

NIPO

**GEDIGITALISEERDE INFORMATIE-
VOORZIENING, EEN NIEUWE VORM
VAN DIENSTVERLENING ?**

Onderzoek In en over de Openbare
Bibliotheek In Noord-Holland

Nr: N-470/N-578/579

Datum: 31 juli 1989

Ref.: RR/YJV/pfd/ad

Bestemd voor:

**Provinciale Bibliotheekcentrale
Noord-Holland
ALKMAAR**

**Boekmanstichting-Bibliotheek
Herengracht 415 - 1017 BP Amsterdam
Tel. 243739**

Westerdokhuis
Barentszplein 7
1013 NJ Amsterdam

Telefoon: 020 - 21 88 44
Fax : 020 - 26 13 75
Telex : 11614

Alle gegevens in dit rapport vermeld zijn strikt vertrouwelijk. Publicatie en inzage aan derden, geheel of gedeeltelijk, is zonder toestemming van het NIPO beslist niet toegestaan.

INHOUDSOPGAVE

DEEL 1: ALGEMEEN

1	INLEIDING.....	A
2	ACHTERGROND VAN HET ONDERZOEK.....	A
3	DOEL VAN HET ONDERZOEK.....	B
4	METHODE VAN ONDERZOEK.....	B
5	RAPPORTAGE VAN HET ONDERZOEK.....	C
6	CONCLUSIES EN AANBEVELINGEN	D

DEEL 2: KWALITATIEF VOORONDERZOEK

DEEL 3: KWANTITATIEF VERVOLGONDERZOEK

DEEL 1:
ALGEMEEN

1 INLEIDING

In opdracht van de Provinciale Bibliotheekcentrale Noord-Holland (PBC) heeft het NIPO, het Nederlands Instituut voor de Publieke Opinie en het marktonderzoek, een haalbaarheidsonderzoek verricht naar een nieuwe vorm van dienstverlening van Openbare Bibliotheken.

2 ACHTERGROND VAN HET ONDERZOEK

In toenemende mate wordt men geconfronteerd met geautomatiseerde informatievoorziening. Een deel van de samenleving maakt nauwelijks gebruik van deze informatievorm. In een aantal Nederlandse Openbare Bibliotheken zijn reeds proeven genomen met het aanbod van deze nieuwe vorm van dienstverlening, waarbij in eerste instantie de aanbodzijde als uitgangspunt werd gekozen. Nadeel van deze aanpak is dat pas na verloop van tijd inzicht wordt verkregen in het gebruiksgedrag. Inzicht in de appreciatie van (niet)-gebruikers ontbreekt grotendeels.

Men is van mening dat een Openbare Bibliotheek een bemiddelende rol kan spelen tussen de vraag naar en het aanbod van informatie. Op dit moment doen zich mogelijkheden voor het dienstenpakket van het Openbare Bibliotheekwerk in deze zin uit te breiden. Hiermee hoopt men te komen tot een verbetering van de dienstverlening.

Tot de taken van de PBC behoort onder andere de ondersteuning van het bibliotheekwerk in de kleine(re) gemeenten (30.000 inwoners of minder). De PBC is van plan zich te begeven op het terrein van de gedigitaliseerde informatie, waarbij de vraagzijde als uitgangspunt wordt genomen. Om het concept fundamenteel te onderbouwen, is in het kader van een haalbaarheidsonderzoek meer inzicht gewenst in de informatiebehoefte van de potentiële doelgroep en wat de mogelijke functie van de Openbare Bibliotheken daarbij kan zijn.

3 DOEL VAN HET ONDERZOEK

Het doel van het onderzoek is inzicht te verkrijgen in:

- de status quo wat betreft houding ten aanzien van het gebruik van de Openbare Bibliotheken;
- de verwachting die men heeft van de dienstverlening van Openbare Bibliotheken in het algemeen;
- informatiebehoeften van potentiële doelgroepen;
- de vraag in hoeverre geautomatiseerde gegevensbestanden worden gewaardeerd en in de optiek van de uiteindelijke gebruiker passen bij de dienstverlening van Openbare Bibliotheken.

Het primaire doel is om met de uit het onderzoek verkregen resultaten, aanknopingspunten te genereren die bijdragen tot argumenten voor een beleidsbeslissing rond de keuze van het uiteindelijke concept.

4 METHODE VAN ONDERZOEK

Om adequaat te kunnen voldoen aan de bovengenoemde onderzoeksdoelstelling is gekozen voor een combinatie van kwalitatieve en kwantitatieve onderzoeksmethoden.

Aangezien het geheel zich nog in een ontwikkelingsfase bevindt, waarbij weinig inzicht bestaat in het "hoe en waarom" is het weinig zinvol om een concept dat niet onderbouwd wordt door kennis omtrent de "markt", direct kwantitatief te testen.

Een gecombineerde aanpak biedt het voordeel allereerst een verdieping te krijgen van de problematiek, waaruit een aantal hypothesen kan worden geformuleerd, dat daarna cijfermatig onderbouwd wordt.

Kortom: met behulp van kwalitatief onderzoek kunnen één of meer definitieve concepten ontwikkeld worden, die daarna (eventueel in split-run vorm) kwantitatief getest worden.

Volgens deze gedachtengang bestaat het onderzoek dus uit twee fasen, te weten:

- kwalitatief vooronderzoek en;
- kwantitatief vervolgonderzoek.

5 RAPPORTAGE VAN HET ONDERZOEK

Aangezien het onderhavige onderzoek uit twee fasen bestaat en twee verschillende onder-
vragingstechnieken zijn gehanteerd, is de rapportering in twee delen gesplitst. Het eerste deel
beschrijft de resultaten van het kwalitatieve vooronderzoek en het tweede deel betreft de
onderzoeksresultaten van het kwantitatieve vervolgonderzoek.

6 CONCLUSIES EN AANBEVELINGEN

- De huidige rol van de Openbare Bibliotheek wijkt niet af van het traditionele beeld. Men beschouwt de Openbare Bibliotheek voornamelijk als een instelling waar men boeken kan lenen. Dit is dan ook de voornaamste reden waarom "gebruikers" **wel** en "niet-gebruikers" **niet** een bibliotheek bezoeken.
Naast deze functie speelt de Openbare Bibliotheek ook een bemiddelende rol bij het verschaffen van informatie en dan met name praktische en achtergrondinformatie. De mate waarin deze informatie aanwezig geacht wordt, is sterk bepalend voor het gebruik.
- In het kwalitatieve vooronderzoek kwam sterk naar voren dat niet-gebruikers een bepaalde weerstand vertonen tegen een Openbare Bibliotheek vanwege het fenomeen lenen en het stoffige image. Bij kwantificering blijkt de weerstand wel te bestaan maar ondergeschikt te zijn aan het ontbreken van een behoefte of interesse.
- De functie van de Openbare Bibliotheek in het informatieproces moet voornamelijk gezocht worden in het recreatieve (lezen en hobby's) en het educatieve (studie, werkstukken) vlak gezocht worden. Bij andere aspecten maakt de Openbare Bibliotheek niet of nauwelijks deel uit van de "evoked set" (= het aantal mogelijkheden dat door de consument waargenomen of in aanmerking wordt genoemd).
- Aangezien het huidige beeld dat men van de Openbare Bibliotheek heeft gevormd niet direct aansluit op hetgeen wat men uit wil dragen is het aan te raden door middel van een goede communicatie tot een betere beeldvorming van de inhoud van de dienstverlening te komen.
- Praktische aspecten zoals openingstijden en vestigingsplaats spelen nauwelijks een rol bij de beslissing om geen gebruik te maken van de Openbare Bibliotheek.
- De houding ten aanzien van de voorgelegde concepten is niet negatief. Het concept van geautomatiseerde informatie in de bibliotheek lijkt de meeste kans van slagen te hebben. Of men er in de praktijk gebruik van zal maken blijft vooralsnog een vraagteken? Het blijkt dat men zeer onzeker is over de invulling die aan deze dienstverlening zal worden gegeven. De gebruiksintentie is wat hoger onder gebruikers, de trekkracht op niet-gebruikers lijkt vrij gering.

Het is dus noodzakelijk dat bij de beslissing om deze dienstverlening te operationaliseren aandacht te besteden aan de invulling van de volgende 5 P's uit de Marketing Mix.

Personeel:

Het personeel moet ter zake kundig zijn wat betreft de werking en gebruiksmogelijkheden en de helpende hand kunnen toesteken aan hen die deze dienstverlening met schroom benaderen.

Prijs:

De prijs zal mede bepalend zijn voor de gebruiksfrequentie. Wanneer men zelf hierover een meer concreet beeld gevormd heeft, verdient het wellicht aanbeveling hierover nader onderzoek te doen.

Plaats:

In eerste instantie ziet men meer in informatievoorziening in de bibliotheek zelf en minder via een 06-nummer. Wel dienen er meerdere afneempunten (terminals) beschikbaar te zijn. Dit in verband met het feit dat de informatie snel beschikbaar moet zijn en men er niet op wil wachten (als de jeugd er achter zit te spelen).

Promotie:

Men stelt prijs op goede voorlichting over gebruiks- en toepassingsmogelijkheden. Om discrepantie tussen intentie en beeldvorming te vermijden, kan hier niet genoeg de nadruk op gelegd worden.

Belangrijk in dit verband is dat het aantal respondenten dat het produkt 'iets voor anderen vindt en niet voor mij' daalt na een voorzichtige kennismaking met het produkt en het aantal dat het 'makkelijk' vindt daarentegen stijgt.

Produkt:

de eisen waaraan het produkt (in dit geval geautomatiseerde informatie voorziening via een computer) moet voldoen, zijn:

- de informatie moet up-to-date, actueel en recent zijn
- het 'assortiment' moet zowel breed als diep zijn
- het aanbod moet niet eenzijdig maar objectief zijn
- het antwoord op de vraag moet direct beschikbaar zijn en
- men moet de informatie mee naar huis kunnen nemen

Kortom iedereen verwacht een produkt dat zoveel mogelijk is toegesneden op zijn/haar behoeften. Aangezien men aan deze verwachting onmogelijk kan voldoen, verdient het aanbeveling het produkt in eerste instantie dusdanig samen te stellen dat het aansluit op de bestaande algemene interesses:

- Consumenteninformatie
- Landelijke Toeristische informatie
- Landelijk nieuws
- Plaatselijk nieuws

Een ding is zeker, een bibliotheek is geen commerciële instelling; reclame en aanbiedingen horen niet in de bibliotheek thuis.

- Belangrijk is het om het aanbod in alle bibliotheken zoveel mogelijk gelijk te houden om ondubbelzinnigheid te verkrijgen en de promotionele ondersteuning te vergemakkelijken.
- Wanneer men besluit tot invoering van deze nieuwe vorm van dienstverlening verdient het de aanbeveling, gezien de diffuse onderzoeksuitkomsten, het project op één locatie te starten en gedurende enige tijd met behulp van onderzoek te volgen. Dit waarderingsonderzoek kan dan handvaten aanreiken om een optimaal produkt samen te stellen.

DEEL 2:

**KWALITATIEF
VOORONDERZOEK**

INHOUDSOPGAVE

1	INLEIDING	1
1.1	Methode van onderzoek	1
1.2	Rapportage	4
2	HET REFERENTIEKADER: INFORMATIE.....	5
3	DE ROL VAN BIBLIOTHEKEN IN HET ALGEMEEN.....	6
4	DE ROL VAN BIBLIOTHEKEN IN HET INFORMATIEPROCES	9
5	EVENTUELE VERBETERING VAN DE INFORMATIEVOORZIENING	14
5.1	Informatie op een centraal punt.....	15
5.2	Informatie via 06-nummer.....	16
5.3	Informatie via de computer.....	17
5.4	Voorkeur voor soort informatie.....	19
5.5	Suggesties ter uitvoering van de concepten.....	20
6	BIJLAGEN	
6.1	Checklist	
6.2	Concept 06-nummer	
6.3	Plaatselijke en landelijke informatie	
6.4	Concept computer	

1 INLEIDING

In opdracht van de PBC heeft Nipothese, de afdeling kwalitatief onderzoek van het NIPO, een onderzoek verricht naar een eventuele uitbreiding van de dienstverlening van Openbare Bibliotheken. Het onderzoek heeft op 13 en 15 maart 1989 plaatsgevonden ten kantore van het NIPO te Amsterdam. De interviews zijn door vertegenwoordigers van de opdrachtgever door middel van een gesloten TV-circuit gevolgd.

1.1 Methode van het onderzoek

Als methode van onderzoek is gekozen voor het houden van vrije, individuele interviews van elk ca. 60 minuten. De gesprekken zijn gevoerd met in totaal n=14 personen, die al dan niet persoonlijk lid zijn van een Openbare Bibliotheek.

De achtergrondkenmerken van de respondenten zijn als volgt over de steekproef verdeeld:

Naar geslacht:	n
man	9
vrouw	5
	—
Totaal	14
Naar leeftijd:	n
21-30 jaar	2
31-40 jaar	4
41-50 jaar	3
51-60 jaar	3
61-70 jaar	2
	—
Totaal	14

Naar persoonlijk lidmaatschap:	n
wel persoonlijk lid	8
niet persoonlijk lid	6
	—
Totaal	14

Eén respondente is niet persoonlijk lid, maar wel haar kinderen. Zij maakt voor zichzelf wel eens gebruik van dit lidmaatschap.

Naar maatschappelijke achtergrond: n

Groep 1.

A. Bestuurders	1
B. Sociale raadsleden	2
C. Vrije beroepsbeoefenaars	-
D. Vertegenwoordiger van een branche (b.v. midden- en klein bedrijf, voorzitter/actief persoon winkelorganisatie)	1

Groep 2.

A. Studenten (HBO-ers; geen universiteit)	1
B. 2e Kans-opleiding (volwassen educatie/ open school/basisschool; geen cursussen)	1

Groep 3.

A. Voorlichtende instanties	2
B. Belangenorganisaties (b.v. ouderenbond)	4
C. Mensen actief in politieke partijen	2
D. Mensen actief in actiegroepen	1
E. Mensen actief in verenigingen (b.v. <u>bestuurslid</u> van sportvereniging)	3

Groep 4.

A.	Ouderen, 65+ers	1
B.	Huisvrouw (actief in b.v. Nederlandse Vereniging van huisvrouwen)	2
C.	Frequente bibliotheekbezoekers	1
D.	Werklozen	1
E.	Docenten of leraren	1

Sommige respondenten zijn in meer dan één groep in te delen, zodat het totaal uitkomt op meer dan 14 ondervraagden.

Alle respondenten zijn geselecteerd uit de agglomeratie Groot Amsterdam. In onderling overleg vond het onderzoek wegens praktische overwegingen niet plaats in het werkgebied van PBC. Gezien de aard van de probleemstelling kan verondersteld worden dat dit weinig invloed zal hebben op de uiteindelijke onderzoeksresultaten.

Onderwerpen die gedurende de gesprekken aan de orde zijn gekomen zijn:

- introductie
- referentiekader; het zoeken naar algemene informatie
- bibliotheekgebruik
- informatievoorziening via bibliotheken
- reacties op concept 06-nummer
- reacties op concept geautomatiseerde informatievoorziening
- afsluiting

De volledige checklist, die tijdens de interviews is gehanteerd, is opgenomen in de bijlage achterin dit rapport. Gewerkt is met een zogenaamde 'wandelende probleemstelling'; wanneer is gebleken dat andere factoren dan aanvankelijk gedacht meer relevantie voor het probleem hebben, dan is op dat moment de probleemstelling verschoven naar die factoren en is het onderzoek daar verder op gericht. De vragenlijst is dan ook ongestructureerd en bevat alleen die thema's waarvan aanvankelijk de relevantie is verondersteld.

Gebruik is gemaakt van het volgende toonmateriaal:

- folder van bibliofoon: een gratis te raadplegen informatietelefoon van de provincie Friesland. Daarnaast is een lijst getoond met mogelijke vragen die men kan stellen via dit 06-nummer;
- twee lijsten met onderwerpen, enerzijds op plaatselijk niveau en anderzijds op landelijk niveau;
- gesimuleerde beeldschermen van databanken op een Zenith-computer.

Een kopie van dit toonmateriaal is terug te vinden in de bijlagen achterin dit rapport.

1.2 Rapportage

Voor een goed begrip dient te worden opgemerkt dat het in een kwalitatief onderzoek als dit gaat om het vóórkomen van bepaalde uitspraken en niet om de frequentie waarmee de uitspraken worden gedaan. Algemene conclusies kunnen op basis van dit onderzoek niet naar de totale populatie worden gegeneraliseerd. De resultaten zullen zoveel mogelijk over de al dan niet gebruikers van de bibliotheek worden weergegeven. Daar waar eventuele verschillen tussen leden en niet leden waargenomen worden, worden deze expliciet genoemd.

In dit deel zal verder alleen worden ingegaan op het kwalitatieve vooronderzoek, waarbij conclusies worden geïllustreerd met letterlijke citaten van de respondenten. De citaten worden tussen aanhalingstekens (i.e. "....") weergegeven.

2 HET REFERENTIEKADER: INFORMATIE

Voor velen is het moeilijk antwoord te geven op de vraag waar men algemene informatie vandaan haalt. De eerste reactie op deze vraag is dan ook :

"Wat versta je onder algemene informatie"

'Algemene informatie' is een te ruim begrip. Gevoelsmatig kan een onderscheid gemaakt worden tussen informatie die men via de massamedia tot zich krijgt en informatie waar men gericht naar op zoek gaat. De eerst bedoelde informatie neemt men meer op passieve wijze tot zich en komt vanuit alle richtingen naar de ontvanger toe. Als belangrijke informatiebronnen noemt men in dit geval vakliteratuur, dag-en weekbladen, televisie, radio.

Informatie, waar men gericht naar op zoek gaat, verlangt een bepaalde activiteit van de ontvanger.

Informatie in actieve zin kan vanuit twee situaties worden gezocht, te weten:

- vanuit een privésfeer;
- vanuit een bepaald beroep of functie.

Bij 'algemene informatiebronnen' voor de privésfeer associeert men (spontaan) met:

.het postkantoor of PTT
 .Postbus 51
 .gemeente
 .VVV
 .GEB
 .folders
 .de Consumentenbond
 .teletekst

Informatiebronnen die men benadert vanuit een bepaald beroep of functie zijn "overkoepelende organen" als:

- .ministerie
- .gemeente
- .collega's (of derden)
- .Kamer van Koophandel
- .stichtingen of instanties

Opvallend is dat een bibliotheek niet meteen spontaan wordt geassocieerd met 'algemene informatie'. Deze instantie komt vaak pas na enig doorvragen naar voren en is alleen door gebruikers genoemd.

"Een bibliotheek ben ik vergeten te noemen. Daar ben ik wel een beetje verbaasd over, die heeft ook informatie"

Daar waar het informatie betreft vanuit een bepaald beroep of functie blijkt de Openbare Bibliotheek geenszins een rol te spelen. Men gaat er van uit dat de informatiebehoefte vaak specialistisch is, hetgeen niet in een Openbare Bibliotheek aanwezig is of kan zijn.

3 DE ROL VAN BIBLIOTHEKEN IN HET ALGEMEEN

Aangezien is gebleken dat een Openbare Bibliotheek nauwelijks een rol speelt in het informatiezoekproces is ingegaan op de vraag welke rol een bibliotheek dan wel heeft.

Als voornaamste dienst van de bibliotheek beschouwt men "het uitlenen van leesboeken". Men definieert deze dienst als volgt:

"Het is een verzamelpunt van boeken die tegen een bepaalde prijs te leen zijn"
"Een stukje dienstverlening ten opzichte van boeken"

Na enig doorvragen omschrijft men de functie van een Openbare Bibliotheek als:

-Recreatieve functie: Velen bezoeken een bibliotheek voor de gezelligheid en de ontspanning. De "rustige omgeving" en de vrije toegankelijkheid maken een bibliotheek aantrekkelijk.

"Van oorsprong heeft het een ontspanningsfunctie. 90% lezen en 10% voor wat anders"
"Ik kom er één keer in de drie weken. Alleen voor romans, ik gebruik het alleen voor plezier"

-Sociale functie: Velen zien haar als een belangrijke ontmoetingsplaats van mensen. Vooral voor studenten is het een prettige plaats om samen te studeren.

"Een bibliotheek heeft ook een sociale functie voor mij. Samen studeren"

-Educatieve functie: Sommigen zijn van mening dat de rol van de bibliotheek verder strekt dan alleen maar het uitlenen van boeken. Zij vinden een bibliotheek meer gericht op de "ontwikkeling van mensen", maar dan wel voornamelijk voor ontspanning met dus een educatief aspect.

"Bij het zoeken van informatie ga ik niet naar een bibliotheek, wel bij het maken van scripties"

Scholieren, jongeren en ouderen zijn de voornaamste groepen van gebruikers volgens de respondenten. Met name het educatieve, sociale aspect voor de eerste twee groepen en het recreatieve, sociale aspect voor de ouderen.

Voor de ondervraagde gebruikers gelden soms andere voor- en nadelen dan voor de ondervraagde niet-gebruikers. Onderstaand schema geeft dit weer:

	Voordelen	Nadelen
<u>Gebruiker</u>	lage drempel (vrij toegankelijk) vaak dicht in de buurt goede administratie overzichtelijk goedkoop hulpvaardig personeel gezellig geen commerciële instelling	beperkte openingstijden boekenassortiment is niet actueel als actueel boek dan lange wachtijden duur
<u>Niet gebruiker</u>	lage drempel (vrij toegankelijk) betrouwbaar geen commerciële instelling	beperkte openingstijden meeste boeken zijn leesboeken assortiment is niet actueel als actueel boek dan lange wachtijden het fenomeen: lenen stoffig image

Sommigen verontschuldigen zich dat zij geen lid zijn van een bibliotheek. Als reden hiervoor noemt men het gebrek aan tijd en/of het feit dat men zelden of nooit een boek leest. Voor hen geldt dat als je lid wilt worden van een bibliotheek je vrij regelmatig boeken moet lezen.

Anderen niet-gebruikers vertonen een bepaalde weerstand tegen een Openbare Bibliotheek:

- enerzijds heeft dit laatste te maken met het fenomeen lenen. Men koopt liever een boek dan dat men moet lenen en;

"Ik ga niet naar de bieb. Ik koop dan een boek. Ik wil het graag zelf hebben en het niet terugbrengen"

- anderzijds speelt het stoffige image een rol. Eén respondent zei spontaan:

"Ik kom niet in de bibliotheek. Ik denk door het image van de bieb. Beetje stoffige planken vol boeken, niet iets wat leeft."

Dit image wordt nog eens versterkt met de opmerking: "het is nog steeds hetzelfde als 10 jaar geleden". Niet-gebruikers hebben de indruk dat bibliotheken weinig innovatief bezig zijn: "op audiovisueel terrein een bibliotheek nog niet erg goed is geoccupeerd".

De overheid bezuinigt veel op Openbare Bibliotheken. De meeste respondenten is dit niet onopgemerkt gebleven. Veel bibliotheken in de eigen regio moeten sluiten. Dit vindt men jammer, want het is toch "goed dat het er is".

4 DE ROL VAN BIBLIOTHEKEN IN HET INFORMATIEPROCES

Zoals eerder vermeld komt een Openbare Bibliotheek nauwelijks voor in "the evoked set"¹ van informatiebronnen bij de respondenten. Deels heeft dit te maken met het feit dat men geen lid is en dus een bibliotheek voor niet-leden sowieso al niet in aanmerking komt. En deels omdat men een bibliotheek in eerste instantie alleen associeert met boeken en niet met 'informatie'. Dit laatste geldt voor zowel leden als niet leden.

"Een instelling waar je boeken kunt lenen als je wilt lezen en alleen maar dat"

Heeft men een bepaalde informatiebehoefte dan gaat men op zoek naar informatie bij de direct betrokken informatiebronnen. Deze rechtstreekse benadering heeft het voordeel dat een deskundig en specialistisch antwoord kan worden gegeven op de specifieke vraag die men heeft. Een enkeling vindt moeilijk in te schatten hoe betrouwbaar de ontvangen informatie is. De meeste respondenten pakken de telefoon. De telefoon is sneller en vaak het meest efficiënt. Als het nodig mocht blijken schrijven sommigen de bron aan of bezoeken deze.

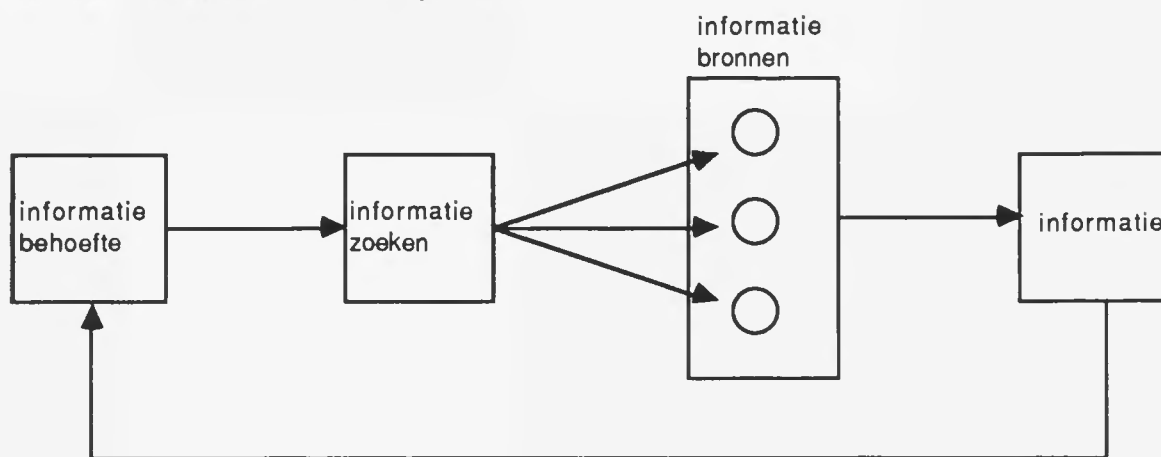
"Ik denk dat ik informatie bij de bron zelf ga zoeken, die moet de vakkennis in huis hebben"

"Ik bel, ik schrijf of ik ga er naar toe"

¹ Onder evoked set verstaan we het aantal elkaar aanvullende of alternatieve koopmogelijkheden dat door de consument in een bepaalde situatie waargenomen kan worden en in overweging wordt genomen (bron: 'Probleemgebied marketing, een management benadering', Prof. dr. P.S.H. Leeflang en drs. P.A. Beukenkamp)

Onderstaand model geeft het onderhavige informatieproces weer:

Het rechtstreekse Informatieproces



Toch is men van mening dat een Openbare bibliotheek voorziet in informatie, maar dan meer gericht op:

- "het vermeerderen van kennis"
- "kennisoverdracht in de vorm van boeken"

De soort informatie van een bibliotheek is dus anders dan van andere informatiebronnen. Onderstaand schema geeft weer welk soort informatie men bij welke informatiebron associeert en in welke vorm deze informatie meestal wordt aangeboden:

Informatie		
Bronnen:	soort	medium
Overheid	praktisch voorlichting	folders Postbus 51
Postkantoor	praktisch	folders Postbus 51
Bibliotheek	achtergrond, kennis en aanvullend	boeken naslagwerken
Media	actueel en/of/ achtergrond	krant/TV/tijdschrift/radio
Kiosk	actueel en/of achtergrond	tijdschriften
Boekwinkel	actueel en/of achtergrond	boeken/tijdschriften

Opvallend is dat velen -vooral gebruikers- op de hoogte zijn van het feit dat een bibliotheek ook dag-en weekbladen, folders, knipselkranten en ander materiaal in huis heeft. Sommige gebruikers weten zelfs dat informatie wordt geleverd in de vorm van video's, cassettes en CD's. In praktijk blijkt men van deze zaken geen gebruik te maken.

