

Van volksbibliotheek tot bibnet

EEN ONDERZOEK NAAR DE GEBRUIKERS EN NIET- GEBRUIKERS VAN DE OPENBARE BIBLIOTHEEK

Karen De Cock

SAMENVATTING

In dit artikel komen onderzoeksgegevens aan bod die gebaseerd zijn op een representatieve steekproef van 380 gebruikers en 150 niet-gebruikers van de openbare bibliotheek. Er werd nagegaan waarom en hoe vaak men gebruikmaakt van de openbare bibliotheek, wat men van de bibliotheekservice vindt en wat een invoering van het leenrecht zal betekenen voor het ledenaantal. Uit de onderzoeksresultaten komt naar voor dat de bibliotheekgebruiker een tevreden klant is, maar nog niet op de hoogte is van alle faciliteiten die de openbare bibliotheek te bieden heeft.

Sleutelwoorden: openbare bibliotheek, bibliotheekgebruikers, niet-gebruikers

In de huidige informatiemaatschappij worden we dagelijks en overal overspoeld door pakken nieuws en informatie. Toch hoort men steeds vaker het verwijt dat mensen minder gaan lezen. Onderzoek wijst immers uit dat meer dan de helft van de Vlamingen op jaarbasis geen boek meer leest (X, 1994: 19; X, 1996: 4-6). Van Baelen (1995:7) bevestigt deze trend en stelt

dat er wel degelijk sprake is van een leeserosie, zowel bij de frequente lezersgroep die kleiner wordt en minder boeken gaat lezen, als bij de onregelmatige lezers die steeds meer afhaken en tot de groep van niet-lezers gaan behoren.

Anderzijds stijgt het aantal bezoekers van de openbare bibliotheek, waar boeken naast de audiovisuele collectie toch nog een voorname plaats innemen, jaarlijks (Ministerie van de Vlaamse Gemeenschap, 1998). Onderzoek naar het gebruik van de openbare bibliotheek is echter een schaars gegeven en wordt meestal kleinschalig opgevat. Via een empirisch onderzoek bij gebruikers en niet-gebruikers uit alle Vlaamse provincies willen we verandering brengen in deze situatie, en zoeken we een antwoord op de vraag naar haar rol in de huidige samenleving. Vragen die we door middel van dit

beschrijvend onderzoek willen beantwoorden, zijn de volgende: Hoeveel bibliotheekbezoekers zijn ook effectief lid van de openbare bibliotheek? Wordt er enkel voor zichzelf geleend of neemt men ook materiaal mee voor anderen? Hoe vaak bezoekt men de openbare bibliotheek? Is de bibliotheekgebruiker een regelmatige klant? Waarom maakt men gebruik van de openbare bibliotheek? Wat vindt men van de dienstverlening en het aanbod in de bibliotheek? Welke gevolgen zal een invoering van het leenrecht hebben op het ledenaantal van de openbare bibliotheek? Wat houdt niet-gebruikers tegen om de openbare bibliotheek te bezoeken?

Vooraleer we onze onderzoeksmethode verduidelijken en de onderzoeksresultaten uiteenzetten, zetten we een stap terug in het verleden. We gaan na waar de oorsprong van de openbare bibliotheek ligt, en hoe ze zich doorheen de geschiedenis ontwikkeld heeft tot de instelling die ze nu is.

■ HISTORISCH OVERZICHT

De openbare bibliotheek heeft sinds haar geboorte in de 19^e eeuw een hele weg afgelegd om te evolueren tot het moderne informatiecentrum dat ze vandaag is. De *public library* ontstond ongeveer gelijktijdig in Groot-Brittannië en de Verenigde Staten bij de overgang naar een industriële samenleving. Oorspronkelijk kwamen ze enkel op privé-initiatief tot stand, tot er omstreeks 1850 een wettelijk kader kwam. Vanaf dan werden openbare bibliotheken, met vrije toegang voor iedereen, opgericht en onderhouden door de overheid. Men zou dus kunnen stellen dat de openbare bibliotheek een Angelsaksische uitvinding is. Aan deze moderne openbare bibliotheek gingen enkele belangrijke voorlopers vooraf, die bestemd waren voor duidelijk gedefinieerde groepen in de samenleving en die hun grondslag vonden in maatschappelijke en levensbeschouwelijke stromingen. Enerzijds waren er de *volksbibliotheken*, die als voornaamste doel hadden de arbeiders uit het café te houden en hen tot burger te emanciperen. Deze bibliotheken voor het gewone volk vond men ook terug in verschillende Europese landen, waaronder Zweden, Frankrijk, Nederland en België. Anderzijds kon de gegoede burgerij terecht in de vele *leesgezelschappen* of *leeskabinetten* (Schneiders, 1991: 64).

