

# Formulebeschrijving De Bibliotheek op het station

Versie 1.1, december 2014

## 1 Voorwoord

De Bibliotheek *op het station* is een bibliotheekvoorziening die zich richt op het werven van nieuwe klanten onder treinforesen. Van deze groep is bekend dat zij veel leest, maar het vaak te druk heeft om de huidige bibliotheekvestigingen te bezoeken. Door de bibliotheek in hun dagelijkse route te plaatsen wordt bibliotheekgebruik voor treinforesen veel gemakkelijker. Kwantitatief onderzoek van NS geeft aan dat ruim de helft van de treinreizigers belangstelling heeft voor bibliotheken op stations.

Kwalitatief onderzoek heeft aan het licht gebracht wat treinreizigers van de Bibliotheek *op het station* verwachten en daarop is de formule dan ook gebaseerd: een actuele collectie, snelle service en een netwerk van vestigingen waardoor lenen en terugbrengen van boeken op verschillende stations mogelijk is. Vanwege deze duidelijke eisen zijn stationsbibliotheken onderling sterk herkenbare vestigingen, met een zelfde werkwijze, dienstverlening, inrichting en uitstraling, maar altijd met een lokale culturele touch.

De reacties op en de resultaten van de eerste Bibliotheek *op het station* in Haarlem zijn zeer positief. De overtuiging is dat stationsbibliotheken in een behoefte voorzien. De klant waardeert het, verwacht zelfs, dat er na de Bibliotheek *op het station* Haarlem meer vestigingen volgen; dat maakt de formule sterk.

## 2 Inleiding

Het gebruik van bibliotheken neemt af. Eén van de mogelijkheden om deze trend te keren is het actiever opzoeken van (potentiële) klanten. In deze lijn formuleerde ProBiblio de aanname dat treinforesen een interessante doelgroep zijn die gericht benaderd kunnen worden door het aanbieden van bibliotheekdiensten op stations. Daarnaast is de sector gebaat bij positieve profilering van openbare bibliotheken en stations zijn geschikte plekken om het bibliotheekwerk op een aantrekkelijke manier aan veel mensen – NS heeft ruim 9 miljoen unieke reizigers per jaar – te presenteren. Vandaar dat ProBiblio in 2006 contact heeft opgenomen met NS.

In 2009 heeft NS een representatief kwantitatief belangstellingsonderzoek gehouden onder treinreizigers. De vragen in dit onderzoek hadden specifiek betrekking op het leesgedrag van de reizigers en de belangstelling voor eventuele bibliotheken op stations. Driekwart van de ondervraagden gaf aan meestal onderweg iets te lezen mee te nemen, 40% neemt een boek of tijdschrift mee. Op de vraag of men gebruik zou maken van de service van een stationsbibliotheek reageerde 54% positief. Meer dan de helft is momenteel geen klant van de openbare bibliotheek, voornamelijk omdat men te druk is.

De grootste groep forensen is 25 tot 50 jaar, reist minimaal tweemaal per week met de trein en is hoger opgeleid. Ze zijn leesgierig maar geen klant van de bibliotheek, omdat dat niet in het dagelijkse ritme past. Een grote doelgroep die alleen bereikt kan worden door daar te zijn waar zij al dagelijks komt, op het station!

Kwalitatief onderzoek van NS en ProBiblio heeft een beeld opgeleverd van de eisen die forensen aan stationsbibliotheken stellen. Dat is de basis geweest voor het ontwikkelen van de formule de Bibliotheek *op het station*. Deze formule is van augustus 2011 tot en met juli 2013 getest in de pilotvestiging op station Haarlem. Op basis van de ervaringen is de formule slechts op details aangepast. Hieronder wordt aangegeven hoe de Stationsbibliotheek er op basis van de testresultaten uitziet.

### 3      **Propositie**

#### **Visie**

De burgers van Nederland hebben recht op laagdrempelige toegang tot kennis en cultuur. Waar zij druk zijn met werk, studie, gezin en een groeiend aantal vrijetijdsbestedingen, is het van belang om hen deze toegang actief aan te bieden.

#### **Missie**

De Bibliotheek *op het station* biedt de treinfores een aantrekkelijke, voortdurend vernieuwende bibliotheekvoorziening. Deze bevindt zich op zijn dagelijkse route en vergemakkelijkt hierdoor het bibliotheekbezoek.

