

Doelgroeponderzoek Afhakers Openbare Bibliotheek



Inhoudsopgave

One pager	2
Conclusies en aanbevelingen	4
Verantwoording over het onderzoek	9
Resultaten	
Voormalig lidmaatschap	12
Reden opzeggen lidmaatschap	16
Huidige situatie rondom bibliotheekbezoek en lezen	20
Toekomst	26
Onderzoeksverantwoording	34

One pager

Hoe kan de bibliotheek weer aantrekkelijk worden voor haar afhakers? Het onderzoek waarin deze vraag centraal staat, heeft Probiblio in oktober 2019 uitgevoerd onder 549 Nederlanders die hun lidmaatschap van de bibliotheek in de afgelopen 5 jaar hebben opgezegd.

Allerlei redenen waarom mensen afhaken, digitaal lezen en kosten meest genoemd

Afhakers noemen vooral digitaal lezen en de kosten van het abonnement als belangrijke redenen om hun abonnement op te zeggen of te laten verlopen. Met name jonge afhakers noemen als reden dat ze moesten betalen voor het lidmaatschap.

Vooraf aanpassingen op het gebied van de kosten zouden de bibliotheek weer aantrekkelijk maken voor afhakers. Zoals kortingen, aanbiedingen, een andere abonnementsvorm of een gratis bibliotheeklidmaatschap. Ook een actueler en uitgebreider boekenaanbod zou het lidmaatschap aantrekkelijker maken; naast een breder e-book aanbod en vooral de bekendheid daarover.



Een deel van de afhakers overweegt een nieuw lidmaatschap

5% van de afhakers overweegt binnen een jaar weer lid te worden, een kwart zegt dit misschien te gaan doen. Dit zijn vooral afhakers die de bibliotheek op dit moment nog bezoeken, mensen die recentelijk hebben opgezegd en afhakers die het abonnement hebben laten verlopen.

Veel leden zijn geen lid meer maar wel bezoeker

Een derde van de afhakers bezoekt de bibliotheek nog wel. Zij bezoeken de bibliotheek vooral om inspiratie op te doen, ter plekke informatie op te zoeken of te lezen, activiteiten te bezoeken (vooral oudere afhakers) en te werken, studeren of huiswerk te maken (vooral jongere afhakers).



Redenen om nu boeken te kopen zijn het houden en het langer kunnen lezen

Twee derde van de afhakers koopt (nu) boeken. Vier op de tien geven aan dat ze nu boeken van anderen lenen. De belangrijkste redenen om boeken te kopen, zijn dat ze de (e-)boeken willen houden en langer de tijd hebben om te lezen. De ideale leentermijn voor afhakers ligt dan ook vaak op vier weken of langer.

Bereidheid van afhakers om de bibliotheek te steunen

Eén op de vijf afhakers geeft aan dat zij de bibliotheek nog zouden willen steunen, ook al zijn ze geen lid meer. Bij 43% hiervan zou dat gaan om een donatie of schenking, bij 46% om de inzet van kennis en vaardigheden, bijvoorbeeld als vrijwilliger.

Conclusies en aanbevelingen

Conclusies en aanbevelingen (1)

Hoe kan de bibliotheek weer aantrekkelijk worden voor afhakers die hun abonnement in de afgelopen 5 jaar hebben opgezegd? Het onderzoek waarin deze vraag centraal staat, heeft Probiblio in oktober 2019 uitgevoerd onder 549 afhakers. Uit dit onderzoek komt naar voren dat de bibliotheek dit vooral kan bereiken door aanpassingen op het gebied van prijs c.q. abonnementsvormen, collectie, e-books, uitleentermijn en gemak.

Afhakers noemen gevarieerde afhaakredenen en manieren om de bibliotheek aantrekkelijker te maken.

Afhakers noemen verschillende redenen waarom ze hun bibliotheekabonnement hebben opgezegd of laten verlopen. We zien dat veel redenen in ongeveer gelijke mate voorkomen. Opzegredenen die relatief vaak (door 10% of meer) worden genoemd, zijn: digitaal lezen (24%), de te hoge lidmaatschapskosten (19%), moeten gaan betalen voor het lidmaatschap (10%), niet meer lezen (15%), verandering in het leven (14%; bijvoorbeeld verhuizing), te veel gedoe (12%), geen tijd om de bibliotheek te bezoeken (11%) en liever boeken kopen (10%).

Als we vragen hoe de bibliotheek aantrekkelijker zou kunnen worden voor afhakers, dan komen vooral het aanbod en de prijs-/kwaliteitverhouding naar voren.

Hierna gaan we verder in op deze opzegredenen en hoe de bibliotheek weer relevant kan worden voor afhakers. Ook beschrijven we waar mogelijk de verschillende doelgroepen binnen de afhakers en wat voor hen de bibliotheek weer relevant zou kunnen maken.

Afhaakreden digitaal lezen

Digitaal lezen is een belangrijke afhaakreden, maar niet de enige manier om afhakers terug te winnen

Relatief vaak zeggen mensen dat ze hun abonnement op de bibliotheek hebben opgezegd of laten verlopen, omdat ze nu vooral digitaal lezen. Dat geldt vooral voor mensen van 45 jaar en ouder. Kijken we naar de manieren waarop de bibliotheek volgens afhakers weer aantrekkelijk zou kunnen worden, dan is het bieden van een uitgebreider of actueler aanbod van e-books echter niet de belangrijkste manier. De reden hiervan zal mede liggen in het feit dat afhakers andere manieren hebben om aan e-books te komen. Toch zien we ook in het onderzoek naar voren komen dat nog niet goed bekend is dat de bibliotheek een mooi digitaal aanbod heeft.

Blijf benadrukken dat de bibliotheek ook e-books aanbiedt bij het abonnement en hoe groot dit aanbod is. Doe dit ook onder leden, om te voorkomen dat zij afhaken. Het aanbod e-books zal vooral de wat oudere groep leden/afhakers aanspreken.

Conclusies en aanbevelingen (2)

Afhaakreden kosten van het lidmaatschap

Abonnementsvormen en de communicatie daaromtrent kunnen het lidmaatschap weer aantrekkelijk maken voor afhakers

Een andere belangrijke reden om af te haken ligt in de kosten van het lidmaatschap. Ook wanneer afhakers spontaan aangeven wat de bibliotheek zou moeten aanbieden om hen weer lid te maken van de bibliotheek, noemen veel afhakers een lagere prijs of een goede aanbieding.

Lagere kosten van het lidmaatschap komt daarnaast, desgevraagd, naar voren als belangrijkste manier om het lidmaatschap van de bibliotheek aantrekkelijker te maken. Vooral afhakers die overwegen om binnen een jaar misschien weer lid te worden, noemen in dit kader lagere lidmaatschapskosten.

Het inzetten op het kostenaspect hoeft niet perse te betekenen dat afhakers een (eenmalige) korting krijgen op de abonnementskosten. Er valt wel te denken aan bijvoorbeeld aan studentenkorting of seniorenkorting. Of een eenmalige korting op de abonnementskosten op het moment dat een afhaker besluit weer lid te worden.

Uit eerder onderzoek weten we echter ook dat veel leden zich niet bewust zijn van de kosten van een abonnement. Het is dan ook goed om te kijken hoe de prijs op andere manieren onder de aandacht gebracht kan worden. Bijvoorbeeld de mogelijkheid van het afsluiten van een abonnement met maandelijks bedragen, waardoor de perceptie van de kosten anders/lager is.

Een andere manier om te benadrukken dat de kosten van het abonnement niet zo hoog zijn, is het op de leenbon printen van het bedrag dat leners hebben bespaard. Hiermee worden leners zich meer bewust van de relatief lage kosten van een lidmaatschap ten opzichte van het kopen van boeken.

Een aantal bibliotheken overweegt gratis lidmaatschap in te voeren. Er is hiermee al een aantal pilots gedaan, onder andere in de Bibliotheek Rotterdam. Bibliotheek De Boekenberg heeft sinds augustus 2018 al enkele vormen van gratis lidmaatschap.

Niet voor alle doelgroepen zal een aantrekkelijk aanbod alsmede het benadrukken van het lage abonnementstarief echter goed werken. Hoewel de jongste groep afhakers als belangrijke afhaakreden noemt dat ze moeten gaan betalen (deze groep laat ook vaak het lidmaatschap verlopen), is de tweede reden dat ze bijna nooit meer lezen. Daarnaast zien we dat deze jongste groep het fijn zou vinden als de bibliotheek meer werk-, studeer- en huiswerkplekken zou bieden. De jongste groep afhakers die de bibliotheek nog wel bezoeken, doet dit ook vooral om te werken, studeren of huiswerk te maken.

