



# Ervaringen met een nieuwe lay-out

logistieke processen bij de Universiteitsbibliotheek Groningen

Klaran Visscher

Annelies van IJsseldijk

*Sector Publieksdiensten UB RUG*

*25 mei 2016, COPE*



# Mission statement UB

- › “De Bibliotheek van de RUG is *het* informatieknoppunt van de universiteit. Wij voorzien wetenschappers en studenten van informatie en diensten die ze nodig hebben om topwetenschap te bedrijven. Daarnaast dragen wij bij aan wereldwijde zichtbaarheid van die wetenschap”.

## RUG 2015

- › 30.234 studenten (4.425 1e jaars), 120.000 alumni
- › 5.608 medewerkers
- › 10 faculteiten



**rijksuniversiteit  
groningen**

universiteitsbibliotheek

18-05-2016 | 3





# UB RUG, facts & figures

- > 4 verdiepingen (publieksruimte), 2 verdiepingen magazijn
- > *Studieplekken*
  - meer dan 2000 studieplekken, 100 computerwerkplekken, studio's
- > *Content:*
  - Gedrukt materiaal: 3,4 miljoen boeken, 5480 tijdschrifttitels
  - Digitaal : 832.000 e-books, 83.000 e-journals, 649 databases
- > UB staf: 95 fte (120 mdw, 40 flex)
- > 3 sectoren (Publieksdiensten, Backoffice, Erfgoed), stafafdelingen
- > 1,8 miljoen bezoekers op jaarbasis (2015); +/- **5000 per dag**



# Herontwerp publieksdiensten

- > UB-gebouw 'sleets' (1986 studiezaalconcept, state-of-the-art)
- > Klanttevredenheidsonderzoek (KTO) 2012
  - Andere wensen t.a.v. studieplekken (meer, anders)
  - Geluidszonering
  - Sociale functie UB
- > Visiedocument Bibliotheek 2020: herontwerp publieksfuncties als speerpunt
  - Klantgericht, efficiënt, toekomstbestendig
  - Startpunt: Het gebouw 'leeg denken' (uitz: 3,5 km open collectie)
- > Inspiratiebronnen: Admiraal, studiereis Canada





