



Resultaten publieksonderzoek Bibliotheken 2022



Onderzoeksvragen

- **Centrale onderzoeksvraag: Wat is het gedrag, de tevredenheid en de motivaties van leden & niet-leden van bibliotheken in Vlaanderen? Welke evoluties kunnen we detecteren?**
 - Waarom zijn ze lid van een bibliotheek? En welke communicatiekanalen gebruiken ze?
 - Hoe tevreden zijn de respondenten over het aanbod, de infrastructuur en de bereikbaarheid van de bibliotheken?
 - Welke impact heeft een bezoek aan een bibliotheek op het welzijn van zijn gebruikers?
 - In welke mate hebben corona en digitalisering een impact op de huidige leden van de bibliotheken evenals de afhakers en niet-gebruikers?

Het onderzoek in enkele cijfers

- **151 deelnemende bibliotheken**
 - 6 IGS
- **57,888 respondenten, waarvan 6,333 jongeren**
- **februari – mei 2022**
- **Partners UA, VVBAD, OP/TIL, Cult!, Cultuurconnect, LMR**
- **Gelijktijdig onderzoek in cultuurhuizen (110 huizen - 26,000 respondenten)**

- **Coronabevraging 2021**
 - 19,500 respondenten
 - mei 2021
 - Specifieke vragen rond corona en bibliotheekbezoek

- **2014: 153 bibliotheken namen deel – 55,507 respondenten**

De inhoud

- Kerndoelstelling van het onderzoek: individuele meting per bib
- Gestandaardiseerde vragenlijst
 - Gepersonaliseerd per bib
 - Mogelijkheid eigen vragen
 - Basis: vragenlijst 2014, aangepast aan 2022
- Toevoeging nieuwe onderwerpen
 - Kinderen en jongeren
 - Impact van de bibliotheek (Impact Compass Model)
 - Digitale focus
 - ...

Methode en rapportering

- Verzamelen respons
 - Hoofdzakelijk online
 - Unieke enquêtelink per deelnemende bibliotheek
 - Verspreiding via eigen communicatiekanalen
 - Materialen en briefing
 - Incentive
- Jongeren & kinderen
 - Aparte bevraging voor jongeren
 - Verspreiding via scholen / organisaties, aparte materialen
 - Combinatie met cultuurhuis
 - Kinderen via ouders die aan enquête deelnamen

Wat vind jij van onze bibliotheek?

Doe mee aan ons onderzoek



Scan de QR-code

of surf naar: www.cult22.eu/2356

Geef ons jouw feedback en:

- ▶ red 1 m² bedreigd regenwoud
- ▶ win één van de Bongo-bonnen t.w.v € 250

CERTIFICATE

THIS IS TO CERTIFY THAT

Local Market Research BV

made a donation to World Land Trust's Buy an Acre programme to purchase and protect

84,000 square metres of threatened habitats and their wildlife through completed surveys during 2022

This donation will help create permanently protected nature reserves. Buy an Acre currently supports land purchase in Argentina, Brazil and Kenya.

Thank you for helping us to save land to save species

September 2022

CATHERINE BARNARD, CHIEF EXECUTIVE, WLT

Byth House Bridge Street Halesworth Suffolk IP19 8AB UK UK Registered Charity 1001291



REGENWOU WEETJES



REGENWOUDE
ZIJN NATTE, VOCHTIGE
GROENBLIJVENDE BOSSEN MET VEEL
JAARLIJKSE REGENVAL (> 180CM).

LIFE

Regenwouden herbergen meer dan de helft van 's werelds planten- en diersoorten.

TYPES

Tropisch:
Hoge temperaturen

Gematigd:
Mildere temperaturen

LAGEN

Kroonlaag
Lage bomen
Struiklaag
Bodem

LEUKE WEETJES

Het grootste regenwoud ter wereld is het Amazone-regenwoud in Zuid-Amerika.

Regenwouden produceren 20% van 's werelds zuurstof.

PLAATS

Regenwouden zijn te

BEDREIGINGEN

De menselijke



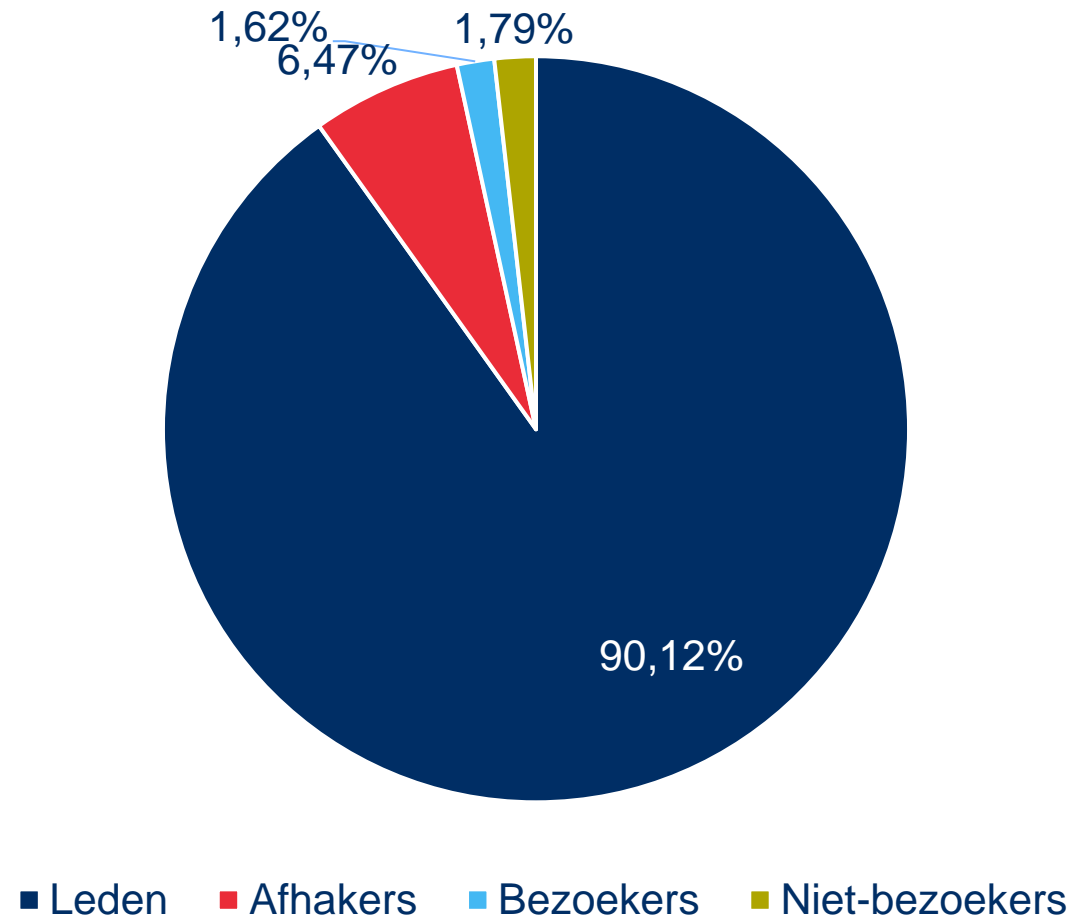
Methode en rapportering

- Brede verspreiding enquête
 - Operationeel laagdrempelig
 - Afhakers, niet-bezoekers
 - Jongeren
 - Samenstelling steekproef – profielvragen
 - Zelfde methode in elke bib – benchmarking
- Individuele onderzoeksrapporten
 - Eigen resultaten
 - Vergelijking met cluster
 - Vergelijking met Vlaanderen
 - Rapporten zijn individueel, enkel gedeeld met bib
 - Vrijheid om te communiceren over eigen resultaten
- Overkoepelende Vlaamse analyse
 - Geaggregeerde en geanonimiseerde data
 - Vergelijking met literatuur en eerdere studies
 - Vergelijking met 2014 en 2018 met nuance (andere bibs, andere clustering in '18)
 - Grote omvang dataset: uitspraken met statistisch grote zekerheid