Met enige voorzichtigheid kan geconcludeerd worden dat geen behoefte lijkt te bestaan aan deze vorm van informatie in een Openbare Bibliotheek. Andere informatiebronnen voorzien al in deze informatie. Dit kan worden afgeleid uit de volgende citaten:

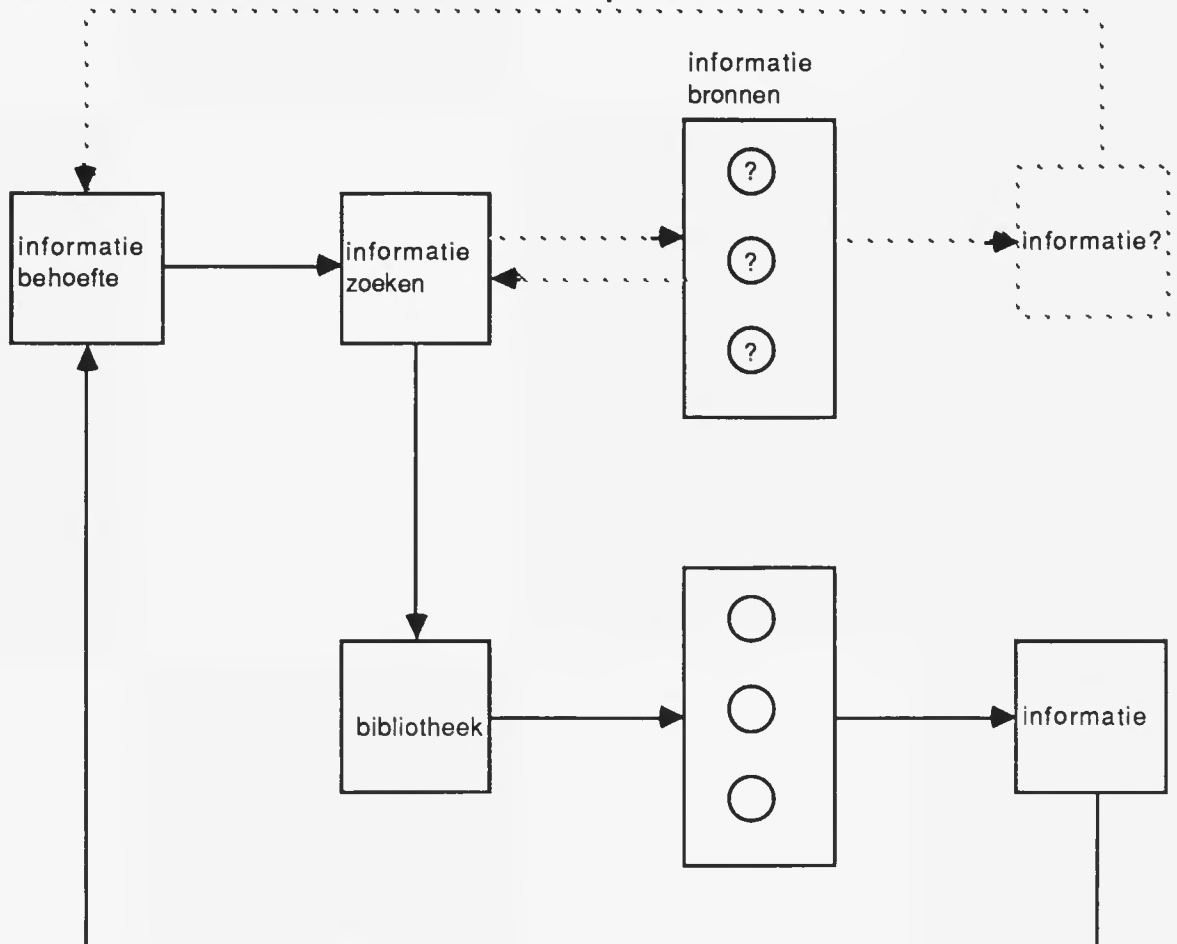
"Als ze (folders) er niet liggen, zou het niet erg zijn. Je kunt ze ook ergens anders krijgen."
"Ik vind het niet erg als het er niet te vinden is, daar zijn andere instanties voor"

Soms weet men niet welke informatiebronnen men moet raadplegen. Sommige respondenten constateren dat "er zoveel informatiebronnen zijn, je ziet door de bomen het bos niet meer". Een bibliotheek kan iemand in deze situatie verder helpen. Men beschouwt haar "als laatste redmiddel". Men verwacht niet dat een bibliotheek op alle vragen antwoord kan geven, want "je kunt niet van een bibliotheek eisen dat ze alles weten". Daarvoor is de informatiebehoefte te divers en de aangeboden informatie kan daardoor te weinig diepgaand zijn. De bibliotheek heeft voor hen dan meer een doorverwijsfunctie.

"De juiste adressen zijn aanwezig in bibliotheek. Het is meer doorverwijzen. Onmogelijk om het allemaal in huis te hebben"

Geconcludeerd kan worden dat als het zoekproces enigszins stagneert de Openbare Bibliotheek een rol kan gaan spelen in het informatieproces. Onderstaand schema geeft dit weer:

De rol van de bibliotheek in het informatieproces



5 EVENTUELE VERBETERING VAN DE INFORMATIEVOORZIENING

De Provinciale Bibliotheekcentrale Noord Holland is van plan de huidige informatievoorziening van Openbare Bibliotheken te verbeteren. Gedacht wordt informatie aan te bieden door een computer of een 06-nummer.

Een enkele frequente gebruiker zegt spontaan tevreden te zijn met de huidige informatievoorziening. Aan verandering is in dit geval geen behoefte:

"Laat de bibliotheek blijven zoals hij is. Er zijn genoeg andere instanties"
"ach, ik heb zoveel escapes"

Om inzicht te krijgen in hoeverre men deze vorm van dienstverlening apprecieert, is allereerst ingegaan op de vraag wat de eventuele voor- en nadelen kunnen zijn van informatie op een centraal punt. Vervolgens werd het concept van een 06-nummer (i.e. bibliofoon) aan de respondenten voorgelegd. Daarna is de mening van de respondenten gevraagd op het concept de informatievoorziening van een bibliotheek te automatiseren. Deze volgorde in vraagstelling werd niet consequent in het onderzoek aangehouden aangezien de problematiek per interview nogal wisselde. Veel bleek af te hangen van de perceptie van de respondenten ten aanzien van bibliotheken in het kader van de informatievoorziening.

5.1 Informatie op een centraal punt

Als voordeel van alle informatie op een centraal punt ziet men het gemak:

"ik denk vaak; hoe zit dit, waar haal ik dat? Een centraal punt zou makkelijk zijn"

Over de betrouwbaarheid van de informatie zelf heeft men echter enigszins twijfels. Bovendien is men niet zeker of deze informatiebron adequaat kan voldoen aan de informatiebehoefte die men heeft. Zeker wanneer het centrale punt een commerciële instelling zou zijn. Men geeft de voorkeur aan "een neutrale overkoepelende organisatie, die is het meest betrouwbaar". Een bibliotheek noemt een enkeling spontaan als voorbeeld. Men kan zich echter moeilijk voorstellen dat alle informatie op één centraal punt verzameld kan worden:

"Hoe komen ze aan die informatie?"

Gesignaleerd wordt dat niet duidelijk is welke informatie dan wel en welke niet aanwezig is. Door deze ondoorzichtigheid in het informatie-aanbod vindt men dit centrale punt meer geschikt als een intermediair, die "je wegwijs kan maken in de hoeveelheid van informatiebronnen". Ook hier, net als bij de rol van de bibliotheek in het informatieproces, geldt weer:

"Als ik het zelf kan oplossen zou ik je niet bellen. Alleen als laatste middel als ik er zelf niet meer uitkom, zou ik je bellen. Als ik echt iets wil weten kom ik er zelf wel uit"

Deze meningen gelden voor zowel het bibliofoon- als voor het computerconcept.

5.2 Informatie via 06-nummer

Na lezing van het bibliofoon-concept reageerde men redelijk enthousiast:

"Op zich niet zo'n gek idee".

Ondanks dat het een leuk idee kan zijn zegt men er in praktijk geen gebruik van te maken.

"Ik zou er geen gebruik van maken"

"Ik vrees dat te weinig mensen hier gebruik van maken"

Men stuit op de volgende bezwaren:

- lange wachttijden;
- daardoor te duur;
- geen direct antwoord;
- onpersoonlijk.

Een enkeling vindt het enigszins overdreven; "zoveel waar je geen gebruik van maakt". Besluit men in deze informatie te voorzien dan zeggen sommigen liever rechtstreeks naar een Openbare Bibliotheek te gaan om het zelf te kunnen opzoeken:

"Ik ga liever zelf direct naar de bibliotheek. Zelf opzoeken geeft bevrediging.

Anderen - vooral niet-gebruikers- zien het gemakaspect duidelijk voor zich. Belangrijk is dat men niet te lang op het antwoord dient te wachten. Het voordeel van een telefoon dat deze landelijk is en een bibliotheek meer plaatselijk is georiënteerd.

5.3 Informatie via computer

Op een geautomatiseerde informatievoorziening reageerde men minder enthousiast. Het getoonde systeem vinden gebruikers van een openbare bibliotheek weliswaar leuk om te zien, maar een echte behoefte wordt niet vervuld en men ervaart het niet als een verbetering van de informatievoorziening:

"dit vind ik schitterend, maar ik kan het zo ook wel vinden. Dit is zo omslachtig"

"Maakt mij niets uit of het er komt. Het is leuk erbij, alles is er al. Het is een luxe, voor mij niet noodzakelijk. Een bibliotheek wordt niet beter door de computer"

Zoals eerder vermeld vertonen niet-gebruikers een bepaalde weerstand tegen een openbare bibliotheek. Als potentiële gebruikersgroep vinden zij zichzelf niet in aanmerking komen, ondanks dat zij geen weerstand hebben tegen deze vorm van informatie-overdracht.

Als voordelen van informatie aangeboden via een computer noemt men:

- het gericht kunnen zoeken naar informatie;
- aanbieden van actuele informatie is mogelijk;
- het is minder tijdrovend.

Als nadelen van dit concept beschouwt men:

- mogelijk lange wachttijden;
- niet mee weten om te gaan;
- beperkte openingstijden van een bibliotheek;
- onpersoonlijk;
- geen schriftelijke informatie om mee te nemen mogelijk (een printer kan wellicht een oplossing zijn)

Sommigen zeggen er uit nieuwsgierigheid gebruik van te maken als men toch al, toevallig in de bibliotheek aanwezig is. Speciaal naar een bibliotheek gaat men er niet voor:

"Ik zou er niet twee keer zo hard voor naar een bibliotheek lopen, maar als ik er ben zou ik wel kijken. Als je er toevallig bent, even kijken"

Als doelgroep van deze informatievorm beschouwt men voornamelijk de gebruikelijke bibliotheekbezoekers. Voor zakelijke doeleinden ziet men geen mogelijkheden:

"Voor zakelijk gebruik zie ik minder mogelijkheden. Zuiver voor de particulieren, die gaan toch al naar de bieb".

5.4 Voorkeur voor soort informatie

Aan de respondenten is gevraagd aan welk soort informatie men de voorkeur geeft bij een openbare bibliotheek; plaatselijke of landelijke informatie.

Zonder dat men de toonbladen voor zich kreeg, prefereert men plaatselijke informatie boven landelijke informatie. Ten eerste omdat men plaatselijke informatie het beste vindt passen bij een bibliotheek. Deze instelling is namelijk meer op de eigen omgeving gericht.

Ten tweede is men van mening dat landelijke informatie al is terug te vinden in de landelijke dagbladen, zodat een bibliotheek hierin niet nog eens hoeft te voorzien.

Ten derde omdat men zelf denkt hier meer gebruik van te zullen maken, aangezien het interessant is te weten wat er zoal in de buurt omgaat.

Bij het zien van de toonbladen, waarbij een mogelijke invulling van de informatie is weergegeven, plaatst men de opmerking:

"De plaatselijke kranten geven deze informatie ook al"
 "Ik heb die huis-aan-huis bladen waar alles instaat"

Telkens komt naar voren dat informatie over de voorgelegde onderwerpen terug te vinden is bij de betreffende instanties:

-Gemeente: "dan ga ik naar de gemeente zelf toe"/"dat hoort bij gemeente"

-openbaar vervoer: "dan bel ik de NS"

-lokaal nieuws en;
 het dienstrooster medische zorg: "Staat ook in ons plaatselijk krantje"

-toeristische informatie (VVV): "De VVV is daarvoor de aangewezen instantie, dat hoort niet bij een bibliotheek"

Eén ding is zeker: een bibliotheek is geen commerciële instelling reclame en aanbiedingen horen niet in een bibliotheek thuis.

5.5 Suggesties ter uitvoering van de concepten

Besluit de Provinciale Bibliotheekcentrale Noord-Holland tot de introductie van een geautomatiseerde informatievoorziening dan kunnen vier belangrijke marketinginstrumenten worden onderscheiden, die de aandacht verdienen:

Prijs:

Bibliotheekbezoekers: Voor de één is de prijs voor een persoonlijk lidmaatschap (in het algemeen) vrij hoog, maar men weet hier aan te ontkomen door gebruik te maken van het lidmaatschap van de kinderen.

Voor de ander is het zeer goedkoop en is men bereid een hoger bedrag te betalen. Zeker wanneer het gaat om de voorgelegde concepten.

Niet-bibliotheekbezoekers; Voor deze groep lijkt de prijs niet een rol te spelen bij het niet gebruik maken van een bibliotheek. Veel meer heeft dit te maken met een bepaalde weerstand tegen een openbare bibliotheek, het ontbreken van tijd en/of de hobby lezen.

Plaats:

Wil men een bibliotheek gaan gebruiken dan is één belangrijke vereiste dat zij dicht bij huis is, zodat men niet te veel moeite moet doen om een bibliotheek te bereiken. Een telefoon kan een oplossing zijn voor dit probleem. Eén respondent geeft duidelijk de voorkeur een klein filiaal dan aan een groot filiaal.

Promotie:

Zowel de niet-gebruiker als de gebruiker stelt vast dat de bibliotheek een actievere instelling moet hebben. Men raadt aan duidelijker te communiceren:

"dan moet je er wel veel reclame aan gegeven worden"
"dat er meer is te halen dan je denkt"

Wil men tot een verbetering komen van de dienstverlening dan dient men dit dus duidelijk kenbaar te maken

Personeel:

Sommigen stellen prijs op de hulp van het personeel van een Openbare Bibliotheek. Men wijst de invoering van computers niet stellig af, alhoewel sommigen een drempelvrees hebben. Een persoonlijke behandeling blijft van belang.

"Ik geef de voorkeur aan mensen met wie je er over kunt praten"

"Ik ben er niet op tegen, maar altijd de keuze laten voor persoonlijke informatie"

"Als ik heel erg graag iets zou willen weten, zou ik vragen of iemand me zou helpen"

6 BIJLAGEN

6.1 Checklist

checklist N 470

13 en 15 maart 1989

1. Introductie

- doel van het onderzoek
- kennismaking
 - .leeftijd
 - .beroep
 - .opleiding
 - .hobbies

2. Referentiekader

- informatie; aan welke instanties denkt men
- welke instanties raadpleegt men zelf voor algemene informatie
- voor welk soort informatie raadpleegt men welke instanties
- op welke manier wordt informatie aangeboden, opgevraagd of verkregen
- voor welke doeleinden heeft men gewoonlijk informatie nodig

3. Bibliotheken in het algemeen

- in hoeverre maakt men gebruik van een bibliotheek
- hoe vaak maakt men gebruik van een bibliotheek
- voor welke doeleinden gebruikt men een bibliotheek
- wat voor rol speelt een bibliotheek in informatievoorziening
 - .soort informatie
 - .vorm van informatie
- in welke vorm(en) biedt een bibliotheek zijn informatie nu aan
- wat vindt men van deze vorm
- aan welke vorm geeft men de voorkeur en waarom
- wat vindt men van een bibliotheek
- wat voor rol kan een bibliotheek spelen de informatievoorziening
- waarop moet men worden aangesproken door een bibliotheek
- wat zijn de voor-en nadelen van een bibliotheek
- in welke informatie voorziet een bibliotheek
 - .soort
 - .vorm
- welke informatie bieden zij niet aan
- welke informatie verwacht men bij een bibliotheek en welke niet
- wat vindt men van de huidige informatievoorziening van een bibliotheek
- voor wie is een bibliotheek bedoeld
- wat vindt men van de toegankelijkheid van een bibliotheek (voor zichzelf)
- wat zijn de verschillen en overeenkomsten als men een bibliotheek vergelijkt met andere instanties
- hoe ziet men de toekomst van een bibliotheek in het algemeen
- wat zou een bibliotheek in de toekomst voor rol kunnen spelen
- wat zou eventueel verbeterd kunnen worden
- in hoeverre is men bereid bij een bibliotheek voor info te betalen

Tonen van concepten

Plaatselijke informatie op het gebied van:

Gemeente
cultureel
sport
evenementen
cursusactiviteiten
openbaar vervoer
dienstrooster medische zorg
toeristische informatie (VVV)
lokaal nieuws
vrijwilligerswerk
reclame (aanbiedingen etc.)
consumenteninformatie

(nader te bepalen concept)

- wat vindt men van het idee
- in hoeverre verwacht men deze informatie bij een bibliotheek
- in hoeverre heeft men aanvullingen
- van welke informatie zou men eventueel gebruik maken
- hoe zal deze informatie moeten worden aangeboden
- in welke vorm
- wat voor informatie verwacht men bij de verschillende onderdelen
- welke vindt men niet in het rijtje thuishoren /vindt men overbodig
- hoe zal deze informatievoorziening in praktijk moeten worden uitgevoerd
- in hoeverre heeft men zelf suggesties of ideeën
- onder welke voorwaarden zou men gebruik maken van deze informatievoorziening
- wat vindt men van deze service van een bibliotheek
- u men dit idee gezien heeft wat denkt men dat de toekomst van een bibliotheek nu zal zijn

Dit concept betreft alleen plaatselijke informatie

- wat vindt men ervan als het nationale informatie zou zijn
- aan wat voor informatie denkt men dan
- wat voor soort van nationale informatie zou men behoefte hebben
- in welke vorm zou deze aangeboden moeten worden
- in hoeverre past deze vorm dienstverlening bij een bibliotheek

- wat vindt men ervan dat de informatie via computers worden aangeboden
- wat zijn de voordelen
- wat zijn de nadelen hiervan
- in hoeverre verwacht men zo'n informatievorm bij een bibliotheek
- aan welk soort informatie geeft men de voorkeur (lokaal of nationaal)
- in hoeverre is men bereid geld ervoor te betalen

Concept voorleggen van 06-nummer

(Even doornemen)

- wat vindt men ervan
- wat vindt men van het idee
- wat vindt men van de telefonische methode
- wat zijn de voor-en nadelen
- in hoeverre zou men hier gebruik van maken
- in hoeverre is men bereid hier voor te betalen en hoeveel
- wanneer zou de lijn beschikbaar moeten zijn
- wanneer zal men gebruik maken van deze service

4. Als de tijd het toelaat

tonen van Zenith met een aantal menu's

reacties van de respondenten
opgeven van een bepaalde zoekopdracht

wat vindt men ervan
in hoeverre komt het overeen met wat men ervan verwachtte
in hoeverre is het systeem gebruikersvriendelijk
wat vindt men van deze vorm van informatievoorziening

5. Afsluiting

- in hoeverre denkt men dat de service zal aanslaan
- aan welke voorwaarden moet het concept voldoen
- in hoeverre heeft men nog enige suggesties

6.2 Concept 06-nummer

ALTIJD BIJ DE TIJD



MAAKT GEBRUIK VAN:

- geautomatiseerde gegevensbestanden
- deskundig personeel
- jarenlange ervaring in inlichtingenwerk
- grote kollektie met encyclopedieën, adres-sengidsen, handboeken enzovoorts
- mogelijkheden van het bibliotheekwerk in Friesland en daarbuiten

BEL GEWOON BIBLIOFOON



HOUDT U HET LIEFST KORTAAN HET LIJNTJE...

Geeft zo mogelijk direkt antwoord of belt u snel terug, vaak dezelfde dag nog.

Bibliofoon is een telefonische informatieservice van de openbare bibliotheken in Friesland. Natuurlijk kunt u tijdens de openingstijden ook uw bibliotheek bellen.

Wilt u echter:

- zelf informatie en dokumentatie inzien
 - boeken, tijdschriften, videobanden, compact-discs of grammofoonplaten lenen*
 - lid worden van de bibliotheek
 - de catalogus bladmuziek inzien en/of bladmuziek aanvragen;
 - de uitleentermijn verlengen
 - dan is er maar een advies:
- Ga naar een van de 60 openbare bibliotheken of 450 bibliobushaltes.

* Videospelfilms, c.d.'s, l.p.'s: niet in de bibliobussen en de meeste kleinere (filiaal) bibliotheken. Tijdschriften: niet op de meeste bibliobussen.

U zult merken:

**OPENBARE BIBLIOTHEKEN
ZIJN OOK ONMISBAAR VOOR
NIEUWSGIERIGE MENSEN!**

WIJ HOUDEN U GRAAG AAN HET LIJNTJE





INFORMATIETELEFOON VAN DE OPENBARE BIBLIOTHEKEN...

- is gratis te raadplegen door iedere inwoner van Friesland
- is bereikbaar op werkdagen van 10.00-20.00 uur en op zaterdag van 10-12.30 uur
- heeft een gemakkelijk nummer: 058-1-3x5-2x0.

INFORMEERT U OVER...

- lidmaatschap openbare bibliotheken en bibliobussen
- adressen en openingstijden bibliotheken
- halteplaatsen en haltetijden bibliobussen
- abonnementskosten, kortingsregelingen, instellingsabonnementskosten
- dienstverlening aan scholen en instellingen
- uitleenvoorwaarden

VAN ALLE MARKTEN THUIS



EEN NUMMER OM NIET TE VERGETEN...

- bijvoorbeeld voor adressen van:
- kulturele instellingen
 - maatschappelijke hulpverlening
 - overheden
 - kranten/tijdschriften/televisie/radio
 - schrijvers
 - bedrijven
 - patientenverenigingen
 - fanclubs
 - uitgevers

VRAGEN STAAT VRIJ



WEET RAAD OP VRAGEN ALS...

- Wat betekenen de letters I.N.F. eigenlijk?
- Heeft de bibliotheek informatie over walvissen?
- Is er in de bibliotheek een test van verschillende droogtrommels?
- Hoe moet men rendiervlees bereiden?
- Ik mag zelf graag muziek maken, kan ik in de bibliotheek bladmuziek lenen?
- Wat is de betekenis van het Chinese woord 'chi'?
- Laatst was er een programma over ontbossing op de televisie. Kan ik dat programma ook lenen?
- Kan onze visvereniging bij u een kollektie lenen over zeevissen?
- Moet je ook betalen als je tijdschriften in de bibliotheek leest?
- Wat was de naam van Friesland in de Napoleontische tijd?
- Is er in de bibliotheek ook een levensbeschrijving van Annie M.G. Schmidt?





Vragen bij Bibliofoon 1988

Ik heb mijn auto naar de sloperij gebracht, en heb gehoord dat ik de kentekenbewijzen moet inleveren. Waar moet ik dat doen. (dit staat overigens achterop het kentekenbewijs deel 1).

Waarom worden mensen uit Delfzijl krabbers genoemd.

Wat zijn de kleuren van de Olympische ringen, en hebben zij enige betekenis.

Hoeveel suiker zit er in sodawater.

Informatie over het ontstaan van de Arabische cijfers, de betekenis ervan en de bedenker.

Invloed van reclame op het koopgedrag van huisvrouwen.

Zijn er verenigingen in Friesland op het gebied van de modelbouw, m.n. schepen en schepen in flessen.

Mag men slangen als huisdier houden in Nederland. Zo ja, waar kan ik terecht voor meer informatie, en bestaat er ook een vereniging van slang- of reptielhouders in Friesland.

St. Michaël. Wie was dat, hoe wordt hij afgebeeld, welke afbeeldingen zijn er en waar staat hij voor.

Waarom wordt de dag van de arbeid op 1 mei gevierd.

Wanneer worden de openluchtspelen in Bergum, Joure en Marssum gehouden in 1990.

Welke bibliotheken in Nederland hebben speciale kollekties op het gebied van seksueel geweld en aanverwante onderwerpen.

Wie was de winnaar van de Rally van Monte Carlo in 1938.

Zijn er ook platen of cassettes met vogelgeluiden.

De truc om met een passer in een cirkel een zeshoek te tekenen (door de radius langs de omtrek af te tekenen) is algemeen bekend. Bestaat er ook een dergelijke manier om een vijfhoek te tekenen.

Een chic restaurant wil haar obers etiquette bijbrengen. Welke titels zijn hiervoor geschikt.

Bestaat er ook een vereniging of club voor de instandhouding en rijdend houden van oude landbouw trekkers.

ENKELE ADRESSEN

Algemeen Nederlandse Invaliden Bond

Artsen zonder grenzen

Rijk (Au-pair organisatie)

Binnenlandse Veiligheidsdienst

Centraal Planbureau

Centrale Recherche

Informatiedienst

Greenpeace

Haags Bommelgenootschap

Handelsschool in Haarlem

Informatiewinkel/Steunpunt

Studiefinanciering

Landelijk Secretariaat

Transcendente Meditatie

Lesbisch Archief

Maatschappij tot bevordering van de tandheelkunde

Mijn Opruimingsdienst

Ministerie van Binnenlandse

Zaken

Monumentenwacht

Museumconsulent voor Friesland
Nationaal Meetnet v.

Luchtverontreiniging

Nederlands Katcen Instituut

Ribud

NOS bibliotheek

Partie de la Revolution

Populaire Zaire

Persmuseum

Ser

SIRE

Solexclub Nederland

Stemra/Buma

Stichting Leerplan Ontwikkeling

Stichting Consumentenklacht

Stichting Anti-Bont Comité

Stichting Kinderhulp Europa

Stichting Averroes

Tros programma Dierenmanieren

Tweede Kamer

Unicef Nederland

United Nations High Commissioner
for Refugees (Geneve)

Vereniging Kind en Ziekerhuis

Vereniging Eigen Huis

Vrouwen bellen vrouwen

Wereld Natuurfonds

Werkgroep Kairoes

Zaire comité

En vele schrijvers, uitgevers,
bedrijven, ambassades, enz. enz.

