

Koninklijke Bibliotheek

STANDAARDISATIEVOORSTEL  
LANDELIJK SHARED  
BIBLIOTHEEKSYSTEEM CONCEPT



Sparrenhevel 32, 3708 JE Zeist | (030) 2 270 500 | [info@mxi.nl](mailto:info@mxi.nl) | [www.mxi.nl](http://www.mxi.nl)

Project 116175  
Versie 1.0 / 9 juni 2017  
Projectgroep Landelijk Shared  
Bibliotheekstelsysteem

ICT in perspectief

**M&I/**Partners/

adviseurs voor management en informatie

# INHOUDSOPGAVE

<b>1</b>	<b>INLEIDING</b>	<b>3</b>
1.1	Vraagstelling	3
1.2	Voordelen van standaardisatie	4
1.3	Uitgangspunten voor standaardisatie	4
1.4	Acties landelijk shared bibliotheekstelsel	5
1.5	Definities en afkortingen	5
<b>2</b>	<b>FUNCTIONALITEIT</b>	<b>6</b>
<b>3</b>	<b>STANDAARDISATIE BIBLIOTHEEKSTELSEL PER ONDERWERP</b>	<b>9</b>
3.1	Abonnementen	9
3.2	Reglementen	10
3.3	Materiaalsoorten	11
3.4	Financiële transacties	12
3.5	Bestellen	13
3.6	Boekverwerking	13
3.7	Berichten	13
3.8	Bibliografische verwerking	13
3.9	Publieksfuncties	13
3.10	Zelfbediening	14
3.11	Kastplaatsing	14
3.12	Collectiebeheer	14
3.13	Schoolbibliotheek	15
3.14	Winkelverkopen	15



# 1 INLEIDING

## 1.1 VRAAGSTELLING

Het onderzoek naar een landelijk shared bibliotheekstelsel<sup>1</sup> (LSB) heeft uitgewezen dat een landelijk stelsel mogelijk is. Voorwaarde voor succes is dat de bibliotheken bereid moeten zijn processen en functionaliteiten te harmoniseren zodat alle bibliotheken gebruik kunnen maken van een 'standaard' stelsel.

In aanvulling op het onderzoek naar het landelijk shared bibliotheekstelsel heeft de Koninklijke Bibliotheek de projectgroep gevraagd een beeld te schetsen hoe zo'n standaard bibliotheekstelsel er uit zou kunnen zien. Het doel daarvan een goede besluitvorming in de branche ten aanzien van het landelijke traject te ondersteunen.

De projectgroep is in maart en april 2017 bij elkaar gekomen. Vertrekkend vanuit een door ProBiblio ingebrachte casus heeft de projectgroep verschillende standaardisatieaspecten onderzocht en voorstellen gedaan hoe die er in een landelijk bibliotheekstelsel uit zouden kunnen zien. De resultaten daarvan zijn in dit document beschreven. Dit voorstel is bedoeld om bibliotheken een indruk te geven op welke onderwerpen de projectgroep standaardisatie noodzakelijk en haalbaar acht, en geeft aan welke lokale instellingen voor bibliotheken mogelijk blijven. In het vervolg van het traject zullen deze zaken nader uitgewerkt moeten worden in een programma van eisen voor het landelijk bibliotheekstelsel.

Deze versie van dit document wordt voorgelegd aan de stuurgroep LSB op 6 juni 2017.

---

<sup>1</sup> Rapport Onderzoek Landelijk Shared Bibliotheekstelsel, 16 januari 2017

## 1.2 VOORDELEN VAN STANDAARISATIE

Standaardisatie van functionaliteit is een voorwaarde om een landelijk bibliotheeksystemen betaalbaar en efficiënt beheersbaar te houden. Hoe meer gestandaardiseerd kan worden, hoe eenvoudiger het bibliotheekstelsel en des te lager de beheerkosten. In de huidige bibliotheeksystemen kunnen zeer veel lokale parameters ingesteld worden. Vooral op het terrein van abonnementen en uitleenreglementen is de variatie groot. In de praktijk heeft vrijwel elke bibliotheek een eigen set reglementen en abonnementen. In uitleenreglementen wordt bepaald welke materiaalsoorten binnen een abonnement geleend mogen worden, welke uitleentermijnen en tarieven gelden en nog meer zaken die voor specifieke abonnementen gelden. In de praktijk bepalen bibliotheken hun eigen abonnementen en instellingen. Voor één bibliotheek zijn (in theorie) als snel 4.500 instellingen te kiezen. Op dit moment zijn er lokaal grote verschillen in de instellingen van de bibliotheeksystemen, vooral vanwege verschillende uitleenreglementen, tarieven en abonnementsvormen.

