

Rapport over het gebruikersonderzoek van de bibliotheken van de Associatie Universiteit & Hogescholen Antwerpen (AUHA)

onderzoek uitgevoerd in opdracht van de AUHA
in februari en maart 2008

door:

Universiteit Antwerpen
Hogere Zeevaartschool
Artesis Hogeschool Antwerpen
Karel de Grote-Hogeschool
Plantijn Hogeschool

INHOUD

1.	Inleiding	3
1.1.	Achtergrond	3
1.2.	Methode	4
1.3.	Respondenten	4
2.	Resultaten	6
2.1.	Gebruik van de bibliotheek	6
2.2.	De collecties	11
2.3.	De catalogus	16
2.4.	De databanken	19
2.5.	De uitleen	24
2.6.	Openingsuren en voorzieningen	26
2.7.	Informatie over de bibliotheek	32
2.8.	Gebruik van andere bibliotheken	34
3.	Conclusies en aanbevelingen	39

1. Inleiding

1.1. Achtergrond

De AUHA – werkgroep bibliotheken

Eind 2001 sluiten de Universiteit Antwerpen (UA), de Hogere Zeevaartschool (HZS), de Hogeschool Antwerpen (HA), de Karel de Grote-Hogeschool (KdG) en de Plantijn Hogeschool een akkoord om te gaan samenwerken. Het samenwerkingsakkoord werd AUHA gedoopt. Naast de oprichting van de vaste bestuursorganen werden ook enkele werkgroepen in het leven geroepen om de concrete doelstellingen te helpen realiseren. Meer info over de AUHA vindt u op de website: <http://www.associatie-antwerpen.be>

De werkgroep 'bibliotheek' startte al in februari 2002. Hun meest in het oog springende realisatie tot dusver is de opmaak van een gemeenschappelijke toegangs- en leenregeling, waarmee alle studenten en personeelsleden van de AUHA vrije toegang en gratis leenrechten krijgen in alle bibliotheken van de AUHA. Ook voor externen werd een gemeenschappelijke regeling uitgewerkt.

De werkgroep werkt voortdurend aan projecten die de bibliotheken van de AUHA en haar personeel dichterbij elkaar brengen en die zorgen voor een betere informatiedoorstroming en kennisdeling.

Gebruikersonderzoek

Sedert jaren is er dus een gemeenschappelijke leen- en toegangsregeling. Mede aangespoord door enkele van de diensten voor interne kwaliteitszorg, wou de werkgroep meten in hoeverre de gebruikers, studenten en personeel, vertrouwd zijn met deze regeling en er effectief gebruik van maken. Maar ook heel wat andere thema's werden bevestigd, gaande van het gebruik van de databanken, de collectie en de catalogus, de kennis van het reglement tot de tevredenheid over de openingsuren en de dienstverlening. De vragenlijst werd zorgvuldig opgesteld in samenwerking met het betrokken personeel, docenten en medewerkers van interne kwaliteitszorg van de eigen instelling en onderzoekers van de faculteit Politieke en Sociale Wetenschappen van de Universiteit Antwerpen.

De werkgroep wenste haar gebruikers uiteindelijk een elektronische en meertalige enquête voor te leggen. De vragenlijst moest ook gediversifieerd kunnen worden. Naargelang de keuzes die de gebruiker maakte, kon hij andere vragen voorgeschoteld krijgen. Daardoor kan het totale aantal respondenten verschillen per vraag.

Het onderzoeksbureau Ivox is gespecialiseerd in het opzetten en verwerken van enquêtes. Zij verwerkte de vragenlijst in de eigen software Socratos en publiceerde ze op de eigen server. Zij leverde ook na de bevestiging de resultaten aan als ruwe data.

Voor de verwerking van de ruwe data tot leesbare gegevens werd de faculteit Politieke en Sociale wetenschappen van de Universiteit Antwerpen ingeschakeld. Het resultaat van hun inspanningen is een document per instelling en een algemeen document voor de AUHA. Elk van de documenten bevat honderden tabellen aan interessante gegevens.

Het algemene AUHA-rapport dat nu voor u ligt, is de synthese van de tabellen en werd geschreven door leden van de werkgroep bibliotheken.

Achteraan vindt u ook hun algemene conclusies en aanbevelingen. Elke instelling beslist zelf over hoe ze de instellingsgebonden tabellen verwerkt en publiceert.

De Hogeschool Antwerpen is bij het begin van academiejaar 2008-2009 omgedoopt tot Artesis Hogeschool Antwerpen. Het gebruikersonderzoek werd gevoerd voor deze datum, daarom is de oude benaming gebruikt in het rapport.

1.2. Methode

Naast de studenten en het personeel van de AUHA vulden nog 49 personen van buiten de AUHA de vragenlijst in. De door Ivox ontwikkelde webgestuurde vragenlijst is afgenomen via het Internet. Als men de vragenlijst invulde maakte men kans op enkele prijzen. Het onderzoek betreft géén representatieve streekproef, want de respondenten vulden de vragenlijst in op basis van vrijwilligheid. Dit heeft altijd gevolgen voor de resultaten. Studenten en personeel zijn via e-mail geïnformeerd over het gebruikersonderzoek en enkele instellingen stuurden een herinneringsmail. In alle bibliotheken zijn posters opgehangen en flyers verspreid. Op de websites van alle instellingen is een link gemaakt naar de enquête. Het onderzoek is uitgevoerd in februari en maart 2008. Ivox leverde de resultaten, bestanden met ruwe data, aan de faculteit Politieke en Sociale Wetenschappen van de UA. Daar werden de gegevens statistisch verwerkt met SPSS en dat leverde honderden pagina's met tabellen op. De statistische gegevens werden geleverd aan de werkgroep bibliotheken en zij schreven het rapport.

In het rapport worden afwisselend absolute aantallen, percentages en gemiddelden genoemd. De verschillen tussen de gemiddelden in de beoordeling door de respondenten zijn telkens berekend door toetsing middels variantie analyse (Anova's). Zijn de verschillen tussen de gemiddelde oordelen van verschillende groepen *significant* ($p < ,05$)? Dit wil zeggen dat de kans dat het gevonden verschil op toeval berust kleiner is dan 5% (de p-waarde geeft dit percentage). Is de kans dat het gevonden verschil in antwoordgedrag berust op toeval groter dan 5% dan is het verschil *niet significant*.

De AUHA biedt een groot aantal opleidingen aan. In dit rapport worden de antwoorden op de vragen *niet* gerelateerd aan de opleidingen en daarbinnen aan de basisjaren waarin een student is ingeschreven. In de enquête kon men voor een aantal vragen 'geen mening' of 'niet van toepassing' antwoorden, maar deze resultaten zijn niet opgenomen in het rapport. De respondenten moesten aan het begin van de enquête zeggen welke bibliotheek zij het vaakst bezochten; de antwoorden gaan over deze bibliotheken. Zoals eerder gezegd, dit rapport bevat de resultaten voor alle bibliotheken van de AUHA gezamenlijk.

1.3. Respondenten

De doelgroep bestaat uit gebruikers van de bibliotheken van de AUHA: 31.346 studenten en 6.140 personeelsleden.

Instelling	Studenten	Personeel	Totaal
UA	12.655	3.511	16.166
HA	6.930	1.293	8.223
HZS	559	75	634
KdG	7.973	933	8.906
Plantijn	3.229	328	3.557
Totaal	31.346	6.140	37.468

Tabel 1: studenten en personeel verbonden aan AUHA op 1 februari 2008, gegevens per instelling

Instelling	Studenten	Personeel	Overige	Totaal	%
UA	2.020	754		2.774	42,6%
HA	1.104	313		1.417	21,7%
HZS	196	22		218	3,3%
KdG	1.244	190		1.434	22,0%
Plantijn	496	80		576	8,8%
Extern			49	49	0,8%
Subtotaal	5.060				
Onbekend jaar	49			49	0,8%
Totaal	5.109	1.359	49	6.517	100%

Tabel 2: aantal respondenten gebruikersonderzoek AUHA 2008

In totaal vulden 6.517 personen de vragenlijst in. Dat is afgerond 17,3% van de totale doelgroep, die 37.468 personen omvatte: 31.346 studenten en 6.140 personeelsleden. De groep respondenten bestond uit 5.109 studenten (13,6% van 37.468) en 1.359 personeelsleden (3,6%). 49 personen (0,8%) van buiten de AUHA vulden de vragenlijst ook in, maar deze gegevens zijn niet verwerkt in de resultaten.

Basisjaar	UA	HA	HZS	KdG	Plantijn	Totaal	%
1 ^e BA	508	377	79	504	237	1.705	33,7%
2 ^e BA	340	310	57	364	123	1.194	23,6%
3 ^e BA	345	249	36	272	124	1.026	20,3%
1 ^e MA	348	106	14	41	0	509	10,1%
2 ^e MA	83	25	1	6	0	115	2,3%
3 ^e MA	21	0	2	0	0	23	0,5%
4 ^e MA	20	0	5	0	0	25	0,5%
andere zoals BanaMa, ManaMa, brug, schakel	355	37	2	57	12	463	9,2%
Subtotaal	2.020	1.104	196	1.244	496	5.060	100%
onbekend jaar						49	
Totaal						5.109	

Tabel 3: basisjaar waarin student is ingeschreven aan instelling

Tabel 3 laat zien in welk basisjaar de student ingeschreven is aan de universiteit of hogeschool. 49 studenten vulden een basisjaar in dat niet mogelijk is bij hun opleiding. HZS en KdG bieden geen 2^e, 3^e en 4^e MA aan, maar toch vulden enkele studenten dit in. Gezien het geringe aantal wordt deze vergissing genegeerd in de verwerking van de resultaten.

Functies personeel	UA	HA	HZS	KdG	Plantijn	Totaal	%
ZAP	126					126	9,8%
BAP	162					162	11,9%
AAP	103					103	7,6%
ATP	184					184	13,5%
doctoraatstudent	179					179	12,9%
onderwijs		124	12	96	42	274	20,2%
onderzoek		8	0	7	1	16	1,2%
onderwijs en onderzoek		97	8	26	8	139	10,2%
onderwijsondersteunend of administratief		84	2	61	29	176	13,0%
Totaal	754	313	22	190	80	1.359	100%

Tabel 4: functies personeel Universiteit en Hogescholen AUHA

Aan het personeel van de universiteit en de hogescholen werd gevraagd wat hun functie was binnen de universiteit of de hogeschool. In de universiteit onderscheidt men vijf functies, namelijk zelfstandig academisch personeel (ZAP), bijzonder academisch personeel (BAP), assisterend academisch personeel (AAP), administratief en technisch personeel (ATP) en doctoraatsstudent. Bij de Hogescholen onderscheidt men personeel met onderwijsopdracht (onderwijs), personeel met onderzoeksopdracht (onderzoek), personeel met onderwijs- en onderzoeksopdracht (onderwijs en onderzoek) en personeel met onderwijsondersteunende of administratieve opdracht (onderwijsondersteunend of administratief).

2. Resultaten

2.1. Gebruik van de bibliotheek

2.1.1. Het gebruik

Bij de respondenten werd gepeild naar het gebruik van de bibliotheek. De resultaten geven een beeld van de categorieën van studenten of personeelsleden die het vaakst de bibliotheek bezoeken en voor welke doeleinden. Er werd ook gevraagd naar de redenen voor het eventuele niet-gebruik van de bibliotheek. En tot slot geven we weer welke bibliotheken in de AUHA het vaakst bezocht worden en met welke frequentie.

Een meerderheid (93,4%) van de respondenten verklaart af en toe een bibliotheek van de AUHA te gebruiken, dit kan zowel fysiek (ter plaatse) als virtueel (van op afstand).

Bij de studenten stijgt het gebruik met de voortgang van de studies m.a.w. hoe verder men in de opleiding zit, hoe meer men gebruik gaat maken van de bibliotheek. 48 studenten gaven een verkeerd basisjaar op, hun gegevens zijn niet verwerkt in tabel 5.

Welke stelling is op u van toepassing?					
Basisjaar	Ik gebruik geen enkele bibliotheek (zowel fysiek als elektronisch)		Ik bezoek soms een bibliotheek (zowel fysiek als elektronisch)		Totaal
1e BA	162	9,5%	1.543	90,5%	1.705
2e BA	82	6,9%	1.112	93,1%	1.194
3e BA	51	5,0%	975	95,0%	1.026
1e MA	14	2,8%	495	97,2%	509
2e MA	4	3,5%	111	96,5%	115
andere (zoals BanaMa, ManaMa, brugprogramma, schakelprogramma's)	18	3,9%	445	96,1%	463
Totaal	331	6,6%	4.681	93,4%	5.012

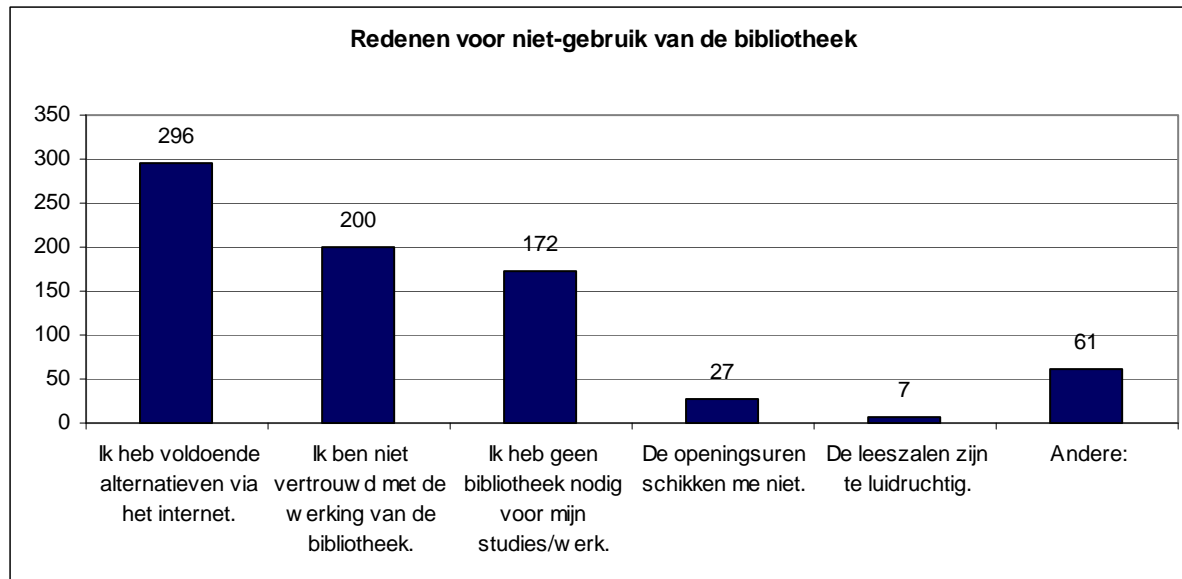
Tabel 5: bibliotheekgebruik bij de studenten, gerelateerd aan het basisjaar

Bij het personeel ziet u een groter gebruik bij het onderwijzende personeel en de onderzoekers. De onderwijsondersteunende diensten maken volgens de resultaten van het onderzoek, minder gebruik van de bibliotheek.

Welke stelling is op u van toepassing?					
Funcities	Ik gebruik geen enkele bibliotheek (zowel fysiek als elektronisch)		Ik bezoek soms een bibliotheek (zowel fysiek als elektronisch)		Totaal
UA					
ZAP	2	1,6%	124	98,4%	126
BAP	3	1,9%	159	98,1%	162
AAP	1	1,0%	102	99,0%	103
ATP	40	21,7%	144	78,3%	184
doctoraatstudent	1	0,6%	178	99,4%	179
Hogescholen					
onderwijs	11	4,0%	263	96,0%	274
onderzoek	1	6,3%	15	93,8%	16
onderwijs en onderzoek	7	5,0%	132	95,0%	139
onderwijsondersteunend of administratief	58	33,0%	118	67,0%	176
Totaal	124	9,1%	1.235	90,9%	1.359

Tabel 6: bibliotheekgebruik bij het personeel, gerelateerd aan de functie

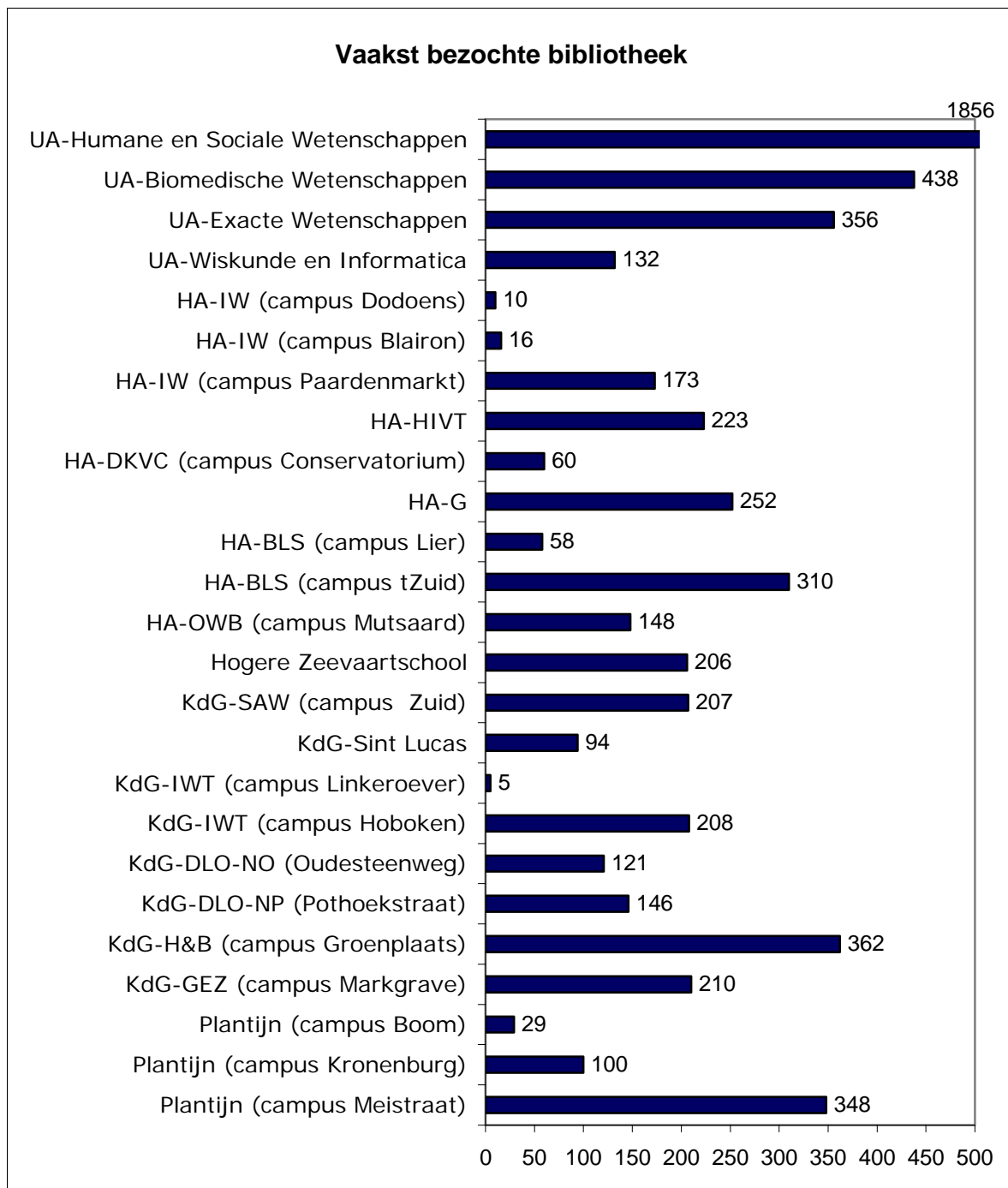
Als voornaamste reden van niet-gebruik wordt opgegeven dat men alle nodige informatie kan vinden op het internet of dat men onvertrouwd is met de werking van de bibliotheek. De openingsuren en mogelijke lawaaioverlast vormen nauwelijks een barrière, zo blijkt uit Grafiek 1: redenen voor niet-gebruik van de bibliotheek.



