

Kwaliteit in de mediatheken van de Arteveldehogeschool: een gebruikersonderzoek

In 2004 voerde de Arteveldehogeschool een gebruikersonderzoek uit in haar vijf mediatheken. Het doel hiervan was de tevredenheid van de mediatheekgebruikers in kaart te brengen en bruikbare verbetervoorstellen te verzamelen. Dit past in het beleid van integrale kwaliteitszorg dat de hogeschool voert. De resultaten van het onderzoek worden hier gepresenteerd. Maar eerst wordt verduidelijkt wat kwaliteitszorg inhoudt voor de Vlaamse hogescholen en bij uitbreiding dus ook voor de hogeschoolbibliotheken.



Kwaliteitszorg en het hogescholendecreet

Het Decreet betreffende de hogescholen in de Vlaamse Gemeenschap van 13 juli 1994 legt de Vlaamse hogescholen op een systeem van interne kwaliteitszorg te ontwikkelen. Zo bepaalt hoofdstuk II: *"De hogescholen zorgen voor de interne en externe kwaliteitsbewaking van de onderwijsactiviteiten. Zij moeten permanent op eigen initiatief toezien op de kwaliteit van hun onderwijsactiviteiten. Zij betrekken de studenten, de alumni en de externe deskundigen uit het beroepsveld bij de processen van interne en externe kwaliteitsbewaking. Zij voorzien gezamenlijk in een regelmatige externe beoordeling van de kwaliteit van hun onderwijsactiviteiten, naar gelang van het geval per opleiding of per cluster van opleidingen."*¹ Het hogescholendecreet legt sancties op aan hogescholen die zich niet aan deze verplichting houden.

De hogeschoolbibliotheek of -mediatheek wordt niet expliciet betrokken in deze verplichting een kwaliteitszorgsysteem op te richten. Een kwaliteitssysteem bewaakt in eerste instantie de primaire processen. Bij de hogescholen is dat het geven van onderwijs, het voeren van onderzoek en de maatschappelijke dienstverlening. De werking van de hogeschoolbibliotheken wordt hier slechts formeel in betrokken voor zover ze die primaire processen ondersteunt².

Toch heeft de mediatheek als onderdeel van de hogeschool de verplichting om aan kwaliteitszorg te doen. Het verschaffen van kwalitatief onderwijs is immers inherent verbonden aan de kwaliteit van de ondersteunende faciliteiten. Ze moeten toereikend zijn om het opleidingsprogramma en de doelstellingen te realiseren.

ELKE VAN SCHOORS is medewerker van de mediatheek Handelswetenschappen en Bedrijfskunde in de Arteveldehogeschool Gent
e-mail: elke.vanschoors@arteveldhs.be



Kwaliteitszorg in Vlaamse hogescholen en hun mediatheken

De Vlaamse hogescholen gebruiken verschillende systemen om hun kwaliteit te meten. De belangrijkste hiervan zijn PROZA en TRIS, die voortvloeien uit het EFQM-model. Voorts zijn er de ISO-9000 standaarden.

De meeste hogescholen in Vlaanderen baseren hun kwaliteitswerking op het *EFQM-model* (European Foundation for Quality Management). Oorspronkelijk is dit model ontworpen voor de profitsector, maar het is al vertaald naar de not-for-profit. Het EFQM-model zelf is voortdurend in evolutie: het totaalmodel is een leercyclus voor organisaties.

PROZA is gebaseerd op het EFQM-model en meet de kwaliteit van de werking aan de hand van 2000 concrete vragen. De vragen zijn gegroepeerd per aandachtsgebied en per fase. Andere hogescholen werken met het model Transnationale Institutionele Samenwerking (TRIS). *TRIS* blijft dichter bij het oorspronkelijke EFQM-model omdat het de abstractie van de concrete situatie eerbiedigt. Er worden



De mediatheek Lerarenopleiding op de campus Kattenberg.
Foto: Anne-Sophie De Lembre.

geen concrete vragen gesteld, wel wordt per aandachtsgedebied aangegeven op welke manier je moet werken om in een bepaalde fase te komen (er wordt gewerkt met de matrixmethode)³.

