
INZICHT IN BIBLIOTHEEKGEBRUIKERS

Onderzoeksartikel

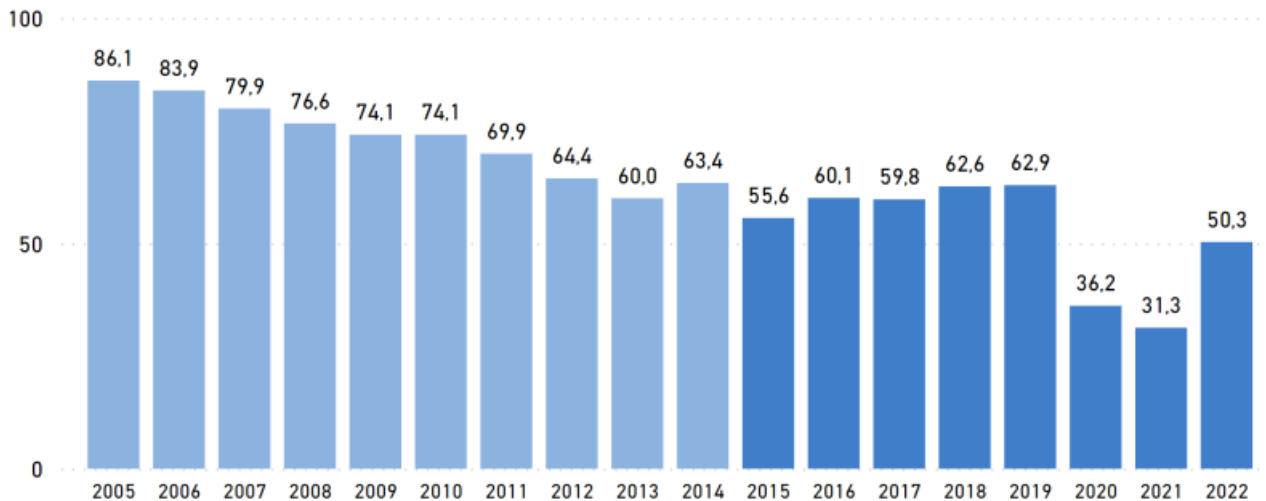
Laatst bijgewerkt: 3 oktober 2023

De bibliotheek is er voor iedereen, maar heeft gemiddeld het hoogste bereik onder vrouwen, jongeren, mensen met een hogere opleiding en mensen met een niet-westerse migratieachtergrond. De gemiddelde bezoeker komt vooral naar de bibliotheek om boeken te lenen. Met de transitie van uitleenbibliotheek naar maatschappelijke bibliotheek is ook een verschuiving in redenen om de bibliotheek te bezoeken waar te nemen. Ontmoeting en verblijf spelen een steeds grotere rol. Ook wordt de bibliotheek gezien als een educatieve en instelling en waardevolle bron van informatie. Bibliotheken proberen steeds beter inzicht te verwerven in dit consumentengedrag.

Ruim 50 miljoen bezoeken in 2022

Waar het aantal bezoekers van de bibliotheek tot 2013 vrij constant afnam, was de laatste jaren een ommekeer te zien. In 2019 verwelkomden alle vestigingen samen circa 63 miljoen bezoekers. In 2020 en 2021 liep dit aantal vanwege de tijdelijke coronasluitingen van bibliotheken terug, tot 31,3 miljoen bezoeken in 2021. In 2022 hadden bibliotheken alleen nog in het begin van het jaar te maken met coronamaatregelen, en herstelde het bezoek zich weer tot 50,3 miljoen bezoeken (Van de Burgt & Klaren, 2023). Dit zijn niet alleen bibliotheekleden: ook onder niet-leden bevindt zich een vrij grote groep die de bibliotheek soms bezoekt (o.a. Tiessen-Raaphorst & Van den Broek, 2016; Hermans et al., 2013; Cubiss, 2008). Hoe de bezoekfrequentie van leden en niet-leden zich over de tijd precies heeft ontwikkeld, is uit bestaand onderzoek moeilijk af te leiden. Wel laat periodiek onderzoek van GfK zien dat het percentage mensen dat de bibliotheek niet of nauwelijks bezoekt sinds 2015 ongeveer gelijk is gebleven, en circa twee derde van de Nederlanders betreft. Een uitzondering vormden de metingen in januari 2019 en januari 2020, toen dit aandeel licht daalde naar respectievelijk 62% en 63% (Nagelhout & Richards, 2020; Nagelhout et al. 2023).

