

Gebruikerspercepties van de voordelen van ICT in openbare bibliotheken in België

Eindrapport

Maart 2013

Susannah Quick, Gillian Prior, Ben Toombs, Luke Taylor en Rosanna Currenti



BILL &
MELINDA
GATES
foundation

Inhoud

Analytische samenvatting	3
1. Achtergrond en methodologie	6
2. Het openbare bibliotheeklandschap en het internetaanbod	8
3. Gebruik van bibliotheken en openbare computers	9
4. Indrukken van openbare bibliotheken	15
5. Informeel en niet-educatief	18
6. Gebruik van PAC's voor werkgelegenheid en zaken	20
7. E-government en actief burgerschap	22
8. Impact	23

Dankwoord

De auteurs van dit rapport zijn dankbaar voor de inbreng en hulp van de volgende personen die bijgedragen hebben aan het succes van het project:

Jan Braeckman	Bibnet	Belgium
Kelly Carey	GMMB	
Marcel Chiranov	Biblionet Romania	Romania
Mikkel Christoffersen	Kulturstyrelsen / Danish Agency for Culture	Denmark
Giedrė Čistovienė	National Library of Lithuania	Lithuania
Chris Coward	Technology and Social Change Group (TASCHA), University of Washington	
Annie Dourlent	Bibliothèque publique d'information	France
Elaine Fulton	Scottish Library and Information Council/CILIP in Scotland	United Kingdom
Francoise Gaudet	Bibliothèque publique d'information	France
Robin Knowles	Civic Agenda	
Maciej Kochanowicz	Library Development Program, Information Society Development Foundation	Poland
Alexandre Lemaire	Fédération Wallonie Bruxelles Service de la lecture publique	Belgium
Zdenek Matušík	Association of Library and Information Professionals of the Czech Republic (SKIP)	Czech Republic
Maria Antonia Carrato Mena	Ministerio de Educación, Cultura y Deporte	Spain
Dan Mount	Civic Agenda	
Julia Nagy	GMMB	
Margarida Oleiro	Direção-Geral do Livro, dos Arquivos e das Bibliotecas	Portugal
Marjolein Oomes	Netherlands Institute for Public Libraries	Netherlands
Helen Osborn	Libraries NI	United Kingdom
Kristine Paberza	State Agency „Culture Information Systems“	Latvia
Jeremy Paley	Global Libraries, Bill & Melinda Gates foundation	USA
Stefano Parise	Comune di Milano	Italy
Aldo Pirola	Comune di Milano	Italy
Vasilis Polyhronopoulos	Total Quality Unit of Greek Academic Libraries	Greece
Renata Sadunishvili	Independent consultant	Lithuania
Janet Sawaya	Global Libraries, Bill & Melinda Gates foundation	USA
Miriam Schriefers	Deutscher Bibliotheksverband e.V.	Germany
David Streatfield	Consultant	United Kingdom
Ian Watson	Adult & Community Services Directorate, Lancashire County Council	United Kingdom
Barbro Wigell-Ryynänen	Ministry of Education and Culture	Finland
Branimira Vezhdarova	Glob@l Libraries – Bulgaria	Bulgaria
Anna Kåring Wagman	Swedish Library Association	Sweden
Helen Williams	CyMAL: Museums Archives and Libraries Wales	United Kingdom
Dr George Zachos	Council of Libraries and Archives at the Ministry of Education	Greece

Disclaimer

Dit rapport is gebaseerd op onderzoek dat door de Bill & Melinda Gates foundation werd gefinancierd.

De bevindingen en conclusies van dit rapport zijn die van de auteur en houden niet noodzakelijk standpunten of beleidsmaatregelen van de Bill & Melinda Gates foundation in.

Analytische samenvatting

Doelstellingen en aanpak van het onderzoek

TNS, een wereldwijd vertegenwoordigd, onafhankelijk onderzoeksbureau, werd door de Bill & Melinda Gates foundation gevraagd om in 17 landen van de EU onderzoek te doen naar percepties en types van gebruik van openbare bibliotheken. De doelstelling van het onderzoek bestond erin de impact van openbare bibliotheken in de EU op het leven van de gebruikers te begrijpen.

Het onderzoek omvatte:

- een workshop voor de belanghebbenden van het onderzoek om de prioriteiten van het onderzoek te bespreken;
- deskresearch, om belangrijke gegevens over bibliotheken te verzamelen;
- een enquête bij een representatief deel van de bevolking ouder dan 15 jaar in elk van de 17 landen;
- een enquête onder gebruikers ouder dan 15 jaar van bibliotheken en openbare computers (public access computers, PAC) in elk van de 17 landen, uitgevoerd in bibliotheken; en
- kwalitatief onderzoek bij gebruikers en personeel van bibliotheken.

Dit rapport geeft een kort overzicht van de resultaten voor België weer en vergelijkt de resultaten met het totaal van de EU.

Het openbare bibliotheeklandschap

- Deskresearch bracht aan het licht dat er naar schatting 1250 openbare bibliotheken in België zijn, wat neerkomt op ongeveer 1,1 bibliotheken per 10.000 inwoners, vergeleken met een gemiddelde van 1,3 bibliotheken per 10.000 inwoners in de EU.
- In 100% van de openbare bibliotheken in België is toegang tot computers aanwezig.

Gebruik van bibliotheken en openbare computers

- Naar schatting 3,8 miljoen volwassenen in België, ongeveer twee vijfde van de volwassen bevolking van het land (42%) heeft in de voorbije 12 maanden gebruikgemaakt van een openbare bibliotheek, vergeleken met iets minder dan een vierde (23%) van alle volwassenen in Europa.
- Naar schatting 0,7 miljoen volwassenen in België, 8% van het totaal aantal volwassenen, heeft in de voorbije 12 maanden een openbare computer gebruikt, dit is aanzienlijk meer dan het gemiddelde van 4% van de volwassenen in de EU.
- Gebruikers van openbare computers in België zijn vaker dan het Europees gemiddelde mannen tussen 15 en 24 jaar, wonen in een landelijk gebied en zijn aan 20 jaar of ouder gestopt met studeren of studeren nog steeds.
- De belangrijkste motieven van gebruikers van openbare computers in de EU zijn het gratis aspect van de dienst in combinatie met het gebrek aan andere opties. Meer gebruikers van openbare computers in België dan gebruikers in de EU vermelden het samenwerken met vrienden of anderen als reden voor het gebruiken ervan.
- Algemeen wordt geschat dat 0,2 miljoen gebruikers van openbare computers in België geen andere manier hebben om zich toegang tot het internet of gratis toegang tot het internet te verschaffen.
- De waarde die aan de PAC-dienst wordt toegekend, ligt een beetje hoger bij gebruikers in België dan het gemiddelde in de EU. Globaal zeggen 96% van de gebruikers van openbare computers in België dat de computer- en internetdiensten van de bibliotheek waardevol zijn, vergeleken met 92% van alle EU PAC-gebruikers.
- De tevredenheid met computers en het internet in openbare bibliotheken is hoog bij gebruikers: 91% van de gebruikers in België was tevreden.

Percepties en impact van openbare bibliotheken

- Ongeveer zes op de tien bibliotheekgebruikers in België beschouwen 'gratis toegang tot computers' en 'gratis toegang tot het internet' als belangrijk (vergeleken met ongeveer zeven op de tien bibliotheekgebruikers in Europa).
- Bijna vier vijfde (79%) van de Belgische respondenten (inclusief bibliotheekgebruikers en niet-gebruikers) vinden dat bibliotheken de behoeften van hun lokale gemeenschap ofwel zeer doeltreffend, doeltreffend of vrij doeltreffend bevredigen. Dit was meer dan het gemiddelde EU-percentages van 64%.
- Ongeveer de helft (45%) van de Belgische respondenten vindt dat openbare bibliotheken meer financiële steun verdienen dan momenteel het geval is, wat hoger is dan het gemiddelde in de EU (40%).
- Algemeen zegt 89% van de gebruikers van openbare computers in België dat hun PAC-gebruik minstens één effect voor hen heeft gehad, dit is meer dan het gemiddelde in de EU (83%) en goed voor ongeveer 0,6 miljoen mensen in België.
- Bibliotheekgebruikers in België zijn er minder dan het gemiddelde in de EU toe geneigd het sterk eens te zijn dat openbare bibliotheken 'Toegankelijk zijn voor iedereen' (55% in België vergeleken met 70% in de EU) en 'Toegang tot informatie bieden aan hen die deze toegang elders niet hebben' (53% in België vergeleken met 65% in de EU).

Informeel en niet-formeel leren

- In België heeft 21% van de bibliotheekgebruikers in de voorbije 12 maanden deelgenomen aan een educatieve activiteit in een bibliotheek, wat onder het gemiddelde van 25% in de EU ligt.

Werkgelegenheid en gebruik van openbare computers voor zakelijke doeleinden

- Ongeveer een vierde (26%) van de gebruikers van openbare computers in België heeft in de voorbije 12 maanden een computer in een bibliotheek gebruikt om een activiteit uit te voeren die verband houdt met werkgelegenheid, dit is lager dan het gemiddelde in de EU van 30%. Dit vertegenwoordigt naar schatting 0,2 miljoen gebruikers van openbare computers in België die openbare computers voor handelingen hebben gebruikt die verband houden met werkgelegenheid.
- Naar schatting 81.000 gebruikers van openbare computers in België hebben in de voorbije 12 maanden een openbare computer gebruikt om te solliciteren naar een baan, en naar schatting 15.000 volwassenen hebben op deze wijze succes geboekt.

E-government en actief burgerschap

- Volgens de enquête is gebleken dat een vierde van de gebruikers van openbare computers in België (25%) in de voorbije 12 maanden gebruik heeft gemaakt van openbare computers om contact op te nemen met overheidsdiensten, vergelijkbaar met het Europees gemiddelde van één op vier (24%). Gebruikers van openbare computers in België namen meestal contact op met overheidsdiensten om informatie op te zoeken op websites van overheidsdiensten (20%) en om officiële formulieren te downloaden (10%).
- Algemeen verklaren drie op de tien gebruikers van openbare computers in België (30%) dat ze in de voorbije 3 maanden openbare computers hebben gebruikt voor het vervullen van hun burgerlijke plichten, dit is enigszins hoger dan het gemiddelde van de gebruikers in de EU (26%). De twee meest voorkomende sociale activiteiten waren het lezen en publiceren van meningen over sociale of politieke onderwerpen via websites (16% in België vergeleken met 14% in de EU) en het zoeken van informatie over lokale/nationale/EU activiteiten van de overheid (13% in België vergeleken met 10% in de EU).

1. Achtergrond en methodologie

1.1 Context van het onderzoek

Openbare bibliotheken in de Europese Unie (EU) hebben lange tijd een belangrijke rol gespeeld in de gemeenschap door gratis toegang tot informatie, begeleiding door gediplomeerde bibliothecarissen en openbare ontmoetingsruimte te bieden. Naarmate betekenisvolle participatie aan de maatschappij in toenemende mate toegang tot digitale informatie en hulpbronnen vereist, hebben tal van openbare bibliotheken in de EU hun aanbod uitgebreid om toegang tot informatie en communicatietechnologieën (ICT), zoals computers en het internet, aan te bieden.

Er is in toenemende mate bewijs over de manier waarop openbare toegang tot ICT bijdraagt aan de ontwikkeling van de economie, gezondheid, het onderwijs en de maatschappij¹. De Global Impact Study on Public Access to ICTs bijvoorbeeld, een onderzoek dat in vijf ontwikkelingslanden is uitgevoerd, brengt aan het licht dat zij die van openbare computers gebruikmaken, een positieve impact in verband met communicatie (79%), onderwijs (78%), toegang tot overheidsinformatie (40%) en gezondheid (37%) rapporteerden. Meer dan 80% van de openbare diensten in de EU zijn nu volledig online beschikbaar², maar in 2011 maakte slechts 41% van de Europese bevolking elektronisch gebruik van overheidsdiensten.³ Vandaag hebben sommige Europeanen voor het eerst een ervaring met computers of het internet in een openbare bibliotheek, en voor bepaalde individuen kan dit de enige plaats blijven waar zij toegang krijgen tot ICT (of toegang krijgen zonder hoge kosten te moeten betalen)⁴.