De Bibliotheek *op het station* wil uitgroeien tot een netwerk van herkenbare vestigingen op grotere Nederlandse stations.

#### **Merkwaarden**

De Bibliotheek *op het station* is:

- Actueel
- Gemakkelijk
- Innovatief.

Hoewel het publiek een voorkeur heeft voor stationsbibliotheken die zoveel mogelijk op elkaar lijken, is er voor lokale bibliotheekorganisaties ruimte om van de formule af te wijken. Voorop staat de overtuiging dat stations goede plekken zijn om het bibliotheekwerk te presenteren en te profileren.

#### **Doelstellingen**

De Bibliotheek *op het station* streeft het volgende na:

1. Werven van nieuwe leden/bezoekers en activeren van bestaande leden  
*Kwantitatief:* na 5 jaar is 10% van het aantal unieke reizigers op werkdagen op het desbetreffende station lid van de Bibliotheek *op het station*. Daarvan is minimaal 50% bij inschrijving geen lid van een bibliotheek.
2. Positieve publiciteit genereren voor de bibliotheeksector in een tijd dat culturele instellingen onder vuur liggen. Dit geldt voor zowel lokale (basisbibliotheek) als landelijke publiciteit.
3. Imagoverbetering van de bibliotheek op de volgende aspecten:
  - De openbare bibliotheek innoveert
  - De openbare bibliotheek is actueel
  - De openbare bibliotheek biedt gebruiksgemak
4. Algemene klantwaardering 1 jaar na opening: 8+.

De Bibliotheek *op het station* Haarlem scoorde op deze doelstellingen na de tweejarige pilotperiode als volgt:

- bereik 6.1%; 30-35% bij inschrijving geen lid van een bibliotheek
- 325 (positieve) media-uitingen
- scores op de imago-aspecten op een schaal van 1 tot 5: innovatief 4.6, actueel 4.6, gemakkelijk 4.8
- algemene klantwaardering 8.7.

### 4      **Partners**

#### **NS Stations**

NS Stations is natuurlijk de belangrijkste partner bij het opzetten van een Stationsbibliotheek. Zij geeft aan op welke stations ruimte is om een bibliotheek te openen. Tevens is zij eigenaar en beheerder van de (meeste) gebouwen op de stations in Nederland en prepareert zij de gebouwen voor het gebruik als stationsbibliotheek.

Contractgerelateerde zaken worden met de exploitatiemanager van NS Stations geregeld, praktische zaken met de locatiemanager.

*Tip:* Maak goede afspraken over oplevering en planning.

*Tip:* Neem in een heel vroeg stadium contact op met de locatiemanager van NS om mogelijkheden en onmogelijkheden voor de bouw te bespreken.

### **JosDeVries The Retail Company & Retail Bouw Management (RBM)**

JosDeVries is verantwoordelijk voor het ontwerp van de Bibliotheek *op het station* en maakt voor elke vestiging een maatwerkontwerp. RBM zorgt geeft leiding aan alle werkzaamheden rond de realisatie van de Stationsbibliotheek, met name aanvragen offertes, opstellen begroting, aansturen van alle uitvoerders en leveranciers, nazorg. De ervaring die is opgedaan met genoemde partijen, inclusief hun onderlinge samenwerking, is zeer positief.

### **ILGE Subscription Management**

De eerste vijf stationsbibliotheken (inclusief de eerste vestiging in Haarlem) worden door ILGE Subscription Management gesponsord. De sponsoring betreft twee termijnen van 12 maanden, vanaf het moment van opening, voor een bedrag van ca. € 1.300,- per jaar. Het betreft korting op de kosten van kranten en tijdschriften.

### **ProBiblio**

ProBiblio treedt graag op als vaste partner voor het leveren van een aantal ondersteunende diensten, waarmee tijdens de pilot al veel ervaring is opgedaan. In de voorbereidende fase kan ProBiblio adviseren over de strategische aspecten van een Stationsbibliotheek. In de realisatiefase kan project(begeleiding worden geboden.

In de exploitatiefase gaat het om diensten t.a.v. collectievorming, financieel beheer, ICT en markering & communicatie. Bij meerdere stationsbibliotheken is het efficiënter deze diensten centraal uit te voeren. Om de diensten te kunnen uitvoeren is een aantal instrumenten ontwikkeld, waarvan de ontwikkelingskosten niet meer worden doorberekend.

