

Percepties van gebruikers van de voordelen van ICT in openbare bibliotheken in Nederland

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

Definitief rapport

Maart 2013



BILL &
MELINDA
GATES
foundation

JN260113096

Inhoudsopgave

Managementsamenvatting	4
1. Achtergrond en methodologie	6
2. Het openbare bibliotheeklandschap en internetvoorziening	8
3. Gebruik van bibliotheken en openbare computers	10
4. Indrukken van openbare bibliotheken	17
5. Informeel en niet-formeel leren	20
6. Gebruik van openbare computers voor arbeids- en zakelijke doeleinden	23
7. E-overheid en actief burgerschap	25
8. Effecten	26

Dankwoord

De auteurs van dit rapport zijn dankbaar voor de inbreng en de ondersteuning van de volgende personen die hebben bijgedragen aan het waarborgen van 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 Council of Libraries and Archives at the Ministry of Education	United Kingdom
Dr George Zachos		Greece

Disclaimer

Dit rapport is gebaseerd op onderzoek dat is gefinancierd door de Bill & Melinda Gates foundation. De hierin vervatte resultaten en conclusies zijn die van de auteur en geven niet noodzakelijkerwijs standpunten of beleidsvisies weer van de Bill & Melinda Gates foundation

Managementsamenvatting

Doelstellingen en onderzoeksbenadering

TNS, een onafhankelijk onderzoeksbureau met een mondiale aanwezigheid, ontving van de Bill & Melinda Gates foundation de opdracht om onderzoek uit te voeren in 17 EU-landen om percepties en typen gebruik van openbare bibliotheken te identificeren. Het doel van het onderzoek is het begrijpen van het effect dat openbare bibliotheken in de EU hebben op het leven van gebruikers.

Het onderzoek omvat:

- een workshop voor de belanghebbenden van het onderzoek om de prioriteiten voor het onderzoek te bespreken;
- bureauonderzoek, om belangrijke gegevens met betrekking tot bibliotheken te vergelijken;
- een onderzoek van een representatieve steekproef van de bevolking van 15 jaar en ouder in elk van de 17 landen;
- een onderzoek onder bibliotheekgebruikers en gebruikers van openbare computers (Engels: Public Access Computer, PAC) van 15 jaar en ouder, in elk van de 17 landen, uitgevoerd in bibliotheken; en
- kwalitatief onderzoek onder bibliotheekgebruikers en bibliotheekmedewerkers.

Dit rapport biedt een kort overzicht van de resultaten voor Nederland en vergelijkt de resultaten met het EU-totaal.

Het openbare bibliotheeklandschap

- Uit het bureauonderzoek komt een schatting dat er 1.063 openbare bibliotheken zijn in Nederland, wat overeenkomt met 0,6 bibliotheken per 10.000 mensen, vergeleken met een gemiddelde van 1,3 bibliotheken per 10.000 mensen in de hele EU.
- Computertoegang is momenteel beschikbaar in 100% van de openbare bibliotheken in Nederland.

Gebruik van bibliotheken en openbare computers

- Een geschatte 5,3 miljoen volwassenen in Nederland, ongeveer een derde van de volwassenen in het land (38%), hebben in de afgelopen 12 maanden een openbare bibliotheek gebruikt, vergeleken met net iets minder dan een kwart (23%) van alle volwassenen in heel Europa.
- Een geschatte 0,8 miljoen volwassenen in Nederland, 6% van de volwassenen, hebben in de afgelopen 12 maanden een openbare computer gebruikt, dit is iets meer dan het gemiddelde van 4% van de volwassenen in de hele EU.
- Vergeleken met het EU-gemiddelde hebben gebruikers van openbare computers in Nederland meer kans dat ze in de leeftijd van 15-24 zijn, in een kleine of middelgrote stad wonen en met voltijds onderwijs gestopt zijn in de leeftijd van 20 jaar of ouder.
- De primaire motivaties van gebruikers van openbare computers in de hele EU zijn het gratis aspect van de dienst, samen met het gebrek aan andere opties die personen hebben. Gebruikers van openbare computers in Nederland geven minder vaak aan dat ze geen andere optie hebben voor computertoegang dan gebruikers in andere landen (13% in Nederland vergeleken met 19% in de hele EU), maar ze melden vaker als reden dat ze aan het werk zijn of met vrienden of andere personen zijn (15% vs. EU 12%).
- De waarde die aan de openbare computerdienst wordt gehecht is enigszins hoger bij gebruikers in Nederland dan het EU-gemiddelde. In totaal zegt 94% van de gebruikers van openbare computers in Nederland dat de computer- en internetverbindingdiensten van de bibliotheek waardevol zijn, vergeleken met 92% van alle EU-gebruikers van openbare computers. Twee

vijfde van de gebruikers van openbare computers in Nederland (40%) zegt dat de dienst uiterst waardevol is, dit is enigszins hoger dan het EU-gemiddelde (36%).

- De tevredenheid met computers en het internet in openbare bibliotheken is groot onder de gebruikers: 91% van de gebruikers in Nederland is tevreden.

Percepties en effecten van openbare bibliotheken

- Ongeveer zes van de tien bibliotheekgebruikers in Nederland beschouwt 'vrije toegang tot computers' en 'vrije toegang tot het internet' als belangrijk (vergeleken met ongeveer zeven van de tien bibliotheekgebruikers in Europa).
- Meer dan twee derde (69%) van het algemene publiek in Nederland (inclusief bibliotheekgebruikers en niet-gebruikers) vindt dat bibliotheken zeer effectief, effectief of redelijk effectief zijn in het voldoen aan de behoeften van hun lokale gemeenschap. Dit is hoger dan het gemiddelde in de hele EU van 64%.
- Een kwart (24%) van het publiek in Nederland vindt dat openbare bibliotheken meer financiële ondersteuning verdienen dan op dit moment, wat minder is dan het EU-gemiddelde (40%).
- In totaal zegt 79% van de gebruikers van openbare computers in Nederland dat hun gebruik van openbare computers ten minste één effect voor hen heeft opgeleverd, dit is minder dan het gemiddelde in de hele EU (83%) en vertegenwoordigt circa 0,6 miljoen personen in Nederland.
- Er is minder kans dat bibliotheekgebruikers in Nederland het volledig eens zijn met alle uitspraken over openbare bibliotheken dan het EU-gemiddelde; zoals bijvoorbeeld: 'Hebben uiterst vaardige bibliothecarissen' (30% in Nederland vergeleken met 43% in de EU), 'Bieden toegang tot informatie voor degenen die deze toegang niet ergens anders hebben' (48% in Nederland vergeleken met 65% in de EU), 'Zijn vriendelijk en uitnodigend' (47% in Nederland vergeleken met 58% in de EU).

Informeel en niet-formeel leren

- In Nederland heeft 18% van de bibliotheekgebruikers in de afgelopen 12 maanden deelgenomen aan een opleidingsactiviteit in een bibliotheek, wat minder is dan het EU-gemiddelde van 25%.

Gebruik van openbare computers voor tewerkstelling en zakelijke doeleinden

- Een kwart (25%) van de gebruikers van openbare computers in Nederland heeft in de afgelopen 12 maanden een bibliotheekcomputer gebruikt ter ondersteuning van een beroepsgerelateerde activiteit, dit ligt onder het EU-gemiddelde van 30%. Dit vertegenwoordigt een geschatte 0,2 miljoen gebruikers van openbare computers in Nederland die een openbare computer hebben gebruikt voor een beroepsgerelateerde activiteit.
- Een geschatte 50.000 gebruikers van openbare computers in Nederland hebben in de afgelopen 12 maanden een openbare computer gebruikt om naar een baan te solliciteren, en een geschatte 10.000 volwassenen waren succesvol in het verkrijgen van een baan via deze weg.

E-overheid en actief burgerschap

- Uit de bibliotheekenquête blijkt dat meer dan een derde van de gebruikers van openbare computers in Nederland (37%) in de afgelopen 12 maanden een openbare computer heeft gebruikt om contact te hebben met openbare instanties, dit is boven het EU-gemiddelde van één op vier (24%). De meest voorkomende manieren waarop gebruikers van openbare computers in Nederland contact hebben met openbare instanties zijn het verkrijgen van informatie van websites van openbare instanties (29%) en het downloaden van officiële formulieren (21%).
- In totaal heeft een kwart (24%) van de gebruikers van openbare computers in Nederland in de afgelopen 3 maanden een openbare computer gebruikt voor activiteiten op het gebied van

burgerlijke betrokkenheid, dit is enigszins lager dan het gemiddelde voor gebruikers in de hele EU (26%). De twee meest voorkomende activiteiten op het gebied van gemeenschapsbetrokkenheid zijn het lezen en posten van meningen over burgerlijke of politieke kwesties via websites (14% in Nederland, hetzelfde als in de EU) en het zoeken van informatie over consumenten-/wettelijke rechten (14% in Nederland, vergeleken met 11% in de EU).

1. Achtergrond en methodologie

1.1 Context voor het onderzoek

Openbare bibliotheken in de Europese Unie (EU) spelen al lang een belangrijke rol in gemeenschappen door het bieden van vrije toegang tot informatie, begeleiding door getrainde bibliothecarissen en een openbare ontmoetingsruimte. Naarmate een betekenisvolle deelname aan de maatschappij in toenemende mate toegang vereist tot digitale informatie en hulpbronnen, hebben veel openbare bibliotheken in de EU hun aanbod uitgebreid zodat het toegang tot informatie en communicatietechnologieën (ICT's) zoals computers en het internet omvat.

Er is een groeiende hoeveelheid bewijs over de manieren waarop openbare toegang tot ICT's bijdraagt aan ontwikkeling op economisch, gezondheids-, onderwijskundig en sociaal vlak¹. Bijvoorbeeld, uit de Global Impact Study on Public Access to ICTs (de Mondiale studie naar effecten van openbare toegang tot ICT's), die vijf ontwikkelingslanden bestrijkt, blijkt dat de gebruikers van openbare computers een positief effect rapporteren met betrekking tot communicatie (79%), onderwijs (78%), toegang tot overheidsinformatie (40%) en gezondheid (37%). Meer dan 80% van de openbare diensten in de EU is nu volledig online beschikbaar,² maar in 2011 gebruikte slechts 41% van de EU-bevolking overheidsdiensten elektronisch.³ Vandaag de dag hebben sommige Europeanen hun eerste ervaringen met computers of het internet in een openbare bibliotheek, en voor sommige individuen blijft dit mogelijk de enige plek waar ze toegang kunnen hebben tot ICT's (of toegang zonder kosten te moeten betalen die ze zich niet kunnen veroorloven)⁴.

Onder de Europa 2020 Strategie voor slimme, duurzame en inclusieve groei heeft de EU ambitieuze doelstellingen vastgesteld op veel van de ontwikkelgebieden waaraan inspanningen voor toegang tot informatie bijdragen – met name tewerkstelling, innovatie, onderwijs en sociale inclusie. Van de EU-lidstaten wordt verwacht dat ze tegen 2020 doelen op deze gebieden behalen. Er is anekdotisch bewijs dat ICT-toegang via openbare bibliotheken de implementatie kan ondersteunen van het specifieke groei-, onderwijs- en cohesiebeleid gerelateerd aan de EU 2020 Strategie, zoals digitale vaardigheden en inclusiemijlpalen die zijn beschreven onder de Digitale Agenda voor Europa (één van de zeven vlaggenschipinitiatieven van de Strategie) of informeel en niet-formeel leren, wat wordt genoemd in drie van de zeven vlaggenschipinitiatieven. Op andere beleidsterreinen, zoals het ondersteunen van vaardige werknemers en het verbinden van personen met arbeidsmogelijkheden, is de rol van openbare bibliotheken mogelijk minder duidelijk en zijn er aanvullende gegevens nodig om de bijdragen van

¹ Zie [The Global Impact Study of Public Access to Information & Communication Technology \(De Mondiale studie naar effecten van openbare toegang tot ICT's\)](#) over de schaal, het karakter en de effecten van openbare toegang tot informatie- en communicatietechnologieën. Kijkend naar bibliotheken, telecentra, en cybercafés onderzoekt de studie effecten in een aantal gebieden, waaronder communicatie en vrije tijd, cultuur en taal, onderwijs, arbeid en inkomen, overheid en gezondheid. De studie is geïmplementeerd door de [Technology & Social Change Group \(TASCHA\)](#) van de Universiteit van Washington, en is onderdeel van een breder onderzoeksproject dat wordt ondersteund door het Canadese [International Development Research Centre \(IDRC\)](#) en een beurs voor IDRC van de [Bill & Melinda Gates Foundation](#).

