

Werkplaats van de 21^e eeuw

Naar een effectieve klantstrategie voor de fysieke Bibliotheek

Ronald Huizer

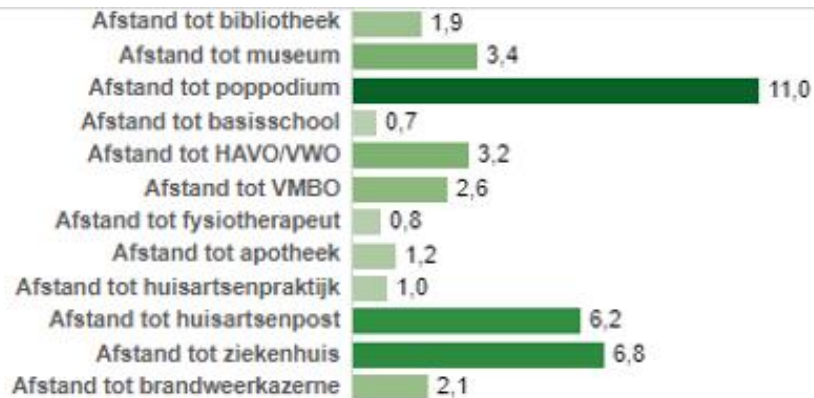
BiSC



- Welke bezoeker vindt u het meest waardevol, en waarom?
- Welke bezoekers vindt uw Bibliotheek zo waardevol dat ze deze aanbevelen?
- Waarom spreken mensen met elkaar af in de Bibliotheek?
- Wat kost een gemiddeld Bibliotheek bezoek?

Nabijheid fysieke Bibliotheken

Landelijk: Afstand tot voorzieningen



Bron: CBS, bewerking Tympaan Instituut

Gemiddelde afstand tot voorzieningen

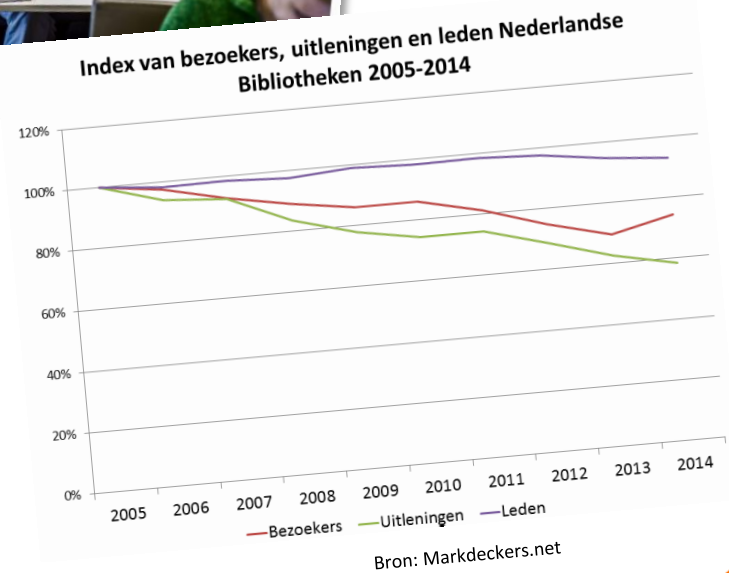
Afstand tot bibliotheek, 2015



1,9 KM in
Brabant en
Limburg

Achtergronden

- Aantal leden en uitleningen daalt (negatief effect op # bezoeken)
- Meer behoefte aan publieke werkplekken voor studenten, leerlingen en werkenden
- Inkomsten staan onder druk
- Steeds meer vrijwilligers werkzaam in de Bibliotheek
- Maatschappelijke opbrengsten zijn een thema



De nieuwe burenen van de Bibliotheek



- Multifunctionele gebouwen
- Bezoekers komen naast Bibliotheek ook voor
 - Muziek/kunst les
 - Horeca
 - Archief
 - Theater
 - Museum
 - Bioscoop
 - Zwembad
 - etc.
- Samenwerking/samengaan in programmering en financiering