Een andere, internationaal gekende en erkende weg naar kwaliteitszorg is het invoeren van een systeem

op basis van de *ISO 9000-standaarden*, opgesteld door de International Organization for Standardization. Naargelang van de noden kan de organisatie kiezen voor een bepaald toepassingsgebied en de daarbijbehorende norm. Zo koos de Brusselse EHSAL-hogeschool voor de ISO 9001-norm, omdat ze een duidelijk kader biedt en omdat de organisatie haar inspanningen ook formeel kan laten honoreren. Aan het einde van de rit is het immers mogelijk om een kwaliteitscertificaat te behalen, via een externe audit door een erkend certificatiebureau. De organisatie beweert dus niet alleen dat ze kwaliteit levert, een neutrale derde instantie bevestigt het ook⁴.

In het geval van EHSAL fungeerde de mediatheek als pilot-project bij de implementatie van de ISO 9001-norm. In de meeste andere hogescholen wordt de mediatheek geïntegreerd in het algemene kwaliteitszorgbeleid. Gebruikersonderzoeken in hogeschoolmediatheken gebeuren eerder kleinschalig, meestal op eigen initiatief.

Kwaliteitszorg in de Arteveldehogeschool

De Arteveldehogeschool is op 31 december 2000 ontstaan uit de fusie van vier Gentse katholieke hogescholen: de Hogeschool voor Economisch en Grafisch Onderwijs (EGON), de Katholieke Hogeschool voor Gezondheidszorg Oost-Vlaanderen (KaHoG), de Katholieke Hogeschool voor Lerarenopleiding en Bedrijfsmanagement (KLBO) en de Sociale Hogeschool KVMW Gent. Sinds het academiejaar 2002-2003 is de Arteveldehogeschool de grootste katholieke hogeschool in Vlaanderen, de tweede grootste hogeschool en de vierde grootste instelling voor hoger onderwijs in Vlaanderen⁵.

In de Arteveldehogeschool bestaat kwaliteitszorg uit een top-down- en een bottom-upbeweging, waarin alle geledingen van de hogeschool worden betrokken. Concreet betekent dit dat vanuit de missie van de hogeschool een kwaliteitsbeleid wordt opgelegd. In een parallelle beweging gaan de respectieve opleidingen en diensten een kwaliteitsbeleid uitwerken en evalueren dat past in die missie. Integrale kwaliteitszorg in de Arteveldehogeschool slaat zowel op de kwaliteitszorg van de kernprocessen (onderwijs, maatschappelijke dienstverlening, wetenschappelijk onderzoek) als die van de ondersteunende processen (organisatie). Integrale kwaliteitszorg heeft drie functies in de hogeschool: verankeren, verbeteren en verantwoorden. De interne kwaliteitszorg zal enerzijds de goede werkpraktijken verankeren, vaak door procedures, en zal anderzijds verbeterprocessen opzetten waar nodig. De externe kwaliteitszorg verantwoordt het interne kwaliteitsbeleid voor externe organisaties. De hogeschool gebruikt PROZA als zelfevaluatie-instrument⁶.

De mediatheken van de Arteveldehogeschool

De Arteveldehogeschool telt vijf mediatheken:

- Grafische en Digitale Media;
- Gezondheidszorg;
- Handelswetenschappen en Bedrijfskunde
- Lerarenopleiding;
- Sociaal Werk.

Daarnaast is er de onderwijswerkplaats (OWP) Sint-Amandsberg. Deze OWP kan beschouwd worden als een filiaal van de mediatheek Lerarenopleiding. In de periode van het gebruikersonderzoek was er nog een tweede OWP, de OWP Leeuwstraat. Die is intussen opgegaan in de mediatheek Lerarenopleiding.

De mediatheken zijn verspreid over zes campussen. Ze werken vrij autonoom. Elk ondersteunen ze een of meerdere basisopleidingen of voortgezette opleidingen binnen hun studiegebied. De mediatheken hebben wel onderlinge afspraken en worden beschouwd als één dienst. In 2004 is hiertoe een coördinatiematrix ingesteld: vier opdracht-houders vormen samen met de directeur Onderwijs- en Studentenbeleid het beleidsteam van de mediatheek. Zij zijn verantwoordelijk voor de domeinen personeel en professionalisering; financiën, collectie en aankoop; ICT en facilitair beheer; en communicatie en dienstverlening.

De mediatheken beschikken over een gemeenschappelijk beleidsplan. Hierin worden onder andere gebruikersonderzoeken vermeld als instrument voor de rapportering van het mediatheekbeleid. De bedoeling van dit gebruikersonderzoek is dat het leidt tot aanpassingen en verbeteringen in de werking van de mediatheken. Het past in het beleid van integrale kwaliteitszorg van de Arteveldehogeschool. De gebruiker gaat immers impulsen aan het beleid geven door zijn evaluatie van de mediatheken.



