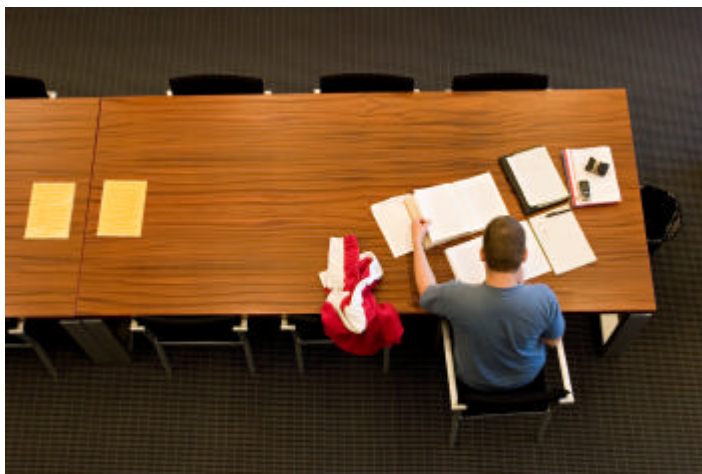


Universiteitsbibliotheek



Gebbruikersonderzoek Centrale Bibliotheek 2006

Radboud Universiteit Nijmegen



**Gebruikersonderzoek
Centrale Bibliotheek
Radboud Universiteit Nijmegen 2006**

Jan Wiborg
Harrie Knippenberg

September 2006

Woord Vooraf

Dit verslag is het resultaat van een onderzoek naar gebruik en waardering van de Centrale Bibliotheek van de Radboud Universiteit Nijmegen, waarin ook gevraagd is naar suggesties voor verbeteringen. Dit onderzoek is uitgevoerd door de universiteitsbibliotheek en vond plaats in de periode mei – juni 2006, ca. anderhalf jaar nadat deze bibliotheek gerenoveerd is en de humanioracollecties erin geïntegreerd zijn.

In de evaluatie van de personele integratie van de Humaniorabibliotheken en de Centrale Bibliotheek werd door de teams van de afdeling Publieksdiensten naar voren gebracht dat het goed zou zijn in die evaluatie te betrekken wat de gebruikers van de bibliotheek er zelf van vinden. In dit onderzoek trachten we antwoord te geven op deze vraag.

Het onderzoek is uitgevoerd door een werkgroep, waarin zitting hadden:

- Harrie Knippenberg, coördinator gebruikersdiensten Universiteitsbibliotheek
- Gerda Lamers, hoofd Publieksdiensten Centrale Bibliotheek
- Jaap Verbaas, medewerker Publieksdiensten Centrale Bibliotheek
- Léonne van der Weegen, medewerker Publieksdiensten Centrale Bibliotheek
- Jan Wiborg, student Psychologie aan de Radboud Universiteit Nijmegen en zaalwacht Centrale Bibliotheek

Het uitdelen van de enquêtes is verzorgd door de medewerkers van de afdeling Publieksdiensten en van andere afdelingen van de Centrale Bibliotheek en tijdens niet reguliere openingstijden door de zaalwachten.

Wij hebben het zeer op prijs gesteld dat veel bezoekers van de Centrale Bibliotheek bereid waren aan dit onderzoek mee te werken. Uit de response en de opmerkingen die gemaakt zijn in de vragenlijsten, blijkt een grote betrokkenheid bij de Centrale Bibliotheek.

Inhoud

1. Inleiding	1
2. Gebruikers van de Centrale Bibliotheek	4
3. Gebruik van de Centrale Bibliotheek	7
4. Waarderingen en opmerkingen	11
5. Conclusies en aanbevelingen	20
6. Referentielijst	23
Bijlage A: Tabellen	24
Bijlage B: Vragenlijst	34
Bijlage C: Algemene opmerkingen van gebruikers over de Centrale Bibliotheek	44

1. Inleiding

Achtergrond van het onderzoek

Begin 2005 is de gerenoveerde Centrale Bibliotheek van de Radboud Universiteit Nijmegen in gebruik genomen. De lente van 2006, zo'n anderhalf jaar na de hernieuwde opening, leek een goed moment om de gebruikers van deze bibliotheek te vragen wat zij ervan vinden. Daarbij gaat het vooral om wat zij vinden van de fysieke bibliotheekvoorzieningen die zij aantreffen.

De renovatie behelsde niet alleen een grote opknappbeurt van het gebouw: ook de Humanioracollecties, die tot dan toe onderbracht waren in het Erasmusgebouw, zijn in de Centrale Bibliotheek geïntegreerd. Hierdoor heeft er naast de renovatie van bestaande ruimtes ook een uitbreiding van publieke ruimtes plaatsgevonden: in de kelder kwam de Verdieping met de boekencollectie op het gebied van de Humaniora, en op de eerste verdieping kwam een grote tijdschriftenzaal met een groot deel van de tijdschriften uit de collecties van de Centrale Bibliotheek (oude stijl) en Humaniora-faculteiten in open opstelling.

Wetenschappelijke bibliotheekvoorzieningen zijn de laatste jaren zeer sterk veranderd. Veel wetenschappelijke tijdschriftliteratuur is op de werkplek of thuis beschikbaar gekomen voor medewerkers en studenten van universiteiten en andere onderzoeksinstituten. Ook een groot aantal functies waarvoor vroeger fysiek bezoek aan de bibliotheek nodig was, kan nu vanaf de werkplek of thuis geregeld worden. Zo was het zoeken in catalogi en bibliografieën een werk dat vroeger plaatsvond in de bibliotheek, nu doet men dat vaak op een eigen plek in elektronische bestanden. Ook voor handelingen als het reserveren en aanvragen van boeken, moest men vroeger vaak naar de locatie, terwijl dat nu niet meer nodig is.

Voor een aantal traditionele bibliotheekfuncties is het dus minder nodig naar de bibliotheek te komen. De bibliotheek blijft echter een plek waar men veel wetenschappelijke literatuur en systemen om hiernaar te zoeken aantreft en waar men kan studeren. Ook zet de bibliotheek zich in om goede computervoorzieningen te bieden, met name aan studenten. Deze kunnen gebruikt worden voor het opzoeken van informatie, maar vaak ook voor andere toepassingen. Tenslotte zijn bibliotheken zich de laatste jaren meer en meer gaan richten op het bieden van een goede sociale omgeving, waarin haar bezoekers op een prettige manier contact met elkaar kunnen hebben.

In deze veranderende wereld is de renovatie van de Centrale Bibliotheek tot stand gekomen. Het is een moderne bibliotheek geworden waarin toch ook de architectonische vorm van het oorspronkelijke gebouw gehandhaafd is.

In het gebruikersonderzoek waarover hier gerapporteerd wordt, wordt bekeken hoe bezoekers van de Centrale Bibliotheek deze gebruiken en waarderen. Er is een vragenlijst gebruikt met veel ruimte voor toelichtingen en opmerkingen. Doelen zijn inzicht in gebruik en waardering en bepalen van verbeterpunten.

Een gebruikersonderzoek, opgezet als het huidige, is nieuw voor de bibliotheek van de RU. Eerdere gebruikersonderzoeken (Smeets & Selten, 1998; Smeets & Uerz, 2002; Van der Graaf, 2005) betroffen de gehele dienstverlening van de bibliotheek en werden gedaan bij een steekproef van potentiële gebruikers (studenten en medewerkers van de RU). Het huidige gebruikersonderzoek is specifiek gericht op fysieke voorzieningen en is alleen gedaan bij personen die de Centrale Bibliotheek daadwerkelijk bezoeken. Daardoor is de groep onderzochten aan de ene kant ruimer dan in eerdere onderzoeken (naast studenten en

medewerkers doen ook overige bezoekers mee), aan de andere kant beperkter (alleen mensen die daadwerkelijk de bibliotheek bezoeken, doen mee).

Onderzoeksmethode

De enquête is gehouden onder bezoekers van de Centrale Bibliotheek. De vragenlijst treft u aan in bijlage B. In een periode van vier weken in de periode van 8 mei tot en met 3 juni 2006 zijn op 52 random gekozen tijdstippen van elk een kwartier lang enquêtes uitgedeeld aan de bezoekers met het verzoek deze in te vullen en te retourneren in de goed herkenbare dozen die op verschillende plekken in de Centrale Bibliotheek bij ingang en balies waren neergezet. Medewerkers konden de enquête ook opsturen via de interne post. In een van de vier weken was er sprake van slechts drie openingsdagen vanwege Hemelvaart.

In totaal waren er in de onderzoeksperiode 1.044 mogelijke onderzoekskwartiertjes zowel in de reguliere openingstijden (8.30 tot 17.30 uur) als in de extra openingstijden in de avonden (van maandag tot en met donderdag tot 22.00 uur en op vrijdag tot 20.00 uur) en op zaterdag van 9.00 tot 17.00 uur. Hieruit is een random steekproef getrokken van 5%: 52 kwartieren. Gedurende deze tijden zijn de vragenlijsten uitgereikt, op de gewone openingstijden door medewerkers van de Centrale Bibliotheek, werkzaam binnen de afdeling publieksdiensten of back office, in de avonden en op zaterdag door zaalwachten. De bibliotheek beschikt naast de hoofdingang ook nog over een tweede ingang die uitkomt op een loopbrug naar mensa en Erasmusgebouw. Deze is op werkdagen geopend van 8.30 uur tot 19.00 uur. Als deze ingang open was, zijn op twee plekken de enquêtes uitgedeeld.

Een klein aantal onderzoeksperioden is bij één van de twee ingangen gemist:

- drie bij de hoofdingang (alle tussen 17.30 en 18.30 uur)
- twee bij de tweede ingang (een van 18.45 tot 19.00 en een van 9.30 tot 9.45)

Het is niet aannemelijk dat deze missers grote invloed hebben op de resultaten. Er is verder niets mee gedaan.

De enquête is alleen gehouden onder Nederlands sprekende bezoekers. Een Engelse versie van de vragenlijst was niet voorhanden. In een recent onderzoek onder bezoekers van de Universiteitsbibliotheek Groningen (Bosman, 2005) was dat wel het geval. 3 à 4 procent van de ingevulde enquêtes betrof daar de Engelse versie. Overigens waren op één ingevuld formulier de opmerkingen en suggesties in het Engels geformuleerd.

De response op de enquête was goed. In totaal zijn er 444 vragenlijsten terugontvangen die verwerkt konden worden. Uitgedeeld zijn er 757: een response van 59%. Daarnaast kan men rekening houden met personen die de vragenlijst niet aannamen (125 weigeringen). Telt men deze ook mee, dan komt de response op 50%. Sommige personen zijn meerdere malen benaderd. Meestal werd dit wel aangegeven door de bezoeker en werd er dan geen vragenlijst uitgereikt. Cijfers hierover zijn niet bijgehouden. Zij vertekenen de response niet in de zin dat deze hoger lijkt dan in werkelijkheid. Hoogstens kan er sprake zijn van een lichte onderschatting van de response in het cijfer van 50% in het geval bezoekers herhaalde aanbieding niet kenbaar hebben gemaakt en deze aanbiedingen daarom als weigeringen zijn meegeteld.

In totaal zijn er 482 formulieren bij de hoofdingang uitgereikt en 275 bij de ingang bij de traverse naar mensa en Erasmusgebouw. Dit betekent dat 64% van de bezoekers via de hoofdingang binnenkomt en 36% via de tweede ingang. Deze laatste draagt dus behoorlijk bij aan het bezoek, zeker als men er rekening mee houdt dat deze niet op alle tijden (op werkdagen niet na 19.00 uur en niet op zaterdag) open is. Bij de respondenten is de verdeling

over de beide ingangen gelijk aan bovengenoemde die bepaald is bij de uitreikingen. Uit de ingevulde enquêtes kan ook worden berekend hoe de verdeling is tijdens reguliere openingstijden (8.30 tot 17.30 uur op werkdagen): deze is 61% via de hoofdingang en 39% via de tweede ingang.

2. Gebruikers van de Centrale Bibliotheek

Functie gebruikers

Studenten van de Radboud Universiteit (RU) vormen met 80% de grootste groep onder de bezoekers van de Centrale Bibliotheek (tabel 2.1). Deze 80% valt uiteen in 24% eerste of tweedejaarsstudenten en 56% ouderejaarsstudenten. Slechts 7% procent van de bezoekers is medewerker van de RU. De groep overigen bevat 14% externe gebruikers. Naast studenten en medewerkers van andere universiteiten en de Hogeschool van Arnhem en Nijmegen (HAN) zijn dit vooral alumni en scholieren van het voorgezet onderwijs. Bij één van de deelnemers aan de enquête ontbreekt informatie over de functie.

In de vragenlijst konden medewerkers van de RU aangeven of zij wetenschappelijke of niet-wetenschappelijke medewerker zijn. In totaal hebben slechts 30 medewerkers deelgenomen aan de enquête, waarvan vier niet-wetenschappelijk. Deze groepen worden in dit onderzoek niet verder onderscheiden. Ook voor studenten van de HAN was er een aparte antwoordcategorie. In totaal hebben slechts vijf HAN-studenten deelgenomen aan het onderzoek. Deze groep is opgenomen bij de groep overige gebruikers.

Tabel 2.1: functie gebruikers

functie gebruiker (n=443)	aantal	%
eerste en tweedejaars RU	104	24%
ouderejaars RU	247	56%
medewerkers RU	30	7%
overigen	62	14%

De verhouding studenten – medewerkers RU is onder de bezoekers van de Centrale Bibliotheek 92% versus 8%. Op RU niveau is deze verhouding 80% versus 20% (17.627 versus 4336; dit laatste cijfer betreft fte's). Kijken we alleen naar fte's wetenschappelijk personeel in de faculteiten, dan is de verhouding 89% versus 11% (17.627 versus 2.197). De studentgegevens zijn afkomstig uit het jaarverslag 2005 van de Radboud Universiteit Nijmegen (2006), de personeelsgegevens van webpagina *Feiten en cijfers (onderwijs)* (n.d).

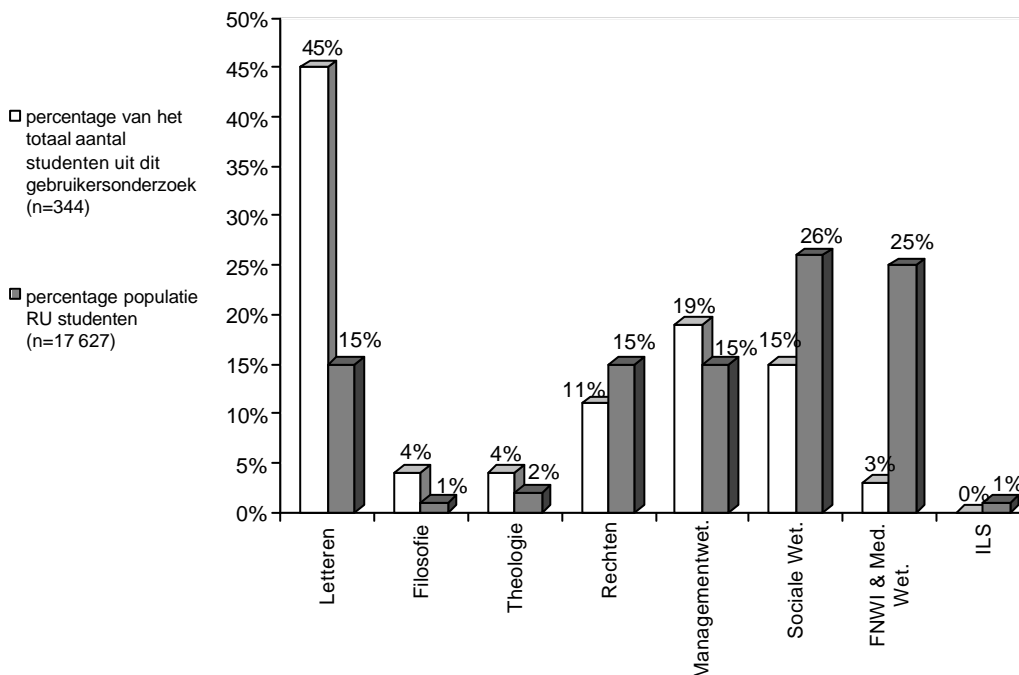
Faculteit Studenten

Van de 351 jongere en ouderejaarsstudenten is 52% Humaniorastudent (tabel 2.2). Bij het cluster Humaniora horen de faculteiten Filosofie, Theologie en Letteren. Deze laatste is met een aantal van 153 (44%) verreweg de grootste groep onder de bezoekende studenten. Van de faculteiten Filosofie en Theologie namen respectievelijk 14 (4%) en 12 (3%) studenten deel. Na het cluster Humaniora vormen studenten Managementwetenschappen met 19% de tweede groep onder de studenten, vóór Sociale Wetenschappen met 15% en Rechtsgeleerdheid met 11%. Van de faculteiten Natuurwetenschappen, Wiskunde en Informatica (FNWI) en Medische Wetenschappen samen is slechts 3% van de bezoekende studenten afkomstig. Van zeven studenten ontbreken gegevens over de faculteit.

