

Onderzoek

In dit laatste onderzoek van 2017 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.

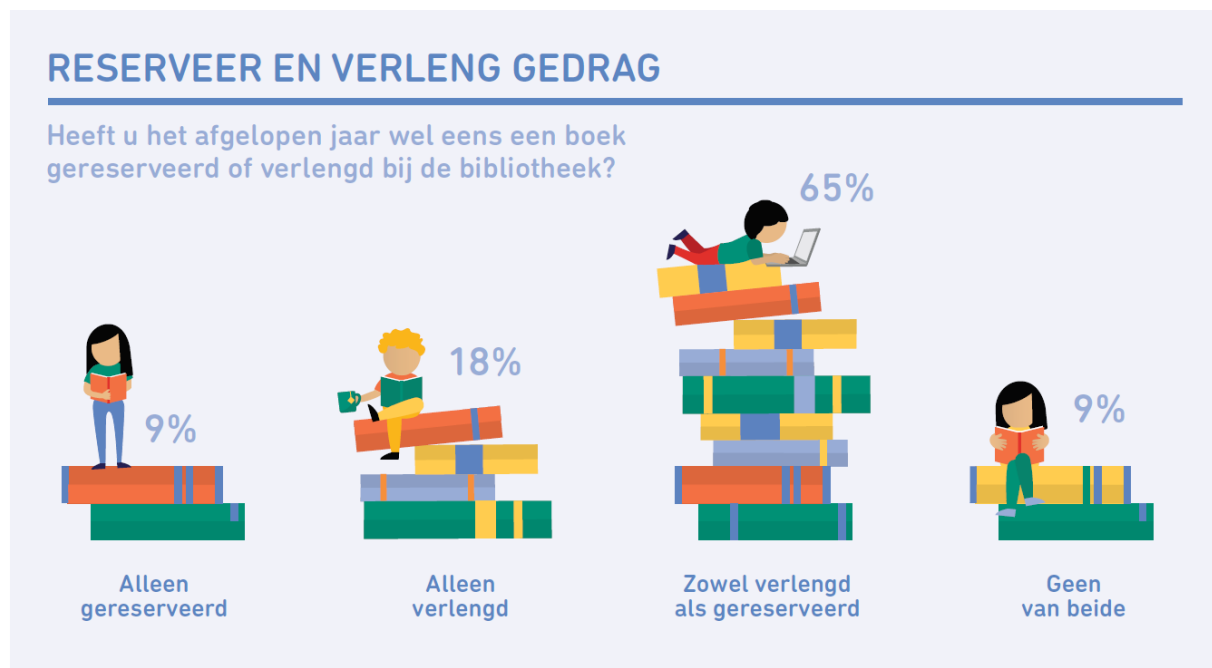
Cluster Kop van Overijssel

Om representatieve onderzoeksresultaten te krijgen, bestaat het Cluster Kop van Overijssel uit panelleden van Bibliotheek Kop van Overijssel, Bibliotheek Rijssen - Holten, Bibliotheek Zwartewaterland, Bibliotheek Wierden, Bibliotheek Kampen en Bibliotheek Staphorst. Dit zijn allen vergelijkbare Bibliotheken.

Samenvatting van de uitkomsten in de verschillende fases van de klantreis

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.



Bijna iedereen, namelijk ruim negen op de tien panelleden, maakt gebruik van de mogelijkheid om te verlengen en/of reserveren. Als panelleden van Cluster Kop van Overijssel reserveren of verlengen, doen ze dit vaker dan gemiddeld in het totale panel.

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 dat het boek niet in de collectie van de Bibliotheek zit, door 67% van de panelleden wordt dit genoemd. Kort gevolgd door 'omdat het boek dat ik wil lenen op dit moment is uitgeleend'.

