



DE TOEKOMST VAN DE PUBLIEKSPC

» Samenvatting

Publiekswerkplekken behoren inmiddels tot de standaard uitrusting van elke bibliotheek. Dit hangt uiteraard sterk samen met één van de hoofdtaken: de informatiefunctie. Het is echter opvallend dat vrijwel alle bibliotheken digitale diensten aanbieden die ver afstaan van dit doel, denk aan MS Office, geluids- en beeldbewerkingsprogramma's. Vanuit kosten oogpunt is het de vraag in hoeverre deze aanvullende diensten, waarvan het gebruik overigens ook vaak beperkt is, zinnig zijn. Het aanbieden van dergelijke mogelijkheden zorgt voor relatief hoge kosten, nog afgezien van de extra werkzaamheden (toezicht, ondersteuning), waarvan het de vraag is in hoeverre die in verhouding staan tot de opbrengst.

Verder blijkt ook uit de gebruikscijfers dat een dienst als de databanken niet overdreven hoog scoort. Uit eerder onderzoek naar het gebruik hiervan weten we dat dit over het algemeen bijzonder laag is¹, dus waarschijnlijk is de hier gegeven inschatting nog optimistisch. Vooral onbekendheid en het feit dat deze dienstverlening alleen aangeboden wordt in de fysieke bibliotheek spelen hierbij een grote rol. Uit grootschalig marktonderzoek dat Cubiss in 2008 heeft uitgevoerd, blijkt dat 25% van de Nederlanders interesse heeft in het thuis raadplegen van de databanken (onder leden is dit percentage zelfs 37%)².

Op dit moment wordt er nog weinig gebruik gemaakt van draadloos internet voor publiekswerkplekken, maar uit de reacties blijkt dat men verwacht dat dit in de toekomst zal veranderen. Dit is ook in lijn met de trend dat steeds meer mensen willen werken vanaf hun eigen laptop of PDA. Het zal ervan afhangen hoe snel deze trend doorzet of het nodig is om zoals de meeste bibliotheken nu nog verwachten in te zetten op het vergroten van het aantal publiekswerkplekken of dat juist ingezet moet worden op het vergroten van de draadloze mogelijkheden. Vanuit bedrijfseconomisch perspectief is dat laatste veruit het voordeligst.

» Inleiding

ICT is de komende jaren binnen de bibliotheeksector een belangrijk speerpunt. De laatste jaren bieden bibliotheken steeds meer digitale dienstverlening aan, zowel via de website als in de bibliotheek zelf. Om meer zicht te krijgen op de keuzes die hierbij gemaakt worden, met name als het gaat om de publiekswerkplekken, heeft Cubiss in de zomer van 2009 een enquête uitgezet onder 100 bibliotheken verspreid over het hele land. In totaal hebben 31 bibliotheken deze vragenlijst ingevuld, een respons van 31%. Alle provincies met uitzondering van Flevoland en Groningen zijn in het onderzoek vertegenwoordigd. De bibliotheekvestigingen varieerden in werkgebied van 10.000 tot meer dan 100.000 inwoners. Deelnemers uit de grote steden waren: Amsterdam, Utrecht, Eindhoven, Enschede, Nijmegen, Tilburg, Maastricht en Geleen/Sittard.

¹ 'De openbare bibliotheek tien jaar van nu', Huysmans en Hillebrink, SCP, 2008

² 'DNA van de bibliotheek. Resultaten van marktonderzoek in Gelderland, Limburg en Noord-Brabant', afdeling onderzoek Cubiss, 2008

➤ **Waarom worden publiekswerkplekken aangeboden?**

De reden voor het beschikbaar stellen van publiekswerkplekken is voor alle bibliotheken hetzelfde: toegang bieden tot informatie. Dit is één van de hoofddoelstellingen uit de Richtlijn Basisbibliotheek en wordt ook nadrukkelijk genoemd in de publicatie 'Open poort tot kennis'³. Aanvullend geven veel bibliotheken aan dat de publiekswerkplekken ook gebruikt worden voor het ontsluiten van de catalogus.

