

Uitgelezen en tevreden

Een profiel van de Vlaamse bibliotheekgebruiker

In opdracht van het VCOB werd een grootscheepse enquête gehouden bij de openbare bibliotheken om het profiel van de gebruiker te achterhalen. De eerste resultaten van deze collectieve aanpak worden hier gepresenteerd.

Opzet van het onderzoek

Vlaanderen telt ruim 300 openbare bibliotheken en duizenden mensen komen er dagelijks over de vloer. De Vlaamse Gemeenschap heeft heel wat middelen geïnvesteerd in het uitbouwen van bibliotheken in alle Vlaamse gemeenten en spendeert hieraan jaarlijks een aanzienlijk bedrag (in 2002 meer dan 45 miljoen euro). Hoewel er statistieken bijgehouden worden van het aantal uitleningen, het aantal leners, de collectie... zijn er in ons land relatief weinig gegevens over het profiel van de bibliotheekgebruiker. Wie komt naar de openbare bibliotheek? Wie leent wat? Hoe gebruikt men de bibliotheek? Is men tevreden over de dienstverlening, de collectie, de infrastructuur, de openingsuren...? Dergelijke gegevens zijn niet alleen interessant ter ondersteuning van het Vlaamse cultuurbeleid, maar zijn ook belangrijk voor de werking van elke plaatselijke bibliotheek. Door de invoering van het beleidsplanningsproces in de sector openbare bibliotheken is de vraag naar gebruikersgegevens sterk toegenomen. Enkele plaatselijke bibliotheken hebben de afgelopen jaren hun gebruikers bevroegd om hun beleid beter te kunnen afstemmen op hun wensen en behoeften. Het Vlaams Centrum voor Openbare Bibliotheken (VCOB) achtte het wenselijk om het onderzoek bij gebruikers van Vlaamse bibliotheken te coördineren en te standaardiseren. Op die manier zou het voor elke openbare bibliotheek mogelijk zijn om op een wetenschappelijk verantwoorde manier gebruikersgegevens te verzamelen en te verwerken. Een collectieve aanpak biedt bovendien het voordeel dat elke deelnemende bibliotheek haar gegevens kan vergelijken met die van andere bibliotheken.

Bij de ontwikkeling van het onderzoekstraject stonden voor het VCOB kwaliteit en bruikbaarheid van de resultaten centraal. Bovendien moest het onderzoek voor de deelnemende bibliotheken eenvoudig en beheersbaar blijven. Om dit te realiseren werd de sociologische onderzoeksgroep TOR van de Vrije Universiteit Brussel in het project betrokken. De deelname aan het onderzoekstraject was volledig vrij, elke bibliotheek uit Vlaanderen kon zich in de loop van 2003 voor het onderzoek inschrijven.

IGNACE GLORIEUX is hoogleraar sociologie aan de Vakgroep Sociologie van de VUB
ignace.glorieux@vub.ac.be



LEEN VAN THIELEN is navorsers aan de onderzoeksgroep TOR van de Vakgroep Sociologie van de VUB
leen.van.thielen@vub.ac.be



De deelnemende bibliotheken¹ zijn zowel typologisch als geografisch vrij goed gespreid. De provincie Antwerpen is het sterkst vertegenwoordigd, mede doordat de provincie de kosten voor het onderzoek op zich nam. Ook het Brussels Gewest nam de kosten van de deelnemende bibliotheken op zich, twee derde van de Brusselse bibliotheken deden mee aan het onderzoek. De deelname van de bibliotheken die het onderzoek zelf bekostigden is vergelijkbaar voor de overige provincies. Zowel in Limburg, Oost- en West-Vlaanderen als Vlaams-Brabant namen ongeveer 4 op 10 bibliotheken deel aan het gebruikersonderzoek.

In de 165 deelnemende bibliotheken werden van januari tot juni 2004 precies 32.041 bibliotheekgebruikers bevroegd.

