

Koninklijke Bibliotheek

ONDERZOEK LANDELIJK SHARED BIBLIOTHEEKSYSTEEM



Sparrenhevel 32, 3708 JE Zeist | (030) 2 270 500 | info@mxi.nl | www.mxi.nl

Project 116175
Versie 1.0 / 16 januari 2017
Marnix van Welie
Karin Zwiggelaar

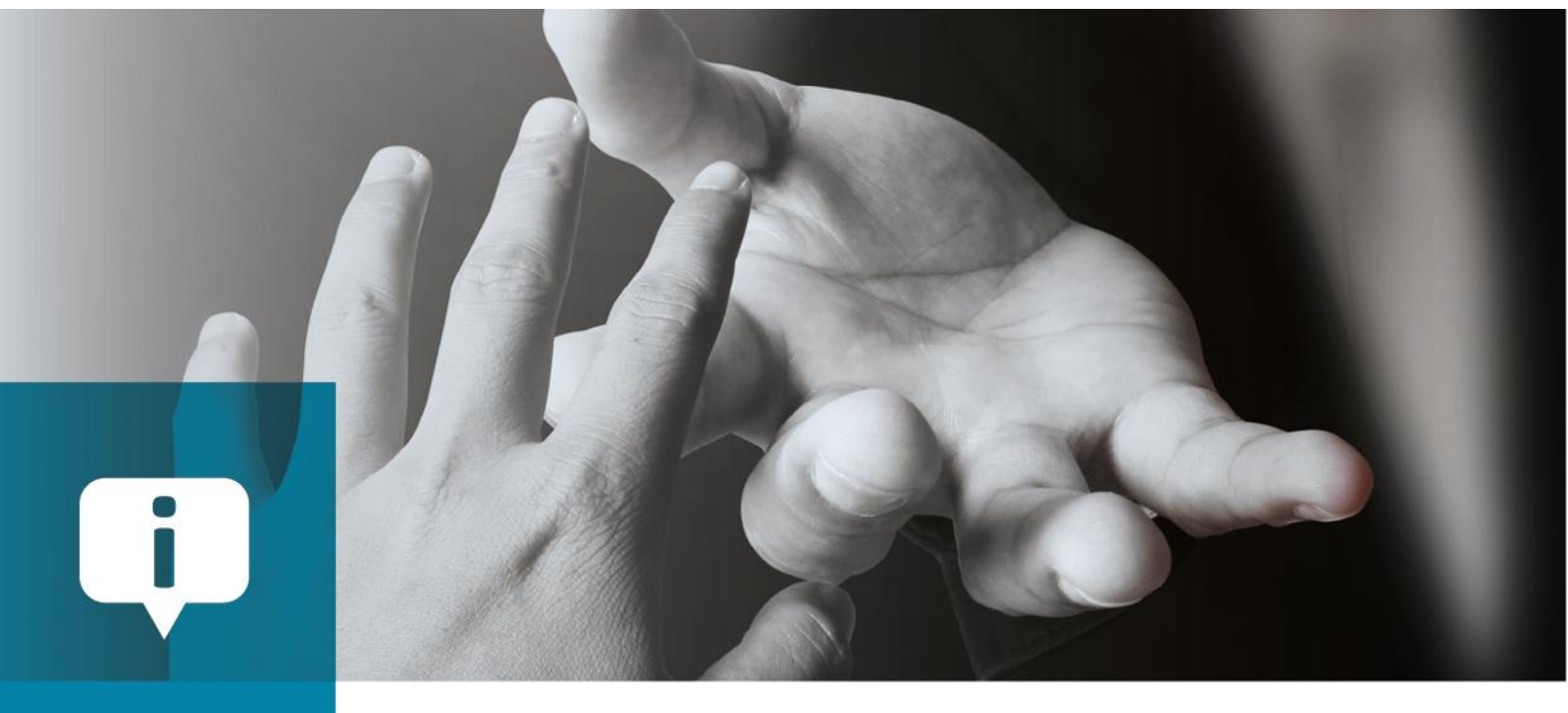
ICT in perspectief

M&I/Partners/

adviseurs voor management en informatie

INHOUDSOPGAVE

1	INLEIDING	3
1.1	Aanleiding en vraagstelling	3
1.2	Aanpak van het onderzoek	5
1.3	Leeswijzer	6
1.4	Gebruikte definities en afkortingen	6
2	CONCLUSIES	9
2.1	Definitie en scope van het landelijk bibliotheekstelsel	9
2.1.1	De rol van ICT bij de ontwikkeling van bibliotheken	9
2.1.2	Meest haalbare scenario	12
2.1.3	Ondersteuning van bibliotheekprocessen door LSB	18
2.2	Wat levert het op?	19
2.3	Technische haalbaarheid	20
2.4	Financiële haalbaarheid	21
2.5	Bestuurlijke haalbaarheid	22
2.5.1	Gevolgen voor bibliotheken	22
2.5.2	Gevolgen voor de POI's	23
2.5.3	Gevolgen voor de KB	24
2.5.4	Gevolgen voor de regie- en beheerorganisatie	24
3	VERVOLGSTAPPEN	27
3.1	Planning	27
3.2	Uitwerking vervolgstappen	28
3.2.1	Vorbereiding	28
3.2.2	Programma van Eisen	29
3.2.3	Aanbesteding	30
3.2.4	Inrichting	30
3.2.5	Migratie	30
3.2.6	Beheerfase	31
4	BETROKKENEN BIJ HET ONDERZOEK	32
4.1	Gesprekspartners tijdens de inventarisatie	32
4.2	Samenstelling van de stuurgroep	32
4.3	Samenstelling van de projectgroep	32



1 INLEIDING

1.1 AANLEIDING EN VRAAGSTELLING

De Koninklijke Bibliotheek (hierna KB), vanuit de aansturende taak binnen het netwerk van samenwerkende partijen in het kader van de uitvoering van de Wet Stelsel Openbare Bibliotheekvoorzieningen (hierna Wsob), heeft opdracht gegeven tot het uitvoeren van een onderzoek naar de mogelijkheid van één collectief landelijke shared service/bibliotheekstelsel.

Het onderzoek is gestart met de volgende achterliggende gedachte. De bibliotheekbudgetten staan in veel gemeenten onder druk. In deze context is het van belang dat bibliotheken beschikbare budgetten zoveel mogelijk kunnen inzetten voor de maatschappelijke opgaven en dat uitgaven voor ondersteunende processen zo beperkt mogelijk kunnen blijven. In de bibliotheeksector is een groot aantal verschillende bibliotheeksystemen in gebruik. Er zijn twijfels over de efficiency van deze historisch gegroeide situatie. Gevraagd wordt om in aanvulling op het rapport “Aansluiting landelijke digitale infrastructuur en lokale bibliotheeksystemen”¹ te onderzoeken in hoeverre de doelmatigheid kan worden vergroot door toe te werken naar één collectief systeem. Dit in lijn met de Wsob die van haar deelnemers aan het bibliotheeknetwerk verwacht dat zij ondersteunende processen zodanig inrichten dat daarmee de collectiviteit van het netwerk wordt versterkt. In omliggende Europese landen vinden ook soortgelijke onderzoeken naar de verwezenlijking van één landelijk bibliotheekstelsel plaats.

¹ “Aansluiting landelijke digitale infrastructuur en lokale bibliotheeksystemen”, Anton Dierdorff, 21 mei 2015

In zijn rapport stelt Anton Dierdorp dat wellicht een ultieme efficiencyverbetering valt te realiseren door niet langer alle lokale bibliotheeksystemen (op dit moment 45 implementaties) en de landelijke digitale infrastructuur voor openbare bibliotheken zo goed mogelijk op elkaar af te stemmen, maar door een nieuw landelijk bibliotheekstelsel te realiseren. Tegelijkertijd zijn vraagtekens gezet bij de technische haalbaarheid of een dergelijk groot systeem wel is te realiseren. Daarnaast is de haalbaarheid afhankelijk van de functionele eisen die aan het systeem worden gesteld en of er een minimale set aan functionaliteiten kan worden benoemd en dat tarievenstructuren en reglementen kunnen worden geharmoniseerd. Het rapport adviseert om een haalbaarheidsstudie uit te voeren waarin hier door middel van een business case meer duidelijkheid in wordt gegeven.

Door middel van dit onderzoek streven de partijen in het bibliotheeknetwerk naar:

- **Het versnellen van innovatie.** Het drastisch verkorten van de implementatietijd van centraal ontwikkelde applicaties waardoor deze snel beschikbaar komen voor alle bibliotheken. Het creëren van overige mogelijkheden voor innovatie van de dienstverlening.
- **Het realiseren van efficiencyverbetering.** Het realiseren van besparingen op licenties, hardware en personele inzet onder meer door het ontdubbelen van landelijke of lokale functionaliteiten. Het mogelijk inzetten van landelijke onderdelen voor lokale bedrijfsvoering. Het waar mogelijk vereenvoudigen van de noodzakelijke functionaliteit.
- **Het realiseren van ketenverbetering.** Het verbeteren van de landelijke en onderlinge samenwerking bijvoorbeeld op het gebied één landelijke bibliotheekpas, schaalgrote collecties en Inter Bibliothecair Leenverkeer (IBL) en overige ketenverbeteringen in aanpalende gebieden. Het realiseren van mogelijkheden inzake efficiënt collectiebeheer, betere afstemming tussen fysieke en digitale collecties, beter IBL en gezamenlijke marketing en gezamenlijke ledenproposities.

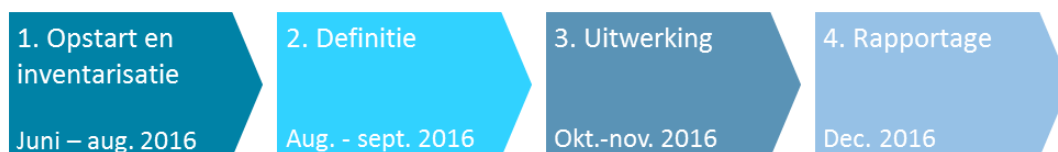
Het haalbaarheidsonderzoek is door M&I/Partners uitgevoerd. Het onderzoek richtte zich op beantwoording van de volgende vragen.

- Wat is de definitie en scope van een landelijk bibliotheekstelsel en de gewenste componenten?
- Welke scenario's worden zinvol geacht voor consolidatie van onderliggende IT-systemen en processen?
- Welke groei modellen zijn mogelijk binnen de genoemde scenario's?
- Hoe pakt vergelijking van de scenario's uit op de drivers: versnellen innovatie, efficiencyverbetering en ketenverbetering?
- Wat is de technische, financiële en organisatorische haalbaarheid van alternatieve scenario's?
- Welk scenario past het beste op de situatie van de Nederlandse bibliotheken?
- Welke vervolgstappen zijn nodig om het gewenste scenario ten uitvoer te brengen, in termen van bestuurlijke vervolgstappen, globaal plan van aanpak voor realisatie van het landelijke bibliotheekstelsel en de rollen van de verschillende stakeholders bij een landelijk bibliotheekstelsel?

De resultaten van de haalbaarheidsstudie treft u in deze rapportage aan.

1.2 AANPAK VAN HET ONDERZOEK

Het onderzoek is uitgevoerd in vier fasen.



- **Opstart en inventarisatie.**

Tijdens de voorbereiding van het onderzoek is een gespreksronde langs verschillende stakeholders in het bibliotheekveld gehouden ter inventarisatie van de huidige situatie, is de projectgroep en stuurgroep samengesteld, en is een eerste openbaar toegankelijke informatiesessie over het onderzoek voor bibliotheken gehouden. De activiteiten van het onderzoek zijn gestart in juni 2016, de kick-off met de projectgroep vond plaats op 4 juli 2016 en met de stuurgroep op 25 augustus 2016. De eerste informatiesessie vond plaats op 11 juli 2016.
- **Definitie.**

Tijdens deze fase is bepaald wat de scope van het landelijke shared service/bibliotheekstelsel moet zijn mede in relatie tot de landelijke digitale infrastructuur voor openbare bibliotheken. Bepaald is welke bibliotheekprocessen door welke functies van het beoogde bibliotheekstelsel moeten worden ondersteund en op welke manieren dit technisch kan worden gerealiseerd. Dit heeft geleid tot vier mogelijke scenario's voor een landelijk bibliotheekstelsel dat goed integreert met de componenten van de digitale bibliotheek.
- **Uitwerking.**

Tijdens deze fase zijn de vier voorgestelde scenario's voor een landelijk bibliotheekstelsel verder uitgewerkt en getoetst op hun technische, financiële en organisatorisch-bestuurlijke haalbaarheid, waaruit een voorkeursscenario naar voren is gekomen. Tevens zijn twee beheermodellen uitgewerkt voor de regievoering en het beheer van het landelijk bibliotheekstelsel. De resultaten zijn in de projectgroep en de stuurgroep besproken.
- **Rapportage.**

Ten slotte is het voorkeursscenario uit de vorige fase in deze fase verder uitgewerkt. In samenwerking met de projectgroep zijn de laatste uitwerkingen gedaan inzake de precieze afbakening van functionaliteiten van het landelijke bibliotheekstelsel en wat dit betekent voor de overstap van lokale implementaties naar een landelijke implementatie, kansen voor standaardisatie en een aanpak voor het vervolgentraject om tot een landelijk bibliotheekstelsel te komen.

