

2016 Fees and Fines Review - Initiatives		
Initiatives	Rationale Impact	Financial Impact and Likelihood
Implement a re-stocking fee for holds not picked up.	<p>OPL had more than 378,000 holds not picked up in 2015. This unnecessarily lengthens the wait times for materials on hold (as material sits unused on the shelf) and incurs significant costs to OPL moving material to/from branches.</p> <p>A \$1 re-stocking fee should recoup the costs related to expired holds while encouraging card-holders to check-out their holds in a timely fashion, thereby reducing the length of time for other customers waiting for the material. Since February 2008, existing notification systems have provided a series of two automated reminders to customers that their hold is waiting for them.</p> <p>It is expected that some customers will change behaviours (i.e. cancelling and/or placing fewer holds) which should reduce the volume and the potential revenue accordingly. Academic work in libraries suggests there may be a 25% adjustment in behaviour. The range represents between a 25% and 40% drop in holds not picked up from 2015 and a 90% recovery rate of all fees and fines levied at OPL.</p>	<p>\$204,000 to \$255,000</p> <p>Likelihood: Medium</p>
One-time full amnesty for returned items, conditional on reinstating card membership.	<p>OPL had more than \$70,000 in materials not returned in 2015. By providing an amnesty period whereby customers can return materials they have since found (but may have incurred significant late and lost fines), OPL will be creating an incentive to “make it right.” Returned materials will reduce the investment required to replace lost items while allowing customers to re-activate their cards and access to the collection and other library services. This should in turn increase the total number of active card-holders.</p> <p>It is expected that, with good communication, a significant portion of the late and lost fees incurred in the given year will be waived with this amnesty based on the experience of the Chicago Public Library. Chicago waived \$1 in fines for every \$5 in lost</p>	<p>-\$13,800 to -\$27,700</p> <p>Likelihood: Medium</p>

	materials – therefore, the high end of the range is a similar proportion. The low end is 1/10 th of all lost fees and associated late fees, accounting for a “crowding in effect” as a result of a campaign to announce the Amnesty period.	
Reduce overdue fees for circulating collections and set maximum fee threshold at a lower rate.	<p>Reducing the overdue fee from \$0.50/day to \$0.40/day for adult circulating collections and from \$0.25/day to \$0.10/day for children’s material will reduce the financial burden on customers while maintaining a tangible incentive to return materials on time so that equitable access is maintained for all card-holders. Setting the maximum fee threshold to \$20.00 for adults and \$5.00 for children will also help customers avoid generating large bills which -- particularly for lower income customers -- can result in blocked access to library services. This measure should support equitable service access and enhance the Library’s volume of active card-holders.</p> <p>Based on available research regarding customer behaviour, it is likely that this measure should not increase the volume of overdue transactions and associated revenue. Instead, it is anticipated that late fee revenues may be reduced. The range low end, therefore, is the proportional change of fines from \$0.50 to \$0.40, and the high end is a 10% buffer to account for increased volume of transactions as a result of fewer accounts being disabled by the maximum fee threshold.</p>	<p>-\$130,000 to -\$115,900</p> <p>Likelihood: Medium</p>
Harmonize and simplify loan periods	<p>Harmonizing and simplifying loan periods allows customers to use Library collections more efficiently and equitably. This enhances the customer experience while also making it easier for staff to implement borrowing policies.</p> <p>It is anticipated the financial impact of this change should be minimal with increases and decreases resolving to generate net revenue neutrality.</p>	<p>\$0</p> <p>Likelihood: Medium</p>
Unlimited renewals on items in circulating collection unless holds	Renewals on materials in circulating collections will now be unlimited unless the item has an existing hold. In that way, an unnecessary barrier to collection use is removed. Because each renewal counts as a circulation data point, this measure should increase two Library KPIs: the systems circulation rate and turnover rate. Customers will gain extended use of the	<p>\$0</p> <p>Likelihood: Medium</p>