Methodologie

Steekproef

Voor dit gebruikersonderzoek werden de actieve, volwassen² gebruikers ondervraagd. Hiermee bedoelen we personen die lid zijn van de deelnemende bibliotheek en daarbij het afgelopen jaar minstens één item leenden in de bibliotheek. Voor de bibliotheken die intekenden voor een basisonderzoek werden 275 personen ad random geselecteerd uit de actieve, volwassen leners. Voor de bibliotheken die kozen voor een uitgebreid onderzoek werden 850 leners geselecteerd³.

Dataverzameling

De bibliotheken verzamelden zelf de enquêtegegevens. Ze ontvingen van de onderzoeksgroep TOR de lijst van geselecteerde leners toegestuurd. Die kregen in het computersysteem van de bibliotheek een specifieke statuscode. Van 15 januari 2004 tot 5 juli 2004 gaf de computer een boodschap als een lener uit de steekproef zich aanmeldde. De klant werd dan verzocht een enquête ter plaatse of thuis in te vullen en in een urne te deponeren⁴.

De uitleengegegevens werden vrijwel automatisch geregistreerd zodra iemand uit de steekproef zich voor de eerste keer tijdens de onderzoeksperiode aanbood in de bibliotheek. De meeste bibliotheeksystemen konden deze gegevens automatisch laten wegschrijven. Enkele niet-geautomatiseerde bibliotheken wilden ook deelnemen aan het onderzoek. Omdat uitleengegegevens verzamelen hier niet evident is legden zij enkel de vragenlijst voor aan hun leners.

Naast de vragenlijst en de uitleengegegevens werd ook informatie verzameld over de deelnemende bibliotheken. Zij vulden in de loop van het onderzoek een vragenlijstje in over openingstijden, aanwezige computers, lidgeld...

Respons

De steekproefleners kregen in het computersysteem een statuscode naargelang hij/zij de vragenlijst gekregen of binnengeleverd had. Die zou moeten toelaten om de non-respons uit te splitsen naar weigeringen, vragenlijsten die niet werden ingeleverd en personen die niet kwamen opdagen tijdens de onderzoeksperiode. Het veranderen van de codes is niet in alle bibliotheken even nauwgezet opgevolgd. Hoewel we voor elke bibliotheek exact kunnen zeggen wat de originele steekproefgrootte is en hoeveel vragenlijsten er ingevuld werden, kunnen we de non-respons niet verder uitsplitsen in 'weigeringen', 'niet komen opdagen' of 'vragenlijsten niet binnengebracht'. We kunnen wel een globale tendens meegeven. Als we kijken naar de geselecteerde steekproefleners en de ingevulde vragenlijsten, komen we aan een globale respons van ongeveer 45%. Dat de respons niet hoger ligt is echter niet te wijten aan de houding van de bibliotheekbezoekers. Zij waren over het algemeen uiterst bereidwillig om mee te werken. Van de personen die werden aangesproken in de bibliotheek werkten ongeveer 80% mee aan het onderzoek. Vrij veel steekproefleners zijn echter niet komen opdagen in de onderzoeksperiode en konden dan ook niet worden aangesproken.

Voor het onderzoek werden er drie sets van data verzameld: de antwoorden op een gestandaardiseerde vragenlijst, de uitleengegegevens van de respondenten die een vragenlijst invulden en enkele kenmerken van de participerende bibliotheken: openingstijden, aanwezigheid pc's, personeel... In een eerste fase van het onderzoek hebben we ons geconcentreerd op de analyse van de vragenlijst. Alle deelnemende bibliotheken kregen in december 2004 een

individueel rapport met de resultaten voor hun bibliotheek, telkens in vergelijking met soortgelijke bibliotheken (*zie verder*) en met de globale resultaten van de 165 deelnemende bibliotheken. In deze bijdrage schetsen we op basis van de enquêtegegevens een profiel van de Vlaamse bibliotheekgebruiker. Wie zijn ze? Waarom komen ze naar de bibliotheek? Hoe kiezen ze? Gebruiken ze de bibliotheekcomputers en vooral... zijn ze tevreden over de bibliotheek?

