Vrije Universiteit Brussel

Vakgroep Sociologie, Onderzoeksgroep TOR
Pleinlaan 2, 1050 Brussel
http://www.vub.ac.be/TOR/

De effectiviteit van Vlaamse bibliotheken

Een analyse op basis van het gebruikersonderzoek in 2004

TOR 2006 / 13

Ignace Glorieux

Toon Kuppens

Eindrapport van het onderzoek naar de effectiviteit van de Vlaamse bibliotheken in opdracht van het Ministerie van Cultuur van de Vlaamse Gemeenschap

VRIJE UNIVERSITEIT BRUSSEL • SCIENTIA VINCERE TENEBRAS •

Inhoudsopgave

Inleiding *1*

1 Beschrijving van de Vlaamse bibliotheken *3*

1.1 De collectie **3**

1.2 Leengeld audio-visuele materialen **5**

1.3 Boete en uitleentermijn **6**

1.4 Lidgeld **7**

1.5 Openingsuren **7**

1.6 Computers **9**

1.7 Andere bibliotheekkenmerken **9**

1.8 Een typologie voor Vlaamse bibliotheken **10**

2 Drempels voor bibliotheekbezoek *13*

2.1 Laagopgeleiden in de bibliotheek **16**

2.2 Mannen in de bibliotheek **22**

2.3 Ouderen in de bibliotheek **29**

2.4 Het algemeen bereik van de bibliotheek **34**

2.5 Besluit **41**

3 Tevredenheid *44*

3.1 Vier dimensies in de tevredenheid van bibliotheekgebruikers **44**

3.2 Individuele achtergrondkenmerken en tevredenheid **50**

3.3 Gemeentekenmerken en tevredenheid **52**

3.4 Tevredenheid in de brede bibliotheek **54**

3.5 Welke bibliotheekkenmerken zijn geassocieerd met een hogere of lagere tevredenheid? **56**

3.6 Besluit **59**

4 Algemeen besluit *61*

4.1 De gemeente is belangrijk **62**

4.2 Ook bibliotheken maken het verschil **62**

4.3 Brede bibliotheken, een breed publiek? **64**

4.4 Tevredenheid van de bibliotheekgebruikers **65**

Appendix 1: Hoe de resultaten van de multilevel-analyses interpreteren? *66*

Appendix 2: Bibliotheken in clusters *68*

Appendix 3: Procenten en procentpunten *71*

Literatuur 72

Inleiding

Dit rapport is gebaseerd op de gegevens van het onderzoek naar Vlaamse bibliotheekgebruikers dat in 2004 uitgevoerd werd door de onderzoeksgroep TOR van de Vrije Universiteit Brussel in opdracht van het Vlaams Centrum voor Openbare Bibliotheken (VCOB). Dit gebruikersonderzoek leidde eerder al tot publicaties die de leners en de uitleningen onder de loep namen (zie Glorieux, Van Thielen et al. 2005; Glorieux, Vandebroeck et al. 2005). Hier focussen we op het bibliotheekniveau. We zoeken factoren die samengaan met het succes of de effectiviteit van de bibliotheken, en doen vanuit die kennis aanbevelingen voor het bibliotheekbeleid.

De hoofdopgave van het gebruikersonderzoek was een zo volledig mogelijke schets maken van de actieve bezoekers van Vlaamse en Brusselse openbare bibliotheken. In eerste instantie kregen alle deelnemende bibliotheken een individuele profielschets van de bezoekers van hun bibliotheek (Van Thielen, Glorieux et al. 2004). Via een beschrijving van de sociale en culturele achtergrond van de bezoekers, de manier waarop ze gebruik maken van de bibliotheek en hoe ze de werking van hun bibliotheek evalueren, kregen de deelnemende bibliotheken een eerste zicht op welke personen er bij hen over de bibliotheekvloer komen.

Bibliotheken die voor een uitgebreid onderzoek opteerden, kregen in een tweede fase toegang tot een interactieve webtoepassing (toegankelijk op http://gebruikersonderzoek.vcob.be). Aangezien er bij de bibliotheken die opteerden voor zo'n uitgebreid onderzoek informatie werd verzameld over een groter aantal bezoekers, was het mogelijk om voor hen een nog gedetailleerdere profilering op te stellen. Door bepaalde kenmerken van de bibliotheekgebruikers in verband te brengen met bepaalde aspecten van hun bibliotheekgebruik, werden de analyses voor de bibliotheken die voor een uitgebreid onderzoek opteerden niet enkel beperkt tot het niveau van dé bibliotheekbezoeker, maar konden we tevens analyses uitvoeren voor verschillende subpopulaties (bv. naar geslacht, leeftijd, opleidingsniveau, …). De klemtoon lag in deze eerste twee fases van het onderzoek dus voornamelijk op het 'wie?' van het bibliotheekgebruik.

In de derde fase van rapportering verschoof de aandacht eerder naar het 'wat?' van het Vlaamse bibliotheekgebruik. Het uitleengedrag van individuen werd geanalyseerd en in verband gebracht met andere kenmerken van de leners (Glorieux, Vandebroeck et al. 2005). Dankzij de opzet van het onderzoek konden hiervoor unieke gegevens gebruikt worden. Er werd immers niet alleen een enquête afgenomen van meer dan 32.041 gebruikers, maar van deze mensen werd eveneens het effectieve uitleengedrag gedurende zes maanden bijgehouden. Op die manier werden er in totaal 442.201 individuele uitleenrecords verzameld gaande van romans, stripverhalen en historische naslagwerken tot cd's. De mogelijkheid om deze uitleenrecords te koppelen aan de achtergrondgegevens van de

bibliotheekbezoekers was een primeur binnen sociaal-wetenschappelijk bibliotheekonderzoek.

Na de gebruiker en de uitleningen spitsen we ons nu toe op het bibliotheekniveau. We hebben immers ook een waaier van informatie over de bibliotheken die aan het gebruikersonderzoek deelgenomen hebben. Naast de officiële BIOS-gegevens over de collectie van de bibliotheken en de geaggregeerde kenmerken van de bibliotheekgebruikers, is er ook nog veel informatie over de bibliotheken afkomstig van een enquête die vlak na het gebruikersonderzoek door de bibliothecarissen werd ingevuld. Door informatie over de bibliotheken te koppelen aan informatie over de leners en hun uitleengedrag, gaan we op zoek naar verbanden tussen het 'gedrag' van de bibliotheek en de kenmerken van de bezoekers. Dat is een zeer relevante oefening, zowel wetenschappelijk als voor de beleidsvorming. Doordat we zowel informatie hebben over de gebruikers als over de bibliotheken, kunnen we nagaan hoe deze niveaus met elkaar interageren. De grote schaal van het onderzoek en de verschillende informatiebronnen waarop we ons kunnen baseren, vormen samen een unieke set van gegevens. Kenmerken van het bibliotheekbeleid kunnen rechtstreeks in verband gebracht worden met de kenmerken van de individuele gebruikers. In het geval van de Vlaamse bibliotheken is een dergelijke analyse nog niet eerder mogelijk geweest. Ze kan dan ook aanleiding geven tot een fundamentele discussie over de rol van de bibliotheek en de manier waarop de bibliotheek haar doelen bereikt.

De hoofddoelstelling van het onderzoek dat hier gerapporteerd wordt, is een analyse van de effectiviteit van de Vlaamse bibliotheken. Effectiviteit is een term die aangeeft in welke mate een organisatie haar doel bereikt. In samenspraak met de stuurgroep van het onderzoek, werden hier twee belangrijke doelen geselecteerd voor analyse: de mate waarin de bibliotheek bezoekers uit alle soorten bevolkingsgroepen aantrekt, en de tevredenheid van de bestaande bibliotheekgebruikers over verschillende aspecten van de dienstverlening in hun bibliotheek. Op basis van de gegevens van het gebruikersonderzoek gaan we na welke bibliotheekkenmerken samengaan met een lage drempel (meer specifiek voor laagopgeleiden, voor mannen , en voor zestig-plussers) en met een hoge tevredenheid. Als deze analyse duidelijke resultaten oplevert, kunnen we van daaruit aanbevelingen doen om alle bibliotheken 'effectiever' te maken.

Dit rapport bestaat uit drie delen. In hoofdstuk 1 beschrijven we het Vlaamse bibliotheeklandschap aan de hand van een groot aantal bibliotheekkenmerken van de bibliotheken die deelnamen aan het gebruikersonderzoek in 2004. Hoofdstuk 2 onderzoekt wat bibliotheken kunnen doen aan de ondervertegenwoordiging van drie specifieke bevolkingsgroepen (laagopgeleiden, mannen, en ouderen) bij de gebruikers, en hoe ze in het algemeen meer mensen kunnen aantrekken. In hoofdstuk 3 tenslotte, bekijken we hoe de tevredenheid van de bibliotheekgebruikers kan verbeterd worden.

1 Beschrijving van de Vlaamse bibliotheken

Vooraleer we kijken naar de relatie tussen bibliotheekkenmerken enerzijds en tevredenheid en laagdrempeligheid anderzijds, is het nuttig om de bibliotheekkenmerken in detail te bespreken. Dat is niet alleen belangrijk om de verdere analyses juist te kunnen interpreteren, maar het geeft ook een overzicht van hoe de Vlaamse bibliotheken eruit zien en welke diensten ze aanbieden.

De gegevens over de bibliotheekkenmerken zijn van verschillende bronnen afkomstig. Voor de collectie baseren we ons op de BIOS-gegevens van begin 2004 (het moment dat het gebruikersonderzoek van start ging). De meeste andere bibliotheekkenmerken zijn afkomstig van een enquête bij bibliothecarissen. Op het einde van het gebruikersonderzoek in Vlaamse bibliotheken in 2004 (Glorieux, Van Thielen et al. 2005) werd aan alle deelnemende bibliotheken een vragenlijst voorgelegd over de bibliotheek. Daarin werd onder andere gepeild naar de openingsuren, uitleentermijn en leengeld voor verschillende materialen, lidgeld, en de aanwezigheid van een aantal faciliteiten. Tenslotte leverde het VCOB de informatie over het aantal publieke PC's in bibliotheken.

Er namen 165 bibliotheken deel aan het gebruikersonderzoek. Van vijf bibliotheken worden de bibliotheekkenmerken hier niet besproken. Voor de bibliotheek van Chaam (Nederland) zijn de gegevens niet vergelijkbaar met die van de Vlaamse bibliotheken. Van twee bibliotheken hebben we de antwoorden op de enquête niet. Voorts zijn de collecties van de Provinciale Bibliotheek Limburg en de Plaatselijke Openbare Bibliotheek Hasselt in 2002 samengevoegd en bestaan er geen BIOS-gegevens meer voor de bibliotheken apart. We hebben dus geen betrouwbare informatie over de collectie van deze twee bibliotheken in het begin van 2004. De overblijvende 160 bibliotheken worden hieronder besproken.

1.1 De collectie

De gegevens over de collectie van de bibliotheken zijn gebaseerd op de BIOS-gegevens voor begin 2004, dat is dus bij de start van het gebruikersonderzoek. Tabel 1 geeft voor de belangrijkste types materialen weer hoe groot hun aandeel in de totale collectie van de bibliotheken is. We concentreren ons vooral op de bibliotheken die deelnamen aan het gebruikersonderzoek, maar ter vergelijking geven we ook het gemiddelde voor alle Vlaamse bibliotheken. Het percentage fictie- en non-fictiewerken verschilt minder tussen de bibliotheken dan het percentage jeugdboeken en het percentage audio-visuele materialen. Vooral voor de audio-visuele materialen zijn er sterke verschillen tussen de bibliotheken.

TABEL 1: DE COLLECTIE VAN DE VLAAMSE BIBLIOTHEKEN EN VAN DE BIBLIOTHEKEN IN HET GEBRUIKERSONDERZOEK

	Gemiddelde Vlaamse bibliotheken	Gemiddelde bibliotheken gebruikers-onderzoek	Standaard-afwijking (gebruikers-onderzoek)	Minimum (gebruikers-onderzoek)	Maximum (gebruikers-onderzoek)
Percentage muziek-cd's	5,81	6,69	5,80	0,00	27,99
Percentage cd-roms	0,81	0,87	0,64	0,00	3,49
Percentage video	0,50	0,54	0,87	0,00	5,45
Percentage dvd's	0,24	0,32	0,39	0,00	1,97
Percentage jeugdboeken	34,07	33,71	7,64	14,37	55,20
Percentage fictie	29,03	28,48	4,43	17,00	42,71
Percentage non-fictie	25,38	25,15	4,75	12,98	40,24
Percentage andere	4,18	4,25	3,20	0,38	22,91
Totaal	100%	100%			
Percentage AVM	7,35	8,40	6,30	0,00	28,90
Aantal fictie versus non-fictiewerken	1,19	1,18	0,30	0,50	2,12

Bron: BIOS 2004

De vergelijking met de cijfers voor alle Vlaamse bibliotheken leert ons dat de bibliotheken die deelgenomen hebben aan het gebruikersonderzoek relatief iets meer audio-visuele materialen (AVM) hebben dan de andere bibliotheken. Dat wordt nog duidelijker wanneer we kijken naar het percentage bibliotheken dat geen AVM heeft. Zo heeft één vierde van de bibliotheken in het gebruikersonderzoek geen enkele muziek-cd, terwijl dit voor alle Vlaamse bibliotheken samen voor 30 procent geldt (zie Tabel 2). De bibliotheken uit het gebruikersonderzoek zijn niet groter of kleiner dan de andere Vlaamse bibliotheken. Het gemiddeld aantal items in de collectie is respectievelijk 80105 en 81895, maar dit verschil is niet significant (t_{301} = 0,13; p = 0,90). De verschillen tussen de bibliotheken die deelgenomen hebben aan het gebruikersonderzoek en de andere Vlaamse bibliotheken zijn niet zo groot, maar ze wijzen er wel op dat de bibliotheken in het gebruikersonderzoek niet helemaal representatief zijn voor alle Vlaamse bibliotheken.

TABEL 2: HET PERCENTAGE BIBLIOTHEKEN DAT GEEN AUDIO-VISUELE MEDIA IN HAAR COLLECTIE HEEFT

	Bibliotheken in gebruikersonderzoek	Alle Vlaamse bibliotheken
Geen muziek-cd's	24,4	30,0
Geen cd-roms	7,5	12,9
Geen video's	38,8	40,3
Geen dvd's	40,6	50,2
Geen audio-visuele media	3,8	7,9

Bron: BIOS 2004

1.2 Leengeld audio-visuele materialen

Voor boeken moet in geen enkele bibliotheek leengeld betaald worden, maar voor AVM is dat vaak wel het geval. Wat het leengeld voor muziek-cd's betreft, delen we de bibliotheken in vier categorieën in. De eerste categorie wordt gevormd door bibliotheken die geen muziek-cd's hebben (en waar het leengeld dus irrelevant is). Sommige bibliotheken die volgens de BIOS-gegevens wel muziek-cd's hebben, geven in de enquête aan dat er geen muziek-cd's ter beschikking van de bezoekers staan. Hier werd het antwoord van de bibliothecaris overgenomen, deze bibliotheken komen dus in de eerste categorie terecht (dat verklaart het verschil met Tabel 2). Tot de tweede categorie behoren de bibliotheken die wel muziek-cd's hebben, maar er geen leengeld voor vragen. De derde categorie bibliotheken vraagt tot 40 eurocent leengeld per muziek-cd en de laatste categorie vraagt meer dan 40 eurocent leengeld. De verdeling van de bibliotheken over de vier categorieën staat in Tabel 3. Op dezelfde manier werden vier categorieën gecreëerd voor het leengeld voor cd-roms (Tabel 4), videocassettes (Tabel 5), en dvd's (Tabel 6). Zes bibliotheken begonnen tijdens het gebruikersonderzoek met het uitlenen van dvd's. We kijken echter alleen naar de situatie van januari 2004, bij de start van het onderzoek, en deze bibliotheken worden dus bij de bibliotheken zonder dvd's gevoegd.

TABEL 3: BESCHIKBAARHEID EN LEENGELD MUZIEK-CD'S

	Aantal bibliotheken	Percentage
Geen muziek-cd's	49	30,6
Wel muziek-cd's, geen leengeld	15	9,4
Tot 40 eurocent leengeld per muziek-cd	23	14,4
Meer dan 40 eurocent leengeld per muziek-cd	73	45,6
Totaal	160	100,0

Bron: Gebruikersonderzoek en BIOS 2004

TABEL 4: BESCHIKBAARHEID EN LEENGELD CD-ROMS

	Aantal bibliotheken	Percentage
Geen cd-roms	16	10,0
Wel cd-roms, geen leengeld	33	20,6
Tot 1 euro leengeld per cd-rom	51	31,9
Meer dan 1 euro leengeld per cd-rom	60	37,5
Totaal	160	100,0

Bron: Gebruikersonderzoek en BIOS 2004

TABEL 5: BESCHIKBAARHEID EN LEENGELD VIDEOCASSETTES

	Aantal bibliotheken	Percentage
Geen videocassettes	75	46,9
Wel videocassettes, geen leengeld	22	13,8
Tot 1 euro leengeld per videocassette	19	11,9
Meer dan 1 euro leengeld per videocassette	44	27,5
Totaal	160	100,0

Bron: Gebruikersonderzoek 2004

TABEL 6: BESCHIKBAARHIED EN LEENGELD DVD'S

	Aantal bibliotheken	Percentage
Geen dvd's	48	30,0
Wel dvd's, geen leengeld	17	10,6
Tot 1 euro leengeld per dvd	34	21,3
Meer dan 1 euro leengeld per dvd	61	38,1
Totaal	160	100,0

Bron: Gebruikersonderzoek 2004

1.3 Boete en uitleentermijn

Voor het bespreken van de boetes beperken we ons tot de twee meest uitgeleende materialen: boeken en muziek-cd's. De verdeling van de boetes over de bibliotheken in het gebruikersonderzoek staan in Tabel 7 en Tabel 8. Wat betreft de uitleentermijn van boeken maken we een onderscheid tussen bibliotheken waar boeken minstens vier weken uitgeleend mogen worden aan de ene kant, en alle andere bibliotheken aan de andere kant (dat is zonder rekening te houden met eventuele verlengingen).

TABEL 7: BOETE PER BOEK PER WEEK

Boete per boek en per week	Aantal bibliotheken	Percentage
Minder dan 13 eurocent boete	32	20,0
Van 13 tot 23 eurocent boete	43	26,9
Van 23 tot 25 eurocent boete	44	27,5
Vanaf 30 eurocent boete	41	25,6
Totaal	160	100,0

Bron: Gebruikersonderzoek 2004

TABEL 8: BOETE PER MUZIEK-CD PER WEEK

	Aantal bibliotheken	Percentage
Geen muziek-cd's	49	30,6
Boete minder dan 0,50 euro	42	26,3
Boete 0,5 euro	36	22,5
Boete meer dan 0,50 euro	33	20,6
Totaal	160	100,0

Bron: Gebruikersonderzoek 2004

TABEL 9: UITLEENTERMIJN BOEKEN

	Aantal bibliotheken	Percentage
Boeken minder dan vier weken uitlenen	107	66,9
Boeken minstens vier weken uitlenen	53	33,1
Totaal	160	100,0

Bron: Gebruikersonderzoek 2004

1.4 Lidgeld

In bijna één op drie bibliotheken wordt er geen lidgeld gevraagd van de gebruikers (zie Tabel 10). Bibliotheken die veel lidgeld vragen zijn ook meer geneigd om meer leengeld te vragen voor AVM. Toch zijn er hierop ook enkele uitzonderingen. Er zijn acht bibliotheken die over een behoorlijke AVM-collectie beschikken (minstens tien procent AVM), maar toch geen leengeld vragen voor het uitlenen van muziek-cd's, cd-roms, dvd's of video's. Het lidgeld in deze bibliotheken ligt wel hoger (gemiddeld 4,50 euro tegenover gemiddeld 2,40 euro voor alle bibliotheken in het gebruikersonderzoek). Deze acht bibliotheken worden in de volgende hoofdstukken ook apart bekeken en vergeleken met alle andere bibliotheken.

TABEL 10: LIDGELD PER JAAR VOOR VOLWASSENEN

	Aantal bibliotheken	Percentage
Geen lidgeld	48	30,0
Van 1 tot 3 euro lidgeld	71	44,4
Meer dan 3 euro lidgeld	41	25,6
Totaal	160	100,0

Bron: Gebruikersonderzoek 2004

1.5 Openingsuren

De bibliotheken uit het gebruikersonderzoek zijn tijdens een normale week gemiddeld 25 uren open (Tabel 11). De helft van de bibliotheken is minder dan 22 uren open, en één op vier is meer dan 30 uren per week open. De bibliotheken moesten in de bibliotheekenquête ook aangeven welke

voormiddagen, namiddagen, en avonden dat ze open zijn. Wat de avonden betreft, bleken de bibliotheken nogal verschillende criteria te hanteren over wat als avond beschouwd kan worden. Voor 80 procent van de bibliotheken controleerden we de openingsuren op de bibliotheekwebsite en telden we het aantal avonden dat de bibliotheek minstens tot 19u open is. Bij twijfel of als de openingsuren gewijzigd werden sinds 2004, werd de bibliotheek gecontacteerd om uitsluitsel te geven. Het aantal avonden dat de bibliotheken open zijn, staat in Tabel 12. Het aantal voormiddagen staat in Tabel 13 en de openingsuren tijdens het weekend in Tabel 14.

TABEL 11: AANTAL OPENINGSUREN TIJDENS EEN NORMALE WEEK

	Mediaan	Gemiddelde	Standaard-afwijking	Minimum	Maximum
Aantal uren open tijdens normale week	21,8	25,2	9,0	10,0	53,5

Bron: Gebruikersonderzoek 2004 en bibliotheekwebsites

TABEL 12: AANTAL AVONDEN TIJDENS DE WEEK DAT DE BIBLIOTHEEK MINSTENS TOT 19U OPEN IS

	Aantal bibliotheken	Percentage
Eén weekavond open	8	5,0
Twee weekavonden open	42	26,3
Drie weekavonden open	52	32,5
Vier weekavonden open	36	22,5
Vijf weekavonden open	22	13,8
Totaal	160	100,0

Bron: Gebruikersonderzoek 2004 en bibliotheekwebsites

TABEL 13: AANTAL VOORMIDDAGEN TIJDENS DE WEEK DAT DE BIBLIOTHEEK OPEN IS

	Aantal bibliotheken	Percentage
Geen enkele voormiddag open	54	33,8
Eén voormiddag open	63	39,4
Twee voormiddagen open	18	11,3
Drie voormiddagen open	7	4,4
Vier voormiddagen open	6	3,8
Vijf voormiddagen open	12	7,5
Totaal	160	100,0

Bron: Gebruikersonderzoek 2004

TABEL 14: AANTAL VOORMIDDAGEN, NAMIDDAGEN, OF AVONDEN OPEN TIJDENS HET WEEKEND

	Aantal bibliotheken	Percentage
Eén voormiddag, namidag, of avond open tijdens weekend	116	72,5
Meer dan één voormiddag, namiddag, of avond open tijdens weekend	44	27,5
Totaal	160	100,0

Bron: Gebruikersonderzoek 2004

1.6 Computers

In de helft van de bibliotheken staan er één of twee PC's met toegang tot het internet ter beschikking van de gebruikers. Nog eens een kwart van de bibliotheken heeft drie tot vijf PC's met een internetaansluiting. Het zijn de tien procent bibliotheken die meer dan tien PC's hebben, die het gemiddelde omhoog halen naar 4,3 (zie Tabel 15). Net zoals voor het aantal AVM zien we in Tabel 15 dat de bibliotheken die deelgenomen hebben aan het gebruikersonderzoek gemiddeld ook iets meer PC's hebben dan de bibliotheken die niet aan het onderzoek deelgenomen hebben.

TABEL 15: AANTAL PUBLIEK TOEGANKELIJKE PC'S IN DE BIBLIOTHEEK

	Gemiddelde Vlaamse bibliotheken	Gemiddelde bibliotheken gebruikers-onderzoek	Standaard-afwijking (gebruikers-onderzoek)	Minimum (gebruikers-onderzoek)	Maximum (gebruikers-onderzoek)
Aantal publieke PC's	7,0	7,3	6,5	1	52
Aantal publieke PC's met toegang tot internet	3,8	4,3	4,6	1	32

Bron: VCOB

1.7 Andere bibliotheekkenmerken

Een doorsnee bibliotheek in het gebruikersonderzoek organiseerde vijf culturele activiteiten in het jaar voorafgaand aan de bevraging; de helft van de bibliotheken organiseerde er vijf of minder (zie Tabel 16). Tien procent van de bibliotheken organiseerde 20 of meer culturele activiteiten, en zij zijn verantwoordelijk voor het hoge gemiddelde van 9,5.