Krachtens Europa 2020 - de nieuwe strategie voor slimme, duurzame en inclusieve groei, heeft de EU ambitieuze doelstellingen bepaald op tal van ontwikkelingsgebieden waaraan inspanningen op het gebied van toegang-tot-informatie bijdragen - vooral werkgelegenheid, innovatie, onderwijs en sociale inclusie. Van de EU-lidstaten wordt verwacht dat ze de doelstellingen op deze gebieden tegen 2020 behalen. Er is anekdotisch bewijs dat ICT-toegang via openbare bibliotheken het invoeren van de specifieke beleidsmaatregelen op het niveau van groei, onderwijs en cohesie in verband met de EU 2020 Strategie kan ondersteunen, zoals digitale vaardigheden en mijlpalen voor inclusie van de Digitale Agenda voor Europa (één van de zeven kerninitiatieven van de strategie) of informeel en niet-formeel leren, wat in drie van de zeven kerninitiatieven wordt vermeld. Op andere beleidsterreinen, zoals het ondersteunen van gekwalificeerde werknemers en het in verbinding brengen van mensen met vacatures, is de rol van openbare bibliotheken minder afgelijnd en kunnen er bijkomende gegevens nodig zijn om de bijdrage van openbare bibliotheken aan te tonen en Europese hulp voor hun werk te helpen veiligstellen.

Dit onderzoek, dat EU- en landspecifieke rapporten bevat, werd uitgevoerd in opdracht van de Bill & Melinda Gates foundation om de rol van openbare bibliotheken in het ondersteunen van sociale en economische beleidsmaatregelen krachtens de EU 2020 Strategie te belichten.

1.2 Onderzoeksdoelstellingen

De hoofddoelstelling van het onderzoek bestond erin de impact van openbare bibliotheken in de EU op het leven van de gebruikers te begrijpen.

1.3 Onderzoeksmethode

Het onderzoek werd in de volgende zeventien landen gevoerd: België, Bulgarije, Tsjechische Republiek, Duitsland, Denemarken, Griekenland, Spanje, Finland, Frankrijk, Italië, Litouwen, Letland, Nederland, Polen, Portugal, Roemenië en het Verenigd Koninkrijk.

¹ Zie [The Global Impact Study of Public Access to Information & Communication Technology](#) voor meer informatie over de schaal, aard en impact van openbare toegang tot informatie- en communicatietechnologieën. Het onderzoek bestudeert de impact in bibliotheken, telecentra en cybercafés op een aantal gebieden zoals communicatie en vrije tijd, cultuur en talen, onderwijs, werkgelegenheid en inkomen, bestuur en gezondheid. Het onderzoek werd geïmplementeerd door de [Technology & Social Change Group](#) (TASCHA) van de University of Washington, en maakt deel uit van een breder onderzoeksproject dat door het [International Development Research Centre](#) (IDRC) uit Canada en een schenking aan het IDRC van de [Bill & Melinda Gates Foundation](#) wordt gesponsord.

² [Eurostat](#), 2010

³ [Eurostat](#), 2011

⁴ Sciadas, G., with Lyons, H., Rothschild, C., & Sey, A. (2012). *Public access to ICTs: Sculpting the profile of users*. Seattle: Technology & Social Change Group, University of Washington Information School.

Het onderzoek telde verschillende fasen. Ten eerste werd deskresearch uitgevoerd om bestaande gegevens over openbare bibliotheken in de geënquêteerde landen te verzamelen door middel van bronnen zoals de IFLA, nationale en lokale bibliotheekstatistieken, lokale bibliotheekverenigingen, nationale instituten voor statistiek, Eurostat, Eurobarometer, enzovoort. Het onderzoek werd in oktober/november 2012 uitgevoerd.

- Bij een representatieve steekproef van 1018 inwoners ouder dan 15 jaar in België (17.816 in de 17 landen) werden vragen gesteld over hun gebruik van bibliotheken, computers in bibliotheken en hun houding ten opzichte van bibliotheken.
- De interviews werden in bibliotheken afgenomen. In België werden 885 interviews afgenomen bij mensen die geen gebruik hadden gemaakt van openbare computers in bibliotheken (12.537 in de 17 landen) en 650 bij hen die dat wel hadden gedaan (11.716 in de 17 landen). De interviews in België werden afgenomen in 20 bibliotheken die werden geselecteerd en gecontacteerd met de hulp van vertegenwoordigers van Bibnet en de Fédération Wallonie Bruxelles Service de la lecture publique. De respondenten werden persoonlijk geïnterviewd.
- Er werd kwalitatief veldwerk uitgevoerd, dat in elk land bestond uit diepte-interviews van 60 minuten met bibliotheekmanagers en vier groepsdiscussies van 90 minuten met PAC-gebruikers. In elk land waren minstens 3 bibliotheken vertegenwoordigd, zowel in stedelijke als in halflandelijke gebieden.

De onderzoeksresultaten werden gewogen zodat de eindresultaten representatief waren voor de bevolking in elk land. Er werd ook een weging toegepast om het gewicht van elk land in de pan-Europese totalen in evenwicht te brengen in verhouding tot de bevolkingsgrootte.

1.4 Dit rapport

Dit rapport geeft een kort overzicht van de resultaten voor België weer en vergelijkt de resultaten met het totaal van de EU. De EU-resultaten zijn gebaseerd op bevindingen uit de 17 landen die in dit onderzoek zijn inbegrepen. Voor elk onderzocht land zijn individuele rapporten opgesteld en er is ook een algemeen rapport opgesteld⁵.

Wanneer we in dit rapport verwijzen naar:

- Een 'bibliotheek': Betekent dit een openbare bibliotheek, die iedereen kan bezoeken, dit omvat geen school-, hogeschool- of universiteitsbibliotheken.
- PAC-gebruiker/-gebruik: Verwijst dit naar het gebruik van een openbare computer om zich toegang tot het internet te verschaffen in een openbare bibliotheek, en is dit gebaseerd op hen die bevestigend antwoordden op de volgende vraag:

Heeft u in de afgelopen 12 maanden een openbare computer in een openbare bibliotheek gebruikt om toegang te krijgen tot het internet? Reken niet het gebruik van uw pc of smartphone in de bibliotheek mee.

In het rapport worden vergelijkingen gemaakt tussen de bevindingen in België en het gemiddelde in de EU. Het EU-gemiddelde is berekend op basis van de antwoorden uit de 17 landen van de enquête. We merken op dat de cijfers voor België in het EU-gemiddelde *inbegrepen* zijn, wat voor effect heeft dat de statistische relevantie van vergelijkingen tussen België en de EU afneemt.

Hoewel de meeste gegevens in dit rapport in percentages worden vermeld, zijn gegevens in enkele gevallen naar brutowaarden omgerekend om de Belgische bevolking te vertegenwoordigen en worden ze voorgesteld als geschatte aantallen.

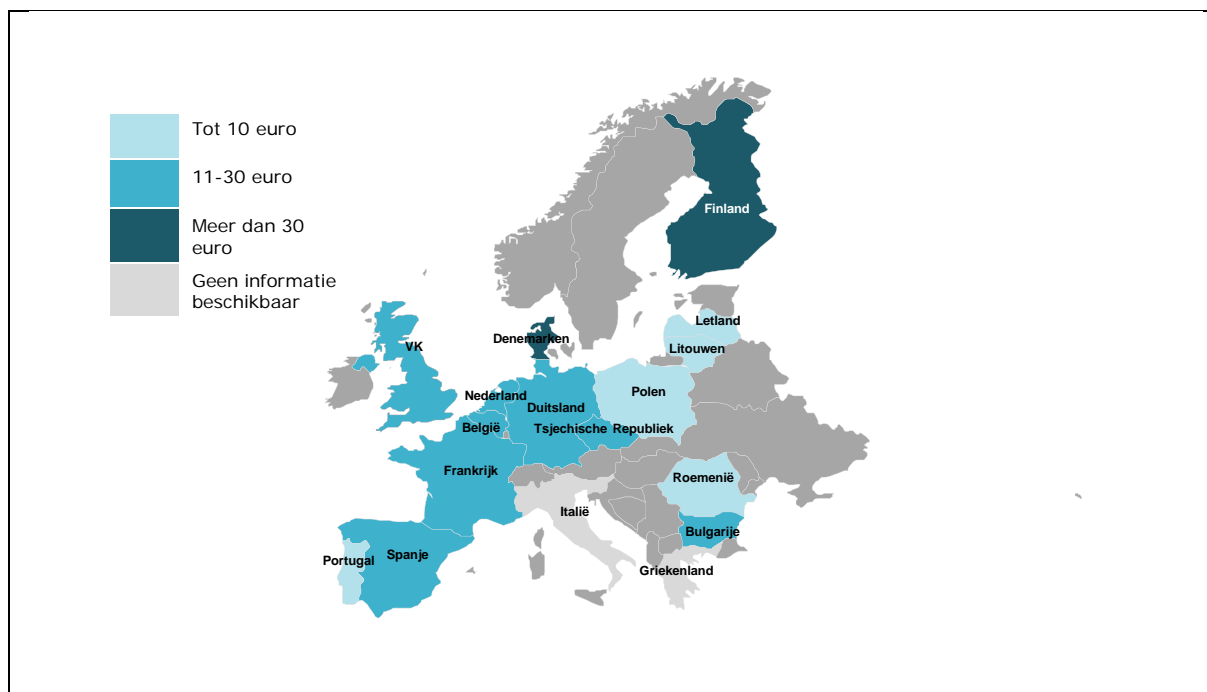
⁵ Quick, Prior, Toombs, Taylor and Currenti (2013): *Cross-European survey to measure users' perceptions of the benefits of ICT in public libraries* (funded by the Bill & Melinda Gates foundation)
Gebruikerspercepties van de voordelen van ICT in openbare bibliotheken in België

2. Het openbare bibliotheeklandschap en het internetaanbod

Er zijn 1250 openbare bibliotheken in België (2012), wat overeenkomt met 1,1 bibliotheken per 10.000 inwoners.⁶ Dit komt overeen met een gemiddelde voor de 17 EU-landen van 1,3 bibliotheken per 10.000 inwoners.

In België valt cultuur onder de bevoegdheid van de gemeenschappen. De drie taalgemeenschappen in België, de Franstalige, Nederlandstalige en Duitstalige, hebben een eigen wetgeving in het kader van openbaar lezen ontwikkeld. Omwille van de socio-economische en ook politieke verschillen tussen het noorden en zuiden van het land, is de financiering van openbare bibliotheken niet overal gelijk: de Vlaamse Gemeenschap besteedt meer per hoofd en de Franstalige minder. Algemeen beschouwd, bedragen de jaarlijkse overheidsuitgaven voor bibliotheken per hoofd in België ongeveer 27 euro, wat gelijkaardig is aan andere West-Europese landen, zoals op de grafiek wordt aangeduid.

Figuur 1: Jaarlijkse uitgaven voor bibliotheken per hoofd



Bron: TNS desk research

In 100% van de openbare bibliotheken in België wordt toegang tot het internet aangeboden⁷.

Eurostat-gegevens (2011) voor internettoegang thuis tonen aan dat Belgische gezinnen een hoog niveau van toegang tot het internet hebben, 77% vergeleken met het EU-gemiddelde van 73%. Het kan dan ook worden verwacht dat de vraag naar en het gebruik van PAC-diensten in België lager ligt dan in andere landen.