Bibliotheken in clusters

Inleiding

Eén van de vele voordelen van dit gestandaardiseerde onderzoek is dat de deelnemende bibliotheken hun bevindingen in perspectief kunnen plaatsen. Om de waarde van cijfers juist af te wegen is het zinvol ze te plaatsen tegenover vergelijkbare gegevens. Als in een bepaalde bibliotheek 60% van de gebruikers tevreden is met de openingstijden, weten we pas na een vergelijking met de resultaten op een geaggregeerd niveau of dit weinig of veel is.

In het individuele rapport van elke bibliotheek vergelijken we haar resultaten enerzijds met de globale Vlaamse resultaten en anderzijds met de resultaten van een cluster van vergelijkbare bibliotheken. Voor een kleine bibliotheek is het boeiend om zich te meten met Vlaanderen, maar het is nog interessanter als ze zich kan vergelijken met andere kleine bibliotheken. Daarom werd een clusteranalyse uitgevoerd met behulp van een statistisch programma (Latent Gold). Hierbij worden enkele variabelen onderworpen aan een reeks van statistische bewerkingen, zodat er onderscheiden relatief homogene groepen ontstaan. Welke groepen of clusters er uit zo een analyse komen hangt in grote mate af van de indicatoren die in de analyse betrokken zijn.

Wij hebben gekozen voor indicatoren die iets zeggen over het aanbod van de bibliotheken en het aantal personeelsleden. Deze keuze werd ingegeven door de idee dat dit een relatief objectieve vergelijkingsbasis is. Een bibliotheek kan zich zo 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 dan niet herleid worden tot een verschil in aanbod. Op basis van de BIOS 2002-gegevens werden in dit onderzoek volgende indicatoren gebruikt om de clusteranalyse uit te voeren: aantal voltijds tewerkgestelde bibliotheekmedewerkers (in voltijds equivalenten VTE); aantal cd-roms; aantal cd's; aantal dvd's en video's; aantal jeugdboeken; aantal fictieboeken volwassenen en aantal non-fictieboeken volwassenen.

Dat 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 voor- als nadelen. Door te clusteren kan je in één getal iets zeggen over een grote groep, tezelfdertijd gaan er individuele nuances verloren.

In *tabel 1* wordt het gemiddeld aantal cd's, cd-roms, dvd's/video's, jeugdboeken, boeken in de categorie 'volwassen fictie' en 'volwassen non-fictie' en het gemiddeld aantal personeelsleden (in VTE) weergegeven voor de 6 clusters.

Tabel 1: beschrijving van de clusters op basis van gemiddelden						
Gemiddelden	Cluster I	Cluster II	Cluster III	Cluster IV	Cluster V	Cluster VI
Bezit cd's	20	3143	4487	8597	14 642	38736
Bezit cd-roms	114	498	426	800	915	2411
Bezit dvd's/video's	66	60	332	968	1965	4855
Bezit jeugdboeken	11564	22914	14617	26594	41607	99860
Bezit volwassen fictie	9485	18658	12472	23776	41767	100047
Bezit volwassen non-fictie	7128	15776	10722	23385	45271	118188
Aantal personeelsleden	2,9	6,2	5	10	16,3	61,4

Deze gegevens maken duidelijk dat we 6 types bibliotheken afbakenen, gaande van bibliotheken met een relatief beperkt aanbod en weinig personeelsleden tot bibliotheken met een zeer ruim aanbod en veel personeelsleden. Alleen het onderscheid tussen cluster II en cluster III wijkt hier enigszins van af. De bibliotheken uit cluster II hebben gemiddeld meer boeken, maar minder cd's en vooral minder dvd's en video's dan de bibliotheken uit cluster III. De typologie komt ook vrij goed overeen met de grootte van de gemeenten waarin ze zich bevinden en het aantal leners, al klopt dit ook niet voor het onderscheid tussen cluster II en III. De bibliotheken uit cluster II hebben gemiddeld iets meer leners en liggen gemiddeld in iets grotere gemeenten dan de bibliotheken uit cluster III.

