



Publieksonderzoek 2021-2022

Wat leert Bibliotheek Genk uit de resultaten?

Opvallende resultaten

- Resultaten vergelijken met steden uit dezelfde cluster en met Vlaams gemiddelde is interessant
- Opvallende cijfers nader bekijken
- Kansen detecteren
- Concrete acties aan koppelen





BIB Genk heeft een trouw publiek!

- 75% komt heel regelmatig naar de bib: 1 keer per maand of vaker
- 65% blijft langer dan een half uur (vs. Vlaanderen 35 %)
- 10% van ons publiek is ook lid in BHL – **KANS**: goed voor onze samenwerkingsplannen
- 1 op 4 leent voor familie (kind, kleinkinderen, partner..)
KANS: werk maken van een familieabonnement



Bib Genk is een uitgesproken ontmoetings- en belevingsbibliotheek.

- 33% komt om activiteiten bij te wonen (vs. 19% Vlaanderen)
- 12% komt studeren/werken (vs. 5% Vlaanderen)
- 11% spreekt af met vrienden (vs. 6 % Vlaanderen)

Ons publiek dat geen materialen leent, doet dat niet omdat de collectie niet voldoet maar geeft aan naar onze bib te komen voor onze activiteiten en tentoonstellingen.



collectie?

80 % van ons publiek is zeer tevreden met onze collectie. Wel vraag naar meer recenter werk en populair Engelstalig aanbod.

KANS

Collectiebeleid bijsturen – meer aandacht voor Engelstalig aanbod

- Bestaand publiek nog meer tevreden
- Nieuw potentieel publiek bereiken

Bib Genk = levenslang leren en informeren

- Gebruik van onze internetpc's door studenten ligt bij ons dubbel zo hoog dan het Vlaams gemiddelde.
- De internetpc's worden voornamelijk gebruikt om informatie op te zoeken of digitale databanken te raadplegen.





E-boeken?

- Bijna 12 % van ons publiek leent e-boeken vs. 7% Vlaams gemiddelde
- 43% van ons publiek geeft aan nog geen gebruik te maken van ons e-boekenplatform, maar wel interesse te hebben hiervoor - **KANS!**

KLANTENTEVREDENHEID

- Ons publiek is uitzonderlijk tevreden over onze medewerkers. Wanneer het gaat over vriendelijkheid, toegankelijkheid, hulpvaardigheid en deskundigheid scoort Genk 92 % vs. 88% Vlaams gemiddelde.
- NPS (Net promoter Score) is een manier om klantenloyaliteit te meten (zou je de bib aanraden aan vrienden, collega's, familie). Vlaanderen scoort goed met een score van 42. Genk haalt maar liefst 68,97 !

KANS !



ONLINE BIB

- Gebruik MIJN BIBLIOTHEEK scoren we zeer goed: 86 % van ons bevroagde publiek heeft een account (vs. 80% Vlaams gemiddelde)
- 60% van de niet gebruikers van MIJN BIBLIOTHEEK, kent het platform niet – KANS
- 6% van de niet gebruikers vindt het te moeilijk – KANS
- 66% van de bevroagde leerkrachten weet niet of hun school GO PRESS aanbiedt – KANS



COMMUNCIATIE

Ons publiek geeft aan het liefst te worden geïnformeerd via:

1. Website
2. E-mail
3. SOCIAL MEDIA (veel populairder dan in de rest van Vlaanderen)
Meer dan 5000 volgers op FB, zo'n 1200 volgers op INSTA en 124 volgers op pas gestart TikTok account
4. Mijn Bibliotheek
5. 3600 (stadsmagazine)



bibliotheekgenk

Bibliotheek Genk



Berichten



111 Volgend 124 Volgers 361 Likes

Belevingsbib, jongerenbib en ontmoetingsbib!

Video's

Geliket



Expo film in beeld. Nog t...



