

Eindrapport

Afstudeerproject

Kastplaatsing: van onderwerp naar aanschafnummer

**De gevolgen van een open magazijnopstelling voor de
browsingtechnieken van bibliotheekgebruikers**



Naam: Peter van Helden
Studentnummer: 20030329
Opleiding: IDM

Afstudeerdocent: A.A.J. van Helvoort
Examinator: W.J. van der Kwaak

Afstudeerorganisatie: Institute of Social Studies
Opdrachtgever: M.G. Wesseling

Datum: 08-06-2007
Versie: 1.0

Samenvatting

De bibliotheek van het internationale academische Institute of Social Studies in Den Haag is niet tevreden met het huidige UDC classificatiesysteem voor kastplaatsing. De gebruikers van het ISS, voornamelijk studenten en academici, zijn ondanks een bibliotheektraining en instructiedocumenten teveel tijd kwijt om de huidige UDC kastplaatsing voor boeken te doorgronden.

Dit document beschrijft de resultaten van een onderzoek naar wat de gevolgen zullen zijn, met name voor de gebruikers op het gebied van browsingtechnieken, wanneer de bibliotheek van het ISS van de huidige open onderwerpsgeoriënteerde UDC kastplaatsing overstapt naar een open magazijnopstelling, ook wel *numerus currens* genoemd. Hierbij worden aspecten als publieksvriendelijkheid, informatievaardigheden en efficiency overwogen.

Via een online enquête is onderzocht hoe de gebruikers de huidige UDC kastplaatsing gebruiken op het gebied van browsen en informatiebehoefte. Hierna zijn andere bibliotheken met een open magazijnopstelling bezocht en is een literatuuronderzoek gestart dat de gevolgen van een open magazijnopstelling op de browsing technieken van gebruikers in kaart bracht.

Hieruit bleek ten eerste dat het invoeren van een open magazijnopstelling tot gevolg heeft dat gebruikers niet meer kunnen kastbrowsen in de bibliotheek, aangezien de boeken niet meer op onderwerp in de kasten staan. Vervolgens is onderzoek gedaan naar de voor- en nadelen van kastbrowsen in academische bibliotheken. Kastbrowsen is waardevol voor de gebruiker omdat boeken met een vergelijkbaar onderwerp naast elkaar in de kasten staan en de serendipiteit zo wordt bevordert.

Kastbrowsen is echter voor de doelgroep van het ISS vaak een onvolledige methode. De gebruiker denkt bij de kast: “dit is alles wat er is”, maar dat is vaak niet zo om verschillende redenen. Boeken kunnen tijdelijk uitgeleend zijn, gereserveerd, verkeerd geplaatst, niet in collectie of in onderhoud etc. Kastbrowsen biedt de gebruiker niet de mogelijkheid om de volledige bibliotheekcollectie te benutten, laat staan de gehele bestaande collectie die een serieuze onderzoeker verwacht, nodig heeft en tegenwoordig online kan doorzoeken.

Wanneer het ISS zou overstappen op een open magazijnopstelling bleek de bibliotheekcatalogus (samen met andere catalogi) het meest voor de hand liggende alternatief voor kastbrowsen. De catalogus neemt het ontdekkings- en selectie proces van boeken over en moet hiervoor aangepast worden zodat het gerelateerde boeken kan tonen en de mogelijkheid biedt boeken in de catalogus te evalueren op relevantie via abstracts, sample teksten, inhoudsopgaven etc.

De gevolgen overziende is aanbevolen om de overstap naar een open magazijnopstelling te realiseren. De problemen uit de probleemstelling worden met deze stap aangepakt, gebruikers zullen geen moeite meer hebben met het lokaliseren van boeken in de kasten. De nadelen van het verdwijnen van kastbrowsen kunnen grotendeels worden opgevangen door de bibliotheekcatalogus en andere catalogi. Het stimuleren van het gebruik van deze catalogi zal tevens leiden tot een bredere zoektocht en dieper literatuuronderzoek bij de gebruikers.

Inhoudsopgave

Voorwoord	4
1 Inleiding	5
1.1 De afstudeerinstelling	5
1.2 Probleemstelling	6
1.3 Doelstelling	6
1.4 Aanpak	7
1.5 Chronologische planning	7
2 Diepteonderzoek: Methoden en Resultaten	7
2.1 Onderzoeksmethoden	9
2.2 Resultaten en korte conclusie per deelvraag	15
3 Oplossingsplan	22
3.1 Verslag oplossingspresentatie	24
4 Invoeringsplan	25
4.1 Veranderprocessen	26
4.2 Catalogusscherm	31
4.3 Wat is al gerealiseerd?	33
5 Verklarende woordenlijst	34
6 Gebruikte literatuur	36

Voorwoord

Voor u ligt het eindrapport voor het afstudeerproject bij het Institute of Social Studies van Peter van Helden, student aan de Haagse Hogeschool, opleiding Informatiedienstverlening en –management (IDM). Het doel van dit verslag is de lezer te informeren over het doorlopen proces tijdens het afstudeerproject: onderzoek naar de gevolgen van een open magazijnopstelling in de bibliotheek van het ISS.

Voor ik begon met afstuderen heb ik enkele maanden gewerkt bij het ISS op de afdeling ILIAD: de ISS Library & IT Assistance Desk. Ik was dus bekend met de omgeving en had enkele aspecten van de probleemstelling zelf al ervaren. Ik bezat echter weinig kennis over bibliotheken en mogelijke opstellingen voor ik aan deze opdracht begon.

Het is voor mij een hele leuke en geslaagde periode geweest. Ik heb veel leuke, nieuwe mensen leren kennen en veel kunnen leren. Ik wil daarom graag de volgende mensen bedanken die het goede verloop van deze periode mogelijk gemaakt hebben:

Mijn begeleiders, de heer Wesseling van het ISS en de heer van Helvoort van de Haagse Hogeschool, voor de begeleiding die ze me gegeven hebben tijdens deze periode. Mijn collega's, zowel stagiairs als werknemers, voor de gezellige tijd die ik bij het ISS heb gehad.

Den Haag, 08-06-2007

Peter van Helden

1 Inleiding

Het doel van dit eindverslag is de lezer inzicht te geven in het door de afstudeerder doorlopen proces. De lezer wordt meegenomen langs de verschillende fases van het project en krijgt aan de hand van voorbeelden en beschrijvingen een beeld van de gemaakte keuzes van de afstudeerder.

De structuur van dit verslag bestaat uit een aantal onderdelen:

- o Hoofdstuk 2:

Een verslag van het diepteonderzoek met verantwoording van de aanpak en beschrijving van de resultaten

- o Hoofdstuk 3:

Een samenvatting van het oplossingsplan zoals dat binnen de organisatie is gepresenteerd, inclusief het verslag van de oplossingspresentatie met daarin de reactie van de opdrachtgever en andere betrokkenen

- o Hoofdstuk 4:

Een globaal plan van aanpak voor de implementatiefase inclusief een verslag van wat al is gerealiseerd.

In de bijlagen bevinden zich onder andere de definitieve versie van het projectplan, resultaten van de enquête, gebruikte vragenlijsten voor interviews en het Engelstalige adviesrapport zoals deze is overhandigd aan het management van de ISS bibliotheek.

1.1 De afstudeerinstelling

De afstudeeropdracht werd uitgevoerd bij het Institute of Social Studies in Den Haag. Het ISS is één van de grootste academische instituten voor ontwikkelingsstudies ter wereld en heeft als primair proces het ondersteunen van landen in ontwikkeling door middel van onderwijs, onderzoek en projecten, in samenwerking met nationale en internationale organisaties en overheden.

De organisatie behoort tot de branche van Nederlandse non-profit dienstverlenende organisaties en expertisecentrum op het terrein van internationaal georiënteerd onderwijs.

Het ISS biedt studenten drie soorten programma's op het gebied van educatie.

- o PhD programme (4 jaar)
- o MA programme (Master, 15 maanden)
- o Postgraduate Diploma programmes (6-10 weken)

Het ISS is grofweg in twee delen op te splitsen. Ten eerste de Academic Staff, bestaande uit personeel dat zich bezig houdt met de educatie van de studenten. Ten tweede de Supporting Staff, de ondersteunende staf die zich bezig houdt met verschillende secundaire processen. De werkplek van de afstudeerder bevond zich op de afdeling OLITS (Office of Library & IT Services). Deze afdeling, onderdeel van de Supporting Staff, heeft als taak het ondersteunen van “IT Development & IT Services” en “Library”.

De bibliotheek van het ISS is een gespecialiseerde academische bibliotheek op het gebied van sociale wetenschappen en bevat ongeveer 80.000 boeken en 450 abonnementen (voornamelijk digitaal) op vaktijdschriften. Ook heeft het ISS een opslagruimte met Working & Research papers van studenten van het ISS.

1.2 Probleemstelling

De ISS bibliotheek wordt in de zomer van 2007 verbouwd. Voor een bibliotheek is een verbouwing één van de weinige momenten waarop het huidige kastplaatsingssysteem voor boeken kan worden geëvalueerd en eventuele alternatieven kunnen worden overwogen en geïmplementeerd.

De urgentie om dit probleem op te lossen komt uit het feit dat de opdrachtgever niet tevreden is met het huidige UDC systeem voor kastplaatsing. De gebruikers van het ISS (voornamelijk studenten, maar ook academici) zijn volgens de opdrachtgever teveel tijd kwijt om de huidige UDC kastplaatsing te doorgronden, sterker nog, velen zullen deze nooit begrijpen. Gebruikers hebben, ondanks een bibliotheektraining en instructiedocumenten, moeite om via de online catalogus, de boeken in de kasten te vinden met behulp van de UDC codes. De echte meerwaarden van de UDC onderwerpsopstelling worden niet (of maar deels) benut door de gebruikers.

Bovendien vindt de opdrachtgever dat het browsen in de kast in wetenschappelijke bibliotheken fout is. “Men moet zoeken in andere bronnen (Internet, Google Scholar, online catalogus van bibliotheek etc.) en de laatste plaats waar men, in de zoektocht naar informatie, bronnen vandaan haalt is dan de bibliotheekkast.”

De opdrachtgever wil weten wat de gevolgen zullen zijn, met name voor de gebruikers op het gebied van browsingtechnieken, wanneer het ISS van de huidige open UDC kastplaatsing overstapt naar een open magazijnopstelling waarbij de boeken op aanschafnummer in de kasten staan.

1.3 Doelstelling

Na afloop van de oriëntatiefase was de doelstelling voor het afstudeerproject als volgt vastgesteld:

Het onderzoeken wat de gevolgen zullen zijn, met name voor de gebruikers op het gebied van browsingtechnieken, wanneer de bibliotheek van het ISS van de huidige open UDC kastplaatsing overstapt naar een open magazijnopstelling. Overweeg daarbij aspecten van publieksvriendelijkheid, informatievaardigheden en efficiency. Het adviesrapport wordt, in het Engels, geschreven voor het management van de bibliotheek.

Nadat het afstudeerproject met succes is afgesloten heeft het ISS een beargumenteerd adviesrapport op basis van (literatuur)onderzoek, oplossingen in vergelijkbare wetenschappelijke instellingen en interviews met gebruikers en personeel m.b.t. de kastplaatsing ontvangen. Met dit advies kan het management van de ISS bibliotheek bepalen of er bij de verbouwing in de zomer van 2007 wordt overgestapt naar een ander systeem voor kastplaatsing, de open magazijnopstelling. Indien het advies leidt tot een alternatieve plaatsing, zal ook een invoeringsplan zijn opgeleverd waarin wordt beschreven hoe de adviezen in deze organisatie onder de gegeven omstandigheden het beste geïmplementeerd kunnen worden.

1.4 Aanpak

De probleemstelling en de doelstelling vormden de basis voor het projectplan (zie Bijlage 1). Naar aanleiding hiervan werd de opdracht in drie centrale hoofdvragen opgesplitst, die weer werden gespecificeerd in negen deelvragen. Voor deze deelvragen werden één of meerdere onderzoeksmethoden geselecteerd, die de kennis moesten opleveren waarmee de vragen beantwoord konden worden.

Voor een hiërarchische weergave van de opgestelde hoofd- en deelvragen, zie Bijlage 1. Een tabel met een overzicht van de onderzoeksmethoden per deelvraag en een verantwoording van de onderzoeksfase is te vinden in hoofdstuk 2 van dit document.

1.5 Chronologische planning

Nadat duidelijk was welke onderzoeksmethoden gebruikt gingen worden kon een planning voor het gehele project gemaakt worden. Deze planning toont een globale chronologische weergave van mijn activiteiten tijdens de afstudeerperiode.

Activiteit / week	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23
Onderzoeksfase (55 werkdagen)															
Projectplan															
Literatuuronderzoek															
Enquete															
Interviews															
Interviews op locatie															
Onderzoeks- en oplossingsrapportage															
Invoerfase (20 werkdagen)															
Implementatieplan															
Eindrapport															

2 Diepteonderzoek: Methoden en Resultaten

Dit hoofdstuk heeft als doel de activiteiten van de onderzoeksfase nader toe te lichten. De probleemstelling (zie paragraaf 1.2) is tijdens de oriëntatiefase opgedeeld in drie centrale hoofdvragen, gespecificeerd in negen deelvragen, die de kennis moesten opleveren waarmee ik de doelstelling zou kunnen bereiken. Per deelvraag werd vervolgens een onderzoeksmethode geselecteerd.

Dit hoofdstuk beschrijft ten eerste de toegepaste onderzoeksmethoden en welke deelvragen met die methode zijn beantwoord. Vervolgens geef ik per deelvraag aan welke resultaten zijn bereikt.

Hieronder voor de volledigheid de deelvragen met bijbehorende onderzoeksmethoden zoals opgesteld in het Projectplan (zie ook bijlage 1).

Deelvraag	Onderzoeksmethode
1. Wat zijn de gevolgen voor de gebruikers, op het gebied van browsingstechnieken, wanneer het ISS overstapt naar een open magazijnopstelling?	Online enquête Interview Literatuuronderzoek
2. Hoe gebruiken de huidige gebruikers de kasten om te browsen?	Online enquête Interview Informele gesprekken
3. Zoeken de gebruikers vooral specifiek naar geïdentificeerde documenten of naar onderwerpsgeoriënteerde informatie?	Online enquête Interview Informele gesprekken
4. Wat zijn de gevolgen op het gebied van efficiency wanneer het ISS overstapt naar een open magazijnopstelling?	Interview Literatuuronderzoek Informele gesprekken
5. Met welk resultaat (bijvoorbeeld op het gebied van publieksvriendelijkheid, informatievaardigheden en efficiency) hebben andere instellingen een open magazijnopstelling gerealiseerd?	Interview op locatie
6. Wat was voor deze instellingen de aanleiding te kiezen voor een open magazijnopstelling?	Interview op locatie
7. Welke voorbereiding en maatregelen zijn getroffen voor het realiseren van een open magazijnopstelling?	Interview op locatie
8. Aan welke voorwaarden moet de OPAC van het ISS voldoen om een open magazijnopstelling te ondersteunen?	Literatuuronderzoek Interviews op locatie
9. Welke maatregelen dient het ISS te nemen voor implementatie van een open magazijnopstelling?	Literatuuronderzoek Interviews op locatie

2.1 Onderzoekmethoden

In deze paragraaf beschrijf ik de werkwijze per onderzoeksmethode die zijn toegepast tijdens mijn afstudeerproject.

2.1.1 Online enquête

De online enquête heeft een antwoord opgeleverd op de volgende deelvragen:

1. Wat zijn de gevolgen voor de gebruikers, op het gebied van browsingstechnieken, wanneer het ISS overstapt naar een open magazijnopstelling?
2. Hoe gebruiken de huidige gebruikers de kasten om te browsen?
3. Zoeken de gebruikers vooral specifiek naar geïdentificeerde documenten of naar onderwerpsgeoriënteerde informatie?

Er is bij deze deelvragen de methode Online enquête gekozen omdat een grote groep mensen bereikt moest worden. Ik wilde van de totale gebruikersgroep van de ISS bibliotheek weten hoe zij de bibliotheek gebruiken met de huidige opstelling.

Werkwijze

Als eerste stap heb ik aan de hand van de deelvragen uit projectplan en bijbehorende onderzoeksmethoden, bepaald waar de enquête precies antwoord op moest geven. Vervolgens heb ik de vragen in het Engels geformuleerd omdat een groot deel van de ISS studenten en stafleden geen Nederlands spreken of lezen.

Het ISS stuurt vaker enquêtes uit via NetQuestionnaires (<http://www.netq.nl>). Ik heb deze vorige enquêtes bekeken en gezorgd dat mijn enquête een vergelijkbare stijl, taalgebruik en opbouw had. Vervolgens heb ik hoofdstuk 3 uit het boek Enquêteren van Jansen, Joostens & Kemper (2004) gebruikt bij het taalkundig formuleren van de vragen. Ook het bepalen van het soort vraag (open, gesloten, meerkeuze, beoordeling etc.) heb ik met behulp van dit boek gedaan. Ik heb de enquête zo kort mogelijk gehouden in verband met de lage kennis van de bibliotheekpraktijk en lage betrokkenheid van een deel van de respondenten.

De eerste conceptversie van de online enquête heb ik tijdens de wekelijkse afspraak met de opdrachtgever besproken en na enkele aanpassingen was de eerste testversie klaar. Deze testversie heb ik verspreid onder bibliotheekstaf. Dit heb ik gedaan om verschillende redenen.

- o De bibliotheekstaf is inhoudelijk het meest op de hoogte van mijn afstudeeronderwerp
- o De bibliotheekstaf is erg goed op de hoogte van de kennis van de bibliotheekgebruikers op het gebied van de boekenplaatsing.
- o De bibliotheekstaf verspreidt zelf ook regelmatig enquêtes via NetQ.

Na een aantal dagen heb ik de testversie offline gehaald en de feedback van de bibliotheekstaf verzameld. De feedback bestond uit:

- o Tips ter verduidelijking van de inleidende tekst
- o Grammaticale verbeteringen van het Engels
- o Ontwijken van gebruik van afkortingen
- o Illustratie ter verduidelijking van vraag

Na deze aanpassingen te hebben verwerkt heb ik de enquête laten goedkeuren door de opdrachtgever en deze vervolgens gepubliceerd met NetQ (voor het enquête formulier, zie bijlage 2.1). Ik heb een e-mail gestuurd aan alle ISS studenten en stafleden, dat zijn ongeveer 200 studenten en 90 stafleden, maar daarvan is altijd een deel niet beschikbaar vanwege afwezigheid, projecten e.d. Volgens de statistieken van NetQ hebben 103 personen de e-mail geopend, zijn 89 personen de enquête gestart en hebben 82 personen deze afgerond in de vier weken dat de enquête gepubliceerd was.

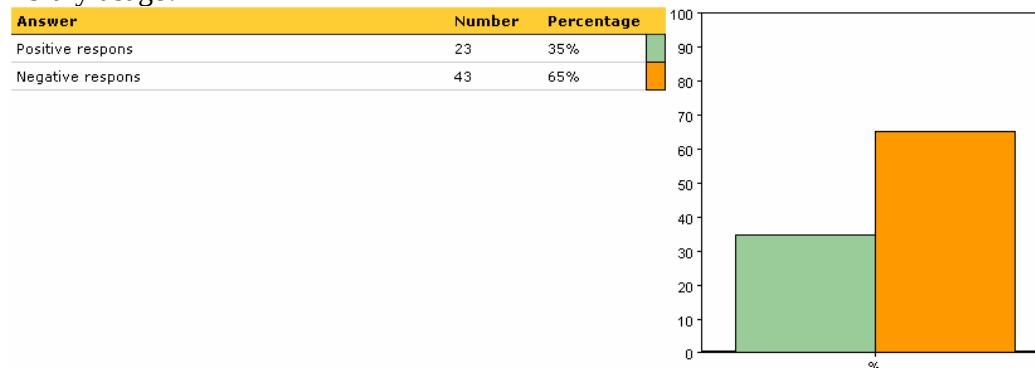
Een week voordat de enquête zou aflopen heb ik een herinnering gestuurd via e-mail. Het ISS stuurt vaker enquêteherinneringen uit via NetQ, ik heb deze bekeken en gezorgd dat ook mijn herinnering in dezelfde stijl, taalgebruik en opbouw werd gemaakt. Dit zorgde voor een sterke toename in respons in de laatste week.

Nadat ik de enquête heb gesloten heb ik de antwoorden geëxporteerd naar een Excel en SPSS bestand. Het Excel bestand heb ik gebruikt om de twee open vragen te analyseren, SPSS heb ik gebruikt om statistieken van de meerkeuze vragen te genereren. NetQ heeft zelf een functie waarmee het grafieken en tabellen kan tonen van een of meerdere (cross tabel) vragen. Deze grafieken heb ik gebruikt in mijn adviesrapport voor het ISS (zie bijlage 5).

De twee open vragen bestonden uit een vraag naar een e-mailadres voor verdere interviews en een vraag naar de mening over het voorstel tot open magazijnopstelling. Op deze tweede open vraag heb ik een groot aantal variërende antwoorden gekregen van zeer positief tot zeer negatief. Om deze antwoorden statistisch te kunnen gebruiken in mijn advies heb ik deze ingedeeld in positieve en negatieve respons, met onderstaand resultaat (voor de volledige antwoorden op vraag 6, zie bijlage 2.4):

Question 6:

If we were to change the library book placement by assigning each book a single acquisition number and placing them in numerical order on the shelves, this would simplify locating books after finding them in the catalogue. However, they would no longer be grouped by subject and country. How do you think this would affect your library usage?



2.1.2 Interviews (binnen ISS)

De methode interviewen (binnen het ISS) heeft een antwoord opgeleverd op de volgende deelvragen:

1. Wat zijn de gevolgen voor de gebruikers, op het gebied van browsingstechnieken, wanneer het ISS overstapt naar een open magazijnopstelling?
2. Hoe gebruiken de huidige gebruikers de kasten om te browsen?
3. Zoeken de gebruikers vooral specifiek naar geïdentificeerde documenten of naar onderwerpsgeoriënteerde informatie?
4. Wat zijn de gevolgen op het gebied van efficiency wanneer het ISS overstapt naar een open magazijnopstelling?

Er is bij deze deelvragen gekozen voor interviews omdat dit een flexibel middel is om zicht te krijgen op een probleem en mogelijke oplossingen. Ik wilde, na de verwerking van de enquête, een deel van de doelgroep gebruikers ook open vragen stellen. Via interviews kan men namelijk beter meningen aanhoren. Bovendien geven interviews je de kans persoonlijker vragen te stellen en meer details te weten te komen. Ook hoeven de vragen niet vast te liggen en kun je doorvragen. Bovendien kan ik via een interview beter de situatie van mijn opdracht uitleggen en toelichten voor betere feedback en meer details.

Werkwijze

Na het sluiten van de enquête was ik in het bezit van een lijst respondenten die hun emailadres hadden opgegeven en die ik kon bereiken voor verdere interviews.

Ik heb vijf van deze mensen benaderd voor een interview. Vooraf heb ik, net als bij de oriënterende interviews in de oriëntatiefase, enkele tips van het boek van Kempen en Keizer doorgenomen, de Zelftrainingsmodule Interviewen op www.competentafstuderendenstagelopen.wolters.nl geraadpleegd en de suggesties op <http://www.rug.nl/noordster/mondelingevaardigheden/voorstudenten/interviewen> bekeken. De vragenlijst heb ik opgesteld met de tips uit deze bronnen.

De opgestelde introductie en geordende vragenlijst (zie bijlage 3) bleek al snel niet erg noodzakelijk, omdat de geïnterviewde met de enquête al was geïntroduceerd tot het onderwerp en men had vaak al een sterke voor- of afkeur van het idee, al dan niet gebaseerd op goede argumenten. Ik begon met een aantal vragen die leken op de vragen uit de enquête om de geïnterviewde in het onderwerp te laten komen. Daarna hield ik me vaak minder aan de vragenlijst en improviseerde ik de vragen wat meer om tot het doel van het interview te komen: het inventariseren van de meningen van gebruikers m.b.t. de huidige situatie en mogelijke veranderingen.

Vaak had het gesprek ook een soort informatief karakter. Veel argumenten voor en tegen onderwerpsopstelling en magazijnopstelling zijn niet bekend bij de gebruikers. Ik kende deze wel door mijn onderzoek. Vaak leidden deze argumenten dan tot een aanpassing van het standpunt van de geïnterviewde. Daarentegen hoorde ik soms ook weer nieuwe argumenten van een gebruiker.

Vaak werd ik binnen het ISS gebouw aangesproken door studenten en stafleden op mijn onderzoek (n.a.v. mijn enquête) en dan had ik een informeel gesprek met iemand over het onderwerp. Deze “onderzoeksmethode” heb ik van te voren niet in mijn projectplan beschreven, maar omdat dit een relevant deel van mijn onderzoek bleek te zijn, heb ik deze methode beschreven in paragraaf 2.1.5. Dit had tevens tot gevolg dat ik minder formele interviews dan gepland binnen het ISS heb gedaan.

2.1.3. Interviews op locatie

De onderzoeksmethode interviewen op locatie heeft een antwoord opgeleverd op de volgende deelvragen:

5. Wat was voor deze instellingen de aanleiding te kiezen voor een open magazijnopstelling?
6. Welke voorbereiding en maatregelen zijn getroffen voor het realiseren van een open magazijnopstelling?
7. Met welk resultaat (bijvoorbeeld op het gebied van publieksvriendelijkheid, informatievaardigheden en efficiency) hebben deze instellingen een open magazijnopstelling gerealiseerd?
8. Aan welke voorwaarden moet de OPAC van het ISS voldoen om een open magazijnopstelling te ondersteunen?
9. Welke maatregelen dient het ISS te nemen voor implementatie van een open magazijnopstelling?

Om deze deelvragen te beantwoorden heb ik contact gezocht met mensen buiten mijn organisatie. Ik ben zelf naar twee andere wetenschappelijke bibliotheken gegaan om daar naar open magazijnopstellingen te kijken en de betrokkenen daar te interviewen. Ik heb gekozen om deze mensen te interviewen omdat dit een kleine groep mensen betreft (1 à 2 per bibliotheek) en omdat ik deze mensen gedetailleerde vragen wilde stellen.

Werkwijze

De eerste stap voor deze methode was het vinden van instellingen die een open magazijnopstelling hanteren in hun bibliotheek. Deze instellingen moesten ook vergelijkbaar zijn met het ISS (gebruikersgroep, omvang, collectie) om relevant te zijn voor het onderzoek. Na wat rondvragen tijdens oriënterende interviews bij collega's van het ISS had ik één instelling gevonden: Het Afrika Studie Centrum in Leiden. Meer wist men er bij het ISS niet te benoemen.

Ik heb vervolgens een bericht geplaatst op de NEDBIB-L discussielijst voor bibliothecarissen en informatieprofessionals waarin ik een oproep deed voor bibliotheken met een open magazijnopstelling. Dit leverde een aantal reacties op, de meeste waren echter niet relevant omdat de instelling wel een open opstelling had (en vaak ook een magazijn), maar na verder informeren toch een onderwerpsopstelling bleek te hanteren voor de collectie boeken. Eén reactie leverde echter de tweede instelling op met een open magazijnopstelling, Instituut Clingendael. Deze twee instellingen hadden de juiste opstelling, vergelijkbare doelgroep (Engelstalig, internationaal) en branche (onderwijs en onderzoek).

Een verdere zoektocht via onder andere het bekijken van websites van academische en wetenschappelijke bibliotheken leverde geen nieuwe vondsten op, allemaal hanteren deze onderwerpsopstelling. Dit was vaak op te maken uit de beschrijving van de bibliotheek op de website van de faculteit.

Van beide gevonden bibliotheken (ASC en Clingendael) heb ik vervolgens met het hoofd van de afdeling een afspraak gemaakt voor een interview en rondleiding.

De interviews heb ik voorbereid met behulp van de bronnen uit de beschrijving in paragraaf 2.1.2. De vragenlijst (zie bijlage 4) heb ik twee dagen voor de afspraak gemaild naar de geïnterviewden, zodat deze inzicht kregen in mijn interesse en doel.

De interviews zelf leverden geen problemen op en het resultaat was zoals gewenst. De geïnterviewden waren geïnteresseerd in mijn onderwerp en de gesprekken waren goed. Ik kon in vergelijking met de oriënterende interviews veel meer vakinhoudelijke kennis delen dankzij mijn gevorderde onderzoek. Hierdoor kon ik mijn vragenlijst afwerken en ook doorvragen tot ik de gewenste informatie had ontvangen.