Leeswijzer

- **Leden:** Leden zijn momenteel lid van de bibliotheek van de gemeente. Ze kunnen ook elders lid zijn.
- **Afhakers:** Afhakers zijn mensen die lid waren van de bibliotheek van de gemeente, maar nu niet meer. Ze kunnen elders lid zijn.
- **Niet-leden:** Niet-leden zijn respondenten die noch lid noch afhaker zijn van de bibliotheek van de gemeente. Ze kunnen onderverdeeld worden in niet-bezoekers en bezoekers.
 - **Niet-bezoekers:** Niet-bezoekers zijn niet-gebruikers die de afgelopen 24 maanden ook niet in de bibliotheekgebouwen geweest zijn.
 - **Bezoekers:** Bezoekers zijn niet-gebruikers die de afgelopen 24 maanden wel in de bibliotheekgebouwen zijn geweest zijn. Het kan dus zijn dat zij wel gebruik maken van bepaalde faciliteiten, diensten en het aanbod van de bibliotheek.

Bibliotheekprofiel respondententen



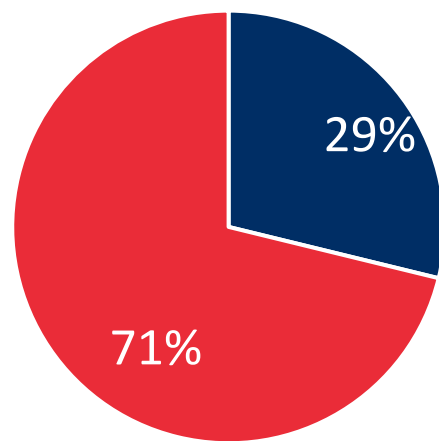
Bibliotheekprofiel respondententen

Periodes lidmaatschap respondententen 2022

Ik ben nooit lid geweest van een bibliotheek	1,79%
In mijn kindertijd (jonger dan 12 jaar)	65,42%
In mijn jeugd jaren (tussen 12 jaar en 18 jaar)	69,46%
Op volwassen leeftijd (18 jaar en ouder)	83,22%
N	51426

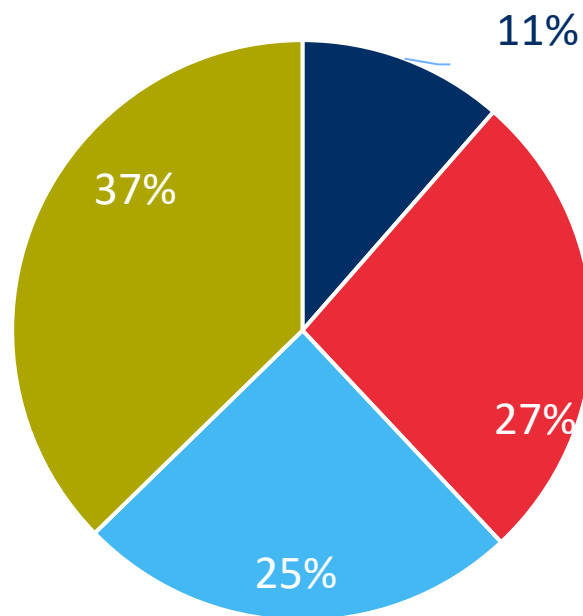
Profiel leden

Geslacht



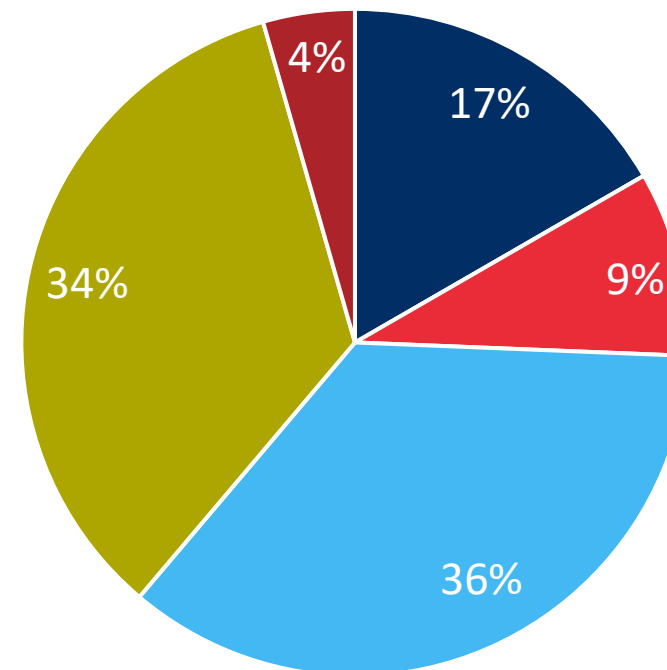
■ Man ■ Vrouw

Leeftijd



■ jonger dan 30 ■ 30-44 ■ 45-59 ■ 60+

Leefsituatie



■ Inwonend bij ouders
■ Alleenwonend
■ Samenwonend zonder kinderen
■ Samenwonend met kinderen
■ Andere

Profiel leden

Opleidingsniveau	N= 38356
geen of lager onderwijs	1,6%
lager secundair onderwijs	5,25%
hoger secundair onderwijs	20,71%
hoger onderwijs niet-universitair	40,32%
hoger onderwijs universitair	24,28%
postuniversitair	5,79%
Andere	
Zeg ik liever niet	2,05%

Profiel leden

- 98,74% van de leden spreekt thuis Nederlands.
- 6,75% heeft minstens één ouder die in Europa (niet België) geboren is en 3% een ouder die buiten Europa geboren is.

Beroepstoestand leden	
Leerling / Student / ik volg een opleiding	7,21%
Niet actief op de arbeidsmarkt	4,16%
Gepensioneerd	30,32%
Leerkracht in het onderwijs	10,84%
Werkend in de publieke sector (uitgezonderd leerkracht)	19,11%
Werkend in de privésector	24,64%
Werkzoekend	1,22%
Zeg ik liever niet	2,43%
N	38356

Profiel leden - vrijetijdsbesteding

- **Top 3 vrijetijdsbestedingen tijdens corona**
 - Lezen
 - TV lijken
 - Online streaming (TV, film, series)
- **Bijna 58% van de respondenten gaf in de “coronabevraging” aan dat ze meer zullen blijven lezen, ook na corona. Ook voor buitenactiviteiten was deze trend zichtbaar, meer dan 65% gaf aan meer buitenactiviteiten te blijven doen na corona.**

