

Customer Journey rondom reserveren & verlengen



Inhoud

Onepager	2	3. Afhandeling reservering	28
		3.1 Wachtijd	29
Overzicht klantreis reserveren	3	3.2 Oordeel communicatie	30
Overzicht klantreis verlengen	4	3.3 Voorkeur communicatiekanaal	31
		3.4 Verbeterpunten communicatie	32
Conclusies en aanbevelingen	5	3.5 Tevredenheid ophalen reservering	33
Verantwoording	10		
Klantreis reserveren	13	Klantreis verlengen	35
1. Intentie reserveren	14	4. Intentie verlengen	36
1.1 Wel/niet reserveren	15	4.1 Wel/niet verlengen	37
1.2 Redenen om niet te reserveren	16	4.2 Redenen om niet te verlengen	38
1.3 Frequentie	17	4.3 Frequentie	39
1.4 Redenen om te reserveren	18	5. Ervaring verlengen	40
2. Ervaring reserveren	19	5.1 Methode	41
2.1 Herkomst gereserveerde boeken	20	5.2 Tevredenheid	42
2.2 Methode	21	5.3 Tevredenheid aspecten	44
2.3 Tevredenheid	22	5.4 Moeite om te verlengen	45
2.4 Tevredenheid aspecten	24	Bijlagen	
2.5 Moeite om te reserveren	25	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

Driekwart van de panelleden van Cluster Drenthe Stadsbibliotheken hebben in de afgelopen 12 maanden één of meer boeken gereserveerd. Redenen om te reserveren zijn dat boeken zijn uitgeleend en dat boeken niet in de collectie van de eigen vestiging aanwezig zijn. Het feit dat het boek dan voor je klaar ligt, is wat vaker dan gemiddeld een reden om te reserveren. De belangrijkste reden om dit niet te doen is dat het niet nodig is.

De meest gebruikte manier om te reserveren is de website. De app wordt duidelijk minder gebruikt hoewel in de Stadsbibliotheken wat vaker dan in het totale Panel. Het reserveren verloopt over het algemeen snel en makkelijk. Een verbeterpunt is het tonen van een indicatie van de wachttijd op het moment dat men een boek reserveert. Over het inloggen en de catalogus zijn panelleden tevreden, hoewel inloggen ook als verbeterpunt naar voren komt.

Hoewel wat minder dan in het totale Panel, zijn de panelleden ook te spreken over de wachttijd tussen het plaatsen en ontvangen van de reservering. De acceptabele wachttijd voor een boek is desondanks wel langer dan gemiddeld: 14 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, daarnaast heeft 6% een voorkeur voor een bericht via WhatsApp.

Klantreis verlengen

Ruim acht 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. Ook zeggen enkele panelleden specifiek dat dit niet nodig is omdat zij e-books lezen.

Verlengen gebeurt vooral via de website (67%), via de app (20%; vaker dan gemiddeld) en via de publiekspc (8%; minder vaak dan gemiddeld). De klantreis verlengen wordt positief ervaren: verlengen gaat eenvoudig en snel. Verlengen via de website wordt wel iets minder goed beoordeeld dan in het totale Panel. Verbeterpunten zijn de gebruiksvriendelijkheid van de website en het inloggen.

Klantreis – Reserveren

Reserveren van boeken – Cluster Drenthe Stadsbibliotheken

Reserveren

Afhandeling



Plaatsen reservering

Leden zijn heel tevreden over elke gebruikte manier van reserveren.

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



Gebruiks-gemak app

Gebruiks-gemak van de app is goed. App scoort iets beter dan de online catalogus.

Gebruiks-gemak pc

Reserveren via de publiekspc komt weinig voor.

Inloggen

Inloggen verloopt prima.

Online catalogus

Online catalogus goed.

Mede-werkers

Over het reserveren via medewerker is men tevreden.

Wachttijd

Men is over het algemeen tevreden over de huidige wachttijd, maar minder dan gemiddeld.

Acceptabele wachttijd is met gemiddeld 14 dagen langer dan gemiddeld.

Communicatie

Bevestiging reservering en ophaalbericht positief beoordeeld. Reserverings-bevestiging wordt vaker ontvangen en leden zijn hier positiever over dan gemiddeld.

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

Ophalen

Over het ophalen zijn panelleden tevreden.



Het menu in de app is duidelijk en gebruiksvriendelijk.

Het gaat vlot. En het is duidelijk dat je gereserveerd hebt.

Als je een boek reserveert en daartoe ook inlogt, moet je bij een direct aansluitende reservering weer opnieuw inloggen. Dat vind ik storend.

Indicatie geven van de wachttijd.

Het ophalen moet binnen een bepaalde tijd. Maar omdat je niet weet wanneer het boek binnen zal komen, kan dit wat vervelend uitkomen.

Klantreis - Verlengen

Verlengen van boeken – Cluster Drenthe Stadsbibliotheken

Verlengen



Plaatsen verlenging

Leden zijn tevreden over elke manier van verlengen. Verlengen kost weinig moeite.

Gebruiksgemak app

Gebruiksgemak van de app is prima.

Gebruiksgemak pc

Gebruiksgemak van de publiekspc is goed, maar wel iets minder dan app.

Inloggen

Inloggen verloopt goed, maar wel wat minder dan in het totale Panel.

Medewerkers

Verlengen via medewerkers komt nauwelijks voor.



Verlengen is eenvoudig en de inleverattentie wordt gewaardeerd.
Verbeterpunten:
Zichtbaarheid verlengbutton op de website en de inlogprocedure op de website.



Was eenvoudig en kreeg bevestiging dat het gelukt was.

Er wordt duidelijk aangegeven welke boeken er worden verlengd en wat de nieuwe inleverdatum is.

*Verbeterpunt:
Het vinden van de site van de bibliotheek waarop verlengd kan worden. Hoe uit te loggen van de site. Dit is nu, na vele jaren, nog altijd een probleem om te vinden!!!!*

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 hierover erg te spreken zijn. Toch geven vooral de open antwoorden van het onderzoek wel degelijk 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 ruim 9 op de 10, maakt gebruik van de mogelijkheid om te verlengen en/of te reserveren. Frequente bibliotheekbezoekers (vaker dan 1 x per maand) reserveren en/of verlengen vaker dan minder frequente bibliotheekbezoekers. Panelleden met een hoger opleidingsniveau geven relatief vaak aan dat ze in het afgelopen jaar zowel boeken hebben gereserveerd als verlengd.

Oriëntatie op reserveren en verlengen

Voordat iemand overgaat op 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. Tweede reden is dat het boek niet in de collectie van de eigen Bibliotheek zit.

Het feit dat het boek dan voor je klaar ligt, is in de Stadsbibliotheken wat vaker dan gemiddeld een reden om te reserveren.

Het niet in de collectie zitten wordt (logischerwijs) vooral genoemd door leden uit de (kleinere) vestigingen Meppel, Emmen en Hoogeveen en ook door middelbaar en hoger opgeleide leden. Vrouwen reserveren vaker dan mannen opdat ze zeker weten dat het boek dat zij willen niet uitgeleend is.

Belangrijkste reden om niet te reserveren is dat het niet nodig is. Enkele leden geven aan dat zij e-books lenen en reserveren daarvoor niet nodig is. De kosten zijn in de Stadsbibliotheken minder vaak dan in het totale Panel een reden om niet te reserveren.

Conclusies & aanbevelingen (2)

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 vestiging of van een andere Bibliotheek binnen de provincie Drenthe (beide in bijna zes op de tien gevallen). In allebei de gevallen komt dit in de Stadsbibliotheken Drenthe wat vaker voor dan gemiddeld in het totale Panel. En juist minder vaak komen gereserveerde boeken van andere vestigingen van de eigen Bibliotheek. Mannen reserveren vaker dan vrouwen boeken van een andere Bibliotheek uit een andere 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 (respectievelijk 18% en 20%). In de Stadsbibliotheken wordt de app wat vaker gebruikt voor het verlengen van boeken dan in het totale BiebPanel. In de Stadsbibliotheken zien we, net als in het totale BiebPanel, dat de app vaker wordt gebruikt door jongere panelleden. Oudere panelleden verlengen daarentegen wat vaker via de website (en wat minder vaak via de app) dan jongere panelleden.

Reserveren en verlengen wordt in de Stadsbibliotheken nauwelijks via de publiekspc gedaan. Verlengen via de publiekspc gebeurt ook minder vaak dan in het totale BiebPanel. Lager opgeleiden reserveren wel wat vaker dan hoger opgeleiden in de vestiging via de publiekspc. Medewerkers spelen in het doen van reserveringen en verlengingen nauwelijks een rol, al speelt de medewerker voor 65-plussers een grotere rol dan voor jongere panelleden.

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. Voor het reserveren lijkt dit geen probleem. Uit het onderzoek komt wel naar voren dat sommige leden moeite hebben met het vinden van de mogelijkheid om te verlengen via de website. Het gebruik van de app is, met name onder ouderen, 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, onafhankelijk van de wijze van reserveren of verlengen, hoog. Het proces verloopt snel en eenvoudig en panelleden waarderen het ophaalbericht dat ze na een reservering ontvangen. Panelleden uit de Stadsbibliotheken zijn iets minder vaak dan in het totale Panel zeer tevreden over het online verlengen via de website. Dit wordt ondersteund door enkele opmerkingen uit de open antwoorden over de niet-gebruiksvriendelijke website. Het gebruiksgemak van de app wordt wel erg goed beoordeeld, zelfs nog iets beter dan de publiekspc (bij verlengingen) en de medewerkers (bij reserveringen). In de Stadsbibliotheken krijgt het reserveren via een medewerker dan ook wat vaker dan in het totale Panel een 'neutrale' beoordeling. Het reserveren via de publiekspc en het verlengen via de medewerkers en per telefoon gebeurt zo weinig dat we geen uitspraken kunnen doen over het gebruiksgemak ervan. Hoewel het inloggen wanneer daar direct naar wordt gevraagd, niet als groot probleem wordt ervaren, komt dit wel vaak als verbeterpunt terug bij de open antwoorden.

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. Bekijk ook naar de gebruiksvriendelijkheid van de website.

Conclusies & aanbevelingen (3)

Het meest gehoorde verbeterpunt is dat er onduidelijkheid is over de termijn waarop het gereserveerde boek beschikbaar komt. Naast de eerder genoemde inlogprocedure, komt ook de lange wachttijd voordat het gereserveerd boek arriveert (vooral als het om een nieuwe aanwinst gaat) naar voren als verbeterpunt. Daarnaast is het voor sommigen niet duidelijk wat de kosten zijn van het reserveren van een boek buiten de eigen collectie van de bibliotheek.