#bibgenk #booktok



#booktok #bibgenk



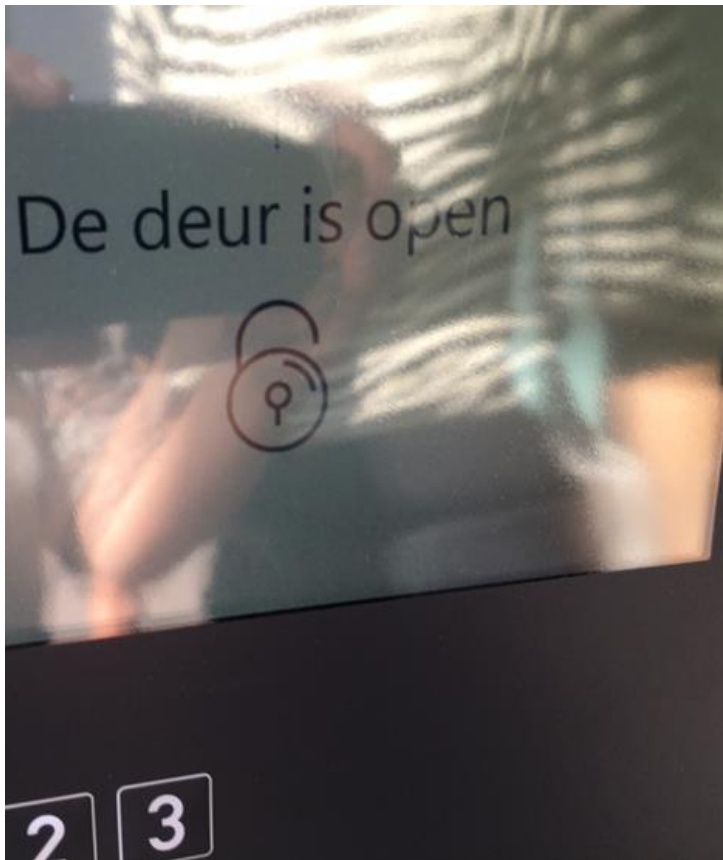
GRATIS le

Bib van de toekomst

**wat verwacht ons publiek
van ons in de toekomst:**



full acces



- Ruimere toegankelijkheid 24/7
- 40% van het bevraagde publiek is geïnteresseerd in OPEN+
- 20% van ons publiek geeft aan op zondag naar de bib te willen komen (met een lichte voorkeur voor zondagvoormiddag)

KANS



NOG MEER BELEVING

- Beleving/activiteiten
- Sociale functie van de bib
- Meer workshops gebaseerd op actuele noden voor kinderen, jongeren en volwassenen



KANS

DIGITALE PRODUCTEN



20% van ons publiek heeft interesse voor films streamen!

KANS



Wat leren we van de afhakers?

- minder trouwe bezoekers: kwamen minder dan 1 keer per maand
- Haakten af omdat ze niet tevreden waren over het aanbod (collectie niet recent genoeg, te weinig Engelstalig)
- Haakten af omwille van de openingsuren
- Haakten af omwille van te hoge kosten (wellicht boete)

KANSEN!





Bezoekers die geen lid zijn, wat komen ze doen?

- Lezen (kranten, tijdschriften, strips, boeken)
- Studeren/werken
- Nederlands oefenen

Hoe overtuigen lid te worden?

- Betere bekendheid aanbod
- Gratis of goedkoper (boetevrij?)
- Uitgebreidere collectie
- Uitgebreidere openingstijden

Wat willen jongeren ?

Bevraging **jongeren (12-18 jaar)**: wat komen ze doen in bib?

1. Studeren/huiswerk maken – erg tevreden over de werkplekken!
2. Iets lenen
3. Lezen
4. Info zoeken voor school

Wat kan volgens de jongeren beter?

- Ruimere openingsuren
- Plek om te lunchen/water mogen drinken
- Meer studieplekken
- Rustiger omgeving (zonder storende niet studerende jongeren)
- Jongeren geven gemiddeld in Vlaanderen een score van 7,45/10 aan hun bib. Genk scoort 8,28 !

**Thuis taal van de bevroagde jongeren: 16% Arabisch – 19,75 % Turks*

KANSEN!



The purpose of
any activity must be to
provide value to
someone else. That is the
justification for a human
organization. Whether
it's a government, or a
school, or a company.



- Jim Womack

Viviane.dirckx@genk.be
Publiekswerking Bibliotheek Genk