

Customer Journey rondom reserveren & verlengen



Customer Journey rondom reserveren en verlengen

Uit de BiebPanel rapportage rondom reserveren en verlengen blijkt dat onze klant heel tevreden is over de wijze waarop men kan reserveren en verlengen bij de bibliotheek. Het kost je niet veel tijd.

Verlengen kost weinig moeite en tijd en doet men zelf via de website of via de pc in de bibliotheek. De BicatWise-app wordt nog weinig gebruikt.

De frequente bibliotheekbezoeker reserveert vaak, wel elf keer per jaar of meer. Zo'n 31% geeft dit aan in de enquête.

Redenen om te reserveren zijn

- Het is niet in onze vestigingen aanwezig (69%)
- De bibliotheek heeft het niet in de collectie (51%)

Panelleden zijn tevreden over het ophalen van de reserveringen in uw vestiging in de reserveringskast. De boeken staan op alfabet van achternaam klaar in de kast.

Verbeterpunten

Wat als verbeterpunt werd aangegeven is dat wanneer je een reservering maakt, dat het systeem aangeeft wanneer het boek beschikbaar is. Zeker bij populaire boeken waarop veel reserveringen staan is het voor de klant fijn om te weten hoe lang de wachttijd is. Dit is momenteel nog niet mogelijk in het bibliotheek systeem, maar er wordt naar gekeken. Op dit moment ontvangt pas bericht als het materiaal in uw bibliotheek binnen is, dit wordt zeer gewaardeerd door u. U ontvangt dit bericht het liefst per mail 87%.