Achter de 'public library idea' zat een doelbewuste, uitgesproken filosofie om het volk te gaan ontwikkelen. Het ontstaan ervan hing onder meer samen met de opkomst van een leescultuur bij de verlichte burgerij, waarbij boeken gezien werden als een middel om eigen kennis en inzicht te vergroten en persoonlijke smaak te ontwikkelen. Via het aanbieden van geschikte literatuur dacht men bovendien een bijdrage te kunnen leveren aan de zedelijke opvoeding van de lagere standen en hen te verheffen naar het niveau van volwaardige medeburger (Van Breugel & Slot, 1994: 105; Schneiders, 1985: 179). De openbare bibliotheek werd gedragen door een humanistische, opti-

mistische mensvisie en was bestemd voor de hele bevolking, ongeacht stand, geloof of sekse. Daarmee onderscheidde ze zich principieel van de deftige lees kabinetten en de simpele volksbibliotheken (Schneiders, 1991: 66-67).

In tegenstelling tot de Verenigde Staten en Groot-Brittannië maakten de volksbibliotheken in België tot diep in de 20^e eeuw nog een grote bloei door. De term volksbibliotheek moet in de letterlijke betekenis van 'het volk' begrepen worden: een bibliotheek opgericht voor de lagere klasse, die als een gunst, geen recht, moest worden beschouwd. Niettegenstaande ze voornamelijk een zedelijke verheffing van het volk tot doel hadden, waren ze toch belangrijk omdat ze als enige het boek dichterbij de mensen brachten (Van Vaerenbergh, 1990: 22). Later weerspiegelde de verzuiling in de samenleving zich ook in de bibliotheekwereld, zodat er respectievelijk katholieke, liberale en socialistische bibliotheken ontstonden. Vlaanderen kende vanaf 1921 een bibliotheekwet, de wet Destrée, die ondanks de zware kritiek bleef bestaan tot er in 1978 een Vlaams bibliotheekdecreet kwam. Dit decreet is zowat de tegenpool van de wet Destrée en maakt komaf met de drie belangrijkste kritieken erop. Eerst en vooral voorziet het decreet een definitie van 'de openbare bibliotheek', iets wat voordien onbestaande was. Ten tweede is er het dwingende karakter van het decreet, dat de gemeenten verplicht een volwaardige plaatselijke openbare bibliotheek op te richten. Tenslotte beoogt het decreet ook de structurering van de openbare bibliotheken, in plaats van de onsamenvangende visie van de wet Destrée, die de versnippering en verzuiling van de bibliotheken alleen maar bevestigde. De bibliotheken maken vanaf 1978 deel uit van een hiërarchisch gestructureerd geheel, maar ze zijn elk afzonderlijk het initiatief en de verantwoordelijkheid van het gemeentebestuur.

Sinds de jaren tachtig begon de openbare bibliotheek aan een ware modernisering. Steeds meer bibliotheken automatiseerden hun interne werking en wisselden de papieren catalogus in voor een geautomatiseerde. Ook de collectie werd grondig aangevuld en gewijzigd. Hierbij is vooral het opduiken van de compact disc noemenswaardig. Eerder al hadden de dia's, muziekcassettes en langspeelplaten hun intrede gemaakt in de bibliotheekcollectie van grotere bibliotheken. De toenemende vraag naar cd's, in combinatie met de afnemende belangstelling voor de langspeelplaat, zette vanaf 1984-1985 echter steeds meer bibliotheken ertoe aan hun platencollectie geheel of gedeeltelijk te vervangen door cd's. Ook video's werden geleidelijk in hun bestand opgenomen (Heymans, 1996: 234-235). Hoe populair deze materialen ondertussen geworden zijn, is dan ook een van de onderzoeksvragen. In de jaren negentig werd de bibliotheekwereld opnieuw geconfronteerd met een aantal nieuwe informatiemedia, zoals de cd-rom, de cd-i en het Internet. Meer en meer drong bij de Vlaamse overheid het besef door dat netwerkvorming en intense samenwerking noodzakelijk zijn, opdat de openbare bibliotheek niet hopeloos achterop zou raken in de huidige

informatiemaatschappij. Sinds 24 september 1997 heeft de Vlaamse bibliotheekgebruiker in 321 openbare bibliotheken toegang tot het Internet via de website 'Bibnet', en dit onder invloed van toenmalig minister van Cultuur Luc Martens. Hierdoor zet de overheid een stap verder in de uitbouw van bibliotheken tot moderne lokale informatiecentra en legt ze de nadruk op de democratische zin van de toegankelijkheid van elke bibliotheekgebruiker tot het Internet. Bibnet is dan ook een van de initiatieven om Internet als medium toegankelijk te maken voor een groot publiek (Luyten, 1997: 16-17). Of men hier in slaagt en of de openbare bibliotheek het Internet werkelijk dichterbij de globale bevolking brengt, werd eveneens nagegaan in ons empirisch onderzoek.

Intussen lijkt het goed te gaan met de openbare bibliotheek. Zowel de collectie gedrukte en audiovisuele materialen als het aantal leners en uitleningen gaat er jaarlijks op vooruit. Zo beschikken de Vlaamse openbare bibliotheken over meer dan 2.3 miljoen gedrukte en 1.5 miljoen audiovisuele materialen en is ongeveer één op vier Vlamingen als lid geregistreerd (Ministerie van de Vlaamse Gemeenschap, 1998).

