



Informatiebehoefte Dordt

DE BIBLIOTHEEK ALS INFORMATIESPECIALIST

Inhoud

1. Conclusies
2. Figuren en tabellen

De Dordtse samenleving verandert, en de bibliotheek verandert mee. Samen met de gemeente heeft zij het afgelopen jaar gewerkt aan voorstel voor de Bibliotheek van de toekomst. In het voorstel is de Bibliotheek van de toekomst een informatie- en kennisexpert: een inspirerende plek om informatie en kennis op te doen en te delen. Om tot dit voorstel te komen, heeft input van de inwoners van Dordrecht een grote rol gespeeld. Het Onderzoekcentrum Drechtsteden heeft onderzoek gedaan naar de informatiebehoefte van inwoners van Dordrecht. In deze factsheet leest u de resultaten van een enquête onder het Bewonerspanel Dordrecht.

De bibliotheek wil een laagdrempelige en betrouwbare partner zijn voor iedereen. De expertise van de bibliotheek van de toekomst is om inwoners te helpen met het ontsluiten, verzamelen en beoordelen van informatie. Welke informatie is betrouwbaar? Waar kan ik die vinden? Centraal doel is: informatievaardigheid voor iedereen.

Om de toekomstvisie goed uit te kunnen werken is input van de inwoners van Dordrecht van belang. Want wat is hun informatiebehoefte? Waar halen ze momenteel hun kennis vandaan? Zijn er daarbij belemmeringen? Waar wil men het liefst kennis halen en welke dienstverlening past daarbij? Kortom waar is behoefte aan? Deze vragen heeft het Onderzoekcentrum Drechtsteden (OCD) in april 2016 voorgelegd aan de 1.815 leden van het Bewonerspanel Dordrecht. In totaal hebben 776 leden de vragenlijst ingevuld; een respons van 43%.

Twee typen kennis en informatie

In dit onderzoek maken we onderscheid tussen twee verschillende soorten kennis en informatie.

- Kennis/informatie over dingen uit interesse, bijvoorbeeld over een hobby (cultuur, computers, tuinieren, reizen enz.).
- Kennis/informatie over praktische dingen die iemand wil/moet regelen met instanties, bijvoorbeeld 'waar kan ik terecht met deze vraag?' of meer algemene kennis over bestaande regelingen zoals belastingaangifte, aanvragen van zorg, een huis huren/kopen, aanvragen van zorgtoeslagen

1 Conclusies

Manieren van kennis en informatie verzamelen

Internet meest gebruikte en meest wenselijke informatiebron

Acht op de tien panelleden gebruiken momenteel internet als informatiebron. Dit geldt zowel voor het opzoeken van informatie over dingen die hen interesseren (zoals een hobby) als voor het verzamelen van meer praktische kennis over bestaande regelingen met instanties. Voor de praktische informatie informeren panelleden momenteel ook vaak rechtstreeks bij een instantie (66%). Ook als we vragen waar zij *het liefste* hun informatie zouden zoeken, komen deze twee bronnen naar voren.

Praktische info wat moeilijker te vinden dan interessante info

Een derde van de panelleden vindt het niet altijd duidelijk waar zij de praktische info kunnen vinden die ze zoeken (voor interessante info bedraagt dit 15%). Zes op de tien ervaren wel eens belemmeringen bij het opdoen van praktische kennis en van henervaart één op de tien deze belemmeringen vaak en nog eens vier op de tien soms. Behalve de algemene belemmering 'niet weten waar welke informatie te vinden is', hebben de belangrijkste

partner voor beleid

belemmeringen ermee te maken dat het een hele zoektocht is om op internet te vinden wat je zoekt en dat relevantie en betrouwbaarheid van informatie soms moeilijk te bepalen is. Deze zelfde belemmeringen staan bovenaan als het gaat om interessante info, al worden deze minder vaak genoemd. Mensen ervaren dan ook überhaupt wat minder belemmeringen bij het zoeken naar interessante informatie (45%) dan bij het zoeken naar praktische informatie (59%).

Invulling centraal informatiepunt

Digitaal zoekprogramma kwalitatief betere informatiebronnen van belang

Als je de panelleden vraagt welke soorten voorzieningen er volgens hen een plek moeten krijgen in het centraal informatiepunt, dan is er de meeste behoefte aan een digitaal zoekprogramma dat resultaten zoekt in de kwalitatief betere informatiebronnen (77%) en vragen kunnen stellen aan een onafhankelijk deskundig persoon (70%). De minste bijval krijgt de mogelijkheid om vragen te kunnen stellen aan en in gesprek te gaan met andere inwoners (ervaringsdeskundigen), maar ook dit aspect wordt nog door een aanzienlijk deel (39%) van belang gevonden voor het centraal informatiepunt.