Tabel 2.2: faculteit studenten RU

faculteit (n=344)	aantal	%
Humaniora	179	52%
Rechtsgeleerdheid	38	11%
Managementwetenschappen	66	19%
Sociale wetenschappen	51	15%
FNWI en Medische Wetenschappen	10	3%

De Centrale Bibliotheek omvat sinds 2004/2005 de Humaniora collecties. Ook met haar overige collectie sluit ze sterk aan bij de vakgebieden binnen de Humaniora. Het is daarom interessant gegevens over faculteiten van bezoekers aan de Centrale Bibliotheek te relateren aan gegevens over faculteiten van studenten aan de RU in het algemeen. In figuur 2.1 wordt de vertegenwoordiging van faculteiten onder de deelnemers aan het onderzoek vergeleken met de studentenvertegenwoordiging aan de RU in 2005. Deze laatste gegevens zijn afkomstig uit het jaarverslag 2005 van de Radboud Universiteit Nijmegen (2006). De linker balk geeft aan hoeveel studenten van de afzonderlijke faculteiten aan het onderzoek deelnamen in verhouding tot het totale aantal studenten dat deelnam aan deze studie. De rechter balk geeft de verhouding aan tussen het aantal studenten per faculteit en het totaal aantal studenten dat staat ingeschreven bij de Radboud Universiteit in Nijmegen. Het Instituut voor Leraar en School (ILS) is hier behandeld als eigen faculteit. Studenten van de faculteiten Letteren, Filosofie en Theologie blijken inderdaad oververtegenwoordigd te zijn onder de bezoekende studenten. Studenten Letteren en Filosofie met een factor 2,9 respectievelijk 3,4; studenten Theologie blijven daar met een factor 2,2 enigszins bij achter. Opmerkelijk is verder dat ook studenten van de faculteit Managementwetenschappen oververtegenwoordigd zijn (factor 1,3), hoewel de Centrale Bibliotheek niet direct op hen gericht is. Studenten van de faculteiten FNWI en Medische Wetenschappen bezoeken de Centrale Bibliotheek zeer weinig, zeker als dit bezoek gerelateerd wordt aan hun studentenaantallen.

Figuur 2.1: Verhouding faculteitsstudenten en totaal aantal studenten in steekproef en populatie

Faculteit medewerkers

De medewerkers van de RU zijn relatief weinig vertegenwoordigd in het onderzoek (30 deelnemers). Het cluster Humaniora vormt samen meer dan twee derde van de deelnemende medewerkers (tabel 2.3). Afkomstig van de faculteit Letteren zijn 18 medewerkers (62% van het totaal). Van Filosofie en Theologie is telkens één medewerker vertegenwoordigd (voor elk 3%). 17% van de medewerkers is afkomstig van de faculteit Sociale Wetenschappen. De overige faculteiten zijn slechts met één of twee medewerkers vertegenwoordigd. Nadere gegevens over de faculteit ontbreken bij één van de medewerkers.

Ook hier is er sprake van oververtegenwoordiging van bezoekers uit de faculteiten Letteren, Filosofie en Theologie als vergeleken wordt met fte's per faculteit op de RU (gegevens over afkomstig van de website van de RU op webpagina *Feiten en cijfers (organisatie)* (n.d). Aan fte's levert de faculteit Letteren in 2005 9,8% van het totale facultaire personeelsbestand van de RU (wetenschappelijk en ondersteunend), onder de bezoekers van de Centrale Bibliotheek is zij met 62,1% vertegenwoordigd. Voor Filosofie en Theologie zijn er alleen gezamenlijke fte-gegevens. Deze maken 3,3% uit van het totaal aantal facultaire fte's van de RU. In het onderzoek zijn de medewerkers van deze twee faculteiten met 6,9% vertegenwoordigd. Deze oververtegenwoordiging is beduidend minder dan die van de medewerkers van de faculteit Letteren. Men moet er rekening mee houden dat het hier gaat om zeer kleine aantallen in het onderzoek.

Tabel 2.3: faculteit medewerkers RU

faculteit (n=29)	aantal	%
Humaniora	20	69%
Rechtsgeleerdheid	1	3%
Managementwetenschappen	1	3%
Sociale wetenschappen	5	17%
FNWI en Medische Wetenschappen	2	7%

Leeftijd en geslacht

De jongste gebruiker uit de steekproef is 17 en de oudste 85 jaar oud. De 444 gebruikers zijn in zes leeftijdsgroepen verdeeld (tabel 2.4). De leeftijdsgroep 21 tot en met 25 jaar is met 57% verreweg het sterkst vertegenwoordigd. Samen met de 17 tot en met 20 jarigen vormt deze groep bijna driekwart van de steekproef. De steekproef is qua geslacht nagenoeg gelijk verdeeld met 51% mannen en 49% vrouwen.

tabel 2.4: leeftijdsgroepen

leeftijdsgroepen (n=444)	aantal	%
17 t/m 20	69	16%
21 t/m 25	252	57%
26 t/m 30	50	11%
31 t/m 40	25	6%
41 t/m 50	19	4%
51+	29	7%

3. Gebruik van de Centrale Bibliotheek

Activiteiten

In tabel 3.1 staat per gebruikersgroep aangegeven voor welke activiteiten men in het lopende studiejaar gebruik heeft gemaakt van de Centrale Bibliotheek. In totaal scoren het gebruik van een studieplek met eigen materiaal (76%) en het raadplegen van de boekencollectie / lenen / verlengen / terugbezorgen boeken (75%) het hoogst. Advies of persoonlijke hulp bij literatuuronderzoek wordt niet vaak gevraagd (17%). Raadplegen van elektronische tijdschriften vindt ook niet veel plaats in de Centrale Bibliotheek (35%) evenmin als het gebruik van een computerwerkplek in het Bibliografisch Centrum (34%). Het gebruik door medewerkers van de RU is vooral collectiegebonden: de categorieën waarbij gebruik gemaakt wordt van de gedrukte collectie scoren hoog bij hen. Bij studenten scoren deze categorieën ook behoorlijk, maar zij gebruiken de Centrale Bibliotheek ook veelvuldig met eigen materiaal. Ook niet bibliotheek gerelateerd gebruik van Internet scoort hoog bij hen. De groep overigen laat een verspreid gebruik zien.

Tabel 3.1: activiteiten; gebruikersgroepen

activiteiten	1e / 2e jaars RU (n=104)	ouderejaars RU (n=247)	medewerkers RU (n=30)	overigen (n=62)	totaal (n=443)
raadplegen gedrukte tijdschriften	53%	56%	80%	53%	56%
raadplegen elektronische tijdschriften	28%	40%	50%	21%	35%
raadplegen boekencollectie / lenen / verlengen / terugbezorgen boeken	63%	81%	90%	63%	75%
gebruik studieplek met eigen materiaal	89%	83%	13%	57%	76%
gebruik studieplek met bibliotheekmateriaal	51%	58%	37%	32%	51%
gebruik computer werkplek Bibliografisch Centrum	41%	37%	7%	24%	34%
gebruik computer werkplek MMS	56%	63%	3%	23%	52%
kopiëren	64%	69%	80%	45%	65%
advies / persoonlijke hulp bij literatuuronderzoek	22%	16%	13%	10%	17%
raadplegen catalogus of ander bestand om te zoeken naar wetenschappelijke literatuur	58%	57%	67%	45%	56%
niet bibliotheek gerelateerd gebruik van Internet (e-mail, google etc.)	67%	63%	7%	29%	55%
bezoek Katholiek Documentatiecentrum (KDC)	8%	7%	7%	13%	8%
bezoek Academisch Schrijfcentrum (ASN)	4%	5%	3%	0%	4%
anders	1%	0%	3%	5%	1%

In tabel 3.2 staat een overzicht van activiteiten van de studenten van verschillende faculteiten. De Humaniora studenten maken intensief gebruik van de gedrukte collectie van de Centrale Bibliotheek. Bij studenten van de andere faculteiten gebeurt dit vanzelfsprekend minder. In vergelijking met de andere studenten roepen de Humaniorastudenten relatief vaker advies of hulp in bij literatuuronderzoek (29%). Alle studenten maken veel gebruik van de mogelijkheid in de Centrale Bibliotheek eigen studiemateriaal te bestuderen. In vergelijking met de andere

niet-humaniora studenten maken studenten van de faculteit Managementwetenschappen relatief vaak gebruik van de boekencollectie, van de mogelijkheid om te kopiëren, van de computer werkplekken in het MMS en van mogelijkheden om te mailen, te googelen e.d.

Tabel 3.2: activiteiten; faculteiten studenten

activiteiten	Humaniora (n=179)	Rechtsge- leerdheid (n=38)	Manage- mentweten- schappen (n=66)	Sociale Weten- schappen (n=51)	FNWI en Medische Weten- schappen (n=10)	Totaal (n=344)
raadplegen gedrukte tijdschriften	82%	21%	29%	29%	10%	55%
raadplegen elektronische tijdschriften	45%	3%	39%	29%	10%	36%
raadplegen boekencollectie / lenen / verlengen / terugbezorgen boeken	98%	42%	62%	49%	40%	76%
gebruik studieplek met eigen materiaal	84%	92%	88%	77%	90%	85%
gebruik studieplek met bibliotheekmateriaal	86%	18%	32%	16%	40%	56%
gebruik computer werkplek Bibliografisch Centrum	40%	42%	35%	35%	40%	38%
gebruik computer werkplek MMS	81%	21%	49%	39%	40%	61%
kopiëren	82%	47%	68%	35%	40%	67%
advies / persoonlijke hulp bij literatuuronderzoek	29%	0%	8%	8%	10%	18%
raadplegen catalogus of ander bestand om te zoeken naar wetenschappelijke literatuur	83%	13%	32%	41%	20%	57%
niet bibliotheek gerelateerd gebruik van Internet (e-mail, google etc.)	71%	47%	67%	51%	50%	64%
bezoek Katholiek Documentatiecentrum (KDC)	11%	8%	2%	2%	0%	7%
bezoek Academisch Schrijfcentrum (ASN)	5%	0%	3%	6%	0%	4%
anders	1%	0%	0%	0%	0%	1%

Frequentie van gebruik

De frequentie van gebruik is hoog. 60% van de bezoekers komt meerdere keren per week of dagelijks (tabel 3.3). Ouderejaars-studenten scoren het hoogst in deze categorieën, direct gevolgd door medewerkers en eerste- en tweedejaars studenten. De groep overigen komt wat minder vaak.

Tabel 3.3: frequentie van gebruik; gebruikersgroepen

frequentie gebruik	1e / 2e jaars RU (n=103)	ouderejaars RU (n=247)	medewerkers RU (n=30)	overigen (n=60)	totaal (n=440)
max. 1 x dit studiejaar	1%	3%	7%	3%	3%
max. 1x per maand	14%	13%	3%	27%	15%
max. 1x per week	28%	18%	30%	25%	22%
meerdere keren per week	51%	56%	50%	33%	51%
dagelijks	7%	10%	10%	12%	9%

Studenten van de Humaniora faculteiten bezoeken de Centrale Bibliotheek het meest frequent: 72% meerdere keren per week of dagelijks (tabel 3.4). Ook studenten Rechtsgeleerdheid (66%) en Managementwetenschappen (57%) scoren hoog in deze categorieën. Bij studenten Sociale Wetenschappen (45%) en FNWI en Medische Wetenschappen (30%) is dit frequente gebruik wat lager.

Tabel 3.4 frequentie van gebruik; faculteiten studenten

frequentie gebruik	Humaniora (n=178)	Rechtsge- leerdheid (n=38)	Manage- mentweten- schappen (n=66)	Sociale Weten- schappen (n=51)	FNWI en Medische Weten- schappen (n=10)	totaal (n=343)
max. 1 x dit studiejaar	0%	8%	2%	8%	10%	3%
max. 1x per maand	7%	13%	20%	22%	40%	13%
max. 1x per week	21%	13%	23%	26%	20%	21%
meerdere keren per week	60%	53%	52%	43%	20%	54%
dagelijks	12%	13%	5%	2%	10%	9%

Duur van gebruik

In tabel 3.5 staat de gemiddelde gebruiksduur per bezoek voor de verschillende gebruikerscategorieën. Deze ligt in het algemeen hoog. Medewerkers wijken af van het algemene patroon. Zij hebben een duidelijk kortere gemiddelde gebruiksduur. Dit hangt waarschijnlijk samen met het feit dat zij de bibliotheek niet veel gebruiken als plek om te studeren of met computers te werken, maar meer voor raadpleging van de collectie, inclusief lenen en kopiëren (zie tabel 3.1).

Tabel 3.5: gemiddelde gebruiksduur; gebruikersgroepen

gemiddelde gebruiksduur	1e / 2e jaars RU (n=104)	ouderejaars RU (n=246)	medewerkers RU (n=30)	overigen (n=61)	totaal (n=441)
< 1 uur	4%	6%	43%	10%	8%
1-2 uur	36%	26%	47%	34%	31%
3-4 uur	39%	36%	3%	28%	33%
5-6 uur	16%	26%	0%	20%	21%
> 6 uur	6%	6%	7%	8%	6%

Wanneer gekeken wordt naar de gemiddelde gebruiksduur van studenten van verschillende faculteiten, valt op dat deze bij de Humaniorastudenten wat lager ligt (tabel 3.6). Ook dit zal samenhangen met het feit dat het bibliotheekgebruik voor hen vaak betrekking heeft op het gebruik van de collectie (tabel 3.2). Daarnaast gebruiken zij in tegenstelling tot medewerkers de bibliotheek wel veelvuldig als studieplek en computer werkplek. Studenten van de faculteit Sociale Wetenschappen kennen ook een kortere gebruiksduur. In vergelijking met studenten van de andere faculteiten gebruiken zij de bibliotheek minder als studieplek (tabel 3.2)

Tabel 3.6: gemiddelde gebruiksduur; faculteiten studenten

gemiddelde gebruiksduur	Humaniora (n=178)	Rechtsgeleerdheid (n=38)	Managementwetenschappen (n=66)	Sociale Wetenschappen (n=51)	FNWI en Medische Wetenschappen (n=10)	totaal (n=343)
< 1 uur	4%	5%	5%	12%	0%	5%
1-2 uur	39%	11%	15%	29%	20%	29%
3-4 uur	33%	37%	39%	41%	60%	36%
5-6 uur	19%	34%	35%	16%	10%	23%
> 6 uur	5%	13%	6%	2%	10%	6%

4. Waarderingen en opmerkingen

Inleiding

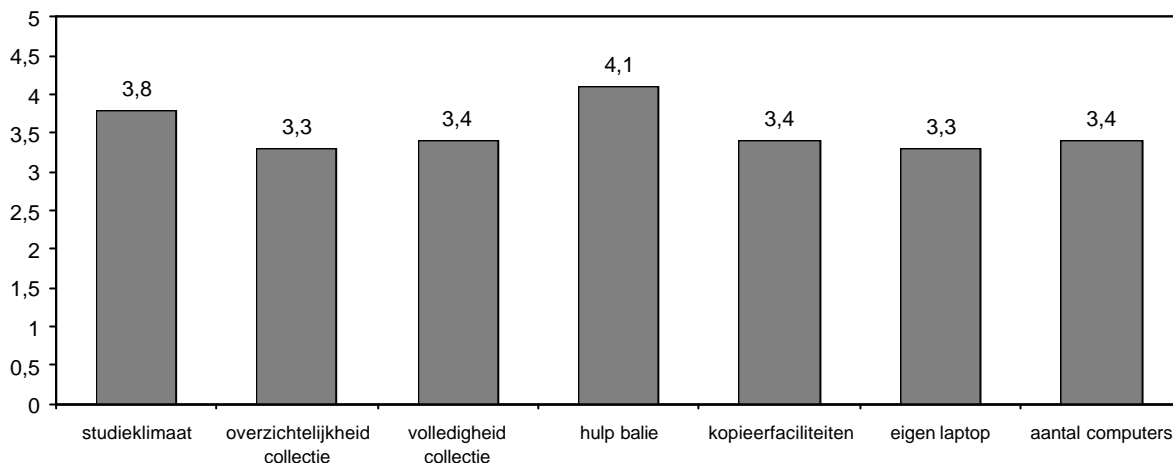
In dit hoofdstuk wordt een overzicht gepresenteerd van het oordeel dat bezoekers geven over de voorzieningen van de Centrale Bibliotheek. De gemiddelde waarderingen worden uitgesplitst over de onderscheiden gebruikersgroepen (eerste- en tweedejaars studenten RU, ouderejaarsstudenten RU, medewerkers RU en overigen) en de studenten van de verschillende faculteiten. De gemiddelde waardering is berekend op een schaal van 1 tot en met 5 met als antwoordmogelijkheden 1 = slecht, 2 = matig, 3 = redelijk, 4 = goed en 5 = uitstekend. Tevens bestond de keuzemogelijkheid “geen mening”. Bijzondere aandachtsgebieden voor de Centrale Bibliotheek zijn alle aspecten van de voorzieningen die lager scoren dan een totaal gemiddelde van 3,5. Deze score komt overeen met een rapportcijfer lager dan zeven. In de tekst worden de gemiddelde waarderingsscores per aspect gepresenteerd die berekend zijn voor alle gebruikers die een waardering hebben gegeven. In bijlage A staan deze scores uitgesplitst over de verschillende gebruikersgroepen en over de faculteiten van de studenten. In deze bijlage staat ook voor de verschillende groepen de mate van gebruik van de verschillende ruimtes en van de uitleenmogelijkheden van de Centrale Bibliotheek. In de tekst worden de tabellen uit de bijlage aangegeven als tabel A.1 etc.