Het is goed om leden die moeten gaan betalen voor hun lidmaatschap, actief te benaderen. Het is daarbij belangrijk deze groep te laten weten dat de bibliotheek faciliteiten biedt voor het studeren en maken van huiswerk, en ook allerlei activiteiten biedt voor deze doelgroep. Met het aanbod van boeken zal deze groep afhakers niet zo snel te overtuigen zijn om weer lid te worden, een relatief hoog percentage jongere afhakers geeft aan niet (meer) te lezen. Zij zullen waarschijnlijk niet altijd lid worden van de bibliotheek, maar zullen de bibliotheek dan wellicht wel blijven bezoeken, waardoor het contact met de bibliotheek in stand wordt gehouden.

Conclusies en aanbevelingen (3)

Afhaakredenen teveel gedoe en geen tijd om de bibliotheek te bezoeken

De groep 35-44 jaar is te verleiden met gemaksdiensten

De groep 35-44 jarigen heeft een druk leven. Ze geven meer dan anderen aan dat ze geen tijd meer hebben om de bibliotheek te bezoeken en het te veel gedoe te vinden om boeken op te halen en terug te brengen bij de bibliotheek. Toch is dit wel een groep afhakers die de bibliotheek nog regelmatig bezoekt, bijvoorbeeld samen met de kinderen. Voor een deel van deze groep zou een thuisbezorgdienst een gewenste dienst zijn. Dit zou tegemoet komen aan hun tijdgebrek om de bibliotheek te bezoeken.

Benader de groep afhakers van 35-44 jaar vooral door middel van acties in combinatie met de kinderen (bijvoorbeeld korting als het kind al lid is van de bibliotheek) en/of door hen aan te bieden om tegen betaling gebruik te maken van een bezorgdienst.

Sommige bibliotheken experimenteren al met het bezorgen van boeken. Zo werkt Bibliotheek Rotterdam samen met Albert Heijn en Bibliotheek IJmond-Noord met Picnic voor het bezorgen en ophalen van materialen.

Afhaakredenen boeken zijn vaak uitgeleend, te weinig actuele boeken en bibliotheek heeft niet wat ik zoek.

Actualiteit en omvang van het boekenaanbod is belangrijk voor afhakers

Het boekenaanbod van de bibliotheek blijkt niet één van de belangrijkste redenen waarom afhakers hun bibliotheeklidmaatschap hebben opgezegd. Maar we zien wel dat 6% zegt dat de boeken die voor hen interessant zijn vaak zijn uitgeleend, 5% zegt dat de bibliotheek niet heeft wat ze zoeken en 4% dat de bibliotheek te weinig actuele boeken heeft.

Ook zien we dat veel afhakers zeggen dat een ander, beter aanbod aan boeken de bibliotheek aantrekkelijker zou maken. Een kwart zegt namelijk dat de bibliotheek voor hen aantrekkelijker zou zijn wanneer de bibliotheek altijd over de nieuwste boeken beschikt. Vooral de afhakers tot en met 34 jaar vinden die belangrijk. 18% geeft aan dat een uitgebreider aanbod van boeken de bibliotheek aantrekkelijker zou maken, 16% noemt actuele e-books en 12% een uitgebreider aanbod aan e-books.

CODA is een bibliotheek die veel actuele boeken bezit, door het direct aankopen van grote aantallen exemplaren. Daardoor zijn actuele boeken bij hen zeer goed beschikbaar. Een voorwaarde daarbij is natuurlijk dat dit ook duidelijk wordt gecommuniceerd onder de leden en niet-leden.

Afhaakredenen liever boeken kopen

Belangrijkste redenen om nu (e-)boeken te kopen: graag (e-)boeken in bezit en langer de tijd hebben om te lezen.

Van alle afhakers geeft bijna twee derde aan (nu) boeken te kopen. Redenen voor hen om dit te doen zijn het in bezit willen hebben van de boeken en langer de tijd hebben om de (e-)boeken te lezen. Ook zien we in de open vragen van het onderzoek enkele keren naar voren komen dat afhakers materialen langer zouden willen lenen. Zes op de tien afhakers geven desgewenst aan dat hun ideale leentermijn 4 weken of langer is.

Conclusies en aanbevelingen (4)

Bekijk of de leentermijn die de bibliotheek hanteert, verruimd zou kunnen worden. De meeste bibliotheken bieden een abonnementsvorm waarbij materialen langer geleend kunnen worden. In dat geval is het van belang om dit duidelijk te communiceren aan leden en niet-leden, aangezien de beperkte leentermijn een belangrijke reden is om boeken te kopen in plaats van te lenen.

In het voorgaande is belicht waarom mensen hun lidmaatschap hebben opgezegd en welke punten de bibliotheek aantrekkelijker en weer relevanter kunnen maken voor afhakers. Hierna bespreken we de intentie van afhakers om weer lid te worden en de bereidheid om de bibliotheek te ondersteunen.

5% van de afhakers overweegt weer lid te worden binnen een jaar, een kwart zou dit misschien doen

Wanneer we vragen of afhakers binnen een jaar weer lid zouden worden van de bibliotheek, geeft 5% aan dit zeker of waarschijnlijk te doen, en een kwart zegt dit misschien te gaan doen.

Kijken we naar het profiel van deze afhakers, dan zien we dat afhakers die de bibliotheek nu nog wel bezoeken, positiever dan anderen staan tegenover een toekomstig lidmaatschap. Ze gebruiken de bibliotheek nu vooral om rond te snuffelen en inspiratie op te doen, om ter plekke informatie op te zoeken en om een krant, tijdschrift of boek te lezen. Het is ook een groep bezoekers die, voordat ze hun lidmaatschap opzegden, vaak al andere dingen deden in de bibliotheek naast het lenen van materialen.

Ook zien we dat afhakers die het abonnement hebben laten verlopen (dus niet zelf actief hebben opgezegd), positief staan tegenover een toekomstig lidmaatschap. En dat afhakers die hun lidmaatschap 2 jaar of korter geleden hebben opgezegd, vaker overwegen om weer lid te worden dan afhakers die hun abonnement 2 tot 5 jaar geleden hebben opgezegd.

Qua leeftijd zien we dat de jongste groep afhakers (18-24 jaar) en de oudste groep afhakers (75+) het minst positief staan tegenover een hernieuwd lidmaatschap.

Benader de afhakers die hun abonnement hebben laten verlopen binnen een jaar met een campagne zodat ze wellicht hun lidmaatschap willen heroverwegen. Deze groep heeft namelijk de meeste potentie om weer lid te worden.

Een groot deel van de afhakers wil de bibliotheek wel steunen

Eén op de vijf afhakers geeft aan de bibliotheek nog wel te willen steunen, hetzij in de vorm van een donatie, hetzij in de vorm van het inzetten van kennis en vaardigheden, bijvoorbeeld als vrijwilliger. Dit zijn met name de mensen die de bibliotheek nog altijd bezoeken en afhakers die toch al overwegen om weer lid te worden.

Benader afhakers op het moment van afhaken door hen te vragen of ze de bibliotheek nog willen steunen. Dat kan bijvoorbeeld door een donatie, een vrienden-van lidmaatschap of door de inzet als bijvoorbeeld vrijwilliger.

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. Vanaf 2017 ontvangen BiebPanelleden twee keer per jaar een uitnodiging voor een flitspeiling (een kort onderzoek over een actueel onderwerp) en twee keer per jaar een uitnodiging voor een regulier uitgebreid onderzoek. Daarnaast vinden er twee landelijke doelgroeponderzoeken plaats. Dit rapport toont de resultaten van het tweede doelgroeponderzoek van 2019.

Doelgroeponderzoek afhakers openbare bibliotheken

In het tweede doelgroeponderzoek van 2019 staan afhakers van openbare bibliotheken centraal. Onder afhakers verstaan we in deze rapportage mensen die in de afgelopen 5 jaar hun lidmaatschap hebben opgezegd. We kijken hierbij naar het voormalig lidmaatschap (hoofdstuk 1), de reden van opzeggen (hoofdstuk 2), de huidige situatie rondom bibliotheekbezoek en lezen (hoofdstuk 3) en de toekomst (hoofdstuk 4).