² [Eurostat](#), 2010

³ [Eurostat](#), 2011

⁴ Sciadas, G., met 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.

openbare bibliotheken te demonstreren en hen te helpen om ondersteuning van de EU te verkrijgen voor hun werk.

Dit onderzoek, wat EU-brede en landspecifieke rapporten omvat, werd uitgevoerd in opdracht van de Bill & Melinda Gates foundation om de rol van openbare bibliotheken in het ondersteunen van sociaal en economisch beleid onder de EU 2020 Strategie helder te krijgen.

1.2 Onderzoeksdoelstellingen

Het hoofddoel van het onderzoek is het begrijpen van het effect dat openbare bibliotheken in de EU hebben op het leven van gebruikers.

1.3 Onderzoeksmethode

Het onderzoek werd uitgevoerd in de volgende 17 landen: België, Bulgarije, Tsjechische Republiek, Duitsland, Denemarken, Griekenland, Spanje, Finland, Frankrijk, Italië, Litouwen, Letland, Nederland, Polen, Portugal, Roemenië en het Verenigd Koninkrijk.

Het onderzoek omvat verschillende fasen. Ten eerste werd er bureauonderzoek uitgevoerd om bestaande informatie te vergelijken die het openbare bibliotheeklandschap in de enquêtelanden toont, waarbij bronnen werden gebruikt zoals IFLA, nationale en lokale bibliotheekstatistieken, lokale bibliotheekorganisaties, nationale bureaus voor statistiek, Eurostat, Eurobarometer, enzovoort. De enquêtewerkzaamheden werden uitgevoerd in oktober/november 2012.

- Een representatieve steekproef van 1.004 leden van het publiek in de leeftijd van 15+ in Nederland (17.816 in de 17 landen als geheel) werd geïnterviewd met betrekking tot hun gebruik van bibliotheken, computers in bibliotheken en hun houding ten opzichte van bibliotheken.
- De interviews werden uitgevoerd in bibliotheken. In Nederland werden 863 interviews gehouden met personen die geen openbare computers (Engels: Public Access Computers, of PAC's) in bibliotheken hadden gebruikt (12.537 in de 17 landen) en 523 met degenen die dat wel hadden gedaan (11.716 in de 17 landen). De interviews in Nederland werden gehouden in 25 bibliotheken die werden geselecteerd en waarmee contact werd gelegd met de hulp van een vertegenwoordiger van het Nederlandse Instituut voor Openbare Bibliotheken. De respondenten werden één-op-één geïnterviewd.
- Er werd kwalitatief veldwerk uitgevoerd, bestaande in elk land uit vijf diepte-interviews van 60 minuten met bibliotheekmanagers en vier groepsgesprekken van 90 minuten met gebruikers van openbare computers. Ten minste drie bibliotheken werden vertegenwoordigd in elk land, in zowel stedelijke als semi-plattelandslocaties.

De enquêteresultaten werden gewogen om te waarborgen dat de definitieve resultaten representatief waren voor de bevolking in elk land. De weging werd ook toegepast om het gewicht van elk land binnen de pan-Europese totalen, in verhouding tot de bevolkingsgrootte, weer in evenwicht te brengen.

1.4 Dit rapport

Dit rapport biedt een kort overzicht van de resultaten voor Nederland en vergelijkt de resultaten met het EU-totaal. De EU-resultaten zijn gebaseerd op resultaten van de 17 landen die in deze studie zijn opgenomen. Er zijn individuele rapporten voor elk geënquêteerd land geproduceerd, evenals een totaalrapport⁵.

Waar wij in dit rapport verwijzen naar:

⁵ Quick, Prior, Toombs, Taylor en Currenti (2013): *Cross-European survey to measure users' perceptions of the benefits of ICT in public libraries* (Europabrede enquête voor het meten van percepties van gebruikers van de voordelen van ICT in openbare bibliotheken) (gefinancierd door de Bill & Melinda Gates foundation)

- Een 'bibliotheek': betekent dit een openbare bibliotheek, waar iedereen naartoe kan gaan en omvat dit geen school-, HBO- of universiteitsbibliotheken
- Gebruiker/gebruik van een openbare computer: dit verwijst naar het gebruik van een openbare computer om toegang te krijgen tot het internet binnen een openbare bibliotheek, en is gebaseerd op degenen die bevestigend hebben geantwoord op de volgende vraag:

Heeft u een computer in een openbare bibliotheek gebruikt om verbinding te maken met het internet in de afgelopen 12 maanden? Reken niet het gebruik van uw persoonlijke computer of smartphone in de bibliotheek mee.

In dit rapport worden er vergelijkingen gemaakt tussen de resultaten in Nederland en het gemiddelde in de hele EU. Het EU-gemiddelde wordt berekend op basis van antwoorden uit de 17 landen in de enquête. Er dient te worden opgemerkt dat de cijfers voor Nederland zijn *opgenomen* in het EU-gemiddelde, wat het effect heeft dat het de statistische kracht van vergelijkingen tussen de Nederlandse en EU-cijfers vermindert.

Terwijl de meeste gegevens worden gepresenteerd in termen van percentages, zijn in een aantal gevallen in dit rapport gegevens bij elkaar opgeteld om de bevolking van Nederland te vertegenwoordigen en worden ze gepresenteerd in termen van geschatte aantallen.

2. Het openbare bibliotheeklandschap en internetvoorziening

Er zijn 1.063 openbare bibliotheken in Nederland⁶, wat overeenkomt met 0,6 bibliotheken per 10.000 mensen, vergeleken met een gemiddelde in de 17 EU-landen van 1,3 bibliotheken per 10.000 mensen. Het aantal entiteiten (bibliotheekorganisaties) in Nederland is afgenomen van 508 in 2001 tot 162 in 2012.

Deze 1.063 bibliotheken zijn op te splitsen in:

- 847 filialen
- 216 servicepunten

In Nederland is het Sectorinstituut Openbare Bibliotheken (SIOB) verantwoordelijk voor het Nederlandse bibliotheekstelsel in opdracht van het Ministerie van Onderwijs, Cultuur en Wetenschap. Sinds 1987 zijn als gevolg van de nieuwe welzijnswet gemeentes verantwoordelijk voor bibliotheken, inclusief financiering.

In 2001 leidde de implementatie van het 'Koepelconvenant herstructurering openbaar bibliotheekwerk' tot een afname in bibliotheekorganisaties (entiteiten) (van 508 in 2001 tot 162 in 2012). Het doel van deze overeenkomst was het creëren van grotere bibliotheekorganisaties die verantwoordelijk zijn voor meer gemeentes zodat ze meer effect hebben en in staat zijn om de service te verbeteren en te moderniseren.

De Nederlandse gemeentes zijn de hoofdfinanciers van de openbare bibliotheken. De Nederlandse centrale overheid zal een rol blijven spelen in het realiseren van de digitale infrastructuur en de nieuwe bibliotheekwet. De provincies zijn via de Provincial Service Organisations (Provinciale Diensten, PSO's) verantwoordelijk voor de provinciale bibliotheeknetwerken en spelen een rol in bibliotheekinnovatie en de ontwikkeling van nieuwe diensten en producten.

⁶ Bronnen: Netherlands Public Library Association (Vereniging Openbare Bibliotheken); Dutch National Statistics Office (Centraal Bureau voor de Statistiek)

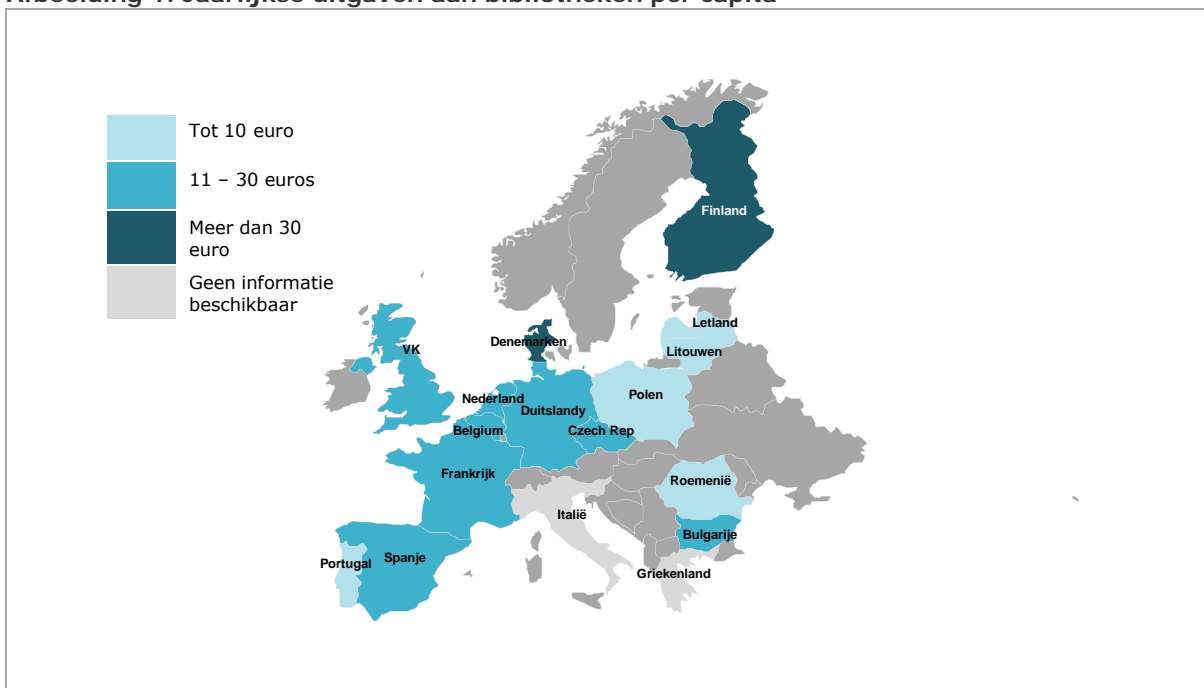
Vanwege overheidsbezuinigingen zullen de gemeentes hun bibliotheekfinanciering blijven verminderen. In 2012 werd 30% van de bibliotheken hier al door getroffen. Dit zal toenemen tot 88% tegen 2014. In de periode 2012 - 2014 zal de gemiddelde afname in financiering -9,1% zijn. Gevolgen zijn de sluiting van filialen, afnemende openingstijden, minder personeel en kleinere collecties. 70% van de bibliotheken is bezig met het plannen van het ontwikkelen van nieuwe concepten voor het creëren van een geïntegreerde bibliotheek met zowel traditionele als digitale diensten.

In termen van ICT-diensten hebben Nederlandse bibliotheken als doel een modern digitaal centrum te zijn. Alle bibliotheken hebben computers voor het publiek en bieden internet aan, meestal gratis, en maken Wi-Fi mogelijk. De catalogi zijn toegankelijk via de bibliotheekwebsites, media kunnen worden gereserveerd en verlengd en digitale media kunnen worden geleend via e-mail of website.

Computertoegang wordt aangeboden door 100% van de openbare bibliotheken in Nederland. Het aandeel openbare bibliotheken met internettoegang in Nederland is eveneens 100%.

De jaarlijkse openbare uitgaven aan bibliotheken per capita in Nederland van ca. 28 Euro waren boven het EU-gemiddelde, zoals hieronder wordt getoond:

Afbeelding 1: Jaarlijkse uitgaven aan bibliotheken per capita



Bron: TNS-bureauonderzoek

Eurostat-gegevens (2011) voor internettoegang thuis laten zien dat Nederland één van de hoogste niveaus in Europa heeft, waarbij 94% van de huishoudens toegang heeft tot het internet, vergeleken met een EU-gemiddelde van 73%. Het is daarom te verwachten dat de vraag naar het gebruik van openbare computerdiensten lager zou zijn in Nederland dan in andere landen.

