



Jaarplan 2014

STICHTING BIBLIOTHEEK.NL

Marjolein Berends, Strategisch Management

MT en Directie BNL

Den Haag, 9 december 2013

Inhoud

Inleiding	4
Hoofdstuk 1. Strategisch Kader	5
1.1 Statuten	5
1.2 Het toekomstbeeld waaraan BNL werkt	6
1.3 In 2014 levert BNL een eerste, werkende versie van dit toekomstbeeld op	8
1.4 BNL kan dat niet alleen maar bereikt resultaten samen met andere spelers	9
1.5 BNL is dienstverlenend aan eindgebruikers en aan bibliotheken	12
Hoofdstuk 2. Doelstellingen en speerpunten 2014	14
2.1 Doelstellingen voor 2014	14
2.2 Aansluiting op SIOB beleidskader	15
2.3 Front end infra: Portal/WaaS 2.0	16
2.4 NBC+	20
2.5 e-book platform	23
2.6 e-books	24
2.7 Datawarehouse	24
2.8 Service Architectuur	27
2.9 Beheer optimalisaties	30
2.10 Besturing	31
Hoofdstuk 3. Integratie KB/BNL	33
3.1 Inleiding	33
3.2 Werkwijze integratie KB/BNL	33
Bijlagen	
Bijlage I - Aansluiting op SIOB beleidskader	35

Inleiding

Stichting Bibliotheek.nl is eind 2009 opgericht met het doel om - conform de statuten - 'in opdracht van en ten behoeve van de gezamenlijke openbare bibliotheken in Nederland zonder winstoogmerk een landelijke digitale bibliotheek op internet in stand te houden'. Met het in werking treden van de nieuwe Bibliotheekwet op 1 januari 2015 worden de activiteiten van BNL ondergebracht binnen de Koninklijke Bibliotheek (KB). Voor u ligt, namens Bestuur en de Directie, derhalve het laatste jaarplan van de Stichting Bibliotheek.nl (BNL).

De doelstelling voor 2014 is **'het opleveren van een eerste, werkende integrale versie van de centrale digitale bibliotheek waarin het voor de gebruiker mogelijk is om vernieuwend te zoeken in een groot deel van de Collectie Nederland die verrijkt is met aanvullende informatie en tevens een abonnement kan afsluiten om (een groeiend aanbod van) digitale content (zoals e-books) te gebruiken via een online toegang vanuit huis tot digitale diensten en self service functionaliteiten.**

Dat kan BNL niet alleen. BNL opereert structureel in een technisch en organisatorisch complex speelveld waarin zowel aan de vraagzijde als aan de aanbodzijde sprake is van een groot aantal spelers en afhankelijkheden en waarbij de governance nog niet is uitgekristalliseerd.

Tegelijkertijd komt er met de integratie van BNL in de Koninklijke Bibliotheek (KB) per 1 januari 2015 een extra arbeidsintensieve opdracht op ons af. BNL gaat zorgen voor een goede integratie van haar diensten, ontwikkelde infrastructuur en medewerkers in de KB. En dit alles binnen het al genoemde bestuurlijk complexe speelveld. Formeel blijft het Sector Instituut Openbare Bibliotheken (SIOB) in 2014 namens het ministerie van OCW opdrachtgever van BNL, maar ook de KB moet betrokken worden als toekomstig 'eigenaar' en budgethouder. Tevens speelt de Vereniging Openbare Bibliotheken (VOB) een belangrijke rol. Enerzijds als opdrachtgever voor een aantal BNL-diensten, anderzijds als vertegenwoordiger van de belangen van individuele bibliotheken die BNL ook bedient. BNL ziet het als 'goed opdrachtnemersrol' als haar taak dus naast het boeken van operationele voortgang ook een kader te scheppen waarin alle belangen van haar stakeholders herkenbaar en op een goede wijze geborgd blijven binnen de nieuwe KB-organisatie.

BNL besteedt in 2014 extra aandacht aan het realiseren van een sluitende begroting per 31-12-2014. Dat doen we door conservatief plannen en begroten. Zo zijn niet alle beschikbare middelen vooraf gekoppeld aan (deel)projecten waardoor sturing in het jaar nog goed mogelijk is, wordt in het budget geen rekening gehouden met mogelijke besparingen die al in 2014 vallen en is er een post 'onvoorzien' opgenomen.

Ons jaarplan start met een strategisch kader waarin we de lange termijn ontwikkeling schetsen. Hoofdstuk 2 biedt een uitwerking van de speerpunten van BNL in 2014. In hoofdstuk 3, ten slotte, staan we stil bij de integratie met de KB.

Den Haag, 9 december 2013
Bestuur en Directie Stichting Bibliotheek.nl

1. Strategisch Kader

1.1 Statuten

Het kader voor wat BNL eind 2014 oplevert ligt besloten in de opdracht van BNL zoals vastgelegd in de statuten. Hierop mag BNL aan het einde van de rit 'afgerekend' worden. Bij de oprichting van BNL is in de statuten (artikel 3.1) de volgende doelstelling vastgelegd:

'In opdracht van en ten behoeve van de gezamenlijke openbare bibliotheken in Nederland een landelijke digitale openbare bibliotheek op internet in stand houden.

Dat dient BNL te realiseren door (artikel 3.2):

- a. Het ontwikkelen, exploiteren en in stand houden van een landelijke portal voor de gezamenlijke presentatie van de openbare bibliotheken op internet,*
- b. Het ontwikkelen en in stand houden van de gemeenschappelijke informatie infrastructuur voor de digitale bibliotheek,*
- c. Het ontwikkelen, verwerven en in stand houden van de digitale producten en diensten en de inhoud (content) ervan.'*

De activiteiten van BNL zijn, zoals ook in de door SIOB vastgelegde beleidskader steeds genoemd, gericht op het bijdragen aan de twee lange termijn doelen die bibliotheken in 2008 hebben geformuleerd in de Agenda voor de Toekomst, namelijk het vergroten van het bereik onder het publiek en het verbeteren van het aanbod en de dienstverlening. Inmiddels is een nieuw beleidskader van kracht: 'De Bibliotheek levert waarde'. De hierin opgenomen missie is ook leidend voor de digitale bibliotheek die BNL ontwikkelt. *'De Bibliotheek is het lokale, fysieke en digitale informatieknoppunt dat de persoonlijke ontwikkeling van burgers stimuleert en faciliteert. De Bibliotheek schept essentiële voorwaarden voor een leven lang leren, onafhankelijke besluitvorming en de culturele ontwikkeling van individuen en groepen en levert daarmee een cruciale bijdrage aan de kennissamenleving. De kernfuncties van de Bibliotheek zijn lezen, leren, informeren en daaraan ondersteunend cultuur en ontmoeting en debat'.*

Een belangrijk uitgangspunt geformuleerd binnen de sector en door het SIOB is 'de geïntegreerde bibliotheek', waarbij fysieke (lokale) en digitale (landelijke) dienstverlening elkaar versterken. Deze versterking wordt door de nieuwe Bibliotheekwet ondersteund, maar niet formeel vastgelegd als verplichting voor de uitvoerder van de digitale bibliotheek vanaf 2015, de Koninklijke Bibliotheek. Vooralsnog gaat BNL wel uit van deze geïntegreerde benadering, zodat haar dienstverlening zich ook richt op lokale bibliotheken en deze bibliotheken op haar beurt ook de digitale bibliotheek inzetten en 'voeden'. Voortzetting hiervan is een bespreekpunt in het kader van de integratie KB/BNL waarbij ook het SIOB en de VOB worden betrokken.

De nieuwe bibliotheekwet is voor BNL vooralsnog dus geen aanleiding tot herziening van de lange termijn koers van digitale innovatie van de sector en betekent geen wijziging van het 'wat' ('het streven naar een digitale bibliotheek') maar wel van het 'hoe' (de nieuwe wet en de integratie bieden urgentie voor het herijken van de uitvoering van de taken van BNL en SIOB in de nieuwe KB¹). Binnen de nieuwe KB-organisatie zal sprake zijn van een integratie van beleid (taken SIOB) en uitvoering (taken BNL en anderen²).

1.2 Het toekomstbeeld waaraan BNL werkt

Vanaf het begin was het doel van BNL om voor de hele branche één gezamenlijke digitale bibliotheek te ontwikkelen, deze te beheren en door te ontwikkelen én content en diensten te (laten) ontwikkelen die over die infrastructuur worden aangeboden – de formele opdracht van BNL zoals bij oprichting vastgelegd in de statuten van BNL³.

Met dat doel werkt BNL aan een toekomstbeeld waarin voor de gebruiker drie elementen centraal staan:

1. Hoogwaardig zoeken in de totale en verrijkte collectie Nederland,
2. Een breed aanbod van digitale content,
3. Een moderne toegang tot digitale diensten en self service functionaliteiten.

We werken aan een toekomstbeeld waarin er straks één Nationale Bibliotheekcatalogus (NBC+) is die alle papieren en digitale collecties van bibliotheken in Nederland toont en deze zowel onderling als met andere bronnen verbindt. Via de Nationale Bibliotheekcatalogus kunnen gebruikers gericht zoeken in een nog groter aanbod (namelijk de gehele Collectie Nederland), waarbij de zoekresultaten worden verrijkt met aanvullende informatie. Deze informatie kan bovendien worden afgestemd op het profiel en de voorkeuren van de gebruiker. Hierin trekken BNL en KB reeds enige tijd al samen op.

Een toekomstbeeld waarin de gebruiker toegang krijgt tot steeds meer digitale content (e-books, eMuziek, databanken en overige e-content) die door de bibliotheken gezamenlijk wordt ingekocht, die wordt verzameld (uit openbare bronnen) of die wordt gemaakt (zoals Literatuurplein en de Digitale Etalages).

Een toekomstbeeld waarin de gebruiker eenvoudig online lid kan worden, aanmelden, inloggen, lenen, betalen en beheren. Door eenmalig in te loggen krijgt hij op een moderne, gebruikersvriendelijke manier toegang tot de landelijke en lokale diensten van de bibliotheek. Via de landelijke aanvraagservice kunnen leden op elk moment van de dag alle (korte en lange) omschrijvingen van materialen (boeken, cd's, dvd's, bladmuziek, luisterboeken, games, enzovoorts) inzien en indien gewenst direct aanvragen. Het maakt hierbij niet uit of de eigen bibliotheek ze heeft of dat ze bij een andere bibliotheek vandaan moeten komen. Gebruikers kunnen de verschillende diensten en producten die ze afnemen direct online betalen, ook als er verschillende diensten bij verschillende bibliotheken worden afgenomen. Voor het afrekenen kunnen de gebruikers kiezen uit een aantal betaalwijzen, zoals iDeal en creditcard.