⁶ Bronnen: *La Federation Wallonie-Bruxelles en Chiffres*; MFWB, *Service de la lecture publique*, p.149, Editie 2012; http://www.sociaalcultureel.be/volwassenen/bib_gesubsidieerd.aspx, geraadpleegd op 23/11/2012

⁷ Bronnen: *La Federation Wallonie-Bruxelles en Chiffres*; MFWB, *Service de la lecture publique*, p.10,34, Editie 2012 ; *Bibliotheek cijfers BIOS 2011*, www.bibliotheeken.be, geraadpleegd op 23/11/2012

3. Gebruik van bibliotheken en openbare computers

3.1 Toegang tot bibliotheken en openbare computers

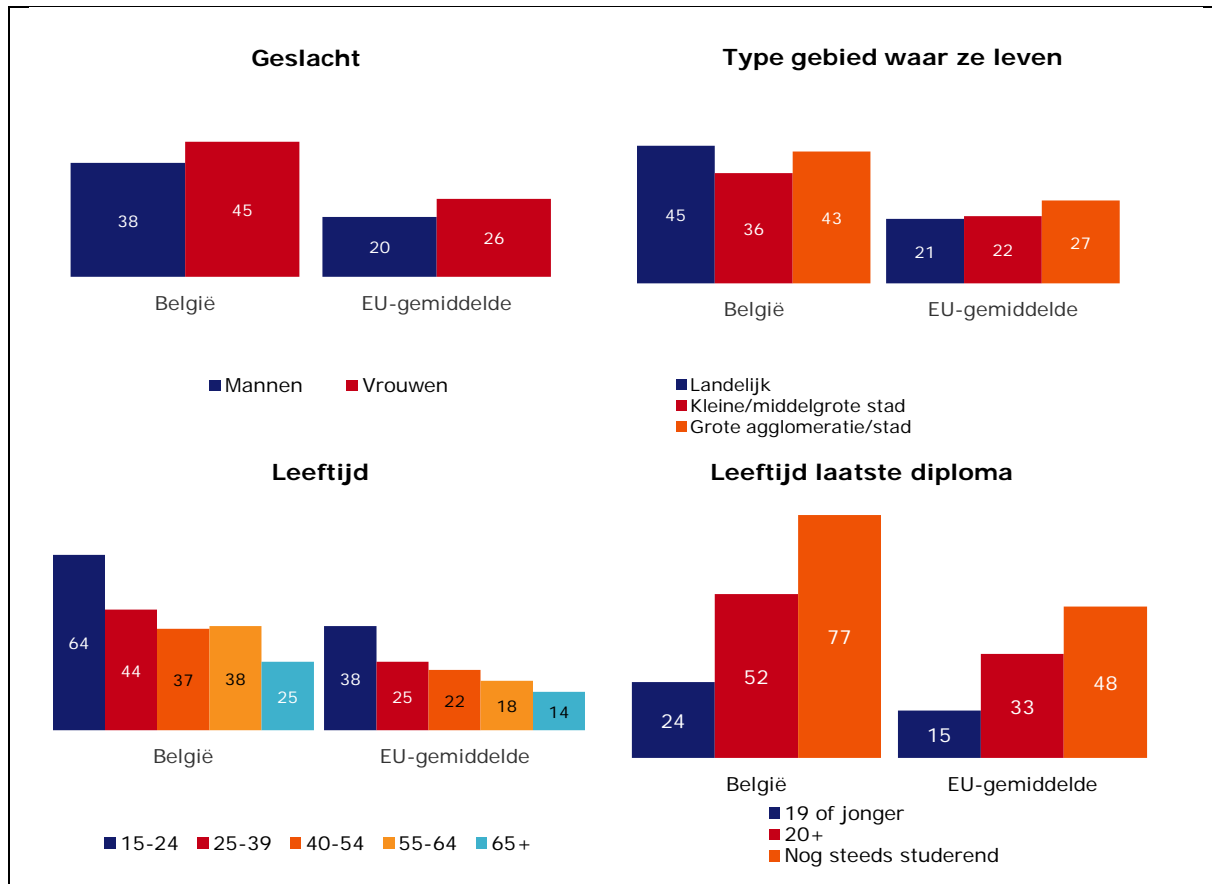
Het algemeen openbaar onderzoek toonde aan dat het bibliotheekgebruik in België flink boven het EU-gemiddelde ligt.

- Naar schatting 3,8 miljoen volwassenen in België, twee vijfde van de volwassen bevolking van het land (42%) heeft in de voorbije 12 maanden gebruikgemaakt van een openbare bibliotheek, vergeleken met iets minder dan een vierde (23%) van alle volwassenen in Europa.
- Naar schatting 2,2 miljoen volwassenen, een kwart (24%) van de volwassenen in België, heeft minstens een keer per maand een bibliotheek gebruikt, tegenover een EU-gemiddelde van 14%.

De prevalentie van bibliotheekgebruik in de voorbije 12 maanden, door verschillende groepen in België en in de EU, wordt in figuur 2 weergegeven. In België:

- Vrouwen (45%) bezochten vaker een bibliotheek dan mannen (38%), in lijn met de bevindingen in de EU.
- Het bibliotheekgebruik ligt hoog in alle leeftijdsgroepen, vooral bij 15-24-jarigen (64% van leeftijd tussen 15-24, 44% van leeftijd tussen 25-39, 37% van leeftijd tussen 40-54, 38% van leeftijd tussen 55-64 en 25% van leeftijd ouder dan 65 hebben in de afgelopen 12 maanden een bibliotheek bezocht. Het bibliotheekgebruik in België ligt hoger dan het EU-gemiddelde in elke leeftijdsgroep.
- Het bibliotheekgebruik is gelijkaardig in grote steden en agglomeraties (43%), kleinere steden (36%) en in landelijke gebieden (45%).
- Het bibliotheekgebruik is vooral hoog bij studenten - 77% van deze groep heeft in de afgelopen 12 maanden een openbare bibliotheek gebruikt, anderhalve keer hoger dan het EU-gemiddelde.
- Het bibliotheekgebruik ligt hoger bij mensen die in België zijn geboren dan bij mensen die erbuiten zijn geboren – 43% ten opzichte van 34%.

Figuur 2: Percentage van elke groep dat in de afgelopen 12 maanden een bibliotheek heeft gebruikt



Bron: Omnibus survey – Q1. Heeft u een openbare bibliotheek bezocht in de afgelopen 12 maanden?

Basis: België – Allen volwassenen (1018), Mannen (488), Vrouwen (530), 15-24 (194), 25-39 (236), 40-54 (279), 55-64 (136), 65+ (173), Grote stad/agglomeratie (234), Kleine stad (317), Landelijk gebied (463), Opleiding voltooid 19 of jonger (468), 20 of ouder (395), Nog steeds studierend (141). EU – Allen volwassenen (17816), Mannen (8521), Vrouwen (9295), 15-24 (2636), 25-39 (4152), 40-54 (4592), 55-64 (2937), 65+ (3496), Grote stad/agglomeratie (5352), Kleine stad (6653), Landelijk gebied (5633), Opleiding voltooid 19 of jonger (9943), 20 of ouder (5500), Nog steeds studierend (1801).

Het profiel van bibliotheekgebruikers in België, vergeleken met de EU, is:

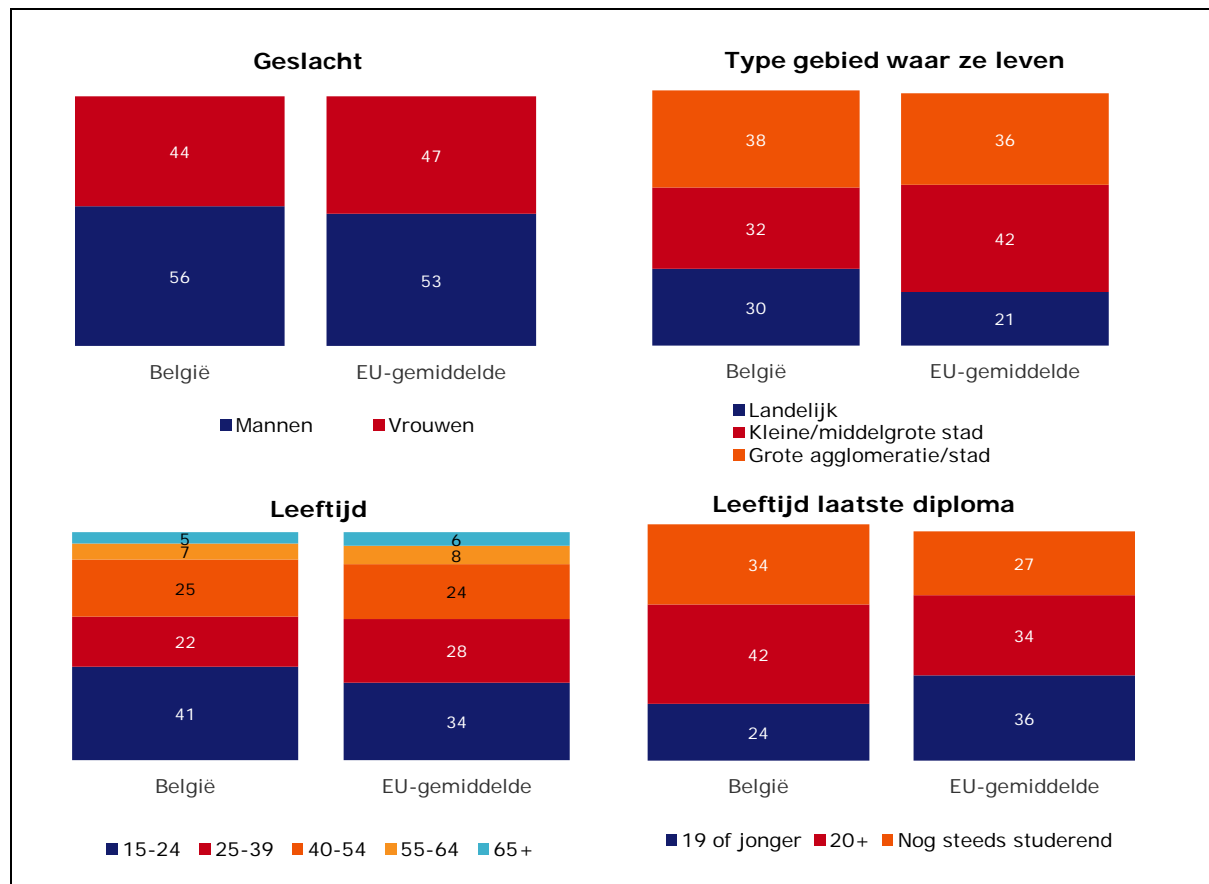
- 44% van de bibliotheekgebruikers in België zijn mannen, 56% vrouwen; gelijk aan het EU-gemiddelde (42% mannen, 58% vrouwen)
- gebruikers in België hebben een gelijkaardig leeftijdsprofiel als dat van het EU-gemiddelde – 29% zijn tussen 15-24, 24% tussen 25-39, 24% tussen 40-54, 12% tussen 55-64 en 10% 65+; vergeleken met het EU-gemiddelde van 25% tussen 15-24, 26% tussen 25-39, 25% tussen 40-54, 12% tussen 55-64 en 12% 65+.

Bijna een vijfde (17%) van hen die in de afgelopen 12 maanden in België een bibliotheek hadden bezocht, gebruikten een PAC, wat licht hoger is dan het EU-gemiddelde van 14%. Wanneer aan hen die geen openbare computer hadden gebruikt, gevraagd werd hoe dat kwam, verklaarde de meerderheid (82%) dat zij daartoe geen behoefte hadden omdat ze thuis over een computer/internet beschikten. Een belangrijke minderheid van 3% zei echter dat ze niet wisten hoe computers of het internet te gebruiken, wat aangeeft dat er potentieel is voor bibliotheken om hun klantenbasis voor openbare computer verder te vergroten.

In totaal kan dankzij het onderzoek worden geconcludeerd dat 8% van het totaal aantal volwassenen in België in de afgelopen 12 maanden 'een openbare computer heeft gebruikt, dit is beduidend meer dan het gemiddelde van 4% van de volwassenen in de EU. Dit wordt geschat op ca. 0,7 miljoen volwassenen in België.

Gebruikers van openbare computers in België zijn vaker dan het Europese gemiddelde mannen tussen 15 en 24 jaar, wonen in een landelijk gebied en zijn aan 20 jaar of ouder gestopt met studeren of studeren nog steeds, zoals weergegeven in figuur 3.

Figuur 3: Profiel van de groep die in de afgelopen 12 maanden een openbare computer heeft gebruikt



Bron: Bibliotheekenquête – C4. Heeft u in de afgelopen 12 maanden een openbare computer in een openbare bibliotheek gebruikt om toegang te krijgen tot het internet?

