

# Customer Journey rondom reserveren & verlengen



# Inhoud

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

# 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 reserveren en verlengen van boeken.

## Klantreis reserveren

Twee derde van de panelleden van Bibliotheek Hilversum heeft 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 bibliotheek zitten. In Hilversum wordt relatief weinig gereserveerd om te zorgen dat een boek dan klaarstaat en er niet gezocht hoeft te worden.

De meest gebruikte manier om te reserveren is met stip de website. Daarna volgen de medewerkers, die in Hilversum vaker geraadpleegd worden dan elders, en als derde de app. 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 en de onduidelijke procedure bij het reserveren van een andere instelling. Over het inloggen en de catalogus zijn panelleden tevreden.

Panelleden zijn ook te spreken over de wachttijd tussen het plaatsen en ontvangen van de reservering. De acceptabele wachttijd voor een boek is 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.



## Klantreis verlengen

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 (68%), en in mindere mate via de app (21%, in Hilversum wel vaker dan in het totale Panel). De klantreis verlengen wordt positief ervaren: verlengen gaat eenvoudig en snel. Verbeterpunten zijn het meer dan één keer kunnen verlengen en het zelf kunnen aanvinken van de te verlengen boeken (genoemd door een enkeling).

# Klantreis – Reserveren

## Reserveren van boeken – Bibliotheek Hilversum

### Reserveren

### Afhandeling



Plaatsen reservering

Leden zijn heel tevreden over elke manier van reserveren.

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

Gebruiks-gemak app

Gebruiks-gemak van de app is goed.

*De app is heel gebruiksvriendelijk. Reserveren kan op ieder geschikt moment.*

Gebruiks-gemak pc

Reserveren via de publieks-pc komt weinig voor.

Inloggen

Inloggen verloopt prima.

Online catalogus

Online catalogus goed.

*Vriendelijk en met een goede uitleg.*

Mede-werkers

Reserveren via medewerkers verloopt prima; ze zijn deskundig en vriendelijk.

Wachttijd

Men is over het algemeen tevreden over de huidige wachttijd.

Acceptabele wachttijd is gemiddeld 14 dagen.

*Graag een indicatie hoe lang het gaat duren; nu weet je niets.....*

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.

*Boek staat altijd klaar en makkelijk te vinden.*



# Klantreis - Verlengen

## Verlengen van boeken – Bibliotheek Hilversum

### Verlengen



Plaatsen verlenging

Leden zijn tevreden over het verlengen. Verlengen kost weinig moeite.

Gebruiksgemak app

Gebruiksgemak van de app is prima.

Gebruiksgemak pc

Verlengen via de publieks-pc komt weinig voor.

Inloggen

Inloggen verloopt goed.

Medewerkers

Verlengen via medewerkers komt nauwelijks voor.



Verlengen is eenvoudig en de inleverattentie wordt gewaardeerd. Verbeterpunt: aantal keren dat je kunt verlengen en het aanvinken van de boeken.



*Gaat makkelijk, ook door inleverattentie.*

*Snel, duidelijk dus heel makkelijk.*

# 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 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

Veel panelleden, bijna negen op de tien, maken gebruik van de mogelijkheid om te verlengen en/of te reserveren. Verlengen gebeurt vaker dan reserveren. Panelleden van Bibliotheek Hilversum reserveren iets minder vaak 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 het feit dat het boek op dat moment uitgeleend is; dit wordt in Hilversum vaker genoemd dan in het totale Panel. Het feit dat het boek na reservering klaarligt en het panellid niet hoeft te zoeken, is in Hilversum minder dan gemiddeld een reden om te reserveren.

*Dat wijst op een goede vindbaarheid van de boeken; dit kwam uit BiebPanel onderzoek 2016-1 naar de algehele tevredenheid ook al naar voren en is iets om vast te houden.*

## 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 bibliotheekvestiging, wat logisch is omdat Hilversum maar één grote bibliotheekvestiging heeft. Relatief weinig komen ze uit andere bibliotheken in de provincie, maar juist relatief veel uit bibliotheken uit andere provincies buiten Noord-Holland.

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. 21%). De app wordt het meest gebruikt door panelleden jonger dan 55 jaar. In Hilversum worden reserveringen (vaker dan in het totale Panel) ook vaak, door circa een op de vijf panelleden, gedaan via een medewerker.

Verlengingen worden door panelleden uit Hilversum vaker dan in het totale Panel gedaan via de app, maar minder vaak op de publieks-pc.

## 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, 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. Het gebruiksgemak van de app wordt goed beoordeeld en ook de deskundigheid en vriendelijkheid van de medewerkers scoort goed. 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.*

Het meest gehoorde verbeterpunt met betrekking tot reserveren is dat er onduidelijkheid is over de termijn waarop het gereserveerde boek beschikbaar komt. Ook noemen enkele panelleden de onduidelijke procedure wanneer ze een boek willen reserveren van een andere instelling, waarbij de reservering soms eerst geaccepteerd wordt en later alsnog gecancelled.

*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 en mogelijkheden 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.*

Qua verlengen zijn verbeterpunten die door enkele panelleden worden genoemd: het vaker dan één keer kunnen verlengen en het zelf kunnen aanvinken van de te verlengen boeken (in plaats van zoals nu dat alle boeken al aangevinkt staan).

*Deze verbeteringsuggesties worden slechts door een kleine groep panelleden gedaan. Als u hier overweegt om hier acties aan te verbinden, is het raadzaam om eerst te peilen of deze wensen breder leven onder de leden.*



## 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. Gemiddeld zijn Hilversumse panelleden die reserveren, bereid om 14 dagen te wachten op hun reservering; dat is iets langer dan gemiddeld in het Panel (12 dagen).

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 5% het liefst een WhatsApp en 4% een sms 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. De panelleden vinden dit erg prettig en gemakkelijk.

# 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 Bibliotheek Hilversum 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

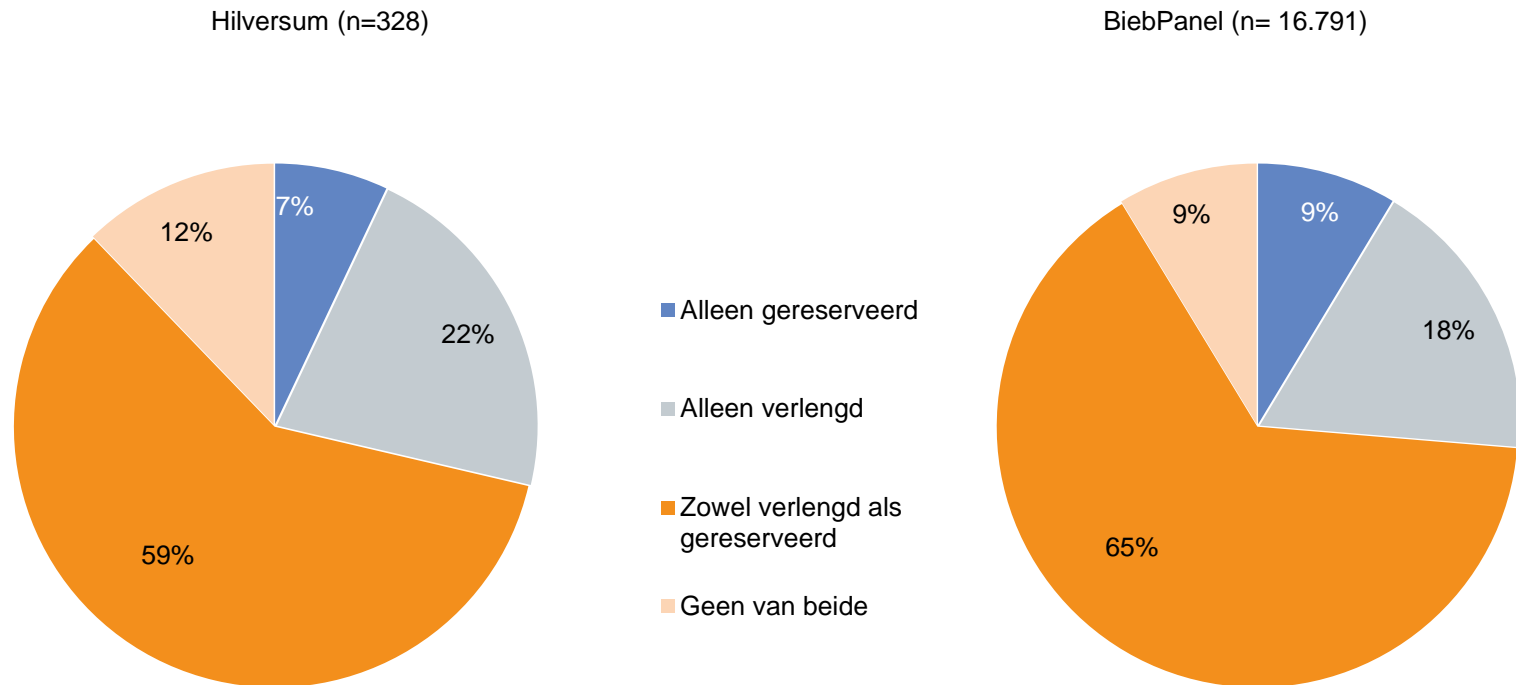
De letterlijke antwoorden op de open vragen staan in een aparte bijlage weergegeven.