De bezoeker werd in de enquête bovendien gevraagd ieder aspect van de afzonderlijke voorzieningen dat met slecht of matig is gewaardeerd nader toe te lichten en indien mogelijk suggesties ter verbetering te geven. De uitslag van deze tekstantwoorden wordt hier selectief weergegeven. Met name de frequentie van de uitspraken (meer dan tien opmerkingen) en de mogelijkheid voor de Universiteitsbibliotheek om met de feedback haar voorzieningen te verbeteren waren criteria voor opname in het rapport. Tussen haakjes is de verhouding te vinden tussen het aantal kritische opmerkingen en het totaal aantal bezoekers dat een oordeel over de desbetreffende voorziening geeft. Veel kritische opmerkingen zijn er met name gemaakt over de computers in het Bibliografisch Centrum, de sfeer, inrichting en het aantal zitplaatsen van de Lounge, en de kluisjes.

Waardering van de Leeszaal

69% van de bezoekers maakt gebruik van de Leeszaal (tabellen A.1 en A.2). Vijf aspecten van de Leeszaal vormen bijzondere aandachtsgebieden (figuur 4.1). Deze betreffen de collectie, de kopieer- en de computerfaciliteiten. Als goed worden het studieklimaat en de hulp aan de balie beoordeeld. Over het studieklimaat had 99% van de bezoekers van de Leeszaal een mening. Over de mogelijkheid een eigen laptop te gebruiken had daarentegen twee derde geen mening. De gemiddelde oordelen van de afzonderlijke gebruikersgroepen en van de studenten van de verschillende faculteiten liggen relatief dicht bij elkaar (tabellen A.3 en A.4). Alleen studenten van de FNWI en Medische Wetenschappen wijken op een aantal oordelen opvallend af van de overige gebruikers. Dit betreft echter slechts een groep van maximaal 5 studenten.

figuur 4.1: totaal gemiddelde van de waarderingen per aspect van de Leeszaal



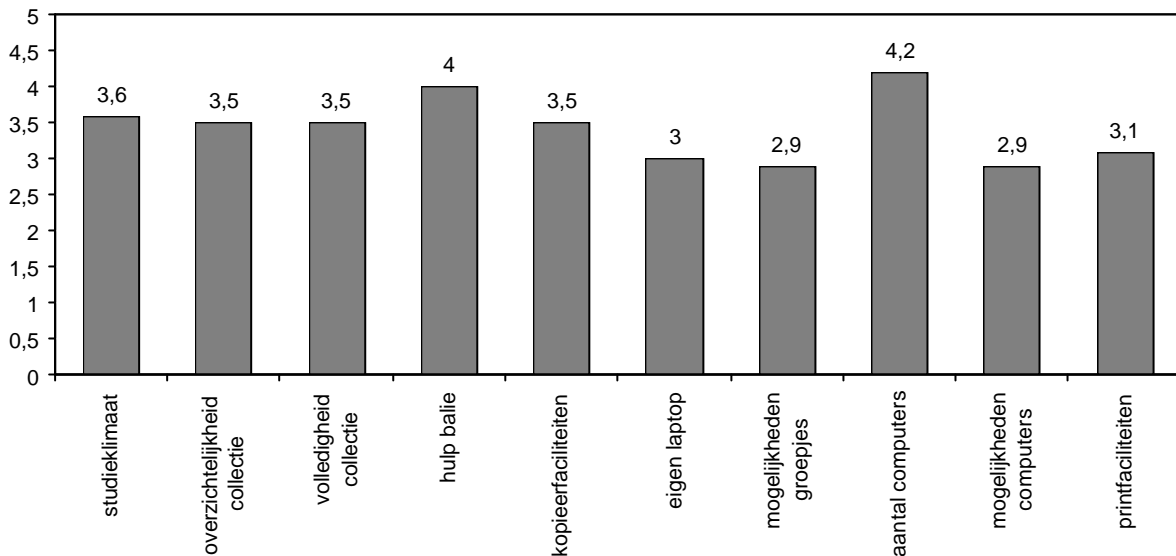
Opmerkingen over de Leeszaal

- Er zijn 27 opmerkingen (9%) over de sfeer. Deze wordt te onrustig gevonden voornamelijk omdat er teveel gepraat wordt. Sommigen melden gebruikers die in de Leeszaal bellen en daardoor storend opvallen.
- Over de opstelling van de collectie worden 35 opmerkingen (12%) gemaakt. Men vindt met name de nummering en de looprichting te onoverzichtelijk.
- 31 opmerkingen (10%) betreffen de kopieerfaciliteiten. Deze groep gebruikers vindt dat er te weinig kopieerapparaten beschikbaar zijn hetgeen tot wachttijden kan leiden. Ook een automatische invoer wordt gemist.
- Er zijn 20 opmerkingen (7%) over de mogelijkheden eigen laptops te gebruiken. Veel opmerkingen betreffen de stroom- en internetvoorzieningen. Niet iedereen vindt het duidelijk waar laptops wel en waar niet toegestaan zijn.
- Het aantal computers levert 27 opmerkingen (9%) op. Het aanbod aan computers wordt te beperkt gevonden en sommigen vinden de aard van de computers (zuilen) niet geschikt.

Waardering van het Bibliografisch Centrum (BC)

43% van de gebruikers bezoekt het Bibliografisch Centrum (tabellen A.5 en A.6). Bijzondere aandachtsgebieden zijn hier de mogelijkheden om in groepjes te werken, de mogelijkheden van de computers van het BC, de printfaciliteiten en de mogelijkheid een eigen laptop te gebruiken (figuur 4.2). Bij deze aspecten kiest echter 50-75% van de respondenten voor de optie geen mening. Alleen de mogelijkheden die de computers van het Bibliografisch Centrum bieden, worden door een meerderheid beoordeeld. Daarvan vindt een derde die mogelijkheden slecht tot matig. Opvallend is dat met name studenten kritisch oordelen over de onmogelijkheid de computers te gebruiken voor doeleinden die het gebruik van internet overstijgen (tabel A.7). Een hoge waardering genieten vooral de hulp die aan de balie verleend wordt en het aantal computers. Als studenten van verschillende faculteiten vergeleken worden valt op dat studenten van de faculteiten die het cluster Humaniora vormen, negatiever dan gemiddeld zijn over kopieer- en printfaciliteiten (tabel A.8).

figuur 4.2: totaal gemiddelde van de waarderingen per aspect van het Bibliografisch Centrum



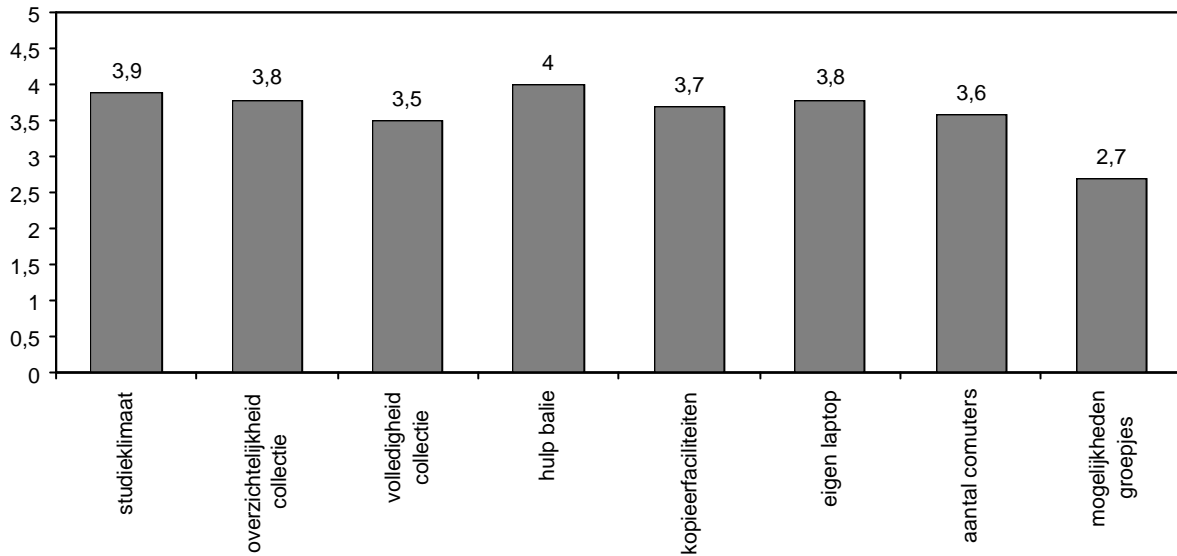
Opmerkingen over het Bibliografisch Centrum

- Er zijn 11 opmerkingen (6%) over de kopieerfaciliteiten. Deze groep vindt dat er te weinig kopieerapparaten zijn. Sommigen herkennen de faciliteiten niet als zodanig.
- De mogelijkheden in groepjes te werken worden met 19 opmerkingen (10%) bedacht. Men voelt zich over het algemeen niet uitgenodigd om in groepjes te werken omdat gevreesd wordt andere gebruikers te storen. Een duidelijke indeling waar wel en waar niet overlegd mag worden, ontbreekt volgens sommige gebruikers.
- Over de functionaliteit van de computers zijn er 52 opmerkingen (28%). Veel gebruikers missen de standaardprogramma's van Microsoft (Word, etc.). Ook opslagmogelijkheden worden gemist.
- 15 opmerkingen (8%) zijn er over de mogelijkheden om te printen. De hoeveelheid en kwaliteit van de printers laat volgens deze groep gebruikers te wensen over. Sommigen herkennen de printmogelijkheden niet als zodanig.

Waardering van de Tijdschriftenzaal

58% van de bezoekers gebruikt de Tijdschriftenzaal (tabellen A.9 en A.10). Niet tevredenstellend vindt deze groep alleen de mogelijkheid om in groepjes te kunnen werken (figuur 4.3 en tabellen A.11 en A.12). Twee derde geeft echter aan geen mening over dit aspect van de Tijdschriftenzaal te hebben. De hulp die aan de balie verleend wordt, scoort ook in de Tijdschriftenzaal het hoogst. Het sterk afwijkende cijfer voor het gebruik van eigen laptops door studenten van de FNWI en Medische Wetenschappen betreft een enkele student. 75% heeft geen mening over gebruik van een eigen laptop binnen de Tijdschriftenzaal.

figuur 4.3: totaal gemiddelde van de waarderingen per aspect van de Tijdschriftenzaal



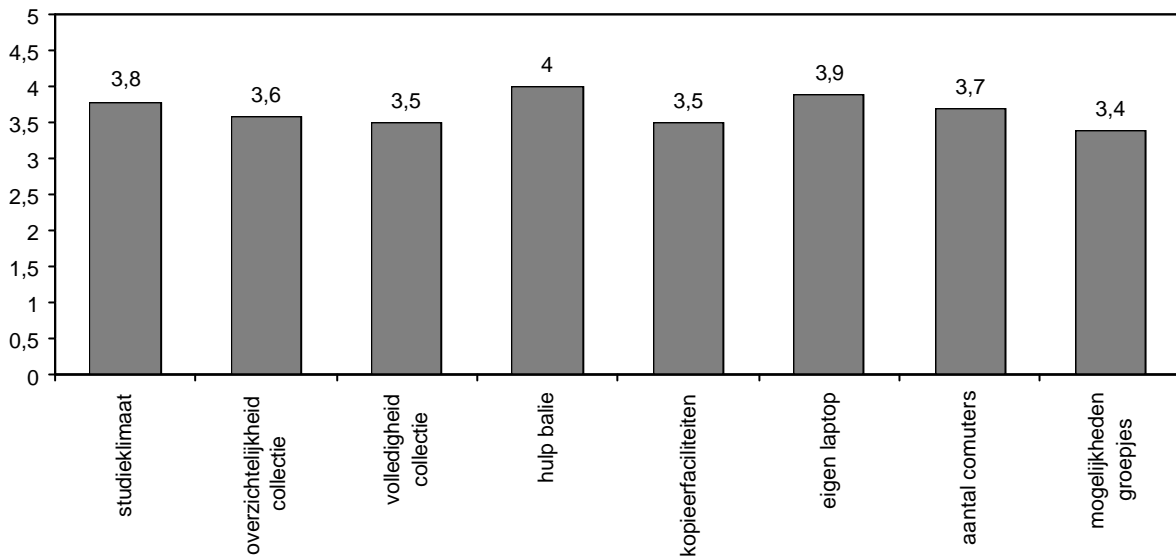
Opmerkingen over de Tijdschriftenzaal

- Er zijn 16 opmerkingen (6%) over de sfeer. De Tijdschriftenzaal wordt door deze groep voornamelijk als stilteplaats gezien. Men voelt zich dan ook door overleg van anderen gestoord.
- De volledigheid van de collectie krijgt 17 opmerkingen (7%). Met name zouden er meer vaktijdschriften kunnen komen.
- Er zijn 11 opmerkingen (4%) over de kopieerfaciliteiten. Vooral het aantal en de afdrukkwaliteit van één van de kopieerapparaten wordt als niet tevredenstellend ervaren.
- Over de mogelijkheden om in groepjes te werken zijn er 25 opmerkingen (10%) gemaakt. De meerderheid uit deze groep wil graag in groepjes werken maar beschouwt de verstoorde rust in de Tijdschriftenzaal als probleem.

Waardering van de Verdieping

76% van de gebruikers bezoekt de Verdieping (tabellen A.13 en A.14). De mogelijkheid om in groepjes te werken vormt het enige bijzondere aandachtsgebied van de Verdieping (figuur 4.4 en tabellen A.15 en A.16). Bijna de helft van de bezoekers die gebruik maakt van de Verdieping heeft hier geen mening over. Het negatieve oordeel van de medewerkers hier is niet relevant. Dit betreft slechts een enkele medewerker. Goed worden met name de hulp aan de balie en de mogelijkheid een eigen laptop te gebruiken, beoordeeld. Over de eigen laptop heeft ook hier weer rond twee derde geen mening.

figuur 4.4: totaal gemiddelde van de waarderingen per aspect van de Verdieping



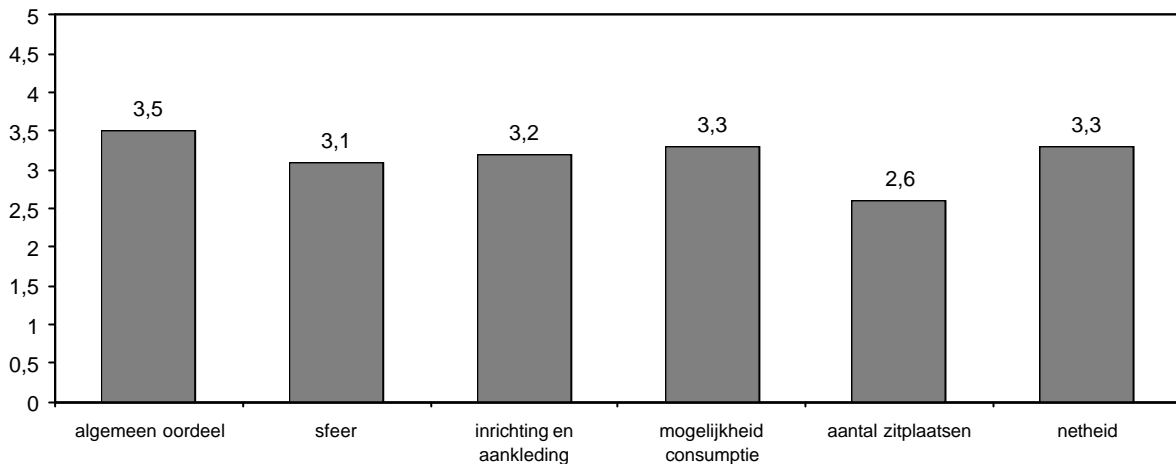
Opmerkingen over de Verdieping

- 26 opmerkingen (8%) betreffen de sfeer van de Verdieping. Die wordt op drukke momenten snel te onrustig gevonden. Dat levert voor sommigen moeilijkheden op om zich te kunnen concentreren.
- Er zijn 24 opmerkingen (7%) over de opstelling van de collectie. Met name het aantal deelcollecties met ieder een eigen zoekstelsel levert problemen op met de overzichtelijkheid.
- Over de volledigheid van de collectie zijn er 14 opmerkingen (4%) gemaakt. Een probleem vormt vooral de recente literatuur uit deze eeuw en de literatuur van vóór 1900.
- De kopieerfaciliteiten leveren 20 opmerkingen (6%) op. De meerderheid daarvan vindt dat er te weinig kopieerapparaten zijn en dat de wachttijden daardoor kunnen oplopen. Ook zijn er enkele opmerkingen over een te hoge prijs en een te beperkte uniformiteit van betaalmogelijkheden over de campus voor kopieerfaciliteiten.
- 32 opmerkingen (10%) betreffen de mogelijkheden om in groepjes te werken. In het bijzonder op drukke momenten vindt een meerderheid hiervan de beschikbaarheid van speciaal ingerichte werkplekken voor groepen (studiekabinetten) te beperkt. Sommigen vinden die werkplekken bovendien te lawaaierig om ongestoord te kunnen werken.
- De klimaatbeheersing wordt door sommigen als een apart probleem ervaren. Er zijn 14 opmerkingen (4%) die de Verdieping als te warm of benauwd omschrijven.

