



Kansen en bedreigingen van ICT voor de bibliotheek op het gebied van informatie

*Rapport samengesteld in opdracht van de werkgroep Marktonderzoek en innovatie in het kader van de
deelopdracht positionering van de e-bibliotheek.*

Cedric Stalpers,

2001

Inhoudsopgave

Puntsgewijze samenvatting	3	
Inleiding		4
Welke groepen gebruiken ICT, waarvoor en met welke vaardigheid?	4	
Wie bereikt de bibliotheek wel of juist niet (meer)?	7	
Voor welke informatieve doelen gebruikt men de bibliotheek?	9	
Hoe beoordelen bezoekers de bibliotheek op informatief gebied?	10	
Wat is de relatie tussen bibliotheek- en ICT-gebruik?	12	
Conclusies	14	

Puntsgewijze samenvatting

De vraag die centraal staat in dit rapport is: welke personen gebruiken met welke vaardigheden voor informatieve doeleinden ICT en de openbare bibliotheek, en in welke mate is ICT een kans of bedreiging voor de openbare bibliotheek?

- Bezit en gebruik van ICT zijn scheef verdeeld over de samenleving; met name hoger opgeleiden en jongeren maken het meest gebruik van deze media. De verschillen leiden niet direct tot een nieuwe informatiekloof maar eerder tot voortzetting van de bestaande; variabelen als geletterdheid en informacy (de vaardigheid om informatie te kunnen zoeken, selecteren en om te zetten in kennis) verklaren verschillen in vaardigheid met zowel oude (papieren) als nieuwe (digitale) media. De groep die moeite had met het omgaan met foliomedialia, heeft dat ook met digitale media.
- De Openbare Bibliotheek blijkt met name dat deel van de Nederlandse bevolking te bereiken dat reeds beschikt over ICT. Het bereik is relatief hoog onder die groepen die goed met dit medium kunnen omgaan, zoals jongeren en hoger opgeleiden. De meerderheid van de bibliotheekbezoekers beschikt over ICT thuis, en gebruikt daarom zelden de ICT-voorzieningen in de bibliotheek. Onder de groep die minder goed met dit medium kan omgaan en er ook weinig fysieke toegang toe heeft (lager opgeleiden, werklozen en mensen ouder dan 40) is het bereik van de bibliotheek juist zeer laag. Dit gegeven lijkt het vermoeden te bevestigen dat ICT tot een voortzetting van een bestaande - eerder dan tot een nieuwe - informatiekloof leidt.
- Onder de groep (gezien opleiding, leeftijd en arbeidssituatie) die de laagste toegang tot en vaardigheid met ICT heeft, is ook de kennis van de informatieve bibliotheekdiensten het laagst. Met name de doelgroep voor wie de bibliotheek op ICT-gebied iets kan betekenen, is niet van deze faciliteiten op de hoogte.
- De bibliotheek wordt het meest gebruikt voor, het positiefst gewaardeerd op en is het bekendst om haar leesfunctie. Deze functie lijkt gezien analyses van het afhaakgedrag ook als lijm te fungeren die leden vasthoudt. Recreatieve informatiebehoeften (vakantie, hobby's en uitgaan) worden door de meerderheid van de respondenten als bezoekmotief genoemd. Vrijwel alle tieners noemen schoolse informatie als bezoekmotief en vinden in meerderheid dat deze functie ook goed vervuld wordt. Drie op de vier bezoekers noemen voorts algemene ontwikkeling en de helft gezondheidsinformatie als reden voor gebruik; de eerstgenoemde reden blijkt net als leesplezier tevens een belangrijke reden om lid te *blijven*. Sociaal-juridische en maatschappelijke informatie wordt door een minderheid (één op vier) genoemd. De exacte cijfers hierover vindt u in tabel 4.

- Sterkten van de bibliothecaire dienstverlening zijn, volgens bezoekers, de hulpvaardigheid en klantgericht van het personeel. Meer kritiek is er op de actualiteit van de informatieve collectie en de mate waarin de bibliotheek informatie verstrekt over haar activiteiten. Dat laatste punt van kritiek wordt zowel door gebruikers als niet-gebruikers genoemd.
- In antwoord op de onderzoeksvraag lijken internet en andere ICT-voorzieningen niet direct een bedreiging voor de bibliotheek en haar informatieve activiteiten te zijn. Het ICT-bezit en -gebruik onder bibliotheekgebruikers zijn immers bovengemiddeld. Het is niet zo dat de 'haves' de bibliotheek de rug toekeren nu zij met internet de beschikking hebben over een alternatief informatiekanaal. Een andere bevinding is dat de 'have nots' in meerderheid de bibliotheek niet gebruiken en evenmin weten wat deze instelling hen kan bieden.
- De bibliotheek kan op vier manieren informatieve activiteiten ontplooiën met ICT: (1) het bieden van fysieke toegang aan diegene die dat momenteel nog niet hebben; dit vereist het opzoeken van een *nieuwe* doelgroep, (2) educatie in technische vaardigheden die noodzakelijk zijn voor het gebruik van ICT, (3) het structureren van informatie op het internet, waarbij kwaliteitsbewaking een belangrijke rol speelt, (4) parallel aan leesbevordering het bevorderen van goed, strategisch informatiegebruik, ongeacht medium.

"Knowledge is power, but information is not. It's like the detritus that a gold-digger needs to sift through in order to find the nuggets."

Lewis, 1996

"Informatie is sinds de tweede wereldoorlog jaarlijks toegenomen met tien procent, waardoor zintuigen 117 keer meer informatie krijgen dan 50 jaar geleden. Informatie is evenwel nog geen kennis. Informatieoverdracht vraagt het vermogen te filteren, in een zinvol perspectief te plaatsen en door middel van reflectie om te zetten in kennis."

Waddington, 1997

Inleiding

Het doel van de notitie die u nu in handen heeft is het kaart brengen van de kansen en bedreigingen die ICT biedt cq. vormt voor de bibliotheek en de sterkten of zwakten van de bibliotheek ten opzichte van dit medium op *informatief* vlak. Hierbij zijn verschillende deelvragen te onderscheiden, die in de volgende paragrafen beantwoord worden:

- Wie maakt gebruik van ICT, waarvoor en met welke vaardigheid?
- Wie gebruiken de bibliotheek wel en juist niet (meer)?
- Voor welke informatiebehoeften gebruikt men de bibliotheek?
- Welke sterkten en zwakten van de bibliothecaire dienstverlening zijn te onderscheiden als het gaat om de informatieve dienstverlening?
- Wat is de relatie tussen bibliotheek- en ICT-gebruik?

