

Publieksonderzoek Bib22

samenvatting rapport bib Essen

Inleiding

Het college stemde op 21 april 2021 in met deelname bib Essen aan een ruim opgezet publieksonderzoek naar de ervaringen van bibbezoekers. Dit onderzoek is bedoeld om de lokale bib inzicht te geven in de eigen werking: de focus ligt dus lokaal.

Dit rapport geeft de persoonlijke resultaten weer voor bib Essen, maar zet deze resultaten ook af tegen een cluster van vergelijkbare bibliotheken (cluster D < 30.000 inwoners; 94 deelnemers) en tegen de Vlaamse resultaten van alle deelnemende bibliotheken (151/313).

De publieksbevraging verliep online van 1 maart tot 31 mei 2022. In Essen vulden **534 respondenten** het onderzoek in (532 online + 2 papier), ruim voldoende om statistisch relevant te zijn (vooropgesteld streefcijfer door organisatoren = 300). Gemiddelde leeftijd 49 jaar; 75% zijn vrouwen; 402 respondenten wonen in Essen.

Ingezette communicatiemiddelen: *Info Essen* maart, dan website bib, facebookpagina's gemeente en bib, mails naar beheerraad en cultuurraad. Het aantal respondenten bleef tot begin mei vrij laag (127), een gerichte mailing naar 6000 e-mailadressen uit Wise (bibliotheeksoftware) leverde grootste respons.

Over het algemeen **scoort bib Essen rond het gemiddelde in haar D-cluster of beter.**

De afgeronde cijfers onderaan tonen de score voor bib Essen gevolgd door score cluster D en Vlaams gemiddelde (x% - y/z). Indien de resultaten een duidelijke afwijking van het clustergemiddelde tonen en het gaat om indicatoren die meegenomen kunnen worden bij het uittekenen of bijsturen van beleid dan werd dit geel gemarkeerd.

1. Bibleden

85% (87/90) van de respondenten zijn leden, van de niet-leden ligt percentage afhakers hoger bij Essen 79% (62/65) [zou kunnen verklaard worden door gebruik van directe mailing naar 6000 e-mailadressen in Wise].

Volwassen leden: 83% (81/83).

Bibbezoek leden

89% (89/87) van de leden bezoeken de bib van enkele keren per jaar (28% – 28/26), tot maandelijks (36% - 40/39) en meermaals per maand (25% - 21/22). Meerderheid (76% - 80/82) blijft tussen 15 minuten en 1 uur in de bib.

Openingsuren: men bezoekt de bib het liefst op

- **weekdagavonden 47% - 40/35**
- gewone namiddagen in de week 35% - 33/36
- zaterdagvoormiddag 42% - 37/32

De interesse voor méér openingsuren in het weekend ligt in Essen lager: zaterdagnamiddag (22% - 25/26), zondagvoormiddag (9% - 19/19), zondagnamiddag (4% - 7/9).

Algemene tendens: woensdagnamiddag (23% - 22/18) scoort relatief laag, zeker vergeleken met gewone voormiddag in de week (23% - 21/24).

Concurrentiepositie: de Essense bibleden zijn honkvast, enkel bib Kalmthout wordt wat meer bezocht (9,29% - hier geen benchmarking). Belangrijkste redenen om andere bib te bezoeken:

- **verschil in collectie**
 - **Essen scoort hier beter dan gelijkaardige bibliotheken (38% tegen 44/36)**
- combinatie met werk, school, winkelen (29% - 28/25)
- **gunstigere openingsuren zijn in Essen bijna nooit een reden (3% - 11/8)**

Reden bibbezoek: men komt vooral naar de bib om

- **iets te lenen 92% - 93/94**
 - **vooral boeken 96% (96/96)**
 - strips 22% (25/24)
 - dvd's 21% (24/26)
 - tijdschriften 13% (16/14)
 - maar toch ook e-boeken 10% (8/7)
- de bibcatalogus te raadplegen 39% - 34/36
- voor de kleinkinderen 27% - 29/26
- informatie of advies te vragen 19% - 13/13

- materiaal te zoeken 17% - 19/23
- online databank te raadplegen 17% - 13/12
- informatieve literatuur te raadplegen 16% - 15/15

Wifi- en computergebruik samen staan voor 10% (10/14), en binnen dat gebruik opvallende cijfers voor job/werk zoeken (27% - 12/12), iets printen/scannen (41% - 26/32) en gebruik digitale diensten van de gemeente (23% - 9/9).

