

OPENBARE BIBLIOTHEKEN EN CULTUUR- EN GEMEENSCHAPSCENTRA: BAROMETERS VOOR DE CULTUURPARTICIPATIE

Eerste resultaten van de bevraging van gebruikers, bezoekers, afhakers en niet-gebruikers van bibliotheken en cultuur- en gemeenschapscentra in Vlaanderen en Brussel

Juni 2014

Drs. Ellen Loots
Prof. dr. Annick Schramme
Dr. Sigrid Van der Auwera

INHOUDSTAFEL

Lijst van tabellen.....	4
Lijst van figuren	5
Voorwoord.....	7
Inleiding.....	9
Onderzoeksdesign.....	9
Deelnemende bibliotheken en cultuur- en gemeenschapscentra	12
Clusteropdeling.....	14
Leeswijzer.....	15
Openbare bibliotheken en cultuur- en gemeenschapscentra in Vlaanderen, anno 2014.....	18
I. Kenmerken van de Vlaamse bibliotheek- en cultuurcentrumbezoeker	20
Kenmerken van de Vlaamse bibliotheekbezoeker	20
Kenmerken van de Vlaamse cultuurcentrumgebruiker.....	25
Bibliotheekleden: opleiding, werk en inkomen	28
CC-gebruikers: opleiding, werk en inkomen	30
Vrijtijdsbesteding en verenigingsleven.....	32
II. De aard van en redenen voor bibliotheekbezoek	38
Het bibliotheekbezoek	38
Het imago van de bibliotheek	45
Tevredenheid van de bibliotheekbezoeker	47
Waarom gaat iemand niet (meer) naar de bibliotheek?	49
De bibliotheek van de toekomst?.....	53
Conclusies onderzoek bibliotheken	56
III. De aard en redenen van cultuurcentrumbezoek	57
Het cultuurcentrumbezoek.....	57
Tevredenheid van de cultuurcentrumbezoeker.....	67
Waarom gaat iemand niet (meer) naar het cultuurcentrum??	69
Het cultuurcentrum van de toekomst?	70
Conclusies onderzoek cultuur- en gemeenschapscentra.....	73
Besluit	75
Bibliografie	77
Eindnoten	79

LIJST VAN TABELLEN

Tabel 1: kenmerken van de bibliotheekleden: geslacht, leeftijd, geboorteplaats, gezinssituatie	20
Tabel 2: kenmerken van de CC gebruiker: geslacht, leeftijd, geboorteplaats, gezinssituatie	25
Tabel 3: kenmerken van de bibliotheekleden: onderwijs, beroep, inkomen	29
Tabel 4: kenmerken van de CC-gebruikers: onderwijs, beroep, inkomen	31
Tabel 5: vrijetijdsbesteding van de verschillende types in de steekproef	33
Tabel 6: thuisbezit van ict	37
Tabel 7: doelen van bibliotheekbezoek van leden	38
Tabel 8: doelen van bibliotheekbezoek van bezoekers	39
Tabel 9: aard van het bibliotheekbezoek van leden	41
Tabel 10: mening over stellingen imùago en doel bibliotheek	45
Tabel 11: mening over stellingen in relatie tot leeftijd	46
Tabel 12: mening over stellingen dienstverlening bibliotheek	47
Tabel 13: tevredenheid met toegankelijkheid en infrastructuur van bibliotheek	48
Tabel 14: tevredenheid met collectie-onderdelen	48
Tabel 15: redenen voor afhaken bibliotheek	50
Tabel 16: top 10 redenen voor niet-bezoek	51
Tabel 17: stellingen traditie vs. vernieuwing	53
Tabel 18: top 10 ideale bibliotheek	55
Tabel 19: top 10 van het gebruikte CC-aanbod	59
Tabel 20: mening over stellingen aanbod	59
Tabel 21: redenen gebruik andere centra	60
Tabel 22: top 10 aanbod waarvoor men naar andere plaatsen gaat	61
Tabel 23: mening stellingen mobiliteit	62
Tabel 24: top 10 informatiekkanalen	63
Tabel 25: top 10 verkozen informatiekkanalen	63
Tabel 26: mening stellingen informatie en tickets	66
Tabel 27: tevredenheid met aanbod centra	67
Tabel 28: tevredenheid met toegankelijkheid, infrastructuur en ticketing van centra	68
Tabel 29: top 10 redenen afhaakgedrag	69
Tabel 30: mening stellingen ontmoetingsplek	70
Tabel 31: voorkeuren ticketing	72

LIJST VAN FIGUREN

Figuur 1: leeftijdsgroepen in de OB in 2004 en 2014	22
Figuur 2: gezinssituatie van de vlaamse bibliotheekbezoeker.....	24
Figuur 3: leeftijdsgroepen in de CC in 2004 en 2014	26
Figuur 4: vrijetijdsbesteding van bibliotheekleden, cc-gebruikers en cross-gebruikers.....	35
Figuur 5: vrijetijdsbesteding van bibliotheekleden, -afhakers en niet-leden.....	36
Figuur 6: vrijetijdsbesteding van bibliotheekleden, -afhakers en niet-leden.....	37
Figuur 7: aantal ontleningen in de bibliotheek, per productcategorie	40
Figuur 8(): frequentie bibliotheekbezoek verdeeld naar leeftijd	43
Figuur 9: verdeling uitleenplan leden	43
Figuur 10: Aandeel van de bevolking (>15j) dat laatste 12 maanden geen bibliotheek bezocht.	49
Figuur 11: verdeling podiumgenres onder Podiumdeelname	58
Figuur 12: Activiteiten in andere centra bezocht	60
Figuur 13: gebruikte transportmanieren	61
Figuur 14: Seizoensbrochure in de bus	64
Figuur 15: seizoensbrochure in de bus: gebruikers en bezoekers	64
Figuur 16: lezen seizoensbrochure door gebruikers en bezoekers die deze in de bus krijgen ...	64
Figuur 17: seizoensbrochure in de bus: afhakers en niet-gebruikers	65
Figuur 18: lezen seizoensbrochure door afhakers en niet-gebruikers	65
Figuur 19: Abonnement of kortingen.....	68
Figuur 20: iets gegeten of gedronken in de bar/foyer?.....	71

VOORWOORD

Geregeld worden cultuurcentra en openbare bibliotheken onder de loep genomen. Tussen januari 2004 en december 2007 vond bijvoorbeeld een groot gebruikersonderzoek van bibliotheken en cultuurcentra plaats (HUBrussel & VUB – TOR, zie bibliografie). Gezien het de eerste keer was dat op die schaal aandacht werd geschonken aan deze cultuurhuizen, kwam het neer op een nulmeting. Intussen is de maatschappij geëvolueerd: de impact van de informatie- en communicatietechnologie is niet meer weg te denken; de diversiteit van de samenleving is nog verder toegenomen en het vrijetijdsaanbod is gegroeid. Bovendien kennen we ondertussen een periode van economische crisis die geleid heeft tot ingrijpende besparingen op diverse beleidsniveaus.

Deze ontwikkelingen stellen de openbare bibliotheken en de cultuur- en gemeenschapscentra, de pijlers van het lokale cultuurbeleid, voor bijzondere uitdagingen. Om de juiste strategische beslissingen te kunnen nemen, is inzicht in de huidige situatie vereist. Dit onderzoek heeft als doel openbare bibliotheken en cultuur- en gemeenschapscentra in Vlaanderen inzicht te bieden in hun gebruikers, maar daarnaast ook ze te informeren over kenmerken, gedrag en motieven van mensen die geen of niet langer gebruik maken van de gemeentelijke cultuurinfrastructuur. In dat opzicht is het een gebruikersonderzoek, in combinatie met een onderzoek naar potentiële gebruikers en/of afhakers. Uit zulk onderzoek kunnen bibliothecarissen, cultuurfunctionarissen en/of andere leidinggevenden informatie winnen over zaken als wie hun klanten zijn, van welk aanbod ze gebruik maken, wat ze verder nog doen, hoe ze kunnen tevreden gehouden worden en wat hun verwachtingen zijn. Het kan leiden tot meer gerichte marketingdoelen, maar ook tot algemeen strategische beleidsdoelen van de organisatie. In tweede instantie kan het onderzoek ook informatie geven aan de politieke beleidsmakers, die inzichten krijgen in het gedrag en de verzuchtingen van een deel van de inwoners van hun grondgebied.

Dit onderzoek is in diverse opzichten uniek: zo hebben voor dit onderzoek het onderzoeksbureau LMR en de Universiteit Antwerpen de handen in elkaar geslagen. Het is een constructieve publiek-private samenwerking geworden met een duidelijke rolverdeling, waarbij ieder vanuit zijn eigen expertise heeft bijgedragen. Het voortraject is gezamenlijk opgezet, het vragenlijstprotocol is opgesteld door LMR en verder aangevuld en geoptimaliseerd door de UA en op basis van input vanuit het veld. De technische dataverzameling is gebeurd door LMR. Hieruit hebben ze voor iedere deelnemende gemeente/stad een geïndividualiseerd rapport getrokken. De UA zorgde voor de overkoepelende analyse en dataverwerking op Vlaams niveau. Het onderzoek is ook in een ander opzicht uniek te noemen: zo hebben alle deelnemende gemeenten en/of provincies het onderzoek mee gefinancierd.

Het resultaat is een schat aan informatie waarop een eerste analyse werd uitgevoerd. Het bevat echter nog zoveel materiaal dat een verdergaande diepere analyse op lokaal niveau aangewezen lijkt. Voor het eerst werden ook de gebruikersprofielen van de openbare bibliotheek gekoppeld aan die van de cultuurcentra. Dit geeft een rijker beeld over de cultuurparticipatie op lokaal niveau.

Voor de begeleiding tijdens het onderzoekstraject werd een stuurgroep opgericht die bestond uit de belangrijkste 'stakeholders': een vertegenwoordiger van het Vlaams steunpunt voor cultuurcentra en openbare bibliotheken, Locus (Mw. Miek De Kepper), van de Vlaamse belangenbehartiger voor de openbare bibliotheken VVBAD (Dhr. Bruno Vermeeren), en van die voor de cultuur- en gemeenschapscentra VVC (Mw. Evi Gillard). Andere stakeholders werden op de hoogte gehouden van de werkzaamheden.

Graag en met enige trots bieden wij u hierbij het rapport aan van uw gemeente/stad alsook een meer algemeen beeld over de huidige situatie van de openbare bibliotheken en cultuur- en gemeenschapscentra in Vlaanderen waartegen u de gegevens van uw eigen gemeente/stad kunt interpreteren.

INLEIDING

ONDERZOEKSDESIGN

Om het bovenstaande onderzoeksdoel te realiseren, werd een grootschalige bevraging opgezet. Deze werd voorafgegaan door een uitvoerig literatuuronderzoek, onder meer op basis van veel interessant materiaal over Vlaamse openbare bibliotheken en cultuur- en gemeenschapscentra. Vooraleer de vragenlijst werd opgesteld, werden focusgroepsgesprekken gehouden met verschillende betrokkenen uit het veld. De bedoeling daarvan was dieper in te gaan op trends, noden en uitdagingen voor de bibliotheek en het centrum (cultuur- en gemeenschapscentrum) vandaag.

Enquêtes zijn relatief eenvoudig uitvoerbaar en mits kennis van zaken eenvoudig statistisch te analyseren. Ze laten onder meer toe verschillen tussen subgroepen te ontdekken (Burns & Bush, 2011). De keuze voor een bepaalde surveymethode wordt ingegeven door tal van factoren, zoals het onderzoeksdoel, maar ook de beschikbare middelen.

Internetenquêtes waarbij de respondenten de vragen online beantwoorden, is in marktonderzoek de standaard geworden, zeker in landen met een hoge internetpenetratiegraad. De manier van datacollectie heeft een aantal voordelen: ze is snel, gemakkelijk en relatief goedkoop, zeker in vergelijking met andere methoden zoals enquêtes met de post. Respondenten vullen de vragen in wanneer het ze past, en ervaren anonimiteit bij het invullen. Er wordt aangenomen dat de kwaliteit van de antwoorden op internetenquêtes vergelijkbaar is met die van andere methoden, zoals postenquêtes (Burns & Bush, 2011). Voor de onderzoekers is er het voordeel van de directe opvolging. Het grootste nadeel van online enquêtes, is dat deze enkel ingevuld worden door mensen die toegang tot internet hebben. Bepaalde groepen zijn dan mogelijk ondervertegenwoordigd, zoals ouderen. Een aantal gemeenten bood daarom aan de inwoners ook papieren vragenlijsten aan.

We maakten gebruik van een gestandaardiseerde vragenlijst die weliswaar verschillende vertakkingen had naar gelang het profiel van de respondent, of op basis van antwoorden op specifieke vragen. De vragenlijst kon dankbaar gebruik maken van eerder onderzoek. Hierbij werd gezocht naar een evenwicht tussen enerzijds het voortbouwen op bestaande kennis en het streven naar vergelijkbaar

onderzoeksmateriaal door bepaalde vraagstelling over te nemen, en anderzijds het aanpassen van vragen aan hedendaagse gebruiken en activiteiten. Daarnaast werden op basis van informatie uit de focusgroeps gesprekken ook vragen gesteld die in vorig onderzoek niet aan bod kwamen. Hoewel de vragenlijst gestandaardiseerd was, werd ze gepersonaliseerd voor elke stad of gemeente. Zo werden de naam van stad of gemeente en de instelling altijd vernoemd, en werden lokale modaliteiten (openingsuren, abonnementsformules, plaatselijk ‘concurrerend’ aanbod...) weergegeven in de vraagstelling, zodat de respondent deze gemakkelijk kon herkennen.

De populatie die we hier willen bestuderen, zijn de leden of gebruikers, de bezoekers, de afhakers en de niet-gebruikers van bibliotheken en cultuurcentra in Vlaanderen (de deelnemende gemeenten). In principe overlapt deze populatie met de inwoners van Vlaamse gemeenten en Brussel. Ieder lid van die laatste groep is immers of gebruiker, of niet-gebruiker.

De ideale steekproef die representatief is voor de bevolking op een aantal vooraf bepaalde en gekende kenmerken, is de aselechte steekproef. In het geval van een aselechte of random steekproef heeft ieder lid van de populatie evenveel kans geselecteerd te worden om de vragenlijst in te vullen. Dit is een noodzakelijke voorwaarde voor bijvoorbeeld participatiesurveys die inzichten willen bieden in het profiel en het gedrag van de bevolking. Ons onderzoek sluit in dat opzicht meer aan bij methodes die gebruikt worden in de marketing of het marktonderzoek: het principe stoelt op zelf-selectie. De vragenlijst wordt beschikbaar gesteld, en de keuze om die al dan niet in te vullen wordt overgelaten aan de respondent. Deze manier van ‘werving’ kan nadelig zijn indien bepaalde groepen eerder geneigd zijn de vragenlijst in te vullen in vergelijking met andere groepen. Er valt te denken aan bepaalde leeftijdsgroepen, mensen met een bepaald opleidingsniveau, of bijvoorbeeld juist die gebruikers die tevreden of ontevreden zijn.

De keuze om te werken met een voor iedereen toegankelijke enquête is een pragmatische afweging geweest, tussen enerzijds onderzoeksdoelen en de gewenste mate van rigiditeit van het onderzoek, en anderzijds financiële, tijdgerelateerde en technische kwesties. Dit onderzoek heeft in een relatief kort tijdsbestek (oktober 2013-juni 2014) plaatsgevonden, en werd volledig gefinancierd door de deelnemende gemeenten en/of organisaties. Gezien de opzet van het onderzoek moest datacollectie op het lokale niveau gebeuren, en het groot aantal betrokken gemeenten en organisaties maakt dat aselechte steekproeftrekking op gemeentenniveau zeer tijds- en budgetintensief zou zijn. Bovendien moesten verschillende groepen bereikt kunnen worden (gebruikers, afhakers, niet-gebruikers) en bestaan er geen kant-en-klare lijsten van bijvoorbeeld afhakers, laat staan met contactgegevens (bij voorkeur e-mailadressen).

Deze manier van datacollectie wordt vaak toegepast, maar brengt enkele aandachtspunten met zich mee. Een eerste heeft te maken met de externe validiteit van de waarnemingen en verbanden (zijn ze generaliseerbaar naar de 'buitenwereld'?). Wat we bijvoorbeeld op basis van onze dataset niet mogen doen, zijn uitspraken over de verdeling van de respondenten in de gehanteerde categorieën (gebruiker, afhaker...). Als we hadden willen weten hoeveel inwoners van een gemeente lid zijn ten opzichte van de hoeveelheid afhakers, hadden we een andere datacollectiemethode moeten hanteren (vb. op basis van bestaande data van de bibliotheek). Wat we met enig voorbehoud doen, zijn uitspraken over de verdeling van de respondenten op basis van andere persoonskenmerken. Om de geldigheid van deze uitkomsten te versterken, werden ze waar mogelijk naast andere onderzoeksresultaten gelegd. Naast eerder en vergelijkbaar onderzoek werd hiervoor ook een parallelenquête naar een internetpanel gestuurd. Deze panels zijn op een aantal kenmerken representatief voor de Vlaamse bevolking. De bedoeling van dit panel was dat het voor ons zou fungeren als een aselechte steekproef waaraan we de resultaten van de grote enquête konden toetsen. We melden evenwel dat ook in panels enige vertekening kan zitten, bijvoorbeeld in de ondervertegenwoordiging van oudere en armere bevolkingsgroepen. Wanneer we uitkomsten rapporteren waarvan we het vermoeden hebben dat ze beïnvloed zijn door de manier van datacollectie, geven we dat in de tekst aan.

Het voordeel van de gehanteerde datacollectiemethode, is dat er redelijk vlot veel respondenten geworven kunnen worden. De omvang van de zo verkregen dataset laat toe dat er met grote zekerheid uitspraken gedaan kunnen worden over het gedrag, de tevredenheid en de motivaties van gebruikers, bezoekers, afhakers en niet-gebruikers, en dat deze groepen onderling kunnen vergeleken worden.

De enquête stond on-line gedurende 3,5 maanden, van 9/12/2013 tot en met 16/03/2014. Na afloop van die termijn stond de teller op 89847 volledig ingevulde enquêtes. Na uitzuivering van de respons, bleven we over met 79980 respondenten. De enquête was voldoende lang toegankelijk om ook sporadische gebruikers en bezoekers aan de bibliotheken en centra te informeren over dit onderzoek en ze de kans te geven eraan deel te nemen. De communicatie van het onderzoek was een taak van de deelnemende organisaties en gemeenten, aan wie communicatietools zoals flyers en online banners ter beschikking werden gesteld. In de loop van het onderzoek stelden we vast dat het responsaantal van leden en gebruikers in veel gevallen snel toenam, wat ongetwijfeld te maken heeft met de effectiviteit van de communicatie door en in de organisatie naar hun gebruikers. Het aantal afhakers en niet-gebruikers groeide meer gestaag, wat te maken heeft met het feit dat deze mensen niet bereikt kunnen worden in de bibliotheken en cultuurcentra zelf. Veel deelnemende bibliotheken en centra schakelden daarvoor gemeentelijke communicatiemogelijkheden in. Om de responsgraad te bevorderen, werd een incentive gekoppeld aan het invullen van de vragenlijst: respondenten maakten kans op een reis naar New York en een iPad, en voor iedere ingevulde enquête werd een vierkante meter Mexicaans regenwoud gered.

DEELNEMENDE BIBLIOTHEKEN EN CULTUUR- EN GEMEENSCHAPSCENTRA

In totaal namen 153 steden en gemeenten deel aan het onderzoek. Een aantal gemeenten nam deel met de openbare bibliotheek, een aantal met het cultuur- of gemeenschapscentrum. In andere gemeenten werd met beide instellingen deelgenomen, waardoor extra inzichten verkregen kunnen worden in het 'cross-gebruik'. De onderstaande tabel biedt het overzicht van de deelnemende steden en gemeenten.

Stad Gemeente	Bibliotheek	CC / GC	Stad Gemeente	Bibliotheek	CC / GC
Aalst		x	Kuurne	x	
Aalter	X	x	Lanaken		x
Alken	X		Langemark- Poelkapelle	x	
Alveringem	X		Ledegem	x	
Antwerpen	X	x	Lendelede	x	
Anzegem	X	x	Leopoldsburg		x
Ardooie	X		Leuven	x	x
Asse	X	x	Lichtervelde	x	
Assenede	x		Liedekerke	x	x
Avelgem	x	x	Lier	x	x
Balen		x	Lint	x	x
Beernem	x	x	Lochristi	X	
Beerse	x		Lokeren	X	x
Beveren	x	x	Lommel	X	x
Bierbeek	x	x	Lovendegem	X	
Blankenberge	x		Lummen	X	
Boechout	x	x	Maldegem	X	
Bonheiden	x	x	Mechelen	X	x
Bornem	x	x	Meerhout	X	
Borsbeek	x		Menen	X	x
Brakel	x		Merchtem	X	
Bredene	x		Meulebeke	X	
Bree	x	x	Middelkerke	X	
Brugge	x	x	Mol	X	x
Brussel	x	x	Moorslede	X	
Damme	x	x	Mortsel	X	
De Haan	x		Neerpelt	X	
De Panne	x		Nevele	X	
Deerlijk	x		Nieuwpoort	X	

Deinze	x		Nijlen	X	
Dendermonde	x	x	Oostende	X	
Dentergem	x		Oostkamp	X	
Dessel	x		Oostrozebeke	X	
Destelbergen	x		Opglabbeek	X	x
Diksmuide	x	x	Oudenburg	X	
Dilbeek		x	Overijse	X	x
Edegem	x		Overpelt	X	x
Eeklo	x		Peer	X	x
Evergem		x	Pittem	X	
Gavere	x		Poperinge	X	x
Geel	x	x	Riemst	X	
Genk	x		Roeselare	X	x
Gent	x		Sint-Amands	X	
Geraardsbergen	x		Sint-Laureins	X	
Gistel	x		Sint-Niklaas	X	x
Glabbeek	x		Sint-Pieters- Leeuw	X	x
Grobbendonk	x	x	Sint-Truiden	X	x
Haacht- Boortmeerbeek	x		Staden	X	
Ham	x		Ternat		x
Hamont-Achel	x	x	Tervuren	X	
Harelbeke	x	x	Tessenderlo	X	x
Hasselt	x		Tielt	X	x
Hechtel-Eksel	x		Tielt-Winge	X	x
Heist-op-den- Berg		x	Torhout	X	x
Herenthout	x		Tremelo	X	
Herselt	x	x	Turnhout	X	x
Heusden-Zolder		x	Veurne	X	
Heuvelland	x		Vilvoorde	X	x
Holsbeek	x		Waarschoot	X	
Hooglede	x		Wachtebeke	X	x
Hoogstraten	x		Waregem	X	
Houthulst	x		Wervik	X	
Ichtegem	x		Wetteren	X	x
Ieper	x	x	Wevelgem	X	x
Ingelmunster	x		Wielsbeke	X	
Izegem	x		Wijnegem	X	x
Jabbeke	x		Willebroek	X	x
Kalmthout	x		Wingene	X	

Kaprijke	x		Zedelgem	X	x
Knesselare	x		Zelzate	X	
Knokke-Heist	x	x	Zemst	X	
Koekelare	x		Zomergem	X	
Koksijde	x		Zonhoven	X	x
Kontich	x		Zonnebeke	X	
Kortemark	x		Zwevegem	X	
Kortenberg	x		Zwijndrecht	X	x
Kortrijk	x				

CLUSTEROPDELING

Net zoals in vorig onderzoek (w.o. Glorieux, Van Thielen & Vandebroeck, 2005; Colpaert, 2006) worden de uitkomsten uit de bevraging in een perspectief geplaatst. Net zoals toen worden clusters gehanteerd om aan deelnemende organisaties vergelijkingspunten aan te reiken. In samenspraak met de stuurgroep gebruiken we de ruimtelijke opdeling van Van Hecke (1997) als basis voor de clusteropdeling. De clusters in dit onderzoek zijn dus opgedeeld op basis van bestaande categorieën van gemeenten die ontwikkeld zijn op basis van gemeentekennmerken (waaronder de medische en sociale functie, de sport-, horeca- en recreatieve functie, de culturele functie en de onderwijsfunctie van de gemeente). Zowel de openbare bibliotheken als de centra worden op basis van gemeentekennmerken toegewezen aan een cluster.

Onze clusters zijn bijgevolg niet dezelfde als de clusters die in het onderzoek van 2004-2007 gebruikt werden. Glorieux, Van Thielen & Vandebroeck (2005) paste een statistische techniek ('clusteranalyse') toe op de BIOS-gegevens over het aanbod en personeel, waardoor groepen van vergelijkbare bibliotheken gevormd werden. In dat onderzoek ging het om zes groepen met een vergelijkbaar aanbod.

