

Klantenovereenkomst Bibliotheek & Archief

Deze overeenkomst beschrijft hoe wij onze dienstverlening zien en wat wij u bieden om hoog gekwalificeerde diensten te kunnen leveren.

Hieronder volgt een concrete beschrijving van onze diensten en producten en wat wij van u verwachten om onze dienstverlening te kunnen blijven verbeteren.

We verzorgen toegang tot informatiebronnen en adviseren in het gebruik ervan.

Wij helpen u die informatievaardigheden te ontwikkelen die u nodig heeft voor zowel uw huidige als toekomstige informatiewensen.

Wij ondersteunen uw archiefprocessen voor administratieve en historische doelen.

Tenslotte stellen wij uw feedback op onze dienstverlening zeer op prijs.

Missie

Bibliotheek & Archief is een service centrum van de Universiteit Twente. We richten ons volledig op de informatiebehoefte van onze klanten, met het doel steeds verbeterde bibliotheek- en archiefdiensten te kunnen leveren. Als pay off hebben wij in ons logo staan: Als informatie ertoe doet. Wij zijn erop gericht om al uw informatievragen te beantwoorden via een scala van diensten in de bibliotheek en via onze website. Onze archiefdienst beoogt een vitaal digitaal universiteitsgeheugen te ontwikkelen. Wij doen dit, op een innovatieve en professionele manier, in overeenstemming met u.

Medewerkers

De medewerkers van B & A zijn geschoold en betrokken om u kwalitatief hoge service te verlenen en zullen:

- u helpen met al uw gedetailleerde vragen over informatie
- direct reageren op uw vraag of uw verzoek indien noodzakelijk doorsturen naar een collega
- op een open en prettige manier in contact treden met u
- zich inspannen om de ontwikkelingen in het primair proces te volgen
- u adviseren om de impact van uw publicaties te vergroten.
- u helpen uw archieven te structureren en te organiseren

B & A zorgt voor de beschikbaarstelling van noodzakelijk materiaal voor het onderwijs, studie en onderzoek. Dit doen we door de media aan te schaffen of te lenen in papieren of digitale vorm.

ONZE DOELSTELLING	WE VRAGEN U
<ul style="list-style-type: none">o 100 % van de verplichte literatuur voor bachelors is beschikbaar op papier of elektronisch.o 100% van de boeken staat binnen 1 dag na retournering terug in de kast voor u.o 90% van de nieuwe boeken staat binnen 20 dagen gereed voor uitlening.o 95% van de gewenste literatuur kan worden geleverd uit de eigen collectie of door deze elders aan te vragen.o 90% van de elders aangevraagde literatuur is binnen 3 dagen bij de klant.	<ul style="list-style-type: none">o Ons te informeren welke literatuur u studenten verplicht opgeeft en/of aanbeveelt.o Geleende materialen op tijd en in goede staat te retourneren.o Andere klanten te respecteren door de geprinte media eerlijk te delen.o Suggesties te doen over nieuwe onderwerpen/websites die onze collectie verrijken.o Aanvragen gedetailleerd en op tijd in te leveren,o Met uw informatiespecialist in de faculteit een collectieprofiel samen te stellen.o Ons feedback te verschaffen over onze dienstverlening.

