
PROBIBLIO ROADMAP VOOR EEN TOEKOMSTGERICHT IBL

MAATREGELEN RESULTEREND UIT HET PROBIBLIO PROJECT TOEKOMSTGERICHT IBL 2018

December 2018
Maurits van der Graaf
Pleiade Management and Consultancy
Amsterdam
The Netherlands
T: +31 20 488 9397
m.vdgraaf@pleiade.nl
www.pleiade.nl

MANAGEMENT SAMENVATTING

AANLEIDING VOOR HET PROJECT

In de periode maart - november 2018 is het project 'Toekomstgericht IBL' uitgevoerd door ProBiblio. De aanleiding voor het project is dat het transport voor aanvragen en reserveringen binnen de provincies Noord en Zuid-Holland stijgt met circa 5% per jaar. De provinciale subsidiënten hebben echter aangekondigd dat zij de subsidiëring van de transportkosten hiervoor willen plafonneren vanaf 2019. Doelstelling van het project was om na onderzoek concrete maatregelen voor te stellen om het reserveer- en aanvraagverkeer te moderniseren op een zodanige wijze dat de toegankelijkheid van collectie NL en het serviceniveau voor de eindgebruiker daarbij op peil blijft tegen gelijkblijvende kosten.

PLAFOND

De plafonnering van de provinciale subsidie betekent in praktische termen van het transport een plafond van 43 chauffeurdagen per week (de situatie in 2018). Een chauffeurdag – een dag dat een chauffeur een route rijdt - bestaat uit ca. 20% tijd bij de stops, 50% rijtijd en 30% sortertijd in de sorteerstraat in Hoofddorp. De belangrijkste onderliggende kostendrijvers zijn tijd en volume van het leenverkeer.

TWEE SOORTEN MAATREGELLEN: EFFICIËNTIE VERHOGEN EN VOLUME BEPERKEN

De hierboven weergegeven definitie van het plafond in chauffeurdagen leidt ertoe dat er twee soorten maatregelen in dit project zijn onderzocht:

- Verhogen efficiëntie logistiek: maatregelen om de te bestede tijd per stop te beperken en de routes en de sorteerstraat te optimaliseren.
- Volumebeperkende maatregelen: een aantal maatregelen om het volume van het reserveer- en aanvraagverkeer in te perken.

Het is van belang op te merken dat deze twee soorten maatregelen met elkaar samenhangen: wanneer het volume van een aantal te transporteren items beperkt wordt, is het bijvoorbeeld mogelijk om aan routes één of twee stops toe te voegen.

VOORNAAMSTE RESULTATEN

De belangrijkste resultaten van het project zijn als volgt:

Drie volumebeperkende maatregelen hebben een verwachte impact op de beperking van de transportbewegingen terwijl het serviceniveau richting eindgebruiker gelijk blijft of zelfs verbetert:

- **Suggesties ebook:** een pop-up scherm waarin de gebruiker bij een reservering of aanvraag wordt gewezen op de aanwezigheid van dezelfde titel in ebook formaat
- **Doorzaktijd per vestiging:** een instelling in het Wise systeem, die ervoor zorgt dat de collectie op de vestiging efficiënter wordt ingezet in geval van reserveringen voor titels die deel uitmaken van de vestigingscollectie maar op moment van reservering uitgeleend zijn.

- **Floating collecties:** een instelling in de BCB-module van het Wise systeem waardoor de transportbewegingen ten behoeve van een reservering sterk worden verminderd.

Tevens zijn een aantal maatregelen voorgesteld en reeds voor een deel geïmplementeerd om de logistiek efficiënter te maken. Deel van deze maatregelen (monitoring van het volume, uniformering van de ompakkingen, onderzoek naar de sorteerstraat) maken routeoptimalisatie en optimalisatie van de sorteerstraat mogelijk. Daarnaast wordt een nieuw service level agreement opgesteld om de afspraken met de bibliotheek over o.a. de toegankelijkheid van de locaties (i.v.m. de te besteden tijd bij de stops) aan te scherpen. Deze nieuwe SLA wordt in het voorjaar 2019 voorgelegd aan de bibliotheken met het oog op de ingang ervan in januari 2020.

NETWERKBELEID EN JAARLIJKSE MONITOR

De verwachting is dat de gesignaleerde autonome groei van circa 5% voor het reserveer- en aanvraagverkeer zich in de komende jaren zal voortzetten. De voorgestelde maatregelen vergen in de meeste gevallen implementatietijd of zullen geleidelijk aan effect sorteren. Het is dus zaak om deze volumebeperkende maatregelen zodanig te implementeren dat men de autonome groei als het ware voorblijft. Dit vergt een beleid dat gedragen wordt door het gehele netwerk: de openbare bibliotheken én ProBiblio. Daarom wordt voorgesteld om jaarlijks de ontwikkeling in het reserveer-en aanvraagverkeer te monitoren en de resultaten van deze monitor in het netwerk te bespreken. Voorgesteld wordt om de eerste monitor in het eerste kwartaal van 2019 op te stellen en te bespreken.

Inhoudsopgave

Management samenvatting.....	2
1. Inleiding	6
2. Plafond van het transport	9
2.1 Plafond van het transport.....	9
2.2 Vier pijlers voorgesteld voor beleid netwerk	10
2.3 Roadmap met maatregelen gericht op efficiëntie en volumebeperking	10
3. Overzicht Roadmap Toekomstgericht IBL	11
4. Regisseren aanvraag- en reserveringsstromen	14
4.1 Collectieve aanvraagblokkade.....	14
4.2 Suggesties Ebooks	14
4.3 Prioritering reserveringen tussen vestigingen (Wise)	17
4.4 Verleggen aanvraagstromen naar Muziekweb en/of filmbieb	19
5. Computerondersteund collectiebeheer: floating basisbibliotheek collecties	20
5.1 Inleiding	20
5.2 Effect op transportbewegingen.....	20
5.3 Situatie in Noord- en Zuidholland.....	21
5.4 Effecten floating en doorzaktijd per vestiging onder de loep	21
6. Efficiëntie werkprocessen	23
7. Efficiëntie logistiek	24
7.1 Inleiding	24
7.2 Kengetallen logistieke proces.....	24
7.3 Maatregelen op de roadmap.....	25
8. Track & trace informatie verbeteren	27
9. Vernieuwing SLA.....	29
9.1 Huidige situatie	29
9.2 Contouren van een vernieuwd SLA	29

10.	Netwerkbeleid t.a.v. het leenverkeer	31
10.1	Verwachte impact roadmap maatregelen	31
10.2	Netwerkafspraken en een jaarlijkse monitor	33
	Bijlage A: Resultaten pilotprojecten Wise instellingen	35

1. INLEIDING

PROJECT TOEKOMSTGERICHT IBL

Op verzoek van en gefinancierd door de provincies Zuid-Holland en Noord-Holland heeft ProBiblio in de periode maart – oktober 2018 een project uitgevoerd met als doel het IBL-verkeer en daaraan gekoppelde zaken te moderniseren.

Dit project bouwt voort op eerder onderzoek naar het provinciale IBL-verkeer. De resultaten van dit eerdere onderzoek zijn weergegeven in het rapport 'Onderzoek vernieuwing IBL' d.d. 19 september 2017 en in het document 'Innovatie van de logistiek, 3 concepten voor vernieuwing van de logistieke dienstverlening'. De doelstelling van dit project was daarbij:

(1) concrete, implementeerbare voorstellen ontwikkelen

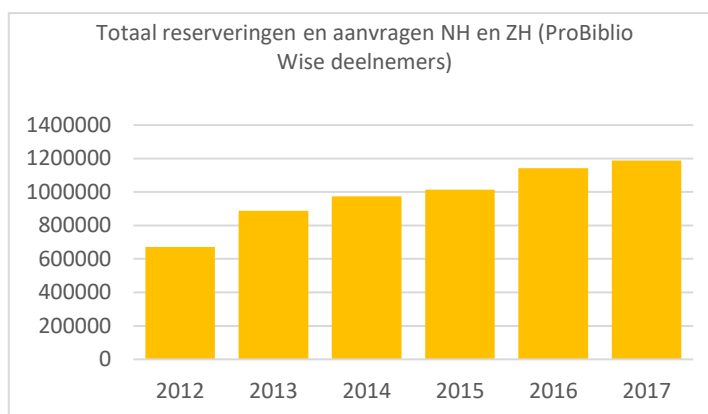
(2) voldoende draagvlak creëren om een werkelijke modernisering van het IBL-verkeer tot stand te brengen.

Het project speelt zich af tegen de achtergrond van toenemend IBL-verkeer binnen de provincies (zowel provinciaal IBL-verkeer als IBL-verkeer tussen de vestigingen van de basisbibliotheken), terwijl de provinciale subsidie gelijk blijft en zal blijven.

Samengevat is de doelstelling van dit project om een modernisering van het IBL-verkeer tot stand te brengen tegen gelijkblijvende kosten: een meer adequate en toekomstvaste dienstverlening voor hetzelfde geld.

ACHTERGROND: GROEI VAN HET LEENVERKEER

De groei van het leenverkeer in de provincies Noord en Zuid-Holland binnen het ProBiblio netwerk is in de grafiek hiernaast weergegeven¹. De gemiddelde autonome groei van de laatste vijf jaar is 4,7% per jaar. In de figuur zijn zowel de reserveringen (leenverkeer tussen vestigingen van dezelfde basisbibliotheek) en het provinciale leenverkeer (leenverkeer tussen basisbibliotheken in de provincie Noord en Zuid-Holland) gezamenlijk weergegeven. De verhoudingen blijken als volgt te zijn: ca. 20% betreft het provinciale leenverkeer, 80% betreft het leenverkeer tussen vestigingen van basisbibliotheken.



FIGUUR 1 GROEI RESERVERINGEN EN AANVRAGEN PROBIBLIO NETWERK

¹ De getallen voor alle NH en ZH bibliotheken zijn niet verzameld in het kader van dit project. Zie hiervoor ook de voorstellen voor de jaarlijkse monitor.

Belangrijke factoren die deze groei veroorzaken zijn het veranderende gebruikersgedrag, de krimpende lokale collecties, de toegenomen zichtbaarheid van titels in andere collecties in de catalogus en de zgn. premium-abonnementen bij veel OB's waarbij er geen of weinig tariefdrempels voor de abonneehouders zijn t.a.v. reserveren of aanvragen.

KENGETALLEN LEENVERKEER

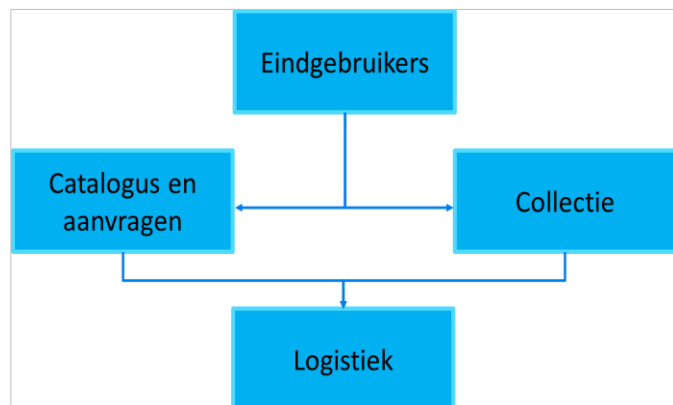
Bij het beschouwen van het leenverkeer zijn de volgende kengetallen² van belang:

- Ca. 8% van alle uitleningen vinden plaats d.m.v. reserveringen/aanvragen [dus 92% van de boeken worden door de gebruiker zelf uit de kast gehaald]
- Reserveringen/aanvragen: ca. 85% uit eigen collectie van de basisbibliotheek, ca. 15% uit collectie elders.