LEESWIJZER

Deze korte leeswijzer wil vooraf een aantal zaken verduidelijken, zodat daar verder niet op teruggekomen moet worden. Deze tekst gaat over de *leden, bezoekers, afhakers en niet-leden/bezoekers van de openbare bibliotheken, en over de gebruikers, bezoekers, afhakers en niet-gebruikers/bezoekers van de gemeenschaps- en cultuurcentra van een aantal Vlaamse gemeenten* (dat deelnam aan het onderzoek). In functie van de leesbaarheid korten we deze tekstblok in. Zo zullen we vaak schrijven over:

- Bibliotheken i.p.v. openbare bibliotheken
- Cultuurcentra (en centra en CC's) i.p.v. cultuur- en gemeenschapscentra
- Participanten i.p.v. leden van de bibliotheek en gebruikers van het GC of CC

De vragenlijst wilde verschillende types respondenten bereiken. Voor de bibliotheken zijn dat:

- *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-gebruikers*
Niet-gebruikers 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 12 maanden ook niet in de bibliotheekgebouwen geweest zijn.
 - *Bezoekers*
Bezoekers zijn niet-gebruikers die de afgelopen 12 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.

Voor de cultuur- en gemeenschapscentra zijn dat:

- *Gebruikers*
Gebruikers hebben gedurende de afgelopen 12 maanden een activiteit of voorstelling bijgewoond in het cultuur- of gemeenschapscentrum.
- *Afhakers*
Afhakers zijn mensen die langer dan 12 maanden geleden een activiteit of voorstelling bijgewoond hebben in het cultuur- of gemeenschapscentrum.¹
- *Niet-gebruikers*
Niet-gebruikers zijn respondenten die noch gebruiker noch afhaker zijn van het cultuur- of gemeenschapscentrum van de gemeente. Ze kunnen onderverdeeld worden in niet-bezoekers en bezoekers.
 - *Niet-bezoekers*
Niet-bezoekers zijn niet-gebruikers die de afgelopen 12 maanden niet in de gebouwen van het cultuur- of gemeenschapscentrum zijn geweest.
 - *Bezoekers*
Bezoekers zijn niet-gebruikers die de afgelopen 12 maanden in de gebouwen van het cultuur- of gemeenschapscentrum zijn geweest. Het kan zijn dat ze op die manier wel gebruik maken van de faciliteiten of diensten (vb. eetegelegenheid, toiletten, informatie-inwinning, ...).

Mensen die zowel lid zijn van de bibliotheek, als gebruiker van het cultuurcentrum, noemen we 'cross-gebruikers'.

In het geval van cultuur- en gemeenschapscentra wordt geen onderscheid gemaakt tussen receptieve en eigen activiteiten.

Wanneer we het bijvoorbeeld hebben over de 'Vlaamse bibliotheekleden', moet dat begrepen worden als de bibliotheekleden die in onze steekproef zitten, en dit beperkt zich tot de deelnemende gemeenten (incl. Brussel). Hetzelfde geldt voor de centra. Voor al de bovenstaande categorieën geldt dat het gaat om mensen die in de eigen gemeente lid of bezoeker zijn. Het wordt in de tekst aangegeven wanneer we hiervan afwijken.

We vergelijken een aantal van onze bevindingen met de kenmerken van de Vlaamse bevolking. Wanneer we het in dit rapport hebben over de 'Vlaamse bevolking', zijn dat soms de leden van de Vlaamse Gemeenschap, en op andere momenten de inwoners van het Vlaamse Gewest (naargelang de beschikbaarheid van data). In strikte zin zijn dat twee verschillende groepen. Voor ons doel is dat minder relevant.

In de tekst ronden we de percentages en getallen af in functie van de leesbaarheid. Dus waar we een uitkomst zouden hebben van vb. 38,65%, spreken wij van 'bijna 40%'.

We beperken het technische vocabularium in deze tekst tot het minimum. Om enkele begrippen kunnen we niet heen. Een zeer beknopt glossarium:

- survey, bevraging, enquête: de vragenlijst, of het onderzoek op basis van een vragenlijst.
- respondenten en observaties: mensen die een vragenlijst ingevuld hebben, die geldig en volledig was.
- variabelen: de verschillende attributen of kenmerken waarnaar gepeild is door middel van de vragenlijst.
- data, gegevens: de informatie die uit de vragenlijst naar voren komt. Deze is opgenomen in een (excel-)werkboek, waarbij de kolommen de variabelen bevatten, en de rijen de observaties. Kolom A is vb. leeftijd; Rij 12 is één van de respondenten. Cel A12 bevat dan bijvoorbeeld 46.
- Ondervertegenwoordigd/oververtegenwoordigd ten aanzien van...: dit wil zeggen dat individuen met bepaalde kenmerken relatief minder/meer vertegenwoordigd zijn binnen de steekproef, in vergelijking met de populatie (vaak Vlaamse bevolking).

OPENBARE BIBLIOTHEKEN EN CULTUUR- EN GEMEENSCHAPSCENTRA IN VLAANDEREN, ANNO 2014

Onze dataset bevat een schat aan informatie, waarmee we hier slechts een tipje van de sluier lichten. Dit is dan ook in eerste instantie een aanvullend en overkoepelend deel bij de rapporten op individueel niveau, dat de bedoeling heeft de resultaten voor de individuele deelnemende openbare bibliotheken (OB), cultuur- en gemeenschapscentra (CC en GC) in een breder perspectief te plaatsen.

De doelgroepen van deze tekst zijn bijgevolg in de eerste plaats de bibliotheekmedewerkers en medewerkers van CC's. In tweede instantie zijn dit beleidsmakers en andere beleidsmedewerkers die op professionele grond begaan zijn met de rol en toekomst van de bibliotheken en CC's.

De Vlaamse cijfers die we hier presenteren, zijn vaak gemiddelden. We weten dat er verschillen zijn tussen bibliotheken en tussen groepen bibliotheken, bijvoorbeeld op basis van de graad van verstedelijking (van Tienhoven & Glorieux, 2011). Hetzelfde geldt voor de centra: niet alleen is er variatie in het aanbod tussen cultuurcentra en gemeenschapscentra die een andere opdracht en werkingsgebied hebben, maar ook tussen categorieën A, B en C (Colpaert, Heuts & Goffings, 2006). Een zinvolle piste voor vervolgonderzoek is dan ook rekening te houden met de clusteropdeling. Deze wordt in dit Vlaams luik niet gehanteerd. In de individuele rapporten is dan wel weer een vergelijk te vinden tussen de focale organisatie, de cluster waartoe die behoort, en de Vlaamse gemiddelden.

Door met gemiddelden te werken, komen ook de verschillen tussen gebruikers en gebruikerstypes niet aan het licht. Zo is het denkbaar dat gebruikers van bibliotheken en centra verschillende profielen hebben met elk eigen noden en voorkeuren: in het geval van bibliotheken kan gedacht worden aan de binnenhoppende bezoeker voor wie de aanwezigheid van kranten of andere gemakkelijk consulteerbare informatie het belangrijkste is, de media-gevoelige bezoeker die gemakkelijk informatie over actuele thema's wil terugvinden, de gespecialiseerde bezoeker die specialistische of uitgebreide collecties verkiest, en de 'zen-bezoeker' die op zoek is naar een aangename en rustige plek om te bekomen van de drukke dagtaak (Vallet, 2013). Hetzelfde geldt voor centrumgebruikers, die kunnen kiezen tussen een artistiek en sociaal-cultureel aanbod, en tussen sporadische of courante bezoeken van het plaatselijke en/of een ander cultuur- of gemeenschapscentrum. Opnieuw kunnen verdere analyses van de beschikbare data hier bijkomende inzichten brengen.

Mogelijke pistes voor vervolgonderzoek zijn bijvoorbeeld het in kaart brengen van die verschillen tussen clusters, maar ook tussen types van gebruikers, of tussen groepen onder de niet-gebruikers, etc. Ook verklarende modellen (waaraan bijkomende data gekoppeld worden, zoals BIOS-kenmerken) kunnen volgen. Data kunnen verbonden

worden aan beleidsdoelstellingen op zowel instellingsniveau als op lokaal of regionaal beleidsniveau. Meer praktische toepassingen kunnen evenzeer. Op basis van tevredenheid en organisatiedoelen kan aan *priority mapping* gedaan worden, of kunnen andere technieken uit de marketing gebruikt worden in functie van toekomstplanning.

Dit eerste luik van het rapport bevat uitvoerige eindnoten. Om de vlotte leesbaarheid van de tekst te waarborgen, hebben we ervoor gekozen bepaalde methodologische toelichtingen en overwegingen, of de herkomst van statistisch vergelijkbaar materiaal, niet in de corpustekst op te nemen, maar de gespecialiseerde of nieuwsgierige lezer via de eindnoten te informeren.

In de eerste sectie vergelijken we het profiel van de Vlaamse bibliotheekgebruiker en cultuurcentrumgebruiker met wat eerder onderzoek kon aantonen, en met de Vlaamse bevolking. De eerste vergelijking laat toe om eventuele evoluties zichtbaar te maken. De tweede vergelijking geeft een inzicht in hoe de bibliotheek- en CC-gebruiker zich verhoudt tot de leden van de Vlaamse bevolking.² In volgende secties laten we die vergelijkingen grotendeels achterwege, om de eenvoudige reden dat er niet altijd een vergelijkingsbasis bestaat. In een tweede sectie werpen we een blik op de vrijetijdsbesteding van bibliotheekleden en centrumgebruikers. Vervolgens brengen we het bibliotheek- en centrumbezoek in kaart, door aspecten zoals bezoekersmotieven, percepties en meningen, en tevredenheid te belichten. We focussen niet alleen op gebruikers, maar laten ook niet-gebruikers en afhakers aan het woord.

I. KENMERKEN VAN DE VLAAMSE BIBLIOTHEEK- EN CENTRUMBEZOEKER

KENMERKEN VAN DE VLAAMSE BIBLIOTHEEKBEZOEKER

Bijna een kwart van de Vlaamse bevolking is lid van een bibliotheek (VRIND, 2013). Tot 2000 steeg dit aantal, waarna het enkele jaren stabiel bleef. Sinds 2007 is een licht dalende trend waar te nemen (VRIND, 2013). Wie zijn deze leden?

		BIB leden N=55507	Eerder onderzoek	Vlaamse bevolking
Geslacht	Man	34,14%	35,2% ³	42,90% ⁴
	Vrouw	65,86%	64,8%	51,80%
leeftijd ⁵ N=54310	16 t/m 29 jaar	17,70%	21,5%	17,90%
	30 t/m 44 jaar	29,50%	36,0%	24,60%
	45 t/m 59 jaar	32,30%	29,0%	27,10%
	60 jaar en ouder	20,50%	13,6%	30,50%
geboorteplaats ⁶	in België	95,45%	-	-
	in Europa (niet België)	3,21%	-	-
	buiten Europa	1,34%	-	-
gezinssituatie ⁷	inwonend bij ouders	15,17%	16,6%	-
	Alleenwonend	11,48%	10,4%	7,1%
	samenwonend zonder kinderen	24,37%	23,0%	-
	samenwonend met kinderen	41,10%	49,1%	-
	Andere	7,88%	0,9%	-

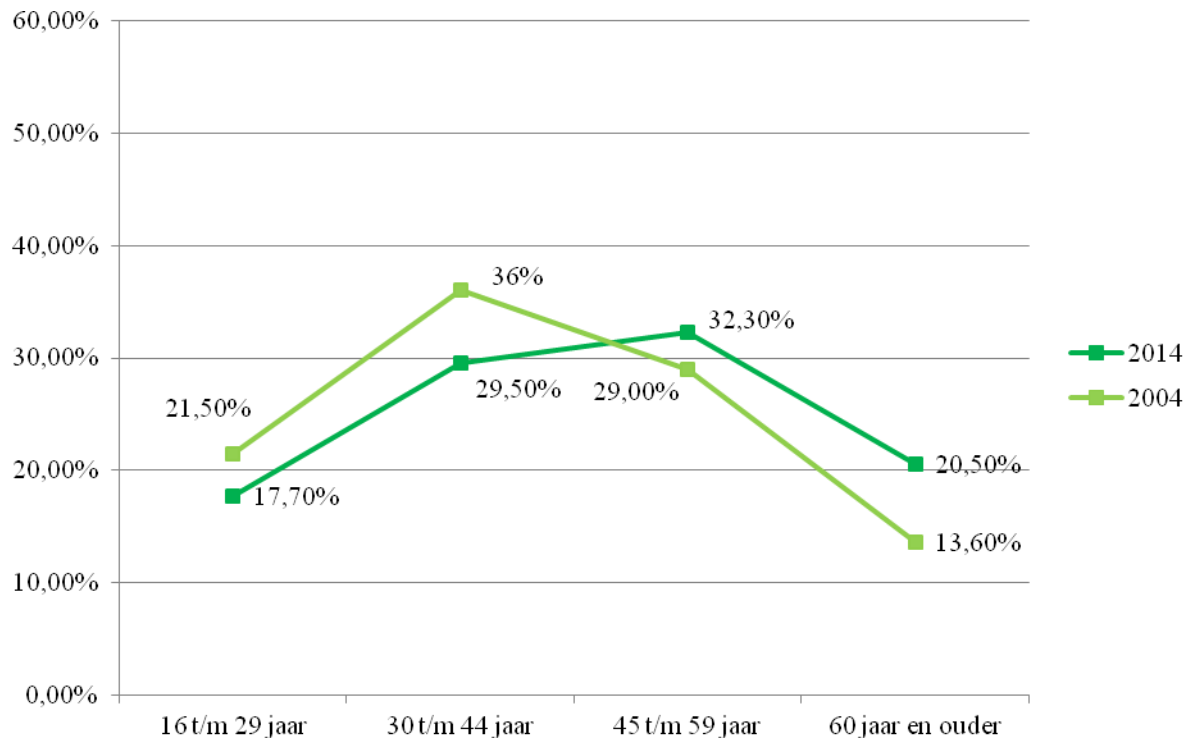
TABEL 1: KENMERKEN VAN DE BIBLIOTHEEKLEDEN: GESLACHT, LEEFTIJD, GEBOORTEPLAATS, GEZINSSITUATIE

GESLACHT

Uit eerder onderzoek blijkt dat de bezoekers van de openbare bibliotheken allesbehalve een weerspiegeling zijn van de Vlaamse bevolking (De Laet, Glorieux & van Tienoven, 2011). In het buitenland is het niet anders (vb. Aabo, Audunson & Varheim, 2010). In onze Vlaamse bevolking is het aandeel vrouwen ongeveer gelijk aan het aandeel mannen. In de bibliotheken daarentegen, zijn de vrouwen ruim oververtegenwoordigd ten opzichte van de mannen. Volgens onze survey zou niet minder dan 66 % van de bibliotheekleden vrouw zijn.⁸ Deze ongelijke verdeling was ook al merkbaar tien jaar geleden (Glorieux et al., 2005; Participatiesurvey, 2003). Een mogelijke -maar wellicht gedeeltelijke- verklaring daarvoor is dat vrouwen vaker lezen in vergelijking met mannen (Eurobarometer, 2002). Waarschijnlijk gaan zij ook eerder samen met de kinderen naar de bibliotheek dan dat mannen dat doen.

LEEFTIJD

Ouderen en jongeren zijn in mindere mate vertegenwoordigd onder de bibliotheekbezoekers. De grootste groep bibliotheekleden is tussen 45 en 60 jaar, die qua de omvang op de voet gevolgd wordt door de groep leden van 30 tot 45 jaar. Nemen we die twee groepen samen, dan zien we dat twee derden van de leden tussen 30 en 60 is, en één derde buiten die leeftijd valt. Uit eerder onderzoek weten we dat 21,5% van de leden tussen 18 en 29 jaar was, en 13,6% van de leden meer dan 60 jaar. Het gezamenlijk aandeel van die twee groepen blijft even groot, maar vandaag zijn er minder jonge leden en meer 60-plussers in vergelijking met vroeger. Dus er lijkt minder instroom te zijn aan de jonge kant van het spectrum, terwijl tegelijkertijd de vergrijzing binnen de bibliotheek toeneemt. Toch reflecteert die laatste leeftijdscategorie nog niet haar aandeel binnen de bevolking: 30% van onze (volwassen) Vlaamse bevolking is 60+, in de bibliotheken is dat 20%.



FIGUUR 1: LEEFTIJDGROEPEN IN DE OB IN 2004 EN 2014

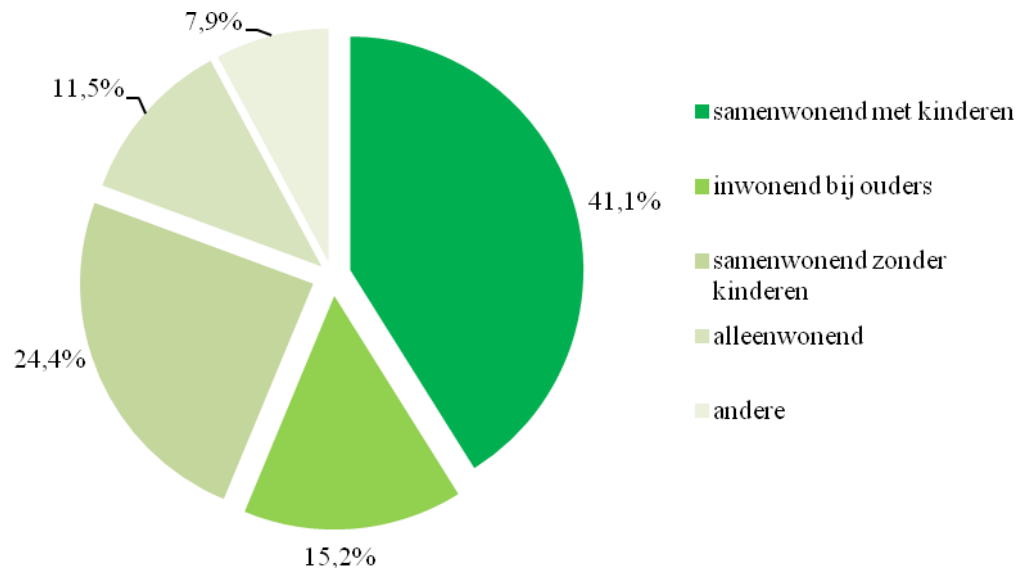
We zien de leeftijd ook 'opschuiven'. Figuur 1 suggereert dat mensen die ten tijde van de vorige bevraging (10 jaar geleden) tussen 34 en 44 jaar waren, en mensen die tussen 50 en 60 jaar waren, nu mogelijk zijn opgeschoven naar een volgende leeftijdscategorie. Dat zou de relatieve groei ten opzichte van tien jaar geleden van de categorieën 45 t/m 59 en 60+ voor een deel kunnen verklaren (de donkergroene lijn komt boven de lichtgroene lijn uit). Maar deze redenering kunnen we niet doortrekken tot de jongste leeftijdscategorieën. De leeftijdscategorie 30 t/m 44 jaar loopt terug in aantal in vergelijking met de vorige bevraging: van 36% van de leden in 2004 tot 30% van de leden in 2014. Dat kan aangeven dat een deel van de twintigers uit 2004 mogelijk is afgevallen. De terugloop suggereert ook dat er in het bijzonder in de groep 30 tot 44 jaar mensen afhaken. Onze bevraging heeft die afhakers trachten bereiken, en gepeild naar de redenen voor hun 'afhaakgedrag' (zie verder). Wanneer we kijken naar het profiel van de afhakers (n=8416), zien we dat de gemiddelde leeftijd van die mensen vandaag 46 jaar is.⁹ We krijgen dus de indruk dat mensen tussen hun 30^e en 45^e in vergelijking met andere leeftijden het meest geneigd zijn hun lidmaatschap stop te zetten.

GEBOORTEPLAATS

Wat de geboorteplaats van de bibliotheekleden betreft, zijn mensen die zelf buiten België geboren werden, of van wie de ouders elders geboren werden, ondervertegenwoordigd in vergelijking met de Vlaamse bevolking. Deze uitkomst kunnen we niet vergelijken met eerder onderzoek. We kunnen ze wel verhouden tot een bevolkingsparameter. Van de inwoners van het Vlaams Gewest heeft 7% een buitenlandse nationaliteit. Dat is meer dan de 4,5% van de bibliotheekleden die buiten België geboren zijn.¹⁰

GEZINSSITUATIE

Figuur 2 laat zien dat twee op de drie bibliotheekleden uit een gezin komt met kinderen en dat ofwel als ouder, ofwel als inwonende zoon of dochter. Ouders met inwonende kinderen zijn het best vertegenwoordigd onder de bibliotheekleden, zonder dat dit impliceert dat de bibliotheek een huis vol kinderen is. Tot deze groep behoren immers ook ouders die alleen komen. Omdat de gehanteerde categorieën in vorig en huidig onderzoek elkaar niet volledig overlappen, willen we eerder trends aanstippen, dan cijfermateriaal te vergelijken. Wat duidelijk is te zien in zowel het onderzoek van 2004 als in het huidige onderzoek, is dat het aandeel samenwonenden domineert. Dit is niet verschillend in onze Vlaamse samenleving. We stellen vast dat het aandeel leden dat inwoont bij de ouders en het aandeel alleenwonenden doorheen de jaren stabiel zijn gebleven. We kunnen daarnaast ook constateren dat het aandeel alleenwonenden binnen de leden (11,5%) hoger is dan binnen de Vlaamse bevolking (7%). Van de alleenwonende bibliotheekbezoeker is één op drie ouder dan 60 jaar.¹¹ Het lijkt er dus op dat niet enkel gezinnen redenen hebben om de bibliotheek te bezoeken, maar ook de oudere alleenstaande.



FIGUUR 2: GEZINSSITUATIE VAN DE VLAAMSE BIBLIOTHEEKBEZOEKER

KENMERKEN VAN DE VLAAMSE CULTUURCENTRUMGEBRUIKER

GESLACHT

De verdeling van de bezoekers aan cultuurcentra op basis van geslacht, toont dat vrouwen meer participeren in vergelijking met mannen. Dit was ook al het geval in 2004 (Colpaert, 2006), en is het geval voor bibliotheken.

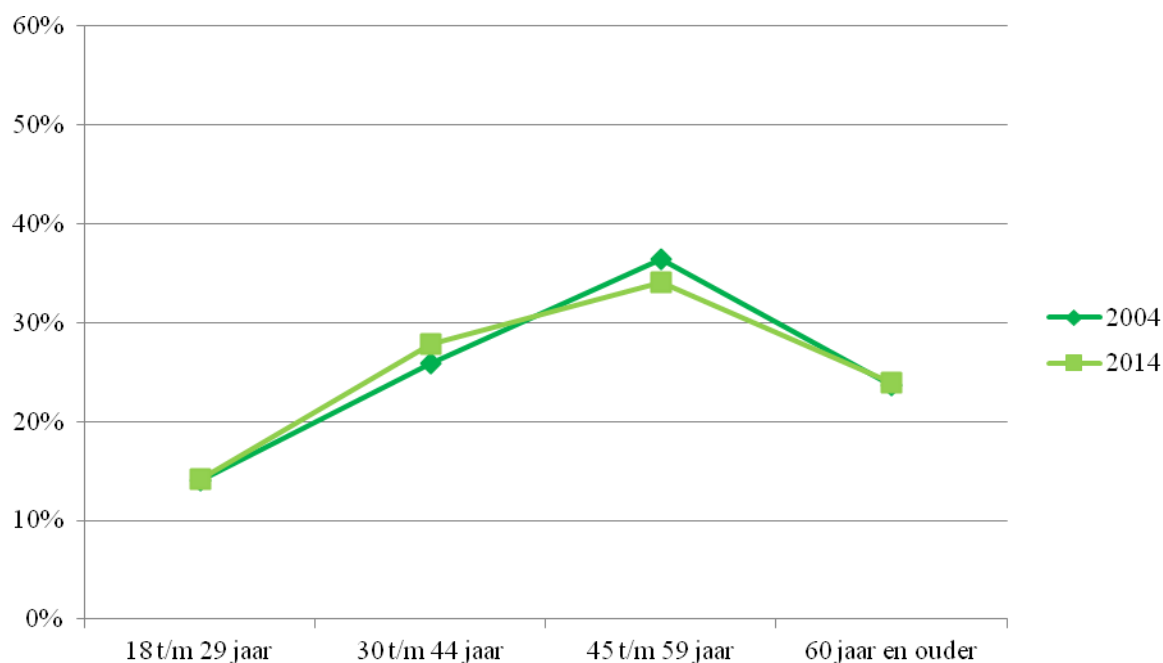
N=32262		CC-gebruikers	Eerder onderzoek	Vlaamse bevolking ¹²
Geslacht	Man	37,87%	40% ¹³	42,90%
	Vrouw	62,13%	60%	51,80%
leeftijd ¹⁴	18 t/m 29 jaar	14,18%	14,0% ¹⁵	17,90%
	30 t/m 44 jaar	27,90%	25,9%	24,60%
	45 t/m 59 jaar	34,06%	36,4%	27,10%
	60 jaar en ouder	23,87%	23,7%	30,50%
geboorteplaats ¹⁶	in België	95,86%	-	-
	in Europa (niet België)	2,98%	-	-
	buiten Europa	0,01%	-	-
gezinssituatie ¹⁷	inwonend bij ouders	10,33%	-	-
	Alleenwonend	13,36%	-	7,1%
	samenwonend zonder kinderen	27,76%	-	-
	samenwonend met kinderen	40,43%	-	-
	Andere	8,12%	-	-

TABEL 2: KENMERKEN VAN DE CC(GC)GEBRUIKER: GESLACHT, LEEFTIJD, GEBORTEPLAATS, GEZINSSITUATIE

LEEFTIJD

Cultuurcentra zijn organisaties die verschillende activiteiten aanbieden, waarvan sommige speciaal gericht zijn op families, jongeren en senioren (van Tienoven & Glorieux, 2011). We verwachten dan ook dat deze leeftijdsgroepen aanwezig zijn onder de gebruikers. We stellen vast dat een derde van de gebruikers tussen 45 en 60 jaar is. Deze leeftijd is sterker vertegenwoordigd ten aanzien van hun bevolkingsaandeel, en in vergelijking met bibliotheekleden. Tien jaar geleden was deze leeftijdsgroep al oververtegenwoordigd ten aanzien van de Vlaamse bevolking (Colpaert et al., 2006).

