



De bibliotheek, een huis vol meningen

32 041 bezoekers over 165 bibliotheken

Resultaten van het Vlaams gebruikersonderzoek
Studiedag 21 december 2004

Ignace Glorieux
Maarten Moens
Leen Van Thielen

1. Inhoudstafel

1.	<i>Inhoudstafel</i>	2
2.	<i>Opzet van het onderzoek</i>	3
3.	<i>Deelnemende bibliotheken</i>	3
4.	<i>Methodologie</i>	6
4.1	steekproef.....	6
4.2	Dataverzameling.....	6
4.3	De vragenlijst.....	7
4.4	Respons	7
5.	<i>Rapportering</i>	8
6.	<i>Bibliotheken in clusters</i>	8
6.1	Inleiding	8
6.2	De zes clusters.....	9
6.3	Besluit.....	11
7.	<i>Resultaten gebruikersonderzoek</i>	11
7.1	Inleiding	11
7.2	De bibliotheekgebruiker	12
7.3	Lidmaatschap van de bibliotheek.....	14
7.4	Redenen van bibliotheekgebruik	16
7.5	Bibliotheekbezoek	18
7.6	Materiaalgebruik.....	19
7.7	Hoe kiest men boeken?	20
7.8	Computers in de bibliotheek	21
7.9	Tevredenheid van de gebruiker	22
8.	<i>Wensen van de gebruiker</i>	25
8.1	Gewenste openingstijden	25
8.2	Gewenste diensten	26
9.	<i>Besluit</i>	27
10.	<i>Bibliografie</i>	29

2. Opzet van het onderzoek

Ondanks het feit dat er vrij weinig onderzoek is naar bibliotheekgebruik in Vlaanderen, hebben bibliotheken altijd een bijzondere interesse gehad voor hun klanten. Door de invoering van het beleidsplanningsproces in de sector openbare bibliotheken is de vraag naar gebruikersgegevens enorm toegenomen. Vanuit haar steunpuntfunctie ontwikkelde het VCOB daarom een traject dat de bibliotheken in staat stelde om op vrij eenvoudige wijze, kwalitatieve gebruikersgegevens te verzamelen.

Bij de ontwikkeling van het onderzoekstraject stond de kwaliteit en bruikbaarheid van de resultaten centraal. Bovendien diende het voor de bibliotheken die deelnamen éénvoudig en beheersbaar te blijven. Om dit te realiseren werd de sociologische onderzoeksgroep TOR van de Vrije Universiteit Brussel in het project betrokken. De deelname aan het onderzoekstraject was volledig vrij. Elke bibliotheek uit Vlaanderen kon zich inschrijven en kiezen voor één van de twee opties: een basisonderzoek of een uitgebreid onderzoek. Voor de bibliotheken die intekenden voor een basisonderzoek werden 275 bibgebruikers geselecteerd, voor de bibliotheken die kozen voor een uitgebreid onderzoek werden 850 leners geselecteerd. De steekproefomvang maakt diepgaandere analyses mogelijk.

In het kader van het onderzoek werden er drie sets data verzameld: de antwoorden op een gestandaardiseerde vragenlijst, de uitleengegegevens van de respondenten die een vragenlijst invulden en enkele specifieke kenmerken van de participerende bibliotheken (openingstijden, aanwezigheid pc's, personeel...).

3. Deelnemende bibliotheken

In totaal namen 32.041 bibliotheekgebruikers uit 165 bibliotheken deel aan het onderzoek, waarvan 164 uit Vlaanderen en 1 bibliotheek uit Nederland. Meer dan de helft van de 309 Vlaamse bibliotheken heeft dus deelgenomen aan het onderzoek. De deelnemende bibliotheken zijn zowel qua type als geografisch goed gespreid.

De provincie Antwerpen is het talrijkst vertegenwoordigd, mede doordat de provincie de kosten voor het onderzoek op zich nam. Ook het Brussels Gewest nam de kosten van de deelnemende bibliotheken op zich, twee derde van de Brusselse bibliotheken deden mee aan het onderzoek. De deelname van de bibliotheken die het onderzoek zelf bekostigden is vergelijkbaar voor de overige provincies. Zowel in Limburg, Oost- en West-Vlaanderen als Vlaams Brabant namen ongeveer 4 op 10 bibliotheken deel aan het gebruikersonderzoek.

TABEL 1 : VERDELING VAN DE DEELNEMENDE BIBLIOTHEKEN OVER DE PROVINCIES

	Deelnemende bibliotheken	Bibliotheken per provincie	% deelnemende bibliotheken
Antwerpen	63	69	91.3
Brussels Hoofdstedelijk Gewest	9	12	75.0
Limburg	18	40	45.0
Oost-Vlaanderen	28	64	43.7
Vlaams Brabant	23	60	38.3
West-Vlaanderen	24	64	37.5

Van de deelnemende bibliotheken opteerden er 44 voor een uitgebreid onderzoek(*), de overige 121 bibliotheken kozen voor een basisonderzoek.

Aartselaar*	Brecht	Grimbergen*	Keerbergen
Alken	Bree	Grobbendonk	Kinrooi
Anderlecht	Brussel POB	Haacht	Kluisbergen
Arendonk	Brussel HOB*	Hamme	Koekelare
Assenede	Buggenhout	Hasselt SOB*	Koksijde
Baarle-Hertog	Chaam	Hasselt PBL*	Kontich*
Balen*	De Pinte	Hechtel-Eksel	Kortemark
Beernem	Dendermonde	Heist-op-den-Berg*	Kortenbergh
Beerse	*		Kortrijk
Beersel	Dessel	Herent	Laakdal
Begijnendijk	Destelbergen*	Herentals*	Langemark-Poelkappel
Berlaar	Diksmuide	Herenthout	Lendelede
Beveren *	Edegem*	Herselt	Lennik
Bierbeek	Eeklo*	Hoeselt	Leopoldsburg
Blankenberge	Etterbeek	Hoogstraten*	Leuven*
Bocholt	Evere	Houthulst	Liedekerke
Boechout	Evergem	Izegem*	Lier*
Boom	Gavere	Jette	Lille
Bornem	Geel*	Kalmthout*	Lint*
Borsbeek	Genk*	Kampenhout	Lokeren*
Brakel	Gent*	Kapellen*	Lommel
Brasschaat*	Gistel	Kasterlee	

Lovendegem	Opwijk	Sint-Gillis-Waas	Vosselaar
Lubbeek	Oud-Turnhout	Sint-Laureins	Waregem*
Maarkedal	Oudenaarde*	Sint-Martens-Latem	Westerlo*
Maaseik	Overijse*	Sint-Pieters-Woluwe	Wetteren*
Malle	Overpelt	Sint-Truiden	Wichelen
Mechelen*	Peer	Sint-Amands	Wijnegem
Meerhout	Pepingen	Sint-Genesius-Rode	Willebroek
Meeuwen-Gruitrode	Poperinge	Sint-Katelijne-Waver	Wingene
Menen*	Putte	Stabroek*	Wommelgem
Merchtem	Puurs	Temse	Wuustwezel
Merelbeke*	Ranst	Ternat	Zandhoven
Merksplas	Ravels	Tervuren*	Zedelgem*
Middelkerke	Retie	Tielt	Zele
Mol*	Riemst	Tienen*	Zelzate
Mortsel*	Rijkevorsel	Torhout	Zoersel*
Nazareth	Ronse	Turnhout*	Zonnebeke
Niel	Rotselaar	Veurne	Zwijndrecht
Nijlen	Rumst	Vilvoorde*	
Olen	Schaarbeek	Vorselaar	
Oostkamp	Schilde		
Oostrozebeke	Schoten*		
Opglabbeek	Sint-Agatha-Berchem		

Noten:

- *de gegevens van de Nederlandse bibliotheek werden niet opgenomen voor de berekening van de Vlaamse cijfers*
- *de bibliotheek van Beveren verzamelde ook gegevens van drie filialen*
- *de bibliotheek van Destelbergen verzamelde ook gegevens van één filiaal*
- *de bibliotheek van Stabroek verzamelde ook gegevens van één filiaal*
- *de bibliotheek van Grimbergen verzamelde ook gegevens van één filiaal*

4. Methodologie

4.1 steekproef

Voor het gebruikersonderzoek werden de actieve, volwassen¹ gebruikers ondervraagd. Hiermee bedoelen we personen die een lidkaart hebben van de deelnemende bibliotheek en bovendien tijdens het afgelopen jaar minstens één item leenden in de bibliotheek.

Voor de bibliotheken die intekenden voor een basisonderzoek werden 275 personen ad random geselecteerd uit de actieve, volwassen leners. Voor de bibliotheken die kozen voor een uitgebreid onderzoek werden 850 leners geselecteerd². De steekproefleners werden op volstrekt willekeurige wijze uit het actieve lenersbestand gehaald.