INFORMATIETELEFOON VAN DE OPENBARE BIBLIOTHEKEN

8901 BL LEEUWARDEN POSTBUS 655

6.3 Plaatselijke en landelijke informatie

Plaatselijke informatie:

Gemeente

cultureel

sport

evenementen

cursusactiviteiten

openbaar vervoer

dienstrooster medische zorg

toeristische informatie (VVV)

lokaal nieuws

vrijwilligerswerk

reclame (aanbiedingen etc.)

landelijke informatie:

consumenteninformatie (consumenten bond)

landelijk nieuws

toeristische informatie

verkeer en (openbaar) vervoer

fiscale regelingen, sociale zekerheid

onderwijs en opvoeding

gezondheidsvoorzieningen

woon-en verblijfsmogelijkheden

hulpmiddelen

organisaties

recreatie

arbeid

welzijnsvoorzieningen

relaties en seksualiteit

6.4 Concept computer

*GETAL KEUZE
*VRAAG 50 *KOL L1
*PAG

S T A R T D E M O - L I J S T
=====

START DEMO-LIJST:

*VRAAG 1 *GET L1 *MAX 7 *BEW KEUZE

H O O F D I N D E X

-
- | | |
|---|--|
| 1 = ANP
Nieuwsdatabank | 6 = ADION
Literatuurinformatie Onderwijs en
Wetenschapper. |
| 2 = PARAC
Parlementair nieuws \ archief | 7 = NEON
Consumenten Informatie Databank |
| 3 = TACO DOC
Tijdschriften en andere documentatie | |
| 4 = TACO
Literaire knipsels | |
| 5 = W.V.C.
Informatie Welzijn, Volksgezondheid
en Cultuur | |

toets keuze

stelsel verlaten: 0

>>>> KIES S.V.P. OPTIE 1 OF 7 <<<<<

*UITS V50 V50
*FILT[V1=0] *DOORG 101
*FILT[V1=1] *DOORG 2
*FILT[V1=7] *DOORG 5
*ZTU V50 [1] *DOORG 120
*VRAAG 2 *GET L1 *MAX 1

A N P H O O F D I N D E X

U heeft gekozen voor het ANP bestand.
Bevestig uw keuze.

Toets 1 wanneer U verbinding met de databank wilt leggen, 0 wanneer U naar
de hoofdindex terug wilt.

toets keuze : :

>>>> KIES S.V.P. OPTIE 1 <<<<<

*FILT[V2=1] *DOORG 3
*FILT[V2=0] *DOORG 1
*VRAAG 3 *GET L2 *MAX 10 *BEW KEUZE
ANP - Nieuwsdatabank HOOFDKEUZESCHERM

Kies een rubriek:

1 = Cultuur \ Media \ Toerisme	6 = Wetenschap \ Onderwijs
2 = Binnen \ Buitenlandse verhoudingen	7 = Milieu \ Geneeskunde
3 = Verkeer en vervoer	8 = Techniek \ Landbouw \ Visserij
4 = Economie \ Handel	9 = Landen
5 = Maatschappij	10 = Zoeken over de gehele databank

toets keuze : :

Hoofdindex:

>>>> KIES S.V.P. OPTIE 1 <<<<<

*UITS V50 V50
*FILT[V3=0] *DOORG 1
*FILT[V3=1] *DOORG 4
*ZTU V50 [2] *DOORG 120
*VRAAG 4 *GET L1 *MAX 9
ANP Nieuwsdatabank KULTUUR \ MEDIA \ TOERISME

Kies een rubriek:

1 = Culturele betrekkingen	6 = Beeldende kunst\Muziek\Film\Tone
2 = Culturele instellingen	7 = Architectuur
3 = Zeden en gebruiken	8 = Literatuur
4 = Media	9 = Geschiedenis
5 = Toerisme	10 = Zoeken in deze gehele rubriek

Toets keuze : :

Hoofdkeuzescherf ANP :

*UITS V50 V50
*FILT[V4=0] *DOORG 3
*ZEB5 "'culturele betrekkingen"
*FILT[V4=1] *DOORG 170
*ZEB5 "'culturele instellingen"
*FILT[V4=2] *DOORG 170
*ZEB5 "'zeden en gebruiken"

FILT[V4=3] *DOORG 170
ZEB5 "'media'"
FILT[V4=4] *DOORG 170
ZEB5 "'toerisme'"
FILT[V4=5] *DOORG 170
ZEB5 "'beeldende kunst\muziek\film\toneel'"
FILT[V4=6] *DOORG 170
ZEB5 "'architectuur'"
FILT[V4=7] *DOORG 170
ZEB5 "'literatuur'"
FILT[V4=8] *DOORG 170
ZEB5 "'geschiedenis'"
FILT[V4=9] *DOORG 170
ZTU V50 [3] *DOORG 120
VRAAG 5 *GET L2 *BEW KEUZE
consumenten Informatie databank HOOFDKEUZESCHERM

elekteren soort onderzoek

- 1 Audio
- 2 Doe het zelf
- 3 Energie
- 4 Foto\film
- 5 Huishoudelijk groot
- 5 Huishoudelijk klein
- 7 Transport
- 8 Video
- 9 Overige onderwerpen
- 0 Juridische teksten

keuze keuze : :

Hoofdindex :

>>>> KIES S.V.P. OPTIE 2 OF 4 <<<<<

ITS V50 V50
FILT[V5=4] *DOORG 8
FILT[V5=2] *DOORG 6
FILT[V5=99] *DOORG 1
FILT[V5=1] *ZTU V50 [4] *DOORG 120
FILT[V5=3] *ZTU V50 [4] *DOORG 120
FILT[V5=4] *ZTU V50 [4] *DOORG 120
FILT[V5=5] *ZTU V50 [4] *DOORG 120
FILT[V5=6] *ZTU V50 [4] *DOORG 120
FILT[V5=7] *ZTU V50 [4] *DOORG 120
FILT[V5=8] *ZTU V50 [4] *DOORG 120
FILT[V5=9] *ZTU V50 [4] *DOORG 120
FILT[V5=10] *ZTU V50 [4] *DOORG 120
TU V50 [4] *DOORG 103
VRAAG 6 *GET L2 *RET *BEW KEUZE
consumenten Informatie

Aantal onderzoeken 29

onderzoeken betreffende Doe het zelf

Onderzoek FIETSPOMPEN CB-gids jul. 85 pp 318 ev.
Onderzoek DRIEWIELIGE FIETSEN CB-gids jul. 85 pp 324 ev.
Onderzoek BUITENBEITS CB-gids apr. 85 pp 180 ev.
Onderzoek VLAKSCHUURMACHINES CB-gids mei 88 pp 228 ev.
Onderzoek BANDSCHUURMACHINES CB-gids mei 85 pp 228 ev.
Onderzoek SCHUURBANDEN CB-gids mei 85 pp 228 ev.
Onderzoek DRIEVERSNELLINGSFIETSEN CB-gids mei 85 pp.
Onderzoek ISOLATIEDIKTEN CB-gids maart 85 pp 130 ev.
Onderzoek ISOLATIEMATERIALEN CB-gids maart 85 pp 130 ev.

- 10 Onderzoek BOORMACHINES CB-gids jan. 86 pp 10 ev.
- 11 Onderzoek ELEKTRISCHE SCHAAFMACHINES CB-gids dec. 84 pp 502 ev.
- 12 Onderzoek SEMI-RACEFIETSEN CB-gids mei 84 pp 196 ev.
- 13 Onderzoek SLIJPMACHINES CB-gids mei 84 pp 232 ev.
- 14 Onderzoek CIRKELZAGEN CB-gids jan. 84 pp 30 ev.

Toets keuze : : <return> vervolg Hoofdkeuzescherf C.I. : 9
 >>>> TIK S.V.P. <RETURN> <<<<<

*UITS V50 V50
 *FILT[V6,B] *DOORG 160
 *FILT[V6=99] *DOORG 5
 *ZTU V50 [9] *DOORG 120
 *VRAAG 8 *GET L2 *RET *BEW KEUZE
 Consumenten Informatie Aantal onderzoeken 14

Onderzoeken betreffende Foto\film

- 01 Onderzoek SPIEGELREFLEXCAMERA'S CB-gids jun. 85 pp 280 ev.
- 02 Onderzoek TELEZOOMLENZEN CB-gids mei 85 pp 206 ev.
- 03 Onderzoek DEDICATED FLITSERS CB-gids feb. 85 pp 82 ev.
- 04 Onderzoek DISC-CAMERA'S CB-gids jan. 85 pp 27 ev.
- 05 Onderzoek DIAFILMS CB-gids jul. 84 pp 312 ev.
- 06 Onderzoek DIRECT-KLAAR CAMERA'S CB-gids jul. 84 pp 331 ev.
- 07 Onderzoek SPIEGELREFLEXCAMERA'S CB-gids dec. 84 pp 606 ev.
- 08 Onderzoek GROOTHOEKOBJECTIEVEN CB-gids nov. 83 pp 531 ev.
- 09 Onderzoek FILMCAMERA'S CB-gids mei 83 pp 228 ev.
- 10 Onderzoek COMPACTCAMERA'S CB-gids jan. 86 pp 36 ev.
- 11 Onderzoek SPIEGELREFLEXCAMERA'S CB-gids april 86 pp 184 ev.
- 12 Onderzoek ZOOMLENZEN CB-gids okt. 86 pp 490 ev.
- 13 Onderzoek COMPACTCAMERA'S CB-gids dec. 86 pp 608 ev.
- 14 Onderzoek DIAPROJECTOREN CB-gids sept. 83 pp 436 ev.

Toets keuze : : <return> vervolg Hoofdkeuzescherf C.I. :
 >>>> KIES S.V.P. OPTIE 7 <<<<<

*UITS V50 V50
 *FILT[V8,B] *DOORG 161
 *FILT[V8=7] *DOORG 9
 *FILT[V8=99] *DOORG 5
 *FILT[V8=1] *ZTU V50 [8] *DOORG 120
 *FILT[V8=2] *ZTU V50 [8] *DOORG 120
 *FILT[V8=3] *ZTU V50 [8] *DOORG 120
 *FILT[V8=4] *ZTU V50 [8] *DOORG 120
 *FILT[V8=5] *ZTU V50 [8] *DOORG 120
 *FILT[V8=6] *ZTU V50 [8] *DOORG 120
 *FILT[V8=8] *ZTU V50 [8] *DOORG 120
 *FILT[V8=9] *ZTU V50 [8] *DOORG 120
 *FILT[V8=10] *ZTU V50 [8] *DOORG 120
 *FILT[V8=11] *ZTU V50 [8] *DOORG 120
 *FILT[V8=12] *ZTU V50 [8] *DOORG 120
 *FILT[V8=13] *ZTU V50 [8] *DOORG 120
 *FILT[V8=14] *ZTU V50 [8] *DOORG 120
 *ZTU V50 [8] *DOORG 103
 *VRAAG 9 *GET L2 *RET *BEW KEUZE

Consumenten Informatie aantal merken: 2

Onderzoek SPIEGELREFLEXCAMERA'S CB-gids dec. 84 pp 606 ev.

Merk	Type	Prijs	Test resultaat
01 Pentax	MG	620.00	ZEER GOED
02 Canon	T 50	800.00	ZEER GOED
03 Minolta	X 700	1050.00	ZEER GOED
04 Pentax	Super A	1140.00	ZEER GOED
05 Nikon	FG	1150.00	ZEER GOED
06 Nikon	FA	1990.00	ZEER GOED
07 Mamiya	ZM Quartz	510.00	GOED
08 Revue	AM Quartz	580.00	GOED

09 Ricoh	KR 10 Super	600.00	GCED
10 Yashica	FX 70 Quartz	780.00	GOED
11 Chinon	CP 5 Twin Pr.	800.00	GOED
12 Canon	AL 1	800.00	GCED
13 Revue	X 4M Multipr.	830.00	GCED
14 Konica	FT 1 Motor	980.00	GCED

Toets keuze : : 1 t\m 14 selectie merk <return> vervolg
 conclusies : 60 noten : 70 hoofdkeuzescherf C.I. :
 >>>> KIES S.V.P. OPTIE 60 <<<<<

```
*UITS V50 V50
*FILT[V9=60] *DOORG 10
*FILT[V9=99] *DOORG 5
*FILT[V9,B] *DOORG 162
*FILT[V9=2] *ZTU V50 [6] *DOORG 120
*FILT[V9=3] *ZTU V50 [6] *DOORG 120
*FILT[V9=4] *ZTU V50 [6] *DOORG 120
*FILT[V9=5] *ZTU V50 [6] *DOORG 120
*FILT[V9=6] *ZTU V50 [6] *DOORG 120
*FILT[V9=7] *ZTU V50 [6] *DOORG 120
*FILT[V9=8] *ZTU V50 [6] *DOORG 120
*FILT[V9=9] *ZTU V50 [6] *DOORG 120
*FILT[V9=10] *ZTU V50 [6] *DOORG 120
*FILT[V9=11] *ZTU V50 [6] *DOORG 120
*FILT[V9=12] *ZTU V50 [6] *DOORG 120
*FILT[V9=13] *ZTU V50 [6] *DOORG 120
*FILT[V9=14] *ZTU V50 [6] *DOORG 120
*FILT[V9=70] *ZTU V50 [6] *DOORG 120
*ZTU V50 [6] *DOORG 103
*VRAAG 10 *GET L2 *RET *BEW KEUZE
Consumenten Informatie Conclufies
```

Onderzoek SPIEGELREFLEXCAMERA'S CB-gids dec. 84 pp 606 ev.
 =====

Kies voor een compactcamera als u het toestel gemakkelijk bij u wilt dragen; voor een spiegelreflex als u een precies zoekerbeeld wenst, en verschillende objectieven wilt toepassen. Het is het overwegen waard enkel een camerahuis te kopen met een zoomobjectief. De prestaties van lichtsterke objectieven rechtvaardigen hun veel hogere prijs niet.

De meeste automatische spiegelreflexen komen goed uit de test.

De Ricoh KR 10 Super (F 600), de Revue AM Quartz (F 580) en de Pentax MG (F 620) bieden u voor zo'n zeshonderd gulden goede diafragmavoorkeuze-automaten.

Toets keuze : : <return> vervolg
 noten : 70 voorgaand scherm : 80 hoofdkeuzescherf C.I. :
 >>>> KIES S.V.P. OPTIE 80 OF 99 <<<<<
 >>>> EINDE : TIK 0 <<<<<

```
*UITS V50 V50
*FILT[V10,B] *DOORG 165
*FILT[V10=0] *DOORG 101
*FILT[V10=80] *DOORG 9
*FILT[V10=99] *DOORG 5
*FILT[V10=70] *ZTU V50 [7] *DOORG 120
*ZTU V50 [7] *DOORG 103
*VRAAG 120
^ZEB1 "2 (Doe het zelf)"
*ZEB2 "99 (terug naar het hoofdkeuzescherf: Consumenten Informatie)"
*ZEB3 ""
*ZEB4 "2 of 99"
*FILT[V50,4] *DOORG 121
```

```

*ZEB1 "4 (foto\film)"
*ZEB2 "2 (doe het zelf)"
*ZEB3 "99 (terug naar het hoofdkeuzescher: Consumenten Informatie)"
*ZEB4 "4, 2 of 99"
*FILT[V50,5] *DOORG 121
*ZEB1 "60 (conclusies)"
*ZEB2 "99 (terug naar het hoofdkeuzescher: Consumenten Informatie)"
*ZEB3 ""
*ZEB4 "60 of 99"
*FILT[V50,6] *DOORG 121
*ZEB1 "80 (terug naar voorafgaand scherm)"
*ZEB2 "99 (terug naar het hoofdkeuzescher: Consumenten Informatie)"
*ZEB3 ""
*ZEB4 "80 of 99"
*FILT[V50,7] *DOORG 121
*ZEB1 "7 (spiegelreflexcamera's -dec. 84-)"
*ZEB2 "99 (terug naar het hoofdkeuzescher: Consumenten Informatie)"
*ZEB3 ""
*ZEB4 "7 of 99"
*FILT[V50,8] *DOORG 121
*ZEB1 "1 (ANP)"
*ZEB2 "0 (systeem verlaten)"
*ZEB3 "7 (NEON) Consumenten Informatie"
*ZEB4 "0, 1 of 7"
*FILT[V50,1] *DOORG 121
*ZEB1 "1 (kultuur \ media \ toerisme)"
*ZEB2 "0 (terug naar hoofdindex)"
*ZEB3 ""
*ZEB4 "1 of 0"
*FILT[V50,2] *DOORG 121
*ZEB1 "99 (terug naar hoofdkeuzescher: Consumenten Informatie)"
*ZEB2 "<return> (naar volgend scherm)"
*ZEB3 ""
*ZEB4 "99 of doe <return>"
*FILT[V50,9] *DOORG 121
*VRAAG 121

```

U heeft optie *?KEUZE gekozen.

Op dit systeem kunt u momenteel de keuze maken uit de volgende opties:

```

*?1
*?2
*?3

```

Tik <return> en kies optie *?4.

```

*FILT[V50,4] *DOORG 5
*FILT[V50,6] *DOORG 9
*FILT[V50,7] *DOORG 10
*FILT[V50,8] *DOORG 8
*FILT[V50,1] *DOORG 1
*FILT[V50,2] *DOORG 3
*FILT[V50,3] *DOORG 4
*FILT[V50,9] *DOORG 6
*VRAAG 103

```

U heeft optie *?KEUZE gekozen. Dit staat niet in lijstje opties.

Tik <return> en kies aangegeven nummer.

```

*FILT[V50,4] *DOORG 5
*FILT[V50,6] *DOORG 9
*FILT[V50,7] *DOORG 10
*FILT[V50,8] *DOORG 8
*VRAAG 161

```

Op dit systeem is momenteel geen vervolgbld over dit onderwerp beschikbaar.

Tik <return> en kies optie 7 (spiegelreflexcamera's), of optie 99 (hoofdkeuzescherf Consumenten Informatie).

*DOORG 8

*VRAAG 160

Op dit systeem is momenteel geen vervolgbld over dit onderwerp beschikbaar.

Tik <return> en kies optie 4 (foto\film) of 99 (hoofdkeuzescherf NEON).

*DOORG 5

*VRAAG 162

Op dit systeem is momenteel geen vervolgbld over dit onderwerp beschikbaar.

Tik <return> en kies optie 60 (Conclusies) of 99 (hoofdkeuzescherf Consumenten Informatie)

*DOORG 9

*VRAAG 165

Op dit systeem is momenteel geen vervolgbld over dit onderwerp beschikbaar.

Tik <return> en kies optie 80, 99 of 0.

*DOORG 10

*VRAAG 170

In principe alles wat gisteren in de pers gepubliceerd is over:
*?5.

TERUG NAAR HOOFDKEUZESCHERM ANP:

*DOORG 3

*VRAAG 101

E I N D E
=====

OPNIEUW DOORLOPEN DEMO-LIJST:

*ENDNS

DEEL 3:

**KWANTITATIEF
VERVOLGONDERZOEK**

INHOUDSOPGAVE

1	DOEL VAN HET ONDERZOEK	1
2	VELDWERKPERIODE.....	1
3	METHODE VAN ONDERZOEK.....	1
4	STEEKPROEF (OMSCHRIJVING).....	2
5	STEEKPROEF (OMVANG).....	2
6	VALIDERING.....	4
7	RAPPORTAGE	6
8	OPTELLING EN TOTAAL.....	6
9	AFRONDINGEN	6
10	SAMENVATTING VAN DE ONDERZOEKSRESULTATEN	
10.1	Algemeen	7
10.2	Gebruik en lidmaatschap van de Openbare Bibliotheek	8
	10.2.1 Gebruik van de Openbare Bibliotheek.....	8
	10.2.2 Motivatie niet gebruik.....	9
	10.2.3 Motivatie gebruik.....	10
	10.2.4 (Perceptie) gebruiksdoel.....	11
	10.2.5 Bezoekfrequentie	14
	10.2.6 Lidmaatschap.....	15
10.3	De rol van de Openbare Bibliotheek bij het informatievoorzieningsproces	16
	10.3.1 Inleiding.....	16
	10.3.2 Hobby.....	17
	10.3.3 School/studie.....	18
	10.3.4 Recent verschenen boeken.....	19
	10.3.5 Lokale gebeurtenissen.....	20
	10.3.6 Achtergrondinformatie over het nieuws.....	21
	10.3.7 Consumenteninformatie	22
	10.3.8 Postbus 51	23
	10.3.9 Samenvatting.....	23

INHOUDSOPGAVE (VERVOLG)

10.4	Het image van de Openbare Bibliotheek	24
10.4.1	Inleiding.....	24
10.4.2	Totaal overzicht	26
10.4.3	"Deskundigheid personeel".....	27
10.4.4	Convenience	28
10.4.5	Informatie.....	29
10.4.6	Speciale groepen.....	31
10.4.7	"Varia".....	33
10.4.8	Niet-gebruikers.....	34
10.5	Informatie in de Openbare Bibliotheek.....	35
10.5.1	Opzoeken.....	35
10.5.2	Voorwaarden.....	35
10.5.3	Onderwerpen.....	36
10.5.4	Wel verwachte informatie.....	38
10.5.5	Niet verwachte informatie	39
10.5.6	Aanwezige informatie.....	40
10.5.7	Gebruikte informatie.....	41
10.5.8	Verhouding wel aanwezig, niet aanwezig	42
10.5.9	Index verwacht-aanwezig	43
10.6	Digitale informatievoorziening door de Openbare Bibliotheek.....	44
10.6.1	Eerste reactie.....	44
10.6.2	Potentiële gebruikers	46
10.6.3	Geraadpleegde bestanden	48
10.6.4	Tweede reactie.....	51
10.6.5	(meer) Potentiële gebruikers.....	52
10.6.6	06-nummer	53
10.6.7	Potentiële gebruikers	55
11	BIJLAGEN	
	Vragenlijst	
	Toonmateriaal	

1 DOEL VAN HET ONDERZOEK

Het doel van het kwantitatieve vervolgonderzoek is inzicht te verkrijgen in het imago van de bibliotheek, de rol die de bibliotheek speelt in het informatieproces en de appreciatie van de (concept) diensten "gedigitaliseerde informatievoorziening per computer" en het "06-nummer".

2 VELDWERKPERIODE

Het veldwerk vond plaats in de periode 5 mei t/m 20 juni 1989.

3 METHODE VAN ONDERZOEK

De studie vond plaats in een face-to-face onderzoeksituatie met behulp van portable pc's en computergestuurde vragenlijsten (COMPASS)

Deze manier van onderzoek heeft als voordelen dat:

- (a) de respondent een zeer sterke betrokkenheid heeft bij de wijze van ondervraging
- (b) vergaande controles mogelijk zijn tijdens het interview en
- (c) er sprake is van een grotere variantie in de beantwoording van image(achtige) vragen

Waar gewenst kan de ondervraagde zelf achter het beeldscherm plaats nemen en de vragen beantwoorden.

Dit bood de mogelijkheid om gesimuleerde schermen van de display zoals die in het concept op basis van het vooronderzoek gedacht is, in de vragenlijst op te nemen om ook daarover vragen te stellen.

Door de respondenten, al dan niet gewend aan het gebruik van beeldschermen, "geforceerd" in een dergelijke situatie te plaatsen, is getracht zoveel mogelijk extra informatie te verzamelen ten behoeve van beslissingen over de wijze van aanbidding en de begeleiding van geautomatiseerde informatievoorziening in de Openbare Bibliotheek.

4 STEEKPROEF (OMSCHRIJVING)

Het onderzoek is uitgevoerd onder inwoners van de provincie Noord-Holland in 18 verschillende plaatsen. De vraaggesprekken zijn gevoerd met personen van 18 jaar en ouder. Per plaats zijn enerzijds gesprekken afgenomen in de plaatselijke Openbare Bibliotheek met bezoekers van die bibliotheek (dat filiaal). Anderzijds is het onderzoek aan de hand van een analoge vragenlijst in dezelfde 18 plaatsen tevens gehouden onder een a-selecte steekproef van personen van 18 jaar en ouder.

Een exemplaar van de gehanteerde vragenlijst is als bijlage achterin dit rapport opgenomen.

5 STEEKPROEF (OMVANG)

Voor de verdeling van de te realiseren gesprekken is in eerste instantie de volgende opzet afgesproken:

Leeftijd: Geslacht:	IN BIBLIOTHEKEN									A-SELECT
	18-24		25-39		40-64		65+		Totaal	Totaal
	M	V	M	V	M	V	M	V	Totaal	
Aalsmeer	1	1	1	1	1	1	1		7	21
Bennebroek	1	1	1	1	1	1		1	7	21
Bergen	1	1	1	1	1	1	1		7	21
Castricum	1	1	1	1	1	1		1	7	21
Edam	1	1	1	1	1	1	1		7	21
Egmond	1	1	1	1	1	1		1	7	21
Heerhugowaard	1	1	1	1	1	1	1		7	21
Laren	1	1	1	1	1	1		1	7	21
Schagen	1	1	1	1	1	1	1		7	21
Stede Broec	1	1	1	1	1	1		1	7	21
Texel	1	1	1	1	1	1	1		7	21
Weesp	1	1	1	1	1	1		1	7	21
Wormer	1	1	1	1	1	1	1		7	21
Zandvoort	1	1	1	1	1	1		1	7	21
Alkmaar	1	1	1	1	1	1	1		7	21
Heemstede	1	1	1	1	1	1		1	7	21
Den Helder	1	1	1	1	1	1	1		7	21
Hoorn	1	1	1	1	1	1		1	7	21
	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---
TOTAAL	18	18	18	18	18	18	9	9	126	378

De gesprekken in de bibliotheken dienden, teneinde een optimale spreiding van de gesprekken door de tijd te verkrijgen, zoveel mogelijk te geschieden volgens onderstaand schema.

De hoofden van de bij het onderzoek betrokken bibliotheken waren van te voren op de hoogte gesteld van het onderzoek en hebben een ruimte ter beschikking gesteld waar de gesprekken konden plaatsvinden. In sommige gevallen is van het onderstaande tijdschema afgeweken omdat het opgegeven tijdstip het betreffende hoofd niet conveniëerde.

Bibliotheek	Dag/tijdstip	Bibliotheek	Dag/tijdstip
Aalsmeer	Dinsdag : 11.00-17.00	Stede Broec	Donderdag : 10.00-12.00
Bennebroek	Woensdag : 14.00-17.00	Den Burg (Texel)	Maandag : 10.00-12.00
Bergen	Vrijdag : 11.00-18.00	Weesp	Woensdag : 18.00-20.30
Castricum	Dinsdag : 18.00-20.30	Wormer	Vrijdag : 18.00-20.30
Edam	Dinsdag : 10.00-13.00	Zandvoort	Vrijdag : 10.00-12.00
Egmond aan Zee	Maandag : 18.00-20.00	Alkmaar	: middag/avond
Heerhugowaard	Donderdag : 14.00-17.00	Heemstede	: middag/avond
Laren	Donderdag : 18.00-20.00	Den Helder	: middag/avond
Schagen	Zaterdag : 10.00-12.00	Hoorn	: middag/avond

De beschreven verdeling van de steekproef is gekozen vanuit de veronderstelling dat bij het gebruik van een volledige a-selecte steekproef ca. twee derde van de gesprekken zou plaats vinden met "niet-gebruikers" en een derde met "wel-gebruikers" van de Openbare Bibliotheek¹.

Bij de omschreven opzet zouden naar verwachting 50% gebruikers en 50 % niet gebruikers ondervraagd worden. In schema:

Gesprekken in Bibliotheek	126	gebruikers
Gesprekken buiten bibliotheek a-select:		
een derde van 378 =	126	gebruikers

Totaal	252	wel gebruikers
Gesprekken buiten bibliotheek a-select:		
twee derde van 378 =	252	niet gebruikers

¹ Zie "Onderzoek naar het gebruik van Openbare Bibliotheken" meting 1 dd juni 1984 (D-373)
meting 2 dd september 1985 (K-181)

Dit onderzoek is door het NIPO uitgevoerd in opdracht van Stichting Speurwerk ten behoeve van de NBLC.