3. Gebruik van bibliotheken en openbare computers

3.1 Toegang tot bibliotheken en openbare computers

Uit de enquête voor het algemene publiek blijkt dat het bibliotheekgebruik in Nederland boven het EU-gemiddelde ligt.

- Een geschatte 5,3 miljoen volwassenen in Nederland, meer dan een derde van de volwassenen in Nederland (38%), heeft in de afgelopen 12 maanden een openbare bibliotheek gebruikt, vergeleken met net iets minder dan een kwart (23%) van alle volwassenen in heel Europa.
- Een geschatte 3,1 miljoen volwassenen, bijna een kwart (22%) van de volwassenen in Nederland, heeft ten minste eenmaal per maand een bibliotheek gebruikt, vergeleken met een EU-gemiddelde van 14%.

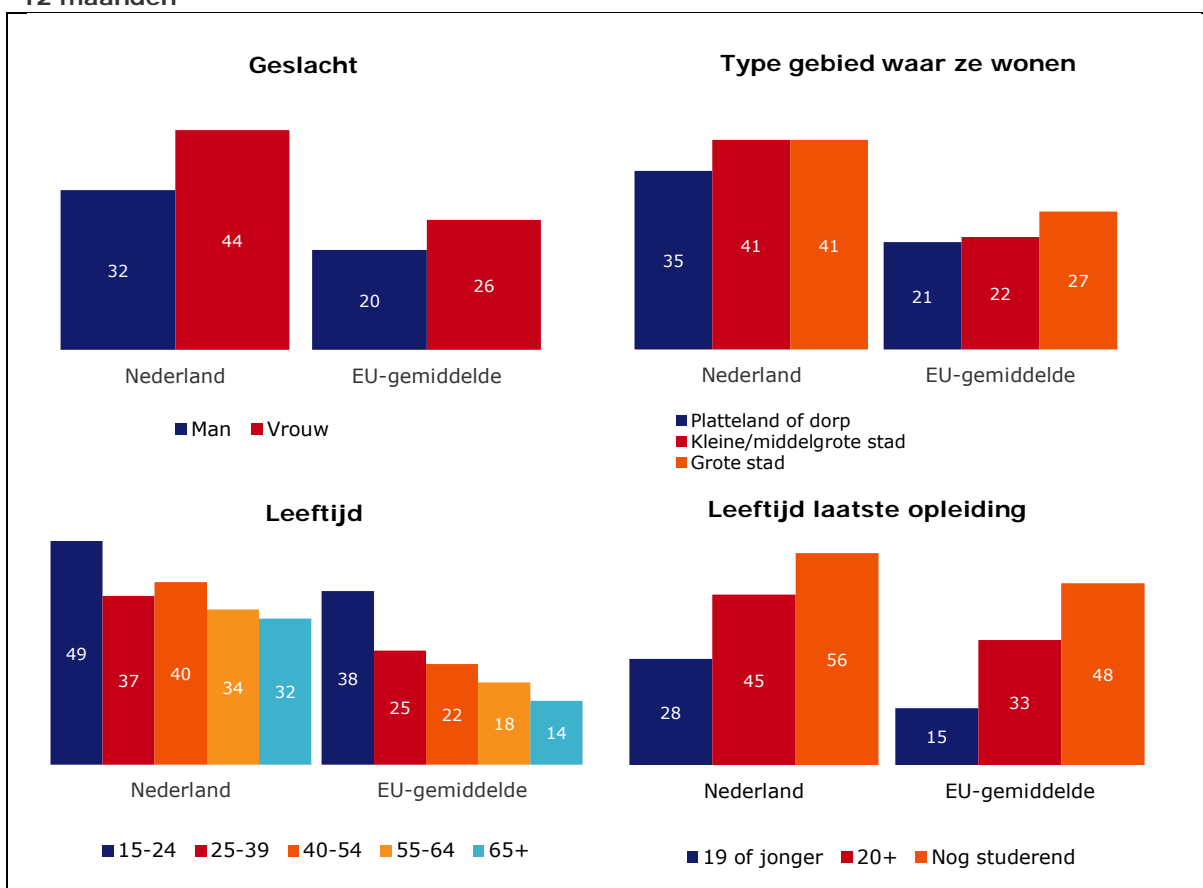
De prevalentie van het bibliotheekgebruik in de afgelopen 12 maanden, door verschillende groepen in Nederland en in de hele EU, wordt getoond in Afbeelding 2. In Nederland:

- Vrouwen hadden meer kans (44%) dan mannen (32%) om een bibliotheek te hebben bezocht, dit is in lijn met de resultaten in de hele EU.
- Het bibliotheekgebruik in Nederland in de afgelopen 12 maanden was het hoogste bij degenen in de leeftijd van 15 - 24 (49%) en het laagste bij degenen in de leeftijd van 65 jaar en ouder (32%). Degenen in de leeftijd van 25 - 39 en 40 - 54 bevonden zich wat gebruik betreft tussen

de vorige groepen (respectievelijk 37% en 40%). Het bibliotheekgebruik in Nederland was voor alle leeftijdsgroepen hoger dan het EU-gemiddelde.

- Het bibliotheekgebruik was hoger in grote steden (41%) en kleinere steden (41%) dan in plattelandsgebieden (35%).
- Het bibliotheekgebruik was hoger bij degenen die nog studeerden – meer dan de helft (56%) van deze groep had een openbare bibliotheek gebruikt in de afgelopen 12 maanden, dit is hoger dan het EU-gemiddelde.
- Het bibliotheekgebruik was ook enigszins hoger bij degenen die in Nederland waren geboren – 39% van deze groep had een bibliotheek gebruikt, vergeleken met 36% van degenen die buiten Nederland waren geboren. Dit patroon verschilde met de EU als geheel, waar het bibliotheekgebruik lager was (22%) bij degenen die in de EU waren geboren, dan bij degenen die buiten de EU waren geboren (37%).

Afbeelding 2: Percentage van elke groep die een bibliotheek heeft gebruikt in de afgelopen 12 maanden



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

Basis: NL – Alle volwassenen (1004), Mannen (482), Vrouwen (522), 15 - 24 (148), 25 - 39 (185), 40 - 54 (330), 55 - 64 (179), 65+ (162), Grote stad (221), Kleine stad (316), Platteland (466), Opleiding afgerond 19 of jonger (439), 20 of ouder (404), Nog studierend (131). EU – Alle volwassenen (17816), Mannen (8521), Vrouwen (9295), 15 - 24 (2636), 25 - 39 (4152), 40 - 54 (4592), 55 - 64 (2937), 65+ (3496), Grote stad (5352), Kleine stad (6653), Platteland (5633), Opleiding afgerond 19 of jonger (9943), 20 of ouder (5500), Nog studierend (1801).

Het profiel van bibliotheekgebruikers in Nederland, vergeleken met in de hele EU, was:

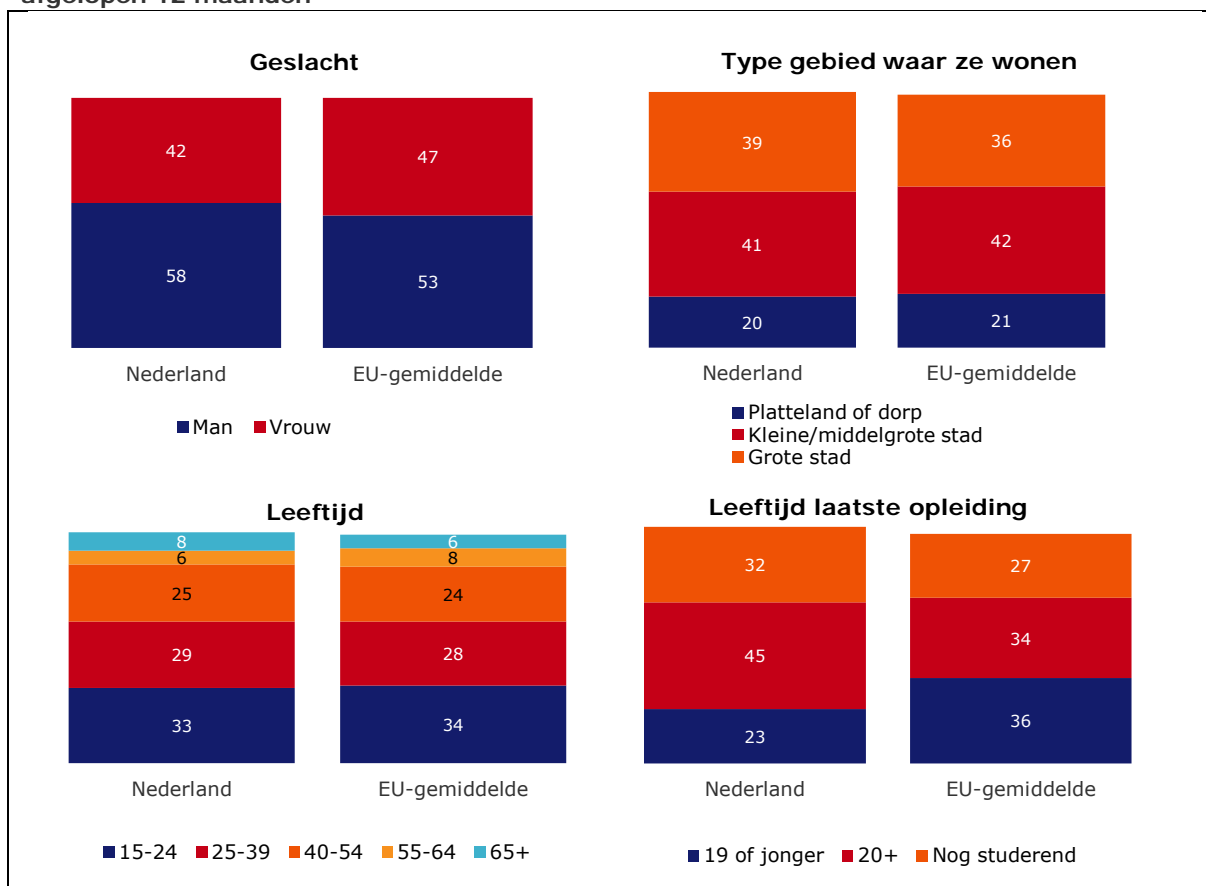
- 42% van de bibliotheekgebruikers in Nederland was een man, 58% een vrouw, dezelfde verhoudingen als het EU-gemiddelde

- Gebruikers in Nederland hadden een enigszins ouder leeftijdsprofiel dan het EU-gemiddelde – 19% was in de leeftijdsgroep 15 - 24, 20% in de leeftijdsgroep 25 - 39, 32% in de leeftijdsgroep 40 - 54, 14% in de leeftijdsgroep 55 - 64 en 15% in de leeftijdsgroep 65+; vergeleken met het EU-gemiddelde van 25% in de leeftijdsgroep 15 - 24, 26% in de leeftijdsgroep 25 - 39, 25% in de leeftijdsgroep 40 - 54, 12% in de leeftijdsgroep 55 - 64 en 12% in de leeftijdsgroep 65+.

Minder dan een vijfde (14%) van degenen die een bibliotheek hadden bezocht in Nederland in de afgelopen 12 maanden had een openbare computer gebruikt, wat exact hetzelfde is als het EU-gemiddelde. Toen aan degenen die geen openbare computer hadden gebruikt, werd gevraagd waarom dit was, zei een kleine minderheid van 2% dat ze niet wisten hoe ze computers of het internet moesten gebruiken, hoewel de meerderheid zei dat ze er geen behoefte aan hadden omdat ze een computer/internet thuis hadden. Dit impliceert dat er potentieel is voor bibliotheken om hun klantenkring voor openbare computers verder te vergroten.

In totaal blijkt uit de enquête dat 6% van de volwassenen in Nederland een openbare computer heeft gebruikt in de afgelopen 12 maanden, wat meer is dan het gemiddelde van 4% van de volwassenen in de EU-landen in het geheel. Dit wordt geschat op ongeveer 0,8 miljoen volwassenen in Nederland. Gebruikers van openbare computers in Nederland hebben meer kans dan het EU-gemiddelde dat het mannen zijn in de leeftijd van 15 – 24 die in een kleine of middelgrote stad wonen en met voltijds onderwijs zijn gestopt in de leeftijd van 20 jaar of ouder, zoals wordt weergegeven in Afbeelding 3.

