

## Taakstelling Overleg Hoofden Publieksdiensten (OHP)

Definitieve versie vanuit het CHUB, 16 december 2009

### *Introductie*

Het OHP is een werkgroep van UKB voor het aandachtsveld publieksdiensten. Onder publieksdiensten vallen o.a.: beschikbaarstellen collectie, uitleen, interbibliothecair leenverkeer, (fysieke en digitale) bibliotheekruimten, informatiebalie, informatievaardigheden en instructie bibliotheekgebruik. Veel van deze diensten worden steeds meer of zijn al voor een groot deel digitaal.

### *Taken OHP*

- Adviseren van UKB over gewenste samenwerking bij publieksdiensten.
- Adviseren andere werkgroepen UKB op raakvlakken met publieksdiensten
- Deelnemen aan de realisatie van het werkprogramma van UKB voor onderwerpen op het terrein van publieksdiensten.
- Presenteren voortgang samenwerking in UKB-bijeenkomsten.
- Onderlinge uitwisseling van werkwijzen en ontwikkelingen. Identificatie van 'best practices'.
- Adviseren Advieswerkgroep en Stuurgroep GII over de IBL-infrastructuur.

### *Subwerkgroepen*

Het OHP kan (tijdelijke) subwerkgroepen instellen voor specifieke onderwerpen op het terrein van de publieksdiensten. Voor deelname aan subwerkgroepen kunnen deelnemers van buiten de UKB worden uitgenodigd.

### *Mogelijke onderwerpen OHP*

- Interbibliothecair leenverkeer;
- Leensystemen: geautomatiseerd, RFID of anderszins;
- Toegankelijkheid en beschikbaarstelling van (bijvoorbeeld) studieliteratuur via studentenportal, via Blackboard;
- Verandering in de fysieke bibliotheek van een document gerichte bibliotheek (boeken en tijdschriften) naar een locatie met dienstverlening die de nadruk legt op het bieden van faciliteiten en ondersteuning naar behoefte van de klant(groepen);
- Inzetten van Web2.0 voor dienstverlening, communicatie met de klant;
- Bibliotheek instructie / informatievaardigheden;
- Professionalisering van medewerkers in een veranderende werkomgeving: competenties, cursussen /trainingen ontwikkelen in gezamenlijkheid;
- Mobiliteit medewerkers, snuffelstages;
- Gebruikersonderzoek: gezamenlijk in opzet, in uitwerking en resultaat;
- Digitale vraagafhandeling bij de digitale informatiebalie;
- Bij verandering van [fysieke] bibliotheek: gevolgen voor personeel w.b. werk en competenties; doorstroom en uitstroom; functies.

### *Leden OHP*

Leden van het OHP hebben een leidinggevende functie bij hun bibliotheek op het gebied van publieksdiensten. Leden van subwerkgroepen zijn specialist voor het betreffende onderwerp.

### *Frequentie OHP*

Het OHP overlegt ca. vier keer per jaar.