

Gebruikersonderzoek CB

Februari - mei 2007

Studie in opdracht van de Centrale Bibliotheek
K.U.Leuven,

uitgevoerd door het Centrum voor Survey
Methodologie

(Centrum voor Sociologisch Onderzoek, K.U.Leuven).

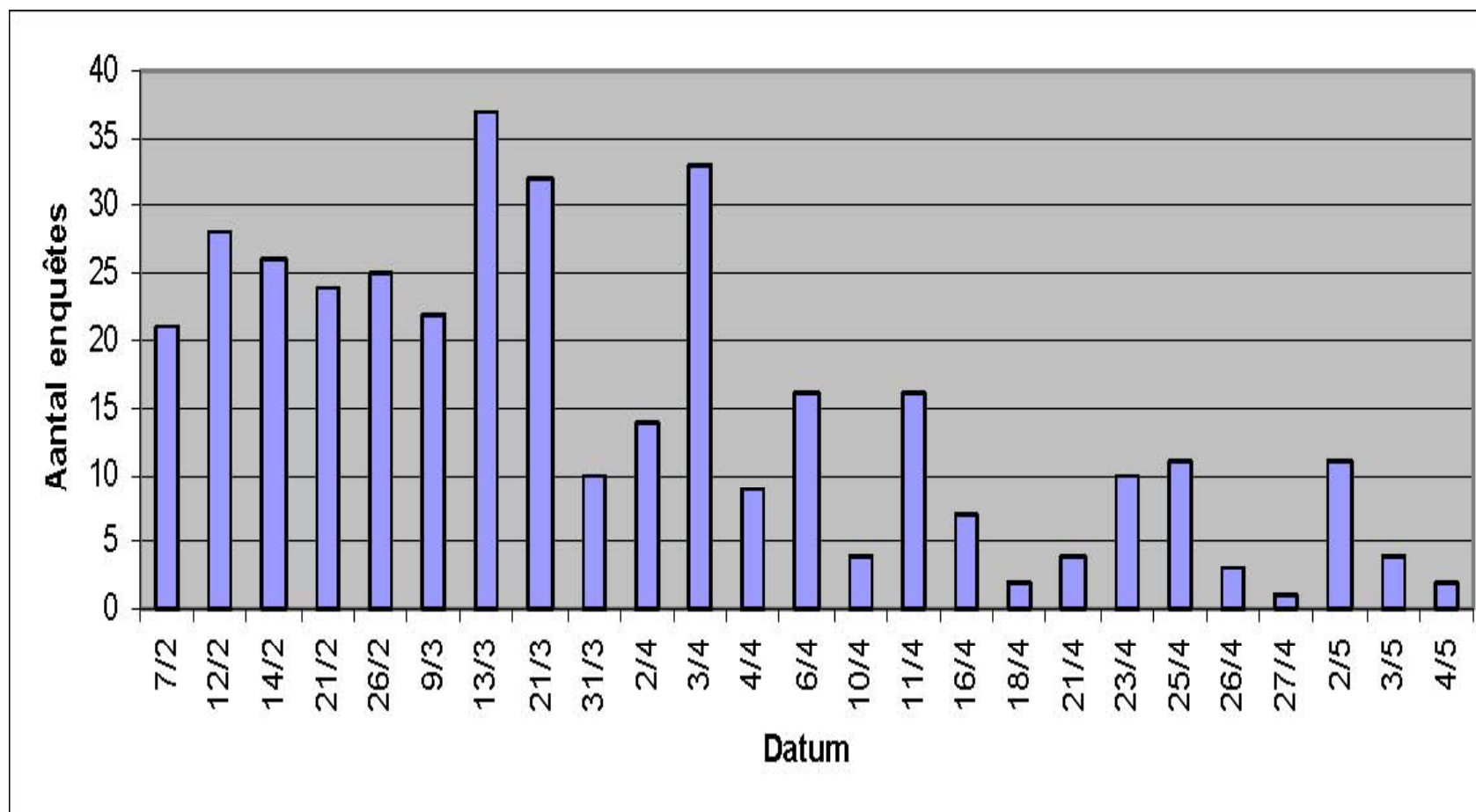
Rapport voorbereid door Dirk Heerwegh

Inleiding

- Methode – CAPI – exit poll
- Respons – $451/561 = 80\%$
- Representativiteit – weging personeel

=> betrouwbaar - extrapoleerbaar

Figuur 1. Respons per dag (enkel dagen waarop data werden verzameld zijn weergegeven)



