

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	45
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

Acht van de tien panelleden van Bibliotheken Noord Fryslân hebben in de afgelopen 12 maanden één of meer boeken gereserveerd. Redenen om te reserveren zijn dat boeken niet in de collectie zitten of zijn uitgeleend. Redenen om dit niet te doen zijn dat het niet nodig is (64%).

De meest gebruikte manier om te reserveren is de website (wel minder dan gemiddeld) en de medewerker (meer dan gemiddeld). De app wordt duidelijk minder gebruikt. 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.

Panelleden zijn meer dan gemiddeld te spreken over de wachttijd tussen het plaatsen en ontvangen van de reservering. De acceptabele wachttijd voor een boek is gemiddeld 10 dagen.

Ook de communicatie vanuit de bibliotheek omtrent de reservering stemt tevreden (nog meer dan gemiddeld), 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.



Klantreis verlengen

Ruim acht op de tien panelleden hebben 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 (56%; minder dan gemiddeld), en in mindere mate via de publieks-pc (27%).

De klantreis verlengen wordt positief ervaren: verlengen gaat eenvoudig en snel. Verbeterpunten zijn het niet aanvinken van alle boeken op de website en het inloggen (genoemd door een enkeling).

Klantreis – Reserveren

Reserveren van boeken – Bibliotheken Noord Fryslân

Reserveren

Afhandeling



Plaatsen reservering

Leden zijn heel tevreden over elke manier van reserveren (best practice website en app).

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

Gebruiks-gemak app

Gebruiks-gemak van de app is goed.

Gebruiks-gemak pc

Reserveren via de publieks-pc komt weinig voor.

Inloggen

Inloggen verloopt prima.

Online catalogus

Online catalogus goed.

Mede-werkers

Reserveren via medewerker gebeurt nauwelijks.

Wachttijd

Men is over het algemeen tevreden over de huidige wachttijd.

Acceptabele wachttijd is gemiddeld 10 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.



Gemakkelijk te vinden, paar klikken en klaar

Werkt handig en snel

Als er vertraging is graag een bericht

Aanvraag staat altijd op de juiste plek

Klantreis - Verlengen

Verlengen van boeken – Bibliotheken Noord Fryslân

Verlengen



Plaatsen verlenging

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

Verlengen is eenvoudig en de inleverattentie wordt gewaardeerd. Verbeterpunt: zichtbaarheid verlengbutton op de website.

Gebruiksgemak app

Gebruiksgemak van de app is prima.

Gebruiksgemak pc

Gebruiksgemak van de publieks-pc is goed.

Inloggen

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

Medewerkers

Over de medewerkers zijn leden iets vaker ontevreden dan in het totale Panel al ligt de tevredenheid nog steeds zeer hoog.



Na het afvinken op de website, een e-mail ter bevestiging ontvangen.

App openen, opzoeken welke boeken ik in huis heb en verlengen.

Het inloggen verbeteren, bijv met alleen je abonneenummer.

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. Verlengen gebeurt wat vaker dan reserveren. In Noord Friesland zijn er wat meer leden die zowel verlengen als reserveren. Als panelleden in Noord Friesland reserveren, dan doen ze dit wat vaker dan gemiddeld in het Panel. Verlengen gebeurt in Noord Friesland juist wat minder frequent, wellicht doordat de bibliotheek boetevrij is.

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 niet in de collectie zit; dit wordt in Noord Friesland vaker genoemd dan in het totale Panel.

Het feit dat het boek is uitgeleend en dat boeken na reservering klaar liggen zodat leden niet hoeven te zoeken zijn minder genoemde redenen om te reserveren en komen in Noord Friesland ook minder vaak voor dan in het totale Panel.

Ervaring tijdens de klantreis reserveren en verlengen

Na de oriëntatiefase doet de klant de daadwerkelijke reservering of verlenging. Reserveringen moeten vooral komen van andere bibliotheken binnen de provincie en uit andere vestigingen van de eigen bibliotheek. Relatief weinig komen ze uit andere bibliotheken in van buiten de provincie (wel vaker onder hoogopgeleiden).

De website van de bibliotheek is de belangrijkste manier om reserveringen en verlengingen te doen, al wordt de website in Noord Friesland wel minder gebruikt dan gemiddeld in het Panel. Voor reserveringen maken leden van Noord Friesland juist vaker dan gemiddeld gebruik van hulp door de medewerkers en voor verlengingen wat vaker de publieks-pc dan gemiddeld in het Panel. Daarnaast gebruikt een deel van de leden de app (beiden 9%). In het totale BiebPanel zien we dat de app vaker wordt gebruikt door panelleden jonger dan 55 jaar.

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.

Conclusies & aanbevelingen (2)

Leden uit Noordoost Friesland en mannen ook relatief vaak via de medewerkers. De medewerker speelt voor 65-plussers en lager opgeleiden een grotere rol bij zowel het verlengen als het reserveren dan voor jongere leden en middelbaar en hoger opgeleiden.

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 de service. Leden uit Noord Fryslân zijn nog vaker dan gemiddeld (best practice!) tevreden over reserveren via de website en app. Het gebruiksgemak van zowel de app als de publieks-pc (alleen bij verlengen) wordt goed beoordeeld, de app nog beter dan de publieks-pc.

Hoewel het inloggen wanneer daar direct naar wordt gevraagd, niet als groot probleem wordt ervaren, komt dit wel soms 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.

Leden geven ook aan soms proberen te hebben met het zoeken in de catalogus. Er komen verschillende zoekresultaten naar voren en het is soms onduidelijk welke series bij elkaar horen. Dit kan ook mee genomen worden in het onderzoek naar het inloggen.

Het meest gehoorde verbeterpunt is dat er onduidelijkheid is over de termijn waarop het gereserveerde boek beschikbaar komt.

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.

Daarnaast vinden sommige mensen het vervelend dat bij het verlengen automatisch alle boeken al staan aangevinkt.

Bekijk of het mogelijk is om deze werkwijze aan te passen zodat leden juist zelf aan moeten vinken welke boeken ze willen verlengen ipv dat dit al automatisch gebeurt.

Conclusies & aanbevelingen (3)

Afhandeling reserveren

In de volgende fase van de klantreis reserveren wacht de klant op het beschikbaar komen van het boek. Ruim acht op de tien panelleden zijn te spreken over de wachttijd tussen het plaatsen van de reservering en het moment van ophalen, dat is meer dan gemiddeld in het Panel. Gemiddeld zijn panelleden die reserveren, bereid om 10 dagen te wachten op hun reservering (2 dagen minder dan in het totale Panel).

Ook de communicatie omtrent de reservering wordt zeer positief beoordeeld: panelleden waarderen de bevestiging van reservering, het bericht bij vertraging en de aankondiging dat het boek opgehaald kan worden nog meer dan gemiddeld in het totale Panel. 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 (55-plussers nog meer dan jongere panelleden).

De klantreis eindigt uiteindelijk met het ophalen van het gereserveerde boek. Ook dit deel van de klantreis verloopt naar wens, zelfs zo zeer dat Noord Fryslân hierin de best practice is. De boeken staan eigenlijk altijd klaar op een vaste plek en staan op naam.

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 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 Bibliotheken Noord Fryslân 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

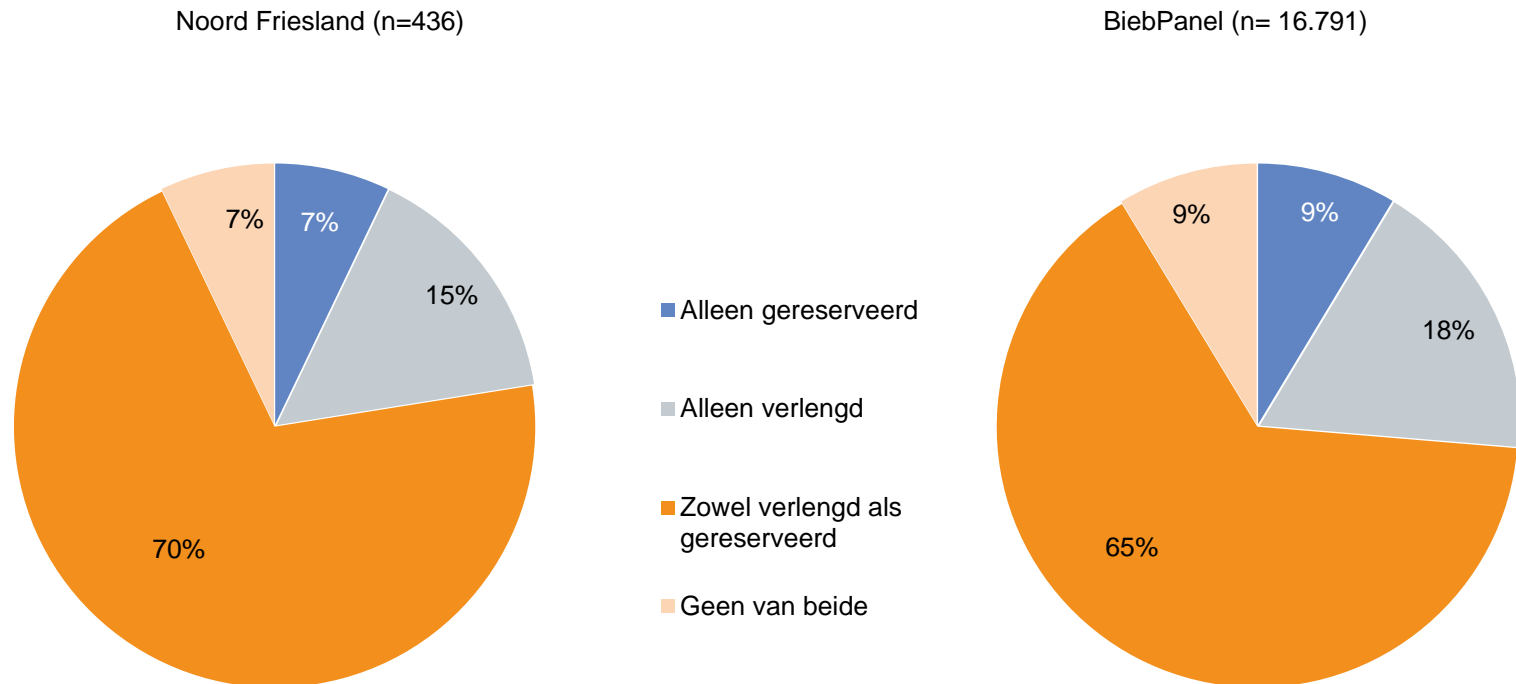
De letterlijke antwoorden op de open vragen staan in een aparte bijlage weergegeven.