# Klantreis - Reserveren

# 1. Intentie reserveren

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

In Hilversum zijn er wat minder panelleden die reserveren dan gemiddeld in het totale Panel. Frequente bibliotheekbezoekers reserveren en verlengen vaker dan minder frequente bibliotheekbezoekers. Hoger opgeleiden geven relatief vaak aan dat ze in het afgelopen jaar zowel gereserveerd als verlengd hebben.

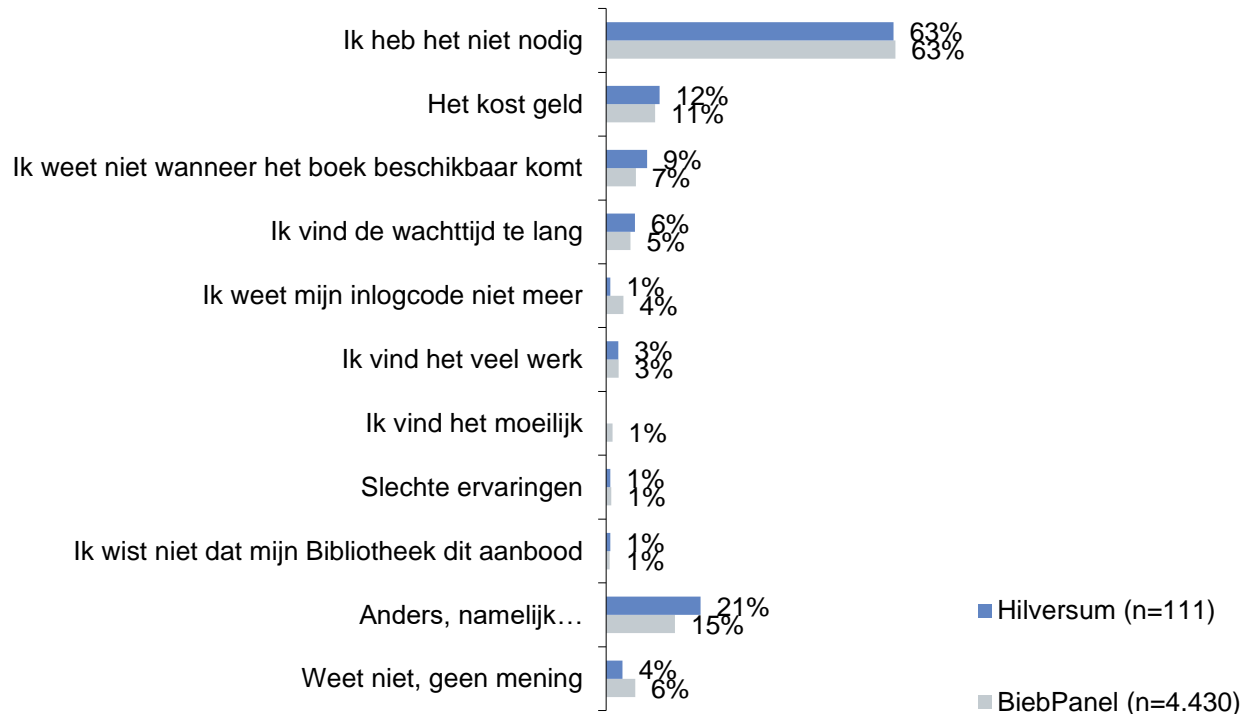


“Heeft u het afgelopen jaar wel eens een boek gereserveerd of verlengd bij de bibliotheek?” – allen



## 1.2 Belangrijkste reden om niet te reserveren is dat het niet nodig is, daarnaast dat het geld kost. Andere redenen worden weinig genoemd.

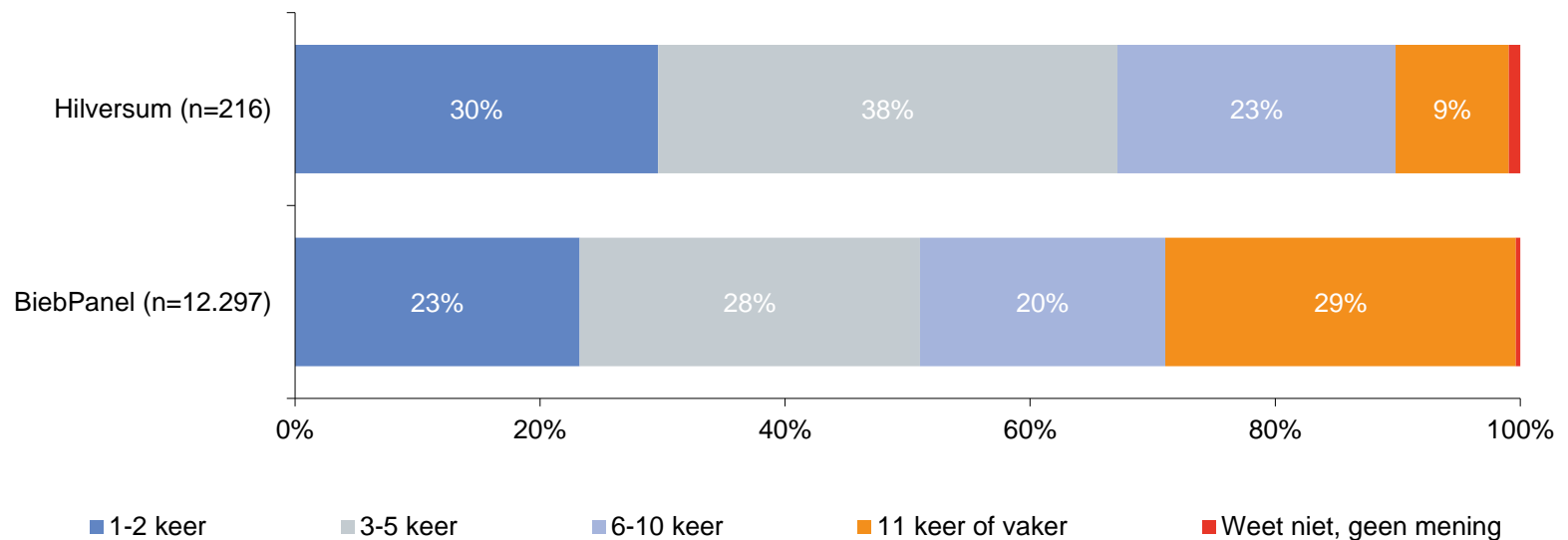
Bij de andere redenen noemen panelleden bijvoorbeeld dat ze al een tijd niet in de bibliotheek zijn geweest, dat alles wat ze zochten aanwezig was, dat ze afwachten tot het boek vanzelf beschikbaar komt, of dat ze het boek buiten de bibliotheek om verkrijgen.



“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 Slechts één op de tien reserveert 11 keer per jaar of vaker.

Panelleden uit Hilversum die weleens boeken reserveren, doen dit minder vaak dan panelleden in het totale Panel. Frequente bibliotheekbezoekers en hoger opgeleiden reserveren relatief vaak boeken.

