



1. Referentie

Referentie	Cammaerts, B. (2004). Universele toegang, burgerschap en de informatiesamenleving: internetgebruik en -gebruikers in de Vlaamse stedelijke openbare bibliotheken. In: Carpentier, N. , Pauwles, C. en Van Oost O. (eds.) (2004), <i>Het On(be)grijpbare publiek . een communicatiewetenschappelijke verkenning van het publiek (pp.297-325)</i> . Brussel-VUBpress.
Taal	Nederlands
ISBN	90-5487-3647
Publicatievorm	Bijlage in reader

2. Abstract

De gelijke toegang tot de netwerkinfrastructuur, evolueert hoe langer hoe meer naar een sociaal recht. Om internet voor iedereen toegankelijk te maken, zorgde de Vlaamse overheid ervoor dat er sinds 1998 in elke openbare bibliotheek publieke internettoegang is. Dit onderzoek gaat na wie hiervan gebruik maakt, en of kwetsbare groepen in de maatschappij zoals laaggeschoolden, werklozen, vrouwen, allochtonen, ouderen en lage inkomensgroepen daadwerkelijk bereikt worden. Daarnaast wordt de dienstverlening geëvalueerd, en de aard van het gebruik van internet in de bibliotheek.

3. Trefwoorden

Thema('s)	Media, vrije tijd
Trefwoord(en)	Mediagebruik, diversiteit, ICT, kansenongelijkheid

4. Onderzoeker

Opdrachtgever	/
Onderzoeker(s)	Dr. Bart Cammaerts Room S209 Department of Media and Communications London School of Economics and Political Science Houghton Street London WC2A 2AE Tel: +44 (0) 20 7955 6649 Fax: +44 (0) 20 7955 7248 Email: b.cammaerts@lse.ac.uk

5. Onderzoeksvraag

Onderzoeksvraag	In hoeverre voldoet de publieke internettoegang in de openbare bibliotheken in Vlaanderen aan de beleidsdoelstelling om internet universeel toegankelijk te maken.
Hypothesen	/

6. Methode

Onderzoeks-methode	Kwantitatief onderzoek. De vragenlijst werd face-to-face afgenomen bij een representatieve staal gebruikers van de centrale openbare bibliotheken uit de Vlaamse centrumsteden
--------------------	--

	(Antwerpen, Brugge, Gent, Hasselt en Leuven) . Dit gebeurde in december 2000. De selectie van respondenten gebeurde door elke vijfde internetgebruiker tijdens de openingsuren te bevragen.
Onderzochte groep	438 gebruikers van internet in de openbare bibliotheken.
Bereik	Lokaal: Provinciehoofdsteden van Vlaamse provincies