In vergelijking met het bevolkingsaandeel zijn tieners, twintigers en 60-plussers ondervertegenwoordigd. Diezelfde leeftijdsgroepen waren dat tien jaar geleden ook (Colpaert et al., 2006; Glorieux & van Tienoven, 2008). Mogelijke verklaringen die toen gegeven werden en nog altijd aannemelijk klinken, zijn de andere interesses van deze leeftijdsgroepen en hun beperkte mobiliteit. Hoewel het aantal cultuurcentra dat activiteiten voor senioren organiseert recent is toegenomen (van Tienhoven & Glorieux, 2011), blijft het aandeel 60-plussers binnen de gebruikers stabiel.



FIGUUR 3: LEEFTIJDGROEPEN IN DE CC (GC) IN 2004 EN 2014

Tien jaar geleden was ook de groep tussen 35 en 44 jaar ondervertegenwoordigd. Colpaert et al. (2006) opperde dat de verklaring voor hun relatieve afwezigheid eerder te maken zou hebben met tijdsgebrek en andere interesses, dan met gezinsfactoren. Onze data geven informatie over de (ruimere) groep van 30- tot 44-jarigen. Eerder stelden we al vast dat die minder dan vroeger vertegenwoordigd is onder de bibliotheekbezoekers. We zien ze hier enigszins opkomen in de CC's, wat het vermoeden steunt dat het vrijetijdspatroon van deze groep veranderd is. Deze leeftijd gaat ook eerder naar het cultuurcentrum dan dat ze lid is van de bibliotheek (de verschillen zijn weliswaar klein).

Verder onderzoek kan deze bevindingen scherpstellen, en nagaan welke individuele factoren (zoals bijvoorbeeld de (latere) leeftijd waarop men kinderen krijgt) en/of centrumgerelateerde factoren (zoals bijvoorbeeld de toename in humorvoorstellingen) niet alleen een rol spelen in de opkomst van deze leeftijdsgroep, maar ook in de aan- of afwezigheid van andere bevolkingsgroepen (vb. naar leeftijd, opleiding, beroepstoestand...). Eerder onderzoek bracht zo bijvoorbeeld al aan het licht dat centrum- en gemeentekennmerken een beperkte rol spelen in de verklaring van het bezoek van jong volwassenen (tot 30 jaar), maar wel een aanzienlijke verklaringskracht hebben in de verklaring van het bezoek van hoger opgeleiden (Glorieux & Van Tienoven, 2008). Verdere analyses in de lijn van Glorieux en Van Tienoven (2008) vallen buiten het tijdsbestek van deze eerste rapportering.

GEBOORTEPLAATS

De geboorteplaats van de CC-gebruiker is vooral België, de cijfers zijn vergelijkbaar met die van de bibliotheken.

GEZINSSITUATIE

Ouders met inwonende kinderen zijn het best vertegenwoordigd onder de centrumgebruikers, net zoals dat het geval is bij de bibliotheekleden en in de Vlaamse bevolking. Maar waar twee op de drie bibliotheekleden in een gezinssituatie met kinderen woont (als ouder of kind), is dat slechts de helft voor de CC-gebruikers. Inwonende kinderen (>18 jaar) hebben een kleiner aandeel in het cultuurcentrum dan in de bibliotheek. De alleenwonenden en de koppels zonder kinderen zijn in vergelijking met mensen in andere gezinssituaties eerder in het cultuurcentrum te vinden dan in de bibliotheek (gezamenlijk aandeel 41% vs. 36%). Deze mensen hebben dan ook geen nood aan een babysit wanneer ze er 's avonds willen op uit trekken. Vanuit dat perspectief zijn de koppels met kinderen nog relatief goed vertegenwoordigd in het cultuurcentrum. Maar we vergeten niet dat een cultuurcentrum verschillende activiteiten organiseert, op verschillende tijdstippen.

De ongelijkheid in cultuurparticipatie op het vlak van opleidingsniveau werd eerder en ook elders vastgesteld (De Laet et al., 2011; Glorieux et al., 2005; VRIND, 2013; Aabo, Audunson & Varheim, 2010). Ook bibliotheken, die vaak verondersteld worden het meest laagdrempelig te zijn van het hele culturele aanbod, worden vooral bezocht door mensen met een hoog opleidingsniveau. Twee derden van de bibliotheekleden die onze enquête invulden, heeft minstens een diploma van het Hoger Onderwijs van het Korte Type. In vergelijking met de Vlaamse bevolking is dat een stevige vertekening: van de Vlamingen heeft één op drie dit diploma. In vergelijking met eerder onderzoek, is dit een toename: bibliotheekgebruikers lijken nog meer 'geletterd' te zijn dan ze al waren.¹⁸ Eén op vier van de Vlamingen heeft hoogstens een diploma LSO. Van de bibliotheekleden is dat slechts één op de tien.

Wanneer we naar de beroepssituatie van de bibliotheekbezoeker kijken, stellen we vast dat een groot aandeel van de bibliotheekleden werkt als bediende of hoger bediende (60%). Bijna één op de vijf gebruikers is gepensioneerd. Zelfstandigen en andere beroepen die niet in een vast dienstverband zijn, zijn zeer sterk ondervertegenwoordigd. Zo is 21% van de Vlaamse werkende bevolking ingeschreven als zelfstandige.¹⁹ Van de Vlaamse werkende bibliotheekleden is slechts 8% zelfstandig. We hebben niet onderzocht welke oorzaken aan de basis hiervan liggen, maar tijdsgebrek en werkdruk zijn niet ondenkbaar. De werkloosheidsgraad in Vlaanderen en bij de bibliotheekleden is telkens 7%.²⁰

Bibliotheken worden traditioneel bezocht door gezinnen uit de middelste inkomensgroepen (Hemmeter, 2007). De helft van de Vlaamse en Brusselse bibliotheekleden die wij bevroegen, heeft een persoonlijk maandelijks nettoloon tussen 1000 en 2000 euro netto.²¹ In eerder onderzoek kwam al naar voren dat de lagere inkomens ondervertegenwoordigd zijn op de ledenpopulatie van de Vlaamse bibliotheken (De Laet et al., 2011). Aangezien inkomen en opleidingsniveau gerelateerd zijn aan elkaar, is dat niet geheel onverwacht. Ook de allerhoogste inkomens zijn minder vertegenwoordigd in de ledenpopulatie. De ondervertegenwoordiging van deze groepen suggereert dat ze in mindere mate geïnteresseerd zijn in het aanbod van de bibliotheek, of op een andere manier aan deze materialen komen. Uit de literatuur weten we dat verschillende inkomensgroepen verschillende motieven hebben voor een bibliotheekbezoek. Wanneer lagere inkomensgroepen al naar de bibliotheek gaan, is dat vooral omwille zijn ontmoetingsfunctie, en in mindere mate om te lezen of te ontlenen (Hemmeter, 2007; Aabo et al., 2010). Mogelijk zijn hier nog significante verschillen op bibliotheek- of clusterniveau te vinden.

		BIB- leden	Eerder onderzoek	Vlaamse bevolking
onderwijsniveau ²²	geen of lager onderwijs	2,99%	4,60% ²³	-
	lager secundair	7,62%	12,10%	26,10% ²⁴
	hoger secundair	25,00%	29,80%	38,50%
	hoger onderwijs	64,39%	53,50%	35,50%
beroepstoestand	Student	12,67%	12,00%	4,2% ²⁵
	Werkend	62,36%	59,20%	-
	momenteel zonder werk	6,91%	15,20% ²⁶	6,9%
	Gepensioneerd	18,06%	13,50%	25,1%
hoofdberoep	Bediende	45,11%	-	-
(n=34612)	hoger bediende / kader	15,18%	-	-
	onderwijzer / leerkracht / docent	17,25%	-	-
	zelfstandige ²⁷	7,71%	-	20,84%
	Arbeider	6,26%	-	-
	Andere	8,49%	-	-
persoonlijk maandelijks netto inkomen	Minder dan 1000 euro	8,05%	6,80% ²⁸	5,80% ²⁹
(n=66380)	Tussen 1000 en 1499 euro	19,14%	32,50%	29,20%
	Tussen 1500 en 1999 euro	28,60%		
	Tussen 2000 en 2499 euro	17,78%	33,40%	39,60%
	Tussen 2500 en 2999 euro	5,90%		
	Meer dan 3000 euro	4,57%	27,30%	25,10%
	Zeg ik liever niet	15,96%	-	-

TABEL 3: KENMERKEN VAN DE BIBLIOTHEEKLEDEN: ONDERWIJS, BEROEP, INKOMEN

Ook in de cultuur- en gemeenschapscentra zijn hoger opgeleiden oververtegenwoordigd in vergelijking met de Vlaamse bevolking (Colpaert et al., 2006; Glorieux & van Tienoven, 2008). De drempel van het cultuurcentrum lijkt nog hoger te liggen dan die van de bibliotheek: minder dan één op de tien CC-gebruikers heeft geen diploma of dat van de lagere school. Bijna zeven op de tien gebruikers heeft een diploma van het hoger onderwijs.³⁰ Hier werden betekenisvolle verschillen tussen centra vastgesteld, waarbij vooral gemeentekennmerken een rol blijken te spelen (Glorieux & van Tienoven, 2008).

Twee op de drie centrumbezoekers werkt. Net zoals van de bibliotheekleden is het leeuwendeel van de centrumgebruikers bediende of kaderlid (60%). En net zoals in de bibliotheken staat één op de zes gebruikers van het CC in het onderwijs. Twee groepen zijn ondervertegenwoordigd: arbeiders en zelfstandigen. We zien zelfs dat een zelfstandige nog eerder naar de bibliotheek gaat dan naar het cultuurcentrum (3,31% van de centrumgebruikers is zelfstandig). Bij de arbeiders is het omgekeerd: die zijn iets meer in het centrum terug te vinden dan in de bibliotheek. Maar het aandeel dat ze innemen (5% van de gebruikers) is klein. Studenten en mensen zonder werk zijn relatief minder in het cultuurcentrum te vinden dan in de bibliotheek. Factoren zoals de kostprijs van het bezoek en mobiliteit spelen voor deze groepen mogelijk een rol. Maar niet enkel iemands *economisch kapitaal* komt in aanmerking als verklarende factor voor gebruik en niet-gebruik, ook factoren die te maken hebben met iemands *cultureel kapitaal*, zoals diploma's, vaardigheden en kennis, en vertrouwdheid met culturele codes (Bourdieu, 1984).

		CC-gebruikers	Eerder onderzoek	Vlaamse bevolking
onderwijsniveau ³¹	geen of lager onderwijs	1,85%	4,3% ³²	-
	lager secundair	6,61%	12,5%	26,10% ³³
	hoger secundair	23,14%	28,4%	38,50%
	hoger onderwijs	68,41%	54,7%	35,50%
Beroepstoestand	Student	8,14%	-	4,2%
	Werkend	64,75%	-	-
	momenteel zonder werk	6,02%	-	6,9%
	Gepensioneerd	21,09%	-	25,1%
hoofdberoep	Bediende	43,24%	-	-
(n=20288)	hoger bediende / kader	17,01%	-	-
	onderwijzer / leerkracht / docent	17,14%	-	-
	zelfstandige ³⁴	5,11%	-	20,84%
	Arbeider	8,23%	-	-
	Andere	9,25%	-	-
persoonlijk maandelijks netto inkomen	Minder dan 1000 euro	6,50%	-	5,80% ³⁵
(n=27382)	Tussen 1000 en 1499 euro	18,41%	-	29,20%
	Tussen 1500 en 1999 euro	29,24%	-	
	Tussen 2000 en 2499 euro	19,29%	-	39,60%
	Tussen 2500 en 2999 euro	7,00%	-	
	Meer dan 3000 euro	5,46%	-	25,10%
	Zeg ik liever niet	14,08%	-	-

TABEL 4: KENMERKEN VAN DE CC-GBERUIKERS: ONDERWIJS, BEROEP, INKOMEN

Wat de inkomensverdeling van de CC-gebruikers betreft, zien we grote gelijkenissen met de verdeling bij de bibliotheekleden. De helft verdient maandelijks tussen 1000 en 2000 euro netto. In vergelijking met de bibliotheken behoren iets meer respondenten tot hogere inkomensgroepen.

VRIJETIJSBESTEDING EN VERENIGINGSLEVEN VAN DE (POTENTIËLE) GEBRUIKERS VAN BIBLIOTHEKEN EN CULTUUR- EN GEMEENSCHAPSCENTRA

Bijna één op de vier Vlamingen participeert nooit aan het culturele aanbod.³⁶ Een kleine tien percent wordt beschouwd als het 'kernpubliek'. Wijken de leden van de bibliotheek en de gebruikers van cultuur- en gemeenschapscentra daarvan af? Met andere woorden, zijn deze participanten³⁷ actiever in vergelijking met de Vlaamse bevolking of niet, en zo ja, wat doen ze dan in hun vrije tijd? We hebben de respondenten enkele vragen voorgelegd over de besteding van hun vrije tijd. In vergelijking met voorgaand onderzoek, focussen wij op vrijetijdsbesteding in de brede zin, inclusief bijvoorbeeld Tv-kijken, kranten lezen en sport. Tabel 5 geeft de resultaten van zowel bibliotheekleden, -afhakers en niet-gebruikers, als van CC-gebruikers, -afhakers en niet-gebruikers. Ook de zogenaamde 'cross-gebruikers', mensen die lid zijn van de bibliotheek en de afgelopen 12 maanden gebruik gemaakt van het cultuur- of gemeenschapscentrum, worden in deze tabel opgenomen. Deze tabel bevat veel informatie. We hebben enkele markante cijfers aangeduid en geven bij een aantal ervan een toelichting.

Vrijtijdsbesteding	bibliotheek				CC of GC		BIB + CC
	L	A	N	G	A	N	CROSS
N	55507	8418	7293	32261	6636	5291	18760
boeken lezen	58,4%	34,7%	32,1%	47,1%	51,6%	52,1%	55,4%
televisie kijken	55,7%	60,8%	61,9%	54,4%	58,8%	60,2%	52,2%
sport	39,6%	40,5%	40,2%	39,3%	39,3%	37,1%	39,0%
tijdschriften/kranten lezen	36,0%	39,6%	38,0%	37,6%	35,7%	32,8%	36,7%
muziek beluisteren	29,8%	31,3%	31,2%	29,4%	32,1%	32,3%	29,2%
films kijken	23,3%	24,3%	22,5%	20,8%	26,7%	30,3%	21,6%
naar concerten, theater, podiumkunsten gaan	15,9%	24,2%	28,2%	30,7%	13,0%	9,1%	24,6%
actief met kunst bezig zijn	12,5%	11,7%	11,3%	13,9%	11,2%	8,5%	14,4%
naar musea/tentoonstellingen gaan	7,1%	6,4%	7,1%	9,2%	6,6%	4,9%	9,6%
games	5,7%	6,7%	5,9%	4,0%	6,5%	8,9%	4,2%
geen vereniging	40,2%	38,5%	41,8%	33,9%	47,4%	57,6%	33,9%
sportvereniging	26,3%	26,6%	26,0%	27,4%	24,5%	20,5%	27,3%
socio-culturele vereniging (vb. theater, dans...)	16,7%	18,6%	16,5%	21,7%	11,4%	7,0%	21,6%
vrijwilligersvereniging (goed doel)	15,0%	15,8%	14,0%	18,7%	10,3%	8,0%	19,1%
hobbyvereniging (vb. breien, kaarten...)	8,8%	9,0%	8,4%	9,7%	7,2%	5,5%	9,7%
jeugd- of jongerenvereniging	6,0%	5,4%	3,3%	5,4%	5,3%	4,0%	6,0%
erfgoedvereniging	2,6%	3,3%	2,0%	3,4%	1,8%	1,4%	3,3%
religieuze vereniging	2,5%	2,4%	2,3%	2,8%	2,1%	1,7%	2,9%

TABEL 5: VRIJETIJDSEBESTEDING VAN DE VERSCHILLENDE TYPES IN DE STEEKPROEF

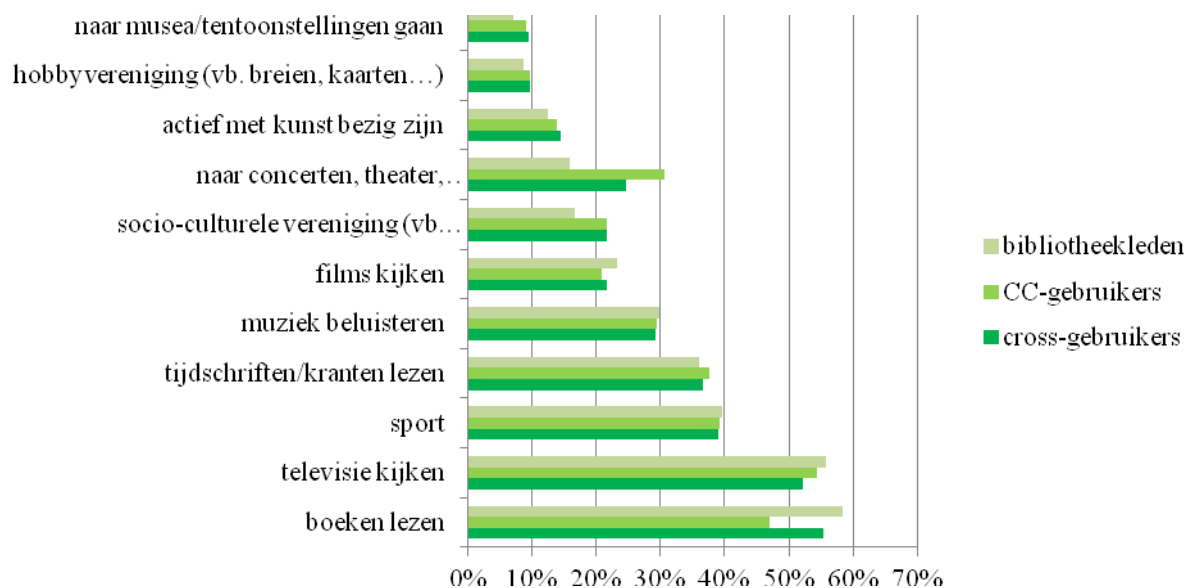
LEGENDE L=BIBLIOTHEEKLIID; A=AFHAKER VAN BIBLIOTHEEK; N=NIET-LID VAN BIBLIOTHEEK; G=GEBRUIKER VAN CC OF GC; A= AFHAKER VAN CC OF GC; N=NIET-GEbruiker VAN CC OF GC

Het hoeft niet te verbazen dat leden van een bibliotheek in hun vrije tijd boeken lezen. Bijna 60% van de leden geeft aan dat het lezen van boeken bij hun top drie van vrijetijdsactiviteiten hoort. Vlaanderen heeft duidelijk nog zijn boekenwormen, 6 op de 10 Vlamingen leest jaarlijks minstens één boek (VRIND, 2013). Ook Tv-kijken is een courante vrijetijdsbesteding, niet alleen voor de bibliotheekgebruikers. Aangevuld met sport, het lezen van kranten of tijdschriften en films kijken, zijn dit de activiteiten die één op drie van de respondenten vooral bezighouden. Met uitzondering van sport zijn deze activiteiten dingen die men gemakkelijk binnenshuis kan doen, zonder dat ze

noodzakelijk veel tijd innemen. De respondenten lijken iets minder sportief te zijn in vergelijking met de Vlaming.³⁸

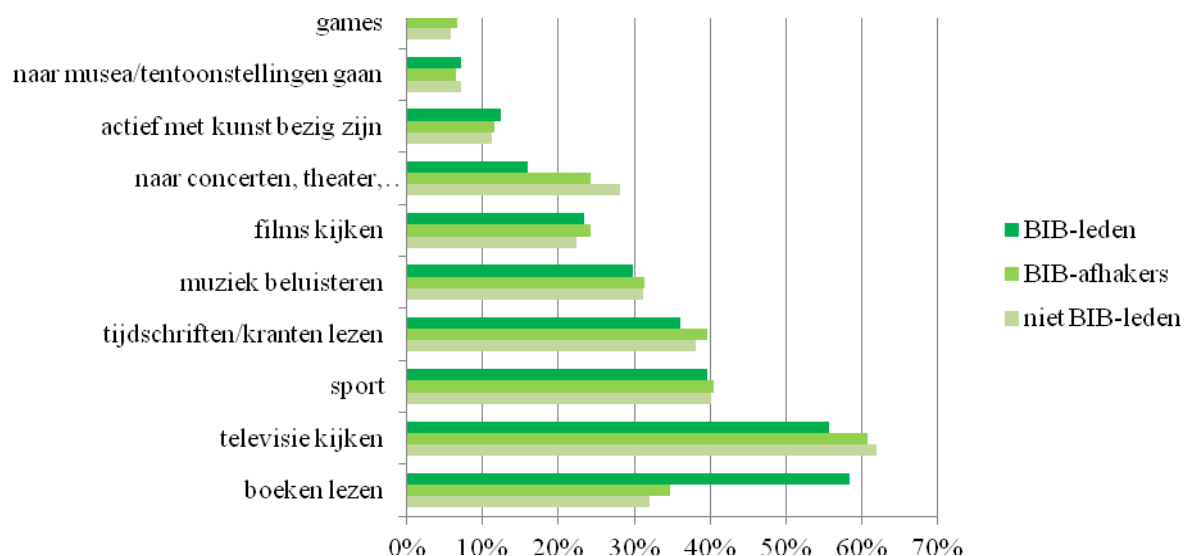
Zowel bibliotheekleden als CC-gebruikers lijken in vergelijking met de Vlaamse bevolking dan wel weer iets actiever te zijn in het verenigingsleven: respectievelijk vier van de tien leden, en drie van de tien CC-bezoekers geven aan *geen* lid te zijn van een vereniging. Van de Vlaamse bevolking is dat ongeveer de helft van de Vlaamse mannen, en zes op de tien vrouwen.³⁹ Het lidmaatschap van sportverenigingen is het populairst (cf. VRIND, 2013): goed een vierde van zowel bibliotheekleden als van cultuurcentrumgebruikers is lid van een sportvereniging. De CC- en 'cross-gebruikers' zijn in vergelijking met de andere groepen respondenten meer actief in het verenigingsleven. Mensen die geen lid zijn van een bibliotheek, en het cultuur- of gemeenschapscentrum niet frequenteren, zijn volgens onze resultaten ook minder gauw actief in een vereniging, een bevinding die in de lijn ligt van de Vlaamse parameters.