➤ **Beheer van publiekswerkplekken**

Het aantal publiekswerkplekken varieert enorm tussen de deelnemende vestigingen. Op zich niet verwonderlijk gezien de spreiding in werkgebied. In de kleinste vestigingen staan zo'n 6 tot 8 pc's terwijl de OBA er 650 heeft staan. Overigens is dat wel een uitzondering, want in vestigingen als Utrecht en Eindhoven is het aantal publiekswerkplekken respectievelijk 85 en 116. Sommige vestigingen hebben een aantal pc's uitsluitend gereserveerd voor de catalogus, maar meestal gaat dit om een klein gedeelte van de beschikbare pc's. Over het algemeen wordt op de publiekswerkplekken meerdere mogelijkheden geboden, waar onder toegang tot het internet en het gebruik van de databanken.



In ruim 90% van de onderzochte bibliotheken zijn de publiekswerkplekken gescheiden van de pc's speciaal voor de medewerkers. Dit gebeurt vooral omdat medewerkers over meerdere programma's moeten beschikken en vanuit beveiligingsoverwegingen.

Het beheer van de publiekswerkplekken wordt door 1 op de 3 bibliotheken zelf gedaan. Hoe groter de bibliotheek, hoe groter de kans dat zij zelf het beheer doen. Bibliotheken die hun pc's niet zelf beheren, besteden dit in de meeste gevallen uit aan een PSO (33%). Nog eens 20% van de bibliotheken kiest voor een combinatie van bovenstaande, zij beheren de pc's deels zelf en een deel wordt geregeld door de PSO. Slechts een paar bibliotheken hebben een commerciële partij ingeschakeld.

De meeste bibliotheken verwachten dat het beheer ook in de toekomst zal blijven zoals zij dat nu hebben geregeld. Slechts vier bibliotheken denken dat dit in de nabije toekomst zal gaan veranderen. Op de vraag waarom zij dit denken geven zij te kennen ervan uit te gaan dat de techniek in de toekomst weer andere mogelijkheden zal bieden. In één geval staat er een fusie voor de deur.

De meeste bibliotheken (74%) maken gebruik van beheerssoftware. Het meest gebruikte softwarepakket is van Appguard (8 van de 23) gevolgd door Xafax met Easy Pay (5x). Over de meeste pakketten is men tevreden tot zeer tevreden. Slechts 3 bibliotheken zijn niet tevreden. Het gaat hierbij om drie verschillende oplossingen: Xafax, Argos en Citrix.

➤ **Draadloos netwerk**

Slechts een minderheid (13%) van de bibliotheken gebruikt een draadloos netwerk voor haar publiekswerkplekken. De beveiliging is op verschillende manieren geregeld: via een gebruikerscode, via een check op het mac-adres of via een firewall.

³ 'Open Poort tot Kennis. Advies Stuurgroep herstructurering openbaar bibliotheekwerk' Ministerie van OCenW, 2000

In alle gevallen gaat het om een netwerk dat voor alle besturingssystemen toegankelijk is. Of het netwerk ook compatible is met PDA's, mobiele telefoons, e-bookreaders en mobiele spelcomputers is minder evident. Twee van de vier bibliotheken weet dit niet en de overige 2 geven aan dat het netwerk bovenstaande toepassing (met uitzondering van de PDA bij 1 systeem) niet aankan.

➤ Welke mogelijkheden biedt men de klant?

Het gebruik van publiekswerkplekken is in de meeste bibliotheken gratis (66%). Slechts 1 bibliotheek overweegt om in de toekomst inderdaad kosten voor het gebruik in rekening te brengen en bij een kwart van de bibliotheken gebeurt dit al. Vestigingsgrootte speelt daarbij geen rol.

In het onderzoek is voor diverse toepassingen gevraagd in hoeverre men dit aanbiedt op de publiekswerkplekken, of er daadwerkelijk gebruik van wordt gemaakt en of deze dienst gratis is. Onderstaande tabel laat de uitkomsten van deze vragen zien.

Tabel 1: Aanbod toepassingen*

Toepassing	Aangeboden?		Betaald?		Gebruiksfrequentie?***		
	ja	nee	ja	nee	(heel) weinig	gemiddeld	(heel) veel
Internet	30	0	11	16	0	5	23
MS Office	30	0	3	25	12	8	6
Desk top publishing	5	25	2	3	3	1	1
Beeldbewerking	6	24	2	4	4	0	1
Audiobewerking	2	28	1	1	0	1	1
Videobewerking	2	28	0	2	0	1	1
Databanken	30	0	0	30	8	14	3
Games	12	18	1	11	0	3	5

* deze vraag is door 30 bibliotheken beantwoord

** niet door alle respondenten ingevuld

Zo blijkt uit de tabel dat internet, MS Office en databanken door alle bibliotheken worden aangeboden. Voor MS Office en de databanken hoeft vrijwel nooit betaald te worden. Voor internet ligt dit anders. Net iets minder dan de helft van alle bibliotheken (40%) vraagt voor het gebruik van internet een vergoeding. In de meeste gevallen (op 1 na) is deze afhankelijk van de tijdsduur die klanten hiervan gebruik maken.

