

**ProBiblio**



voor bibliotheken

Onderzoek 1-2014

# Tarieven en leenvoorwaarden Bibliotheek Hilversum

Een onderzoek onder klanten over het  
lidmaatschap van de bibliotheek



BiebPanel

# Inhoud



<b>Samenvatting</b>	<b>2</b>	<b>Leeswijzer grafieken</b>	
<b>Aanbevelingen en overwegingen</b>	<b>6</b>	Percentages kunnen soms optellen tot iets meer of minder dan 100%. Dit wordt veroorzaakt door afrondingsverschillen.	
<b>1. Lidmaatschap</b>	<b>10</b>	<b>Leeswijzer open vragen</b>	
1.1 Tevredenheid met abonnement	11	De letterlijke antwoorden op de open vragen staan in een aparte bijlage.	
1.2 Prijschatting abonnement	12		
1.3 Lidmaatschap in de toekomst	14		
<b>2. Abonnementvormen, tarieven en leenvoorwaarden</b>	<b>16</b>		
2.1 Belang voorwaarden abonnement	17		
2.2 Prijselasticiteit jaarabonnement	19		
2.3 Voorkeur voor abonnement	22		
2.4 Betalen voor diensten	24		
2.5 Alternatieve abonnementvormen	26		
<b>3. E-book plus pakket</b>	<b>29</b>		
3.1 Lezen van e-books	30		
3.2 Bekendheid e-book actie	31		
3.3 Interesse e-book plus pakket	32		
<b>Verantwoording</b>	<b>34</b>		

# Samenvatting - onepager



## Positief:

- Hilversumse BiebPanel leden zijn tevreden over hun abonnement!
- Het abonnement geeft waar voor het geld
- Ook in de toekomst denken ze lid te blijven
- Positieve onderdelen huidige leenvoorwaarden:
  - Eerste maal gratis verlengen
  - Langere uitleentermijn bij Top abonnement
  - Inleverattending bij TOP abonnement
  - Vrienden van de bibliotheek



## Overwegen:

- Reserveren materialen eigen bibliotheek gratis
- Iets langere uitleentermijn bij standaard abonnement
- Betaald vaker dan twee maal verlengen
- Betaalde bezorgdienst voor 16-35 jarigen
- Abonnement zonder boetegelden
- Abonnement met leengeld per geleend materiaal
- Gezinspas met aparte passen per gezinslid

# Samenvatting (1)

## Lidmaatschap (pagina 11 tot en met 15)

Het merendeel van de panelleden in Hilversum heeft een Standaardabonnement. De tevredenheid met het huidige abonnement is groot. In Hilversum zijn de panelleden iets prijsbewuster dan in het totale panel: slechts één op de acht geeft aan niet te weten hoeveel men per jaar betaalt voor het abonnement.

Gemiddeld schatten de panelleden het jaartarief in op €39,22. Panelleden die het Standaardabonnement hebben schatten het tarief gemiddeld in op €40,00 en dit ligt net iets onder de werkelijke prijs van €41,50 van het Standaardabonnement. Dit kan komen doordat het tarief onlangs is verhoogd van € 40,50 naar € 41,50.

Qua leeftijd zien we dat de jongeren (t/m 35 jaar) en de 65 plussers het jaartarief het laagst inschatten, namelijk op respectievelijk €35,70 en €37,20.

Het huidige tarief wordt door de meeste panelleden omschreven als 'niet duur, niet goedkoop'. De overige panelleden vinden het tarief eerder goedkoop (18%) dan duur (8%).

Ruim negen op de tien panelleden geven aan dat het (heel) waarschijnlijk is dat ze ook over vijf jaar nog lid zijn van de bibliotheek, net als in het totale Panel. De belangrijkste redenen om te overwegen het lidmaatschap in Hilversum op te zeggen, zijn het feit dat men e-books downloadt (32%), het tarief (27%), de te kleine collectie (27%), het op tijd moeten terugbrengen van boeken (27%) en het moeten betalen van extra kosten naast het abonnementsgeld (27%). Deze vraag is echter maar door een beperkt aantal panelleden (22) beantwoord.

## Abonnementvormen, tarieven en leenvoorwaarden (pagina 17 tot en met 28)

### *Belang leenvoorwaarden (pagina 17 en 18)*

Panelleden is gevraagd acht leenvoorwaarden in volgorde van belang te zetten. Het **tarief** en de **uitleentermijn** eindigen het vaakst in de top 3. Ook het **gratis reserveren** en het maximaal aantal **verlengingen**, eindigen vaak in de top drie. Aan de prijs van het abonnement en het gratis kunnen reserveren wordt in Hilversum iets minder belang gehecht dan in het totale Panel, terwijl het maximaal aantal verlengingen juist iets belangrijker wordt gevonden.

In het totale Panel zien we verschillen in het belang tussen de leeftijdsgroepen. Zo is het tarief het meest belangrijk voor de jongste groep panelleden (16-35 jaar), terwijl het ontvangen van een online inleverattending juist voor de oudste groep panelleden (65+) het vaakst van belang is.

### *Landelijke bibliotheekpas (pagina 19 tot en met 23)*

Als input voor de projectgroep Landelijke Bibliotheekpas is een aantal vragen gesteld over de beoogde abonnementsvormen. Om de optimale prijs van een mogelijk landelijk abonnement te bepalen, hebben panelleden vier vragen beantwoord over het tarief van dit fictieve abonnement. Op pagina 19 zijn de voorwaarden van dit abonnement na te lezen. De optimale prijs voor dit abonnement ligt onder Hilversumse panelleden rond de €44. Dit is iets hoger dan in het totale Panel en ook iets hoger dan het tarief van het huidige Standaardabonnement van de bibliotheek.



# Samenvatting (2)

Het meest populaire van de drie mogelijke landelijke abonnementen (zie pagina 22) is zowel in Hilversum als in het totale Panel het Basis abonnement. In Hilversum is de voorkeur voor het grootste abonnement kleiner dan in het totale Panel. Het grote abonnement wordt relatief vaak gekozen door panelleden die de bibliotheek 1 maal per week of vaker bezoeken. Ook zien we dat het grote abonnement in Hilversum vaker wordt gekozen door panelleden van 55-65 jaar dan door 65 plussers.

De belangrijkste redenen voor panelleden om te kiezen voor het kleine abonnement zijn het (te) hoge tarief van de andere twee abonnementen en het feit dat men niet zo veel materialen leent per jaar. De voorkeur voor het basisabonnement zit vooral in het aantal uitleningen (20 uitleningen van het kleine abonnement is te weinig) en de prijs (het grote abonnement is te duur). De uitleentermijn van 6 weken en het onbeperkt aantal uitleningen spreken de panelleden die kiezen voor het grote abonnement het meest aan. Een compleet overzicht van de open antwoorden kunt u terug vinden in de bijlage.

## *Betalen voor diensten (pagina 24 en 25)*

Het bibliotheekabonnement kan niet alles omvatten, er zullen altijd diensten blijven waarvoor apart betaald zal moeten worden. Maar welke diensten zouden volgens panelleden buiten het abonnementsgeld mogen vallen en waarvoor zou men dus bereid zijn apart te betalen? Dit zijn vooral de deelname aan activiteiten (cursussen, workshops en in mindere mate lezingen) in de bibliotheek, koffie/thee, kopiëren en printen.

Met name het reserveren van materialen van de eigen bibliotheek zou volgens panelleden inbegrepen moeten zijn in het abonnement. Voor het aanvragen van materialen buiten de eigen bibliotheek zijn nog wel ruim vier op de tien panelleden bereid apart te betalen.

In Hilversum zijn panelleden over het algemeen wat meer bereid om apart te betalen voor de verschillende genoemde diensten dan in het totale Panel. Dit geldt het meeste voor het aanvragen van materialen van andere bibliotheken, het vaker dan tweemaal verlengen van materialen en het lenen van boeken die net uitgekomen zijn.

Qua leeftijdsgroepen zien we dat de oudste groep (65+) over het algemeen het minst bereid is om extra te betalen bovenop het abonnement. Binnen de groep 16 tot 35 jaar is men vaker bereid te betalen voor een boekendienst aan huis dan binnen de andere leeftijdsgroepen.



# Samenvatting (3)

## *Alternatieve abonnementsvormen (pagina 26 tot en met 28)*

Er zijn, naast het normale abonnement, ook andere abonnementsvormen mogelijk. Aan panelleden zijn 7 alternatieve abonnementsvormen voorgelegd om de interesse hierin te peilen. Ongeveer een kwart heeft geen behoefte aan deze abonnementen. Het meest gewenste abonnement is het landelijke abonnement waarbij leden materialen kunnen lenen bij alle Nederlandse openbare bibliotheken. Een familiepas komt op de tweede plek. Een all-in abonnement zonder boetegelden is voor één op de vijf een interessante optie. Het abonnement waarmee leden alleen e-books kunnen lenen is met 9% het minst in trek.

Het landelijke abonnement, de familiepas en de partnerpas zijn vooral populair in de groep 16-35 jarigen. De groep 65 plussers staat het minst open voor alternatieve abonnementsvormen. Het e-book abonnement en het abonnement waarbij boetegelden worden afgekocht, worden meer gewaardeerd onder panelleden tot 55 jaar dan onder panelleden die ouder zijn dan 55 jaar.

Wanneer panelleden zouden overwegen een partnerpas of gezinspas aan te schaffen, dan zouden de meesten voor alle gezinsleden een aparte pas willen ontvangen. Een kwart zou juist de voorkeur geven aan één pas voor het hele gezin en één op de zes heeft geen duidelijke voorkeur.

## **E-books (pagina 30 tot en met 33)**

44% van de Hilversumse BiebPanel leden leest weleens boeken op een e-reader, iPad of andere tablet. Dit is iets meer dan in het totale Panel (38%). Een kwart geeft aan nu geen e-books te lezen, maar dit in de toekomst wel te willen gaan doen. Het lezen van e-books is in Hilversum het meest populair onder panelleden die de bibliotheek niet frequent bezoeken.

Ten tijde van het onderzoek konden alle bibliotheekleden gratis e-books downloaden en gedurende drie weken lezen.

De bekendheid van dit aanbod ligt onder de huidige digitale lezers op ruim de helft. Onder de panelleden die niet van plan zijn om digitaal te gaan lezen, ligt de bekendheid zelfs nog iets boven een kwart. De bekendheid is in Hilversum iets lager dan in het totale Panel. Onder jongeren t/m 35 jaar uit Hilversum is de bekendheid van de dienst lager dan onder leden van 36 jaar en hoger.

Hoewel de bekendheid van het gratis aanbod dus redelijk hoog is, ligt de intentie om uiteindelijk gebruik te gaan maken van het e-book plus pakket bijzonder laag. Zelfs onder huidige digitale lezers is maar iets meer dan één op de tien geïnteresseerd in dit aanbod. Mannen hebben hier wel iets meer interesse in dan vrouwen in Hilversum.

De belangrijkste reden om geen gebruik te gaan maken van het e-book plus pakket is dat het als te duur wordt ervaren. Ook de beschikking tot andere bronnen om e-books te downloaden speelt een rol bij de keuze om geen gebruik te gaan maken van het e-book plus pakket.





# Aanbevelingen en overwegingen

# Aanbevelingen en overwegingen (1)

## **Huidig abonnement**

- De panelleden die hebben deelgenomen aan het onderzoek zeggen in 87% van de gevallen een basisabonnement van de bibliotheek te hebben, 4% een Partnerpas en 3% een Top abonnement. Uit de koppeling met de abonnementsvorm in het DCS blijkt dat de panelleden goed weten welk abonnement zij hebben: het abonnement dat ze zeggen te hebben is ook het abonnement dat ze daadwerkelijk hebben. Wij adviseren deze cijfers naast de daadwerkelijke cijfers in het totale ledenbestand te leggen. Dit zet de cijfers in perspectief en hierdoor kan worden bepaald of een bepaald abonnement is over- of ondervertegenwoordigd in de steekproef ten opzichte van het totale ledenbestand.
- Panelleden van Bibliotheek Hilversum vinden het jaarabonnement van de bibliotheek relatief vaak goedkoop. Dit is goed om te weten, ook in het kader van een eventuele tariefsverhoging. Uit dit onderzoek blijkt dat hier wel enige ruimte voor is. Toch blijkt dat het tarief voor sommigen ook een reden is om het abonnement in de toekomst op te zeggen. Bij het voorleggen van drie mogelijke abonnementen met bijbehorende prijsstellingen blijkt daarnaast dat een tarief van 50 Euro voor een deel van de panelleden reden is om af te haken. Een te grote tariefverhoging is dus zeker niet aan te raden.