Figuren 4, 5 en 6 visualiseren een aantal facetten van de vrijetijdsbesteding van enerzijds de verschillende cultuurparticipanten (bibliotheekleden, CC-gebruikers en 'cross-gebruikers'), en anderzijds de huidige, voormalige en niet-leden en bezoekers. Wanneer we eerst de bibliotheekgebruikers vergelijken met de CC-gebruikers, stellen we vast dat die eerste groep meer leest dan die tweede. Dit hoeft niet te verbazen. Wat wel opmerkelijk is, is dat de CC-gebruikers meer lezen dan de afhakers van de bibliotheek. Dit kan erop wijzen dat deze afhakers niet alleen hun lidmaatschap opzeggen, maar ook minder gaan lezen (eerder dan dat ze hun lectuur elders vandaan halen), omwille van factoren die leiden tot tijdsgebrek. Hierover verder meer. Televisie kijken is een populaire activiteit, weliswaar iets populairder bij de afhakers en niet-gebruikers in vergelijking met de participanten. Bijna één op drie CC-gebruikers geeft aan dat concerten, theater- en dansvoorstellingen bij zijn/haar drie voornaamste vormen van vrijetijdsbesteding horen, waar dat bij de bibliotheekleden slechts de helft daarvan is (namelijk één op zes leden). In vergelijking met de bibliotheekleden gaan de afhakers en niet-leden van de bibliotheek dan wel weer meer naar podiumvoorstellingen. Hier kan dus een *substituut-effect* herkend worden: men geeft het lidmaatschap op, en doet in de plaats daarvan eerder een avondje aan cultuur. De resultaten geven ook een indicatie van de hypothese dat de intensieve cultuurgebruiker actief is op verschillende vlakken. Zo bijvoorbeeld markeert 10% van de cross-gebruikers het bezoek aan tentoonstellingen en musea. Dit percentage kan laag lijken, maar we brengen graag in herinnering dat deze mensen museumbezoek hebben opgegeven als één van de drie activiteiten die ze het meest doen in hun vrije tijd. De resultaten suggereren dat de 'culturele omnivoor' nog altijd bestaat.⁴⁰ In vergelijking met de niet-leden van de bibliotheek, zijn de niet-gebruikers van de cultuurcentra minder actief bezig met kunst, en minder te vinden op culturele evenementen. Van alle groepen zijn zij wel de groep die vaak films kijkt. Hier herkennen we mogelijk een onderscheid tussen gebruikers van populaire cultuurvormen, en van cultuurvormen zoals theater en dans, die geregeld worden beschouwd als 'hogere' cultuur.⁴¹



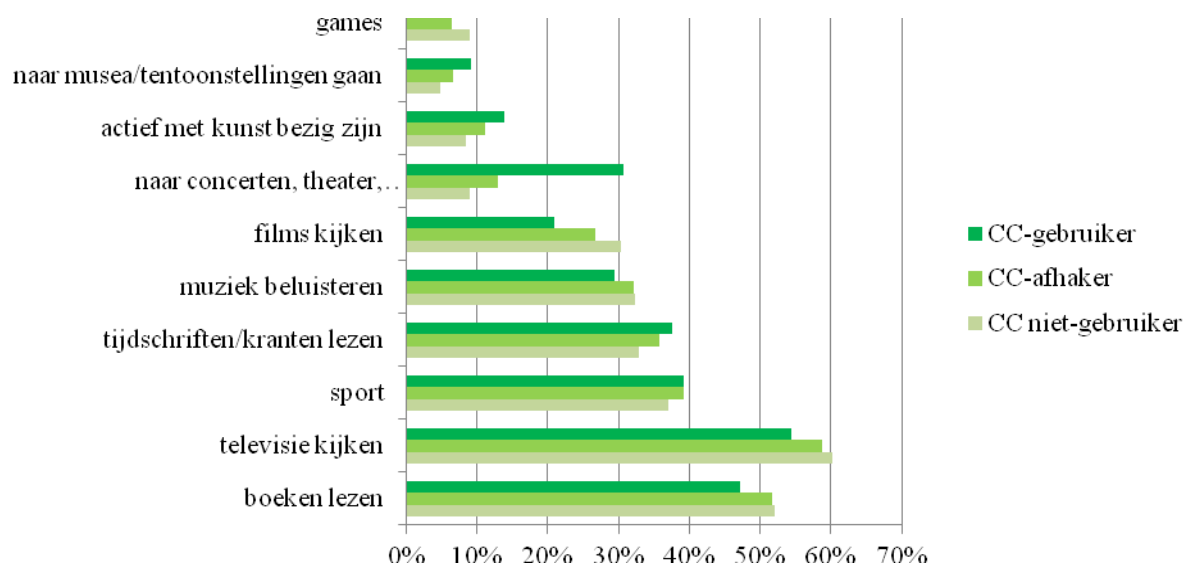
FIGUUR 4: VRIJETIJSBESTEDING VAN BIBLIOTHEEKLEDEN, CC-GEBRUIKERS EN CROSS-GEBRUIKERS

Figuur 4 geeft nogmaals een beeld van een aantal vrijetijdactiviteiten van bibliotheekleden, CC-gebruikers en cross-gebruikers. In vergelijking met de CC-gebruikers en cross-gebruikers, lijken de bibliotheekleden iets minder actief buitenhuis, op sportbeoefening na. Cross-gebruikers doen velerlei activiteiten, en de bezoekers van het cultuur- of gemeenschapscentrum lijken een lichte voorkeur te hebben voor actieve en sociale bezigheden.



FIGUUR 5: VRIJETIJDSEBESTEDING VAN BIBLIOTHEEKLEDEN, -AFHAKERS EN NIET-LEDEN

Figuur 5 visualiseert dat de afhakers van de bibliotheek niet alleen meer voor de televisie te vinden zijn, maar ook voor een avondje theater of muziek (telkens 5% meer afhakers in relatie tot leden). De bevroegde niet-leden zijn niet de grote lezers: uit onze bevraging krijgen we dus geen indicatie van het feit dat deze mensen hun lectuur elders vandaan halen, door ze bijvoorbeeld aan te schaffen in winkels. In het geval van de cultuur- en gemeenschapscentra (Figuur 6), krijgen we de indruk dat er een lichte verschuiving is in de activiteiten van gebruikers die afhaken: in vergelijking met de gebruikers lezen de afhakers iets meer boeken, en kijken ze meer televisie (telkens een verschil van 4%). We krijgen de indruk dat deze mensen de avondjes uit inwisselen voor een avondje thuis. Er lijkt dus een matige interactie tussen een aantal vormen van vrijetijdsbesteding te zijn: een aantal van de individuen die hun lidmaatschap bij de bibliotheek opzeggen, gaat wel eens naar podiumvoorstellingen, en van zij die het cultuurcentrum links laten liggen, vult een aantal zijn vrije tijd wel eens met leesvoer.⁴²



FIGUUR 6: VRIJETIJSBESTEDING VAN BIBLIOTHEEKLEDEN, -AFHAKERS EN NIET-LEDEN

Tot slot kijken we nog kort naar hoe de Vlaamse bibliotheekleden uitgerust zijn op het vlak van ICT. In Vlaanderen heeft 80% van de huishoudens een internetaansluiting. Dat aandeel groeit snel: in 2005 bedroeg het nog maar 56%.⁴³ Onder de bibliotheekleden ligt dat aandeel veel hoger. De fractie die vandaag de dag geen internet of computer heeft, is verwaarloosbaar.⁴⁴ In vergelijking met tien jaar geleden is dit een flinke toename. Ook de tablets en e-readers zijn goed vertegenwoordigd in de huishoudens van de bibliotheekleden: minstens de helft bezit er één.

Welke zaken heeft u thuis?	BIB leden	Eerder onderzoek ⁴⁵	Vlaanderen
Internet	98,27%	76%	80%
computer ⁴⁶	96,98%	87,1%	83%
DVD-speler / Blu-ray-speler	80,65%	48,8%	-
Tablet	49,49%	-	-
e-reader	9,60%	-	-
Daisy-speler (voor luisterboeken)	0,47%	-	-
Ik heb geen van bovenstaande	0,15%	-	-

TABEL 6: THUISBEZIT VAN ICT (N=55506)

II. DE AARD VAN EN REDENEN VOOR BIBLIOTHEEKBEZOEK

In deze sectie gaan we dieper in op de aard van en de redenen voor bibliotheek- en CC-bezoek, op het imago van de bib anno 2014 en op de tevredenheid van de gebruikers. We sluiten ze af door een blik te werpen op niet-gebruikers en de toekomst.

HET BIBLIOTHEEKBEZOEK

Wat doen mensen in de bibliotheek? Naast het ontlenen van boeken organiseren bibliotheken verschillende activiteiten en diensten die bijdragen aan hun kerntaken van kennisontwikkeling, cultuurparticipatie en sociaal contact (Vallet, 2013).

Wanneer we kijken naar de doelen van de bibliotheken, komen mensen er om iets te zoeken en/of ontlenen (96%). Ze lezen of beluisteren iets ter plaatse (21,3%). Eén op de zes bibliotheekleden woont wel eens een activiteit bij die de bibliotheek organiseert, en één op 20 komt er studeren of werken. Van de aanwezige technische faciliteiten wordt relatief weinig gebruik gemaakt (kopieermachine door 2%, WiFi door 4% en computers door 5% van de bezoekers), wat ook al naar voren kwam uit eerder onderzoek (Glorieux, Moens & Van Tienen, 2004). Wanneer leden aangeven gebruik te maken van computers, is dat vooral om de bibliotheekcatalogus te gebruiken (66,7%), informatie te zoeken (58,1%) en te mailen (24%) (data niet opgenomen).

Wat doen mensen in de bibliotheek (leden)?	aandeel
1. Iets gezocht en/of geleend	96,23%
2. Iets gelezen of beluisterd	21,30%
3. Een activiteit bijgewoond	17,12%
4. Raad of advies gevraagd	14,20%
5. Gebruik gemaakt van de computers	10,38%
6. Gebruik gemaakt van de kopieermachine	5,22%
7. Gestudeerd of gewerkt	4,13%
8. Wifi gebruikt	3,52%
9. Andere	1,95%

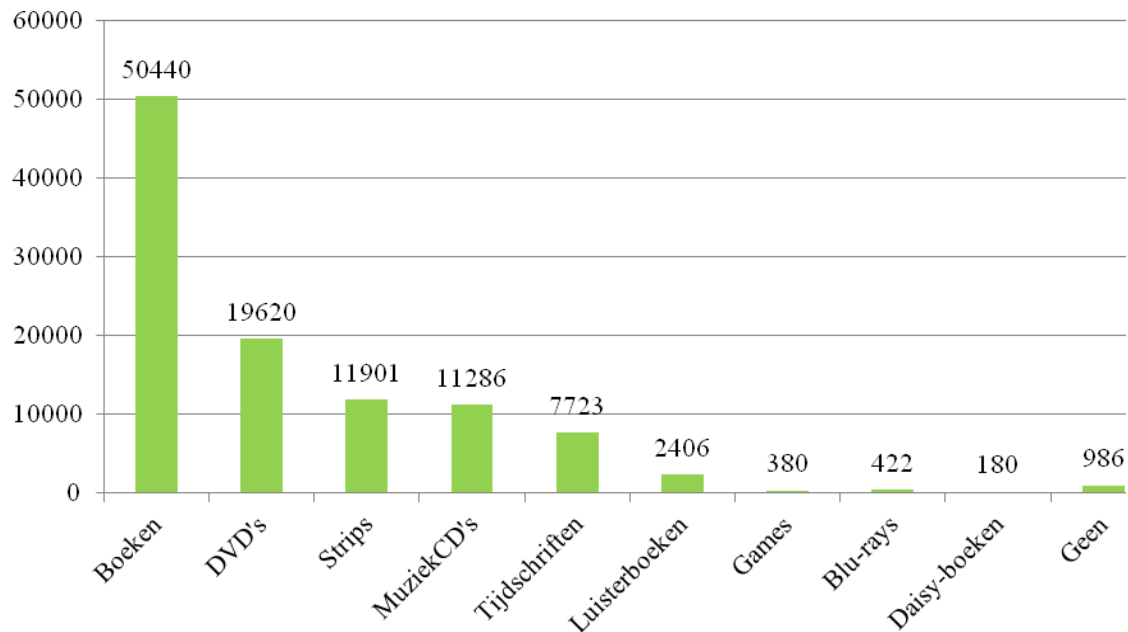
TABEL 7: DOELEN VAN BIBLIOTHEEKBEZOEK VAN LEDEN (N=52802)

Ook de bezoekers die geen lid zijn, lijken niet naar de bibliotheek te komen voor de ICT-infrastructuur. Op basis van onze resultaten kunnen we niet vaststellen dat de bibliotheek een cruciale rol speelt in het dichten van de digitale kloof (mediageletterdheid), een rol die ze volgens sommige beleidsmakers moet opnemen in de huidige, digitale maatschappij (Aabo, 2005). Het merendeel komt er alsnog iets opzoeken. Verder wordt door één op de vier bezoekers deelgenomen aan een activiteit.⁴⁷

Wat doen mensen in de bibliotheek (bezoekers)?	aandeel
1. Iets gezocht	42,04%
2. Een activiteit bijgewoond	26,48%
3. Andere	25,04%
4. Iets gelezen of beluisterd	14,27%
5. Raad of advies gevraagd	9,24%
6. Gestudeerd of gewerkt	4,72%
7. Gebruik gemaakt van de computers	3,63%
8. Wifi gebruikt	2,42%
9. Gebruik gemaakt van de kopieermachine	2,38%

TABEL 8: DOELEN VAN BIBLIOTHEEKBEZOEK VAN BEZOEKERS (N=2564)

Wat ontlenen de bibliotheekleden dan vooral? Het hoeft niet te verbazen dat de boeken nog steeds het meest ontleende bibliotheekproduct zijn. Daarna volgen DVD's, strips en CD's. De ontleningen van audiovisuele materialen nemen al enkele jaren toe in aantal (VRIND, 2013). We stellen wel vast dat in vergelijking met tien jaar geleden de CD's een gevoelige terugval kennen: in 2004 werd de CD-collectie van de bibliotheek nog benut door 42% van de gebruikers (Glorieux et al., 2004), terwijl dat aandeel nu gehalveerd is. De redenen zijn niet ver te zoeken: muziek is vandaag veel gemakkelijker en goedkoper te verkrijgen in vergelijking met een tiental jaar geleden. Collectieonderdelen die in mindere mate aanwezig zijn in de collectie, zoals luisterboeken, Daisy-boeken en games (BIOS, 2012), worden in mindere mate ontleend.



FIGUUR 7: AANTAL ONTLENINGEN IN DE BIBLIOTHEEK, PER PRODUCTCATEGORIE

Niet enkel het *doel* van het bibliotheekbezoek werd bevestigd, er werden ook vragen gesteld naar de *aard* van het bibliotheekbezoek. We brengen in kaart wat de intensiteit van het bezoek is (frequentie + duur), de meeste voorkomende bezoekmomenten en of men al dan niet volgens plan tewerk gaat. Waar mogelijk vergelijken we met het verleden.

Tien jaar geleden ging 86% van de leden maandelijks of vaker naar de bibliotheek (Glorieux et al., 2004). De frequentie van het bibliotheekbezoek hing wellicht samen met de uitleentermijnen. Ze is ietwat afgenomen. Eén op drie bibliotheekleden gaat hoogstens enkele keren per jaar naar zijn/haar bibliotheek, 66% gaat vandaag dus nog maandelijks of meer. De meer 'fanatieke' bezoekers zijn iets afgenomen in aantallen: 32% in vergelijking met 36% in het verleden.⁴⁸ Het gros van de bibliotheekleden gaat dus vandaag minder frequent naar de bibliotheek dan vroeger. Indien de frequentie van het bibliotheekbezoek samenhangt met uitleentermijnen, dan zou het kunnen dat deze afgenomen is doordat leden meer dan vroeger hun producten kunnen verlengen zonder dat ze daarvoor naar de bibliotheek moeten gaan.

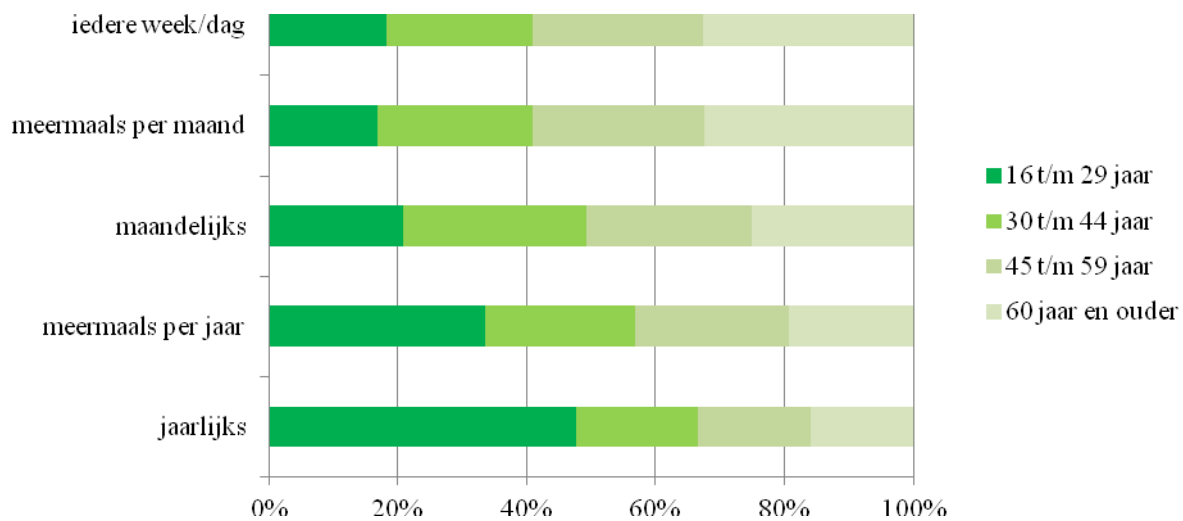
Aard van het bibliotheekbezoek		aandeel	2004 ⁴⁹	
frequentie bibliotheekbezoek	Minder dan één keer per jaar	2,70%	11,10%	
	Eén keer per jaar	1,95%		
	Enkele keren per jaar	29,18%		
		Maandelijks	33,86%	53,10%
		Meermaals per maand	22,62%	35,80%
		Wekelijks	6,51%	
		Meermaals per week	2,51%	
	Dagelijks	0,68%		
lengte bibliotheekbezoek	tot 15 min	11,69%	27,0%	
	tussen 15 en 30 min	55,26%	47,60%	
	tussen 30 en 60 min	26,80%	19,50%	
	meer dan 60 min	4,65%	5,90%	
	Weet ik niet	1,60%	-	
tijdstippen van bezoek	Gewone weekdag voormiddag	16,71%	- ⁵⁰	
	Gewone weekdag namiddag	40,89%	-	
	Woensdagnamiddag	24,30%	-	
	Gewone weekdag 's avonds	37,12%	-	
	Zaterdagvoormiddag	38,86%	-	
	Zaterdagnamiddag	15,47%	-	
	Zondagvoormiddag	8,60%	-	
	Zondagnamiddag	1,46%	-	
lenen volgens plan	Altijd	11,40%	-	
	Meestal	53,80%	-	
	Soms	27,15%	-	
	Bijna nooit	6,27%	-	
	Nooit	1,38%	30,20%	

TABEL 9: AARD VAN HET BIBLIOTHEEKBEZOEK VAN LEDEN (N=55506)

De meeste bibliotheekleden komen er tussen 15 en 30 minuten (55%). Het valt op dat tien jaar geleden meer mensen een *blitzbezoek* brachten (< 15 minuten) in vergelijking met vandaag (27% vs. 11,7%). Wellicht hadden ze andere bezoekpatronen en -redenen dan de hedendaagse bezoeker.⁵¹ Waar tien jaar geleden 25% van de bezoekers langer dan een half uur in de bibliotheek vertoefde, is dat aandeel intussen toegenomen tot 30%. Het zou kunnen dat de omvang en aard van het bibliotheekaanbod mensen langer bezig houden. Mogelijk spelen hier ook de veranderde atmosfeer in de bibliotheek, de uitgebreidere mogelijkheden of een hogere mate van comfort een rol.⁵²

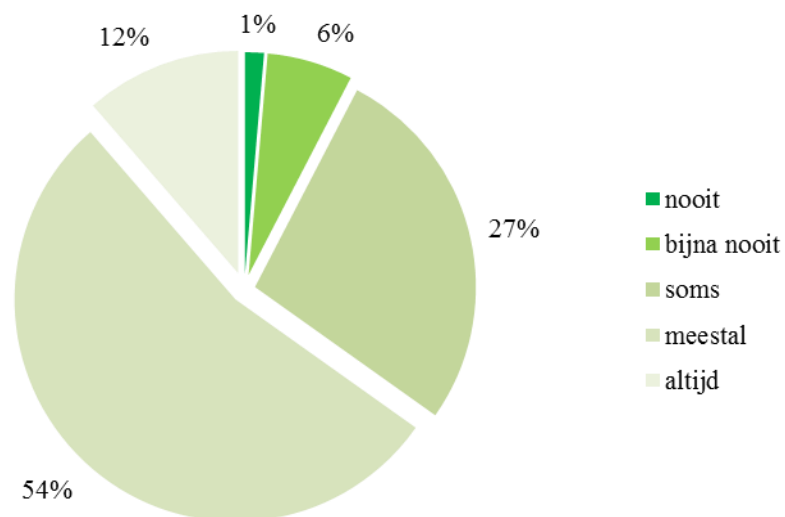
We gaven eerder al aan dat er meer vrouwen dan mannen lid van een bibliotheek zijn. We hebben getoetst of er een betekenisvol verschil is tussen de frequentie en de lengte van het bibliotheekbezoek van mannen en vrouwen. Het had gekund dat vrouwen ook langer en vaker naar de bibliotheek zouden gaan, of andersom, dat de mannen die de bibliotheek bezoeken, daar meer tijd doorbrengen. We vinden echter geen betekenisvolle verschillen (data niet opgenomen).

Een vergelijkbare oefening kunnen we maken voor de verschillende leeftijdsgroepen. We zagen eerder dat twee derden van de bibliotheekleden behoort tot de brede leeftijdsgroep van 30 tot 60 jaar, en dat het aandeel ouderen toeneemt terwijl het aandeel jongeren afneemt. Tonen deze verschillende generaties ook een verschillend bezoekpatroon? Figuur 8 geeft aan dat er wel degelijk verschillen zijn in bezoekpatronen. Zo zien we dat jongeren niet alleen beperkt vertegenwoordigd zijn onder de leden, maar dat ze wanneer ze lid zijn, ook minder vaak naar de bib gaan in vergelijking met andere leeftijdsgroepen. Meer dan de helft van de jongeren gaat zo hoogstens één keer per maand naar de bibliotheek, terwijl dit voor de volledige ledenpopulatie slechts één op drie is. Onder de meer courante bezoekers is een groot aandeel 60-plussers te vinden, zeker in relatie tot het totale aandeel van die leeftijdsgroep op de leden.⁵³ De grootste groep leden zit in de middelste leeftijdscategorieën, en deze gaat ongeveer iedere maand een keertje naar de bibliotheek.



FIGUUR 8⁽⁵⁴⁾: FREQUENTIE BIBLIOTHEEKBEZOEK VERDEELD NAAR LEEFTIJD

De namiddagen en avonden zijn doorgaans de drukste bezoekenmomenten, met uitzondering van de woensdagnamiddag.⁵⁵ Ook zaterdagvoormiddag is een populair bezoekenmoment. Dat zondagsbezoeken eerder beperkt zijn, heeft wellicht te maken met beperkte zondagsopeningen (van Tienhoven & Glorieux, 2011).



FIGUUR 9: VERDELING UITLEENPLAN LEDEN

Tien jaar geleden gaf 30,2% van de bezoekers aan geen uitleenplan te hebben. Onze data en Figuur 9 laten zien dat amper 7,50% nooit of bijna nooit een plan heeft. Dit kan betekenen dat mensen thuis al opzoeken wat ze willen ontlene. Anderzijds zou dan te verwachten zijn dat het gemiddelde bibliotheekbezoek korter wordt in vergelijking met de tijd waarin deze online opzoeken nog niet mogelijk waren. Al bij al blijft het doorsnee bibliotheekbezoek aan de snelle kant (niet meer dan een half uur), wat erop kan wijzen dat mensen inderdaad gebruik maken van thuisopzoeken, maar daarnaast toch nog even rondkijken, of iets anders doen in de bib.