TABEL 16: AANTAL CULTURELE ACTIVITEITEN DAT DE BIBLIOTHEEK HET AFGELOPEN JAAR ORGANISEERDE

	Mediaan	Gemiddelde	Standaard-afwijking	Minimum	Maximum
Aantal culturele activiteiten	5,0	9,5	12,4	0,0	100,0

Bron: Gebruikersonderzoek 2004

Ongeveer de helft van de bibliotheken maakt gebruik van alternatieve plaatsingssystemen voor de materialen (Tabel 17). Dit kan betekenen dat de fictie-collectie niet puur alfabetisch, maar per genre in de rekken staat. In plaats van alle auteurs gewoon alfabetisch te klasseren, worden de thrilers, de romantische literatuur, ... samengezet. Een andere vorm van alternatieve plaatsing is het geïntegreerd samenbrengen van verschillende soorten materialen (boeken, tijdschriften, cd-roms) over één onderwerp.

Iets drinken in de bibliotheek is slechts mogelijk in vijftien procent van de bibliotheken die aan het gebruikersonderzoek deelnamen (Tabel 17). Printen daarentegen is redelijk ingeburgerd en kan in bijna alle bibliotheken (Tabel 17). Meer dan negen op tien bibliotheken heeft ook dagbladen in huis en in meer dan zeven op de tien is er een aparte leeszaal voorzien (Tabel 17).

TABEL 17: DIVERSE BIBLIOTHEEKKENMERKEN

	Ja	Nee	Totaal
Alternatieve plaatsingssystemen	84	76	160
	52,5%	47,5%	100
Men kan iets drinken in de bibliotheek	24	136	160
	15,0%	85,0%	100
Men kan iets printen in de bibliotheek	152	8	160
	95,0%	5,0%	100
Er zijn dagbladen in de bibliotheek	147	13	160
	91,9%	8,1%	100
Er is een aparte leeszaal in de bibliotheek	114	46	160
	71,3%	28,8%	100

Bron: Gebruikersonderzoek 2004

1.8 Een typologie voor Vlaamse bibliotheken

Uit bovenstaand overzicht blijkt dat we over relatief veel informatie over de onderzochte bibliotheken beschikken. Als we al deze kenmerken apart analyseren, krijgen we weliswaar een gedetailleerd beeld van de bibliotheken, maar de grote hoeveelheid informatie kan ook leiden tot een gebrek aan algemeen overzicht in de resultaten. Daarom is het nuttig om na te gaan of verschillende bibliotheekkenmerken systematisch samen voorkomen. Als dat zo is, kunnen we de vele bibliotheekkenmerken reduceren tot een kleiner aantal, zonder dat er echter veel informatie verloren gaat. In statistische taal betekent dat dat we op zoek gaan naar verschillende 'dimensies' of 'factoren' in de bibliotheekkenmerken. We gebruiken hiervoor de techniek 'categorische principale componenten-analyse'. Met behulp van deze statistische techniek proberen we een typologie van bibliotheken op te stellen op basis van een brede waaier aan bibliotheekkenmerken.

Voor de categorische principale componenten-analyse (CATPCA) worden alle hierboven beschreven variabelen gebruikt. Het aantal openingsuren per week, het aantal voormiddagen en avonden dat de bibliotheek open is, en het aantal PC's wordt wel eerst uitgezuiverd voor de grootte van de bibliotheek[1]; het is immers logisch dat grote bibliotheken langer open kunnen zijn en meer PC's hebben. We zijn eerder geïnteresseerd in het relatief aantal PC's of openingsuren, rekening houdend met de grootte van de bibliotheek. Om zo'n uitgezuiverde maat te bekomen doen we een regressie-analyse van grootte op de uit te zuiveren variabele, en we bewaren de ongestandaardiseerde residuelen (restwaarden). De variabelen die we op

[1] Hiervoor wordt het logaritme van de factorschaal 'grootte van de bibliotheek' gebruikt, omdat de grootte sterk scheef verdeeld en er een paar heel grote bibliotheken zijn (uitschieters).

die manier bekomen hangen op geen enkele manier meer samen met de grootte van de bibliotheek.

Uit de resultaten van de CATPCA blijkt dat veel bibliotheekkenmerken niet systematisch met andere bibliotheekkenmerken samen voorkomen; we kunnen ze niet reduceren tot een beperkt aantal dimensies. De meeste bibliotheekkenmerken kunnen we dus niet gebruiken om een eenvoudige typologie van bibliotheken op te stellen. Sommige kenmerken zijn logischerwijs wel met elkaar verbonden. Zo is er een verband tussen het leengeld dat voor de verschillende audio-visuele materialen gevraagd wordt: bibliotheken die veel leengeld vragen voor muziek-cd's, zullen doorgaans ook veel leengeld vragen voor cd-roms en dvd's.

Uiteindelijk komt er uit de CATPCA-analyse maar één belangrijke component naar voren, die vooral te maken heeft met de collectie van de bibliotheek. Deze dimensie groepeert de volgende bibliotheekkenmerken:

- Groot percentage muziek-cd's in de collectie
- Groot percentage video en dvd in de collectie
- Veel non-fictie en weinig fictie in de collectie, en vooral weinig fictie in verhouding tot de non-fictie
- Klein percentage jeugdboeken in de collectie
- Aanwezigheid van dagbladen
- Aanwezigheid van muziek-cd's die voor maximum 40 eurocent kunnen worden uitgeleend

Tabel 18 bevat de componentladingen van de CATPCA-analyse, deze geven aan hoe sterk en in welke richting de variabelen correleren met een bepaalde principale component of dimensie (in dit geval is er maar één dimensie). Componentladingen kunnen alleen maar berekend worden voor numerieke variabelen. Voor de categorische variabelen worden er geen componentladingen, maar categoriekwantificaties berekend. De categoriekwantificaties zeggen ons hoe de verschillende categorieën van een bepaalde variabele samenhangen met de principale component of dimensie. Zo leert Tabel 19 ons dat bibliotheken mét dagbladen niet speciaal scoren op de dimensie, maar dat het de bibliotheken zonder dagbladen zijn die een heel lage score voor de dimensie hebben.

TABEL 18: COMPONENTLADINGEN VOOR DE NUMERIEKE BIBLIOTHEEKKENMERKEN IN DE CATEGORISCHE PRINCIPALE COMPONENTEN-ANALYSE (CATPCA)

Bibliotheekkenmerk	Componentlading
Proportie muziekcds in collectie	0,682
Proportie videocassettes in collectie	0,522
Proportie dvds in collectie	0,578
Proportie fictie in collectie	-0,614
Proportie jeugdboeken in collectie	-0,673
Aantal fictie versus non-fictie	-0,739
Proportie non-fictie in collectie	0,557

Bron: Gebruikersonderzoek 2004 en BIOS

TABEL 19: CATEGORIEKWANTIFICATIES VOOR DE CATEGORISCHE BIBLIOTHEEKKENMERKEN IN DE CATEGORISCHE PRINCIPALE COMPONENTEN-ANALYSE (CATPCA)

		Aantal bibliotheken	Kwantificatie
Dagbladen	Dagbladen	147	0,136
	Geen dagbladen	13	-1,537
Leengeld muziek-cd's	Geen muziek-cds	49	-0,995
	Wel muziek-cds, geen leengeld	15	0,894
	Tot 40 eurocent leengeld per cd	23	0,741
	Meer dan 40 eurocent leengeld per cd	73	0,251

Bron: Gebruikersonderzoek 2004

Op basis van deze bibliotheekkenmerken wordt er per bibliotheek een score berekend op deze dimensie, die in de verdere analyses gebruikt wordt. Bibliotheken die hoog scoren op deze dimensie, noemen we 'brede' bibliotheken. De dimensie 'brede bibliotheek' hangt samen met de grootte van de bibliotheek (r=0,37), maar toch is de dimensie zeker niet louter een afleiding van de grootte van de bibliotheek. De variabelen die gebruikt worden in de CATPCA zijn immers gecontroleerd voor de grootte van de bibliotheek. Dat de gevonden dimensie dan toch nog correleert met de grootte, betekent dat grote bibliotheken niet alleen groter zijn, maar ook een ander soort beleid voeren. Dit soort beleid is niet beperkt tot de grote bibliotheken, maar er zijn relatief gezien wel meer grote bibliotheken die hoog scoren voor 'brede bibliotheek'. Het is belangrijk te begrijpen dat een brede bibliotheek niet zomaar het gevolg is van de grootte van de bibliotheek, maar dat het een type bibliotheekbeleid is dat in alle soorten bibliotheken kan teruggevonden worden.

2 Drempels voor bibliotheekbezoek

In het Vlaamse cultuurbeleid is de participatie van alle bevolkingsgroepen aan cultuur een belangrijk streefdoel. Het verhogen van de culturele competentie en het verlagen van de participatiedrempels zijn twee van de negen strategische doelstellingen van het cultuurbeleid voor de periode 2004-2009 (Anciaux 2004). Volgens de beleidsnota van minister Anciaux geldt dit zeker voor de cultuur die met gemeenschapsgeld ondersteund wordt:

> Toegang tot cultuur is een universeel recht – a fortiori waar het gaat om door de overheid gesubsidieerde cultuur – en elk individu heeft cultureel potentieel. Deze twee uitgangspunten schragen het Vlaamse cultuurbeleid dat zoveel mogelijk drempels die de toegang tot cultuur belemmeren, wil opruimen. (Anciaux 2004: 16)

Ook in een recentere beleidsbrief herhaalde de minister dat cultuurcompetentie en –participatie "tot de belangrijkste aandachtspunten behoren" van zijn beleid (Anciaux 2005). Om dit te bereiken, moeten onder andere financiële, sociale, en culturele drempels overwonnen worden. Voor de implementatie van deze algemene doelstellingen rekent het beleid op sociaal-artistieke initiatieven en op ondersteuning voor mensen die in armoede leven (Anciaux 2004). Voor de bibliotheken in het bijzonder moet er volgens de beleidsnota vooral werk gemaakt worden van de digitale bibliotheek, de bibliotheek als een plaats van ontmoeting en als laagdrempelige informatiebemiddelaar.

Het publiek dat de bibliotheek bezoekt is geen perfecte weerspiegeling van de bevolking. Sommige bevolkingsgroepen zijn ondervertegenwoordigd bij de bibliotheekbezoekers. In een vorig rapport over het gebruikersonderzoek (Glorieux, Van Thielen et al. 2005) werd de ondervertegenwoordiging van bepaalde sociale groepen geanalyseerd en besproken. De belangrijkste ondervertegenwoordigde groepen bleken de laagopgeleiden, de mannen, en de zestig-plussers te zijn. Daarom gaan we in dit rapport dieper in op deze bevolkingsgroepen. Het is nuttig op te merken dat er bij de bibliotheekbezoekers geen ondervertegewoordiging is van mensen met een laag inkomen (Glorieux, Van Thielen et al. 2005: 17), hoewel dit een bevolkingsgroep is die volgens de beleidsnota van de minister extra aandacht verdient (Anciaux 2004). Wat de toegang tot bibliotheken betreft, zou het alvast beter zijn te focussen op mensen die geen hoge opleiding genoten hebben. Dit sluit uiteraard initiatieven die zich toespitsen op het financiële aspect niet uit.

We gaan in dit hoofdstuk na of we een bepaald type bibliotheken kunnen onderscheiden waar wél veel mannen, ouderen, of laagopgeleiden komen. Dat moet leiden tot een degelijke kennis van de factoren die betekenisvol samengaan met een bibliotheekpubliek dat de bevolking weerspiegelt, en ondervertegenwoordiging beperkt. Die kennis kan dan eventueel leiden tot

aanbevelingen voor bibliotheken waar de ondervertegenwoordiging sterker uitgesproken is. Op het einde van dit hoofdstuk bekijken we ook het verband tussen bibliotheekkenmerken en het algemene bereik van de bibliotheek. De vraag is dan niet welk soort bibliotheek een goede vertegenwoordiging van één bepaalde bevolkingsgroep heeft, maar wel of er bibliotheken zijn die relatief veel bezoekers hebben, ongeacht de achtergrond van deze bezoekers.

Wanneer we met statistische analyses op zoek gaan naar de invloed die een bibliotheek mogelijk heeft op de ondervertegenwoordiging van bepaalde sociale groepen, is het belangrijk om de invloed van gemeentekenmerken enerzijds en bibliotheekkenmerken anderzijds van elkaar te onderscheiden. Sommige bibliotheken tellen meer laagopgeleiden onder hun bezoekers dan andere bibliotheken. Daar kan een eenvoudige verklaring voor bestaan, die weinig te maken heeft met de werking van de bibliotheek zelf, maar eerder met de gemeente waarin de bibliotheek gelegen is. Zo zou het bijvoorbeeld niet onlogisch zijn dat er in een gemeente waar weinig laagopgeleiden wonen, ook weinig laagopgeleiden naar de bibliotheek gaan. Het kleiner percentage laagopgeleiden onder de bibliotheekbezoekers kan in dat geval niet op rekening van de bibliotheek geschreven worden, het is gewoon het gevolg van de omgeving waarin de bibliotheek gelegen is. Deze invloeden, waar de bibliotheek op zich niets mee te maken heeft, nemen we in acht door in de analyses steeds te controleren voor zogenaamde **gemeentekenmerken**.

De gegevens voor de gemeentekenmerken zijn afkomstig van het Nationaal Instituut voor de Statistiek:

- Percentage inwoners met een diploma hoger onderwijs (1991)
- Percentage inwoners met minstens diploma secundair onderwijs (1991)
- Gemiddeld inkomen (1998)
- Percentage inwoners zonder klein comfort (1991)
- Percentage inwoners met alleen klein comfort (1991)
- Percentage niet-Belgen (1991)
- Verstedelijking (1991): onderscheid tussen agglomeratie, sterke verstedelijking, matige verstedelijking, zwakke verstedelijking of ruraal. Er zijn aparte classificaties voor morfologische en functionele verstedelijking; beide worden in de analyses gebruikt.

De invloed van deze gemeentekenmerken op het aantal ouderen, mannen, of laagopgeleiden dat de bibliotheek bezoekt, is wel interessant, maar aan gemeentekenmerken kan de bibliotheek niets veranderen. De belangrijkste vraag is dan ook wat een bibliotheek zelf kan doen om de ondervertegenwoordiging van sommige bevolkingsgroepen tegen te gaan. Om dit te weten te komen, onderzoeken we welke eigenschappen van de bibliotheek een invloed hebben op de laagdrempeligheid van de bibliotheek

voor ondervertegenwoordigde bevolkingsgroepen. Deze **bibliotheekkenmerken** zijn afkomstig van de BIOS-gegevens en van de vragenlijst die de bibliotheken na het afronden van het onderzoek moesten invullen; ze werden uitgebreid besproken in het vorige hoofdstuk.

De effecten van gemeentekenmerken en bibliotheekkenmerken op het percentage mannen, laagopgeleiden, of ouderen, worden onderzocht door middel van regressie-analyse. Deze techniek staat toe om de invloed van verschillende variabelen tegelijkertijd na te gaan. Voor elke variabele krijgen we de sterkte van haar onafhankelijke relatie (gecontroleerd voor het effect van de andere variabelen) met de afhankelijke variabele (het percentage mannen, laagopgeleiden, of ouderen). We gaan eerst na welke gemeentekenmerken een invloed hebben, daarna kijken we of de bibliotheekkenmerken nog een bijkomende verklarende kracht hebben (bovenop het effect van de gemeentekenmerken). Door deze manier van werken zijn we zeker dat eventuele effecten van bibliotheekkenmerken niet te wijten zijn aan het differentieel voorkomen van deze bibliotheekkenmerken in gemeenten met bepaalde gemeentekenmerken. Bijvoorbeeld: stel dat er een positief verband is tussen het aantal openingsuren van de bibliotheek en het percentage mannen dat de bibliotheek bezoekt. Het zou kunnen dat dit verband eigenlijk veroorzaakt wordt door het feit dat bibliotheken in grote gemeenten meer open zijn, en dat een ander kenmerk van grote gemeenten de relatie tussen de grootte en het percentage mannen verklaart. Het verband tussen het aantal openingsuren en het aantal mannen dat de bibliotheek bezoekt is in dat geval geen echt verband, maar een schijnverband: het wordt veroorzaakt doordat beide kenmerken samenhangen met de grootte van de gemeente. Door te controleren voor gemeentekenmerken vermijden we dit soort foute interpretaties.

Wegens dezelfde reden moeten we ook steeds controleren voor de grootte van de bibliotheek. We willen immers uitspraken doen over de effecten (van bibliotheekkenmerken) die onafhankelijk zijn van de grootte van de bibliotheek. We berekenen een maat voor de grootte van de bibliotheek op basis van het aantal personeelsleden (voltijdse equivalenten), het aantal leners, het aantal jeugdboeken, het aantal fictieboeken, het aantal non-fictieboeken, en het totaal aantal items in de collectie. Met deze variabelen werd een factor-analyse gedaan; die geeft één sterke factor met eigenwaarde 5,6 en 93% verklaarde variantie (alle zes variabelen hebben een zeer hoge factorlading van minstens 0,92). Dat betekent dat de zes gebruikte variabelen een zeer sterke onderlinge samenhang vertonen. We berekenen de factorscores op basis van de zes variabelen en gebruiken die als maat voor grootte van de bibliotheek. In tegenstelling tot de indeling in clusters (zie appendix 2) is deze maat geen categorische, maar een continue maat voor de grootte van de bibliotheek. Bij clustering is het de bedoeling om de bibliotheken in een beperkt aantal groepen in te delen, maar bij de maat die we hier maken op basis van een factor-analyse, krijgt elke bibliotheek een

eigen score toegewezen op basis van het aantal leners, aantal jeugdboeken, aantal fictiewerken enz.

2.1 Laagopgeleiden in de bibliotheek

Sinds het ontstaan van volksbibliotheken en openbare bibliotheken in de 19e eeuw, waren deze er expliciet op gericht om aan volksontwikkeling te doen. Lezen wordt door de oprichters van bibliotheken gezien als een nuttige tijdsbesteding en de bibliotheek moet de burgers (of specifiek de lagere klassen) informatie leveren om de professionele, sociale, en politieke participatie te bevorderen (De Cock 2000). In Engeland, waar de eerste volksbibliotheken en openbare bibliotheken ontstonden, waren er echter van in het begin problemen met het bereiken van de lagere klassen in de samenleving. Er kwamen al gauw regels voor stilte, orde, en netheid (handen wassen!), die als voorspelbaar gevolg hadden dat een deel van de oorspronkelijke doelgroep het liet afweten (Muddiman 1999). In de Vlaamse beleidsnota cultuur (Anciaux 2004) wordt (zoals eerder al besproken werd) veel aandacht gegeven aan een gelijke participatie van alle bevolkingsgroepen, maar er wordt niet expliciet naar laagopgeleiden verwezen, wel naar mensen die in armoede leven.

De lage participatie van de lagere klassen is een constante in onderzoek naar bibliotheekbezoek (White 1955; Nederlands Centrum voor Marketing Analyses en Sociaal Wetenschappelijk Onderzoek 1975; Hinnekint 1995; Muddiman 1999; Smith 1999; Lievens, Waege et al. 2005). Een Brits evaluatie-onderzoek van de pogingen van bibliotheken om ook mensen uit lagere klassen aan te trekken, kwam tot het besluit dat de inspanningen te versnipperd zijn en niet volgehouden worden, en dat er geen structurele middelen ingezet worden (Muddiman, Durrani et al. 2001). Uit het Vlaams gebruikersonderzoek in 2004 bleek dat laagopgeleiden de meest opvallend ondervertegenwoordigde bevolkingsgroep zijn in de bibliotheek (Glorieux, Van Thielen et al. 2005). In Vlaanderen heeft bijna één op vijf geen diploma of alleen een diploma lager onderwijs, maar bij de bibliotheekbezoekers is dit nog geen vijf procent. En terwijl in Vlaanderen ongeveer één op vier een diploma hoger onderwijs heeft, is dit bij de bibliotheekbezoekers meer dan de helft (zie Tabel 20). Laagopgeleiden lenen meer fictie uit, hoogopgeleiden meer non-fictie en audio-visuele materialen (Glorieux, Vandebroeck et al. 2005).

TABEL 20: OPLEIDINGSNIVEAU BIBLIOTHEEKBEZOEKERS EN BEVOLKING IN PERCENTAGES (OVERGENOMEN UIT GLORIEUX, MOENS ET AL. 2004)

	Vlaanderen 2001	Bibliotheekbezoekers
Geen of lager onderwijs	18,6	4,6
Lager secundair onderwijs	23,8	12,1
Hoger secundair onderwijs	31,2	29,8
Hogeschool of universiteit	26,5	53,5
Totaal	100,0%	100,0% (N = 27188)

Voor onze analyses definiëren we laagopgeleiden als personen die hoogstens een diploma van het secundair onderwijs hebben[2]. Zoals blijkt uit Tabel 20 komt 46,5 procent van de bezoekers van de Vlaamse bibliotheken uit deze groep, terwijl ze 73,5 procent van alle volwassenen in Vlaanderen vertegenwoordigen.

Om een eerste idee te krijgen van de verschillen tussen bibliotheken die veel en bibliotheken die weinig laagopgeleide bezoekers hebben, vergelijken we twee extreme groepen met elkaar. We selecteren de 25 procent bibliotheken die het laagste percentage laagopgeleide bezoekers hebben, en vergelijken deze bibliotheken met de 25 procent bibliotheken die het hoogste percentage laagopgeleide bezoekers hebben. We vergelijken deze twee groepen voor acht algemene gemeente- en bibliotheekkenmerken: het aantal inwoners in de gemeente, het percentage van de inwoners dat ouder is dan 60, het percentage inwoners dat een diploma hoger onderwijs heeft, het gemiddeld inkomen in de gemeente, het aantal voltijdse equivalenten dat in de bibliotheek werkt, het aantal uren dat de bibliotheek gedurende een normale week open is, het percentage audio-visuele materialen in de collectie, en het aantal publiek toegankelijke PC's met een internetaansluiting (zie Tabel 21).

[2] De resultaten en conclusies van deze analyse veranderen nauwelijks wanneer we de laagopgeleiden definiëren als personen met maximum een diploma van het lager secundair onderwijs.

TABEL 21: BESCHRIJVING VAN DE BIBLIOTHEKEN DIE HET MEEST EN HET MINST LAAGOPGELEIDE BEZOEKERS HEBBEN (BEZOEKERS ZONDER DIPLOMA HOGER ONDERWIJS)

	25% bibliotheken met minste laagopgeleiden		25% bibliotheken met meeste laagopgeleiden	
	Gemiddelde	Standaard-afwijking	Gemiddelde	Standaard-afwijking
Aantal inwoners van de gemeente	33712*	44391	13724*	6756
Percentage inwoners ouder dan 60	24,4	2,8	25,0	2,9
Percentage inwoners met diploma hoger onderwijs	18,7*	5,0	10,7*	2,4
Gemiddeld inkomen per persoon in 1000 BFR (1998)	461,8*	68,5	387,3*	48,2
Personeel: voltijdse equivalenten	11,0	17,5	5,5	3,3
Aantal uren open per week	25,8	10,0	22,3	7,3
Percentage AVM in de collectie	8,4	6,6	6,9	6,8
Publiek toegankelijke PC's met internet	4,3	6,2	3,2	3,8

* verschil tussen de groepen is significant ($p < 0,01$)

Bibliotheken met veel laagopgeleide bezoekers liggen doorgaans in kleinere gemeenten met relatief weinig inwoners die een diploma hoger onderwijs behaald hebben, en met een iets lager gemiddeld inkomen (Tabel 21). Deze bibliotheken zijn ook kleiner, minder vaak open, hebben minder audio-visuele materialen en minder PC's, maar de verschillen voor deze kenmerken zijn niet significant (Tabel 21).

Er komen dus meer laagopgeleiden naar de bibliotheek in kleine gemeenten waar weinig mensen met een diploma hoger onderwijs wonen. In de analyse die volgt, gaan we na of we deze verbanden ook terugvinden met een meer geavanceerde statistische techniek (meervoudige regressie-analyse), en testen we ook vele andere gemeente- en bibliotheekkenmerken op hun eventuele relatie met het percentage laagopgeleide bibliotheekbezoekers. Concreet proberen we door middel van regressie-analyse een statistisch model te bouwen dat het percentage laagopgeleiden in de bibliotheek zo goed mogelijk verklaart.

We gaan eerst na of het percentage laagopgeleiden in de bibliotheek voor een deel verklaard kan worden door kenmerken van de gemeente waarin de bibliotheek gelegen is. Er is een sterk verband tussen het percentage bibliotheekbezoekers zonder diploma hoger onderwijs en het percentage inwoners zonder diploma hoger onderwijs in de gemeente ($r = 0,70$). Dat betekent dat het percentage laagopgeleiden onder de bibliotheekbezoekers al voor de helft wordt verklaard door het percentage laagopgeleiden in de gemeente ($R^2 = 0,49$). We zijn eigenlijk alleen geïnteresseerd in de verschillen tussen de bibliotheken voor het percentage laagopgeleiden, nadat het percentage laagopgeleiden in de gemeente in acht genomen wordt. Om hiervoor in de verdere analyses te controleren berekenen we hoeveel meer of minder laagopgeleiden er in een bepaalde bibliotheek over de vloer komen dan we zouden verwachten op basis van het percentage laaopgeleiden in de gemeente. Concreet doen we een regressie-analyse van het percentage laagopgeleiden in de gemeente op het percentage

laagopgeleide bibliotheekbezoekers, en bewaren we de residuelen (restwaarden) van deze analyse. Deze waarden zijn de verschillen in het percentage laagopgeleiden tussen de bibliotheken, uitgezuiverd voor de verschillen in het percentage laagopgeleiden in de gemeente.