Tevredenheid collectie (cijfers = “akkoord” + “helemaal akkoord”)

- vindt voldoende wat men wenst 75% - 75/78
- vindt snel terug wat men zoekt 85% - 82/80
- wil vooral de klassiekers in de collectie 61% - 65/64
- wil vooral de allernieuwste titels in de collectie 79% - 77/75
- vindt de collectie aantrekkelijk gepresenteerd 76% - 74/74

Tevredenheid bibliotheek

De meeste bibliotheken in Vlaanderen scoren goed op “algemene tevredenheid” en dat is ook zo in bib Essen. Onderaan som van de percentages “tevreden” + “heel tevreden” voor:

- Bereikbaarheid 94% - 94/93
- Parkeermogelijkheden 78% - 74/58
- Fietsstallingen 60% - 60/60
- Rustige leesplek 45% - 52/54
- Inrichting 79% - 75/76
- Toegankelijkheid 90% - 89/87

Tevredenheid bibmedewerkers

- Vriendelijkheid 97% - 92/90
- Toegankelijkheid 96% - 92/90
- Hulpvaardigheid 96% - 93/91
- Deskundigheid 91% - 87/85

Hier uitstekende cijfers voor bib Essen.

Bibliotheekactiviteiten

Veel van onze activiteiten zijn niet of onvoldoende gekend: 65% (=313 tegenover totaal 688 = 142,74%) kent geen enkele van de ingerichte activiteiten.

Zou kunnen dat daarom ook de deelname aan bibactiviteiten duidelijk lager ligt dan in de rest van Vlaanderen: 36% tegenover 44/43.

Positief is dan weer dat het tevredenheidscijfer over wie wèl heeft deelgenomen aan onze activiteiten goed is.

Waarom neemt men niet deel aan activiteiten ? Meestal omdat het tijdstip niet goed uitkomt (40% - 36/33), daarnaast omdat men de bib vooral ziet als een plaats om zaken uit te lenen (29% - 28/31). Geen tijd (25% - 29/29) en geen interesse (16% - 21/20) wegen in Essen minder zwaar.

Digitaal aanbod

e-boeken

Wat het gebruik van e-boeken betreft volgt bib Essen de collega's (9% - 10/10).

48% (48/48) heeft geen interesse in e-boeken: 85% (87/88) daarvan leest liever fysieke boeken, 37% (33/35) heeft geen e-reader of tablet.

43% (42/42) heeft wel interesse maar gebruikt ze nog niet.

Mijn Bibliotheek

Deze online hulp om je lidmaatschap te beheren wordt goed gebruikt (77% - 78/80), meestal om

- leentermijn te verlengen 91% - 94/94
- materialen te reserveren 72% - 57/58
- leenhistoriek te bekijken 29% - 28/31
- digitale collecties te raadplegen 22% - 17/18
- boekenlijsten te maken 14% - 18/20

De Essenaar die *Mijn bibliotheek* niet gebruikt kent het wel degelijk (kent het niet: 36% - 54/53) - maar heeft dit niet nodig (15% - 13/13), vindt het gebruik te moeilijk (13% - 6/7), is niet geïnteresseerd (13% - 9/9), of gaat liever naar de bib (27% - 27/27).

Gebruikers vinden *Mijn bib* aantrekkelijk (63% - 66/64), gebruiksvriendelijk (72% - 73/72) en vinden dit makkelijk terug (73% - 74/72).

[meeste van onze nieuwe digitale producten werden recent gelanceerd in 2021 en 2022 en vallen dus buiten bereik van deze bevraging]

Communicatie

Welke communicatiekanalen verkiezen de leden om op de hoogte te blijven van de bib (keuze uit maximaal 3 opties):

- e-mail 54% - 58/60
- website bib 54% - 54/56
- Mijn Bibliotheek 28% - 28/33

Bib Essen maakt momenteel zo goed als geen gebruik van e-mail om klanten in te lichten.