Bereidheid om eigen kennis te delen

Een kleine één op de tien panelleden (7%) zegt zeker wel bereid te zijn om hun eigen kennis te delen door een paar uur per maand andere mensen te helpen bij hun kennis- en informatiebehoefte en vragen te beantwoorden. Zo'n 46% van de panelleden is hier (waarschijnlijk) niet toe bereid. Een ongeveer even grote groep van 47% van de panelleden zegt hier *misschien* toe bereid te zijn en twijfelt met name nog of ze hier de tijd voor kunnen vinden.

Eén op de vijf verwacht zeker gebruik te maken van centraal informatiepunt

Eén op de vijf panelleden verwacht zeker gebruik te gaan maken van het centraal informatiepunt (als hierin de voorzieningen komen die hij/zij van belang vindt voor zo'n centraal informatiepunt). Een derde verwacht er waarschijnlijk géén gebruik van te maken.

Enige interesse voor abonnementsvorm digitale informatie- database

Eén op de tien panelleden verwacht zeker gebruik te gaan maken van een abonnementsvorm waarmee toegang verkregen wordt tot vrijwel alle digitale informatie-databases en media. De helft verwacht er waarschijnlijk géén gebruik van te maken.

Voorkeur voor zowel gebouw als digitaal

Hoe zou het centraal informatiepunt vorm moeten krijgen? Moet dit een gebouw zijn dat men kan bezoeken? Of juist een digitale voorziening die men vanuit huis kan raadplegen? Twee derde van de panelleden vindt dat het centraal informatiepunt én als digitale voorziening én als fysiek gebouw vorm moet krijgen. Eén op de tien maakt het niet uit, maar vrijwel niemand geeft de voorkeur aan alléén een gebouw.

Voorzieningen die volgens de panelleden in zo'n gebouw thuis horen zijn met name computers (85%), gratis internet (81%), een spreekuur waar je terecht kunt met vragen of voor hulp bij het regelen van zaken met instanties (67%) en boeken (66%). Vooral van de boeken verwacht ook een aanzienlijk deel (57%) zelf wel een paar keer per jaar gebruik te gaan maken. Maar ook voor het spreekuur (47%) en het gratis internet (43%) is dit aandeel vrij aanzienlijk. Internet tegen betaling vinden de panelleden niet wenselijk en het verwachte gebruik ligt dan ook laag.

Laaggeletterden

Een kenmerk van onderzoek via een schriftelijke/digitale vragenlijst is dat laaggeletterden hiermee in beduidend mindere mate bereikt worden. Bij het interpreteren van de uitkomsten van dit onderzoek naar de informatiebehoefte van de Dordtse inwoners is dit iets om rekening mee te houden.



Bewonerspanel Dordrecht

Een digitaal panel met inwoners van Dordrecht die zichzelf hebben aangemeld en die graag hun mening geven via korte internetenquêtes.

Enkele belangrijke bevindingen naar achtergrondkenmerken

Ervaren belemmeringen bij het zoeken naar informatie

Bij het zoeken naar interessante informatie ervaren 40-64-jarigen wat minder vaak belemmeringen dan 18-39-jarigen en 65-plussers. Van de laatste twee groepen ervaart de helft hier wel eens belemmeringen bij. Inwoners van 18-39 jaar geven wat vaker dan gemiddeld aan dat zij het moeilijk vinden om te bepalen welke informatie te vertrouwen is (25%) en welke informatie relevant is (21%). Ook geven zij wat vaker aan te weinig tijd te hebben om informatie te zoeken (14%). Dit laatste geldt ook voor het zoeken naar praktische informatie: 11% van de 18-39-jarigen zegt hier te weinig tijd voor te hebben (terwijl dit onder 65-plussers minder vaak het geval is (3%))

