



Resultaten **Vlaams Gebruikersonderzoek** **Herentals**



Colofon

Verantwoordelijke uitgever: Vlaamse Vereniging voor Bibliotheek, Archief & Documentatie

Auteurs: Ignace Glorieux & Dennis Mathysen • Onderzoeksgroep TOR (VUB)

Stuurgroepleden: Jan Collet, Karla De Greeve, Steven Duyck, Bea Jacquemyn, Kirsten Janssens, Machteld Lintermans, Pieter Malengier, Stefan Paulissen, Wendy Schruers, Hedwig Van den Bossche, Marjan Van Doorselaer, Lise Vandecruys, Patrick Vanden Berghe, Sara Vanneste, Bruno Vermeeren, William Verschaeve

Eindredactie: Klaartje Brits

Foto omslag: Gaelle Marcel • CC Unsplash

Foto's binnenin: Priscilla Du Preez, Clay Banks, Josh Felise & Alan Lin • CC Unsplash

INDEX

Voorwoord	5
1. Situering van het onderzoek	7
1.1. Methodologie	7
1.2. Deelnemende bibliotheken	11
1.3. Clusters	14
2. Profiel van de bibliotheekbezoeker	18
Inleiding	18
2.1. Socio-demografische achtergrondkenmerken	19
2.2. Lidmaatschap van de bibliotheek	24
2.3. Boeken en lezen	26
2.4. Digitale geletterdheid	30
2.5. Multimedia	33
Besluit	37
3. Het gebruik van de bibliotheek	39
Inleiding	39
3.1. Redenen van bibliotheekgebruik en -bezoek	39
3.2. De bezoeker en zijn persoonlijk netwerk	41
3.3. Bibliotheekbezoek	43
3.4. Materialen	45
3.5. Hoe zoekt men materialen?	48
3.6. Deelname aan activiteiten in de bibliotheek	50
3.7. Computers en internet in de bibliotheek	52
Besluit	53

4. Tevredenheid van de bibliotheekbezoeker 55

Inleiding	55
4.1. Tevredenheid met de collectie en het aanbod	55
4.2. Tevredenheid met de infrastructuur	59
4.3. Tevredenheid met de openingsuren	61
4.4. Tevredenheid met de dienstverlening	62
4.5. Tevredenheid met informatiekkanalen	63
4.6. Tevredenheid varia	64
Besluit	65

5. Wensen en opvattingen van de bibliotheekbezoeker 67

Inleiding	67
5.1. Opvattingen van bezoekers over de bibliotheek	67
5.2. Toekomstige dienstverlening	70
Besluit	75

Nawoord 76

Bijlage: gebruikte databanken 77

VOORWOORD

Er bestaan weinig cijfers over het gebruik van openbare bibliotheken in Vlaanderen. Veertien jaar na het onderzoek dat het Vlaams Centrum voor Openbare Bibliotheken (VCOB) organiseerde in samenwerking met de onderzoeksgroep TOR van de Vrije Universiteit Brussel, rees de vraag naar een vervolg. Omdat het VCOB inmiddels opgeheven was, werkte TOR nu samen met de Vlaamse Vereniging voor Bibliotheek, Archief & Documentatie (VVBAD). 107 openbare bibliotheken uit Vlaanderen en Brussel meldden zich aan.

Sinds het grootschalige gebruikersonderzoek in 2004 gebeurden er verschillende verschuivingen in het openbare bibliotheeklandschap. Het VCOB en het steunpunt voor cultuurcentra smolten samen tot Locus. De technische tak van het VCOB werd de nieuwe projectorganisatie Bibnet. In 2016 fuseerden Bibnet en Locus dan weer tot Cultuurconnect. Zij ondersteunen bibliotheken binnen het digitale spectrum. Zo startte Cultuurconnect in het najaar van 2016 de procedure op voor de realisatie van een bibliotheekstelsel voor alle Vlaamse openbare bibliotheken (EBS, het eengemaakt bibliotheekstelsel). Maar er is ook een keerzijde aan deze fusie: momenteel kan de sector nergens terecht voor algemene vaktechnische en juridische ondersteuning of voor hulp bij organisatie- of visieontwikkeling.

2016 was ook het jaar dat de Vlaamse overheid het bibliotheekbeleid uit handen gaf. In Brussel behoudt de VGC nog een regierol, maar in Vlaanderen kregen lokale besturen volledige autonomie op vlak van het bibliotheekbeleid, en worden de bibliotheekmiddelen voortaan ongeoormerkt in het gemeentefonds gestort. In principe kunnen lokale besturen nu dus beslissen om hun bibliotheek te sluiten, maar zo ver is het voorlopig nog niet gekomen. Waar de Vlaamse overheid tot 2016 een aansturende en controlerende rol had, zal ze in de toekomst enkel ondersteunend en stimulerend werken. De minister beloofde wel om de ontwikkelingen te monitoren, maar het aanleveren van BIOS-gegevens is niet langer verplicht. Niet alle bibliotheken leveren nog cijfers aan, waardoor monitoren quasi onmogelijk is geworden. Daarbij komt dat sinds 2018 het streekgericht bibliotheekbeleid bij de provincies afgeschaft werd en de provinciale bibliotheekdiensten opgenomen werden in het Departement voor Cultuur, Jeugd en Media. De nood aan een gebruikersonderzoek steeg alleen maar.

Veel neerwaartse bewegingen, maar de openbare bibliotheken blijven er toch staan en spelen nu meer dan ooit een belangrijke rol in de samenleving. Ze evolueren meer en meer van boekentempel naar belevingscentrum. Er ontstaan nieuwe ideeën, nieuwe gebouwen met andere functies. Ze ondergingen een ware transformatie. De vraag hierbij blijft echter: hoe lang kan dit volgehouden worden, gezien de tendensen van de laatste vijftien jaar?

Daarom koos de VVBAD voluit voor een gebruikersonderzoek voor de sector. De timing hierbij was cruciaal: in januari 2019 treden de nieuwe lokale besturen aan. Bij de start van de nieuwe legislatuur krijgen de nieuwe besturen dus meteen een inzicht in de behoeftes van hun bibliotheek en haar gebruikers.

Net zoals bij het onderzoek uit 2004 stond de kwaliteit en de bruikbaarheid van de resultaten centraal. Daarbij moest het voor de deelnemende bibliotheken eenvoudig en beheersbaar blijven. In het kader van het onderzoek werden twee datasets verzameld: de antwoorden op een gestandaardiseerde vragenlijst en enkele specifieke kenmerken van de participerende bibliotheken (openingstijden, aanwezigheid pc's, personeel, enz.).

We wilden niet enkel leners, maar ook bezoekers van de bibliotheek ondervragen. Daarom werd er geen steekproef getrokken, maar werden zoveel mogelijk meerderjarige bibliotheekgebruikers gecontacteerd via een brief en een persoonlijke mailing. In totaal werden er 45.228 enquêtes ingevuld. Ter vergelijking: het onderzoek in 2004 met 165 deelnemende bibliotheken ontving 'slechts' 32.000 ingevulde enquêtes. Deze keer werd de overgrote meerderheid (96,7 procent) digitaal ingevuld.

De resultaten die elke bibliotheek ontvangt, kunnen vergeleken worden met de algemene resultaten uit BIB2018, de bevolkingscijfers uit de gemeente en de resultaten van het onderzoek uit 2004 (globaal of per bibliotheek, naargelang de deelname). Er kan ook vergeleken worden met de bibliotheken die toebehoren tot de eigen cluster. In totaal werden er vijf clusters gevormd, op basis van het totaal aantal actieve en volwassen leden, de grootte van de collectie, het totaal aantal openingsuren en het aantal VTE. Ook dit verschilt van het onderzoek in 2004: toen waren alle indicatoren gebaseerd op de collectie.

Openbare bibliotheken stellen de gebruiker steeds centraal. Binnen de sector ontstaat er zo een deels op intuïtie, deels op verzamelde informatie gebaseerde kennis over de gebruikers. In dit rapport zal een deel van die kennis bevestigd worden. Daarnaast zullen ook nieuwe zaken aan het licht komen en zullen er nieuwe vragen rijzen. De vaststellingen en besluiten in dit rapport zullen sowieso een handleiding vormen bij een verder bibliotheekbeleid.

Dit rapport is er alleen maar gekomen dankzij een sterk staaltje van crowdfunding en van cocreatie. De deelnemende bibliotheken hebben zelf de benodigde middelen bijeengebracht en van hen werd ook de nodige inzet gevraagd tijdens de dataverzameling. Onderzoeksgroep TOR en in het bijzonder prof. Ignace Glorieux en onderzoeker Dennis Mathysen stonden garant voor de wetenschappelijke analyse. Zij verwerkten de resultaten tot kwalitatieve geïndividualiseerde rapporten. De coördinatie, met beperkte middelen, was in handen van de beroepsvereniging VVBAD. De resultaten zullen verschillen van bibliotheek tot bibliotheek, maar het globale plaatje toont dat de sector zich op voorbeeldige wijze aanpast aan nieuwe omstandigheden. In dat licht is het gebrek aan belangstelling van de Vlaamse overheid onbegrijpelijk. Vlaanderen vond de timing van het onderzoek niet gepast, terwijl het net zelf beslist had dat bibliotheekbeleid een lokale verantwoordelijkheid is en de bibliotheken het onderzoek vroegen in functie van de nieuwe lokale beleidsperiode. We hopen dat de resultaten de Vlaamse overheid doen inzien dat de sector aandacht en vooral ondersteuning verdient. We twijfelen er in elk geval niet aan dat de steden en gemeenten die deelnamen aan dit onderzoek, de resultaten zullen gebruiken om de dienstverlening van hun bibliotheken nog te verbeteren.

We wensen u veel leesplezier

Lise Vandecruys & Bruno Vermeeren
VVBAD



1. Situering van het onderzoek

1.1. Methodologie

In 2004 voerde de onderzoeksgroep TOR van de Vrije Universiteit Brussel een gebruikersonderzoek uit in 165 openbare in Vlaanderen. Ruim 32.000 gebruikers namen aan het onderzoek deel. Naast een individueel gedetailleerd rapport voor elke deelnemende bibliotheek, werden de onderzoeksresultaten gerapporteerd in verschillende deelrapporten en in een aantal wetenschappelijke artikels.

Sinds 2004 veranderde er heel wat in de bibliotheek. In 2004 stond het internet nog in zijn kinderschoenen, waren er geen tablets, smartphones, online kranten of streamingdiensten. De bibliotheek was voor velen de belangrijkste plaats om informatie te verzamelen, kranten en tijdschriften te raadplegen, muziek en films te ontlenen. Anno 2018 zijn een aantal functies van de bibliotheek grondig veranderd, de bibliotheek zelf evolueerde ook. Veel bibliotheken veranderden hun inrichting, leeszalen kregen nieuwe functies (studenten komen bijvoorbeeld massaal studeren in bibliotheken) en de collecties evolueerden of werden in vraag gesteld (moeten bibliotheken nog cd's aanbieden?). Een vervolgonderzoek drong zich dan ook op.

De Vlaamse Vereniging voor Bibliotheek, Archief & Documentatie (VVBAD) nam het initiatief om samen met de onderzoeksgroep TOR een vervolgonderzoek te organiseren in 2018. Elke Vlaamse en Brusselse bibliotheek kreeg een uitnodiging om hieraan deel te nemen. 107 bibliotheken besloten deel te nemen aan dit grootschalige gebruikersonderzoek in Vlaamse en Brusselse openbare bibliotheken. Met het oog op een kwaliteitsvolle dataverzameling waren goede afspraken daarom van essentieel belang. In dit hoofdstuk geven we een overzicht van de belangrijkste methodologische keuzes die gemaakt werden, lichten we beknopt de procedures van het onderzoek toe en schetsen we de context waarin het onderzoek plaatsvond.

HET REKRUTEREN VAN RESPONDENTEN

In tegenstelling tot het gebruikersonderzoek uit 2004 werkten we deze keer niet met een steekproef van bibliotheekleden. Anno 2018 spreken we immers steeds vaker over belevingsbibliotheken. De bibliotheekwerking breidde zich de laatste jaren sterk uit, onder andere met een grote diversiteit aan activiteiten. Er zijn dus veel mensen die de bibliotheek vaak bezoeken zonder er lid van te zijn. Door met het onderzoek enkel te focussen op bibliotheekleden zouden we dus een belangrijke groep gebruikers over het hoofd zien.

Uiteraard hadden we wel een bepaald doelpubliek in gedachten, het is niet zo dat er lukraak mocht worden gerekruteerd. Potentiële respondenten moesten meerderjarig (achttien jaar of ouder op het moment van deelname) en actieve gebruiker van de bibliotheek zijn (de bibliotheek in het voorbije jaar minstens één keer hebben bezocht). De motivatie om enkel meerderjarigen uit te nodigen om deel te nemen was tweeledig: enerzijds is een lange vragenlijst geen geschikt instrument om jongeren te bevragen, anderzijds zouden hun ouders ook geschreven toestemming moeten geven, wat deelnemen allesbehalve vanzelfsprekend maakt.



Bibliotheken mochten een waaier aan wervingskanalen gebruiken: alle actieve en meerderjarige gebruikers die een mailadres hadden opgegeven werden via mail uitgenodigd om deel te nemen aan het onderzoek. Als een gebruiker geen mailadres maar wel een postadres had opgegeven, kreeg deze een brief opgestuurd met dezelfde boodschap. Eén maand na de eerste uitnodiging werd een herinnering uitgestuurd, een maand nadien volgde een tweede herinnering. Daarnaast werden er affiches en flyers ontworpen en konden bibliotheken ook gebruik maken van hun eigen kanalen (het platform Mijn Bibliotheek, nieuwsbrief, website, sociale media, enz.). Daarnaast werden bibliotheekmedewerkers aangemoedigd om gebruikers aan te spreken in de bibliotheek of tijdens evenementen. Bibliotheken kregen heel wat vrijheid om te bepalen welke kanalen er (voornamelijk) gebruikt werden: de achterliggende redenering was dat de plaatselijke context ervoor zorgt dat bepaalde kanalen meer of minder relevant zijn. Om toch het overzicht te bewaren moesten de bibliotheken gedetailleerd rapporteren over de mate waarin alle kanalen gebruikt werden.

DATAVERZAMELING EN VRAGENLIJST

Een van de grootste verschillen met het onderzoek uit 2004 is ongetwijfeld dat de vragenlijst deze keer zowel online als op papier ingevuld kon worden. Het overgrote deel (96,7 procent) werd online ingevuld. Een aantal bibliotheken opteerde er ook voor om een vertaalde versie van de vragenlijst beschikbaar te stellen voor hun gebruikers. De vragenlijst, die oorspronkelijk in het Nederlands werd opgesteld, werd vertaald door een professioneel vertaalbureau naar het Frans en het Engels. Deze vertalingen waren enkel beschikbaar op papier.

Het online platform MOTUS, dat voor meerdere onderzoeken binnen TOR gebruikt wordt, speelde een centrale rol in de dataverzameling van BIB2018. Het systeem laat een hoge graad van complexiteit toe m.b.t. doorverwijzingen, wat de kans op inconsistente antwoorden aanzienlijk verkleint: wanneer vragen na een bepaald antwoord niet meer van toepassing zijn, vallen die weg. Zo werd de vragenlijst voor mensen die aangaven dat ze het voorbije jaar geen bibliotheek bezochten ingrijpend ingekort. Zij moesten maar zestien vragen (die allemaal betrekking hadden op socio-demografische kenmerken) beantwoorden. MOTUS laat ook een grote mate van personalisatie toe: 61 bibliotheken voegden extra vragen toe die enkel betrekking hadden op hun bibliotheek. De vragenlijst werd zodanig geprogrammeerd dat die vragen enkel verschenen wanneer respondenten de overeenstemmende bibliotheek selecteerden.

Een ander voordeel van MOTUS is dat we de respons zeer nauwgezet konden volgen: op elk moment konden wij zien hoeveel ingevulde vragenlijsten er al verzameld werden. Verder liet het systeem toe om tussentijdse datasets te downloaden om op basis daarvan voortgangsrapporten voor elke bibliotheek te genereren. Elke bibliotheek kreeg maandelijks een overzicht van de belangrijkste socio-demografische kenmerken van de respondenten die tot dan toe hadden gereageerd. Hierdoor konden bibliotheken hun rekrutering bijsturen indien nodig: sommige merkten bijvoorbeeld dat er bijzonder weinig studenten reageerden en zetten initiatieven op om deze groep beter te bereiken.

Een van de grootste bezorgdheden bij het ontwerpen van de vragen was ongetwijfeld de lengte van de vragenlijst en de tijd die respondenten nodig zouden hebben om ze in te vullen. Er werd nauw samengewerkt en herhaaldelijk gecommuniceerd met een stuurgroep van afgevaardigden uit de bibliotheeksector om te bekijken welke vragen essentieel waren of geschrapt konden worden. De vragenlijst werd gefinaliseerd toen bleek dat proefrespondenten ongeveer twintig minuten besteedden aan het invullen. Enkele weken na de start van de dataverzameling zagen we dat de invultijd van respondenten sterk uiteenliep (MOTUS laat toe om dit na te gaan): sommige respondenten hadden meer dan een uur nodig, anderen net iets meer dan tien minuten, maar gemiddeld deden respondenten er tussen vijftientig en dertig minuten over om de vragenlijst volledig in te vullen.

Uiteraard hielden we niet alleen rekening met de tijdsbesteding van de respondenten bij het opstellen van de vragenlijst. Het was een hele uitdaging om de juiste inhoudelijke keuzes te maken: enerzijds was het doel om de vergelijking te kunnen maken met 2004, anderzijds werd er ingespeeld op de veranderingen die de bibliotheeksector in de laatste veertien jaar had doorgemaakt. Daarvoor deden we meermaals beroep op de expertise van de stuurgroepleden.