2.1.4. Literatuuronderzoek

De onderzoeksmethode literatuuronderzoek heeft een antwoord opgeleverd op de volgende deelvragen:

1. Wat zijn de gevolgen voor de gebruikers, op het gebied van browsingstechnieken, wanneer het ISS overstapt naar een open magazijnopstelling?
4. Wat zijn de gevolgen op het gebied van efficiency wanneer het ISS overstapt naar een open magazijnopstelling?
8. Aan welke voorwaarden moet de OPAC van het ISS voldoen om een open magazijnopstelling te ondersteunen?
9. Welke maatregelen dient het ISS te nemen voor implementatie van een open magazijnopstelling?

Bij deze deelvragen heb ik gekozen voor literatuuronderzoek omdat ik na het uitvoeren van mijn oriënterende literatuuronderzoek verwachtte dat er in de literatuur veel te vinden zou zijn over deze onderwerpen.

Werkwijze

Met het literatuuronderzoek was ik al begonnen in de oriëntatiefase. In het Projectplan (zie bijlage 1) staat een werkwijze beschrijving van dit oriënterende literatuuronderzoek. Het resultaat van dit oriënterende onderzoek was een aantal sleutelpublicaties, een aantal toonaangevende auteurs en een lijst relevante vak- en zoektermen.

Met deze gegevens ben ik vervolgens gaan zoeken in een aantal secundaire bronnen. Ik heb het meeste gebruik gemaakt van de volgende bronnen:

- o Picarta/NCC
- o Google
- o Google Scholar
- o Google Books
- o ERIC - Education Resources Information Center

- o Ebsco databanken
- o Science Direct

Met deze secundaire bronnen had ik toegang tot een groot aantal bibliografische databases van boeken en artikelen.

Wanneer ik een relevante bibliografische beschrijving van een boek of artikel vond, probeerde ik het in mijn bezit te krijgen. Dit gebeurde meestal via Picarta en dankzij Interbibliothecair Leenverkeer (IBL), wat ik kon gebruiken via de ISS bibliotheek.

Als een item niet via IBL te verkrijgen was, probeerde ik het online fulltext te retrieven. Soms lukte dit gewoon via Google (Books), maar bij enkele artikelen was dit niet mogelijk. Van één van deze artikelen (waarvan ik dacht dat deze relevant was n.a.v. het abstract gevonden in ERIC) heb ik het emailadres van de Amerikaanse auteur opgezocht en deze gevraagd het artikel naar mij op te sturen. Deze professor heeft vervolgens het artikel naar mij gefaxt, helaas bleek dit artikel alleen niet erg relevant. Het ging om het artikel “Open stacks and library performance” door Harold B. Shill (1980).

Veel professoren in de VS (van een School of Library & Information) hebben een persoonlijke website bij de universiteit waar zij werken. Daar staan vaak ook hun eigen publicaties op of andere goede bronnen. Door de websites van deze universiteiten/professoren na te lopen heb ik gezocht naar relevante artikelen. Een resultaat van deze methode is het artikel van Buckland (1999).

De sneeuwbalmethode heb ik erg veel toegepast tijdens mijn literatuuronderzoek. Bij elke bron met enige relevantie heb ik de referentielijst bekeken op mogelijk waardevolle boeken of artikelen. Dit resulteerde echter vaak in wat oudere literatuur. Ik heb daarom ook gebruikt gemaakt van het citaat zoeken van Google Scholar. Hiermee vindt men juist nieuwere publicaties. Wanneer ik met deze methode nieuwe termen vond, heb ik deze ook weer gebruikt in de secundaire bronnen.

2.1.5. Informele contacten bij het ISS

Deze onderzoeksmethode stond niet beschreven in het Projectplan, maar bleek tijdens mijn onderzoek toch zo van belang dat ik deze hier beschrijf. Zoals al eerder beschreven werd ik vaak binnen het ISS gebouw aangesproken door studenten en stafleden op mijn onderzoek (n.a.v. mijn enquête) en had ik een informeel gesprek met iemand over het onderwerp. Deze gesprekken waren een goede bron van informatie op het gebied van meningen van de gebruikers over de huidige en mogelijk toekomstige situatie in de bibliotheek. Deze gesprekken waren niet voorbereid, ik stelde soms wat vragen van mijn vragenlijst voor interviews binnen het ISS (zie bijlage 3) en heb ook geen documentatie van deze gesprekken.

Tijdens deze gesprekken kon ik ook het draagvlak voor mijn opdracht verbeteren. Deze gesprekken hadden tevens het gevolg dat ik minder formele interviews binnen het ISS heb gedaan.

2.2 Resultaten en korte conclusie per deelvraag

In dit hoofdstuk geef ik per deelvraag weer welke resultaten en antwoorden ik op deze vraag heb gevonden. Elke deelvraag wordt afgesloten met een korte conclusie.

2.2.1. Wat zijn de gevolgen voor de gebruikers, op het gebied van browsingstechnieken, wanneer het ISS overstapt naar een open magazijnopstelling?

Om deze deelvraag te beantwoorden heb ik de volgende onderzoeksmethoden toegepast:

- o Online enquête
- o Interviews (binnen het ISS)
- o Literatuuronderzoek

Deze deelvraag beslaat verreweg het grootste deel van mijn afstudeeropdracht. Daarom heeft deze deelvraag ook 2 subvragen (deelvraag 2 en 3) die zich richten op het huidige gebruik van de bibliotheek, zodat deelvraag 1 alleen de gevolgen voor de gebruiker behandelt.

Ik heb mijn resultaten voor deze deelvraag voornamelijk uit het literatuuronderzoek gehaald. Deze deelvraag ontwikkelde zich in een afweging van de voor- en nadelen van het kastbrowsen in academische bibliotheken. Wanneer het ISS zou overstappen naar open magazijnopstelling, zou voor de gebruikers het grootste gevolg het ontbreken van kastbrowsen zijn. Mijn literatuuronderzoek leverde de volgende voor- en nadelen op:

Voordelen kastbrowsen:

- o Boeken met gelijk onderwerp staan naast elkaar in de kasten, dit bevordert serendipiteit.
- o De gebruiker kan een boek even uit de kast halen, bekijken en evalueren of dit boek relevant is.
- o Kastbrowsen wordt door veel gebruikers als recreatieve bezigheid ervaren.

Nadelen kastbrowsen:

- o Kastbrowsen is vaak een onvolledige methode. De gebruiker denkt vaak bij de kast: “dit is alles wat er is”, maar dat ik vaak niet zo om verschillende redenen:
 - o Boeken kunnen tijdelijk uitgeleend zijn, gereserveerd, verkeerd geplaatst of in onderhoud. Via kastbrowsen is dit boek dan onmogelijk te vinden, terwijl het wel bestaat.
- o Boeken hebben vaak meerdere onderwerpen, maar kunnen maar op één plek in de kast staan. Een boek met een secundair, maar substantieel onderwerp, wordt via kastbrowsen niet gevonden, terwijl deze via bijv. een catalogus wel gevonden kan worden.
- o Een bibliotheek heeft nooit al het relevante materiaal betreffende een onderwerp in eigen collectie. Door te zoeken in overkoepelende catalogi verbreed de gebruiker zijn zoektocht.

Andere voordelen van een open magazijnopstelling in de ISS bibliotheek zijn:

- o Boeken worden makkelijker gevonden in de kasten, niet alleen voor de gebruikers, ook voor de medewerkers: de codes (aanschafnummer) zijn uniek en simpel.
- o De codes zijn ook beter uitlegbaar aan gebruikers met een andere moedertaal dan Nederlands. Zeer belangrijk aangezien de ISS bibliotheek veel buitenlandse studenten heeft en veel externe gebruikers ook alleen Engels spreken.
- o De nieuwste boeken staan voor in de bibliotheek, veel gebruikers vinden het prettig om hier vaak even te kijken naar nieuwe aanwinsten.

Een nadeel van een open magazijnopstelling is:

- o De gebruiker kan alleen known items uit de kast halen. Een gebruiker met een subject search moet deze (bijv. via de catalogus of andere bronnen) omzetten in een known item.

Conclusie

Het grootste gevolg van een open magazijnopstelling is het verdwijnen van de mogelijkheid tot kastbrowsen. Kastbrowsen kan erg waardevol zijn in sommige situaties, maar de nadelen voor de serieuze student en onderzoeker zijn vaak niet bekend. Kastbrowsen geeft de mogelijkheid tot het bekijken en evalueren van een boek bij de kast. Maar het geeft de gebruiker niet de mogelijkheid om de volledige bibliotheekcollectie te benutten, laat staan het gehele bestaande literatuuraanbod die een serieuze onderzoeker verwacht, nodig heeft en tegenwoordig online kan doorzoeken.

Een ander voordeel is dat het gemakkelijker wordt boeken te lokaliseren in de kasten dankzij het aanschafnummer i.p.v. UDC codes. Een bijkomend nadeel van open magazijnopstelling is dat de gebruiker met een known item search naar de boekenkast moet om een boek te halen. Als de gebruiker van te voren nog niet weet welk boek hij precies nodig heeft, moet hij of zij dit via de catalogus of via andere bronnen opzoeken.

2.2.2 Hoe gebruiken de huidige gebruikers de kasten om te browsen?

Om deze deelvraag te beantwoorden heb ik de volgende onderzoeksmethoden toegepast:

- o Online enquête
- o Interviews (binnen het ISS)
- o Informele gesprekken

De eerste antwoorden op deze vraag verkreeg ik via vraag 4 van de online enquête (zie ook bijlage 2). Hieruit bleek dat bijna elke gebruiker wel eens in de kasten browsst. 19% zegt altijd te browsen, 36% vaak, 35% soms en 10% nooit. Studenten en academische staf zijn de groepen die kastbrowsen het meeste toepassen. Niet-academische staf browsst het minst.

Na de gesprekken met gebruikers van de bibliotheek, zowel geplande interviews als informele gesprekken, heb ik nog meer inzicht verkregen in de browsing technieken

van de gebruikers. Hieruit bleek dat wanneer de gebruiker kastbrowsen toepast, hij of zij vaak even snel in de omgeving kijkt of er wat relevants staat. Men gebruikt niet vaak de UDC codes, maar kijkt in de directe omgeving van het boek dat men al heeft gevonden.

Conclusie

Kastbrowsen wordt redelijk vaak toegepast in de ISS bibliotheek. Volgens de statistieken van mijn enquête globaal gezien ongeveer in 60% van de gevallen van bibliotheekgebruik. Gebruikers kijken dan vaak snel even in de kast naar gerelateerde relevante boeken. Met het oog op de gevolgen van een open magazijnopstelling en het verdwijnen van kastbrowsen is dit een functie die een bibliotheekcatalogus ook zou moeten aanbieden.

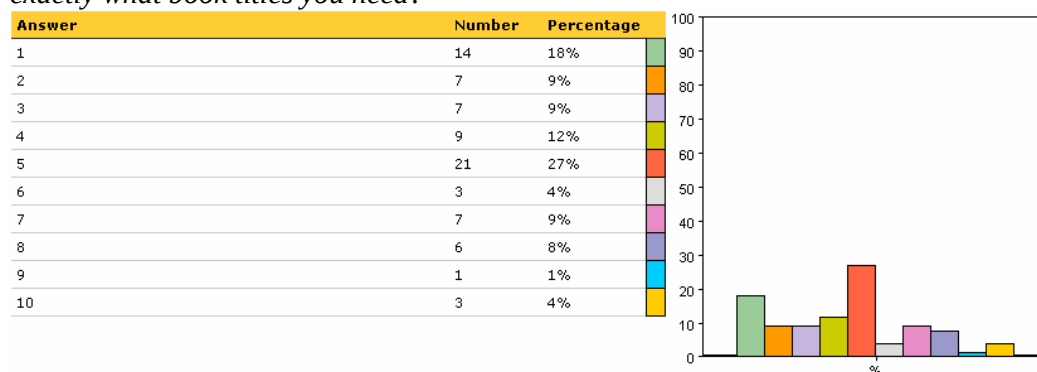
2.2.3. Zoeken de gebruikers vooral specifiek naar geïdentificeerde documenten of naar onderwerpsgeoriënteerde informatie?

Om deze deelvraag te beantwoorden heb ik de volgende onderzoeksmethoden toegepast:

- o Online enquête
- o Interviews (binnen het ISS)
- o Informele gesprekken

De eerste antwoorden op deze vraag verkreeg ik via vraag 3 van de online enquête (zie ook bijlage 2). Hieruit bleek dat een meerderheid van de gebruikers met een known item search naar de bibliotheek komen, zoals blijkt uit deze tabel en grafiek:

3. On a scale from 1 to 10, when you come to the library, do you search for:
1. specific book titles or 10. do you search information on a subject without knowing exactly what book titles you need?



Deze gegevens werden bevestigd bij de interviews en gesprekken met gebruikers. Studenten krijgen bij elk vak een lijst “required” en “recommended readings”. Met deze literatuurlijst komen ze dan naar de bibliotheek. De academische staf komt ook vaak een bepaald boek halen uit de bibliotheek om te gebruiken bij het onderwijs. In de gevallen dat een student niet weet welk boek hij nodig heeft, maar wel een onderwerp weet, gebruikt deze wel vaak de bibliotheek catalogus. Echter, sommige studenten gaven aan hier problemen mee te hebben.

Conclusie

De gebruikers van het ISS komen vaak naar de bibliotheek met een known item search. Dit een gevolg van de “required” en “recommended readings” lijsten. Kastbrowsen is hier niet vereist, maar zoals uit deelvraag 2 blijkt, kijken de gebruikers wel vaak even in de omgeving van een boek naar relevante andere boeken. Wanneer de gebruiker geen known item heeft, moet deze de catalogus gebruiken, maar niet elke student kan hiermee overweg. Dit betekent dat de gebruiker beter geïnstrueerd moet worden op dit gebied.

2.2.4. Wat zijn de gevolgen op het gebied van efficiency wanneer het ISS overstapt naar een open magazijnopstelling?

Om deze deelvraag te beantwoorden heb ik de volgende onderzoeksmethoden toegepast:

- o Literatuuronderzoek
- o Informele gesprekken
- o Interview

In de literatuur vond ik enkele passages in een boek van Hubbard (1981) waar de gevolgen van onderwerpsopstelling op bibliotheekstaf efficiency werd beschreven. Hieruit bleek dat het opstellen van boeken op onderwerp, en dus het mogelijk maken van kastbrowsen, zorgt voor een grote groei van het “reshelving” proces: het terugzetten van boeken. Bij een open magazijnopstelling zou de gebruiker niet in de kast kunnen browsen en boeken moeten ontdekken en selecteren in de catalogus of andere online bronnen. Dit heeft tot gevolg dat veel minder boeken teruggezet moeten worden. Bovendien vermindert deze opstelling ook het aantal kwijtgeraakte boeken en is er minder behoefte aan shelf reading: het checken of de boeken nog op dezelfde plek staan. Ook zal dit proces minder tijd in beslag nemen omdat boeken nu op één acquisitie nummer in de kast staan i.p.v. op een lange UDC code én acquisitie nummer. Gesprekken met de medewerkers van de bibliotheek over dit onderwerp bevestigden deze prognose.

Conclusie

Als het ISS zou overstappen naar een open magazijnopstelling zal de bibliotheek staf minder tijd kwijt zijn aan het terugzetten en onderhouden van de boeken in de kasten. Deze tijd zou gebruikt kunnen worden voor andere services of diensten.

2.2.5. Met welk resultaat (bijvoorbeeld op het gebied van publieksvriendelijkheid, informatievaardigheden en efficiency) hebben andere instellingen een open magazijnopstelling gerealiseerd?

Om deze deelvraag te beantwoorden heb ik de volgende onderzoeksmethode toegepast:

- o Interviews op locatie

Uit de gesprekken met medewerkers van andere bibliotheken met open magazijnopstelling bleek dat men deze opstelling met grote tevredenheid hanteerde. Op het gebied van efficiency heeft deze opstelling het gevolg dat:

- o boeken gemakkelijker teruggezet kunnen worden.

- o het heel gemakkelijk te controleren is of boeken ontbreken of uitgeleend zijn.
- o ruimteproblemen waren (tijdelijk) opgelost.

Voor de gebruikers waren bij beide bibliotheken de volgende gevolgen te zien:

- o Boeken worden makkelijker gevonden in de kasten, niet alleen voor de gebruikers, ook voor de medewerkers: de codes zijn uniek.
- o de codes zijn ook beter en vooral sneller uitlegbaar aan gebruikers met een andere moedertaal dan Nederlands. Zeer belangrijk aangezien beide bibliotheken veel buitenlandse cursisten hebben en veel externe gebruikers ook alleen Engels spreken.
- o De nieuwste boeken staan voor in de bibliotheek, veel gebruikers vinden het prettig om hier vaak even te kijken naar nieuwe aanwinsten.

Gebruikers vragen wel vaak naar de mogelijkheid om in de kasten te browsen omdat men dit gewend is. Het is moeilijk een gebruiker uit te leggen dat kastbrowsen niet voldoende resultaat oplevert. De bibliotheekstaf gaf aan dat ook nu er door ruimtegebrek boeken worden afgestoten, nog steeds verzoeken binnenkomen de boeken op onderwerp te plaatsen. Maar zolang de gebruiker (via de catalogus) vindt wat hij zoekt, is hij tevreden. De medewerkers zijn zelf ook heel tevreden met de open magazijnopstelling, het is makkelijk uit te leggen, op te ruimen en het is makkelijk te controleren.

Conclusie

De bibliotheken die ik heb bezocht zijn erg tevreden met de open magazijnopstelling. Ook de gebruikers hebben geen problemen met de opstelling. De gebruikers vragen vaak naar een onderwerpsopstelling omdat zij dit gewend zijn, maar zolang de gebruiker vindt wat hij zoekt, is deze tevreden.

2.2.6. Wat was voor deze instellingen de aanleiding te kiezen voor een open magazijnopstelling?

Om deze deelvraag te beantwoorden heb ik de volgende onderzoeksmethode toegepast:

- o Interviews op locatie

Uit de gesprekken met de bibliotheekmedewerkers van ASC en Clingendael kwamen een aantal redenen naar voren voor de keuze voor open magazijnopstelling:

- o Het UDC als plaatsingssysteem werd door de gebruikers van Clingendael als niet handig ervaren. Als plaatsingssysteem is het volgens Clingendael eigenlijk een onding. In UDC kunnen codes voorkomen van negen cijfers, met puntjes ertussen. Voor veel gebruikers is dit niet te onthouden of begrijpen.
- o Onderwerpsplaatsing is ruimtevreter. Er moet groeiruimte tussen de verschillende onderwerpen zijn. Voor een nieuw onderwerp moet ruimte gemaakt worden. Een onderwerp dat maar één of twee boeken telt, heeft evenveel ruimte nodig als een onderwerp met vijf boeken. De bibliotheken, vooral Clingendael, hadden een chronisch ruimtegebrek.

- o Voor gebruikers is het heel makkelijk om te denken bij het rijtje boeken over buitenlandse politiek, 'dit is dus alles', terwijl zo'n code ook heel makkelijk als tweede code aan een boek kan zijn toebedeeld. Nog verwarrender wordt het wanneer een boek aan de plaatsingscode ook een landencode krijgt toegekend.
- o Voor medewerkers is het veel praktischer, makkelijk te verwerken en onderhouden.
- o De nieuwste werken staan vooraan in de collectie.

Conclusie

De bibliotheken hebben gekozen voor open magazijnopstelling om een aantal redenen. Voor medewerkers is het gemakkelijker te onderhouden. Voor gebruikers is het gemakkelijker te doorgronden.

2.2.7. Welke voorbereiding en maatregelen zijn getroffen voor het realiseren van een open magazijnopstelling?

Om deze deelvraag te beantwoorden heb ik de volgende onderzoeksmethode toegepast:

- o Interviews op locatie

Op deze vraag kreeg ik bij beide bibliotheken het antwoord dat er niet heel veel maatregelen noodzakelijk zijn. Verreweg het belangrijkste is een goede bibliotheekcatalogus die ervoor zorgt dat de gebruikers het kastbrowsen zo min mogelijk missen. Als de catalogus alle faciliteiten bezit die een goede online catalogus moet bevatten, zoals een goede inhoudelijke ontsluiting, voorkom je veel problemen. Dit is bij een open magazijnopstelling een grote vereiste, nog groter dan bij onderwerpsplaatsing omdat men niet in de kast kan browsen. Het ASC in Leiden hanteerde zelfs al voordat de PC's er waren een open magazijnopstelling, toen moesten de gebruikers via kaartenbakken zoeken. Zelfs dat werkte prima dankzij een goede ontsluiting.

Beide bibliotheken benadrukten ook dat het voor het ISS heel belangrijk zal zijn bij een eventuele overstap de gebruikers erg goed te informeren en instrueren. Het proces moet voor hen zo soepel mogelijk verlopen. Door de gebruikers goed op de hoogte te stellen, voorkomt het ISS problemen en weerstand.

Conclusie

Volgens de bezochte bibliotheken zijn de twee belangrijkste maatregelen die het ISS bij een eventuele overgang naar open magazijnopstelling moet nemen het zorgen voor een goede, toegankelijke catalogus en instructies voor de gebruikers.

2.2.8. Aan welke voorwaarden moet de OPAC van het ISS voldoen om een open magazijnopstelling te ondersteunen?

Om deze deelvraag te beantwoorden heb ik de volgende onderzoeksmethoden toegepast:

- o Interviews op locatie
- o Literatuuronderzoek

De resultaten en antwoorden op deze vraag die ik verkreeg via interviews op locatie staan beschreven in de vorige paragraaf. Mijn literatuuronderzoek leverde echter ook nog enkele voorwaarden op. Wanneer het ISS overstapt op open magazijnopstelling is

de bibliotheekcatalogus het meest voor de hand liggende alternatief voor kastbrowsen. De catalogus neemt het ontdekkings- en selectie proces van boeken over en moet ervoor zorgen dat een gebruiker met een subject search dit omzet in een known item search. Om het ontdekkingsproces te faciliteren, moet de catalogus meer mogelijkheden bieden om verwant materiaal te tonen en serendipiteit te bevorderen (meer hierover is te vinden in hoofdstuk 4: het invoeringsplan). Om het selectieproces te ondersteunen moet de catalogus meer informatie geven over de boeken. Boeken staan namelijk niet meer op onderwerp in de kasten en men loopt alleen naar de kast om een bepaald boek op te halen. Een uitgebreide abstract of sample tekst en een inhoudsopgave van een boek in de catalogus kan de gebruiker helpen te bepalen of een boek relevant genoeg is om naar de kast te lopen.

Conclusie

De OPAC van het ISS kan op enkele punten verbeterd worden om het ontdekkings- en selectieproces van boeken over te nemen van het kastbrowsen. Wanneer de OPAC meer mogelijkheden biedt om verwant materiaal te tonen en serendipiteit bevordert, zal dit de ontdekking van boeken in de catalogus mogelijk maken. Dit kan bijvoorbeeld door middel van het klikbaar maken van trefwoorden en het tonen van gerelateerde boeken. Het toevoegen van een uitgebreid abstract en inhoudsopgave van een boek zal vervolgens de gebruiker moeten helpen in het selectieproces om te bepalen of het boek echt relevant is.

2.2.9. Welke maatregelen dient het ISS te nemen voor implementatie van een open magazijnopstelling?

Deze deelvraag betreft voornamelijk de invoeringsfase, welke wordt beschreven in het invoeringsplan in hoofdstuk 4. Verder is deze vraag ook deels beantwoord in deelvraag 7 en 8.

3 Oplossingsplan

Op basis van de resultaten van mijn diepteonderzoek heb ik een oplossingsplan geschreven voor het ISS (voor het volledige adviesrapport dat is opgeleverd aan het ISS, zie Bijlage 5). Hierin heb ik enkele keuzes gemaakt en aan oplossingen gedacht voor de probleemstelling van de opdrachtgever. In dit hoofdstuk zet ik alle adviezen op een rijtje met argumentatie ontleend aan de onderzoeksresultaten, zoals beschreven in het vorige hoofdstuk, en met verwijzingen naar de problemen in de uitgangssituatie (zie paragraaf 1.2) die aanleiding waren voor de opdracht.

Om de probleemstelling van de opdrachtgever m.b.t. de huidige kastplaatsing van de boeken in de bibliotheek op te lossen heb ik de gevolgen van een alternatieve kastplaatsing in kaart gebracht. Uiteindelijk doe ik op basis van een afweging tussen deze gevolgen een advies tot het wel of niet invoeren van deze alternatieve kastplaatsing, de open magazijnopstelling.

Kastbrowsen

Uit mijn literatuuronderzoek blijkt dat wanneer het ISS zou overstappen van een onderwerpsgeoriënteerde UDC kastplaatsing naar een open magazijnopstelling voor de boeken, de gebruiker niet meer kan grasduinen (kastbrowsen) in de boekenkasten (Boll, 1985; van Damme, 1994; Hildreth, 2000). In een open magazijnopstelling staan de boeken (meestal) op aanschafnummer in plaats van op onderwerp. Het verdwijnen van kastbrowsen is een nadeel, aangezien het erg gewaardeerd wordt in de bibliotheek, zoals ook blijkt uit mijn enquête en interviews (zie bijlage 2). Ook is het voor de gebruiker handig dat boeken met een vergelijkbaar onderwerp naast elkaar in de kasten staan, dit bevordert serendipiteit.

Er zitten echter ook enkele nadelen aan het kastbrowsen. Het is vaak een onvolledige methode. De gebruiker denkt vaak bij de kast: “dit is alles wat er is”, maar dat is vaak niet zo om verschillende redenen. Boll (1985) heeft een lijst gemaakt met redenen waarom kastbrowsen nadelig is voor academische bibliotheekgebruikers. Boeken kunnen namelijk tijdelijk uitgeleend zijn, gereserveerd, verkeerd geplaatst, zoek of in onderhoud. Via kastbrowsen is dit boek dan onmogelijk te vinden, terwijl het wel bestaat. Ook hebben boeken vaak meerdere onderwerpen, maar ze kunnen maar op één plek in de kast staan. Een boek met een secundair, maar substantieel onderwerp, wordt via kastbrowsen niet gevonden, terwijl deze via bijvoorbeeld een catalogus wel gevonden kan worden. Tot slot heeft een bibliotheek nooit al het relevante materiaal betreffende een onderwerp in eigen collectie. Door te zoeken in overkoepelende catalogi verbreed de gebruiker zijn zoektocht ten opzichte van kastbrowsen.

Kort samengevat biedt kastbrowsen de gebruiker niet de mogelijkheid om de volledige bibliotheekcollectie te benutten, laat staan de gehele bestaande collectie die een serieuze onderzoeker verwacht, nodig heeft en tegenwoordig online kan doorzoeken.

Alternatief voor kastbrowsen

Wanneer het ISS zou overstappen op een open magazijnopstelling is de bibliotheekcatalogus het meest voor de hand liggende alternatief voor kastbrowsen. De catalogus neemt het ontdekkings- en selectie proces van boeken over en moet ervoor zorgen dat een gebruiker met een subject search dit omzet in een known item search.

Om het ontdekkingsproces te faciliteren, moet de catalogus meer mogelijkheden bieden om verwant materiaal te tonen en serendipiteit te bevorderen (Luther, 2003). Dit is mogelijk door middel van het klikbaar maken van trefwoorden en het tonen van gerelateerde boeken (Olson, 2001). Hoe dit te realiseren is wordt beschreven in hoofdstuk 4: het Invoeringsplan.

Om het selectieproces te ondersteunen moet de catalogus meer informatie geven over de boeken. Boeken staan namelijk niet meer op onderwerp in de kasten en men loopt alleen naar de kast om een bepaald boek op te halen. Een uitgebreid abstract of sample tekst en een inhoudsopgave van een boek (vergelijkbaar met webwinkel Amazon) in de catalogus kan de gebruiker helpen te bepalen of een boek relevant genoeg is om naar de kast te lopen.

Gevolgen

Andere gevolgen van een open magazijnopstelling in de ISS bibliotheek zijn dat boeken makkelijker gevonden zullen worden in de kasten, niet alleen voor de gebruikers, ook voor de medewerkers: de codes (aanschafnummer) zijn namelijk uniek en simpel. Dit werd bevestigd tijdens mijn bezoeken aan andere bibliotheken met open magazijnopstelling en is een oplossing voor de probleemstelling (zie paragraaf 1.2) die aanleiding was tot mijn afstudeerproject.

De codes (van een open magazijnopstelling) zijn ook beter uitlegbaar aan gebruikers met een andere moedertaal dan Nederlands. Dit is zeer belangrijk aangezien de ISS bibliotheek veel buitenlandse studenten heeft en veel externe gebruikers ook alleen Engels spreken. Dit heeft tevens gevolgen voor de bibliotheekinstructies, die zich bij een onderwerpsopstelling richten op twee aspecten:

- o het fysiek lokaliseren van boeken m.b.v. UDC codes
- o het gebruik van de eigen en andere online catalogi.