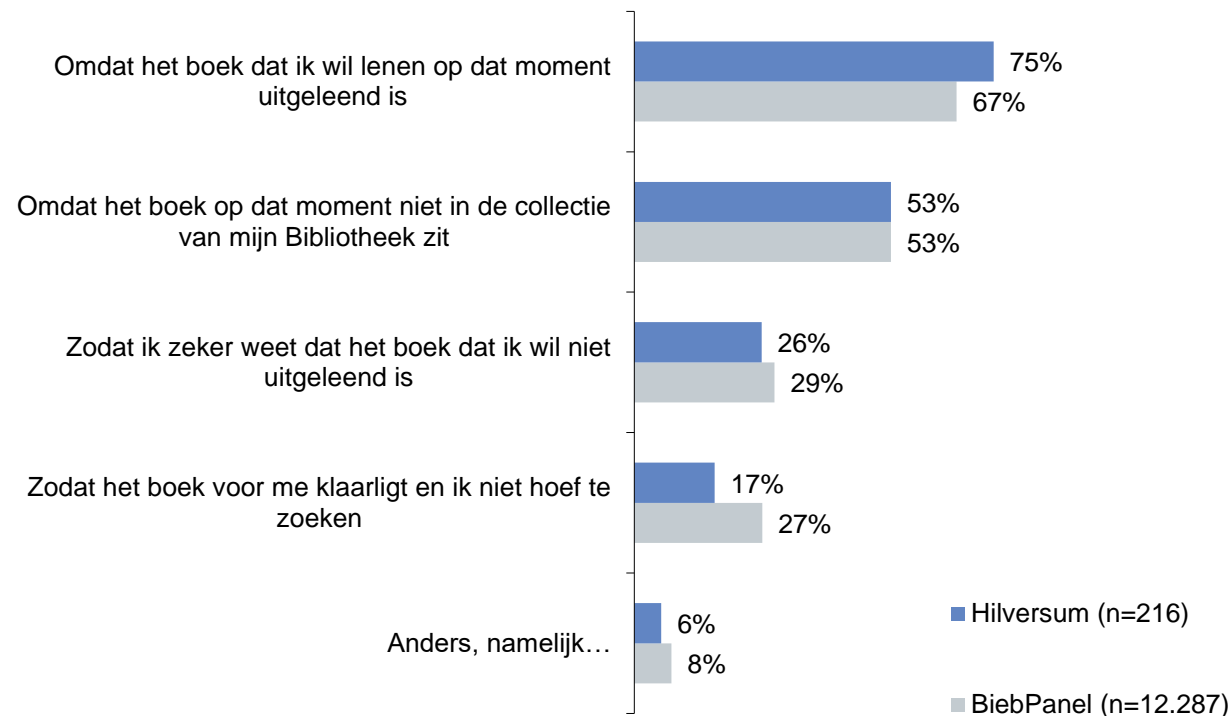


**Let op:** Het gaat om het aantal keer dat u een reservering heeft gemaakt. Niet om het aantal boeken dat u in totaal heeft gereserveerd. Mocht u het niet precies weten, probeer dan een inschatting te maken.

“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 zit.

Het feit dat het boek is uitgeleend, is in Hilversum wat vaker dan gemiddeld een reden om te reserveren. Het feit dat het boek dan klaarligt en het panellid niet hoeft te zoeken, is minder dan gemiddeld een reden om te reserveren.

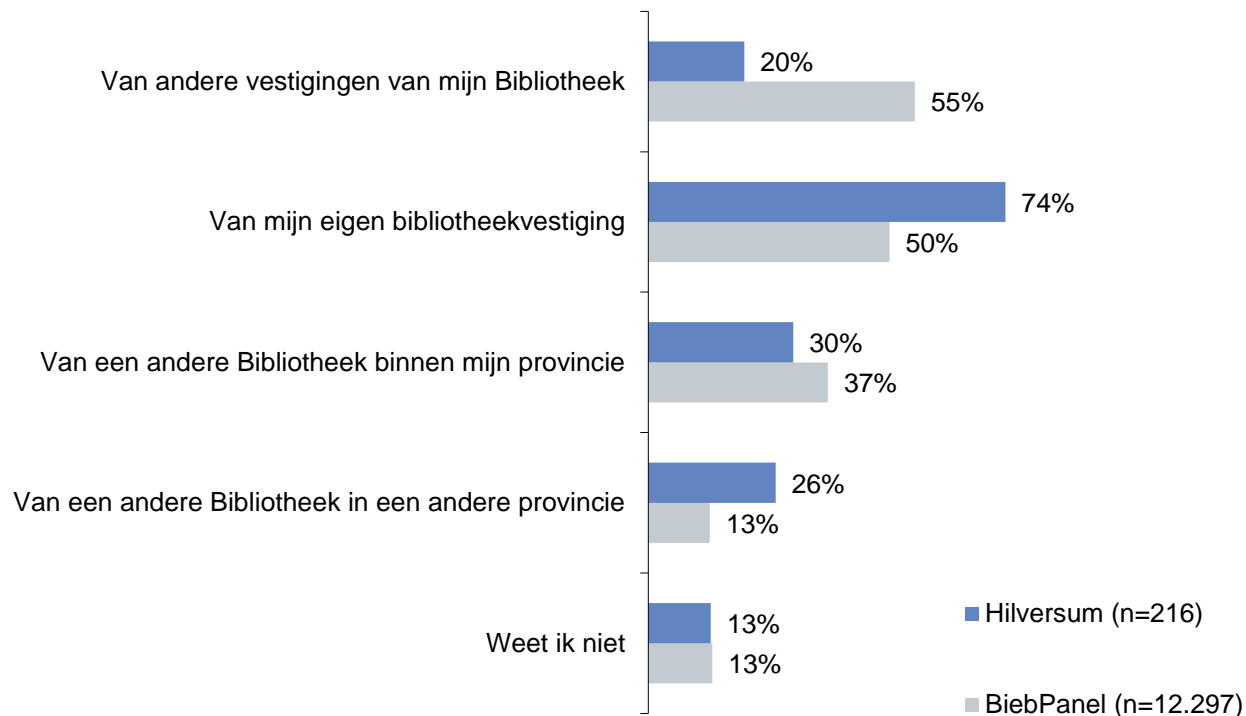


“Wat zijn voor u de redenen om boeken te reserveren?” *Meer antwoorden mogelijk* – indien afgelopen jaar boeken gereserveerd (excl. weet niet, geen mening)

## 2. Ervaring reserveren

## 2.1 Bij de meerderheid van de leden komen de reserveringen uit de eigen bibliotheekvestiging.

In Hilversum komen gereserveerde boeken vaker dan gemiddeld uit de eigen bibliotheekvestiging of uit een bibliotheek uit een andere provincie en juist minder vaak van andere vestigingen van de Bibliotheek Hilversum (wat logisch is omdat er maar één grote vestiging is in Hilversum), maar ook minder vaak uit andere bibliotheken binnen Noord-Holland.



“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 een medewerker en de app.

In Hilversum reserveert men iets vaker in de vestiging via een medewerker en iets minder vaak via de website. Mannen reserveren vaker dan vrouwen in de vestiging via de publieks-pc. De app wordt relatief veel gebruikt door leden tot 55 jaar.

|   | Hilversum<br>(n=216) | BiebPanel<br>(n =12.297) |
|---|----------------------|--------------------------|
|  Online via website  | 60%                  | 69%                      |
|  Via een medewerker  | 18%                  | 12%                      |
|  Via de app          | 15%                  | 12%                      |
|  Via de publieks-pc | 7%                   | 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 medewerkers en de app.



*Bibliotheek Noord Friesland (73% zeer tevreden) online*

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

|  |                    | Hilversum |     | BiebPanel |       |     |     |
|--|--------------------|-----------|-----|-----------|-------|-----|-----|
|  |                    |           |     |           |       |     |     |
|  |                    | <i>n</i>  |     | <i>n</i>  |       |     |     |
|  | Online via website | 129       | 60% | 32%       | 8.536 | 60% | 34% |
|  | Via medewerker     | 39        | 69% | 23%       | 1.486 | 64% | 31% |
|  | Via de app         | 32        | 53% | 38%       | 1.460 | 66% | 31% |
|  | Via de publieks-pc | 16        |     |           | 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 Bibliotheek Hilversum 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 bij boeken van buiten de eigen bibliotheek soms niet duidelijk is of ze echt gereserveerd kunnen worden.

### Wat ging goed?

*Alles, het reserveren gaat makkelijk via het menu op de site van de bibliotheek.*

*De boeken kwamen op tijd en ik was zeer tevreden.*

*Snel geholpen en je krijgt een berichtje als het boek klaar ligt.*

*Je wordt altijd vriendelijk geholpen en ik krijg een bevestiging als het boek er ligt, dan kan ik het meteen ophalen.*

### Wat kan beter?

#### Reserveren via:



*Boeken van buiten mijn bibliotheek lukt niet altijd goed, vooral wetenschappelijke publicaties. Het is niet heel duidelijk welk bedrag je moet invullen (het hoogste is het beste vermoed ik), en soms krijg ik ook de melding dat ik het boek niet kan reserveren. De reden is dan niet duidelijk.*

*Ik zou graag een indicatie hebben hoe lang het mogelijk kan duren vóór het gewenste boek beschikbaar (bv. Hoe veel wachtenden zijn er vóór mij en hoeveel exemplaren zijn beschikbaar). Dit is vooral van belang als ik het boek vóór een bepaalde datum gelezen wil hebben i.v.m. mijn leesclub.*