4.2 Dataverzameling

Het waren de deelnemende bibliotheken die de enquête-gegevens verzamelden. Ze kregen van de onderzoeksgroep TOR de lijst van geselecteerde leners toegestuurd. Vervolgens kregen deze in het computersysteem van de bibliotheek een specifieke statuscode. Vanaf 15 januari 2004 tot 5 juli 2004 gaf de computer een boodschap als een lener uit de steekproef zich aanmeldde. In dat geval werd de klant verzocht een enquête ter plaatse of thuis in te vullen en in een urne te deponeren³.

Het registreren van de uitleengegegevens gebeurde quasi automatisch van zodra iemand uit de steekproef zich voor de eerste keer tijdens de onderzoeksperiode aanbood in de bibliotheek. De meeste bibliotheeksystemen konden deze gegevens automatisch laten wegschrijven.

Naast de vragenlijst en de uitleengegegevens werd ook nog specifieke informatie verzameld over de deelnemende bibliotheken. De bibliotheken kregen in de loop van het onderzoek een kleine vragenlijst voorgelegd over openingstijden, aanwezige computers, lidgeld, ed. .

Enkele niet-geautomatiseerde bibliotheken wilden ook deelnemen aan het onderzoek. Omdat uitleengegegevens verzamelen voor hen niet evident is legden zij enkel de vragenlijst voor aan hun leners.

¹ Personen onder de 18 jaar zijn niet ondervraagd omdat hiervoor de toestemming van de ouders vereist is.

² Op vraag van de bibliotheken kon van dit aantal worden afgeweken.

³ Voor vier bibliotheken werd een afwijkende procedure toegelaten, zij werkten met een post-enquête

4.3 De vragenlijst

Ter voorbereiding van het opstellen van de vragenlijsten werden een aantal mensen uit de bibliotheeksector betrokken bij een denksessie over wat er allemaal in de vragenlijst moest worden opgenomen. Met deze informatie gingen de onderzoekers van TOR, in nauwe samenwerking met het VCOB, aan de slag om een voorlopige versie van de vragenlijst samen te stellen. De mensen uit de denksessie konden feedback geven op de voorlopige versie van de vragenlijst en op basis van hun opmerkingen werden een aantal aanpassingen doorgevoerd. De nieuwe versie van de vragenlijst werd in de bibliotheek van Hove getest. Na deze testsessie werd de vragenlijst nogmaals grondig geëvalueerd en op punt gesteld. Deze versie werd op de opleidingsdagen gepresenteerd. Met de opmerkingen van de bibliotheekmedewerkers op de opleidingsdagen werd in de mate van het mogelijke ook nog rekening gehouden.

In totaal werden in de enquête 51 identieke vragen gesteld voor elke deelnemende bibliotheek. Daarnaast werd aan de bibliotheken de mogelijkheid geboden om 10 eigen vragen toe te voegen. 62 bibliotheken vonden dat de standaard vragenlijst volstond en voegden geen vragen toe. De overige 103 bibliotheken voegden één of meerdere vragen toe.

Voor de dataverwerking kregen de bibliotheken twee opties: ofwel gaven ze de antwoorden van de vragenlijsten zelf in op de computer ofwel lieten ze dit doen door een gespecialiseerd bureau. De bibliotheken die kozen om de vragenlijsten zelf in te voeren kregen hiervoor een gebruiksvriendelijk invoerblad in Excel en een handleiding toegestuurd.

4.4 Respons

De steekproefleners kregen in het computersysteem een specifieke statuscode die aangepast werd naargelang hij/zij de vragenlijst reeds gekregen of binnengeleverd had. Die zou moeten toelaten om de non-respons uit te splitsen naar weigeringen, vragenlijsten die niet werden ingeleverd en personen die niet kwamen opdagen tijdens de onderzoeksperiode. Het veranderen van de codes is niet in alle bibliotheken even nauwgezet opgevolgd. Alhoewel we voor elke bibliotheek wel exact kunnen zeggen wat de originele steekproefgrootte is en hoeveel ingevulde vragenlijsten er gerealiseerd zijn, kunnen we de non-respons niet verder uitsplitsen naar "weigeringen", "niet komen opdagen" of "vragenlijsten niet binnengebracht".

We kunnen wel een globale tendens meegeven over de respons. Als we kijken naar de geselecteerde steekproefleners en de uiteindelijk gerealiseerde vragenlijsten, komen we aan een globale respons van ongeveer 45%. Dat de respons niet hoger ligt is echter niet te wijten aan de houding van de bibliotheekbezoekers. Zij waren uiterst bereidwillig om mee te werken aan het onderzoek. Van de personen die werden aangesproken in de bibliotheek werkten ongeveer 80% mee aan het onderzoek. Er zijn echter een heel aantal steekproefleners niet komen opdagen in de onderzoeksperiode. Deze occasionele

bibliotheekgebruikers konden dus niet worden aangesproken om hun medewerking te vragen.

5. Rapportering

Om de tijd tussen het verzamelen van de data en de rapportering zo kort mogelijk te houden is er geopteerd te werken met een rapportering in verschillende fasen. De databank waarin de antwoorden van alle vragenlijsten werden verwerkt stond op punt in oktober. Eind december krijgen alle 165 deelnemende bibliotheken op basis van deze enquête-gegevens een eerste geïndividualiseerd rapport met een overzicht van wie gebruik maakt van hun bibliotheek, hoe men gebruik maakt van de bibliotheek en de tevredenheid van hun gebruikers. De uitleengegevens van de respondenten zullen de kern uitmaken van de tweede rapportering. De combinatie van informatie uit de vragenlijst met de uitleengegevens moet meer informatie opleveren over het leengedrag van de bibliotheekgebruikers. De focus zal hierbij onder meer liggen op het onderscheiden van uitleenprofielen. Deze analyses zullen net als in de eerste fase gebeuren op het niveau van de deelnemende bibliotheken. Tenslotte voorzien we een uitgebreid Vlaams rapport waarin alle verzamelde data geïntegreerd en gecombineerd worden en diepere verklarende analyses mogelijk zijn.

De resultaten die in deze paper worden gepresenteerd zijn een overzicht van de belangrijkste resultaten die in de eerste fase van het onderzoek aan bod komen. Het gaat hierbij om beschrijvende resultaten op Vlaams niveau die gebruikt kunnen worden als achtergrondinformatie voor het duiden van de resultaten van elke deelnemende bibliotheek. Verklarende analyses op Vlaams niveau worden in een latere fase uitgevoerd.

6. Bibliotheken in clusters

6.1 Inleiding

Om de waarde van cijfers juist in te schatten is het zinvol dat we deze cijfers kunnen vergelijken met andere - vergelijkbare - gegevens. Als we bijvoorbeeld in een bepaalde bibliotheek zien dat 60% van de gebruikers tevreden is met de openingstijden weten we pas of dit weinig of veel is als we ze vergelijken met de resultaten op een geaggregeerd niveau.

In het individuele rapport van de bibliotheek vergelijken we hun resultaten enerzijds met de globale Vlaamse resultaten en anderzijds met de resultaten van een cluster van vergelijkbare bibliotheken. Voor een kleine bibliotheek is het al boeiend om zich te meten met Vlaanderen, maar het is nog interessanter als die bibliotheek zich kan vergelijken met andere kleine bibliotheken. Om tot die clusters te komen werd er een zogenaamde clusteranalyse uitgevoerd met behulp van een statistisch programma (Latent Gold). Hierbij worden een aantal variabelen onderworpen aan een reeks van statistische bewerkingen, zodat er

onderscheiden relatief homogene groepen ontstaan. Welke groepen of clusters er uit zulke analyse komen hangt in grote mate af van de indicatoren die men bij de analyse betreft.

Wij hebben gekozen voor indicatoren die iets meer zeggen over het aanbod van de bibliotheken. Deze keuze werd ingegeven door de idee dat dit een relatief objectieve vergelijkingsbasis is. De individuele bibliotheek kan zich op deze wijze immers vergelijken met bibliotheken die min of meer hetzelfde aanbieden, met ongeveer evenveel personeelsleden. Eventuele grote verschillen tussen de eigen score en die van de cluster kunnen in dat geval niet herleid worden door een verschil in aanbod.

Op basis van de BIOS 2002 gegevens werden in dit onderzoek volgende indicatoren gebruikt om de clusteranalyse uit te voeren: aantal voltijds tewerkgestelde bibliotheekmedewerkers (in Voltijds equivalenten VTE); aantal cd-rom's; aantal cd's; aantal dvd's en video's; aantal jeugdboeken; aantal fictieboeken volwassenen; aantal non-fictieboeken volwassenen.