De projectgroep verwacht dat standaardisatie van de instelmogelijkheden van het bibliotheekstelsel de volgende voordelen biedt:

- Duidelijkheid naar de klant. Bijvoorbeeld een jeugdabonnement wordt overal een jeugdabonnement genoemd, en de klant kan er hetzelfde mee lenen.
- Lagere ontwikkel- en onderhoudskosten van het bibliotheekstelsel. Het bibliotheekstelsel wordt minder complex wanneer er minder instelmogelijkheden en uitzonderingen zijn, en daardoor goedkoper om te ontwikkelen en te onderhouden. Vernieuwingen zijn eenvoudiger te implementeren. Daarnaast is de migratie naar een landelijk bibliotheekstelsel beter beheersbaar als er minder inrichtingsvarianten zijn. Nu al werken aan standaardisatie, binnen de huidige implementaties, zou de opschaling naar een landelijk systeem al kunnen vergemakkelijken.
- Lagere beheerkosten en duidelijkheid voor gebruikers. Veel vragen over en problemen met het functioneren van bibliotheeksystemen hebben te maken met de ingewikkeldheid van de instellingen. Dat kost de beheerders van de bibliotheeksystemen in de praktijk veel tijd. Wanneer er minder instellingen mogelijk zijn levert dat minder vragen en issues op.
- Goedkopere dienstverlening en interne processen. De projectgroep verwacht dat een gestandaardiseerd landelijk bibliotheekstelsel de huidige digitaliseringstrend zal versterken, voorbeeld door standaard de goedkopere digitale kanalen in te zetten voor onder meer communicatie met de klant, betalingen en de interne administratieve processen. Daardoor worden de kosten lager.
- Beter onderlinge samenwerking tussen bibliotheken mogelijk maken. Bijvoorbeeld op het gebied van collectioneren, marketing, Inter Bibliothecair Leenverkeer en floating collections omdat bibliotheken met dezelfde definities werken en gemakkelijker gegevens uit kunnen wisselen.

## 1.3 UITGANGSPUNTEN VOOR STANDAARISATIE

Bij de uitwerking van dit standaardisatievoorstel heeft de projectgroep de volgende uitgangspunten gehanteerd.

- 1 Vereenvoudiging van de instelmogelijkheden en parameters. Bijvoorbeeld geen onderscheid naar materiaalsoorten voor wat betreft de hoogte van bedragen binnen een uitleenreglement. De variatie van aanmaning/notaperiodes terugbrengen tot drie.
- 2 Processen harmoniseren. Bijvoorbeeld bij betalingswijzen, herinneringen en aanmaningen. Het biedt ook de mogelijkheid om bepaalde processen landelijk en daardoor nog efficiënter te organiseren, bijvoorbeeld factureren. Afwikkeling en controle blijft wel lokaal aangezien daar de gelden binnenkomen.
- 3 Toepassing van de standaard instellingen voor alle bibliotheken:

- één basis set abonnementen en reglementen waar bibliotheken uit kunnen kiezen;
  - één basis set materialen.
- 4 Instelbaar houden waar behoefte aan is. Flexibiliteit bieden door onder meer de hoogte van tarieven de de lengte van uitleentermijnen per bibliotheek instelbaar te houden.
  - 5 Nieuwe ontwikkelingen op het gebied van dienstverlening aan de klant moeten ondersteund kunnen worden, bijvoorbeeld boetevrij lenen, floating collecties.
  - 6 Afwijken van de standaard alleen onder voorwaarden en tegen meerkosten. Wanneer bibliotheken lokaal extra (bijzondere) abonnementsvormen zouden willen aanbieden, zou dat moeten kunnen, mits die in te regelen zijn aan de hand van de standaard reglementen. Afwijkende reglementen raadt de projectgroep af.

#### 1.4 ACTIES LANDELIJK SHARED BIBLIOTHEEKSYSTEEM

Om tot daadwerkelijke standaardisatie te komen op basis van dit voorstel zullen in het vervolg van het LSB traject zaken nog verder uitgewerkt en concreet gemaakt moeten worden. De belangrijkste zaken zijn de volgende.

- Uitwerken van het programma van eisen. De standaard functionaliteit en de gewenste instellingsmogelijkheden van het landelijk bibliotheekstelsel moeten opgenomen worden in het programma van eisen dat gehanteerd gaat worden bij de selectie van het bibliotheekstelsel. Voor schoolbijs kunnen de dBos requirements gehanteerd worden.
- Abonnementen en reglementen nadere specificeren. Analyseren welke abonnementen er onder één noemer geplaatst kunnen worden en welke uitleenreglementen daarbij horen. Het opstellen van een voorstel voor een standaard set. Afstemmen van deze standaard set en uitzonderingsabonnementen met de bibliotheken.
- Materiaalsoorten vaststellen.

