

De Nederlandse taal leren 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. Niet alle fases of activiteiten worden door alle stakeholders ervaren. Het is mogelijk dat ze bepaalde fases overslaan, op een andere volgorde doen of herhalen.

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 'De Nederlandse taal leren bij de bibliotheek' weergegeven. De inhoud is gebaseerd op 1:1 diepte interviews met de verschillende doelgroepen. De ervaringen van NT1, NT2 taalvragers en taalcoaches is onder elkaar weergegeven in deze klantreis. Elke doelgroep heeft een eigen kleurcode.

Taalvrager, NT1 (n=3)

Taalvragers, NT2 (n=3)

Taalcoach (n=5)

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.



Bewust worden	Informereren en oriënteren	Klaarmaken voor de les	De les volgen	Tuis oefenen	Verder oriënteren
<ul style="list-style-type: none"> • Ik heb hulp nodig bij het begrijpen van een brief van de gemeente voor mijn bijdrage aan de bibliotheek. • Ik moet naar de bibliotheek om mijn aanvragen te doen. • Ik moet mijn aanvragen afleveren via de website. • Ik heb de aanvragen afgeleverd via de website. • Ik heb de aanvragen afgeleverd via de website. 	<ul style="list-style-type: none"> • Ik ga naar de bibliotheek om mijn aanvragen te doen. • Ik ga naar de bibliotheek om mijn aanvragen te doen. • Ik ga naar de bibliotheek om mijn aanvragen te doen. 	<ul style="list-style-type: none"> • Ik heb hulp nodig bij het begrijpen van een brief van de gemeente voor mijn bijdrage aan de bibliotheek. • Ik heb hulp nodig bij het begrijpen van een brief van de gemeente voor mijn bijdrage aan de bibliotheek. • Ik heb hulp nodig bij het begrijpen van een brief van de gemeente voor mijn bijdrage aan de bibliotheek. 	<ul style="list-style-type: none"> • Ik heb hulp nodig bij het begrijpen van een brief van de gemeente voor mijn bijdrage aan de bibliotheek. • Ik heb hulp nodig bij het begrijpen van een brief van de gemeente voor mijn bijdrage aan de bibliotheek. • Ik heb hulp nodig bij het begrijpen van een brief van de gemeente voor mijn bijdrage aan de bibliotheek. 	<ul style="list-style-type: none"> • Ik heb hulp nodig bij het begrijpen van een brief van de gemeente voor mijn bijdrage aan de bibliotheek. • Ik heb hulp nodig bij het begrijpen van een brief van de gemeente voor mijn bijdrage aan de bibliotheek. • Ik heb hulp nodig bij het begrijpen van een brief van de gemeente voor mijn bijdrage aan de bibliotheek. 	<ul style="list-style-type: none"> • Ik heb hulp nodig bij het begrijpen van een brief van de gemeente voor mijn bijdrage aan de bibliotheek. • Ik heb hulp nodig bij het begrijpen van een brief van de gemeente voor mijn bijdrage aan de bibliotheek. • Ik heb hulp nodig bij het begrijpen van een brief van de gemeente voor mijn bijdrage aan de bibliotheek.