In de volgende stap gaan we na of er een verband is tussen deze nieuwe variabele (percentage laagopgeleiden in bibliotheek, uitgezuiverd voor percentage laagopgeleiden in gemeente) en de andere gemeentekenmerken. In gemeenten met meer inwoners blijken er minder laagopgeleide bibliotheekbezoekers te zijn (Tabel 23). En gemeenten met veel woningen zonder klein comfort zien ook beduidend minder laagopgeleiden in de bibliotheek. Dat laatste is waarschijnlijk een effect van armoede, want het hangt niet samen met het aantal laagopgeleiden in de gemeente (ook niet als we de laagstopgeleiden – inwoners zonder diploma – bekijken). Vooral laagopgeleiden wonen in huizen zonder klein comfort, en in gemeenten met veel huizen zonder klein comfort (lees: veel armoede) komen er minder laagopgeleiden naar de bibliotheek. Dit effect suggereert dat laagopgeleiden die met armoede te kampen hebben, nog minder geneigd zijn om de bibliotheek binnen te stappen.

Het percentage laagopgeleiden in de gemeente, het aantal inwoners in de gemeente, en het percentage woningen zonder klein comfort verklaren samen al meer dan zestig procent van de variantie in het percentage laagopgeleide bibliotheekbezoekers. De verschillen tussen bibliotheken in het aantal laagopgeleiden dat ze over de vloer krijgen, worden dus voornamelijk verklaard door kenmerken van de gemeente waarin de bibliotheek gelegen is.

Bibliotheken met een brede collectie trekken niet meer of minder laagopgeleiden aan dan andere bibliotheken. Voor drie bibliotheekkenmerken is er wél een statistisch significant verband met het percentage laagopgeleide bezoekers (na controle voor de gemeentekenmerken). Twee van deze kenmerken hebben te maken met de financiële kant van het bibliotheekgebruik. In bibliotheken waar de gebruikers jaarlijks meer dan drie euro lidgeld moeten betalen, zien we gemiddeld 2,1 procentpunten (zie Appendix 3 voor meer uitleg over de betekenis van procenten en procentpunten) minder laagopgeleiden (bezoekers met een diploma secundair onderwijs of minder) (Tabel 22). Een effect dat hierbij aansluit, is dat in bibliotheken waar men hoge boetes moet betalen voor boeken die te laat teruggebracht worden, er ook minder laagopgeleiden komen. Concreet hebben bibliotheken die meer dan zevenentwintig eurocent boete per boek per week aanrekenen 2,1 procentpunten minder laagopgeleiden onder hun bezoekers dan de andere bibliotheken. Deze twee effecten overlappen enigszins met elkaar aangezien bibliotheken die veel lidgeld vragen ook vaker hoge boetes aanrekenen. Het zijn vooral de bibliotheken die zowel veel lidgeld vragen als hoge boetes aanrekenen, die minder laagopgeleide bezoekers aantrekken. Alleen bibliotheken die deze twee kenmerken combineren, hebben significant

minder laagopgeleiden. Bibliotheken die meer dan drie euro lidgeld per jaar vragen én meer dan 27 eurocent boete per boek per week, hebben gemiddeld 4,4 procentpunten minder laagopgeleiden onder hun bezoekers (zie Tabel 22).

TABEL 22: BIBLIOTHEEKKENMERKEN WAARVOOR EEN RELATIE WERD GEVONDEN MET HET PERCENTAGE LAAGOPGELEIDEN ONDER DE BIBLIOTHEEKBEZOEKERS

Bibliotheekkenmerk	Aantal procentpunten meer laagopgeleiden	Procentpunten indien samen in model
Lidgeld meer dan drie euro per jaar	- 2,1	-
Meer dan 27 eurocent boete per boek per week	- 2,1	-
Meer dan drie euro lidgeld én meer dan 27 eurocent boete per boek per week	- 4,4	- 4,1
Eén procentpunt meer video's in collectie	- 1,5	- 1,4

Tenslotte komen er minder laagopgeleiden in bibliotheken die een uitgebreide videocollectie in huis hebben (het gaat hier over VHS-cassettes). Het is niet gemakkelijk om voor dit verband een verklaring te geven. Het zou kunnen dat bibliotheken die een VHS-collectie opgebouwd hebben, minder aandacht hebben voor de noden van laagopgeleiden, maar deze verklaring is slechts speculatief[3]. De details van het eindmodel van de regressie-analyse ter verklaring van het percentage laagopgeleide bezoekers in de bibliotheek staan in Tabel 23.

Uit deze analyse blijkt dus duidelijk dat het percentage laagopgeleiden sterk beïnvloed wordt door kenmerken van de gemeente waarin de bibliotheek gelegen is. We moeten besluiten dat de bibliotheekkenmerken die in dit onderzoek werden opgenomen maar weinig invloed uitoefenen op het percentage laagopgeleiden dat de bibliotheek bezoekt. De kleine effecten die we vinden, gaan wel in dezelfde richting. De financiële kant van de zaak (lidgeld en boetes) is blijkbaar voor laagopgeleide mensen toch nog een drempel om de bibliotheek binnen te stappen. Deze financiële drempel kan echter ook gewoon wijzen op een lage motivatie om de bibliotheek te bezoeken. Het is immers zo dat mensen met een laag inkomen niet ondervertegenwoordigd zijn bij de bibliotheekbezoerks, wat moeilijk te rijmen valt met het feit dat het financiële de grootste drempel vormt voor laagopgeleiden om naar de bibliotheek te komen. Nog een alternatieve verklaring is dat sommige bibliotheken het lidgeld bewust laag houden, en dat precies deze bibliotheken ook andere initiatieven nemen om meer laagopgeleide bezoekers aan te trekken.

[3] Bovendien is het verband met het percentage video-cassettes afwezig wanneer we de laagopgeleiden definiëren als mensen met maximum een diploma lager secundair onderwijs. Het verband met hoog lidgeld en een hoge boete daarentegen, blijft wel bestaan.

TABEL 23: EINDMODEL VAN DE REGRESSIE-ANALYSE VAN HET PERCENTAGE LAAGOPGELEIDEN IN DE BIBLIOTHEEK (AFHANKELIJKE VARIABELE IS HET PERCENTAGE LAAGOPGELEIDEN UITGEZUIVERD VOOR HET PERCENTAGE LAAGOPGELEIDEN IN DE GEMEENTE)

	Regressie-coëfficiënt	Standaard-fout	Bèta	t-waarde	Significantie
Intercept	19,007	7,668		2,479	0,014
Aantal inwoners gemeente (log)	-6,487	1,763	-0,266	-3,680	0,000
Percentage woningen zonder klein comfort (log)	-9,267	2,034	-0,310	-4,556	0,000
Hoog lidgeld en hoge boete voor boeken	-4,095	1,536	-0,188	-2,665	0,009
Proportie videocassettes in collectie	-140,339	57,833	-0,172	-2,427	0,016

Verklaarde variantie: 27,4%

Om beter te begrijpen waarom sommige bibliotheken meer laagopgeleiden aantrekken dan andere bibliotheken, hebben we om meer uitleg gevraagd aan de dertien bibliotheken met het hoogste percentage laagopgeleide bezoekers (na controle voor het percentage laagopgeleiden in de gemeente en alle variabelen in Tabel 23). Via een e-mail aan de bibliothecarissen legden we uit dat uit onze cijfers bleek dat hun bibliotheek opvallend veel laagopgeleiden wist aan te trekken. We vroegen hen om per e-mail te antwoorden of zij een verklaring hadden voor het hoge percentage laagopgeleiden, en of zij speciale acties voor deze doelgroep hadden gevoerd in het verleden.

Tien van de dertien bibliotheken stuurden ons een e-mail terug. Vijf van de tien bibliotheken konden geen verklaring vinden voor het hoger percentage laagopgeleide bezoekers. De vijf andere bibliotheken konden echter wel relevante en interessante redenen opnoemen voor het groot aantal laagopgeleide bezoekers. Drie van de vijf bibliotheken wezen de vriendelijkheid van het personeel aan als een drempelverlagende factor[4]. Eveneens drie bibliotheken menen dat het organiseren van klasbezoeken aan de bibliotheek op lange termijn kan leiden tot een betere bekendheid van de bibliotheek in alle lagen van de bevolking. Als kinderen via de school vertrouwd raken met de bibliotheek, kan dit een drempel wegnemen en de bibliothecarissen melden bovendien dat de ouders op die manier via de kinderen naar de bibliotheek komen. Eén van de bibliothecarissen zegt:

> "Men komt hier met de klas naar de bibliotheek sinds meer dan 30 jaar. In de lagere scholen zitten zowel toekomstige laag- als hooggeschoolde kinderen. Ik geloof heel sterk in het drempelverlagend effekt van klasbezoeken. (...) Kinderen brengen hun ouders, broers, zussen mee en komen later ook met hun kinderen."

Hierbij aansluitend vermelden twee bibliotheken ook dat ze de nadruk leggen op een gedecentraliseerde werking, met dus veel aandacht voor de

[4] Naar aanleiding van deze suggestie gingen we na of er een verband is tussen de tevredenheid van de laagopgeleiden over het personeel, en het percentage laagopgeleiden in de bibliotheek. We vonden hiervoor geen bewijs in onze gegevens.

filialen. Al deze maatregelen kunnen mogelijke culturele drempels wegnemen bij lager geschoolde bezoekers. Voor hen kan de bibliotheek immers als een vreemde, onbekende omgeving overkomen. De bibliotheekmedewerkers behoren tot de middenklasse en voor mensen die weinig onderwijs genoten hebben is het goed mogelijk dat ze helemaal niet vertrouwd zijn met de werking van een bibliotheek (catalogus, genres enzovoort). Als gevolg daarvan kan de bibliotheek snel geklasseerd worden als 'niks voor mij'. De hierboven genoemde maatregelen kunnen dit proces misschien afzwakken. Een gedecentraliseerde werking kan echter ook materiële drempels verlagen, waarbij we in de eerste plaats denken aan problemen van mobiliteit.

De bibliothecarissen geven ook nog enkele andere redenen op voor het hoge percentage laagopgeleiden in hun bibliotheek. Twee bibliothecarissen vermoeden dat de bekendheid van hun bibliotheek mee heeft geleid tot een lagere drempel voor laagopgeleiden. Concreet benadrukken ze de rol van het veelvuldig verschijnen van berichten in de lokale pers, en van de samenwerking met andere lokale verenigingen om meer bekendheid te geven aan de bibliotheek en haar activiteiten. Aansluitend hierbij zeggen twee bibliothecarissen ook dat ze proberen om het traditionele imago van de bibliotheek te doorbreken door te benadrukken dat de bibliotheek veel meer is dan een plaats om boeken uit te lenen.

Om te kunnen beoordelen of deze kenmerken echt een invloed hebben op het verlagen van de drempel voor laagopgeleiden, zou dit verder kwantitatief onderzocht moeten worden. Voor ons lijkt de tweede component (het verhogen van de bekendheid) minder belangrijk voor het aantrekken van laagopgeleiden. Zelfs als de bibliotheek bekend is, moeten mensen nog het gevoel hebben dat ze er iets te zoeken hebben, en moeten ze er durven binnen stappen. Dat kan bereikt worden door mensen van jongsaf vertrouwd te maken met de bibliotheek, of door de drempel laag te houden door gedecentraliseerd te werken en voor een vriendelijk onthaal te zorgen. Meer bekendheid voor de bibliotheek zal waarschijnlijk ook wel een effect hebben, maar dat geldt voor alle bevolkingsgroepen en niet voor de laagopgeleiden in het bijzonder.

2.2 Mannen in de bibliotheek

Mannen zijn sterk ondervertegenwoordigd bij de bibliotheekbezoekers: slechts iets meer dan een derde van de bezoekers is een man (zie Tabel 24).

TABEL 24: PERCENTAGE MANNEN EN VROUWEN IN DE BEVOLKING EN IN DE BIBLIOTHEEK

	Vlaanderen + Brussel 2004	Bibliotheekbezoekers
Man	49,1	35,1
Vrouw	50,9	64,9
Totaal	100,0%	100,0% (N=31966)

Mannen zijn niet alleen ondervertegenwoordigd, ze gedragen zich ook anders in de bibliotheek dan vrouwen. Mannen ontlenen minder fictiewerken: de helft van alle mannelijke bibliotheekbezoekers ontleent weinig of geen fictie. De muziek-cd's kunnen de mannen dan weer wel bekoren: mannen lenen relatief gezien meer cd's uit dan vrouwen (Glorieux, Vandebroeck et al. 2005). De ondervertegenwoordiging van mannen is vooral sterk uitgesproken in de kleinere bibliotheken. Om het verband tussen de grootte van de bibliotheek en andere kenmerken op een eenvoudige manier te presenteren, werd in de vorige rapporten over het gebruikersonderzoek ook al gebruik gemaakt van clusters van bibliotheken. Deze clusters groeperen bibliotheken met een gelijkaardig aanbod. Gedetailleerde informatie over de verdeling van de bibliotheken in zes clusters vindt u in Appendix 2. Er is een interessante relatie tussen de cluster waartoe een bibliotheek behoort en het percentage mannelijke bezoekers: de grotere bibliotheken trekken veel meer mannen aan (zie Tabel 25). We komen later terug op de redenen voor deze relatie.

TABEL 25: PERCENTAGE MANNELIJKE BEZOEKERS NAAR BIBLIOTHEEKCLUSTER

	Percentage mannelijke bezoekers	Aantal bibliotheken
Cluster 1 (weinig AVM, beperkt boeken)	28,2	37
Cluster 2 (weinig AVM & boeken)	31,3	38
Cluster 3 (middelmatig AVM & boeken)	32,4	33
Cluster 4 (behoorlijk AVM & boeken)	38,0	31
Cluster 5 (groot aanbod AVM & boeken)	40,3	17
Cluster 6 (zeer groot aanbod AVM & boeken)	43,9	8
Totaal	33,6	164

De analyse van het percentage mannen onder de bibliotheekbezoekers volgt dezelfde structuur als de analyse van het percentage laagopgeleiden. Allereerst proberen we een algemeen beeld te krijgen van het type bibliotheken waar veel mannen komen. We doen dit door de 25 procent bibliotheken met het hoogste percentage mannelijke bezoekers te vergelijken met de 25 procent bibliotheken met het laagste percentage mannelijke bezoekers. De resultaten van deze vergelijking worden gepresenteerd in Tabel 26. Er zijn heel duidelijke verschillen tussen de twee groepen bibliotheken. Bibliotheken waar veel mannen komen liggen vaak in grotere gemeenten, maar voor de andere gemeentekenmerken zijn er weinig verschillen (Tabel 26). Er zijn daarentegen grote verschillen in de bibliotheekkenmerken van de bibliotheken met veel of weinig mannelijke bezoekers. Bibliotheken waar veel mannen komen zijn veel groter en, daarbij aansluitend, zijn ook vaker open. Verder hebben ze een meer dan vier keer zo groot percentage audio-visuele materialen en meer dan dubbel zo veel PC's met een internetaansluiting (Tabel 26).

TABEL 26: BESCHRIJVING VAN DE VERSCHILLEN TUSSEN DE BIBLIOTHEKEN DIE HET MEEST EN HET MINST MANNELIJKE BEZOEKERS HEBBEN

	25% bibliotheken met minste mannelijke bezoekers		25% bibliotheken met meeste mannelijke bezoekers	
	Gemiddelde	Standaard-afwijking	Gemiddelde	Standaard-afwijking
Aantal inwoners van de gemeente	11694*	6041	34753*	27670
Percentage inwoners ouder dan 60	23,8	2,4	25,2	3,0
Percentage inwoners met diploma hoger onderwijs	13,4	4,5	13,2	3,0
Gemiddeld inkomen per persoon in 1000 BFR (1998)	408,1	53,6	421,2	51,1
Personeel: voltijdse equivalenten	3,7*	1,8	14,6*	9,7
Aantal uren open per week	18,4*	5,6	33,0*	8,4
Percentage AVM in collectie	3,8*	5,0	12,9*	5,5
Publiek toegankelijke PC's met internet	3,0*	3,3	6,5*	6,3

* verschil tussen de groepen is significant ($p < 0,01$)

Net zoals we voor het percentage laagopgeleiden gedaan hebben, gaan we nu dieper op deze verschillen in aan de hand van een regressie-analyse van het percentage mannelijke bezoekers. Deze analyse moet leiden tot een statistisch model dat het percentage mannelijke bibliotheekbezoekers zo goed mogelijk verklaart.

Een eerste stap in deze analyse is nagaan of het percentage mannen in de bibliotheek voor een deel verklaard kan worden door kenmerken van de gemeente waarin de bibliotheek gelegen is. Verschillende gemeentekenmerken hangen inderdaad samen met het percentage mannelijke bezoekers van een bibliotheek. In grotere gemeenten (meer verstedelijkte gemeenten of gemeenten met meer inwoners) komen meer mannen naar de bibliotheek. Verrassend is het feit dat in gemeenten waar veel mannen wonen, relatief weinig mannen naar de bibliotheek gaan. Dit hangt samen met het eerste effect: in kleine gemeenten wonen immers meer mannen terwijl er juist in die gemeenten minder mannen naar de bibliotheek gaan. Ook de grootte van de bibliotheek hangt samen met het aantal mannen: in grotere bibliotheken komen meer mannen. Dat wisten we al na het bekijken van het percentage mannen per bibliotheekcluster (Tabel 25), maar in de regressie-analyse gebruiken we de continue maat voor de grootte van de bibliotheek (waarbij elke bibliotheek een eigen score voor 'grootte' toegewezen krijgt). Als we rekening houden met de grootte van de bibliotheek, heeft het aantal inwoners in een gemeente geen onafhankelijk effect meer op het percentage mannen onder de bibliotheekbezoekers.

De belangrijkste vraag is dus waarom grote gemeenten of grote bibliotheken veel mannen aantrekken? Om dit te onderzoeken, gaan we kijken naar de bibliotheekkenmerken. We gaan na welke bibliotheekkenmerken de grotere aanwezigheid van mannen kunnen verklaren. We voegen de bibliotheekkenmerken één voor één toe aan een model waarin we controleren voor het aantal inwoners en de groott van de bibliotheek. We

bespreken alleen de bibliotheekkenmerken die een onafhankelijk effect hebben op het percentage mannen, nadat het effect van het aantal inwoners en van de bibliotheekcluster in acht genomen wordt.

Een eerste belangrijke vaststelling is dat brede bibliotheken (voor de definitie van 'brede bibliotheken' verwijzen we naar hoofdstuk 1, waar we deze maat ontwikkeld en besproken hebben) een groter percentage mannelijke bezoekers aantrekken. Uit verdere analyses blijkt dat het vooral het percentage AVM is dat deze relatie verklaart. In bibliotheken met een grotere proportie AVM in de collectie, zitten er relatief meer mannen bij de bezoekers (Tabel 28). Als we de verschillende soorten AVM apart bekijken, blijkt dat alleen de proportie muziek-cd's significant samengaat met meer mannen in de bibliotheek. Dat is niet onlogisch aangezien meer dan de helft van alle audio-visuele materialen muziek-cd's zijn. Uit vorige analyses van de gegevens bleek al dat mannen meer dan vrouwen voor de muziek-cd's naar de bibliotheek komen (Glorieux, Vandebroeck et al. 2005).

TABEL 27: BIBLIOTHEEKKENMERKEN WAARVOOR EEN RELATIE WERD GEVONDEN MET HET PERCENTAGE MANNEN ONDER DE BIBLIOTHEEKBEZOEKERS

Bibliotheekkenmerk	Aantal procentpunten[5] meer mannen	Procentpunten indien samen in model
Vier weekavonden open	2,6	2,1
Vijf weekavonden open	3,4	2,6
Percentage AVM (of muziek) vier procentpunten hoger	1	0,7
Muziek-cd's aanwezig en maximum 40 eurocent leengeld (tov alle andere bibliotheken)	3,3	2,4
Muziek-cd's aanwezig en maximum 40 eurocent leengeld (tov bibliotheken zonder muziek-cd's)	4,8	2,7

Niet alleen de grootte van de collectie AVM is van belang, maar ook de voorwaarden waaronder men deze kan uitlenen. Vooral in de bibliotheken waar wel muziek-cd's aanwezig zijn, maar waar slechts een beperkte hoeveelheid leengeld gevraagd wordt, vinden we veel mannen (ongeveer vijf procentpunten (zie Appendix 3 voor meer uitleg over de betekenis van procenten en procentpunten) meer dan in bibliotheken die geen muziek-cd's hebben, zie Tabel 27). Een goede manier om mannen aan te trekken lijkt dus een collectie muziek-cd's op te bouwen en voor het uitlenen van deze muziek-cd's niet te veel leengeld te vragen. Er is geen significante relatie tussen het leengeld dat voor andere audio-visuele materialen (cd-roms, video's, dvd's) moet betaald worden, en het percentage mannelijke bezoekers in de bibliotheek.

Er is nog een ander bibliotheekkenmerk dat een deel van de verschillen tussen bibliotheken in het percentage mannelijke bezoekers kan verklaren: de openingsuren. Het aantal openingsuren van de bibliotheek hangt immers

[5] Zie Appendix 3 voor meer uitleg over de betekenis van procenten en procentpunten

significant samen met het percentage mannelijke bezoekers, in die zin dat bibliotheken die meer open zijn, meer mannelijke bezoekers hebben. Wanneer we deze relatie meer in detail bekijken, blijkt dat bibliotheken die minstens vier weekavonden open zijn, significant meer mannen aantrekken (Tabel 27). Bibliotheken die meer open zijn in het weekend, op voormiddagen, of op namiddagen, trekken niet meer mannelijke bezoekers aan dan de andere bibliotheken; dit verband geldt dus alleen maar voor het aantal avonden dat de bibliotheek open is. Het percentage mannen in bibliotheken die vier weekavonden open zijn, ligt gemiddeld 2,6 procentpunten hoger dan in de bibliotheken die minder dan vier weekavonden per week open zijn. Voor de bibliotheken die vijf weekavonden open zijn, bedraagt dit verschil 3,4 procentpunten. Het is belangrijk op te merken dat dit verband reeds gecontroleerd is voor de grootte van de bibliotheek. Voor bibliotheken van gelijkaardige grootte zijn er dus gemiddeld 2,6 en 3,4 procentpunten meer mannelijke bezoekers als de bibliotheek respectievelijk vier of vijf weekavonden open is.

TABEL 28: EINDMODEL VAN DE REGRESSIE-ANALYSE VAN HET PERCENTAGE MANNELIJKE BEZOEKERS

	Regressie-coëfficiënt	Standaard-fout	Bèta	t-waarde	Significantie
Intercept	93,396	16,425		5,686	0,000
Percentage mannen in gemeente (18+)	-1,253	0,334	-0,205	-3,753	0,000
Grootte van de bibliotheek (log_{10})	10,805	1,623	0,443	6,659	0,000
Proportie AVM in collectie	16,473	7,271	0,152	2,266	0,025
Muziek-cd's voor maximum 40 eurocent leengeld (ref=alle andere bibliotheken)	2,440	0,966	0,152	2,526	0,013
Vier weekavonden open	2,121	0,966	0,129	2,194	0,030
Vijf weekavonden open	2,552	1,178	0,128	2,166	0,032

Verklaarde variantie: 53,7%

De collectie muziek-cd's (en de uitleenvoorwaarden ervan) bieden een iets betere verklaring voor het percentage mannen onder de bibliotheekbezoekers dan het aantal weekavonden dat de bibliotheek open is. Een bijkomende vraag is of bibliotheken met deze kenmerken ook mannen van buiten de eigen gemeente aantrekken. Voor de openingsuren is dat niet zo: mannen gaan niet vaker dan vrouwen naar een bibliotheek in een andere gemeente omdat de openingsuren daar beter zijn, of omdat ze het bibliotheekbezoek dan gemakkelijker kunnen combineren met andere activiteiten (het omgekeerde is zelfs waar). De collectie lijkt wél in staat om meer mannen van buiten de eigen gemeente aan te trekken. 62,5 procent van de mannen die uit een andere gemeente komen zegt dit te doen omwille van het aanbod van de bibliotheek, terwijl dit bij vrouwen maar 53,6 procent is (Cramer's V = 0,087; $p < 0,001$).

Tabel 27 vat de belangrijkste bevindingen over het percentage mannen in de bibliotheek samen. De effecten van open zijn tijdens de weekavonden, het percentage AVM, en het leengeld zijn niet onafhankelijk van elkaar. In de kolom met het 'aantal procentpunten meer mannen' staat het effect van de

bibliotheekkenmerken wanneer deze elk apart worden toegevoegd aan het model dat ook controleert voor het percentage mannen in de gemeente en de grootte van de bibliotheek. Wanneer al deze bibliotheekkenmerken echter samen in hetzelfde model opgenomen worden, is hun effect iets kleiner (laatste kolom in Tabel 27). De details van dit laatste model staan ook in Tabel 28.