#### 1.5 DEFINITIES EN AFKORTINGEN

In het rapport Onderzoek Landelijk Shared Bibliotheekstelsel zijn begrippen en afkortingen gedefinieerd.

In dit document zijn daarnaast de volgende definities gehanteerd.

- Abonnement: Overeenkomst tussen bibliotheek en klant waarin voorwaarden, reglement en kosten voor het gebruik van bibliotheekdiensten zijn bepaald.
- Reglement of uitleenreglement: nadere bepalingen ten aanzien van het uitlenen en/of gebruik van fysieke en digitale materialen behorend bij een abonnement.
- Materiaalsoort: typering van fysieke of digitale collectieobjecten.
- dBos: programma 'de Bibliotheek op school'. [www.debibliotheekopschool.nl](http://www.debibliotheekopschool.nl)



## 2 FUNCTIONALITEIT

In het rapport Onderzoek Landelijk Shared Bibliotheekstelsysteem zijn de basisfuncties van het bibliotheekstelsysteem beschreven. Het bibliotheekstelsysteem ondersteunt primair de basisfuncties rond de gebruikersadministratie, het collectiebeheer en het collectiegebruik (circulatie). De basisfuncties van het landelijk bibliotheekstelsysteem zijn weergegeven in onderstaande tabel.

Basisfunctie	Omschrijving
Klanten/Ledenadministratie	Administratie van de gebruikers van een bibliotheek (leden, bezoekers enzovoort) en lidmaatschap en/of gebruiksrechten.
Circulatie Levering fysieke media	Registratie van het gebruik van objecten, onafhankelijk van het medium. Reserveren, uitlenen, verlengen en innemen van fysieke collectieobjecten volgens een bepaald reglement, uit de eigen collectie, collectie van een ander (gastlenen), geleverd vanuit een andere bibliotheek (IBL) of schoolbibliotheek, inclusief het innen van kosten en basisstatistieken
Collectie / objectbeheer	Beheer van bibliotheekcollecties op lokaal niveau, inclusief de schoolbibliotheek. Omvat onder meer het opvoeren en afvoeren van objecten, toevoegen van plaatsingsgegevens.
Bestellen	Het bestellen van objecten en de administratieve afhandeling daarvan. Onder meer het bijhouden van bestellijsten, het registreren van orders.
Lokale inrichting / fysieke voorzieningen	Koppeling met lokale apparatuur en software voor uitlenen, innemen en betalen via standaard koppelvlakken.

Er wordt met de basisfuncties voldoende functionaliteit geboden om het huidige niveau van dienstverlening voor de klassieke bibliotheekfuncties rond het beheer en gebruik van de collecties goed en toekomstbestendig te ondersteunen. Dat betekent onder meer:

- Basisstatistieken (operationele rapportages) zijn direct uit het systeem beschikbaar.
- Schoolbibliotheken worden vanuit het LSB op een standaard manier ondersteund, met gebruiksprofielen voor scholieren en collecties voor scholen. De eisen aan een schoolbibliotheekmodule zijn beschreven door het programma dBos.
- Koppelingen met landelijke modules zijn aanwezig.
- Ondersteuning van rationeel collectiebeheer.
- Inter Bibliothecair Leenverkeer wordt ondersteund.
- Discovery wordt landelijk aangeboden via NBC+ met inbegrip van de lokale collecties. Omdat alle collectiegegevens van de bibliotheken bij elkaar staan en volgens dezelfde definities is dat eenvoudiger te realiseren. Een aparte discovery module op de lokale collecties is niet meer nodig.
- Financiële transacties voor bibliotheekdiensten (contributies, leen-, boete-, reserveringsgelden, etc.) worden geadmistreerd binnen het bibliotheeksysteem en verantwoord en uitgevoerd naar een financieel pakket buiten het bibliotheeksysteem.
- Lokale apparatuur en software is via standaard koppelvlakken gekoppeld. Bibliotheken kunnen hun lokale apparatuur handhaven en aan het LSB koppelen mits deze standaard communicatieprotocollen ondersteunen.
- Zowel fysiek als digitaal gebruik van de collectie wordt inzichtelijk, zowel voor de klant als de bibliotheek.