Type voorzieningen binnen het centraal informatiepunt

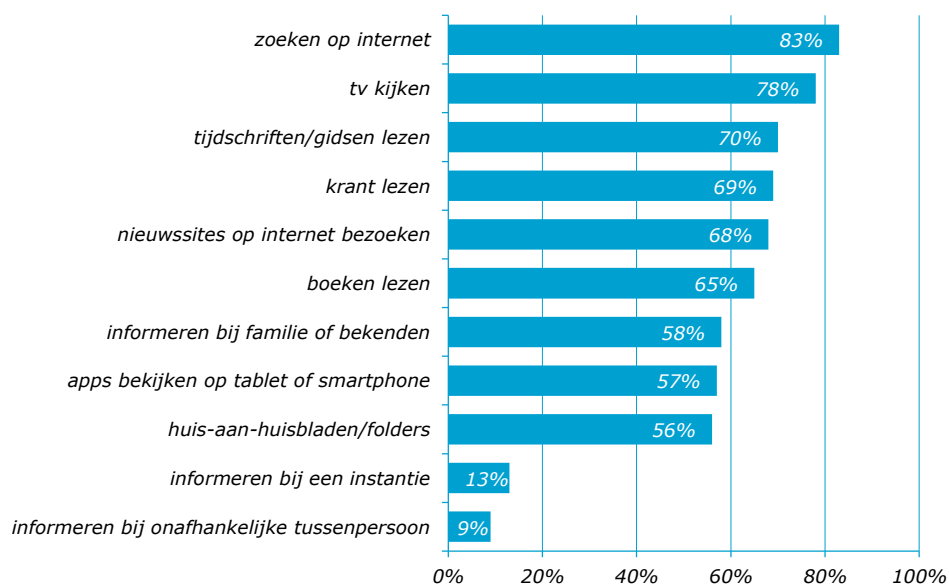
Het centraal informatiepunt zou verschillende soorten voorzieningen kunnen aanbieden. In totaal hechten de panelleden het meeste belang aan een digitaal zoekprogramma in de kwalitatief betere informatiebronnen (drie kwart vindt dit belangrijk). Op de tweede plek staat de mogelijkheid om vragen te kunnen stellen aan een onafhankelijk deskundig persoon, wat door zeven op de tien panelleden van belang wordt gevonden. Degenen die wel eens belemmeringen ervaren bij het zoeken naar informatie hechten hier net wat meer belang aan, dan degenen die geen belemmeringen ervaren. Dit zien we ook bij het in gesprek kunnen gaan met andere inwoners (ervaringsdeskundigen). Zo hecht de helft van degenen die wel eens belemmeringen ervaren bij het zoeken naar interessante informatie hier belang aan, tegenover een derde van degenen die hier nooit belemmeringen bij ervaren.

Verwacht gebruik van centraal informatiepunt

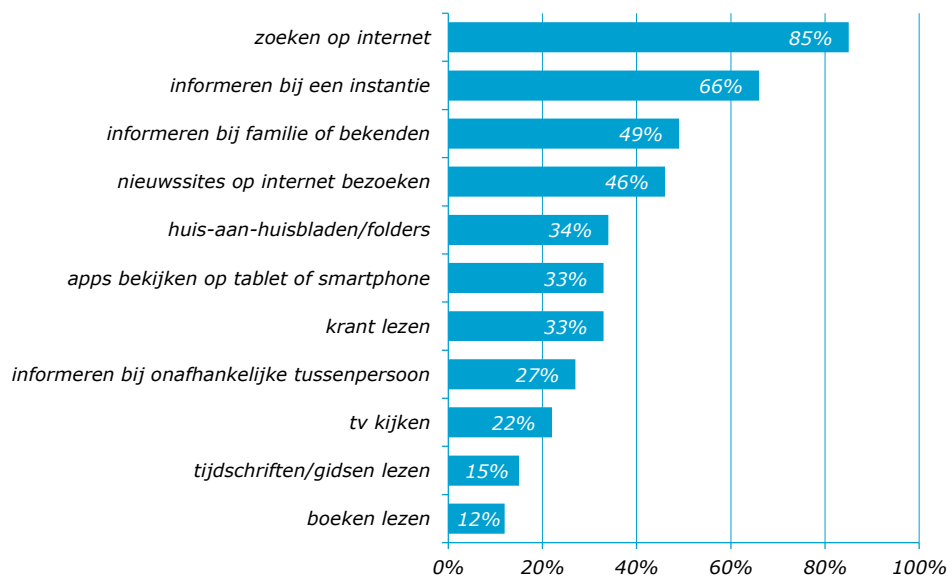
In totaal verwacht twee derde zeker of misschien gebruik te gaan maken van het centraal informatiepunt. Onder 65-plussers is dit aandeel groter dan gemiddeld (82%), onder 18-39-jarigen juist lager dan gemiddeld (53%). Onder degenen die wel eens belemmeringen ervaren bij het zoeken naar informatie is het verwacht gebruik ook wat hoger dan gemiddeld. Van hen verwacht drie kwart zeker (één kwart) of misschien (de helft) hier gebruik van te gaan maken.