¹ De 'nieuwe KB' is de KB na de integratie, dus na integratie van de taken van BNL en SIOB.

² Zoals de Centrale Discotheek Rotterdam (CDR) en Digitale Bibliotheek Nederlandse Letteren (DBNL).

³ Zoals ook opgenomen in de statuten van BNL.

De gebruiker kan zelf zijn gegevens beheren en een profiel met voorkeuren aanmaken. De bibliotheek kan hier rekening mee houden en specifieke digitale diensten, producten en boeken onder de aandacht brengen van de gebruiker (als de gebruiker dat wil). Ook kan de gebruiker *user generated content* (door hem zelf gecreëerde inhoud) toevoegen, bijvoorbeeld in de vorm van waarderingen voor boeken, cd's, dvd's, etc.

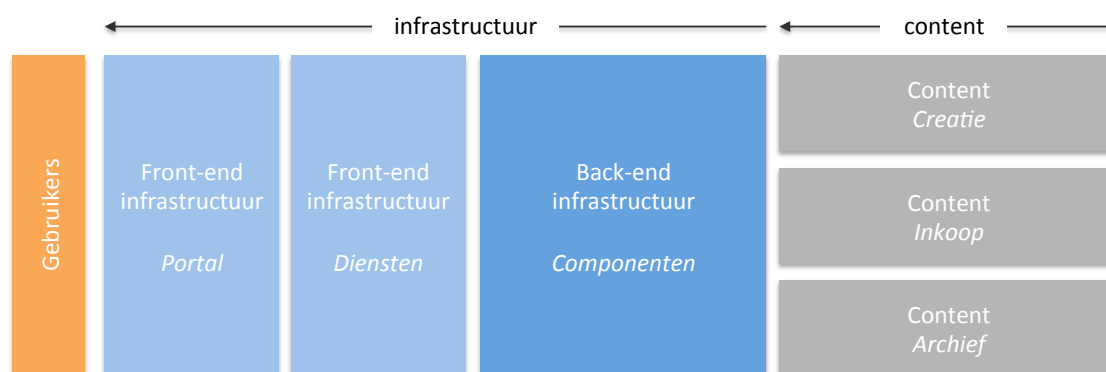
Bij het toekomstbeeld hoort de onderstaande definitie van de digitale bibliotheek:

De digitale bibliotheek is:

Online:	een online ontmoetingsplaats voor alle Nederlanders waar gebruikers
Centraal:	via een gebruiksvriendelijke portal met aantrekkelijke diensten
Compleet:	informatie kunnen zoeken in, over en rond (context) de volledige fysieke en digitale Collectie Nederland
Direct beschikbaar:	en rijke digitale content direct kunnen gebruiken (vrij, binnen lidmaatschap of al dan niet tegen additionele betaling).

Daarbij wordt een brede definitie gehanteerd van 'online' en 'portal': deze houden ook mobiele toegang in en/of centrale distributie anders dan via internet⁴.

In aansluiting hierop ontwikkelt BNL een digitale bibliotheek die in essentie bestaat uit een **infrastructuur** (software, hardware, koppelingen) en de **content** (metadata, databestanden en -bronnen, digitale publicaties) die via deze infrastructuur wordt ontsloten. De infrastructuur bestaat uit een back end (de infrastructuur componenten) en front end (de diensten en de portal) die de gebruiker toegang bieden. De aangeboden content (bronnen) kan verder nog nader ingedeeld worden naar afzender en bestaat zogezegd uit creatie (redactionele content), inkoop (gebruikslicenties van ingekochte e-books, eMuziek en andere digitale content) en een archief (zoals het BKT-depot van de KB en NDB Biblion).



⁴ De door BNL gehanteerde definitie van bijvoorbeeld 'streamed lezen' bij inkoop van e-book licenties is: Het online aanbieden van e-books middels een internetverbinding, de publicatie wordt niet op enig device opgeslagen, het device moet dus een internetverbinding hebben zodat de gebruiker kan lezen. Onder streaming valt in dezen ook het e-book voorzien van watermerk beveiliging binnen een app op een mobiel device. In deze vorm dient de gebruiker niet continu online te zijn. Het e-book verdwijnt na afloop van de uitleentermijn uit de betreffende app.

1.3 In 2014 levert BNL een eerste werkende versie van dit toekomstbeeld op

BNL verwacht dat de gewenste digitale bibliotheek zoals geschetst in het toekomstbeeld eind 2016 'gereed' kan zijn – dat wil zeggen: de basis-faciliteiten biedt zoals deze geschetst zijn in de oorspronkelijke uitgangspunten uit de Agenda van de Toekomst. Uiteraard zijn jaarlijks modificaties en innovatie noodzakelijk om blijvend in te spelen op snel ontwikkelende behoeften en technologie. Zogezegd is een digitale bibliotheek nooit 'af'. Onderstaand schema toont hoe het ontwikkelpad van de digitale bibliotheek er op hoofdlijnen uit ziet.

	Fase 1	Fase 2	Fase 3	Fase 4
Resultaat	Bibliotheek 1.0	Bibliotheek 2.0	Bibliotheek 3.0	Structureel
Toelichting	uniforme web infra voor lokale bibliotheken	Eerste versie portal voor eindgebruikers + content	Tweede versie portal voor eindgebruikers + content	Structureel bieden digitale bibliotheek dienst
Periode	2010-2012	2013-2014	2015-2016	2017-
Organisatie	BNL Projecten organisatie	BNL Projecten en beheer	KB Projecten en beheer	KB Instandhouding

Dit jaarplan beslaat de afronding van fase 2. BNL wil eind 2014 de Digitale Bibliotheek 2.0 afronden en op laten gaan in de nieuwe KB. 2014 staat in het kader van 'verbinden'. In de afgelopen jaren is hard gewerkt aan de verschillende onderdelen van de digitale bibliotheek. In 2014 worden deze afgerond en aan elkaar verbonden en wordt voor het eerst één werkend geheel gecreëerd. In 2014 wordt een belangrijk deel van het toekomstbeeld waaraan BNL werk opgeleverd.

1. Hoogwaardig zoeken in de totale en verrijkte collectie Nederland

In 2014 komt een eerste versie van de NBC+ beschikbaar. In deze versie kunnen in principe alle papieren en digitale collecties van de bibliotheken in Nederland onderling getoond worden aan de gebruiker. De items uit deze collectie zullen verrijkt zijn met aanvullende informatie uit andere bronnen. De koppeling met (alle) andere bronnen is een proces dat meerdere jaren zal beslaan. Afstemming van de gevonden informatie op het profiel van de gebruiker is in 2014 nog niet mogelijk.

2. Een breed aanbod van digitale content

In 2014 wordt sterk ingezet op het uitbreiden van het aanbod digitale content (met name e-books). De nadruk zal daarbij met name liggen op de 'shoulder' en de 'tail' van het spectrum. Ten behoeve van de inkoop is voor uitgevers reeds een aanlever-optie gerealiseerd binnen de omgeving van CB Online. Met enkele grote uitgevers lopen afspraken om het aanbod 'in bulk' uit te breiden (1.000 titels per uitgever of meer). In de komende jaren moet het aanbod nog substantieel groeien. Daarbij zijn we (onder meer) sterk afhankelijk van marktontwikkelingen en van de positie die de uitgevers innemen. In 2014 wordt het ook mogelijk voor gebruikers om een abonnement af te sluiten voor het gebruik van (niet rechtenvrije) digitale content.

3. Een moderne toegang tot digitale diensten en self service functionaliteiten

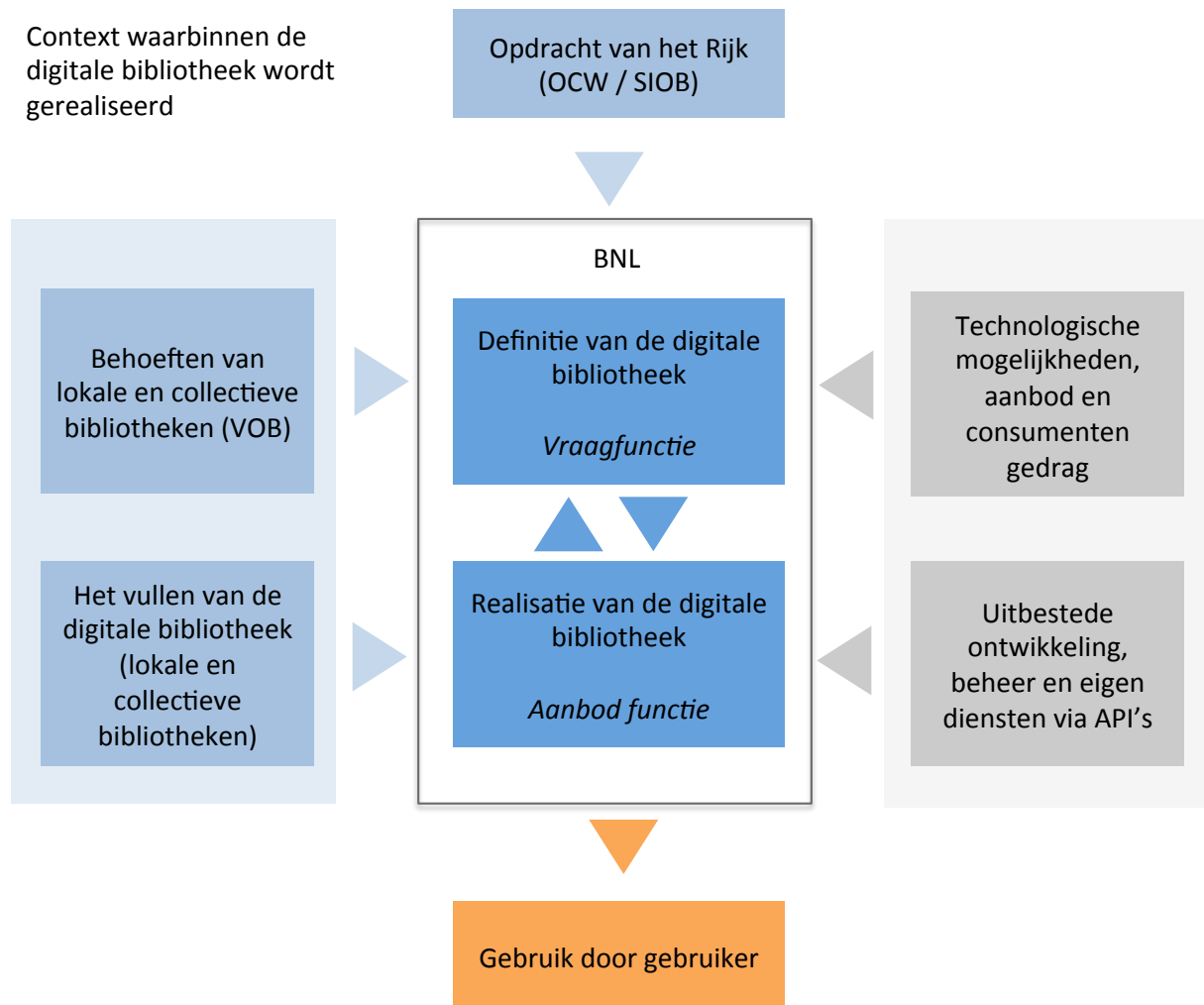
Concreet kan de gebruiker eind 2014 op een centrale portal en op (een aantal) bibliotheek websites zoeken in een groot deel van de Collectie Nederland die al in zekere mate verrijkt is met aanvullende informatie, een abonnement afsluiten om (een groeiend aanbod van) digitale content te gebruiken, lid worden, lenen, betalen en beheren in een self service omgeving. De ontwikkelde infra-componenten (of modules) kunnen dienen als bouwstenen voor nieuw te lanceren functionaliteiten of diensten.