### **Lokale instellingen**

In afspraken met NS is vastgelegd dat binnen elke Stationsbibliotheek ruimte gereserveerd wordt waar de stad gepresenteerd wordt. Dit vereist een goede samenwerking met lokale instellingen.

In Haarlem is gekozen voor het presenteren van de culturele evenementen in de stad. Er is een meubel waarop papieren promotiematerialen en via twee iPads de culturele agenda worden gepresenteerd. Sinds de zomer van 2014 zijn er ook exposities in samenwerking met de Haarlemse kunstuitleen.

Naast informatie over cultuur wordt op twee schermen regionaal nieuws getoond, in samenwerking met het regionale dagblad.

## **5 Doelgroepen**

De doelgroepen zijn samengesteld op basis van de eerder beschreven vooronderzoeken.

### **Primaire doelgroep**

Forensen met een leeftijd van 25 tot 50 jaar die meerdere keren per week met de trein reizen vanaf of naar hetzelfde station en geen klant zijn van de openbare bibliotheek

### **Secundaire doelgroep**

Forensen met een leeftijd van 18 tot 25 jaar die meerdere keren per week met de trein reizen vanaf of naar hetzelfde station en geen klant zijn van de openbare bibliotheek

### **Tertiaire doelgroep**

Forensen met een leeftijd van 50 jaar en ouder die meerdere keren per week met de trein reizen vanaf of naar hetzelfde station en geen klant zijn van de openbare bibliotheek

Is er eenmaal een ledenbestand opgebouwd, dan ontstaat er binnen de drie doelgroepen een subgroep van forensen die inmiddels wel lid is geworden van de Stationsbibliotheek. Dit onderscheid is van belang voor de (marketing)communicatie.

Uit het belangstellingsonderzoek van NS kwam naar voren dat relatief gezien veel mannelijke forensen geïnteresseerd zijn in de Stationsbibliotheek, ruim 40%. Daarom is besloten in alle doelgroepen wat meer aandacht te besteden aan de mannelijke forens. Dit uitgangspunt blijft

gehandhaafd, ook al is uit de proef gebleken dat de verhouding vrouwelijke en mannelijke leden van de Stationsbibliotheek vrijwel gelijk is aan die van de reguliere bibliotheken (72-28). Op stations is de verhouding tussen mannen en vrouwen 50-50.

Het reizigerspubliek kan per station verschillen; hierdoor zouden de primaire en secundaire doelgroep van plek kunnen wisselen, bijvoorbeeld op stations in studentensteden.

Het opleidingsniveau van treinforesen is hoog: in de Haarlemse Stationsbibliotheek heeft 89% van de leden een HBO-opleiding of hoger. Voor reguliere bibliotheken is dat gemiddeld 30%.

## **6 Plaats**

### **Locatie**

Locatie is voor een Stationsbibliotheek van cruciaal belang. De bibliotheek dient zich liefst in het stationsgebouw maar in ieder geval binnen het directe stationsgebied te bevinden en in de looproute van zoveel mogelijk forensen. De Stationsbibliotheek trekt voornamelijk klanten onder de forensen die al vanzelf met regelmaat langs de bibliotheek lopen.

### **Oppervlakte**

De minimaal benodigde oppervlakte hangt af van al dan niet de aanwezigheid van een rustruimte (zie hieronder bij Ruimtes). Met rustruimte is minimaal 100m<sup>2</sup> nodig. Zonder rustruimte is het mogelijk om de bibliotheek op minimaal 50m<sup>2</sup> te realiseren.

### **Stijl van inrichting**

Naar aanleiding van de onderzoeken is gekozen voor een retailconcept. Een hippe, frisse uitstraling die nadrukkelijk ook mannen aanspreekt. Retailconcepten worden als aantrekkelijk beschouwd en beantwoorden aan de wens van de haastige klant: direct kunnen vinden wat wordt gezocht. In de Bibliotheek *op het station* worden boeken en tijdschriften zo gepresenteerd dat men in één oogopslag ziet waar men moet zijn en een snelle keuze kan maken. JosDeVries The Retail Company heeft hiervoor vanuit het reeds bestaande Whitebox-retailconcept voor reguliere bibliotheken het hippere broertje ontwikkeld. Ten aanzien van de inrichting zijn twee standaard layouts beschikbaar voor stationsbibliotheken van 50m<sup>2</sup> en 100m<sup>2</sup> en een shopdesignboek beschikbaar. In het shopdesignboek zijn afbeeldingen en afmetingen van alle inrichtingselementen opgenomen.