De onderzoeksvragen zullen beantwoord worden op basis van eerder verricht onderzoek; er is geen enquête uitgezet onder gebruikers en niet-gebruikers van de bibliotheek naar hun informatiebehoeften, mediagebruik en de koppeling tussen deze twee fenomenen. Daarnaast is het van belang met deze notitie enkele voorbehouden te maken. 'Dé' bibliotheek bestaat niet; bibliotheken verschillen door de doelen die directies en besturen zich stellen, de mogelijkheden tot samenwerking in de directe omgeving en de eisen die het werkgebied aan de instelling stelt. Voorts gaat het onderzoek niet in op beleidsvragen zoals welke behoeften / pnc's prioriteit verdienen en hoe de vervulling ervan uitgewerkt dient te worden.

Ten derde is empirisch onderzoek naar informatiegebruik gerelateerd aan de bibliotheek en/ of ICT schaars. Voor zover deze kennis over de bibliotheek er is, is die sterk scheef verdeeld: er is veel kennis over bestaande leden, minder kennis over oud-leden en weinig tot geen kennis over niet-leden. Onderzoek dat zich richt op de (niet-)gebruiker van internet is nog schaarser; er is veel geschreven over de technologie van internet en de informatie die er (in theorie) op kan worden gevonden; aan de gebruiker ervan is nog redelijk weinig empirische aandacht besteed. Pas sinds 2000 is het Sociaal Cultureel Planbureau bezig de ontwikkelingen op dit punt – vanuit het perspectief van de gebruiker – in kaart het brengen.

Welke groepen gebruiken ICT, waarvoor en met welke vaardigheid?

Deze paragraaf gaat in op verschillen in bezit en gebruik van ICT, waarbij onder andere beroep, opleiding, leeftijd en geslacht als onafhankelijke variabelen besproken worden. Niet alleen de fysieke toegang tot internet wordt besproken, maar ook de vaardigheid waarmee men met dit medium kan omgaan.

Meer dan de helft van alle Nederlanders boven de twaalf jaar (58%) beschikt over een personal computer. Hierbij zijn er echter grote verschillen tussen leeftijd (meer dan twee op de drie twintigers heeft een pc tegen minder dan 15% van de leeftijdsgroep 65+), opleiding

(van de laagst opgeleiden heeft één op de vijf een computer tegen drie op de vier hoogst opgeleiden), geslacht (mannen hebben vaker een pc dan vrouwen) en inkomen (van de laagste inkomens heeft minder dan de helft een pc, tegen meer dan vier op de vijf personen in de hoogste inkomensgroep). Voorts speelt beroep een rol: bij studenten en werkenden is het deelnemerspercentage van de pc boven de 70%, tegen 21% onder de gepensioneerden, 42% onder huisvrouwen/-mannen en 47% onder werklozen en arbeidsongeschikten. Deze verschillen zijn voor een groot deel terug te voeren op opleiding en socialisatie. Jongeren krijgen momenteel tijdens hun opleiding meer met computers te maken, terwijl dat voor oudere leeftijdsgroepen niet het geval is. De meerderheid van de gepensioneerden heeft ook tijdens het werk nooit met computers te maken gehad. Meer hoger opgeleiden (72%) dan lageropgeleiden (20%) brengen het grootste deel van hun werkdag door achter een computer.

Parallel aan deze verschillen in gebruik zien we ook verschillen in vaardigheden. Mannen, jongeren en hoger opgeleiden geven aan meer dan andere doelgroepen te beschikken over voldoende computervaardigheden om hogerop te komen in de arbeidsmarkt. Met name lager opgeleiden beschouwen vaker hun ICT-(on)vaardigheden als een belemmering om verder te komen op de arbeidsmarkt.

De schatting is dat momenteel meer dan 41% van de Nederlanders thuis toegang heeft tot internet (in het niet-gebruikeronderzoek van de CBD Friesland ligt dit op 37%). Dankzij de werkgever, openbare bibliotheken, buurthuizen, scholen en andere instellingen ligt het totale bereik van internet mogelijk nog hoger; tussen de 56% en 61%. Het thuis beschikken over internet is sterk gerelateerd aan opleiding (in '98 was onder de hoogst opgeleiden het deelnemerspercentage van internetaansluitingen tien keer zo hoog als onder de laagst opgeleiden) en leeftijd (onder twintigers was het deelnemerspercentage twaalf keer zo hoog als onder 65-plussers). Deze cijfers zijn echter door het goedkoper en gebruiksvriendelijker worden van computers aan verandering onderhevig.

Rond de vier op de vijf bevroegden noemt informatie zoeken en 'zomaar surfen' als reden voor internetgebruik. Het downloaden van software (meer dan 40%), nieuwsgroepen raadplegen en on-linedatabases raadplegen (elk meer dan 30%) worden ook als reden genoemd. Internet wordt door de gebruikers ervan meer gebruikt voor privé-doeleinden dan voor zakelijke: 54% gebruikt het vooral voor privé-doelen, 18% zowel voor privé als zakelijk en 28% met name voor zakelijke doelen.