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.

Onderzoek de mogelijkheid om de kosten van een reservering, ook buiten de eigen bibliotheek, weer te geven voordat de reservering wordt geplaatst. ProBiblio gaat dit onderwerp als ontwikkelwens inbrengen bij de leverancier.

Afhandeling reserveren

In de volgende fase van de klantreis reserveren wacht de klant op het beschikbaar komen van het boek. Twee derde van de panelleden is te spreken over de wachttijd tussen het plaatsen van de reservering en het moment van ophalen. Dit is wat minder dan gemiddeld in het totale Panel. Toch zijn panelleden bereid om wat langer dan in het totale Panel te wachten op hun reservering, namelijk 14 dagen (11 dagen in het totale Panel).

Ook de communicatie omtrent de reservering wordt positief beoordeeld: panelleden waarderen 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 6% het liefst een WhatsApp ontvangen.

De klantreis eindigt uiteindelijk met het ophalen van het gereserveerde boek. Ook dit deel van de klantreis verloopt naar wens. De boeken staan eigenlijk altijd klaar op een vaste plek en staan op naam. Een enkeling geeft aan dat het apparaat waarmee men het ophalen moet registreren wel lastig vindt.

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?*
- *Wat zijn de kosten van het reserveren en verlengen voor de bibliotheek? En zijn ze dekkend?*
- *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 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 uitgebreider 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 resultaatendeel worden resultaten soms weergegeven in de vorm van diagrammen. De donkerblauwe diagrammen geven de resultaten van Cluster Drenthe Stadsbibliotheken 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

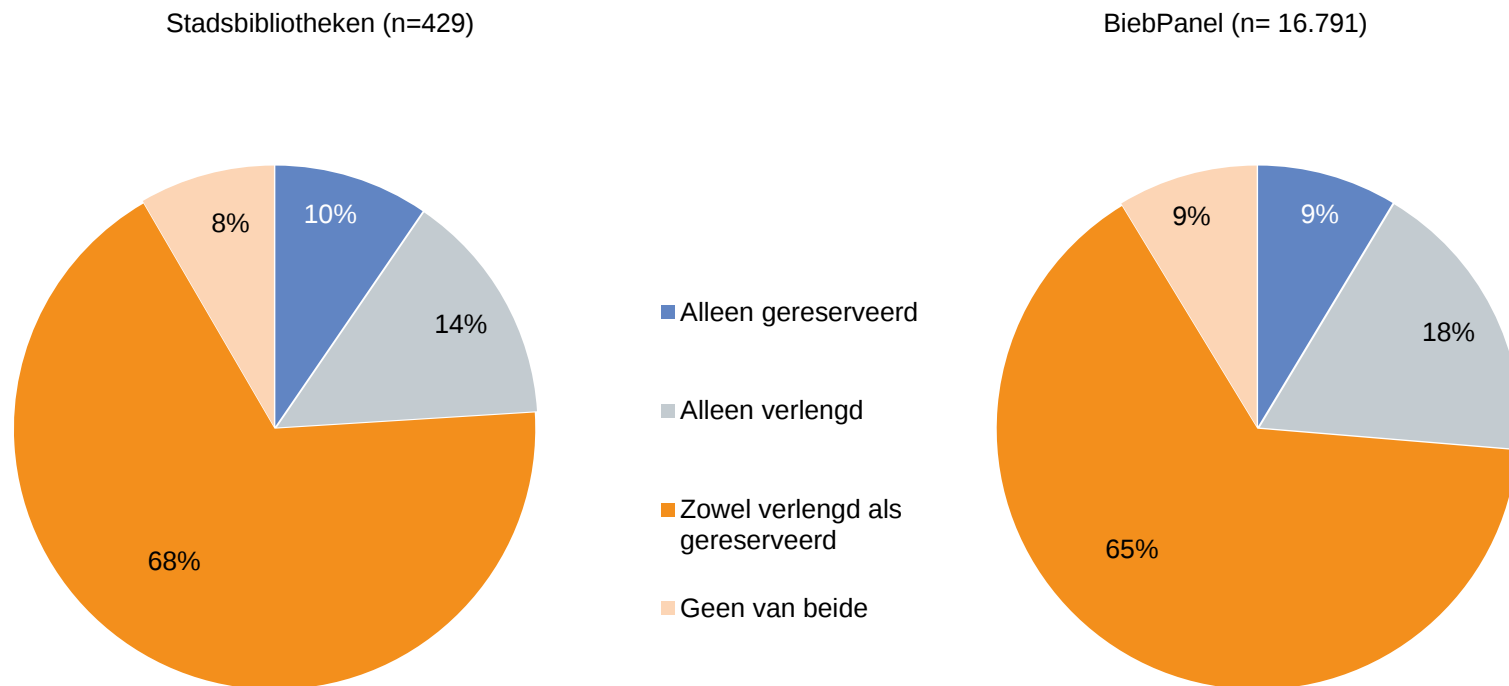
De letterlijke antwoorden op de open vragen staan in een aparte bijlage weergegeven.

Klantreis - Reserveren

1. Intentie reserveren

1.1 Ruim 9 op de 10 panelleden hebben in het afgelopen jaar weleens verlengd en/of gereserveerd.

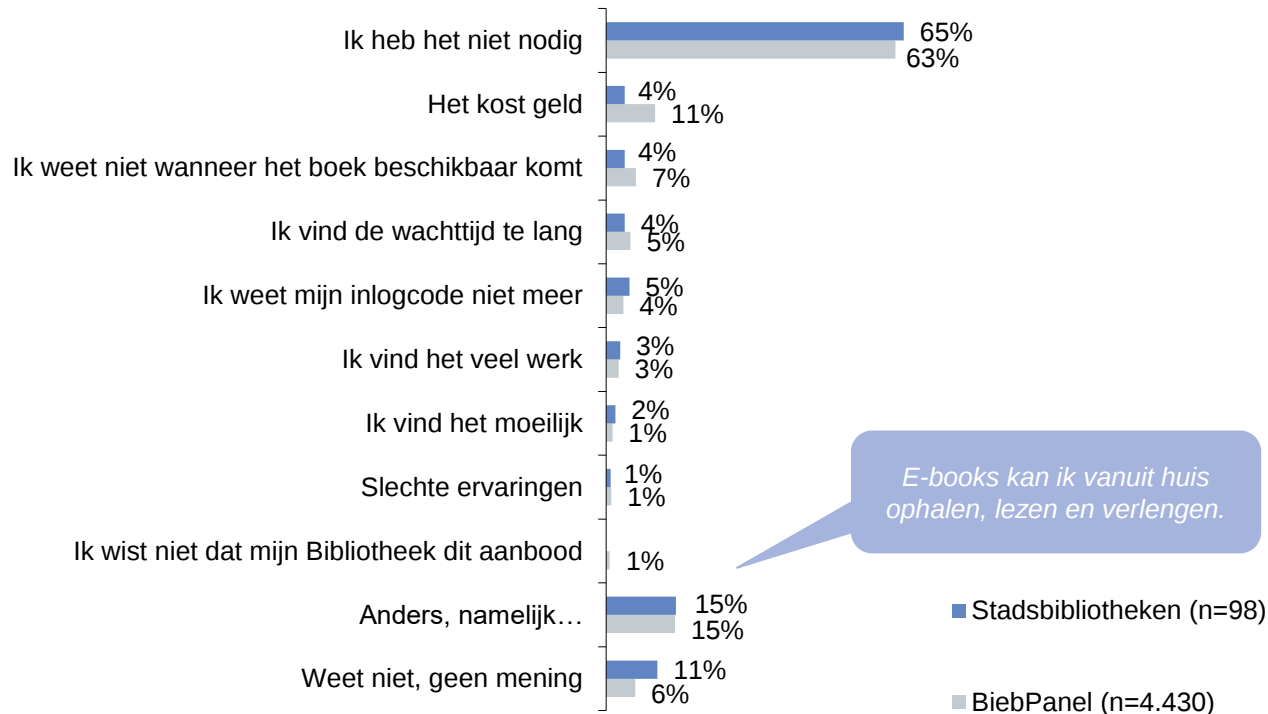
Frequente bibliotheekbezoekers reserveren en/of verlengen vaker dan minder frequente bibliotheekbezoekers. Panelleden met een hoger opleidingsniveau geven relatief vaak aan dat ze in het afgelopen jaar zowel boeken hebben gereserveerd als verlengd.



“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. Enkele leden geven aan dat zij e-books lenen en reserveren daarvoor niet nodig is.

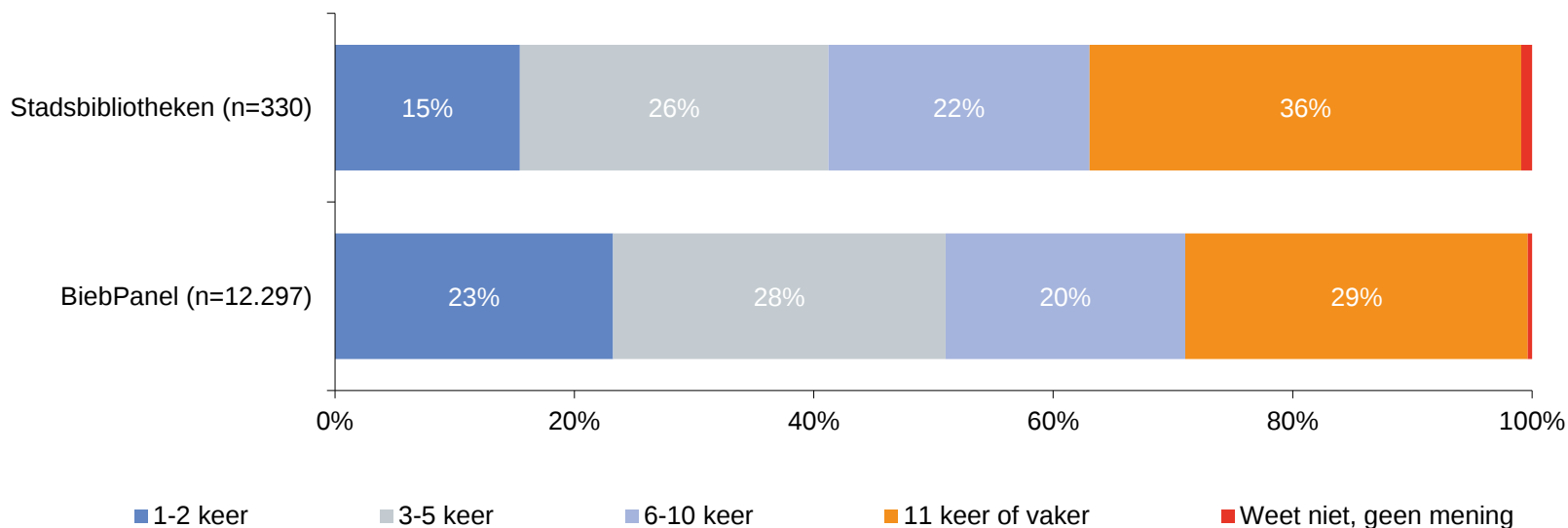
De kosten zijn in de Stadsbibliotheken minder vaak dan in het totale Panel een reden om niet te reserveren.