B & A biedt diensten die u in staat stellen materialen effectief te gebruiken

WIJ BIEDEN U	WE VRAGEN U
<ul style="list-style-type: none">o Een informatiebalie, die elke werkdag 13,5 uur bemenst is, zodat uw (e-mail)verzoek direct beantwoord zal worden.o een goede website als toegangspoor naar hoogwaardige elektronische informatie.o Een discovery tool, die beginnende studenten helpt met het zoeken naar literatuur.o Elektronische informatie, services en helpdesks zijn 24/7 beschikbaar via de B & A websiteo 372 studieplekken voor individueel en groepsgebruiko Ruime openingsuren: maandag – vrijdag 8.30 - 22.00 en zaterdag-zondag 9.00 – 16.30 uur.o 26 studieplekken op de 2^{de} verdieping gedurende de openingstijden van de Vrijhof (tot 24.00 uur)o 3 klaslokalen, waarvan één met 16 pc'so Een open pc-ruimte met 48 pc'so Een draadloos netwerk in de gehele bibliotheeko De assistentie van informatiespecialisten in elke faculteit	<ul style="list-style-type: none">o Ons te informeren over uw onderwijs in het zoeken naar literatuur, zodat wij ons goed kunnen voorbereiden.o Rustig te studeren met respect voor alle gebruikers van de Bibliotheek.o Direct contact met de informatiebalie of informatiespecialist te zoeken als u een probleem ervaart met betrekking tot onze bibliotheekservices.o Andere klanten te respecten door de beschikbare ruimtes en media eerlijk te delen.o Ons feedback te verschaffen over onze dienstverlening. o Het downloaden van elektronische informatie te beperken tot persoonlijk gebruik voor studie, onderwijs of onderzoek. Commercieel gebruik en excessief downloaden is niet toegestaan.

B & A biedt ondersteunende archiefdiensten

WIJ BIEDEN U	WE VRAGEN U
<ul style="list-style-type: none">o Professioneel advies en ondersteuning in het structureren en onderhouden van uw archieven.o Professionele ondersteuning bij het raadplegen van archieven.o Relevante informatie over de wettelijke archiefregelingen.o Postregistratie binnen één dag.o Levering van documenten uit het semi statisch archief binnen één dag.o Ondersteuning bij het archiveren en beschikbaar stellen van uw wetenschappelijke output in het UT repository.o Ondersteuning bij het opslaan en beheren van uw data.	<ul style="list-style-type: none">o Met ons samen te werken om de opslag van wetenschappelijke output en data te verbeteren.o Ons feedback te verschaffen over onze dienstverlening.

B & A verzorgt trainingen en adviesdiensten

<p>WIJ BIEDEN U</p> <ul style="list-style-type: none">o In het onderwijs in te plannen informatievaardighedenonderwijso Een cursus systematisch informatie zoeken voor onderzoekers en docenten.o Webcursus(sen) op de websiteo Trainingen over speciale onderwerpen in bijeenkomsten.o Persoonlijke hulp door informatiespecialisten (voor onderzoekers en promovendi).o Professionele individuele ondersteuning door informatiespecialisten	<p>WE VRAGEN U</p> <ul style="list-style-type: none">o Gebruik te maken van de geboden cursussen en trainingen.o Gebruik te maken van de diensten van de informatiespecialist in uw faculteit of instituut.o Uw aanvragen om advies tijdig te plannen.o Informatievaardigheden te integreren in uw onderwijso Samen te werken met de informatiespecialist met het doel de informatievaardigheden van de studenten te vergroten.o Ons feedback te verschaffen over onze dienstverlening.
--	--

Klachten

Uw klachten over onze dienstverlening en medewerkers zijn aanleiding voor ons om onze dienstverlening verder te ontwikkelen en verbeteren.

Daarom vragen wij u om direct contact te zoeken met ons servicecentrum als u een probleem ervaart met betrekking tot onze bibliotheekservices.

<p>WIJ VRAGEN U CONTACT OP TE NEMEN</p> <ul style="list-style-type: none">• Met B & A via het klachtenformulier op de website• Met een medewerker uit de front office, infoUB of de informatiespecialist in uw faculteit.• Of met dhr. Peter Daalmans, directeur van Bibliotheek & Archief, tel: 053- 4892058.	<p>WIJ BIEDEN U</p> <ul style="list-style-type: none">• Onze waardering voor uw melding.• Een eerste reactie binnen één dag.• Informatie over de afhandeling van uw klacht.• Een oplossing die uw instemming heeft. Een klacht is voor ons pas opgelost als u tevreden bent met de gekozen oplossing.• Statistieken over klachten op onze website.
--	--