2 Figuren en tabellen

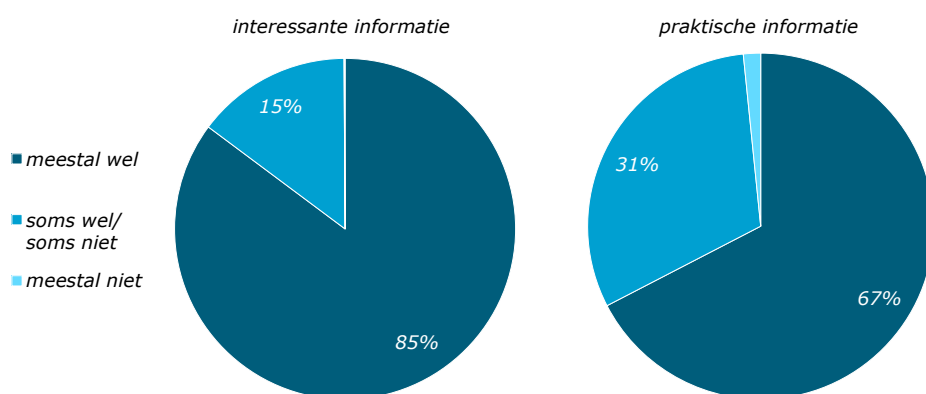
Figuur 1 Gebruikte informatiebronnen voor interessante informatie of kennis



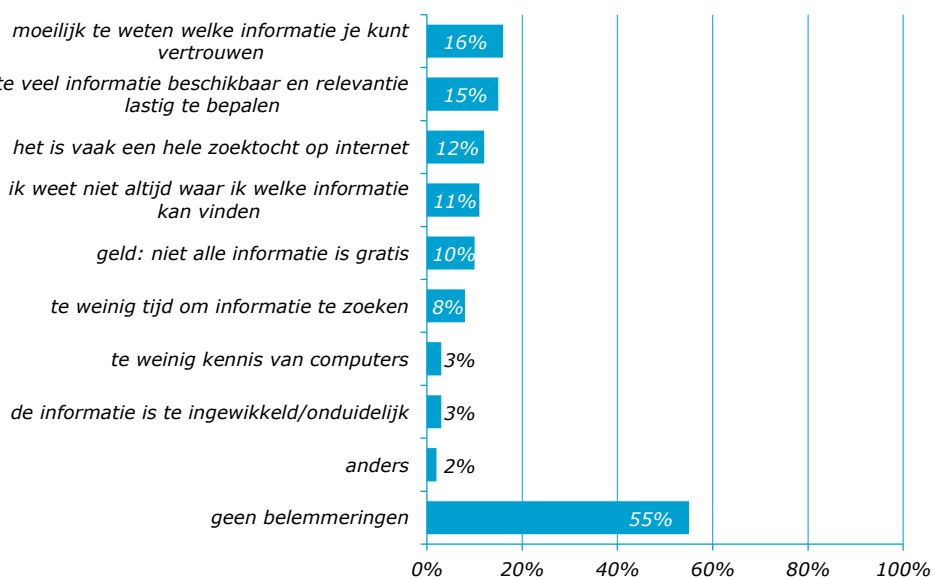
Figuur 2 Gebruikte informatiebronnen voor praktische informatie of kennis



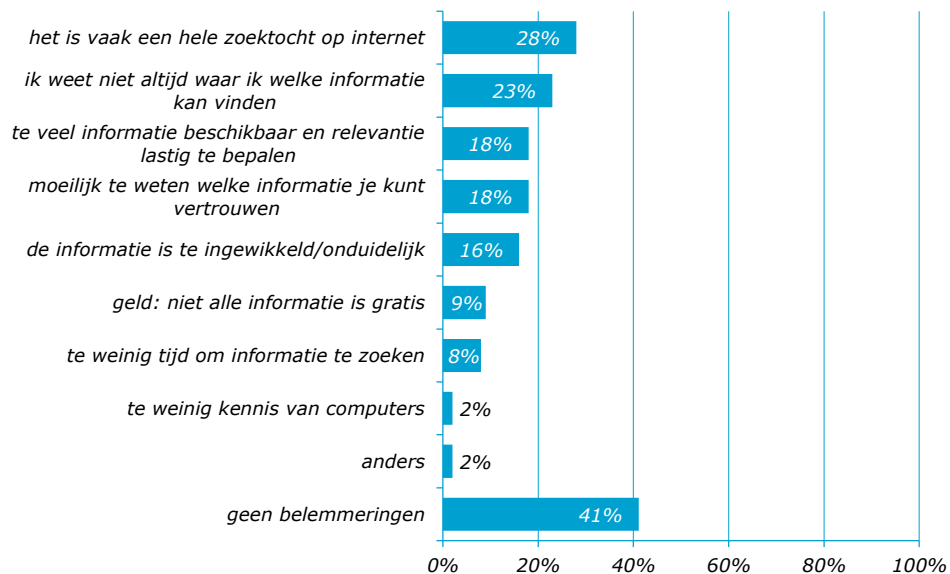
Figuur 3 Duidelijk waar informatie te vinden is?