Grafiek 1: redenen voor niet-gebruik van de bibliotheek

2.1.2. De vaakst bezochte bibliotheek

Aan de respondenten werd gevraagd om de vaakst bezochte bibliotheek op te geven. In Grafiek 2: ik gebruik het vaakst de volgende bibliotheek fysiek of van op afstand. ziet u de lijst van alle bibliotheken van de AUHA en het aantal respondenten dat voor die bibliotheek koos.



Grafiek 2: ik gebruik het vaakst de volgende bibliotheek fysiek of van op afstand. Om een goed overzicht te behouden zijn de balkjes in de grafiek ingekort tot een maximumwaarde van 500.

2.1.3. Bezoek aan de fysieke en digitale bibliotheek

Op de vraag hoe vaak men *fysiek* de bibliotheek bezoekt die was opgegeven als meest bezochte bibliotheek, bedraagt het gemiddelde 3,09 op de schaal van 1 tot 5. (1=nooit, 2=enkele keren per jaar, 3=enkele keren per maand, 4=enkele keren per week, 5=vrijwel dagelijks). Het gemiddelde ligt dus tussen *enkele keren per maand* en *enkele keren per week*. De meeste respondenten geven inderdaad aan dat ze *enkele keren per maand* de bibliotheek fysiek bezoeken.

Hoe vaak bezoekt u deze bibliotheek fysiek?						
Bibliotheeklocatie	nooit	enkele keren per jaar	enkele keren per maand	enkele keren per week	vrijwel dagelijks	totaal
UA-Humane en Sociale Wetenschappen	18	370	677	596	160	1.821
UA-Biomedische-Drie Eiken	16	239	138	32	7	432
UA Exacte Wetenschappen Groenenborger	10	157	128	40	21	356
UA-WiskundeInformatica Middelheim	0	47	37	31	16	131
HA-IW (campus Dodoens)	1	7	2	0	0	10
HA-IW (campus Blairon)	1	4	3	5	3	16
HA-IW (campus Paardenmarkt)	4	60	68	27	14	173
HA-HIVT	1	16	52	93	61	223
HA-DKVC (campus Conservatorium)	2	19	30	5	4	60
HA-G	2	57	122	56	13	250
HA-BLS (campus Lier)	1	4	24	24	5	58
HA-BLS (campus tZuid)	1	91	135	57	25	309
HA-OWB (campus Mutsaard)	3	67	54	21	1	146
Hogere Zeevaartschool	0	34	83	55	29	201
KdG-SAW (campus Zuid)	6	74	88	29	10	207
KdG-Sint Lucas (campus Sint Lucas)	1	14	48	28	3	94
KdG-IWT (campus Linkeroever)	0	4	0	1	0	5
KdG-IWT (campus Hoboken)	1	85	75	33	14	208
KdG-DLO-NO (Oudesteenweg)	0	9	33	57	22	121
KdG-DLO-NP (Pothoekstraat)	0	32	73	33	8	146
KdG-H&B-(campus Groenplaats)	2	138	147	68	6	361
KdG-GEZ (campus Markgrave)	1	43	83	67	15	209
Plantijn (campus Boom)	0	13	10	4	2	29
Plantijn (campus Kronenburg)	1	44	38	14	2	99
Plantijn (campus Meistraat)	4	87	128	95	32	346
Totaal	76	1.715	2.276	1.471	473	6.011

Tabel 7: hoe vaak bezoekt u de bibliotheek fysiek?

De vetgedrukte cursieve aantallen komen het meest voor binnen die bibliotheeklocatie.

Op de vraag hoe vaak men de opgegeven bibliotheek *van op afstand* bezocht (via het Internet), bedraagt het gemiddelde 2,58. (1=nooit, 2=enkele keren per jaar, 3=enkele keren per maand, 4=enkele keren per week, 5=vrijwel dagelijks). Dat getal ligt dus tussen *enkele keren per jaar* en *enkele keren per maand*. Niet elke deelbibliotheek heeft een eigen website. Het zal zo zijn dat respondenten de website van een andere bibliotheeklocatie bezoeken, maar daar is niet expliciet naar gevraagd.

Hoe vaak bezoekt u deze bibliotheek van op afstand, via Internet?						
Bibliotheeklocatie	nooit	enkele keren per jaar	enkele keren per maand	enkele keren per week	vrijwel dagelijks	totaal
UA-Humane en Sociale Wetenschappen	124	390	664	476	167	1.821
UA-Biomedische-Drie Eiken	37	113	152	99	31	432
UA Exacte Wetenschappen Groenenborger	75	117	93	55	16	356
UA-WiskundeInformatica Middelheim	22	41	48	19	1	131
HA-IW (campus Dodoens)	6	2	2	0	0	10
HA-IW (campus Blairon)	8	5	2	1	0	16
HA-IW (campus Paardenmarkt)	53	71	36	12	1	173
HA-HIVT	58	66	61	29	9	223
HA-DKVC (campus Conservatorium)	13	24	14	6	3	60
HA-G	38	101	72	28	11	250
HA-BLS (campus Lier)	15	23	16	4	0	58
HA-BLS (campus tZuid)	103	107	79	17	3	309
HA-OWB (campus Mutsaard)	39	50	47	9	1	146
Hogere Zeevaartschool	67	55	48	25	6	201
KdG-SAW (campus Zuid)	22	67	101	14	3	207
KdG-Sint Lucas (campus Sint Lucas)	34	26	30	4	0	94
KdG-IWT (campus Linkeroever)	2	3	0	0	0	5
KdG-IWT (campus Hoboken)	85	75	34	12	2	208
KdG-DLO-NO (Oudesteenweg)	38	37	37	9	0	121
KdG-DLO-NP (Pothoekstraat)	50	52	37	5	2	146
KdG-H&B-(campus Groenplaats)	98	155	84	18	6	361
KdG-GEZ (campus Markgrave)	22	57	85	41	4	209
Plantijn (campus Boom)	12	6	9	1	1	29
Plantijn (campus Kronenburg)	33	28	28	8	2	99
Plantijn (campus Meistraat)	81	99	105	47	14	346
Totaal	1.135	1.770	1.884	939	283	6.011

Tabel 8: hoe vaak bezoekt u deze bibliotheek van op afstand, via Internet?

2.1.4. Redenen voor gebruik bibliotheek

Voor welke doeleinden gebruikt u de bibliotheek het meest?					
Reden voor gebruik	student		personeel		totaal
Opzoekwerk	3.071	64,30%	1.124	91,20%	4.195
Studieplek	536	11,20%	8	0,60%	544
Groepswerk	409	8,60%	4	0,30%	413
Internet/email	408	8,60%	10	0,80%	428
Blackboard	254	5,30%	6	0,50%	260
Office toepassingen: Word, Excel etc	28	0,60%	1	0%	29
Andere redenen	63	1,30%	79	6,40%	142
Totaal	4.769	100%	1.232	100%	6.001

Tabel 9: voor welke doeleinden gebruikt u de bibliotheek het meest?

Het merendeel van de studenten (64,3%) en het personeel (91,2%), komt naar de bibliotheek voor opzoekwerk. In de enquête is de term 'opzoekwerk' niet gedefinieerd. Met opzoekwerk bedoelen we het zoeken naar publicaties en/of het ontlenen van boeken, tijdschriften en andere materialen. Studenten gebruiken de bibliotheek ook regelmatig om te studeren, groepswerk te doen, internet/email te gebruiken en voor Blackboard. Office toepassingen worden bijna niet gebruikt. Het personeel komt vrijwel uitsluitend naar de bibliotheek voor opzoekwerk.

2.2. De collecties

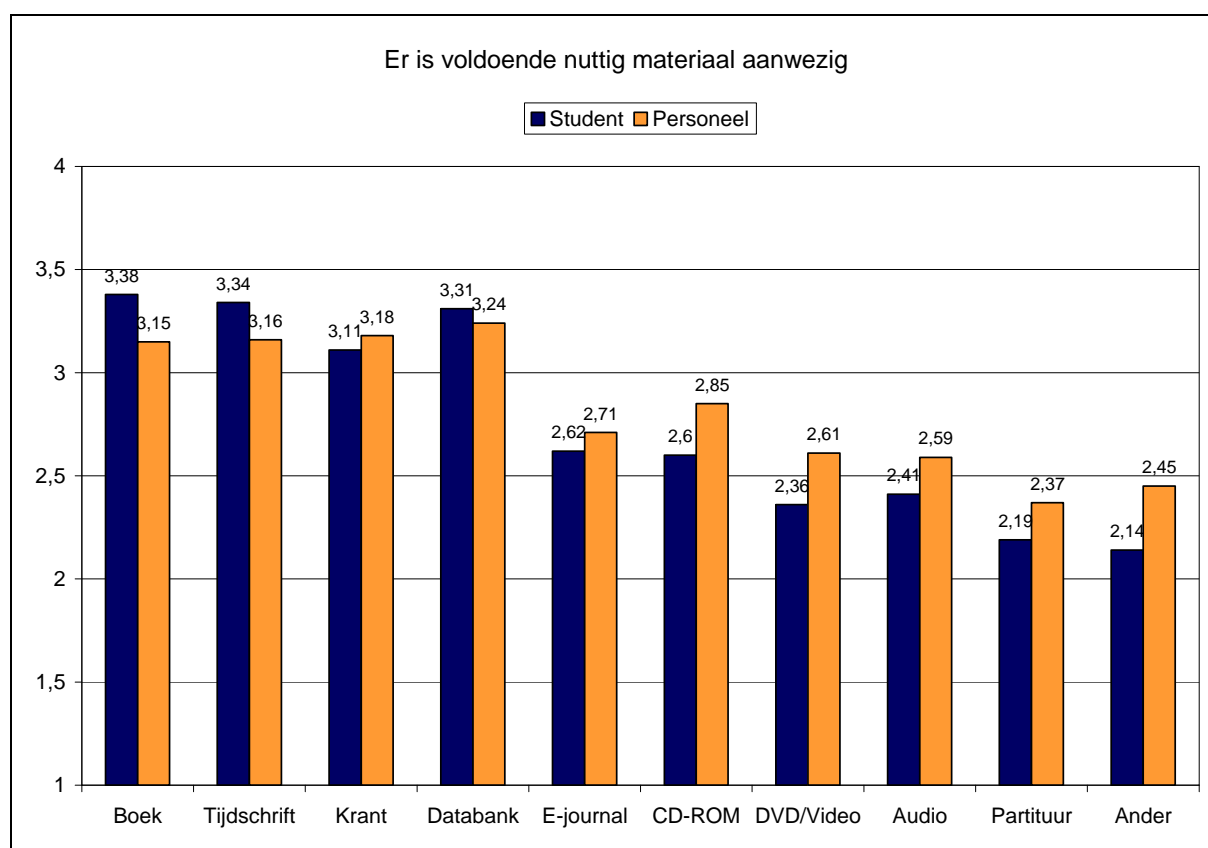
2.2.1. Is er voldoende nuttig materiaal aanwezig?

De respondenten zijn meer tevreden over het aantal boeken, tijdschriften, kranten en databanken dan over het aantal elektronische tijdschriften (e-journals), cd-roms, dvd's/video's, audiomaterialen, partituren en andere materialen. 88% van de respondenten vindt dat er *voldoende* boeken zijn, 87% vindt dat van papieren tijdschriften, 77% vindt dat van kranten en 88% vindt dat van databanken. 34% van de respondenten vindt dat er *niet voldoende* elektronische tijdschriften zijn, 33% vindt dat van cd-roms, 56% vindt dat van dvd's/video's, 52% vindt dat van audiomaterialen, 60% vindt dat van partituren en 50% vindt dat van andere materialen.

Bij toetsing is een significant verschil gevonden in het antwoordgedrag van student en personeel met betrekking tot papieren tijdschriften, kranten, databanken, dvd's/video's, audiomaterialen en andere materialen. De studenten zijn iets meer tevreden over de hoeveelheid papieren tijdschriften en databanken. Het personeel is iets meer tevreden over het aantal kranten, dvd's/video's, audiomaterialen en andere materialen.

Er is voldoende nuttig materiaal aanwezig									
Materiaal	helemaal niet akkoord		eerder niet akkoord		eerder akkoord		helemaal akkoord		totaal
	aantal	percentage	aantal	percentage	aantal	percentage	aantal	percentage	
Boeken	101	0,2%	595	10%	2.434	41%	2.749	47%	5.879
Papieren tijdschriften	93	0,2%	590	11%	2.428	43%	2.479	44%	5.590
Kranten	226	0,4%	853	18%	1.767	37%	1.871	40%	4.717
Databanken	102	0,1%	557	10%	2.337	44%	2.318	44%	5.314
Elektronische tijdschriften	857	17%	900	17%	1.997	39%	1.408	27%	5.162
Cd-roms	307	8,4%	1.233	33%	1.574	43%	550	15%	3.664
dvd/Video	542	15,7%	1.367	40%	1.176	34%	368	11%	3.453
Audiomaterialen	487	15%	1.187	37%	1.113	35%	382	12%	3.169
Partituren	559	26%	720	34%	627	30%	183	0,8%	2.089
Andere zoals microscopen, modellen, spelmaterial	806	30%	761	28%	761	28%	356	13%	2.684

Tabel 10: er is voldoende nuttig materiaal aanwezig: aantallen en percentages



Grafiek 3: er is voldoende nuttig materiaal aanwezig: gemiddelden

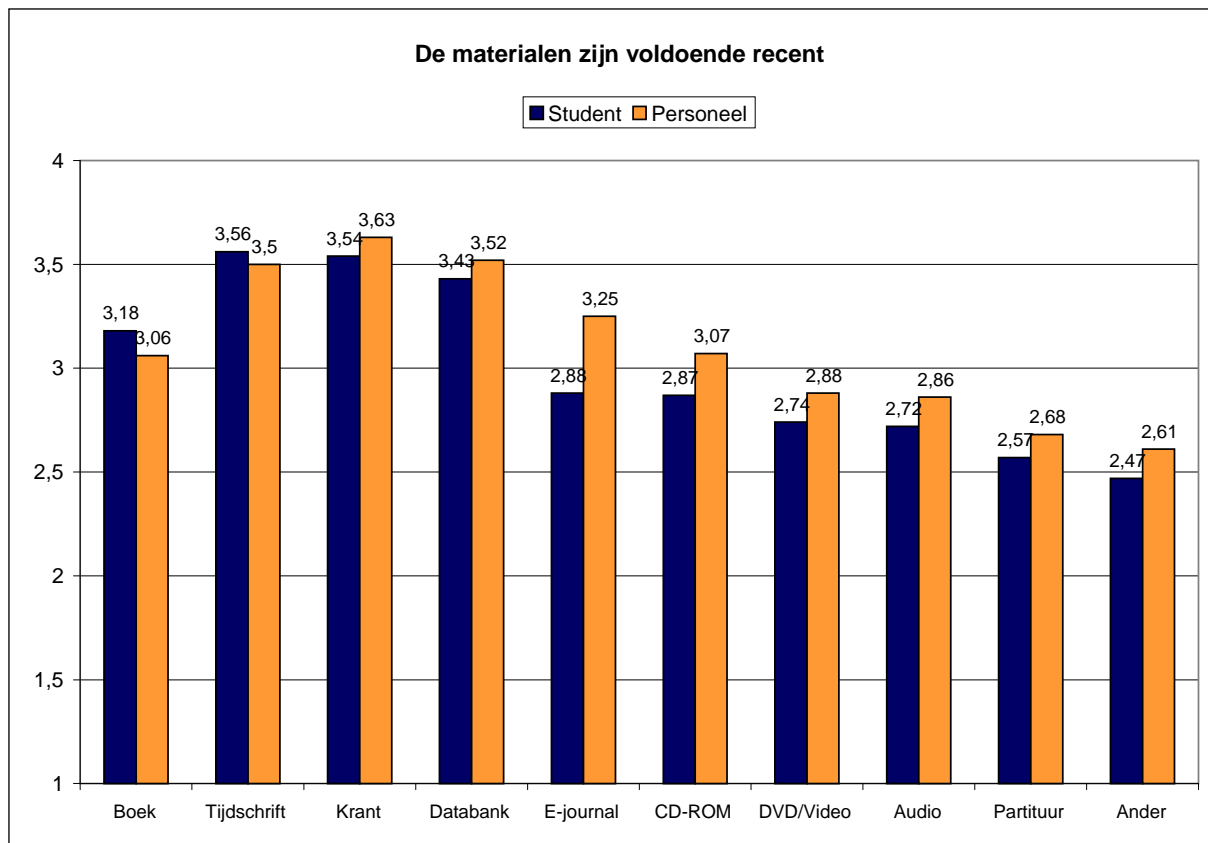
2.2.2. Zijn de materialen voldoende recent?

Het aantal respondenten verschilt per documenttype. Sommige documenttypen, zoals partituren zijn enkel relevant voor een kleine groep gebruikers.

De materialen zijn voldoende recent									
Materiaal	helemaal niet akkoord		eerder niet akkoord		eerder akkoord		helemaal akkoord		totaal
Boeken	112	1,9%	848	14,5%	2.880	49,3%	1.997	34,2%	5.837
Papieren tijdschriften	38	0,7%	244	4,4%	1.962	35,4%	3.292	59,5%	5.536
Kranten	87	1,9%	225	5%	1.308	28,9%	2.894	64,1%	4.514
Databanken	56	1,1%	266	5,3%	2.089	41,4%	2.632	52,1%	5.043
Elektronische tijdschriften	61	1,4%	283	6,7%	1.672	39,7%	2.202	52,3%	4.218
Cd-roms	171	5,4%	663	21,1%	1.618	51,4%	693	22,1%	3.145
dvd/Video	244	8,5%	730	25,4%	1.371	47,7%	527	18,3%	2.872
Audiomaterialen	226	8,9%	648	25,5%	1.223	48,1%	443	17,4%	2.540
Partituren	256	15,5%	418	25,3%	734	44,9%	242	14,7%	1.650
Andere zoals microscopen, modellen, spelmateriaal	252	12,8%	432	21,9%	867	44%	421	21,3%	1.972

Tabel 11: de materialen zijn voldoende recent: aantallen en percentages

Na toetsing blijkt dat het personeel, meer dan de studenten, tevreden is over de recentheid van de audiomaterialen.