Basis: Alle PAC-gebruikers België (650), EU (11716).

Meer dan twee vijfde van de gebruikers in België (44%) heeft een keer om de drie maanden of minder vaak een openbare computer gebruikt, wat het EU-gemiddelde benadert (47%). 29% van de PAC-gebruikers in België maakt minstens een keer per week gebruik van PAC's, vergeleken met 23% in de EU, terwijl 24% dat één tot drie keer per maand doet (vergeleken met 29% in de EU).

Tijdens het kwalitatieve onderzoek beschreven bibliotheekmanagers een verscheidenheid aan manieren die zij hanteerden om het PAC-gebruik te verhogen en de behoeften van hun gebruikers te bevredigen. Hoewel er weinig problemen waren om bezoekers naar de bibliotheek te lokken, waren er enkele groepen die moeilijker te bereiken waren door specifieke obstakels en bijzondere inspanningen die nodig waren. Tot die groepen behoren ouderen, mensen met een handicap, mensen met een laag inkomen, werklozen en etnische minderheden.

Om deze groepen aan te moedigen, zochten bibliotheken naar manieren om samen te werken met verschillende stads-/gemeentediensten om met deze mensen in contact te komen (bijv. OCMW, wijkcentra), en probeerden zij om doeltreffender te communiceren met verschillende groepen in de maatschappij door de behoeften van die groepen te belichten en potentiële angsten uit de weg te ruimen door de juiste kanalen te gebruiken, hetzij partnerorganisaties of lokale media. Omdat één van de belangrijkste obstakels de perceptie van de bibliotheek

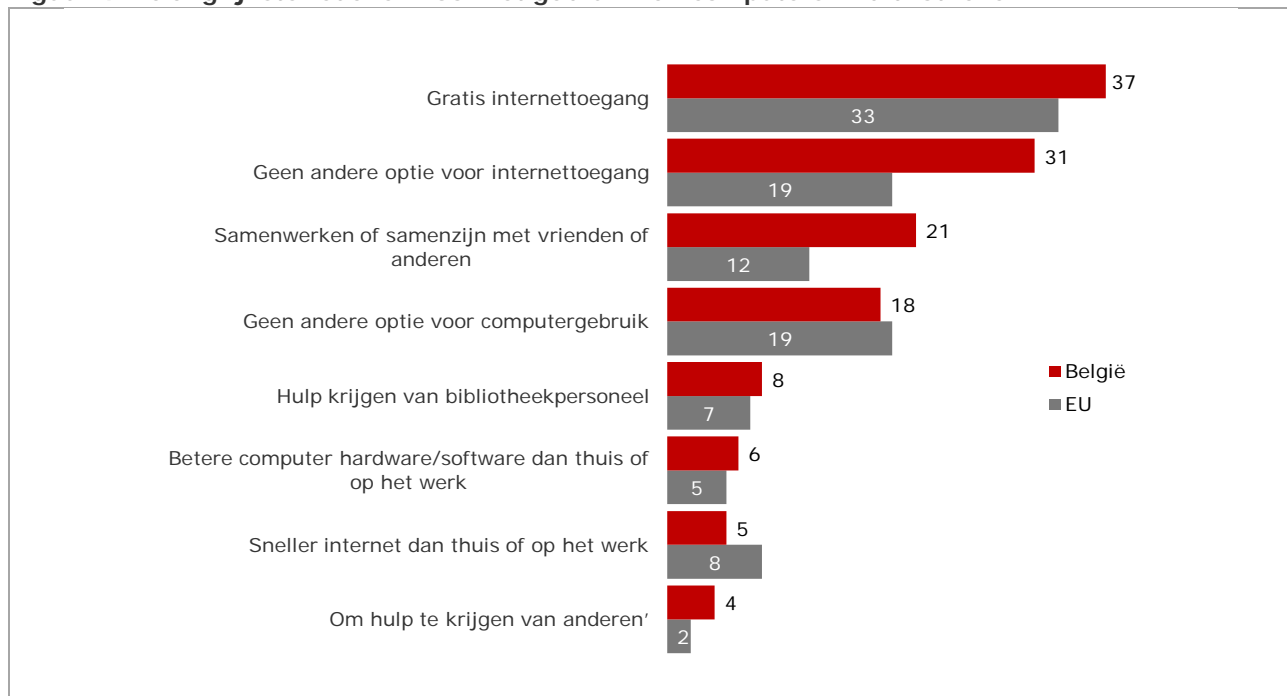
als 'intellectueel' was, wat aversie binnen bepaalde groepen creëerde, vonden bibliothecarissen/senior bibliothecarissen dat het noodzakelijk was de belangrijke boodschap te verspreiden dat een bibliotheek 'meer is dan alleen maar boeken'.

Ze wilden ook projecten en cursussen ontwikkelen om het enthousiasme bij bepaalde groepen op te wekken, zoals met videogames en videobewerking voor jongere bezoekers.

3.2 Redenen om 'openbare computers te gebruiken

Gebruikers van openbare computers die in de bibliotheken werden geïnterviewd, werd gevraagd wat hun belangrijkste redenen waren voor het gebruiken van computers, het internet en software in openbare bibliotheken in de afgelopen 12 maanden. Duidelijk is dat, in België en in de EU, de belangrijkste motivaties voor PAC-gebruikers het gratis aspect van de dienst is, samen met het gebrek aan andere opties. Gebruikers van openbare computers in België antwoordden vaker dan hun mede-gebruikers in andere landen dat zij dankzij de bibliotheek konden werken of met vrienden of anderen konden samenzijn (21% in België vergeleken met 12% in de EU).

Figuur 4: Belangrijkste redenen voor het gebruik van computers in bibliotheken



Bron: Bibliotheekenquête - C8 Wat zijn de belangrijkste redenen dat u in de afgelopen 12 maanden ervoor gekozen heeft om computers, internet en software te gebruiken in openbare bibliotheken?

Basis: Alle PAC-gebruikers - België (650); EU (11716)

Aan PAC-gebruikers werden ook twee meer directe vragen gesteld over de opties die zij hadden, ten eerste in verband met waar elders zij nog toegang tot het internet konden krijgen, en ten tweede, waar elders zij 'gratis' toegang konden krijgen. In België verklaarde 13% van de PAC-gebruikers dat zij geen andere optie hadden voor toegang tot het internet (vergeleken met 11% in de EU), en 16% dat er geen andere bron van gratis internet voor hen was (vergeleken met 14% in de EU). Algemeen wordt geschat dat 0,2 miljoen gebruikers van openbare computers in België (29% van de PAC-gebruikers) geen andere manier hebben om zich toegang tot het internet of gratis toegang tot het internet te verschaffen.

Zij die aangaven dat ze geen andere opties voor toegang tot het internet hadden, kwamen vaak uit 'digitaal uitgesloten' (en vaak ook 'sociaal uitgesloten') groepen, die de rol van 'openbare computers voor de toekomst

van de 2020 Groeistrategie van de EU duidelijk onderstrepen. Vooral de volgende groepen gaven vaker aan dat ze geen andere opties hadden:

- Ouderen – 21% van de PAC-gebruikers ouder dan 65 had geen alternatieve internettoegang, vergeleken met 6% tussen 15-24

Het kwalitatieve onderzoek staft de onderzoeksresultaten, zoals afgebeeld in fig. 4. De meeste bezoekers die van de ICT-infrastructuur in bibliotheken gebruik maken, kunnen zich de aankoop van de benodigde hardware / netwerkverbindingen niet permitteren en dus is het gratis kunnen gebruiken van deze ICT-faciliteiten de belangrijkste reden om computers in de bibliotheek te gebruiken. Anders gezegd, ze weten niet hoe en waar ze er anders toegang toe kunnen krijgen. Een andere belangrijke factor is het verbonden zijn met anderen via ICT - niet alleen via de sociale omgeving van de bibliotheek, maar gebruikers vinden ook dat het beheersen van basis ICT-kennis een 'noodzaak' is in de huidige maatschappij, en dat de bibliotheek de mogelijkheid biedt om 'mee te zijn' en aan hun behoeften om 'verbonden' te blijven met de maatschappij als geheel te voldoen. Hoewel ICT-opleiding geen reden an sich is (behalve dan bij oudere respondenten die voor deze reden naar de bibliotheek komen), is de meerderheid van de respondenten er toch in geïnteresseerd.

"Ik gebruik de computers in de bibliotheek, omdat ik niet weet waar elders ik ze zou kunnen gebruiken." (Gebruiker, M, 65+, België)

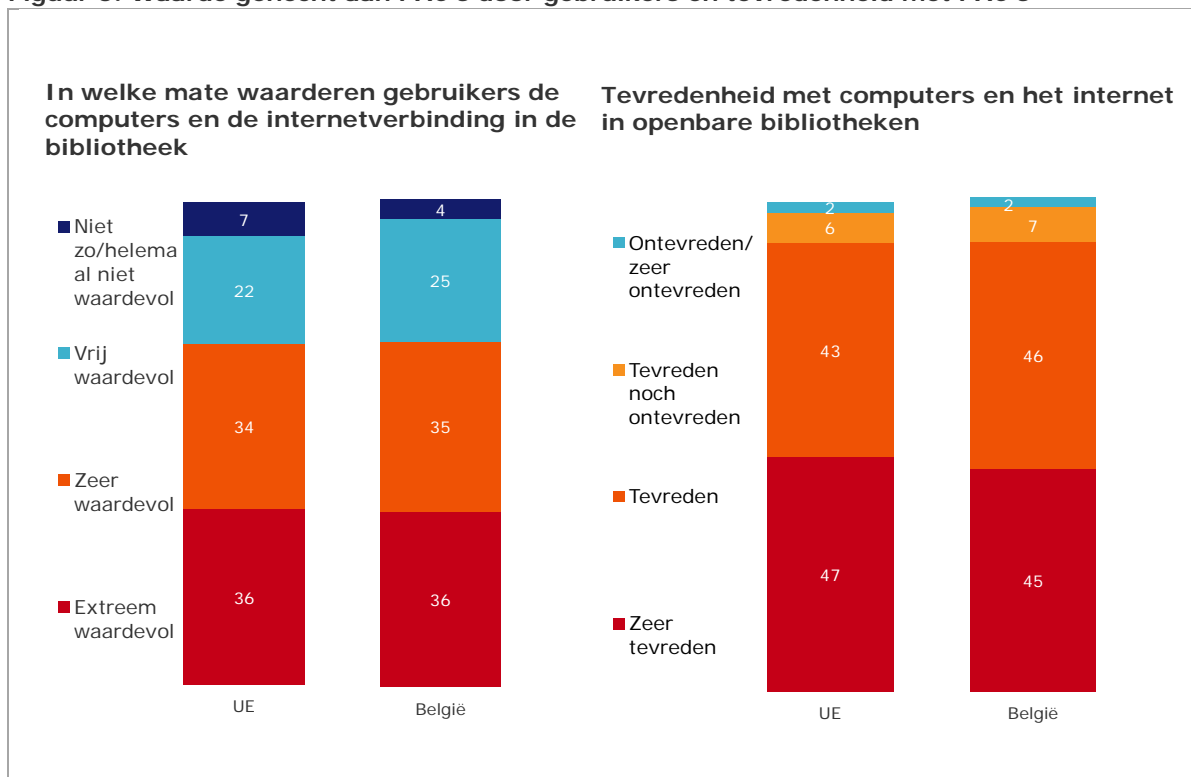
"Het is essentieel om verbonden te zijn, bij te blijven. Anders maak je geen deel uit van de maatschappij (Gebruiker, M, 44-55, België)

De waarde die aan de PAC-dienst wordt toegekend, ligt een beetje hoger bij gebruikers in België dan het gemiddelde in de EU, zoals afgebeeld in fig. 5. Globaal zeggen 96% van de gebruikers van openbare computers in België dat de computer- en internetdiensten van de bibliotheek waardevol zijn, vergeleken met 92% van alle EU PAC-gebruikers. Het aandeel van de PAC-gebruikers in België dat zegt dat de dienst 'uiterst' waardevol is, is identiek aan dat van de EU als geheel (36%).