	<p>collection without impeding equitable access, thereby enhancing the customer experience and encouraging literacy.</p> <p>It is anticipated that this should have a negligible financial impact, as most late fees are not incurred by customers who've exhausted their three holds and are driven by mistake rather than intention.</p>	
<p>Remove processing fees from materials replacement as well as fees for lost media bags/cases and reparable damage line items.</p> <p><u>Exception:</u> EXPRESS collections would retain a \$20.00 rush processing fee.</p>	<p>Processing fees were initially imposed to recover staff costs associated with replacing lost and damaged materials. The revenue generated by the fee is a fraction of the 6.5% total cost recovery for item replacement. However, it comes at the cost of confusion for both staff and customer, creating an impression that the fee is largely arbitrary. Except for high demand items, most lost and damaged material is not evaluated for replacement. In the rare case where an item is sourced for replacement, that item is high demand and the replacement is made within existing staff time.</p> <p>By removing processing fees for all but EXPRESS (for which the demand is high and urgent) OPL should recover the cost in a way that is realistic and understandable to both staff and customers. Removing the fees for lost media bags/cases and repairable damage will have minimal impact on OPL's budget as there are few materials in cases or bags and the OPL repairs very few materials.</p> <p>The low end of the range includes losing all processing fee revenues – the high end assumes that some revenues will still be received from EXPRESS items. Staffs are unable to determine exactly how many processing fees are levied against EXPRESS items, so a proportion of the collection turnover was used to approximate an estimate.</p>	<p>-\$22,600 to -\$20,600</p> <p>Likelihood: Medium</p>
<p>Increase fee for non-residents</p>	<p>The average household in Ottawa pays \$81 per year for library services and, via shared services and infrastructure, supports the function of the library system to an even greater degree. In reviewing other library systems in Canada, Ottawa's non-resident fee (which had not changed in 14 years) was one of the lowest in the country.</p> <p>Increasing the non-resident fee from \$50.00/year to</p>	<p>-\$1,800 to \$9,000</p> <p>Likelihood: Medium</p>

	<p>\$80.00/year and the non-resident family fee from \$100/year to \$160/year should ensure cost recovery on incremental service demand and should also ensure equitable cost-for-service for Ottawa's residents and non-residents alike. It is expected some non-residents will choose not to renew their membership as a result of the increased fee, however the majority should still find value at a cost of less than \$7/month.</p> <p>It is anticipated, based on some academic literature that we could expect 25% of non-resident cards (approximately 900 per year) will not renew their membership as a result of higher fees – therefore, the loss not only of the increased revenue but the existing \$50/customer of that group would lead to the high end. The low end accounts for 40% of customers not renewing their card as a result of the increase.</p>	
Total Impact		\$39,400 to \$99,800

Examen des frais et amendes de 2016 - Initiatives		
Initiatives	Détail des répercussions	Répercussions financières et probabilité
Mettre en place des frais de réapprovisionnement pour les articles réservés non récupérés.	<p>La BPO a géré plus de 378 000 réservations non récupérées en 2015, une situation qui allonge inutilement le délai d'attente des articles concernés (qui attendent d'être récupérés dans les rayons) et qui entraîne des coûts importants de déplacement d'une succursale à une autre.</p> <p>Des frais de réapprovisionnement de 1 \$ permettraient de récupérer les coûts liés aux réservations expirées tout en incitant les titulaires d'une carte de bibliothèque à récupérer leurs articles réservés au moment opportun, réduisant ainsi le délai d'attente des autres clients. Depuis février 2008, les systèmes de notification mis en place permettent d'envoyer deux rappels automatisés aux clients dont un article réservé doit être récupéré.</p> <p>Certains clients devraient ainsi modifier leur comportement (en annulant des réservations inutiles ou en réservant moins d'articles par exemple), réduisant parallèlement le volume et les recettes. Des travaux universitaires menés dans des bibliothèques suggèrent que l'on pourrait observer un changement de comportement de 25 pour cent, qui pourrait se traduire par une baisse de 25 à 40 pour cent du nombre d'articles réservés non récupérés par rapport à 2015 et un taux de récupération de 90 pour cent de l'ensemble des frais et amendes perçus à la BPO.</p>	<p>204 000 \$ à 255 000 \$</p> <p>Probabilité : moyenne</p>
Amnistie totale unique pour les articles retournés,	Plus de 70 000 \$ de matériel de la BPO n'a pas été retourné en 2015. En proposant une période d'amnistie au	- 13 800 \$ à

