

Customer Journey rondom reserveren & verlengen



Inhoud

Onepager	2	3. Afhandeling reservering	27
Overzicht klantreis reserveren	3	3.1 Wachtijd	28
Overzicht klantreis verlengen	4	3.2 Oordeel communicatie	29
Conclusies en aanbevelingen	5	3.3 Voorkeur communicatiekanaal	30
		3.4 Verbeterpunten communicatie	31
		3.5 Tevredenheid ophalen reservering	32
Verantwoording	10		
Klantreis reserveren	13	Klantreis verlengen	34
1. Intentie reserveren	14	4. Intentie verlengen	35
1.1 Wel/niet reserveren	15	4.1 Wel/niet verlengen	36
1.2 Redenen om niet te reserveren	16	4.2 Redenen om niet te verlengen	37
1.3 Frequentie	17	4.3 Frequentie	38
1.4 Redenen om te reserveren	18	5. Ervaring verlengen	39
2. Ervaring reserveren	19	5.1 Methode	40
2.1 Herkomst gereserveerde boeken	20	5.2 Tevredenheid	41
2.2 Methode	21	5.3 Tevredenheid aspecten	43
2.3 Tevredenheid	22	5.4 Moeite om te verlengen	44
2.4 Tevredenheid aspecten	24		
2.5 Moeite om te reserveren	26	Bijlagen	
		Steekproef	

Onepager

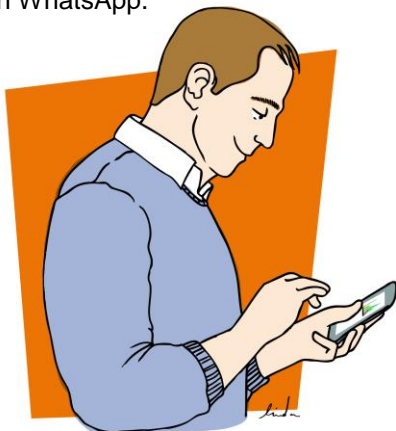
In dit onderzoek staan twee klantreizen, oftewel customer journeys, centraal: het reserveren en verlengen van boeken. U leest over de ervaringen, emoties en wensen van BiebPanelleden met betrekking tot de verschillende stappen van reserveren en verlengen van boeken.

Klantreis reserveren

Tweederde van de panelleden van de nieuwe bibliotheek heeft in de afgelopen 12 maanden één of meer boeken gereserveerd. Belangrijkste reden om te reserveren is dat boeken zijn uitgeleend; tweede reden is dat boeken op dat moment niet in de collectie van de eigen vestiging zitten. De belangrijkste reden om niet te reserveren is dat het niet nodig is.

De meest gebruikte manier om te reserveren is de website. De app wordt ook gebruikt maar duidelijk minder. Daarnaast is er een deel van de leden die via de medewerker in de vestiging reserveert. Het reserveren verloopt over het algemeen goed, snel en makkelijk. Het voornaamste verbeterpunt is het tonen van een indicatie van de wachttijd op het moment dat men een boek reserveert. Over het inloggen en de online catalogus zijn panelleden tevreden.

Panelleden zijn ook te spreken over de wachttijd tussen het plaatsen en ontvangen van de reservering, wel zijn panelleden hierover iets minder tevreden dan gemiddeld. Als acceptabele wachttijd voor een boek noemen leden gemiddeld 12 dagen. Ook de communicatie vanuit de bibliotheek omtrent de reservering stemt tevreden. Al doen sommige panelleden de suggestie om een bericht te sturen op het moment dat het gereserveerde boek vertraagd is. Berichten over de reservering ontvangt men het liefst per e-mail; één op de tien heeft een voorkeur voor een WhatsApp.



Klantreis verlengen

Bijna negen op de tien panelleden heeft in de afgelopen 12 maanden één of meer boeken verlengd. De belangrijkste reden om niet te verlengen is dat dit niet nodig is.

Verlengen gebeurt vooral via de website (77%), en in mindere mate via de app (14%) en via de publiekspc (7%).

De klantreis verlengen wordt (zeer) positief ervaren: verlengen gaat goed, eenvoudig en snel. Er worden maar enkele verbeterpunten genoemd; deze liggen, voor zover genoemd, onder meer in de manier van aanvinken van de materialen en de mogelijkheid om vaker te verlengen.



Klantreis – Reserveren

Reserveren van boeken – de nieuwe bibliotheek (Almere)

Reserveren

Afhandeling



Plaatsen reservering

Leden zijn zeer tevreden over het reserveren.

Reserveren gaat snel en gemakkelijk. **Verbeterpunt:** tonen wanneer het boek beschikbaar is.



Gebruiks-gemak app

Gebruiks-gemak van de app is goed.

Gebruiks-gemak pc

Reserveren via de publiekspc komt weinig voor.

Inloggen

Inloggen verloopt goed.

Online catalogus

Online catalogus werkt goed.

Mede-werkers

Reserveren via medewerker verloopt naar wens.

Wachttijd

Men is over het algemeen tevreden over de huidige wachttijd.

Acceptabele wachttijd is gemiddeld 12 dagen.

Communicatie

Bevestiging reservering en ophaalbericht positief beoordeeld.

Er is behoefte aan een bericht bij vertraging en een indicatie van de wachttijd.

Ophalen

Over het ophalen zijn panelleden tevreden.



Het is eenvoudig te realiseren met 1 druk op de knop.

Het is ontzettend toegankelijk, een snelle manier om te reserveren.

Verbeterpunt: Aangegeven wanneer het boek er is hoe lang je heb om op te halen.

Verbeterpunt: Misschien een soort track&trace systeem? Dat je kunt volgen hoe lang het nog duurt voordat je zelf aan de beurt bent?

De reservering stond keurig voor mij klaar.

Klantreis - Verlengen

Verlengen van boeken – de nieuwe bibliotheek (Almere)

Verlengen



Plaatsen verlenging

Leden zijn tevreden over verlengen. Verlengen kost weinig moeite.

Gebruiksgemak app

Gebruiksgemak van de app is prima.

Gebruiksgemak pc

De publiekspc wordt weinig gebruikt.

Inloggen

Inloggen verloopt goed.

Medewerkers

Verlengen via medewerkers komt nauwelijks voor.



Verlengen is eenvoudig.
Verbeterpunten: manier van aanvinken, vaker kunnen verlengen.



Alles; het is een simpele handeling.

Gewoon op een knopje drukken en het boek is verlengd, simpel

Verbeterpunt: Bewust aanklikken om wel te verlengen zou mijn voorkeur hebben boven bewust aanklikken wat je niet wilt verlengen

Prima systeem. Werkt simpel.

Verbeterpunt: Ik wil rechtstreeks kunnen verlengen vanuit de mail zonder eerst in te hoeven loggen.

Conclusies en aanbevelingen

Conclusies & aanbevelingen (1)

Een customer journey is het in kaart brengen van de reis die een klant aflegt als hij een product koopt of gebruik maakt van een service. Op welke momenten en plaatsen heeft een klant interactie met de bibliotheek, direct of indirect? En hoe is zijn ervaring en beleving daarbij? Het in kaart brengen van deze 'reis' is een goede manier om positieve ervaringen en de eventuele pijnpunten inzichtelijk te maken.

Kijken we naar de klantreizen reserveren en verlengen, dan zien we zien dat de panelleden van de nieuwe bibliotheek hierover erg te spreken zijn. Toch geven vooral de open antwoorden van het onderzoek wel enkele verbeterpunten aan. In dit rapport werken we de verschillende fases in de klantreis uit en geven we aanbevelingen.

Achtergrond reserveren en verlengen

Bijna iedereen, namelijk negen van de tien panelleden, maakt gebruik van de mogelijkheid om te verlengen en/of te reserveren. 86% heeft in de afgelopen 12 maanden verlengd; 68% heeft gereserveerd; reserveren gebeurt in de nieuwe bibliotheek wat minder vaak dan in het totale Panel.

Oriëntatie op reserveren en verlengen

Voordat iemand overgaat tot het daadwerkelijk reserveren of verlengen, vindt de eerste stap in de customer journey plaats, namelijk de oriëntatie. De belangrijkste reden om een boek te reserveren is het feit dat het boek op dat moment uitgeleend is; dit wordt door leden van de nieuwe bibliotheek vaker genoemd dan in het totale Panel (80%). Een andere reden om te reserveren, maar minder vaak genoemd (en ook minder dan gemiddeld), is dat een boek niet in de collectie zit. Een deel van de leden noemt ook 'gemaksargumenten' voor reserveren: dat men dan zeker weet dat het boek dan niet uitgeleend is en/of dat het boek voor hen klaarligt en dan niet hoeft te zoeken.

Een belangrijke reden om niet te reserveren is dat het voor leden niet nodig is. Leden van de 'overige vestigingen' noemen deze reden vaker dan leden van de Centrale bibliotheek.

Ervaring tijdens de klantreis reserveren en verlengen

Na de oriëntatiefase doet de klant de daadwerkelijke reservering of verlenging. Reserveringen moeten vooral komen van de eigen bibliotheek (vooral in de Centrale). Ook komen reserveringen bij de helft van de panelleden van andere vestigingen van de eigen bibliotheek, dat geldt vooral voor de 'overige vestigingen'. Relatief weinig komen reserveringen uit andere bibliotheken in de provincie.

De website van de bibliotheek is de belangrijkste manier om reserveringen en verlengingen te doen. Voor zowel reserveringen als verlengingen gebruikt daarnaast een deel van de leden de app (15% resp. 14%). Bij reserveringen spelen medewerkers nog wel een rol (13%), maar bij verlengingen nauwelijks. Verlengingen en reserveringen worden beperkt gedaan via de publiekspc.

Conclusies & aanbevelingen (2)

Reserveren en/of verlengen is een proces dat veel leden doorlopen. Aangezien deze reserveringen en verlengingen veelal via de website gebeuren, is het van belang dat deze mogelijkheden goed te vinden zijn op de site.

Het gebruik van de app is nog beperkt. Dit terwijl de app vooral bij het verlengen, een handige methode is. Promotie van de app is dan ook aan te bevelen.

De overall tevredenheid over het proces van reserveren en verlengen is hoog, onafhankelijk van de wijze van reserveren of verlengen. Het proces verloopt snel en eenvoudig. Het gebruiksgemak van de app wordt zeer goed beoordeeld. Ook over de vriendelijkheid en deskundigheid van de medewerkers bij de reservering zijn leden tevreden. Over het algemeen zijn leden positief over het inloggen; wel plaatst een aantal leden een kanttekening bij het gemak van inloggen en de lengte van de inlogcode. De online catalogus voldoet volgens de meeste leden.

Kijk of de inlogprocedure van 'mijn menu' verder kan worden geoptimaliseerd. Doe hiernaar eventueel apart onderzoek door samen met enkele klanten het proces te doorlopen.

Het meest gehoorde verbeterpunt bij het reserveren is dat er onduidelijkheid is over de termijn waarop het gereserveerde boek beschikbaar komt. Ook komt zo en nu en dan de lange wachttijd naar voren. Daarnaast geeft een enkeling aan dat reserveren buiten de provincie niet lukt of lastig gaat.

Onderzoek of er een mogelijkheid is om een (betere) indicatie te geven van de termijn waarop het gereserveerde boek beschikbaar komt. Dit issue wordt ook meegenomen bij het project IBL en collectioneren.