De computers en de internetverbinding in de bibliotheek worden zeer naar waarde geschat in België door gebruikers van 40-54 (57% beoordeelde de diensten als uiterst waardevol), en gebruikers in grote agglomeraties/steden (49% 'uiterst waardevol').

De tevredenheid met computers en het internet in openbare bibliotheken is hoog bij gebruikers, zoals afgebeeld in fig 5: 91% van de gebruikers in België en 91% van de gebruikers in de EU als geheel zijn tevreden; 46% en 47% respectievelijk verklaren zeer tevreden te zijn.

Figuur 5: Waarde gehecht aan PAC's door gebruikers en tevredenheid met PAC's



Bron: Bibliotheekenquête - C30 Hoeveel waarde hecht u aan de computers en internetverbinding van de bibliotheek? & C31 Hoe tevreden of ontevreden bent u over uw toegang tot computers en het internet in openbare bibliotheken?
 Basis: Alle PAC-gebruikers. België (650); EU (11716)

In België vindt ca. drie vierde van de PAC-gebruikers (83%) dat, als ze naar een bibliotheek gaan om een computer te gebruiken, ze onmiddellijk een vrije computer vinden, en nog eens 10% dat ze niet langer dan 10 minuten moeten wachten. Deze wachttijden zijn minder dan de gemiddelden die in de EU werden gemeld (72% van de PAC-gebruikers vinden direct een vrije computer, en nog eens 16% hoeft niet langer dan 10 minuten te wachten).

In het kwalitatieve onderzoek was, volgens de rapporten van bibliotheekmanagers en senior bibliotheekmanagers, het aantal PAC's en andere hardware, software per bibliotheek bepaald door het aantal bezoekers en het budget - gaande van 7 tot 40 pc's in de bibliotheken die aan het onderzoek deelnamen. De hardware bleef meestal beperkt tot pc's, die werden onderverdeeld in pc's voor informeel en recreatief gebruik, en pc's die exclusief worden gebruikt voor het doorzoeken van bibliotheekcatalogussen of het beheren van uitgeleend materiaal. Printers (veel gebruikt door studenten), scanners (niet alle bibliotheken) en aanraakschermen (in één bibliotheek) behoorden tot de uitrusting.

Ondanks een standaard beleid in de bibliotheken om PAC's alle 4-5 jaar te vernieuwen, wezen bibliotheekmanagers en senior bibliotheekmanagers op een sterk verschil tussen de betrouwbaarheid van PAC's in stedelijke en halflandelijke gebieden - die in stedelijke gebieden waren minder betrouwbaar, in halflandelijke gebieden waren er echter geen klachten. Ze wezen dit toe aan de frequentie van gebruik:

- In stedelijke gebieden worden PAC's veel intensiever gebruikt (omwille van de langere openingsuren, groter aantal gebruikers) en verslijt de hardware dan ook veel sneller, waardoor ze vaker moet worden vervangen. Ze gebruiken ook oudere versies van besturingssystemen. Daarnaast is de technische ondersteuning door gemeentelijke ICT-organisaties beperkt omwille van het aantal bibliotheken waarvoor zij verantwoordelijk zijn. Bibliotheekmanagers en senior bibliotheekmanagers in deze bibliotheken vragen om specifieke ICT-technici die aan de individuele eisen van bibliotheken kunnen voldoen.

"Wij vervangen een computer pas wanneer hij volledig kapot is" (Bibliotheekmanager, Stad, België)

- PAC's in halflandelijke gebieden worden veel minder gebruikt, en bibliotheekmanagers en senior bibliotheekmanagers rapporteren geen problemen in verband met betrouwbaarheid. Ze hebben ook een grotere keuze aan software, en krijgen vaak technische ondersteuning van privébedrijven, wat leidt tot bijgewerkte configuraties en individuele aandacht voor de bibliotheek.

Algemeen zijn gebruikers tevreden over het ICT-aanbod in openbare bibliotheken. Hun meningen over het ter beschikking stellen van hard- en software in bibliotheken lopen grotendeels gelijk met die van bibliotheekmanagers en senior bibliotheekmanagers, op enkele nuances na. Zij melden bijvoorbeeld ook meer problemen in bibliotheken in stedelijke dan in halflandelijke gebieden, en hoewel bibliotheekmanagers eerder melding maken van het betrouwbaarheidsprobleem van hun computers, vinden gebruikers in stedelijke gebieden het tekort aan PAC's problematischer. Ze spreken van "files" om de faciliteiten te gebruiken, en vinden de beperking van 1 uur gebruik per dag frustrerend. Er zijn ook enkele problemen met software in bibliotheken. Algemeen vinden zij de openbare computers betrouwbaar voor de meeste activiteiten.

Alle openbare bibliotheken die breedband en internetverbinding aanboden, ondervonden doorgaans geen problemen, behalve één bibliotheek waar er enkele klachten waren over een trage verbinding door koppeling met het gemeentelijk netwerk. De gebruikers zijn meestal tevreden met de geboden verbinding. Terwijl zowel managers als gebruikers tevreden zijn, verwachten beiden dat er in de toekomst problemen zouden kunnen optreden door een gebrek aan bandbreedte door een te hoge vraag.

Bibliotheekmanagers en senior bibliotheekmanagers beschouwen Wifi als een essentieel onderdeel van de diensten van een bibliotheek en van hun rol als informatieverstrekker, door toegang te bieden tot informatie en door studie en onderzoek te vergemakkelijken. De meeste bibliotheken die aan het kwalitatieve onderzoek deelnamen, beschikken over Wifi, dat het meest door studenten wordt gebruikt. Zij die geen Wifi aanbieden, zien dat als een tekortkoming en hebben plannen om het in de nabije toekomst aan te bieden.

"Ik beschouw het feit dat we geen Wifi aanbieden als een ernstige tekortkoming" (Bibliotheekmanager, Halflandelijk, België)

Gebruikers schatten ook Wifi hoog in. Velen gebruiken het in bibliotheken voor hun laptops of smartphones. Enkele hadden echter problemen met een zwak/ontbrekend signaal, en er waren bibliotheken die geen Wifi aanboden, wat dan weer wrevel opwekt bij bezoekers.

4. Indrukken van openbare bibliotheken

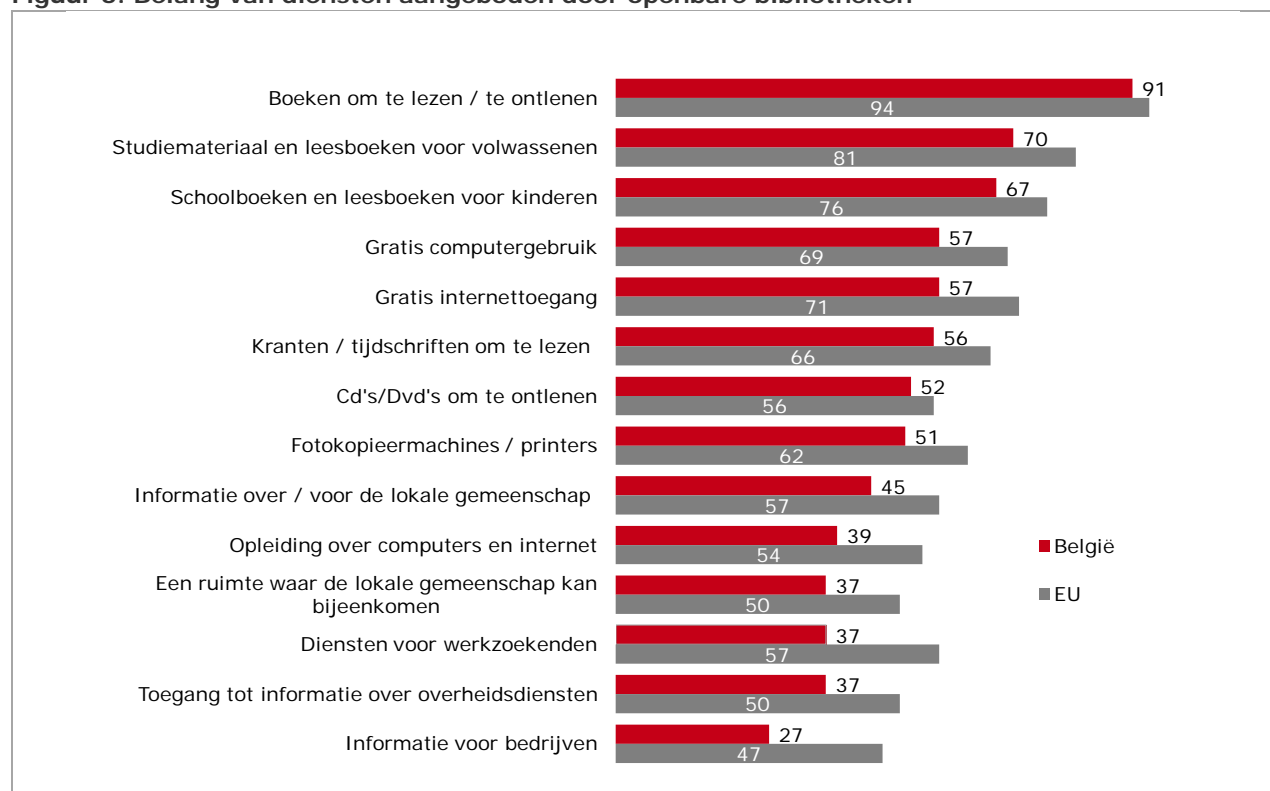
4.1 Belang van bibliotheekdiensten

Bibliotheekgebruikers (zowel PAC- als niet-PAC-gebruikers) werden gevraagd om op een 5-puntenschaal, gaande van 'extreem belangrijk' tot 'helemaal niet belangrijk' een lijst van diensten te beoordelen die door bibliotheken zouden kunnen worden aangeboden. Figuur 6 toont het percentage in België, en in de EU, waarbij elke service met een score van 4 of 5 wordt gewaardeerd.

Het hoeft niet te verbazen dat de belangrijke dienst 'boeken om te lezen/ontlenen' de belangrijkste werd geacht, door maar liefst 91% van de gebruikers in België (en 94% in de EU), gevolgd door 'studiemateriaal en boeken voor volwassenen'.

'Schoolboeken' worden door twee derde (67%) van de bibliotheekgebruikers in België als belangrijk beoordeeld, en 'gratis internettoegang' en 'gratis toegang tot computers' worden door meer dan de helft (57%) van de bibliotheekgebruikers in België als belangrijk beoordeeld - lager dan de equivalente cijfers in Europa.

Figuur 6: Belang van diensten aangeboden door openbare bibliotheken



Bron: Bibliotheekenquête - C15 Hoe belangrijk is volgens u deze dienst die door openbare bibliotheken kan worden geleverd?
 Basis: Alle bibliotheekgebruikers - België (1535), EU (24253)

Voor alle diensten beoordeelden gebruikers in België ze minder dan het EU-gemiddelde als belangrijk. 39% van de gebruikers in België beoordeelden het ter beschikking stellen van computers en het geven van internetopleidingen als belangrijk vergeleken met een EU-gemiddelde van 54%.

Voor wat het belang van bibliotheken voor het gemeenschapsleven betreft, werd 'een ruimte bieden waar de lokale gemeenschap elkaar kan ontmoeten' als belangrijk beoordeeld door 37% van de bibliotheekgebruikers in België (vergeleken met een EU-gemiddelde van 50%), en 'informatie aanbieden over of voor de lokale gemeenschap' werd als belangrijk beschouwd door 45% van de bibliotheekgebruikers in België (vergeleken met een EU-gemiddelde van 57%).

Gebruikers drukken zich in het kwalitatieve onderzoek positief uit over de bibliotheekomgeving, en beschrijven deze als stil en gemoedelijk. De bibliotheek wordt niet alleen beschouwd als een plaats om met boeken om te gaan, maar ook met andere mensen - of het nu bezoekers of personeel betreft, dit sociaal contact is voor bepaalde gebruikers belangrijk. 'Weg kunnen zijn van thuis' wordt door sommigen als een reden genoemd om naar een bibliotheek te komen, en jongere gebruikers ontmoeten er vooral vrienden. Ze beschouwen de bibliotheek als een plaats waar sociale omgang en studie kan worden gecombineerd: voordeel halen uit de uitstekende studiemogelijkheden die er zijn, en vertoeven in een motiverende omgeving van anderen die werken, en ook samen met vrienden kunnen studeren.