■ BIBLIOTHEEKGEBRUIK: EEN WEINIG ONDERZOCHT TERREIN

Volgens de definitie van het bibliotheekdecreet uit 1978 moet de openbare bibliotheek beantwoorden aan 'de behoefte van de gehele door haar te dienen bevolking'. Maar wat zijn deze behoeften en welke diensten moeten er al dan niet aan de gebruikers van de bibliotheek aangeboden worden? Volgens Dekens (1994: 37) zullen de drie functies die de openbare bibliotheek traditioneel vervult – recreatie, informatie en educatie – het bibliotheekbeleid in de toekomst blijven bepalen, maar moeten ze ingevuld worden naar de huidige maatschappelijke behoeften. Essentieel hierbij is de appreciatie van de bezoeker zelf. Het concreet beleid moet naar zijn behoeften en vragen worden uitgebouwd. Hierbij is het belangrijk de gebruiker te bevragen naar zijn of haar interesses, behoeften en tevredenheid over de bibliotheekservice. Ook het niet-gebruik moet volgens Dekens onderzocht worden. Toch wordt er in Vlaanderen slechts sporadisch en op kleine schaal aan bibliotheekonderzoek gedaan. Uit de jaarverslagen van de Vlaamse Gemeenschap hebben we wel een zicht op het aantal mensen dat gebruikmaakt van de openbare bibliotheek. Ook weten we door een onderzoek van Hinnekint (1996a) wie deze gebruikers zijn of, anders gezegd, welk profiel ze hebben. Uit de resultaten van dit onderzoek kunnen we immers afleiden dat de meeste ontleneren van het vrouwelijk geslacht zijn, jonger zijn dan 44 jaar, studeren of een hogere opleiding genoten. Maar rond het gebruik zelf van de openbare bibliotheek en de mening van de gebruikers over de aangeboden diensten wordt relatief weinig onderzoek gedaan. Ook de vraag waar-

om ongeveer $\frac{3}{4}$ van de Vlaamse bevolking geen gebruikmaakt van de openbare bibliotheek blijft, tot nu toe grotendeels onbeantwoord.

■ ONDERZOEKSOPZET

Om een antwoord te vinden op bovengenoemde vragen en de schaarste aan bibliotheekonderzoek op te vullen, voerden we een kwantitatief exploratief onderzoek uit, waarbij zowel gebruikers als niet-gebruikers van de openbare bibliotheek bevraagd werden. Op die manier kregen we een zicht op het lidmaatschap van de gebruikers, de frequentie en de reden van hun bibliotheekbezoek, hun kennis van de mogelijke diensten, hun mening over de dienstverlening en het aanbod, en de gevolgen van een eventuele invoering van het leenrecht voor het ledenaantal. Bij de niet-gebruikers van de openbare bibliotheek zochten we vooral naar een reden voor hun niet-gebruik.

Voor we de onderzoeksresultaten bespreken, verduidelijken we eerst kort de gehanteerde onderzoeksmethode.

■ METHODOLOGIE: TWEE VRAGENLIJSTEN

De gebruikers

Om een zo representatief mogelijke weerspiegeling van de groep bibliotheekgebruikers te verkrijgen, werd een representatieve steekproef getrokken van openbare bibliotheken uit alle Vlaamse provincies. Zowel de centrale (COB) als de plaatselijke openbare bibliotheken (POB) werden in deze steekproef opgenomen. In totaal werden 16 openbare bibliotheken bezocht, namelijk de 6 COB's en 10 POB's.¹ Voor de selectie van deze POB's werd gebruikgemaakt van de lijst openbare bibliotheken uit het jaarverslag van de Vlaamse Gemeenschap. Op basis hiervan werden op een willekeurige wijze uit elke provincie twee POB's geselecteerd: één met en één zonder audiovisuele afdeling. Hierbij werd wel rekening gehouden met een kwantitatieve factor, namelijk de verwachte grootte van de bibliotheken. We gingen er van uit dat de bibliotheken in steden groter en uitgebreider qua collectie zijn dan deze in de kleinere dorpen. Daarom werd er op gelet dat bibliotheken uit gemeenten/steden van verschillende grootte in onze steekproef vertegenwoordigd waren.

De vragenlijst voor de gebruikers bestond uit een tiental pagina's met vragen over hun motivatie, bezoekfrequentie, gebruik en hun mening over het aanbod en de dienstverlening. Verder gingen we in een tweede deel in op hun algemene koop- en leesgedrag van boeken. In een derde en laatste deel vroegen we de gebruikers te reageren op enkele uitspraken over hun leesgedrag en de toekomst van het boek.

In de POB's werden telkens 20 vragenlijsten afgenomen en in de COB's 30. Op die manier vulden in totaal 380 mannen en vrouwen ouder dan 18 jaar de enquête in.