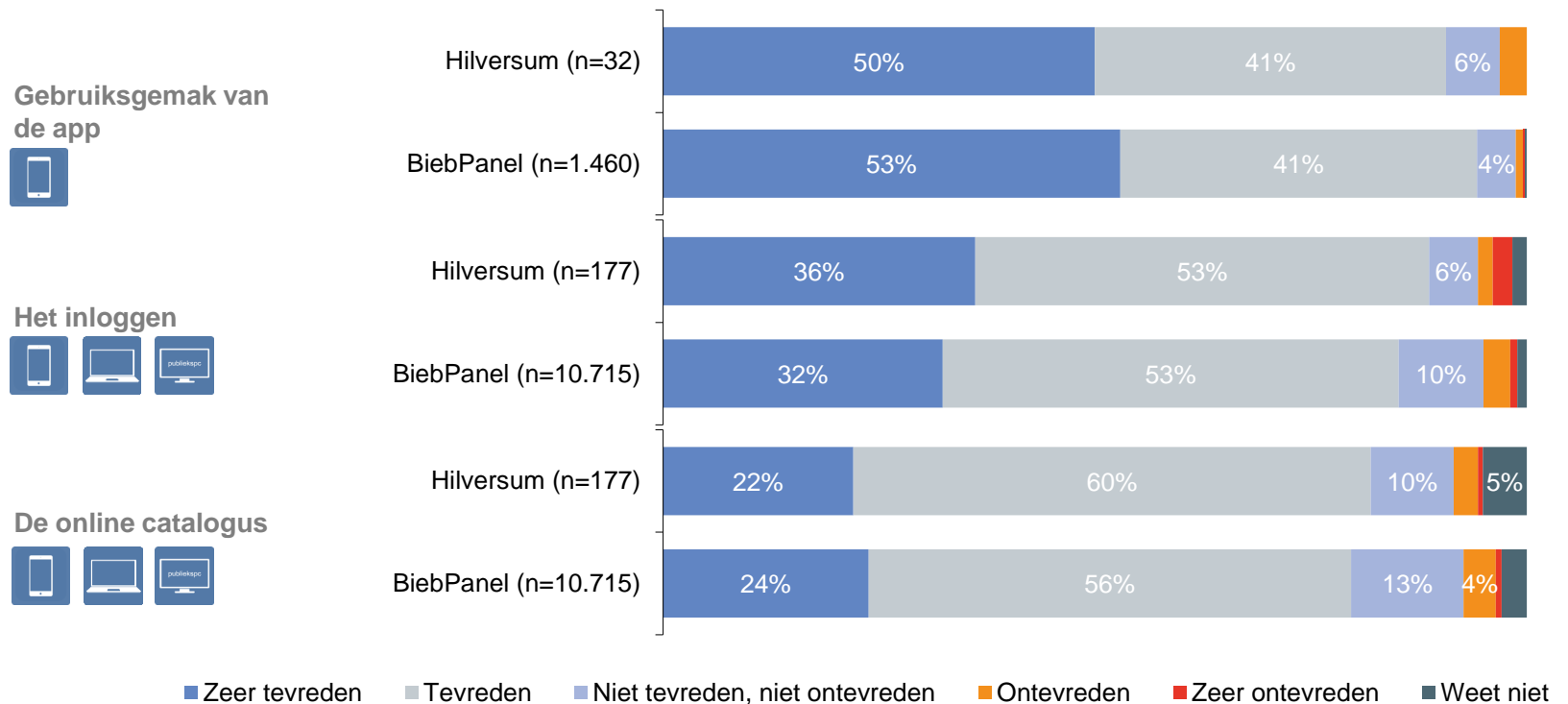
*Ik zou het fijn vinden om een indicatie te krijgen van de wachttijd.*

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

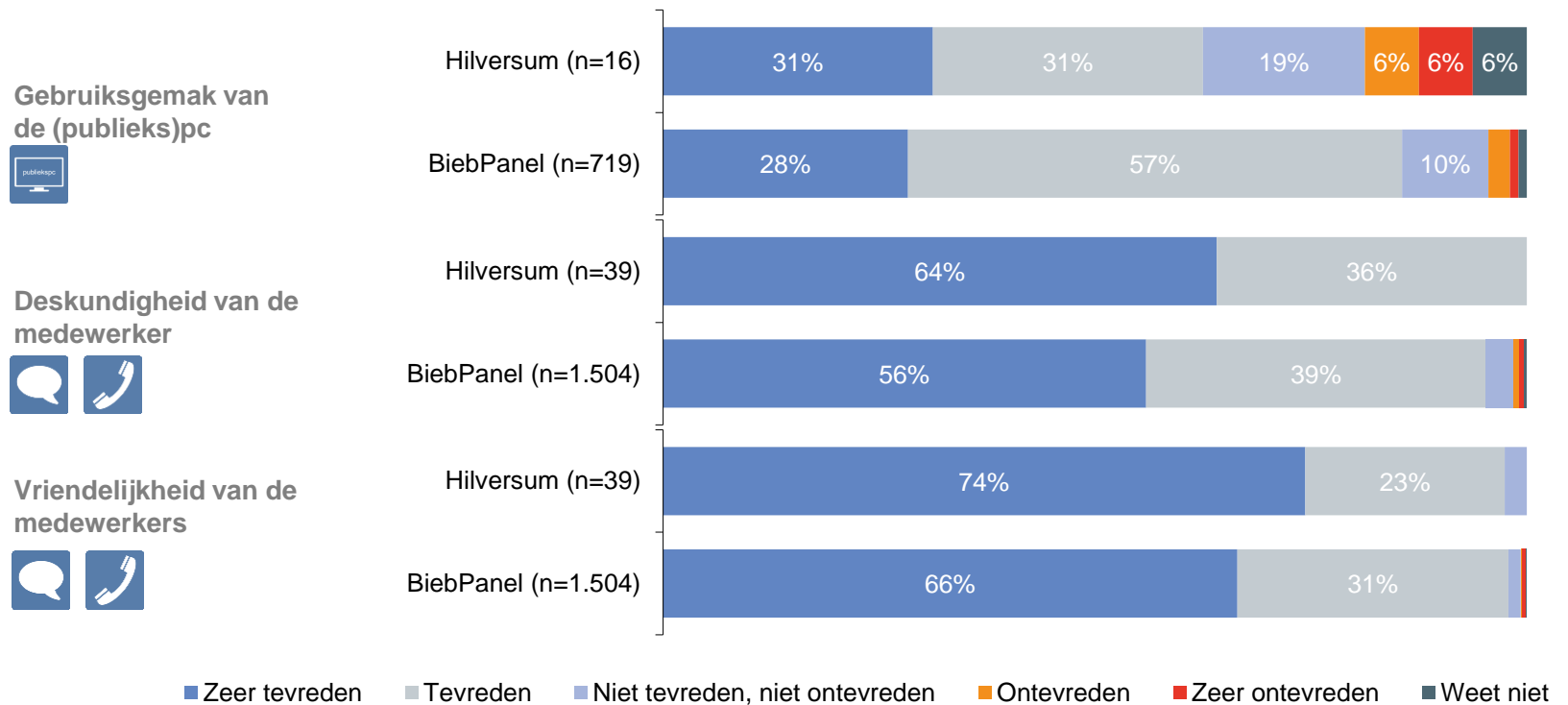
Over het gebruiksgemak van de app zijn de panelleden vaker zeer tevreden dan over het inloggen en de online catalogus.



“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 Over de deskundigheid en de vriendelijkheid van de medewerkers mbt reserveren zijn de panelleden erg positief.

Het gebruiksgemak van de (publieks-)pc is in Hilversum door te weinig panelleden beoordeeld om conclusies aan te verbinden.

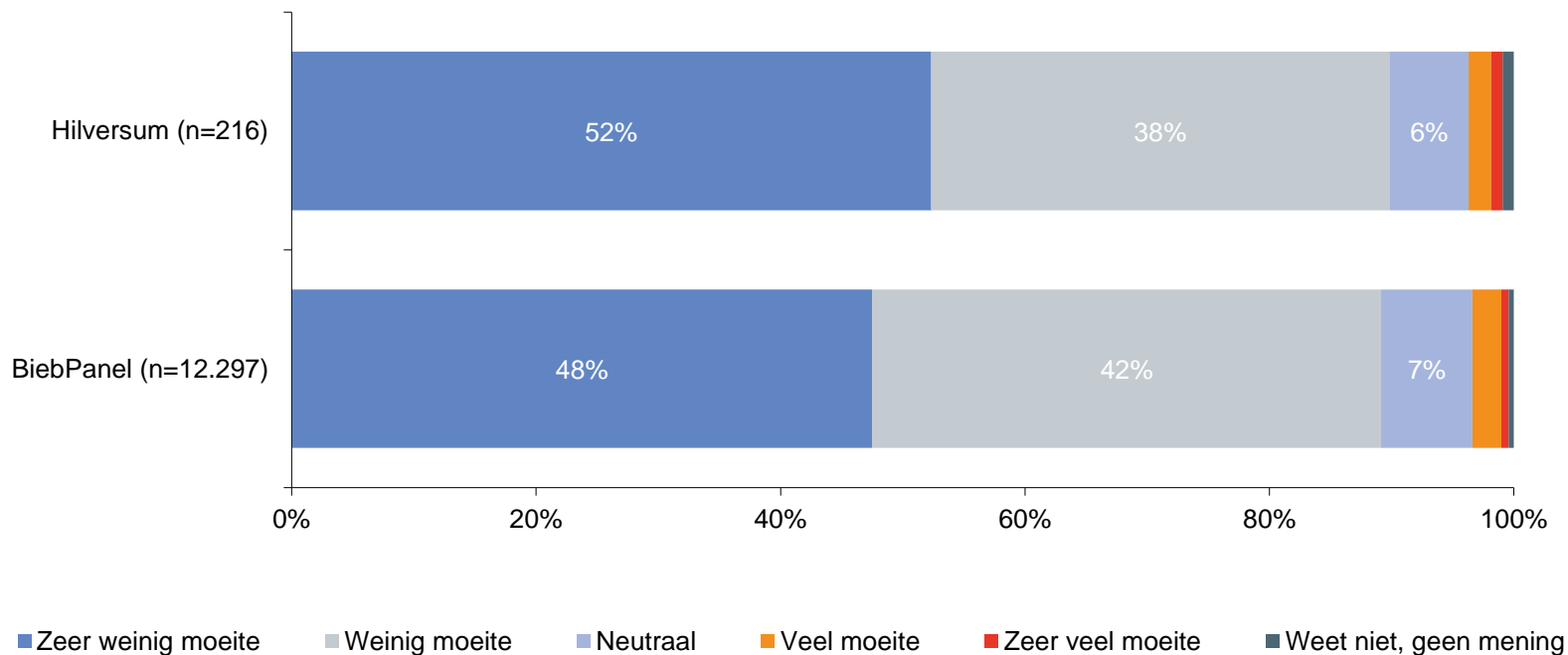


“In hoeverre bent u tevreden of ontevreden over de volgende punten als het gaat om reserveren van boeken via <zie icoon>?” - indien afgelopen jaar boeken gereserveerd