<p>conditionnellement au renouvellement de la carte.</p>	<p>cours de laquelle les clients peuvent retourner des articles qu'ils ont retrouvés (mais qui font l'objet de pénalités importantes de retard et de perte), la BPO entend créer une mesure incitative pour « corriger la situation ». Les articles retournés contribueront à réduire l'investissement requis pour remplacer les articles perdus tout en permettant aux clients de réactiver leur carte et d'accéder aux collections et aux services de la bibliothèque. Cette mesure permettra donc d'accroître le nombre total de titulaires de carte actifs.</p> <p>On prévoit que, grâce à une bonne communication, une part importante des frais de retard et de perte imposés au cours d'une année seront annulés par cette amnistie, si l'on se base sur l'expérience menée à la Bibliothèque publique de Chicago, qui a renoncé à 1 \$ d'amende pour chaque tranche de 5 \$ de matériel perdu. Par conséquent, l'extrémité supérieure de la fourchette présente une proportion similaire. L'extrémité inférieure correspond à un dixième de tous les frais d'articles perdus et de retard qui y sont associés, grâce à un « effet d'entraînement » résultant d'une campagne annonçant la période d'amnistie.</p>	<p>- 27 700 \$</p> <p>Probabilité : moyenne</p>
<p>Réduire les frais d'impayé visant les collections de prêt et établir un seuil maximal à un taux inférieur.</p>	<p>La réduction des frais d'impayé de 0,50 \$ à 0,40 \$ par jour pour les collections de prêt pour adultes et de 0,25 \$ à 0,10 \$ par jour pour les documents pour enfants permettra de réduire le fardeau financier des clients tout en maintenant un incitatif concret pour le retour en temps opportun du matériel, une mesure qui assurerait un accès équitable à tous les titulaires de carte. L'établissement du seuil maximal des frais à 20 \$ pour les adultes et à 5 \$ pour les enfants permettra également d'éviter d'imposer de lourdes factures qui – en particulier pour les clients à faible</p>	<p>- 130 000 \$ à - 115 900 \$</p> <p>Probabilité : moyenne</p>

	<p>revenu – donnent lieu à une interdiction d'accéder aux services de la bibliothèque. Cette mesure devrait favoriser un accès équitable aux services et augmenter le volume de titulaires de cartes actifs.</p> <p>Sur la base des recherches disponibles en matière de comportement des clients, il est probable que cette mesure n'augmente pas le volume de transactions en souffrance et de recettes associées. Il est au contraire prévu que les recettes de frais de retard soient réduites. L'extrémité inférieure de la fourchette, par conséquent, correspond au changement proportionnel des amendes passant de 0,50 \$ à 0,40 \$ par jour, et l'extrémité supérieure est un coussin de 10 pour cent tenant compte du volume accru de transactions résultant du nombre plus faible de comptes désactivés par le seuil maximal des frais.</p>	
<p>Harmoniser et simplifier les périodes de prêt.</p>	<p>L'harmonisation et la simplification des périodes de prêt permettent aux clients d'utiliser de manière plus efficace et équitable les collections de la bibliothèque. Leur expérience s'en trouve améliorée et le personnel peut appliquer plus facilement les politiques de prêt.</p> <p>On prévoit que les répercussions financières de ce changement seront minimales, les hausses et les baisses produisant une neutralité des recettes nettes.</p>	<p>0 \$</p> <p>Probabilité : moyenne</p>
<p>Renouvellement illimité des articles des collections de prêt, sauf s'ils ont été réservés.</p>	<p>Le renouvellement des articles des collections de prêt sera à présent illimité, sauf s'ils ont été réservés. Ainsi, un obstacle inutile à l'utilisation des collections sera supprimé. Puisque chaque renouvellement compte comme un point de donnée de prêt, cette mesure devrait faire augmenter deux indicateurs de rendement clés de la bibliothèque : le taux de prêt dans le réseau et le taux de</p>	<p>0 \$</p> <p>Probabilité : moyenne</p>

