

**META NUMMER 2019/1**

Bib 2018: de eerste resultaten

GESCHREVEN DOORDennis Mathysen**GEPUBLICEERD OP**

20.01.2019

In 2004 voerde de onderzoeksgroep TOR van de Vrije Universiteit Brussel een gebruikersonderzoek uit in 165 openbare bibliotheken in Vlaanderen, ruim 32.000 gebruikers namen toen deel. De VVBAD nam het initiatief om samen met de onderzoeksgroep TOR een vervolgonderzoek te organiseren. In februari 2018 ging BIB2018, het nieuwe grootschalig gebruikersonderzoek voor openbare bibliotheken, van start.

Over het onderzoek

Het onderzoek werd in eerste instantie opgevat als een herhaling van het gebruikersonderzoek uit 2004, toen kregen de bibliotheekbezoekers een uitgebreide vragenlijst met uiteenlopende thema's voorgelegd. Om in te spelen op de veranderingen die de bibliotheeksector de laatste veertien jaar doormaakte werden echter ook nieuwe vragen toegevoegd. Sinds 2004 veranderde er immers heel veel in de bibliotheek: het internet stond nog in zijn kinderschoenen en de bibliotheek was voor velen de belangrijkste plaats om informatie te verzamelen, kranten en tijdschriften te raadplegen of muziek en films te ontlenen. Anno 2018 zijn een aantal functies van de bibliotheek grondig veranderd en is de bibliotheek zelf ook geëvolueerd. Veel bibliotheken veranderden hun inrichting, leeszalen kregen nieuwe functies (studenten komen bv. massaal studeren in bibliotheken) en de collecties zijn geëvolueerd of worden in vraag gesteld (moeten bibliotheken nog cd's aanbieden?). Een vervolgonderzoek drong zich dan ook op.

Elke Vlaamse en Brusselse bibliotheek kreeg een uitnodiging om deel te nemen aan het onderzoek, 105 bibliotheken gingen hierop in. Maar liefst 45.228 individuele gebruikers vulden een vragenlijst in. In 2004 namen 165 bibliotheken deel aan het onderzoek en werden er 'slechts' 32.000 enquêtes verzameld. Er zijn twee belangrijke verklaringen voor het feit dat er nu meer volledig ingevulde vragenlijsten verzameld werden, ondanks het feit

dat er minder bibliotheken deelnamen. Eerst en vooral konden respondenten nu online deelnemen, in 2004 moesten alle vragenlijsten op papier ingevuld worden, ter plaatse in de bibliotheek. De vragenlijst kon deze keer ook op papier ingevuld worden, maar toch werd de overgrote meerderheid van de enquêtes (96,7 procent) online ingevuld. Verder werd er, in tegenstelling tot 2004, deze keer zonder steekproef gewerkt, elke bibliotheekbezoeker had dus de mogelijkheid om de vragenlijst in te vullen. Daardoor namen niet alleen geregistreerde bezoekers deel, maar ook bibliotheekgebruikers zonder lidkaart. Omdat er zonder steekproef gewerkt werd, is het onmogelijk om uitspraken te doen over de non-respons. We kunnen enkel onderstrepen dat het aantal ingevulde vragenlijsten alle verwachtingen overtrof.

Elke deelnemende bibliotheek krijgt een gepersonaliseerd rapport waarin de cijfers van de bibliotheek vergeleken worden met het gemiddelde van een cluster van vergelijkbare bibliotheken, het gemiddelde van het volledige onderzoek en (waar mogelijk) de eigen resultaten in 2004 of de gemiddelde cijfers van dat onderzoek. In deze bijdrage presenteren we een aantal algemene analyses over alle bibliotheken heen. Op die manier willen we een overzicht geven van het bibliotheekgebruik in Vlaamse bibliotheken anno 2018 en wijzen op een aantal evoluties sinds het vorige onderzoek.

Kerntaken van de openbare bibliotheek in een digitale wereld

Dat er tussen 2004 en 2018 veel veranderde voor openbare bibliotheken in Vlaanderen hoeft weinig betoog. Een van de belangrijkste maatschappelijke ontwikkelingen waar de openbare bibliotheek mee geconfronteerd werd, is zonder twijfel het sterk toegenomen gebruik van het internet en digitale media. Bedenk dat in 2004 Youtube of Spotify nog niet bestonden en dat de eerste echte smartphone nog drie jaar op zich zou laten wachten. Zonder een open deur te willen intrappen, komt een instituut dat het uitlenen van voornamelijk analoge media als een van haar kerntaken heeft in een toenemend digitale wereld onvermijdelijk onder druk te staan. Hoe relevant vinden de respondenten de openbare bibliotheek nog in een steeds digitalere wereld?