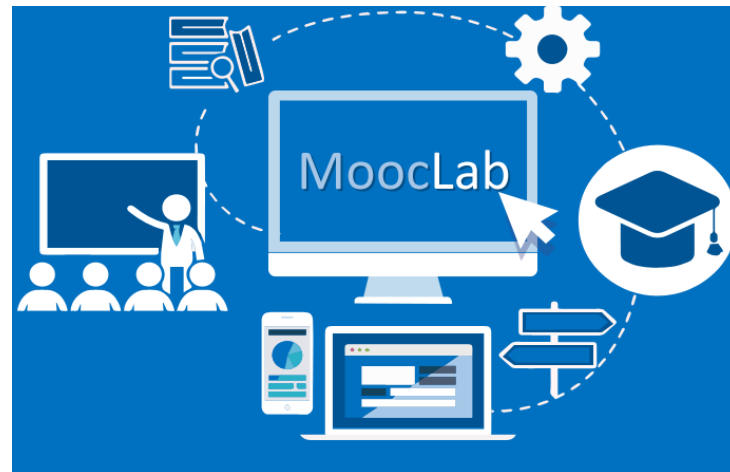
Nieuwe positionering: Maatschappelijk-educatieve Bibliotheek

- De Bibliotheek ontwikkelt nieuwe activiteiten om participatie en zelfredzaamheid te vergroten:
 - Taalhuis
 - Digitaalhuis
 - Walk & Talk
 - Tabletcafe
 - Ouderencafe
 - ...



De Bibliotheek als leer & werkomgeving

- Werkplekken
- Vergaderruimtes
- Volwasseneducatie
- Huiswerkbegeleiding
- MOOCs
 - Voorlichting
 - Bijeenkomsten
 - Samenwerken



Wat zijn gedeelde uitdagingen?

1. Wie is de bezoeker? Wat is de relatie met de Bibliotheek?
2. Privacy en digitale veiligheid, is het goed geregeld?
3. Kosten en opbrengsten in balans?
4. Is de maatschappelijke waarde helder? Heeft de activiteit het beoogde effect?