Dit resulteerde in zes clusters van bibliotheken die we op basis van hun aanbod met elkaar kunnen vergelijken. Met deze typologie proberen we een complex geheel van bibliotheken die allemaal uniek zijn in hun aanbod op basis van indicatoren op te delen in een beperkt aantal groepen. Dit heeft zowel zijn voor- als nadelen. Door te clusteren kan je in één getal iets zeggen over een grote groep, tezelfdertijd gaan er individuele nuances verloren. Bij het vergelijken met clusters moet men daar steeds rekening mee houden.

6.2 De zes clusters

6.2.1 Cluster I

De bibliotheken in deze cluster beschikken over weinig audio visuele materialen (AVM). Gemiddeld bezitten ze 20 muziekcd's, 114 cd-rom's en 66 dvd's of video's. De collectie boeken is eveneens beperkt. Deze bibliotheken hebben gemiddeld ongeveer 11.564 jeugdboeken, 9.485 volwassen fictieboeken en 7.128 non-fictie boeken voor volwassenen. Gemiddeld werken er 2,9 personeelsleden (VTE). Het gaat hier dus om kleinere bibliotheken met weinig personeelsleden.

6.2.2 Cluster II

De bibliotheken in deze cluster bezitten aanzienlijk meer muziek-cd's (3.143) en cd-rom's (498) dan de bibliotheken uit de vorige cluster, maar beschikken eveneens over weinig dvd's en video's (60). Qua boekenaanbod bezitten ze ongeveer dubbel zoveel jeugdboeken (22.914), fictieboeken voor volwassenen (18.658) en non-fictieboeken voor volwassenen (15.776) dan de bibliotheken uit cluster I. In deze bibliotheken zijn gemiddeld 6,2 personen (VTE) tewerkgesteld.

6.2.3 Cluster III

De bibliotheken in deze cluster beschikken gemiddeld over 4.487 muziek-cd's, 426 cd-rom's en 332 video's of dvd's. Hun boekenaanbod bestaat uit gemiddeld 14.617 jeugdboeken, 12.472 boeken met fictie voor volwassenen en 10.722 non-fictie boeken voor volwassenen. Het AVM-aanbod van deze bibliotheken is iets ruimers als dat van de bibliotheken uit cluster II, hun boekenaanbod is echter iets beperkter. Verder beschikken ze over iets minder personeelsleden. Gemiddeld werken er 5 personen (VTE) in deze bibliotheken.

6.2.4 Cluster IV

De bibliotheken uit cluster IV zijn de iets grotere bibliotheken. In deze bibliotheken zijn gemiddeld 10 personen tewerkgesteld (VTE). Voor de liefhebbers van AVM is er een ruime keuze uit muziekcd's (8.597), cd-rom's (800) of dvd's of video's (968). Verder beschikken ze gemiddeld over 26.594 jeugdboeken, 23.776 fictieboeken voor volwassenen en 23.385 non-fictie boeken voor volwassenen.

6.2.5 Cluster V

De bibliotheken in deze cluster kunnen we omschrijven als grote bibliotheken. Ze beschikken zowel over een uitgebreide AVM-collectie als een uitgebreide boekencollectie. Gemiddeld genomen bezitten deze bibliotheken 14.642 muziekcd's, 915 cd-rom's en 1.965 dvd's of video's. Ze beschikken tevens over meer dan 40.000 jeugdboeken (41.607), fictieboeken voor volwassenen (41.767) en fictieboeken voor niet-volwassenen (45.271). Gemiddeld werken er 16 personen in deze bibliotheken (VTE).

6.2.6 Cluster VI

Deze laatste cluster omvat de zeer grote bibliotheken. Hun aanbod is op alle vlakken dubbel zo uitgebreid als de bibliotheken uit de vorige cluster. Gemiddeld beschikken ze over 38.736 muziekcd's, 2.411 cd-rom's en 4.855 dvd's of video's. Ze bezitten eveneens gemiddeld 99.860 jeugdboeken, 100.047 fictieboeken voor volwassenen en 118.188 non-fictieboeken voor volwassenen. Er werken gemiddeld 61 personen in deze bibliotheken (VTE).

TABEL 2: BESCHRIJVING VAN DE DIVERSE CLUSTERS OP BASIS VAN GEMIDDELDEN

Gemiddelden	Cluster I	Cluster II	Cluster III	Cluster IV	Cluster V	Cluster VI
Bezit cd's	20	3143	4487	8597	14642	38736
Bezit cd-rom's	114	498	426	800	915	2411
Bezit dvd's/video's	66	60	332	968	1965	4855
Bezit jeugdboeken	11564	22914	14617	26594	41607	99860
Bezit volwassen fictie	9485	18658	12472	23776	41767	100047
Bezit volwassen non-fictie	7128	15776	10722	23385	45271	118188
Aantal personeelsleden	2,9	6,2	5	10	16,3	61,4

6.3 Besluit

We bakenen dus zes types bibliotheken af, gaande van bibliotheken met een beperkt aanbod en weinig personeelsleden tot bibliotheken met een zeer uitgebreid aanbod en veel personeelsleden. Uit tabel 3 blijkt dat de bibliotheken met een beperkt aanbod zich in kleinere gemeenten situeren en de bibliotheken met een ruimer aanbod in de grotere.

TABEL 3: GEMIDDELD AANTAL INWONERS EN LENERS PER CLUSTER

	Gemiddeld aantal inwoners	Gemiddeld aantal leners
Cluster I	12.082	2.133
Cluster II	18.126	4.499
Cluster III	16.265	3.397
Cluster IV	26.014	6.587
Cluster V	33.360	10.620
Cluster VI	100.095	36.433

7. Resultaten gebruikersonderzoek

7.1 Inleiding

In de individuele rapporten van de deelnemende bibliotheken worden de cijfers van de eigen bibliotheek vergeleken met de cijfers van de cluster waar de bibliotheek toe behoort en met de cijfers voor Vlaanderen. In dit overzicht brengen we de belangrijkste Vlaamse resultaten uit de individuele rapporten. Hierbij vergelijken we telkens de resultaten van Vlaanderen met de cijfers van de zes clustergroepen en waar mogelijk met de Vlaamse bevolking.

7.2 De bibliotheekgebruiker

7.2.1 Geslacht

Een vaststelling die ook in andere onderzoeken (Hinnekind, 1995; Stalpers, 2003; Caen, Roose & Waeghe, 2004; Test-Aankoop, 1998) naar voren komt is dat er veel meer vrouwen dan mannen gebruik maken van de bibliotheek. Van alle Vlaamse bibliotheekgebruikers zijn er 65% vrouwen en 35% mannen. De ongelijke verdeling tussen mannelijke en vrouwelijke bibliotheekbezoekers is meer uitgesproken in de kleine bibliotheken met een beperkt aanbod dan in de bibliotheken met een zeer divers en ruim aanbod.

TABEL 4: VERDELING VAN BIBLIOTHEEKBEZOEKERS NAAR GESLACHT (PERCENTAGE)

	Vlaamse bevolking	Vlaamse Bib.	Cluster I	Cluster II	Cluster III	Cluster IV	Cluster V	Cluster VI
Man	48.8	35.2	28.6	31.5	32.7	37.8	41.0	43.2
Vrouw	51.2	64.8	71.4	68.5	67.3	62.2	59.0	56.8
N (100%)	4.758.125	31.886	5.641	6.582	4.904	7.036	4.751	3052

7.2.2 Leeftijd

Indien we de leeftjidsverdeling van de Vlaamse bibliotheekgebruikers vergelijken met de Vlaamse bevolking dan is de opvallendste vaststelling dat 60-plussers minder de weg naar de bibliotheek vinden. Over heel Vlaanderen tellen we zo'n 28% 60-plussers terwijl dit er slechts 14% zijn in de Vlaamse bibliotheken. Verder is het groter aandeel van 18 tot 29 jarigen in de grootstedelijke bibliotheken van cluster VI opmerkelijk.

