

Digitale ondersteuning bieden bij de bibliotheek

Wat is een klantreis?

Een klantreis is een manier om de volledige ervaring in kaart te brengen vanuit het perspectief van de klant. De klantreis bevat alle contactmomenten tussen de klant en de organisatie en geeft inzicht in de behoeftes, motivaties en emoties van de klant gedurende deze reis.

Project introductie

Het programma Bibliotheek en Basisvaardigheden van de Koninklijke Bibliotheek heeft als missie om openbare bibliotheken in Nederland te ondersteunen om burgers te helpen bij het ontwikkelen en bijhouden van basisvaardigheden zodat iedereen mee kan doen in de (digitale) maatschappij.

Dit project specifiek richt zich op het ontwerpen van een gebruiksvriendelijk prototype waarmee diverse doelgroepen (NT1, NT2, digitaal minder vaardig) drempelloos toegang krijgen tot lesstof van verschillende aanbieders.

Voor dit project zijn in totaal 3 verschillende klantreizen in kaart gebracht:

- De Nederlandse taal leren bij de bibliotheek
- Digitale ondersteuning vragen bij de bibliotheek
- Digitale ondersteuning bieden bij de bibliotheek

In deze klantreis is 'Digitale ondersteuning bieden bij de bibliotheek' weergegeven. De inhoud is gebaseerd op 6 een-op-een diepte interviews met medewerkers van de bibliotheek die burgers ondersteunen met hun digitale vragen. Dit varieert van hulp bieden bij een Informatiepunt Digitale Overheid (IDO) tot het geven van cursussen om digitale vaardigheden te verbeteren.

Legenda

Fase

Een cluster van activiteiten die, vanuit het gebruikersperspectief, worden gezien als bij elkaar hoerend. Fases geven structuur aan de klantreis.

Activiteiten

De acties die een gebruiker uitvoert, tijdens een bepaald contactmoment, om diens behoeften te vervullen.

Behoeften

Behoeften, motivaties en doelen die een gebruiker vervuld wil hebben.

Winsten

De voordelen die de klant helpen om behoeftes, doelen of acties te bereiken. Deze winsten hebben een positieve impact op de emotiecurve.

Pijnpunten

De barrières, problemen en obstakels die gebruikers weerhouden een doel, behoefte of actie te bereiken. Deze pijnen hebben een negatief effect op de emotiecurve.

Emotiecurve

Het resultaat van een klantervaring die zowel positief, neutraal als negatief kan zijn. Deze belevingscurve wordt beïnvloed door de behoeftes, pijnen en winsten.