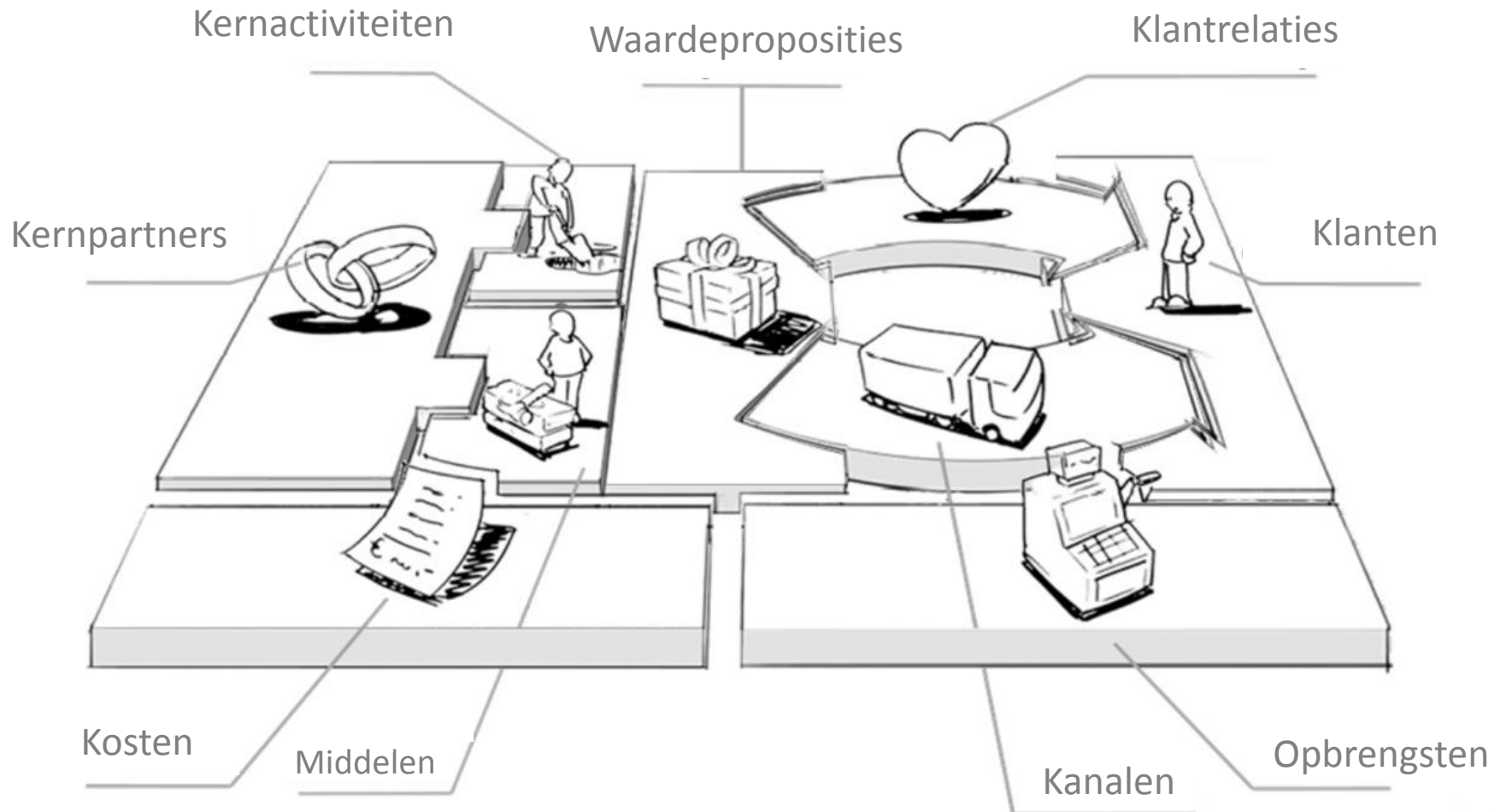
Nieuwe proposities?