1.4 BNL kan dat niet alleen maar bereikt resultaten samen met andere spelers

De totstandkoming van een succesvolle digitale bibliotheek is een samenspel van meerdere partijen: BNL kan het niet alleen. Er is sprake van een groot aantal afhankelijkheden. Deze kunnen het beste inzichtelijk gemaakt worden aan de hand van de twee belangrijkste stappen in het proces van totstandkoming van de digitale bibliotheek.

1. Vraagfunctie. Het op basis van de vraag, behoeften en mogelijkheden (functioneel) definiëren en ontwerpen van (onderdelen van) de digitale bibliotheek. Dat gebeurt door informatiemanagers en product managers,
2. Aanbodfunctie. Het vervolgens realiseren (ontwikkelen, implementeren en beheren) van de digitale bibliotheek door de afdelingen ontwikkeling en beheer. Naast het realiseren van de digitale infrastructuur en diensten gaat het ook om de realisatie van het aanbod van content die via de infrastructuur wordt ontsloten.

De twee stappen moeten uiteraard niet worden gezien als een sequentieel proces voor de gehele digitale bibliotheek: dit proces loopt continue, en voor alle diensten en onderdelen separaat.



De twee stappen in het proces van realisatie zijn op hoofdlijnen:

Uitdagingen rond de definitie van de digitale bibliotheek

Bij het definiëren en functioneel ontwerpen van de digitale bibliotheek spelen een aantal factoren een rol:

- De doelstellingen en opdracht van OCW, via het SIOB,
- De behoeften van de bibliotheken,
- Technologische ontwikkelingen,
- Marktontwikkelingen (aanbod en consumentengedrag): bijvoorbeeld, het gebruik van e-readers, tablets en smartphones, het gebruik van e-content, aanbod van e-content, de strategie van de uitgevers, nieuwe aanbieders op de markt, etc.

Standaardisatie versus maatwerk

BNL moet de verschillende factoren wegen en koppelen bij het tot stand brengen van een ontwerp. Zo is bijvoorbeeld het standaardisatie vraagstuk lastig.

Aan de ene kant is de collectieve digitale bibliotheek een *shared service* die alleen kan werken bij de gratie van een gestandaardiseerd aanbod.

Anderzijds vertegenwoordigen de lokale bibliotheken de eindgebruiker (leden) en is aansluiting op lokale behoeften cruciaal om deze te bereiken.

Diffuus opdrachtgeverschap

Daarbij komt dat het scherp formuleren van de functionele behoefte lastig blijkt te zijn voor zowel OCW (via SIOB) als de lokale bibliotheken. Met andere woorden: het opdrachtgeverschap is diffuus en mist daardoor de concreetheid die BNL wel nodig heeft. De consequentie hiervan is dat BNL in de praktijk een grote rol speelt in het definiëren van haar eigen opdracht en dat er in het verleden veel maatwerk is geleverd.

Het ontbreken van een 'grand design'

Mede door het diffuus opdrachtgeverschap komt de digitale bibliotheek bovendien tot stand volgens een proces van *emergent strategy*: er is geen totaal ontwerp waar stap voor stap naartoe wordt gewerkt, maar het ontwerp ontstaat als het ware bottom-up en beweegt met de markt- en vraagontwikkeling mee. Voordeel is wel dat er door deze eigen regiepositie van BNL een samenhangende infrastructuur is ontstaan inclusief bijbehorende diensten die goed aansluiten bij de gangbare digitale visie op de bibliotheek (ingegeven door de Agenda van de Toekomst).

Uitdagingen rond de realisatie van de digitale bibliotheek

Als de digitale bibliotheek eenmaal is gedefinieerd moet deze gerealiseerd worden. Daarbij spelen een aantal factoren een rol:

- Het ontwerp (de vraag),
- Een groot aantal externe leveranciers,
- Het 'vullen' van de digitale bibliotheek door de bibliotheken.

Technische complexiteit gekoppeld aan een groot aantal leveranciers

Realisatie betekent het parallel ontwikkelen van een aantal onderdelen van de digitale bibliotheek die op een bepaald moment samenkomen. Ieder onderdeel bestaat uit meerdere componenten en bij iedere component zijn meerdere interne en externe leveranciers betrokken. Dit levert een grote technische en organisatorische complexiteit op en vormt één van de grootste uitdagingen van BNL. In 2014 wordt de complexiteit nog groter omdat de verschillende onderdelen nu echt verbonden moeten worden in het gebruik. Denk bijvoorbeeld aan het lenen van een e-book via de NBC+:

- Bibliotheken moeten hun bezit gesynchroniseerd hebben, uitzonderingen en uitval moet verwerkt zijn, e-books staan ook opgenomen in de catalogus samen met de boeken,
- Andere bronnen (landelijk ingekocht, Wikipedia, muziekbestanden etc.) moeten ook worden toegevoegd en hiermee gekoppeld kunnen worden,
- Een zoekopdracht moet kunnen worden ingevoerd (zoekbox – front end), het resultaat in lijst en individueel getoond worden (display, sorteren, verfijnen, filteren),
- Gebruiker moet geïdentificeerd worden bij verder gebruik (bijvoorbeeld ophalen van een e-book) – heeft hij/zij de rechten, moet er een pluspakket worden afgesloten, is het aantal op te vragen e-books al bereikt dit jaar – etc.,
- Moet er betaald worden? Dan volgt een login en betalingsmodule.

Dit zijn zomaar enkele basis-functionaliteiten benodigd voor het lenen van een e-book en dit is nog verre van compleet.

Per functionaliteit zijn er altijd 2, 3 of meerdere leveranciers betrokken. In bovengenoemd voorbeeld ligt het totaal aantal betrokken leveranciers al op minimaal 10 verschillende bedrijven, zijn er minimaal 5 projectleiders en 3 productmanagers *involved*.

Het vullen van de digitale bibliotheek door de bibliotheken

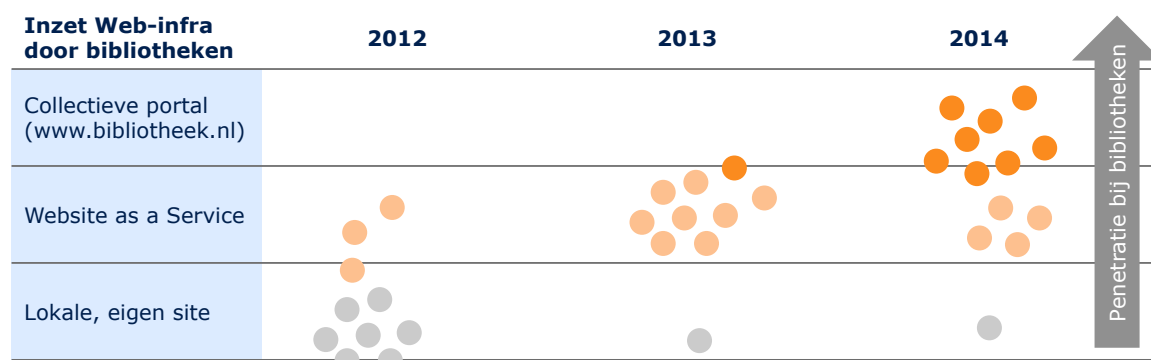
BNL is verantwoordelijk voor het opleveren van de digitale infrastructuur en, in opdracht van de VOB, het inkopen en ontsluiten van de e-content. Voor de realisatie van de digitale bibliotheek is meer nodig. Zo ontwikkelt BNL de NBC+, de bibliotheken moeten zelf zorgdragen voor de aansluiting van hun collecties en bronnen. BNL ontwikkelt het Datawarehouse, maar de bibliotheken moeten zelf hun gegevens aanleveren. Een goede samenwerking met ruim 160 bibliotheek-organisaties is dus ook enorm van belang.

De context waarin BNL de digitale bibliotheek moet realiseren is complex en qua governance nog niet op orde. BNL zal in de loop van 2014 komen met een uitgebreidere evaluatie en een advies voor de (onder andere de inrichting van de governance in de) nieuwe fase, waarin de KB de digitale bibliotheek tot wasdom gaat brengen.

1.5 BNL is dienstverlenend aan eindgebruikers en aan bibliotheken

In de nieuwe wet (Wsob) wordt gesproken over een digitale bibliotheek voor de eindgebruiker. Het realiseren van de centrale Portal is door BNL aangepakt als een gefaseerd proces waarbij er (conform de Digitale Bibliotheek 1.0, 2.0 en 3.0) eerst een uniforme web infrastructuur (en huisstijl) is ontwikkeld waarop alle lokale bibliotheken zijn aangesloten resulterend in 160 uniforme bibliotheekwebsites op basis van de WaaS. Vervolgens komt er een centrale Portal naast de lokale websites (160+1) waarbij bibliotheken de mogelijkheid (maar niet de plicht) hebben om over te gaan op de Portal. De centrale portal is overigens geen nieuwe ('greenfield') ontwikkeling maar bouwt voort op de reeds ontwikkelde componenten.

Het onderstaande schema - nog uit het jaarplan 2013 - geeft aan hoe de gefaseerde ontwikkeling in de praktijk uit kan pakken.