Gedurende het gehele traject is per fase een openbare informatiesessie voor belangstellende uit de branche georganiseerd om de voortgang van het traject toe te lichten en vragen vanuit de branche te beantwoorden.

1.3 LEESWIJZER

Dit rapport bevat het samenvattende resultaat van het onderzoek in de vorm van conclusies en aanbevelingen. Dit rapport kan op zichzelf staand gelezen worden.

Hoofdstuk 2 bevat de definitie en scope van het landelijk shared bibliotheekstelsel. Het meest haalbare scenario om een landelijk bibliotheekstelsel te realiseren wordt in dit hoofdstuk geschetst in termen van functionaliteit, architectuur, perspectief voor innovatie en ondersteuning van bibliotheekprocessen. Uitgelegd wordt wat een landelijk bibliotheekstelsel oplevert en tenslotte worden samenvattingen gegeven van de technische, financiële en bestuurlijke haalbaarheidsanalyses.

Hoofdstuk 3 schetst de mogelijke vervolgstappen en planning om te komen tot een landelijk bibliotheekstelsel.

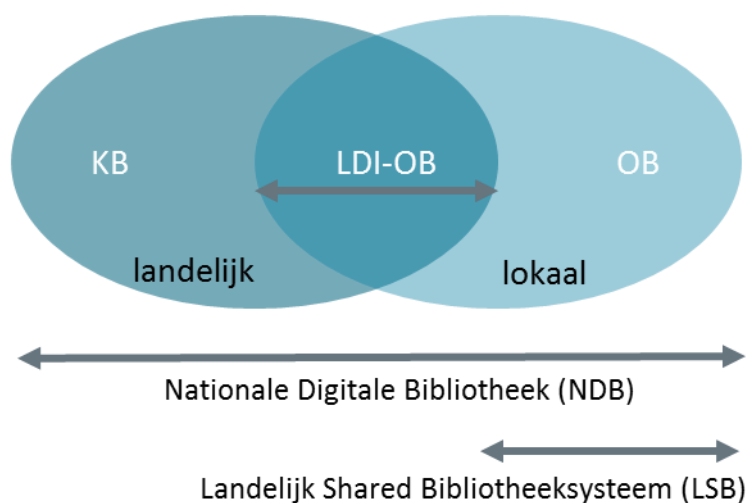
Tijdens de fase 1 tot en met 3 van het onderzoek zijn detailuitwerkingen en onderbouwingen van de conclusies en aanbevelingen beschreven. Alle detailuitwerkingen zijn gebundeld in een het rapport Bijlagen bij het Onderzoek Landelijk Shared Bibliotheekstelsel.

1.4 GEBRUIKTE DEFINITIES EN AFKORTINGEN

In dit rapport gebruiken we een aantal definities om de scope van het landelijk bibliotheekstelsel in relatie tot de landelijke digitale infrastructuur te duiden.

De KB is vanuit verschillende wetten verantwoordelijk voor de landelijke digitale infrastructuur van de nationale digitale bibliotheek die bestaat uit verschillende onderdelen:

- De KB heeft onder de **Wsob** (Wet Stelselvoorziening Openbare Bibliotheken) een regierol binnen het netwerk van openbare bibliotheken en de verantwoordelijkheid voor het uitvoeren van stelseltaken. De KB is verantwoordelijk voor de landelijke digitale infrastructuur voor openbare bibliotheken.
- Vanuit de **WHW** (Wet Hoger Wetenschappelijk Onderwijs en Onderzoek) draagt de KB bij aan de zorg voor de nationale bibliotheekverzameling, bevordert zij de totstandkoming en instandhouding van nationale voorzieningen en bevordert zij de afstemming met de overige wetenschappelijke bibliotheken. De Koninklijke Bibliotheek is als de nationale bibliotheek werkzaam op het gebied van het bibliotheekwezen en de informatieverzorging.



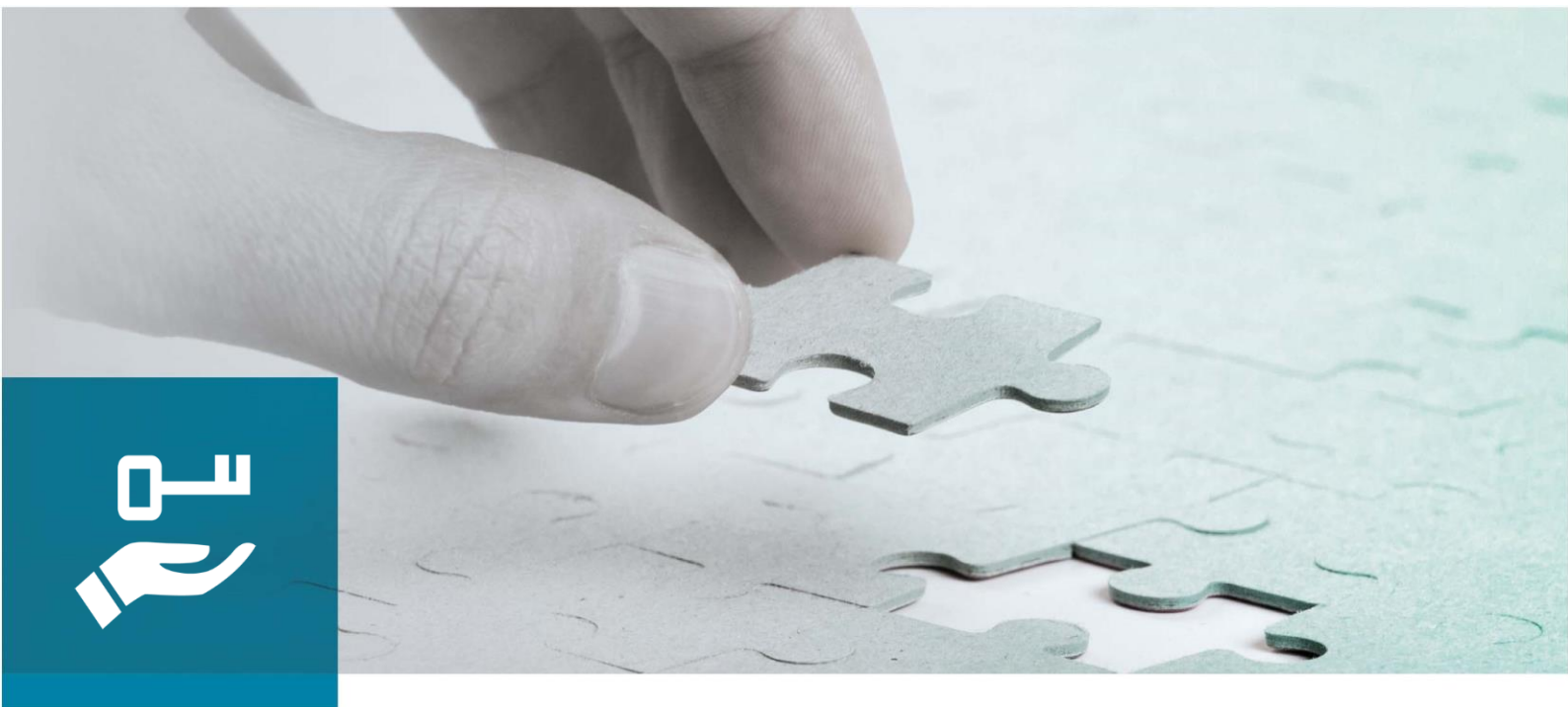
Definities

- De KB is verantwoordelijk voor de ontwikkeling van de **Nationale Digitale Bibliotheek (NDB)**. De NDB is een cluster van diensten die klanten via verschillende ingangen toegang geven tot het aanbod (metadata, full text, informatie) van alle publiek gefinancierde bibliotheken in Nederland. De NDB komt voort uit de wettelijke taken van de KB op het gebied van de WHW en de Wsob. De NDB verbindt voor de klant alle publieke bibliotheken met elkaar.
- De **Landelijke Digitale Infrastructuur voor Openbare Bibliotheken (LDI-OB)** omvat het geheel aan (web)applicaties en technische infrastructuur dat de KB onderhoudt ten behoeve van de landelijke digitale bibliotheekdiensten voor klanten (onder meer het e-bookplatform, bibliotheek.nl, discovery enzovoort) en ten behoeve van de dienstverlening van openbare bibliotheken. De verantwoordelijkheid en financiering van deze infrastructuur ligt bij de KB. In het kader van dit onderzoek zijn de volgende modules van de LDI-OB relevant:
 - De **Nationale Bibliotheek Catalogus (NBC+)**: is een catalogus met gegevens over titels die in Nederlandse bibliotheken aanwezig zijn voor zover dat publiek gefinancierde bibliotheken betreft. NBC+ vult de discovery functie in (toelichting hierna bij begrippen en afkortingen).
 - **Website as a Service (WaaS)**: een netwerk van voorzieningen waar lokale bibliotheken gebruik van kunnen maken om hun eigen website te realiseren.
 - **Mijn Bibliotheek**: onlineomgeving waar klanten hun bibliotheekgegevens kunnen beheren.
 - **Aanvragen**: de landelijke aanvraagdienst voor leden van openbare bibliotheken voor het interbibliotheecair leenverkeer (IBL). **VDX** is het systeem dat dit op landelijk niveau ondersteunt.
 - **E-bookplatform**: een landelijke bibliotheekvoorziening om leden van openbare bibliotheken in staat te stellen.
 - **Datawarehouse (DWH)**: een databank die gegevens uit de hele openbare bibliotheekbranche aggregeert, harmoniseert en combineert, ten behoeve van rapportages en statistieken.
 - **Identity & access management (IAM)**: een landelijke voorziening waarmee gebruikers kunnen inloggen op allerlei bibliotheekdiensten, waarmee de authenticiteit van de gebruiker geborgd wordt.
 - **G!ds**: de digitale sociale en culturele kaart van de openbare bibliotheken in Nederland. Iedere bibliotheek beschikt over G!DS. Het is een databank met organisatiegegevens op het terrein van onder meer zorg, werk, onderwijs, cultuur en recreatie.
 - **Gemeenschappelijk Geautomatiseerd Catalogiseersysteem (GGC)**: het centrale metadata-managementsysteem, waarmee publicaties worden beschreven die vindbaar zijn in onder andere de NBC+.
 - **Klant Registratie Systeem (KRS)**: Landelijk registratiesysteem van klantgegevens binnen de LDI-OB.
- Het **Landelijk Shared Bibliotheeksysteem (LSB)** is het systeem dat ontstaat door consolidatie van de lokale en provinciale bibliotheeksystemen en onderliggende technische infrastructuur, gericht op de ondersteuning van de lokale bibliotheekdiensten en -processen.

Begrippen en afkortingen

- Onder **consolidatie** verstaan we de transitie of opschaling van een veelheid van systemen die lokaal of provinciaal/regionaal gebruikt worden, naar één implementatie voor het hele land, inclusief de koppelingen met andere systemen.
- **Integrated Library System (ILS)**: Hiermee worden in dit rapport de huidige systeemimplementaties van de lokale en provinciale bibliotheeksystemen bedoeld. ILS-functionaliteiten ondersteunen de klassieke bibliotheektaken en daarnaast ook meer en meer nieuwe bibliotheektaken.

- **IBL** staat voor logistieke functionaliteit om het interbibliothecair leenverkeer te regelen.
- **Discovery** is het digitaal ontsluiten van collecties voor het publiek, en ondersteunt zowel gericht zoeken als associatief ‘ontdekken’ op basis van (persoonlijke) profielen en aanbevelingen. NBC+ vult de randvoorwaarden in door het opzetten van een integrale verwijzindex. Bovenop NBC+ is een gebruikersinterface nodig, daarvan zijn verschillende oplossingen in gebruik: ABL+, Liquid, Iguana, Wisecat+ en Magnolia. Een voorziening voor het digitaal ontsluiten van collecties via Internet wordt ook wel **web-OPAC** genoemd.
- **Customer Relationship Management (CRM)** is een werkwijze alsmede een technologie waarbij het optimaliseren van contacten met de klant centraal staat en elke klant een individuele waardepropositie krijgt, gebaseerd op zijn of haar wensen. CRM omvat relatiebeheer, service, sales en marketing.
- **Search Engine Optimization (SEO)** staat voor zoekmachineoptimalisatie. Dat is het geheel aan activiteiten bedoeld om informatie goed vindbaar te maken via zoekmachines als Google en Bing, op relevante trefwoorden en zoektermen. Voor bibliotheken gaat het vooral om de vindbaarheid van collectie en diensten.
- **Bureau ICT-Toetsing (BIT)**. Het BIT adviseert overheidsinstanties gevraagd en uit eigen beweging over verbetering van ICT-projectbeheersing vanuit de risico's en slaagkans van een ICT-project.