Klantreis - Reserveren

1. Intentie reserveren

1.1 Ruim 9 op de 10 panelleden hebben in het afgelopen jaar weleens verlengd en/of gereserveerd. Verlengen gebeurt wat vaker dan reserveren.

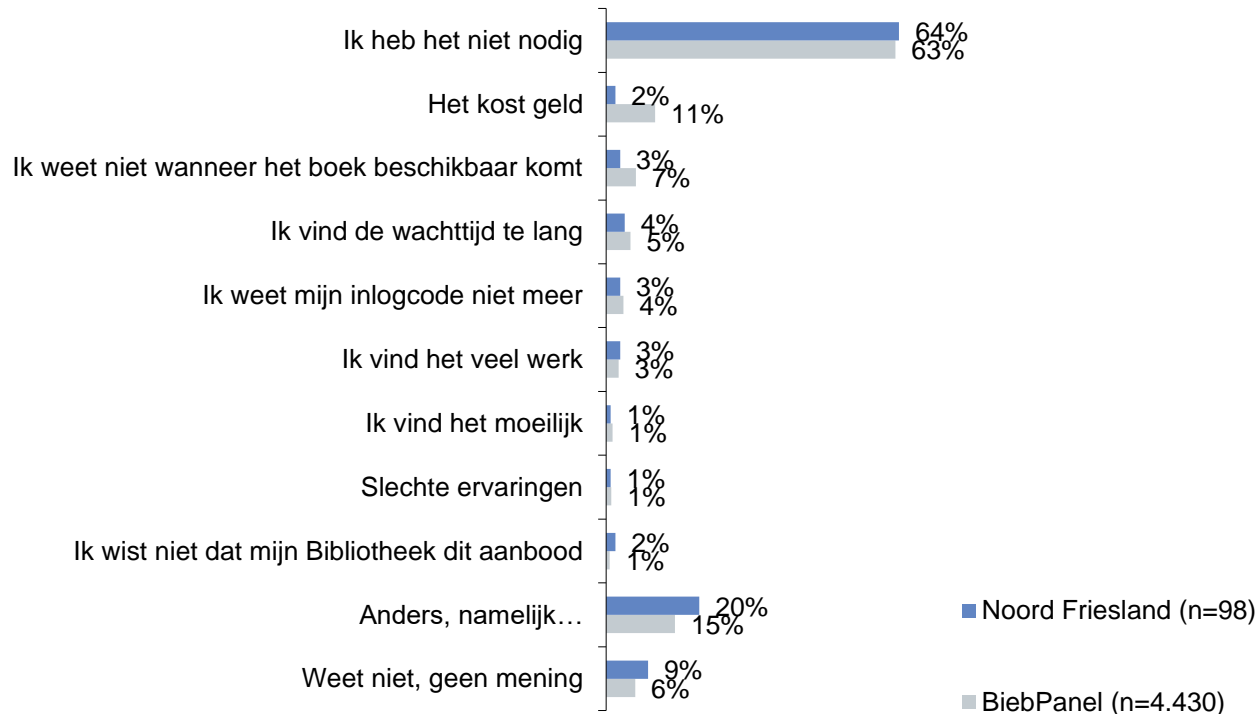
In Noord Friesland zijn er meer panelleden (vooral vrouwen en frequente bezoekers) die zowel reserveren als verlengen dan in het totale Panel.



“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.

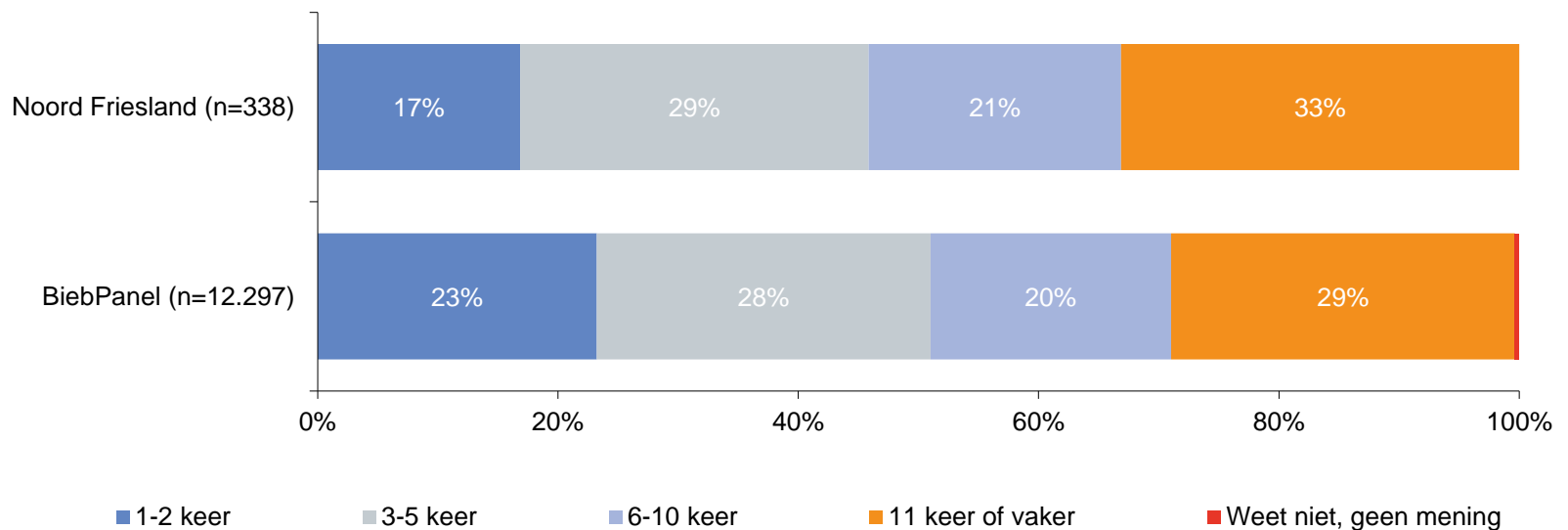
De kosten zijn in Noord Friesland minder vaak dan in het totale Panel een reden om niet te reserveren.



“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 Ongeveer de helft reserveert max 5 keer per jaar, een derde 11 keer per jaar of vaker.

Panelleden van Noord Friesland die weleens boeken reserveren, doen dit iets vaker dan panelleden in het totale Panel. Frequente bibliotheekbezoekers reserveren vaker boeken dan minder frequente bibliotheekbezoekers.