Hieruit is de conclusie te trekken dat reserveringen en aanvragen een belangrijk onderdeel vormen van de dienstverlening van de openbare bibliotheken.

SYSTEEMBENADERING EN DRIE PERSPECTIEVEN

Systeembenadering: bij de opzet en uitvoering van het project was het uitgangspunt dat het leenverkeer een element is binnen een complex systeem waarin diverse variabelen zoals o.a. gebruikersgedrag, bibliotheek factoren (zoals collecties³ en leenvoorwaarden, en de catalogus en het aanvraagstelsel) een rol spelen, die het effect van interventies in het systeem op de logistiek van het leenverkeer vaak moeilijk te voorspellen maken.



FIGUUR 2 IBL SYSTEEM

Drie perspectieven: bij het ontwikkelen van interventies in het IBL systeem is het van belang om drie verschillende perspectieven te betrekken: het perspectief van de eindgebruikers, van de basisbibliotheek en van het provinciale netwerk. In de tabel hieronder zijn enkele elementen van deze verschillende perspectieven weergegeven.

² Gebaseerd op de gegevens voor NH en ZH bibliotheken uit de WSOB dataset 2016.

³ Uit een onderzoek naar gebruikersgedrag en collecties uitgevoerd bij Utrechtse bibliotheken (J. Rietbergen; The lifestyle of regional variety; Master thesis, Vrije Universiteit 2016/2017) blijkt dat:

- Grootte en variëteit van assortiment is belangrijk voor variatie in vraag
- Keuze van boeken is afhankelijk van het assortiment
- Vraag naar populaire titels zijn goede afspiegeling van de vraag naar titels in long-tail

Gebruiker	OB	Netwerk
<ul style="list-style-type: none"> • Selfservice opties • Wachtijd • Track & trace informatie • Aanwezigheid titel als ebook • Tariefdrempel 	<ul style="list-style-type: none"> • Eigen collectie beschikbaar voor eigen leden • Vraagoptimalisatie eigen collectie • Toegang collectie Nederland • Integratie Ebooks en lokale collectie • Handling leenverkeer 	<ul style="list-style-type: none"> • Collectie Nederland beschikbaar • Beheersbaar en betaalbaar leenverkeer • Controle op afspraken door monitoring • Draagvlak en continuïteitnetwerktaken

TABEL 1 DRIE PERSPECTIEVEN OP IBL

ZES WERKPAKKETTEN

Het project is opgezet rond 6 werkpakketten⁴:

- Collectiebeleid en -beheer per basisbibliotheek
- Collectie afspraken op provinciaal niveau
- Instellingen ProBiblio Wise en andere bibliotheeksystemen
- Catalogus en reserveren/aanvragen
- Logistiek en transport
- Provinciale IBL-afspraken

Elk werkpakket omvatte een aantal aan elkaar gerelateerde 'knoppen' waarmee het IBL-systeem mogelijk te beïnvloeden zou zijn. Doel van de uitvoering van de werkpakketten, het daaraan gekoppelde onderzoek en de daaraan gekoppelde pilotprojecten was om meer precies in kaart te brengen hoe groot deze invloed kan zijn.

Opzet project

Projectgroep:

- Monique Verweijmeren
- Jan Morsch
- Iwan Overpelt
- Rebecca van Offeren
- Aryan Javaherian
- Petra Jellema, intern projectmanager
- Maurits van der Graaf, projectleider

Opdrachtgever:

Esther Westerveld

BESPREKINGEN MET BIBLIOTHEKEN

Bij de start van het project zijn vijf groepsdiscussies (op locaties verspreid over Noord- en Zuid-Holland) gehouden om de aanpak van het project door te spreken en deelnemers voor pilotprojecten te werven. Deze groepsdiscussies hebben plaatsgevonden in de periode 14 tot en met 18 mei 2018 met vertegenwoordigers van 21 bibliotheken.

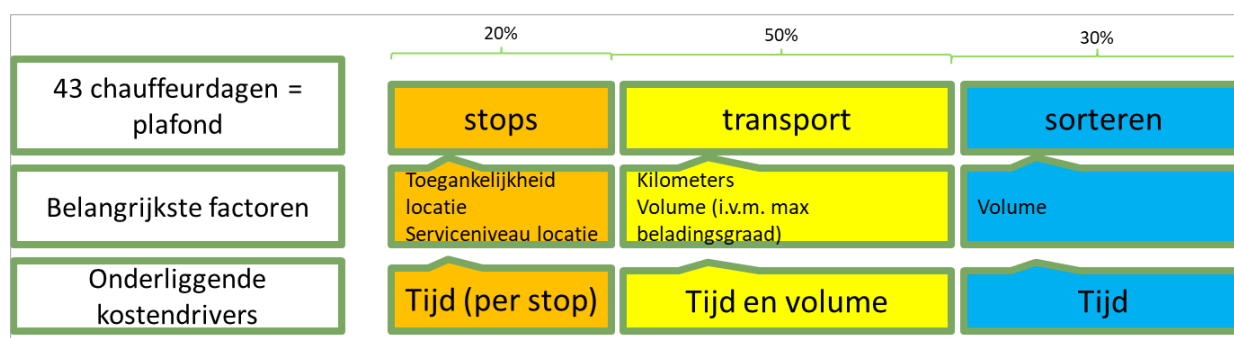
De resultaten van het project zijn op dezelfde wijze doorgesproken: deze groepsdiscussies hebben plaatsgevonden in de periode 16 tot en met 22 oktober met 23 vertegenwoordigers van bibliotheek in Noord- en Zuid-Holland.

De opmerkingen en kanttekeningen van de deelnemers aan de groepsdiscussies zijn zowel aan de start van het project als bij de in dit rapport weergegeven resultaten zoveel mogelijk verwerkt.

⁴ Een zevende werkpakket "Out of the box" is na korte tijd gestaakt. Er is daarbij gekeken naar de mogelijkheden van de app BKSJ, maar door teleurstellende ervaringen van Bibliotheek Krimpen a/d IJssel en andere ervaringen met vergelijkbare initiatieven is hier verder geen vervolg aangegeven.

2. PLAFOND VAN HET TRANSPORT

2.1 PLAFOND VAN HET TRANSPORT



FIGUUR 3 PLAFOND VAN HET TRANSPORT

In figuur 2 is een schets weergegeven van wat de plafonnering van de provinciale subsidie betekent in termen van het transport voor het reserveer- en aanvraagverkeer. Het plafond is uit te drukken in 43 chauffeurdagen per week. Een chauffeurdag bestaat uit ca. 20% tijd bij de stops, 50% rijtijd en 30% sorteertijd in de sorteerstraat in Hoofddorp. Deze tijdsbesteding wordt bepaald door verschillende factoren:

- Voor de stops is dit de toegankelijkheid van de locatie en het serviceniveau van de locatie.
- Voor het transport is dit het aantal kilometers en het volume in verband met de maximale beladingsgraad van de wagen.
- De tijdsbesteding voor het sorteren wordt vooral bepaald door het volume.

De belangrijkste onderliggende kostendrijvers zijn tijd en volume (van het leenverkeer). Dit leidt tot de volgende mogelijke maatregelen:

- **Verhogen efficiëntie logistiek:** maatregelen om de te bestede tijd per stop te beperken, de routes en de sorteerstraat te optimaliseren.
- **Volumebeperkende maatregelen:** een aantal maatregelen om het volume van het reserveer- en aanvraagverkeer in te perken.

Het is van belang op te merken dat deze twee soorten maatregelen met elkaar samenhangen: wanneer het volume van een aantal te transporteren items beperkt wordt, is het een bijvoorbeeld mogelijk om aan routes één of twee stops toe te voegen.

2.2 VIER PIJLERS VOORGESTELD VOOR BELEID NETWERK

Voorgesteld wordt om een beleid te formuleren dat gedragen wordt door het netwerk van openbare bibliotheken in Noord- en Zuid-Holland op basis van de volgende vier pijlers:

1. **Plafond:** het 2018 niveau van het volume wordt het ijkpunt voor het beleid. Volume is daarbij gedefinieerd als het aantal boeken op transport. Het plafond voor de komende drie jaar wordt vastgezet op 43 chauffeursdagen.
2. **Beleid:** Het beleid van het netwerk als geheel, van de individuele basisbibliotheken én van ProBiblio richt zich op het inperken van de volumegroei om onder dit plafond (\approx niveau 2018) te blijven door efficiëntiemaatregelen en volumebeperkingen.
3. **Monitoring:** Een jaarlijkse monitoring, uit te voeren door ProBiblio, geeft inzicht in het volume van het leenverkeer en het transport voor het gehele netwerk en per basisbibliotheek. OB's die niet aangesloten zijn op het ProBiblio Wise systeem dienen daartoe cijfers aanleveren aan ProBiblio.
4. **Doel:** de overall doelstelling van het beleid is om de toegankelijkheid van collectie NL en het serviceniveau voor de eindgebruiker daarbij op peil houden tegen gelijkblijvende kosten.

Deze beleidsvoorstellen worden nader uitgewerkt in hoofdstuk 9 en 10.

2.3 ROADMAP MET MAATREGELLEN GERICHT OP EFFICIENTIE EN VOLUME BEPERKING

In het project is een roadmap ontwikkeld (zie voor een overzicht daarvan hoofdstuk 3) met een tiental maatregelen met als doel om onder het hierboven aangegeven plafond te blijven. De maatregelen in de roadmap worden nader toegelicht in de hoofdstukken 4 tot en met 8.

3. OVERZICHT ROADMAP TOEKOMSTGERICHT IBL

Roadmap Toekomstgericht IBL	2018-Q4	2019-Q1	2019-Q2	2019-Q3	2019-Q4	2020-Q1	2020-Q2	2020-Q3	2020-Q4	2021-Q1	2021-Q2
Regisseren aanvraag- en reserveringstromen											
Collectieve aanvraagblokkade	Yellow bar										
Suggesties e-book titel	Yellow bar										
Prioritering reserveringen tussen vestigingen (Wise)	Yellow bar										
Verleggen aanvraagstromen naar Muziekweb, Filmbieb	Yellow bar										
Collectiebeheer											
Floating basisbibliotheekcollectie (Wise BCB)	Green bar										
Efficiëntie werkprocessen OB's											
Real time kastlijsten	Pink bar										
Efficiëntie logistiek											
Monitoring hoeveelheden op transport	Blue bar										
Uniformering ompakkingen	Blue bar										
Sorteerprocessen moderniseren	Blue bar										
Route optimalisatie	Blue bar										
Service aan eindgebruikers											
Track & Trace informatie verbeteren	Orange bar										
Afspraken en beleid netwerkverband											
Vernieuwing SLA met financiële prikkels voor OB's	Pink bar										
Jaarlijkse monitor t.b.v. beleid en communicatie	Pink bar										

FIGUUR 4 SCHETS ROADMAP

In figuur 3 is de roadmap schetsmatig weergegeven. De maatregelen in de roadmap vallen uiteen in de volgende categorieën (en worden uitgebreider behandeld in de hierna volgende paragrafen):

Reserveringen: titel in de collectie van de basisbibliotheek, mogelijk in een andere vestiging.

Aanvragen: titel niet in de collectie van de eigen basisbibliotheek en wordt aangevraagd bij de bibliotheken in het provinciale netwerk.

