Beschrijving: Beschrijving: Beschrijving: cid:068BC50B-A2AB-4EC7-8CDA-3A2425B4371E@arnhem.chello.nl

Samenvatting afdelingsdoelen Passend Lezen

**Marketing & Communicatie**

Afdelingsdoelstelling: Vergroten naamsbekendheid Passend Lezen

* De spontane en geholpen naamsbekendheid onder ‘de Nederlander’ is na de campagneperiode (landelijke wervingscampagne) gestegen met 5 procentpunt ten opzichte van de nulmeting van juli 2019.

Afdelingsdoelstelling: Vergroten aantal inschrijvers Passend Lezen

* Het aantal inschrijvingen van nieuwe klanten in 2020: 15.000

Afdelingsdoelstelling: Klantbehoud

* In 2020 5% minder uitstroom dan in 2019

Afdelingsdoelstelling: Klanttevredenheid

* Vergroten van de gebruiksvriendelijkheid en klanttevredenheid door betere informatievoorziening en gebruikersondersteuning op de website aan de hand van de resultaten van het begin 2020 uit te voeren KTO en het onderzoek naar de usability en toegankelijkheid (Firmground en Stichting Accessibility) van de website.

**Beheer & Projecten**

* De verbeterpunten, afkomstig uit het usability en toegankelijkheidsonderzoek van onze website, realiseren waar financieel haalbaar, ten behoeve van klanten die (met hulpsoftware) gebruikmaken van onze website

Overige doelen zijn voor interne verbeteringen, doelen ter ondersteuning van andere afdelingen en/of doelen en projecten met ketenpartners ter verbetering van de dienstverlening.

**Klantencontact**

* Implementatie selfservice op de website

### Uitbreiden van de mogelijkheden voor het beheren van specials en kranten & tijdschriften op de website ( klanten kunnen dit dan zelf regelen/aanvragen via de website

* Hernieuwd inschrijfformulier voor verbetering van de datakwaliteit in het bibliotheeksysteem

Overige doelen zijn voor interne verbeteringen

Beschrijving: Beschrijving: Beschrijving: cid:068BC50B-A2AB-4EC7-8CDA-3A2425B4371E@arnhem.chello.nl

**Domeinen**

* Projecten i.s.m. Dedicon:
* Redactietijdschrift (nieuwe titels die op de markt uitkomen aanbieden in een braille tijdschrift)
* Onderzoek Samenleescollectie
* Genretool aanvullen met streaming
* Jeugd beeldboeken gerealiseerd
* Gepersonaliseerd braille
* EKT in de Online Player
* Vanuit Domeinen
* Tijdschriften CBB (tekstvarianten) aanbieden in collectie EKT
* Voeljeboekje écht live
* ABC/Marrakesh live
* Proces vervroegd claimen uitvoeren
* Kennisdeling (altijd onder de aandacht)
* K&T:
  + Mijn abonnementen compleet aanbieden (dus aanvullen met alle abonnementen van de klant)
* Reliëf:
  + Reproductieproces automatiseren, proces uitwerken
* Filtering in de online catalogus aanvullen/de klant beter filtermogelijkheden aanbieden