Profiel leden - vrijetijdsbesteding

Culturele activiteiten	Respondenten 2022	L 2022	A 2022	N 2022	L 2014	A 2014	N 2014
Sport	/	/	/	/	39,6%	40,5%	40,2%
Tv kijken	91,21%	91,33%	90,50%	88,97%	55,7%	60,8%	61,9%
Films kijken thuis of bij vrienden/kennissen	60,50%	60,40%	61,73%	60,99%	23,3%	24,3%	22,5%
Films kijken in de bioscoop	49,87%	50,15%	46,52%	48,39%			
Boeken lezen	92,38%	94,08	77,96%	71,42%	58,4%	34,7%	32,1%
Muziek beluisteren	79,63%	79,86%	77,74%	76,59%	29,8%	31,3%	31,2%
Tijdschriften of kranten lezen	77,81%	78,57%	73,03%	65,87%	36,0%	39,6%	38,0%
Games spelen	21,14%	20,52%	24,92%	31,96%	5,7%	6,7%	5,9%
Naar concerten / theater / podiumkunsten gaan	62,94%	63,74%	56,14%	53,41%	15,9%	24,2%	28,2%
Naar tentoonstellingen / musea gaan	58,18%	59,37%	47,84%	44,41%	7,1%	6,4%	7,1%
Actief met kunst of creativiteit bezig zijn	25,95%	26,39%	22,00%	21,15%	12,5%	11,7%	11,3%
Zelf muziek spelen	13,13%	13,17%	12,68%	13,35%	/	/	/
Acteren	2,63%	2,63%	2,45%	3,25%	/	/	/
Dansen	13,45%	13,42%	13,59%	14,25%	/	/	/
Zingen (in een koor of groep)	5,85%	5,93%	5,15%	5,32%	/	/	/
Zelf schrijven	10,93%	11,07%	9,17%	11,10%	/	/	/
Programmeren, websites bouwen, ...	5,50%	5,38%	6,25%	7,73%	/	/	/
Geen van deze	0,19%	0,16%	0,05%	0,60%	/	/	/
N	42991	38922	2736	1333	55507	8418	7293

Aard en reden van het bezoek

Gebruik bib door leden	Leden 2022	Leden 2014
Iets geleend	93,54%	96,23%
Een activiteit bijgewoond	15,64%	17,12%
Een materiaal gezocht	23,04%	/
Ik ben voor mijn (klein)kinderen gekomen	25,59%	58,1%
Informatie of advies gevraagd	12,81%	14,20%
Een krant of tijdschrift gelezen	17,54%	21,30%
Een boek of strip gelezen	12,61%	
De bibliotheekcatalogus geraadpleegd	36,43%	66,7%
Een online databank geraadpleegd	11,99%	/
Wifi gebruikt	7,94%	3,52%
Gestudeerd of gewerkt	4,91%	4,13%
Met iemand afgesproken	5,99%	/
Een computer gebruikt	6,12%	10,38%
Een printer of kopieermachine gebruikt	5,02%	5,22%
Informatieve literatuur geraadpleegd (bv. kookboek)	15,35%	/
Nederlands geleerd	0,44%	/
Overige	4,53%	1,95%
N	45024	52802

Aard en reden van het bezoek

■ Computergebruik

Gebruik computers	
Om te e-mailen	17,05%
Voor mijn studie / schoolwerk	14,94%
Voor mijn job	8,82%
Om digitale collecties van de bib te raadplegen (bv. e-boeken, krantenarchief, digitale prentenboeken,...)	39,59%
Om digitale diensten van de stad/gemeente te gebruiken	9,44%
Om te gamen	1,00%
Om sociale media te gebruiken (Facebook, Twitter, Instagram, ...)	4,84%
Om te ontspannen	7,71%
Om informatie te zoeken	47,27%
Om werk te zoeken	3,25%
Om bepaalde software te gebruiken (vb. tekstverwerking)	5,39%
Voor mijn persoonlijke administratie	8,82%
Om iets te printen of te scannen	31,60%
Om een boek te lezen	4,63%
Om info over een boek te zoeken (vb. waar het staat in de bib)	43,64%
Om Nederlands te leren	1,21%
Overige	3,08%
N	2892

Aard en reden van het bezoek

▪ Ontleende materialen

Materialen geleend voorbij 24 maanden	Leden 2022	Leden 2014
Boeken	95,81%	95,52%
e-Boeken	6,90%	/
Strips	23,70%	22,53%
Dvd's	26,43%	37,15%
Cd's	12,21%	21,37%
Luisterboeken	4,23%	4,55%
Daisy-boeken	0,41%	0,34%
Digitale games	1,64%	0,72%
Gezelschapsspellen	4,05%	/
Tijdschriften	14,33%	14,63%
Ik heb geen materialen geleend	1,97%	1,87%
Overige	2,08%	/
N	43652	52802

E-boeken

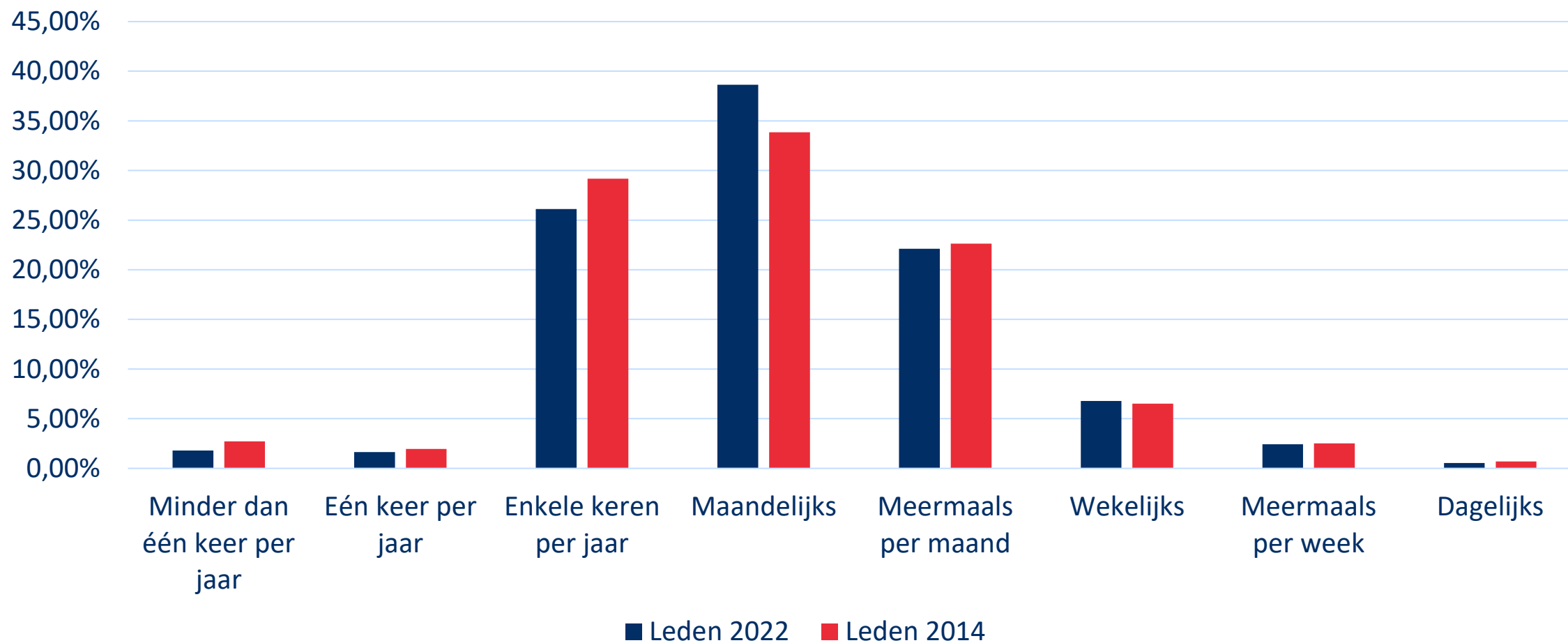
Interesse in aanbod e-boeken (bij bibliotheken die geen e-boeken aanbieden)

Ja	31,72%
Misschien	38,33%
Nee	29,96%
N	14056

Gebruik e-boeken (bij bibliotheken die e-boeken aanbieden)

