
Hoe kan ik u helpen, professor? Een peiling naar de behoeften aan elektronische bibliotheekdiensten bij academici van de KU Leuven¹



Werner Beyens
Medewerker Leeszaal
Centrale Bibliotheek
KU Leuven
Mgr. Ladeuzeplein 21
3000 Leuven
Tel.: 016 32 46 15
e-mail: werner.beyens@
bib.kuleuven.ac.be

ARTIKEL

Elektronische dienstverlening wordt steeds belangrijker. Steeds meer informatie verschijnt ook langzaam maar zeker niet meer op papier maar alleen nog elektronisch. De Universiteitsbibliotheek van de KU Leuven biedt al heel wat elektronische dienstverlening aan haar klanten, academici, studenten, alumni en externen. Maar welke (nieuwe) elektronische diensten moeten nog ontwikkeld worden en met welke prioriteit? Dat is de kernvraag van een onderzoek uitgevoerd bij academici van de KU Leuven.

ELEKTRONISCHE BIBLIOTHEEKDIENSTEN: WELKE WERDEN VOORGELEGD IN ONS ONDERZOEK?

Als definitie van e-services hanteren wij: dienstverlening uitgevoerd door middel van elektronische apparaten en – in het internettijdperk – interactieve media². In onze vragenlijst werden 32 nieuwe elektronische diensten voorgesteld, die zich in vier groepen laten indelen: alerting services, onderwerpsontsluiting, elektronische diensten en elektronische tijdschriften.

Alerting services

Alerting services³, of diensten om gebruikers op de hoogte te houden van nieuwe ontwikkelingen in hun interessegebied, zijn een eerste aanzet tot een just-in-timeaanpak. Heel wat dienstverlenende organisaties maken hoge kosten (materiaal en personeel) en voeren complexe handelingen uit om een antwoord te bieden op potentiële vragen, in de hoop dat klanten

ernaar komen vragen. Is dat echter nog langer houdbaar? Voor de organisatie stelt dat financieel immers hoge eisen. En de klant wordt door die just-in-casewerkwijze geconfronteerd met ontelbare alternatieven waarin hij vaak zijn weg kwijt raakt en dan tenslotte iets vindt dat slechts gedeeltelijk tegemoetkomt aan zijn vraag. De andere werkwijze is personalisatie of 'customization', waarbij diensten pas aangeboden worden als ernaar gevraagd wordt⁴.

Onderwerpsontsluiting

De belangrijkste zoekwijze in catalogi is onderwerpsgericht zoeken. Zelfs gericht zoeken in een Opac komt vaak nog neer op een onderwerpsgerichte zoektocht⁵. Toch zijn web-Opac's vaak ontworpen zonder enig respect voor dat basisprincipe⁶. De meeste catalogi blijven veredelde on-linesteekkaarten, waarvoor de klanten over de zoekcapaciteiten van een echte informatie-professional moeten beschikken om er enig resultaat uit te halen⁷. Een voorwaarde om aan onderwerpsgericht zoekgedrag te voldoen is een goede inhoudelijke ontsluiting (onder meer met trefwoorden) van de bibliotheekmaterialen. Klanten willen niet noodzakelijk veel documenten vinden, wel relevante.

Onderwerpsgericht zoeken moet trouwens ook het motto zijn op andere terreinen van de bibliotheek. Ze orga-

niseert al te veel informatie, ook elektronische, naar vorm of herkomst (Webspirs, Winspirs, cd-rom, full-text, elektronische tijdschriften) of alfabetisch, terwijl klanten een onderwerpsgerichte ordening willen. Zij wensen één interface om simultaan te zoeken in verschillende (soorten) databanken. Integratie van bibliotheekbronnen en internetbronnen, bij voorkeur via de website van een bibliotheek, schept dan ook grote verwachtingen bij de klanten. De websites van de University of Glasgow⁸ en de Universiteit van Amsterdam⁹ zetten een flinke stap in de goede richting.

Elektronische diensten

Voor technische en inhoudelijke hulp moet één toegang ter beschikking worden gesteld en dat moet ook prominent en duidelijk gecommuniceerd worden¹⁰. Door de technologische ontwikkeling zal de manier waarop informatie verspreid en verwerkt wordt voor studenten sterk veranderen. Dat zal steeds minder ex-cathedra gebeuren. De bibliotheek kan het onderwyzend personeel daarin ondersteunen. Vermoedelijk zullen informatieve computercentra binnen dezelfde universiteit op middellange termijn hun krachten moeten bundelen¹¹.

