



Onderzoek lees-, leen- en koopgedrag

“Alle drie willen we boeken en verhalen bij mensen brengen”

Een gesprek met
Jef Maes, Maja Coltura en Rune Buerman

Interview: Cindy Mergits en Julie Hendrickx

Foto's: Marc Engels

Boeken hebben een positief imago. Lezen staats zelfs in de Vlaamse top vijf van favoriete vrijetijdsbestedingen. Maar tot voor kort was het lees-, leen- een koopgedrag van Vlaanderen echter nog braakliggend terrein. Jef (Boek.be), Rune (Stichting Lezen) en Maja (LOCUS) presenteerden META de opvallendste resultaten uit hun onderzoek naar de betekenis en de beleving van boeken en lezen.

Jullie hebben alle drie geparticipeerd aan het onderzoek of het is op jullie aanvraag gebeurd. Wanneer en waarom heeft deze studie plaatsgevonden?

Maja: Het onderzoek liep in 2011, maar werd al vroeger geconcipeerd.

Jef: De officiële resultaten werden in maart voorgesteld door de minister. In november organiseerden we tijdens de boekenbeurs een 'open workshop' waarop we van de sector feedback kregen over de voorlopige resultaten. Die konden we dan nog in het definitieve eindrapport verwerken. Het is geleden sinds 1994 dat er een gelijkaardig onderzoek is gebeurd. Er waren aanzetten bij elk van de organisaties om dat opnieuw uit te voeren en zo hebben we elkaar gevonden. Op jezelf kan je nooit zo'n groot-schalige studie financieren. Zelfs met onze drie organisaties moesten we een beroep doen op de overheid.

Maja: We hebben het natuurlijk niet alleen om financiële redenen samen georganiseerd, maar ook omdat we wilden kijken hoe kopen, lezen en lenen zich tot elkaar verhouden.

Rune: Bovendien werden er vaak dingen gezegd over het leesgedrag in Vlaanderen zonder dat er juiste cijfers voorhanden waren. We krijgen vaak vragen van de pers, van studenten, van het beleid, van partners, etc. en om daar op te kunnen antwoorden, hebben we dit onderzoek opgezet.

Maja: De studies die bestonden waren vooral kwantitatief. We beschikten over cijfers uit de Participatiesurvey, het gebruikersonderzoek van bibliotheken, de GFK-cijfers die Boek.be om de zoveel tijd naar buiten bracht, en we hadden verschillende kwantitatieve cijfers van Stichting Lezen en andere partners. We wilden weten wat de aanleiding tot die resultaten was. We hebben dit onderzoek dus opgezet om de beweging te maken van het kwantitatieve naar kwalitatieve.

Jef: Zo is een inzicht van de leesmotivatie belangrijk als je op een of andere manier wilt ingrijpen op het leesgedrag. Je moet weten wie welke motivaties op welk moment heeft. Die combinatie van kwantitatief en kwalitatief is dan heel interessant.

Rune: Nu verwachtten we op dat gebied van leesmotivaties niet meteen nieuwe en wereldschokkende inzichten. Je hebt mensen die lezen ter ontspanning, om bij te leren, om te ontsnappen, om te pronken, enzovoort. Dat zijn dingen die uit ander onderzoek wel blijken. Wat wel belangrijk is, en wat je in het achterhoofd moet houden als je daarin wilt bijsturen, is dat mensen vaak lezen om verschillende redenen. Vaak zelfs tegelijk. Dat ze niet

zomaar lezen om zich te ontspannen en dat daarmee het verhaal af is. Bij elk boek kan de aanleiding verschillend zijn. Als je bijvoorbeeld een reisgids kiest, is dat met een heel andere motivatie dan als je de laatste nieuwe Aspe zoekt.

Jef: Een belangrijk punt is dat ons onderzoek gaat over het lezen van allerlei boeken en niet enkel van literatuur. Dikwijls associëren mensen de vraag "Lees jij boeken?" met het lezen van literatuur, terwijl lezen ruimer is dan dat. We hebben aan de mensen die deelnamen aan het onderzoek dus uitdrukkelijk uitgelegd dat het niet enkel ging over het lezen van literatuur, maar ook over reisboeken, informatieve boeken, strips, enzovoort.