6 VALIDERING

Na afsluiting van het veldwerk op 26 mei 1989 bleek de a-selecte steekproef niet de a-priori verwachte verdeling wat betreft gebruik van de Openbare Bibliotheek opgeleverd te hebben. In plaats van de verwachte verdeling 1/3 wel gebruikers, 2/3 niet gebruikers, werd men geconfronteerd met een verdeling, bijna omgekeerd evenredig aan die verwachting .

Uit de de-briefing van de enquêteurs bleek dat respondenten die informeerden naar het onderwerp van het onderzoek en hun medewerking weigerden omdat het over het "verzamelen van informatie" ging, dit relatief vaak motiveerden met opmerkingen als "dat is niets voor mij", ik maak nooit gebruik van informatie", ik lees nooit" etc.

Hoewel dit een verklaring kan zijn voor een oververtegenwoordiging van wel-gebruikers, was het niet mogelijk om op basis van deze gegevens conclusies te trekken over de werkelijke verdeling naar gebruik van de Openbare Bibliotheek door de inwoners van de bij het onderzoek betrokken plaatsen.

Aangezien deze verdeling van belang is voor de interpretatie van de onderzoeksuitkomsten en dus ook voor de te volgen strategie van de PBC-Noord-Holland, heeft het NIPO een "validerend" telefonisch onderzoek gehouden onder een a-selecte steekproef van 732 inwoners woonachtig in de 18 bij het onderzoek betrokken plaatsen.

Dit telefonische onderzoek vond plaats onder het kopje "gebruik van openbare instellingen" teneinde de feitelijke doelstelling zoveel mogelijk te maskeren en daardoor beïnvloeding van de uitkomsten te minimaliseren.

Een exemplaar van de bij dit telefonische onderzoek gehanteerde vragenlijst is eveneens als bijlage achterin dit rapport opgenomen.

De resultaten van het "validerende" onderzoek zijn herwogen naar de ideaal verdeling sexe*leeftijd

(Bron: CBS-opgave per 1-1-1989).

Uit de onderzoeksuitkomsten bleek dat in de 18 bij het onderzoek betrokken plaatsen 49% van de inwoners wel gebruik maakt van de Openbare Bibliotheek en 51% niet. Voor verklaringen van de afwijking van het landelijk cijfer zou verder onderzoek, dat buiten het kader van onderhavige studie valt, verricht moeten worden.

Aangezien het aantal gesprekken met niet-gebruikers in eerste instantie achterbleef bij de verwachting, heeft het NIPO nog 42 extra gesprekken met deze groep respondenten gerealiseerd, teneinde de antwoorden van deze groep van ondervraagden een bredere basis te verschaffen bij de interpretatie van de uitkomsten.

De (herwogen) uitkomsten van het "validerende" onderzoek zijn gebruikt bij de herweging van de uitkomsten van het face-to-face onderzoek onder de a-selecte steekproef en de 42 extra gesprekken.

In totaal zijn nu 537 gesprekken gerealiseerd. 126 gesprekken in de bibliotheek met gebruikers en 412 gesprekken bij respondenten thuis met gebruikers en niet-gebruikers. De resultaten van de laatst genoemde 412 gesprekken zijn dus herwogen naar de drie-dimensionale ideaalmatrix "gebruik * sexe * leeftijd" zoals verkregen uit het validerende telefonische onderzoek.

Deze matrix ziet er als volgt uit:

	Maakt wel gebruik			Maakt geen gebruik		
	Man %	Vrouw %	Totaal %	Man %	Vrouw %	Totaal %
18-19 jaar	1,4	1,6	2,9	0,8	0,5	1,5
20-29 jaar	5,7	5,1	10,8	5,7	6,1	11,9
30-39 jaar	5,3	7,2	12,6	5,7	3,3	9,0
40-49 jaar	4,5	5,1	9,6	3,6	2,6	6,1
50-59 jaar	2,5	2,7	5,2	4,0	4,0	7,9
60 +	3,8	4,6	8,5	5,7	8,2	13,9
Wil niet zeggen	-	-	-	-	0,3	0,3
Totaal	23,1	26,2	49,3	25,6	25,1	50,7

7 RAPPORTAGE

De tabellen in dit rapport zijn kopieën van de originele, op de laserprinter afgedrukte computertabellen. In elke tabel worden absolute cijfers met daarnaast het bijbehorende percentage afgedrukt. Deze percentages zijn afgerond op gehele getallen (zie ook 9). Qua nummering zijn de tabellen opvolgend.

Alle tabellen zijn verticaal gepercenteerd, d.w.z. dat de randtotalen van de kolommen op 100% zijn gesteld. De kolommen zijn zowel horizontaal als verticaal van tekst voorzien. In verband met de beperkte ruimte binnen het tekstprogramma is hier en daar met afkortingen of verkorte zinswendingen gewerkt.

In de tabellen treft men steeds de resultaten aan uitgesplitst naar drie verschillende groepen:

- gebruikers - ondervraagd in de bibliotheek
- gebruikers - thuis ondervraagd
- niet-gebruikers - thuis ondervraagd

Van de laatste twee groepen is tevens het totaal weergegeven.

8 OPTELLING EN TOTAAL

De absolute cijfers worden verticaal opgeteld bij de rijen totaal antwoorden en totaal personen. (Zie ook 9)

9 AFRONDINGEN

De resultaten van dit onderzoek zijn verwerkt op één van de eigen NIPO computers (Bull DPS6/950). Het rekenprogramma berekent van ieder afzonderlijk absoluut getal een percentage en rondt daarbij af op hele procenten (volgens de round procedure).

Het gevolg van deze afrondingsinstructie is dat de optelling van de percentages van een aantal absolute getallen niet altijd precies gelijk hoeft te zijn aan het percentage van de som der absolute basiscijfers. Dergelijke kleine verschillen zijn dus slechts afrondingsverschillen. Een tweede gevolg van deze afrondingsinstructie is dat percentages van minder dan 0,5% niet als zodanig worden vermeld. In plaats daarvan treft men in de tabellen een nul aan.

Een horizontaal streepje (-) betekent dat de betreffende antwoordcategorie niet is aangetroffen.

10 SAMENVATTING VAN DE ONDERZOEKSRESULTATEN

10.1 Algemeen

Voor het onderhavige onderzoek zijn respondenten ondervraagd die woonachtig zijn in 18 verschillende plaatsen in Noord-Holland.

De 18 plaatsen zijn gekozen op voorstel van de PBC-Noord-Holland en zijn gespreid door het werkgebied van deze PBC. Zonder verder onderzoek mag niet voetstoots worden aangenomen dat deze 18 plaatsen representatief zijn voor het hele werkgebied van de PBC. Voor het gemak wordt in achterliggende rapportage gesproken over "werkgebied". Hierbij dient men dan te bedenken dat de aanhalingstekens aangeven dat uitspraken die in dit rapport gedaan worden, uitsluitend betrekking hebben op inwoners van deze 18 plaatsen.

In de rapportage worden de uitkomsten niet uitgesplitst naar plaats van inwoning aangezien het aantal gesprekken (ca. 21 per plaats) daarvoor te beperkt is.

Wanneer gesproken wordt over respondenten zonder meer, wordt bedoeld op de vraaggesprekken die gerealiseerd zijn bij de a-selecte steekproef.

In de rapportage worden steeds twee soorten gebruikers onderscheiden. De ene groep bestaat uit respondenten die in de bibliotheek zijn ondervraagd, de andere groep uit respondenten die deel uitmaakten van de a-selecte steekproef en bij het vraaggesprek aangaven, gebruik te maken van de bibliotheek.

Hoewel allebei gebruikers, kan men de antwoorden van beide groepen niet zonder meer totaliseren. De tweede groep is thuis ondervraagd en is een afspiegeling van de "doorsnee bibliotheekgebruiker".

Wanneer men gebruikers in de bibliotheek ondervraagt, is de kans groter iemand aan te treffen die relatief vaak gebruik maakt van de bibliotheek dan iemand die relatief minder vaak gebruik maakt. De groep van gebruikers die in de bibliotheek ondervraagd zijn, bestaat dus meer uit "heavy-users".

Een en ander wordt in paragraaf 10.2 verder uitgewerkt.

10.2 Gebruik en lidmaatschap van de Openbare Bibliotheek

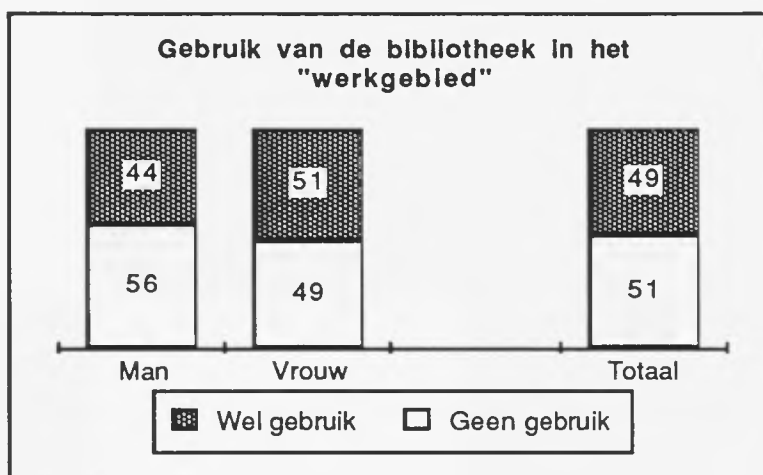
10.2.1 Gebruik van de Openbare Bibliotheek

In het "werkgebied" maakt 49% van de ondervraagden volgens eigen zeggen gebruik van de bibliotheek .

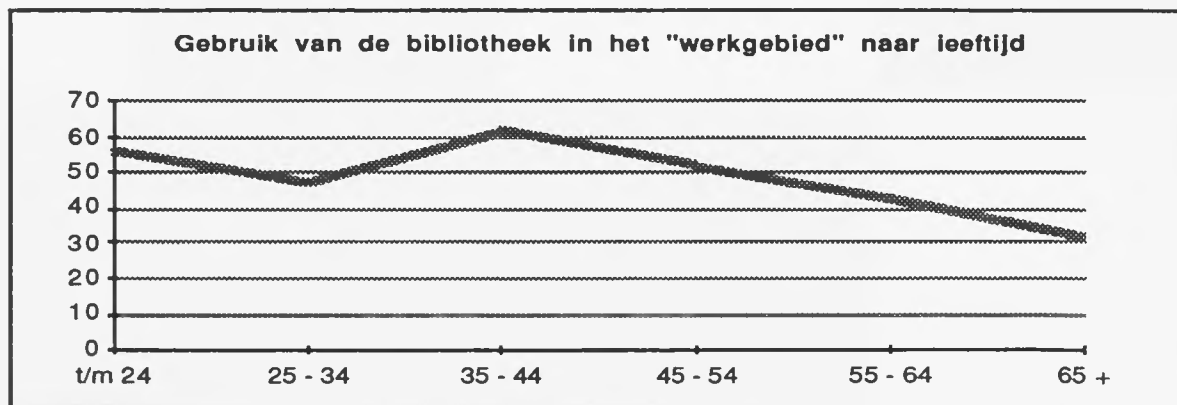
De vraagstelling luidde aldus:

Maakt u gebruik van een Openbare Bibliotheek ? Onder gebruik wordt verstaan het lenen van boeken en andere materialen, het gebruik van lees- of studiezaal.

Het gebruik is relatief wat hoger onder vrouwen (51%) dan onder mannen (44%).



Uitgesplitst naar leeftijd blijkt dat jongeren (t/m 24 jaar) relatief wat vaker gebruik maken dan gemiddeld. Een hoog gebruikpercentage wordt aangetroffen onder personen van 35 t/m 44 jaar. Personen die ouder zijn dan 55 jaar en met name 65-plussers maken relatief weinig gebruik van de bibliotheek.



10.2.2 Motivatie niet gebruik

Degenen die geen gebruik maken van de bibliotheek motiveren dat voornamelijk met de volgende argumenten;

"Geen interesse voor/geen behoefte aan" en "Geen/ te weinig tijd voor".

De groep die geen gebruik maakt omdat zij "niet of nauwelijks lezen" is ongeveer even groot als de groep die het niet-gebruik motiveert doordat zij "kranten, tijdschriften respectievelijk de leesportefeuille doornemen".

Vrouwen motiveren hun niet-gebruik relatief wat meer met "geen interesse voor/geen behoefte aan" (38%) en mannen met "lees niet of nauwelijks" (21%).

Vraag:

Waarom maakt u geen gebruik van de Openbare Bibliotheek ?



10.2.3 Motivatie gebruik

De meest genoemde reden om gebruik te maken van de bibliotheek is, hoe kan het ook anders, "om boeken te lenen". Ca één kwart van de gebruikers komt (ook) naar de bibliotheek "om kranten en tijdschriften te lezen". Een even grote groep komt "om informatie in te winnen over een bepaald onderwerp". Het lenen van platen en CD's worden elk genoemd door 1 à 2 van elke 10 gebruikers. Aspecten als "voor de gezelligheid" en "om mensen te ontmoeten" worden nauwelijks genoemd.

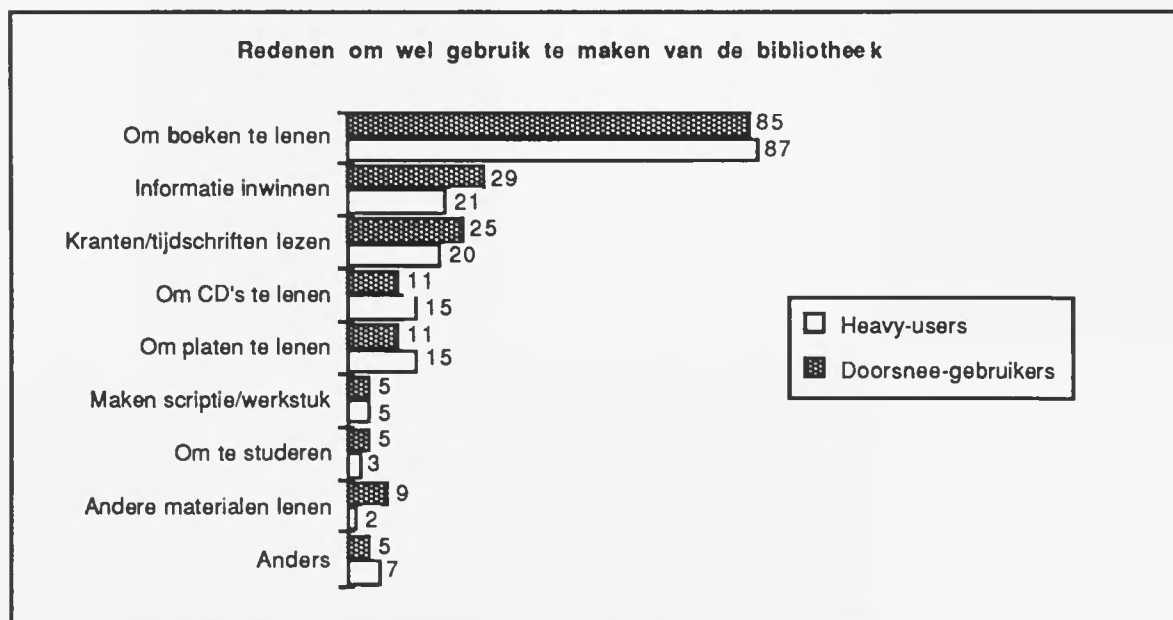
In de beantwoording van deze vraag zijn geen noemenswaardige verschillen aangetroffen tussen de "heavy-users" en gebruikers uit de a-selectie steekproef.

"Om boeken te lenen", deze motivatie wordt genoemd door liefst 92% van de doorsnee vrouwelijke gebruikers, bij de mannen is het vergelijkbare cijfer 77%. Mannen gaan echter wat vaker vanwege de mogelijkheid tot het lenen van CD's (19%) of om de krant c.q. tijdschriften te lezen (30%).

Het lenen van platen en CD's wordt relatief vaak als argument genoemd door jongeren (tot en met 24 jaar) en -opvallend- door ondervraagden van 45 t/m 49 jaar.

Vraag:

Waarvoor komt u naar de Openbare Bibliotheek ?



10.2.4 (Perceptie) gebruiksdoel

Aan de hand van een toonblad is bij alle ondervraagden (ook niet-gebruikers) geïnformeerd naar de redenen om de bibliotheek te bezoeken.

Vragen:

Op dit blad staat een aantal mogelijke redenen om een bibliotheek te bezoeken.

Zoudt u nu eens willen aangeven wat voor u de belangrijkste reden is om een bibliotheek te bezoeken.

Ook als u nu geen gebruik maakt van de bibliotheek kunt u misschien toch aangeven wat voor u aanleiding zou zijn om de bibliotheek te bezoeken.

en

En wat zijn voor u nog meer redenen om een bibliotheek te bezoeken. Ook als u nu geen gebruik maakt van de bibliotheek kunt u misschien toch aangeven wat voor u nog meer een aanleiding zou kunnen zijn .

Door alle drie de groepen wordt "boeken lenen" het meest genoemd. Deze reden wordt als belangrijkste genoemd door 72% van de "heavy-users" en door 36% van de niet-gebruikers. Van deze laatste groep valt tevens op dat 15% ook geen mogelijke reden kan verzinnen om een bibliotheek te bezoeken.

Andere belangrijke redenen om de bibliotheek te bezoeken zijn het opzoeken van "praktische-" en "achtergrondinformatie". Het lenen van CD's wordt in totaal genoemd door 22% van de "heavy-users" en door 17% van de a-selecte steekproef.

(Zie verder het overzicht op de volgende pagina).

Ook nu blijkt weer dat boeken lenen meer een gebruiksmotief voor vrouwen is, twee derde noemt deze reden als belangrijkste, dan voor mannen, waar boeken lenen door een derde op de eerste plaats genoemd wordt. Mannen noemen meer het opzoeken van informatie (totaal 42% als eerst genoemde reden, tegen 17% van de vrouwen).

Gebruiksdoelen	Heavy-users			Doorsnee gebruikers			Niet gebruikers			Totaal a-select			
	B	A	T	B	A	T	B	A	T	B	A	T	
B = belangrijkste doel	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	
A = Andere doelen	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	
Doel:													
1. Boeken lenen	72	22	94	64	21	85	36	20	56	50	20	70	
2. Voor praktische informatie	14	23	37	19	23	42	22	8	30	21	15	36	
3. Voor achtergrondinformatie	2	25	27	4	32	36	6	13	19	5	22	27	
4. CD's lenen	2	20	22	3	13	16	2	15	17	3	14	17	
5. Voor actuele informatie	1	9	10	4	18	22	5	7	12	4	12	15	
6. Inlichtingen	2	9	11	1	8	9	7	9	16	4	9	13	
7. Platen lenen	1	10	11	2	8	10	4	3	7	3	5	8	
8. Ontspanning	6	6	12	1	7	8	1	4	5	1	6	7	
9. Gezelligheid	-	4	4	-	4	4	1	3	4	1	3	4	
Anders	-	2	2	2	2	4	1	2	3	1	2	3	
Geen andere redenen	-	20	*		23	*		34	*		28	*	
Weet niet/geen antwoord	-	-	-		0	-		15	9	15	8	5	8

Wat verstaat men precies onder actuele- praktische- en achtergrondinformatie?

De meest genoemde omschrijvingen zijn in navolgende tabellen voor elk van de drie groepen weergegeven.

Praktische informatie is:					
heavy-users	%	doorsnee-gebruikers	%	niet-gebruikers	%
Voor studie/school	18	Voor studie/school	17	Voor hobby/sport	30
Over onderwerp meer weten	18	Over onderwerp meer weten	17	Knutselen	25
Voor hobby/sport	18	Tuinieren	16	Wat je kan gebruiken	21
Consumenteninformatie	16	Knutselen	15	Reisinformatie	11
Voor werk	14	Wat je kan gebruiken	12		
Wat je kan gebruiken	11	Voor hobby/sport	11		
100% = noemt					
practische informatie	44		81		57

Actuele informatie is:					
heavy-users	%	doorsnee-gebruikers	%	niet-gebruikers	%
Momenteel in belangstelling	42	Momenteel in belangstelling	49	Momenteel in belangstelling	63
Over politiek	17	Over politiek	21	Over politiek	29
Consumenteninformatie	17	Dagbladen	19	Economie	16
100% = noemt					
actuele informatie	12		44		24

Achtergrond informatie is:					
heavy-users	%	doorsnee-gebruikers	%	niet-gebruikers	%
Dieper over		Dieper over		Dieper over	
specifiek onderwerp	79	specifiek onderwerp	62	specifiek onderwerp	57
		Achtergronden	16	Geschiedenis van iets	16
		Geschiedenis van iets	12	Encyclopedische info	15
		Verbanden	11		
100% = noemt					
achtergrond informatie	34		73		40

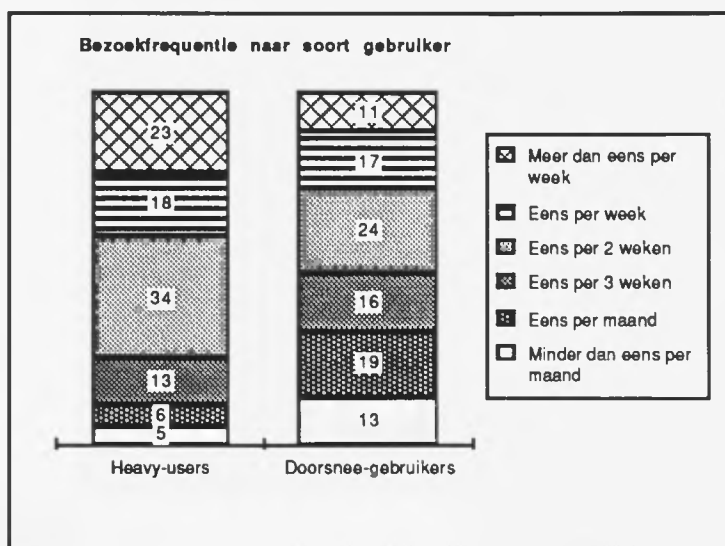
10.2.5 Bezoekfrequentie

Ongeveer de helft van de gebruikers (uit de a-selecte steekproef) komt minstens eens per 14 dagen naar de bibliotheek. Uit de beantwoording van deze vraag blijkt dat de veronderstelling dat onderzoek in de bibliotheek leidt tot vraaggesprekken met "heavy-users" (zie 10.1.1) juist is.

Uit de resultaten van de "bezoekersenquête" komt naar voren dat bijna 1/4 meer dan eens per week de bibliotheek bezoekt, 75% minstens eens per 14 dagen en bijna 90% minstens eens per 3 weken.

Vraag:

Hoe vaak bezoekt u de Openbare Bibliotheek ?



Mannen lijken de bibliotheek wat frequenter te bezoeken dan vrouwen. Uitgesplitst naar leeftijd blijken personen van 55 t/m 64 jaar zeer regelmatige bezoekers. Ongeveer een derde van deze groep zegt meer dan eens per week naar de bibliotheek te gaan.

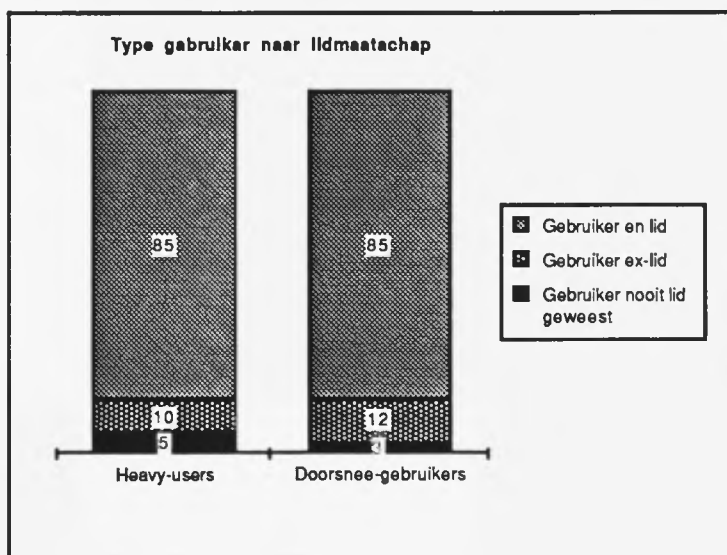
10.2.6 Lidmaatschap

Het overgrote deel van de ondervraagden die gebruik maken van de bibliotheek is ook lid. Bij de beantwoording van deze vraag is het gevonden percentage leden bij de "heavy-users" even groot als bij de "doorsnee gebruikers".

Wanneer men in de bibliotheek loopt, is acht en een half van elke tien medebezoekers in het bezit van een lidmaatschapsbewijs. Die andere anderhalve persoon komt dus? alleen om periodieken door te nemen of leest "grijs", d.w.z. op het lidmaatschapsbewijs van een ander.

Vraag:

Bent u lid van een Openbare Bibliotheek ? Dat wil zeggen bent u in het bezit van een op uw naam gesteld lidmaatschapsbewijs ?



Twee derde à driekwart van de gebruikers-niet-leden geeft aan vroeger wel lid geweest te zijn. Van de eerder genoemde anderhalve persoon is dus de halve geen lid en ook nooit lid geweest, de "ander" is dus wel lid geweest.

Van de vrouwelijke doorsnee gebruikers is 93% zelf lid, bij de mannen ligt dit percentage op 76%. Alle ondervraagde doorsnee gebruikers van 18 jaar gaven aan over een persoonlijk lidmaatschapsbewijs te beschikken.

10.3 De rol van de Openbare Bibliotheek bij het Informatievoorzieningsproces

10.3.1 Inleiding

Aan de ondervraagden is voor een zestal verschillende gebieden gevraagd op welke wijze zij een antwoord trachten te krijgen als zij een (bepaalde) vraag over dat gebied hebben.

Bij de beantwoording is het eerst genoemde antwoord apart geregistreerd van eventuele tweede en volgende antwoorden. Op deze wijze wordt in kaart gebracht welke verschillende "aanbieders" per gebied in aanmerking komen en verkrijgt men een indruk van welke aanbieder in de ogen van de ondervraagden de belangrijkste rol speelt.

De zes onderscheiden gebieden zijn:

- hobby
- school/studie
- recent verschenen boek
- lokale gebeurtenissen
- achtergrondinformatie over het nieuws
- consumenteninformatie

De vraagstelling luidde steeds als volgt:

Als u iets over wilt weten, hoe probeert u dan het antwoord te vinden. Hoe gaat u dan te werk?

In navolgende verslaggeving wordt steeds de rol van de bibliotheek afgezet tegen de belangrijkste "concurrenten". De relatief weinig genoemde aanbieders zijn in deze samenvattende rapportage achterwege gelaten. Voor meer gedetailleerde informatie raadplege men de betreffende tabellen.

10.3.2 Hobby

Meer dan de helft van de heavy-users noemt de bibliotheek op de eerste plaats als zij een antwoord willen krijgen over een vraag betreffende hun hobby. Bij de "doorsnee gebruiker" wordt de bibliotheek door bijna 50% genoemd.

Bij de niet gebruikers speelt de bibliotheek nauwelijks een rol. Deze groep probeert het antwoord voornamelijk te halen uit een hobbyblad of bij vrienden en bekenden.