Zowel in 2004 als in 2018 stelden we de vraag aan respondenten of de bibliotheek volgens hen overbodig is geworden door het internet. Een hoopgevende vaststelling is dat het percentage gebruikers dat 'akkoord' of 'helemaal akkoord' ging met deze uitspraak op beide momenten verwaarloosbaar is: in 2004 ging het om 2,6 procent, nu om 1,9 procent. Als we bovendien kijken naar het gedrag dat deze groep respondenten stelt (zij die van mening zijn dat de bibliotheek overbodig is geworden door het internet), valt het op dat zij de bibliotheek even vaak bezoeken en er ook minstens evenveel tijd doorbrengen als respondenten die niet akkoord gingen met deze stelling. Een minder bemoedigende vaststelling is dat het voornamelijk laaggeschoolden zijn die vinden dat de bibliotheek overbodig is geworden door het internet: 6,1 procent van de respondenten die geen of enkel lager onderwijs hebben genoten, vinden dat de bibliotheek aan relevantie verliest door het internet. Onder de respondenten die hogere studies hebben voltooid gaat het maar om 1,3 procent. Met het oog op de laagdrempeligheid waarnaar de openbare

bibliotheek streeft kan een eerste advies zijn om meer in te zetten op deze groep gebruikers (die sowieso al minder gemakkelijk de openbare bibliotheek bezoekt).

De vrees dat de openbare bibliotheek haar relevantie zou verliezen in een steeds digitalere wereld bleek hoe dan ook ongegrond. De resultaten suggereren twee redenen waarom: ten eerste ontlene bijna alle bezoekers van de bibliotheek nog steeds op regelmatige basis materialen. Slechts 0,8 procent van alle bibliotheekgebruikers geeft aan nooit materialen uit te lenen. Het ontlene van boeken blijkt bijvoorbeeld nog even populair als veertien jaar geleden. Strips en dvd's worden zelfs door een hoger percentage respondenten ontleend dan vroeger. Cd's daalden wel in populariteit, maar blijven toch verrassend relevant. Al komt daar in de toekomst waarschijnlijk ook verandering in: veel minder gebruikers in de jongste leeftijdscategorie (18 tot 29 jaar) ontlene cd's vergeleken met die in de andere leeftijdscategorieën.

Dat het ontlene van materialen zo belangrijk blijft komt meermaals naar boven in de resultaten. Wanneer we vroegen naar de belangrijkste redenen om een andere bibliotheek te bezoeken, waren het ontlene van materiaal dat niet beschikbaar was in de eigen bibliotheek (37,7 procent) en het feit dat het aanbod in de andere bibliotheek uitgebreider is (22,0 procent) respectievelijk het tweede en derde meest voorkomende antwoord (zie tabel 1).

Ten tweede lijkt het erop dat de openbare bibliotheek in Vlaanderen zich ook op succesvolle wijze heeft heruitgevonden als een plaats waar meer te doen valt dan enkel het ontlene van materialen of het vinden van informatie. Waar in 2004 'slechts' 11,5 procent van alle respondenten aangaf soms of regelmatig deel te nemen aan activiteiten in de bibliotheek, gaat het in 2018 om 21,8 procent, bijna een verdubbeling dus. Opvallend is ook de stevige stijging van de tevredenheid over deze activiteiten: in 2004 was 48,2 procent tevreden over de activiteiten die de bibliotheek organiseert, in 2018 gaat het om 69,1 procent van alle respondenten die aangaven regelmatig deel te nemen aan een activiteit.