Als drie aparte organisaties hadden jullie vermoedelijk andere drijfveren om dit onderzoek uit te voeren. Wat vinden LOCUS, Stichting Lezen en Boek.be van de conclusies?

Maja: Voor LOCUS was het belangrijk dat de bevindingen uit ons gebruikersonderzoek uit 2004, waarin we bibliotheken en bezoekers verhoorden en hun uitleengegevens bijhielden, bevestigd werden. De motieven om te lezen die in de nieuwe studie naar voren komen, kan je matchen met de gegevens uit het gebruikersonderzoek. Het zijn trends die blijven, want mensen veranderen niet zo snel. Voor de rest nemen wij conclusies die voor heel het boekenvak gelden. Hoe positioneren wij ons binnen het boekenvak en welke rol kunnen bibliotheken daarin spelen? Een van de grote lessen die wij hieruit halen, is dat je hier als organisator niet apart over kunt nadenken. Het is een heel veld waarin spelers voortdurend invloed uitoefenen op elkaar. Het gaat dus vooral over het samenspel tussen de verschillende partners.

Rune: Stichting Lezen was vooral geïnteresseerd in wat men echt denkt over lezen en boeken. In de Participatiesurvey was dit een aspect dat onderbelicht bleef. Een van de belangrijkste en opmerkelijkste resultaten uit dit onderzoek, is dat het imago van boeken verrassend positief is. Vaak wordt er in de media en door zwartkijkers de indruk gewekt dat het slecht gaat met het lezen, maar boeken hebben juist een gunstig imago en daar kunnen we met zijn allen alleen maar blij om zijn. Er wordt veel gelezen, geleend en gekocht.

Jef: Zeker als je de cijfers vergelijkt met die van 1994 is er een forse stijging. Natuurlijk moeten we nu niet in totale euforie vervallen. In de eerste twee maanden van 2012 is de boekenverkoop in Vlaanderen bijvoorbeeld met tien procent gedaald. De omzet is voor een deel crisisgebonden en daarom moeten we zorgen dat we structureel verankerd zitten, zodat we geen terugslag krijgen. We moeten niet denken dat het werk gedaan is omdat

we goede resultaten hebben. De motivatie achter het onderzoek was juist om te kijken op welke manier we diegenen die niet of nauwelijks lezen, toch konden overhalen. We wilden dus weten hoe we dit leesgedrag konden beïnvloeden. Ons gevoel bij de bevindingen is daarom dubbel: enerzijds zijn we blij dat er positieve resultaten zijn, maar anderzijds hebben we nog heel wat werk voor de boeg.

Rune: Onze bestaansreden verdwijnt niet plots wanneer de resultaten goed zijn.

Maja: We willen ook heel sterk de nadruk leggen op die gunstige uitslag: mensen hebben een positief gevoel bij boeken en boeken hebben nog veel potentieel. Dit resultaat kwam er door scholen, bibliotheken, boekhandels en leesbevorderaars die mensen al jarenlang op een positieve manier in contact proberen te brengen met boeken. We moeten dit blijven opvolgen want de maatschappij verandert en onze werkwijze zal daaraan aangepast moeten worden. Het is natuurlijk fijn om vast te stellen dat het potentieel aanwezig is.

Jef: Een van de conclusies uit het onderzoek die verrast, is dat de aankoop van boeken heel impulsief gebeurt. Het aantal contactpunten dat mensen hebben met boeken is daarom heel belangrijk. Als het aantal verkooppunten en bibliotheken wegvalt of als de aandacht voor boeken in de media verslapt, dan ga je automatisch een terugval merken in het lees-, leen-, en koopgedrag. Je moet dus zoveel mogelijk momenten organiseren waarop kinderen en volwassenen in contact komen met boeken, omdat dat stimulerend werkt.