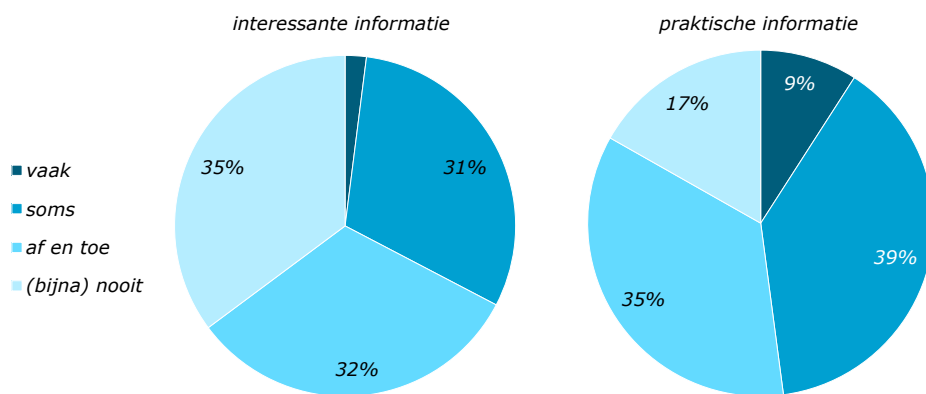
Figuur 4 Belemmeringen verkrijgen interessante informatie



Figuur 5 Belemmeringen verkrijgen praktische informatie

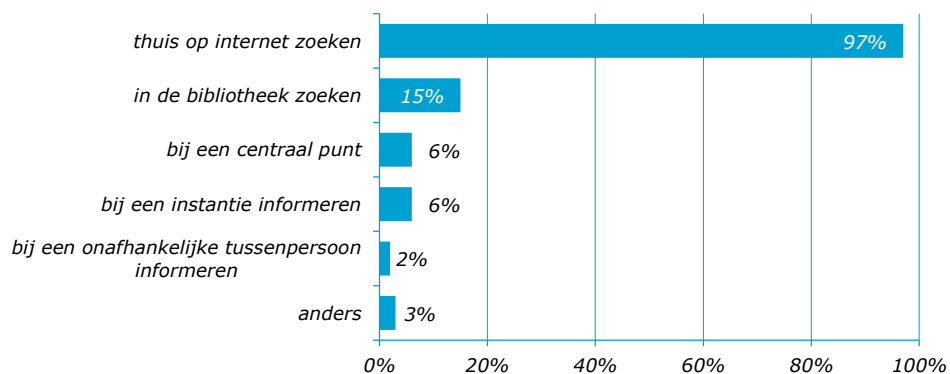


Figuur 6 Frequentie belemmeringen

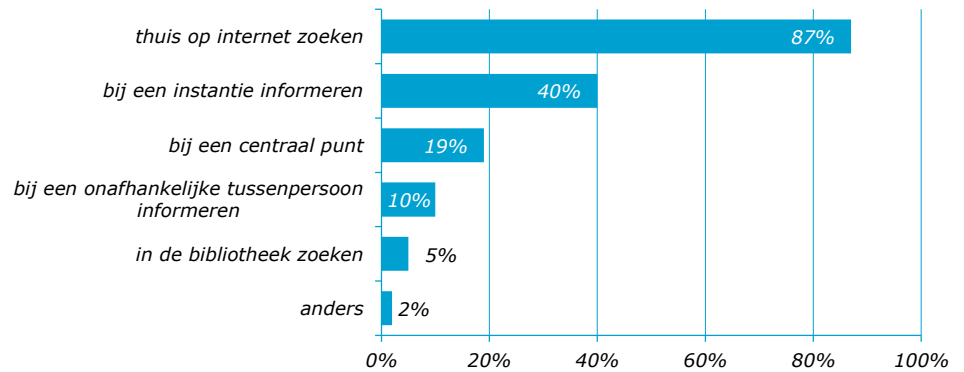


Toelichting: gepercenteerd op degenen die wel eens belemmeringen ervaren

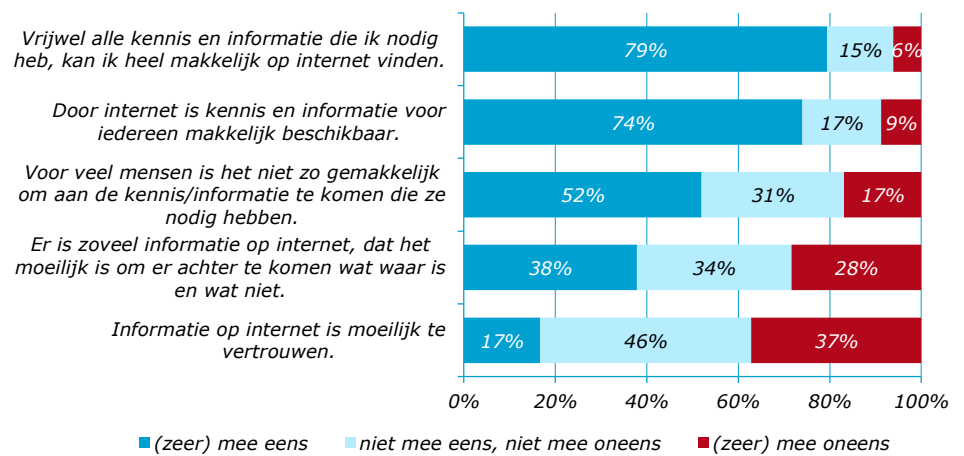
Figuur 7 Voorkeursbronnen bij gericht zoeken naar interessante informatie