Bibliotheken maken naast de basisfuncties gebruik van extra functionaliteiten van de huidige ILS-en zoals nieuwsbrieven, eenvoudige marketingcampagnes, ticketing en winkelverkoppen. Deze functionaliteiten vallen in principe buiten de basisfuncties van het landelijk bibliotheeksysteem. De projectgroep adviseert toch in aanvulling op de basisfuncties van het landelijk bibliotheeksysteem voor een beperkt aantal functies een extra modules aan te bieden, namelijk voor:

- eventplanning en ticketing,
- winkelverkoppen gekoppeld aan het landelijk bibliotheeksysteem voor bibliotheken die geen apart verkoopsysteem hebben.

De volgende functionaliteiten en komen tijdig beschikbaar als onderdeel de Landelijk Digitale Infrastructuur voor openbare bibliotheken (LDI-OB) en worden daarom niet meegenomen in het landelijk bibliotheeksysteem:

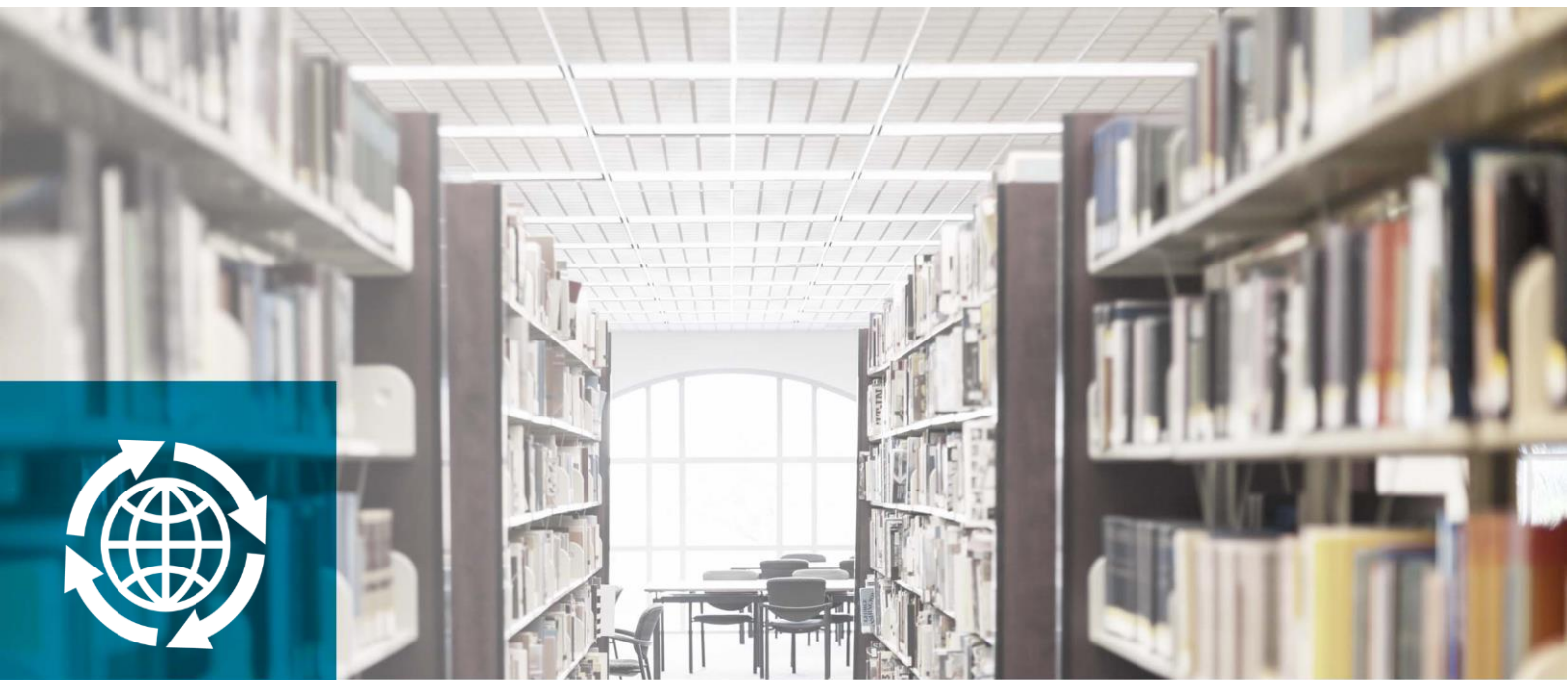
- Marketingplatform en campagnemanagement. Naar verwachting is een landelijk systeem tijdig beschikbaar vanuit de LDI-OB (gaat live 2018) met een doorgroei naar CRM. We gaan ervan uit dat dit landelijk marketingplatform en een landelijke CRM voorziening met het bibliotheeksysteem gekoppeld worden.
- Uitgebreide managementrapportage, gegevensaanlevering aan ministeries en de mogelijkheid voor benchmarking van bibliotheken via een landelijk data warehouse is ook tijdig beschikbaar. De KB integreert ook data van het e-boekenplatform in het landelijk data warehouse.