Noteer wel dat dit nog verschilt van belangstelling voor e-nieuwsbrief (17% - 18/20).

Leerkrachten

Een relatief groot aantal van onze respondenten is momenteel actief als leerkracht (19% - 13/11), zij gebruiken de bib zowel voor hun werk (74% - 74/73) als privé (84% - 85/88).

Een meerderheid (63% - 69/68) is niet bekend met het aanbod van Gopress voor scholen.

Maatschappelijke functie van de bib

De bibliotheek heeft een maatschappelijke functie en ondersteunt de ontwikkeling en het welbevinden van de bevolking. Bibliotheken in Vlaanderen hebben een zeer positieve impact op hun leden en bezoekers. Zij zijn een veilige haven, geven stof tot nadenken, inspireren en bieden de mogelijkheid anderen te ontmoeten. Cijfers voor bib Essen hier zo goed als identiek aan de clustergemiddelden.



Bib van de toekomst

In de bib van de toekomst verwacht men binnen 5 jaar **toch vooral boeken (96% - 96/96) en e-boeken (38% - 36/36)** te ontlene, gevolgd door tijdschriften, strips en dvd's (cijfers telkens rond 20%).

De belangstelling voor een Vlaamse bibkaart is iets groter in Essen (34% - 29/28). Verder wil men vooral cursussen, opleidingen, workshops en lezingen in de bib (28% - 29/29).

Er is een belangstelling voor het ontlene van spelen, in de vraagstelling werd onderscheid gemaakt tussen een echte spelothek (speelgoed – 14% - 13/11) en het **uitlenen van gezelschapsspelen** (25% - 22/20). Voor uitleenbare digitale games is de belangstelling beperkt (3% - 6/5).

Voor een **zadenbib** is de belangstelling eerder beperkt (10% - 10/10).

Een meerderheid van de respondenten is bereid te betalen voor een Vlaamse bibkaart en voor extra aanbod. In Essen is die **betalingsbereidheid** het grootst voor aanbod cursussen, opleidingen, workshops, lezingen (90% - 89/88) en, wat verrassend, muziekvoorstellingen in de bib (97% - 88/85).

De ideale bib

Veel bibbezoekers hebben verschillende en soms tegenstrijdige verwachtingen. Voor hen is de ideale bib een plek:

van rust en stilte 16% (16/18) ↔ van bruisende ontmoetingen 4% (4/3)

waar ik materialen kan lenen 20% (18/20) ↔ waar ik dingen beleef, leer, creëer 5% (6/6)

vlakbij mij in de buurt 13% (13/12) ↔ waar centraal alles samenkomt 8% (6/8)

waar het personeel erg belangrijk is 24% (17/17) ↔ onbemand waar ik altijd terecht kan 4% (6/6)

huiselijk en gezellig 20% (21/20) ↔ sober en functioneel 3% (5/6)

Men heeft **weinig interesse in een bib die open is zonder personeel: 77% - 71/72** (het Open+verhaal).

2. Afhakers – bezoekers – niet-bezoekers

Een gebrek aan tevredenheid is niet de voornaamste oorzaak voor het afhaken van vroegere leden.

Redenen om af te haken:

- Geen tijd meer 29% - 24/22
- Liever kopen dan lenen 23% - 15/14
- Minder lezen dan vroeger 19% - 25/23

Geen enkele respondent gaf aan dat de boetes een reden waren om af te haken (0% - 2/2).

Bezoekers [per definitie géén leden van de bib]

Men bezoekt vooral de bib **voor de (klein)kinderen (33% - 21/19)** of om een activiteit bij te wonen (33% - 25/26). Essenaren lenen nooit met de lidkaart van iemand anders (0% - 19/18) ...

Waarom zijn bezoekers geen lid:

- **Ik lees niet 40% - 13/11**
- **Ik lees e-boeken 20% - 6/5**
- **Ik koop liever dan te lenen 20% - 12/15**
- **Ik ga naar een andere bib 20% - 38/37**

Hoog lidgeld (0% - ½) of hoge boetes (0% - ½) of te korte uitleentermijnen (0% - 4/5) zijn geen redenen om geen lid te worden.

Van de **niet-bezoekers** weet 100% (81/74) waar bib Essen zich bevindt.

