

## **Collectief Landelijk Bibliotheekstelsysteem**

### **Marktconsultatie**

Resultaten, conclusies en aanbevelingen

Februari 2019

## Inhoudsopgave

<b>1</b>	<b>Inleiding .....</b>	<b>3</b>
1.1	Aanleiding .....	3
1.2	Vraagstelling .....	3
1.3	Verantwoording .....	4
<b>2</b>	<b>Resultaten en conclusies.....</b>	<b>5</b>
2.1	Algemeen beeld .....	5
2.2	Beantwoording vraagstelling .....	6
2.3	Conclusies voor het implementatiescenario .....	8
<b>3</b>	<b>Bijlage 1 - Samenvatting reacties van leveranciers.....</b>	<b>11</b>

## 1. Inleiding

### 1.1 Aanleiding

In de periode 2016 – 2017 is in opdracht van de Koninklijke Bibliotheek (KB) in nauwe samenwerking met de openbare bibliotheken en de Provinciale ondersteuningsinstellingen (POI's) onderzoek gedaan naar de mogelijkheden om te komen tot een Collectief Landelijk Bibliotheekstelsel (CLB) voor de Nederlandse openbare bibliotheken. Op basis van dit onderzoek bleek dat een landelijk bibliotheekstelsel technisch, bestuurlijk-organisatorisch en financieel haalbaar is. Een draagvlakpeiling onder de openbare bibliotheken wees uit dat er voldoende geïnteresseerde bibliotheken zijn om dit traject verder voort te zetten.

#### De huidige situatie

- 1 Bibliotheeken beschikken over een klassiek bibliotheekstelsel, gericht op het uitlenen dat meestal in een regionaal samenwerkingsverband beheerd en geëxploiteerd wordt.
- 2 De functie van de openbare bibliotheken is aan het veranderen. We spreken tegenwoordig over een 'maatschappelijke en educatieve bibliotheek' die meer, en nieuwe, diensten aan het publiek aanbiedt dan de op uitlenen gerichte klassieke bibliotheek.
- 3 De KB heeft de taak een aantal landelijke diensten te ontwikkelen, waaronder het uitlenen van digitale media, het voeren van een catalogus en het bieden van overzicht in collecties.

De KB onderzoekt in de breedte de kansen, mogelijkheden en risico's van de ontwikkeling van een CLB. Daarvoor is intern een regiegroep ingesteld die de activiteiten coördineert; zo zijn in de loop van 2018 verschillende zaken op het gebied van governance en financiering uitgezocht. In het najaar van 2018 is een marktconsultatie gestart om te verkennen in hoeverre (internationale) leveranciers van bibliotheeksystemen een bibliotheekstelsel op landelijke schaal kunnen en willen leveren. De volgende documentatie is daarbij aan de markt verstrekt:

- het advies en de voorwaarden uit het haalbaarheidsonderzoek;
- de uitkomsten van het financieel onderzoek en de second opinion op de project- en migratiekosten;
- de door de bibliotheken aangegeven randvoorwaarden ('Wiersmaclausules') onder andere dat bibliotheken geen achteruitgang van huidige functionaliteit mogen ervaren.

### 1.2 Vraagstelling

Met de marktconsultatie zijn de mogelijkheden verkent om invulling te geven aan het CLB met een in de markt aanwezige applicatie of dienst. Het is daarbij belangrijk dat het CLB goed aansluit op de Landelijke Digitale Infrastructuur (LDI) en op de lokale infrastructuren van de bibliotheken zelf. Het CLB moet mee kunnen evolueren met de verdere ontwikkeling van de LDI. Dat betekent onder meer dat het mogelijk moet zijn bepaalde modules van het bibliotheekstelsel aan of uit te zetten en het systeem te koppelen aan nieuwe modules die mogelijk op een later moment binnen of buiten de LDI beschikbaar komen.

De marktconsultatie heeft informatie opgeleverd waarmee de volgende vragen beantwoord kunnen worden:

1. Wat is de minimale functionaliteit die van een basis CLB verwacht kan worden?
2. Wat is de mogelijke afbakening van het basis CLB ten opzichte van de LDI?
3. Is de afbakening van het basis CLB ten opzichte van lokale systemen/modules mogelijk?
4. Is er voldoende ervaring bij marktpartijen met (lokale) instelbaarheid van een centraal beheerd gemeenschappelijk bibliotheekstelsel?
5. Is er voldoende ervaring bij marktpartijen met trajecten van vergelijkbare schaal?
6. Wat zijn de te verwachten reacties van marktpartijen op mogelijke afbakeningsscenario's?
7. Wat is de consequentie van een CLB-implementatie voor het behoud van huidige, aan bibliotheeksystemen gerelateerde, functionaliteit en gebruikerstoepassingen?

### 1.3 Verantwoording

De schriftelijke inzendingen van de marktpartijen zijn door de KB geëvalueerd en met een aantal leveranciers zijn gesprekken gevoerd ter verduidelijking van de schriftelijke reacties. Op basis van de verkregen informatie is deze rapportage opgesteld.

Voor deze marktconsultatie is een procedure gevolgd, gericht op het verkrijgen van informatie van marktpartijen over hun producten en diensten. Deze procedure staat los van een latere aanbesteding voor een CLB en is op geen enkele wijze beperkend daarvoor. De inschrijvingen op de RFI zijn niet beoordeeld om een keuze of voorselectie te maken voor, en tellen niet mee in, een eventuele latere aanbestedingsprocedure. In deze rapportage zijn geen verwijzingen naar of specifieke uitspraken over bepaalde leveranciers of over hun producten of diensten vermeld.

De marktconsultatie is op 3 september 2018 gepubliceerd op Tendered<sup>1</sup>:

De volgende leveranciers hebben gereageerd:

- Aura Software BV
- Axiell Group AB
- Cival Schaubroeck NV
- Infor (Netherlands) BV
- Innovative Interfaces Global Ltd.
- OCLC Nederland
- Systematic A/S.