Verder verschillen deze drie toepassingen nogal in gebruik. Internet wordt volgens de bibliotheken veel benut, maar liefst 23 bibliotheken geven aan dat hier (heel) veel gebruik van wordt gemaakt. Het gebruik van MS office en de databanken wordt ingeschat als gemiddeld tot weinig.

Iets minder dan de helft van de bibliotheken (40%) biedt games aan via de publiekspc. Hiervoor worden geen kosten in rekening gebracht en men schat in dat er gemiddeld tot veel gebruik van wordt gemaakt.

Toepassingen die door slechts een klein gedeelte van de bibliotheken worden aangeboden zijn desk top publishing en de mogelijkheid om beeld, geluid of video's te bewerken. Ongeveer de helft van hen vraagt hiervoor een vergoeding afhankelijk van de tijdsduur van het gebruik, maar bij anderen is het gebruik gratis.



Het ingeschatte gebruik van deze toepassingen lopen uiteen van weinig tot veel, maar het aantal gegeven antwoorden is zodanig laag (6 bibliotheken biedt één of meer van deze mogelijkheden), dat deze uitkomsten niet erg betrouwbaar zijn.

Aanvullend op bovenstaande toepassingen bieden veel bibliotheken (bijna 90%) ook de mogelijkheid om een eigen USB-stick te gebruiken. Het downloaden van bestanden kan in 8 op de 10 gevallen. Echter voor het uploaden kan een bezoeker in minder bibliotheken terecht (60%).

Daarentegen wordt het gebruik van printers (zwart-wit dan wel kleuren) wel weer vrij algemeen aangeboden. In veel gevallen zijn (vrijwel) alle publiekswerkplekken op deze faciliteit aangesloten. Voor het gebruik hiervan wordt door alle bibliotheken kosten in rekening gebracht. Deze

variëren van 0,05 voor zwart-wit tot 1 euro voor een kleurenprint.

Het beschikbaar stellen van scanapparatuur is minder algemeen. Zo'n 40% van de ondervraagde bibliotheken biedt deze mogelijkheid aan. Opvallend daarbij is dat het gebruik hiervan in veel gevallen gratis is, in tegenstelling tot het gebruik van de printer. Indien wel betaald moet worden dan liggen de bedragen tussen de 10 en 20 eurocent.

» Wat mag en wat niet?

Tot slot zijn er vragen gesteld over de vrijheid die wel of niet geboden wordt als het gaat om internet op de publiekswerkplekken. Ruim een derde van de bibliotheken heeft de mogelijkheid om bepaalde websites te blokkeren en een kwart beschikt over webfilters. Een kinderbrowser wordt slechts door 3 bibliotheken gebruikt. Wel hebben de meeste bibliotheken personeel dat al dan niet actief het computergebruik in de bibliotheek in de gaten houdt.

» De toekomst van de publiekspc

Van de ondervraagde bibliotheken verwacht 45% binnen nu en 5 jaar een toename van het aantal publiekswerkplekken. Een bijna even grote groep verwacht dat het aantal pc's de komende jaren gelijk zal blijven en slechts 4 bibliotheken voorzien een inkrimping van het aantal publiekswerkplekken.

Degenen die inschatten dat het aantal zal toenemen baseren dat op het al maar groeiende digitale aanbod. Dit in combinatie met een afnemende belangstelling voor gedrukte media. Onder de bibliotheken die verwachten dat het aantal zal krimpen is de redenatie dat klanten steeds vaker zelf met hun laptop of mobiel zullen inloggen bij openbare internetpunten. Zij voorzien een nog verdere uitbreiding van de technische mogelijkheden van onder andere de mobiele telefoon in combinatie met internet.

Voor vragen of suggesties, neem contact op met

Liesbeth van Weert, sr. adviseur Onderzoek bij Cubiss (l.vanweert@cubiss.nl of 06 - 23 75 72 45)
of Jacques Bakx, adviseur bibliotheek automatisering bij Cubiss (j.bakx@cubiss.nl of 06-12760147)