



Rapportage BiebPanel onderzoek meting 1 2012

Keuzes van bibliotheken; een onderzoek onder klanten naar hun mening over dilemma's van bibliotheken.

Periode

Dit onderzoek heeft plaatsgevonden van 6 maart t.m. 21 maart 2012.

Onderwerp

Dit onderzoek gaat over mogelijke keuzes die bibliotheken soms moeten maken met als onderwerpen:

- Enkele mogelijke dilemma's
- Gedrag bij het eventueel sluiten van vestingen
- Reizen naar de bibliotheek
- Tarieven en abonnementen

Bibliotheek Bollenstreek BiebPanel: totaal 414 deelnemers.

Totale Biebpanel:13.589 deelnemers.

Tabel 1: Samenstelling verdeeld over de vestingen

Vestiging	Aantal	Percentage
Noordwijk	87	21%
Oegstgeest	80	19%
Lisse	74	18%
Noordwijkerhout	57	14%
Sassenheim	55	13%
Voorhout	49	12%
Warmond	12	3%
Totaal	414	100%

Tabel 2: Verdeling leeftijd en geslacht

Gemiddelde leeftijd	Bollenstreek BiebPanel	Totale BiebPanel
	52,8	52,1
Geslacht		
man	19%	24%
vrouw	81%	76%

Enkele mogelijke dilemma's:

In dit BiebPanel onderzoek zijn een aantal keuzes voorgelegd waar de bibliotheek in de toekomst voor zou kunnen komen te staan. Hier volgen enkele uitkomsten:

Collectie: Liever breed aanbod met veel verschillende titels

- Actualiteit van het collectieaanbod is belangrijk: dit blijkt uit eerdere onderzoeken. Daarnaast blijkt uit dit onderzoek dat als panelleden moeten kiezen men liever

een breed aanbod met veel verschillende titels zou zien dan een smaller aanbod met veel actuele en veelgevraagde titels. Ruim 50% van de panelleden geeft hier de voorkeur aan. 39% kiest voor een klein aanbod met veel actuele en veelgevraagde titels.

- Naast een actueel titelaanbod is ook de beschikbaarheid van **oudere** titels van belang. Titels hoeven niet per se fysiek aanwezig te zijn maar wel beschikbaar door bv.(gratis) te kunnen reserveren. Hier heeft de totale collectie van de bibliotheek in heel Nederland een belangrijke meerwaarde voor gebruikers van locale vestingen.

Openingstijden

- Mocht de bibliotheek voor de keuze komen te staan zijn ruime openingstijden, desnoods zonder de aanwezigheid van personeel, een acceptabele keuze. Dit heeft de voorkeur boven het beperken van de openingstijden. Van het aantal BiebPanelleden heeft 70% aangegeven hier een voorkeur voor uitgesproken; een duidelijke voorkeur.

Reizen

- Opmerkelijk is dat **74%** van de panelleden de voorkeur geeft aan een desnoods kleinere vestiging **dichtbij huis**, boven een grotere vestiging waardoor men verder moet reizen.
- Jonge kinderen kunnen vaak (nog) niet zelfstandig reizen, openbaar vervoer is niet altijd optimaal, en ook minder mobiele panelleden die bv. per scootmobiel of met behulp van bv. een rollator zich verplaatsen geven dit aan.

Tarieven & Service

- De meeste deelnemers geven de voorkeur aan één totaalabonnement tegen een relatief hoge prijs, boven een abonnement waarbij naast een relatief lage prijs, extra leengeld voor materialen moet worden betaald. Ook uit eerder onderzoek bleek dat het **zonder extra leengeld** aanbieden van bv. cd's en dvd's in een behoefte zal voorzien. Naar verwachting zullen cd's en dvd's dan nog vaker uitgeleend worden. Dit is de ervaring van bibliotheken die deze materialen al zonder extra kosten aanbieden.
- 35% van de panelleden geeft aan dat zij bij een eventuele **sluiting** van een vestiging hun **abonnement** zullen **opzeggen**.
- Bij een geboden keuze geven panelleden de voorkeur aan een afhaalpunt in de buurt boven een tegen betaling aangeboden thuisbezorgservice.
- Dit onderzoek wijst uit dat het huidige abonnementsgeld voor volwassenen á € 42,00 een stuk hoger ligt dan de optimale prijs voor een jaarabonnement. Een deel van de panelleden geeft aan dat men niet bereid is € 42,00 te betalen.
- Per januari 2012 zijn de tarieven flink verhoogd. Over deze helaas noodzakelijke tariefsverhoging is uitvoerig gecommuniceerd. Oa. per website, digitale nieuwsbrief en ook via de bijbehorende tekst bij de acceptgirokaart. Dat neemt niet weg dat een, mogelijk dreigende, sluiting van een vestiging en de forse tariefverhoging voor veel negatieve publiciteit heeft gezorgd en zeker tot opzeggingen heeft gezorgd. Niet alleen van de met sluiting bedreigde vestiging.
- Het uitbreiden van de service om de "pijn" van de tariefsverhoging te verzachten wordt aanbevolen. Hier wordt inmiddels al aan gewerkt. : BV. Inleverattendering

per sms, introductie van de BiebApp en Voordeel met je biebpas. Ook uitbreiding van de dienstverlening op het gebied van e-books én een anders lezen aanbod voor mensen met een leeshandicap.

- Twee vijfde van de deelnemers geeft aan bereid te zijn een vrijwillige bijdrage te willen leveren. Hierbij wordt een gemiddelde van ca. € 20,00 per persoon per jaar genoemd. Eerdere onderzoeken hebben aangetoond dat het steunen van de bibliotheek een belangrijke reden is om lid te worden.
- Bibliotheek Bollenstreek heeft in 2011 ouders van kinderen die lid zijn een vrijwillige bijdrage gevraagd. Onderzoek naar een mogelijk structureel vervolg van deze actie kan worden overwogen. Hierbij moet een afweging van kosten en baten meegenomen worden. Een extra vrijwillige bijdrage is mogelijk een incidentele optie en geen basis waar bibliotheekbeleid op afgestemd kan worden. Meer aandacht vestigen op de mogelijkheden om bv. de bibliotheek te steunen in het kader van nalatenschappen en donaties is een optie. De wetgeving die dit tegen gunstiger voorwaarden mogelijk maakt is onlangs veranderd.