De niet-gebruikers

De vragenlijst voor de niet-gebruikers was korter dan die voor de gebruikers en bestond slechts uit een drietal pagina's. Hierin werd gevraagd waarom men geen gebruikmaakt van de openbare bibliotheek, of men er eventueel vroeger gebruik van maakte en waarom men er eventueel mee gestopt is. Er werd ook gepeild naar hun leesgedrag en hoe ze aan hun leesmateriaal komen. Voor het invullen van de enquêtes maakten we gebruik van een zogenaamde sneeuwbalsteekproef. Dit is een steekproef

die groter wordt naarmate het onderzoek vordert, met als bedoeling relevante en weinig zichtbare eenheden, die de gewenste informatie bezitten, op het spoor te komen. Men start met een of meer eenheden en men vraagt telkens om nog enkele anderen, die in dezelfde situatie verkeren, mee te delen. Dit soort steekproef wordt ook chain referral sampling genoemd. (Billiet, 1995: 139)

Toegepast op ons onderzoek, vroegen we aan enkele niet-gebruikers, die de vragenlijst als eersten invulden, om ook een aantal niet-gebruikers uit hun kennissenkring aan te spreken en hun medewerking te vragen. Via deze eerste contactpersonen kwamen de enquêtes dan terug bij ons terecht. Zo verzamelden we in totaal 150 ingevulde vragenlijsten.

■ ONDERZOEKSRESULTATEN

Het lidmaatschap

De populariteit van de openbare bibliotheek groeit jaarlijks. Meer en meer Vlamingen vinden de weg naar een van de 321 openbare bibliotheken die Vlaanderen rijk is. Sinds 1990 groeide het aantal leden zelfs met 25%. Volgens het ministerie van de Vlaamse Gemeenschap is momenteel ongeveer één op vier van de Vlamingen als lener geregistreerd. Op basis van ons onderzoek kunnen we echter besluiten dat het aantal Vlamingen dat gebruikmaakt van de dienstverlening in werkelijkheid veel groter is. Meer dan de helft (56,7%) van de 7,9% niet-leden die de bibliotheek bezoeken, gebruikt immers de kaart van iemand anders om boeken, cd's of ander materiaal mee naar huis te nemen. Ze betalen dus niet voor deze diensten, maar maken er wel gebruik van. Bovendien leent ook 51,2% van de bibliotheekbezoekers regelmatig materiaal uit voor anderen. Dit beperkt zich in de meeste geval-

len tot het lenen voor andere leden van het gezin, maar ook voor vrienden (26,6%) wordt relatief vaak ontleend. Op basis van deze gegevens kunnen we besluiten dat de openbare bibliotheek veel populairder is dan algemeen wordt aangenomen.

Wanneer men lid wordt van de openbare bibliotheek, gebeurt dit in de meeste gevallen uit eigen initiatief (78,9%). Van de leesbevorderende actoren, gezin, school, vrienden en de media, waarop het Vlaamse leesbevorderingsbeleid stoelt, oefent vooral het gezin (10,6%) een grote invloed uit. Daarnaast worden ook de school (7,7%) en – in mindere mate – vrienden (2,3%) als beïnvloeders genoemd. De invloed van de reclame van de bibliotheek zelf en van de media is te verwaarlozen. Slechts 1 respondent zei te worden aangespoord door de media, en dit na het lezen van een artikel in de krant.

Ondanks de stijgende populariteit van de openbare bibliotheek zet toch nog ongeveer 3 op 4 Vlamingen er nooit een voet binnen. Een mogelijke reden zou kunnen zijn dat de meeste Vlamingen geen gebruikmaken van de openbare bibliotheek omdat ze gewoonweg niet veel lezen. Uit ons onderzoek blijkt immers dat de bibliotheekgebruikers veel grotere lezers zijn dan de niet-gebruikers. Deze reden wordt echter slechts door 14% van de niet-gebruikers genoemd. De meerderheid argumenteert zijn niet-gebruik door te zeggen dat ze hun boeken of cd's liever zelf kopen (28,7%), dat ze er geen tijd voor (27,3%) of behoefte aan (25,3%) hebben, of dat ze hun vrije tijd met andere hobby's doorbrengen (25,3%). Onze steekproef niet-gebruikers bestond ook uit een groep ex-gebruikers. Ook hier speelt vooral een gebrek aan tijd (54,2%) of behoefte (42,1%) een belangrijke rol in het stopzetten van het bibliotheekgebruik. Factoren die rechtstreeks verband houden met de openbare bibliotheek – zoals ontevredenheid over de collectie (13,1%), de openingsuren (11,2%), de ligging van de bibliotheek (6,5%) of de dienstverlening (1,9%) – worden veel minder vaak vermeld.

De frequentie van het bibliotheekbezoek

De respondenten die wel als gebruiker gecategoriseerd kunnen worden, zijn meestal trouwe bezoekers. 39,5% van hen bezoekt de bibliotheek immers meerdere keren per maand. 25,5% springt zelfs minimum één keer per week de bibliotheek binnen. Dit zijn voornamelijk huisvrouwen/-mannen en gepensioneerden, waarvan we veronderstellen dat ze over meer vrije tijd beschikken dan werkenden. Hieruit kunnen we besluiten dat de tijdsfactor niet alleen een rol speelt bij het al dan niet gebruikmaken van de bibliotheek, maar ook de frequentie van het bibliotheekbezoek beïnvloedt. 22,1% springt eens per maand de bibliotheek binnen.