Voor het inrichtingsconcept worden op basis van de ervaringen in de pilotvestiging op station Haarlem voor volgende Stationsbibliotheken enkele aanpassingen geadviseerd:

- een iets warmere uitstraling door iets minder felle verlichting en houten leestafel en stoelen
- geen focuspunt meer
- geen schoolbord meer
- Dwarsliggers worden gepresenteerd in een daarvoor bestemde display.

### **Ruimtes**

De Stationsbibliotheek bestaat in de volledige variant uit vijf zones. Elke zone hoort bij een maximale tijd die een klant beschikbaar heeft om van diensten gebruik te maken.

Er zijn twee soorten ruimtes:

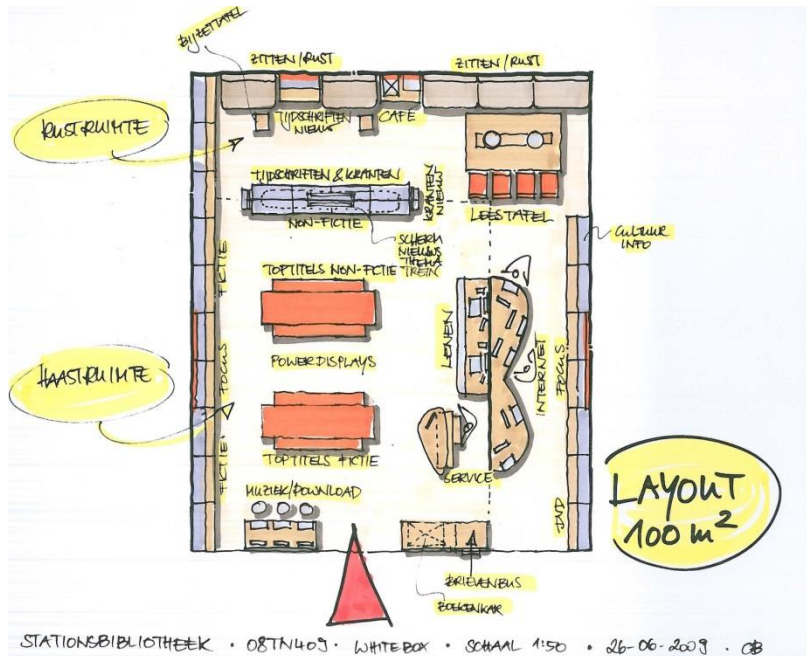
#### *Haastruimte*

In de haastruimte is de klant in staat snel een interessant boek of tijdschrift te vinden. De boeken en andere media worden overzichtelijk en (voornamelijk) frontaal gepresenteerd. Ook de handelingen rond inleveren en meenemen zijn in een paar seconden verricht. Personeel is direct aanspreekbaar.

De haastruimte bestaat uit vier zones, die zijn ingedeeld op basis van de hoeveelheid beschikbare tijd van de bezoeker. In de zone direct na de ingang is het inleveren van gelezen media en meenemen van één of enkele nieuwe boeken binnen een halve minuut mogelijk.

### Ruimte

Dit is een ruimte – de vijfde zone – die men kan inrichten wanneer de oppervlakte van de locatie het toelaat. In de ruimte kan de klant op comfortabele en nuttige wijze de wachttijd doorbrengen. Er is de mogelijkheid om te rustig zitten, een kop koffie of thee te drinken, een krant of tijdschrift te lezen en gebruik te maken van de internet-PC's.



### Openingstijden

Minimaal op werkdagen gedurende de spits:

- 7.30 - 9.30 uur (voorkeur voor 7.00 – 9.30 uur)
- 16.00 – 19.00 uur

Het streven is het maximaliseren van de openstelling, zeker op de grootste stations. Een combinatie aangaan met een andere voorziening, bij voorkeur horeca, heeft als voordeel dat gevraagd kan worden om toezicht te houden als er tijdens de rustigere uren buiten de spits geen bibliotheekpersoneel aanwezig is.