Naast dit landelijke doelgroeponderzoek via een access panel, hebben we ook voor 18 BiebPanel bibliotheken onderzoek gedaan onder hun eigen afhakers die in de afgelopen 12 maanden hun lidmaatschap hebben opgezegd. Deze lokale resultaten zijn niet verwerkt in deze rapportage, de deelnemende bibliotheken ontvingen tabellen met de resultaten van hun eigen afhakers afgezet tegen het totaal van de deelnemende bibliotheken. De vragenlijst was voor beide onderzoeken identiek.

Onderzoeksvraag

Hoe kan de bibliotheek er voor zorgen dat minder mensen het lidmaatschap opzeggen of laten verlopen en hoe wordt het voor afhakers aantrekkelijk om weer lid te worden van de openbare bibliotheek?

Deze hoofdvraag valt uiteen in de volgende subvragen:

- Hoe zag het voormalig lidmaatschap van de afhakers eruit?
- Waarom hebben leden het lidmaatschap opgezegd of laten verlopen?
- Hoe ziet de huidige situatie van afhakers eruit rondom het bibliotheekbezoek en lezen?
- Wat maakt het lidmaatschap aantrekkelijk om in de toekomst weer lid te worden?

Over het onderzoek

Methode

Dit kwantitatieve doelgroeponderzoek is online uitgevoerd. De steekproef is representatief voor de Nederlandse bevolking van 18 jaar en ouder naar geslacht, leeftijd en opleidingsniveau. In totaal hebben 549 afhakers de vragenlijst helemaal ingevuld.

Veldwerkperiode

Dit onderzoek heeft plaatsgevonden van 7 oktober t/m 22 oktober 2019. Als steekproefkader hebben we gebruik gemaakt van het onlinepanel van Panelclix. Deze leverancier voldoet aan de kwaliteitseisen conform het Research Keurmerk, gebaseerd op ISO-norm 20252.

Leeswijzer rapport

In het tweede doelgroeponderzoek van 2019 staan afhakers centraal. We kijken hierbij naar het voormalig lidmaatschap (hoofdstuk 1), de opzegredenen (hoofdstuk 2), de huidige situatie rondom lidmaatschap en lezen (hoofdstuk 3) en de toekomst (hoofdstuk 4).

In dit rapport noemen wij de deelnemers aan het onderzoek 'afhakers'. De antwoorden op de open vragen zijn op een kwalitatieve wijze geanalyseerd. Hierbij kijken we naar inhoudelijke redenen, geïllustreerd door relevante quotes. Deze hebben we in de rapportage cursief weergegeven. De verschillen tussen doelgroepen hebben we getoetst op significantie. De percentages in het rapport zijn afgerond. Daardoor kan het totaal incidenteel optellen tot meer of minder dan 100%.

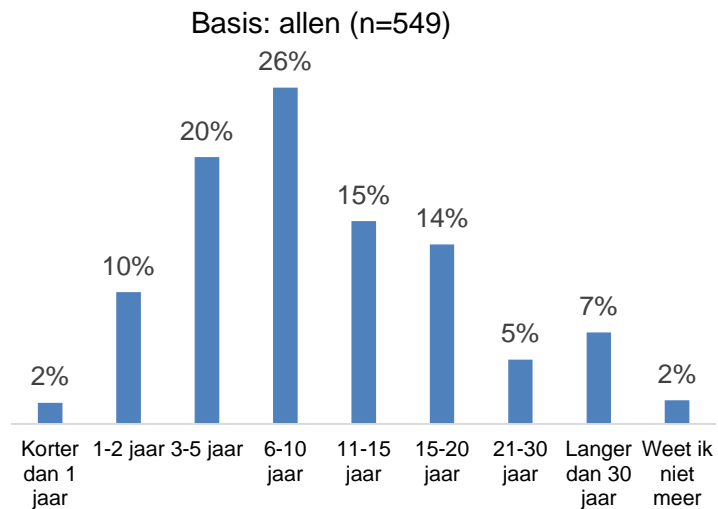
In de bijlage hebben we een uitgebreide onderzoeksverantwoording opgenomen, hierin staat meer informatie over de steekproef en het onderzoek. Ook de gebruikte vragenlijst, de tabellen en een uitdraai van alle antwoorden op de open vragen zijn bijgevoegd.

1. Voormalig lidmaatschap

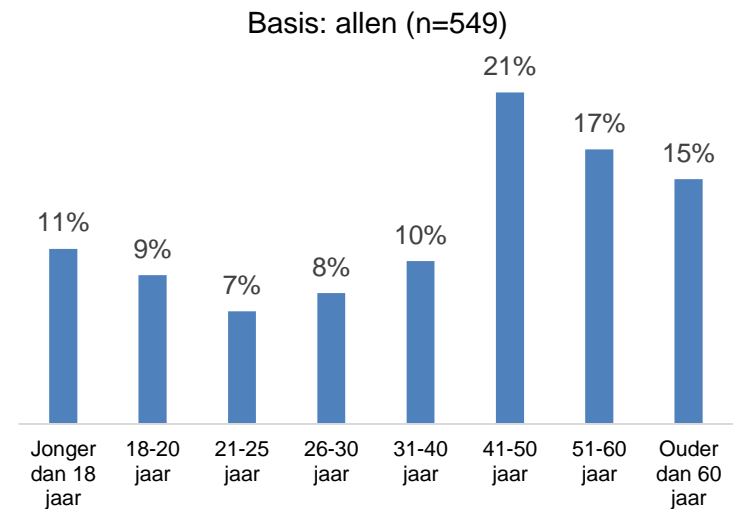
1.1 Afhakers waren in veel gevallen tussen de 3 en 10 jaar lid van de bibliotheek. Ruim de helft was 41 jaar of ouder bij het opzeggen.

Hoe hoger men opgeleid is, hoe langer men lid was van de bibliotheek bij het opzeggen van het abonnement. Afhakers die het abonnement hebben laten verlopen, waren iets minder lang lid dan afhakers die het actief hebben opgezegd. Hoger opgeleiden zeggen vaker dan anderen het lidmaatschap op als ze tussen de 21 en 25 jaar oud zijn. Middelbaar opgeleiden doen dit relatief vaak als ze 20 jaar of jonger zijn. Lager opgeleiden doen dit of voor hun 18e, of na hun 50ste. Afhakers die hun abonnement laten verlopen, zijn relatief vaak jongeren (onder de 18 jaar). Vanaf hun 51e jaar zegen leden relatief vaker hun abonnement actief op.

Hoe lang was u ongeveer lid van de bibliotheek?



Hoe oud was u toen u uw lidmaatschap heeft opgezegd?

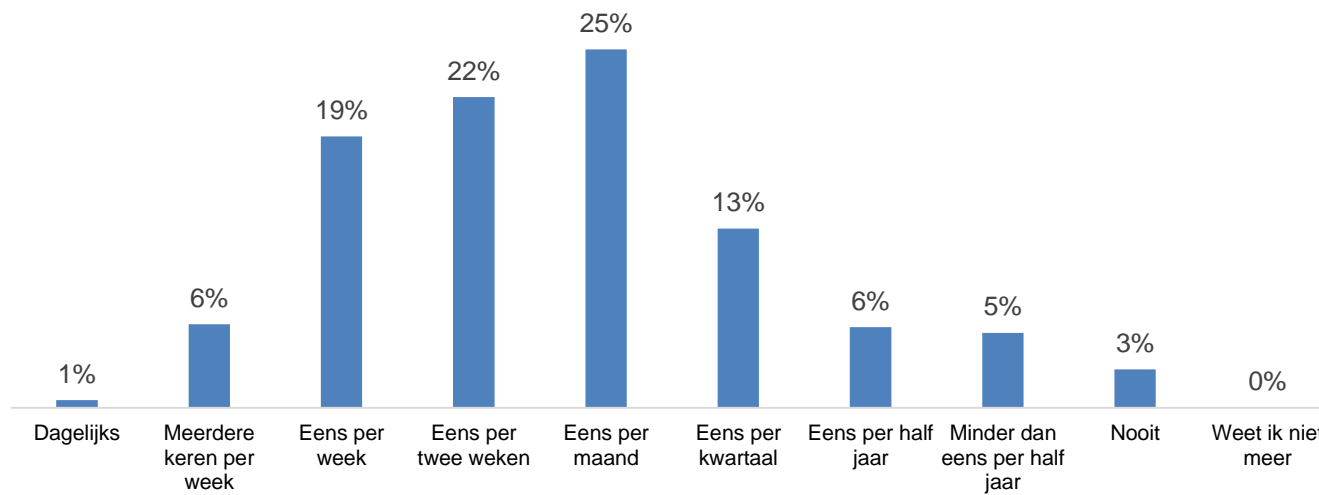


1.2 Afhakers kwamen in het laatste jaar van hun lidmaatschap nog relatief vaak bij de bibliotheek: driekwart deed dit eens per maand of vaker.