TABEL 5: VERDELING VAN BIBLIOTHEEKBEZOEKERS NAAR LEEFTIJD (PERCENTAGE)

	Vlaamse bevolking	Vlaamse Bib.	Cluster I	Cluster II	Cluster III	Cluster IV	Cluster V	Cluster VI
18-29	18.5	21.5	17.1	21.5	21.6	20.8	21.9	29.6
30-44	28.9	36.0	38.4	34.3	37.6	37.3	34.6	31.4
45-59	24.6	29.0	29.8	30.1	27.9	28.6	29.5	27.3
60-plus	28.0	13.6	14.7	14.1	12.9	13.3	13.9	11.7
N (100%)	4.758.125	31.705	5.615	6.559	4.885	6.971	4.730	3.025

7.2.3 Opleidingsniveau

In onderstaande tabel wordt het opleidingsniveau weergegeven van de personen die op het moment van het onderzoek niet meer studeren. Een klassieke

vaststelling die ook door dit onderzoek wordt bevestigd, is dat het bibliotheekpubliek voornamelijk bestaat uit hooggeschoolden. Vergelijken we onze cijfers met die van de Vlaamse bevolking dan zien we een ongelijke verdeling naar onderwijsniveau bij het bibliotheekpubliek. In heel Vlaanderen zijn er, volgens de volkstelling van 2001, ongeveer 26% hooggeschoolden, terwijl er dubbel zoveel hooggeschoolden gebruik maken van de bibliotheek. Deze tendens is zichtbaar in alle types van bibliotheken. Toch merken we dat de grootstedelijke bibliotheken met hun zeer ruim aanbod blijkbaar het minst toegankelijk zijn voor laaggeschoolden. De drempel ligt iets lager in de kleinere gemeentebibliotheek.

TABEL 6: VERDELING VAN BIBLIOTHEEKBEZOEKERS NAAR ONDERWIJSNIVEAU (PERCENTAGE)

	Vlaamse bevolking	Vlaamse Bib.	Cluster I	Cluster II	Cluster III	Cluster IV	Cluster V	Cluster VI
Geen of lager	18.6	4.6	6.0	4.2	5.0	4.4	4.7	2.1
Lager sec.	23.8	12.1	13.8	12.8	11.7	12.1	11.7	9.4
Hoger sec.	31.2	29.8	30.4	29.7	31.7	30.9	30.7	22.3
Hoger onderw.	26.5	53.5	49.7	53.3	51.7	52.6	52.8	66.2
N (100%)	4.264.930	27.188	4.894	5.613	4.174	6.053	4.065	2.467

7.2.4 Statuut

Ongeveer 60% van de bibliotheekbezoekers werkt, 12% studeert nog en 13% is gepensioneerd. Vergelijken we deze cijfers met de Vlaamse bevolking dan zien we dat de werkenden en studenten oververtegenwoordigd zijn in de bibliotheek. Als we de cijfers van de verscheidene clustergroepen vergelijken valt het vooral op dat de grote bibliotheken meer studenten aantrekken. Dit heeft vermoedelijk te maken hebben met het feit dat een aantal studentensteden zoals Leuven, Gent en Mechelen in deze clustergroep zitten.

TABEL 7: VERDELING VAN BIBLIOTHEEKBEZOEKERS NAAR STATUUT (PERCENTAGE)

	Vlaamse bevolking	Vlaamse Bib.	Cluster I	Cluster II	Cluster III	Cluster IV	Cluster V	Cluster VI
Werkend	51.5	59.2	59.3	57.2	60.5	60.3	59.8	58.1
Student	4.2	12.0	9.7	12.0	12.4	11.5	11.6	17.4
Gepensioneerd	25.1	13.5	14.4	13.9	12.7	13.5	14.0	11.8
Andere	19.2	15.2	16.6	16.9	14.4	14.7	14.5	12.7
N (100%)	4.264.930	31.551	5.578	6.513	4.853	6.959	4.698	3.030

7.3 Lidmaatschap van de bibliotheek

7.3.1 Start lidmaatschap

Bijna 60% van de volwassen gebruikers werd voor het eerst lid van een bibliotheek in hun kindertijd. Ongeveer één vijfde werd vervolgens lid tijdens de jeugdijaren en eveneens één vijfde op volwassen leeftijd. Het investeren in kinderen en jeugd werpt dus duidelijk vruchten af.

TABEL 8: START LIDMAATSCHAP (PERCENTAGE)

	Vlaamse Bib.	Cluster I	Cluster II	Cluster III	Cluster IV	Cluster V	Cluster VI
Kindertijd	57.5	55.7	60.0	57.5	57.8	56.3	55.7
Jeugdijaren	20.0	18.8	19.2	20.0	19.5	21.5	22.8
Volwassen leeftijd	22.6	25.5	20.8	22.5	22.7	22.2	21.5
N (100%)	31.789	5.627	6.560	4.883	7.022	4.733	3.044

Vrouwen werden vaker voor het eerst lid vanaf hun kindertijd (60% tegenover 52% van de mannen), mannen zijn dan weer vaker lid geworden op volwassen leeftijd. Hoe jonger de respondenten hoe minder kans dat ze ondertussen afgehaakt zijn. Het is dus logisch dat de jongste leeftijdsgroep vaker lid is vanaf hun kindertijd. Voor de 18 tot 29 jarigen geldt dit voor 81% terwijl slechts 27% van de 60-plussers lid is vanaf de kindertijd. Ook wat betreft het onderwijsniveau zien we grote verschillen, 21% van de personen die geen of lager onderwijs hebben gevolgd is lid vanaf de kindertijd tegenover 65% voor de personen die hogere studies hebben gevolgd. Tenslotte merken we dat personen die van jongsaf gestimuleerd werden om te lezen vaker van kindsaf lid zijn van de bibliotheek.

7.3.2 Ononderbroken lid

Ongeveer 64% van de bezoekers van de bibliotheek is sinds de start van hun lidmaatschap ononderbroken lid geweest van een Openbare Bibliotheek. Hierin merken we weinig of geen verschil tussen de verschillende clustergroepen.

TABEL 9: ONONDERBROKEN LIDMAATSCHAP (PERCENTAGE)

	Vlaamse Bib.	Cluster I	Cluster II	Cluster III	Cluster IV	Cluster V	Cluster VI
Ja	64.4	63.0	63.4	63.4	64.8	67.3	64.6
Nee	35.6	37.0	36.6	36.6	35.2	32.7	35.4
N (100%)	31.765	5.616	6.564	4.882	7.022	4.719	3.041

De 18 tot 29 jarigen hebben het meest kans om ononderbroken lid te zijn van een bibliotheek sinds de start van hun lidmaatschap. We zien echter geen verschil tussen de

andere leeftijdsgroepen. Terwijl we zouden kunnen verwachten dat hoe langer lid hoe meer kans op een onderbreking van het lidmaatschap. Personen met een diploma lager secundair en hoger secundair hebben hun lidmaatschap iets vaker onderbroken (41%) t.o.v. laag- en hogeschoolden (35%). Personen die door hun ouders werden gestimuleerd om te lezen zijn eveneens vaker ononderbroken lid (70% versus 60%).

7.3.3 Lidmaatschap meerdere bibliotheken

Over heel Vlaanderen is 27% lid van meer dan één Openbare Bibliotheek⁴. Dit percentage ligt nog net iets hoger bij de bezoekers van kleine bibliotheken met een beperkt aanbod (cluster I) en bij de grootstedelijke bibliotheken (cluster VI). De bibliotheken van cluster V hebben het trouwste publiek.

TABEL 10: LIDMAATSCHAP MEERDERE BIBLIOTHEKEN (PERCENTAGE)

	Vlaamse Bib.	Cluster I	Cluster II	Cluster III	Cluster IV	Cluster V	Cluster VI
Ja	27.0	29.5	27.3	28.2	25.5	22.6	29.7
Nee	73.0	70.5	72.7	71.8	74.5	77.4	70.3
N (100%)	31.728	5.611	6.557	4.885	6.976	4.731	3.048

Ongeveer 45% van de personen tussen 18 en 29 jaar is lid van meerdere openbare bibliotheken terwijl dit voor de 30 tot 44 jarigen nog maar 23% is en voor de 60-plussers slechts 15%. We merken ook dat het lidmaatschap van meerdere bibliotheken toeneemt naargelang het opleidingsniveau stijgt. Een vrij logische vaststelling is dat studenten vaker lid zijn van meerdere bibliotheken. Verder zien we dat personen die matig of veel tijdsdruk ervaren t.o.v. personen die geen of weinig tijdsdruk ervaren, vaker lid zijn van meerdere bibliotheken. Personen die van jonge leeftijd gestimuleerd werden om te lezen zijn ook vaker lid van meerdere bibliotheken.