Anderzijds kunnen we 8,2 % als onregelmatige gebruiker karakteriseren. Zij komen slechts enkele keren per jaar naar de openbare bibliotheek.

De reden van het bibliotheekbezoek

De tijd dat men in de bibliotheek enkel boeken kon uitlenen of een krant kon lezen, is voorgoed voorbij. Steeds meer openbare bibliotheken breiden hun collectie uit met een audiovisuele afdeling, waarin cd's en – weliswaar in de grotere bibliotheken – cd-rom's en video's te vinden zijn. Ook voor het surfen op Internet kan men sinds een tweetal jaren in de bibliotheek terecht. We gingen in ons onderzoek na hoeveel er van deze faciliteiten gebruikge-maakt wordt.

Tabel 1: Waarom maakt men gebruik van de openbare bibliotheek?

	Frequentie	Percentage
Om boeken te lenen (N=380)	354	93,2
Om cd's te lenen (N=280)	161	57,2
Om boeken te raadplegen (N=380)	184	48,4
Om naslagwerken te raadplegen (N=380)	162	42,6
Om documentatiemappen te raadplegen (N=360)	102	28,3
Om tijdschriften te lezen (N=380)	94	24,7
Om kranten te lezen (N=360)	74	20,6
Om op Internet te surfen (N=380)	78	20,5
Om strips te lenen (N=380)	61	16,1
Om video's te lenen (N=260)	40	15,4
Om te studeren (N=380)	46	12,1
Om fotokopieën te maken (N=380)	46	12,1
Om tijdschriften te lenen (N=380)	45	11,8
Om cd-rom's te lenen (N=230)	24	10,4
Om inlichtingen te vragen (N=380)	31	8,2
Vanwege speciale activiteiten (N=380)	30	7,9

Meerdere antwoorden waren mogelijk

De recreatieve functie werd tot voor kort als de voornaamste functie van de openbare bibliotheek beschouwd. Dit komt ook in de resultaten van ons onderzoek naar voor. Ontspanning vormt immers nog steeds veruit het meest genoemde doel van het bibliotheekbezoek. De meerderheid van de bezoekers komt dan ook naar de bibliotheek om boeken (93,2%) en cd's (57,2%) te lenen. Hierbij vertonen mannen en vrouwen een verschillende voorkeur voor bepaalde genres. Uit de onderzoeksresultaten leiden we immers af dat vrouwen eerder kiezen voor boeken waarin het romantische en realistische centraal staat (liefdesromans, streek- en familieromans, psychologische romans, dagboeken en poëzie), terwijl mannen in het algemeen liever spannende, fantasierijke boeken lenen (historische romans, thrillers en science-fiction). Wat betreft de cd's kiezen mannen meer voor jazz, blues en folk,

terwijl vrouwen eerder met filmmuziek, kindermuziek en geluidseffecten de bibliotheek verlaten.

Naast de recreatieve functie wordt de laatste jaren ook meer en meer de nadruk gelegd op de informatieve en educatieve functie van de openbare bibliotheek. Ook deze trend weerspiegelt zich in onze resultaten. Iets minder dan de helft van de bezoekers komt immers naar de bibliotheek omwille van zijn studie of algemene vorming. Naast het lenen van boeken en cd's, is het raadplegen van boeken (48,4%) en naslagwerken (42,6%) er dan ook een belangrijke activiteit. Het aansluiten van alle openbare bibliotheken op het Internet kadert eveneens in de informatieve functie. Via de website 'Bibnet' heeft iedere bibliotheekbezoeker de kans om informatie te raadplegen die elders opgeslagen is. Met de integratie van Internet in de bibliotheek wou men het Internet uit een elitaire sfeer halen en toegankelijk maken voor het grote publiek. In eerste instantie lijkt men in dit opzet geslaagd te zijn, want op basis van onze resultaten kunnen we besluiten dat ongeveer één op vijf bezoekers (20,5%) al eens op Internet surft in de openbare bibliotheek. Toch speelt het diploma een duidelijke rol. ($X^2(DF=4)=14,8$ $P=0.005$) Terwijl amper 2,7% van de laagst geschoolden (hoogstens een diploma lager middelbaar onderwijs) op Internet surft in de bibliotheek, geldt dit voor 28,5% van degenen die het hoger middelbaar onderwijs doorlopen hebben. Eens men afgestudeerd is aan de hogeschool (23,6%) of de universiteit (15,2%) is er opnieuw een daling in de aantrekkingskracht van Internet merkbaar. Zoals vermeld, wordt Internet momenteel door ongeveer één op vijf bezoekers geraadpleegd in de bibliotheek, maar dit aantal zou nog kunnen stijgen, want blijkbaar zijn nog niet alle bibliotheekgebruikers op de hoogte van deze mogelijkheid. Ongeveer 30% van de bezoekers weet immers niet dat je in de bibliotheek op Internet kan surfen. 2,6% van hen is er zelfs van overtuigd dat dit niet mogelijk is. Wanneer men Internet in de bibliotheek raadpleegt, is dit voornamelijk om informatie op te zoeken (87,2%). Daarnaast surft 28,7% van de bezoekers ook wel eens louter voor de ontspanning. 6,4% gebruikt Internet tenslotte nog om een andere reden, namelijk het nakijken van zijn/haar e-mail.