Ook over het verlengen zijn leden overall zeer positief gestemd; men noemt dan vooral het gemak en de snelheid. Door enkelen wordt als verbeterpunt genoemd dat er niet zoals nu het geval is bij alle geleende materialen automatisch een verlengvinkje staat, maar dat je zelf een vinkje zet bij de materialen die je wilt verlengen. Daarnaast zegt een enkeling dat het jammer is dat je niet kan verlengen als er een reservering op staat; verder noemen sommigen als minpunt het beperkte aantal verlengingen dat men kan doen.

Conclusies & aanbevelingen (3)

Afhandeling reserveren

In de volgende fase van de klantreis reserveren wacht de klant op het beschikbaar komen van het boek. Driekwart van de panelleden is te spreken over de wachttijd tussen het plaatsen van de reservering en het moment van ophalen. De rest staat vooral neutraal tegenover de wachttijd. Gemiddeld zijn panelleden die reserveren, bereid om 12 dagen te wachten op hun reservering.

Ook de communicatie omtrent de reservering wordt positief beoordeeld: panelleden waarderen de reserveerbevestiging en de aankondiging dat het boek opgehaald kan worden. Een bericht bij vertraging van de reservering ontvangen de meeste panelleden niet, of is niet van toepassing. In de open vragen zien we wel dat de panelleden dit zouden waarderen.

Mocht het mogelijk zijn dat het bibliotheeklid bij het doen van een reservering een indicatie krijgt van de termijn waarop het gereserveerde boek beschikbaar is, dan waarderen leden het als er een bericht wordt gestuurd wanneer het toch langer duurt dan verwacht.

Het liefst worden de panelleden via de mail op de hoogte gebracht van hun reservering, al zou één op de tien (iets meer dan gemiddeld) het liefst een WhatsApp ontvangen, dat zijn vooral leden van de Centrale bibliotheek.

De klantreis eindigt uiteindelijk met het ophalen van het gereserveerde boek. Dit proces binnen de klantreis verloopt naar wens (al is men hierover net iets minder tevreden dan gemiddeld). Leden geven aan dat de boeken klaar staan in de kast, op een vaste plek en op naam; dit wordt erg gewaardeerd.

Conclusies & aanbevelingen (4)

Algemeen

De klantreis reserveren en verlengen wordt zoals hiervoor besproken, door de klant zeer positief ervaren.

Het kan daarnaast van belang zijn om het interne proces van reserveren en verlengen goed door te lichten op efficiency, kosten etcetera.

Vragen die hierbij van toepassing zijn:

- *Wat is de ontwikkeling in de tijd van het aantal reserveringen en verlengingen (vanuit het bibliotheekstelsel)?*
- *Hoe lang is de gemiddelde wachttijd tussen het moment van reserveren en het moment van kunnen ophalen? Hoe ontwikkelt zich dat in de tijd?*
- *Hoe lang blijven reserveringen staan als ze niet worden opgehaald?*
- *Wie houden zich bezig met reserveren en verlengen, om hoeveel uren gaat het en hoe zijn de taken verdeeld?*
- *Voegen alle stappen in het proces iets toe in de klantreis of zijn er stappen die tijd kosten en geen toegevoegde waarde leveren?*

Verder lezen

Hieronder geven we nog enkele links naar interessante artikelen met betrekking tot de klantreis en reserveren/verlengen

- Algemene informatie Customer Journey: <https://www.probiblio.nl/nieuwsbrieven/customer-journey-wat-is-het-en-wat-kan-ik-ermee>
- Cases Customer Journey: <https://www.probiblio.nl/nieuwsbrieven/interessante-cases-customer-journey>
- Voorbeeld in de cultuursector: <https://www.cultuurmarketing.nl/cases/fysieke-customer-journey-bij-het-mauritshuis/#.WITQv0xFyUI>
- Column over een ervaring met een reservering buiten de eigen bibliotheek: <https://quapelle.wordpress.com/2017/09/07/rolf-repareert-lenen-van-een-andere-bieb/>

Enkele bibliotheken hebben al een eigen klantreis onderzoek laten uitvoeren, zoals de Bibliotheek Rotterdam, de OBA en DOK Delft. ProBiblio laat in 2018 enkele klantreizen in kaart laten brengen en zal de resultaten hiervan delen binnen de branche.

Verantwoording

Over het onderzoek

Achtergrond

ProBiblio heeft in 2009 BiebPanel opgericht, een onderzoeksplatform speciaal ontwikkeld voor de bibliotheekbranche. Bibliotheekleden kunnen lid worden van BiebPanel en ontvangen als deelnemer 4 maal per jaar een vragenlijst over verschillende onderwerpen. Vanaf 2017 ontvangen BiebPanelleden twee keer per jaar een uitnodiging voor een flitspeiling (een kort onderzoek over een actueel onderwerp) en twee keer per jaar een uitnodiging voor een regulier uitgebreid onderzoek. Daarnaast vinden er twee landelijke doelgroeponderzoeken plaats. Voor de reguliere BiebPanel onderzoeken, zoals dit onderzoek, maken we een uitgebreide rapportage met teksten en conclusies per bibliotheek/Cluster.

Klantreis rondom het reserveren en verlengen van boeken van de bibliotheek

In het laatste onderzoek van 2017 staat de klantreis van de BiebPanelleden bij het reserveren en verlengen van boeken centraal. Het rapport is opgezet rondom de twee klantreizen. BiebPanelleden die hebben aangegeven het afgelopen jaar boeken gereserveerd te hebben, kregen de vragen over hun ervaringen bij het reserveren. BiebPanelleden die hebben aangegeven het afgelopen jaar boeken verlengd te hebben, kregen de vragen over hun ervaringen bij het verlengen. Indien BiebPanelleden het afgelopen jaar zowel gereserveerd als verlengd hebben, kregen ze de vragen over zowel hun ervaringen bij het reserveren als verlengen van boeken. Indien BiebPanelleden het afgelopen jaar geen boeken gereserveerd of verlengd hebben, kregen ze enkele korte vragen waarom zij geen gebruik maken van deze mogelijkheden.

De eerste klantreis zoomt in rondom de ervaringen, emoties en wensen met betrekking tot **het reserveren van boeken**. In welke mate maken BiebPanelleden gebruik van de reserveringsmogelijkheden en waarom doet men dit wel of niet (hoofdstuk 1)? Hoe heeft men de reservering geplaatst en hoe was de ervaring daarbij (hoofdstuk 2)? Hoe zijn de ervaringen na het plaatsen van de reservering, ontvangt men voldoende informatie van de bibliotheek over de status van de reservering? En hoe tevreden is men met het daadwerkelijk ophalen van de reservering (hoofdstuk 3)?

In het tweede deel van het rapport richten we ons op de ervaringen, emoties en wensen met betrekking tot **het verlengen van boeken**. In welke mate maken BiebPanelleden gebruik van de verlengingsmogelijkheden en waarom doet men dit wel of niet (hoofdstuk 4)? Hoe heeft men de verlenging ingediend en wat was de ervaring daarbij (hoofdstuk 5)?

Over het onderzoek

Veldwerkperiode

Het tweede reguliere onderzoek in 2017 heeft plaatsgevonden van 22 november t/m 5 december 2017.

Leeswijzer grafieken

Percentages kunnen soms optellen tot iets meer of minder dan 100%. Dit wordt veroorzaakt door afrondingsverschillen. In het resultaatdeel worden resultaten soms weergegeven in de vorm van diagrammen. De donkerblauwe diagrammen geven de resultaten van de nieuwe bibliotheek (Almere) weer, de lichtblauwe diagrammen de resultaten van het totale BiebPanel. In het rapport zijn bij enkele vragen ook de best practices opgenomen. Hier staat de score van de best scorende bibliotheek op desbetreffende vraag.



Leeswijzer open vragen

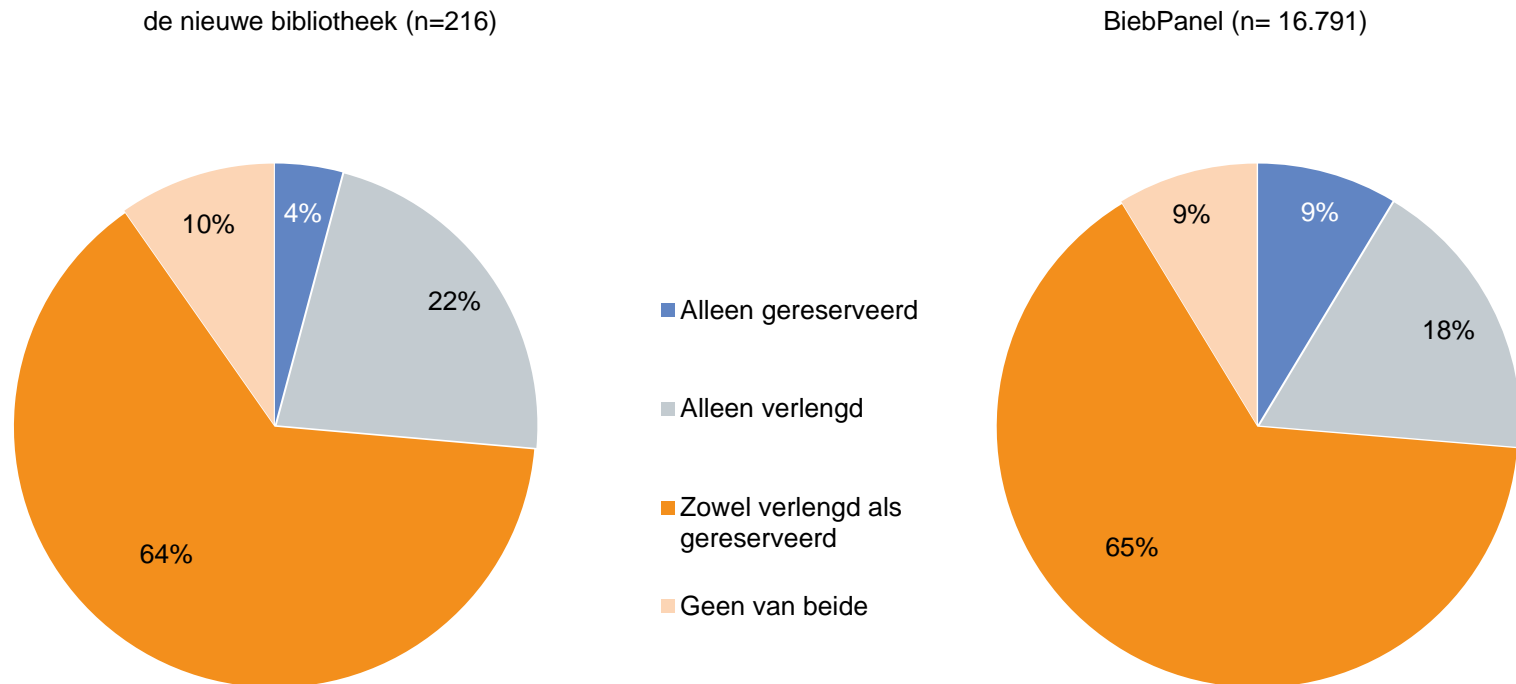
De letterlijke antwoorden op de open vragen staan in een aparte bijlage weergegeven.