Elektronische tijdschriften

De toegang tot elektronische tijdschriften kan op verschillende manieren, desnoods simultaan, georganiseerd worden. Er kan een webtoegang gemaakt worden die enkel leidt naar elektronische tijdschriften. Daarnaast kan er ook in de web-Opac een toegang tot die tijdschriften gemaakt worden. Toch zijn de problemen dan nog niet van de baan. Instellingen die de integratie van elektronische tijd-

schriften en catalogus nu al toepassen, worden geconfronteerd met lezers die de weg helemaal kwijt geraken – ergens tussen catalogus en elektronisch tijdschrift – of plots gaan verwachten dat in de catalogus ook alle artikels van papieren tijdschriften opgenomen worden. Of ze begrijpen niet waarom ze wel de web-Opac maar niet de elektronische tijdschriften thuis op hun niet-geregistreerde pc kunnen raadplegen¹². Elektronische tijdschriften beheren en ontsluiten buiten de omgeving van een catalogus geeft heel wat voordelen. De communicatie over het gebruik ervan kan vlotter verlopen, de URL kan flexibeler gecontroleerd worden en de klant kan vrij eenvoudig deelverzamelingen met elektronische tijdschriften rond hetzelfde onderwerp samenstellen¹³.

ONDERZOEKSMETHODIEK

Wij voerden een kwantitatief gebruikersonderzoek uit, meer bepaald een behoeftenonderzoek, waarbij de gegevens verzameld werden met een webenquête.

Er zijn verschillende types van elektronische enquêtes:

- de *e-mailenquête* waarbij de vragen als een *attachment* naar de respondenten worden gestuurd. Die drukt ze af, vult ze in en verstuurt ze per post;
- de *e-mailenquête* waarbij de vragen *in de body van de e-mail* worden verstuurd. De respondent beantwoordt deze e-mail en vult de vragen in, eveneens in de body van de e-mail;
- de *webenquête* waarbij de *vragen op papier* worden toegestuurd (persoonlijk of via massamedia) met de mogelijkheid ze (ook) elektronisch in te vullen;
- de *webenquête* waarbij in de *elektronische media* (mailinglist, e-zines) wordt opgeroepen om deel te nemen;
- de *webenquête* waarbij naar *geselecteerde respondenten een e-mail* wordt gestuurd met daarin een hyperlink naar het webformulier met de vragenlijst.

Voor ons onderzoek hebben wij gebruikgemaakt van dit laatste type. Waarom een bevraging per e-mail en internet en niet per telefoon, per (papieren) brief of via mondelinge interviews? E-mail en internet liggen in de lijn van ons onderwerp, elektronische dienstverlening. Ook wilden we, als eerste aan de KU Leuven, deze werkwijze uitproberen. Voorts liggen de kosten van een onderzoek per e-mail en internet ongeveer 50 keer lager dan bij een vergelijkbare onderzoek per post of per telefoon. En zelfs 100 keer lager dan via mondeling onderzoek¹⁴. Ten slotte is de snelheid waarmee grote hoeveelheden informatie verzameld en verwerkt kunnen worden, veel groter. Bij de klassieke methodes zouden we snel 200 tot 300 uur nodig hebben om de antwoorden te verzamelen en te verwerken. Nu volstond een 50-tal uur.

Maar er zijn ook nadelen aan het gebruik van internet en e-mail. Respondenten zonder e-mail of internetfaciliteiten vallen uit de boot. Daarnaast is het gebruik ervan alleen verantwoord bij een populatie met veel (+90%) e-mailfaciliteiten. Met een bereik van 91,4% haalden we dit criterium op de valreep. Voorts gaan vele academici gebukt onder een dagelijkse vloed van e-mails. Ze passen dan ook een grote mate van selectiviteit toe. De kans dat onze introductiemail ongelezen in de vuilnisbak verdwenen is, is erg groot. Tot slot veronderstelt een hoge beschikbaarheid van e-mail en internet soms (ten onrechte?) een grote vertrouwdheid en handigheid met deze media. Vermoedelijk laat dit bij sommige academici toch te wensen over. Volgens sommigen gebruikt slechts 20% een computer, en dan nog hoogstens als veredelde typemachine¹⁵.

DOELSTELLINGEN

Het doel van ons onderzoek naar elektronische diensten was vierledig:

1. de behoeften van KU Leuven-academici (als geheel) achterhalen;

2. de verschillen in behoeften tussen de groepen academici (Humane, Exacte en Biomedische Wetenschappen) achterhalen;
3. een prioriteitenlijst opstellen waarmee de Universiteitsbibliotheek haar bijkomende uitgaven de eerste twee tot drie jaar kan verantwoorden;
4. een methodiek ontwikkelen om op een onderbouwde manier de verschillende groepen van klanten te kunnen bevragen.

