



## **Opschrift**

Vergadering van 5 februari 2024

Nummer: 2024\_MV\_00079

Onderwerp:

Mondelinge vraag van raadslid Karlijn Deene: Evaluatie openingsuren wijkbibliotheken

Raadslid(-leden):

Karlijn Deene - N-VA

Bevoegd: Sami Souguir

## **Omschrijving van de vraag**

Toelichting:

-

Vraag:

Vorig jaar werden een aantal aanpassingen doorgevoerd in de openingsuren van de wijkbibliotheken. Nadat een dreigende sluiting van twee wijkfilialen na protest was afgewend, werden de openingsuren van alle wijkbibliotheken verminderd naar negen per week. Daarnaast blijft er voor o.a. scholen de mogelijkheid om op afspraak lang te gaan. Begin november startte verder een proefproject in het filiaal aan de Watersportbaan waarbij geëxperimenteerd wordt met 49 extra zogenaamde plus-uren, waarbij vooraf geregistreerde gebruikers de bibliotheek 's avonds en tijdens het weekend kunnen bezoeken via een sleutelcode. In januari zou dit systeem ook in Drongen uitgerold worden.

Vandaar mijn vragen:

1. Hoe evalueert men de vermindering van de openingsuren? Werd het publiek hier al over bevraagd?
2. Hoe evalueert men tot nu toe de plus-uren in het Watersportbaan-filiaal (en eventueel Drongen, indien van toepassing)? Kan de schepen een beeld schetsen van het aantal plus-bezoekers en plus-bezoekmomenten (al dan niet per bezoeker)?

## **Antwoord**

Het volledige netwerk van wijkbibliotheken heeft, ondanks de vermindering in het aantal openingsuren voor bepaalde bibs, hetzelfde aantal leners weten te behouden. Ook het

aantal uitleningen blijft voorlopig constant. De leners hebben met andere woorden hun gedrag of hun agenda aangepast aan de veranderde openingsuren.

In die wijkbibliotheken waar het aantal openingsmomenten van vier naar drie is verminderd, is er dan ook een duidelijke toename van leners tijdens de resterende uitleenmomenten. Leners hebben een voorkeur om de bibliotheek te bezoeken op woensdag of zaterdag. Op de dinsdagen en donderdagen zien we voorlopig weinig verschuivingen. Vooral in de wijkbibliotheken die voorheen al de meeste drukbezochte waren, merken we dan ook dat de uitleenmomenten op woensdag en zaterdag nu druk zijn geworden. Het extra uur dat er op woensdag is bijgekomen in het hele netwerk blijkt een juiste keuze, want ook dit laatste nieuwe uur op woensdag is inmiddels even druk gebruikt als alle andere uren op woensdag.

De introductie van de plus-bibliotheken, waardoor de wijkbibliotheken opnieuw meer toegankelijk zullen zijn, is een goede en voor sommige locaties misschien zelfs een noodzakelijke nieuwe dienstverlening. Dankzij deze plus-uren kunnen we zorgen voor meer spreiding in het gebruik van onze bibliotheken.

We verwachten dat zodra de plus-uren zijn ingeburgerd de drukte tijdens de publieke openingsuren zal dalen, wat het comfort van de gebruiker zal ten goede komen en ervoor zal zorgen dat medewerkers zich tijdens de bemande uren meer kan focussen op inhoudelijke vragen.

De bibliotheek neemt dit jaar opnieuw deel aan een sectorbrede gebruikersbevraging over diverse aspecten van de werking, waaronder de toegankelijkheid en de openingsuren. De laatste soortgelijke gebruikersbevraging dateert van 2021: we zullen de resultaten dus goed kunnen vergelijken. Deze bevraging zal plaatsvinden tussen april en september 2024.

De plus-bib in de Watersportbaan is gestart op 6 november 2023. Er werden na drie maanden 258 gebruikers en 384 bezoeken door 154 unieke bezoekers geregistreerd. Het gebruik van de plus-bibliotheek is vooral populair op zaterdagmiddag en zondag.

Een gebruikersbevraging in december 23 bij de geregistreerde plus-gebruikers van de Watersportbaan leverde positieve resultaten op. Gebruikers ondervonden de meerwaarde van de plus-bibliotheek in termen van flexibiliteit, toegankelijkheid en rust.

