

Rapportering van de kwantitatieve studie van de bezoekers aan de Centrale Bibliotheek

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

Mei 2007

Samenvatting¹

Inleiding

In het kader van een project kwaliteitsmanagement werden bezoekers aan de Centrale Bibliotheek tijdens de periode februari - mei 2007 bevestigd over zowel hun laatste bezoek aan deze bibliotheek als naar hun algemene indrukken over deze bibliotheek. Hierbij ging bijzondere aandacht naar de evaluatie van de papieren referentiecollectie, aangezien de omvang hiervan in vraag wordt gesteld.

Er werd gekozen voor een computer ondersteund persoonlijk interview (CAPI). Deze methode gebruikt interviewers die de vragen voorlezen aan de respondent en diens antwoorden noteren. Het voordeel van deze methode is dat een hogere respons kan worden behaald, en dat de datakwaliteit bewaakt kan worden.

Respons & representativiteit

Via een toevalsselectie werd bepaald of een specifieke bezoeker al dan niet gevraagd zou worden mee te werken aan het onderzoek. Het gevolg hiervan is dat de analyse eenheid in deze studie strikt genomen een 'bezoek' is en niet een 'persoon'.

In de totale periode van dataverzameling werden 646 bezoekers gevraagd om hun medewerking. Daarvan stemden er 451 toe (69,8%). Maar niet iedereen die toestemde werkte ook helemaal mee tot op het einde. In totaal werden er 372 volledig afgewerkte enquêtes verzameld (57,6%). Maar een gecorrigeerde respons ratio bedraagt 451/561 of 80,4%. En dat is een zeer hoge respons.

De cijfers van het in de Centrale Bibliotheek gehanteerde systeem van toegangscontrole en –registratie werden gebruikt als referentiekader voor de doelpopulatie. De steekproef bleek niet volledig representatief voor die doelpopulatie, vooral te wijten aan de sterke ondervertegenwoordiging van personeel en mensen die een voortgezette opleiding volgen. Deze ongelijke vertegenwoordiging werd rechtgetrokken door de steekproef te wegen. Op deze manier werd de steekproef ook statistisch representatief voor het kenmerk 'status'. Kortom, de resultaten zijn betrouwbaar en extrapoleerbaar.

Achtergrondkenmerken van de bezoekers

Geheel in overeenstemming met de cijfers van de toegangscontrole van de afgelopen 6 jaar stellen we vast dat de grootste groep respondenten afkomstig is van de faculteit Letteren (58%). De tweede grootste faculteit is Sociale Wetenschappen (10%), zowat 5 keer minder vertegenwoordigd dan Letteren. De derde plaats wordt ingenomen door de faculteit Rechtsgeleerdheid (7%).

Als we de bezoekfrequentie bekijken dan kan opgemerkt worden dat het om een publiek gaat dat de bibliotheek relatief vaak bezoekt. Bijna 80% bezoekt deze bibliotheek meermaals per maand. De frequenties variëren per type bezoeker. Bachelor studenten zijn de meest frequente bezoekers; 50% van hen bezoekt de Centrale Bibliotheek meermaals per week. Daarnaast stellen we ook vast dat er sinds de invoer van de BaMa-structuur gewoon meer BA-studenten zijn. Personeelsleden bezoeken de bibliotheek minder vaak. Het is ook duidelijk dat bepaalde types van klanten zoals externen, toeristen, partners

¹ Het volledige rapport kan eventueel opgevraagd worden. Stuur hiervoor een gemotiveerde email naar Werner.Beyens@bib.kuleuven.be

(alumni, Vrienden UB) en leden van de Associatie, vaker net hun eerste ervaring hadden met deze bibliotheek dan andere types van klanten.

Redenen huidig bibliotheekbezoek

Het valt op dat het ontlenen, inleveren of aanvragen van documenten de meest genoemde reden (47,5%) is voor een bezoek aan de Centrale Bibliotheek. De tweede meest voorkomende reden is het gebruik van ICT (43%). Daarna komt raadpleging van de collectie (38%). 33% van de respondenten noemt "studeren" een reden tot bezoek.