POPULATIE

Om praktische redenen legden we de vragen alleen voor aan de academici (professoren, assistenten, onderzoekers) van de KU Leuven. Zij vormen de kleinste groep, met 5.336 leden op 1 februari 2002. Bovendien heeft (bijna) elke academicus een e-mailadres en een computer met internetaansluiting op zijn bureau of thuis. Voor die groep was een representatieve steekproef vooraf niet nodig.

VRAGENLIJST¹⁶

We gingen op zoek naar nieuwe e-services, via literatuuronderzoek en via bevraging van collega's. Dat leidde tot een lijst van ongeveer 50 (nieuwe) elektronische diensten. Libis¹⁷, die de lijst controleerde, schrapte 15 diensten omdat ze technisch niet uitvoerbaar waren of toch niet binnen de 3 jaar. Die gewijzigde lijst legden we voor aan 4 bibliothecarissen met ruime ervaring, die nog eens 3 diensten hebben geschrapt omdat zij die niet relevant vonden voor de doelgroep. Het resultaat was een lijst van 32 elektronische diensten (zie tabel 5) die we zouden voorleggen aan onze populatie.

Eerst werden 2 testversies uitgestuurd. Bij een webenquête verdienen de technische aspecten immers extra aandacht, zo hadden we geleerd uit ervaringen van collega's in het buitenland. In de eerste testronde werd aan 20 collega's uit de Vlaamse bibliotheekwereld gevraagd de lijst on line in

te vullen en kritisch te evalueren. Bij de tweede testronde werd hetzelfde gevraagd aan 10 academici van de KU Leuven. Samen leverde dat 60 opmerkingen op, die bijna allemaal verwerkt werden in de definitieve versie.

De enquête omvatte 6 gesloten en 1 open vraag. Op de eerste 5 vragen was er slechts 1 antwoordmogelijkheid. Het betreft identificatievragen (personeelsstatuut, leeftijd en faculteit) en vragen over het huidige gedrag (fysiek bezoek van een bibliotheek van de KU Leuven, het bezoek van de website van een bibliotheek van de KU Leuven, het gebruik van de bibliotheekcatalogus). De 6de vraag, de kernvraag, werd onderverdeeld in 3 subvragen, waarbij telkens om een prioriteitsordening werd gevraagd.

De volledigheid van de antwoorden werd niet automatisch gecontroleerd. Dergelijke controles, die veel voorkomen bij enquêtes en invulformulieren op het web, zou mogelijk een te hoge drempel vormen voor onze potentiële respondenten. Dat verplichtte ons om achteraf zelf een controle uit te voeren op volledigheid en consequentie op 10% van de data, of 119 respondenten. We selecteerden daarvoor de 7de, de 17de, de 27ste, tot en met de 1.187ste respondent. Dat bracht aan het licht dat 45 (37,8%) van hen de ordeningsvraag verkeerd gelezen of begrepen had. Zij hadden ELKE dienst een prioriteitscijfer gegeven. De vraag in de enquête luidde nochtans: *"Vul het gewenste cijfer van 1 tot 5 in. De dienst die u de hoogste prioriteit waard acht, geeft u het cijfer 1, de dienst met de laagste prioriteit (binnen uw top-5) krijgt het cijfer 5. U hebt dus maximum vijf antwoordmogelijkheden maar u bent niet verplicht om exact vijf diensten aan te duiden."*

Niet één van de 30 proefpersonen had deze mogelijke ondui-

delijkheid gevoeld of gemeld. Na een extra controle blijkt dat dit probleem wel enige maar geen fundamentele invloed gehad heeft op de rangordes van elektronische diensten.

VERZENDING VAN DE ENQUÊTE

Op 16 april 2002 kregen 4.876 academici een e-mail waarin werd uitgelegd waarom we ze opriepen om onze enquête in te vullen, hoeveel tijd ze ervoor nodig zouden hebben (volgens de test zouden 10 minuten volstaan) en hoe ze de vragen konden invullen, met name door op de hyperlink <http://www.libis.be/enquete/> te klikken. De antwoorden kwamen in gecodeerde vorm terecht op de server van Libis. De enquête liep af op 1 mei om 23 uur.

RESPONS EN NON-RESPONS; BEREIK EN NON-BEREIK

Onze e-mailadressen kwamen duidelijk uit een gecontroleerde maillist: niet één e-mail kwam terug met de boodschap *"onleverbaar vanwege onbestaand adres"*. 1.191 of 24% van de bereikte academici vulden het webformulier in.