1. Regisseren van de aanvraag-en

reserveringstromen: hiervoor zijn de volgende maatregelen op de roadmap opgevoerd:

- **Collectieve aanvraagblokkade:** dit betreft titels die binnen een bepaalde periode zeer veel aangevraagd worden. Deze titels lijken zo populair dat de bibliotheken vanwaar deze aanvragen vandaan komen extra exemplaren dienen aan te schaffen. Deze maatregel is inmiddels ingevoerd.
- **Suggesties ebook titel:** wanneer er een aanvraag of reservering komt voor een titel die ook in ebook vorm aanwezig is, wordt de aanvrager daarop geattendeerd). Over een dergelijk pop-up scherm wordt momenteel gesproken met HKA, de producent van het Wise-systeem.
- **Prioritering aanvragen tussen vestigingen:** het gaat om de mogelijkheden in het Wise systeem om de instellingen hiervoor aan te passen. Het blijkt dat de instelling van een doorzaktijd per vestiging zeer effectief is.
- **Verleggen van de aanvraagstromen naar het CDR:** het betreft aanvragen voor muziek-cd's (Muziekweb) of dvd's (Filmbieb). E.e.a. is nog in ontwikkeling qua metadatering en qua tarifiering, maar in de nabije toekomst ontstaat er een mogelijkheid om aanvraagstromen voor deze materialen te verleggen naar deze landelijke collecties hiervoor.

2. Collectiebeheer:

- **Floating basisbibliotheekcollectie:** met de BCB-module van het Wise systeem is het mogelijk om de collecties van de verschillende vestigingen van een basisbibliotheek te laten 'floaten' zonder dat dit problemen geeft met 'vollopende' vestigingen. Dit floaten blijkt een aanzienlijke vermindering van het aantal transportbewegingen te geven.

3. Efficiëntie werkprocessen OB's:

- **Realtime kastlijsten:** het 'kastlijsten lopen' gebeurt momenteel met print-outs, terwijl het systeem realtime opereert. Gevolg hiervan een deel van de boeken bij het 'over de balie halen' reeds door een andere bibliotheek geleverd blijkt te zijn. Dit geeft extra werk (boeken terugzetten) en natuurlijk frustratie voor de betreffende medewerkers. Realtime kastlijsten (op tablet) zijn hiervoor een (mogelijke) oplossing.

4. Efficiëntie logistiek:

- **Monitoring hoeveelheden op transport:** de hoeveelheden kratten in de wagens van ProBiblio worden gemonitord met de software Bumbal. Dit is in de loop van 2018 geëffectueerd.
- **Uniformering ompakkingen:** momenteel zijn er verschillende soorten ompakkingen in gebruik: verschillende soorten dozen en kratten. De ompakkingen zullen worden geüniformeerd in het vierde kwartaal van 2018.
- **Sorteerprocessen moderniseren:** de sorteerprocessen worden gemoderniseerd en efficiënter gemaakt.
- **Route optimalisatie:** de routes van de ProBiblio wagens worden geoptimaliseerd. Deze optimalisatie is mede afhankelijk van hierboven genoemde

efficiëntiemaatregelen, die gezamenlijk één integraal pakket aan maatregelen vormen.

5. Service aan eindgebruikers:

- De informatie over de te verwachten levertijd en het volgen van de levering (track & trace informatie) aan de eindgebruikers wordt door veel eindgebruikers als een manco gezien en behoeft verbetering. Een voorstel over een indicatie van de levertijd op moment van reserveren of aanvragen wordt momenteel besproken met HKA.

6. Afspraken netwerkverband:

- **Vernieuwing SLA met financiële prikkels voor OB's:** er zijn momenteel in de Service Level Agreement tussen de bibliotheken enerzijds en ProBiblio anderzijds geen aanpassingen in de financiële bijdragen van de bibliotheek aan het transport opgenomen, die aan de OB's een financiële prikkel geven t.a.v. hun beleid inzake het stimuleren of juist afremmen van leenverkeer. Een vernieuwd SLA wordt in het voorjaar van 2019 voorgelegd aan de bibliotheken.
- **Jaarlijkse monitor t.b.v. beleid en communicatie:** in de collectieplannen van de Noord-Hollandse en Zuid-Hollandse bibliotheken zijn een aantal netwerkafspraken opgenomen ten aanzien van de collecties en het leenverkeer. De roadmap voorziet dat deze afspraken en een aantal aanvullende afspraken, samen met de ontwikkelingen in het leenverkeer, jaarlijks gemonitord en geëvalueerd zullen worden met het oog op eventueel te nemen aanvullende maatregelen. Dit zal gebeuren door ProBiblio, die ook voor de communicatie rond de resultaten zal zorgdragen.

4. REGISSEREN AANVRAAG- EN RESERVERINGSSTROMEN

4.1 COLLECTIEVE AANVRAAGBLOKKADE

In het GOA overleg in 2015 en 2016 is de afspraak gemaakt om collectieve aanvraagblokkades in te stellen. Het gaat om titels die zeer veel aangevraagd worden binnen het ProBiblio Wise netwerk en die waarvan in de meeste gevallen de windowtime net is afgelopen. Kortom: veel gevraagde, actuele titels. In de praktijk blijkt dat bij dergelijke hoge aantal aanvragen dezelfde titels heen en weer gaan tussen bibliotheken ('het IBL-mechanisme slaat op hol'), terwijl binnen de bibliotheken zelf deze titels ook veel gereserveerd worden. Tenslotte blijkt uit een analyse dat een klein aantal, veel gevraagde titels een aanzienlijk deel van het IBL transport uitmaken.

In het eerder aangenomen voorstel was een uitvoeringsmechanisme opgenomen dat o.a. door personele wisselingen sterk verwaterd is en waarbij naast ProBiblio ook een aantal bibliotheken betrokken waren. Dit is per juni vervangen door een semiautomatisch uitvoeringsmechanisme, dat weinig menskracht kost en uitgevoerd wordt door ProBiblio.

De procedure is als volgt:

- Elke week loopt een query op de IBL-aanvragen in het ProBiblio Wise systeem. Alle titels met meer dan 50 aanvragen worden geïdentificeerd. Voor deze titels wordt een reserveringsblokkade ingesteld.
- Voor de nieuw op deze lijst verschijnende titels wordt een reserveringsblokkade ingesteld, die automatisch afloopt na 3 maanden.

Met deze collectieve aanvraagblokkades heeft het GOA van juni 2018 ingestemd.

In de praktijk blijkt het om een tiental titels te gaan. De schatting is dat dit een zeer beperkt effect heeft op het aantal transportbewegingen (ca. 0,5%), maar dat hiermee een belangrijke irritatiefactor rond het leenverkeer is weggenomen.

4.2 SUGGESTIES EBOOKS

INLEIDING

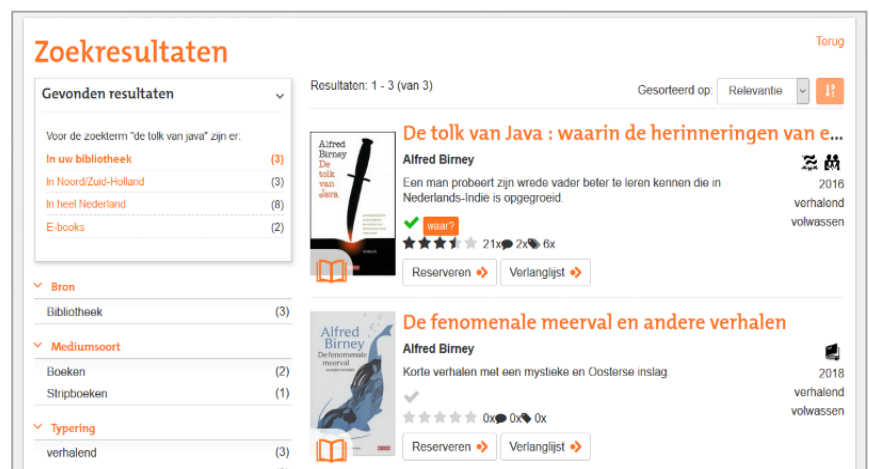
Dit onderdeel van de roadmap beoogt om de bibliotheeksystemen in het algemeen en in het bijzonder het Wise-systeem zodanig aan te passen dat de gebruikers die een titel zoeken, reserveren of aanvragen een 'duwtje' krijgen richting de ebook-vorm. Dit is gebaseerd op de volgende observaties:

1. **Blended collectie en blended gebruikersgedrag:** de gezamenlijke collectie van de bibliotheken wordt steeds meer *blended*: een deel van de titels zijn beschikbaar in druk, een deel zowel in druk als in elektronische vorm en een deel is uitsluitend beschikbaar in elektronische vorm. Dit geldt ook voor het gebruikersgedrag: een groot deel van de leners bij de openbare bibliotheken leest (wel eens) een ebook (64% van het ProBiblio panel). M.a.w. ook het leesgedrag van de gebruikers worden steeds meer *blended*: soms leest men een gedrukt boek, soms leest men een ebook.
2. **Een aanzienlijk deel van de aanvragen en reserveringen zijn ook beschikbaar als ebook titel:** een analyse van een steekproef van 5619 provinciale IBL-aanvragen binnen het

ProBiblio Wise systeem (week 41 en 42 in 2017) laat zien dat 17% van de aangevraagde titels matchen met de ebooktitels, die op dat moment beschikbaar waren. Ook een analyse van reserveringen binnen een basisbibliotheek geeft een vergelijkbaar percentage (18%; reserveringen in 2017 van de Bibliotheek Aan de Vliet). M.a.w.: bij 17%-18% van deze reserveringen of aanvragen had de gebruiker ook de ebook-vorm kunnen opvragen (zonder wachttijd en zonder handling- en vervoerskosten).

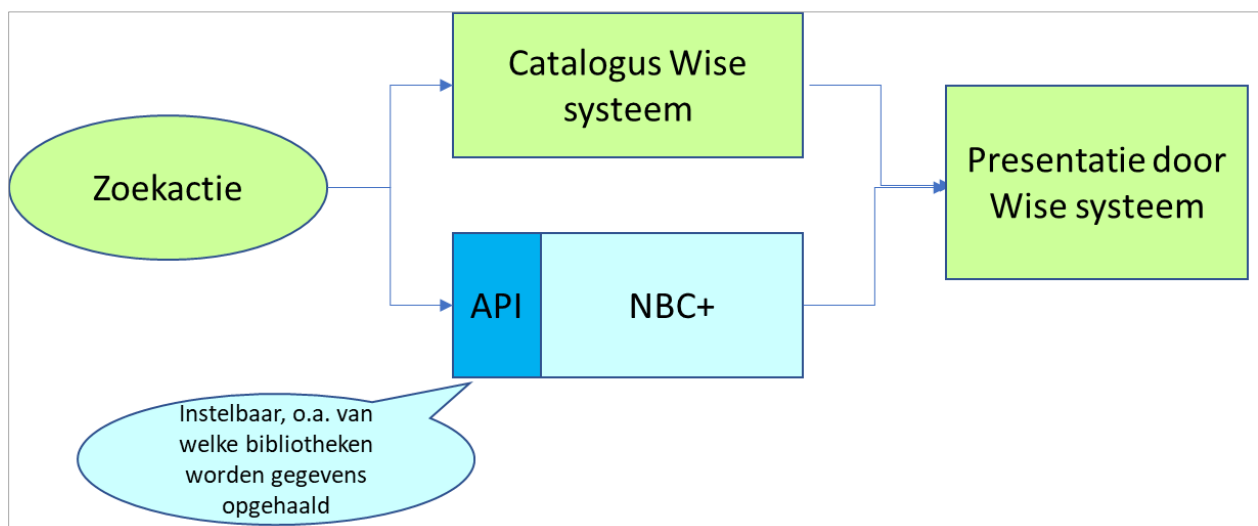
3. Ebook titels nu slecht zichtbaar in meeste lokale bibliotheekcatalogi: De *customer journey* van de gebruiker begint vaak met het zoeken naar titels in de lokale catalogus (zie figuur 1). De ebooks zijn daarin op dit moment niet direct zichtbaar: het fysieke boek wordt gepresenteerd in de lokale catalogus, in het aparte venster linksboven staan:

- (a) *In uw bibliotheek*: het aantal hits dat rechts groot is weergegeven.
- (b) *In Noord/Zuid-Holland*: hiermee wordt het aantal hits weergegeven van alle bibliotheken die deelnemen aan het ProBiblio Wise systeem.
- (c) *In heel Nederland*: het aantal hits in alle andere bibliotheken (dus niet in de ProBiblio Wise bibliotheken), inclusief 2 hits voor ebooks.
- (d) *Ebooks*: de hits voor ebook staan hier nog eens apart vermeld. Deze vermelding is inmiddels door middel van een aanpassing van de schermconfiguratie bovenaan geplaatst voor een betere zichtbaarheid.