# Inspiratie: methodiek 'Admiraal'

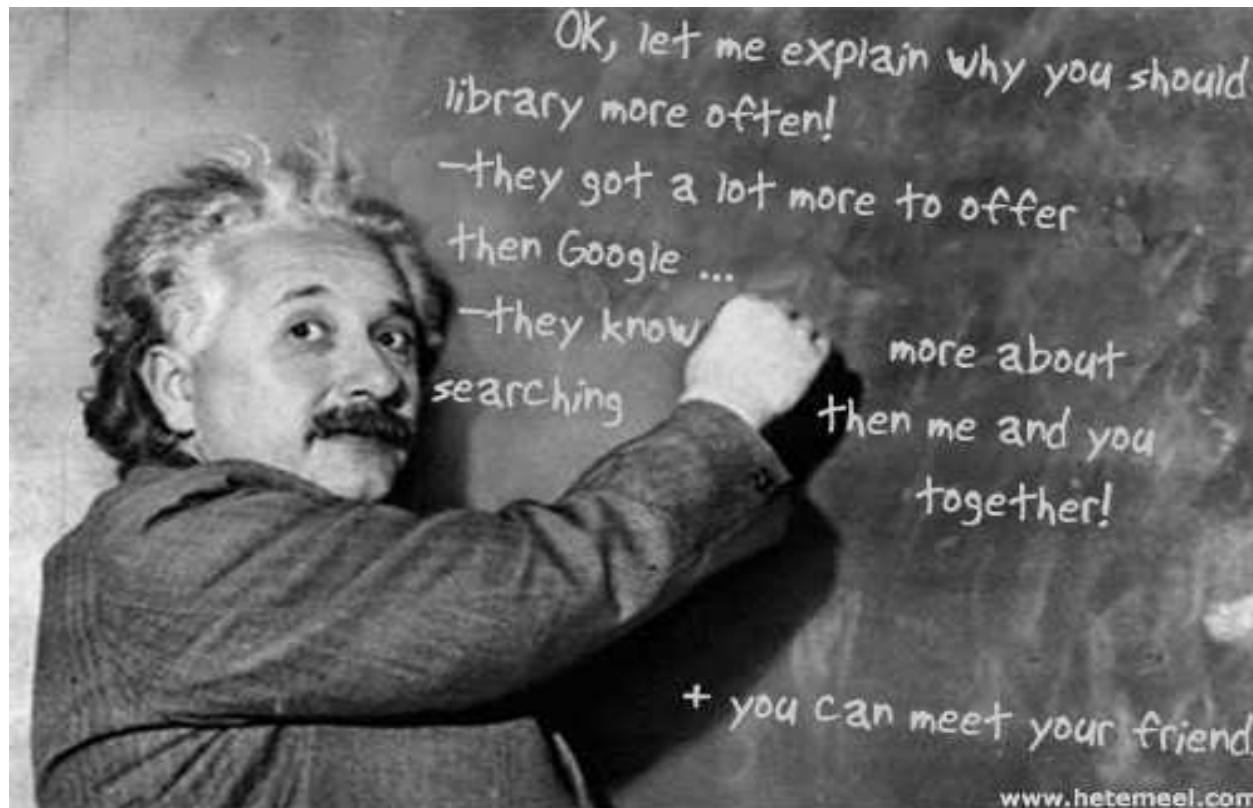
- > 2006, masterthesis VU, o.l.v. Iris Vis
- > *Layout designing in the public areas of libraries from a customer perspective*, S.W.P. Admiraal
- > 3 objectives
  - Welke faciliteiten in de publieke ruimte c.q. dienstverlening
  - Hoe t.o.v. elkaar gepositioneerd
  - Vervolgens: welke eisen t.a.v. layout
- > Model: in 10 stappen naar concept design
  - Volledig toegespitst op klantperspectief



## Inspiratie 2: studiereis Canada (2011)

- > 'Holistisch' inrichtingsconcept
  - Logische routes, op gebruik en wensen gebruikers georiënteerd
  - Daarin geluidszonering en aangepaste balieconcepten
  - Kortom: daar zijn waar de klant je nodig heeft, versus de klant op zoek naar jouw loket
- > Studeren, ontmoeten, samenwerken
- > Maatschappelijke functie c.q. ontmoetingsplek voor derden
- > 'Invite other partners in' (IOI), marketingconcept
  - Catering, (kantoor)boekhandel, doelgroep georiënteerde winkeltjes, computerondersteuning, andere universitaire diensten, andere lokale initiatieven







# Herontwerp, hoe te beginnen...

- › Projectmatige aanpak (HPU)
  - Met oa externe adviseurs en klankbordsessies
  - Studenten en staf denken en praten mee
  - Alvast: Learning Grid (flexibele groepsplekken met ++ ICT)
- › Admiraal als leidraad
  - Scenario-ontwikkeling (o.b.v. beschikbaar budget)
  - Voorkeursscenario als basis voor Masterplan door architect
- › Quick wins: IOI
  - Inhuizing NeXT.
  - Marktverkenning lokale partners



# De werkelijkheid verandert

- › Flinke bezuinigingsopdracht => versneld 'slimmer werken'
- › Inhuizingen vakbibliotheken (2012-2017)
  - Ruimte maken voor facultaire collecties en teams
  - Integratie balies, samenwerking, nieuwe vormen van dienstverlening
- › Cruciaal voor faculteiten: UB op afstand
  - Inhuizing = uithuizing
  - Library liaisons, van interne bibliotheek naar partners in onderwijs & onderzoek
- › Cruciaal voor herontwerp UB-gebouw
  - Handhaving 7,5 km open opstelling, geen speelruimte meer
- › Achterstallig onderhoud => Renovatie





## Renovatie UB gebouw (2014-2017)

- › Totale make-over, Masterplan (met HPU als voortraject)
- › Nieuwe doelstellingen, versterkt door uitkomsten KTO
  - Max aantal studieplekken (2700), variatie in type
  - Geluidszonering: laag->hoog, binnen->buiten
  - Meer daglichtintreding
  - Elke m2 telt
  - Reductie open opgestelde collecties => magazijnkrapte
  - Meer selfservice, minder balies
- › Hoe holistisch kunnen we dit nog doen?
- › IOI bescheiden