Uit tabel 1 leiden we af dat we een aantal potentiële respondenten niet hebben bereikt omdat ze geen e-mailadres (5.336-4.876 = 460 = 8,6%) hadden of omdat ze het Nederlands niet voldoende beheersen. We hadden geen Engelse webversie voorzien omdat de personeelsdienst ons geen cijfers kon geven over het aantal niet-Nederlandstalige academici aan de KU Leuven.

Tabel 1: Gegevens in verband met bereik en non-bereik per personeelscategorie

| | Populatie | Bereik | Non-bereik |
|----------------|-----------|---------------|------------|
| Alle academici | 5.336 | 4.876 (91,4%) | 460 (8,6%) |
| ZAP* | 1.369 | 1.250 (91,3%) | 119 (8,7%) |
| BAP/AAP* | 3.967 | 3.626 (91,4%) | 341 (8,6%) |

* ZAP = zelfstandig academisch personeel; BAP = bijzonder academisch personeel; AAP = assistierend academisch personeel.

ONDERZOEKRESULTATEN OVER ELEKTRONISCHE BIBLIOTHEEKDIENSTEN

De kernvraag, vraag 6, luidde "Hoe prioritair acht u volgende vormen van elektronische dienstverlening?". Voor subvraag 6a, elektronische diensten in verband met de webcatalogus, gaf dat een tussenstand van de gemiddelde prioriteiten (tabel 2). Gemiddeld 2% van de respondenten vond deze diensten niet relevant.

Subvraag 6b bundelde 11 elektronische diensten in verband met uitleenactiviteiten en dat gaf eveneens een tussenstand van de gemiddelde prioriteiten (tabel 3). Gemiddeld 11% van de respondenten vond deze diensten niet relevant.

Ook subvraag 6c, elektronische diensten in verband met de nood aan recente vakliteratuur, leidde tot een tussenstand van de gemiddelde prioriteiten (tabel 4). Gemiddeld 3% van de respondenten vond deze diensten niet relevant.

ORDENING

Het eerste ordeningscriterium was het aantal nominaties dat een dienst kreeg in de top-5 van de respondenten. Bij een gelijk aantal nominaties keken we naar de puntenscore van die dienst. Dat is een optelsom van de prioriteitencijfers, met 1 punt voor een lage prioriteit en 5 punten voor de hoogste prioriteit. Als twee of meerdere diensten ook op dat vlak gelijk scoorden, keken we naar het aantal keer dat de dienst een 5 kreeg, bij een gelijke stand werd dat de frequentie van een score van 4...

CONCLUSIES

Representativiteit en validiteit

Om verschillende redenen kunnen we de onderstaande conclusies en stellingen niet volledig extrapoleren naar alle academici van de KU Leuven. Zo hebben we geen harde bewijzen dat de respondenten representatief waren voor die populatie. Misschien hebben precies de frequente klanten van de bibliotheek meer op onze enquête gereageerd dan de niet-frequente klanten of niet-klanten. We mikten op een respons van 30%. Dat is vrij laag. Bij heel wat elektronische (web of e-mail) enquêtes in de eerste helft van de jaren 1990, waarbij de populatie zich binnen één organisatie bevindt, werd een respons opgetekend tussen 50 en 70%¹⁸. Een respons van 30% is echter vrij hoog voor een webenquête, verzonden naar een omvangrijk en divers publiek als het onze. Maar de lage respons (24%), gecombineerd met een onvolledig bereik (91%), stemt ons niet erg positief. Toch zegt de respons rate niet alles over de representativiteit. Vooral onze gebrekkige kennis van de eigenschappen van de populatie qua leeftijd en faculteit weerhoudt ons ervan onze respondenten representatief te verklaren.

Gebruikersprofielen

Klanten die de bibliotheek frequent fysiek bezoeken, zijn vaak ook fre-

quente gebruikers van de catalogus en van de andere webdiensten van de Universiteitsbibliotheek. Deze stelling wordt bevestigd door de extreem hoge mate van correlatie tussen deze drie gebruikersprofielen. Daarnaast stellen we vast dat gemiddeld meer respondenten beweren de website van de bibliotheek frequent te bezoeken dan de fysieke bibliotheek. Eindconclusie: een meerderheid van de respondenten maakt frequent gebruik van de bibliotheek, in elke mogelijke vorm (fysiek, website, catalogus); een minderheid doet dat slechts sporadisch, ook ongeacht de soort van dienst.

Prioriteitsordeningen van elektronische diensten

Tabel 5 geeft de gemiddelde rangorde voor de 32 voorgelegde elektronische diensten, waarbij we de eerste 7 als heel belangrijk beschouwen (70% of meer van de respondenten neemt dit op in zijn top-5), de volgende 10 als belangrijk en de laatste 15 (50% of minder van de respondenten vindt dit een top-5-nominatie waard) als minder belangrijk.