Afbeelding 3: Profiel van degenen die een openbare computer hebben gebruikt in de afgelopen 12 maanden



Bron: Bibliotheekenquête – C5. Hoe vaak heeft u in de afgelopen 12 maanden een computer in een openbare

bibliotheek gebruikt om verbinding te maken met het internet?

Basis: Alle gebruikers van openbare computers NL (523), EU (11716).

De frequentie van het gebruik van openbare computers in Nederland is zeer vergelijkbaar met het EU-gemiddelde. 22% van de gebruikers van openbare computers in Nederland maakt ten minste eenmaal per week gebruik van openbare computers (EU-gemiddelde 23%), met 29% die dit eenmaal tot driemaal per maand doet (EU-gemiddelde 29%). 48% van de gebruikers in Nederland maakt eenmaal per drie maanden of minder vaak gebruik van openbare computers (EU-gemiddelde 47%).

Uit het kwalitatieve onderzoek blijkt dat bibliotheken informatie over ICT-diensten communiceren via hun gebruikelijke communicatiekanalen inclusief hun websites, lokale tijdschriften, nieuwsbrieven en via de bibliotheekmedewerkers bij het binnengaan van een openbare bibliotheek. Er bestaat echter een weerstand om het gebruik van ICT-diensten bij bezoekers op te dringen en medewerkers legden uit dat ze gebruikers niet proactief stimuleren om digitaal te gaan.

"We gebruiken de gebruikelijke communicatiekanalen. We voorzien studenten van informatie tijdens hun introductieperiode en we hebben nieuwsbrieven. We geven ook informatie op onze website en in flyers. Maar we praten niet voortdurend over Wi-Fi, bijvoorbeeld. We hebben het al heel lang en we blijven onze gebruikers er niet op wijzen." (ICT-manager)

"We zorgen ervoor dat alle faciliteiten aanwezig zijn en dat het netwerk goed draait. Wanneer bezoekers vragen hebben of hulp nodig hebben, zijn we er om te helpen. Het is echter hun eigen verantwoordelijkheid om hulp te vragen." (ICT-manager)

De motivaties van gebruikers om ICT te gebruiken in bibliotheken zijn gevarieerd en omvatten het zich beter kunnen concentreren wanneer men in een bibliotheek werkt in plaats van thuis of in een drukke universiteitsbibliotheek, het deelnemen aan cursussen of training in digitale of sociale media en het onderhouden van sociale contacten.

"Ik kom hier niet erg vaak, maar wanneer ik kom, kom ik hier om te studeren. In de bibliotheek van de universiteit is het erg druk. Hier is het lekker rustig." (Gebruiker, man, 25)

"Ik heb net een cursus van vijf weken afgerond over sociale media. Mijn kinderen gebruiken Facebook en ik wilde gewoon weten wat het was en hoe het wordt gebruikt." (Recente gebruiker, man, 66)

3.2 Redenen om openbare computers te gebruiken

Gebruikers van openbare computers die in de bibliothekenquête werden geïnterviewd, werden gevraagd wat hun hoofdredenen waren voor het gebruiken van computers, het internet en software in openbare bibliotheken in de afgelopen 12 maanden. Gebruikers van openbare computers in Nederland zeiden minder vaak dan degenen in andere landen dat dit was vanwege gratis internettoegang (18% in Nederland vergeleken met 33% in de hele EU), of dat ze geen andere optie hebben voor computertoegang (13% in Nederland vergeleken met 19% in de hele EU). Gebruikers van openbare computers in Nederland zeiden even vaak als het EU-gemiddelde dat ze openbare computers gebruiken voor de betere computerhardware of -software dan thuis (5%).

Afbeelding 4: Belangrijkste redenen voor het gebruiken van computers in bibliotheken



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

Basis: Alle gebruikers van openbare computers- NL (523); EU (11716)

Gebruikers van openbare computers werden eveneens twee meer rechtstreekse vragen gesteld over welke andere opties ze hadden, ten eerste met betrekking tot waar ze anders toegang konden hebben tot het internet en ten tweede wanneer ze anders 'gratis' toegang hadden tot het internet. In Nederland zei 5% van de gebruikers van openbare computers dat ze geen andere opties hadden voor toegang tot het internet (vergeleken met 11% in de hele EU), en nog eens 5% dat er geen andere bron van gratis internet voor hen was (vergeleken met 14% in de hele EU). In totaal wordt geschat dat 75.000 gebruikers van openbare computers in Nederland (10% van de gebruikers van openbare computers) nergens anders een plek hadden om toegang te krijgen tot het internet of om gratis toegang te hebben tot het internet.

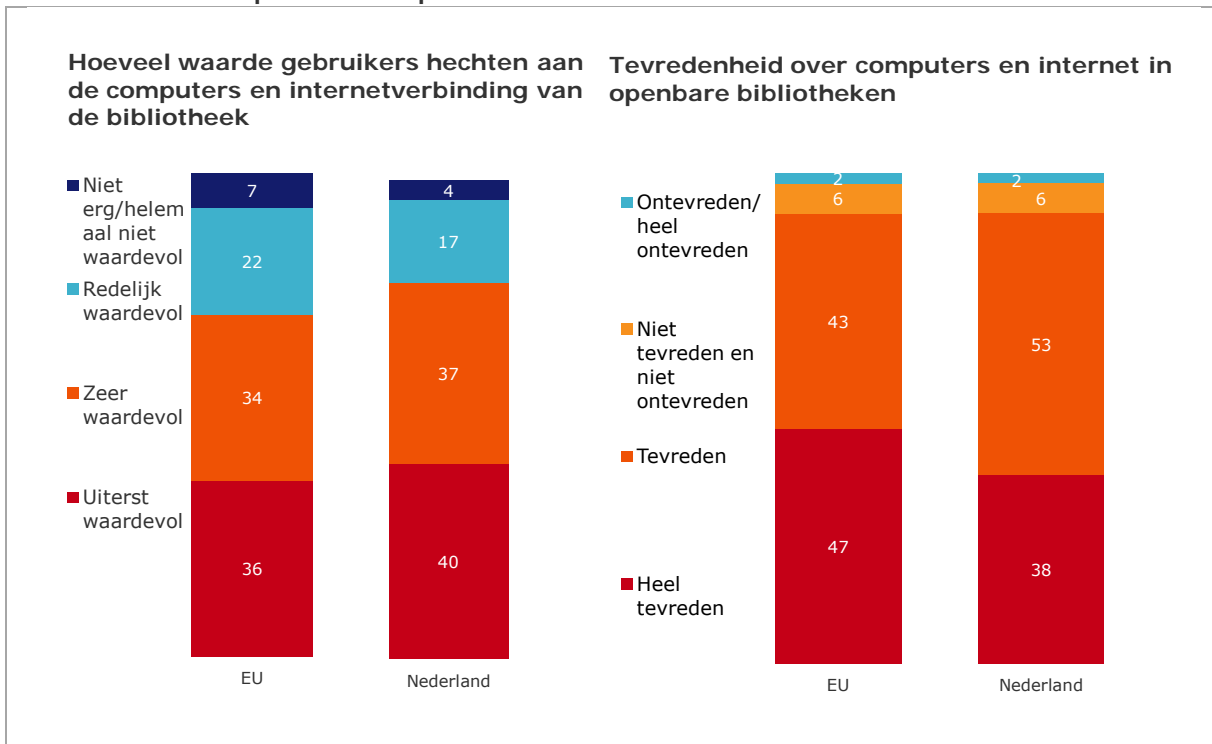
Degenen die aangaven dat ze geen andere opties hadden voor toegang tot het internet, kwamen vaak van 'digitaal uitgesloten' (en vaak 'sociaal uitgesloten') groepen, wat duidelijk de rol markeert van openbare computers in de toekomst van de 2020 Groeistrategie van de EU. Oudere personen gaven met name vaker aan dat ze geen andere opties hadden - 16% van de gebruikers van openbare computers in de leeftijd van 55 - 64 had geen alternatieve internettoegang, vergeleken met 1% van degenen in de leeftijdsgroep van 15 - 24.

De waarde die aan de openbare computerdienst werd gehecht, was enigszins hoger bij gebruikers in Nederland dan het EU-gemiddelde, zoals wordt weergegeven in Afbeelding 5. In totaal zei 94% van de gebruikers van openbare computers in Nederland dat de computer- en internetverbindingdiensten waardevol waren, vergeleken met 92% van alle EU-gebruikers van openbare computers. Twee vijfde van de gebruikers van openbare computers in Nederland (40%) zei dat de dienst uiterst waardevol was, vergeleken met 36% in de hele EU.

De computers en internetverbinding van de bibliotheek werden bijzonder hoog gewaardeerd in Nederland door gebruikers in plattelandsgebieden (52% 'uiterst waardevol') en gebruikers in de leeftijd van 25 - 39 jaar (53% 'uiterst waardevol').

De tevredenheid over de computers en het internet in openbare bibliotheken was hoog bij gebruikers, zoals wordt weergegeven in Afbeelding 5: 91% van de gebruikers in Nederland was tevreden. Gebruikers in Nederland zeiden minder vaak dat ze tevreden waren over de computers en het internet in de bibliotheek dan EU-gebruikers als geheel; 38% van de gebruikers in Nederland zei dat ze zeer tevreden waren, vergeleken met iets minder dan de helft (47%) in de hele EU.

Afbeelding 5: Waarde die wordt gehecht aan openbare computers door gebruikers en tevredenheid met openbare computers



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 gebruikers van openbare computers. NL (523); EU (11716)

In Nederland zei ongeveer driekwart van de gebruikers van openbare computers (79%) dat wanneer ze naar een bibliotheek gaan om een computer te gebruiken, ze meteen een vrije computer vinden en nog eens 16% dat ze niet langer dan 10 minuten hoeven te wachten. Deze wachttijden zijn vergelijkbaar met de gemiddelden die in de hele EU werden gerapporteerd (72% van de gebruikers van openbare computers vindt meteen een vrije computer en nog eens 16% wacht niet langer dan 10 minuten).

Uit het kwalitatieve onderzoek blijkt dat bibliotheken computers aanbieden waarop Windows draait, evenals een aantal bibliotheekdatabasecomputers. Op de Windows-computers waren Microsoft Office, Internet Explorer en een aantal basisprogramma's die nodig zijn om populaire websites te bekijken (Flash, Adobe, enzovoort), geïnstalleerd. De bibliotheekdatabasecomputers werden alleen gebruikt om

materiaal te vinden binnen de bibliotheek. Op een gegeven moment zouden deze cataloguscomputers moeten worden vervangen door reguliere computers die ook toegang bieden tot de bibliotheekdatabase met behulp van het internet.

Er bestaat variatie in de ICT-diensten die worden geleverd door de centrale en meer regionale filialen van bibliotheken. Alle centrale locaties van de bibliotheken bieden Wi-Fi-netwerken en speciale werkplekken aan waar bezoekers op een laptop kunnen werken. In Amsterdam en Almere (de onlangs gebouwde locaties) werden er ruimten gecreëerd om gebruikers in staat te stellen om op een laptop te werken. Er is variatie tussen gebieden in termen van hoe actueel de software is; in Amsterdam, bijvoorbeeld, zijn ze zich aan het voorbereiden om over te gaan naar Office 2010, maar in Zwolle hebben computers nog steeds Office 2003. De centrale filialen van bibliotheken hebben een toenemend aantal geavanceerde faciliteiten in vergelijking met de kleinere filialen, bieden e-readers, e-books aan en één is onlangs begonnen met het aanbieden van iPads voor gebruik binnen de bibliotheek.

De mening van bibliotheekmanagers is dat het aantal computers in bibliotheken in centrale locaties voldoende is, maar dat er niet voldoende pc's zijn in de kleinere (oudere) bibliotheeklocaties in de steden. Wanneer de wachtrijen te lang worden voor de ICT-faciliteiten, zoeken managers eerst creatieve oplossingen voordat ze nieuwe computers kopen, zoals het creëren van meer ruimten voor laptops en WiFi, het instellen van een tijdslimiet op activiteiten zoals het spelen van games, en het vervangen van cataloguscomputers door pc's die door gebruikers voor alle doeleinden kunnen worden gebruikt.