De mediatheek Gezondheidszorg op de campus Sint-Lievenspoortstraat.
Foto: Anne-Sophie De Lembre.

- internet, databanken en cd-roms;
- openingsuren;
- algemene beoordeling.

Bij elke stelling kunnen de respondenten aangeven of ze niet akkoord, eerder niet akkoord, eerder akkoord of akkoord gaan.

Om duidelijk te maken over welke mediatheek de respondent het heeft, en zo voldoende informatie per mediatheek te verkrijgen, wordt hiervoor een vraag voorzien. Hetzelfde geldt voor de materiaalsoorten per mediatheek. Daarnaast bevat de vragenlijst ook enkele open vragen. De aangeschrevenen kunnen rekenen op volledige anonimiteit.

In dit onderzoek werd een at random steekproef van 1500 studenten en medewerkers van de Arteveldehogeschool uitgevoerd. Hiermee werd vooropgesteld een minimumrespons van 30% te bereiken. Externe gebruikers (mensen uit het werkveld, studenten van andere onderwijsinstellingen...) werden om praktische redenen niet bevraagd, omdat deze groep te divers was om er een representatieve steekproef uit samen te stellen. De respondenten kregen de keuze de vragenlijst ingevuld op te sturen, of elektronisch in te vullen via een website. De bevraging gebeurde in april en mei 2004.

Hoe werd dit onderzoek nu concreet aangepakt?

Het gebruikersonderzoek

Methodologie

De vijf mediatheken van de Arteveldehogeschool streven, als belangrijke voorziening voor studenten en medewerkers, naar een zo goed mogelijke afstemming van hun dienstverlening op die gebruikers. Een gebruikersonderzoek is hierbij een belangrijk evaluatie-instrument.

Het doel van het gebruikersonderzoek is de tevredenheid van de gebruikers van de mediatheken van de Arteveldehogeschool in kaart te brengen en bruikbare verbetervoorstellen te verzamelen.

Hiertoe werd een vragenlijst ontwikkeld, onder andere gebaseerd op eerdere – kleinschaligere – gebruikersonderzoeken van enkele mediatheken van de Arteveldehogeschool. Naast de vragen over persoonlijke gegevens, peilt de vragenlijst naar de tevredenheid door middel van schalen. Schalen vereenvoudigen de interpretatie omdat ze een samenvatting of combinatie zijn van verschillende variabelen. Deze twaalf schalen omvatten in totaal 42 stellingen:

- ruimte en inrichting;
- diensten;
- dienstverlening;
- informatie- en bibliotheekinstructie;
- collectie;
- ontsluiting;
- uitlenen;
- samenhang met de opleiding;
- computerruimtes verbonden met de mediatheek;

Verzameling en verwerking

Het onderzoek kon bij de verzameling en de verwerking rekenen op een vlotte medewerking van de verschillende diensten van de Arteveldehogeschool. Van de 1500 verstuurd vragenlijsten werden er 384 per post terugbezorgd, 265 respondenten antwoordden elektronisch, wat een totaal geeft van 649 of een respons van 42,3%.

De gegevens werden per mediatheek gereduceerd tot een overzichtelijk geheel. Dat gebeurde in de eerste plaats door frequentieverdelingen te berekenen met het statistische programma SPSS. Die gaven een beeld op de tendensen in de antwoorden.

Het eindrapport bevat naast de resultaten 'Arteveldebreed' (dus van de vijf mediatheken samen) ook een rapport per mediatheek. Hierin wordt telkens nagegaan of de responsgroep representatief is voor de potentiële populatie mediatheekgebruikers. Daarnaast wordt bekeken hoe vaak de mediatheken bezocht worden en welke materialen het meest gebruikt worden. De tevredenheid wordt in percentages weergegeven met tabellen en grafieken. Door het aantal 'eerder akkoord' tot 'akkoord' samen te tellen, wordt geëvalueerd of een schaal positief wordt beoordeeld. Tot slot wordt een vergelijking gemaakt van de verschillende variabelen tussen de vijf mediatheken. Het is interessant de resultaten en de kenmerken van de responspopulatie van de vijf mediatheken met elkaar te vergelijken. Zo kan elke mediatheek zich gaan positioneren ten opzichte van de andere mediatheken van de hogeschool. Deze vorm van benchmarking beoogt

niet tot een classificatie van mediatheken te komen naargelang van de resultaten op de variabelen. Wel biedt deze vergelijking de mogelijkheid om de eigen resultaten beter te plaatsen in het grotere geheel van de hogeschool.