De vragenlijst bestond uit de volgende onderdelen:

- Algemene achtergrondinformatie: geslacht, leeftijd, opleidingsniveau, gezinssamenstelling, thuistaal, enz.
- Lidmaatschap en bezoek bibliotheek: frequentie en aard van bibliotheekbezoek.
- Redenen voor bezoek: waarom maakt men gebruik van de bibliotheek, hoeveel tijd brengt men door in de bibliotheek, hoe vaak neemt men deel aan activiteiten, enz.
- Uitleengedrag: hoe vaak leent men bepaalde materialen of genres uit, hoe zoekt men materiaal, hoe tevreden is men over het aanbod, enz.
- Tevredenheid over dienstverlening en infrastructuur: oordeel over de werking van de bibliotheek.
- Eigen mening: wat vindt men over de openbare bibliotheek in het algemeen, is men tevreden over de openingsuren, welke wensen heeft men naar de toekomst toe, enz.
- Cultuur en vrije tijd: hoe beleeft men cultuur, hoe vaak kijkt men televisie, welke televisiezenders bekijkt men het liefst, hoe vaak gebruikt men internet, welke andere vrijetijdsactiviteiten heeft men, enz.
- Extra vragen toegespitst op de bibliotheek in kwestie (optioneel).

RESPONS

Omdat er zonder steekproef werd gerekruteerd is het onmogelijk om uitspraken te doen over de non-respons. We kunnen enkel onderstrepen dat het aantal ingevulde vragenlijsten dat verzameld werd alle verwachtingen overtrof. Uiteindelijk werd de vragenlijst 47.447 keer ingevuld. Om dat enigszins te kaderen: in 2004 namen er 165 bibliotheken deel aan het onderzoek en toen werden er 'slechts 32.000 ingevulde vragenlijsten verzameld. Uiteraard speelt de keuze om zonder steekproef te werken een grote rol, maar de inzet en toewijding van de medewerkers van de deelnemende bibliotheken moet ook onderstreept worden. Uiteraard zijn er grote verschillen qua aantal gerealiseerde vragenlijsten tussen bibliotheken, maar dat is logisch: een openbare bibliotheek in een centrumstad zal altijd een veelvoud van het aantal vragenlijsten van een bibliotheek in een kleine gemeente verzamelen. Deze collectieve inspanning levert een schat aan informatie op. In de onderstaande tabel worden alle bibliotheken opgedeeld naargelang het aantal vragenlijsten dat ingevuld werd.

Tabel 1: gerealiseerde vragenlijsten

	Aantal bibliotheken	% van de bibliotheken	Cumulatief % van de bibliotheken
Minder dan 50	3	2,8%	100%
Tussen 50 en 100	10	9,6%	97,2%
Tussen 101 en 200	15	14,3%	87,6%
Tussen 201 en 300	18	17,1%	73,3%
Tussen 301 en 400	15	14,3%	56,2%
Tussen 401 en 500	7	6,7%	41,9%
Tussen 501 en 750	22	20,9%	35,2%
Tussen 751 en 1000	8	7,6%	14,3%
Meer dan 1000	7	6,7%	6,7%

1.2. Deelnemende bibliotheken

In totaal schreven 107 bibliotheken zich in voor BIB2018, twee daarvan trokken zich in de loop van de dataverzameling terug uit het onderzoek. De globale cijfers in dit rapport hebben dus betrekking op 105 bibliotheken: 101 uit Vlaanderen en 4 uit het Brussels Gewest. Op een totaal van 313 bibliotheken in Vlaanderen en Brussel namen dus ongeveer één op drie bibliotheken deel aan dit onderzoek. De deelnemende bibliotheken zijn verder zowel qua type als geografische ligging goed gespreid. Met 27 deelnemende bibliotheken is de provincie Oost-Vlaanderen het best vertegenwoordigd.

Tabel 2: verdeling van de deelnemende bibliotheken over de provincies

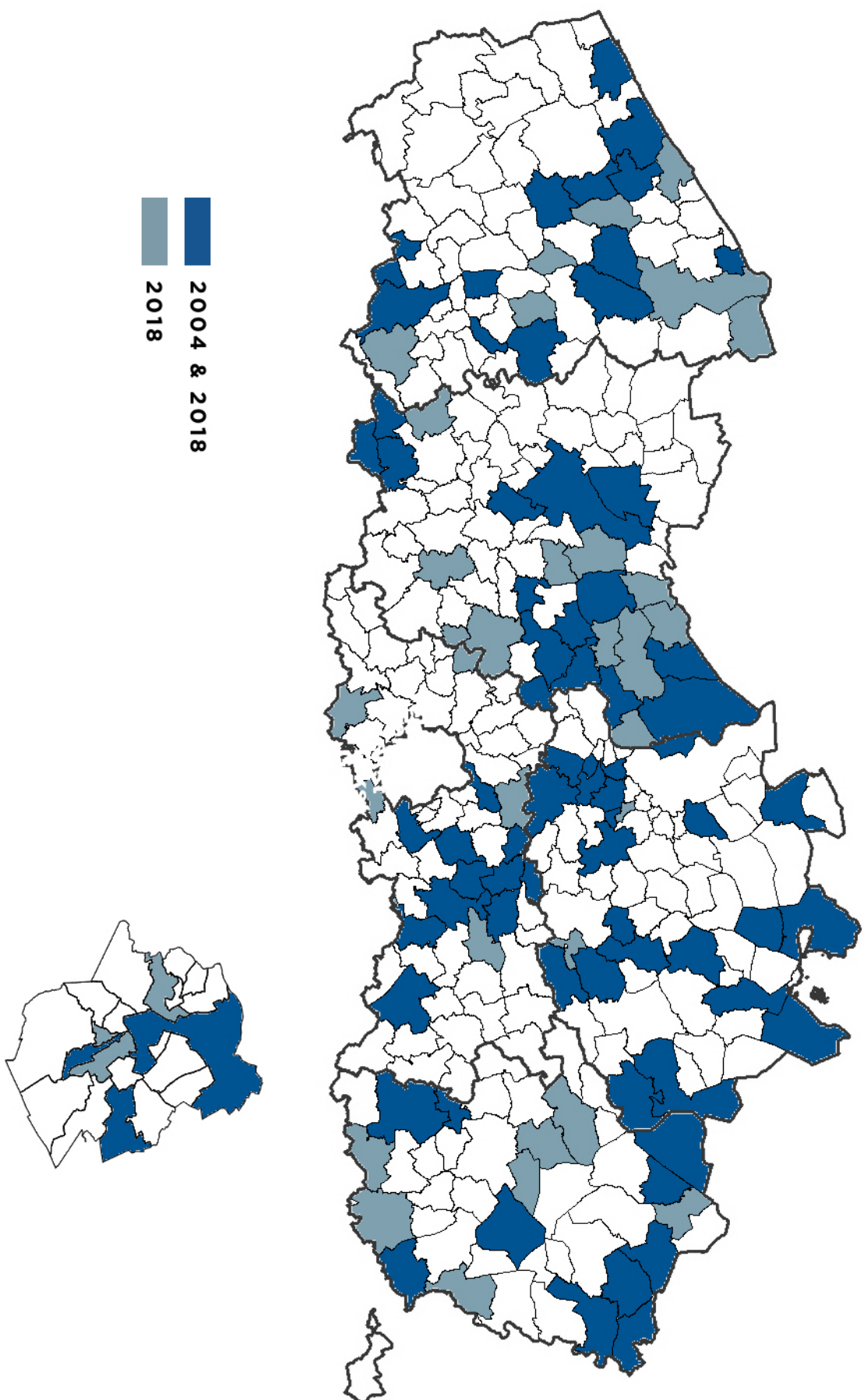
	Deelnemende bibliotheken	Bibliotheken per provincie	% Deelnemende bibliotheken
Antwerpen	23	69	33%
Brussels Hoofdstedelijk Gewest	4	18	22%
Limburg	16	42	38%
Oost-Vlaanderen	27	64	42%
Vlaams-Brabant	15	61	25%
West-Vlaanderen	20	59	34%



OVERZICHT DEELNEMENDE BIBLIOTHEKEN

Van de 105 bibliotheken die opgenomen werden voor dit rapport, deden er 71 ook mee aan het gebruikersonderzoek in 2004 (*).

Aalst	Ichtegem	Oostkamp*
Aartselaar*	Izegem*	Oostrozebeke*
Affligem	Kalmthout*	Overpelt*
Balen*	Keerbergen*	Pittem
Beringen	Kinrooi*	Ravels*
Beveren*	Kluisbergen*	Riemst*
Bierbeek*	Knokke-Heist	Rijkevorsel*
Blankenberge*	Koekelare*	Ronse*
Bocholt*	Koksijde*	Rotselaar*
Boom*	Kontich*	Rumst*
Bree*	Kortemark*	Schoten*
Brugge	Kortenberg*	Sint-Gillis-Waas*
Buggenhout*	Kortrijk*	Sint-Jans-Molenbeek
Denderleeuw	Kruibeke	Sint-Niklaas
Dendermonde*	Laarne	Sint-Pieters-Woluwe*
Elsene	Lanaken	Sint-Truiden en Nieuwerkerken*
Evergem*	Leuven*	Stekene
Genk*	Lichtervelde	Temse*
Gent (De Krook)*	Lier*	Tervuren*
Gistel*	Lille*	Tielt*
Haacht en Boortmeerbeek*	Lint*	Tienen*
Halle	Lochristi	Tongeren
Hamme*	Lokeren*	Turnhout*
Heers	Lommel*	Vilvoorde*
Herent*	Maarkedal*	Waasmunster
Herentals*	Maaseik*	Westerlo*
Herenthout*	Mechelen*	Wichelen*
Herselt*	Menen*	Willebroek*
Herzele	Merelbeke*	Wortegem-Petegem
Heusden-Zolder	Middelkerke*	Zedelgem*
Hoeilaart	Mol*	Zelee*
Holsbeek	Moerbeke	Zemst
Hoogstraten*	Muntpunt*	Zonhoven
Hove	Neerpelt	Zwevegem
Hulshout	Oostende	Zwijndrecht*



1.3. Clusters

TOELICHTING

Om de waarde van cijfers juist in te schatten, is het zinvol dat we deze cijfers kunnen vergelijken met andere, vergelijkbare gegevens. In dit rapport vergelijken we de resultaten van de bibliotheek van Herentals daarom met de geaggregeerde resultaten van alle deelnemende bibliotheken én de resultaten van een cluster van vergelijkbare bibliotheken. Dit is noodzakelijk omdat te vermijden dat belangrijke nuances verloren zouden gaan.

Om tot die clusters te komen werd er een zogenaamde clusteranalyse uitgevoerd met behulp van statistische software (SPSS). Hierbij worden een aantal variabelen onderworpen aan een reeks van statistische bewerkingen, zodat er onderscheiden groepen ontstaan. Alle bibliotheken moesten een vragenlijst invullen over de werking, infrastructuur en voorzieningen van/in de bibliotheek. Voor dit rapport kozen wij uiteindelijk voor de volgende indicatoren:

- Totaal aantal actieve & volwassen gebruikers.
- Omvang van de collectie (zowel gedrukte als audiovisuele materialen).
- Totaal aantal openingsuren van de bibliotheek.
- Personeelsbezetting, uitgedrukt in VTE.

Soms is het nodig om een clusteranalyse enigszins te sturen, vooral wanneer men exploratief te werk gaat. Een handvol bibliotheken in dit onderzoek liet zich vanwege hun grootte en unieke karakter niet zomaar onderverdelen in een cluster. Daarom besloten we om bibliotheken die meer dan 400.000 bezoekers per jaar ontvangen handmatig te verzamelen in één cluster en hen verder niet op te nemen in de clusteranalyse.

Deze werkwijze resulteerde in vijf clusters van bibliotheken die we met elkaar kunnen vergelijken. Met deze typologie proberen we een complex geheel van bibliotheken die allemaal uniek zijn in hun aanbod op basis van indicatoren op te delen in een beperkt aantal groepen. Dit heeft zowel voor- als nadelen. Door te clusteren kun je in één getal iets zeggen over een grote groep, maar gaan er uiteraard ook individuele nuances verloren. Bij het vergelijken met clusters moet men daar steeds rekening mee houden.

Het is belangrijk te onderstrepen dat een clusteranalyse draait om het samenspel van verschillende indicatoren. Op basis van één bepaalde indicator zou een bibliotheek in verschillende clusters kunnen passen, maar het gaat om de verzameling van verschillende gegevens.

Hieronder bespreken we de vijf clusters en geven we aan welke bibliotheken in welke cluster ingedeeld zijn. De cijfers die gegeven worden om de clusters te beschrijven zijn gemiddelden en kunnen afwijken voor de bibliotheek van Herentals. De bibliotheek van Herentals behoort tot Cluster C.

OMSCHRIJVING CLUSTERS

Cluster A

De bibliotheken in deze cluster hebben tussen 500 en 3.100 actieve en volwassen gebruikers, een gemiddelde collectie van 42.750 unieke materialen, zijn in totaal tussen tien en twintig uur per week open en hebben een gemiddelde VTE van vijf medewerkers.

De bibliotheken in deze cluster zijn Affligem, Bierbeek, Bocholt, Boom, Elsene, Gistel, Heers, Herent, Herenthout, Herselt, Herzele, Hoeilaart, Holsbeek, Hove, Hulshout, Ichtegem, Keerbergen, Kinrooi, Kluisbergen, Koekelare, Kortemark, Kruibeke, Laarne, Lichtervelde, Lint, Maarkedal, Moerbeke, Oostrozebeke, Pittem, Ravels, Riemst, Rijkevorsel, Rumst, Sint-Jans-Molenbeek, Sint-Pieters-Woluwe, Waasmunster, Wichelen en Wortegem-Petegem.

Cluster B

De bibliotheken in deze cluster hebben gemiddeld meer dan dubbel zoveel actieve en volwassen gebruikers als de bibliotheken in cluster A, maar aangezien dit de grootste cluster is zit hier veel variatie op: tussen 1.850 en 6.580 gebruikers. Ook de collectie is doorgaans groter, gemiddeld heeft een bibliotheek in cluster B zo'n 81.000 werken. Deze bibliotheken zijn gemiddeld zo'n 34 uur per week open en hebben een gemiddelde VTE van tien medewerkers.

De bibliotheken in deze cluster zijn Aartselaar, Balen, Blankenberge, Bree, Buggenhout, Denderleeuw, HaBoBIB (Haacht & Boortmeerbeek), Halle, Hamme, Heusden-Zolder, Hoogstraten, Izegem, Kalmthout, Koksijde, Kontich, Kortenberg, Lier, Lille, Lochristi, Lokeren, Maaseik, Merelbeke, Middelkerke, Neerpelt, Oostkamp, Overpelt, Ronse, Rotselaar, Schoten, Sint-Gillis-Waas, Sint-Truiden, Stekene, Temse, Tervuren, Tielt, Tienen, Vilvoorde, Westerlo, Willebroek, Zedelgem, Zele, Zemst, Zonhoven en Zwijndrecht.

Cluster C

De bibliotheken in deze cluster hebben gemiddeld zo'n 4.900 actieve en volwassen gebruikers. De collectie is ook gevoelig groter dan die in cluster B, met gemiddeld zo'n 122.600 werken. Zij zijn tussen 40 en 57 uur per week open en hebben gemiddelde VTE van zeventien werknemers.

De bibliotheken in deze cluster zijn Beringen, Beveren, Dendermonde, Evergem, Herentals, Knokke-Heist, Lanaken, Lommel, Menen, Mol, Tongeren en Zwevegem.

Cluster D

Kort samengevat bestaat cluster D uit alle bibliotheken in centrumsteden die minder dan 400.000 bezoekers per jaar ontvangen. Het feit dat de clusteranalyse deze cluster suggereerde, zien we als bevestiging dat er een zinvolle en logische onderverdeling werd gemaakt. Deze bibliotheken hebben gemiddeld zo'n 14.500 actieve en volwassen gebruikers en een collectie van 272.696 werken. Opvallend is dat zij gemiddeld evenveel uren open zijn (46) als de bibliotheken cluster C, maar wel een aanzienlijk hogere gemiddelde VTE van 35 werknemers hebben.

De bibliotheken in deze cluster zijn Aalst, Genk, Kortrijk, Mechelen, Oostende, Sint-Niklaas en Turnhout.

Cluster E

Zoals hierboven reeds werd aangegeven, werden alle bibliotheken met meer dan 400.000 bezoekers per jaar handmatig verzameld in deze cluster. Het hoeft niet te verbazen dat deze cluster voor elke indicator veruit het hoogste gemiddelde bevat: 28.330 actieve en volwassen gebruikers, 408.457 individuele werken, 53 uren per week open en een gemiddelde VTE van 87 werknemers.

De bibliotheken in deze cluster zijn Brugge, Gent, Leuven en Muntpunt (Brussel).

Tabel 3: Beschrijving van de clusters op basis van gemiddelden

	Gebruikers	Collectie	Openingsuren	VTE
A	1310	42757	20	5
B	3273	81144	34	10
C	4914	122610	46	17
D	14597	272696	46	35
E	28339	408457	53	87



2. Profiel van de bibliotheekbezoeker

Inleiding

In dit hoofdstuk geven we informatie over het profiel van de bibliotheekbezoeker. In het eerste deel met *socio-demografische achtergrondkenmerken* komen onder meer geslacht, leeftijd, onderwijsniveau, beroepstoestand, gezinssituatie, thuistaal en inkomen aan bod. Vervolgens bekijken we het *lidmaatschap van de bibliotheek* van dichterbij. Het onderdeel *boeken en lezen* spreekt voor zich: wat is het leesgedrag van bibliotheekbezoekers? Hoe vaak lezen ze? Welke kranten en tijdschriften dragen bijvoorbeeld hun voorkeur weg? In het onderdeel *digitale geletterdheid* bekijken we in welke mate de bibliotheekbezoekers thuis zijn in ICT en digitale media. Hoe ze omgaan met *multimedia* wordt besproken in het laatste onderdeel; onder meer door de voorkeur voor televisie- en radiozenders en het bezit van cd's, dvd's en e-boeken te bekijken.

