

Gebruikersonderzoek Universiteitsbibliotheek

Fred Bosman f.e.bosman@ub.rug.nl

Fotografie: Henk Druiven

In april 2004 is een gebruikersonderzoek gehouden onder de bezoekers van de Studiezalen, de Elektronische Bibliotheek en het Uitleenbureau van de UB Groningen. Het onderzoek leverde veel gegevens op voor het beleid van de bibliotheek, temeer omdat veel bezoekers gebruik maakten van de mogelijkheid bepaalde antwoorden toe te lichten. 999 bezoekers van de Studiezalen en Elektronische Bibliotheek en 200 bezoekers van het Uitleenbureau vulden een enquête in.

Studiezalen en Elektronische Bibliotheek

De bezoekers van de Studiezalen en Elektronische Bibliotheek zijn vooral RUG-studenten (88%) die voor een breed scala aan doeleinden de UB bezoeken. Het voorbereiden van tentamens, schrijven van scripties en andere werkstukken en het uitvoeren van literatuuronderzoek scoren als activiteit waarvoor men de bibliotheek bezoekt hoog. Studenten Economie, Bedrijfskunde en Ruimtelijke Wetenschappen zijn oververtegenwoordigd, studenten medische en exacte wetenschappen ondervertegenwoordigd. Bezoekers

van het Uitleenbureau blijken ook veelvuldig de Studiezalen en Elektronische Bibliotheek te bezoeken, dat geldt ook voor medewerkers van de universiteit. 8% van de bezoekers van de Studiezalen zijn HBO-studenten.

Driekwart van de bezoekers van de Studiezalen en Elektronische Bibliotheek komt (gemiddeld) tenminste wekelijks naar de UB. De meerderheid van hen maakt per week 2 of meer dagdelen gebruik van de UB. Vergeleken met het gebruikersonderzoek van 1988 valt op dat studenten minder uren per week in de UB werken. Het zeer langdurige bezoek van in totaal drie of meer dagdelen per week is teruggelopen. De oorzaak daarvan is vooral dat in het wetenschappelijk onderwijs de laatste tien jaar het aantal uren dat aan zelfstudie wordt besteed fors is gedaald. Een rol daarbij speelt het zeer hoge aantal uren dat studenten betaald werken naast de studie. Daarnaast zijn studenten ook

een groter deel van het computerwerk thuis gaan uitvoeren.

De inmiddels ingewilligde wens van studenten om in ieder geval op vrijdagavond en in tentamentijd ook op zaterdag- en zondagavond in de UB te kunnen studeren, moet gezien worden tegen de achtergrond van de grotere tijdsdruk waaronder men nu studeert.

De dienstverlening van de Studiezalen

Over het aantal boeken in de open opgestelde zaalcollecties is men doorgaans tevreden. Eenderde van de gebruikers vindt wel dat gezochte boeken vaak zijn uitgeleend en dat in de studiezaalcollecties lang niet alle boeken te vinden zijn die men nodig heeft. Een relevant deel van de respondenten oordeelt minder positief over de restauratieve voorzieningen en over de openingstijden van de UB. Ofschoon de meerderheid van de studenten over





het studieklimaat (zeer) tevreden is, behoeft dat toch duidelijk verbetering. Bij de ingangen van de Studiezalen is er teveel geluidsoverlast, klachten over mobiel bellen komen zeer veel voor.

Over het gebruik van RUG-bibliotheekvoorzieningen zijn aan de bezoekers van Studiezalen en Elektronische Bibliotheek een groot aantal vragen gesteld. Het beeld dat daaruit naar voren komt, is dat van de voorzieningen een wisselend, vaak vrij intensief gebruik wordt gemaakt. Tussen de onderscheiden studierichtingen zijn vaak aanzienlijke verschillen te constateren in het gebruik van bibliotheekvoorzieningen. Jongerejaarsstudenten scoren meestal duidelijk lager dan ouderejaarsstudenten. Studenten Letteren, Godgeleerdheid en Wijsbegeerte maken van veel voorzieningen een duidelijk intensiever gebruik.

Vergelijking met de gegevens uit 1988 leert dat het gebruik van catalogi en collecties door studenten van bijna alle studierichtingen is toegenomen. In die zin is zeker van een verbetering in het gebruik van bibliotheekvoorzieningen sprake. De verschillen in bibliotheekgebruik tussen studenten van onderscheiden studierichtingen is zodanig groot dat de vraag rijst of verschillen in didactiek hier niet mede aan ten grondslag liggen.

Keuze studieaccommodatie

Bezoekers van Studiezalen en Elektronische Bibliotheek is gevraagd naar de voorkeur voor bepaalde studieaccommodaties. De studieplek thuis scoort uitgesproken laag, als bibliotheek scoort de UB goed. De belangrijkste overwegingen bij de keuze van een bepaalde studieaccommodatie betreffen het studieklimaat, de openingstijden en de mogelijkheid medestudenten te ontmoeten. De beschikbaarheid

van computervoorzieningen en een centrale ligging in de binnenstad zijn verhoudingsgewijs ook van belang.