## **Communicatie**

- Panelleden van Bibliotheek Hilversum denken relatief vaak te weten wat hun bibliotheekabonnement kost. Als ze daar ook daadwerkelijk goed van op de hoogte zijn, is dit van belang om mee te nemen bij een eventuele toekomstige tariefsverhoging. Een dergelijke tariefsverhoging dient altijd zeer zorgvuldig te worden gecommuniceerd. Bij prijsbewuste leden zal dit nog belangrijker zijn dan wanneer veel bibliotheekleden geen idee hebben hoeveel het abonnement kost.
- Het tarief is een belangrijke voorwaarde bij een abonnement, maar ook de uitleentermijn, het maximaal aantal verlengingen en het gratis reserveren zijn voorwaarden die voor panelleden heel belangrijk zijn. Dit is van belang om mee te nemen wanneer de abonnementsstructuur in de toekomst wijzigt. Een verhoging van het tarief zou dan bijvoorbeeld goed 'gecompenseerd' kunnen worden door een iets langere uitleentermijn, bijvoorbeeld een uitleentermijn van 4 weken voor de basispas. Breng deze voor de klant belangrijke voorwaarden duidelijk naar voren in de communicatie.
- Leden van Bibliotheek Hilversum kunnen de materialen gratis eenmaal verlengen. De tweede verlenging kost wel geld. De helft van de panelleden zou bereid zijn ervoor te betalen om materialen vaker dan twee maal te verlengen en panelleden vinden het gratis verlengen van materialen een belangrijke voorwaarde. Het mogelijk maken om betaald vaker dan 2 maal te verlengen zou dan ook overwogen kunnen worden.



# Aanbevelingen en overwegingen (2)

## **Communicatie (vervolg)**

- Het belang van de leenvoorwaarden verschilt soms tussen de leeftijdsgroepen. Zo spreekt een online inleverattending senioren relatief vaak aan, terwijl het tarief voor de jongste groep (16-35 jaar) veel belangrijker is dan voor senioren. Deze resultaten kunnen worden gebruikt bij de communicatie naar de verschillende doelgroepen. Ook kunnen ze bijvoorbeeld worden gebruikt bij het inzetten van acties voor het werven van nieuwe leden.

## **Extra diensten buiten het abonnementsgeld**

- Binnen de groep 16 tot 35 jaar is men het meest bereid apart (naast het abonnementsgeld) te betalen voor een boekendienst aan huis. Hier kunnen twee redenen voor zijn:
  1. ze denken daar voorlopig geen gebruik van te gaan maken (ze verwachten dat dit met name voor ouderen is en gaan er daarom toch voorlopig nog geen gebruik van maken), of
  2. er ligt binnen deze groep een behoefte aan een dergelijke dienstverlening.

Het betreft een groep die over het algemeen een druk leven heeft en een boekendienst aan huis zou ook voor deze groep een interessante optie kunnen zijn. Ook in het onderzoek De Nieuwe Afnemer uit 2008 (<http://www.cubiss.nl/sites/default/files/bijlages/Publicatie%20DNA%20van%20de%20bibliotheek%20-%20definitief%20-%20nov08.pdf>) zagen we deze behoefte reeds naar voren komen. Bibliotheek Hilversum biedt, voor zover wij dit kunnen nagaan, nog geen boekendienst aan huis. Wel biedt de bibliotheek mensen die slecht ter been zijn de mogelijkheid om gebruik te maken van een gratis busje dat hen naar de bibliotheek brengt. Onderzoek of een bezorgdienst voor 16-35 jarigen eventueel ook een optie is. De bibliotheek Zuid-Kennemerland heeft hiermee reeds ervaring.

- Voor het deelnemen aan activiteiten kan gewoon geld gevraagd blijven worden: panelleden zien dit echt als iets extra's buiten het abonnement om. De korting die leden krijgen op activiteiten, is een goed punt om uit te dragen als voordeel voor leden.
- Hoewel bibliotheekleden best bereid zijn om apart te betalen voor het reserveren van materialen uit de collectie van een andere bibliotheek, zijn ze niet bereid dit te doen voor het reserveren van de eigen materialen van Bibliotheek Hilversum. Bibliotheekleden in Hilversum moeten momenteel wel kosten betalen voor het reserveren binnen de eigen bibliotheek. Dit roept mogelijk weerstand op, mede gezien het feit dat panelleden het gratis reserveren één van de belangrijkste leenvoorwaarden vinden. Ga na of het mogelijk is om reserveren van materialen uit de eigen collectie gratis aan te bieden.



# Aanbevelingen en overwegingen (3)

## **Alternatieve abonnementsvormen**

- Ongeveer één op de vijf panelleden van Bibliotheek Hilversum zou interesse hebben in een all-in abonnement waarbij geen boetegeld betaald hoeft te worden. In sommige bibliotheken wordt hier al mee geëxperimenteerd, zoals bijvoorbeeld in Bibliotheek Rivierenland, een BiebPanel deelnemer. In de BiebPanel bijeenkomst van 8 april is hierover al informatie gegeven en in een volgende BiebPanel bijeenkomst zullen ook wat eerste resultaten van deze pilot worden gedeeld. Ook in Brabant heeft een pilot plaatsgevonden met een boetevrij abonnement. De resultaten van deze pilot kunt u hier downloaden:  
[http://dcr.bibliotheek.nl/binaries/content/assets/biblioplus/samenvatting\\_rapportage\\_boetevrije\\_bibliotheek.pdf](http://dcr.bibliotheek.nl/binaries/content/assets/biblioplus/samenvatting_rapportage_boetevrije_bibliotheek.pdf)
- Bibliotheek Hilversum biedt al een Partnerpas aan. In dit onderzoek zien we dat de meeste panelleden, met interesse in een familiepasje of partnerpas, er de voorkeur aangeven om per persoon een aparte pas te ontvangen.

## **Tot slot.....**

- De resultaten van dit onderzoek moeten in week 33 door de bibliotheek worden teruggekoppeld naar de panelleden.
- De optimale prijsstelling voor een standaard abonnement volgens de landelijke voorwaarden ligt rond de 42 Euro. De resultaten van dit BiebPanel onderzoek zullen door de landelijke projectgroep die zich met de tarieven bezig houdt, worden gebruikt om te komen tot een optimale prijs. Ons advies aan de projectgroep is dan ook om het abonnement iets lager te prijzen dan de nu beoogde 50 Euro, of de overige voorwaarden iets aantrekkelijker te maken.
- Het e-book plus pakket heeft al wel een redelijke bekendheid, maar de interesse ervoor is nog niet zo groot. De resultaten van deze vragen zullen gedeeld worden met BNL. Zij kunnen de antwoorden wellicht gebruiken bij de optimalisatie van het aanbod.



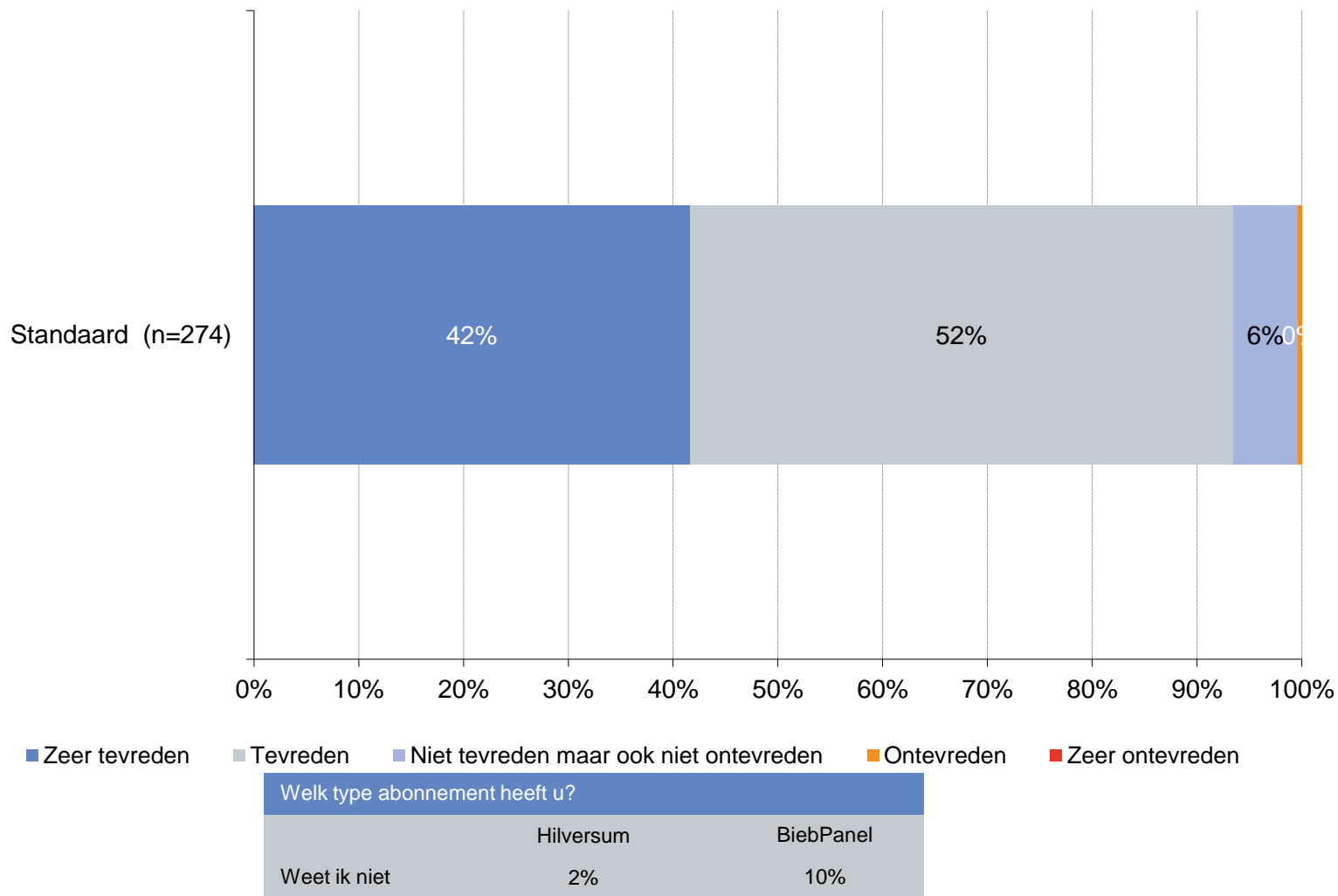


# 1. Lidmaatschap

# 1.1 Tevredenheid met abonnement

"Hoe tevreden bent u met het abonnement dat u heeft?"

\* Alleen de abonnementen die vaker dan 25 keer voorkomen in het panel worden getoond.