## 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

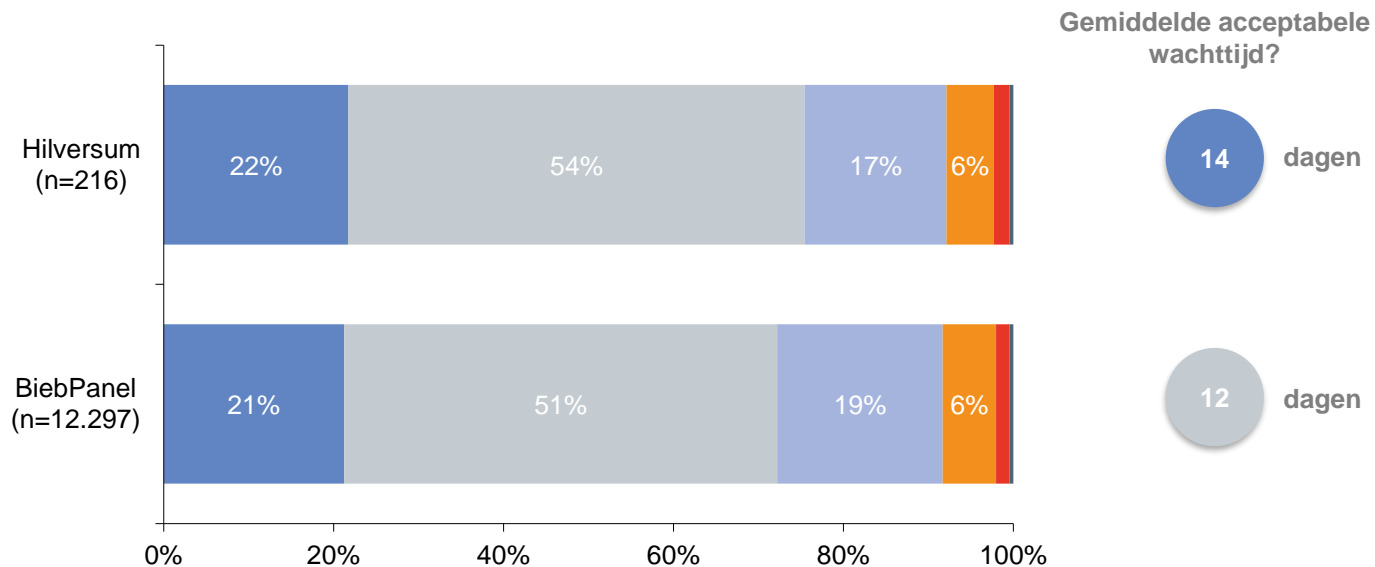
# 3. Afhandeling

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

In Hilversum is men gemiddeld wat langer bereid te wachten op de reservering dan gemiddeld in het totale Panel. Hoger opgeleiden zijn relatief iets minder tevreden over de tijd tussen de reservering en het moment van ophalen.



Mar en Fean (38% zeer tevreden)



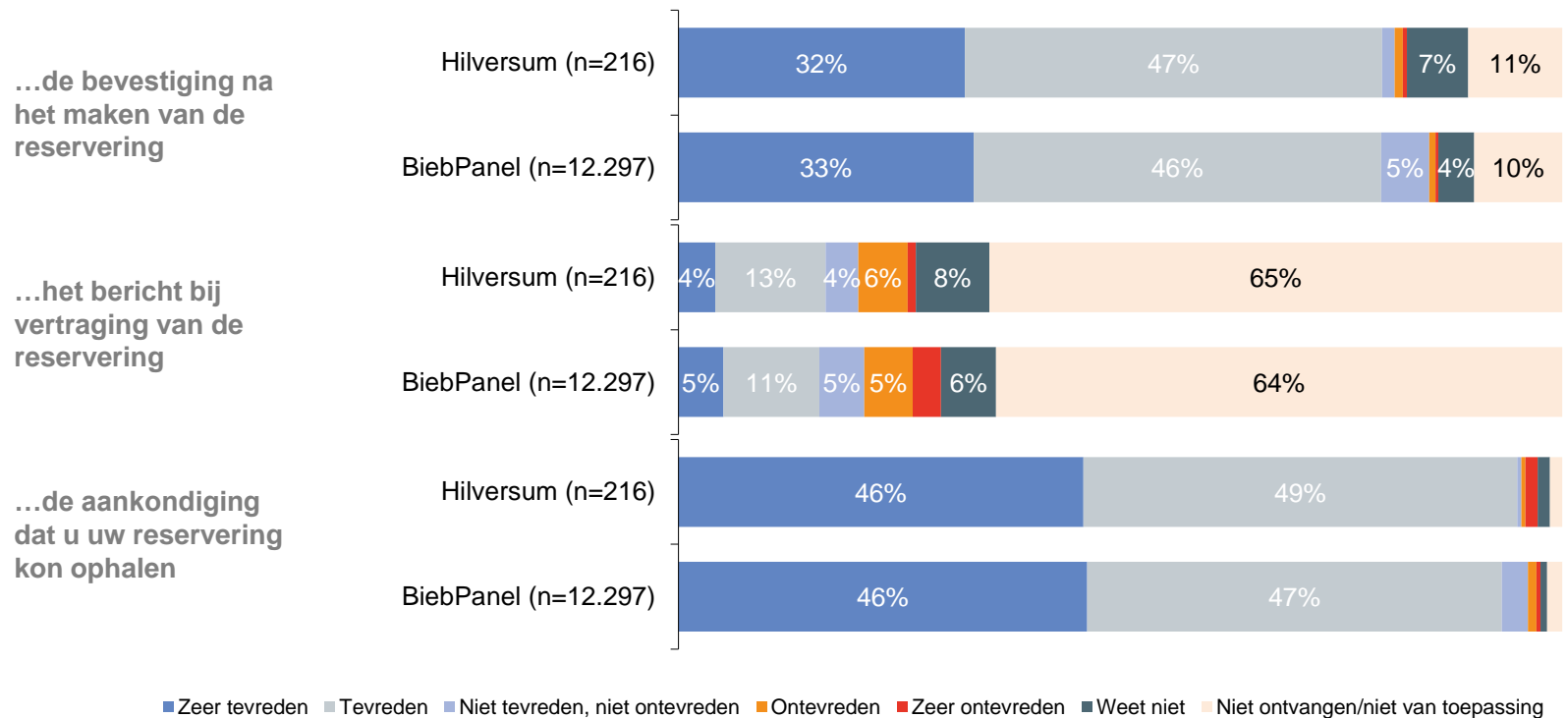
■ Zeer tevreden ■ Tevreden ■ Neutraal ■ Ontevreden ■ Zeer ontevreden ■ Weet niet, geen mening

“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.

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. 65-plussers zijn het vaakste zeer tevreden over de bevestiging en de aankondiging dat de reservering opgehaald kan worden.



“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.