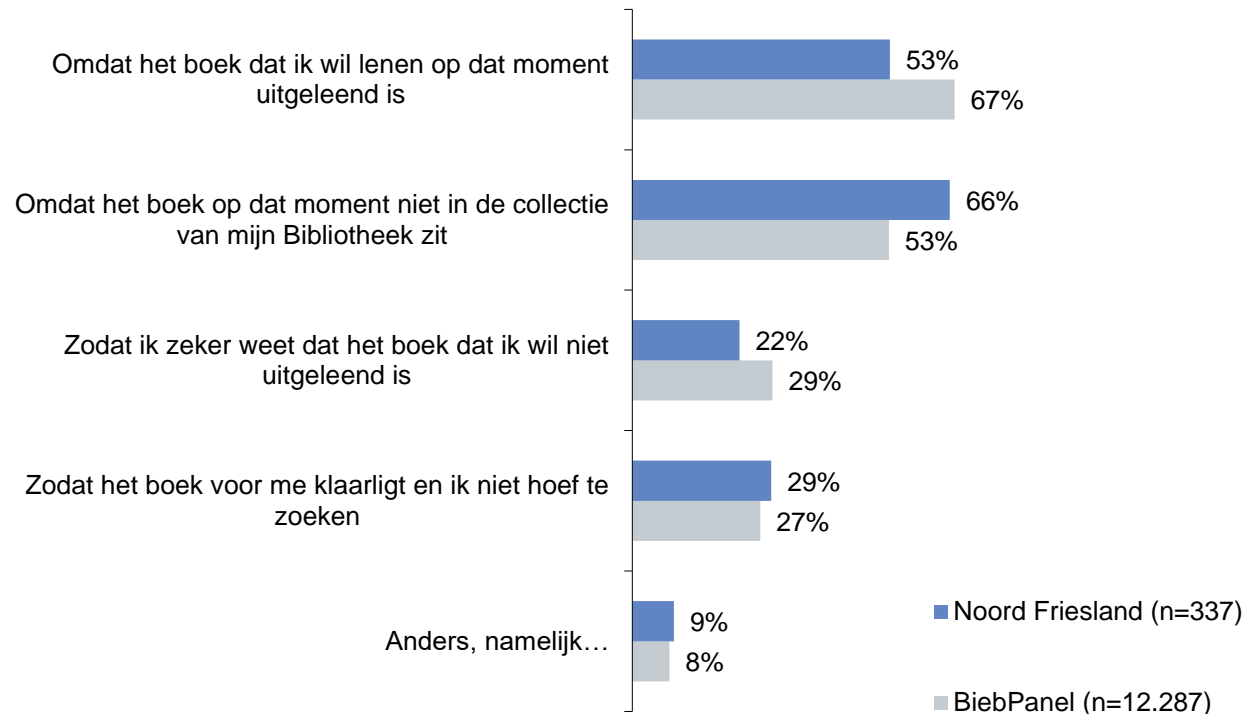


! *Let op: Het gaat om het aantal keer dat u een reservering heeft gemaakt. Niet om het aantal boeken dat u in totaal heeft gereserveerd. Mocht u het niet precies weten, probeer dan een inschatting te maken.*

“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 niet in de collectie zit. Tweede reden is dat het boek is uitgeleend.

Het niet in de collectie zitten (dit wordt vooral genoemd door hoger opgeleide leden) is meer dan gemiddeld een reden om te reserveren. Het feit dat het boek is uitgeleend (vooral genoemd door vrouwen) en dat leden dan zeker weten dat het boek niet is uitgeleend, is in Noord Friesland wat minder dan gemiddeld een reden om te reserveren. Vrouwen geven daarnaast vaker aan te reserveren zodat het boek voor hen klaarligt.

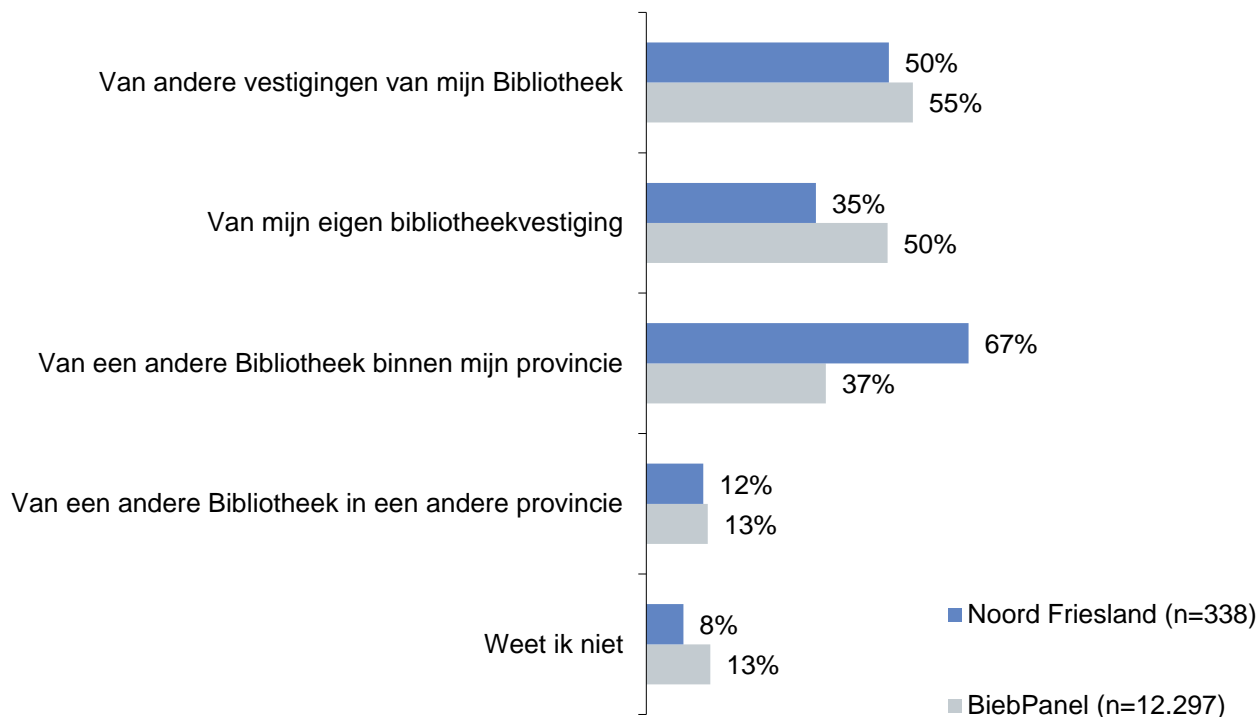


“Wat zijn voor u de redenen om boeken te reserveren?” *Meer antwoorden mogelijk* – indien afgelopen jaar boeken gereserveerd (excl. weet niet, geen mening)

2. Ervaring reserveren

2.1 Bij twee derde komen de reserveringen uit andere bibliotheken binnen de provincie. Bij de helft van andere vestigingen van de eigen bibliotheek.

In Noord Friesland komen gereserveerde boeken vaker dan gemiddeld uit andere bibliotheken binnen de provincie en juist minder vaak uit de eigen vestiging. Vrouwen en frequente bezoekers van de bibliotheek reserveren vaker uit andere vestigingen van de eigen bibliotheek. Hoger opgeleiden reserveren vaker uit een bibliotheek in 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 medewerkers. Eén op de tien doet dit via de app.

Leden van Bibliotheken Noord Fryslân reserveren wat minder vaak via de website en juist vaker in de vestiging via een medewerker. Vooral leden uit Noordoost Friesland, mannen, 65-plussers en lager opgeleiden gebruiken vaker de medewerker voor het doen van reserveringen. Leden uit Noordwest Friesland, vrouwen panelleden onder de 65 jaar en hoger opgeleiden gebruiken juist vaker de website.

	Noord Friesland (n=338)	BiebPanel (n =12.297)
 Online via website	63%	69%
 Via een medewerker	23%	12%
 Via de app	9%	12%
 Via de publieks-pc	4%	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.

Leden uit Noord Friesland zijn nog vaker dan gemiddeld zeer tevreden over het reserveren via de website (en zijn hierin zelfs de best practice!) en het reserveren via de app.



Bibliotheek Noord Fryslân (73% zeer tevreden) online

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

		Noord Friesland		BiebPanel			
		<i>n</i>		<i>n</i>			
	Online via website	213	73%	21%	8.536	60%	34%
	Via medewerker	77	74%	25%	1.486	64%	31%
	Via de app	32	84%	13%	1.460	66%	31%
	Via de publieks-pc	15			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 Noord Friesland 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 moeite hebben met het inloggen en met het zoeken naar boeken.

Wat ging goed?

Het is prachtig geregeld, de boeken die ik graag lees staan vaak redelijk snel klaar. Ze zijn nl vaak niet op voorraad.

Simpele manier en lekker thuis af te handelen.

Alles. Kreeg een bevestiging van reservering. Bericht als het boek klaarstond. Ben heel erg blij met deze service!

Reserveren via:



Wat kan beter?

Zeer vaak je biebnummer invullen, vaak wordt het opnieuw gevraagd. Lastig.

