

Terugkoppeling BiebPanel onderzoek naar de Customer Journey rondom reserveren & verlengen

Het BiebPanel onderzoek dat in maart 2018 werd afgerond ging over de Customer Journey rondom het reserveren en verlengen van boeken. Een Customer Journey (oftewel 'klantreis') is het in kaart brengen van een reis die een klant aflegt tijdens het kopen of gebruik maken van een product. Het onderzoek ging in op de ervaringen, emoties en wensen die BiebPanelleden hebben wanneer zij boeken reserveren of verlengen. Aan het onderzoek hebben in totaal 16.791 panelleden meegedaan vanuit 81 basisbibliotheken.

Klantreis reserveren

Driekwart van de panelleden heeft in het afgelopen jaar weleens een boek gereserveerd bij de bibliotheek. Redenen om te reserveren zijn dat boeken zijn uitgeleend of niet aanwezig zijn in de collectie. Leden reserveren vooral via de website van de bibliotheek en in veel mindere mate via de medewerker en de app. Oudere en lager opgeleide panelleden reserveren wel vaker via een medewerker. Panelleden zijn erg tevreden over het reserveren via alle mogelijke kanalen. Zij vinden het gemakkelijk en snel. Wel geven veel panelleden aan dat zij graag zouden weten wanneer het boek beschikbaar komt. Ook over de online catalogus is een deel van de leden wat minder tevreden. Leden zijn tevreden over de tijd tussen het maken van de reservering en het ophalen daarvan. Ook over de communicatie vanuit de bibliotheek is men te spreken; leden worden het liefst op de hoogte gehouden via e-mail. Als verbeterpunt noemen leden dat zij graag een bericht zouden krijgen wanneer een boek vertraagd is.

Klantreis verlengen

Ruim acht op de tien leden zeggen het afgelopen jaar te hebben verlengd. Ook verlengen gebeurt vooral via de website: zeven op de tien panelleden geven aan via de website te verlengen. In veel mindere mate (circa een tiende) verlengen leden via de app of in de vestiging. Bijna alle panelleden zijn tevreden over het verlengen. Het verlengen is eenvoudig en leden zijn blij met de inleverattentie die ze krijgen. Het inloggen om te verlengen verloopt voor sommige panelleden wat minder goed net zoals het vinden van de knop om te verlengen.

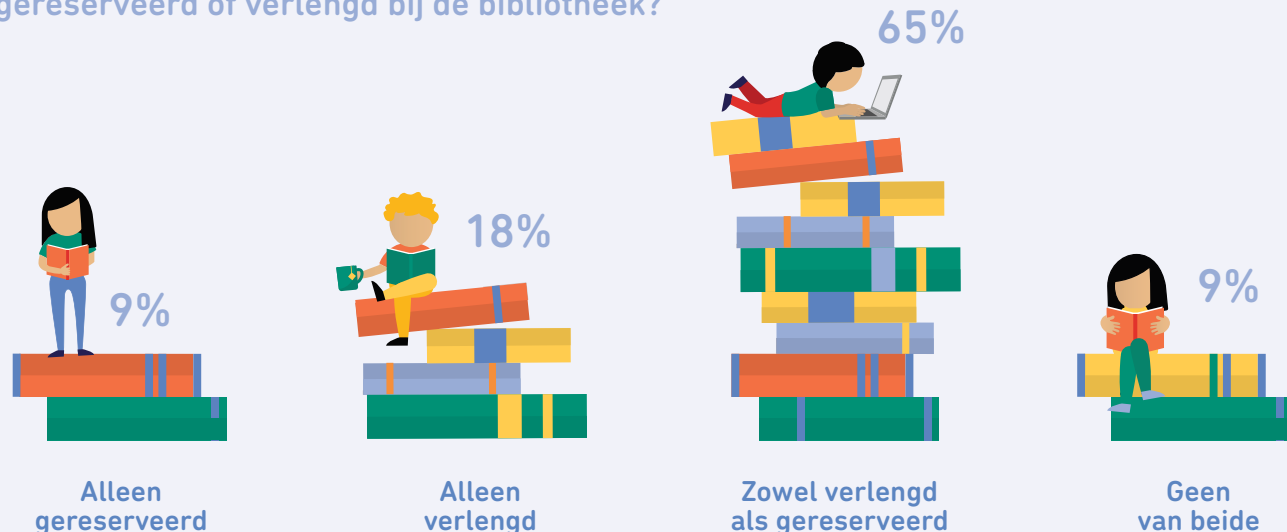
In de infographic zijn de belangrijkste resultaten voor het onderzoek nog een keer visueel weergegeven.

RESERVEREN EN VERLENGEN

Bijna alle BiebPanelleden hebben in het afgelopen jaar weleens een boek gereserveerd en/of verlengd. Verlengen komt nóg iets vaker voor dan reserveren. Boeken worden vooral thuis via de website gereserveerd en panelleden zijn zeer tevreden over het reserveren. Hoewel panelleden ook tevreden zijn over de wachttijd bij een reservering, zou een indicatie van de wachttijd als men de reservering plaatst, erg worden gewaardeerd. Ook het verlengen gebeurt vooral via de website en ook dit stemt panelleden tevreden.