Afhakers die overwogen om weer lid te worden, bezochten de bibliotheek voor het opzeggen vaker dan afhakers die dat niet overwogen.

Hoe vaak kwam u gemiddeld in de bibliotheek in het laatste jaar dat u lid was?

Basis: allen (n=549)



1.3 Afhakers kwamen met name voor het lenen van materialen, toen ze nog lid waren. Ook, maar wel veel minder, kwam men voor rondsnuffelen en ter plekke informatie opzoeken en lezen.

Afhakers die de bibliotheek nu nog bezoeken en afhakers die overwegen weer lid te worden, kwamen ook voor het opzeggen al vaker voor andere dingen bij de bibliotheken naast het lenen van materialen. Vrouwen leenden vaker materialen en bezochten vaker de kinderafdeling dan mannen. Mannen gebruiken de bibliotheek vaker om informatie op te zoeken. Hoger opgeleiden bezochten vaker activiteiten dan middelbaar en lager opgeleiden.

Waarvoor bezocht u de bibliotheek toen u nog lid was?

Meer antwoorden mogelijk

Basis: allen (n=549)

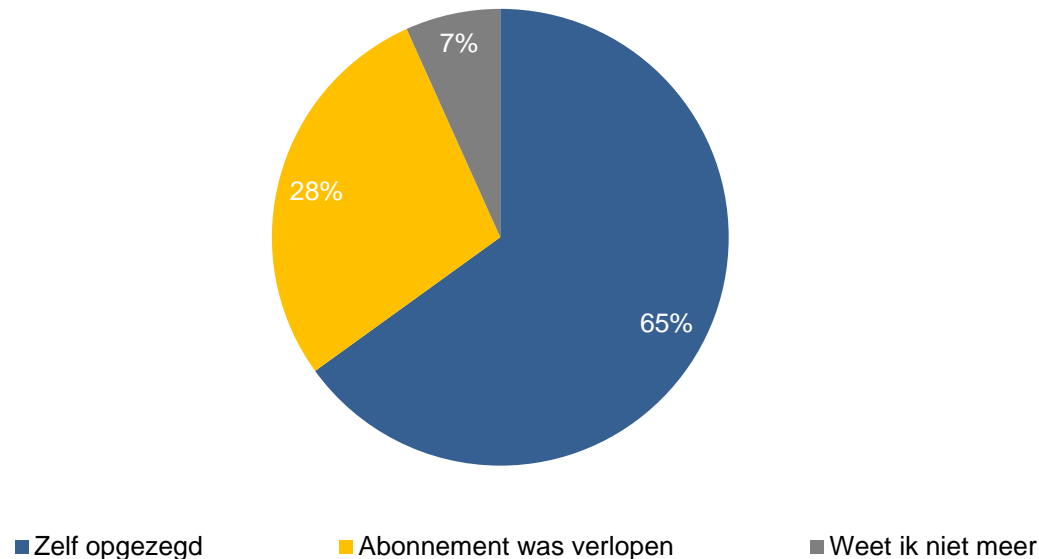


2. Reden opzeggen lidmaatschap

2.1 Tweederde van de afhakers heeft zelf het initiatief genomen om het abonnement op te zeggen; ruim een kwart heeft het abonnement laten verlopen zonder actief op te zeggen.

Hoe ouder de afhaker, hoe vaker men zelf actief heeft opgezegd. Afhakers die de bibliotheek nu nog bezoeken, en afhakers die korter dan vijf jaar lid zijn geweest, hebben hun abonnement relatief vaak laten verlopen (maar nog steeds komt zelf opzeggen vaker voor dan het laten verlopen)

Heeft u uw lidmaatschap zelf opgezegd of was uw lidmaatschap verlopen?
Basis: allen (n=549)



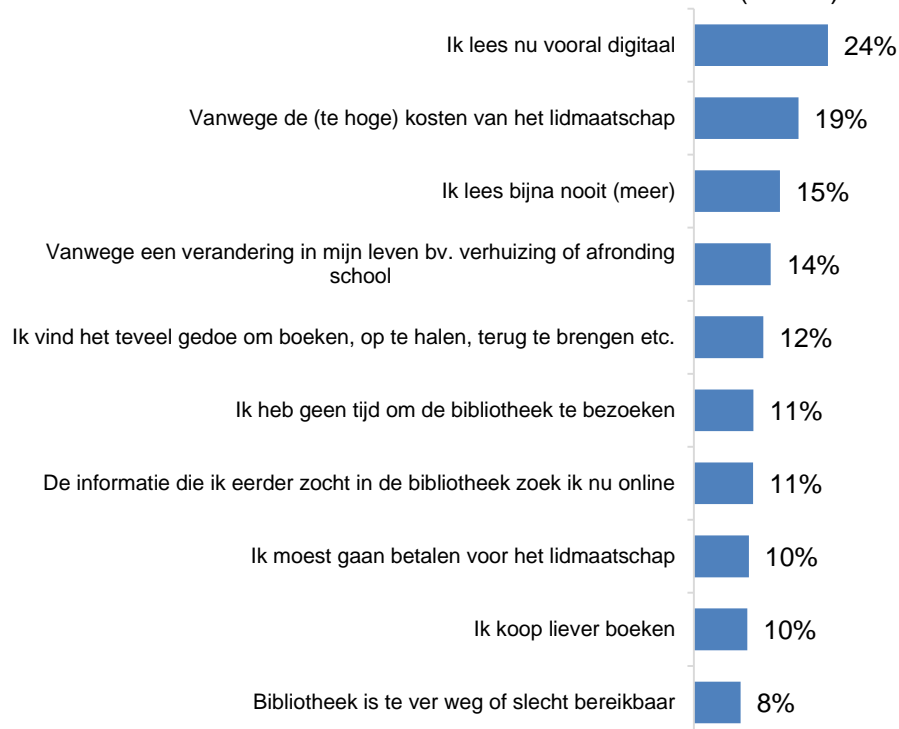
2.2.1 Men noemt allerlei redenen voor het afhaken. Relatief het meest genoemd: digitaal lezen, kosten en nauwelijks lezen.

Digitaal lezen is vaker een reden voor afhakers vanaf 45 jaar en voor mensen die langer lid waren en actief hebben opgezegd. Jongeren (18 tot en met 24 jaar) en lager/middelbaar opgeleiden geven relatief vaak als reden aan (bijna) nooit meer te lezen. Afhakers die korter dan 5 jaar lid zijn geweest, noemen relatief vaak als reden dat ze het te veel gedoe vinden om boeken te halen, terug te brengen etc. Vooral jongere en hoger opgeleide mensen noemen als reden dat ze geen tijd meer hebben. De afstand/bereikbaarheid wordt vaker genoemd door hoger opgeleiden en afhakers die langer lid waren. Vanzelfsprekend is het moeten gaan betalen voor het lidmaatschap vooral een afhaakreden voor de jongere mensen.

Waarom heeft u uw lidmaatschap bij de bibliotheek opgezegd of laten verlopen? – top 10 antwoorden

Meer antwoorden mogelijk

Basis: allen (n=549)



2.2.2 Vele zaken blijken voor slechts weinigen een afhaakreden te zijn, zoals het aantal parkeerplaatsen, zich niet thuis voelen en het gebruik van de pas van een ander.

Mensen die de bibliotheek nog steeds bezoeken geven iets vaker als reden dat ze liever boeken kopen of krijgen/lenen van anderen. Hoger opgeleiden zeggen wat vaker dat boeken zijn uitgeleend of dat de bibliotheek niet biedt wat ze zoeken.

