Uitleengedrag van klanten in een bibliotheek

Marco Bijvank[†], Iris F.A. Vis[‡], Jaap Boter[*]

† Rotterdam School of Management, Erasmus Universiteit, mbijvank@rsm.nl
‡ Faculteit Economie en Bedrijfskunde, Rijksuniversiteit Groningen, i.f.a.vis@rug.nl
∗ Faculteit der Economische Wetenschappen en Bedrijfskunde, VU Amsterdam, jaap.boter@vu.nl

1 November 2013



Introductie

Collectiebeheer:

- enquête uitleengedrag
- analyse transactiedata
- gebruik van simulatie



Opzet enquête uitleengedrag

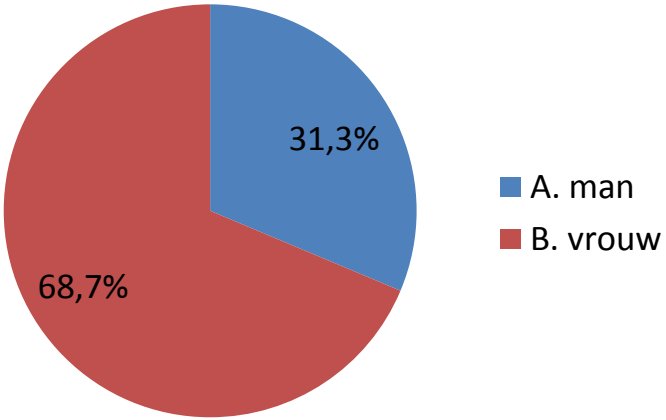
- 4 locaties in Nederland
- periode: 29 mei t/m 17 juni 2013
- 1095 respondenten

	ma	di	wo	do	vr	za	totaal
Tilburg Centrum	158		140		70		368
Tilburg Heyhoef	52		112		107		271
Stadskanaal	35		46		99	60	240
Hoogezand	31	56	57	31	41		216
totaal	276	56	355	31	317	60	

