

CASE TBV NVB-SB DAG

donderdag 10 juni 2004 Ede

Beschrijving

Burns & Company Ltd. is een Schotse firma die Schotse producten verkoopt op het vasteland van Europa. De hoofdvestiging zit in Edinburgh. Het bedrijf heeft een kantoor in Amsterdam voor de bewerking van de markt in de Benelux en Duitsland.

Het bedrijf heeft drie business units, namelijk Food, Events en Publishing. Food houdt zich bezig met de export van Schotse voedingsproducten naar Europa. Events organiseert Schotse culturele en muziekevenementen. Publishing houdt zich bezig met het uitgeven en distribueren van boeken, een maandelijks tijdschrift, CD's, videobanden, DVD's en bladmuziek. Burns & Company heeft 17 eigen winkels in Duitsland en de Benelux. De voedingsproducten worden ook geleverd aan andere winkelketens.

Op het kantoor in Amsterdam werken zo'n 140 personen. De verdeling ziet er als volgt uit:

- Directie (6 personen)
- Staf (32 personen, onder andere marketing en secretariaat)
- Food (60 personen)
- Events (12 personen)
- Publishing (30 personen)

Burns & Company heeft op het kantoor in Amsterdam een kleine bedrijfsbibliotheek waar 5 personen werken. Zij maken onderdeel uit van de staf, maar werken in principe voor alle business units. In de praktijk zijn de directie, de 7 personen van de marketingafdeling, de productmanagers van Food, 3 eventmanagers, de redactie van het maantijdschrift en enkele productmanagers van Publishing de grootste afnemers.

De bibliotheek heeft een aantal producten en diensten die al geruime tijd bestaan. Deze producten en diensten zijn:

1. een dagelijkse papieren knipselkrant die wordt verspreid aan alle medewerkers en waarin alle relevante onderwerpen worden opgenomen. *Toelichting: uit onderzoek blijkt dat gebruikers de knipselkrant matig lezen. Zij hebben zich geabonneerd op gratis e-mail-nieuwsbrieven van een aantal dagbladen. Wel is er sterke behoefte aan een knipsel-archief, de bibliotheek biedt dit niet.*
2. een deskresearch activiteiten waarbij medewerkers informatie kunnen laten opzoeken door de medewerkers van de bibliotheek die daarvoor gebruik maken van online databanken zoals LexisNexis, Marketing Data en Dialog. *Toelichting: de afgelopen jaren is het aantal simpele vragen gedaald. Steeds vaker gaan gebruikers zelf informatie zoeken via het internet. Veel stijgt de vraag naar complexe vragen. Steeds vaker komt daarbij het verzoek om informatie te groeperen en te bewerken. Er is echter maar één medewerker van de bibliotheek die dit kan en deze besteedt hier zo'n 80% van zijn tijd aan.*



3. een collectie rapporten en boeken die uitgeleend worden. *Toelichting: De collectie is omvangrijk, maar het gebruik daalt. De medewerkers van de bibliotheek constateren dat gebruikers steeds vaker zelf rapporten van het internet downloaden en bewaren. Een bibliotheekmedewerker heeft met succes al eens voor de marketingafdeling een klein catalogussysteem gebouwd voor die gedownloade rapporten. Van andere afdelingen is daar ook belangstelling voor, maar de tijd ontbreekt het de bibliotheek om dit uit te bouwen.*
4. een collectie vaktijdschriften en dagbladen die kunnen worden gelezen in de bibliotheek. *Toelichting: door de drukte nemen de gebruikers steeds minder tijd om een bezoek te brengen aan de leeszaal.*
5. een tijdschriftencirculatie. *Toelichting: wordt op prijs gesteld door de gebruikers, maar een aantal van hen regelt hun eigen digitale abonnementen omdat de bibliotheek daar niet op in springt.*
6. literatuuronderzoek. *Toelichting: dienst waarbij de bibliotheek literatuur verzamelt en dit presenteert in een handzaam overzicht. Product wordt te weinig benut. Er blijkt wel vraag naar te zijn omdat medewerkers moeilijk literatuur op internet kunnen vinden.*
7. cursussen 'zoeken op internet'. *Toelichting: de basis cursus moet aangepast worden. Er is meer vraag naar geavanceerd zoeken op internet en zoeken in online databanken.*
8. Current Contents. *Toelichting : dit product heeft alleen toekomst als het in een digitale versie wordt aangeboden. Dit blijkt uit gesprekken met enkele medewerkers.*
9. factsheets 'concurrenten'. *Toelichting: de bibliotheek heeft twee van deze factsheets gemaakt en de verwachting is dat er meer afname kan plaatsvinden omdat de concurrentie op de markt heviger is geworden.*
10. aanwinstenlijsten op papier en het intranet. *Toelichting: dit product wordt door de gebruikers goed gewaardeerd, maar het product kan iets verbeterd worden. De toegankelijkheid moet bijvoorbeeld beter geregeld worden.*

Opdracht

Verwerk de hierboven genoemde producten en diensten in een BCG-matrix. Geef vervolgens aan of, en zo ja welke, producten en diensten opgeheven dienen te worden. Geef ook aan welke producten en diensten verbeterd kunnen worden. En geef aan welke producten en diensten nieuw ontwikkeld dienen te worden.