Resultaten

Het onderzoek kent een algemene responsratio van 42,3% met een minimum van 32% voor de mediatheek Handelswetenschappen en Bedrijfskunde en met een maximum van 57% voor de mediatheek Gezondheidszorg. Door de hoge responsgraad, de aselechte responsgroep en de representatieve verhouding wat betreft geslacht, leeftijd, functie, en opleidingsjaar wordt aangenomen dat de responsgroep representatief is voor de doelpopulatie van mediatheekgebruikers.

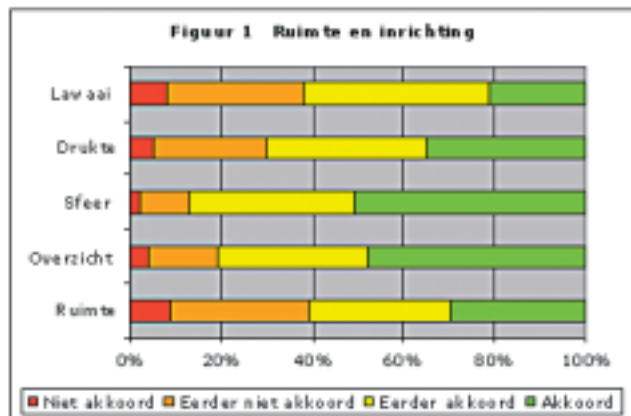
Alle mediatheken hebben een regelmatig gebruik. Dagelijks gebruik komt vooral voor in de onderwijswerkplaatsen. Wekelijks en maandelijks gebruik komen het meest voor. Het opleidingsgebonden karakter van de mediatheken zorgt hier voor (kleine) verschillen. De mediatheek Gezondheidszorg en de mediatheek Lerarenopleiding hebben het hoogste wekelijks gebruik.

Boeken, tijdschriften en Internet worden het meest geconsulteerd in de mediatheken. Ook hier is er een tendens naar wekelijks en maandelijks gebruik. Internet kent zelfs een hoog dagelijks gebruik, zowel voor opzoekwerk als voor recreatief gebruik. Het gebruik van andere materialen, zoals kranten, posters, medische modellen... zijn meer opleidingsgebonden.

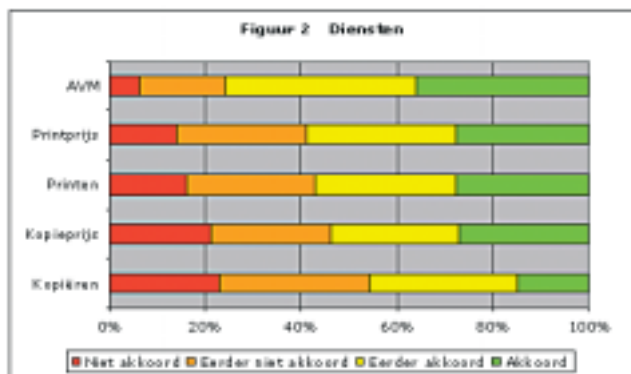
Om de tevredenheid over de mediatheken te meten, beantwoordden de respondenten 42 stellingen. Die kan men groeperen in de volgende twaalf schalen, die telkens een aspect van de mediatheken omvatten. De grafieken waarnaar wordt verwezen, vertegenwoordigen telkens één schaal.

Over het algemeen zijn de respondenten erg tevreden over hun mediatheek of onderwijswerkplaats: 83% van de respondenten gaat eerder akkoord tot akkoord met de stelling 'Ik ben tevreden over de mediatheek'. Vooral de dienstverlening wordt gewaardeerd: zowel de hulpvaardigheid als de deskundigheid van de mediatheekmedewerkers wordt positief geëvalueerd, met een percentage van telkens 89%.