Ja, ik maak daar gebruik van	9,86%
Ja, ik heb interesse maar maak er nog geen gebruik van	27,36%
Nee, ik heb daar geen interesse in	47,84%
Nee, maar ik heb daar wel interesse in	14,94%
N	30947

Frequentie bibliotheekbezoek



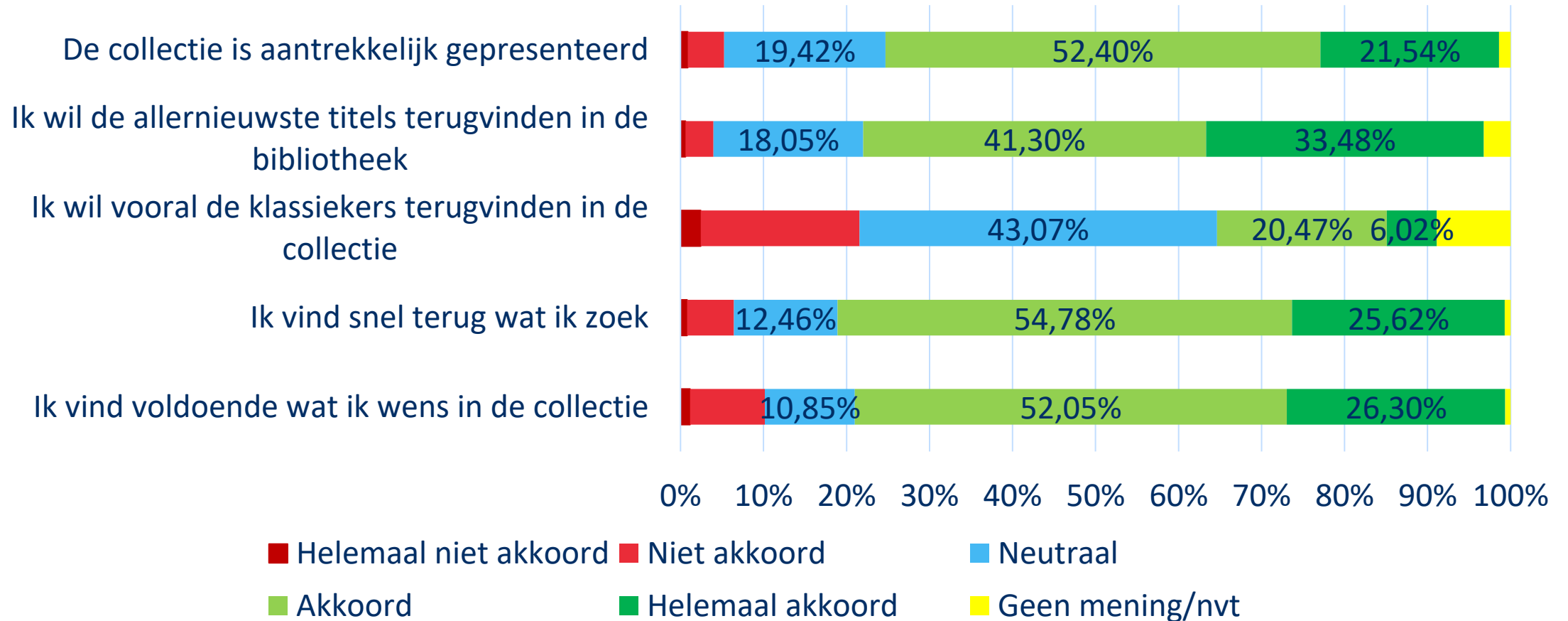
Duurtijd & ideaal moment

Verblijftijd in bibliotheek	Leden 2022	Bezoekers 2018	Leden 2014	2004
Tot 15 min	12,21%	20,9%	11,69%	27,0%
Tussen 15 en 30 min	54,38%	42,1%	55,26%	47,60%
Tussen 30 en 60 min	27,57%	25,0%	26,80%	19,50%
Meer dan 60 min	4,57%	12,0%	4,65%	5,90%
Weet ik niet	1,27%	-	1,60%	-
N	45758	44576	55506	