Bij een open magazijnopstelling behoeft het eerste aspect veel minder aandacht waardoor men zich kan focussen op het andere.

De gebruiker kan alleen known items uit de kast halen. Een gebruiker met een subject search moet deze (bijvoorbeeld via de catalogus of andere bronnen) omzetten in een known item search.

Wanneer het ISS overstapt naar een open magazijnopstelling, zal de bibliotheekstaf minder tijd kwijt zijn aan het terugzetten en onderhouden van de boeken in de kasten. Deze tijd kan gebruikt worden voor andere services of diensten.

De nieuwste boeken staan bij een open magazijnopstelling voorin in de bibliotheek. Veel gebruikers van andere bibliotheken met een open magazijnopstelling vinden het prettig om hier even te kijken naar nieuwe aanwinsten.

Aanbevelingen

Al deze gevolgen overziende adviseer ik om de overstap naar een open magazijnopstelling te realiseren. De problemen uit de probleemstelling worden hiermee aangepakt, gebruikers zullen geen moeite meer hebben met het lokaliseren van boeken in de kasten.

De nadelen van het verdwijnen van kastbrowsen kunnen grotendeels worden opgevangen door het aanpassen van de bibliotheekcatalogus en gebruik van andere catalogi. Het stimuleren van het gebruik van deze catalogi zal ook leiden tot een bredere zoektocht en dieper literatuuronderzoek bij de gebruikers.

Er zijn enkele voorwaarden die het ISS in acht moet nemen om de overstap met succes te realiseren. De catalogus zal op een aantal punten aangepast moeten worden en de gebruikers zullen goed geïnformeerd en geïnstrueerd moeten worden over de verandering. Meer over het realiseren van deze voorwaarden is te vinden in het invoeringsplan.

3.1 Verslag oplossingspresentatie

Deze paragraaf beschrijft de resultaten van de oplossingspresentatie aan de opdrachtgever en andere betrokkenen van het ISS. De oplossingspresentatie vond plaats op dinsdag 15 mei 2007. Op dat moment werd het adviesrapport door mij gepresenteerd en samengevat aan de opdrachtgever en enkele collega's van de ISS bibliotheek.

Na een korte uitleg van de werkwijze tijdens de onderzoeksfase heb ik mijn resultaten en conclusies voorgelegd aan de betrokkenen. Na deze korte presentatie was er vervolgens tijd voor discussie.

De betrokkenen waren qua toegepaste onderzoeksmethoden en conclusies erg tevreden over het niveau van mijn resultaten. De opdrachtgever was blij dat mijn advies positief was over invoering van de numerus currens (open magazijnopstelling). Hij was ook erg tevreden over het feit dat het adviesrapport een aantal duidelijke voorwaarden beschreef die ingevoerd moesten worden om de implementatie te laten slagen. Deze zouden later in het invoeringsplan nog worden verfijnd.

Enkele collega's waren bij aanvang van mijn afstudeeropdracht niet erg positief over de invoering van een open magazijnopstelling. Bij deze bijeenkomst was de weerstand een stuk minder. Dit kwam deels door de argumenten uit mijn oplossingspresentatie en deels omdat ik tijdens mijn afstudeerproject veel heb gesproken met deze collega's over mijn opdracht en draagvlak had gecreëerd.

Er werd verder gediscussieerd over de sterke en zwakke punten van kastbrowsen in het algemeen en bij academische bibliotheken in het bijzonder. Ook werd er gebrainstormd over de verbeterpunten voor de catalogus, waar nog enkele goede suggesties uitkwamen die meegenomen werden naar de invoeringsfase.

Na een uur was de ingeplande tijd voorbij en heb ik de bijeenkomst afgesloten met de belofte dat men het definitieve adviesrapport dezelfde week zou ontvangen.

4 Invoeringsplan

In dit invoeringsplan beschrijf ik hoe de aanbevelingen in deze organisatie onder de gegeven omstandigheden het beste geïmplementeerd kunnen worden. Het plan begint met een korte beschrijving van enkele aspecten m.b.t. de invoeringsfase waarna in paragraaf 4.1 dieper wordt ingegaan op de vereiste veranderprocessen.

Om een open magazijnopstelling voor de boeken van de ISS bibliotheek te realiseren zal het ISS op enkele punten moeten veranderen om deze oplossing in te voeren. De gebruikersinstructies zullen moeten worden aangepast evenals de bibliotheekcatalogus, gebruikers moeten geïnformeerd worden over de veranderingen, de boeken moeten fysiek verplaatst worden en de UDC codes zullen van de shelfmarks afgehaald moeten worden. Deze punten worden in paragraaf 4.1 verder uitgewerkt.

Beoogd eindresultaat

Het beoogde concrete eindresultaat is dat de boeken van de ISS bibliotheek straks op aanschafnummer in de kasten staan. Hierdoor hebben de gebruikers geen moeite meer om de boeken in de kasten te lokaliseren. Na de nieuwe bibliotheekinstructies kunnen de gebruikers via de vernieuwde bibliotheekcatalogus en andere catalogi de boeken ontdekken en selecteren.

Mijn rol

Mijn rol in deze fase is zowel adviserend als uitvoerend. Door middel van dit invoeringsplan adviseer ik als afstudeerder het ISS over de te nemen stappen. Tevens voer ik een analyse uit op de huidige bibliotheekcatalogus en maak ik een voorstel voor de opbouw van het nieuwe catalogusscherm (zie paragraaf 4.2). Dit is een voorwaarde voor de catalogus, zoals beschreven in het oplossingsplan, om het kastbrowsen te vervangen.

Betrokkenen

Er zijn drie partijen bij deze invoering betrokken. Ten eerste het management waaronder de opdrachtgever, de heer Wesseling. Deze partij maakt de beslissingen op het gebied van de verbouwing van de bibliotheek en het invoeren van een open magazijnopstelling. Pas na goedkeuring en planning van deze partij kan tot invoering worden overgegaan.

De tweede partij bestaat uit de OLITS medewerkers. Deze partij bestaat uit de bibliotheekstaf en de IT Services. De bibliotheekstaf zal het meest van de invoering en gevolgen daarvan ondervinden.

De derde partij is de gebruikersgroep van de ISS bibliotheek. Deze bestaat onder andere uit ISS studenten, academische en ondersteunende staf van het ISS en externe gebruikers.

Risico's

Er zijn enkele aspecten die een risico vormen bij de implementatie van de open magazijnopstelling. De grootste risicofactor is de gebruikersgroep van het ISS. Uit de gehouden enquête bleek dat een deel van deze groep op voorhand tegen een open

magazijnopstelling is. De natuurlijke neiging is deze mensen niet of nauwelijks bij het veranderingsproces te betrekken, maar het levert, theoretisch gezien, doorgaans een bevredigender eindsituatie op als zij er juist intensief bij betrokken worden. Dit is echter lastig te realiseren aangezien de gebruikersgroep moeilijk te betrekken is bij een veranderproces dat voornamelijk geregeld moet worden door de bibliotheekstaf. Daarom is het van belang de gebruikersgroep erg goed te informeren over de veranderingen en te wijzen op de vele voordelen. Dit is een taak van de bibliotheekstaf en het management en wordt verder beschreven in paragraaf 4.1.

Een andere risicofactor is het tijdsbestek van de invoering. Om de boeken fysiek te verplaatsen zal de bibliotheek waarschijnlijk tijdelijk of gedeeltelijk gesloten moeten worden. Dit is voor een academische bibliotheek erg lastig aangezien de studenten de bibliotheek veel gebruiken. Het vereist een goede planning en voorbereiding om de invoering van de open magazijnopstelling zo te laten verlopen dat de studenten er zo weinig mogelijk last van hebben.

4.1 Veranderprocessen

Hieronder staat een schematische weergave van de activiteiten die uitgevoerd moeten worden om de open magazijnopstelling in te voeren. Er is echter nog geen exacte datum bekend wanneer de invoering plaatsvindt. Onder het schema worden de activiteiten verder uitgewerkt.

	Wat	Wie
1	Bibliotheekinstructies aanpassen	Bibliotheekstaf
2	Catalogus aanpassen	Afstudeerder & IT Services
3	Gebruikers informeren	Bibliotheekstaf & management
4	Fysiek verplaatsen van boeken	Bibliotheekstaf
5	Shelfmarks aanpassen	Bibliotheekstaf

Stap 1. Bibliotheekinstructies aanpassen

Er zijn veel documenten van de ISS bibliotheek met tips voor bibliotheekgebruik die bij een nieuwe opstelling aangepast moeten worden. Het gaat o.a. om:

- o ISS Library Brochures (m.b.t. bibliotheekgebruik en de catalogus)
- o ISS Welcome Book
- o ISS Library website
- o ISS Library tours (rondleiding voor nieuwe studenten)
- o Instructies voor bibliotheekstaf

Deze documenten zullen allemaal aangepast moeten worden aan de nieuwe situatie. Hierin wordt de open magazijnopstelling toegelicht en krijgt de gebruiker instructies voor het gebruik van de aangepaste bibliotheekcatalogus en gebruik van andere catalogi. Deze stap wordt uitgevoerd door leden van de bibliotheekstaf, voordat de invoering wordt gerealiseerd. Vervolgens worden deze documenten verspreid onder de huidige gebruikers (zie ook stap 3). Dit betekent dat de documenten moeten worden geschreven voordat de open magazijnopstelling daadwerkelijk is ingevoerd. Daarom zal enkele weken na de invoering worden bekeken of de instructies overeen komen met de nieuwe situatie en kunnen ze eventueel nog worden aangepast.

Stap 2. Catalogus aanpassen

In het oplossingsplan zijn enkele voorwaarden gesteld waaraan de ISS bibliotheekcatalogus moet voldoen wanneer deze het kastbrowsen gaat vervangen. Kort samengevat zal de catalogus meer gerelateerde items en trefwoorden moeten aanbieden om serendipiteit en online browsen te bevorderen tijdens het ontdekkingsproces. Extra informatie over een boek, bijvoorbeeld een samenvatting of inhoudsopgave, zal het selectieproces verbeteren. Om dit te realiseren dient het huidige catalogusscherm van de OPAC aangepast te worden. Een voorstel voor de opbouw van dit nieuwe catalogusscherm is te vinden in paragraaf 4.2.

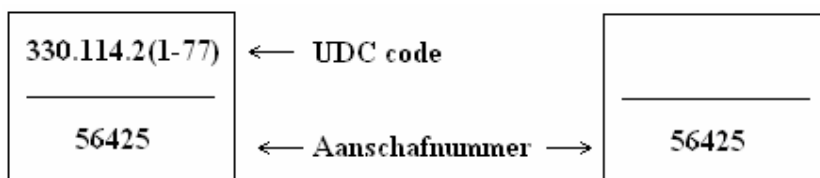
Stap 3. Gebruikers informeren

De gebruikers van de ISS bibliotheek moeten goed geïnformeerd worden over een eventuele verandering van opstelling. Voor hen zal een zo soepel mogelijke overgang nagestreefd worden. Ten eerste moeten de redenen en voordelen van de overstap bekend gemaakt worden. Dit is een taak van de opdrachtgever. Ten tweede zullen de gebruikers geïnstrueerd moeten worden in het gebruik van de nieuwe opstelling, de ISS catalogus en andere online resources zoals Worldcat, Picarta etc. Dit kan gebeuren via het verspreiden van de aangepast instructies, zoals hiervoor beschreven in stap 1.

Stap 4. Fysiek verplaatsen

Het verplaatsen van de boeken dient logistiek gepland te worden. Dit vereist een plan met een schema dat zo min mogelijk overlast voor de gebruikers oplevert (Hubbard, 1981). De planning van de verbouwing van de ISS bibliotheek speelt hierbij een grote rol in de afstemming, hier is echter nog geen datum voor vastgesteld.

In de huidige opstelling staan de boeken op UDC code in de kast, boeken met dezelfde UDC code staan vervolgens op aanschafnummer gesorteerd. In de open magazijnopstelling staan alle boeken op aanschafnummer. Dit is ook zichtbaar aan het shelfmarks. Het huidige shelfmark (links) en het shelfmark bij de voorgestelde magazijnopstelling (rechts) zijn hieronder afgebeeld:



Op de volgende pagina bevindt zich een korte weergave van twee mogelijke verplaatsingstechnieken:

Optie 1: Per kast stapelen

- o Er passen gemiddeld 250 boeken in een bibliotheekkast, bestaande uit 5 lagen.
- o In de collectiecatalogus van het ISS is het mogelijk een lijst te maken van de eerste 250 aanschafnummers. Hieruit blijkt bijvoorbeeld dat de boeken met aanschafnummer 1 t/m 505 de “oudste” 250 boeken nog in collectie zijn.
- o Deze boeken dienen dan met deze lijst uit de kasten worden gehaald en apart gelegd op een stapel voor kast 1.
- o Vervolgens wordt een nieuwe lijst gemaakt met de volgende 250 aanschafnummers. Dit kunnen dan bijvoorbeeld de boeken 506 t/m 960 zijn.
- o Deze worden vervolgens ook uit de huidige opstelling gehaald (m.b.v. de UDC codes) en op stapel 2 klaar gelegd.

Om het uit de kasten halen van boeken te versnellen, kan de lijst met 250 aanschafnummers worden gesorteerd op UDC code, zodat er van achter naar voren in de bibliotheek kan worden gezocht:

Aanschafnummer	UDC	Titel
23478	301.354.2	Trade and environment
23479	002.23.2	Trauma and the memory
23482	330.1.1	Administration in transition
23490	220.3	View from the UN

Voorbeeld van een lijst met aanschafnummers

Aanschafnummer	UDC	Titel
23479	002.23.2	Trauma and the memory
23490	220.3	View from the UN
23478	301.354.2	Trade and environment
23482	330.1.1	Administration in transition

Gesorteerd op UDC code, nu kan men alle boeken ophalen door in één run van achter naar voren te lopen.

Wanneer alle boeken zijn klaargelegd op stapels, zijn de kasten leeg en kunnen deze vervolgens gevuld worden. Stapel 1 in kast 1, etc. Uitgeleende boeken worden bij het reshelfen op aanschafnummer teruggezet. De hele verplaatsing kan uitgevoerd worden door de bibliotheekstaf, met hulp van vrijwilligers (studenten).

Voordelen:

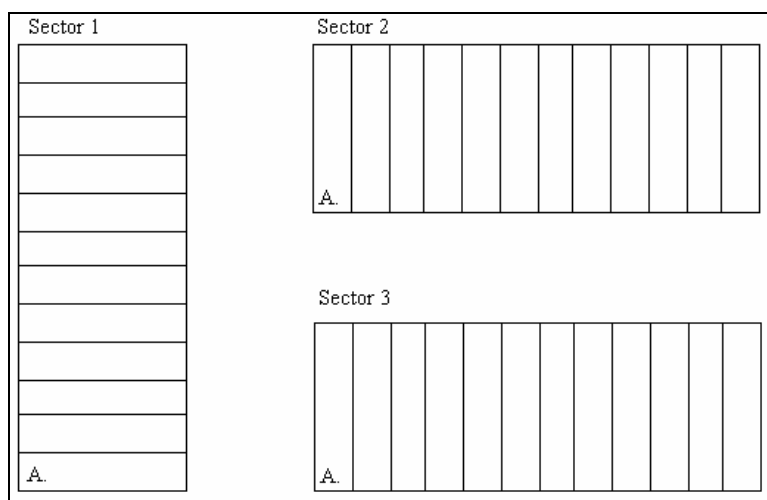
- o De boeken worden in één keer naar hun nieuwe plek verplaatst.
- o Deze techniek kan met veel vrijwilligers tegelijk uitgevoerd worden, iedere vrijwilliger krijgt zijn eigen lijst boeken.

Nadelen:

- o Elk boek moet d.m.v. de UDC code gezocht worden in de huidige kastplaatsing, dit kost erg veel tijd.
- o Alle boeken moeten uit de kasten worden gehaald en op stapels of karren opgeslagen, voordat er weer boeken teruggezet kunnen worden op aanschafnummer. Dit kost erg veel ruimte: 70.000 boeken op stapels naast de kasten.

Optie 2: Per sector sorteren

- o De bibliotheek wordt opgedeeld in sectoren.
- o Een medewerker bestrijkt met drie boekenkarren één sector.
- o De drie boekenkarren zijn voor de boeken met aanschafnummer 0 t/m 40.000, 40.001 t/m 50.000 en 50.001 t/m 58.000.
- o Elk boek in de sector wordt op één van de drie karren gelegd, beginnend bij punt A.
- o Wanneer de karren vol zijn, worden de boeken in de juiste sector gelegd bij punt A, want daar zijn de kasten nu leeg, waarbij Sector 1: 0 t/m 40.000, Sector 2: 40.001 t/m 50.000 en Sector 3: 50.001 t/m 58.000.
- o Wanneer alle boeken in de juiste sector liggen, dus bijv. alle boeken met aanschafnummer 0 t/m 40.000 in Sector 1, moet deze sector met de hand geordend worden zodat de boeken op aanschafnummer komen te staan.
- o Dit kan eventueel ook weer gebeuren met drie karren en bovenstaande werkwijze, maar dan toegespitst op één sector.



Voordelen:

- o Weinig overlast van boeken buiten de kasten.
- o De boeken worden erg snel verplaatst.

Nadelen:

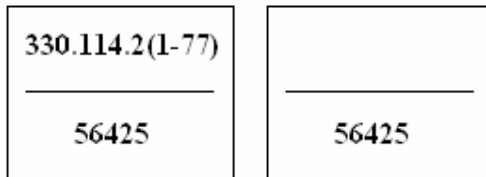
- o Boeken moeten meerdere keren geordend en verplaatst worden.
- o Kan niet met veel mensen tegelijk uitgevoerd worden, gaat echter wel snel.

Conclusie stap 4

Wanneer beide opties worden bekeken blijkt de tweede optie, het sorteren per sectie de beste methode. Het verplaatsen gebeurt hier het snelst en met de minste overlast. Bij optie 1 kost het zoeken van de boeken teveel tijd. Bovendien is het niet handig en waarschijnlijk zelfs onmogelijk alle boeken naast de kasten op te stapelen om ze daarna pas weer in de kasten te plaatsen.

Stap 5. Shelfmarks aanpassen

De shelfmarks op de boeken bevatten, zoals gezegd, een UDC code en aanschafnummer. Na invoering van de voorgestelde opstelling is deze eerste code niet meer relevant. De simpelste oplossing is een wit stickertje over de UDC code te plakken zodat deze niet meer zichtbaar is, echter kan ook voor elk boek een nieuw shelfmark geprint worden en over de huidige heen geplakt worden.



Het plakken van een wit label of nieuw shelfmark kan op twee momenten gebeuren. De eerste optie is dit te doen tijdens het verplaatsen van de boeken (zie stap 4), dus bij het plaatsen van de boeken in de nieuwe opstelling. De tweede optie is dat elk boek op een later tijdstip een sticker krijgt. Dit kan gebeuren door medewerkers die de kasten langsgaan en op elk boek een label plakken.

Op een later tijdstip labelen heeft wel een nadeel, boeken die nog niet omgelabeld zijn hebben nog steeds een overbodige UDC code die voor verwarring kan zorgen bij de gebruikers. Een voordeel van deze methode is dat het verplaatsingsproces hierdoor korter duurt en de bibliotheek dus minder overlast heeft. Ook kan tijdens het labelen gecontroleerd worden of alle boeken ook op de goede plaats staan, het zogenaamde shelf reading. Dit is volgens Hubbard (1981) een onmisbare laatste stap bij een grote verplaatsing. Om deze redenen is de tweede optie de beste keuze.

4.2 Catalogusscherm

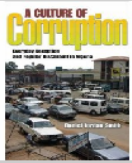
Na de oplossingspresentatie vroeg de opdrachtgever om een voorstel voor de invoering van een aangepast catalogusscherm. Een open magazijnopstelling vraagt namelijk om een ander ontdekkings- en selectieproces, zoals beschreven in hoofdstuk 2. Het huidige catalogusscherm voor collectie-items is geanalyseerd en vervolgens zijn een aantal aanpassingen voorgesteld die de gebruiker moeten helpen bij het vinden van de benodigde informatie. Hieronder staan respectievelijk het huidige en voorgestelde catalogusscherm afgebeeld (voor grotere afbeeldingen, zie bijlage 6). Daarna worden de aanpassingen toegelicht.

☐ book (Material type)
 343.352(669)

In collection: 1 | Available: 1
 57499

SMITH, D. J. ①

A culture of corruption : everyday deception and popular discontent in Nigeria / Daniel Jordan Smith / D.J. SMITH. - Princeton : Princeton University Press, 2007. - xxiii, 263 p



search inside

☐ Abstract & Content-page

ISBN 0691127220

Recordnr: 90553

Availability information:

Copy number	Shelfmark	Loan category	Loan status
83501001292677	57499	Course Material	available
83501001292678	57499b	Book	on loan

Keywords corruption, social and cultural anthropology

Geographical keyword Nigeria

Class_number 343.352(669)

Default shelfmark 57499

Title: ② **A culture of corruption: everyday deception and popular discontent in Nigeria**

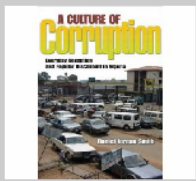
Author: Smith, D.J.

Publication: Princeton: Princeton University Press, 2007, 263p

ISBN: 0691127220

Remark: Translation of: Een cultuur van corruptie, 1991

Material Type: Book



Availability information: ③

on order

Shelfmark	Loan category	Loan status
57499	<u>Course Material</u>	available
57499b	<u>Book</u>	on loan ☐ reserve

④ ☐ Abstract & Content-page

[Search inside at Amazon](#)

[Search inside at Google Books](#)

[Order at the ISS Bookshop](#)

[Order at Amazon](#)

Related materials ⑤

Virtual shelfbrowsing [Click here](#) for related items

Keywords [corruption, social and cultural anthropology](#)

Geographical keywords [Nigeria](#)

Further information ⑥

Abstract:

Contents:

Record number: 90553

1. Items zoals “copy number” en voorwerk (de romeinse cijfers) zijn gegevens die de bibliotheekgebruiker niet nodig heeft. Deze worden wel door de bibliotheekstaf gebruikt, bijvoorbeeld bij het reserveren of het bestellen van boeken. Echter, de catalogus moet in de eerste plaats de gebruikers ondersteunen. Daarom zijn deze items van dit scherm verwijderd omdat ze verwarring oproepen bij de doelgroep. Tevens staat alle informatie maar één keer op het scherm. In het huidige scherm zijn sommige items twee of drie maal te zien, terwijl dit qua functionaliteit niets toevoegt.
2. De titelbeschrijving is opgedeeld in aparte velden. Hier is voor gekozen om verschillende redenen. Ten eerste is het nu duidelijker wat elk veld betekent omdat dit voor het veld staat. Ten tweede kan de gebruiker nu ook gelijk zien welke items clickable zijn omdat alles wat onderstreept is, clickable is geworden. Wanneer de gebruiker op bijvoorbeeld een keyword of auteur klikt, krijgt de gebruiker de zoekresultaten van deze query te zien. Dit bevordert het online browsen en ontdekkingsproces zoals beschreven in hoofdstuk 2.2.
3. Alle informatie over de beschikbaarheid van een boek wordt getoond in het “Availability information” kader. In de huidige situatie is dit in tweeën gedeeld (het eerste en derde kader). Ook hier is gekozen alleen de voor de gebruiker gewenste informatie te tonen: shelfmark van de individuele exemplaren, categorie en beschikbaarheid met de mogelijkheid een uitgeleend boek te reserveren. Hierbij worden alle exemplaren in collectie gereserveerd en niet een specifiek exemplaar; wel wordt er onderscheid gemaakt tussen Course material en gewone boeken. Tevens krijgt de gebruiker een informatie roll-over menu te zien als hij met de muis over de “Loan category” beweegt. Hierin wordt uitgelegd wat deze categorie inhoudt qua doelgroep, leenperiode etc.
4. Aan de rechterkant van dit kader worden hyperlinks geplaatst naar de webpagina van de uitgever, Amazon en Google Books, die het boek vaak (deels) fulltext aanbieden. Dit helpt de gebruiker te bepalen of het boek relevant is (selectieproces). Ook kan de gebruiker hier kiezen om het boek te bestellen bij de ISS Bookshop. Wanneer op deze link gedrukt wordt krijgt deze een formulier te zien dat gevuld moet worden met de nodige bibliografische gegevens en waar de gebruiker verplicht naam, email en telefoonnummer invult. De bookshop kijkt dan of geleverd kan worden en neemt contact op met de besteller. Het submit van het formulier hoeft alleen maar een eenvoudig emailbericht aan "bookshop@iss.nl" te genereren.
5. Het kader “Related materials” geeft de gebruiker de mogelijkheid gerelateerde items te ontdekken. De gebruiker kan klikken op de functie “related items”. Dit is een hernoemde versie van de “class number” link uit de huidige catalogus. De gebruiker krijgt dan boeken met dezelfde UDC code te zien. Deze UDC code wordt dus achter de schermen nog steeds gebruikt. Ook staan hier de clickable keywords die de gebruiker een nieuwe query laten uitvoeren. Al deze functies zullen het ontdekkingproces van gebruikers ondersteunen en zo het kastbrowsen vervangen, zoals beschreven in het oplossingsplan.

6. Tot slot kan de gebruiker in het kader “Further information” meer informatie over het gevonden boek vinden. Dit kader helpt de gebruiker bij het bepalen of dit boek voor hem relevant is of niet: het selectieproces. De bibliotheekstaf kan zelf een abstract en table of contents toevoegen. Dit helpt ook het boek toegankelijk te maken via de eigen zoekfunctie. Hier is ook het “record number” te vinden. De bibliotheekstaf heeft dit nummer nodig om boeken te reserveren. Het is de bedoeling dat in de toekomst gebruikers zelf boeken kunnen reserveren via de Reserve knop, dan zal het record number verdwijnen van het catalogusscherm.

Andere suggesties

Ik heb met twee bibliotheekmedewerkers gesproken over de aanpassingen aan het catalogusscherm. Daarbij kwamen ook nog enkele verbeterpunten voor de catalogus in het algemeen ter sprake. Deze punten worden hieronder opgesomd en kunnen meegenomen worden tijdens het veranderproces van het catalogusscherm:

- o De loan category Video moet Audio-visual worden genoemd aangezien dvd's er ook deel van uitmaken.
- o Het zou voor de gebruikers handig zijn wanneer de gebruikte zoektermen ook in het catalogusscherm van het item gemarkeerd (highlight) worden, net als in de zoekresultaten.
- o Een extra zoekingang voor bij de expert search: “geographical provenance”. Hiermee kunnen de gebruikers zoeken naar publicaties geschreven door mensen afkomstig uit een bepaald land.

4.3 Wat is al gerealiseerd?

Tijdens het afstudeertraject was er door het management nog geen beslissing genomen over de datum van de verbouwing en invoering van een open magazijnopstelling. Het was daarom moeilijk om al echt concrete maatregelen in te voeren. Het opleveren van dit invoeringsplan met voorstel voor een aangepast catalogusscherm is wat er voor de invoeringsfase is gerealiseerd.

5 Verklarende woordenlijst

Bibliotheekcatalogus

Een bibliotheekcatalogus is een collectie beschrijvingen van de boeken en andere objecten in een bibliotheek. Zie ook OPAC.

Bibliotheekstaf

Hiermee worden de medewerkers van het ISS bedoeld van de afdeling OLITS, die werkzaam zijn bij de bibliotheek.

Course material

Dit zijn boeken in de bibliotheek van het ISS die betrekking hebben op de lesstof. Deze zijn daarom maar voor 3 dagen te lenen.

Gebruikers

Hiermee worden de gebruikers van de ISS bibliotheek bedoeld, dit zijn voornamelijk studenten van het ISS en de academische en ondersteunende staf van het ISS.

Kastbrowsen

Dit is een zoektechniek die alleen mogelijk is in een bibliotheek met een onderwerpsgeoriënteerde opstelling, waarbij de gebruiker in de kast naar nabije gerelateerde boeken zoekt.

Kastplaatsing

Methode om boeken in de bibliotheekkasten te plaatsen. Dit kan bijvoorbeeld op onderwerp, op aanschafnummer of grootte.

Known item

Soort informatiebehoefte waarbij de gebruiker precies weet welk document of boek hij nodig heeft.

Numerus currens

Dit is een kastplaatsingsmethode waarbij boeken in de volgorde van aanschaf opeenvolgend genummerd en gerangschikt zijn.

Onderwerpsgeoriënteerde opstelling

Dit is een opstelling voor boeken in een bibliotheek waarbij de boeken met hetzelfde onderwerp bij elkaar in de kasten staan d.m.v. UDC codes.

