

Slimmer en goedkoper collectioneren:

Toename Klanttevredenheid!

COPE

Peter Kok

1 november 2013

de Bibliotheek Midden-Brabant viert 100 JAAR!

de Bibliotheek

Agenda



- Bibliotheek Midden-Brabant
- De bibliotheek van de toekomst
- Huidige situatie en spreidingsgebied
- Project achtergrondcollectie en reserveringen
- Klantvraag
- Invalshoeken probleemstelling
- Oplossingsrichting
- Samenwerking met Dinalogprojecten
- Waarom is de vakantiebiebapp zo succesvol?

Bibliotheek Midden-Brabant

- 6 gemeenten met 342.000 inwoners
- 15 vestigingen, waarvan 1 grote stads/regiovestiging in Tilburg
- 78.000 leden
- 1.3 miljoen bezoekers
- 3 miljoen uitleningen
- 620.000 omvang collectie
- In top-5 bibliotheken in Nederland
- Plus-bibliotheek met WSF-collectie
- 2e plaats bij verkiezing ‘beste bibliotheek van Nederland’
- We bestaan 100 jaar in 2013 en nog steeds springlevend!



de Bibliotheek Midden-Brabant viert de toekomst

100 JAAR!

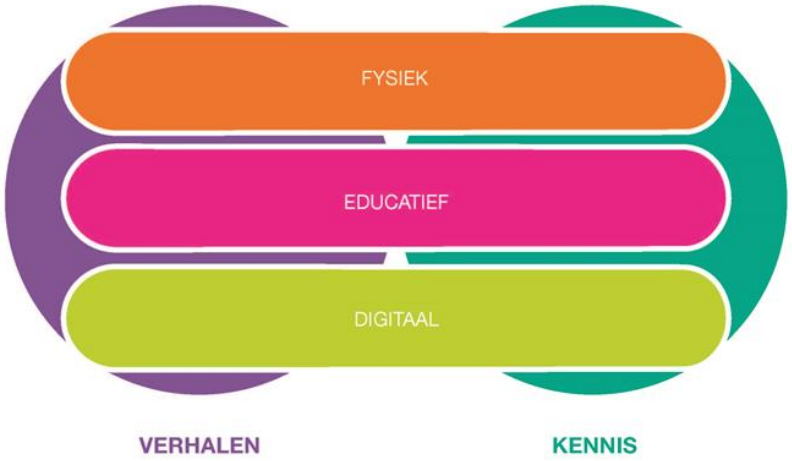
Verbinden door verhalen en kennis : beleidskompas 2012 - 2015

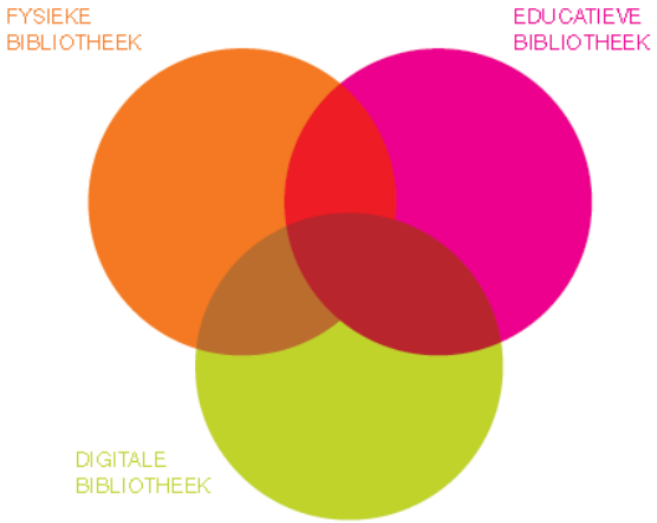
***Missie**:*

Bibliotheek Midden-Brabant stimuleert alle inwoners van Midden-Brabant om hun verbeeldingskracht en kennis te vergroten, zodat zij goed kunnen functioneren in de maatschappij. Dit doen we aan de hand van een breed assortiment aan informatiedragers en informatiebronnen, en op een laagdrempelige, transparante en neutrale manier.