De meest populaire zaal is de Grote Leeszaal (incl. Ladeuze- en Mercierzaal) met 81%. De Kleine Leeszaal is de tweede meest bezochte zaal (17%), gevolgd door het Tabularium (8%) en de Oost-Aziatische Bibliotheek (6%).

De meest voorkomende manieren waarop bezoekers de Centrale Bibliotheek leerden kennen zijn de cursus heuristiek of zoekstrategieën (31%) en de medestudenten (20%), gevolgd door andere docenten (dan heuristiek; 13%), de catalogus en een toevallig bezoek (elk 10%).

Handelingen tijdens huidig bibliotheekbezoek

Bezoekers van de Grote Leeszaal, inclusief Kleine Leeszaal, de Ladeuzezaal en de Mercierzaal, geven aan dat de twee meest frequent voorkomende activiteiten het raadplegen van boeken uit het magazijn en het alleen studeren of werken zijn (beiden 42%). De derde meest populaire activiteit is het raadplegen van elektronische documenten (20%). Slechts een klein percentage van de respondenten zei in groep te hebben gewerkt (2%).

De meest gebruikte faciliteit zijn de publieke PC's (34,5%). De waterautomaat (19%) en kopieertoestellen (17%) zijn twee voorzieningen die ook relatief vaak gebruikt worden. Een klein percentage gebruikt de scanapparatuur (2%) en de readerprinter (3,5%). Het valt op dat bijna 40% van de respondenten zei geen enkele voorziening te hebben gebruikt.

Informatiegedrag tijdens huidig bibliotheekbezoek

43% van de bezoekers zocht niet naar informatie, 57% deed dat wel, hen noemen wij de informatiezoekers. Ongeveer 90% van alle informatiezoekers vond de gezochte informatie ook daadwerkelijk. Het is daarenboven zo dat 90,5% van deze informatiezoekers zegt dat de informatie zeer of eerder eenvoudig te vinden was. De Centrale Bibliotheek slaagt er dus in om voor de overgrote meerderheid van de bezoekers die naar informatie op zoek zijn, deze op een eenvoudige manier effectief te ontsluiten.

47,3% van informatiezoekers liet zich bij die zoektocht bijstaan door personeel van de Centrale Bibliotheek. De overige 52,7% had de hulp van het personeel niet ingeroepen. Gecombineerd met de cijfers van het al dan niet effectief vinden van de gezochte informatie doet dat vermoeden dat de informatie werd gevonden dankzij het personeel, maar het is ook mogelijk dat voor sommige handelingen tussenkomst van het personeel eerder noodzakelijk dan een optie was.

Referentiecollectie

85% van alle respondenten (informatiezoekers en hun tegenpool) zegt de referentiecollectie niet te hebben gebruikt tijdens het net afgelegde bezoek. Van de informatiezoekers zegt 26% de referentiecollectie wel te hebben geraadpleegd. 74% zocht informatie buiten de referentiecollectie. Het kleine aantal gebruikers van de referentiecollectie (15%) beperkt de analyse die op hun antwoorden kan worden uitgevoerd. Statistisch gezien kan er met deze data weinig worden begonnen en doet ons besluiten dat het peilen naar de ervaringen met de onderdelen van de referentiecollectie moeten bekeken worden via observatie en een open vraaggesprek (kwalitatief onderzoek). Wat volgt is indicatief. Het meest gebruikte onderdeel van de referentiecollectie is de woordenboeken (19 bezoekers - 5%) en

Encyclopedieën (11 bezoekers – 2%). Daarna volgen de onderdelen Kunst en Biografieën (elk 9 bezoekers).