4.2 Doeltreffendheid en financiering van openbare bibliotheken

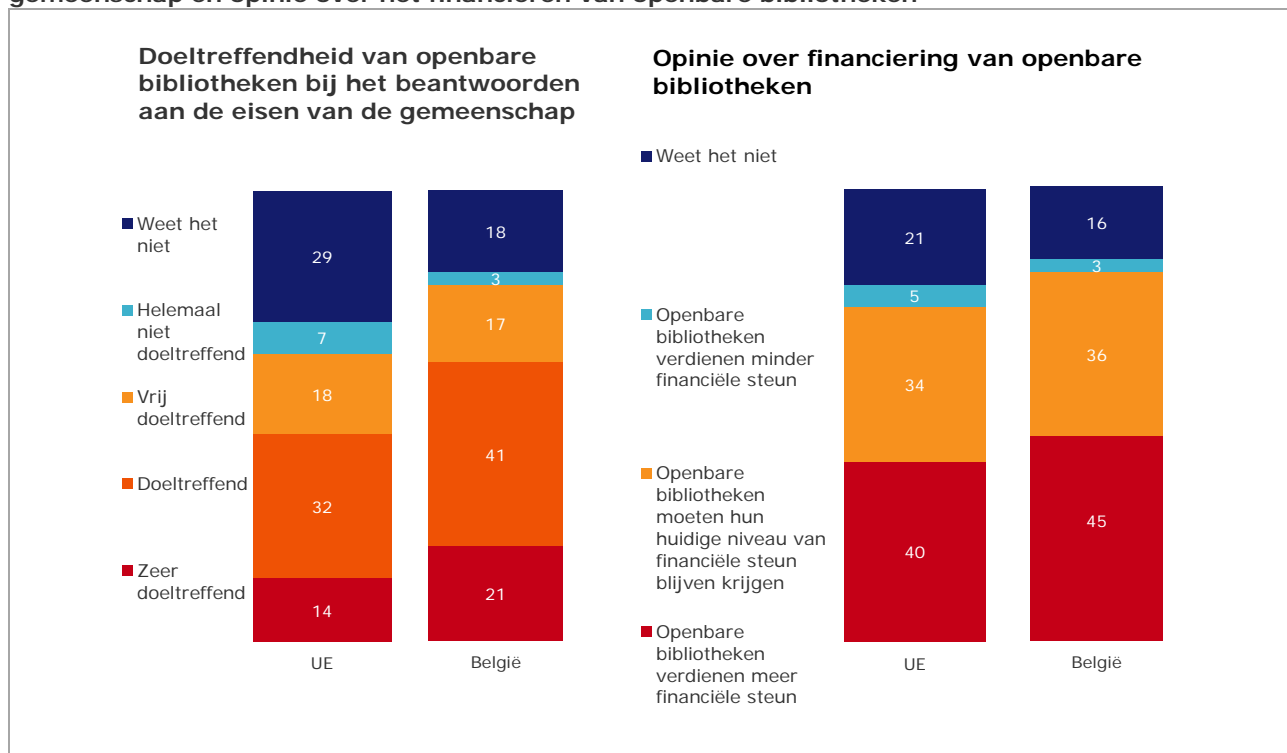
Bijna vier vijfde (79%) van de Belgische respondenten (inclusief bibliotheekgebruikers en niet-gebruikers) vindt dat bibliotheken de behoeften van hun lokale gemeenschap ofwel zeer doeltreffend, doeltreffend of vrij doeltreffend bevredigen. Dit is meer dan het gemiddelde EU-percentages van 64% in de landen waar werd geïnterviewd. Het aandeel dat verklaart dat bibliotheken 'zeer doeltreffend' zijn, ligt bijzonder hoog in België, met een score van 21% tegenover een EU-gemiddelde van 14%.

Bibliotheekgebruikers in België en PAC-gebruikers zijn bijna unaniem in hun mening dat bibliotheken bijzonder doeltreffend inspringen op de noden van hun lokale gemeenschap - 95% van alle bibliotheekgebruikers vindt dat ze doeltreffend zijn, en dit stijgt tot 99% bij PAC-gebruikers.

Ongeveer de helft (45%) van de Belgische respondenten vindt dat openbare bibliotheken meer financiële steun verdienen dan momenteel het geval is, wat hoger is dan het gemiddelde in de 17 EU-landen (40%). Bijna al de rest vindt dat de financiering moet worden voortgezet zoals nu (36%) of heeft geen mening. Slechts 3% van het publiek in België vindt dat openbare bibliotheken *minder* financiële steun verdienen.

Het hoeft niet te verbazen dat bibliotheek- en PAC-gebruikers vaker dan niet-gebruikers zeggen dat bibliotheken meer financiële steun verdienen - 51% van alle bibliotheekgebruikers, en 52% van de PAC-gebruikers, zijn voor meer financiële steun aan bibliotheken.

Figuur 7: Doeltreffendheid van openbare bibliotheken bij het voldoen aan de behoeften van de gemeenschap en opinie over het financieren van openbare bibliotheken



Bron: Omnibus enquête - Q6 Hoe effectief is volgens u uw lokale openbare bibliotheek in het voldoen aan de behoeften van uw gemeenschap? & Q7 Welke van de volgende uitspraken beschrijft het beste uw mening met betrekking tot de huidige financiering voor openbare bibliotheken?

Basis: Alle volwassenen - België (1018), EU (17816)

4.3 Percepties van openbare bibliotheken

Alle bibliotheekgebruikers werden gevraagd naar hun opinie over openbare bibliotheken, via een reeks eens/oneens uitspraken. Figuur 8 toont de mensen in België en de EU die het sterk eens zijn met elk van deze uitspraken. Bibliotheekgebruikers in België zijn het minder vaak dan het EU-gemiddelde sterk eens met al deze uitspraken, met de grootste verschillen vergeleken met het EU-gemiddelde bij 'Zijn voor iedereen toegankelijk' (55% in België vergeleken met 70% in de EU) en 'Bieden toegang tot informatie voor zij die dat elders niet hebben' (53% in België, 65% in de EU).

Figuur 8: Percepties van openbare bibliotheken



Bron: Bibliotheekenquête- C29 In welke mate bent u het eens of oneens met de volgende uitspraken...
Basis: Alle bibliotheekgebruikers. België (1535); EU (24253)

5. Informeel en niet-educatief

Openbare bibliotheken zijn belangrijke spelers in het afleveren van de niet-formele/informele component van het 'Levenslang leren-beleid' van de EU, vooral met betrekking tot *inclusieve* aflevering. De rol van bibliotheken bij het bieden van onderwijs aan gebruikers werd onderzocht door aan alle bibliotheekgebruikers te vragen of ze al dan niet hebben deelgenomen aan educatieve activiteiten in een openbare bibliotheek in de afgelopen 12 maanden.

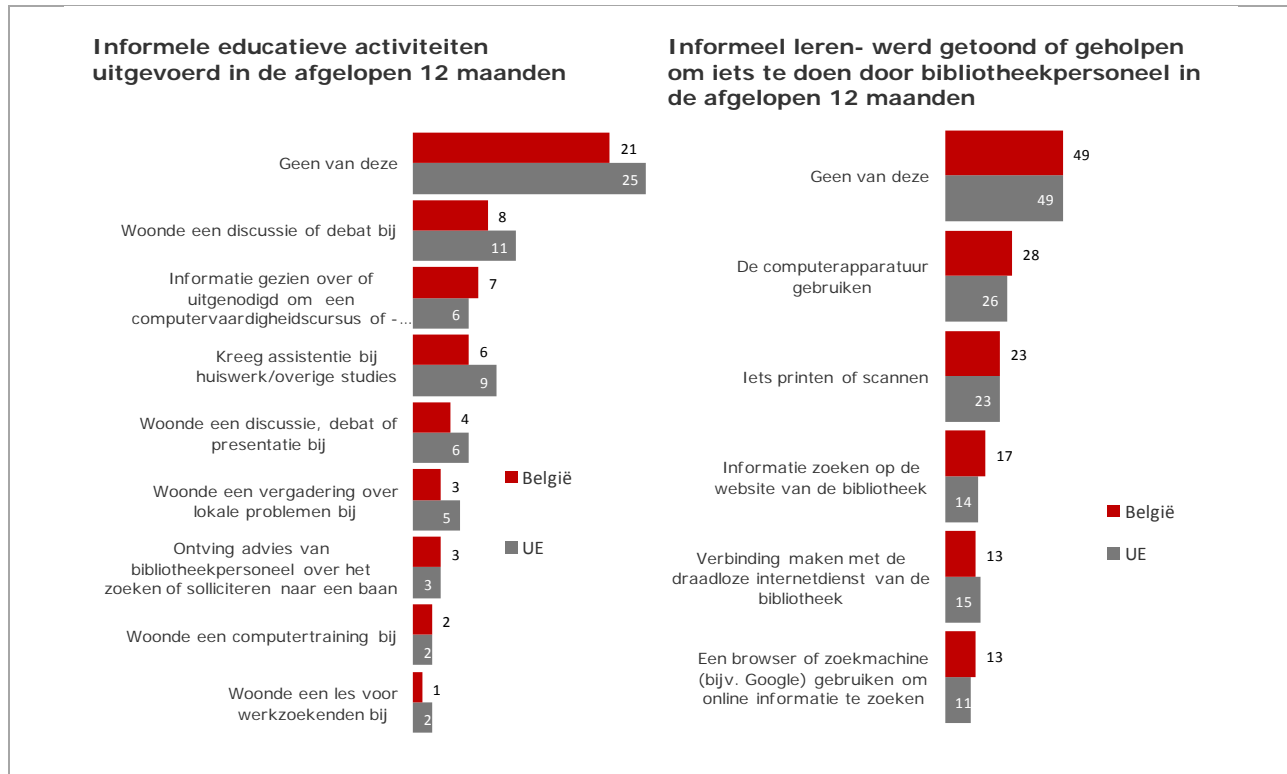
Algemeen verklaarden in België 21% van de respondenten in de afgelopen 12 maanden deelgenomen te hebben aan één van de educatieve activiteiten in bibliotheken waarnaar werd gevraagd, wat lager is dan het EU-gemiddelde van 25%.

Het niveau van de betrokkenheid bij alle educatieve activiteiten in bibliotheken is lager in België dan voor de EU als geheel (fig. 9), inclusief, onder andere:

- Het bijwonen van een lezing of voordracht (8% t.o.v. het EU-gemiddelde van 11%)
- Het bekijken van informatie over of gevraagd worden om een computertraining te volgen (7% t.o.v. het EU-gemiddelde van 6%)
- Hulp krijgen bij huiswerk of andere educatieve taken (6% t.o.v. het EU-gemiddelde van 9%).

Twee procent van de bibliotheekgebruikers in België verklaart dat ze in de afgelopen 12 maanden een computertraining hebben bijgewoond – dit is gelijk aan het EU-gemiddelde. Dit betekent dat ca. 84.000 volwassenen in de afgelopen 12 maanden in België een computertraining in een bibliotheek hebben gevolgd.

Figuur 9: Informele educatieve activiteiten uitgevoerd of getoond aan gebruikers in de afgelopen 12 maanden



Bron: Bibliotheekenquête-C16 In de afgelopen 12 maanden, heeft u een van de volgende dingen gedaan in een openbare bibliotheek... & C17 In de afgelopen 12 maanden, hebben medewerkers van een openbare bibliotheek u laten zien hoe u de volgende dingen moet doen of u hierbij geholpen...

Basis: C16 - Alle bibliotheekgebruikers - België (1535), EU (24253) C17 - Alle PAC-gebruikers - België (650), EU (11716)

Zoals in figuur 9 wordt weergegeven, speelt het personeel van de bibliotheek een belangrijke rol bij het helpen van bibliotheekgebruikers bij informeel leren. Algemeen is bijna de helft (49%) van de bibliotheekgebruikers in België in de afgelopen 12 maanden geholpen door een personeelslid van de bibliotheek door iets te tonen of uit te voeren, dit is gelijk aan het EU-gemiddelde van 49%.

