

ADDENDUM IMPLEMENTATIEPLAN TOEKOMSTGERICHT IBL: UITKOMSTEN PILOT REALTIME KASTLIJSTEN

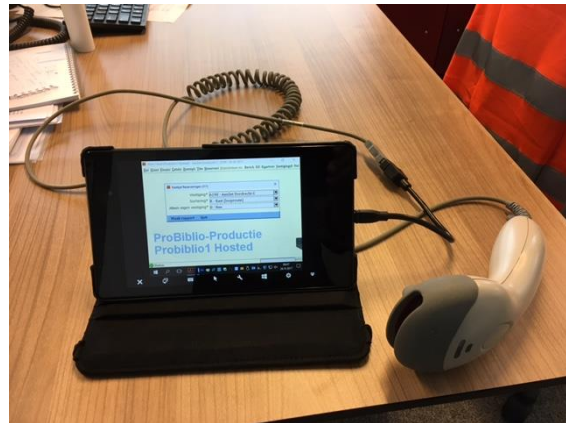
Maurits van der Graaf; 2019-02-27

INLEIDING

In het kader van het project toekomstgericht IBL is er in samenwerking met de bibliotheek Aanzet een pilot opgezet met zogenaamde 'realtime' kastlijsten op een tablet.

De huidige situatie bij ProBiblio Wise bibliotheken is als volgt:

- Het systeem plaatst een aanvraag of reservering bij meerdere daarvoor in aanmerking komende bibliotheken die deze titel beschikbaar hebben. Hierbij geldt het adagium 'Wie het eerst komt, die het eerst maalt'. M.a.w., de bibliotheek die het eerst aan het systeem meldt dat het boek door hen wordt geleverd, is de leverancier en de aanvragen bij de andere bibliotheken worden door het systeem ingetrokken.
- Het proces om boeken aan te leveren gebeurt door het zogenaamde kastlijsten lopen. Een kastlijsten (met de aangevraagde boeken aan die bibliotheek) wordt uitgeprint en een medewerker van de bibliotheek loopt langs de kasten om de boeken te verzamelen. Vervolgens gaat deze medewerker naar de balie om de betreffende boeken in het systeem te gaan aanmelden ('over de balie halen'). In de praktijk blijkt dat de aanvragen voor een deel van de boeken reeds zijn ingetrokken, omdat een andere bibliotheek deze in de tussentijd al heeft aangemeld. Hierbij worden percentages van 10-20% genoemd. Dit betekent dat de betreffende medewerker deze boeken weer moet terugzetten in de kasten: dit kost extra tijd en geeft ook frustratie bij de betreffende medewerkers.



FIGUUR 1 REALTIME KASTLIJST: EEN TABLET MET DAARAAN GEKOPPELDE SCANNER

De pilot betreft realtime kastlijsten: de kastlijst wordt getoond op een tablet en wordt regelmatig verversd. Dit betekent dat de betreffende kastlijst om de paar minuten geactualiseerd is en dat de aanmeldingen van de andere bibliotheek dus verwerkt zijn. Daarmee zou het hierboven beschreven fenomeen geminimaliseerd moeten worden.

Bij de bibliotheek Aanzet wordt een pilot uitgevoerd op drie locaties, die veel aanleveren met door ProBiblio hiertoe beschikbaar gestelde tablets en scanners. Doel van dit experiment is om te kijken of dit werkelijk een efficiënter werkproces oplevert. Door diverse omstandigheden is het project echter vertraagd en zijn de resultaten pas in december 2018 opgeleverd. Vandaar dit verlate addendum bij het Implementatieplan Toekomstgericht IBL.

RESULTATEN

De pilot met de realtime kastlijsten is door Bibliotheek AanZet op drie plaatsen uitgevoerd: Ridderkerk, Dordrecht en Sliedrecht. De opzet voorzag erin dat men de ene week met uitgeprinte kastlijsten zou werken en de andere week met de realtime kastlijsten. Na afloop van het kastlijsten lopen werd een formulier ingevuld met gegevens over de datum, de invullen, de locatie, welke methode werd gebruikt, het aantal boeken op de kastlijsten, het aantal boeken dat teruggezette moest worden en de begin- en eindtijd van het kastlijsten lopen.

Uiteindelijk zijn 33 formulieren volledig ingevuld: 5 formulieren zijn onvolledig ingevuld en daarom niet verwerkt. 11 formulieren betroffen het kastlopen met de realtime kastlijst, 22 formulieren betroffen het kastlopen met een uitgeprinte lijst. De meeste formulieren zijn op de locatie Ridderkerk ingevuld.

	Aantal boeken op kastlijst	Aantal boeken teruggezet	Tijdsbesteding (uren)	Percentage teruggezette boeken	Aantal boeken verwerkt per uur
totaal	2967	191	36,52	6,4%	81
print	1882	126	20,77	6,7%	91
realtime	1085	65	15,75	6,0%	69

TABEL 1 RESULTATEN PILOT GEBASEERD OP 33 CORRECT INGEVULDE FORMULIEREN

In tabel 1 zijn de resultaten weergegeven van de verwerking van de formulieren. Uit deze resultaten blijkt het volgende:

- Gemiddeld worden er 81 boeken per uur verwerkt met het kastlijst lopen.
- Het percentage teruggezette boeken verschilt nauwelijks tussen de methode 'realtime kastlijst' en de methode 'uitgeprinte kastlijst'. Een belangrijk potentieel voordeel van het lopen met de 'real time kastlijst' was juist het voorkomen van dit terugzetten. De laatste conclusie wijst er dus op dat dit in de praktijk geen voordeel van de realtime kastlijsten blijkt te zijn.
- Dit wordt bevestigd door de uitkomsten m.b.t. het aantal verwerkte boeken per uur: dit ligt bij de gedrukte kastlijsten op 91 boeken per uur, met de realtime kastlijsten op 69 boeken per uur.

Er zijn aanzienlijke verschillen in het aantal verwerkte boeken per uur tussen de verschillende medewerkers. 16 formulieren zijn ingevuld door één medewerker. Wanneer de resultaten van het lopen met de realtime kastlijst en de uitgeprinte kastlijst voor deze medewerker worden vergeleken, is het verschil veel kleiner: 72 boeken per uur met de realtime kastlijsten, 65 boeken per uur met de uitgeprinte kastlijsten. Dit gegeven wijst erop dat het werken met de realtime kastlijsten niet noodzakelijkerwijs inefficiënter hoeft te zijn. De deelnemers aan deze pilot melden daarnaast verschillende problemen met de realtime kastlijsten:

- 5 keer technische problemen (dus in ca. 13% van de gevallen): meldingen 'kan Wise server niet bereiken' en/of batterij problemen met de tablet.
- Met het verversen van de realtime kastlijsten komen er ook een nieuwe aanvragen op de lijst.
- Bij vernieuwen begint de lijst weer op regel 1
- Boeken op vermist of niet gevonden zetten lukt niet.

De conclusie moet dan ook luiden dat de resultaten van deze pilot niet wijzen op een verhoogde efficiëntie van het kastlijsten lopen met de realtime kastlijsten.