

Digitale ondersteuning vragen 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 ontwerpen 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 vragen bij de bibliotheek' weergegeven. De inhoud is gebaseerd op 6 een-op-een diepte interviews met burgers die een cursus volgen om digitale vaardigheden te verbeteren.

Legenda

Fase
 Een cluster van activiteiten die, vanuit het gebruikersperspectief, worden gezien als bij elkaar horend. 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 beleevingscurve wordt beïnvloed door de behoeftes, pijnen en winsten.



Storyboard