7. Resultaten

Socio-demografisch gebruikersprofiel	De meeste gebruikers van internet in openbare bibliotheken zitten in jongere leeftijdsgroepen: 37% tussen 18 en 24 jaar, 26% tussen 25 en 34 jaar, 16% tussen 10 en 17, de overige 21% is ouder dan 35 jaar. De geslachtsverdeling in de jonge leeftijdscategorieën is daarnaast vrij evenwichtig. In de leeftijdscategorie 18 tot 24 zijn er trouwens meer vrouwelijke dan mannelijke respondenten, wat op een inhaalbeweging van de vrouwen wijst. Er is eveneens een relatief grote proportie niet-Europese allochtonen (10%) en Belgen van allochtone afkomst (8%). Ongeveer de helft van de gebruikers (n=208) zijn studerende, waarvan de helft in het hoger onderwijs studeert. Een op tien studerende loopt school in het TSO en 8% in het BSO. Scholieren uit het ASO maken 27% uit van de studerende die gebruik maken van internet in de bieb. In verband met het sociale statuut van de ouders kunnen we opmerken dat 85% van de vaders van de studerende aan het werk is, en slechts 4% zich in een werklozen-, leefloon-, of ander sociaal statuut bevindt. Van diegenen die niet meer studeren volgde het grootste deel (35%) hoger onderwijs, voornamelijk universiteit. Ongeveer 60% verricht betaalde arbeid, een kwart is werkloos, arbeidsongeschikt of in loopbaanonderbreking, 9% is gepensioneerd en 6% leeft van het leefloon. Slechts 1% is huisvrouw. De vraag naar inkomensverdeling (van het gezin) werd door 20% van de respondenten niet beantwoord, wat de cijfers moeilijk te interpreteren maken.
Analyse van internetaanbod-gebruik	De bezettingsgraad van de PC's in stedelijke openbare bibliotheken is iets meer dan 90%. Een op drie van de respondenten maakte via de bibliotheek kennis met het internet, een op vijf via school. De helft 45plussers en 37% van de niet-studerende maakten in de bieb kennis met het internet. Relatief veel allochtonen maakten via een cybercafé kennis met het internet. Er wordt vooral gesurft (94%) en gemaïld (83%), en veel minder gechat (35%). Bij studenten en allochtonen chat ongeveer de helft. De 45-plussers gebruiken niet alleen minder vaak chat, maar ook minder vaak email. Internet wordt vooral gebruikt om informatie op te zoeken , te mailen en in functie van een hobby of ontspanning.
	De internetgebruikers in de stedelijke bibliotheken zijn regelmatige gebruikers, hoewel er een aanzienlijk deel sporadisch gebruik maakt van het aanbod. Daarnaast kan ook gesteld worden dat een overgrote meerderheid van de respondenten tevreden is over de dienstverlening en de mogelijkheid om internet te kunnen raadplegen in de bibliotheek. De klachten hebben vooral betrekking op het aantal pc's, de trage verbinding, de tijdslimiet en de openingsuren. Het internetaanbod in de stedelijke bibliotheek trekt ook een nieuw publiek aan dat voorheen niet naar de bibliotheek kwam.
	Eén derde van de internetgebruikers in stedelijke bibliotheken heeft geen pc. Bij niet-studenten en allochtonen ligt dat percentage hoger. Het grote aandeel studenten dat op kot geen pc heeft, maar thuis wel, vertekend de resultaten. Respondenten die wel een pc thuis hebben , maar geen internet, verantwoorden dit door te wijzen op de hoge kostprijs of de beperkte functionaliteit in hun alledaagse leven. Voor studerende zijnde ouders vaak een rem op het hebben van een internetaansluiting thuis. Voor respondenten die geen pc hebben, blijft de kostprijs ervan een belangrijke drempel. De weerstand bij ouders voor het aankopen van een pc is lager dan het geval is bij het aanschaffen van internet.
Beleidsmatige conclusies	Bepaalde kwetsbare groepen in de samenleving, zoals ouderen en kansarmen, worden niet bereikt, waardoor de noodzaak zich opdringt om ook op andere plaatsen – in casu dichterbij die groepen – gratis aan te bieden. Het gaat dan om bejaardentehuizen, buurthuizen, jeugdhuisen, culturele centra, OCMW's , ... De openbare bibliotheek moet strategieën ontwikkelen om het 'nieuwe' publiek dat zij aantrekken door hun internetaanbod ertoe aan te zetten ook gebruik te maken van de andere media in de bibliotheek.

	Het internetaanbod in Vlaamse stedelijke bibliotheken beantwoordt aan een duidelijke vraag, gezien het hoge bezettingspercentage en de belangrijke initiërende rol die het vervult. Proportioneel veel allochtonen en werklozen maken gebruik van het aanbod, een verhoging van de infrastructuur en het up-to-date houden van de computers is dus erg belangrijk. Er is eveneens een behoefte aan adequate hulp. Deze behoefte is niet erg groot, maar toch zeer relevant aangezien een significant deel van het publiek, vooral ouderen, zijn eerste passen online zet via de bieb. Dit kan worden opgevangen door gepaste bijscholing van het personeel, en het inrichten van periodieke wegwijs cursussen.
--	--

8. Publicaties op basis van hetzelfde onderzoek

/s