## 7 Product

### 7.1 Collectie

#### Algemeen

- Boeken zijn niet ouder dan twee jaar of staan nog in de Bestseller 60
- Collectie is vanwege de hoog opgeleide klantengroep van hoger niveau dan in de reguliere bibliotheek, bijvoorbeeld de rubriek 'Spanning' bevat voornamelijk literaire thrillers
- Boeken zijn niet ingewerkt door NBD/Biblion (geen harde kaft): sneller in collectie, tevens lichter, kleiner en aantrekkelijker
- Bij meer stationsbibliotheken wordt gewerkt met een *floating* collectie.
- Het lenen van e-books wordt, omdat hiernaar door klanten af en toe wordt gevraagd, via de website van de Bibliotheek *op station* aangeboden. Het wordt echter niet actief gepromoot, omdat de aangeboden titels slechts deels beantwoorden aan het actualiteitscriterium van de formule (niet ouder dan twee jaar of nog opgenomen in Bestseller 60). Dit is de reden waarom LuisterBieb geheel niet wordt aangeboden.

### **Categorieën**

- Bestseller 60 van CPNB (m.u.v. kinderboeken)
- 'In de media': boeken die recent in de media behandeld zijn
- Fictie: literatuur, spanning, romantiek, graphic novels, Engelse romans, Dwarsliggers
- Non-fictie in thema's: Ik, Thuis, Wereld, Werk
- Tijdschriften voor uitleen, gericht op cultuur, architectuur en kunst
- Kranten en tijdschriften ter plaatse te lezen in de ru ruimte (optioneel).

Indien de doelgroep een andere verdeling van collectie vraagt, kan dit uiteraard aangepast worden.

Er is een standaard collectieprofiel beschikbaar.

### **Omvang**

- Starten met minimaal 1.300 boeken en doorgroeien naar een collectie van 2.000 boeken na één jaar
- 1.000 Boeken op de planken.

Deze aantallen zijn in ieder geval voldoende voor een bestand tot ca. duizend leden.

### **Gebruik**

- Userfactor voor de verschillende categorieën 1, behalve voor Romantiek en Graphic novels waarvoor een lagere usefactor wordt geaccepteerd
- Gemiddelde uitleenfrequentie voor de hele collectie: 8,0.

## **7.2 Diensten**

### **Algemeen**

- Lokale informatie en/of activiteiten: één of andere manier waarop een link wordt gelegd met de stad (zie ook hieronder bij 'Lokale informatie')
- Narrowcasting: op één of twee schermen wordt internationaal, landelijk en regionaal nieuws vertoond alsmede treinvertrektijdeninformatie
- Computers met internettoegang
- Laptopsaansluitingen en gratis wifi
- Inleverbus voor het buiten openingstijden retourneren van geleende boeken
- Programma van activiteiten voor hogeropgeleide werkenden.  
In de Bibliotheek op het station Haarlem gebeurt dit in de vorm van de verrassend goed bezochte Open ochtenden, op donderdag tussen 8.00 en 9.00 uur, gecombineerd met een ontbijtje.

### **Lokale informatie**

NS streeft naar een aantrekkelijk voorzieningenniveau op de stations, wil het sponsorbeleid rondom lezen versterken en het NS-imago een positieve impuls geven. Bovendien wil NS zich de komende jaren steeds meer gaan profileren als *dynamische toegangspoort* tot de stad. Met NS is afgesproken dat de Bibliotheek op het station daaraan bijdraagt door het aanbieden van:

- Regionaal nieuws
- Lokale informatie en/of activiteiten

## **8 Presentatie**

### **Tafels**

Centraal in de ruimte worden op twee tafels de categorieën 'Bestseller 60' (van de CPNB) en 'In de media' (nieuwe titels die besproken worden op televisie en in de kranten; in concreto kunnen hier alle aanwinsten worden gepresenteerd die buiten de Bestseller 60 vallen. 'In de media' is een belangrijke eyecatcher, het is daarom van belang deze prominent bij de ingang te plaatsen.

### **Kasten**

Tegen de wand en verspreid door de ruimte staan open kasten waar overige boeken en tijdschriften aantrekkelijk gepresenteerd worden.

### **Meubilair voor lokale informatie**

Het meubilair dat wordt gebruikt voor het presenteren van de stad is afhankelijk van de keuze voor het thema en afspraken met de betrokken lokale partijen.

### **Servicebalie**

Bij de servicebalie kunnen klanten terecht voor hun lidmaatschap en alle andere vragen. Op deze balie staat een personeelscomputer met toebehoren als passscanner en pinautomaat.

