

Library as a Place



2020 -2022

OHP, september 2019

Colofon

Leden van de OHP

Claire Vereecken (TU/e).....	c.l.m.vereecken@tue.nl
Harm Derks (VU)	h.t.j.p.derks@vu.nl
Anneke Dirkx (UBL)	a.c.m.dirkx@library.leidenuniv.nl
Wilma Goossen (UvA)	W.J.Goossen@uva.nl
Jacqueline Strijker (RUG).....	J.A.Strijker@rug.nl
Klaran Visscher (RUG).....	k.a.visscher@rug.nl
Carin Klompen (UM)	carin.klompen@maastrichtuniversity.nl
Marijke van Kempen (UM)	m.vankempen@maastrichtuniversity.nl
Dannie de Kleijn (WUR)	dannie.dekleijn@wur.nl
Ineke van der Kramer (EUR), voorzitter	ineke.vanderkramer@eur.nl
Sabine Kunst (TUD)	s.kunst@tudelft.nl
Nico Poppes.....	n.poppes@uu.nl
Diederik Gussekloo (UU).....	d.gussekloo@uu.nl
Mariëtte Roelvink (KB)	Mariette.Roelvink@KB.nl
Olga Steen (UT)	o.steen@utwente.nl
Marga Bastiaans (TiU)	M.M.A.Bastiaans@tilburguniversity.edu
Thecla Ettema-Bootsma (RU)	t.ettema@ubn.ru.nl

Vormgeving

Roland van Roijen	New Media Centre, TU Delft Library
-------------------------	--

Inhoud

Library as a Place 2020 -2022	4
Algemene uitgangspunten	4
Waar staan wij voor?	5
De bibliotheek als Studie-, Onderwijs- en Werkomgeving: nu & de toekomst	6
Studeren	7
Onderwijs & Onderzoek.....	8
De thema's voor de komende tijd.....	9
De universiteits-bibliotheek als werk- en werkomgeving	10
Toegang: open voor discussie.....	11
Bibliotheekruimte	12
Personeel	13
Ter afsluiting: OHP en samenwerking, doel- en resultaatgericht!	14

Library as a Place 2020 -2022

Uit het beleidsplan UKB 2017-2020 dat eind 2016 is vastgesteld:

“Naast de online omgeving, is de bibliotheek als gebouw én locatie meer dan ooit een ankerplaats op het universiteitsterrein; een broedplaats voor wetenschappelijke vooruitgang, een inspirerende omgeving en een interdisciplinair kenniscentrum dat samenwerking en community-vorming faciliteert; hét hart van de campus.”

Aan ons als Overleg Hoofden Publieksdiensten (OHP) is de opdracht gegeven: Ontwikkel op basis van dit uitgangspunt de gedeelde UKB-visie op de bibliotheek als Studie-, Onderwijs- en Werkomgeving. Onderstaand presenteren wij onze visie voor de middellange termijn (2-5 jaar). We focussen op de vraag: waar staan we voor, wat doen we en hoe maken we van onze faciliteiten en diensten een toekomstbestendige ‘Library as a Place’. Daarbij signaleren we enkele relevante trends uit de universitaire omgeving die kansen bieden om pro-actief samen te werken.

Algemene uitgangspunten

- de (universiteits)bibliotheek draagt bij aan de wetenschappelijke vooruitgang;
- de bibliotheek is een inspirerende omgeving en een interdisciplinair kenniscentrum dat samenwerking en community-vorming faciliteert;
- de bibliotheek voegt maatschappelijke waarde toe voor haar omgeving en haar netwerkpartners;
- de bibliotheek heeft als plek een prominente positie voor faculteit en /of instelling ingebed in haar natuurlijke campusomgeving;
- ‘Het gebouw’ is een ankerplaats op de campus of binnen de universitaire omgeving.

Waar staan wij voor?