Een uitnodigende plek met een dubbele functie

Deze evolutie tekent zich ook af in de resultaten op de vraag: 'Waarom bezoekt u de bibliotheek?' In onderstaande tabel tonen we de vier populairste antwoorden op deze vraag en vergelijken we hoe er in 2004 op geantwoord werd. (Zie tabel 2)

De bibliotheek blijft dus een plaats waar men naartoe gaat voor informatie, maar de bezoekers zien de bibliotheek tegenwoordig ook veel vaker als een aangename omgeving waar men tijd kan doorbrengen, bijvoorbeeld voor het lezen van een krant of tijdschrift. Een ander cijfer dat deze evolutie bevestigt: in 2004 was 55,8 procent van alle respondenten van mening dat 'de bibliotheek uitnodigt om binnen te stappen', in 2018 gaat 66,4 procent akkoord met deze stelling. Wel moeten we benadrukken dat de mate waarin een bibliotheek als uitnodigend ervaren wordt, enorm varieert tussen bibliotheken. Sommige bibliotheken kunnen op dit vlak uitstekende cijfers voorleggen. Er zijn daarbij

ook vaak weinig verschillen op vlak van scholingsgraad, inkomen of migratieachtergrond: deze bibliotheken worden door alle bezoekers, ongeacht hun profiel, als uitnodigend ervaren. Daarnaast zijn er bibliotheken die over de hele lijn niet als uitnodigend ervaren worden, of enkel goed beoordeeld worden door bepaalde deelgroepen van het bezoekerspubliek. Wederom met het oog op het belang van de laagdrempeligheid mogen de openbare bibliotheken dit aspect niet verwaarlozen.

Het is ontegensprekelijk zo dat de openbare bibliotheek haar werking succesvol heeft uitgebreid (en bijgevolg ook haar imago heeft veranderd). Men kan zich echter de vraag stellen of iedereen even blij is met die gedaanteverandering. De opkomst van de belevingsbibliotheek staat voor sommigen gelijk met de teloorgang van een belangrijk cultureel instituut, een plaats waar je (om het met een cliché te zeggen) in stilte naar een goed boek kunt zoeken. Om wat meer licht op de zaak te werpen, kijken we naar de resultaten van een vraag waarin een reeks stellingen m.b.t. de bibliotheek als openbare ruimte voorgelegd werden aan de respondenten. Daaruit blijkt dat 73,5 procent van alle bezoekers het belangrijk vindt 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 als ontmoetingsplaats kan dienen of een ruimte heeft waar het gezellig is. Iets minder dan de helft van alle bezoekers (46,5 procent) ging 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. Eén op vier bezoekers (26,9 procent) hecht dan schijnbaar weer meer belang aan stilte in de bibliotheek: zij gaan akkoord met de stelling over stilte, maar niet met die over de bibliotheek als ontmoetingsplaats. Stilte blijft dus een belangrijk aspect van de beleving die bezoekers in de bibliotheek hopen te vinden, maar de meerderheid vindt ook dat de bibliotheek een ontmoetingsplaats kan of mag zijn.

Een cijfer dat deze evolutie enigszins tegensprekt: 83,2 procent van alle respondenten geeft aan nooit (of bijna nooit) de bibliotheek te bezoeken om af te spreken of anderen te ontmoeten. Minder dan één op vijf bibliotheekbezoekers gebruikt de bibliotheek dus als ontmoetingsplaats. Dat tegelijkertijd 59,8 procent het (zoals hier boven reeds vermeld) belangrijk vindt dat de bibliotheek als ontmoetingsplaats kan dienen of een ruimte heeft waar het gezellig is, lijkt dan ook tegenstrijdig. Misschien is het juister om te spreken van een belevingscentrum dan een ontmoetingsplaats als we de openbare bibliotheek van nu beschrijven, in die zin dat ze er eerder in slaagt om een plaats voor individuele tijdsbesteding te zijn, dan een plaats waar mensen afspreken en samen tijd doorbrengen.

Ook bij dit thema valt het op dat er heel veel variatie tussen bibliotheken is. Over het algemeen fungeren grotere bibliotheken vaker als ontmoetingsplaats. Ook varieert het gebruik van de bibliotheek als ontmoetingsplaats op basis van profielkenmerken: respondenten die thuis geen Nederlands spreken of in het buitenland werden geboren gaan ongeveer twee keer zo vaak naar de bibliotheek om af te spreken of anderen te ontmoeten. Ook laaggeschoolden en studenten gaan vaker met dit doel naar de bibliotheek in vergelijking met hooggeschoolden, werkenden of gepensioneerden. De grootste verschillen treden op als we kijken naar het inkomen van bibliotheekzoekers: 9,9 procent van alle bezoekers in de laagste inkomenscategorie (minder dan 1.300 euro per maand) bezoekt de bibliotheek vaak of bijna altijd om af te spreken of anderen te

ontmoeten, in de hoogste inkomenscategorie (meer dan 5.200 euro per maand), gaat het maar om 2,2 procent.