Als het gaat om vaardigheden om informatie te kunnen vinden op internet, eerder dan bezit of deelname, onderscheidt Steyaert (2000), drie verschillende soorten competenties waarover mensen dienen te beschikken. Deze zijn te ordenen van mediumspecifiek naar algemeen:

- 1) Instrumentele vaardigheden ofwel softwarekennis die noodzakelijk is om met de computer om te gaan. Instrumentele vaardigheden betreffen de knoppenkennis en het kunnen omgaan met de technologie zelf. Deze vaardigheden zijn vergelijkbaar met leesvaardigheid (bij boeken) of cijfervaardigheid (bijvoorbeeld bij geldzaken). De verwachting is dat instrumentele vaardigheden minder belangrijk worden door het gebruiksvriendelijker worden van software.
- 2) Structurele vaardigheden hebben betrekking op de structuur van informatie. Vertaald naar de situatie van boeken, betekent dit de vaardigheid om te werken met een index, inhoudsopgave, trefwoordenregister of bibliotheekcatalogus. In het geval van internet wordt hiermee bedoeld op het omgaan met hypertext (het springen naar andere bronnen via een trefwoord) en dynamische kennis (nieuwsgroepen) naast statische kennis

(websites). Een van de problemen van internet die Steyaert signaleert is de fragmentatie van en het gebrek aan kwaliteitsbewaking met betrekking tot informatie. Op het internet is veel incorrecte, onzorgvuldige, ondeskundige en gekleurde informatie te vinden (bijvoorbeeld: www.apotheek.net is een initiatief van producent Microbais), omdat iedere zender als zijn of haar eigen redactie kan fungeren. De ontvanger heeft daarom in het digitale tijdperk meer en andere structurele vaardigheden nodig dan in het papieren; de taak van het filteren en toetsen van informatie is steeds meer bij hem komen te liggen.

- 3) Strategische vaardigheden betreffen de attitude of motivatie om pro-actief te zoeken, beslissingen te nemen op basis van die informatie en de omgeving te scannen naar voor werk of persoonlijk leven relevante informatie. Deze vaardigheid is niet specifiek digitaal; de veronderstelling is dat mensen die beschikken over goede strategische vaardigheden zowel met boeken, folders, kranten en internet (dus ongeacht het medium) erin slagen te vinden wat zij nodig hebben, kritisch kunnen zijn ten aanzien van gevonden informatie en verschillende bronnen hanteren voor beantwoorden van hun vraagstelling. De Amerikaanse Library Association spreekt in dit kader over information literacy: "The ability to recognise when information is needed and the ability to locate, evaluate and use it effectively."

Strategische vaardigheden zijn te vergelijken met leesattitudes, in zoverre dat het redelijk stabiele persoonskenmerken ofwel evaluatieve houdingen ten opzichte van gedrag zijn (in dit geval informatie zoeken), gebaseerd op het ervaren nut (gezien persoonlijke normen en waarden) of plezier aan het betreffende gedrag. Deze houding wordt bepaald door de mate waarin men vaardig is op dat gedragsterrein (en daarmee ook door opleiding), de sociale omgeving en eerdere ervaringen met het gedrag. Bij strategische vaardigheden staan de functies en implicaties van informatie centraal (in termen van de attitudeleer: verwachte en gewogen consequenties), eerder dan kennis van de techniek en structuur van de informatie. Dergelijke strategische vaardigheden en attitudes zijn ook merkbaar in de bibliotheek: mensen die algemene ontwikkeling belangrijk vinden, komen vaker in de bibliotheek, zijn sterker betrokken bij de instelling en lenen meer. Het ledenverlies onder deze doelgroep is dan ook relatief laag.

Steyaert concludeert dat ongelijkheid in bezit en gebruik van ICT langs dezelfde lijnen loopt als bestaande ongelijkheden in geïnformeerdheid. Geletterdheid, cijfervaardigheid, informacy en computervaardigheden blijken sterk met elkaar samen te hangen. Met name geletterdheid verklaart in welke mate men vaardig is op ICT-gebied.

De gedetailleerde indeling van Steyaert is nog niet empirisch uitgewerkt voor de Nederlandse situatie. Wel deden Van Dijk, De Haan en Rijken (2000) een studie naar bezit, gebruik en vaardigheid op het gebied van ICT. Als het ging om digitale communicatie en informatie, vonden zij dat deze ongelijk verdeeld waren over geslacht, leeftijd en opleiding.

Tabel 1 Beheersing van internet en e-mail naar geslacht, leeftijd en opleiding (getallen zijn percentages, bron: SCP, veldstudie is verricht in 1998)

	Beheersing internet			Beheersing e-mail		
	Niet	Redelijk	Goed	Niet	Redelijk	Goed
Allen	63%	16%	21%	64%	14%	22%
Man	54%	18%	28%	57%	15%	28%
Vrouw	73%	15%	12%	72%	14%	14%
18-34 jaar	54%	17%	29%	56%	16%	29%
35-49 jaar	65%	17%	18%	66%	15%	19%
50-64 jaar	76%	14%	10%	72%	12%	16%
65+	88%	11%	1%	88%	10%	2%
Lo	84%	8%	8%	83%	8%	9%
Lbo, mavo	75%	14%	11%	76%	12%	12%
Havo, vwo, mbo	63%	14%	23%	63%	15%	22%
Hbo, wo	49%	22%	29%	51%	18%	31%

Een meerderheid van de Nederlandse bevolking vindt zich niet echt vaardig in het gebruik met internet en e-mail, waarbij geldt dat onder de laagst opgeleiden, ouderen en vrouwen de ervaren moeite het grootst is. Opgemerkt dient te worden dat deze data afkomstig zijn uit 1998, en inmiddels meer mensen over computer en internet kunnen beschikken en (autodidact) hiermee hebben leren om te gaan. Wanneer in dit databestand alleen diegenen die thuis over internet beschikken geselecteerd worden, zien we dat net iets meer dan de helft aangeeft goed met internet te kunnen omgaan; bij mannen (65%), dertigers (63%) en hoger opgeleiden (59%) is dat het hoogst; bij vrouwen (33%), vijftigers en zestigers (37%) en lager opgeleiden (36%) is dat het laagst.

Wie bereikt de bibliotheek wel of juist niet (meer)?

Deze paragraaf gaat in het bereik van de bibliotheek onder de verschillende leeftijdsgroepen en achtergrondkenmerken van bibliotheekbezoekers. Voorts wordt kort weergegeven welke gegevens bekend zijn over niet-gebruikers, hun redenen om geen gebruik te maken van de bibliotheek en hun kennis van (informatieve) bibliotheekdiensten. Voorts wordt de relatie tussen het lenen van informatie en het lidblijven van de bibliotheek beschreven.