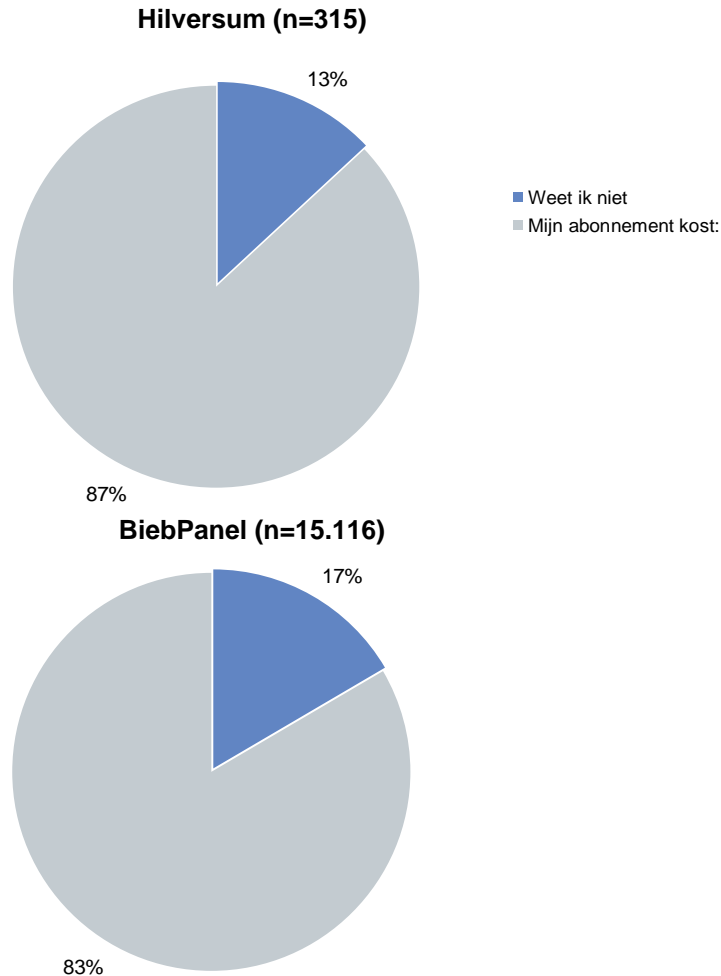


# 1.2 Prijschatting abonnement (1)

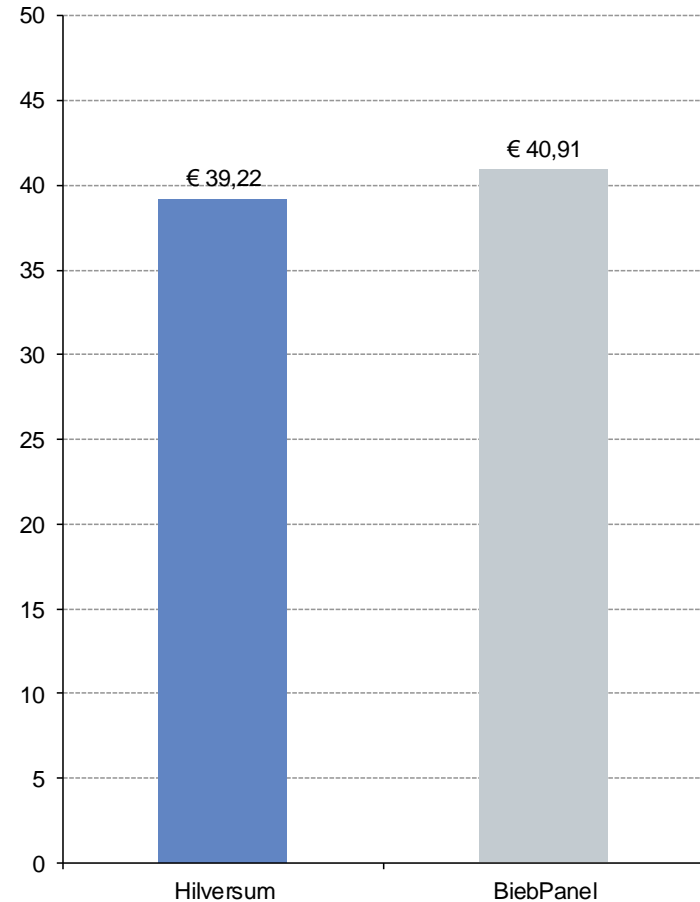
"Hoeveel betaalt u per jaar voor uw bibliotheekabonnement?"

\* Op basis van alle abonnementen bij elkaar. Informatie per abonnementsvorm is terug te vinden in de bijgeleverde tabellen

Percentage dat een prijs schat



Prijschatting (gemiddelde – in euro's)

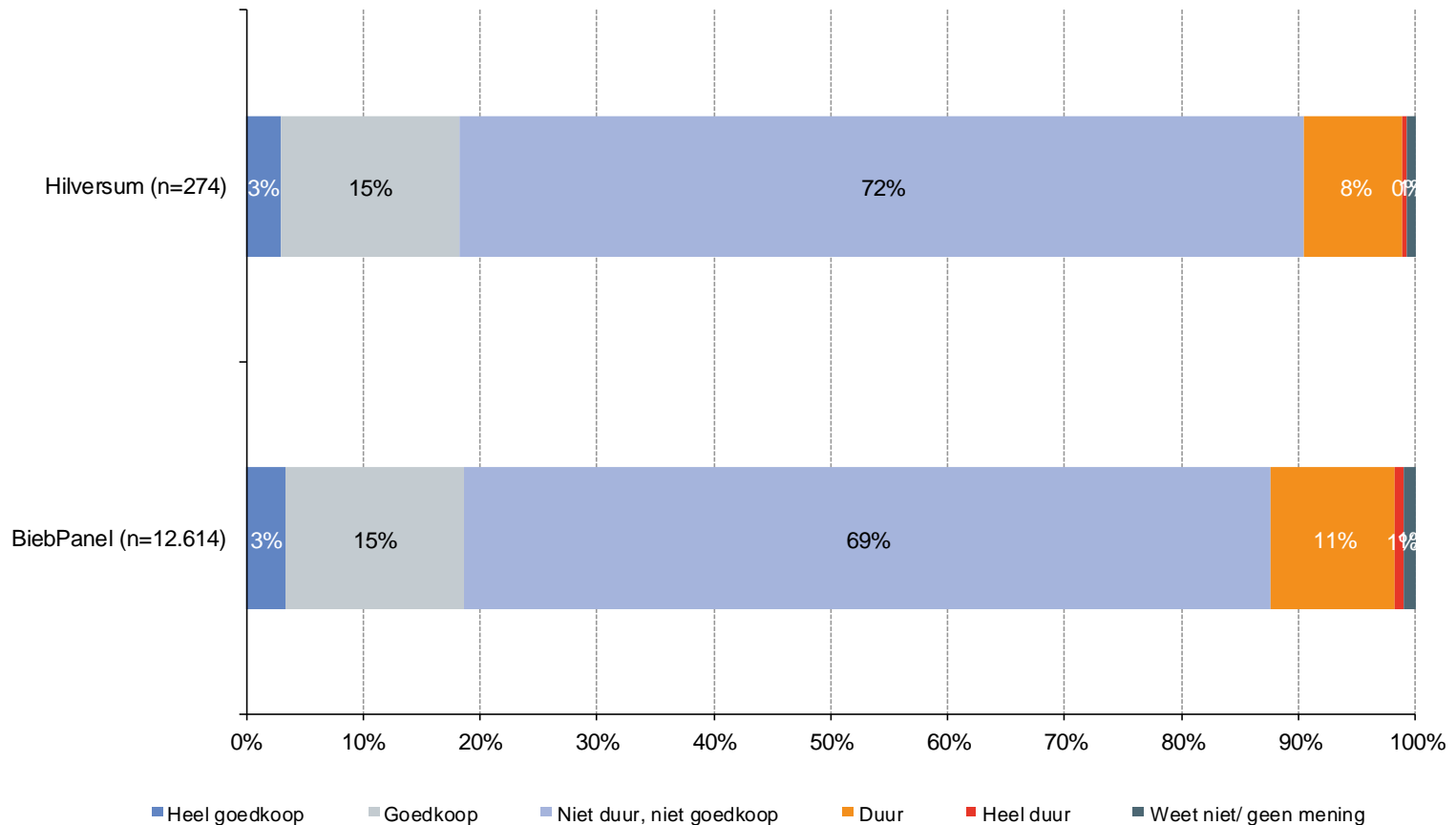


## 1.2 Prijschatting abonnement (2)

"Wat vindt u van de prijs van uw huidige abonnement?"

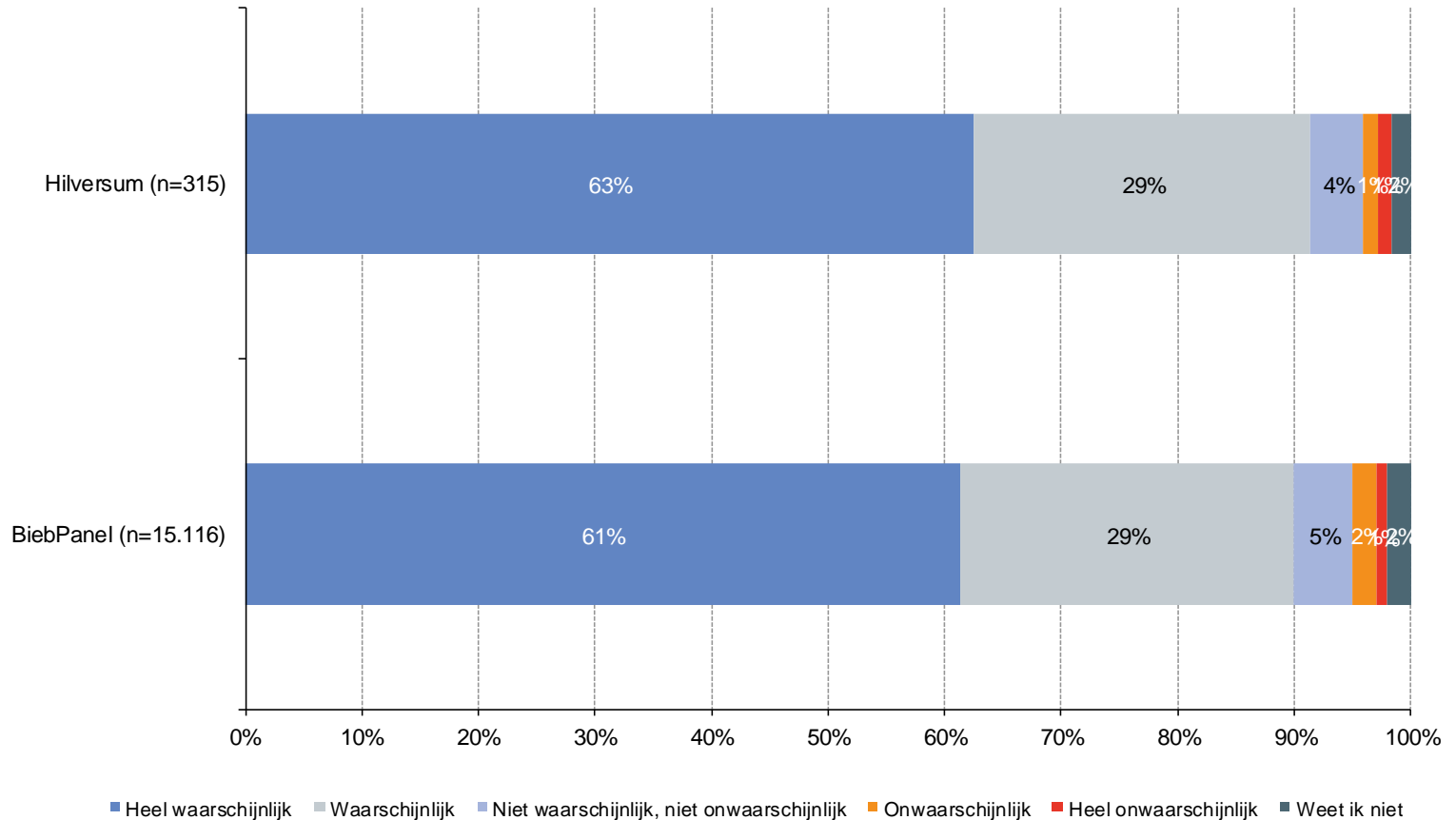
Basis: Panelleden die een schatting geven

\* Op basis van alle abonnementen bij elkaar. Informatie per abonnementsvorm is terug te vinden in de bijgeleverde tabellen