De redenen om niet (meer) naar de bib te gaan loopt voor een groot stuk gelijk voor afhakers, bezoekers en niet-bezoekers. **Voor een belangrijk deel van deze niet-leden kan niets hen overtuigen om terug naar de bib te gaan (35% - 34/33).**

Bij mogelijke redenen om toch de bib terug te ontdekken is voor de Essenaar het belangrijkste:

- Uitgebreidere collectie 17% - 12/11
- Betere openingsuren 16% - 13/12
- Collectie e-boeken 12% - 8/8
- Digitaal aanbod 12% - 14/14
- Gratis/goedkopere dienstverlening 12% - 10/12

3. Conclusies ?

Mogelijke conclusies uit dit rapport zijn voorlopig en voorzichtig: de cijfers zijn het resultaat van een meting op een bepaald moment in de tijd en vereisen interpretatie vanuit de lokale context. Dit rapport zal nog worden aangevuld door een algemene Vlaamse overkoepelende analyse door de Universiteit van Antwerpen (verwacht einde september 2022) en door een studiedag voor bibliothecarissen in de herfst.

Over het algemeen zijn de leden van de bib van Essen meer dan tevreden over de huidige bibwerking, en dat slaat dan zowel op collectie, bibinrichting – en toegankelijkheid als op de inzet en expertise van het personeel. Een gebrek aan tevredenheid is niet de voornaamste oorzaak voor het afhaken van vroegere leden: die redenen zijn eerder persoonsgebonden (geen tijd meer, liever kopen, minder lezen).

De cijfers worden interessant en mogelijk informatief waar ze afwijken van de clustergemiddelden.

Enkele vaststellingen:

1. De laatste aanpassing van de **openingsuren** (mei 2020) waarbij het zwaartepunt van de uitleen werd bevestigd op wekenamiddagen en weekavonden (21u tegenover 10,5u) ligt **in lijn van wat de meeste klanten verwachten**. De huidige openingsuren voldoen aan de noden en kunnen behouden blijven.
2. De belangstelling voor een open bib-zonder-personeel (open+) lijkt vrij laag. Daar staat tegenover dat 23% wél geïnteresseerd is en dat de doelgroep voor open+ beperkt is. Zinvol om hier een ruimer segment van de Essense bevolking te bevragen.
3. Redenen om een andere bib (vooral bib Kalmthout) te gebruiken liggen vooral in het verschil tussen collecties en praktische overwegingen: bibbezoek combineren met school, werk, winkelen. Gunstiger openingsuren, langere uitleentermijnen of lagere lidgelden/boetes zijn zo goed als nooit een reden.
4. Afhakers terughalen is moeilijk: voor meer dan 35% kan niets hen overtuigen terug te komen, voor meer dan 40% kan vooral een rijker aanbod (zowel fysiek als digitaal) hen overhalen.

5. De beeldvorming van de huidige bibklanten neigt naar een vrij traditionele bib: de bib is een plaats om (e-) boeken uit te lenen en een plek om rustig te lezen.
 6. Er is daarnaast een **uitgesproken interesse in activiteiten** waar het educatieve en het recreatieve kunnen samenkomen en daarvoor is ook een ruime betalingsbereidheid. Het huidige aanbod vanuit de bib wat betreft lezingen, cursussen, workshops, opleidingen, ... is eerder beperkt – gedeeltelijk te wijten aan structuur en capaciteit huidig bibgebouw.
 7. **Tè veel van onze activiteiten zijn nog tè weinig bekend en deelname aan activiteiten is lager dan gemiddeld.** Een meerderheid van de leerkrachten is niet bekend met het Gopress-aanbod voor scholen en verenigingen. Er dient extra te worden ingezet op brede maar ook doelgerichte communicatie. Nuttig om te vernemen dat een meerderheid van de leden e-mail verkiest om op de hoogte te worden gehouden van onze activiteiten.
 8. Gezien de grote waardering voor de aanwezigheid van bekwaam en betrokken personeel: blijvend inzetten op werken aan competenties (opleiding).
 9. De Essense bibklant maakt meer gebruik van de mogelijkheid materialen te reserveren (impact personeelsinzet).
-