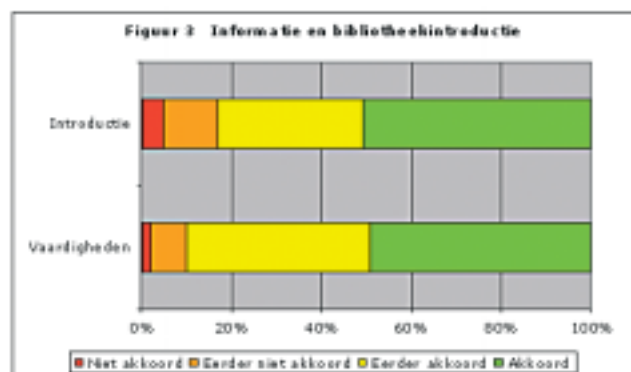
De respondenten zijn ook eerder tevreden over de ruimte en de inrichting van de mediatheken. Zo ervaart 87% van de respondenten een aangename werksfeer. Ook de opstelling van de materialen wordt positief geëvalueerd. Minder tevreden zijn ze over de werkruimte (61% positieve beoordelingen) en de stille (62% positieve beoordelingen) in de mediatheek (figuur 1).



Over de diensten zijn de respondenten eveneens minder tevreden. 54% van de respondenten ervaart een tekort aan kopieerapparaten en 43% vindt dat er te weinig printers zijn. De prijs voor kopieën en prints wordt door een groot deel van de gebruikers te hoog bevonden. De mogelijkheden tot de consultatie van audiovisuele bronnen volstaan voor de respondenten: 76 % is hier tevreden over (figuur 2).

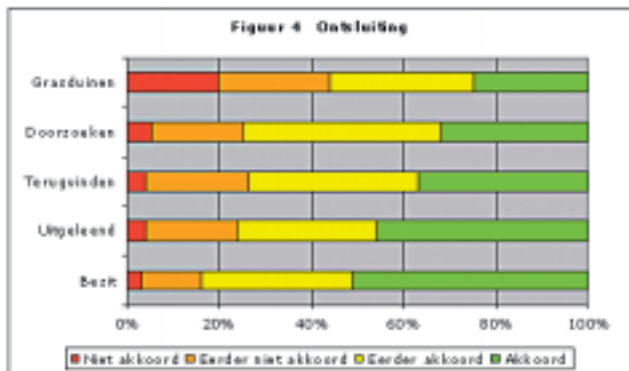


Informatie- en instructiemomenten krijgen een hoge waardering. 83% van de respondenten vindt een mediatheekinstructie in het eerste jaar van de opleiding relevant. De gebruikers zijn ook positief over hun eigen competenties bij het gebruiken van de mediatheek: 90 % vindt dat hij/zij over voldoende competenties beschikt om de mediatheek effectief te gebruiken (figuur 3).



Over de collectie zijn de respondenten unaniem positief. Zo is er voor 88% voldoende informatie aanwezig over de respectieve vakgebieden in de mediatheken. De informatie in de mediatheken is voor 96% van de gebruikers bruikbaar en 94% vindt de informatie actueel. Voor 93% van de respondenten is er voldoende variatie in informatiedragers (boek, tijdschrift, cd-rom, databank...).

De ontsluiting van de mediatheekcollecties wordt eerder positief geëvalueerd, hoewel de catalogus niet altijd even efficiënt wordt gebruikt. Er wordt nog behoorlijk veel gegrastuind: 56% gebruikt de catalogus nooit en gaat op goed geluk tussen de rekken snuffelen. Wel vindt 84% van de respondenten dat hij/zij makkelijk kan nagaan of de mediatheek een bepaald werk bezit. Het opzoeken van de uitleenstatus van een werk gaat relatief gemakkelijk voor 76% van de respondenten. 75% van de respondenten vindt de catalogus eenvoudig in gebruik. Over de plaatsing is men ook tevreden: 74% vindt de plaats van een werk gemakkelijk terug (figuur 4).



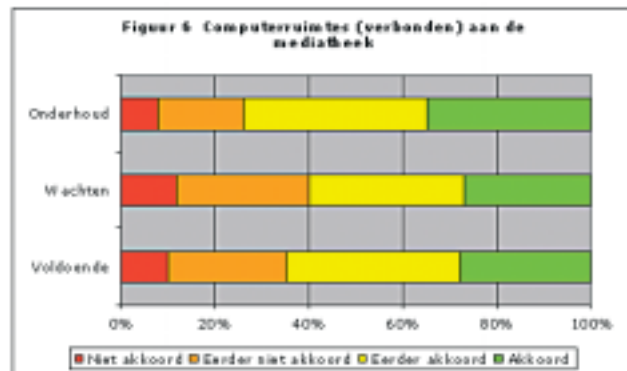
Over de uitleentermijn en de manier om die te verlengen, zijn ongeveer 8 op de 10 respondenten tevreden. Enkel het uitleenreglement zelf is weinig bekend: 22% van de respondenten vindt het reglement eerder niet duidelijk; 13% vindt het onduidelijk. De hoogte van de boetes wordt positief geëvalueerd: 85% van de respondenten is hier tevreden over.