2 CONCLUSIES

Op basis van dit onderzoek concluderen de onderzoekers dat een landelijke bibliotheekstelsel voor Nederland technisch, bestuurlijk-organisatorisch en financieel haalbaar is. Met een landelijke bibliotheekstelsel kan het netwerk van openbare bibliotheekorganisaties voordelen behalen, in het bijzonder het versnellen van innovatie en het behalen van efficiency- en ketenverbetering binnen de branche. Voorwaarde is dat de bibliotheken bereid zijn processen en functionaliteiten te harmoniseren zodat alle bibliotheken gebruik maken van een 'standaard' stelsel.

In dit hoofdstuk wordt het meest haalbare scenario om het landelijk bibliotheekstelsel te realiseren geschetst, wat het oplevert en worden vervolgens de verschillende aspecten van de haalbaarheid toegelicht.

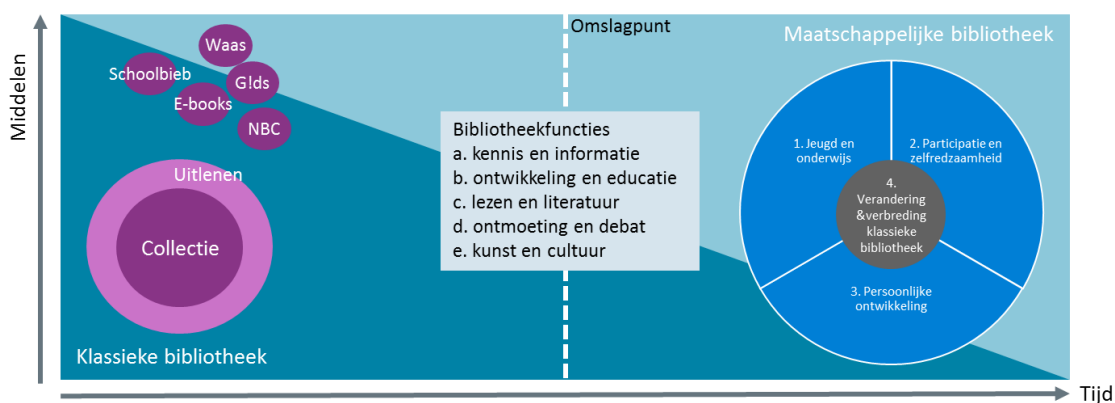
2.1 DEFINITIE EN SCOPE VAN HET LANDELIJK BIBLIOTHEEKSTELSEL

2.1.1 De rol van ICT bij de ontwikkeling van bibliotheken

"Niet meer de collectie maar de klant centraal stellen"

De functie van de openbare bibliotheken is aan het veranderen en dat betekent ook iets voor de rol van het bibliotheekstelsel. We spreken tegenwoordig over een 'maatschappelijke en educatieve bibliotheek' die méér en nieuwe diensten aan het publiek aanbiedt dan de op uitlenen gerichte klassieke bibliotheek. De mix van diensten van de bibliotheek verbreedt, vaak in samenwerking met andere culturele en educatieve instellingen en sociale partners. Dit vraagt om een dubbelstrategie

van enerzijds besparen op de klassieke taken en anderzijds investeren en innoveren op de maatschappelijke taken. In de loop van de tijd zullen daardoor in verhouding minder middelen besteed hoeven te worden aan ondersteuning van klassieke taken door onder meer standaardisatie en consolidatie van ICT-voorzieningen, waardoor er meer ruimte ontstaat voor de maatschappelijke bibliotheek. Op een gegeven moment is er sprake van een omslagpunt (Figuur 1) in de besteding van middelen.



Figuur 1 Omslag van klassieke naar maatschappelijke bibliotheek

Het bibliotheekstelsel en de systemen die daarmee interacteren moeten die dubbelstrategie ondersteunen. In die strategie past ook dat het begrip 'gebruiker' verbreedt. Waar gebruiker vroeger vooral sloeg op een lidmaatschap voor het lenen van boeken, willen bibliotheken nu ook diensten leveren aan bezoekers die geen lid zijn, bijvoorbeeld deelnemen aan evenementen en cursussen volgen. Niet de *collectie* staat meer centraal maar de *klant* in een divers spectrum van diensten. De bibliotheken verwachten dat informatiesystemen hen daarin goed ondersteunen. Er is daarom veel behoefte aan functionaliteiten ter ondersteuning van nieuwe diensten, de marketing daarvan en on-line communicatie met klanten, die de traditionele bibliotheeksystemen niet of slechts beperkt kunnen bieden.

De ontwikkeling van een toekomstig landelijk bibliotheekstelsel is onderzocht tegen de achtergrond van deze ontwikkelingen. Een nieuw landelijk bibliotheekstelsel moet de klassieke taken goed ondersteunen en direct of indirect een bijdrage leveren aan de ontwikkeling van maatschappelijke taken. In dat verband is het relevant te kijken naar de kenmerken van de verschillende bibliotheekfuncties in relatie tot automatisering op dit moment.

Kenmerken van bibliotheekautomatisering voor de klassieke functies zijn:

- focus op collectie: collectiebeheer ontsluiten, uitleenen en informatie verstrekken;
- uitgekristalliseerde functies voor de klassieke uitleentaken;
- beperkte ondersteuning voor klantenservice en marketing (de mate waarin verschilt per bibliotheekstelsel);
- de klant komt meer en meer centraal te staan.

Kenmerken van bibliotheekautomatisering voor de maatschappelijke taken zijn:

- focus op diensten: educatieve en maatschappelijke taken;
- behoefte aan nieuwe functionaliteit ter ondersteuning van nieuwe diensten;
- registratie van een brede waaier aan klanten;
- nog meer behoefte aan (gepersonaliseerde) marketing activiteiten.

De behoefte binnen de branche aan functionaliteit ter ondersteuning van de nieuwe maatschappelijke taken is groot terwijl tegelijkertijd het belang van ondersteuning en landelijke consolidatie van klassieke functies alleen worden onderschat. Toch is er nog steeds sprake van jaarlijks 80 miljoen uitleentransacties bij de openbare bibliotheken in Nederland. Vergelijkbare consolidatietrajecten van lokale bibliotheeksystemen naar nationaal niveau in het buitenland zijn in eerste instantie juist op de klassieke functies gericht om hiermee tot lagere operationele kosten te komen en een basis voor toekomstige innovatie van bibliotheektaken te bieden.

Onze observatie is dat de behoefte aan nieuwe functionaliteit voor de maatschappelijke taken nog niet is uitgekristalliseerd en lokaal verschilt. Er is nog volop discussie over de ontwikkeling van maatschappelijke diensten. Recent is door overheden en landelijke, provinciale en lokale bibliotheekorganisaties een gezamenlijke innovatieagenda voor het netwerk openbare bibliotheekvoorzieningen opgesteld, met de uitvoering wordt nog gestart. We verwachten overigens wel dat de functionele eisen die deze ontwikkelingen aan ICT stellen overeenkomen met eisen die ook in andere sectoren gangbaar zijn. Deze eisen kunnen mogelijk ingevuld worden door gebruik te maken van generieke op de markt beschikbare softwareproducten en door integratie met diensten van andere maatschappelijke, culturele en educatieve instellingen. Sommige bibliotheken zijn al bezig met CRM-implementaties buiten het bibliotheekstelsel, en dienstontwikkeling in samenwerking met andere lokale instellingen.

Dubbelstrategie ICT

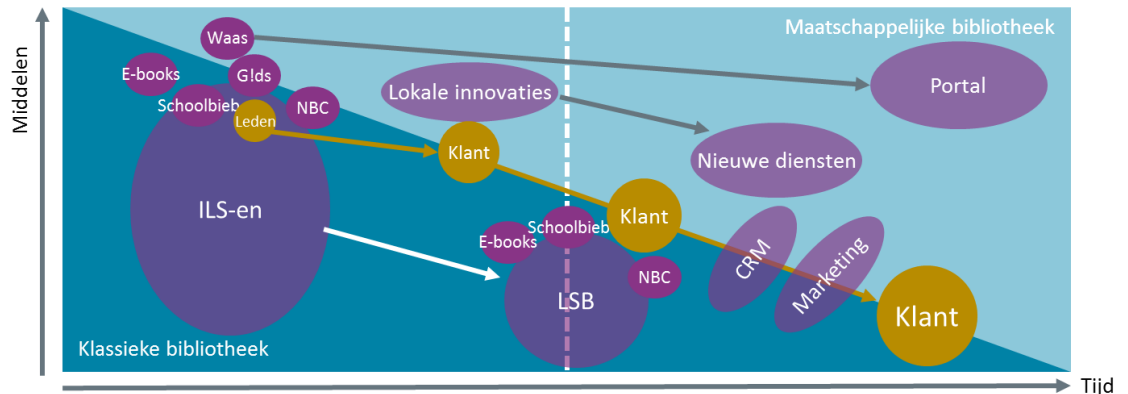
De klassieke en maatschappelijke taken bevinden zich in verschillende fases van ontwikkeling en vragen om daarbij passende strategieën voor ICT-ondersteuning. De ICT-strategie voor de klassieke taken zou moeten zijn: consolideer, vereenvoudig en standaardiseer processen en de functionaliteit van systemen. De primaire sturing die daarbij hoort is op kosten: je kunt je strategisch niet meer onderscheiden door deze taken dus probeer de ICT-kosten door standaardisatie zo laag mogelijk te krijgen. De ICT-strategie die past bij de ontwikkeling van de maatschappelijke taken is: experimenteer, innoveer en leer (van elkaar). Schaal daarna op. De primaire sturing is op 'time to market'. Juist op de nieuwe taken moet de bibliotheek het verschil maken, experimenteer dus met wat je aanbiedt en doe dat snel. Al lerende komt je hier tot de beste proposities aan de klant en ontdek je wat je wilt registreren.

Beide strategieën vullen elkaar aan en spreken elkaar niet tegen: consolidatie van de klassieke bibliotheekautomatisering maakt middelen en aandacht vrij voor experimenten en innovaties. Experiment en innovaties zijn nodig om uit te vinden wat nodig is. Zodra dit is uitgekristalliseerd ligt opschalen en consolideren van die innovaties voor de hand en waar mogelijk, zodat dit weer leidt tot nieuwe noodzakelijke efficiency.

Als we deze zienswijze vertalen naar de ontwikkeling van de bibliotheekautomatisering in de toekomst krijgen we het volgende beeld (zie figuur 2):

- Oorspronkelijk is bibliotheekautomatisering voornamelijk gericht op de klassieke bibliotheektaken met lokale/regionale ILS systemen en landelijke modules.
- Door consolidatie van de huidige 45 ILS implementaties naar één landelijk shared bibliotheekstelsel (witte pijl) ontstaat ruimte om te kunnen experimenteren met nieuwe dienstverlening in het maatschappelijke vlak waar naar verwachting andere en aanvullende ICT-functionaliteiten voor nodig zijn.
- Uiteindelijk is het toekomstperspectief (rechterkant van de figuur) dat zowel de klassieke als nieuwe maatschappelijke diensten goed ondersteund worden met een goed geïntegreerd

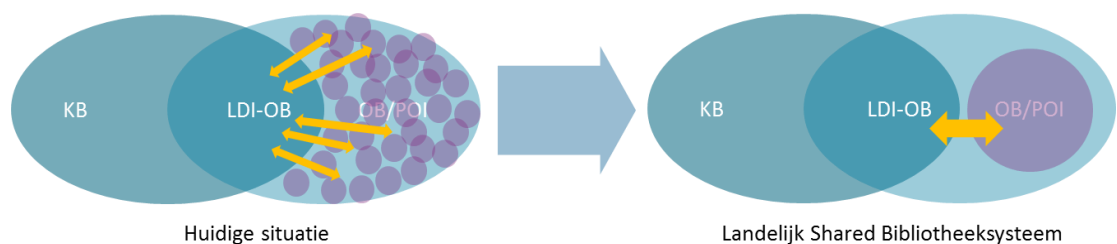
stelsysteemlandschap waar het landelijk shared bibliotheekstelsysteem, CRM en marketing modules en portalfunctie onderdeel van uitmaken.



Figuur 2 Ontwikkeling bibliotheekautomatisering

Consolidatie

Onder consolidatie verstaan we de transitie of opschaling van de huidige 45 implementaties van bibliotheeksystemen die lokaal of provinciaal/regionaal gebruikt worden, naar één implementatie voor het hele land, inclusief de koppelingen met andere systemen. Na de consolidatie ontstaat er één landelijke implementatie van een landelijk bibliotheekstelsysteem die de 45 huidige ILS-implementaties vervangt (Figuur 3).



Figuur 3 Consolidatie van huidige systemen naar een landelijk bibliotheekstelsysteem

Naast de lokale en provinciale ILS systemen bestaat er een aantal landelijke modules die samen de Landelijke Digitale Infrastructuur voor openbare bibliotheken (LDI-OB) vormen, door de KB beheerd. De LDI-OB en de lokale/provinciale bibliotheeksystemen ondersteunen samen de huidige fysieke en digitale bibliotheekdiensten. De lokale 45 systemen moeten elk afzonderlijk koppelen met de landelijke modules. Hiervoor hebben ILS-leveranciers standaardkoppelingen ontwikkeld, waar 45 keer licentiekosten voor wordt betaald. Onder consolidatie verstaan we dus ook de vermindering van het aantal koppelingen tussen één landelijk bibliotheekstelsysteem en de landelijke modules en de kosten die daarvoor nodig zijn.