7.3.4 Lid bibliotheek eigen gemeente

In tabel 11 wordt weergegeven hoeveel procent van de bibliotheekgebruikers lid is van de bibliotheek van de eigen gemeente. Over heel Vlaanderen is dat ongeveer 83% van de bibliotheekgebruikers. Hinnekint (1995) komt tot een zelfde besluit. Uit zijn onderzoek naar het bibliotheekgebruik in Vlaanderen komt naar voren dat gemiddeld 84% van de bibliotheekgebruikers afkomstig is uit de eigen gemeente. In grotere gemeenten komen de gebruikers vaker uit andere gemeenten dan in kleinere gemeenten. Dit is ook duidelijk merkbaar indien we de gemiddelde voor de verscheidene clustergroepen bekijken. In de bibliotheken uit kleine gemeenten met een beperkt aanbod is 91% van de gebruikers afkomstig uit de eigen gemeente. Voor de grotere bibliotheken uit cluster V is dat nog 79% en bij de grootstedelijke bibliotheken is slechts 68% van de gebruikers afkomstig

⁴ Filialen en/of uitleenposten tellen niet mee als aparte openbare bibliotheek

uit de eigen gemeente. Dit is logisch vermits dat de kleine bibliotheken met een beperkt aanbod weinig aantrekkelijk zijn voor buitenstaanders. Uit ons onderzoek blijkt ook dat het uitgebreid aanbod van bibliotheken, samen met het combineren van bibliotheekbezoek met werk of boodschappen doen, de voornaamste reden zijn om naar een bibliotheek buiten de gemeente te gaan.

TABEL 11: LID BIBLIOTHEEK VAN EIGEN GEMEENTE (PERCENTAGE)

	Vlaamse Bib.	Cluster I	Cluster II	Cluster III	Cluster IV	Cluster V	Cluster VI
Ja	83.7	90.9	88.6	85.8	82.1	79.0	68.3
Nee	16.3	9.1	11.4	14.2	17.9	21.0	31.7
N (100%)	31.657	5.593	6.556	4.862	6.952	4.730	3.045

Van de 18 tot 29 jarigen gaat 19% naar een bibliotheek buiten de eigen gemeente. Dit percentage neemt stelselmatig af naargelang de leeftijd toeneemt. Van de 60-plussers maakt slechts 13% gebruik van een bibliotheek buiten de eigen gemeente. Verder merken we dat studenten en werkenden iets vaker naar een bibliotheek buiten de eigen gemeente gaan. Zij combineren bibliotheekbezoek waarschijnlijk met hun studie of werk in een andere stad. Tenslotte gaan ook hooggeschoolden net iets vaker naar een bib buiten de eigen gemeente.

7.4 Redenen van bibliotheekgebruik

In de vragenlijst werden 11 mogelijke redenen van bibliotheekgebruik opgesomd. De klanten konden antwoorden of ze (bijna) nooit, soms, vaak of (bijna) altijd om die redenen gebruik maken van de bibliotheek. In onderstaande tabel wordt per opgesomde reden het percentage weergegeven van de personen die de bibliotheek vaak of altijd om die reden bezoeken. Hieruit blijkt dat de ontspanningsfunctie centraal staat, 80% van de gebruikers komt naar de bibliotheek om een goed boek, een goede cd of dvd/video te vinden. Verder geeft de helft van de bezoekers aan dat ze van de bib gebruik maken om informatie te vinden over onderwerpen die hen bezig houden. Dat de bibliotheek een belangrijke informatieve functie heeft blijkt ook uit het feit dat 26% er informatie vindt voor hun studie en 22% voor hun werk. De kinderen zijn voor velen (35%) ook een goede reden om van de bibliotheek gebruik te maken. De bibliotheek wordt zelden of nooit gebruikt als ontmoetingsruimte. De cijfers voor de verscheidene clusters liggen in dezelfde lijn. Wel merken we dat de grootstedelijke bibliotheken een ander doelpubliek bereiken. Van deze bibliotheken wordt meer gebruik gemaakt voor de studies en minder omwille van de kinderen. Dit is ook logisch daar de studenten hier oververtegenwoordigd zijn.

TABEL 12: REDENEN VAN BIBLIOTHEEKGEBRUIK (PERCENTAGE VAAK EN ALTIJD)

	Vlaamse Bib.	Cluster I	Cluster II	Cluster III	Cluster IV	Cluster V	Cluster VI
Om er info te vinden over onderwerpen die me bezig houden	53.3	49.1	52.8	49.7	54.7	56.7	59.3
Om er een goed boek, cd, video te vinden	80.8	81.8	79.8	82.4	80.7	79.7	80.7
Om er andere mensen te ontmoeten	1.8	2.5	1.8	1.6	1.6	1.9	1.0
Om er info te vinden die ik nodig heb voor mijn studie	26.6	22.4	25.7	25.2	26.3	28.4	34
Omdat ik in een bibliotheek altijd wel iets kan bijleren	19	18.3	18.2	17.6	18.9	21.1	20.4
Om wat rond te kijken en/of krant of tijdschrift te lezen	11	9.8	10.9	11	11.5	11	11.4
Om er informatie te vinden die ik nodig heb voor mijn werk	22.5	20.8	22.5	22.4	21.6	24.4	24.3
Omdat ik de bibliotheek een aangename omgeving vind	21.2	22.4	20.3	20.8	21.4	20.3	22.3
Omwille van mijn kinderen	35.4	41	35.6	37.8	35.5	31.3	25.9
Om werk te zoeken	1.4	1.3	1.3	1.5	1.2	1.3	1.6
Om te surfen op het internet	3.4	2.8	3.3	3.4	3.4	3.7	4.4

Vrouwen maken vaker dan mannen gebruik van de bibliotheek om er info te vinden voor hun werk. Ze gaan ook vaker naar de bibliotheek omwille van de kinderen. Mannen gaan dan weer vaker dan vrouwen naar de bib om info te vinden over onderwerpen die hen bezig houden, om iets bij te leren en om de krant en/of tijdschriften te lezen. 60-plussers maken vaker gebruik van de bibliotheek om een goed boek te vinden of om andere mensen te ontmoeten. Ze gaan ook vaker naar de bibliotheek omdat ze vinden dat ze daar altijd wel iets kunnen bijleren. Verder maken ze ook meer gebruik van de bibliotheek om wat rond te kijken of een krant te lezen. De jongere generaties maken dan weer vaker gebruik van de bibliotheek voor hun studie, voor hun werk, omwille van de kinderen en om te surfen op het internet.

Kijken we naar het opleidingsniveau, dan zien we dat laaggeschoolden minder vaak naar de bibliotheek komen voor informatie over onderwerpen die hen bezig houden of om info voor hun werk of studie op te zoeken. Ze komen ook minder vaak dan hooggeschoolden naar de bibliotheek omwille van hun kinderen. Ze komen wel iets vaker naar de bibliotheek om andere mensen te ontmoeten. Studenten komen vaak naar de bibliotheek voor hun studie, terwijl de niet-studenten de bib voornamelijk bezoeken om een goed boek, cd of video te vinden. Gepensioneerden bezoeken de bibliotheek vaker omdat ze daar altijd wel

iets kunnen bijleren of om wat rond te kijken. Tenslotte zien we dat personen die vanaf jonge leeftijd werden gestimuleerd om te lezen de bib vaker frequenteren voor info voor hun job of studie.

7.5 Bibliotheekbezoek

7.5.1 Frequentie

Bijna 86% van de Vlaamse gebruikers komt maandelijks of zelfs vaker naar de bibliotheek, een kleine minderheid zelfs wekelijks. Dit hangt uiteraard samen met de uitleentermijn van de materialen. Deze is afhankelijk van de bibliotheek in kwestie maar bedraagt vaak 3 à 4 weken. Ongeveer 13% bezoekt de bibliotheek eerder uitzonderlijk. In het bibliotheekonderzoek van Hinnekint (1995) vinden we een gelijkaardig percentage terug voor de uitzonderlijke bibliotheekgebruikers (12%). Hij telt echter meer frequente bezoekers.

TABEL 13: FREQUENTIE VAN BIBLIOTHEEKBEZOEK (PERCENTAGE)

	Vlaamse Bib.	Cluster I	Cluster II	Cluster III	Cluster IV	Cluster V	Cluster VI
Niet of uitzonderlijk	13.4	11.8	12.9	14.2	12.3	15.4	14.9
Maandelijks of vaker	80.4	83.7	81.7	80.2	81.5	76.5	75.4
Wekelijks of vaker	6.2	4.4	5.3	5.6	6.2	8.0	9.7
N (100%)	31.705	5.615	6.545	4.881	6.988	4.722	3.035

Mannen bezoeken de bibliotheek vaker op wekelijkse basis dan vrouwen (9% versus 5%), vrouwen bezoeken de bib dan weer iets vaker maandelijks of vaker. Opmerkelijk is dat 22% van de 18 tot 29 jarige bibliotheekgebruikers de bibliotheek 'eerder uitzonderlijk' bezoekt. Bij de 30 tot 59 jarigen is dat 11% en bij de 60-plussers 8%. Bij de frequente gebruikers zijn het de 60- plussers die iets vaker wekelijks of vaker naar de bib komen. Personen met netto gezinsinkomen van minder dan 1000 euro bezoeken de bibliotheek vaker op wekelijkse basis (11.5%) dan personen met een hoog netto gezinsinkomen (6,4%).