“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 een derde van de leden reserveren 11 keer per jaar of vaker, een kleine groep (15%) slechts 1 of 2 keer per jaar.

Panelleden van de Stadsbibliotheken die weleens boeken reserveren, doen dit doorgaans vaker dan panelleden in het totale Panel. Frequente bibliotheekbezoekers en lager opgeleiden reserveren relatief vaak boeken.

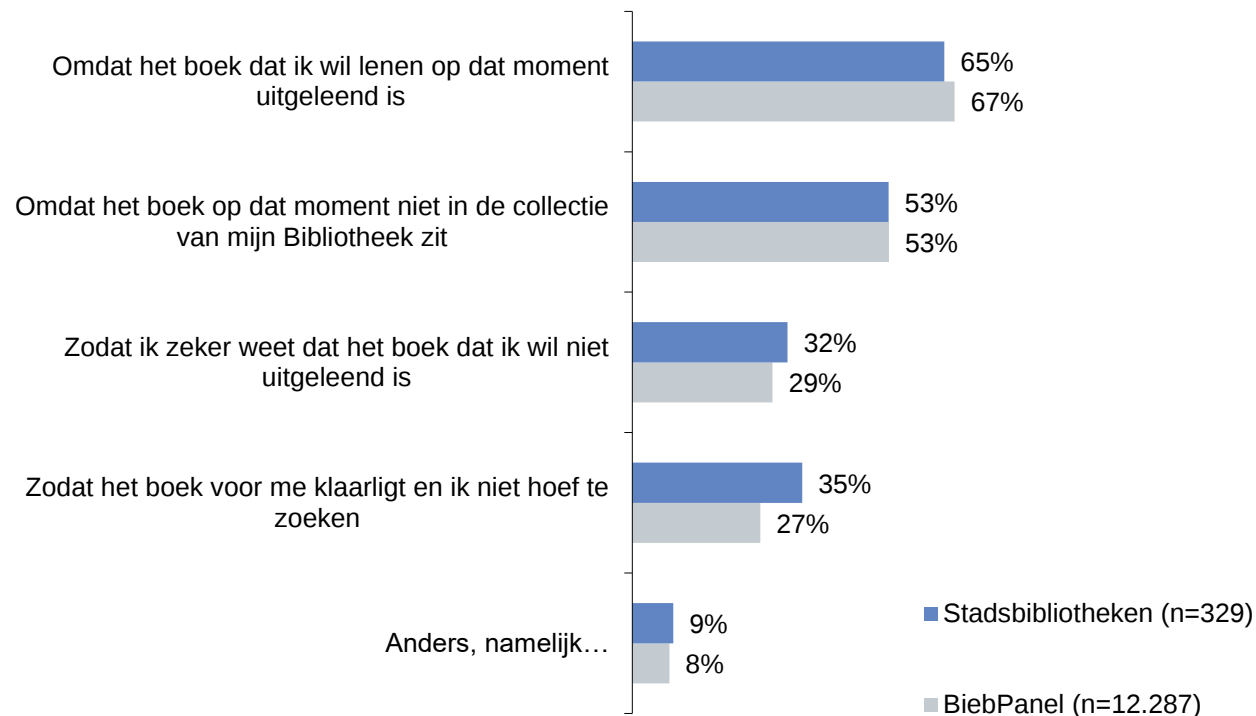


Let op: Het gaat om het aantal keer dat u een reservering heeft gemaakt. Niet om het aantal boeken dat u in totaal heeft gereserveerd. Mocht u het niet precies weten, probeer dan een inschatting te maken.

“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. Tweede reden is dat het boek niet in de collectie van de eigen Bibliotheek zit.

Het feit dat het boek dan voor je klaar ligt, is in de Stadsbibliotheken wat vaker dan gemiddeld een reden om te reserveren. Het niet in de collectie zitten wordt vooral genoemd door leden uit Meppel, Emmen en Hoogeveen en door middelbaar en hoger opgeleide leden. Vrouwen reserveren vaker dan mannen opdat ze zeker weten dat het boek dat zij willen niet uitgeleend is.

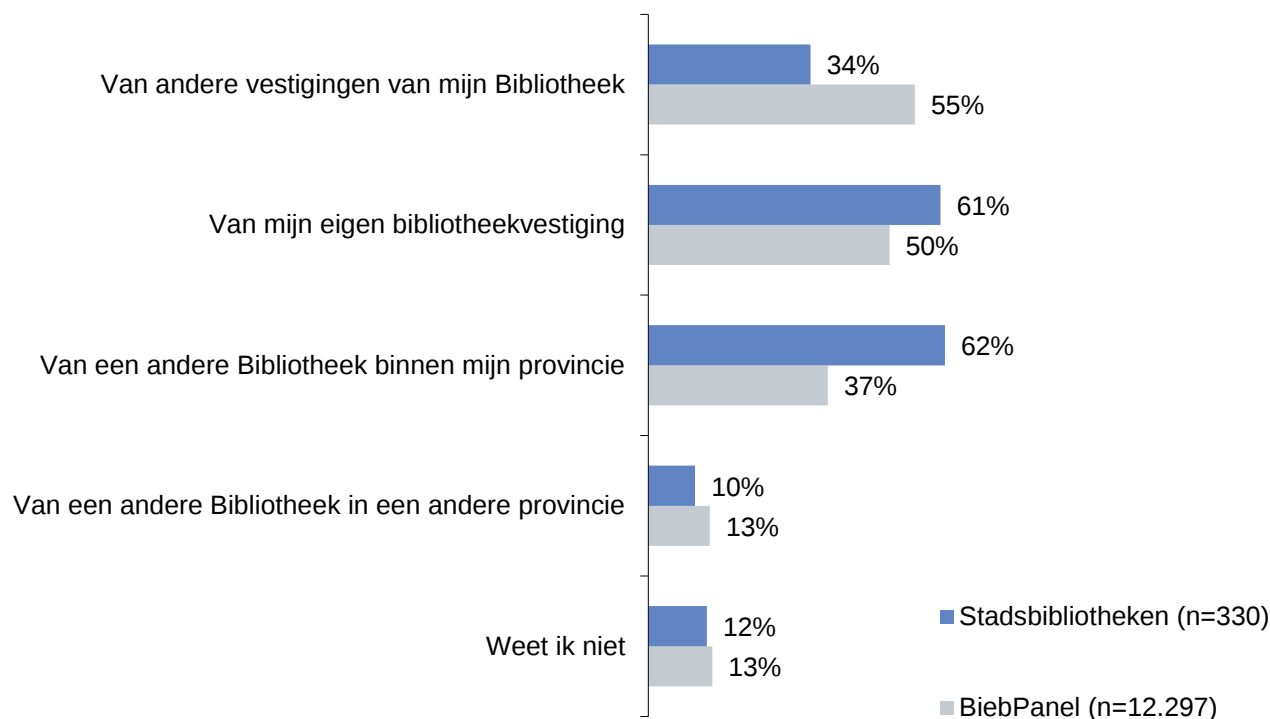


“Wat zijn voor u de redenen om boeken te reserveren?” *Meer antwoorden mogelijk* – indien afgelopen jaar boeken gereserveerd (excl. weet niet, geen mening)

2. Ervaring reserveren

2.1 Bij bijna zes op de tien leden komen de reserveringen van de eigen vestiging of van een andere bibliotheek binnen de provincie.

In de Stadsbibliotheken komen gereserveerde boeken vaker dan gemiddeld van de eigen vestiging of van een andere Bibliotheek binnen de provincie Drenthe. En juist minder vaak komen gereserveerde boeken van andere vestigingen van de eigen Bibliotheek. Mannen reserveren vaker dan vrouwen boeken van een andere Bibliotheek uit een andere provincie.



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

2.2 Het grootste deel van de reserveringen wordt via de website gedaan, gevolgd door de app.

In de Stadsbibliotheken reserveren de panelleden (vooral leden jonger dan 65 jaar) vaker dan gemiddeld in het Panel via de app. Reserveren via een medewerker in de vestiging gebeurt juist iets minder vaak dan gemiddeld in het Panel.

		Stadsbibliotheken (n=330)	BiebPanel (n =12.297)
	Online via website	68%	69%
	Via een medewerker	8%	12%
	Via de app	18%	12%
	Via de publiekspc	5%	6%
	Telefonisch	0%	0%
	Weet ik niet meer	0%	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.

In de Stadsbibliotheken krijgt het reserveren via een medewerker in de vestiging vaker dan in het totale Panel een 'neutrale' beoordeling. Het gebruik van de (publieks)pc is dusdanig laag dat we geen uitspraken kunnen doen over het gebruiksgemak ervan.