Meer informatie over het CLB traject is beschikbaar in de volgende KB-publicaties:

- <https://www.kb.nl/ob/nieuws/2017/meerderheid-bibliotheken-wil-verder-met-collectief-landelijkbibliotheekstelsel>
- <https://www.kb.nl/ob/nieuws/2017/update-draagvlakpeiling-collectief-landelijk-bibliotheekstelsel>
- <https://www.kb.nl/ob/nieuws/2018/voortgang-collectief-landelijk-bibliotheekstelsel>
- <https://www.kb.nl/ob/nieuws/2017/draagvlakpeiling-gestart-voor-collectief-landelijkbibliotheekstelsel>

---

<sup>1</sup> Bij de publicatie op tendered wordt de RFI omschreven als aanbesteding. Dit is fout: het betreft géén aanbesteding.

## 2 Resultaten en conclusies

### 2.1 Algemeen beeld

Er hebben zeven leveranciers van bibliotheeksystemen gereageerd op de marktconsultatie. Zes leveranciers hebben de vragen volledig beantwoord. Eén leverancier heeft de vragen gedeeltelijk beantwoord, omdat deze leverancier een specifiek (deel)systeem levert. Een samenvatting van de antwoorden is te vinden in bijlage 1.

Naar aanleiding van de inzendingen zijn vijf partijen uitgenodigd voor een verdiepingsgesprek om de beantwoording nader te verduidelijken.

Op hoofdlijnen geven de reacties het volgende beeld:

#### Marktsituatie

Om een zinvolle aanbesteding te kunnen doen moeten er voldoende marktpartijen zijn die de potentie hebben om een bibliotheekstelsel op nationale schaal te kunnen leveren en tot een succes maken. Hoe ziet de markt er uit?

- De markt voor bibliotheeksystemen is internationaal. De meeste leveranciers zijn in meer dan één land actief. Onder de inzendingen waren leveranciers die in Nederland actief zijn en ook vestigingen in Nederland hebben, en leveranciers die (nog) niet actief zijn in Nederland. Alle leveranciers die hebben gereageerd zijn actief in Europa.
- De reacties uit de markt zijn serieus. Alle inzenders hebben de moeite genomen zich goed in onze casus te verdiepen en gaven aan belangstelling te hebben om leverancier voor het CLB te worden.
- De leveranciers hebben ervaring met implementaties waarvan de schaal varieert van regionaal tot landelijk.

#### Bibliotheeksystemen

Eén van de doelstellingen van een CLB is het verminderen van de huidige overlap tussen lokale bibliotheeksystemen en de LDI. Daarvoor moet een duidelijke en logische afbakening gerealiseerd worden tussen de LDI-modules enerzijds en het CLB met de basisfuncties anderzijds. Als een integraal bibliotheekstelsel als CLB gaat functioneren, moeten op termijn functies/modules die *niet* tot de basisfuncties behoren, 'afgekoppeld' kunnen worden. Tevens moet het stelsel gegevens met de LDI en de lokale infrastructuur kunnen uitwisselen; het moet 'open' zijn.

De reacties op de marktconsultatie hebben het volgende opgeleverd:

- De bibliotheeksystemen van de verschillende leveranciers betreffen zowel integrale oplossingen (traditionele systeemarchitectuur) als systemen met een modulaire opbouw (gebaseerd op moderne architectuurprincipes). Alle leveranciers claimen dat hun product modulaair is en staan open voor een basisoplossing met de mogelijkheid om extra benodigde functionaliteit van derden toe te voegen. Echt modulaair betekent echter dat afzonderlijke componenten inwisselbaar zijn voor componenten van andere partijen en dat zien we niet bij alle leveranciers.
- Het valt op dat de besproken oplossingen in verschillende fasen van hun levenscyclus zitten. Er zijn nieuwe applicaties met gebruik van moderne technieken, waarin nu nog niet alle gewenste functionaliteit aanwezig is, maar ook uitontwikkelde oplossingen met allerlei extra opties aanvullend aan de basisfunctionaliteit.

- Alle leveranciers bieden, zij het per partij op verschillende wijze, voorzieningen om op de LDI en op lokale infrastructuur aan te sluiten. Bij sommige leveranciers is een 'open' strategie verwezenlijkt door middel van een bibliotheek van beschikbare koppelpunten (API's) maar niet iedereen is hier even ver mee.
- De geboden oplossingen voor schoolbibliotheken zijn zeer divers. Ook hier treffen we verschillende opties, van volledig modulaire applicaties tot geïntegreerde oplossingen.

## Leerpunten

Aanvullend op bovengenoemde inzichten heeft de marktconsultatie ons het volgende geleerd:

- Elke oplossing stelt eisen aan de kwaliteit en koppelbaarheid van de LDI-componenten waar het mee zal integreren. Deze zullen op orde moeten zijn en voldoende functionaliteit moeten bieden. Dat is nu op onderdelen nog niet het geval. In het bijzonder is de discovery-functie binnen de LDI op dit moment nog niet vergelijkbaar met de discoveryfunctie die de marktpartijen kunnen leveren.
- De wens van bibliotheken om minimaal de huidige functionaliteit te behouden kan consequenties hebben voor de roadmap van de LDI omdat sommige functionaliteit idealiter vanuit de LDI geboden wordt. Bijvoorbeeld het registreren en inloggen van klanten, of het zoeken in de lokale catalogus.
- In de toekomst zijn mogelijk koppelvlakken nodig ten behoeve van de uitwisseling van diverse soorten gegevens tussen CLB, LDI en eventuele externe/andere applicaties, waarvoor nu nog geen standaarden beschikbaar zijn en die nog nader met de leveranciers zullen moeten worden uitgewerkt.
- De gevolgen voor de eindgebruiker en beheerders (migratie, techniek, applicaties) zijn zeer divers en afhankelijk van zowel de huidige als de toekomstige oplossing. Als bijvoorbeeld de marktleider in Nederland het CLB gaat leveren is de groep waarop deze gevolgen van toepassing zijn kleiner. In alle gevallen is dit echter een punt van aandacht in de migratie, vooral ook omdat geen van de leveranciers ervaring heeft met een migratie van deze omvang van eindgebruikersfunctionaliteit - zoals apps en "mijn-omgevingen".
- Voor schoolbibliotheken is nog onvoldoende duidelijk wat er door de bibliotheken gewenst wordt. Alle leveranciers hebben oplossingen of zijn in staat om te koppelen met externe oplossingen. Voordat dit in een eventuele aanbesteding kan worden meegenomen is meer duidelijkheid nodig over de eisen en behoeftes. Bovendien onderzoekt het ministerie een voorkeursmodel voor lokale samenwerking, dat gevolgen kan hebben voor de inrichting van dit onderdeel.