Waarom heeft u uw lidmaatschap bij de bibliotheek opgezegd of laten verlopen? - vervolg

Meer antwoorden mogelijk

Basis: allen (n=549)



Onder andere:

- Bibliotheek is gesloten
- Niet meer nodig voor de kinderen
- Betaald parkeren

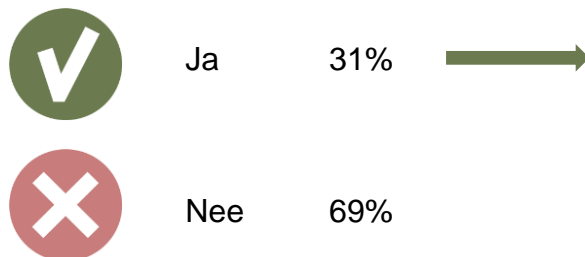
3. Huidige situatie rondom bibliotheekbezoek en lezen

3.1 Bijna een derde bezoekt de bibliotheek nog weleens. 40% hiervan doet dit nog eens per maand of vaker.

Meer hoger opgeleide dan lager opgeleide afhakers bezoeken de bibliotheek nog, ook al zijn ze geen lid meer. Dat geldt ook voor afhakers die hun abonnement hebben laten verlopen in vergelijking met mensen die het abonnement bewust hebben opgezegd. Afhakers die overwegen weer lid te worden, bezoeken regelmatig de bibliotheek dan mensen die dit niet overwegen. Mannelijke afhakers bezoeken de bibliotheek iets frequenter dan vrouwelijke afhakers.

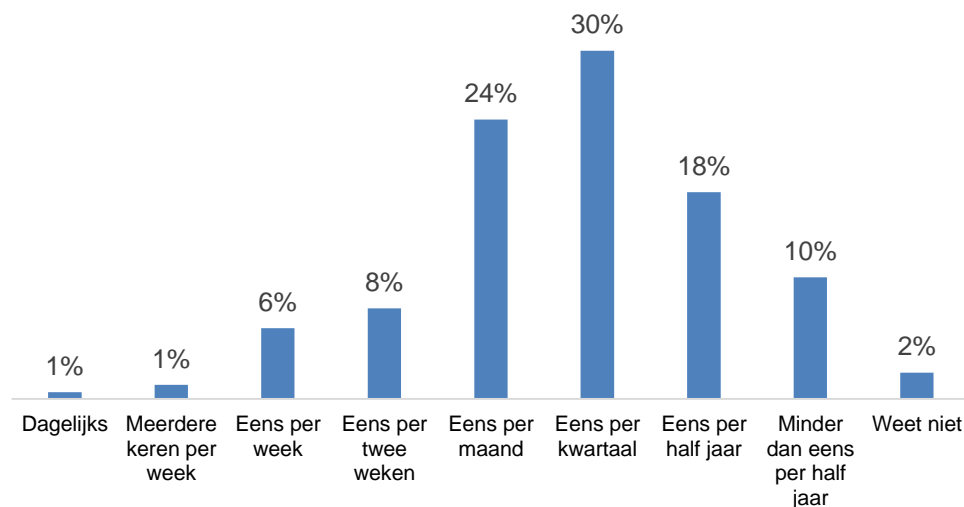
Bezoekt u nu nog wel eens de bibliotheek?

Basis: allen (n=549)



Hoe vaak bezoekt u nu gemiddeld de bibliotheek?

Basis: indien men de bibliotheek nu nog wel eens bezoekt (n=173)



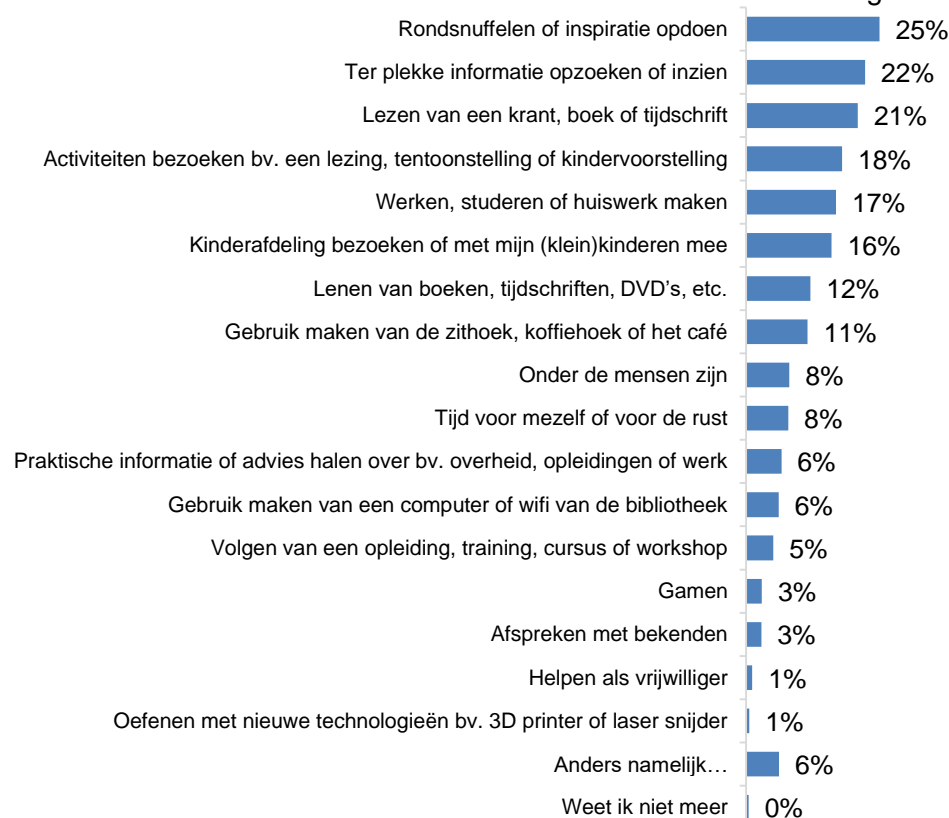
3.2 Top 3 redenen voor huidig bibliotheek bezoek zijn: inspiratie opdoen, ter plekke informatie zoeken en lezen.

Vooraf afhakkers van 65 jaar en ouder die de bibliotheek nog bezoeken, nemen deel aan activiteiten. Afhakkers die overwegen om weer lid te worden zeggen vaker, dan mensen die dat niet overwegen, dat ze de bibliotheek bezoeken om ter plekke informatie te zoeken. Vooraf afhakkers tot 34 jaar gebruiken de bibliotheek om te werken, studeren of huiswerk te maken. Onder de groep 18-34 jarigen is dit de meest genoemde reden voor bibliotheekbezoek. Lager opgeleiden geven relatief vaak aan de bibliotheek nog te bezoeken vanwege het gebruik van een computer of wifi.

Waarvoor bezoekt u nu de bibliotheek?

Meer antwoorden mogelijk

Basis: indien men de bibliotheek nu nog wel eens bezoekt (n=173)



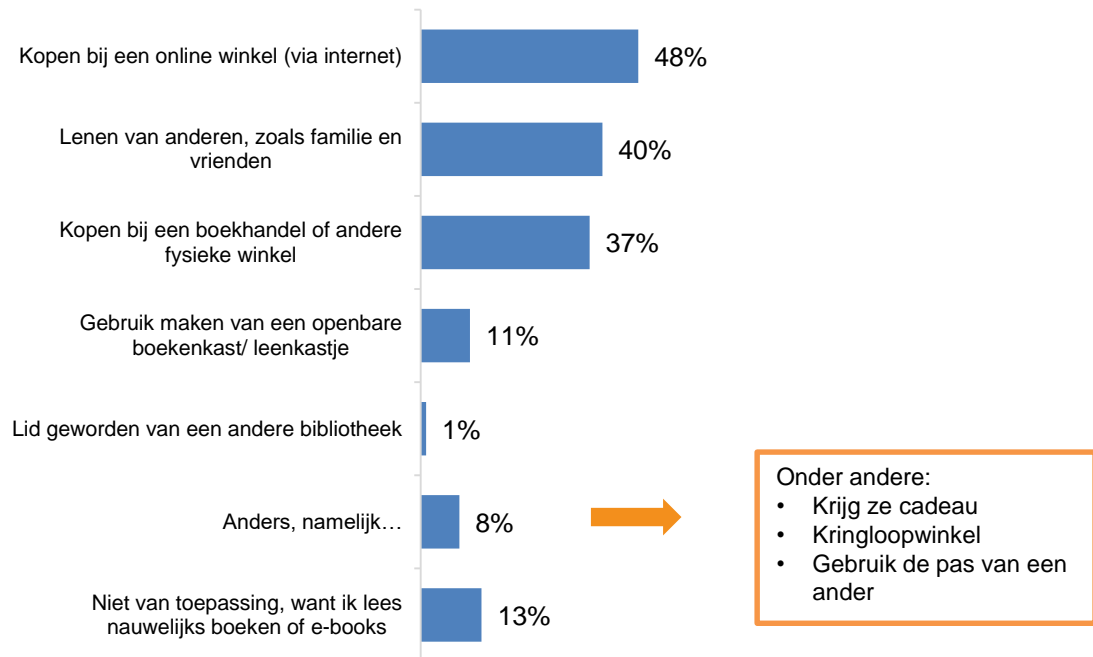
3.3 De helft van de afhakers koopt nu boeken online. Vier op de tien lenen boeken van anderen of kopen ze bij een fysieke winkel. 13% geeft aan nauwelijks meer te lezen.