Waardering van de Lounge

70% van de gebruikers uit de steekproef bezoekt ook de Lounge van de Centrale Bibliotheek (tabel A.17). Van de groep studenten is dit zelfs 78% (tabel A.18). Alle aspecten van de Lounge behoeven nadere aandacht, ook al ligt het gemiddelde algemene oordeel bij 3,5 (figuur 4.5 en tabellen A.19 en A.20). Bij alle aspecten heeft een meerderheid van boven de 90% een mening. Deze mening is bijzonder duidelijk wat het aantal zitplaatsen betreft. Bijna de helft vindt dat slecht tot matig met een totaal gemiddelde van 2,6.

figuur 4.5: totaal gemiddelde van de waarderingen per aspect van de Lounge



Opmerkingen over de Lounge

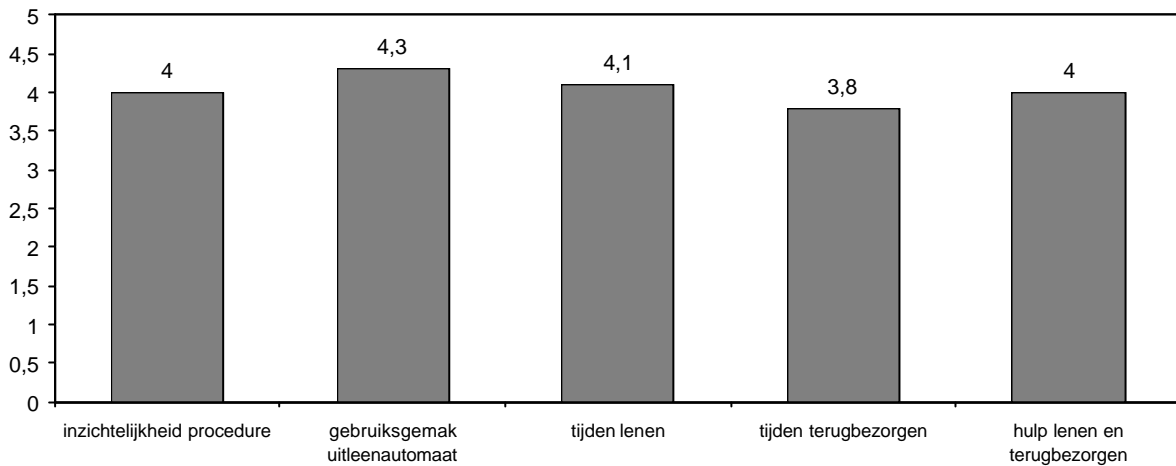
- Sfeer en inrichting leveren samen 89 opmerkingen (29%) op. De Lounge wordt over het algemeen als te kaal en niet gezellig ervaren. Een uitzondering vormt het design van de stoelen.
- De mogelijkheden voor consumptie worden met 29 opmerkingen (9%) bedacht. Met name de mogelijkheden voor gezonde en verse consumpties onafhankelijk van het aanbod van de mensa (de Refter) wordt bekritiseerd.
- Er zijn 88 opmerkingen (29%) over het aantal zitmogelijkheden. Bijna algemeen worden deze daarin te beperkt gevonden. Bezoekers geven aan op drukke momenten naar vensterbanken en dergelijke te moeten uitwijken.
- Over de netheid zijn er 44 opmerkingen (14%) gemaakt. In de meeste hiervan wordt deze als niet tevredenstellend beschouwd. Tegelijkertijd benadrukt de meerderheid dat de bezoeker daar mede zelf voor verantwoordelijk is.

Waardering van de uitleen uit de Verdieping en het aanvragen uit de magazijnen

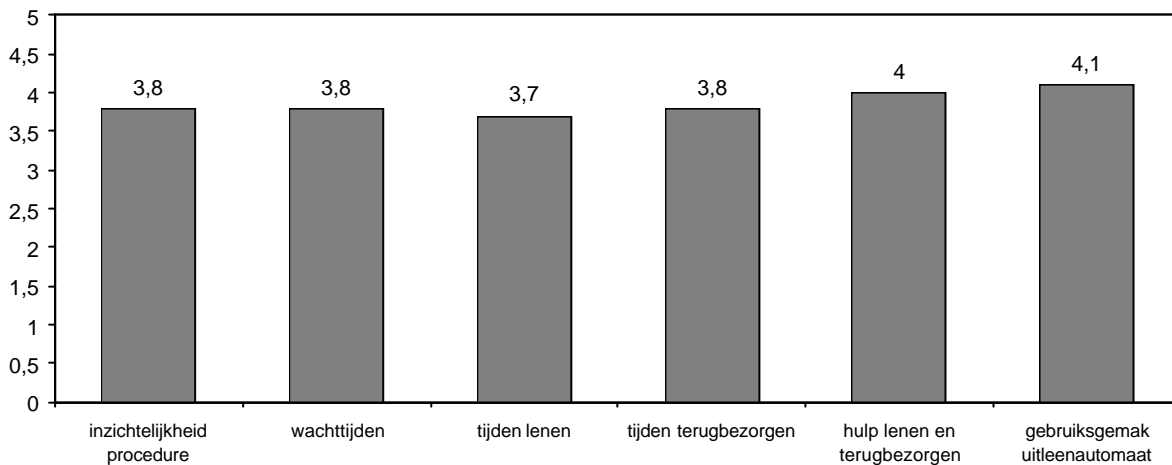
56% van de bezoekers uit de steekproef leent boeken uit de collectie van de Verdieping (tabellen A.21 en A.22). De meerderheid van de leners is ouderejaars student van een van de Humaniora faculteiten. Alle aspecten worden positief beoordeeld (figuur 4.6 en tabellen A.23 en A.24). Bijzonder gewaardeerd wordt de uitleenautomaat met meer dan 90% goede tot uitstekende oordelen en een totaal gemiddelde van 4,3. Alleen het oordeel over de tijden waarop terugbezorgd kan worden, valt met een totaal gemiddelde van 3,8 in vergelijking met de andere aspecten kritischer uit.

62% van de bezoekers geeft aan boeken uit het magazijn aan te vragen (tabellen A.25 en A.26). De waardering (figuur 4.7 en tabellen A.27 en A.28) is grotendeels vergelijkbaar met de uitleen uit de collectie van de Verdieping (figuur 4.6 en tabellen A.23 en A.24) al liggen bij lenen uit het magazijn de oordelen over de inzichtelijkheid van de procedure en de tijden waarop geleend kan worden, lager. Ook hier is men over het algemeen positief over de afzonderlijke aspecten en met name de uitleenautomaat. Relatief gezien een lagere waardering heeft ook hier de tijd waarop men de boeken kan terugbezorgen. Die vindt echter nog 70% goed tot uitstekend. De tijden waarop men kan lenen, krijgt hier relatief de laagste waardering.

figuur 4.6: totaal gemiddelde van de waarderingen per aspect van de Uitleen Verdieping



figuur 4.7: totaal gemiddelde van de waarderingen per aspect van de aanvraag magazijn



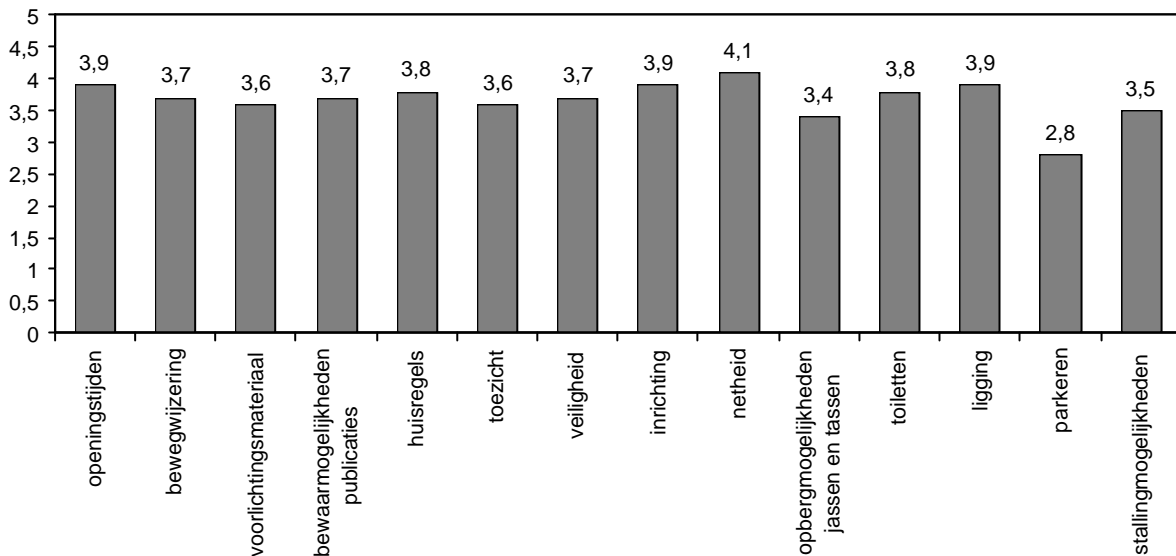
Opmerkingen over de uitleen uit de Verdieping en het aanvragen uit de magazijnen

- Er worden weinig opmerkingen gemaakt over de uitleen uit de Verdieping of uit de magazijnen. De meeste hebben betrekking op tijden voor lenen en terugbezorgen (respectievelijk 4% voor de Verdieping en de magazijnen). Enkele gebruikers geven aan dat ze die ruimer zouden willen hebben. Suggesties die hierbij gedaan worden, zijn: een voorziening om ‘s avonds boeken te kunnen inleveren, ‘s avonds de balie een half uur langer open houden zodat er een betere aansluiting is op collegetijden, minder vastzitten aan kantooruren.
- Bij de uitleen uit magazijnen zijn er enkele klachten over de wachttijden (10 opmerkingen; 4%). Enkele respondenten signaleren dat die langer is dan de 20 minuten die staat aangegeven.

Algemeen Oordeel over de Centrale Bibliotheek

De twee algemene aspecten van de Centrale Bibliotheek die nadere aandacht vragen, zijn de opbergmogelijkheden voor jassen en tassen en de parkeergelegenheden voor auto’s (figuur 4.8 en tabellen A.29 en A.30). 97% heeft een mening over de opbergmogelijkheden en een kwart van de ondervraagden vindt die slecht tot matig. Over de parkeergelegenheden heeft daarentegen meer dan 70% geen mening. Bijzonder gewaardeerd worden netheid, openingstijden, inrichting en ligging van de Centrale Bibliotheek. Maar ook de overige aspecten zoals de huisregels en toiletten worden positief gewaardeerd.

figuur 4.8: totaal gemiddelde van de waarderingen per algemeen aspect van de Centrale Bibliotheek



Opmerkingen over algemene aspecten van de Centrale Bibliotheek

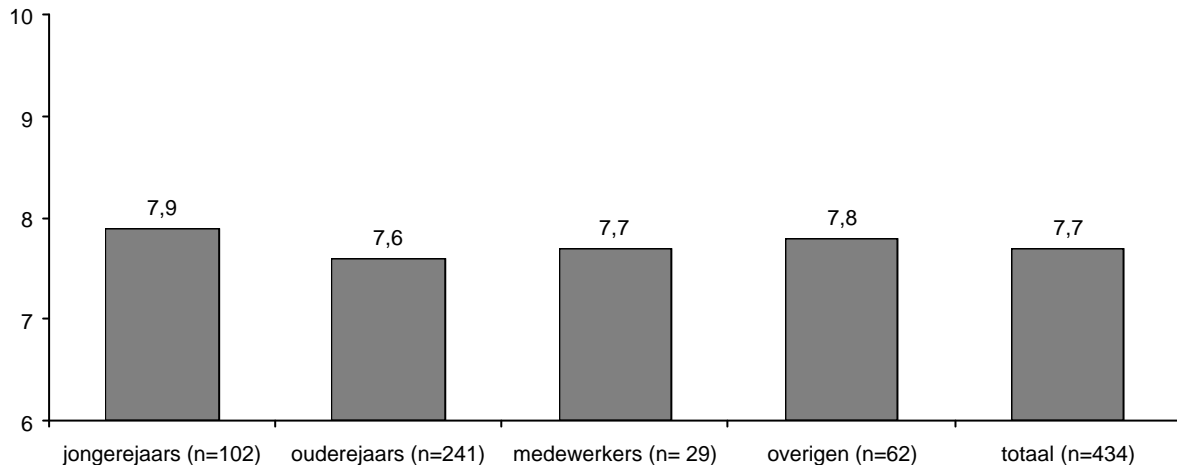
- Hét probleem dat hier wordt aangekaart, betreft de kluisjes. Maar liefst 97 opmerkingen (22%) worden hierover gemaakt bij de aspecten veiligheid en opbergmogelijkheden voor tassen en jassen waarover een waarderingsscore gevraagd werd. Veel mensen geven aan dat zij de kluisjes niet als veilig beschouwen. Enkel maken melding van diefstallen die zij zelf of personen in de naaste omgeving hebben meegemaakt. Verder wordt er geklaagd over het feit dat er te weinig kluisjes zijn, dat ze te klein zijn, dat ze vaak niet werken en dat het werken met codes niet handig is.
- Over de openingstijden worden 42 opmerkingen (10%) gemaakt. De meeste over de openstelling op zondag (die er niet is) en op zaterdag. De zondag wordt 26 keer direct genoemd of geïmpliceerd (in de term weekend). Bij de zaterdag is dat 14 keer het geval. Verder zijn er enkele opmerkingen over te korte openingstijden in de avonden, over te late openstelling in de ochtend en over te geringe openstelling in vakanties en op of na feestdagen.
- Over de fietsenstalling worden 40 opmerkingen (9%) gemaakt. De meest gehoorde opmerkingen hier: er is te weinig plaats om fietsen te stallen en de toegang tot de stalling is erg onhandig: een boom en een haag van struikjes maken het niet gemakkelijk in en uit dit gebied te komen.
- In de weken van het onderzoek werden net de parkeerplaatsen direct vóór de Centrale Bibliotheek verwijderd. Er worden 32 opmerkingen (7%) gemaakt over het parkeren, de meeste over het geringe aantal plaatsen, het ontbreken van parkeergelegenheid in de directe nabijheid en over dure tarieven.
- De aspecten huisregels en toezicht leveren samen 32 opmerkingen (7%) op. In de meeste wordt gepleit voor een strengere aanpak. Anderen vinden de huisregels weer te streng. Het toezicht wordt in de opmerkingen als (zeer) beperkt beschreven.
- 30 opmerkingen (7%) worden er gemaakt over de toiletten, de meeste over het feit dat men ze niet schoon genoeg vindt.
- Tenslotte worden er 15 opmerkingen (3%) gemaakt over de ligging van de Centrale Bibliotheek ten opzichte van andere universitaire voorzieningen. Hier wordt meestal aangegeven dat men een ingang of duidelijke toegang vanaf het Erasmusplein mist.