Heel belangrijke diensten

De toegang tot *full-textdocumenten vanuit de catalogus* is een absolute prioriteit bij iedereen. In combinatie met de gevraagde toegang tot referentiedatabanken vanuit diezelfde cata-

Tabel 2: Prioriteiten binnen groep van elektronische diensten in verband met webcatalogus

| Catalogusdiensten | Aandeel in top-5 nominaties | Rang |
|---------------------------------|-----------------------------|------|
| FULLTEXT VANUIT CATALOGUS | 94% | 1 |
| REFERENTIES VANUIT CATALOGUS | 80% | 3 |
| MEER TREFWOORDEN | 75% | 5 |
| E-MAIL NA MAGAZIJNAANVRAAG | 60% | 11 |
| DISPLAY UITLEENBAARHEID | 59% | 13 |
| DETAILS KRANT & TIJDSCHRIFT | 54% | 15 |
| MEER DETAILS BIJ IBL | 46% | 19 |
| DISPLAY STATUS MAGAZIJNAANVRAAG | 42% | 20 |
| DISPLAY UITLEENTERMIN | 40% | 24 |
| DISPLAY GEBOUW OP PLAN | 37% | 26 |

Tabel 3: Prioriteiten binnen groep van elektronische diensten in verband met uitleenactiviteiten

| Uitleendiensten | Aandeel in top-5-nominaties | Rang |
|--------------------------|-----------------------------|------|
| E-MAIL NA RESERVATIE | 75% | 6 |
| E-MAIL VOOR OVERDUE | 72% | 7 |
| BIBKAART IS BETAALKAART | 66% | 9 |
| TIME HOLDS | 63% | 10 |
| E-MAIL NA OVERDUE | 53% | 16 |
| AFDRUK BEWIJS NA UITLEEN | 42% | 21 |
| OFFICE DELIVERY | 35% | 27 |
| BETAAL VIA INTRANET | 32% | 29 |
| SMS VOOR OVERDUE | 31% | 30 |
| SMS NA RESERVATIE | 29% | 31 |

Tabel 4: Prioriteiten binnen groep van elektronische diensten in verband met de nood aan recente vakliteratuur

| Attenderingsdiensten | Aandeel in top-5-nominaties | Rang |
|-----------------------------------|-----------------------------|------|
| LEVER REFERENTIES NIEUWE ARTIKELS | 83% | 2 |
| LEVER FULLTEXT NIEUWE ARTIKELS | 77% | 4 |
| LEVER REFERENTIES NIEUWE BOEKEN | 66% | 8 |
| PORTAL WEBSITES | 60% | 12 |
| E-PUBLISH THESISSEN | 56% | 14 |
| E-MANUALS | 51% | 17 |
| LEVER OP PAPIER NIEUWE ARTIKELS | 47% | 18 |
| ELEKTR. REFERENCE DESK | 42% | 22 |
| ONDERSTEUN ONDERWIJS | 40% | 23 |
| E-NIEUWSBRIEF | 39% | 25 |

logus (op een gemiddeld 3de plaats) willen onze klanten duidelijk maken dat ze baat hebben bij een eenvoudige toegang tot elektronische informatie, van gelijk welke oorsprong, in gelijk welke vorm en op gelijk welke soort drager die informatie te vinden is. Gecombineerd met een sterke roep naar meer trefwoorden (5de plaats) kunnen we besluiten dat de opvolger van de huidige Libis-catalogus er heel anders zal moeten uitzien.

De tweede topper zijn de *alerting services* op basis van een interesseprofiel. Zowel de leverantie van referenties van nieuwe artikels (2de plaats), de leverantie van referenties voor nieuwe boeken (8ste plaats) als het uitbouwen van een elektronisch systeem, waarbij er een link wordt gelegd tussen referenties en full-textdocumenten, voldoet aan de behoeften van een overgroot deel van ons academisch publiek. De koppeling tussen referenties en full-text eindigt op een 4de plaats.

In tegenstelling tot de (negatieve) eensgezindheid in verband met de 3 voor-gelegde SMS-diensten, is er heel wat minder consensus over de 4 e-mail-diensten. Twee ervan (*e-mail na reservering en e-mail vóór overdue*) eindigen in de gemiddelde rangorde nog net in de topgroep. De 3de e-mail-dienst (*e-mail na magazijnaanvraag*) eindigt toch nog gemiddeld 11de, de 4de (*e-mail na overdue*) wordt gemiddeld 16de. *E-mail vóór overdue* scoort altijd hoger dan *e-mail na overdue*, de vervanger van de aanmaningen.

Minder belangrijke diensten

Aan het andere eind van het spectrum is het ook duidelijk. SMS-diensten behoren absoluut niet tot de prioriteiten van de academici van de KU Leuven.