Klantreis - Reserveren

1. Intentie reserveren

1.1 In Almere hebben 9 van de 10 panelleden in het afgelopen jaar weleens verlengd en/of gereserveerd. Verlengen gebeurt vaker dan reserveren (86 vs. 68%).

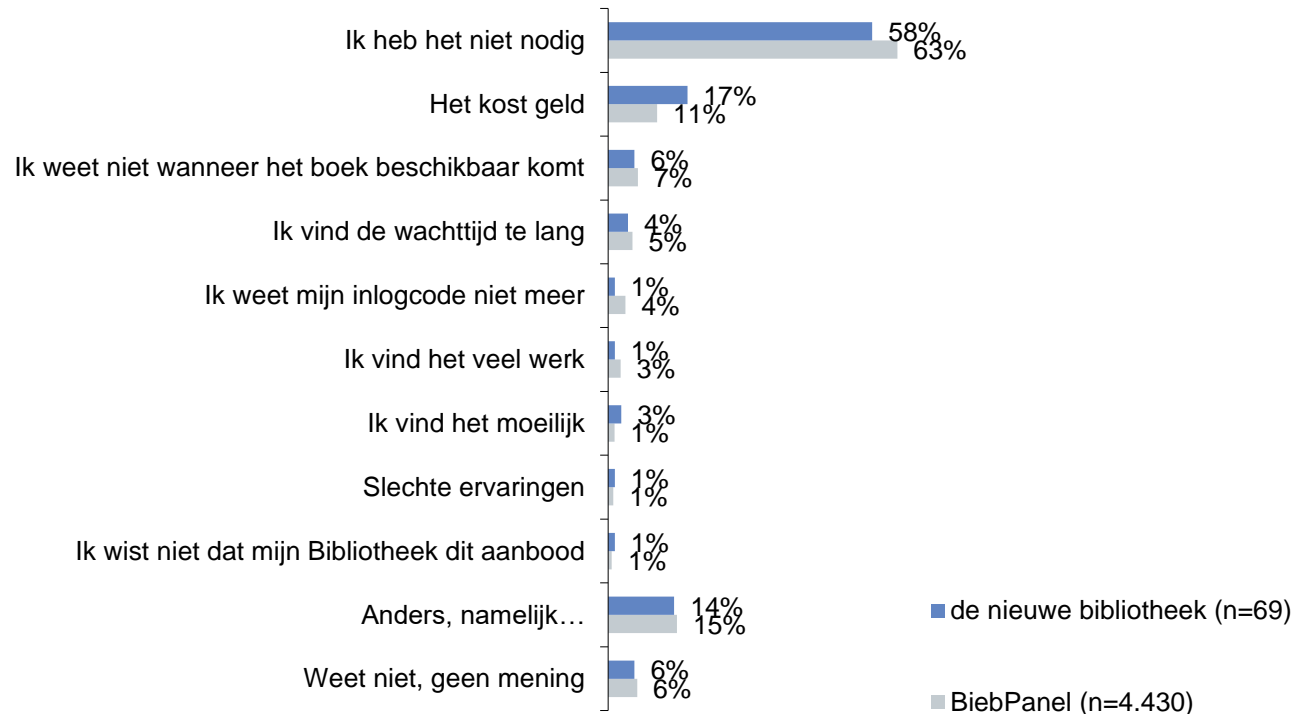
In de nieuwe bibliotheek zijn er wat minder panelleden die reserveren, dan in het totale Panel. Frequente bibliotheekbezoekers reserveren en verlengen vaker dan minder frequente bibliotheekbezoekers. Vrouwen reserveren meer dan mannen. 65-plussers reserveren en verlengen minder dan jongere leden. Leden van de Centrale bibliotheek verlengen meer dan leden van de overige vestigingen.



“Heeft u het afgelopen jaar wel eens een boek gereserveerd of verlengd bij de bibliotheek?” – allen

1.2 Belangrijkste reden om niet te reserveren is dat het niet nodig is. Andere redenen nauwelijks genoemd.

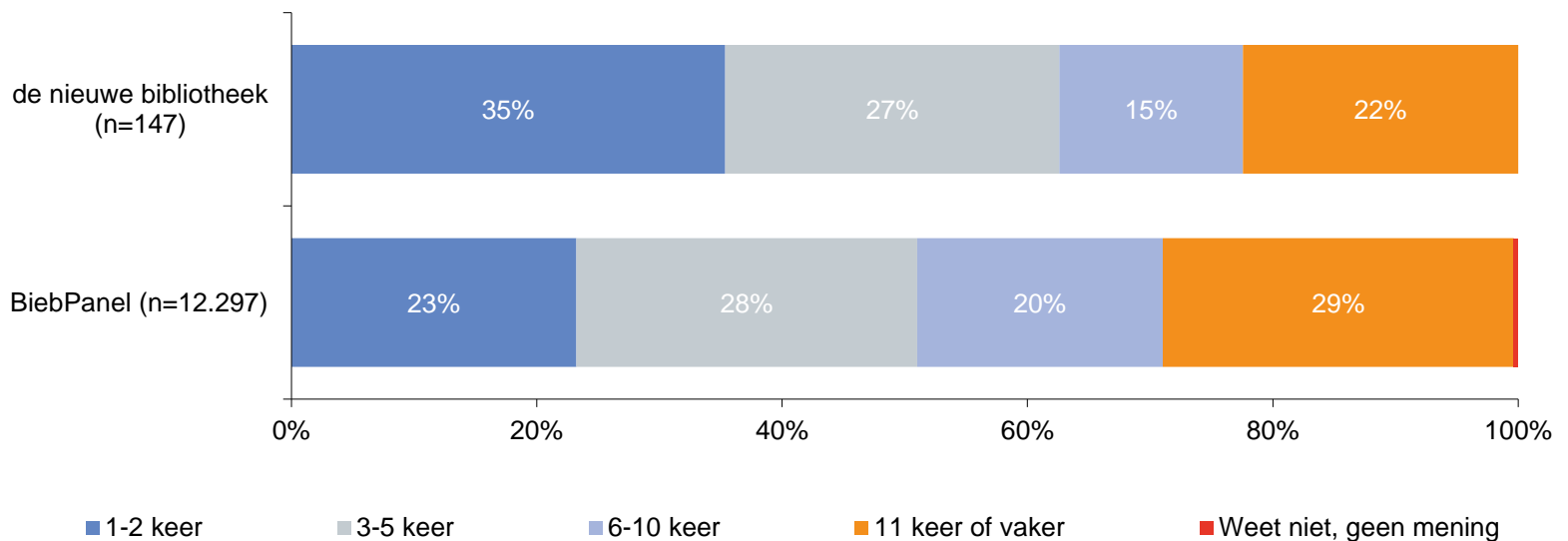
Leden van de overige vestigingen noemen vaker dan van de Centrale bibliotheek dat reserveren niet nodig is. Dat geldt ook voor 55-plussers ten opzichte van de jongere leden.



“Wat zijn voor u de belangrijkste redenen om geen gebruik te maken van de reserveringsmogelijkheden van de bibliotheek?” *Meer antwoorden mogelijk* – indien men geen gebruik maakt van reserveringsmogelijkheden

1.3 Ruim één derde reserveert slechts 1-2 keer per jaar; een vijfde reserveert relatief vaak (11 keer per jaar of vaker).

De leden die reserveren doen dat minder vaak dan gemiddeld in het Panel. Frequente bibliotheekbezoekers reserveren wel vaker boeken dan minder frequente bibliotheekbezoekers.

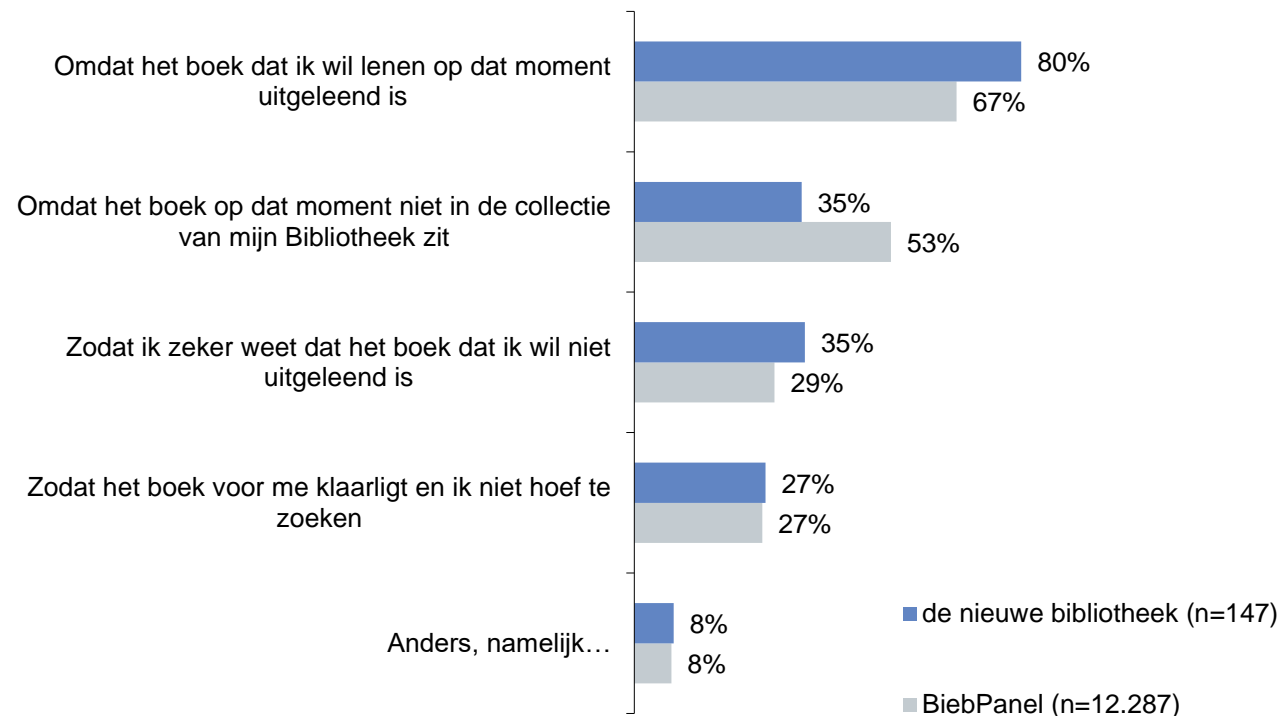


Let op: Het gaat om het aantal keer dat u een reservering heeft gemaakt. Niet om het aantal boeken dat u in totaal heeft gereserveerd. Mocht u het niet precies weten, probeer dan een inschatting te maken.

“Hoe vaak heeft u het afgelopen jaar boeken van de bibliotheek gereserveerd?” - indien afgelopen jaar boeken gereserveerd (excl. nooit, 0 keer)

1.4 Belangrijkste reden om te reserveren is dat het boek is uitgeleend.

In Almere noemt men deze reden duidelijk vaker dan gemiddeld in het Panel. Juist minder vaak noemt men dat het boek momenteel niet in de collectie zit.