De meest voorkomende manier waarop bibliotheekpersoneel gebruikers ondersteunen, is door te helpen bij het gebruik van de computer, printer of scanner, en bij het vinden van informatie op de draadloze website van de bibliotheek.

Gebruikers rapporteren in het kwalitatieve onderzoek dat ICT-ondersteuning in bibliotheken afhangt van de aanwezige personeelsleden en hun goede wil, beschikbare tijd en competentie. Daarom was hulp niet altijd beschikbaar, en werden er enkele beperkingen van de computerkennis gemeld. Gebruikers konden enkele voorbeelden geven van manieren waarop het personeel hen had ondersteund. Dit was meestal bij gewone praktische en technische vragen zoals problemen met het afdrucken, opslaan van bestanden, gebruiken van usb-sticks, invoegen van paginanummers. Dit werd vooral door nieuwe gebruikers als nuttig beschouwd, omdat zij vaker dit soort standaard vragen stellen. Zij konden dankzij deze hulp verder werken. Enkele competentere medewerkers konden helpen bij wat meer geavanceerde problemen zoals het comprimeren van bestanden.

Gebruikers zijn niet altijd zeker welke ICT-diensten ter beschikking staan, veel minder in stedelijke gebieden, maar meer in halfstedelijke gebieden. In alle gebieden is er echter wel een sterke interesse in de verschillende diensten die beschikbaar zijn, en ook opleidingen, omdat zij erop gebrand zijn hun vaardigheden te verbeteren. In verschillende bibliotheken worden lessen voorzien, meestal georganiseerd door externe organisaties (één bibliotheek gaf een opleiding die door eigen personeel werd gegeven). Gebruikers die deze lessen volgden, zijn

er positief over; ze houden van het feit dat het in kleine groepen was, dat er een persoonlijke aanpak was en dat er traag les werd gegeven.

6. Gebruik van PAC's voor werkgelegenheid en zaken

Openbare bibliotheken hebben niet alleen een rol te spelen bij het openen van een pad naar hogere vaardigheden, maar ook naar werkgelegenheid. Daarom was de rol van openbare bibliotheken bij het helpen van Europeanen aan toegang tot vacatures een belangrijk thema tijdens het onderzoek.

Meer dan een vierde (26%) van de gebruikers van openbare computers in België heeft in de afgelopen 12 maanden een computer in openbare bibliotheken gebruikt om een activiteit uit te voeren die verband houdt met werkgelegenheid, dit is lager dan het gemiddelde in de EU van 30%. Dit vertegenwoordigt naar schatting 0,2 miljoen gebruikers van openbare computers in België die openbare computers voor handelingen hebben gebruikt die verband houden met werkgelegenheid.

Algemeen heeft 12% van de PAC-gebruikers in België een openbare computer gebruikt om te solliciteren (hetzij in België of in een ander EU-land) in de afgelopen 12 maanden - dit vertegenwoordigt ca. 81.000 volwassenen in België. Van de respondenten die via een PAC solliciteerden, gaf 19% aan dat ze succesvol waren. Dit betekent dat in totaal 2% van de PAC-gebruikers in België, naar schatting 15.000 volwassenen, in de afgelopen maanden via een openbare computer solliciteerden en een baan vonden

Personeel van openbare bibliotheken heeft een rol te spelen bij het ondersteunen van werkgerelateerde PAC-activiteiten, zoals afgebeeld in fig. 10; minder dan één op de tien (9%) PAC-gebruikers in België verklaart dat hij/zij getoond of geholpen werd bij het uitvoeren van een werkgerelateerde PAC-activiteit (onder het EU-gemiddelde).

Figuur 10: Werkgerelateerde PAC-activiteiten uitgevoerd in de afgelopen 12 maanden

Werkgerelateerde activiteiten - Gebruikte computers in de afgelopen 12 maanden om...			Werkgerelateerde activiteiten - In de afgelopen 12 maanden, hebben medewerkers van een openbare bibliotheek u laten zien hoe u de volgende dingen moet doen / u geholpen		
%	België	UE	%	België	UE
Eén van de hieronder opgesomde	26	30	Eén van de hieronder opgesomde	9	11
Informatie te raadplegen over het zoeken naar en/of solliciteren voor een baan	14	14	Vaardigheden verbeteren die u nodig heeft voor uw huidige job	3	4
Een baan te zoeken	15	13		5	5
Een CV of sollicitatiebrief te schrijven	10	12	Een cv schrijven		
Vaardigheden te verbeteren die u nodig heeft voor uw huidige baan	8	11		1	2
Te solliciteren naar banen in dit land	12	10	Vaardigheden ontwikkelen die nodig zijn om een baan te krijgen		
Te zoeken naar informatie over een werkgever	10	8	Zoeken naar een baan online (zoals het vinden van een wervings- en selectiebureau, zoeken naar informatie over een werkgever)	2	3
Te zoeken naar een selectiebureau	8	5		2	2
Spreadsheet/databasesoftware te gebruiken voor persoonlijke of zakelijke rekeningen en budgetten	1	3	Solliciteren naar een baan online		
Te zoeken naar banen in andere EU-landen	4	2		1	1
Te solliciteren naar banen in andere EU-landen	2	1	Zoeken en solliciteren naar banen in andere EU-landen		

Bron: Bibliotheekenquête-C18 In de afgelopen 12 maanden, heeft u de beschikbare computers in een openbare bibliotheek gebruikt om... C20 In de afgelopen 12 maanden, hebben medewerkers van een openbare bibliotheek u laten zien hoe u de volgende dingen moet doen / u geholpen bij het doen van de volgende dingen...

Basis: Alle PAC-gebruikers. België (650); EU (11716)

PAC-gebruikers werd gevraagd of zij in de afgelopen 3 maanden een openbare computer hadden gebruikt voor een reeks professionele activiteiten. Eén op de zes gebruikers in België (16%) had een PAC gebruikt voor het zoeken naar informatie in verband met een bedrijf waar zij werkten, dit is onder het EU-gemiddelde van 20%. Drie procent van de PAC-gebruikers in België had een openbare computer gebruikt voor het deelnemen aan professionele netwerken, dit is de helft van het EU-gemiddelde (6%). Vier procent in België (gelijk aan het EU-gemiddelde) had een PAC gebruikt om manieren of plaatsen te vinden om hun eigen producten of goederen te verkopen.

In het kwalitatieve onderzoek vermelden bibliotheek-/senior bibliotheekmanagers en -gebruikers de rol van de openbare bibliotheek met betrekking tot gebruikers die naar banen zoeken. Managers verklaren dat veel bibliotheekgebruikers de ICT in de bibliotheek voor dit doel gebruiken, omdat het internet een belangrijk kanaal is geworden bij de zoektocht naar een baan. Dit wordt bevestigd door gebruikers die aan het onderzoek deelnamen. Velen onder hen hebben een openbare computer in een bibliotheek gebruikt om een baan te zoeken. Bibliotheecarissen vermeldden enkele van de manieren waarop zij deze gebruikers hadden geholpen, bijvoorbeeld door lessen te geven ("online solliciteren") en er werd ook melding gemaakt van een speciale computer (WIS), een gebruiksvriendelijke computer waar men uitsluitend vacatures kan bekijken. Deze WIS-computer is sindsdien echter verwijderd, omdat de functies ook via andere computers beschikbaar zijn en omdat de abonnementskosten te hoog waren voor bibliotheken.

"We moesten voor school een CV maken en ik deed dat in de bibliotheek" (Recente eerste gebruiker, V, 16-24, België)

De impact van het gebruik van openbare computers op werkgelegenheidsopportunities werd aangetoond in verschillende voorbeelden van gebruikers die met succes een baan hadden gevonden. Eén bibliotheekmanager vertelde dat één van zijn trouwste bezoekers, die de bibliotheek bezocht om er te studeren, ook werk had gevonden via één van de computers in de bibliotheek. Ook gebruikers gaven voorbeelden van de successen die ze hadden geboekt, zowel door het zoeken als het solliciteren naar een baan.

"Ik vond mijn huidige baan door in de bibliotheek te zoeken en te e-mailen (Gebruiker, V, 25-39, België)

"Ik vond hier mijn vakantiejob, ik kon 8 weken aan de slag in de Franse Alpen. Ik kon mij amper inhouden van vreugde toen ik de e-mail las in de bibliotheek" (Gebruiker, F, 16-24, België)

Er waren enkele initiatieven in verband met professionele activiteiten, maar werknemers van de bibliotheken boden ondersteuning wanneer nodig, bijvoorbeeld bij de zoektocht naar informatie.

7. E-government en actief burgerschap

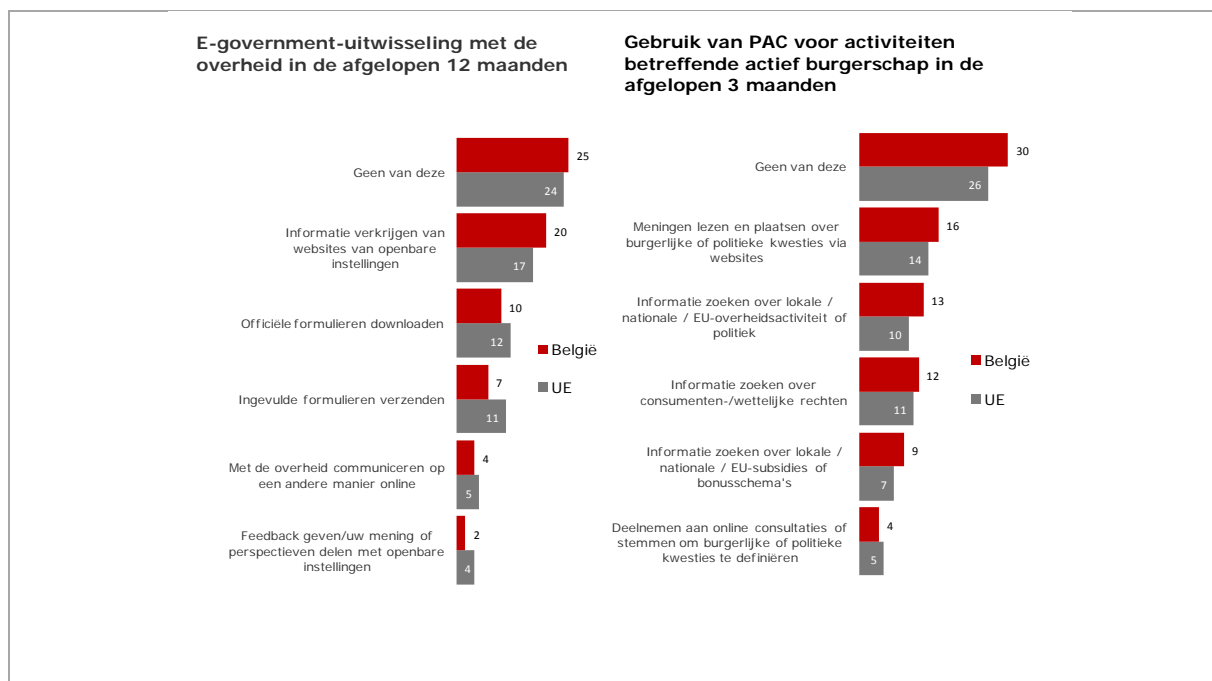
Als onderdeel van de agenda 'Connecting Europe', vormen openbare bibliotheken een netwerk van openbare digitale toegangspunten die kunnen helpen bij het doeltreffend toegang bieden tot e-government. Computergebruikers werd gevraagd naar hun contact met de overheid door middel van een openbare computer, met inbegrip van het verkrijgen van informatie via websites van de overheid, het downloaden van officiële formulieren, het verzenden van ingevulde formulieren, feedback geven/opinies of perspectieven delen met de overheid, en elke andere manier waarop zij online met de overheid hadden gecommuniceerd.

Volgens Eurostat-gegevens ligt het E-government gebruik bij burgers in België boven het EU-gemiddelde - 47% van de volwassenen in België gebruikten in de afgelopen 12 maanden het internet om met de overheid te communiceren, vergeleken met 41% in de EU. Belgen maken ook vaker dan het EU-gemiddelde gebruik van het internet om informatie van websites van de overheid te verkrijgen (39% vergeleken met 35%).