De in het haalbaarheidsonderzoek genoemde mogelijke prijs per inwoner lijkt haalbaar, maar verregaande standaardisatie is daarvoor een randvoorwaarde.

## 2.2 Beantwoording vraagstelling

De marktconsultatie heeft informatie opgeleverd waarmee de volgende vragen beantwoord konden worden:

### 1. *Wat is de minimale functionaliteit die van een basis CLB verwacht kan worden?*

Alle marktpartijen kunnen de klassieke bibliotheekfuncties ondersteunen die de basis vormen van het CLB (zie tabel 1 voor de gehanteerde afbakening). De buitenlandse leveranciers missen voor Nederland specifieke functionaliteiten zoals bepaalde financiële aspecten en een koppeling met NBD Biblion. De betreffende systemen moeten dus worden aangepast om geschikt te zijn voor de Nederlandse markt. De meeste bibliotheeksystemen hebben naast de basisfuncties meer mogelijkheden zoals eventplanning en ticketing.

**Tabel 1 – Basisfuncties CLB**

<b>Functie</b>	<b>Omschrijving</b>
Klanten/ledenadministratie OB	Minimale administratie die nodig is om content te kunnen leveren aan klanten, conform de afspraken. NB De LDI heeft een eigen klanten/ledenadministratie voor de leden van de Landelijke Digitale Openbare Bibliotheek.
Betalingen en tegoeden OB-diensten	Verwerken betalingen die samenhangen met transacties met klanten vanuit circulatie, besteladministratie en een beperkte set items die door bibliotheken aan klanten worden verkocht (denk aan afgeschreven boeken, tasjes, prints, kopieën).
Registreren OB-bezit	Registreren van de exemplaren die deel uitmaken van de lokale bibliotheekcollecties: - Toevoegen, afschrijven, muteren van exemplaren (bezitsregistratie) - Toekennen van specifieke vestigingen/locaties/categorieën binnen lokale bibliotheek.
Beheer OB-collectie	Het bestellen van exemplaren en de administratieve afhandeling daarvan. Onder meer het bijhouden van bestellijsten, het registreren van orders en verwerken van leveringen. Hieronder valt ook "rationeel collectiebeheer".
Beschrijven lokale titels	Het beschrijven van titels die niet beschreven zijn als onderdeel van de nationale collectie.
Uitleenadministratie OB-collectie	Middel ter ondersteuning van circulatie van (veelal fysieke) exemplaren van een OB-collectie.
Autorisatie OB-collectie	Het goedkeuren van leningen, reserveringen en aanvragen van fysieke content.
Koppelingen naar selfservice-, sorteer-, kassa-apparatuur	De koppelingen met apparatuur (zie ook uitbreidingen). Koppelingen maken deel uit van de afbakening CLB.
Levering uit de OB-collectie	Het ter beschikking stellen van een gereserveerd of aangevraagd exemplaar aan een klant.
IBL aanvragen en leveringen	Lokale functionaliteit ter ondersteuning van IBL (aanvaarden/afwijzen van een IBL-verzoek, uitleen IBL-exemplaar aan OB-lid).
Rapportages OB-diensten	Rapportages, overzichten en lijsten die inzicht geven in actuele status en periode-overzichten van klanten, kassa's, circulatie, collectie en bestellingen.

*2. Wat is de mogelijke afbakening van het CLB ten opzichte van de LDI?*

Gesteld kan worden dat de afbakening van basisfuncties conform tabel 1 mogelijk is. Een aantal leveranciers heeft als uitgangspunt dat ze zich beperkt tot een aantal kernfuncties en voor aanvullende functionaliteit gebruik maakt van oplossingen van derden. Andere leveranciers kunnen in het systeem beschikbare functionaliteit buiten de basisfuncties verbergen/uitzetten voor de gebruiker. Ten aanzien van de discoveryfunctie geven alle leveranciers aan dat de eigen discoveryfunctie inwisselbaar is voor een externe discoveryfunctie zoals die van de LDI. Er blijken verschillende manieren te zijn om dat te realiseren, in alle gevallen stelt dit eisen aan de LDI. De gehanteerde afbakening levert geen noemenswaardige beperkingen op ten aanzien van het gebruiken van gegevens uit het CLB in toepassingen daarbuiten zoals bijvoorbeeld in CRM. Er is mogelijk alleen een beperking voor bepaalde afgeleide gegevens, zeker niet voor de basisgegevens.

3. *Is de afbakening van het CLB ten opzichte van lokale systemen/modules mogelijk?*

Ja, dat is mogelijk.

4. *Is er voldoende ervaring bij marktpartijen met (lokale) instelbaarheid van een centraal beheerd gemeenschappelijk bibliotheeksysteem?*

Alle systemen bieden voldoende lokale instelbaarheid. De boodschap van de meeste leveranciers is wel dat vanuit oogpunt van kostenbeheersing standaardisatie een vereiste is. Alle uitzonderingen en maatwerk vergen extra beheer en onderhoud en maken het systeem complexer, waardoor met name de kosten voor functioneel beheer snel oplopen.

5. *Is er voldoende ervaring bij marktpartijen met vergelijkbare schaal?*

Ervaring met relevante schaal grootte is verschillend: van regionaal tot nationaal niveau, meestal kleiner dan de Nederlandse schaal grootte. Er is een tweetal implementaties op landelijke schaal en een aantal regionale implementaties van aanzienlijke omvang genoemd. Uit de beantwoording van de vragen blijkt dat het gaat om vrij recente projecten waarbij de praktische ervaring verschilt. Zo heeft de ene partij al ervaring opgedaan met koppelingen met andere systemen en is een andere partij daar nog niet aan toe gekomen.

6. *Wat zijn de te verwachten reacties van marktpartijen op mogelijke afbakeningsscenario's?*

Alle leveranciers geven aan geïnteresseerd te zijn om in te schrijven, ook in geval van een tot de basisfuncties beperkte scope. Sommige leveranciers stellen wel dat een lange contractperiode (6-8 jaar) voorwaarde is om een betaalbare aanbidding te doen in combinatie met een voor hen renderende oplossing.