Gebruikers zijn eveneens van mening dat het aantal beschikbare computers in de centrale bibliotheek voldoende is, hoewel zaterdagdagen drukker zijn dan weekdagen en gebruikers soms moeten wachten op computers.

"De weekends zijn drukker in vergelijking met weekdagen. Wanneer ik moet wachten op een computer, raak ik vaak geïrriteerd door personen die de hele dag games spelen. Daar zouden ze iets aan moeten doen!" (Gebruiker, vrouw, 32)

In het algemeen zijn de gebruikers eveneens tevreden over de netwerksnelheid op de pc's. De internetverbinding is redelijk, met af en toe afnames in snelheid of onderbrekingen in de verbinding. Gebruikers merken op dat hoe meer personen de verbinding op een moment gebruiken, hoe langzamer ze wordt.

"Soms, wanneer ik aan het mailen ben, sluit de computer spontaan af. Dat betekent dat ik weer opnieuw moet beginnen. Maar ik wil niet te veel klagen, want ik waardeer het zeer dat de faciliteiten beschikbaar zijn en gratis kunnen worden gebruikt." (Gebruiker, vrouw, 39)

Sommige gebruikers hebben twijfels over de veiligheid en beveiliging van de bibliotheekcomputers.

"Soms twijfel ik eraan of de computers veilig zijn. Bijvoorbeeld met internetbankieren." (Recente gebruiker, man, 66)

Met name jongere gebruikers twijfelen eraan of de bibliotheekmedewerkers voldoende kennis hebben over computers en veiligheidskwesties en rapporteren dat ze getuige zijn geweest van gaten in de beveiligingsbescherming op de computers die ze hebben gebruikt.

"Ik merkte af en toe ook dat je toegang kunt krijgen tot een ander systeem. Dat zou verbeterd moeten worden. Je bent ingelogd en via een website kun je toegang krijgen tot wachtwoorden of

een e-mailadres. Dat is hier niet erg goed beschermd. Dan kun je dingen zien van eerdere gebruikers." (Gebruiker, man, 17)

4. Indrukken van openbare bibliotheken

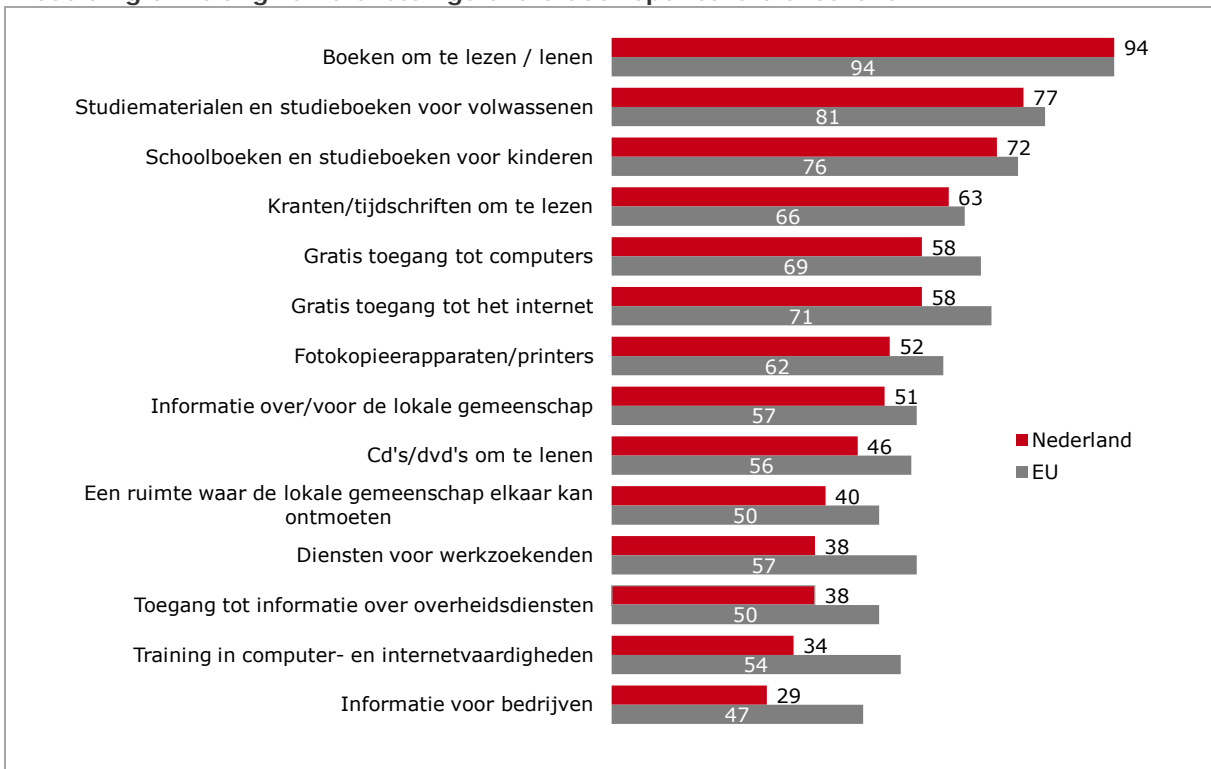
4.1 Belang van bibliotheekdiensten

Bibliotheekgebruikers (zowel gebruikers van openbare computers als niet-gebruikers van openbare computers) werd gevraagd om een waardering te geven aan een lijst met diensten die door bibliotheken kunnen worden aangeboden, op een 5-puntsschaal van 'uiterst belangrijk' tot 'helemaal niet belangrijk'. Afbeelding 6 toont het percentage in Nederland, en in de hele EU, waarbij elke dienst wordt beoordeeld als 4 of 5 op de schaal.

Niet verrassend werd de kerndienst van 'boeken om te lezen/lenen' als het meest belangrijk beschouwd, beoordeeld als belangrijk door 94% van de gebruikers in Nederland (hetzelfde als in de hele EU), gevolgd door 'studiematerialen en studieboeken voor volwassenen'.

'Gratis toegang tot het internet' en 'gratis toegang tot computers' werden beide als belangrijk beoordeeld door ongeveer zes van de tien bibliotheekgebruikers in Nederland, wat lager was dan het equivalente cijfer van ongeveer zeven van de tien gebruikers in heel Europa.

Afbeelding 6: Belang van diensten geleverd door openbare bibliotheken



Bron: Bibliotheekenquête - C15 Hoe belangrijk is deze dienst die door openbare bibliotheken kan worden geleverd.
Basis: Alle bibliotheekgebruikers - NL (1386); EU (24253)

Gebruikers in Nederland waren ook veel minder geneigd dan het EU-gemiddelde om het verstrekken van computer- en internetvaardigheidstraining als een belangrijke dienst te beschouwen (34% in Nederland vergeleken met 54% EU-gemiddelde).

Het belang van bibliotheken voor het onderwijs van kinderen wordt benadrukt door bibliotheekgebruikers in Nederland. Het aanbieden van schoolboeken en studieboeken voor kinderen wordt als de derde meest belangrijke dienst gezien door bibliotheekgebruikers in Nederland (72% vergeleken met 76% EU-gemiddelde). Naast het hebben van boeken om te lezen/lenen, beoordelen bibliotheekgebruikers in Nederland alle diensten als van minder belang vergeleken met het EU-gemiddelde.

In het kwalitatieve onderzoek zijn de gebruikers zeer positief over de bibliotheekomgeving in het algemeen, en beschrijven ze als een rustige, goed georganiseerde, kleurrijke en motiverende plek om te werken, te studeren of gewoon tijd door te brengen.

“De bibliotheek is een goed georganiseerde bibliotheek. Er is een afdeling voor kinderen, een afdeling om te studeren. Er is een plek voor iedereen om te doen wat ze willen zonder elkaar te storen.” (Gebruiker, vrouw, 39)

Gebruikers leggen uit dat de nabijheid van andere personen die aan het werken of studeren zijn hen inspireert en motiveert om meer te werken dan als ze alleen studeren. Het sociale aspect van de bibliotheekomgeving wordt ook benadrukt, waarbij één gebruiker haar bibliotheek beschrijft als een leuke plek om tijd door te brengen. Bezoekers worden echter af en toe afgeleid door personen die te luid praten of (vaak dakloze) personen die alleen de tijd doden in de bibliotheek. Sommige bibliotheken worden ook gebruikt door jonge personen als een plek om tijd door te brengen en er werd gerapporteerd dat zij te veel lawaai maken.

4.2 Effectiviteit en financiering van openbare bibliotheken

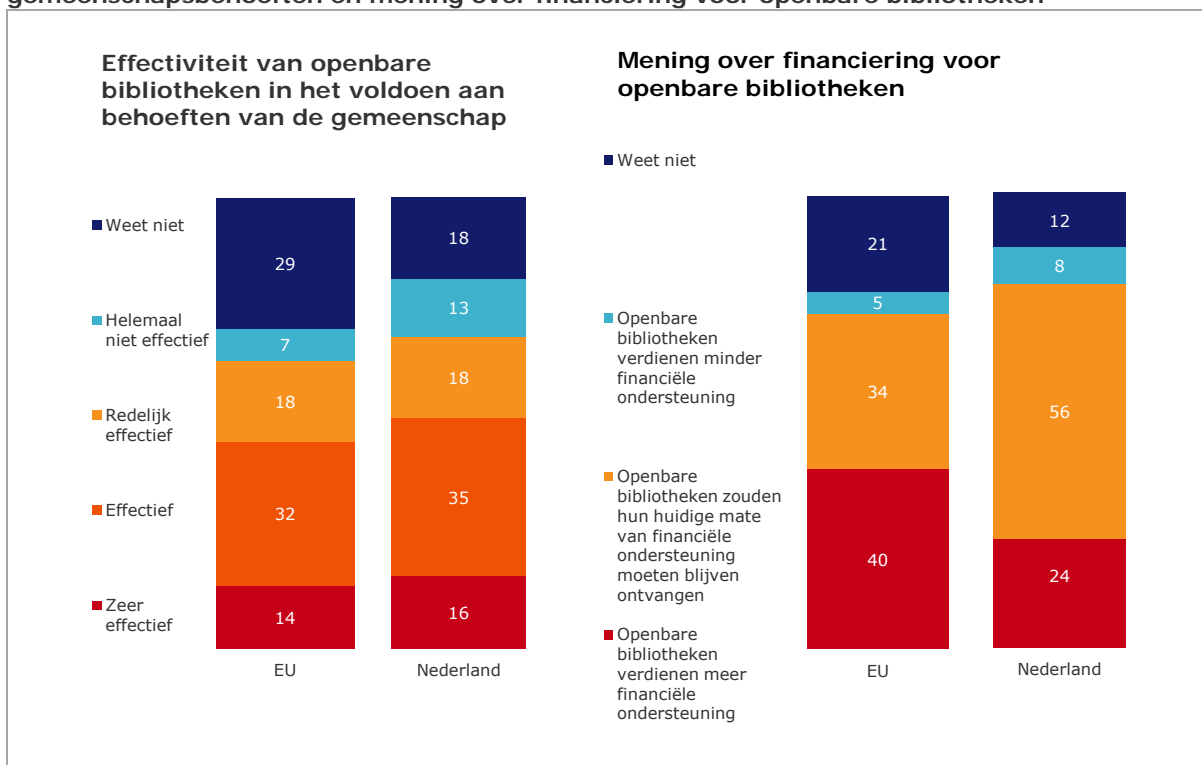
Meer dan twee derde (69%) van het algemene publiek in Nederland (inclusief bibliotheekgebruikers en niet-gebruikers) heeft het gevoel dat bibliotheken hetzij zeer effectief, effectief of redelijk effectief zijn in het voldoen aan de behoeften van hun lokale gemeenschap. Dit was hoger dan het gemiddelde in de 17 EU-enquêtelanden als geheel van 64%. Het aandeel dat van mening is dat bibliotheken 'zeer effectief' zijn, is enigszins groter in Nederland, met 16% ten opzichte van het EU-gemiddelde van 14%.