De gefaseerde aanpak gericht op de aansluiting van, en dienstverlening aan de lokale bibliotheken, is ingegeven door een aantal feiten en overwegingen:

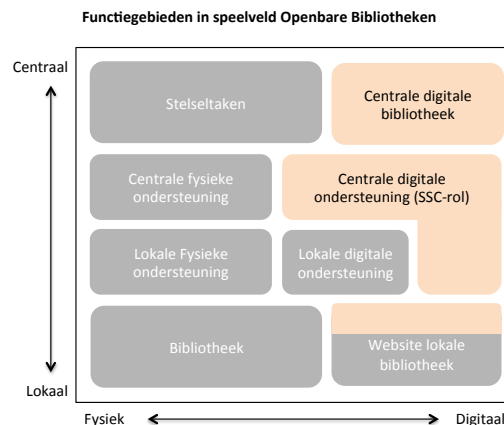
- **Draagvlak:** Er was in de eerste fase binnen de branche nog geen draagvlak voor het ontwikkelen van een portal met een directe toegang tot de eindgebruiker. De gefaseerde aanpak was nodig om alle bibliotheken 'mee te krijgen'.
- **Fysiek/digitaal:** Dit geldt ook voor het karakter van de dienstverlening die ook voor een groot deel het fysieke domein en lokale activiteiten beslaat c.q. ondersteunt. Ook hier is gekozen voor het creëren van draagvlak boven het puur ontwikkelen van een centrale, digitale bibliotheek.
- **Historie:** Er is sprake van historie waarbij tijdens de ontvlechting van VOB een aantal diensten bij BNL is geplaatst die weliswaar een raakvlak hebben met de centrale digitale bibliotheek, maar niet direct binnen de gestelde opdracht passen.
- **Opdrachtgeverschap:** BNL is een uitvoeringsorganisatie die opereert in een complexe omgeving met vele vraaglijnen en moet aan een groot aantal uiteenlopende behoeften voldoen, in plaats van één heldere opdracht tot het realiseren van een centrale portal. Dit verandert uitdrukkelijk met de nieuwe bibliotheekwet.

De consequentie van de gekozen route is dat BNL op dit moment twee rollen vervult:

1. **Ontwikkelaar:** Het ontwikkelen en (bijbehorend) beheren van een centrale digitale bibliotheek conform de definitie in 2.2,
2. **Dienstverlener:** Shared services center (SSC) voor de lokale bibliotheken. Met op hoofdlijnen web infrastructuur (voor lokale websites), branche-marketing en specifieke diensten.

De onderstaande figuur illustreert de context waarin beide rollen worden uitgevoerd aan de hand van de functiegebieden in de Openbare Bibliotheek sector⁵. BNL heeft zich in dit speelveld vooral gericht op de clusters rechts van het spectrum (oranje), van lokale tot centrale activiteiten. Op de horizontale as maken we onderscheid tussen het fysieke en het digitale domein en op de verticale as tussen lokaal en centraal niveau.

In het Plan van Aanpak integratie KB/BNL is afgesproken dat de KB in principe alle (met rijks subsidie gefinancierde) activiteiten van BNL overneemt (dus ook de SSC-rol).



⁵ In dit conceptuele model correspondeert de omvang van de blokken niet met het belang of de omvang van betrokken activiteiten (personeel of financieel) in werkelijkheid.

2. Doelstellingen en speerpunten 2014

2.1 Doelstelling voor 2014

De doelstelling voor 2014 is **'Het opleveren van een eerste, werkende integrale versie van de centrale digitale bibliotheek waarin het voor de gebruiker mogelijk is om vernieuwend te zoeken in een groot deel van de Collectie Nederland die verrijkt is met aanvullende informatie en tevens een abonnement kan afsluiten om (een groeiend aanbod van) digitale content (zoals e-books) te gebruiken via een online toegang vanuit huis tot digitale diensten en self service functionaliteiten.'**

Om deze doelstelling te bereiken richt BNL zich in 2014 op een zevental speerpunten. De speerpunten worden in de rest van dit hoofdstuk uitgewerkt.

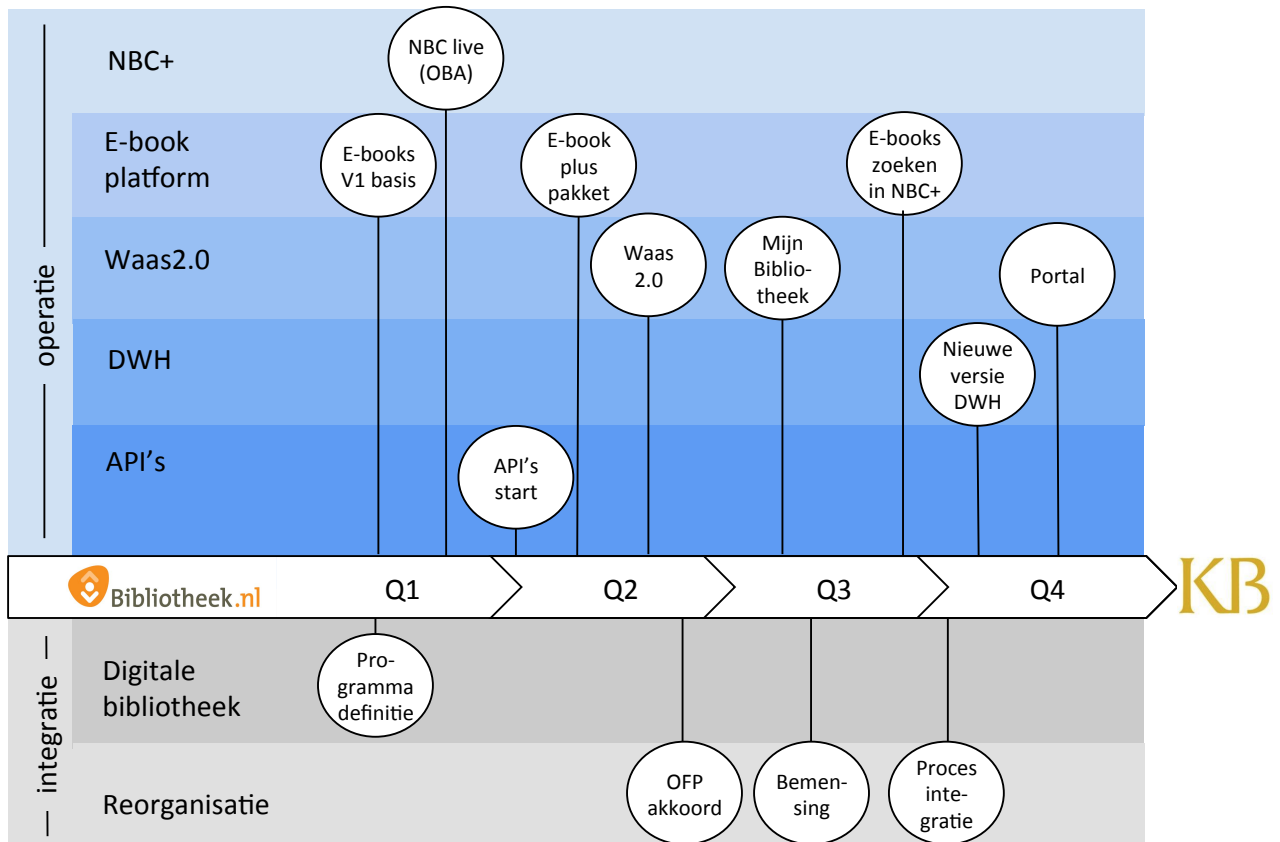
Speerpunt	Beoogd resultaat 2014
Portal/WaaS 2.0	Portal ontwikkeling en vereenvoudiging back end Portal/WaaS, marketing (presentatie basisdiensten aan eindgebruikers, kosten beheer terugdringen).
NBC+	Innovatief semantisch zoeken uitwerken, bronnen toevoegen, inzet linked (open) data en bibliotheken aansluiten.
e-book platform	e-book platform lanceren en uitbouwen in lijn met uitleen-modellen.
e-books	e-books inkoop versnellen.
DWH	Rapportage mogelijkheden uitbreiden. Daarnaast zal BNL in samenwerking met het SIOB en de VOB structureel gebruik van het DWH stimuleren.
Service architectuur	API's beschikbaar voor interne projecten en ontwikkelaars.
Beheer optimalisatie	Optimaliseren beheer infra (onder andere afronden managed hosting) en infra componenten, zie voor meer toelichting de paragraaf financiële onderbouwing.

Daarnaast geldt een aantal uitgangspunten:

- Vooruitlopend op de integratie KB/BNL een duidelijkere splitsing aanbrengen in het portfolio: ontwikkelen centrale digitale bibliotheek en dienstverlening aan bibliotheken,
- BNL loopt in 2014 een tekort van € 625.000,- in. Om dat tekort in te lopen zal BNL naast de afronding en optimaliseren van een aantal kerndiensten en componenten geen nieuwe ontwikkelingen initiëren. Er blijft wel flexibiliteit om op bepaalde innovatieve ontwikkelingen ad hoc in te kunnen spelen, bijvoorbeeld ontwikkelingen die voortkomen uit de innovatieagenda,
- Beheerskosten in lijn houden met ontwikkelde infrastructuur en diensten.

De onderstaande figuur geeft een overzicht van de belangrijkste mijlpalen ten aanzien van de operatie (de speerpunten zoals boven vermeld) en de integratie met de KB (zoals in hoofdstuk 3 besproken).

Overzicht belangrijkste mijlpalen 2014



2.2 Aansluiting op SIOB beleidskader

Het SIOB beleidskader 2013-2014 is leidend voor BNL. In 2014 start BNL geen nieuwe projecten op, maar rondt lopende projecten (door ontwikkeling) af. Bij de activiteiten van BNL is een aantal aan het beleidskader SIOB ontleende principes en uitgangspunten van toepassing. De belangrijkste daarvan noemen we hier⁶:

- BNL ontwikkelt in 2013 en 2014 ICT infrastructuur die toegankelijk is via alle digitale kanalen voor reguliere en speciale doelgroepen. Dit is een grondbeginsel van de Digitale Infrastructuur en de ratio achter het oprichten daarvan. Uitwerking qua infra vindt plaats in de vorm van verschillende koppelingen, services en API's. Op specifieke doelgroepen gerichte apps, widgets en websites kunnen daarvan gebruik maken.

Dit concept ligt ten grondslag aan de plannen voor Infracomponenten, NBC+, e-books, Web (portal en Waas) en DWH,

- BNL staat minimaal maatwerk toe, maar werkt zoveel mogelijk met standaard oplossingen⁷,

⁶ Een volledig overzicht is opgenomen in Bijlage I.

⁷ En/of maatwerk wordt gefinancierd door de afnemer(s).