Het bereik van bibliotheken in gemeentes kleiner dan 45.000 inwoners is in Brabant 28%. In de provincie is tussen de één op de vier en één op de drie inwoners lid van de bibliotheek. Als het gaat om gemeentes kleiner dan 45.000 zien we dat het bereik zeer scheef verdeeld is over de verschillende leeftijdsgroepen. 95% van de kinderen tussen de 8 en 12 jaar en meer dan twee op de drie tieners (85% onder vroeg adolescenten en 68% onder laat adolescenten) worden bereikt, terwijl men van de oudere leeftijdsgroepen slechts een minderheid bereikt. Bij het achttiende jaar ligt een heel duidelijk omslagpunt; de bibliotheek weet de *meerderheid* van de kinderen en tieners te bereiken, maar van de volwassenen bereikt de instelling slechts een kleine *minderheid*. In de levensfase 18 tot 20 jaar valt het bereik van 68% naar 30% en komt daar onder 'oudere' doelgroepen niet meer boven. De enige opleving in de neerwaartse lijn van het deelnemerspercentage zien we bij de leeftijd dertig tot veertig jaar; de leeftijd waarop verschillende ouders hun kinderen begeleiden naar en in de bibliotheek; als het om de andere volwassen leeftijdsgroepen gaat, weet de bibliotheek niet meer dan 15% te bereiken.

Het valt op dat in de bibliotheek in de leeftijdsgroep 15 tot 64 jaar redelijk veel hoogopgeleiden komen (32% tegen 22% van de totale Nederlandse bevolking) en relatief weinig mensen met slechts een basisopleiding (1% versus 13%). 15% is scholier, 31% parttimer, 21% fulltime werkend en 17% huisman of -vrouw. Opvallend laag is het aandeel van werkzoekenden (0,5%) en mensen die vrijwilligerswerk doen (3%)

De meest genoemde redenen om géén lid te zijn van de bibliotheek, hebben te maken met lezen van met name fictie. Lezen niet leuk vinden, er te weinig tijd voor hebben of liever boeken kopen zijn de meest genoemde redenen om geen bibliotheeklid te zijn. In mindere mate zijn tekortkomingen van de dienstverlening zelf een reden om geen lid te zijn, zoals een gering aanbod of een minder goede prijs-kwaliteitverhouding. Een tweede opvallend gegeven van onderzoek onder niet-gebruikers is dat velen van hen geen reden kunnen opgeven voor niet-gebruik van de bibliotheek; mogelijk hebben zij geen kennis van positieve consequenties die gebruik kan opleveren (ofwel een non-attitude).

Uit onderzoek van CBD Friesland onder niet-gebruikers van de bibliotheek bleek dat bijna de helft van de niet-gebruikers (42%) niet op de hoogte was van de internetfaciliteiten van de bibliotheek. Dit waren met name mensen ouder dan 40 jaar, lager opgeleiden en werklozen. De helft van de bevrageden – met name leden van de zojuist genoemde doelgroepen – was niet op de hoogte van de naslagfunctie van de bibliotheek. Eén op de drie niet-leden was niet op de hoogte van de informatiefunctie van de bibliotheek; 33% van de bevrageden wist niet dat in de bibliotheek door het personeel informatie verstrekt wordt aan zowel leden als niet-leden. Het minst bekend was het feit dat men e-mail berichten kan verzenden in de bibliotheek; slechts 20% is van deze dienst op de hoogte.

De onafhankelijke variabelen levensfase en veel fictie lezen keren eveneens terug als het gaat om afhaken als lid. Zij die graag en veel fictie lezen blijven doorgaans lid, terwijl het ledenverloop onder laatadolescenten en jongvolwassenen juist zeer groot is. Een variabele die aan beide determinanten gelieerd is, is die van leesattitude. Dat is een vrij stabiele evaluatieve houding gebaseerd op het plezier dat men ontleent aan lezen. Leesattitude verschilt per levensfase: veel tieners hebben een afkeer van lezen, ook zij die als kind wel graag lasen, en van deze groep herwinnen sommigen het plezier in lezen, wanneer zij ouder zijn.

Wanneer we het leengedrag van informatieve boeken onder de loep nemen, levert dit het volgende beeld op.

Tabel 2 Leengedrag informatieve boeken naar leeftijd (n=17821, bron: afhakersonderzoek)

	0	1-4	5-10	11-20	Meer dan 20	gemiddelde
12 jaar en jonger	30,9%	37,3%	18,8%	8,6%	4,4%	4,8
13-14	24,5%	39,7%	22,6%	9,5%	3,7%	5,1
15-17	35,3%	40,6%	16,6%	6,0%	1,5%	3,4
18-20	31,9%	39,8%	16,8%	8,0%	3,6%	4,3
21-29	23,2%	34,8%	21,9%	12,0%	8,0%	6,7
30-39	21,2%	33,9%	23,1%	12,5%	9,2%	7,4
40-49	21,2%	31,6%	20,7%	12,6%	13,9%	9,4
50-59	25,4%	29,4%	19,9%	13,4%	12,0%	9,1
60-69	33,1%	32,3%	15,9%	10,2%	8,5%	6,6
70 en ouder	54,1%	26,4%	9,8%	5,2%	4,5%	3,9
Totaal	29,1%	35,7%	19,1%	9,7%	6,5%	5,9

De meeste informatieve boeken worden geleend door veertigers en vijftigers; daarna neemt het lenen van informatie af en gaat men meer fictie lenen. Bij de leeftijdsgroep boven de zeventig jaar leent nog slechts een minderheid informatieve boeken. Bij alle leeftijdsgroepen zien we dat de overgrote meerderheid 4 boeken of minder per jaar leent.

Wanneer we het lenen van informatie afzetten tegen de kans dat men lid blijft van de bibliotheek, levert dit het volgende beeld op.