Tabel 2: Verdeling bibliotheekbezoekers naar geslacht (percentages)								
	Vlaamse bevolking	Vlaamse bibl.	Cluster I	Cluster II	Cluster III	Cluster IV	Cluster V	Cluster VI
Man	48.8	35.2	28.6	31.5	32.7	37.8	41.0	43.2
Vrouw	51.2	64.8	71.4	68.5	67.3	62.2	59.0	56.8
N (100%)	4.758.125	31.886	5.641	6.582	4.904	7.036	4.751	3052

Tabel 3: Verdeling van bibliotheekbezoekers naar leeftijd (percentages)								
	Vlaamse bevolking	Vlaamse bibl.	Cluster I	Cluster II	Cluster III	Cluster IV	Cluster V	Cluster VI
18-29	18.5	21.5	17.1	21.5	21.6	20.8	21.9	29.6
30-44	28.9	36.0	38.4	34.3	37.6	37.3	34.6	31.4
45-59	24.6	29.0	29.8	30.1	27.9	28.6	29.5	27.3
60-plus	28.0	13.6	14.7	14.1	12.9	13.3	13.9	11.7
N (100%)	4.758.125	31.705	5.615	6.559	4.885	6.971	4.730	3.025

Resultaten gebruikersonderzoek

De bibliotheekgebruiker

Geslacht (tabel 2)

Een vaststelling die ook in andere onderzoeken (Hinnekin, 1995; Stalpers, 2003; Caen, Roose & Waeghe, 2004; Test-Aankoop, 1998) naar voren komt is dat er veel meer vrouwen dan mannen gebruikmaken van de bibliotheek.

Van alle Vlaamse bibliotheekgebruikers zijn er 65% vrouwen en 35% mannen. De

ongelijke verdeling tussen mannelijke en vrouwelijke bibliotheekbezoekers is meer uitgesproken in de kleine bibliotheken met een beperkt aanbod dan in de bibliotheken met een zeer divers en ruim aanbod.

Leeftijd (tabel 3)

Indien we de leeftijdsverdeling van de Vlaamse bibliotheekgebruikers vergelijken met de Vlaamse bevolking

dan is de opvallendste vaststelling dat 60-plussers minder de weg naar de bibliotheek vinden. Over heel Vlaanderen tellen we 28% 60-plussers terwijl dat er slechts 14% zijn in de Vlaamse bibliotheken. Verder is het grotere aandeel van 18- tot 29-jarigen in de grootstedelijke bibliotheken van cluster VI opmerkelijk.

Opleidingsniveau (tabel 4)

In *tabel 4* wordt het opleidingsniveau weergegeven van de personen die op het moment van het onderzoek niet meer studeerden. Een klassieke vaststelling die ook door dit onderzoek wordt bevestigd, is dat het bibliotheekpubliek voornamelijk bestaat uit hooggeschoolden. Vergelijken we onze cijfers met die van de Vlaamse bevolking dan zien

we een ongelijke verdeling naar onderwijsniveau bij het bibliotheekpubliek. In heel Vlaanderen zijn er, volgens de volkstelling van 2001, ongeveer 26% hooggeschoolden, terwijl er dubbel zoveel hooggeschoolden gebruikmaken van de bibliotheek. Deze tendens is zichtbaar in alle types van bibliotheken. Toch merken we dat de grootstedelijke bibliotheken met hun zeer ruim aanbod blijkbaar het minst toegankelijk zijn voor laaggeschoolden. De drempel ligt iets lager in de kleinere gemeentebibliotheek.

Tabel 4: Verdeling van bibliotheekbezoekers naar onderwijsniveau (percentages)

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

Beroepstatuut (tabel 5)

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

Tabel 5: Verdeling van bibliotheekbezoekers naar statuut (percentages)

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

Tabel 6: Redenen voor bibliotheekgebruik (percentage vaak en altijd)

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

Redenen voor bibliotheekgebruik

In de vragenlijst werden 11 mogelijke redenen voor bibliotheekgebruik opgesomd. De klanten konden antwoorden of ze (bijna) nooit, soms, vaak of (bijna) altijd om die redenen gebruikmaken van

de bibliotheek. In tabel 6 wordt per reden het percentage weergegeven van de personen die de bibliotheek vaak of altijd om die reden bezoeken. Hieruit blijkt dat de ontspanningsfunctie centraal staat, 80% van de gebruikers komt naar de bibliotheek om een goed boek, cd of dvd/video te vinden. Verder geeft de helft van de bezoekers aan dat ze van de bibliotheek gebruikmaken om informatie te vinden over onderwerpen die hen bezighouden. Dat de bibliotheek een belangrijke informatieve functie heeft blijkt ook uit het feit dat 26% er informatie vindt voor hun studie en 22% voor hun werk. De kinderen zijn voor velen (35%) ook