Afhankelijk van de exacte specificatie zou de eis van behoud van de 'huidige functionaliteit' (basis + extra) in het voordeel zijn van de momenteel in Nederland actieve leveranciers met een substantieel marktaandeel. Wanneer die functionaliteit direct bij aanvang beschikbaar moet zijn zullen nieuwe (buitenlandse) toetreders meer moeite hebben om hieraan te kunnen voldoen.

7. *Wat zijn de consequenties van een CLB-implementatie voor het behoud van huidige aan bibliotheeksystemen gerelateerde functionaliteit en gebruikerstoepassingen?*

Alle leveranciers kunnen basisfunctionaliteit bieden die aan de eisen voldoet (zie vraag 1). De functionaliteit of toepassingen die daarbuiten vallen zullen vervangen moeten worden door vergelijkbare functionaliteit van de CLB-leverancier of door functionaliteit van een andere partij. Wanneer die applicaties ongewijzigd gehandhaafd moeten blijven dan moeten ze opnieuw worden gekoppeld aan het CLB of aan de LDI.

## 2.3 Conclusies voor het implementatiescenario

De marktconsultatie heeft inzicht gegeven in de verhoudingen tussen CLB, LDI en lokale infrastructuur en in de consequenties die dit oplevert voor het implementatiescenario. Naast het in het haalbaarheidsonderzoek aanbevolen scenario (A) zijn er, met name met het oog op de LDI-beheeropdracht van de KB, mogelijkheden voor een alternatief scenario (B). In beide scenario's is het voor een optimale efficiency noodzakelijk om, voorafgaand aan een aanbesteding, te zorgen voor standaardisatie. Daarnaast zijn afspraken nodig ten aanzien van governance, afbakening en verkaveling van de aanbesteding. Dit kost tijd. Deze tijd kan alvast benut worden om in de LDI de noodzakelijke voorbereidingen te treffen voor het scenario dat gekozen wordt.



**Scenario A: CLB met alle functionaliteit conform de haalbaarheidsstudie.**

Dit scenario gaat uit van behoud van de huidige functionaliteit. De scope van de implementatie en aanbesteding zal in eerste instantie breed zijn. Dat wil zeggen dat het CLB de basisfuncties *plus* de momenteel bij de bibliotheken in gebruik zijnde extra functies en toepassingen moet omvatten. Na implementatie kan dan gestart worden met het opruimen van dubbele functionaliteiten of het vervangen van bepaalde onderdelen door externe applicaties. Dit scenario heeft consequenties voor de kansen van de verschillende leveranciers: slechts enkelen bieden een dergelijk breed bibliotheekstelsel. Ook is het de vraag of de optelsom van alle functionaliteiten van de bibliotheeksystemen die nu in gebruik zijn in één systeem te vinden zijn.

*Dit scenario heeft een aantal voordelen:*

Gezien de beschikbaarheid van passende marktoplossingen en implementatie-ervaring is dit het, na de leveranciersselectie, snelst bij de bibliotheken uit te rollen scenario. Bovendien sluit het naar verwachting qua functionaliteit het beste aan op de verwachtingen van de bibliotheken.

De consequenties van dit scenario zijn als volgt:

- Nederland loopt wat betreft verbreding van de maatschappelijke taken van openbare bibliotheken voorop, waardoor hier eerder behoefte is ontstaan aan extra functionaliteit. Een aantal van de huidige (Nederlandse) bibliotheekstelsel leveranciers is daar al op ingesprongen en heeft een voorsprong op andere (met name buitenlandse) leveranciers. Die laatste groep heeft geen ervaring met in Nederland gebruikte extra functionaliteit. Zij zullen naar alternatieven (bijvoorbeeld in de vorm van partners) moeten zoeken of zelf moeten gaan ontwikkelen.
- Het is vanuit verschillende architectuuroverwegingen voor de KB van belang om het CLB uiteindelijk zuiver af te kunnen bakenen ten opzichte van de LDI. Om dat in de toekomst mogelijk te maken zullen de extra functies, die niet tot de basisfuncties behoren, uitgeschakeld moeten kunnen worden op het moment dat betere/alternatieve oplossingen beschikbaar komen. Mogelijk komen die oplossingen van andere leveranciers, in de LDI, lokaal of via (collectieve) inkoop op de markt.
- In dit scenario zullen leveranciers die de aanbesteding verliezen zeer waarschijnlijk de Nederlandse markt verlaten of zelfs helemaal verdwijnen en wordt het op termijn moeilijker om voor deeloplossingen van andere leveranciers te kiezen.
- In dit scenario wordt het bewaken van de architectuuruitgangspunten rondom CLB en LDI complexer. Discussies over de te bieden functionaliteit en de afbakening binnen de totale lokaal/landelijke infrastructuur moeten worden gevoerd met (vertegenwoordigers van) een grote groep stakeholders met verschillende belangen. Vanwege de onherroepelijke initiële overlap tussen CLB en LDI zullen de te verwachten compromissen ook van invloed zijn op de LDI.

Hierbij bestaat onder meer het gevaar dat bibliotheken en KB niet dezelfde prioriteiten zullen hebben als er een afweging gemaakt moet worden tussen functionaliteit enerzijds, en beheersbaarheid/architectuur anderzijds. De bibliotheken zullen de geboden functionaliteit mogelijk het belangrijkste vinden, de KB legt mogelijk juist de nadruk op de beheersbaarheid van de combinatie CLB/LDI op lange termijn. Eenmaal breed begonnen zal het lastig worden om het CLB in onderlinge overeenstemming terug te brengen tot de basisfuncties.

Leveranciers geven verder aan dat een breed scenario met veel complexiteit binnen het CLB leidt tot extra beheerkosten, bijvoorbeeld in het geval van suboptimale standaardisatie. Het is in dat

geval zeer de vraag of een licentiebedrag van ongeveer 40 cent per inwoner haalbaar is/blijft. Net als in scenario B kost het bereiken van verregaande standaardisatie nog de nodige doorlooptijd. Tijdens de voorbereiding van de marktverkenning bleek dat er nog geen helder gedeeld beeld is over een aantal functionaliteiten. Met name CRM, Schoolbibliotheek en de Producten- en Dienstencatalogus zullen eerst in samenspraak met de bibliotheken nader gedefinieerd moeten worden. Het opstellen van deze specificaties is een complex gesprek met veel bibliotheken.