Aantal fysieke bibliotheekbezoeken (in miljoenen), 2005-2022*



Bron: Van de Burgt & Klaren, 2023.

* Tot 2015 zijn de bezoekersaantallen door de VOB geregistreerd en geanalyseerd; daarna zijn deze aantallen verzameld door de KB als onderdeel van de Gegevenslevering Wsob. In 2017 is de wijze waarop de bezoekersaantallen worden gevalideerd en geïmputeerd voor bibliotheken zonder telpoortjes aangescherpt. Deze aanpak is door de KB doorgevoerd voor de bezoekersaantallen vanaf 2015. Dat veroorzaakt een trendbreuk tussen de gegevens tot en met 2014 en de gegevens van 2015 en later. Vanaf 2022 is het aantal exacte en geschatte bezoeken per locatie uitgevraagd en niet meer voor de organisatie in zijn geheel. Daarnaast is de vraagstelling voor bibliotheken in een gecombineerde instelling aangepast om het aantal bezoeken gerelateerd aan de bibliotheekfunctie tegen het totaal af te kunnen zetten. Voorheen werd het aantal bezoeken ook specifiek uitgevraagd voor de bibliotheekfunctie, maar was er geen zicht op de verhouding tot het totaal en de totstandkoming van de aantallen.

Veel bezoekers zijn jong, vrouw, hoogopgeleid en hebben een niet-westerse migratieachtergrond

In een onderzoek naar sport en cultuur van het Sociaal en Cultureel Planbureau (SCP) uit 2016 wordt een algemeen profiel van de bibliotheekbezoeker geschetst. Zo bezocht in 2014 39% van de Nederlandse bevolking van 6 jaar en ouder de bibliotheek minimaal één keer per jaar. Vrouwen bezochten de bibliotheek vaker dan mannen: 45% versus 33%. Het bezoeken van een bibliotheek bleek populairder onder jongeren dan onder ouderen. Van de kinderen onder de 12 jaar bezocht 82% de bibliotheek in 2014 minimaal 1 keer. Onder 65-plussers was dit 27%. Het bereik van de bibliotheek was groter onder hoogopgeleiden. In vergelijking met andere bevolkingsgroepen ging een groter deel van de Nederlanders van niet-westerse afkomst minimaal 1 keer per jaar naar de bibliotheek. In 2014 werden per hoofd van de bevolking gemiddeld 4,3 bezoeken aan de bibliotheek gebracht (Tiessen-Raaphorst & Van den Broek, 2016). Ook recentere onderzoeken bevestigen het beeld dat de bibliotheek onder vrouwen, jongeren, mensen met een hogere opleiding en mensen met een niet-westerse migratieachtergrond het grootste bereik heeft (Van den Broek, 2021; Brom et al., 2022).

Lenen van boeken belangrijkste reden bibliotheekbezoek

De belangrijkste reden om de bibliotheek te bezoeken is nog steeds het lenen van boeken. Twee derde van de leners gaat bewust naar een bibliotheek om boeken te zoeken en lenen. Een vijfde van de leners

heeft een vast moment om in de bibliotheek boeken te gaan lenen en bij 15% is een bezoek aan de bibliotheek een vast onderdeel van de wekelijkse routine. Leners laten zich in de bibliotheek graag inspireren om nieuwe boeken te lenen (GfK, 2021). Ook andere onderzoeken laten zien dat de bibliotheek toch nog primair geassocieerd wordt met en gebruikt wordt voor het lezen en lenen van boeken ter ontspanning (o.a. Nagelhout, 2020; Oomes, 2015; Probiblio, 2015). Dat geldt ook voor de bibliotheek van de toekomst. Als leden wordt gevraagd wat de bibliotheek over 10 jaar moet aanbieden, wordt vooral een breed aanbod van zowel fysieke als digitale boeken als wens genoemd (Probiblio, 2021).

Functie is breder dan boeken lenen

In de transitie van een uitleenbibliotheek naar een maatschappelijke en educatieve bibliotheek is het van belang dat bezoekers de bibliotheek ook weten te vinden voor andere producten en diensten. In onderstaande figuur komt duidelijk naar voren dat bezoekers al in 2015 voor meer naar de bibliotheek kwamen dan voor het lenen van boeken (Oomes, 2015). Ook uit andere onderzoeken blijkt dat bezoekers komen om materialen te lezen of in te zien, de kinderafdeling te bezoeken, informatie op te zoeken of gewoon om rond te snuffelen (GfK, 2021; Nagelhout, 2020; Probiblio, 2018). De functie van de bibliotheek is dus - al enige tijd - breder dan het uitlenen van materialen.