Rapportcijfer Centrale Bibliotheek

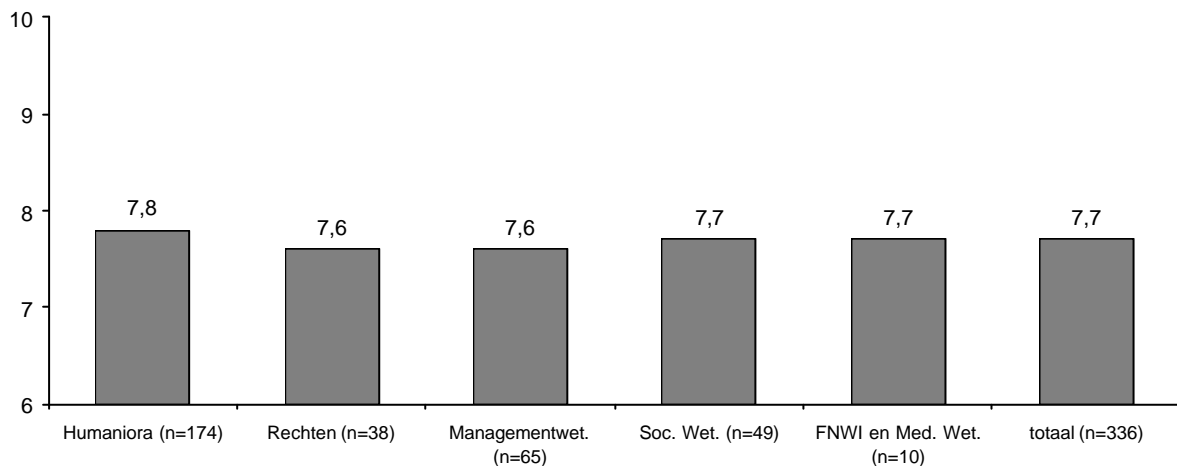
Het rapportcijfer gemiddeld over alle bezoekers die aan de enquête deel hebben genomen is 7,7 (figuur 4.9). Het laagste cijfer dat door de gebruikers gegeven is een 6 en het hoogste

cijfer een 10. Er zijn geen onvoldoendes. De mediaan is 8. Jongerejaars uit de steekproef zijn het meest enthousiast over de Centrale Bibliotheek (figuur 4.9). Hetzelfde geldt voor Humaniorastudenten, de primaire doelgroep van de Centrale Bibliotheek (figuur 4.10). Ouderejaars daarentegen zijn het meest kritisch. Dit geldt over het algemeen ook voor de studenten van Rechtsgeleerdheid en Managementwetenschappen. Van afzonderlijke rapportcijfers is de 8 door iedere groep het meest frequent gekozen.

figuur 4.9: gemiddelde rapportcijfer voor de CB; gebruikersgroepen



figuur 4.10: gemiddelde rapportcijfer voor de CB; faculteiten studenten



Opmerkingen over de Centrale Bibliotheek

Ter afsluiting van de enquête was er de mogelijkheid algemene opmerkingen te maken over de onderwerpen die in de enquête geen plaats hebben kunnen vinden maar voor de bezoeker wel belangrijk zijn. Van de mogelijkheid om in eigen woorden aan te geven wat men vindt van de Centrale Bibliotheek, hebben 116 (26%) bezoekers gebruik gemaakt. Er is naast kritische opmerkingen in deze rubriek ook plaats voor lof. De opmerkingen vindt u in bijlage C.

5. Conclusies en aanbevelingen

In dit hoofdstuk worden conclusies en aanbevelingen geformuleerd gebaseerd op de verkregen resultaten. Wij concentreren ons hier op

- het gebruik van de Centrale Bibliotheek
- aspecten die een beoordeling krijgen lager dan 3,5
- aspecten die in de gemaakte opmerkingen en suggesties duidelijk naar voren komen
- aspecten waaraan op een relatief eenvoudige manier direct iets gedaan kan worden

Gebruik

Studenten zijn de belangrijkste gebruikers van de Centrale Bibliotheek. Zij zijn oververtegenwoordigd als vergeleken wordt met de RU-verdeling van de populaties studenten en medewerkers. Wordt op RU-niveau alleen naar fte's van facultaire medewerkers gekeken bij het personeel, dan komt de verhouding student – medewerker bij de bezoekers van de CB dichterbij in de buurt van de universitaire verhouding. De oververtegenwoordiging van studenten in het bibliotheekbezoek is niet onverwacht. Medewerkers kunnen steeds meer op hun eigen werkplek en wetenschappelijke bibliotheken ontwikkelen zich de laatste jaren steeds meer in de richting van studentbibliotheken.

Studenten Letteren en Filosofie gebruiken de Centrale Bibliotheek relatief gezien veel. Studenten van de faculteit Theologie gebruiken deze nog steeds bovengemiddeld, maar blijven toch wat achter bij het gebruik door de eerste twee genoemde faculteiten. Het lijkt zinvol voor de bibliotheek om deze resultaten door te spreken met vertegenwoordigers van de faculteit Theologie om te bezien of men dit een situatie vindt die men zou willen veranderen en indien dat het geval is, te bekijken welke maatregelen daarvoor getroffen zouden kunnen worden, bijvoorbeeld betere voorlichting over de bibliotheek in het studieprogramma, meer aandacht voor instructie in informatievaardigheden, een beter aanbod van bibliotheekdiensten voor ondersteuning van het onderwijs.

Verrassend is dat studenten van de faculteit Managementwetenschappen de Centrale Bibliotheek meer gebruiken dan verwacht kan worden op basis van hun aantal. Redenen hiervoor zijn niet bekend. Er is gekeken of dit gebruik meer dan bij andere studenten in de niet reguliere openingstijden plaatsvindt, maar dat is niet het geval. Het lijkt goed vragen naar gebruik van de Centrale Bibliotheek mee te nemen in een gebruikersonderzoek voor de bibliotheek Managementwetenschappen. Dit is gepland voor later in 2006.

Leeszaal

Bij de Leeszaal scoren meerdere aspecten lager dan 3,5. Van de andere kant scoort het studieklimaat voldoende en dat kan als het belangrijkste aspect van de Leeszaal gezien worden. Dat blijkt ook uit het feit dat bijna ieder bezoeker aan de Leeszaal hierover een mening heeft; bij de overige aspecten is dit zeker niet het geval. Men moet hier ook waken voor het feit dat verbetering van de overige aspecten gepaard zou kunnen gaan met een verslechtering van het studieklimaat (bijvoorbeeld stimuleren van laptop gebruik of uitbreiding van het aantal computers).

Mogelijkheden voor verbetering zijn:

- duidelijke aanduiding dat de Leeszaal bedoeld is als stiltegebied
- een meer overzichtelijke opstelling van de collectie en/of een betere bewegwijzering hiervan
- uitbreiding van de collectie
- verbetering van de kopieerfaciliteiten

- een kleine uitbreiding van het aantal computers
- een duidelijker beleid ten aanzien van het gebruik van laptops

Waardering Bibliografisch Centrum

Over het aantal computers hier is men tevreden. Men is dat echter niet over de mogelijkheden die deze bieden (beperkt tot Internetgebruik). Ook enkele andere aspecten worden lager dan 3,5 gewaardeerd: laptop gebruik; mogelijkheid om in groepjes te werken; printfaciliteiten.

Mogelijkheden voor verbetering zijn:

- uitbreiding van de functionaliteit van de computers met standaard windows-toepassingen; uitbreiding van de mogelijkheden gegevens op te slaan
- een duidelijkere indeling van het Bibliografisch Centrum in gebieden waar in groepjes gewerkt kan worden en gebieden waar men individueel kan werken
- uitbreiding van kopieerfaciliteiten en een duidelijkere aanduiding waar deze zich bevinden

Tijdschriftenzaal

Alleen de mogelijkheid om in groepjes te werken scoort hier onder de maat. Tegelijkertijd hebben veel bezoekers hier geen mening over. Een duidelijker beleid over het werken in groepjes in de Tijdschriftenzaal lijkt echter gewenst.

Mogelijkheden voor verbetering zijn:

- opstellen van een duidelijk beleid ten aanzien van het werken in groepjes en zorgen dat dit voor bezoekers helder is
- aandacht voor de kwaliteit van de kopieerapparaten

De Verdieping

Ook hier scoort weer alleen de mogelijkheid om in groepjes te werken onder de maat. In de Verdieping bestaan hier mogelijkheden voor, maar hier is kritiek op: er zijn er te weinig en de geluidsisolatie is slecht. Over de klimaatbeheersing komen ook klachten binnen, hoewel er naar dit aspect niet expliciet gevraagd is. In de Verdieping vindt men het in het algemeen te warm of benauwd. Dit in tegenstelling tot ruimtes als Leeszaal en Bibliografisch Centrum: deze worden door sommigen als te koud beoordeeld.

Mogelijkheden voor verbetering:

- uitbreiding van de groepsworkplekken en een betere beheersing van geluid hierin
- aandacht voor de overzichtelijkheid van de opstelling van de collectie
- uitbreiding van de collectie, met name met recente literatuur en literatuur van vóór 1900
- uitbreiding kopieerfaciliteiten en uniformiteit in betaalmogelijkheden hiervoor
- onderzoek naar de klimaatbeheersing

Lounge

De Lounge wordt veel gebruikt (70% van alle bezoekers heeft er wel eens gebruik van gemaakt in het lopende studiejaar; van de studenten 78%). De Lounge roept ook duidelijke meningen op (bij elk aspect reageert meer dan 90%), hetgeen naast op geconstateerde gebreken mogelijk ook wijst op betrokkenheid. Het algemene oordeel is positief, de afzonderlijke aspecten worden als onder de maat beoordeeld. Hier springt het aantal zitplaatsen eruit. Dit wordt zeer negatief beoordeeld.

Mogelijkheden voor verbetering:

- in de eerste plaats een uitbreiding van het aantal zitplaatsen in de Lounge

- aandacht voor een sfeervollere aankleding, uitbreiding van de mogelijkheden voor consumptie en bewaken van de netheid

Uitleen

Bij de uitleen uit de Verdieping of de magazijnen zijn er geen aspecten die onder de maat scoren. Toch zijn er wel enkele verbeterpunten:

- uitbreiding van de tijden waarop boeken kunnen worden terugbezorgd. Dit moet ook kunnen in de niet-reguliere openingstijden
- uitbreiding van de tijden waarop uit de magazijnen geleend kan worden, wordt door sommigen gewenst
- bewaken van de wachttijden bij levering uit de magazijnen

Algemene aspecten

Onder de maat scoren hier de mogelijkheden voor het opbergen van jassen en tassen. Met name de kluisjes moeten het hier ontgelden. Hier is men zeer negatief over: niet veilig, te weinig, te klein, te lastig in gebruik. Ook de parkeermogelijkheden voor auto's scoren onder de maat. Mogelijk speelt mee dat in de onderzoeksperiode de parkeerplaatsen aan de voorzijde van de Centrale Bibliotheek verwijderd werden.

Mogelijkheden voor verbetering:

- vervanging van de kluisjes door veiligere en makkelijkere exemplaren.
- onderzoek naar mogelijkheden om de openingstijden uit te breiden, met name in het weekend
- uitbreiding van de fietsenstalling aan de voorzijde; in ieder geval kan er bij deze fietsenstalling voor gezorgd worden dat men er aan de zijde van de ingang van de Centrale Bibliotheek makkelijk in en uit kan komen met de fiets
- over huisregels en toezicht moet beleid geformuleerd worden, dit moet duidelijk en direct inzichtelijk (middels pictogrammen) gecommuniceerd worden. Hier wordt momenteel aan gewerkt door een groep die zich buigt over dit aspect voor alle bibliotheken van de campus
- een toegang vanaf het Erasmusplein die duidelijk zichtbaar is. De ingang bij de loopbrug vanaf Erasmusgebouw en Refter wordt behoorlijk gebruikt: 39% van de bezoekers op reguliere openingstijden komt via deze ingang binnen, maar een duidelijkere toegang vanaf het Erasmusplein zou de bibliotheek beter zichtbaar en beter bereikbaar maken
- bezien of de toiletvoorzieningen met name in drukke periodes (tentamenperiodes) voldoende schoon blijven.

Niet alle genoemde verbeterpunten zijn (direct) realiseerbaar. Sommige zijn echter met relatief eenvoudig bereiken. Met name een duidelijkere communicatie over wat er kan in elke ruimte of in duidelijk onderscheiden delen van een ruimte, lijkt goed realiseerbaar (werken in stilte; werken in groepjes; laptop gebruik). Over groepsworkplekken moet een duidelijk beleid geformuleerd worden. Dringend gewenste verbeteringen lijken verder de kluisjes en de uitbreiding van het aantal zitplaatsen in de Lounge.

6. Referentielijst

Bosman, F. (2005). *Verlag gebruikersonderzoek studiezalen, elektronische bibliotheek en uitleenbureau van de Universiteitsbibliotheek Groningen*. Groningen: Universiteitsbibliotheek Groningen.

Feiten en cijfers (onderzoek). (n.d). Geraadpleegd op 29 augustus 2006 op de website van de Radboud Universiteit Nijmegen:
http://www.ru.nl/over_de_universiteit/feiten_amp_cijfers/feiten_amp_cijfers/

Feiten en cijfers (organisatie). (n.d). Geraadpleegd op 29 augustus 2006 op de website van de Radboud Universiteit Nijmegen:
http://www.ru.nl/over_de_universiteit/feiten_amp_cijfers/feiten_amp_cijfers_0/

Graaf, M. van der. (2005). *Landelijk biomedisch gebruikersonderzoek: Publieksrapport*. Amsterdam: Pleiade Management and Consultancy.

Radboud Universiteit Nijmegen (2006). *Jaarverslag 2005*. Geraadpleegd op 29 augustus 2006 op de website van de Radboud Universiteit Nijmegen:
http://www.ru.nl/over_de_universiteit/feiten_amp_cijfers/jaarverslag/

Smeets, E., & Selten, R. (1998). *Gebruikersenquête universitaire bibliotheekvoorziening K.U. Nijmegen*. Nijmegen: Instituut voor Toegepaste Sociale Wetenschappen.

Smeets, E., & Uerz, D. (2002). *Gebruikersenquête universitaire bibliotheekvoorziening 2002*. Nijmegen: Instituut voor Toegepaste Sociale Wetenschappen.

Bijlage A: Tabellen

De Leeszaal

Tabel A.1: Percentage dat in het lopende studiejaar de Leeszaal gebruikt heeft; gebruikersgroepen

	jongerejaars RU (n=104)	ouderejaars RU (n=247)	medewerkers RU (n=30)	overigen (n=62)	totaal gebruikersgroepen (n=443)
gebruik Leeszaal	77%	65%	60%	73%	69%

Tabel A.2: Percentage dat in het lopende studiejaar de Leeszaal gebruikt heeft; faculteiten studenten

	Humaniora (n=179)	Rechts- geleerdheid (n=38)	Management- wetenschappen (n=66)	Sociale weten- schappen (n=51)	FNWI en Medische Weten- schappen (n=10)	totaal studenten RU (n=344)
gebruik Leeszaal	67%	76%	79%	61%	50%	69%

Tabel A.3: Het gemiddelde oordeel over aspecten van de Leeszaal; gebruikersgroepen

aspect Leeszaal	jongerejaars RU (n=80)	ouderejaars RU (n=161)	medewerkers RU (n=18)	overigen (n=45)	totaal gebruikersgroepen (n=304)
studieklimaat	4,0	3,7	3,8	3,8	3,8
overzichtelijkheid collectie	3,4	3,1	3,2	3,6	3,3
volledigheid collectie	3,6	3,4	3,2	3,5	3,4
hulp balie	4,0	4,1	4,4	4,2	4,1
kopieerfaciliteiten	3,6	3,2	3,2	3,8	3,4
eigen laptop	3,2	3,3	3,3	3,3	3,3
aantal computers	3,2	3,4	3,4	3,6	3,4

Tabel A.4: Het gemiddelde oordeel over aspecten van de Leeszaal; faculteiten studenten

aspect Leeszaal	Humaniora (n=120)	Rechts- geleerdheid (n=29)	Management- wetenschappen (n=52)	Sociale weten- schappen (n=31)	FNWI en Medische Weten- schappen (n=5)	totaal studenten RU (n=237)
studieklimaat	3,8	3,9	3,8	3,9	4,4	3,8
overzichtelijkheid collectie	3,1	3,6	3,4	3,3	3,7	3,2
volledigheid collectie	3,5	2,8	3,3	3,5	3,0	3,4
hulp balie	4,0	4,1	4,0	4,2	3,7	4,0
kopieerfaciliteiten	3,3	3,4	3,4	3,1	3,7	3,3
eigen laptop	3,3	2,8	3,3	3,2	5,0	3,2
aantal computers	3,3	3,5	3,3	3,3	4,0	3,3

Het Bibliografisch Centrum(BC)

Tabel A.5: Percentage dat in het lopende studiejaar het Bibliografisch Centrum gebruikt heeft; gebruikersgroepen

	jongerejaars RU (n=104)	ouderejaars RU (n=247)	medewerkers RU (n=30)	overigen (n=62)	totaal gebruikersgroepen (n=443)
gebruik BC	47%	41%	37%	44%	43%

Tabel A.6: Percentage dat in het lopende studiejaar het Bibliografisch Centrum gebruikt heeft; faculteiten studenten

	Humaniora (n=179)	Rechts- geleerdheid (n=38)	Management- wetenschappen (n=66)	Sociale weten- schappen (n=51)	FNWI en Medische Weten- schappen (n=10)	totaal studenten RU (n=344)
gebruik BC	41%	29%	58%	43%	50%	43%

Tabel A.7: Het gemiddelde oordeel over aspecten van het Bibliografisch Centrum; gebruikersgroepen

Aspect BC	Jongerejaars RU (n=49)	Ouderejaars RU (n=102)	Medewerkers RU (n=11)	Overigen (n=27)	totaal gebruikersgroepen (n=189)
studieklimaat	3,6	3,5	3,7	3,9	3,6
overzichtelijkheid collectie	3,7	3,4	3,2	3,5	3,5
volledigheid collectie	3,5	3,5	3,6	3,5	3,5
hulp balie	4,0	3,9	4,6	4,0	4,0
kopieerfaciliteiten	3,4	3,5	3,9	3,8	3,5
eigen laptop	2,6	3,0	geen mening	3,6	3,0
mogelijkheid in groepjes te werken	2,9	2,7	3,0	3,3	2,9
aantal computers	4,2	4,1	4,1	4,3	4,2
mogelijkheden computers	2,5	2,9	3,5	3,6	2,9
printfaciliteiten	3,2	3,1	4,5	3,1	3,1