In onderstaande tabellen vindt u telkens de cijfers voor de bibliotheek van Herentals en voor het onderzoek in zijn geheel (de optelsom van alle deelnemende bibliotheken). Vanaf tabel 8 komen daar de cijfers voor de cluster waartoe Herentals behoort (Cluster C) bij. In tabellen 1 t.e.m. 12 kan men vaak ook andere aanvullende informatie vinden, afkomstig uit andere onderzoeken, waaronder de Participatiesurvey uit 2014 en CENSUS2011^{*}. Aangezien BIB2018 in grote mate een replicatie van het gebruikersonderzoek rond openbare bibliotheken uit 2004 is, worden soms de cijfers van dat onderzoek toegevoegd. Bibliotheken die deelnamen in 2004 krijgen de cijfers van hun bibliotheek, de anderen krijgen de globale cijfers van dat onderzoek. De tabellen geven telkens de percentages weer voor elke categorie (bv. geslacht of leeftijd) en het totaal aantal personen waarop deze berekening gebaseerd is. Logischerwijs werden sommige vragen veel minder beantwoord dan anderen: tabel 8 geeft bijvoorbeeld informatie over de huidige studierichting van bibliotheekbezoekers, deze vraag werd enkel gesteld aan zij die aangaven momenteel student te zijn (over het gehele onderzoek gezien slechts 4,3 procent van alle respondenten).

De tabellen worden telkens kort besproken en toegelicht, vaak spreekt de informatie echter voor zich. We beperken ons vooral tot de opmerkelijkste vaststellingen voor de globale cijfers en vergelijkingen met 2004. Wanneer we verwijzen naar 2004, maken we altijd de vergelijking met de globale cijfers van dat onderzoek. Opgelet: uw bibliotheek nam ook in 2004 deel aan het onderzoek. Daarom krijgt u in de tekst de globale cijfers, maar in de tabellen de bibspecifieke cijfers uit 2004 te zien. We blijven dit doorheen de tekst verduidelijken door '(niet in tabel)' te vermelden wanneer de cijfers in de bespreking niet overeenstemmen met die in de tabel.

We bieden veel informatie aan en proberen zoveel mogelijk te verduidelijken, waarna u zelf aan de slag kunt met deze cijfers om de werking van uw bibliotheek te evalueren en eventueel te verbeteren waar u dat nodig vindt.

^{*} Zie de bijlage op pagina 75 voor meer informatie over deze onderzoeken

2.1. Socio-demografische achtergrondkenmerken

In de eerste kolom van tabel 4 wordt de verdeling tussen mannen en vrouwen weergegeven zoals ze in de bibliotheek van Herentals werd vastgesteld. De cijfers in kolom twee geven dezelfde verdeling weer, maar dan voor de gebruikers van alle deelnemende bibliotheken. Kolom drie is gebaseerd op het rijksregister en heeft betrekking op alle Vlamingen die ouder zijn dan achttien. In kolom vier maken we de vergelijking met 2004. Het valt op dat de man-vrouw verhouding vrijwel identiek is gebleven: 34,3 procent in 2018 t.a.v. 35,2 procent (niet in tabel) in 2004. Vrouwen gaan dus nog steeds vaker naar de openbare bibliotheek dan mannen. Geldt dit ook voor de bibliotheek van Herentals?

Tabel 4: Bibliotheekbezoekers naar geslacht (percentage)

	BIB Herentals	BIB2018	Vlaanderen 2017	BIB Herentals 2004
Man	39,5%	34,4%	49,0%	46,2%
Vrouw	60,4%	65,3%	51,0%	53,8%
Geen antwoord	0,1%	0,2%	/	/
Totaal aantal (100%)	848	44720	5251635	290

Tabel 5 geeft de leeftijdsverdeling van de bibliotheekgebruikers weer. Deze tabel heeft dezelfde structuur als de vorige, maar voegt ook nog gegevens toe voor de gemeente (tweede kolom). De leeftijdsverdeling van de respondenten van BIB2018 ziet er volledig anders uit dan die van het gebruikersonderzoek uit 2004. We zien een aanzienlijke afname van de jongere bibliotheekbezoekers en een sterke toename van de oudere bezoekers.

Tabel 5: Bibliotheekbezoekers naar leeftijd (percentage)

	BIB Herentals	Herentals 2018	BIB2018	Vlaanderen 2017	BIB Herentals 2004
18 t/m 29 jaar	9,3%	14,8%	8,2%	15,2%	26,9%
30 t/m 44 jaar	19,3%	23,0%	21,1%	24,1%	34,5%
45 t/m 59 jaar	32,2%	29,0%	30,9%	27,5%	24,8%
60 jaar en ouder	39,2%	33,2%	39,9%	33,2%	13,8%
Totaal aantal (100%)	860	22.635	45228	5109386	290

Voor tabellen 6, 10, 11 en 12 maken we ook de vergelijking met de Participatiesurvey uit 2014, meer bepaald de respondenten die in dat onderzoek aangaven bibliotheekgebruikers te zijn. Zoals te verwachten valt op basis van wat we weten over de leeftijdsverdeling van de respondenten, namen veel meer gepensioneerden dan studenten deel aan BIB2018. 52,7 procent van alle respondenten geven aan te werken. De 'andere' groep, goed voor 9,7 procent, bevat onder meer (tijdelijk) werklozen, huismannen en -vrouwen en pas afgestudeerden die op zoek zijn naar een eerste job.

Tabel 6: Bibliotheekbezoekers naar beroep (percentage)

	BIB Herentals	BIB2018	PaS 2014	BIB Herentals 2004
Werkend	53,6%	52,7%	59,9%	54,5%
Student	4,7%	4,3%	10,3%	14,2%
Gepensioneerd	31,7%	33,3%	16,0%	14,2%
Andere	10,0%	9,7%	13,8%	17,0%
Totaal aantal (100%)	849	44770	868	288

In tabel 7 wordt het opleidingsniveau weergegeven van alle respondenten die aangaven geen student meer te zijn. Bibliotheken trekken duidelijk nog steeds een overwegend hooggeschoold publiek aan, laaggeschoolden blijven hun weg moeilijker vinden naar de openbare bibliotheek.

Tabel 7: Bibliotheekbezoekers naar hoogste onderwijsniveau (percentage)

	BIB Herentals	BIB2018	CENSUS2011	BIB Herentals 2004
Geen of lager onderwijs	3,1%	1,7%	16,9%	5,7%
Lager secundair	5,0%	5,1%	20,8%	12,6%
Hoger secundair	27,3%	24,5%	30,2%	26,8%
Hogere studies	63,5%	67,1%	27,9%	54,9%
Ander	1,1%	1,7%	4,3%	/
Totaal aantal (100%)	814	42929	4563344	246

Er werd ook gepeild naar de studierichting van bezoekers die aangaven momenteel student te zijn. De meeste studenten volgen een professionele bacheloropleiding. Uiteraard zouden leerlingen uit het secundair onderwijs beter vertegenwoordigd zijn als de vereiste leeftijd voor het invullen van de vragenlijst lager zou zijn.

Vanaf hier worden niet enkel de cijfers voor Vlaanderen, het onderzoek in zijn geheel of de bibliotheek van Herentals in het bijzonder besproken, maar ook de cijfers van de cluster waartoe de bibliotheek van Herentals behoort (Cluster C). Op die manier kunnen we nagaan in welke mate het publiek van de bibliotheek van Herentals overeenkomt met dan van gelijkaardige bibliotheken.

Tabel 8: Huidige studierichting studenten (percentage)

	BIB Herentals	Cluster C	BIB2018
Secundair onderwijs	7,5%	14,5%	12,4%
Professionele bachelor	37,5%	40,1%	35,5%
Academische bachelor	27,5%	22,8%	27,8%
Academische master	20,0%	15,1%	17,5%
Andere	7,5%	7,4%	6,9%
Totaal aantal (100%)	40	337	1891

Tabellen 9 en 10 verschaffen inzicht over de migratie-achtergrond van bibliotheekbezoekers. 5,6 procent van alle respondenten geeft aan niet in België geboren te zijn, terwijl 3,5 procent thuis een andere taal spreekt dan Nederlands.

Tabel 9: Geboorteland van bezoekers (percentage)

	BIB Herentals	Cluster C	BIB2018	CENSUS2011
België	97,1%	94,1%	94,2%	82,9%
Andere	2,9%	5,9%	5,6%	17,1%
Totaal aantal (100%)	858	100,0%	45149	4.563.344

Tabel 10: Thuis taal van bezoekers (percentage)

	BIB Herentals	Cluster C	BIB2018	PaS2014
Nederlands	98,8%	97,6%	96,5%	96,8%
Andere	1,2%	2,4%	3,5%	3,2%
Totaal aantal (100%)	858	7881	45128	870

De gezinssituatie van de bibliotheekgebruikers wordt in tabel 11 weergegeven. Meer dan 75 procent woont samen met partner en/of kinderen. De evolutie in de leeftijdsverdeling van respondenten verklaart voor een groot deel de verschillen tussen 2018 en 2004 in de vertegenwoordiging van bepaalde gezinssituaties: slechts 5,9 procent van de respondenten van BIB2018 geeft aan in te wonen bij de ouders, terwijl dat 16,5 procent (niet in tabel) was in 2004.

Tabel 11: Bibliotheekbezoekers naar gezinssituatie (percentage)

	BIB Herentals	BIB2018	PaS2014	BIB Herentals 2004
Samenwonend met partner, zonder kind(eren)	39,5%	39,2%	23,2%	19,3%
Samenwonend met partner en kind(eren)	29,8%	32,4%	46,3%	36,2%
Alleenwonend	14,9%	14,5%	9,3%	14,5%
Inwonend bij ouders	8,0%	5,9%	14,5%	23,4%
Andere	3,6%	4,6%	1,3%	1,7%
Samenwonend met kind(eren), zonder partner	4,2%	3,4%	5,4%	4,8%
Totaal aantal (100%)	859	45142	870	290

Ook naar het totaal netto gezinsinkomen van de bibliotheekbezoekers werd gepeild. Het netto gezinsinkomen bestaat uit het arbeidsinkomen, maar ook een eventueel vervangingsinkomen, kindergeld en andere. Net als bij andere onderzoeken, verkozen heel wat mensen om niet te antwoorden op deze vraag, wat verklaart waarom het totaal aantal bij deze vraag aanzienlijk lager ligt. Vergeleken met de cijfers uit de Participatiesurvey 2014 zijn er iets meer respondenten in dit onderzoek met een inkomen van minder dan 1.300 euro.

Ter info: we baseerden ons voor deze vraag op de categorieën die in 2004 werden gehanteerd, maar pasten ze aan aan de indexering en inflatie, waardoor vergelijken mogelijk wordt.

Tabel 12: Bibliotheekbezoekers naar inkomen (percentage)

	BIB Herentals	BIB2018	PaS 2014	BIB Herentals 2004
Minder dan 1300 €	7,6%	5,8%	5,2%	7,9%
Tussen 1300€ en 2599 €	35,8%	36,1%	27,0%	33,2%
Tussen 2600€ en 3899€	30,9%	29,9%	40,0%	34,7%
Tussen 3900€ en 5199€	19,5%	21%	20,3%	17,4%
Meer dan 5200€	6,1%	7,2%	7,5%	6,8%
Totaal aantal (100%)	737	38347	870	265

Verschillen in inkomen tussen clusters

Wanneer we de inkomensverdelingen binnen de verschillende clusters naast elkaar leggen, valt het op dat de 'grotere' bibliotheken procentueel meer bezoekers in de laagste inkomenscategorie (en minder in de hoogste inkomenscategorie) over de vloer krijgen: in cluster E heeft 7,7 procent van alle bezoekers een gezinsinkomen dat kleiner is dan 1.300 euro, in cluster A gaat het maar om 4,7 procent.

2.2. Lidmaatschap van de bibliotheek

Veel openbare bibliotheken hebben hun werkingsgebied uitgebreid: men kan voor heel wat zaken in de bibliotheek terecht, zonder dat men noodzakelijk lid hoeft te zijn. Toch blijkt uit de cijfers in tabel 13 dat het overgrote merendeel van de bezoekers van de bibliotheek gewoon lid zijn. Al bij al lijkt de tendens duidelijk: lidmaatschap is misschien minder essentieel dan vroeger, maar de meesten besluiten toch om zich te registreren.

Tabel 13: Lid van de bib? (percentage)

	BIB Herentals	Cluster C	BIB2018
Ja	97,6%	97,4%	97,9%
Nee, maar ooit wel lid	1,9%	1,4%	1,3%
Nee, nog nooit lid geweest	0,1%	0,3%	0,3%
Ik weet het niet	0,5%	0,9%	0,6%
Totaal aantal (100%)	858	7881	45143

Eén op vier bibliotheekbezoekers geeft aan lid te zijn van meerdere bibliotheken, vergelijkbaar met het percentage uit 2004. Toen ging het om 27 procent (niet in tabel). Wanneer we de respondenten opdelen op basis van leeftijd m.b.t. deze vraag, zien we dat er veel meer bibliotheekgebruikers tussen 18 en 29 jaar (41,5 procent) lid zijn van meerdere bibliotheken dan in de categorieën 30 tot 44 jaar (26,2 procent), 45 tot 59 jaar (27,1 procent) en ouder dan 60 jaar (20,4 procent).

Tabel 14: Lidmaatschap meerdere bibliotheken (percentage)

	BIB Herentals	Cluster C	BIB2018	BIB Herentals 2004
Ja	21,5%	21,3%	25,6%	34,7%
Nee	78,5%	78,7%	74,4%	65,3%
Totaal aantal (100%)	832	7629	43913	288

We gaven respondenten de kans om toe te lichten waarom ze ook nog een andere bibliotheek bezoeken. Daaruit blijkt dat de locatie en het aanbod van de andere bibliotheek veelal doorslaggevend zijn. Is dit ook van toepassing op de bibliotheek van Herentals?

Onthou dat deze vraag enkel werd gesteld aan respondenten die aangaven geregeld een andere bibliotheek te bezoeken: het is bijvoorbeeld niet zo dat 32,7% van al uw bezoekers naar een andere bibliotheek gaat om materialen uit te lenen.

Tabel 15: Reden om andere bibliotheek te bezoeken (percentage dat 'Ja' antwoordde)

	BIB Herentals N = 171	Cluster C N = 1527	BIB2018 N = 10509
Omdat de locatie handig is	42,7%	35,8%	37,7%
Om materiaal uit te lenen dat niet beschikbaar is in mijn bibliotheek	32,7%	35,8%	37,7%
Omdat het aanbod uitgebreider is	11,1%	20,1%	22,0%
Deze bibliotheek is voor mij gemakkelijker bereikbaar	24,2%	16,1%	18,3%
Andere reden	17,0%	17,2%	16,7%
Omdat het aanbod beter is	12,3%	12,8%	12,6%
Omdat de openingstijden beter zijn	10,5%	7,9%	10,2%
Omdat het een aangename omgeving is	3,5%	5,7%	6,0%
Omdat er interessante activiteiten zijn	2,9%	3,9%	4,7%
Als ontmoetingsplaats	2,9%	3,9%	3,7%
Voor een vergadering (vereniging, werk, etc)	2,9%	3,3%	2,8%
Omdat ik er ook iets kan drinken	2,3%	2,4%	2,6%

Ook het aantal bibliotheekgebruikers dat lid is van een bibliotheek in de eigen gemeente bleef behoorlijk constant tussen 2004 en 2018. Jongere bibliotheekbezoekers zijn minder vaak lid van een bibliotheek in eigen gemeente (77,9 procent), maar het verschil is veel minder groot dan bij het lidmaatschap van meerdere bibliotheken (in de categorie boven 60 jaar gaat het om 83,3 procent). Er is wel een duidelijk verschil tussen de clusters te merken, in cluster A is zo'n 85 procent van alle respondenten lid van een bibliotheek in eigen gemeente, in Cluster E ongeveer 75 procent. Het is niet verwonderlijk dat bibliotheken uit de grotere centrumsteden meer leden hebben die in een andere gemeente wonen.

Tabel 16: Lid bibliotheek eigen gemeente (percentage)

	BIB Herentals	Cluster C	BIB2018	BIB Herentals 2004
Ja	67,2%	85,2%	82,1%	63,8%
Nee	32,8%	14,8%	17,9%	36,2%
Totaal aantal (100%)	738	6550	38586	290

2.3. Boeken en lezen

We vroegen aan de respondenten hoeveel boeken ze in hun vrije tijd lezen. Om hun antwoorden overzichtelijk te houden, hebben we de antwoorden in drie groepen verdeeld. Wie zegt minder dan één boek per half jaar of slechts één boek per vier à zes maanden te lezen, beschouwen we als 'occasionele lezers'. Indien men één boek per één à drie maanden leest, komt men in de categorie 'regelmatige lezers' en personen die één boek per week of meer lezen, worden als 'veelvuldige lezers' beschouwd. Het lijkt erop dat het overgrote merendeel van bibliotheekbezoekers nog steeds graag en veel boeken leest. Klopt deze stelling ook voor de bibliotheek van Herentals?

Tabel 17: Boeken lezen in de vrije tijd (percentage)

	BIB Herentals	Cluster C	BIB2018	BIB Herentals 2004
Occasionele lezers	18,6%	18,2%	15,4%	20,8%
Regelmatige lezers	47,0%	49,7%	50,8%	45,6%
Veelvuldige lezers	34,4%	32,1%	33,8%	33,6%
Totaal aantal (100%)	858	7861	45052	283

Een opvallende vaststelling in tabel 18 is dat 50 procent van alle Vlaamse bibliotheekbezoekers thuis meer dan 100 boeken heeft. Dat is een gevoelige stijging t.a.v. 2004, toen 'slechts' 38,5 procent (niet in tabel) meer dan 100 boeken had.

Tabel 18: Bezit boeken thuis (percentage)

	BIB Herentals	Cluster C	BIB2018	BIB Herentals 2004
Weinig of geen (0-20)	13,2%	14,4%	11,9%	19,8%
Matig (20-99)	38,6%	41,4%	38,1%	43,2%
Veel (100 en meer)	48,2%	44,2%	50%	37,1%
Totaal aantal (100%)	855	7858	45051	278

Onderstaande tabellen zeggen iets over hoeveel tijd bibliotheekbezoekers besteden aan lezen, zowel op weekdays (tabel 19) als tijdens het weekend (tabel 20). 43,7 procent leest gemiddeld een uur of meer, terwijl 7,4 procent aangeeft niet te lezen op een gemiddelde weekday. Let wel: het gaat hier om de tijd die men spendeert aan lezen buiten het werk en/of studie.