Elektronische Bibliotheek

Driekwart van de bezoekers van de Studiezalen maakt ook gebruik van de pc's in de Elektronische Bibliotheek. De meeste bezoekers van de Elektronische Bibliotheek doen dat gedurende maximaal een dagdeel per week, een kleine groep doet dat twee of meer dagdelen per week.

Duidelijk invloed op de omvang van het gebruik van de Elektronische Bibliotheek heeft het bezit van een pc met internetaansluiting thuis. Wie daarover beschikt, werkt veel minder uren in de Elektronische Bibliotheek. Die studenten benutten de eigen pc ook met een behoorlijke regelmaat voor de raadpleging van bibliotheekbestanden, catalogi en elektronische tijdschriften van de RUG. Het bezit van een pc met internetaansluiting verschilt sterk tussen studenten van onderscheiden studierichtingen. Het bezit is laag bij studenten Letteren, Godgeleerdheid en Wijsbegeerte en hoog bij studenten Economie, Bedrijfskunde, Ruimtelijke en exacte wetenschappen.

De gebruiksgegevens van de Elektronische Bibliotheek wijzen erop dat bij uitbreiding van het aantal pc's, waar duidelijk behoefte aan is, het plaatsen van pc's met een gelimiteerde gebruiksduur voor veel potentiële gebruikers van belang is.

Voor de planning van bibliotheekvoorzieningen is het van betekenis dat een kwart van de studenten blijkt te beschikken over een laptop. Daarmee kan sinds kort via het wireless netwerk in de UB ook gewerkt worden. Het maakt studenten en andere gebruikers minder afhankelijk van de beschikbaarheid van een pc in de Elektronische Bibliotheek.

Een meerderheid van de studenten is tevreden met de voorzieningen van de Elektronische Bibliotheek, ontevreden is ongeveer 10% van de studenten. Aan de hand van de uitgebreide toelichting die gebruikers hebben gegeven op de betreffende vraag kan een verbeterplan voor de Elektronische Bibliotheek worden opgesteld. Het onderzoek maakt duidelijk dat bij een uitbreiding van het aantal vaste pc-werkplekken ter vermindering van geluidsoverlast beter geen menging met conventionele studieplaatsen kan plaatsvinden.

Tevredenheid met de collectie

De bezoekers van het Uitleenbureau zijn extra vragen gesteld om de tevredenheid met de collectie in beeld te brengen. Op een aantal deelvragen reageert men iets kritischer dan verwacht. Zo is maar 59% van de respondenten het eens met de uitspraak dat 'een gezocht boek of tijdschrift meestal tot de collectie van de RUG behoort'.

Een krappe meerderheid van de respondenten is het eens met de uitspraak dat 'het aanbod aan elektronische tijdschriften van de RUG goed aan de eigen wensen voldoet'. Opvallend is dat vrij veel respondenten problemen ondervinden met het zoeken in elektronische tijdschriften. Dat geldt ook voor bezoekers van de Studiezalen en Elektronische Bibliotheek. Ervaring blijkt een rol te spelen, maar ook ervaren bezoekers ondervinden nog problemen.

Zoeken op onderwerp

Alle bezoekers is een lijst voorgelegd van activiteiten om literatuur op onderwerp op te sporen, met de vraag het relatieve belang van de onderscheiden activiteiten aan te geven. Opvallende uitkomsten zijn het grote belang van zoekmachines op internet, het vragen van advies aan collega's en het ge-



bruik van literatuurverwijzingen bij reeds gevonden artikelen of boeken. De meer klassieke instrumenten om literatuur op onderwerp te zoeken, zoals catalogi en vakgerichte bibliotheekbestanden, scoren ook hoog. Uit de toelichting valt op te maken dat met name een deel van de studenten vanwege het gecompliceerder zoeken met vakgerichte bibliotheekbestanden de voorkeur geeft aan het gebruik van zoekmachines op internet.

De verzamelde gegevens laten zien dat internet vaak en langdurig door zowel medewerkers als studenten geraadpleegd wordt. Een gebruik van meer dan een dag per week is bepaald geen hoge uitzondering. Bij het gebruik van vakgerichte bibliografische bestanden door studenten valt op dat tussen studierichtingen grote verschillen te constateren zijn wat betreft de intensiteit van het gebruik. De tevredenheid met de kwaliteit van deze bestanden is goed, op het aspect gebruiksvriendelijkheid oordelen studenten vrij kritisch.