7.5.2 Duur

De gemiddelde tijd die een klant in de bibliotheek doorbrengt is vrij kort. Ongeveer 75% van de Vlaamse bibliotheekgebruikers is slechts maximum een half uur bezig met het uitkiezen van de nodige materialen. Ongeveer 6% kan zich meer dan een uur bezig houden in de bibliotheek. Er zijn wel opmerkelijke verschillen qua tijd doorgebracht in de bibliotheek tussen de bezoekers van de bibliotheken in de verschillende clusters. Hoe meer aanbod een bibliotheek heeft hoe langer de bezoekers bezig zijn met het uitzoeken van materialen. Terwijl in de bibliotheken van cluster I 35% van de klanten op één kwartier tijd terug

buiten staat is dat voor de bibliotheken van cluster VI slechts 19%. In deze bibliotheken zijn er respectievelijk 4% en 10% van de klanten die meer dan één uur besteden aan het uitkiezen van materialen. Het is evident dat men in een bibliotheek met een zeer ruim en divers aanbod meer tijd nodig heeft om een keuze te maken dan in bibliotheken met een beperkt aanbod.

TABEL 14: DUUR VAN HET LAATSTE BIBLIOTHEEKBEZOEK (PERCENTAGE)

	Vlaamse Bib.	Cluster I	Cluster II	Cluster III	Cluster IV	Cluster V	Cluster VI
Tot 15 min.	27.3	35.2	28.9	29.5	25.0	22.6	19.0
Tussen 15 en 30 min.	47.5	47.5	48.2	49.0	48.2	46.0	44.6
Tussen 30 en 60 min.	19.1	13.7	17.7	16.6	20.6	23.4	25.7
Meer dan 60 min.	6.1	3.7	5.3	4.9	6.3	7.9	10.6
N (100%)	31.425	5.559	6.400	4.857	6.948	4.705	3.037

Mannen nemen gemiddeld iets langer hun tijd om materialen te kiezen dan vrouwen. De 18 tot 29 jarigen brengen samen met de 60-plussers de meeste tijd door in de bibliotheek. De 30 tot 59 jarigen maken iets sneller hun keuze. Dit is in overeenstemming met het feit dat studenten en gepensioneerden meer tijd uittrekken voor een bibliotheekbezoek. Opmerkelijk is verder dat hoe lager het netto gezinsinkomen hoe langer men in de bib vertoeft. Ongeveer 32% van de personen met een netto gezinsinkomen lager dan 1000 euro besteden meer dan 30 minuten aan een bibliotheekbezoek, voor de personen met een inkomen tussen 2000 en 3000 euro is dit 24% en bij de hoogste inkomensgroepen is dit 19%.

7.6 Materiaalgebruik

Boeken zijn veruit het belangrijkste product van de bibliotheek. Bijna alle bezoekers (98%) maken gebruik van de boekencollectie, de muziekcollectie wordt door 42% van de gebruikers geraadpleegd. De overige materialen (strips, kranten, video/dvd en cd-roms) wordt door een klein kwart van de bezoekers gebruikt.

TABEL 15: WELKE MATERIALEN GEBRUIKT MEN (PERCENTAGE DAT GEBRUIK MAAKT VAN)

	Vlaamse Bib.	Cluster I	Cluster II	Cluster III	Cluster IV	Cluster V	Cluster VI
Boeken	98.1	99.3	98.9	98.1	97.6	97.1	97.0
Strips	23.1	24.5	21.1	23.9	21.2	25.9	23.2
Tijdschriften/kranten	22.2	27.6	21.7	22.6	22.9	18.5	17.4
Muziek-cd's	42.4	12.7	30.7	54.3	50.5	58.7	58.5
Video-DVD	24.7	17.0	11.7	20.7	33.9	35.7	34.9
Cd-roms	22.4	17.9	22.1	22.4	24.9	24.2	22.3

7.7 Hoe kiest men boeken?

Bij de Vlaamse bibliotheekgebruikers zijn twee strategieën om boeken te zoeken populair. Enerzijds weet men blijkbaar vaak wat men wil en gaat men rechtstreeks naar het boek van keuze (58%). De meest gebruikte zoekmethode is gewoon tussen de rekken en bakken van de bibliotheek lopen om zo een keuze te maken (67%). De twee minst populaire zoekmethodes zijn boeken zoeken met behulp van het bibliotheekpersoneel (9%) en tussen de net teruggebrachte materialen (10%). Daarnaast maakt ongeveer 38% vaak of altijd gebruik van rekken en standen met nieuwe aanwinsten, themastanden, ...en 32% van de catalogus.

In de kleine bibliotheken met een beperkt aanbod gebruikt slechts 21% de catalogus en zoekt 72% zijn of haar boeken door tussen de rekken te lopen. Verder maakt 12% gebruik van het bibliotheekpersoneel om hun keuze te maken en gebruikt 49% de themastanden. Kijken we naar de bibliotheken met het ruimste aanbod, daar gebruikt 47% de catalogus en maakt 60% zijn keuze door tussen de rekken te lopen. Slechts 7% doet een beroep op het bibliotheekpersoneel en 27% maakt gebruik van themastanden en dergelijke.

TABEL 16: HOE Kiest MEN BOEKEN? (PERCENTAGE VAAK EN ALTIJD)

	Vlaamse Bib.	Cluster I	Cluster II	Cluster III	Cluster IV	Cluster V	Cluster VI
Via catalogus	31.9	21.2	29.4	27.8	33.2	39.6	47.1
Met hulp van bibliotheekpersoneel	9.2	12.2	10.6	9.8	7.9	7.1	6.9
Nieuwe aanwinsten, themastand ...	38	49.1	38.5	40.4	37.9	28.3	27.9
Door rechtstreeks naar keuze te gaan	57.9	55.3	57.2	57.1	57.4	61.1	60.5
Door tussen rekken te lopen	66.9	72.4	68.5	68.8	65.6	62.9	59.4
Tss. teruggebrachte materialen	10.5	9.2	8.9	7.5	11.8	12.8	14.1

Mannen gebruiken slechts één zoekstrategie meer dan vrouwen: de catalogus. De vrouwen maken meer gebruik van alle andere zoekstrategieën. Wat betreft de leeftijd zien we dat jonge mensen (18 tot 29 jaar) vaker zoeken met behulp van de catalogus. De 60-plussers maken dan weer meer gebruik van alle andere zoekmogelijkheden. We zien bvb. dat dubbel zoveel 60-plussers rechtstreeks naar het boek van hun keuze gaan (t.o.v. 18 tot 29 jarigen). Hooggeschoolden gebruiken vaker de catalogus, terwijl laaggeschoolden vaker beroep doen op het bibliotheekpersoneel. Verder zien we dat laaggeschoolden opvallend vaker gewoon tussen de rekken doorlopen om een boek te zoeken.

7.8 Computers in de bibliotheek

Onderstaande tabellen geven enerzijds weer om welke reden men de computer van de bibliotheek gebruikt en anderzijds welke toepassingen gebruikt worden. Weinig respondenten geven aan gebruik te maken van de bibliotheekcomputers. Dit is niet verbazingwekkend als we weten dat 87% van de bibliotheekbezoekers thuis een PC heeft en 76% een internetaansluiting. Het meest worden de bibliotheekcomputers gebruikt voor ontspanning (9%) en voor studie (5%). Slechts 3% maakt gebruik van de PC's voor hun job en 2% om werk mee te zoeken. De PC-infrastructuur van de grote bibliotheken (cluster V & VI) wordt door meer klanten gebruikt dan de computers in de bibliotheken van de andere clusters.

TABEL 17: GEBRUIK VAN COMPUTER IN DE BIBLIOTHEEK (PERCENTAGE JA)

	Vlaamse Bib.	Cluster I	Cluster II	Cluster III	Cluster IV	Cluster V	Cluster VI
Voor job	2.8	2.8	2.5	2.7	2.8	3.3	3.0
Voor studie	5.0	4.4	4.6	4.6	4.9	5.1	7.5
Voor ontspanning	9.3	8.4	8.4	9.0	9.5	10.4	11.0
Voor werk te zoeken	2.1	1.4	2.2	1.9	2.2	2.3	2.8

De bibliotheekcomputers worden weinig gebruikt en vooral ouderen vinden hun weg niet naar de bibliotheekcomputers. Het zijn vooral studenten, werkenden en mensen met een laag inkomen die gebruik maken van de bibliotheekcomputers. Dit laatste is toch wel een belangrijke vaststelling. Mensen met een laag inkomen maken beduidend vaker gebruik van de computers zowel voor hun job, studie, ontspanning als om werk te zoeken. We zien bijvoorbeeld dat ongeveer 17% van de personen met een inkomen kleiner dan 1.000 euro gebruik maakt van de bibliotheekcomputers voor ontspanning, dit geldt slechts voor 5% van de personen met een inkomen boven de 4.000 euro.