Tabel 19: Tijd gespendeerd aan lezen per weekday

	BIB Herentals	Cluster C	BIB2018
0 minuten	7,8%	7,8%	7,4%
Tot een half uur	26,7%	27,1%	28%
Tussen een half uur en een uur	19,9%	20,6%	20,8%
Tussen een uur en twee uur	28,9%	27,5%	27,6%
Meer dan twee uur	16,6%	17,0%	16,1%
Totaal aantal (100%)	823	7561	43630

In tabel 20 hanteren we andere categorieën dan in tabel 19, dat doen we omdat er logischerwijs meer gelezen wordt in het weekend dan op een weekday. 57,4 procent leest een uur of meer en maar liefst 17,3 procent leest meer dan drie uur op zaterdag en zondag.

Tabel 20: Tijd gespendeerd aan lezen kijken in weekend (zaterdag + zondag)

	BIB Herentals	Cluster C	BIB2018
0 minuten	6,9%	5,8%	5,2%
Tot een uur	36,9%	37,6%	37,5%
Tussen een uur en twee uur	24,8%	26,4%	26,9%
Tussen twee uur en drie uur	13,6%	13,0%	13,2%
Meer dan drie uur	17,7%	17,2%	17,3%
Totaal aantal (100%)	823	7588	43785

Lezen in vrije tijd en scholingsgraad

Wanneer we de werkende respondenten apart nemen die het meest lezen in hun vrije tijd (meer dan twee uur per weekday en meer dan drie uur in het weekend) en naar hun hoogst behaalde diploma kijken, zien we een negatieve correlatie tussen scholingsgraad en lezen in de vrije tijd: 'slechts' 7,5 procent van van respondenten die werken en hogere studies hebben voltooid, lezen meer dan twee uur in hun vrije tijd op een weekday, terwijl dat maar liefst 19,5 procent is bij diegenen die hoogstens lager onderwijs hebben gevolgd. In het weekend gaat het om 14,7 procent van de hogegeschoolden en 25,9 procent van de laaggeschoolden die meer dan drie uur lezen. Hoewel we dit uiteraard niet met zekerheid kunnen zeggen, is het niet ondenkbaar dat respondenten die hogere studies hebben voltooid meer moeten lezen op hun werk en daarom doorgaans minder zin hebben om te lezen in hun vrije tijd. Wanneer we alle respondenten in beschouwing nemen (dus niet enkel diegenen die werken) speelt leeftijd een grote rol: respondenten in de oudste leeftijdscategorie (60+) lezen twee tot drie keer vaker meer dan twee uur op een weekday vergeleken met respondenten in de andere leeftijdscategorieën.

In tabellen 21 en 22 maken we een top drie van de favoriete kranten en tijdschriften van de bibliotheekbezoekers. De Standaard, Het Nieuwsblad/De Gentenaar en Het Laatste Nieuws zijn de drie populairste kranten, terwijl 14,4% aangeeft nooit de krant te lezen. Bij de tijdschriften zijn vrouwenbladen, Knack en Humo het populairst. Zo'n 20% leest nooit een tijdschrift. Vergelijk deze cijfers met die van de bibliotheek van Herentals. Kunnen bibliotheekgebruikers hun favoriete kranten en tijdschriften terugvinden in hun bibliotheek?

Tabel 21: Top 3 favoriete kranten van de bezoekers

	BIB Herentals	Cluster C	BIB2018
	N = 854	N = 7841	N = 44985
Nr. 1	De Gazet van Antwerpen (18,1%)	De Standaard (18,8%)	De Standaard (24%)
Nr. 2	De Standaard (17,8%)	Het Laatste Nieuws (17,1%)	Het Nieuwsblad/De Gentenaar (16,2%)
Nr. 3	Het Laatste Nieuws (15,9%)	Het Nieuwsblad/De Gentenaar (15,6%)	Het Laatste Nieuws (14,9%)
Leest nooit de krant	17,2%	16,3%	14,4%

Tabel 22: Top 3 favoriete tijdschriften van de bezoekers

	BIB Herentals	Cluster C	BIB2018
	N = 853	N = 7791	N = 44684
Nr. 1	Vrouwenbladen (15,8%)	Vrouwenbladen (17,5%)	Vrouwenbladen (16,4%)
Nr. 2	Humo (15,8%)	Knack (14,3%)	Knack (16%)
Nr. 3	Knack (12,5%)	Humo (13,8%)	Humo (13,4%)
Leest nooit tijdschriften	20,2%	20,5%	20,8%

2.4. Digitale geletterdheid

Openbare bibliotheken staan in een bijzondere verhouding tot het concept digitale geletterdheid: men kan de openbare bibliotheek zien als een van de laatste plaatsen waar analoge media (cd's, dvd's en natuurlijk ook gedrukte boeken) nog de bovenhand hebben op digitale media. Daarentegen zetten veel bibliotheken ook net in op digitale geletterdheid: ze organiseren workshops die zich richten op het gebruik van computers en software, voorzien een laagdrempelige toegang tot het internet en hebben een digitale catalogus. Meer inzicht krijgen in de digitale geletterdheid van bezoekers kan helpen belangrijke knopen door te hakken m.b.t. dit vraagstuk, daarom besteden we er in dit onderdeel aandacht aan.

De manier waarop men deelnam aan het onderzoek, digitaal of op papier, is een eerste indicatie van de mate waarin men zich comfortabel voelt met het gebruik van ICT. In totaal verkoos 3,3 procent van alle respondenten om de vragenlijst op papier in te vullen. In de eerste kolom kunt u de vergelijking met uw eigen bibliotheek, in de tweede kolom met de cijfers voor de cluster waartoe de bibliotheek van Herentals behoort.

Tabel 23: Hoe bibliotheekbezoekers enquête invulden (percentage)

	BIB Herentals	Cluster C	BIB2018
Op papier	4,2%	6,9%	3,3%
Digitaal	95,8%	93,1%	96,7%
Totaal aantal (100%)	860	7898	45228

Tabel 24 geeft weer hoeveel tijd bibliotheekbezoekers gemiddeld spenderen op het internet op een weekdag. Een belangrijke kanttekening is dat de tijd die men spendeert op het internet voor werk of studie niet in rekenschap wordt genomen. Meer dan 35,5 procent van alle bibliotheekbezoekers surfen meer dan anderhalf uur per dag, terwijl maar 2,4 procent helemaal geen tijd besteedt aan het internet.

Tabel 24: Tijd gespendeerd op het internet per weekdag (percentage)

	BIB Herentals	Cluster C	BIB2018
0 minuten	3,2%	2,4%	2,4%
Tot een kwartier	4,8%	4,6%	4,4%
Tussen een kwartier en 45 minuten	21,4%	21,0%	21,8%
45 minuten tot anderhalf uur	35,6%	35,9%	35,9%
Meer dan anderhalf uur	35,0%	36,1%	35,5%
Totaal aantal (100%)	835	7546	43620

Onderstaande tabel zegt iets over de mate waarin de bibliotheek een hulpbron is bij het gebruik van computers of digitale media. 2,7 procent geeft aan 'vaak' of '(bijna) altijd' naar zijn of haar bibliotheek te gaan om hulp te vragen bij het gebruik van computers en/of digitale media en 3,9 procent 'vaak' of '(bijna) altijd' om te surfen. Veel is er niet veranderd in vergelijking met 2004: toen gaf ook 'maar' 3,4 procent (niet in tabel) van de gebruikers aan regelmatig gebruik te maken van het internet in de bibliotheek. Het is duidelijk dat Vlaamse bibliotheken anno 2018, net zo min als in 2004, geen belangrijke hulpbron zijn voor zij die hulp nodig hebben bij het gebruik van computers of zij die niet over internet beschikken.

Tabel 25: Waarom bezoekt men de bibliotheek? (Percentage 'Vaak' + '(Bijna) altijd')

	BIB Herentals N = 570	Cluster C N = 4840	BIB2018 N = 31295
'Om hulp te vragen aangaande het gebruik van computers en/of digitale media'	2,3%	3,1%	2,7%
'Om te surfen op het internet'	2,6%	3,0%	3,9%

Inkomen en internet

Het valt op dat de frequentie van het gebruik van internet in de bibliotheek nauw samenhangt met het inkomen van gebruikers. Waar nauwelijks meer dan 2 procent van alle gebruikers in de twee hoogste inkomensschalen (tussen 2.600 euro en 5.200 euro) vaak naar de bibliotheek gaan om te surfen, gaat maar liefst 12,4 procent in de laagste inkomenschaal (minder dan 1.300 euro) naar eigen zeggen vaak of (bijna) altijd naar de bibliotheek om gebruik te maken van het internet.

Op basis van het gedrag dat bibliotheekbezoekers stellen kunnen we natuurlijk geen sluitende uitspraken doen over de noodzaak van bepaalde voorzieningen. Een gebruiker kan immers ook nooit hulp vragen, omdat hij of zij het gevoel heeft dat niemand uitleg zal willen geven. Daarom vroegen we ook of men geïnteresseerd was in bepaalde vormen van ondersteuning en of men hier eventueel extra voor zou betalen. Onderstaande tabel heeft betrekking op het aanbieden van ondersteuning voor het gebruik van computer en digitale media. Zo'n 25 procent van alle gebruikers is hierin geïnteresseerd, maar slechts 4,3 procent zou bereid zijn om er extra voor te betalen. Deze cijfers zeggen mogelijk ook iets over hoe goed uw bibliotheek erin slaagt gebruikers correct te informeren over haar diensten: mogelijk voorziet u dergelijke ondersteuning niet in uw werking, maar is een groot deel van de bezoekers er toch van overtuigd dat de bibliotheek van Herentals dit aanbiedt.

Tabel 26: Interesse in ondersteuning voor het gebruik van computer/digitale media (percentage)

	BIB Herentals	Cluster C	BIB2018
Geven aan dat het reeds aanwezig is	9,1%	10,3%	12%
Niet geïnteresseerd	63,3%	62,9%	62,1%
Geïnteresseerd, maar niet bereid om er extra voor te betalen	23,2%	22,4%	21,6%
Geïnteresseerd, en bereid om er extra voor te betalen	4,4%	4,4%	4,3%
Totaal aantal (100%)	799	7199	41777

Hoewel de informatie in onderstaande tabel misschien banaal kan lijken, zegt de voorkeur voor papier of digitaal bij het lezen van de krant iets over de mate waarin het digitale een vanzelfsprekendheid is geworden. Net als boeken zijn kranten en tijdschriften klassieke gedrukte media. Wanneer men deze voorkeur verder opdeelt naar de leeftijd van gebruikers, stijgt het percentage dat digitaal verkiest natuurlijk naarmate de leeftijd daalt, maar minder dan men zou vermoeden: slechts 40,8 procent van alle 18 tot 29-jarigen leest de krant meestal digitaal.

Tabel 27: Voorkeur gebruikers om de krant en/of een tijdschrift lezen (percentage)

	BIB Herentals	Cluster C	BIB2018
Op papier	71,0%	71,2%	63,8%
In digitale vorm	29,0%	28,8%	27,9%
Totaal aantal (100%)	778	7189	41462

De cijfers in tabel 28 zeggen ten slotte iets over de rol die men weggelegd ziet voor bibliotheken in een samenleving die steeds digitaler wordt: slechts 1,9 procent van alle bibliotheekgebruikers is van mening dat de bibliotheek overbodig is geworden door het internet, terwijl 62,4 procent van alle gebruikers vindt dat de bibliotheek ondersteuning moet kunnen bieden aan personen die minder goed thuis zijn in multimedia en ICT. Opvallend is dat ongeveer evenveel mensen aangeven niet geïnteresseerd zijn in ondersteuning voor ICT (tabel 26).

Tabel 28: Mening van de gebruikers over ICT en de bibliotheek (Percentage 'Akkoord' + 'Helemaal akkoord')

	BIB Herentals N = 839	Cluster C N = 7668	BIB2018 N = 44317
De bibliotheek is overbodig geworden door het internet	2,0%	2,1%	1,9%
De bibliotheek moet ondersteuning bieden aan personen die minder goed thuis zijn in multimedia en ICT	60,8%	62,4%	62,4%

2.5. Multimedia

In dit onderdeel gaan we dieper in op het multimediegebruik van de bibliotheekbezoekers. Het valt op dat, wanneer men de globale cijfers van het onderzoek uit 2004 (niet in tabel) en 2018 vergelijkt, de hoeveelheid cd's en dvd's die bibliotheekgebruikers bezitten behoorlijk constant gebleven is (tabellen 29 en 30). Er zijn ook geen opvallende verschillen wanneer men opdelingen maakt naar leeftijd: het is niet zo dat jongere bibliotheekgebruikers aanzienlijk minder cd's of dvd's bezitten. Belangrijke kanttekening is wel dat ook werken die online werden aangekocht (bv. iTunes) hier meetellen, deze cijfers bewijzen dus niet dat fysieke dragers nog even belangrijk zijn als in 2004.

Tabel 29: Bezit CD's thuis, inclusief in digitale vorm (percentage)

	BIB Herentals	Cluster C	BIB2018	BIB Herentals 2004
Weinig of geen (0-20)	14,7%	15,2%	14,1%	10,9%
Matig (20-99)	42,3%	42,7%	39,7%	55,5%
Veel (100 en meer)	42,9%	42,1%	46,2%	33,6%
Totaal aantal (100%)	854	7819	44974	274

Tabel 30: Bezit DVD's thuis (percentage)

	BIB Herentals	Cluster C	BIB2018	BIB Herentals 2004
Weinig of geen (0-20)	44,3%	45,0%	42,6%	62,7%
Matig (20-99)	40,3%	42,0%	43,1%	31,7%
Veel (100 en meer)	15,5%	13,0%	14,3%	5,5%
Totaal aantal (100%)	854	7819	44893	271

E-boeken blijken op dit moment nog niet enorm populair onder bibliotheekgebruikers. 67,7 procent van alle gebruikers geeft zelfs aan geen enkel e-boek te bezitten. Enigszins tegen de verwachtingen in, stellen we vast dat bibliotheekbezoekers uit de jongste leeftijdscategorie (18 tot 29 jaar), het minst gebruik maken van e-boeken: 89,3 procent geeft aan weinig of geen e-boeken te bezitten.

Tabel 31: Bezit e-boeken thuis (percentage)

	BIB Herentals	Cluster C	BIB2018
Weinig of geen (0-20)	88,3%	85,8%	84,3%
Matig (20-99)	5,7%	7,6%	8,5%
Veel (100 en meer)	6,0%	6,5%	6,4%
Totaal aantal (100%)	853	7821	44902

Onderstaande twee tabellen geven meer informatie over het gedrag van bibliotheekbezoekers m.b.t. televisie kijken. In tabel 32 zien we dat bijna 7 procent geen televisie kijkt op een weekday, en een vierde minder dan een uur.

Tabel 33 geeft een overzicht van de favoriete zenders, wederom in de vorm van een top drie. Eén, Canvas en VTM blijken de populairste tv-zenders te zijn van de Vlaamse bibliotheekbezoeker: slechts in een handvol bibliotheken wordt van deze rangorde afgeweken.

Tabel 32: Tijd gespendeerd aan TV kijken per weekday (percentage)

	BIB Herentals	Cluster C	BIB2018	BIB Herentals 2004
0 minuten	6,6%	5,0%	6,9%	5,4%
Tot een uur	23,2%	22,4%	25,6%	24,2%
Tussen een uur en 2 uur	29,4%	30,6%	30%	32,5%
Tussen 2 uur en 4 uur	32,9%	32,7%	28,7%	32,5%
Meer dan 4 uur	7,9%	9,4%	8,8%	5,4%
Totaal aantal (100%)	831	7650	44000	277

Tabel 33: Top 3 favoriete TV-zenders van de bezoekers

	BIB Herentals N = 849	Cluster C N = 7815	BIB2018 N = 44780
Nr. 1	Eén (40,4%)	Eén (41,7%)	Eén (39%)
Nr. 2	Canvas (24,4%)	Canvas (22,7%)	Canvas (25,8%)
Nr. 3	VTM (10,6%)	VTM (11,1%)	VTM (9,2%)
Kijkt nooit naar TV	5,7%	3,5%	5,5%

We maken dezelfde oefening voor de favoriete radiozenders. Nu blijken Radio 1, Radio 2 en Studio Brussel de populairste keuzes. Van alle respondenten van BIB2018 geeft 4,2 procent aan nooit naar de radio te luisteren, voor de bibliotheek van Herentals gaat het om 4,9%.

Tabel 34: Top 3 favoriete radio-zenders van de bezoekers

	BIB Herentals	Cluster C	BIB2018
	N = 852	N = 7848	N = 44975
Nr. 1	Radio 1 (21,7%)	Radio 2 (24,4%)	Radio 1 (22,2%)
Nr. 2	Radio 2 (20,4%)	Radio 1 (18,9%)	Radio 2 (21,4%)
Nr. 3	Studio Brussel (14,3%)	Studio Brussel (13,9%)	Studio Brussel (13,5%)
Luistert nooit naar de radio	4,9%	3,9%	4,2%

Streaming heeft het medialandschap van de laatste jaren grondig hertekend: Spotify en Netflix zijn populaire diensten. De cijfers in tabel 35 lijken die evolutie echter tegen te spreken. Wanneer we deze cijfers verder opdelen naar leeftijd, wordt het duidelijk dat de oververtegenwoordiging van oudere bezoekers hier heel sterk doorweegt. Maar liefst 48,2 procent van alle 18- tot 29-jarigen geeft aan een abonnement te hebben voor een streamingdienst voor films en/of TV-series, terwijl dit voor de 60+ categorie slechts 10,6 procent is. Bij muziekstreaming is het verschil kleiner: 7,6 procent van de oudste bibliotheekbezoekers hebben een abonnement voor Spotify, Deezer of andere vergelijkbare diensten. In de jongste leeftijdsgroep gaat het om 30,5 procent.

Tabel 35: Percentage van de gebruikers die gebruik maken van streamingdiensten

	BIB Herentals	Cluster C	BIB2018
	N = 851	N = 7769	N = 44317
Streamingdiensten voor muziek	17,0%	16,6%	18,0%
Streamingdiensten voor films en/of TV-series	22,1%	22,0%	62,4%



Besluit

- Net als in 2004 zijn er meer vrouwelijke dan mannelijke bibliotheekbezoekers.
- In tegenstelling tot 2004 namen nu meer ouderen dan jongeren deel aan het onderzoek.
- De openbare bibliotheek trekt nog steeds een overwegend hooggeschoold publiek aan.
- Bibliotheekbezoekers lezen nog evenveel als in 2004, een aanzienlijk deel bezit schijnbaar zelfs meer boeken dan vroeger.
- Vrijwel alle bibliotheekbezoekers hebben een lidkaart of zijn op een of andere manier geregistreerd.
- Het uitlenen van materialen en de locatie zijn meestal de doorslaggevende factoren waarom een bezoeker ook nog een andere bibliotheek bezoekt.
- Ongeveer vijf procent van alle respondenten werd niet in België geboren, en 3,5 procent spreekt thuis een andere taal dan het Nederlands.
- Zo'n 25 procent van alle bezoekers zijn geïnteresseerd in ondersteuning voor ICT en digitale media.
- 35,5 procent surft meer dan anderhalf uur per dag (in hun vrije tijd), terwijl 2,4 procent het internet niet elke dag gebruikt.