2.1.2 Meest haalbare scenario

Om te onderzoeken of en hoe een landelijk bibliotheekstelsysteem gerealiseerd kan worden zijn verschillende scenario's onderzocht. Alles afwegende is onze conclusie dat het landelijk opschalen van de basisfuncties voor de klassieke bibliotheektaken de beste oplossing is; we noemen dit het 'basis LSB'. Dit scenario is relatief snel, brengt de minste risico's met zich mee tegen de laagste prijs. Het biedt de basisfuncties die bibliotheken nodig hebben ter ondersteuning van de klassieke taken en biedt het beste perspectief voor verdere innovatie op het maatschappelijke domein. De

onderzochte scenario's en de beoordeling daarvan zijn beschreven in bijlage 2 in het rapport met bijlagen. In dit hoofdstuk concentreren we ons op toelichting van het meest haalbare scenario.

Functionaliteit

Het basis LSB houdt in één landelijke implementatie van een geïntegreerd bibliotheekstelsel voor alle openbare bibliotheken in Nederland. Het ondersteunt primair de basisfuncties rond de gebruikersadministratie, het collectiebeheer en het collectiegebruik (circulatie). Dit wordt ook wel de 'circulatiemodule' genoemd. Binnen deze ene implementatie beheren de bibliotheken hun eigen collecties, vestigingen, klantenbestand en uitleenregistratie. De bibliotheken gaan van gestandaardiseerde functionaliteit gebruik maken, waarbij alleen noodzakelijke lokale parameters specifiek voor individuele bibliotheken ingesteld kunnen worden, zoals vestigingen, de eindgebruikers, de hoogte van 'te laat geld' en dergelijke. De functies van het basis LSB 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	Registratie van het gebruik van objecten, onafhankelijk van het medium.
Levering fysieke media	Reserveren, uitleenen, 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 het opvoeren en afvoeren van objecten van objecten, toevoegen van locatiegegevens enzovoort.
Bestellen	Het bestellen van objecten en de administratieve afhandeling daarvan. Onder meer het bijhouden van bestellijsten, het registreren van orders, betaalbaar stellen bij ontvangst.
Lokale inrichting / fysieke voorzieningen	Koppeling met lokale apparatuur en software voor uitleenen, innemen, betalen via standaard koppelvlakken.

Er wordt met de basisfuncties voldoende functionaliteit geconsolideerd 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.
- Schoolbibliotheek worden vanuit het LSB op een standaard manier ondersteund, met gebruiksprofielen voor scholieren en collecties voor scholen.
- Koppelingen met landelijke modules zijn aanwezig.
- Lokale apparatuur en software is via standaard koppelvlakken gekoppeld.
- Zowel fysieke als digitaal gebruik van de collectie is inzichtelijk, zowel voor de klant als de bibliotheek.
- De financiële administratie van de bibliotheek gebeurt buiten het bibliotheekstelsel in een financieel pakket. In het bibliotheekstelsel worden de financiële transacties geregistreerd, zoals lidmaatschapscontributie, reserveringskosten en te laat geld. Ten behoeve van de journalisering in het grootboek van het financiële systeem worden de getotaliseerde transacties vanuit het bibliotheekstelsel in het financiële pakket overgenomen.

De functies die landelijk door de LDI-OB ondersteund worden zijn de volgende:

- Levering digitale media (e-bookplatform).

- Rapportages en analyse: DWH, in ontwikkeling.
- Catalogiseren: GGC.
- Discovery: NBC+.
- Identity management: IAM (wordt opgevolgd door AV).
- Digitale dienstverlening: WaaS, content management systeem.
- Klantregistratie: KRS.

Door de consolidatie van basisfuncties van het bibliotheekstelsel verdwijnt de overlap die er nu is tussen de lokale systemen en de LDI-modules grotendeels. Functionaliteit die nu binnen de lokale bibliotheeksystemen voorkomt maar ook in één van de modules binnen de LDI-OB, hoeven niet in het basis LSB terug te komen. De functionaliteit van het basis LSB wordt dus smaller dan de huidige lokale implementaties. Dat betekent dat bibliotheken die bijvoorbeeld de NBC+ nog niet als primaire zoekingang voor hun collectie gebruiken daarnaar over moeten stappen. Andersom kunnen er op termijn ook LDI-OB modules niet meer nodig zijn. Denk bijvoorbeeld aan het landelijke systeem voor IBL (thans VDX). Zodra alle bibliotheken op het LSB zijn aangesloten, is het mogelijk IBL tussen openbare bibliotheken vanuit de circulatiefunctie van het LSB te ondersteunen, als daar de nodige functionaliteit voor routing en tarifiering aan wordt toegevoegd.

Als we naar de toekomst kijken, met name naar de ontwikkeling van de maatschappelijke taken van bibliotheken maar ook voor de service en marketing van de klassieke taken, hebben bibliotheken naast de basis voor de klassieke circulatie-functies meer functionaliteit nodig, denk aan:

- CRM;
- marketing en campagne management;
- SEO en social tagging;
- aanbod nieuwe diensten, zoals evenementen, cursussen en ticketing;
- dienstenontwikkeling en evenementplanning;
- community management.

Deze functies zullen naar verwachting ontstaan vanuit lokale en landelijke initiatieven en op termijn als landelijke modules beschikbaar komen en gekoppeld worden aan het LSB. Op dit moment zijn deze functies nog niet als landelijke modules voor de bibliotheken beschikbaar. Het is niet realistisch te verwachten dat de ontwikkeling van deze functionaliteit in het consolidatiescenario van het landelijk bibliotheekstelsel meegenomen kunnen worden. De behoefte is nog niet uitgekristalliseerd en de ontwikkeling zou te veel tijd vragen.

Bibliotheken maken in de huidige situatie al wel gebruik van extra functionaliteiten van de huidige ILS-en die - in beperkte mate - ondersteuning bieden voor de huidige dienstverlening, zoals nieuwsbrieven, eenvoudige campagnes, ticketing, evenementen organiseren enzovoort. Om tijdelijk teruggang van functionaliteit zo veel mogelijk te beperken en daardoor de overstap van lokale bibliotheken naar het LSB te vergemakkelijken dienen deze extra functionaliteiten tijdelijk in de vorm van gestandaardiseerde modules beschikbaar te blijven. Deze modules moeten later weer losgekoppeld van het basis LSB zodra daarvoor in de plaats nieuwe modules beschikbaar komen in de LDI-OB, bijvoorbeeld een CRM systeem of een marketing platform. Tijdens de vervolgstappen zal in overleg met de bibliotheken nader vastgesteld moeten worden welke tijdelijke extra functionaliteiten nodig zijn. Het is niet te vermijden dat sommige bibliotheken er tijdelijk op achteruit gaan, bijvoorbeeld omdat zij geïnvesteerd hebben in maatwerk binnen het huidige bibliotheekstelsel.

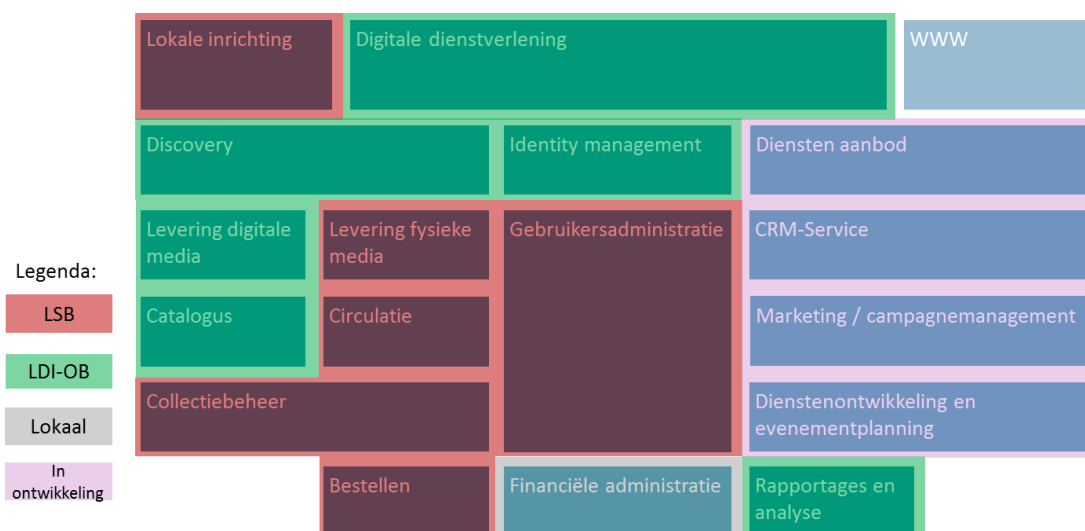
Standaardisatie

Standaardisatie van functionaliteit is een voorwaarde om tot een betaalbaar en efficiënt beheersbaar landelijk shared bibliotheeksystemen te komen. Dat betekent een standaardinrichting van het systeem voor alle aangesloten bibliotheken. Hoe meer gestandaardiseerd kan worden, hoe eenvoudiger het systeem wordt en des te lager de beheerkosten worden. Denk bijvoorbeeld aan een beperkt aantal abonnementsvormen en reglementen, waar iedereen mee uit de voeten kan. Lokale variatie moet beperkt worden tot noodzakelijke instellingen, zoals de vestigingen, gebruikers, hoogte van tarieven en dergelijke. Op dit moment zijn er lokaal grote verschillen tussen bijvoorbeeld reglementen, tarieven, collectiebeheer en schoolbiëbs. In onderstaande tabel staan een aantal onderwerpen voor standaardisatie die voor het landelijk shared bibliotheekstelsel relevant zijn met een inschatting van de inspanning om standaardisatie te komen, gelet op de mate van lokale variatie en mogelijke weerstand.

Onderwerp standaardisatie	Verwachte inspanning om tot standaardisatie te komen
Titels	
- catalogus beheer	Laag
- discovery	Laag
Collectiebeheer	
- collectie profielen	Hoog
- logistieke route	Laag
- budgetbeheer	Laag
- RFID-labels, OID	Laag
Uitleenreglementen	Hoog
Lidmaatschap	
- vormen, gegevensvastlegging	Hoog
- tarieven	Hoog
- te laat geld	Middel
- contributie inning	Laag
Circulatie	
- uitlenen	Laag
- innemen	Laag
- reserveren	Laag
- schoolbieb	Hoog
Infrastructuur	
- (koppeling met) lokale apparatuur	Middel

Architectuur

Het basis LSB moet gaan functioneren als een geïntegreerd, open systeem binnen het geheel van landelijke modules en lokale systemen. Hierdoor wordt het aantal koppelingen vergeleken met de huidige situatie, waar koppelingen tussen lokale bibliotheeksystemen en landelijke modules in 45-voud voor komen, gereduceerd. Koppelingen met lokale apparatuur als uitleenbalies, innameapparatuur en betaalsystemen blijven nodig, en kunnen meer gestandaardiseerd worden. Daardoor dalen de kosten van koppelingen en de capaciteit voor beheer en onderhoud. In figuur 4 is de afbakening tussen LSB, LDI-OB en lokale systemen schematisch weergegeven, evenals modules die nog in ontwikkeling zijn.



Figuur 4 Afbakening basis LSB

Het is belangrijk eisen te stellen aan de interoperabiliteit en de kwaliteit van de interne architectuur van het basis LSB, om een ‘monolithisch systeem’ met alle nadelen van dien te voorkomen. Dat betekent onder meer dat gegevens en functies van het basis LSB via gestandaardiseerde applicatie interfaces (API’s) van buitenaf te benaderen moeten zijn. Daarmee worden de voorwaarden ingevuld om later ook met nieuwe modules te kunnen koppelen. De LDI-OB modules waarmee gekoppeld wordt zijn onder andere de GGC, NBC+, WaaS, IAM, Datawarehouse. Lokaal te koppelen hardware en systemen zijn onder meer de uitleenbalies, innameapparatuur, betaalsystemen en de financiële administratie. Bovendien moet het mogelijk zijn te koppelen met andere (lokale) culturele- en onderwijs instellingen en overheden waarmee de bibliotheek samenwerkt. Door de grotere schaal en standaardisatie kan het beheer van lokale apparatuur eenvoudiger en goedkoper, bijvoorbeeld door gezamenlijk raamcontracten af te sluiten.

De eerder genoemde tijdelijke extra functionaliteit moeten op termijn ook weer losgekoppeld en uitgezet kunnen worden. Om te zorgen dat dit mogelijk is dient daar al bij de aanbesteding rekening mee gehouden te worden door de extra modules als aparte kavels te definiëren, en bibliotheken de keuze te geven of ze deze modules willen gebruiken. Dat geeft bovendien de ruimte om het basis LSB en extra modules van dezelfde of verschillende leveranciers af te nemen, en sluit op voorhand geen partijen uit.