De mediatheken zorgen voor een positieve samenhang met de opleidingen. Lesgevers verwijzen voor 73% van de respondenten vaak genoeg door naar de mediatheken. Bepaalde onderwijsactiviteiten vergen intensief gebruik van de mediatheek: 78% van de respondenten is hierover tevreden. Onderwijsactiviteiten organiseren in de media-

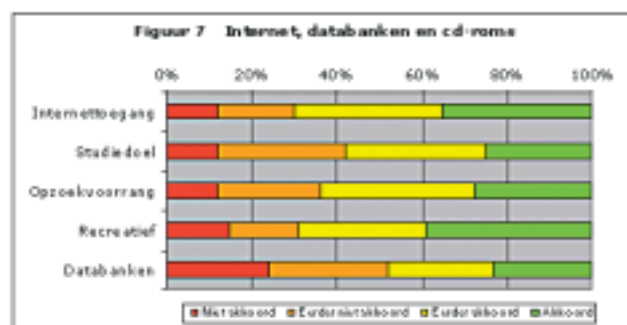


theek wordt als een meerwaarde ervaren door 76% van de studenten (figuur 5).

Over de computerfaciliteiten in of aan de mediatheken zijn de respondenten niet zo tevreden. 35% van de respondenten is van mening dat er onvoldoende computers ter beschikking zijn. 40% ervaart de wachttijd om een vrije computer te bemachtigen als te lang. Over de gebruiksklaarheid van de computers zijn de meningen positiever: 74% van de respondenten is hier tevreden over (figuur 6).



Veel gebruikers (70%) consulteren de mediatheek bijna uitsluitend voor internet. Voor 42% van de respondenten is dit meestal niet voor studiedoeleinden. Eén op de 3 gebruikers oordeelt dat er meer maatregelen genomen mogen worden om onderzoekwerk voorrang te geven op recreatief surfen. Toch vindt 69% van de respondenten dat ook recreatief surfen moet kunnen in de mediatheken. Ongeveer 1 op de 2 respondenten gebruikt de mediatheekcomputers ook voor het consulteren van databanken en/of cd-roms (figuur 7).



De respondenten zijn relatief tevreden over de openingstijden van de mediatheken: 62% vindt dat de mediatheek voldoende open is tijdens het academiejaar. 80% is tevreden met de huidige openingsuren. Ook de openingstijden gedurende vakantieperiodes worden door 74% van de respondenten eerder positief geëvalueerd.

Gevolgen

In het rapport worden geen conclusies of besluiten gemaakt. Er wordt enkel aangegeven wat de sterke punten en eventuele aandachtspunten van de respectieve mediatheken zijn. Het is aan de mediatheken zelf om de eigen resultaten te evalueren en waar mogelijk aanpassingen en/of verbeteringen aan te brengen in het eigen beleid. De resultaten kunnen leiden tot verbeterdoelen die gekoppeld worden aan het beleidsplan van de Artevelde mediatheken. Die kunnen later in het kwaliteitsplan van de mediatheken worden opgenomen. In dit kwaliteitsplan worden operationele doelen opgenomen, die op korte termijn verwezenlijkt moeten worden. Deze doelen worden jaarlijks geëvalueerd in het jaarverslag. Het jaarverslag is het voornaamste instrument voor de rapportering over het mediatheekbeleid. Het bevat een synthese van de geregistreerde gegevens en een systematisch overzicht van alle aspecten van de mediatheekwerking.

Omdat de mediatheken als Artevelde dienst vanzelfsprekend niet los kunnen worden gezien van de opleidingen en andere diensten die zij bedienen, is ook opvolging vanuit deze hoek noodzakelijk. Daarom werd het gebruikersonderzoek zoveel mogelijk bekendgemaakt bij verschillende commissies en vergaderingen binnen de Artevelde hogeschool, zoals de respectieve opleidingsraden en mediatheekcommissies. Ook houden de opdrachtgevers uit het beleidsteam van de mediatheek rekening met de resultaten bij bijvoorbeeld de begrotingsopmaak, en signaleren zij overkoepelende problemen aan de bevoegde diensten.