3. Het gebruik van de bibliotheek

Inleiding

In dit hoofdstuk bekijken we waarom en op welke manier bezoekers gebruik maken van de bibliotheek. In het eerste deel bekijken we de *redenen van bibliotheekgebruik en -bezoek*. Daarna besteden we aandacht aan *de bezoeker en zijn persoonlijk netwerk*: in welke hoedanigheid bezoekt men de bibliotheek, voor wie ontleent men eventueel materialen, enz? Hoe vaak men de bibliotheek bezoekt en hoeveel tijd men er dan besteedt, komt aan bod in het onderdeel *bibliotheekbezoek*. Vervolgens komt het uitleengedrag aan bod in het onderdeel *materialen*. De vraag '*hoe zoekt men materialen?*', wordt in het volgende onderdeel beantwoord. Ook de *deelname aan activiteiten in de bibliotheek* krijgt aandacht in dit hoofdstuk. Ten slotte bekijken we kort hoe bezoekers gebruikmaken van *computers en internet* in hun bibliotheek.

3.1. Redenen van bibliotheekgebruik en -bezoek

In de vragenlijst werden twaalf mogelijke redenen opgesomd waarom iemand naar de bibliotheek gaat. De bezoekers konden antwoorden dat ze (bijna) nooit, soms, vaak of (bijna) altijd om die redenen gebruik maken van de bibliotheek. In tabel 36 wordt per opgesomde reden het percentage weergegeven van de personen die de bibliotheek vaak of altijd om die reden bezoeken.

De drie voornaamste redenen zijn (1) om informatie te vinden over onderwerpen die de bezoeker bezighouden, (2) omdat de bezoeker de bibliotheek een aangename plek vindt en (3) om er informatie te vinden voor studie en/of werk. Over het gehele onderzoek gezien, is het zoeken van materiaal of hulp om Nederlands te leren de minst populaire reden, maar dat komt natuurlijk omdat 96,5 procent van alle respondenten thuis voornamelijk Nederlands spreekt. Wanneer we dit cijfer echter bekijken voor respondenten die thuis overwegend een andere taal spreken, stellen we vast dat maar liefst 31,7 procent van deze bezoekers regelmatig de bibliotheek bezoekt om te werken aan hun kennis van het Nederlands. Een andere markante vaststelling is dat drie keer zoveel jongere (18-29 jaar) én oudere (60 jaar of ouder) bezoekers de bibliotheek als ontmoetingsplaats gebruiken dan de andere leeftijdscategorieën.

Tabel 36 biedt heel wat interessante inzichten in het doen en laten van uw bezoekers. Maak zeker de vergelijking met de cijfers voor uw cluster: wijken bepaalde gedragingen van de bezoekers van de bibliotheek van Herentals sterk af in vergelijking met vergelijkbare bibliotheken?

Tabel 36: Waarom bezoekt u de bibliotheek? (Percentage 'Vaak' + 'Altijd')

	BIB Herentals	Cluster C	BIB2018
	N = 799	N = 7201	N = 41728
Om er informatie te vinden over onderwerpen die me bezighouden (hobby, interesse, etc.)	63,3%	56,0%	55,9%
Omdat ik de bibliotheek een aangename omgeving vind	47,8%	53,4%	53,8%
Om er informatie te vinden voor mijn studie/werk	23,4%	23,8%	23,4%
Om wat rond te kijken en/of een krant of tijdschrift te lezen	21,4%	19,4%	17,7%
Omdat bibliotheekmedewerkers vaak goede suggesties doen over boeken, CD's, DVD's, etc.	6,5%	11,4%	11,5%
Om er informatie te vinden over de gemeente en/of stad	5,2%	6,1%	6,1%
Om raad/advies te vragen aan een medewerker	2,8%	5,4%	5,2%
Om er te studeren	6,5%	5,1%	4,8%
Om af te spreken of anderen te ontmoeten	2,2%	3,7%	4,2%
Om er te werken	2,9%	3,7%	4,0%
Om iets te printen en/of te scannen	2,2%	3,2%	2,7%
Om materiaal of hulp te zoeken voor het leren van de Nederlandse taal	1,6%	2,0%	1,9%

3.2. De bezoeker en zijn persoonlijk netwerk

Tabel 37 beantwoordt op een andere manier de vraag waarom iemand de bibliotheek bezoekt. We vroegen aan respondenten voor wie ze juist naar de bibliotheek gaan. Ze werden niet verplicht om de meest relevante optie te selecteren, men kon dus zowel voor eigen gebruik, voor de kinderen als voor het beroep antwoorden. 96,1 procent van alle bezoekers geeft aan naar de bibliotheek te komen voor zichzelf. Wanneer we de cijfers van dichterbij bekijken, blijkt dat slechts 2,4 procent van alle gebruikers de bibliotheek enkel bezoekt voor zijn of haar kinderen, en maar 1,2 procent uitsluitend voor het werk. Verder komt 67,2 procent enkel voor eigen gebruik naar de bibliotheek.

Tabel 37: Ik bezoek de bibliotheek voor ...

	BIB Herentals N = 854	Cluster C N = 7867	BIB2018 N = 45102
Mezelf	97,2%	95,8%	96,1%
Mijn kinderen	20,5%	22,1%	23,8%
Mijn beroep	14,8%	13,9%	14,5%

In principe leent iedereen materialen uit met zijn of haar eigen lidkaart, toch zien we dat ongeveer één op vier bibliotheekbezoekers ook anderen iets laten ontlenen onder zijn of haar naam (tabel 38, BIB2018). Nog veel meer gebruikers (44,1 procent) nemen ook materialen mee voor iemand anders (tabel 39, BIB2018).

Tabel 38: Hoe vaak ontlenen anderen iets met uw lidkaart?

	BIB Herentals	Cluster C	BIB2018	BIB Herentals 2004
Nooit	72,0%	73,8%	74,1%	58,0%
Soms	22,8%	21,7%	21,6%	35,4%
Vaak	5,1%	4,5%	4,3%	6,6%
Totaal aantal (100%)	837	7645	44070	288

Tabel 39: Hoe vaak neemt u materialen mee voor iemand anders?

	BIB Herentals	Cluster C	BIB2018	BIB Herentals 2004
Nooit	53,5%	58,1%	55,9%	45,7%
Af en toe	38,4%	35,1%	37,7%	48,8%
Meestal	5,3%	4,7%	4,6%	3,1%
Bij elke uitlening	2,9%	2,0%	1,8%	2,4%
Totaal aantal (100%)	837	7676	44184	289

In tabel 40 zien we voor wie de gebruikers juist materialen uitlenen. Het hoeft niet te verbazen dat men voornamelijk voor partner (43,2 procent) en kinderen (47,6 procent) materialen meeneemt.

Tabel 40: Voor wie neemt u materialen mee?

	BIB Herentals	Cluster C	BIB2018
Voor mijn kind(eren)	51,0%	46,8%	47,6%
Voor mijn partner	45,4%	40,9%	43,2%
Voor mijn ouder(s)	10,4%	11,2%	11,0%
Voor een ander familielid	10,2%	10,0%	9,6%
Voor een broer/zus	7,8%	6,2%	6,1%
Ander	4,1%	5,8%	6,1%
Voor een kennis/vriend	3,6%	4,3%	5,6%
Voor een collega	2,2%	2,0%	2,5%
Totaal aantal (100%)	412	3436	20544

3.3. Bibliotheekbezoek

We vroegen aan de respondenten ook hoe vaak men het voorbije jaar de bibliotheek bezocht. De resultaten zien we in tabel 41. Bijna 80 procent van alle gebruikers gaat maandelijks of vaker naar de bibliotheek, zo'n 15 procent zelfs wekelijks of vaker. 0,8 procent geeft aan dagelijks zijn of haar bibliotheek te bezoeken (deze antwoordmogelijkheid werd in onderstaande tabel bij wekelijks of vaker toegevoegd om vergelijkbaarheid met 2004 toe te laten).

We stelden respondenten ook de vraag hoe vaak ze een andere bibliotheek bezoeken. Wanneer we hun antwoorden op beide vragen met elkaar vergelijken, stellen we vast dat slechts 1,4 procent vaker een andere bibliotheek bezoekt dan diegene waarvoor ze deze vragenlijst invulden, terwijl 15,6 procent even frequent de andere bibliotheek bezoekt.

Tabel 41: Frequentie bibliotheekbezoek

	BIB Herentals	Cluster C	BIB2018	BIB Herentals 2004
Niet of uitzonderlijk	4,7%	6,0%	4,9%	19,1%
Maandelijks of vaker	80,9%	78,7%	79,3%	71,9%
Wekelijks of vaker	14,4%	15,3%	15,8%	9,0%
Totaal aantal (100%)	634	5751	33946	288

We vroegen ook hoeveel tijd er bij het laatste bezoek werd doorgebracht in de bibliotheek (tabel 42). Wanneer we de cijfers van 2004 vergelijken met die van BIB2018, valt op dat veel bibliotheekbezoekers meer tijd in de bibliotheek doorbrengen dan veertien jaar geleden. Dit kan verklaard worden door de opkomst van de belevingsbibliotheek: een boek uitlenen of terugbrengen vraagt doorgaans weinig tijd, deelnemen aan een activiteit, iets drinken of ter plaatse gamen duurt uiteraard wat langer. Het aantal gebruikers dat minder dan een kwartier in de bibliotheek doorbrengt daalde met 6,4 procent: van 27,3 procent (niet in tabel) naar 20,9 procent, terwijl het aantal respondenten dat meer dan een uur blijft bijna verdubbelde van 6,1 procent (niet in tabel) naar 12,0 procent.

Tijd doorbrengen in de bibliotheek

Jongeren blijven blijkbaar graag hangen in de bibliotheek. Maar liefst 30,7 procent van alle studenten bleef bij het laatste bezoek aan hun bibliotheek langer dan een uur. Bij respondenten die aangaven gepensioneerd te zijn, gaat het 'maar' om 14,3 procent. We controleerden op de effecten van het samen studeren in de bibliotheek tijdens de examenperiode, maar de percentages bleven consistent gedurende de loop van het onderzoek (februari t.e.m. juni).

Tabel 42: Hoe lang in bibliotheek bij laatste bezoek?

	BIB Herentals	Cluster C	BIB2018	BIB Herentals 2004
Tot één kwartier	14,7%	20,4%	20,9%	18,2%
Tussen een kwartier en een half uur	41,8%	42,5%	42,1%	44,4%
Tussen een half uur en een uur	27,5%	25,2%	25,0%	29,7%
Meer dan een uur	16,1%	11,9%	12,0%	7,7%
Totaal aantal (100%)	845	7765	44576	286

In tabel 43 zien we in welke mate bezoekers naar de bibliotheek komen met een specifiek plan in gedachten en of ze zich ook aan dat plan houden. Het valt op dat het aantal bezoekers die zonder plan naar de bibliotheek gaan bijna halveerde: van 30,6 procent in 2004 (niet in tabel) tot 17,9 procent in 2018. Verder laten iets meer gebruikers zich anno 2018 verlokken tot een andere activiteit in de bibliotheek: 22,1 procent t.o.v. 18,7 procent (niet in tabel). In tegenstelling tot 2004, toen men vaststelde dat gebruikers uit de jongste leeftijdscategorie (18 tot 29 jaar) aanzienlijk vaker naar de bibliotheek gingen met een weldoordacht plan, zijn de verschillen tussen de leeftijdsgroepen nu veel minder groot. Ook tussen opleidingsniveaus (tevens een vaststelling 2004) zijn de verschillen m.b.t. deze vraag miniem geworden.

Tabel 43: Bezoek bibliotheek met weldoordacht plan?

	BIB Herentals	Cluster C	BIB2018	BIB Herentals 2004
Ja, ik hield me aan mijn oorspronkelijk plan	62,2%	61,4%	60,0%	59,7%
Ja, maar ik hield me niet aan mijn oorspronkelijk plan	21,7%	21,2%	22,1%	17,4%
Nee	16,2%	17,4%	17,9%	22,9%
Totaal aantal (100%)	854	7855	45077	288

3.4. Materialen

In het rapport van 2004 begon het onderdeel over materialen met de volgende zin: *‘De tijd dat we in “de boekerij” enkel voor boeken terechtkonden is reeds lang voorbij.*¹ Deze uitspraak is anno 2018 nog veel meer van toepassing dan veertien jaar geleden. Het verschil is wel dat men toen vooral doelde op het meer gediversifieerde aanbod aan materialen, terwijl we nu eerder denken aan alle andere diensten en activiteiten die aangeboden worden. Sommige materialen zijn ondertussen verdwenen (cd-roms) terwijl er anderen bijkwamen (e-boeken en games), de mate waarin men luisterboeken uitleent, werd dan weer niet bevraagd in 2004: om die redenen kunnen we niet voor alle materialen de vergelijking maken in tabel 44.

Een eerste vaststelling is dat het uitleenen van boeken nog even populair is als veertien jaar geleden, 98,2 procent in 2018 tegenover 98,1 procent in 2004 (niet in tabel). Strips, van 23,1 procent naar 26 procent (niet in tabel), en DVD's, van 24,7 procent naar 43,3 procent (niet in tabel), worden zelfs vaker uitgeleend dan vroeger. Tijdschriften en kranten, van 22,2 procent naar 17 procent (niet in tabel), en cd's, van 42,3 procent naar 33,3 procent (niet in tabel), daalden daarentegen in populariteit. Luisterboeken zijn over het algemeen nog heel wat populairder dan e-boeken, wat ongetwijfeld komt door het feit dat nog niet elke bibliotheek e-boeken aanbiedt. Games blijken het minst populair. Tot slot geven we nog mee dat 0,8 procent van alle bibliotheekgebruikers aangeeft nooit materialen uit te lenen.

Tabel 44: Welke materialen lenen de bezoekers uit?

	BIB Herentals N = 860	Cluster C N = 7880	BIB2018 N = 45156	BIB Herentals 2004 N = 290
Boeken	97,4%	97,4%	98,2%	97,6%
DVD's	45,7%	40,0%	43,3%	45,2%
CD's	39,7%	34,5%	33,2%	59,7%
Strips	25,3%	24,9%	26,0%	23,4%
Tijdschriften/kranten	12,1%	17,0%	17,0%	17,9%
Luisterboeken	8,1%	8,7%	10,0%	/
E-boeken	2,3%	3,1%	3,6%	/
Games	6,3%	2,4%	1,8%	/

¹ Glorieux, I. & Van Thielen, L. (2003): *‘Resultaten van het Vlaams gebruikersonderzoek 2004’*, p. 41

Games: vooral iets voor jongeren?

In tegenstelling tot wat men zou verwachten, worden games niet het vaakst door de jongste leeftijdscategorie in ons onderzoek uitgeleend, het zijn de 30- tot 44-jarigen die het frequentst games mee naar huis nemen (4,1 procent t.o.v. 3,4 procent)

In de volgende twee tabellen bekijken we de populariteit van verschillende genres. We peilden enkel naar de genres bij boeken, e-boeken, luisterboeken (tabel 45) en cd's (tabel 46). In onderstaande tabellen kunnen we zien hoeveel respondenten aangaven 'vaak' een bepaald genre uit te lenen. De vijf populairste genres onder de boeken zijn spannende boeken (42,7 procent), Kinder- en jeugdboeken (22,7 procent), boeken rond vakanties en reizen (21,7 procent), romantische boeken (20,9 procent) en literaire werken (19,9 procent). Hier kunnen we de vergelijking met 2004 jammer genoeg niet maken.

Tabel 45: Genres boeken, e-boeken en luisterboeken (percentage gebruikers dat 'Vaak' antwoordde)

	BIB Herentals N = 755	Cluster C N = 6922	BIB2018 N = 40479
Spannende boeken	38,9%	43,8%	42,7%
Science-fiction en fantasy	13,6%	11,7%	11,2%
Romantische boeken	19,5%	22,0%	20,2%
Literaire werken	16,2%	16,3%	19,9%
Kinder-/jeugdboeken	21,7%	21,8%	22,7%
Anderstalige boeken	6,9%	6,5%	8,5%
Kunst, cultuur en geschiedenis	15,9%	12,8%	14,2%
Doe-boeken	18,4%	14,8%	14,0%
Vakantie en reizen	30,0%	21,9%	21,7%
Gezondheid en opvoeding	11,4%	10,3%	9,5%
Samenleving en levensvisies	8,6%	8,9%	9,0%
Wetenschap en techniek	9,1%	6,6%	6,3%
Materiaal om Nederlands te leren	0,6%	0,3%	0,9%
Andere	6,4%	5,3%	5,0%

Nederlands leren in de bibliotheek

In tabel 45 zien we dat slechts 0,9 procent van alle respondenten boeken uitleent die helpen bij het leren van de Nederlandse taal. Wanneer we echter kijken naar respondenten die thuis voornamelijk een andere taal spreken, gaat het maar liefst om 25,1 procent. Onder de respondenten die niet in België werden geboren, gaat bovendien 31,7 procent regelmatig naar de bibliotheek om ter plaatse te werken aan hun kennis van de Nederlandse taal.

We maakten dezelfde oefening om te kijken welke de populairste muziekgenres zijn. Daaruit bleek dat Rock (20,1 procent), Pop (20 procent), klassieke muziek (19 procent), Jazz en Blues (11,2 procent) en wereldmuziek (9,8 procent) het populairst zijn onder de Vlaamse bibliotheekbezoekers. Zijn dit ook de populairste genres in de bibliotheek van Herentals?