FIGUUR 5 SCREENSHOT PROBIBLIO WISE CATALOGUS

WERKING WISE CATALOGUS



FIGUUR 6 GANG VAN ZOEKACTIE ACHTER DE SCHERMEN

Wat gebeurt er achter de schermen in het Wise systeem? (Zie figuur 4).

- Wanneer de eindgebruiker zijn zoekopdracht intypt, stuurt het systeem twee zoekopdrachten uit, één ervan wordt binnen het Wise systeem afgehandeld (een zoekactie in de eigen index van het Wise systeem), de andere wordt naar de API van het OZP (NBC+) bij de Koninklijke Bibliotheek gestuurd. De antwoorden van beide systemen worden weer verzameld in het Wise-systeem en gepresenteerd aan de gebruiker, zoals in figuur 3.
- De API is overigens instelbaar: in het geval van ProBiblio Wise is deze zo ingesteld, dat alleen de gegevens van de bibliotheken die niet bij ProBiblio Wise aangesloten zijn worden opgevraagd. Bij andere bibliotheken zijn die instellingen logischerwijs weer anders.

Wat zijn de redenen van deze presentatie in Wise? In het verleden heeft HKA voorgesteld om een eigen index met bezitsgegevens te creëren en deze te gebruiken als eerste presentatie voor de eigen collectie. Dit besluit is genomen op basis van raadpleging van de betrokken OB's. De HKA-index bevat ook veel (lokale) bezitsgegevens die niet in de NBC+ (OZP⁵) opgenomen. Opgemerkt moet worden dat andere bibliotheeksysteemleveranciers hiervoor wél hebben gekozen: zo maakt het V-SMART systeem van de bibliotheek Zuid-Kennemerland wél gebruik van de index van de NBC+ en worden de ebooks wél geïntegreerd gepresenteerd.

ONTWIKKELINGEN OZP (NBC+)

De KB ontwikkelt op dit moment in het OZP/ NBC+ de zogenaamde titeldetailpagina (in het kader van de ontwikkeling van het IBL-V-systeem). Wanneer de gebruiker op deze pagina komt, worden de vormen waarin deze titel beschikbaar is gepresenteerd. Het gaat om gedrukt boek, ebook, luisterboek en gesproken boek. Dit kan beschouwd worden als een vorm van FRBR⁶. Deze ontwikkeling zal plaatsvinden in de tweede helft van 2018.

POP-UP SCHERM IN ONTWIKKELING

Aan HKA is voorgesteld om op redelijk korte termijn in het Wise-systeem een pop-up realiseren om de gebruiker te attenderen op de ebook versie en/of op de luisterboekversie bij het aanvragen of reserveren. Dit voorstel wordt momenteel besproken met HKA. De verwachting is dat een dergelijke pop-up in de loop van 2019 gerealiseerd zou kunnen worden. Hopelijk wordt dit voorbeeld ook gevolgd door andere bibliotheeksystemen waar dat opportuun voor is. De effecten op het leenverkeer van fysieke boeken zouden na verloop van tijd echter aanzienlijk kunnen zijn: wanneer een kwart van de aanvragers besluiten het ebook te gaan lezen, scheelt dit al gauw 5% van de transportbewegingen. Ook zijn er voornemens om het aantal titels in ebook formaat op korte termijn fors te laten groeien (van ca. 20.000 titels naar ca. 30.000 titels). Al met al is er een geleidelijk effect te verwachten dat op kan lopen tot 5-10% in 1 tot 2 jaar en een maximum van 15 tot 20%. Op de lange termijn zou men - indien de ontwikkelingen in de aanvraag- en reserveringsstromen dat noodzakelijk maken - de suggestie een meer verplichtend karakter kunnen geven.

⁵ OZP: Open Zoek Platform

⁶ Functional requirements for Bibliographic records

INLEIDING

Het ProBiblio Wise systeem biedt drie mogelijkheden om het transport tussen de vestigingen van dezelfde basisbibliotheek dat gevolg is van reserveringen door leners te beperken. Deze paragraaf beoogt een overzicht hiervan te geven aan de hand van een basisbibliotheek met vestiging A en vestiging B.

Voor nieuwe boeken: windowtime per vestiging:

- **Instelbaar:** Per basisbibliotheek of per vestiging, aantal dagen, per materiaalsoort.
- **Gebruikelijke instelling:** 7 dagen voor alle vestigingen.
- **Relevant:** Voor basisbibliotheek met meerdere vestigingen en wanneer de mediaverwerking voor de verschillende vestigingen op verschillende tijdstippen plaatsvindt.
- **Wat is het?:** Een nieuw boek blijft 7 dagen op vestiging A, terwijl er een reservering op rust van (een lener van) vestiging B.
- **Wat betekent het?:**
 - 1) Dezelfde titel wordt enkele dagen later bij vestiging B ingeboekt. In dat geval is de reserveerder van vestiging B sneller geholpen.
 - 2) Wanneer er niet dezelfde titel bij vestiging B wordt ingeboekt, dan is de wachttijd van de reserveerder van vestiging B langer.
- **Effect op transport:** In geval 1) wordt een dubbel transport (heen en weer) uitgespaard.

Voor reserveringen op niet-beschikbare titels in de collectie van de vestiging: doorzaktijd per vestiging:

- **Instelbaar:** Per basisbibliotheek of per vestiging, aantal dagen, per materiaalsoort.
- **Gebruikelijke instelling:** 7 dagen voor alle vestigingen.
- **Relevant:** Voor basisbibliotheek met meerdere vestigingen
- **Wat is het?:** Er vindt een reservering door een lener van vestiging A op een titel die wel in de collectie van vestiging A aanwezig is, maar uitgeleend. Het systeem wacht 7 dagen met het doorzetten van de reservering naar vestiging B. De aanpassing t.o.v. de huidige situatie is dat het systeem, indien de ophaalvestiging een exemplaar in het bezit heeft, 7 dagen wacht of dat exemplaar beschikbaar komt. Pas daarna gaat de reservering door naar het reserveringsnetwerk.
- **Wat betekent het?:**
 - 1) Wanneer het boek van vestiging A wordt teruggebracht in de 7 dagen van de doorzaktijd, is de reserveerder sneller geholpen.
 - 2) Wanneer het boek niet wordt teruggebracht in die periode, dan is de wachttijd van de reserveerder langer.
- **Effect op transport:** in geval 1) wordt een dubbel transport (heen en weer) uitgespaard.

Voor bijna gelijktijdige reserveringen voor dezelfde titel vanuit verschillende vestigingen: vestiging affiniteit factor:

- **Instelbaar:** Per basisbibliotheek of per vestiging, aantal dagen.
- **Gebruikelijke instelling:** 7 dagen voor alle vestigingen.
- **Relevant:** Voor basisbibliotheek met meerdere vestigingen.

- **Wat is het?:**
 - 1) **Reservering 1:** Er vindt een reservering door een lener van vestiging B op een titel die wel in de collectie van vestiging A aanwezig is, maar uitgeleend.
 - 2) **Reservering 2:** Enkele dagen later vindt er een reservering plaats op dezelfde titel door een lener vanuit vestiging A (tot wiens collectie de titel behoort).
 - 3) **Reservering 2 krijgt prioriteit:** Wanneer het aantal dagen tussen reservering 1 en reservering 2 minder is dan de ingestelde vestiging affiniteit factor, krijgt reservering 2 prioriteit boven reservering 1.
- **Wat betekent het?:**
 - 1) Wanneer reservering 2 prioriteit krijgt toegewezen, dan is de wachttijd van de reserveerder van vestiging B langer, terwijl de wachttijd voor de reserveerder van vestiging A kort is.
- **Effect op transport:** In geval 1) wordt een dubbel transport (heen en weer) uitgespaard.

RESULTATEN PILOTS

Er hebben 5 bibliotheken meegedaan aan pilotprojecten, die liepen vanaf juni tot 1 oktober. De resultaten van de analyses voor deze beide projecten zijn weergegeven in bijlage A. De conclusies zijn:

- De **windowtime per vestiging** heeft in de pilotprojecten geen zichtbare vermindering van het aantal transportbewegingen met zich meegebracht. Vertegenwoordigers van bibliotheken en die aan deze pilot hebben deelgenomen stelden overigens dat zij deze instelling uitstekend vinden omdat de collectie per vestiging zo beter tot zijn recht komt (zie ook paragraaf 5.4).
- De **doorzaktijd per vestiging** heeft wel een belangrijk dempend effect laten zien op het aantal transportbewegingen (minus 15%), terwijl de wachttijd voor de klant niet of nauwelijks toeneemt (zie ook paragraaf 5.4).
- De **vestiging affiniteit factor** heeft geen zichtbare effecten op het aantal transportbewegingen laten zien in de pilotprojecten.

4.4 VERLEGGEN AANVRAAGSTROMEN NAAR MUZIEKWEB EN/OF FILMBIEB

Dit is een mogelijk in de toekomst te nemen maatregel, die op dit moment nog niet gerealiseerd kan worden. Het gaat om het verleggen van aanvraagstromen voor muziek-cd's of dvd's naar de landelijke, fysieke collecties die het CDR hiervoor aangelegd heeft (Muziekweb) of aan het aanleggen is (Filmbieb).

Voor een dergelijke maatregel zijn twee argumenten:

- Veel bibliotheken minimaliseren of zelfs stoppen met hun muziek-cd verzamelingen. Dit betekent dat de overgebleven gebruikers van deze materialen in toenemende mate een beroep doen op de collecties van anderen via reserveringen.
- Op dit moment zijn er een aantal bibliotheken die dvd's blokkeren voor het aanvragen van buiten. De reden daarvan is dat 'ze nooit meer terugkomen', omdat er blijkbaar veel vraag naar is.

Op dit moment zijn er echter een aantal zaken – deels buiten de invloedssfeer van ProBiblio – die een implementatie hiervan verhinderen:

- De metadata van deze materialen zijn nog niet in een zodanige vorm in de NBC+ die een soepele aanvraag stroom mogelijk maken.
- De collectie van filmbieb is in opbouw en momenteel nog niet een reële vervanging.
- De financiering van de transportbewegingen van deze materialen van en naar het CDR dient op een andere, meer kostendekkende leest geschoeid worden. Overigens zal een dergelijke maatregel het aantal transportbewegingen niet doen verminderen, maar wel het interbibliothecair leenverkeer in Noord en Zuid-Holland ontlasten.

Overigens hebben meerdere vertegenwoordigers van bibliotheken aangegeven dat hun bibliotheek muziek-cdcollecties en soms ook dvd-collecties aan het afbouwen is. Dit zou betekenen dat de 'aanvraagdruk' op de overgebleven muziek-cdcollecties en dvd-collecties van collega bibliotheken wel eens erg hoog zou kunnen worden en dat deze voorgestelde maatregel mogelijk daardoor niet zo lang meer kan wachten. Wel wordt erop gewezen dat de tarieven van het CDR wel heel erg hoog zijn voor de klant.

