

Reducing Turn-around-time for the Receiving and Cataloguing of Urgent Items

by The AMber consisting of

Ms Quek Tze Guek (Librarian), Ms Loo Lay Yen (Senior Librarian),
Ms Wong Geok Huay (Management Assistant Officer),
Ms Doreen Yeo Bong Chee (Management Assistant Officer),
Mr Cheng Eng Aun (Assistant Librarian)

National University of Singapore (NUS) / NUS Libraries
Singapore

Abstract:

Current Situation:	<p>The Asset Management (AM) unit at Central Library handles the centralized processing of ordering, receiving and cataloguing for all seven libraries in NUS. However, we found that 67% of urgent items from receiving to cataloguing stage were not processed within the Key Performance Indicator (KPI) of 1 working day.</p> <p>The current state of process showed the following situations:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Inconsistency in service delivery time for urgent items to be shelf-ready when received. Overall, 67% of items did not meet the KPI of 1 working day. • Increasing volume of rejected items during physical processing. These items were returned to AM unit for re-checking, hence adding to the existing number of items on hand. This led to increased shelf-ready time.
Goal Statement:	The objective of the project is to reduce the turn-around time for receiving and cataloguing of urgent items, and to meet the 1 working day KPI for 95% of the urgent items before they are sent for further physical processing.
Timeline:	Project start date: 1 July 2008 Completion date: 31 Dec 2009
Method:	<p>We formed a cross-functional team to embark on the project. Using the lean six sigma approach, DMAIC methodology was used to reduce Cost of Poor Quality (COPQ), which in turn increased service delivery time.</p> <p>We implemented eight solutions to eliminate the wastes identified in the current state of process.</p>
Results:	The solutions resulted in both tangible and intangible benefits, and reaped an estimated annual time savings of 45,000 hours and annual cost savings of S\$675,000.
Lessons Learnt:	Sustaining service delivery standards is important as it aligns us with NUS Libraries' mission, which is to provide just-in-time information with passion and smile. The project team members who are from different sections of the AM unit gained better understanding of the receiving and cataloguing work processes. Most importantly, our team demonstrated excellent teamwork, and learned to apply various lean six sigma tools in our debut project.

ICQCC 2011-Yokohama	
<p>緊急アイテムの受領およびカタログ化の処理時間削減</p> <p><i>by The AMber consisting of</i></p> <p>Ms Quek Tze Guek (Librarian), Ms Loo Lay Yen (Senior Librarian), Ms Wong Geok Huay (Management Assistant Officer), Ms Doreen Yeo Bong Chee (Management Assistant Officer), Mr Cheng Eng Aun (Assistant Librarian)</p> <p>National University of Singapore (NUS) / NUS Libraries</p> <p>Singapore</p>	
現在の状況	<p>中央図書館の資産管理 (AM) 事業部は、NUS (国立シンガポール大学) の全7つの図書館の発注、受領、カタログ化の集中処理を扱っている。しかしながら、我々は、受領からカタログ化段階の緊急アイテムの67%が、1就業日の主要業績評価指標 (KPI) 内に処理されていないことがわかった。</p> <p>現在の処理段階を見ると、下記の状況が分かる：</p> <ul style="list-style-type: none"> ・受領された時に緊急アイテムが棚に入れられるサービス提供時間における矛盾。全体として、アイテムの67%が1就業日のKPIを満たしていない。 ・物理的処理の間に廃棄されるアイテム量の増加。これらのアイテムは、再チェックのためにAM事業部へ返却されるので、手持ちのアイテムの現存数が追加される。これが棚に入れる時間の増加につながる。
目的文	本プロジェクトの目標は、緊急アイテムの受領およびカタログ化の完了時間を削減し、さらなる物理的処理に送る前に緊急アイテムの95%まで1就業日のKPIを満たすことである。
予定	プロジェクト開始日時：2008年7月1日 完了日時：2009年12月31日
方法	<p>プロジェクトを開始するために、我々は機能横断チームを結成した。リーン・シックス・シグマ手法を使用し、DMAIC法が、低品質に起因するコスト (COPQ) を削減するために使われた。これによって同時にサービス提供時間が増加する。</p> <p>我々は、現在の処理状況で特定されたムダを排除するために8つの解決法を実行した。</p>
結果 学習された教訓	<p>解決策は、有形・無形双方の恩恵をもたらし、見積もりで年間45,000時間の節減および675,000シンガポール・ドルの節減を達成した。</p> <p>サービス提供標準を維持することは、我々が熱意と笑顔を持ってジャスト・イン・タイムの情報を提供するという、NUS図書館のミッションを満たすことになるので、重要である。AM事業部の様々な部署からなるプロジェクト・チームのメンバーたちは、受領・カタログ化業務工程をよりよく理解した。最も重要なことは、我々のチームが、優秀なチームワークを示し、様々なリーン・シックス・シグマのツールを最初のプロジェクトにおいて応用できるようになったことである。</p>