HET IMAGO VAN DE BIBLIOTHEEK

In deze sectie groeperen we publieksmeningen over een aantal aspecten met betrekking tot het imago en de gerapporteerde bestaansredenen van de bibliotheek.

n varieert (tussen 48000 en 74000)	niet akkoord	noch akkoord/ noch niet akkoord	akkoord	nvt
ik wil vooral de klassiekers terugvinden	28,62%	32,18%	30,27%	8,93%
ik wil de allernieuwste titels terugvinden	11,50%	16,69%	66,77%	5,05%
ik vind steeds iets nieuws	9,23%	14,48%	74,22%	2,07%
de bibliotheek is uitnodigend	14,85%	20,66%	64,48%	-
ik vind in de bibliotheek antwoord op vele vragen	6,70%	24,93%	67,36%	-
de bibliotheek is eigenlijk vooral voor kinderen	90,62%	5,26%	4,12%	-
de bibliotheek is iets voor intellectuelen	92,82%	4,58%	2,59%	-

TABEL 10: MENING OVER STELLINGEN IMAGO EN DOEL BIBLIOTHEEK

Twee van de drie respondenten vindt de bibliotheek uitnodigend, en een plaats waar men antwoord op vele vragen vindt. We kunnen echter ook een kritische blik op dit (op het eerste gezicht positieve) resultaat werpen: wanneer twee mensen op drie mensen iets affirmatief beantwoorden, is er één op de drie die dat niet doet. Zo vindt één op zes respondenten de bibliotheek niet uitnodigend. Het zou kunnen dat dit kritische respondenten zijn, maar ook dat hier verschillen op het bibliotheekniveau een rol spelen en een aantal bibliotheken minder uitnodigend is in vergelijking met de andere.

We legden de respondenten nog twee stellingen voor. Opvallend is het grote aandeel respondenten dat *niet* akkoord is met de stellingen dat een bibliotheek iets voor kinderen is, of iets voor intellectuelen (resp. 90,1% en 92,3%).

		Leeftijdsgroepen ⁵⁶				alle leeftijden
		16 t/m 29	30 t/m 44	45 t/m 59	+ 60	
imago	De bibliotheek is iets voor intellectuelen	1,83	1,61	1,58	1,67	1,67
	De bibliotheek is eigenlijk vooral bestemd voor kinderen	1,84	1,81	1,68	1,71	1,76
	De bibliotheek nodigt uit om binnen te stappen	3,56	3,64	3,62	3,65	3,62
	Ik vind in de bibliotheek antwoord op vele vragen	3,64	3,70	3,74	3,76	3,72
	Het bibliotheekpersoneel biedt je degelijke informatie	3,96	4,00	4,05	4,13	4,04
	Het bibliotheekpersoneel is vriendelijk en hulpvaardig	4,13	4,20	4,26	4,35	4,24

TABEL 11: MENING OVER STELLINGEN IN RELATIE TOT LEEFTIJD (N=55506)

Op de variatie in scores tussen bibliotheken oefenen waarschijnlijk de kwaliteiten van de individuele bibliotheken een invloed uit, maar mogelijk ook kenmerken van de respondenten. Het zou bijvoorbeeld kunnen dat bepaalde leeftijdsgroepen een andere mening toegedaan zijn in vergelijking met andere leeftijdsgroepen. Wat vinden bijvoorbeeld jongeren, die in mindere mate lid zijn, van de bibliotheek van vandaag? Om antwoord te vinden op deze en vergelijkbare vragen verbinden we een aantal bibliotheekkenmerken met de leeftijd van onze respondenten (Tabel 11). De scores werden gegeven op een schaal van helemaal niet akkoord tot helemaal akkoord. Een gemiddelde score van 1,67 betekent dat de respondenten gemiddeld tussen 1 en 2 aanduiden, dus dat het gemiddelde antwoord ligt tussen de uitspraken 'helemaal niet akkoord' en 'niet akkoord'. Hoe hoger de score, hoe meer men het met een uitspraak eens is.

De uitspraken met betrekking tot de vriendelijkheid van het personeel en hun informatieverschaffing scoren over het algemeen hoog. Jongeren lijken iets kritischer op deze punten. Met de uitspraken dat een bibliotheek iets is voor *intellectuelen* of *kinderen* zijn de jongeren net iets minder akkoord dan andere leeftijdsgroepen. De scores op de overgebleven items zien we over de verschillende leeftijden heen in een licht stijgende lijn gaan: op de twee informatievragen (*antwoord op vele vragen* en *bibliotheekpersoneel biedt degelijke informatie*) en op de vragen over de *vriendelijkheid* en *hulpvaardigheid* van het personeel geven 60-plussers een hogere gemiddelde score dan jongere leeftijdsgroepen. Dit kan reflecteren dat oudere bibliotheekleden een hogere informatiebehoefte hebben en nood aan (en een appreciatie voor) de hulp van personeel.⁵⁷ Al bij al zijn de verschillen tussen leeftijdsgroepen beperkt.

TEVREDENHEID VAN DE BIBLIOTHEEKBEZOEKER

Onze bevraging peilde naar de tevredenheid van de leden over verschillende dimensies van de bibliotheek en haar aanbod. Tevredenheid is een belangrijke voorwaarde voor herhaald bezoek en klantentrouw. De bibliotheekleden en -gebruikers zijn over het algemeen tevreden klanten, en dit zowel in het verleden als nu (Glorieux, Moens & Van Thielen, 2004). Bibliotheken krijgen van hun leden grote waardering voor verschillende aspecten van hun dienstverlening. De meesten vinden voldoende terug wat ze wensen, en vinden dit ook voldoende snel terug, al dan niet met behulp van het personeel.

N varieert (tussen 48000 en 74000) 58	niet akkoord	noch akkoord/ noch niet akkoord	akkoord	nvt
ik vind voldoende wat ik wens	9,83%	1,92%	88,06%	0,19%
ik vind snel terug wat ik zoek	8,22%	4,72%	86,58%	0,48%
het personeel helpt me als ik dat vraag	1,28%	4,95%	91,48%	2,29%
het personeel biedt degelijke informatie	3,53%	18,18%	71,29%	-
het personeel is vriendelijk en hulpvaardig	3,52%	13,29%	83,19%	-

TABEL 12: MENING OVER STELLINGEN DIENSTVERLENING BIBLIOTHEEK

De openbare bibliotheek is een publieke en democratische plaats getypeerd door gelijke toegang voor alle burgers (Varheim, 2007). Op het vlak van *toegankelijkheid* en *bereikbaarheid* is quasi iedereen tevreden of zeer tevreden, zoals het tien jaar geleden ook al was. Over de *parkeermogelijkheden* en *fietsstallingen* gaat de tevredenheid op het eerste gezicht achteruit. Hierbij moeten we wel de kanttekening maken dat een relatief grote groep respondenten geen uitgesproken mening heeft over het onderwerp. Hetzelfde kan over de tevredenheid over de *leeszaal* gezegd worden.⁵⁹ De *inrichting* van de bib is er ietwat op vooruitgegaan in termen van tevredenheid. Mogelijk vallen recente aanpassingswerken in de smaak. De scores op het *comfort* liggen in de lijn van de scores op *inrichting*. Meer dan 80% van de bibliotheekbezoekers is daarover tevreden.

Tevredenheid ⁶⁰	niet tevreden	noch niet tevreden/noch tevreden	tevreden	Nvt	2004 ⁶¹
Toegankelijkheid	4,25%	1,66%	93,57%	0,52%	92,40%
Bereikbaarheid	3,15%	1,44%	95,02%	0,39%	91,80%
Parkeermogelijkheid	18,19%	9,19%	63,45%	9,17%	70,50%
Fietsstallingen	8,42%	15,89%	64,61%	11,08%	76,40%
Leeszaal	4,74%	21,44%	63,89%	9,93%	70,60%
Inrichting	6,41%	7,85%	84,82%	0,93%	78,10%
Comfort	6,27%	9,04%	83,43%	1,25%	-

TABEL 13: TEVREDENHEID MET TOEGANKELIJKHEID EN INFRASTRUCTUUR VAN BIBLIOTHEEK (N=57245)

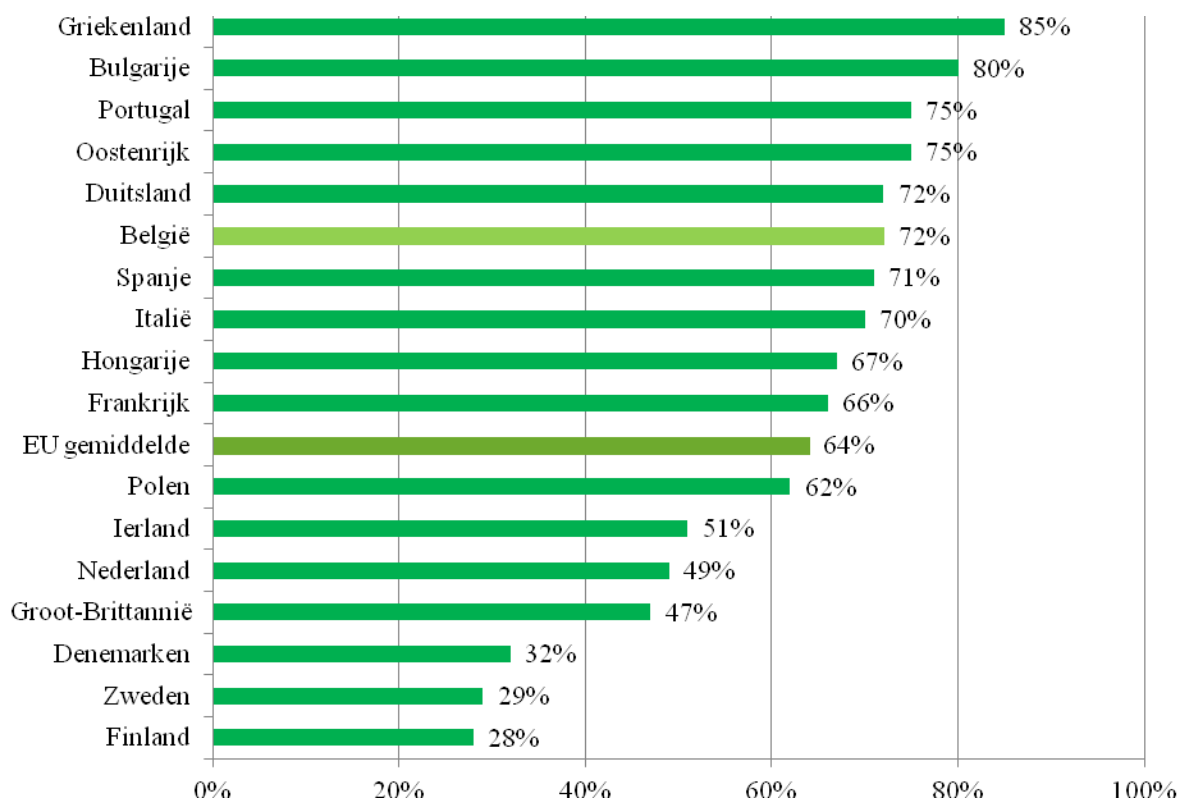
De tevredenheid over de Vlaamse bibliotheken was in het verleden over het algemeen ook al groot. Enkel over de beschikbaarheid van *nieuwe* boeken en audiovisuele materialen waren de bibliotheekgebruikers van tien jaar geleden minder enthousiast dan ze nu zijn (Glorieux, Moens et al., 2004; Glorieux et al., 2005). Het lijkt erop dat bibliotheken op deze vlakken een inspanning geleverd hebben. Tabel 14 toont de tevredenheidsscores (van 1 tot 5) voor verschillende collectie-onderdelen.

Tevredenheid	gebruikers	Gemiddeld	mediaan	std. dev.
Boeken	50440	3,9	4,0	0,6
DVD-collectie	19620	3,8	3,8	0,6
Strips	11901	3,8	4,0	0,6
Muziekcollectie	11286	3,8	4,0	0,6
tijdschriften en kranten	7723	3,9	4,0	0,6
Blue-raycollectie	422	3,8	3,8	0,7
Gamescollectie	380	3,7	3,8	0,7
Daisy-collectie	180	3,8	3,8	0,7

TABEL 14: TEVREDENHEID MET COLLECTIE-ONDERDELEN (N=55506)

WAAROM GAAT IEMAND NIET (MEER) NAAR DE BIBLIOTHEEK?

Deze enquête benaderde niet enkel leden en gebruikers van het culturaanbod, maar ook afhakers en niet-gebruikers. Ook over die mensen kan op basis van de beschikbare informatie veel gezegd worden. Wij kijken hier enkel naar de redenen waarom men niet deelneemt aan het aanbod. Alvorens te remediëren is het immers belangrijk oorzaken te achterhalen. Laat ons ook even kijken hoe België scoort in vergelijking met andere Europese landen.



FIGUUR 10: AANDEEL VAN DE BEVOLKING (>15J) DAT DE LAATSTE 12 MAANDEN GEEN BIBLIOTHEEK BEZOCHT⁶²

Figuur 10 laat zien dat België geen kampioen is in het bibliotheekbezoek. In vergelijking met andere Europese landen en het Europese gemiddelde (64%) is het aandeel van de Belgische bevolking dat *niet* naar de bibliotheek gaat (72%) hoog. In de Scandinavische landen is de verhouding tussen bibliotheekgangers en niet-bezoekers omgekeerd, met

70% van de bevolking die wel gaat. Enkele zuiderse landen (Griekenland, Portugal & Bulgarije) en Oostenrijk hebben een groter aandeel niet-gebruikers dan in België het geval is.

We zagen eerder dat bepaalde leeftijdsgroepen ondervertegenwoordigd zijn, dat de jongere generaties in mindere mate instromen, en dat mensen tussen 30 en 45 jaar als eersten afhaken. Kunnen we hiervoor een verklaring vinden? Loopbaanaspecten en gezinsvorming zijn denkbare redenen. Eerder onderzoek moest weliswaar vaststellen dat de leeftijdscategorieën die vaak beschouwd worden als een ‘drukke leeftijd’ (Elchardus, 1996), toch relatief goed vertegenwoordigd waren onder de bibliotheekleden. De Laet et al. (2011) vindt bijvoorbeeld dat ten tijde van vorig onderzoek 57% van de gebruikers jonger dan 44 jaar is. Nu is dat nog maar 47%. We kunnen vermoeden dat de tijdsdruk op deze mensen de laatste tien jaar is toegenomen. Door één op vijf van de afhakers binnen onze respondenten wordt het *tijdsaspect* genoemd als reden waarom men niet langer komt, en daarmee is dat de factor die op de tweede plaats staat in de top 10 van ‘afhaakredenen’.

Top 10 redenen afhaken bibliotheek	aantal
1. informatie nu on-line	22,45%
2. geen tijd	21,54%
3. nu thuis internet	18,50%
4. lees niet meer (zo vaak)	14,21%
5. liever kopen dan lenen	13,88%
6. andere bib	11,29%
7. uit mijn gedachten gegaan	9,64%
8. geen interesse meer in aanbod	6,63%
9. omwille van de kinderen (vroeger wel, nu niet meer)	5,98%
10. download nu	5,89%

TABEL 15: REDENEN VOOR AFHAKEN BIBLIOTHEEK (N=8416)

Op basis van onze bevraging stellen we verder vast dat de technologische vooruitgang en de invloed die die heeft (gehad) op gedragspatronen en voorkeuren van mensen ook een belangrijke rol spelen. In de top 10 van ‘afhaakredenen’ zijn er immers drie die direct te maken hebben met internet en de beschikbaarheid van informatie (*informatie is nu on-line beschikbaar* (de koploper!), *men heeft thuis internet*, *men downloadt zaken*). Andere redenen hebben te maken met een verschuiving in interesses, of een voorkeur voor andere manieren om aan materiaal te geraken (*kopen*, en zoals al gezegd, ook *downloads*). Slechts 6% van de afhakende leden geeft aan dat dit door de *kinderen* komt, met wie ze vroeger wel naar de bibliotheek kwamen, en nu niet langer. Een

bibliotheek kan haar leden dus om uiteenlopende redenen kwijtspelen, maar de rol van het internet als alternatieve informatiebron is niet te negeren.

Ook bij de niet-bezoekers werd gepeild naar de redenen waarom men de bibliotheek links laat liggen (Tabel 16). We moeten hier rekening houden met de opzet van dit onderzoek: respondenten werd gevraagd of ze de bibliotheek van de eigen gemeente bezoeken en wat ze van de bibliotheek van hun woonplaats vinden. Een groot deel van de respondenten geeft aan de bibliotheek van de eigen gemeente niet te bezoeken, maar wel naar een andere bibliotheek te gaan. Dit is dan een buurgemeente, een grotere naburige stad, of de gemeente of stad waar men werkt.

Top 10 redenen waarom men de bibliotheek niet bezoekt	aandeel
1. Ik ga naar een andere bibliotheek dan die in gemeente	36,98%
2. Ik zoek mijn informatie online	29,49%
3. Ik koop liever dan te lenen	19,23%
4. Ik lees niet	15,49%
5. Ik heb geen tijd	15,33%
6. Andere redenen	9,25%
7. Ik download wat ik wil lezen, zien of horen	8,90%
8. Ik heb andere prioriteiten	8,66%
9. Ik ken de bibliotheek niet	6,35%
10. Ik geraak moeilijk in de bibliotheek	5,29%

TABEL 16: TOP 10 REDENEN VOOR NIET-BEZOEK (N=7294)

Andere redenen bij de daadwerkelijke niet-leden hebben vooral te maken met het gebrek aan behoefte aan een bibliotheek, het gebrek aan *tijd* en de beschikbaarheid van concurrerende vormen van boeken en audiovisueel aanbod (*kopen, downloads* en andere *on-line informatie*). De (gebrekkige) *bereikbaarheid* van de bibliotheek blijkt een beperkte rol te spelen: één op de twintig niet-gebruikers geeft deze aan als zijnde van belang. Hier zal waarschijnlijk het effect van de individuele bibliotheek een rol spelen. De *prijs* van het bibliotheekbezoek of lidmaatschap valt buiten de top 10 en staat zelfs helemaal onderaan het lijstje van redenen (2,2% van de respondenten ziet de prijs als een reden voor niet-lidmaatschap, data niet opgenomen). We herkennen in de verschillende redenen enerzijds persoonsgebonden redenen, en anderzijds redenen die met het aanbod en de dienstverlening te maken hebben.

We kunnen deze informatie vergelijken met de resultaten van recent Duits onderzoek. Zoals Figuur 10 laat zien, is het aandeel Duitse niet-bezoekers vergelijkbaar met dat van België (72%). De hoofdreden daar is dat mensen liever *kopen* dan ontlenen (80% van de respondenten). In Vlaanderen geeft slechts 20% van de respondenten de voorkeur

voor kopen aan als een reden voor niet-lidmaatschap. De relatie tussen boekenwinkels en bibliotheken is bij ons dus mogelijk veel minder concurrentieel als bij onze Duitse burenen. In vergelijking met de Vlaamse niet-gebruikers zoeken dubbel zoveel Duitse niet-gebruikers *informatie on-line* (in Duitsland 60%, in Vlaanderen 30%) en heeft 54% geen *tijd* (vs. 15%). Van de Duitse afhakers weten we dat ze graag ruimere openingstijden willen, aantrekkelijkere infrastructuur en meer interessante activiteiten.

DE BIBLIOTHEEK VAN DE TOEKOMST?

We hebben van de gelegenheid van deze grootschalige bevraging gebruik gemaakt om ook inspiratie op te doen over wat de bibliotheek in de toekomst zou kunnen betekenen. Daarvoor hebben we enkele vragen gesteld over het aanbod (nieuw of klassiek) en een fenomeen dat in opmars is, namelijk e-books. Voorts hebben we gepeild naar kenmerken van de ideale bibliotheek.

TRADITIE OF VERNIEUWING?

Wat willen de bibliotheekgebruikers vooral: de bibliotheek als een huis dat de klassiekers bewaart en aanbiedt, of een huis dat de innovaties volgt en deze te leen stelt? Unanimiteit onder de leden ontbreekt hier. Twee op drie leden wil graag nieuwe titels terugvinden, en drie op vier leden vindt ook telkens iets nieuws. Wat de klassiekers betreft, zijn de meningen meer verdeeld. Eén op drie leden wil graag de klassiekers terugvinden. Voor ongeveer evenveel leden hoeft dit helemaal niet: liever nieuw dus, of andere relevante informatie. Opnieuw één op drie leden heeft daarover geen uitgesproken mening. In Vlaanderen zijn er bibliotheken met een nieuwe, klassieke en standaardoriëntatie (van Tienoven & Glorieux, 2011): in de toekomst kunnen de hier gerapporteerde resultaten gekoppeld worden aan bibliotheekkenmerken, zoals haar oriëntatie.

	niet akkoord	noch akkoord/ noch niet akkoord	akkoord	nvt
ik wil vooral de klassiekers terugvinden	28,62%	32,18%	30,27%	8,93%
ik wil de allernieuwste titels terugvinden	11,50%	16,69%	66,77%	5,05%
ik vind steeds iets nieuws	9,23%	14,48%	74,22%	2,07%

TABEL 17: STELLINGEN TRADITIE VS. VERNIEUWING (N= MAX. 55506)

INTERESSE IN E-BOOKS

Internet en de digitalisering in onze maatschappij hebben een aantal gevolgen (gehad) voor de bibliotheek van vandaag (en gisteren). Zo zouden bijvoorbeeld de spreiding van Internet de bibliotheek aantrekkelijker kunnen maken voor mensen zonder aansluiting thuis, en de on-line catalogus het comfort van leden kunnen verhogen (Hemmeter, 2007). Met de digitalisering van informatie zou volgens sommigen de nood aan een fysieke bibliotheek wegvallen (Hemmeter, 2007). Onder meer in Nederland heeft dit debat al gewoed, waarbij proponenten wezen op de kansen die *een fysieke bibliotheek met digitale mogelijkheden* biedt op het vlak van informatie, kennis en ontmoeting (de Waard, 2014).

De digitalisering van verschillende aspecten van de dienstverlening in onze maatschappij trekt zich dus ook door naar bibliotheken. Eén voorbeeld zijn e-books. De digitale boeken zijn in opmars, en het is niet verwonderlijk dat bibliotheken zich vragen stellen over de rol die ze kunnen opnemen in het aanbieden daarvan. Aan de deelnemers van de bibliotheekenquête (dus zowel leden als niet-leden) werd gevraagd of ze interesse hebben in een aanbod e-books vanuit de bibliotheek. Eén derde zegt van wel. Bijna de helft van de respondenten (46,5%) geeft aan van niet, en één op zes is onbeslist. De meerderheid loopt blijkbaar (nog) niet warm voor het idee.

Aan de respondenten die 'nee' antwoordden op de vorige vraag, stelden we de vraag waarom ze niet geïnteresseerd zijn in e-books. Negen op tien van deze mensen zegt liever een 'fysiek boek' te lezen. Vier op de tien heeft geen tablet of e-reader.⁶³

DE IDEALE BIBLIOTHEEK

We hebben de respondenten drie opties laten kiezen uit een lijst met verschillende bibliotheekdiensten. Zowel leden als bezoekers kwamen aan het woord. Wanneer we kijken naar de voorkeuren van de respondenten, stellen we vast dat vooral 'comfortmaatregelen' uitgekozen worden. Bijna de helft wil een *waarschuwingssignaal* op het moment dat het materiaal teruggebracht moet worden. Eén op drie wil de materialen *buiten de openingstijden* kunnen inleveren, en bijna net zoveel wil *langer* kunnen ontlenen.

Pas op plaatsen vier en vijf zien we een bibliotheekcafé en een Vlaamse bibliotheekkaart. Bijna één op de drie bibliotheekbezoekers kiest daarvoor. De lidkaart voor elke Vlaamse bibliotheek was tien jaar geleden nog goed voor een positieve responsgraad van 67,5%.⁶⁴ Het aanbieden van meer activiteiten is de hekkensluiter van deze top tien. Eén op de tien respondenten voegde die toe aan zijn voorkeurlijstje.

Top 10 voor de 'ideale bibliotheek'	aandeel
1. Waarschuwing via e-mail of SMS wanneer materiaal moet teruggebracht worden	44,70%
2. Inleverbus (inleveren van materiaal buiten openingsuren)	34,22%
3. Langer mogen uitlenen	29,91%
4. Een bibcafé	28,48%
5. Een bibliotheekkaart voor alle Vlaamse bibliotheken	28,14%
6. Gratis Wifi	16,57%
7. e-books	13,29%
8. Een zelfscanbalie	11,36%
9. Gepersonaliseerde nieuwsbrief naar mijn interesses	10,56%
10. Meer lezingen, podiumactiviteiten, ...	9,70%

TABEL 18: TOP 10 IDEALE BIBLIOTHEEK (N=73782)

De betalingsbereidheid voor deze zaken en gerelateerde aanvullende dienstverlening is eerder beperkt (cijfers niet opgenomen). Zo wil bijvoorbeeld 40% voor geen enkel van deze zaken bijbetalen. Eén op zes respondenten wil iets (bij)betalen voor een Vlaamse bibliotheekkaart en voor de levering van boeken aan huis. Een kleine 20% wil bijbetalen voor het langer ontlenen van bibliotheekmateriaal, de nummer drie uit het verlanglijstje.

