
OPSCHRIFT

Vergadering van 10 september 2018

Nummer: 2018_MV_00265

Onderwerp:

Mondelinge vraag van raadslid Karlijn Deene: plaatsonafhankelijk terugbrengen in de Gentse bibliotheken

Raadslid(-leden):

Karlijn Deene - N-VA Commissie Cultuur, Sport en Feesten/N-VA

Bevoegd:

Annelies Storms

OMSCHRIJVING VAN DE VRAAG

Toelichting:

Vanaf 1 juni kunnen ontleners van de Gentse bibliotheken het geleende materiaal terugbrengen naar een andere bibliotheek dan die waar ze het geleend hebben. Ze kunnen terecht in de hoofdbibliotheek of een van de 14 filialen..

Vraag:

Wat zijn de bevindingen tot nu toe?

Hoe wordt dit plaatsonafhankelijk terugbrengen geëvalueerd?

Behandeld door de commissie cultuur, sport en feesten in openbare vergadering van 10 september 2018.

10 september 2018

De feedback van de leners is zeer positief. Zowel in de hoofdbibliotheek als in de filialen wordt deze extra dienst gesmaakt. Er is een frequent gebruik van de service, zowel wat betreft het in de hoofdbibliotheek terugbrengen van wat in filialen was uitgeleend, als omgekeerd. Er is ook een grotere 'mobiliteit' tussen filialen onderling. Het aantal materialen dat op deze manier wordt uitgewisseld stijgt nog omdat de bekendheid ervan nog groeit. Tussen eind juni en eind augustus werden er in de filialen 5631 materialen van de hoofdbibliotheek teruggebracht. Dat zijn er gemiddeld 225 per dag. Dit moet voorlopig handmatig worden geteld want het VUBISsysteem houdt geen cijfers bij. Momenteel wordt gewerkt aan een aparte teller om dit automatisch te kunnen monitoren.

We kunnen al wel zeggen dat de bibliotheek tevreden is om de dienstverlening zo te kunnen optimaliseren. De medewerkers waren zo goed mogelijk voorbereid op de nieuwe service. Toch is er een constante opvolging van de werkprocessen om aanpassingen te kunnen doen om de interne werking te optimaliseren. Want deze comfortdienst genereert uiteraard meer parketwerk achter de schermen, en we streven er steeds naar om de ingeleverde materialen zo snel mogelijk terug beschikbaar te hebben voor de lener. Dat vraagt extra inspanningen, maar de klantgerichte dienstverlening primeert.

Momenteel hebben we nog iets te weinig data om al grote tendensen te zien dus voor een grondige evaluatie is het nog te vroeg. Er is toch een periode van 1 jaar nodig om representatieve data te hebben voor een evaluatie. Ik heb alvast aan de bibliotheekmedewerkers gevraagd om dit te voorzien in de planning.