- De gebruiker staat centraal. Hij – en uiteraard ook zij - bepaalt hoe (via welke kanalen) en wanneer (op welk tijdstip) hij gebruik maakt van onze dienstverlening en ondersteuning; dit binnen voor de bibliotheek haalbare kaders. Wij werken daarbij vanuit hospitality principes. Dit betekent dat we op het juiste moment inspelen op zijn wensen en behoeften, en dit met persoonlijke aandacht.

Hospitality gaat om het creëren van een plek waar mensen zich thuis voelen en het beste uit zichzelf kunnen halen. Een plek waar mensen aangenaam verrast worden. Dat realiseren we door een totaalplaatje te maken van:

1. Uitstekende, met name vanuit de klant gevraagde faciliteiten bieden;
2. Prettige en inspirerende omgeving bieden;
3. Gedrag en uitstraling van onze medewerkers gericht op het welkom laten voelen van de klant, door manier van aanspreken, interesse tonen, begeleiding, vraagbeantwoording, oplossingsgerichtheid.

- Wij leveren dienstverlening en ondersteuning: waar het gewenst is op maat en persoonlijk, waar het kan via selfservice. Ontwikkeling en aanpassing van dienstverlening is gebaseerd op gebruikersonderzoek en inzichten vanuit User Experience of Design Thinking.
- Wij faciliteren studie, onderwijs en onderzoek en daarnaast ook interactie, experimenten, ontspanning en ontmoeting in een veilige, neutrale en inclusieve omgeving met hoogwaardige diensten op gastvrije en betrouwbare wijze.
- Wij zijn het visitekaartje en het hart cq. het verbindend element van de campus.
- Wij organiseren en leveren (1e lijns) informatiedienstverlening on site en online.

De bibliotheek als Studie-, Onderwijs- en Werkomgeving: nu & de toekomst

Als afdelingen Publieksdiensten van UKB-bibliotheken zijn we, al dan niet met partners, verantwoordelijk, voor:

- informatiedienstverlening en vraagafhandeling;
- toegang tot en gebruik van wetenschappelijke content;
- ondersteuning van onderwijs en onderzoek;
- een aantrekkelijke, inspirerende, vernieuwende studie- en onderzoeksomgeving;
- zichtbaarheid van (academisch) erfgoed.

Belangrijk hierbij is tevens het bij elkaar brengen van mensen (sociale en maatschappelijke functie / platform) en het bevorderen van samenwerking en community-vorming zowel lokaal/regionaal als landelijk/internationaal. We richten ons op de doelgroepen studenten, onderzoekers, docenten, universiteitsmedewerkers, geïnteresseerde en betrokken burgers, en netwerkpartners.

*Onze kracht ligt in de ontwikkeling
en ondersteuning van digitale
en fysieke bibliotheekdiensten en
faciliteiten gericht op studeren,
onderwijs en onderzoek.*



Studeren

Uitgangspunt

De bibliotheek is een inspirerende omgeving die samenwerken, studeren en ontmoeten stimuleert. Voor studie zijn de klanten/gebruikers met name studenten.



Onze uitdagingen

- Wij bieden uitstekende fysieke en digitale diensten en faciliteiten. Deze bestaan uit inhoudelijke ondersteuning van informatieprofessionals bij zoeken, vinden en verkrijgen van informatie; goede, gevarieerde en flexibele werkplekken en ontspanningsruimtes; wifi, mobiele apparatuur en catering.
- Wij bieden een persoonlijk gezicht naar studenten en bieden laagdrempelige services die studenten en andere gebruikers in staat stellen optimaal te studeren. Daarmee leveren we een belangrijke bijdrage aan hun studiesucces. Services zijn zodanig ingericht dat gebruikers hier eenvoudig hun eigen weg in kunnen vinden. Waar nodig of gewenst leveren we dienstverlening op maat.
- Studenten vinden in de bibliotheek een plek die faciliteert en inspireert, waardoor zij zo succesvol mogelijk kunnen studeren.
- Basisvoorzieningen in het gebouw zijn op orde en worden doorontwikkeld en vernieuwd.
- We dragen bij aan de (door)ontwikkeling van innovatielabs en e-learning centres door de universiteit.