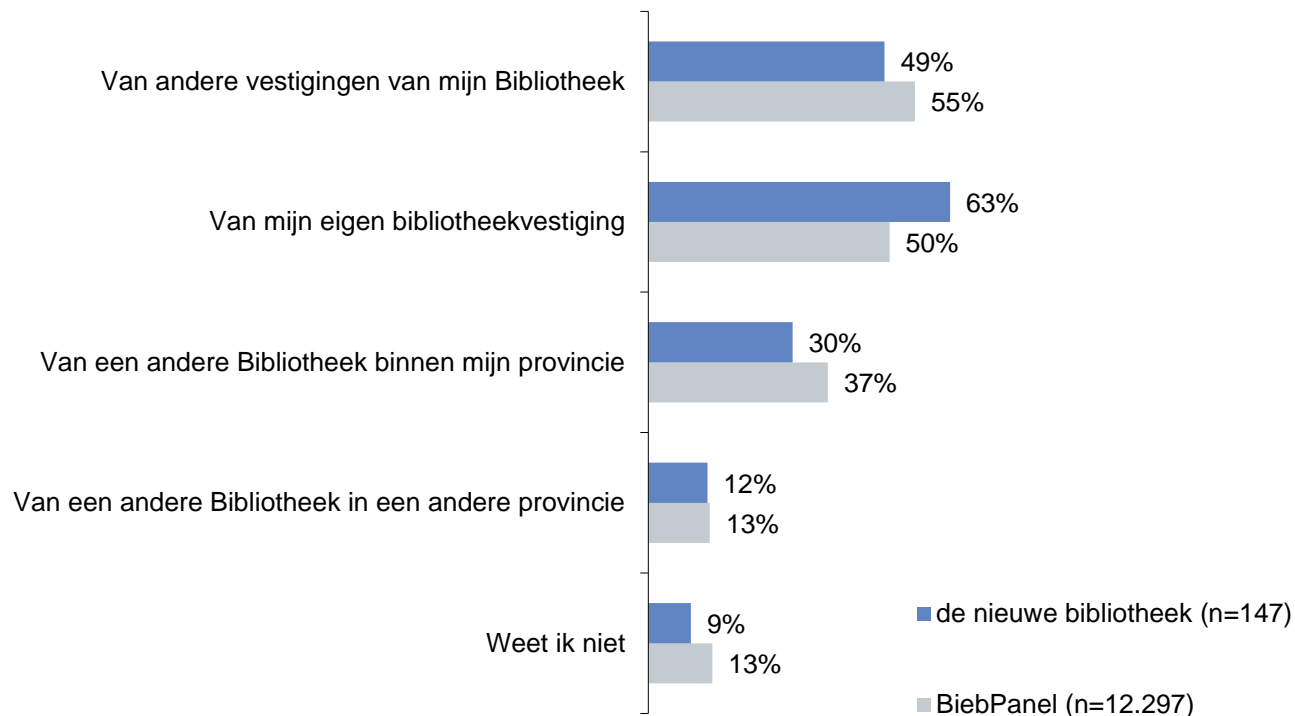


“Wat zijn voor u de redenen om boeken te reserveren?” *Meer antwoorden mogelijk* – indien afgelopen jaar boeken gereserveerd (excl. weet niet, geen mening)

2. Ervaring reserveren

2.1 Bij tweederde van de leden komen de reserveringen uit de eigen vestiging. Bij de helft (ook) uit andere vestigingen van hun bibliotheek.

In de nieuwe bibliotheek komen gereserveerde boeken vaker dan gemiddeld uit de eigen bibliotheek, vooral bij de Centrale bibliotheek. Bij de overige vestigingen komen reserveringen juist veel vaker dan in de Centrale van een andere vesting van de bibliotheek.



“Waar moesten de boeken die u heeft gereserveerd vandaan komen?” *Meer antwoorden mogelijk* – indien afgelopen jaar boeken gereserveerd

2.2 Het merendeel van de reserveringen wordt via de website gedaan (tweederde), gevolgd door de app (één op de zeven).

Eén op de acht leden heeft de laatste keer via een medewerker gereserveerd.

		de nieuwe bibliotheek (n=147)	BiebPanel (n =12.297)
	Online via website	66%	69%
	Via een medewerker	13%	12%
	Via de app	15%	12%
	Via de publiekspc	3%	6%
	Telefonisch	1%	0%
	Weet ik niet meer	2%	1%

“Hoe heeft u de laatste keer uw boek(en) bij de bibliotheek gereserveerd?” – indien afgelopen jaar boeken gereserveerd

2.3 Panelleden zijn bijzonder tevreden over het reserveren, zowel via de website als via de app.

NB: de resultaten van Almere m.b.t. de medewerker en de publiekspc worden niet weergegeven vanwege het te beperkte aantal.



Bibliotheek Noord Friesland (73% zeer tevreden) online

Bibliotheek Noord Friesland (84% zeer tevreden) via de app

		de nieuwe bibliotheek		BiebPanel	
		<i>n</i>		<i>n</i>	
	Online via website	97	62% 34%	8.536	60% 34%
	Via medewerker	19		1.486	64% 31%
	Via de app	22	82% 14%	1.460	66% 31%
	Via de publiekspc	5		719	46% 45%

“In hoeverre bent u wel of niet tevreden over het reserveren bij de bibliotheek <via...>?” – per reserveermogelijkheid. Alleen de categorieën: zeer tevreden (donkergroen) en tevreden (lichtgroen) worden getoond. Alleen de mogelijkheden met meer dan 20 waarnemingen voor de nieuwe bibliotheek (Almere) zijn opgenomen.

2.3.1 Panelleden vinden het reserveren snel en gemakkelijk. Sommigen noemen verbeterpunten. Zoals: aangeven wanneer het boek beschikbaar is.

Daarnaast zeggen leden zo nu en dan dat de wachttijd lang is. Verder zouden sommige leden een tussentijds bericht op prijs stellen als het lang(er) gaat duren. Een enkeling geeft aan dat inloggen niet eenvoudig werkt. Ook noemen enkelen dat het reserveren bij bibliotheken buiten de provincie niet lukt of niet makkelijk is.

Wat ging goed?

Eigenlijk ging alles prima, je reserveert het boek en haalt het later op.

Kwam in redelijke korte tijd. Als er meerdere mensen voor zijn wordt dit ook vermeld.

Het is ontzettend toegankelijk, een snelle manier om te reserveren.

Reserveren via:



Wat kan beter?

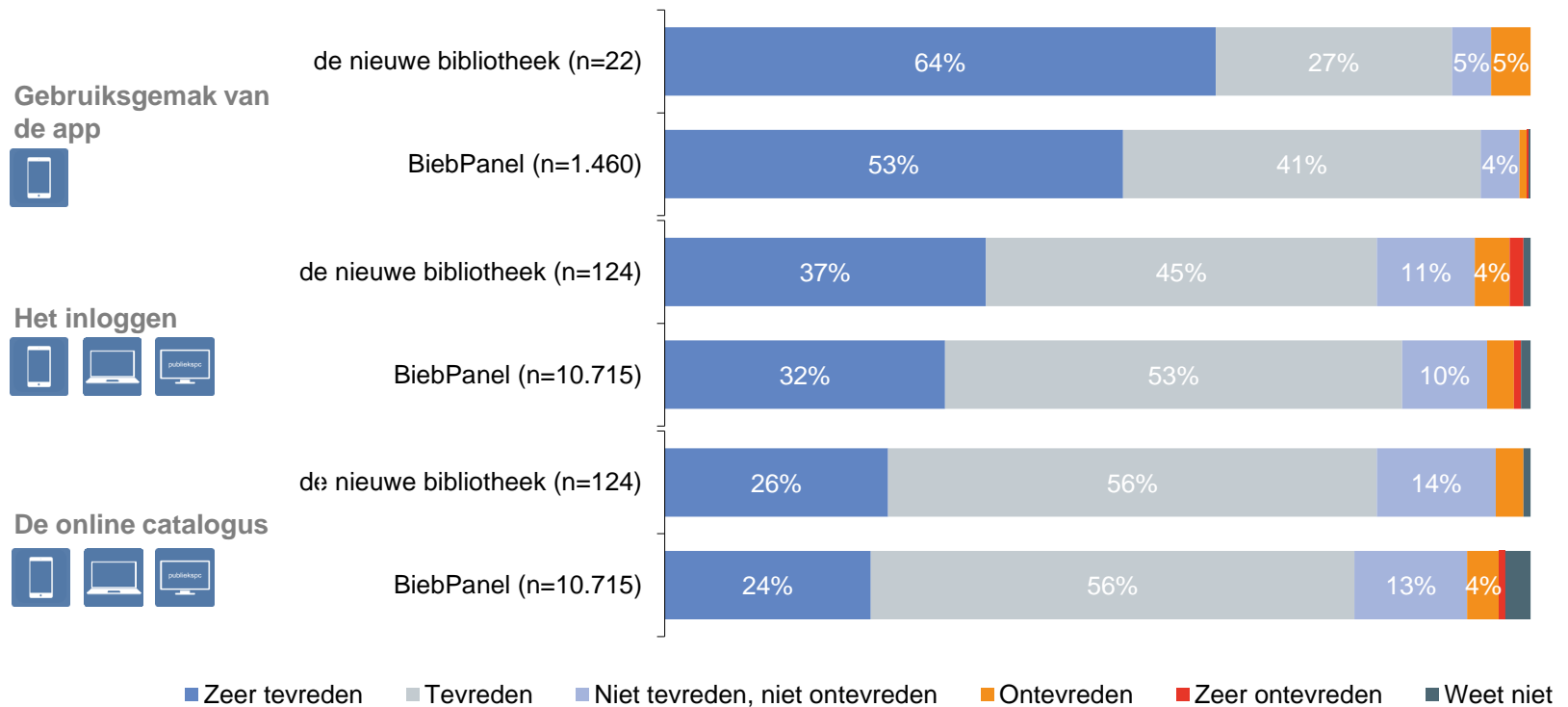
Dat je iets beter een idee krijgt van hoelang het maximaal kan duren.

Onduidelijk is de wachttijd. Een CD die ik in maart heb gereserveerd, is er nog steeds niet. Er wordt daarover geen toelichting gegeven.

Het inlog scherm en acceptatie van inlogcode.