Buiten de scope van het landelijk bibliotheeksysteem vallen verder:

- De financiële administratie van de bibliotheek. In het bibliotheeksysteem worden de financiële transacties geregisterd, zoals lidmaatschapscontributie, reserveringskosten en te laat geld. Alle financiële transacties binnen het bibliotheeksysteem (contributies, leen-, boete-, reserveringsgelden, etc.) worden geadmistreerd en verantwoord en uitgevoerd naar een financieel pakket buiten het bibliotheeksysteem. Ten behoeve van de journalisering in het grootboek worden de getotaliseerde transacties vanuit het bibliotheeksysteem in het financiële pakket van de bibliotheek overgenomen.

- Catalogiseren gebeurt altijd centraal (landelijk), in een GGC-achtige omgeving. Lokaal wordt in principe niet meer apart gecatalogiseerd, specifieke lokale objecten worden in het landelijke catalogiseer systeem.
- Werkplekbeheer en het beheer van vergaderplekken.





## 3 STANDAARDISATIE BIBLIOTHEEKSYSTEEM PER ONDERWERP

In dit hoofdstuk worden de te standaardiseren aspecten van een landelijk bibliotheekstelsel behandeld. Van elk onderwerp wordt eerst kort de huidige situatie beschreven en vervolgens het standaardisatievoorstel van de projectgroep.

### 3.1 ABONNEMENTEN

#### Huidige situatie

Elke bibliotheek heeft haar eigen set abonnementen. Aan elk abonnement is een reglement gekoppeld, waarin bepaald wordt wat er met het abonnement geleend mag worden en wat de geldende tarieven zijn. Die zijn over het algemeen tussen bibliotheken onderling niet gelijk, behoudens enkele regio's waar wel met uniforme abonnementen gewerkt wordt zijn. Een abonnement voor de jeugd bijvoorbeeld kent bij verschillende bibliotheken diverse benamingen (jeugd, jeugd t/m 17, jeugdabonnement, etc.) met andere reglementen (Standaard, J-Jeugd, C-Boek aan huis, etc.). De projectgroep schat in dat er circa 6.000 verschillende soorten abonnementen bij de Nederlandse openbare bibliotheken voorkomen.

#### Voorstel

Het landelijk bibliotheekstelsel biedt een standaard set abonnementen aan. Denk aan jeugd,

reductie, standaard, top, scholen, instellingen, ouderen, eigen personeel etc. De verwachting is dat circa vijftientig<sup>2</sup> abonnementsvormen voldoende zal zijn. In de praktijk zullen nagenoeg alle bibliotheken hier mee uit de voeten kunnen. De hoogte van tarieven moet per abonnement instelbaar blijven en wordt door de bibliotheek zelf bepaald. De grote winst is dus dat voorwaarden gelijk zijn en alleen de tarieven variëren. Het uitgangspunt van de projectgroep is dat er naast de reguliere (persoonlijke) abonnementen ook ruimte is voor speciale abonnementen. Bij een aantal van vijftientig abonnementsvormen is er voldoende dekking voor beide groepen. Bibliotheken krijgen dan wel minder abonnementsvormen, maar toch voldoende ruimte voor inpassing van hun huidige abonnementen. Mogelijk is er na enige gewenning verdere vereenvoudiging mogelijk. Op de informatiebijeenkomst over het LSB traject in maart stelden verschillende bibliotheken voldoende te hebben aan slechts een paar abonnementen.

Uitzonderingen voor eigen abonnementen moeten mogelijk blijven, mits deze te definiëren zijn aan de hand van de standaard reglementen.

## 3.2 REGLEMENTEN

### Huidige situatie

Elk abonnement is gekoppeld aan een reglement, waarin een groot aantal parameters vastliggen. Een reglement bevat voor elke materiaalsoort instellingen over de uitleentermijnen, verlengbaarheid, minimum leeftijd, periode van aanmaningen, leengeld, boete/te laat gelden, tarieven voor reserveringen en voor aanvragen. Deze instellingen kunnen voor elke materiaalsoort apart ingesteld worden, maar zijn in de praktijk vaak gelijk. Elke bibliotheek heeft nu haar eigen set reglementen. Eén reglement kan voor verschillende abonnementen gelden.

### Voorstel

Het landelijk bibliotheekstelsel biedt een aantal standaard reglementen, met standaard instellingen. De uitleentermijnen worden geregeld door middel van een standaard periodes. De standaardreglementen worden gekoppeld aan de standaardabonnementen. Bijvoorbeeld: Het abonnement 'Jeugd' is standaard gekoppeld aan het reglementen 'Jeugd'.