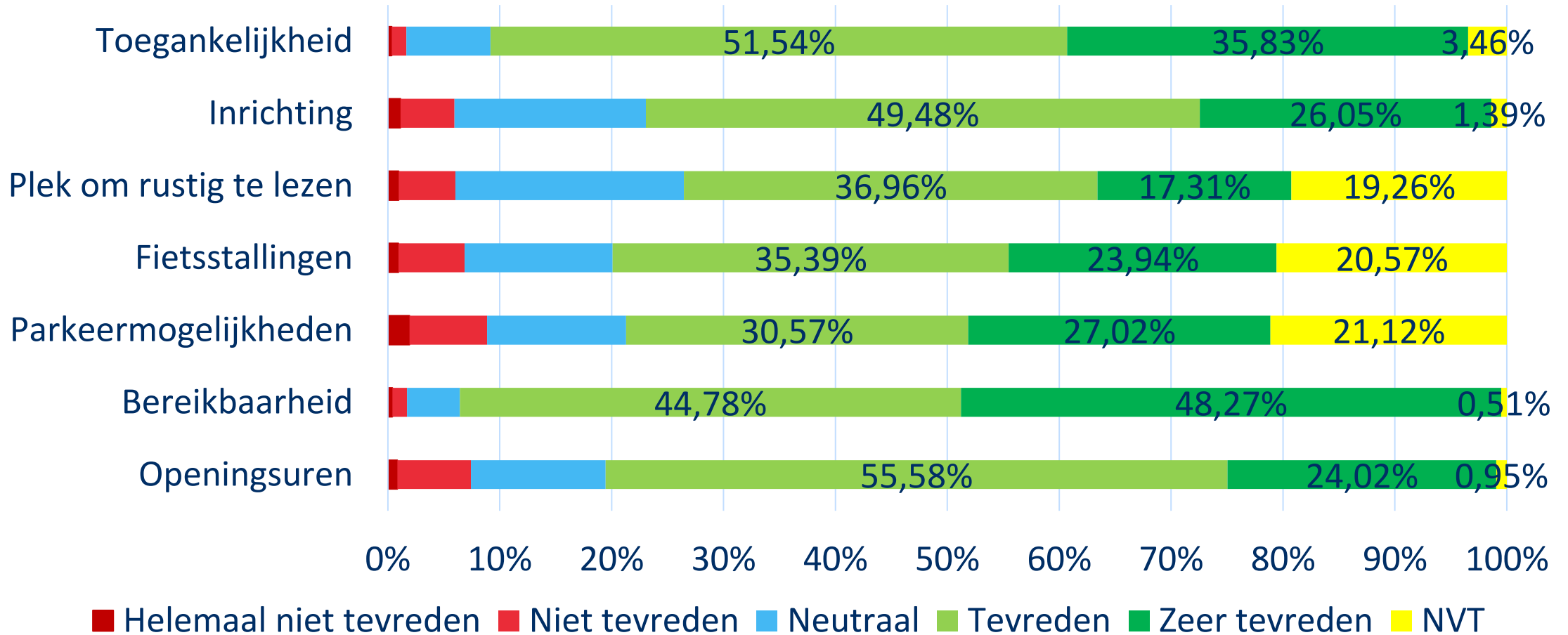
Voorkeur bezoekmoment



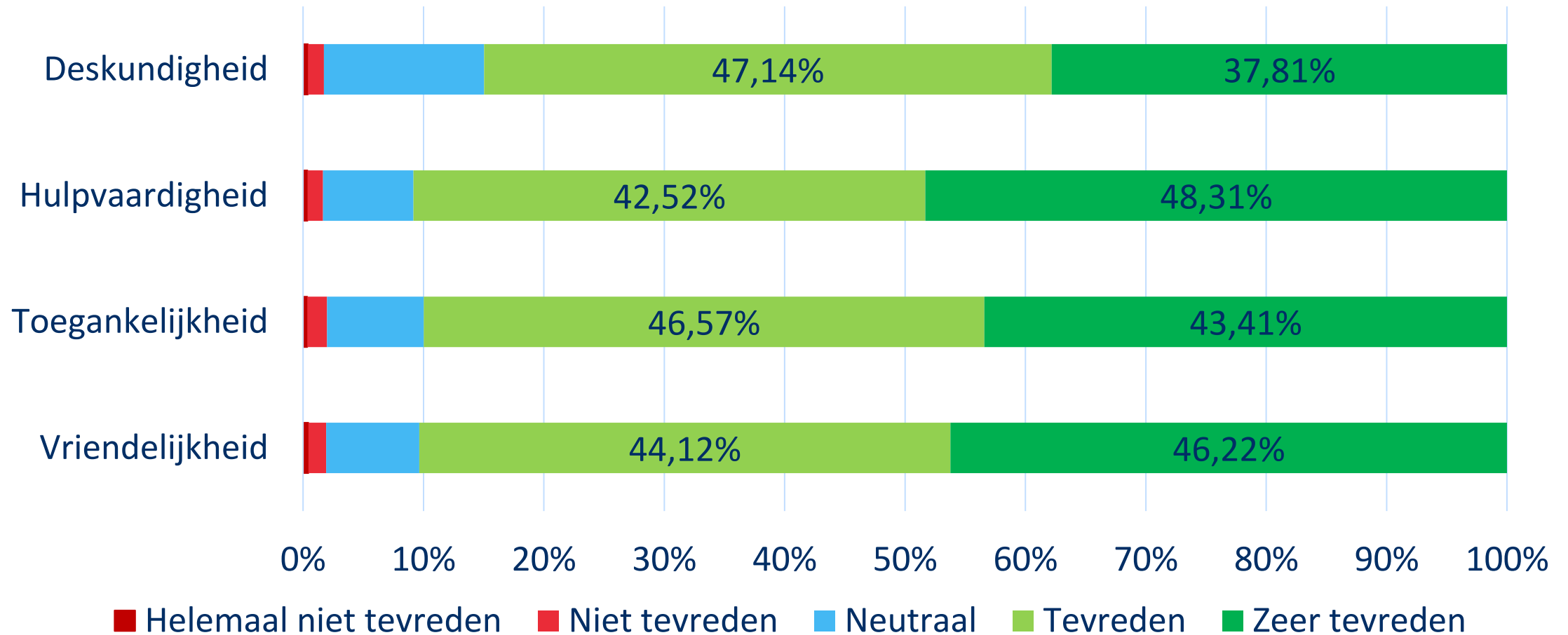
Tevredenheid collectie



Tevredenheid infrastructuur



Tevredenheid personeel



Communicatie

- **“Mijn Bibliotheek”**
 - 80% leden in bevraging gebruikt het
 - 2021 110776 nieuwe profielen (Cijfers Cultuurconnect)
 - Vooral gebruikt voor
 - Verlengen materialen (94%)
 - Reserveren materialen (58%)
 - Bekijken leeshistoriek (31%)

Communicatie

“Mijn Bibliotheek”

Tevredenheid over “Mijn Bibliotheek”	
Aantrekkelijkheid	33494
Ontevreden	1,66%
Neutraal	34,03%
Tevreden	64,31%
Gebruiksvriendelijkheid	33488
Ontevreden	4,01%
Neutraal	24,27%
Tevreden	71,72%
Makkelijk terugvinden van “Mijn Bibliotheek”	33487
Ontevreden	3,74%
Neutraal	24,45%
Tevreden	71,81%

Communicatie

- **Top 3 communicatiekanalen**
 - E-mail
 - Website bibliotheek
 - “Mijn Bibliotheek”

Impact

Tijdens corona

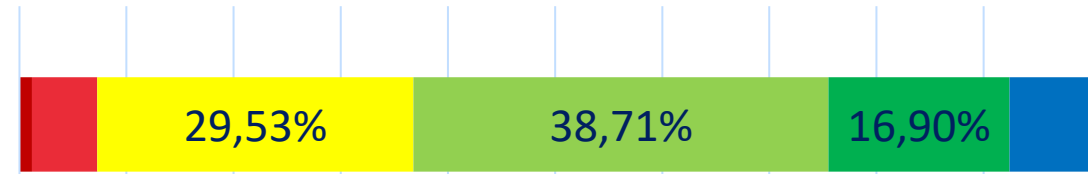
Hoe hielp de bib je tijdens de lockdown periode(s)?	
Geen van deze	38,02%
Bezorgde me nuttige informatie over de lockdown / coronacrisis	8,68%
Had een positieve impact op mijn welbevinden	28,79%
Hielp me om me meer in contact te voelen met de gemeenschap	7,09%
Hielp me om me minder eenzaam te voelen	7,62%
Hielp me in de ontwikkeling / ontdekking van interesses of een hobby	16,79%
Hielp me om verveling te vermijden	32,08%
Hielp mijn kinderen om verveling te vermijden	13,74%
Op een andere manier	3,05%
N	18367

Impact

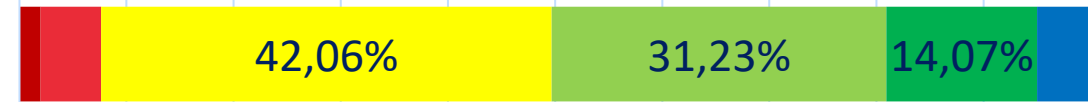
- **Belang impactmetingen**
 - Economische impact vs. maatschappelijke & sociale impact
- **Arts and Humanities Research Council in de UK ‘The Cultural Value Project’**
- **Nieuw impactmodel welzijn ontwikkeld door bibliotheek Roskilde: 4 dimensies**
 - Veilige haven (“Safe haven”)
 - Perspectief (“Perspective”)
 - Creativiteit (“Creativity”)
 - Gemeenschap (“Community”)