Ervaring tijdens het reserveren en verlengen

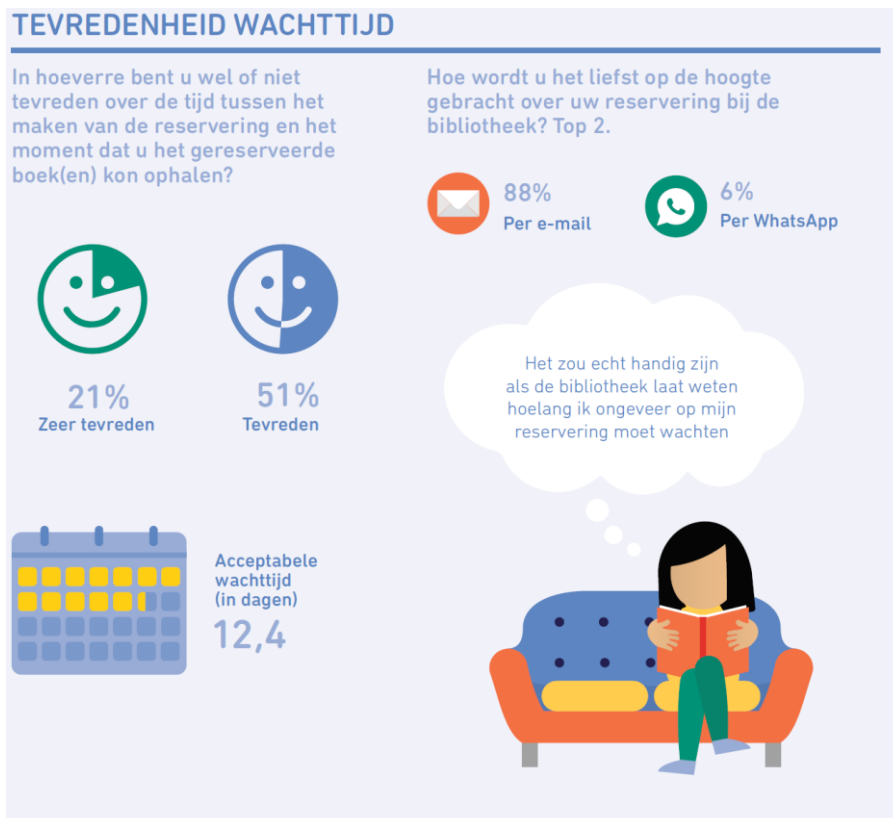
Na de oriëntatiefase doet de klant de daadwerkelijke reservering of verlenging. In het Cluster Kop van Overijssel komen 62% van de reserveringen vooral van andere bibliotheken binnen de provincie en dat is vaker dan in het totale Panel. Ook vaker dan gemiddeld reserveren leden boeken in Bibliotheken buiten Overijssel.

De website van de Bibliotheek is de belangrijkste manier om reserveringen en verlengingen te doen, 76% van de reserveringen en 75% van de verlengingen wordt via de website gemaakt. Reserveren en verlengen gebeuren in Cluster Kop van Overijssel ook vaker via de website dan in het totale panel. Voor zowel reserveringen als verlengingen gebruikt daarnaast een deel van de leden de app (beiden 12%). Medewerkers spelen in het doen van reserveringen en verlengingen nauwelijks een rol. Ook voor het reserveren en verlengen van boeken wordt in het Cluster Kop van Overijssel nog minder gebruik gemaakt van de hulp van een medewerker dan in het totale panel.

De overall tevredenheid over het proces van reserveren en verlengen is, onafhankelijk van de wijze van reserveren of verlengen, hoog. Panelleden zijn zelfs nog meer te spreken over reserveren via de website dan gemiddeld. Het proces verloopt snel en eenvoudig.

Het meest gehoorde verbeterpunt is dat er onduidelijkheid is over de termijn waarop het gereserveerde boek beschikbaar komt. Zo zegt een biebpanellid uit Genemuiden 'Misschien is het mogelijk om een indicatie van de wachttijd te vermelden?' en een biebpanellid uit Steenwijk 'graag een schatting hoe lang het kan duren'. Ook komt de lange wachttijd vanwege de lange leentermijn, naar voren. Een enkeling noemt dat zij de boete bij te laat opgehaalde reserveringen niet als klantvriendelijk ervaren (met name als zij al een tijdje op de reservering hebben moeten wachten). Ook wordt als verbeterpunt aangegeven dat het reserveren bij bibliotheken buiten de provincie niet altijd makkelijk werkt of soms zelfs niet lukt.

Over dat laatste punt zijn leden ook minder tevreden als het gaat om verlengen: het liefst zouden zij ook materialen van andere bibliotheken kunnen verlengen.



Afhandeling reservering

In de volgende fase van de klantreis reserveren wacht de klant op het beschikbaar komen van het boek. Drie op de vijf panelleden (48% is tevreden) zijn te spreken over de wachttijd tussen het plaatsen van de reservering en het moment van ophalen, dat is wel wat minder dan in het totale panel (51% is tevreden). Gemiddeld zijn panelleden die reserveren, bereid om 14 dagen te wachten op hun reservering, dat is wat langer dan de acceptabele gemiddelde wachttijd in het totale Panel (12 dagen).

Ook de communicatie omtrent de reservering wordt positief beoordeeld: panelleden waarderen de bevestiging van de reservering (nog meer dan gemiddeld) 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. Panelleden zijn hier ook wat minder tevreden over en zouden een dergelijk bericht wel waarderen.

Mocht het mogelijk zijn dat het Bibliotheek lid 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, het betreft 88% van de biebpanelleden.

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 noemt dat de tijd om de reservering op te halen te kort is.

Afronding verlengen

De klantreis verlengen wordt positief ervaren: verlengen gaat eenvoudig en snel. 57% van de biebpanelleden is zeer tevreden en 37% is tevreden.

Acties

Het belangrijkste verbeterpunt is het communiceren van de verwachte termijn van levering. En als dat kan, een bericht over een eventuele vertraging. Deze of dergelijke antwoorden zijn bij de open vraag 'Heeft u nog verbeterpunten voor het verstrekken van informatie na het plaatsen van de reservering' het meest gegeven. We willen dit graag voor u realiseren en zullen dit in gang zetten. Wel zijn we hiervoor afhankelijk van derden omdat het om een aanpassing in de software van ons bibliotheekstelsel gaat en wij dat niet zelf kunnen wijzigen.