Tabel 46: Genres muziek CD's (percentage gebruikers dat 'Vaak' antwoordde)

	BIB Herentals	Cluster C	BIB2018
	N = 301	N = 2328	N = 12988
Pop	21,6%	20,5%	20,0%
Rock	24,8%	20,8%	20,1%
Wereldmuziek	7,3%	8,5%	9,8%
Folk of country	6,4%	6,2%	6,5%
Soul of funk	5,1%	4,3%	4,5%
Jazz of Blues	13,7%	10,1%	11,2%
Klassieke muziek	22,3%	17,9%	19,0%
Dance, House, Techno, Drum'n Bass of Electro	4,5%	2,9%	2,8%
Populair-Vlaams, Schlagers/levenslied	4,0%	4,9%	3,6%
Kleinkunst of chanson	8,7%	8,1%	7,5%
R&B, Hip Hop, Rap	3,0%	2,2%	2,3%
Materiaal om Nederlands te leren	0,8%	0,3%	0,4%
Andere	3,6%	3,9%	4,3%

We vroegen ook aan de respondenten hoe bereidwillig ze zijn, uitgedrukt in afstand, om naar een andere bibliotheek te gaan om daar materialen uit te lenen die niet in hun bibliotheek beschikbaar zijn. Daaruit blijkt dat ongeveer de helft van alle bibliotheekgebruikers nooit naar een andere bibliotheek zou gaan om iets uit te lenen dat in hun eigen bibliotheek niet beschikbaar is. Zoals te verwachten viel, neemt de bereidwilligheid af naarmate de afstand toeneemt (met als uitzondering de laatste categorie, meer dan 25 kilometer). Tussen haakjes staan telkens cumulatieve percentages, deze kan men interpreteren als de bereidwilligheid om minstens deze afstand af te leggen. Zo zien we dat 49,8 procent van alle respondenten zich minstens vijf kilometer wil verplaatsen om een materiaal uit te lenen in een andere bibliotheek. Vooral met het oog op regionale samenwerkingsverbanden en het vraagstuk van gespecialiseerde collecties is dit relevante informatie.

Tabel 47: Bereidwilligheid tot verplaatsing voor uitlenen materiaal (uitgedrukt in afstand)

	BIB Herentals	Cluster C	BIB2018
Niet bereidwillig	56,5%	56,6%	50,2%
Ja, niet meer dan 5 kilometer	13,9% (43,5%)	15,7% (43,4%)	20,6% (49,8%)
Ja, niet meer dan 10 kilometer	16,4% (29,6%)	15,6% (27,7%)	17,6% (29,2%)
Ja, niet meer dan 15 kilometer	6,8% (13,2%)	5,6% (12,2%)	5,5% (11,6%)
Ja, niet meer dan 20 kilometer	1,9% (6,4%)	3,2% (6,6%)	2,6% (6,1%)
Ja, niet meer dan 25 kilometer	1,8% (4,6%)	1,4% (3,4%)	1,1% (3,5%)
Ja, meer dan 25 kilometer	2,8%	2,0%	2,4%
Totaal aantal (100%)	856	7846	45032

3.5. Hoe zoekt men materialen?

In het onderzoek uit 2004 werd veel aandacht besteed aan de zoekstrategieën die gebruikers hanteren voor verschillende materialen (boeken, strips, cd's, dvd's en cd-roms). Om meer aandacht te kunnen besteden aan andere thema's, werden deze vragen voor dit onderzoek herleid tot de meer algemene vraag *'hoe zoekt u materialen?'*. Hierdoor is er geen vergelijking mogelijk met 2004, maar tabel 49 levert hoe dan ook nuttige inzichten op. Zo stellen we bijvoorbeeld vast dat de populairste manier om materialen te zoeken 'rechtstreeks naar het gekozen materiaal gaan' is: maar liefst 70 procent geeft aan deze strategie te hanteren. Gebruik maken van de catalogus (54,6 procent) is ook enorm populair geworden: wanneer we kijken naar de cijfers uit 2004, zien we bijvoorbeeld dat destijds maar 11,9 procent van de gebruikers de catalogus gebruikte om boeken te zoeken. Bijna de helft van alle bezoekers zoekt ook nog steeds materialen op de ouderwetse manier, door te snuisteren tussen de rekken en bakken.

Tabel 48: Hoe zoekt men materiaal? (percentage vaak + altijd)

	BIB Herentals N = 765	Cluster C N = 6859	BIB2018 N = 40175
Via de catalogus	65,2%	54,7%	54,6%
Met behulp van het bibliotheekpersoneel	4,2%	7,8%	8,3%
Door beroep te doen op rekken met nieuwe aanwinsten, themastand, etc	36,7%	36,6%	38,2%
Door rechtstreeks naar het materiaal van mijn keuze te gaan	72,5%	69,6%	70,0%
Door tussen de rekken/bakken te lopen	49,0%	49,4%	49,4%
Tussen de net teruggebrachte materialen	11,7%	13,3%	14,6%
Via keuzelijsten/suggesties van de bibliotheek	9,7%	9,7%	9,4%

Het ontwikkelen van een performante zoekmachine die de beschikbaarheid van bepaalde werken en titels in alle Vlaamse bibliotheken toont was voor minister Schauvliege (2009-2014) een belangrijk aandachtspunt². De investeringen blijken hun vruchten afgeworpen te hebben: vier op vijf bibliotheekbezoekers kent de online catalogus en bijna de helft gebruikt ze ook. Hoe goed zijn de bezoekers van de bibliotheek van Herentals er mee vertrouwd?

Tabel 49: Kent u de online catalogus van de Vlaamse bibliotheken?

	BIB Herentals	Cluster C	BIB2018
Ja, en ik gebruik ze ook	48,7%	46,7%	49,6%
Ja, maar ik gebruik ze (bijna) nooit	28,3%	30,9%	30,9%
Nee	23,0%	22,4%	19,5%
Totaal aantal (100%)	856	7834	44987

² Schauvliege, J. (2009). *Beleidsnota Cultuur 2009-2014*, p. 28

3.6. Deelname aan activiteiten in de bibliotheek

Hoewel er nog steeds veel meer bibliotheekgebruikers materialen uitlenen zonder dat ze ook aan activiteiten deelnemen, is er toch een aanzienlijke toename te merken op dit gebied. Waar er in 2004 'slechts' 9,6 procent (niet in tabel) van alle gebruikers 'soms' deelnam aan activiteiten, gaat het nu om 17,3 procent. Daarbovenop gaat 4,5 procent van de gebruikers anno 2018 'regelmatig' naar de bibliotheek om deel te nemen aan activiteiten, terwijl dit maar 1,9 procent (niet in tabel) was in 2004.

Tabel 50: Deelname aan activiteiten

	BIB Herentals	Cluster C	BIB2018	BIB Herentals 2004
(Bijna) nooit	86,9%	79,4%	77,8%	92,3%
Soms	11,0%	16,5%	17,3%	6,6%
Regelmatig	2,1%	4,1%	4,5%	1,0%
Totaal aantal (100%)	858	7863	45001	287

We vroegen ook aan welke activiteiten de bezoekers deelnemen (tabel 51). Daaruit blijkt dat lezingen (53,3 procent) en tentoonstellingen (38,3 procent) veruit de meest populaire activiteiten zijn in de bibliotheek. Toneel en poëzievoordrachten (15,7 procent) vervolledigen de top drie.

Tabel 51: Mate waarin men aan verschillende soorten activiteiten deelneemt

	BIB Herentals	Cluster C	BIB2018
Lezing	58,0%	51,0%	53,3%
Tentoonstelling	13,4%	46,8%	38,3%
Toneel/poëzievoordracht	13,4%	17,1%	15,7%
Andere	13,4%	12,6%	14,6%
Workshop	17,0%	13,9%	14,0%
Vorming	6,3%	10,2%	12,3%
Cursus	9,8%	9,8%	9,1%
Filmvoorstelling	1,8%	10,1%	8,3%
Concert	4,5%	10,1%	8,2%
Totaal aantal (100%)	112	1625	9857

We stelden aan de respondenten ook de vraag in welke mate ze bereid zouden zijn om zich te verplaatsen naar een andere bibliotheek om te kunnen deelnemen aan een activiteit. Daaruit blijkt dat de bereidwilligheid m.b.t. activiteiten toch wat lager ligt dan m.b.t. het uitlenen van materialen. 58,2 procent ziet het niet zitten om naar een andere bibliotheek te gaan om daar deel te nemen aan een activiteit. Ook nu weer vermelden we de cumulatieve percentages tussen haakjes.

Tabel 52: Bereidwilligheid tot verplaatsing voor activiteiten (uitgedrukt in afstand)

	BIB Herentals	Cluster C	BIB2018
Niet bereidwillig	61,9%	63,6%	58,2%
Ja, niet meer dan 5 kilometer	10,4% (38,1%)	11,0% (36,4%)	14,9% (41,7%)
Ja, niet meer dan 10 kilometer	13,8% (27,7%)	13,1% (25,4%)	14,8% (26,8%)
Ja, niet meer dan 15 kilometer	6,3% (13,9%)	5,3% (12,3%)	5,5% (12,0%)
Ja, niet meer dan 20 kilometer	2,9% (7,6%)	3,4% (7,0%)	3,0% (6,5%)
Ja, niet meer dan 25 kilometer	1,4% (4,7%)	1,4% (3,6%)	1,1% (3,5%)
Ja, meer dan 25 kilometer	3,3%	2,2%	2,4%
Totaal aantal (100%)	856	7868	45073

Ten slotte mogen we ook vaststellen dat er niet alleen meer bezoekers deelnemen aan activiteiten, over het algemeen is de tevredenheid met de organisatie en invulling van die activiteiten enorm toegenomen. Waar bijna de helft aangaf 'tevreden, noch ontevreden' (neutraal) te zijn in 2004, geeft bijna 70 procent van alle gebruikers anno 2018 aan tevreden te zijn met de culturele activiteiten die in de bibliotheek worden georganiseerd.

Tabel 53: Tevredenheid culturele activiteiten

	BIB Herentals	Cluster C	BIB2018	BIB Herentals 2004
Ontevreden	2,4%	2,2%	2,4%	6,5%
Neutraal	38,9%	26,6%	28,5%	55,6%
Tevreden	58,7%	71,2%	69,1%	37,9%
Totaal aantal (100%)	491	4964	28720	153

3.7. Computers en internet in de bibliotheek

In het vorige hoofdstuk bespraken we al enkele cijfers die betrekking hadden op de digitale geletterdheid van bibliotheekbezoekers. Hieronder bekijken we meer in detail wat de gebruikers juist doen op de computer of het internet wanneer ze in de bibliotheek komen.

Wanneer we de globale cijfers in beschouwing nemen, blijkt gebruikmaken van wifi (7,1 procent) het meest populair, gevolgd door zaken opzoeken op het internet (4,2 procent) en het raadplegen van e-mail (3 procent). Dat zijn allesbehalve hoge cijfers, al stegen ze wel lichtjes ten aanzien van 2004. Toen gaf bijvoorbeeld maar 0,8 procent (niet in tabel) van alle gebruikers aan 'vaak' of 'bijna altijd' gebruik te maken van toepassingen als Word en dergelijke.

Tabel 54: gebruik van ICT in de bibliotheek (percentage 'vaak' + 'bijna altijd')

	BIB Herentals N = 763	Cluster C N = 6959	BIB2018 N = 41385	BIB Herentals 2004 N = 262
Wi-Fi gebruiken van bibliotheek	7,2%	6,6%	7,1%	/
Computer gebruiken voor Word, etc.	1,2%	1,5%	1,4%	0,4%
Zaken opzoeken op internet	3,9%	4,2%	4,2%	/
E-mail raadplegen	1,9%	2,9%	3,0%	3,4%

Verschillende noden voor verschillende gebruikers

De cijfers in de bovenstaande tabel zijn geen pleidooi om het aanbod aan computers (en de bijhorende voorzieningen) terug te schroeven: de echte relevantie wordt pas duidelijk wanneer we het inkomen van de respondenten ook in rekenschap nemen. In de laagste inkomenscategorie (minder dan 1.300 euro) geeft bijvoorbeeld 11,8 procent van de gebruikers aan dat ze vaak hun e-mail raadplegen in de bibliotheek (bijna tien keer zoveel als die in de hogere inkomensgroepen). Ook toepassingen als Word blijken niet onbelangrijk voor deze groep gebruikers: 5,5 procent maakt er vaak gebruik van, in de drie hoogste inkomenscategorieën gaat het om minder dan 1 procent van de gebruikers.

Besluit

- Het ontlenen van boeken is nog steeds de belangrijkste publiekstrekker van de openbare bibliotheek.
- De lidkaart is hoofdzakelijk voor eigen gebruik, maar er wordt ook flink wat ontleend voor anderen, hoofdzakelijk partner en/of kinderen.
- De overgrote meerderheid van bezoekers komt maandelijks of vaker naar de bibliotheek, net als in 2004.
- 37 procent van de bibliotheekgebruikers brengt doorgaans meer dan een half uur door in de bibliotheek, een gevoelige stijging t.a.v. 2004.
- Men komt vaker naar de bibliotheek met een weldoordacht plan.
- Ongeveer de helft van de bibliotheekbezoekers wil geen verplaatsing maken naar een andere bibliotheek om daar materialen te ontlenen of aan een activiteit deel te nemen.
- Activiteiten in de bibliotheek wonnen flink aan populariteit en worden ook beter beoordeeld in vergelijking met 2004.
- De ouderwetse manieren van materialen te zoeken zijn nog steeds het populairst, maar de catalogus wordt ook veel vaker gebruikt.
- Computers worden relatief weinig gebruikt in de bibliotheek, maar lijken voor gebruikers in de laagste inkomenscategorie wel nog een belangrijke functie te vervullen.



4. Tevredenheid van de bibliotheekbezoeker

Inleiding

De tevredenheid van gebruikers staat centraal in dit hoofdstuk. We beginnen met uitgebreid stil te staan bij de *tevredenheid met de collectie en het aanbod*: wat vinden de bezoekers van de bibliotheek van Herentals van de aanwezige materialen? Vervolgens komt de *tevredenheid met de infrastructuur* aan bod, waarbij we eerst kijken naar hoe men de aanwezige computers beoordeelt en daarna naar voorzieningen zoals parkeergelegenheid, inrichting, signalisatie en heel wat andere zaken. Vervolgens staan we stil bij de *openingstijden* van de bibliotheek van Herentals. In *tevredenheid met de dienstverlening* wordt bekeken hoe men het personeel van de bibliotheek evalueert. Het onderdeel *tevredenheid met informatiekkanalen* spreekt voor zich: wat vinden de gebruikers van de website van de bibliotheek, de communicatie via nieuwsbrieven, enz.? Als laatste komen de kosten van het lidgeld en het boetesysteem aan bod in het onderdeel *varia*.

We vergelijken de bibliotheek van Herentals opnieuw met de scores van de cluster waartoe de bibliotheek van Herentals behoort (Cluster C), met de gemiddelde score van de Vlaamse bibliotheekbezoeker én met de resultaten van het gebruikersonderzoek in 2004 (waar mogelijk). In sommige bibliotheken waren bepaalde materialen niet aanwezig (in 2004 en/of 2018), waardoor er logischerwijs geen cijfers beschikbaar zijn voor die bepaalde materialen. In sommige bibliotheken was het aantal reacties erg beperkt voor bepaalde materialen (meestal games en e-boeken), in dat geval raden wij aan om de cijfers met de nodige voorzichtigheid te interpreteren.

4.1. Tevredenheid met de collectie en het aanbod

Hoe tevreden zijn de bezoekers over de uitleentermijn, de aanwezigheid van boeken in de rekken en het aantal dat uitgeleend kan worden? De scores in tabel 55 zijn de samengestelde percentages van personen die tevreden of zeer tevreden zijn. Uit deze tabel blijkt dat de Vlaamse bibliotheekbezoekers vooral tevreden zijn over het aantal dat men kan uitlenen en de uitleentermijn. Ook in 2004 haalden deze aspecten binnen de beoordeling van boeken de hoogste scores. Wanneer men de gemiddelde cijfers van beide onderzoeken vergelijkt, is de tevredenheid over alle aspecten gestegen. De grootste verbetering komt er i.v.m. de beschikbaarheid van nieuwe boeken: in 2004 was slechts 57,1 procent (niet in tabel) van alle gebruikers hierover tevreden, in 2018 gaat het om 72,9 procent. Niettemin blijft dit wel de laagste score van alle aspecten m.b.t. de beoordeling van boeken.

Hoe beoordelen de bezoekers van de bibliotheek van Herentals de boekencollectie?

Tabel 55: Beoordeling boeken (percentage tevreden + zeer tevreden)

	BIB Herentals N = 824	Cluster C N = 7535	BIB2018 N = 43621	BIB Herentals 2004 N = 277
Aantal dat men kan uitlenen	95,4%	95,5%	95,6%	87,0%
Uitleentermijn	86,9%	88,7%	90,2%	85,6%
Aanwezigheid in de rekken	85,6%	85,7%	84,8%	72,6%
Vindbaarheid	88,7%	84,8%	82,9%	80,1%
Beschikbaarheid nieuwe boeken	74,5%	73,7%	72,9%	55,1%

Tevredenheid over boeken en leeftijd

In 2004 werd een duidelijk verschil vastgesteld tussen de leeftijdsgroepen m.b.t. de tevredenheid over het aanbod en de collectie: de tevredenheid steeg naarmate de leeftijd toenam. Hoewel de scores steevast het laagste zijn bij gebruikers in de jongste leeftijdscategorie (18 tot 29), zijn de verschillen minder groot dan in 2004.

Over het algemeen wordt ook het aanbod van strips anno 2018 beter beoordeeld dan in 2004. Net als bij de boeken scoort de beschikbaarheid van nieuwe strips het laagst.

Tabel 56: Beoordeling strips (percentage tevreden + zeer tevreden)

	BIB Herentals N = 212	Cluster C N = 1912	BIB2018 N = 11395	BIB Herentals 2004 N = 59
Uitleentermijn	90,1%	91,1%	92,4%	81,4%
Aantal dat men kan uitlenen	92,0%	92,8%	92,1%	67,8%
Vindbaarheid	82,5%	86,0%	84,0%	66,1%
Aanwezigheid in de rekken	80,6%	82,5%	80,8%	57,6%
Beschikbaarheid nieuwe strips	69,9%	66,9%	64,0%	44,1%

Ook voor de tijdschriften en kranten (tabel 57) volgen de scores een stijgende lijn, de beschikbaarheid van nieuwe tijdschriften en kranten gaat maar liefst van 70,7 procent (niet in tabel) in 2004 naar 83,9 procent in 2018.