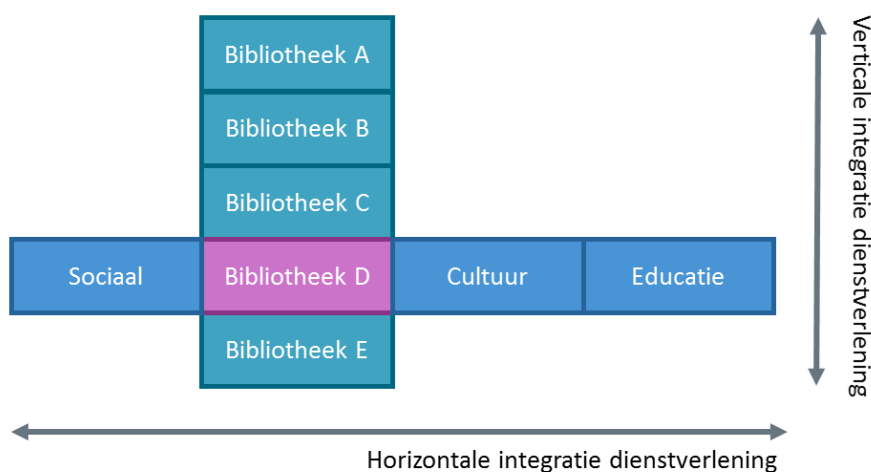
Door de consolidatie vermindert de overlap van functionaliteit die er nu is tussen de huidige ILS-en en de LDI-OB, maar niet volledig. Er blijven voornamelijk nog twee administraties voor de registratie van klanten: het Klant Registratie Systeem (KRS) binnen de LDI-OB en de gebruikersadministratie binnen het LSB. Het KRS heeft een bredere doelgroep dan alleen de openbare bibliotheekgebruikers, en is nodig voor het landelijk inschrijven en voor het gebruik van digitale media (e-books). Voornamelijk achten we een LSB zonder een ‘eigen’ registratie van klantgegevens niet mogelijk. Daarom moeten klantgegevens gesynchroniseerd kunnen worden tussen beide systemen (zoals in de huidige situatie ook het geval is). Daar mogen in technische zin geen beperkingen zijn. Welke klantgegevens daadwerkelijk uitgewisseld mogen worden hangt af van de gebruiksovereenkomsten en privacybepalingen. We sluiten daarmee niet uit dat op termijn één uniforme gebruikersregistratie mogelijk is, ten behoeve van alle landelijke bibliotheekdiensten.

Het orderplatform e-books maakt momenteel deel uit van de LDI-OB en is een onmisbaar onderdeel van de dienstverlening rondom de Nationale Digitale Bibliotheek, waar de KB wettelijk verantwoordelijk voor is. Er is een wederkerige koppeling tussen het landelijke e-bookplatform en de circulatiefunctie binnen het LSB nodig om het integrale leesgedrag (fysiek + digitaal) inzichtelijk te maken zowel voor klanten van de digitale bibliotheek als klanten van de openbare bibliotheken. Op termijn is het het overwegen waard om het gebruik van e-books binnen de circulatiemodule van het LSB onder te brengen, waardoor één registratie van leentransacties ontstaat.

Perspectief voor innovatie

Het basis LSB is nog geen eindplaatje. Er is behoefte aan nieuwe functionaliteit om de maatschappelijke taken te ondersteunen. Innovaties, met name voor de maatschappelijke taken, vinden nu al plaats. Daarbij is één geïntegreerde registratie van alle gebruikers (bezoekers, klanten, leden) wenselijk. Er zijn thans zowel lokaal als landelijk diverse initiatieven met onder meer CRM- en marketingsystemen, vaak in samenwerking met andere culturele en maatschappelijke instellingen. Het is zinvol om ook op dit gebied gezamenlijke afspraken te maken hoe innovaties onderling kunnen worden gedeeld en kunnen worden opgeschaald zodat ook het veld in de breedte daarvan kan profiteren. Deze afspraken kunnen naast de afspraken om te komen tot een landelijk bibliotheekstelsel worden gemaakt.

Bij de ontwikkeling van functionaliteit ter ondersteuning van de maatschappelijke bibliotheek gaat het zowel om verticale als horizontale integratie van klantgegevens (zie figuur hieronder). Verticale integratie wil zeggen de integratie binnen de sector gericht op de klassieke bibliotheektaken. Deze integratie is nodig voor diensten als IBL en landelijk lenen. Het basis LSB ondersteunt deze verticale integratie. Horizontale integratie betreft de integratie van klantgegevens in het kader van nieuwe dienstverlening op het gebied van onderwijs, cultuur en welzijn. Dit zijn klantgegevens die ook vaak worden gedeeld met andere lokale culturele en maatschappelijke instellingen. In hoeverre horizontale integratie van klantgegevens op termijn binnen het LSB noodzakelijk is zal zich de komende tijd verder uit moeten kristalliseren.



Figuur 5 Integratie van dienstverlening

Zodra een landelijk shared bibliotheekstelsel een feit is kan sneller en tegen minder kosten worden geïnnoveerd. Innovatie van bibliotheekdiensten en ondersteunende ICT kan door onderlinge samenwerking en los van het bibliotheekstelsel goedkoper dan wanneer individueel wordt geïnnoveerd. Opschalen van deze innovaties kan sneller omdat met één landelijk bibliotheekstelsel hoeft te worden gekoppeld.

Dit vraagt uiteraard de nodige onderlinge afstemming en regievoering. Verdere innovatie wordt op termijn mogelijk waarbij het landelijke shared bibliotheekstelsel als 'innovatieplatform' dient: via gestandaardiseerde koppelvlakken op basis van open standaarden kunnen individuele innovaties worden gekoppeld, bijvoorbeeld voor het ontwikkelen van apps.

Bij de verdere ontwikkeling van functionaliteit voor de openbare bibliotheken is goede regie over de architectuur van het gehele systeemlandschap waarbinnen het landelijke bibliotheekstelsel functioneert belangrijk, zowel voor vernieuwing/aanpassing van klassieke functies als verbreding van functionaliteit voor de maatschappelijke taken. In principe zijn er drie strategieën denkbaar hoe het LSB op langere termijn verder kan evolueren in relatie tot de verbreding van de behoefte aan functionaliteit van de bibliotheken:

- Assemblage met een CRM pakket en/of andere aanpalende softwareproducten;
- Doorontwikkeling van het LSB zelf;
- Verdere integratie met (nieuwe) LDI-OB modules.

2.1.3 Ondersteuning van bibliotheekprocessen door LSB

In onderstaande tabel is samengevat in welke mate het basis LSB de bibliotheekprocessen ondersteunt. Gehanteerde definities van onderstaande processen zijn beschreven in bijlage 9 van het rapport met de bijlagen bij dit onderzoek.

Bibliotheekproces	Ondersteund door basis LSB?
Collectiebeheer	Ja: Alle collecties van OB's in het landelijk bibliotheekstelsel, inclusief bestellen. Ook collecties voor scholen. Catalogiseren (metadata) niet in LSB, blijft in GGC. Koppelingen GGC-NBC+-LSB worden eenvoudiger.
Beheren klant/ledenadministratie (leners en niet-leners)	Ja: Alle gebruikers worden in één database geregistreerd. Bibliotheek ziet alleen eigen klanten. Gekoppeld aan klantregistratie in LDI, overlap blijft bestaan. Mogelijkheid om ook de 'digital only' klanten te registreren binnen het LSB. Geen CRM functies in het basis LSB. Hier is een landelijke ontwikkeling voor opgestart. Verder is lokale ontwikkeling hier nog mogelijk voor hybride bibliotheken door open koppelingen.
Uitlenen (inclusief IBL)	Ja: Registratie van fysieke én digitale uitleningen zodat inzicht in het integrale leesgedrag ontstaat. IBL wordt door het LSB ondersteund, ook landelijk, zodra alle bibliotheken zijn aangesloten op het LSB.
Discovery	Nee: NBC+ de eerste ingang tot lokale collecties. Daardoor is consolidatie van de zoekmachines op NBC+ ook mogelijk. Web-OPAC van huidige ILS-en verdwijnen met ILS-en. SEO en social tagging op termijn ook landelijk organiseren.
Marketing	Nee: Alleen tijdelijke module voor nieuwsbrieven en eenvoudige campagnes. Voor Marketing lokale experimenten en innovaties buiten het LSB. Ontwikkeling Marketingmodule in LDI-OB verwacht.

Dienstontwikkeling en evenementplanning	Nee. Verwacht nieuwe modules vanuit lokale innovaties, en mogelijk een landelijk dienstencatalogus in LDI-OB, waarmee het LSB koppelt. Tijdelijke aanvullende module, voor onder meer ticketing.
Financiële administratie	Deels: Betalingen leengelden en boetes via het bibliotheekstelsel zoals huidige situatie. Financieel management (grootboek e.d.) in financieel pakket buiten het LSB.
Bibliotheekmanagement	Deels: alleen basisstatistieken uit LSB (operationele rapportages). De ontwikkeling van een nieuw landelijk DWH is in gang gezet. Lokale DWH's uitfaseren.

2.2 WAT LEVERT HET OP?

Consolidatie van de huidige bibliotheeksystemen resulteert in één landelijk bibliotheekstelsel, op één technische platform, met centrale gegevensverzamelingen en uniforme gegevensdefinities en één regie- en beheerorganisatie. Dit landelijke bibliotheekstelsel levert een aantal belangrijke voordelen op die niet kunnen worden bereikt met 45 afzonderlijke implementaties, die soms nog zijn onderverdeeld in meerdere installaties.

Aantrekkelijke prijs/prestatie verhouding voor deelname aan het landelijk bibliotheekstelsel.

Deze oplossing biedt initieel voldoende functionaliteit voor de Nederlandse bibliotheken. Er kan een lage kostprijs per inwoner (op basis van Total Cost of Ownership) worden gerealiseerd onder de voorwaarde van sterke vereenvoudiging en standaardisatie van traditionele bibliotheekprocessen. Hierdoor kan een standaardinrichting van het bibliotheekstelsel voor alle bibliotheken in Nederland worden gerealiseerd. Hoe meer bibliotheken in staat zijn om te standaardiseren, des te minder beheer aan het stelsel nodig is en des te minder kosten worden gemaakt. Door een landelijk bibliotheekstelsel ontstaat tevens een dusdanige schaalgrootte dat bij aanbesteding een sterke onderhandelingspositie ten opzichte van de leverancier ontstaat, waardoor een groot inkoopvoordeel kan worden gerealiseerd. Het functioneel en technisch beheer wordt kwalitatief goed ingevuld en de bibliotheken worden, behoudens het lokaal aanstellen van key-users - voor het beheer volledig ontzorgd.

Betere aansluiting tussen landelijke digitale infrastructuur en landelijk bibliotheekstelsel.

De huidige scheiding tussen de digitale en fysieke dienstverlening verdwijnt op een aantal belangrijke punten waardoor lokaal een integraal klantbeeld van leesgedrag kan worden verkregen. Voorts verdwijnt de overlap tussen de landelijke diensten en het landelijke bibliotheekstelsel grotendeels. Sommige landelijke diensten kunnen binnen de scope van het bibliotheekstelsel worden gerealiseerd en vice versa. Verdere ontwikkeling van het systeemlandschap voor openbare bibliotheken gebeurt voortaan onder regie/architectuur. Omissies in het landschap kunnen met vereende krachten sneller en tegen minder kosten worden geïdentificeerd, gerealiseerd en ingepast.

Onderlinge bibliotheeksamenwerking is gemakkelijker mogelijk en kan op grotere schaal goedkoper plaatsvinden.

Een geconsolideerd bibliotheekstelsel maakt het mogelijk om over gemeente- en provinciegrenzen heen samen te werken op gebieden als catalogiseren, lenersbeheer en collectioneren. Dit levert meer schaal en efficiency op. Omdat alle klantgegevens in één landelijke

database zitten – waarbij bibliotheken uiteraard alleen eigen klanten zien - kunnen (op termijn) marketingfunctionaliteiten beschikbaar komen waarmee campagnes lokaal, regionaal en landelijk beter op elkaar afgestemd kunnen worden.

In de toekomst sneller en tegen beperkte extra kosten innoveren

Innovaties (lokaal, in samenwerking of landelijk) kunnen sneller worden aangesloten en opgeschaald tegen gedeelde kosten (minder meerkosten). Sneller aansluiten omdat technisch nog maar met één bibliotheekstelsel hoeft te worden gekoppeld. Tegen gedeelde kosten omdat partijen met goede ideeën krachten kunnen bundelen bij innovatie en het resultaat technisch nog maar met één bibliotheekstelsel hoeft te worden gekoppeld. Het landelijke systeem zal ook een aantal standaard koppelvlakken bieden waardoor ook andere partijen/leveranciers ICT-oplossingen voor nieuwe en aanvullende diensten kunnen ontwikkelen. Hoewel de meeste innovaties momenteel betrekking hebben op dienstontwikkeling van de maatschappelijke bibliotheek, kan een landelijke bibliotheekstelsel het opschalen van dit type innovaties op langere termijn juist versnellen.