Uit de cijfers blijkt dat het boek het goed doet en dat mensen boeken en lezen heel belangrijk vinden. Tegelijkertijd is er blijkbaar een dubbel gevoel rond de slogan “Een boek lezen, is tijd stelen voor jezelf.” Je maakt tijd voor jezelf, maar dit betekent ook dat je andere zaken laat liggen. Hoe verklaren jullie dit dubbel gevoel?

Maja: Dat is natuurlijk bij alles zo. Als je het ene doet, kan je niet het andere doen.

Rune: Positief is dat mensen in hun vakantie — hun meest kostbare tijd — lezen. Ze willen dus de tijd waarin ze zich het beste voelen, invullen met lezen. Wij vinden dit een mooie associatie. Het negatieve aspect, dat er op dat moment niets anders kan gebeuren op vlak van huishoudelijke taken of gezin, is inderdaad met elke bezigheid zo. De tijd waarin je bijvoorbeeld televisie kijkt, heb je ook niet op een andere manier ingevuld.

Jef: Het is een krachtig idee en je kunt kiezen op welke manier je hierop inspeelt. Er is dat positieve gevoel dat mensen hebben

bij lezen, maar er is ook dat negatieve gevoel van schuld. We moeten uitzoeken op welke manier we daarmee kunnen omgaan en daar gunstige dingen mee kunnen doen. Om te beginnen hebben we dus een sterke slogan uit het onderzoek gehaald, “Lezen is tijd stelen voor jezelf”.

Maja: Vooral als je die slogan combineert met het positieve imago van lezen, kan je veel bereiken. Je moet de mensen eigenlijk maar een klein duwtje geven om ze gerust te stellen dat ze mogen lezen. Je moet al zoveel en door te lezen kan je echt tijd nemen voor jezelf. Mensen moeten zich geen zorgen maken dat anderen daar de dupe van worden.

Rune: Een gestolen moment waardoor je even tot jezelf komt, past in de trend van onthaasting en bewust kiezen voor de fundamentele zaken. Dat kan alleen maar goed zijn voor de andere facetten van je leven.

Een groot onderdeel van het onderzoek gaat over kopen en lenen. Hoe verhouden die twee zich tot elkaar?

Jef: We weten al lang dat de bibliotheek en de boekhandel geen concurrenten zijn. Dat heeft het onderzoek nog eens duidelijk aangegeven. Bij de mensen die lenen en/of kopen zijn er 30 procent exclusieve kopers, 32 procent die kopen en lenen en maar 11 procent die exclusief lenen. Er is dus een grote overlapping van lezers die zowel boeken kopen als lenen. In dat opzicht hebben een bibliotheek en een boekhandel een complementaire functie. Er zijn veel punten, zoals promotie, waarop de beide sectoren samenwerken. Denk maar aan de zomer van het spannende boek en de Jeugdboekenweek. In Nederland is dat zelfs structureel verankerd, waardoor zowel de bibliotheek als boekensector samen initiatieven nemen zoals het boekenweekgeschenk. De complementariteit en samenwerking tussen bibliotheken en boekhandels mag wel nog meer geaccentueerd worden naar ons gevoel. Iets anders is de digitale omgeving. Daar is het is nog uitzoeken hoe zich dat allemaal gaat ontwikkelen.

Maja: Die complementariteit merk je ook heel sterk als je lezers vraagt wat lenen en kopen voor hen betekent. Mensen kopen omdat ze een boek graag willen hebben, willen koesteren en om het te kunnen gebruiken hoe en wanneer ze willen. Als ze lenen, dan willen ze ontdekken en proeven zonder risico. Daar zit die aanvulling. In een bibliotheek kunnen lezers boeken testen en hun smaak verfijnen. Als mensen dan een boek vinden waar ze voor willen gaan, vinden ze hun weg naar de boekhandel.

Rune: Het is verder een opmerkelijke trend dat mensen, los van bibliotheken, steeds vaker boeken van elkaar lenen. Dit gebeurt veel meer dan het vorige onderzoek liet uitschijnen. Het heeft ook te maken met het sociale aspect: als je boeken uitleent aan vrienden, wil dat zeggen dat boeken op de agenda staan.