OPAC

Een Online Public Access Catalog, ofwel een online ontsluiting van de bibliotheekcatalogus.

Open magazijnopstelling

In dit document wordt hiermee een opstelling voor boeken in een bibliotheek bedoeld, waarbij boeken op aanschafnummer in de kasten staan en vrij toegankelijk zijn voor de gebruikers.

Reshelven

De boeken terug in de kasten zetten nadat deze zijn teruggebracht bij de bibliotheek door de gebruiker. Dit proces wordt uitgevoerd door de bibliotheekstaf.

Serendipiteit

Het vinden van iets onverwachts en bruikbaar terwijl men op zoek is naar iets (totaal) anders.

Shelfmark

Een serie cijfers of letters op een boek die de locatie in de bibliotheek aangeven.

Subject search

Soort informatiebehoefte waarbij de gebruiker wel weet waar hij informatie over wil vinden, maar niet weet welk document of boek hij nodig heeft.

UDC

De Universele Decimale Classificatie (UDC) is een internationaal indelings- en classificatieschema dat gebruikt kan worden om boeken in een bibliotheek in een onderwerpsgeoriënteerde opstelling te plaatsen.

6 Gebruikte literatuur

Bates, M. J. (1989), *The Design of Browsing and Berrypicking Techniques for the Online Search Interface*. Online Review, v.13, n.5 (Oct 1989): p407-24

Boll, John J. (1985), *Shelf browsing, Open Access and Storage Capacity in Research Libraries*. Graduate School of Library and Information Science, Publication Office, University of Illinois.

Buckland, M. (1999), *Library Services in Theory and Context 2nd Edition*. Retrieved 04-04-2007 from <http://sunsite.berkeley.edu/Literature/Library/Services/index.html>

Dam, J.A. van & Marcus, N.H.M. (2002), *Een praktijkgerichte benadering van organisatie & management*. Groningen: Wolters-Noordhoff

Damme, M. van. (1994), *Browsing en serendipiteit in geautomatiseerde information retrieval*. Amsterdam: Universiteit van Amsterdam

Derksen, Th.J.G. (2000), *AIV, informatiekunde voor het HBO*. Schoonhoven: Academic Service

Handy, C.B. (1985), *Understanding organizations*, 3rd Edn, Harmondsworth, Penguin Books

Hildreth, C.R. (2000), *Online Catalogue Design Models: Are we moving in the right direction*. Retrieved 05-04-2007 from:
<http://www.ou.edu/faculty/H/Charles.R.Hildreth/clr-five.html>

Hubbard, W. J. (1981), *Stack management: a practical guide to shelving and maintaining library collections*. Chicago: American Library Association

Institute of Social Studies: Annual report 2004

Institute of Social Studies: Annual report 2005

Institute of Social Studies: Prospectives 2006-2007

Jansen, E.P.W.A. et al. (2004), *Enquêteren: Het opstellen en gebruiken van vragenlijsten*. Groningen: Wolters Noordhoff

Kempen, P. & Keizer, J. (2006), *Competent afstuderen en stagelopen*. Groningen: Wolters Noordhoff

Kieft, R. (2006), *Browsing Library Collections: From the Shelf to the Online Catalog*. Educause Review, vol. 41, no. 3 (May/June 2006): p12-13.

Luther, J. et al. (2003), *Library Buildings and the Building of a Collaborative Research Collection at the Tri-College Library Consortium*, Washington DC: Council on Library and Information Resources. Retrieved 05-04-2007 from <http://www.clir.org/pubs/reports/pub115/contents.html>

Morse, P.M. (1970), *On browsing: the use of search theory in the search for information*. Cambridge, Mass.: Massachusetts institute of technology.

Nuffic, Netherlands organization for international coöperation in higher education. Retrieved February 6, 2007 from <http://www.nuffic.nl>

Reitz, J.M. (2004), *Dictionary for Library and Information Science*. Englewood, Colorado: Libraries Unlimited

Olson, Hope A. (2001), *Subject analysis in online catalogs*. Englewood, Colorado: Libraries Unlimited

Shill, H. B. (1980). *Open stacks and library performance*. College and Research Libraries, v.41, n.3, p220-226 (May 1980)

Sprink, S. (2001), *Cursus zoeken op internet*. Retrieved 23-05-2007 from http://www.schic.nl/studenten/cursus_zoeken/

Steehouder, M. et al. (1999), *Leren Communiceren*. Groningen: Wolters Noordhoff.

Swigchem, P.J. van & Slot, E.J. (1990), *BDI - terminologie: verklarend woordenboek van Nederlandse termen op het gebied van bibliotheek en documentaire informatie*. Den Haag : NBLC

Eindrapport

Afstudeerproject

Kastplaatsing: van onderwerp naar aanschafnummer

**De gevolgen van een open magazijnopstelling voor de
browsingtechnieken van bibliotheekgebruikers**

Bijlagen



Naam: Peter van Helden
Studentnummer: 20030329
Opleiding: IDM

Afstudeerdocent: A.A.J. van Helvoort
Examinator: W.J. van der Kwaak

Afstudeerorganisatie: Institute of Social Studies
Opdrachtgever: M.G. Wesseling

Datum: 08-06-2007
Versie: 1.0

Inhoudsopgave

Bijlage 1:	Projectplan	3
Bijlage 2:	Enquête	26
	2.1 Enquête formulier	26
	2.2 Enquête resultaten	27
	2.3 Enquête resultaten per gebruikersgroep	29
	2.4 Enquête resultaten van vraag 6	35
	2.5 Enquête case summaries	41
Bijlage 3:	Vragenlijst interviews binnen ISS	47
Bijlage 4:	Vragenlijst interviews op locatie	48
Bijlage 5:	Het adviesrapport voor het ISS	49
Bijlage 6:	Het catalogusscherm	70
Bijlage 7:	Reflectie	72

Bijlage 1:

Projectplan

De gevolgen van een open magazijnopstelling

Naam:	Peter van Helden
Studentnummer:	20030329
Opleiding:	IDM
Afstudeerdocent:	A.A.J. van Helvoort
Examinator:	W.J. van der Kwaak
Afstudeerorganisatie:	Institute of Social Studies
Opdrachtgever:	M.G. Wesseling
Datum:	19-03-2007
Versie:	2.0

Inhoudsopgave

1	Inleiding	5
2	Rapportage vooronderzoek.....	6
2.1	Een beschrijving van de organisatie	6
2.1.1	<i>Historie</i>	<i>7</i>
2.1.2	<i>Missie statement.....</i>	<i>8</i>
2.1.3	<i>Cultuurkenmerken.....</i>	<i>8</i>
2.1.4	<i>Bedrijfsstructuur</i>	<i>9</i>
2.1.5	<i>De afdeling.....</i>	<i>9</i>
2.1.6	<i>De informatievoorziening</i>	<i>10</i>
2.1.7	<i>Actuele ontwikkelingen</i>	<i>10</i>
2.1.8	<i>Invloed ontwikkelingen op afstudeeropdracht</i>	<i>11</i>
2.1.9	<i>Werkwijze externe oriëntatie.....</i>	<i>11</i>
2.2	Rapportage van het oriënterende onderzoek	12
2.2.1	<i>Intakegesprek</i>	<i>12</i>
2.2.2	<i>Oriënterende interviews.....</i>	<i>12</i>
2.2.3	<i>Oriënterend literatuuronderzoek</i>	<i>13</i>
2.3	Probleemomschrijving	15
2.4	Gewenste eindsituatie	15
2.5	De opdracht	16
3	Onderzoeksplan.....	17
3.1	Doelstelling	17
3.2	Deelvragen	17
3.3	Onderzoekselementen	18
3.4	Variabelen	18
3.5	Dataverzamelingsmethoden	19
3.6	Risico's	20
4	Plan van aanpak.....	22
4.1	Werkplan en projectorganisatie	22
4.2	Communicatieplan	24
5	Bronnen.....	25

1 Inleiding

Dit projectplan is het resultaat van oriënterend onderzoek op de organisatie en de probleemomschrijving van het Institute of Social Studies in Den Haag. Het document geeft een volledig beeld van alle taken en subtaken, de taakverdeling en de planning in de tijd die ik, als afstudeerder, voor de opdrachtgever zal uitvoeren. Tevens biedt het voor het vervolgtraject voldoende houvast om op terug te vallen als iets vastloopt of onduidelijk is.

Het projectplan bestaat uit drie delen:

- o Rapportage vooronderzoek, met verantwoording van de aanpak
- o Onderzoeksplan
- o Plan van aanpak

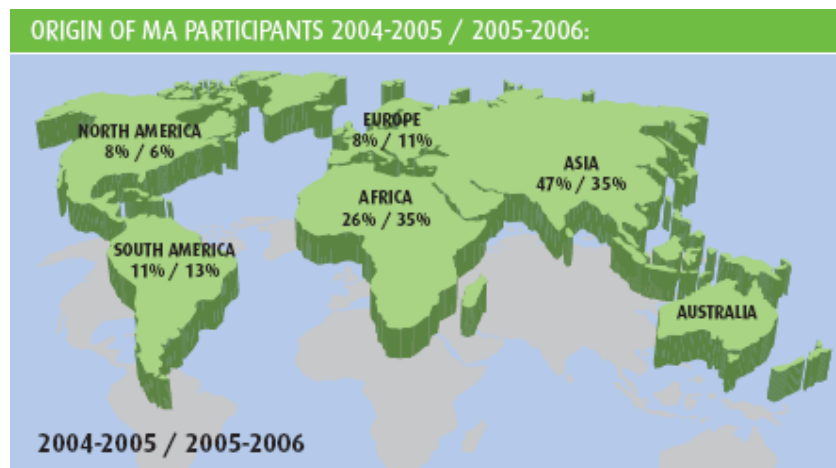
2 Rapportage vooronderzoek

2.1 Een beschrijving van de organisatie

De afstudeeropdracht wordt uitgevoerd bij het Institute of Social Studies in Den Haag. Het ISS is één van de grootste academische instituten voor ontwikkelingsstudies ter wereld en heeft als primair proces het ondersteunen van landen in ontwikkeling door middel van onderwijs, onderzoek en projecten, in samenwerking met nationale en internationale organisaties en overheden.

De organisatie behoort tot de branche van Nederlandse non-profit dienstverlenende organisaties en expertisecentrum op het terrein van internationaal georiënteerd onderwijs. Er werken circa 150 mensen verdeeld over de academische staf en ondersteunde staf (zie ook organogram op pagina 8).

Omdat het ISS een internationaal instituut is, bestaat de staf uit mensen van over de hele wereld. Het internationale karakter blijkt ook uit de studenten. Sinds de oprichting hebben meer dan 10.000 studenten uit 160 landen meegedaan aan programma's van het ISS.



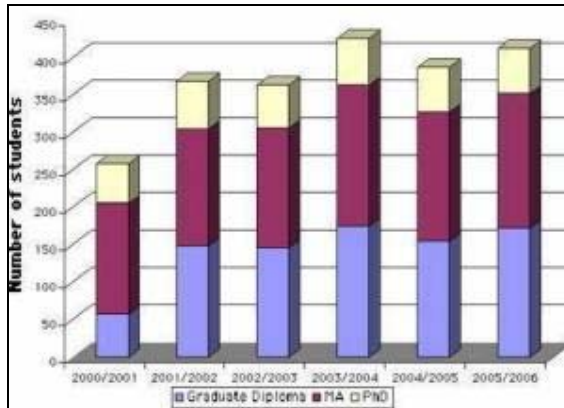
Herkomst MA studenten van het ISS

Het ISS biedt studenten drie soorten programma's op het gebied van educatie.

PhD programme (4 jaar)

MA programme (Master, 15 maanden)

Postgraduate Diploma programmes (6-10 weken)



Aantal ISS studenten per programma

Het jaarlijkse budget van het ISS is ongeveer 15 miljoen euro. Het grootste deel daarvan komt van het Ministerie van Onderwijs, Cultuur en Wetenschap. Externe fondsenwerving is aan het toenemen als gevolg van meer externe activiteiten van de ISS staf, meer publieke en private sponsoring en publieke ondersteuning.

2.1.1 Historie

In april 1950 richtte de Minister van Onderwijs, Cultuur en Wetenschappen een commissie op om aanbevelingen te doen voor een gezamenlijke universiteitenbijdrage ten behoeve van internationale ontwikkelingsstudies. Deze commissie adviseerde dat een nieuw type faculteit zou moeten worden opgericht om de moeilijkheden die ontwikkelingslanden met versnelde ontwikkeling ondergingen, te overkomen. Zij adviseerden verder dat deze moeilijkheden als een probleem met diverse aspecten zouden moeten worden beschouwd, een probleem dat, in zijn totaliteit, vanuit een interdisciplinair standpunt zou moeten worden gezien. Met deze basisfilosofie in gedachte, werd De Nuffic opgericht in 1952 door de Nederlandse instellingen voor universitair onderwijs ten behoeve van de internationale samenwerking. Aanvankelijk ging het vooral om specifieke cursussen te ontwikkelen voor studenten uit pas onafhankelijk geworden koloniën. Binnen de Nuffic werd daartoe het Institute of Social Studies (ISS) opgericht. Het ISS werd vervolgens in 1956 onafhankelijk van de Nuffic. Tegenwoordig is het ISS een postuniversitair centrum voor de studie van de problemen bij ontwikkeling en verandering en een onafhankelijke instelling van universitair onderwijs. Het Instituut is betrokken bij beleidsgericht onderzoek, onderwijs en voorlichtingsdiensten.

2.1.2 *Missie statement*

Als internationaal academisch agentschap accumuleert en verspreidt het Instituut van Sociale Studies (ISS) kennis en knowhow op menselijke aspecten van economische processen en sociale verandering. Het ISS werkt met en voor een multiculturele gemeenschap, in een kritische en pluralistische, interdisciplinaire en vergelijkende benadering gebaseerd op een rijke ervaring met ontwikkeling en overgangprocessen. Het ISS beoogt het verwijden van burgerlijke participatie in het proces naar juiste en duurzame ontwikkeling in de context van globale verandering.

2.1.3 *Cultuurkenmerken*

Van Dam & Marcus (2002) definiëren bedrijfscultuur als een verzameling opvattingen over het werk, over elkaar, over zichzelf en over de organisatie. Dit levert regels op in de organisatie. De regels bepalen hoe men zich dient te gedragen in de organisatie, hoe men met elkaar omgaat en hoe men dient te handelen. Cultuur geeft aan hoe personen binnen een organisatie functioneren en welke verwachtingen van individuele organisatieleden redelijk zijn.

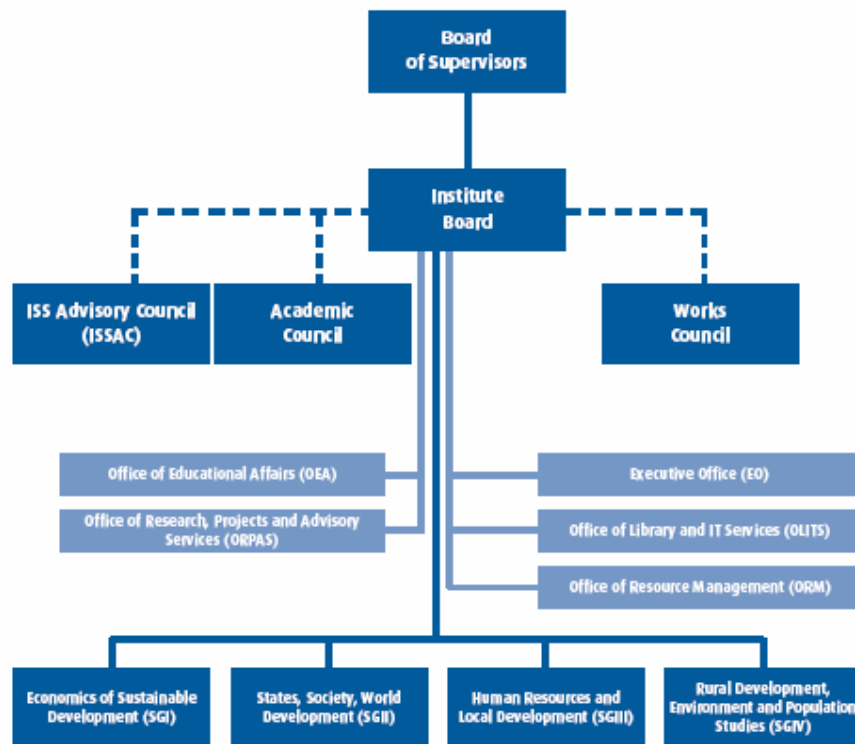
In de theorie zijn verschillende benaderingen of typologieën, die de organisatiecultuur beschrijven, te onderscheiden. De typologie van Charles Handy (1985) is een veel gehanteerde methode om bedrijfscultuur te typeren. Deze typologie is gebaseerd op twee dimensies: samenwerkingsgraad en machtsspreiding. Dit resulteert in vier mogelijke typen: rollencultuur, machtscultuur, personencultuur en taalcultuur.

Het ISS past het beste bij de omschrijving van de personencultuur. Kenmerk van dit type is de prioriteit die gegeven wordt aan het individu. De organisatie staat ten dienste van de mens. Een manager is binnen dit type organisatie een gelijke van de medewerkers en er heerst een informele sfeer. Management is als het ware een noodzakelijk kwaad om de organisatie draaiende te houden. Veel bedrijven in de dienstverlening vallen onder dit type bedrijfscultuur.

De drie overige typen passen minder bij de cultuur van het ISS. De rollencultuur is te veel gericht op regels, functie en bureaucratie. De machtscultuur draait om één of enkele topfiguren die een organisatie om zich heen bouwen. Kleine, jonge bedrijven vallen hier vaak onder. De taakcultuur komt in enkele opzichten wel voor binnen het ISS. Er zijn mensen die een eigen opdracht of project hebben en daar op worden beoordeeld. Deze cultuur kenmerkt zich door grote zelfstandigheid, taak- en resultaatgerichtheid en behoort meer bij matrixorganisaties zoals adviesbureau's maar komt dus ook in mindere mate voor binnen academische onderwijsinstellingen als het ISS.

2.1.4 Bedrijfsstructuur

Het ISS is grofweg in twee delen op te splitsen. Ten eerste de Academic Staff, bestaande uit personeel dat zich bezig houdt met de educatie van de studenten. Ten tweede Supporting Staff, de ondersteunende staf die zich bezig houdt met verschillende secundaire processen. Het organogram hieronder afgebeeld toont deze structuur.



2.1.5 De afdeling

De afdeling waar de afstudeeropdracht wordt uitgevoerd is Office of Library and IT Services (OLITS). Opdrachtgever en afstudeerbegeleider Michel Wesseling is hoofd van deze afdeling. Deze afdeling heeft tot taak de ondersteuning te regelen op het gebied van “IT Development & IT Services” en “Library”. De bibliotheek van het ISS is een gespecialiseerde academische bibliotheek op het gebied van sociale wetenschappen en bevat ongeveer 100.000 boeken en 450 abonnementen (voornamelijk digitaal) op vaktijdschriften. Ook heeft het ISS een opslagruimte met Working & Research papers van studenten van het ISS.

Zoals gezegd heeft de afdeling OLITS de taak de ondersteuning te regelen op het gebied van “IT Development & IT Services” en “Library” binnen het ISS. Hieronder valt ook het onderhoud en ontwikkeling van de ISS website, het ISS intranet, e-mail services, Tele-learning platformen en Bibliotheek services. De afstudeeropdracht zal het meest onder de Library tak van OLITS vallen. De bibliotheek van het ISS heeft als primair doel het ondersteunen van de educatie, het onderzoek en de consultancy

activiteiten van het ISS. Daarbij focust de bibliotheek zich op sociale wetenschappen (development studies) met de nadruk op ontwikkelingslanden.

Er werken ongeveer 20 personen in de volgende functies op de afdeling OLITS:

Library

- o Library Assistant
- o Library Indexer
- o Coordinator Acquisitions
- o Periodicals Librarian
- o Coordinator Library and Client Services
- o Information Specialist

IT Development & IT Services

- o Helpdesk Officer
- o Database Applications Manager
- o Applications Manager & User Support
- o Information Analyst
- o Computer Applications Expert
- o System and Network Manager

2.1.6 De informatievoorziening

Om de veranderingsbehoeften te kunnen beoordelen is een goed inzicht in de huidige organisatie, problematiek en informatievoorziening vereist (Derksen, 2000). De interne informatievoorziening van het ISS is technisch goed op orde. De instelling werkt met een organisatiebrede First Class omgeving. Dit is een email, online conferencing en bulletin board systeem, vergelijkbaar met Blackboard dat de Haagse Hogeschool gebruikt. Alle medewerkers en studenten hebben toegang tot deze suite en kunnen hiermee mailen, courses volgen, bestanden uitwisselen en discussiëren.

Bovendien heeft het ISS een intranetsite waarop mededelingen, publicaties e.d. te vinden zijn. Beide voorzieningen worden intensief gebruikt en bevatten veel relevante informatie voor alle groepen gebruikers. Deze informatie is tevens goed te retrieven via verschillende zoekingen.

Binnen de ISS website heeft de bibliotheek een eigen portal naar verschillende bibliotheekdiensten. Via de hoofdpagina van het ISS kan de gebruiker via één link op deze portal komen. Hier kan de gebruiker zoeken in verschillende informatiebronnen: ISS Library Catalogue, Picarta, Databases, E-journals en New Arrivals.

2.1.7 Actuele ontwikkelingen

De organisatie ISS is recentelijk vrij weinig geconfronteerd met ingrijpende ontwikkelingen in de omgeving. De instelling krijgt een stabiele subsidie van de overheid en is uniek in Nederland. De invloed van het nieuwe kabinet Balkenende IV is nog niet bekend, maar men verwacht hier geen problemen gezien de belofte meer te investeren in het onderwijs. De resultaten van externe fondsenwerving zijn stijgende als gevolg van meer externe activiteiten van de ISS staf, meer publieke en private sponsoring en publieke ondersteuning.

Intern is er de afgelopen jaren veel veranderd in het ISS. Ik richt me hierbij voornamelijk op de relevant ontwikkelingen binnen de afdeling waarin de afstudeeropdracht valt, OLITS (Office of Library & IT Services).

Medio 2006 is een groot deel van de afdeling gereorganiseerd. OLITS bestond uit een bibliotheek (in de kelder van het gebouw) en een IT Helpdesk (elders in het gebouw).

Het management van OLITS wilde de twee diensten samenvoegen zodat studenten en staf voor alle OLITS gerelateerde zaken op één punt terecht konden. Hieruit is ILIAD (ISS Library and IT Assistance Desk) ontstaan. Aan de balie in de bibliotheek zit nu ook een IT Helpdesk medewerker. Deze behandelt alle IT vragen direct (front desk) van de studenten en stafleden. De tweede lijn is nu alleen te bereiken door de ILIAD medewerkers.

In 2006 is ook de nieuwe website van het ISS gelanceerd. Deze website moet bezoekers en potentiële studenten een beter inzicht geven in het onderwijsaanbod en mogelijkheden bij het ISS.

In de zomer van 2007 wordt de bibliotheekruimte verbouwd. Voor een bibliotheek is dit een uitgesproken gelegenheid om de kastopstelling te evalueren en eventuele alternatieven te overwegen. Voor het ISS is dit nagenoeg het enige moment waarop men dit kan overwegen, zonder langdurig te moeten sluiten voor het doorvoeren van een alternatieve kastplaatsing, iets wat onmogelijk is omdat veel studenten maar een bepaalde tijd in Nederland verblijven voor de studie.

2.1.8 Invloed ontwikkelingen op afstudeeropdracht

De hiervoor genoemde verbouwing is de aanleiding tot de afstudeeropdracht naar een alternatieve kastopstelling en de gevolgen voor de gebruikers. De urgentie om dit probleem op te lossen komt uit het feit dat de opdrachtgever niet tevreden is met het huidige UDC systeem. De opdrachtgever wil evidence-based argumenten die een antwoord geven op de vraag of een andere kastopstelling beter werkt voor studenten en medewerkers.

Twaalf jaar geleden is de ISS bibliotheek verhuisd naar de huidige plaats. Ook toen is gekeken naar alternatieven voor de UDC kastplaatsing, maar is men bij dit systeem gebleven. Ik heb onderzocht of er van deze beslissing nog documentatie bewaard is gebleven, helaas was dit niet het geval.

2.1.9 Werkwijze externe oriëntatie

Aangezien ik sinds augustus 2006 bij de ILIAD desk van het ISS werk, ken ik de organisatie al redelijk goed. Toch heb ik bij het intakegesprek (stap 2) met mijn opdrachtgever enkele documenten (Jaarverslagen, Prospectus, folders) aangevraagd die mij konden helpen bij het schrijven van een externe oriëntatie volgens de richtlijnen die in de Afstudeerwijzer stonden vermeld. In combinatie met de toelichtingen uit het boek van Kempen en Keizer: “Competent afstuderen en stagelopen” en informatie over het ISS op het eigen intranet en van branchegenoot Nuffic, heb ik de externe oriëntatie kunnen afronden.

2.2 Rapportage van het oriënterende onderzoek

In dit hoofdstuk worden de resultaten en de werkwijze beschreven van het oriënterende onderzoek. Deze bestond uit een intake gesprek met de opdrachtgever, verkennende interviews met direct betrokkenen en een oriënterend literatuuronderzoek.

2.2.1 Intakegesprek

Op de eerste dag van mijn afstudeerstage heb ik een afspraak gemaakt voor een intakegesprek met de opdrachtgever. Ik vond het belangrijk dit zo snel mogelijk te doen, omdat bij dit intakegesprek veel informatie en documentatie kon worden verschaft die ik bij volgende stappen kon gebruiken. Ik heb hiervoor een agenda opgesteld met gesprekspunten en deze van te voren naar de opdrachtgever gestuurd. Het afnemen van het interview zelf ging ook zonder problemen. Vooraf heb ik enkele tips van het boek van Kempen en Keizer doorgenomen en de Zelftrainingsmodule Interviewen op www.competentafstuderenenstagelopen.wolters.nl geraadpleegd.

Het primaire doel van dit gesprek was het verhelderen van de opdracht, de achtergronden van het probleem, wat er al aan is gedaan en het gewenste resultaat. Hier hebben we ook over gesproken en dit leidde tot enkele aanpassingen in de probleemomschrijving en gewenst eindresultaat voor de opdrachtgever. Tot slot kon ik tijdens dit gesprek de nodige afspraken maken over de uitvoering van het project, wie verder nog te interviewen en op welk tijdstip de terugkoppeling plaatsvindt.

Bij het intakegesprek met de opdrachtgever heb ik ook gevraagd naar relevante documenten voor een externe oriëntatie op de organisatie van het ISS (zie 2.1 Een beschrijving van de organisatie). Tevens heb ik duidelijke afspraken gemaakt over vaste feedbackmomenten met mijn opdrachtgever/stagebegeleider en hoe ik deze kan bereiken tussendoor, mocht dit nodig zijn.

2.2.2 Oriënterende interviews

Na het intakegesprek met de opdrachtgever wist ik de namen van een aantal mensen die mij verder konden helpen bij de oriënterende interviews. Ik heb zo snel mogelijk afspraken gemaakt omdat de oriëntatiefase maar een beperkt aantal dagen beslaat en sommige betrokkenen niet alle dagen aanwezig zijn. Uiteindelijk heb ik binnen een week een aantal betrokkenen kunnen interviewen. Ik heb een gesprek gehad met de Coördinator Acquisitions van het ISS en met een Library Assistant die affiniteit heeft met kastplaatsingen. Omdat ik al een aantal maanden bij het ISS heb gewerkt, stonden de interviews minder in het teken van wederzijdse kennismaking en meer om het probleem en de gewenste oplossing nader te verkennen. Ook heb ik geprobeerd draagvlak te creëren voor het project.

Het doel voor mij was met enkele direct betrokkenen het probleem en de gewenste oplossing nader te verkennen en draagvlak voor mijn project creëren. Dit is ook gelukt. Ik heb naast de opdrachtgever twee leden van de bibliotheekstaf officieel geïnterviewd. Bovendien heb ik een aantal andere collega's informeel over mijn project ingelicht.

Het resultaat van deze interviews was dat ik een beeld kreeg van hoe men over mijn afstudeeropdracht dacht. Iedereen binnen de bibliotheekstaf was op de hoogte van de ideeën van de opdrachtgever en mijn onderzoek daar naar. Elke medewerker heeft een eigen visie op de mogelijke voor- en nadelen en gevolgen voor zowel de gebruikers van de bibliotheek als de medewerkers zelf. Ze gaven ook graag hun visie op het probleem en de gewenste oplossingsrichting, mede omdat dit ook voor hen grote gevolgen kan hebben qua werkzaamheden in de bibliotheek. Tot slot leverden deze interviews nog enkele tips op over organisaties die een soortgelijke overstap naar open magazijnopstelling hebben gemaakt en waar ik naar zou kunnen kijken.