**Scenario B: CLB gebaseerd op modulaire integratie met LDI en toepassingen derde partijen.**

Het tweede scenario voorziet in een CLB dat beperkt is tot de basisfuncties (zie tabel 1) en waarbij de aanvullend door de bibliotheken gewenste functionaliteit door andere partijen of vanuit de LDI kan worden ingevuld.

*Dit scenario heeft een aantal voordelen:*

Hoewel bij aanvang niet alle gewenste extra functionaliteit direct aanwezig zal zijn, kan wel meteen een optimale verdeling tussen CLB en LDI worden gerealiseerd. Het CLB wordt daarmee in feite een afgebakende component binnen de LDI waarvoor de KB volledig zelf de architectuur kan bepalen. Dit heeft op termijn voordelen ten aanzien van beheersbaarheid en innovatiemogelijkheden, en het minimaliseert het risico van afhankelijkheid van een enkele leverancier. Verder is het een groeiscenario waarin op een gecontroleerde manier steeds nieuwe stappen kunnen worden gezet en deelnemers kunnen worden aangesloten. Omdat de basisfunctionaliteiten voor het CLB al redelijk uitgekristalliseerd zijn is het opstellen van de specificaties hiervoor relatief eenvoudig. Ook hoeven er voorafgaand aan de aanbesteding over minder onderdelen standaardisatie-afspraken te worden gemaakt.

De consequenties van dit scenario zijn als volgt:

- Het gaat uit van de vooronderstelling dat er bibliotheken zijn die kunnen starten met alleen de basisfuncties en dat bibliotheken met een uitgebreider wenspakket later in het migratietraject kunnen worden ingepland (getrapt groei- en migratiescenario). Dit scenario biedt dus in theorie ook de mogelijkheid aan bibliotheken om alleen de basisfuncties af te nemen en additioneel gewenste functionaliteit zelf te organiseren en aan te sluiten.
- Er is tijd nodig om de LDI verder uit te breiden of lokale/externe oplossingen te ontwikkelen c.q. in te kopen en te koppelen. De eventueel bij aanvang ontbrekende extra functionaliteit moet immers op termijn wel beschikbaar komen. Zoals eerder aangegeven is er ook tijd nodig om te komen tot verregaande standaardisatie. Dit zou parallel kunnen worden uitgevoerd. Ook hier geldt uiteraard dat suboptimale standaardisatie uiteindelijk tot hogere beheerskosten zal leiden.
- Omdat het CLB in dit scenario beperkt blijft tot de basisfuncties blijft er een markt over voor binnen- en buitenlandse leveranciers van bibliotheektoepassingen.
- In dit scenario bestaat het risico dat het bij aanvang geboden functionaliteitsniveau voor slechts weinig bibliotheken acceptabel zal zijn,

Beide scenario's brengen risico's met zich mee, maar die zijn verschillend van aard. In het ene scenario zouden deze risico's *gemanaged* kunnen worden door het maken van goede afspraken met alle stakeholders vooraf, in het andere scenario helpt de gefaseerde aanpak doordat er kleine gecontroleerde stappen in migratie en doorontwikkeling kunnen worden gezet, maar niet alle functionaliteit in de volle breedte meteen aanwezig is. In een nog op te stellen ketenbusinesscase kunnen deze scenario's met de bijbehorende risico's, voor- en nadelen verder worden uitgewerkt.

## Bijlage 1 - Samenvatting reacties van leveranciers

Zeven leveranciers van bibliotheeksystemen hebben gereageerd op de marktconsultatie. Zes leveranciers hebben de vragen volledig beantwoord. Eén leverancier heeft een reactie gegeven maar de vragen niet beantwoord omdat deze leverancier een specifiek deelsysteem levert. Deze reactie is buiten beschouwing gelaten.

De leverancierskenmerken zijn hieronder weergegeven.

Kenmerk	Aantal leveranciers	Opmerking
Internationaal actief	6	bedoeld: buiten Nederland
In Nederland actief	3	
Implementatie ervaring op landelijke schaal voltooid	2	+1 in implementatiefase
Implementatie ervaring op regionale schaal	5	

### Weergave van de antwoorden

De leveranciers hebben 22 vragen gekregen. Aangezien de marktconsultatie niet is opgezet om leveranciers te beoordelen of te selecteren, zijn de reacties op de vragen geanonimiseerd. In dit verslag zijn de antwoorden op de vragen beknopt weergegeven. Voor elk gegeven antwoord is aangegeven *hoeveel* leveranciers dat bepaalde antwoord hebben gegeven, niet *welke* leverancier. Indien een antwoord op één vraag verschillende aspecten bevatte, werden die apart geteld.

Voorbeeld:

*Welke smaken ijs verkoopt u?*

Antwoorden:

- Ijsboerke: aardbei en vanille
- Snackbar het Hoekje: vanille en soft ijs
- Ijssalon Napoli: aardbei, vanille en citroen

Dit leidt tot de volgende weergave:

Ijs	Aantal leveranciers
aardbei	2
vanille	3
citroen	1
softijs	1

## Beantwoording van de vragen

### Vragen over de afbakening van het CLB

#### 1. Welke functies biedt het systeem van de leverancier?

<b>Basisfuncties</b>	<b>Aantal antwoorden</b>
Alle basisfunctionaliteit voor de klassieke bibliotheekfunctie zijn aanwezig.	6
Voor sommige basisfuncties is aanpassing aan de Nederlandse eisen noodzakelijk.	2
<b>Extra functies</b>	
e-media uitlenen.	4
Functies voor klant authenticatie en klantservice.	6
IBL.	6
CRM functionaliteit voor bibliotheken, campagne management.	5
Ticketing.	2
Producten en diensten catalogus.	4
Evenementen/cursussen.	3