RESERVEER EN VERLENG GEDRAG

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

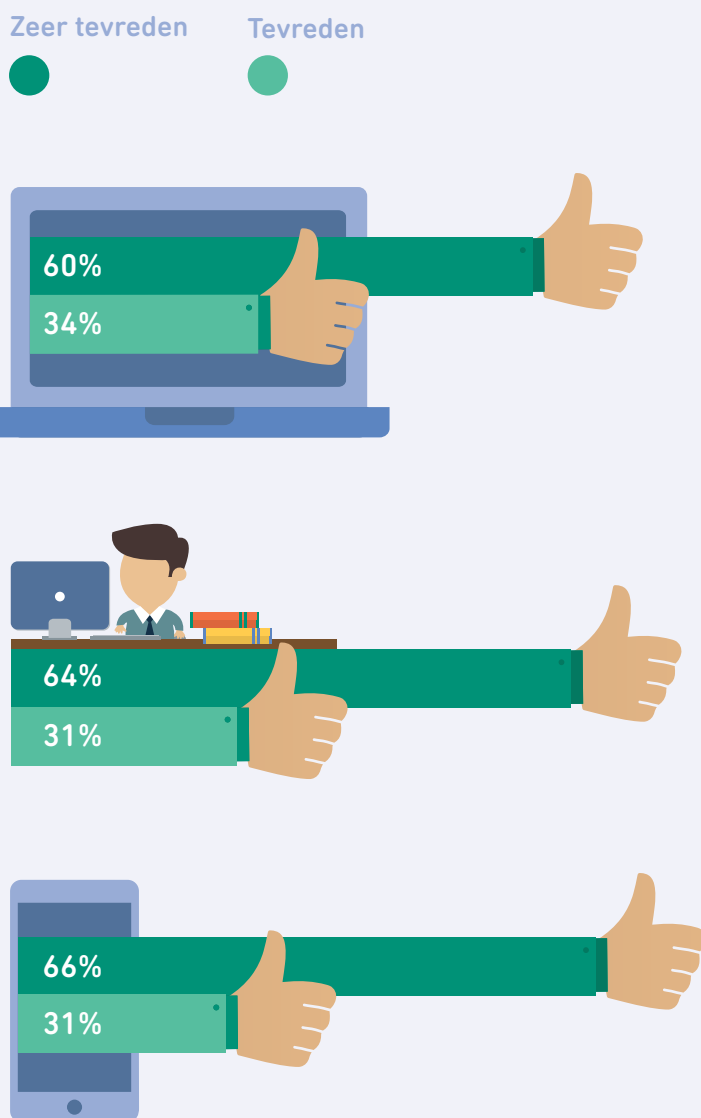


MANIEREN OM TE RESERVEREN

Hoe heeft u de laatste keer uw boek(en) bij de bibliotheek gereserveerd? Top 3.

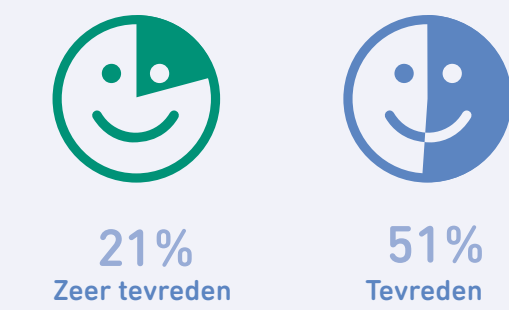


In hoeverre bent u wel of niet tevreden over het reserveren bij de bibliotheek?



TEVREDENHEID WACHTTIJD

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?



Hoe wordt u het liefst op de hoogte gebracht over uw reservering bij de bibliotheek? Top 2.

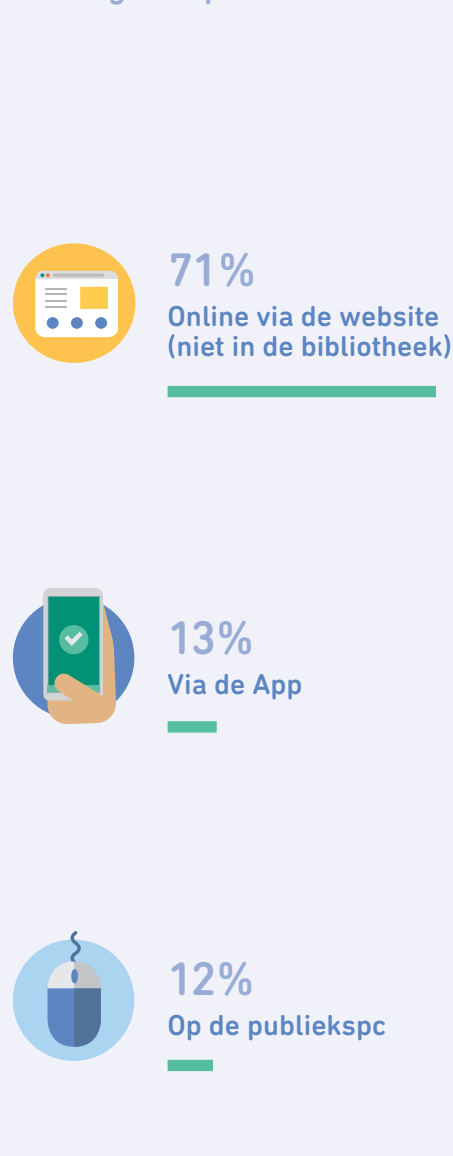


Het zou echt handig zijn als de bibliotheek laat weten hoelang ik ongeveer op mijn reservering moet wachten



MANIEREN OM TE VERLENGEN

Hoe heeft u de laatste keer uw boek(en) bij de bibliotheek verlengd? Top 3.



In hoeverre bent u wel of niet tevreden over het verlengen bij de bibliotheek?