Uiteindelijk verklaren de gemeentekenmerken en bibliotheekkenmerken samen 54 procent van de variantie in het percentage mannelijke bezoekers in de bibliotheken. We kunnen nu terugkomen op het feit dat grotere bibliotheken meer mannen aantrekken en waarom. De twee pistes ter verklaring van het percentage mannen, die zonet besproken werden (openingsuren en de collectie AVM), hangen allebei samen met de grootte van de bibliotheek. Grotere bibliotheken zijn vaker open op weekavonden, en ze hebben doorgaans ook een meer uitgebreide collectie audio-visuele materialen; beide factoren kunnen in principe dus het hogere percentage mannen in grotere bibliotheken verklaren. Uit de analyses blijkt echter dat vooral de tweede factor belangrijk is: grotere bibliotheken hebben meer mannelijke bezoekers omdat ze een grotere proportie AVM in huis hebben en deze onder aantrekkelijke voorwaarden uitlenen. Verder valt het ook op dat bibliotheken met veel mannelijke bezoekers veel mannen uit andere gemeenten aantrekken die komen omwille van het aanbod in de bibliotheek. Wel blijft er zelfs na de controle voor al deze factoren nog een sterk effect van de grootte van de bibliotheek over dat we niet kunnen verklaren door de gegevens waarover we beschikken. Er zijn dus nog belangrijke andere redenen voor het feit dat er in grote bibliotheken meer mannelijke bezoekers komen, maar daarover kunnen we hier verder niets zeggen.

Mannelijke bibliotheekbezoekers worden dus onder andere aangetrokken door een uitgebreide collectie audio-visuele materialen. Een interessante vraag is of de mannen die vooral voor de collectie AVM naar de bibliotheek komen, ook andere materialen uitlenen. Een bibliotheek zou immers kunnen redeneren dat de AVM nieuwe leners aantrekt, die dan vanzelf wel de boekencollectie zullen ontdekken. Met onze gegevens kunnen we nagaan in welke mate dit ook effectief gebeurt. We willen weten of de 'extra' mannen die aangetrokken worden door bepaalde bibliotheken (door de AVM, de openingsuren, of iets anders) zich van de andere mannen onderscheiden in hun uitleengedrag. Mannen in bibliotheken waar veel mannen komen, blijken minder vaak fictie en non-fictie uit te lenen dan de mannen in bibliotheken waar weinig mannen komen. Hoe meer mannen in een bibliotheek, hoe meer mannen ook die geen enkel boek uitlenen. Dat blijkt uit de positieve correlatie tussen het percentage mannelijke bezoekers en het percentage van de mannen dat geen enkel fictie- of non-fictie-werk uitleent ($r = 0,53$). In deze berekening zijn alleen de mannen opgenomen die hun bibliotheekkaart voornamelijk zelf gebruiken, en die hooguit een enkele keer werken voor anderen uitlenen op hun bibliotheekkaart. Deze beperking

is nodig omdat we in het uitleengedrag van de mannen zelf zijn geïnteresseerd, en niet dat van hun familieleden.

Door een meer gedetailleerde analyse kunnen we ook een cijfer plakken op het percentage van de 'extra' mannen dat geen enkel fictie- of non-fictieboek ontleent tijdens de periode dat hun uitleengegevens bijgehouden worden. Deze analyse is redelijk complex. We maken een regressie-model waarmee we proberen te voorspellen of individuele mannen al dan niet een boek uitlenen. Aangezien we een dichotome variabele analyseren (een boek uitgeleend of niet), en aangezien onze gegevens zich op twee verschillende niveaus bevinden (de individuele bezoeker en de bibliotheek), moeten we een speciale statistische techniek gebruiken voor deze analyse: een multilevel logistische regressie-analyse (Tabel 29). In deze analyse worden alleen de mannen opgenomen die hun bibliotheekkaart voornamelijk zelf gebruiken, en die hooguit een enkele keer werken voor anderen uitlenen op hun bibliotheekkaart. Met deze techniek kunnen we nagaan wat de precieze invloed is van het percentage mannelijke bezoekers in een bibliotheek, op de kans dat een individuele mannelijke bezoeker een boek uitleent of niet. Het logistische regressie-model (Tabel 29) is uitgedrukt in odds, dat is de kans dat een man een boek uitleent, gedeeld door de kans dat hij er geen uitleent. Aangezien de interpretatie van odds moeilijk uit te leggen is, presenteren we de belangrijkste informatie in een eenvoudigere vorm in Tabel 30.

TABEL 29: LENEN MANNELIJKE BEZOEKERS MINSTENS ÉÉN BOEK UIT? RESULTATEN VAN EEN MULTILEVEL LOGISTISCHE REGRESSIE-ANALYSE (GEBASEERD OP ALLE MANNELIJKE BEZOEKERS DIE HUN BIBLIOTHEEKKAART VOORNAMELIJK VOOR ZICHZELF GEBRUIKEN)

	Coefficiënt (log odds)	Standaard-fout	Odds-ratio	p
Intercept	2,368	0,071	10,673	0,000
Percentage mannen	-0,074	0,008	0,929	0,000
Leeftijd	0,023	0,003	1,023	0,000

Bron: Gebruikersonderzoek 2004

Van alle mannelijke bibliotheekbezoekers samen leent ongeveer elf procent geen boek uit in de periode dat we de uitleengegevens geregistreerd hebben. Tabel 30 toont aan dat dit percentage heel wat hoger ligt voor de extra mannen die erbij komen in bibliotheken met een hoog percentage mannelijke bezoekers. In een bibliotheek met een gemiddeld percentage mannelijke bezoekers (ongeveer 34 procent) die één procentpunt extra mannen aantrekt, ontleent ongeveer één op drie van deze mannen geen enkel boek (Tabel 30). Hoe hoger het percentage mannen in de bibliotheek is, hoe minder de 'extra' mannen geneigd zijn om een boek uit te lenen. In een bibliotheek die al veertig procent mannelijke bezoekers heeft, ontleent slechts de helft van de extra mannen die nog aangetrokken worden, minstens één boek. We mogen dus besluiten dat de 'extra' mannen sterk verschillen van de andere mannen. Bij de extra mannen zijn er drie tot vijf

keer zoveel mannen die geen enkel boek uitlenen in de periode dat hun uitleengedag geregistreerd wordt.

TABEL 30: BEREKENING VAN HET PERCENTAGE VAN DE 'EXTRA' MANNEN DAT GEEN ENKEL BOEK UITLEENT

	Log odds	Odds-ratio	Percentage mannen dat geen boek uitleent	Percentage extra mannen dat geen boek uitleent
Gemiddeld percentage mannen	2,368	10,673	0,086	
1 procentpunt meer mannen	2,294	9,916	0,092	0,294
2 procentpunt meer mannen	2,221	9,213	0,098	0,319
3 procentpunt meer mannen	2,147	8,560	0,105	0,345
4 procentpunt meer mannen	2,074	7,953	0,112	0,374
5 procentpunt meer mannen	2,000	7,389	0,119	0,404
6 procentpunt meer mannen	1,926	6,865	0,127	0,437
7 procentpunt meer mannen	1,853	6,378	0,136	0,471
8 procentpunt meer mannen	1,779	5,926	0,144	0,507

Bron: Gebruikersonderzoek 2004

We kunnen besluiten dat er meer mannen komen in bibliotheken die 's avonds meer open zijn en in bibliotheken die een uitgebreide collectie muziek-cd's en andere AVM hebben waarvoor een beperkte hoeveelheid leengeld gevraagd wordt. Hoe meer mannelijke bezoekers een bibliotheek heeft, hoe meer mannen ook die geen enkel fictie- of non-fictie-boek uitlenen. De extra mannen die aangetrokken worden door de collectie audio-visuele materialen en de meer aantrekkelijke openingsuren, zijn dus waarschijnlijk minder geïnteresseerd in de boekencollectie.

2.3 Ouderen in de bibliotheek

De derde en laatste ondervertegenwoordigde groep die we hier onder de loep nemen, zijn de ouderen. Achtentwintig procent van de Vlaamse volwassenen is ouder dan zestig, maar bij de bibliotheekbezoekers is dat maar 13,6 procent (Tabel 31).

TABEL 31: PERCENTAGE VAN DE BEVOLKING EN DE BIBLIOTHEEKBEZOEKERS IN VIER LEEFTIJDSCATEGORIEËN (OVERGENOMEN UIT GLORIEUX, MOENS ET AL. 2004)

Leeftijd	Vlaanderen	Bibliotheekbezoekers
18-29	18,5	21,5
30-44	28,9	36,0
45-59	24,6	29,0
60+	28,0	13,6
	100,0%	100,0% (N=31705)

TABEL 32: BESCHRIJVING VAN DE VERSCHILLEN TUSSEN DE BIBLIOTHEKEN DIE HET MEEST EN HET MINST ZESTIG-PLUSSERS ONDER DE BEZOEKERS HEBBEN

	25% bibliotheken met minste ouderen		25% bibliotheken met meeste ouderen	
	Gemiddelde	Standaard-afwijking	Gemiddelde	Standaard-afwijking
Aantal inwoners van de gemeente	23492	29301	25042	22972
Percentage inwoners ouder dan 60	23,1*	2,5	26,5*	3,1
Percentage inwoners met diploma hoger onderwijs	13,0	3,7	15,3	5,1
Gemiddeld inkomen per persoon in 1000 BFR (1998)	394,8*	53,3	435,2*	68,8
Personeel: voltijdse equivalenten	8,1	9,6	8,7	8,4
Aantal uren open per week	24,0	8,9	26,8	9,4
Percentage AVM in de collectie	9,1	6,0	7,5	6,9
Publiek toegankelijke PC's met internet	4,8	3,9	3,0	3,3

* verschil tussen de groepen is significant ($p < 0,01$)

We beginnen onze zoektocht naar het 'waarom?' van deze ondervertegenwoordiging met een eenvoudige vergelijking van bibliotheken die veel en bibliotheken die weinig zestig-plussers over de vloer krijgen. Niet geheel onverwacht is er een hoger percentage oudere inwoners in de gemeenten waar de bibliotheek tot de 25 procent bibliotheken met het hoogste percentage ouderen hoort (Tabel 32). Bibliotheken met veel zestig-plussers onder de bezoekers blijken in iets rijkere gemeenten te liggen (Tabel 32). Verder hebben bibliotheken met veel oudere bezoekers iets minder audio-visuele materialen en PC's met internetaansluiting, maar deze verschillen zijn niet significant (Tabel 32).

Net zoals we gedaan hebben voor de laagopgeleiden en de mannen, gebruiken we ook voor het percentage zestig-plussers in de bibliotheek de techniek regressie-analyse om de relatie tussen het percentage zestig-plussers enerzijds en de gemeente- en bibliotheekkenmerken anderzijds in detail te bestuderen.

De correlatie tussen het percentage ouderen in de gemeente en het percentage ouderen bij de bibliotheekbezoekers is redelijk sterk ($r = 0,46$). Dat betekent dat ongeveer een vijfde van de variantie in het percentage ouderen rechtstreeks verklaard kan worden door het percentage ouderen in de gemeente ($R^2 = 0,21$). Net zoals we voor het percentage laagopgeleiden gedaan hebben, willen we voor dit verband van in het begin controleren. We berekenen daarom een variabele die meet hoeveel procentpunten meer of minder zestig-plussers er in een bepaalde bibliotheek komen, in vergelijking met wat we verwachten op basis van het percentage zestig-plussers in de gemeente. We nemen hiervoor de residuelen van een regressie-analyse van het percentage ouderen in de gemeente op het percentage ouderen bij de bibliotheekbezoekers. De op die manier bekomen maat kan het best begrepen worden als het percentage ouderen onder de bibliotheekbezoekers, maar dan uitgezuiverd voor het percentage ouderen in de gemeente. Het is deze nieuwe variabele die we verder analyseren.

Net zoals voor het percentage laagopgeleiden en het percentage mannen, is er ook voor het percentage zestig-plussers in de bibliotheek een verband met bepaalde kenmerken van de gemeente waarin de bibliotheek gelegen is. Zo zien we in gemeenten waar veel inwoners in een huis zonder klein comfort leven minder ouderen in de bibliotheek (Tabel 33). Dit effect moet waarschijnlijk op dezelfde manier geïnterpreteerd worden als bij de laagopgeleiden (zie boven). Een groot percentage huizen zonder klein comfort wijst op veel armoede. Vermoedelijk zijn ouderen die in slechte omstandigheden leven nog minder geneigd om naar de bibliotheek te gaan.

Een hoger percentage zestig-plussers zien we in gemeenten met een matige of sterke functionele verstedelijking (in vergelijking met zwak functioneel verstedelijkte gemeenten). Dit effect is nog veel sterker voor bibliotheken die in de centrale gemeenten van agglomeraties gelegen zijn (Tabel 33). In grote bibliotheken is er een lager percentage zestig-plussers. Dat laatste kan even goed het gevolg zijn van het feit dat grote bibliotheken jonge bezoekers aantrekken, dus het is niet noodzakelijk zo dat grote bibliotheken ouderen afschrikken.

TABEL 33: EINDMODEL VOOR DE REGRESSIE-ANALYSE VAN HET PERCENTAGE OUDEREN IN DE BIBLIOTHEEK (DE AFHANKELIJKE VARIABELE IS HET PERCENTAGE OUDEREN IN DE BIBLIOTHEEK UITGEZUIVERD VOOR HET PERCENTAGE OUDEREN IN DE GEMEENTE)

	Regressie-coëfficiënt	Standaard-fout	Bèta	t-waarde	Significantie
Intercept	-10,079	1,614		-6,244	0,000
Percentage woningen zonder klein comfort (log)	-8,189	1,301	-0,408	-6,295	0,000
Centrale gemeenten agglomeraties	5,447	1,168	0,345	4,662	0,000
Sterke functionele verstedelijking	3,441	1,267	0,205	2,715	0,007
Matige functionele verstedelijking	2,956	0,873	0,250	3,387	0,001
Grootte van de bibliotheek (log)	-5,953	1,423	-0,352	-4,183	0,000
Aantal uren open uitgezuiverd voor grootte	0,152	0,063	0,169	2,432	0,016
Vijf voormiddagen open	3,253	1,328	0,181	2,449	0,015
Proportie cd-roms in collectie	-107,688	48,017	-0,145	-2,243	0,026

Verklaarde variantie: 35,0%

Functionele verstedelijking heeft een positief effect, en de grootte van de bibliotheek een negatief effect op het percentage ouderen. Samen betekenen die twee effecten dat kleine bibliotheken in grote steden het meeste ouderen aantrekken.

In totaal wordt veertig procent van de variantie in het percentage ouderen verklaard door gemeentekenmerken en de grootte van de bibliotheek samen.

TABEL 34: BIBLIOTHEEKKENMERKEN DIE SAMENHANGEN MET HET PERCENTAGE ZESTIG-PLUSSERS ONDER DE BIBLIOTHEEKBEZOEKERS

	Aantal procentpunten[6] meer ouderen	Procentpunten indien samen in model
Aantal uren open (uitgezuiverd voor grootte)	0,18	0,15
Elke voormiddag open (maandag tot vrijdag)	4,1	3,3
Percentage cd-roms half procentpunt hoger	-0,5	-0,5

Voor welke bibliotheekkenmerken is er een verband met het percentage zestig-plussers nadat reeds gecontroleerd wordt voor de hierboven besproken gemeentekenmerken? Bibliotheken met een brede collectie hebben niet meer of minder ouderen dan de andere bibliotheken. Wel komen er meer ouderen naar bibliotheken met uitgebreide openingsuren (uitgezuiverd voor de grootte van de bibliotheek). Daarnaast zien we in bibliotheken die elke voormiddag open zijn (maandag tot vrijdag) extra veel zestig-plussers. Bibliotheken die drie of vier voormiddagen open zijn hebben niet meer oudere bezoekers dan de bibliotheken die maar één of twee voormiddagen open zijn. Het zijn alleen de bibliotheken die élke voormiddag tijdens de week open zijn, die meer oudere bezoekers hebben. Voor het aantal namiddagen of avonden dat de bibliotheek open is, is er geen effect. Ouderen worden dus aangetrokken door uitgebreide openingsuren in het algemeen, maar blijken toch ook een voorkeur te hebben voor de voormiddag. Op het eerste zicht is dit resultaat wat onverwacht. Zestig-plussers zijn in veel gevallen op pensioen en hebben dus gemiddeld meer tijd dan werkende mensen. In principe kunnen ouderen dus naar de bibliotheek gaan wanneer de bibliotheek open is. De voorkeur voor de voormiddag heeft misschien iets te maken met het lezen van dagbladen en met de sociale functie van de bibliotheek voor ouderen. In sommige bibliotheken zijn er ouderen die elke dag langskomen om de krant te lezen. Het zou kunnen dat dit gemakkelijker een dagelijks ritueel wordt wanneer de bibliotheek elke voormiddag open is, en men dus elke voormiddag de krant kan gaan lezen. De bibliothecaris van Grimbergen drukte het als volgt uit:

> "Wanneer ik overdag doorheen de bib loop merk ik toch dat het vooral een iets ouder publiek is dat hier aanwezig is. In de leeszaal zie ik vaak dezelfde bezoekers die blijkbaar een dagelijkse gewoonte maken van hun bibbezoek, die hier de kranten komen lezen, mekaars gezelschap opzoeken en het nieuws en de beursberichten becommentariëren..."

Tenslotte komen er in bibliotheken met een grotere proportie cd-roms in de collectie, significant minder ouderen. Het is moeilijk te zeggen hoe dit komt, aangezien ouderen weinig cd-roms uitlenen, en het moeilijk te begrijpen is op welke manier cd-roms de ouderen ervan zouden weerhouden de

[6] Zie Appendix 3 voor meer uitleg over de betekenis van procenten en procentpunten

bibliotheek te bezoeken. De proportie van andere AVM heeft geen effect op het percentage ouderen onder de bibliotheekbezoekers. De effecten van de bibliotheekkenmerken op het percentage zestig-plussers in de bibliotheek worden samengevat in Tabel 34. In de tweede kolom staat er hoeveel procentpunten (zie Appendix 3 voor meer uitleg over de betekenis van procenten en procentpunten) meer ouderen er komen in bibliotheken met een bepaalde eigenschap. De cijfers in de laatste kolom betekenen hetzelfde, maar bij de berekening werd hier rekening gehouden met de effecten van de andere bibliotheekkenmerken. De details van het model waarin alle gemeente- en bibliotheekkenmerken opgenomen zijn, worden weergegeven in Tabel 33.

De bibliotheekkenmerken verklaren uiteindelijk zes procent extra variantie in het percentage ouderen, nadat reeds gecontroleerd werd voor de gemeentekenmerken. Om een betere verklaring te kunnen geven voor de variantie in het percentage ouderen tussen de bibliotheken, vroegen we een aantal bibliotheken om bijkomende informatie. We kozen twaalf bibliotheken die, na het in acht nemen van alle kenmerken in Tabel 33, het hoogste percentage ouderen in de bibliotheek hebben (we keken hiervoor naar de residuelen van de regressie-analyse). We stuurden een e-mail naar de bibliothecarissen waarin we uitlegden dat uit onze cijfers bleek dat hun bibliotheek opvallend veel zestig-plussers wist aan te trekken. We vroegen hen om per e-mail te antwoorden of zij een verklaring hadden voor het hoge percentage ouderen, en of zij speciale acties voor deze doelgroep hadden gevoerd in het verleden.

Van de twaalf bibliothecarissen antwoordden er negen op onze e-mail. Vijf van de negen konden geen reden opgeven voor het hoge percentage ouderen in de bibliotheek. Van de vier andere bibliotheken wezen er twee op de samenwerking met lokale seniorenverenigingen. Lezingen kunnen georganiseerd worden in samenspraak met deze verenigingen, in één bibliotheek konden seniorenverenigingen zelfs een groepsbezoek aan de bibliotheek regelen. Eén bibliothecaris antwoordde dat zij, omdat ze een kleine bibliotheek zijn, voor een persoonlijke begeleiding van senioren kunnen zorgen. Een andere bibliotheek voerde een paar jaar geleden speciale acties rond senioren, en plukt daar nu waarschijnlijk de vruchten van. Zo waren er onder andere activiteiten over historische onderwerpen en artikels in het infoblad van de gemeente. Een laatste bibliotheek wijst de gemoedelijke baliemedewerkers aan als een factor die drempelverlagend werkt.

De antwoorden van de bibliothecarissen over het percentage ouderen zijn minder duidelijk dan die over het percentage laagopgeleiden. De enige voorzichtige conclusie die we kunnen trekken, is dat de samenwerking met seniorenverenigingen een goede manier is om meer senioren over de bibliotheekdrempel te krijgen. Om hier echt zeker over te zijn, zou dit echter verder kwantitatief onderzocht moeten worden.

2.4 Het algemeen bereik van de bibliotheek

Tot hiertoe zijn we in dit hoofdstuk nagegaan hoe bibliotheken de drempel voor bepaalde ondervertegenwoordigde bevolkingsgroepen kunnen verlagen. In plaats van naar één specifieke groep te kijken, kunnen we echter ook nagaan hoeveel mensen de bibliotheek in het algemeen bereikt. Hoeveel bezoekers komen er in de bibliotheek, rekening houdend met het aantal inwoners in de gemeente? Dergelijke analyse is een interessante aanvulling op de analyse van de laagdrempeligheid voor specifieke groepen. Het is immers mogelijk dat een bibliotheek er wel in slaagt om veel mensen aan te trekken, maar niet relatief meer ondervertegenwoordigde groepen dan andere bibliotheken. Een bibliotheek kan relatief gezien meer gebruikers aantrekken dan andere bibliotheken, maar dat wil nog niet zeggen dat er ook relatief meer laagopgeleiden, mannen, of ouderen naar de bibliotheek komen. De kenmerken die leiden tot een groter algemeen bereik van de bibliotheek zijn op zich ook interessant. Een groot algemeen bereik kan immers ook een invulling zijn van het 'succes' van een bibliotheek. Een analyse van het algemeen bereik is dus gewoon een andere manier om de effectiviteit van de bibliotheken te meten.

Het bereik van de bibliotheek definiëren we als het aantal actieve leners ten opzichte van het aantal inwoners in de gemeente. Het aantal actieve leners van de bibliotheken vinden we in de BIOS 2004-gegevens. In principe wordt het aantal actieve leners op een gestandaardiseerde manier bijgehouden (alle leners die het afgelopen jaar een werk ontleend hebben). De gegevens over het aantal inwoners in de gemeente zijn afkomstig van het Nationaal Instituut voor de Statistiek, en geven de situatie op 1 januari 2004 weer. Zowel voor het aantal leners als voor het aantal inwoners worden alleen personen van minstens 15 jaar oud meegerekend.

Het gemiddelde bereik van de Vlaamse bibliotheken is niet zo eenvoudig te berekenen. Een benadering van het juiste cijfer krijgen we door het aantal actieve leners van alle bibliotheken te delen door het aantal inwoners van alle gemeenten samen (alleen personen die ouder zijn dan 15). Deze berekening doen we per provincie, de resultaten staan in Tabel 35. Ook de gemeenten die geen openbare bibliotheek hebben, worden meegeteld bij het berekenen van het aantal inwoners. Het gaat hier vooral om erg kleine gemeenten (vier in Limburg, vijf in West-Vlaanderen, één in Oost-Vlaanderen, en één in Vlaams-Brabant) en gemeenten in de rand rond Brussel (4 in Vlaams-Brabant). De cijfers voor Brussel en Vlaams-Brabant worden best apart bekeken wegens het grote aantal Franstalige inwoners. Aangezien het bereik ten opzichte van het aantal inwoners berekend wordt, leidt de aanwezigheid van veel Franstalige inwoners tot een vertekening in de cijfers. We weten echter niet hoeveel Franstaligen er precies in elke gemeente wonen, en daarom kunnen we hiermee geen rekening houden.