Impact: Veilige haven

In de bibliotheek kan ik me in iets onderdompelen en me concentreren



De bib wekt bij mij emoties op



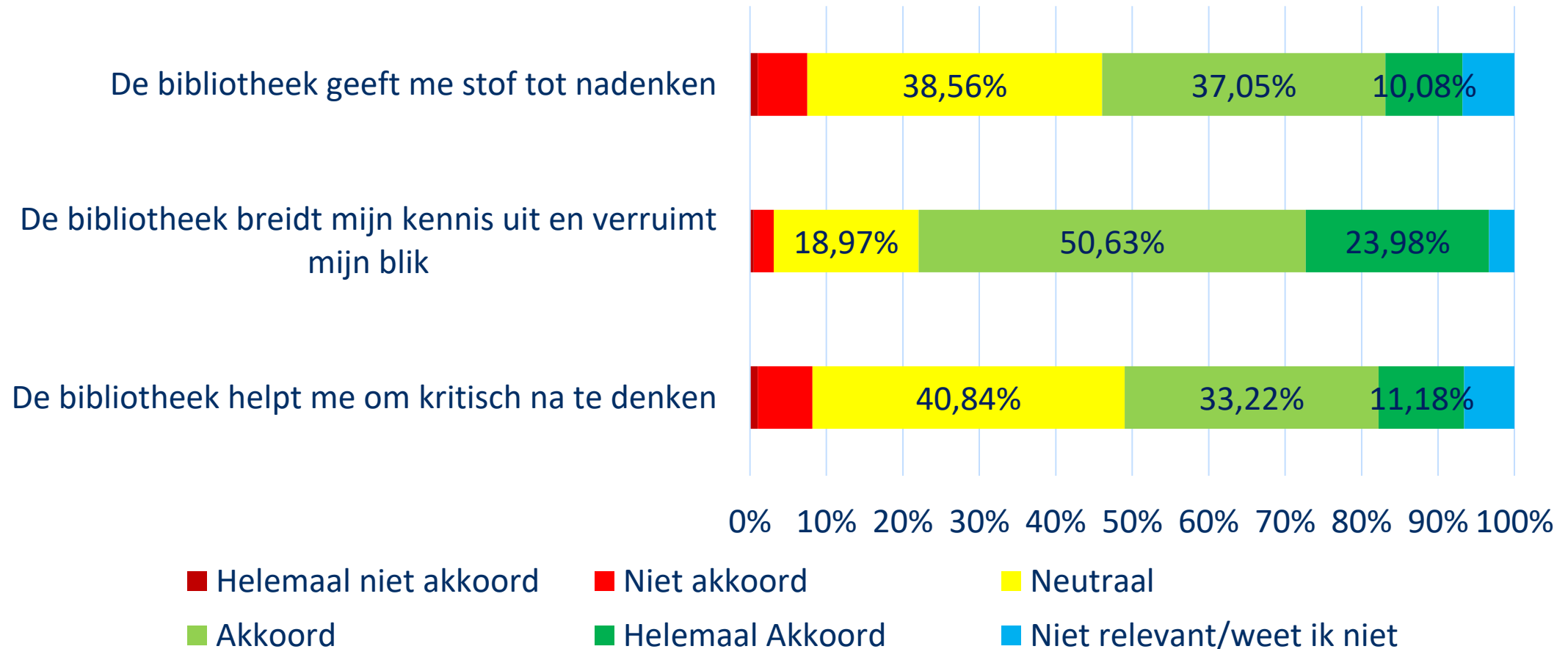
Ik voel me goed in de bib



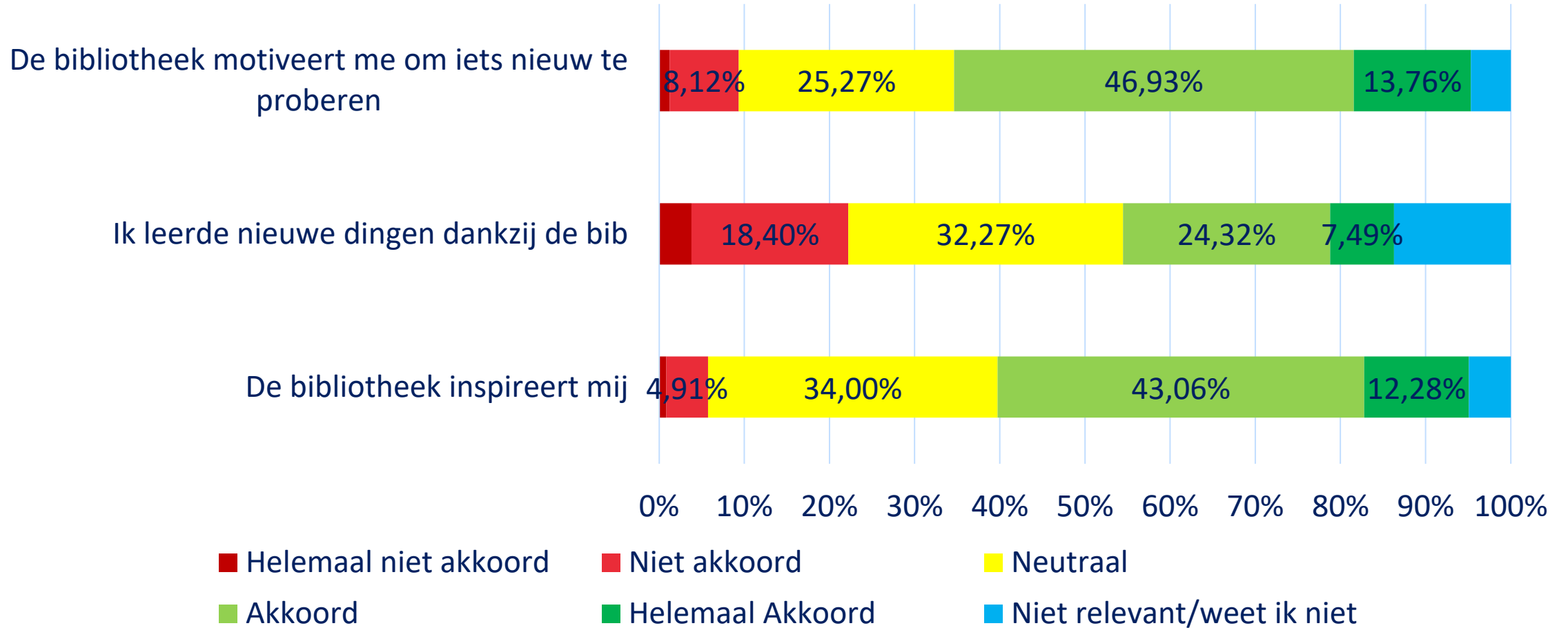
0% 10% 20% 30% 40% 50% 60% 70% 80% 90% 100%

- Helemaal niet akkoord
- Niet akkoord
- Neutraal
- Akkoord
- Helemaal Akkoord
- Niet relevant/weet ik niet