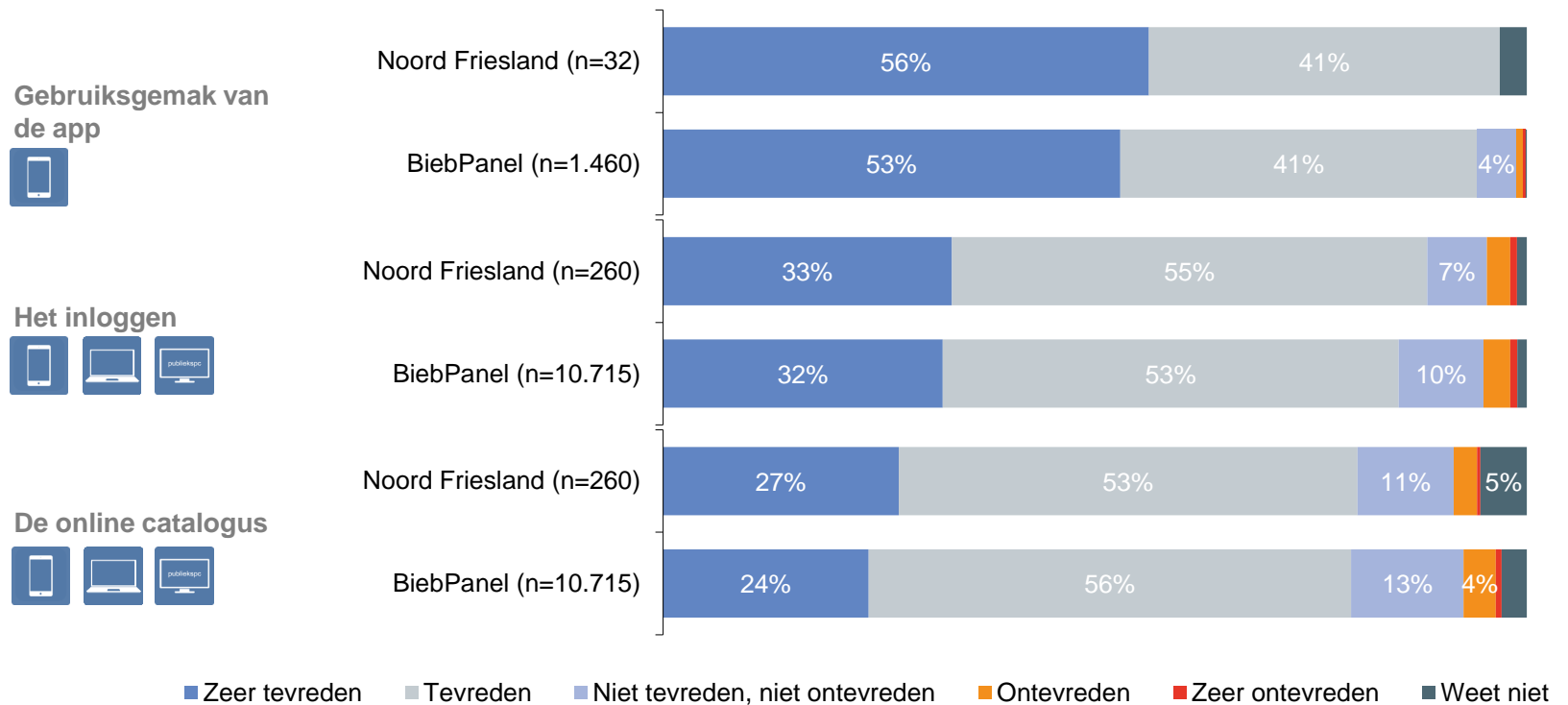
Ik vind de functie om je boeken te zoeken niet goed. Erg onoverzichtelijk.

Een inschatting maken van binnen hoeveel tijd je het boek zult hebben.

“Wat ging goed bij het reserveren van boeken bij de bibliotheek via <icoon>? En wat kan volgens u beter?” – indien gereserveerd. Samenvatting Bibliotheken Noord Fryslân: een volledig overzicht van de reacties van alle leden van Bibliotheken Noord Fryslân 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.

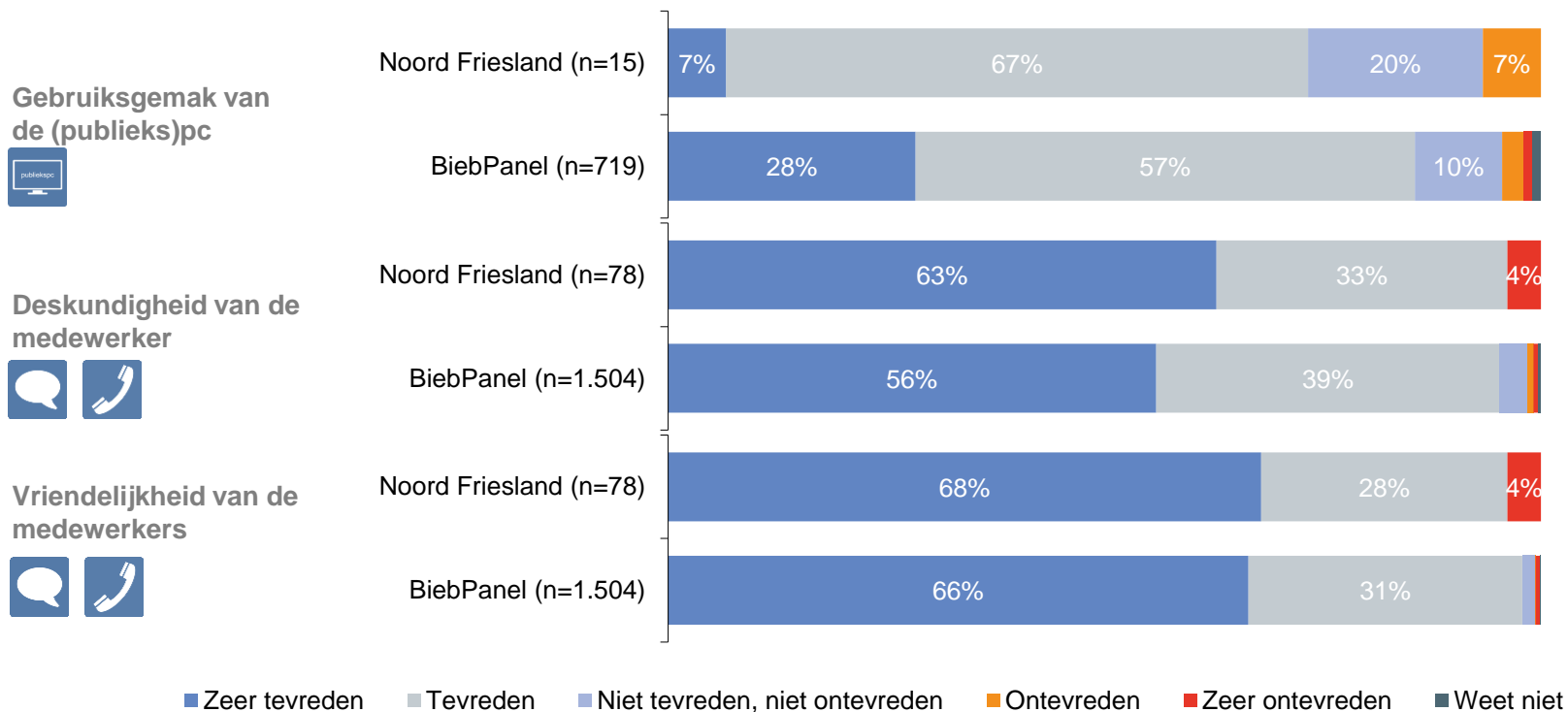
Mannen en 65-plussers zijn iets vaker zeer te spreken over het inloggen dan vrouwen en jongere panelleden. Mannen en lager opgeleiden zijn vaker zeer tevreden over de online catalogus. Over het gebruiksgemak van de app zijn de panelleden vaker zeer tevreden dan over het inloggen en de online catalogus.



“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 Leden zijn over het algemeen zeer tevreden over de medewerkers van de bibliotheek; al is een heel klein deel wat minder tevreden.

Over de deskundigheid en vriendelijkheid van de medewerkers zijn leden van Bibliotheken Noord Fryslân iets vaker ontevreden dan gemiddeld in het Panel. Het gebruiksgemak van de publieks-pc is door te weinig panelleden beoordeeld om conclusies te kunnen verbinden aan de uitkomsten (n=15).



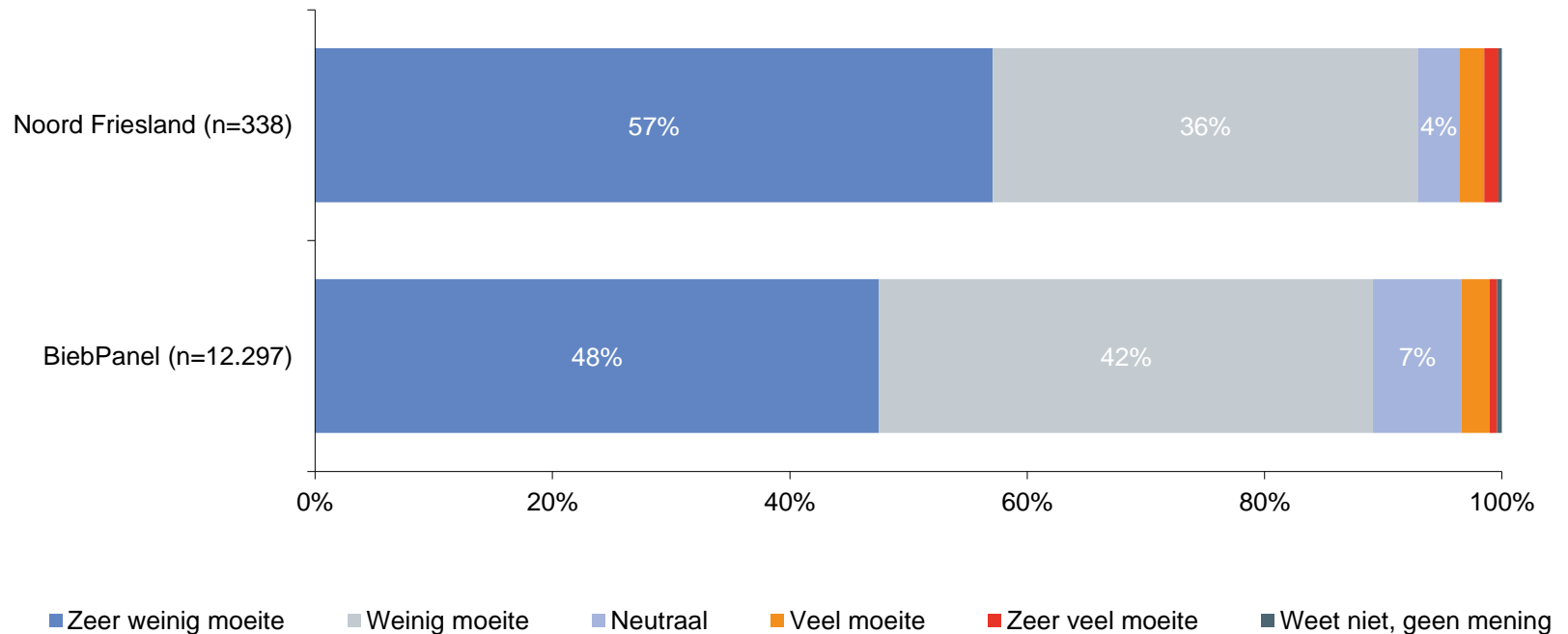
“In hoeverre bent u tevreden of ontevreden over de volgende punten als het gaat om reserveren van boeken via <zie icoon>?” - indien afgelopen jaar boeken gereserveerd

2.5 Het reserveren van boeken heeft nauwelijks moeite gekost.

Leden van Bibliotheken Noord Fryslân geven nog vaker dan gemiddeld aan dat het reserveren hen (zeer) weinig moeite heeft gekost en zijn hiermee zelfs best practice!