Informatie over hobby.	Heavy- users			Doorsnee gebruikers			Niet gebruikers			Totaal a-select		
	1	2	T	1	2	T	1	2	T	1	2	T
Op plaats genoemd: T = Totaal genoemd	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%
Aanbieder:												
Bibliotheek	57	11	68	47	11	58	8	1	9	27	6	33
Hobbyblad	13	8	21	20	10	30	30	9	39	25	9	34
Vrienden/familie/kennissen	8	15	23	10	17	27	22	11	33	16	14	30
Hobbyclub	7	8	15	6	7	13	11	9	20	9	8	17
Geen volgende antwoorden	*	43	*	*	41	*	*	50	*	*	46	*
Geen hobby's/geen antwoord	10	*	10	6	*	6	18	*	18	12	*	12
100%=		126			201			211			411	

In het onderzoekgedrag bij vragen over hobby's onderscheiden mannen en vrouwen zich nauwelijks van elkaar. Ook naar leeftijd zijn er weinig aantoonbare verschillen. Wel kan in dit verband worden opgemerkt dat er onder de jongeren (t/m 24 jaar) niemand! werd gevonden die zei geen hobby's te hebben. Het aantal 65-plussers daarentegen zonder hobby is één op vijf.

10.3.3 School/studie

Als eerste valt op dat onder de niet gebruikers een grotere groep wordt aangetroffen die niet op school zit of studeert dan onder de gebruikers. De bibliotheek wordt door de heavy-users beduidend vaker op de eerste plaats genoemd dan door de doorsnee gebruikers.

Andere geraadpleegde bronnen zijn school- en studieboeken, leraren en studiegenoten .

Informatie voor school/studie	Heavy-users			Doorsnee gebruikers			Niet gebruikers			Totaal a-select		
	1	2	T	1	2	T	1	2	T	1	2	T
Op plaats genoemd:												
T = Totaal genoemd	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%
Aanbieder:												
Bibliotheek	45	3	48	24	8	32	6	4	10	15	6	21
School/studieboeken	6	13	20	19	5	24	16	4	20	18	5	23
Leraren	5	5	10	2	8	10	4	7	11	3	8	11
Studiegenoten	1	4	5	2	3	5	2	8	10	2	5	7
Geen volgende antwoorden	*	23	*	*	20	*	*	12	*	*	16	*
Studeert niet/geen antwoord	40	*	40	47	*	47	66	*	66	56	*	56
100%=		126			201			211			411	

Bij het opzoeken voor school/studie lijken vrouwen wat eerder aan de bibliotheek te denken en mannen eerder aan school/studieboeken.

10.3.4 Recent verschenen boek

We zien meteen dat niet-gebruikers minder lezen dan wel-gebruikers. Twee à drie van de niet-gebruikers zegt geen boeken te lezen, bij de wel-gebruikers ongeveer 5%.

Uiteraard speelt de bibliotheek een belangrijke rol bij het verkrijgen/lezen van recent verschenen boeken. Opvallend is echter dat een niet te onderschatten deel van de gebruikers (zowel heavy users als doorsnee gebruikers) op de eerste plaats zegt het boek te kopen.

Het grijze leencircuit speelt meer een rol bij doorsnee gebruikers en niet gebruikers dan bij heavy-users.

Recent verschenen boeken	Heavy-users			Doorsnee gebruikers			Niet gebruikers			Totaal a-select		
	1	2	T	1	2	T	1	2	T	1	2	T
Op plaats genoemd:	1	2	T	1	2	T	1	2	T	1	2	T
T = Totaal genoemd	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%
Mogelijkheid:												
Bibliotheek	52	21	73	46	19	65	2	4	6	24	11	35
Kopen	33	18	51	41	14	55	51	7	58	46	11	57
"Grijze leencircuit"	5	12	17	3	27	30	13	16	29	8	21	29
Geen volgende antwoorden	*	40	*	*	34	*	*	44	*	*	39	*
Leest niet/geen antwoord	9	*	9	6	*	6	28	*	28	17	*	17
100%=	126			201			211			411		

20% van de mannen en 10% van de vrouwen zegt geen boeken te lezen. Maar hoe komen ze aan recent verschenen boeken als ze wel lezen? Kopen, zegt 54% van de mannen in eerste instantie (vrouwen 39%); Lenen, zeggen de vrouwen (31% bij de bibliotheek en 13% "grijs") en "maar" 16% van de mannen bij de de bieb en 3%"grijs".

De niet-boeken-lezers treft men relatief wat meer aan onder personen van 50 jaar en ouder. Kopen is vooral populair bij de groep van 19 t/m 34 jaar.

10.3.5 Lokale gebeurtenissen

Lokale gebeurtenissen hebben duidelijk ieders interesse. Bij alle drie onderscheiden groepen blijkt slecht 1 à 2 % niets te willen weten over wat er in de directe omgeving plaatsvindt. Maar hoe betrokken men ook is en hoeveel bronnen men ook noemt, de bibliotheek speelt als informatiebron voor lokale informatie een zeer ondergeschikte rol.

Lokale Informatie	Heavy-users			Doorsnee gebruikers			Niet gebruikers			Totaal a-select		
	1	2	T	1	2	T	1	2	T	1	2	T
Op plaats genoemd:	1	2	T	1	2	T	1	2	T	1	2	T
T = Totaal genoemd	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%
Aanbieder:												
Bibliotheek	1	6	7	1	6	7	2	1	3	2	3	5
Plaatselijke dagbladen	43	6	49	41	8	49	37	7	44	39	8	47
Huis-aan-huis bladen	13	17	30	20	28	48	10	38	48	15	33	48
Regionale dagbladen	28	13	41	22	18	40	33	18	51	28	18	46
Buren	3	10	13	6	12	18	3	12	15	4	12	16
Regionale omroep/kabelkrant	2	10	12	4	9	13	4	10	14	4	10	14
Geen volgende antwoorden	*	31	*	*	20	*	*	15	*	*	18	*
Wil niets weten/geen antwoord	2	*	2	2	*	2	1	*	1	1	*	1
100%=-		126			201			211			411	

Huis-aan-huis bladen worden wat vaker primair genoemd door vrouwen (18%) dan door mannen (11%). Vreemd genoeg is het "roddelcircuit" burens etc. door ongeveer twee maal zoveel mannen als vrouwen genoemd (6% respectievelijk 3%). Het plaatselijke dagblad werd in eerste instantie genoemd door 91% van de 19 jarigen.

10.3.6 Achtergrondinformatie over het nieuws

Bij het zoeken naar achtergronden over het nieuws speelt de bibliotheek wat meer een secundaire rol. De belangrijkste informatiebronnen zijn in dit verband de (redactie/persdienst van) dagbladen. Ook opinieweekbladen worden relatief vaak genoemd wanneer het gaat om achtergrondinformatie over het nieuws.

Achtergrondinformatie	Heavy-users			Doorsnee gebruikers			Niet gebruikers			Totaal a-select		
	1	2	T	1	2	T	1	2	T	1	2	T
Op plaats genoemd:												
T = Totaal genoemd	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%
Aanbieder:												
Bibliotheek	27	11	38	23	16	39	3	0	3	13	8	21
(Redactie)dagbladen	31	10	41	34	6	40	44	10	54	39	8	47
Opinie weekbladen	16	13	29	13	15	28	10	14	24	11	15	26
Naslagwerken	1	10	11	7	10	17	8	13	24	8	11	19
Familie/vrienden/kennissen	10	6	16	5	11	16	13	3	16	9	7	16
Geen volgende antwoorden	*	33	*	*	29	*	*	36	*	*	32	*
geen behoefte/geen antwoord	11	*	11	11	*	11	14	*	14	13	*	13
100%=		126			201			211			411	

Vrouwen zijn minder in achtergronden geïnteresseerd dan mannen.

Primaire bronnen zijn voor mannen de (redactie/persdienst van) dagbladen en opiniebladen (samen 60% en bij de vrouwen is dit cijfer 41%).

10.3.7 Consumenteninformatie

Als de consument duurzame gebruiksartikelen gaat kopen informeert hij zich terdege (zegt men). De informatie verzamelt men in de eerste plaats door zich bij één of meerdere verkooppunten te laten voorlichten. Daarnaast spelen de consumentengids en folders/brochures een belangrijke rol. Aan de bibliotheek wordt niet direct gedacht. In totaal wordt deze instelling door zo'n 3 à 4% spontaan genoemd. Aan degenen die zich (mede) informeren via de consumentengids is nog gevraagd waar zij deze inzien. 19% van de heavy-users en 10% van de doorsnee gebruikers noemt dan de bibliotheek.

Consumenteninformatie	Heavy-users			Doorsnee gebruikers			Niet gebruikers			Totaal a-select		
	1	2	T	1	2	T	1	2	T	1	2	T
Op plaats genoemd:	1	2	T	1	2	T	1	2	T	1	2	T
T = Totaal genoemd	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%
Aanbieder:												
Bibliotheek	1	4	5	3	2	5	-	2	2	2	2	4
Consumentengids	33	11	44	29	12	41	17	10	27	23	11	34
<i>zelf lid</i>			15			19			11			15
<i>in bibliotheek</i>			19			10			2			6
<i>bij vrienden kennissen</i>			8			12			13			13
Voorlichting verkooppunten	44	26	70	50	28	78	60	22	82	55	25	80
Folders/brochures	14	29	43	10	23	33	13	32	45	11	28	39
Familie/vrienden/kennissen	5	12	17	6	18	24	8	16	24	7	17	24
Geen volgende antwoorden	*	22	*	*	23	*	*	28	*	*	25	*
Informeert niet/geen antwoord	2	*	2	2	*	2	1	*	1	1	*	1
100%=		126			201			211			411	

Weinig verschillen tussen mannen en vrouwen of naar leeftijd.

10.3.8 Postbus 51

Aan alle respondenten is gevraagd waar naar hun mening de folders van postbus 51 verkrijgbaar zijn. 61% van de mannen en 44% van de vrouwen noemt in dit verband de bibliotheek. Het postkantoor wordt door ca 70% van beide sexen genoemd.

10.3.9 Samenvatting

De rol van de bibliotheek bij het informatieproces is voor de zes onderscheiden gebieden nog eens op een rij gezet. Uit dit overzicht blijkt dat de bibliotheek bij de niet gebruikers nauwelijks genoemd wordt als informatiebron. Over dit fenomeen hoeft men zich echter niet te verbazen.

Bij de gebruikers speelt de bibliotheek zijn traditionele rol; voor boeken. Maar ook wanneer het gaat om informatie voor hobby en school denkt de gebruiker regelmatig aan de bibliotheek als hij/zij op zoek gaat naar een antwoord op een vraag.

Echter; Ook bij de gebruiker is de bibliotheek van zeer ondergeschikt belang als men informatie over lokale gebeurtenissen behoeft of wanneer men zich wenst te oriënteren over de aanschaf van (duurzame) goederen.

Totaal overzicht rol bibliotheek	Heavy- users			Doorsnee gebruikers			Niet gebruikers			Totaal a-select		
	1	2	T	1	2	T	1	2	T	1	2	T
Op plaats genoemd: T = Totaal genoemd												
	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%
Noemt bibliotheek bij:												
Recent verschenen boek	52	21	73	46	19	65	2	4	6	24	11	35
Hobby	57	11	68	47	11	58	8	1	9	27	6	33
School/studie	45	3	48	24	8	32	6	4	10	15	6	21
Achtergrondinformatie	27	11	38	23	16	39	3	0	3	13	8	21
Lokaal gebeuren	1	6	7	1	6	7	2	1	3	2	3	5
Consumenteninformatie <i>indirect genoemd</i>	1	4	5	3	2	5	-	2	2	2	2	4
			19			10			2			6
100%=		126		201			211			411		

10.4 Het Imago van de Openbare Bibliotheek

10.4.1 Inleiding

Aan alle respondenten is een 15-tal uitspraken voorgelegd met betrekking tot het imago van de bibliotheek. Aan niet gebruikers is nog een 3-tal extra uitspraken voorgelegd.

De ondervraagden konden hun mening over de uitspraak "inscoren" aan de hand van de volgende vijfpuntschaal:

- Helemaal mee eens (5.0)
- Gedeeltelijk mee eens (4.0)
- Noch mee eens, noch mee oneens (3.0)
- Gedeeltelijk mee oneens (2.0)
- Helemaal mee oneens (1.0)

Hoewel arbitrair, is het in het marktonderzoek vrij gebruikelijk om deze ordinale schaal te behandelen als een intervallschaal¹. Op deze manier zijn de uitkomsten overzichtelijker te rangschikken en beter onderling vergelijkbaar.

Door aan de mate waarin men het met de uitspraak een of oneens is bovenstaande scores te verbinden en deze scores te middelen over het aantal respondenten dat een mening geeft, verkrijgt men inzicht in de "gemiddelde mening" over de uitspraken. Hoe meer het gemiddelde bij de extremen (5 en 1) ligt hoe meer of minder men het gemiddeld met de betreffende uitspraak eens is.

De vraagstelling luidde aldus:

Ik noem u nu een aantal uitspraken over de bibliotheek. Zoudt u dan voor elk van die uitspraken willen aangeven in welke mate u het met die uitspraak eens of oneens bent ? Ook als u geen gebruik maakt van de bibliotheek kunt u misschien toch aangeven wat uw indruk is.

¹ Schaal: beschrijving
 Nominaal geen afstanden tussen categorieën; bv. man vrouw
 Ordinaal geen gelijke afstanden tussen categorieën; bv helemaal mee eens mee eens
 Interval gelijke afstanden tussen categorieën zonder natuurlijk nulpunt; bv graden Celsius
 Ratio gelijke afstanden tussen categorieën met natuurlijk nulpunt; bv leeftijd

Om volgorde-effecten te vermijden zijn de uitspraken in een random volgorde aan de ondervraagden voorgelegd.

De volgende uitspraken zijn in het onderzoek betrokken;

- De bibliotheek heeft deskundig personeel
- De bibliotheek is vaak genoeg open
- In de bibliotheek vind je actuele informatie
- In de bibliotheek vind je folders over allerlei onderwerpen
- De bibliotheek is vlak bij mij in de buurt
- De bibliotheek is vooral voor scholieren
- De bibliotheek is vooral voor kinderen
- De bibliotheek is vooral voor vrouwen
- De bibliotheek is vooral voor particulieren
- De bibliotheek is vooral voor bedrijven
- De bibliotheek gaat met zijn tijd mee
- In de bibliotheek is informatie waar ik wat aan heb
- Als bepaalde informatie niet in de bibliotheek aanwezig is,
kunnen zij je doorverwijzen naar de instantie waar je het wel kunt vinden.
- In de bibliotheek is meer te vinden dan je zou denken
- De bibliotheek is een belangrijke ontmoetingsplaats

(Indien maakt geen gebruik van de bibliotheek)

- Ik maak geen gebruik van de bibliotheek omdat het een ouderwetse instelling is
- Ik maak geen gebruik van de bibliotheek omdat ik daar niet kan vinden wat ik zoek
- De bibliotheek is niet voor mensen zoals ik

10.4.2 Totaaloverzicht

In onderstaand overzicht zijn de gemiddelde scores voor de uitspraken geordend van hoog naar laag, d.w.z. de uitspraak met de hoogste gemiddelde score (de uitspraak waarmee men het meest eens is) staat bovenaan, de uitspraak met de laagste gemiddelde score onderaan.

In eerste instantie valt op dat de gemiddelde scores op de uitspraken elkaar niet veel ontlopen wanneer men de uitkomsten uitsplitst naar soort ondervraagde. (Men dient hier overigens wel bij te bedenken dat de gemiddelde scores gebaseerd zijn op de mensen die een uitspraak doen, deden en die het niet weten, tellen hierbij niet mee).

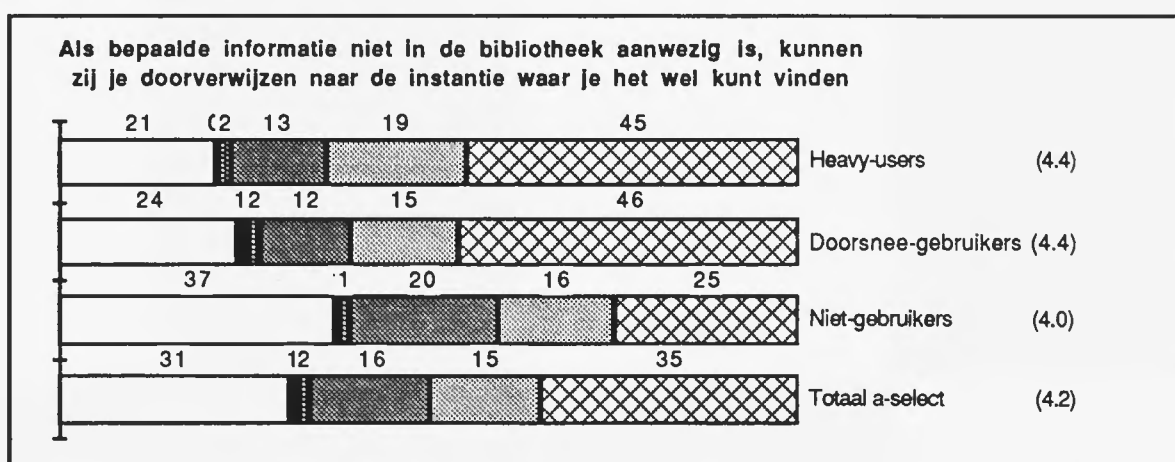
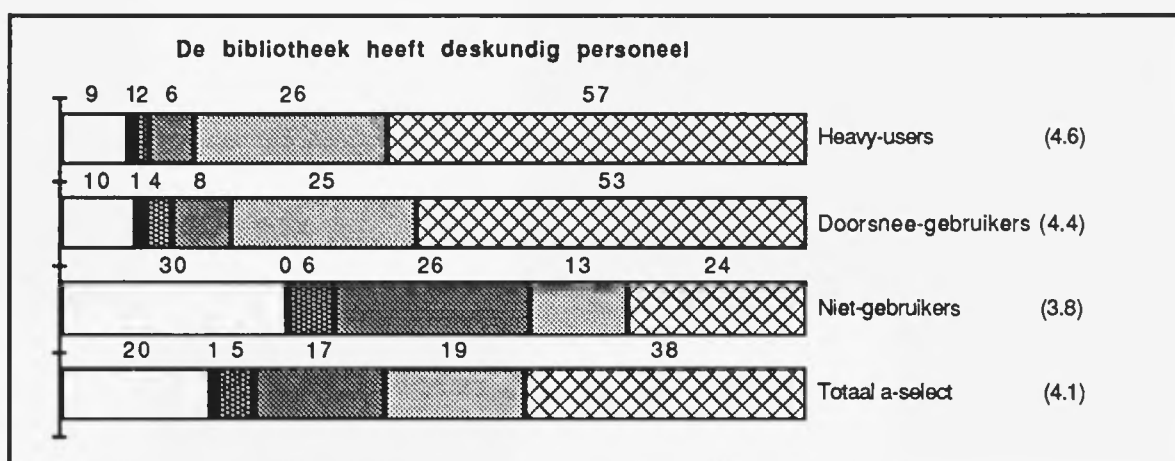
In het oog springend is dan wel dat de niet-gebruikers enige twijfel hebben (vergeleken met gebruikers) ten aanzien van de aanwezigheid van informatie waar men wat aan heeft en de deskundigheid van het personeel. Samenvattend blijkt dat de niet-gebruikers de bibliotheek wat lager beoordelen dan wel-gebruikers op **imago-aspecten** en niet zozeer op aspecten die met eigen waarneming te maken hebben zoals "openingstijden" en "bij mij in de buurt".

Totaal overzicht	Heavy- users	Doorsnee gebruikers	Niet gebruikers	Totaal a-select
Uitspraak:	score	score	score	score
Bij mij in de buurt	4.4	4.7	4.5	4.6
Actuele informatie aanwezig	4.6	4.6	4.3	4.5
Folders aanwezig	4.4	4.5	4.2	4.4
Gaat met zijn tijd mee	4.5	4.5	4.2	4.4
Meer te vinden dan je denkt	4.5	4.6	4.2	4.4
Informatie waar ik wat aan heb	4.7	4.6	3.9	4.3
Kunnen doorverwijzen	4.4	4.4	4.0	4.2
Deskundig personeel	4.5	4.4	3.8	4.1
Vaak genoeg open	3.9	3.9	4.1	4.0
Vooraf voor particulieren	3.1	3.2	3.0	3.1
Belangrijke ontmoetingsplaats	2.5	2.3	2.7	2.5
Vooraf voor scholieren	2.3	2.2	2.7	2.5
Vooraf voor kinderen	2.0	2.0	2.2	2.1
Vooraf voor bedrijven	1.3	1.3	1.4	1.4
Vooraf voor vrouwen	1.3	1.3	1.3	1.3
Niet voor mensen zoals ik			1.9	
Niet te vinden wat ik zoek			1.6	
Ouderwetse instelling			1.5	

10.4.3 "Deskundigheid personeel"

Beide gebruikers groepen zijn tevreden over de deskundigheid van het personeel. Ook over de mogelijkheden tot doorverwijzen spreken zij een positief oordeel uit. Hoewel de gemiddelde scores op beide uitspraken weinig van elkaar afwijken, valt op dat de het aantal respondenten dat geen mening heeft over het doorverwijzen bij de gebruikers tweemaal zo groot is als het aantal dat geen mening heeft over de deskundigheid.

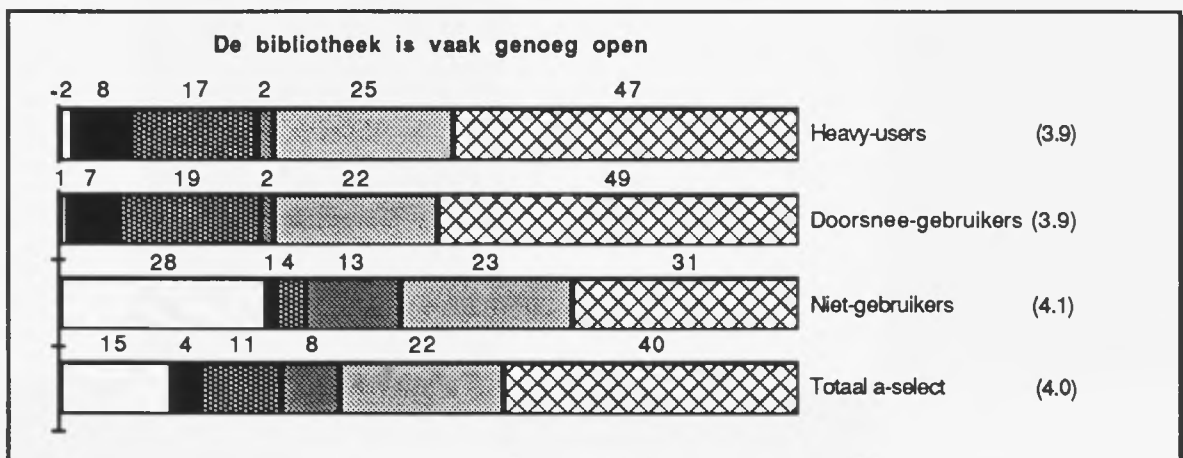
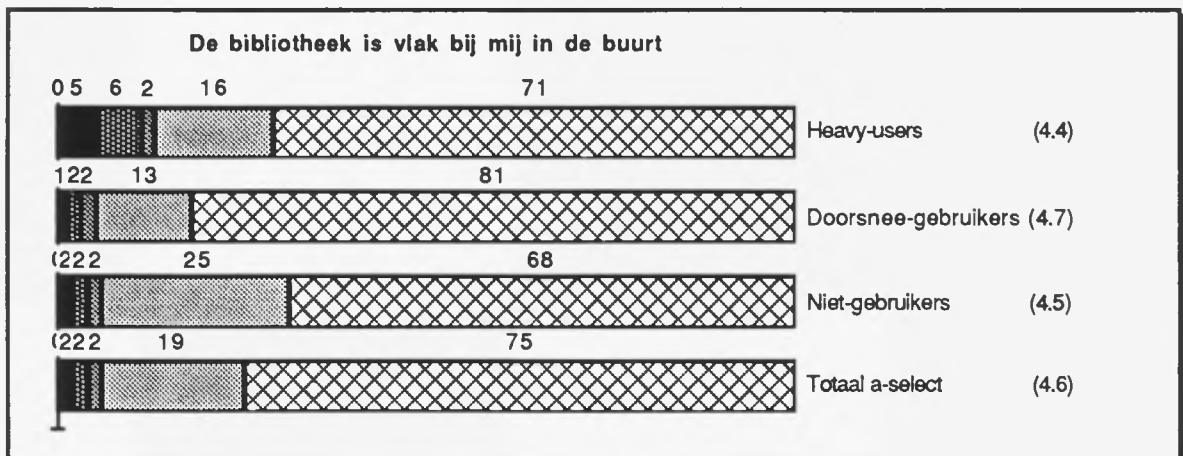
Bij de niet-gebruikers is het oordeel (vergeleken met de gebruikers), zeker wat betreft de deskundigheid, wat minder positief.



10.4.4 Convenience

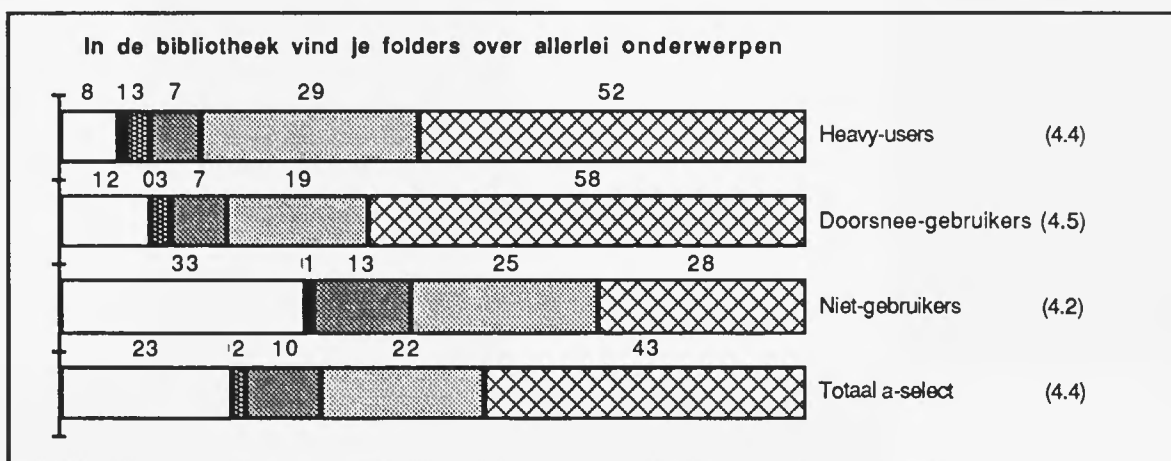
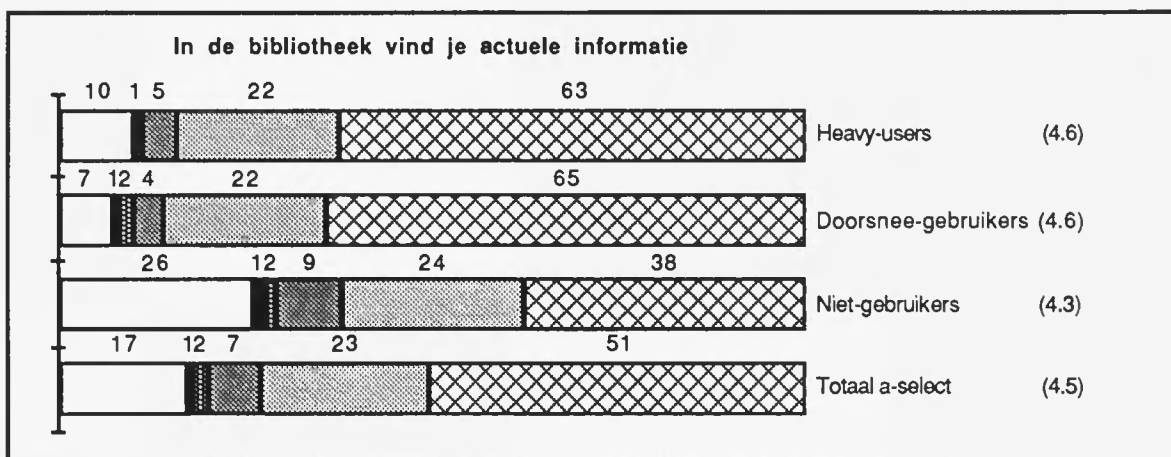
Het lijkt er op dat er voldoende filialen zijn van de bibliotheek. Men (ook de niet gebruikers) is het er tenminste in ruime mate over eens dat "de bibliotheek vlak bij mij in de buurt is". Over de openingstijden is men minder tevreden. Hoewel ongeveer de helft van beide gebruikersgroepen het helemaal eens is met de stelling "De bibliotheek is vaak genoeg open", geeft het te denken dat de andere helft van de "klanten" dat dus niet is.