Vrouwen geven vaker dan mannen aan dat ze nu boeken lenen van anderen. Het online kopen van boeken wordt minder genoemd door 75-plussers dan door jongere mensen. Hoger en middelbaar opgeleiden kopen vaker boeken (online of in een fysieke winkel) dan lager opgeleiden. Openbare boekenkasten worden vaker genoemd door afhakers van 55 tot 74 jaar dan door jongere afhakers. Lager en middelbaar opgeleiden geven vaker dan hoger opgeleiden aan dat ze nauwelijks boeken of e-books lezen. Ook afhakers die de bibliotheek niet meer bezoeken en mensen die aangeven geen lid meer te zullen worden van de bibliotheek, zeggen relatief vaak dat ze niet meer lezen.

Op welke manier komt u nu aan boeken of e-books?

Meer antwoorden mogelijk

Basis: allen (n=549)



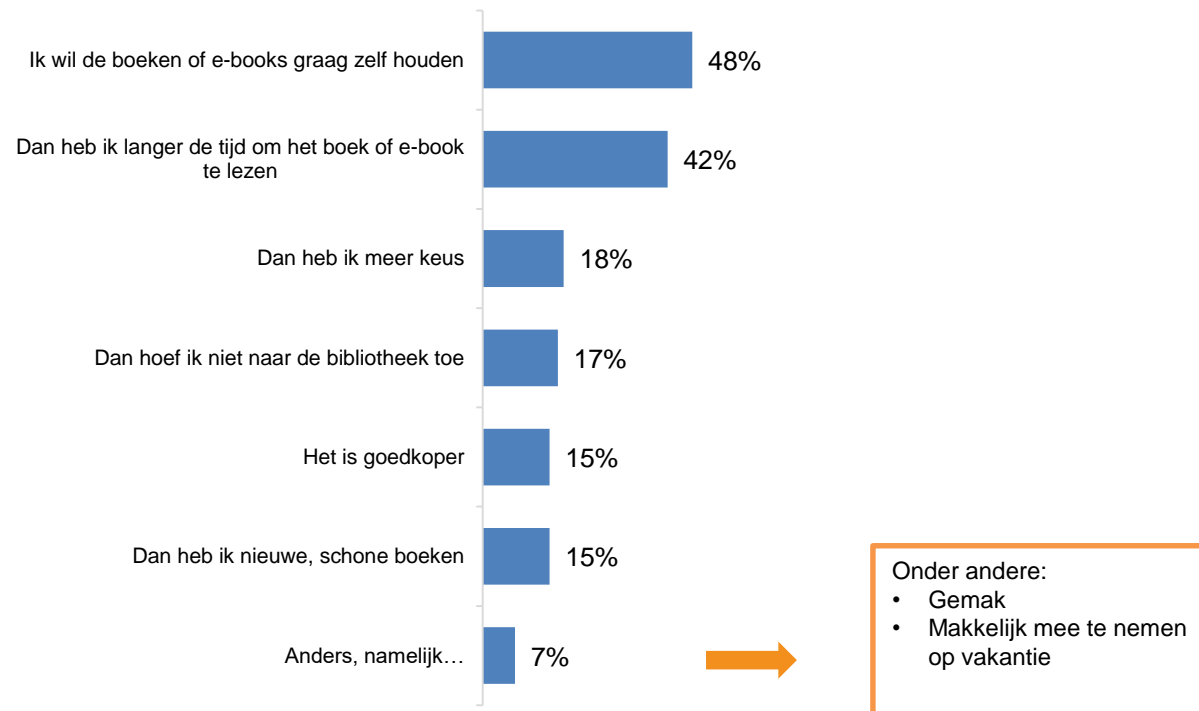
3.4 Redenen om (e-)boeken te kopen zijn vooral: de behoefte om de boeken zelf te houden en meer tijd om het boek te lezen.

Voorals 65-plussers geven als reden aan meer tijd nodig te hebben om het boek of e-book uit te lezen. Het hebben van meer keus en de lagere prijs is een reden die afhakers in niet-stedelijke gebieden vaker noemen dan in stedelijke gebieden. Afhakers die tot 5 jaar lid waren van de bibliotheek en mensen die overwegen in de toekomst weer lid te worden, geven relatief vaak aan dat ze boeken kopen omdat boeken dan nieuw en schoon zijn.

Waarom koopt u uw boeken of e-books?

Meer antwoorden mogelijk

Basis: indien men boeken of e-books koopt (n=356)



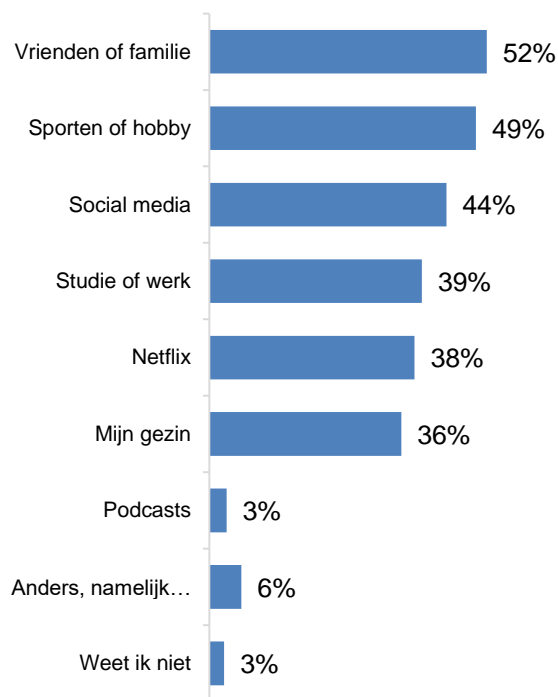
3.5 Afhakers die nauwelijks meer lezen, besteden die tijd nu aan vrienden en familie, sporten of hobby en social media. Ook studie/werk, Netflix en het gezin komen vaak naar voren.

Mannen geven duidelijk vaker dan vrouwen aan dat ze de beschikbare tijd nu besteden aan sporten of hobby. Vooral afhakers tot 34 jaar noemen studie of werk. Degenen met een middelbare opleiding noemen relatief vaak Netflix als alternatief voor het lezen.

Waar besteedt u nu uw tijd aan die u niet besteedt aan lezen van boeken en e-books?

Meer antwoorden mogelijk

Basis: indien men nauwelijks boeken of e-books leest (n=129)



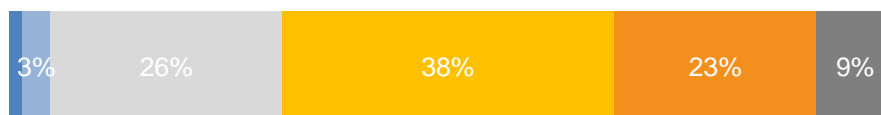
4. Toekomst

4.1 5% van de afhakers overweegt binnen een jaar weer lid te worden van de bibliotheek. Een kwart geeft aan dit misschien te gaan doen en zes op de tien zeker/waarschijnlijk niet.

Afhakers die de bibliotheek nu nog bezoeken, geven vaker dan niet-bezoekers aan open te staan voor het lidmaatschap. Ook afhakers van wie het abonnement is verlopen (die niet actief hebben opgezegd) zeggen vaker open te staan voor een nieuw lidmaatschap. Ook afhakers die wat recenter hun abonnement hebben opgezegd, zijn positiever over een nieuw lidmaatschap dan afhakers die dit 2-5 jaar geleden hebben gedaan. De oudste en de jongste groep afhakers (75+ en 18-24) zeggen vaker dan anderen dat ze niet binnen een jaar weer lid gaan worden.

Verwacht u binnen een jaar weer lid te worden van de bibliotheek?