Bibliotheek Noord Friesland (73% zeer tevreden) online

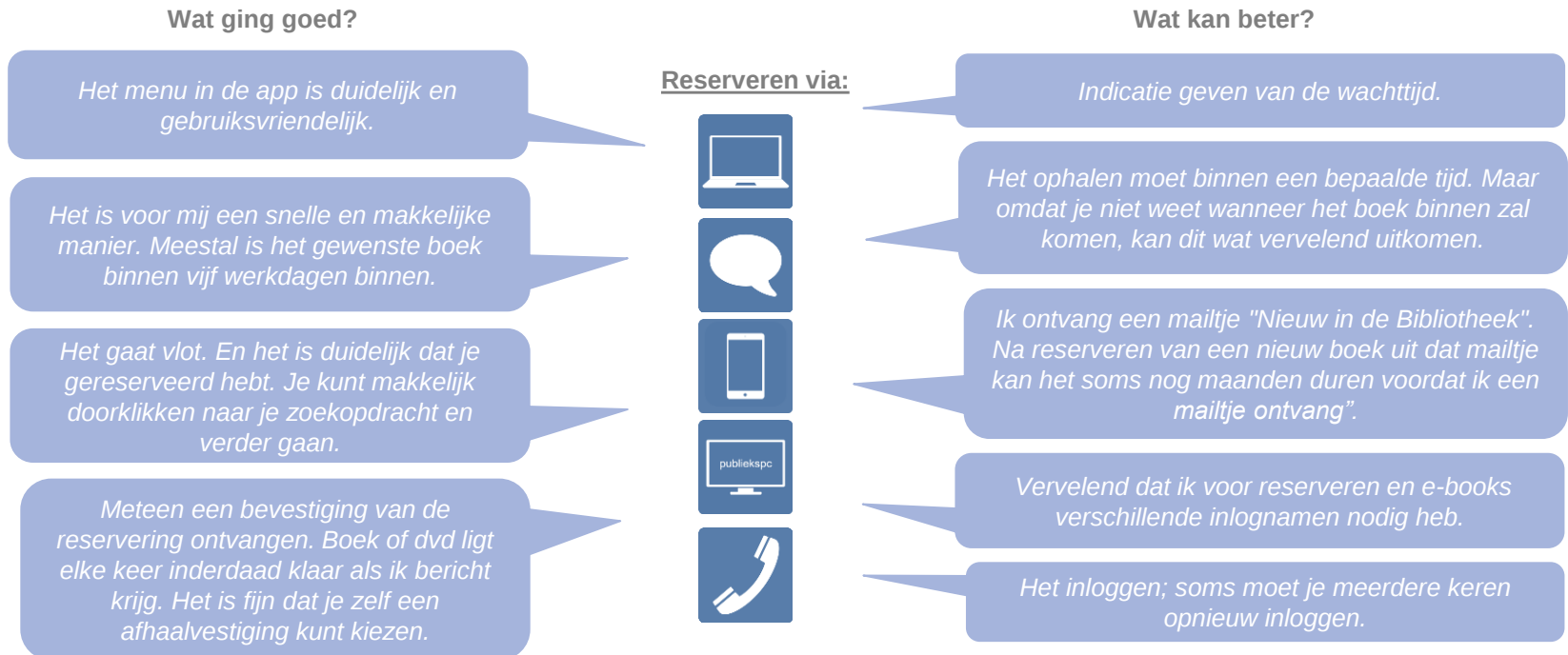
Bibliotheek Noord Friesland (84% zeer tevreden) via de app

			Stadsbibliotheken		BiebPanel		
		<i>n</i>			<i>n</i>		
	Online via website	224	64%	31%	8.536	60%	34%
	Via medewerker	28	68%	21%	1.486	64%	31%
	Via de app	60	77%	20%	1.460	66%	31%
	Via de publiekspc	18			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 Bibliotheek Stadsbibliotheken zijn opgenomen.

2.3.1 Panelleden vinden het reserveren snel en gemakkelijk. Verbeterpunt is het bij het reserveren laten weten wanneer het boek beschikbaar is.

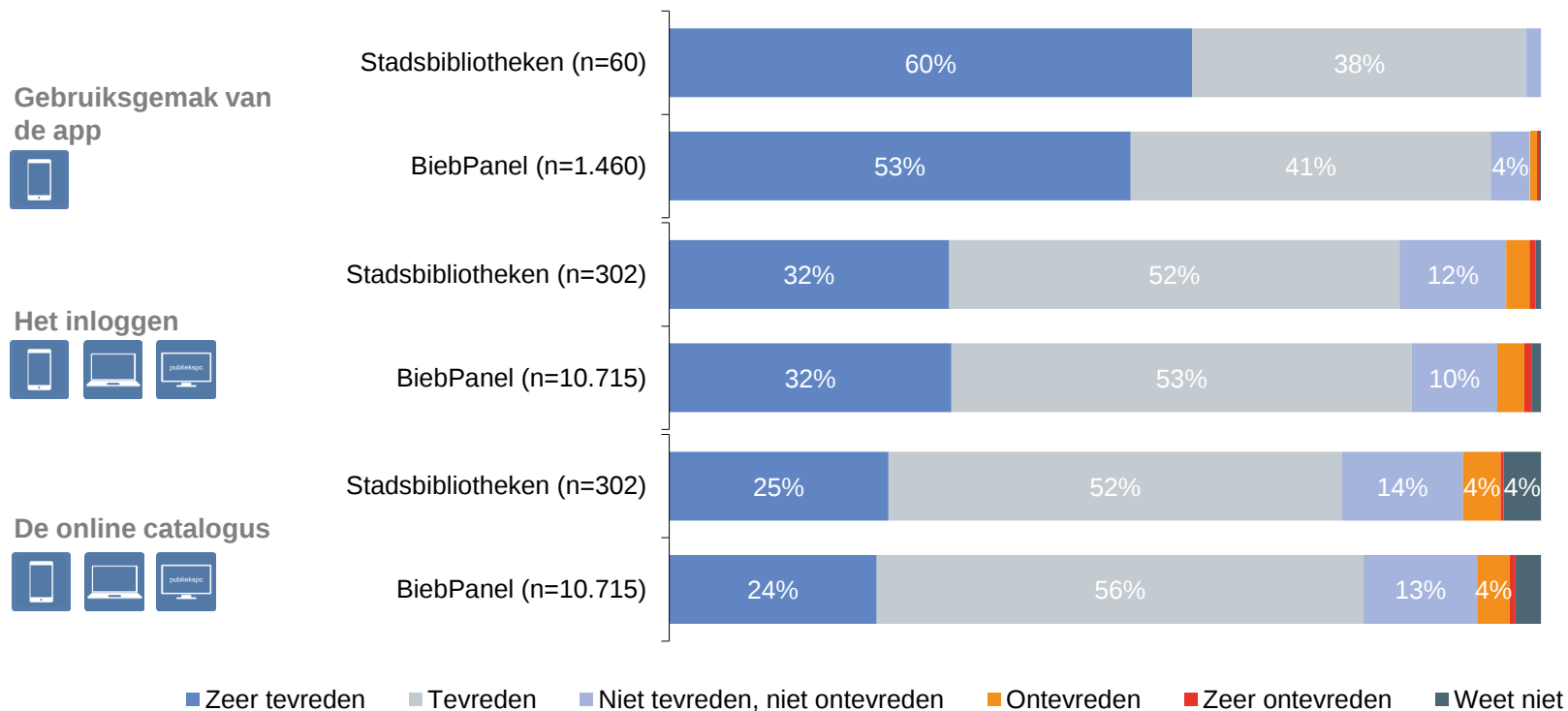
Ook komt naar voren dat panelleden soms hinder ondervinden bij het inloggen en soms erg lang moeten wachten op het gereserveerde boek, vooral als het om een nieuwe aanwinst gaat.



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

2.4.1 De app is bijzonder gebruiksvriendelijk, het inloggen verloopt goed en panelleden zijn tevreden over de online catalogus.

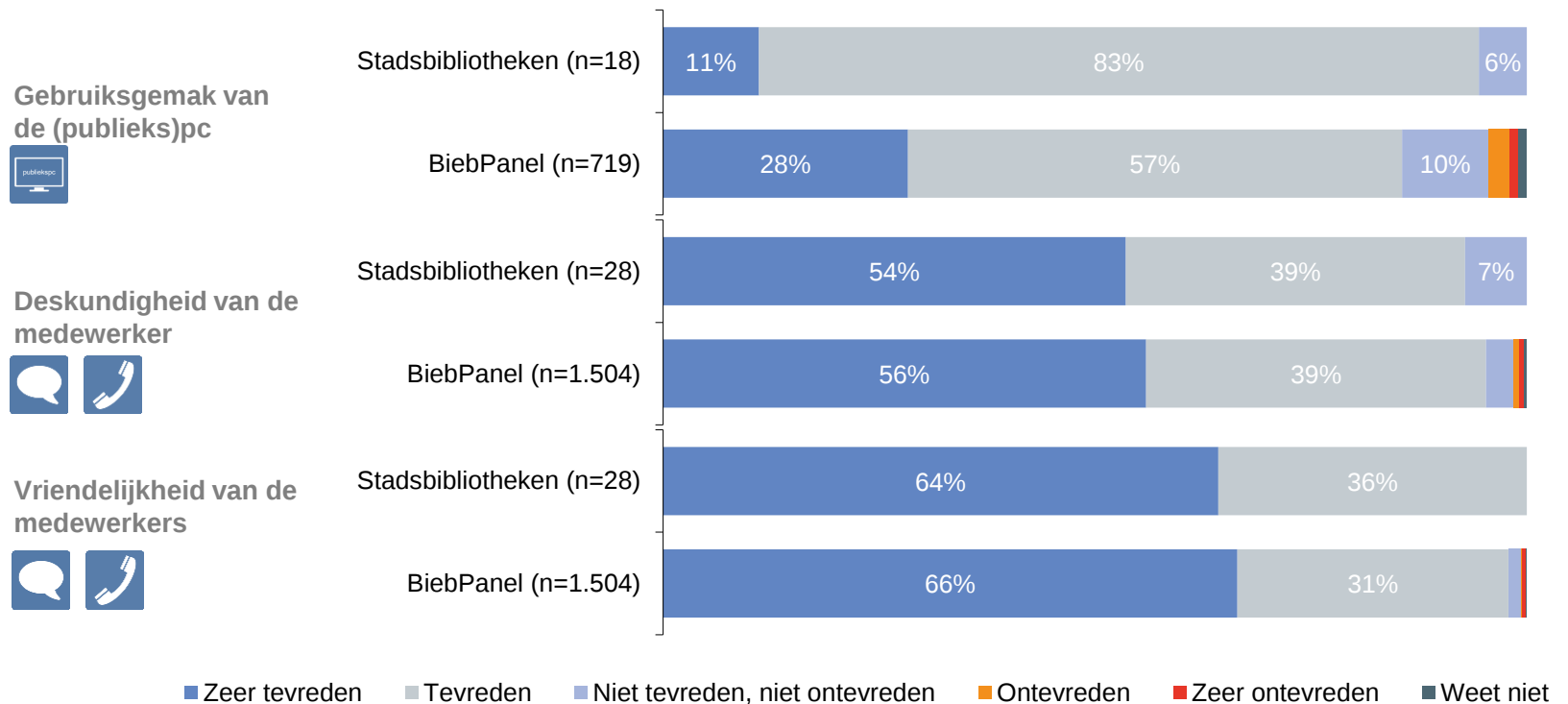
Lager en middelbaar opgeleiden zijn iets meer te spreken over het inloggen dan hoger opgeleiden. Over het gebruiksgemak van de app zijn de panelleden vaker (zeer) tevreden dan over het inloggen en de online catalogus.



“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 Panelleden zijn erg te spreken over de deskundigheid en de vriendelijkheid van de medewerkers.