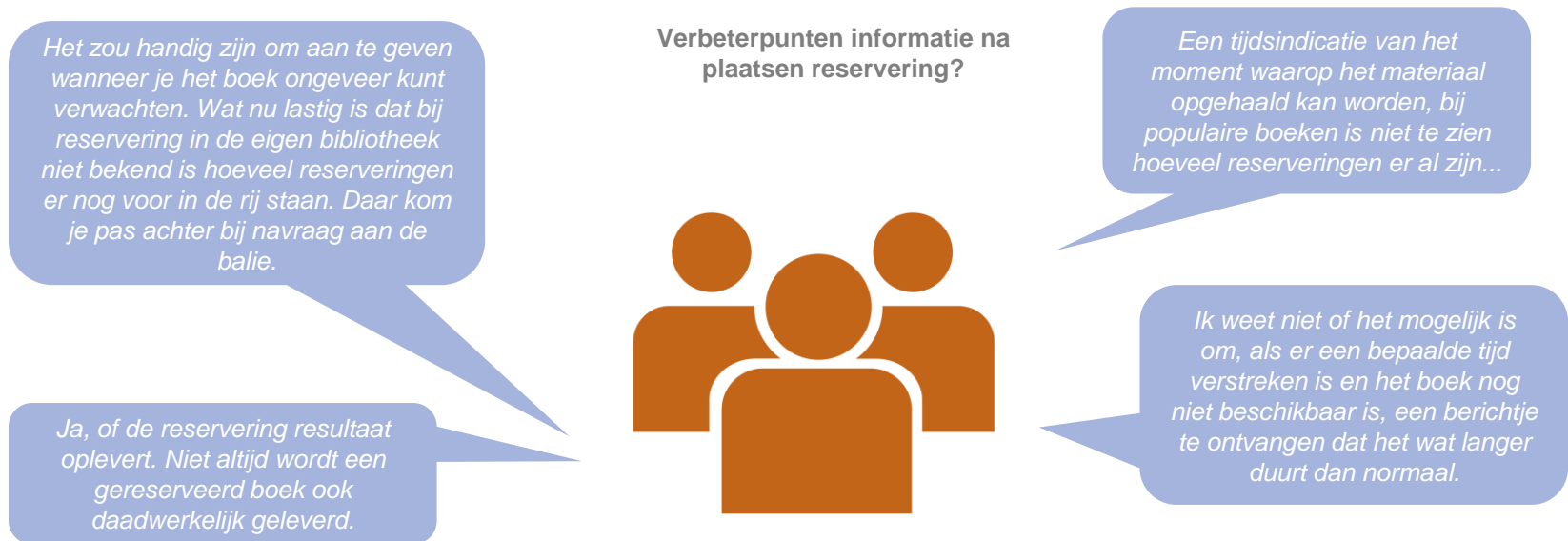
Hoewel e-mail voor iedereen de voorkeur heeft, geven 55-plussers hieraan nog vaker de voorkeur dan jongere panelleden. WhatsApp is het meest populair bij panelleden tot 55 jaar.

|   | Hilversum<br>(n=216)         | BiebPanel<br>(n =12.297) |     |
|---|------------------------------|--------------------------|-----|
|    | Per e-mail                   | 87%                      | 88% |
|    | Per WhatsApp                 | 5%                       | 6%  |
|    | Per sms bericht              | 4%                       | 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. Ook wordt genoemd dat ze graag zouden willen zien of het gaat lukken om het boek te leveren en dat ze een bericht willen krijgen als het langer gaat duren voor het boek beschikbaar komt.



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

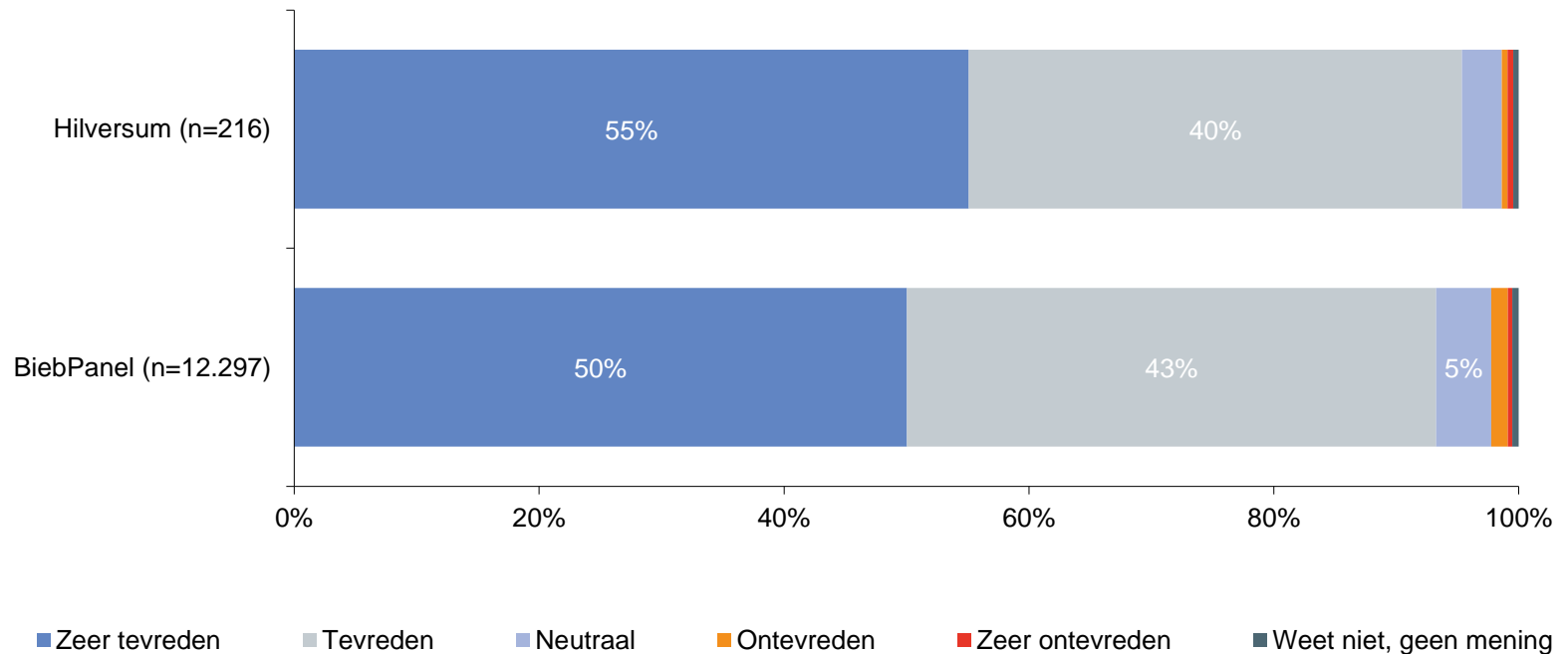
*Samenvatting Bibliotheek Hilversum*: een volledig overzicht van de reacties van de leden van Bibliotheek Hilversum is terug te vinden in de bijlagen.



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



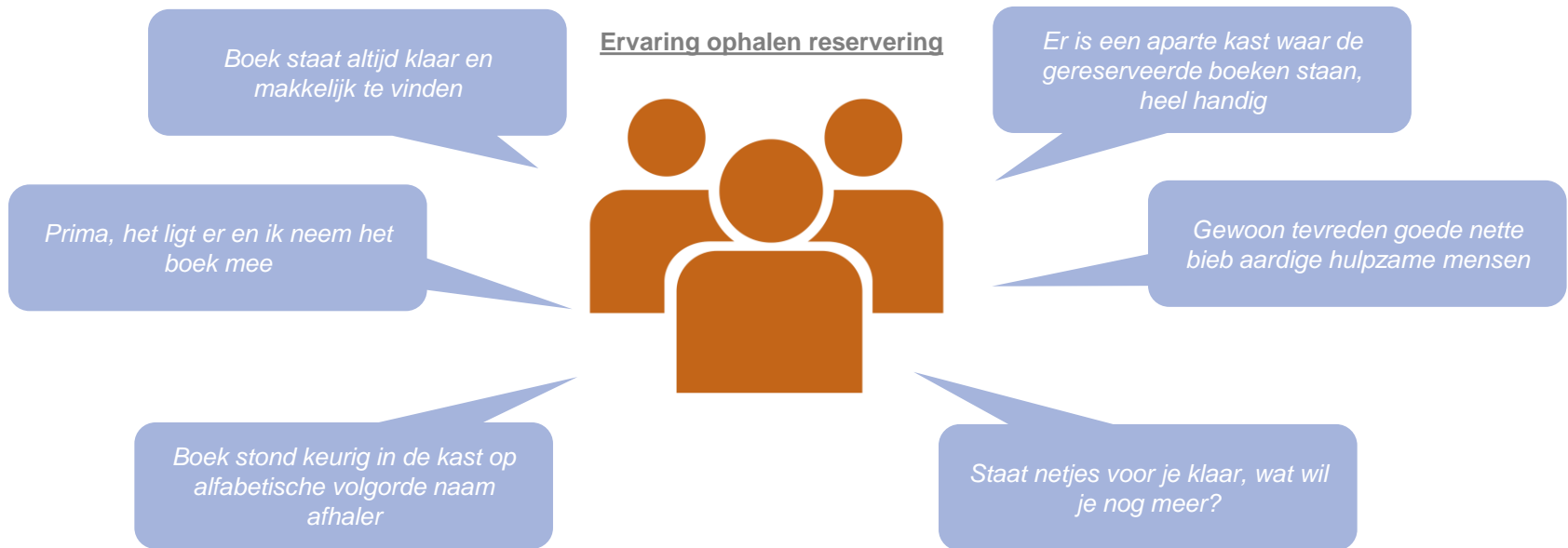
*Bibliotheek Noord Friesland (65% zeer tevreden)*



“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.