Bij de niet-gebruikers is het oordeel (vergeleken met de gebruikers), zeker niet minder positief. Deze aspecten lijken dus niet de reden om geen gebruik te maken van de bibliotheek.



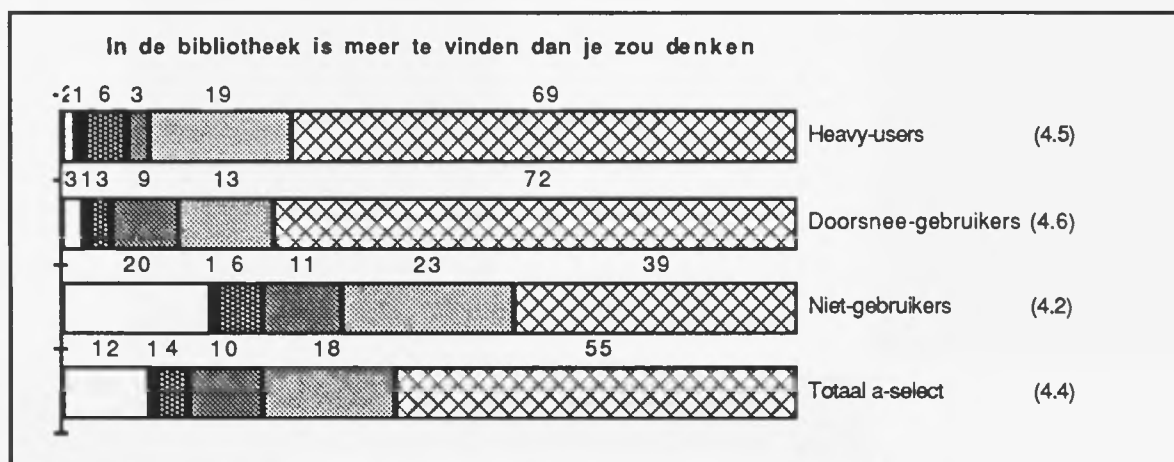
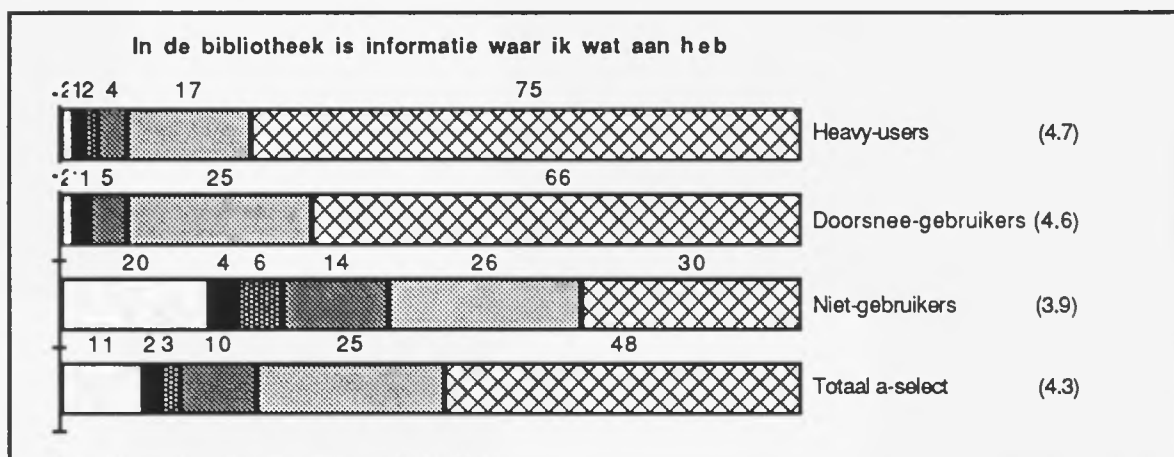
10.4.5 Informatie

De beide gebruikersgroepen zijn het er over eens dat men in de bibliotheek actuele informatie vindt, bijna twee derde is het helemaal met de stelling eens. De niet-gebruikers zijn wat terughoudender, en een kwart van deze groep doet geen uitspraak. Ook zijn grote groepen gebruikers van mening dat er folders over allerlei onderwerpen verkrijgbaar zijn. Ook niet-gebruikers zijn deze mening toegedaan. Bij deze uitspraak geeft een derde van de niet-gebruikers geen antwoord.



Wanneer het gaat om informatie "waar men wat aan heeft" zijn vooral de heavy users tevreden, 75% is het helemaal met de stelling eens. Ook de doorsnee-gebruiker is de mening toegedaan in de bibliotheek nuttige informatie te vinden (twee derde helemaal eens). Tevens zijn de gebruikers er redelijk van overtuigd dat er in de bibliotheek (nog) meer is dan je zou denken.

Informatie "waar je wat aan hebt" scoort echter duidelijk lager bij de niet-gebruikers, hoewel men wel denkt dat er meer te vinden is dan je zou denken. We zagen daarnet (paragraaf 10.4.4) dat convenience-aspecten niet direct verantwoordelijk lijken voor het wegblijven van de niet-gebruiker. Wanneer men deze groep wenst aan te trekken, zou het accent van promotie wellicht meer moeten worden toegespitst op de aanwezigheid van voor hen relevante informatie.

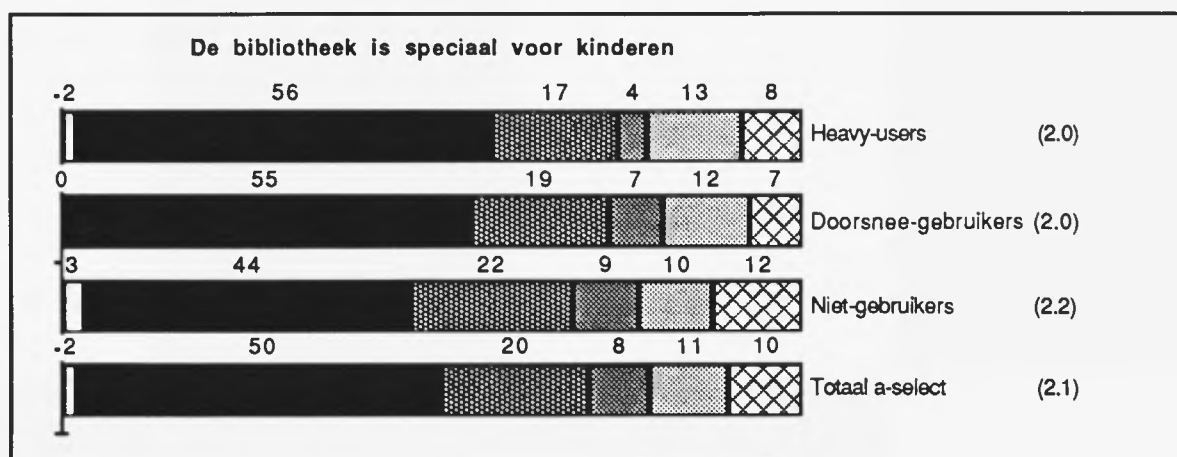
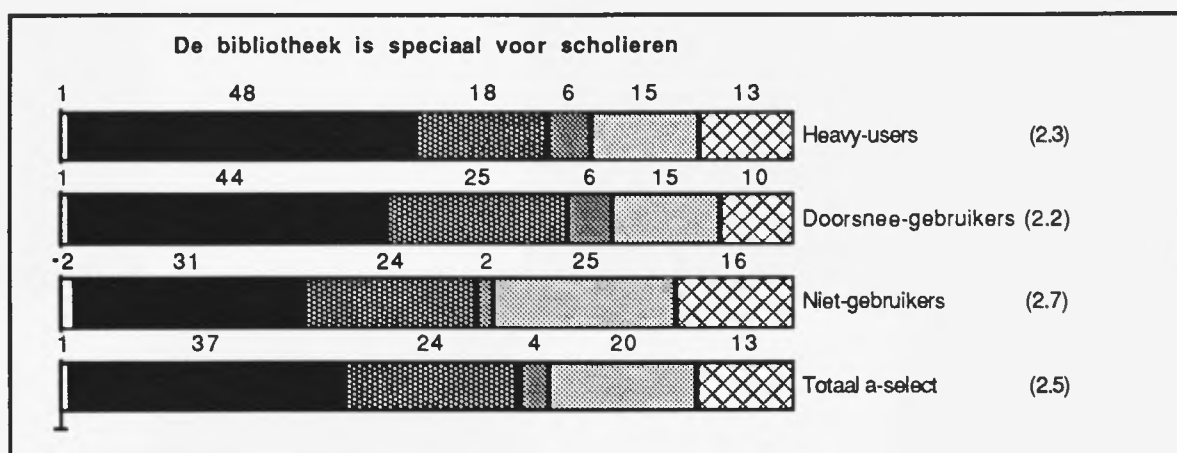


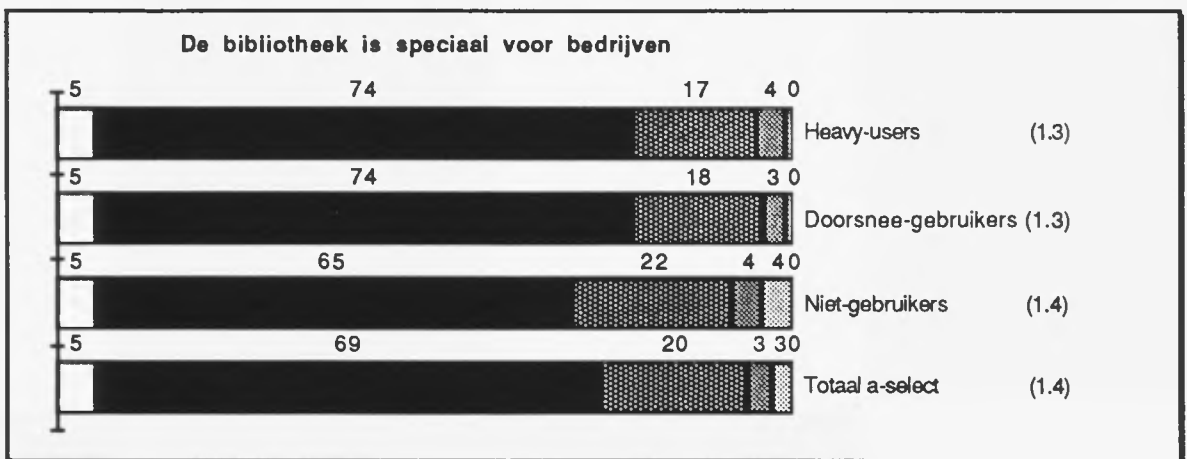
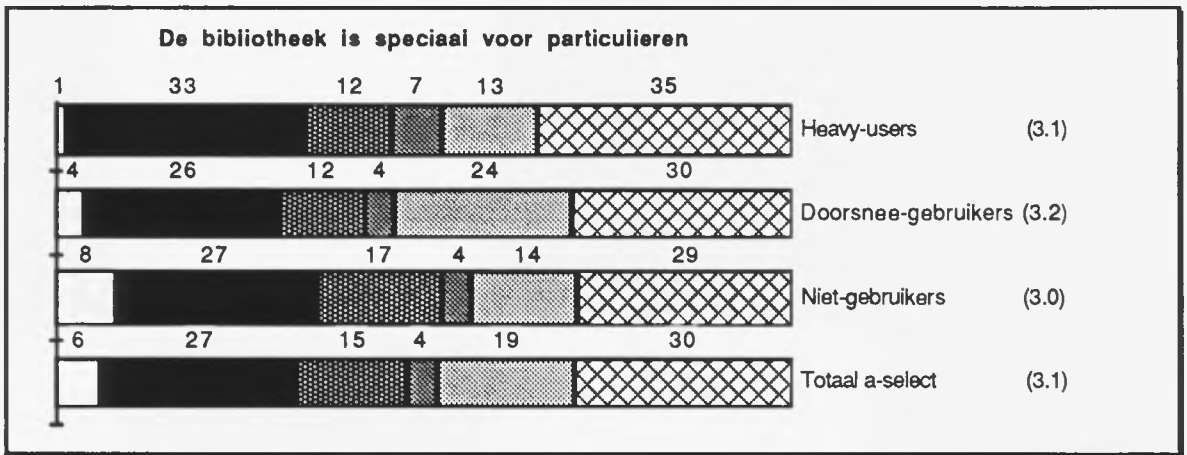
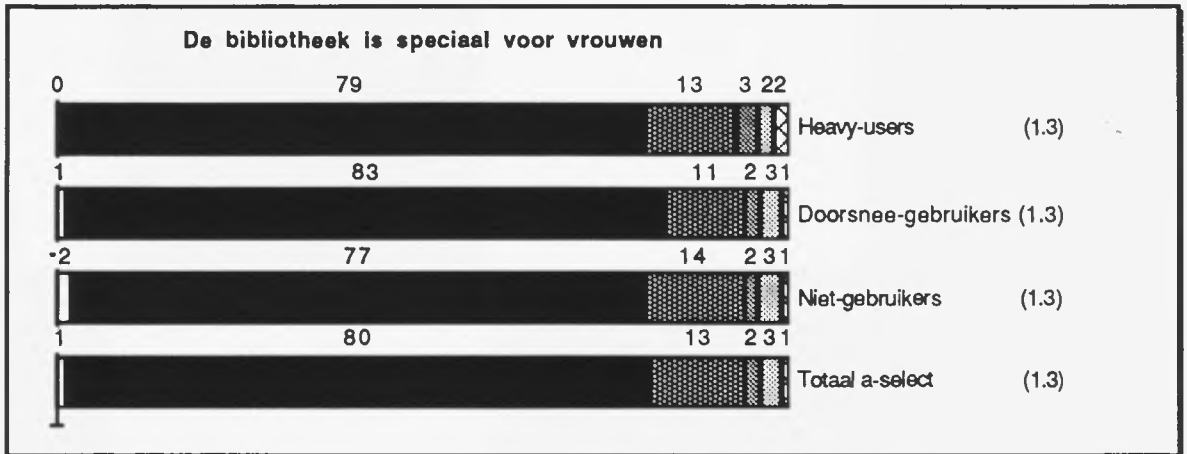
10.4.6 Speciale groepen

Eigenlijk is de bibliotheek voor iedereen. De antwoorden op de uitspraken dat de bibliotheek voor een speciale groep is, zoals geïllustreerd op deze en volgende pagina, bewijzen deze stelling.

De gemiddelde scores variëren van 3 (speciaal voor particulieren) tot iets meer dan 1 (speciaal voor vrouwen).

Een voorzichtige conclusie kan zijn dat men de bibliotheek (relatief) misschien wat meer voor jongeren vindt, maar zeker niet speciaal voor bedrijven.

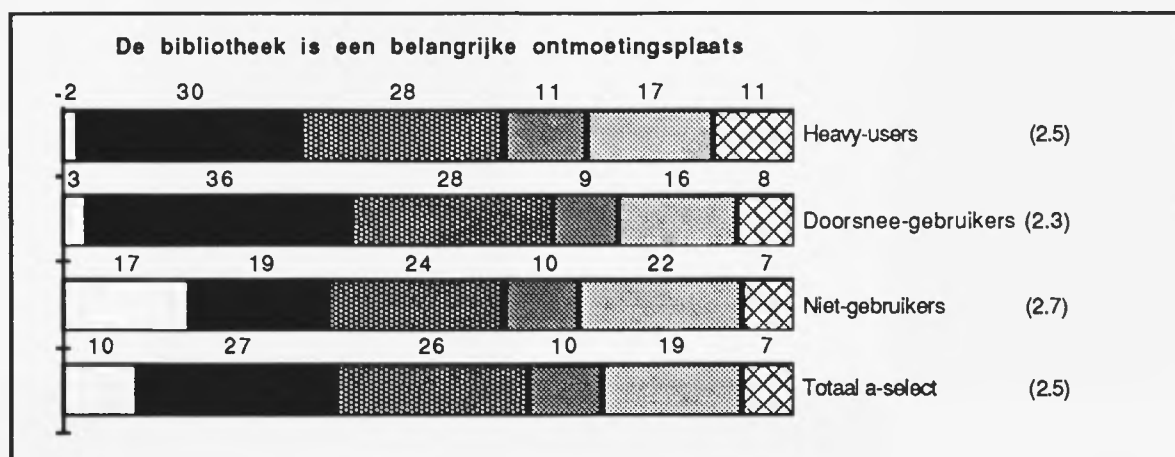
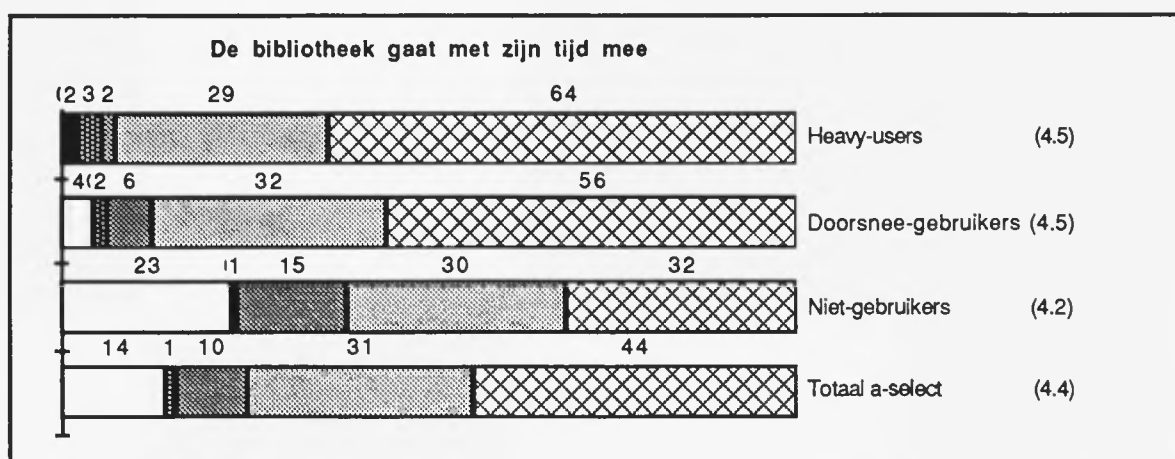




10.4.7 "Varia"

De bibliotheek gaat met zijn tijd mee, dat vindt althans de meerderheid van de gebruikers. De niet-gebruikers zijn hier wat terughoudender in of weten het niet.

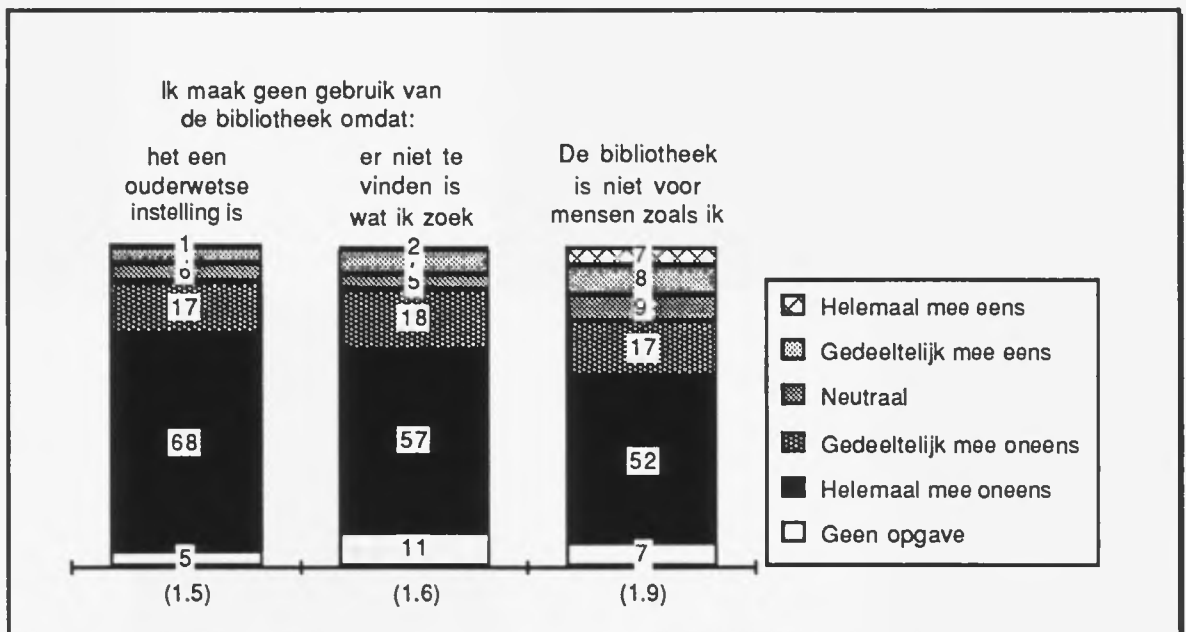
Maar één ding is zeker; de bibliotheek is thans geen belangrijke ontmoetingsplaats. Misschien kan dit veranderen wanneer de bibliotheek nog meer met zijn tijd mee gaat en tegemoet komt aan de verlangens naar "fun, amusement en spanning" die bij de consument zouden bestaan bij de (vrije) tijdsbesteding. Men zou hierbij kunnen denken aan zitjes, koffie/thee, doorlopende video van meest recente journaals etc.



10.4.8 Niet-gebruikers

Aan de niet-gebruikers is nog een drietal uitspraken voorgelegd om te trachten te achterhalen waarom zij geen gebruik maken van de bibliotheek. Geen van deze uitspraken levert een echte reden op waarom men de bibliotheek niet bezoekt. De helft tot twee derde van de ondervraagden is het met deze uitspraken helemaal oneens. Dus de reden tot wegblijven is zeker niet dat men het een ouderwetse instelling vindt, of omdat er niet te vinden zou zijn wat men zoekt.

De reden die nog het meest speelt, alhoewel slechts in een bijrol, is dat men de "bibliotheek niet voor mensen zoals ik" vindt.



10.5 Informatie In de Openbare Bibliotheek

10.5.1 Opzoeken

Wanneer men iets in de bibliotheek wil vinden, probeert 60% van de gebruikers (zowel heavy-users als doorsnee-gebruikers) het zelf in de rekken te vinden. Ongeveer 45% roept de hulp van het personeel in.

Van de heavy-users gebruikt 19% (ook) de computer of catalogus, bij de doorsnee gebruikers maakt 35% gebruik van deze mogelijkheid.

Vrouwen vragen wat meer het personeel om hulp (55%) dan mannen (39%).

10.5.2 Voorwaarden

Aan welke voorwaarden moet informatie die in de bibliotheek beschikbaar is voldoen ?

Deze informatie moet in elk geval actueel zijn. Daarnaast wordt nog een vijftal voorwaarden genoemd waaraan men een ongeveer gelijk gewicht toekent, te weten:

- Je moet de informatie mee naar huis kunnen nemen
- Er moet informatie over veel onderwerpen zijn
- Informatie over een onderwerp moet heel uitgebreid zijn
- Informatie moet niet éénzijdig zijn
- Informatie moet direct beschikbaar zijn, niet op hoeven wachten

Informatie moet	Heavy-users %	Doorsnee gebruikers %	Niet gebruikers %	Totaal a-select %
- Up-to-date/actueel/recent zijn	66	61	50	56
- Mee naar huis genomen kunnen worden	39	43	36	39
- Aanwezig zijn over over veel onderwerpen	36	45	30	37
- Heel uitgebreid zijn over over een onderwerp	30	33	40	37
- Niet éénzijdig zijn	30	38	33	36
- Direct beschikbaar zijn/ niet op hoeven wachten	29	38	27	32
100 %=	126	201	211	411

10.5.3 Onderwerpen

Met behulp van een viertal vragen is getracht te achterhalen welke soorten informatie wel en niet in de belangstelling staan en van welke informatie men gebruik heeft gemaakt

Vragen:

Op dit blad staat een aantal onderwerpen.

Over sommige onderwerpen verwacht men wel informatie in de Openbare Bibliotheek te kunnen vinden, over andere onderwerpen weer niet.

Over welke van deze onderwerpen verwacht u in de Openbare Bibliotheek informatie te kunnen vinden? En over welke nog meer? Het gaat er nu niet om of die informatie inderdaad aanwezig is, maar of u vindt dat informatie over een dergelijk onderwerp in de Bibliotheek thuishoort.

En over welke van deze onderwerpen verwacht u in de Openbare Bibliotheek geen informatie te vinden? En over welke nog meer niet?

U heeft een aantal onderwerpen genoemd waarover in de bibliotheek informatie aanwezig moet zijn. Over welke van deze onderwerpen is er volgens u ook daadwerkelijk informatie in de bibliotheek te vinden?

En van welke informatie heeft u het afgelopen jaar gebruikt gemaakt?

De eerste twee vragen hebben meer betrekking op hoe men de informatievoorziening van de bibliotheek thans ziet; wat hoort er wel thuis en wat niet, onafhankelijk van wat men er kan vinden. Dit laatste komt in de derde vraag aan de orde.

De volgende onderwerpen zijn in het onderzoek betrokken:

- Landelijk nieuws
- Lokaal nieuws
- Landelijke toeristische informatie
- Plaatselijke en Regionale toeristische informatie
- Consumenteninformatie (consumentenbonden)
- Openbaar Vervoer (dienstregelingen)
- Reclame aanbiedingen
- Vrijwilligerswerk
- Vacaturebank
- Uitgaan (programma's bioscopen, theaters, concerten etc.)
- Sportverenigingen (adressen, speeldagen en trainingstijden)
- Informatie over medische zorg (dienstrooster, adressen, weekenddiensten etc.)
- Informatie van en over de gemeente
- Cursussen (aanbod, data, plaats)
- Informatie speciaal voor mij, nl.....

10.5.4 Wel verwachte informatie

De onderwerpen waarover men in de bibliotheek informatie **verwacht** te vinden zijn hier onder weer gegeven, gerangschikt naar mate van "belangrijkheid" (het meest genoemde onderwerp bovenaan, het minst genoemde onderwerp onderaan).

Bij het onderscheid naar wel/niet en mate van gebruik valt op dat hoewel er sprake is van nuanceverschillen, men vrij eensgezind is in de volgorde van belangrijkheid.

Bij de onderverdeling naar geslacht blijkt dat mannen gemiddeld 5,5 onderwerpen noemen waarover zij informatie verwachten in de bibliotheek. Vrouwen noemen gemiddeld 4,5 onderwerpen.