een goede reden om van de bibliotheek gebruik te maken. De bibliotheek wordt zelden of nooit gebruikt als ontmoetingsruimte. De cijfers voor de verscheidene clusters liggen in dezelfde lijn. Wel merken we dat de grootstedelijke bibliotheken een ander doelpubliek bereiken. Van deze bibliotheken wordt meer gebruikgemaakt voor de studies en minder voor de kinderen. Dit is ook logisch daar de studenten hier oververtegenwoordigd zijn.

Vrouwen maken vaker dan mannen gebruik van de bibliotheek om er informatie te vinden voor hun werk. Ze gaan ook vaker naar de bibliotheek voor de kinderen. Mannen gaan dan weer vaker dan vrouwen naar de bibliotheek om informatie te vinden over onderwerpen die hen bezighouden, om iets bij te leren en om de krant en/of tijdschriften te lezen. 60-plusers maken vaker gebruik van de bibliotheek om een goed boek te vinden of

om andere mensen te ontmoeten. Ze gaan ook vaker naar de bibliotheek omdat ze vinden dat ze daar altijd wel iets kunnen bijleren. Verder maken ze ook meer gebruik van de bibliotheek om wat rond te kijken of een krant te lezen. De jongere generaties maken dan weer vaker gebruik van de bibliotheek voor hun studie, voor hun werk, voor de kinderen en om te surfen op het internet.

Kijken we naar het opleidingsniveau, dan zien we dat laaggeschoolden minder vaak naar de bibliotheek komen voor informatie over onderwerpen die hen bezighouden of om informatie voor hun werk of studie op te zoeken. Ze komen ook minder vaak dan hooggeschoolden naar de bibliotheek voor hun kinderen. Ze komen wel iets vaker naar de bibliotheek om andere mensen te ontmoeten. Studenten komen vaak naar de bibliotheek voor hun studie, terwijl de niet-studenten de bibliotheek voornamelijk bezoeken om een goed boek, cd of video te vinden. Gepensioneerden bezoeken de bibliotheek vaker omdat ze daar altijd wel iets kunnen bijleren of om wat rond te kijken. Tenslotte stellen we vast dat personen die vanaf jonge leeftijd werden gestimuleerd om te lezen de bibliotheek vaker bezoeken voor informatie voor hun job of studie.

Materiaalgebruik (tabel 7)

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

Tabel 7: Welke materialen gebruikt men (percentage dat gebruikmaakt van)

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

Tabel 8: Hoe kiest men boeken (percentage vaak en altijd)

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

Hoe kiest men boeken? (tabel 8)

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

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

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

Computers in de bibliotheek

Tabel 9 en 10 geven enerzijds weer om welke redenen men de computer van de bibliotheek gebruikt en anderzijds welke toepassingen gebruikt worden. Weinig respondenten geven aan gebruik te maken van de bibliotheekcomputers. Dit is niet verbazingwekkend als we weten dat 87% van de bibliotheekbezoekers thuis een pc heeft en 76%

Tabel 9: Gebruik van computer in de bibliotheek (percentage ja)

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

een internetaansluiting. Het meest worden de bibliotheekcomputers gebruikt voor ontspanning (9%) en voor studie (5%). Slechts 3% gebruikt de pc's voor hun job en 2% om werk te zoeken. De pc-infrastructuur van de grote bibliotheken (cluster V & VI) wordt door meer klanten gebruikt dan de computers in de bibliotheken van de andere clusters. De bibliotheekcomputers worden weinig gebruikt door de volwassen bibliotheekgebruiker. Ouderen maken het minst gebruik van computertoepassingen. Vooral studenten, werkenden en mensen met een laag inkomen maken er gebruik van. Dit laatste is toch wel een belangrijke vaststelling. Mensen met een laag inkomen maken beduidend vaker gebruik van de computers zowel voor hun job, studie, ontspanning als om werk te zoeken. We stellen vast dat ongeveer 17% van de personen met een inkomen lager dan 1.000 euro gebruikmaakt van de bibliotheekcomputers voor ontspanning, dit geldt slechts voor 5% van de personen met een inkomen hoger dan 4.000 euro.