Tabel 3 Ledenverloop uitgesplitst naar leenfrequentie informatie (n=17821, bron: afhakersonderzoek)

	0	1-4	5-10	11-20	Meer dan 20
Afhaker	28%	24%	15%	9%	5%
Blijver	72%	76%	85%	91%	95%

Naarmate men meer informatie leent, zal men minder snel de bibliotheek verlaten. In totaal verklaart deze variabele 5,5% van het afhaakgedrag. Bij de groep 18 tot 20 en 21 tot 29 is de verklaringskracht relatief groot (respectievelijk 10,1% en 7,3%), maar nog altijd kleiner dan die van leenfrequentie fictie (18,7% ongeacht leeftijd). Op basis van deze data zou men geneigd zijn te denken dat er naast leesattitude als verklaring voor het frequent lezen van fictie, er ook een attitude is ten opzichte van algemene ontwikkeling en informatief lezen. Deze attitude zou gebaseerd kunnen zijn op het plezier dat men beleeft aan informatie vergaren, het nut dat men gezien persoonlijke normen en waarden (zoals algemene ontwikkeling) eraan toekent, stimulering hiertoe vanuit de omgeving en opleiding en de vaardigheid die men erin ontwikkelt. Een dergelijke attitude verklaart niet alleen leengedrag, maar zou ook – gezien Steyaerts opmerkingen – andere vormen van gedrag zoals informatiezoeken in het algemeen en lid blijven of worden van de bibliotheek kunnen verklaren.

Voor welke informatieve doelen gebruikt men de bibliotheek?

In deze paragraaf wordt uiteengezet welke doelgroepen voor welke behoeften naar de bibliotheek gaan. Het databestand dat gebruikt is om deze informatie te verkrijgen is het gebruikersonderzoek uit 2000.

Tabel 4 Bezoekmotieven naar leeftijd, opleiding en beroep (n=3473, bron: gebruikersonderzoek 2000, getallen zijn percentages).

	Plezier	Hobby	Vakantie & uitgaan	School & studie	Werk	Kunst, cultuur	Algemene ontwikkeling	Sociaal- juridisch	Gezondheid & opvoeding
leeftijd									
13-17	89%	70%	53%	97%	12%	42%	63%	15%	41%
18-34	91%	76%	60%	56%	34%	42%	74%	23%	63%
35-49	94%	78%	68%	39%	37%	53%	75%	25%	70%
50-64	92%	66%	62%	26%	26%	55%	60%	25%	51%
65+	87%	43%	31%	7%	5%	36%	39%	10%	26%
Opleiding									
lo	88%	54%	28%	31%	9%	25%	45%	9%	33%
lbo, mavo	90%	67%	52%	29%	15%	39%	59%	17%	55%
havo, vwo, mbo	91%	73%	60%	50%	25%	48%	70%	23%	58%
hbo, wo	93%	75%	71%	53%	46%	61%	74%	25%	61%
Beroep									
Scholier	88%	72%	54%	96%	17%	44%	67%	18%	44%
Fulltimer	93%	79%	68%	41%	46%	51%	73%	25%	57%
Deeltijdw.	94%	75%	71%	40%	42%	51%	75%	25%	73%
Huisvrouw	91%	69%	49%	19%	10%	45%	60%	19%	58%
Vrijwilliger	93%	72%	64%	34%	25%	59%	67%	29%	64%
Werkzoekend	95%	55%	41%	36%	27%	41%	73%	32%	45%
Pensioen	88%	50%	42%	12%	7%	46%	46%	18%	32%
Anders	94%	71%	63%	39%	25%	52%	63%	27%	54%
Totaal	92%	71%	60%	44%	28%	49%	67%	22%	57%

Het blijkt dat motieven gerelateerd zijn aan levensfase; tieners noemen met name school, dertigers en veertigers hebben de meest diverse informatiebehoeften en bij ouderen neemt de behoefte aan informatie af en zijn met name recreatieve doelen belangrijk. Voorts blijkt dat hoger opgeleiden meer informatiedoelen noemen dan lager opgeleiden.

De redenen plezier en informatie op recreatief gebied worden vaker genoemd dan sociaal-juridische of werkgerelateerde informatie. Uit regressieanalyses bleek dat de betrokkenheid met de bibliotheek met name gebaseerd is op de behoeften aan algemene ontwikkeling en (lees-)plezier. Dit gegeven bevestigt Steyaerts bevindingen dat attitudes, motieven en persoonlijke normen – zoals het streven naar een goede algemene ontwikkeling sterk bepalend zijn voor (pro-actief) informatiezoekgedrag.

Hoe beoordelen bezoekers de bibliotheek op informatief gebied?

In 2001 is bij de meest genoemde doelen vastgesteld hoe goed de bibliotheek deze vervult.

Tabel 5 Oordeel over de kwaliteit waarmee de bibliotheek behoeften vervult (n=1708, bron: gebruikersonderzoek 2001, getallen zijn percentages).

	Goed	Voldoende	Onvoldoende
Leesplezier	71%	19%	10%
School	50%	29%	21%
Hobby	55%	32%	13%
Gezondheid	57%	34%	9%
Kunst en cultuur	53%	36%	11%

Het meest tevreden zijn bezoekers over de mate waarin de bibliotheek de behoefte aan leesplezier vervult. Men is kritischer over de mate waarin de bibliotheek informatiebehoeften vervult. Op informatief gebied meent iets meer dan de helft dat de bibliotheek de behoeften goed vervult en éénderde dat de dienstverlening voldoende is. De eerlijkheid gebiedt te zeggen dat leesplezier een ander soort behoefte is dan informatie. Wanneer men een spannend leesboek wenst, zijn zowel Ian Fleming, Raymond Benson, Jeffrey Archer, Frederick Forsyth als David Michie geschikt. Wanneer men echter een boek zoekt over bijvoorbeeld de James Bond films, is een boek over James Dean voor het vervullen van die specifieke informatiebehoefte niet geschikt. Anders gezegd: fictieboeken kunnen onderling elkaar eenvoudiger 'vervangen' dan informatieve boeken elkaar onderling kunnen vervangen (dit wordt het vervangbaarheidsprincipe genoemd).

Doelgroepen verschillen sterk in hun oordelen over de bibliotheek. Tieners en ouderen (65+) zijn meer tevreden over de mate waarin bibliotheek behoeften aan leesplezier; in beide gevallen is 80% tevreden. Van de tieners meent voorts 69% dat de dienstverlening op schools vlak goed is en 19% noemt deze voldoende; een verklaring hiervoor is dat in bibliotheken zonder hogescholen in hun werkgebied, de collectie zich eerder richt op scholieren voortgezet onderwijs dan studenten van hoger beroeps- of universitair onderwijs.