#### 2. Met betrekking tot de overige functies van het systeem:

<b>2a. Welke functies zijn af te koppelen?</b>	<b>Aantal antwoorden</b>
Alle niet-basis functies zijn af te koppelen.	6
<b>2b. Hoe is het 'afkoppelen' geregeld?</b>	
Modules zijn daadwerkelijk af te koppelen en worden dus niet geïmplementeerd.	2
Via parametriseren zijn functies voor de gebruiker uit te zetten, maar de software blijft aanwezig.	4
<b>2c. Hoe kunnen modules van andere leveranciers gekoppeld worden?</b>	
Zonder beperking, via een integratie laag en volledige API-bibliotheek.	1
Zonder beperking, via integratie laag en API's (nog niet volledig).	1
Koppeling mogelijk voor bepaalde functies, via API's en/of traditionele koppelingen.	3
Onduidelijk.	1

3. *Wat is uw visie op de wijze waarop de dienstverlening van bibliotheken aan haar lezers zich zal ontwikkelen?*

<b>Visie</b>	<b>Aantal antwoorden</b>
De veranderende rol van bibliotheken leidt tot behoefte aan meer functionaliteit voor diensten buiten de klassieke bibliotheekfuncties.	6
Toenemend belang van digitale informatie.	2
Integratie met CRM.	1
Gebruikers één ingang bieden tot heterogene fysieke en digitale bronnen.	1
Ontstaan van consortia van bibliotheekorganisaties, meer samenwerking tussen bibliotheken onderling en meer samenwerking met scholen.	3
Leven lang leren.	1

4. *Welke additionele functies biedt uw oplossing om invulling te geven aan die visie?*

<b>Additionele functies</b>	<b>Aantal antwoorden</b>
Extra functies voor nieuwe dienstverlening.	4
Functionaliteit voor andersoortige collecties.	1
Door integratie met andere systemen die extra functies bieden wordt het totaal aan geboden functionaliteit breder.	2
Integratie met data van met externe bronnen.	2
Educatie platform.	1

5. *Wat is uw advies over de beste afbakening van het CLB in het licht van de geschetste situatie en deelgebieden?*

<b>Advies afbakening CLB</b>	<b>Aantal antwoorden</b>
Alle functionaliteit aanbieden, plus koppelingen met specifieke lokale functies.	1
Kies voor een open omgeving, afbakening niet nader gespecificeerd.	2
Alle functionaliteit die bibliotheken nodig hebben.	1
Alle functionaliteit die bibliotheken nodig hebben, behalve CRM.	1
De basisfuncties voor de klassieke bibliotheekdiensten.	1

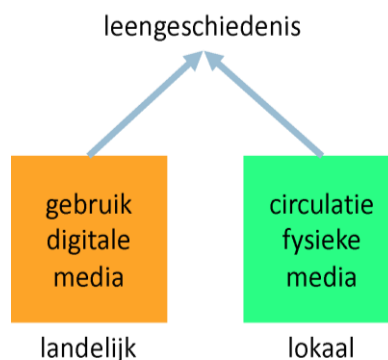
6. Hoe ziet u de doorontwikkeling van de verschillende deelgebieden in relatie tot de ontwikkelingen in de landelijke digitale infrastructuur?

Doorontwikkeling	Aantal antwoorden
Door koppelmogelijkheden via API's ontstaat een landelijk ecosysteem.	1
Een nauwe samenwerking met de KB voor de ontwikkeling van de deelgebieden, onderbouwd met representatieve feedback vanuit de bibliotheken, moet een roadmap opleveren.	1
Aansluiten op de service bus en authenticatievoorziening (AV) van de KB.	1
Door data te harvesten en te ontsluiten binnen de Discovery module. Om een naadloze aansluiting voor de gebruiker met de LDI te bereiken is aanvullende ontwikkeling nodig.	1
De ontwikkelagenda van de LDI wordt bepaald en geprioriteerd op strategisch niveau door de KB en bibliotheekorganisaties, nadat in eerste instantie CLB alle functionaliteit bevat.	1
Integratie van fysieke en digitale collecties kan binnen het CLB.	1

### Vragen over fysieke en digitale media

Klanten van openbare bibliotheken kunnen naast lenen uit de fysieke collectie ook gebruik maken van het landelijk aanbod van digitale content, wat de KB aanbiedt. De lokale bibliotheek houdt onder andere een administratie van geleende fysieke exemplaren bij. De KB houdt een administratie van rechten om digitale media te gebruiken bij. Dit heeft consequenties voor de thema's waar de klant qua klantervaring een geheel/integraal beeld wil zien van geleende media ongeacht of het fysieke of digitale media betreft.

De bibliotheken willen de klant één overzicht kunnen bieden van alle gegevens die gerelateerd zijn aan het gebruik van bibliotheekdiensten zoals bijvoorbeeld een integraal beeld van de gelezen titels van digitale en fysieke media. In de beoogde situatie bevat het CLB de leengeschiedenis van de fysieke media, de LDI het gebruik van digitale media.



**Figuur 1, Combineren landelijk en lokaal**

7. Welke technische oplossing stelt u voor om een gecombineerd overzicht van het gebruik van digitale en fysieke media voor de klant samen te stellen?

Digitale en fysieke media	Aantal antwoorden
Door een broker-service te maken die leen/gebruiksgegevens verzamelt via de API van het CLB en de API van het e-boeken platform en eventueel van andere lokale bronnen en die in een gecombineerd event-overzicht te tonen.	4
Door integratie van de e-boeken dienst binnen het CLB, zodat het CLB de leesgeschiedenis van alle media bevat.	1
Door gebruikersdata te harvesten uit het e-boeken platform én de uitgifte van digitale media via het CLB te laten verlopen.	1

### Vragen over gebruikersadministratie binnen de deelgebieden

Binnen de LDI, lokale infrastructuur en het CLB worden gebruikers geregistreerd. Binnen de LDI en de CLB als klanten van respectievelijk de KB of de lokale openbare bibliotheek. Binnen de lokale infrastructuur als bijvoorbeeld deelnemer van een evenement of abonnee van een nieuwsbrief.

Vanuit het perspectief van de gebruiker is het gewenst een naadloze ervaring te bieden. Bijvoorbeeld dat het bij de inschrijving voor de lokale openbare bibliotheek eenvoudig is ook het lidmaatschap voor de KB aan te vragen. En dat bij het inloggen met behulp van de Single Sign On oplossing in de LDI, ook direct toegang wordt gegeven tot functionaliteiten in de overige deelgebieden. Binnen de LDI is een klantregistratie en een authenticatievoorziening (AV) beschikbaar om dit te ondersteunen.