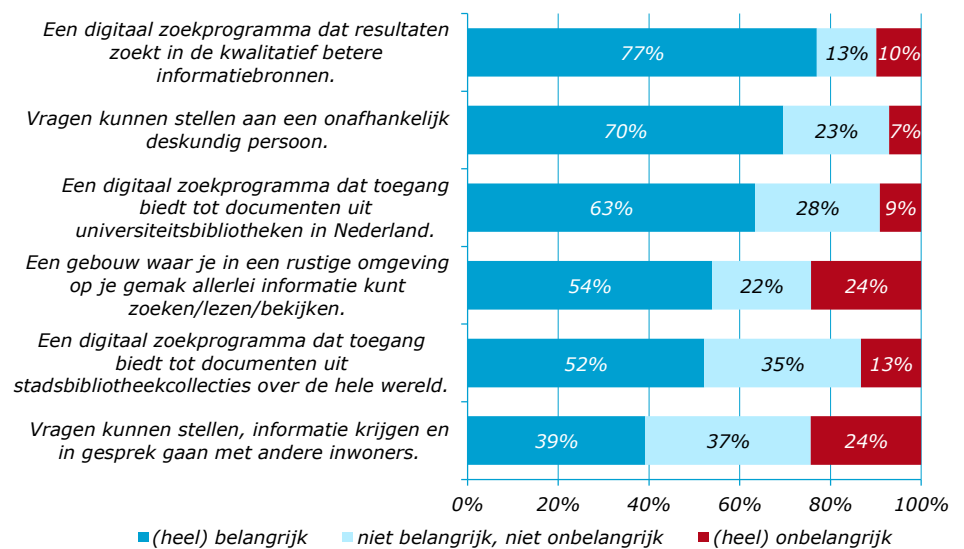
Figuur 8 Voorkeursbronnen bij gericht zoeken naar praktische informatie



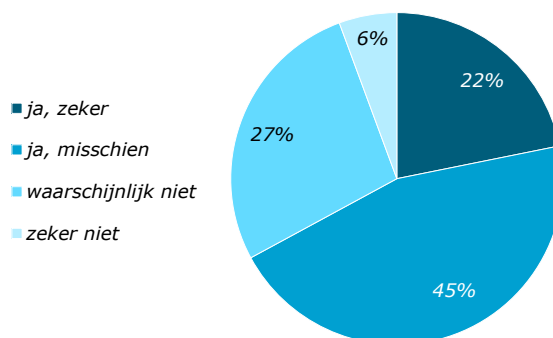
Figuur 9 Houding t.o.v. digitale samenleving



Figuur 10 Voorzieningen centraal informatiepunt



Figuur 11 Verwacht gebruik centraal informatiepunt

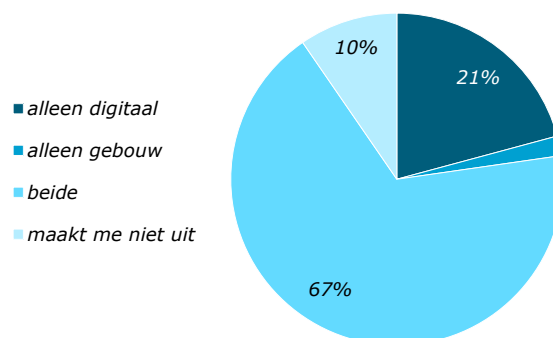


Tabel 1 Waar hangt het gebruik van het centraal informatiepunt vanaf?