Tabel 1. Redenen van weigering voor de 195 weigeraars

Persoon zegt vroeger al te hebben meegedaan aan deze enquête	43,6%
Geen tijd	50,3%
Geen interesse	3,6%
Taalprobleem (spreekt noch Nederlands, noch Engels)	1,5%
Persoon is zonder iets te zeggen door gelopen	1,0%
Andere	0%

Tabel 2. Vergelijking steekproef met doelpopulatie voor type bezoeker

Type bezoeker	% in steekproef	% in doelpopulatie	Gewicht
Bachelor student	43,4%	41,9%	0,965
Master student	34,2%	28,3%	0,827
Personeel	8,7%	15,3%	1,759
Extern + Bezoeker	6,0%	4,9%	0,817
Partner	3,6%	3,1%	0,861
Associatie	2,2%	2,0%	0,909
Voortgez opl	1,9%	4,7%	2,474

Tabel 4. Verdeling naar faculteit van bezoekers (gewogen data, n=337).

Faculteit Letteren	58,1%
Faculteit Sociale Wetenschappen	10,9%
Faculteit Rechtsgeleerdheid	6,6%
Faculteit Psychologie en Pedagogische Wetenschappen	4,3%
Hoger Instituut voor Wijsbegeerte	3,7%
Faculteit Ingenieurswetenschappen	3,3%
Faculteit Economische en Toegepaste Economische Wetenschappen	3,2%
Faculteit Geneeskunde	2,4%
Andere	2,4%
Faculteit Farmaceutische Wetenschappen	1,8%
Faculteit Godgeleerdheid	1,6%
Faculteit Wetenschappen	1,0%
Faculteit Bio-ingenieurswetenschappen	0,5%
Faculteit Bewegings- en Revalidatiewetenschappen	0,3%
Bijzondere Faculteit Kerkelijk Recht	0%
Groep HW = 88,4% - Groep Bio = 4,2% - Groep Wet/Techn = 5,1%	

Tabel 6. Redenen van dit bibliotheekbezoek (gewogen data, n=367; meerdere antwoorden mogelijk, percentages sommeren niet noodzakelijk tot 100)

Ontlenen, inleveren, of aanvragen van documenten	47,5%
Gebruik van ICT (databanken, internet, catalogus)	42,9%
Raadpleging van de collectie	38,3%
Studeren	33,2%
Interbibliothecair Leenverkeer (IBL)	28,3%
Maken van kopies of scans	20,2%
Andere	5,3%
Bezoek gebouw	3,6%

Tabel 7. Bezochte afdelingen tijdens huidige bezoek (gewogen data, n=367; meerdere antwoorden mogelijk, percentages sommeren niet noodzakelijk tot 100)

**Grote Leeszaal incl. de Ladeuzezaal en de Mercierzaal
80,8%**

**Kleine Leeszaal (kranten, overheidspublicaties)
17,4%**

**Tabularium (manuscripten en zeldzame boeken)
7,8%**

**Andere
6,3%**

**Oost-Aziatische Bibliotheek
5,6%**

**Geen enkele
0,2%**

Tabel 8. Activiteiten gedaan tijdens dit bezoek aan Grote Leeszaal, inclusief Kleine Leeszaal, de Ladeuzezaal en de Mercierzaal (gewogen data, n=325; meerdere antwoorden mogelijk, percentages sommeren niet noodzakelijk tot 100)

Boeken uit het magazijn geraadpleegd	42,0%
Elektronische documenten (naslagwerken, tijdschriften, databases)	18,8%
Proefschriften uit het magazijn geraadpleegd	10,4%
Papieren naslagwerken geraadpleegd	8,5%
Tijdschriften uit het magazijn geraadpleegd	7,3%
Kranten geraadpleegd	6,9%
Overheidspublicaties geraadpleegd	5,0%

Tabel 9. Voorzieningen gebruikt tijdens dit bezoek aan Grote Leeszaal, inclusief Kleine Leeszaal, de Ladeuzezaal en de Mercierzaal (gewogen data, n=367; meerdere antwoorden mogelijk, percentages sommeren niet noodzakelijk tot 100)

Geen	39,5%
PublieksPC's	34,5%
Waterautomaat	18,6%
Kopieertoestel	17,3%
Wifi via de eigen laptop	9,1%
Readerprinter (microvormen)	3,4%
Scanapparatuur	1,9%
Andere	0,2%