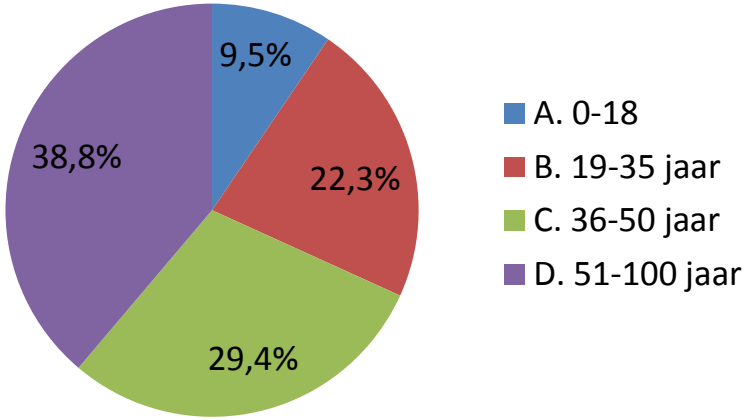
de Bibliotheek



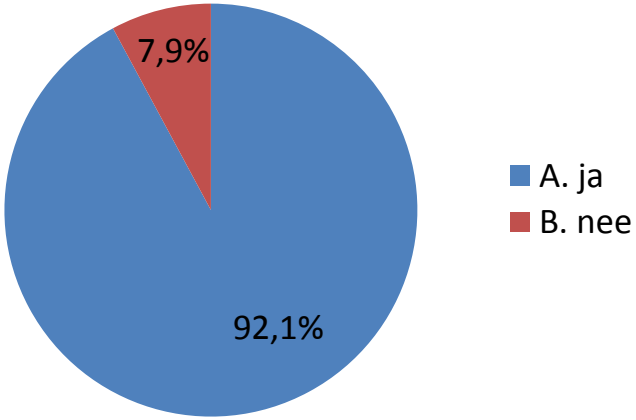
Eigenschappen van respondent



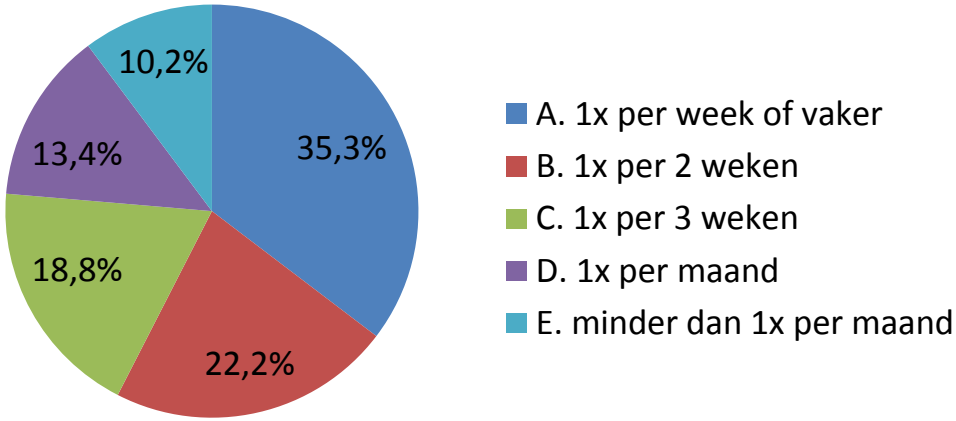
(a) geslacht



(b) leeftijd

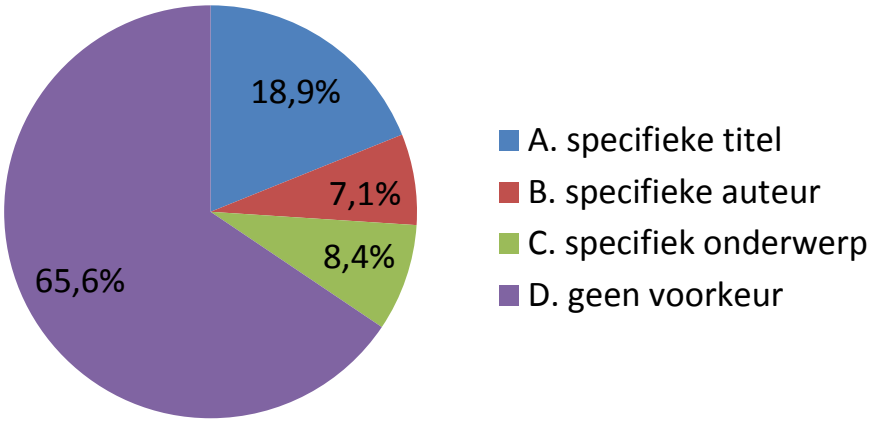


(c) vaste locatie

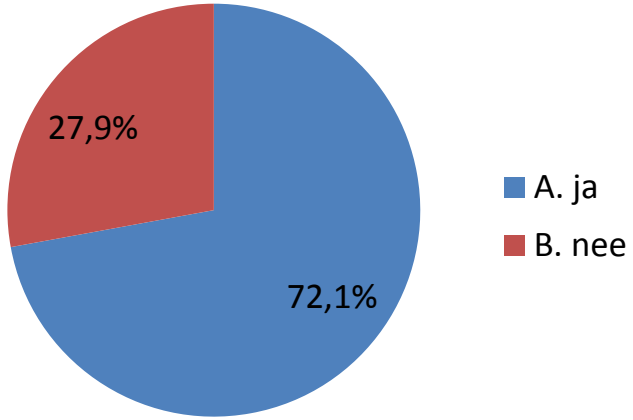


(d) bezoekers frequentie

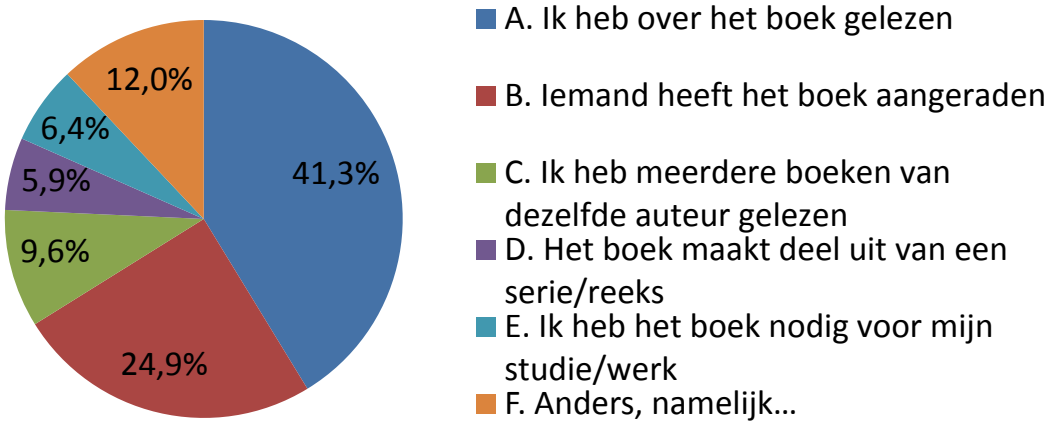
Zoekgedrag van respondent



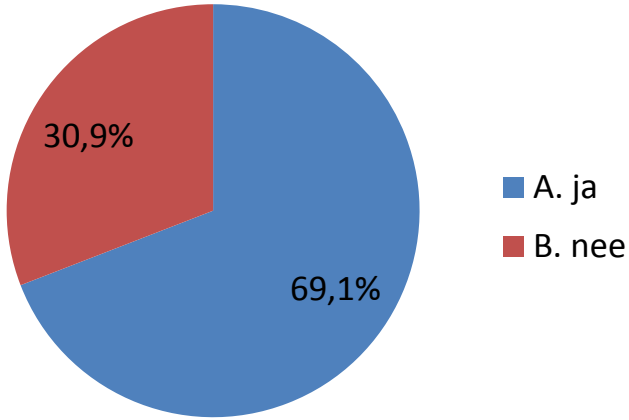
(a) Wat zoekt de bezoeker die dag?



(b) Zoekt u wel eens op titel?

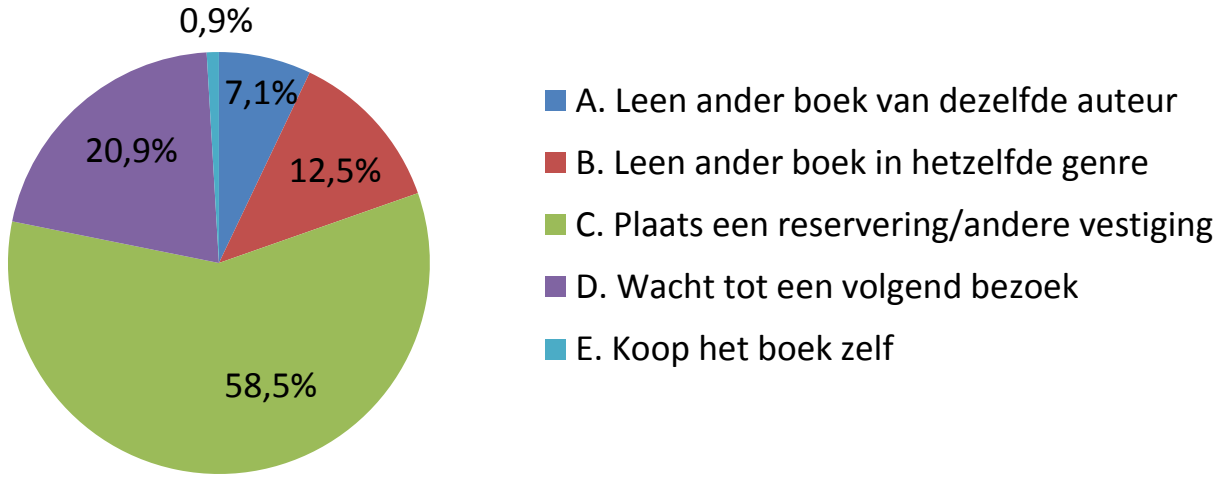


(c) Wat is de reden van een zoekopdracht?

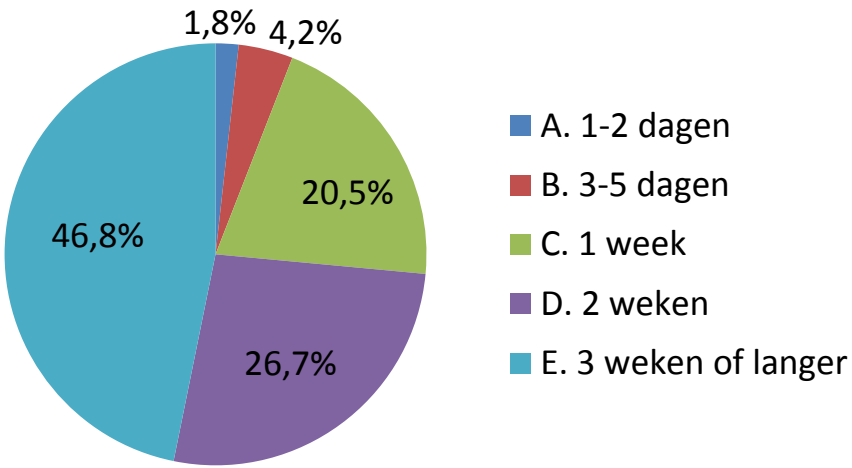


(d) Heeft u boek gevonden?

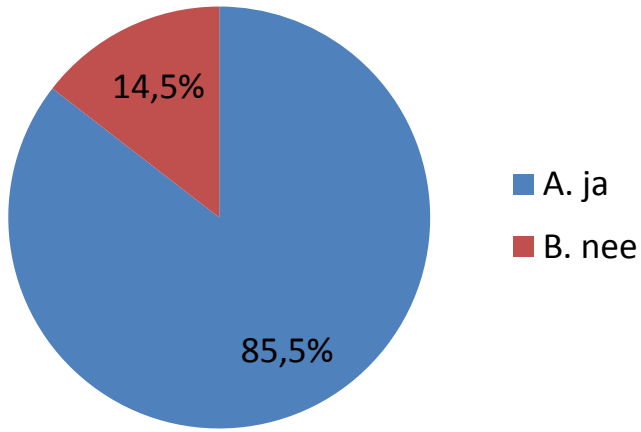
Wat als boek niet beschikbaar is



(a) Gedrag als boek niet beschikbaar is



(b) Bereidheid te wachten op reservering



(c) Kijkt verder ophalen reserv.