5. COMPUTERONDERSTEUND COLLECTIEBEHEER: FLOATING BASISBIBLIOTHEEK COLLECTIES

5.1 INLEIDING

Wise - het meest gebruikte bibliotheekstelsel in Noord- en Zuid-Holland kent een nieuwe module om het collectiebeheer binnen een **basisbibliotheek met meerdere vestigingen** verder te rationaliseren. Deze BCB-module heeft drie functies:

- Saneren en bewaren
- Rouleren⁷ (herloceren/herplaatsen) en floaten
- Aanschaf

In de praktijk wordt er begonnen met het aanzetten van de functie saneren. De collectie dient goed gesaneerd zijn voordat met de functie rouleren gestart kan worden.

De BCB-module werkt per kast:

- Per kast kan worden ingesteld of de exemplaren in deze kast mogen rouleren
- Per kast kan worden ingesteld of de exemplaren van de kast bij inname in een andere vestiging mogen blijven (floaten)
- Per kast kan worden ingesteld of de exemplaren in aanmerking komen voor saneren.
- Een bibliotheek heeft gemiddeld circa 150-200 kasten
- Ca. de helft van de kasten zijn ingedeeld volgens een PIM-categorie (er zijn 27 PIM-categorieën in drie leeftijds categorieën – daardoor meestal 81 kasten; enkele bibliotheken hebben een indeling volgens de SISO-categorieën. PIM en SISO zijn non-fictie-indelingen. Elke non-fictie titel heeft een PIM (m.u.v. titels van vóór 1999) en SISO-code. Fictie wordt ingedeeld volgens genres. Daarnaast zijn er kasten voor andere materialen zoals cd's, luisterboeken, dvd's, Blu-ray, games etc.

5.2 EFFECT OP TRANSPORTBEWEGINGEN

De functie rouleren houdt in dat er door middel van algoritmes de collecties op de vestigingen wordt aangepast aan de vraag aldaar. Bijvoorbeeld: als op vestiging A meer vraag is naar misdaadromans, worden misdaadromans van andere vestigingen daarheen gestuurd.

De functie floaten houdt in dat wanneer een boek uit de collectie van vestiging A is aangevraagd door een lener van vestiging B, dit boek na de uitlening op vestiging B blijft. M.a.w. de retourzending blijft achterwege.

De functie rouleren veroorzaakt transportbewegingen, de functie floaten vermindert het aantal transportbewegingen. Het netto-effect blijkt een aanzienlijke vermindering van het aantal

⁷ De term rouleren wordt in sommige discussies verward met routecollecties (vaak thematische collecties die reizen tussen bibliotheken). Routecollecties kunnen wél worden beheerd met Wise, maar vallen niet onder de BCB-module.

transportbewegingen. Enkele globale ervaringscijfers van Utrechts bibliotheken en van de Bibliotheek Zaanstreek die dit reeds hebben geïmplementeerd worden gepresenteerd in tabel 2.

Bibliotheek	Globaal percentage vermindering transport o.i.v. BCB rouleren én floaten
Bibliotheek Utrecht	18%
Bibliotheek AVV	15%
Bibliotheek Eemland	30%
Het Groene Hart	9%
Bibliotheek Lek en IJssel	23%
Idea	26%
ZOUT	15%
Bibliotheek Zaanstreek	16%

TABEL 2 EFFECT OP TRANSPORTBEWEGINGEN BCB MODULE

5.3 SITUATIE IN NOORD- EN ZUIDHOLLAND

ProBiblio is dit jaar begonnen met een project om de BCB module bij bibliotheken implementeren. De invoering van deze module vereist echter een andere werkwijze binnen de bibliotheek en de implementatie ervan vereist goede begeleiding en opleiding en blijkt in de praktijk tijd te kosten. Bij de volgende deelnemers wordt de BCB-module momenteel binnen het ProBiblio Wise systeem geïmplementeerd:

- Kennemerwaard
- Aan de Vliet
- Voorschoten/Wassenaar
- Maassluis
- Rijn en Venen
- Zuid-Hollandse Delta
- Oostland
- Zoetermeer.

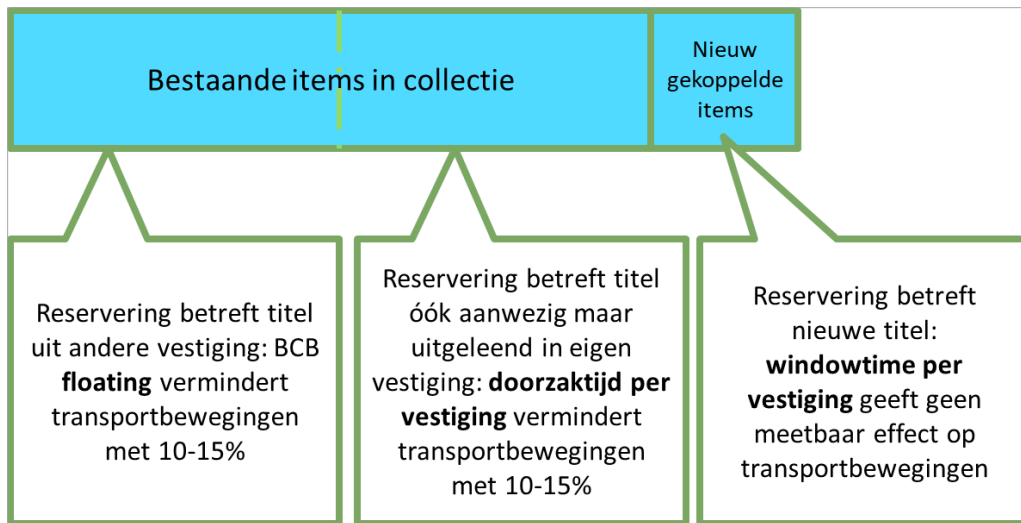
Op dit moment gaat het bij deze deelnemers nog uitsluitend om de implementatie van het onderdeel saneren. ProBiblio zal een reeds bestaand project om deze invoering te begeleiden in 2019 voortzetten in een andere vormgeving die meer aansluit op de organisatieverandering binnen de bibliotheek, die dit met zich meebrengt. Er wordt naar gestreefd om dit in de komende jaren bij een belangrijk deel van de basisbibliotheken met meerdere vestigingen in Noord- en Zuid-Holland in te voeren.

5.4 EFFECTEN FLOATING EN DOORZAKTIJD PER VESTIGING ONDER DE LOEP

In discussies over de effecten van floating met BCB, de doorzaktijd per vestiging én de windowtime per vestiging blijkt er snel verwarring te ontstaan over de verschillende soorten aanvragen. De uitleg is als volgt (zie ook figuur 7):

- Windowtime per vestiging betreft reserveringen voor nieuwe gekoppelde titels
- Doorzaktijd per vestiging betreft reserveringen voor (bestaande) titels die wél in de collectie van de vestiging aanwezig zijn, maar niet beschikbaar vanwege uitlening.

- Floating betreft reserveringen voor titels die niet uit een andere vestiging geleverd moet worden.
- Deze drie maatregelen werken dus niet tegen elkaar in.
-



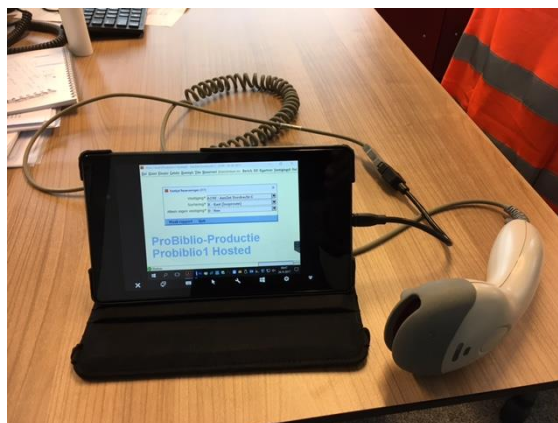
FIGUUR 7 FLOATING, DOORZAKTIJD EN WINDOWTIME PER VESTIGING VERGELEKEN

6. EFFICIËNTIE WERKPROCESSEN

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 8 REALTIME KASTLIJST: EEN TABLET MET DAARAAN GEKOPPELDE SCANNER

De pilot betreft realtime kastlijsten: de kastlijst wordt getoond op een tablet en wordt regelmatig ververs. 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 zullen de resultaten pas in december 2018 opgeleverd kunnen worden. Deze zullen dus in een later stadium aan dit rapport worden toegevoegd.

7. EFFICIËNTIE LOGISTIEK

7.1 INLEIDING

In het kader van dit project heeft er een onderzoek plaatsgevonden door Evofenedex, een in logistiek gespecialiseerd adviesbureau. Het onderzoek had twee doelstellingen: zowel het verbeteren van de arbeidsomstandigheden voor de chauffeurs van ProBiblio als het verhogen van de efficiëntie van het logistieke proces. Dit onderzoek heeft geresulteerd in een aantal aanbevelingen om de logistieke processen efficiënter te maken.

Tevens is in het kader van dit project intern een globale kostenberekening gemaakt met als doel de belangrijkste *cost drivers* in het logistieke proces in kaart te brengen.

Daarnaast was de implementatie van een aantal maatregelen in gang gezet, die voortkwamen uit eerdere onderzoeken.

7.2 KENGETALLEN LOGISTIEKE PROCES

Voor het logistieke proces van het transport voor het leenverkeer verzorgd door ProBiblio zijn de volgende kengetallen van belang:

Het transport:

- 270 locaties in Noord- en Zuid-Holland, die bediend worden vanuit het centrale distributiecentrum van ProBiblio in Hoofddorp
- Het transport gebeurt met 5 ton bakwagens met een laadvermogen van 1500 kg per auto, waarvoor een groot rijbewijs vereist is. (Een vol krat boek weegt overigens circa 20 kg).
- Gemiddeld worden de locaties 2 keer per week aangedaan maar dat kan variëren van 1 keer per week tot 5 keer per week.
- Maandag, dinsdag en donderdag zijn de drukste dagen; dan worden er tussen de 125 en 135 adressen bezocht.
- Het aantal ritten dat wordt uitgevoerd, varieert van 1 op zaterdag tot 10 op maandag en donderdag.
- Het gemiddeld aantal adressen dat per rit wordt aangedaan ligt rond de 13.
- Het totaal aantal ritten ('chauffeurdagen') is 43 per week (september 2018).
- Per locatie worden er gemiddeld 8.3 kratten en/of dozen geleverd en 6,8 kratten en/of dozen opgehaald.

Het sorteerproces:

- De aangevraagde boeken dienen door de aanleverende bibliotheekvestiging gesorteerd aangeleverd worden: in bundels boeken die bestemd zijn voor de locaties die op de rest van de route van de auto voor die dag liggen. De overige boeken hoeven niet gesorteerd aangeleverd worden. In de praktijk blijkt dat niet alle bibliotheekvestigingen zich aan afspraken rond deze gesorteerde aanlevering hielden.
- In de wagen zelf worden de boeken gesorteerd door de chauffeur. De wijze van sorteren verschilde per chauffeur: sommigen deden dit zeer uitgebreid.

- De tijdens de rit aangeleverde, voorgesorteerde boeken voor de overige locaties gedurende die rit worden samen met de andere voor die locaties bestemde boeken afgeleverd.
- In het centrale distributiecentrum worden op het eind van de dag de boeken gesorteerd, zodat ze de volgende dagen geleverd kunnen worden aan de daarvoor bestemde bibliotheekvestiging.

De logistieke situatie wordt momenteel gekenmerkt door:

- Meerdere soorten ompakkingen (verschillende soorten kratten en dozen)
- Ladingdrager: container met drie vaste zijhekken.