Op korte termijn kunnen de mediatheken zeker eigen conclusies trekken uit het onderzoek: de resultaten zijn voor alle mediatheken eerder positief, al zijn er natuurlijk verschillen. Sommige zaken kunnen enkel op bestuursniveau aangepakt worden. Negatieve feedback is er vooral over de kopieer- en printfaciliteiten. Ook is er nood aan aparte faciliteiten voor 'recreatief internetgebruik'. Het catalogusgebruik moet gestimuleerd worden en het uitleenreglement moet beter verhelderd worden. Op gebied van collectie, deskundigheid van de medewerkers... komen alleen positieve reacties.

Dit onderzoek is het eerste gebruikersonderzoek sinds de Artevelde hogeschool ontstond in 2000. Voordien hadden enkele van de mediatheken al de ervaring die voor hun eigen mediatheek af te nemen, maar de fusie legde deze initiatieven stil. Het is alvast niet de bedoeling dit onderzoek als een afgewerkt product te zien: op korte termijn kunnen de mediatheken aanpassingen maken in hun dagelijkse werking. Het is de bedoeling dat dit onderzoek geëvalueerd en ongeveer om de drie jaar herhaald wordt, zodat de mediatheken van de Artevelde hogeschool zich blijven toespitsen op hun gebruikers. In elk geval leeft het onderzoek in de Artevelde hogeschool, en wordt het gebruikt bij de argumentatie van verbeteringen in het beleid van de mediatheken.

Noten

1. Decreet betreffende de hogescholen in de Vlaamse Gemeenschap, 13 juli 1994, Hoofdstuk II Art. 58bis. § 1, in: Belgisch Staatsblad, 31/08/1994
2. Sels, Hilde, Op zoek naar een kwaliteitssysteem: TRIS voor diensten, toegepast in de bibliotheek, in: *Bibliotheek- & archiefgids*, 78 (2002) 1; p.15-19.
3. Ibid.
4. Meel, Erika, Kwaliteitszorg in hogeschoolbibliotheken: ISO 9000 in de Ehsal-bibliotheek, in: *Bibliotheek- & archiefgids*, 75 (1999) 6; p. 232-241.
5. Website Arteveldehogeschool. – URL: <http://www.arteveldehs.be>. – Geraadpleegd op 12 oktober 2005.
6. Van Baarle, Bram en Hillen, May, *Onthaalbrochure nieuwe medewerkers 2004-2005*. – Gent: Arteveldehogeschool, 2004. – 44 p.

Bibliografie

- Bervoets, Els, *De schoolbibliotheken in Vlaanderen aan de vooravond van het derde millennium*, in: *Bibliotheek- & archiefgids*, 74 (1998) 3; p. 105-110.
- Decreet betreffende de hogescholen in de Vlaamse Gemeenschap, 13 juli 1994, in: Belgisch Staatsblad, 31/08/1994.
- De Mild, Barbara, *De mediatheek van de Katholieke Hogeschool Sint-Lieven op campus Rabot te Gent: doorlichting en suggesties tot kwaliteitsverbetering aan de hand van het zelfevaluatie-instrument PROZA*. – Gent: Graduaat in het Bibliotheekwezen en de Documentaire Informatiekunde, 2000. – 61 p. – Eindwerk Bibliotheekopleiding Gent.
- Kerstens, Veerle, *Hogeschoolbibliotheken vier jaar na het hogeschoollendecreet*, in: *Bibliotheek- & archiefgids*, 74 (1998) 5; p. 189-194.
- Meel, Erika, *Kwaliteitszorg in hogeschoolbibliotheken: ISO-9000 in de EHSAL-bibliotheek*, in: *Bibliotheek- & archiefgids*, 75 (1999) 6; p. 232-241.
- Peeters, Chris, *De hogeschoolmediatheek: klaar voor de kennismaatschappij?*, in: *Openbaar*, 31 (2001) 3; p. 151-153.
- Pletincx, Vera, *De uitbouw van integrale kwaliteitszorg in de Arteveldehogeschool*. – Gent: Arteveldehogeschool, [s.a.]. – 4 p. – Intern document.
- Roose, Henk en Waeye, Hans, *Publiek belicht: handboek publieksonderzoek voor culturele instellingen*. – Antwerpen: De Boeck, 2004. – 159 p. – ISBN 90-455-1355-2.
- Sels, Hilde, *Op zoek naar een kwaliteitssysteem: TRIS voor diensten, toegepast in de bibliotheek*, in: *Bibliotheek- & archiefgids*, 78 (2002) 1, p. 15-19.
- Van Baarle, Bram en Hillen, May, *Onthaalbrochure nieuwe medewerkers 2004-2005*. – Gent: Arteveldehogeschool, 2004. – 44 p. – Intern document.
- Van Schoors, Elke, Pletincx, Vera, Ratiou, Isabelle en Spittaels, Olaf, *Gebruikersonderzoek mediatheken*. – Gent: Arteveldehogeschool, 2004. – 147 p. + bijlagen
- Van Schoors, Elke, *Kwaliteit in de mediatheken van de Arteveldehogeschool: een gebruikersonderzoek*. – Gent: Graduaat in het Bibliotheekwezen en de Documentaire Informatiekunde, 2005. – 48 p. – Eindwerk bibliotheekopleiding Gent.
- Garré, P., *De invoering van een ISO 9001 kwaliteitssysteem in het hoger onderwijs: de EHSAL-case*. – Brussel: EHSAL, 1998. – Illustraties. – (Kwaliteitszorg in het hoger onderwijs ; 7).
- Kells, H.R., Maassen P.A.M. en De Haan J., *Kwaliteitsmanagement in het hoger onderwijs: een handboek voor interne en externe evaluaties in universiteiten en hogescholen*. – Utrecht: Lemma, 1991. – 132 p. – ISBN 90-5189-030-3.
- *Monografie van de HOBU-mediathecaris*. – Antwerpen: VVBAD, [1988]. – 12 p. – Met bibliografie.
- Van den Berghe, W., *ISO 9000 in het onderwijs*. – Brussel: Ehsal 1998. – Illustraties. – (Kwaliteitszorg in het Onderwijs; 6).