Bron: Oomes, 2015.

Bibliotheek als plek voor ontmoeting en verblijf

De bibliotheek is ook een plek om te ontmoeten en te verblijven. Uit onderzoek onder bibliotheekleden blijkt dat deze groep meer belang hecht aan verblijf dan ontmoeting. Vooral vragen kunnen stellen aan de bibliotheekmedewerkers, rondsnoeffen in de bibliotheek en ter plekke lezen zijn belangrijk voor de leden. Ontmoetingen tussen mensen vinden wel plaats in de bibliotheek, maar vooral tussen bezoekers en medewerkers of bezoekers en bekenden. Gesprekken of kennismakingen met onbekenden of mensen met een andere achtergrond vinden in veel kleinere mate plaats, maar moeten niet worden onderschat. Zo raakt één op de vijf leden in de bibliotheek in gesprek met mensen die zij in het dagelijks leven normaal niet spreken (Oomes, 2015; Probiblio, 2015; Probiblio, 2021). De rol van de bibliotheek als verblijfplaats werd eens te meer duidelijk in 2022, toen als gevolg van de Russische inval in Oekraïne de prijzen van energie en warmte sterk stegen. Bibliotheken in het hele land sloten zich aan bij het initiatief Warme Kamers, en boden een warme verblijfplaats voor wie die nodig had (Gommers

2022).

Bibliotheek populaire informatiebron

Bibliotheken bieden toegang tot informatie en ondersteunen burgers bij de omgang met deze bronnen. Met deze dienstverlening kan de bibliotheek bijdragen aan persoonlijke ontwikkeling en *empowerment*. Iets meer dan de helft van de (voormalig) bibliotheekbezoekers geeft in het onderzoek van Oomes (2015) aan de bibliotheek weleens te hebben gebruikt om informatie te zoeken. De belangrijkste hulpbronnen die men hierbij raadpleegt, zijn de boeken en naslagwerken, databanken, de medewerkers, het internet en andere materialen (Oomes, 2015; Probiblio, 2016). Voor leden die informatie zoeken, biedt de bibliotheek de volgende voordelen:

- Het kunnen nalezen van informatie in boekvorm (64%);
- De laagdrempeligheid (57%);
- De grote hoeveelheid informatie (45%);
- De aanwezigheid van medewerkers (37%);
- De betrouwbaarheid van de informatie (20%) (Probiblio, 2016).

Waarover zoeken bibliotheekbezoekers informatie?

Wat opvalt in het onderzoek van Oomes (2015), is dat de bibliotheek met name informatiebehoeften in het vrijetijdsgedrag lijkt te vervullen: over de onderwerpen hobby's (35%) en vakanties, reizen en toerisme (35%) wordt het vaakst informatie gezocht. Ook zoekt men relatief vaak naar informatie over gezondheid en welzijn (28%). Beduidend minder populair zijn financiën en economie (7%), nieuws en actualiteiten (6%), politiek (5%) en loopbaan en carrière (4%).

Bibliotheek als educatieve instelling

De bibliotheek wordt door velen ook gezien en gebruikt als instelling voor educatie en zelfstudie. De maatschappelijke waarde van de bibliotheek ligt volgens de leden voor een groot deel in deze functie: de bibliotheek ondersteunt mensen in hun persoonlijke ontwikkeling en helpt hen bij het leren van nieuwe dingen (Probiblio, 2019). Een groot deel van de bibliotheekbezoekers komt er om nieuwe dingen te leren uit boeken, bestaande kennis te verbreden en verdiepen, te studeren of huiswerk te maken of zichzelf persoonlijk te ontwikkelen en nieuwe ideeën op te doen. Men denkt hierbij primair nog aan het lezen en lenen van boeken, terwijl de bibliotheek van nu veel meer aanbiedt op het gebied van non-formeel leren (Oomes, 2015).