Tabel A.8: Het gemiddelde oordeel over aspecten van het Bibliografisch Centrum; faculteiten studenten

Aspect BC	Humaniora (n=73)	Rechts- geleerdheid (n=11)	Management- wetenschappen (n=38)	Sociale weten- schappen (n=22)	FNWI en Medische Weten- schappen (n=5)	totaal studenten RU (n=149)
studieklimaat	3,6	3,2	3,5	3,7	3,5	3,6
overzichtelijkheid collectie	3,4	3,8	3,8	3,3	4,0	3,5
volledigheid collectie	3,5	3,5	3,3	3,5	3,0	3,5
hulp balie	4,0	4,0	3,7	4,0	4,0	3,9
kopieerfaciliteiten	3,4	3,6	3,7	3,4	4,0	3,5
eigen laptop	3,0	3,5	2,9	2,0	2,5	2,9
mogelijkheid in groepjes te werken	2,9	3,3	2,5	2,9	2,3	2,8
aantal computers	4,1	4,2	4,2	4,2	4,0	4,2
mogelijkheden computers	2,8	3,0	2,6	2,7	2,6	2,8
printfaciliteiten	2,9	3,8	3,3	3,1	2,5	3,1

*De Tijdschriftenzaal***Tabel A.9: Percentage dat in het lopende studiejaar de Tijdschriftenzaal gebruikt heeft; gebruikersgroepen**

	jongerejaars RU (n=103)	ouderejaars RU (n=247)	medewerkers RU (n=30)	overigen (n=62)	totaal gebruikersgroepen (n=442)
gebruik Tijdschriftenzaal	57%	58%	83%	45%	58%

Tabel A.10: Percentage dat in het lopende studiejaar de Tijdschriftenzaal gebruikt heeft; faculteiten studenten

	Humaniora (n=179)	Rechts- geleerdheid (n=38)	Management- wetenschappen (n=65)	Sociale weten- schappen (n=51)	FNWI en Medische Weten- schappen (n=10)	totaal studenten RU (n=343)
gebruik Tijdschriftenzaal	83%	32%	35%	29%	10%	58%

Tabel A.11: Het gemiddelde oordeel over aspecten van de Tijdschriftenzaal; gebruikersgroepen

Aspect Tijdschriftenzaal	Jongerejaars RU (n=59)	Ouderejaars RU (n=143)	Medewerkers RU (n=25)	Overigen (n=28)	totaal gebruikersgroepen (n=255)
studieklimaat	3,8	3,9	3,9	4,1	3,9
overzichtelijkheid collectie	3,8	3,8	3,7	4,1	3,8
volledigheid collectie	3,7	3,5	3,2	3,4	3,5
hulp balie	4,1	4,0	4,2	4,2	4,0
kopieerfaciliteiten	3,7	3,7	3,6	4,0	3,7
eigen laptop	4,1	3,8	3,5	3,8	3,8
aantal computers	3,6	3,6	3,8	3,8	3,6
mogelijkheid in groepjes te werken	2,6	2,6	geen mening	3,2	2,7

Tabel A.12: Het gemiddelde oordeel over aspecten van de Tijdschriftenzaal; faculteiten studenten

Aspect Tijdschriftenzaal	Humaniora (n=148)	Rechts- geleerdheid (n=12)	Management- wetenschappen (n=23)	Sociale weten- schappen (n=15)	FNWI en Medische Weten- schappen (n=1)	totaal studenten RU (n=199)
studieklimaat	3,9	3,4	3,8	3,8	4,0	3,8
overzichtelijkheid collectie	3,8	3,7	3,8	3,8	4,0	3,8
volledigheid collectie	3,5	3,6	3,7	3,2	4,0	3,5
hulp balie	4,0	4,0	4,0	4,3	4,0	4,0
kopieerfaciliteiten	3,7	3,3	3,8	3,7	3,0	3,7
eigen laptop	3,8	4,3	3,8	4,3	2,0	3,8
aantal computers	3,6	3,4	3,5	3,7	4,0	3,6
mogelijkheid in groepjes te werken	2,6	3,0	2,4	2,0	2,0	2,6

*De Verdieping***Tabel A.13: Percentage dat in het lopende studiejaar de Verdieping gebruikt heeft; gebruikersgroepen**

	jongerejaars RU (n=102)	ouderejaars RU (n=247)	medewerkers RU (n=30)	overigen (n=62)	totaal gebruikersgroepen (n=441)
gebruik Verdieping	75%	81%	77%	57%	76%

Tabel A.14: Percentage dat in het lopende studiejaar de Verdieping gebruikt heeft; faculteiten studenten

	Humaniora (n=178)	Rechts- geleerdheid (n=38)	Management- wetenschappen (n=65)	Sociale weten- schappen (n=51)	FNWI en Medische Weten- schappen (n=10)	totaal studenten RU (n=342)
gebruik Verdieping	97%	61%	62%	51%	80%	79%

Tabel A.15: Het gemiddelde oordeel over aspecten van de Verdieping; gebruikersgroepen

Aspect Verdieping	Jongerejaars RU (n=76)	Ouderejaars RU (n=200)	Medewerkers RU (n=23)	Overigen (n=35)	totaal gebruikersgroepen (n=334)
studieklimaat	4,0	3,7	3,9	4,1	3,8
overzichtelijkheid collectie	3,6	3,7	3,5	3,5	3,6
volledigheid collectie	3,8	3,5	3,1	3,5	3,5
hulp balie	4,0	4,0	4,3	4,1	4,0
kopieerfaciliteiten	3,7	3,4	3,6	3,9	3,5
eigen laptop	3,8	3,9	4,0	4,1	3,9
aantal computers	3,5	3,8	3,8	3,9	3,7
mogelijkheid in groepjes te werken	3,3	3,5	1,0	3,7	3,4

Tabel A.16 het gemiddelde oordeel over aspecten van de Verdieping; faculteiten studenten

Aspect Verdieping	Humaniora (n=172)	Rechts- geleerdheid (n=23)	Management- wetenschappen (n=40)	Sociale weten- schappen (n=26)	FNWI en Medische Weten- schappen (n=8)	totaal studenten RU (n=269)
studieklimaat	3,7	3,7	3,6	4,1	4,0	3,8
overzichtelijkheid collectie	3,7	3,4	3,7	3,4	4,0	3,7
volledigheid collectie	3,6	3,3	3,7	3,6	4,0	3,6
hulp balie	4,0	3,9	3,8	4,3	4,2	4,0
kopieerfaciliteiten	3,5	3,4	3,4	3,6	3,6	3,5
eigen laptop	4,0	3,6	3,8	4,0	3,8	3,9
aantal computers	3,7	3,5	3,7	3,7	3,7	3,7
mogelijkheid in groepjes te werken	3,5	3,2	3,5	3,2	4,6	3,5

De Lounge

Tabel A.17: Percentage dat in het lopende studiejaar de Lounge gebruikt heeft; gebruikersgroepen

	jongerejaars RU (n=103)	ouderejaars RU (n=247)	medewerkers RU (n=30)	overigen (n=62)	totaal gebruikersgroepen (n=442)
gebruik Lounge	75%	80%	13%	47%	70%

Tabel A.18: Percentage dat in het lopende studiejaar de Lounge gebruikt heeft; faculteiten studenten

	Humaniora (n=178)	Rechts- geleerdheid (n=38)	Management- wetenschappen (n=66)	Sociale weten- schappen (n=51)	FNWI en Medische Weten- schappen (n=10)	totaal studenten RU (n=343)
gebruik Lounge	78%	74%	91%	69%	80%	78%

Tabel A.19: Het gemiddelde oordeel over aspecten van de Lounge; gebruikersgroepen

Aspect Lounge	Jongerejaars RU (n=77)	Ouderejaars RU (n=198)	Medewerkers RU (n=4)	Overigen (n=29)	totaal gebruikersgroepen (n=308)
algemeen oordeel	3,7	3,4	3,5	3,5	3,5
sfeer	3,3	3,0	3,0	2,9	3,1
inrichting en aankleding	3,3	3,1	3,0	3,1	3,2
mogelijkheden consumptie	3,4	3,2	3,3	3,1	3,3
aantal zitplaatsen	2,5	2,6	3,0	2,8	2,6
netheid	3,6	3,2	4,0	3,2	3,3

Tabel A.20: Het gemiddelde oordeel over aspecten van de Lounge; faculteiten studenten

Aspect Lounge	Humaniora (n=138)	Rechts- geleerdheid (n=28)	Management- wetenschappen (n=60)	Sociale weten- schappen (n=35)	FNWI en Medische Weten- schappen (n=8)	totaal studenten RU (n=269)
algemeen oordeel	3,5	3,5	3,5	3,6	3,3	3,5
sfeer	3,1	3,0	3,1	3,4	2,5	3,1
inrichting en aankleding	3,1	3,2	3,1	3,4	2,9	3,2
mogelijkheden consumptie	3,3	3,1	3,2	3,2	3,5	3,3
aantal zitplaatsen	2,6	2,3	2,6	2,6	2,6	2,6
netheid	3,2	3,3	3,3	3,7	3,0	3,3

Uitleen Verdieping

Tabel A.21: Percentage dat in het lopende studiejaar geleend heeft uit de Verdieping; gebruikersgroepen

	jongerejaars RU (n=103)	ouderejaars RU (n=247)	medewerkers RU (n=30)	overigen (n=62)	totaal gebruikersgroepen (n=442)
Uitleen Verdieping	45%	62%	80%	40%	56%

Tabel A.22: Percentage dat in het lopende studiejaar geleend heeft uit de Verdieping; faculteiten studenten

	Humaniora (n=178)	Rechts- geleerdheid (n=38)	Management- wetenschappen (n=66)	Sociale weten- schappen (n=51)	FNWI en Medische Weten- schappen (n=10)	totaal studenten RU (n=343)
Uitleen Verdieping	90%	8%	26%	28%	20%	57%

Tabel A.23: Het gemiddelde oordeel over aspecten van de Uitleen Verdieping; gebruikersgroepen

Aspect Uitleen Verdieping	Jongerejaars RU (n=46)	Ouderejaars RU (n=153)	Medewerkers RU (n=24)	Overigen (n=25)	totaal gebruikersgroepen (n=248)
inzichtelijkheid uitleenprocedure	3,9	3,9	4,3	4,0	4,0
gebruiksgemak uitleenautomaat	4,4	4,2	4,4	4,0	4,3
tijden lenen	4,1	4,1	4,1	4,0	4,1
tijden terugbezorgen	3,9	3,8	4,0	3,9	3,8
hulp lenen en terugbezorgen	4,1	4,0	4,3	4,1	4,0

Tabel A.24: Het gemiddelde oordeel over aspecten van de Uitleen Verdieping; faculteiten studenten

Aspect Uitleen Verdieping	Humaniora (n=160)	Rechts- geleerdheid (n=3)	Management- wetenschappen (n=17)	Sociale weten- schappen (n=14)	FNWI en Medische Weten- schappen (n=2)	totaal studenten RU (n=196)
inzichtelijkheid uitleenprocedure	3,9	4,0	3,9	3,8	4,0	3,9
gebruiksgemak uitleenautomaat	4,3	4,3	4,1	4,0	4,5	4,3
tijden lenen	4,1	4,3	3,8	4,1	4,5	4,1
tijden terugbezorgen	3,8	4,3	3,7	4,1	4,0	3,8
hulp lenen en terugbezorgen	4,0	4,3	3,9	4,0	4,0	4,0

Aanvraag Magazijn

Tabel A.25: Percentage dat in het lopende studiejaar heeft aangevraagd uit het Magazijn; gebruikersgroepen

	jongerejaars RU (n=103)	ouderejaars RU (n=246)	medewerkers RU (n=29)	overigen (n=61)	totaal gebruikersgroepen (n=439)
Aanvraag Magazijn	50%	67%	90%	51%	62%

Tabel A.26: Percentage dat in het lopende studiejaar heeft aangevraagd uit het Magazijn; faculteiten studenten

	Humaniora (n=178)	Rechts- geleerdheid (n=38)	Management- wetenschappen (n=66)	Sociale weten- schappen (n=51)	FNWI en Medische Weten- schappen (n=9)	totaal studenten RU (n=342)
Aanvraag Magazijn	82%	34%	52%	35%	33%	62%

Tabel A.27: Het gemiddelde oordeel over aspecten van aanvraag magazijn; gebruikersgroepen

Aspect Aanvraag Magazijn	Jongerejaars RU (n=51)	Ouderejaars RU (n=165)	Medewerkers RU (n=26)	Overigen (n=31)	totaal gebruikersgroepen (n=273)
inzichtelijkheid procedure	3,8	3,8	4,0	3,8	3,8
wachttijden	3,9	3,7	4,0	3,7	3,8
tijden lenen	3,8	3,7	3,6	3,8	3,7
tijden terugbezorgen	3,9	3,8	3,8	3,7	3,8
hulp lenen en terugbezorgen	4,0	4,0	4,2	4,2	4,0
gebruiksgemak uitleenautomaat	4,1	4,2	4,2	4,0	4,1

Tabel A.28: Het gemiddelde oordeel over aspecten van de aanvraag magazijn; faculteiten studenten

Aspect Aanvraag Magazijn	Humaniora (n=145)	Rechts- geleerdheid (n=13)	Management- wetenschappen (n=34)	Sociale weten- schappen (n=18)	FNWI en Medische Weten- schappen (n=3)	totaal studenten RU (n=213)
inzichtelijkheid procedure	3,8	4,2	3,6	3,6	3,7	3,8
wachttijden	3,7	4,1	3,7	3,8	3,0	3,7
tijden lenen	3,7	4,1	3,7	3,7	3,7	3,7
tijden terugbezorgen	3,8	4,1	3,8	3,9	3,3	3,8
hulp lenen en terugbezorgen	4,0	4,1	4,0	4,0	4,0	4,0
gebruiksgemak uitleenautomaat	4,2	4,2	4,1	3,9	4,0	4,1

Algemene aspecten van de Centrale Bibliotheek

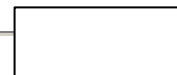
Tabel A.29 Het gemiddelde oordeel over algemene aspecten van de CB; gebruikersgroepen

Aspect algemeen oordeel	Jongerejaars RU (n=103)	Ouderejaars RU (n=246)	Medewerkers RU (n=30)	Overigen (n=62)	totaal gebruikersgroepen (n=441)
openingstijden	4,0	3,8	3,9	3,8	3,9
bewegwijzering	3,6	3,7	3,8	3,8	3,7
voorlichtings - materiaal	3,6	3,6	3,8	3,8	3,6
bewaar- mogelijkheden publicaties	3,7	3,7	3,6	3,8	3,7
huisregels	3,9	3,7	4,1	3,8	3,8
toezicht	3,6	3,6	3,6	3,6	3,6
veiligheid	3,8	3,7	4,0	3,9	3,7
inrichting	4,0	3,9	4,0	4,0	3,9
netheid	4,2	4,0	4,2	4,2	4,1
opberg- mogelijkheden jassen en tassen	3,6	3,2	3,1	3,7	3,4
toiletten	4,2	3,7	3,9	4,0	3,8
ligging	3,9	3,9	3,6	3,9	3,9
parkeer- gelegenheden	2,8	2,7	2,7	2,9	2,8
stalling- gelegenheden	3,5	3,5	3,6	3,5	3,5

Tabel A.30: Het gemiddelde oordeel over algemene aspecten van de CB; faculteiten studenten

Aspect algemeen oordeel	Humaniora (n=179)	Rechts-geleerdheid (n=38)	Management-wetenschappen (n=66)	Sociale wetenschappen (n=51)	FNWI en Medische Wetenschappen (n=10)	totaal studenten RU (n=344)
openingstijden	3,9	3,6	3,9	3,8	4,0	3,9
bewegwijzering	3,7	3,7	3,8	3,6	4,0	3,7
voorlichtings- materiaal	3,6	3,8	3,6	3,5	3,8	3,6
bewaar- mogelijkheden publicaties	3,7	3,9	3,7	3,7	3,5	3,7
huisregels	3,8	3,9	3,8	3,9	4,1	3,8
toezicht	3,6	3,5	3,6	3,6	3,8	3,6
veiligheid	3,8	3,8	3,8	3,7	3,4	3,7
inrichting	3,9	3,8	4,0	4,0	4,0	3,9
netheid	4,1	4,0	4,0	4,1	4,0	4,0
opberg- mogelijkheden jassen en tassen	3,3	3,4	3,3	3,6	3,7	3,3
toiletten	3,9	3,6	3,7	3,8	3,7	3,8
ligging	3,9	3,8	3,9	3,9	3,8	3,9
parkeer- gelegenheden	2,9	2,6	2,6	2,9	2,2	2,7
stalling- gelegenheden	3,4	3,6	3,5	3,5	3,8	3,5

Bijlage B: Vragenlijst



Gebruikersonderzoek Centrale Bibliotheek van de Radboud Universiteit Nijmegen 2006

Geachte heer of mevrouw,

De Centrale Bibliotheek is geïnteresseerd in uw mening over de kwaliteit van de faciliteiten en diensten. Daarom willen wij u graag vragen om 10 minuten de tijd te nemen deze vragenlijst in te vullen. Omcirkelt u daarbij de betreffende antwoorden. Bij de open vragen kunt u beknopte antwoorden in eigen woorden geven.