## 1.3 Lidmaatschap in de toekomst (1)

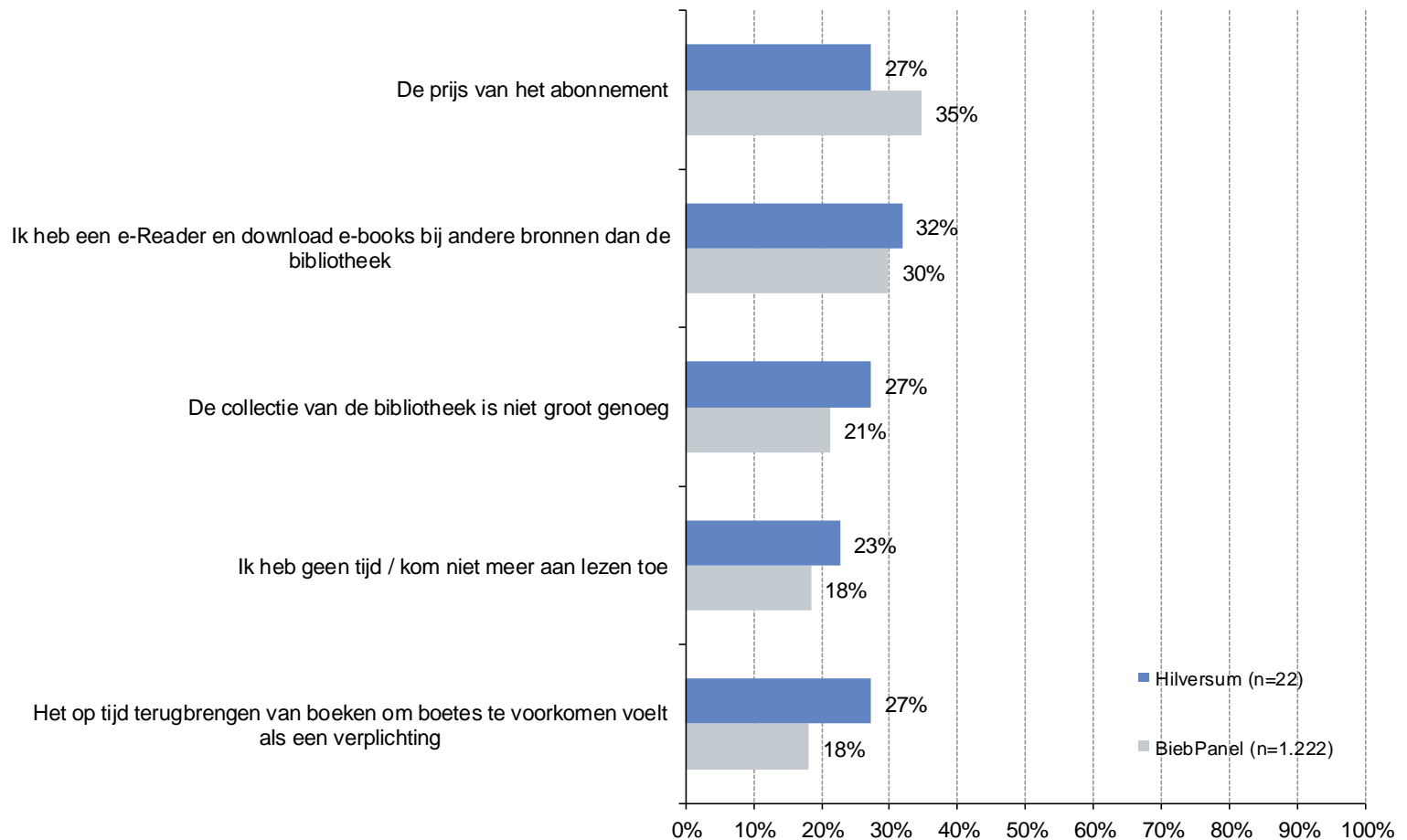
"Hoe waarschijnlijk of onwaarschijnlijk is het dat u over 5 jaar nog steeds lid bent van de bibliotheek?"



## 1.3 Lidmaatschap in de toekomst (2)

"Wanneer u uw lidmaatschap op zou zeggen, wat zou daar dan de reden voor zijn?" Top 5 redenen totale BiebPanel om op te zeggen (meer antwoorden mogelijk)

Basis: Indien (zeer) onwaarschijnlijk en niet waarschijnlijk/niet onwaarschijnlijk nog lid over 5 jaar





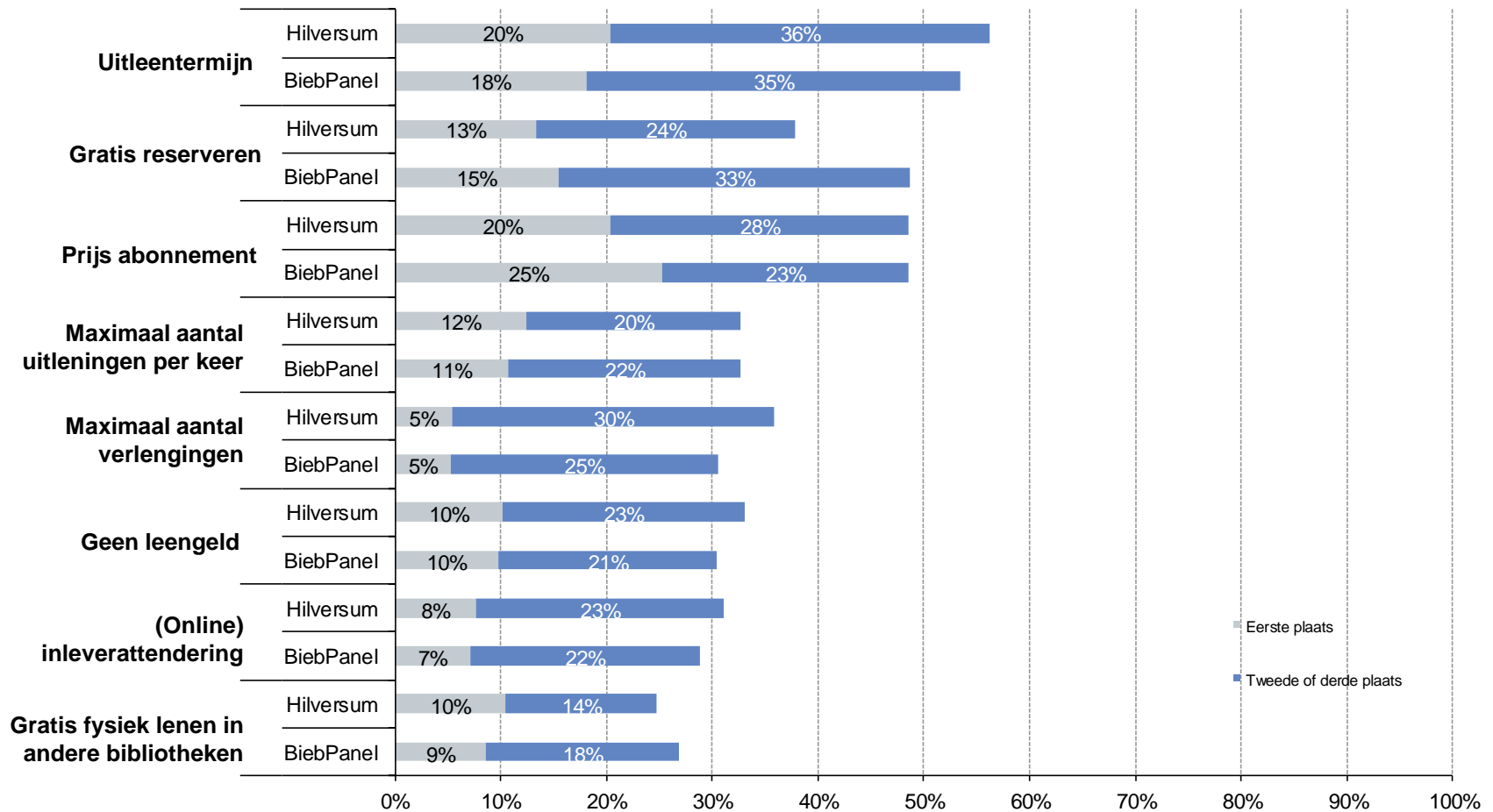


## 2. Abonnementsvormen, tarieven en leenvoorwaarden

## 2.1 Belang voorwaarden abonnement (1)

"Wilt u de volgende voorwaarden in volgorde van belang zetten?"

Top 3 meest belangrijk

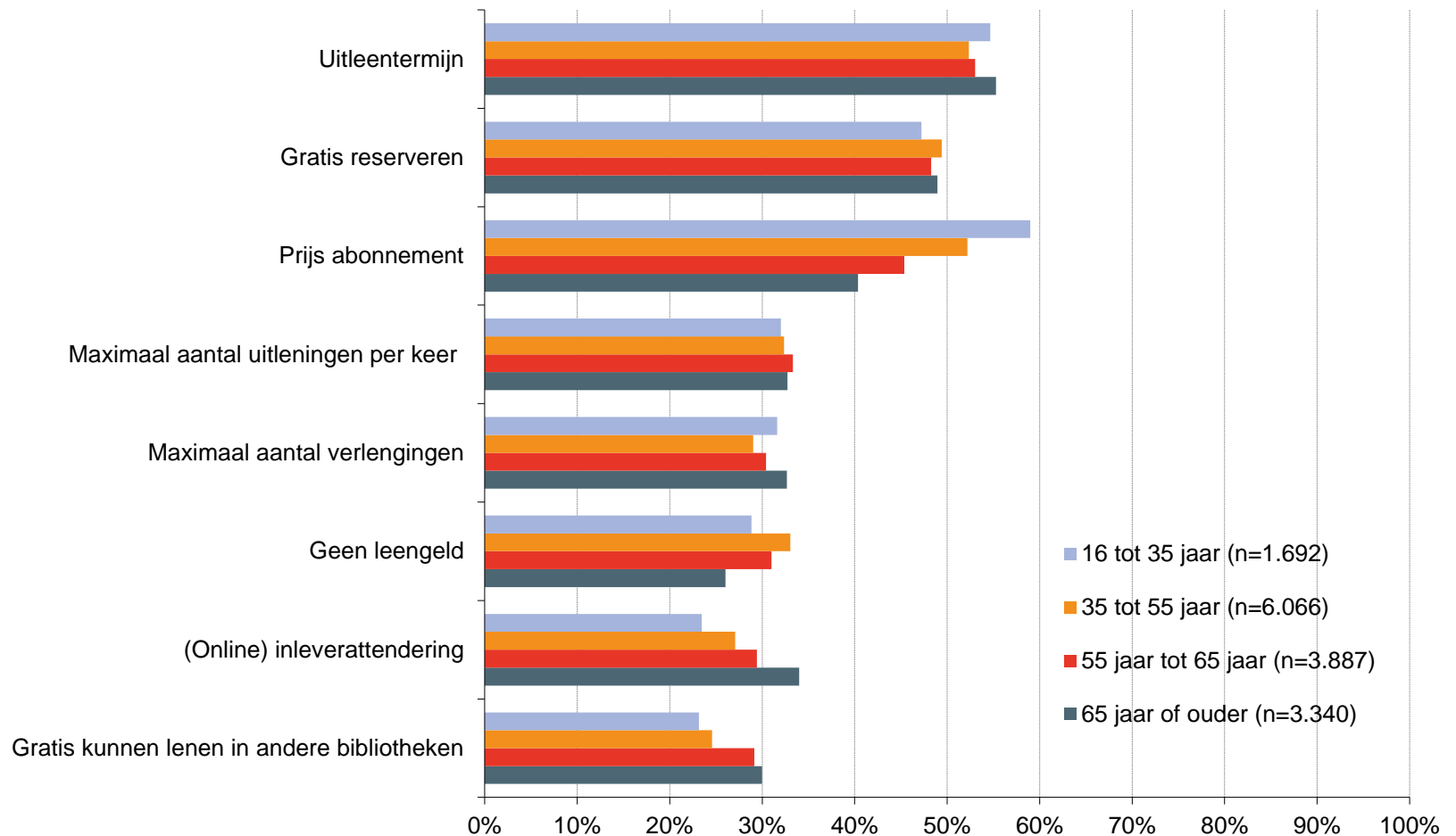


## 2.1 Belang voorwaarden abonnement (2)

"Wilt u de volgende voorwaarden in volgorde van belang zetten?"

Top 3 meest belangrijk

\* Uitgesplitst naar leeftijd van het totale BiebPanel (n=15.116)



## 2.2 Prijselasticiteit jaarabonnement (1)

Via een prijsmeter-analyse hebben we in kaart gebracht wat een acceptabele prijs is voor een basis jaarabonnement met de volgende voorwaarden:

- Maximaal 75 uitleningen per jaar (soort materiaal maakt niet uit)
- Uitleentermijn per materiaal van 3 weken
- U ontvangt een (online) inleverattending
- Lenen in alle andere openbare bibliotheken in Nederland met uw pas is mogelijk
- Gratis (online) reserveren

De methode richt zich vooral op de beleving van de prijs door leden op verschillende prijsniveaus. Aan de hand van de analyse kan vastgesteld worden wat een optimale prijs is voor dit basis jaarabonnement en vanaf welke prijs de leden het basis jaarabonnement te goedkoop of te duur vinden. De prijsmeter bestaat uit vier vragen over de prijs van een product/dienst:

- Vanaf welk bedrag zou u een BASIS jaarabonnement te goedkoop vinden om nog vertrouwen te hebben in de kwaliteit van wat u ervoor terugkrijgt?
- Vanaf welk bedrag zou u een BASIS jaarabonnement goedkoop vinden?
- Vanaf welk bedrag zou u een BASIS jaarabonnement duur vinden?
- Vanaf welk bedrag zou u een BASIS jaarabonnement te duur vinden en bent u niet meer bereid deze prijs te betalen?