Het gebruik van de (publieks)pc ligt te laag om uitspraken te kunnen doen over het gebruiksgemak.



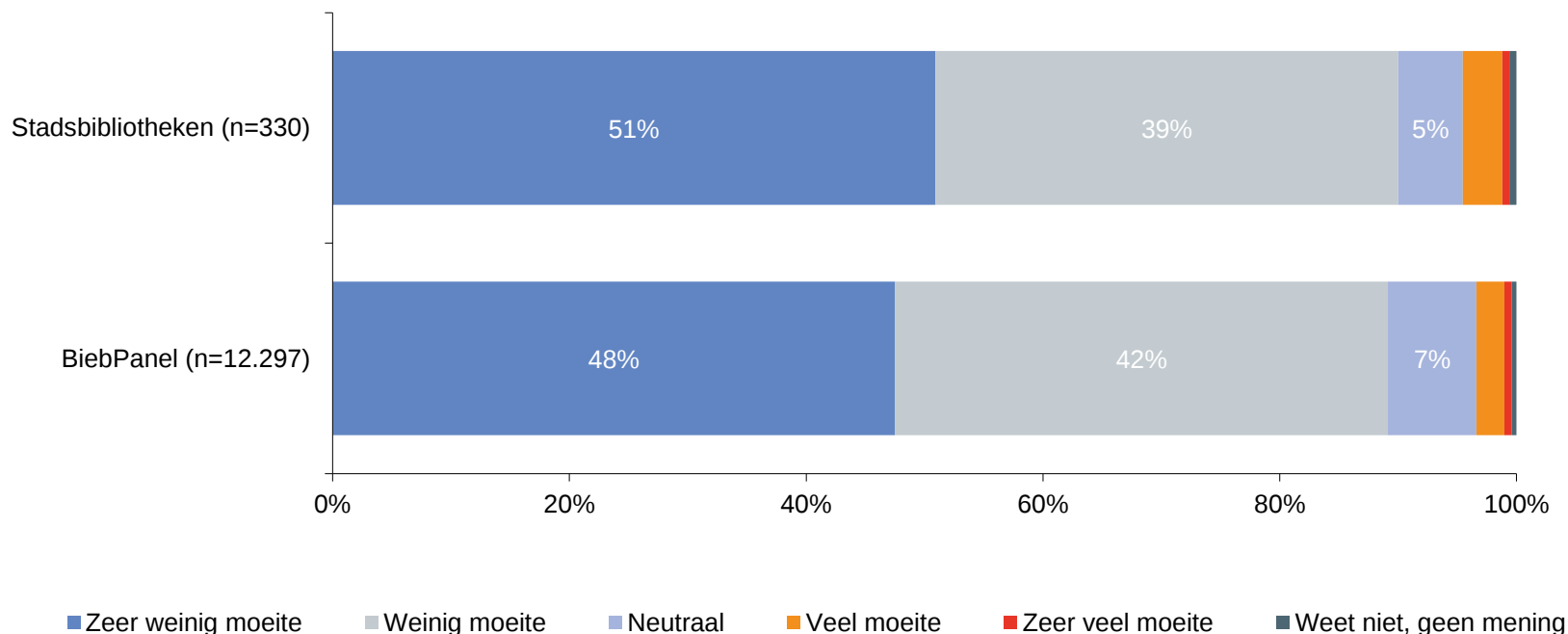
“In hoeverre bent u tevreden of ontevreden over de volgende punten als het gaat om reserveren van boeken via <zie icoon>?” - indien afgelopen jaar boeken gereserveerd

2.5 Het reserveren van boeken heeft nauwelijks moeite gekost.

Minder frequente bezoekers van de Bibliotheek hebben doorgaans wat meer moeite met reserveren dan frequentere bezoekers.



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

2.5.1 Het inloggen en de niet gebruiksvriendelijke website maken dat het reserveren moeizaam gaat.



“Kunt u kort toelichten waarom het reserveren u veel moeite heeft gekost?” – indien reserveren (zeer) veel moeite gekost
Samenvatting Cluster Drenthe Stadsbibliotheken: een volledig overzicht van de reacties van alle leden van Cluster Drenthe Stadsbibliotheken is terug te vinden in de bijlagen.

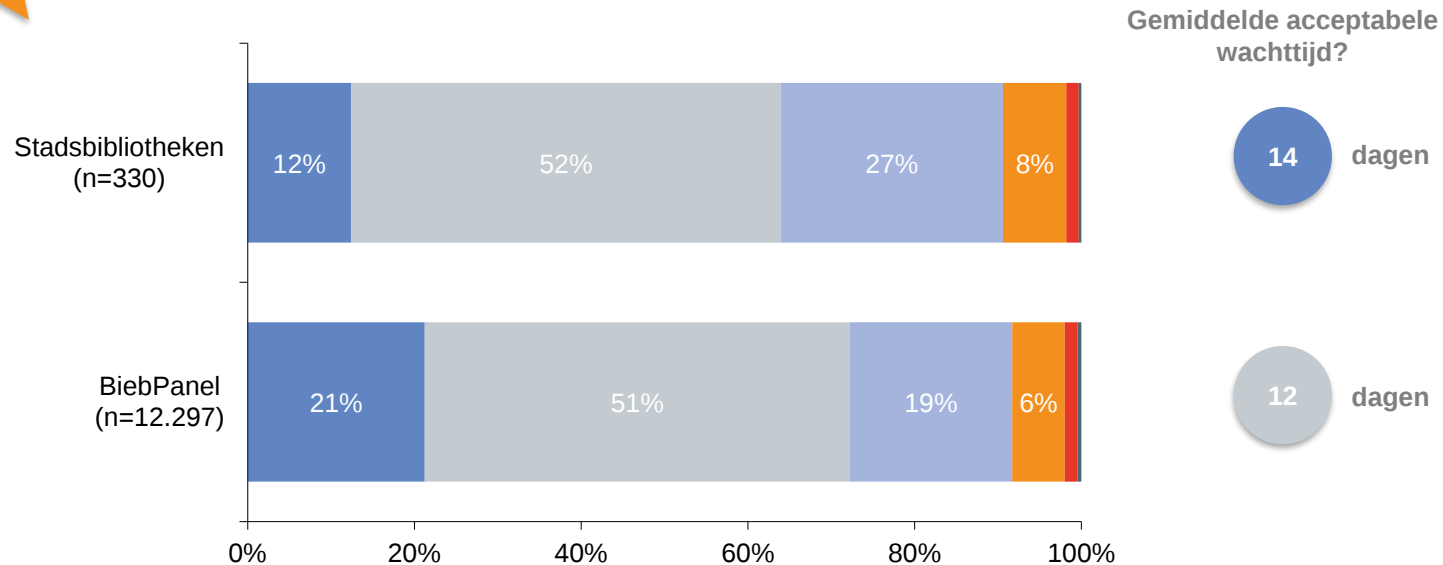
3. Afhandeling

3.1 Bijna twee derde van de panelleden is positief over de tijd tussen de reservering en het moment van ophalen. Acceptabele wachttijd gemiddeld 14 dagen.

In de Stadsbibliotheken zijn de leden minder vaak (zeer) tevreden (en vaker 'neutraal') over de tijd tussen reserveren en ophalen dan in het totale Panel. Toch is de acceptabele wachttijd van 14 dagen hoger dan gemiddeld in het totale Panel (12 dagen).



Mar en Fean (38% zeer tevreden)



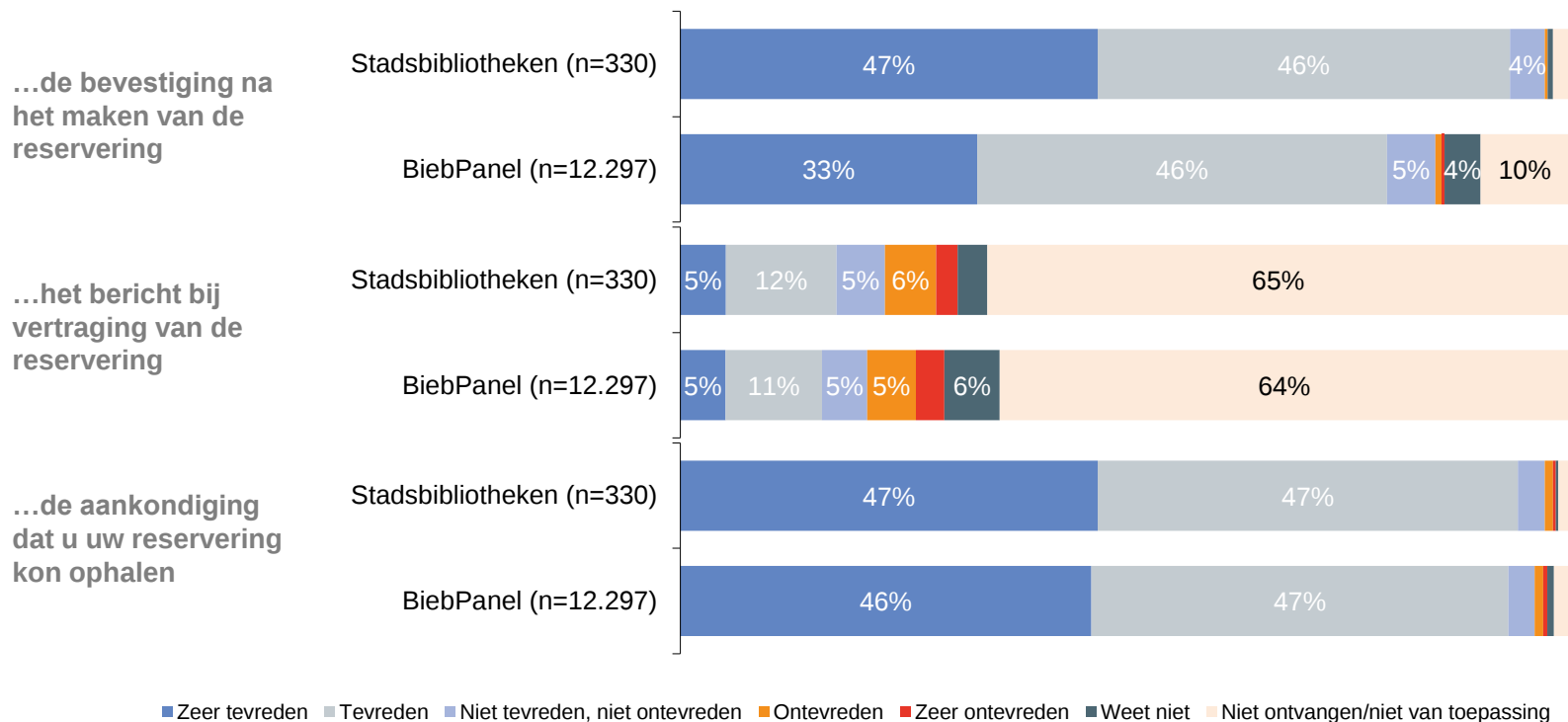
■ Zeer tevreden ■ Tevreden ■ Neutraal ■ Ontevreden ■ Zeer ontevreden ■ Weet niet, geen mening

“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.