### **Zelfbedieningsbalies**

Afhankelijk van de oppervlakte en verwachte drukte wordt het aantal zelfbedieningsbalies bepaald. In principe zouden 3 balies moeten volstaan. Deze balies worden gebruikt voor uitleen en inname. Eén van deze balies dient zeer dichtbij de ingang te staan zodat klanten snel een boek kunnen terugbrengen vlak voordat zij de trein inspringen.

### **Innamemeubel**

Geretournerde boeken zijn direct uitleenbaar. Om het voor klanten gemakkelijk te maken is er een meubel ontworpen dat vlakbij de inname gezet kan worden. De boeken staan hier frontaal gepresenteerd op en zijn een leuke blikvanger voor andere klanten.

### **Nieuwsschermen**

Afhankelijk van de ruimte één of enkele hangende nieuwsschermen, bij voorkeur aangesloten op het contentmanagementsysteem van de lokale bibliotheekorganisatie.

### **Ruimte**

- Kranten en tijdschriften in open kasten
- Leestafel en zitmeubilair (aan te passen aan de beschikbare ruimte)
- Laptopsluitingen en minimaal twee iMacs met internet
- Koffieautomaat.

### **Automatisering**

- Zelfbedieningsapparatuur van NEDAP of low-costoplossing van ProBiblio m.b.v. all-in PC met touchscreen
- Bibliotheeksysteem bicatWise  
Voor dit systeem is gekozen omdat dit het gangbaarst is in Nederlandse bibliotheken. Hierdoor is er minder omscholing nodig en is het (in de toekomst) eenvoudig te koppelen met het systeem van de meeste openbare bibliotheken
- Betalingen mogelijk via iDeal en pin (geldvrije bibliotheek).

### **Huisstijl**

Herkenbaarheid, zichtbaarheid en vindbaarheid zijn heel belangrijk voor de reizende klant. Deze heeft doorgaans weinig tijd om zich te oriënteren en moet in één oogopslag kunnen vinden wat hij zoekt. Dit vraagt om een zekere mate van standaardisatie, maar met een lokale *touch*. Daarom is besloten aan te sluiten bij de landelijke huisstijl.

## **9 Promotie (marketing & communicatie)**

Voor het promoten van en informeren over de Bibliotheek *op het station* worden de volgende middelen ingezet.

### **Logo**

De Bibliotheek *op het station* is te herkennen aan het door het landelijke Merkteam goedgekeurde logo. Als alternatief voor de lange, officiële naam mag in beperkte mate ook de naam Stationsbibliotheek worden gebruikt.

### **Buitensignage**

Bewegwijzering naar de Stationsbibliotheek op het station is helaas niet toegestaan. Als alternatief behoort het in principe tot de mogelijkheden om de ruiten van een ander,

leegstaand pand op het station te bestickeren met foto's van het interieur van de Stationsbibliotheek, aangevuld met een aanduiding van de locatie van de bibliotheek.

De signing aan de buitenzijde van de bibliotheek moet bescheiden zijn. De buitensigning bestaat uit een logo boven de ingang en oranje banen en logo's op de ramen.

Buiten de bibliotheek, voor de ingang, staat tijdens openingstijden een verrijdbaar reclamebord. Bij de ingang hangt een bord met algemene informatie over de Stationsbibliotheek.

Andere mogelijkheden zijn afhankelijk van de locale situatie en moeten zeker worden benut. Zo zijn op station Haarlem de ruiten van een leegstand winkelpand beplakt met foto's van het interieur van de Stationsbibliotheek – met een verwijzing naar de plaats waar de bibliotheek zich bevindt – en staat er in de fietsenkelder ook een verplaatsbaar reclamebord.

### **Promotie bij opening**

Veel aandacht voor een nieuwe Stationsbibliotheek rond de opening is essentieel voor het succes van de vestiging. De middelen die daarbij worden ingezet zijn:

- free publicity in de lokale en regionale media
- abri's op het station
- uitdelen van flyers bij de in-/uitgangen van het station
- een actie om tegen aantrekkelijke voorwaarden een bepaalde periode gebruik van de bibliotheek te maken
- het aanspreken van zoveel mogelijk bezoekers die de eerste weken een kijkje in de Stationsbibliotheek komen nemen
- de website, Facebook-pagina, Twitter-account en Pinterest-pagina van de Bibliotheek *op het station* en alle communicatiekanalen van de lokale exploiterende bibliotheekorganisatie
- SEA-campagne.