Maja: Uit het vroegere onderzoek bleek dat mensen zich bij het kiezen van een boek toch vooral lieten leiden door de medewerkers in de boekhandel en de bib. Nu zit daar een enorme shift in, want vrienden en familie geven nu ook raad.

Rune: Dat mensen hun vrienden en familie als bron van informatie gaan beschouwen, wil niet zeggen dat bibliotheken en boekhandelaars hun rol als specialist moeten gaan afbouwen. Integendeel: gespecialiseerd advies is net een sterkte in een wereld van *user generated content* waarin iedereen zijn input evenveel waard is. Ik denk dat er meer en meer vraag gaat komen van lezers die door de bomen het bos niet meer kunnen

“DE BIBLIOTHEEK IS NIET ENKEL EEN DOORGEEFLUIK VAN INFORMATIE, MAAR OOK VAN DE LOKALE CONTEXT WAARIN MENSEN ZICH HERKENNEN.”

zien, om gegend te worden door het immense aanbod. Daar is een taak weggelegd voor bibliotheken, boekhandels, onderwijs en leesbevorderaars.

Maja: De bibliotheek is niet enkel een doorgeefluik van informatie, maar ook van de lokale context waarin mensen zich herkennen. In die grote digitale wereld hebben mensen soms nood aan een goede gids. Ik denk dat het voor bibliotheken interessant is om hun specifieke lokale context goed te kennen en daar voortdurend aan te refereren.

Spelen bibliotheken de kracht van het boek als sociaal medium nu voldoende uit, vinden jullie?

Maja: Ik vind dat ze dat nog sterker kunnen doen. Ik denk bijvoorbeeld niet dat veel mensen naar de bibliotheek gaan om iemand te ontmoeten, hoewel die ontmoetingsfunctie zich daar wel als neveneffect voltrekt. Maar bibliotheken kunnen daar nog sterker op inspelen, vooral als ik kijk naar die digitale beweging. Iets wat mij is bijgebleven uit het onderzoek is dat mensen, naast de informatie die ze krijgen van vrienden en familie, ook nog steeds vertrouwen hebben in de inlichtingen die te vinden zijn in de bibliotheek. Maar als je dan kijkt naar de scores die mensen toekennen aan de websites van bibliotheken... Ik denk dat bibliotheken moeten zorgen dat ze hun kracht om mensen bijeen te brengen niet volledig kwijtraken omdat alles een digitale pendant krijgt.

Rune: Het niet-digitale mag niet vergeten worden. Er kan een tegenreactie komen waarbij bibliotheken denken alles op hun website te moeten zetten, maar veel mensen komen echt nog naar de fysieke bibliotheek om daar iets te halen. Het sociale kan daar een plek krijgen in leesclubs, auteurslezingen, voorleessessies, bijeenkomsten van kinder- en jeugdjury's, enzovoort. Maar ook in minder formele omstandigheden. Bovendien kan de kennis van de medewerkers een sociaal aspect krijgen. In Amerikaanse boekhandels zie je vaak *staff favorites*, die een korte beschrijving geven van wat bijvoorbeeld Joe van de afdeling literatuur vindt van een bepaald boek. Dat kan toch ook in een bibliotheek? Zo wordt de relatie tussen bibliotheekmedewerkers en de bezoekers een stuk persoonlijker.

Maja: Er zijn veel kleine acties te bedenken die dat bewerkstelligen. Zo weet iedereen dat mensen vaak kiezen uit de rekken waarin de teruggebrachte boeken staan. Dan is er al een preselectie gemaakt en denken lezers dat die boeken toch niet zo slecht kunnen zijn. Verschillende bibliotheken hebben nu ook rekken voor "ik vond het goed" en "ik vond het niet goed", waardoor er enorm interessante discussies ontstaan tussen de lezers.

Uit de resultaten van het onderzoek blijkt dat er voor bibliotheken nog samenwerkingsmogelijkheden met bijvoorbeeld boekhandels onbenut blijven.