“Wat ging goed bij het reserveren van boeken bij de bibliotheek via <icoon>? En wat kan volgens u beter?” – indien gereserveerd. *Samenvatting de nieuwe bibliotheek (Almere): een volledig overzicht van de reacties van alle leden van de nieuwe bibliotheek (Almere) is terug te vinden in de bijlagen.*

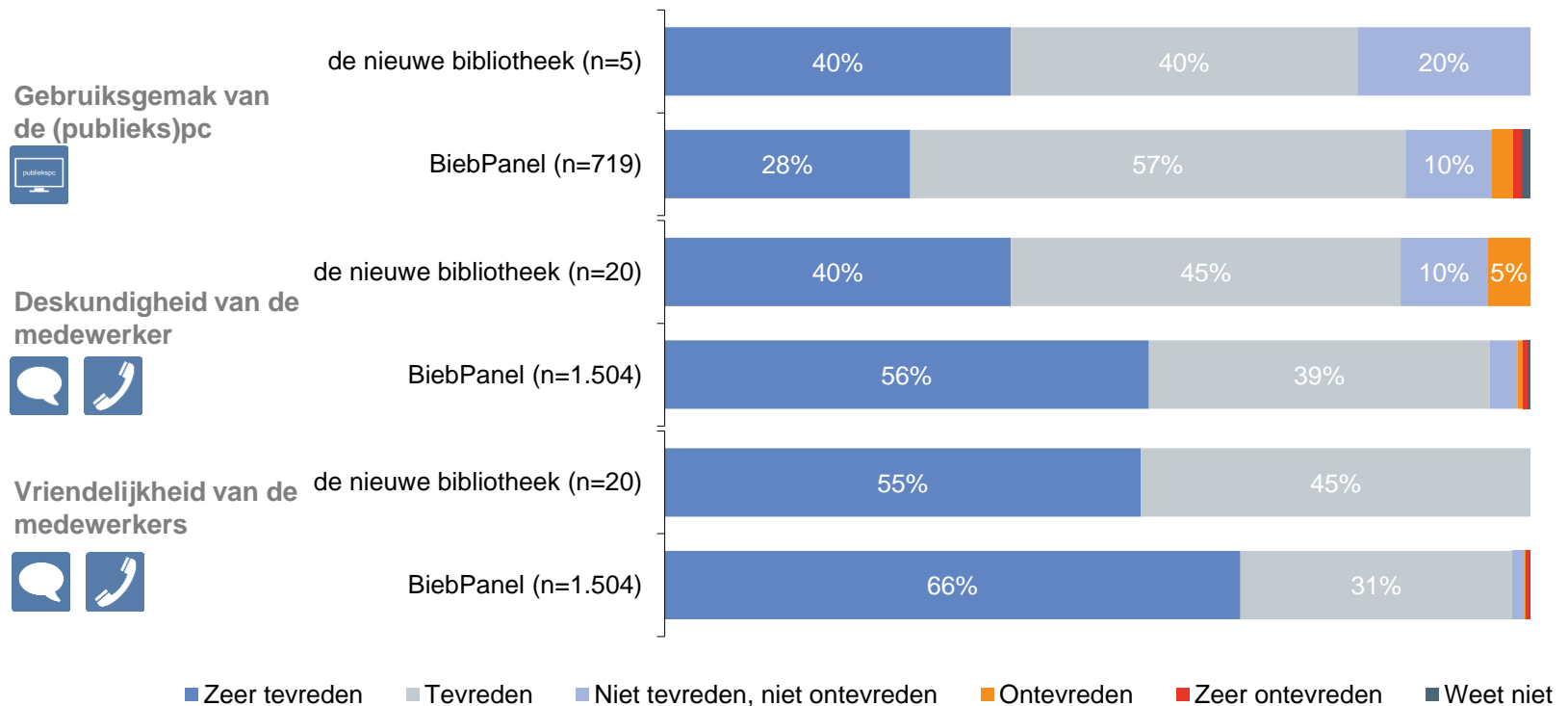
2.4.1 Bijna iedereen is (zeer) tevreden over het gebruiksgemak van de app; het inloggen verloopt goed en men is tevreden over de online catalogus.



“In hoeverre bent u tevreden of ontevreden over de volgende punten als het gaat om reserveren van boeken via <zie icoon>?” - indien afgelopen jaar boeken gereserveerd

2.4.2 Het gebruiksgemak van de publiekspc stemt tevreden. Leden zijn ook zeer tevreden over vriendelijkheid van de medewerker.

Men is ook tevreden over de deskundigheid van de medewerker bij het doen van de reservering, maar wel minder dan in het totale Panel.

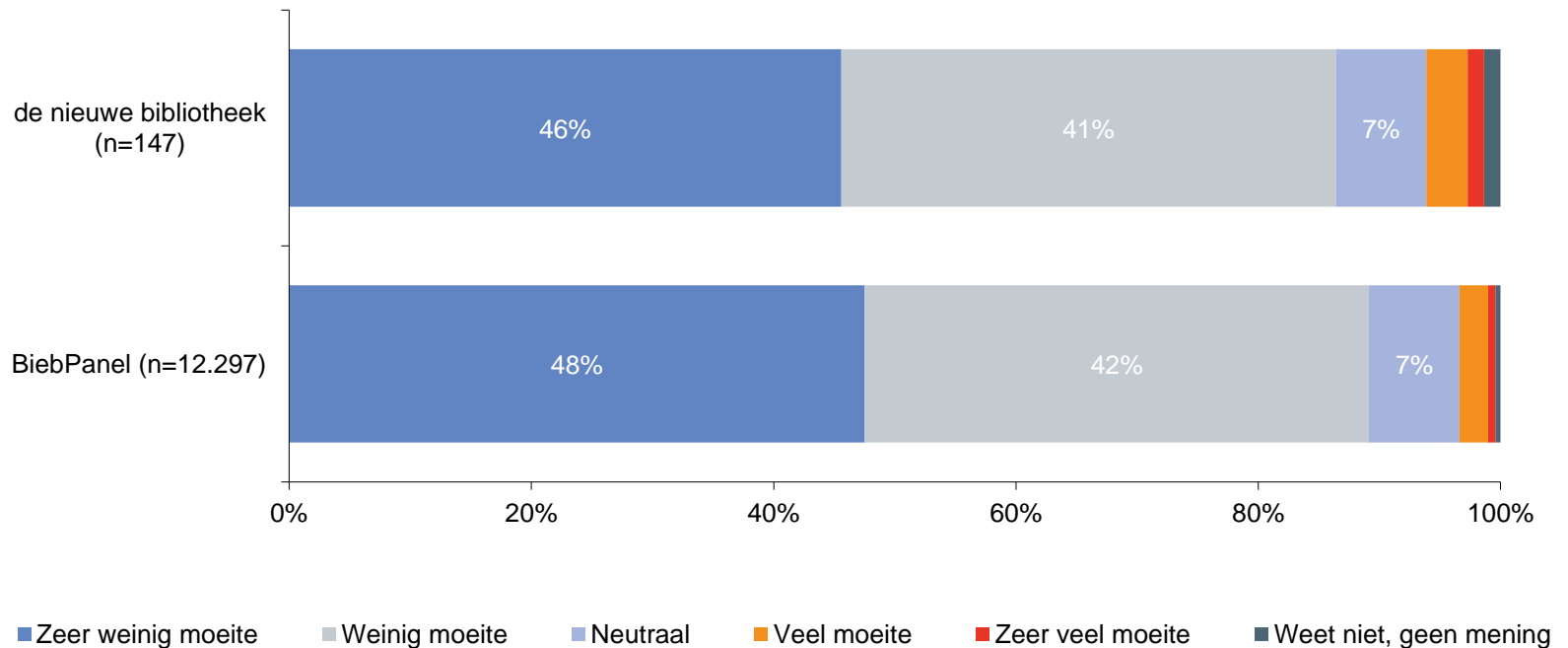


“In hoeverre bent u tevreden of ontevreden over de volgende punten als het gaat om reserveren van boeken via <zie icoon>?” - indien afgelopen jaar boeken gereserveerd

2.5 Het reserveren van boeken heeft nauwelijks moeite gekost.



Bibliotheek Noord-Friesland (57% zeer weinig moeite)



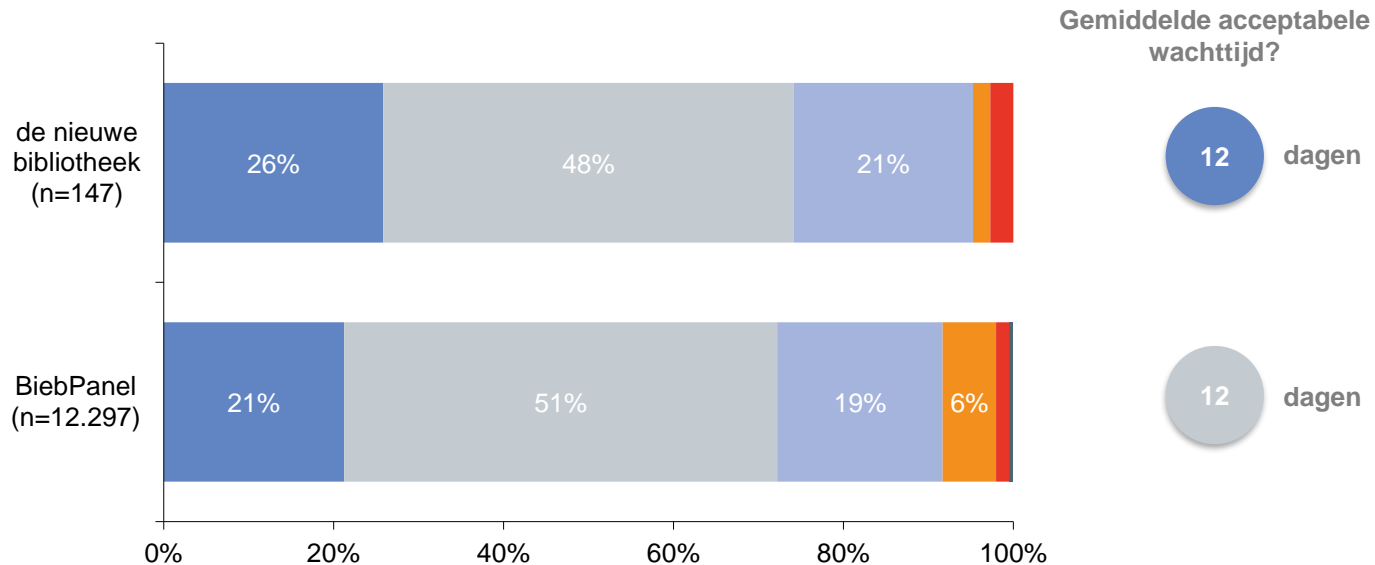
“In hoeverre heeft het reserveren bij de bibliotheek u de laatste keer moeite gekost?” - indien afgelopen jaar boeken gereserveerd

3. Afhandeling

3.1 Driekwart van de panelleden is positief over de tijd tussen de reservering en het moment van ophalen. Acceptabele wachttijd gemiddeld 12 dagen.