Ook het lezen van kranten (20,6%) en tijdschriften (24,7%) is een tamelijk frequente bezigheid in de openbare bibliotheek. In tegenstelling tot het raadplegen van boeken, naslagwerken en documentatiemappen, is het lezen van een tijdschrift in de bibliotheek eerder een mannelijke bezigheid: 33,5% van de mannen spendeert in de bibliotheek tijd aan het lezen van tijdschriften, terwijl dit slechts bij 16,2% van de vrouwelijke bezoekers het geval is ($X^2(DF=1)=15,4$ $P=0.001$). Naaste deze band met het geslacht, is ook het verband met de leeftijd statistisch significant ($X^2(DF=4)=12,8$ $P=0.012$). Het lezen van tijdschriften is bij de oudere bezoekers opvallend populairder: terwijl 38,2% van de 42-plussers tijdschriften leest in de bibliotheek, is dit slechts bij 15,8% van de 21-24 jarigen het geval. Net zoals mannen meer

tijdschriften lezen in de bibliotheek, lezen ze er ook vaker de krant dan de vrouwelijke bezoekers: 27,5% van de mannen vind je af en toe met een krant in de hand in de bibliotheek, terwijl dit maar voor 13,5% van de vrouwen geldt ($X^2(DF=1)=10,8 P=0.001$). Ook hier kan men het verband met de leeftijd statistisch significant noemen ($X^2(DF=4)=12,1 P=0.017$). De 42-plussers (35,8%) lezen opvallend meer kranten dan de jongere bibliotheekbezoekers.

De bibliotheek wordt verder in mindere mate bezocht voor het lenen van strips (16,1%) en video's (15,4%), om te studeren (12,1%), om fotokopieën te maken (12,1%) en voor het lenen van tijdschriften (11,8%) en cd-rom's (10,4%). 8,2% van de bezoekers komt naar de bibliotheek om inlichtingen in te winnen. Ook uitbreidingsactiviteiten, zoals tentoonstellingen of thema-standen, lokken relatief weinig nieuwsgierigen. Slechts 7,9% van de bezoekers zegt hiervoor naar de bibliotheek te komen.

De automatisering, het interbibliothecair leenverkeer en de aankoopssuggestie

Steeds meer bibliotheken gaan over tot het automatiseren van hun collectie. Met behulp van de geautomatiseerde catalogus kan men op een eenvoudige manier te weten komen of een bepaald boek aanwezig is of welke boeken er omtrent een bepaald onderwerp of van een bepaalde auteur in de bibliotheek te vinden zijn. Toch maakt ongeveer 25% van de bezoekers nooit gebruik van deze geautomatiseerde catalogus. De belangrijkste reden voor dit niet-gebruik is een gebrek aan kennis over de werking ervan. De meest gebruikte strategie is nog steeds het zoeken in de rekken zelf.

Een ander element in de automatisering is de VLACC – de Vlaamse geautomatiseerde Centrale Catalogus – waarin de zes COB's sinds 1987 hun collectie ontsluiten. Dit centrale bestand is een belangrijk hulpmiddel bij het interbibliothecair leenverkeer. Eenvoudig gesteld, kan men dankzij het interbibliothecair leenverkeer via de eigen bibliotheek een boek lenen uit een andere bibliotheek. Iets minder dan de helft (49,2%) van de bibliotheekgebruikers is echter niet op de hoogte van deze mogelijkheid. Nog minder bezoekers (42,9%) weten bovendien dat je ook een aankoopssuggestie voor een boek of cd kan doen.

De mening over de dienstverlening en het aanbod

Naast het gebruik zelf peilden we in ons onderzoek ook naar de mening van de bezoekers over de dienstverlening en het aanbod van de openbare bibliotheek. In het algemeen heerst er een grote tevredenheid onder de bibliotheekbezoekers. Het meest tevreden is men over de hulp en de vriendelijkheid van het personeel, de ligging van de bibliotheek en het inschrijvingsgeld.

Deze aspecten scoren allen goed bij minstens 95% van de bezoekers. Over de openingsuren is men het minst tevreden: 15% van de gebruikers uitte zijn ontevredenheid op dit vlak.

Over het aanbod boeken en cd's klagen de meeste gebruikers niet. Toch vindt één op vijf dat er wat meer informatieve boeken in het aanbod zouden mogen worden opgenomen. Omtrent het aanbod strips en anderstalige boeken klinkt er eveneens enige ontevredenheid. De cd-collectie stemt anderzijds wel tot een relatieve tevredenheid. Enkel het aanbod pop- en rockmuziek is volgens 21,1% nog voor verbetering vatbaar.