De grafieken die gebaseerd zijn op de prijsmeter-methode laten vier lijnen zien (zie grafieken op de volgende pagina's):

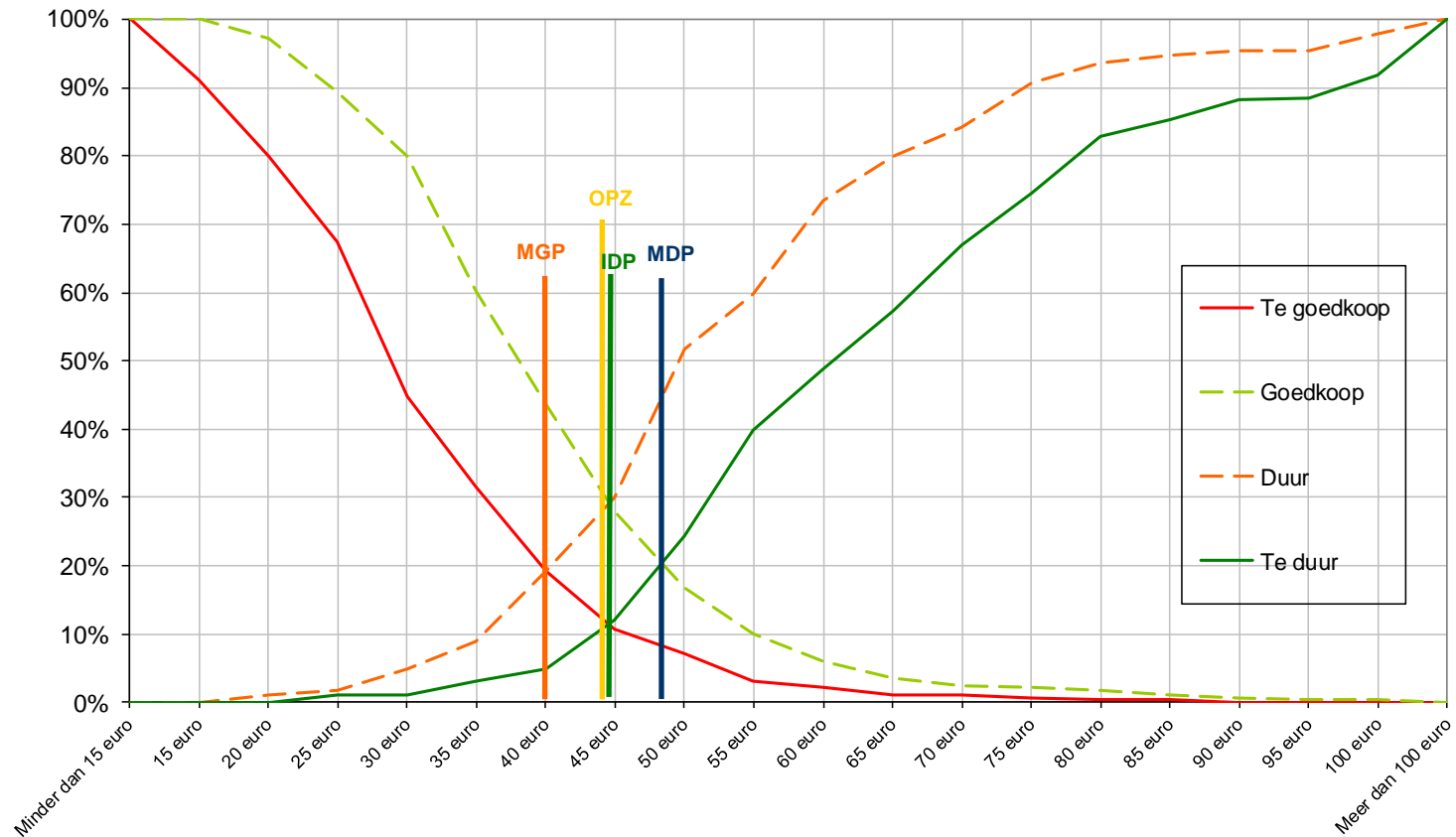
- Te goedkoop: Deze lijn geeft het cumulatieve percentage leden weer dat een bepaalde prijs als 'te goedkoop' kwalificeert.
- Goedkoop: Deze lijn geeft het cumulatieve percentage leden weer dat een bepaalde prijs als 'goedkoop' kwalificeert.
- Duur: Deze lijn geeft het cumulatieve percentage leden weer dat een bepaalde prijs als 'duur' kwalificeert.
- Te duur: Deze lijn geeft het cumulatieve percentage respondenten weer dat een bepaalde prijs als 'te duur' kwalificeert.

Op de snijpunten van deze lijnen bevinden zich belangrijke prijsniveaus:

- Marginaal goedkooptepunt (MGP): Het prijsniveau waarbij evenveel leden het BASIS jaarabonnement duur en te goedkoop vinden. De 'te goedkoop' beleving gaat over in de 'goedkoop' beleving. Het MGP kan beschouwd worden als de ondergrens van de accepteerbare prijsvork.
- Marginaal duurtelpunt (MDP): De bovengrens van de prijsvork. Dit punt markeert het prijsniveau waarbij evenveel leden het product/de dienst goedkoop en te duur vinden. In dit punt gaat de 'duur' beleving over in een 'te duur' beleving.
- Optimale prijszetting (OPZ): Het prijsniveau waartegen globaal de laagste weerstand bestaat: evenveel leden vinden het BASIS jaarabonnement te duur en te goedkoop.
- Indifferentiepunt (IDP): Dit punt kan men beschouwen als de 'normale' prijs. Evenveel leden vinden het BASIS jaarabonnement bij deze prijs goedkoop en duur.

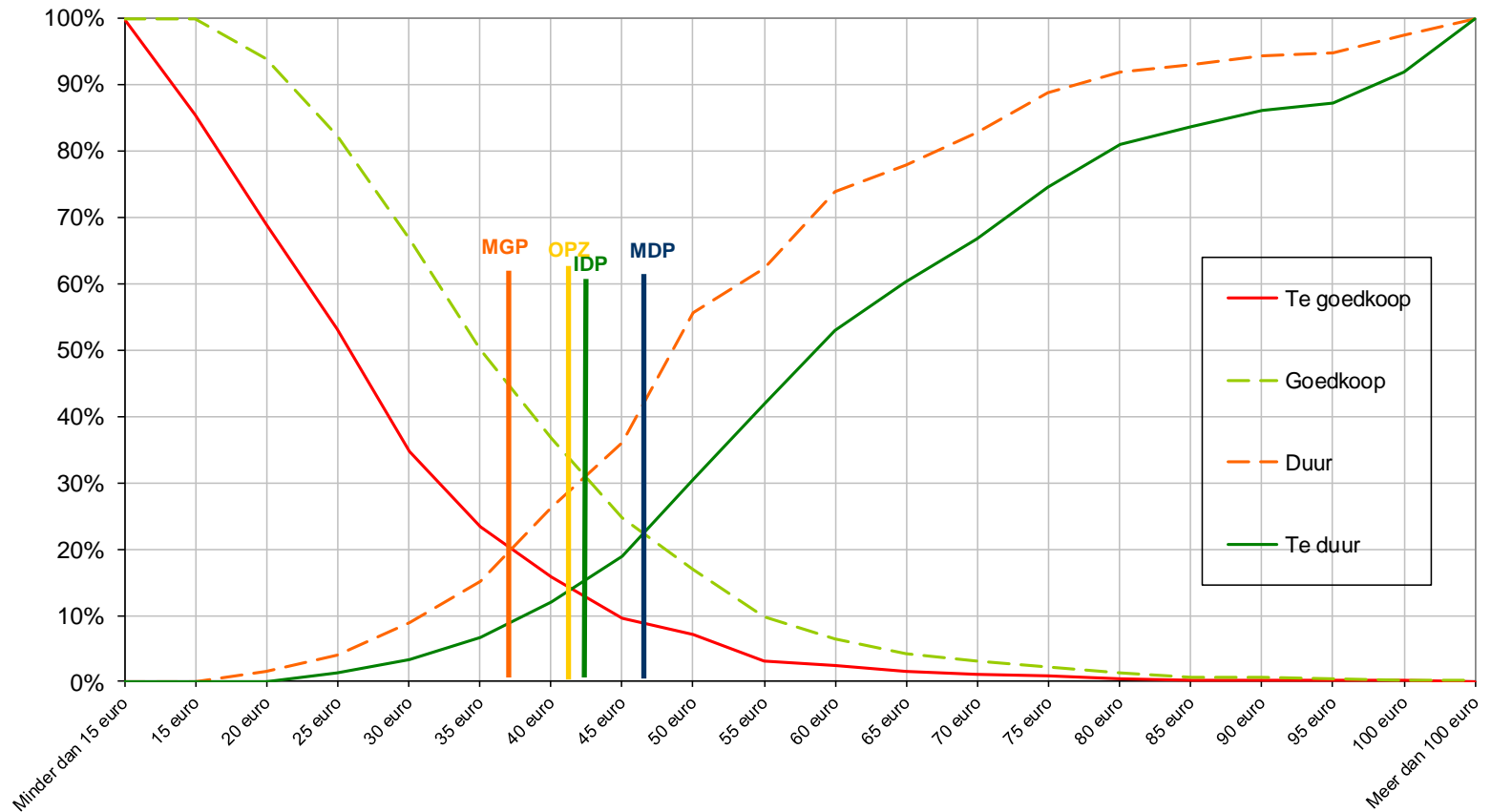
## 2.2 Prijselasticiteit jaarabonnement (2)

Basis: Hilversum exclusief Weet niet / geen mening (n=279)



## 2.2 Prijselasticiteit jaarabonnement (3)

Basis: BiebPanel exclusief Weet niet / geen mening (n=13.142)



## 2.3 Voorkeur voor abonnement (1)

We hebben de leden de volgende drie abonnementen voorgelegd en gevraagd naar welk abonnement hun voorkeur uit gaat.

### **Klein abonnement**

- € 30,-- per jaar.
- Maximaal 20 uitleningen per jaar (soort materiaal maakt niet uit)
- Uitleentermijn per materiaal van 3 weken
- Geen inleverattendering
- Alleen lenen van eigen bibliotheek

### **Basis abonnement**

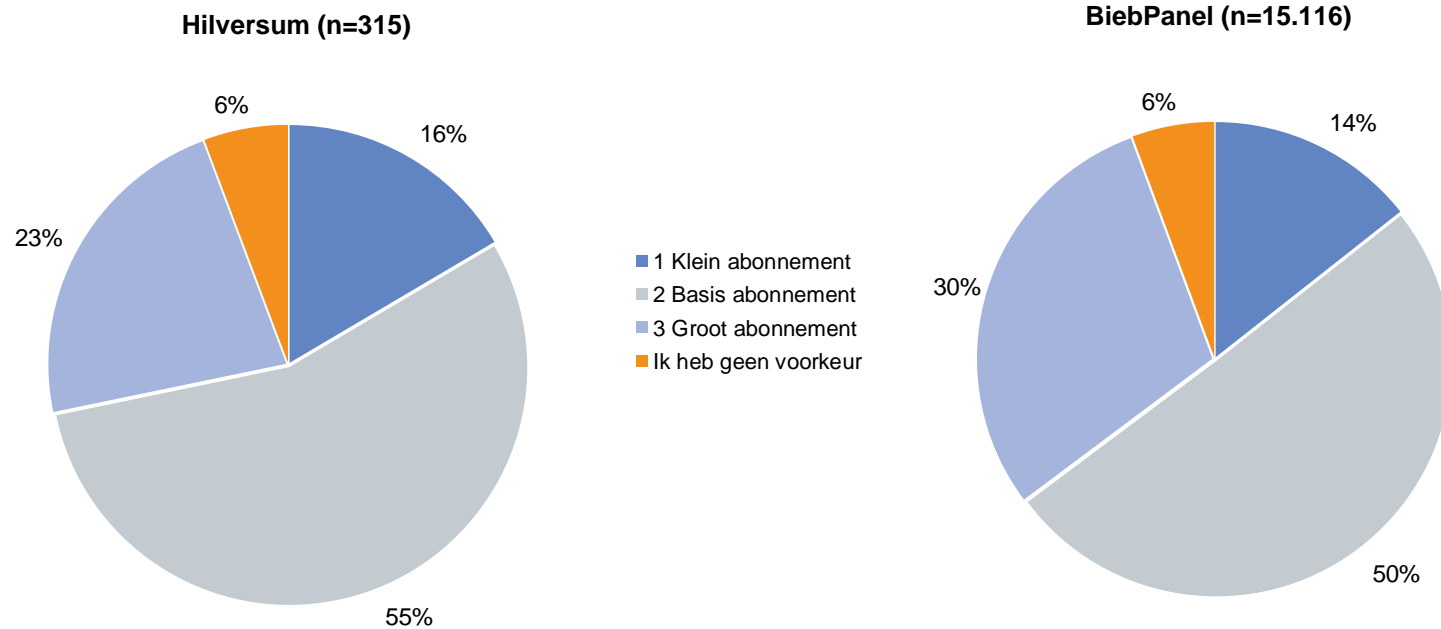
- € 50,-- per jaar.
- Maximaal 75 uitleningen per jaar (soort materiaal maakt niet uit)
- Uitleentermijn per materiaal van 3 weken
- U ontvangt een (online) inleverattendering
- Mogelijkheid tot zelf lenen van materialen in andere openbare bibliotheken met uw pas