Hoe kan deze data worden gebruikt?

bezoeker vraagt naar titel t op locatie l

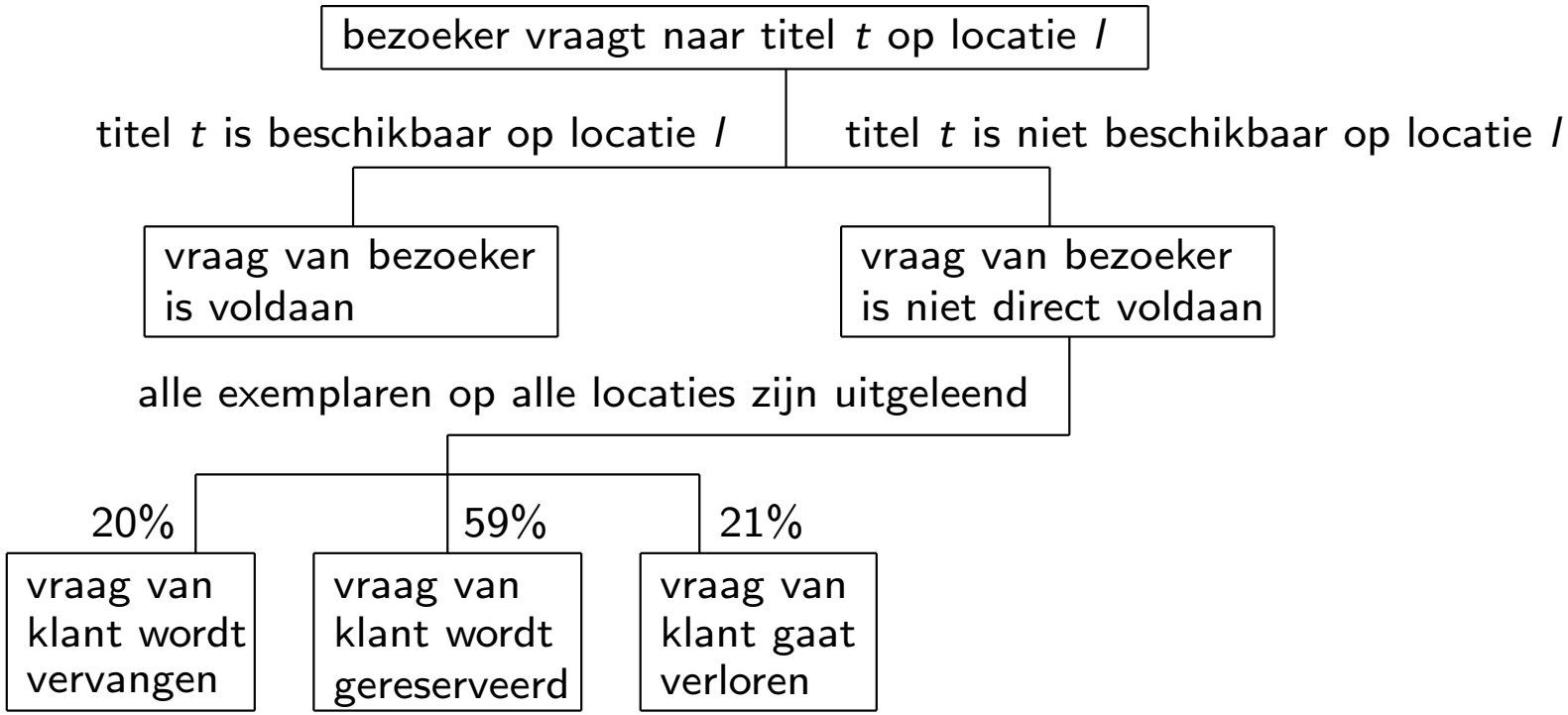
Hoe kan deze data worden gebruikt?



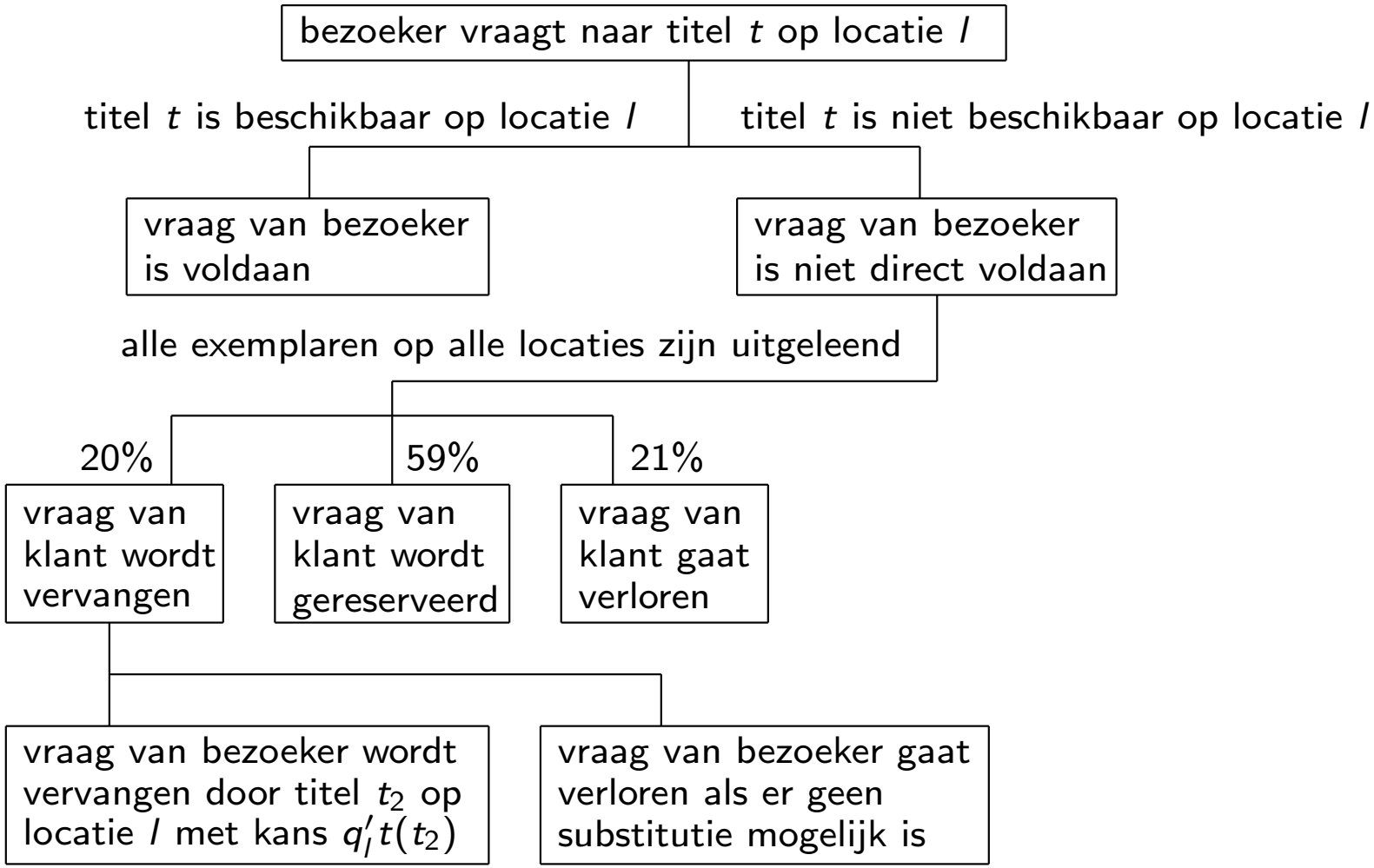
Hoe kan deze data worden gebruikt?