Jef: Hoewel het niet direct tot stand zal komen, wil ik de minister niet tegenspreken toen ze op de persconferentie zei dat het niet slecht zou zijn als er boekhandels in bibliotheken zouden ontstaan. In Nederland zijn er zo al succesvolle initiatieven geweest, maar er zijn er ook die gefaald hebben. Je zult dus goed moeten kijken welke elementen aan het succes hebben bijgedragen en welke niet. We zijn voorstander om daar mee te experimenteren, maar je kunt geen initiatief nemen zonder een voorgaand onderzoek. Wat betreft de rol die bibliotheken en boekhandels spelen als ontmoetingsplaatsen: daar beweegt er al veel. Zo organiseren boekhandels wel eens boekvoorstellingen in de bib, worden er samen auteurs uitgenodigd, ... Maar er zijn zeker nog meer dingen mogelijk.



V.l.n.r. Jef, Maja en Rune.

Rune: Als we een auteur uitnodigen of als we een studiedag organiseren waar we bij een bib te gast zijn, nodigen we vaak ook een boekhandel uit om de boeken die op dat moment aanbod komen, aan te bieden. Zo ontdekken mensen iets nieuws, bijvoorbeeld van een bepaalde auteur. Ze zouden dit gemakkelijk in de bibliotheek kunnen lenen, maar op dat moment zijn ze heel overtuigd en willen ze dat boek koesteren. De boekhandels die we op die studiedagen uitnodigen, zijn vaak heel tevreden over hun verkoop. Die rol van het ontdekken en dan daarna het hebben en het houden, draagt al die complementariteit in zich.

Maja: De complementariteit van bibliotheek en boekhandel zit goed, maar in de beweging naar het digitale, komt dat allemaal terug wat op de helling te staan. Niet qua goede bedoelingen, maar wel de betekenis van kopen en lenen in een digitale context.

Is het optimisme rond het boek welkom in een tijd waarin het boek en de bibliotheek voor sommigen ten dode zijn opgeschreven?

Jef: Er is ongerustheid want we zitten op een scharniermoment. Het boek bestaat al 500 jaar in dezelfde vorm en ineens komt er een elektronische vorm. Dat maakt dat mensen ongerust worden en dat er veel vragen ontstaan. Ik denk echter dat noch

	Onderzoek 1994	Onderzoek 2011
Lezen	57 % leest	71% leest
Kopen	41% koopt	61% koopt
Lenen	68% in de bib 16% bij vrienden	79% in de bib 49% bij vrienden

Bron: Synovate

het boek, noch de boekhandel, noch de bibliotheek gedoemd zijn te verdwijnen, indien ze zich weten te herdefiniëren in hun nieuwe realiteit. Dat het digitale boek zal opkomen is een feit. Videotapes en cassettes zijn nu ook verdwenen. Dingen komen in andere vormen, maar uiteindelijk gaat het over de inhoud en over verhalen. Informatie en kennis doorgeven is belangrijk en hoe je dat doet is een ander verhaal.

Maja: Ik ben er ook niet van overtuigd dat bibliotheken en boekhandels ten dode zijn opgeschreven. Wat wel zo is, en dat mogen we ook niet minimaliseren, is dat we ons in een periode van transitie bevinden. Bibliotheken zullen dingen fundamenteel op een andere manier moeten gaan doen. Zulke diepgaande veranderingen zullen misschien gepaard gaan met wat randschade. Maar als die aanpassingen zullen gebeuren, zal er een bestaansreden zijn.

Rune: Voor Stichting Lezen gaat het niet over het boek zelf, maar over het lezen, over meegevoerd worden door verhalen en daar dingen uit leren. Dat staat los van de vorm. Wij geloven dat mensen nog steeds op zoek zullen gaan naar die verhalen en naar die informatie. Ik kan mij wel voorstellen dat er in een

vijftig. Er zijn heel wat mensen die hun pensioen zien naderen en hun job zoals ze die altijd gekend hebben, consciëntieus verder willen uitoefenen. Tegelijkertijd heb je anderen die denken: "We moeten ons flexibel opstellen en creatief blijven nadenken over die uitdagingen die ons tegemoet komen." Ik heb er vertrouwen in dat we gaan landen. We weten alleen nog niet waar.