Beschikbare middelen:

- ontwerpen voor Abri-posters
- ontwerp voor flyer
- omschrijving van de kennismakingsactie
- website (ook mobiele versie), Facebook-pagina, Twitter-account en Pinterest-pagina van de Bibliotheek *op het station*
- ondersteuning SEA-campagne.

### **Promotie doorlopend**

- digitale nieuwsbrief
- SEA
- website, mobiele website, Wise-app, Facebook, Twitter, Pinterest
- flyers in de bibliotheek met algemene informatie, ingelijste posters ter promotie van speciale mogelijkheden en acties
- geschenkbonnen
- wisselende promotieacties.

Beschikbare middelen:

- format, berichten en technische infrastructuur t.a.v. digitale nieuwsbrief
- ondersteuning SEA-campagne
- website (ook mobiele versie), Wise-app, Facebook-pagina, Twitter-account en Pinterest-pagina van de Bibliotheek *op het station*
- ontwerp voor flyer
- posters ter promotie van speciale mogelijkheden en acties
- geschenkbonnen
- opzet en materialen voor wisselende promotieacties.

### **Marketingacties t.a.v. klantlevenscyclus**

- Welkomcampagne: klant ontvangt vanaf moment van inschrijving automatisch drie

- mailberichten om hem te stimuleren de Stationsbibliotheek al direct te gaan bezoeken
- Transactiecampagne: transactieleden krijgen per mail de aanbieding om een jaarabonnement te nemen als Onbeperkt lezen voor hen voordeliger is geworden dan Lezen op saldo.
- Retentiecampaïne: activeren van slapende leden.

De ontwikkeling en uitvoering van een Winbackcampagne wordt niet zinvol geacht, omdat tot op heden de reden voor een lid om zich uit te schrijven is dat hij niet meer op het station komt vanwege een andere baan of verlies van werk.

Beschikbare middelen:

- Alle campagnes zijn technisch en inhoudelijk (teksten) ingericht.

## 10 Prijs

Er worden twee abonnementstypen aangeboden:

- Transactieabonnement ("Lezen op saldo"): de klant betaalt per uitlening/transactie
- Jaarabonnement ("Onbeperkt lezen"): de klant betaalt een jaartarief, alle transacties zijn gratis

Het transactieabonnement wordt ingezet om mensen over de drempel te krijgen die twijfelen of weinig lezen.

### Tarieven (per 1 januari 2015)

#### Allen

- Inschrijftarief € 2,50
- Leentermijn 3 weken

#### Lezen op saldo

- Lenen per item € 2,50
- Verlengen € 2,50
- Reserveren € 1,00

#### Onbeperkt lezen

- Jaarabonnement € 43,00
- Optioneel: korting voor leden van de lokale bibliotheek

In Haarlem betalen leden van de lokale bibliotheek € 10 om ook van de Stationsbibliotheek gebruik te kunnen maken.

#### Overig

- Koffie/thee € 1,50

### Uitleenreglement

Uit het onderzoek onder treinreizigers is naar voren gekomen dat het voor hen belangrijker is een verband te hebben tussen de stationsbibliotheken onderling dan tussen de Bibliotheek op *het station* en de lokale bibliotheek. Als gevolg hiervan is gekozen voor het volgende reglement:

- De lidmaatschapspas geeft recht op lenen in elke Stationsbibliotheek
- Geleende items uit de Stationsbibliotheek kunnen in elke Stationsbibliotheek teruggebracht worden. Er wordt gebruik gemaakt van het principe van de 'floating collection'. Hierdoor is transport van geretourneerde items naar de bibliotheek van herkomst niet nodig
- Het is niet mogelijk items van de Bibliotheek op *het station* te lenen, terug te brengen, te verlengen of boetes te voldoen in reguliere openbare bibliotheekvestigingen en vice versa
- Reserveren is alleen mogelijk binnen de collectie van de Stationsbibliotheek
- Reserveringen worden gemaximaliseerd op 3 stuks per persoon per keer.

### Gebruiksvoorwaarden en klachtenregeling

Van de Bibliotheek op *het station* zijn zowel gebruiksvoorwaarden als klachtenregeling beschikbaar.

## 11 Personeel en organisatie

### Organisatie

- Exploitatie de Bibliotheek *op het station*: lokale bibliotheekorganisatie
- Eigenaar formule: ProBiblio
- Beheer formule: Formuleraad, waarin openbare bibliotheken die een Stationsbibliotheek (gaan) exploiteren, vertegenwoordigd zijn. Deze raad bepaalt de aard en de ontwikkeling van de formule.