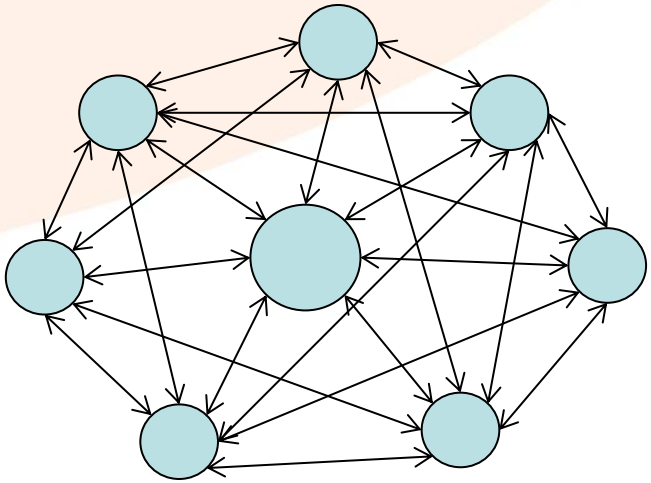
De bibliotheek van de toekomst



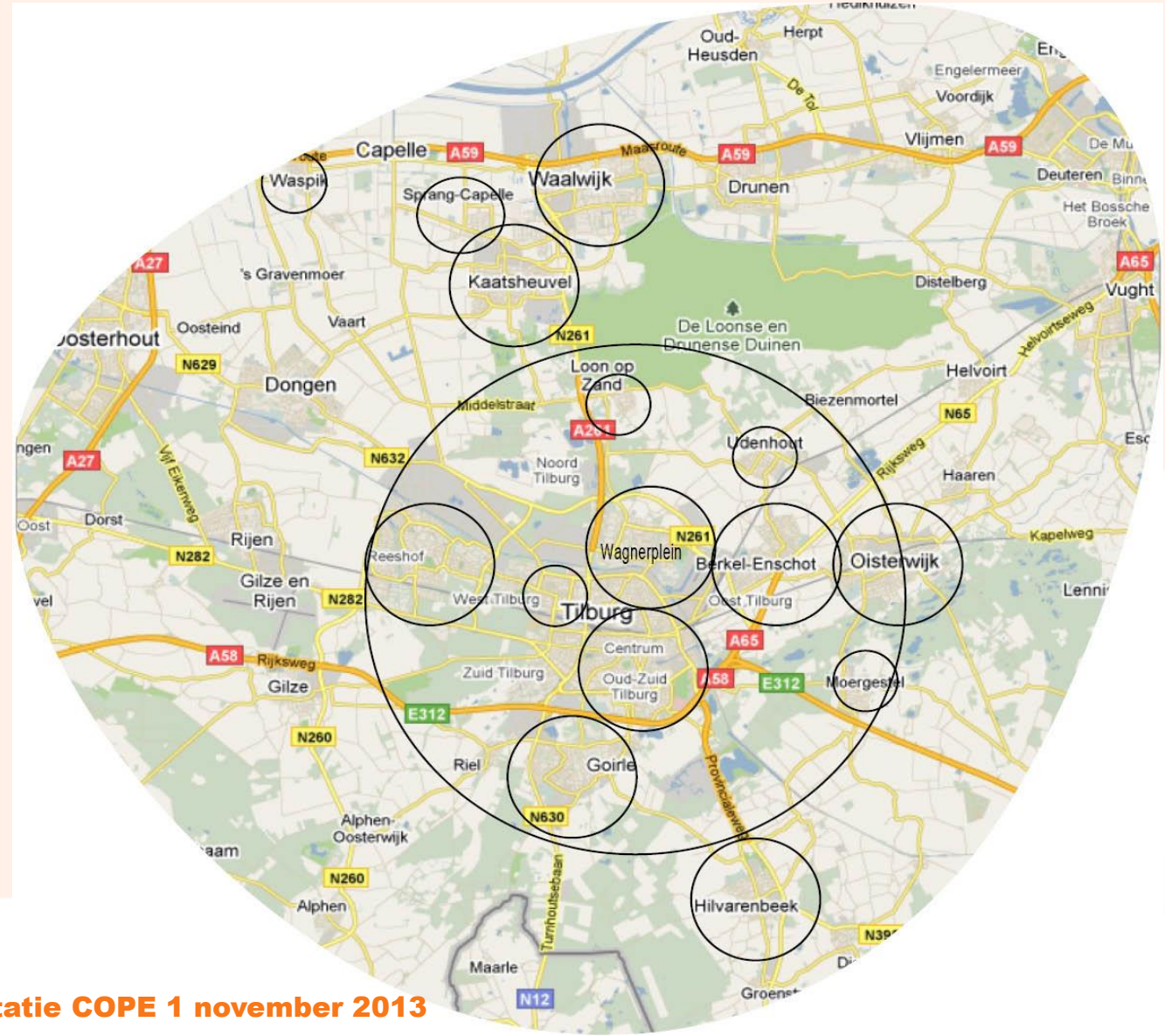


Huidige situatie

- Spreidingsgebied: 15 vestigingen in 6 gemeenten
- 15 vestigingen met 15 achtergrondcollecties
- Per jaar 340.000 boekbewegingen tussen vestigingen
  - Waarvan 300.000 door inleveren van boeken in andere vestiging en 40.000 voor reserveringen
- Per jaar 100.000 reserveringen, waarvan:
  - 80.000 uit eigen collectie van vestiging geleverd wordt (geen transport)
  - 20.000 uit collectie andere vestiging komt (wel op transport 2x)



Spreidingsgebied



Project achtergrondcollectie en reserveringen

Aanleiding/probleemstelling:

- Gemeentelijke bezuinigingen
- Vestigingen worden kleiner (m2) maar gaan niet sluiten
- Bezoekers ↓ Uitleningen ↓ Leden ↓
- Veel logistieke handelingen en transportbewegingen: kan dat niet efficiënter? In uren, transportbewegingen en beschikbaarheid boeken.
- Veranderende klantvraag:
  - Ruimere openingstijden
  - Actuelere collectie