De mediatheek Handelswetenschappen en Bedrijfskunde op de campus Savaanstraat. Foto: Anne-Sophie De Lembre.

SAMENVATTING

In 2004 voerde de Arteveldehogeschool een gebruikersonderzoek in haar vijf mediatheken uit. Het doel was de tevredenheid van de mediatheekgebruikers in kaart te brengen en bruikbare verbetervoorstellen te verzamelen. Alle mediatheken leveren vrij positieve resultaten. De algemene waardering voor de mediatheekmedewerkers is opvallend hoog. Negatieve beoordelingen betreffen meer de logistieke diensten. Verder blijken het uitleenreglement en het gebruik van de catalogus minder bekend. Aan dit rapport zijn geen conclusies verbonden. Het wordt aan de mediatheken zelf overgelaten hun resultaten te evalueren en waar mogelijk hun beleid aan te passen. De opleidingen en diensten waarmee de mediatheken werken, moeten bij dit beleid worden betrokken.

ABSTRACT

In 2004, Arteveldehogeschool, a college of higher education, carried out a survey of its five libraries. The purpose was to outline the satisfaction of the library users and to gather useful ideas for improvement. All five libraries get positive results. The general appreciation of library workers is strikingly high. Negative comments concern logistic services. Furthermore, lending regulations and use of catalogue seem insufficiently known. This report does not draw any conclusions. The libraries should evaluate their results and adjust their policy where needed. The department and services the libraries work with, ought to be involved in developing this policy.

WWW.BIBLIOTHEEKVERHUUZING.BE

INTERNE OF EXTERNE VERHUUZING?



de smartcart

ROLDORENT IS GESPECIALISEERD IN DE VERHUUR VAN PROFESSIONEEL VERHUURMATERIAAL AAN BEDRIJVEN, BIBLIOTHEEK-, ARCHIEF- EN DOCUMENTATIECENTRA. VOOR INTERNE EN EXTERNE VERHUUZINGEN HEeft U DE KEUZE UIT EEN RIIM ASSORTIMENT MATERIALEN ZOALS BIJVOORBEELD ROLCONTAINERS, SMARTCART, MEUBELHONDJES, DREMPELPLATEN, ARCHIEFBOXEN EN COMPUTERBOXEN. DE VERHUURMATERIALEN ZIJN ZOWEL GERICHT OP HET TOEGANKELIJK HOUDEN VAN DE TE VERHUUZEN GOEDEREN ALS VOOR HET VEILIG EN EENVOUDIG VERPLAATSEN. VIA ONSE DEPOT IN BRUSSEL EN ONZE TRANSPORTSERVICE KUNT U DE MATERIALEN SNEl EN OP IEDERE LOCATIE AANGELEVERD KRIJGEN. ZO VERLOOPT UW WAARDEVOLLE VERHUUZING VEILIG, SNEl EN PROFESSIONEEL.



de ROLDOR