Hoger opgeleiden zijn op de meeste domeinen kritischer dan lager opgeleiden, met name als het gaat om school (79% van de laagst opgeleiden noemt de dienstverlening op dit punt goed, 64% van diegene met lbo of mavo, 55% van diegene met havo, vwo of mbo, en 33% van diegene met hbo of wo), leesplezier (88% versus 64%) en informatie over hobby's (79% en 51%).

In de meeste gebruikersonderzoeken (onder andere die van Biblionet Groningen, CBD Friesland en PBC Drenthe) worden bibliotheekbezoekers gevraagd de onderdelen van de marketing mix van de bibliotheek te beoordelen. In het Brabantse gebruikersonderzoek is aan bezoekers een lijst met woordparen voorgelegd. De woorden in een paar zijn elkaars tegengestelde (bijvoorbeeld 'rommelig' versus 'overzichtelijk'). Vervolgens werd gevraagd welk woord in een paar het meest van toepassing was op de bibliotheek. In de onderstaande tabel worden de antwoorden op de vragen weergegeven die betrekking hadden op de informatieve functie (eerder dan bijvoorbeeld de collectie aan romans) van de bibliotheek.

Tabel 6 Oordelen bezoekers over kenmerken dienstverlening op informatief gebied (n=1304, bron: gebruikersonderzoek 2001, getallen zijn percentages).

Klantvriendelijk	93%	7%	Klantvriendelijk
Deskundig personeel	93%	7%	Ondeskundig personeel
het personeel biedt veel hulp	91%	9%	Biedt weinig hulp
Ik wordt snel geholpen	90%	10%	Ik moet vaak lang wachten
Makkelijk om hier een boek te vinden	87%	13%	Moeilijk om hier een boek te vinden
Overzichtelijk	86%	14%	Rommelig
Duidelijke bewegwijzering	83%	17%	Onduidelijke bewegwijzering
Eerste plek waar ik heen ga voor info.	83%	17%	Laatste plek waar ik heen ga voor informatie
Goed tijdschriftenaanbod	81%	19%	Pover tijdschriftenaanbod
Goed aanbod aan informatieve boeken	76%	24%	Mager aanbod aan informatieve boeken
De bibliotheek verstrekt veel informatie over haar activiteiten	76%	24%	Verstrekt veel informatie over haar activiteiten
Goedkoop	75%	25%	Duur
Veel faciliteiten	74%	26%	Weinig faciliteiten
Veel informatieve activiteiten	71%	29%	Weinig informatieve activiteiten
Actueel aanbod aan informatieve boeken	70%	30%	Verouderd aanbod aan informatieve boeken

De algemene tendens in de onderzoeken is dat bezoekers zich positief uitlaten over het personeel, maar kritisch over de collectie en actualiteit ervan. Voorts vindt één op de vier bezoekers de bibliotheek duur en meent een even grote groep dat de bibliotheek weinig informatie verstrekt over haar activiteiten. Het gebrek aan informatieverstrekking naar doelgroepen komt ook naar voren in het CBD Friesland onderzoek onder niet-gebruikers. De tevredenheid daarentegen over het personeel keert ook terug bij de vragen over mondelinge informatieverstrekking. Meer dan negen op de tien bezoekers heeft wel eens een mondelinge vraag gesteld aan het personeel – 64% van de vragen ging over de vindplaats van een materiaal, 9% over de gang van zaken in de bibliotheek en 27% betrof inhoudelijke informatie over een bepaald thema – en meer dan vijftien op de honderd vinden dat ze een goed antwoord hebben gekregen op die vraag.

40% van de bezoekers noemt de bibliotheek de eerste plaats waar men naar toe gaat voor informatie. Dit oordeel is veel sterker afhankelijk van het oordeel over het personeel dan van het oordeel over de collectie. Anders gezegd; het personeel bepaalt in sterkere mate dan het boekenaanbod welk belang men de bibliotheek toedicht op informatief vlak. Het belang van het personeel bij de informatiebemiddeling keert ook terug bij de uitwerking van de maatschappelijke informatiefunctie van de bibliotheek: veel vragen op dat terrein vragen maatwerk, het kiezen, selecteren en interpreteren van bronnen en interactie met de informatieklant om een heldere probleemstelling te verkrijgen (Bijleveld, 2001).

Voorts blijkt dat één op de vier bevrageden moeite heeft om de informatie te vinden die zij zoeken in de bibliotheek. De meest genoemde oorzaken zijn dat de bibliotheek de informatie niet bezit of deze is uitgeleend (meer dan 50%). Daarnaast worden ook veroudering van de

aanwezige informatie (25%), een teveel aan informatie (21%) en gebrek aan kennis over de catalogus (17%) genoemd. Vindproblemen in de bibliotheek zijn op een andere manier aan opleiding en leeftijd gerelateerd dan men zou verwachten; met name hoger opgeleiden en jongeren geven aan *vaker* gezochte informatie niet te vinden dan andere doelgroepen. Een verklaring hiervoor is dat zij vaker informatie zoeken en hier kritischer tegenover staan. Lager opgeleiden en de groep 50 tot 64 hebben de meeste moeite met een informatie overload.

Wat is de relatie tussen bibliotheek- en ICT-gebruik?

In het Gebruikersonderzoek wordt de laatste jaren gevraagd naar het internetgebruik en sinds kort ook het pc-bezit onder bezoekers. Hieruit blijkt dat het internetgebruik in de bibliotheek in een korte tijd is gedaald van 11% (totaal over 2000) tot 2% van de bezoekers (2001).

Tabel 7 Computerbezit bibliotheekbezoekers naar leeftijd en opleiding (n=1302, bron: Gebruikersonderzoek 2001, getallen zijn percentages)

	Geen	Met internet en cd-rom	Alleen met internet	Overig
13-17	7%	60%	12%	21%
18-34	10%	53%	17%	20%
35-49	11%	55%	21%	14%
50-64	28%	33%	26%	13%
65+	56%	24%	9%	10%
Lo	49%	34%	10%	7%
Lbo, mavo	29%	32%	21%	18%
Havo, vwo, mbo	15%	52%	20%	13%
Hbo, wo	8%	59%	17%	15%
Totaal	19%	48%	19%	15%

Het computerbezit onder hoger opgeleiden is groter dan dat onder lager opgeleiden, en onder jongeren groter dan onder ouderen. Voorts zien we dat meer dan vier op de vijf bibliotheekbezoekers beschikking heeft over een computer en twee op de drie over een internettoegang.