Een dienst die de verwachtingen niet inlost is de *'electronic reference desk'*.

Academici zitten er alvast niet op te wachten, wellicht is dit meer in trek bij studenten. De cijfers spreken voor zich: een gemiddelde 22ste plaats, met gemiddeld 42% van de respondenten die deze dienst de moeite waard achtte voor een plaats in de top-5.

Nog een teleurstelling is de lage respons op onze oproep om academici *in hun onderwijsopdracht ondersteuning te bieden*. Nu hebben heel wat academici geen onderwijsopdracht, zij doen alleen onderzoek, maar toch heeft ook de subset van professoren (Zelfstandig Academisch Personeel) vrij weinig tot matig behoefte aan deze dienstverlening (gemiddeld 23ste plaats). Vrezen ze dat we op hun terrein komen?

Tot slot is er de *elektronische nieuwsbrief* over de Universiteitsbibliotheek. Dat er momenteel geen is, hindert de academici blijkbaar niet. Slechts 39% neemt de e-nieuwsbrief op in hun top-5 (25ste plaats).

Evaluatie van de werkhypotheses

Voor ons onderzoek waren we vertrokken van enkele werkhypotheses. Die werden na afloop van het onderzoek vanzelfsprekend geëvalueerd.

De eerste werkhypothese, *'Behoeften van humane wetenschappers liggen heel anders dan die van exacte of biomedische wetenschappers'*, wordt slechts gedeeltelijk bevestigd. Zo vinden bijna alle subsets toegang tot elektronische full-texttijdschriften vanuit de catalogus absoluut prioritair. Grote verschillen (of zwakke correlaties) tussen de voorkeuren van de groepen Humane, Exacte en Biomedische Wetenschappen kunnen wij niet vaststellen. De 'kloof' tussen enerzijds Humane en anderzijds Exacte en Biomedische Wetenschappen is dan ook veelal een mythe. Het lijkt er zelfs meer naar dat er een kleine breuk ligt tussen enerzijds Biomedische en anderzijds Humane en Exacte Wetenschappen.

Ook de tweede werkhypothese, 'Alle voorstellen in verband met uitleenactiviteiten zullen minder prioritair worden gezien dan alerting services', wordt slechts gedeeltelijk bevestigd. Een aantal alerting services wordt duidelijk belangrijker geacht dan een aantal uitleendiensten maar niet allemaal. Zo scoren de uitleendiensten 'e-mail na reservatie' (6de plaats) en 'e-mail vóór overdue' (7de) hoger dan de alerting services 'levering referenties van nieuwe boeken' (8ste) en 'levering van nieuwe artikels op papier' (18de).

De derde werkhypothese, 'SMS wordt minder prioritair geacht dan e-mail', wordt wel volledig bevestigd. SMS in de context van de bibliotheek wordt door alle subsets als het minst prioritair (30ste, 31ste en 32ste plaats) aangegeven. E-mail daarentegen scoort wel erg hoog, met een 6de, 7de, 11de en 16de plaats.

TER AFRONDING

In *Tabel 6* zetten we ter afronding de tien meest prioritaire elektronische diensten op een rij. Dit overzicht sluit aan bij de belangrijkste conclusie die we uit ons onderzoek kunnen trekken: de wens van onze klanten om tot een verregaande integratie te komen van alle soorten documenten – papier, elektronisch, van om het even welke vorm of herkomst – en ze gebruiksvriendelijk toegankelijk te maken.

NOTEN

1. Dit artikel is een herwerkte versie van mijn eindverhandeling (september 2002) voor het Graduaat Bibliotheekwezen en Documentaire Informatiekunde aan het Centrum voor Volwassenenonderwijs De