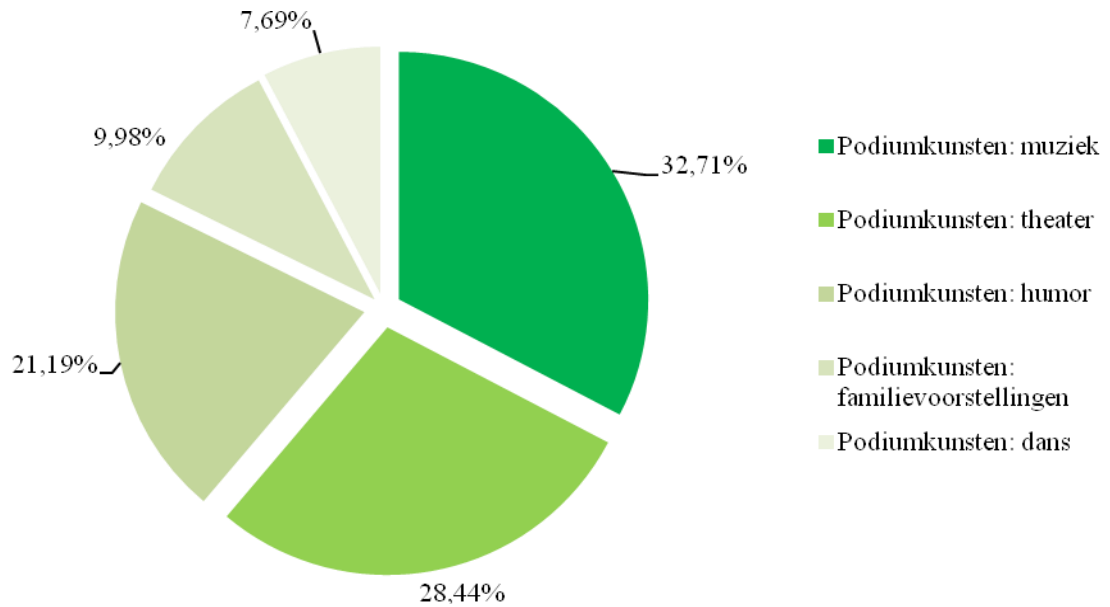
Wat onthouden we?

1. *Eerder onderzoek toonde al aan dat de openbare bibliotheek **niet zo laagdrempelig** is als ze zou willen. Die uitkomsten worden bevestigd: de hogere opgeleiden en de hogere inkomens zijn disproportioneel vertegenwoordigd onder de bibliotheekleden. Niet-Belgen zijn zeer afwezig.*
2. *Op 10 jaar tijd is een aantal **verschuivingen** gebeurd. Het aandeel vrouwen groeit nog aan en de leeftijd van de leden schuift op: de instroom van jongeren verkleint en de vergrijzing neemt toe.*
3. *Bibliotheek in de comfortzone? **Tijd** lijkt een belangrijke onderliggende determinant van het lidmaatschap en bibliotheekbezoek te zijn: zelfstandigen gaan niet naar de bibliotheek, afhakers geven als tweede reden tijdgebrek op.*
4. *Mensen die hun lidmaatschap opzeggen, gaan vaak minder lezen, maar dan wel weer meer podiumvoorstellingen bijwonen. Onze resultaten suggereren een **substituuteffect tussen lezen en podium**.*
5. *We merken enige **concurrentie uit digitale hoek**: mensen haken af omdat ze hun informatie- en entertainmentbehoeften op andere manieren kunnen stillen (online). De ontleningen van CD's lopen aanzienlijk terug. De interesse in e-books is verdeeld. Eén derde van de respondenten is geïnteresseerd in een aanbod van e-books. De meerderheid loopt blijkbaar (nog) niet warm voor het idee. Negen op tien van deze mensen zegt liever een 'fysiek boek' te lezen. Vier op de tien heeft geen tablet of e-reader.*
6. *Bibliotheekleden zijn over het algemeen **tevreden** met de infrastructuur en diensten van de bibliotheek. In vergelijking met tien jaar geleden zijn ze ook meer tevreden met de collectie.*
7. *Op de vraag naar de bibliotheek van de toekomst wil de meerderheid vooral dat er ingezet wordt op '**comfortmaatregelen**' zoals bij het ontlenen en het inleveren van materiaal. Een Vlaamse bibliotheekkaart trekt minder aan dan tien jaar geleden en vindt nog bijklank bij een derde van de leden.*

CULTUURCENTRUMBEZOEK

Cultuurcentra en gemeenschapscentra hebben de opdracht aan cultuurspreiding te doen en de cultuurparticipatie te bevorderen door het aanbod te ontsluiten voor de bevolking. In vergelijking met gemeenschapscentra hebben cultuurcentra een bredere opdracht en een ruimer verzorgingsgebied (Colpaert et al., 2006; Schramme & Gillard, 2007). Het podiumaanbod dat cultuur- en gemeenschapscentra aanbieden, is aanzienlijk. Jaarlijks vinden er rond de 16.000 podiumactiviteiten plaats in de Vlaamse centra (VRIND, 2013). In deze sectie rapporteren we eerst over de activiteiten die in de cultuur- en gemeenschapscentra bijgewoond worden. Achtereenvolgens geven we een indruk van het concurrerend aanbod waarvan gebruik gemaakt wordt, van hoe men naar het cultuurcentrum gaat, en van hoe zich men informeert over het aanbod.⁶⁶

De podiumactiviteiten zijn een populaire poot van het lokale cultuuraanbod: bijna 9 op 10 van de gebruikers neemt deel aan deze activiteiten (VRIND, 2013). De toeschouwers van de podiumactiviteiten van de centra groeien de laatste jaren ook in aantal (VRIND, 2013; van Tienhoven & Glorieux, 2011). Podiumactiviteiten zijn voor cultuurcentra publiekstrekkingen die een groot aandeel van het werkingsbudget opnemen, maar ook belangrijk in functie van profilering en imago (Colpaert et al., 2006). Tien jaar geleden gaf maar 20% van de bezoekers van het CC aan dit omwille van een podiumactiviteit te doen (Colpaert et al., 2006). Tegenwoordig ligt dat aandeel veel hoger: van de bevroegde participanten heeft 46,5% het afgelopen jaar een muziekvoorstelling bijgewoond en 40,5% een theatervoorstelling (cijfers niet opgenomen). Waar vroeger het theater de belangrijkste pijler was waarop de CC's stoelden (Blokland et al., 1998, Colpaert et al., 2006), is vandaag dat theatermonopolie doorbroken. Onder de podiumactiviteiten zijn muziek en theater de populairste. Humor krijgt brons, doordat bijna één op drie van de bezoekers naar deze voorstellingen gaat.



FIGUUR 11: VERDELING PODIUMGENRES ONDER PODIUMDEELNAME

Wanneer we kijken naar de verhouding tussen de verschillende podiumactiviteiten, zien we dat muziek, theater en humor de top drie innemen. Van de gebruikers van het podiumaanbod gaat één op tien naar familievoorstellingen, en net iets minder naar dans (Figuur 11).⁶⁷

Eerder onderzoek naar redenen voor bezoek anders dan podium, bracht resultaten aan het licht die vergelijkbaar zijn met de uitkomsten van vandaag, weliswaar in een lichtjes andere volgorde (Colpaert et al., 2006). Zo gaf in 2004 een goed kwart van de gebruikers aan een tentoonstelling bezocht te hebben, 22% een vergadering van een vereniging bijgewoond te hebben, 14% een film, en 11% een lezing. De belangstelling voor tentoonstellingen lijkt iets afgenomen, terwijl het aantal tentoonstellingen wel is toegenomen.⁶⁸ De aantrekkingskracht van film daarentegen, is gegroeid. Uiteraard kan deze toename te maken hebben met een ruimer filmaanbod en met het prijsvoordeel dat centra bieden in vergelijking met commerciële cinema. Het aandeel deelnemers aan lezingen, workshops en cursussen lijkt doorheen de jaren redelijk stabiel. In onze top 10 staat het cafébezoek op de eerste plaats, wat suggereert dat de 'beleving' belangrijk gevonden wordt. Deze uitkomst kunnen we niet vergelijken met eerder onderzoek.

Top 10 van het gebruikte CC-aanbod (los van podiumactiviteiten)	aandeel
1. Café	30,19%
2. Tentoonstellingen	21,09%
3. Films	17,32%
4. Activiteiten van mijn vereniging	16,73%
5. Activiteiten voor de kinderen	11,73%
6. Lezingen / inleidingen	11,13%
7. Cursussen, ateliers en workshops	10,69%
8. Feest	9,12%
9. Ontspanningsactiviteiten	7,61%
10. Verhuur van ruimtes / infrastructuur	6,44%

TABEL 19: TOP 10 VAN HET GEBRUIKTE CC-AANBOD (N=32262)

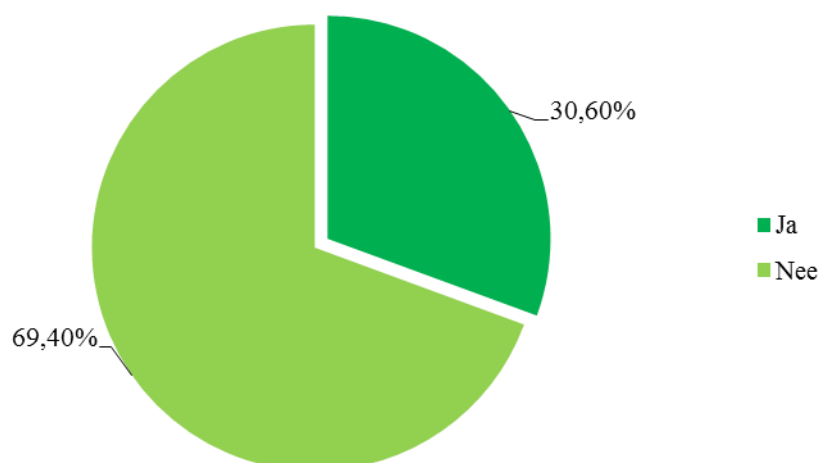
Als we kijken naar de voorkeuren van gebruikers, zien we dat drie kwart zijn keuze laat leiden door specifieke voorstellingen of artiesten. Eén op drie laat zich liever niet verrassen door het aanbod, terwijl net iets meer dat wel doet. Dus hieronder liggen verschillende bezoekersprofielen. Hetzelfde geldt voor de variatie die men wil in het aanbod: bijna de helft van de gebruikers is trouw aan een specifieke activiteit, terwijl bijna 40% van de gebruikers van de variatie van het aanbod gebruik maakt.

	niet akkoord	noch akkoord/ noch niet akkoord	akkoord
Ik kom uitsluitend voor specifieke voorstellingen of artiesten	18,11%	8,51%	73,39%
Ik laat me graag verrassen door het aanbod	33,96%	27,67%	38,37%
Ik bezoek steeds dezelfde soort activiteiten (vb. steeds theater, steeds workshops, ...)	37,64%	16,17%	46,19%

TABEL 20: MENING OVER STELLINGEN AANBOD (N=32262)

CONCURREEREND AANBOD

Maken de gebruikers van het gemeentelijk cultuurcentrum ook gebruik van andere centra? 30% zegt van wel. Anders gesteld: zeven op de tien gebruikers beperkt zich tot het centrum van zijn/haar gemeente of stad. Ook hier kunnen we clusterverschillen verwachten.



FIGUUR 12: ACTIVITEITEN IN ANDERE CENTRA BEZOCHT (N= 30657)

De hoofdredenen voor bezoek aan andere centra hebben te maken met het *aanbod*, de *beschikbaarheid van tickets* en het *gezelschap* waarmee men cultuur- of gemeenschapscentra bezoekt. De redenen die in veel mindere mate van tel zijn (<5%), zijn *prijs* en *bereikbaarheid*.

Waarom gaat men (ook) naar andere cultuur- of gemeenschapscentra?	aandeel
1. Er is een ander aanbod	49,32%
2. Het moment van de activiteit / voorstelling kwam beter uit	25,86%
3. Ik kom er met of voor andere mensen	25,72%
4. Er waren nog tickets beschikbaar	20,85%
5. Er is een beter aanbod	15,46%
6. Het is dichterbij	13,99%
7. Andere	9,34%
8. Ik kom er met mijn vereniging	7,21%
9. De infrastructuur is er beter (zalen, zitcomfort, ...)	6,34%
10. Het café / de foyer is er gezelliger	5,47%

TABEL 21: REDENEN GEBRUIK ANDERE CENTRA (N=24160)

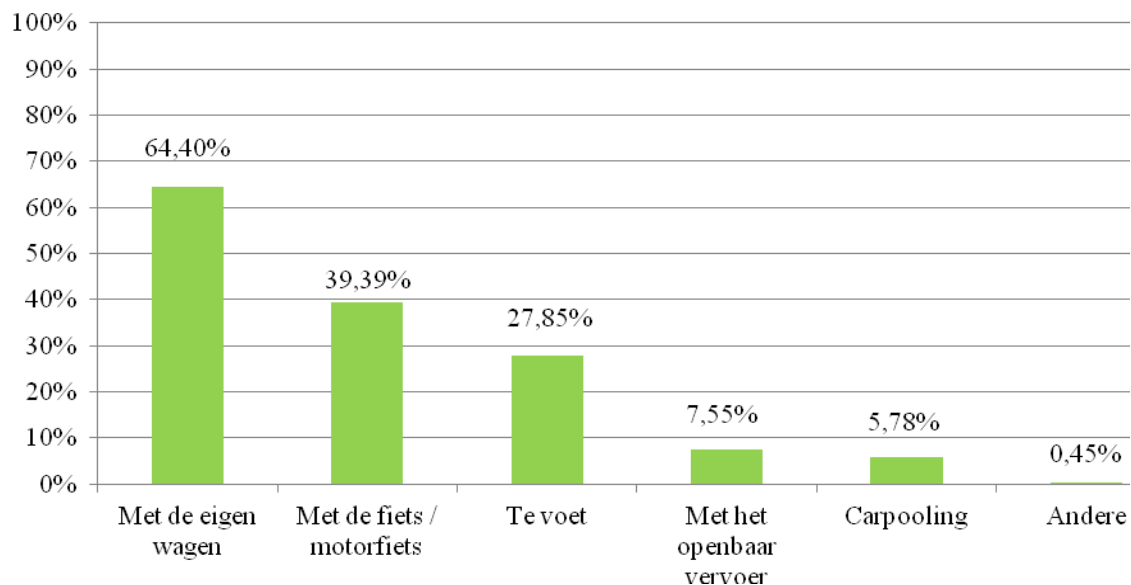
Welke activiteiten frequenteert men elders, dus niet in een cultuur- of gemeenschapscentrum? Het mag niet verbazen dat deze activiteitenlijst aangevoerd wordt door aanbod waarvoor in Vlaanderen andere infrastructuur bestaat, zoals cinemacomplexen, concertzalen, muziekclubs, musea en tentoonstellingshallen. 28% van de deelnemers zegt ook elders naar het theater te gaan, wat dan wel weer verrast,

gezien de relatief beperkte spreiding van gespecialiseerde theaterinfrastructuur. Voor dans, kinderactiviteiten en humor blijken er minder alternatieve opties te zijn. Hetzelfde geldt voor lezingen en cursussen.

Top 10 activiteiten waarvoor men ook naar andere plaatsen gaat dan een cultuur- of gemeenschapscentrum	aandeel
1. Films	49,46%
2. Podiumkunsten: muziek	41,67%
3. Tentoonstellingen	35,56%
4. Podiumkunsten: theater	27,94%
5. Sportactiviteiten	25,19%
6. Cursussen	19,91%
7. Podiumkunsten: humor	18,37%
8. Activiteiten voor de kinderen	14,73%
9. Podiumkunsten: dans	13,91%
10. Lezingen	13,87%

TABEL 22: TOP 10 AANBOD WAARVOOR MEN NAAR ANDERE PLAATSEN GAAT (N=46750)

MOBILITEIT



FIGUUR 13: GEBRUIKTE TRANSPORTMANIEREN (MOBILITEIT)

Echt voorbeeldig is de centrumgebruiker niet op het vlak van transport en CO2-uitstoot. 'Eco-cultuur' was nochtans een doelstelling van minister Joke Schauvliege, en de leden van het Atelier Eco-Cultuur 2010 erkenden niet alleen het potentieel van cultuur om een bijdrage te leveren aan de transitie naar een duurzame maatschappij, maar ook een voorbeeldrol voor de cultuursector. Het transport van en naar culturele infrastructuur heeft een belangrijke impact op de CO2-uitstoot van de ganse cultuursector (Kelchtermans, 2014). Hoewel onze resultaten hier bezoekers van het CC in de eigen gemeente betreffen, en hoewel geografische spreiding van het cultuuraanbod de infrastructuur van de centra typeert, nemen twee derden de wagen. Het is dan ook niet te verwonderen dat een derde van de gebruikers vindt dat er onvoldoende parkeergelegenheid is. Daartegenover staat dat even veel bezoekers zich verplaatsen met de fiets of te voet.⁶⁹ Zeker in het geval van de centra in de grootsteden laat men de wagen thuis. Het openbaar vervoer hinkt achterop. Eén op drie geeft aan met het openbaar vervoer vlot naar het centrum te geraken; de terugweg ligt iets moeilijker.

	niet akkoord	noch akkoord/ noch niet akkoord	akkoord
Ik geraak vlot met de wagen ter plaatse	10,29%	10,23%	79,49%
Er is voldoende parking	31,26%	10,06%	58,68%
Ik geraak vlot met de fiets ter plaatse	2,81%	16,59%	80,59%
Er is voldoende fietsparking	17,46%	23,23%	59,31%
Ik geraak vlot met het openbaar vervoer naar het centrum	16,96%	50,32%	32,73%
Ik geraak vlot met het openbaar vervoer terug naar huis	26,91%	50,87%	22,23%
De bereikbaarheid van het CC is een belemmering om er naar toe te gaan	74,74%	16,84%	8,42%

TABEL 23: MENING STELLINGEN MOBILITEIT (N=32262)

INFORMATIE

De vraag naar de zin of onzin van een jaarlijkse seizoensbrochure ligt een aantal centra regelmatig op de lippen. De digitalisering van informatiemedia biedt mogelijk kansen, niet alleen op het vlak van duurzaamheid en milieu, maar ook wat betreft kostenefficiëntie.

Een groep communicatiekanalen scoort beduidend beter dan andere. Vooral de communicatie die vanuit het centrum zelf gebeurt, aangevuld met die van de gemeente, worden gebruikt als informatiebron, en ook verkozen. De seizoensbrochure is de absolute koploper. Al is er hier toch een marge van 10%: 70% van de gebruikers zegt de seizoensbrochure te gebruiken, terwijl 60% deze verkiest. Hieruit kan afgeleid worden dat zeker 10% van de gebruikers direct bereid is andere kanalen te benutten.

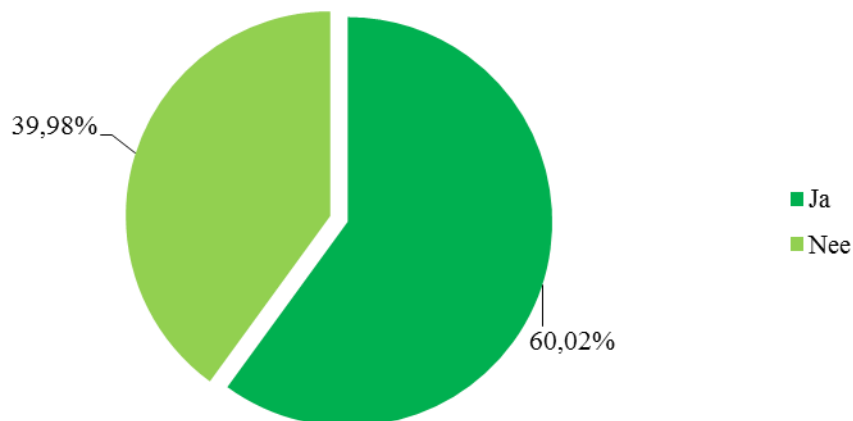
Top 10 informatiekanalen	aandeel
1. De brochure van het CC	69,25%
2. De website van het CC	57,11%
3. Via vrienden of kennissen	29,23%
4. Via affiches	28,45%
5. Via een nieuwsbrief van het CC	27,64%
6. Via een magazine van de stad of gemeente	26,29%
7. De website van de stad of gemeente	20,22%
8. Via kranten of tijdschriften	12,65%
9. Via sociale media (Facebook, Twitter, ...)	10,85%
10. Via andere organisatie (vb. Uit in Vlaanderen, Agenda.be, ...)	6,34%

TABEL 24: TOP 10 INFORMATIEKANALEN (N=32262)

Het lijkt te radicaal de brochure af te schaffen of te vervangen door digitale communicatiemiddelen. Maar mogelijk kan de oplage verminderd worden, door bepaalde deelnemersgroepen op andere manieren te informeren. We hebben de gebruikers ook letterlijk gevraagd of de brochure digitaal mag komen. Meer dan de helft geeft aan dat dit mag. Eén op drie wil dit liever niet, en één op zes is onbeslist. Op basis van de segmentering van publieksgroepen in 'informatieprofielen' en rekening houdend met de specifieke karakteristieken van centra en gemeenten, kan er wellicht een transitie naar digitale publiekscommunicatie geïntroduceerd worden.

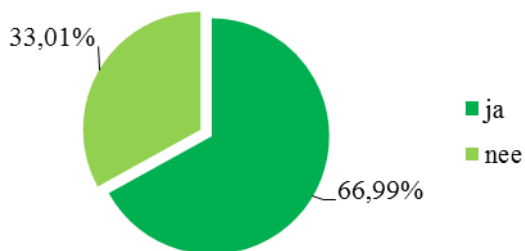
Top 10 geprefereerde informatiekanalen	aandeel
1. De brochure van het CC	58,55%
2. De website van het CC	46,75%
3. Via een nieuwsbrief van het CC	22,81%
4. Via een magazine van de stad of gemeente	14,45%
5. De website van de stad of gemeente	10,43%
6. Via affiches	9,13%
7. Via vrienden of kennissen	8,53%
8. Via sociale media (Facebook, Twitter, ...)	7,69%
9. Via kranten of tijdschriften	3,87%
10. Via een andere organisatie (vb. Uit in Vlaanderen, Agenda.be, ...)	1,81%

TABEL 25: TOP 10 VERKOZEN INFORMATIEKANALEN (N=32262)

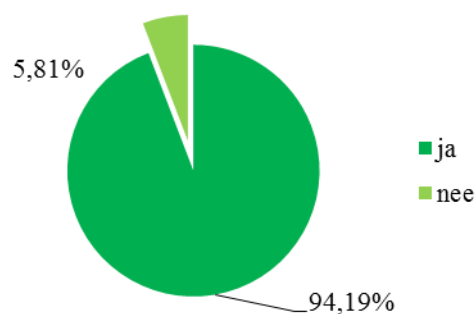


FIGUUR 14: SEIZOENSBROCHURE IN DE BUS (N = 45989)

Een bijkomend voordeel van de overschakeling naar digitale promotie, is in veel gevallen ook kostenefficiëntie. Figuren 15 tot 18 geven een inzicht in de bedeling van de seizoensbrochure (met de post of andere manieren van thuisbezorging).⁷⁰ Van onze respondenten (gebruikers, bezoekers, afhakers en niet-gebruikers of -bezoekers) krijgt 60% de brochure in de bus, en ontvangt 40% ze niet. Van de gebruikers en bezoekers ontvangt twee derden ze. Eén derde van de gebruikers en bezoekers ontvangt ze dus niet, en vindt toch zijn weg naar het centrum. De gebruikers en bezoekers die de brochure in de bus krijgen, lezen deze ook (94%). Veel verspilling kunnen we hier alvast niet vaststellen.

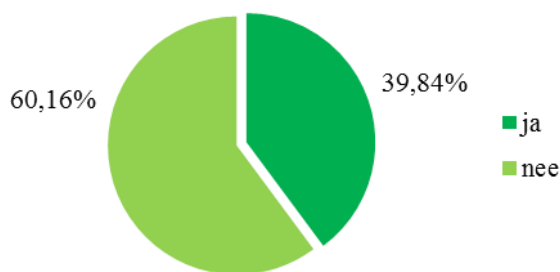


FIGUUR 15: SEIZOENSBROCHURE IN DE BUS: GEBRUIKERS EN BEZOEKERS (N=34183)

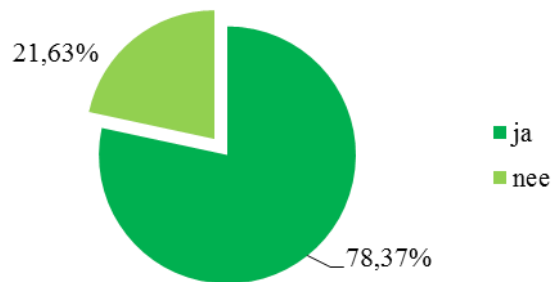


FIGUUR 16: LEZEN SEIZOENSBROCHURE DOOR GEBRUIKERS EN BEZOEKERS DIE DEZE IN DE BUS KRIJGEN (N=22898)

Onze dataset bevat de antwoorden van meer dan 10000 afhakers en niet-gebruikers of -bezoekers van het CC. Van deze mensen krijgt bijna 40% de brochure in de bus. Hier kunnen we wel spreken van ‘onbenutte’ brochures, en in dat opzicht een overbodige kost. Desalniettemin is de brochure leesvoer voor 80% van de afhakers en niet-gebruikers die de brochure ontvangen. Bij de effectiviteit van de bedeling en/of de inhoudelijke overtuigingskracht van de brochure kunnen aldus vragen gesteld worden. De motieven van deze mensen om de brochure alsnog te lezen, en de redenen waarom men de stap niet zet tot aankoop en participatie, zijn interessante pistes voor toekomstonderzoek.