TABEL 35: HET BEREIK VAN DE OPENBARE BIBLIOTHEKEN VOLGENS PROVINCIE (OM TE CONTROLEREN VOOR DE 27 PROCENT GEBRUIKERS DIE IN MEERDERE BIBLIOTHEKEN LID ZIJN, IS HET BEREIK IN DE LAATSTE KOLOM VERMENIGVULDIGD MET 0,865)

	Inwoners 15+	Leners 15+	Bereik (overschatting)	Bereik
Limburg	672530	146126	21,73%	18,80%
Antwerpen	1388885	308471	22,21%	19,22%
West-Vlaanderen	950916	237842	25,01%	21,64%
Oost-Vlaanderen	1149011	290231	25,26%	21,85%
Vlaams-Brabant	856180	157050	18,34%	15,87%
Brussel	817594	28139	3,44%	2,98%
Totaal zonder Vlaams-Brabant en Brussel	4161342	982670	23,61%	20,43%
Totaal zonder Brussel	5017522	1139720	22,71%	19,65%

Bron: Nationaal Instituut voor de Statistiek (NIS) en BIOS 2004

Als we het aantal actieve leners zomaar vergelijken met het aantal inwoners, maken we een overschatting van het bereik (de voorlaatste kolom van Tabel 35), omdat we geen rekening houden met gebruikers die in verschillende bibliotheken actief lener zijn. Om een idee te krijgen van het aantal mensen dat in verschillende openbare bibliotheken actief lener is, maken we een schatting op basis van het gebruikersonderzoek in 2004. De gebruikers vulden op de vragenlijst in of ze van meerdere openbare bibliotheken lid zijn. Zevenentwintig procent van de gebruikers zegt lid te zijn van meerdere openbare bibliotheken. Als deze mensen ook in meerdere bibliotheken actief lener zijn (het afgelopen jaar minstens één werk uitgeleend), zitten ze dus dubbel (of driedubbel, vierdubbel...) in de BIOS-gegevens. Als we er van uit gaan dat deze 27 procent gebruikers actief lener zijn in twee bibliotheken, moeten we deze gebruikers bij de berekening van het bereik maar voor de helft meetellen (twee actieve leners in twee bibliotheken zijn eigenlijk één persoon). We vermenigvuldigen het bereik met 0,865 om een betere schatting te bekomen. Het resultaat staat in de laatste kolom van Tabel 35.

Eén op de vijf Vlamingen heeft in 2004 minstens één werk uitgeleend in minstens één openbare bibliotheek (Tabel 35, totaal zonder Vlaams-Brabant en Brussel). Dit cijfer kan nog iets hoger liggen omdat een deel van de respondenten die in het gebruikersonderzoek zegden in meerdere bibliotheken lid te zijn, toch niet tot de actieve leners gerekend kan worden. Mensen overschatten doorgaans hun deelname aan in de maatschappij gewaardeerde activiteiten, zoals het bezoeken van een bibliotheek. Een bereik van 21 procent is volgens ons een realistische schatting, en het bereik kan zeker niet hoger zijn dan 23 procent. Dit gaat wel alleen over mensen die zelf actief lener zijn in de bibliotheek; sommige mensen gebruiken de bibliotheek via de kaart of het lidmaatschap van anderen. Het uiteindelijke bereik van de bibliotheken ligt dus een stuk hoger, maar het is moeilijk om daar een precies cijfer op te plakken.

Deze cijfers voor het bibliotheekbezoek zijn in ieder geval aanzienlijk lager dan de cijfers van het onderzoek 'Cultuurparticipatie in Vlaanderen 2003-

2004' (Lievens, Waege et al. 2005: 33) In een representatieve steekproef van 2830 Vlamingen gaf 31 procent aan de afgelopen zes maanden naar een openbare bibliotheek te zijn geweest. Zo werd de vraag gesteld: "Hoe vaak heeft u de voorbije zes maanden een openbare bibliotheek bezocht, niet in het kader van uw werk of opleiding?" (Lievens, Waege et al. 2006: 245). Hoewel de vraagstelling heel gelijkaardig is, zijn de gegevens van het onderzoek naar cultuurparticipatie voor verschillende redenen niet helemaal vergelijkbaar met onze gegevens. Ten eerste is de referentieperiode een half jaar in het onderzoek naar cultuurparticipatie en een heel jaar in onze gegevens. Als de referentieperiodes hetzelfde zouden zijn, zouden de participatiecijfers dus nog sterker verschillen. Ten tweede wordt in het onderzoek naar cultuurparticipatie expliciet gevraagd om het bibliotheekbezoek in het kader van school of werk niet mee te tellen, terwijl dit in het gebruikersonderzoek wel het geval was. Ook dit verschil zou moeten leiden tot lagere participatiecijfers in het onderzoek naar cultuurparticipatie, in vergelijking met onze gegevens.

Ondanks deze verschillen (die zouden moeten leiden tot een lagere schatting) schat het onderzoek naar cultuurparticipatie het bereik van de openbare bibliotheken bijna 50 procent hoger in. Er zijn ten minste vier mogelijke redenen voor deze overschatting. Ten eerste moet het onderzoek naar cultuurparticipatie zich baseren op de retrospectieve antwoorden van de respondenten, terwijl de BIOS-gegevens over de actieve leners op effectief gedrag (het uitlenen van een werk) gebaseerd zijn. Mogelijk overschatten mensen het eigen bibliotheekbezoek. Ten tweede zou het ook kunnen dat de respondenten van het onderzoek naar cultuurparticipatie aangeven zelf naar de bibliotheek te zijn geweest terwijl ze eigenlijk hun boeken via familie of vrienden gekregen hebben. Dit is echter onwaarschijnlijk aangezien de vraag expliciet over bibliotheekbezoek, en niet over leesgedrag, gaat. Een derde mogelijke verklaring voor het verschil tussen dit onderzoek en het onderzoek naar cultuurparticipatie, is de steekproef van dat laatste onderzoek. Er kan een vertekening zijn in de gerealiseerde steekproef van het onderzoek naar cultuurparticipatie: misschien zijn mensen die nooit naar de bibliotheek gaan ook minder geneigd om aan een enquête over cultuurparticipatie deel te nemen. In technische termen heet dat *selectieve non-respons*. Een laatste mogelijke verklaring voor het verschil tussen de resultaten van beide onderzoeken, is dat de respondenten uit het onderzoek naar cultuurparticipatie bij het geven van een antwoord ook rekening gehouden hebben met hun bezoek aan andere dan openbare bibliotheken.

Na deze analyse van het bereik van de openbare bibliotheken op het Vlaamse niveau, gaan we nu verder met het analyseren van het bereik van de bibliotheken die deelnamen aan het gebruikersonderzoek in 2004.

De eerste maat voor het bereik van de bibliotheek drukt in percentages uit hoeveel actieve leners er zijn in verhouding tot de grootte van de bevolking. We berekenen ook een tweede, meer zuivere maat voor het bereik van de bibliotheken. Via de gegevens van het gebruikersonderzoek kunnen we

nagaan welke proportie van de bezoekers uit de eigen gemeente afkomstig is. Deze proportie is gebaseerd op de gebruikers die een vragenlijst invulden (waarin gevraagd werd of ze op dat moment de bibliotheek van hun eigen gemeente bezochten). Als we deze proportie vermenigvuldigen met het aantal actieve leners uit de BIOS-gegevens, krijgen we een schatting van het aantal actieve leners dat uit de eigen gemeente afkomstig is. De tweede maat voor het bereik van de bibliotheek wordt dan het percentage van de inwoners in de gemeente dat actief lener is in de plaatselijke openbare bibliotheek. De analyse van het bereik van de bibliotheek wordt voor deze twee maten apart gedaan.

Voor het interpreteren van deze maten van het bereik van bibliotheken vormen de gemeenten uit Brussel een probleem. Het bereik is immers gebaseerd op het totaal aantal inwoners, en houdt dus geen rekening met de aanwezigheid van Frans- of anderstaligen in de gemeente. Wanneer de helft van de inwoners anderstalig is, zal de bibliotheek dan ook een veel lager percentage van de bevolking kunnen bereiken. Gemeenten met veel anderstaligen kunnen dus niet vergeleken worden met gemeenten waar de overgrote meerderheid Nederlandstalig is. Daarom laten we de gemeenten uit Brussel, maar ook enkele gemeenten uit de rand van Brussel, uit deze analyse (Anderlecht, Sint-Agatha-Berchem, Brussel, Etterbeek, Evere, Jette, Schaarbeek, Sint-Pieters-Woluwe, Beersel, Overijse, Vilvoorde en Zaventem). Ook Baarle-Hertog wordt uit deze analyse weggelaten, omdat er in deze bibliotheek veel Nederlanders komen (die niet tot de officiële inwoners van Baarle-Hertog behoren), die het bereik van de bibliotheek artificieel groot maken.

Er zijn grote verschillen in het bereik van de Vlaamse bibliotheken. Gemiddeld is 18,8 procent van de inwoners actief lener bij de bibliotheek van de eigen gemeente (Tabel 36). Als we kijken naar alle actieve leners (en niet alleen die uit de eigen gemeente), is gemiddeld 21,9 procent een actief lener (Tabel 36), maar dat is een overschatting omdat sommige mensen actief lid van verschillende bibliotheken zijn.

TABEL 36: HET BEREIK VAN DE VLAAMSE BIBLIOTHEKEN (ZONDER BIBLIOTHEKEN IN EN ROND BRUSSEL)

	Mediaan	Gemiddelde	Standaard-afwijking	Minimum	Maximum
Aantal leners in verhouding tot aantal inwoners (×100)	20,1	21,9	7,6	8,3	51,6
Percentage inwoners eigen gemeente dat bibliotheek bezoekt	17,7	18,8	5,5	7,3	36,3

Bron: BIOS 2004 en Nationaal Instituut voor de Statistiek

Welk type bibliotheek heeft relatief veel actieve leners in verhouding tot het aantal inwoners in de gemeente? Om een algemeen beeld van dit type bibliotheek te krijgen, vergelijken we de 25 procent bibliotheken met het kleinste bereik met de 25 procent bibliotheken met het grootste bereik. We gebruiken hiervoor de maat voor het bereik die geen rekening houdt met het feit of de leners al dan niet uit de eigen gemeente komen (zie Tabel 37). Uit

deze vergelijking blijkt dat bibliotheken met een groot bereik vaak grote bibliotheken zijn. De 25 procent bibliotheken met het grootste bereik hebben drie keer meer personeelsleden en PC's met toegang tot het internet dan de 25 procent bibliotheken met het kleinste bereik. Het percentage audio-visuele media is er ook meer dan dubbel zo groot en deze bibliotheken hebben meer uitgebreide openingsuren (Tabel 37).

Deze beschrijving van de bibliotheken met klein en groot bereik dient vooral ter illustratie. Een correcte test voor het verband tussen bibliotheekkenmerken en het bereik van de bibliotheek is een regressie-analyse waarin gecontroleerd wordt voor gemeentekenmerken en de grootte van de bibliotheek. De regressie-analyse van het bereik van de bibliotheken verloopt op dezelfde manier als de analyse van het percentage laagopgeleiden, mannen, en ouderen. Eerst gaan we na of er een verband is tussen het bereik van de bibliotheek en bepaalde gemeentekenmerken. Hieruit blijkt dat er in gemeenten waar veel mensen in een woning zonder klein comfort wonen, de bibliotheek gemiddeld een kleiner percentage van de bevolking bereikt (Tabel 38). Als er in een gemeente veel armoede is, is het voor de bibliotheek dus moeilijker om een groot deel van de bevolking te bereiken.

TABEL 37: BESCHRIJVING VAN DE BIBLIOTHEKEN MET HET KLEINSTE EN HET GROOTSTE BEREIK

	25% bibliotheken met kleinste bereik		25% bibliotheken met grootste bereik	
	Gemiddelde	Standaard-afwijking	Gemiddelde	Standaard-afwijking
Aantal inwoners van de gemeente	12404*	4435	31471*	37582
Percentage inwoners ouder dan 60	24,6	2,0	25,3	2,9
Percentage inwoners met diploma hoger onderwijs	12,5*	3,4	14,8*	3,5
Gemiddeld inkomen per persoon in 1000 BFR (1998)	406,8	50,5	430,2	42,3
Personeel: voltijdse equivalenten	4,3*	1,7	16,0*	17,9
Aantal uren open per week	18,9*	5,3	31,5*	7,9
Percentage AVM in de collectie	4,3*	5,2	11,4*	5,5
Publiek toegankelijke PC's met internet	2,4*	2,7	7,3*	7,1

* verschil tussen de groepen is significant ($p < 0,01$)

Het bereik van bibliotheken is groter in grotere gemeenten. Het verband tussen het bereik en het aantal inwoners is echter niet significant wanneer we ook voor de grootte van de bibliotheek controleren. Dat wil zeggen dat het verband tussen de grootte van de gemeente en het bereik eigenlijk te wijten is aan de grootte van de bibliotheek. De grootte van de bibliotheek hangt heel sterk samen met het bereik van de bibliotheek (Tabel 38).

Er zijn verschillende bibliotheekkenmerken die significant samenhangen met het bereik van de bibliotheek. We bespreken hier alleen die kenmerken die een significant verband vertonen nadat ook voor andere bibliotheekkenmerken gecontroleerd wordt. Het belangrijkste resultaat is dat bibliotheken met een brede collectie relatief veel actieve leners hebben

(Tabel 39). Dit verband is onafhankelijk van de grootte van de bibliotheek (want daarvoor wordt gecontroleerd). Ook bibliotheken met uitgebreide openingsuren en veel PC's hebben een groter bereik (Tabel 39). Er zijn ook twee bibliotheekkenmerken waarvoor er een negatief verband is met het bereik van de bibliotheek: bibliotheken met een leeszaal en bibliotheken die meer dan drie euro lidgeld vragen, hebben relatief weinig actieve leners (Tabel 39). Het verband met het lidgeld is intuïtief gemakkelijk te begrijpen, maar dat is minder het geval voor de aanwezigheid van een aparte leeszaal. Misschien komt een leeszaal strenger over, en trekken de bibliotheken met aparte leeszaal daarom minder bezoekers aan? Het eindmodel van deze regressie-analyse is weergegeven in Tabel 38.

TABEL 38: EINDMODEL VAN DE REGRESSIE-ANALYSE VAN HET BEREIK VAN DE BIBLIOTHEEK (TOTAAL AANTAL ACTIEVE LENERS IN VERHOUDING TOT HET AANTAL INWONERS IN DE GEMEENTE)

	Regressie-coëfficiënt	Standaard-fout	Bèta	Significantie
Intercept	28,845	1,275		0,000
Percentage inwoners in een huis zonder klein comfort	-0,246	0,088	-0,171	0,006
Grootte van de bibliotheek (log)	13,902	2,149	0,507	0,000
Brede collectie (CATPCA-schaal)	1,921	0,604	0,248	0,002
Aantal PC's uitgezuiverd voor grootte	0,221	0,092	0,145	0,017
Aantal uren open uitgezuiverd voor grootte	0,225	0,096	0,146	0,021
Aparte leeszaal in de bibliotheek	-2,345	1,006	-0,141	0,021
Lidgeld meer dan 3 euro	-4,870	1,114	-0,283	0,000

Verklaarde variantie: 48,5 procent

TABEL 39: BIBLIOTHEEKKENMERKEN WAARVOOR EEN RELATIE WERD GEVONDEN MET HET BEREIK VAN DE BIBLIOTHEEK (AANTAL ACTIEVE LENERS TEN OPZICHTE VAN AANTAL INWONERS)

Bibliotheekkenmerk	Aantal procentpunten[7] meer bereik	Procentpunten indien samen in model
Dimensie brede collectie (CATPCA-schaal)	2,0	1,9
Drie uur meer open per week (uitgezuiverd voor grootte)	0,9	0,8
Twee PC's meer (uitgezuiverd voor grootte)	0,5	0,4
Leeszaal	-2,3	-2,3
Lidgeld meer dan 3 euro	-4,2	-4,9

Bibliotheken met een brede collectie, uitgebreide openingsuren, en veel publiek toegankelijke PC's, hebben relatief veel actieve leners. Een belangrijke vraag is van waar deze extra leners afkomstig zijn: zijn het mensen uit de eigen gemeente of zijn het mensen uit naburige gemeenten die in de eigen bibliotheek niet aan hun trekken komen? We kunnen deze vraag beantwoorden door na te gaan welke bibliotheekkenmerken een verband vertonen met het bereik binnen de eigen gemeente. We doen daarom een regressie-analyse van het percentage van de inwoners van de

[7] Zie Appendix 3 voor meer uitleg over de betekenis van procenten en procentpunten

eigen gemeente dat actief lener is (de tweede maat van het bereik van een bibliotheek).

Ook voor deze maat van bereik heeft het percentage inwoners in een huis zonder klein comfort een negatieve relatie met het bereik (Tabel 40). Hoe meer armoede in de gemeente, hoe minder groot het bereik van de bibliotheek. De grootte van de bibliotheek en de mate waarin de bibliotheek een brede collectie heeft, hangen positief samen met het bereik. Grote en brede bibliotheken bereiken dus een groter percentage van de inwoners van de eigen gemeente. Deze verbanden (zie Tabel 40) zijn echter heel wat minder sterk dan voor de andere maat van het bereik van de bibliotheek (zie Tabel 38), waar ook inwoners van andere gemeenten meegerekend werden. Het verband tussen het bereik enerzijds en de grote en brede bibliotheek anderzijds is ongeveer 40 procent kleiner wanneer alleen de inwoners van de eigen gemeente in acht genomen worden (vergelijk de regressie-coëfficiënten uit Tabel 40 met die uit Tabel 38). Dat betekent dat ongeveer vier op tien van de extra bezoekers die aangetrokken worden door grote en brede bibliotheken, uit andere gemeenten afkomstig zijn. Hetzelfde geldt trouwens voor het verband tussen het aantal PC's en het aantal openingsuren enerzijds, en het bereik anderzijds. Deze verbanden (zie Tabel 38) zijn 40 procent kleiner als we alleen het bereik binnen de eigen gemeente in acht nemen. De verbanden zijn daardoor echter zo sterk verkleind, dat ze niet meer statistisch significant zijn, en ze dus ook niet meer opgenomen zijn in Tabel 40 en Tabel 41.

TABEL 40: EINDMODEL VAN DE REGRESSIE-ANALYSE VAN HET BEREIK VAN DE BIBLIOTHEEK (PERCENTAGE VAN DE BEVOLKING DAT IN DE EIGEN GEMEENTE ACTIEF LENER IS VAN DE BIBLIOTHEEK)

	Regressie-coëfficiënt	Standaard-fout	Bèta	Significantie
Intercept	21,614	0,864		0,000
Percentage inwoners in een huis zonder klein comfort	-0,252	0,069	-0,242	0,000
Grootte van de bibliotheek (log)	7,555	1,652	0,380	0,000
Brede collectie (CATPCA-schaal)	1,156	0,457	0,206	0,012
Hoge boete voor boeken	2,890	0,843	0,230	0,001
Meer dan 40 eurocent leengeld per muziek-cd	1,791	0,720	0,164	0,014
Lidgeld meer dan 3 euro	-4,412	0,878	-0,354	0,000

Verklaarde variantie: 41,3 procent

In lijn met wat we vonden voor de eerste maat van het bereik van bibliotheken, hebben bibliotheken met meer dan drie euro lidgeld ook een kleiner bereik binnen de eigen gemeente (Tabel 41). Het wel of niet in acht nemen van de leners uit andere gemeenten heeft weinig effect op het verband tussen het lidgeld en het bereik. Het is dus niet zo dat mensen buiten de eigen gemeente naar de bibliotheek gaan omdat daar het lidgeld lager is.

Tenslotte zijn er nog twee bibliotheekkenmerken die significant samengaan met het bereik van de bibliotheek binnen de eigen gemeente (deze verbanden zijn er niet als ook inwoners van andere gemeenten worden meegeteld bij het berekenen van het bereik). Bibliotheken die hoge boetes aanrekenen en bibliotheken die veel leengeld vragen voor muziek-cd's, hebben een hoger bereik in de eigen gemeente. Dat een hoog leengeld samengaat met een groter bereik, lijkt op het eerste zicht vreemd. Verdere analyses tonen echter aan het hier niet zozeer over het leengeld, maar wel over de beschikbaarheid van muziek-cd's gaat. Bibliotheken die helemaal geen muziek-cd's aanbieden, hebben een lager bereik. Als we voor dat verband controleren, is er geen significante relatie meer tussen het leengeld voor muziek-cd's en het bereik van de bibliotheek. Een gelijkaardige redenering moet waarschijnlijk gemaakt worden voor het positieve verband tussen bereik en hoge boetes. Het positieve verband tussen hoge boetes en het bereik van de bibliotheek wordt waarschijnlijk verklaard doordat hoge boetes samengaan met andere bibliotheekkenmerken die dan de echte reden voor het grotere bereik zijn. Het eindmodel voor de regressie-analyse van het bereik van de bibliotheken binnen de eigen gemeente is weergegeven in Tabel 40.

TABEL 41: BIBLIOTHEEKKENMERKEN WAARVOOR EEN RELATIE WERD GEVONDEN MET HET BEREIK VAN DE BIBLIOTHEEK (PERCENTAGE INWONERS EIGEN GEMEENTE DAT ACTIEF LENER IS)

Bibliotheekkenmerk	Aantal procentpunten[8] meer bereik	Procentpunten indien samen in model
Dimensie brede collectie (CATPCA-schaal)	1,2	1,2
Hoge boete voor boeken (vanaf 30 eurocent per week)	2,4	2,9
Meer dan 40 eurocent leengeld per muziek-cd	1,9	1,8
Meer dan 3 euro lidgeld	-3,4	-4,4

2.5 Besluit

In dit hoofdstuk namen we de ondervertegenwoordiging van mannen, laagopgeleiden, en ouderen onder de loep. We probeerden na te gaan welke factoren samengaan met een grote of kleine aanwezigheid van deze bevolkingsgroepen in de Vlaamse bibliotheken. Naast de ondervertegenwoordiging van deze drie specifieke groepen hadden we ook aandacht voor het algemeen bereik van de bibliotheken: het aantal actieve leners in verhouding tot het aantal inwoners in de gemeente.

De verschillen in het percentage laagopgeleiden tussen de bibliotheken worden voornamelijk verklaard door de kenmerken van de gemeente waarin de bibliotheek gelegen is. De kenmerken van de bibliotheek zelf hebben minder invloed op het percentage laagopgeleiden. Het financiële aspect is

[8] Zie Appendix 3 voor meer uitleg over de betekenis van procenten en procentpunten

wel belangrijk: bibliotheken die veel lidgeld vragen en hoge boetes aanrekenen, krijgen minder laagopgeleiden over de vloer. De bibliothecarissen van bibliotheken die goed scoren wat het percentage laagopgeleiden betreft, denken dat vooral de vriendelijkheid van het personeel en het bezoeken van de bibliotheek met de klas leiden tot een het verlagen van de drempel voor laagopgeleiden. Op die manier wordt waarschijnlijk een culturele drempel om de bibliotheek binnen te stappen, verlaagd. Voor het effect van de vriendelijkheid van het personeel vonden we geen bewijs in onze gegevens.

Voor het percentage ouderen en vooral het percentage mannen in de bibliotheek hebben de bibliotheekkenmerken een iets grotere verklaringskracht. Zestig-plussers komen meer naar de bibliotheek als die vaker open is (rekening houdend met de grootte), en vooral als ze elke voormiddag tijdens de week open is. Dit laatste komt vermoedelijk doordat er een vast publiek is dat elke dag naar de bibliotheek komt om te krant te lezen en met anderen te praten. Twee van de bibliotheken die veel ouderen aantrekken verklaren dit deels door een goede samenwerking met lokale seniorenverenigingen.

De verklaring voor een hoog of een laag percentage mannen in de bibliotheek volgt twee sporen. Ten eerste komen er meer mannen naar bibliotheken die veel audio-visuele materialen in hun collectie hebben. Ten tweede hebben bibliotheken die vier of vijf weekavonden open zijn ook een hoger percentage mannelijke gebruikers. Mannen die aangetrokken worden door de collectie audio-visuele materialen, zijn wel veel minder geïnteresseerd in de boekencollectie.

Deze verbanden zijn interessant en er kunnen zeker een aantal aanbevelingen van afgeleid worden, maar we moeten toch ook benadrukken dat het percentage mannen, ouderen, en vooral het percentage laagopgeleiden meer beïnvloed worden door context waarin de bibliotheek werkt, dan door de bibliotheekkenmerken. Dit wijst op een zekere uniformiteit van de Vlaamse bibliotheken: ze doen het allemaal ongeveer even goed of even slecht in het aantrekken van ondervertegenwoordigde bevolkingsgroepen.

De analyse van het algemeen bereik van de bibliotheken leverde interessante resultaten op. Ongeveer 21 procent van de Vlamingen die ouder zijn dan 15 jaar, leent één keer per jaar een werk uit in een openbare bibliotheek. Grote en brede bibliotheken hebben relatief veel actieve leners in verhouding tot het aantal inwoners. Grote en brede bibliotheken trekken zowel meer mensen van binnen als van buiten de eigen gemeente aan. Ook uitgebreide openingsuren en veel publiek toegankelijke PC's gaan samen met een groter bereik, maar deze verbanden zijn niet significant wanneer alleen het bereik binnen de eigen gemeente in acht genomen wordt. Bibliotheken die meer dan drie euro lidgeld per jaar vragen, hebben een kleiner bereik. Het lidgeld vormt voor sommige mensen dus een financiële

drempel. Het is in dit verband belangrijk op te merken dat andere kosten verbonden aan het bibliotheekgebruik (boetes en leengeld) niet samengaan met een kleiner bereik.