2.2.3 Oriënterend literatuuronderzoek

Ik ben mijn oriënterend literatuuronderzoek begonnen met het opstellen van een lijst relevante vaktermen die ik als zoekterm zou kunnen gebruiken. Deze zoektermen was ik tegen gekomen tijdens mijn oriëntatie op de termen uit de voorlopige probleemomschrijving. Termen als UDC, magazijnopstelling, open en gesloten classificaties heb ik opgezocht via interbronnen zoals Wikipedia. Dankzij de verwijzingen op de pagina's van Wikipedia vond ik enkele related, narrower en broader terms van het vakgebied. Deze zoektermen heb ik vervolgens vertaald van of naar het Engels en Nederlands, omdat ik me ga richten op Nederlandse en Engels literatuur. Hiervoor heb ik ODLIS (Online Dictionary for Library and Information Science, <http://lu.com/odlis>) gebruikt.

Omdat ik via deze dictionary niet alle termen kon vinden en vertalen heb ik in de bibliotheek van het ISS het boek "BDI-terminologie: Verklarend woordenboek van Nederlandse termen op het gebied van bibliotheek en documentaire informatie" gehaald en daarmee de laatste zoektermen vertaald. Hieronder een deel van het resultaat:

Numerus Currens Aanwinstplaatsing	Numerus Currens Accession number
Magazijnopstelling Magazijn Magazijnnummer	Accession order stack, book stack, stack-room Shelf mark, shelf number, call number, press mark, location mark, location symbol
Magazijnuitlending (gesloten) Open magazijn	open counter lending Open stack, free-access stock
Open Gesloten	Open access, free access, direct access, open shelves Closed stacks, closed-stack, closed access, indirect access
Formaatplaatsing Aanwinstnummer Aanwinstenregister	"shelving by size", arrangement by size, classification by size Accession number accessions register, stock book, accession book

Met deze zoektermen ben ik eerst quick & dirty gaan zoeken in Google, Google Scholar, Picarta en Ebsco databanken. Al snel vond ik een sleutelpublicatie: "International Reader in the Management of Library, Information and Archive Services" samengesteld door verschillende experts in opdracht van UNISIST.

Deze reader beschrijft onder andere de inrichting van open of gesloten bibliotheekcollecties op basis van document- of onderwerpspecificiteit van de informatiebehoefte van de gebruiker. Dit stuk was geschreven door Michael K. Buckland. Ik ben toen verder gaan zoeken op zijn naam en kwam te weten dat dit een Professor Emeritus is aan de UC Berkely School of Information (voorheen School of Library & Information Studies) en gespecialiseerd is in library services, information retrieval, cultural heritages en historical development of Information Management. Bovendien vond ik een lijst van zijn publicaties waaronder een aantal veelbelovende titels.

Deze werkwijze heeft mij in een korte tijd veel kennis over het onderwerpsgebied opgeleverd. Ook heb ik een aantal bronnen gevonden die waarschijnlijk antwoord kunnen bieden op (een deel van) de uiteindelijke probleemomschrijving. Er is redelijk veel literatuur over open onderwerpsgeoriënteerde of gesloten magazijnopstellingen, maar informatie over open magazijnopstellingen heb ik tot nu toe nog weinig gevonden. Hier zal ik in de onderzoeksfase naar moeten zoeken. Ook heb ik al enkele adressen van academische organisaties die een open magazijnopstelling hebben in hun bibliotheek. Wat ik nog niet hebben kunnen vinden zijn nieuwtjes (bijv. via weblogs) op dit gebied. De literatuur is meestal niet erg recent, vaak daterend van 1980 tot 2005, maar is waarschijnlijk wel bruikbaar.

Zoekplan

Hieronder staan enkele bronnen die mij waarschijnlijk tijdens de onderzoeksfase kunnen helpen antwoord te geven op de onderzoeksvragen.

- o Buckland, M. (1988, 1999). *Library Services in Theory and Context 2nd edition*. Retrieved 15-02-2007 from: <http://sunsite.berkeley.edu/Literature/Library/Services/index.html>
- o Donbroski, L. et al. (1986) *Dynamiek en publiek : vertalingen van relevante literatuur over het zoeken naar nieuwe wegen in opstelling en ontsluiting van bibliotheekcollecties*. Middelburg: Zeeuwse Bibliotheek; Nederlands Bibliotheek en Lektuur Centrum,
- o McIlwaine, I.C. (2000). *The Universal Decimal Classification: A guide to its use*. Den Haag: UDC Consortium.
- o Vaughan, A. (1987). *International Reader in the Management of Library, Information and Archive Services*. Parijs: Unesco. Retrieved 15-02-2007 from: <http://www.unesco.org/webworld/ramp/html/r8722e/r8722e00.htm>

2.3 Probleemomschrijving

De verbouwing van de bibliotheek is de aanleiding tot de afstudeeropdracht naar een alternatieve kastopstelling en de gevolgen voor de gebruikers. De urgentie om dit probleem op te lossen komt uit het feit dat de opdrachtgever niet tevreden is met het huidige UDC systeem voor kastplaatsing. De gebruikers van de internationale onderwijsinstelling ISS (voornamelijk studenten, maar ook academici) zijn volgens de opdrachtgever teveel tijd kwijt om de huidige UDC kastplaatsing te doorgronden, sterker nog, velen zullen deze nooit begrijpen. Studenten hebben, ondanks een bibliotheektraining en instructiedocumenten, moeite om via de online catalogus, de boeken in de kasten te vinden met behulp van de UDC codes. De echte meerwaarden van de UDC onderwerpsopstelling worden niet (of maar deels) benut door de gebruikers.

Een voorbeeld, UDC landcode (83) is Chili. De gebruiker weet of snapt niet dat code (8) dan Zuid-Amerika incl. Chili is en dus ook relevant. Er is gewoon geen tijd om de studenten de ins en outs van UDC te leren.

Bovendien vindt de opdrachtgever dat het browsen in de kast in wetenschappelijke bibliotheken fout is. “Men moet browsen in andere bronnen (Internet, Google Scholar, online catalogus van bibliotheek e.a. etc.) en de laatste plaats waar men, in de zoektocht naar informatie, bronnen vandaan haalt is dan de bibliotheekkast.”

De opdrachtgever wil weten wat de gevolgen zullen zijn, met name voor de gebruikers op het gebied van browsingstechnieken, wanneer het ISS van de huidige open UDC kastopstelling overstapt naar een open magazijnopstelling*.

* Welke vorm van magazijnopstelling (formaatplaatsing, aanwinstplaatsing) is voor het onderzoek niet van belang. De eventuele beslissing over de soort magazijnopstelling wordt op een later tijdstip genomen door het management van de bibliotheek.

2.4 Gewenste eindsituatie

Nadat het afstudeerproject met succes is afgesloten heeft het ISS een beargumenteerd adviesrapport op basis van (literatuur)onderzoek, oplossingen in vergelijkbare wetenschappelijke instellingen en interviews met gebruikers en personeel m.b.t. de kastplaatsing ontvangen. Met dit advies kan het management van de ISS bibliotheek bepalen of er bij de verbouwing in de zomer van 2007 wordt overgestapt naar een ander systeem voor kastplaatsing, de open magazijnopstelling. Indien het advies leidt tot een alternatieve plaatsing, zal ook een implementatieplan zijn opgeleverd waarin wordt beschreven hoe de adviezen in deze organisatie onder de gegeven omstandigheden het beste geïmplementeerd kunnen worden.

2.5 De opdracht

De opdracht kan na de oriëntatiefase als volgt beschouwd worden:

Onderzoek wat de gevolgen zullen zijn, met name voor de gebruikers op het gebied van browsingtechnieken, wanneer de bibliotheek van het ISS van de huidige open UDC kastopstelling overstapt naar een open magazijnopstelling. Overweeg daarbij aspecten van publieksvriendelijkheid, informatievaardigheden en efficiency. Het advies wordt, in het Engels, geschreven voor het management van de bibliotheek.

3 Onderzoeksplan

3.1 Doelstelling

Met het onderzoek dat ik ga uitvoeren wil ik kennis en inzicht vergaren om tot een goede oplossing voor de probleemomschrijving te komen. Deze oplossing wil ik vervolgens voor de opdrachtgever kunnen onderbouwen.

Dit betekent dat ik mij ga verdiepen in de theorie van kastplaatsingen en classificaties voor bibliotheken. Bovendien zal ik gaan onderzoeken welke kastplaatsingen en classificaties gewenst zijn bij welk soort bibliotheek, publiek en informatievraag (document- en informatiespecificiteit).

3.2 Deelvragen

De probleemomschrijving (zie pagina 11) is op te delen in drie centrale hoofdvragen, gespecificeerd in deelvragen, die de kennis moeten opleveren waarmee ik de doelstelling kan bereiken.

Wat zijn de gevolgen wanneer het ISS van de huidige open UDC kastopstelling overstapt naar een open magazijnopstelling?

- o Wat zijn de gevolgen voor de gebruikers, op het gebied van browsingstechnieken, wanneer het ISS overstapt naar een open magazijnopstelling?
 - o Hoe gebruiken de huidige gebruikers de kasten om te browsen?
 - o Zoeken de gebruikers vooral specifiek naar geïdentificeerde documenten of naar onderwerpsgeoriënteerde informatie?
- o Wat zijn de gevolgen op het gebied van efficiency wanneer het ISS overstapt naar een open magazijnopstelling?

Hoe hebben andere academische bibliotheken een open magazijnopstelling gerealiseerd?

- o Wat was voor deze instellingen de aanleiding te kiezen voor een open magazijnopstelling?
- o Welke voorbereiding en maatregelen zijn getroffen voor het realiseren van een open magazijnopstelling?
- o Met welk resultaat (bijvoorbeeld op het gebied van publieksvriendelijkheid, informatievaardigheden en efficiency) hebben deze instellingen een open magazijnopstelling gerealiseerd?

Welke stappen dient het ISS te nemen wanneer het overstapt naar een open magazijnopstelling?

- o Aan welke voorwaarden moet de OPAC van het ISS voldoen om een open magazijnopstelling te ondersteunen?
- o Welke maatregelen dient het ISS te nemen voor implementatie van een open magazijnopstelling?

3.3 Onderzoekselementen

De doelgroep van mijn onderzoek bestaat uit de volgende elementen:

- o Studenten van het ISS

Deze studenten (voornamelijk uit ontwikkelingslanden) zijn verder o.a. in te delen in het soort programma dat zij volgen aan het ISS:

PhD programme (4 jaar),

MA programme (Master, 15 maanden),

Postgraduate Diploma programmes (6-10 weken).

- o Academische staf ISS

Dit zijn voornamelijk de mensen die op het ISS lesgeven en onderzoek doen. Hieronder vallen ook de Program Administrators die vaak voor de academische staf literatuur verzamelen in de bibliotheek. Deze groep is, net als de studenten, gebruiker van de ISS bibliotheek.

- o Bibliotheekstaf ISS

De medewerkers van de bibliotheek. Deze medewerkers hebben o.a. de volgende functies: Library Assistant, Library Indexer, Coordinator Acquisitions, Periodicals Librarian, Coordinator Library and Client Services, Information Specialist.

De onderzoekselementen die ik ga onderzoeken bestaan uit:

- o De bibliotheek
- o De studenten
- o De academische staf
- o De bibliotheekstaf

3.4 Variabelen

Ik ga bij de genoemde elementen de volgende kenmerken onderzoeken:

Studenten van het ISS

- o Tevredenheid huidige UDC kastplaatsing
- o Frequentie gebruik kastbrowsen
- o Document- en informatiespecificiteit van de informatiebehoefte
- o Informatievaardigheden van gebruikers

Academische staf ISS

- o Tevredenheid huidige UDC kastplaatsing
- o Frequentie gebruik kastbrowsen
- o Document- en informatiespecificiteit van de informatiebehoefte
- o Informatievaardigheden van gebruikers

Bibliotheekstaf ISS

- o Tevredenheid huidige UDC kastplaatsing
- o Efficiencyverbetering

3.5 Dataverzamelingmethoden

In de onderstaande tabel wordt per deelvraag weergegeven hoe ik de variabelen bij de genoemde onderzoekselementen ga meten/onderzoeken, om aan de benodigde kennis te komen.

Deelvraag	Onderzoekstechniek	Elementen
1. Wat zijn de gevolgen voor de gebruikers, op het gebied van browsingstechnieken, wanneer het ISS overstapt naar een open magazijnopstelling?	Online enquête Interview Literatuuronderzoek	Studenten & academische staf
2. Hoe gebruiken de huidige gebruikers de kasten om te browsen?	Online enquête Interview	Studenten & academische staf
3. Zoeken de gebruikers vooral specifiek naar geïdentificeerde documenten of naar onderwerpsgeoriënteerde informatie?	Online enquête Interview	Studenten & academische staf
4. Wat zijn de gevolgen op het gebied van efficiency wanneer het ISS overstapt naar een open magazijnopstelling?	Interview Literatuuronderzoek	Bibliotheekstaf
5. Met welk resultaat (bijvoorbeeld op het gebied van publieksvriendelijkheid, informatievaardigheden en efficiency) hebben deze instellingen een open magazijnopstelling gerealiseerd?	Interview op locatie	
6. Wat was voor deze instellingen de aanleiding te kiezen voor een open magazijnopstelling?	Interview op locatie	
7. Welke voorbereiding en maatregelen zijn getroffen voor het realiseren van een open magazijnopstelling?	Interview op locatie	
8. Aan welke voorwaarden moet de OPAC van het ISS voldoen om een open magazijnopstelling te ondersteunen?	Literatuuronderzoek Interviews op locatie	
9. Welke maatregelen dient het ISS te nemen voor implementatie van een open magazijnopstelling?	Literatuuronderzoek Interviews op locatie	

Verantwoording keuze dataverzamelingmethoden.

Enquête.

Ik heb bij deelvraag 1, 2 en 3 gekozen voor een online enquête omdat ik een grote groep mensen wil bereiken. De groep wil ik vastgestelde vragen stellen zodat ik deze gegevens statistisch kan analyseren. Ik vraag hierbij voornamelijk naar feiten.

Interview.

Ik heb bij deelvraag 1, 2 en 3 ook gekozen voor interviews omdat dit een flexibel middel is om zicht te krijgen op een probleem en mogelijke oplossingen. Ik wil, na de verwerking van de enquête, een deel van de doelgroep gebruikers ook open vragen stellen. Via interviews kan men namelijk beter meningen aanhoren. Bovendien geven interviews je de kans persoonlijker vragen te stellen en meer details te weten te komen. Ook hoeven de vragen niet vast te liggen en kan je doorvragen. Bovendien kan ik via een interview beter de situatie van mijn opdracht uitleggen en toelichten voor betere feedback en meer details. Dit is lastiger via een enquête.

Literatuuronderzoek.

Bij deelvraag 1, 4, 8 en 9 heb ik gekozen voor literatuuronderzoek omdat ik na het uitvoeren van mijn oriënterende literatuuronderzoek denk dat er in de literatuur veel te vinden is over deze deelvragen.

Interviews op locatie.

Om deelvraag 5, 6, 7, 8 en 9 te beantwoorden zal ik contact moeten zoeken met mensen buiten mijn organisatie. Ik zal zelf naar (twee a drie) andere academische bibliotheken gaan om daar naar open magazijnopstellingen te kijken en de betrokkenen daar te interviewen. Ik heb gekozen om deze mensen te interviewen omdat dit een kleine groep mensen betreft (misschien 1 a 2 per bibliotheek) en omdat ik deze mensen gedetailleerde vragen wil stellen.

3.6 Risico's

Er is een risico dat ik tijdens mijn onderzoek op weerstand van bibliotheek en academische staf stuit. Er zijn mensen die (op voorhand) tegen een alternatieve kastopstelling zijn. Ik ga door middel van gesprekken proberen te achterhalen welke bezwaren zij hebben en probeer zo draagvlak te creëren voor mijn onderzoek.

De studenten van het ISS geven waarschijnlijk minder weerstand. Er is bij deze groep echter het risico van een lage betrokkenheid bij het onderwerp. Ten eerste vanwege de beperkte ervaring die deze groep heeft met bibliotheken. Ten tweede omdat veel studenten maar 3 tot 15 maanden studeren bij het ISS, onder tijdsdruk staan en elke kastplaatsing nieuw voor ze is. Ik ga de studenten wel (via een enquête en interviews) vragen naar hun huidige zoekgedrag in de bibliotheek en hun mening over de huidige kastplaatsing.

Een ander risico is tijdsgebrek bij collega's. Als afstudeerder heb je soms tijd nodig van collega's voor begeleiding of informatie. Deze zijn vaak druk met hun eigen werkzaamheden. Daarom probeer ik als het kan van te voren afspraken met collega's te maken en deze afspraken goed te benutten en voor te bereiden. Verder is ook zelfstandigheid vereist en kunnen afspraken gemaakt worden over dringende zaken en contacten.

Tijdsgebrek is ook een risico voor het onderzoek bij andere instellingen. Ik zal een afspraak met deze mensen moeten maken om ze te interviewen. Wanneer dit lukt zie ik deze mensen waarschijnlijk maar één maal voor korte tijd. Ik moet deze tijd dus optimaal benutten om informatie te verzamelen. Dit zal ik doen door deze interviews erg goed voor te bereiden.

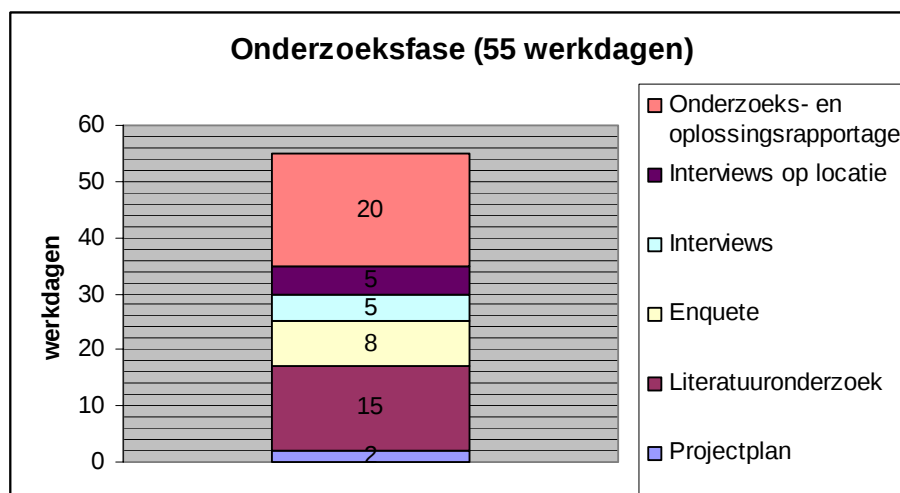
4 Plan van aanpak

4.1 Werkplan en projectorganisatie

In deze planning geef ik een overzicht van alle taken die je nu moet gaan verrichten om het project tot een goed einde te brengen. Per taak geef ik aan hoeveel werkdagen ik hiervoor heb ingepland en welke activiteiten aan de taken zijn gerelateerd.

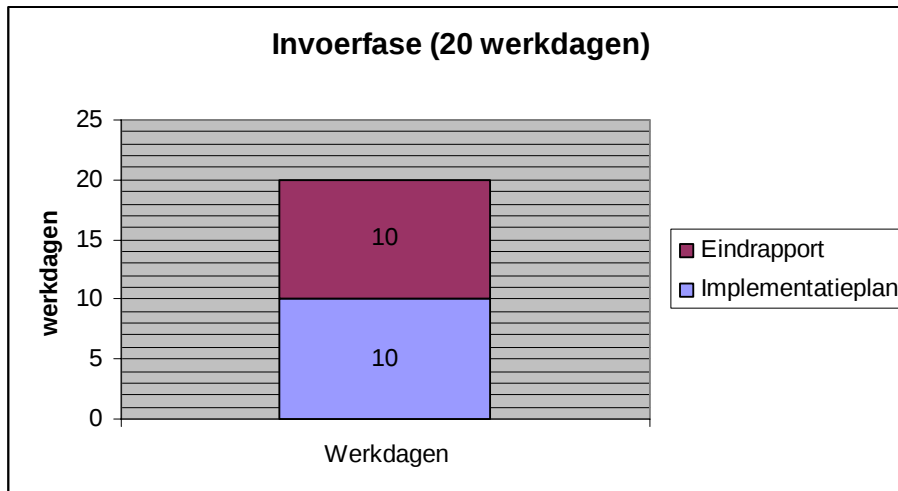
Onderzoeksfase (55 werkdagen t/m deadline 14 mei 2007)

- Projectplan	2	dagen
- Literatuuronderzoek	15	dagen
- Enquête ISS	8	dagen
o Enquête opstellen		
o Enquête verspreiden		
o Antwoorden verwerken		
- Interviews ISS	5	dagen
o Vragen opstellen		
o Interviews afnemen		
o Antwoorden verwerken		
- Interviews op locatie	5	dagen
o Afspraken maken		
o Vragen opstellen		
o Interviews afnemen op locatie		
o Antwoorden verwerken		
- Onderzoeks- en oplossingsrapportage		
o Verslaglegging onderzoek	5	dagen
o Oplossingsplan (het ISS adviesrapport)	10	dagen
o Oplossingspresentatie + verslag	2	dagen
o PVA Implementatie	3	dagen



Invoerfase (20 werkdagen t/m deadline 8 juni 2007)

- Implementatieplan 10 dagen
- Eindrapport 10 dagen



Chronologische planning

Deze planning toont een globale chronologische weergave van mijn activiteiten tijdens de afstudeerperiode.

Taak / week	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23
Onderzoeksfase (55 werkdagen)															
Projectplan	■														
Literatuuronderzoek	■	■	■	■	■	■	■	■							
Enquête	■	■	■	■											
Interviews					■	■	■	■							
Interviews op locatie		■	■	■	■	■	■	■	■	■	■				
Onderzoeks- en oplossingsrapportage									■	■	■				
Invoerfase (20 werkdagen)															
Implementatieplan												■	■		
Eindrapport												■	■	■	■

4.2 Communicatieplan

Om een goede verankering van het adviesproces in de organisatie te bereiken zal regelmatig overleg met betrokken partijen noodzakelijk zijn. Om dit te bereiken heb ik een communicatieplan opgesteld. Door deze zaken goed af te spreken wordt bevorderd dat het onderzoek in het centrum van de belangstelling blijft staan en dat er een grondslag wordt gelegd voor het aanvaarden en invoeren van de adviezen.

Hieronder staan de afspraken met de opdrachtgever over de wijze waarop tijdens de uitvoering van het project met belanghebbenden zal worden gecommuniceerd.

De opdrachtgever:

- o Elke dinsdag om 10.00 uur voortgangsgesprek met stagebegeleider en opdrachtgever Michel Wesseling.
- o Tussentijds is de opdrachtgever altijd bereikbaar via email, werktelefoon of gsm.
- o De opdrachtgever is aanwezig bij de oplossingspresentatie

De betrokken medewerkers van het ISS (bibliotheekstaf):

- o Zijn tussentijds bereikbaar als expert via email of werktelefoon.
- o Worden betrokken bij het onderzoek d.m.v. interviews en op de hoogte gehouden via informele gesprekken
- o Zullen aanwezig zijn bij de oplossingspresentatie

De studenten van het ISS:

- o Worden betrokken bij het onderzoek d.m.v. een enquête en interviews.
- o Hebben zelf weinig betrokkenheid bij het onderwerp, dus worden niet op de hoogte gehouden via andere wegen.

De academische staf van het ISS:

- o Worden betrokken bij het onderzoek d.m.v. een enquête en interviews.
- o Krijgen de mogelijkheid contact op te nemen met de afstudeerder.
- o Krijgen de mogelijkheid onderzoeksresultaten en eindrapport te ontvangen.

5 Bronnen

Dam, J.A. van & Marcus, N.H.M. (2002). *Een praktijkgerichte benadering van organisatie & management*. Groningen: Wolters-Noordhoff

Derksen, Th.J.G. (2000). *AIV, informatiekunde voor het HBO*. Schoonhoven: Academic Service

Handy, C.B. (1985) *Understanding organizations*, 3rd Edn, Harmondsworth, Penguin Books

ISS Annual report 2004

ISS Annual report 2005

ISS Prospectives 2006-2007

Nuffic, Netherlands organization for international coöperation in higher education.
Retrieved February 6, 2007 from <http://www.nuffic.nl>

ODLIS: Online Dictionary for Library and Information Science.
Retrieved February 12, 2007 from <http://lu.com/odlis>

Swigchem, P.J. van & Slot, E.J. (1990) *BDI - terminologie: verklarend woordenboek van Nederlandse termen op het gebied van bibliotheek en documentaire informatie*. Den Haag : NBLC

Bijlage 2:

Enquête

2.1 Enquêteformulier

1. How often do you visit the ISS library?

☐ Never → **End questionnaire**

☐ Less than once per week

☐ 1 – 2 times per week

☐ 3 – 4 times per week

☐ 5 or more times per week

2. Are you:

☐ Academic Staff

☐ Diploma Programme

☐ MA Participant

☐ Non Academic Staff (TAS)

☐ Other (guest etc)

☐ PhD Fellow

3. On a scale from 1 to 10, when you come to the library, do you search for:

1. specific book titles or

10. do you search information on a subject without knowing exactly what book titles you need?

**option 5 would mean you use both methods equally.*

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

4. Currently, the books on the shelf are sorted by subject and country, meaning that books covering the same subject are physically placed together. When you find a book on the shelf, do you search that shelf for related books (browsing)?

☐ Always

☐ Often

☐ Sometimes

☐ Never

5. The ISS library uses a UDC code (for example, 301.118.21) and an acquisition number (for example, 53456) on the spine of the book for locating books on the shelf. Do you think this method is user-friendly?

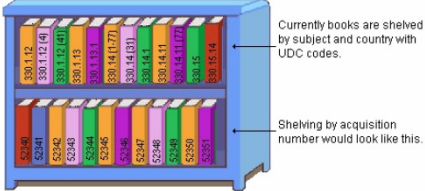
☐ Very user-friendly

☐ Reasonably user-friendly

☐ Not very user-friendly

☐ Not user-friendly at all

6. If we were to change the library book placement by assigning each book a single acquisition number and placing them in numerical order on the shelves, this would simplify locating books after finding them in the catalogue. However, they would no longer be grouped by subject and country. How do you think this would affect your library usage?



2.2 Enquête resultaten

General Data

Questionnaire ISS Library Shelving Evaluation

Elapsed time 21 day(s), 23 hour(s), 0 minute(s)

Content 7 questions in 1 section

Language setting English

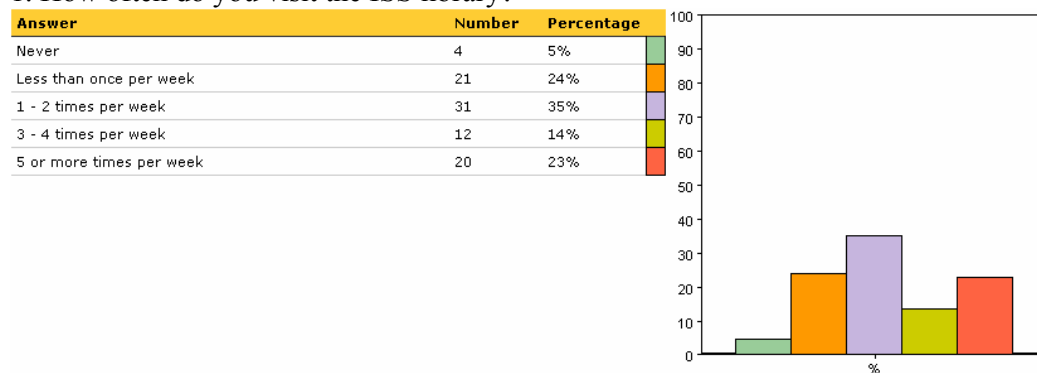
Number contacted 103

Number started 89 (86%)

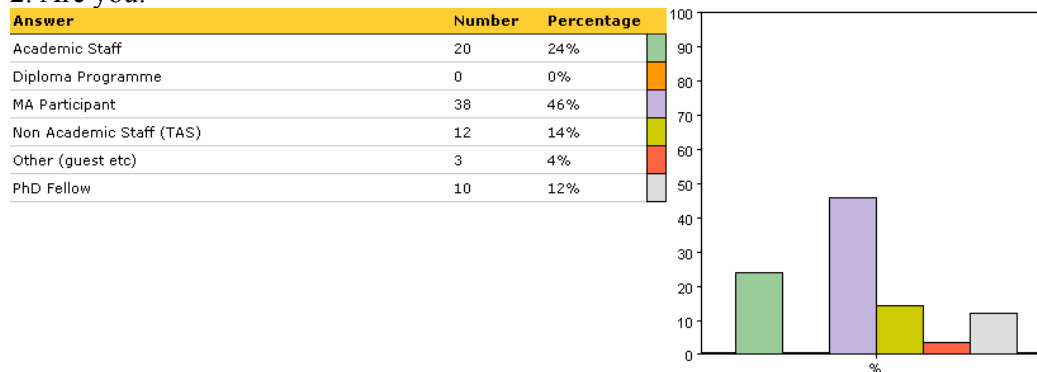
Number completed 82 (80% total, 92% started)

Survey question results

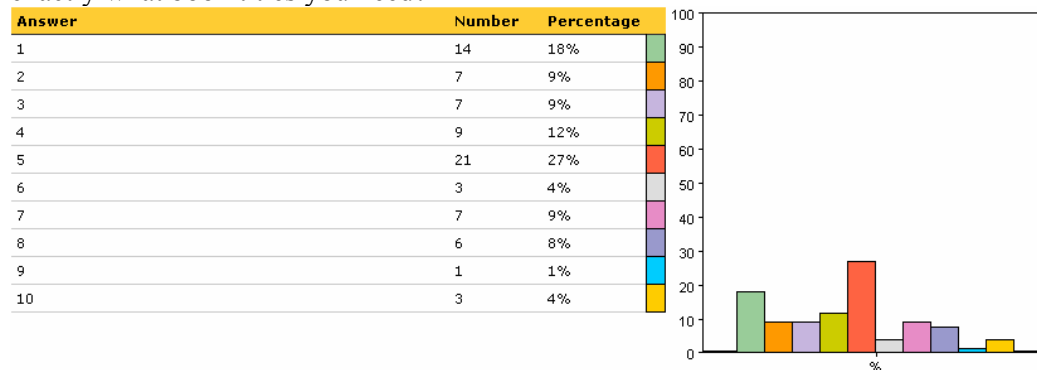
1. How often do you visit the ISS library?