# Slimmer werken in de UB RUG

- › Drie trajecten, (deels) externe projectbegeleiding
- › 1) Optimalisering workflow Magazijnen
  - Processen rond aanleveren leenaanvragen (vanuit OPAC) uit gesloten opstelling (kelder/BG), afhaalpunt is uitleenbalie
- › 2) Integratie frontoffice balies
  - Van decentraal (studiezalen) naar centraal (info-/uitleenbalie)
  - Van decentraal (facultair) naar centraal (UB)
- › 3) Geïntegreerde functies begane grond



# Project Logistiek Magazijnen

- › 2012, deelproject van 'Optimalisering werkprocessen'
- › Projectleider Remco Germs (postdoc vakgroep Operations, FEB, o.l.v. Iris Vis)
- › Efficiency doelstellingen met behoud van goede service
- › Eindrapport, 4 aanbevelingen (geïmplementeerd)
- › *Van*: levering aanvragen uit gesloten opstelling in 30 min (tijdens 'kantooruren')
- › *Naar*: reductie 'picking rondes'



## Logistiek Magazijnen 2

- > *Hoe het was:*
- > Mdw voortdurend op ronde
  - Ophalen en terugplaatsen gescheiden
  - Overzichtelijk, werkdruk acceptabel
  - Veel slack, nauwelijks elders inzetbaar
- > Werd problematisch bij inhuizingsoperaties
- > Corporate pride vanwege (super)snelle klantbediening







## Logistiek Magazijnen 3

- > *Hoe het werd:*
- > Reductie 'picking' rondes
  - Vaste rondes: eerst 9x, nu 5x p/dag
  - Halen en brengen geïntegreerd (grotere batches, minder lopen)
  - Klant via mail geïnformeerd (verwachtingsmanagement)
- > Handmatig sorteren aanvraagbonnen -> gesorteerd printen
  - Software ontwikkeld bij UB RUG, elders navolging
- > Geen negatief effect op klanttevredenheid!
- > Efficiënter inzet fte's, andere taken, job enrichment



# Frontoffice, balie-integratie in stappen

- › Reductie door inhuizingen (lokale balies opgeheven)
- › Integratie infobalies studiezalen met uitleenbalie
  - Combi met invoering zelfuitleen(kast)
  - Naar 'servicebalie'
  - Uitbreiding dagvenster
- › Fte-besparing gering
- › Knelpunt toezicht en handhaving huisregels (deels camerabewaking)





## Balie-integratie 2

- › Invoering selfservice succesvol
  - (veel) minder balie-handelingen
- › Invoering rol ambulante medewerker op studiezalen
  - zichtbaarder, beter benaderbaar dan achter een balie
  - dresscode?
- › 2016: implementatie Centrale balie
  - verplaatsing servicebalie naar hoofdingang / selfservice zone
  - integratie met receptie
- › 'Holistisch', efficiënt, flexibel



## Verdere integratie ('nog slimmer')

- › Na afronding renovatie entree / begane grond
- › Integratie workflow teams voor en achter de schermen
- › Info, uitleen en receptie/portier
  - Waar kan nog meer afstemming, samenwerking?
- › Back office processen boeklevering uit magazijnen
  - Direct gelokaliseerd achter servicebalie / selfservice BG
  - Samenwerking tussen teams uit verschillende sectoren
  - Nog meer flexibiliteit, efficiency, job enrichment (en rotation)



# Samengevat

- > Holistisch concept: ten dele gerealiseerd
- > Klantwensen veranderen (snel)
  - Stiltezones inmiddels opgeheven
- > Krappe financiën blijven een driver
- > Fte's vrijgemaakt voor innovatie (bescheiden)



rijksuniversiteit  
 groningen

universiteitsbibliotheek

18-05-2016 | 24

*Dank voor uw aandacht*  
*k.a.visscher@rug.nl*

