

BiebPanel Rapportage de Bibliotheek Bollenstreek Onderzoek 1-2014: Tarieven en leenvoorwaarden

Dit onderzoek geeft inzicht in de behoefte van klanten met betrekking tot tarieven, leenvoorwaarden en het lidmaatschap.

Dit onderzoek heeft plaatsgevonden van 11 maart tot en met 31 maart 2014.

Steekproefopbouw

De respons voor de Bibliotheek Bollenstreek voor dit onderzoek ligt op 57 %. De respons is hiermee iets lager dan het totale BiebPanel (61%).

De panelleden bezoeken voornamelijk de vestingen Lisse (72 %), Oegstgeest (65 %) en Noordwijk (62 %). Met een gemiddelde leeftijd van 54,6 zijn de deelnemers van de Bibliotheek Bollenstreek iets ouder als het totale panel 52,9.

Onderzoek

In dit onderzoek werden de volgende onderwerpen onderzocht:

1. Lidmaatschap
2. Abonnementsvormen, tarieven en leenvoorwaarden
3. E-book plus pakket

Ad. 1 Lidmaatschap

Nagenoeg alle panelleden hebben een 18 jaar en ouder abonnement. De tevredenheid met het huidige abonnement is groot: 94% geeft aan (zeer) tevreden te zijn. Het huidige tarief wordt door de meeste panelleden omschreven als 'niet duur, niet goedkoop'. Van de overige panelleden vindt 15 % het tarief duur en 12 % het tarief goedkoop. In het totale Panel wordt het tarief iets vaker als goedkoop gezien dan in de Bollenstreek. Bijna negen op de tien panelleden geven aan dat het (heel) waarschijnlijk is dat ze over vijf jaar nog lid zijn van de bibliotheek. Voor de 25 panelleden die overwegen hun lidmaatschap van de Bollenstreek op te zeggen, is de voornaamste reden het tarief (56 %). Voor 36% zijn de beperkte openingstijden een belangrijke reden.

Ad. 2 Abonnementsvormen, tarieven en leenvoorwaarden

Leenvoorwaarden

Panelleden is gevraagd acht leenvoorwaarden in volgorde van belang te zetten. Hoewel het **tarief** het meest op de eerste plaats wordt gezet, staat de **uitleentermijn** het vaakst in de top 3 (62 %). Ook het **gratis reserveren**, het aantal keer dat men mag **verlengen** en het maximaal **aantal uitleningen**, eindigen vaak in de top drie. Aan de uitleentermijn hecht men in de Bollenstreek nog meer belang dan het totale Panel. In het totale panel zijn er verschillen in het belang tussen de leeftijdsgroepen. Zo is het tarief het meest belangrijk voor de jongste groep panelleden (16-35), terwijl het ontvangen van een online inleverattending juist voor de oudste groep panelleden (65+) het vaakst van belang is.

Landelijke bibliotheekpas

Om de optimale prijs van een mogelijk landelijk abonnement te bepalen, hebben panelleden vier vragen beantwoord over het tarief van dit fictieve abonnement. De optimale prijs voor dit abonnement ligt onder de panelleden van de Bollenstreek met €45, - iets hoger dan in het totale Panel (€42, -). Dit is dus iets boven het huidige tarief. Van de drie mogelijke landelijke abonnementen gaat zowel in de Bollenstreek als in het totale Panel, de voorkeur het vaakst uit naar het basisabonnement. In de Bollenstreek 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 wordt dit grote abonnement in de Bollenstreek vaker wordt gekozen door vrouwen en door panelleden van 35-65 jaar dan door jongeren of 65 plussers.

De belangrijkste redenen 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 per jaar (20 uitleningen van het kleine abonnement zijn te weinig) en de prijs (het grote abonnement is te duur). Het grote abonnement is aantrekkelijk voor een aantal panelleden vooral door de uitleentermijn van 6 weken en het onbeperkt aantal uitleningen.

Betalen voor diensten

Er zullen altijd diensten blijven waarvoor apart betaald moet worden. Maar welke?

Panelleden maakten de volgende keuze: Deelname aan een activiteit (cursussen, workshops en lezingen) in de bibliotheek, kopiëren, printen en koffie/ thee.

