

Persbericht: Grootschalig gebruikersonderzoek cultuur- en gemeenschapscentra

Vlamingen zijn héél tevreden over hun cultuurcentrum!

De maatschappelijke relevantie en het grote belang van de cultuur- en gemeenschapscentra in Vlaanderen wordt bevestigd door een nieuw grootschalig gebruikersonderzoek. De Universiteit Antwerpen peilde samen met de cultuur- en gemeenschapscentra naar het gebruik, de tevredenheid en de behoeften van de bezoekers. Het rapport met de conclusies werd op maandag 3 december voorgesteld op een studiedag in Antwerpen. Belangrijkste conclusie: de tevredenheid bij de gebruikers van de centra blijft erg groot.

Onderzoek 2018 bouwt verder op eerder onderzoek in 2014

In 2014 werd reeds een grootschalig gebruikersonderzoek gevoerd naar de openbare bibliotheken en de cultuur- en gemeenschapscentra in Vlaanderen. Dat onderzoek resulteerde in een rapport waarbij verschillende trends in participatie van cultuur- en gemeenschapscentra en openbare bibliotheken werden geduid.

In het voorjaar van 2018 zette de Vereniging Vlaamse Cultuur- en gemeenschapscentra (VVC) samen met de Universiteit Antwerpen een vervolgonderzoek op. Dit om de cultuur- en gemeenschapscentra opnieuw inzicht te geven in hun gebruikers en die informatie te gebruiken bij de start van de nieuwe legislatuur. De inzichten kunnen lokale besturen helpen om scherpe keuzes te maken. Door de data van 2014 naast de huidige gegevens te leggen, wordt het mogelijk de invloed van evoluties als digitalisering, diversiteit en een veranderend cultuurbeleid beter te plaatsen.

Online vragenlijst met bijna 20.000 respondenten

Voor het huidige onderzoek werkte het Competence Centre Management, Cultuur en Beleid van de Universiteit Antwerpen samen met Lokaal Marktonderzoek Vlaanderen, de VVC en de cultuur- of gemeenschapscentra. Een online vragenlijst werd verspreid naar de gebruikers, bezoekers, afhakers en niet-gebruikers van 60 centra. Uiteindelijk vulden tussen mei en oktober 2018 net geen 20.000 respondenten de survey in. De inzichten werden verder uitgediept in een focusgroep.

Conclusies: globale tevredenheid bij gebruikers van cultuur- en gemeenschapscentra

Op basis van het huidige rapport zijn enkele belangrijke conclusies te trekken. Die liggen in de lijn van het onderzoek van 2014. Er is namelijk een grote stabiliteit in de cijfers te bemerken.

1. Gebruikers zijn heel tevreden over de werking én het aanbod van hun cultuurcentrum

De gebruikers gaven de centra een algemene score van gemiddeld 8,47 op 10. De tevredenheid bij de gebruikers van de centra blijft dus erg groot. Bijna 90% zou in de toekomst ook terugkeren naar het centrum en het ook aanbevelen aan vrienden en familie. Ook over de individuele voorstellingen en activiteiten zijn de gebruikers zeer tevreden.

2. De communicatie heeft impact

De gebruikte communicatiekanalen hebben impact: het belang van de seizoensbrochure en website van het cultuur- of gemeenschapscentrum is toegenomen. Ook het gebruik van smartphone en tablets om informatie te zoeken is significant toegenomen. In vergelijking met 2014 maken nog meer respondenten gebruik van deze kanalen om zich te informeren én om tickets te bestellen.

3. Interesse in podiumkunsten neemt toe

De interesse voor theatervoorstellingen en concerten is toegenomen. Het aandeel respondenten dat in de vrije tijd naar theater of concerten gaat kijken – ook op andere plekken dan in het cultuur- of

gemeenschapscentrum – is aanzienlijk gestegen tegenover 2014. Hier ligt een groot potentieel voor de cultuur- en gemeenschapscentra om dit geïnteresseerd publiek (nog) meer in huis te krijgen.

4. Het thuisgevoel stijgt

Gebruikers voelen zich steeds meer thuis in het cultuur- of gemeenschapscentrum. Beleving was een werkpunt in 2014. Meer respondenten maken nu gebruik van het café in het cultuurcentrum en ook de tevredenheid over de verschillende faciliteiten is toegenomen. Meer dan de helft van de gebruikers zegt (heel) expliciet tevreden te zijn over het huiselijk gevoel in het centrum. Meer dan 4 op 10 van de gebruikers ervaart het cultuurcentrum ook als een leuke ontmoetingsplek.

5. Een divers publiek

Net zoals in 2014 blijken de cultuur- en gemeenschapscentra niet zo laagdrempelig als ze zelf zouden willen. Bepaalde bevolkingsgroepen zijn ondervertegenwoordigd. Zo wordt het aandeel oudere bezoekers (60+) groter, terwijl jongeren minder makkelijk de weg lijken te vinden. Om beide groepen blijvend tevreden te stellen zullen specifieke inspanningen nodig zijn. Kinderen en jongeren worden wel goed bereikt via schoolvoorstellingen, maar minder in het 'vrije' aanbod. De meeste gebruikers en deelnemers zijn hoog opgeleid. Laagopgeleiden, mensen met inkomens onder de armoedegrens of mensen met niet-Belgische roots vinden minder makkelijk de weg, tenzij via specifieke initiatieven. In sommige centra is er zelfs sprake van een tweesporenbeleid. De deelnemers aan die maatwerkprojecten vinden we niet terug in de enquête. In die zin dient er rekening gehouden te worden met een zekere vertekening van de resultaten.

6. Op weg naar duurzame mobiliteit

Het transport van en naar culturele infrastructuur gebeurt overwegend met de auto. Hoewel de intentie er bij een deel van de respondenten is om andere vormen van mobiliteit te gebruiken, doet de afwezigheid van voldoende aangepast openbaar vervoer - zeker na de voorstelling - en de goede en vaak gratis parkeermogelijkheden bij sommige centra, 7 op de 10 gebruikers toch in de auto kruipen voor een bezoek aan het cultuurcentrum. Hoewel er reeds initiatieven worden genomen om andere vormen van mobiliteit te stimuleren, staan de centra voor de uitdaging om na te denken over duurzame oplossingen en de dialoog hierover aan te gaan met het lokaal bestuur.

Algemeen onderzoek wordt verfijnd in lokale rapporten

Bovenstaande overkoepelende besluiten op het Vlaamse niveau dienen als kader voor de individuele rapporten die op maat van de lokale centra zijn opgesteld. In die 60 individuele rapporten kunnen de centra zien hoe hun centrum zich verhoudt tot de clusters van gelijkaardige centra en tot de Vlaamse cijfers. Deze gegevens zullen ook op het individueel niveau van de cultuurcentra tot verhelderende inzichten leiden die omgezet kunnen worden in concrete acties.

Meer informatie over dit onderzoek?

Contacteer Elke Van lent
Gallaitstraat 86 bus 23
1030 Brussel
elke@cultuurcentra.be
0498 48 70 27