Het leenrecht

Het bibliotheekdecreet van 1978, dat nu nog steeds geldt, zorgde voor de spreiding, modernisering, professionalisering en kwaliteitsverbetering van de openbare bibliotheken. Naast deze verdiensten vertoont het decreet echter ook een paar zwakke plekken, die een individualisme en een gebrek aan afstemming tussen de bibliotheken onderling tot stand brachten (Vercruyssen, 1998: 3-10). De samenleving heeft de voorbije 20 jaar veranderingen ondergaan, wat gevolgen inhoudt voor de functies van de openbare bibliotheek. Zo worden in de huidige informatiemaatschappij de informatieve en de educatieve functie steeds belangrijker, terwijl tot voor kort voornamelijk de recreatieve functie in de openbare bibliotheek als primair werd beschouwd (Hinnekin, 1996b: 41; Hoflack, 1998: 19; Van Vaerenbergh, 1997: 94). Om deze redenen achten zowel het ministerie van Cultuur als de bibliothecarissen een nieuw bibliotheekdecreet, gebaseerd op samenwerking en schaalvergroting, noodzakelijk. Een poging om tijdens de vorige legislatuur een nieuw bibliotheekdecreet op punt te stellen, is wegens een gebrek aan stimuli, toekomstgerichtheid en dynamisme echter mislukt (Coymans, 1997: 128-136; Koren, 1998: 10-11). Toch achtte toenmalige minister van Cultuur Luc Martens het mogelijk dat er tegen het jaar 2001 een nieuw decreet op tafel ligt (Vlaminck, 1998: 10). Bovendien wordt er druk gediscussieerd over het uitvoeren van de wet op het leenrecht. Dit houdt in dat de bibliotheken twee frank per uitgeleend boek en vijf frank per uitgeleende cd of video zullen moeten betalen aan de auteursrechtenorganisaties, die deze opbrengst dan doorspelen naar de rechthebbenden (auteurs, componisten, muzikanten...). Mogelijk wordt er dan een vast bedrag van minimum 50 frank aangerekend voor elke ingeschreven bibliotheekgebruiker. De bibliotheken mogen dit geld verhalen op hun leners. Dit kan enerzijds gebeuren door een verhoging van het inschrijvingsgeld, anderzijds door de leners een bepaald bedrag per geleend boek te laten betalen. In ons onderzoek peilden we naar de reacties van de leden op de invoering van dit leenrecht, waarbij we hen de twee hiervoor beschreven mogelijkheden voorlegden. Uit de resultaten blijkt dat het leenrecht in beide gevallen een negatieve invloed zal hebben op het leden-

bestand. Wanneer men meer moet betalen – hetzij door hoger inschrijvingsgeld, hetzij door leengeld per boek – zal een deel van de leners afhaken. Het effect is wel dubbel zo groot bij het instellen van leengeld per boek. In dat geval zal 22% van de leden zich in de toekomst niet meer als lid laten registreren, terwijl dit bij het verhogen van het inschrijvingsgeld slechts voor 10,3% van de leden het geval is. Op basis van deze resultaten kunnen we verwachten dat een invoering van het leenrecht, samen met het op stapel staande nieuwe bibliotheekdecreet, belangrijke gevolgen zal hebben voor het ledenaantal en de toekomst van de openbare bibliotheek.

■ CONCLUSIE

De openbare bibliotheek kan vandaag de dag een modern informatiecentrum genoemd worden, dat steeds populairder wordt bij de Vlaamse bevolking. Sinds de jaren negentig kan men er niet meer alleen terecht om boeken, strips of cd's te lenen, naslagwerken en documentatiemappen te raadplegen en kranten en tijdschriften te lezen. Ook voor het lenen van video's, cd-rom's en cd-i's en om te surfen op het Internet is men in de openbare bibliotheek aan het juiste adres. Toch blijkt uit ons onderzoek dat een groot aantal bezoekers niet op de hoogte is van deze mogelijkheden en enkel naar de bibliotheek komt om klassieke materialen als boeken en cd's te lenen. Een opvallend onderzoeksresultaat is dan ook dat de gebruiker zeer tevreden is over de bibliotheekservice, maar vaak niet weet wat men er precies kan lenen. Zo is slechts 56,1% van de bibliotheekbezoekers op de hoogte van de aanwezigheid van cd-rom's in de collectie, en weet 31,4% van hen niet of ze er video's kunnen lenen. Over de aanwezigheid van cd-i's is er een nog grotere onwetendheid: hiervan weet amper 24,6% van de bezoekers of ze al dan niet tot de collectie behoren. Ook 'Bibnet', de website van de openbare bibliotheken, werd nog niet door alle bibliotheekbezoekers ontdekt. Alhoewel men in elke openbare bibliotheek op het Internet kan surfen, is 3 op 10 bezoekers hier niet van op de hoogte en is 2,6% er zelfs van overtuigd dat dit niet mogelijk is. De bibliotheekbezoeker is dus wel een tevreden klant, maar op het gebied van kennis over de mogelijke diensten kan hij/zij nog onwetend worden genoemd. De vraag is dan waaraan dit te wijten valt. Moeten we de oorzaak zoeken in een gebrek aan interesse bij de gebruikers? Zijn de meeste gebruikers gewoonweg niet geïnteresseerd in het lenen van cd-rom's of cd-i's? Ligt de reden in de onbekendheid van en met het product? Weten bepaalde gebruikers niet wat een cd-rom of cd-i is? Of ligt de verklaring eerder bij de bibliotheekservice zelf? Is er vanwege de bibliothecarissen een gebrek aan informatieverlening omtrent de collectie aan de bezoekers? Staan deze informatiemedia op een verkeerde – of weinig opvallende – plaats opgesteld in de bibliotheek? Of is een mix van deze redenen verantwoordelijk?