Hoe

Ontwikkeling en aanpassing van de dienstverlening is gebaseerd op gebruikersonderzoek en inzichten vanuit User Experience of Design Thinking. Op basis hiervan kan iedere bibliotheek voor zich bepalen welke diensten specifiek gewenst zijn, wat haalbaar is om te leveren en wat het dienstverleningsniveau daarbij is.



Onderwijs & Onderzoek

Uitgangspunt

De bibliotheek is een inspirerende omgeving die ondersteunt bij het onderwijs en onderzoek van de universiteit. Onze klanten zijn hier met name de studenten, promovendi, onderzoekers en docenten.



Onze uitdagingen

Op het gebied van onderwijs en onderzoek faciliteren we ruimtes, content/collecties en ondersteuning: variërend van vaardigheidstrainingen en rondleidingen tot ondersteuning in het gebruik en toepassen van content (en data), uiteraard digitaal en fysiek.

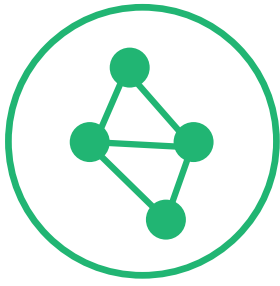


Hoe

Op vraag van de klantgroepen onderzoekers en docenten wordt er voornamelijk dienstverlening op maat geleverd, vaak via andere UB-kanalen. Voor training van informatievaardigheden wordt aansluiting bij dan wel inbedding in curricula gezocht.



De thema's voor de
komende tijd



De universiteits- bibliotheek als werk- en netwerk omgeving

De bibliotheek ontwikkelt zich tot een platform voor interactie, ontmoeten en innovatie, zowel digitaal als fysiek. De vragen die wij ons hierbij stellen:

- Hoe maken we de bibliotheek aantrekkelijk voor onderzoekers en netwerkpartners?
- Op welke wijze kunnen we kruisbestuivingen tussen disciplines en diverse doelgroepen initiëren/faciliteren? Zowel in het gebouw als virtueel?



Onze uitdagingen

De bibliotheekruimte is zo ingericht dat studeren en werken 'blended' verloopt: leeszalen/studieruimtes en kantoren lopen in elkaar over; studenten en medewerkers delen kennis en verrijken elkaar daarmee. Onderzoekers en netwerkpartners participeren ter plekke in kennisdeling en externen kunnen terecht voor activiteiten /initiatieven die gelieerd zijn aan de doelstellingen van de universiteit en de KB.



Toegang: open voor discussie

Schaarste in studieplekken is een blijvend thema voor de komende jaren. De toegangsdiscussie is hier leidend in. Uiteraard beslist de universiteit over toegang voor wie en wanneer. Wij bepalen hoe we dit concreet maken en wat er aan creativiteit mogelijk is, iedere bibliotheek vanuit haar eigen bestuurlijke en praktische kader.



Onze uitdagingen

Er bestaat een spanningsveld tussen enerzijds zo open mogelijk zijn en anderzijds onze zorg voor goede plekken voor eigen studenten. Hoe we omgaan met dit dilemma is afhankelijk van de besluitvorming in de eigen organisatie. Consensus gaan we op dit onderwerp niet bereiken, wel wisselen we gekozen oplossingen uit en leren van elkaar.

- Toegang: hoe open zijn we nu eigenlijk? Deze discussie gaan we met elkaar aan. Discussiepunten zijn:
 - Wat willen we uitstralen als bibliotheken?
 - Hoe zien we onze rol in de maatschappij?
 - Hoe staat onze toegang in relatie tot onze ruime openingstijden?
- Wat zijn de ontwikkelingen op het gebied van fysieke en digitale toegankelijkheid? En voldoen we aan de wettelijke verplichtingen? We onderzoeken en bepalen hoe we onze diensten en producten optimaal toegankelijk maken voor onze doelgroepen.
- We ontwikkelen tools om studie- en werkplekken meer inzichtelijk en toegankelijk, beschikbaar en bereikbaar te maken, binnen en buiten de UB.