- BNL is een regie-organisatie en heeft een substantieel deel van de beheer werkzaamheden uitbesteed. Regievoering is gericht op de sturing van de (kosten en kwaliteit van) dienstverlening van externe beheerpartijen. Regievoering vindt plaats op 3 niveaus:
 - Operationeel: coördinatie en monitoring van dagelijkse dienstverlening op basis van SLA's, belegd bij medewerkers van de afdeling beheer van BNL,
 - Tactisch: monitoring van financiële en contractuele performance van externe partijen, uitgevoerd door de contract manager (rol belegd bij manager beheer), in periodiek overleg met de externe partij,
 - Strategisch: relatiebeheer en overall monitoring van performance belegd bij de manager Software Development.
- BNL betreft structureel klantengroepen bij de projecten. Klanten zijn betrokken in project werkgroepen, in klankbordgroepen en op bestuurlijk niveau via het directie-overleg waarin het SIOB en de VOB zitting hebben. BNL neemt samen met SIOB het initiatief om in 2014 meer aandacht te besteden aan afstemming rond de projecten NBC+ en (gebruik van) DWH,
- BNL zal bibliotheken ondersteunen bij het faciliteren van het vormgeven van de geïntegreerde bibliotheek met diensten op het snijvlak van fysiek en digitaal. De digitale infrastructuur wordt met dit doel doorontwikkeld. De services (API's) worden ter beschikking gesteld aan bibliotheken en partners om de (fysieke) dienstverlening vanuit het digitale domein te ondersteunen. Het is niet zozeer de opzet dat BNL lokale initiatieven subsidieert of betaalt, maar wel vanuit de collectieve infrastructuur faciliteert. De kosten kunnen daardoor naar beneden en de doorlooptijden korter. Daarnaast is het project e-library een concrete invulling van de digitale ondersteuning van de lokale bibliotheek.

2.3 Front end infra: Portal/WaaS 2.0

Inleiding

In de huidige WaaS worden lokale bibliotheekwebsites ontsloten via een landelijke infrastructuur. De inmiddels opgedane ervaringen en het feit dat de huidige aanbesteding van de WaaS in 2014 na 4 jaar afloopt vormen een natuurlijk evaluatiemoment. In 2014 zal een nieuwe WaaS 2.0 worden gerealiseerd. Met de WaaS 2.0 komt ook de collectieve Portal beschikbaar. Bibliotheken hebben een keuze in hoe ze willen aansluiten op het nieuwe webplatform. Zij kunnen kiezen voor de collectieve portal, waarmee een uniforme en optimale navigatie en vormgeving wordt geboden. Voor Bibliotheken die nog een eigen webredactie willen voeren is het echter ook mogelijk te blijven werken met een lokale website binnen de WaaS 2.0. Bibliotheken die geen gebruik willen maken van het webplatform kunnen via hun eigen CMS aansluiten op de andere componenten uit de landelijke infrastructuur.

Wat levert WaaS 2.0 op?

De nieuwe WaaS biedt meer gebruiksgemak en is door BNL beter en goedkoper te onderhouden. Daarnaast biedt de nieuwe versie veel meer keuzevrijheid aan de deelnemende bibliotheken. Een derde voordeel is dat op deze web-infra ook op efficiënte wijze een portal-site gebouwd kan worden.

Door gebruik te maken van dezelfde back end kan een bibliotheek probleemloos steeds verder opschalen van een lokale site met maatwerk naar deelname aan de portal met meer standaard informatie.

WaaS 2.0 biedt de technische en functionele randvoorwaarden voor het realiseren en integreren van nieuwe producten en diensten. Verdere mogelijkheden van de WaaS (in aansluiting op onderdelen van het beleidskader van het SIOB) zijn:

- Uitgebreide mogelijkheden voor user generated content en integratie social media/community functionaliteit,
- Uitgebreide mogelijkheden voor lokalisatie en personalisatie,
- Geoptimaliseerd voor SEO,
- Omnichannel: toegankelijkheid via alle digitale kanalen voor specifieke doelgroepen,
- Open, service georiënteerde architectuur,
- Drempelvrije toegang,
- Personalisatie en gebruiksgemak van de interface (met behulp van gespecialiseerde zoekstructuren, interfaces en filters per doelgroep, één manier van inloggen en aanvragen),
- Social media uitbreidingen,
- Zoek- en presentatie mogelijkheden voor kinderen en de Bibliotheek op School als een volwaardig product.

Projecten voor de verdere invulling van Waas 2.0

De nieuwe WaaS is het startpunt van, en vormt de basis voor andere front end projecten die verder bijdragen aan het optimaliseren van de online kanalen en helpen het online klantproces te ondersteunen, zoals het belangrijke project Mijn Bibliotheek waarmee een geïntegreerde, persoonlijke omgeving voor fysieke en digitale diensten wordt geboden.

Fase	Kenmerk	Voorbeeld	Bijdrage
Participeren	<ul style="list-style-type: none"> • Mensen gidsen elkaar • Actief deelnemen aan verrijking van de NBC • Zowel voor leden als niet leden • Registratie vereist 	<i>Ik beoordeel een boek. Ik beoordeel meningen van anderen. Ik lees samen met leesclub en deel ervaring. ..</i>	Werving nieuwe leden Behoud bestaande leden
Personaliseren	<ul style="list-style-type: none"> • Inspiratie op basis van gedrag van anderen: • Andere mensen die dit boek lezen, lezen ook.. 	<i>Andere mensen die dit boek lezen, lezen ook... Verlanglijst aanmaken..</i>	Werving nieuwe leden Behoud bestaande leden
Inspireren	<ul style="list-style-type: none"> • Bibliotheek inspireert bezoeker; • Begeleid zoeken, voor leden en niet leden • NBC verrijken met content / redactie 	<i>Dit boek past bij jou zoekopdracht... Je hebt dit gelezen, anderen lezen dit ook Dit evenement past bij dat boek... Top 10 lijstjes (bekende mensen)</i>	Werving nieuwe leden Behoud bestaande leden
Faciliteren	<ul style="list-style-type: none"> • Basis functies van bibliotheek: lid worden, agenda, zoeken, reserveren, verlengen, inzicht in gebruik 	<i>Ik weet welk boek ik wil.</i>	Werving nieuwe leden Behoud bestaande leden

Of de portal waarmee een uniforme en optimale navigatie en vormgeving van Bibliotheeksites wordt gerealiseerd. Er is een sterke afhankelijkheid tussen de verschillende front end projecten, omdat ze samen het hele online klantproces ondersteunen.

De eerder geformuleerde strategie (faciliteren, inspireren, personaliseren en participeren) dient als uitgangspunt voor alle projecten.

Met behulp van blauwdruk van de website worden alle gewenste userscenario's uitgetekend die een gebruiker van de bibliotheek zou kunnen doorlopen. De nieuwe webontwerpen die in 2013 zijn ontwikkeld met de laatste inzichten op het gebied van (mobiel) internetgebruik en usability, worden doorontwikkeld en doorgetrokken naar een groter aantal pagina's. Ook de nieuwe Mijn Bibliotheek omgeving, nodig voor personaliseren en het aanbieden van het e-books plusabonnement, wordt opgenomen in dit portalontwerp, net als de leadgeneration pagina's. Om het effect van de strategie te kunnen aantonen wordt een centraal meetplan opgesteld. Op basis van de meetresultaten kan de portal verder worden geoptimaliseerd. Voor een volledig overzicht van de projecten zie onderstaand schema: een overzicht van de beoogde projecten van de afdeling Infra Front End (in volgorde van prioriteit).

Projecten:	Doelstelling:	Output:	Prio	Planning
WaaS 2.0 (prio project)	Webinfra bieden die alle gebruikersscenario's goed ondersteunt, tegen lage kosten.	Doorontwikkelde webinfrastructuur met een aantal aanpassingen <ul style="list-style-type: none"> • Versimpelde redactieomgeving, • Eenvoudiger systeemlandschap, • Geavanceerd multisitebeheer, • Integrale webanalytics , • Uitgebreide mogelijkheden voor user generated content, • Uitgebreide mogelijkheden voor lokalisatie en personalisatie, • Geoptimaliseerd voor SEO, • Omnichannel, • Service georiënteerde architectuur, • Drempelvrije toegang, • Personalisatie en gebruiksgemak, • Social media uitbreidingen, • Zoek- en presentatie mogelijkheden voor kinderen en de Bibliotheek op School. 	1	Einde Q2
Mijn Bibliotheek/B2 C CRM	Geïntegreerde mijn-omgeving voor fysieke en digitale diensten (bijv. verlengen uitleningen en lenen e-books).	Mijn Bibliotheekpagina's met de volgende mogelijkheden: <ol style="list-style-type: none"> a. Kunnen inloggen (op basis van IAM), b. Online lid worden, c. Gegevens beheren, d. Lidmaatschap beheren, e. Leenhistorie inzien (inclusief e-books), 	2	Q2 is voorkant gereed. Vervolgens dient voorkant nog te worden aangesloten op NCIP bestanden van de

		<p>f. Verlengen/reserveren, g. Online betalen voor lidmaatschap/boetes en leengeld/e-books en andere digitale content/tegoed op bibliotheekpas opwaarderen, h. Financiële transacties inzien, i. Aanmelden/afmelden voor nieuwsbrief, j. Opgeven nieuwsbriefvoorkeuren.</p>		<p>verschillende bibliotheek leveranciers. Naar verwachting kan in Q2 de eerste aansluiting plaatsvinden met een bibliotheek leverancier.</p>
Portal	<p>Doorontwikkeling van Bibliotheek.nl tot een collectieve site met een uniforme en optimale navigatie en vormgeving waar lokale bibliotheken gebruik van kunnen maken en op aan kunnen sluiten.</p>	<p>Concreet maken van flow en structuur van alle bibliotheek.nl pagina's door het maken van:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Serviceblueprints met userscenario's, - Interactieontwerpen en designs, - Templates en functionaliteiten, - Ombouwen componenten en stylesheets. <p>Implementatie Portal op Bibliotheek.nl samen met aantal launching partners.</p> <p>Communicatie en promotie in de branche t.b.v. aansluiting van zoveel mogelijk bibliotheken.</p>	3	Einde Q4
Lead management (VOB project)	<p>Vergroten aantal leden en geregistreerde gebruikers van digitale producten.</p>	<p>Uitwerking en implementatie leadgeneration programma (systemen, kanalen, proposities, kalender, tools, vormgeving, formats).</p> <p>Testen en implementatie leadgenerationtool/ benaderingswijze.</p> <p>Implementatie leadgeneration in nieuwe CMS.</p>	N.v.t.	<p>Doorlopen proces waarin gedurende het jaar CRM steeds volwassener wordt. IN Q1 leadtool en basisinrichting CRM.</p>
Usability onderzoek	<p>Garanderen dat bibliotheekwebsites gemakkelijk te gebruiken zijn voor alle doelgroepen</p>	<p>Verschillende usability onderzoeken: van review sessie prototype tot onderzoek tot aanbevelingen. Bijvoorbeeld usability onderzoek per onderdeel van de portal dat wordt opgeleverd, Mijn Bibliotheek etc.</p>	5	<p>Gedurende hele jaar afhankelijk van projecten.</p>

SEO	Bereik van de bibliotheekwebsites verhogen door vindbaarheid te vergroten.	<ul style="list-style-type: none"> - SEO advies bij de CMS migratie. Er wordt gekeken naar huidige rankings, belangrijke content, interne en externe links, etc. Hierdoor wordt de kans minimaal dat er belangrijke content, autoriteit, rankings en SEO verkeer verloren gaat. - SEO advies bij het portal traject. De catalogus indexeerbaar maken door toevoegen categoriepagina's en rijker maken categorie en detailpagina's 	6	Gedurende hele jaar afhankelijk van projecten.
Analytics	Effectiviteit van de informatie en functies op de bibliotheekwebsites meten.	<ul style="list-style-type: none"> - Opstellen meetplan & implementeren - Meetresultaten analyseren en helpen interpreteren 	4	Gedurende hele jaar afhankelijk van projecten.