Tabel 10: Gebruik van computertoepassingen (percentage vaak en altijd)

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

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

Tabel 11: Beoordeling boeken (percentage tevreden + zeer tevreden)

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

Tevredenheid van de gebruiker

Tevredenheid met de boekencollectie (tabel 11)
De bibliotheekgebruikers geven een zeer goede beoordeling aan de diverse aspecten van de boekencol-

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

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

Tevredenheid met de infrastructuur (tabel 12)

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

Wat de tevredenheid over de infrastructuur betreft, zien we niet zoveel interessante

Tabel 12: Beoordeling infrastructuur (percentage tevreden + zeer tevreden)

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

verschillen volgens de achtergrondkenmerken. Over de aanwezigheid van printkopieerapparatuur, de tevredenheid over de leeszaal en de inrichting van de bibliotheek is er een groot meningsverschil tussen de personen van 18 tot 59 jaar en de 60-plussers. De eerste groep is opmerkelijk minder tevreden. Ook de hooggeschoolden zijn minder tevreden over deze aspecten. Verder zien we dat de personen met veel tijdsdruk eveneens minder tevreden zijn over deze aspecten van de infrastructuur. Het zijn ook de mensen met weinig tijd en veel stress die duidelijk minder tevreden zijn over de bereikbaarheid en de toegankelijkheid van het gebouw.

Tevredenheid met de dienstverlening (tabel 13)

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

Tabel 13: Beoordeling dienstverlening (percentage tevreden + zeer tevreden)

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

Tabel 14: Beoordeling openingstijden (percentages)

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

Mannen en vrouwen zijn ongeveer even tevreden over de dienstverlening in de bibliotheek. Bij de 18- tot 29-jarigen zegt 84% tevreden te zijn over de hulpvaardigheid, bij de 60-plussers is dat 94%. Deze verschillen zien we ook terug bij de andere items rond dienstverlening. De ouderen zijn over het algemeen iets tevredener. De laagge-

schoolden geven sneller aan zeer tevreden te zijn over de dienstverlening. De hooggeschoolden zijn iets gematigder in hun oordeel en zijn vaker gewoon tevreden. Verder zien we dat de personen die veel tijdsdruk ervaren tegenover de personen die weinig of geen tijdsdruk ervaren, over heel de lijn minder tevreden zijn over de dienstverlening van het personeel.

Tevredenheid met de openingstijden (tabel 14)

De Vlaamse bibliotheekgebruiker is zeer tevreden over de openingstijden van de bibliotheek. Bijna driekwart is tevreden of zeer tevreden en slechts 12% is er niet tevreden over. Er zijn weinig verschillen tussen de kleinere bibliotheken met een beperkt aanbod en de grotere bibliotheken met een ruim aanbod. De jongste leeftijdsgroep, de hooggeschoolden en mensen die veel tijdsdruk ervaren, zijn het minst tevreden zijn over de huidige openingstijden.

Wensen in verband met openingstijden (tabel 15)

Hoewel de grote meerderheid van de bibliotheekgebruikers tevreden is over de openingstijden van de bibliotheek zijn er andere die nog andere tijdstippen voorstellen. Zaterdagmiddag en zondagvoormiddag worden het vaakst opgesomd, gevolgd door een gewone weekdag in de voormiddag en een gewone weekdag 's avonds.