### **Groot abonnement**

- € 70,-- per jaar.
- Onbeperkt aantal uitleningen per jaar (soort materiaal maakt niet uit)
- Uitleentermijn per materiaal 6 weken
- Kinderen van ouders die een groot abonnement hebben, mogen materialen ook 6 weken lenen.
- U ontvangt een (online) inleverattendering
- Mogelijkheid tot zelf lenen van materialen in andere openbare bibliotheken met uw pas

## 2.3 Voorkeur voor abonnement (2)

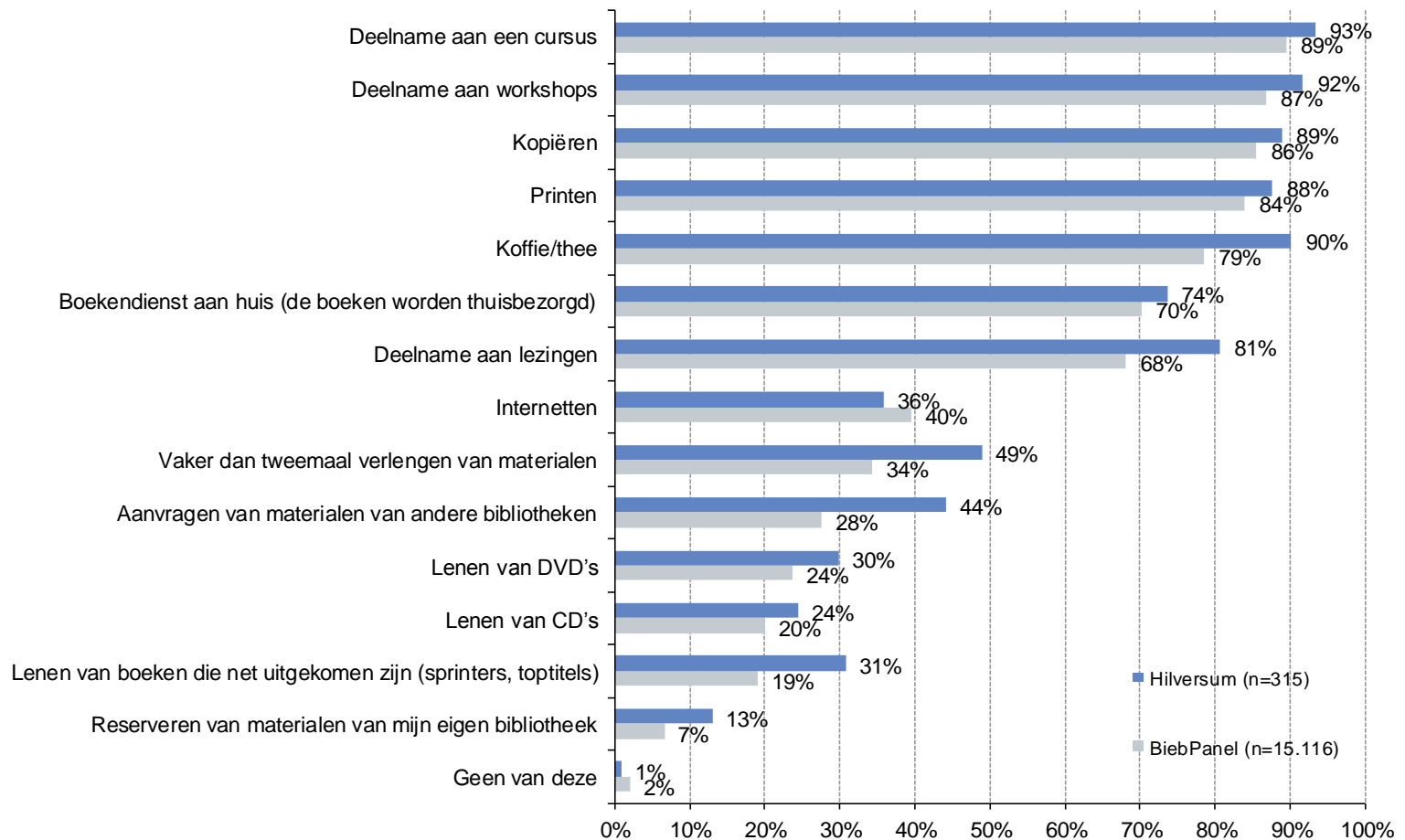
"Stel, uw bibliotheek biedt u 3 verschillende abonnementen. Naar welk abonnement gaat uw voorkeur uit?"





## 2.4 Betalen voor diensten (1)

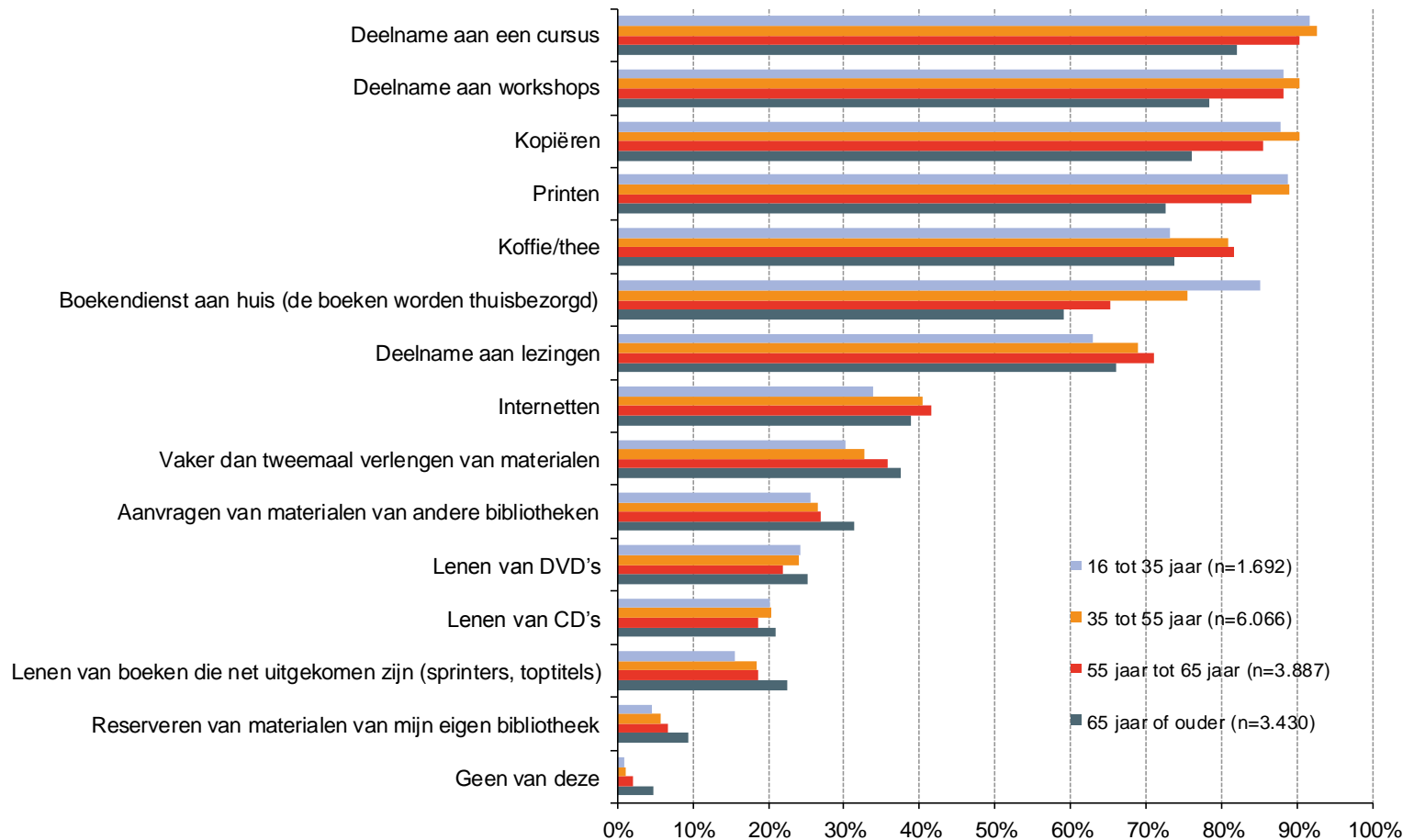
"Voor welke van de onderstaande diensten vindt u het reëel als de bibliotheek hier, bovenop het standaard abonnement, extra geld voor in rekening brengt?"



## 2.4 Betalen voor diensten (2)

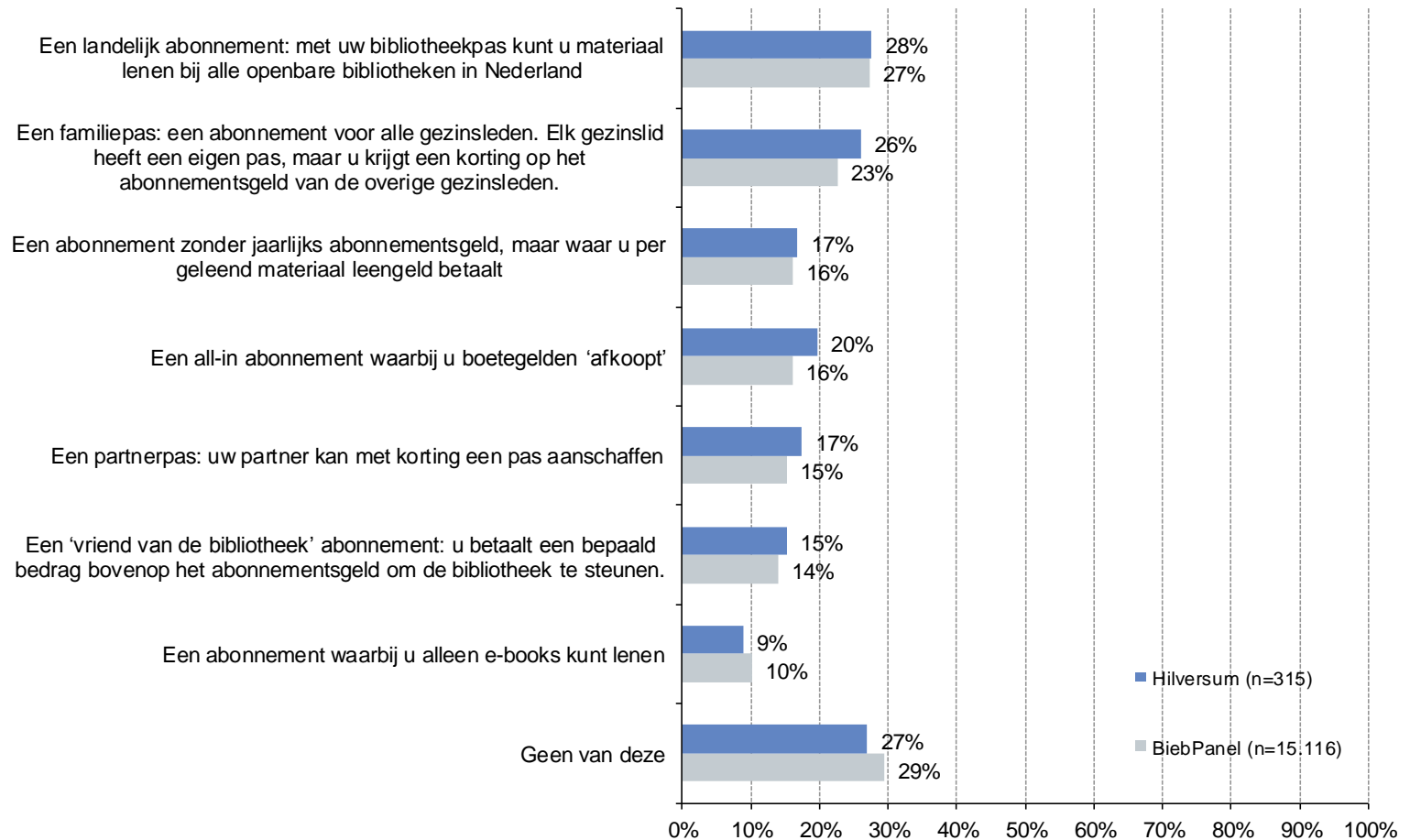
"Voor welke van de onderstaande diensten vindt u het reëel als de bibliotheek hier, bovenop het standaard abonnement, extra geld voor in rekening brengt?"