Bibliotheekgebruikers in Nederland zijn positiever dan gebruikers van openbare computers als het aankomt op hun mening over de effectiviteit van bibliotheken om aan de behoeften van hun lokale gemeenschap te voldoen – 91% van alle bibliotheekgebruikers heeft het gevoel dat ze effectief zijn, terwijl dit de mening is bij slechts 85% van de gebruikers van openbare computers.

Een kwart (24%) van het publiek in Nederland heeft het gevoel dat openbare bibliotheken meer financiële ondersteuning verdienen dan ze op dit moment krijgen, wat aanzienlijk minder is dan het gemiddelde van alle 17 EU-landen (40%). De meerderheid heeft het gevoel dat de financiering zou moeten doorgaan zoals op dit moment (56%) en één op de tien geeft geen mening (12%). Slechts 8% van het publiek in Nederland heeft het gevoel dat openbare bibliotheken *minder* financiële ondersteuning verdienen. Dit weerspiegelt misschien het niveau van de bezuinigingen op openbare bibliotheekdiensten die al zijn ervaren in Nederland; in 2012 werd 30% van de bibliotheken al getroffen door bezuinigingen, met als consequenties het sluiten van filialen, afnemende openingstijden, minder personeel en kleinere collecties.

Niet verrassend zijn bibliotheekgebruikers en gebruikers van openbare computers meer geneigd dan niet-gebruikers om te zeggen dat bibliotheken meer financiële ondersteuning verdienen – 31% van alle bibliotheekgebruikers, en 34% van de gebruikers van openbare computers, was voor meer financiële ondersteuning voor bibliotheken.

Afbeelding 7: Effectiviteit van openbare bibliotheken in het voldoen aan gemeenschapsbehoeften en mening over financiering voor openbare bibliotheken



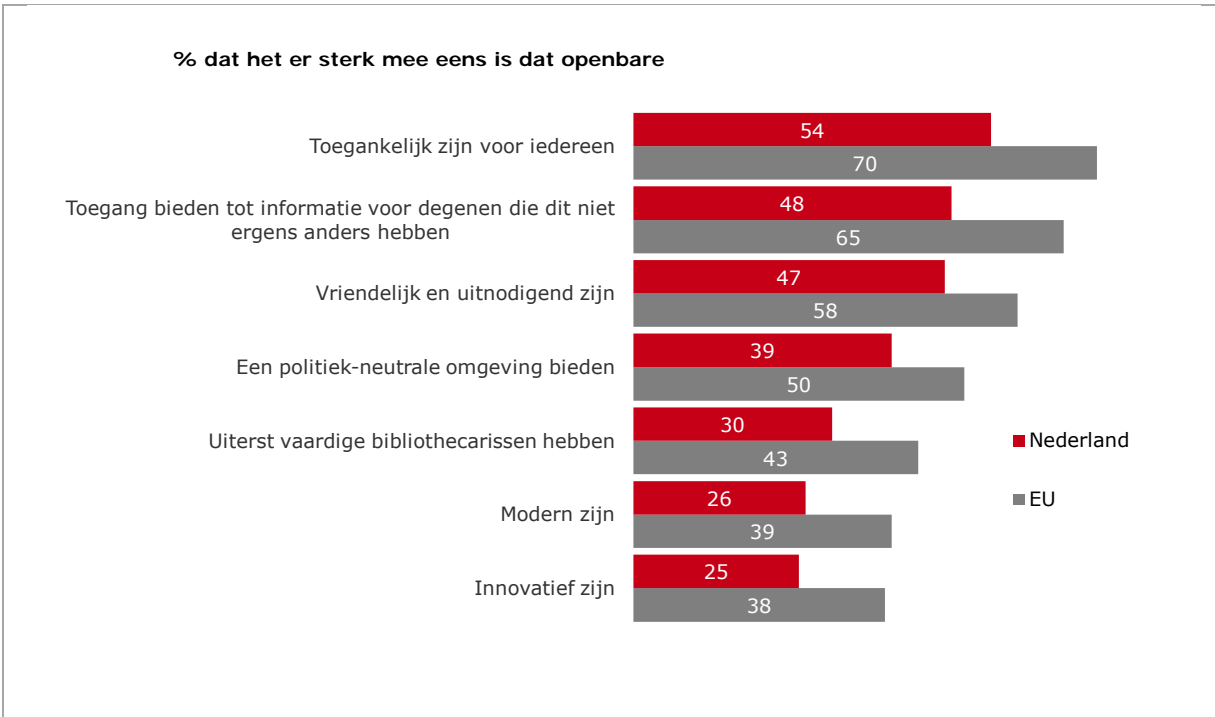
Bron: Omnibus-enquête- Q6 Hoe effectief is volgens u uw lokale openbare bibliotheek in het voldoen aan de behoeften van uw gemeenschap? & Q7 Welke van de volgende uitspraken beschrijft het beste uw mening met betrekking tot de huidige financiering voor openbare bibliotheken?

Basis: Alle volwassenen - NL (1004); EU (17816)

4.3 Percepties van openbare bibliotheken

Aan alle bibliotheekgebruikers werd hun mening over openbare bibliotheken gevraagd, via een reeks mee eens/mee oneens-uitspraken. Afbeelding 8 toont de aandelen in Nederland en EU die het sterk eens zijn met elk van deze uitspraken. Bibliotheekgebruikers in Nederland zijn minder geneigd dan het EU-gemiddelde om het sterk eens te zijn met al deze uitspraken, met de grootste verschillen van het EU-gemiddelde voor: 'Zijn toegankelijk voor iedereen (54% Nederland vergeleken met 70% in de EU) 'Bieden toegang tot informatie voor degenen die dit niet ergens anders hebben' (48% Nederland vergeleken met 65% in de EU).

Afbeelding 8: Percepties van openbare bibliotheken



Bron: Bibliotheekenquête- C29 In welke mate bent u het eens of oneens met de volgende uitspraken.
Basis: Alle bibliotheekgebruikers. NL (1386); EU (24253)

5. Informeel en niet-formeel leren

Openbare bibliotheken zijn hoofdrolspelers in het verstrekken van de niet-formele/informele component van het beleid voor levenslang leren van de Europese Commissie, met name *inclusieve* verstrekking. De rol van bibliotheken in het bieden van onderwijs aan gebruikers werd verkend door aan alle bibliotheekgebruikers te vragen of ze in de afgelopen 12 maanden al dan niet hadden deelgenomen aan opleidingsactiviteiten in een openbare bibliotheek.

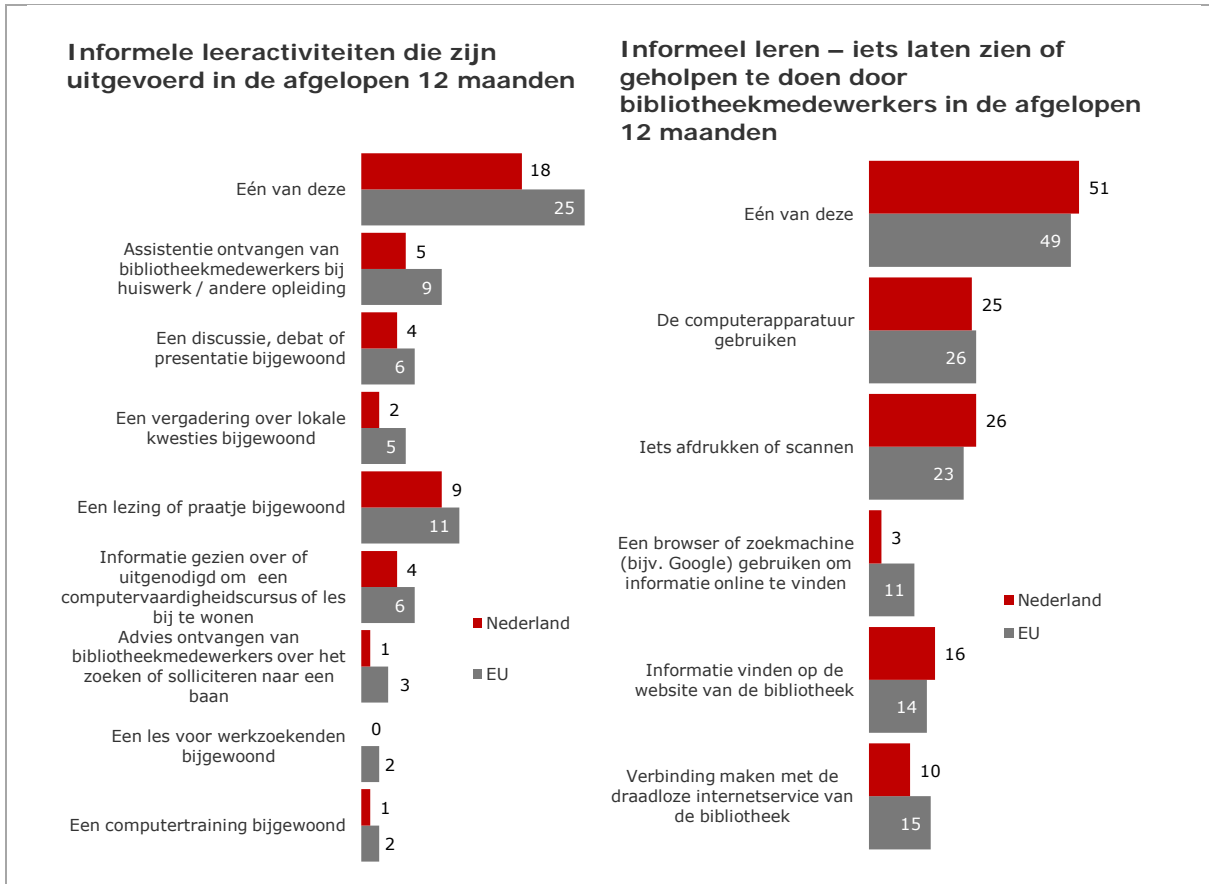
In totaal heeft in Nederland in de afgelopen 12 maanden 18% deelgenomen aan één van de bevroegde opleidingsactiviteiten in bibliotheken, wat onder het EU-gemiddelde van 25% is.

Het niveau van betrokkenheid voor alle opleidingsactiviteiten in bibliotheken neigde lager te zijn in Nederland dan voor de EU als geheel (Afbeelding 9), inclusief, onder andere:

- Het bijwonen van een vergadering over lokale kwesties (2% vs. EU-gemiddelde van 5%)
- Begeleiding ontvangen van bibliotheekmedewerkers bij huiswerk / andere opleiding (5% vs. EU-gemiddelde van 9%).

Eén procent van de bibliotheekgebruikers in Nederland rapporteert dat ze een computertraining hebben bijgewoond in de afgelopen 12 maanden – dit is enigszins onder het EU-gemiddelde (2%). Dit betekent dat ca. 48.000 volwassenen in Nederland in de afgelopen 12 maanden een computertraining heeft bijgewoond in een bibliotheek.

Afbeelding 9: Informele leeractiviteiten 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 - NL (1386); EU (24253). C17- Alle gebruikers van openbare computers - NL (523); EU (11716).

Zoals Afbeelding 9 toont, spelen medewerkers van een openbare bibliotheek een belangrijke rol in het ondersteunen van bibliotheekgebruikers bij informeel leren. In totaal heeft de helft (51%) van de gebruikers van openbare computers in Nederland in de afgelopen 12 maanden van het bibliotheekpersoneel uitleg of begeleiding gekregen om iets te doen, wat meer is dan het EU-gemiddelde van 49%.

De meest voorkomende manieren waarop bibliotheekmedewerkers bibliotheekgebruikers ondersteunen, zijn het helpen bij printen of scannen, het gebruiken van de computer en het vinden van informatie op de website van de bibliotheek.

In het kwalitatieve onderzoek zijn gebruikers zeer positief over de ondersteuning die ze van medewerkers hebben ontvangen. Ze beschreven het personeel als zichtbaar, vriendelijk en behulpzaam.

“De medewerkers zijn zeer behulpzaam en vriendelijk. Ze geven je zelfs gratis koffie en thee. Wat wil je nog meer? Als je iets wilt weten, zijn ze er voor je. Als je hier regelmatig

komt, heeft het ook een sociale functie. Je herkent elkaar en met sommigen praat je even." (Recente gebruiker, man, 66)

Zelfs in gevallen waar (meestal jongere) gebruikers het gevoel hebben dat ze meer weten over ICT dan de medewerkers, vinden ze dat de medewerkers behulpzaam zijn.