Frequentie en duur van bezoek

Een logisch gevolg van al deze ontwikkelingen, een stijging in de deelname aan activiteiten en het feit dat men de bibliotheek steeds meer als een plaats ziet om uiteenlopende dingen te doen in de vrije tijd, vertaalt zich in de frequentie en de duur van bibliotheekbezoeken. Bezoekers komen vaker naar de bibliotheek en brengen er ook meer tijd door. Waar in 2004 'slechts' 6,4 procent van alle respondenten wekelijks of vaker naar de bibliotheek ging, gaat het nu om 15,8 procent. 0,8 procent van alle gebruikers geeft zelfs aan dagelijks zijn of haar bibliotheek te bezoeken. Wanneer we de respondenten in beschouwing nemen die bij hun laatste bezoek langer dan een uur bleven, wordt het al snel duidelijk dat activiteiten hier een belangrijke rol spelen: bij diegenen die (bijna) nooit deelnemen aan een activiteit blijft slechts 9,7 procent langer dan een uur. Bij diegenen die regelmatig deelnemen aan een activiteit, gaat het om 30,9 procent. (Zie tabel 3)

We stellen ook vast dat wie vaker naar de bibliotheek komt, er meer tijd doorbrengt: 25,8 procent van alle gebruikers die wekelijks of vaker naar de bibliotheek gaan, blijft bij zijn laatste bezoek langer dan één uur in bib. Onder diegenen die niet of uitzonderlijk naar de bibliotheek gaan, gaat het om 10,2 procent. Wanneer we de beroepstoestand in beschouwing nemen, zien we dat studenten (30,7 procent) het vaakst langer dan een uur in de bibliotheek blijven. Bij respondenten die aangaven gepensioneerd te zijn gaat het bijvoorbeeld maar om 14,3 procent. We controleerden op de effecten van samen studeren in de bibliotheek tijdens de examenperiode, maar de percentages bleven consistent gedurende de loop van het onderzoek (februari t.e.m. juni). (Zie tabel 4)

Tevreden (en honkvaste) bezoekers (?)

Niet alleen de tevredenheid over de activiteiten in de bibliotheek steeg. Over de hele lijn steeg de tevredenheid van bezoekers: de collectie en het aanbod, de infrastructuur, de openingsuren, de dienstverlening, het lidgeld en het boetesysteem werden allemaal consistent beter beoordeeld in 2018 dan in 2004. Men zou kunnen denken dat bezoekers die zo tevreden zijn over (de werking van) hun bibliotheek geen behoefte hebben om ook nog een andere bibliotheek te bezoeken. Toch is 25,6 procent van alle bezoekers lid van meerdere bibliotheken (dit is vergelijkbaar met 2004, toen 27 procent lid was van meerdere bibliotheken). Gevraagd waarom men ook nog een andere bibliotheek bezoekt, blijkt naast het uitlenen van materialen (zoals hierboven reeds besproken), vooral de locatie doorslaggevend (zie tabel 2). 'Omdat de locatie handig is' (37,7 procent) en 'Deze bibliotheek is voor mij gemakkelijker bereikbaar' (22,0 procent) zijn samen met de items over het beschikbare materiaal en aanbod (die hierboven reeds werden besproken) de belangrijkste redenen om een andere bibliotheek te bezoeken. De nood om andere bibliotheken te bezoeken, komt dus eerder voort uit praktische overwegingen en de wens

om bepaalde materialen te ontlenen die niet in de eigen bibliotheek te vinden zijn, niet uit ontevredenheid. We stellen ook vast dat slechts 1,4 procent van de bezoekers vaker een andere bibliotheek bezoekt dan diegene waarvoor ze de vragenlijst invulden, en dat 15,6 procent even frequent deze andere bibliotheek bezoekt.

Ook het aantal bibliotheekgebruikers dat lid is van een bibliotheek in de gemeente waar men woont, is behoorlijk constant gebleven tussen 2004 en 2018. Wel is er een duidelijk verschil te merken als we de bibliotheken groeperen op basis van hun grootte: bij de kleinere bibliotheken in het onderzoek is gemiddeld ongeveer 85 procent van alle respondenten lid van een bibliotheek in eigen gemeente, bij de grootste bibliotheken is dat ongeveer 75 procent. Het is logisch dat bibliotheken uit de grotere centrumsteden meer leden hebben die in een andere gemeente wonen.