2.3 TECHNISCHE HAALBAARHEID

Voldoende beschikbare oplossingen op de markt

Op basis van de uitgevoerde marktverkenning kan geconcludeerd worden dat er voldoende aanbieders op de markt zijn die een oplossing voor het landelijk bibliotheekstelsel aan kunnen bieden die aansluit bij de wensen van de branche. Wereldwijd zijn er ongeveer tien oplossingen beschikbaar waarvan een drietal binnen het Nederlandse taalgebied. Oplossing en leverancier kunnen niet los van elkaar worden gezien. Er wordt immers een samenwerking van meerdere jaren aangegaan. We zien een brede variatie aan leveranciers qua marktaandeel/omvang, taalgebied en innovatiekracht. Het is daarom van belang om bij de selectie van de oplossing ook nadrukkelijk de leverancierskenmerken in de overwegingen mee te nemen. Daarbij gaat het in het bijzonder om de executiekracht en innovatiekracht van de leverancier.

Nederlandse schaalgrootte is technisch geen belemmering

De schaal van een landelijk bibliotheekstelsel voor Nederland is groot. Nergens is een implementatie van een bibliotheekstelsel van vergelijkbare grootte te vinden. Het Deense bibliotheekstelsel is op dit moment wereldwijd de grootste implementatie van een bibliotheekstelsel en komt in de buurt van de Nederlandse schaal. Het Deense systeem bedient op dit moment zo'n 1500 bibliotheken en scholen, samen goed voor 50 miljoen uitleningen per jaar. De twee grootste leveranciers van systemen in de Nederlandse markt geven beide aan dat zij de schaalgrootte van Nederland technisch aan kunnen.

Qua technologie is een toepassing met de schaalgrootte en aantal transacties van het landelijk bibliotheekstelsel goed werkend te krijgen. Databases kunnen de verwachte omvang en transactie aantallen aan. De technische werking (beschikbaarheid, performance, latency) hangt onder meer af van de volgende aspecten:

- de schaalbaarheid van bestaande oplossingen;
- de systeemarchitectuur en het platform;
- de technische infrastructuur als servers en storage.

Het landelijk bibliotheekstelsel zal gezien de geografische reikwijdte aan hoge eisen (beschikbaarheid, performance, latency) moeten voldoen om alle locaties in het land goed te

bedienen. Wat dit betekent voor de noodzakelijke technische infrastructuur zal te zijner tijd door gespecialiseerde technici moeten worden bepaald.

2.4 FINANCIËLE HAALBAARHEID

Lage kostprijs - alleen mogelijk onder strikte voorwaarden

Kostenbesparingen bij consolidatie van bibliotheeksystemen zijn slechts onder strikte voorwaarden te behalen. Het zou theoretisch, en gebaseerd op de bij ons bekende informatie over huidige provinciale bibliotheeksystemen, mogelijk moeten zijn om het landelijk bibliotheekstelsel voor een richtprijs van 0.40-0.50 euro per inwoner aan bibliotheken aan te bieden. Daarbij gelden de volgende aannames:

- Er wordt gekozen voor een in de markt bewezen (ILS-)standaardproduct.
- Er wordt een basispakket aan functionaliteiten en standaard koppelvlakken geboden die op dit moment door het merendeel van bibliotheken in Nederland wordt gebruikt. Van sommige functionaliteiten als Ticketing varieert het gebruik en het aantal oplossingen in Nederland. Wat de invloed van deze functionaliteiten is op de hierboven genoemde prijsstelling, zal nog nader moeten worden bepaald. Deze functionaliteiten kunnen mogelijk optioneel tegen een aanvullende prijs worden afgenomen.
- Er wordt gekozen voor een sterk gestandaardiseerde (en vereenvoudigde) inrichting van het systeem en daarmee sterke standaardisatie van het bibliotheekproces.
- Er vindt een geslaagde aanbesteding en stevige onderhandeling met de leverancier plaats. Het licentiebeleid van de leverancier bestaat uit de éénmalige aanschaf van softwarelicenties en vervolgens een jaarlijkse onderhoudsfee voor de software.
- Technisch en functioneel beheer maakt onderdeel uit van de kostprijs. Backoffice taken maken geen onderdeel van de kostprijs uit. Innovatie en functionele wijzigingen maken geen onderdeel van de kostprijs uit.
- Er wordt met beleid regie gevoerd op handhaving van de standaarden van het systeem en het op één lijn krijgen en houden van 156 bibliotheken. Er wordt daarnaast actief change management gevoerd en er vindt professioneel contractmanagement van de leverancier plaats voor handhaving van de beleidsuitgangspunten en de service level agreements (SLA's).

Overige financiële voordelen

Zoals al in paragraaf 2.2 is beschreven is door een landelijk bibliotheekstelsel sneller en tegen minder meerkosten te innoveren. Daarnaast is te besparen op operationele bibliotheekkosten (besparen door ICT). Dit kan door het realiseren van diverse ketenverbeteringen die slechts mogelijk zijn als deelnemers van één bibliotheekstelsel gebruik maken. Te denken valt daarbij aan gezamenlijk en op grotere schaal catalogiseren, lenersbeheer, gezamenlijke marketing enzovoort.

Besparingen voor individuele bibliotheken

Een landelijk bibliotheekstelsel is opgeteld goedkoper dan 45 afzonderlijke implementaties, maar of een landelijk bibliotheekstelsel werkelijk minder kost voor een individuele bibliotheek zal in de praktijk verschillend zijn en ook kunnen tegenvallen.

Om dit goed te kunnen beoordelen moeten eigenlijk de prijs/prestaties van een individuele implementatie met die van het landelijk bibliotheekstelsel worden vergeleken.

Meedoen aan het landelijk systeem kan voor individuele bibliotheken soms betekenen dat het lokale bibliotheekstelsel sneller dan gepland moet worden afgeschreven om snel in het landelijke traject te kunnen stappen. Hier en daar zijn ook desinvesteringen mogelijk, bijvoorbeeld omdat

sommige investeringen in het eigen bibliotheekstelsel niet mee kunnen naar het landelijke stelsel.

De bibliotheken staan op dit moment allemaal voor de uitdaging om de bedrijfsvoering slimmer en tegen minder kosten in te richten. Bibliotheken die nu door de provincie worden gesubsidieerd bij het bibliotheekstelsel moeten er rekening mee houden dat deze ondersteuning rond 2020 zal zijn weggefallen en dat zij zelf dekking voor deze kosten moeten zoeken. Op dat moment zullen zij baat hebben bij een lage kostprijs van het bibliotheekstelsel. Ondertussen blijven de provincies hun bibliotheken ondersteunen waar het gaat om de innovatietaken van de bibliotheek en de ICT die daarbij hoort.

Financiering nader bepalen

De financiering van de realisatie, exploitatie en het beheer van het landelijke bibliotheekstelsel zal door het veld in onderling overleg nader moeten worden bepaald.

Bij voldoende draagvlak in het veld om het landelijk bibliotheekstelsel te realiseren kan gezamenlijk gezocht worden naar een optimale mix van geldstromen op landelijk, provinciaal en gemeentelijk niveau om het landelijk shared bibliotheekstelsel tegen een aantrekkelijke prijs te realiseren, te beheren en te exploiteren.

2.5 BESTUURLIJKE HAALBAARHEID

2.5.1 Gevolgen voor bibliotheken

Ondanks de potentie die een landelijk bibliotheekstelsel heeft voor het versnellen van innovatie en de diverse ketenverbeteringen die mogelijk worden, speelt de prijs van het landelijke stelsel in relatie tot het verlies van vrijheid voor veel bibliotheken een belangrijke zo niet doorslaggevende rol in de keuze om deel te nemen aan het landelijke bibliotheekstelsel.

Door deelname aan een opgeschaald bibliotheekstelsel dat zich initieel voornamelijk richt op de uitleenfunctionaliteiten van de klassieke bibliotheek, ontstaat juist ruimte voor ondernemerschap waar het verder ontwikkelen van de maatschappelijke bibliotheek betreft. Met de klassieke bibliotheekpropositie van uitlenen kan een individuele bibliotheek zich immers niet meer voldoende onderscheiden met aantrekkelijke diensten voor het publiek. Het ligt dan ook voor de hand om juist deze functionaliteiten op te schalen. Opschalen betekent echter ook standaardiseren en het aanpassen van traditionele bibliotheekprocessen op deze gestandaardiseerde functionaliteit. Standaardisatie zal in de praktijk voor veel bibliotheken nog een lastige discussie en traject zijn met zowel de gemeente als met de interne organisatie. Deelname aan een landelijk stelsel betekent ook verlies van lokale handelingsvrijheid.

De voordelen (en nadelen) voor deelname aan het landelijk bibliotheekstelsel zijn per bibliotheek verschillend.

G4 en grote bibliotheken

Grote bibliotheken kunnen op dit moment door hun de schaalgrootte met relatief weinig beheerders een eigen bibliotheekstelsel kwalitatief goed exploiteren tegen een aantrekkelijke prijs per inwoner. Deelname aan een landelijk stelsel is voor hen niet persé goedkoper. Waar het gaat om het verder ontwikkelen van de maatschappelijke bibliotheek heeft een aantal grote bibliotheken al investeringen gedaan in diverse innovaties zoals het koppelen van klantgegevens uit diverse school of welzijnsadministraties. Sommigen experimenteren met een CRM-systeem naast het bibliotheekstelsel.

Om de G4 en grote bibliotheken over de streep te trekken voor deelname aan het landelijk bibliotheekstelsel zal grote teruggang in functionaliteit moeten worden voorkomen evenals te grote desinvesteringen in innovaties. Met de keuze voor een voldoende brede basisfunctionaliteit van het landelijke bibliotheekstelsel kan dit voor een belangrijk deel worden voorkomen. Het is wellicht mogelijk dat grote bibliotheken hun reeds ontwikkelde innovaties delen met andere deelnemers aan het landelijk bibliotheekstelsel.

Daarnaast kunnen de grote bibliotheken ook in de toekomst een rol bij verdere innovatie van aansluitende en nieuwe diensten in aansluiting op het landelijke bibliotheekstelsel blijven houden die ten goede kunnen komen aan de andere bibliotheken. De kosten van innovatie kunnen zo worden gedeeld en komen niet alleen meer voor rekening van de grote bibliotheken zelf. Het is zinvol om naast het bieden van een landelijk bibliotheekstelsel ook gezamenlijke afspraken te maken hoe innovaties onderling kunnen worden gedeeld en of kunnen worden opgeschaald zodat ook het veld in de breedte daarvan kan profiteren.

Kleine en middelgrote bibliotheken

Deelname aan het landelijk bibliotheekstelsel moet juist voor deze categorie bibliotheken financieel interessant zijn. Het is op dit moment echter lastig in te schatten in hoeverre deelname aan een landelijk stelsel op individuele basis daadwerkelijk goedkoper zal zijn dan de huidige prijs die voor het bibliotheekstelsel wordt betaald. Daar waar een individueel stelsel wordt gebruikt zullen de kosten lager zijn, daar waar van een nu nog provinciaal gesubsidieerd stelsel gebruik wordt gemaakt, zullen de kosten (tijdelijk) hoger zijn. Wel zullen de middelgrote en kleine bibliotheken door deelname aan het LSB de beschikking krijgen over een kwalitatief goed stelsel met hoge serviceniveaus en daarnaast kunnen zij profiteren van innovaties uit het veld die zij alleen nooit zouden kunnen ontwikkelen en financieren.

2.5.2 Gevolgen voor de POI's

Een landelijk bibliotheekstelsel zal betekenen dat de huidige implementaties van het provinciaal bibliotheekstelsel worden geconsolideerd in een landelijk bibliotheekstelsel aangestuurd door een centrale regieorganisatie.

Voor de POI's betekent dit ontvlechting van het bibliotheekstelsel uit de huidige taken en aanbod rond ICT-dienstverlening aan lokale bibliotheken. Dit kan op termijn personele gevolgen hebben. Een aantal POI's is op dit moment al bezig om het technisch beheer van het bibliotheekstelsel onder te brengen bij de softwareleverancier in de cloud, waardoor al eerder sprake zal zijn van minder eigen personeel voor technisch beheer.

Het landelijke bibliotheekstelsel vraagt om een efficiënte landelijke regie- en beheerorganisatie (zie ook paragraaf 2.5.4) en bij lokale bibliotheken om superusers (gebruikers met veel kennis van het stelsel die andere medewerkers kunnen helpen bij vragen rond het dagelijkse gebruik van het stelsel). Deze laatste zijn er nu nog niet. Beheerders van de POI's zullen in de projectfase een rol kunnen hebben bij de inrichting, implementatie en uitrol van het landelijk bibliotheekstelsel. Afhankelijk van hoe de uiteindelijke regie- en beheerorganisatie van het landelijk bibliotheekstelsel eruit zal gaan zien, kunnen medewerkers mogelijk een plek krijgen in deze nieuwe regie- en beheerorganisatie. Zij hebben immers veel kennis van de lokale situatie bij aangesloten bibliotheken.

2.5.3 Gevolgen voor de KB

Voor de KB betekent het ontstaan van een landelijk bibliotheekstelsel dat er een uniforme functionele module ontstaat ter ondersteuning van traditionele bibliotheekactiviteiten die een plek moet krijgen binnen de landelijke digitale infrastructuur voor openbare bibliotheken.