57% van de respondenten zegt eerder wel of heel erg vertrouwd te zijn met de referentiecollectie (de kenners/gebruikers van de referentiecollectie) terwijl 43% zegt dat eerder niet of helemaal niet te zijn. Deze cijfers hangen logischerwijze samen met de gebruiksintensiteit. Van alle respondenten zegt 26% de referentiecollectie nooit of minder dan eens per jaar te gebruiken. Eveneens 26% gebruikt de referentiecollectie minstens enkele keren per maand. Van de niet-kenners/gebruikers van de referentiecollectie gebruikt 90% de referentiecollectie nooit. Van de kenners/gebruikers van de referentiecollectie gebruikt 68,4% deze collectie minstens een aantal keer per maand.

72% van de kenners/gebruikers van de referentiecollectie zegt dat dit eerder of heel gemakkelijk te doen is. Dus dat betekent dat 28% toch problemen ondervindt bij het opzoeken van informatie in de referentiecollectie. En de gebruiksintensiteit heeft hier weinig invloed op.

Evaluatie van de Centrale Bibliotheek

Over het algemeen zien we dat de Centrale Bibliotheek op zowat alle voorgelegde aspecten goed scoort (score + 7). Op drie zaken scoort de Centrale Bibliotheek zeer goed (score + 8), in het bijzonder de netheid van de leeszalen, de klantvriendelijkheid van het personeel in het algemeen, en de professionaliteit van het personeel in het algemeen.

Drie aspecten krijgen een lagere score (tussen 6,5 en 7). Twee daarvan gaan over de aangeboden ICT voorzieningen, vooral het aantal publieke PC's en het aantal netwerkkabels voor de eigen laptop. Blijkbaar bestaat er een grote vraag naar dit soort voorzieningen. Het derde aspect dat minder goed scoort zijn de sanitaire voorzieningen, wat ook veelvuldig naar voren komt in de rubriek van vrije opmerkingen op het einde van de vragenlijst.

Wensen van de bezoeker – open opstelling

Een eerste vraag was wat men het liefst in “open opstelling” zou hebben. Daaruit blijken recente boeken (54%) en recente wetenschappelijke tijdschriftnummers (57%) de twee meest gekozen types publicaties zijn die men in open opstelling wil zien. Recente krantenummers (28%) zijn de derde optie.

Een tweede vraag ging over nieuwe diensten. Daaruit blijkt dat de meest gekozen (44%) optie “langere openingstijden tijdens blok en examens” is, 42,5% koos voor “geautomatiseerde vestiaire zonder sleutels of tussenkomst van personeel” en de derde meest gekozen optie (38,4%) een “inleverbox aan de buitenzijde van het gebouw”. Zowat 34% ziet graag “werkplekken voor groepswork”. Eveneens 34% kiest voor een “Leescafé”. Opvallend laag scoren zaken als een klantenpanel (1%), een CB-e-Nieuwsbrief (2%), infosessies rond 'Efficiënt zoeken van informatie' (10%), en zelfs elektronisch betalen (13%). Zelfuitleenautomaten (21%) en stille werkplekken voor individuele studie (20%) vallen hier wat tussen. Weinig tot niemand suggereert nog andere diensten.

Open vraag

Uit de lijst met afsluitende opmerkingen leren we dat de klimatologische omstandigheden in onze leeszalen heel wat ergernis veroorzaken, te koud en tochtig in de winter, te warm in de zomer, te veel buitenlawaai. We lezen dat de sanitaire voorzieningen duidelijk te wensen over laten. We merken op dat heel wat gemelde ongemakken in de pijplijn zitten om opgelost te worden (vestiairekastjes en sleuteluitleen; uitbreiding PC-park en netwerkpunten) of ze zijn ondertussen al opgelost (kopieerkaart Humane Wetenschappen). Naast de aanzetten tot verbeteringen worden er ook heel wat pluimen gegeven aan de kwaliteit van onze dienstverlening en de belangrijke rol van het vakbekwame personeel daarin.