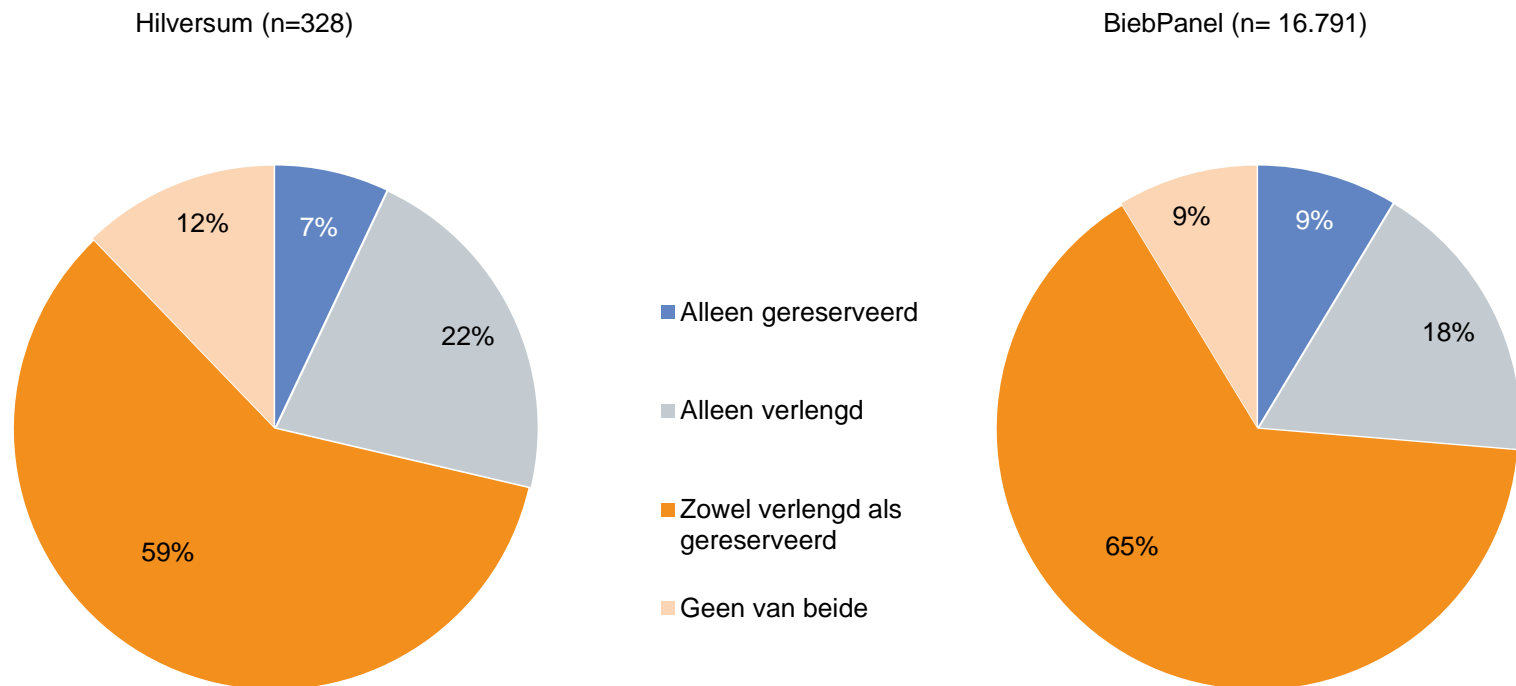
*Samenvatting Bibliotheek Hilversum: een volledig overzicht van de reacties van de leden van Bibliotheek Hilversum is terug te vinden in de bijlagen.*

# Klantreis - Verlengen

# 4. Intentie verlengen

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

In Hilversum zijn er minder panelleden die reserveren, dan in het totale Panel. Frequente bibliotheekbezoekers reserveren en verlengen vaker dan minder frequente bibliotheekbezoekers. Hoger opgeleiden geven relatief vaak aan dat ze in het afgelopen jaar hebben gereserveerd en verlengd.



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

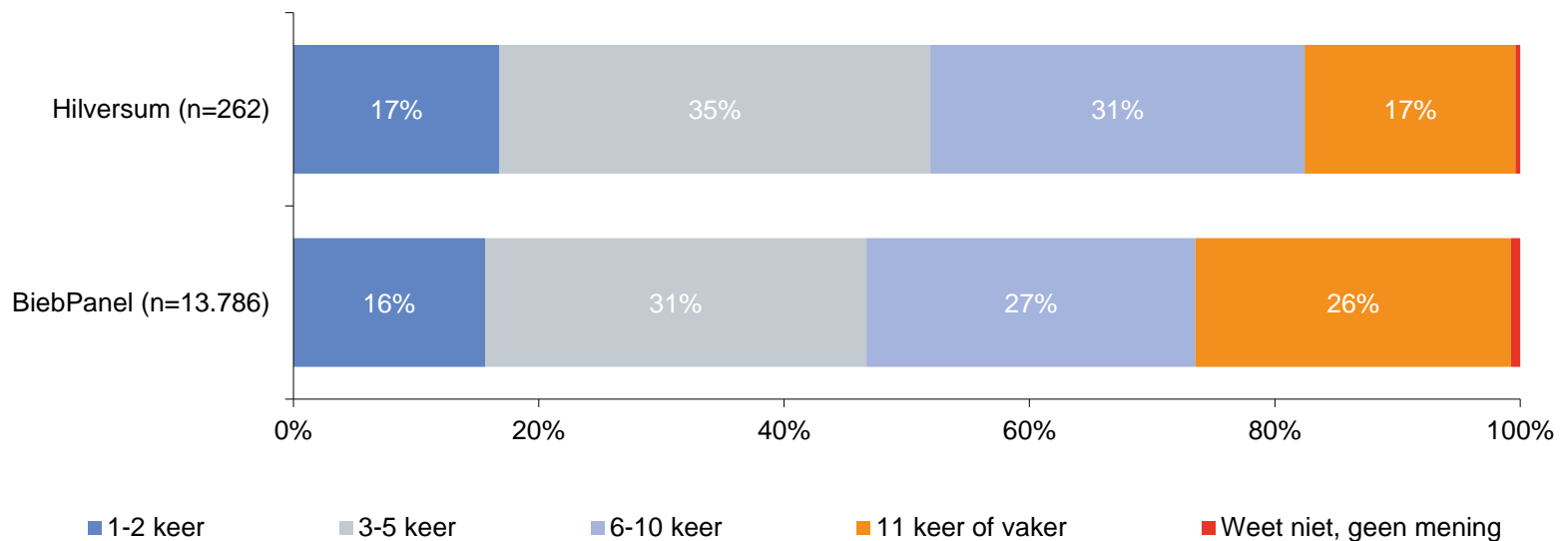
## 4.2 De belangrijkste reden om niet te verlengen is dat het niet nodig is.



“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 Ruim de helft van de panelleden die verlengen, doet dit maximaal 5 keer per jaar.

In Hilversum zijn er minder panelleden die vaak (11 keer per jaar of vaker) boeken verlengen dan in het totale Panel. 65-plussers verlengen minder frequent dan jongere panelleden.



**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.










In Hilversum verlenen leden vaker dan in het totale Panel online via de app, met name leden jonger dan 55 jaar. Verlenen gebeurt wat minder vaak dan in het totale Panel via de publieks-pc.

|   | Hilversum<br>(n=262) | BiebPanel<br>(n =13.786) |
|---|----------------------|--------------------------|
|  Online via website  | 68%                  | 71%                      |
|  Via de app          | 21%                  | 13%                      |
|  Via de publieks-pc  | 7%                   | 12%                      |
|  Via een medewerker | 3%                   | 4%                       |
|  Telefonisch       | 0%                   | 0%                       |
|  Weet ik niet meer | 0%                   | 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 via de website en de app zijn bijna alle panelleden die dit doen, te spreken.

De aantallen panelleden die verlengen via de publieks-pc, een medewerker of de telefoon zijn in Hilversum te klein om conclusies aan te kunnen verbinden.

|   |                    | Hilversum   |   | BiebPanel   |   |     |     |
|---|--------------------|---|---|---|---|-----|-----|
|   |                    |  |  |  |  |     |     |
|   |                    | <i>n</i>  |   | <i>n</i>  |   |     |     |
|    | Online via website | 179   | 61%   | 34%   | 9.739   | 57% | 39% |
|    | Via de app         | 54  | 65%   | 31%   | 1.779   | 66% | 30% |
|    | Via publieks-pc    | 18  |   |   | 1.630   | 45% | 47% |
|   | Via een medewerker | 9   |   |   | 489   | 50% | 42% |
|  | Telefonisch        | 1   |   |   | 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 Bibliotheek Hilversum 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 vaker kunnen verlengen en het zelf kunnen aanvinken van de te verlengen boeken.