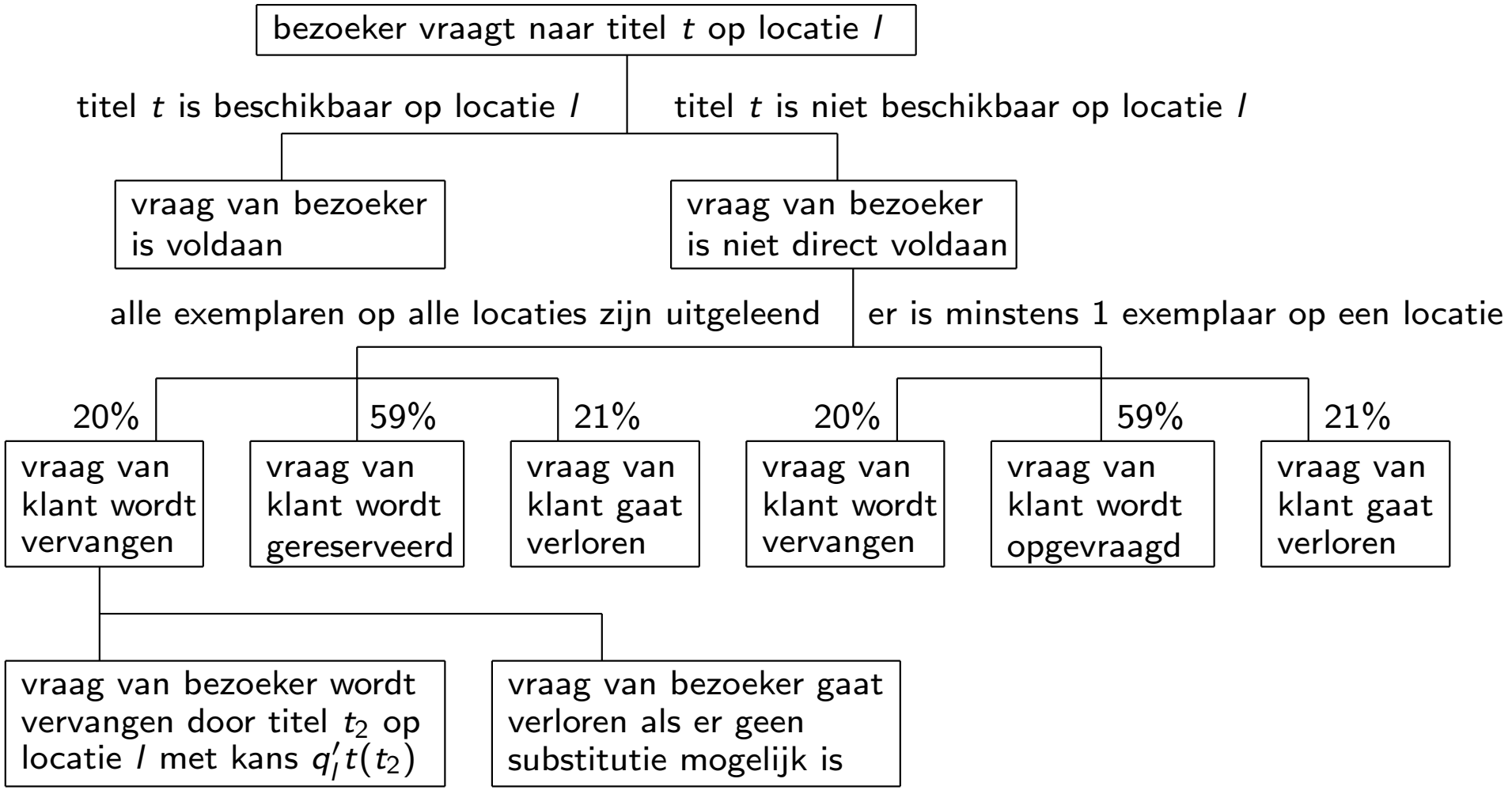
Hoe kan deze data worden gebruikt?



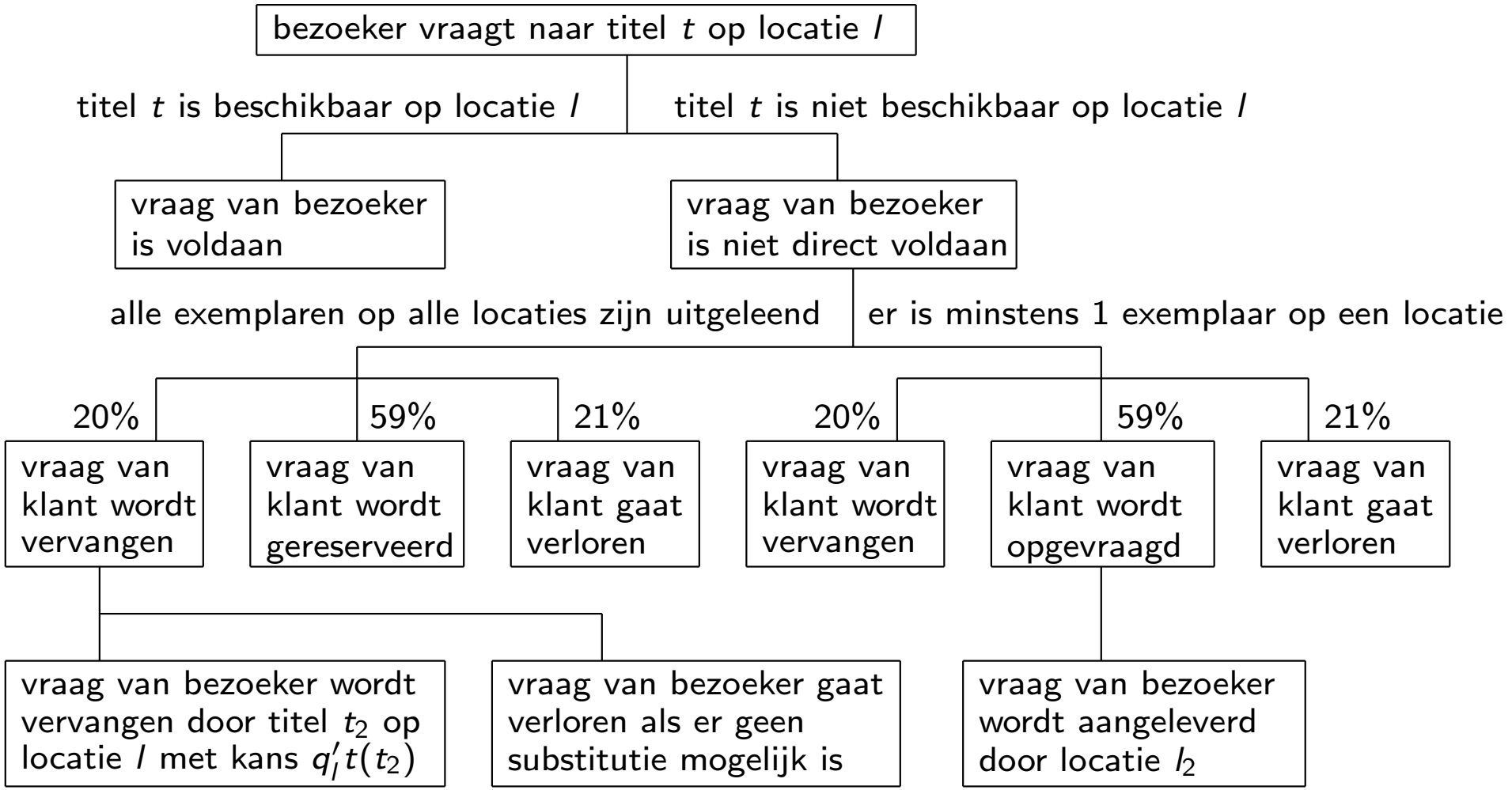
Hoe kan deze data worden gebruikt?



Hoe kan deze data worden gebruikt?



Hoe kan deze data worden gebruikt?