Grafiek 4: de materialen zijn voldoende recent

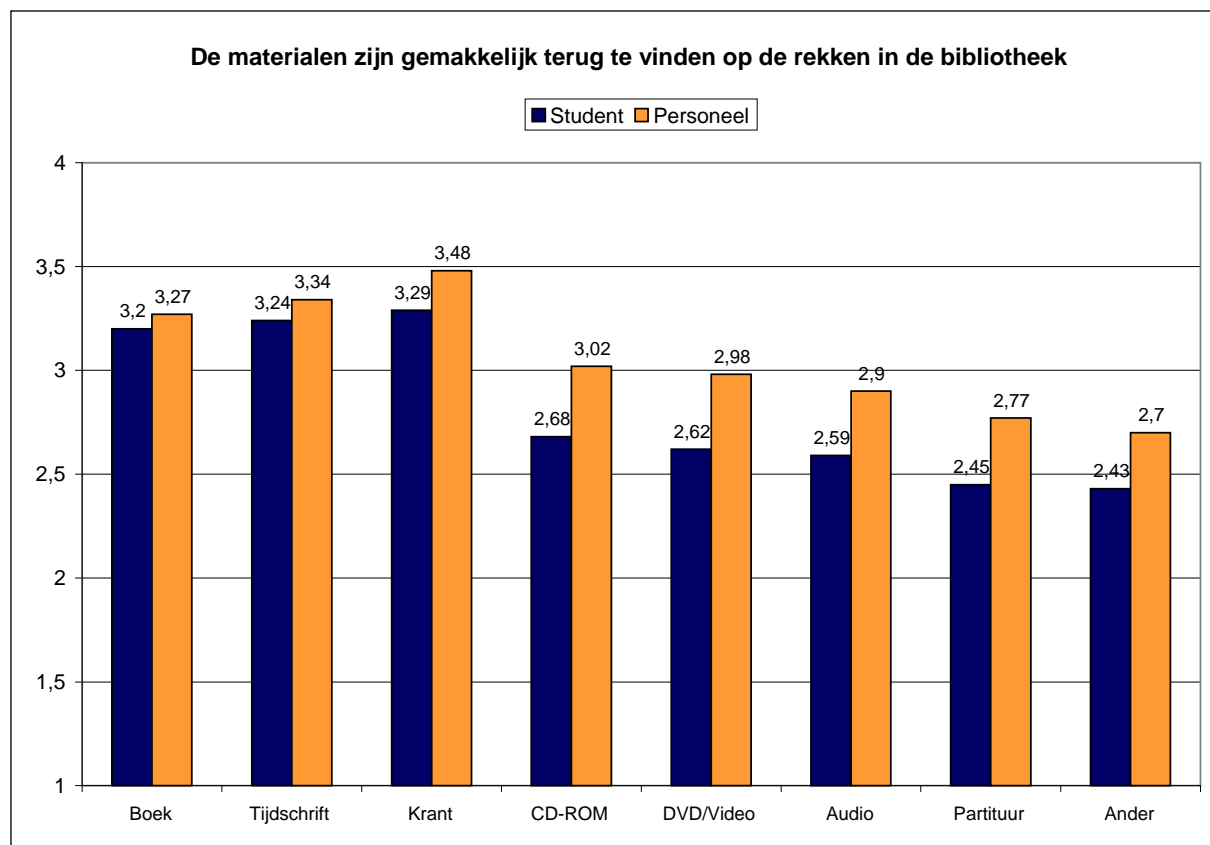
2.2.3. Zijn de materialen gemakkelijk terug te vinden op de rekken in de bibliotheek?

Op de stelling *De materialen zijn gemakkelijk terug te vinden op de rekken in de bibliotheek* kon men antwoorden van 1 tot en met 4. 1=helemaal niet akkoord, 2=eerder niet akkoord, 3=eerder akkoord, 4=helemaal akkoord.

Na toetsing blijkt dat het personeel, meer dan de studenten, verklaren dat ze de boeken, papieren tijdschriften en andere materialen makkelijk terug vinden op het rek.

De materialen zijn gemakkelijk terug te vinden op de rekken van de bibliotheek									
Materiaal	helemaal niet akkoord		eerder niet akkoord		eerder akkoord		helemaal akkoord		totaal
Boeken	191	3,8%	876	15%	2.880	38,6%	2.522	43,1%	5.839
Papieren tijdschriften	166	3%	759	13,7%	1.962	37,5%	2.539	45,8%	5.542
Kranten	133	3%	534	11,9%	1.308	35,1%	2.243	50%	4.487
cd-rom	326	10,2%	903	28,4%	1.618	38,9%	716	22,5%	3.184
dvd/Video	348	11,9%	862	29,5%	1.371	37,2%	622	21,3%	2.918
Audiomaterialen	347	13,4%	783	30,3%	1.223	35,9%	525	20,3%	2.583
Partituren	325	15%	510	29,9%	734	34,9%	275	16,1%	1.705
Andere zoals microscopen, modellen, spel materiaal	320	16,2%	461	23,3%	867	34,2%	520	26,3%	1.977

Tabel 12: de materialen zijn gemakkelijk terug te vinden in de rekken in de bibliotheek



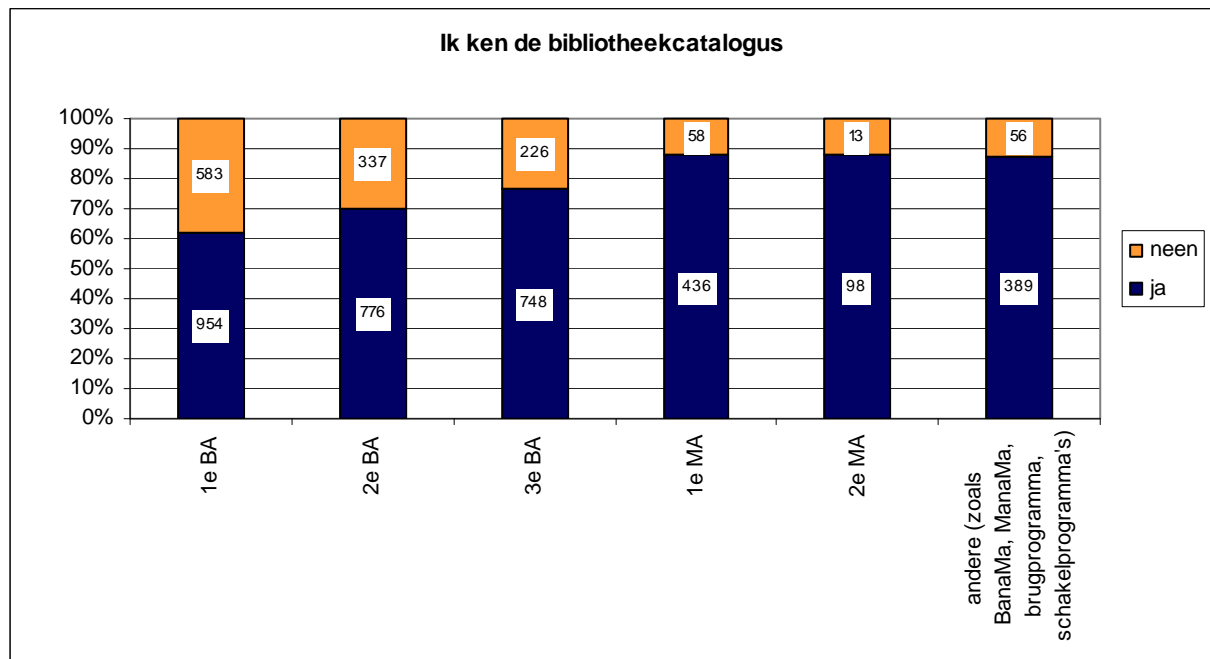
Grafiek 5: de materialen zijn gemakkelijk terug te vinden in de rekken van de bibliotheek

2.3. De catalogus

2.3.1. Kennis van de bibliotheekcatalogus

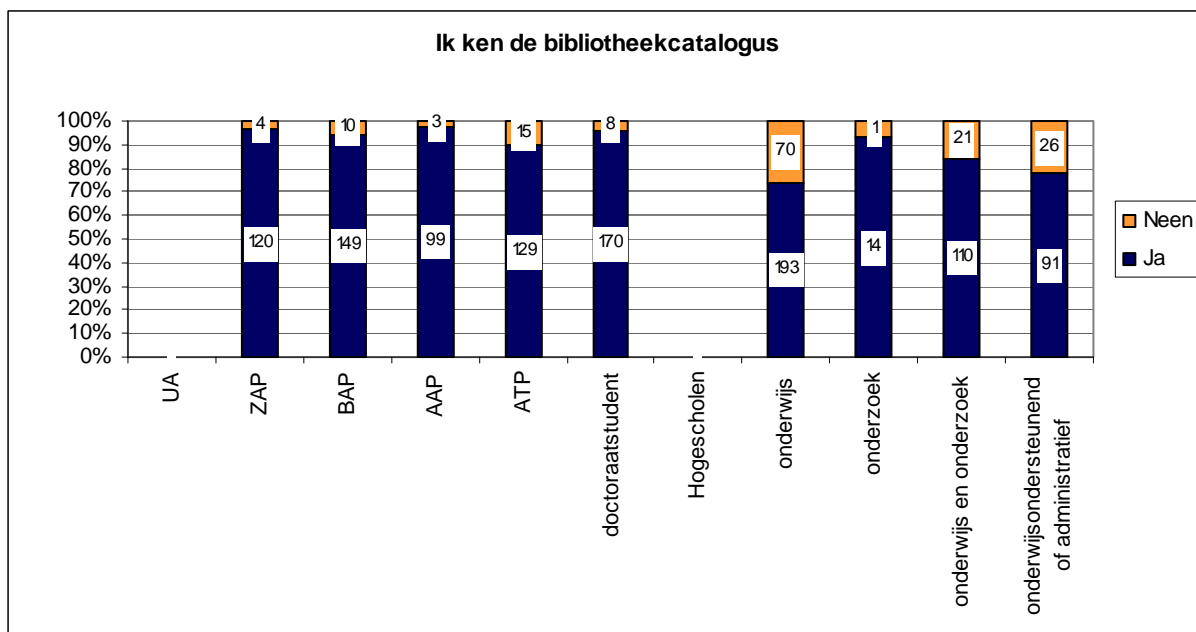
Een meerderheid van alle respondenten (76%) verklaart de bibliotheekcatalogus te kennen.

Bij de populatie studenten stijgt de kennis over het bestaan van de catalogus naarmate ze vorderen in de opleiding, namelijk van 62% in het 1^e jaar van de bacheloropleiding tot 88% in de masteropleidingen.



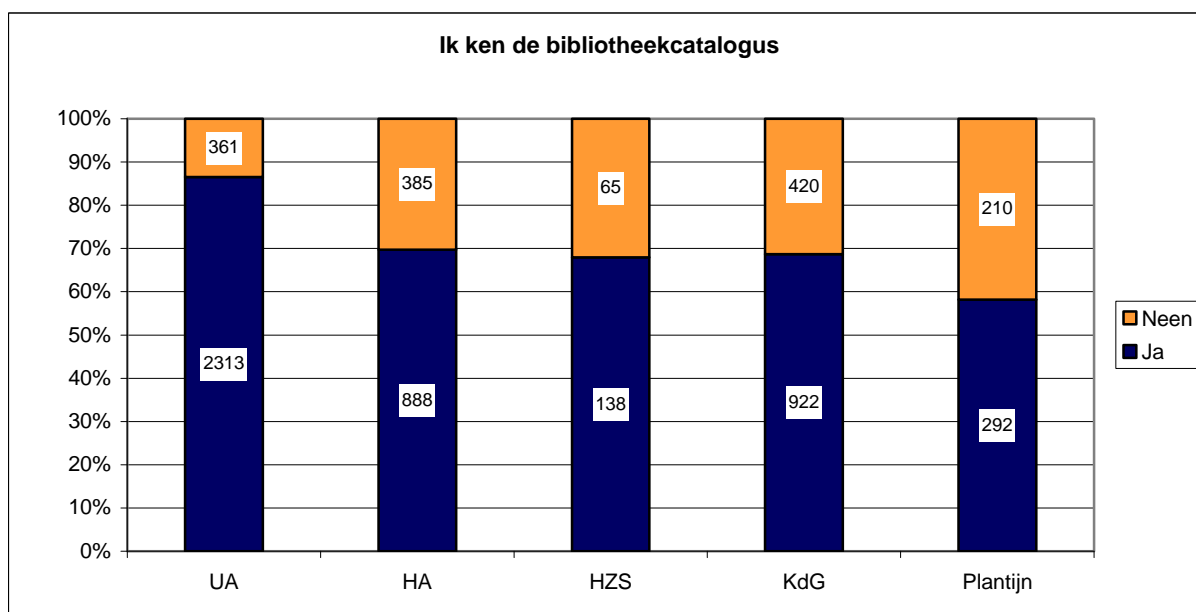
Grafiek 6: kennis over de bibliotheekcatalogus bij de studenten

Bij het personeel van de AUHA schommelt het gemiddelde rond de 87%. Onderzoekers blijken ook hier weer het best geïnformeerd. In de hogescholen kent 93% van hen de bibliotheekcatalogus, zie Grafiek 7: kennis over de bibliotheekcatalogus bij het personeel.



Grafiek 7: kennis over de bibliotheekcatalogus bij het personeel

Per instelling zien de gegevens er als volgt uit:



Grafiek 8: kennis van de bibliotheekcatalogus, gegevens per instelling

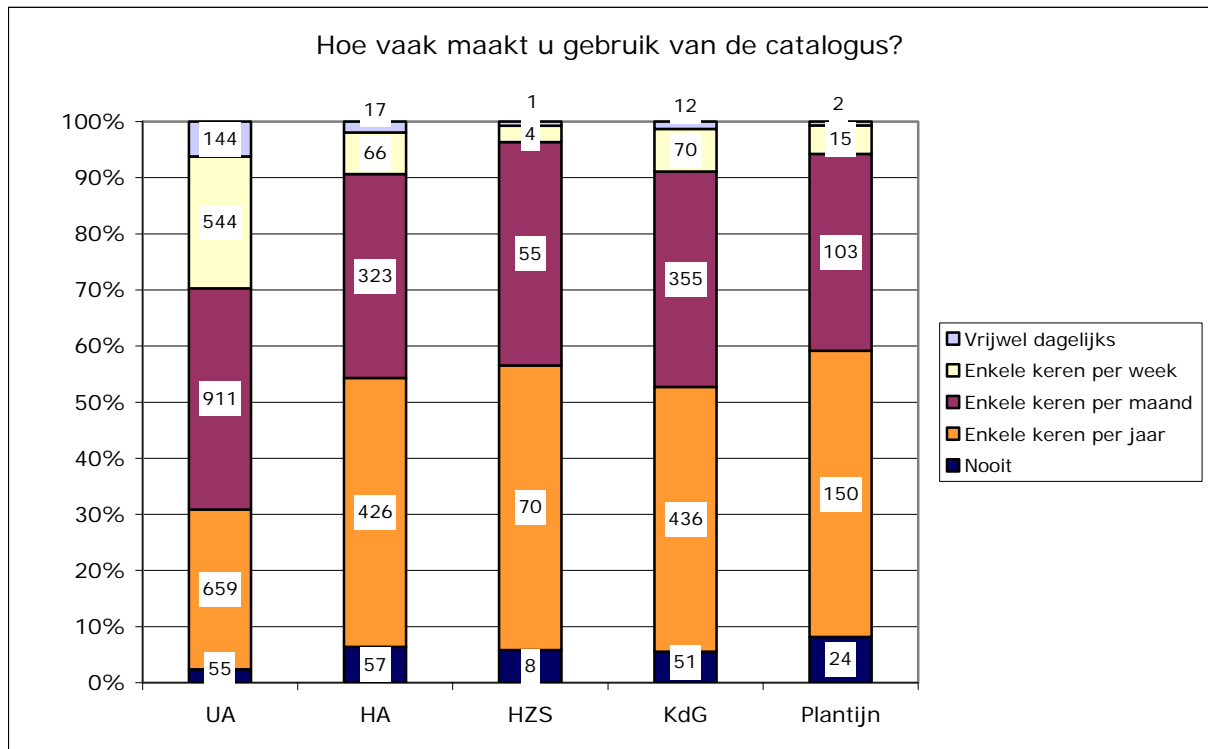
2.3.2. Frequentie gebruik van de bibliotheekcatalogus

Van de 4558 respondenten die de catalogus kennen, verklaren er 176 (of 3,9%) dagelijks gebruik van te maken en 699 (of 15,3%) gebruiken hem een paar keer per week. De meerderheid raadpleegt deze enkele keren per maand (1747 of 38,3%) of enkele keren per jaar (1741 of 38,2%).

Een klein aantal respondenten (195 of 4,3%) kent de catalogus wel, maar gebruikt hem nooit.

Grafiek 9: het gebruik van de bibliotheekcatalogus, gegevens per instelling toont het verschil tussen de verschillende instellingen in het gebruik van de bibliotheekcatalogus. Vier van de instellingen, UA, HA, KdG en Plantijn gebruiken brocade als bibliotheeksoftware, de HZS gebruikt BIBIS.