7.3 MAATREGELEN OP DE ROADMAP

Op de roadmap worden de volgende maatregelen genoemd die hierna verder worden toegelicht:

1. Monitoring hoeveelheden op transport
2. Uniformering ompakkingen
3. Sorteertprocessen moderniseren
4. Route optimalisatie

Ad 1) De monitoring van de hoeveelheden die op transport zijn in elke auto worden sinds een aantal maanden gemonitord met de software Bumbal. Deze software bevindt zich op de smartphone van de chauffeur, die hiermee de in- en uitgeladen kratten en dozen kan bijhouden. De implementatie van Bumbal werd in de loop van 2018 geleidelijk aan uitgevoerd om de belasting voor de chauffeurs te minimaliseren.

Ad 2) De uniformering van de ompakkingen vereisen een forse investering van ProBiblio. Het betekent dat er een groot aantal eurokratten moet worden aangeschaft, die de verschillende soorten kratten en dozen die nu in omloop zijn vervangen. Het uiteindelijke doel is dat er in het logistieke proces één soort krat wordt gebruikt en dat er géén dozen meer worden gebruikt voor het heen en weer vervoeren van boeken. De leveringen van nieuwe boeken vanuit de NBD-Biblion zullen nog wel in dozen blijven plaatsvinden. Dit zal het logistieke proces efficiënter maken én is vanuit Arbo technisch oogpunt zeer wenselijk. De verwachting is dat e.e.a. in de loop van 2019 geïmplementeerd kan worden.

Ad 3) Het moderniseren van de sorteertprocessen valt uiteen in twee delen:

- De sorteertprocessen tijdens de rit: de eisen voor de wijze waarop de boeken aangeleverd moet worden zullen worden aangescherpt: de boeken voor de volgende stops op de rit van die dag dienen in bundels van 4 boeken aangeleverd worden, de overige boeken dienen in kratten te worden aangeleverd. Het sorteren in de auto door de chauffeur wordt daardoor geminimaliseerd.
- De sorteertprocessen in het centrale distributiecentrum worden aangepast door een andere opzet van de sorteerstraat. Deze aanpassing zal in twee fasen verlopen: een aantal maatregelen kunnen in het huidige sorteercentrum genomen worden, andere zullen moeten wachten tot de nieuwe locatie van ProBiblio.

Ad 4) Routeoptimalisatie: de belangrijkste kostendrager in het logistieke proces is een 'chauffeurdag': een dag dat hun chauffeur met de 5 ton bakwagen een rit uitvoert langs een

route met (gemiddeld 13) bibliotheeklocaties. In het begin van 2018 werden er 35 wagentagen per week uitgevoerd. Een 'chauffeurdag' wordt gekenmerkt door:

- Aantal te rijden kilometers (tijd)
- Aantal locaties dat wordt aangedaan (tijd)
- Toegankelijkheid van de locatie en de laad- en los ruimte (qua tijd, maar ook Arbo technisch van belang).
- Aanlevering:
 - Wijze van voorsortering van de aangeleverde boeken en de gebruikte ompakkingen (zowel qua tijd als Arbo technisch van belang)
 - Hoeveelheid aangeleverde en te leveren boeken (tijd en aantal kratten)
- Beladingsgraad van de wagen (aantal kratten).

Veel van de huidige routes zijn tot stand gekomen op basis van de wensen van de diverse bibliotheekvestigingen (zoals openingstijden, volgorde e.d.) en zijn niet noodzakelijkerwijs het meest efficiënt vanuit logistiek oogpunt. Het aanpassen van de routes vereist veel gepuzzel en overleg met de betrokken bibliotheekvestigingen. Daarbij zijn er diverse afhankelijkheden tussen bijvoorbeeld route-tijd en aantal te vervoeren kratten: door het minimaliseren van het sorteren door de chauffeurs in de wagen is er meer tijd om een extra locatie tijdens de route van die dag aan te doen. Of dit ook daadwerkelijk mogelijk is hangt af van het aantal te vervoeren kratten en de maximale beladingsgraad van de wagen.

In de loop van 2018 is hier alvast één stap in gezet: door een wijziging in de routes is er één chauffeurdag uitgespaard: een eerste efficiëncymaatregel van 2%. Het streven is om in dit proces in de komende jaren nog enkele verdere efficiëntiestappen te kunnen maken. Daarbij moet worden opgemerkt dat dit niet gebeurt uit het oogpunt van een bezuinigingsdoelstelling, maar om het groeiende transport voor het leenverkeer met dezelfde middelen op een efficiënte en effectieve wijze te kunnen blijven uitvoeren (zie ook hoofdstuk 1).

8. TRACK & TRACE INFORMATIE VERBETEREN

- **Huidige situatie:** bij reserveringen van een titel binnen de collectie van een basisbibliotheek of het aanvragen van een titel in het netwerk van aan hetzelfde Wise systeem deelnemende basisbibliotheeken wordt de gebruiker nu slecht geïnformeerd over de te verwachten wachttijd en/of de voortgang van de levering. Dit wordt door de eindgebruiker ook als een manco van het leenverkeer ervaren zoals blijkt uit meerdere ProBiblio panel onderzoeken.
- **Wens:**
 - Bij het reserveren is een eerste indicatie van de wachttijd hoeveel andere reserveringen erop deze titel reeds zijn gemaakt. Wanneer dit gegeven zichtbaar is, kan de gebruiker besluiten om de reservering/aanvraag te laten zitten. Het Wise systeem geeft deze informatie, maar laat álle reserveringen zien die in het ProBiblio Wise systeem geregistreerd zijn er niet alleen de reserveringen in de eigen basisbibliotheek. Daarom staat dit nu 'uit'. Verzoek is om de telling van het aantal reserveringen mogelijk te maken per basisbibliotheek collectie.
 - Veel aanvragen/reserveringen duren langer dan twee weken. Het is daarom van belang om de gebruiker hierover te informeren door informatie te leveren dat het langer duurt maar dat de reservering nog steeds staat.
- **Voorstel aan HKA:** hiervoor is een voorstel aan HKA voorgelegd waarin de gebruiker zou kunnen worden geïnformeerd door middel van een indicatie van de levertijd in verschillende categorieën (zie tabel hieronder). Dit voorstel wordt momenteel met HKA besproken met als streven om dit in de loop van 2019 te implementeren.

A. Reserveren eigen basisbibliotheek	Mogelijke boodschap over duur levertermijn	opmerkingen
A1: exemplaar is beschikbaar in eigen vestiging	KORT (van 1 dag tot ca. 1 week)	
A2: exemplaar is beschikbaar in andere vestiging	MIDDEL (1 tot 2 weken)	Er zijn vestigingen waar 1 stop per week plaatsvindt, vandaar tot 2 weken. Ook kan er een windowtime per vestiging op staan van max 1 week. Ook dan wordt de levertermijn al gauw twee weken. Idem voor een doorzaktijd en vestigingsaffiniteit factor.
A3: titel wél in collectie maar uitgeleend	LANG (2-6 weken)	Het aantal exemplaren is wel belangrijk, maar i.h.a. zijn er bij meerdere exemplaren ook meerdere reserveringen.
B. Aanvragen binnen ProBiblio Wise netwerk (titel niet in collectie van de eigen basisbibliotheek)		
B1: exemplaar is beschikbaar in andere bibliotheek (verder geen bijzonderheden op deze titel)	MIDDEL (1 tot 2 weken)	Het Wise systeem zet boek op gereserveerd. Afhankelijk van kastlijstlopen, aantal stops per week op te leveren de vestigingen en de ontvangende vestiging zal de levertijd normaliter 1-2 weken duren.
B2: exemplaar is beschikbaar in andere bibliotheken, maar er rust een windowtijd op	HEEL LANG (levering kan meerdere maanden duren)	In het Wise systeem staat de windowtime op yes/no. Er is dus geen indicatie wanneer de windowtijd is afgelopen.

B3: exemplaar is beschikbaar in andere bibliotheken, maar er rust een collectieve reserveringsblokkade op	LEVERTERMIJN ONBEKEND (vanwege grote populariteit van deze titel is de levertijd onbekend maar kan tot meer dan 6 maanden duren)	Eerdere boodschappen in de trant van: "kan op dit moment niet geleverd/gereserveerd worden" worden als onacceptabel aangeduid. Men vindt dat het wel aangevraagd moet kunnen worden.
B4: exemplaar is aanwezig in collectie van een andere bibliotheek/bibliotheken maar uitgeleend	LANG (2-6 weken)	Ervan uitgaande dat het boek binnen de normale leentermijn wordt teruggebracht, moet een periode van 4 weken haalbaar zijn. Maar het boek kan natuurlijk verlengd worden.
C. Aanvragen buiten ProBiblio Wise netwerk (titel ofwel in andere bibliotheken in de provincie ofwel in de rest van het land)		
C1: aanvraag via VDX / IBL-V	LANG	Gemiddeld twee weken

TABEL 3 INDICATIE LEVERTIJDEN TRACK & TRACE

9. VERNIEUWING SLA

9.1 HUIDIGE SITUATIE

- **Huidige SLA:** De huidige SLA omvat redelijk gedetailleerde beschrijvingen van de rechten en plichten van ProBiblio en van de openbare bibliotheken. In de praktijk zijn in de loop der jaren er echter allerlei uitzonderingen en aanpassingen gemaakt, die niet in overeenstemming zijn met de afspraken in de SLA. Momenteel is de betreffende afdeling bezig om deze in de praktijk gegroeide zaken weer in overeenstemming te brengen met de SLA.
- **Meerdere serviceniveaus:** Daarnaast kunnen er steeds meer serviceniveaus worden onderscheiden m.b.t. bibliotheeklocaties, afhaalpunten en dBos locaties. Dit is een aandachtspunt voor de vernieuwde SLA.
- **Financiering:**
 - Er is qua financiering geen onderscheid tussen transport t.b.v. provinciaal IBL en transport tussen vestigingen van een basisbibliotheek. Het onderscheid wordt wel gemaakt in de vorm van de kleur van de kratten: groene kratten zijn provinciaal IBL, grijze kratten is intra-basisbibliotheekverkeer. Sinds de invoering van Bumbal zijn er nu ook concrete cijfers over het aantal kratten per route.
 - De provinciale subsidie wordt 'uitgesmeerd' over de tarieven van ProBiblio, of het nu IBL-verkeer betreft of leenverkeer tussen vestigingen van dezelfde basisbibliotheek (intern transport). Er zijn echter een aantal basisbibliotheeken die zelf het intern transport verzorgen en de kosten daarvoor zelf dragen.
- **Financiële prikkels:** Er zitten nu geen financiële prikkels in de SLA wat betreft het beleid wat de afzonderlijke basisbibliotheeken voeren. M.a.w. een basisbibliotheek die beleidskeuzes maakt die leiden tot meer transport voor leenverkeer tussen de vestigingen, ondervindt zelf niet de financiële consequenties van haar eigen beleid. In een toekomstvast IBL dient dit wel te gebeuren: de bibliotheken moeten de vrijheid blijven houden om hierin hun eigen keuzes te maken, maar daarvan vervolgens de financiële consequenties ondervinden van de gevolgen van hun beleidskeuzes voor het transport (in positieve of negatieve zin).

9.2 CONTOUREN VAN EEN VERNIEUWD SLA

Hieronder worden de contouren geschetst van een vernieuwd SLA. Met alle bibliotheken wordt in het eerste kwartaal van 2019 een gesprek gevoerd over de te verwachten ontwikkelingen en vervoerswensen. De tariefstructuur wordt op basis daarvan aangepast, waarbij verschillende serviceniveaus onderscheiden zijn. Ook worden waar nodig bestaande afspraken over de eenduidige wijze van aanlevering door de bibliotheken aangescherpt. Eventuele financiële consequenties kunnen de bibliotheken dan opnemen in hun budget voor 2020. Meer specifiek gaat het om:

- Definiëren van verschillende serviceniveaus, hiervoor normen en tarieven vaststellen en eventuele afwijkingen in het tarief voor meerwerk door afwijkingen van de norm.
- Leenverkeer tussen de vestigingen van een basisbibliotheek (wanneer verzorgd door ProBiblio):
 - niveau 2018 als ijkpunt
 - bij een forse groei van het leenverkeer (voorstel: meer dan 10% boven het niveau van 2018) zijn er mogelijk consequenties voor de tarieven, terwijl bij een daling van

het leenverkeer (bijvoorbeeld meer dan 10% onder het niveau van 2018) door maatregelen van de betreffende basisbibliotheek er ook consequenties voor de tarieven worden voorgesteld.