"Ze zijn erg behulpzaam. Misschien hebben ze niet zo veel kennis als ik heb, maar ze proberen altijd om het beste er voor je uit te halen en als ze het niet weten, vragen ze het aan een collega of de helpdesk." (Gebruiker, man, 29)

Gebruikers vragen meestal om hulp bij technische problemen, zoals een printer die niet werkt.

In termen van meer specifieke training legden de bibliotheekmedewerkers uit dat ze een verschuiving hebben gemaakt van het aanbieden van training en cursussen naar meer een informatiecentrum zijn waar iedereen zelfstandig informatie kan opzoeken.

"Aanvankelijk leerde de bibliotheek het publiek over het gebruik van pc's en het internet. Maar nu ontwikkelde het tot een informatie-instituut waar het publiek informatie kan vinden op het internet en in platforms en e-bestanden die door de bibliotheek zijn gemaakt. Het doel van de bibliotheek is het bieden van neutrale en betrouwbare informatie die het publiek helpt om een uitgebalanceerde mening over een bepaald onderwerp te vormen. Het helpt burgers om meer zelfstandig te zijn." (ICT-manager)

Hoewel bibliotheekmanagers verklaren dat ze cursussen hebben ontwikkeld voor speciale doelgroepen, zijn sommige gebruikers zich hiervan niet bewust. Ze hebben het gevoel dat bibliotheken geen gevorderde cursussen aanbieden en dat het niveau van de computerkennis te divers is tussen de deelnemers aan cursussen, aangezien voor sommige deelnemers de cursus te eenvoudig is, terwijl hij voor anderen te moeilijk is. Er is een suggestie van gebruikers dat de bibliotheek specifieke doelgroepen zou moeten definiëren en speciale cursussen ontwikkelen die aan de behoeften van iedere groep tegemoetkomen.

"In de beschrijving van de cursus zeggen ze dat je een bepaald basisniveau nodig hebt. Je moet al eerder met computers hebben gewerkt. Maar ze controleren het niet, dus het niveau van de verschillende studenten varieert zo veel dat voor de meer gevorderde gebruikers de cursus geldverspilling is. Het niveau wordt te laag wanneer je personen toelaat zonder basiskennis." (Gebruiker, vrouw, 73)

Sommige frequente ICT-workshops en trainingscursussen die bibliotheken aanbieden omvatten een beginnerscursus over het werken met een computer, e-boeken, een iPad-workshop, MS Office, online bankieren, Photoshop, Dreamweaver en een Flash-workshop. Sommige bibliotheken bieden speciale cursussen aan voor specifieke doelgroepen, zoals mensen van 55 jaar en ouder en kinderen of immigranten.

De meeste respondenten weten dat bibliotheken toegang bieden tot veel vormen van informatie, ze neigen echter in het algemeen zich niet bewust te zijn van de meer diverse cursussen die beschikbaar zijn, zoals Joomla-, Flash-, digitale camera-, Photoshop-, Prezi- en WordPress-cursussen. Toen in interviews de gebruikers werd verteld over deze cursussen, reageerden ze enthousiast en drukten ze een wens uit om deel te nemen aan deze cursussen in de toekomst, wat suggereert dat een verbeterde

communicatie over deze cursus nuttig zou zijn. De meeste respondenten zijn zich niet bewust van de mogelijkheid om e-readers en e-boeken te lenen.

6. Gebruik van openbare computers voor arbeids- en zakelijke doeleinden

Openbare bibliotheken hebben een rol te spelen, niet alleen in het bieden van een toegangspoort naar het verbeteren van onze vaardigheden - maar ook naar tewerkstelling toe. Daarom is de rol van de openbare bibliotheek bij het helpen van Europeanen om toegang te krijgen tot arbeidskansen een hoofdthema binnen het onderzoek.

Een kwart (25%) van de gebruikers van openbare computers in Nederland heeft in de afgelopen 12 maanden een bibliotheekcomputer gebruikt ter ondersteuning van een arbeidsgerelateerde activiteit, dit is enigszins onder het EU-gemiddelde van 30%. Dit vertegenwoordigt een geschatte 0,2 miljoen gebruikers van openbare computers in Nederland die een openbare computer hebben gebruikt voor een arbeidsgerelateerde activiteit.

In totaal heeft 7% van de gebruikers van openbare computers in Nederland in de afgelopen 12 maanden een openbare computer gebruikt om te solliciteren naar een baan (hetzij in Nederland of in een ander EU-land) - dit vertegenwoordigt circa 50.000 volwassenen in Nederland. Van de respondenten die naar een baan solliciteerden via een openbare computer, zei 30% dat ze succesvol waren. Dit betekent dat in totaal 2% van de gebruikers van openbare computers in Nederland - of een geschatte 15.000 volwassenen - in de afgelopen 12 maanden naar een baan solliciteerde en een baan kreeg via een openbare computer.

Medewerkers van openbare bibliotheken hebben een rol te spelen in het ondersteunen van arbeidsgerelateerde activiteiten op openbare computers, zoals is getoond in Afbeelding 10. Zes procent van de gebruikers van openbare computers in Nederland geeft aan dat zij begeleiding of hulp kregen bij een arbeidsgerelateerde activiteit op een openbare computer (vergeleken met een EU-gemiddelde van 11%).

Afbeelding 10: Arbeidsgerelateerde activiteiten op openbare computers uitgevoerd in de afgelopen 12 maanden

Arbeidsgerelateerde activiteiten – Computers gebruikt in de afgelopen 12 maanden om...			Arbeidsgerelateerde activiteiten – Laten zien hoe / geholpen bij ... door bibliotheekmedewerkers in de afgelopen 12 maanden		
%	Nederland	EU	%	Nederland	EU
Eén van de ondervermelde zaken	25	30	Eén van de ondervermelde zaken	6	11
Informatie te vinden over het zoeken en/of solliciteren naar banen	14	14	Vaardigheden verbeteren die u nodig heeft voor uw huidige baan	2	4
Te zoeken naar banen	12	13	Een cv schrijven	2	5
Een cv of begeleidende brief te schrijven	11	12	Vaardigheden ontwikkelen die nodig zijn om een baan te krijgen	1	2
Vaardigheden te verbeteren die u nodig heeft voor uw huidige baan	5	11	Zoeken naar een baan online (zoals het vinden van een wervings- en selectiebureau, zoeken naar informatie over een werkgever)	2	3
Te solliciteren naar banen in dit land	7	10	Solliciteren naar een baan online	*	2
Te zoeken naar informatie over een werkgever	6	8	Zoeken en solliciteren naar banen in andere EU-landen	*	1
Een wervings- en selectiebureau te zoeken	4	5			
Spreadsheet/data te gebruiken	3	3			
Te zoeken naar banen in andere EU-landen	1	2			
Te solliciteren naar banen in andere EU-landen	1	1			

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 activiteiten...

Basis: Alle gebruikers van openbare computers. NL (523); EU (11716).

*= minder dan 0,5%

Aan gebruikers van openbare computers werd gevraagd of ze openbare computers hadden gebruikt voor een reeks van zakelijke activiteiten in de afgelopen 3 maanden. Een vijfde (20%) van de gebruikers in Nederland heeft een openbare computer gebruikt voor het vinden van informatie gerelateerd aan een bedrijf waar ze werken, wat hetzelfde aandeel is als het EU-gemiddelde. Negen procent van de gebruikers van openbare computers in Nederland heeft een openbare computer gebruikt voor het deelnemen aan professionele netwerken, dit is enigszins boven het EU-gemiddelde. Vijf procent in Nederland, vergeleken met 4% als EU-gemiddelde, heeft een openbare computer gebruikt om manieren of plaatsen te vinden om hun eigen producten of goederen te verkopen.

Uit het kwalitatieve onderzoek blijkt dat arbeidsondersteuning werd geboden door bibliotheken die nauw samenwerken met het UWV (Employee Insurance Implementing Agency), dat cliënten helpt bij het schrijven van sollicitatiebrieven en ze naar de bibliotheek verwijst om een pc te gebruiken voor het schrijven van de sollicitatiebrief. Daarnaast worden er cursussen aangeboden die specifiek zijn ontworpen om gebruikersvaardigheden te ontwikkelen in het solliciteren naar banen.

"We bieden een cursus aan om uw vaardigheden te trainen voor het solliciteren naar een baan. Tot deze vaardigheden behoren digitale vaardigheden." (ICT-manager)

De rustige omgeving van een bibliotheek helpt gebruikers om zakelijke of beroepsgerichte activiteiten uit te voeren waarvoor ze thuis te veel afgeleid zouden zijn.

"De afgelopen maand ben ik hier bijna iedere dag geweest omdat ik net klaar ben met mijn studie en ik bezig ben met het schrijven van een businessplan om mijn eigen bedrijf te beginnen. Ik ga hiernaartoe omdat ik afgeleid word wanneer ik thuis werk" (Gebruiker, vrouw, 32)

7. E-overheid en actief burgerschap

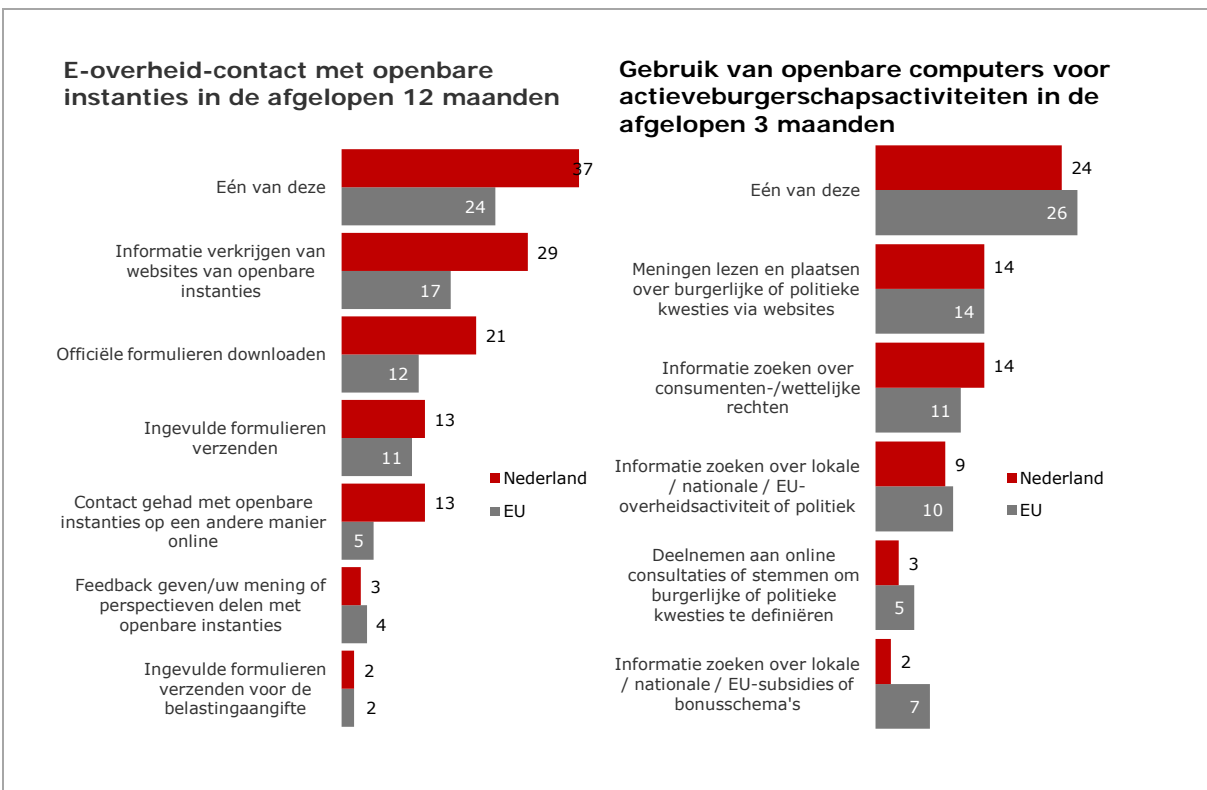
Als onderdeel van de 'Europa verbinden'-agenda vertegenwoordigen openbare bibliotheken een netwerk van openbare digitale toegangspunten die kunnen bijdragen tot het effectief beschikbaar maken van toegang tot e-overheid. Computergebruikers werden bevraagd over hun contact met openbare instanties met behulp van openbare computers, inclusief het verkrijgen van informatie van websites van openbare instanties, het downloaden van officiële formulieren, het verzenden van ingevulde formulieren, het geven van feedback/delen van meningen of perspectieven met openbare instanties en iedere andere manier waarop ze contact hadden gehad met openbare instanties online.