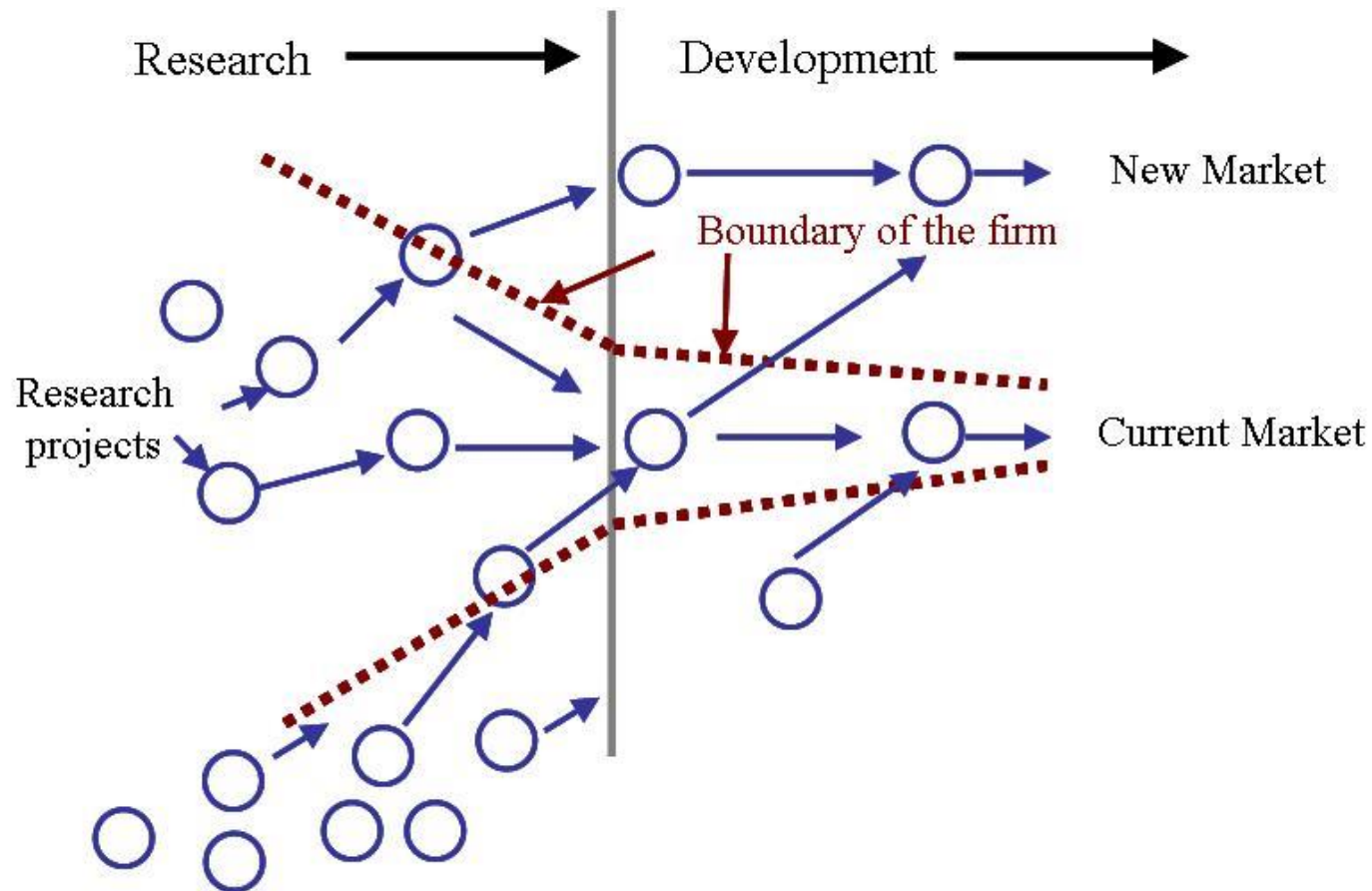
Bouwen aan (klant)relaties is een
randvoorwaarde!



Bedrijfsmodel canvas



Innovatie aanpak



Open innovatie met TU Delft



- Master studenten Industrial Design
 - Innovation management
- 40 groepen, totaal van 110 studenten
- 2 demo-sessies voor opdrachtgever-designer interactie




TU Delft

Delft University of Technology

Prototypes voorbeelden



Prototypes voorbeelden



Real plants that supply fresh oxygen

Glass table top to see the roots grow and indulge in the natural environment

Column allows for low maintenance plant pot with pebble base

Interface allowing to experience a personalised nature scene in audio and smell
Airflow supply with nature smell dispenser

Prototype voorbeelden



Prototypes voorbeelden



Naar een nieuwe klantrelatie strategie voor bezoekers



Hoe organiseren we bij Bibliotheek straks de klantreis?



Klant interface (digitale dienstverlening)

Welkom xxx in de Bibliotheek!

Bezoeker
Bibliotheek

Toegang &
identificatie
management
BIEBROAM

Klantrelatie
management
(CRM)