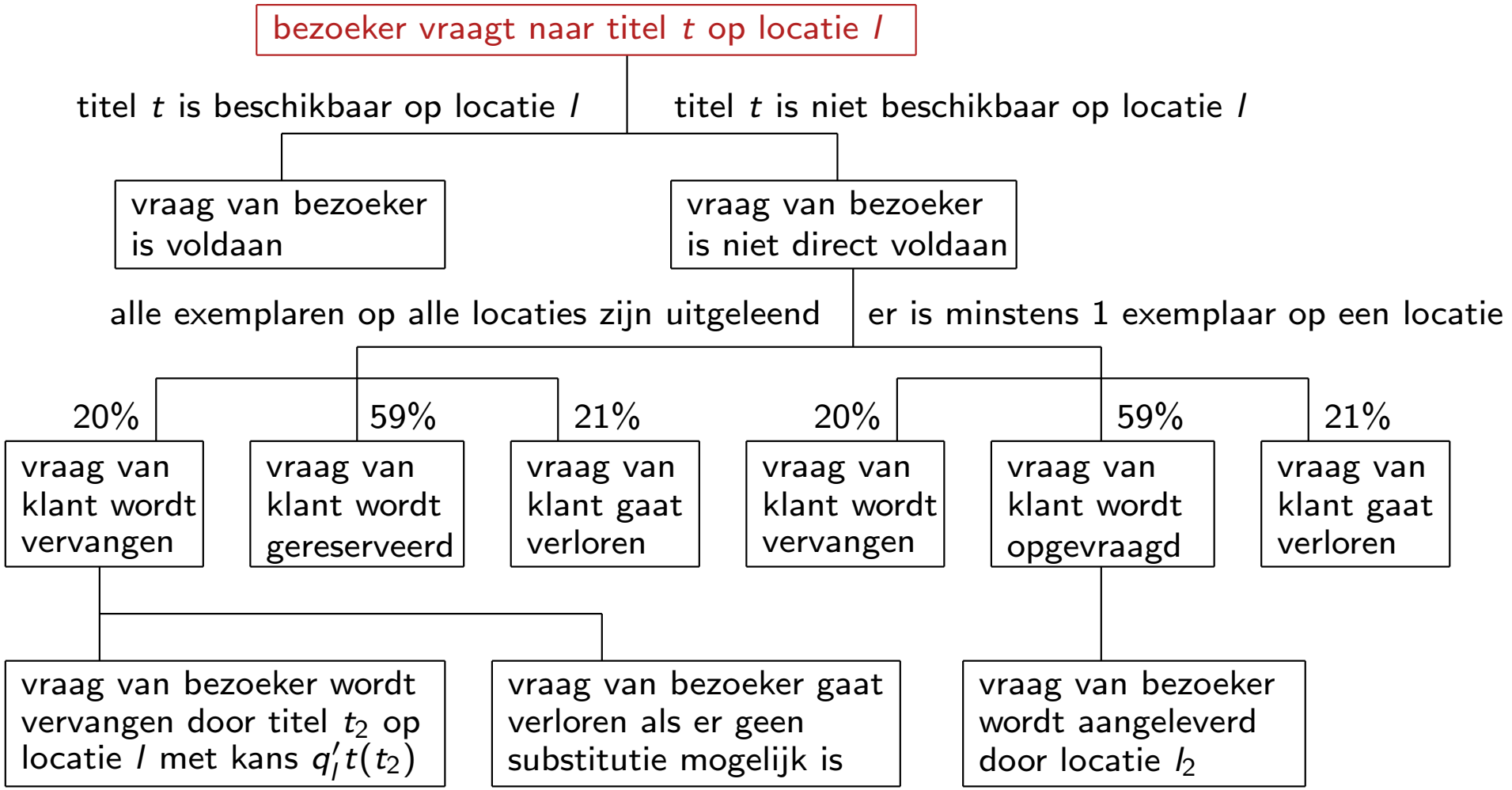
Analyse transactiedata

Openbare bibliotheek in regio Amstelveen:

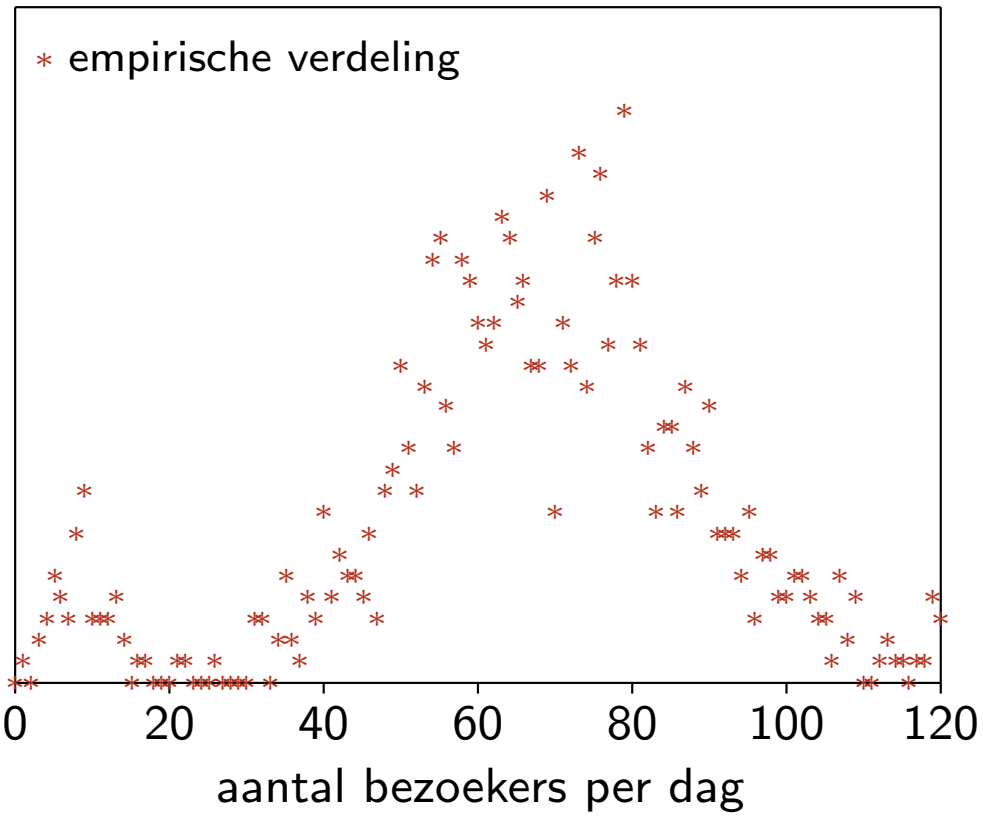
- 3 locaties
- 1.200 boek titels (detective romans)
- 2.400 exemplaren in de collectie
- data beschikbaar over periode van 32 maanden (meer dan 60.000 transactiedata records)
- 5 categorieen om klantengedrag te specificeren (Engels, Amerikaans, Nederlands, etc)
  $\Rightarrow$ classificatie gebaseerd op afstandsmaten



Hoe kan deze data worden gebruikt?