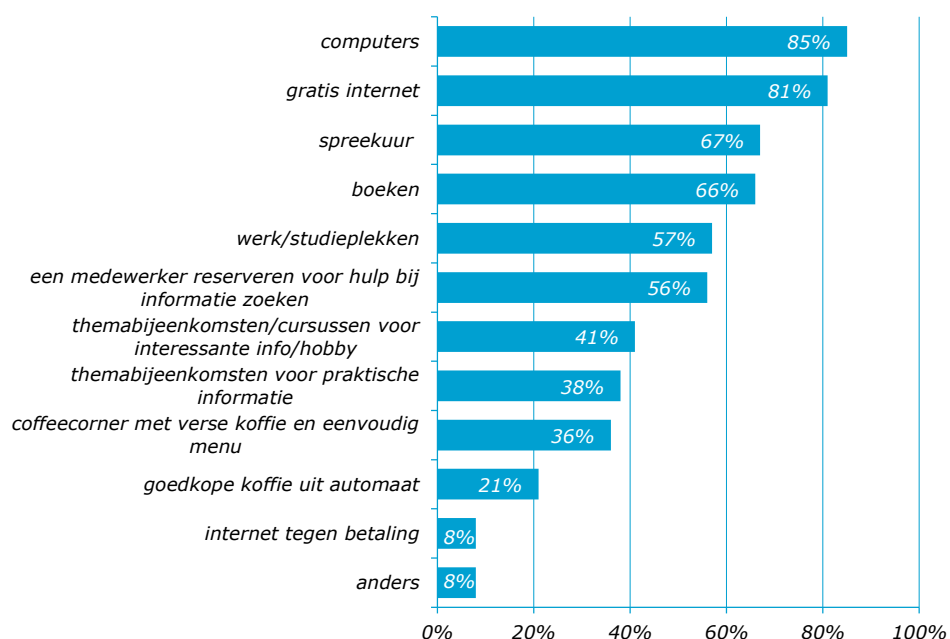
	aantal keer genoemd
welke info ik zoek	150
tijd	58
toegankelijkheid	52
gemak	25
openingstijden	20
vertrouwen, privacy	14

Toelichting: dit zijn antwoorden op een open vraag, beantwoord door degenen die misschien of waarschijnlijk geen gebruik verwachten te maken van het centraal informatiepunt.

Figuur 12 Voorkeur voor digitaal of fysiek centraal informatiepunt

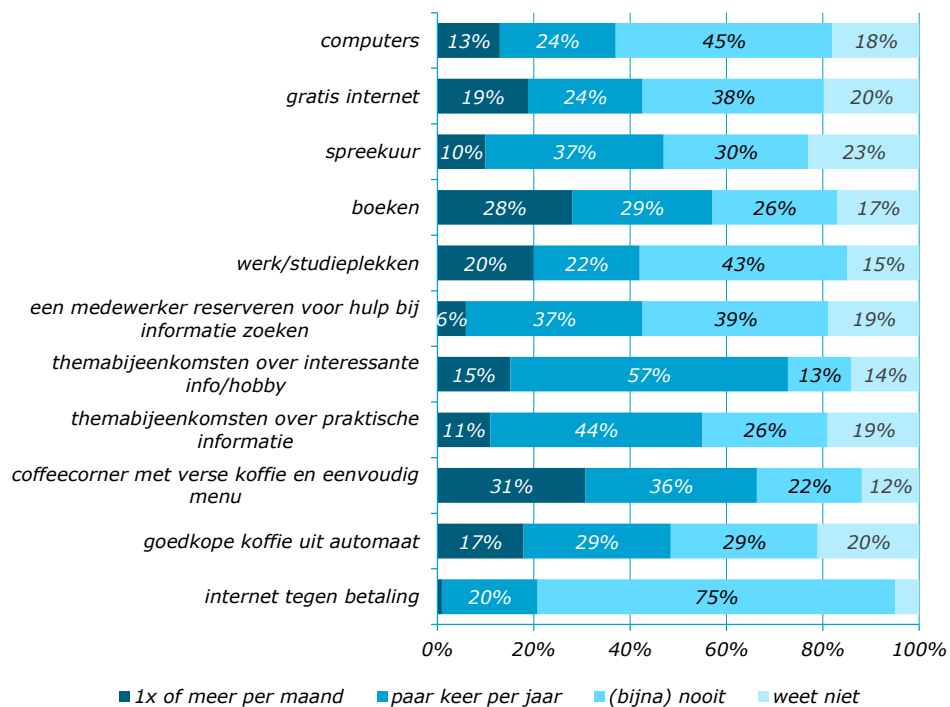


Figuur 13 Wat er in het gebouw van het centraal informatiepunt aanwezig zou moeten zijn...



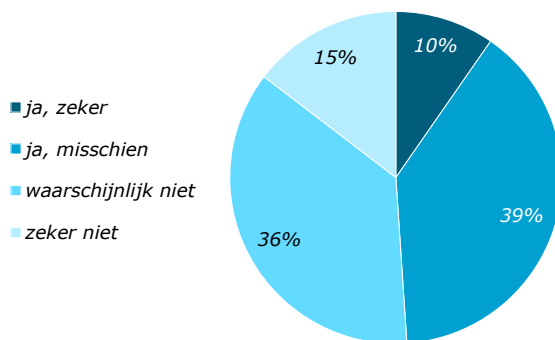
Toelichting: geprocenteerd op alle respondenten behalve degenen die aangeven dat het digitaal informatiepunt wat hen betreft alleen een digitale voorziening moet zijn.