Tabel 57: Beoordeling tijdschriften en kranten (percentage tevreden + zeer tevreden)

	BIB Herentals N = 86	Cluster C N = 986	BIB2018 N = 5519	BIB Herentals 2004 N = 42
Vindbaarheid	90,7%	90,2%	89,7%	90,7%
Beschikbaarheid nieuwe tijdschriften en kranten	91,9%	83,5%	83,9%	81,0%

Op Vlaams niveau scoort de cd-collectie (tabel 58) goed, met uitzondering van de beschikbaarheid van nieuwe cd's (62,1%). Minstens driekwart van de bezoekers zijn tevreden of zeer tevreden over alle aspecten van het muziekaanbod. Ook nu weer is er een gevoelige verbetering t.a.v. 2004, zelfs bij de beoordeling van de beschikbaarheid: van 41,0 procent (niet in tabel) in 2004 naar 62,1 procent in 2018.

Tabel 58: Beoordeling CD's (percentage tevreden + zeer tevreden)

	BIB Herentals N = 329	Cluster C N = 2624	BIB2018 N = 14463	BIB Herentals 2004 N = 165
Aantal dat men kan uitlenen	92,9%	92,1%	91,8%	68,3%
Uitleentermijn	90,0%	90,8%	90,1%	83,6%
Uitleenprijs	86,6%	83,3%	82,9%	67,3%
Aanwezigheid in de rekken	81,7%	82,1%	79,3%	58,3%
Vindbaarheid	69,7%	76,4%	75,8%	57,0%
Beschikbaarheid nieuwe CD's	60,8%	65,3%	62,1%	33,8%

Ook de beoordeling van de dvd-collectie (tabel 59) kent een gelijkaardige evolutie als de andere materialen: over de hele lijn stijgt de tevredenheid, vooral over het aantal dat kan worden uitgeleend is men erg tevreden (90,1 procent). De beschikbaarheid van nieuwe dvd's is ook nu weer het aspect waar veel bezoekers minder tevreden over zijn.

Tabel 59: Beoordeling DVD's (percentage tevreden + zeer tevreden)

	BIB Herentals N = 385	Cluster C N = 3075	BIB2018 N = 19042	BIB Herentals 2004 N = 125
Aantal dat men kan uitlenen	92,1%	90,5%	90,1%	64,5%
Uitleentermijn	89,9%	85,9%	83,6%	85,6%
Uitleenprijs	89,6%	82,4%	81,3%	66,7%
Aanwezigheid in de rekken	81,3%	78,9%	77,0%	47,2%
Vindbaarheid	81,3%	78,4%	77,0%	59,3%
Beschikbaarheid nieuwe DVD's	57,5%	61,6%	59,0%	33,6%

We sluiten af met de twee materialen die minder vaak aangeboden worden door bibliotheken en daarom ook door aanzienlijk minder personen ontleend worden: games en e-boeken. Over het algemeen valt het op dat de tevredenheid hier soms lager ligt in vergelijking met boeken, strips, tijdschriften, kranten, cd's en dvd's. Zo is 'maar' 68,2 procent tevreden over de aanwezigheid van games in de rekken. Ook de beschikbaarheid van nieuwe games krijgt een tamelijk lage score: 54,4 procent.

Tabel 60: Beoordeling games (percentage tevreden + zeer tevreden)

	BIB Herentals N = 52	Cluster C N = 173	BIB2018 N = 733
Aantal dat men kan uitlenen	84,3%	90,5%	81,4%
Uitleenprijs	100,0%	82,4%	83,0%
Uitleentermijn	84,6%	85,5%	81,2%
Vindbaarheid	50,0%	78,4%	81,9%
Aanwezigheid in de rekken	69,2%	64,0%	68,2%
Beschikbaarheid nieuwe games	0,0%	61,6%	54,4%

In totaal gaven 1.498 respondenten hun mening over e-boeken. Over de uitleentermijn, het aantal dat men kan uitlenen en de uitleenprijs zijn deze gebruikers doorgaans behoorlijk tevreden. Net als bij alle materialen, scoort de beschikbaarheid van nieuwe e-boeken het slechtst.

Tabel 61: Beoordeling e-boeken (percentage tevreden + zeer tevreden)

	BIB Herentals	Cluster C	BIB2018
	N = 19	N = 223	N = 1498
Uitleentermijn	78,9%	83,4%	80,4%
Uitleenprijs	93,3%	78,6%	79,3%
Aantal dat men kan uitlenen	63,2%	74,9%	72,4%
Vindbaarheid	68,4%	60,8%	63,6%
Beschikbaarheid nieuwe e-boeken	47,4%	55,3%	49,2%

4.2. Tevredenheid met de infrastructuur

In hoofdstuk 3 zagen we dat heel wat gebruikers weinig (of nooit) gebruik maken van de computers in de bibliotheek. Toch hebben heel veel respondenten hierover hun mening gegeven. Men zou kunnen denken dat dit weinig goeds belooft voor de beoordeling die de gebruikers geven, maar dat is niet echt het geval. Net als bij de materialen, zien we over het algemeen een stijging in de tevredenheid. Zowel de aanwezigheid als de toegankelijkheid wordt nu gemiddeld beter beoordeeld dan in 2004. Over de geïnstalleerde software (Word, Excel, en andere toepassingen) is men minder positief, slechts 61,4 procent is hierover tevreden. Aangezien dit aspect niet bevraagd werd in 2004, kunnen we hier jammer genoeg niet de vergelijking maken met vroeger.

Tabel 62: Beoordeling computers (percentage tevreden + zeer tevreden)

	BIB Herentals	Cluster C	BIB2018	BIB Herentals 2004
	N = 483	N = 3643	N = 21225	N = 47
Aanwezigheid	84,3%	78,9%	77,1%	59,6%
Toegankelijkheid (vaak bezet)	83,4%	74,7%	72,0%	42,6%
Geïnstalleerde software	68,6%	64,1%	61,4%	/

In tabel 63 ziet u hoe twaalf uiteenlopende aspecten m.b.t. de infrastructuur van de bibliotheek beoordeeld worden door de bezoekers. We rangschikten deze items van hoog naar laag: bovenaan ziet u het aspect waarvan de Vlaamse bibliotheekgebruiker het vaakst aangaf 'tevreden' of 'zeer tevreden' te zijn. Hierdoor ziet u of de algemene tendensen ook op uw bibliotheek van toepassing zijn. De toegankelijkheid en de bereikbaarheid van openbare bibliotheken worden zeer goed beoordeeld, net als in 2004. Over de parkeermogelijkheden en het aanwezige kopieer- en printapparatuur zijn de bibliotheekbezoekers dan weer minder tevreden. Het laatste item (kopieer- en printapparatuur) is ook het enige aspect waar we geen positieve evolutie vaststellen ten opzichte van 2004. Heel wat extra items werden bijkomend voor BIB2018 ontwikkeld, hiervoor kunnen we natuurlijk niet vergelijken met 2004.

Tabel 63: Beoordeling infrastructuur (percentage tevreden + zeer tevreden)

	BIB Herentals N = 856	Cluster C N = 7854	BIB2018 N = 44960	BIB Herentals 2004 N = 284
Toegankelijkheid gebouw	95,6%	97,2%	94,5%	93,0%
Bereikbaarheid gebouw	96,4%	96,7%	93,8%	89,0%
Het geautomatiseerd uitlenen/inleveren van materiaal	90,5%	90,3%	89,3%	/
Betaalmogelijkheden	89,0%	87,8%	84,5%	/
Inrichting van de bibliotheek	85,0%	84,6%	83,3%	80,9%
Leeszaal	81,9%	84,6%	80,4%	82,6%
Fietsstallingen	75,0%	87,3%	80,3%	79,8%
Signalisatie	84,4%	83,3%	79,8%	/
De aantrekkelijkheid van het gebouw	74,0%	84,6%	78,9%	/
Schikking van de collectie	82,3%	81,8%	78,5%	/
Parkeermogelijkheden	84,2%	84,6%	73,8%	79,2%
Kopieer- en printapparatuur	67,0%	68,5%	62,9%	68,1%

4.3. Tevredenheid met de openingsuren

Vlaamse openbare bibliotheken komen in alle maten en gewichten, en dat weerspiegelt zich ook in de openingsuren: de kleinste bibliotheek die deelnam aan BIB2018 is tien uur per week open, de grootste 58 uur. In tabel 64 zien we dat slechts 9,7 procent van alle bibliotheekgebruikers ontevreden zijn over de openingsuren van hun bibliotheek. Ook nu weer zien we een lichte verbetering t.a.v. 2004, toen gaf 11,8 procent (niet in tabel) aan 'ontevreden' te zijn en 14,6 procent (niet in tabel) 'tevreden, noch ontevreden'. Wanneer we de scores m.b.t. de openingsuren vergelijken in de verschillende clusters zien we dat de tevredenheid toeneemt naarmate het aantal openingsuren toeneemt. Cluster D is een apart geval: ondanks het feit dat de bibliotheken in cluster D doorgaans meer bezoekers ontvangen, zijn ze gemiddeld evenveel uren open als de bibliotheken in cluster C. Dit verklaart waarschijnlijk waarom de tevredenheid (76,5 procent) lager ligt dan in clusters B (78,8 procent) en C (81,7 procent),

Tabel 64: Tevredenheid openingstijden

	BIB Herentals	Cluster C	BIB2018	BIB Herentals 2004
Ontevreden	24,2%	9,1%	9,7%	3,5%
Neutraal	15,9%	9,2%	10,6%	9,2%
Tevreden	59,9%	81,7%	79,7%	87,3%
Totaal aantal (100%)	860	7846	44963	283

Openingsuren

Net als in 2004 komen we ook nu weer tot de vaststelling dat voornamelijk jongeren en hooggeschoolden ontevreden zijn over de openingsuren van de bibliotheek. Wanneer we de beroepstoestand in rekenschap nemen, valt het op dat gepensioneerden doorgaans veel tevredener zijn over de openingsuren dan bezoekers die werken.

Aan de respondenten die aangaven niet tevreden te zijn met de openingsuren van hun bibliotheek, stelden we de vraag op welk tijdstip de bibliotheek voor hen dan zeker wel open moet zijn. Ze mochten slechts één antwoord aanduiden. Tabel 65 geeft een overzicht van de reacties. Ook nu weer werden deze gerangschikt op basis van de populairste antwoorden over het gehele onderzoek. Daaruit blijkt dat men de bibliotheek vooral graag langer 's avonds in de week en meer avonden in de week open ziet. Ook is er vraag naar meer openingsuren in het weekend.

Geldt dit ook voor de bibliotheek van Herentals?

Tabel 65: Indien ontevreden, wanneer moet het dan zeker open zijn?

	BIB Herentals	Cluster C	BIB2018
Langer 's avonds in de week	3,2%	18,7%	18,9%
Meer avonden in de week	2,9%	7,3%	16,7%
Op zaterdagmiddag	4,2%	15,1%	15,6%
Op zondagvoormiddag	47,1%	22,5%	14,5%
In het weekend, 's avonds	5,8%	8,3%	9,0%
Meer namiddagen op weekdays	2,6%	5,1%	8,9%
Tussen de middag op weekdays	22,1%	15,8%	8,5%
Op zaterdagvoormiddag	5,1%	3,1%	4,2%
Op zondagnamiddag	7,1%	4,1%	3,7%
Totaal aantal (100%)	312	1407	8883

4.4. Tevredenheid met de dienstverlening

Over het algemeen is de Vlaamse bibliotheekbezoeker zeer tevreden over de dienstverlening in de bibliotheek. Ook hier zien we over het algemeen een lichte verbetering i.v.m. 2004, al werden toen ook al zeer hoge scores gegeven aan het personeel.

Tabel 66: Beoordeling dienstverlening (percentage tevreden + zeer tevreden)

	BIB Herentals N = 795	Cluster C N = 7627	BIB2018 N = 43813	BIB Herentals 2004 N = 284
Hulpvaardigheid personeel	86,9%	91,2%	92,5%	83,9%
Vriendelijkheid personeel	84,2%	89,9%	92,0%	82,0%
Snelheid dienstverlening	84,0%	88,8%	89,9%	82,7%
Bekwaamheid personeel	86,1%	89,5%	91,2%	79,1%
Beschikbaarheid personeel	84,7%	90,3%	90,7%	76,2%

Dienstverlening

Het valt op dat veel van de tendensen die in 2004 vastgesteld werden m.b.t. tevredenheid ook in 2018 nog van kracht zijn. Dat is niet anders wanneer we kijken naar de tevredenheid over de dienstverlening: die neemt ook in 2018 toe naarmate de leeftijd van een bezoeker stijgt. Er zijn ook weer geen noemenswaardige verschillen vast te stellen tussen mannen en vrouwen, en laaggeschoolden zijn over het algemeen vaker tevreden over de dienstverlening dan hooggeschoolden.

4.5. Tevredenheid met informatiekkanalen

Bij het ontwerpen van de vragenlijst voor BIB2018 werd in samenspraak met de vertegenwoordigers uit de bibliotheeksector besloten om voor dit onderzoek uitgebreider stil te staan bij informatiekkanalen en -strategieën. Tabel 67 geeft een overzicht van verschillende aspecten die betrekking hebben op hoe de bibliotheek communiceert met haar gebruikers. De toepassing Mijn Bibliotheek, de website en de catalogus scoren allemaal goed. De communicatie via nieuwsbrieven en vooral de aanwezigheid van de bibliotheek op sociale media worden dan weer minder goed beoordeeld.

In het volgende hoofdstuk staan we ook nog stil bij de voorkeuren van gebruikers m.b.t. de manier waarop de bibliotheek met hen contact opneemt.

Tabel 67: Beoordeling informatiekkanalen (percentage tevreden + zeer tevreden)

	BIB Herentals N = 724	Cluster C N = 6473	BIB2018 N = 38183
Toepassing 'Mijn Bibliotheek'	88,8%	88,5%	88,5%
Website van de bibliotheek	81,1%	83,8%	83,6%
Gebruiksvriendelijkheid catalogus	82,3%	83,4%	83,1%
Communicatie via nieuwsbrieven	73,1%	73,2%	70,9%
De bibliotheek op sociale media	51,0%	54,6%	53,2%

4.6. Tevredenheid varia

Tot slot bespreken we het lidgeld dat gebruikers (eventueel) moeten betalen en het boetesysteem dat de bibliotheek hanteert. Uit tabel 68 blijkt dat 1,7 procent van alle bibliotheekgebruikers ontevreden is over het lidgeld dat betaald moet worden, wederom een verbetering t.a.v. 2004, toen 3,1 procent aangaf ontevreden te zijn (niet in tabel). Tabel 69 toont een gelijkaardige evolutie m.b.t. het boetesysteem: van 11,8 procent in 2004 (niet in tabel) naar 8,2 procent in 2018. De ontevredenheid over de boetes ligt wel een stuk hoger dan die over het lidgeld.

Tabel 68: Tevredenheid lidgeld

	BIB Herentals	Cluster C	BIB2018	BIB Herentals 2004
Ontevreden	3,9%	1,5%	1,7%	0,9%
Neutraal	11,0%	7,7%	7,3%	8,5%
Tevreden	85,1%	90,7%	91,0%	90,6%
Totaal aantal (100%)	846	7162	40354	213

Tabel 69: Tevredenheid boetesysteem

	BIB Herentals	Cluster C	BIB2018	BIB Herentals 2004
Ontevreden	8,2%	8,9%	8,2%	10,9%
Neutraal	28,6%	28,1%	29,7%	37,2%
Tevreden	63,2%	63,0%	62,2%	51,9%
Totaal aantal (100%)	783	7005	40059	266

Lidgeld, boetes en inkomen

In tegenstelling tot wat men zou denken is het inkomen van de bezoeker niet zo bepalend of men wel of niet tevreden is over het lidgeld en de boetes. De respondenten in de laagste inkomenscategorie (minder dan 1.300 euro per maand) zijn zelfs iets vaker 'tevreden' of 'zeer tevreden' over het boetesysteem dan die in de hoogste inkomenscategorie (meer dan 5.200 euro per maand). Veel doorslaggevend is de leeftijd: 5,3 procent van alle gebruikers tussen 18 en 29 jaar is 'ontevreden' en 13,3 procent is 'neutraal' over het lidgeld, onder de oudere bezoekers (ouder dan 60 jaar) bedragen deze percentages respectievelijk 0,9 procent en 5,5 procent.

Besluit

- De tevredenheid steeg voor elk materiaaltype dat ook in 2004 werd bevraagd, wel blijft de Vlaamse bibliotheekgebruiker het minst tevreden over de beschikbaarheid van nieuwe materialen.
- Games en e-boeken moeten op veel plaatsen hun ingang nog maken en worden vaak nog niet erg intensief gebruikt, sluitende uitspraken doen over de tevredenheid m.b.t. deze materialen is daarom moeilijk.
- Over het algemeen is een grote meerderheid van de bezoekers tevreden over de dienstverlening en de communicatiekanalen die de bibliotheek hanteert (met uitzondering van het gebruik van sociale media).
- De gebruikers die aangeven niet tevreden te zijn over de openingsuren vragen het vaakst naar meer (en langere) avonden in de week.
- Ook de infrastructuur van de bibliotheek krijgt goede scores, het enige aspect dat op veel plaatsen minder goed beoordeeld wordt, is de aanwezige kopieer- en printapparatuur.
- Over het lidgeld zijn respondenten doorgaans positief, over het boetesysteem zijn ze wat minder tevreden.



5. Wensen en opvattingen van de bibliotheekbezoeker

Inleiding

In dit hoofdstuk komen twee zaken aan bod: enerzijds hebben we het over de *opvattingen* die gebruikers hebben over hun bibliotheek en bibliotheken in het algemeen, anderzijds bekijken we welke *wensen* ze hebben m.b.t. toekomstige dienstverlening. Binnen dat laatste onderdeel tonen we eerst welke voorkeuren ze hebben m.b.t. de manier waarop de bibliotheek hen (in de toekomst) contacteert, vervolgens geven we een overzicht van de antwoorden die respondenten gaven op een vraag waarbij hen verschillende soorten toekomstige dienstverleningen werden voorgelegd.