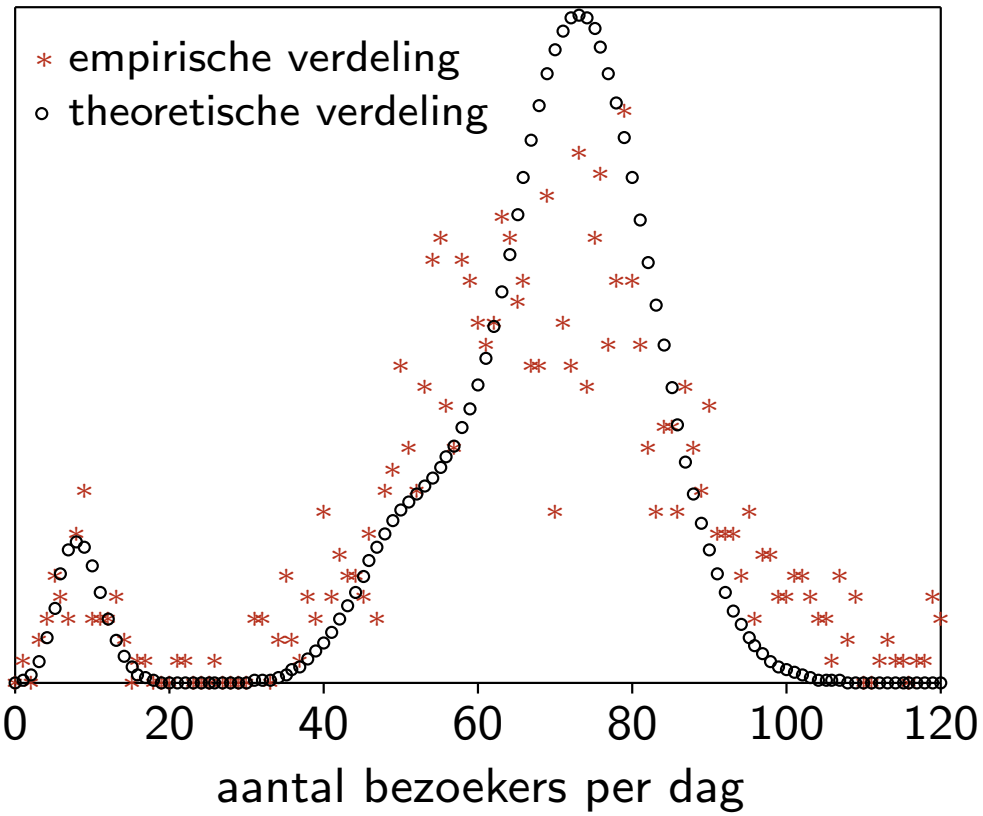


Transactiedata - aankomstproces van bezoekers



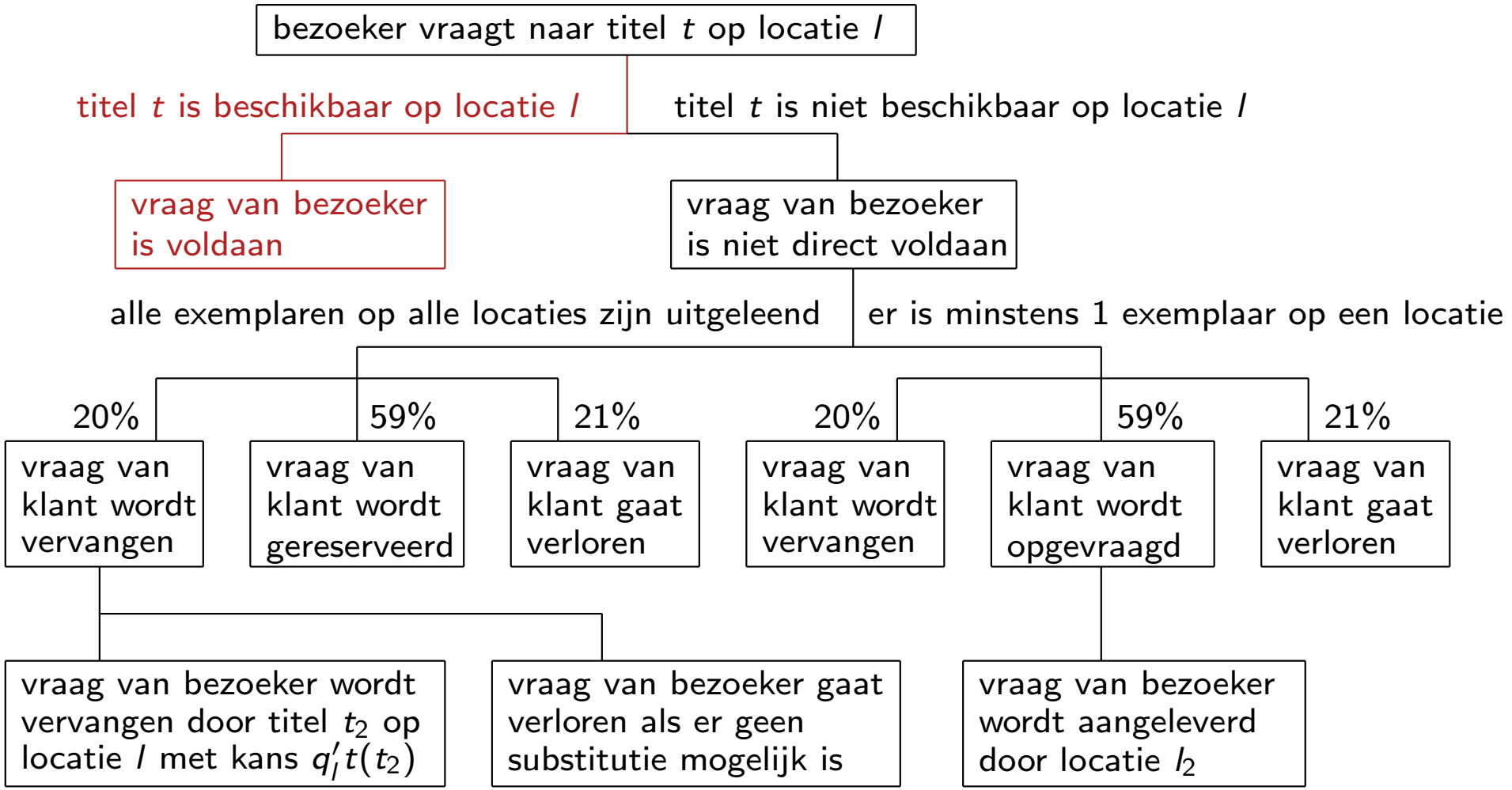
dag	gemiddeld aantal bezoekers
maandag	52,01
dinsdag	69,43
woensdag	76,98
donderdag	76,49
vrijdag	72,30
zaterdag	73,44
zondag	8,57