Alle bibliotheekwebsites die momenteel binnen de huidige webinfrastructuur actief zijn, worden in 2014 overgezet naar het nieuwe webplatform. Voor de bezoeker zijn er na het vervangen van het webplatform geen zichtbare wijzigingen. Om snelheid te maken worden de websites zoveel mogelijk 'as is' gemigreerd. Echter, voor de websitebeheerders van de bibliotheken zullen de voordelen die de nieuwe redactie- en beheeromgeving hen biedt direct zichtbaar zijn.

2.4 NBC+

Inleiding

Met de NBC+ wordt invulling gegeven aan de doelstelling om een voorziening te realiseren voor alle Nederlanders die toegang biedt tot de totale collectie Nederland. De NBC+ draagt bij aan het optimaliseren van toegang en vindbaarheid voor alle gebruikers (leden en niet-leden), inclusief speciale doelgroepen als leesgehandicapten en kinderen.

In 2013 zijn de volgende zaken gerealiseerd (op hoofdlijnen):

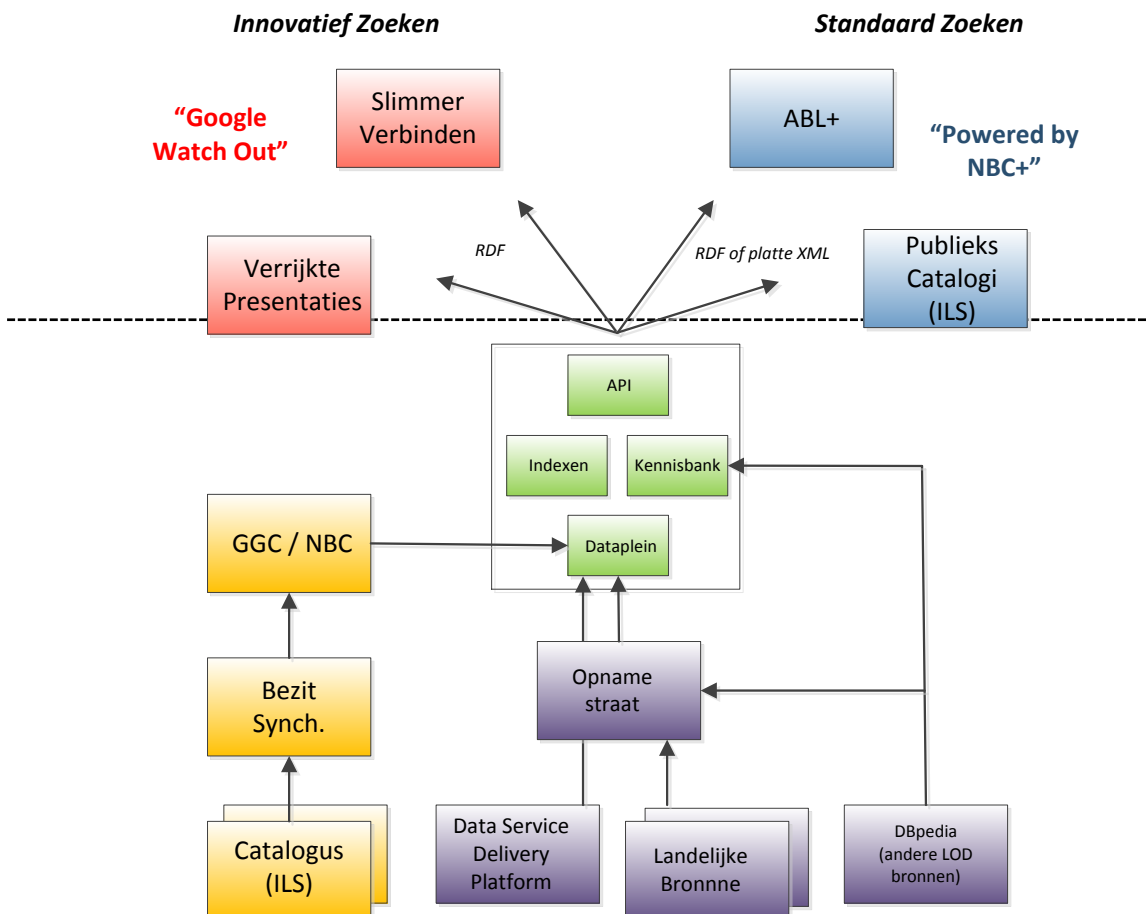
- Zoeken & Vinden - Een eerste testversie van de NBC+, waarin het zoekplatform en de ABL+ interface gekoppeld zijn via de API, is in 2013 opgeleverd en door een of meerdere bibliotheken getest,
- Bronnen - Landelijke bronnen zijn opgenomen in de NBC+ en enkele lokale bronnen worden toegevoegd. Er is een eerste DBpedia gerealiseerd i.s.m. de Universiteit van Leipzig,
- Bezitssynchronisatie - De bezitssynchronisatie is voor 75% afgerond. Voor de volledige afronding ligt de actie bij bibliotheken, die hun uitval nog moeten verwerken en zorg moeten dragen voor het in werking stellen van het synchronisatiemechanisme bij hun leverancier.

Fases en hoofdlijnen van de NBC+ in 2014

In 2014 worden gefaseerd een aantal resultaten neergezet:

- Fase 1:
 - Doorontwikkeling NBC+ als vervanging van lokale catalogus voor bibliotheken,
 - Uitrol NBC+,
 - Beschikbaar stellen van de API aan meerdere leveranciers,
 - NBC+ als landelijk zoekvenster,
 - Onderzoek naar beschikbaarstelling lokale collecties,
- Fase 2 (conditioneel):
 - Opbouw kennisbank en referentiestructuren,
 - Koppeling e-bookplatform aan NBC+.

Op hoofdlijnen ziet de NBC+ architectuur er als volgt uit:



Het groene, paarse en gele deel (onder de stippellijn) kan gezien worden als de back end van de NBC+. Het blauwe en rode gedeelte (boven de stippellijn) kan gezien worden als de front end van de NBC+; dit is de front end of GUI (user interface) waarmee iemand zoekopdrachten kan doen of data kan opvragen uit de back end.

De doelstelling voor de blauwe track is om de bibliotheken op basis van de landelijke infrastructuur een dienst te bieden waarmee klanten eenvoudig kunnen zoeken in de fysieke collecties van de eigen bibliotheek of van andere bibliotheken.

Via de zoekinterface worden ook digitale collecties (e-books, e-muziek) en digitale bronnen die in het verlengende liggen van het fysieke aanbod (zoals Krantenbank, Consumentenbond) ontsloten.

De doelstellingen voor de rode track zijn het linken, verrijken en verbinden van de verschillende (intern en externe) informatiebronnen om zo relevante mogelijke doorsnedes te kunnen maken. Hiermee kan een klant eenvoudig relevante informatie vinden over een breed scala van onderwerpen en vanuit diverse invalshoeken.

Met het opbouwen van de functionaliteit van de blauwe track is ook al een flinke basis gelegd voor de rode track. Beide sporen worden gaandeweg geïntegreerd in één totaal concept.

Door deze structuur te kiezen kan veel maatwerk worden voorkomen. BNL levert een standaard API, waarop externe partijen onder bepaalde voorwaarden hun product kunnen baseren. Als een bibliotheek maatwerk wil, dan kan dat door de externe partij/leverancier worden opgepakt. De NBC+ omvat de back end. Een front end kan door diverse partijen ontwikkeld worden en is geen onderdeel van de NBC+.

Afhankelijkheden

Er zijn diverse ontwikkelingen gaande die van invloed zijn op de ontwikkeling en roadmap van NBC+ en de plannen voor de toekomst. De belangrijkste daarvan zijn de integratie met de KB en de infrastructuur voor digitaal- en erfgoed als boegbeeldproject. Binnen het NBC+ project zijn veel afhankelijkheden van allerlei partijen:

- Leveranciers, zoals Serials Solutions, OCLC, NBD, Seecr, Diskad, etc.,
- Bibliotheeksystemen, zoals die van HKA, Infor, Bibliomondo en Clientrix,
- Samenwerkingspartners, zoals DBpedia, lokale bibliotheken, PSO's, Aangepast Lezen, etc.,
- Content en metadata partners, zoals KB, DEN, DBNL, CDR, RCE, NBD etc.

Door al deze afhankelijkheden is de NBC+ een complex project en zal er een samenhangend en afgewogen projectplan met duidelijke stappen (iteraties) moeten worden gemaakt.

Globale planning NBC+	
Q1	<ul style="list-style-type: none"> • 1e release NBC+ opgeleverd, • OBA live, • Enkele centrale bronnen toegevoegd.
Q2	<ul style="list-style-type: none"> • HKA gekoppeld, • Bezitssynchronisatie gereed, • Enkele andere bibliotheken live, • Infor gekoppeld, • DSDP van Serial Solutions uitgefaseerd.
Q3	<ul style="list-style-type: none"> • NBC+ widget gereed, • Enkele andere widgets gekoppeld aan NBC+, • Oplossing voor lokale bronnen duidelijk, onderzoek met KB afgerond, • e-books opgenomen, • Overige ILS-leveranciers gekoppeld.
Q4	<ul style="list-style-type: none"> • Eerste opzet/release kennisbank gereed.

2.5 e-book platform

Inleiding

Bibliotheek.nl realiseert een e-bookplatform waarmee bibliotheken e-books kunnen uitlenen aan hun leden. Het e-bookplatform is opgesplitst in:

- Een leversysteem dat e-books uitlevert als stream of als download,
- Een ordersysteem dat de aanvragen van e-books afhandelt.