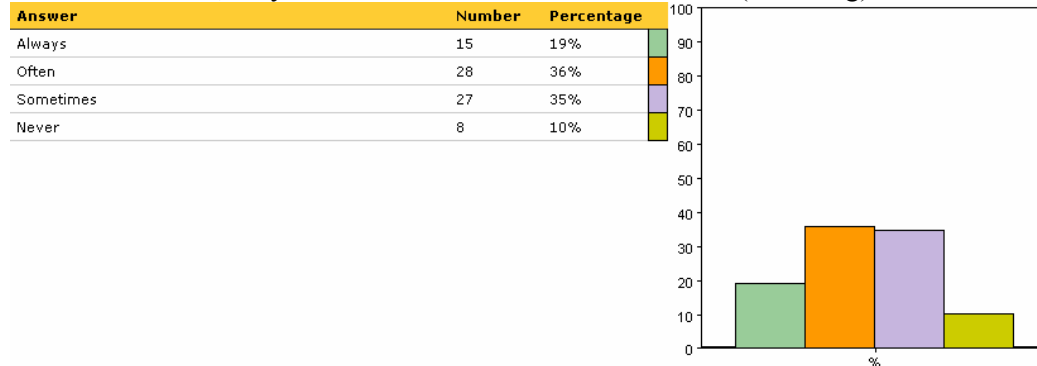
2. Are you:



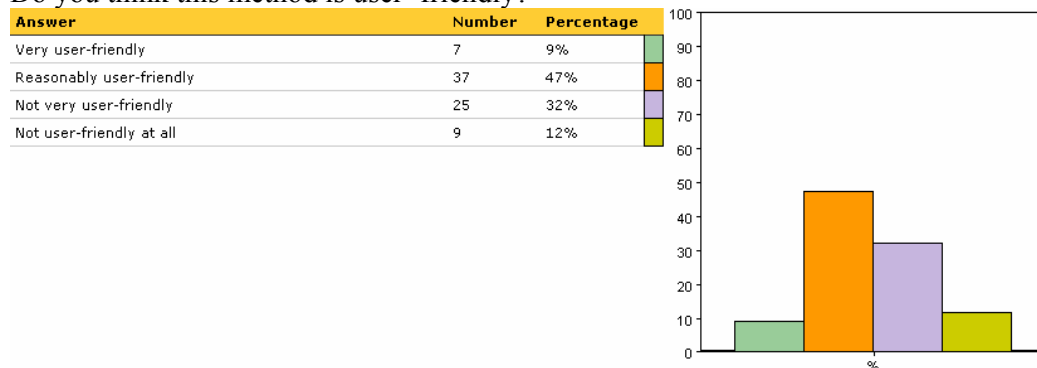
3. On a scale from 1 to 10, when you come to the library, do you search for:
 1. specific book titles or 10. do you search information on a subject without knowing exactly what book titles you need?



4. Currently, the books on the shelf are sorted by subject and country, meaning that books covering the same subject are physically placed together. When you find a book on the shelf, do you search that shelf for related books (browsing)?



5. The ISS library uses a UDC code (for example, 301.118.21) and an acquisition number (for example, 53456) on the spine of the book for locating books on the shelf. Do you think this method is user-friendly?

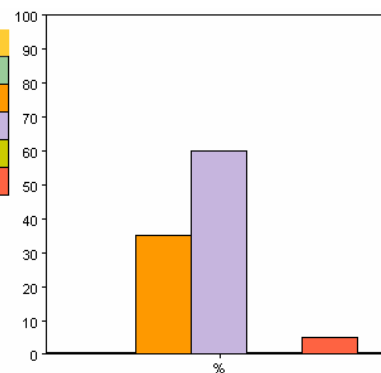


2.3 Enquête resultaten per gebruikersgroep

1. How often do you visit the ISS library?

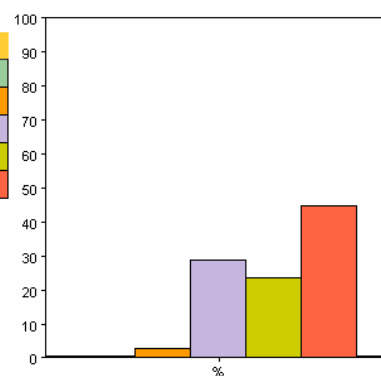
Academic Staff

Answer	Number	Percentage
Never	0	0%
Less than once per week	7	35%
1 - 2 times per week	12	60%
3 - 4 times per week	0	0%
5 or more times per week	1	5%



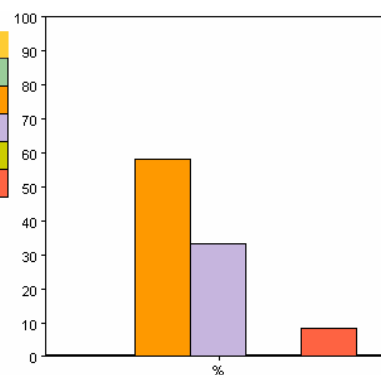
MA Participant

Answer	Number	Percentage
Never	0	0%
Less than once per week	1	3%
1 - 2 times per week	11	29%
3 - 4 times per week	9	24%
5 or more times per week	17	45%



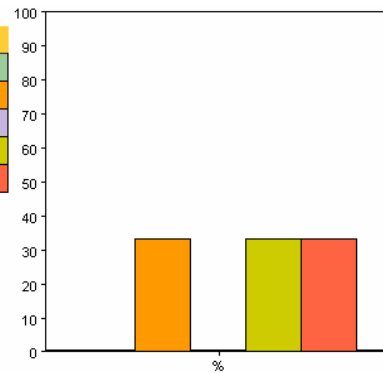
Non Academic Staff (TAS)

Answer	Number	Percentage
Never	0	0%
Less than once per week	7	58%
1 - 2 times per week	4	33%
3 - 4 times per week	0	0%
5 or more times per week	1	8%



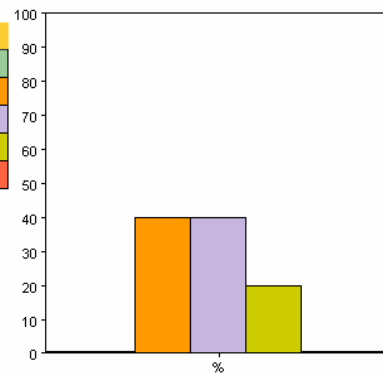
Other (guest etc)

Answer	Number	Percentage
Never	0	0%
Less than once per week	1	33%
1 - 2 times per week	0	0%
3 - 4 times per week	1	33%
5 or more times per week	1	33%



PhD Fellow

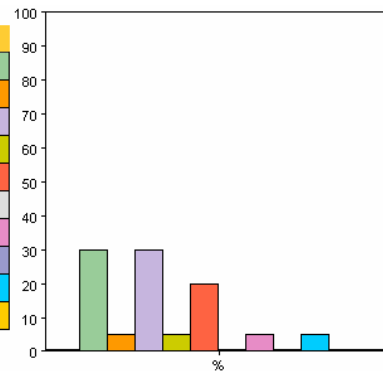
Answer	Number	Percentage
Never	0	0%
Less than once per week	4	40%
1 - 2 times per week	4	40%
3 - 4 times per week	2	20%
5 or more times per week	0	0%



3. On a scale from 1 to 10, when you come to the library, do you search for:
 1. specific book titles or 10. do you search information on a subject without knowing exactly what book titles you need?

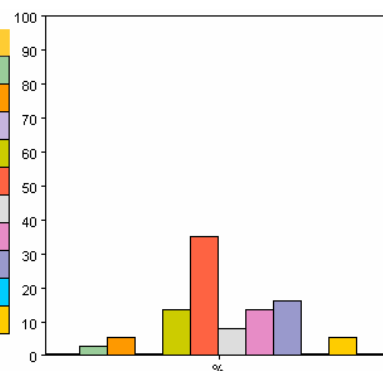
Academic Staff

Answer	Number	Percentage
1	6	30%
2	1	5%
3	6	30%
4	1	5%
5	4	20%
6	0	0%
7	1	5%
8	0	0%
9	1	5%
10	0	0%



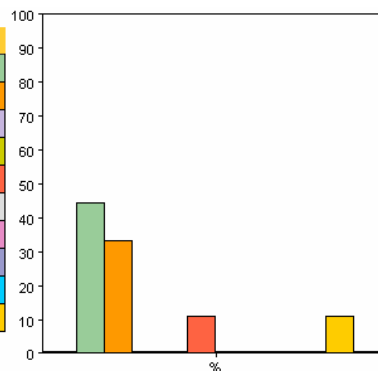
MA Participant

Answer	Number	Percentage
1	1	3%
2	2	5%
3	0	0%
4	5	14%
5	13	35%
6	3	8%
7	5	14%
8	6	16%
9	0	0%
10	2	5%



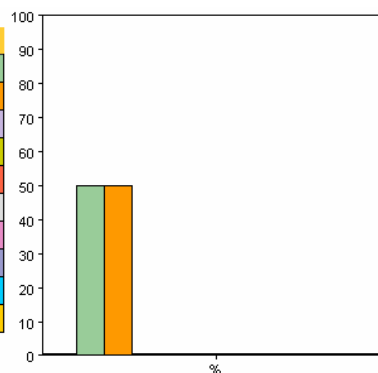
Non Academic Staff (TAS)

Answer	Number	Percentage
1	4	44%
2	3	33%
3	0	0%
4	0	0%
5	1	11%
6	0	0%
7	0	0%
8	0	0%
9	0	0%
10	1	11%



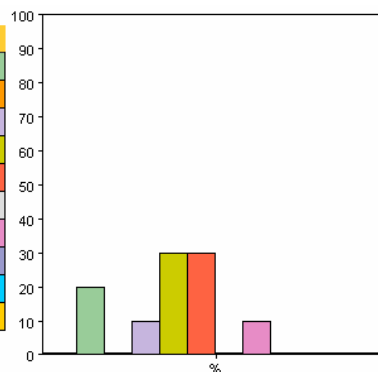
Other (guest etc)

Answer	Number	Percentage
1	1	50%
2	1	50%
3	0	0%
4	0	0%
5	0	0%
6	0	0%
7	0	0%
8	0	0%
9	0	0%
10	0	0%



PhD Fellow

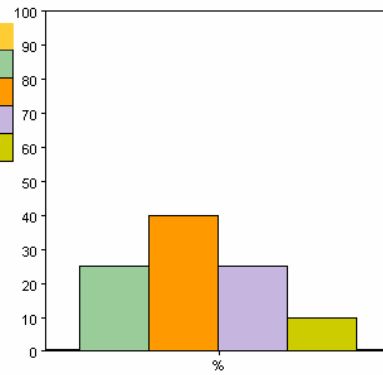
Answer	Number	Percentage
1	2	20%
2	0	0%
3	1	10%
4	3	30%
5	3	30%
6	0	0%
7	1	10%
8	0	0%
9	0	0%
10	0	0%



4. Currently, the books on the shelf are sorted by subject and country, meaning that books covering the same subject are physically placed together. When you find a book on the shelf, do you search that shelf for related books (browsing)?

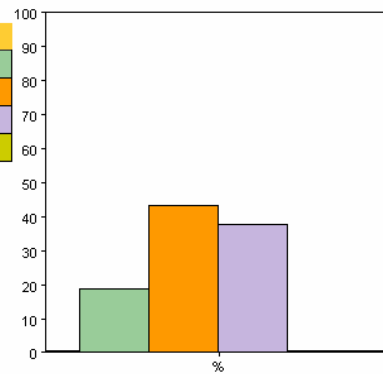
Academic Staff

Answer	Number	Percentage
Always	5	25%
Often	8	40%
Sometimes	5	25%
Never	2	10%



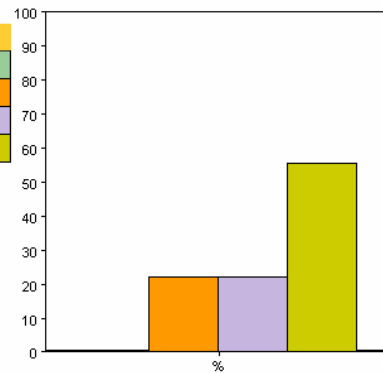
MA Participant

Answer	Number	Percentage
Always	7	19%
Often	16	43%
Sometimes	14	38%
Never	0	0%



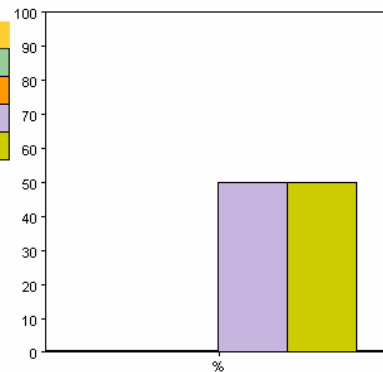
Non Academic Staff (TAS)

Answer	Number	Percentage
Always	0	0%
Often	2	22%
Sometimes	2	22%
Never	5	56%



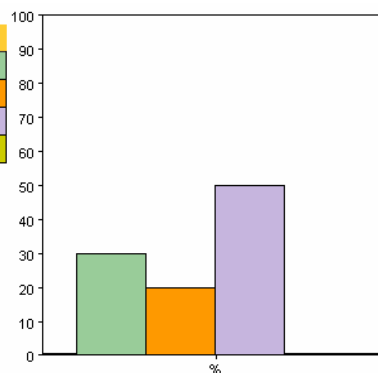
Other (guest etc)

Answer	Number	Percentage
Always	0	0%
Often	0	0%
Sometimes	1	50%
Never	1	50%



PhD Fellow

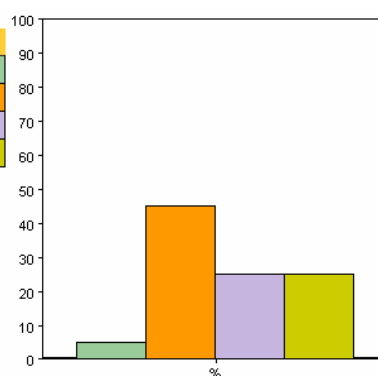
Answer	Number	Percentage
Always	3	30%
Often	2	20%
Sometimes	5	50%
Never	0	0%



5. The ISS library uses a UDC code (for example, 301.118.21) and an acquisition number (for example, 53456) on the spine of the book for locating books on the shelf. Do you think this method is user-friendly?

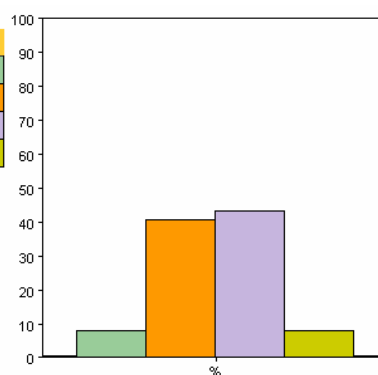
Academic Staff

Answer	Number	Percentage
Very user-friendly	1	5%
Reasonably user-friendly	9	45%
Not very user-friendly	5	25%
Not user-friendly at all	5	25%



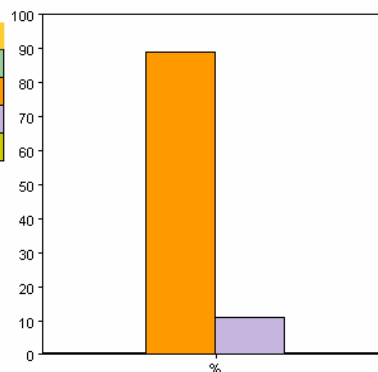
MA Participant

Answer	Number	Percentage
Very user-friendly	3	8%
Reasonably user-friendly	15	41%
Not very user-friendly	16	43%
Not user-friendly at all	3	8%



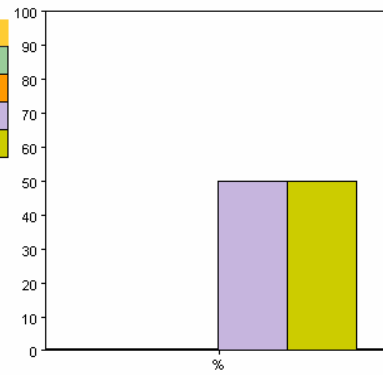
Non Academic Staff (TAS)

Answer	Number	Percentage
Very user-friendly	0	0%
Reasonably user-friendly	8	89%
Not very user-friendly	1	11%
Not user-friendly at all	0	0%

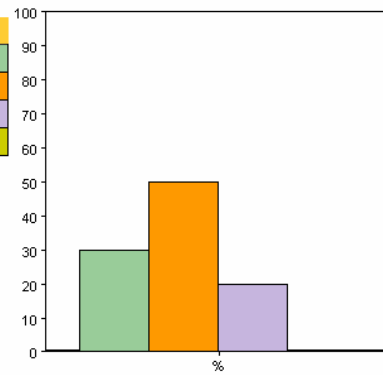


Other (guest etc)

Answer	Number	Percentage
Very user-friendly	0	0%
Reasonably user-friendly	0	0%
Not very user-friendly	1	50%
Not user-friendly at all	1	50%

**PhD Fellow**

Answer	Number	Percentage
Very user-friendly	3	30%
Reasonably user-friendly	5	50%
Not very user-friendly	2	20%
Not user-friendly at all	0	0%



2.4 Enquête resultaten van vraag 6

Would be easy if books were easy to find in the catalogue.
SECOND OPTION SEEMS CONVEINENT
It would affect me badly as I always search for related book on the subject after managing to find a single book on the catalogue. Placings the books differently will be time consuming as I will be required to go back on the computer or contacting ILIAD to find another book on the subject which is on a different shelf.
certainly. I use the method of going through other books in the section and it came out helpful in my research. However, I would also like to see the UDC coding method simplified. For example, the last digits (country or region code) are unnecessary and add confusion. Research on a topic whether it is in India or Brazil can be equally useful. UDC coding is more difficult to grasp in the beginning but once you got it, it comes out handy.
I like the fact that the similar topics are grouped together. I often look at the books located on the same row to find other ones that might interest me.
It would become much worse than it is now. Maps of how to locate the books in the library and clearer data from the online catalog would be of use. Also in the online search, now it is not possible to search for book titles, you can only search for title+ abstract and that is rather annoying.
This would not affect my library usage because I look for specific books and not for subjects.
May well make it easier to find books. BUT why not use something like the Dewey system - then books still only have one number, but they are still placed in groups according to subject so that one can still browse.
"it would be horrible -- disaster. Are you out of your mind?
In this way you can only find books through the catalogue -- browsing is over. No more serendipity Of course, the next step is that you order them by size, or more by colour. Why don't you close the library alltogether?"
"It definitely would make the search and foudn of the books easier, but as you said it would not be possible to find related topic books at the same time. Is not there the posibility that the correlative numbers are also ordered by subject? (maybe not by country) like book 52340: migration x book 52341: migration y book 52342: migration z and so on and so forth"

What's important is to get the book one wants rather than groupings. I think the effect is positive since the book ones wants can be accessed easily.
Yes
Using acquisition numbers only could make search a bit easier but will mix apples with oranges. I think what makes the current ISS cataloging complex is the use of country code. If the country coding is eliminated and we use subject and acquisition numbers searching would become simpler with the added advantage of getting books on a similar subject close to each other. In case a user needs three or four books on a given subject, using the acquisition number only implies that the user has to go to sever shelves to collect them which is not very convenient. That is why we need to keep the subject codes.
i don't know
It would look for books more often because it would be less work to find them.
Of course. I totally disagree.
This would undermine the use of the library for learning and exploration. Postgraduate study and research are NOT only about finding what you know you are looking for (e.g. what the lecturer or supervisor have told you to find). They ESSENTIALLY involve also acquiring and using the skills of browsing, to find helpful new types of idea and connection, things that one did not know in advance that one might find. The library must be arranged in a way that facilitates browsing. This is its great potential advantage over a computer portal.
i'd rather have them by subject and country
I would prefer grouping by subject & country; which could still be codified. Remember, books are written based on certain topics not by certain codes.
I think shelving by acquisition number would make it easier and time saving, but would not allow me to browse through the books on the same subject.
the current shelving practice is more scientific. But if we focus on the acquisition number only, it would loose the subjectwise searching. In my opinion educating user about the current practice would be more practical.
"the UDC code shelving helps in serendipity.
however, a minor glitch is that it takes a bit more time than what a shelving with acquisition number would take."
This would have a seriously negative impact on my use of the library. For me, browsing is vital.

I think it won't affect me so far as there is clear info. to be provided by the library.
I think shelving the books by subject and country is much more helpful than shelving it by acquisition number. I also find the current system very friendly in terms of research, it actually saves me more time by just browsing through the shelves when I'm looking for references.
"As most of the time I am looking for a specific book, it will not affect me.
I do not even have to give up my habit of ""browsing"" (the surrounding books may be even more interesting, because they are not all related)"
"I feel it is better the books be left the way they are because I already know where to find books on say rural livelihoods
changing the arrangement would mean someone roaming the whole library.
Thanks"
i like the system that already exists. grouping by subject and country is better than placing books just in numerical order.
but it is a prevalence rule which is sorted by subject and country in the world
negatively; then you would not find related books that you did not know about before.
although the second looks more user-friendly, subject and country classification is more important for many users i guess. isn't it possible to make a letter & number shelving where first three letters of the subject is continued with the numeric code?
I am not in favour of this proposal.
it will not affect
"No stimulation to look beyond, and using the library as a depot.
The main reason to keep open shelves is the browsing element.
The computer search only will be less stimulating.
The OPC does not give all information needed.
The opc gives selected entries only, and that is never my selection."
This might make it faster locating a specific textbook on the shelf or being able to tell right away that it is not on the shelf. The downside, which is not bad, is that the possibility of browsing related text is removed. The solution to that would be to always search, without any particular text in mind, the catalogue online, just as one would search to locate a book, before approaching the shelves.
"This would be the sign of a ""lazy library"" that saves itself effort at the cost of the user, by simply sorting books by the date of acquisition (i.e., not sorting them at all).
of course books must be placed by subject-matter to allow users to see a range of books on a given subject! Otherwise, 'browsers' would have to run across the library several times to find even a few related titles on a given subject.

On-line catalogue searches cannot substitute for physical 'browsing' (one needs to look inside the book to see if it is relevant/useful)"
NO WAY!!!!!! I love to go hunting and explore books on a particular issue, the numerical sequence is just an administrative detail and would make the finding of new unexpected titles more difficult.
Very negatively. Even if it is only occasionally that I find a book by scanning -- on that occasion it may make a significant difference. The extra time needed for categorization is certainly well spent, considering that it is done once in a book's lifetime and keywords etc. will have to be assigned anyway (at least that's what I hope).
it is a better option since there are no decemal points to confuse users
I would prefer the shelving by acquisition because it is easier to search for books.
While it is very efficient to search for books thru the internet catalogue, it always take me a long time finding the books on the shelves. It is only now I understand how the books are arranged the way they are.
"find the required book more quickly
take away opportunity to see related titles"
shelving by acquisition
I think this is a very bad idea. Even though I usually go to the library to look for a specific book, when I found it I take my time to look for the books placed around. Many times I have found books that are much more helpful than the one I was originally looking for. If you change the actual arrangement, many of us will never get to know that some books exist. Please do not implement the shelving by acquisition number system. Thanks.
sometime we find difficulties in finding the book in the library since its availability show in the computer but the book is not in the shelf. by grouping the book by the subject, we could find the another books related to our topic easier if what we're loking for was not there. this benefit will lose with the new method.
I would prefer the current classification by subject but with lesscomplicated numbering (perhaps made possible by using fewer categories)
Then the catalogue should be more efficient
I would have to make more use of the catalogue. By the way, I also use the library for other purposes, such as journals...
I like the way it is now.

"I guess it wouldn't be too hard to locate books if this were the system.
I think this suggested system would even be better."
Better keep it as it is
Not at all
i can not understand where should i look for the books for particular subject, waste of time
I think that would make the library much less useful. Browsing of the books always proves to be very useful.
"I think the current shelving method should work fine, because it gives you the chance to find books you might not have thought of before. But it seems difficult to locate the books by the numbers (once you have made the searching in the catalogue). Many times I find that the books are not actually arranged by the consecutive number.
Might be it would be useful to arrange them only by subject, without cross reference them with country."
I don't see these two things as being mutually exclusive. Books of the same category should be kept together, and should equally be able to locate. If I'd have to choose, I'd rather they be grouped together by subject and country than simply being in numerical order. It if of great value to me to be able to browse.
I think it would be very confusing. Stay with the current system.
In many ways I think this would make books easier to find. The dual numbering system can be confusing to use. But, I value the ability to browse around the other related titles. I have often found great books that way, that otherwise I would not have found. I'm not sure how better to organize the books, but so far it has been a great help that the books are grouped together--once I figured ot how it was organized.
I prefer the current system of grouping per subject. Although I am usually looking for specific books, I tend to look for several books in one topic area per visit. The current systems means that they are close together on the shelves.
Negatively
Not recommended! It would mean that I would use the library much less and my students would never come across additional books and periodicals useful to their research.
For me it could be easier, but I can't see that it would be useful to the students.
"I don't think this is a good solution. we will lose the benefit for browsing book with similar subject in the same shelf. i would suggest that the library promote the use of acquisition number in addition to UDC codes. sometimes it's difficult to find the book in the shelf coz there are so many books with the same UDC code or they don't put in

order as one had put them in the wrong place. i tend to forget to note the acquisition number, so then i spent long time look scanning the whole collection with the same UDC code.
Another suggestion to improve the current system is to put in place a map of the library showing all the shelf numbers or relevant UDC code for all shelves. So a new comer can identify easily where she has to find her book."
i prefer by subject
I don't think I would appreciate such a change. I always look for related books on the shelves in case I missed it during my online search. However, I don't think we need such a complicated system of numbers on the books. They should still be grouped by subject and country but you should revised a bit the in credibly long numbers that go with them. Thank you.
I suppose the 2nd -new method is good than earlier method , it will be easier to fine the book .
I don't think it would be a good idea. It would make browsing impossible.
"The most user-friendly would be a combination of the two: to group books by subject and country and then within this category shelve the books in numerical order.
If this is not possible, then I would prefer the old system: shelving books by subject and country, so that it is clear for users who are interested in a particular topic what shelve to go to in the library. They can then browse the shelve to find related books."
It would be easy to find books if you shelf it by acquisition number, but it would influence the division of mateirals group in the old method and the user has to spend more time to find materials in the same subject- that leads to confusions somtimes. I prefer the old method.
for developing studies you need books by country and subject, however if it were medical sciences you would have them perhaps in numerical order depending on subject. In short the current arrangement does not affect me much only there ought to be shelf supervision ensuring that books are properly placed, in order, in time and in good condition for the next user. keep your focus more on the shelving rather than illiad desk, arranging is often constant activity in any library.
the new shelving would mean that if a book is not seen according to the numerical order, then its easy to tell its not there. but now you spend time struggling to read the UDC codes, and may fail to tell whether a book is there or not.
for me it does not matter how the books are arrange as long as i can find it whenever i need it..