De grenzen tussen de landelijke digitale infrastructuur en het landelijke bibliotheekstelsel worden daardoor scherper afgebakend dan op dit moment het geval is met 45 afzonderlijke implementaties van bibliotheeksystemen. Bij de verdere ontwikkeling van de landelijke digitale infrastructuur voor openbare bibliotheken hoeft de KB daarom alleen nog rekening te houden met een uniform gedefinieerd landelijk bibliotheekstelsel in plaats van met alle lokale verschillen.

Dat geldt overigens net zo goed omgekeerd: ontwikkelingen binnen de scope van het landelijk bibliotheekstelsel kunnen van invloed zijn op de grenzen van de landelijke digitale diensten. Onnodige dubbelingen van functionaliteit en sub-optimalisatie van systemen kunnen hiermee in de toekomst beter worden voorkomen. Het vraagt van de KB wel om nadrukkelijk te sturen op de integrale architectuur van zowel de LDI-OB als het landelijk bibliotheekstelsel en/of uitbreidingen binnen het geheel.

Daarnaast kunnen landelijke middelen in potentie efficiënter dan op dit moment worden ingezet:

- Functionaliteiten kunnen eenduidiger worden gedefinieerd in relatie tot de scope van het landelijk bibliotheekstelsel en de implementatie van nieuwe functionaliteit.
- Uitrol van landelijke diensten gaat met één landelijk bibliotheekstelsel veel sneller dan in de huidige situatie met 45 afzonderlijke implementaties.
- Het betekent ook dat sommige landelijke functionaliteiten eenvoudiger binnen de grenzen van het landelijk bibliotheekstelsel kunnen worden gerealiseerd dan als aparte landelijke module, denk bijvoorbeeld aan het IBL waar nu nog een aparte module voor nodig is.

Van de KB wordt voorts gevraagd om mee te werken aan realisatie van de koppeling van de LDI-OB aan het landelijk bibliotheekstelsel waar het gaat om het doorgeven van digitale uitleentransacties door lokale bibliotheekklanten, zodanig dat in het landelijk bibliotheekstelsel een integraal beeld van het leesgedrag ontstaat waardoor lokale klanten beter kunnen worden bediend. Dit alles uiteraard zodanig dat aan de privacywetgeving blijft worden voldaan.

Al deze veranderingen vragen van de KB om te expliciteren welke rol de KB voor zichzelf ziet in de regie- en beheerorganisatie van het landelijk bibliotheekstelsel in relatie tot de andere spelers in het bibliotheekveld. In ieder geval ligt er voor de KB in de regieorganisatie een architectuurtaak weggelegd voor het bewaken van de overall architectuur waarbij de bibliotheekklant zowel digitaal als fysiek uniform wordt bediend en geen verschil ziet tussen fysieke en digitale dienstverlening. De architectuurtaak zal vanuit deze integrale blik moeten worden ingevuld, waarbij zowel de functionaliteit van de LDI-OB als die van het landelijk bibliotheekstelsel in samenhang moet worden beschouwd.

2.5.4 Gevolgen voor de regie- en beheerorganisatie

De regie en het beheer van het landelijk bibliotheekstelsel zal gezamenlijk met de partijen in het veld moeten worden uitgevoerd. Welke rol door wie van de spelers KB, POI's, bibliotheken of leverancier(s) wordt opgepakt zal nog nader moeten worden uitgewerkt.

Er zal zowel van een regie- als beheerorganisatie sprake zijn. De regieorganisatie is al nodig vanaf de start van het traject om te komen tot een landelijk bibliotheekstelsel. De beheerorganisatie zal

na de selectie van de leverancier en oplossing voor het landelijk bibliotheekstelsel verder vorm moeten krijgen.

Regieorganisatie

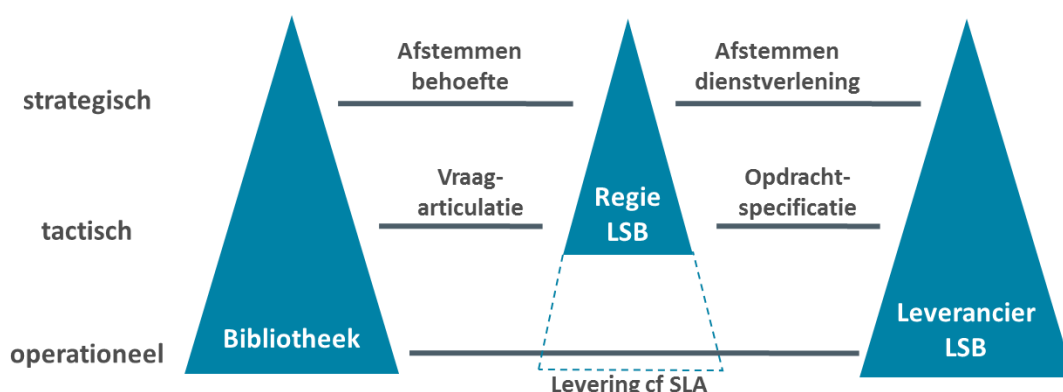
Voordat gestart kan worden met het inrichten van de regieorganisatie en de vervolgstappen om te komen tot een landelijk bibliotheekstelsel moet eerst over een aantal belangrijke onderwerpen duidelijkheid komen.

Allereerst waar komt het eigendom van het landelijk bibliotheekstelsel te liggen, met andere woorden wie gaat het contract met de leverancier aan en draagt het risico? Vervolgens wat is de zeggenschap van de bibliotheken over het bibliotheekstelsel? Een bibliotheekstelsel ondersteunt direct de dienstverlening en het primaire proces van bibliotheken. Het is van belang dat bibliotheken invloed hebben op de werking van het bibliotheekstelsel. Het is daarom noodzakelijk dat afspraken worden gemaakt over de zeggenschap van bibliotheken ten aanzien van de functionaliteiten, het dienstverleningsniveau en verdere toekomstige ontwikkeling van het bibliotheekstelsel. Daarnaast zullen (contractuele) afspraken moeten worden gemaakt over dienstverlening rond het bibliotheekstelsel en financiële doorbelasting van diensten aan bibliotheken (leverafspraken).

Ook moeten contractuele afspraken met leverancier van het landelijk bibliotheekstelsel worden vastgelegd. Een zeer belangrijke voorwaarde is dat er een zakelijke en professionele relatie met de leverancier(s) ontstaat. In contracten moet de dienstverlening duidelijk zijn beschreven, zowel de lusten als de lasten van de leverancier en de klant, een exit clause en afspraken ten aanzien van beveiliging. Naast het contract is het noodzakelijk te werken met een Service Level Agreement (SLA) en zijn periodieke rapportages van de leverancier aan de opdrachtgever over de dienstverlening noodzakelijk. Verder is het belangrijk om vooraf afspraken te maken op welke wijze de innovatie van het product - gelet op de monopoliepositie van de leverancier - contractueel het beste kan worden geborgd en welke samenwerkingsrelatie onderling wordt aangegaan.

Er zal een eenduidige regieorganisatie moeten worden ingericht ten behoeve van de aansturing van de leverancier(s) en gebaseerd op afgesloten contracten. Voor de bibliotheken vormt (de bemensing van) de regieorganisatie het boegbeeld van het landelijk bibliotheekstelsel. Er moet daarom qua organisatie en bemensing duidelijk worden hoe de regie van het landelijk bibliotheekstelsel ingevuld gaat worden. De regieorganisatie zorgt voor een voortdurende optimale afstemming tussen de vraag van bibliotheken en het (externe) aanbod (lees leverancier(s)) daarvan en stuurt tevens de beheerorganisatie aan.

In onderstaande figuur wordt de plek van de regie-organisatie tussen enerzijds de bibliotheken (klanten van het LSB) en anderzijds de leverancier(s) van het LSB schematisch weergegeven.



De regieorganisatie is verantwoordelijk voor de strategische/tactische sturing van het landelijk bibliotheekstelsel, de beheerorganisatie voor de uitvoering van het tactisch/operationele beheer. Op hoofdlijnen gaat het dan om de volgende werkzaamheden:

- Strategisch: richtinggevend, innovatierichting, dienstverlening en gericht op relatie met bibliotheken enerzijds en leverancier(s) anderzijds.
- Tactisch: inrichten, projectmatig aanpassen van functionaliteit, bewaken dienstverlening/SLA.
- Operationeel: verrichten van exploitatie en beheer, dienstverlening.

Beheerorganisatie

De beheerorganisatie verzorgt het tactisch/operationele beheer van het landelijk bibliotheekstelsel, zoals de helpdesk, het functioneel en technisch beheer.

Functioneel beheer en backoffice taken worden door de eigenaar/gebruikers zelf uitgevoerd omdat kennis van het proces noodzakelijk is. Deze taken worden niet uitbesteed. Er kan schaalvoordeel worden behaald als bibliotheken deze taken gezamenlijk clusteren bijvoorbeeld op regionaal niveau. Dat gebeurt nu bijvoorbeeld ook door de POI's voor provinciale bibliotheeksystemen. De afstand tussen functioneel beheer en gebruikers moet niet te groot zijn. Voor het LSB is het bijvoorbeeld mogelijk om het functioneel beheer in vier regio's te clusteren.

Technisch applicatiebeheer, systeembeheer en hosting kunnen in tegenstelling tot functioneel beheer wel aan externe partij(en) worden uitbesteed.

Verdere uitwerking

Voor regievoering en beheer van het landelijk bibliotheekstelsel moeten tal van rollen en taken worden ingevuld en worden bepaald in welke organisatorische setting deze taken worden uitgevoerd. In de bijlage bij dit rapport hebben wij een nadere detailuitwerking van de mogelijke toekomstige regie- en beheerorganisatie als vertrekpunt voor verdere uitwerking opgenomen.

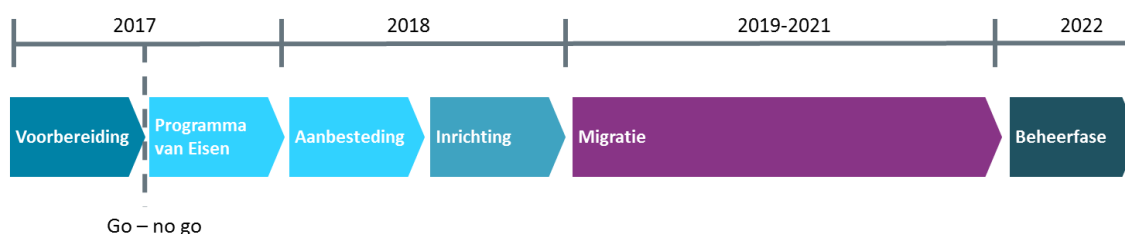


3 VERVOLGSTAPPEN

3.1 PLANNING

Het landelijk bibliotheekstelsel kan in een aantal fasen worden gerealiseerd. Bij een vlotte start na dit onderzoek zijn indicatief de volgende mijlpalen mogelijk:

- Medio 2017 is duidelijk hoeveel bibliotheken aan het landelijke bibliotheekstelsel willen deelnemen en of er groen licht voor het vervoltraject is.
- Medio 2018 zijn de oplossing, de leverancier en implementatiepartner geselecteerd.
- Eind 2018 is de basisinrichting van het landelijke bibliotheekstelsel klaar, zodat het stelsel voldoet aan de door de Nederlandse bibliotheken gestelde eisen en kan de migratie starten.
- In 2021 is de migratie afgerond, maken alle bibliotheken gebruik van het landelijk bibliotheekstelsel en treedt vervolgens de beheerfase van het stelsel in.



De realisatie van het landelijk bibliotheekstelsel wordt een omvangrijk en langdurig traject. Feitelijk is pas sprake van een landelijk bibliotheekstelsel als de laatste bibliotheek is overgegaan. Het traject om te komen tot een landelijk stelsel zal hoe dan ook de komende jaren veel aandacht vragen van de diverse betrokkenen in het bibliotheeknetwerk.

Lokale en landelijke innovaties op andere gebieden gaan ondertussen gewoon door, met het voordeel dat daarbij alvast rekening kan worden gehouden met a. het ontstaan van een landelijk bibliotheekstelsel en b. de steeds duidelijkere vorm die het stelsel gaandeweg het traject gaat krijgen.

We adviseren om de vervolgstappen om te komen tot een landelijk bibliotheekstelsel projectmatig aan te pakken. In de volgende paragraaf lichten we de stappen in de vervolgaanpak verder toe.

3.2 UITWERKING VERVOLGSTAPPEN

3.2.1 Voorbereiding

Met het verschijnen van deze eindrapportage zijn de inhoudelijke scope en contouren van het landelijke bibliotheekstelsel duidelijk geworden evenals de plek van het bibliotheekstelsel in het gehele veld van ICT-voorzieningen voor openbare bibliotheken.

Tijdens de voorbereidingsperiode moet duidelijk worden of en hoeveel bibliotheken bereid zijn om deel te nemen aan een landelijk bibliotheekstelsel.