Basis: allen (n=549)



- Zeker wel
- Waarschijnlijk wel
- Misschien
- Waarschijnlijk niet
- Zeker niet
- Weet ik niet

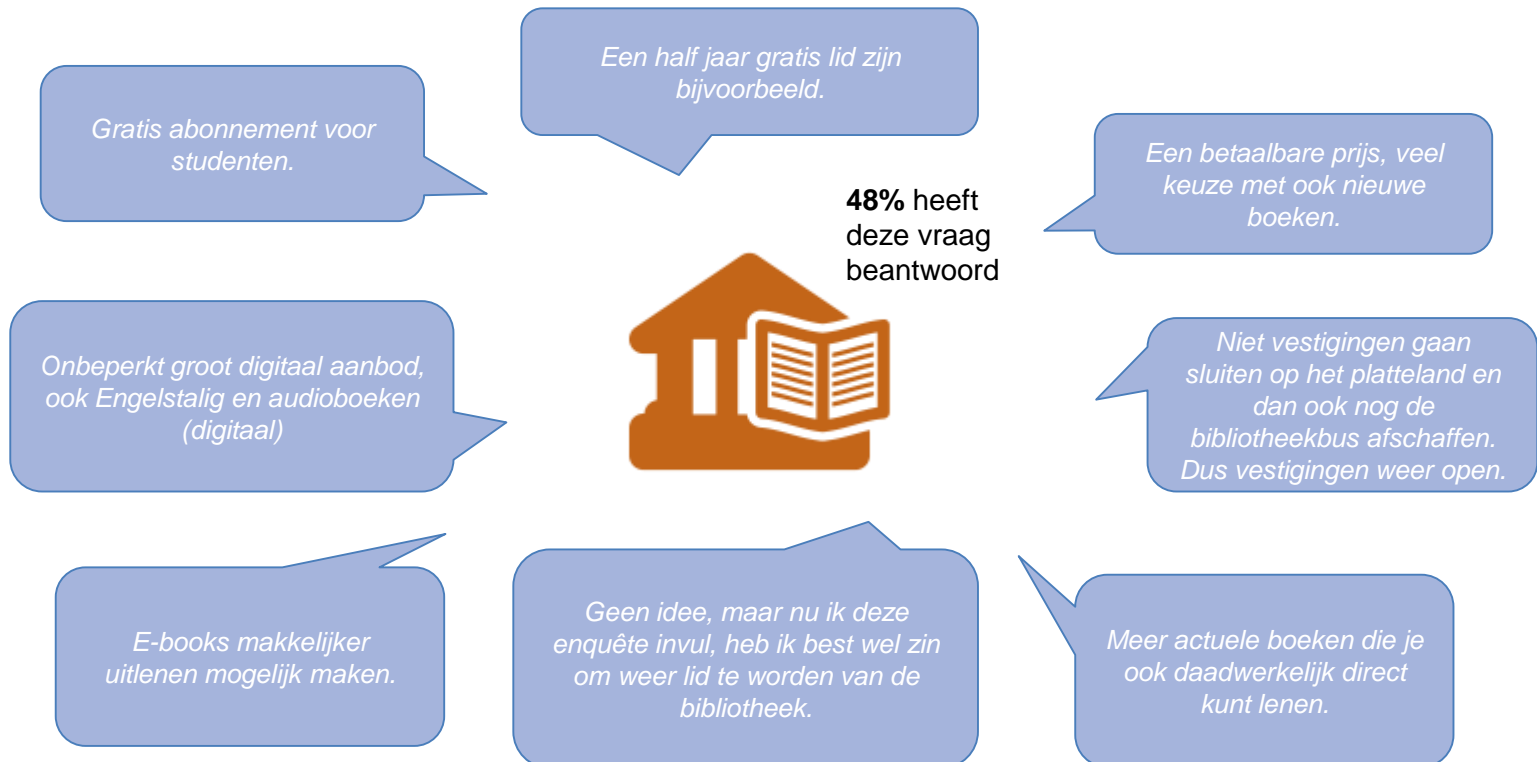
4.2 De helft noemt een verbetersuggestie. Deze hebben vooral betrekking op de prijs: goedkoper, korting, een leuke aanbieding.

Ook noemt men regelmatig het aanbod (meer actuele boeken, meer boeken over een specifiek onderwerp), e-books en de nabijheid van de bibliotheek.

Hoger en middelbaar opgeleiden geven vaker een suggestie dan lager opgeleiden. Afhakers die langer dan 2 jaar geleden hun lidmaatschap hebben opgezegd, geven vaker dan anderen aan niet te weten wat de bibliotheek zou kunnen doen om hen weer lid te maken. Mensen die de bibliotheek nog bezoeken en afhakers die overwegen weer lid te worden, geven vaker suggesties dan anderen.

Wat moet de bibliotheek aanbieden om u weer lid te laten worden van de bibliotheek?

Basis: allen (n=549)



4.3 Eén op de drie afhakers noemt iets dat ervoor kan zorgen dat men zich meer thuis voelt in de bibliotheek. Velen zeggen zich al thuis te voelen. Sommigen noemen zithoekjes, horeca en rust.

Hoger opgeleiden geven vaker suggesties dan lager en middelbaar opgeleiden. Ook noemen mensen die momenteel de bibliotheek nog bezoeken, vaker dingen dan afhakers die dit niet meer doen. En afhakers die overwegen om weer lid te worden, doen dit vaker dan de mensen die dit niet overwegen.

Wat zou ervoor kunnen zorgen dat u zich thuis voelt in de bibliotheek? Hoe zou de bibliotheek er dan uitzien?

Basis: allen (n=549)



4.4 Vooral lagere abonnementskosten en actuele boeken zouden het lidmaatschap van de bibliotheek aantrekkelijker maken.

Ook noemt men redelijk vaak een uitgebreider aanbod en de abonnementsstructuur. Mannen noemen wat vaker dan vrouwen werk-/studeerplekken. E-books worden vooral genoemd door afhakers die ouder zijn dan 25 jaar. De groep 25-34 geeft vaker aan meer of betere horeca te willen. De groep 18-34 wil liever dan andere leeftijdsgroepen werk- of studeerplekken. Hoger opgeleiden noemen relatief vaak een uitbreiding van het aanbod en/of meer of betere horeca. Bezoekers noemen vaker een uitgebreider boeken- en activiteitenaanbod, de nieuwste e-books, activiteiten en leuke activiteiten voor kinderen. Afhakers die overwegen om lid te worden, noemen vaker lagere kosten lidmaatschap, uitgebreider boekenaanbod, ruimere openingstijden, het thuisbezorgen van boeken, meer of betere horeca en leuke activiteiten voor kinderen.

Wat maakt het lidmaatschap van de bibliotheek voor u aantrekkelijker?

Meer antwoorden mogelijk

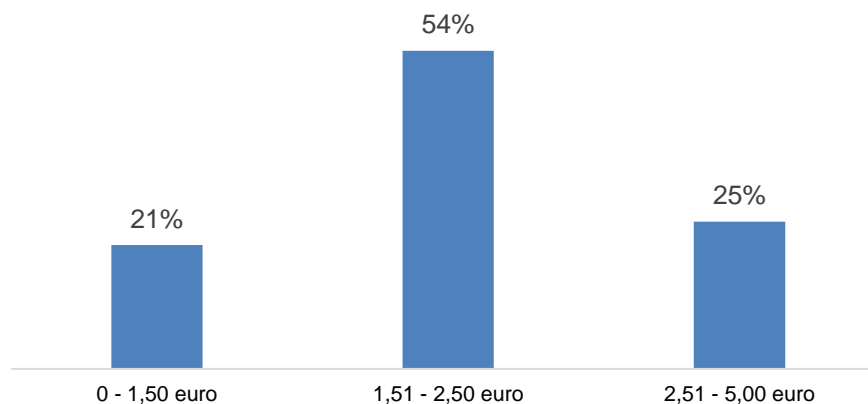
Basis: allen (n=549)



4.5 Afhakers die zeggen dat thuisbezorging de bibliotheek voor hen aantrekkelijker maakt, zouden hier gemiddeld 2,36 euro voor over hebben.

Wat is voor u een acceptabel bedrag om uw boeken thuis te laten bezorgen?