In bibliotheek wordt wel informatie verwacht over:	Heavy- users %	Doorsnee gebruikers %	Niet gebruikers %	Totaal a-select %
- Consumenteninformatie	66	77	50	63
- Landelijk nieuws	64	67	44	55
- Lokaal nieuws	62	61	40	50
- Cursussen	55	52	47	49
- Informatie van en over gemeente	51	52	44	48
- Landelijke toeristische informatie	40	50	42	46
- Plaatselijke/regionale toeristische informatie	29	38	37	37
- Informatie over medische zorg	26	30	30	30
- Vrijwilligerswerk	27	26	27	27
- Uitgaan	33	30	20	25
- Sportverenigingen	20	21	23	22
- Dienstregelingen Openbaar Vervoer	18	21	18	19
- Reclameaanbiedingen	2	0	2	1
- Geen van deze/geen antwoord	4	4	14	9
100%=-	126	201	211	411

10.5.5 Niet verwachte informatie

De onderwerpen die men in de bibliotheek niet **verwacht** te vinden zijn ook weer gerangschikt naar mate van "belangrijkheid" (het meest genoemde onderwerp bovenaan, het minst genoemde onderwerp onderaan).

Ook nu valt op dat men afgezien van nuances vrij eensluidend is in het oordeel.

Wanneer het gaat om onderwerpen die men "niet in de bibliotheek verwacht, noemen zowel mannen als vrouwen gemiddeld ongeveer 4 onderwerpen.

In bibliotheek wordt geen Informatie verwacht over:	Heavy- users %	Doorsnee gebruikers %	Niet gebruikers %	Totaal a-select %
- Reclameaanbiedingen	79	83	69	76
- Dienstregelingen Openbaar Vervoer	49	53	37	45
- Uitgaan	32	42	34	38
- Sportverenigingen	30	48	26	36
- Vrijwilligerswerk	27	37	22	30
- Informatie over medische zorg	35	35	22	28
- Plaatselijke/regionale toeristische informatie	20	27	15	21
- Landelijke toeristische informatie	23	22	16	19
- Informatie van en over gemeente	15	19	17	18
- Cursussen	10	17	12	14
- Landelijk nieuws	10	11	14	13
- Lokaal nieuws	6	11	13	12
- Consumenteninformatie	6	4	8	6
- Geen van deze/geen antwoord	7	6	17	12
100%=	126	201	211	411

10.5.6 Aanwezige informatie

Ook wanneer het er omgaat over welke onderwerpen daadwerkelijk informatie is te vinden is men vrij eensgezind. Het valt dat elk onderwerp wat minder wordt genoemd door de heavy-users dan door de doorsnee gebruikers.

Uiteraard is het aantal niet-gebruikers dat een antwoord geeft nu wat beperkter.

Mannen noemen nu gemiddeld 3,4 onderwerpen en vrouwen 3,0.

In bibliotheek daadwerkelijk Informatie aanwezig over:	Heavy- users %	Doorsnee gebruikers %	Niet gebruikers %	Totaal a-select %
- Landelijk nieuws	57	62	30	46
- Consumenteninformatie	51	63	27	45
- Landelijke toeristische informatie	29	35	16	25
- Lokaal nieuws	51	54	26	39
- Cursussen	23	30	17	23
- Informatie van en over gemeente	30	29	18	23
- Plaatselijke/regionale toeristische informatie	21	22	14	18
- Uitgaan	15	16	9	12
- Informatie over medische zorg	15	13	9	11
- Sportverenigingen	6	10	4	7
- Vrijwilligerswerk	10	9	4	6
- Dienstregelingen Openbaar Vervoer	3	8	4	6
- Reclameaanbiedingen	-	-	0	0
- Geen van deze/geen antwoord	12	5	32	19
100%=	126	201	211	411

10.5.7 Gebruikte informatie

Het onderstaande overzicht geeft inzicht in de onderwerpen waarover men informatie (gezocht en) gebruikt heeft.

38% van de mannen en 56% van de vrouwen noemt in dit verband geen onderwerpen.

In bibliotheek gebruik gemaakt van informatie over:	Heavy- users %	Doorsnee gebruikers %
- Consumenteninformatie	23	23
- Landelijk nieuws	17	13
- Landelijke toeristische informatie	17	11
- Lokaal nieuws	13	10
- Cursussen	6	7
- Informatie van en over gemeente	8	6
- Uitgaan	7	7
- Informatie over medische zorg	5	3
- Plaatselijke/regionale toeristische informatie	2	2
- Sportverenigingen	2	2
- Vrijwilligerswerk	2	1
- Dienstregelingen Openbaar Vervoer	1	1
- Reclameaanbiedingen	-	-
- Geen van deze/geen antwoord	44	47
100%=	126	201

10.5.8 Verhouding wel aanwezig niet aanwezig

Door de uitkomsten van de vragen over welke onderwerpen men wel en over welke onderwerpen men geen informatie verwacht te vergelijken, ontstaat onderstaande indeling naar verwachtingspatroon.

In bibliotheek verwacht men wel/geen informatie	Heavy- users		Doorsnee gebruikers		Niet gebruikers		Totaal a-select	
	wel %	niet %	wel %	niet %	wel %	niet %	wel %	niet %
<i>Duidelijk meer wel dan niet:</i>								
- Consumenteninformatie	66	6	77	4	50	8	63	6
- Landelijk nieuws	64	10	67	11	44	14	55	13
- Lokaal nieuws	62	6	61	11	40	13	50	12
- Cursussen	55	10	52	17	47	12	49	14
- Informatie van en over gemeente	51	15	52	19	44	17	48	18
- Landelijke toeristische informatie	40	23	50	22	42	16	46	19
<i>Meer wel dan niet:</i>								
- Plaatselijke/regionale toeristische informatie	29	20	38	27	37	15	37	21
- Informatie over medische zorg	26	35	30	35	30	22	30	28
<i>Meer niet dan wel:</i>								
- Vrijwilligerswerk	27	27	26	37	27	22	27	30
- Uitgaan	33	32	30	42	20	34	25	38
- Sportverenigingen	20	30	21	48	23	26	22	36
<i>Duidelijk meer niet dan wel:</i>								
- Dienstregelingen Openbaar Vervoer	18	49	21	53	18	37	19	45
- Reclameaanbiedingen	2	79	0	83	2	69	1	76
100%= 126			201		211		411	

10.5.9 Index verwacht-aanwezig

Wanneer men voor een onderwerp het percentage "daadwerkelijk aanwezig" deelt door het percentage "verwacht", verkrijgt men een soort indexcijfer. Dit indexcijfer geeft voor de gebruikers in zekere mate aan in hoeverre men tevreden is over of teleurgesteld wordt in de onderwerpen die men verwacht en die vervolgens worden aangetroffen.

Bij de niet-gebruikers zou een laag index cijfer mede een verklaring kunnen zijn voor het niet gebruikmaken.

De uitkomsten van de vragen over het informatie-aanbod kunnen op deze wijze gerangschikt wellicht aanknopingspunten bieden bij het samenstellen van "het assortiment".

In bibliotheek verwacht men wel/geen informatie	Heavy- users	Doorsnee gebruikers	Niet gebruikers	Totaal a-select
V = Verwacht A = Aanwezig	V A % % Index	V A % % Index	V A % % Index	V A % % Index
- Landelijk nieuws	64 57 89	67 62 93	44 30 68	55 46 82
- Lokaal nieuws	62 51 82	61 54 89	40 26 65	50 39 78
- Consumenteninformatie	66 51 77	77 63 82	50 27 54	63 45 71
- Landelijke toeristische informatie	40 29 73	50 35 70	42 16 38	46 25 57
- Plaatselijke/regionale toeristische informatie	29 21 72	38 22 58	37 14 38	37 18 49
- Informatie van en over gemeente	51 30 59	52 29 56	44 18 41	48 23 48
- Uitgaan	33 15 50	30 16 53	20 9 46	25 12 48
- Cursussen	55 23 42	52 30 58	47 17 36	49 23 47
- Informatie over medische zorg	26 15 58	30 13 43	30 9 30	30 11 37
- Sportverenigingen	20 6 30	21 10 48	23 4 17	22 7 32
- Dienstregelingen Openbaar Vervoer	18 3 17	21 8 38	18 4 22	19 6 32
- Vrijwilligerswerk	27 10 37	26 9 35	27 4 15	27 6 22
- Reclameaanbiedingen	- - **	- - **	- 0 **	- 0 **
100%=-	126	201	211	411

10.6 Digitale-Informatievoorziening door de Openbare Bibliotheek

10.6.1 Eerste reactie

In eerste instantie is de respondenten door middel van navolgende vraag, waarin het concept omschreven wordt, gevraagd naar een spontane reactie over een dergelijke vorm van informatievoorziening.

Vraag:

Er bestaan op het ogenblik plannen om de bibliotheek uit te breiden met een nieuwe vorm van dienstverlening. Deze nieuwe vorm van dienstverlening bestaat uit het aanbieden van informatie over allerlei onderwerpen via een computer.

Het is dan de bedoeling dat als u ergens iets over wilt weten, u dat aan het personeel kunt vragen en zij voor u het antwoord in de computer proberen te vinden. Maar het is ook mogelijk om zelf achter de computer plaats te nemen en het antwoord te zoeken.

Wat vindt u van een dergelijke vorm van dienstverlening? Zegt u maar alles wat u te binnen schiet.

Op de eerste plaats valt het op dat 20% van de a-selecte steekproef (zowel gebruikers als niet-gebruikers) reageert door te zeggen dat men wel toepassingen ziet, "maar dan voor anderen en niet voor mij".

Een kwart van de a-selecte steekproef en een derde van de heavy-users vindt het concept "wel goed", een aanduiding waar men over het algemeen weinig aan heeft.

15 à 20% spreekt van prima dienstverlening en 2 à 3% zelfs van optimale dienstverlening.

Vooraf de heavy-users noemen als pluspunten "makkelijk" (12%) en "snelle informatie" (8%)

Kritische kanttekeningen zijn "veel terminals nodig (in verband met de jeugd)", "zal wel duur zijn" en "minder persoonlijk".

Positieve opmerkingen "past bij de tijd" en leert omgaan met de computer".

Verder zijn er enkele ondervraagden die er op wijzen dat er voorlichting (en begeleiding) nodig is.

De eerste algemene indruk van de antwoorden levert geen direct positieve of negatieve conclusies op. Er komt niet duidelijk naar voren dat men op een dergelijke vorm van informatievoorziening heeft zitten wachten. Aan de andere kant wordt het idee ook niet direct verworpen.

In onderstaande tabel zijn de antwoorden weer gerangschikt op volgorde van grootte en onderverdeeld naar "type respondent".

Eerste reactie:	Heavy-users %	Doorsnee gebruikers %	Niet gebruikers %	Totaal a-select %
Wel goed	31	17	32	25
Prima dienstverlening	15	20	14	17
Lijkt nuttig	4	14	9	11
Snelle informatie	8	2	4	3
Past bij de tijd	6	4	3	3
Optimale dienstverlening	2	5	0	3
Makkelijk	12	2	2	2
Leert omgaan met computer	2	0	1	1
Overig positief	1	2	2	2
Niet voor mij, wel voor anderen	15	20	21	21
Wel voor mij, niet voor anderen	2	2	2	2
Veel terminals nodig	1	4	3	3
Voorlichting nodig	3	4	2	3
Als personeel het bedient	6	3	1	2
Hoe uitgebreid is het	-	1	1	1
Zal wel duur zijn	2	4	2	3
Overdreven	3	0	6	3
Te ingewikkeld	4	4	-	2
Personeel wordt extra belast	-	1	0	1
Minder persoonlijk	4	1	1	1
Overig negatief	-	0	3	2
Weet niet/geen antwoord	2	2	2	2
100%=	126	201	211	411

Uitgesplitst naar sexe blijkt dat wat meer vrouwen (25%) het idee "wel voor anderen en niet voor mij" vinden dan mannen (16%).

10.6.2 Potentiële gebruikers

Hoe zit het met het gebruik van een dergelijke vorm van dienstverlening ? Dat is rechtstreeks gevraagd aan de gebruikers en heavy-users. Bij de niet gebruikers is voor een meer trapsgewijze benadering gekozen.

Vragen:

(Indien maakt wel gebruik)

Wat denkt u? Gaat u zeker gebruik maken van een dergelijke vorm van dienstverlening, gaat u daar misschien gebruik maken van maken of gaat u zeker niet gebruik maken van een dergelijke vorm van dienstverlening?

(Indien maakt geen gebruik)

Zou de aanwezigheid van een dergelijke vorm van dienstverlening voor u aanleiding zijn om naar de bibliotheek te gaan. Of zult u ook dan niet naar de bibliotheek gaan?

en

(Indien wel)

En zoudt u dan bij de bibliotheek zeker van een dergelijke vorm van dienstverlening gebruik maken of zoudt u dat misschien wel of misschien niet doen ?

Na de eerste confrontatie met het concept zegt ongeveer 50% van de gebruikers zeker gebruik te gaan maken van deze dienst.

Ruim de helft van de niet-gebruikers ziet in een dergelijke uitbreiding van het dienstenpakket geen aanleiding om daarvoor de bibliotheek te gaan bezoeken. Een kwart ziet wel mogelijkheden, maar een deel van hen is nog niet zo zeker of ze wel van de dienst gebruik gaan maken.

Bij de interpretatie van deze cijfers moet men wel bedenken dat de vergoeding voor de afname van de dienst totaal niet aan de orde is geweest. Aangezien men bij de PBC nog geen inzicht heeft in hoogte en te hanteren systeem, is dit aspect (voorlopig) buiten beschouwing gelaten.

Eerste reactie:	Heavy-users %	Doorsnee gebruikers %	Niet gebruikers %
<i>Zou wel naar bibliotheek gaan</i>	*	*	26
Gaat zeker gebruik maken	52	50	17
Misschien wel/misschien niet/ weet niet/geen antwoord	34	38	28
Zou niet naar bibliotheek gaan/ Gaat zeker niet gebruik maken	13	13	55
100%	126	201	211

Mannen zijn wat positiever in hun benadering dan vrouwen. Jongeren zijn eerder geneigd gebruik te gaan maken dan ouderen.

10.6.3 Geraadpleegde bestanden

Om u een beetje een idee te geven hoe één en ander in zijn werk zal gaan hebben wij een kort demonstratie-programmaatje gemaakt. Als u nu zelf eens zou willen proberen hoe dat in zijn werk gaat, dan wil ik u daarna nog een paar vragen daar over stellen.

(enq. vraag de ondervraagde nu zelf achter de Zenith plaats te nemen)

Op het ogenblik kunt u de volgende bestanden raadplegen

- | | |
|---|--|
| 1: WVC
Welzijn, Volksgezondheid en cultuur | 7: FIRA
Informatie Sociale Raadslieden |
| 2: Parac
Parlementair nieuws | 8: Consumenteninformatie
gegevens vergelijkend warenonderzoek |
| 3: Taco-doc
Tijdschriften en andere informatie | 9: Bijeen
Informatie over de derde wereld |
| 4: Adion
Informatie Onderwijs en Wetenschappen | 10: NBT
Toeristische informatie Nederland |
| 5: ANP
Nieuws-data-bank | 11: IDC/NIG
Informatie over/voor gehandicapten |
| 6: ANP
Biografieën | 12: LIB
Informatie uit en over de woonplaats |

Op deze manier is getracht op een manier die de werkelijkheid zoveel mogelijk benadert, inzicht te verkrijgen in welke bestanden meer of minder populair zijn. Daarnaast schied dit de mogelijkheid daarna de in paragraaf 10.6.1 en 10.6.2 behandelde vragen nogmaals te stellen na "een eerste kennismaking".

Onderstaande tabel geeft inzicht in de mate waarin de bestanden gekozen zijn, de meest gekozen bestanden bovenaan, de minst gekozen onderaan.

Opvallende uitkomsten; 18% van de niet gebruikers heeft Taco-doc gekozen, 3% van de heavy-users toonde belangstelling voor de ANP nieuws-data-bank.

Geraadpleegde bestanden:	Heavy-users %	Doorsnee gebruikers %	Niet gebruikers %	Totaal a-select %
NBT	16	16	20	18
LIB	20	14	14	14
Taco-doc	11	9	18	13
Consumenteninformatie	13	13	8	10
ANP Nieuws-data-bank	3	9	9	9
WVC	10	7	8	8
ANP Biografieën	4	7	4	6
Adion	2	8	5	6
Bijeen	7	7	2	5
IDC/NIG	7	3	6	5
Parac	5	5	3	4
FIRA	2	0	3	2
100%=	126	201	211	411

Zijn er verschillen tussen mannen en vrouwen ? Jazeker, drie maal zoveel vrouwen als mannen kozen voor "WVC" (12% respectievelijk 4%). 15% van de mannen koos de ANP-nieuws-data-bank tegen 4% van de vrouwen.

Er werd vervolgd met nog wat extra informatie:

Om het nog wat duidelijker te maken geven wij nu nog een voorbeeld van de mogelijkheden. Als u bijvoorbeeld gekozen zou hebben voor "consumentenonderzoek" Daar vindt u dan onder andere een overzicht van artikelen over fotografie en de gidsen waarin die artikelen zijn terug te vinden en wel als volgt;

01:	SPIEGELREFLEXCAMERA'S	CB-GIDS JUN	1985; PAGINA 280
02:	TELEZOOMLENZEN	CB-GIDS MEI	1984; PAGINA 206
03:	DEDICATED FLITSERS	CB-GIDS FEB	1986; PAGINA 82
04:	DISC-CAMERA'S	CB-GIDS JAN	1987; PAGINA 27
05:	DIAFILMS	CB-GIDS JUL	1986; PAGINA 312
06:	DIRECTKLAARCAMERA'S	CB-GIDS JUL	1988; PAGINA 331
07:	SPIEGELREFLEXCAMERA'S	CB-GIDS DEC	1988; PAGINA 606
08:	GROOTHOEKOBJECTIEVEN	CB-GIDS NOV	1986; PAGINA 531
09:	FILMCAMERA'S	CB-GIDS MEI	1987; PAGINA 228
10:	COMPACTCAMERA'S	CB-GIDS JAN	1989; PAGINA 36
11:	SPIEGELREFLEXCAMERA'S	CB-GIDS APR	1988; PAGINA 184
12:	TELEZOOMLENZEN	CB-GIDS OKT	1987; PAGINA 490
13:	COMPACTCAMERA'S	CB-GIDS DEC	1987; PAGINA 608
14:	DIAPROJECTOREN	CB-GIDS SEP	1988; PAGINA 436

U heeft nu een beetje een idee over hoe één en ander in zijn werk zal gaan en daarom zou ik u een paar vragen nogmaals willen stellen.

Wat vindt u van een dergelijke vorm van dienstverlening ? Zegt u maar alles wat u te binnen schiet.

10.6.4 Tweede reactie

In onderstaande tabel zijn de antwoorden weer gerangschikt op volgorde van grootte en onderverdeeld naar "type respondent".

Na kennismaking blijkt het aantal respondenten (uit de a-selecte steekproef) dat het instrument wel iets voor anderen vindt maar niet voor zichzelf gedaald van 21% naar 14%. Daarnaast is het aantal ondervraagden dat het "makkelijk" vindt verachtvoudigd (van 2% naar 16%).

Het "gebruik" lijkt dus meer positieve reacties op te wekken en het gemak onder ogen te brengen als mede dat het ook weleens "iets voor mij" zou kunnen zijn of betekenen. Duidelijk iets om rekening te houden bij promotionele activiteiten; "komt en overtuigt u zelf" .

Tweede reactie:	Heavy-users %	Doorsnee gebruikers %	Niet gebruikers %	Totaal a-select %
Wel goed	27	25	39	32
Heel goed	30	28	17	23
Handig/makkelijk/overzichtelijk	17	15	17	16
Snelle informatie	6	13	5	9
Lijkt nuttig	7	3	6	4
Past bij de tijd	3	5	4	4
Kan heel veel info in	1	5	-	2
Leert omgaan met computer	-	1	1	1
Nu ik het gezien heb, wel aardig	2	2	1	1
Ongekende mogelijkheden	-	1	-	1
Overig positief	-	1	1	1
Niet voor mij wel voor anderen	8	14	14	14
Wel voor mij, niet voor anderen	2	2	1	1
Veel terminals nodig	3	4	1	3
Voorlichting nodig	3	5	-	3
Wel up-to-date-houden	-	2	-	1
Ingewikkeld	2	3	4	3
Minder persoonlijk	2	1	2	1
Zal wel duur zijn	2	1	-	0
Overig negatief	1	1	-	1
Weet niet/geen antwoord	2	2	7	4
100%=-	126	201	211	411

10.6.5 (meer) Potentiële gebruikers

Na de tweede confrontatie met het concept neemt het aantal potentiële gebruikers, ~~toe~~ wanneer daarnaar gevraagd wordt, echter niet in belangrijke toe. Hieruit blijkt dat men toch voorzichtig moet zijn met de interpretatie van alle positieve reacties.

	Heavy-users		Doorsnee gebruikers		Niet gebruikers	
	R1	R2	R1	R2	R1	R2
R1 = 1e reactie						
R2 = 2e reactie	%	%	%	%	%	%
<i>Zou wel naar bibliotheek gaan</i>	*	*	*	*	26	28
Gaat zeker gebruik maken	52	56	50	58	17	19
Misschien wel/misschien niet/ Weet niet/geen antwoord	34	35	38	33	28	34
Zou niet naar bibliotheek gaan/ Gaat zeker niet gebruik maken	13	9	13	9	55	46
100%	126		201		211	

10.6.6 06-nummer

In het onderzoek is middels de volgende vragen ook aandacht besteed aan de mogelijkheden van een 06-nummer.

Vraag:

*Binnenkort komt er bij de bibliotheek een 06-telefoonnummer beschikbaar.
Als u een bepaalde vraag heeft dan kunt u de bibliotheek via dat nummer bellen.
Zij probeert dan het antwoord voor u te vinden en u wordt daar dan later over teruggebeld.
Wat vindt u van een dergelijk 06-nummer ? Zegt u maar alles wat u te binnen schiet.
En wat nog meer?*

en

Wat denkt u? Gaat u zeker gebruik maken van een dergelijk 06-nummer, gaat u daar misschien gebruik maken van maken of gaat u zeker niet gebruik maken van een dergelijk 06-nummer?

De reacties op het "telefoonconcept" tonen minder gunstig dan die op "in de bibliotheek concept".

Het "in de bibliotheek concept" is echter eerst aan de orde geweest gevolgd door het "telefoonconcept". Wellicht moet men dan ook in het achterhoofd houden dat men het één met ander vergelijkt.

Wanneer dat waar is valt deze vergelijking zeker niet in het voordeel van het "telefoonconcept" uit.

Het kan echter niet worden uitgesloten dat de beoordeling van het "telefoonconcept" gunstiger was uitgevallen indien dit voor het "in de bibliotheek concept" aan de orde was gesteld.

"Wel nuttig" is de meest genoemde "positieve reactie". Maar in het algemeen vindt men die telefoondienst meer voor anderen en/of als je ziek, oud of slecht ter been bent. Of iets voor luie mensen.

Een enkeling vindt dat een 06-nummer een nare bijmaak heeft.

Reactie op telefoonconcept:	Heavy-users %	Doorsnee gebruikers %	Niet gebruikers %	Totaal a-select %
Wel nuttig	16	27	32	29
Goede service	16	5	12	9
Makkelijk	6	11	7	9
Snel	3	-	-	-
Niet nodig	17	14	22	18
Voor anderen, niet voor mij	18	23	13	18
Voor zieken/slecht ter been oud/als bieb ver weg/ als bieb gesloten is	20	11	10	11
Voor luie mensen	2	5	3	4
Arbeidsintensief/ Meer personeel nodig	1	3	0	2
Liever geen 06 nummer	-	2	1	1
Anders	3	3	2	2
Weet niet/geen antwoord	2	1	0	1
100%=	126	201	211	411

10.6.7 Potentiële gebruikers

Globaal is het aantal belangstellenden voor het "telefoonconcept" tweeënhalf keer zo klein als voor het "in de bibliotheekconcept".

	Heavy-users			Doorsnee gebruikers			Niet gebruikers		
R1 = 1e reactie									
R2 = 2e reactie	R1	R2	T1	R1	R2	T1	R1	R2	T1
T1 = reactie telefoonconcept	%	%	%	%	%	%	%	%	%
<i>Zou wel naar bibliotheek gaan</i>	*	*		*	*		26	28	
Gaat zeker gebruik maken	52	56	22	50	58	20	17	19	8
Misschien wel/misschien niet/ weet niet/geen antwoord	34	35	40	38	33	39	28	34	48
Zou niet naar bibliotheek gaan/ Gaat zeker niet gebruik maken	13	9	38	13	9	41	55	46	43
100%=	126			201			211		

1 1 BIJLAGEN

11.1 Vragenlijst

*VRAAG 1

Enq. Noteer: ondervraagde is

- 1: Man
- 2: Vrouw

*VRAAG 2

Leeftijd ondervraagde is

- 1: 18 jaar
- 2: 19 jaar
- 3: 20 t/m 24 jaar
- 4: 25 t/m 29 jaar
- 5: 30 t/m 34 jaar
- 6: 35 t/m 39 jaar
- 7: 40 t/m 44 jaar
- 8: 45 t/m 49 jaar
- 9: 50 t/m 54 jaar
- 10: 55 t/m 59 jaar
- 11: 60 t/m 64 jaar
- 12: 65 jaar of ouder

*VRAAG 3a+b *MV

3a : notatie eerst genoemde

3b : notatie tweede en volgende genoemd

Ik wilde graag beginnen met u een paar vragen te stellen om te weten hoe u informatie verzamelt over allerlei onderwerpen.

(De vragen 3 t/m 8 worden in een random volgorde voorgelegd)

Als ik wat over mijn hobby wil weten dan probeer ik het antwoord te vinden

(Enq. Niet helpen)

- 1: In de bibliotheek
- 2: Bij vrienden/familie/kennissen
- 3: In een hobbyblad
- 4: Op de hobbyclub/vereniging
- 5: Anders, nl.....
- 6: Heb geen hobby's

VRAAG 4a+b *MV4a : notatie eerst genoemde**4b : notatie tweede en volgende genoemd*

Als ik wat voor school/mijn studie wil weten dan probeer ik het antwoord te vinden

(Enq. Niet helpen)

- 1: In de bibliotheek
- 2: Bij vrienden/familie/kennissen
- 3: Bij leraren
- 4: Bij studiegenoten
- 4: Anders,nl.....
- 5: Zit niet op school/studeert niet

VRAAG 5a+b *MV5a : notatie eerst genoemde**5b : notatie tweede en volgende genoemd*

Als ik een net verschenen boek wil lezen dan

(Enq. Niet helpen)

- 1: Leen ik het uit de bibliotheek
- 2: Koop ik het
- 3: Leen ik het van vrienden/familie/kennissen
- 4: Anders,nl.....

VRAAG 6a+b *MV6a : notatie eerst genoemde**6b : notatie tweede en volgende genoemd*

Alles wat ik wil weten over wat er bij mij in de plaats gaat gebeuren of gebeurd is kom ik te weten

(Enq. Niet helpen)

- 1: In de bibliotheek
- 2: In een plaatselijk dagblad
- 3: In een regionaal dagblad
- 4: In de huis-aan-huis bladen
- 5: Op de regionale/lokale omroep/kabelkrant
- 6: Van de burens
- 7: Anders,nl.....