We bekijken enkele computertoepassingen die vaak in bibliotheken worden aangeboden. De cijfers geven weer hoeveel procent van de bibliotheekgebruikers vaak of altijd van deze toepassingen gebruik maken. Internet wordt door 3% van de bezoekers vaak gebruikt, e-mail door 2%. Ongeveer 1% van de bezoekers maakt regelmatig gebruik van computertoepassingen zoals Excel en Word of van databanken zoals Mediargus.

TABEL 18: GEBRUIKEN VAN COMPUTERTOEPASSINGEN (PERCENTAGE VAAK EN ALTIJD)

	Vlaamse Bib.	Cluster I	Cluster II	Cluster III	Cluster IV	Cluster V	Cluster VI
Internet raadplegen	3.0	2.3	3.0	2.8	3.3	2.9	3.6
E-mail raadplegen	1.9	1.4	2.0	1.8	2.1	2.1	2.6
Gebruik computertoepassingen	0.8	0.7	0.8	0.8	0.9	1.0	0.9
Databanken raadplegen	1.3	1.1	1.4	1.6	1.2	1.1	1.2

7.9 Tevredenheid van de gebruiker

7.9.1 met de boekencollectie

De bibliotheekgebruikers geven een zeer goede beoordeling aan de diverse aspecten omtrent de boekencollectie. Zeer tevreden is men over het aantal

boeken dat men kan uitlenen (89%), de uitleentermijn (84%) en de vindbaarheid van de boeken (81%). Driekwart van de leners is ook tevreden met de aanwezigheid van de boeken in de rekken (75%). De beschikbaarheid van nieuwe boeken krijgt de minst goede score (59%). We merken enkele verschillen tussen de verschillende clusters. De kleinste bibliotheken scoren op al deze items iets beter. De bibliotheken van cluster V doen het qua beschikbaarheid en vindbaarheid iets minder goed dan het Vlaams gemiddelde. De grootstedelijke bibliotheken scoren op alle items beduidend lager dan het Vlaams gemiddelde.

TABEL 19: BEOORDELING BOEKEN (PERCENTAGE TEVREDEN + ZEER TEVREDEN)

	Vlaamse Bib.	Cluster I	Cluster II	Cluster III	Cluster IV	Cluster V	Cluster VI
Uitleentermijn	84.1	87.3	83.1	83.7	85.5	84.2	78.5
Aanwezigheid in de rekken	74.7	76.3	75.3	75.1	76.2	73.4	68.9
Aantal dat men kan uitlenen	89.2	91.2	89.9	89.2	89.8	86.8	86.6
Beschikbaarheid nieuwe boeken	58.6	63.7	59.6	59.6	60.6	53.7	48.2
Vindbaarheid boeken	81.4	85.1	83	82.5	81.5	77.5	74.6

Indien we enkele achtergrondkenmerken in verband brengen met de tevredenheid dan merken we dat er voor al de aspecten een duidelijk verschil is tussen de oudere en jongere generaties. De percentages van tevredenheid stijgen naargelang de leeftijd toeneemt. Het minst tevreden zijn dus de 18 tot 29 jarigen, het meest tevreden zijn de 60-plussers. De hooggeschoolden zijn over de gehele lijn minder tevreden dan de laaggeschoolden.. Ook personen die veel tijdsdruk ervaren zijn minder tevreden over de vindbaarheid van boeken, het aantal dat ze kunnen uitlenen en de uitleentermijn van boeken.

7.9.2 met de infrastructuur

De Vlaamse bibliotheken zijn blijkbaar zeer toegankelijk en bereikbaar. Meer dan 90% van de respondenten is tevreden over deze aspecten. Over de inrichting van de bibliotheek en de fietsstallingen zijn ongeveer driekwart van de Vlaamse bibliotheekgebruikers tevreden. Verder geeft ongeveer 70% aan tevreden te zijn over de parkeermogelijkheden en de leeszaal. De aan- of afwezigheid van print- en kopieerapparatuur scoort het minst goed, 63% is hierover tevreden of zeer tevreden.

TABEL 20: BEOORDELING INFRASTRUCTUUR (PERCENTAGE TEVREDEN + ZEER TEVREDEN)

	Vlaamse Bib.	Cluster I	Cluster II	Cluster III	Cluster IV	Cluster V	Cluster VI
Toegankelijkheid	92.4	92.4	92.7	94.2	93.3	90.0	90.6
Bereikbaarheid	91.8	93.8	92.7	92.8	92.7	87.8	88.5
Parkeermogelijkheid	70.5	81.8	73.7	71.0	75.3	57.5	57.8
Fietsstallingen	76.4	78.3	76.2	78.7	79.6	71.8	67.8
Leeszaal	70.6	68.2	71.7	72.4	73.4	70.6	63.9
Inrichting	78.1	77.6	78.1	82.2	81.2	73.3	72.1
Print-kopieerapparatuur	63.5	66.2	66.1	66.0	64.7	59.2	53.2

Wat de tevredenheid over de infrastructuur betreft, zien we niet zoveel interessante verschillen naar de achtergrondkenmerken. Over de aanwezigheid van print-kopieerapparatuur, de tevredenheid over de leeszaal en de inrichting van de bib is er een groot meningsverschil tussen de personen van 18 tot 59 jaar en de 60-plussers. De eerste groep is opmerkelijk minder tevreden. Ook de hooggeschoolden zijn minder tevreden over deze aspecten. Verder zien we dat de personen met veel tijdsdruk eveneens minder tevreden zijn over deze aspecten m.b.t. de infrastructuur. Het zijn ook de mensen met weinig tijd en veel stress die duidelijk minder tevreden zijn over de bereikbaarheid en de toegankelijkheid van het gebouw.

7.9.3 met de dienstverlening

De dienstverlening in de Vlaamse bibliotheken is zeer goed. Bijna iedereen is hierover tevreden. Zowel qua bekwaamheid (87%), hulpvaardigheid (89%), beschikbaarheid (86%), vriendelijkheid (88%) en snelheid van de dienstverlening (87%) scoort het bibliotheekpersoneel zeer hoog. De scores in cluster I, II, en III liggen boven het Vlaams gemiddelde. De bibliotheken van cluster V en cluster VI scoren dan weer net iets lager dan het Vlaams gemiddelde.

TABEL 21: BEOORDELING DIENSTVERLENING (PERCENTAGE TEVREDEN + ZEER TEVREDEN)

	Vlaamse Bib.	Cluster I	Cluster II	Cluster III	Cluster IV	Cluster V	Cluster VI
Bekwaamheid	87.6	91.5	89.2	88.6	87.5	85.0	80.1
Hulpvaardigheid	89.6	94.0	91.1	90.5	89.5	86.9	81.0
Beschikbaarheid	86.8	91.7	89.1	88.5	86.6	83.0	75.7
Vriendelijkheid	88.4	93.5	89.9	89.2	88.0	85.6	79.9
Snelheid	87.6	91.0	89.7	88.8	87.1	86.2	78.7

Mannen en vrouwen zijn ongeveer even tevreden over de dienstverlening in de bibliotheek. Bij de 18 tot 29 jarigen zegt 84% tevreden te zijn over de hulpvaardigheid terwijl dit bij de 60-plussers 94% is. Deze verschillen zien we ook terug bij de andere items rond dienstverlening. De ouderen zijn over het algemeen iets tevredener. De laaggeschoolden geven sneller aan zeer tevreden te zijn over de dienstverlening. De hooggeschoolden zijn iets gematigder in hun oordeel en zijn vaker gewoon tevreden. Verder zien we dat de personen die veel tijdsdruk ervaren tegenover de personen die weinig of geen tijdsdruk ervaren, over heel de lijn minder tevreden zijn over de dienstverlening van het personeel.

7.9.4 met de openingstijden

De Vlaamse bibliotheekgebruiker is zeer tevreden over de openingstijden van zijn of haar bibliotheek. Bijna driekwart van de leners is tevreden of zeer tevreden en slechts 12% is niet tevreden over deze openingstijden. We zien weinig verschillen tussen de kleinere bibliotheken met een beperkt aanbod en de grotere bibliotheken met een ruim aanbod.