Meer weten over klanten

Om te kunnen inspelen op de diversiteit aan en veranderlijkheid van klantvoorkeuren, is inzicht in consumentengedrag noodzakelijk. De afgelopen jaren is er veel onderzoek gedaan naar klanten van de bibliotheek en hun behoeften en gedragingen – via standaard klanttevredenheidsonderzoeken (kto), maar bijvoorbeeld ook via instrumenten als het Biebpanel. Vaak gaat dat onderzoek vooral over de tevredenheid van klanten met bibliotheekdiensten. Ook hun eventuele behoeften aan veranderingen

en, in sommige gevallen, hun perceptie van het imago van de bibliotheek werden in het verleden al onderzocht. Verschillende malen werd in onderzoek ook aandacht besteed aan de motivaties en overwegingen van niet-leden of specifieke (potentiële) gebruikersgroepen. Dergelijke onderzoeken bleken onvoldoende te leiden tot direct toepasbare inzichten om nieuwe gebruikersgroepen te werven of bestaande groepen beter te bedienen (Bosman et al., 2014). De verwachting is dat de komende jaren in toenemende mate nieuwe vormen van onderzoek en gegevensverzameling zullen worden ontwikkeld en ingezet om het gedrag en de wensen van klanten diepgaander te analyseren. Denk hierbij bijvoorbeeld aan de analyse van klantdata die beschikbaar is in bibliotheeksystemen (KB, 2018).

Kwart van de huishoudens is lid van de bibliotheek

Eén van de projecten waarmee meer informatie over klanten van de bibliotheek is verzameld, is de Landelijke Gegevensverzameling Bibliotheekleden. Het Centraal Bureau voor de Statistiek (CBS) heeft met dit project in 2021 en 2023 in opdracht van de KB en in samenwerking met bibliotheekorganisaties gegevens verzameld en gekoppeld aan de Basisregistratie Personen. In 2021 werkten 106 bibliotheekorganisaties mee aan het onderzoek, in 2023 waren dit er 124. De resultaten van deze analyse op landelijk, provinciaal en gemeentelijk niveau zijn terug te vinden in het Dashboard Bibliotheekleden. Het dashboard biedt niet alleen inzicht in de persoonskenmerken van bibliotheekleden, maar ook in een aantal huishoudkenmerken. Zo blijkt uit de analyse dat in 2022 één op de vier huishoudens in Nederland minimaal één bibliotheeklidmaatschap had. Het aandeel bibliotheekleden ligt het hoogst onder gezinnen met kinderen en huishoudens in de middelste en hoge inkomensklassen. Hoewel de bibliotheken zich met een breed maatschappelijk aanbod op alle Nederlanders richten, verschilt het percentage van de bevolking dat bibliotheeklid is tussen verschillende groepen. Zo zijn vrouwen (19%) vaker lid dan mannen (14%), zijn mensen met een Nederlandse herkomst vaker lid van de bibliotheek (18%) dan mensen met een herkomst uit de rest van Europa (12%) of buiten Europa (15%), en is het lidmaatschap het hoogst onder schoolkinderen/studenten (46%) en pensioenontvangers (11%) (KB, 2023).

Doelgroeponderzoeken

In de afgelopen jaren is voor en door de bibliotheekbranche een aantal specifieke doelgroeponderzoeken uitgevoerd. Die komen voort uit de behoefte aan een dieper inzicht in de – potentiële – bezoeker en het besef dat generiek marktonderzoek daar onvoldoende aan bijdraagt. Onderzoeken vonden bijvoorbeeld plaats onder:

- Laaggeletterden (Buisman & Allen, 2015);
- 55-plussers (Scholtz & Witte, 2016);
- 75-plussers (Meijering & Duimel, 2016);
- Ouders (Witte, Van Strien & Akkerman, 2017);
- Jongeren (Peters & Van Strien, 2018);
- Leesopvoeders (Nagelhout et al., 2021).

Naar verwachting neemt de behoefte aan dergelijk gesegmenteerd doelgroeponderzoek toe.