\* Uitgesplitst naar leeftijd van het totale BiebPanel (n=15.116)



## 2.5 Alternatieve abonnementsvormen (1)

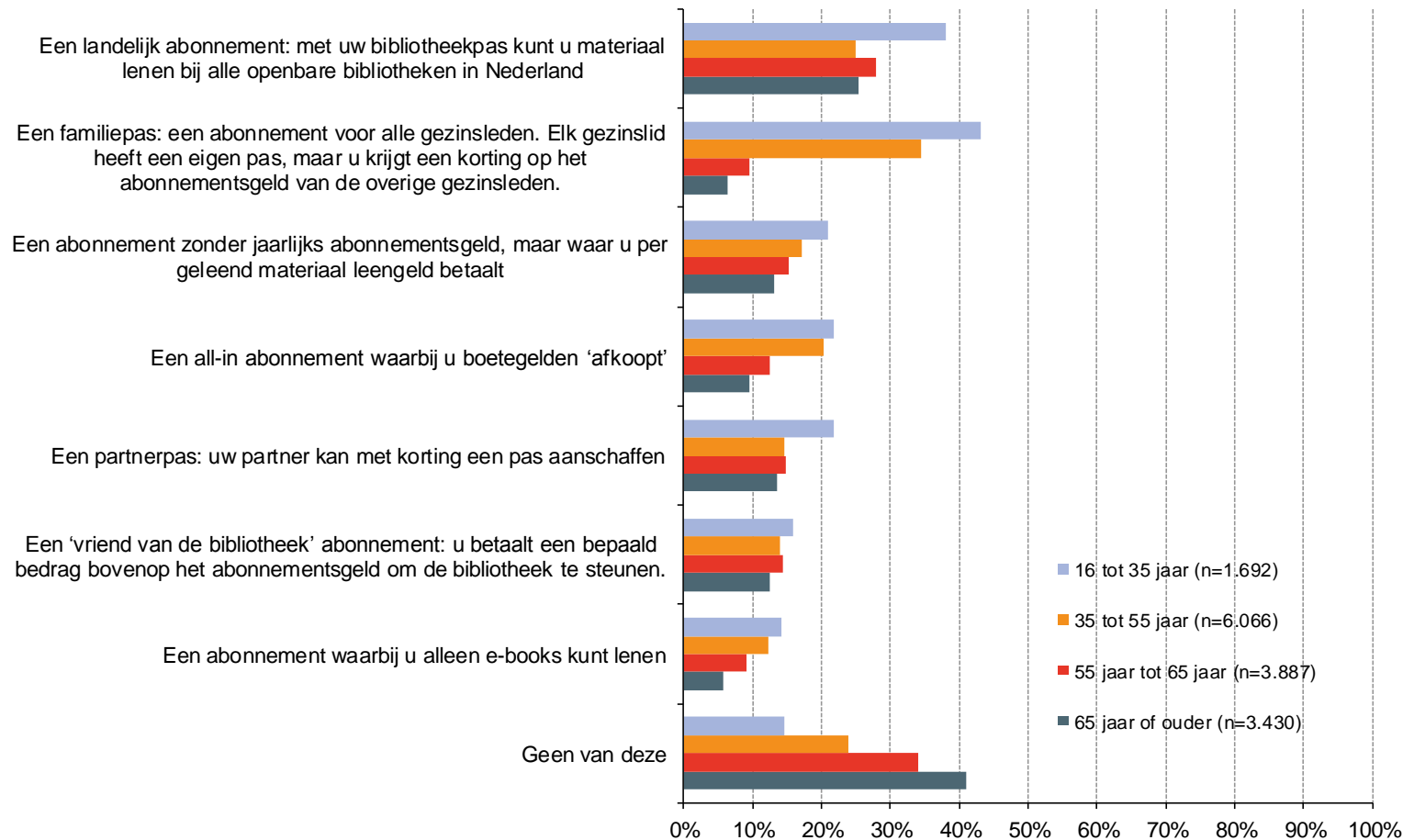
"Welke van de onderstaande abonnementen zou u zelf overwegen te nemen, afgezien van de prijs?"



## 2.5 Alternatieve abonnementsvormen (2)

"Welke van de onderstaande abonnementen zou u zelf overwegen te nemen, afgezien van de prijs?"

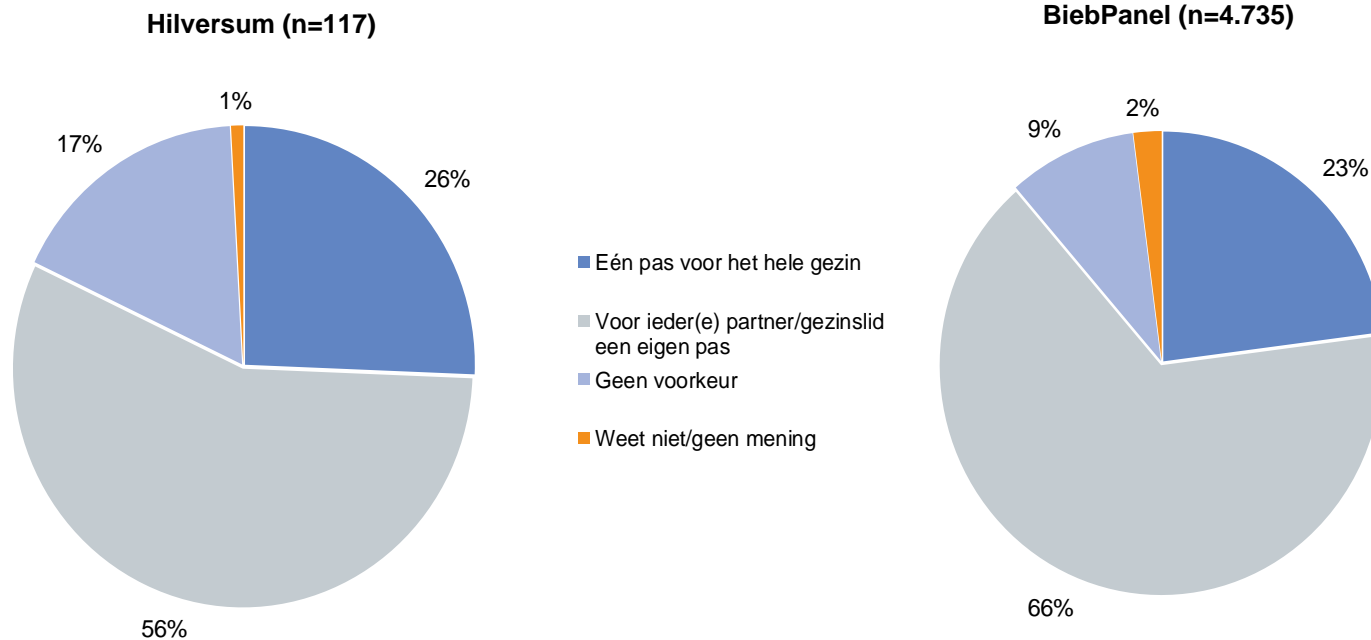
\* Uitgesplitst naar leeftijd van het totale BiebPanel (n=15.116)



## 2.5 Alternatieve abonnementsvormen (3)

"Een familiepas of een gezinspas met korting kan door bibliotheken op verschillende manieren worden aangeboden. Welke vorm heeft uw voorkeur?"

Basis: Indien men een partnerpas of familiepas overweegt

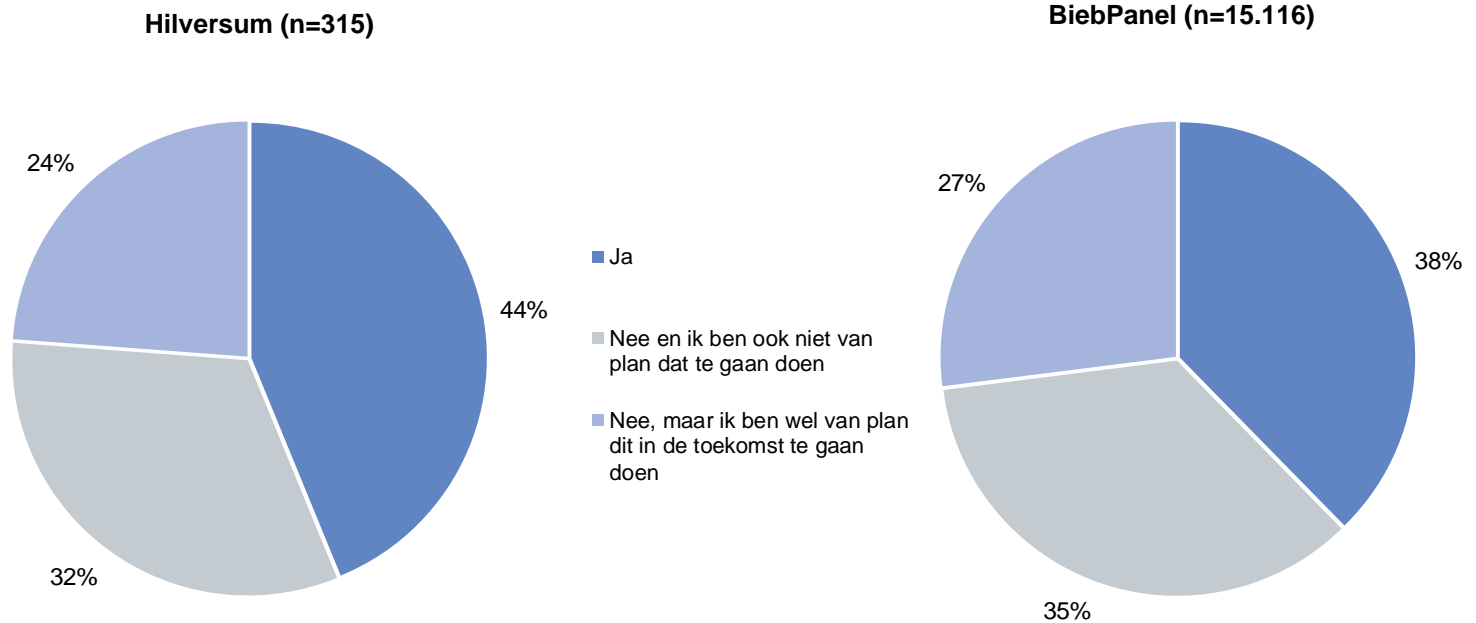




# 3. E-book plus pakket

# 3.1 Lezen van e-books

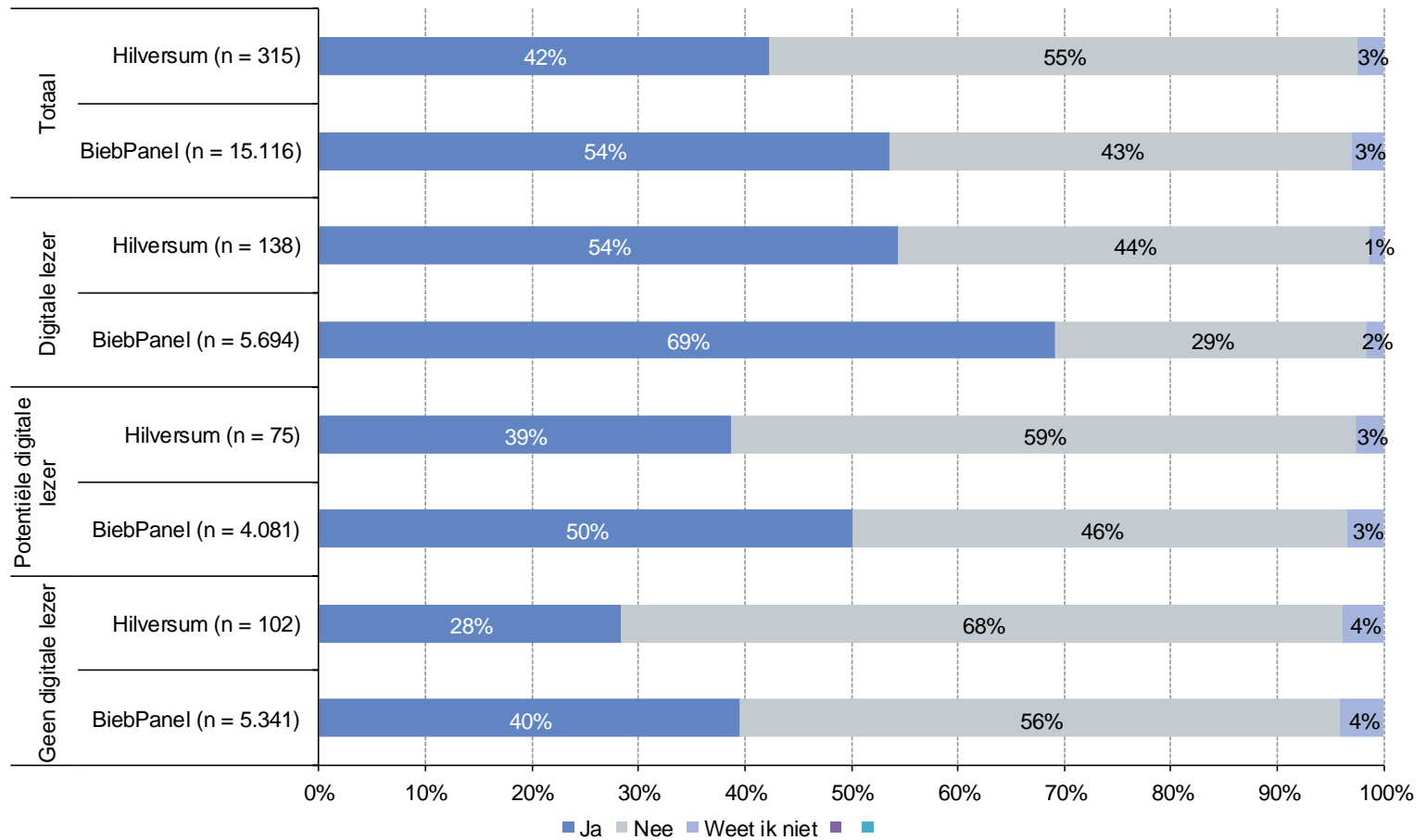
"Leest u weleens boeken op een e-Reader, iPad of andere tablet?"