Tabel 11. Gebruikte onderdelen van referentiecollectie tijdens dit bezoek en gemiddelde score op relevantie van gevonden informatie (n en standaard afwijking tussen haakjes; gewogen data, n=367; meerdere antwoorden mogelijk, percentages sommeren niet noodzakelijk tot 100) – alleen +1-scores in tabel afgebeeld

	% gebruikt Gemiddelde score	
Geen	85,2 (309)	
030.8 Woordenboeken	5,0 (19)	8,6 (1,4)
030.1 Encyclopedieën	2,3 (11)	7,1 (1,5)
929 Biografieën	3,0 (9)	7,9 (3,0)
7 Kunst	2,5 (9)	7,0 (2,0)
8 Taalkunde - literatuur	1,5 (6)	8,3 (1,6)
93 Geschiedenis algemeen	1,5 (4)	8,3 (1,4)
301 Sociologie	0,7 (3)	8,0 (0,9)
94 Geschiedenis van landen	0,7 (3)	7,7 (1,4)
929.5-7 Genealogie - Heraldiek - Adel	0,7 (3)	2,4 (1,1)

Tabel 12. Resultaat van zoektocht naar informatie en evaluatie van moeilijkheidsgraad om informatie te vinden (gewogen data, n=367)

Ik zocht informatie		57,0% = infozoekers	
Informatie gevonden? %	% infozoekers	Moeilijkheid	%
Ja	51,6%	90,4%	Zeer eenvoudig 40,8%
			Eerder eenvoudig 49,7%
			Eerder moeilijk 8,1%
			Zeer moeilijk 1,4%
Neen	2,7%	4,7%	
Sommige informatie vond ik wel, andere niet			
	2,8%	4,9%	

Ik zocht niet naar informatie 43,0% = werkers

Tabel 13. Samenhang tussen vinden van informatie en al dan niet beroep doen op personeel (gewogen data).

Informatie gevonden?	Beroep gedaan op personeel?		
	Ja	Neen	Totaal
Ja	89 (47,0%)	100 (53,0%)	189
Neen	4 (36,6%)	6 (63,4%)	10
Sommige informatie vond ik wel, andere niet	6 (62,3%)	4 (37,7%)	10
Totaal	99	110	209

Tabel 14. Wijze waarop Centrale Bibliotheek leren kennen

Via cursus heuristiek of zoekstrategieën	31,4%
Via medestudent	20,3%
Via andere cursus of docent	12,6%
Via catalogus	9,9%
Via toevallig bezoek	9,8%
Via website	7,9%
Op een andere manier	5,4%
Via een andere bibliotheek	1,9%
Via promotor	0,7%

Tabel 15. Mate van vertrouwdheid met referentiecollectie in de Grote Leeszaal inclusief de Ladeuzezaal en de Mercierzaal (gewogen data, n=184)

Helemaal niet vertrouwd	15,2%
Eerder niet vertrouwd	27,7%
Eerder wel vertrouwd	49,2%
Heel erg vertrouwd	8,0%

Tabel 18. Evaluatie op schaal van 0 tot 10 van een aantal aspecten van de bibliotheek (gewogen data).

De netheid van de leeszalen	8,8 (0,9)	362
De professionaliteit van het personeel in het algemeen	8,3 (1,0)	332
De klantvriendelijkheid van het personeel in het algemeen	8,2 (1,0)	357
De openingstijden in het algemeen	7,9 (1,4)	363
De betaalfaciliteiten	7,9 (1,4)	192
Hulpvaardigheid personeel aan de onthaalbalie	7,7 (1,6)	348
De snelheid van levering uit het magazijn	7,7 (1,4)	262
Vriendelijkheid personeel aan de onthaalbalie	7,6 (1,6)	359
Het aantal vestiairekastjes	7,6 (2,0)	344
Het aantal zones in de bib met draadloze netwerk	7,5 (1,8)	118
De duidelijkheid van de bewegwijzering	7,4 (1,8)	349
Het systeem van sleutel uitleen in de vestiaire	7,2 (2,3)	346
De toegankelijkheid van de collecties	7,2 (1,3)	318
De reprofaciliteiten (scans, kopies)	7,0 (1,6)	240
Het aantal publieks PC's	6,8 (1,8)	305
De hoeveelheid netwerkkabels voor de laptops	6,6 (1,9)	133
De sanitaire voorzieningen	6,5 (1,9)	266

Tabel 19. Preferentie “open opstelling” (gewogen data, n=367; maximaal 2 antwoorden per respondent, percentages sommeren niet noodzakelijk tot 100%)

recente wetenschappelijke tijdschriftnummers	57,2%
recente boeken	54,2%
recente krantenummers	28,3%
recente magazinenummers	19,0%
overheidspublicaties	16,7%
geen van deze	7,2%
andere	1,2%

Tabel 20. Voorkeur nieuwe diensten (maximaal 3 antwoorden per respondent, percentages sommeren niet noodzakelijk tot 100; gewogen data).