- IBL- én intern transport door ProBiblio en ander bibliotheekstelsel.

10. NETWERKBELEID T.A.V. HET LEENVERKEER

10.1 VERWACHTE IMPACT ROADMAP MAATREGELEN

Regisseren aanvraag- en reserveringstromen	Schatting impact op volume
Collectieve aanvraagblokkade	Ca. 0,5%
Suggesties e-book titel	Geleidelijk effect oplopen tot 10 – 15% in 1 à 2 jaar. Maximum 15%
Doorzaktijd per vestiging (Wise)	10 – 15%
Verleggen aanvraagstromen naar Muziekweb, Filmbieb	tot 5%
Floating basisbibliotheekcollectie (Wise BCB)	10 – 15%
Sorteerprocessen moderniseren	nog in onderzoek
Route optimalisatie	10 – 15% mogelijk haalbaar; stapsgewijs proces in overleg met OB's

TABEL 4 VERWACHTE IMPACT VOORGESTELDE MAATREGELEN

In tabel 4 is de te verwachten impact weergegeven van de voorgestelde maatregelen. Deze impact moet in het licht gezien worden van de in de laatste jaren waargenomen autonome groei van circa 5% per jaar van het reserveer- en aanvraag verkeer. De maatregelen met de meeste verwachte impact zijn:

- suggesties ebook titel
- doorzaktijd per vestiging (uitsluitend relevant voor bibliotheken met het Wise-systeem (en meerdere vestigingen)
- floating collecties m.b.v. de BCB-module van het Wise systeem
- routeoptimalisatie (waarvan de mogelijkheden mede afhankelijk zijn van de bovenstaande volume beperkende maatregelen)

Al deze maatregelen (m.u.v. de doorzaktijd per vestiging) vergen implementatietijd of zullen geleidelijk aan effect krijgen. Het is dus zaak om deze volumebeperkende maatregelen zodanig te implementeren dat men de autonome groei (waarvan verwacht wordt dat deze de komende jaren zich zal doorzetten) als het ware voorblijft. Dit vergt een beleid dat gedragen wordt door het gehele netwerk: de openbare bibliotheken én ProBiblio. In de tabel 5 hieronder is een schets gegeven van de verdeling van de verantwoordelijkheden van de verschillende partijen. In de hiernavolgende paragraaf wordt nader ingegaan over de vormgeving van dit gezamenlijke beleid.

Verdeling verantwoordelijkheden afspraken en maatregelen beleid leenverkeer	
Efficiëntiemaatregelen	
Routeoptimalisatie	ProBiblio én OB's
Optimalisatie sorteerproces	ProBiblio
Volumemaatregelen	
Ebook suggestie pop-up	ProBiblio voor ProBiblio Wise systeem; gezamenlijk optrekken om dit ook in andere bibliotheeksystemen te realiseren
BCB implementatie	OB's met ondersteuning van ProBiblio voor Wise systeem; gezamenlijk optrekken om dit ook in andere bibliotheeksystemen te realiseren
Collectieve reserveringsblokkades	Netwerk
Verleggen aanvraagstromen (optioneel, in toekomst)	Netwerk
Reeds bestaande 'huishoudelijke' netwerkafspraken	
Afspraken max 2% uitleningen d.m.v. aanvragen	OB's/ netwerk
Levertermijn max 6 weken	OB's/ netwerk
Max 5% aanvragen laten verlopen⁸	OB's /netwerk
Nieuwe 'huishoudelijke' afspraken	
Aanleveren gegevens jaarlijkse monitor	OB's/ netwerk
SLA afspraken en naleving	OB's/ netwerk
Jaarlijkse monitor ontwikkelingen leenverkeer	ProBiblio

TABEL 5 VERDELING VERANTWOORDELIJKHEDEN VOOR DE DIVERSE VOORGESTELDE MAATREGELLEN

⁸ Op moment van schrijven is het onduidelijk of deze afspraak geldig blijft in het nieuwe IBL-V systeem.

10.2 NETWERKAFSPRAKEN EN EEN JAARLIJKSE MONITOR

AFSPRAKEN UIT COLLECTIEPLANNEN

In de collectieplannen van de Noord-Hollandse en van de Zuid-Hollandse bibliotheken zijn o.m. de volgende netwerkafspraken gemaakt:

- **Presentatie in catalogus:** Noord-/Zuid-Hollandse bibliotheken presenteren in hun catalogus niet alleen de eigen collectie, maar tonen ook wat in andere (provinciaal) bibliotheken geleend kan worden. Dit is inmiddels bij alle bibliotheken geïmplementeerd.
- **Deelname provinciaal IBL:**
 - Bibliotheken leveren (onder voorwaarden) materialen die door leden van andere bibliotheken worden aangevraagd.
 - Daarbij mag een bibliotheek maximaal 5% van de aanvragen laten verlopen.
- **Collectie en leenverkeer:**
 - De omvang van de fysieke collectie van een basisbibliotheek is in balans met het aantal inwoners van het verzorgingsgebied en het aantal leden van de bibliotheek.
 - De omvang van de fysieke collectie van een basisbibliotheek is in balans met het gebruik dat er van gemaakt wordt. Maximaal 2% van de uitleningen in een basisbibliotheek betreft materiaal van andere basisbibliotheken.
 - Populaire titels zijn in voldoende mate aanwezig. Als er veel reserveringen op een titel staan worden daarvan extra exemplaren aangeschaft.
 - Het streven is om minstens 95% van de reserveringen binnen 6 weken te honoreren.
 - De digitale bronnen van de NBC+ worden geïntegreerd met de fysieke collectie van de bibliotheken ontsloten. Dit is inmiddels bij alle bibliotheken geïmplementeerd.

Het voorstel is om deze eerder gemaakte afspraken tezamen met de ontwikkelingen in het reserveer- en aanvraagverkeer jaarlijks te monitoren en de uitkomsten daarvan vast te leggen in een in het netwerk te verspreiden document: de jaarlijkse monitor.

JAARLIJKSE MONITOR

Het voorstel is om de hierboven genoemde jaarlijkse monitor in het eerste kwartaal van het kalenderjaar samen te stellen en in het netwerk te bespreken. De eerste van deze monitoren zal in het eerste kwartaal van 2019 worden opgesteld om een duidelijk startpunt te markeren voor het netwerkbeleid in deze. Voorgesteld wordt dat de monitor de volgende inhoud heeft:

- **Netwerkafspraken uit de collectieplannen** (zie hierboven)
- **Volume leenverkeer:**
 - Het niveau van het aantal aanvragen in het provinciale IBL-verkeer met het volume van 2018 als ijkpunt
 - Het niveau van het aantal reserveringen binnen de basisbibliotheken waarvoor ProBiblio het transport verzorgt met eveneens het volume van 2018 als ijkpunt.
 - De OB's zullen jaarlijks hun voor de monitor relevante gegevens aanleveren.
- **Bespreking resultaten monitor:** Deze netwerkafspraken zullen jaarlijks worden gecontroleerd aan de hand van de daartoe beschikbare cijfers, tegelijkertijd met de ontwikkelingen in de aard en het volume van het leenverkeer. De resultaten van deze monitoring zullen worden geëvalueerd en besproken in de daarvoor bestemde gremia met het oog op eventueel te nemen maatregelen.

OVERSCHRIJDING VAN HET PLAFOND

Mocht het volume van het reserverings- en aanvraagverkeer ondanks de in deze roadmap voorgestelde maatregelen uitstijgen boven wat ProBiblio kan transporteren op basis van de provinciale financiering, dan zullen binnen het netwerk aanvullende maatregelen genomen moeten worden om de groei van het reserveer- en aanvraagverkeer in te perken. Wanneer het netwerk niet tot dergelijke aanvullende maatregelen komt, zal ProBiblio in haar rol als dienstverlener richting deelnemende bibliotheken de eigen bijdrage van de bibliotheken aan het door ProBiblio verzorgde transport moeten verhogen.

BIJLAGE A: RESULTATEN PILOTPROJECTEN WISE INSTELLINGEN

WINDOW TIME PER VESTIGING

INLEIDING

In het kader van het project toekomstgericht IBL hebben de volgende bibliotheken meegedaan met een pilot in de periode juli tot en met september:

Krimpenerwaard	7 dagen	m.i.v. 1 juli
Kennemerwaard	7 dagen	m.i.v. 1 juli; alleen vestigingen De Rijp en Akersloot
Aan de Vliet	7 dagen	m.i.v. 1 juni
Voorschoten Wassenaar	3 dagen	Uitsluitend volwassen fictie, m.i.v. 16 juli

Bij bibliotheek AanZet is de windowtime per vestiging overigens sinds begin 2018 ingesteld.

VOOR NIEUWE BOEKEN: WINDOWTIME PER VESTIGING

- **Instelbaar:** Per basisbibliotheek of per vestiging, aantal dagen, per materiaalsoort.
- **Advies:** 7 dagen instellen voor alle vestigingen.
- **Relevant:** Voor basisbibliotheek met meerdere vestigingen en wanneer de mediaverwerking voor de verschillende vestigingen op verschillende tijdstippen plaatsvindt.
- **Wat is het?:** Een nieuw boek blijft 7 dagen op vestiging A, terwijl er een reservering op rust van (een lener van) vestiging B.
- **Wat betekent het?:**
 - 1) Dezelfde titel wordt enkele dagen later bij vestiging B ingeboekt. In dat geval is de reserveerder van vestiging B sneller geholpen.
 - 2) Wanneer er niet dezelfde titel bij vestiging B wordt ingeboekt, dan is de wachttijd van de reserveerder van vestiging B langer.
- **Effect op transport:** In geval 1) wordt een dubbel transport (heen en weer) uitgespaard.

RESULTATEN PILOTS

Overzicht resultaten Windowtijd per vestiging	Verschil t.o.v. zelfde maand in 2017				gemiddeld % verschil	% nieuw gekoppelde boeken in totale transport	maximaal te verwachten effect op transportbewegingen
	juni	juli	aug	sept			
Krimpenerwaard	n.v.t.	-13%	-7%	0%	-7%	6,3%	-0,42%
Kennemerwaard	n.v.t.	-8%	-2%	-5%	-5%	6,6%	-0,33%
Aan de Vliet	-16%	-5%	0%	2%	-5%	4,8%	-0,23%
Voorschoten-Wassenaar	n.v.t.	-7%	-4%	2%	-3%	8,5%	-0,26%

TABEL 6 RESULTATEN PILOT

Deze resultaten lijken te wijzen op een zeer klein dempend effect op het totaal aantal transportbewegingen. Echter, wanneer een willekeurige andere maand uit 2018 vergeleken wordt met dezelfde maand in 2017 blijkt het resultaat vergelijkbaar (tabel 2).

	feb	maart	april	gemiddeld percentage verschil	aandeel nieuw gekoppelde boeken in totale transport	maximaal te verwachten effect op transportbewegingen
Krimpenerwaard	-5%	-15%	-9%	-9%	6,3%	-0,60%
Kennemerwaard	1%	-3%	-1%	-1%	6,6%	-0,06%
Aan de Vliet	-6%	-4%	-9%	-6%	4,8%	-0,31%
Voorschoten- Wassenaar	-2%	-1%	3%	0%	8,5%	-0,02%

TABEL 7 VERLIJKING ANDERE MAANDEN MET JAAR ERVOOR

CONCLUSIES

De conclusie uit deze resultaten is dat de windowtime per vestiging geen meetbaar effect heeft op de transportbewegingen ingevolge reserveringen. Dit is begrijpelijk in het licht van het relatief kleine aandeel van transportbewegingen door reserveringen van net nieuw gekoppelde boeken (orde van grootte: 5 tot 10%). Het beperken van het aantal transportbewegingen kan dus niet als reden fungeren voor deze instelling in Wise.