Bronnen

- Bosman, E., Broers, A., Faber, J. & Hulsker, K. (2014). Gebruikersonderzoek binnen bibliotheken naar samenhang en afstemming binnen de bibliotheekbranche. Den Haag: Sectorinstituut Openbare Bibliotheken (SIOB).
- Buisman, M. & Allen, S. (2015). Rapport - Onderzoek laaggeletterden. Kansen voor bibliotheken om laaggeletterden te bereiken. Gorinchem & Den Haag: Kohnstamm Instituut & Researchcentrum voor Onderwijs en Arbeidsmarkt (ROA), in opdracht van de KB.
- Burgt, A. van de & Klaren, M. (2023). Bibliotheekstatistiek 2022. Den Haag: KB.
- Broek, A. van den (2021) Wat hebben mensen met cultuur? Culturele betrokkenheid in de jaren tien. Den Haag: Sociaal en Cultureel Planbureau.
- Brom, R., Gaalen, T. van, Goedhart, M., Haeren, M. van, Knol, J.J., Michael, J., Roosblad, S., Schrijen, B. & Zwart, S. (2022). Cultuurmonitor. Jaarrapportage 2021. Amsterdam: Boekmanstichting.
- Cubiss (2008). De Nieuwe Afnemer (DNA) van de bibliotheek. Resultaten van marktonderzoek in Gelderland, Limburg en Noord-Brabant. Tilburg: Cubiss.
- GfK (2021). Rapportage Boekenbranche Meting 54. Klantreis 2020. Amstelveen: GfK, in opdracht van Stichting Marktonderzoek Boekenvak (Koninklijke Boekverkopersbond, de Groep Algemene Uitgevers, Stichting Lezen, CPNB & KB).
- Gommers, K. (2022). Bibliotheken sluiten zich aan bij landelijke campagne Warme Kamers.
- Hermans, M., Fuhr, S. von der & Huysmans, F. (2013). Marktonderzoek, digitaal lezen, informatie en privacy. Tilburg: Cubiss & WareKennis.
- KB (2018). KB Onderzoeksagenda. Impact en gebruik van data, programma's en collecties uitbreiden en verder verbeteren. Den Haag: KB.
- KB (2023). Dashbord Bibliotheekleden.
- Meijering, I. & Duimel, M. (2016). Ouderen en de bibliotheek. Een kwalitatief onderzoek onder 75-plussers. Den Haag: KB.
- Nagelhout, E. (2020). Rapportage Boekenbranche Meting 51. 1e reguliere meting van 2020 naar het kopen, lezen en lenen van boeken. Amstelveen: GfK, in opdracht van Stichting Marktonderzoek Boekenvak (Koninklijke Boekverkopersbond, Groep Algemene Uitgevers, Stichting Lezen, CPNB & KB).
- Nagelhout, E. & Richards, C. (2020). Rapportage Boekenbranche Meting 53. 2e reguliere meting van 2020. Amstelveen: GfK, in opdracht van Stichting Marktonderzoek Boekenvak (Koninklijke Boekverkopersbond, de Groep Algemene Uitgevers, Stichting Lezen, CPNB, KB).
- Nagelhout, E., Richards, C. & Qing, L. (2021). Rapportage Boekenbranche Meting 58. Amstelveen: GfK, in opdracht van Stichting Marktonderzoek Boekenvak (Koninklijke Boekverkopersbond, de Groep Algemene Uitgevers, Stichting Lezen, CPNB, KB).
- Nagelhout, E., Richards, C. & Qing, L. (2023). Rapportage Boekenbranche Meting 63. Reguliere meting naar het kopen, lezen en lenen van boeken. Amstelveen: GfK, in opdracht van Stichting Marktonderzoek Boekenvak (SMB).
- Oomes, M. (2015). De maatschappelijke waarde van openbare bibliotheken in Nederland. Den Haag: KB.
- Peters, S. & Strien, S. van (2018). Rapportage Boekenbranche meting 44. 1e themameting van 2018 naar het kopen, lezen en lenen van boeken onder jongeren tussen 12 en 25 jaar. Amstelveen: GfK, in opdracht van Stichting Marktonderzoek Boekenvak (SMB).
- Probiblio (2015). De ontmoetings- en verblijfsfunctie van de Bibliotheek. Rapportage Totaal

BiebPanel Januari 2015. Hoofddorp: Probiblio.

- Probiblio (2016). *De collectie en informatiefunctie van de Bibliotheek. Rapportage Totaal BiebPanel Juni 2016*. Hoofddorp: Probiblio.
- Probiblio (2018). *Klanttevredenheid bibliotheek. Rapportage Totaal BiebPanel September 2018*. Hoofddorp: Probiblio.
- Probiblio (2019). *De maatschappelijke waarde van de Bibliotheek. Rapportage Totaal BiebPanel Mei 2019*. Hoofddorp: Probiblio.
- Probiblio (2021). *BiebPanel Ledenonderzoek 2020*. Hoofddorp: Probiblio.
- Scholtz, A. & Witte, E. (2016). *Boekenbranche meting 36. 1e themameting van 2016 naar het leesgedrag van 55-plussers*. Amstelveen: GfK, in opdracht van Stichting Marktonderzoek Boekenvak (SMB).
- Tiessen-Raaphorst, A. & Broek, A. van den (2016). *Sport en cultuur. Patronen in belangstelling en beoefening*. Den Haag: Sociaal en Cultureel Planbureau (SCP).
- Witte, E., Strien, S. van & Akkerman, A. (2017). *Rapportage Boekenbranche meting 42. Themameting: Leesopvoeding*. Amstelveen: GfK, in opdracht van Stichting Marktonderzoek Boekenvak (SMB).