Het reglement voor personeel wordt voor alle bibliotheken met dezelfde voorwaarden (geen limieten, geen kosten) gelijkwaardig ingericht.

Binnen de reglementen zijn een aantal onderdelen te standaardiseren:

- a. Boete/te laat geld  
het landelijk bibliotheekstelsel biedt 2 soorten boetes aan: geen boete of een vaste boete voor alle materiaalsoorten in deze bibliotheek. Dat bedrag is per reglement instelbaar.
- b. Uitleen en aanmaanperiodes  
De uitleenperiode standaardiseren naar vijf periodes, 1 week, 3 weken, 4 weken, 6 weken en oneindig, afhankelijk van de materiaalsoort.  
Ook standaardiseren we de aanmaningsperiode in vaste periodes, bijvoorbeeld na 1 week en na 2 weken.

Kort

Lang

Urgent

<sup>2</sup> Dit aantal is gebaseerd op een analyse van voorkomende abonnementsvormen in Friesland en Noord- en Zuid-Holland.

Aanmaning 1	7 dagen na inleverdatum	21 dagen na inleverdatum	7 dagen na inleverdatum
Aanmaning 2	21 dagen na inleverdatum	42 dagen na inleverdatum	geen
Nota	84 dagen na inleverdatum	105 dagen na inleverdatum	21 dagen na inleverdatum

NB: dit is een voorbeeldtabel om te verduidelijken hoe dit kan werken. Definitieve invulling moet nog uitgewerkt worden.

De aanmaningen- en notaperiodes koppelen we aan elkaar, zodat er een set ontstaat. We hanteren 3 periodes, bijvoorbeeld: kort (7, +14, +63 dagen), lang (21,+21, +63 dagen) en urgent (voor sprinttitels) (7, +14, 0 dagen).

- c. Reserveringen  
Reserveringstarieven worden per reglement ingeregeld door de bibliotheek. Per reglement kan één reserveringstarief worden ingesteld, één aanvraagtarief voor IBL en één tarief voor het niet afhalen van gereserveerd materiaal. Voor het proces van provinciale en landelijke aanvragen behouden we dezelfde mogelijkheden als het huidige aanvragen.
- d. Minimum leeftijd  
De kijkcodes vallen buiten dit bestek. Die worden op een andere manier geregeld. We hanteren verder dezelfde lijn als het digitaal abonnement van de KB: tot 12 jaar alleen jeugdmaterialen, tussen 12 en 18 jaar jeugd een instelbaar aantal materialen die ook van volwassenen geleend mogen worden. Vanaf 18 jaar geen beperking.
- e. Vakantieperiode  
De uitleentermijn kan tijdelijk worden aangepast in verband met een vakantieperiode. De bibliotheek kan zelf in het landelijk bibliotheekstelsel per vestiging aangeven wanneer deze periode start en stopt.

### 3.3 MATERIAALSOORTEN

#### Huidige situatie

De bibliotheeksystemen kennen meestal een eigen lijst materiaalsoorten, verdeeld in hoofd- en subcategorieën. Bijvoorbeeld boeken, CD's, DVD's, games, tijdschriften enz. De materiaalsoorten zijn historisch gegroeid en bevatten in de praktijk meer detail dan echt nodig is voor het onderscheid in de uitleenreglementen. Ook komen nog verouderde materiaalsoorten voor zoals video's en materiaalsoorten waar geen of zeer weinig exemplaren van zijn. De materiaallijsten bevatten vaak meer dan 100 materiaalsoorten. Sommige bibliotheken hebben het aantal materiaalsoorten echter al teruggebracht tot slechts vier.

#### Voorstel

Een gestandaardiseerde lijst materiaalsoorten (zoals boeken, DVD's, tijdschriften, etc.) hanteren voor alle bibliotheken, met hoofdcategorieën en subcategorieën. Bij minder dan 200 exemplaren geen aparte materiaalsoort meer onderscheiden. Dat levert een vermindering van grofweg 40% materiaalsoorten op<sup>3</sup>. Het geeft ondanks de forse vermindering toch voldoende ruimte om de

<sup>3</sup> Een vergelijking van de materialenlijst van de NBD en de voorkomende materialen bij ProBiblio leverde, naar boven afgerond, 70 actuele materiaalsoorten op.

materialen te beheren. Dit zien we in deze fase als een haalbare stap. Mogelijk is ook hier na enige gewenning verdere vereenvoudiging mogelijk.