3 Tevredenheid

Naast het bereiken van veel en diverse gebruikers, is de tevredenheid van die gebruikers één van de belangrijkste streefdoelen van de openbare bibliotheken. In Vlaanderen is de tevredenheid over de openbare bibliotheken groot. Het gebruikersonderzoek in 2004 toonde aan dat bijna negen op de tien bibliotheekbezoekers tevreden zijn over het personeel en de dienstverlening (Glorieux, Moens et al. 2004). Drie kwart van de gebruikers is tevreden met de openingsuren en met verschillende aspecten van de boekencollectie. Dat betekent echter niet dat de gebruikers over alle bibliotheken en alle aspecten even tevreden zijn. Achter die hoge *gemiddelde* tevredenheid schuilt er heel wat variatie tussen gebruikers, tussen verschillende aspecten van de bibliotheek, en tussen verschillende bibliotheken. In dit hoofdstuk zoeken we een verklaring voor de verschillen in tevredenheid tussen de bibliotheken.

3.1 Vier dimensies in de tevredenheid van bibliotheekgebruikers

In het gebruikersonderzoek peilden meer dan 20 vragen naar de tevredenheid over verschillende aspecten van de bibliotheek en de collectie. Het is weinig overzichtelijk om al deze antwoorden apart te gaan analyseren. Daarom gaan we na of de tevredenheid over sommige kenmerken samenhangt met de tevredenheid over andere kenmerken. Als verschillende aspecten van tevredenheid sterk met elkaar samenhangen, kunnen we deze vervangen door één index van tevredenheid. In plaats van de aparte tevredenheidsitems kunnen we dan die index analyseren. Als we de vele vragen over tevredenheid kunnen reduceren tot een beperkt aantal tevredenheidsschalen, maakt dat de analyse veel overzichtelijker, omdat we slechts een beperkt aantal 'indexen' of 'schalen' analyseren.

We gebruiken de statistische techniek 'factoranalyse' om op zoek te gaan naar verschillende dimensies in de tevredenheid van de bibliotheekgebruikers. Een dimensie bestaat uit verschillende aparte items die onderling sterk met elkaar samenhangen, en op basis van de dimensies wordt dan een index of schaal per dimensie berekend. Alle 23 vragen in de vragenlijst die over tevredenheid gaan, werden oorspronkelijk in de factor-analyse opgenomen. We houden hier geen rekening met de tevredenheid over de materialen die slechts door een deel van de gebruikers uitgeleend worden, zoals bijvoorbeeld muziek-cd's of strips. Sommige items worden uit de uiteindelijke analyse weggelaten omdat ze tot geen enkele dimensie behoren, of omdat er heel veel gegevens ontbreken (doordat veel gebruikers die niet op de vraag in kwestie antwoordden). Van de 23 items blijven er uiteindelijk 14 over (Tabel 42).

Uit de resultaten van de factor-analyse blijkt dat we de tevredenheid met de bibliotheek samen kunnen vatten in vier verschillende tevredenheidsdimensies. Deze vier dimensies verklaren samen 55 procent

van alle variantie in de 14 aparte tevredenheidsitems. De resultaten van de factor-analyse staan in Tabel 43; de cijfers zijn de factor-ladingen van elk item op elk van de vier factoren of dimensies. De factorlading geeft aan hoe sterk een item met een bepaalde factor (of dimensie) samenhangt. Als twee items een hoge factorlading op dezelfde factor hebben, betekent dat dat ze sterk met elkaar samenhangen. Hoe hoger de factorlading, hoe sterker het verband tussen de factor en het item.

TABEL 42: VRAGEN OVER TEVREDENHEID VAN DE GEBRUIKERS DIE IN DE UITEINDELIJKE FACTOR-ANALYSE OPGENOMEN WORDEN (DE ITEMS DIE NIET WORDEN OPGENOMEN, HEBBEN EEN TE LAGE FACTORLADING)

Items over tevredenheid die in de factor-analyse opgenomen worden	Items over tevredenheid die uit de factor-analyse worden weggelaten
Uitleentermijn boeken	Aantal boeken dat kan uitgeleend worden
Boeken aanwezigheid in de rekken	Gebruiksvriendelijkheid catalogus
Beschikbaarheid nieuwe boeken	Culturele activiteiten in de bibliotheek
Vindbaarheid boeken	Parkeermogelijkheden
Bedrag lidgeld	Fietsstallingen
Openingstijden	Leeszaal
Snelheid van dienstverlening aan balie	Inrichting van de bibliotheek
Toegankelijkheid van het gebouw	Aanwezigheid kopieer- en printapparatuur
Bereikbaarheid van het gebouw	De bibliotheekwebsite
Bekwaamheid van het personeel	
Hulpvaardigheid van het personeel	
Beschikbaarheid van het personeel	
Vriendelijkheid van het personeel	
Boetesysteem	

TABEL 43: STRUCTUURMATRIX VAN EEN FACTOR-ANALYSE VAN DE TEVREDENHEIDSITEMS (NA OBLIQUE ROTATIE)

Item	Personeel	Gebouw	Boeken	Algemeen gebruik
Uitleentermijn boeken	0,26	0,22	0,39	**0,51**
Boeken aanwezigheid in de rekken	0,30	0,22	**0,76**	0,40
Beschikbaarheid nieuwe boeken	0,29	0,19	**0,71**	0,35
Vindbaarheid boeken	0,32	0,27	**0,51**	0,36
Bedrag lidgeld	0,36	0,37	0,22	**0,54**
Openingstijden	0,36	0,38	0,32	**0,52**
Snelheid van dienstverlening aan balie	**0,68**	0,56	0,34	0,56
Toegankelijkheid van het gebouw	0,46	**0,90**	0,25	0,46
Bereikbaarheid van het gebouw	0,44	**0,81**	0,25	0,45
Bekwaamheid van het personeel	**0,85**	0,47	0,38	0,50
Hulpvaardigheid van het personeel	**0,93**	0,46	0,36	0,48
Beschikbaarheid van het personeel	**0,89**	0,47	0,38	0,51
Vriendelijkheid van het personeel	**0,85**	0,43	0,35	0,47
Boetesysteem	0,31	0,27	0,30	**0,61**

Bron: Gebruikersonderzoek 2004

De eerste dimensie kunnen we samenvatten als de tevredenheid met het personeel: op deze dimensie zien we zeer hoge ladingen voor bekwaamheid, hulpvaardigheid, beschikbaarheid, en vriendelijkheid van het personeel (zie Tabel 43). De tweede dimensie groepeert de tevredenheid over de

toegankelijkheid en de bereikbaarheid van het gebouw. De derde dimensie gaat over de aanwezigheid, beschikbaarheid, en vindbaarheid van boeken. De vierde dimensie ten slotte is een algemene dimensie en heeft geen heel hoge factorladingen. De items die alleen op deze factor (en op geen enkele andere) laden zijn de uitleentermijn van boeken, het bedrag van het lidgeld, de openingstijden, en het boetesysteem. Voor de rest zien we deze laatste factor ook redelijk hoge ladingen voor de tevredenheid over het personeel. We noemen deze dimensie 'Tevredenheid over het algemeen gebruik van de bibliotheek', omdat de items vooral met de praktische kant van het bibliotheekgebruik te maken hebben.

Voor de vier tevredenheidsfactoren wordt voor elke gebruiker een individuele score berekend. Deze factorscores worden berekend aan de hand van de antwoorden van een bepaalde gebruiker op de tevredenheidsitems die tot één van de vier tevredenheidsfactoren behoren. Factorscores geven aan hoe tevreden iemand is, in vergelijking met de andere gebruikers. Aangezien de gemiddelde factorscore altijd nul is, betekent een positieve factorscore dat iemand meer tevreden is dan het gemiddelde. De factorscores zijn dus geen absolute, maar wel een relatieve maat van tevredenheid. Omdat factorscores gestandaardiseerd zijn, heeft steeds ongeveer twee derde van de respondenten een factorscore tussen –1 en 1.

Voor deze factorscores zullen we nagaan of ze significant samenhangen met de bibliotheekkenmerken, met andere woorden we gaan op zoek naar de effecten van de bibliotheekkenmerken op de tevredenheid (in vier dimensies). We hebben de factoren zo laten berekenen dat ze onderling met elkaar kunnen correleren. Er blijkt inderdaad een vrij sterke samenhang te zijn tussen de verschillende dimensies in de tevredenheid van bibliotheekbezoekers (zie Tabel 44). Dat betekent dat gebruikers die tevreden zijn over één aspect van de bibliotheek een grote kans hebben om ook tevreden te zijn over andere aspecten. Vooral de eerste en de vierde factor correleren sterk met alle andere factoren.

TABEL 44: CORRELATIES TUSSEN DE VIER TEVREDENHEIDSDIMENSIES

Factor	Personeel	Gebouw	Boeken	Algemeen gebruik
Personeel	1,000			
Gebouw	0,587	1,000		
Boeken	0,492	0,363	1,000	
Algemeen gebruik	0,679	0,654	0,662	1,000

Bron: Gebruikersonderzoek 2004

Op basis van de factor-analyse weerhouden we vier indicatoren voor tevredenheid op het niveau van de gebruikers. Uit de gebruikersvragenlijst kunnen we ook heel wat individuele achtergrondkenmerken van de gebruikers afleiden. Verder beschikken we ook over gemeentekenmerken en bibliotheekkenmerken (die in het vorige hoofdstuk gebruikt werden). De statistische techniek om de informatie uit al deze variabelen samen te

analyseren, heet multilevel-analyse. Zoals de naam het al zegt, is multilevel-analyse speciaal ontwikkeld om de effecten van verschillende niveaus samen in kaart te brengen. In onze analyses onderscheiden we twee niveaus: het individuele niveau van de gebruikers, en het niveau van de bibliotheken. Multilevel-analyse stelt ons in staat na te gaan wat het effect is van de gemeente- en bibliotheekkenmerken, nadat we controleren voor het effect van individuele kenmerken van de gebruikers. Een voordeel van deze methode is dat ze ons een correct beeld geeft van de verbanden tussen bibliotheekkenmerken en de individuele tevredenheid. Dat is heel belangrijk als we willen weten wat het effect van een bibliotheekbeleid op individuele tevredenheid kan zijn. Multilevel-analyse werd immers oorspronkelijk ontwikkeld om de effectiviteit van klassen scholen te meten: daar wilde men het effect van school- of klasbeleid op individuele leerlingkenmerken nagaan. Wij gaan op een gelijkaardige wijze te werk om de effectiviteit van bibliotheken te onderzoeken.

De eerste stap in de multilevel-analyse is nagaan hoeveel van de variantie in tevredenheid te wijten is aan verschillen tussen individuele gebruikers, en hoeveel variantie kan toegeschreven worden aan verschillen tussen de bibliotheken. Voor de tevredenheid over het personeel en de tevredenheid over het gebouw kan zes procent van de variantie toegeschreven worden aan verschillen tussen de bibliotheken. Voor de tevredenheid over de boeken en het algemeen gebruik is dat respectievelijk vier en vijf procent. Er is dus niet zo veel van de variantie in tevredenheid toe te schrijven aan verschillen tussen de bibliotheken, maar het is toch voldoende om een multilevel-analyse te rechtvaardigen.

De variabelen die we gebruiken om de tevredenheid te verklaren, brengen we in vier stappen in het multilevel-model in. In de eerste stap kijken we alleen naar de effecten van de individuele achtergrondskenmerken. Uit vorige analyses bleek immers al dat ouderen en laagopgeleiden gemiddeld meer tevreden zijn dan jongeren en hoogopgeleiden (Glorieux, Moens et al. 2004). Gebruikers die in het algemeen veel tijdsdruk ervaren, zijn ook minder tevreden over de bibliotheek. Naast deze drie variabelen controleren we ook nog voor het geslacht van de gebruikers.

In de tweede stap van de multilevel-analyse brengen we de gemeentekenmerken en de grootte van de bibliotheek in als verklarende variabelen. Deze worden toegevoegd aan een model dat reeds controleert voor de individuele kenmerken uit de vorige stap. Niet alle individuele kenmerken worden echter in het model gehouden. Alleen die kenmerken die met significant meer of minder tevredenheid geassocieerd zijn, worden in het model gehouden. Het zelfde geldt voor de gemeentekenmerken: alleen de kenmerken die een significant effect hebben op de tevredenheid, worden in het model gehouden.

De derde stap gaat specifiek het effect na van één variabele: de mate waarin de bibliotheek een brede collectie heeft. De variabele 'brede collectie' is

aangemaakt op basis van gegevens over de collectie van de bibliotheek (voor meer details zie hoofdstuk 1). Omdat 'brede collectie' verschillende variabelen samenvat, is het interessant om na te gaan wat het verband is tussen de 'brede collectie' en de tevredenheid van de bibliotheekgebruikers.

In de vierde en laatste stap van de multilevel-analyse worden de bibliotheekkenmerken toegevoegd aan het model dat reeds controleert voor individuele kenmerken, gemeentekenmerken, de grootte van de bibliotheek, en de 'breedte' van de bibliotheek.

Zeven bibliotheken worden niet opgenomen in de analyse. Voor de bibliotheek van Chaam (Nederland) zijn de gegevens niet vergelijkbaar met die van de Vlaamse bibliotheken. Van twee bibliotheken hebben we de antwoorden op de enquête voor bibliothecarissen niet. Voorts zijn de collecties van de Provinciale Bibliotheek Limburg en de Plaatselijke Openbare Bibliotheek Hasselt in 2002 samengevoegd en bestaan er geen BIOS-gegevens meer voor de bibliotheken apart. We hebben dus geen betrouwbare informatie over de collectie van deze twee bibliotheken in het begin van 2004. De bibliotheek van Baarle-Hertog en de bibliotheek van Anderlecht werden wel opgenomen in de analyse van de vorige hoofdstukken, maar laten we hier uit de analyse omdat we nu meer op het niveau van de individuele gebruiker focussen. De leners in Baarle-hertog kunnen niet met die van de andere Vlaamse bibliotheken vergeleken worden, wegens het grote aantal Nederlandse leners. In de bibliotheek van Anderlecht tenslotte, werd de steekproef van de leners fout getrokken en namen er uiteindelijk maar 34 leners deel aan het onderzoek. Er blijven 158 bibliotheken en meer dan 30.000 leners over voor de analyse.

Om een algemeen overzicht te krijgen van de verschillende modellen, bekijken we eerst de verklaarde variantie. Voor elk van de vier tevredenheidsdimensies zijn er telkens vier modellen: (1) een model met individuele achtergrondskenmerken, (2) een model met gemeentekenmerken en de grootte van de bibliotheek, (3) een model met de factor 'Brede collectie', en (4) een model met de bibliotheekkenmerken. De modellen zijn cumulatief, dat wil zeggen dat alle statistisch significante verbanden uit vorige modellen bewaard blijven.

TABEL 45: VERKLAARDE VARIANTIE VOOR DE VERSCHILLENDE MODELLEN TER VERKLARING VAN DE TEVREDENHEID VAN DE BIBLIOTHEEKBEZOEKERS

		Cumulatief percentage verklaarde variantie	Toename percentage verklaarde variantie
Tevredenheid personeel	Nulmodel		
	Achtergrond individueel	3,1%	+ 3,1%
	Gemeentekenmerken	34,5%	+ 31,4%
	Dimensie breed	38,0%	+ 3,5%
	Bibliotheekkenmerken	38,2%	+ 0,2%
Tevredenheid gebouw	Nulmodel		
	Achtergrond individueel	1,8%	+ 1,8%
	Gemeentekenmerken	14,2%	+ 12,5%
	Dimensie breed	14,2%	+ 0,0%
	Bibliotheekkenmerken	19,3%	+ 5,0%
Tevredenheid boeken	Nulmodel		
	Achtergrond individueel	2,8%	+ 2,8%
	Gemeentekenmerken	35,0%	+ 32,2%
	Dimensie breed	35,4%	+ 0,4%
	Bibliotheekkenmerken	38,9%	+ 3,5%
Tevredenheid werking	Nulmodel		
	Achtergrond individueel	8,4%	+ 8,4%
	Gemeentekenmerken	40,3%	+ 31,9%
	Dimensie breed	41,7%	+ 1,4%
	Bibliotheekkenmerken	54,4%	+ 12,8%

Bron: Gebruikersonderzoek 2004

Een eerste belangrijke opmerking is dat de verklarende kracht van de bibliotheekkenmerken voor de tevredenheid van de bezoekers heel beperkt is. In Tabel 45 staat de verklaarde variantie voor verschillende modellen ter verklaring van de vier tevredenheidsfactoren. Om te beginnen bevindt zich maar 5 à 6 procent van de variantie in tevredenheid op het bibliotheekniveau. De variantie op het bibliotheekniveau kan dan te wijten zijn aan verschillen in de individuele kenmerken van bezoekers van verschillende bibliotheken, aan verschillen in gemeentekenmerken, en aan verschillen in bibliotheekkenmerken tussen de bibliotheken. Het is dus niet zo dat de bibliotheekkenmerken alleen 5 à 6 procent van de variantie in tevredenheid verklaren.

De laatste kolom van Tabel 45 geeft aan welk percentage van die 5 à 6 procent verklaard wordt door de verschillende types verklarende variabelen. De percentages verklaarde variantie zijn cumulatief, omdat de modellen ook cumulatief zijn. Dat wil zeggen dat de individuele achtergrondskenmerken in alle modellen opgenomen zijn, en dat de andere kenmerken aan het voorgaande model toegevoegd worden. Naast het percentage, moeten we dus ook kijken naar het verschil in percentage met het vorige model.

Een voorbeeld: het model met bibliotheekkenmerken verklaart wel 38,9% van de variantie in de tevredenheid over boeken, maar dit is slechts 4 procentpunten meer dan het model met de gemeentekenmerken. Het

toevoegen van de bibliotheekkenmerken aan het model leidde dus tot een stijging van de verklaarde variantie met 4 procentpunten. De bibliotheekkenmerken hebben duidelijk een onafhankelijk effect op de tevredenheid, nadat gecontroleerd wordt voor veel andere kenmerken, maar de effecten zijn klein. Hetzelfde geldt voor de tevredenheid over het personeel en over het gebouw. Alleen voor de laatste dimensie (tevredenheid over de algemene werking) bieden de bibliotheekkenmerken een sterke verklaringskracht: het toevoegen van de bibliotheekkenmerken aan het model met achtergrondkenmerken en gemeentekenmerken leidt tot een stijging van de verklaarde variantie met 14 procentpunten.

We bespreken nu de verbanden tussen de tevredenheid en alle kenmerken in meer detail. In de tekst staan zestien tabellen met de resultaten van de multilevel-analyses. Er zijn telkens vier modellen voor elk van de vier tevredenheidsdimensies. Het vierde model met de bibliotheekkenmerken is tevens het 'finale' model waarin alle significante effecten staan van individuele achtergrondkenmerken, gemeentekenmerken, en bibliotheekkenmerken samen. In Appendix 1 staat meer informatie over hoe deze tabellen geïnterpreteerd moeten worden.

3.2 Individuele achtergrondkenmerken en tevredenheid

Individuele achtergrondkenmerken hebben een invloed op de tevredenheid van de bibliotheekbezoekers: oudere, lager opgeleide, en vrouwelijke bibliotheekgebruikers zijn meer tevreden (Tabel 46, Tabel 47, Tabel 48, en Tabel 49). Oudere gebruikers zijn vooral meer tevreden over het personeel en over de algemene werking, maar ze zijn ook meer tevreden over het gebouw en de boeken. Hoogopgeleiden, en vooral gebruikers met een universitair diploma, zijn minder tevreden over de bibliotheek. Dit geldt voor elke van de vier tevredenheidsdimensies, maar is het meest uitgesproken bij de tevredenheid over de boeken. Hoogopgeleiden zijn blijkbaar veeleisender en hebben hogere verwachtingen van de bibliotheek. Vrouwen zijn significant meer tevreden over de boeken en over het algemeen gebruik van de bibliotheek, maar het verschil met de mannen is heel klein. Tenslotte is er een zeer sterk verband tussen de tijdsdruk die bibliotheekbezoekers in het algemeen ervaren en hun tevredenheid over de bibliotheek. Mensen met veel tijdsdruk zijn minder tevreden. We zien dit verband voor elk van de vier tevredenheidsdimensies, maar het is het sterkst voor de tevredenheid over de boeken en over de algemene werking van de bibliotheek. Mensen met veel tijdsdruk moeten vermoedelijk sneller het boek of de cd van hun keuze vinden, wat tot teleurstelling kan leiden als dit niet lukt.

TABEL 46: HET VERBAND TUSSEN INDIVIDUELE ACHTERGRONDSKENMERKEN EN DE TEVREDENHEID OVER HET PERSONEEL VAN DE BIBLIOTHEEK

	Regressie-coëfficiënt	Standaard-fout	T-ratio	p
Intercept	0,069	0,019	3,696	0,000
Leeftijd	0,010	0,000	23,181	0,000
Diploma hogeschool	-0,043	0,010	-4,296	0,000
Diploma universiteit	-0,049	0,015	-3,237	0,002
Tijdsdruk	-0,018	0,001	-12,280	0,000

Variantie verklaard op bibliotheekniveau: 3,1 procent
Variantie verklaard op individueel niveau: 4,0 procent
Bron: Gebruikersonderzoek 2004

TABEL 47: HET VERBAND TUSSEN INDIVIDUELE ACHTERGRONDSKENMERKEN EN DE TEVREDENHEID OVER HET BIBLIOTHEEKGEBOUW

	Regressie-coëfficiënt	Standaard-fout	T-ratio	p
Intercept	0,014	0,019	0,734	0,463
Leeftijd	0,005	0,000	13,424	0,000
Diploma universiteit	0,035	0,015	2,330	0,020
Tijdsdruk	-0,023	0,001	-15,625	0,000

Variantie verklaard op bibliotheekniveau: 1,8 procent
Variantie verklaard op individueel niveau: 1,9 procent
Bron: Gebruikersonderzoek 2004

TABEL 48: HET VERBAND TUSSEN INDIVIDUELE ACHTERGRONDSKENMERKEN EN DE TEVREDENHEID OVER DE BOEKEN IN DE BIIBLIOTHEEK

	Regressie-coëfficiënt	Standaard-fout	T-ratio	p
Intercept	0,074	0,015	4,755	0,000
Leeftijd	0,005	0,000	12,801	0,000
Diploma hoger secundair	-0,064	0,015	-4,295	0,000
Diploma hogeschool	-0,105	0,014	-7,605	0,000
Diploma universiteit	-0,128	0,018	-6,976	0,000
Geslacht (ref=man)	0,048	0,011	4,449	0,000
Tijdsdruk	-0,025	0,001	-20,228	0,000

Variantie verklaard op bibliotheekniveau: 2,8 procent
Variantie verklaard op individueel niveau: 3,3 procent
Bron: Gebruikersonderzoek 2004

TABEL 49: HET VERBAND TUSSEN INDIVIDUELE ACHTERGRONDSKENMERKEN EN DE TEVREDENHEID OVER HET ALGEMEEN GEBRUIK WERKING VAN DE BIIBLIOTHEEK

	Regressie-coëfficiënt	Standaard-fout	T-ratio	p
Intercept	0,060	0,018	3,408	0,001
Leeftijd	0,009	0,000	24,942	0,000
Diploma hoger secundair	-0,032	0,015	-2,104	0,035
Diploma hogeschool	-0,090	0,014	-6,361	0,000
Diploma universiteit	-0,077	0,018	-4,242	0,000
Geslacht (ref=man)	0,042	0,010	4,298	0,000
Tijdsdruk	-0,031	0,001	-20,902	0,000

Variantie verklaard op bibliotheekniveau: 8,4 procent
Variantie verklaard op individueel niveau: 6,6 procent
Bron: Gebruikersonderzoek 2004

3.3 Gemeentekenmerken en tevredenheid

In de tweede stap worden de gemeentekenmerken aan het model toegevoegd. We gaan nu op zoek naar de gemeentekenmerken waarvoor er een verband is met de tevredenheid, nadat we reeds controleren voor de individuele achtergrondskenmerken van de bibliotheekbezoekers. In deze stap controleren we ook al voor de grootte van de bibliotheek. Strikt genomen is de grootte van de bibliotheek een bibliotheekkenmerk en geen gemeentekenmerk. Er zijn twee redenen waarom we ervoor kiezen om de grootte van de bibliotheek toch samen met de gemeentekenmerken in het model op te nemen. Ten eerste is er een sterk verband tussen de grootte van de bibliotheek en het aantal inwoners van de gemeente (correlatie: r=0,77), wat betekent dat het aantal inwoners en de grootte van de bibliotheek moeilijk samen in hetzelfde model opgenomen kunnen worden. Als we dan moeten kiezen tussen de twee, lijkt de grootte van de bibliotheek de meest relevante variabele van de twee. Ten tweede kan de bibliotheek zelf maar in beperkte mate iets doen aan de grootte van de bibliotheek. Net zoals de gemeentekenmerken vormt de grootte van de bibliotheek de context waarin het bibliotheekpersoneel moet werken en waarbinnen ze hun beleid moeten voeren.