Transactiedata - aankomstproces van bezoekers

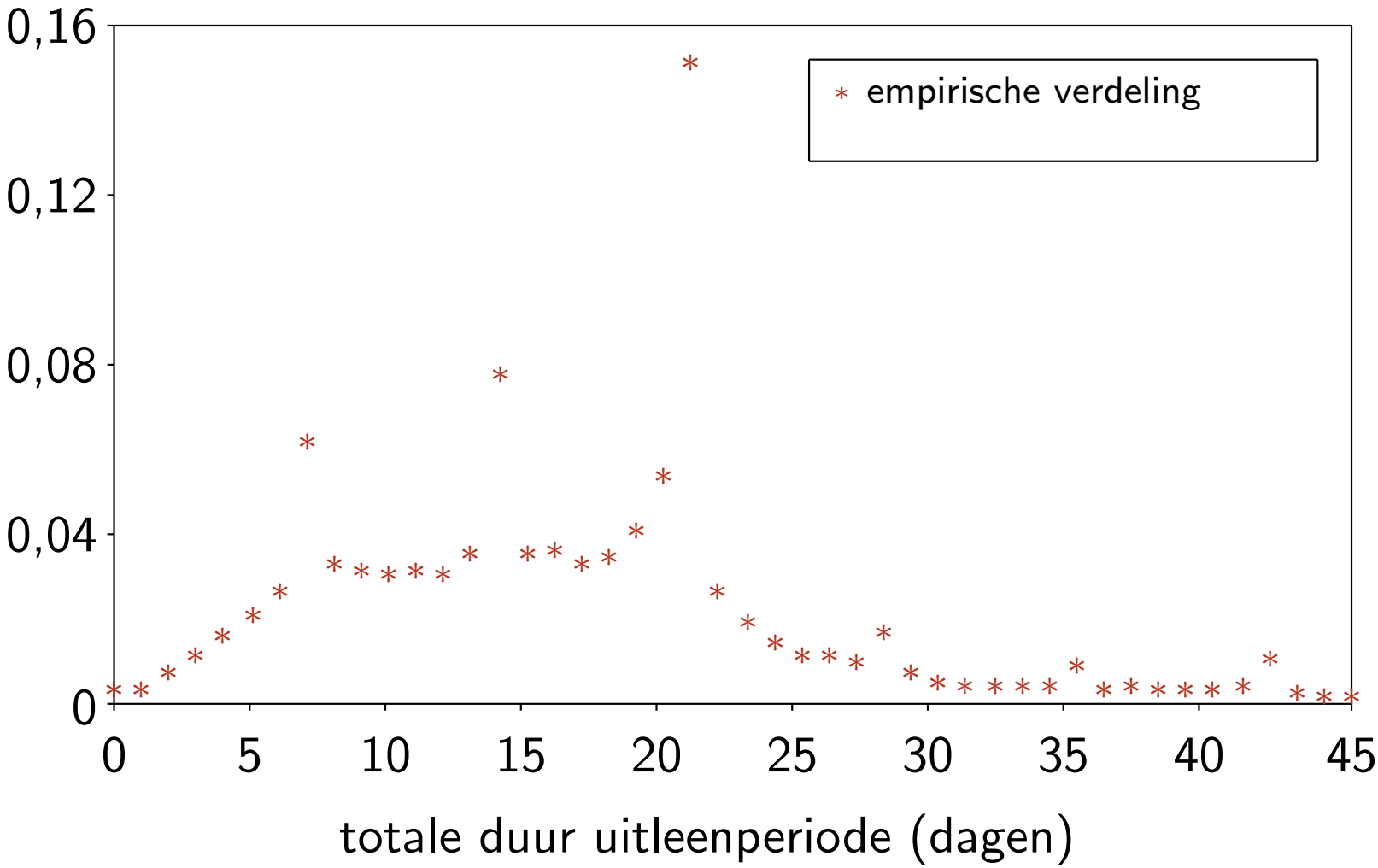


dag	gemiddeld aantal bezoekers
maandag	52,01
dinsdag	69,43
woensdag	76,98
donderdag	76,49
vrijdag	72,30
zaterdag	73,44
zondag	8,57

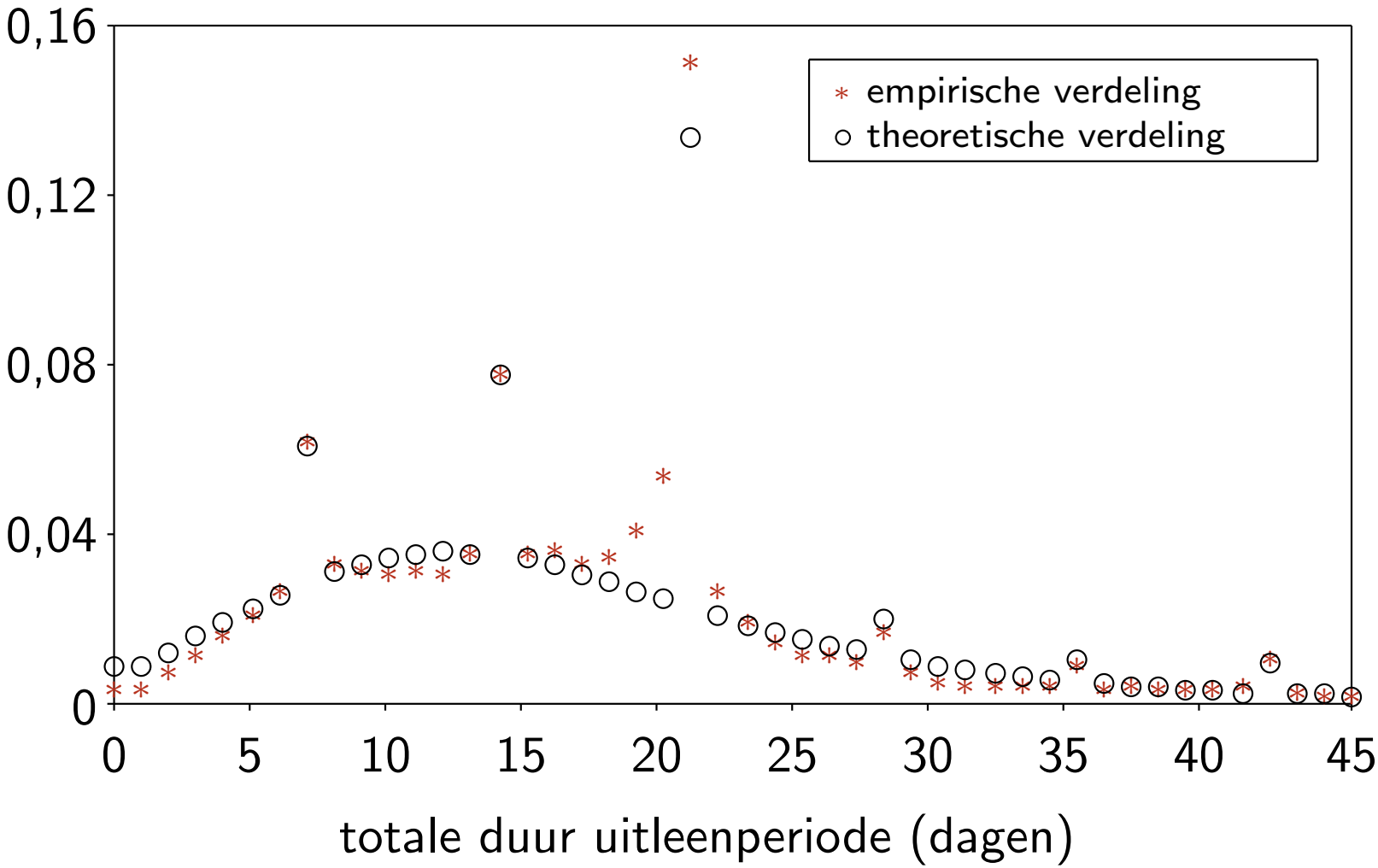
Hoe kan deze data worden gebruikt?