### 3.4 FINANCIËLE TRANSACTIES

#### Huidige situatie

De bibliotheken ondersteunen diversie factuur- en betaalmogelijkheden voor abonnementen, te laat geld en reserveringen. De kosten van afhandeling verschillen sterk. Digitale methoden zijn goedkoper dan de traditionele. Bovendien is digitaal betalen in opkomst. Bij een aantal bibliotheken is betalen met contant geld al niet meer mogelijk. De meeste betalingen in 2016 gingen via betaalautomaten en pin.

De opbrengsten van boetes/te laat geld zijn vaak lager dan de kosten. Sommige bibliotheken hebben te laat geld afgeschafte of denken daar over na. Er wordt ook nagedacht over contributievrije abonnementen<sup>4</sup>.

#### Voorstel

Het aantal factuur- en betaalmogelijkheden terugbrengen tot de meest efficiënte digitale mogelijkheden. Acceptgiro's verdwijnen al in 2019. De projectgroep adviseert geen contante kasbetalingen of losse nota's meer te ondersteunen. De huidige merken betaalautomaten moeten ondersteund blijven worden, mits er een standaard koppelvlak voor is (NCIP of SIP2). Tevens moet het landelijk bibliotheekstelsel er rekening mee houden dat betaalautomaten op termijn uitgefaseerd gaan worden. Het biedt ook de mogelijkheid om financiële processen landelijk te organiseren, bijvoorbeeld factureren. Afwikkeling en controle blijft wel lokaal aangezien daar de gelden binnenkomen.

- a. Abonnementsgelden  
Abonnementsgelden innen via een digitale nota (iDEAL) of incasso. Incasso vraagt iets meer beheer, vanwege de verwerking van de storno's.
- b. Notaprocedure  
Als materiaal ondanks aanmaningen nog niet ingeleverd is, en de bibliotheek gebruik maakt van de notaprocedure, wordt op vaste tijden een nota aangemaakt (zie bij reglementen).  
De bibliotheek ontvangt een lijst van potentiële nota's en bepaalt zelf welke nota's naar een incassobureau of deurwaarder doorgezet worden.
- c. Betalingsvormen  
Voor het betalen van boetes, reserveringen, aanvragen en het betalen van abonnementen zijn de volgende betalingsmethode mogelijk:
  - Digitale nota/ iDeal
  - Pin-betalingen
  - Betaalautomaat
  - Incasso

---

<sup>4</sup> Zie verslag van de PleisterPlaatsOntmoeting VOB 2020 op 26 januari 2017

<http://www.debibliotheken.nl/route2020/pleisterplaatsontmoetingen-route-2020/#c9665>

### 3.5 BESTELLEN

#### Huidige situatie

Voor de meeste bibliotheken is het bestelproces afgestemd op de processen van één leverancier (CB of NBD) en voor die bibliotheken gelijk.

#### Voorstel

De structuur en het proces is al voldoende gestandaardiseerd. Het proces moet onafhankelijk van de leverancier worden ingericht. De budgetten zijn per bibliotheek instelbaar.

### 3.6 BOEKVERWERKING

#### Huidige situatie

Er is een methode beschikbaar om de geleverde materialen automatisch te koppelen. Daarnaast is er ook de mogelijkheid om nieuwe materialen handmatig te koppelen.

#### Voorstel

Het proces en het systeem zijn al voldoende gestandaardiseerd. Een mogelijke besparing bij de bibliotheken zelf is het gebruik maken van geautomatiseerd koppelen.

### 3.7 BERICHTEN

#### Huidige situatie

De soorten berichten aan klanten voor herinneringen, aanmaningen en dergelijke zijn redelijk overeenkomstig tussen bibliotheken. Over het algemeen worden kaartjes, e-mail en SMS als kanaal gebruikt. Fysieke berichten zijn verreweg het duurste.

#### Voorstel

De soorten berichten voor alle bibliotheken gelijk trekken (dat zijn er ongeveer 15). De teksten, layout en logo's voor de berichtgeving worden door de bibliotheek opgesteld. Gezien het gebruik en de kosten raadt de projectroep aan de berichten via kaartjes af te schaffen. De klant krijgt standaard berichten via email, maar kan ook kiezen voor SMS.

### 3.8 BIBLIOGRAFISCHE VERWERKING

#### Huidig situatie

Alle NBD-aangeboden bestanden worden in de bibliotheeksystemen ingelezen. Losse, speciale titels, worden meestal handmatig ingevoerd.

#### Voorstel

Alle bibliografische gegevens beschikbaar op één bronregistratie op landelijk niveau zodat alle bibliografische gegevens standaard binnen het bibliotheekstelsel beschikbaar zijn. Ook lokale materialen, losse speciale titels landelijk invoeren. Bij voorkeur geen intellectueel eigendom van een enkele leverancier (level playing field).