De andere reden waarom bibliotheken voor deze instelling kunnen kiezen is dat het ongewenst kan worden geacht dat een nieuw gekoppeld boek - aangeschaft ten behoeve van een vestiging - direct op transport wordt gezet naar een andere vestiging. In de praktijk blijkt het een goed argument: de bibliotheken die de windowtime per vestiging hebben ingesteld voor deze pilots, laten deze instelling staan.

DOORZAKTIJD PER VESTIGING

INLEIDING

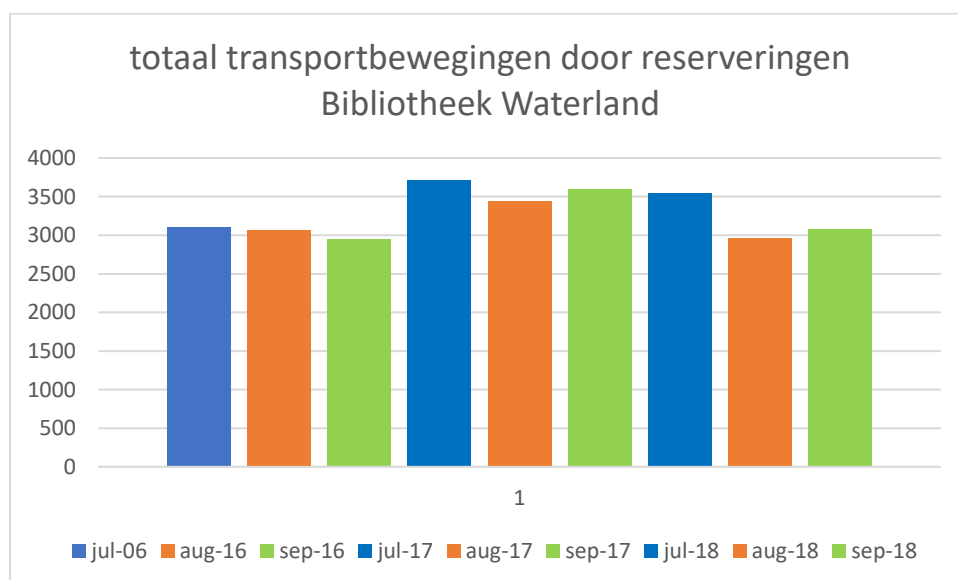
De bibliotheek Waterland heeft als pilot een doorzaktijd van zeven dagen in Wise laten instellen. Deze instelling is ingegaan met ingang van 9 juli 2018 en heeft doorgelopen tot 1 oktober.

Wat is de doorzaktijd per vestiging ook alweer?

Deze geldt voor *reserveringen op niet-beschikbare titels in de collectie van de vestiging*:

- **Instelbaar:** Per basisbibliotheek of per vestiging, aantal dagen, per materiaalsoort.
- **Advies:** 7 dagen instellen voor alle vestigingen.
- **Relevant:** Voor basisbibliotheek met meerdere vestigingen
- **Wat is het?:** Er vindt een reservering door een lener van vestiging A op een titel die wel in de collectie van vestiging A aanwezig is, maar uitgeleend. Het systeem wacht 7 dagen met het doorzetten van de reservering naar vestiging B. De aanpassing t.o.v. de huidige situatie is dat het systeem, indien de ophaalvestiging een exemplaar in het bezit heeft, 7 dagen wacht of dat exemplaar beschikbaar komt. Pas daarna gaat de reservering door naar het reserveringsnetwerk.
- **Wat betekent het?:**
 - 1) Wanneer het boek van vestiging A wordt teruggebracht in de 7 dagen van de doorzaktijd, is de reserveerder sneller geholpen.
 - 2) Wanneer het boek niet wordt teruggebracht in die periode, dan is de wachttijd van de reserveerder langer.
- **Effect op transport:** in geval 1) wordt een dubbel transport (heen en weer) uitgespaard.

RESULTATEN PILOT



maand	totaal aantal transportacties als gevolg van reservering	idem per kwartaal	% per maand	% per kwartaal
jul-06	3107			
aug-16	3061			
sep-16	2948	9116		
jul-17	3713		1,20	
aug-17	3434		1,12	
sep-17	3590	10737	1,22	1,18
jul-18	3548		0,96	
aug-18	2962		0,86	
sep-18	3072	9582	0,86	0,89
Vergelijking andere maandreeks als toets				
apr-17	2876			
mei-17	3282			
jun-17	3154	9312		
apr-18	3413		1,19	
mei-18	3407		1,04	
jun-18	3580	10400	1,14	1,12

TABEL 8 CIJFERS TRANSPORTBEWEGINGEN DOOR RESERVERINGEN BIJ WATERLAND

Tijdens de proefperiode (derde kwartaal 2018) is het aantal transportbewegingen bij de bibliotheek Waterland gedaald ten opzichte van dezelfde periode in het jaar daarvoor met gemiddeld 11%. Dit staat in tegenstelling tot de groei van het aantal transportbewegingen door reserveringen in het tweede kwartaal 2008 die ten opzichte van het jaar daarvoor met 12%. Er lijkt dus een fors dempend effect uit te gaan van de doorzaktijd per vestiging. Het effect op de levertijd aan de gebruiker is nog niet vast te stellen: hiervoor is in de analyse een onderverdeling gemaakt tussen levertijd tot twee weken, tussen twee en zes weken en langer dan zes weken. Op moment van afsluiten van de pilot (medio oktober) zijn de levertijden voor de reserveringen gedaan in augustus en september voor de twee laatste categorieën nog niet zichtbaar. Voor de maand juli is deze er wél: daar lijkt geen verschil zichtbaar.

INLEIDING

De bibliotheek Krimpenerwaard heeft meegedaan met een pilot waarbij de vestiging affiniteitfactor op zeven dagen is gezet. De pilot heeft gelopen vanaf 1 juli 2018 tot begin oktober 2018.

Wat is een vestiging affiniteit factor ook alweer?

Voor bijna gelijktijdige reserveringen voor dezelfde titel vanuit verschillende vestigingen:

- **Instelbaar:** Per basisbibliotheek of per vestiging, aantal dagen.
- **Advies:** 7 dagen instellen voor alle vestigingen.
- **Relevant:** Voor basisbibliotheek met meerdere vestigingen.
- **Wat is het?:**
 - 1) **Reservering 1:** Er vindt een reservering door een lener van vestiging B op een titel die wel in de collectie van vestiging A aanwezig is, maar uitgeleend.
 - 2) **Reservering 2:** Enkele dagen later vindt er een reservering plaats op dezelfde titel door een lener vanuit vestiging A (tot wiens collectie de titel behoort).
 - 3) **Reservering 2 krijgt prioriteit:** Wanneer het aantal dagen tussen reservering 1 en reservering 2 minder is dan de ingestelde vestiging affiniteit factor, krijgt reservering 2 prioriteit boven reservering 1.
- **Wat betekent het?:**
 - 1) Wanneer reservering 2 prioriteit krijgt toegewezen, dan is de wachttijd van de reserveerder van vestiging B langer, terwijl de wachttijd voor de reserveerder van vestiging A kort is.
- **Effect op transport:** In geval 1) wordt een dubbel transport (heen en weer) uitgespaard.

RESULTATEN PILOT

De resultaten van de pilot staan weergegeven in de tabel hieronder. Tijdens de proefperiode (derde kwartaal 2018) is het aantal transportbewegingen bij de bibliotheek Krimpenerwaard met 4% gegroeid ten opzichte van het derde kwartaal 2017. Wanneer het tweede kwartaal van 2018 met de jaren voor wordt vergeleken, dan blijkt het aantal transportbewegingen gelijk gebleven.

Er lijkt dus geen meetbaar effect te zijn van de vestiging affiniteit factor op het aantal transportbewegingen door reserveringen. Wel kunnen er twijfels zijn over dit resultaat: de maand juli 2018 geeft een groei van 20% te zien ten opzichte van die 2017, de andere twee maanden geven wel een daling te zien van respectievelijk 2% en 3%. Misschien is het resultaat beïnvloed door een ander (onbekend) fenomeen dat in juli tot een toename van het aantal transportbewegingen heeft geleid.

Het effect op de levertijd aan de gebruiker is op moment van schrijven nog niet vast te stellen: hiervoor is in de analyse een onderverdeling gemaakt tussen levertijd tot twee weken, tussen twee en zes weken en langer dan zes weken. Medio oktober zijn de levertijden voor de reserveringen gedaan in augustus en september voor de twee laatste categorieën nog niet zichtbaar.

De pilot wordt daarom nog voortgezet om nog aanvullende resultaten te krijgen.

	totaal aantal transportbewegingen per maand	per kwartaal	% verschil per maand i.v.m. jaar ervoor	% verschil per kwartaal i.v.m. jaar ervoor
jul-16	1902			
aug-16	2242			
sep-16	1903	6047		
jul-17	1779		0,94	
aug-17	2278		1,02	
sep-17	1873	5930	0,98	0,98
jul-18	2134		1,20	
aug-18	2239		0,98	
sep-18	1815	6188	0,97	1,04
vergelijking ander kwartaal				
apr-17	1690			
mei-17	1765			
jun-17	1940	5395		
apr-18	1864		1,10	
mei-18	1749		0,99	
jun-18	1808	5421	0,93	1,00

NAGEKOMEN RESULTATEN

Bij deze resultaten zijn ook de effecten van de maand november 2018 meegenomen. Hieronder is te zien dat ook met deze maand erbij er geen zichtbaar effect waar te nemen is. Wanneer de maanden juli tot en met november van 2016, van 2017 en van 2018 (de laatste dus met de instelling van 7 dagen voor de vestigingsaffiniteitfactor) met elkaar vergeleken worden, zie je een groei van 1% tussen 2016 en 2017 en een groei van 2% tussen 2017 en 2018. Kortom, ook met de extra maand erbij is er geen zichtbaar effect op de transportbewegingen van de instelling van de vestigingsaffiniteitfactor bij Bibliotheek Krimpenerwaard.

maand	soort	reden	omschrijving	verz_inst	totaal aantal transport bewegingen per maand	totaal aantal transport bewegingen per 4 maanden	% verschil per 4 maanden met jaar ervoor
201607	TRP	RES	vanwege reservering	I073	1902		
201608	TRP	RES	vanwege reservering	I073	2242		
201609	TRP	RES	vanwege reservering	I073	1903	9680	
201610	TRP	RES	vanwege reservering	I073	1842		
201611	TRP	RES	vanwege reservering	I073	1791		
201707	TRP	RES	vanwege reservering	I073	1779		
201708	TRP	RES	vanwege reservering	I073	2278		

201709	TRP	RES	vanwege reservering	I073	1873	9792	1,01
201710	TRP	RES	vanwege reservering	I073	1953		
201711	TRP	RES	vanwege reservering	I073	1909		
201807	TRP	RES	vanwege reservering	I073	2134		
201808	TRP	RES	vanwege reservering	I073	2239		
201809	TRP	RES	vanwege reservering	I073	1815	9941	1,02
201810	TRP	RES	vanwege reservering	I073	1976		
201811	TRP	RES	vanwege reservering	I073	1777		