Bibliotheek Noord Fryslân (57% zeer weinig moeite)



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

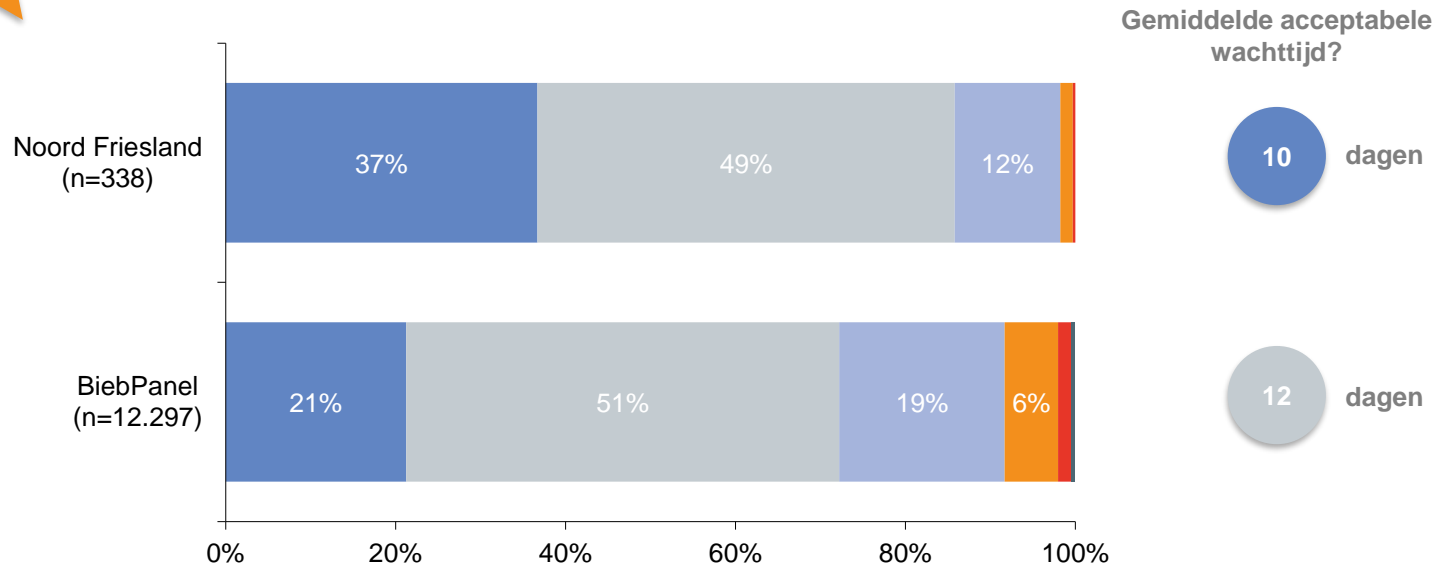
3. Afhandeling

3.1 Ruim acht op de tien panelleden zijn positief over de tijd tussen de reservering en het moment van ophalen. Acceptabele wachttijd gemiddeld 10 dagen.

Leden uit Noord Friesland zijn nog vaker dan gemiddeld tevreden over de wachttijd tussen het reserveren en ophalen van boeken. Vooral lager opgeleiden zijn hier vaak zeer tevreden over. De gemiddelde acceptabele wachttijd van 10 dagen is 2 dagen korter dan gemiddeld in het Panel.



Mar en Fean (38% zeer tevreden)



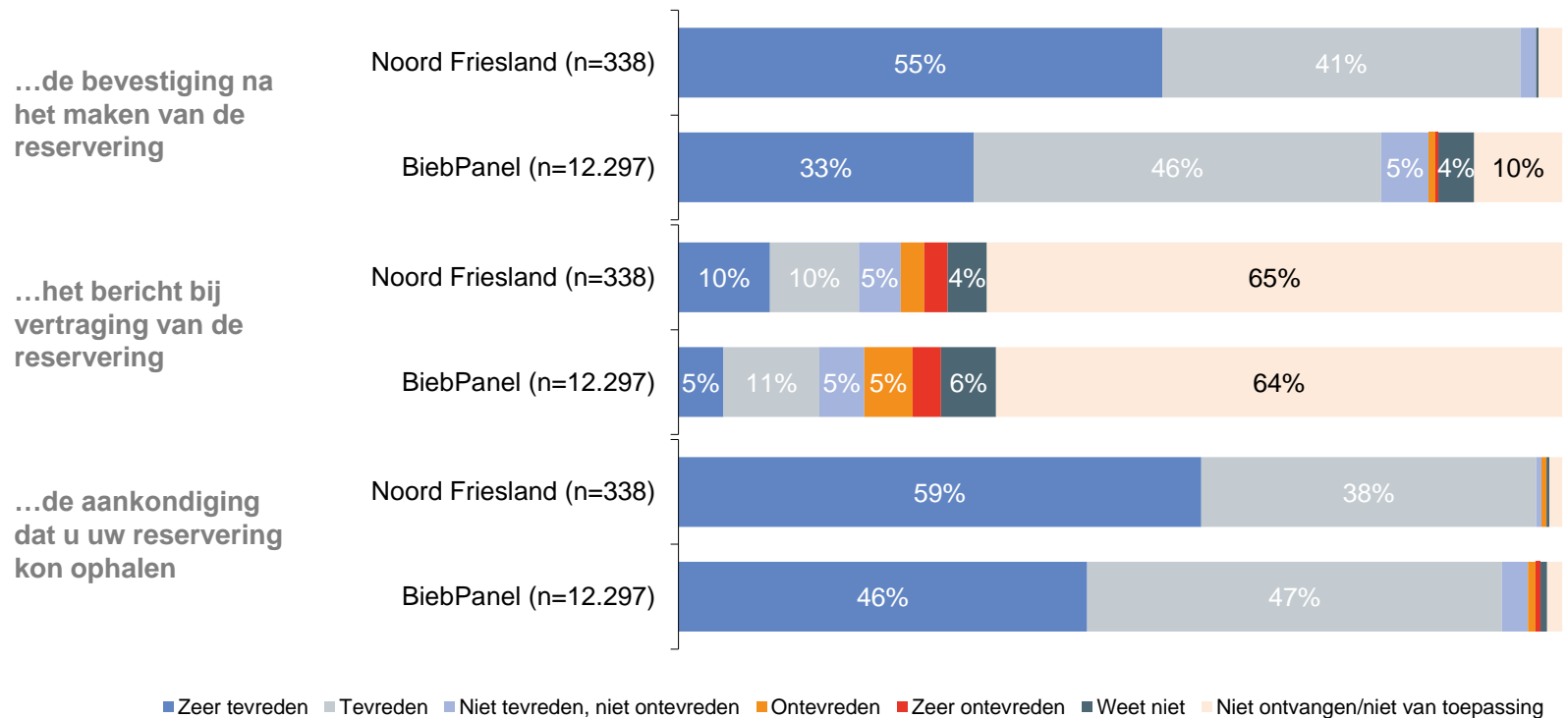
■ Zeer tevreden ■ Tevreden ■ Neutraal ■ Ontevreden ■ Zeer ontevreden ■ Weet niet, geen mening

“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.

Leden van Noord Fryslân zijn vaker tevreden over zowel de bevestiging na het maken van de reservering, het bericht bij vertraging en de aankondiging van het ophalen van de reservering dan gemiddeld in het Panel. Vooral lager opgeleiden en 65-plussers zijn vaak zeer tevreden over de bevestiging van de reservering en het bericht van vertraging. Het ophaalbericht wordt nog extra gewaardeerd door leden van Noordwest Fryslân. 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.

Hoewel e-mail voor iedereen de voorkeur heeft, geven 55-plussers hieraan nog vaker de voorkeur dan jongere panelleden. Jongere panelleden geven juist vaker de voorkeur aan WhatsApp berichten dan 65-plussers.

	Noord Friesland (n=338)	BiebPanel (n =12.297)
 Per e-mail	90%	88%
 Per WhatsApp	6%	6%
 Per sms bericht	1%	2%
 Per kaartje in de brievenbus	0%	0%
 Per telefoon	0%	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 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 bericht wanneer de reservering vertraagd is.