Het is mogelijk werkzaamheden aan ProBiblio uit te besteden. De taakverdeling tussen de organisatie die de Stationsbibliotheek exploiteert en ProBiblio wordt per Stationsbibliotheek vastgesteld.

Van de processen in de Stationsbibliotheek zijn beschrijvingen beschikbaar.

### Personeel algemeen

- Enkele bezetting (in de eerste periode is een dubbele bezetting aan te raden)
- Herkenbaar bij voorkeur aan de landelijke bedrijfskleding, maar minimaal aan de landelijke badge 'de Bibliotheek'
- Er werken in de Stationsbibliotheek bij voorkeur zo weinig mogelijk verschillende frontofficers, zodat zij de bezoekers en collectie zo goed mogelijk leren kennen.

### Competenties

De Stationsbibliotheek vraagt om medewerkers die:

- het werken in de Stationsbibliotheek leuk vinden en dat uitstralen
- servicegericht zijn (o.a. met elke bezoeker minimaal één keer contact, bij voorkeur bij binnenkomst)
- de collectie kennen
- op de hoogte zijn van de actualiteit op de boekenmarkt
- klanten kunnen "lezen": oog hebben voor wanneer en waarmee klanten geholpen kunnen worden (pro-actieve houding)
- bezoekers durven aan te spreken, zeker als zij nog geen lid zijn (met het oog op ledenwerving)
- gevoel hebben voor wat het is om de bibliotheek op elk moment op orde te hebben (schoon, netjes, alle boeken strak op hun plek).

Dit alles is mogelijk in een kleine bibliotheek als de Stationsbibliotheek.

### Training

De volgende trainingen moeten door de medewerkers gevolgd zijn:

- algemene instructie werken in de Stationsbibliotheek
- displaytraining
- verkooptraining
- instructie bibliotheekstelsel.

## 12 Gebruik van de formule

Ervan uitgaande dat de reizende klant van de Stationsbibliotheek wenst dat boeken in alle vestigingen op stations kunnen worden geleend en ingeleverd is het uitgangspunt van de formule een keten van onderling verbonden vestigingen die grotendeels op dezelfde manier zijn ingericht en op de zelfde manier werken. De Bibliotheek *op het station* wil echter geen harde formule zijn en ruimte geven aan de specifieke doelen die een bibliotheekorganisatie heeft met aanwezigheid op het station. Over de manier waarop dit gebeurt gaat ProBiblio graag in gesprek.

ProBiblio kan naast de ondersteunende middelen ook ondersteunende diensten leveren. In de voorbereidende fase is dit (strategisch) advies, in de implementatiefase project(bege)leiding en in de exploitatiefase betreft het ondersteuning t.a.v.

- collectievorming

- financieel beheer
- ICT
- marketing en communicatie.

### **13 Financieel/cijfermatig (indicatief)**

De investeringskosten van een nieuwe Stationsbibliotheek worden begroot op ca. € 150.000, uitgaande van een vestiging van 100m<sup>2</sup> met een haast- en eventueel een kleine rustruimte. De exploitatiekosten van een Stationsbibliotheek worden ook begroot op ca. € 150.000.

Een gedetailleerde investerings- en exploitatiebegroting kan bij ProBiblio worden opgevraagd, met als opmerking dat de invulling van een Stationsbibliotheek per locatie sterk kan verschillen met de nodige impact op de kosten en inkomsten.

In het najaar van 2014 is een traject gestart waarin Bibliotheek Eemland, NS, ProBiblio en TwynstraGudde-dochter The Bridge onderzoek doen naar manieren om een Stationsbibliotheek buiten de bibliotheekbegroting om, met onder meer bijdragen van bedrijven, te financieren. Begin 2015 worden de resultaten van dit traject gepubliceerd.

### **Meer informatie**

ProBiblio  
Dick van Tol  
023 55 46 362 / 06 304 79 080  
Dvtol@ProBiblio.nl

*De formule van de Bibliotheek op het station is ontwikkeld door ProBiblio in samenwerking met Bibliotheek Zuid-Kennemerland, met bijdragen van Dienst Openbare Bibliotheek Den Haag, Bibliotheek Rotterdam, Openbare Bibliotheek Gouda, Bibliotheek Schiedam en Bibliotheek Zwolle. In een eerdere fase was de Bibliotheek Hoorn betrokken.*