### Wat ging goed?

*Gaat makkelijk, ook door inleverattentie.*

*Je hoeft slechts een vakje aan te klikken en klaar is kees. Erg gemakkelijk.*

*Alles ging goed. Fijn dat deze service er is om mij te helpen herinneren dat de termijn bijna verlopen is.*

### Verlengen via:



### Wat kan beter?

*Soms worden boeken automatisch aangevinkt, dat heb ik liever niet. Vink het liever zelf aan.*

*Maximale keren verlenging verhogen.*

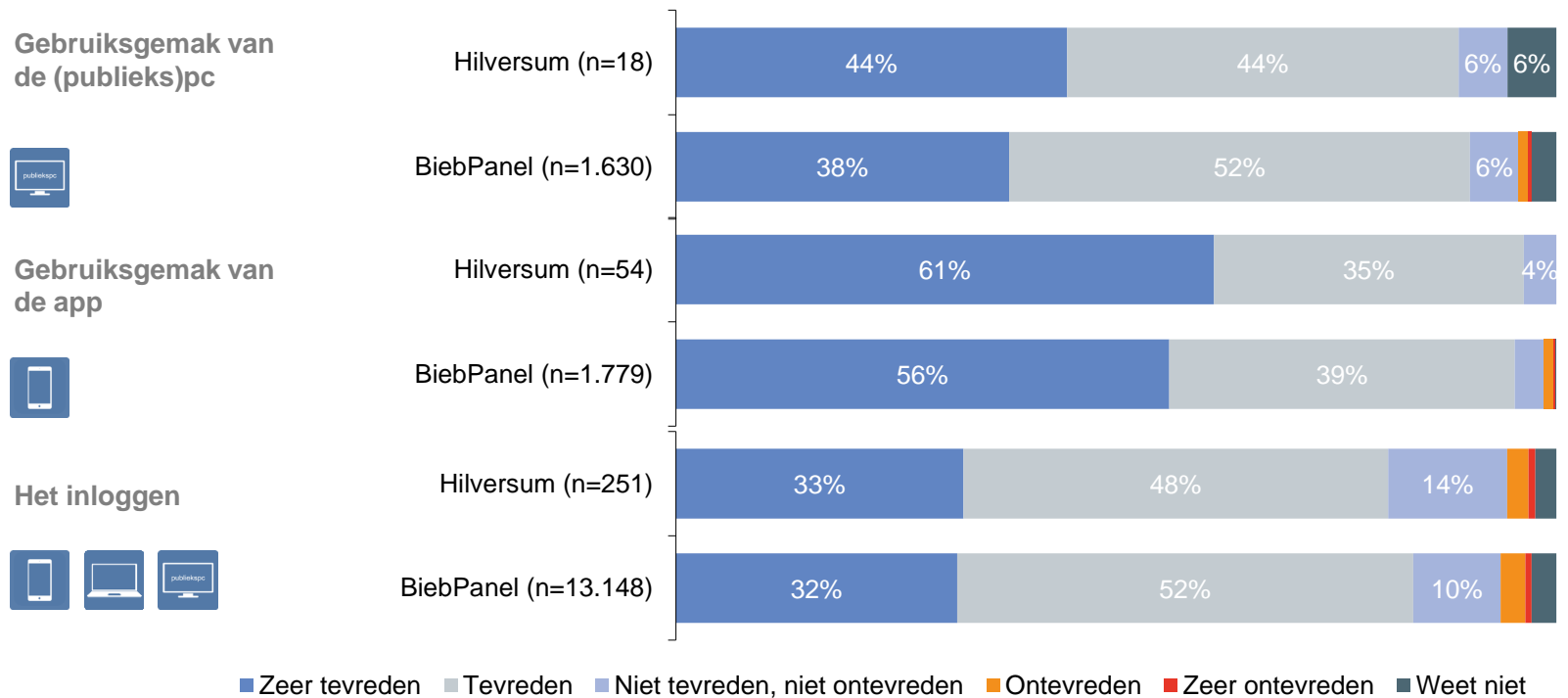
*Jammer dat je maar 1x mag verlengen, dat is voor mijn kinderen niet altijd voldoende voor het lezen van de schoolboeken op de lijst.*

**“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 Hilversum: een volledig overzicht van de reacties van alle leden van Bibliotheek Hilversum is terug te vinden in de bijlagen.

## 5.3.1 Het gebruiksgemak van de app en het inloggen om te verlengen worden prima beoordeeld.

Het gebruiksgemak van de (publieks-)pc is door te weinig panelleden in Hilversum beoordeeld om conclusies aan te verbinden.

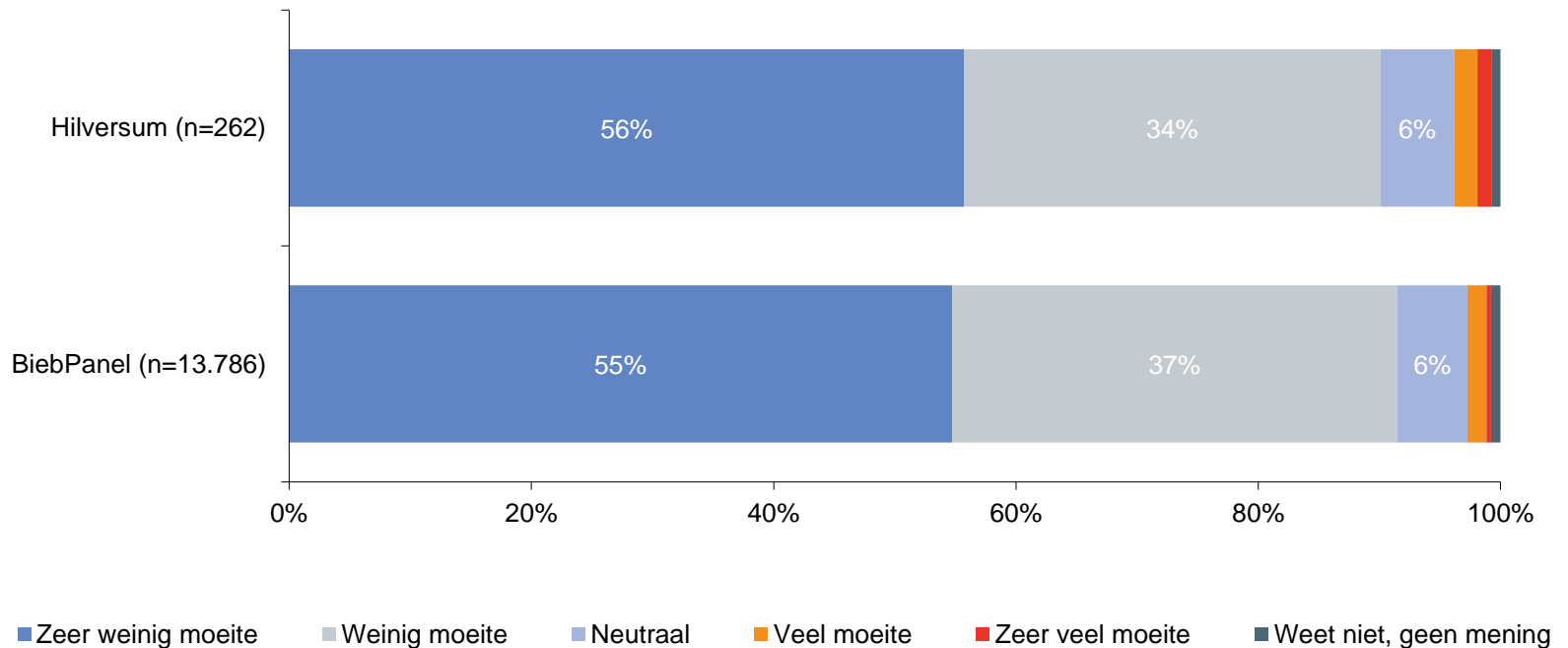


“In hoeverre bent u tevreden of ontevreden over de volgende punten als het gaat om verlengen van boeken via <zie icoon>?” - indien afgelopen jaar boeken verlengd

## 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? |           |
|---------------------------------------|-----------|
|                                       | Hilversum |
| Centrale Bibliotheek                  | 327       |
| Servicepunt Zuiderheide               | 1         |

| Responspercentage |           |           |
|-------------------|-----------|-----------|
|                   | Hilversum | BiebPanel |
| Uitgenodigd       | 504       | 26.791    |
| Deelgenomen       | 328       | 16.791    |
| Responspercentage | 65%       | 63%       |



# Samenstelling Steekproef (2)

## Verdeling leeftijd en geslacht

| Aantal deelnemers   |           |           |
|---------------------|-----------|-----------|
|                     | Hilversum | BiebPanel |
| n=                  | 328       | 16.791    |
| Leeftijd            |           |           |
| 16 tot 35 jaar      | 2%        | 5%        |
| 35 tot 55 jaar      | 29%       | 29%       |
| 55 jaar tot 65 jaar | 26%       | 28%       |
| 65 jaar of ouder    | 43%       | 38%       |
| Gemiddelde leeftijd |           |           |
|                     | 60,7      | 58,9      |
| Opleidingsniveau    |           |           |
| Laag                | 8%        | 15%       |
| Midden              | 25%       | 29%       |
| Hoog                | 66%       | 56%       |
| Geslacht            |           |           |
| Man                 | 24%       | 25%       |
| Vrouw               | 76%       | 75%       |