FIGUUR 17: SEIZOENSBROCHURE IN DE BUS: AFHAKERS EN NIET-GEBRUIKERS (N=10458)



FIGUUR 18: LEZEN SEIZOENSBROCHURE DOOR AFHAKERS EN NIET-GEBRUIKERS DIE DEZE IN DE BUS KRIJGEN (N=4166)

De resultaten over informatiekanalen van de centra lijken er verder op te wijzen dat er een onderscheid gemaakt kan worden tussen lang geplande cultuuruitstappen en incidentele bezoeken. Mond-aan-mondreclame en affiches zijn beide goed om 30% van de respondenten te informeren, maar ze worden niet verkozen. Mogelijk leiden deze informatiebronnen eerder tot impulsbezoeken, en zijn ze complementair aan geplande uitstappen op basis van structurele en vertrouwde communicatiemiddelen.⁷¹

	niet akkoord	noch akkoord/ noch niet akkoord	akkoord
Ik krijg meerdere nieuwsbrieven van verschillende centra	38,83%	27,76%	33,41%
De brochure zou voor mij ook digitaal mogen komen	31,45%	15,71%	52,83%
Ik bestel mijn tickets kort na het ontvangen van de brochure	25,30%	26,47%	48,24%
Tickets zijn doorgaans te snel uitverkocht	20,33%	40,72%	38,95%

TABEL 26: MENING STELLINGEN INFORMATIE EN TICKETS (N=32262)

Het onderscheid tussen lang geplande activiteiten en spontane uitstappen mag dan een karakteristiek zijn van de participatie aan cultuur- en gemeenschapscentra (Tabel 26 geeft een indicatie daarvan in de antwoordmogelijkheid *ik bestel mijn tickets kort na het ontvangen van de brochure*), of de participanten in twee afgebakende groepen op te delen zijn, of eerder planmatige en spontane bezoeken combineren, kunnen we op basis van deze beschrijvende analyses nog niet constateren.

TEVREDENHEID VAN DE CENTRUMBEZOEKER

Eerder onderzoek gaf aan dat de tevredenheid met het aanbod van de centra zich rond een score van 7 op 10 situeerde, en die met de infrastructuur rond 7,5 op 10 (Glorieux en Van Tienoven, 2008). De tevredenheid bij de gebruikers met het aanbod (waarvan ze daadwerkelijk gebruik maken) ligt nu zelfs tussen een 8 en 9 op 10. Muziek en humor scoren iets beter dan de rest, op de voet gevolgd door kinder- en familievoorstellingen en film.

Tevredenheid	N gebruikers	gemiddeld ⁷²	Eerder onderzoek ⁷³
muziekvoorstelling	15018	4,4/5	7,22/10
theatervoorstelling	13058	4,2	7,33
humor	9726	4,4	-
tentoonstelling	6805	4,1	6,92
film	5588	4,3	-
familievoorstelling	4581	4,3	-
kinderactiviteit	3783	4,3	-
lezing/ inleiding	3590	4,2	-
dansvoorstelling	3530	4,2	6,5
cursus	2044	4,2	6,87
atelier/workshop	1402	4,2	6,87
sport	588	4,3	-

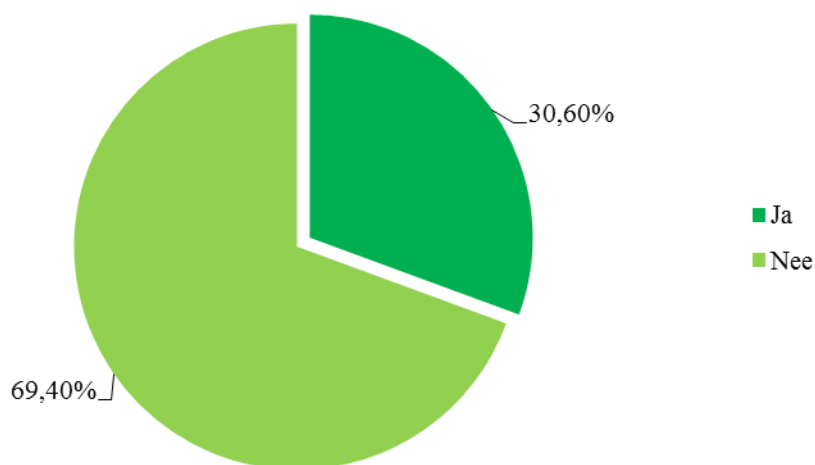
TABEL 27: TEVREDENHEID MET AANBOD CENTRA

Uit vorig onderzoek blijkt dat zaken zoals infrastructuur, sfeer, ticketing en informatievoorziening rond de 7,5 op 10 behalen. Met hun 'hardware' scoren de cultuurcentra nog steeds hoog bij hun gebruikers. Zowel de balie, de inkomhal en het comfort kunnen het merendeel van de bezoekers gunstig stemmen. De meningen over het café zijn ook nog goed: 70% is tevreden tot zeer tevreden. De tevredenheid met de openingsuren lijkt op het eerste gezicht lager te zijn (57%), maar hier moet opgemerkt worden dat amper 5% niet tevreden is. We kunnen vermoeden dat een groot deel van de gebruikers geen gebruik maakt van de balie of het onthaal, en daar bijgevolg geen uitgesproken mening over heeft.

(N=9381 tot 36335)	niet tevreden	noch niet tevreden/ noch tevreden	tevreden	Nvt	eerder onderzoek ⁷⁴
Toegankelijkheid	5,00%	36,68%	40,15%	18,16%	
Inkomruimte	9,23%	6,17%	84,19%	0,41%	
Bar/café	12,78%	14,13%	69,76%	3,33%	7,26
Balie	6,87%	14,20%	75,95%	2,98%	
Openingsuren balie / onthaal	5,17%	38,02%	56,81%		7,52
Comfort	12,06%	6,50%	81,10%	0,35%	
Prijsniveau	5,50%	15,35%	79,15%		
Abonnementsformules of kortingen	6,60%	6,58%	86,82%		

TABEL 28: TEVREDENHEID MET TOEGANKELIJKHEID, INFRASTRUCTUUR EN TICKETING VAN CENTRA

Over het prijsniveau en de abonnements- en kortingsformules (waarvan één op de drie centrumgebruikers gebruik maakt) worden wel weer meer uitspraken gedaan. Ook deze zaken demonstreren de tevredenheid tot grote tevredenheid van de gebruikers.



FIGUUR 19: ABONNEMENT OF KORTINGEN (N = 30657)

WAAROM GAAT IEMAND NIET (MEER) NAAR HET CULTUURCENTRUM?

Deze enquête benaderde niet enkel leden en gebruikers van het cultuuraanbod, maar ook afhakers en niet-gebruikers. Ook over die mensen kan op basis van de beschikbare informatie veel gezegd worden. Wij kijken hier enkel naar de redenen waarom men niet (meer) deelneemt aan het aanbod.

De leeftijdsverdeling van centrumgebruikers is redelijk stabiel gebleven over tien jaar tijd. We konden wel vaststellen dat er veel concurrentie is, en dat er ook van dat concurrerend aanbod gebruik gemaakt wordt. Op plaats 6 in de top tien redenen om niet (meer) te komen staat deze expliciete reden: *Ik ga ergens anders naar gelijkaardige activiteiten*. Maar ook de hoofdreden (*ik doe andere zaken in mijn vrije tijd*) en reden twee (*ik heb geen tijd*) kunnen impliceren dat mensen keuzes moeten maken tussen verschillende activiteiten, waaronder een aanzienlijk aanbod aan vrijetijdsactiviteiten. Opmerkelijk is de vaststelling dat voor 22,57% van de niet-gebruikers en afhakers *informatiegebrek* één van de drie redenen is waarom ze niet naar het centrum gaan, en dat 17% het centrum niet of te weinig kent. We zagen eerder wel dat nogal wat van de niet-gebruikers en afhakers de brochure in de bus krijgen en deze lezen, en toch niet naar het centrum gaan. Mogelijk is het voor een aantal centra zinvol de verzendingen te herorganiseren. Redenen die in veel mindere mate een rol spelen (<5%), zijn *prijs*, *kinderopvang* en het *personeel*.

Top 10 redenen om niet (meer) te komen	n=12425
1. Ik doe andere zaken in m'n vrije tijd	29,67%
2. Ik heb geen tijd	23,71%
3. Ik ben niet voldoende op de hoogte van het aanbod	22,57%
4. Het aanbod interesseert me niet	16,78%
5. Ik ken het cultuurcentrum/gemeenschapscentrum niet of te weinig	16,58%
6. Ik ga ergens anders naar gelijkaardige activiteiten	12,56%
7. Ik blijf liever thuis	9,80%
8. Er waren geen tickets meer voor de activiteit van mijn keuze	8,76%
9. Andere	8,06%
10. Ik geraak er moeilijk	6,43%

TABEL 29: TOP 10 REDENEN AFHAAKGEDRAG (N=12425)

HET CULTUURCENTRUM VAN DE TOEKOMST?

Net zoals we voor de bibliotheken enkele items belichten die mogelijk in de toekomst relevant zijn, doen we hetzelfde voor de cultuurcentra. We gaan eerst wat dieper in op de atmosfeer van een cultuurcentrum, om vervolgens de bestellings- en betalingsmodaliteiten aan bod te laten komen.

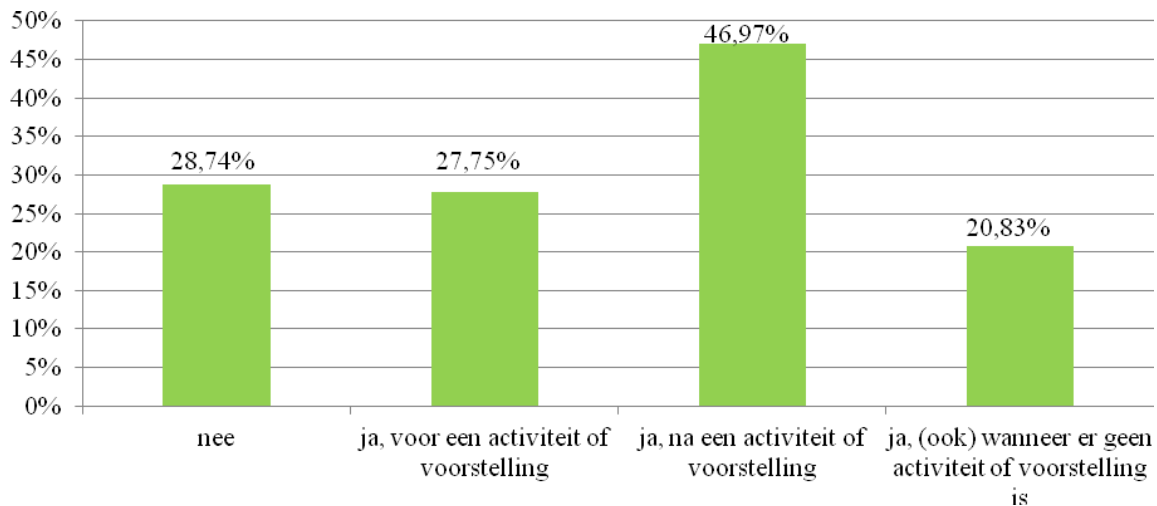
ONTMOETINGSPLEK

Het gemeentelijke cultuur- of gemeenschapscentrum kan de functie opnemen van centrale en publieke ontmoetingsplek. Het kan dit doen los van, of net dankzij de activiteiten die het aanbiedt. Het lijkt erop dat de gebruikers van het centrum deze ontmoetingsfunctie ook belangrijk vinden: 83,6% geeft aan akkoord (tot helemaal akkoord) te zijn met de stelling *'Een gezellige ontmoetingsruimte is voor mij heel belangrijk'*. Nog meer bijklank vindt een stelling die *warm en hulpvaardig personeel* vooropstelt. In de praktijk voelt 57,3% van de gebruikers zich *thuis* in het centrum. Eén op de drie neemt hierover geen uitdrukkelijk standpunt in. Mogelijk spelen hier naast individuele voorkeuren ook verschillen op centrumniveau, waardoor bepaalde centra beter in staat zijn het 'thuis'-gevoel te creëren dan andere. Het cultuurcentrum hoeft wel weer geen plaats te zijn waarin het samenzijn met anderen vooropstaat. Weliswaar wil 44% van de gebruikers dit liever wel, toch geeft 34% aan niet naar het CC te komen om samen te zijn met anderen. We kunnen vermoeden dat voor deze groep de aard en kwaliteit van het aanbod primeert boven het sociale element van het CC-bezoek.

	niet akkoord	noch akkoord/ noch niet akkoord	akkoord
Een gezellige ontmoetingsruimte is voor mij heel belangrijk	4,67%	11,70%	83,64%
Ik vind een warm en hulpvaardig onthaal door het personeel belangrijk	1,73%	10,95%	87,32%
Ik voel me thuis in het CC	8,88%	33,81%	57,30%
Ik kom vooral naar het CC om samen te zijn met anderen	33,84%	22,36%	43,81%

TABEL 30: MENING STELLINGEN ONTMOETINGSPLEK (N=32262)

Veel cultuurcentra beschikken over horeca. Wanneer we inzoomen op het gebruik van de foyer of het café van het cultuurcentrum, stellen we vast dat van de gebruikers van het aanbod bijna de helft de foyer frequenteert na een voorstelling (of andere activiteit).⁷⁵ Ongeveer één op drie doet dit voor een voorstelling. Bijna één derde maakt nooit gebruik van de foyer, en één op vijf doet dit ook wanneer er geen voorstelling of activiteit is.



FIGUUR 20: IETS GEGETEN OF GEDRONKEN IN DE BAR/FOYER? (N= 35855)

TICKETING

Net zoals bibliotheken kunnen ook cultuurcentra het fysieke bezoek faciliteren door bepaalde facetten van de dienstverlening digitaal te maken. Daarbij denken we snel aan het bestellen en betalen van tickets. We hebben respondenten gevraagd naar hun verkozen manier om tickets te bestellen en te betalen. Hier blijkt de website een cruciale rol te kunnen spelen: acht van de tien respondenten wil zijn tickets graag bestellen via de website. Daar mag meteen een on-line betalingsysteem aan vastgekoppeld worden (met bancontact of kredietkaart). Toch zien we dat een relatief groot aandeel van de respondenten graag de meer traditionele bestel- en betaalmethoden handhaaft. Bovendien wil een redelijk grote groep nog in staat zijn de tickets gewoon ter plaatse te kopen en te betalen. Het behoud van een balie lijkt wenselijk voor een aantal gebruikers; desalniettemin kan het centrum experimenteren met de openingsuren van de balie.

Ticketing max. 3 opties per respondent)		
Voorkeur bestellen tickets	Online via website van het centrum	83,5%
	Via e-mail	45,7%
	In het gebouw zelf	37,8%
	Telefonisch	32,1%
	Online via een andere website	11,5%
	Via smartphone	8,2%
	Andere	0,7%
	Voorkeur betalen tickets	Online met Bancontact
Online met VISA/Mastercard		42,7%
Via overschrijving		38,3%
Cash ter plaatse voor de voorstelling		32,0%
Cash ter plaatse op voorhand		24,0%
Online met een andere betaaldienst		4,9%
Andere		1,6%

TABEL 31: VOORKEUREN TICKETING (N=32262)

Wat onthouden we?

1. *Net zoals de openbare bibliotheken, zijn cultuur- en gemeenschapscentra **niet zo laagdrempelig** is als ze zouden willen. Ook hier zijn de hoger opgeleiden (meer) en de lage inkomens (minder) disproportioneel vertegenwoordigd onder de gebruikers. Niet-Belgen zijn zeer afwezig.*
2. *Op basis van de publieksbevraging stellen we een **verschuiving vast in het aanbod**. Het theater lijkt niet langer de enige pijler te zijn waarop centra stoelen; muziek en humor vervoegen de podiumplaatsen. Ondanks het feit dat er meer tentoonstellingen plaatsvinden, vermindert het tentoonstellingsbezoek, terwijl film in het cultuurcentrum populairder wordt. Verleggen centra hun focus richting entertainment, en komen ze zo stilaan in het vaarwater van de commerciële aanbieders?*
3. *Als dit het geval zou zijn, verdient **prijzetting** best wel een moment van bezinning. Het zijn immers niet de minst begoeden die gebruik maken van dit aanbod, en de tevredenheid met de huidige ticketprijzen en kortingformules is opmerkelijk hoog.*
4. *Het cultuurcentrum is een huis vol meningen⁷⁶, en dat stelt verschillende uitdagingen. Gebruikers worden aangetrokken door het sociale gebeuren, én kunnen genieten van de deelname zonder meer; we zien naast geplande bezoeken ook impulsbezoeken; Kortom, de meningen (en gedragingen) zijn **verdeeld**.*
5. *Het transport van en naar culturele infrastructuur gebeurt overwegend met de auto. Dit heeft een belangrijke impact op de ecologische voetafdruk van de cultuursector. Met de 'eco-culturele' beleidsdoelstellingen van de vorige minister van cultuur in het achterhoofd, kunnen we niet blind blijven voor het vraagstuk van de **mobiliteit**.*
6. *Op basis van onze resultaten stellen we vast dat het gebruik van digitale communicatiekanalen in de lift zit, maar dat daarnaast ook nog gebruik gemaakt wordt van de traditionele instrumenten. Zo blijft bij een groep bezoekers de seizoensbrochure hoog scoren. Zelfs afhakers en niet-bezoekers lezen de brochure, ook al zetten ze de stap naar het centrum niet (meer). Men kan dus best blijven inzetten op differentiatie, waarbij **traditionele vormen en digitale communicatietechnieken naast elkaar** maar wel gericht gebruikt worden.*

7. Dit neemt niet weg dat het in de lijn der verwachtingen ligt dat het digitale mediagebruik nog zal toenemen. Tickets bestellen en betalen via de **website** wordt door velen gewaardeerd, terwijl anderen het liefst aan de **balie** blijven kopen.
8. Het gemeentelijke cultuur- of gemeenschapscentrum neemt voor een groot deel van de gebruikers de functie op van centrale en publieke **ontmoetingsplek**. Het centrum doet dit los van, of net dankzij de activiteiten die het aanbiedt. Er wordt veel gebruik gemaakt van het café voor of na de voorstelling; Een warm onthaal en hulpvaardig personeel zijn kwaliteiten die de gebruikers sterk waarderen.

BESLUIT

Openbare bibliotheken en cultuur- en gemeenschapscentra zijn in Vlaanderen al jarenlang aanbieders van een breed cultureel aanbod. Door middel van een grootschalige bevraging willen we licht werpen op hoe gebruikers en niet-gebruikers zich tot deze cultuurhuizen verhouden en hun gedrag, meningen en verwachtingen in kaart brengen. Voor veel van die organisaties is het intussen 10 jaar geleden dat vergelijkbare informatie inzicht bood in hun werking (o.a. Van Thielen et al., 2004).

Het hoofddoel van deze bevraging was dus individuele bibliotheken en centra inzicht bieden in die zaken. De beschikbaarheid van geactualiseerde en nieuwe informatie kan daarnaast leiden tot vaststellingen op het Vlaamse niveau, waarvan er al enkele in deze *verkennende* en in hoofdzaak *beschrijvende* bijdrage opgenomen zijn. In een volgende fase kan gezocht worden naar *verklaringen* voor bepaalde waarnemingen. We hopen in de eerste plaats dat deze rapportering niet alleen leidt tot inzichten, maar zeker ook tot reflecties, discussies en bijkomende vragen. Onze dataset bevat een schat aan informatie, waarmee we hier slechts een tipje van de sluier lichten..

Goed nieuws is dat het aanbod en verschillende aspecten van de dienstverlening en infrastructuur van zowel bibliotheken als cultuur- en gemeenschapscentra zeer gewaardeerd worden door de gebruikers ervan. Tevredenheid is een belangrijke voorwaarde voor klantentrouw.

Naar de toekomst toe wacht een aantal uitdagingen. Een eerste uitdaging heeft te maken met het publiek. In vergelijking met andere Europese landen is de participatie lager⁷⁷ en gebeurt die door een beperkt deel van de samenleving. We zien de leeftijd van het publiek opschuiven. Ook al wordt het aandeel oudere bezoekers (60+) groter, het blijft nog steeds proportioneel minder dan zijn aandeel in de bevolking. De aantrekkingskracht naar jongeren toe lijkt geleidelijk af te nemen. De meeste gebruikers en deelnemers zijn hoog opgeleid. Niet-Belgen en de laagste inkomens vinden we minder gauw terug in deze cultuurhuizen die toch in de eerste plaats bedoeld zijn om de cultuurparticipatie te verhogen en ‘*access to all*’ vooropstellen (Hemmeter, 2007). Mensen haken af omwille van een toegenomen tijdsdruk.

Een tweede uitdaging ligt bij het aanbod. Zoals gezegd wordt het huidige aanbod gesmaakt. De populairdere cultuurvormen worden ook in cultuurcentra het vaakst bezocht. Voor het minder gebruikte aanbod, bestaan er ook in mindere mate alternatieve aanbieders. Hoe gaan cultuurcentra daarmee (proactief) om? In de bibliotheek blijven de boeken het meest bekoren. Voor CD's zijn er andere alternatieven.

Een volgende uitdaging heeft te maken met digitalisering. Zowel met betrekking tot het aanbod (e-books) als tot de dienstverlening (informatie en e-commerce) kunnen bibliotheken en centra zich ontwikkelen, zonder daarbij uit het oog te verliezen dat niet iedereen op de digitale snelweg rijdt. Digitalisering kan naast een middel ook een

maatschappelijk doel zijn. Een gebrekkige toegang tot informatie kan in onze digitale maatschappij leiden tot vormen van sociale ongelijkheid en uitsluiting. Tien jaar geleden al werd de vrees uitgesproken voor een ‘*2/3 maatschappij*’, waarin de meerderheid van de bevolking zich goed aanpast en de vaardigheden kan ontwikkelen die nodig zijn om mee te blijven met informatie, terwijl een minderheid niet mee kan (Aabo, 2005). Willen onze cultuurhuizen een rol opnemen in het dichten van de digitale kloof en het bevorderen van de mediageletterdheid, zullen ze eerst een inspanning moeten leveren om degenen die aan de andere kant van de kloof staan te bereiken.

De uitdagingen die uit deze en andere vaststellingen voortvloeien, zullen voor iedere organisatie en iedere locatie anders zijn. Zoals eerder al werd aangegeven, is dit een ondersteunende bijdrage die vooral de bedoeling heeft de resultaten op het individuele organisatieniveau in een breder perspectief te plaatsen. Dat is een voordeel van een vogelperspectief. Een nadeel is dat in de rapportering de nuance kan wegvallen, zoals door het gebruik van gemiddelde waarden. Bovendien is dit onderzoek kwantitatief van aard, en niet kwalitatief. Dat betekent dat het resulteert in brede vaststellingen, zoals overkoepelende trends, terwijl *good practices* van *maatschappelijk verantwoord sociaal-cultureel ondernemerschap* zich niet kunnen manifesteren op basis van onze data. Het is aan de deelnemende organisaties om zichzelf te situeren ten opzichte van wat hier naar voren komt.

Deze brede besluiten op het Vlaamse niveau dienen bijgevolg als insteek voor de individuele rapporten die op maat van de lokale culturele instellingen werden gemaakt. In de individuele rapporten kan op een eenvoudige manier afgelezen worden hoe de lokale organisatie zich verhoudt tot clusters van organisaties met een vergelijkbare graad van verstedelijking en tot Vlaamse kengetallen. Dankzij die vergelijkingsbasis krijgt een organisatie inzicht in wat ze meer of minder doet in vergelijking met andere organisaties en waarin ze beter of minder goed geëvalueerd wordt door haar gebruikers. Ondersteund door de bevindingen op een geaggregeerd Vlaams niveau leert ze ook haar afhakers en niet-gebruikers beter kennen. Het is aan de deelnemende organisaties om het intern debat aan te gaan over hoe ze zich ten opzichte van de Vlaamse en cluster-resultaten verhouden, om sterke punten en leerpunten te detecteren en om deze in een toekomstgerichte visie en aanpak te gieten.