Gebruikers vinden via diverse kanalen de weg naar de plus-bib (website, nieuwsbrief, mailing, pers, mond-tot-mond). De bibliotheek ervaart dat het op het vlak van communicatie wel belangrijk is om steeds te vermelden dat de plus-bibliotheek aanvullend is op de bemande uren: gebruikers vrezen soms dat het een dienstverlening is die in de plaats komt van de bemande uren. Daarnaast is het ook belangrijk duidelijk te communiceren welke uren wel en welke uren niet onder deze nieuwe dienstverlening vallen: de voormiddagen blijven bijvoorbeeld gereserveerd voor het onthaal van klassen en zijn geen plus-uren.

Gebruikers ervaren de wegwijs-gesprekken als zeer positief: tijdens deze gesprekken licht een bibliotheekmedewerker toe hoe de plus-bib werkt, en wat de wederzijdse verwachtingen zijn. Aangezien de Watersportbaan een wijkbibliotheek is waar één medewerker alleen de bemande openingsuren verzorgt, was het tijdens de eerste twee maanden noodzakelijk om extra personeelshulp te voorzien voor de organisatie van deze registratiegesprekken. Sinds januari staat de wijkbibmedewerker opnieuw alleen in het filiaal: op drukke uitleenmomenten zoals zaterdagvoormiddag is de combinatie van de wegwijs-gesprekken, inschrijvingen van nieuwe leners en de ‘gewone’

uitleenondersteuning druk, waardoor gebruikers soms wat meer geduld moeten hebben. Op andere, rustigere momenten lukt de combinatie met de wegwijs gesprekken wel vlotter. De bibliotheek volgt dit verder op, ook in functie van de werkdruk bij de wijkbibmedewerkers en om te bepalen hoe snel we de uitrol van de plus-bib in andere wijkbibliotheken kunnen organiseren.

Suggesties van gebruikers omvatten de wens voor het uitbreiden van de plus-bibliotheek naar andere locaties. Enkele gebruikers geven aan dat ze de digitale toegangscode niet zo gebruikersvriendelijk vinden.

Liefst 98% van de respondenten beoordeelde de plus-bibliotheek met 5 of 4 sterren. Al verschillende gebruikers gaven aan dat ze de plus-bibliotheek ervaren als een blijk van vertrouwen, wat ze enorm appreciëren. Dit past ook in de visie van de wijkbibliotheek als een plek van en voor de buurt.

De tweede testbibliotheek in Drongen zal starten na de krokusvakantie. Er wijzigt niets aan het reglement of aan het rooster van de plus-uren: ook in Drongen zullen er dus avond- en weekend-uren bijkomen waarop de bibliotheek toegankelijk zal zijn voor geregistreerde plus-bib-gebruikers. Drongen heeft jaarlijks +3.000 actieve leners, wat twee keer zoveel is als het aantal actieve leners in de Watersportbaan. Afgaande op het succes van de Watersportbaan kunnen we dus verwachten dat er zeker de eerste weken heel veel leners zich zullen komen registreren voor de plus-bib in Drongen. Dit is niet combineerbaar tijdens de drie drukke uitleenmomenten. We zullen de registraties en de wegwijs gesprekken in Drongen daarom telkens organiseren ná de publieke uitleenmomenten. Tijdens die momenten is er géén uitleen, maar kunnen leners zich komen aanmelden voor de plus-bib: de bibliotheekmedewerkers zijn tijdens deze momenten dan enkel bezig met de wegwijs gesprekken en registraties. Concreet gaat het om dinsdag van 18 uur tot 19 uur, op woensdag van 18 uur tot 19 uur en op zaterdag van 12u30 tot 13u30. We zullen dit minstens tot de paasvakantie op deze manier organiseren en vervolgens evalueren.

Het eerste mogelijke registratiemoment dat op deze manier georganiseerd wordt, is woensdag 21 februari van 18u tot 19u. De eerste plus-gebruikers kunnen dan vanaf donderdag 22 februari 15u30 al terecht in de tweede plus-bibliotheek van ons netwerk, nl Drongen. De plus-bibliotheek in de Watersportbaan loopt uiteraard voort.

We verwachten opnieuw een zeer leerrijke test met het oog op een goed doordacht plan van aanpak voor de verdere uitrol naar andere wijkbibliotheken en een zo goed mogelijke spreiding van de bibliotheekbezoeken.

---