## 3.2 Bekendheid e-book actie

Introductie: Gedurende de eerste drie maanden van 2014 kunnen alle leden van de Bibliotheek gratis een keuze maken uit een collectie van minimaal 5.000 e-books. Het gekozen e-book kan worden gedownload en gelezen op tablet, mobiel, computer of e-Reader. Na 3 weken stopt de uitleentermijn automatisch.

"Had u hier, voor het invullen van deze vragenlijst, wel eens iets over gehoord, gezien of gelezen?"

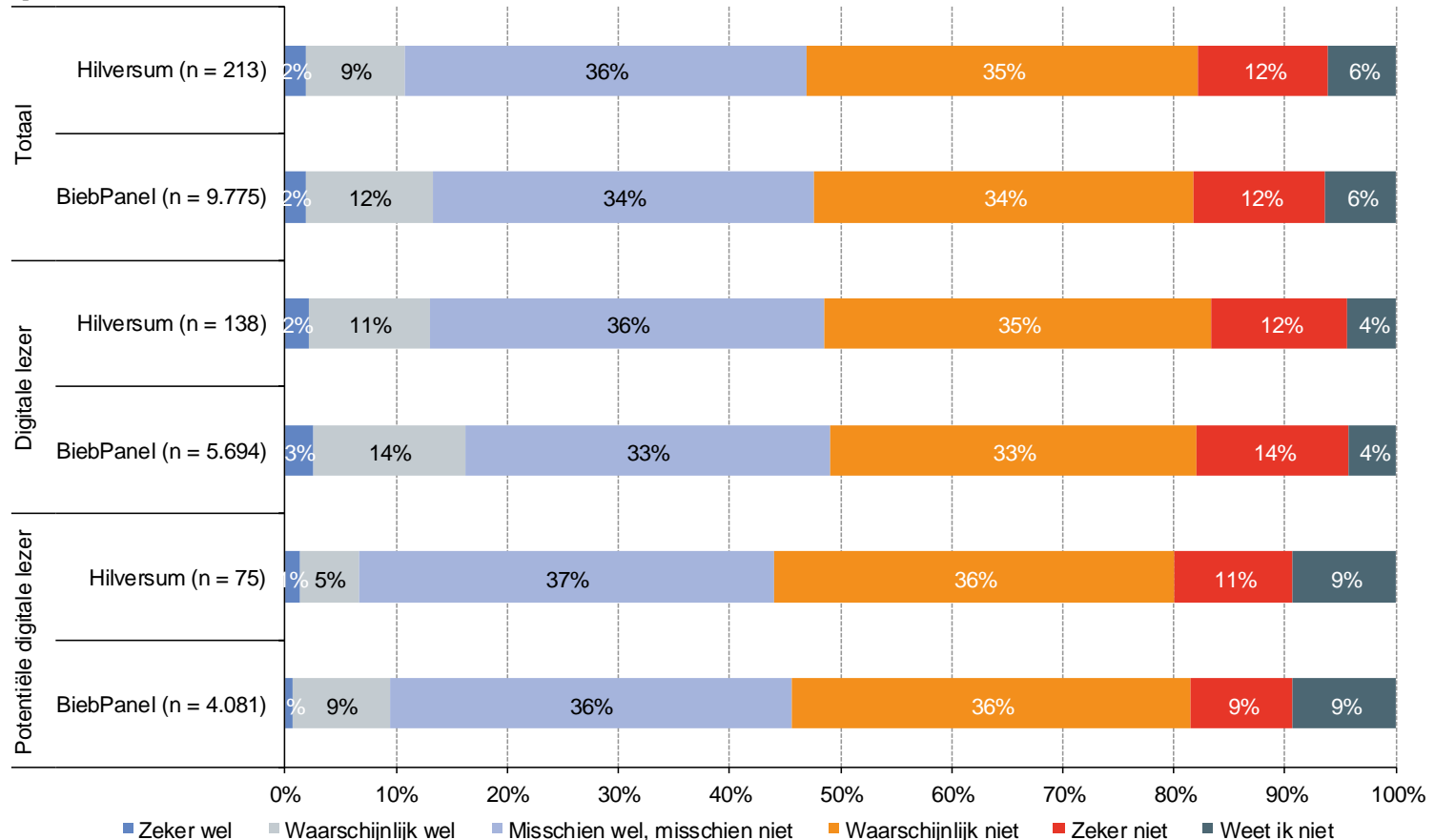




### 3.3 Interesse in e-book plus pakket (1)

Introductie: Voor bibliotheekleden die na 1 april 2014 de meer recente titels (tussen de 1 en 3 jaar oud) willen blijven lezen, is er het e-book plus pakket, waarbij bibliotheekleden voor €20,- per jaar 18 e-books kunnen lezen via hun bibliotheek.

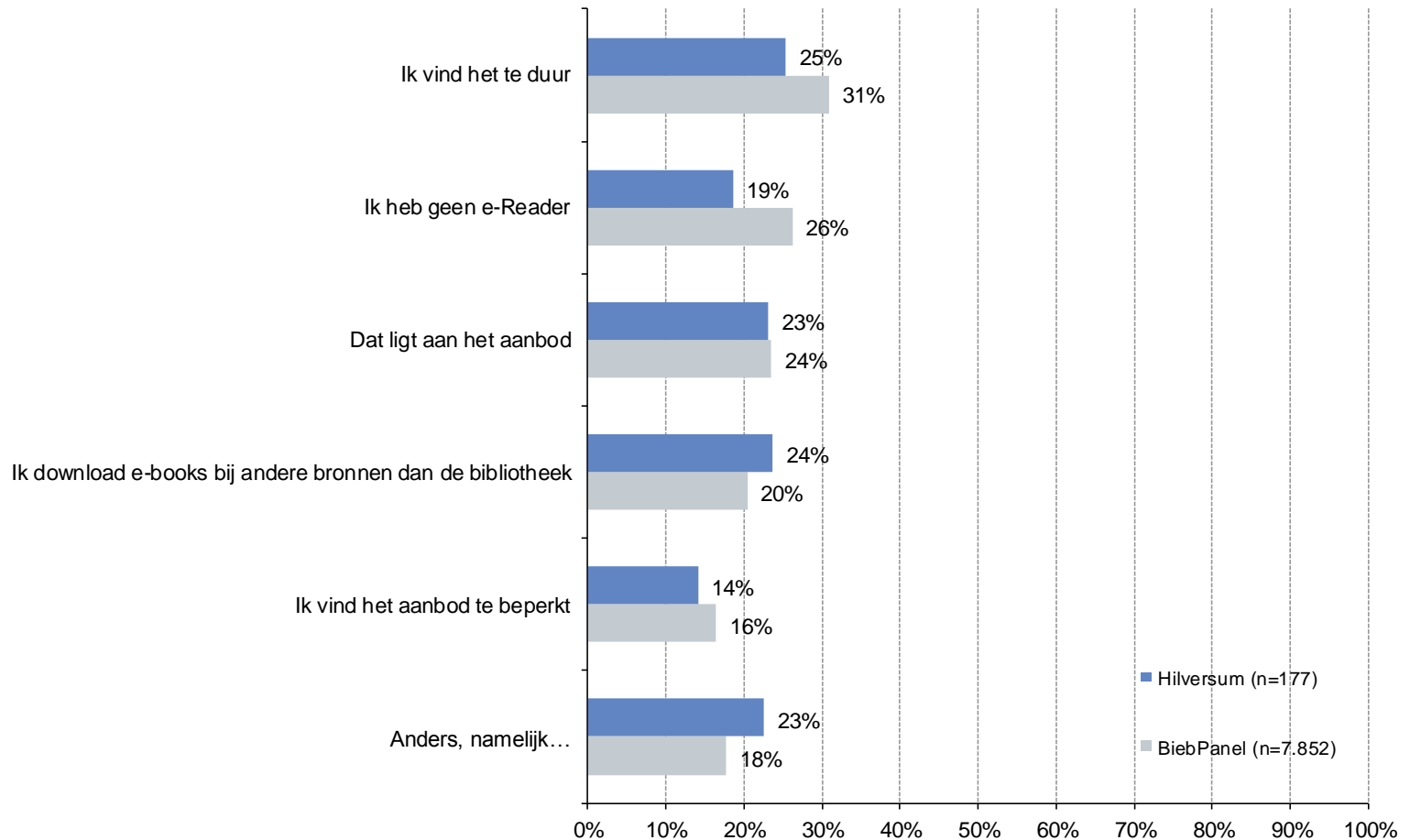
"In hoeverre zou u wel of niet gebruik gaan maken van het e-book plus pakket?"



## 3.3 Interesse in e-book plus pakket (2)

"Waarom zou u geen gebruik maken van het e-book plus pakket?"

Basis: Indien niet zeker / waarschijnlijk interesse in e-book plus pakket





# Verantwoording

# Over het onderzoek

## Achtergrond

ProBiblio heeft in 2009 BiebPanel opgericht, een onderzoeksplatform speciaal ontwikkeld voor de bibliotheekbranche. Bibliotheekleden kunnen lid worden van BiebPanel en ontvangen als deelnemer 4 maal per jaar een vragenlijst over verschillende onderwerpen.

## Rapportage

Het 1<sup>e</sup> onderzoek in 2014 heeft plaatsgevonden van 11 maart tot en met 31 maart 2014. De gemiddelde invulduur van de vragenlijst is 11 minuten.

Dit onderzoek gaat over het lidmaatschap van de bibliotheek met als onderwerpen:

- Lidmaatschap
- Abonnementsvormen, tarieven en leenvoorwaarden
- E-book plus pakket

## Doelstelling

Inzicht geven in de behoefte van klanten met betrekking tot tarieven, leenvoorwaarden en het lidmaatschap.

# Samenstelling Steekproef (1)

Verdeling over vestigingen en responspercentage

voor bibliotheken

Welke vestiging bezoekt u het vaakst?	
	Hilversum
Centrale Bibliotheek	315

Responspercentage		
	Hilversum	BiebPanel
Uitgenodigd	473	24.654
Deelgenomen	315	15.116
Responspercentage	67%	61%



ProBiblio

# Samenstelling Steekproef (2)

## Verdeling leeftijd en geslacht

voor bibliotheken



ProBiblio

Aantal deelnemers		
	Hilversum	BiebPanel
n=	315	15116

Leeftijd		
	Hilversum	BiebPanel
16 tot 35 jaar	7%	11%
35 tot 55 jaar	43%	40%
55 jaar tot 65 jaar	23%	26%
65 jaar of ouder	28%	23%
Onbekend	0%	0%

Gemiddelde leeftijd		
	Hilversum	BiebPanel
n=	54,6	52,9

Geslacht		
	Hilversum	BiebPanel
Man	23%	22%
Vrouw	77%	78%