Samen met de partners van de stuurgroep organiseert de Universiteit Antwerpen in de loop van de volgende maanden een studiedag waarop deze en andere thema's centraal zullen staan.

BIBLIOGRAFIE

- Aabo, S. (2005) The role and value of public libraries in the age of digital technologies. *Journal of Librarianship and Information Science* December 2005 vol. 37 no. 4 205-211.
- Aabo, S., Audunson, R. & Varheim, A. (2010) How do public libraries function as meeting places? *Library & Information Science Research*, Volume 32, Issue 1, January 2010: 16-26.
- Blokland, H., Segers, K., Caron, B. en De Kepper, M. (1998) *Cultuurspreiding en de culturele centra*, FEVECC-schrift, Brussel.
- Bourdieu, P. (1984), *Distinction: A Social Critique of the Judgment of Taste*. Harvard University Press, Cambridge, Massachusetts.
- Colpaert, J. & Heuts, H. (2007) *Gevbruikersonderzoeken in cultuur- en gemeenschapscentra in Vlaanderen*. Brussel: Cultuur Lokaal i.s.m. EHSAL en TOR-onderzoeksgroep VUB.
- Colpaert, J., Heuts, H. & Goffings, J. (2006) *Veel leven in de brouwerij*. Brussel: Cultuur Lokaal.
- De Laet, Glorieux & van Tienoven (2011), *Privéconcert of open boek? Ongelijke toegang tot culturele centra en bibliotheken*. In: J. Lievens & H. Waeye (eds.) (2011), *Participatie in Vlaanderen 2. Eerste analyses van de Participatiesurvey 2009*, Acco Academic, Leuven: 181-195.
- Deutsche Bibliotheksverband e.V. & Institut für Lese- und Medienforschung der Stiftung Lesen (2012). *Ursachen und Gründe für die Nichtnutzung von Bibliotheken in Deutschland* (PowerPoint presentatie), gehaald van http://www.bibliotheksverband.de/fileadmin/user_upload/DBV/projekte/2012_04_26_Ursachen_und_Gr%C3%BCnde_zur_NN_lang.pdf
- Hemmeter, J. (2007) *Household use of public libraries and large bookstores*, *Library & Information Science Research*, Volume 28, Issue 4, Winter 2006, Pages 595–616.
- Glorieux, I. & Kuppens, T. (2007) *Afhakers van de Stedelijke Openbare Bibliotheek van Gent. Een profielschets en een vergelijking met de gebruikers*. Stedelijke Openbare Bibliotheek van Gent en Vlaams Centrum voor Openbare Bibliotheken, VCOB, Brussel.
- Glorieux, I., Moens, M. & Van Thielen, L. (2004) *De bibliotheek, een huis vol meningen. 32 041 bezoekers over 165 bibliotheken. Resultaten van het Vlaams gebruikersonderzoek voorgesteld in de BOZAR op 21 december, Brussel, 2004 (29 blz.)*.
- Glorieux, I. & Vandebroeck, D. (2005) *De bibliotheek, een huis vol meningen. Het bibliotheekgebruik van 32 041 bezoekers in 165 bibliotheken*. VCOB.
- Glorieux, I. & Vandebroeck, D. (2005) *Ontleend en ontleed*. VCOB.
- Glorieux, I. & van Tienoven, T.P. (2008) *Ongelijkheid en tevredenheid in de Vlaamse cultuurcentra. Onderzoek in opdracht van het Agentschap Sociaal-Cultureel Werk voor Jeugd en Volwassenen, Onderzoeksgroep TOR, Vakgroep Sociologie, VUB, Brussel*.

Glorieux, I. & van Tienoven, T.P. (2011) Waar een wil is... Culturele participatieafstand naar de Vlaamse cultuurcentra. In: J. Lievens & H. Waeye (eds.) (2011), Participatie in Vlaanderen 2. Eerste analyses van de Participatiesurvey 2009, Acco Academic, Leuven: 181-195.

Kelchtermans, N. (2014) Mus(e)cologie. De bijdrage van muziekorganisaties tot een ecologisch bewuste maatschappij. Universiteit Antwerpen, ongepubliceerde scriptie cultuurmanagement

Schramme, A. & Gillard, E. (2007) Cultuurcentra in een veranderende samenleving. Lannoocampus: Leuven.

Over de kracht van cultuurcentra en gemeenschapscentra. Gisteren, vandaag en morgen (2013) VVC - Locus, Publicatie ter gelegenheid van 40 jaar cultuurcentra en gemeenschapscentra, Leuven.

Vallet, N. (2013) Becoming partners in urban development. A case-study research on the strategic roles of Flemish and Dutch public libraries in the future development of cities. In: Library Management, Vol. 34, n° 8/9, pp. 650-663.

Van Thielen, L., Glorieux, I. & Moens, M. (2004) De bibliotheek, een huis vol meningen. Resultaten van het Vlaams gebruikersonderzoek in de bibliotheek van Reeks van 167 deelrapporten. Vlaams Centrum voor Openbare Bibliotheken, Brussel.

Van Tienoven, T.P. & Glorieux, I. (2011) Cijferboek Lokaal Cultuurbeleid. Agentschap Sociaal-Cultureel Werk voor Jeugd en Volwassenen, Onderzoeksgroep TOR, Vakgroep Sociologie, Vrije Universiteit Brussel, Brussel.

Varheim, A. (2007) Social capital and public libraries: The need for research, Library & Information Science Research, Volume 29, Issue 3, September 2007, Pages 416–428.

Verbergt, B., De Snijder, L. & De Sadeleer, D. (2013) Wauw, hier leest men boeken. Inspiratiegids voor bibliotheek en boekhandel. Lannoo: Leuven.

Krantenartikel:

De Waard, P. 'Sluiting bibliotheken verarmt Nederland' in: De Volkskrant, 21 januari 2014.

EINDNOTEN

¹ De keuze voor deelname in de afgelopen 12 maanden is zeer courant in marktonderzoek. Het mag duidelijk zijn dat een onderliggende veronderstelling is dat deze mensen niet meteen gaan terugkomen.

² Waar in de tabellen het teken '-' staat, zijn niet onmiddellijk relevante of vergelijkbare data beschikbaar. Waar we vergelijkbare cijfers rapporteren, zijn die ofwel de meest recente data, of de best vergelijkbare data, of een combinatie van deze twee criteria.

³ Glorieux, Van Thielen & Vandebroeck (2005)

⁴ Aantal van APS, 2012. Zonder Brussel. (n leeftijd=5.113.136)(n gezinssituatie= 6.306.638; bevolking = leden van de Vlaamse Gemeenschap; versus inwoners van het Vlaams Gewest)

⁵ Omwille van een te verschillende vraagstelling (andere opdeling in categorieën), maken we geen vergelijking met de participatiestudie van 2009; wel met Glorieux et al. (2005). De minimumleeftijd lag in dat onderzoek op 18 jaar. De Vlaamse cijfers werden berekend op basis van: Vlaamse leeftijd: FOD Economie - Afdeling Statistiek, Bevolkingsstatistieken (voormalig: N.I.S.), Totale bevolking naar leeftijdsgroepen/-klassen en geslacht per arrondissement (Vlaams Gewest), Stand op 1-01-2012 (<http://www4.vlaanderen.be/sites/svr/Cijfers/Pages/Excel.aspx>)

⁶ Hierover bestaat bij ons weten geen informatie uit vorig onderzoek.

⁷ In ons onderzoek hebben we met 'samenwonend met kinderen' de mensen die samenwonen met kinderen in huis bedoeld, terwijl de participatiesurveys kijken naar of men samenwonend is, en kinderen heeft (die al dan niet in huis wonen). We hebben twee categorieën uit Glorieux et al. (2005) samengevoegd.

⁸ We berekenden zelf het aandeel vrouwen en mannen onder de bibliotheekbezoekers, op basis van Tabel 5.2 in De Laet et al. (2011). Van de 3.144 respondenten in de totale steekproef (resp. 1.580 vrouwen, 1.564 mannen) bezocht 33% (resp. 37.5 vrouwen, 28.5% mannen) de 6 maanden voor het invullen een bibliotheek. Aangezien de steekproef een staal van de Vlaamse bevolking is, kunnen we hier dan ook spreken van een aandeel bibliotheekbezoekers binnen de Vlaamse bevolking (33%), en de man/vrouw verdeling binnen deze groep berekenen. Een vergelijkbare berekening werd voor enkele andere variabelen gedaan.

⁹ We weten niet wanneer deze respondenten hun lidmaatschap stopgezet hebben. Dat kan verschillende jaren geleden zijn.

¹⁰ De Vlaamse parameter drukt het aantal vreemdelingen uit, dus inwoners met een buitenlandse (= niet-Belgische) nationaliteit (7,1% van de 6350765 inwoners van het Vlaamse Gewest; met het Brussels Hoofdstedelijk Gewest erbij inbegrepen, gaat het om 10%). Van de respondenten die niet in België geboren zijn, hebben er waarschijnlijk een aantal wel de Belgische nationaliteit. Omgekeerd, van de inwoners die de Belgische nationaliteit niet hebben, is het leeuwendeel vermoedelijk niet geboren in België. Het is hier niet de bedoeling absolute cijfers te vergelijken, maar de vergelijking tussen de percentages suggereert dat inwoners met een andere nationaliteit of herkomst ondervertegenwoordigd zijn bij de bibliotheekleden.
Bron: FOD Economie - Afdeling Statistiek, Bevolkingsstatistieken (voormalig: N.I.S.), Buitenlandse (of vreemde) bevolking per gewest, stand 2012

¹¹ Op basis van kruistabel leeftijdsgroep * gezinssituatie werd een (te verwachten) significant verband tussen deze twee variabelen vastgesteld, $X^2(12)$, value Pearson 46452, en $p < 0,001$. Bron: Aandeel alleenwonenden: FOD Economie - Afdeling Statistiek, Bevolkingsstatistieken (voormalig: N.I.S.), Aandeel alleenwonenden in de bevolking per gewest, in %, stand 2011

¹² Aantal van APS, 2012. Zonder Brussel. (n leeftijd=5.113.136)(n gezinssituatie= 6.306.638; bevolking = leden van de Vlaamse Gemeenschap; versus inwoners van het Vlaams Gewest)

¹³ Colpaert, et al. (2006)

¹⁴ Omwille van een te verschillende vraagstelling (andere opdeling in categorieën), maken we geen vergelijking met de participatiestudie van 2009. De Vlaamse cijfers werden berekend op basis van: Vlaamse leeftijd: FOD Economie - Afdeling Statistiek, Bevolkingsstatistieken (voormalig: N.I.S.), Totale bevolking naar leeftijdsgroepen/-klassen en geslacht per arrondissement (Vlaams Gewest), Stand op 1-01-2012 (<http://www4.vlaanderen.be/sites/svr/Cijfers/Pages/Excel.aspx>)

¹⁵ Glorieux & van Tienoven, 2008.

¹⁶ Hierover bestaat bij ons weten geen informatie uit vorig onderzoek.

¹⁷ In ons onderzoek hebben we met 'samenwonend met kinderen' de mensen die samenwonen met kinderen in huis bedoeld, terwijl de participatiesurveys kijken naar of men samenwonend is, en kinderen heeft (die al dan niet in huis wonen). We hebben twee categorieën uit Glorieux et al. (2005) samengevoegd.

¹⁸ De steekproeftrekking kan hier mogelijk een invloed uitoefenen, indien de hoger opgeleiden eerder geneigd zouden zijn de vragenlijst in te vullen in vergelijking met mensen met een lagere opleiding. Bij ons weten is dit echter niet gangbaar.

¹⁹ HERMREG-databank ontwikkeld via een samenwerking tussen de Studiedienst van de Vlaamse Regering (SVR), het Brussels Instituut voor Statistiek en Analyse (BISA), Totale binnenlandse werkgelegenheid, naar statuut, in personen, jaar: 2012. (van de binnenlandse werkgelegenheid (2.631.536) betreft 453.919 zelfstandige werkgelegenheid. Mogelijk zijn bepaalde groepen (zelfstandigen, arbeiders...) minder geneigd dit soort vragenlijsten in te vullen in vergelijking met andere groepen. We vermoeden echter dat ze ondervertegenwoordigd zijn onder de bibliotheekleden en centrumgebruikers.

²⁰ Studiedienst van de Vlaamse Regering (2013), Vlaanderen in Cijfers 2013. (oorspronkelijke bron: VDAB)

²¹ De vraagstelling is zo eenvoudig mogelijk gehouden. Er wordt geen onderscheid gemaakt tussen deeltijdse inkomens en voltijdse inkomens; we hebben geen zicht erop of de respondent gezinshoofd is of tweede verdiener.

²² Wat betreft de data PaS2009: een eigen berekening op basis van de gerapporteerde data. Van de 3133 antwoorden over opleiding namen we enkel die mee die handelden over bibliotheekbezoekers met een afgeronde opleiding. Dus de antwoordcategorie 'volgt nog dagonderwijs' hebben we uitgesloten; de Vlaamse data zijn afkomstig van Studiedienst van de Vlaamse Regering (2013), Vlaanderen in Cijfers 2013. De publicatie bevat cijfers van 2012.

²³ Glorieux et al., 2005.

²⁴ Dit gaat om lager secundair onderwijs hoogstens, dus met inbegrip van de categorie lagere school/geen.

²⁵ Glorieux & Kuppens, 2007.

²⁶ Glorieux et al. 2005; in dat onderzoek een categorie 'Andere'. Bij ons andere formulering, niet noodzakelijk dezelfde invulling. Grote lijnen dezelfde (studenten/werkenden)

²⁷ De categorieën kleine zelfstandige / zelfstandig ondernemer/ handelaar / landbouwer / vrij beroep werden hier samengenomen

²⁸ Glorieux et al., 2005

²⁹ Overgenomen uit Glorieux et al. (2005), gebaseerd op oudere cijfers (VRIND 2002)

³⁰ Het verschil met vorig onderzoek is relatief groot. Er bestaat kans dat er enige vertekening op onze resultaten zit door de manier van data-collectie (zelfselectie).

³¹ Wat betreft de data PaS2009: opnieuw een eigen berekening op basis van de gerapporteerde data. Van de 3133 antwoorden over opleiding namen we enkel die mee die handelden over bibliotheekbezoekers met een afgeronde opleiding. Dus de antwoordcategorie 'volgt nog dagonderwijs' hebben we uitgesloten; de Vlaamse data zijn afkomstig van Studiedienst van de Vlaamse Regering (2013), Vlaanderen in Cijfers 2013. De publicatie bevat cijfers van 2012.

³² Glorieux & van Tienoven, 2008

³³ Dit gaat om lager secundair onderwijs hoogstens, dus met inbegrip van de categorie lagere school/geen.

³⁴ De categorieën kleine zelfstandige / zelfstandig ondernemer/ handelaar / landbouwer / vrij beroep werden hier samengenomen

³⁵ Overgenomen uit Glorieux et al. (2005), gebaseerd op oudere cijfers (VRIND 2002)

³⁶ Participatie is hier breed (concerten, theater, museumbezoek...), inclusief bibliotheek- en bioscoopbezoek. BRON: herwogen SCV-surveys 2000-2010, Cultuurparticipatie, in 4 categorieën, in % (jaar: 2011)

³⁷ In deze en de volgende secties gebruik we de term 'participanten' ter vervanging van het langere 'de bibliotheekleden en gebruikers van cultuur- en gemeenschapscentra'.

³⁸ 50% van de Vlamingen doet minimum 12 keer per jaar aan sport (2009) Bron: Scheerder, Vos, Pabian, De Martelaer, Lefevre en Philippaerts, 2011, in: Lievens & Waeye (2011). De maatstaven zijn niet volledig vergelijkbaar, want in ons onderzoek wordt gevraagd naar de drie activiteiten die men het meest beoefend in de vrije tijd.

³⁹ Cijfers 2011. (Vlaamse Gemeenschap) SCV-survey 'Culturele verschuivingen in Vlaanderen', Actief lidmaatschap in het verenigingsleven, in %; VRIND 2013

⁴⁰ Deze notie kreeg bekendheid na de publicatie van Peterson (1992).

⁴¹ Bourdieu, 1984.

⁴² We drukken ons met opzet voorzichtig uit: om het substitutie-effect van beide fenomenen daadwerkelijk te toetsen, zijn andere technieken nodig dan degene die wij hier toepasten. Onze gevolgtrekkingen zijn niet gebaseerd op longitudinale data, en willen geen causale verbanden claimen. Desalniettemin zijn er verschillen in vrijetijdsbesteding tussen leden/gebruikers en afhakers, en manifesteren die zich net op elkaars domein (lezen – podium).

⁴³ (Studiedienst van de Vlaamse Regering (2013), Vlaanderen in Cijfers 2013. De publicatie bevat cijfers van 2012.).

⁴⁴ Hier speelt zeer waarschijnlijk een vertekening die veroorzaakt is door het feit dat de enquête voornamelijk on-line ingevuld kon worden.

⁴⁵ Glorieux et al., 2005; Glorieux & Kuppens, 2007.

⁴⁶ Eurostat (epp.eurostat.cec.eu.int), Belgische data: Algemene directie Statistiek en Economische informatie, FOD Economie, K.M.O., Middenstand en Energie, Aandeel huishoudens met een computer, cijfers 2012; Vlaams Gewest

⁴⁷ Ook onder de restcategorie 'andere' zitten veel activiteiten, zoals vergaderingen, rommelmarkt, boekenverkoop. De meeste mensen die de keuze 'andere' selecteerden, kwamen boeken voor anderen terugbrengen, vaak de kinderen. Het zou kunnen dat hier ook activiteiten onderzitten die de bedoeling hebben de digitale kloof te dichten.

⁴⁸ Onze cijfers liggen meer in de lijn van de uitkomsten van de participatiesurvey 2009. Met 'meer fanatieke' bezoekers bedoelen wij die bezoekers die meermaals per maand tot dagelijks in de bibliotheek terug te vinden zijn.

⁴⁹ Glorieux, et al., 2004; De auteurs gebruiken categorieën die licht verschillen van de onze. De waarden zijn dus indicatief.

⁵⁰ We nemen hier geen vergelijkingsmateriaal op, hoewel het bestaat. Maar in vorig onderzoek koos de respondent één optie, terwijl in dit onderzoek meerdere opties mogelijk waren.

⁵¹ Een andere mogelijkheid is dat een ander type respondent bevroegd is. Onze survey was in te vullen op vrijwillige basis, dus hier kan een vorm van 'zelfselectie' optreden, namelijk van respondenten die sowieso al iets meer tijd nemen voor hun bibliotheekbezoek.

⁵² We zijn voorzichtig in onze interpretaties, om de reden die in de vorige noot werd gegeven.

⁵³ Ter verduidelijking: wat we niet zeggen is dat het merendeel van de 60-plussers vaak komt.

⁵⁴ Op basis van niet-opgenomen kruistabel met significante verschillen, $X^2(18)=2020,0$ en $p<0,001$. In functie van de helderheid van de figuur, hebben we de uiterste categorieën samengenomen.

⁵⁵ Dit wil niet zeggen dat woensdagnamiddag een minder druk bezoekmoment is in vergelijking met een gewone weekdag. Er zijn vier gewone weekdagen, in vergelijking met één woensdagnamiddag, dat maakt dat het bezoek van de respondenten die 'gewone weekdag' antwoordden, eerder gespreid zal zijn.

⁵⁶ Op basis van ANOVA-analyses werd vastgesteld dat de verschillen significant zijn. Duncan procedure stelden vast dat enkel op de stelling 'de bibliotheek nodigt uit om binnen te stappen' de leeftijdsgroepen 30-44 en 45-59 geen significant verschillende gemiddelde score hebben.

⁵⁷ Op basis van ANOVA werden verschillen tussen groepen vastgesteld die zo klein zijn (de gemiddelden liggen in elkaar buurt), dat we de analyses niet rapporteren.

⁵⁸ De oorspronkelijke categorieën 'helemaal akkoord' en 'akkoord', en 'helemaal niet akkoord' en 'niet akkoord' werden samengevoegd. Voor sommige van de vragen waren er minder antwoorden, weliswaar nooit minder dan 48000.

⁵⁹ Over de nood aan een goede leeszaal werden de respondenten niet bevraagd, en er wordt geen rekening mee gehouden of de bibliotheek van de respondent al dan niet over een leeszaal beschikt.

⁶⁰ De meeste van onze respondenten hier spreken uitdrukkelijk over de bibliotheek van hun eigen gemeente, wat de hoge tevredenheidsscores op bereikbaarheid en mobiliteit mee kan verklaren.

⁶¹ In functie van de vergelijkbaarheid volgen we de vraagcategorieën Glorieux, van Thielen en Vandebroeck (2005).

⁶² Bron: Eurobarometer 'European Cultural Values' 2007, via Deutscher Bibliotheksverband e.V.

⁶³ Respondenten mochten meerdere keuzes aanvinken. Het aantal 'andere' antwoordmogelijkheden (ik koop liever e-books dan ze te lenen; en ik download e-books illegaal) is verwaarloosbaar (165 en 108 resp.).

⁶⁴ Glorieux et al., 2004. Mogelijk is de oorzaak van dit verschillend resultaat te wijten aan een andere vraagstelling; het zou ook kunnen (en is niet onwaarschijnlijk) dat de meningen veranderd zijn omdat de beschikbaarheid van informatie op 10 jaar tijd toegenomen is.

⁶⁵ Zoals gezegd is het opzet van deze bevraging in eerste instantie geweest het gebruik en de appreciatie van het CC of GC in de eigen gemeente te achterhalen. De resultaten moeten met dit doel in het achterhoofd gelezen worden, wat een beperking van het onderzoek is, gezien CC's een streekgerichte opdracht hebben en nogal wat participanten centra buiten de eigen gemeente bezoeken (Glorieux & van Tienoven, 2011).

⁶⁶ De keuze van deze thematieken werd mee bepaald door de focusgroeps gesprekken.

⁶⁷ Op basis van onze data kunnen we niet zeggen hoe vaak gebruik gemaakt wordt van de verschillende activiteiten.

⁶⁸ Op basis van cijfer rapporten 2005-2009

⁶⁹ Onze data geven geen inzicht in hoeveel van de verplaatsingen met welk transportmiddel gebeuren. Het kan dat iemand die twee opties markeert, het merendeel van de tijd één optie gebruikt, en eenmalig een andere manier gebruikte. In ons schema hebben deze beide hetzelfde gewicht.

⁷⁰ Enkel ontvangst in de brievenbus.

⁷¹ Hier ligt een piste voor vervolgonderzoek, of onderzoek op organisatieniveau. Er zijn mogelijk meer verbanden tussen gebruikersprofielen, bezoeksredenen en gebruikte en verkozen communicatiekanalen dan wij hier op basis van onze gegevens kunnen blootleggen.

⁷² Scores zijn getransformeerd van een schaal van *helemaal niet tevreden* tot *zeer tevreden*. Deze schaal wordt hier dus geïnterpreteerd als een interval-schaal. Mogelijk zouden de uitkomsten iets anders zijn mocht aan de respondenten gevraagd zijn een effectieve score van 1 tot 5 te geven.

⁷³ Score op 10. (Glorieux & van Tienoven, 2008)

⁷⁴ Andere rapportering, scores op 10.

⁷⁵ De vraagstelling was of men de afgelopen 12 maanden iets gedronken of gegeten heeft in de foyer. We weten niet hoe courant men gebruik maakt van de foyer. Met andere woorden: we weten niet of een respondent dit bij ieder bezoek doet, of eerder sporadisch.

⁷⁶ Term ontleend aan vroeger gebruikersonderzoek (Glorieux, Moens, Van Thielen, 2004)

⁷⁷ cijfers Eurobarometer 2007 (over bibliotheken)

COLOFON

Dit rapport is een uitgave van Universiteit Antwerpen (UA)

Verantwoordelijke uitgever:
Annick Schramme

Redactie:
Ellen Loots, Annick Schramme, met medewerking van Sigrid Van der Auwera

Fotografie:
Nastasja Verheyen

Overname van teksten is alleen toegestaan met bronvermelding en na overleg met de uitgever.

Bronvermelding:

Loots, E., Schramme, S., Van der Auwera, S. (2014), *Openbare bibliotheken en cultuur- en gemeenschapscentra: barometers voor de cultuurparticipatie*. Antwerpen: Universiteit Antwerpen.