VRAAG 7a+b *MV7a : notatie eerst genoemde**7b : notatie tweede en volgende genoemd*

(Enq. Niet helpen)

Als ik achtergrondinformatie wil hebben of iets meer wil weten over een onderwerp dat in het nieuws is probeer ik het antwoord te vinden

- 1: In de bibliotheek
- 2: Bij de (redactie/persdienst van) dagbladen
- 3: Bij vrienden/familie/kennissen
- 4: anders, nl....

VRAAG 8a+b *MV8a : notatie eerst genoemde**8b : notatie tweede en volgende genoemd*

Als ik een "duur" artikel wil kopen (bijv een koelkast, fototoestel, caravan of iets dergelijks) dan informeer ik me

(Enq. Niet helpen)

- 1: In een consumentengids want ik ben lid van een consumentenbond
- 2: Door met een consumentenorganisatie te bellen
- 3: In de bibliotheek
- 4: Door mij bij een paar verkooppunten te laten voorlichten
- 5: Door allerlei advertenties/folders/brochures over dat artikel te vergelijken
- 6: Bij vrienden/familie/kennissen
- 7: Anders, nl....

***VRAAG 9**

Waar zijn de folders van Postbus 51 volgens u verkrijgbaar ?

(Enq. Niet helpen)

- 1: Bibliotheek
- 2: Postkantoor
- 3: Anders, nl....

***VRAAG 10 *MV**

In hoeverre heeft u zelf ervaring met computers ? Of heeft u geen ervaring met computers?

(Enq. Lees antwoordmogelijkheden voor)

0: Geen ervaring met computers

Wel ervaring nl:

1: Ik werk thuisof bij familie/kennissen met computers

2: Ik gebruik voor mijn werk een computer

3: Ik gebruik voor verenigingswerk een computer

4: Ik doe weleens spelletjes op een computer

5: Ik maak weleens gebruik van de computer in de bibliotheek om een boek of schrijver te vinden

6: Ik werk op school/de universiteit met een computer

7: Ik heb weleens een enquête beantwoord middels een computer

8: Andere ervaring met computers, nl.....

(Indien geen ervaring met computers, vraag 10 code 0)

***VRAAG 11**

Zoudt u wel met computers willen werken, of zegt u nee, dat is niets voor mij ?

1: Zou wel met computers willen werken

2: Werken met computers is niets voor mij

ALLEN***VRAAG 12**

Maakt u gebruik van een Openbare Bibliotheek ? Onder gebruik wordt verstaan het lenen van boeken en andere materialen, het gebruik van lees- of studiezaal.

1: Maakt wel gebruik

2: Maakt geen gebruik

(Indien maakt geen gebruik, vraag 12 code 2)

***VRAAG 13 *MV**

Waarom maakt u geen gebruik van de Openbare Bibliotheek ?

- 1: Geen/te weinig tijd voor
- 2: Geen interesse voor/geen behoefte aan
- 3: Leest niet of nauwelijks
- 4: Koopt zelf boeken/heb boeken genoeg
- 5: Is lid van boekenclub
- 6: Leest tijdschriften, kranten, leesportefeuille
- 7: Heeft andere hobby's
- 8: Bibliotheek heeft weinig keus
- 9: Leen boeken etc ergens anders
- 10: Bibliotheek is te ver weg
- 11: andere reden, nl.....

(Indien maakt wel gebruik, vraag 12 code 1)

***VRAAG 14 *MV**

Waarvoor komt u naar de Openbare Bibliotheek ?

- 1: Om boeken te lenen
- 2: Om platen te lenen
- 3: Om CD's te lenen
- 4: Om andere materialen te lenen
- 5: Om te studeren
- 6: Voor het schrijven van een scriptie/maken van een werkstuk
- 7: Om kranten, tijdschriften etc te lezen
- 8: Om informatie in te winnen over een bepaald onderwerp
- 9: Voor de gezelligheid
- 10: Om mensen te ontmoeten
- 11: Andere reden, nl.....

(Indien maakt wel gebruik, vraag 12 code 1)

***VRAAG 15**

Hoe vaak bezoekt u de Openbare Bibliotheek ?

- 1: Meer dan 1 keer per week
- 2: 1 keer per week
- 3: 1 keer per 2 weken
- 4: 1 keer per 3 weken
- 5: 1 keer per maand
- 6: 1 keer per 2 à 3 maanden
- 7: 1 keer per 4 à 6 maanden
- 8: 1 keer per 7 à 12 maanden (eens per halfjaar)
- 9: 1 keer per jaar
- 10: Minder dan 1 keer per jaar

(Indien maakt wel gebruik, vraag 12 code 1)

***VRAAG 16**

Bent u lid van een Openbare Bibliotheek ? Dat wil zeggen bent u in het bezit van een op uw naam gesteld lidmaatschapsbewijs ?

- 1: Wel persoonlijk lid
- 2: Geen persoonlijk lid

(Indien geen lid, vraag 14 code 2))

***VRAAG 17**

Bent u vroeger weleens lid geweest van de Openbare Bibliotheek ?

- 1: Vroeger wel lid geweest
- 2: Vroeger geen lid geweest

ALLEN (De vragen 18 t/m 34 worden in een random volgorde voorgelegd)

Ik noem u nu een aantal uitspraken over de bibliotheek. Zoudt u dan voor elk van die uitspraken willen aangeven in welke mate u het met die uitspraak eens of oneens bent ? Ook als u geen gebruik maakt van de bibliotheek kunt u misschien toch aangeven wat uw indruk is.

***VRAAG 18**

De bibliotheek heeft deskundig personeel

- 1: Helemaal mee eens
- 2: Gedeeltelijk mee eens
- 3: Noch mee eens, noch mee oneens (neutraal)
- 4: Gedeeltelijk mee oneens
- 5: Helemaal mee oneens

***VRAAG 19**

De bibliotheek is vaak genoeg open

- 1: Helemaal mee eens
- 2: Gedeeltelijk mee eens
- 3: Noch mee eens, noch mee oneens (neutraal)
- 4: Gedeeltelijk mee oneens
- 5: Helemaal mee oneens

***VRAAG 20**

In de bibliotheek vind je actuele informatie

- 1: Helemaal mee eens
- 2: Gedeeltelijk mee eens
- 3: Noch mee eens, noch mee oneens (neutraal)
- 4: Gedeeltelijk mee oneens
- 5: Helemaal mee oneens

***VRAAG 21**

In de bibliotheek vind je folders over allerlei onderwerpen

- 1: Helemaal mee eens
- 2: Gedeeltelijk mee eens
- 3: Noch mee eens, noch mee oneens (neutraal)
- 4: Gedeeltelijk mee oneens
- 5: Helemaal mee oneens

***VRAAG 22**

De bibliotheek is vlak bij mij in de buurt

- 1: Helemaal mee eens
- 2: Gedeeltelijk mee eens
- 3: Noch mee eens, noch mee oneens (neutraal)
- 4: Gedeeltelijk mee oneens
- 5: Helemaal mee oneens

***VRAAG 23a**

De bibliotheek is vooral voor scholieren

- 1: Helemaal mee eens
- 2: Gedeeltelijk mee eens
- 3: Noch mee eens, noch mee oneens (neutraal)
- 4: Gedeeltelijk mee oneens
- 5: Helemaal mee oneens

***VRAAG 23b**

De bibliotheek is vooral voor kinderen

- 1: Helemaal mee eens
- 2: Gedeeltelijk mee eens
- 3: Noch mee eens, noch mee oneens (neutraal)
- 4: Gedeeltelijk mee oneens
- 5: Helemaal mee oneens

***VRAAG 24**

De bibliotheek is vooral voor vrouwen

- 1: Helemaal mee eens
- 2: Gedeeltelijk mee eens
- 3: Noch mee eens, noch mee oneens (neutraal)
- 4: Gedeeltelijk mee oneens
- 5: Helemaal mee oneens

***VRAAG 25**

De bibliotheek is vooral voor particulieren

- 1: Helemaal mee eens
- 2: Gedeeltelijk mee eens
- 3: Noch mee eens, noch mee oneens (neutraal)
- 4: Gedeeltelijk mee oneens
- 5: Helemaal mee oneens

***VRAAG 26**

De bibliotheek is vooral voor bedrijven

- 1: Helemaal mee eens
- 2: Gedeeltelijk mee eens
- 3: Noch mee eens, noch mee oneens (neutraal)
- 4: Gedeeltelijk mee oneens
- 5: Helemaal mee oneens

***VRAAG 27**

De bibliotheek gaat met zijn tijd mee

- 1: Helemaal mee eens
- 2: Gedeeltelijk mee eens
- 3: Noch mee eens, noch mee oneens (neutraal)
- 4: Gedeeltelijk mee oneens
- 5: Helemaal mee oneens

***VRAAG 28**

In de bibliotheek is informatie waar ik wat aan heb

- 1: Helemaal mee eens
- 2: Gedeeltelijk mee eens
- 3: Noch mee eens, noch mee oneens (neutraal)
- 4: Gedeeltelijk mee oneens
- 5: Helemaal mee oneens

***VRAAG 29**

Als bepaalde informatie niet in de bibliotheek aanwezig is, kunnen zij je doorverwijzen naar de instantie waar je het wel kunt vinden.

- 1: Helemaal mee eens
- 2: Gedeeltelijk mee eens
- 3: Noch mee eens, noch mee oneens (neutraal)
- 4: Gedeeltelijk mee oneens
- 5: Helemaal mee oneens

***VRAAG 30**

In de bibliotheek is meer te vinden dan je zou denken

- 1: Helemaal mee eens
- 2: Gedeeltelijk mee eens
- 3: Noch mee eens, noch mee oneens (neutraal)
- 4: Gedeeltelijk mee oneens
- 5: Helemaal mee oneens

***VRAAG 31**

De bibliotheek is een belangrijke ontmoetingsplaats

- 1: Helemaal mee eens
- 2: Gedeeltelijk mee eens
- 3: Noch mee eens, noch mee oneens (neutraal)
- 4: Gedeeltelijk mee oneens
- 5: Helemaal mee oneens

(Indien maakt geen gebruik, vraag 12 code 2)

***VRAAG 32**

Ik maak geen gebruik van de bibliotheek omdat het een ouderwetse instelling is

- 1: Helemaal mee eens
- 2: Gedeeltelijk mee eens
- 3: Noch mee eens, noch mee oneens (neutraal)
- 4: Gedeeltelijk mee oneens
- 5: Helemaal mee oneens

(Indien maakt geen gebruik, vraag 12 code 2)

***VRAAG 33**

Ik maak geen gebruik van de bibliotheek omdat ik daar niet kan vinden wat ik zoek .

- 1: Helemaal mee eens
- 2: Gedeeltelijk mee eens
- 3: Noch mee eens, noch mee oneens (neutraal)
- 4: Gedeeltelijk mee oneens
- 5: Helemaal mee oneens

(Indien maakt geen gebruik, vraag 12 code 2)

***VRAAG 34**

De bibliotheek is niet voor mensen zoals ik

- 1: Helemaal mee eens
- 2: Gedeeltelijk mee eens
- 3: Noch mee eens, noch mee oneens (neutraal)
- 4: Gedeeltelijk mee oneens
- 5: Helemaal mee oneens

ALLEN

***VRAAG 35**

(met toonblad)

Op dit blad staat een aantal mogelijke redenen om een bibliotheek te bezoeken.

Zoudt u nu eens willen aangeven wat voor u de belangrijkste reden is om een bibliotheek te bezoeken.

Ook als u nu geen gebruik maakt van de bibliotheek kunt u misschien toch aangeven wat voor u aanleiding zou zijn om de bibliotheek te bezoeken.

- 1: Opzoeken praktische informatie
- 2: Opzoeken actuele informatie
- 3: Opzoeken achtergrond informatie
- 4: Om boeken te lenen
- 5: Om platen te lenen
- 6: Om CD's te lenen
- 7: Vragen van inlichtingen
- 8: Voor ontspanning
- 9: Voor de gezelligheid
- 10: Anders, nl.....

***VRAAG 36 *MV**

En wat zijn voor u nog meer redenen om een bibliotheek te bezoeken. Ook als u nu geen gebruik maakt van de bibliotheek kunt u misschien toch aangeven wat voor u nog meer een aanleiding zou kunnen zijn .

- 1: Opzoeken praktische informatie
- 2: Opzoeken actuele informatie
- 3: Opzoeken achtergrond informatie
- 4: Om boeken te lenen
- 5: Om platen te lenen
- 6: Om CD's te lenen
- 7: Vragen van inlichtingen
- 8: Voor ontspanning
- 9: Voor de gezelligheid
- 10: Anders, nl.....
- 11: Geen redenen meer

(Indien opzoeken praktische Informatie genoemd, vraag 35/36 code 1)

***VRAAG 37 *OPEN**

Wat is voor u praktische informatie? Wat verstaat u daar precies onder ?

En wat nog meer ?

(Indien opzoeken actuele Informatie genoemd, vraag 35/36 code 2)

***VRAAG 38 *OPEN**

Wat is voor u actuele informatie? Wat verstaat u daar precies onder ?

En wat nog meer ?

(Indien opzoeken achtergrond Informatie genoemd, vraag 35/36 code 3)

***VRAAG 39 *OPEN**

Wat is voor u achtergrond informatie? Wat verstaat u daar precies onder ?

En wat nog meer ?

(Indien maakt wel gebruik, vraag 12 code 1)

***VRAAG 40 *MV**

Als ik in de bibliotheek iets wil vinden

(Enq. Lees antwoordmogelijkheden voor)

- 1: Vraag ik het aan het personeel
- 2: Vraag ik andere bezoekers om hulp
- 3: Probeer ik het zelf in de stellingen en rekken te vinden
- 4: Probeer ik het in de computer of catalogus op te zoeken
- 5: Anders, nl.....

ALLEN

***VRAAG 41 *MV**

Waraan moet, aan welke voorwaarden moet de informatie die in een bibliotheek beschikbaar is volgens u allemaal voldoen ?

Ook als u momenteel geen gebruik maakt kunt u misschien toch aangeven wat uw mening is.

- 1: Informatie moet up-to-date/actueel/recent zijn
- 2: Informatie moet direct beschikbaar zijn/niet op hoeven wachten
- 3: Informatie over een onderwerp moet heel uitgebreid zijn
- 4: Er moet informatie over heel veel onderwerpen zijn
- 5: Je moet de informatie mee naar huis kunnen nemen
- 6: Anders, nl.....

***VRAAG 42 *MV**

(met toonblad)

Op dit blad staat een aantal onderwerpen.

Over sommige onderwerpen verwacht men wel informatie in de Openbare Bibliotheek te kunnen vinden, over andere onderwerpen weer niet.

Over welke van deze onderwerpen verwacht u in de Openbare Bibliotheek informatie te kunnen vinden? En over welke nog meer? Het gaat er nu niet om of die informatie inderdaad aanwezig is, maar of u vindt dat informatie over een dergelijk onderwerp in de Bibliotheek thuishoort.

- 1: Landelijk nieuws
- 2: Lokaal nieuws
- 3: Landelijke toeristische informatie
- 4: Plaatselijke en Regionale toeristische informatie
- 5: Consumenteninformatie (consumentenbonden)
- 6: Openbaar Vervoer (dienstregelingen)
- 7: Reclame aanbiedingen
- 8: Vrijwilligerswerk
- 9: Vacaturebank
- 10: Uitgaan (programma's bioscopen, theaters, concerten etc.)
- 11: Sportverenigingen (adressen, speeldagen en trainingstijden)
- 12: Informatie over medische zorg (dienstrooster, adressen, weekenddiensten etc.)
- 13: Informatie van en over de gemeente
- 14: Cursussen (aanbod, data, plaats)
- 15: Informatie speciaal voor mij, nl.....
- 16: Geen van deze

***VRAAG 43 *MV**

(met toonblad)

En over welke van deze onderwerpen verwacht u in de Openbare Bibliotheek geen informatie te vinden?

En over welke nog meer niet?

antwoorden als vraag 42

***VRAAG 44 (display op basis antwoorden vraag 42) *MV**

U heeft een aantal onderwerpen genoemd waarover in de bibliotheek informatie aanwezig moet zijn. Over welke van deze onderwerpen is er volgens u ook daadwerkelijk informatie in de bibliotheek te vinden?

antwoorden als vraag 42

(indien maakt wel gebruik, vraag 12 code 1)

***VRAAG 45 (Display op basis antwoorden vraag 44) *MV**

En van welke informatie heeft u het afgelopen jaar gebruikt gemaakt ?

antwoorden als vraag 42

ALLEN***VRAAG 46 *OPEN**

Er bestaan op het ogenblik plannen om de bibliotheek uit te breiden met een nieuwe vorm van dienstverlening. Deze nieuwe vorm van dienstverlening bestaat uit het aanbieden van informatie over allerlei onderwerpen via een computer.

Het is dan de bedoeling dat als u ergens iets over wilt weten, u dat aan het personeel kunt vragen en zij voor u het antwoord in de computer proberen te vinden. Maar het is ook mogelijk om zelf achter de computer plaats te nemen en het antwoord te zoeken.

Wat vindt u van een dergelijke vorm van dienstverlening ? Zegt u maar alles wat u te binnen schiet.

(Indien maakt wel gebruik, vraag 12 code 1)

***VRAAG 47**

Wat denkt u? Gaat u zeker gebruik maken van een dergelijke vorm van dienstverlening, gaat u daar misschien gebruik maken van of gaat u zeker niet gebruik maken van een dergelijke vorm van dienstverlening?

- 1: Gaat zeker gebruik maken
- 2: Gaat misschien wel/misschien niet gebruik maken
- 3: Gaat zeker geen gebruik maken

(Indien maakt geen gebruik, vraag 12 code 2)

***VRAAG 48**

Zou de aanwezigheid van een dergelijke vorm van dienstverlening voor u aanleiding zijn om naar de bibliotheek te gaan. Of zult u ook dan niet naar de bibliotheek gaan?

- 1: Zou wel naar de bibliotheek gaan
- 2: Zou niet naar de bibliotheek gaan

(Indien wel, vraag 48 code 1)

***VRAAG 49**

En zoudt u dan bij de bibliotheek zeker van een dergelijke vorm van dienstverlening gebruik maken of zoudt u dat misschien wel of misschien niet doen ?

- 1: Zou zeker gebruik maken
- 2: Zou misschien wel/misschien niet gebruik maken

ALLEN

Om u een beetje een idee te geven hoe één en ander in zijn werk zal gaan hebben wij een kort demonstratie programmaatje gemaakt. Als u nu zelf eens zou willen proberen hoe dat in zijn werk gaat, dan wil ik u daarna nog een paar vragen daar over stellen.

(enq vraag de ondervraagde nu zelf achter de Zenith plaats te nemen)

VRAAG 50*HOOFDINDEX**

Op het ogenblik kunt u de volgende bestanden raadplegen

- | | |
|---|--|
| 1: WVC
Welzijn, Volksgezondheid en cultuur | 7: FIRA
Informatie Sociale Raadslieden |
| 2: Parac
Parlementair nieuws | 8: Consumenteninformatie
gegevens vergelijkend warenonderzoek |
| 3: Taco-doc
Tijdschriften en andere informatie | 9: Bijeen
Informatie over de derde wereld |
| 4: Adion
Informatie Onderwijs en Wetenschappen | 10: NBT
Toeristische informatie Nederland |
| 5: ANP
Nieuws-data-bank | 11: IDC/NIG
Informatie over/voor gehandicapten |
| 6: ANP
Biografieën | 12: LIB
Informatie uit en over de woonplaats |

GA VERDER DOOR HET CIJFER VOOR HET BESTAND VAN UW KEUZE IN TE TYPEN

Vervolgscherm met tekst:

U heeft gekozen voor Dit bestand.....

(Informatie zoals verstrekt door PBC over elk bestand)

VRAAG 51*INFOSCHERM**

GA NU VERDER DOOR OP RETURN TE DRUKKEN

***VRAAG 52**

Om het nog wat duidelijker te maken geven wij nu nog een voorbeeld van de mogelijkheden als u bijvoorbeeld gekozen zou hebben voor "consumentenonderzoek". Daar vindt u dan onder andere een overzicht van artikelen over over fotografie en de gidsen waarin die artikelen zijn terug te vinden en wel als volgt;

01:	SPIEGELREFLEXCAMERA'S	CB-GIDS JUN	1985; PAGINA 280
02:	TELEZOOMLENZEN	CB-GIDS MEI	1984; PAGINA 206
03:	DEDICATED FLITSERS	CB-GIDS FEB	1986; PAGINA 82
04:	DISC-CAMERA'S	CB-GIDS JAN	1987; PAGINA 27
05:	DIAFILMS	CB-GIDS JUL	1986; PAGINA 312
06:	DIRECTKLAARCAMERA'S	CB-GIDS JUL	1988; PAGINA 331
07:	SPIEGELREFLEXCAMERA'S	CB-GIDS DEC	1988; PAGINA 606
08:	GRROTHOEKOBJECTIEVEN	CB-GIDS NOV	1986; PAGINA 531
09:	FILMCAMERA'S	CB-GIDS MEI	1987; PAGINA 228
10:	COMPACTCAMERA'S	CB-GIDS JAN	1989; PAGINA 36
11:	SPIEGELREFLEXCAMERA'S	CB-GIDS APR	1988; PAGINA 184
12:	TELEZOOMLENZEN	CB-GIDS OKT	1987; PAGINA 490
13:	COMPACTCAMERA'S	CB-GIDS DEC	1987; PAGINA 608
14:	DIAPROJECTOREN	CB-GIDS SEP	1988; PAGINA 436

Enq. Neem ondervraging over

***VRAAG 53 *OPEN**

U heeft nu een beetje een idee over hoe één en ander in zijn werk zal gaan en daarom zou ik u een paar vragen nogmaals willen stellen.

Wat vindt u van een dergelijke vorm van dienstverlening? Zegt u maar alles wat u te binnen schiet.

(Indien maakt wel gebruik, vraag 12 code 1)

***VRAAG 54**

Wat denkt u? Gaat u zeker gebruik maken van een dergelijke vorm van dienstverlening, gaat u daar misschien gebruik maken van of gaat u zeker niet gebruik maken van een dergelijke vorm van dienstverlening?

- 1: Gaat zeker gebruik maken
- 2: Gaat misschien wel/misschien niet gebruik maken
- 3: Gaat zeker geen gebruik maken

(Indien maakt geen gebruik, vraag 12 code 2)

***VRAAG 55**

Zou de aanwezigheid van een dergelijke vorm van dienstverlening voor u aanleiding zijn om naar de bibliotheek te gaan. Of zult u ook dan niet naar de bibliotheek gaan?

- 1: Zou wel naar de bibliotheek gaan
- 2: Zou niet naar de bibliotheek gaan

(Indien wel, vraag 55 code 1)

***VRAAG 56**

En zoudt u dan bij de bibliotheek zeker van een dergelijke vorm van dienstverlening gebruik maken of zoudt u dat misschien wel of misschien niet doen?

- 1: Zou zeker gebruik maken
- 2: Zou misschien wel/misschien niet gebruik maken

ALLEN

***VRAAG 57 *OPEN**

Binnenkort komt er bij de bibliotheek een 06-telefoonnummer beschikbaar.

Als u een bepaalde vraag heeft dan kunt u de bibliotheek via dat nummer bellen.

Zij proberen dan het antwoord voor u te vinden en u wordt daar dan later over teruggebeld.

Wat vindt u van een dergelijk 06-nummer? Zegt u maar alles wat u te binnen schiet.

En wat nog meer?

***VRAAG 58**

Wat denkt u? Gaat u zeker gebruik maken van een dergelijk 06-nummer, gaat u daar misschien gebruik maken van of gaat u zeker niet gebruik maken van een dergelijk 06-nummer?

- 1: Gaat zeker gebruik maken
- 2: Gaat misschien wel/misschien niet gebruik maken
- 3: Gaat zeker geen gebruik maken

Tenslotte nog enkele vragen voor de statistiek

***VRAAG 59**

(met toonblad)

Zoudt u aan de hand van deze lijst kunnen zeggen wat uw hoogst genoten, al dan niet voltooide schoolopleiding is (was)?

Noemt u maar het cijfer wat ervoor staat.

- 1: LA, lager onderwijs
- 2: LB, lager beroepsonderwijs
- 3: MA, middelbaar algemeen voortgezet onderwijs
- 4: MB, middelbaar beroepsonderwijs
- 5: HA, hoger algemeen onderwijs
- 6: HB, hoger beroepsonderwijs
- 7: HW, wetenschappelijk onderwijs

***VRAAG 60**

(met toonblad)

Tot welke beroepsgroepen die op deze lijst staan behoort u ?

Noemt u maar het nummer dat voor het antwoord staat.

- 1: Bedrijfshoofd 10 of meer werknemers
- 2: Bedrijfshoofd 9 of minder werknemers
- 3: Vrij beroep
- 4: Boer of tuinder
- 5: Employé met hoger onderwijs
- 6: Employé met middelbaar onderwijs
- 7: Employé met lager onderwijs
- 8: Arbeider/vakopleiding
- 9: arbeider/lager onderwijs
- 10: Gepensioneerd
- 11: Huisvrouw
- 12: Schoolgaand/studerend
- 13: Overigen zonder beroep

Dit was mijn laatste vraag. Hartelijk dank voor de medewerking.

***VRAAG 61**

Registratie plaats van ondervraging, c.q. bibliotheek van ondervraging
(Voorlopige Planning)

1: Aalsmeer	10: Schagen
2: Bergen	11: Stede Broec
3: Castricum	12: Texel (Den Burg)
4: Edam	13: Weesp
5: Egmond	14: Zandvoort
6: Enkhuizen	15: Alkmaar
7: Heerhugowaard	16: Heemstede
8: Laren	17: Den Helder
9: Opmeer	18: Hoorn

TOONBLAD 1

VAK A

Opzoeken praktische informatie
Opzoeken actuele informatie
Opzoeken achtergrond informatie
Om boeken te lenen
Om platen te lenen
Om CD's te lenen
Vragen van inlichtingen
Voor ontspanning
Voor de gezelligheid
Anders,nl.....

VAK B

Landelijk nieuws
Lokaal nieuws
Landelijke toeristische informatie
Plaatselijke en Regionale toeristische informatie
Consumenteninformatie (consumentenbonden)
Openbaar Vervoer (dienstregelingen)
Reclame aanbiedingen
Vrijwilligerswerk
Vacaturebank
Uitgaan (programma's bioscopen, theaters, concerten etc.))
Sportverenigingen (adressen, speeldagen en trainingstijden)
Informatie over medische zorg (dienstrooster, adressen,
weekenddiensten etc.)
Informatie van en over de gemeente
Cursussen (aanbod, data, plaats)
Informatie speciaal voor mij, nl.....

TOONBLAD 2

VAK A

- 1 LA, lager onderwijs
- 2 LB, lager beroepsonderwijs
- 3 MA, middelbaar algemeen voortgezet onderwijs
- 4 MB, middelbaar beroepsonderwijs
- 5 HA, hoger algemeen onderwijs
- 6 HB, hoger beroepsonderwijs
- 7 HW, wetenschappelijk onderwijs

VAK B

- 1 Bedrijfshoofd 10 of meer werknemers
- 2 Bedrijfshoofd 9 of minder werknemers
- 3 Vrij beroep
- 4 Boer of tuinder
- 5 Employé met hoger onderwijs
- 6 Employé met middelbaar onderwijs
- 7 Employé met lager onderwijs
- 8 Arbeider/vakopleiding
- 9 arbeider/lager onderwijs
- 10 Gepensioneerd
- 11 Huisvrouw
- 12 Schoolgaand/studerend
- 13 Overigen zonder beroep