Specificatie klantvraag

- Boek dat klant wil hebben, moet beschikbaar zijn
- Als boek niet beschikbaar is, dan moet boek binnen enkele dagen beschikbaar zijn op vestiging die klant wil

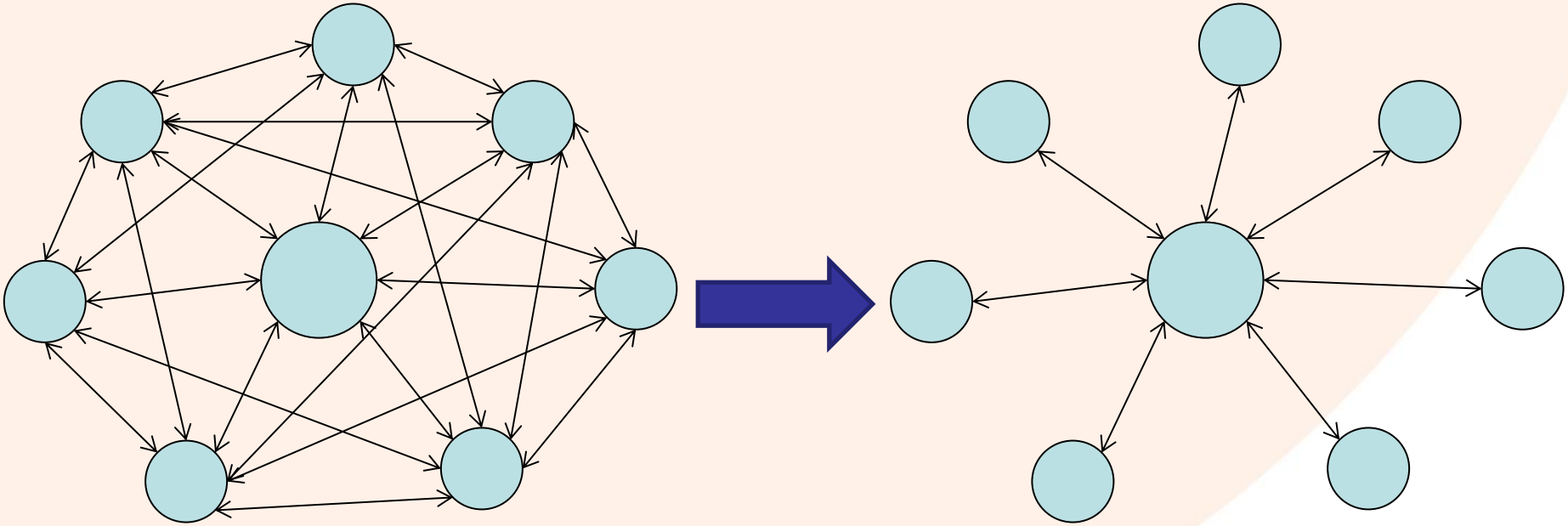


Invalshoeken probleemstelling

- Orderpicking: van reservering tot boek op transport
  - Handmatig logistieke handelingen van boeken die beschikbaar zijn in andere vestiging (van max. 26 dagen naar 3 dagen)
- Transportbewegingen van A naar B
  - 20.000 gereserveerde boeken gaan op transport
- Collectie
  - Omvang achtergrondcollectie
  - Omvang actuele collectie
  - Aantal reserveringen per titel
  - 75% van de klanten wil leuk boek lezen
  - 25% zoekt gericht een titel



Oplossing?





Oplossingsrichting: een groeimodel

- Optie 1: Orderpicking en transport
  - Alleen orderpicking en transport verbeteren
  - Voordelen: klant heeft boek sneller + beperkt minder kosten orderpicking + beperkt minder kosten transport
- Optie 2: Achtergrondcollectie en reservering
  - Optie 1 + één achtergrondcollectie + reservering aanpassen (boek komt uit collectie eigen vestiging of centrale vestiging)
  - Extra voordelen: veel minder kosten orderpicking + één achtergrondcollectie bespaart kosten collectioneren + slimmer collectioneren door beter inzicht in benodigde exemplaren per vestiging
- Optie 3: Systeemaanpassingen
  - Optie 2 + aanpassingen in gebuikersinterfaces applicaties
  - Extra voordelen: proces voor klant transparanter, beter inzicht wanneer boek beschikbaar komt

Samenwerking met Dinalogprojecten

- Bibliotheek Midden-Brabant levert uitleendata
- Dinalog projecten leveren criteria voor samenstelling achtergrondcollectie + optimalisatie transportbewegingen
- Interviews klanten in vestigingen afgelopen zomer



Waarom is de vakantiebieb app zo succesvol?

- Eenvoudig, eenmalig aanmelden
- Off-line, lezen zonder WIFI-verbinding op vakantie
- Verrassend leuke actuele boeken voor op vakantie
- Zomervakantie, herfstvakantie, kerstvakantie
- Boeken verdwijnen vanzelf na afloop van vakantie
- Gratis, ook als je niet lid bent van de bibliotheek.





Logica brengt je van A naar B. Verbeelding brengt je overal.

Albert Einstein

de Bibliotheek