Mar en Fean (38% zeer tevreden)



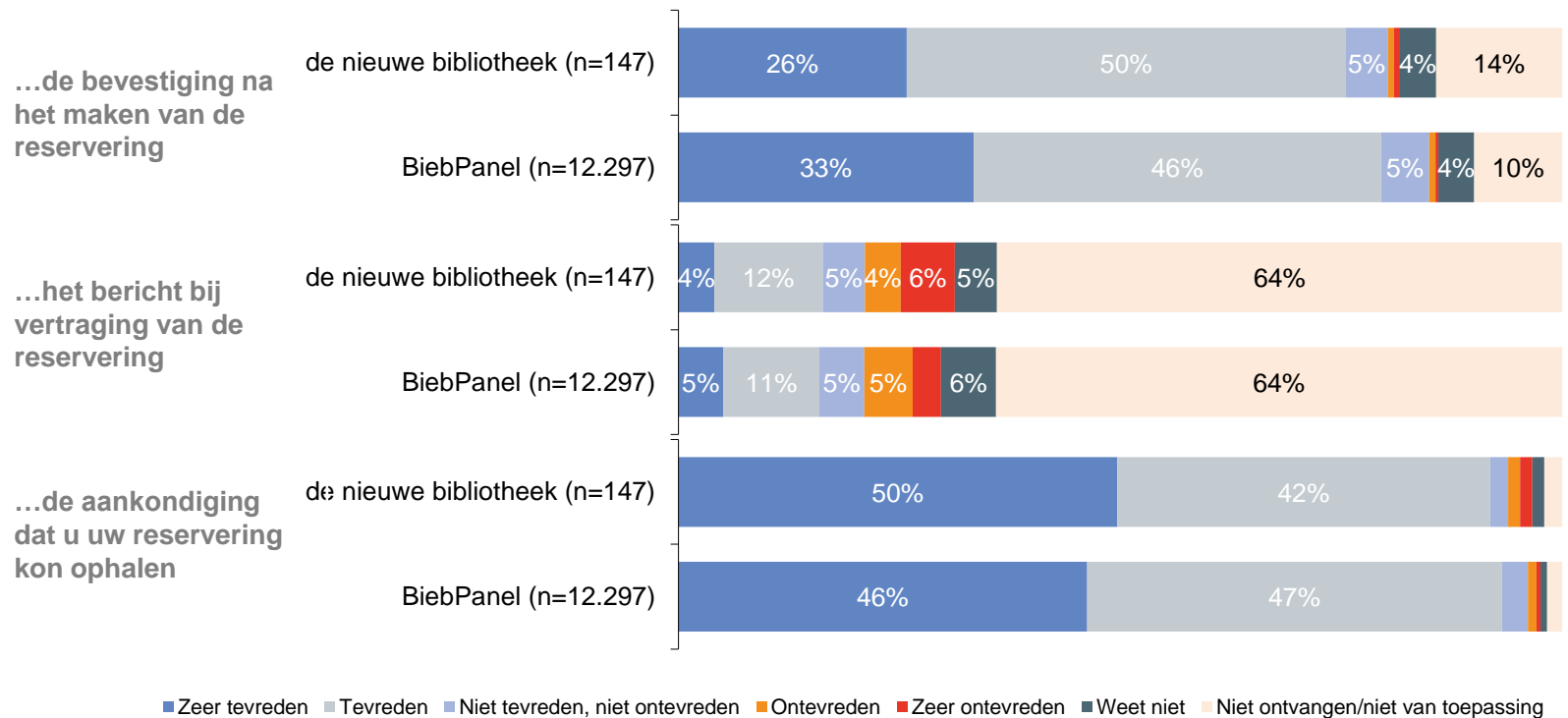
■ Zeervrededen ■ Tevreden ■ Neutraal ■ Ontevreden ■ Zeervrededen ■ Weet niet, geen mening

“In hoeverre bent u wel of niet tevreden over de tijd tussen het maken van de reservering en het moment dat u het gereserveerde boek(en) kon ophalen?” - indien afgelopen jaar boeken gereserveerd

“Wat is volgens u een acceptabele tijd tussen het plaatsen van een reservering en het moment dat u het gereserveerde boek(en) op kunt halen?” - indien afgelopen jaar boeken gereserveerd - Min. 1 dag, max. 30 dagen

3.2 Panelleden zijn te spreken over de informatie omtrent de reservering van boeken.




Over het algemeen ontvangen panelleden geen bericht van de bibliotheek bij een vertraging van de reservering, of er heeft geen vertraging in de reservering plaatsgevonden.



“Hoe tevreden of ontevreden bent u over de informatie bij de reservering van boeken als het gaat om...?” - indien afgelopen jaar boeken gereserveerd

3.3 Panelleden worden het liefst over hun reservering op de hoogte gebracht via e-mail.

Leden van de overige vestigingen hebben nog wat meer voorkeur voor een berichtje via de mail dan leden in de Centrale. Andersom hebben leden van de Centrale relatief meer voorkeur voor Whatsapp (13% resp. 2%).

	de nieuwe bibliotheek (n=147)	BiebPanel (n =12.297)
 Per e-mail	84%	88%
 Per WhatsApp	10%	6%
 Per sms bericht	3%	2%
 Per kaartje in de brievenbus	0%	0%
 Per telefoon	0%	0%
 Ik heb geen voorkeur	3%	2%

“Hoe wordt u het liefst op de hoogte gebracht over uw reservering bij de bibliotheek?” – indien afgelopen jaar boeken gereserveerd

3.4 Slechts een enkeling noemt een verbeterpunt over de informatieverstrekking bij reserveringen.

Als panelleden iets noemen, dan is het vooral dat ze graag een indicatie zouden willen ontvangen wanneer het gereserveerde boek ongeveer beschikbaar komt en een status-update.



“Heeft u nog verbeterpunten voor het verstrekken van informatie na het plaatsen van een reservering?” – indien afgelopen jaar boeken gereserveerd

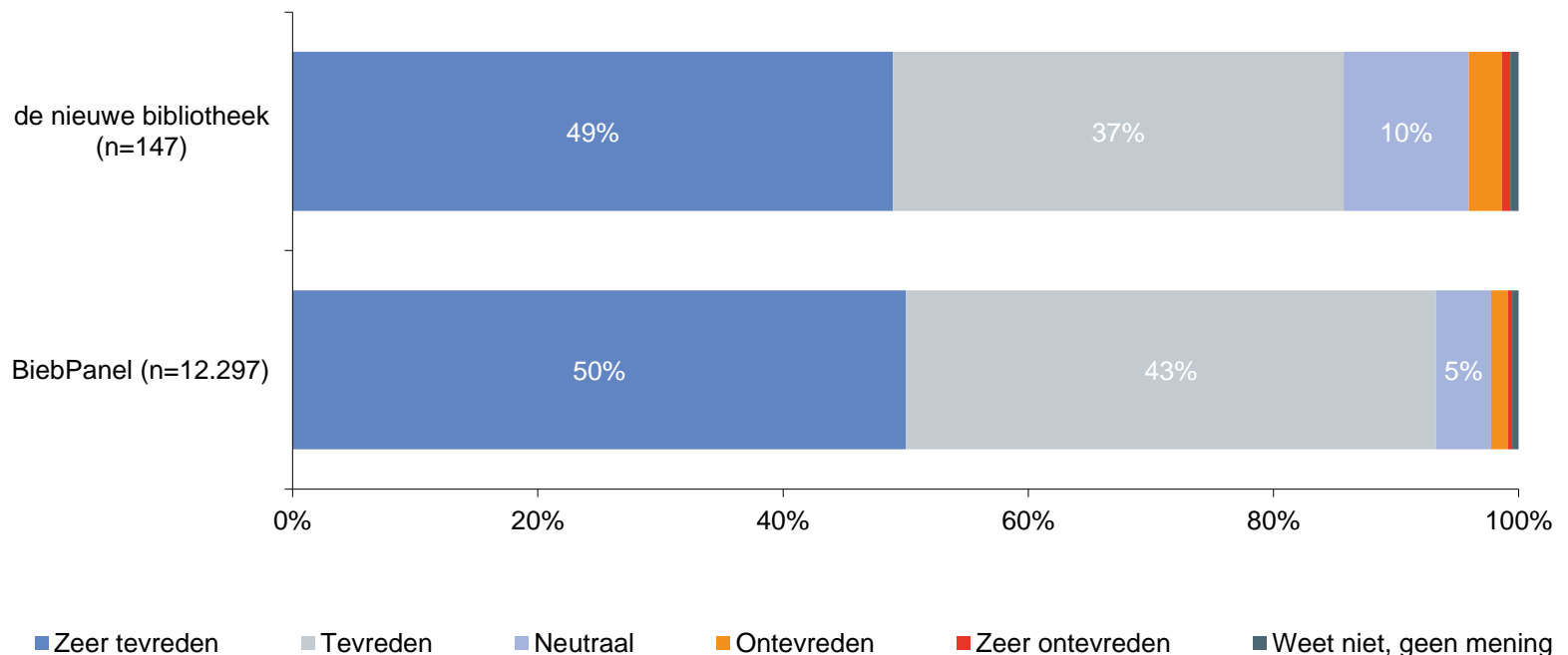
Samenvatting de nieuwe bibliotheek (Almere): een volledig overzicht van de reacties van de leden van de nieuwe bibliotheek (Almere) is terug te vinden in de bijlagen.

3.5 Ook het onderdeel ophalen van de gereserveerde boeken wordt (heel) positief beoordeeld.

Leden van de nieuwe bibliotheek zijn hier wel iets minder tevreden over dan in het totale Panel.



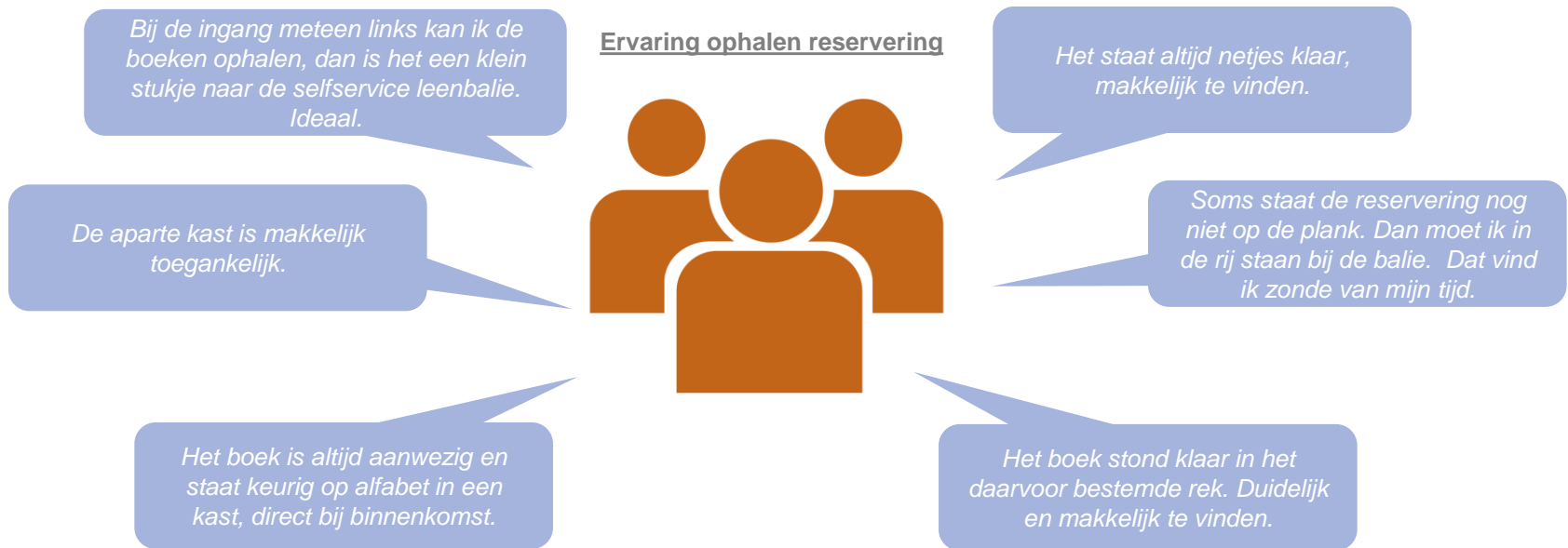
Bibliotheek Noord Friesland (65% zeer tevreden)



“In hoeverre bent u wel of niet tevreden over het ophalen van uw reservering in de bibliotheek?” - indien afgelopen jaar boeken gereserveerd

3.5.1 Panelleden zijn tevreden over het ophalen omdat boeken bijna altijd duidelijk klaar staan in de daarvoor bestemde kast.

Leden noemen nauwelijks verbeterpunten.



Kunt u uw mening over het ophalen van de gereserveerde boeken toelichten?" – indien (zeer) tevreden of (zeer) ontevreden over het ophalen van de reservering.