De bibliotheekenquête bracht aan het licht dat een kwart (25%) van de PAC-gebruikers 'een openbare computer had gebruikt om in de afgelopen 12 maanden met de overheid te communiceren, dit is gelijk aan het EU-gemiddelde van 24% van de PAC-gebruikers die van E-governmentdiensten gebruik hadden gemaakt, maar aanzienlijk lager dan de Eurostat-resultaten voor alle volwassenen in België. PAC-gebruikers in België zijn meer dan het EU-gemiddelde geneigd een openbare computer te gebruiken om informatie van websites van de overheid te verkrijgen (20% in België vergeleken met 17% in de EU), minder geneigd officiële documenten te downloaden (10% in België vergeleken met 12% in de EU) en minder geneigd ingevulde formulieren te verzenden (7% in België vergeleken met 11% in de EU).

Computergebruikers werd ook gevraagd naar hun gebruik van openbare computers voor activiteiten betreffende burgerinitiatieven en actief burgerschap (fig. 11). Dit betreft gebieden zoals deelnemen aan het openbaar debat (meningen lezen en plaatsen, deelnemen aan online consultaties of stemmen enz.) en informatie zoeken over consumenten- of juridische rechten, en over activiteiten of het beleid van de overheid, of subsidies. Algemeen verklaren 30% van de gebruikers van openbare computers in België dat ze in de afgelopen 3 maanden openbare computers hebben gebruikt voor het deelnemen aan het openbaar debat, dit is hoger dan het gemiddelde van de gebruikers in de EU (26%). De twee meest voorkomende sociale activiteiten zijn het lezen en publiceren van meningen over sociale of politieke onderwerpen via websites (16% in België vergeleken met 14% in de EU) en het zoeken van informatie over lokale/nationale/EU activiteiten van de overheid (13% in België vergeleken met 10% in de EU).

Figuur 11: E-government-uitwisseling met de overheid in de afgelopen 12 maanden



Bron: Bibliotheekenquête -C23 Heeft u in de afgelopen 12 maanden contact gehad met openbare instellingen via het internet met behulp van een computer in een openbare bibliotheek voor privédoeleinden voor de volgende activiteiten... & C10 Voor welke van de volgende activiteiten heeft u in de afgelopen 3 maanden het internet gebruikt op computers in openbare bibliotheken ...
 Basis: Alle PAC-gebruikers. België (650); EU (11716)

In het kwalitatieve onderzoek geven bibliotheek-/senior bibliotheekmanagers verschillende voorbeelden van manieren waarop bibliotheken e-governmentondersteuning bieden. Bijvoorbeeld:

- In de meeste bibliotheken worden initiatieven in verband met tax-on-web genomen (online invullen van belastingaangifte). Dit omvat het aanbieden van elektronische kaartlezers, die veel Belgen niet bezitten.
- Bibliotheken nodigen experts van de FOD Financiën uit om bezoekers te helpen bij het correct invullen van hun belastingformulier. Gebruikers krijgen niet alleen hulp bij het invullen, maar zullen dus ook in het vervolg in staat zijn om dat zelf te doen.
- In één bibliotheek bood het personeel hulp aan gebruikers die hun kinderen inschreven in de basisschool, iets wat in die stad alleen online kon.
- Ten slotte meldde een andere bibliotheek dat, wanneer een wet was gestemd om alarmsystemen van privéwoningen verplicht te registreren, er een toeloop van bezoekers was en dat de bibliotheek een handleiding voor de registratie schreef, zodat bezoekers geholpen werden en de bibliothecarissen minder werden belast.

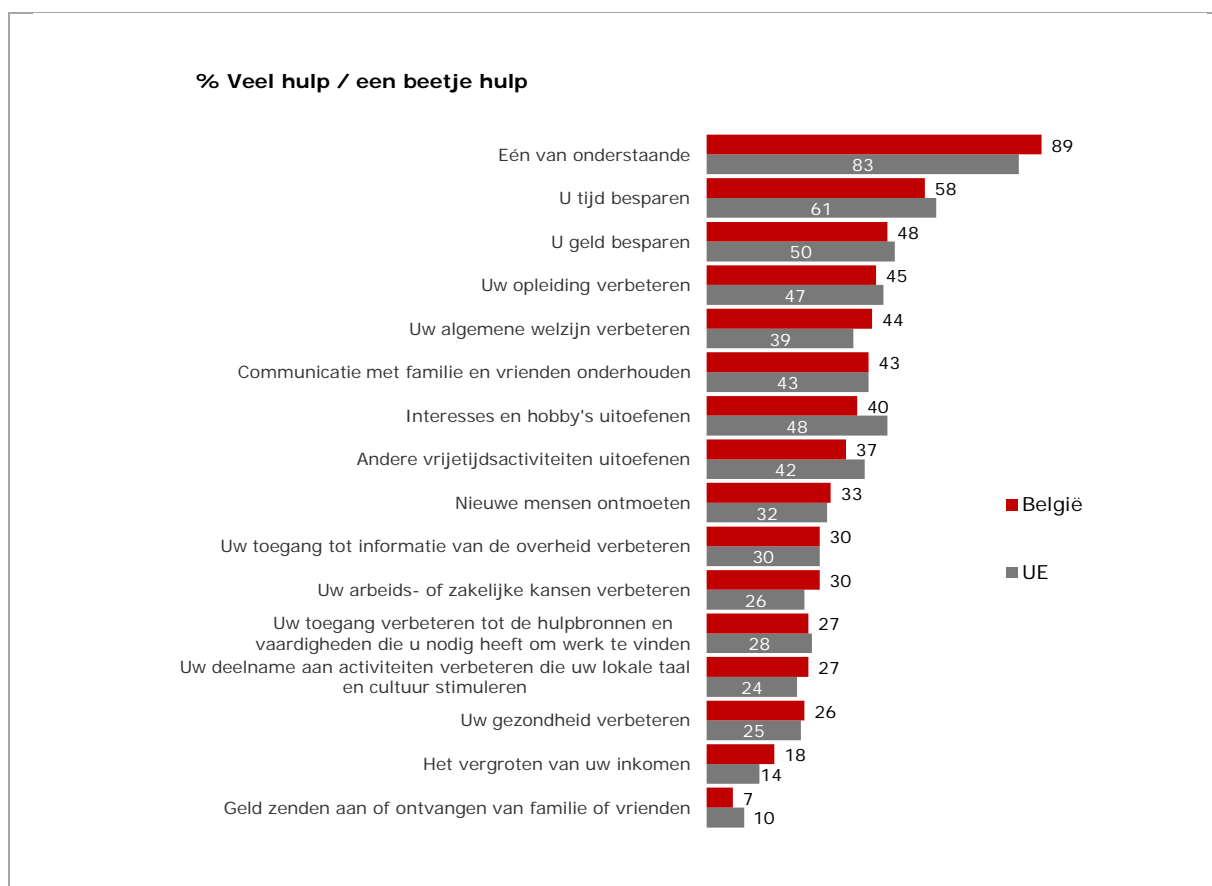
8. Impact

Een belangrijke doelstelling van dit onderzoek was het evalueren van de impact van betere digitale emancipatie door het gebruik van openbare computers. Dit werd beoordeeld door aan PAC-gebruikers te vragen hoe nuttig het gebruik van openbare computers in de afgelopen 12 maanden voor hen was geweest, op een groot aantal gebieden zoals het besparen van tijd en geld, en het vergroten van de toegang tot informatie en hulpmiddelen.

Algemeen zegt 89% van de gebruikers van openbare computers in België dat hun gebruik minstens één effect voor hen heeft gehad, dit is meer dan het gemiddelde in de EU (83%) en goed voor ongeveer 0,6 miljoen mensen in België.

Figuur 12 geeft de verhoudingen weer van mensen die verklaren dat het gebruik van openbare computers nuttig is geweest op elk gebied, in België en in de EU.

Figuur 12: Impact van openbare computers voor gebruikers



Bron: Bibliotheekenquête - C28 In de afgelopen 12 maanden, is het gebruiken van computers in openbare bibliotheken nuttig voor u geweest op de volgende gebieden?

Basis: C28 - PAC-gebruikers - België (650); EU (11716)

Het gebruik van openbare computers wordt niet alleen als nuttig bestempeld op algemene gebieden zoals het besparen van tijd (58% in België, 61% in de EU) en geld (48% in België, 50% in de EU), maar ook voor het verbeteren van het onderwijs (45% in België, 47% in de EU), het algemeen welzijn (44% in België, 39% in de EU) en een reeks vrijetijds- en sociale activiteiten, zoals het onderhouden van contact met familie en vrienden (43% in België en in de EU) en voor interesses en hobby's (40% in België, 48% in de EU). De helft van de PAC-gebruikers (48%) in België die verklaren dat openbare computers nuttig zijn voor het besparen van geld, vertegenwoordigt naar schatting 0,3 miljoen PAC-gebruikers in België.

Algemeen wordt geschat dat het PAC-gebruik in België in de afgelopen 12 maanden heeft geholpen om:

- het onderwijs van 0,3 miljoen mensen te verbeteren
- de toegang tot overheidsinformatiediensten van 0,2 miljoen mensen te verbeteren
- het vooruitzicht op beter werk of betere zaken van 0,2 miljoen mensen te verbeteren
- de toegang tot de nodige middelen om werk te vinden van 0,2 miljoen mensen te verbeteren
- het inkomen van 0,1 miljoen mensen te verbeteren

In het kwalitatieve onderzoek maken gebruikers melding van talloze voordelen en vormen van impact door het gebruik van openbare computers.

Zoals eerder in dit rapport al gemeld, zouden de meeste gebruikers geen toegang tot ICT hebben gehad zonder de bibliotheek. Door gewoon van deze diensten gebruik te kunnen maken, werd het leven van deze gebruikers

sterk beïnvloed. Eerst en vooral had dit betrekking op het verbeteren van hun ICT-vaardigheden, wat een grote impact had op het zelfvertrouwen van de gebruikers. Door een gebrek aan vertrouwdheid hebben gebruikers aanvankelijk weinig zelfvertrouwen, maar naarmate ze geholpen en ondersteund worden, en door er regelmatig gebruik van te maken, ontwikkelen ze basisvaardigheden die zij 'noodzakelijk' achten om in een moderne maatschappij te kunnen functioneren. Bovendien voelden zij meer zelfvertrouwen en voelden zij zich beter geïnformeerd, stonden zij open voor nieuwe dingen en voelden zij zich 'verbonden'.

Het verwerven en ontwikkelen van deze ICT-vaardigheden heeft niet alleen een voordeel, maar leidt ook tot nieuwe mogelijkheden voor gebruikers. Gebruikers kunnen bijvoorbeeld contact houden met familie en vrienden, vooral in het buitenland. Ze kunnen zich bezighouden met hun interesses, en gelijke tred houden met de lokale ontwikkelingen, en dus meer contact houden met de maatschappij.

*"Dankzij de computers hier kan ik in contact blijven met mijn vader, die in het buitenland werkt"
(Gebruiker, V, 25-39, België)*

ICT stelt gebruikers ook in staat nieuwe vaardigheden zoals talen te verwerven, en vergemakkelijkt het leren, vooral bij studenten die afhankelijk zijn van de ICT-faciliteiten in een bibliotheek om schooltaken uit te voeren.

"Ik ben Franstalig en ik wil mijn Nederlands bijschaven. Ik zoek op de computer vaak via zoekmachines naar nieuwe woorden" (Gebruiker, V, 16-24, België)

Dankzij PAC's kunnen gebruikers ook de dagelijkse, praktische aangelegenheden van hun leven regelen. Het invullen van e-government aanvragen bijvoorbeeld (met als meest genoemde voorbeeld elektronische belastingaangiften), of het zoeken naar gezondheidsgerelateerde informatie (vooral bij ouderen) of het zoeken naar werk, door vacatures te raadplegen en te solliciteren.

*"Mijn vader vult hier altijd online zijn belastingaangifte in, dat gaat veel sneller dan met de post"
(Gebruiker, V, 16-24, België)*