Inge vulde vragenlijsten kunt u deponeren in de daarvoor bestemde inleverboxen bij de balies van de Centrale Bibliotheek. Voor medewerkers van de Radboud Universiteit bestaat tevens de mogelijkheid om de ingevulde enquête tot uiterlijk 7 juni per interne post op te sturen naar: Centrale Bibliotheek, Erasmuslaan 36 (onder vermelding van 'enquête').

Alvast bedankt voor uw medewerking!

Persoonlijke gegevens

1) Wat is uw geslacht?

man	-1-
vrouw	-2-

2) Hoe oud bent u?

..... jaar

3) U bent:

(Indien er sprake is van meer dan één studie / dienstbetrekking, vul dan hier alleen de belangrijkste in)

Eerste of tweedejaarsstudent van de RU	-1-
Faculteit:	
Ouderejaarsstudent van de RU	-2-
Faculteit:	
Student HAN	-3-
Faculteit:	
Wetenschappelijk medewerker RU	-4-
Faculteit of dienst:	
Niet-wetenschappelijk medewerker RU	-5-
Faculteit of dienst:	
anders, nl.:	-9-

Gebruik van de bibliotheek

4) Voor welke activiteiten heeft u dit studiejaar (vanaf september 2005) gebruik gemaakt van de Centrale Bibliotheek? (meerdere antwoorden zijn mogelijk)

raadplegen gedrukte tijdschriften	-1-
raadplegen elektronische tijdschriften	-2-
raadplegen boekencollectie / lenen / verlengen / terugbezorgen boeken	-3-
gebruik studieplek met eigen materiaal	-4-
gebruik studieplek met bibliotheekmateriaal	-5-
gebruik computer werkplek Bibliografisch Centrum (begane grond)	-6-
gebruik computer werkplek MMS (benedenverdieping)	-7-
kopiëren	-8-
advies / persoonlijke hulp vragen bij literatuuronderzoek	-9-
raadplegen catalogus of ander bestand om te zoeken naar wetenschappelijke informatie	-10-
niet bibliotheek gerelateerd gebruik van Internet (e-mail, google, etc.)	-11-
bezoek Katholiek Documentatie Centrum (KDC)	-12-
bezoek Academisch Schrijfcentrum (ASN)	-13-
anders, nl:	-14-

5) Hoe vaak heeft u dit studiejaar gebruik gemaakt van de Centrale Bibliotheek?

maximaal 1x dit studiejaar	-1-
maximaal 1x per maand	-2-
maximaal 1x per week	-3-
meerdere keren per week	-4-
dagelijks	-5-

6) Hoeveel uren besteedt u gemiddeld per bezoek aan de Centrale Bibliotheek?

gemiddeld uren (vul bij minder dan 1 uur in: < 1)

De Leeszaal

7) Heeft u dit studiejaar gebruik gemaakt van de leeszaal van de Centrale Bibliotheek (de ruimte op de begane grond rechts van de centrale hal)?

nee	-1-	← ga naar vraag 11
ja	-2-	

8) Hoe oordeelt u over de volgende aspecten van de leeszaal?

	slecht	matig	redelijk	goed	uitstekend	geen mening
a. studieklimaat (rust, privacy)	-1-	-2-	-3-	-4-	-5-	-9-
b. overzichtelijkheid opstelling collectie	-1-	-2-	-3-	-4-	-5-	-9-
c. volledigheid collectie	-1-	-2-	-3-	-4-	-5-	-9-
d. hulp bij balie	-1-	-2-	-3-	-4-	-5-	-9-
e. kopieerfaciliteiten	-1-	-2-	-3-	-4-	-5-	-9-
f. mogelijkheden eigen laptop te gebruiken	-1-	-2-	-3-	-4-	-5-	-9-
g. aantal computers (zuiltjes)	-1-	-2-	-3-	-4-	-5-	-9-

9) Wilt u de antwoorden "slecht" en "matig" toelichten?

10) Heeft u suggesties voor verbeteringen van de leeszaal?

Het Bibliografisch Centrum

11) Heeft u dit studiejaar gebruik gemaakt van het Bibliografisch Centrum van de Centrale Bibliotheek (de ruimte op de begane grond links van de centrale hal)?

nee	-1-
ja	-2-

← ga naar vraag 15

12) Hoe oordeelt u over de volgende aspecten van het Bibliografisch Centrum?

	slecht	matig	redelijk	goed	uitstekend	geen mening
a. studieklimaat (rust, privacy)	-1-	-2-	-3-	-4-	-5-	-9-
b. overzichtelijkheid opstelling collectie	-1-	-2-	-3-	-4-	-5-	-9-
c. volledigheid collectie	-1-	-2-	-3-	-4-	-5-	-9-
d. hulp bij balie	-1-	-2-	-3-	-4-	-5-	-9-
e. kopieerfaciliteiten	-1-	-2-	-3-	-4-	-5-	-9-
f. mogelijkheden eigen laptop te gebruiken	-1-	-2-	-3-	-4-	-5-	-9-
g. mogelijkheid om in groepjes te werken	-1-	-2-	-3-	-4-	-5-	-9-
h. aantal computers	-1-	-2-	-3-	-4-	-5-	-9-
i. mogelijkheden computers (functionaliteit)	-1-	-2-	-3-	-4-	-5-	-9-
j. printfaciliteiten	-1-	-2-	-3-	-4-	-5-	-9-

13) Wilt u de antwoorden "slecht" en "matig" toelichten?

14) Heeft u suggesties voor verbeteringen van het Bibliografisch Centrum?

De Tijdschriftenzaal (+1)

15) Heeft u dit studiejaar gebruik gemaakt van de tijdschriftenzaal van de Centrale Bibliotheek (eerste verdieping)?

nee	-1-
ja	-2-

← ga naar vraag 19

16) Hoe oordeelt u over de volgende aspecten van de tijdschriftenzaal?

	slecht	matig	redelijk	goed	uitstekend	geen mening
a. studieklimaat (rust, privacy)	-1-	-2-	-3-	-4-	-5-	-9-
b. overzichtelijkheid opstelling collectie	-1-	-2-	-3-	-4-	-5-	-9-
c. volledigheid collectie	-1-	-2-	-3-	-4-	-5-	-9-
d. hulp bij balie	-1-	-2-	-3-	-4-	-5-	-9-
e. kopieerfaciliteiten	-1-	-2-	-3-	-4-	-5-	-9-
f. mogelijkheden eigen laptop te gebruiken	-1-	-2-	-3-	-4-	-5-	-9-
g. aantal computers (zuiltjes)	-1-	-2-	-3-	-4-	-5-	-9-
h. mogelijkheid om in groepjes te werken	-1-	-2-	-3-	-4-	-5-	-9-

17) Wilt u de antwoorden "slecht" en "matig" toelichten?

18) Heeft u suggesties voor verbeteringen van de tijdschriftenzaal?

De Verdieping (-1)

19) Heeft u dit studiejaar gebruik gemaakt van de benedenverdieping van de Centrale Bibliotheek ("de Verdieping")? Het gaat hier om het gedeelte exclusief het MMS (de computerruimte).

nee	-1-
ja	-2-

← ga naar vraag 23

20) Hoe oordeelt u over de volgende aspecten van "de Verdieping" (exclusief MMS)?

	slecht	matig	redelijk	goed	uitstekend	geen mening
a. studieklimaat (rust, privacy)	-1-	-2-	-3-	-4-	-5-	-9-
b. overzichtelijkheid opstelling collecties	-1-	-2-	-3-	-4-	-5-	-9-
c. volledigheid collecties	-1-	-2-	-3-	-4-	-5-	-9-
d. hulp bij balies	-1-	-2-	-3-	-4-	-5-	-9-
e. kopieerfaciliteiten	-1-	-2-	-3-	-4-	-5-	-9-
f. mogelijkheden eigen laptop te gebruiken	-1-	-2-	-3-	-4-	-5-	-9-
g. aantal computers (zuiltjes)	-1-	-2-	-3-	-4-	-5-	-9-
h. mogelijkheid om in groepjes te werken (studiekabinetten)	-1-	-2-	-3-	-4-	-5-	-9-

21) Wilt u de antwoorden "slecht" en "matig" toelichten?

22) Heeft u suggesties voor verbeteringen van "de Verdieping"?

De Lounge (+1)

23) Heeft u dit studiejaar gebruik gemaakt van de lounge van de Centrale Bibliotheek op de eerste verdieping?

nee	-1-	← ga naar vraag 28
ja	-2-	

24) Hoe is uw algemene oordeel over de lounge in de Centrale Bibliotheek?

slecht	-1-
matig	-2-
redelijk	-3-
goed	-4-
uitstekend	-5-
geen mening	-9-

25) Hoe oordeelt u over de volgende aspecten van de lounge?

	slecht	matig	redelijk	goed	uitstekend	geen mening
a. sfeer	-1-	-2-	-3-	-4-	-5-	-9-
b. inrichting en aankleding	-1-	-2-	-3-	-4-	-5-	-9-
c. mogelijkheden voor consumptie	-1-	-2-	-3-	-4-	-5-	-9-
d. aantal zitplaatsen	-1-	-2-	-3-	-4-	-5-	-9-
e. netheid	-1-	-2-	-3-	-4-	-5-	-9-

26) Wilt u de antwoorden "slecht" en "matig" toelichten?

27) Heeft u suggesties voor verbeteringen van de lounge?

De Uitleen

28) Heeft u dit studiejaar boeken uit "de Verdieping" (-1) geleend (deze boeken kunt u zelf uit de kast halen)?

nee	-1-
ja	-2-

← ga naar vraag 32

29) Hoe oordeelt u over het lenen van boeken uit "de Verdieping" wat betreft de volgende aspecten?

	slecht	matig	redelijk	goed	uitstekend	geen mening
a. inzichtelijkheid uitleenprocedure	-1-	-2-	-3-	-4-	-5-	-9-
b. gebruiksgemak leenautomaat	-1-	-2-	-3-	-4-	-5-	-9-
c. tijden waarop u kunt lenen	-1-	-2-	-3-	-4-	-5-	-9-
d. tijden waarop u kunt terugbezorgen	-1-	-2-	-3-	-4-	-5-	-9-
e. hulp bij lenen en terugbezorgen	-1-	-2-	-3-	-4-	-5-	-9-

30) Wilt u de antwoorden "slecht" en "matig" toelichten?

31) Heeft u suggesties voor verbeteringen voor het lenen van boeken uit "de Verdieping"?

--

32) Heeft u dit studiejaar boeken of tijdschriften aangevraagd uit de gesloten magazijnen van de Centrale Bibliotheek (via de catalogus)?

nee	-1-
ja	-2-

← ga naar vraag 36

33) Hoe oordeelt u over het aanvragen van boeken en tijdschriften uit de gesloten magazijnen van de Centrale Bibliotheek?

	slecht	matig	redelijk	goed	uitstekend	geen mening
a. inzichtelijkheid procedure	-1-	-2-	-3-	-4-	-5-	-9-
b. wachttijden	-1-	-2-	-3-	-4-	-5-	-9-
c. tijden waarop u kunt lenen	-1-	-2-	-3-	-4-	-5-	-9-
d. tijden waarop u kunt terugbezorgen	-1-	-2-	-3-	-4-	-5-	-9-
e. hulp bij lenen en terugbezorgen	-1-	-2-	-3-	-4-	-5-	-9-
f. gebruiksgemak leenautomaat	-1-	-2-	-3-	-4-	-5-	-9-

34) Wilt u de antwoorden "slecht" en "matig" toelichten?

--

35) Heeft u suggesties voor verbeteringen voor het aanvragen uit gesloten magazijnen van de Centrale Bibliotheek?

--

Algemene aspecten van de Centrale Bibliotheek

36) Hoe oordeelt u over de volgende aspecten van de Centrale Bibliotheek?

	slecht	matig	redelijk	goed	uitstekend	geen mening
a. openingstijden	-1-	-2-	-3-	-4-	-5-	-9-
b. bewegwijzering	-1-	-2-	-3-	-4-	-5-	-9-
c. voorlichtingsmateriaal	-1-	-2-	-3-	-4-	-5-	-9-
d. bewaarmogelijkheden aangevraagde publicaties binnen de zalen	-1-	-2-	-3-	-4-	-5-	-9-
e. huisregels	-1-	-2-	-3-	-4-	-5-	-9-
f. toezicht	-1-	-2-	-3-	-4-	-5-	-9-
g. veiligheid	-1-	-2-	-3-	-4-	-5-	-9-
h. inrichting	-1-	-2-	-3-	-4-	-5-	-9-
i. netheid	-1-	-2-	-3-	-4-	-5-	-9-
j. opbergmogelijkheden tassen en jassen	-1-	-2-	-3-	-4-	-5-	-9-
k. toiletten	-1-	-2-	-3-	-4-	-5-	-9-
l. ligging ten opzichte van andere universitaire voorzieningen	-1-	-2-	-3-	-4-	-5-	-9-
m. parkeergelegenheid auto's	-1-	-2-	-3-	-4-	-5-	-9-
n. stallinggelegenheid fietsen	-1-	-2-	-3-	-4-	-5-	-9-

37) Wilt u de antwoorden "slecht" en "matig" toelichten?

38) Heeft u suggesties voor verbeteringen van bovengenoemde aspecten van de Centrale Bibliotheek?

39) Welk rapportcijfer zou u geven aan de Centrale Bibliotheek?

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
---	---	---	---	---	---	---	---	---	----

40) Heeft u nog algemene opmerkingen of suggesties over de Centrale Bibliotheek?

.....

.....

A series of horizontal dotted lines for writing.

Bedankt voor uw medewerking en een prettig verblijf in de Centrale Bibliotheek!

Bijlage C: Algemene opmerkingen van gebruikers over de Centrale Bibliotheek

Vraag 40 was de laatste vraag op het enquêteformulier bij het 'Gebruikersonderzoek Centrale Bibliotheek van de Radboud Universiteit Nijmegen 2006'.

De vraag was:

Heeft u nog algemene opmerkingen of suggesties over de Centrale Bibliotheek?

Op 116 formulieren was bij deze vraag iets ingevuld.

In een aantal gevallen betrof het een herhaling van opmerkingen die de betreffende respondent had neergeschreven bij andere vragen. Deze opmerkingen zijn in de opsomming hieronder achterwege gelaten.

Meerdere opmerkingen bij vraag 40 zijn opgesplitst naar onderwerp en afzonderlijk opgenomen.

Algemeen / samenvattend

- Te warm in het MMS gedeelte! Kluisjes + lounge voor verbetering vatbaar.
- Aangename en moderne uitstraling. Goed comfort. Temperaturen over het algemeen te hoog. Goede sfeer.
- Prima! Veel rust!! Klein puntje: erg warm in de zomer, rond spitsuur weinig pc's vrij.
- Is de Radboud Universiteit nu primair een wetenschappelijke universiteitsbibliotheek of een meer algemene publieksbibliotheek.
- Een 6- voor niet onbelangrijke zaken als temperatuur, jassen, toiletten etc.
- Ook bibliotheken van juristen en pedagogelaars in centrale bibliotheek onderbrengen
- Misschien in de toekomst ook een kantine. Verder zit ik er altijd graag om te studeren.
- Voor vakliteratuur kan ik terecht in Studeon. Maar als studieplek ken ik geen betere plaats.
Tamelijk rustig, open en geordende sfeer, pc's in de buurt om even bij te komen en een lounge om een koffie te drinken.
- Professioneel, maar toch informeel met een geweldig studieklimaat. Ga zo door.
- Ik ben een zeer tevreden gebruiker van de CB. De verbouwing met het samenvoegen van de verschillende letteren-bibliotheken vind ik een grote vooruitgang, met name ook de MMS-computerzaal. Ik kan nu op één plek literatuur opzoeken, in alle rust studeren of aan een paper werken achter de computer. De CB is voor mij als geschiedenisstudent een ideale werkplek geworden en ik ben er dan ook haast iedere dag te vinden.
- (...) regelmatig gebruik gemaakt van de bibliotheken van andere universiteiten in Nederland. (...) vind ik Nijmegen het prettigste, zowel vanwege de rust die er heerst als vanwege de geboden faciliteiten. Het samenbrengen van de collecties (...) heeft het gemak (...) aanzienlijk vergroot.
- meer samenwerken met info-centra op campus (dit zichtbaar maken), samenwerken met archieven en doc. Centra. Info op campus in kaart brengen mbv plattegronden (plus doorklikken); meer pro-actief.
- Bib op mobieltjes toegankelijk maken met icoon en dit bij ingang zetten zichtbaar maken.

Beveiliging / portier

- Geen machovrienden beveiliging.
- Portiers zijn zeer vriendelijk en helpen goed als er problemen zijn!
- Security personnel is really friendly and helpful, while the other personnel sometimes does not know that you are supposed to be silent in a library.

