

BiebPanel 2014 - meting 1

Tarieven en lidmaatschap

In maart 2014 heeft Bibliotheek Zoetermeer de leden van het BiebPanel gevraagd naar hun mening over de tarieven en het lidmaatschap. Aan iedereen die heeft deelgenomen aan het onderzoek: wij stellen uw betrokkenheid en uw mening zeer op prijs! De bibliotheek gebruikt de uitkomsten voor het bepalen van de nieuwe tarieven per 1 januari 2015 en in de voorbereiding van een landelijke bibliotheekpas, naar verwachting per 1 januari 2016.

Dit zijn de belangrijkste uitkomsten:

Lidmaatschap

Het merendeel van het Zoetermeerse BiebPanel heeft een 5-sterrenabonnement (67%), gevolgd door het 3-sterrenabonnement (14%) en het 4-sterrenabonnement (6%). De panelleden met een 5-sterrenabonnement zijn het meest tevreden.

Leden met een 5-sterrenabonnement schatten de prijs van het abonnement lager in dan dat het in werkelijkheid is. Leden met een 3-sterren of 4-sterrenabonnement schatten de prijs van het abonnement juist hoger in. 17% van het panel geeft aan niet te weten hoeveel men per jaar betaalt voor het abonnement.

Het huidige tarief wordt door 65% van het BiebPanel omschreven als 'niet duur, niet goedkoop'. 15% vindt het tarief (heel) goedkoop, 20% vindt het tarief (heel) duur.

90% van de Zoetermeerse panelleden geeft aan dat het (heel) waarschijnlijk is dat ze over vijf jaar nog lid zijn van de bibliotheek. De 10% van het panel dat twijfelt, geeft als belangrijkste redenen om te overwegen het lidmaatschap op te zeggen: het kosten van het abonnement (28%) en het downloaden en lezen van e-books buiten de bibliotheek om (ook 28%). Deze uitkomsten zijn echter niet representatief omdat het aantal respondenten dat deze vraag beantwoordt heeft, heel klein is.

Belang van leenvoorwaarden

Panelleden is gevraagd 8 leenvoorwaarden in volgorde van belang te zetten. Hoewel het tarief het vaakst op de eerste plaats wordt gezet (30%), eindigt de uitleentermijn het vaakst in de top 3 (54%). Ook het gratis reserveren en het niet apart moeten betalen van leengeld voor bijvoorbeeld cd's en Sprints-service, eindigen vaak in de top 3.

Landelijke bibliotheekpas

Op landelijk niveau wordt gewerkt aan de ontwikkeling van een landelijke bibliotheekpas met uniforme tarieven. Om de optimale prijs van een mogelijk landelijk abonnement te bepalen, hebben panelleden 4 vragen beantwoord over het tarief van dit fictieve abonnement.

De optimale prijs voor dit abonnement ligt onder de Zoetermeerse panelleden rond de €43,00. Dit bedrag ligt net iets hoger dan het tarief van het huidige 4-sterrenabonnement van de bibliotheek (€41,50), maar beduidend lager dan de prijs van het 5-sterrenabonnement (€59,95) waar 67% van de panelleden in Zoetermeer gebruik van maakt.

De Zoetermeerse panelleden geven vaker dan gemiddeld de voorkeur aan het grote abonnement vanwege de lange uitleentermijn en het onbeperkt lenen. Panelleden die kiezen voor het kleine abonnement vinden het tarief van de andere twee abonnementen te hoog en lenen niet veel materialen op jaarbasis. 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).

Betalen voor diensten

Het bibliotheekabonnement kan niet alles omvatten, er zullen altijd diensten blijven waarvoor apart betaald zal moeten worden. Gevraagd is welke diensten volgens panelleden buiten het abonnementsgeld zouden mogen vallen en waarvoor men dus bereid is apart te betalen. Dit zijn vooral de deelname aan activiteiten (cursussen, workshops en lezingen) in de bibliotheek, kopiëren/printen en koffie/thee.

Met name het reserveren van materialen van de eigen bibliotheek en het lenen van 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.

Alternatieve abonnementsvormen

Naast het traditionele bibliotheekabonnement zijn er ook andere abonnementsvormen mogelijk. Aan de panelleden zijn 7 alternatieve abonnementsvormen voorgelegd om de interesse hiervoor te peilen.

Ongeveer een kwart heeft geen behoefte aan deze abonnementen. Het meest gewenste abonnement is het landelijke abonnement waarbij leden materialen kunnen lenen bij alle Nederlandse openbare bibliotheken. Ook de familiepas wordt genoemd: een abonnement voor alle gezinsleden waarbij elk gezinslid een eigen pas heeft. Een partnerpas komt op de derde plaats en is in Zoetermeer populairder dan in het totale Panel. Een all-in abonnement zonder boetegelden en een abonnement zonder jaarlijkse contributie waarbij per geleend materiaal leengeld betaald moet worden, zijn voor één op de vijf interessante opties. Een 'vriend van de bibliotheek' abonnement en een abonnement waarmee bibliotheekleden alleen e-books kunnen lenen zijn met 10% respectievelijk 11% het minst in trek.

Een landelijk abonnement is vooral populair onder de groep 16-35 jarigen; een familiepas kan vooral rekenen op enthousiasme binnen de jongste twee leeftijdsgroepen (16-55 jarigen). De groep 65-plussers staat het minst open voor alternatieve abonnementsvormen.

Wanneer panelleden zouden overwegen een partnerpas of gezinspas aan te schaffen, dan zouden de meesten voor alle gezinsleden een aparte pas willen ontvangen. Circa een op de vijf zou juist de voorkeur geven aan één pas voor het hele gezin.

E-books

45% van de panelleden van de Bibliotheek Zoetermeer leest weleens boeken op een e-reader of 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 driekwart. Onder de panelleden die niet van plan zijn om digitaal te gaan lezen, ligt de bekendheid zelfs nog iets boven de 40%.

Hoewel de bekendheid van het gratis aanbod dus redelijk hoog is, ligt de intentie om uiteindelijk gebruik te gaan maken van het betaalde e-bookpluspakket bijzonder laag. Zelfs onder huidige digitale lezers is maar iets meer dan één op de tien geïnteresseerd in dit aanbod. We zien hierbij geen verschil in geslacht of leeftijdscategorie. De belangrijkste reden om geen gebruik te gaan maken van het betaalde e-bookpluspakket 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 betaalde e-bookpluspakket.