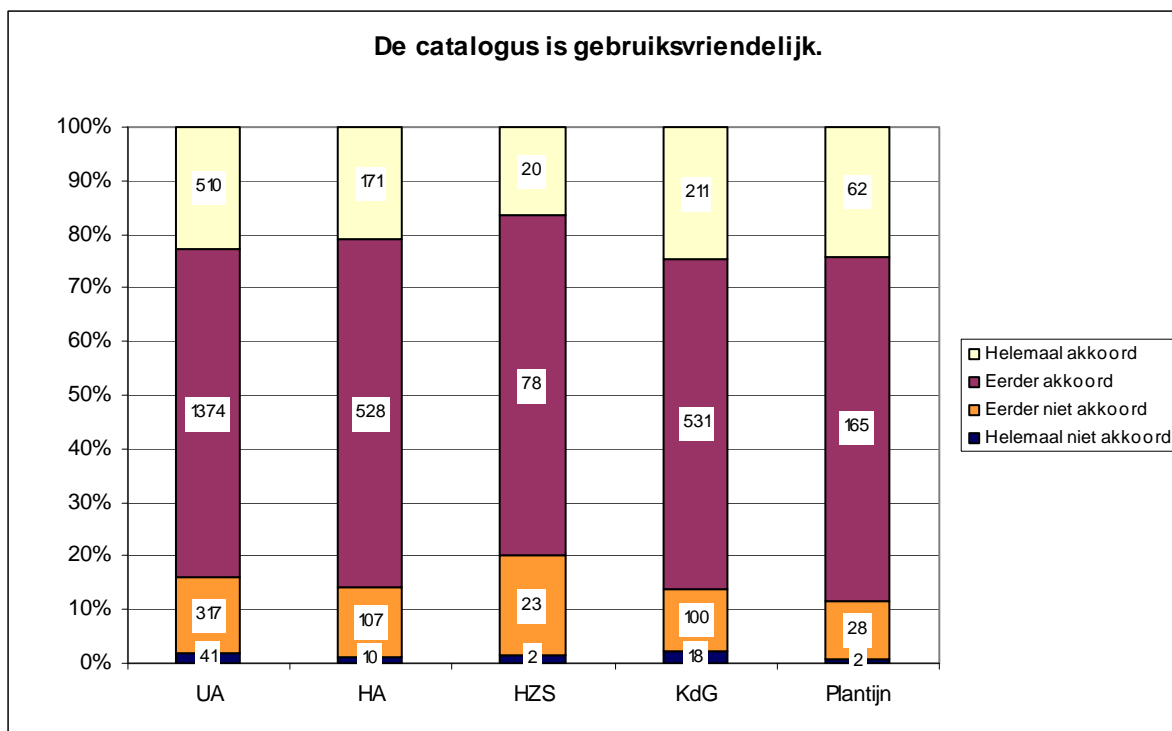
Elke instelling wordt weergegeven met een balkje, waarop de gebruiksfrequentie (dagelijks, wekelijks, maandelijks, ...) in kleur wordt aangeduid. De getallen op de kleurenbalkjes geven het aantal respondenten weer dat voor die frequentie koos.



Grafiek 9: het gebruik van de bibliotheekcatalogus, gegevens per instelling

2.3.3. Gebruiksvriendelijkheid van de bibliotheekcatalogus

We peilden ook naar hoe gebruiksvriendelijk de catalogus wordt ervaren door de gebruikers. Van de 4298 antwoorden waren er 3650 (of 84,9%) eerder akkoord of helemaal akkoord met de stelling dat de bibliotheekcatalogus gebruiksvriendelijk is, tegenover 648 (of 15,1%) respondenten die stelden dat verbetering nodig is.



Grafiek 10: de gebruiksvriendelijkheid van de catalogus, gegevens per instelling

2.4. De databanken

2.4.1. Kennis van de databanken

Op de stelling *Ik ken de databanken die via de bibliotheek worden aangeboden* antwoordden 5.994 respondenten (4.764 studenten en 1.230 personeelsleden).

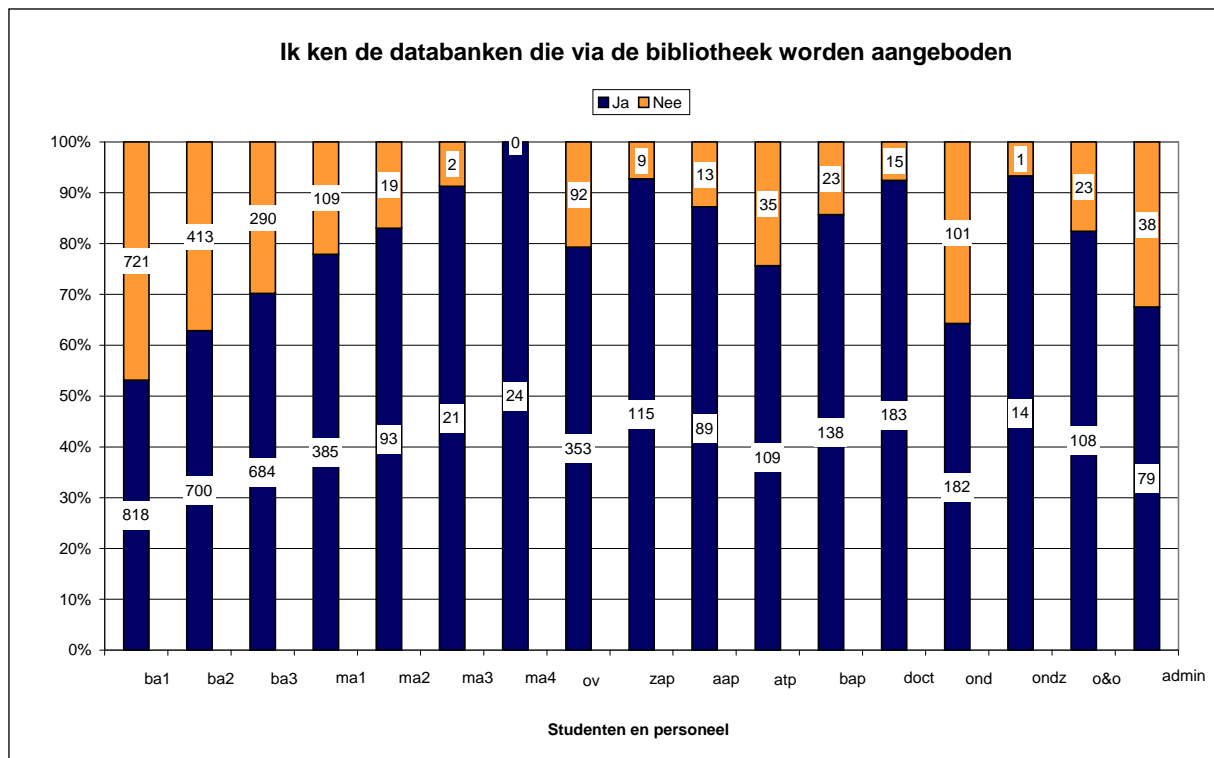
Van de studenten gaven 3.098 (65%) aan dat ze de databanken wel kenden en 1.666 (35%) studenten gaven aan dat ze de databanken niet kenden. 973 (79%) personeelsleden antwoordden dat ze de databanken wel kenden en 257 (21%) gaven aan dat ze de databanken niet kenden.

In tabel 13 is de verdeling per instelling weergegeven.

Ik ken de databanken die via de bibliotheek worden aangeboden					
Instelling	Ja		Nee		Totaal
UA	2.160	80,7%	514	19,2%	2.674
HA	733	57,6%	540	42,4%	1.273
HZS	119	58,6%	84	41,4%	203
KdG	699	52,1%	643	47,9%	1.342
Plantijn	360	71,7%	142	28,2%	502
Totaal	4.071		1.923		5.994

Tabel 13: ik ken de databanken die via de bibliotheek worden aangeboden, gegevens per instelling

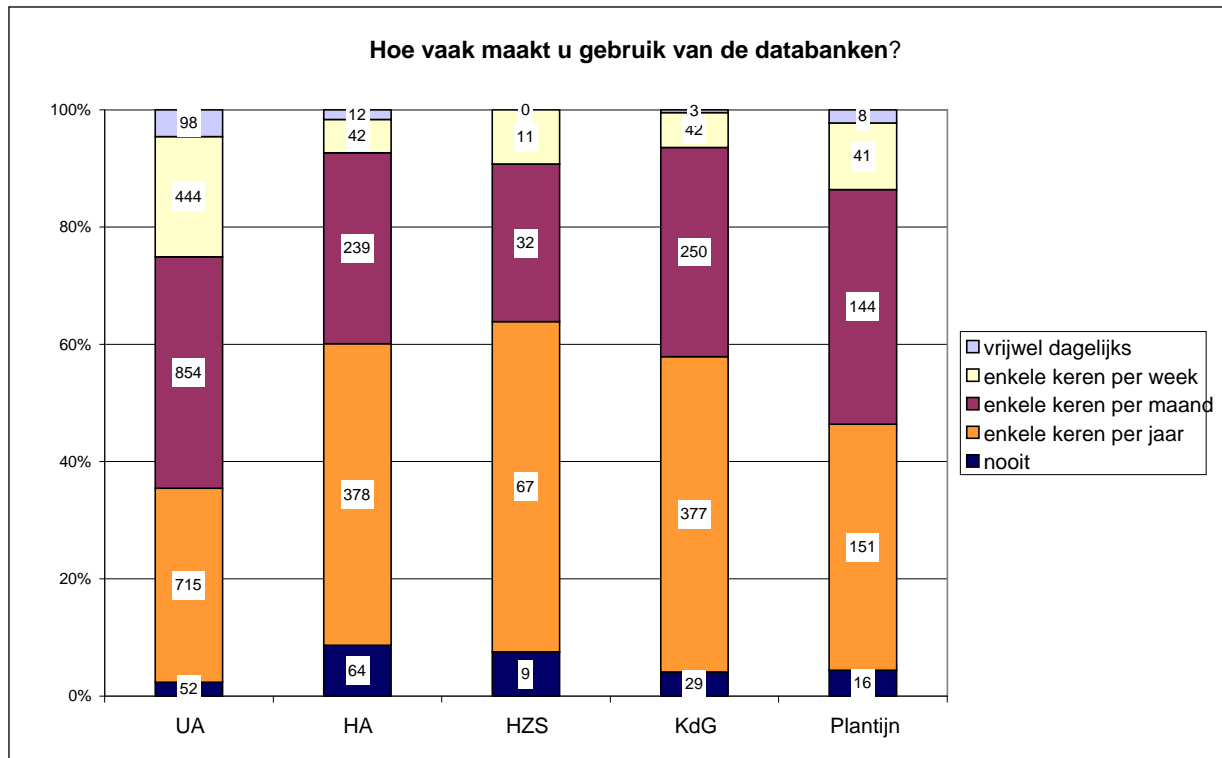
Grafiek 11 toont de verdeling tussen studenten en personeel met betrekking tot de vraag of men de databanken kent.



Grafiek 11: ik ken de databanken die via de bibliotheek worden aangeboden: student en personeel

2.4.2. Frequentie gebruik van de databanken

Op de vraag 'Hoe vaak maakt u gebruik van de databanken', bedraagt het gemiddelde ($M=2,7$) voor de *instellingen* ($N=4.078$). Voor de UA ($M=2,92$ en $N=2163$), voor de HA ($M=2,4$ en $N=735$), voor de HZS ($M=2,38$ en $N=119$), voor de KdG ($M=2,45$ en $N=701$) en voor Plantijn ($M=2,65$ en $N=360$). (1=nooit, 2=enkele dagen per jaar, 3=enkele dagen per maand, 4=enkele dagen per week, 5=vrijwel dagelijks).



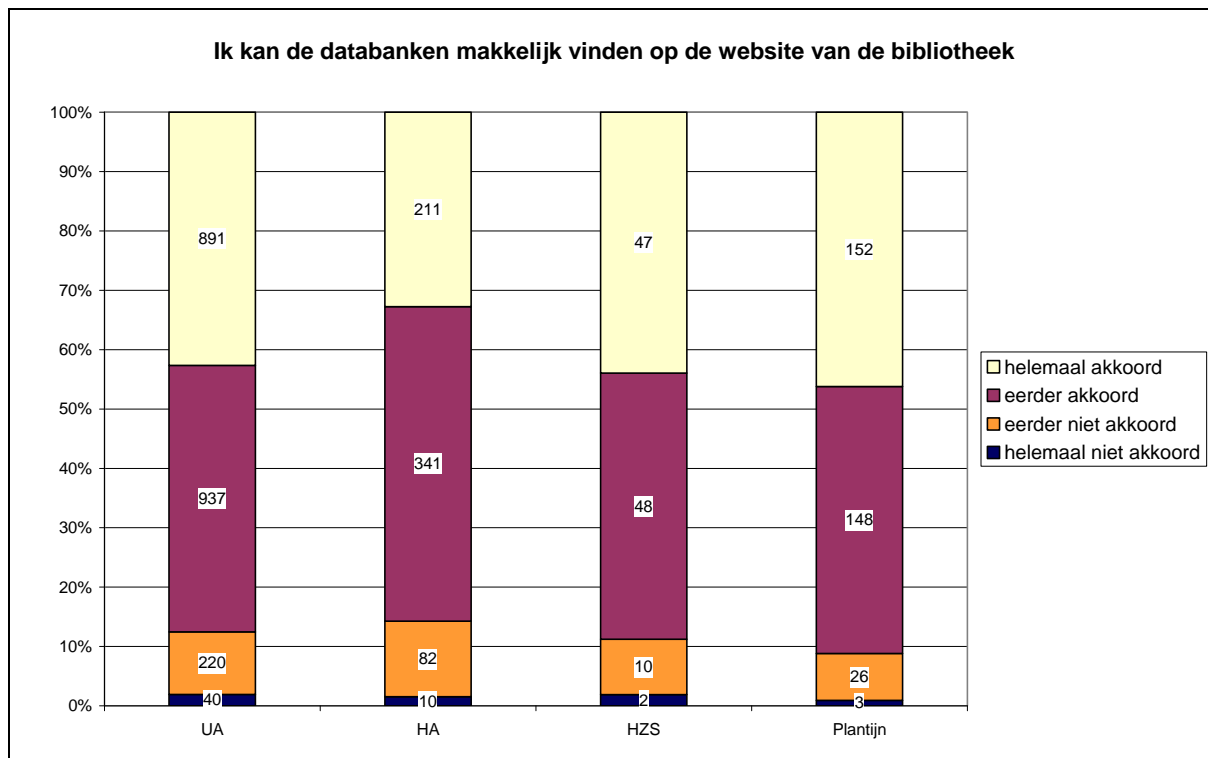
Grafiek 12: hoe vaak maakt u gebruik van de databanken

2.4.3. Vindbaarheid en gebruiksvriendelijkheid databanken

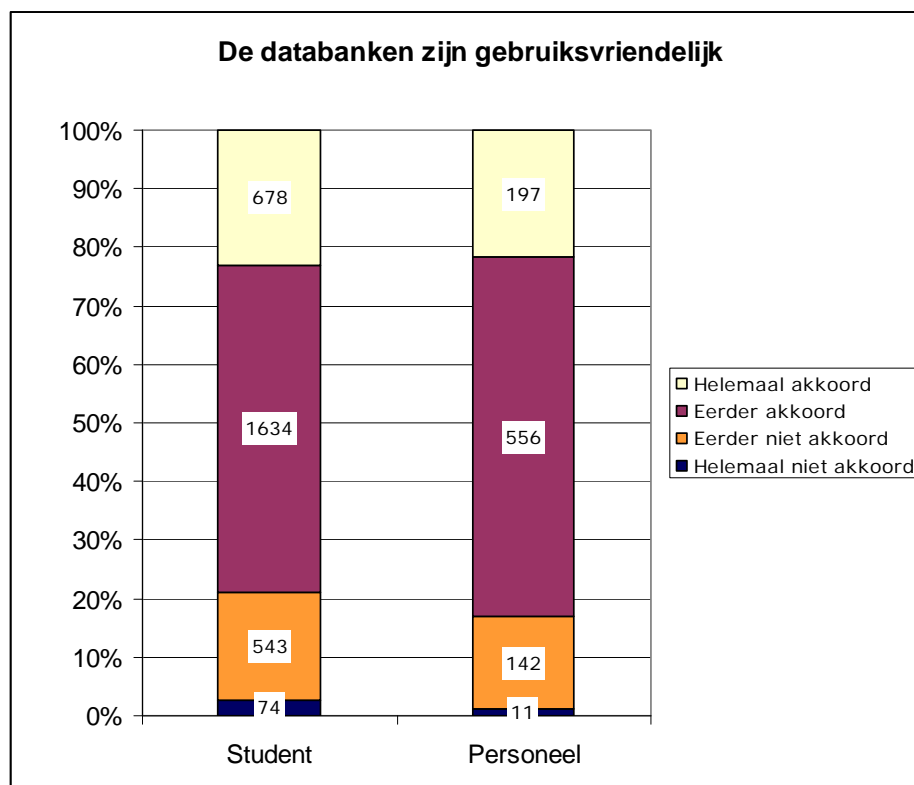
Vervolgens werd de respondenten enkele stellingen over de databanken voorgelegd (N=6.517).

De stelling *Ik kan de databanken makkelijk vinden op de website van de bibliotheek* werd beantwoord door 3.181 respondenten. 55 (1,7%)=helemaal niet akkoord; 338 (10,6%)=eerder niet akkoord; 1.484 (47,7%)=eerder akkoord en (41%)=helemaal akkoord. Grafiek 13: ik kan de databanken makkelijk vinden op de website van de bibliotheek toont de verdeling per instelling.

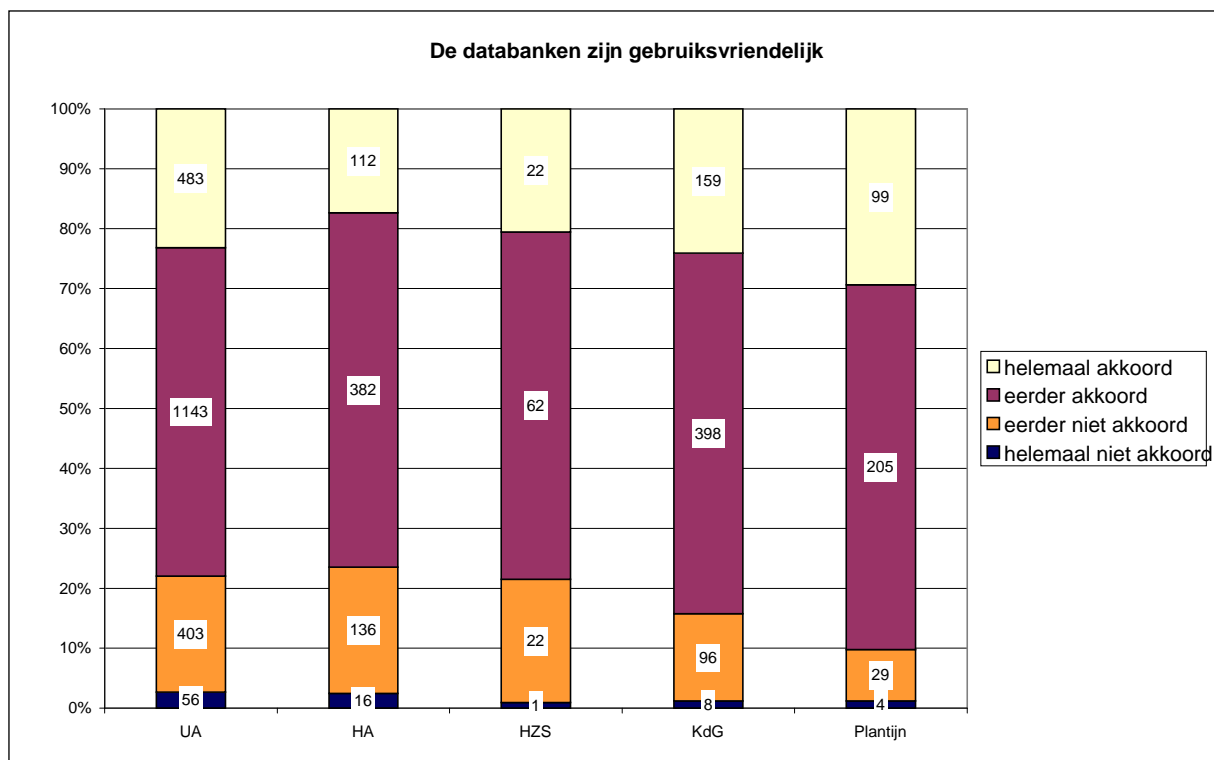
De stelling *Ik kan de databanken makkelijk vinden op het deel van de bibliotheek op Blackboard* werd uitsluitend beantwoord door 653 respondenten van de KdG.