In de Stadsbibliotheken ontvangen panelleden wat vaker een reserveringsbevestiging en zij zijn hier ook wat vaker tevreden over dan gemiddeld in het Panel. Panelleden ontvangen over het algemeen 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.

		Stadsbibliotheken (n=330)	BiebPanel (n =12.297)
	Per e-mail	89%	88%
	Per WhatsApp	6%	6%
	Per sms bericht	1%	2%
	Per kaartje in de brievenbus	1%	0%
	Per telefoon	1%	0%
	Ik heb geen voorkeur	2%	2%

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

3.4 Een aantal leden noemt een verbeterpunt over de informatieverstrekking bij reserveringen. Veelal heeft dit betrekking op de verwachte levertijd.

Als panelleden iets noemen, dan is het vooral dat ze graag een indicatie zouden willen ontvangen wanneer het gereserveerde boek ongeveer beschikbaar komt of tenminste hoeveel wachtenden er nog vóór hen zijn.



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

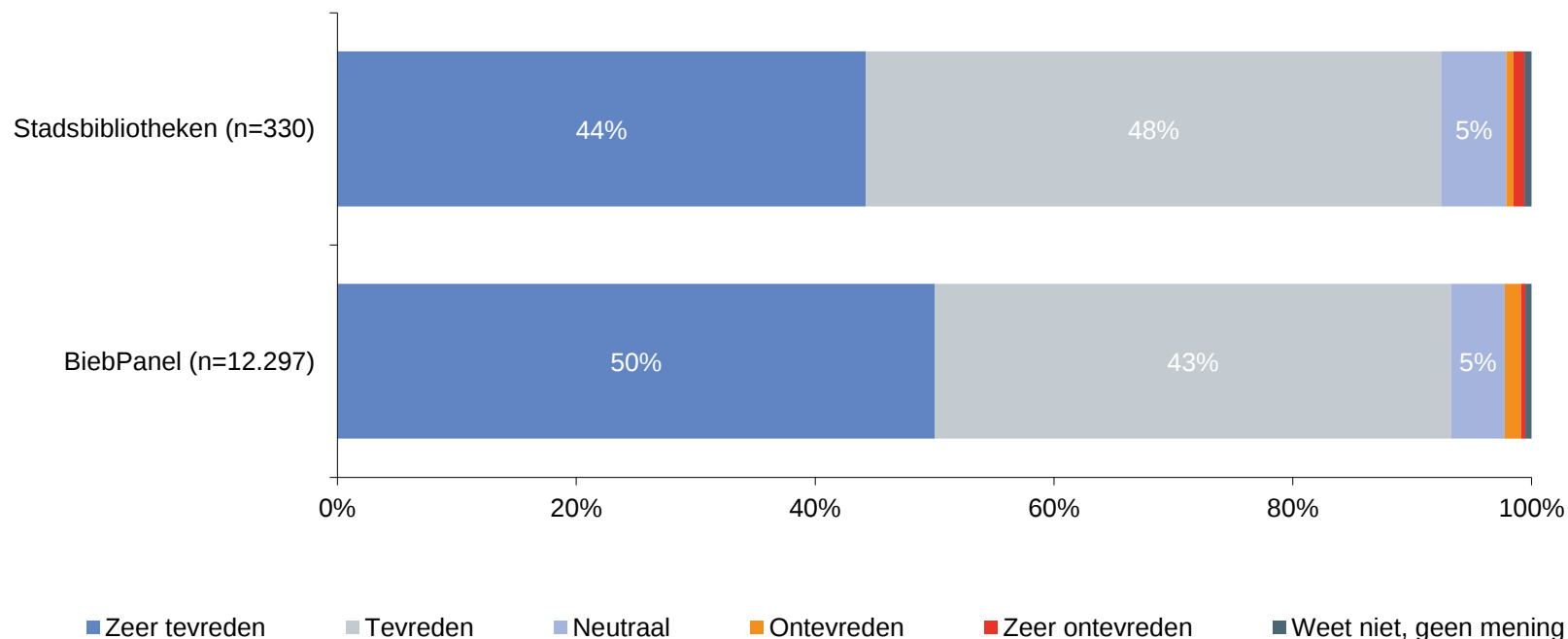
Samenvatting Cluster Drenthe Stadsbibliotheken: een volledig overzicht van de reacties van de leden van Cluster Drenthe Stadsbibliotheken is terug te vinden in de bijlagen.

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

In de Stadsbibliotheken zijn wel iets minder panelleden hierover 'zeer tevreden' dan in het totale Panel.



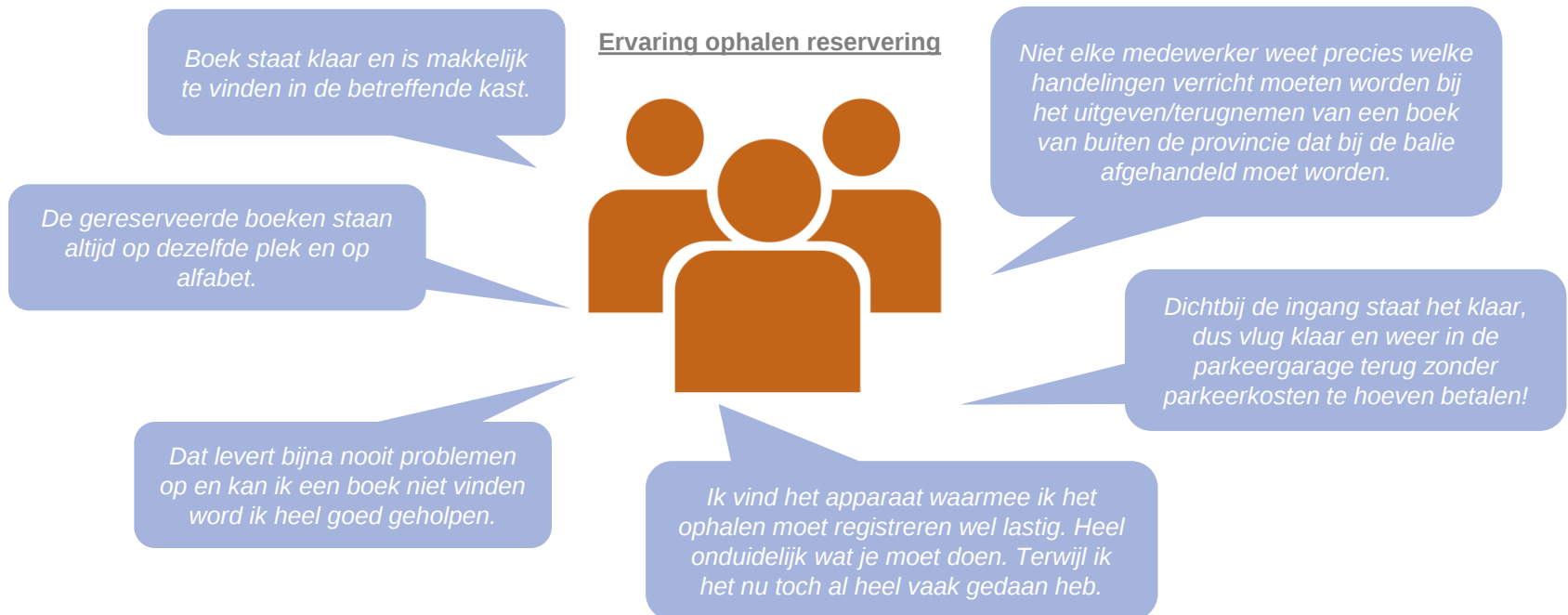
Bibliotheek Noord Friesland (65% zeer tevreden)



“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.

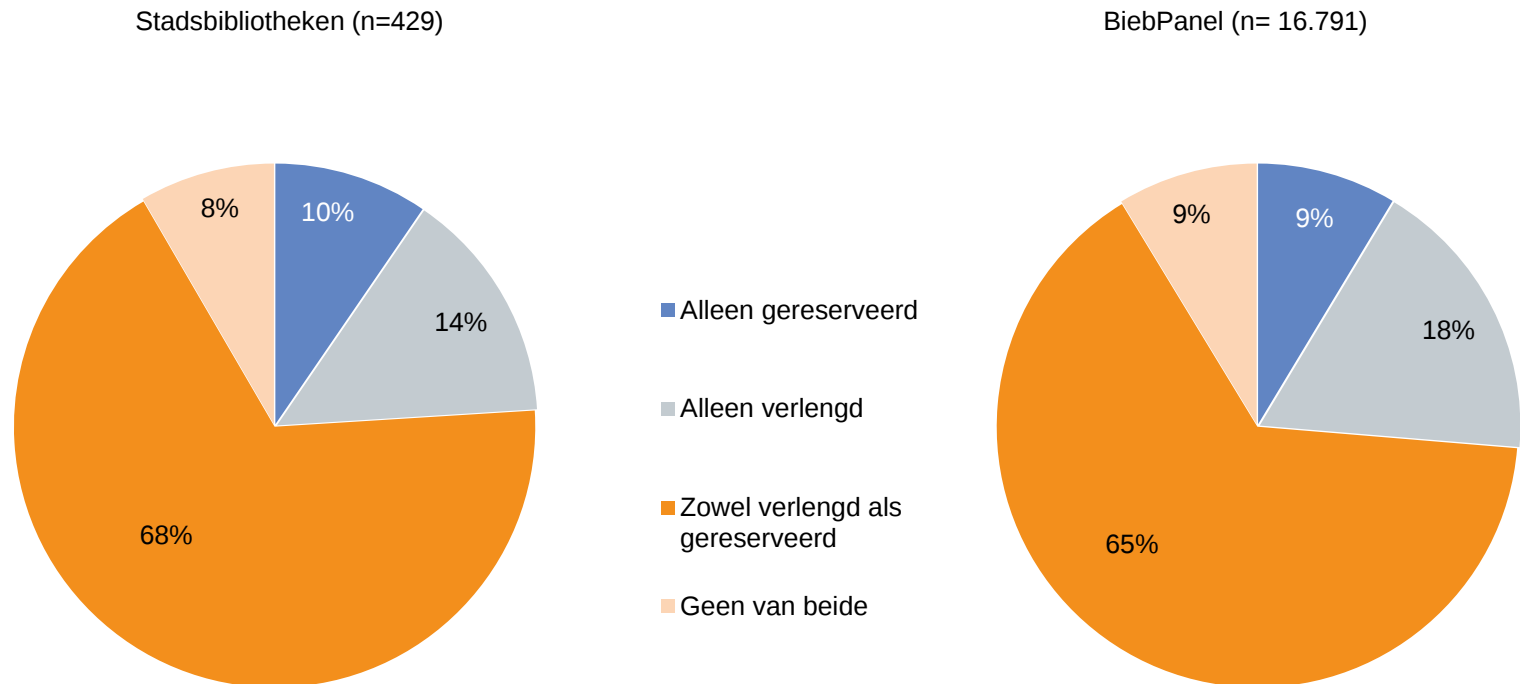
Samenvatting Cluster Drenthe Stadsbibliotheken: een volledig overzicht van de reacties van de leden van Cluster Drenthe Stadsbibliotheken is terug te vinden in de bijlagen.

