



Opschrift

Vergadering van 23 september 2019

Nummer: 2019_MV_00287

Onderwerp:

Mondelinge vraag van raadslid Stephanie D'Hose: Evaluatie locatie-onafhankelijk terugbrengen in bibliotheken

Raadslid(-leden):

Stephanie D'Hose - Open Vld

Bevoegd: Sami Souguir

Omschrijving van de vraag

Toelichting:

In juni 2018 startten de Gentse bibliotheken met het 'locatie-onafhankelijk terugbrengen'. Sindsdien kan men als gebruiker ontleend materiaal ook naar een ander filiaal terugbrengen, ongetwijfeld een meerwaarde voor vele ontleners.

Voor de zomer kondigde u aan dat er, aangezien het systeem op dat moment een jaar in gebruik was, een interne evaluatie en een bevraging van de leners gepland stonden met betrekking tot het locatie-onafhankelijk terugbrengen.

Vraag:

Werd deze interne evaluatie ondertussen afgerond en zo ja, kan u de bevindingen daaruit a.u.b. toelichten?

Wordt het systeem veelvuldig gebruikt door de ontleners?

Welke feedback krijgt u hierover van ontleners?

Behandeld door het vragenuurtje in vergadering van 26 september 2019.

Antwoord

26 september 2019

Zoals u in uw vraag aanhaalt werd het locatie-onafhankelijk terugbrengen in juni 2018 als een nieuwe – maar door de leners langverwachte - dienstverlening ingevoerd.

Het werd vanaf dat moment voor leners mogelijk om al het geleende materiaal terug te brengen naar een andere bibliotheek dan die waar ze het geleend hebben.

Na 1 jaar werd intern een evaluatie gehouden met alle betrokkenen.

Enerzijds werden de werkprocessen geëvalueerd, de communicatie en dienstverlening an sich, anderzijds werd de impact op de collectie geanalyseerd op basis van de uitleen- en innamecijfers.

Deze cijfers brachten ook de mobiliteit van de leners en de materialen in kaart: enkele wijkbibliotheken versterken elkaar in hun werking doordat ze samen een breed toeleveringsgebied bedienen. In deze clusters van wijken verplaatsen gebruikers (en dus ook aanbod) zich makkelijk onderling:

- Ledeberg – Gentbrugge – Hoofdbibliotheek
- Mariakerke – Wondelgem – Bloemekenswijk -Brugse Poort
- Sint-Denijs -Westrem – Watersportbaan
- Nieuw Gent – Zwijnaarde
- Oostakker – Sint Amandsberg - Westveld

Locatie-onafhankelijk terugbrengen heeft dus ook een positief effect op de bekendheid van de wijkbibliotheken: gebruikers leren de andere bibliotheken (beter) kennen. Daarnaast krijgt de collectie een snellere in- en doorstroom door deze natuurlijke beweging van materialen.

Samengevat: ons netwerk van bibliotheken wordt duidelijk versterkt dankzij de effecten van het locatie-onafhankelijk terugbrengen.

Daarenboven verzamelde een gebruikersonderzoek vele positieve reacties over deze dienstverlening. Dit sluit ook aan bij de mondelinge feedback van leners aan de balie. De service wordt zeer gewaardeerd want ze sluit perfect aan bij de hedendaagse noden van een gebruiker van de bibliotheek. Zowel in de hoofdbibliotheek als in de wijkbibliotheken wordt de dienst goed gebruikt, zowel wat betreft het in de hoofdbibliotheek terugbrengen van wat in wijkbibliotheken was uitgeleend (gemiddeld 60/dag), als omgekeerd (gemiddeld 150/dag). Er is ook een grotere wisselwerking tussen de wijkbibliotheken onderling.

Tussen september 2018 en juni 2019 vertaalde het locatie-onafhankelijk terugbrengen zich in deze

cijfers:

- 18.284 materialen zijn uitgeleend in een wijkbibliotheek en ingenomen in de hoofdbibliotheek
- 42.992 materialen zijn uitgeleend in de hoofdbibliotheek en ingenomen in een wijkbibliotheek
- 12.132 materialen zijn uitgeleend in 1 wijkbibliotheek en binnengebracht in een andere wijkbibliotheek.

Na 1 jaar locatie-onafhankelijk terugbrengen is de evaluatie positief voor de bibliotheek als dienstverlener; het is een geslaagde en duidelijk door het publiek gewaardeerde uitbreiding van de service.

Anderzijds blijkt uit de evaluatie dat de werkprocessen zeker nog verder geoptimaliseerd moeten worden op twee vlakken:

In de bibliotheek zelf, zowel in wijkbibliotheek als hoofdbibliotheek, is er nog verbetering nodig op vlak van het verwerken van de materialen.

Zoals steeds streven we er immers naar om de ingeleverde materialen zo snel mogelijk terug beschikbaar te hebben voor de gebruiker. De klantgerichte dienstverlening primeert.

De extra aanvoer van materialen door het locatieonafhankelijk terugbrengen zorgt echter bij medewerkers voor een grotere werklust, niet alleen door de kwantiteit, maar ook door de fysieke en mentale belasting.

Ingrepen op vlak van ergonomie, taakverdeling en systemen (i.e. grotere terugbrengbus, verdere automatisering, extra stockageruimte, aanpassingen in het bibliotheekstelsel, enz) dringen zich de komende maanden op.

Met betrekking tot het bibliotheekstelsel kan de aansluiting bij het Vlaamse EBS (het Eengemaakt Bibliotheekstelsel) in 2022 wellicht een nog performanter en flexibeler computersysteem garanderen.

In de logistieke ondersteuning vanuit FM die het transport verzorgt.

De komende maand zullen de teams FM van bibliotheek en stad de samenwerking evalueren. Vanuit de bibliotheek zullen afspraken besproken worden rond het ophalen en afleveren, de continuïteit bij vakantieperiodes en brugdagen, de extra zorg na sluitingsperiodes van de bibliotheek en het (steeds groeiende) volume van het transport en de mogelijke oplossingen hiervoor.

Pas wanneer de interne aanpassingen op punt staan, is de dienstverlening klaar voor een bijkomende schaalvergroting en een extra promotiecampagne om deze dienstverlening nog beter kenbaar te maken.

