

Vraag nr. 4
van 26 september 2003
van de heer KARLOS CALLENS

Bibliotheekbeleidsplan – Gebruikersonderzoek

Vele gemeenten hebben vorig jaar hun bibliotheekplan ingediend bij het Ministerie van de Vlaamse Gemeenschap.

Een veel voorkomende opmerking bij diverse bibliotheekbeleidsplannen betrof de openingsuren van de bibliotheek. Er werd een onderzoek gevraagd naar de beste openingsuren voor de huidige bezoeker en de potentiële nieuwe gebruiker. Er werd vastgesteld dat de wijze waarop de bibliotheek de vraag tot bibliotheekgebruik zal stimuleren, nog onvoldoende vraaggericht werd benaderd. Wat zijn de noden van het publiek, zowel gebruikers als niet-gebruikers, en hoe zal daarop ingespeeld worden ?

Niettegenstaande in de uitvoeringsbesluiten voor de opmaak van het bibliotheekbeleidsplan nergens sprake is van een onderzoek dat dient te worden gevoerd naar de openingsuren, wordt door de administratie gevraagd dat dit zou gebeuren bij de tussentijdse bijsturing.

Op 5 juni was er een vergadering met de bibliothecarissen waarbij gesteld werd dat bovendien een bijkomend onderzoek dient te worden gehouden in het kader van de bijstelling van het beleidsplan en voor de opstelling van het nieuwe beleidsplan. Aangezien de bibliothecarissen niet opgeleid zijn om dergelijke enquêtes te houden, werd vanuit het Vlaams Centrum voor Openbare Bibliotheken (VCOB) een model-gebruikersonderzoek gesuggereerd. Hiervoor moet een basisprijs van 750 euro worden betaald en bovendien moet men nog een opleiding volgen.

1. Waarom wordt niet aan de gemeenteraden de mogelijkheid geboden om het bibliotheekbeleidsplan van hun eigen gemeente te evalueren en zelf te oordelen over de beste openingsuren, aangezien de raadsleden toch het dichtst bij de bevolking staan ?
2. Is de minister van oordeel dat een onderzoek naar de openingsuren toch dient te worden gehouden, niettegenstaande uit een enquête van Testaankoop (1998) blijkt dat de gebruikers zeer tevreden zijn betreffende de openingsuren ?
3. Kan de administratie eisen dat een enquête wordt gehouden via een gespecialiseerd orga-

nisme ? Zo niet, hoe kan dan worden beantwoord aan de eisen van de administratie voor bijkomend onderzoek ?

Antwoord

1. Het decreet lokaal cultuurbeleid verplicht de gemeenten om een bibliotheekbeleidsplan op te maken en uit te voeren, zodat elke gemeente een proces doorloopt en beschikt over een instrument dat moet helpen om een betere dienstverlening vanuit de bibliotheek mogelijk te maken.

Het is de doelstelling van het decreet dat de gemeente het beleidsplan gebruikt en in haar uitvoering voortdurend evalueert en waar nodig bijstuurt.

2. De administratie heeft de beleidsplannen geëvalueerd en goedgekeurd.

Het uitgangspunt daarbij was onder meer of de gemeente de structuur van een beleidsplan, zoals bepaald in het ministerieel besluit van 29 mei 2002, goed heeft opgevolgd, zonder daarbij een beoordeling te geven van de inhoudelijke doelstellingen die de gemeente voor de bibliotheek vooropstelt. De administratie gaf bij elke beoordeling wel suggesties mee waarmee de gemeente bij een volgend beleidsplan of bij de bijsturing van het beleidsplan best rekening houdt.

Eén van deze bedenkingen heeft te maken met de openingsuren van de bibliotheek. Niet het aantal openingsuren wordt in vraag gesteld, maar wel het gebrek aan motivering in heel wat beleidsplannen waarom juist voor die openingsuren werd gekozen. De administratie wil dus met haar opmerking de openingsuren opnieuw onder de aandacht van de gemeente brengen zodat die kan nagaan of dit voor de gebruikers de beste openingsuren zijn. De gemeente kan dit bijvoorbeeld doen aan de hand van een analyse van de sociaal-demografische gegevens uit de situatieschets van het beleidsplan.

3. Het gebruikersonderzoek waarvan sprake heeft geen direct verband met de suggestie om eens kritisch na te denken over de klantvriendelijkheid van de huidige openingsuren van een bibliotheek. Het betreft hier een initiatief van het VCOB, dat daarmee wil inspelen op een vraag van heel wat bibliotheken om zicht te krijgen op

hun gebruikers. Geen enkele gemeente is verplicht om hiervan gebruik te maken.

Midden oktober 2003 hebben wel al 51 bibliotheken zich individueel ingeschreven voor deelname aan het gebruikersonderzoek. De provincie Antwerpen overweegt om vanuit de provincie het onderzoek aan te bieden aan al de openbare bibliotheken van de provincie.