	<p>roulement. Les clients pourront utiliser davantage les collections sans nuire à l'accès équitable aux articles, et bénéficieront d'une meilleure expérience et de plus grandes possibilités d'alphabétisation.</p> <p>Les répercussions financières de ce changement devraient être négligeables, car la plupart des frais de retard ne concernent pas les clients qui ont dépassé la limite de trois emprunts et résultent davantage d'erreurs que de mauvaises intentions.</p>	
<p>Supprimer les frais de traitement pour le remplacement du matériel ainsi que les frais liés à la perte de sacs/coffrets médias et aux articles endommagés mais réparables.</p> <p><u>Exception :</u></p> <p>Les collections EXPRESS feraient l'objet de frais de traitement d'urgence de 20 \$.</p>	<p>Des frais de traitement ont été imposés à l'origine pour récupérer les coûts de personnel associés au remplacement d'articles perdus et endommagés. Les recettes issues de ces frais correspondent à une fraction des 6,5 pour cent du recouvrement total des coûts de remplacement d'articles. Toutefois, cette mesure est appliquée au prix d'une confusion chez les employés et les clients, et donne l'impression que ces frais sont grandement arbitraires. À l'exception des articles très demandés, la plupart du matériel perdu et endommagé n'est pas évalué à des fins de remplacement. Dans le rare cas où un article est destiné à être remplacé, il s'agit d'un article à forte demande et le remplacement est effectué à partir du temps du personnel.</p> <p>En supprimant les frais de traitement pour tous les articles sauf ceux des collections EXPRESS (pour lesquels la demande est élevée et urgente), la BPO devrait récupérer les coûts d'une manière réaliste et compréhensible pour le personnel et les clients. La suppression des frais liés à la perte de sacs/coffrets médias et aux articles endommagés mais réparables aura un effet minime sur le budget de la BPO, puisque ces sacs ou coffrets</p>	<p>- 22 600 \$ à - 20 600 \$</p> <p>Probabilité : moyenne</p>

	<p>contiennent peu de matériel et que nous réparons très peu d'articles.</p> <p>L'extrémité inférieure de la fourchette comprend la perte de toutes les recettes de frais de traitement – l'extrémité supérieure tient compte du fait que certaines recettes seront toujours perçues par le biais des articles EXPRESS. Il nous est impossible de déterminer exactement le montant des frais de traitement perçus des articles EXPRESS, et nous avons donc utilisé la proportion de roulement de la collection pour obtenir une approximation.</p>	
<p>Augmenter les frais pour les non résidents.</p>	<p>Le ménage moyen à Ottawa paie 81 \$ par année pour les services de bibliothèque et, par le biais de services et d'infrastructures partagées, soutient la fonction du réseau de succursales à un degré encore plus élevé. Après examen des autres réseaux de bibliothèques au Canada, il s'avère que les frais imposés à Ottawa aux non résidents (inchangés depuis 14 ans) sont parmi les plus bas au pays.</p> <p>Une hausse de 50 \$ à 80 \$ par année des frais pour les non résidents et une hausse de 100 \$ à 160 \$ par année des frais pour les familles non résidents devraient permettre une récupération des coûts d'une demande de service progressive, et garantir un coût de service équitable tant pour les résidents d'Ottawa que pour les personnes de l'extérieur. Il est probable que certains non résidents choisissent de ne pas renouveler leur abonnement par suite de cette hausse de frais, mais la majorité d'entre eux devraient toujours y trouver leur compte à moins de 7 \$ par mois.</p> <p>Selon certains documents universitaires, nous devrions perdre 25 pour cent d'abonnements de non résidents (environ</p>	<p>- 1 800 \$ à 9 000 \$</p> <p>Probabilité : moyenne</p>

	900 par année) par suite de cette hausse tarifaire. Par conséquent, l'absence de hausse de recettes conjuguée aux droits de 50 \$ par client de ce groupe mènerait vers l'extrémité supérieure de la fourchette. L'extrémité inférieure de la fourchette représente 40 pour cent des clients ne renouvelant pas leur carte en raison de la hausse de frais.	
Total des répercussions		39 400 \$ à 99 800 \$