Basis: indien het thuisbezorgen van boeken tegen een klein bedrag het lidmaatschap aantrekkelijker maakt (n=35)*



Gemiddeld bedrag: **€2,36**

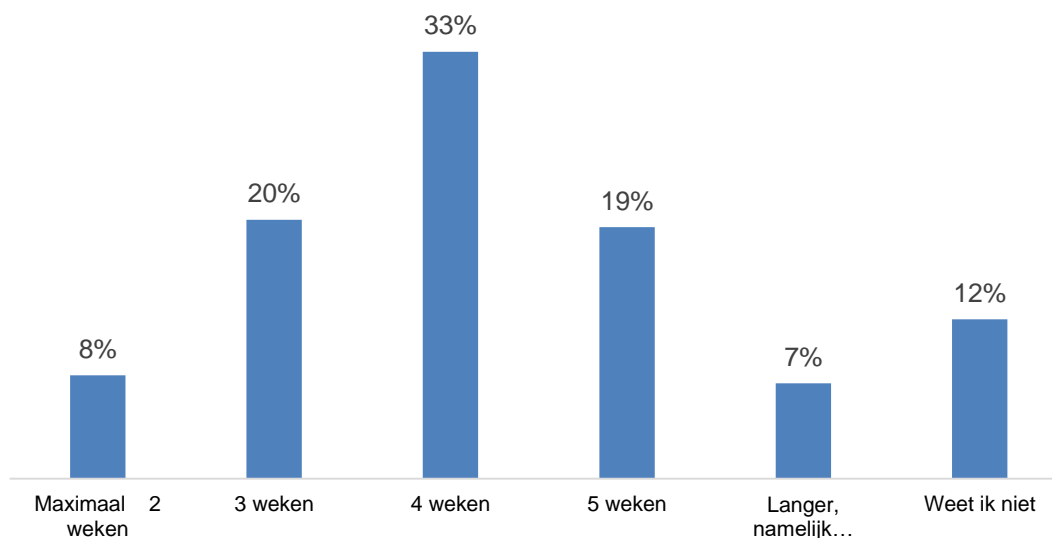
*Omdat een klein groep deelnemers deze vraag heeft beantwoord, zijn deze resultaten indicatief.

4.6 Een derde zou het liefst 4 weken een bibliotheekboek willen lenen. Eén op de vijf zou dit het liefst 5 weken willen, eenzelfde percentage geeft aan dat 3 weken volstaat.

We zien dat 7%, en dan met name afhakers in de leeftijdsgroep 18 tot en met 24 jaar, een langere leentermijn dan 5 weken zou willen. Mannen zeggen iets vaker dan vrouwen aan dat maximaal 2 weken voldoende is.

Als u het voor het zeggen heeft, hoe lang zou u dan een boek van de bibliotheek willen lenen?

Basis: allen (n=549)

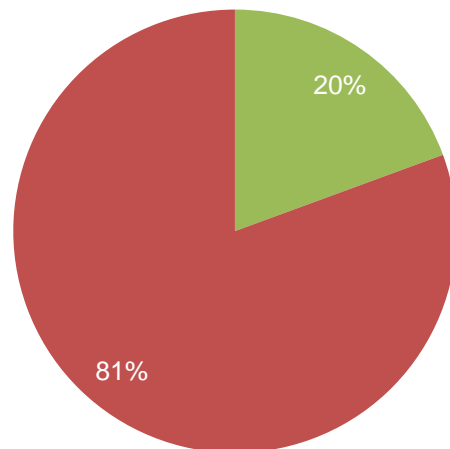


4.7 Eén op de vijf afhakers geeft aan de bibliotheek te willen steunen, hetzij door kennis of vaardigheden in te zetten, hetzij door een donatie of schenking.

Lager opgeleiden zijn minder geneigd de bibliotheek te steunen door de inzet van kennis en vaardigheden dan middelbaar en hoger opgeleiden. Afhakers die de bibliotheek nog bezoeken zijn meer geneigd om de bibliotheek te steunen, hetzij met geld, hetzij met kennis of vaardigheden. Ook afhakers die nog overwegen om lid te worden, zijn meer bereid om de bibliotheek nog te steunen.

Zou u de bibliotheek willen steunen, ook al bent u geen lid meer?

Basis: allen (n=549)



■ Ja

■ Nee

Zou u de bibliotheek willen steunen, ook al bent u geen lid meer?

Basis: indien men bibliotheek wil ondersteunen (n=107)

Indien ja

46%

Ja, door mijn kennis en vaardigheden in te zetten als vrijwilliger

43%

Ja, door een donatie of schenking

11%

Ja, anders namelijk...

Onderzoeksverantwoording

Onderzoeksverantwoording

Profiel alle deelnemers (n=549)

Geslacht

Man	44%
Vrouw	56%



Leeftijd

18 t/m 24 jaar	19%
25 t/m 34 jaar	14%
35 t/m 44 jaar	11%
45 t/m 54 jaar	18%
55 t/m 64 jaar	16%
65 t/m 74 jaar	18%
75 jaar en ouder	4%



Opleiding

Laag	28%
Middelbaar	45%
Hoog	27%



Gezinssamenstelling

Alleenstaand zonder kinderen	19%
Alleenstaand met kinderen	8%
Getrouwd of samenwonend zonder kinderen	32%
Getrouwd of samenwonend met kinderen	25%
Ik ben thuiswonend (bij mijn ouders)	13%
Anders	3%



Onderzoeksverantwoording

Profiel alle deelnemers (n=549)

Mate van stedelijkheid

- (zeer) sterk stedelijk 43%
>=1.500 omgevingsadressen per km²
- Matig stedelijk 23%
1.000-1.500 omgevingsadressen per km²
- Weinig tot niet stedelijk 35%
<1.000 omgevingsadressen per km²

Regio

- Drie grote steden plus randgemeenten 12%
Amsterdam, Rotterdam en Den Haag
- Noord 13%
Groningen, Friesland en Drenthe
- Oost 22%
Overijssel, Gelderland en Flevoland
- West 31%
Noord-Holland, Zuid-Holland en Utrecht
- Zuid 22%
Zeeland, Noord-Brabant en Limburg



Onderzoeksverantwoording

Steekproefomvang en betrouwbaarheid

Voor het onderzoek is gebruik gemaakt van een steekproef, niet iedereen uit de populatie heeft zijn of haar mening gegeven. Als de uitkomsten van dit onderzoek worden gebruikt om over de populatie uitspraken te doen, dan moeten betrouwbaarheidsmarges in acht worden genomen. Bij een steekproefomvang van $n=549$ bedraagt de maximale marge bij 95% betrouwbaarheid 4,2%.

Steekproef en steekproefkader

Als steekproefkader hebben we gebruik gemaakt van het online panel van Panelclix. Ruigrok NetPanel werkt met leveranciers die voldoen aan de kwaliteitseisen conform het Research Keurmerk, gebaseerd op ISO-norm 20252. Hieruit is een quota steekproef getrokken. Alleen ex-leden van 18 jaar en ouder die niet langer dan 5 jaar geleden hun lidmaatschap hebben opgezegd werden geselecteerd voor deelname aan het onderzoek.

Representativiteit

De bruto steekproef is representatief naar geslacht, leeftijd en opleiding. De representativiteit is bereikt door quoterings tijdens de datacollectie en een kleine weging op de bruto steekproef na afloop van de datacollectie. Als referentiebestand voor de bruto steekproef hebben we gebruik gemaakt van de Gouden Standaard 2018, ontwikkeld door de MOA en het CBS. Deelnemers die ondervertegenwoordigd zijn krijgen een hoger gewicht (weegfactor) toegekend bij de berekening van de resultaten. Deelnemers die oververtegenwoordigd zijn in de steekproef krijgen een lager gewicht toegekend bij het berekenen van de resultaten.

Onderzoeksverantwoording

In onderstaande tabel zijn de wegingsvariabelen terug te vinden met een overzicht van de verdeling voor en na weging. Links in de tabel is de ongewogen verdeling opgenomen, zoals behaald in de datacollectie voor de basis steekproef Nederlanders van 18 jaar en ouder. In het midden is de gewogen verdeling opgenomen. Rechts in de tabel staan de weegfactoren.

Weging representatief (n=3.935)			
	Ongewogen verdeling (n=544)	Gewogen verdeling (n=549)	Weegfactoren
Geslacht			
Man	46%	44%	0,087
Vrouw	54%	56%	1,037
Leeftijd			
18 t/m 24 jaar	19%	19%	1,000
25 t/m 34 jaar	15%	14%	0,933
35 t/m 44 jaar	10%	11%	1,100
45 t/m 54 jaar	19%	18%	0,947
55 t/m 64 jaar	18%	16%	0,889
65 t/m 74 jaar	16%	18%	1,125
75 jaar en ouder	4%	4%	1,000
Opleiding			
Laag	25%	21%	0,840
Midden	49%	44%	0,898
Hoog	26%	35%	1,346