Grafiek 13: ik kan de databanken makkelijk vinden op de website van de bibliotheek



Grafiek 14: de databanken zijn gebruiksvriendelijk



Grafiek 15: de databanken zijn gebruiksvriendelijk

3.835 respondenten beantwoordden de stelling *De databanken zijn gebruiksvriendelijk*. 85 (2,2%)=helemaal niet akkoord; 685(17,8%)=eerder niet akkoord; 2.190 (57,1%)=eerder akkoord en (22,8%)=helemaal akkoord. De stelling *De databanken zijn gebruiksvriendelijk* werd beantwoord door 3.903 respondenten.

2.4.4. Gebruik databanken buiten de instelling

Gebruik van de databanken *buiten de instelling* is mogelijk voor studenten en personeel van twee instellingen: UA en Plantijn. In de KdG kan uitsluitend het personeel de databanken buiten de instelling gebruiken. De HA en HZS bieden die mogelijkheid niet.

Op de stelling *Ik weet dat ik de databanken buiten de instelling kan gebruiken* antwoordden alleen studenten en personeel van UA en Plantijn en personeel van KdG.

Ik weet dat ik de databanken buiten de instelling kan gebruiken					
Instelling	Ja		Nee		Totaal
UA	1.629	78%	457	22%	2.086
KdG personeel	80	86%	13	14%	93
Plantijn	265	84%	50	16%	315
Totaal	1.974		520		2.494

Tabel 14: ik weet dat ik de databanken buiten de instelling kan gebruiken

Op de stelling/vraag *Ik wens dat ik de databanken buiten de instelling kan gebruiken* antwoordden alleen studenten en personeel van de HA en studenten van de KdG.

Ik wens dat ik de databanken buiten de instelling kan gebruiken					
Instelling	Ja		Nee		Totaal
HA	584	92,8%	45	7,2%	629
KdG studenten	533	95,2%	27	4,8%	560
Totaal	1.117		72		1.189

Tabel 15: ik wens dat ik de databanken buiten de instelling kan gebruiken

2.5. De uitleen

2.4.1. Leenmodaliteiten

De meeste respondenten hebben een duidelijke mening over de leenmodaliteiten, met name de termijn en het aantal volumes dat men mag lenen. Die modaliteiten kunnen overigens verschillen per bibliotheek en per type van gebruiker. De respondent gaf enkel zijn mening over de door hem gekozen bibliotheek.

Van de 5235 respondenten zijn er 4170 (of 79,7%) akkoord tot helemaal akkoord met de gangbare leentermijnen. Een minderheid van 1065 respondenten (of 20,3%) is eerder niet of helemaal niet akkoord met de leentermijnen.

De toegestane leenperiode is lang genoeg					
Ik ben...	Helemaal niet akkoord	Eerder niet akkoord	Eerder akkoord	Helemaal akkoord	Totaal
Student	160	738	2.012	1.206	4.116
Personeel	36	131	432	520	1.119
Totaal	196	869	2.444	1.726	5.235

Tabel 16: tevredenheid over de leenperiode

Men is over het algemeen tevreden over het aantal volumes dat men gelijktijdig kan lenen. Uit de totalen van Tabel 17: tevredenheid over het aantal uitleenbare volumes blijkt dat 2519 van de 5074 respondenten (of 49,6%) nu al tevreden zijn, 1873 (of 36,9%) onder hen zijn zelfs heel tevreden. Voor 546 respondenten (of 10,8%) volstaat het aantal volumes niet en 136 (of 2,7%) respondenten zijn helemaal niet tevreden.

Het maximum aantal volumes dat ik tegelijk mag lenen volstaat					
Ik ben...	Helemaal niet akkoord	Eerder niet akkoord	Eerder akkoord	Helemaal akkoord	Totaal
Student	110	477	2.079	1.309	3.975
Personeel	26	69	440	564	1.099
Totaal	136	546	2.519	1.873	5.074

Tabel 17: tevredenheid over het aantal uitleenbare volumes

2.4.2. Online verlengen of reserveren

In de instellingen waar de studenten en het personeel de boeken zelf online kunnen verlengen (niet op de Hogere Zeevaartschool) of (online) kunnen reserveren (niet op de

Plantijn Hogeschool), is men vaak niet op de hoogte over deze vorm van dienstverlening, zo blijkt uit de resultaten.

Op de vraag of men weet dat men zelf de leentermijn kan verlengen, ontvingen we 5738 geldige antwoorden. Daarvan bleken er 1932 de mogelijkheid nog niet te kennen of m.a.w. 1/3 van de respondenten is niet op de hoogte.

Ik weet dat ik zelf de leenperiode van mijn materialen online kan verlengen					
Instelling	Ja		Neen		Totaal
UA	1.932	73,2%	707	26,8%	2.639
HA	850	67,0%	419	33,0%	1.269
KdG	829	62,2%	503	37,8%	1.332
Plantijn	195	39,2%	303	60,8%	498
Totaal	3.806	66,3%	1.932	33,7%	5.738

Tabel 18: kennis van de respondenten over het online verlengen, gegevens per instelling (niet op HZS)

En 77,1% van het personeel kent de mogelijkheid om online te verlengen tegenover 63,5% bij de studenten.

Ik weet dat ik zelf de leenperiode van mijn materialen online kan verlengen					
Ik ben...	Ja		Neen		Totaal
Student	2.893	63,5%	1.665	36,5%	4.558
Personeel	914	77,1%	271	22,9%	1.185
Totaal	3.807	66,3%	1.936	33,7%	5.743

Tabel 19: kennis van de respondenten over het online verlengen, gegevens per type gebruiker

Die verhoudingen zien we ook terug bij de (online) reservaties. Uit de 5739 geldige antwoorden blijkt dat 1740 respondenten (of 32,0%) niet en 3699 respondenten (of 68%) wel op de hoogte zijn.

Ik weet dat ik materialen die door iemand anders geleend zijn (online) kan reserveren					
Instelling	Ja		Neen		Totaal
UA	1.989	75,5%	647	24,5%	2.636
HA	823	65,0%	444	35,0%	1.267
HZS	83	40,9%	120	59,1%	203
KdG	804	60,3%	529	39,7%	1.333
Totaal	3.699	68,0%	1.740	32,0%	5.439

Tabel 20: kennis van de respondenten over het (online) reserveren, gegevens per instelling (niet op Plantijn)

Van de personeelsleden is 76,7% op de hoogte van de mogelijkheid om (online) te reserveren, tegenover 65,6% bij de studenten.

Ik weet dat ik materialen die door iemand anders geleend zijn (online) kan reserveren					
Ik ben...	Ja		Neen		Totaal
Student	2.843	65,6%	1.491	34,4%	4.334
Personeel	876	76,7%	266	23,3%	1.142
Totaal	3.719	67,9%	1.757	32,1%	5.476

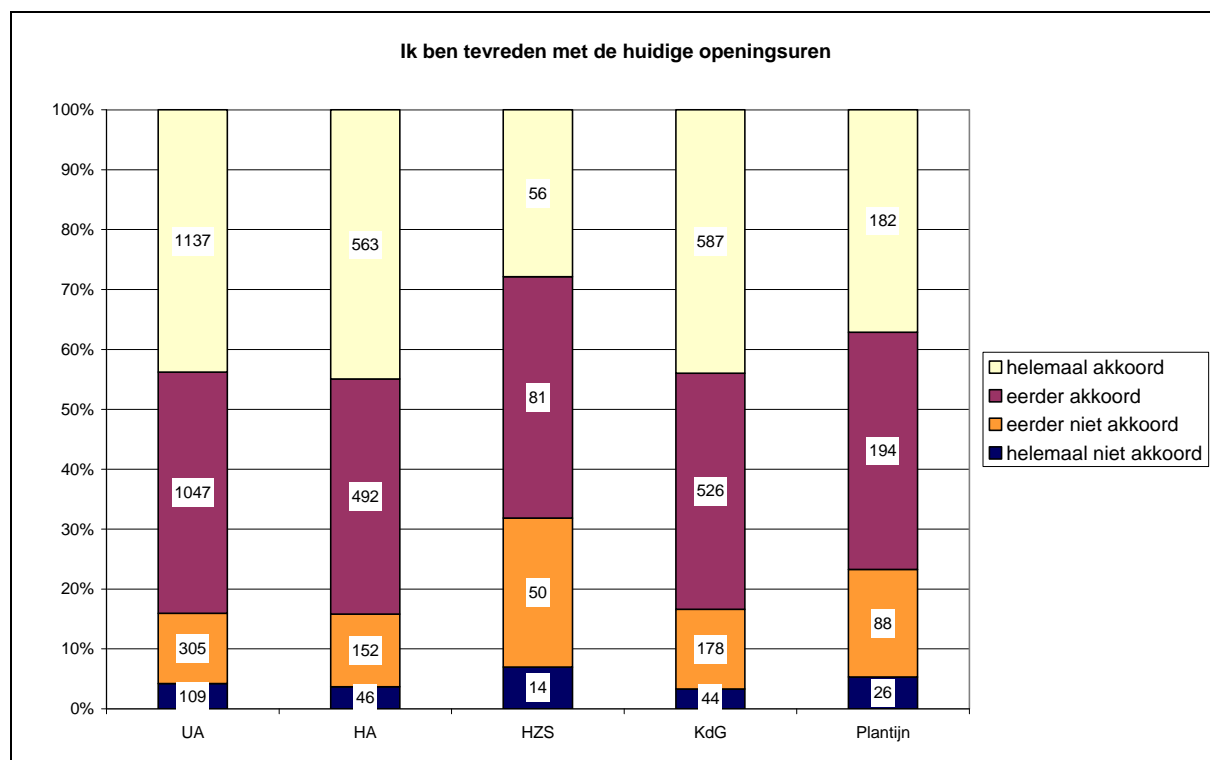
Tabel 21: kennis van de respondenten over het (online) reserveren, gegevens per type gebruiker

2.6. Openingsuren en voorzieningen

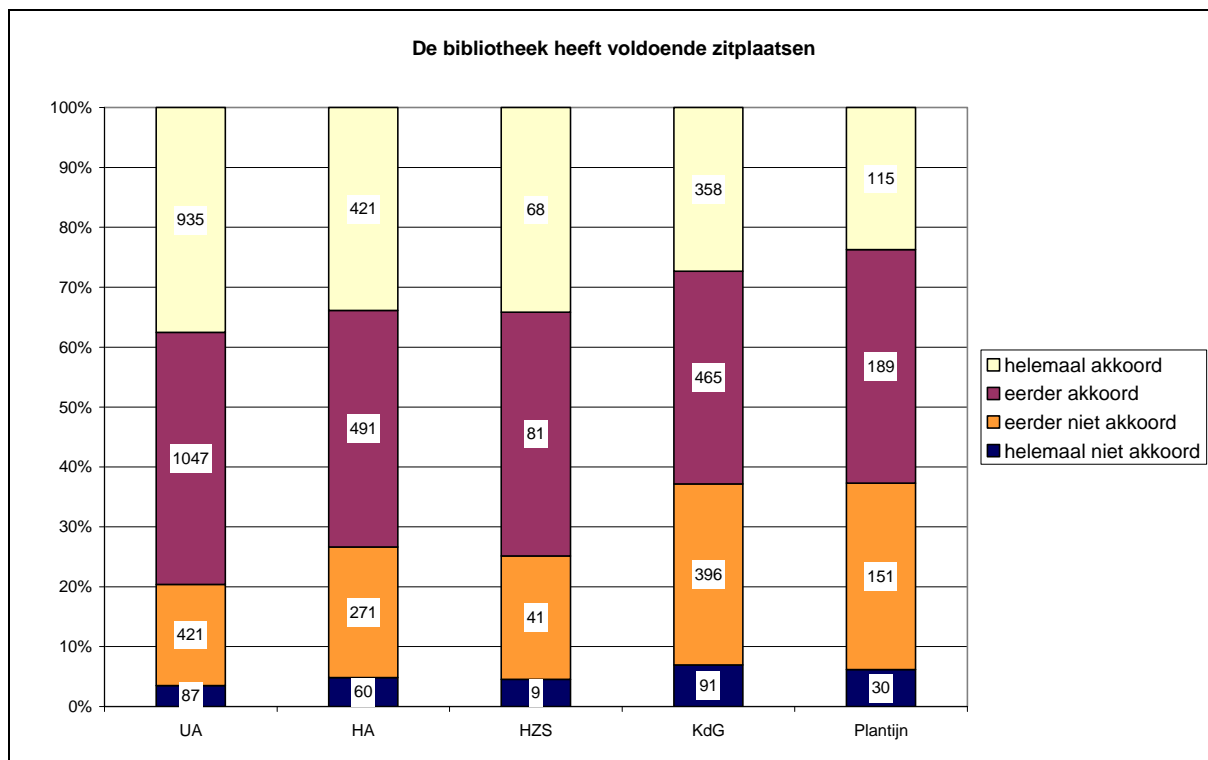
Vervolgens werd de respondenten gevraagd hun mening te geven over een aantal aspecten van de openingsuren en de faciliteiten van de bibliotheken. Het betreft de openingsuren, zitplaatsen, PC's, laptops, fotokopieerapparaten, printers, ruimten voor groepswork en stille werkplekken. Daarna werd gevraagd of er voldoende bibliotheekpersoneel is om iemand verder te helpen, of het personeel de vragen kan beantwoorden en of het personeel klantvriendelijk is.

Deze vragenlijst werd afgenomen in de 5 instellingen van de AUHA en de antwoorden betreffen 25 bibliotheeklocaties. Het geeft dus een algemeen beeld over de voorzieningen en het personeel in de bibliotheken van de AUHA. Er zijn vanzelfsprekend veel verschillen tussen de 25 bibliotheeklocaties. De vraag of er voldoende personeel is betreft uitsluitend het personeel dat contact heeft met de gebruikers en dat is slechts een deel van personeel dat nodig is voor een bibliotheekorganisatie.

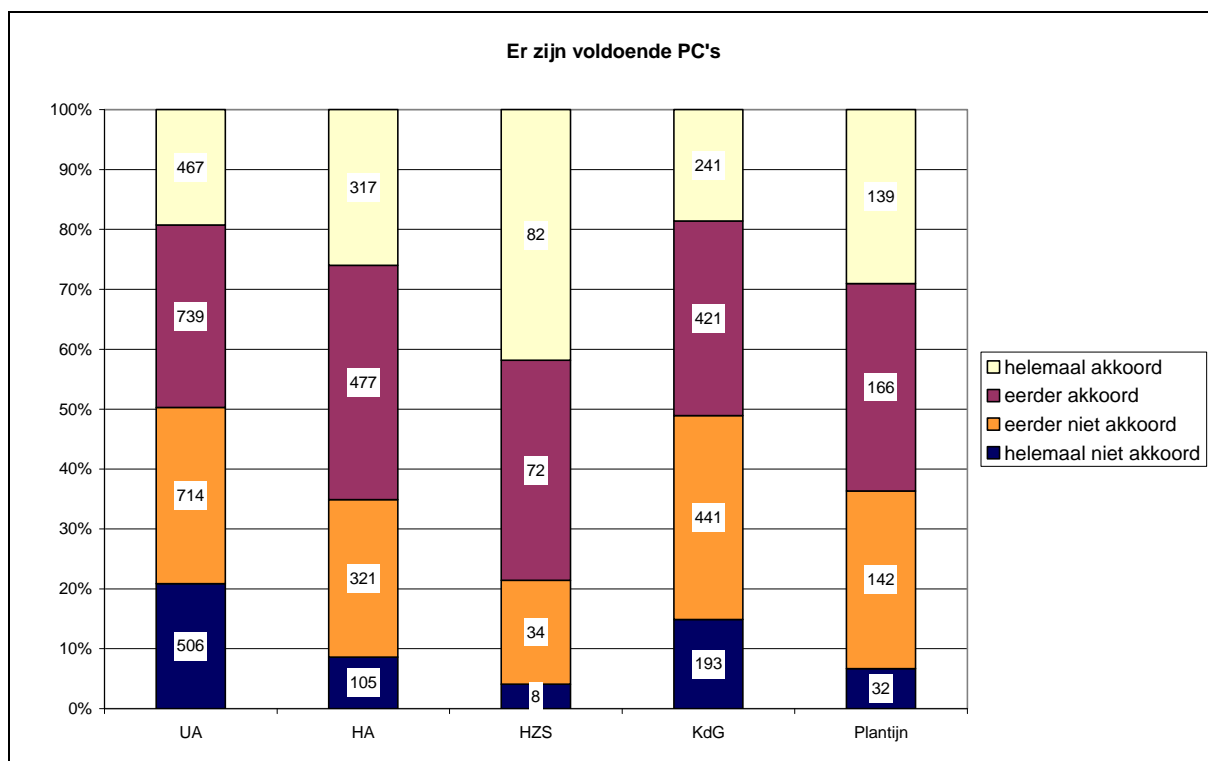
In onderstaande grafieken treft u de antwoorden van de respondenten uit de instellingen in absolute aantallen en in percentages.