Alvorens bibliotheken definitief ja kunnen zeggen zullen de volgende onderwerpen duidelijk moeten zijn. Het gaat hierbij om de volgende onderwerpen:

- Uitwerking van enkele belangrijke vraagstukken rond regievoering: eigenaarschap van het landelijke stelsel en de zeggenschap van lokale bibliotheken. Het eigenaarschap kan zowel bij de KB komen te liggen als bij het veld zelf in een daarbij passende juridische entiteit. Vanuit het veld zou hierin het voortouw kunnen worden genomen door enkele grote bibliotheken en de PSN. En vervolgens: wie neemt welke rol binnen de regie- en beheerorganisatie op zich?
- De financiering van het landelijke stelsel en de regie- en beheerorganisatie. Uiteraard hebben de inrichting van regie (en beheer) enerzijds en financiering anderzijds met elkaar te maken. Wij verwachten dat het mogelijk is om de financiering van het landelijk stelsel zodanig te regelen dat de huidige subsidiestromen via gemeente, provincie en rijk niet ter discussie komen te staan door de komst van het landelijke stelsel.
- Een richtprijs van het bibliotheekstelsel inclusief de voorwaarden waaronder deze is te realiseren ten opzichte van de huidige kosten van de individuele implementaties van het bibliotheekstelsel. De in deze rapportage opgenomen richtprijs vormt hiervoor het vertrekpunt. Dit biedt nog geen zekerheid over de uiteindelijke prijs maar betekent wel een belangrijke indicatie voor bibliotheken om wel of niet in te stappen.

De uitwerking van bovengenoemde onderwerpen moet in de voorbereidingsfase gebeuren in onderling overleg tussen de netwerkpartners in het bibliotheekveld met de input uit deze eindrapportage. Het is belangrijk om deze uitwerking in de eerste helft van 2017 voortvarend op te pakken zodat snel duidelijk wordt of er voldoende draagvlak in het bibliotheekveld is om het traject uit te voeren. Uit diverse reacties uit het veld tijdens dit onderzoek lijkt het erop dat het ijzer nu heet is om te smeden en dat het traject om te komen tot een landelijk bibliotheekstelsel met enig tempo kan worden opgepakt.

Wij adviseren om een ambitieuze ondergrens van aantal deelnemende bibliotheken te hanteren, bijvoorbeeld 80 of 90% en op basis daarvan een go/no go besluit te nemen voor het vervolgetraject. Het uiteindelijke doel is om het aantal implementaties van bibliotheeksystemen terug te brengen,

dus in de groep bibliotheken die vanaf de start meedoet, moet een voldoende aantal partijen met een individueel bibliotheekstelsysteem zitten.

Gezien de verwachte doorlooptijd om het landelijk bibliotheekstelsysteem tot stand te brengen zit er voor vanaf het begin deelnemende bibliotheken voldoende ruimte in de planning om in relatie tot de looptijd van huidige contracten met leveranciers te bepalen wanneer men in het landelijke systeem wil stappen.

Bibliotheken die niet vanaf het begin deelnemen, kunnen gedurende het traject alsnog aansluiten. Op het moment dat de laatste deelnemende bibliotheek is aangesloten op het landelijke bibliotheekstelsysteem, zou de KB bijvoorbeeld kunnen besluiten om landelijke diensten alleen nog op het landelijke bibliotheekstelsysteem te laten aansluiten. De bibliotheken die dan nog een eigen bibliotheekstelsysteem hebben zouden vanaf dat moment zelf voor de kosten moeten opdraaien om hun systemen op de landelijke diensten en andere landelijke voorzieningen aan te sluiten.

Zodra duidelijk is dat er voldoende bibliotheken willen deelnemen kan het besluit worden genomen tot de start van het traject om te komen tot een landelijk bibliotheekstelsysteem. Om de goede voorwaarden voor de uitvoering van het project te creëren moet het volgende gedaan worden:

- Het opzetten van de projectorganisatie.
- Het opstellen van een gedetailleerd plan van aanpak voor de volgende fase in het traject.
- Bepalen of het nodig is om het project bij het BIT aan te melden voor toetsing van de risico's en de slaagkans van het project en verbeteren van de projectbeheersing. Toetsing door het BIT kan van invloed zijn op de doorlooptijd van het traject.

3.2.2 Programma van Eisen

De eerste stap is om met elkaar het programma van eisen voor het landelijk bibliotheekstelsysteem te maken. De resultaten van dit onderzoek vormen het vertrekpunt voor het opstellen van het programma van eisen.

In dit programma van eisen moet gestreefd worden naar:

- Vereenvoudiging en standaardisatie van gevraagde basisfunctionaliteit op basis van sterke uniformering en zo lean mogelijke inrichting van traditionele biebprocessen.
- Verbetering in huidige basisfunctionaliteiten van het bibliotheekstelsysteem waar nodig en mogelijk. Bijvoorbeeld het geschikt maken van de circulatie functie voor het vastleggen van digitale transacties.
- Zoveel mogelijk uniformering van datasets als klantgroepen, abonnementsvormen en tariefstructuren.
- Definitie van de noodzakelijke koppelvlakken met aanpalende functionaliteiten zoveel mogelijk gebaseerd op open standaarden.
- Voor alle deelnemers dezelfde standaardinrichting van het biebsysteem.
- Een minimale van aanvullende tijdelijke modules om teruggang van functionaliteit te beperken en aanvaardbaar te maken.
- Een uitwerking van de eisen aan de technische infrastructuur en beheer.

We adviseren om het opstellen van een programma van eisen uit te voeren met een kleine projectgroep samengesteld uit geselecteerde deskundigen van deelnemende bibliotheken. Parallel aan de ontwikkeling van het programma van eisen kunnen brede informatie- en klankbordsessies worden georganiseerd voor alle deelnemende bibliotheken.

3.2.3 Aanbesteding

Gezien de omvang en investeringen in een landelijk bibliotheekstelsysteem zal Europese aanbesteding moeten plaatsvinden. Het programma van eisen vormt de input voor de aanbesteding.

Het doel van de aanbestedingsprocedure is om een partij te contracteren tegen aanvaardbare condities die het bibliotheekstelsysteem kan leveren, zo nodig aanpassen en de inrichting en migratie kan ondersteunen en nadien het systeem (en infrastructuur) beheert en onderhoudt. De aanbesteding zal ongeveer zes maanden doorlooptijd kosten.

In het aanbestedingsdocument moet het programma van eisen met functionele en niet functionele specificaties worden opgenomen, eisen aan het licentiemodel, met daarnaast de specificatie van de gevraagde diensten van de leverancier, zoals de levering en inrichting van de software en/of de hosting van de software.

Naast functionaliteiten, zijn de volgende kenmerken van de leverancier belangrijk:

- Executiekraacht (omvang, kennis, taal, ervaring met grote bibliotheeknetwerken).
- Innovatiekraacht (hoe modern is het systeem, innovatievisie, releasebeleid, gebruikersoverleg/inspraak).

3.2.4 Inrichting

Het programma van eisen dat voor de aanbesteding is opgesteld, zal als basis dienen voor de inrichting van het bibliotheekstelsysteem. We gaan ervan uit dat de inrichting van het bibliotheekstelsysteem gebeurt in samenwerking met de leverancier/implementatiepartner.

Activiteiten tijdens de inrichtingsfase zijn verder:

- Inrichting bibliotheekstelsysteem.
- Inrichten van de technische infrastructuur.
- Definitief inrichten beheer- en regieorganisatie.

3.2.5 Migratie

De feitelijke migratie start zodra er een infrastructuur is ingericht, het bibliotheekstelsysteem geschikt is gemaakt voor de Nederlandse situatie en er een begeleidingsteam klaarstaat om de bibliotheken bij de migratie te ondersteunen.

Om de juiste werking van het nieuwe ingerichte systeem te controleren en een migratieaanpak uit te proberen adviseren wij om bij twee of drie bibliotheken pilots te draaien, deze te evalueren en als basis voor verdere migratie te gebruiken. De pilots bestaan uit een volledige systeeminrichting met enkele daarop aangesloten bibliotheken. Tijdens de pilotfase worden alle aspecten van de migratie uitgetest: de systeeminrichting, de datamigratie, het opleiden van de gebruikers enzovoorts. De pilotfase duurt ongeveer een half jaar.

Na evaluatie van de pilotfase kunnen individuele bibliotheken met een eigen implementatie van het bibliotheekstelsysteem en provinciale bibliotheeksystemen gemigreerd worden. In totaal gaat het om maximaal 45 migraties, waarbij de migratie van de provincies de meest complexe zijn. Bibliotheken met individuele implementaties kunnen ondersteund door het begeleidingsteam in een doorlooptijd van 2 tot 3 weken worden gemigreerd, waarbij twee migraties parallel kunnen lopen. Dat is de netto migratietijd; de bibliotheken zullen zich voorafgaand aan de feitelijke migratie daarop moeten voorbereiden.

De migratie van een provinciaal bibliotheekstelsel duurt langer en zal in een periode van 4 tot 6 maanden in beslag nemen. Bij deze migratie kan het eigen beheerteam van de POI een rol hebben.

We raden aan steeds maximaal twee provinciale bibliotheeksystemen parallel te migreren uit oogpunt van beheersbaarheid en span of control, en dat nog vijf maal te herhalen voor de andere POI's (steeds nadat de voorgaande migratie volledig uitgevoerd en geslaagd is). Daarmee komt de totale migratieperiode op een doorlooptijd van drie jaar: een half jaar voor de pilotfase plus vijftien maal gemiddeld 5 maanden voor de migratie van de provinciale bibliotheeksystemen en 2x17 individuele bibliotheken van 2 tot 3 weken. Bovendien moet er rekening gehouden worden met een nazorgfase na elke migratie waarbij een verhoogde behoefte aan ondersteuning te verwachten is.

De migratiestrategie kan pas definitief vastgesteld worden na evaluatie van de pilotfase. Voor elke migratie van een bibliotheek moet een plan gemaakt worden dat bepaalt hoe de afzonderlijke bibliotheken gemigreerd gaan worden. Omdat het aantal verschillende producten voor bibliotheeksystemen in Nederland beperkt is tot twee marktleiders die samen 98% van de markt hebben en daarnaast 2 tot 3 kleinere spelers, is het mogelijk om sterk gestandaardiseerde migratieaanpak te volgen.

3.2.6 Beheerfase

De beheerfase gaat in zodra er een stabiele situatie is bereikt en het beheer gecontinueerd kan worden zonder de tijdelijke projectorganisatie. Vooraf dienen de belangrijkste beheerprocedures te zijn ingericht en te zijn gecommuniceerd naar de bibliotheken.

4 BETROKKENEN BIJ HET ONDERZOEK

4.1 GESPREKSPARTNERS TIJDENS DE INVENTARISATIE

Tijdens de inventarisatiefase hebben de onderzoekers met de volgende personen gesproken:

- Tineke van Ham, directeur/bestuurder Rijnbrink en tevens voorzitter van de SPN.
- Anne Rube en Paul Prooy, directeur/bestuurder en manager ICT van ProBiblio.
- Aad van Tongeren, beleidsmedewerker Ministerie van OCW.
- Jos Debeij, sectie bibliotheekstelsel KB.
- Marc van den Berg, hoofd sector R&D en CIO KB.
- Ton Mengerink en Derk Jan Bovenmarsch, directeur/bestuurder en beheerder Bibliotheek Oost-Achterhoek.
- Fons Bouthoorn, NBD Biblion.
- Margreet Theunissen, Muziekweb CDR.
- Chris Wiersma, directeur/bestuurder De Nieuwe Bibliotheek.
- Coen van Hoogdalem, VOB.
- Dennis Eijsten, Frank Bergsma, Erik van den Berg, Enno Meijers, Johan Stapel, KB.

4.2 SAMENSTELLING VAN DE STUURGROEP

De stuurgroep van dit onderzoek bestond uit de volgende personen:

- Marc van den Berg, hoofd sector R&D en CIO KB, voorzitter stuurgroep.
- Jos Debeij, sectie bibliotheekstelsel KB.
- Karin Meijerman, directeur/bestuurder Bibliotheek Drachten/Smallingerland.
- Theo Peeters, directeur/bestuurder Theek5.
- Theo Kemperman, directeur/bestuurder Bibliotheek Rotterdam.
- Anne Rube, directeur/bestuurder ProBiblio.
- Peter van Eijk, directeur/bestuurder BiSC.
- Jacqueline Roelofs, manager markt en innovatie bij Biblionet Groningen.

4.3 SAMENSTELLING VAN DE PROJECTGROEP

De projectgroep bestond uit:

- Deem Stam, Bibliotheek Rotterdam.
- Clinton Feurich, Bibliotheek Haarlemmermeer.
- Guido de Gans, Bibliotheek Rivierenland.
- Jolanda van Leeuwen, Bibliotheek Amsterdam.
- Yvo Nelemans, Muziekweb.
- Leendert den Heijer, Biblionet Drenthe.
- Bertus Douwes, Biblioservice Fryslân.
- Ineke Goedhart, ProBiblio.
- Herman Klaassen, ProBiblio.
- Perry de Wit, Rijnbrink.
- Sia van Keijsteren, BiSC.
- Johan Stapel, KB.
- Dennis Eijsten, KB.

- Frank Bergsma, KB.
- Mark Deckers, KB.