5.1. Opvattingen van bezoekers over de bibliotheek

Op basis van een aantal stellingen die we de respondenten voorlegden, proberen we meer zicht te krijgen op het imago van de bibliotheek. In tabellen 70, 71 en 72 ziet u welk percentage aangaf 'akkoord' of 'helemaal akkoord' te zijn met elke uitspraak. De uitspraken werden (net als in de vragenlijst) opgedeeld per thema.

Het eerste thema is *informatie en materialen in de bibliotheek*. Een eerste positieve vaststelling is dat nog meer mensen (in vergelijking met 2004) het gevoel hebben dat ze in de bibliotheek een antwoord kunnen vinden op vele vragen: we zien een stijging van 64,0 procent (niet in tabel) naar 68,8 procent gebruikers die akkoord gaan met deze uitspraak. Het meest markante cijfer komt er echter i.v.m. de stelling dat een bibliotheek hetzelfde is als een boekhandel (maar dan goedkoper): in 2004 was 19,9 procent (niet in tabel) van alle respondenten het eens met deze stelling, in 2018 is dat 25,5 procent. Aangaande de opvatting dat de bibliotheek werken moet aanbieden die elders niet (meer) te vinden zijn, is er weinig veranderd. Een andere opvallende stijging zien we bij de stelling over de hoogstaande werken, van 2,5 procent naar 16,3 procent (niet in tabel). Dit valt iets moeilijker te interpreteren: dit kan een waardeoordeel in positieve zin zijn (dat het aanbod in kwaliteit toenam), maar ook dat meer gebruikers het aanbod als elitair ervaren.

Tabel 70: Informatie en materialen in de bibliotheek (percentage 'Akkoord + 'Helemaal akkoord')

	BIB Herentals N = 838	Cluster C N = 7580	BIB2018 N = 43919	BIB Herentals 2004 N = 278
Ik vind in de bibliotheek antwoord op vele vragen	68,5%	70,7%	68,8%	72,8%
Het zou goed zijn als leden van de bibliotheek meer inspraak hadden in de uitbreiding van de collectie	53,0%	59,3%	60,3%	/
Ik van dat de bibliotheek werken moet hebben die men elders niet (meer) vindt	52,6%	49,7%	52,0%	64,7%
Ik vind de bibliotheek hetzelfde als een boekhandel maar dan goedkoper	22,9%	27,4%	25,5%	14,9%
Ik vind dat de bibliotheek enkel hoogstaande werken aanbiedt	13,8%	16,8%	16,3%	1,8%

De stellingen in tabel 71 vallen onder het thema '*mensen in de bibliotheek*'. Op dit gebied blijkt er weinig veranderd: anno 2018 vinden ongeveer evenveel gebruikers dat de bibliotheek een plek is voor verstandige mensen en dat de bibliotheek vooral geschikt is voor kinderen. Aangaande een stelling die voor dit onderzoek nieuw werd toegevoegd, zijn de meningen het meest eensgezind: maar liefst 93,9 procent van alle respondenten vindt dat kinderen de (werking van de) bibliotheek moeten leren kennen in de lagere school. Hieruit mogen we afleiden dat de bibliotheek als een belangrijk socialiserend cultureel instituut wordt gezien door haar gebruikers.

De bibliotheek: vooral iets voor kinderen?

Men zou verwachten dat een groot percentage van de respondenten die enkel naar de bibliotheek komen voor hun kinderen, ook van mening zijn dat de bibliotheek vooral voor kinderen geschikt is. Toch is 'maar' 15,2 procent van deze gebruikers die mening toegedaan.

Tabel 71: Mensen in de bibliotheek (percentage 'Akkoord + 'Helemaal akkoord')

	BIB Herentals N = 839	Cluster C N = 7741	BIB2018 N = 44662	BIB Herentals 2004 N = 278
Elk kind moet (de werking van) de bibliotheek leren kennen op de lagere school	92,2%	94,0%	93,9%	/
De bibliotheek moet mensen kunnen helpen met praktische zaken, zoals het invullen van de belastingsaangifte	16,5%	16,9%	15,8%	/
Ik vind de bibliotheek iets voor verstandige mensen	4,8%	6,4%	6,4%	3,6%
Ik vind de bibliotheek eigenlijk vooral geschikt voor kinderen	4,0%	5,9%	5,2%	4,0%

Tabel 72 toont in welke mate bibliotheekbezoekers het eens zijn met stellingen over de bibliotheek als openbare ruimte. 73,5 procent van alle bezoekers vindt het belangrijk dat er in zijn of haar bibliotheek een ruimte is waar het altijd stil is, terwijl 59,8 procent het belangrijk vindt dat de bibliotheek een ontmoetingsplaats is. Iets minder dan de helft van alle bezoekers (46,5 procent) was 'akkoord' of 'helemaal akkoord' met beide uitspraken en zien in de bibliotheek dus zowel een plaats waar het op bepaalde plekken stil moet zijn als een plaats om vrienden of kennissen te ontmoeten. Zo'n één op vier bezoekers (26,9 procent) hecht dan schijnbaar weer meer belang aan stilte in hun bibliotheek (dan aan de aanwezigheid van een gezellige plek): zij gaan akkoord met de stelling over stilte, maar niet met die over de bibliotheek als ontmoetingsplaats. Een mooie vaststelling is dat de openbare bibliotheek anno 2018 blijkbaar meer uitnodigend is dan in 2004: toen was 55,8 procent (niet in tabel) het eens met de uitspraak dat de bibliotheek uitnodigt om binnen te stappen, nu gaat het om 66,4 procent van alle bezoekers dat hiermee akkoord gaat. Tot slot mogen we besluiten dat de overgrote meerderheid van de bezoekers de bibliotheek geen saaie plek vindt.

Vinden de bezoekers van de bibliotheek van Herentals hun bibliotheek ook een uitnodigende plaats?

Tabel 72: De bibliotheek als openbare ruimte (percentage 'Akkoord + 'Helemaal akkoord')

	BIB Herentals N = 840	Cluster C N = 7681	BIB2018 N = 44438	BIB Herentals 2004 N = 278
Ik vind het belangrijk dat er in mijn bibliotheek een ruimte is waar het altijd stil is	76,1%	75,5%	73,5%	/
Ik vind dat de bibliotheek uitnodigt om binnen te stappen	60,2%	69,5%	66,4%	55,4%
Ik vind het belangrijk dat mijn bibliotheek een ontmoetingsplaats is/Een ruimte heeft waar het gezellig is	52,4%	58,3%	59,8%	/
Ik vind het belangrijk dat er activiteiten en workshops in mijn bibliotheek worden georganiseerd	47,3%	49,7%	49,8%	/
Ik vind het belangrijk dat ik kan werken in mijn bibliotheek	35,2%	36,5%	35,6%	/
Ik vind de bibliotheek saai	4,5%	2,7%	2,9%	1,8%

5.2. Toekomstige dienstverlening

Het aantal kanalen waarlangs men contact kan opnemen met bezoekers, nam sinds enkele jaren sterk toe: sociale media deden hun intrede, en hoewel e-mail en sms natuurlijk ook al in 2004 bestonden, was het gebruik van deze communicatiemiddelen veel minder wijdverspreid en vanzelfsprekend dan nu. Het kan daarom moeilijk zijn om te weten wat tegenwoordig de meest aangewezen manier is om te communiceren met gebruikers. We vroegen daarom aan respondenten welke informatiekanalen hun voorkeur wegdragen. Ze mochten daarbij zoveel opties aanduiden als ze wilden.

De cijfers in tabel 73 hebben betrekking op '*persoonlijk contact*', bijvoorbeeld wanneer de bibliotheek een lener op de hoogte moet brengen dat de uitleent termijn van een bepaald materiaal overschreden is. Hier is de voorkeur duidelijk: 93,6 procent zegt via mail hierover gecontacteerd te willen worden.

Tabel 73: Voorkeuren m.b.t. persoonlijk contact

	BIB Herentals	Cluster C	BIB2018
	N = 859	N = 7878	N = 45146
E-mail	91,4%	91,5%	93,6%
SMS	11,8%	14,0%	14,0%
Brief in de post	10,2%	12,3%	10,5%
Telefonisch	3,5%	6,8%	6,5%
Wordt liever nooit persoonlijk gecontacteerd	1,4%	1,2%	0,9%

Wanneer het gaat om meer algemene zaken (tabel 74), zoals activiteiten die in de bibliotheek georganiseerd worden, draagt een nieuwsbrief per e-mail duidelijk de voorkeur weg van de meeste bibliotheekbezoekers. Opvallend is dat diezelfde nieuwsbrief aankrijgen via de post de minst populaire optie is. 11,1 procent geeft dan weer aan geen interesse te hebben in activiteiten die de bibliotheek organiseert. Sociale media blijken ook weinig populair, blijkbaar wil slechts 14,0 procent via Facebook, Twitter of Instagram informatie krijgen over dergelijke zaken.

Tabel 74: Voorkeuren m.b.t. informatie over activiteiten

	BIB Herentals	Cluster C	BIB2018
	N = 858	N = 7866	N = 45092
Via een nieuwsbrief per e-mail	76,3%	79,4%	80,5%
Door promotie in de bibliotheek zelf	32,4%	31,3%	34,7%
Via sociale media	11,3%	12,3%	14,0%
Ik heb geen interesse in dergelijke activiteiten	13,1%	12,0%	11,1%
Via een nieuwsbrief per post	7,5%	8,5%	7,0%

Contact met jongeren en ouderen

Het is niet zo dat ouderen liever via brief of telefonisch gecontacteerd worden, integendeel zelfs! Maar liefst 19,1 procent van 18- tot 29-jarigen wil gerust een brief in de post krijgen als een materiaal waarvan de uitleentermijn overschreden is, binnengebracht moet worden. In de categorie van bezoekers die ouder zijn dan 60 jaar, gaat het maar om 10,6 procent. Wel lopen de jongeren veel meer warm voor sociale media: 40,8 procent wil zo op de hoogte kunnen blijven van wat er allemaal in de bibliotheek te beleven valt. Onder de 45- tot 59-jarigen gaat het hier maar om 11,1 procent en bij de oudste leeftijdscategorie maar om 3,5 procent van alle bezoekers.

In de tabellen op de volgende twee pagina's worden een aantal diensten opgesomd die bibliotheken in de toekomst zouden kunnen aanbieden. Men kon antwoorden of men van deze dienst gebruik zou maken en of men er ook extra voor zou betalen. De percentages in tabel 75 zijn het aandeel mensen die van de opgesomde diensten in de toekomst gebruik willen maken. In tabel 76 wordt het percentage respondenten weergegeven die antwoordden dat ze voor die dienst extra zouden betalen.

Wat onmiddellijk opvalt is dat de dienst die de meeste mensen aanspreekt, een gepersonaliseerde nieuwsbrief, ook diegene is waar het laagste percentage van gebruikers extra voor zou betalen. Verder blijft de rangorde die we in tabel 75 zien grotendeels behouden in tabel 76. Er lijkt vooral vraag naar meer opties en flexibiliteit bij het uitlenen van materialen: zowel een dienst waarbij elk boek uit elke Vlaamse bibliotheek uitgeleend en teruggebracht kan worden in de eigen bibliotheek, als een universele lidkaart, als het kunnen raadplegen van volledige werken thuis blijken de bibliotheekbezoekers wel aan te spreken. Verder steeg de vraag zowel naar een dienst waarbij gereserveerde werken buiten de openingsuren opgehaald kunnen worden als naar meer databanken die men in de bibliotheek kan raadplegen.

Wanneer men in tabel 76 de cijfers uit 2004 vergelijkt met die van 2018, is het overduidelijk dat de bereidwilligheid om extra te betalen voor bepaalde diensten heel sterk gedaald is. Die daling kan niet verklaard worden door het feit dat de interesse in deze diensten gedaald is of omdat ouderen (die nu veel meer deelnamen dan in 2004) over het algemeen minder bereidwillig zijn om extra te betalen voor diensten, de daling valt immers te merken in alle leeftijdscategorieën.

In welke bijkomende diensten zijn de gebruikers van de bibliotheek van Herentals voornamelijk geïnteresseerd?

Tabel 75: Wil men gebruik maken van volgende diensten? (percentage 'ja')

	BIB Herentals N = 824	Cluster C N = 7497	BIB2018 N = 43352	BIB Herentals 2004 N = 281
Een nieuwsbrief met informatie uit de bibliotheek, aangepast volgens interesse en smaak	63,3%	66,4%	67,4%	67,5%
Een dienst waarbij ik elk boek uit elke Vlaamse bibliotheek kan lenen en terugbrengen in mijn bibliotheek	64,4%	64,0%	66,3%	57,0%
Een lidkaart die men kan gebruiken in elke Vlaamse bibliotheek	64,0%	60,1%	64,0%	64,8%
Het kunnen raadplegen van volledige boeken (thuis) via de computer, tablet, smartphone, e-reader	52,5%	53,1%	55,2%	56,0%
Een dienst waarbij gereserveerde werken buiten de openingsuren kunnen worden opgehaald	37,1%	38,8%	40,6%	24,5%
Een dienst waarbij aangevraagde boeken klaargezet worden om af te halen	35,2%	39,0%	39,8%	/
Meer databanken die men in de bibliotheek kan raadplegen	34,2%	34,1%	35,2%	28,4%
Een dienst waarbij boeken aan huis geleverd worden	22,0%	26,7%	27,8%	/

Tabel 76: Wil men extra betalen voor volgende diensten? (percentage 'ja')

	BIB Herentals N = 824	Cluster C N = 7497	BIB2018 N = 43352	BIB Herentals 2004 N = 281
Een dienst waarbij ik elk boek uit elke Vlaamse bibliotheek kan lenen en terugbrengen in mijn bibliotheek	19,4%	17,5%	19,9%	56,6%
Het kunnen raadplegen van volledige boeken (thuis) via de computer, tablet, smartphone, e-reader	12,7%	13,0%	14,5%	45,0%
Een dienst waarbij boeken aan huis geleverd worden	8,6%	10,8%	11,8%	/
Een lidkaart die men kan gebruiken in elke Vlaamse bibliotheek	12,3%	9,1%	10,9%	40,7%
Een dienst waarbij gereserveerde werken buiten de openingsuren kunnen worden opgehaald	5,1%	6,8%	7,7%	52,5%
Een dienst waarbij aangevraagde boeken klaargezet worden om af te halen	4,3%	4,8%	5,0%	/
Meer databanken die ik in de bibliotheek kan raadplegen	3,4%	3,6%	3,7%	22,7%
Een nieuwsbrief met informatie uit de bibliotheek, aangepast volgens interesse en smaak	2,5%	3,0%	3,0%	28,0%



Besluit

- Gebruikers geven aan dat ze in de bibliotheek antwoord vinden op vele vragen, maar zouden ook graag meer inspraak hebben in de uitbreiding van de collectie.
- Ook vinden zij het belangrijk dat kinderen de bibliotheek op de lagere school leren kennen, slechts een hele kleine minderheid vindt dan weer dat de bibliotheek vooral geschikt is voor kinderen.
- 66,4 procent van alle gebruikers vinden de bibliotheek een uitnodigende plek, verder blijken veel gebruikers een dubbele functie in de bibliotheek te zien: een plaats waar men zich in stilte met iets kan bezighouden, maar die ook als ontmoetingsplaats moet kunnen dienen.
- E-mails blijken hét communicatiemiddel bij uitstek voor de bibliotheekgebruiker, zowel om persoonlijk gecontacteerd te worden, als om via een nieuwsbrief op de hoogte te worden gebracht van wat er in de bibliotheek te beleven valt.
- Velen zouden die nieuwsbrief ook graag gepersonaliseerd zien, verder is er ook vraag naar meer flexibiliteit m.b.t. het uitlenen van materialen.
- De bereidwilligheid om voor dat soort nieuwe diensten extra te betalen, is over het algemeen laag en bovendien sterk gedaald in vergelijking met 2004.

NAWOORD

In dit rapport kreeg u een overzicht van de cijfers van de bibliotheek van Herentals. Als auteurs van dit rapport hopen wij uiteraard dat het inzichten biedt die waardevol zijn en dat het bijgevolg een instrument wordt in het uitstippelen van het toekomstig beleid van uw bibliotheek. Op zich zijn daarvoor alle nodige elementen aanwezig: dit rapport bevat gedetailleerde informatie over een brede waaier aan thema's en vraagstukken en geeft een overzicht van belangrijke gedragingen, voorkeuren, wensen en meningen van uw bezoekers. Al deze gegevens moeten echter in de juiste, plaatselijke context gezien worden: zonder het unieke perspectief van iemand die de bibliotheek en haar bezoekerspubliek goed kent en zonder de ambitie om echt met deze informatie aan de slag te gaan, blijven het maar cijfers.

In het voorwoord werd terecht aangehaald dat er maar weinig cijfers bestaan over het gebruik van openbare bibliotheken in Vlaanderen. Het feit dat meer dan 100 bibliotheken op eigen initiatief besluiten om daar iets aan te doen en hiertoe een aanzienlijke investering maken en inspanning leveren, verdient dan ook lof en getuigt van een verlangen om de bezoeker zo goed mogelijk van dienst te kunnen zijn. De openbare bibliotheek wordt door sommigen onterecht afgedaan als een achterhaalde instelling. Op basis van ons onderzoek kunnen we echter gerust stellen dat de Vlaamse bibliotheken de voorbije decennia zeker niet aan relevantie hebben ingeboet, integendeel zelfs. We hopen dat dit onderzoek de nodige inzichten biedt om deze positieve evolutie verder te ondersteunen.

Ignace Glorieux & Dennis Mathysen
Onderzoeksgroep TOR (VUB)

BIJLAGE: GEBRUIKTE DATABANKEN

Hfst	Databank	Omschrijving	Type	Instelling	Regio	n	Info
1-5	BIB2004	Gebruikersonderzoek openbare bibliotheken 2004	Schriftelijke enquête	Onderzoeks-groep TOR	Vlaanderen, Brussel	32.041	(Glorieux, Van Thielen, 2003)
2	PaS 2014	Participatiesurvey	Face-to-face-interviews	Steunpunt Cultuur, Jeugd en Sport	Vlaanderen	3.965	http://www.participatiesurvey.be
2	CENSUS2011	Census	Administratieve databank	Statbel	België	10.865.304	http://census2011.fgov.be