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

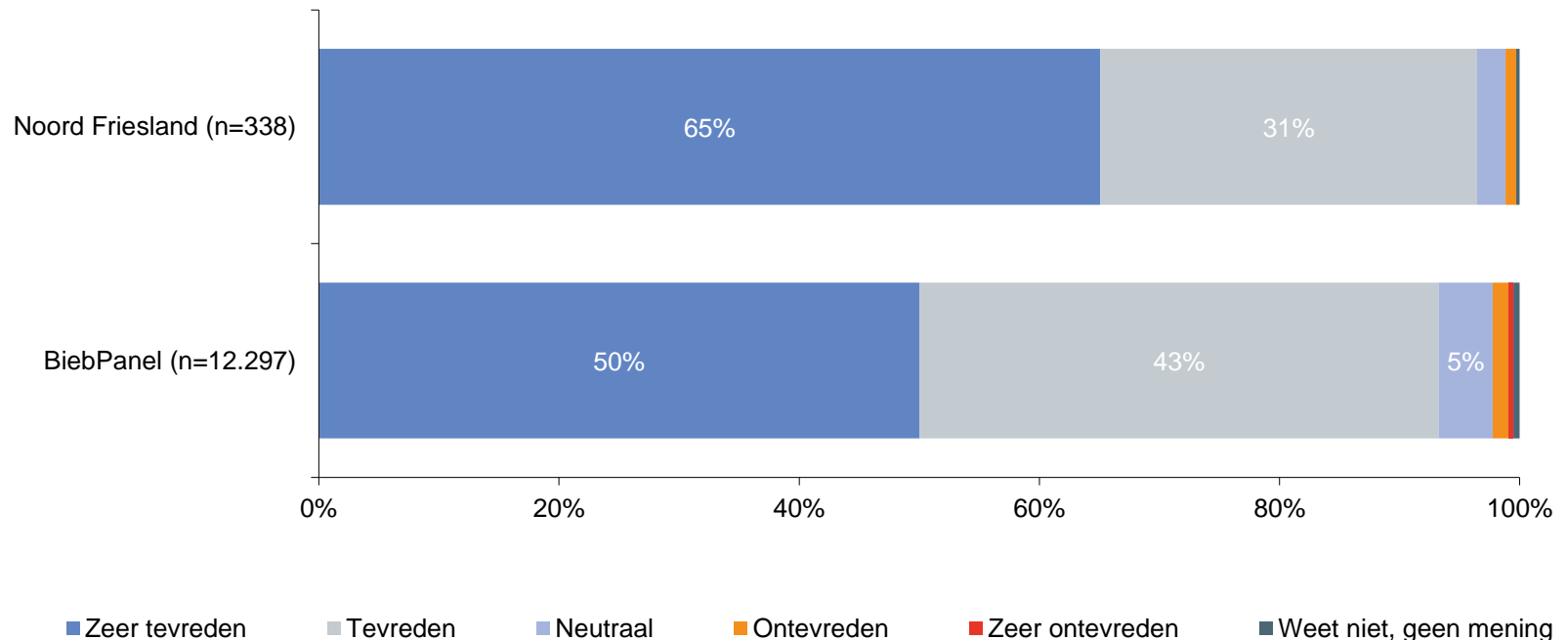
Samenvatting Bibliotheken Noord Fryslân: een volledig overzicht van de reacties van de leden van Bibliotheken Noord Fryslân is terug te vinden in de bijlagen.

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

In de Noord Friesland zijn nog meer panelleden hierover tevreden dan in het totale Panel en zijn hiermee dan ook de best practice.



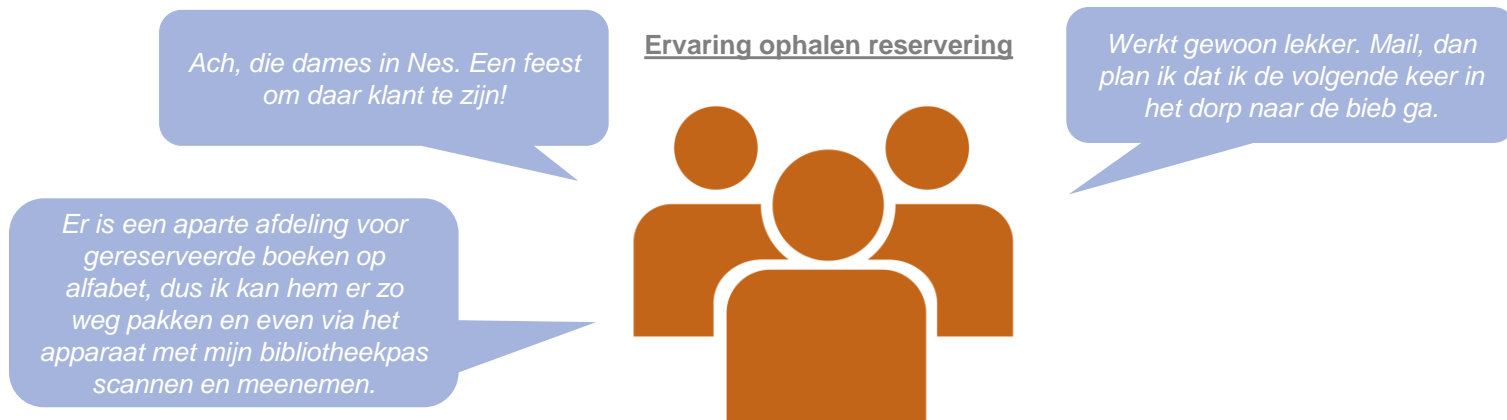
Bibliotheken Noord Fryslân (65% zeer tevreden)



“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.

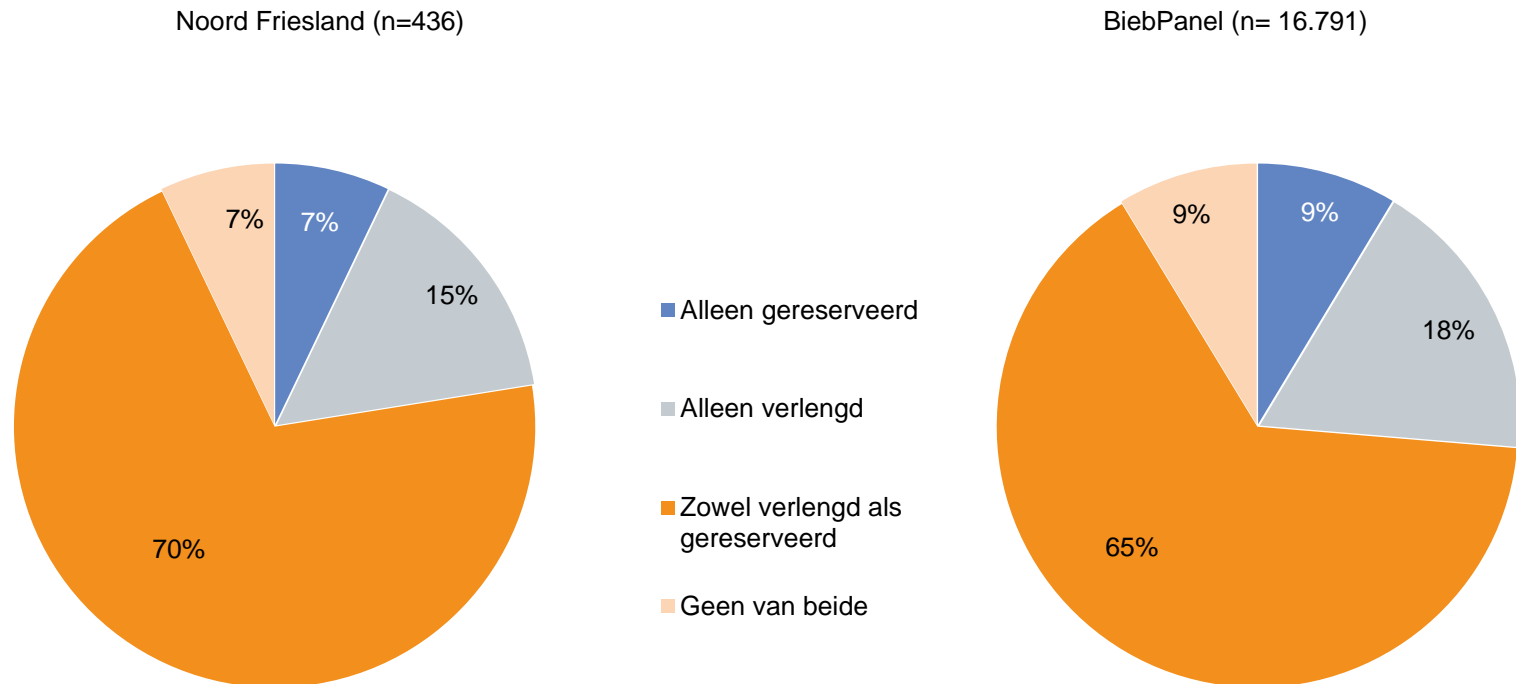
Samenvatting Bibliotheken Noord Fryslân: een volledig overzicht van de reacties van de leden van Bibliotheken Noord Fryslân is terug te vinden in de bijlagen.