Chippen

- Een chipautomaat in de bieb is handig als je veel moet kopiëren of printen en de balies gesloten zijn.
- Een automaat om je chipknip op te laden voor kopiëren, snacks ed. Nu vaak naar Refter lopen. Zonde van tijd.
- Installeer een chipknip oplaadpunt!
- Geen mogelijkheid om chipknip op te laden!!! Zeer irritant!

Collecties (zie ook: lenen)

- Uitbreiding collectie Arabische woordenboeken.
- Collectie wetenschappelijke tijdschriften 18^e en 19^e eeuw uitbreiden.
- Collectie oude lesboeken en kinderboeken speerpunt maken.
- Complete collectie toegankelijk maken.
- Belgische kranten (vlaams en frans).
- De UB is prima, hoewel de collectie boeken op het gebied van de oude geschiedenis helaas nogal gering is!
- Bestaat er een systematische activiteit om de vele leemten in de tijdschriften op te vullen, bijv. Ned. Patricaat. Wat is het collectieplan?
- Sommige boeken zijn altijd erg populair. Misschien eens goed om daar een extra exemplaar van aan te schaffen. Als een boek onvindbaar is, is er vaak redelijk snel na ontdekking een nieuw exemplaar: hulde!
- Aanvragen en verlengen oude drukken zeer gemakkelijk per computer. Word qua gemak weer grotendeels teniet gedaan door de verplichting elke week handmatig een geel strookje in te vullen. Zou zo'n aanvraag niet voor een of meer maanden mogelijk zijn, tegen maandelijkse verlenging per computer en tegen eenmalige inlevering van een kopie van paspoort of rijbewijs; of kopie, gevolgd door controle van de personeelspas?
- Tekst wat moeilijk leesbaar, maar inhoud lijkt:
Zou prettig zijn, wanneer in de catalogus de homepage van UB gekozen kan worden;
Zou prettig zijn, wanneer in de catalogus de cursor automatisch in het eerste zoekvak zou komen
- Oude Drukken slechts te raadplegen op ma-vr tot 17.00 uur.
- Een extra exemplaar van het LSJ-woordenboek zou prettig zijn en ik zou het prettiger en handiger vinden als meer boeken dan nu niet-uitleenbaar waren.
- Wat mij betreft mag de lijst van elektronische tijdschriften verder worden uitgebreid. Ik maak hier het meeste gebruik van en vind dat echt heel prettig.

Deuren

- De entree deur van de 'Verdieping' knalt altijd te hard dicht.

Diversen

- Verkooppunt van schrijfwaren.

Groepen / overlegruimte

- De mogelijkheid om in groepje te overleggen vind ik in de gehele bibliotheek niet echt voldoende.
- Misschien wat (meer) overlegruimten zou handig zijn.
- Meer groepsoverleg ruimtes.

Huisregels

- Strakke handhaving huisregels. Heb begrip voor de concessie van flesjes op de grond, maar liever helemaal geen flesjes.

Kluisjes / lockers

- Het lijkt me een goed idee om kluisjes te verhuren. Dan kunnen zware boeken daar 's-nachts in blijven.
- Betere batterijen voor de kluisjes (vaak zijn ze "op"). Eventueel met kleurmerken op de kluisjes werken, omdat ze allemaal op elkaar lijken vergeet je soms welk nr je had.
- De kluisjes zijn nogal storingsgevoelig
- Als er tafels in de buurt van de kluisjes kwamen om de inhoud van mijn tas in de boodschappenmandjes en omgekeerd te kunnen overzetten, zou ik helemaal gelukkig zijn. Vooral als het druk is, voel ik me vaak nogal ongelukkig met de situatie.
- Kastjes met sleutels: je concentreert je op de code, waarna je het nummer van het kastje vergeet.

Kopiëren (zie ook: chippen)

- Bij het MMS kan je alleen printen met een chipknip. Op de rest van de campus alleen met een copycard. Het zou fijn zijn als bij het MMS ook de copy card geaccepteerd wordt.
- Meer kopieerapparaten met automatische papierinvoer.
- Het is niet mogelijk te kopiëren (bedoeld zal zijn: te printen. met een kopieerkaart (...)) omslachtig.
- Nietjes in kopieerapparaat vaak op!! Erg vervelend.
- MMS-printen op ontzettend goedkoop/grijs, schraal printpapier.
- Printer en kopieerapparaat (MMS) hebben niet hetzelfde betaalsysteem. Dit is lastig. Er is geen chipkniplaadpunt in de UB en kopieerkaarten koop je met een chipknip. Dit vind ik onlogisch, met name omdat je de printer juist wel met een chipknip betaalt.

Laptops / draadloos internet ed

- Verbeter de laptopvoorzieningen, bijv een apart ingerichte hoek die hiervoor bestemd is, met draadloos internet en dergelijke.
- (...) met je eigen laptop via draadloos internet (...).

Lenen (incl OPC, IBL ed)

- Wellicht is het een goed idee om betere voorlichting wat IBL betreft te verstrekken.
- Het aanvraagstelsel vind ik erg goed!
- IBL prijzen zijn hoog (ook al compenseert de RU reeds de helft van de kosten): vooral als er weinig literatuur over het onderwerp (...) aanwezig is in de UB lopen de kosten behoorlijk op.
- (...) interbibliothecaire uitleen vergemakkelijken. De individuele IBL accounts zijn niet handig.

Licht

- (...) fijn (...) als het licht in de zijruimtes van de leeszaal met een knop geregeld zou kunnen worden. Vaak zit ik namelijk in het donker en moet ik opstaan om het licht opnieuw te ontsteken.

Lounge

- Muziek in de lounge.

Mandjes

- De mandjes voor je boeken zijn erg handig!

Meubilair

- meubilair niet geschikt voor alle studenten. Gewenst tafels (evt stoelen) van verschillende hoogten voor de wat langere studenten.

MMS (zie ook: temperatuur ; zie ook: PC's)

(de MMS was geen onderdeel van het gebruikersonderzoek, wel kwamen er veel opmerkingen over)

- Onhandige plaatsing computerkastjes MMS: je knie stoot er tegenaan.
- Computerruimte beneden is vaak echt te warm.
Computers hangen op een ontzettend onhandige plek onder de tafels.
Ik vind het onnodig verspillend dat de computers de hele nacht aan blijven staan.
Zonde van de energie en totaal onnodig!!
- In het MMS moeten meer PC's komen.
- Meer PC's MMS.
- De printer in het MMS is te vaak kapot. Er zijn te weinig computers in het MMS.
- Elke hoek een prullenbak.
- Slechte verlichting.
- Zonwering veel te vroeg dicht.
- Werkplekken zo, dat je niet recht voor de monitor kan zitten.
- (...) slecht geventileerd. Als ik hier langer dan een uur werk krijg ik erge hoofdpijn.

Omgeving / toegang UB

- Het beeld van Erasmus is zeer mooi bij de ingang. Wellicht 'n idee om portretten ed van geleerden in de UB op te hangen!
- Kortere weg (over naastgelegen grasveld) naar het Erasmusgebouw.
- De ligging zou aanmerkelijk verbeteren als er een ingang aan de zijde van het Erasmusplein zou komen. De UB zou dan veel meer betrokken worden bij Erasmusplein en Rafter.
- Overdekte fietsenstalling, geen fietsen voor de ingang.
- Loopbrug tussen UB en Rafter tot 22.00 uur openhouden; ik heb wel eens om 19.30 uur college en moet dan door de regen omlopen, niet efficiënt.

Openingstijden

- Zondagopenstelling het hele jaar door is overbodig. . Maar er is misschien wel een patroon met tentamenperiodes. Dan zou het heel fijn zijn.
- Heeeeel graag:
UB vrijdag tot 22.00 u open!
UB zondag open!
- Het is nog steeds de **KU!** Want waarom dicht op Hemelvaart?! Maar ja, 't "geloof" wil ook wat.
- Openingstijden iets ruimer.
- Je zou 's-avonds ook gewoon moeten kunnen lenen en andere admin. zaken kunnen regelen.
- Zondagsopenstelling tijdens de tentamenperiodes.
- Openingstijden aanpassen aan de tentamenperiodes, wat betreft de vakantiedagen (ook mbt zomervakantie: augustus). En de openingstijden van de vrijdag, zaterdag en misschien wel de zondag, bijv alleen in bepaalde druk bezochte maanden.
- Jammer dat de bieb gesloten is op zondagen en feestdagen, want het biedt een erg prettige werkplek. Hemelvaartsdag is begrijpelijk, maar dat dan ook de vrijdag erna alles dicht is (verder een normale werkdag) is jammer.
- In het weekend moet de bieb gewoon open zijn; ik moet veel studeren om tentamens te haeln ; maar de bibliotheek werkt niet mee.

- UB zit te vaak dicht met feestdagen en dan bedoel ik met name de dagen erom heen. Voorbeeld: 25 mei hemelvaart. Waarom moet UB ook 26 en 27 mei dan dicht?

PC's / kopieer- en printfaciliteiten (zie ook: MMS ; zie ook: chippen)

- Meer afstemming met MMS over computer/printfaciliteiten: het is jammer dat door hokjes- ipv servicegericht denken naar de student toe, de student bij problemen met printen het Erasmusgebouw in wordt gestuurd.
- Het is erg vervelend dat MSN messenger niet werkt. Als dat zou werken zou ik ook langer in staat zijn door te werken (heb je iets van afwisseling). Bovendien kan ik dan aan studiegenoten (die er niet zijn) dingen vragen.
- Inloggen op de computers afschaffen.
- aantal
- meer pc's.
- Er zijn bijna altijd te weinig computers om aan te werken. Veel mensen gaan dan ook pauze houden zonder hun computer af te sluiten: dit legt een onnodige druk op het gebruik.
- Meer computers MMS. Meer controle bezette computers.
- bezet zijn
- Vervelend dat de computers in de Verdieping lang ongebruikt zijn, doordat mensen gaan lunchen oid Misschien automatisch afmelden.
- Beter toezicht bij de computers, zodat onbeheerde computers ook gebruikt kunnen worden.
- Zou er niet iets bedacht kunnen worden op de onhebbelijke gewoonte van sommige mensen om een computer meer dan een half uur bezet te houden met spullen terwijl ze zelf afwezig zijn? Misschien helpt het al om mensen dmv briefjes erop te wijzen dat je een pc niet bezet mag houden als je gaat lunchen of iets dergelijks.
- Computers in MMS die 10 minuten niet gebruikt worden automatisch uitschakelen en dat studentnummer kan die dag niet meer inloggen; ik was op zoek naar een computer, van de 48 hadden er 21 (!) een rood scherm.

Personeel (zie ook: beveiliging ; zie ook: tevredenheid)

- Het personeel is erg aardig en altijd behulpzaam ; weet ook veel.
- De CB is overzichtelijk en de medewerkers zijn vriendelijk en behulpzaam.
- Het personeel zou wat vriendelijker mogen zijn.
- een prima bibliotheek met deskundig en vriendelijk personeel.
- De medewerkers zijn altijd erg behulpzaam bij vragen.
- Hoewel de bibliotheek er mooi uitziet – na alle verbouwingen en veranderingen – is de behandeling door de medewerkers erg onpersoonlijk. Elke keer zit er achter de balies een ander gezicht, men is niet onvriendelijk, maar als je nog eens op iets terugkomt – een ½ uur later – zit er iemand anders.
- Meer toezicht in Leeszaal.
- Ik vind de constante mededeling dat flesjes water niet op de tafel mogen staan een beetje zielig; zolang de dop erop zit voorzie ik daarin geen problemen.
- Prima werkplek! Erg netjes en erg vriendelijke en behulpzame mensen. Mijn complimenten daarvoor.
- Verder met nadruk complimenten richting de immer vriendelijke en behulpzame medewerkers!
- ... het personeel is altijd zeer vriendelijk en ik word, indien nodig, altijd goed geholpen.
- Niet te vergeten: enorm aardig, vriendelijk en behulpzaam personeel!

Poortjes

- Onnodige balustrade voor ingang. Omlopen moet! Waarom? Is vervelend. Plaats 2 poortjes, ook op plaats van de balustrade.

Rust

- Niet alleen de bezoeker, maar ook de medewerker moet zich houden aan de plicht tot zwijgen! Dat gebeurt vaak **niet**, zeker niet wanneer 2 of meerdere medewerkers samen door de stiltezones lopen.
Dit geldt ook voor de schoonmakers: die kakelen er luidruchtig op los.
- (...) rust is daarom erg belangrijk!
- een geïsoleerde gespreks-/belruimte
- **STILTE!** Er is echt te veel lawaai van medewerkers, probeer de bieb zo stil mogelijk te maken, dus beperk ook de rondleidingen etc. of houd deze op een vroeg/laat tijdstip.
- Ik vind het prettig dat het altijd zo stil is in de UB.

Schenken

- Geef mensen die boeken schenken een kado, bijv IBL-account-tegoed of zo.

Studeerkabinetten

- Meer studiehokjes voor groepswork. En de hokjes beter geluidsdicht maken en betere ventilatie.
- De studeerkabinetten in de Verdieping hebben gedeeltelijk aan twee kanten glas. Een kant dichtmaken en betere ventilatie aanbrengen is wel concentratiebevorderlijk.

Temperatuur / airconditioning ed

- (...) af en toe wat bedompt.
- Het klimaat in de zalen is soms echt te warm. (gebruiker van de Verdieping)
- MMS → te warm.
- De airconditioning bij het MMS moet nu toch echt eens beter. Het is er een sauna.
- In het MMS gedeelte is het klimaat wisselend. Soms te koud of te warm.
- Klimaat beter regelen. Leeszaal te koud. Bijzondere leeszaal ook koud, maar daarbij benauwd.
Maar erg fijne plek om te studeren!
- MMS-computerruimte: vaak is deze ruimte te warm.
- Het is vaak veel; te koud binnen de UB.

Tevredenheid/ontevredenheid (zie ook: personeel)

- Zoals u ziet ben ik een erg tevreden gebruiker.
- Verder vind ik het sowieso een prettige plek.
- Fijne omgeving om te studeren, hangt een goede sfeer.
- Ik ben tevreden. Kom ik er niet uit, dan ga ik naar een andere bibliotheek.
- Ik ben u dankbaar al jaren zo geregeld van de diensten gebruik te mogen maken. De uitstraling en inzet ervaar ik als zeer positief.
- Erg fijn om hier te leren. (betref scholier 6VWO)
- (...) Verder: prima! Een erg fijne bieb/lounge.
- Ik kan hier altijd prima studeren, voor mij mag het zo blijven.
- Ik kom er graag en vaak, het personeel is erg vriendelijk, en ik heb er heel veel aan voor mijn studie Engels. Kortom: ik ben blij dat ik als student er automatisch lid van ben, want ik snuffel er heel wat uurtjes per week rond!
- Erg prettige omgeving om er te zijn.

- Hou de sfeer, klantvriendelijkheid uit de oude situatie vast in dit nieuwe mooi gerenoveerde gebouw, ik kom er ook graag voor ontspanning (krant, tijdschrift, etc)! (promovendus UU)
- Fijne bibliotheek, je wordt er goed geholpen als dat nodig is. Ideaal dat je thuis boeken/tijdschriften op kunt vragen uit 't magazijn, en dat ze dan klaar liggen als je bij de bibliotheek bent.
- Veel dingen zijn wel goed geregeld. De studiesfeer in de CB ervaar ik over het algemeen als prettig.
- Fijne studieplek.
- Ik ben erg blij dat er een plek is waar ik rustig kan studeren!!
- De UB is een geweldige plek om te studeren!
- Al met al een erg prettige, overzichtelijke bibliotheek, zeker wanneer ik deze vergelijk met de letterenbibliotheek in Utrecht, die een stuk minder overzichtelijk is en waar het studieklimaat **stukken** minder prettig is.
- vergelijking met voor de verbouwing
- Situatie met aparte bibliotheken in E-geb. was beter, zeker voor medewerkers in 't E-geb veel tijdverlies.
- Ten opzichte van voorgaande jaren is de UB er zeer sterk op vooruit gegaan. (...) studiecomfort (...) mandjes (...) MMS (...) Het toevoegen van de collecties van letteren die zich voorheen in het Erasmusgebouw bevonden is voor mij als student geschiedenis heel fijn, dat scheelt een hoop heen en weer gewandel. Ik ben zeer over de nieuwe UB-opstelling te spreken.
- Jammer dat de computerruimte (en bieb) van de eigen faculteit weg is gegaan.
- Verbouwing is mooi!
- Goede verbetering in vergelijking met de situatie van voor de verbouwing.
- De verbouwing is goed geslaagd naar mijn mening. "Verdieping" is een goede studeerruimte.

Toiletten

- Fijne sfeer in gebouw. Jammer van toiletten, dan hadden jullie dikke 8 gekregen!
- Ik vind het vervelend dat er geen prullenbak is bij de wasbakken. Ik heb daar wel dringend behoefte aan.
- Er is vaak bij de toiletten beneden, m.n. in de late middag geen mogelijkheid om de handen af te drogen. Het ontbreken van prullenbakken in de herentoiletten beneden.