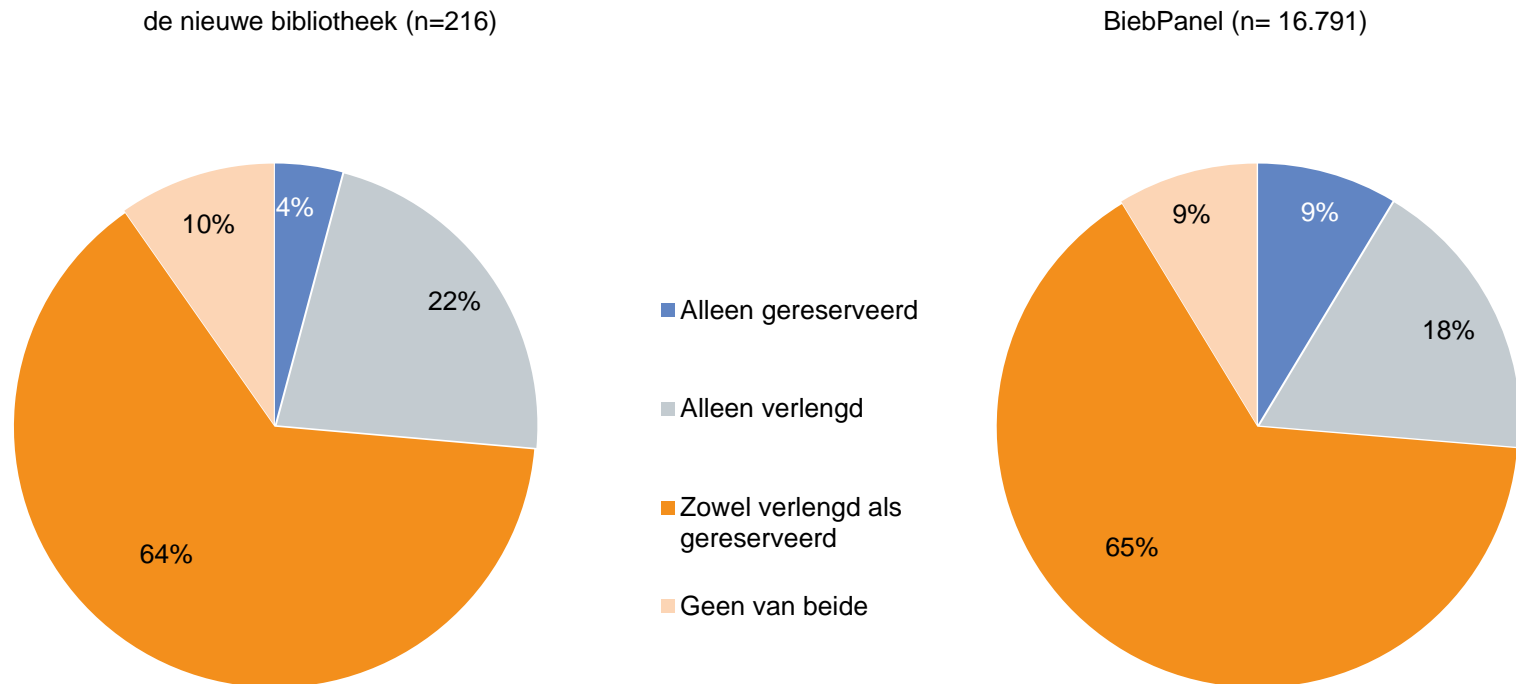
Samenvatting de nieuwe bibliotheek (Almere): een volledig overzicht van de reacties van de leden van de nieuwe bibliotheek (Almere) is terug te vinden in de bijlagen.

Klantreis - Verlengen

4. Intentie verlengen

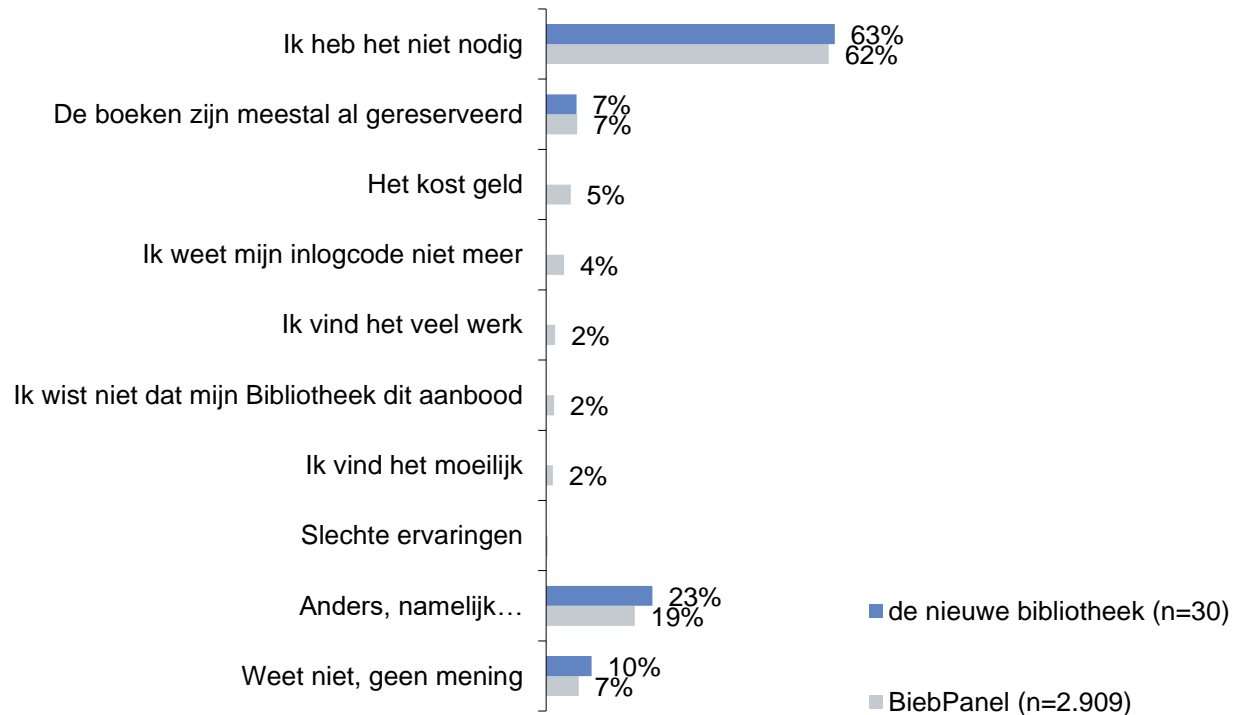
1.1 In Almere hebben 9 van de 10 panelleden in het afgelopen jaar weleens verlengd en/of gereserveerd. Verlengen gebeurt vaker dan reserveren (86 vs. 68%).

- In de nieuwe bibliotheek zijn er wat minder panelleden die reserveren, dan in het totale Panel. Frequente bibliotheekbezoekers
- reserveren en verlengen vaker dan minder frequente bibliotheekbezoekers. Vrouwen reserveren meer dan mannen. 65-plussers reserveren en verlengen minder dan jongere leden. Leden van de Centrale bibliotheek verlengen meer dan leden van de overige vestigingen.



“Heeft u het afgelopen jaar wel eens een boek gereserveerd of verlengd bij de bibliotheek?” – allen

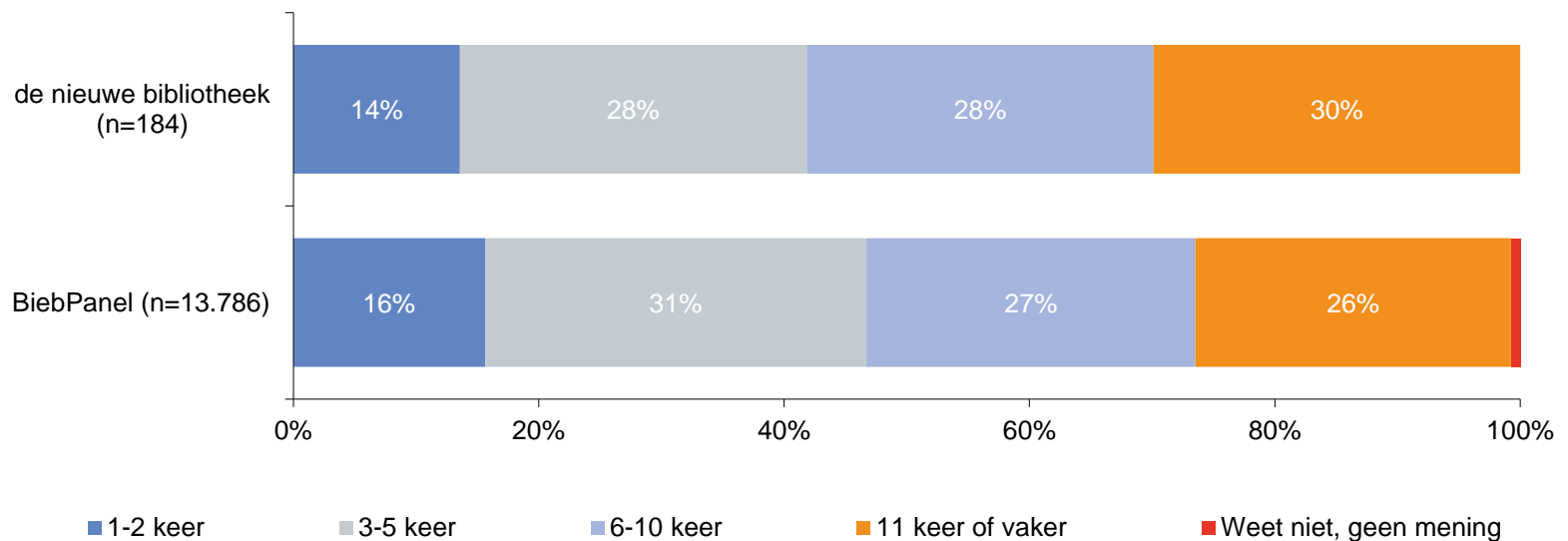
4.2 De belangrijkste reden om niet te verlengen is dat het niet nodig is.



“Wat zijn voor u de belangrijkste redenen om geen gebruik te maken van de verlengmogelijkheden van de bibliotheek?”
Meer antwoorden mogelijk – indien men geen gebruik maakt van verlengmogelijkheden

4.3 Drie op de tien panelleden verlengen relatief vaak (11 keer of meer); een op de zeven verlengt slechts 1 of 2 keer per jaar.

Ook verlengen gebeurt, net als reserveren, vaker door frequente bibliotheekbezoekers dan minder frequente bezoekers.



Let op: Het gaat om het aantal keer dat u heeft verlengd. Niet om het aantal boeken dat u in totaal heeft verlengd. Mocht u het niet precies weten, probeer dan een inschatting te maken.