Klantreis - Verlengen

4. Intentie verlengen

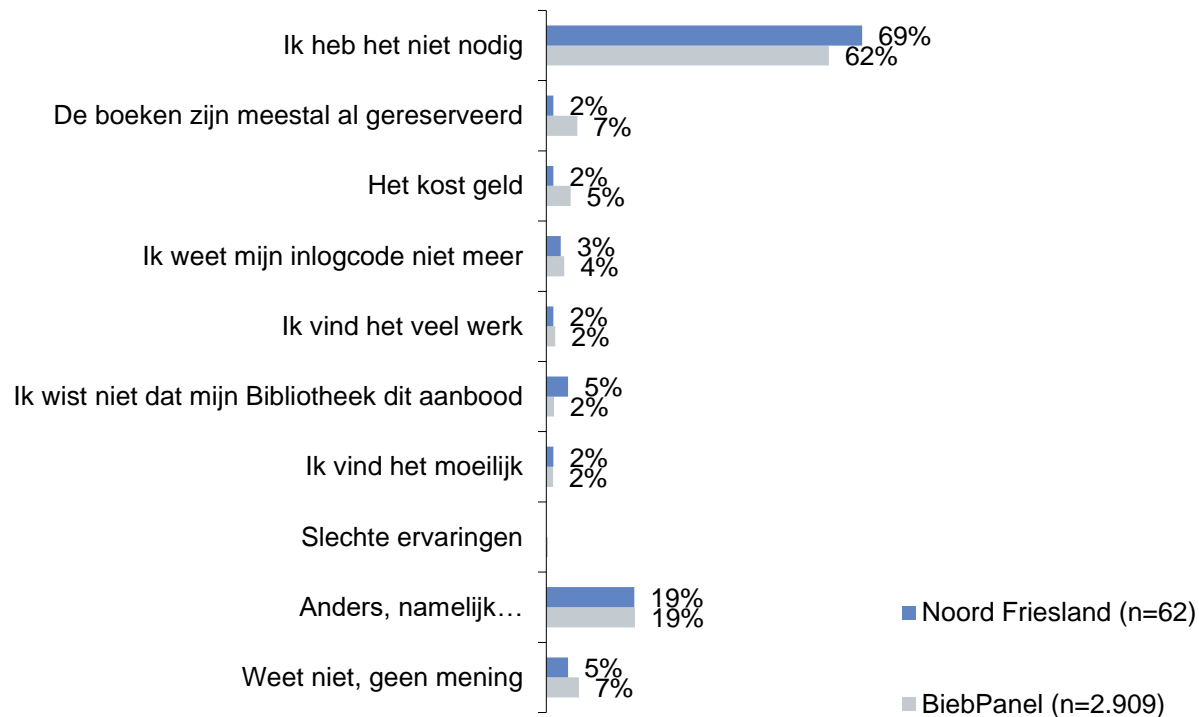
4.1 Ruim 9 op de 10 panelleden hebben in het afgelopen jaar weleens verlengd en/of gereserveerd. Verlengen gebeurt wat vaker dan reserveren.

In Noord Friesland zijn er meer panelleden (vooral vrouwen en frequente bezoekers) die zowel reserveren als verlengen dan in het totale Panel.



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

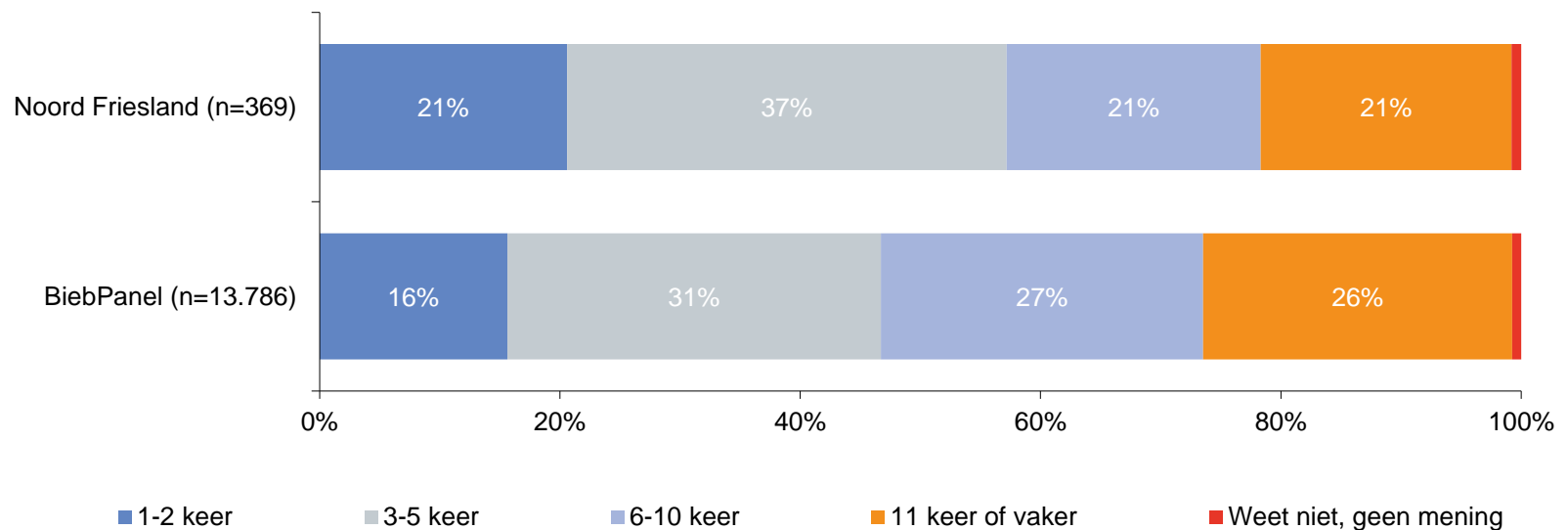
4.2 De belangrijkste reden om niet te verlengen is dat het niet nodig is.



“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 Zes op de tien panelleden die verlengen, doen dit maximaal 5 keer per jaar.

Ook verlengen gebeurt de Noord Friesland minder frequent dan in het totale Panel.



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 Ruim de helft van de panelleden die verlenen, doet dit online via de website. Ruim een kwart verlengt in de vestiging via de publieks-pc.

In Noord Friesland verlenen leden minder vaak dan in het totale Panel online via de website en juist vaker via de publieks-pc. Lager opgeleiden en 65-plussers reserveren vaker via de medewerkers.

	Noord Friesland (n=369)	BiebPanel (n =13.786)	
	Online via website	56%	71%
	Via de app	9%	13%
	Via de publieks-pc	27%	12%
	Via een medewerker	5%	4%
	Telefonisch	1%	0%
	Weet ik niet meer	2%	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.

		Noord Friesland		BiebPanel			
							
		<i>n</i>		<i>n</i>			
	Online via website	205	61%	34%	9.739	57%	39%
	Via de app	35	69%	31%	1.779	66%	30%
	Via publieks-pc	101	50%	46%	1.630	45%	47%
	Via een medewerker	20	70%	30%	489	50%	42%
	Telefonisch	2			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 Bibliotheken Noord Fryslân zijn opgenomen.

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

Verbeterpunten die worden genoemd, zijn het niet automatisch aanvinken van alle boeken maar leden zelf de boeken laten aanvinken die zij willen verlengen. Ook geven mensen aan het vervelend te vinden dat ze niet kunnen verlengen als het boek door iemand anders gereserveerd is. Een enkeling noemt nog dat de inlog op de website vereenvoudigd zou kunnen worden.

Wat ging goed?

Scherm geeft duidelijk aan of je een boek wel of niet kunt verlengen. En na verlengen, staat dit duidelijk in scherm, en een vlotte bevestiging via mail!

Lekker thuis doen op een tijdstip dat ik zelf wil. Is snel te doen en ik woon niet in de buurt van de bibliotheek.

Alle boeken die je thuis hebt kun je zien en je kunt makkelijk aangeven welke je wilt verlengen door deze aan te vinken.

Verlengen via:



Wat kan beter?

Als je het boek wil verlengen en het staat inmiddels gereserveerd voor het ander lukt het niet meer. Erg vervelend.