Volgens Eurostat-gegevens is het E-overheid-gebruik door individuen in Nederland veel hoger dan het EU-gemiddelde - 62% van de volwassenen in Nederland gebruikte het internet in de afgelopen 12 maanden om contact te hebben met openbare instanties, vergeleken met 41% in de hele EU. Burgers in Nederland gaan ook vaker dan het EU-gemiddelde het internet gebruiken om informatie te verkrijgen van websites van openbare instanties (58% vergeleken met 35%).

Uit de bibliotheekenquête blijkt dat meer dan een derde (37%) van de gebruikers van openbare computers in Nederland in de afgelopen 12 maanden een openbare computer heeft gebruikt voor contact met openbare instanties, dit is meer dan het EU-gemiddelde van één op vier (24%), maar aanzienlijk minder dan het Eurostat-resultaat voor alle volwassenen in Nederland. Gebruikers van openbare computers in Nederland zijn meer geneigd dan het EU-gemiddelde om openbare computers te gebruiken voor het downloaden van officiële formulieren (21% in Nederland vergeleken met 12% in de EU), en zijn meer geneigd om informatie te verkrijgen van websites van openbare instanties (29% Nederland vergeleken met 17% in de EU).

Computergebruikers werden ook bevraagd over hun gebruik van openbare computers voor activiteiten gerelateerd aan burgerlijke betrokkenheid en actief burgerschap (Afbeelding 11). Dit bestreek gebieden zoals burgerlijke deelname (lezen/posten van meningen, deelnemen aan online consultaties, petitie, etc.) en het zoeken van informatie over consumenten- of wettelijke rechten en over overheidsactiviteit of -politiek of subsidies/bonusschema's. In totaal heeft een kwart (24%) van de gebruikers van openbare computers in Nederland in de afgelopen 3 maanden een openbare computer gebruikt voor betrokkenheidsactiviteiten, dit is minder dan het gemiddelde voor gebruikers in de hele EU (26%). De twee meest voorkomende activiteiten op het gebied van burgerlijke betrokkenheid zijn het lezen en posten van meningen over burgerlijke of politieke kwesties via websites (14% in Nederland, vergeleken met 14% in de EU) en het zoeken van informatie over consumenten-/wettelijke rechten (14% in Nederland, vergeleken met 11% in de EU).

Afbeelding 11: E-overheid-contact met openbare instanties in de afgelopen 12 maanden



Bron: Bibliotheekenquête-C23 Heeft u in de afgelopen 12 maanden contact gehad met openbare instanties 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 het internet gebruikt op computers in openbare bibliotheken in de afgelopen 3 maanden...

Basis: Alle gebruikers van openbare computers. NL (523); EU (11716)

In het kwalitatieve onderzoek rapporteren bibliotheekmanagers dat er specifieke cursussen worden aangeboden om personen te helpen bij het gebruik van e-overheid, met name voor groepen zoals immigranten en oudere personen.

"Alle overheidscommunicatie wordt tegenwoordig gedigitaliseerd. Voor personen die niet weten hoe ze een computer moeten gebruiken, wordt dit problematisch. We organiseren speciale cursussen, bijvoorbeeld voor immigranten en oudere personen. We hebben een cursus internetbankieren en een cursus over hoe je DigiD gebruikt." (ICT-manager)

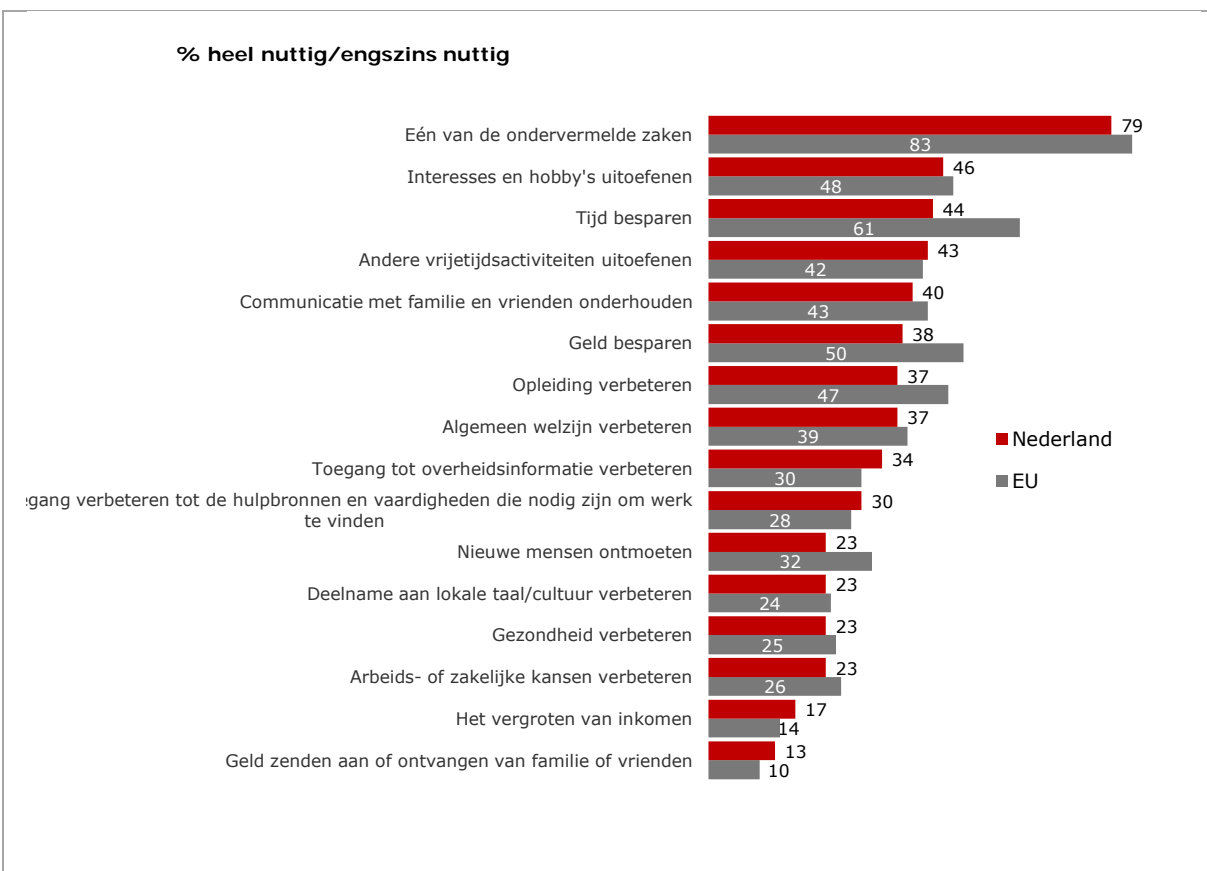
8. Effecten

Een hoofddoel van dit onderzoek was het evalueren van het effect van toegenomen digitale betrokkenheid door gebruik van openbare computers voor gebruikers. Dit werd beoordeeld door aan gebruikers van openbare computers te vragen hoe nuttig het gebruiken van computers in openbare bibliotheken voor hen was geweest in de afgelopen 12 maanden, op een groot aantal verschillende gebieden, waaronder het besparen van tijd en geld en het vergroten van de toegang tot informatie en hulpbronnen.

In totaal zei 79% van de gebruikers van openbare computers in Nederland dat hun gebruik van openbare computers nuttig voor hen was geweest op ten minste één van de gebieden die werden bevroegd. Hoewel dit lager is dan het gemiddelde in de hele EU (83%), vertegenwoordigt dit percentage circa 0,6 miljoen personen in Nederland.

Afbeelding 12 toont de percentages van personen die het gebruik van openbare computers nuttig vinden voor elk van de gebieden hieronder, in Nederland en in de hele EU.

Afbeelding 12: Effect 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- Gebruikers van openbare computers- NL (523); EU (11716).

Evenals het algemene gebied van tijdbesparing (44% in Nederland, 61% in de EU), werd het gebruik van openbare computers als nuttig beoordeeld voor een groot aantal verschillende vrijetijds- en sociale gebieden, zoals het uitoefenen van interesses en hobby's (46% in Nederland, 48% in de EU) en het onderhouden van communicatie met familie en vrienden (40% in Nederland, 43% in de EU). Meer dan een derde van de gebruikers van openbare computers (38%) in Nederland zegt dat een openbare computer nuttig is om geld te besparen, vergeleken met de helft (50%) van de gebruikers van openbare computers in de hele EU, wat een geschatte 270.000 gebruikers van openbare computers in Nederland vertegenwoordigt.

In totaal wordt geschat dat in Nederland het gebruik van openbare computers in de afgelopen 12 maanden:

- 270.000 personen heeft geholpen om hun scholing te verbeteren
- 220.000 personen heeft geholpen om hun toegang te verbeteren tot hulpbronnen die noodzakelijk zijn om werk te vinden
- 250.000 personen heeft geholpen om hun toegang te verbeteren tot overheidsinformatiediensten
- 170.000 personen heeft geholpen om hun arbeids- of zakelijke kansen te verbeteren
- 120.000 personen heeft geholpen om hun inkomen te verbeteren.

Op basis van het kwalitatieve onderzoek blijken ICT-diensten in openbare bibliotheken talrijke voordelen te bieden aan gebruikers. Zoals eerder besproken, hebben gebruikers het gevoel dat de ICT-diensten van de bibliotheek hen hebben geholpen bij het leren, werken, zichzelf scholen, het concentreren en het onderhouden van sociale contacten.

Openbare bibliotheken bieden niet alleen toegang tot alle online openbare informatie, ze bieden ook toegang tot online informatie waarvoor, buiten de bibliotheek, betaald moet worden (zoals wetenschappelijke databases en consumentenorganisaties) en kunnen door bibliotheekgebruikers worden gebruikt om zichzelf te scholen in allerlei soorten onderwerpen.

"In dit tijdperk zullen mensen ouder worden. Hierdoor is het noodzakelijk dat er goede informatie over gezondheid beschikbaar is. Er is ons door een huisarts gevraagd om e-bestanden te maken over gezondheidsonderwerpen zoals diabetes en preventieve voeding." (ICT-manager)

Gebruikers rapporteren eveneens dat ze vaardigheden hebben ontwikkeld op gebieden zoals digitale fotografie via de meer formele trainingscursussen die door bibliotheken worden aangeboden.

"Ik kan nu zo veel meer met foto's doen. Ik had al heel lang een digitale camera, maar ik vond dat het aantal knoppen en functies op de camera overmatig veel was. Voor mij was alleen de ontspanknop interessant. Door de cursus heb ik de mogelijkheden ontdekt met zeer mooie resultaten." (Gebruiker, vrouw, 73)

De respondenten hebben verschillende meningen over de manier waarop ICT hun leven heeft veranderd. Sommigen vinden dat kennis over ICT tegenwoordig onvermijdelijk is in het leven, maar het voegt niet veel toe aan de kwaliteit van hun leven. Anderen vinden dat het wel iets toevoegt aan hun kwaliteit van leven en nieuwe dingen mogelijk maakt, zo kunnen ze internationaal communiceren met vrienden en familie en tijd besparen door te kunnen leren zonder één-op-één contact.

"Door het internet werd mijn wereld groter. Ik gebruik Skype om naar het buitenland te bellen, ik chat, ik gebruik Facebook. In contact blijven met familie in het buitenland is eenvoudiger." (Gebruiker, man, 25)

"Met mijn studie is het ondenkbaar om iets te doen zonder het internet. Alles is beschikbaar via het internet, bijvoorbeeld colleges: Ik hoef niet eens naar school te gaan. Ik kan me dus op mijn studie concentreren in plaats van helemaal naar school te reizen. (Gebruiker, man, 18)