Tabel 5: Prioriteiten van alle voorgelegde elektronische diensten

| Diensten | Soort | Aandeel in top-5-nominaties | Rang |
|-----------------------------------|-------|-----------------------------|------|
| FULLTEXT VANUIT CATALOGUS | CATA | 94% | 1 |
| LEVER REFERENTIES NIEUWE ARTIKELS | ALERT | 83% | 2 |
| REFERENTIES VANUIT CATALOGUS | CATA | 80% | 3 |
| LEVER FULLTEXT NIEUWE ARTIKELS | ALERT | 77% | 4 |
| MEER TREFWOORDEN | CATA | 75% | 5 |
| E-MAIL NA RESERVATIE | UITL | 75% | 6 |
| E-MAIL VOOR OVERDUE | UITL | 72% | 7 |
| LEVER REFERENTIES NIEUWE BOEKEN | ALERT | 66% | 8 |
| BIBKAART IS BETAALKAART | UITL | 66% | 9 |
| TIME HOLDS | UITL | 63% | 10 |
| E-MAIL NA MAGAZIJNAANVRAAG | CATA | 60% | 11 |
| PORTAL WEBSITES | ALERT | 60% | 12 |
| DISPLAY UITLEENBAARHEID | CATA | 59% | 13 |
| E-PUBLISH THESISSEN | ALERT | 56% | 14 |
| DETAILS KRANT & TIJDSCHRIFT | CATA | 54% | 15 |
| E-MAIL NA OVERDUE | UITL | 53% | 16 |
| E-MANUALS | ALERT | 51% | 17 |
| LEVER OP PAPIER NIEUWE ARTIKELS | ALERT | 47% | 18 |
| MEER DETAILS BIJ IBL | CATA | 46% | 19 |
| DISPLAY STATUS MAGAZIJNAANVRAAG | CATA | 42% | 20 |
| AFDRUK BEWIJS NA UITLEEN | UITL | 42% | 21 |
| ELEKTR. REFERENCE DESK | ALERT | 42% | 22 |
| ONDERSTEUN ONDERWIJS | ALERT | 40% | 23 |
| DISPLAY UITLEENTERMIJN | CATA | 40% | 24 |
| E-NIEUWSBRIEF | ALERT | 39% | 25 |
| DISPLAY GEBOUW OP PLAN | CATA | 37% | 26 |
| OFFICE DELIVERY | UITL | 35% | 27 |
| MELDPUNT AANKOOPSUGGESTIES | ALERT | 33% | 28 |
| BETAAL VIA INTRANET | UITL | 32% | 29 |
| SMS VOOR OVERDUE | UITL | 31% | 30 |
| SMS NA RESERVATIE | UITL | 29% | 31 |
| SMS NA OVERDUE | UITL | 28% | 32 |

Nobel in Leuven. De promotor was Werner Jonckheere, tot eind 2002 adjunct-hoofdbibliothecaris van de Universiteitsbibliotheek KU Leuven. De volledige titel luidt: *E-services: een behoefteonderzoek door middel van een webenquête bij academici aan de K.U. Leuven naar nieuwe elektronische diensten*. Ze is in papieren versie aanwezig in de Centrale Bibliotheek van de KU Leuven. Ze is voor een groot deel elektronisch beschikbaar op de website van dezelfde bibliotheek, <http://www.bib.kuleuven.ac.be/bibc/leeszalen/vakbib/eserviceonderzoek/eserviceonderzoek.html>. Cijfergegevens kunnen worden opgevraagd bij de auteur.

2. Kees Groeneveld en Johan Hoogerbrug, *De service-economie: elektronische dienstverlening als strategisch wapen voor organisaties uit de oude economie*. - Amsterdam: Financial Times Prentice Hall, 2001. - p.15.

3. Wij gebruiken 'alerting services' als koepelterm voor technieken als SDI (Selective Dissemination of Information) en CAS (Current Awareness Services). De ODLIS (Online Dictionary of Library and Informa-

tion Science - <http://vax.wcsu.edu/library/odlis.html>) bezit zelfs geen lemma voor alerting services en beschouwt SDI en CAS als synoniemen. De juiste informatie, bij de juiste klant, op het juiste moment, in de juiste vorm, uit de juiste bronnen, tegen de juiste prijs en met de juiste mate van inspanning om de klant up-to-date te houden, dat is in een notendop het doel van alerting services.

4. B. Joseph Pine and James H. Gilmore, *The experience economy: work is theatre and every business a stage*. - Boston: Harvard Business School, 1999. - P. 76-77.
5. Monica Brinkley, *The future of library websites*, in: *Vine*, (1999) 113; p. 19.
6. Studie van Joan M. Cherry en Joseph P. Cox (1996) op <http://www.fis.utoronto.ca/research/programs/displays/caispck1.htm> [20/2/2002]
7. Shawn V. Lombardo and Kristine S. Condic, *Empowering users with a new online catalog*, in: *Library high tech*, 18 (2000) 2; p. 136.
8. Zie <http://www.lib.gla.ac.uk/Subject/> [21/2/2002]
9. Zie http://www.uba.uva.nl/digitale_

bibliotheek/index.cfm [7/6/2002]

