intervisie: hele dag
27/06/2017	Kick-out - UB-Dag

Overzicht cursussen
TOB traject 2016-2017

Horizontale netwerken

- Gebruik maken van onze grootte
- Collega's met eenzelfde werkinhoud ontmoeten = network
- Best practices uitwisselen
- Input geven voor beleidsvorming
- Beleidsvorming voor hun terrein praktisch uitwerken
- Uniformisering over de bibliotheken heen
 - Balieverantwoordelijken, IBL, Erfgoed

Interne stages/ Nieuwsbrief KU Leuven Bibliotheken/Lunchbox-sessies

- Interne stages voor baliemedewerkers en IBL medewerkers
Voordelen: netwerking, verbreding horizon, overname best practices
- Nieuwsbrief KU Leuven Bibliotheken:
 - Doel: onderdeel uitmaken van grote groep, betrokkenheid vergroten met collega's, kennisverspreiding en kennisdeling
 - Zuiver intern, enkel voor medewerkers KU Leuven Bibliotheken
 - Externe nieuwsbrief wordt 3 à 4x/jaar voorzien in de toekomst
- Lunchbox-sessies:
 - Kennisdeling, mogelijkheid te spreken voor publiek, weten waar collega's mee bezig zijn.

Toekomst?

- Nieuw strategisch beleidsplan 2018-2021
- Scholarly communication

Hilde Van Kiel
Directeur KU Leuven Bibliotheken
hilde.vankiel@kuleuven.be