Klantreis - Verlengen

4. Intentie verlengen

4.1 Ruim 9 op de 10 panelleden hebben in het afgelopen jaar weleens verlengd en/of gereserveerd.

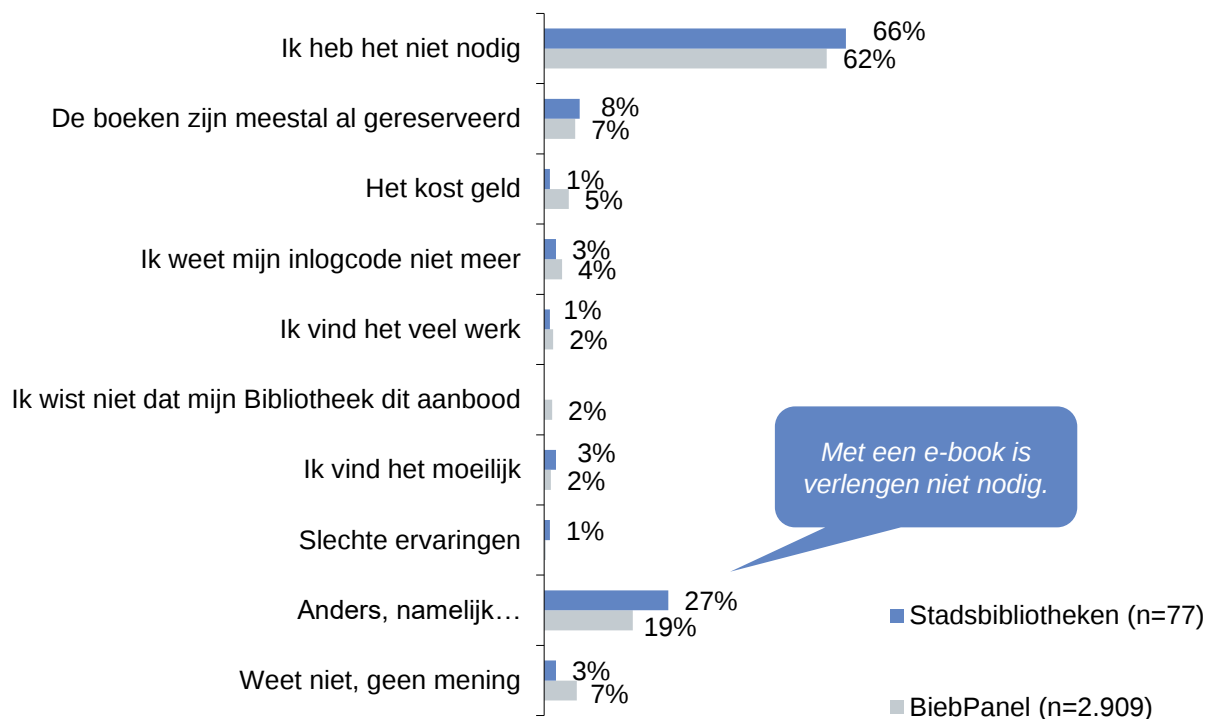
Frequente bibliotheekbezoekers reserveren en/of verlengen vaker dan minder frequente bibliotheekbezoekers. Panelleden met een hoger opleidingsniveau geven relatief vaak aan dat ze in het afgelopen jaar zowel boeken hebben gereserveerd als verlengd.



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

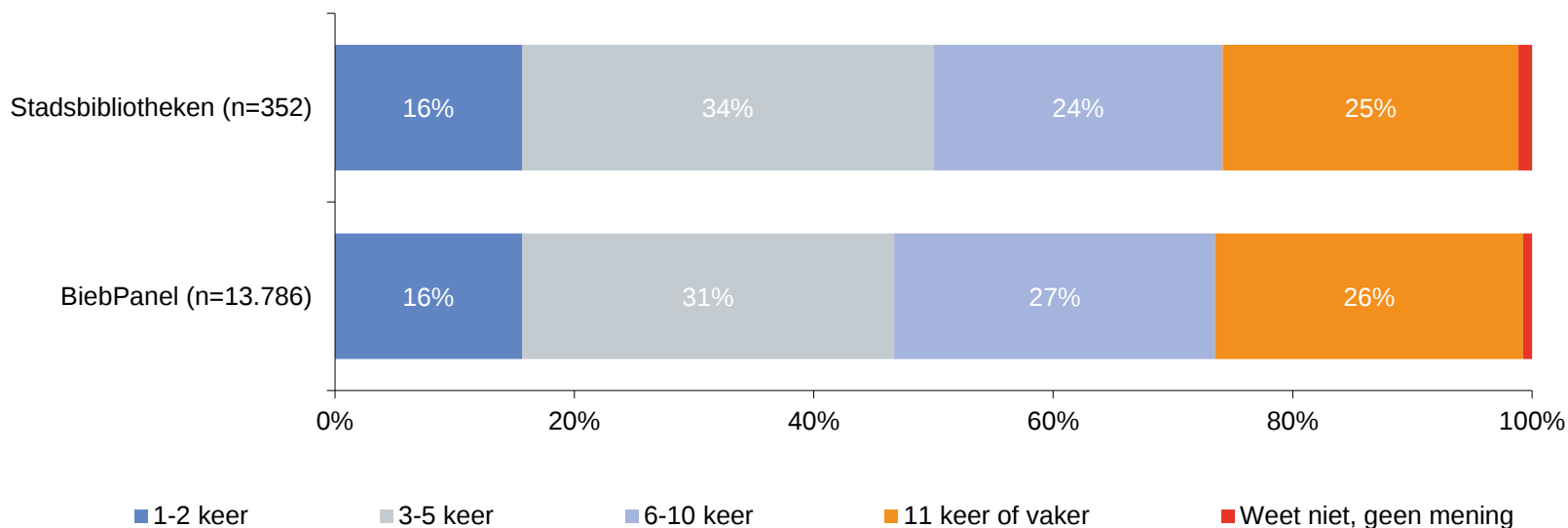
4.2 De belangrijkste reden om niet te verlengen is dat het niet nodig is.

In de Stadsbibliotheken geeft het merendeel van de leden onder 'anders, namelijk' aan geen gebruik te maken van verlenging vanwege het feit dat zij e-books lezen.



“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 De helft van de panelleden die verlengen heeft dit het afgelopen jaar maximaal 5 keer gedaan; een kwart deed dit meer dan 11 keer per jaar.



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 Twee derde van de panelleden die verlenen, doet dit online via de website. Eén op de vijf gebruikt de app, bijna één op de tien verlengt in de vestiging.

In de Stadsbibliotheken verlenen leden vaker dan in het totale Panel via de app en minder vaak via de publiekspc. Panelleden tot 65 jaar verlenen vaker via de app terwijl panelleden ouder dan 65 jaar wat vaker via de website verlenen.

		Stadsbibliotheken (n=352)	BiebPanel (n =13.786)
	Online via website	67%	71%
	Via de app	20%	13%
	Via de publiekspc	8%	12%
	Via een medewerker	3%	4%
	Telefonisch	1%	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 Over het verlengen van materialen zijn bijna alle panelleden die dit doen, te spreken.

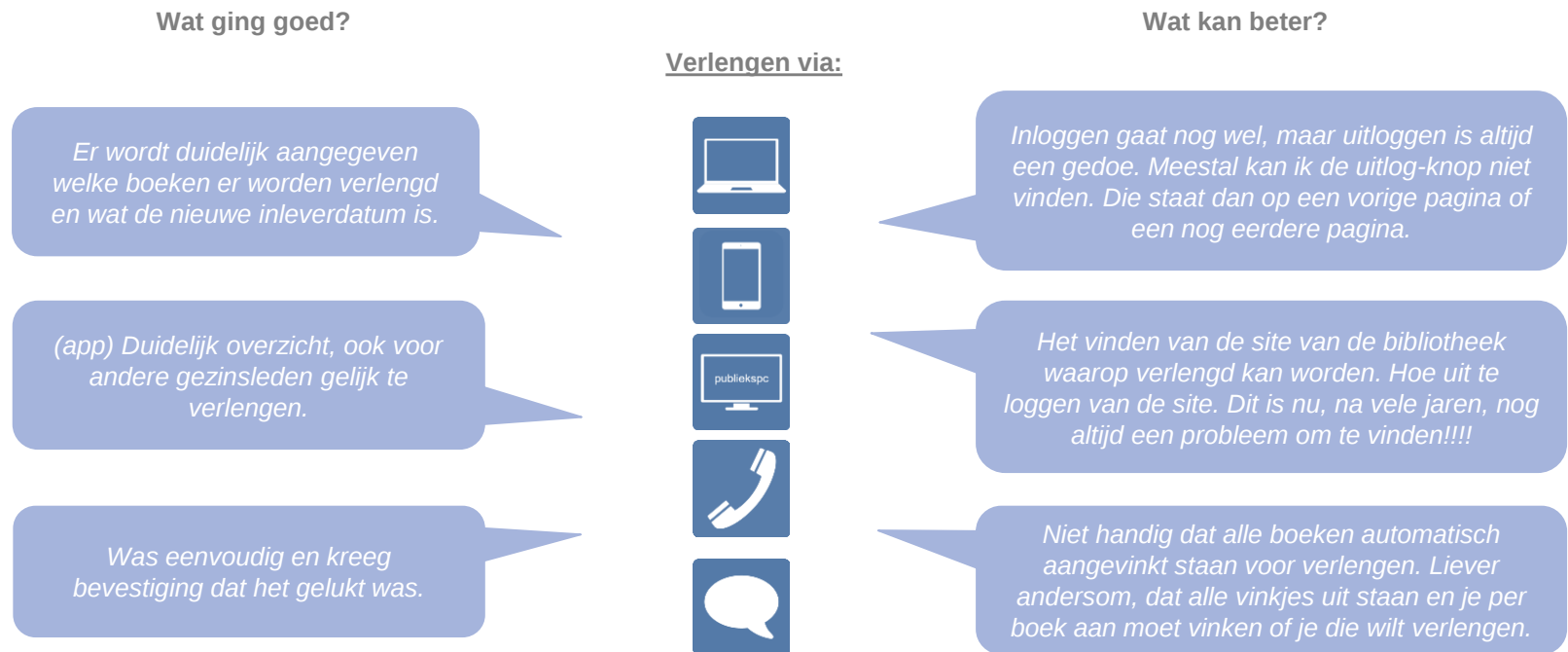
In de Stadsbibliotheken zijn de panelleden iets minder vaak dan in het totale Panel zeer tevreden over het online verlengen via de website. Het verlengen via de medewerkers en verlengen per telefoon gebeurt te weinig om uitspraken te kunnen doen over de tevredenheid.