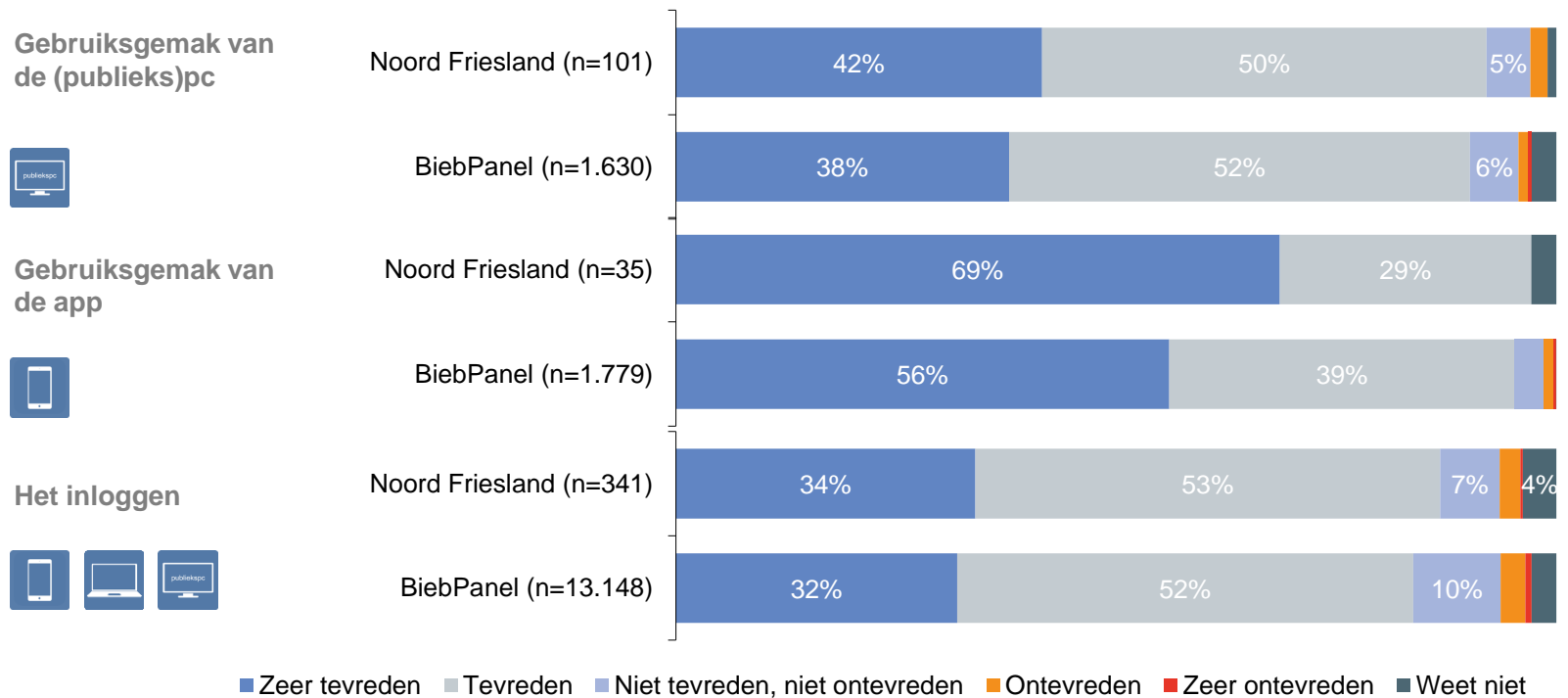
Niet standaard alles aanvinken, zelf aanvinken wat verlengt moet.

Het inloggen verbeteren, bijv met alleen je abonneenummer.

“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>

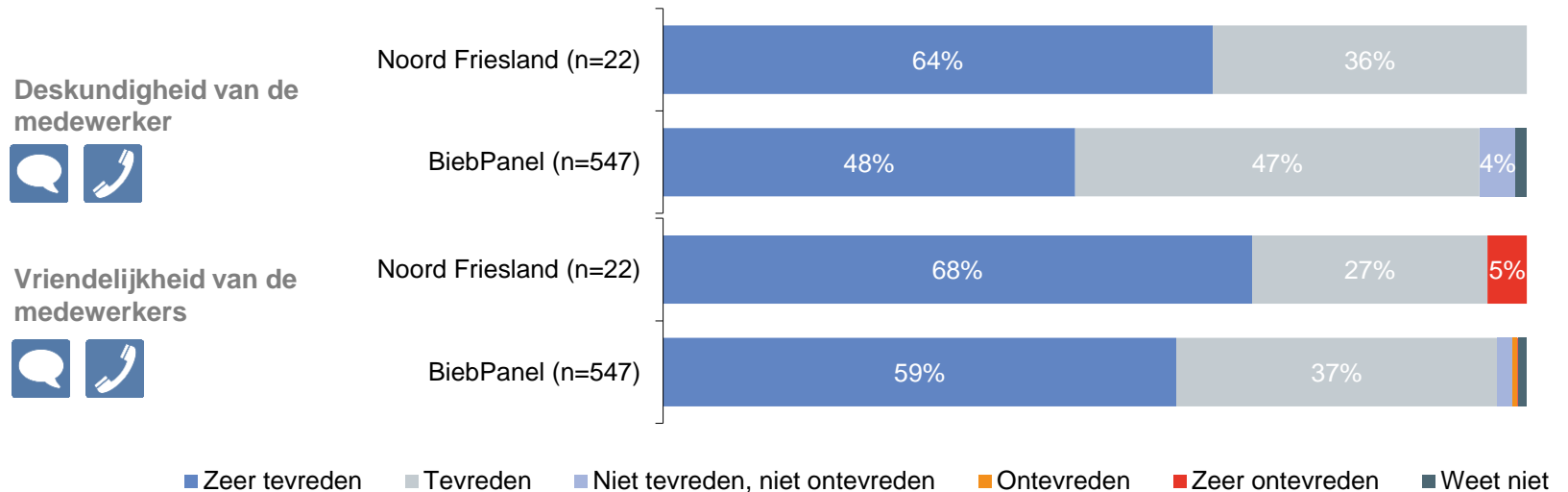
Samenvatting Bibliotheken Noord Fryslân: een volledig overzicht van de reacties van alle leden van Bibliotheken Noord Fryslân is terug te vinden in de bijlagen.

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



“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

5.3.2 Leden zijn zeer tevreden over zowel de vriendelijkheid en de deskundigheid van de medewerkers.

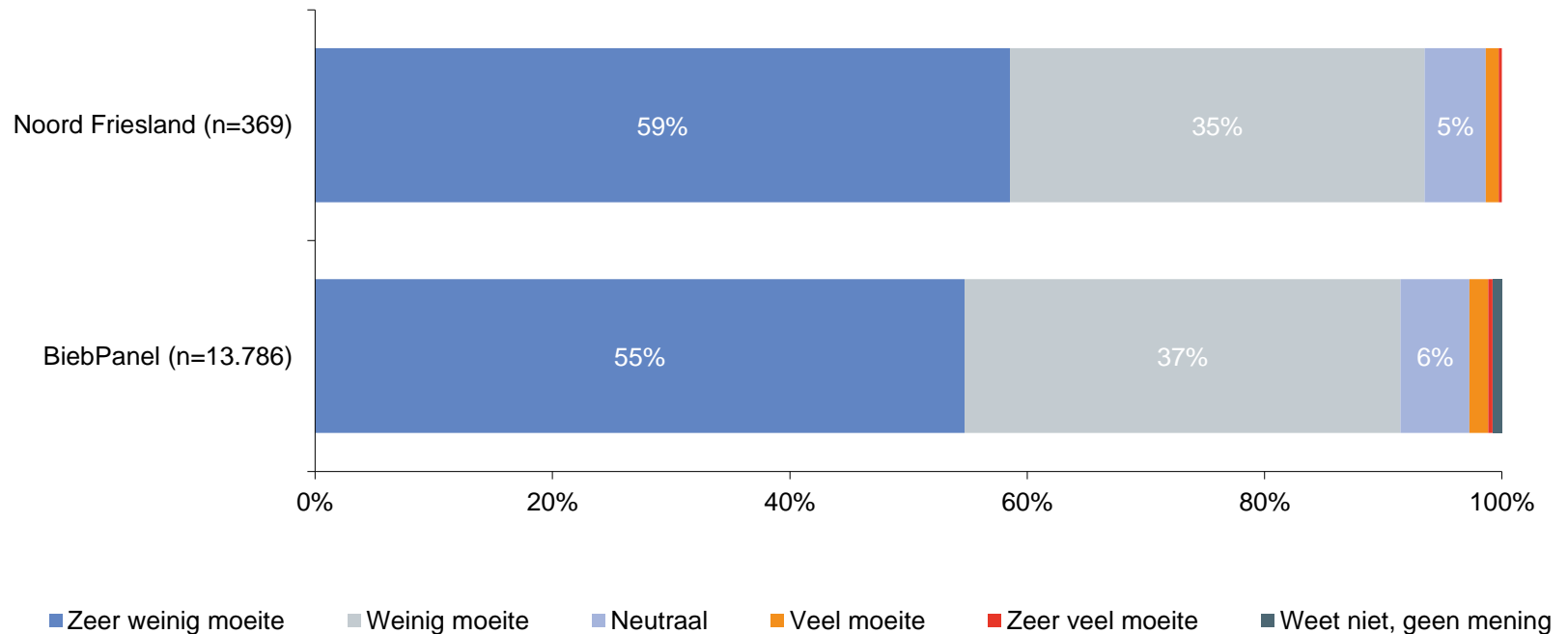


“In hoeverre bent u tevreden of ontevreden over de volgende punten als het gaat om verlenen van boeken via <zie icoon>?” - indien afgelopen jaar boeken verlengd

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?	Noord Friesland
Dokkum	93
Franeker	65
St.Annaparochie	46
Harlingen	44
Stiens	42
Buitenpost	32
Surhuisterveen	30
Dronryp	19
De Westereen	18
Kollum	18
Terschelling	11
Ameland-Nes	8
Vlieland	5
Schiermonnikoog	4
Overige vestigingen/vestiging onbekend	1

Responspercentage	Noord Friesland	BiebPanel
Uitgenodigd	664	26.791
Deelgenomen	436	16.791
Responspercentage	66%	63%

Samenstelling Steekproef (2)

Verdeling leeftijd en geslacht

Aantal deelnemers		
	Noord Friesland	BiebPanel
n=	436	16.791
Leeftijd		
16 tot 35 jaar	4%	5%
35 tot 55 jaar	31%	29%
55 jaar tot 65 jaar	26%	28%
65 jaar of ouder	39%	38%
Gemiddelde leeftijd		
	59,0	58,9
Opleidingsniveau		
Laag	23%	15%
Midden	33%	29%
Hoog	44%	56%
Geslacht		
Man	23%	25%
Vrouw	77%	75%