“Hoe vaak heeft u het afgelopen jaar boeken van de bibliotheek verlengd?” - indien afgelopen jaar boeken verlengd (excl. nooit, 0 keer)

5. Ervaring verlengen

5.1 De meerderheid, driekwart, van de panelleden die verlengen, doet dit online via de website. 14% gebruikt de app.



Panelleden van de nieuwe bibliotheek verlengen minder vaak via de publiekspc dan in het totale Panel. Verlengen via een medewerker of via de telefoon gebeurt nauwelijks.

		de nieuwe bibliotheek (n=184)	BiebPanel (n =13.786)
	Online via website	77%	71%
	Via de app	14%	13%
	Via de publiekspc	7%	12%
	Via een medewerker	2%	4%
	Telefonisch	0%	0%
	Weet ik niet meer	1%	1%

“Hoe heeft u de laatste keer uw boek(en) bij de bibliotheek verlengd?” – indien afgelopen jaar boeken verlengd

5.2 Leden zijn (zeer) te spreken over het verlenen via de website en de app.

NB: de resultaten van Almere betreffende verlenen via de publiekspc, medewerker en telefoon worden niet vermeld vanwege het te lage aantal.

		de nieuwe bibliotheek			BiebPanel		
		<i>n</i>			<i>n</i>		
	Online via website	141	58%	38%	9.739	57%	39%
	Via de app	25	76%	20%	1.779	66%	30%
	Via publiekspc	13			1.630	45%	47%
	Via een medewerker	4			489	50%	42%
	Telefonisch	0			58	64%	33%

“In hoeverre bent u wel of niet tevreden over het verlenen bij de bibliotheek <via...>?” – per verlenmogelijkheid. Alleen de categorieën: zeer tevreden (donkergroen) en tevreden (lichtgroen) worden getoond. Alleen de mogelijkheden met meer dan 20 waarnemingen voor de nieuwe bibliotheek (Almere) zijn opgenomen.

5.2.1 Leden noemen als goede punten: het verlengen gaat goed, snel en eenvoudig.

Verbeterpunten die worden genoemd, zijn dat enkele leden aangeven dat het jammer is dat er niet vaker verlengd kan worden. Verder vinden sommigen het onhandig dat de vinkjes automatisch allemaal aanstaan, i.p.v. dat je zelf aanklikt. Ook geeft een aantal aan dat inloggen om te verlengen niet altijd eenvoudig is door de lange inlogcode. Een enkeling geeft aan dat er teveel stappen in het proces zijn, dit heeft er vooral mee te maken dat er nog een keer bevestigd moet worden.

Wat ging goed?

*Alles ging goed bij het verlengen.
Nooit geen problemen mee gehad.*

Prima systeem. Werkt simpel.

Het is overzichtelijk en lekker snel. Je hoeft er niet voor naar de bieb te komen.

Verlengen via:



Wat kan beter?

Bewust aanklikken om wel te verlengen zou mijn voorkeur hebben boven bewust aanklikken wat je niet wilt verlengen. Soms verleng ik hierdoor een boek per ongeluk te snel.

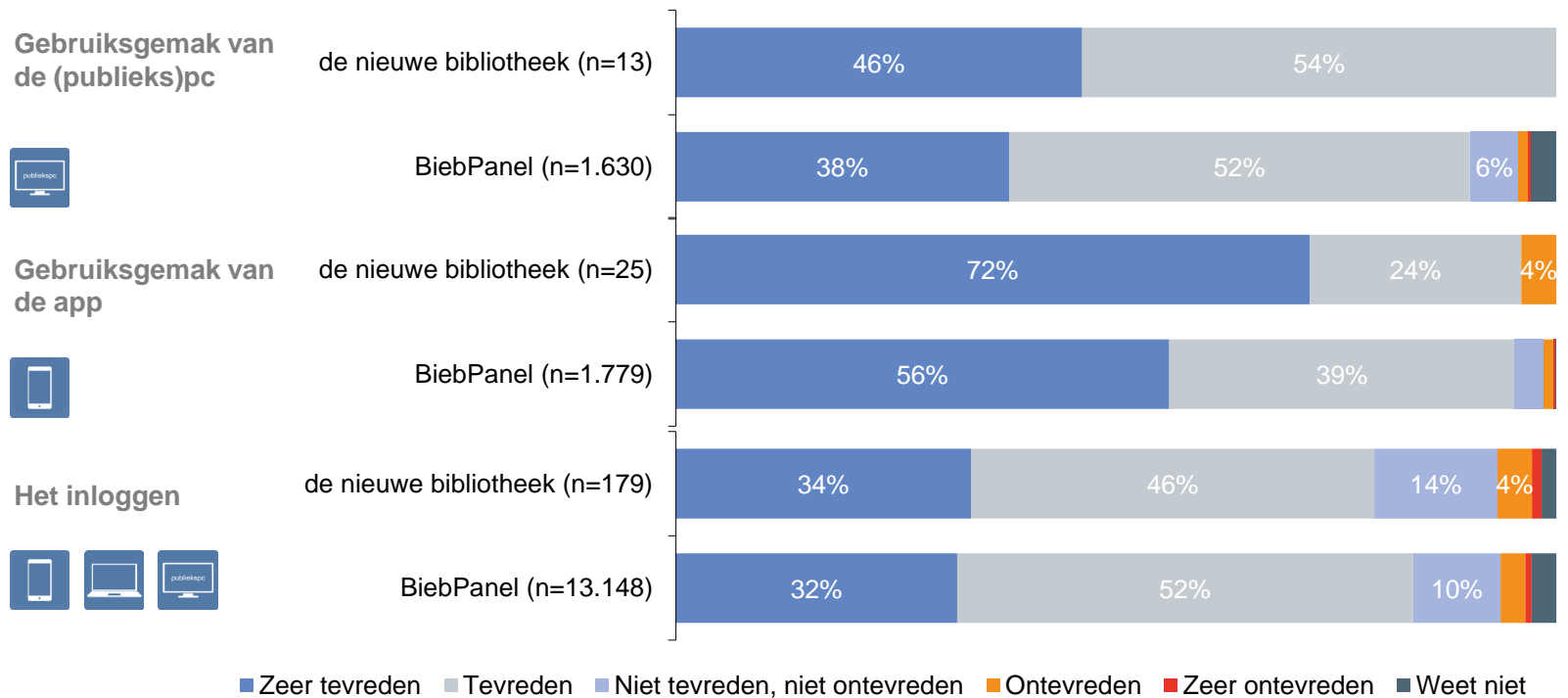
Misschien vaker kunnen verlengen als er toch geen reservering voor is.

Het is altijd weer even zoeken naar de juiste inlog en het wachtwoord.

“Wat ging goed bij het verlengen van boeken bij de bibliotheek via de <icon>? En wat kan volgens u beter?” – indien verlengd via de <icon>

Samenvatting Bibliotheek de nieuwe bibliotheek: een volledig overzicht van de reacties van alle leden van de nieuwe bibliotheek (Almere) is terug te vinden in de bijlagen.

5.3.1 Het gebruiksgemak van de pc en vooral de app worden prima beoordeeld; ook over het inloggen zijn leden overwegend positief.

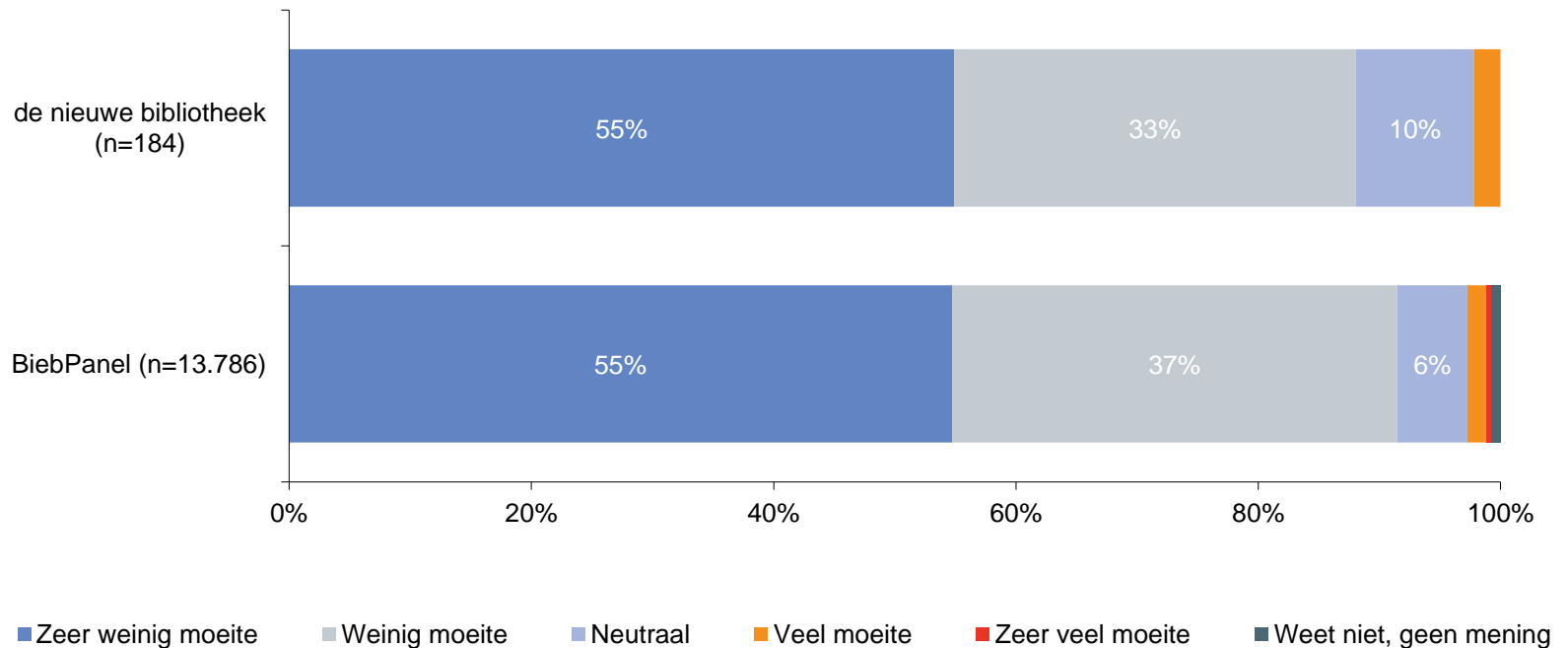


“In hoeverre bent u tevreden of ontevreden over de volgende punten als het gaat om verlengen van boeken via <zie icoon>?” - indien afgelopen jaar boeken verlengd

5.4 Ook het verlengen kost panelleden (zeer) weinig moeite.



De Bibliotheek Bollenstreek (63% zeer weinig moeite)



“In hoeverre heeft het verlengen bij de Bibliotheek u de laatste keer moeite gekost?” - indien afgelopen jaar boeken verlengd

Bijlagen

Steekproef

Samenstelling Steekproef (1)

Verdeling over vestigingen en responspercentage

Welke vestiging bezoekt u het vaakst?

	de nieuwe bibliotheek
Almere Stad	146
Almere Buiten	39
Almere Haven	26
Almere Poort	5

Responspercentage

	de nieuwe bibliotheek	BiebPanel
Uitgenodigd		26.791
Deelgenomen		16.791
Responspercentage		63%

Samenstelling Steekproef (2)

Verdeling leeftijd en geslacht

Aantal deelnemers		
	de nieuwe bibliotheek	BiebPanel
n=	216	16.791
Leeftijd		
16 tot 35 jaar	11%	5%
35 tot 55 jaar	30%	29%
55 jaar tot 65 jaar	31%	28%
65 jaar of ouder	29%	38%
Gemiddelde leeftijd		
	55,1	58,9
Opleidingsniveau		
Laag	9%	15%
Midden	34%	29%
Hoog	56%	56%
Geslacht		
Man	27%	25%
Vrouw	73%	75%