8. Welke technische oplossing stelt u voor om de consistentie van klantgegevens tussen de deelgebieden te borgen?

Borging consistentie klantgegevens	Aantal antwoorden
Technische borging van het berichtenverkeer tussen systemen via een event bus.	1
Periodieke synchronisatie van klantgegevens.	1
Alle klanten opnemen in de database van het CLB, die daarmee het bronbestand voor klantdata voor de LDI zou moeten worden.	1
Gebruik van diverse tools om datakwaliteit te borgen en te toetsen.	1
AV/KRS gebruiken als bronbestand voor de registratie van klant-data en -rechten, vanuit AV via API's mutaties verwerken in het afgeleide klantenbestand van het CLB. Dat betekent dat het aanroepen van deze API's geprogrammeerd moet worden in AV/KRS.	2
Voorkom replicatie van klantdata.	1

9. Welke technische oplossing stelt u voor om een Single Sign On ervaring te bieden?

Single Sign On	Aantal antwoorden
Door het gebruik van de OAuth2 API en een gebruikersvriendelijk inlogscherf.	3
In nauw overleg met de KB verder bekijken.	1
Vanuit de IAM-oplossing van de KB die daarmee de identity provider is, waar het bibliotheekstelsel op aansluit.	1
Door aansluiting op externe authenticatie dienst via een separate apache server. De meeste SSO-oplossingen worden ondersteund, waaronder Shibboleth, CAS, SAML2 en andere.	1

### Vragen over discovery

In Nederland is de KB verantwoordelijk een integraal overzicht van alle landelijk beschikbare collecties in openbare bibliotheken voor potentiële klanten. De administratie van collecties is samengesteld uit titelbeschrijvingen en informatie over het exemplaar. Standaardisatie van titelbeschrijvingen vindt internationaal plaats. Tevens kan het voorkomen dat er landelijk of lokaal specifieke soorten ontstaan. De informatie over de collectie wordt door de eigenaar van de collectie bijgehouden. Binnen de LDI is de NBC+ ontwikkeld om te kunnen zoeken in, en toegang te geven tot, alle beschikbare collecties.

10. Welke technische oplossing stelt u voor om de NBC+ in te zetten binnen uw oplossing?

11. Welke invloed heeft gebruik van de NBC+ op de discovery- en recommender-functies van uw oplossing?

NBC+	Aantal antwoorden
Het systeem kan werken met een externe discovery/recommender-module zoals NBC+ als primaire zoekingang al dan niet d.m.v. synchronisatie met de eigen oplossing of directe federated search via de NBC+ API. De effecten van de inzet van NBC+ kunnen onder meer zijn: andere volgorde van zoekresultaten, andere recommendations en niet kunnen zoeken door andere content dan de collectie. De discovery-modules van leveranciers hebben meer functionaliteit dan de NBC+ nu heeft.	6
De NBC+ kan aangesloten worden als secundaire repository binnen de discovery-module van de leverancier.	4

### Vragen over schoolbibliotheken

Er wordt door de openbare bibliotheken veel met scholen samengewerkt. Deze samenwerking kent allerlei varianten. De eerste variabele is het eigendom van de collectie. Dit kan zowel bij de school als bij de openbare bibliotheek liggen. De tweede is het gebruik van de collectie. Er zijn samenwerkingsverbanden waarbij het uitgeleende materiaal alleen op school gebruikt mag worden. In andere gevallen wordt het toegestaan dit mee naar huis te nemen. De derde en laatste hier te noemen variabele is de registratie van uitgeleend materiaal. In een aantal gevallen vindt deze registratie bij de openbare bibliotheek plaats, in andere gevallen neemt de school deze registratie op zich.

Een belangrijke trend in de samenwerking tussen scholen en onderwijs is een koppeling tussen het curriculum van de school en het materiaal waar de bibliotheek over beschikt. Denk hierbij aan niveau lezen en les-thema's.



12. *Op welke wijze stelt u voor schoolbibliotheken op efficiënte wijze met uw oplossing te ondersteunen?*
13. *Welke mogelijkheden biedt uw oplossing om het curriculum van de school en materiaal van de bibliotheek te koppelen?*

Schoolbibliotheken	Aantal antwoorden
Leverancier levert een separaat schoolbibliotheekstelsysteem met relevante functionaliteit waaronder koppeling met het curriculum van de school.	3
Door definitie van een schoolbibliotheek als een locatie binnen het bibliotheekstelsysteem, met mogelijkheden voor het opnemen van curriculum materialen en schoolspecifieke uitleenreglementen.	3
Leverancier levert oplossingen gericht op specifieke doelgroepen.	2
Leverancier levert zelf geen schoolbiëbstelsysteem, wel is koppeling met een extern schoolbibliotheekstelsysteem mogelijk.	1

### Vraag over leenverkeer tussen bibliotheken

De Koninklijke Bibliotheek faciliteert het aanvraagverkeer tussen lokale bibliotheken. Deze faciliteit is bekend als Interbibliothecair leenverkeer (IBL). Deze voorziening wordt in 2019 vernieuwd onder de naam IBLV.

14. *Wat is uw visie op de samenwerking tussen het CLB en IBLV?*

IBLV	Aantal antwoorden
Indien de IBLV-services beschikbaar zijn via API's is integratie mogelijk.	1
Is op dit moment in onderzoek.	1
IBLV wordt volledig geïntegreerd binnen het CLB.	1
IBLV tussen bibliotheken die op het CLB zijn aangesloten is in hoge mate configureerbaar.	2
Voor leenverkeer buiten de CLB-grenzen is een specifieke module beschikbaar die leenverkeer met andere bibliotheken en consortia regionaal of wereldwijd kan faciliteren.	2

### Vragen over de levering, exploitatie en beheer

De ontwikkeling van het CLB leidt tot een grote verandering in het landschap van de bibliotheeksystemen in Nederland. Er is op den duur een vergaande standaardisatie van de ondersteuning van de klassieke functies van de openbare bibliotheken. De diversiteit en vernieuwing ontstaat vooral rond de maatschappelijke en educatieve taken van de openbare bibliotheken.