CB Logistics (voorheen Centraal Boekhuis) zorgt voor de bouw en het beheer van het leversysteem. Eveneens faciliteert CB de aanlevering van e-books door uitgevers, de rapportage en facturering naar uitgevers en de aanlevering van metadata naar de GGC. De bouw van een bij het leverplatform behorende mobiele app is gegund aan Ciber. Met de door Ciber gebouwde app kunnen e-books worden gelezen op tablets en smartphones.

Het ordersysteem is als onderdeel van de BNL infrastructuur ontwikkeld in nauwe samenwerking met leveranciers van de diverse bestaande infrastructurele componenten. Omdat deze componenten (NBC+, IAM, Mijn Bibliotheek, WaaS, DWH) ook in (door)ontwikkeling zijn, wordt het ordersysteem onder eigen regie gerealiseerd.

De basis van het e-bookplatform is in 2013 opgeleverd en biedt de mogelijkheid om e-books te downloaden en te streamen. BNL en bibliotheken zullen deze versie van het platform in het laatste kwartaal van 2013 uitgebreid testen, voordat een volgende verbeterde versie aan het publiek geïntroduceerd wordt.

Introductie van het e-bookplatform en het e-bookpluspakket in 2014

In 2014 worden het lever- en ordersysteem van het e-bookplatform doorontwikkeld, zodat het platform uit de testfase komt en gelanceerd kan worden aan bibliotheken en het grote publiek.

Globale planning e-book platform

	Test	Productie
2013	V1.0 basis functionaliteit	
Q1	V2.0 e-book pluspakket Update cloud reader	V1.0 basis functionaliteit
Q2	V3.0 zoeken via NBC+	V2.0 e-book pluspakket Update cloud reader
Q3	V4.0 update mobiele app	V3.0 zoeken via NBC+
Q4		V4.0 update mobiele app

In het kort zal het e-bookplatform het in 2014 mogelijk maken om:

- e-book titels te selecteren en aan bibliotheek-leden uit te lenen binnen de modellen 'shoulder en long-tail' titels (resp. 1 – 3 jaar oude titels en ouder dan 3 jaar)
- Het e-bookpluspakket te kunnen introduceren bij het grote publiek,

- Bestaande leesapplicaties (online reader en mobiele app) functioneel uit te breiden,
- Het proces van het invoeren van titels door uitgevers en het catalogiseren van e-books in de GGC verder te optimaliseren,
- Derden front end functionaliteiten te laten ontwikkelen op basis van API's, zoals geïntegreerd doorzoeken van lokaal fysiek en landelijk digitaal aanbod en het tonen van e-book uitleningen binnen 'Mijn Bibliotheek'.

Public Library Online, de e-books selectie, VakantieBieb en eregalerij (inclusief apps) zullen initieel in 2014 worden doorgezet, tot het moment dat het nieuwe platform de functionaliteit bezit om deze over te nemen.

Afbakening

Het project zal een basis-infrastructuur voor e-books realiseren. Daar waar in de gebruikersinterface e-book gerelateerde functies samen worden gevoegd met die voor andere diensten (zoals bij het zoeken in de NBC+ waar zowel naar e-books als naar gewone boeken kan worden gezocht), zal het project een API en een referentie (test) interface opleveren. De ontwikkeling van de geïntegreerde interfaces valt buiten de scope van dit project.

2.6 e-books

Ten aanzien van de e-books zelf zal in 2014 worden ingezet op het uitbreiden van het aanbod. De nadruk zal daarbij met name liggen op de 'shoulder' en de 'tail' van het spectrum. Ten behoeve van de inkoop is voor uitgevers reeds een aanlever-optie gerealiseerd binnen de omgeving van CB Online. Met enkele grote uitgevers lopen afspraken om het aanbod 'in bulk' uit te breiden (1.000 titels per uitgever of meer).

2.7 Datawarehouse (DWH)

Inleiding

Het Datawarehouse is al enige tijd operationeel. De database en importprocedures zijn ontwikkeld en er kunnen rapportages uit worden ontleend. Er spelen echter nog verschillende issues waardoor zowel de structurele aanlevering van de data door bibliotheken alsmede het gebruik van de dienst nog achterblijven bij de verwachtingen. Zo wordt in de praktijk de data soms in bulk vanuit een PSO aangeleverd terwijl het systeem ontworpen is om data per bibliotheek te verwerken. De kwaliteit van de aanleveringen voldoet daarbij in een aantal gevallen nog niet aan de eisen. Ook is de dataset waaruit de rapportages kunnen worden samengesteld nog relatief klein. Zo zitten er bijvoorbeeld nog geen gegevens uit financiële en personeelssystemen in. Dit alles zorgt ervoor dat nog niet alle gewenste rapportages vanuit het Datawarehouse kunnen worden aangeleverd en dreigt er een 'kip of ei' situatie te ontstaan.

Ten slotte is het zo dat verschillende PSO's momenteel een systeem in gebruik hebben dat functioneel een gedeeltelijke overlap heeft met het landelijke Datawarehouse.

Het is vanuit efficiencyoverwegingen wenselijk dat de benodigde functionaliteit in een systeem wordt verzameld.

De activiteiten voor 2014 richten zich met name op het verder verbeteren van de aanleverprocedures en securityprotocollen, uitbreiden van de dataset en de verrijkingstabellen en het uitbreiden van het aantal rapportagemogelijkheden.

De mogelijkheden ten aanzien van relevante rapportages zullen worden vergroot door aan het Datawarehouse een reeks tabellen te koppelen met data die aanvullende (verrijkende) informatie bevatten.

Deze tabellen staan los van de transactiedata en moeten beschikbaar zijn voor zowel de rapportages, maar ook voor het aanroepen van services vanuit de BNL infrastructuur. In eerste instantie gaat het om een viertal gegevensverzamelingen, die hieronder in relatie tot het Datawarehouse beschreven worden.

GIDS

Dit is een verzameling met gegevens over de bibliotheekorganisatie. Het bevat identificerende gegevens, informatie over hiërarchie en dienstverlening (type vestiging/openingstijden). Deze informatie wordt zowel in het datawarehouse zelf (ISIL bepaling en verlenen van rechten) als in rapportages gebruikt. Ook BNL-diensten als NBC+ zullen gebruik maken van deze informatie.

BAG

De Basis Administratie Gebouwen (BAG) bevat informatie over alle adressen in Nederland. In het Datawarehouse worden in ieder geval de juiste schrijfwijze van straatnaam, postcode en huisnummer opgeslagen, evenals geografische informatie voor het plotten op kaartapplicaties. Deze informatie wordt gebruikt in rapportages en door middel van het aanroepen van services vanuit de BNL infrastructuur (bijvoorbeeld bij Online Lid worden).

CBS

Uit Statline van het Centraal Bureau voor de Statistiek (CBS) worden jaarlijks de gegevens over het aantal bewoners per postcode geëxporteerd. Deze gegevens worden in het Datawarehouse onder andere gebruikt om KPI's t.a.v. penetratiepercentages in een werkgebied te berekenen.

GGC

Het Gemeenschappelijk Geautomatiseerd Catalogussysteem (GGC) bevat informatie over de objecten uit de catalogus. Naast identificerende gegevens (zoals het Pica Productie Nummer, de PPN, een unieke code op ieder opgenomen boek) bevat het ook aanvullende informatie zoals genres, leeftijdsgroep codes, etc. Deze informatie wordt gebruikt in rapportages en bij het aanroepen van services vanuit de BNL infrastructuur.

e-books (Uitbreiding transacties en dimensies)

Naast deze verrijkingstabellen wil BNL ook een uitbreiding van de opgeslagen transacties realiseren. Dit gaat dan vooral om de e-book-transacties en -dimensies. De gegevensverzameling over e-books bevat informatie over de klanten, transacties en titels.

Deze gegevens verschillen in een aantal opzichten van de informatie die op dit moment in het Datawarehouse opgeslagen worden over dezelfde onderwerpen, maar moeten daar in rapporten wel aan gerelateerd worden (bijvoorbeeld totaal aantal uitleningen = Fysiek + Digitaal[e-books]).

Uitbreiding Functionaliteiten

Verder moet het Datawarehouse meer ondersteuning gaan bieden aan de gebruikers in de bibliotheekorganisaties. Zij kunnen op termijn ad-hoc rapportages gaan maken in de online rapportage omgeving. Hiervoor is het wel noodzakelijk om de KPI-module aan te schaffen.

Verder wil BNL de volgende mogelijkheden realiseren:

- Datasets te exporteren voor offline verwerking (bijv. CRM campagnes),
- Uitbreiding van de standaardrapportage voor bibliotheken met uitgebreide dienstverlening met rapportages waarin de verrijkingstabellen gebruikt worden,
- Beschikbaar stellen van standaard rapportages voor de Stichting Leenrecht.

Samenvattend de beoogde opleveringen:

- Validatieproces dat op een dynamische wijze organisatie- en hiërarchie-informatie gebruikt uit G!Ds,
- Aangepast Validatieprogramma en -proces,
- Gewijzigde Universe en Databasestructuur,
- 4x Verrijkingstabel opgenomen in Datawarehouse (G!DS, BAG, CBS, GGC),
- Verversingsproces 4x verrijkingstabel,
- Uitbreiding transactie- en dimensietabellen met e-books (incl. ETL proces⁸),
- Geïmplementeerde KPI module,
- Exportmogelijkheid grote datasets (welke andere mogelijkheden naast de infoview mogelijkheid),
- Ad-hoc rapportagemogelijkheden voor bibliotheekorganisaties,
- Nieuw standaard rapport Verrijkte informatie beschikbaar,
- Nieuw standaard rapport Leenrecht beschikbaar.

Ontwikkelperspectief langere termijn (2015 en verder)

- Inventarisatie HR- en financiële systemen. Onderzoek welke systemen in de branche worden gebruikt en wat de exportmogelijkheden zijn,
- Ontwikkelen definities. Welke KPI's moeten ondersteund worden?
- Toegang Datasets. Specifiek sets voor diverse doelstellingen ontwerpen en klaarzetten voor geoorloofd gebruik (zoals toegang gegevens voor BNL doeleinden onder andere Verrijkingstabellen en CRM Klantgegevens voor Bibliotheekorganisaties),
- De Bibliotheek op School (dbos)-koppeling (ook met monitor). Informatie uit diverse bronnen (DESAN, CITO) samen met DWH informatie toegankelijk maken,
- Sturingsmonitor (retail). Rapportage voor retailbibliotheken,
- Opname HR systemen. Daadwerkelijk laden van export uit HR systemen en integreren in standaardrapportages,
- Aanvullen verrijkingen. Nieuwe verrijkingstabellen definiëren en toevoegen (bijv. Klantsegmentatie),
- Opname INFO BNL processen (o.a. e-books). Interne bedrijfsrapportages mogelijk maken,
- Opname SEO en webgebruik. Rapportages en analyses mogelijk maken,
- BIS info Overzichten. Bis rapportages rechtstreeks uit DWH,

⁸ Extraction, Transformation and Load, afgekort ETL, is een groep technologieën die veelal gebruikt worden bij de koppeling tussen systemen, waarbij er gestreefd wordt naar een minimale technische en semantische koppeling. Het is een batchproces dat regelmatig gebruikt wordt. Extract: data uit een bron ophalen en uitpakken. Transform: opgehaalde data omzetten volgens regels en opzoektabelen of combinaties maken van data uit verschillende bronnen. Load: de data wegschrijven op een gewenste plaats.