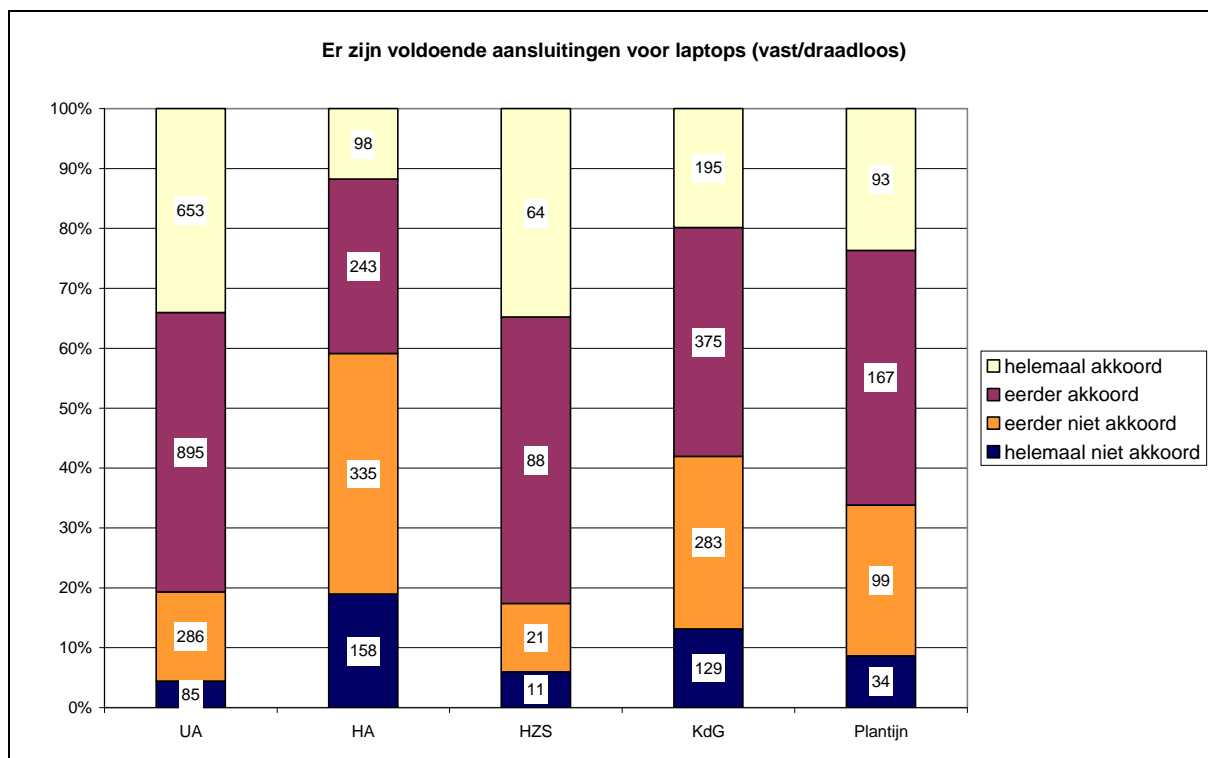
Grafiek 16: ik ben tevreden met de huidige openingsuren



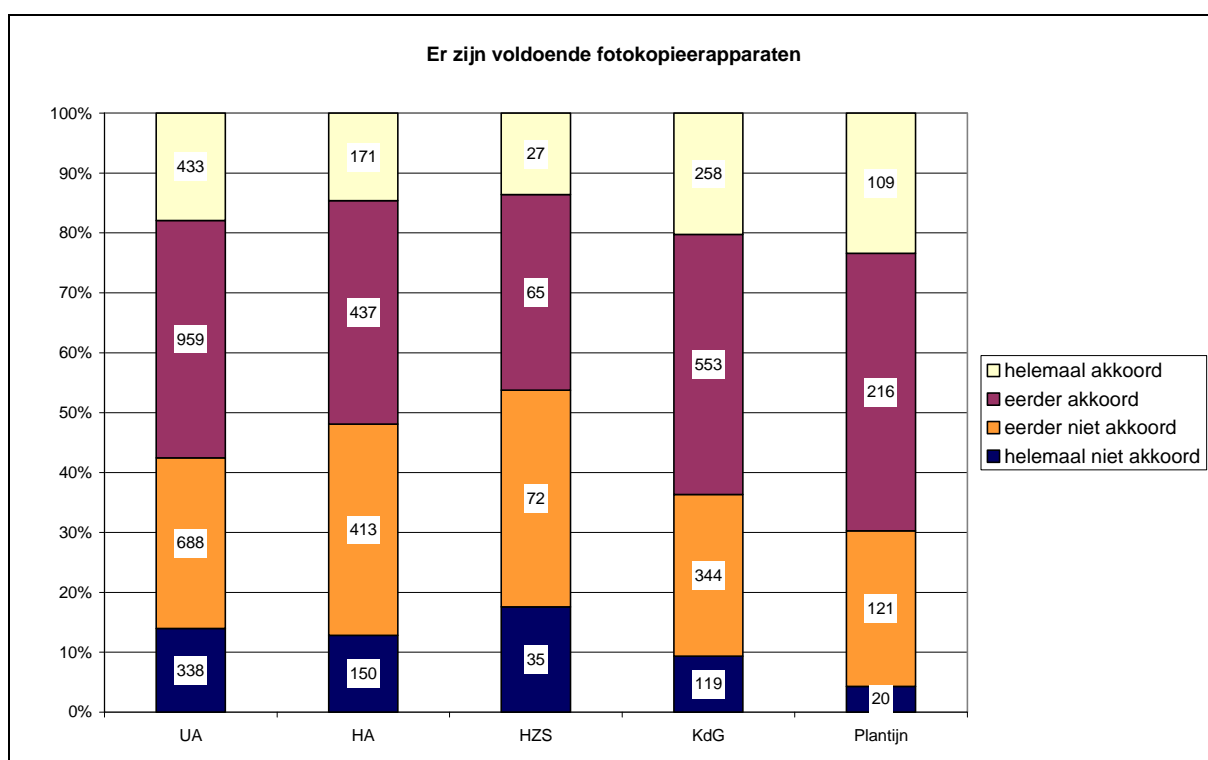
Grafiek 17: de bibliotheek heeft voldoende zitplaatsen



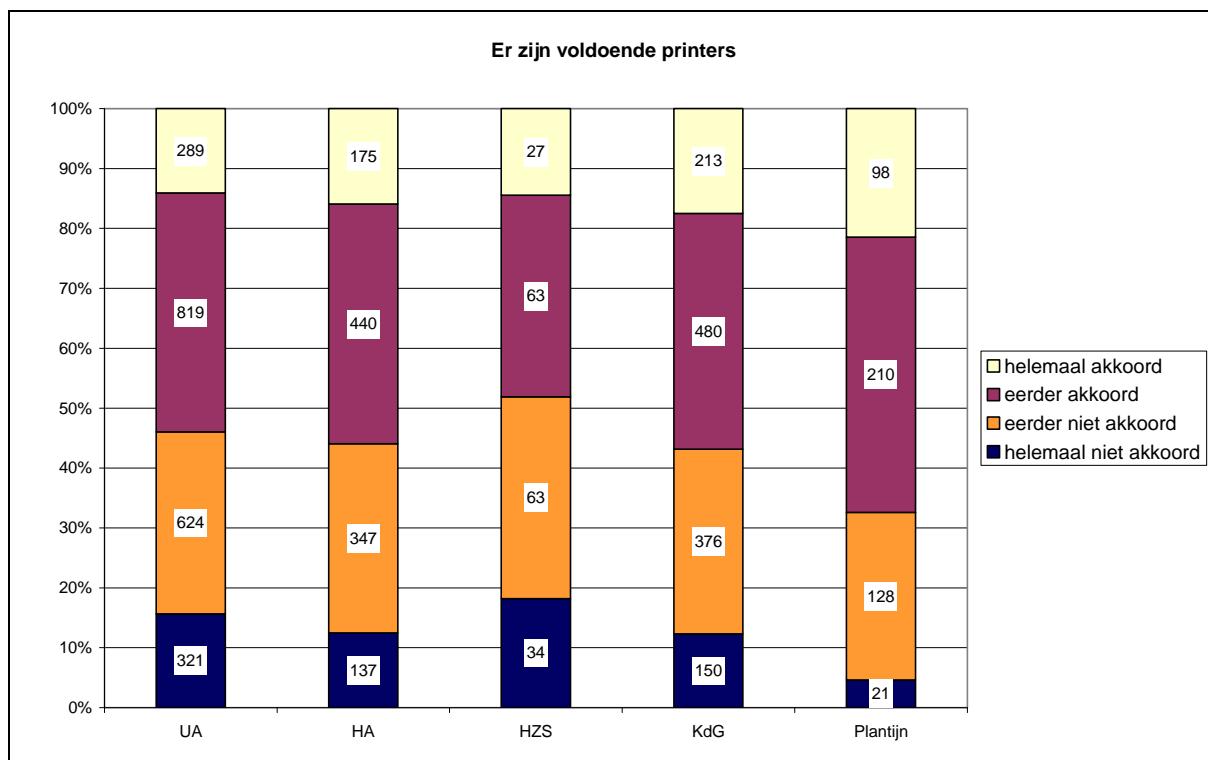
Grafiek 18: er zijn voldoende PC's



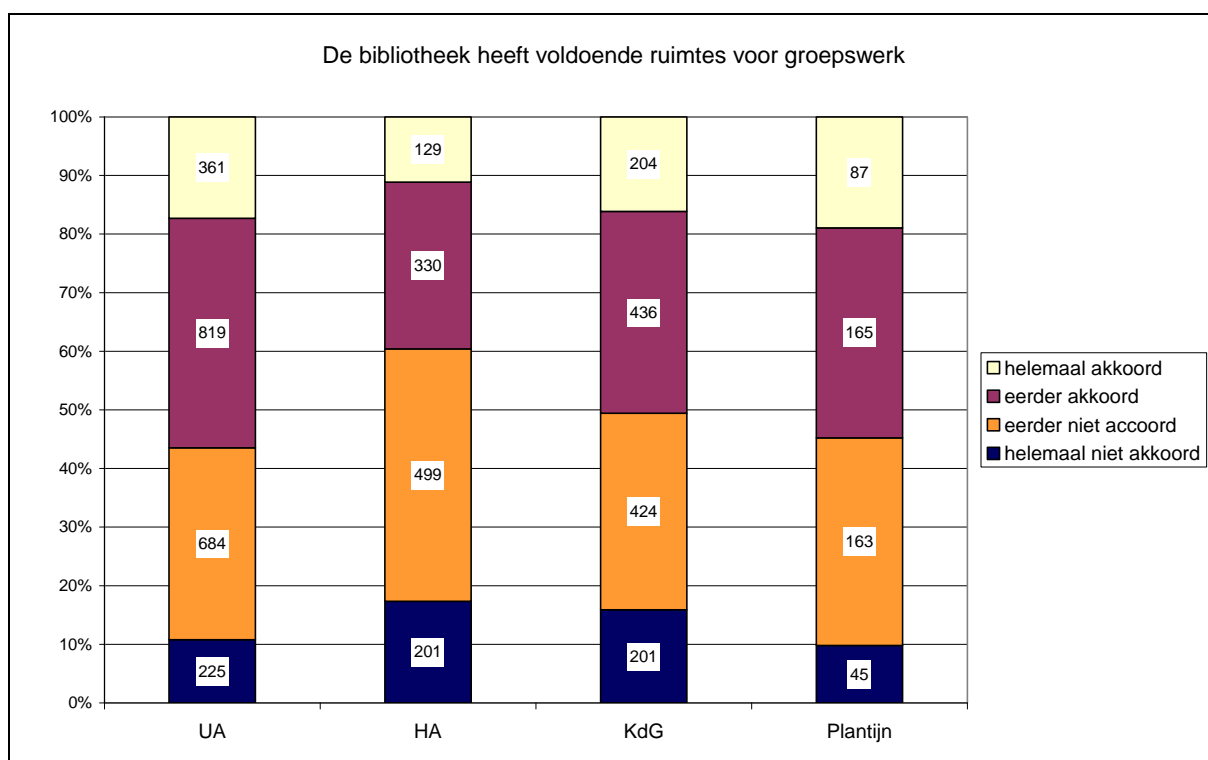
Grafiek 19: er zijn voldoende aansluitingen voor laptops (vast/draadloos)



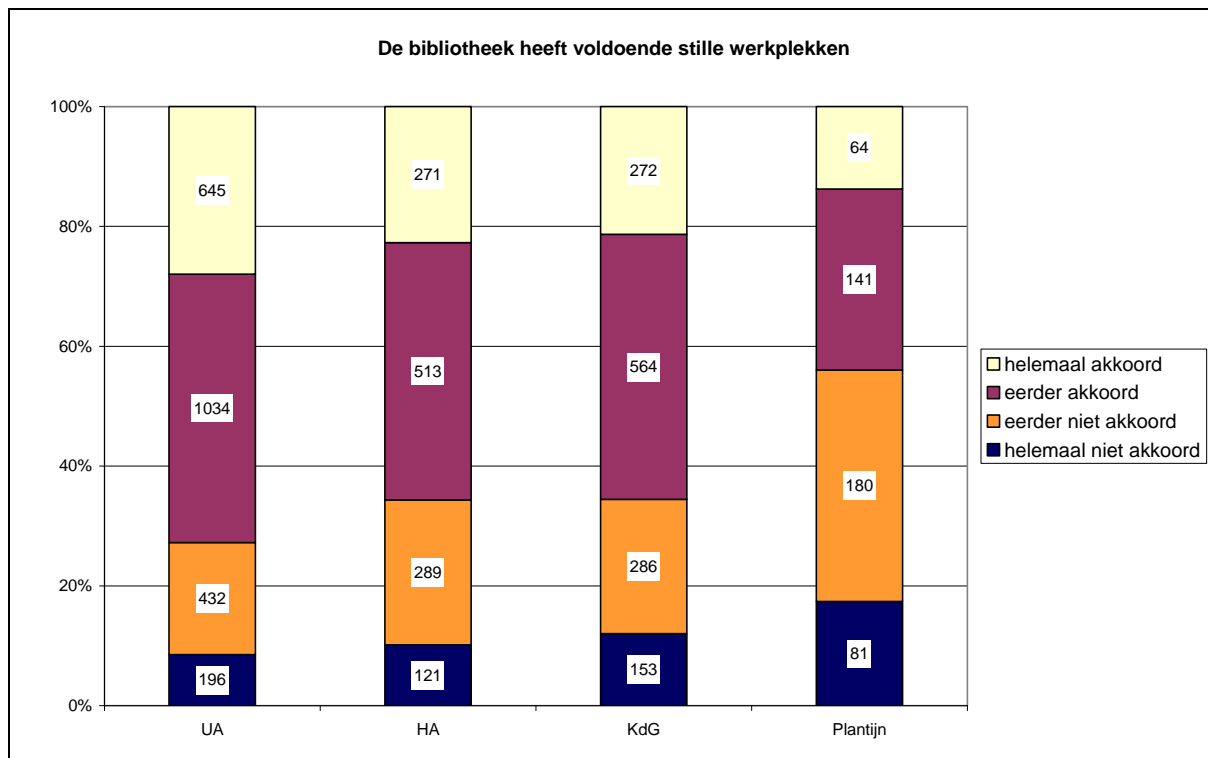
Grafiek 20: er zijn voldoende fotokopieerapparaten



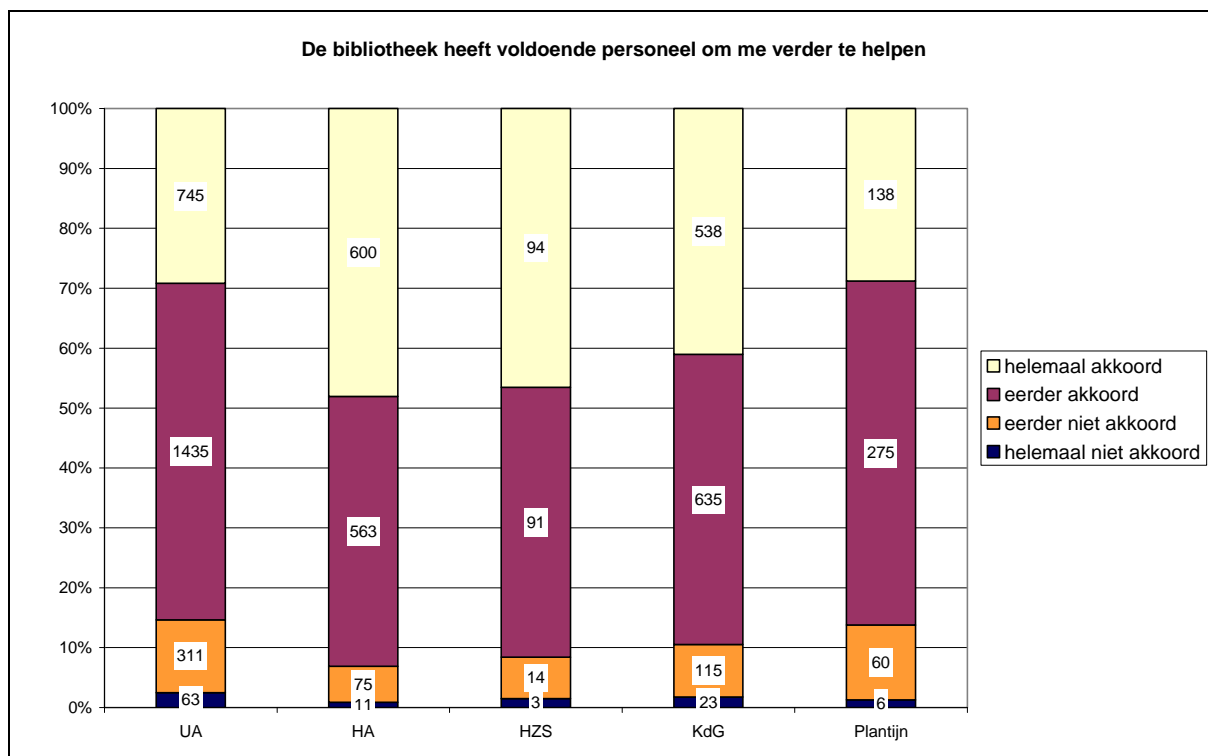
Grafiek 21: er zijn voldoende printers



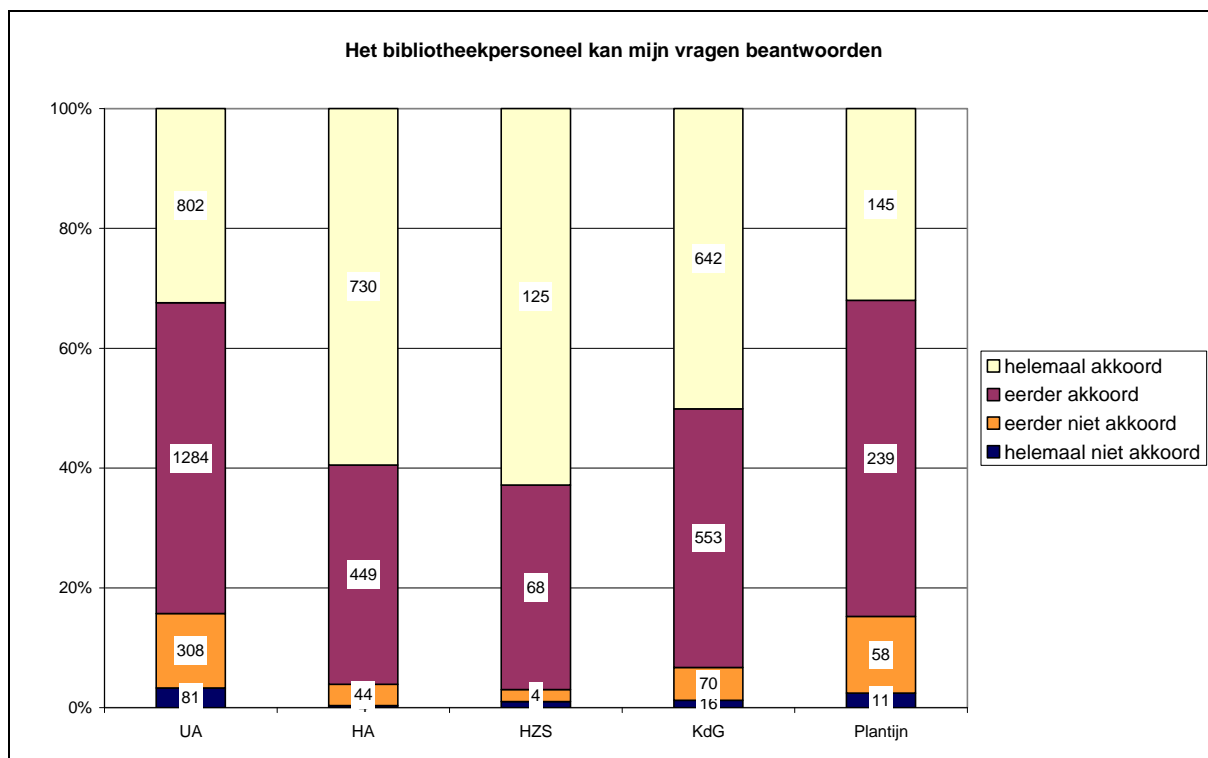
Grafiek 22: de bibliotheek heeft voldoende ruimtes voor groepswerk