Besluit

De Vlaamse volwassen bibliotheekgebruiker is overwegend vrouwelijk, hoog opgeleid en jonger dan 60 jaar. Vooral gepensioneerden en lager opgeleiden vinden minder goed hun weg naar de bibliotheek. Ondanks alle inspanningen om van de bibliotheek een democratisch cultuurhuis

te maken, bereiken de bibliotheken nog altijd niet alle lagen van de bevolking. De bibliotheekgebruikers blijven een vrij uitgelezen publiek, al zijn ze nog niet uit-gelezen... Ondanks de uitbreiding van het aanbod, komt bijna iedereen naar de bibliotheek voor boeken. Om de geschikte boeken te zoeken, grasduinen ze meestal tussen de rekken en bakken. Vaak weten ze ook zeer goed wat ze willen en gaan ze rechtstreeks naar het boek van hun keuze. Het minst zoeken ze tussen de pas teruggebrachte materialen of met de hulp van het bibliotheekpersoneel.

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

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

Noten

1. In totaal namen 165 bibliotheken deel aan het onderzoek, waarvan 164 uit Vlaanderen (meer dan de helft van de 309 Vlaamse openbare bibliotheken!) en 1 bibliotheek uit Nederland (Chaam).
2. Personen onder de 18 jaar zijn niet bevroegd omdat hiervoor de toestemming van de ouders vereist is.
3. Op verzoek van de bibliotheken kon van dit aantal worden afgeweken.
4. Voor vier bibliotheken werd een afwijkende procedure toegelaten, zij werkten met een post-enquête.

Bibliografie

- Caen, Roose & Waeghe (2004), *Publieksonderzoek in Vlaams-Brabant: Culturele Centra en Bibliotheken*. - Gent: Universiteit Gent.

Tabel 15: De bibliotheek zou open moeten zijn op... (percentages)

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

- 73 p. - (Working paper series on population & methodology).

- Glorieux, Moens & Van Thielen (2004), *De bibliotheek, een huis vol meningen: 32 041 bezoekers over 165 bibliotheken. Resultaten van het Vlaams gebruikersonderzoek voorgesteld in de BOZAR op 21 december*. - Brussel, 2004. - 29 p. (te vinden op <http://www.vub.ac.be/TOR> onder 'Publicaties').
- Hinnekint (1995), *Onderzoek naar het bibliotheekgebruik in Vlaanderen*. - Brussel: Centrum voor Andragogisch Onderzoek.
- Stalpers (2003), *Meer dan de helft van de bezoekers geeft de bibliotheek een 8*. - Reguliere uitgave van de Vereniging Openbare Bibliotheken, <http://www.debibliotheeken.nl/>, 9 p.
- Test-Aankoop (1998), *Enquête in openbare bibliotheken: Hip hip voor de bib*, in: *Test-Aankoop Magazine* (november 1998) 415: p. 19-23.

SAMENVATTING

164 Vlaamse openbare bibliotheken namen deel aan een gebruikersonderzoek uitgevoerd door de sociologische onderzoeksgroep TOR van de Vrije Universiteit Brussel in opdracht van het Vlaamse Centrum voor Openbare Bibliotheken. In de deelnemende bibliotheken werd een aselechte steekproef getrokken uit de ingeschreven leners boven 18 jaar. Aan hen werd bij het eerstvolgend bibliotheekbezoek gevraagd een vragenlijst in te vullen. Zo werden 32.041 volwassen bibliotheekgebruikers bevroegd. Van die respondenten werden de uitleengegevens bijgehouden tussen januari en juni 2004. Op basis van de gegevens wordt een profiel geschetst van de Vlaamse bibliotheekgebruikers. Om de bevindingen in perspectief te plaatsen, worden de gebruikers van 6 types bibliotheken met elkaar vergeleken. Het onderzoek bevestigt dat ondanks alle inspanningen de openbare bibliotheek nog lang niet het democratische cultuurhuis is waar sommigen van dromen.

ABSTRACT

164 Flemish public libraries took part in a survey conducted by the research group TOR of the Free University of Brussels (Vrije Universiteit Brussel) ordered by the Flemish Centre for Public Libraries (Vlaams Centrum voor Openbare Bibliotheken). A sample was taken among the adult members (above 18 years) of all participating libraries. When they visited the library, they were asked to fill in a questionnaire. In total, 32.041 adult library users actually did so. Of those respondents all lending data were recorded between January and June, 2004. Based on those data, a profile of the Flemish library user is sketched. To look at these findings at proper perspective, 6 types of libraries are distinguished and compared. The survey confirms that public libraries still do not reach all sections of the population.