Jef: Ik denk dat de digitalisering er voor zal zorgen dat er meer gelezen zal worden. Dat merk je nu al in onderzoeken: in de Verenigde Staten kopen mensen die beschikken over een e-reader, gemiddeld twintig procent meer boeken dan mensen die er geen hebben.

Rune: De drempel is ook veel kleiner, want je kunt thuis vanuit je zetel een boek kopen. Het is natuurlijk altijd gemakkelijk om een boek te kopen of te lenen, bij ons gaat het er juist om dat ze gelezen worden. Ik denk dat als de drempel groter is om een boek aan te schaffen, dat ook de incentive om het boek daadwerkelijk te lezen groter zal zijn.

In hoeverre bewerkstelligen deze conclusies een toenadering tussen jullie organisaties?

Rune: Het is natuurlijk niet toevallig dat we dit onderzoek met drie organisaties hebben uitgevoerd. Alle drie willen we boeken en verhalen bij mensen brengen. En dan zijn er een aantal heel concrete invullingen: Boek.be wil boeken verkopen, bibliotheken willen boeken uitlenen en Stichting Lezen wil dat er gelezen wordt. Sowieso zijn er raakpunten waar we elkaar vinden en elkaar ook kunnen helpen: projecten zoals de Jeugdboekenweek, Boekbaby's of Beste Boekenjuf/Boekenmeester. Een van de belangrijkste conclusies uit het onderzoek is dat er complementariteit is en dat we daarop moeten blijven inzetten waar mogelijk.

Jef: In elk project waarin je samenwerkt is zo'n onderzoek nuttig omdat je elkaar beter leert kennen en waarderen. Bovendien krijg je zo oog voor de dingen die specifiek zijn voor ieders organisatie.

"DE COMPLEMENTARITEIT EN SAMENWERKING TUSSEN BIBLIOTHEKEN EN BOEKHANDELS MAG WEL NOG MEER GEACCENTUEERD WORDEN NAAR ONS GEVOEL."

boekhandel of een bibliotheek, waar het fysieke boek natuurlijk een bouwsteen is, wel veranderingen zullen gebeuren.

Maja: In de overgangperiode zal je het concept 'bibliotheek' zoals we dat vandaag kennen, moeten loslaten. De sterkte van de bib is dat het een plek dicht bij de mensen is, waar ze vrij kunnen komen en waar betrouwbare informatie te vinden is. Dat kan een klassieke bib zijn, maar ook een bib die meer neigt naar een gemeenschapscentrum, waar verschillende evenementen gehouden worden. Maar misschien schuift de bib meer op richting boekhandel. Of krijgt ze een educatieve rol? Of wordt ze een gemeentelijk informatiecentrum?

Jef: Wie zou ooit gedacht hebben dat studenten allemaal samen in de bib zouden gaan studeren?

Maja: Ik begrijp wel dat bibliotheken daar bang voor zijn. De gemiddelde leeftijd van de bibliotheekmedewerker ligt rond de

Rune: Daarnaast is het ook belangrijk om eigen accenten te leggen. Als het om jeugdboeken gaat, hebben wij een heel andere manier om het doelpubliek te bereiken. Ook al zoeken we naar partners om samen te werken, laat er ook verschil zijn. Het zou maar een armzalige situatie zijn als steeds de visie van één organisatie verspreid wordt. We hebben allemaal verschillende etalages. In dat opzicht is het ook goed dat het er zo veel zijn.

Maja: Alle lezers zijn er bij gebaat dat elk van ons zijn werk zeer goed doet. Daar wordt het landschap rijker van en profiteert iedereen van.

Bedankt voor het interessante gesprek. Praten over boeken is leuk, maar praten over lezen, lenen en kopen is dat ook. Zeker met zo'n gepassioneerd gezelschap. ■■