### 3.9 PUBLIEKSFUNCTIES

Hieronder verstaan we de MijnBibliotheek -functie, waarmee de klant toegang heeft tot zijn eigen gegevens.

**Huidige situatie**

Per abonnement kan de beheerder een MijnBibliotheek inrichten.

**Voorstel standaardisatie**

We hanteren één MijnBibliotheek-methode, waarmee de gebruiker een vastgestelde set gegevens kan wijzigen.

### 3.10 ZELFBEDIENING

**Huidige situatie**

De meeste bibliotheken maken gebruik van zelfbedieningsapparatuur en maken zelf de keuze voor de leverancier. Er is altijd een koppeling met het bibliotheekstelsel. De meest gangbare uitwisselstandaard op dit moment is Sip2, maar die is te beperkt voor de toekomst, bijvoorbeeld ten behoeve van beveiliging. NCIP is wat dat betreft en betere standaard. Niet alle leveranciers hanteren de standaard, waardoor het bibliotheekstelsel thans meerdere protocollen moet kunnen ondersteunen, wat kostbaar is.

**Voorstel**

Vrije keuze leverancier zelfbedieningsapparatuur blijft behouden, mits het koppelvlak is gestandaardiseerd op (minimaal) NCIP.

### 3.11 KASTPLAATSING

**Huidige situatie**

Per bibliotheek(vestiging) wordt een eigen kastbenaming en indeling (SISO, PIM, genre, retail, etc.) gehanteerd. Met behulp van de kastplaatsing wordt in de catalogus zichtbaar gemaakt waar een object te vinden is. Per vestiging worden hiervoor tabellen ingericht. Een relevante ontwikkeling is floating collecties (=media worden niet geretourneerd naar de bibliotheek van herkomst, maar blijven in principe waar ze zijn ingeleverd).

**Voorstel**

Standaardisatie van lokale plaatsingsmethodieken is geen noodzakelijke voorwaarde voor de invoering van een landelijk bibliotheekstelsel. Het zou een grote verandering voor lokale bibliotheken betekenen die niet direct veel oplevert. Toekomstige plaatsingssystemen zouden in principe op een open standaard gebaseerd moeten zijn. Indien landelijke floating collecties ondersteund gaan worden is op termijn wel een standaard plaatsingsmethodiek nodig.

### 3.12 COLLECTIEBEHEER

Dit betreft de onderdelen collectieprofielen, logistieke route, budgetbeheer, en object identifier.

**Huidige situatie**

De structuur van het collectieprofiel en de procedure voor aanschaffen is vaak al gestandaardiseerd binnen POI-regio's. Als er verschillende bibliotheeksystemen binnen een regio zijn lukt het nauwelijks om samen te collectioneren. Sommige bibliotheken hebben een afwijkend profiel nodig, zoals er bijvoorbeeld kleine stadsbibliotheken zijn met een specifiek profiel.

**Voorstel**

Een landelijk systeem is een randvoorwaarde voor collectioneren op grotere schaal. Provinciegrenzen worden stippellijntjes. Definieer landelijke collectieprofielen, maar hou ook ruimte voor lokale collectieprofielen op basis van specifieke behoeften. De werkwijze voor het bestellen en de logistieke processen wordt gestandaardiseerd.

### 3.13 SCHOOLBIBLIOTHEEK

**Huidige situatie**

Er zijn verschillende oplossingen in gebruik:

- SchoolWise (Voor de SchoolWise-vestigingen wordt gebruik gemaakt van hetzelfde abonnement en reglement). Sommige bibliotheken vinden deze oplossing (te) duur;
- V@school;
- Koha;
- Andere losse systemen (waaronder zelfs spreadsheets) die ook nog lokaal worden gebruikt.

**Voorstel**

We zien dat iedere bibliotheek schoolbiëbsysteem nodig heeft. Daarom zou een (landelijk gestandaardiseerde) oplossing aangeboden moeten worden op basis van dBoS-requirements die zijn gebruikt voor de accreditatie van de schoolbiëbsystemen.

### 3.14 WINKELVERKOPEN

**Huidige situatie**

Per bibliotheek is een winkelverkoop-tabel ingericht. Slechts incidenteel zijn hier aanpassingen nodig.

**Voorstel**

Omdat het bibliotheeksysteem financiële transacties kent, is het toevoegen van de winkelverkoppen logisch en voorkomt complexiteit van meerdere systemen aan de balie.

Winkelverkoppen voor leden verlopen via het pastegoed. Winkelverkoppen aan niet-leden lopen via een kassasysteem binnen het bibliotheeksysteem. Het beheer van artikelen is op ieder gewenst niveau in de organisatie te realiseren.