Social media
**(SOCIAL
CRM)**

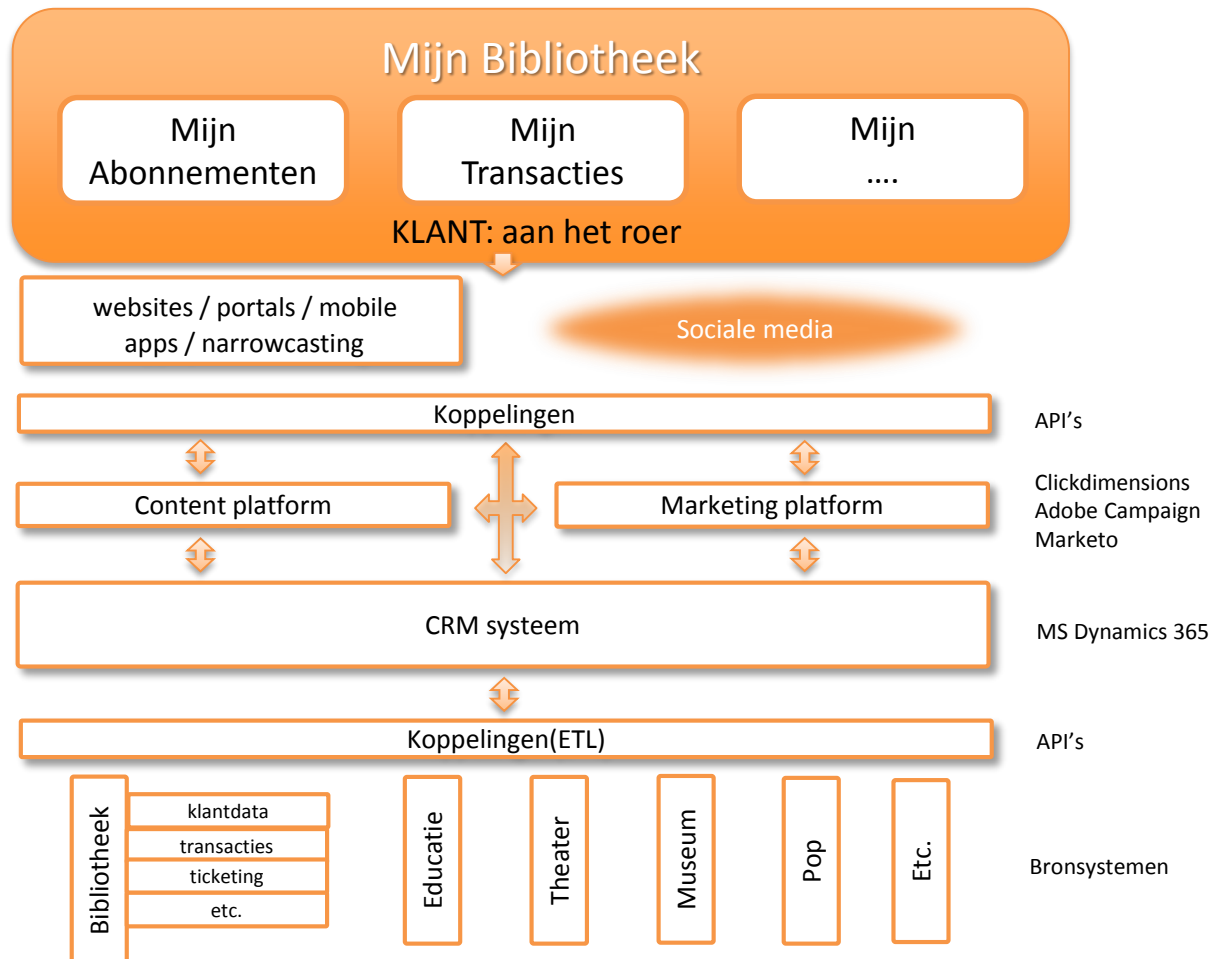
Digitale en fysieke diensten: Naar één integrale klantinterface



Klant Interface



Architectuur Werkplaats



Werkplaats van de 21^e eeuw: Klant centraal!



1. Naar een duurzame klantrelatie met bezoekers.
2. Een veilige en betrouwbare (digitale!) werkomgeving
3. Verbinding tussen fysieke en digitale dienstverlening.



Vragen

Werkplaats?



Vlogger Esmee Trouw over efficiënt werken én Bibliotheek Rotterdam