Attenderingsdiensten

Medewerkers en AIO's/OIO's maken op vrij grote schaal gebruik van attenderingsdiensten voor nieuw verschenen publicaties. De meeste respondenten geven aan dat de waarde van deze attenderingen voor de eigen werkzaamheden beperkt is. Toch stelt een meerderheid het wel op prijs als de bibliotheek een actiever beleid gaat voeren op het gebied van de voorlichting over en ondersteuning bij het gebruik van dergelijke diensten.

Bibliotheekinstructie

Iets meer dan de helft van de bezoekers van Studiezalen en Elektronische Bibliotheek heeft een bibliotheekinstructie gevolgd bij de UB of bij een Faculteitsbibliotheek. Lang niet altijd blijkt zo'n instructie toereikend voor het bi-

bliotheekgebruik tijdens de studie. Naar studierichting onderscheiden komen grote verschillen voor. Het oordeel van studenten over de kwaliteit van de instructies is wisselend, in een aantal gevallen is het vrij kritisch. Er blijkt een duidelijke relatie te bestaan tussen het beschikken over voldoende kennis over het zoeken op onderwerp en het gevolgd hebben van een bibliotheekinstructie. Voor wat betreft instructies die de UB verzorgt zijn de uitkomsten overwegend positief. Ruimte voor verdere verbeteringen is zeker aanwezig.

Uitleenbureau

Verhoudingsgewijs wordt het Uitleenbureau vaker bezocht door medewerkers en AIO's/OIO's. De helft van hen komt zelfs meermaalen per week. De leenregels en de snelheid van levering van gereserveerde boeken blijken te voldoen. Er bestaat een buitengewoon grote waardering voor de dienstverlening van het Uitleenbureau. Over de prijsverhoging van het interbibliotheecair leenverkeer blijkt grote ontevredenheid te heersen. In vaak krachtige bewoordingen worden de bezwaren van met name studentenzijde nader toegelicht.

Bekendheid met nieuwe diensten

Lang niet alle respondenten blijken goed op de hoogte te zijn van een aantal nieuwe diensten. Vooral diensten op het gebied van ondersteuning en advies zijn niet erg bekend. Bekender zijn diensten die men tijdens het gebruik van voorzieningen min of meer vanzelf tegenkomt. Opvallend is dat slechts eenderde van de medewerkers en AIO's/OIO's weet dat men zonder kosten via de catalogus boeken kan lenen uit een andere RUG-bibliotheek die dan bij de eigen Faculteitsbibliotheek kunnen worden afgehaald.

Fred Bosman is coördinator dienstverlening, voorlichting en studiezalen bij de UB. Pictogram ondervroeg hem over de gedachten achter de resultaten.

'Ik herken vanuit mijn eigen ervaring heel erg het discipline-rend effect van studeren in een bibliotheek. Bibliotheekmedewerkers onderschatten dat soms. De UB heeft op dat vlak veel te bieden, je merkt dat ook in de toelichting op verschillende enquêtevragen. In de werving van studenten zou de universiteit de kwaliteit van de bibliotheekvoorziening nadrukkelijker over het voetlicht moeten brengen...'

'Waar ik toch van opkeek is het afnemen van het aantal uren dat aan zelfstudie wordt besteed. Sommige studies kosten maar weinig tijd, op grote schaal werkt men in betaalde nevenfuncties. Veel studenten hebben bijna een halve baan. Maatschappelijk is het geen discussie, ten onrechte...'

'We hebben vaak om een toelichting gevraagd op bepaalde antwoorden. Dat leverde heel veel op, een dik boekwerk op

zich. De les die ik uit al die reacties heb getrokken is dat we veel directer met onze gebruikers moeten gaan communiceren...'

'Wat er gebeurt met de resultaten? Daar wil ik het nu niet over hebben, eerst gaan we er intern over praten. Natuurlijk, er zijn thema's die zich opdringen. Het studieklimaat is in doorsnee goed, maar niet overal in de UB en sommig gedrag, zoals het mobiel bellen, geeft veel hinder. Er is duidelijk een draagvlak om dat te veranderen...'

'Het gebruik van de bibliotheekvoorzieningen bij de RUG is de afgelopen 15 jaar wel verbeterd, maar het kan nog beter. Daar ligt ook een rol voor onderwijsgevend. Een intensief gebruik van de bibliotheek, het leren van vaardigheden om informatie te verzamelen en te gebruiken begint bij een activerend onderwijs...'

Slot

De UB is in de tachtiger jaren ontworpen als een werkplaats voor studenten en medewerkers van de RUG. Het hoge aantal werkplekken, de open opgestelde collecties en vele andere voorzieningen horen daarbij, net als het studieklimaat en de ruime openingstijden. Het concept werkte toen, van week tot week groeide het aantal gebruikers razendsnel, en het werkt nog steeds. Het onderzoek laat dat zien. Op een aantal onderdelen is wel een bijstelling nodig, maar dat is na twintig jaar niet meer dan vanzelfsprekend.