Bibliotheekruimte

De inrichting van de bibliotheekruimte is in toenemende mate het resultaat van co-creatie met onze klant. Onze klant staat centraal, mag deze dus ook meepraten en misschien wel zelf bepalen?



Onze uitdagingen

- Hoe gaan we om met boeken in de publieksruimte, wat wordt hun veranderende rol c.q. functie?
- Hoe maken we onze digitale content zichtbaar in een omgeving met een gedrukte collectie? Welke rol speelt de gedrukte collectie nog in onze dienstverlening?
- Hoe gaan we om met de grote diversiteit aan informatie- en kennisbronnen en hoe sluiten we hier met onze learning spaces op aan?
- Hoe kunnen we onderzoek en onderwijs zichtbaar maken in onze ruimtes? Bij het zoeken naar oplossingen willen we gebruik maken van inzichten vanuit klantervaring.



Personeel

Goede dienstverlening staat en valt met gemotiveerd en competent personeel. Medewerkers met hart voor de klant én voor de bibliotheek. Medewerkers die met plezier een stapje extra doen om juist die ene klant/gebruiker verder te helpen.



Onze uitdagingen

- Samen met onze medewerkers ervoor zorgen dat we in een steeds veranderende omgeving meegroeien in kennis en vaardigheden.
- Onze gezamenlijke dienstverlening op een hoger plan tillen, door o.a. inzichten vanuit de psychologie in te zetten.
- Vaststellen welke competenties we in onze medewerkers nodig hebben om onze veranderende services goed aan te bieden, en de implicaties daarvan onderzoeken ten aanzien van scholing en loopbaanontwikkeling.
- Binnen OHP-verband ervaringen en informatie uitwisselen én actief met elkaar samenwerken, onder meer door het wederzijds aanbieden van stage-mogelijkheden en meeloopbezoeken voor medewerkers van andere bibliotheken.

Ter afsluiting: OHP en samenwerking, doel- en resultaatgericht!

Tot dusver was ons OHP-netwerk met name bedoeld voor informatie-uitwisseling, met op enkele thema's concrete samenwerking. Dit laatste willen we in de toekomst meer gaan doen. In de samenwerking kunnen we onze krachten bundelen en gedeelde thema's beter adresseren. Ook kunnen we ons daarmee versterken als gesprekspartner voor de UB-directeuren en andere UKB-werkgroepen. Onze thema's voor de komende tijd bieden concrete handvatten voor het intensiveren van onze samenwerking. Daarbij houden we aandacht voor onderlinge verschillen in speelruimte en tempo. We leggen ons erop toe telkens met 3 tot 4 bibliotheken tot doeltreffende samenwerking te komen, met als motto: durf keuzes te maken, daadwerkelijk samen te werken, krachten/resources te bundelen.

Voor ons als netwerk betekent dit:

- Het inrichten van themagroepen die samenwerken, aan het netwerk terugkoppelen, en in afgebakende tijd met concrete resultaten komen. De samenwerking richt zich op de ontwikkeling van diensten en faciliteiten en het uitwerken van de genoemde thema's.
- Een doelmatiger aanpak van onze bijeenkomsten, waarbij we een vergadering combineren met een themamiddag (collega's zijn welkom).
- Het inrichten van een online platform voor kennis- en informatie-uitwisseling.
- Jaarlijks een werkbezoek aan bedrijven of locaties die op onze thema's relevant en innovatief zijn.
- Jaarlijks een 'inspiratiereis'.

ker
sief
ent
s
vraaggen
netwerkpartner
Koning begeleiding
Prettige en inspirerende omg
beking
ekende voorziening
singsgerichtheid warm ontva
en betrokken person
twerk
student
beker
selfservice
onderzoeker
clusief
vraaggericht
netwerkpartner
CEN
begeleidin
is Koning
Prettige en inspirerende omg
de voorziening
id
warm on