15. *Onder welke voorwaarden bent u bereid uw oplossing aan te bieden voor het CLB?*

<b>Voorwaarden leverancier</b>	<b>Aantal antwoorden</b>
Geen voorwaarden gesteld.	2
Minimale contractduur van 6-10 jaar is een voorwaarde of wordt sterk aanbevolen.	2
Afhankelijk van de scope en voorwaarden die de sector stelt nader in te vullen.	1
Commitment van alle betrokken stakeholders is een randvoorwaarde voor het succes van het CLB. In gezamenlijkheid een goede ontwikkelstrategie en ontwikkelagenda uitwerken. Partnership, gelijkwaardigheid en duidelijke overlegstructuren en besluitvormingsprocessen.	1
Transparant financieringsmodel.	1
Goed gedefinieerd serviceconcept dat ondersteuning biedt bij het gebruik van het systeem.	1
Een redelijk en gebalanceerd contract, redelijke voorwaarden.	1
Levering volgens SAAS-model, broncode blijft eigendom van leverancier, gebruiksrecht is niet exclusief, ontwikkeling en onderhoud door derden is uitgesloten.	1
Een eventueel smalle scope van het CLB is voor de leverancier niet bezwaarlijk.	6
De 40-cent per inwoner kostenindicatie is realistisch.	4

16. *Hoe zou u om willen gaan met het feit dat de voertaal bij de bibliotheken Nederlands is?*

<b>Nederlandse taal</b>	<b>Aantal antwoorden</b>
De software wordt in Nederlands geleverd.	4
Engels en Frans worden ook ondersteund.	2
Meer talen worden ondersteund. Een nieuwe taal kan tijdens de implementatie toegevoegd worden. Een gebruiker kan in het systeem gemakkelijk de taal kiezen.	2
De diensten worden in het Nederlands geleverd, ondersteuning wordt geboden vanuit een (eventueel nieuw op te zetten) Nederlandse vestiging.	5
De eerstelijns ondersteuning moet door een lokale partij in het Nederlands geleverd worden. De tweedelijns ondersteuning is in het Engels.	2
Documentatie kan in het Engels zijn.	1
Documentatie is in het Nederlands.	3

17. *Op welke wijze ziet u een zo soepel mogelijke overgang voor de klanten, waarbij deze de functionaliteiten (van de huidige apps) kunnen behouden?*

Behoud huidige functionaliteit apps	Aantal antwoorden
Elke migratie is anders en moet apart worden bekeken.	1
Tijdig alternatieve apps beschikbaar stellen ter vervanging van de huidige. Ontbrekende functionaliteit ontwikkelen.	3
Vanuit het CLB open services aanbieden aan de huidige app-leveranciers zodat zij nieuwe versies kunnen ontwikkelen die aan het CLB gekoppeld zijn.	3
Communicatie naar gebruikers over de wijzigingen en de juiste apps is heel belangrijk.	3

### Vraag over de gevolgen van de introductie van het CLB voor lokaal geïnstalleerde apparatuur

De openbare bibliotheken maken gebruik van lokale apparatuur voor uitlenen, innemen en betalen. Deze apparatuur is van verschillende leveranciers afkomstig. Deze systemen zijn gekoppeld aan de huidige bibliotheeksystemen. De bibliotheken willen deze ondersteuning na introductie van het CLB behouden.

18. *Hoe gaat uw oplossing om met de diversiteit van op de markt beschikbare lokale apparatuur?*

Lokale apparatuur	Aantal antwoorden
Ondersteuning van de meeste gebruikelijke protocollen waarmee lokale apparatuur gekoppeld kan worden.	6

### Vragen over inrichting exploitatie en beheer

Het doel van het CLB is dat het overgrote deel van de ongeveer 150 openbare bibliotheken hiermee wordt bediend. De spreiding in omvang van de bibliotheken en in de ervaring met ICT is erg groot.

19. *Hoe ziet volgens u de exploitatie- en beheerorganisatie van uw oplossing op deze schaal er uit?*

Beheerorganisatie	Aantal antwoorden
Een niet nader omschreven beheerorganisatie van bibliotheken en/of KB verzorgt eerstelijns support, de leverancier verzorgt tweedelijns support.	3
Exploitatie en beheer in samenwerking met KB te bepalen.	1
Een structuur om de wensen van de bibliotheken centraal te verzamelen, en deze te vertalen naar actiepunten voor ontwikkeling/implementatie. Belangrijk is dat de lijn tussen bibliotheek en leverancier niet onnodig lang wordt.	1
Leverancier voert het technisch operationeel beheer uit (SAAS).	1
Vraag niet beantwoord.	1

20. Kan uw oplossing in een dergelijke omgeving (op nationale schaal) presteren?

Performance op nationale schaal	Aantal antwoorden
Ja, leverancier heeft ervaring met implementaties op nationale schaal.	2
Ja, leverancier heeft ervaring met implementaties op regionale schaal.	5
Ja, het systeem is daarvoor ontworpen.	1
Ja, het systeem is gebaseerd op techniek die geschikt is voor zeer grote schaal.	2

21. Welke lokale instelbaarheid staat u toe voor de lokale bibliotheken?

22. Stelt u hier gezien de omvang van de inrichting grenzen aan de lokale instelbaarheid?

Lokale instelbaarheid	Aantal antwoorden
Flexibiliteit om uitleenreglementen apart voor elke bibliotheek te definiëren op basis van een matrix met locatie, abonnementssoort en object type.	6
Instelbaarheid wordt ondersteund op landelijk en lokaal niveau. Instelbaarheid op tussenliggende niveaus is in ontwikkeling.	1
Inrichting van backoffice processen is lokaal configureerbaar.	1
Alle bibliotheken krijgen dezelfde presentatie van gegevens.	1
Het is aan te bevelen de diversiteit van de instellingen te beheersen door bibliotheken bijvoorbeeld uit een aantal voorgedefinieerde scenario's te laten kiezen.	1
Kennis bij de bibliotheken over de configuratiemogelijkheden kan een beperking zijn, zij moeten daarin goed ondersteund worden.	1
Om pragmatische en beheersmatige redenen niet alle mogelijkheden aan alle deelnemende bibliotheken aanbieden.	2
Sommige instellingen kunnen een effect hebben op het operationeel beheer en de kosten daarvan.	1