De meest consistente bevinding van deze tweede stap in de analyse is dat grote bibliotheken minder tevreden bezoekers hebben (Tabel 50, Tabel 51, Tabel 52, en Tabel 53). Dit verband is het meest uitgesproken voor de tevredenheid over het personeel: in grotere bibliotheken wordt vooral het personeel minder goed geëvalueerd. We mogen natuurlijk niet vergeten dat de tevredenheid met het personeel gemiddeld heel hoog ligt – deze lagere score voor grote bibliotheken betekent daarom niet dat het een negatieve evaluatie is van het personeel. Wel is het belangrijk om te benadrukken dat het verband tussen de grootte van de bibliotheek en de tevredenheid van de gebruikers onafhankelijk is van het type mensen dat de bibliotheek bezoekt. We controleren immers voor leeftijd, opleidingsniveau, geslacht, en tijdsdruk

van de gebruikers. Het verband is bovendien sterk statistisch significant. Grote bibliotheken hebben dus één of meerdere eigenschappen die leiden tot minder tevreden gebruikers. Wanneer we het over bibliotheekkenmerken hebben (stap vier), zullen we nagaan of we het effect van grootte kunnen verklaren door andere bibliotheekkenmerken.

TABEL 50: HET VERBAND TUSSEN GEMEENTEKENMERKEN EN DE TEVREDENHEID OVER HET PERSONEEL VAN DE BIBLIOTHEEK

	Regressie-coëfficiënt	Standaard-fout	T-ratio	p
Intercept	0,071	0,015	4,577	0,000
Leeftijd	0,010	0,000	23,854	0,000
Diploma hogeschool	-0,043	0,010	-4,306	0,000
Diploma universiteit	-0,048	0,015	-3,162	0,002
Tijdsdruk	-0,018	0,001	-12,254	0,000
Grootte van de bibliotheek (log)	-0,441	0,054	-8,126	0,000

Variantie verklaard op bibliotheekniveau: 34,5 procent
Variantie verklaard op individueel niveau: 4,0 procent
Bron: Gebruikersonderzoek 2004

TABEL 51: HET VERBAND TUSSEN GEMEENTEKENMERKEN EN DE TEVREDENHEID OVER HET BIBLIOTHEEKGEBOUW

	Regressie-coëfficiënt	Standaard-fout	T-ratio	p
Intercept	0,015	0,018	0,870	0,385
Leeftijd	0,005	0,000	13,357	0,000
Diploma universiteit	0,036	0,015	2,380	0,017
Tijdsdruk	-0,023	0,001	-15,651	0,000
Grootte van de bibliotheek (log)	-0,287	0,052	-5,568	0,000

Variantie verklaard op bibliotheekniveau: 14,2 procent
Variantie verklaard op individueel niveau: 1,9 procent
Bron: Gebruikersonderzoek 2004

TABEL 52: HET VERBAND TUSSEN GEMEENTEKENMERKEN EN DE TEVREDENHEID OVER DE BOEKEN IN DE BIBLIOTHEEK

	Regressie-coëfficiënt	Standaard-fout	T-ratio	p
Intercept	0,076	0,015	4,981	0,000
Leeftijd	0,006	0,000	12,738	0,000
Diploma hoger secundair	-0,063	0,015	-4,200	0,000
Diploma hogeschool	-0,103	0,014	-7,502	0,000
Diploma universiteit	-0,124	0,018	-6,831	0,000
Geslacht (ref=man)	0,047	0,011	4,264	0,000
Tijdsdruk	-0,025	0,001	-20,225	0,000
Gemiddeld inkomen in gemeente	-0,001	0,000	-3,452	0,001
Grootte van de bibliotheek (log)	-0,302	0,041	-7,303	0,000

Variantie verklaard op bibliotheekniveau: 35,0 procent
Variantie verklaard op individueel niveau: 3,3 procent
Bron: Gebruikersonderzoek 2004

Er zijn nog twee andere gemeentekenmerken waarvoor we een significant verband vinden met één tevredenheidsdimensie. In gemeenten met een hoger gemiddeld inkomen, zijn de bibliotheekgebruikers minder tevreden over de boeken in de bibliotheek; en in sterk functioneel verstedelijkte gemeenten is men minder tevreden met de algemene werking van de bibliotheek.

TABEL 53: HET VERBAND TUSSEN GEMEENTEKENMERKEN EN DE TEVREDENHEID OVER HET ALGEMEEN GEBRUIK VAN DE BIIBLIOTHEEK

	Regressie-coëfficiënt	Standaard-fout	T-ratio	p
Intercept	0,069	0,017	4,144	0,000
Leeftijd	0,009	0,000	25,035	0,000
Diploma hoger secundair	-0,031	0,015	-2,047	0,040
Diploma hogeschool	-0,090	0,014	-6,339	0,000
Diploma universiteit	-0,075	0,018	-4,165	0,000
Geslacht (ref=man)	0,040	0,010	4,091	0,000
Tijdsdruk	-0,031	0,001	-21,008	0,000
Sterke functionele verstedelijking	-0,069	0,036	-1,912	0,055
Grootte van de bibliotheek (log)	-0,356	0,047	-7,584	0,000

Variantie verklaard op bibliotheekniveau: 40,3 procent
Variantie verklaard op individueel niveau: 6,6 procent
Bron: Gebruikersonderzoek 2004

3.4 Tevredenheid in de brede bibliotheek

In de derde stap van de multilevel-analyse kijken we naar één extra variabele: de mate waarin de bibliotheek een brede collectie heeft. Deze maat hebben we door middel van een CATPCA-analyse geconstrueerd op basis van verschillende bibliotheekkenmerken (zie hoofdstuk 1). Bibliotheken met een brede collectie hebben bezoekers die minder tevreden zijn over het personeel en over de algemene werking van de bibliotheek (Tabel 54 en Tabel 57). Dit verband heeft niets te maken met de grootte van de bibliotheek, aangezien we in dit model reeds controleren voor de grootte. Het verband blijft ook bestaan als we de gebruikers die (bijna) altijd voor studie of werk komen uit de analyse weglaten.

Het is moeilijk om een reden te vinden voor het feit dat een brede collectie samen gaat met een lagere tevredenheid. Intuïtief zou men het omgekeerde verwachten: een bibliotheek met een brede collectie heeft een ruimer aanbod van materialen en de bezoekers die dit belangrijk vinden, zouden daardoor meer tevreden kunnen zijn. Dit verhaal is niet in overeenstemming met onze gegevens. Een mogelijke verklaring hiervoor is dat de extra materialen die aangeboden worden ook extra verwachtingen creëren bij de gebruikers. Als er films en muziek-cd's aangeboden worden, zijn mensen misschien teleurgesteld wanneer hun favoriete cd's en films niet tot de collectie behoren of altijd uitgeleend zijn. Dit zou het negatieve verband tussen een brede collectie en de tevredenheid van gebruikers kunnen verklaren.

TABEL 54: HET VERBAND TUSSEN EEN 'BREDE COLLECTIE' EN DE TEVREDENHEID OVER HET PERSONEEL VAN DE BIBLIOTHEEK

	Regressie-coëfficiënt	Standaard-fout	T-ratio	p
Intercept	0,071	0,015	4,692	0,000
Leeftijd	0,010	0,000	23,796	0,000
Diploma hogeschool	-0,043	0,010	-4,329	0,000
Diploma universiteit	-0,048	0,015	-3,185	0,002
Tijdsdruk	-0,018	0,001	-12,229	0,000
Grootte van de bibliotheek (log)	-0,337	0,067	-4,988	0,000
Brede collectie	-0,049	0,018	-2,701	0,007

Variantie verklaard op bibliotheekniveau: 38,0 procent
Variantie verklaard op individueel niveau: 4,0 procent
Bron: Gebruikersonderzoek 2004

TABEL 55: HET VERBAND TUSSEN EEN 'BREDE COLLECTIE' EN DE TEVREDENHEID OVER HET BIBLIOTHEEKGEBOUW

	Regressie-coëfficiënt	Standaard-fout	T-ratio	p
Intercept	0,015	0,018	0,869	0,385
Leeftijd	0,005	0,000	13,356	0,000
Diploma universiteit	0,036	0,015	2,381	0,017
Tijdsdruk	-0,023	0,001	-15,640	0,000
Grootte van de bibliotheek (log)	-0,289	0,073	-3,959	0,000
Brede collectie	0,001	0,023	0,050	0,961

Variantie verklaard op bibliotheekniveau: 13,6 procent
Variantie verklaard op individueel niveau: 1,9 procent
Bron: Gebruikersonderzoek 2004

TABEL 56: HET VERBAND TUSSEN EEN 'BREDE COLLECTIE' EN DE TEVREDENHEID OVER DE BOEKEN IN DE BIBLIOTHEEK

	Regressie-coëfficiënt	Standaard-fout	T-ratio	p
Intercept	0,076	0,015	5,008	0,000
Leeftijd	0,006	0,000	12,745	0,000
Diploma hoger secundair	-0,063	0,015	-4,199	0,000
Diploma hogeschool	-0,103	0,014	-7,501	0,000
Diploma universiteit	-0,124	0,018	-6,829	0,000
Geslacht (ref=man)	0,046	0,011	4,250	0,000
Tijdsdruk	-0,025	0,001	-20,215	0,000
Gemiddeld inkomen in gemeente	-0,001	0,000	-3,593	0,001
Grootte van de bibliotheek (log)	-0,254	0,053	-4,802	0,000
Brede collectie	-0,022	0,016	-1,360	0,174

Variantie verklaard op bibliotheekniveau: 35,4 procent
Variantie verklaard op individueel niveau: 3,3 procent
Bron: Gebruikersonderzoek 2004

TABEL 57: HET VERBAND TUSSEN EEN 'BREDE COLLECTIE' EN DE TEVREDENHEID OVER HET ALGEMEEN GEBRUIK VAN DE BIIBLIOTHEEK

	Regressie-coëfficiënt	Standaard-fout	T-ratio	p
Intercept	0,069	0,017	4,164	0,000
Leeftijd	0,009	0,000	25,038	0,000
Diploma hoger secundair	-0,031	0,015	-2,057	0,039
Diploma hogeschool	-0,090	0,014	-6,356	0,000
Diploma universiteit	-0,076	0,018	-4,187	0,000
Geslacht (ref=man)	0,040	0,010	4,066	0,000
Tijdsdruk	-0,031	0,001	-20,983	0,000
Sterke functionele verstedelijking	-0,065	0,035	-1,825	0,068
Grootte van de bibliotheek (log)	-0,284	0,059	-4,798	0,000
Brede collectie	-0,032	0,015	-2,091	0,036

Variantie verklaard op bibliotheekniveau: 41,7 procent
Variantie verklaard op individueel niveau: 6,6 procent
Bron: Gebruikersonderzoek 2004

3.5 Welke bibliotheekkenmerken zijn geassocieerd met een hogere of lagere tevredenheid?

De vierde en laatste stap in de multilevel-analyse kijkt naar de relatie tussen de bibliotheekkenmerken en de tevredenheid van de gebruikers. Er zijn vier bibliotheekkenmerken die een verband hebben met telkens twee tevredenheidsdimensies. In het verlengde van het negatieve effect van een brede collectie op de tevredenheid, vinden we dat bibliotheken met een groot percentage audio-visuele materialen minder tevreden gebruikers hebben. In bibliotheken met een groter percentage AVM is men minder tevreden over het personeel en over het algemeen gebruik (de twee meest 'algemene' tevredenheidsdimensies, zie Tabel 58 en Tabel 61).

TABEL 58: HET VERBAND TUSSEN DE BIBLIOTHEEKKENMERKEN EN DE TEVREDENHEID OVER HET PERSONEEL VAN DE BIBLIOTHEEK

	Regressie-coëfficiënt	Standaard-fout	T-ratio	p
Intercept	0,071	0,015	4,724	0,000
Leeftijd	0,010	0,000	23,847	0,000
Diploma hogeschool	-0,043	0,010	-4,327	0,000
Diploma universiteit	-0,048	0,015	-3,171	0,002
Tijdsdruk	-0,018	0,001	-12,222	0,000
Grootte van de bibliotheek	-0,347	0,059	-5,846	0,000
Percentage AVM	-0,815	0,271	-3,008	0,003

Variantie verklaard op bibliotheekniveau: 38,2 procent
Variantie verklaard op individueel niveau: 4,0 procent
Bron: Gebruikersonderzoek 2004

Een minder onverwacht resultaat is het feit dat de gebruikers in bibliotheken die veel lidgeld vragen, minder tevreden zijn over het gebouw en het algemeen gebruik van de bibliotheek (Tabel 59 en Tabel 61). In

bibliotheken die tussen één en drie euro lidgeld per jaar vragen, zijn de gebruikers minder tevreden dan in de bibliotheken waar minder dan één euro lidgeld gevraagd wordt. Het verschil in tevredenheid is nog groter voor de bibliotheken die meer dan drie euro lidgeld vragen. De tevredenheid over het lidgeld vormt een belangrijk onderdeel van de vierde tevredenheidsdimensie (tevredenheid over het algemeen gebruik, zie Tabel 43), en in mindere mate van de tweede dimensie (tevredenheid over het gebouw, zie Tabel 43). Het is dus niet onlogisch dat een hoger lidgeld tot een lagere gemiddelde score voor die twee tevredenheidsdimensies leidt.

TABEL 59: HET VERBAND TUSSEN DE BIBLIOTHEEKKENMERKEN EN DE TEVREDENHEID OVER HET BIBLIOTHEEKGEBOUW

	Regressie-coëfficiënt	Standaard-fout	T-ratio	p
Intercept	0,076	0,028	2,699	0,007
Leeftijd	0,005	0,000	13,380	0,000
Diploma universiteit	0,036	0,015	2,385	0,017
Tijdsdruk	-0,023	0,001	-15,659	0,000
Grootte van de bibliotheek	-0,249	0,054	-4,575	0,000
Aantal culturele activiteiten (uitgezuiverd voor grootte)	0,003	0,002	2,083	0,037
Lidgeld tussen 1 en 3 euro	-0,075	0,040	-1,873	0,061
Lidgeld meer dan 3 euro	-0,109	0,044	-2,489	0,013
Percentage cd-roms	5,405	2,205	2,452	0,014

Variantie verklaard op bibliotheekniveau: 19,3 procent
Variantie verklaard op individueel niveau: 1,9 procent
Bron: Gebruikersonderzoek 2004

TABEL 60: HET VERBAND TUSSEN DE BIBLIOTHEEKKENMERKEN EN DE TEVREDENHEID OVER DE BOEKEN IN DE BIBLIOTHEEK

	Regressie-coëfficiënt	Standaard-fout	T-ratio	p
Intercept	0,055	0,017	3,337	0,001
Leeftijd	0,005	0,000	12,715	0,000
Diploma hoger secundair	-0,063	0,015	-4,214	0,000
Diploma hogeschool	-0,103	0,014	-7,527	0,000
Diploma universiteit	-0,124	0,018	-6,848	0,000
Geslacht (ref=man)	0,046	0,011	4,245	0,000
Tijdsdruk	-0,025	0,001	-20,227	0,000
Grootte van de bibliotheek	-0,310	0,040	-7,825	0,000
Gemiddeld inkomen in de gemeente	-0,001	0,000	-3,256	0,002
Boeken minstens 4 weken uitlenen	0,061	0,026	2,352	0,019
Aantal culturele activiteiten (uitgezuiverd voor grootte)	0,002	0,001	1,807	0,070

Variantie verklaard op bibliotheekniveau: 38,9 procent
Variantie verklaard op individueel niveau: 3,3 procent
Bron: Gebruikersonderzoek 2004

Bibliotheken die veel culturele activiteiten organiseren, mogen rekenen op een tevreden publiek. Het aantal culturele activiteiten werd voor deze analyse uitgezuiverd voor de grootte van de bibliotheek. Preciezer

geformuleerd is de relatie als volgt: bibliotheken die meer culturele activiteiten organiseren dan andere bibliotheken van dezelfde grootte, hebben gebruikers die meer tevreden zijn over het gebouw en de boeken (Tabel 59 en Tabel 60). Dit significant verband betekent niet noodzakelijk dat de grotere tevredenheid een rechtstreeks gevolg is van de culturele activiteiten. Er neemt waarschijnlijk slechts een minderheid deel aan deze activiteiten. Een alternatieve verklaring is daarom dat het organiseren van culturele activiteiten wijst op een zekere dynamiek in de bibliotheek. Deze dynamiek kan zich ook op andere vlakken uiten, wat dan leidt tot een licht hogere gemiddelde tevredenheid.

TABEL 61: HET VERBAND TUSSEN DE BIBLIOTHEEKKENMERKEN EN DE TEVREDENHEID OVER HET ALGEMEEN GEBRUIK

	Regressie-coëfficiënt	Standaard-fout	T-ratio	p
Intercept	0,119	0,021	5,547	0,000
Leeftijd	0,009	0,000	25,044	0,000
Diploma hoger secundair	-0,031	0,015	-2,054	0,040
Diploma hogeschool	-0,090	0,014	-6,373	0,000
Diploma universiteit	-0,075	0,018	-4,158	0,000
Geslacht (ref=man)	0,040	0,010	4,057	0,000
Tijdsdruk	-0,031	0,001	-20,977	0,000
Sterke functionele verstedelijking	-0,077	0,030	-2,580	0,010
Grootte van de bibliotheek (log)	-0,256	0,050	-5,160	0,000
Percentage AVM	-0,377	0,210	-1,792	0,073
Lidgeld tussen 1 en 3 euro	-0,082	0,025	-3,257	0,002
Lidgeld meer dan 3 euro	-0,154	0,033	-4,686	0,000
Boeken minstens 4 weken uitlenen	0,081	0,025	3,213	0,002

Variantie verklaard op bibliotheekniveau: 54,4 procent
Variantie verklaard op individueel niveau: 6,6 procent
Bron: Gebruikersonderzoek 2004

In de meeste bibliotheken kunnen boeken drie of vier weken uitgeleend worden. Als we de bibliotheken waar boeken minstens vier weken uitgeleend mogen worden, vergelijken met alle andere bibliotheken, blijken de gebruikers meer tevreden te zijn over de boeken en over het algemeen gebruik van de bibliotheek. Dat is niet verrassend; de vraag over de tevredenheid met de uitleentermijn van boeken laadt immers op de derde (tevredenheid met boeken) en vierde (tevredenheid met algemeen gebruik) tevredenheidsdimensie (zie Tabel 43).

Tenslotte zijn de bezoekers van bibliotheken die een grote proportie cd-roms in hun collectie hebben, meer tevreden over het bibliotheekgebouw. Dit verband is moeilijk te interpreteren, er is immers geen directe of indirecte link tussen de cd-roms en het gebouw.

De vergelijking van Tabel 43 (de samenstelling van de vier tevredenheidsdimensies) met de effecten van bibliotheekkenmerken geeft soms verrassende resultaten. De tevredenheid over openingsuren en boetes voor boeken laadt op de vierde dimensie (tevredenheid over het algemene

gebruik van de bibliotheek, zie Tabel 43), maar bibliotheken die langer open zijn of lagere boetes aanrekenen kunnen niet rekenen op een hogere tevredenheid van de bezoekers. Voor lidgeld en uitleentermijn (die ook tot de vierde factor behoren) is dat wel het geval: bibliotheken met een hoger lidgeld en een kortere uitleentermijn hebben bezoekers die iets minder tevreden zijn (dit werd zonet besproken, zie Tabel 61).

Nu we de bibliotheekkenmerken bekeken hebben, kunnen we iets meer zeggen over het verband tussen de grootte van de bibliotheek en de tevredenheid. Een opmerkelijke bevinding was immers dat de gebruikers in grote bibliotheken minder tevreden zijn voor alle vier de tevredenheidsdimensies. Dit verband tussen de grootte van de bibliotheek en de tevredenheid van de gebruikers kan in sommige gevallen toegeschreven worden aan bepaalde bibliotheekkenmerken. Technisch gezien kunnen we dit afleiden uit veranderingen in de regressie-coëfficiënt voor de grootte van de bibliotheek. Als deze regressie-coëfficiënt kleiner wordt wanneer we een bepaald bibliotheekkenmerk aan het model toevoegen, dan kunnen we er van uit gaan dat dit bibliotheekkenmerk het effect van de grootte voor een stuk verklaart. Dergelijke analyses leren ons dat het effect van de grootte van de bibliotheek op de tevredenheid over het personeel voor iets meer dan twintig procent verklaard wordt door het feit dat grote bibliotheken vaak een brede collectie hebben, of een grotere proportie audio-visuele materialen hebben (factoren die samenhangen met een lagere tevredenheid). De berekening is simpel: we vergelijken de regressie-coëfficiënt voor 'Grootte van de bibliotheek' uit Tabel 50 met dezelfde regressie-coëfficiënt uit Tabel 54 of Tabel 58. De regressie-coëfficiënt is respectievelijk 23,6 en 21,3 procent kleiner geworden.

Het effect van de grootte van de bibliotheek op de tevredenheid over het gebouw wordt dertien procent verklaard door het hogere lidgeld in grote bibliotheken. Het percentage cd-roms en het aantal culturele activiteiten hebben wel een invloed op de tevredenheid, maar ze verklaren het effect van de grootte van de bibliotheek niet. Het effect van de grootte van de bibliotheek op de tevredenheid met het algemeen gebruik wordt voor 28,1 procent verklaard door het percentage AVM en het lidgeld samen. De mindere tevredenheid van bezoekers van grotere bibliotheken heeft te maken met de grotere collectie AVM en het hogere lidgeld.

3.6 Besluit

De individuele achtergrond van bibliotheekgebruikers heeft een sterke invloed op hun tevredenheid. Oudere bibliotheekgebruikers zijn doorgaans meer tevreden en mensen die veel tijdsdruk ervaren, zijn minder tevreden. Verder zijn hoogopgeleide gebruikers ook iets minder tevreden over de bibliotheek dan laagopgeleiden.

Ongeveer vijf tot zes procent van de variantie in de tevredenheid van de bibliotheekgebruikers bevindt zich op het niveau van de bibliotheek, en om deze te verklaren moeten we dus ook naar het bibliotheekniveau kijken. Onze analyses tonen aan dat een significant percentage van deze vijf of zes procent verklaard wordt door de gemeente- en bibliotheekkenmerken waarover wij in deze studie beschikken.

In grote bibliotheken zijn de gebruikers minder tevreden. Gemiddeld genomen zijn de gebruikers nog wel eerder tevreden dan ontevreden, maar er zijn toch beduidend meer ontevredenen in grote bibliotheken. Een gedeeltelijke verklaring voor dat verband is het hoge lidgeld en de grotere AVM-collectie in grote bibliotheken, twee factoren die samengaan met minder tevredenheid. Geen enkel gemeentekenmerk heeft een consistente invloed op de tevredenheid.

De belangrijkste vraag in dit hoofdstuk is of bibliotheekkenmerken significant samengaan met een hogere of lagere tevredenheid van de gebruikers. In bibliotheken met een groot percentage audio-visuele materialen of een hoog lidgeld, zijn de gebruikers minder tevreden (dat geldt telkens voor twee van de vier tevredenheidsdimensies). Meer tevreden gebruikers vinden we in bibliotheken die, rekening houdend met hun grootte, veel culturele activiteiten organiseren. Ook het feit dat boeken voor minstens vier weken (dat is nog zonder eventuele verlenging) uitgeleend mogen worden, wordt door de gebruikers blijkbaar geapprecieerd: de tevredenheid met de boeken en de tevredenheid met het algemeen gebruik zijn groter in bibliotheken waar boeken minstens vier weken uitgeleend mogen worden.

4 Algemeen besluit

De analyses in dit rapport kunnen niet bepalen wat het doel van de openbare bibliotheken moet zijn. De beleidsrelevantie van dit rapport is dat het zegt welke strategieën al dan niet succesvol zijn in het bereiken van verschillende doelen. Naast enkele concrete aanbevelingen, bevat dit rapport dus vooral veel stof tot discussie, en kan het een basis zijn waarvan men vertrekt om invulling te geven aan de beleidsdoelstellingen.

Een lage drempel voor cultuurparticipatie in het algemeen is één van de belangrijkste prioriteiten van huidig Vlaams minister van cultuur Bert Anciaux (2004; 2005). Een eerste mogelijke invulling van een 'lage drempel' is dat zo veel mogelijk mensen moeten participeren, dat cultuur zo veel mogelijk mensen moet bereiken. Het bereik van een bibliotheek meten we door het aantal actieve leners te delen door het aantal inwoners in de gemeente waar de bibliotheek gelegen is. Grote en brede bibliotheken (zie paragraaf 4.3 voor een definitie van 'brede' bibliotheek) trekken meer bezoekers aan: ze hebben meer actieve leners in verhouding tot het aantal inwoners in de gemeente. Ook bibliotheken met uitgebreide openingsuren en met veel PC's (beide ten opzichte van de grootte van de bibliotheek) hebben meer actieve leners. Bibliotheken met een aparte leeszaal en bibliotheken die meer dan drie euro lidgeld vragen, hebben minder actieve leners. Van deze resultaten kunnen aanbevelingen afgeleid worden om het algemeen bereik van de Vlaamse bibliotheken te verhogen. Investeren in een brede collectie, zorgen voor uitgebreide openingsuren en veel PC's, het lidgeld laag houden: deze ingrepen zullen waarschijnlijk tot een groter algemeen bereik leiden.

