



2^e reguliere biebpanel-onderzoek: Customer journey: het reserveren en verlengen van boeken

De leden van de bibliotheek Eemland gebruiken de website vaker dan om te reserveren en/of verlengen van boeken (dan de NL-gemiddeld) Ruim 280 biebpanelleden Eemland hebben meegewerkt.

86 % heeft afgelopen jaar een boek gereserveerd en 90% heeft boek verlengd in Eemland.

Samen betekent dat dat 96 % van Eemlandse leden heeft gereserveerd of verlengd in 2017. In heel NL is dit aandeel 93 %.

Slecht een enkeling geeft aan dat huidige limiet van vijf gelijktijdige reserveren te laag is. De meeste leners gebruiken de website (73%) of de app (13%) voor het reserveren

Verbeterpunten

Voor het **verlengingsverkeer** zijn er weinig verbeteringen gesuggereerd, zie laatste pagina voor visualisatie van klantreis incl verbeterpunten.

Voor de reserveringen worden wel een aantal verbeterpunten gesuggereerd:

1. Meesten tevreden over wachttijd, maar minderheid noemt dit als verbeterpunt, acceptabele wachttijd is 12 dagen landelijk en in Eemland.
2. Graag ontvangen ze een indicatie van wachttijd, aantal wachtenden voor je
3. Sommigen willen bericht als boek vertraagd is,
4. Meerderheid wil alle berichten liefst via e mail, 6 % whatsapp

- Omdat app weinig gebruikt wordt maar wel eenvoudig werkt is de suggestie van de onderzoekers om appgebruik te promoten.

Reden om niet te reserveren:

- Ik heb het niet nodig (68%)
- Weet niet wanneer titel beschikbaar is (8%)
- Wachttijd te lang (8%)

Reden om te reserveren:

- Boek is uitgeleend (73 %)
- Niet in collectie mijn bibliotheek (53%) vaker reden in kleine bibliotheken.
- Ligt klaar en hoef ik niet te zoeken (39%) (landelijk: 27%)
- Weet ik zeker dat het niet is uitgeleend (32%) (landelijk 29%)

Algemeen:Leden tevreden over gebruiksgemak, alleen Vathorst leden waren iets minder tevreden over gemak website

Medewerkers spelen in het reserveren en verlengen nauwelijks een rol en in de Bibliotheek Eemland gebeurt dat ook minder dan gemiddeld, al doen 65-plussers dat wel meer dan jongere panelleden (12%).

(Kleine) verbeterpunten VERLENGEN