2.5 Enquête case summaries

Participant nr.	How often do you visit the ISS library?	Are you:	Do you search for: 1. specific book titles or 10. do you search information on a subject without knowing exactly what book titles you need?	When you find a book on the shelf, do you search that shelf for related books (browsing)?	ISS library uses an UDC code and acquisition number on the spine of the book. Do you think this method is user-friendly?
1	3 - 4 times per week	Other (guest etc)	1	Never	Not user-friendly at all
2	5 or more times per week	Academic Staff	5	Often	Not very user-friendly
3	5 or more times per week	MA Participant	5	Always	Very user-friendly
4	1 - 2 times per week	PhD Fellow	4	Often	Reasonably user-friendly
5	1 - 2 times per week	MA Participant	5	Often	Reasonably user-friendly
6	Less than once per week	Non Academic Staff (TAS)	-	-	-
7	1 - 2 times per week	Academic Staff	3	Often	Not user-friendly at all
8	1 - 2 times per week	Non Academic Staff (TAS)	1	Never	Not very user-friendly
9	1 - 2 times per week	MA Participant	8	Often	Not very user-friendly
10	1 - 2 times per week	Non Academic Staff (TAS)	-	-	-
11	1 - 2 times per week	Academic Staff	3	Always	Not very user-friendly

12	3 - 4 times per week	MA Participant	7	Sometimes	Not very user-friendly
13	Never	-	-	-	-
14	3 - 4 times per week	MA Participant	5	Sometimes	Reasonably user-friendly
15	5 or more times per week	MA Participant	5	Sometimes	Not very user-friendly
16	Less than once per week	-	-	-	-
17	1 - 2 times per week	PhD Fellow	3	Sometimes	Not very user-friendly
18	5 or more times per week	MA Participant	10	Sometimes	Not very user-friendly
19	1 - 2 times per week	MA Participant	5	Sometimes	Not very user-friendly
20	5 or more times per week	MA Participant	8	Often	Not user-friendly at all
21	1 - 2 times per week	Academic Staff	4	Often	Reasonably user-friendly
22	Less than once per week	Academic Staff	2	Often	Reasonably user-friendly
23	1 - 2 times per week	PhD Fellow	7	Sometimes	Reasonably user-friendly
24	Less than once per week	Non Academic Staff (TAS)	2	Often	Reasonably user-friendly
25	5 or more times per week	MA Participant	1	Often	Reasonably user-friendly
26	Never	-	-	-	-
27	5 or more times per week	MA Participant	6	Sometimes	Reasonably user-friendly
28	1 - 2 times per week	Academic Staff	7	Always	Reasonably user-friendly
29	5 or more times per week	MA Participant	-	-	-
30	Less than once per week	PhD Fellow	5	Sometimes	Reasonably user-friendly

31	5 or more times per week	MA Participant	5	Sometimes	Reasonably user-friendly
32	Less than once per week	Non Academic Staff (TAS)	-	-	-
33	Less than once per week	Non Academic Staff (TAS)	2	Sometimes	Reasonably user-friendly
34	1 - 2 times per week	MA Participant	5	Sometimes	Not very user-friendly
35	5 or more times per week	MA Participant	7	Sometimes	Reasonably user-friendly
36	3 - 4 times per week	MA Participant	4	Sometimes	Not very user-friendly
37	5 or more times per week	MA Participant	5	Often	Reasonably user-friendly
38	1 - 2 times per week	MA Participant	4	Often	Not very user-friendly
39	1 - 2 times per week	MA Participant	6	Often	Not user-friendly at all
40	Less than once per week	Academic Staff	9	Always	Reasonably user-friendly
41	Less than once per week	PhD Fellow	1	Sometimes	Reasonably user-friendly
42	5 or more times per week	Non Academic Staff (TAS)	10	Often	Reasonably user-friendly
43	1 - 2 times per week	MA Participant	6	Often	Not very user-friendly
44	3 - 4 times per week	PhD Fellow	4	Sometimes	Very user-friendly
45	1 - 2 times per week	Academic Staff	3	Often	Reasonably user-friendly
46	Less than once per week	PhD Fellow	5	Always	Very user-friendly

47	1 - 2 times per week	Academic Staff	3	Often	Reasonably user-friendly
48	5 or more times per week	MA Participant	8	Sometimes	Reasonably user-friendly
49	3 - 4 times per week	MA Participant	7	Sometimes	Not very user-friendly
50	5 or more times per week	MA Participant	5	Often	Not very user-friendly
51	1 - 2 times per week	Academic Staff	3	Sometimes	Reasonably user-friendly
52	3 - 4 times per week	MA Participant	5	Sometimes	Reasonably user-friendly
53	1 - 2 times per week	MA Participant	4	Always	Very user-friendly
54	5 or more times per week	MA Participant	8	Often	Not very user-friendly
55	1 - 2 times per week	Academic Staff	1	Sometimes	Not very user-friendly
56	3 - 4 times per week	MA Participant	7	Often	Reasonably user-friendly
57	1 - 2 times per week	Academic Staff	5	Often	Not very user-friendly
58	5 or more times per week	MA Participant	7	Always	Very user-friendly
59	1 - 2 times per week	PhD Fellow	1	Often	Reasonably user-friendly
60	Less than once per week	Academic Staff	1	Never	Not user-friendly at all
61	Less than once per week	Non Academic Staff (TAS)	5	Never	Reasonably user-friendly
62	Less than once per week	Academic Staff	5	Never	Very user-friendly
63	1 - 2 times per week	Academic Staff	1	Sometimes	Not user-friendly at all
64	1 - 2 times per week	MA Participant	5	Sometimes	Reasonably user-friendly

65	Less than once per week	Academic Staff	3	Always	Reasonably user-friendly
66	1 - 2 times per week	MA Participant	10	Often	Not very user-friendly
67	Less than once per week	Other (guest etc)	-	-	-
68	3 - 4 times per week	MA Participant	8	Often	Not user-friendly at all
69	Less than once per week	Non Academic Staff (TAS)	1	Never	Reasonably user-friendly
70	3 - 4 times per week	MA Participant	2	Always	Reasonably user-friendly
71	1 - 2 times per week	Non Academic Staff (TAS)	2	Sometimes	Reasonably user-friendly
72	1 - 2 times per week	Academic Staff	1	Often	Not user-friendly at all
73	5 or more times per week	Other (guest etc)	2	Sometimes	Not very user-friendly
74	1 - 2 times per week	Academic Staff	1	Sometimes	Reasonably user-friendly
75	1 - 2 times per week	Non Academic Staff (TAS)	1	Never	Reasonably user-friendly
76	5 or more times per week	MA Participant	4	Often	Not very user-friendly
77	Less than once per week	Non Academic Staff (TAS)	1	Never	Reasonably user-friendly
78	Less than once per week	MA Participant	8	Always	Not very user-friendly
79	Less than once per week	Academic Staff	1	Sometimes	Not user-friendly at all
80	3 - 4 times per week	PhD Fellow	5	Always	Very user-friendly

81	Less than once per week	Academic Staff	5	Always	Not very user-friendly
82	Less than once per week	PhD Fellow	4	Always	Not very user-friendly
83	5 or more times per week	MA Participant	4	Always	Reasonably user-friendly
84	Never	-	-	-	-
85	1 - 2 times per week	MA Participant	2	Often	Reasonably user-friendly
86	5 or more times per week	MA Participant	5	Often	Not very user-friendly
87	Never	-	-	-	-
88	3 - 4 times per week	MA Participant	5	Always	Reasonably user-friendly
Total	N	88	83	78	78

Bijlage 3:

Vragenlijst Interviews binnen ISS

Introductie:

Ik doe een onderzoek naar de gevolgen van een open magazijnopstelling voor de bibliotheek. Dit betekent dat de boeken niet meer op onderwerp in de kasten staan, maar op aanschafnummer. Dit heeft o.a. tot gevolg dat men niet meer kan kastbrowsen en boeken via de catalogus of andere bronnen moet lokaliseren.

- o Als u naar de bibliotheek komt, zoekt u dan een specifiek boek of heeft u meer een onderwerp waar u iets over wilt vinden?
- o Wat vindt u van de huidige situatie m.b.t. de boeken?
- o Browst u vaak naar boeken in de kasten?
- o Wat zou u ervan vinden als de bibliotheek zou overstappen naar een open magazijnopstelling?
- o Waarom vindt u dat?
- o Wat vindt u van de eventuele gevolgen van deze overstap? (+ uitleg gevolgen)
- o Waarom vindt u dat?

Doorvragen en discussie

Bijlage 4:

Vragenlijst Interviews op locatie

- o Waarom heeft uw instelling de keuze voor een open magazijnopstelling gemaakt?
- o Heeft uw instelling hiervoor een andere opstelling gehanteerd? Zo ja, welke en waarom is men overgestapt naar een open magazijnopstelling?
- o Hoe is uw bibliotheekcatalogus aangepast (speciale wensen) aan de open magazijnopstelling?
- o Welke overige maatregelen zijn genomen om deze opstelling te laten werken?
- o Wat waren de gevolgen van deze opstelling, voornamelijk voor de gebruikers?
- o Zijn de gebruikers tevreden met de open magazijnopstelling, vragen ze nooit naar kastbrowsen o.i.d.?
- o Kent u andere instellingen met een open magazijnopstelling?

Bijlage 5:

Het adviesrapport voor het ISS



The Consequences of Open Accession Order Shelving for the Users of the ISS Library

**By:
Peter van Helden**

May 2007

Contents

Figures.....	52
Introduction.....	53
1 What is browsing?.....	54
2 How do ISS library users currently use the shelves for browsing?.....	55
3 Shelf browsing in academic libraries	57
4 The alternatives for shelf browsing.....	62
5 Effects of shelving on library staff efficiency	64
6 How did other libraries implement open access accession order shelving? .	65
7 Conclusion: The Consequences of Open Accession Order Shelving for the Users of the ISS Library.....	67
8 Should ISS implement open accession shelving?	68
References.....	69

Figures

1.	The classic information retrieval model	54
2.	A berrypicking, evolving search	54
3.	Survey question 1	55
4.	Survey question 2	55
5.	Survey question 3	56
6.	Survey question 4	56
7.	Survey question 5	56
8.	Survey question 6	57

Introduction

This is the research paper for the research project at the Institute of Social Studies from Peter van Helden, student from the Haagse Hogeschool, Informatiedienstverlening- en management (IDM).

This document has been written as a result of research to the consequences of open accession order shelving for the users of the ISS library.

In summer 2007, the academic library from the Institute of Social Studies in The Hague, Netherlands, will be renovated. This is a rare occasion for the library to evaluate its current subject based shelving system and look at possible alternatives to implement. Users of the ISS library are, according to library management, currently having too many difficulties fully using the UDC based shelving of books. They are having problems locating books in the shelves with the UDC shelf marks, even after extensive training and instructions. The real advantages of the UDC shelving are not (or only partly) known and used by its users.

This document summarises the outcome of research to the consequences of a different shelving system: open access accession order shelving, also known as *numerus currens* or acquisition order shelving. This paper will focus mainly on describing the consequences for the library users concerning their browsing techniques and how ISS could implement this type of shelving.

1 What is browsing?

This research paper has the primary goal of mapping the consequences of open accession order shelving, particularly in the field of browsing techniques, for the ISS library users.

Browsing is generally associated with information science. In the middle of the 1960s articles concerning browsing aimed at accessibility of documents leading to unplanned discoveries, stimulating creativity and monitoring sources of information. From this period is also the study of Philip Morse (1970). He defines browsing as a search operation with hopefully an accidental serendipitous outcome.

Browsing and searching are frequently considered as separated activities according to Van Damme (1994). The line between them is however difficult to indicate. One frequently speaks of searching when a certain document must be sought and localised. This happens by means of clearly defined queries, for example in an online catalogue. When this action produces no result one can proceed to browsing. Browsing can therefore be considered as an integrated component of a formal search process.

This is a vision which is described by Bates (1989) using her "berrypicking" model. In this model browsing is an important component and completely incorporated in the search process which exists from an alternation of formal, conventional search operations or browsing. The query is continuously adjusted and evolves by the outcomes of earlier search operations. For example by reading abstracts, indexes, keywords etc. The user has not always defined the problem or information need beforehand. Bates states that this berrypicking model is much closer to the real behaviour of information searchers than the traditional model of information retrieval where an information need and relevant document need to match.

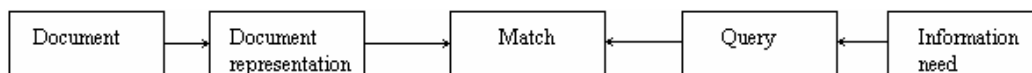


Figure 1: The classic information retrieval model (Bates, 1989)

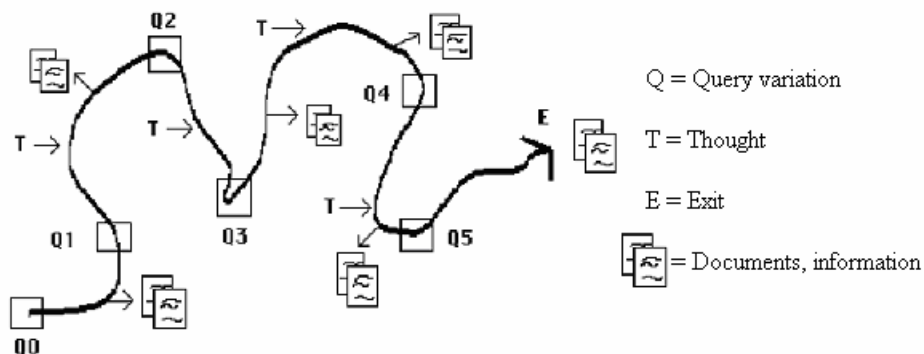


Figure 2: A berrypicking, evolving search, modelled by Bates, 1989.

In this report the term browsing is used in two forms. A possible change from open UDC to open accession order shelving has of course consequences on both the shelf browsing, physically searching the bookshelves and the online browsing in the catalogue of the ISS library. These consequences are described in this report.

2 How do ISS library users currently use the shelves for browsing?

To explore the consequences of a different shelving system, one has to know how users use the ISS library with its current shelving system. Through a short online survey I have tried to map the users' information seeking behaviour for the collection of books in the ISS library. The results are presented in the following pages (For complete statistics, see Appendix 2):

Figure 3: Survey question 1

How often do you visit the ISS library?

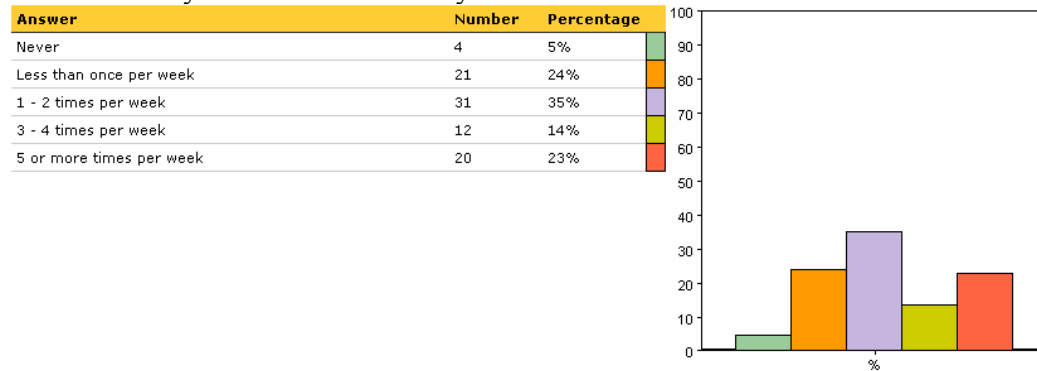


Figure 4: Survey question 2

Are you:

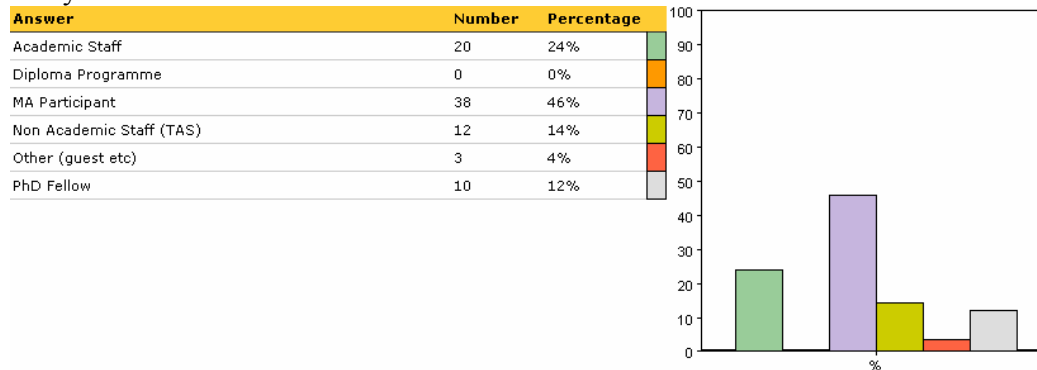


Figure 5: Survey question 3

On a scale from 1 to 10, when you come to the library, do you search for:

1. specific book titles or 10. do you search information on a subject without knowing exactly what book titles you need?

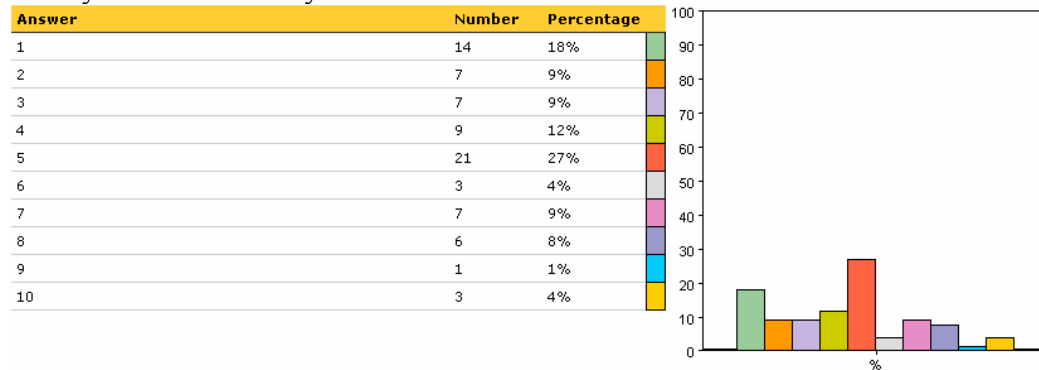


Figure 6: Survey question 4

Currently, the books on the shelf are sorted by subject and country, meaning that books covering the same subject are physically placed together. When you find a book on the shelf, do you search that shelf for related books (browsing)?

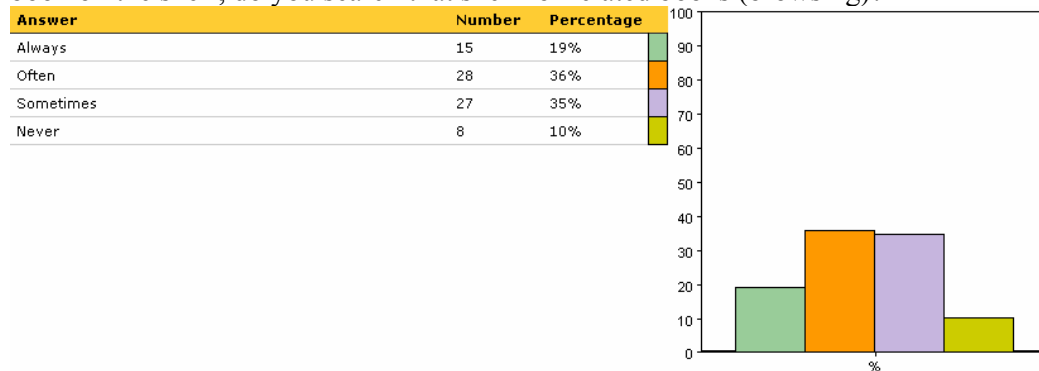


Figure 7: Survey question 5

The ISS library uses a UDC code (for example, 301.118.21) and an acquisition number (for example, 53456) on the spine of the book for locating books on the shelf. Do you think this method is user-friendly?

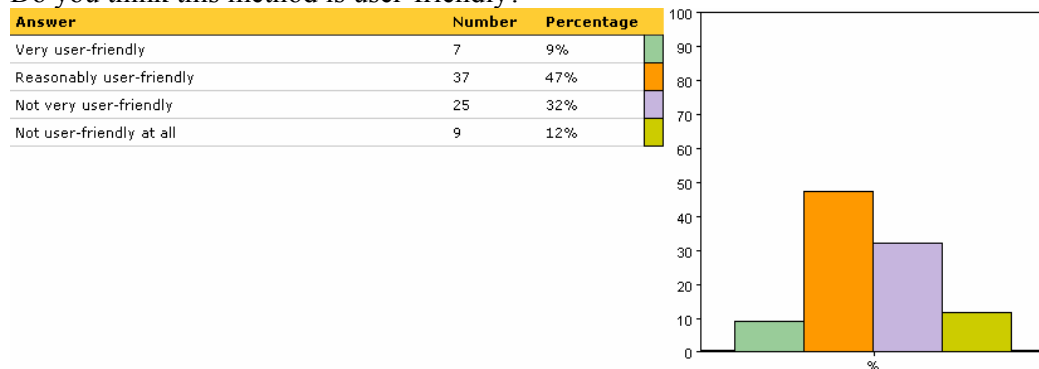
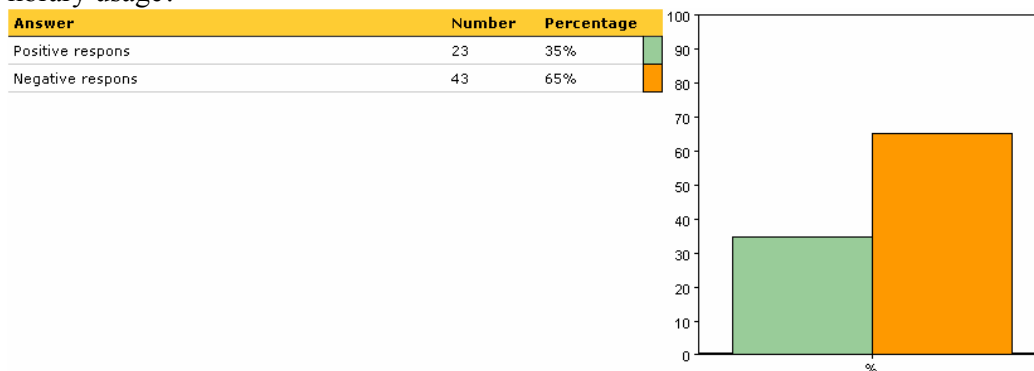


Figure 8: Survey question 6*

If we were to change the library book placement by assigning each book a single acquisition number and placing them in numerical order on the shelves, this would simplify locating books after finding them in the catalogue. However, they would no longer be grouped by subject and country. How do you think this would affect your library usage?



*This was an open, non mandatory question to give the users a chance to express their thoughts on this subject. It also gave me some views on who to ask for an interview. I have classed the given answers in positive and negative response on the accession shelving system. (For all given answers, see Appendix 2.4)

3 Shelf browsing in academic libraries

Most academic libraries or libraries specialized in social sciences shelve their books by subject in an open access arrangement. The first and foremost consequence of shelving by accession order is that shelf browsing is no longer possible. The value of shelf browsing has been reviewed in literature for many years. This chapter will show a list of specific points showing why shelf browsing is or is not a helpful retrieval technique for research purposes.

Helpful

Boll (1985) states that shelf browsing is a helpful bibliographic tool to library resources in all situations where not one specific title is required. He says it is useful in the many situations when one book would do as well, or almost as well, as another book on the same general topic. Therefore, this approach is useful for most public and school libraries.

“Shelf browsing is useful when the user knows the specific class number including its limitations, something virtually impossible to achieve without considerable study.” (Boll 1985, p.24).

It is also a good way to start an orientation on a subject. After finding a book in the shelf from the desired topic, the user can check the book and other books placed on the same shelf for an abstract, index etc. and form new ideas or keywords and specify his or her search (this is the technique Bates calls “berypicking”).

Shelf browsing is highly valued

According to Kieft (2006) many library users, like bookstore customers, highly value the practice of shelf browsing. He shows that library users assume that the array of items that might interest them is present on the shelf and that they can graze around an item they know meets their needs to discover and select related reading. I have spoken with academic staff and students from the ISS for this paper and many have indeed told the tale about the happy find, the unexpected appearance of an item whose existence they had not suspected but that turns out to be exactly the resource they need.

Kieft (2006) also describes in his paper that since so many library users believe so strongly in the serendipitous efficacy of shelf browsing, they resist plans by libraries to develop an alternative approach to collections. Olson (2001) also states that academic faculties especially tend to be emotionally in favour of shelf browsing, usually without knowing its considerable disadvantages.

I came to the same conclusion in my survey on the ISS library users (see Figure 8, page 8). 65% of ISS library users (and even 78% of ISS academic staff) prefer shelf browsing over browsing in the catalogue and retrieving books via accession order shelving.

However, when asked whether they use shelf browsing themselves, 19% of ISS users said they always do and 36% often, while 35% of users only sometimes shelf browse and 10% never (see Figure 6, page 7). This partly indicates that shelf browsing is valued higher than that it is used.

Known items and subject searches

Shelf browsing is not needed when library users are looking for a known item. For example books to be used for research or education projects. The typical search approach in such cases is likely to be by name, title or series, not by subject.

To test this, one has to know how users search and what information need they have when they come to the library. There are roughly two dimensions of searches (Buckland, 1999):

<i>Known item:</i>	the emphasis is on obtaining specific, known documents, document specific.
<i>Subject search:</i>	the user is looking for information on a subject, information specific.

The current subject orientated UDC shelving system of the ISS library facilitates both subject searches (shelf browsing) and known item searches after looking up its location in the ISS catalogue.

The open accession shelving system would not facilitate subject searches (shelf browsing), since the books won't be arranged by subject. Known item searches will be possible via the catalogue. In fact, via this catalogue the users with a subject search would have to transform their subject search to known items before they can locate and pick the books from the shelves (see also chapter 4, page 13).

In the ISS library 18% of the users always look for known-items. 48% have more know-item searches than subject searches, 27% have about the same amount of known-item and subject searches. 26% of the ISS users have more subject searches and 4% always come to the library with a subject search (see Figure 5, page 7).

Not helpful

For many libraries, some of the benefits of shelf browsing are outweighed by space considerations. "Especially in academic libraries, frequent shifting of the collection is necessary as new subjects gain favour or emphases in the curriculum change" (Hubbard, 1981, p.3). But in ISS' case, space consideration won't be weighed in this document, which focuses on the consequences for library users.

In some cases shelf browsing might actually be harmful, since it provides a false sense of security when a complete search of available materials is desirable. In other words, again for research project and serious academic papers. The following section will examine these points in detail.

Shelf browsing insufficiency

Boll (1985) has made a list of five categories of reasons that make shelf browsing a less than reliable subject access device for serious research. In the following paragraph I will take these categories and apply them to the case of the ISS library.

1. The items may have been temporarily removed from their shelf location without the browser knowing it.
2. The items may never have been classed in the logical location in which the shelf search occurs.
3. There may actually be several logical browsing locations for a concept, only one of which is likely to be known by the browser.
4. Many classes, and even minute subdivisions of classes, exist in large libraries that are too large for browsers to search effectively.
5. No library resources can replicate the total available resources on any subject as well as a group of bibliographic tools can.

1. Temporary removal

Books may be in circulation or on reserve, or lost or misshelved. Their absence from the shelf is not indicated, unless a gap remains in the shelf where the book had been. The gap, however, does not tell what book was removed and is sometimes closed by library staff or users anyway. Hubbard (1981) states this not-on-the-shelf condition with no record of its location is the foremost cause of user frustration in libraries. ISS users have also explained this frustration about the current shelving system in question 6 from my survey and through interviews.

2. Item not classed in the logical location that is being browsed.

Many materials, relevant to the browser, can be in the library but not classed with other books on the desired subject. For example, if the desired topic happens to be a secondary (but substantial) one in a book, the book is classed with the other (primary) topic. In the ISS online catalogue or other online resources it might be listed under both topics and listed with many access words. On the shelf, it is just not where the user is browsing.

3. Several logical locations, of which only one is likely to be known to the browser.

The UDC classification schemes scatter different aspects of one topic throughout the classification and thus throughout the stacks. According to Boll (1985) the DDC puts general materials on “museum buildings” in three places, “astrology” also on three places and “water pollution” in 17 places (like environmental disasters, politics, environmental soil science etc.). However, since the ISS library is not a very large library and specializes in social sciences, the effects of scattering of topics due to UDC will be very small.