10. Robert Hulshof, *Providing services to virtual patrons*, in: *Information outlook*, 3 (1999); p. 22.
11. Richard M. Johnson, *New technologies, old politics: the political dimensions in the management of academic support services*, in: *Information technology and the remaking of the university library* / ed. by Beverly P. Lynch. - San Francisco: Jossey-Bass, 1995. - P. 20-25.
12. Norm Medeiros, James Beattie and Carol Wu, *Web-based OPACs: a leap of faith?*, in: *Racing toward tomorrow: 9th National Conference of the Association of College and Research Libraries in Detroit on 8-11th April 1999* / ed. by Hugh A. Thompson. - Chicago: American Library Association. Association of College and Research Libraries, 1999. - P. 407-408.
13. Kristin Antelman, *Web lists and the decline of the library catalog*, in: *Library computing*, 18 (2000) 3; p. 194.
14. James H. Watt, *Using the internet for quantitative survey research*. - <http://www.swiftinteractive.com/white1.asp> [17/5/2002]
15. Eti Herman, *End-users in academia: meeting the information needs of university researchers in an electronic age*, in: *ASLIB Proceedings*, 53 (2001) 10; p. 432.
16. Zie URL in eindnoot 1 voor de volledige vragenlijst.
17. LIBIS Bibliotheekinformatica is beheerder van het bibliotheekstelsel van de KU

Tabel 6: Top-10 van prioriteiten van alle respondenten

| De tien meest prioritaire elektronische diensten | Aandeel in top-5-nominaties | Rang |
|---|-----------------------------|------|
| Toegang tot elektronische full-texttijdschriften vanuit de catalogus | 94% | 1 |
| Uitbouw van alerting services d.m.v. het per e-mail leveren van referenties van nieuwe artikels op basis van een opgegeven interesseprofiel | 83% | 2 |
| Toegang tot elektronische referentiedatabanken vanuit de catalogus | 80% | 3 |
| Uitbouw van alerting services d.m.v. het per e-mail leveren van full-text-versies van nieuwe artikels op basis van een opgegeven interesseprofiel | 77% | 4 |
| Toekennen van trefwoorden aan alle documenten in de catalogus | 75% | 5 |
| Verwittiging per e-mail bij beschikbaarheid van een gereserveerd document | 75% | 6 |
| Verwittiging per e-mail een aantal dagen voor de termijn van uitgeleende documenten afloopt | 72% | 7 |
| Uitbouw van alerting services d.m.v. het per e-mail leveren van referenties van nieuwe boeken op basis van een opgegeven interesseprofiel | 66% | 8 |
| Afschaffen van de verschillende kopieerkaarten en vervangen door een bibliotheekkaart met betaalfaciliteiten (Proton) | 66% | 9 |
| Reservatie van een boek in de toekomst ('time hold') | 63% | 10 |

Leuven en was een belangrijke partner in dit onderzoek.

18. Duane Bachmann, John Elfrink and Gary Vazzana, *Tracking the progress of e-mail vs. snail-mail: gap narrows on response rates but applications still limited*, in: *Marketing research: a magazine of management and application*, 8 (1996) 2; p. 32.

SAMENVATTING

Met een papierloze webenquête werd gepeild naar de behoeften van academici aan de KU Leuven naar elektronische bibliotheekdiensten. 4.876 academici ontvingen een e-mail waarin opzet en werkwijze van het onderzoek werden toegelicht. 1.191 (24%) gingen op deze uitnodiging in. We vroegen de academici zich te identificeren qua faculteit, leeftijd, personeelsstatuut, frequentie van gebruik van de website van bibliotheek, frequentie van fysiek bibliotheekbezoek... De belangrijkste vraag was echter een top-5 samen te stellen van gewenste nieuwe elektronische diensten.

De tegenstelling tussen enerzijds humane en anderzijds exacte en biomedische academici bleek veel minder uitgesproken dan wel eens wordt aangenomen. De verwachte lage interesse voor SMS-diensten wordt daarentegen bevestigd. De belangrijkste conclusie uit het onderzoek is de wens van de klanten voor een verregaande integratie van alle soorten documenten (papier, elektronisch, van om het even welke vorm of herkomst), die op een gebruiksvriendelijke manier toegankelijk worden gemaakt.

ABSTRACT

The needs for electronic services by the academics of the Katholieke Universiteit Leuven were investigated by means of a paperless web survey. 4.876 academics received an e-mail in which were explained the aim and procedure of the inquiry. 1.191 of them (24%) accepted the invitation to co-operate. The academics identified themselves as to faculty, age, statute, the frequency with which they visited the library's website, the frequency of their physical library visit... Yet, the major question concerned the compilation of a top five of new electronic services they desired most.

The contrast between human sciences on the one hand and exact and biomedical sciences on the other hand, appeared to be far less explicit than we had thought. However, the expected low interest for SMS services was corroborated. The major conclusion of the inquiry was the wish of customers for a far-reaching integration of all kinds of documents (paper, electronic, in whatever shape or from whatever origin), and their accessibility in a user-friendly way.