Met name het reserveren van materialen van de eigen bibliotheek moet volgens panelleden inbegrepen zijn in het abonnement. Voor het reserveren van materialen buiten de eigen bibliotheek is nog wel één op de drie panelleden bereid apart te betalen. In de Bollenstreek zijn panelleden meer bereid om apart te betalen voor het lenen van dvd's, cd's en boeken die net zijn uitgekomen dan het totale Panel.

Binnen de groep 16 tot 35 jaar geeft men aan vaker bereid te zijn te betalen voor een boekendienst aan huis dan binnen de andere leeftijdsgroepen.

Alternatieve abonnementsvormen

Aan panelleden zijn 7 alternatieve abonnementsvormen voorgelegd. Een kwart geeft aan geen behoefte te hebben aan deze abonnementen. Het meest gewenste abonnement is het landelijke abonnement. 28 % koos voor deze optie waarbij leden materialen kunnen lenen bij alle Nederlandse openbare bibliotheken.

Een familiepasje is vooral populair in de groep 16-35 jarigen. De groep 65 plussers heeft het minst belangstelling voor alternatieve abonnementen.

Panelleden die een partnerpas overwegen of een gezinspas, geven de voorkeur aan een aparte pas voor alle gezinsleden (47 %). Een grote groep (42 %) geeft aan een pas voor het hele gezin de voorkeur. In het totale Panel is dit slechts 23 %.

Ad. 3 E-book plus pakket

Ruim een derde van de panelleden uit de Bollenstreek, leest wel eens boeken op een e-reader, ipad of andere tablet. Een derde geeft aan dit niet te doen en dit ook niet van plan te zijn; eveneens een derde geeft daarentegen aan dit nu niet te doen maar dit in de toekomst wel van plan te zijn.

Ten tijde van dit 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 circa tweederde. Onder panelleden die niet van plan zijn om digitaal te gaan lezen, ligt de bekendheid op 36 %.

Hoewel de bekendheid van het gratis aanbod redelijk hoog is, ligt de intentie om uiteindelijk gebruik te gaan maken van het e-book plus pakket bijzonder laag. Een e-book plus pakket biedt tegen extra betaling een aanbod van recente e-books aan. Zelfs onder huidige digitale lezers is maar één op de vijf geïnteresseerd in dit aanbod. Panelleden tussen de 55 en 65 zijn nog het meest enthousiast. De belangrijkste reden om geen gebruik te maken van het e-bookplusabonnement is dat panelleden geen e-reader hebben. Ook het aanbod én prijs speelt een rol.

Aan de slag met de resultaten

Bij het vaststellen van onze tarieven en uitleenvoorwaarden zijn een optimale dienstverlening en een goede service aan zoveel mogelijk mensen voor ons erg belangrijk.

Inkomsten uit contributie zijn nodig om onze dienstverlening te bekostigen en op peil te houden.

Een aantal punten die uit dit onderzoek naar voren komen hebben we al opgepakt. De uitleentermijn is enkele jaren geleden al uitgebreid van 3 naar 4 weken omdat onderzoek had uitgewezen dat dit een wens van klanten was. Tegelijkertijd is het aantal malen dat een boek verlengd kan worden beperkt om er voor te zorgen dat zoveel mogelijk mensen gebruik kunnen maken van onze collectie.

Het gratis reserveren van boeken uit de collectie van de Bibliotheek Bollenstreek is een serviceverbetering die in 2014 is ingevoerd, dit wordt gewaardeerd zoals ook uit dit onderzoek blijkt.

Om openingstijden op peil te houden zijn in 2014 selfservice uren ingevoerd. De inzet van vrijwilligers maken dit mogelijk.

Om meer inkomsten te genereren wordt een donatieprogramma opgezet. Daarnaast worden diverse acties uitgevoerd om nieuwe leden te werven. Dit zijn noodzakelijke maatregelen om de basis van onze dienstverlening te versterken.

De tariefstructuur en de verschillende abonnementsvormen maken onderdeel uit van een onderzoek dat wordt gedaan door een landelijke projectgroep. Daarin worden onder andere de mogelijkheden van een nationale bibliotheekpas onderzocht maar wordt ook gezocht naar een landelijk abonnementenstructuur. Het al dan niet invoeren van een familiepas of gezinsabonnement hangt samen met de uitkomsten van dit onderzoek.

De resultaten van dit Biebpanel worden gedeeld met BNL (Stichting Bibliotheek.nl), verantwoordelijk voor het e-book aanbod in de verwachting dat zij dit zullen gebruiken bij de optimalisatie van het aanbod.