Hiermee is echter de belangrijkste vraag in verband met participatie nog niet beantwoord. Een analyse van het algemeen bereik vertelt ons niet of alle groepen in de samenleving even sterk worden aangesproken door bibliotheken met een groot bereik. Een belangrijke vraag is dan of bibliotheekkenmerken die samengaan met een groot bereik ook samengaan met een meer divers bibliotheekpubliek. Om op deze vraag te antwoorden gingen we op zoek naar het verband tussen bibliotheekkenmerken en het aandeel van enkele ondervertegenwoordigde bevolkingsgroepen onder de bibliotheekbezoekers.

In de beleidsnota van minister Anciaux (2004) worden alleen mensen die in armoede leven genoemd als een groep die speciale aandacht verdient. Wat het bibliotheekbezoek betreft, blijkt uit het gebruikersonderzoek van 2004 dat mensen met een laag inkomen eigenlijk niet ondervertegenwoordigd zijn in de bibliotheek. De hoogste opleiding die mensen genoten hebben, is wél een sterke predictor van bibliotheekbezoek: laagopgeleiden vinden veel minder de weg naar de bibliotheek dan hoogopgeleiden. Als opleiding en inkomen met elkaar samenhangen, hoe moeten we dan interpreteren dat de opleiding wél, en het inkomen niet leidt tot ondervertegenwoordiging bij de bibliotheekbezoekers? Hoewel opleiding en inkomen samenhangen, wordt

het inkomen uiteraard niet alleen door de opleiding bepaald. Gemiddeld zal iemand met een diploma secundair onderwijs en met een hoog inkomen minder geneigd zijn om naar de bibliotheek te gaan dan iemand met een universitair diploma en een laag inkomen. Dit leert ons vooral dat de ondervertegenwoordiging van laagopgeleiden niet kan herleid worden tot een louter financieel probleem.

Naast de drempel voor laagopgeleiden bekeken we ook nog de drempel voor mannen en voor ouderen (twee andere ondervertegenwoordigde groepen bij de bibliotheekbezoekers).

4.1 De gemeente is belangrijk

Een belangrijke bevinding uit dit rapport is dat het percentage laagopgeleiden dat in de bibliotheek komt, sterk beïnvloed wordt door de kenmerken van de gemeente waarin de bibliotheek gelegen is. Hoe meer laagopgeleiden in de gemeente, hoe meer laagopgeleiden ook in de bibliotheek. Het hogere percentage laagopgeleiden is dan geen gevolg van een lagere drempel, maar een gevolg van de gemeentelijke context waarin de bibliotheek werkt. Dit geldt in mindere mate ook voor het percentage zestig-plussers dat de bibliotheek bezoekt. In gemeenten met een oudere bevolking komen er ook meer ouderen naar de bibliotheek, maar het verband is hier minder sterk dan voor het percentage laagopgeleiden. Een hoog percentage mannen in de bibliotheek kunnen we daarentegen niet verklaren door een hoog percentage mannen in de gemeente.

4.2 Ook bibliotheken maken het verschil

Dat het percentage laagopgeleiden in de bibliotheek vooral bepaald wordt door de gemeente waarin de bibliotheek gelegen is, wil ook zeggen dat de drempel voor laagopgeleiden niet heel veel verschilt tussen de Vlaamse bibliotheken. Veel bibliotheken doen het dus ongeveer even goed of even slecht wat betreft het aantrekken van laagopgeleiden. Toch zijn niet alle bibliotheken hetzelfde: er is een duidelijke samenhang tussen de financiële kant van het bibliotheekbezoek en het percentage laagopgeleiden bij de bezoekers. In bibliotheken waar veel lidgeld gevraagd wordt en waar er hoge boetes zijn voor boeken die te laat worden teruggebracht, zijn er gemiddeld vier procentpunten minder laagopgeleide bezoekers. Dat kan er op wijzen dat er een echte financiële drempel bestaat voor het bibliotheekbezoek, maar het kan even goed betekenen dat laagopgeleiden minder gemotiveerd zijn om naar de bibliotheek te komen en sneller afhaken wanneer het bibliotheekbezoek geld begint te kosten.

Alleszins zijn er zeker nog grote culturele drempels voor de laagopgeleiden. De bibliotheken die het op dit vlak goed doen en veel laagopgeleiden aantrekken, verwijzen naar de schoolbezoeken aan de bibliotheek en naar een gedecentraliseerde werking als methoden om ook laagopgeleiden met de

bibliotheek vertrouwd te maken. We beschikken echter niet over gegevens om na te gaan of er echt een verband is tussen deze factoren en een betere vertegenwoordiging van laagopgeleiden. De rol van het onderwijs in het verhogen van de culturele competentie van alle bevolkingsgroepen wordt in ieder geval ook benadrukt door de beleidsnota van minister Anciaux (2004). Volgens ons heeft het onderwijs inderdaad een belangrijke rol te spelen om op lange termijn een betere vertegenwoordiging van alle sociale lagen van de bevolking in de bibliotheek te krijgen.

Om de bibliotheekdrempel voor mannen te verlagen, komen uit dit onderzoek twee duidelijke aanbevelingen naar voren. Mannen komen vooral in bibliotheken met een uitgebreide collectie audio-visuele materialen, en in bibliotheken die ook 's avonds vaak open zijn (vier of vijf weekavonden). Het helpt bovendien wanneer de muziek-cd's kunnen uitgeleend worden voor een beperkte hoeveelheid leengeld (maximum 40 eurocent). Er kan dus door de bibliotheken redelijk eenvoudig ingespeeld worden op het feit dat mannen in het algemeen meer dan vrouwen geïnteresseerd zijn in de audio-visuele materialen. De extra mannen die zo aangetrokken worden, lenen wel veel minder vaak fictie- of non-fictie-boeken uit dan de andere mannen.

Over de methode om meer ouderen naar de bibliotheek te krijgen, kunnen we relatief weinig zeggen. Er komen meer zestig-plussers in bibliotheken die vaak open zijn (in verhouding tot de grootte). Ook bibliotheken die elke voormiddag van de week open zijn, krijgen meer ouderen over de vloer. Dat laatste is waarschijnlijk het gevolg van een aantal vaste klanten die elke dag naar de bibliotheek komen om de krant te lezen en andere senioren te ontmoeten. Twee bibliothecarissen van bibliotheken die veel ouderen aantrekken, denken dat de samenwerking met seniorenverenigingen leidt tot een betere vertegenwoordiging van ouderen in de bibliotheek. We kunnen met onze gegevens echter niet nagaan of dat meer is dan een impressie van deze twee bibliothecarissen.

Deze resultaten over de laagdrempeligheid van bibliotheken zijn erg relevant voor het bibliotheekbeleid van de Vlaamse Gemeenschap. Zo wordt er in de beleidsnota van minister Anciaux (2004) veel nadruk gelegd op het verder ontwikkelen van de digitale bibliotheek. Bibliotheken met relatief veel voor het publiek toegankelijke PC's hebben een groter bereik; ze hebben echter geen lagere drempel voor laagopgeleiden, ouderen, of mannen, dan de andere bibliotheken. Dat wil zeggen dat bibliotheken met veel PC's vooral het type mensen aantrekt dat daarvoor ook al in de bibliotheek kwam. De belangrijkste vraag is dus wat men wil bekomen met het plaatsen van PC's in de bibliotheek. Als het de bedoeling is om het bereik bij de nu reeds vertegenwoordigde groepen nog te verhogen, dan spreken de cijfers de doeltreffendheid van deze strategie alvast niet tegen. Als het echter de bedoeling is om ook nieuwe bibliotheekbezoekers aan te trekken (en dan denken we in de eerste plaats aan de laagopgeleiden – de meest ondervertegenwoordigde groep), dan moeten we zeggen dat dat op dit moment niet lukt.

4.3 Brede bibliotheken, een breed publiek?

In hoofdstuk 1 beschreven we de Vlaamse bibliotheken aan de hand van een uitgebreide waaier aan bibliotheekkenmerken. Sommige bibliotheekkenmerken vertonen onderling een sterke samenhang: een groot percentage muziek-cd's, video's en dvd's, weinig fictie-werken in verhouding tot de non-fictie, een klein percentage jeugdboeken, de aanwezigheid van dagbladen in de bibliotheek, en de aanwezigheid van muziek-cd's die voor maximum 40 eurocent leengeld per cd uitgeleend worden. Bibliotheken met deze kenmerken noemen we 'brede' bibliotheken.

Brede bibliotheken hebben een groter algemeen bereik, en trekken meer mannen aan. Brede bibliotheken slagen er echter niet in om meer laagopgeleiden aan te trekken, de meest opvallend ondervertegenwoordigde groep bij de bibliotheekbezoekers. Voor het verlagen van de drempel voor laagopgeleiden, zijn dus noch PC's, noch de kenmerken van brede bibliotheken een goede strategie. Als men werk wil maken van een betere vertegenwoordiging van laagopgeleiden in de Vlaamse bibliotheken, zal men het dus anders moeten aanpakken. Het gebrek aan samenhang tussen bibliotheekkenmerken en het percentage laagopgeleiden in de bibliotheek, wijst er ook op dat de bibliotheken zelf hier maar een beperkte rol te spelen hebben. De oorzaak moet ons inziens gezocht worden in in de maatschappij verankerde culturele ongelijkheden. Deze ongelijkheden worden gevormd in het gezin en in het onderwijssysteem, en worden in zekere mate van generatie op generatie doorgegeven. Het onderwijs slaagt er niet om deze situatie recht te zetten en de ongelijkheden te doen verdwijnen. Het is nochthans onze overtuiging dat het onderwijs wel een meer egaliserende rol kan en moet spelen. Concreet in het geval van de bibliotheken kunnen de scholen de kinderen van jongsaf aan vertrouwd maken met de bibliotheek. Deze vertrouwdheid kan de culturele drempel verlagen om een bibliotheek binnen te stappen. Het is in ieder geval onredelijk om van de bibliotheken te verwachten dat ze op zichzelf de culturele ongelijkheden kunnen veranderen die het onderwijs op dit moment ook niet kan veranderen.

Het percentage audio-visuele materialen in de collectie (een belangrijk kenmerk van de brede bibliotheek) trekt meer mannen aan, maar niet meer laagopgeleiden. Een mogelijke reden hiervoor zou de aard van de aangeboden materialen kunnen zijn. We weten immers niet welk soort muziek-cd's, cd-roms en dvd's in de bibliotheek beschikbaar zijn. Individuele voorkeuren qua film en muziek zijn enorm divers, maar deze voorkeuren volgen voorspelbare paden al naargelang de leeftijd, de sociale achtergrond, en het geslacht van individuen. Het kan zijn dat met de collectie audio-visuele materialen vooral een publiek wordt aangesproken dat ook al naar de bibliotheek kwam voordat er audio-visuele materialen ontleend konden worden.

4.4 Tevredenheid van de bibliotheekgebruikers

De rol van de collectie audio-visuele materialen komt ook terug in de analyse van de tevredenheid van de bibliotheekgebruikers. Er zijn vier dimensies in de tevredenheid van de bibliotheekgebruikers en we hebben voor elk van deze vier het verband met de bibliotheekkenmerken geanalyseerd. De dimensies zijn: (1) de tevredenheid met het personeel, (2) de tevredenheid met het gebouw, (3) de tevredenheid met de boeken, en (4) de tevredenheid over het algemeen gebruik van de bibliotheek. In bibliotheken met een grotere proportie audio-visuele materialen zijn de gebruikers minder tevreden over het personeel en over het algemeen gebruik. De reden voor dit verband is niet eenvoudig te achterhalen. Het verband is immers ook aanwezig voor de bezoekers die geen enkel item uit de AVM-collectie ontleend hebben tijdens de periode dat het uitleengedrag geregistreerd werd. Een mogelijke verklaring is dat het hebben van een AVM-collectie grote verwachtingen creëert bij de gebruikers, verwachtingen die niet ingelost worden. Dit resultaat biedt alleszins stof tot discussie. Een lagere tevredenheid is er ook nog in bibliotheken die veel lidgeld vragen.

Goed nieuws is dat culturele activiteiten de tevredenheid over het gebouw en de boeken verhogen. Dit resultaat is dus een pleidooi voor meer culturele activiteiten in de bibliotheek, al kan het gevonden verband ook ten dele een gevolg zijn van de dynamiek die aanwezig is in bibliotheken die veel culturele activiteiten organiseren.

Een eenvoudige aanbeveling die we verder nog kunnen doen, is om de boeken langer uit te lenen aan de gebruikers. In bibliotheken waar boeken minstens vier weken uitgeleend kunnen worden, zijn de gebruikers gemiddeld meer tevreden over de boeken en over het algemeen gebruik van de bibliotheek.

Appendix 1: Hoe de resultaten van de multilevel-analyses interpreteren?

Er worden vier dimensies van tevredenheid geanalyseerd. Voor elk van de tevredenheidsdimensies volgt de analyse dezelfde structuur. In de loop van de opbouw van het verklarend model worden alle variabelen in groepen aan het model toegevoegd. Telkens worden vier modellen getest: (1) een model met individuele achtergrondskenmerken, (2) een model met gemeentekenmerken, (3) een model met de factor 'Brede collectie', en (4) een model met de bibliotheekkenmerken. De modellen zijn cumulatief, dat wil zeggen dat alle statistisch significante verbanden uit vorige modellen bewaard blijven. Dat is nodig omdat we willen weten wat het verband is tussen de bibliotheekkenmerken en de tevredenheid, gecontroleerd voor andere kenmerken van de gebruikers en van de bibliotheken.

De resultaten van deze analyses staan in de tekst van hoofdstuk 3 (Tabel 46 tot Tabel 61). In de tabellen zijn alleen de variabelen opgenomen die een onafhankelijk, statistisch significant verband vertonen met de tevredenheid. De modellen die in de tabellen weergegeven staan, zijn het eindpunt van een zoektocht naar factoren die de tevredenheid beïnvloeden. De beschikbare variabelen (zie de lijst in hoofdstuk 1) worden eerst allemaal apart uitgeprobeerd om te zien waar er mogelijk significante verbanden zijn. Daarna worden alle variabelen die een significant verband vertonen, geleidelijk aan samen in de analyse gebracht. In deze fase worden alle verschillende combinaties van variabelen in detail bekeken, dit om na te gaan welke effecten met elkaar samenhangen. Vaak zijn er complexe relaties tussen de verklarende variabelen en de tevredenheid: gemeente- en bibliotheekkenmerken correleren met elkaar, maar hebben ook een verband met tevredenheid. Via het uittesten van verschillende modellen zoeken we naar een model dat met weinig variabelen toch een zo groot mogelijk deel van de verschillen in tevredenheid kan verklaren.

Hoe moeten de tabellen van de multilevel-analyses van tevredenheid geïnterpreteerd worden? Dat een bepaalde variabele in de tabel voorkomt, betekent al dat ze significant met de tevredenheid samenhangt. De regressie-coëfficiënt geeft aan in welke richting en hoe sterk deze samenhang is. Het teken van de regressie-coëfficiënt geeft aan of een hogere score voor de variabele in kwestie met een hogere of lagere tevredenheid gepaard gaat. Een positieve regressie-coëfficiënt betekent meer tevredenheid, een negatieve betekent minder tevredenheid.

De waarde van de regressie-coëfficiënt is de stijging in de tevredenheid die gepaard met een stijging van één eenheid in de verklarende variabele. De regressie-coëfficiënt voor 'diploma universiteit' in Tabel 46 betekent dat gebruikers met een diploma universitair onderwijs gemiddeld 0,05 punten lager scoren op de factorschaal 'tevredenheid met het personeel', in vergelijkig met gebruikers die geen diploma hoger onderwijs hebben (de vergelijkingsgroep zijn alle groepen die niet in het model opgenomen zijn, in

dit geval dus de gebruikers die geen diploma hogeschool en geen diploma universiteit hebben). De regressiecoëfficiënt van tijdsdruk in Tabel 46 betekent dat één punt hogere score op de schaal voor tijdsdruk gepaard gaat met een 0,018 lagere score voor tevredenheid over het personeel.

Als we de regressie-coëfficiënt delen door zijn standaardfout, bekomen we de T-ratio. Bij deze T-ratio hoort ook een p-waarde (laatste kolom). Een hoge T-ratio en een lage p-waarde betekenen dat het verband sterk significant is. In sociaal-wetenschappelijk onderzoek wordt meestal aangenomen dat de p-waarde lager dan 0,05 moet zijn om van een significant verband te kunnen spreken. De p-waarde van 'diploma universiteit' en van 'tijdsdruk' in Tabel 46 geeft aan dat ze sterk significant zijn (voor beide is $p < 0,001$).

Appendix 2: Bibliotheken in clusters

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 elke bibliotheek (Van Thielen e.a., 2004) werden hun resultaten enerzijds met de globale Vlaamse resultaten en anderzijds met de resultaten van een cluster van vergelijkbare bibliotheken vergeleken. Om tot die clusters te komen werd er een zogenaamde *latente 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 betrekt.

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 volgende indicatoren gebruikt om de clusteranalyse uit te voeren: aantal voltijds tewerkgestelde bibliotheekmedewerkers (in voltijds equivalenten, VTE); aantal cd-roms; aantal muziek-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.

De zes clusters

Cluster 1

De bibliotheken in deze cluster beschikken over weinig audio-visuele materialen (AVM). Gemiddeld bezitten ze 20 muziek-cd's, 114 cd-roms 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.

Cluster 2

De bibliotheken in deze cluster bezitten aanzienlijk meer muziek-cd's (3.143) en cd-roms (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 1. In deze bibliotheken zijn gemiddeld 6,2 personen (VTE) tewerkgesteld.

Cluster 3

De bibliotheken in deze cluster beschikken gemiddeld over 4.487 muziek-cd's, 426 cd-roms 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 ruimer dan dat van de bibliotheken uit cluster 2, hun boekenaanbod is echter iets beperkter. Verder beschikken ze over iets minder personeelsleden. Gemiddeld werken er 5 personen (VTE) in deze bibliotheken.

Cluster 4

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 muziek-cd's (8.597), cd-roms (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.

Cluster 5

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 muziek-cd's, 915 cd-roms 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).

Cluster 6

Deze laatste cluster omvat de zeer grote bibliotheken. Hun aanbod is op alle vlakken dubbel zo uitgebreid als dat van de bibliotheken uit cluster 5.

Gemiddeld beschikken ze over 38.736 muziek-cd's, 2.411 cd-roms 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 62: BESCHRIJVING VAN DE DIVERSE CLUSTERS OP BASIS VAN GEMIDDELDEN

	Cluster 1	Cluster 2	Cluster 3	Cluster 4	Cluster 5	Cluster 6
Bezit muziek-cd's	20	3143	4487	8597	14642	38736
Bezit cd-roms	114	498	426	800	915	2411
Bezit dvd's en video's	66	60	332	968	1965	4855
Bezit jeugdboeken	11564	22914	14617	26594	41607	99860
Bezit fictie	9485	18658	12472	23776	41767	100047
Bezit non-fictie	7128	15776	10722	23385	45271	118188
Aantal personeelsleden	2,9	6,2	5	10	16,3	61,4

Bron: BIOS 2002

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 63 blijkt dat de bibliotheken met een beperkt aanbod zich in kleinere gemeenten situeren en de bibliotheken met een ruimer aanbod in de grotere.

TABEL 63: GEMIDDELD AANTAL INWONERS EN LENERS PER CLUSTER

	Gemiddeld aantal inwoners	Gemiddeld aantal leners
Cluster 1	12082	2133
Cluster 2	18126	4499
Cluster 3	16265	3397
Cluster 4	26014	6587
Cluster 5	33360	10620
Cluster 6	100095	36433

Bron: BIOS 2002

Appendix 3: Procenten en procentpunten

De kenmerken die we proberen te verklaren in hoofdstuk 2, zijn allemaal uitgedrukt in procenten: het percentage laagopgeleiden, het percentage mannen, het percentage zestig-plussers, en het percentage van de inwoners dat de bibliotheek bezoekt. We beschrijven de sterkte van de verbanden tussen de bibliotheekkenmerken en deze vier maten dan ook in termen van procenten. Hier kan echter verwarring ontstaan tussen *procenten* en *procentpunten*. De betekenis van 'tien procent meer' is: het originele getal plus tien procent van het originele getal. Tien procent meer dan 50 is dus 55. Tien procent meer dan 25 is 27,5. Dit wordt iets complexer wanneer de getallen waarover we spreken, ook in procenten uitgedrukt zijn. Tien procent meer dan 50 procent is dus 55 procent; en tien procent meer dan 25 procent is 27,5 procent. Het verschil tussen 50 procent en 55 procent is echter maar vijf procentpunten (55-50=5). En het verschil tussen 25 procent en 27,5 procent is 2,5 procentpunt. In het dagelijks woordgebruik wordt meestal de term 'procent' gebruikt, zowel wanneer men het over procenten als wanneer men het over procentpunten heeft.

Het belangrijkste verschil tussen 'procenten' en 'procentpunten' is dat procenten altijd ten opzichte van een bepaald getal berekend worden, en procentpunten niet. Dat is belangrijk omdat een zelfde aantal procentpunten een verschillende betekenis kan hebben afhankelijk van bij welk percentage ze opgeteld worden. Het verschil tussen vijf en tien procent is belangrijker dan het verschil tussen 50 en 55 procent, maar toch gaat het in beide gevallen over een verschil van vijf procentpunten.

Bij de beschrijving van de analyses van het percentage laagopgeleiden, mannen, en ouderen bij de bibliotheekbezoekers, en het percentage inwoners dat door de bibliotheek bereikt wordt, gebruiken wij steeds de term procentpunten. De resultaten van de regressie-analyses worden immers steeds in procentpunten uitgedrukt. De discussie hierboven is relevant omdat het gemiddelde percentage ouderen in de bibliotheek en het gemiddelde bereik van de bibliotheek een stuk lager zijn dan de percentages mannen en laagopgeleiden. Als een bepaald bibliotheekkenmerk een effect heeft van drie procentpunten, betekent dat dus meer in het geval van ouderen of het bereik dan in het geval van laagopgeleiden of mannen.

Literatuur

Anciaux, B. (2004) *Beleidsnota cultuur*. Brussel: Ministerie van de Vlaamse Gemeenschap.

Anciaux, B. (2005) *Beleidsbrief cultuur. Beleidsprioriteiten 2005-2006*. Brussel: Vlaams Parlement.

De Cock, K. (2000) 'Van volksbibliotheek tot bibnet. Een onderzoek naar de gebruikers en niet-gebruikers van de openbare bibliotheek', *Communicatie*, 29, 2: 2-15.

Glorieux, I., M. Moens en L. Van Thielen (2004) *De bibliotheek, een huis vol meningen. 32041 bezoekers over 165 bibliotheken. Resultaten van het Vlaams gebruikersonderzoek voorgesteld in de BOZAR op 21 december 2004*. Brussel: Vlaams Centrum voor Openbare Bibliotheken.

Glorieux, I., L. Van Thielen en D. Vandebroeck (2005) *De bibliotheek, een huis vol meningen. Het bibliotheekgebruik van 32041 bezoekers in 165 bibliotheken. Eindrapport van het Vlaamse gebruikersonderzoek*. Brussel: Vlaams Centrum voor Openbare Bibliotheken.

Glorieux, I., D. Vandebroeck en L. Van Thielen (2005) *Ontlenen ontleed*. Brussel: Vlaams Centrum voor Openbare Bibliotheken.

Hinnekint, H. (1995) *Onderzoek naar het bibliotheekgebruik in Vlaanderen*. Brussel: Centrum voor Andragogisch Onderzoek.

Lievens, J., H. Waege en H. De Meulemeester (2005) 'Cultuurparticipatie in Vlaanderen 2003-2004: de vragen en de eerste antwoorden', in J. Lievens en H. Waege, *Cultuurkijker: Cultuurparticipatie in breedbeeld*. Antwerpen: De Boeck.

Lievens, J., H. Waege en H. De Meulemeester (2006) *Cultuurkijker. Cultuurparticipatie gewikt en gewogen. Basisgegevens van de survey 'Cultuurparticipatie in Vlaanderen 2003-2004'*. Antwerpen: De Boeck.

Muddiman, D. (1999) *Public libraries and social exclusion: the historical legacy*. Leeds: School of information management, Leeds Metropolitan University.

Muddiman, D., S. Durrani, M. Dutch, R. Linley, J. Pateman en J. Vincent (2001) 'Open to all? The public library and social exclusion: executive summary', *New library world*, 102, 1163/1164: 154-157.

Nederlands Centrum voor Marketing Analyses en Sociaal Wetenschappelijk Onderzoek (1975) *Leesgedrag en bibliotheekgebruik: samenvatting*. 's Gravenhage.

Smith, I. M. (1999) 'What do we know about public library use?' *Aslib proceedings*, 51, 9: 302-314.

Van Thielen, L., I. Glorieux en M. Moens (2004) *De bibliotheek, een huis vol meningen. Resultaten van het Vlaams gebruikersonderzoek in de bibliotheek van .... Reeks van 167 deelrapporten*. Brussel: Vlaams Centrum voor Openbare Bibliotheken.

White, R. C. (1955) 'Social class differences in the uses of leisure', *American journal of sociology*, 61, 2: 145-150.