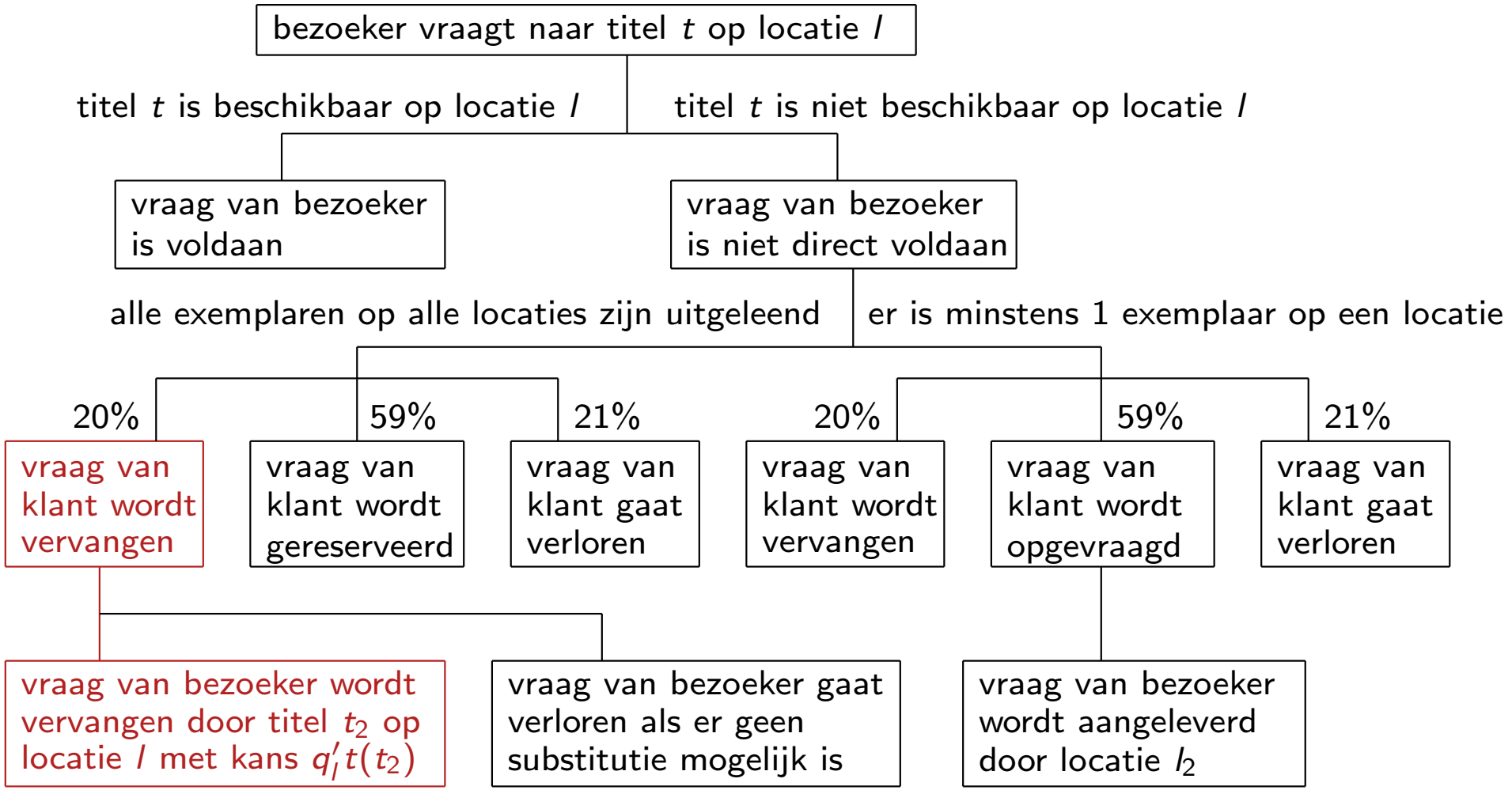
Transactiedata - uitleenperiode



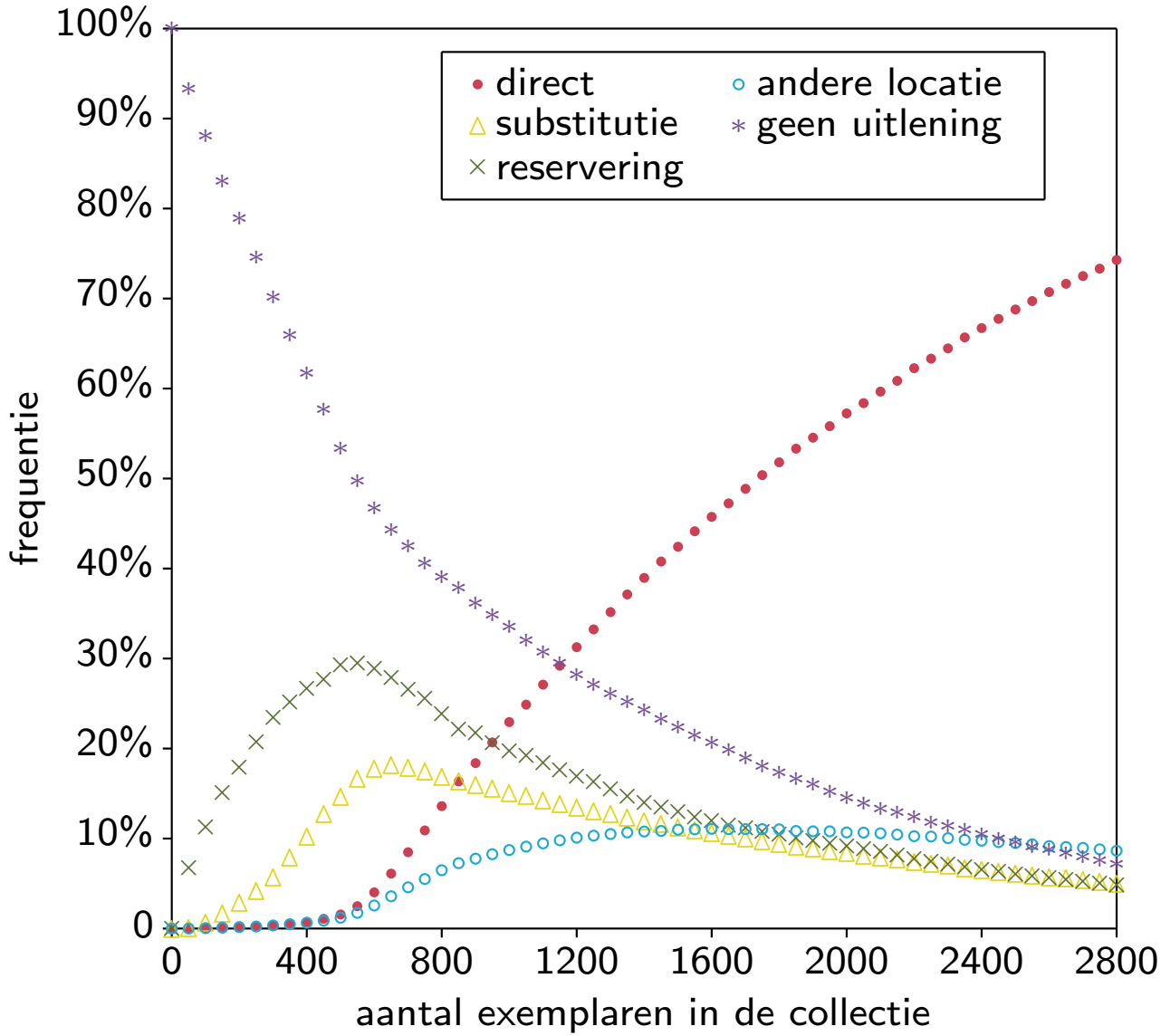
Transactiedata - uitleenperiode



Hoe kan deze data worden gebruikt?



Simulatiemodel - resultaten



Simulatiemodel - verbetering prestaties

prestatiemaat (%)		huidige situatie	verbeterde situatie
beschikbaar	gem. 95% BI	49.34% [49.28%;49.40%]	66.20% [66.14%;66.26%]
substitutie	gem. 95% BI	9.94% [9.92%;9.97%]	6.62% [6.60%;6.64%]
reservering	gem. 95% BI	16.91% [16.86%;16,96%]	6.69% [6.66%;6.72%]
andere locatie	gem. 95% BI	12.71% [12.69%;12.74%]	9.76% [9.74%;9.79%]
geen uitlening	gem. 95% BI	11.09% [11.06%;11.11%]	10.73% [10.70%'10.75%]

Samenvattend

- 34% van de bezoekers is gericht op zoek naar een titel/onderwerp bij een bibliotheekbezoek
- 18% van de bezoekers is nooit gericht op zoek naar een titel
- 69% vindt het boek dat hij/zij zocht
- als het boek er niet is, plaatst de bezoeker een aanvraag bij andere locatie/reservering (59%)
- als het boek er niet is, wordt er niet vaak een substitutie geleend (20%)
- het aanhouden van de juiste collectie op de juiste locatie zorgt voor minder reserveringen

Samenvattend

- 34% van de bezoekers is gericht op zoek naar een titel/onderwerp bij een bibliotheekbezoek
- 18% van de bezoekers is nooit gericht op zoek naar een titel
- 69% vindt het boek dat hij/zij zocht
- als het boek er niet is, plaatst de bezoeker een aanvraag bij andere locatie/reservering (59%)
- als het boek er niet is, wordt er niet vaak een substitutie geleend (20%)
- het aanhouden van de juiste collectie op de juiste locatie zorgt voor minder reserveringen

Vragen???