Deze vragen kunnen we op basis van ons onderzoek echter niet beantwoorden. Ze kunnen dan ook als een oproep tot nader onderzoek geïnterpreteerd worden, zodat de bibliotheekservice nog meer op maat van het publiek kan worden afgesteld.

NOOT

- 1 De bezochte bibliotheken zijn de COB's van Brugge, Gent, Antwerpen, Hasselt, Leuven en Brussel en de POB's van Kortrijk, Hooglede, Dendermonde, Aalter, Mechelen, Berlaar, Beringen, Diepenbeek, Opwijk en Diest.

LITERATUURLIJST

- Billiet, J.B. (1995) *Methoden van sociaal-wetenschappelijk onderzoek: Ontwerp en dataverzameling*. Leuven: Acco.
- Cooymans, J. (1997) 'Bibliotheken in verhoogde staat van paraatheid', *Bibliotheek- & Archiefgids*, 73(4): 128-136.
- De Cock, K. (1999) *De openbare bibliotheek: Een onderzoek naar de gebruikers en niet-gebruikers*. Leuven: Verhandeling Departement Communicatiewetenschap: K.U.Leuven.
- Dekens, J. (1994) *Performance measurement in de openbare bibliotheek*. Antwerpen: VVBAD.
- Heymans, F. (1996) *Nu van hoogerhand... Vijfenzeventig jaar Vlaamse Vereniging voor Bibliotheek-, Archief- en Documentatiewezen*. Gent: VVBAD.
- Hinnekind, H. (1996a) 'Bibliotheekgebruikers en bibliotheekgebruik in Vlaanderen', *Gids Sociaal-cultureel en Educatief Werk*, (14): 55-75.
- Hinnekind, H. (1996b) 'De educatieve functie van de openbare bibliotheek', *Gids Sociaal-cultureel en Educatief Werk*, (15): 41-52.
- Hoflack, M. (red.) (1998) *Bibliotheken bouwen in Vlaanderen: Twintig jaar openbare bibliotheekbouw 1978-1997*. Antwerpen: VVBAD.
- Koren, M. (1998) 'Ronde van Vlaanderen: Ontwikkelingen in het Vlaamse bibliotheekwerk', *Bibliotheekblad*, (22): 10-13.
- Luyten, M. (1997) 'Bibnet, website van Vlaamse bibliotheken', *VCVO Nieuwsbrief*, oktober(8): 16-17.
- Ministerie van de Vlaamse Gemeenschap (1998) *Jaarverslag 1997 dienst openbaar bibliotheekwerk*. Brussel: Ministerie van de Vlaamse Gemeenschap.
- Schneiders, P. (1985) *Papieren geheugen: Boek en schrift in de Westerse wereld*. Weesp: Fibula-Van Dishoeck.
- Schneiders, P. (1991) *Van kleitablet tot databank: Een geschiedenis van de informatievoorziening*. Den Haag: NBLC.
- Van Baelen, C. (1995) 'Lees-, leen- en koopgedrag t.o.v. boeken in Vlaanderen', *Mediagids: boeken*, (32): 33-42.
- Van Breugel, S.W.F.M. & Slot, E.J. (1994) *Beroepsprofiel bibliothecaris openbare bibliotheken*. Den Haag: NBLC.

- Van Vaerenbergh, J. (1990) *Een machtig middel van beschaving: 125 jaar stedelijke bibliotheek Leuven*. Leuven: Peeraer.
- Van Vaerenbergh, J. (1997) 'De openbare bibliotheek: Van volkszaak naar bevolkingszaak', *Bibliotheek- & Archiefgids*, 74(3): 91-95.
- Vercruysse, A. (1998) 'Twintig jaar bibliotheekdecreet: Een herziening dringt zich vroeg of laat op', *Klapper*, (2): 3-10.
- Vlaminck, M. (28/10/1998) 'Auteurs vragen loon naar werken', *De Standaard*: 10.
- X (30/11/1994) 'Boeken onderzoek Vlaanderen', *Tijdingen*: 14-20.
- X (27/11/1996) 'Het boekbedrijf in Vlaanderen 1995', *Tijdingen*: 4-6.

AUTEUR

Karen De Cock is als wetenschappelijk medewerker verbonden aan het Departement Communicatiewetenschap van de K.U.Leuven.

Dit artikel is gebaseerd op haar verhandeling *De openbare bibliotheek: een onderzoek naar de gebruikers en niet-gebruikers*, juli 1999.