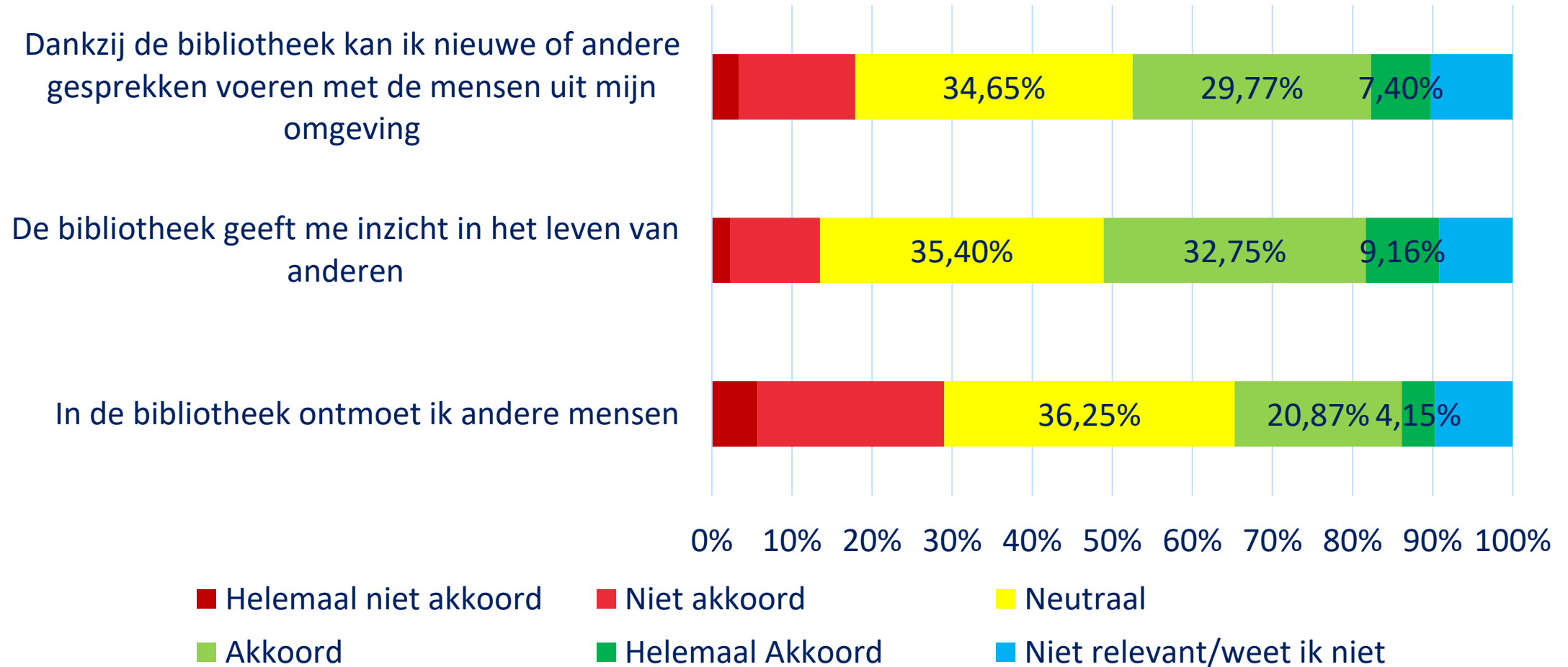
Impact: Perspectief



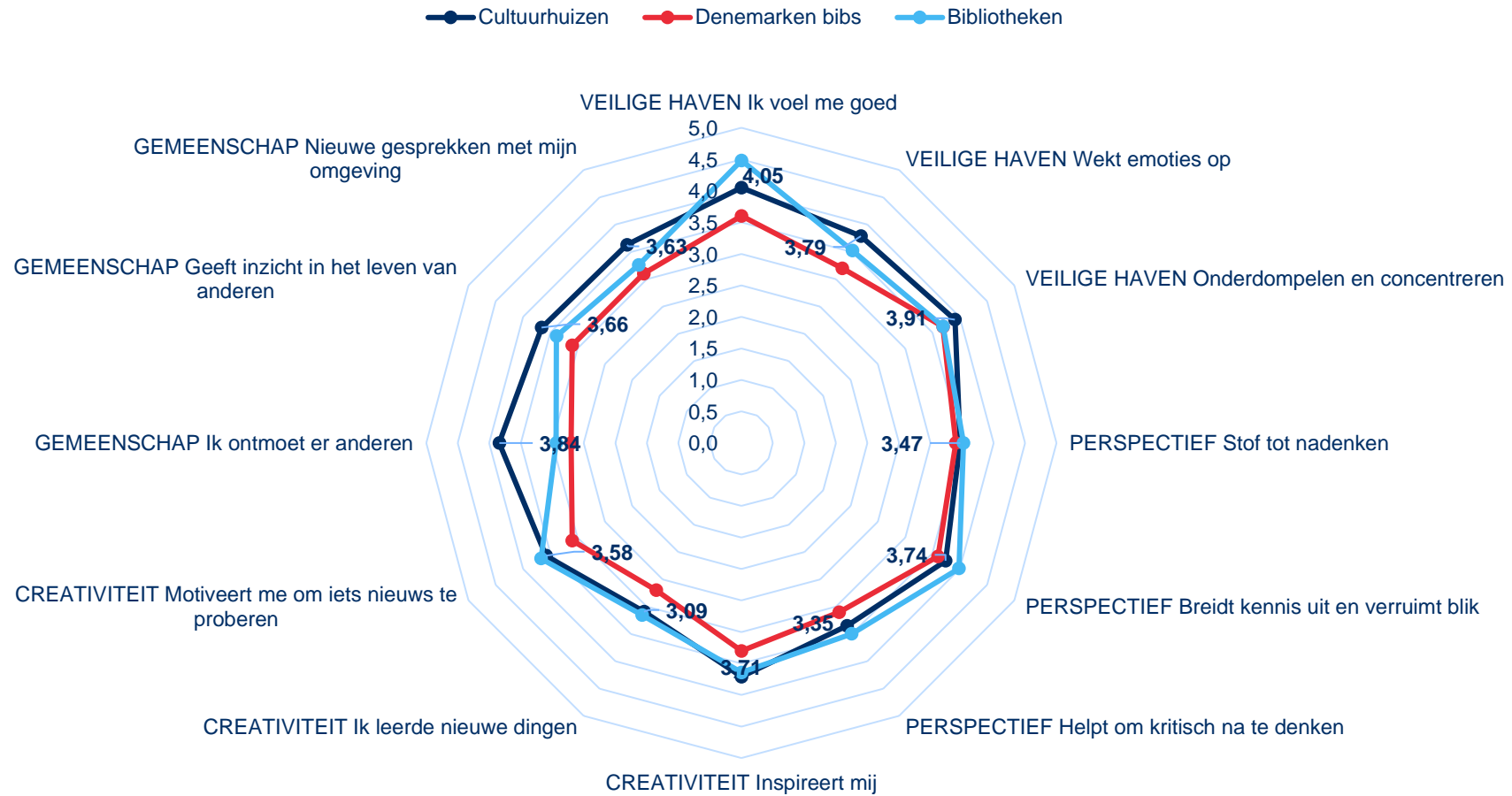
Impact: Creativiteit



Impact: Gemeenschap



Impact



Net Promotor score

- *Promoters* reageren met een score van 9 of 10 en zijn doorgaans loyale en enthousiaste bibliotheekleden.
 - *Passives* reageren met een score van 7 of 8. Ze zijn tevreden, maar niet gelukkig genoeg om als promotors te worden beschouwd.
 - *Detractors* reageren met een score van 0 tot 6. Dit zijn ontevreden bezoekers/leden die waarschijnlijk niet terug zullen komen, en die anderen zelfs kunnen ontmoedigen.
- Op basis van deze drie categorieën wordt een berekening gemaakt: de NPS is het percentage *promoters* verminderd met het percentage *detractors*. De uitkomst hiervan is een getal tussen de -100 en 100. Een score van 0 betekent dus een positieve score: er zijn meer *promoters* dan *detractors*. Een score van boven 20 wordt vaak beschouwd als een goede score, boven 50 een excellente score, en boven 80 een uitzonderlijk hoge score. De NPS die binnen de enquête is berekend kwam neer op een score van 42,06%, wat dus als een zeer goede score mag worden gezien.

Bibliotheek van de toekomst

Materialen lenen binnen 5 jaar	
Geen	0,60%
Boeken	96,37%
e-Boeken	36,27%
e-Muziek	7,55%
Strips	26,02%
Dvd's	26,96%
Muziek-cd's	17,08%
Luisterboeken	14,99%
Daisy-boeken	1,57%
Games	7,96%
Tijdschriften	27,20%
Overige	2,06%
N	41500

Bibliotheek van de toekomst

We zien dat

- ... dat 88% van de respondenten die ‘cursussen, opleidingen, workshops en lezingen’ in de bib van de toekomst wensen, bereid is hiervoor te betalen.
- ... dat 57% van de respondenten die een Vlaamse bibliotheekkaart wensen in de toekomst, bereid is hiervoor te betalen. Aangezien lidmaatschap in vele bibliotheken momenteel betalend is, is het niet onlogisch dat vele respondenten bereid zijn te betalen voor een Vlaamse bibliotheekkaart.
- ... dat 55% van de respondenten bereid is te betalen voor gebruik van boekencafé / praatcafé / ontmoetingscafé. Dit is vermoedelijk gelinkt aan het nuttigen van consumpties.
- ... dat twee derde van de respondenten die graag via de bibliotheek thuis films zouden streamen, bereid is hiervoor te betalen.
- ... dat 55% van de respondenten die graag gezelschapsspellen zouden lenen via de bibliotheek, hiertoe bereid is te betalen.