Tabel 8 Antwoorden van bibliotheekbezoekers op de vraag of en waar men internet gebruikt naar leeftijd en opleiding (n=1302, bron: Gebruikersonderzoek 2001, getallen zijn percentages).

	Niet	Thuis	Bieb	Elders
13-17	21%	66%	1%	11%
18-34	17%	63%	8%	12%
35-49	27%	64%	2%	7%
50-64	44%	51%	1%	4%
65+	65%	34%	0%	1%
Lo	57%	43%	0%	0%
Lbo, mavo	46%	48%	3%	4%
Havo, vwo, mbo	28%	64%	1%	7%
Hbo, wo	21%	63%	4%	12%
Totaal	32%	58%	2%	7%

De meerderheid van de bibliotheekbezoekers gebruikt internet thuis en éénderde raadpleegt het net helemaal niet. Slechts 2% van de bezoekers maakt gebruik van internet in de bibliotheek. Deze cijfers zijn een daling ten opzichte van 2000. In dat jaar bleek voorts dat het internetgebruik weinig frequent was: 44% raadpleegde dit medium in de bibliotheek eens per half jaar en 28% eens per kwartaal.

De onderzoekers van Biblionet Groningen concludeerden eveneens dat het gebruik van internet in de bibliotheek gering was. Bezoekers die thuis van internet gebruikmaken, bezoeken slechts sporadisch de bibliotheeksite. Voorts stelde men vast dat digitale media zoals cd-roms door slechts een kleine minderheid geleend worden en een klein deel van de uitleen uitmaken.

Aan bezoekers zijn verschillende mogelijke diensten voorgelegd, waarbij de vraag was aan te geven welke diensten het meest gewenst waren. De antwoorden met betrekking tot de (informatieve) diensten waren als volgt:

Tabel 9 Behoeften van bibliotheekbezoekers aan nieuwe diensten naar leeftijd en opleiding (n=1302, bron: Gebruikersonderzoek 2001, getallen zijn percentages).

	Internetcursus	Catalogus instructie	Jongeren- informatiehoek	Nieuwsbrief	informatieavonden
13-17	23%	10%	52%	52%	33%
18-34	32%	12%	44%	57%	20%
35-49	40%	14%	51%	63%	20%
50-64	46%	18%	19%	58%	23%
65+	38%	22%	9%	42%	25%
Lo	20%	17%	21%	37%	50%
Lbo, mavo	39%	13%	36%	52%	13%
Havo, vwo, mbo	34%	17%	43%	57%	28%
Hbo, wo	39%	17%	42%	66%	15%
Totaal	36%	15%	40%	57%	22%

De meest gewenste nieuwe diensten zijn een nieuwsbrief waarin nieuwe aanwinsten en bibliotheekactiviteiten worden aangekondigd, een informatiehoek voor jongeren en internetcursussen. De behoefte aan een internetcursus is het grootst onder veertigers en vijftigers. Opvallend hierbij is mensen met een lbo of mavo-opleiding hier een even grote behoefte aan hebben als hoger opgeleiden. Voorts bleek dat er een sterke samenhang was tussen de behoefte aan uitleg over de catalogus en die aan een cursus in internet.

Voorts is aan bibliotheekbezoekers die internet thuis of in de bibliotheek raadplegen gevraagd voor welke thema's zij met name de bibliotheek en welke zij met name het net raadplegen. (Deze vraag is in twee bibliotheken gesteld, waardoor het aantal respondenten geen 1302 maar 233 is).

Tabel 10 Mate waarin men internet dan wel de bibliotheek raadpleegt voor de volgende doelen (n=233, gebruikersonderzoek 2001; getallen zijn percentages).

	<i>Met name internet</i>	<i>Fifty-fifty</i>	<i>Met name de bibliotheek</i>
Voor hobby	31%	25%	44%
Voor vakantie en uitgaan	53%	29%	18%
Voor school of studie	32%	44%	24%
Voor werk zoeken en solliciteren	65%	22%	13%
Voor kunst en cultuur	28%	40%	32%
Voor algemene ontwikkeling	22%	43%	35%
Voor uitkeringen en andere sociaal-juridische zaken	52%	35%	13%
Voor gezondheid en opvoeding	29%	31%	40%

Voor de doelen werk zoeken, vakantie, uitgaan en sociaal-juridische zaken ligt het zwaartepunt bij het internet. Voor overige doelen zien we dat de meerderheid beide informatiebronnen evenveel gebruikt of een voorkeur heeft voor de bibliotheek. De verschillen die we vonden tussen de verschillende leeftijdsgroepen en opleidingen, keren minder sterk terug bij de vraag over de gebruiksverhouding van internet versus bibliotheek. De verschillen die we vinden zijn de volgende. 60% van de tieners gebruikt als het gaat om hobby's met name het internet. Meer dan twee op de drie mensen in de leeftijdsgroep tot en met 34 jaar gebruiken met name internet als het gaat om vakanties en uitgaan. Bij hoger opgeleiden zien we dat voor informatiedoelen als studie, gezondheid, opvoeding, kunst en cultuur zij liever niet alleen op internet vertrouwen. Als het gaat om informatie over solliciteren en sociaal-juridische zaken geldt het tegenovergestelde; daarvoor gebruiken zij liever het internet dan de bibliotheek.

Conclusies

Gezien gebruik en oordelen van bezoekers en niet-gebruikers lijkt de lees-functie van de bibliotheek sterker ontwikkeld dan de informatiefunctie. De leesfunctie is bekender, meer beeldbepalend en het lenen van fictie verklaart in sterkere mate het ledenverloop dan het lenen van informatie. De leesfunctie lijkt, afgaand op de bezoekersoordelen over de romancollectie, ook een sterkte te zijn van de bibliotheek.