		Stadsbibliotheken		BiebPanel	
	<i>n</i>			<i>n</i>	 
 Online via website	237	49%	44%	9.739	57% 39%
 Via de app	71	66%	32%	1.779	66% 30%
 Via publiekspc	29	38%	55%	1.630	45% 47%
 Via een medewerker	10			489	50% 42%
 Telefonisch	3			58	64% 33%

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

5.2.1 Leden noemen als goede punten: het verlengen gaat goed en is eenvoudig en de inleverattentie wordt gewaardeerd.

Verbeterpunten die worden genoemd, zijn het duidelijker op de website weergeven waar leden de materialen kunnen verlengen en de inlog op de website die vereenvoudigd zou kunnen worden.

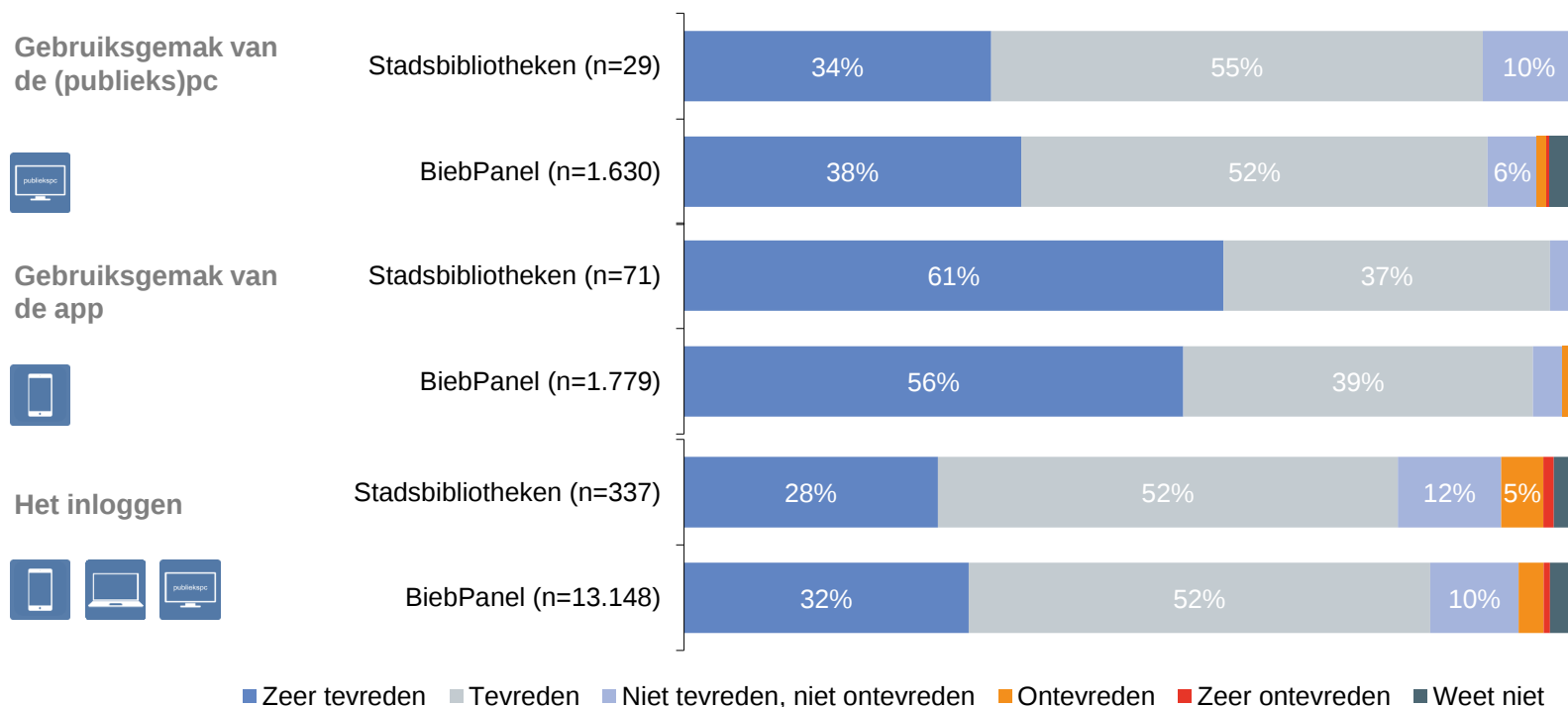


“Wat ging goed bij het verlengen van boeken bij de bibliotheek via de <icon>? En wat kan volgens u beter?” – indien verlengd via de <icon>

Samenvatting Cluster Drenthe Stadsbibliotheken: een volledig overzicht van de reacties van alle leden van Cluster Drenthe Stadsbibliotheken is terug te vinden in de bijlagen.

5.3.1 Het gebruiksgemak van de pc en de app worden prima beoordeeld, over het inloggen om te verlengen is een kleine groep minder te spreken.

In de Stadsbibliotheken zijn panelleden vaker dan in het totale Panel ontevreden over het inloggen om boeken te verlengen. Vooral minder frequente bezoekers van de Bibliotheek (< 1 x per maand) zijn hierover relatief vaak ontevreden.

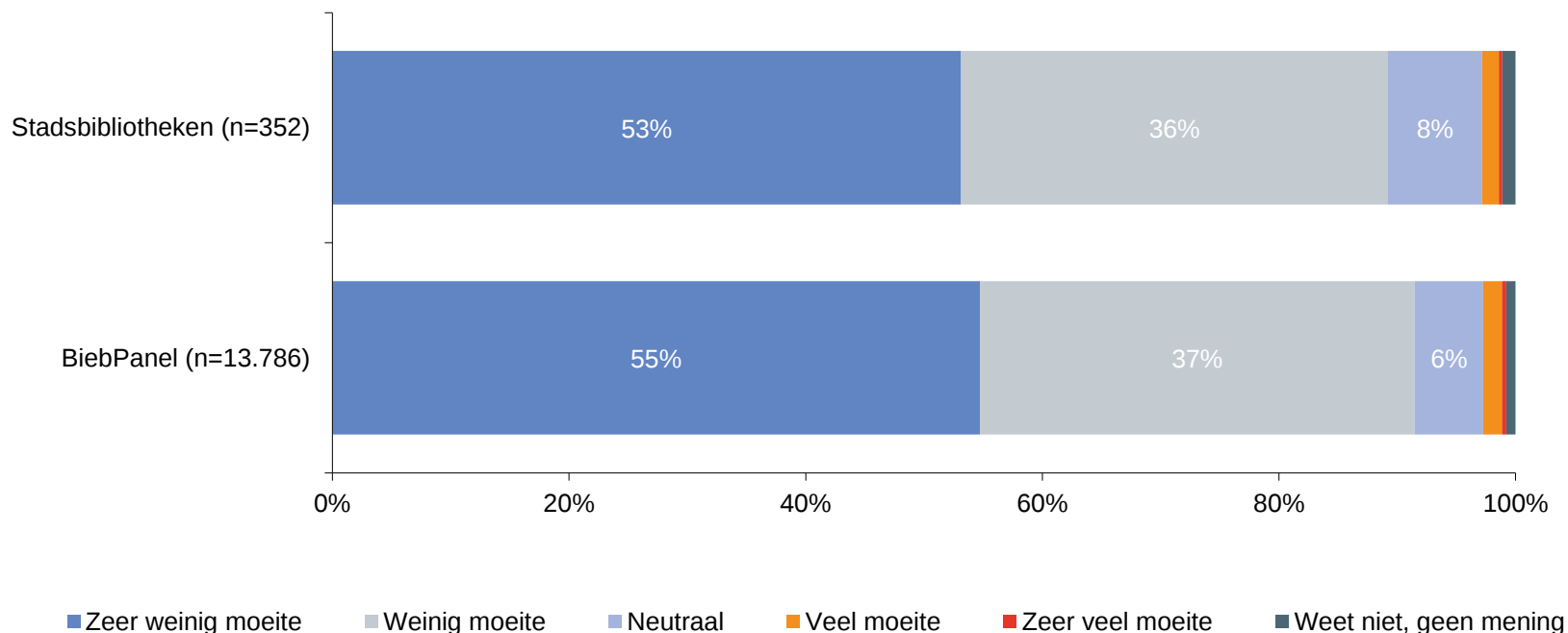


“In hoeverre bent u tevreden of ontevreden over de volgende punten als het gaat om verlengen van boeken via <zie icoon>?” - indien afgelopen jaar boeken verlengd

5.4 Ook het verlengen kost panelleden 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?

	Stadsbibliotheken
de Bibliotheek Emmen	134
Bibliotheek Assen	129
de Bibliotheek Meppel	84
de Bibliotheek Hoogeveen	82

Responspercentage

	Stads bibliotheken	BiebPanel
Uitgenodigd	651	26.791
Deelgenomen	429	16.791
Responspercentage	66%	63%

Samenstelling Steekproef (2)

Verdeling leeftijd en geslacht

Aantal deelnemers		
	Stadsbibliotheken	BiebPanel
n=	429	16.791
Leeftijd		
16 tot 35 jaar	3%	5%
35 tot 55 jaar	26%	29%
55 jaar tot 65 jaar	25%	28%
65 jaar of ouder	46%	38%
Gemiddelde leeftijd		
	60,4	58,9
Opleidingsniveau		
Laag	15%	15%
Midden	34%	29%
Hoog	51%	56%
Geslacht		
Man	31%	25%
Vrouw	69%	75%