

ProBiblio



voor bibliotheken

Onderzoek 1-2014

Tarieven en leenvoorwaarden de Bibliotheek Aan den IJssel

Een onderzoek onder klanten over het
lidmaatschap van de bibliotheek



BiebPanel

Samenvatting - onepager



Positief:

- BiebPanel leden in Aan den IJssel zijn tevreden over hun abonnement!
- Het abonnement geeft waar voor het geld
- Ook in de toekomst denken ze lid te blijven
- Partnerpas
- Positieve onderdelen huidige leenvoorwaarden:
 - Langere uitleentermijn
 - Gratis reserveren
 - Gratis verlengen



Overwegen:

- Gezinspas met aparte passen per gezinslid
- Abonnement zonder boetegelden
- Abonnement met leengeld per geleend materiaal
- Boekendienst/bezorgservice aan huis voor 16-55 jarigen

Samenvatting (1)

Lidmaatschap (pagina 11 tot en met 15)

Het merendeel van de panelleden in Aan den IJssel geeft aan een Standaardpas te hebben, gevolgd door de All-in pas en de Basispas. De tevredenheid met het huidige abonnement is groot en panelleden die een All-in pas hebben zijn nog vaker zeer tevreden dan panelleden die een Standaardpas of Basispas hebben. In Aan den IJssel zijn de panelleden even prijsbewust als in het totale Panel: slechts één op de zes geeft aan niet te weten hoeveel men per jaar betaalt voor het abonnement. 55-plussers weten iets minder vaak wat ze betalen voor het abonnement dan de overige panelleden.

Gemiddeld schatten de panelleden het jaartarief op €43,30 en dit is iets hoger dan het tarief van €40,- van de Standaardpas. Qua leeftijd zien we dat de 65-plussers het jaartarief het laagst inschatten, namelijk op €40,05, waarschijnlijk omdat zij minder vaak de duurdere All-in pas hebben.

Het huidige tarief wordt door de meeste panelleden omschreven als 'niet duur, niet goedkoop'. 14% vindt het huidige tarief (heel) duur; 10% beoordeelt het huidige tarief als (heel) goedkoop.

Bijna negen op de tien panelleden geven aan dat het (heel) waarschijnlijk is dat ze ook over vijf jaar nog lid zijn van de bibliotheek. In Aan den IJssel ligt dat percentage iets lager dan in het totale Panel. De belangrijkste redenen voor panelleden van de Bibliotheek Aan den IJssel om te overwegen hun lidmaatschap in de toekomst eventueel op te zeggen, zijn het feit dat men e-books downloadt (29%), dat de collectie niet groot genoeg zou zijn (29%) en het tarief van het lidmaatschap (21%). Let op: de basis voor deze vraag is klein (n=28).

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. Hoewel het tarief het vaakst op de eerste plaats wordt gezet (29%), eindigt het even vaak als de uitleentermijn in de top 3 (53%). Ook het gratis reserveren en het ontvangen van een inleverattending eindigen vaak in de top drie. In het totale Panel zien we een aantal 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 voor panelleden van de Bibliotheek Aan den IJssel net boven die van het totale Panel, rond de €43. Dit is dus net iets boven het tarief van de huidige Standaardpas van de bibliotheek.



Samenvatting (2)

Het meest populaire van de drie mogelijke landelijke abonnementen (zie pagina 22), is zowel onder panelleden van de Bibliotheek Aan den IJssel als in het totale Panel het Basis abonnement. 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 Aan den IJssel minder vaker wordt gekozen door panelleden van 65 jaar of ouder. Deze laatsten kiezen relatief vaker voor het kleine abonnement.

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. 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 terugvinden 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, kopiëren, printen en koffie/thee.

Met name het reserveren van materialen van de eigen bibliotheek, het lenen van cd's, dvd's en recente titels zouden volgens panelleden inbegrepen moeten 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 Aan den IJssel zijn panelleden minder bereid om apart te betalen voor het lenen van dvd's en cd's dan in het totale Panel, waarschijnlijk omdat het gratis lenen van dvd's en cd's al deel uitmaakt van hun huidige abonnement. Voor het vaker dan tweemaal verlengen is men in Aan den IJssel vaker bereid apart te betalen, hetgeen waarschijnlijk wordt veroorzaakt door de huidige lange standaard uitleentermijn en dat men nu slechts één keer mag verlengen met een week (Standaardpas).

Qua leeftijdsgroepen zien we dat de oudste groep (65+) over het algemeen het minst bereid is om bovenop het abonnement extra te betalen. De leeftijdsgroepen tot 55 jaar zijn vaker bereid te betalen voor een boekendienst aan huis dan 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 derde 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, een abonnement zonder jaarlijks abonnementsgeld maar met leengeld per geleend materiaal en een all-in abonnement zonder boetegelden, komen in Aan den IJssel op een gedeelde tweede plaats. Een partnerpas is in Aan den IJssel voor één op de tien een interessante optie, maar is hier minder populair dan in het totale Panel. Ook het abonnement waarmee leden alleen e-books kunnen lenen is met 11% slechts beperkt in trek.

Het landelijke abonnement, de familiepas en de partnerpas zijn vooral populair onder 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 op de vijf zou juist de voorkeur geven aan één pas voor het hele gezin.

E-books (pagina 30 tot en met 33)

Vier op de tien panelleden van de Bibliotheek Aan den IJssel leest weleens boeken op een e-reader, iPad of andere tablet. Circa een kwart geeft aan van plan te zijn in de toekomst digitaal te gaan lezen, een derde van de panelleden verwacht dit helemaal niet te gaan doen.

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 ongeveer driekwart. Onder de panelleden die niet van plan zijn om digitaal te gaan lezen, ligt de bekendheid op 45%.

Hoewel de bekendheid van het gratis aanbod dus even hoog is als bij het totale BiebPanel, ligt de intentie om uiteindelijk gebruik te gaan maken van het e-book plus pakket iets hoger onder panelleden van de Bibliotheek Aan den IJssel. Onder huidige digitale lezers is iets meer dan één op de vijf geïnteresseerd in dit aanbod. We zien hierbij geen verschillen in geslacht of leeftijd.

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