Figuur 14 Verwacht gebruik van mogelijke voorzieningen centraal informatiepunt

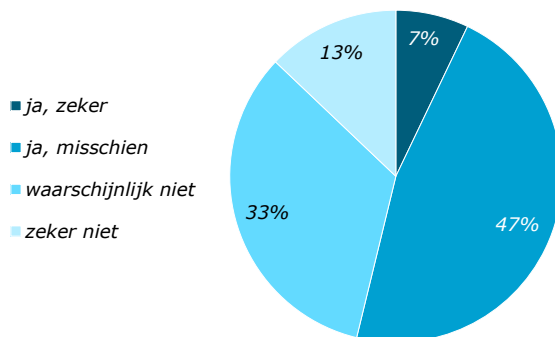


Toelichting: gepercenteerd op degenen die de betreffende voorziening in het gebouw willen hebben

Figuur 15 Abonnement centraal informatiepunt



Figuur 16 Bereidheid kennis te delen in centraal informatiepunt

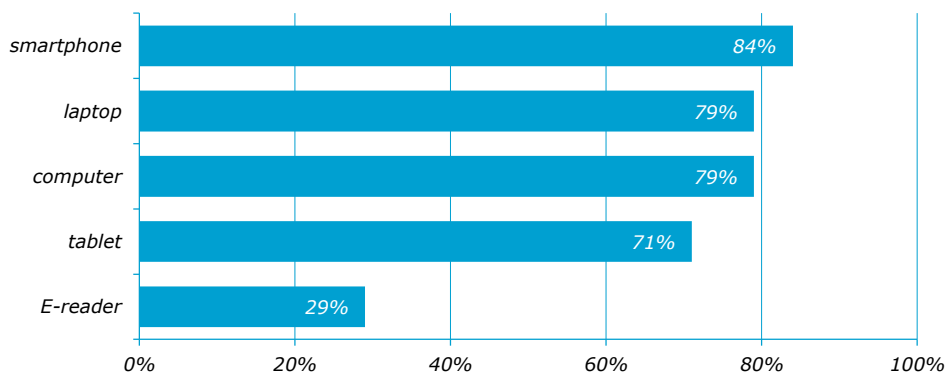


Tabel 2 Waar hangt de bereidheid om kennis te delen vanaf?

	aantal keer genoemd
tijd	240
soort kennis	113
gezondheid	10

Toelichting: dit zijn antwoorden op een open vraag beantwoord door degenen die 'misschien wel' of 'waarschijnlijk niet' bereid zijn om hun kennis te delen.

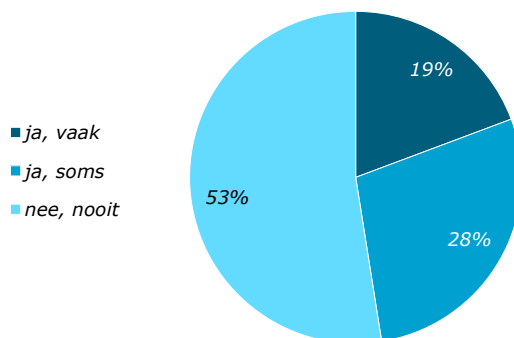
Figuur 17 In bezit van...



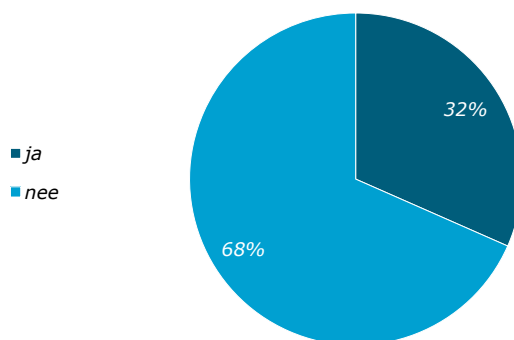
Bezit digitale apparaten komt overeen met landelijke cijfers

Het aandeel panelleden dat over een smartphone, laptop, tablet en/of E-reader beschikt, komt overeen met landelijk onderzoek (*GfK Trends in digitale Media, december 2015*). Wat dat betreft kunnen we er dus vanuit gaan dat de mate waarin de panelleden (Bewonerspanel) digitaal onderlegd zijn, niet afwijkt van het gemiddelde.

Figuur 18 Bibliotheek bezocht afgelopen jaar



Figuur 19 Lid bibliotheek



drs. I.A.C. Soffers
juni 2016

Postbus 619
3300 AP Dordrecht
(078) 770 39 05

ocd@drechtsteden.nl
www.onderzoekcentrumdrechtsteden.nl