Voorts lijkt de bibliotheek met name diegene te bereiken die relatief goede strategische vaardigheden hebben wat betreft informatiezoeken in het algemeen en ICT-gebruik in het bijzonder. Bewijzen voor dit vermoeden zijn dat de doelgroepen jongeren en hoog opgeleiden – die doorgaans het meest bedreven zijn met informatiezoeken en ICT –

oververtegenwoordigd zijn in het bezoekerspubliek en de overgrote meerderheid van de bibliotheekbezoekers beschikking heeft over een computer en thuis toegang heeft tot internet. Voorts blijkt dat met name leners die algemene ontwikkeling belangrijk vinden en veel informatie lenen, trouwere leden zijn.

Dit noopt tot de conclusie dat de kerk waar de bibliotheek op lijkt te drijven, de groep mensen is die een positieve houding heeft ten opzichte van lezen, informatievergaring en algemene ontwikkeling. Dit is tevens een groep die goede strategische vaardigheden lijkt te bezitten en een hoge leesvaardigheid heeft (gezien leeftijd, opleiding en informatiegebruik), en voor wie daarom de chaos op internet slechts een kleine bedreiging lijkt te vormen. Zoals gezegd wordt de bibliotheek vooral bezocht wordt door mensen die reeds over een pc en internet beschikken. Deze bevindingen zijn niet helemaal verwonderlijk, gezien Steyaerts opmerkingen dat ICT niet leidt tot een nieuwe informatiekloof, maar eerder tot voorzetting van de bestaande. Zij die voorheen probleem hadden met het verkrijgen en gebruiken van informatie uit oude media – onder andere gezien geletterdheid en informacy – hebben diezelfde problemen met de nieuwe media.

Sterkten van de bibliothecaire dienstverlening op informatief vlak, zijn de klantgerichtheid en hulp van het personeel, dat een succesfactor lijkt te zijn als het gaat om de informatiefunctie van de bibliotheek. Gestelde informatievragen worden in overgrote meerderheid goed beantwoord. Zwakten liggen eerder op het vlak van veroudering van de collectie en de mate waarin de bibliotheek informatie verstrekt over haar activiteiten en zelf informatieve activiteiten organiseert. Dat laatste punt keert zowel in het gebruikersonderzoek als niet-gebruikersonderzoek terug. Opvallend is dat interpersoonlijke communicatie de belangrijkste factor blijkt te zijn – volgens regressieanalyses – voor de informatieve waarde die mensen aan de bibliotheek toedichten.

Ten opzichte van ICT scoort de bibliotheek goed op minder tijdsgebonden informatiebehoeften, zoals algemene ontwikkeling en opvoeding. Voor 'vluchtiger informatie' (bijvoorbeeld: waar is een vacature en welke eisen worden daarbij aan een sollicitant gesteld?) kiest de meerderheid van de bezoekers overduidelijk voor internet. De meest geraadpleegde sites op internet zijn ook die van de Telefoongids en de Reisplanner. Dit gegeven roept de vraag op of de bibliotheek vóór de opkomst van internet wél gezien werd als een plek waar men ook 'vluchtiger' informatie kon verkrijgen. Een tweede vraag is of internet eerder een aanvulling vormt op dan een bedreiging vormt voor de bibliotheek. Met name pro-actieve informatiezoekers als hoogopgeleiden lijken een weloverwogen keuze te maken tussen internet en de bibliotheek bij het vinden van een antwoord op hun vragen.

Opvallend is de groep die de bibliotheek *niet* bereikt en die relatief slecht op de hoogte is van de informatieve voorzieningen van de instelling: lager opgeleiden, werklozen en mensen ouder dan 40. Dit is tevens de doelgroep die gekenmerkt wordt door een relatief laag ICT-bezit en –gebruik en geringe structurele en strategische vaardigheden. Met name bij de groep die op het gebied van informatie en ICT een achterstand heeft, is kennis en gebruik van de bibliotheekvoorzieningen op dit punt het laagst.

De bibliotheek kan op vier manieren een bijdrage leveren aan het verkleinen van deze achterstand: door het bieden van fysieke toegang tot ICT-voorzieningen (en het promoten van deze faciliteit), het vergroten van de technische kennis (onder andere door uitleg van de catalogus en computercursussen), het aanbrengen van structuur in informatie (bijvoorbeeld door de meest betrouwbare internetinformatie op een overzichtelijke manier aan te bieden, het filteren van informatie op het net en verstrekken van 'digitale bijsluiters' aan websites) en

het vergroten van strategische vaardigheden (bijvoorbeeld door instructies in het omgaan met verschillende media, ofwel het uitwerken van 'informatiebevordering', naast het reeds bestaande leesbevordering).

Cedric Stalpers

Geraadpleegde Literatuur

- Yvonne Aaltink en Engelen de Jong (2001). Bibliotheekgebruikers in de Provincie Groningen. Biblionet Groningen.
- Femke Bijleveld (2000). Gezocht: informatie; een onderzoek naar de haalbaarheid van een maatschappelijk informatiecentrum in de openbare bibliotheek. Katholieke Universiteit Brabant.
- Liset van Dijk, Jos de Haan en Susanne Rijken (2000). Digitalisering van de leefwereld, een onderzoek naar informatie- en communicatietechnologie en sociale ongelijkheid. Sociaal-Cultureel Planbureau.
- CBD. Eindrapportage strategisch onderzoek onder niet-gebruikers.
- Onderzoeksinstituut IVA / Jacqueline Koelink (2001). *Uit in Brabant – een onderzoek naar de invulling van de culturele uit agenda m.b.t. de inhoud, vormgeving en betrokkenheid van de doelgroepen allochtonen, ouderen en jongeren/onderwijs*. PBC Noord-Brabant.
- Cedric Stalpers (2001). Waarom verlengen leners hun lidmaatschap niet? Provinciale Bibliotheek Centrale Noord-Brabant.
- Cedric Stalpers (2001). Gevormd door ervaringen – de relatie tussen de leesattitude van tieners en hun betrokkenheid met de bibliotheek. *Tsjip / Letteren*, jaargang 11, nummer 3.
- Jos Steyaert (2000). Digitale vaardigheden, geletterdheid in de informatiesamenleving. Rathenau Instituut.
- Jos Steyaert en Jan de Haan (2001). Geleidelijk digitaal, een nuchtere kijk op de sociale gevolgen van ICT.