We vroegen ook aan 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 of een activiteit bij te wonen. Daaruit blijkt dat de meeste bibliotheekbezoekers toch redelijk honkvast zijn: ongeveer de helft zou nooit naar een andere bibliotheek 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). In onderstaande tabel staan telkens de cumulatieve percentages tussen haakjes, deze kun je interpreteren als de bereidwilligheid om minstens deze afstand af te leggen. Daaruit blijkt bijvoorbeeld dat 11,6 procent van alle respondenten bereid is om vijftien kilometer (of meer) af te leggen om iets te ontlenen in een andere bibliotheek. 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. De bereidwilligheid ligt hier wat lager. 58,2 procent ziet het niet zitten om naar een andere bibliotheek te gaan om daar deel te nemen aan een activiteit. (Zie tabel 5)

Uiteraard is dit geen pleidooi om niet in te zetten op samenwerking in regioverband, of om de collecties niet op elkaar af te stemmen en te differentiëren. Als een vergelijking tussen de resultaten van de onderzoeken in 2004 en 2018 één ding duidelijk maakt is het wel dat de bibliotheeksector erin slaagt om het schip bij te sturen wanneer dat nodig of wenselijk lijkt en haar bezoekers warm krijgt voor nieuwe initiatieven.

Besluit

Uit de eerste resultaten van het gebruikersonderzoek BIB2018 komt duidelijk naar voren dat de openbare bibliotheek niet alleen haar kerntaak van informatieverstrekker heeft behouden, maar zich ook met succes profileerde als belevingscentrum. Deze veranderingen worden misschien niet door alle bezoekers even warm onthaald, maar de meerderheid staat zeker open voor het idee van de belevingsbibliotheek. Bezoekers komen bovendien vaker naar de bibliotheek, brengen er meer tijd door en zijn in 2018 nog tevredener over de werking van de bibliotheek dan in 2004, terwijl er toen ook al heel mooie cijfers voorgelegd konden worden.

	BIB2018 N = 10509
Omdat de locatie handig is	37,7%
Om materiaal uit te lenen dat niet beschikbaar is in mijn bibliotheek	37,7%
Omdat het aanbod uitgebreider is	22,0%
Deze bibliotheek is voor mij gemakkelijker bereikbaar	18,3%

Tabel 1: Vier meest voorkomende redenen om een andere bibliotheek te bezoeken (percentage dat 'Ja' antwoordde)

	BIB2018 N = 41728	BIB2004 N = 29355
Om er informatie te vinden over onderwerpen die me bezighouden (hobby, interesse, etc.)	55,9%	53,4%
Omdat ik de bibliotheek een aangename omgeving vind	53,8%	21,2%
Om er informatie te vinden voor mijn studie/werk	23,4%	22,5%
Om wat rond te kijken en/of een krant of tijdschrift te lezen	17,7%	11,0%

Tabel 2: Vier meest voorkomende redenen om de bibliotheek te bezoeken (Percentage 'Vaak' + 'Altijd')

	BIB2018	BIB2004
Niet of uitzonderlijk	4,9%	13,4%
Maandelijks of vaker	79,3%	80,4%
Wekelijks of vaker	15,8%	6,2%
Totaal aantal (100%)	33946	31705

Tabel 3: Frequentie bibliotheekbezoek

	BIB2018	BIB2004
Tot één kwartier	20,9%	27,3%
Tussen een kwartier en een half uur	42,1%	47,5%
Tussen een half uur en een uur	25,0%	19,1%
Meer dan een uur	12,0%	6,1%
Totaal aantal (100%)	44576	31425

Tabel 4: Hoe lang in bibliotheek bij laatste bezoek?

	Uitleen materiaal	Activiteiten
Niet bereidwillig	50,2%	58,2%
Ja, niet meer dan 5 kilometer	20,6% (49,8%)	14,9% (41,7%)
Ja, niet meer dan 10 kilometer	17,6% (29,2%)	14,8% (26,8%)
Ja, niet meer dan 15 kilometer	5,5% (11,6%)	5,5% (12,0%)
Ja, niet meer dan 20 kilometer	2,6% (6,1%)	3,0% (6,5%)
Ja, niet meer dan 25 kilometer	1,1% (3,5%)	1,1% (3,5%)
Ja, meer dan 25 kilometer	2,4%	2,4%
Totaal aantal (100%)	45032	45073

Tabel 5: Bereidwilligheid tot verplaatsing voor... (uitgedrukt in afstand)