Afhakers

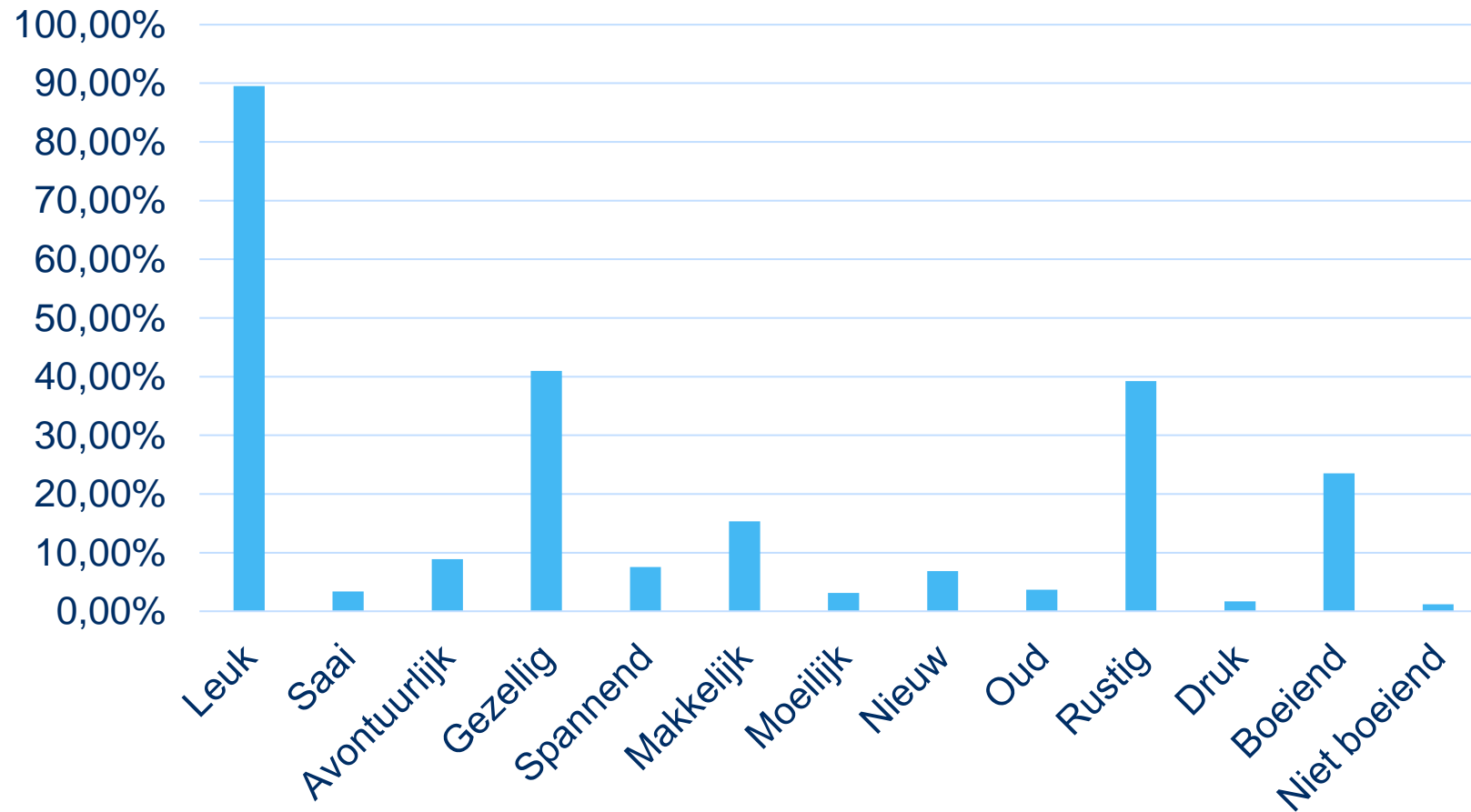
Top 10 redenen voor afhaken	Afhakers 2022
Ik lees niet meer (zo vaak)	22,68%
Ik heb geen tijd meer	22,17%
Ik ga naar een andere bibliotheek	20,46%
Ik zoek mijn informatie online	15,78%
De bibliotheek is uit mijn gedachten verdwenen	14,06%
Ik koop liever dan te lenen	13,93%
Ik ben verhuisd	13,26%
Ik lees e-boeken	9,45%
Ik kwam vroeger voor de kinderen	8,85%
Ik heb nu thuis internet	8,65%
N	2972

Bezoekers

Redenen bezoek	Bezoekers 2022
Iets geleend met de lidkaart van iemand anders	18,07%
Een activiteit bijgewoond	25,70%
Een materiaal gezocht	13,52%
Ik ben voor mijn (klein)kinderen gekomen	18,88%
Informatie of advies gevraagd	15,39%
Een krant of tijdschrift gelezen	11,78%
Een boek of strip gelezen	10,44%
De bibliotheekcatalogus geraadpleegd	11,51%
Een online databank geraadpleegd	2,95%
Wifi gebruikt	10,98%
Gestudeerd of gewerkt	12,99%
Met iemand afgesproken	14,32%
Een computer gebruikt	5,35%
Een printer of kopieermachine gebruikt	3,08%
Informatieve literatuur geraadpleegd (bv. kookboek)	4,15%
Nederlands geleerd	1,61%
Overige	17,14%
N	747

Kinderen & jongeren

Kinderen: 3 passende woorden



Kinderen

Wat doen kinderen in de bibliotheek?	
Iets lenen (vb. boek, film, strip, muziek, ...)	96,51%
Lezen, kijken, ...	53,79%
Studeren of huiswerk maken	0,81%
Aan een activiteit van de bib meedoen	14,46%
De computer van de bib gebruiken	4,84%
Gamen	0,94%
De kopieermachine van de bib gebruiken	0,32%
Afspreken met vrienden	0,54%
Informatie zoeken voor schoolwerk	5,33%
Informatie zoeken voor hemzelf / haarzelf	4,73%
Er rondhangen	5,39%
Een rustige plek	5,91%
Weet ik niet	0,08%
Overige	2,44%
N	5326

Jongeren

▪ Profiel

- In Vlaanderen waren 55% van de jongeren die antwoordden meisjes, 40% jongens.
- We bereikten vooral jongeren onder de 16.
- 94% van de Vlaamse jongeren in deze studie spreken thuis Nederlands, 14% Frans en 12% Engels. Arabisch werd door 5% van de jongeren thuis gesproken, 7% gaf aan nog een andere taal thuis te spreken.

Imago bibliotheken bij jongeren	
Leuk	37,93%
Saai	26,16%
Avontuurlijk	7,63%
Gezellig	44,01%
Spannend	4,84%
Makkelijk	19,16%
Moeilijk	4,64%
Nieuw	11,22%
Oud	16,06%
Rustig	75,03%
Druk	1,66%
Boeiend	20,45%
Niet boeiend	14,62%
N	6319

Jongeren

- Ook bij de jongeren zijn er niet-bezoekers. Aan hen vroegen we waarom ze niet naar de bibliotheek komen. Bij de Vlaamse jongeren gaf de grootste groep aan dat ze niet graag lezen (59%), 38% zegt geen tijd te hebben en 19% koopt liever boeken

Conclusie

- **Leden zijn heel tevreden over de werking en aanbod van hun bibliotheek**
- **Communicatie**
- **Een bibliotheek met impact**
- **Potentieel van e-boeken en de bibliotheek van de toekomst**
- **Gebrek aan tijd en minder lezen als voornaamste redenen voor afhaken.**

Vragen?