Langere openingstijden tijdens blok en examens	44,0%
Geautomatiseerde vestiaire zonder sleutels of tussenkomst van personeel	42,5%
Inleverbox aan buitenzijde gebouw	38,4%
Leescafé	34,3%
Werkplekken voor groepswork	33,6%
Zelfuitleen-automaten	21,4%
Stille werkplekken voor individuele studie	20,1%
Bancontact/VISA	12,7%
Regelmatige infosessies rond 'Efficiënt zoeken van informatie'	9,9%
CB-e-Nieuwsbrief	2,3%
Klantenpanel	0,8%
Geen van dezen	1,0%
Andere	1,0%

Conclusies => actielijnen CB 2007-2008

- **1. Verbeteren van de faciliteiten**
- **2. Intensifiëren van informatiebemiddeling**
- **3. Collecties dichterbij de klant brengen**

Actielijn 1

Verbeteren van de faciliteiten

- **Basisfuncties bepalen voor de Ladeuzezaal, Mercierzaal, Grote en Kleine leeszaal, met aandacht voor:**
 - *ruimte voor groepswork*
 - *samenwerking tussen onderwijs en bibliotheek (Toledo)*
 - *herschikking van kranten en overheidspublicaties in Kleine Leeszaal en achterliggende ruimten*
 - *optimale inzet van het team Publieke diensten (Lean)*
- **Plan opstellen voor herinrichting van Ladeuzezaal en, waar nodig, aanpassing van de inrichting van de andere zalen - maart 2008**
- **Faciliteiten verbeteren:**
 - *netwerkaansluitingen en stroomvoorziening optimaliseren - maart 2008*
 - *kopieertoestellen vervangen door multifunctionals – sept 2007+2008*
 - *project lockers (ism Faculteit Rechtsgeleerdheid) – maart 2008*
 - *printbeheersysteem voor alle publieke pc's - sept 2007*
- **I.s.m. campus Humane wetenschappen:**
 - *kopieerpool - april 2007*
 - *onderzoek uitbreiding openingsuren tijdens de blok*
 - *inleverbox - sept 2007*

Actielijn 2

Intensifiëren van informatiebemiddeling

- Backoffice taken halveren door afschaffing overbodige administratie (lean project)
- Efficiënter gebruik van Aleph als ondersteuning bij circulatieprocessen
- Onderzoek naar uitbreiding automatisering in dienstverlening (zelfuitleen, RFID)
- Kennis van informatiebronnen bij publieke diensten verhogen bv. door hen te betrekken bij fysiek beheer van de referentiecollectie, volgen van specifieke opleidingen, enz.
- Grondig wieden van huidige referentiecollectie (ifv verdere groei en ruimte voor open rek collecties)
- Bij de prospectie van nieuwe titels voldoende aandacht besteden aan naslagwerken in digitale vorm
- Relatie met docenten uitbouwen voor ondersteuning bij bibliotheek- en seminariewerk (Toledo)

Actielijn 3

Collecties dichterbij de klant brengen

- Lopende tijdschriften ter beschikking stellen. *De opstelling van tijdschriften in vroegere BKOP kan daarbij als uitgangspunt dienen.*
- Items opgeslagen in extern magazijn die veel worden aangevraagd overbrengen naar magazijn in CB - *sept 2007*
- Onderzoek over de introductie van wisselende open rek collectie monografieën. *Daarbij spelen volgende factoren rol: (jan 2008)*
 - *Hoe deze collectie afbakenen? Welke items komen hiervoor meest in aanmerking?*
 - *Ontwikkelen mechanisme waardoor items aan deze collectie worden toegevoegd en weer worden verwijderd*
 - *Bepalen van regels voor gebruik, aanvraag en uitleen*

En wat verder met dat onderzoek?

- Externe communicatie
 - Klanten
 - Bibcollega's ook buiten UB
 - Erover publiceren
- Basis voor marketing planning