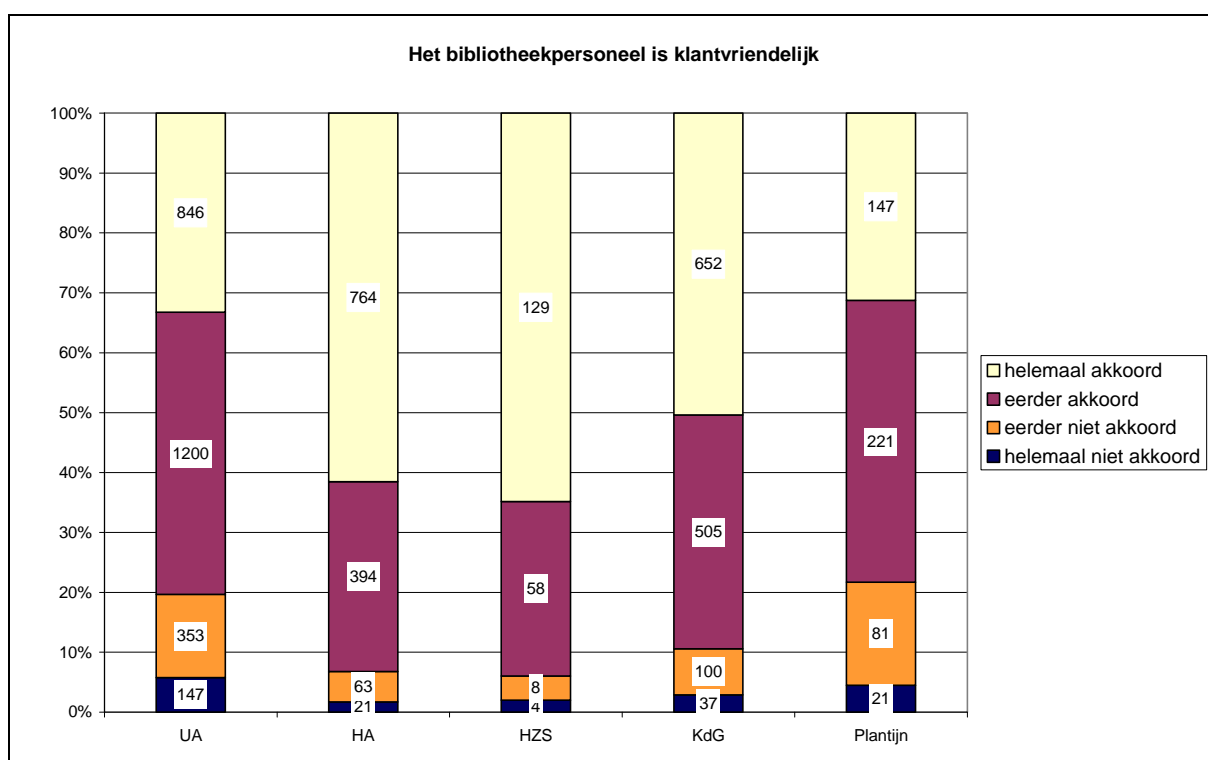
Grafiek 23: de bibliotheek heeft voldoende stille werkplekken



Grafiek 24: de bibliotheek heeft voldoende personeel om me verder te helpen



Grafiek 25: het bibliotheekpersoneel kan mijn vragen beantwoorden

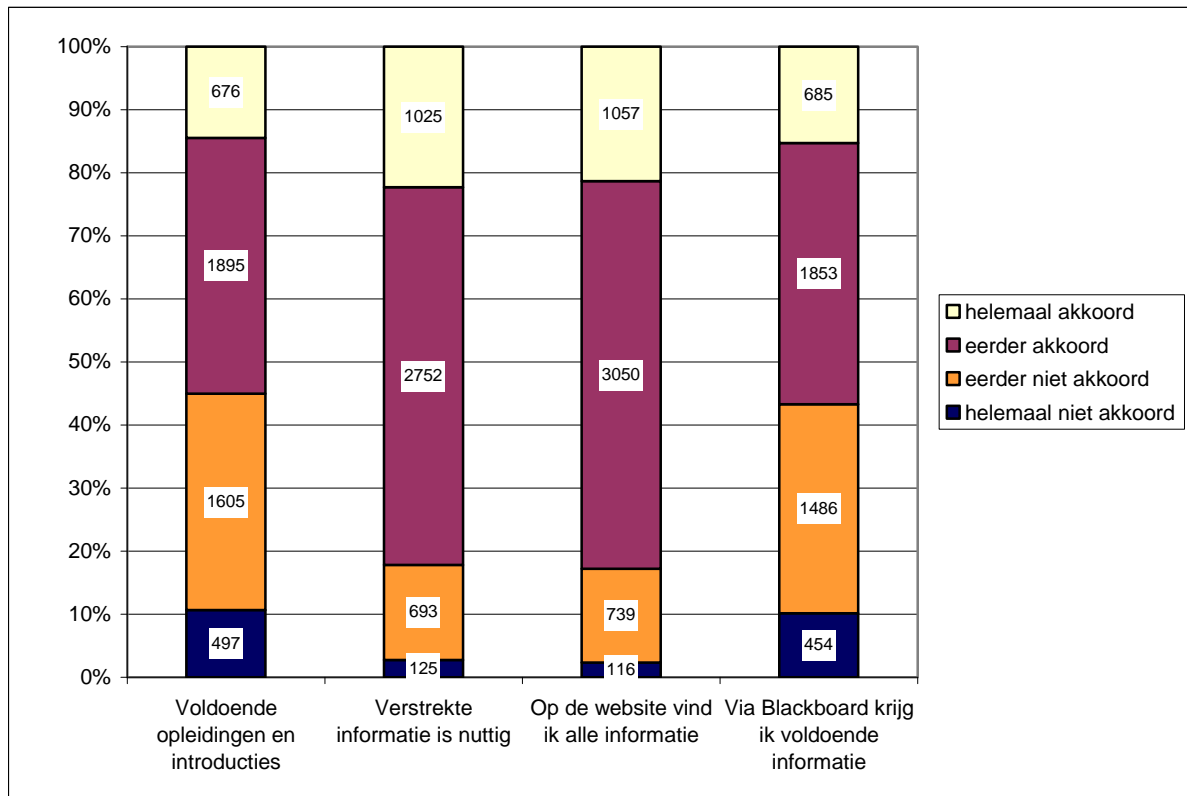


Grafiek 26: het bibliotheekpersoneel is klantvriendelijk

2.7. Informatie over de bibliotheek

2.7.1. Informatiebronnen over de bibliotheek

De AUHA-bibliotheken doen veel inspanningen om het doelpubliek, studenten en personeel, zo goed mogelijk te bereiken. Zij verstrekken informatie over hun werking en structuur, organiseren introductiesessies en opleidingen. Zij publiceren informatie op het intranet of de website van de instelling en ze zijn in vele gevallen ook aanwezig op het open leerplatform Blackboard. We legden de respondenten vier stellingen voor om te peilen naar hun tevredenheid over deze inspanningen.



Grafiek 27: informatie verstrekt door de bibliotheek

Bij toetsing is gebleken dat personeelsleden, meer dan studenten, de verstrekte informatie over de werking en structuur van de bibliotheek nuttig vinden.

2.7.2. Het bibliotheekreglement

Op de stelling *Ik ken het bibliotheekreglement* antwoordt 42,1% van 5992 respondenten 'ja' en 57,9% 'nee'.

Voor de UA: (N=2.674) antwoordt N=867 ja en N=1.787 nee. Voor de HA (N=1.271) antwoordt N=672 ja en N=599 nee. Voor de HZS (N=203) antwoordt N=114 ja en N=89 nee. Voor de KdG (1.342) antwoordt N=643 ja en N=699 nee. En voor Plantijn (N=502) antwoordt N=204 ja en N=298 nee.

Op de stelling *Ik vind het reglement duidelijk* antwoorden 2.521 respondenten. 96,6% is eerder akkoord of helemaal akkoord met deze stelling. 3,4% is helemaal niet akkoord of eerder niet akkoord.

Op de stelling *Het reglement wordt consequent toegepast* antwoorden 2.224 respondenten. Precies 85% is van mening dat het reglement consequent wordt toegepast. 15% vindt dat het reglement *niet* consequent wordt toegepast.

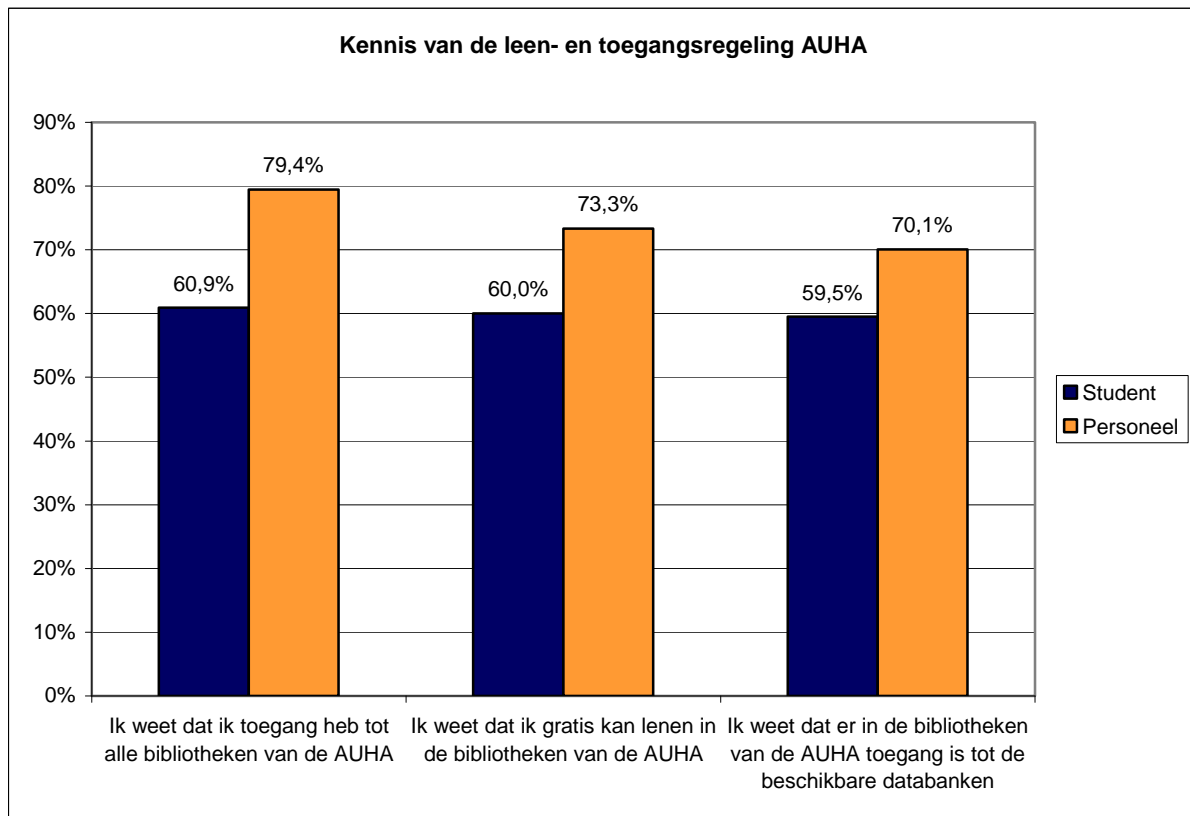
2.8. Gebruik van andere bibliotheken

2.8.1. Kennis over gebruik AUHA bibliotheken

Als student of personeelslid van de AUHA heeft u vrije toegang en gratis leenrecht in alle bibliotheken van de AUHA. En u hebt er toegang tot de beschikbare databanken.

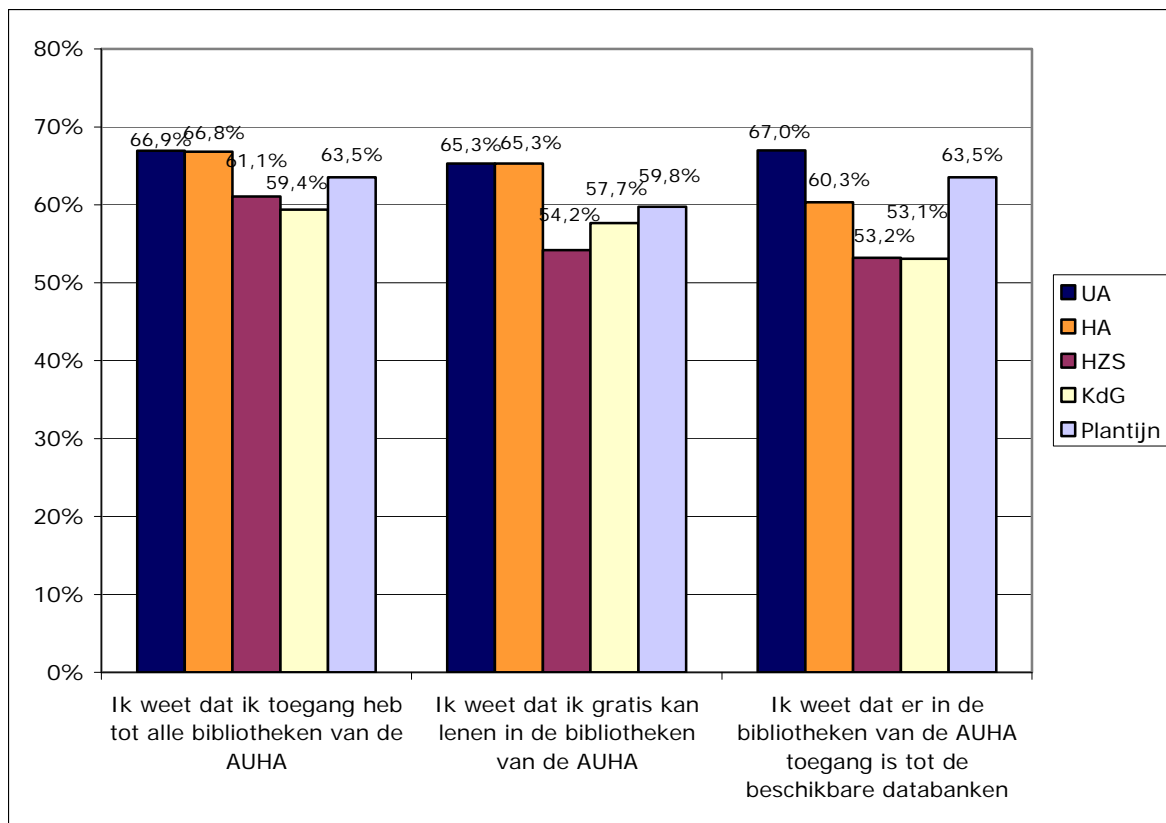
Bij de respondenten werd gepeild naar hun kennis van deze mogelijkheden.

Van de personeelsleden verklaarden er 977 (of 79,4%) van de 1.230 die de vraag hadden ingevuld, op de hoogte te zijn van een toegangsregeling in de bibliotheken van de AUHA tegenover 2.902 (of 60,9%) van de studenten. De leenregeling is bij 902 personeelsleden (of 73,3%) bekend tegenover 2858 (of 60,0%) van de studenten. De meeste personeelsleden (70,0%) weten dat ze in de andere bibliotheken van de AUHA ook toegang kunnen krijgen tot de beschikbare databanken. Bij de studenten is 59,5% op de hoogte van deze mogelijkheid.



Grafiek 28: kennis van de leen- en toegangsregeling in de bibliotheken van de AUHA. Enkel de 'ja'- antwoorden worden getoond.

De toegangsregeling is dus zowel bij de studenten als het personeel het best gekend, de leenregeling in mindere mate en de toegang tot de databanken het minst gekend. Die trend ziet u ook bij de gegevens van de individuele instellingen.



Grafiek 29: gegevens per instelling over de kennis van de leen- en toegangsregeling in de bibliotheken van de AUHA. Enkel de 'ja'-antwoorden worden getoond.

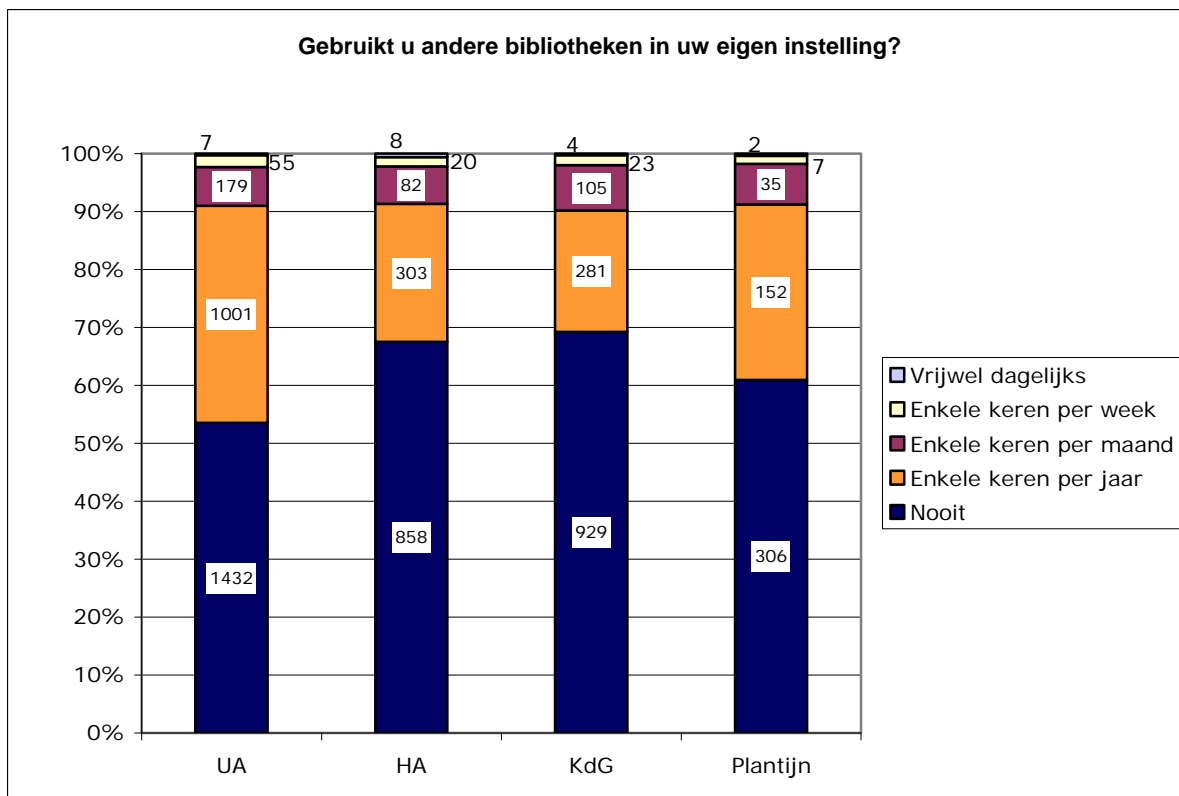
2.8.2. Gebruik van andere bibliotheken

We peilden ook bij de respondenten naar het gebruik van andere bibliotheken van de eigen instelling en de bibliotheken zowel binnen als buiten de AUHA.