TABEL 22: BEOORDELING OPENINGSTIJDEN (PERCENTAGE)

	Vlaamse Bib.	Cluster I	Cluster II	Cluster III	Cluster IV	Cluster V	Cluster VI
Helemaal niet tevreden	1.8	2.2	1.7	1.7	1.6	2.2	1.8
Niet tevreden	9.9	9.8	9.6	11.1	9.5	9.8	9.7
Noch tevreden, noch ontevreden	14.6	14.9	14.0	15.2	14.7	14.3	14.6
Tevreden	51.3	50.3	51.4	49.8	52.4	50.9	53.5
Zeer tevreden	22.4	22.8	23.3	22.2	21.8	22.7	20.4
N (100%)	31.157	5.492	6.450	4.780	6.892	4.625	2.998

De jongste leeftijdsgroep, de hooggeschoolden en mensen die veel tijdsdruk ervaren zijn het minst tevreden zijn over de huidige openingstijden van de bibliotheek.

8. Wensen van de gebruiker

8.1 Gewenste openingstijden

We zagen reeds dat de grote meerderheid van de bibliotheekgebruikers tevreden is over de openingstijden van de bibliotheek. De respondenten, die de bib graag willen open zien op andere tijdstippen, kregen de mogelijkheid om hun voorkeur aan te duiden. Zaterdagmiddag en zondagvoormiddag worden het vaakst opgesomd als alternatief gevolgd door een gewone weekdag in de voormiddag en een gewone weekdag 's avonds.

TABEL 23: DE BIBLIOTHEEK ZOU OPEN MOETEN ZIJN OP ... (PERCENTAGE)

	Vlaamse Bib.	Cluster I	Cluster II	Cluster III	Cluster IV	Cluster V	Cluster VI
Weekdag voormiddag	13.0	10.5	12.6	11.2	12.3	17.8	16.5
Woensdagnamiddag	2.3	3.3	2.0	2.2	2.4	1.8	1.9
Weekdag namiddag	6.1	7.7	6.3	8.0	6.2	3.6	3.8
Weekdag 's avonds	13.8	17.6	14.3	13.7	12.7	8.6	16.6
Zaterdagvoormiddag	5.6	10.0	5.7	4.2	3.2	4.5	7.2
Zaterdagnamiddag	28.3	27.0	28.0	28.3	29.8	33.3	18.8
Zondagvoormiddag	21.2	17.5	21.4	24.2	23.7	20.0	18.3
Zondagnamiddag	9.7	6.4	9.6	8.3	9.8	10.4	16.8

8.2 Gewenste diensten

In de vragenlijst werd er zeer kort gepeild naar een aantal diensten die de bibliotheken in de toekomst eventueel zouden kunnen aanbieden. De vraag was tweeledig, eerst werd er gevraagd of men eventueel gebruik zou maken van bepaalde van deze diensten. Het tweede luik omvatte de vraag of men voor deze diensten extra zou willen betalen. In onderstaande tabel worden de antwoorden weergegeven van de personen die van een bepaalde dienst gebruik willen maken en hiervoor extra willen betalen. We merken dat 73% wil betalen voor een dienstverlening aan huis voor ouderen, zieken, Verder zou 60% willen betalen voor een dienstverlening waarbij men elk boek uit elke Vlaamse bibliotheek in de eigen bibliotheek kan lenen en terugbrengen. Ongeveer de helft van de bezoekers die gebruik zouden maken van een lidkaart die overal geldig is en van een dienst waarbij gereserveerde werken buiten de openingsuren kunnen opgehaald worden wil hiervoor ook extra betalen. Iets minder populair zijn de diensten waardoor men boeken volledig thuis kan raadplegen, meer databanken en een gepersonaliseerde nieuwsbrief.

TABEL 24: DIENSTEN WAAR DE BIBLIOTHEEKGEBRUIKER EXTRA VOOR ZOU WILLEN BETALEN

	Vlaamse Bib.	Cluster I	Cluster II	Cluster III	Cluster IV	Cluster V	Cluster VI
Lidkaart voor elke Vlaamse bibliotheek	48.3	50.1	49.7	49.6	47.0	47.2	44.8
Raadplegen boeken,... thuis via PC	42.1	39.5	40.7	40.9	42.4	43.9	46.0
Meer databanken in de bibliotheek	31.4	32.5	31.2	30.5	32.0	31.1	30.6
Gepersonaliseerde nieuwsbrief	29.2	29.7	29.6	28.5	30.0	28.8	27.3
Dienstverlening aan huis voor ouderen, ...	73.2	73.9	71.4	73.5	74.1	73.2	73.4
Gereserveerde werken buiten uren ophalen	52.5	48.9	51.3	55.7	51.7	55.3	52.9
Elk boek kan lenen en terugbrengen in bib	61.6	61.7	60.9	63.2	61.7	61.3	60.8

9. Besluit

De Vlaamse volwassen bibliotheekgebruiker is overwegend vrouwelijk, hoog opgeleid en jonger dan 60 jaar. Vooral de gepensioneerden en lager opgeleiden vinden minder goed hun weg naar de bibliotheek. De overgrote meerderheid van de bibliotheekgebruikers is lid van de bibliotheek in de eigen stad of gemeente. Bibliotheken met een beperkt aanbod hebben minder klanten uit naburige gemeenten dan bibliotheken met een ruim aanbod. Verder is ongeveer één vierde van de bibliotheekgebruikers lid van meerdere bibliotheken. De overgrote meerderheid van de bezoekers maakt meestal gebruik van de bibliotheek om gewoon een goed boek, cd of video/dvd te vinden. We kunnen dus wel stellen dat de ontspanningsfunctie van de bibliotheek centraal staat voor de meeste gebruikers. Verder zien we dat de bibliotheek ook een belangrijke informatieve functie heeft en vaak gebruikt wordt omwille van de kinderen. Weinig volwassen gebruikers komen naar de bibliotheek om andere mensen te ontmoeten.

De meeste bezoekers komen maandelijks of vaker naar de bibliotheek en voor driekwart van de gebruikers duurt een gemiddeld bezoek niet langer dan een half uur. Een opmerkelijke vaststelling is dat ondanks de uitbreiding van het aanbod, boeken nog steeds de belangrijkste publiekstrekker zijn van de bibliotheken. Voor het zoeken van de geschikte boeken is de meest gebruikte methode gewoon grasduinen tussen de rekken en bakken. Vaak weten de gebruikers ook zeer goed wat ze willen en gaan ze rechtstreeks naar het boek van hun keuze. Het minst zoekt men tussen de net teruggebrachte materialen of met de hulp van het bibliotheekpersoneel.

Driekwart van de bibliotheekgebruikers heeft thuis een computer met internetaansluiting. Het is dus niet verwonderlijk dat weinig volwassen bibliotheekbezoekers de computers in de bibliotheek gebruiken. Toch mogen we hieruit niet besluiten dat de computers geen functie hebben. Ze worden immers gebruikt door mensen met een laag inkomen die anders misschien geen toegang hebben tot een computer of tot internet.

De bibliotheekgebruiker is over het algemeen zeer tevreden. Wat betreft de boekencollectie is de overgrote meerderheid tevreden of zeer tevreden over de uitleentermijn, het aantal dat men kan uitlenen, de vindbaarheid van boeken en de aanwezigheid in de rekken. Enkel over de beschikbaarheid van nieuw uitgebrachte boeken is men iets minder tevreden. Ook over de infrastructuur is men, met uitzondering van de print- en kopieerapparatuur, zeer tevreden. Over de dienstverlening valt eveneens weinig op te merken. Meer dan 85 procent van de Vlaamse bibliotheekgebruikers is tevreden over de bekwaamheid, vriendelijkheid, behulpzaamheid en beschikbaarheid van het bibliotheekpersoneel. Met de openingstijden is driekwart van de gebruikers tevreden of zeer tevreden. Zij die graag andere openingstijden willen, pleiten voornamelijk voor een opening op zaterdagmiddag en/of zondagvoormiddag. Maar of de bibliotheek daarop moet ingaan is een andere zaak.

10. Bibliografie

- Caen, Roose & Waeghe (2004), Publieksonderzoek in Vlaams-Brabant: Culturele Centra en Bibliotheken. Universiteit Gent, Working paper series on population & methodology, 73 p.
- Hinnekint (1995), Onderzoek naar het bibliotheekgebruik in Vlaanderen. Brussel, Centrum voor Andragogisch Onderzoek,
- Stalpers (2003), Meer dan de helft van de bezoekers geeft de bibliotheek een 8. Reguliere uitgave van de Vereniging Openbare Bibliotheken, <http://www.debibliotheken.nl/>, 9 p.
- Test-Aankoop (1998), Enquête in openbare bibliotheken. Hip hip hip voor de bib. Test-Aankoop Magazine nr. 415, november 1998, p.19-23.