4. Classes too large to the shelf browser

Shelf browsing will present increasing obstacles when the total collection grows, resulting in a browsable area too large for the user to oversee. This will not be the case in the ISS library, which does not have such a very large stack collection.

5. Incomplete resources

No academic library has all available items on a subject in the shelves and no shelf browser in an academic library can get an overview of all existing materials. It is generally accepted by now that any researcher who limits a search to one library searches in a limited universe. Researchers who rely within this limited universe on shelf browsing for their literature searches are double hampered in their progress.

4 The alternatives for shelf browsing

As said before, the absence of shelf browsing is the most prominent consequence of open accession order shelving. But how can a library maintain the discovery and evaluation/selection of books? The most obvious alternatives for shelf browsing are the library catalogue and other online resources and search engines.

One library never has all relevant materials on a subject in its own collection. This is also very much the case at the ISS library. ISS specializes in social sciences. This is a very broad subject, while the collection consists of only 70.000 books. Therefore, users should broaden their (re)search to other libraries, outside ISS. With the current development in software, ISS could stimulate the use of resources like WorldCat, Picarta or Google Scholar or Google Books. When a user starts his search there and discovers a relevant item in one of these resources, he or she can then check for availability in the ISS library catalogue or request the item through Inter Library Loan. This will give the ISS user the ability to go through (a much larger part of) the total existing relevant resources that a serious researcher expects.

ISS library catalogue

To cover the loss of shelf browsing, ISS' own catalogue also needs to be improved. The following paragraphs deal with this subject.

The discovery process

In the ISS catalogue it is already possible to see related books by clicking on a book's UDC code. The user will get a list of all books which have this code and therefore have the same subject and, in the current situation, are also shelved beside each other. Here the catalogue has an advantage on the shelves, because it also shows the lent books which the user would not see in the shelves. However, there are few ISS library users who know that these functions exist in the catalogue. This is a common phenomenon, also described by Luther (2003) in her study into user behaviour in academic libraries.

If the ISS catalogue were to replace a large part of current shelf browsing, it needs to have more ways to suggest similar materials and encourage serendipity. These functions must be more prominently present in the catalogue.

According to Hildreth (1995), when a user comes to the library with a subject search, they often have a specific end in mind, but don't approach the catalogue with a well-formulated search strategy or query. In a subject based shelving system the user would perhaps do one or two queries in the catalogue, walk to the shelves and use shelfbrowsing until he finds his best match.

In a library with open accession shelving, the user with a subject search has to spend more time in the library catalogue. This is because he can only go to the shelves with a known item search. The user will have to adjust his query until he has found the desired item in the catalogue. After his first query in the catalogue, the user will have to use the available online information to search further. He'll have to update his query by reading keywords, abstracts, indexes and such.

This is what Bates calls "berrypicking". It is therefore important, as stated by Olson (2001), that the library catalogue shows these keywords and abstracts and also makes them clickable to promote online browsing and formulating queries. There are many other options like "users who lend this item also lend..." as seen at web shop Amazon, but the question is whether this is possible to implement both technically and financially.

The selection process

Shelf browsing gives the library user the ability to examine and accept or reject an item at the shelves. The ISS catalogue does not provide a lot of information about books; as a result, the user may not be sure whether a certain book found in the catalogue will be useful. Luther's (2003) study shows that students feel it is wasteful to pick up a book from the shelves if they are not sure it will be useful. Having additional online information about books would improve the selection process and result in more efficient online browsing.

This problem has also been examined by Kieft (2006) at three factorials which were to share a common collection, resulting in the online catalogue replacing shelf browsing. One of the outcomes from this research was that users attach much value to shelf browsing, but also appreciate the structure of online bookshops such as Amazon. Here the user can virtually open the book and read the table of contents, abstract or sample text. For a library that doesn't facilitate shelf browsing, adding a large abstract and table of contents to the catalogue is a good way to improve the selection process.

5 Effects of shelving on library staff efficiency

Though this report focuses on consequences for library users, a different shelving systems also greatly effects the library staff. Here you will find a short paragraph covering the effects of shelving I found in literature and by talking to ISS library staff members.

Reshelving

The reshelving process in an academic library with subject based shelving does not only consist of items that are returned from circulation, but also items removed from the shelf for perusal. Hubbard (1981) summarizes an unpublished study in which the author found that only 23 percent of the materials shelved in a medium sized library (1.2 million volumes) originated from book returns through the circulation desk.

The great bulk of the shelving load came from other sources such as morning pick-up, cataloguing, bindery and serials receiving. In house use, much of which was a direct result from shelf browsing, accounted for more than 57 percent of this load. These findings show that shelving by subject causes a lot of work for library staff reshelving.

When ISS would shelf by accession number, the reshelving process would take a lot less time. The selection process of books would primarily take place in the library catalogue (see also chapter 4, page 13) in stead of at the shelves. ISS could even consider giving its users permission to reshelve books that are not lent out themselves, for example books used for studying in the library, because of the simplified accession numbers as shelf marks.

Shelf reading

Shelf reading, the process of reading across each shelf, one book at a time, to be sure that each item is in its correct place, would take a lot less time. The purpose of shelf reading is to insure that the collection is in correct order so that patrons and library staff can find library materials. When things are in the wrong place, they are as good as lost.

Lost books

Fewer books will get lost or misshelved, again because of the simplified shelf marks. This would mean that library staff will have less missing book reports and search procedures to perform.

Overall, the effects of shelving by accession number give the library staff more time for other duties and services.

6 How did other libraries implement open access accession order shelving?

To answer this question I have visited to two libraries in the Netherlands that have an open accession order shelving system. It was rather difficult to find institutions with the same specialisation and user groups as ISS with this type of shelving. Almost all academic libraries in the Netherlands shelve by subject. I eventually found two libraries where I could do relevant research:

1. African Studies Centre in Leiden. The African Studies Centre is an independent scientific institute that undertakes social-science research on Africa. The ASC in Leiden is the only academic research institute in the Netherlands devoted entirely to the study of Africa. It welcomes African scholars through its visiting fellowship programme, has a monthly seminar programme and an extensive library that is open to the general public.
2. Clingendael: Netherlands Institute of International Relations. Clingendael seeks to achieve European integration, transatlantic relations, international security, conflict studies, policy making, negotiations and diplomacy through research, by publishing studies, organising courses and training programmes, and by providing information.

These two institutions are very similar on a number of points to ISS and therefore relevant. Both institutions have education and research as primary goals and a mainly English-speaking public. Also the sizes of the collections are similar. The ASC specialises, just like the ISS, in social sciences. I have visited these two libraries and asked some questions concerning their accession order shelving.

Why did these libraries choose for an open accession order shelving system?

The Clingendael institute is the result of a fusion of 4 institutes and when the library was automated in 1989, they decided to leave the UDC as a shelving system. According to the library staff they have done this for three reasons:

- o UDC wasn't experienced by the users as useful. As shelving system it was in fact a menace. In UDC, codes can occur of nine figures, with points, brackets, dashes etc. For many users this is not to comprehend nor remember.
- o Subject shelving requires a lot of space. There must be reserved shelves for collection growth between the different subjects. For a new subject space must be made. A subject with only one or two books needs as much space as a subject with five books. The Clingendael library has always had a chronic shortage of space.
- o For users it is very easy to think at the shelves of, for example, foreign policy, "this is everything". However many relevant books can be shelved in a different location, because the subject foreign policy is not the primary subject, but the secondary. It becomes even more complicated when books gets a country code assigned.

The African Studies Centre has made the choice for open accession shelving at the founding of the library in the 1950's and was done from practical considerations (easily to process; space optimally exploited; newest acquisitions accessible in the front of the library).

What were the preparations made for this shelving system?

The only adaptation made by Clingendael in the catalogue is that the user can search on accession number. For the rest no special preparations were made because they changed shelving at the same time to automate their systems.

At the ASC, the catalogue has all facilities which a good online catalogue contains, such as a good indexing, also with a thesaurus. This is an important requirement for open accession order, even more than with subject shelving because one cannot browse in the shelves. Before the PC's were available in the ASC library, the users had to search by means of card-trays. Even that worked well thanks to good indexing.

What are the results and consequences from this shelving system?

The consequences of open accession order shelving in these two libraries were, according to the library staff of both libraries:

- o It is easier to retrieve books, not only for users, but also for employees: the shelf marks are unique and simple.
- o It is very simple to assign a shelf mark to a new book in the catalogue
- o Space problems had been solved in both libraries.
- o The shelf marks are also easy to explain to users with another primary language than Dutch. This is important since an institute such as Clingendael has approximately 300 foreign course participants per year and much external users also speak only English, which is comparable to ISS' situation.
- o Because the shelf marks are so easy to explain, library training can now focus on one aspect, the online catalogues for retrieving and locating books, instead of two, the online catalogues and a complicated shelving system to locate books. This results in users who are faster to comprehend library procedures and are able to use library services independently more quickly.

On the other hand, users will always continue to ask if it is possible to shelf browse by subject. This still happens a lot in both libraries. It is however only possible in the library catalogue. As long as the user finds what he is looking for, he is satisfied.

According to staff of the two libraries, it is very difficult to explain a library user that shelf browsing does not produce sufficient results. Even with Clingendael's current shortage of space, forcing them to throw away part of their collection, there are still requests within the library to shelve the books on subject. The disadvantages are just not known to the users.

It is advised that if ISS would change to accession order shelving, users must be very well informed about the impact, advantages and disadvantages because some resistance can be expected from the current users. This can also be indicated from question 6 of my inquiry (see Figure 8, page. 7). The staff of both libraries is very satisfied with accession shelving, it is easily explained, quick to reshelve and simple to maintain.

7 Conclusion: The Consequences of Open Accession Order Shelving for the Users of the ISS Library

The most important consequence of shelving books by accession number in stead of shelving by subject, is that the library user can no longer search browse in the shelves. Shelf browsing has a number of advantages and disadvantages for the ISS users, as described in the previous chapters.

Advantages of shelf browsing

For the user it is of course very useful that related books appear beside each other on the shelves. This way he or she doesn't have to walk around a lot and can even discover a good relevant book by accident. Also the user can assess a book on relevance right at the shelves. Shelf browsing is a very pleasant and highly appreciated occupation in the library for many people.

Disadvantages of shelf browsing

Shelf browsing is however frequently an insufficient method. It often gives a false sense of security. The user might think "this is all there is" at the shelf. But this is often not the case. Books can be present in the library's collection, but temporarily not in the shelf that is being browsed (for example lent out, in bindery service, reserved, misplaced). Via shelf browsing this book is now impossible to find.

Books frequently have several subjects, but can only have one location in the shelves. This results in users missing books with relevant parts. Also one library never has all relevant existing material concerning a subject in its collection. By searching resources like Worldcat, Picarta, Google Books/Scholar etc. the user can discover much more items than by browsing the shelves or ISS' catalogue alone. And lastly, a subject based shelving system costs library staff much more time to maintain.

Summary on shelf browsing

While shelf browsing can be very helpful in selected situations, its shortcomings for the serious researcher are known to very few of them. Shelf browsing does give the user the ability to examine and accept or reject a book at once at the shelf. But it does not give the user the ability to go through the library's full resources, let alone the total existing relevant resources that a serious researcher expects and can access online.

Consequences

When ISS would change to open accession order shelving, it will have some serious consequences on the users. First the user can no longer shelf browse and the books next to each other in the shelves will have completely different subjects. On the other hand, books that stand next to each other are now from the same acquisition period and most recent acquisitions will now be accessible in the front of the library. Plus, with the simplified shelf marks, users will no longer have difficulties finding books in the shelves.

The user can only obtain known items from the shelves and therefore must use the library catalogue and other resources more thoroughly to discover, select and evaluate books. This means that the ISS library user instructions can now focus on one aspect, the online catalogues, in stead of two, the online catalogue and a complicated shelving system.

8 Should ISS implement open accession shelving?

With the advantages for both users and staff of shelving by accession order, I think it would be a good choice for the ISS to make this step. Users will be stimulated to search in diverse collections resulting in better finds that are easier to access. But there are some conditions that have to be met for this to work (see paragraph 9.1).

The alternative is to stay with the current UDC shelving and try to improve it to prevent the users' current problems with it. This would mean changing library instructions, directions, maybe simplifying the UDC shelf marks. Still, most problems would continue to exist: users that can't locate books, more work for library staff reshelfing. In the next paragraph I give a short overview of what ISS has to change when it would make the step to accession order shelving.

9.1 How should ISS implement open accession shelving?

First, there is the physical movement of books, which has to be planned logistically. There has to be a formulated plan and a schedule that will minimize service disruption.

Instructions

There are a lot of documents and instructions with tips for ISS library use. There are brochures, the ISS welcome book, ISS website, library tours and trainings, library staff instructions and of course the instructions in the library on the shelves, walls etc. All these will have to be rewritten or edited to suit the new situation.

Catalogue

The ISS catalogue will have to be adjusted to facilitate the new shelving (see also chapter 4, page. 13). In short, it needs to have more ways to suggest similar materials and encourage serendipity and online browsing. Plus, having additional online information about books would improve the selection process and result in more efficient online browsing. These functions must also be more prominently present in the catalogue.

Users

The users must be very well informed about the change of shelving. For them, it should be a transition with as little difficulties as possible. First, the reasons for change of shelving will have to be explained with the arguments found in this document. The advantages and disadvantages of shelfbrowsing and accession order need to be made clear.

Second, the users will have to be instructed in how to use the new shelving, the ISS catalogue and other resources like Worldcat, Picarta etc. This can be done by providing the edited instructions, but these might be more useful for new users that have not experienced the UDC shelving. For users that have, extra training and instruction might be helpful in the form of new library tours and Q&A sessions or a special FAQ.

More details on how to implement open accession shelving will be presented in the Implementation plan.

References

- Bates, M. J. (1989), *The Design of Browsing and Berrypicking Techniques for the Online Search Interface*. Retrieved 27-04-2007 from <http://www.gseis.ucla.edu/faculty/bates/berrypicking.html>
- Boll, John J. (1985), *Shelf browsing, Open Access and Storage Capacity in Research Libraries*. Graduate School of Library and Information Science, Publication Office, University of Illinois.
- Buckland, M. (1999), *Library Services in Theory and Context 2nd Edition*. Retrieved 04-04-2007 from <http://sunsite.berkeley.edu/Literature/Library/Services/index.html>
- Damme, M. van. (1994) *Browsing en serendipiteit in geautomatiseerde information retrieval*. Amsterdam: Universiteit van Amsterdam
- Hildreth, C.R. (1995), *Online Catalogue Design Models: Are we moving in the right direction?* Retrieved 05-04-2007 from: <http://www.ou.edu/faculty/H/Charles.R.Hildreth/clr-five.html>
- Hubbard, W. J. (1981) *Stack management: a practical guide to shelving and maintaining library collections*. Chicago: American Library Association
- Kieft, R. (2006) *Browsing Library Collections: From the Shelf to the Online Catalog*. Educause Review, vol. 41, no. 3 (May/June 2006): 12–13.
- Luther, J. et al. (2003), *Library Buildings and the Building of a Collaborative Research Collection at the Tri-College Library Consortium*, Washington DC: Council on Library and Information Resources. Retrieved 05-04-2007 from <http://www.clir.org/pubs/reports/pub115/contents.html>
- Morse, P.M. (1970) *On browsing: the use of search theory in the search for information*. Cambridge, Mass.: Massachusetts institute of technology.
- Olson, Hope A. (2001) *Subject analysis in online catalogs*. Englewood, Colorado: Libraries Unlimited

Bijlage 6:

Het catalogusscherm

Het huidige catalogusscherm:



Library Online Catalogue
Institute of Social Studies

[Introduction](#)
[Search](#)
[Results](#)
[Details](#)
[Selection](#)
[Status](#)

[Help](#)




Record 24 of 39829

☐ book (Material type)

In collection: 1 | Available: 1

343.352(669)

57499



SMITH, D. J.
 A culture of corruption : everyday deception and popular discontent in Nigeria / Daniel Jordan Smith / D.J. SMITH. - Princeton : Princeton University Press, 2007. - xxiii, 263 p
 Abstract & Content-page
 ISBN 0691127220
 Recordnr: **90553**

[search inside](#)

Availability information:

Copy number	Shelfmark	Loan category	Loan status
83501001292677	57499	Course Material	available
83501001292678	57499b	Book	on loan

Keywords	corruption, social and cultural anthropology
Geographical keyword	Nigeria
Class_number	343.352(669)
Default shelfmark	57499

[Log in](#)

[Refine search result](#)

[Print](#)

Eindrapport Bijlagen
Peter van Helden

71

Bijlage 7:

Reflectie

In dit hoofdstuk reflecteer ik op mijn eigen functioneren als projectleider, onderzoeker en adviseur. Omdat ik al enkele maanden bij het ISS werkte en gesproken had met de opdrachtgever waren de omgeving en eisen voor de opdracht al snel duidelijk. Ik vond het werken met deze duidelijke eisen prettig, omdat ik van tevoren zekerheid had. Het was daarom ook redelijk gemakkelijk dit project in te plannen. De eisen en de te gebruiken onderzoeksmethoden waren al snel duidelijk.

Mijn rol als projectleider

In het begin van de afstudeeropdracht vond ik het lastig om mezelf als projectleider te zien. De opdrachtgever bepaalt uiteindelijk toch wat er gebeurt en in mijn geval stond de keuze van de opdrachtgever ook al bijna vast, namelijk het invoeren van een open magazijnopstelling in de bibliotheek. Het was mijn taak de gevolgen en voorwaarden van deze overstap in kaart te brengen en vervolgens te adviseren hoe deze overstap het beste geïmplementeerd kon worden.

Ik zag mezelf meer als student die adviezen en analyses kan geven en conclusies trekt naar aanleiding van diepteonderzoek. In het begin van de stage hadden mijn collega's ook meer vakkennis en een mening over het project, terwijl ik mij nog moest oriënteren. Naarmate de stage vorderde, merkte ik dat medewerkers mij begonnen te zien als iemand met expertise en met verstand van zaken. Vanaf dat moment groeide ik in mijn rol als projectleider. Ik probeerde mijn collega's enthousiast te krijgen om mee te denken over het project, zelf goeddoordachte adviezen te geven en conclusies te trekken en voldoende draagvlak te ontwikkelen bij de medewerkers voor mijn project.

De manier waarop ik het project heb aangepakt, kon naar mijn idee de goedkeuring verdragen van mijn opdrachtgever en stagebegeleider, want ik heb weinig tot geen opmerkingen gehad over mijn projectplan. De werkzaamheden tijdens de afstudeerstage liepen synchroon met de planning die ik aan het begin van het project heb gemaakt. Het plannen is altijd al een sterk punt van mij geweest en het heeft me geholpen om inzicht te krijgen in het hele afstudeertraject en wat ik moest ondernemen om tot een kwalitatief goed rapport te kunnen komen.

Mijn rol als onderzoeker

Tijdens mijn afstudeerstage heb ik voornamelijk gefunctioneerd in de rol van onderzoeker. De stageopdracht was meer gericht op het onderzoeken en in kaart brengen van de gevolgen van open magazijnopstelling, dan op het adviseren hierover, al heb ik natuurlijk wel enkele adviezen gegeven en voorwaarden opgesteld n.a.v. mijn onderzoek.

Ik kende weinig problemen bij het splitsen van de opdracht in deelvragen en het selecteren van de onderzoeksmethoden die deze vragen moesten beantwoorden. Het toepassen van de onderzoeksmethoden (literatuuronderzoek, interviews en enquêteren) is mij goed afgegaan. Tijdens de IDM-opleiding heb ik voldoende

ervaring opgedaan met deze methoden die ik tijdens de dagelijkse praktijk van de afstudeerstage goed heb kunnen gebruiken.

Mijn eerste persoonlijke leerdoel voor het afstudeerproject betrof mijn rol als onderzoeker. Voor aanvang van mijn afstudeerstage heb ik deze als volgt vastgelegd:

Persoonlijk leerdoel 1:

Ik wil mijn besluitvorming leren baseren op onderzoek en minder afgaan op intuïtie en voorbarige conclusies. Ik wil leren mijn beslissingen beter te onderbouwen. Ik trek vaak te snel conclusies gebaseerd op intuïtie zonder uitgebreid onderzoek en leg me dan zo snel vast op één oplossingsrichting, om maar aan de slag te kunnen, zodat ik goede alternatieven mis. Ik ga voor een beslissing een eigen hypothese opstellen en mij daarna afvragen hoe ik deze hypothese kan bewijzen. Voor iedere genomen beslissing wil ik minimaal twee kwalitatieve bron kunnen tonen waarop de beslissing gebaseerd is. Hiervoor pas ik o.a. literatuuronderzoek toe en beoordeel ik deze bronnen op betrouwbaarheid. De criteria voor bronbeoordeling op betrouwbaarheid ga ik tijdens mijn afstuderen ook vaststellen en toepassen. Hiervoor wil een soort checklist gaan samenstellen die ik dan altijd kan gebruiken voor bronbeoordeling. Wanneer ik twee relevante en (volgens mijn checklist) betrouwbare bronnen heb gevonden, is dat voldoende om de beslissing te onderbouwen.

Uit mijn eindrapport en het adviesrapport, dat ik heb opgeleverd aan het ISS, blijkt dat ik mijn besluitvorming heb gebaseerd op diepteonderzoek. Al mijn beweringen en adviezen zijn gebaseerd op bevindingen voornamelijk uit mijn literatuuronderzoek, maar ook uit interviews en de enquête. Voor het beoordelen van bronnen op betrouwbaarheid heb ik de volgende checklist gebruikt:

http://www.schic.nl/studenten/cursus_zoeken/hoofdstuk7.htm

Het enquêteren van de gebruikers van de ISS bibliotheek vond ik een leuke onderzoeksmethode om toe te passen. Het samenstellen van een vragenlijst is vlak voor het afstuderen nog behandeld in de opleiding en dit heeft mij erg geholpen. Het resulteerde in een, volgens velen, goede enquête waarbij 92% van de gestarte respondenten deze ook afmaakten. Ik vond gedurende de periode dat de online enquête gepubliceerd was echter wel nog enkele kleine verbeterpunten:

- o De open vraag vereiste meer toelichting, na afloop was een meerderheid tegen mijn voorstel omdat kast browsen zou verdwijnen. Ik legde niet goed uit dat de gebruikers wel in de (verbeterde) catalogus konden browsen. Bij deze vraag had de vraagstelling waarschijnlijk teveel invloed op de antwoorden.
- o Er was een vraag waarbij ik de gebruiker vroeg iets aan te geven op een schaal van 1 tot 10. Hierbij stond de opmerking dat 5 het midden zou betekenen, maar rekenkundig is dit niet het geval.
- o Ik wilde nog iets meer tijd aan de voorbereiding van de enquête besteden. Ik had meer theorie kunnen gebruiken uit de literatuur en de enquête voor publicatie willen bespreken met mijn stagedocent. Achteraf gezien hadden deze stappen waarschijnlijk voor een nog betere enquête gezorgd en heb ik iets te gehaast mijn eigen deadlines nagestreefd.

Ik heb een aantal interviews gehouden en informele gesprekken gehouden. Een probleem waar ik achteraf zelf last van had als onderzoeker is dat ik geen losse verslagen van alle interviews heb gemaakt. Ik heb wel per interview aantekeningen gemaakt en deze informatie verwerkt in een document waarbij de onderzoeksvragen werden beantwoord. Een link leggen met het originele interview kon ik achteraf niet meer. Dit is een verbeterpunt die ik in de toekomst in mijn achterhoofd zal houden en zal proberen te voorkomen.

Het literatuuronderzoek vormde een groot deel van mijn rol als onderzoeker. Tijdens de IDM-opleiding wordt hier veel aandacht aan besteed. Mede daarom heb ik het gevoel dat ik deze methode goed heb toegepast. Ik heb veel verschillende technieken toegepast met bevredigende resultaten.

Mijn rol als adviseur

Ik voelde mij, vooral aan het begin van de afstudeerstage, minder adviseur en meer onderzoeker. Ik moest namelijk de gevolgen van een keuze van de opdrachtgever in kaart brengen. Naar mate ik meer vakkennis vergaarde en gesprekken had met collega's die inzagen dat ik goed op de hoogte was van het vakgebied, begon ik mij meer een adviseur te voelen. Ook bleek dat er meer kwam kijken dan het in kaart brengen van de gevolgen van een open magazijnopstelling. Ik kon alternatieven voorstellen, sommige negatieve gevolgen vroegen om een oplossing, er waren voorwaarden die ingevoerd moesten worden om de overstap met succes te kunnen maken en er waren adviezen nodig voor de implementatie. Op al deze gebieden heb ik bepaalde conclusies getrokken, beslissingen genomen en aanbevelingen gedaan.

Mijn adviezen zijn niet alleen gericht op de korte termijn, maar ook op de lange termijnontwikkeling van de ISS bibliotheek. De adviezen die ik gegeven heb zijn, volgens mij, gebaseerd op een goed literatuur- en gebruikersonderzoek en op de IDM competenties die ik in de afgelopen vier jaar heb opgebouwd. In de toekomst zie ik de ISS bibliotheek als een innovatieve academische bibliotheek die graag voorop wil lopen in de nieuwe ontwikkelingen en waar ik een bijdrage aan heb kunnen leveren. Ik ben erg tevreden over mijn rol van adviseur en de opdrachtgever is, mijns inziens, tevreden over de kwaliteit van mijn adviesrapport en implementatieplan.

Mijn tweede persoonlijke leerdoel voor het afstudeerproject betrof mijn rol als adviseur. Voor aanvang van mijn afstudeerstage heb ik deze als volgt vastgelegd:

Persoonlijk leerdoel 2:

Ik wil leren direct in te spelen op veranderingen of problemen die ik tegenkom tijdens mijn afstudeerstage. Een proactieve instelling, wat betekent in een bepaalde situatie proactief te denken en handelen, zelf initiatief nemen, problemen oplossen door in actie te komen.

Bovendien zal ik tijdens mijn afstudeerstage enkele bronnen raadplegen die ingaan op proactief handelen. Hieruit kan ik dan veel tips halen en leren hoe je je proactief opstelt.

Dit wil ik doen omdat ik bij mijn vorige stage vaak te lang heb gewacht met het vragen van hulp of advies aan de stagebegeleider of anderen, omdat ik dacht dat zij geen tijd voor mij hadden. Ik wil een wekelijks feedbackmoment regelen met de stagebegeleider om dit te voorkomen en ook leren tussendoor dringende issues direct te bespreken door contact te zoeken met de stagebegeleider, begeleider of andere werknemers. Ook wil ik mezelf leren duidelijke afspraken te maken met mijn stagebegeleider over feedbackmomenten en deze proactief voor te bereiden zodat de tijd zo nuttig mogelijk gebruikt wordt. Dit ga ik doen door deze feedbackmomenten voor te bereiden met indicaties van mijn voortgang en vragen over de opdracht. Ik zal mijn stagebegeleider vragen mij te beoordelen op proactieve instelling en zal ook zelfreflectie toepassen (mede aan de hand van de literatuur die ik voor dit leerdoel raadpleeg) om vast te stellen of ik slaag in mijn leerdoel. Wanneer deze beide positieve oordelen, heb ik dit leerdoel met succes behaald.

Enkele bronnen op het gebied van proactief handelen die ik heb geraadpleegd zijn:

<http://blogcritics.org/archives/2007/04/23/061024.php>

<http://blogcritics.org/archives/2006/05/22/122349.php>

<http://www.wikihow.com/Be-Proactive>

Tijdens het intakegesprek met de opdrachtgever, bij aanvang van de afstudeerstage, hebben we afgesproken elke dinsdag een voortgangsgesprek te houden. Bij deze gesprekken kon ik rapporteren over mijn bevindingen en eventuele problemen of belangrijke zaken bespreken. Deze afspraken bereidde ik goed voor zodat ik kon laten zien waar ik mee bezig was en met welk resultaat.

Ook kon ik de opdrachtgever of collega's altijd bereiken via telefoon of e-mail over dringende zaken. Hier heb ik ook gebruik van gemaakt, voornamelijk bij het publiceren van de online enquête wat enige ondersteuning vereiste van de opdrachtgever. Deze was namelijk beheerder van de software die hiervoor werd gebruikt.

In de afgelopen vier jaar tijd heb ik een bepaald aantal competenties ontwikkeld, die ik tijdens de afstudeerstage goed heb kunnen gebruiken. Het is volgens mij ook nu pas, na de ervaringen die ik heb opgedaan tijdens de afstudeerperiode, mogelijk om echt als een informatieprofessional of adviseur te kunnen optreden binnen een professionele organisatie.