Gebruik van andere bibliotheken in de eigen instelling

Bijna 60% van de respondenten maakt nooit gebruik van een van de andere eigen bibliotheken.

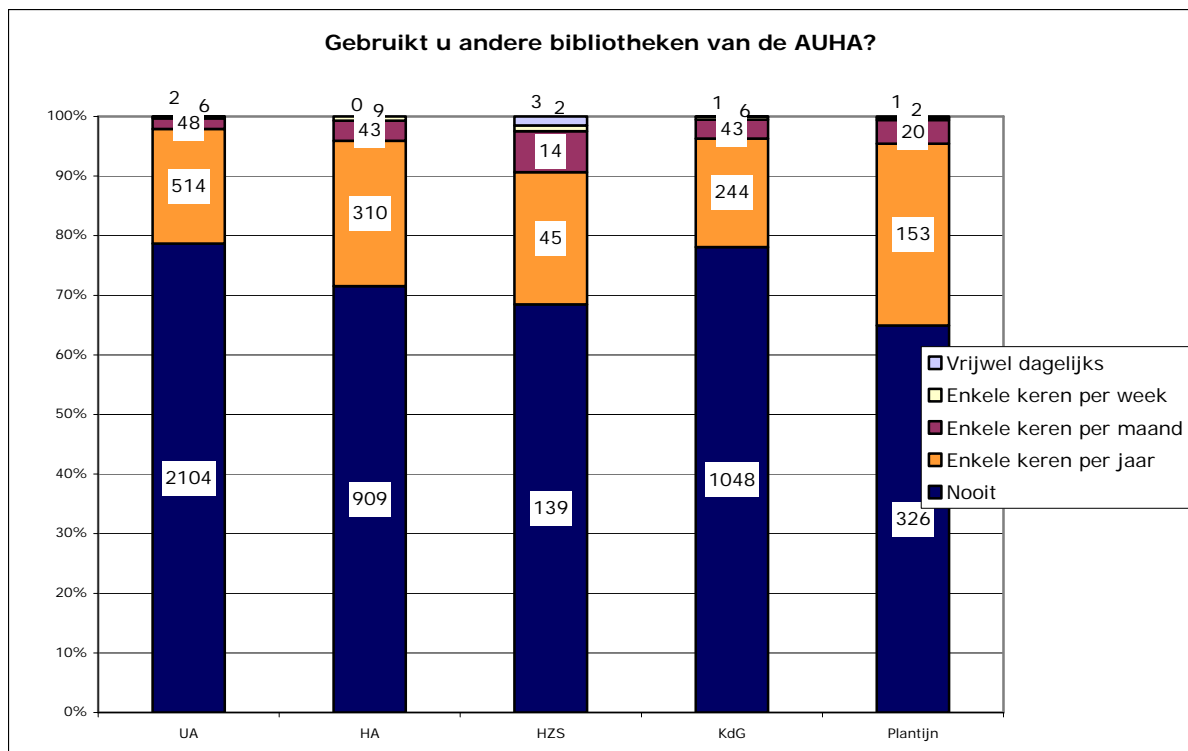
De toetsing wijst op een verschil tussen de studenten en personeelsleden. Een personeelslid verplaatst zich over het algemeen sneller naar een van de andere 'eigen' bibliotheken dan een student.



Grafiek 30: gebruik van andere bibliotheken in de eigen instelling. (opm: HZS heeft slechts een vestiging!)

Gebruik van andere bibliotheken in de AUHA

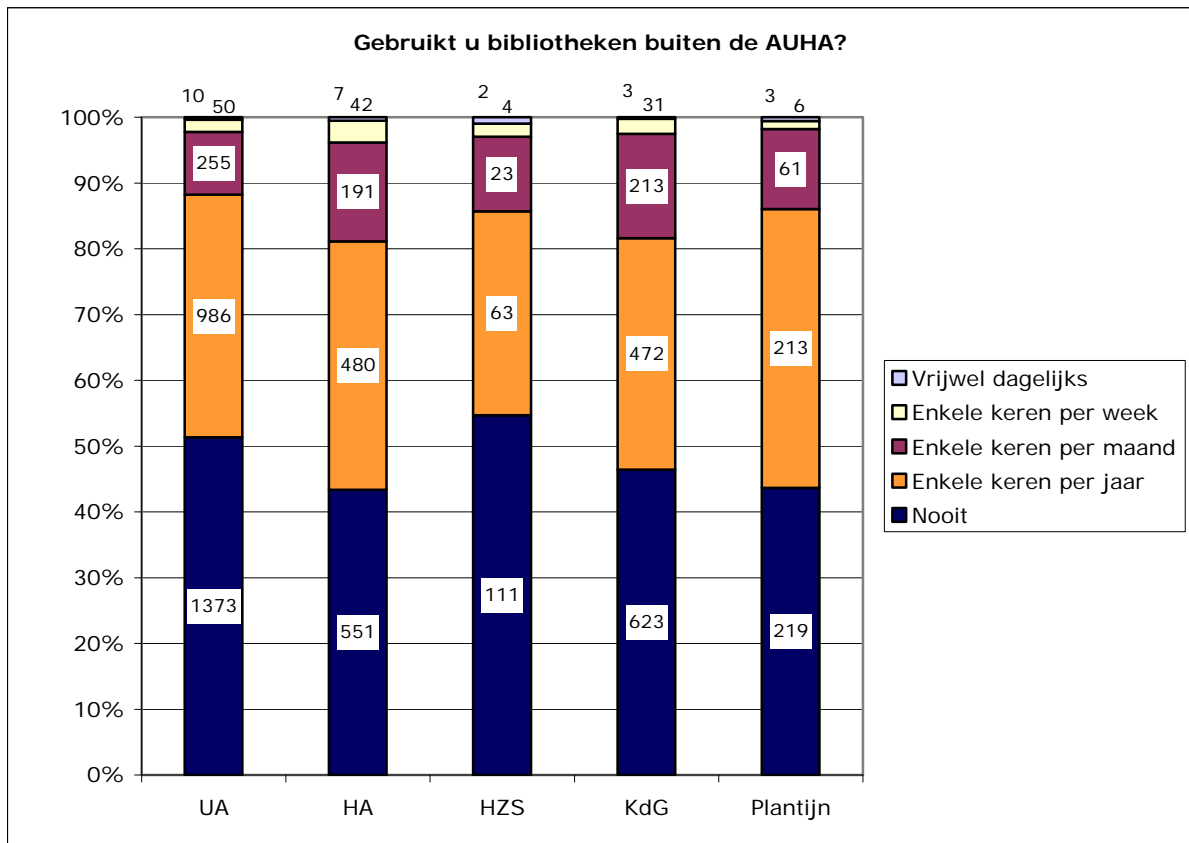
75% van de respondenten maakt nooit gebruik van een van de andere bibliotheken van de AUHA.



Grafiek 31: gebruik van andere bibliotheken van de AUHA

Gebruik van andere bibliotheken buiten de AUHA

Nagenoeg de helft van de ondervraagden gebruikt nooit een bibliotheek buiten de AUHA.



Grafiek 32: gebruik van andere bibliotheken buiten de AUHA voor studie en werk

3. Conclusies en aanbevelingen

De AUHA telt op 1 februari 2008 31.346 studenten en 6.140 personeelsleden. In totaal vullen 6.517 studenten en 1.359 personeelsleden de enquête in.

Mbt het gebruik van de bibliotheek

Een overduidelijke meerderheid (93,4%) van de respondenten gebruikt een van de bibliotheken uit de AUHA, fysiek en/of van op afstand.

Bij studenten stijgt het gebruik met de voortgang van de studies. Hoe verder men in de opleiding zit, hoe vaker men gebruik maakt van de bibliotheek. Bij het personeel ziet men een groter gebruik bij het onderwijzend personeel dan bij het administratief personeel. Het hoogste percentage vinden we bij de onderzoekers.

Het kleine percentage respondenten (6,6%) dat de bibliotheek niet gebruikt geeft als hoofdredenen op dat ze alles vinden via het internet of dat ze niet vertrouwd zijn met de werking van de bibliotheek of dat ze geen bibliotheek nodig hebben voor hun studies of werk. Slechts een heel klein deel blijft er weg omwille van de openingsuren of eventuele lawaaioverlast.

Een hoog aantal respondenten 2.782 gaf een UA-bibliotheek op als vaakst bezochte bibliotheek. Dit ligt in de lijn van het aantal deelnemers van de UA aan de enquête, namelijk 2020 studenten en 754 personeelsleden of in totaal 2.772 deelnemers. Goed voor 42,5% van de deelnemers aan het onderzoek.

De meeste bibliotheken worden vaker fysiek bezocht (enkele keren per maand) dan van op afstand (enkele keren per jaar).

Zowel studenten (64,3%) als personeelsleden (91,2%) komen meestal naar de bibliotheek voor opzoekwerk (inclusief lenen). Studenten komen ook regelmatig om te studeren (11,2%). Minder dan 10% komt om groepswork te doen, voor het raadplegen van internet/email, voor Blackboard en Office toepassingen.

De respondenten vinden dat er voldoende nuttige boeken, papieren tijdschriften, kranten en databanken aanwezig zijn. Er zijn volgens hen amper voldoende e-journals, cd-roms, dvd's/video's en audiomaterialen.

De respondenten beoordelen de recentheid van boeken, kranten, databanken positiever dan de recentheid van e-journals, cd-roms, dvd's/video's en audiomaterialen.

De respondenten vinden dat boeken, tijdschriften en kranten gemakkelijk terug te vinden zijn. Cd-roms, dvd's/video's en audiomaterialen kunnen ze moeilijker vinden.

Mbt de catalogus

Een meerderheid van de respondenten verklaart de bibliotheekcatalogus te kennen. Het percentage studenten dat de catalogus kent ligt hoger in de hogere jaren.

Onderzoekers blijken onder het personeel dan weer het best geïnformeerd, 93% verklaart de catalogus te kennen.

Hoewel de meeste respondenten wel de catalogus kennen, ligt het gebruik ervan vrij laag. Een klein percentage gebruikt de catalogus dagelijks of enkele keren per week. De meerderheid gebruikt de catalogus enkele keren per maand of per jaar.

Wie de catalogus gebruikt, is meestal zeer tevreden over de gebruiksvriendelijkheid ervan.

Mbt de databanken

65% van de studenten zegt dat ze de databanken kennen en 79% van het personeel geeft aan dat ze de databanken kennen. Het gemiddelde gebruik van databanken ligt tussen enkele dagen per jaar en enkele dagen per maand.

Bijna 90% van de respondenten zegt dat de databanken gemakkelijk terug te vinden zijn op de website van de bibliotheken.

Bijna 80% van de respondenten vindt dat de databanken gebruiksvriendelijk zijn.

Gebruik buiten de instelling?

Gebruik van databanken buiten de instelling is mogelijk voor studenten en personeel van de UA en Plantijn en voor het personeel van de KdG. Artesis en de HZS bieden deze mogelijkheid niet. Ongeveer 80% van de respondenten is bekend met deze mogelijkheid. De overgrote meerderheid van de respondenten in de KdG en Artesis wenst dat men de databanken buiten de instelling kan gebruiken.

Aanbeveling: alle instellingen moeten zoveel mogelijk de databanken voor hun studenten en personeel beschikbaar maken voor gebruik buiten de instelling.

Mbt uitleen

De meeste gebruikers zijn tevreden over de gangbare leentermijnen, die overigens kunnen verschillen per bibliotheek en type van gebruiker. Zowel studenten als personeel zijn best tevreden over de voorziene leenperiodes.

In de instellingen waar studenten en personeelsleden zelf boeken kunnen reserveren of de termijn verlengen is men vaak niet op de hoogte over deze mogelijkheden. 1/3 van de respondenten is niet op de hoogte van de mogelijkheid tot het online verlengen of online reserveren.

Aanbeveling: we moeten inspanningen leveren om de bekendheid van deze dienstverlening te vergroten.

Mbt openingsuren en voorzieningen

Dit betreft de openingsuren, aantal zitplaatsen, pc's, aansluitingen voor laptops en fotokopieertoestellen, printers en ruimtes voor groepswork. De meeste respondenten zijn tevreden met de huidige openingsuren. Ook over het aantal zitplaatsen is men meestal tevreden. Niet in alle instellingen is men tevreden over het aantal PC's dat beschikbaar is. Er is een aanzienlijk verschil in tevredenheid over het aantal aansluitingen voor laptops dat beschikbaar is. Met betrekking tot de tevredenheid over het aantal kopieerapparaten en printers is er verschil tussen de instellingen. Niet alle instellingen hebben ruimtes voor groepswork en ook hierover is verschil in tevredenheid tussen de instellingen.

De respondenten vinden dat er voldoende personeel is om hen verder te helpen. Op de vraag of het bibliotheekpersoneel de vragen kan beantwoorden, antwoorden de respondenten heel positief. Ook zijn ze heel tevreden over de klantvriendelijkheid van het personeel.

Opmerking: de openingsuren en de voorzieningen zijn heel verschillend per bibliotheek en bibliotheeklocatie. Per bibliotheeklocatie moet de situatie afzonderlijk bekeken worden.

Mbt informatie over de bibliotheek

De bibliotheken verstrekken informatie over hun werking en structuur, organiseren introductiesessies en opleidingen en publiceren op het intranet, de website van de instelling of het open leerplatform Blackboard.

Slechts iets meer dan de helft van de respondenten is tevreden over het aantal opleidingen of introducties dat wordt gegeven. Ze vinden over het algemeen de verstrekte informatie zeer nuttig. De meesten vinden alle benodigde informatie via de website of via het open leerplatform.

Aanbeveling: het is duidelijk dat de respondenten vragen om meer opleidingen en introducties. We moeten die waar mogelijk zeker aanbieden.

Mbt het bibliotheekreglement

De meeste respondenten kennen het bibliotheekreglement niet.

Aanbeveling: het bibliotheekreglement kan meer onder de aandacht gebracht worden.

Mbt Kennis van de leen- en toegangsregeling AUHA

Slechts 60% van de studenten weet dat ze vrije toegang, gratis leenrecht en toegang tot de databanken heeft in de bibliotheken van de AUHA. Personeelsleden zijn over het algemeen beter, maar nog onvoldoende, geïnformeerd.

Aanbeveling: de AUHA-werkgroep bibliotheken kan een (elektronische) folder of dergelijke aanmaken waarop de AUHA-bibliotheken en de toegangs- en leenregeling worden voorgesteld. Doelgroep: studenten en personeel AUHA en externen.

Mbt het gebruik van andere bibliotheken

Een meerderheid van de respondenten beperkt zich tot een bibliotheek. Wie zich verplaatst naar een andere bibliotheek, doet dat meestal buiten de AUHA. 60% van de respondenten gebruikt geen van de andere eigen bibliotheken. 75% van de respondenten gebruikt geen andere bibliotheek in de AUHA.

Conclusie: voor de meeste studenten en personeelsleden lijkt de eigen bibliotheek te voldoen in de behoefte.

Aanbeveling: idem als bij kennis leen- en toegangsregeling AUHA.

Afkortingen van de bibliotheken

De afkortingen van de bibliotheken van de Artesis Hogeschool Antwerpen en de Karel de Grote-Hogeschool zijn hieronder verklaard. Een verklaring was niet nodig voor de bibliotheken van de Universiteit Antwerpen, de Hogere Zeevaartschool en de Plantijn.

HA-BLS (campus 't Zuid)

Artesis Hogeschool Antwerpen - bibliotheek Bedrijfskunde, Lerarenopleiding en Sociaal Werk – campus Antwerpen

HA-BLS (campus Lier)

Artesis Hogeschool Antwerpen - bibliotheek Bedrijfskunde, Lerarenopleiding en Sociaal Werk – campus Lier

HA-G

Artesis Hogeschool Antwerpen - bibliotheek Gezondheidszorg

HA-IW (campus paardenmarkt)

Artesis Hogeschool Antwerpen bibliotheek - Industriële Wetenschappen en Technologie – campus Antwerpen

HA-IW (campus Blairon)

Artesis Hogeschool Antwerpen - bibliotheek Industriële Wetenschappen en Technologie – campus Turnhout

HA-IW (campus Dodoens)

Artesis Hogeschool Antwerpen - bibliotheek Industriële Wetenschappen en Technologie – campus Mechelen

HA-DKVC (campus conservatorium)

Artesis Hogeschool Antwerpen - bibliotheek Koninklijk Conservatorium

HA-OWB (campus Mutsaard)

Artesis Hogeschool Antwerpen - bibliotheek Ontwerpwetenschappen en Koninklijke Academie voor Schone Kunsten

HA-HIVT

Artesis Hogeschool Antwerpen - bibliotheek Vertalers en Tolken

KdG-SAW (campus Zuid)

Karel de Grote-Hogeschool. Departement Sociaal-Agogisch Werk. Campus Zuid

KdG-Sint Lucas (campus Sint Lucas)

Karel de Grote-Hogeschool. Departement Sint-Lucas

KdG-IWT (campus Linkeroever)

Karel de Grote-Hogeschool. Departement Industriële Wetenschappen en Technologie. Campus Linkeroever

KdG-IWT (campus Hoboken)

Karel de Grote-Hogeschool. Departement Industriële Wetenschappen en Technologie. Campus Hoboken

KdG-DLO-NO (Oudesteenweg)

Karel de Grote-Hogeschool. Departement Lerarenopleiding. Campus Noord, Oudesteenweg

KdG-DLO-NP (Pothoekstraat)

Karel de Grote-Hogeschool. Departement Lerarenopleiding. Campus Noord,
Pothoekstraat

KdG-H&B (campus Groenplaats)

Karel de Grote-Hogeschool. Departement Handelswetenschappen en Bedrijfskunde.
Campus Groenplaats

KdG-GEZ (campus Margrave)

Karel de Grote-Hogeschool. Departement Gezondheidszorg. Campus Markgrave