- Opname financiële systemen. Daadwerkelijk laden van export uit financiële systemen en integreren in standaardrapportages,
- Centrale Discotheek Rotterdam (CDR). Opnemen en ontsluiten van CDR data,
- Benchmarking faciliteren. Mogelijk maken van zinvolle ad-hoc mogelijkheid voor benchmarking door bibliotheek organisaties.

Globale planning DWH 2014

Kwartaal	Resultaat
Q1	• -
Q2	<ul style="list-style-type: none"> • 4x Verrijkingstabel opgenomen in Datawarehouse: • G!DS • GGC • BAG • CBS • Uitbreiding transactie- en dimensietabellen met e-books (incl. ETL proces)
Q3	<ul style="list-style-type: none"> • Validatieproces dat op een dynamische wijze organisatie- en hiërarchie informatie gebruikt uit G!ds • Aangepast Validatieprogramma en –proces • Gewijzigde Universe en Databasestructuur • Verversingsproces 4x verrijkingstabel • Geïmplementeerde KPI module • Nieuw standaard rapport Verrijkte informatie beschikbaar • Nieuw standaard rapport Leenrecht beschikbaar
Q4	<ul style="list-style-type: none"> • Exportmogelijkheid grote datasets (welke andere mogelijkheden naast de infoview mogelijkheid) • Ad-hoc rapportagemogelijkheden voor bibliotheekorganisaties

2.8 Service Architectuur

De BNL-infrastructuur is opgebouwd volgens de uitgangspunten van een Service Oriented Architecture en bestaat daardoor uit losse functionele componenten. E.e.a. communiceert verder met de buitenwereld d.m.v. zogenaamde API's (Application Programming Interface). Deze constructie maakt het mogelijk om ondermeer gebruik te maken van content, (metadata)bronnen en functionaliteiten die zich buiten de landelijke infrastructuur bevinden en daarmee een uitwisseling te bewerkstelligen. Dit is met name van belang voor de onderwerpen en diensten waar nog nadere besluitvorming verwacht wordt in het kader van de visie op de digitale bibliotheek en de nieuwe bibliotheekwet.

Dit betekent dat de infrastructuur is opgebouwd volgens een gelaagdheid aan 'services' die elkaars diensten aanroepen; ieder met een eigen 'API' (Application Programming Interface). Deze gelaagdheid wordt uitdrukkelijk zichtbaar gemaakt daar waar front end toepassingen (op websites, apps op mobiele apparaten) back end services aanroepen. Het grote voordeel van deze constructie is dat front end toepassingen zich volledig kunnen toeleveren op de dialoog met eindgebruikers, de back end en het beheer daarop worden door BNL verzorgd.

Toepassingen voor verschillende doelgroepen (leeftijdsgroepen, mensen met een leesbeperking, mobiele gebruikers etc.) maken daarbij gebruik van precies dezelfde back end API's. Ze kunnen worden gerealiseerd door zowel BNL zelf als door derden.

Richting derde partijen zal het geheel aan back end API's op deze laag zal worden aangeduid als de 'BNL-API'.

Belangrijke BNL-services/API's zijn ondermeer:

- Zoeken en vinden van materiaal (content),
- Identificeren en authentifieren van gebruikers,
- Beheren van gebruikersgegevens, lidmaatschappen en abonnementen,
- Levermogelijkheden en beschikbaarheid van gevonden materiaal,
- Aanvragen, opvragen en reserveren van gevonden materiaal,
- Opvragen van transacties,
- Verlengen van geleend materiaal,
- Betalen voor levering van materiaal.

Iedere API specificeert het gedrag, het berichtenscenario en de aanroepwijze van een back end service. Deze services worden projectmatig gerealiseerd, bijvoorbeeld als onderdeel van de elders beschreven speerpunten NBC+ en e-book platform. Ook derden kunnen back end services leveren, bijvoorbeeld de selfservice functies van lokale bibliotheeksystemen.

Waar de doorontwikkeling van de Service Architectuur zelf zich richt op een generiek raamwerk waarbinnen ontwikkelde of ingekochte services kunnen gedijen, zullen diverse projecten zich richten op het ontwikkelen of inkopen van services welke in dit raamwerk zullen worden geïntegreerd. In veel situaties zullen dergelijke projectservices niet direct worden gepubliceerd als onderdeel van de BNL-API, maar zullen ze worden geïntegreerd als een 'nieuwe smaak' in een reeds gedefinieerde API. Deze integratie moet uitdrukkelijk door de projecten zelf worden gerealiseerd.

Enige voorbeelden ter verduidelijking:

- Er is een generieke API voor het opvragen van gebruikerstransacties (vaak gevisualiseerd als 'boekenplank'). Deze wordt geleverd door een generieke service welke deel uitmaakt van het generieke raamwerk.
- Een project kan een API opleveren voor een specifiek transactieoverzicht, bijvoorbeeld geleende e-books. Deze API wordt dan geïntegreerd in de generieke service.
- Er is een generieke API/service voor het plaatsen van een order. Deze voert een aantal standaard taken uit en plaatst daarna de aanvraag op het juiste platform. De integratie van een nieuw platform wordt geregeld door het betreffende project.

De stand van zaken ten aanzien van de Service Architectuur:

- In het door BNL gebruikte modelleringsgereedschap Enterprise Architect zijn de verschillende aspecten van de Service Architectuur ontworpen en beschreven. Zo is er een functiemodel, een bedrijfsgegevensmodel en een componentenmodel. De BNL-API is bedacht als onderdeel van het componentenmodel. De modellen worden ingezet bij het afbakenen van door projecten te realiseren services, en voor het op de juiste manier integreren van externe services.

- De back end infrastructuur bevat inmiddels een generieke voorziening voor authenticatie en éénmalig aanmelden van gebruikers (IAM). Deze voorziening is van groot belang voor het kunnen aanroepen van een groot aantal BNL-API services.
In IAM is een constructie bedacht waarmee eenmalig aanmelden ook plaats kan vinden op basis van een externe identiteitenbron, zoals de social media.
- De back end infrastructuur bevat ook een 'Servicebus' waarin kan worden geregeld dat de diverse services elkaar op een generieke manier kunnen aanroepen. Dat gaat laagdrempelig, omdat de Servicebus allerlei integratiecomplexiteit uit handen neemt. Daarnaast regelt de Servicebus dat de BNL-API kan worden opgebouwd uit een consistente reeks van gestandaardiseerde API's. Een voorbeeld: de verschillende services van het e-book ordersysteem zijn aan te roepen via diverse generieke API's, zoals het plaatsen van een order, of het opvragen van gebruikerstransacties. Generiek, omdat via diezelfde API's ook bibliotheekmateriaal kan worden gereserveerd, respectievelijk verlengd. In dit voorbeeld regelt de Servicebus ook de 'routing' van de reservering of verlenging naar de bibliotheek waar de aangemelde gebruiker lid is.
- De API's (en de achterliggende back end services) verkeren momenteel in verschillende fasen van ontwikkeling. Sommigen zijn al operationeel, anderen nog slechts logisch beschreven in een functioneel ontwerp.

Benodigde doorontwikkeling van de Service Architectuur in 2014:

- **Uitwerken technische en juridische kaders:** Er moet een juridisch en technisch kader komen waarbinnen we de beschikbaar gekomen API's kunnen formaliseren en publiceren. Dit is vooral documentatie waarin aansluitvoorwaarden en functionaliteit van de achterliggende service worden beschreven.
- **Technische aanpassingen/uitbreidingen aan de componenten als gevolg van de nieuwe kaders:** De aansluitvoorwaarden beschrijven (onder meer) welke gebruikers en/of toepassingen gebruik mogen maken van de service, op welke manier zij zich moeten identificeren, en welke maatregelen nodig zijn om de vertrouwelijkheid van de berichtenuitwisseling te waarborgen. De infrastructuur zal de nodige voorzieningen moeten bieden om deze aansluitvoorwaarden te kunnen waarmaken.
De voorziening voor identificatie en authenticatie (IAM) zal op een aantal punten moeten worden aangescherpt - zie hieronder.
Waar mogelijk zal autorisatie worden uitgevoerd door de service die de te autoriseren dienst levert; vaak gaat het hier over het leveren van rechtendragend materiaal. Echter, niet iedere service is hierop toegerust. We moeten in 2014 verder uitwerken of het efficiënter is om een generieke autorisatieservice in te richten op de Servicebus.
- **Uitbreiding IAM-authenticatie:** De IAM identiteitenbron ondersteunt momenteel slechts één rol: die van eindgebruiker annex bibliotheeklid. Op het niveau van de BNL-API is er behoefte aan aanvullende authenticatie op het niveau van front end toepassingen. (Sommige back end services autoriseren een toepassing - en niet een specifieke gebruiker). Verder zal behoefte ontstaan aan authenticatie van rollen als redacteur of medewerker.
- **Uitbreiding IAM-verwijsindex:** De IAM identiteitenbron (verwijsindex) biedt nu nog onvoldoende flexibiliteit in het onderscheiden van een landelijke identiteit (het webaccount) en één of meer lokale identiteiten.
Deze flexibiliteit is nodig om enerzijds de lokale openbare bibliotheken goed te kunnen bedienen; anderzijds om de beweging richting een landelijke digitale bibliotheek te kunnen maken.

Globale planning service architectuur

Onderdeel	Specificatie	Planning
Uitwerking juridisch kader	<ul style="list-style-type: none"> Toets bij project more 	Q2
Doorontwikkeling IAM	<ul style="list-style-type: none"> Authenticatie op andere rollen (beheerder, redacteur, OB-medewerker) Flexibiliteit t.a.v. lokale en landelijke authenticatie 	Q2
Ondersteuning van projecten	<ul style="list-style-type: none"> Bij ontwerp van juist afgebakende front end en back end componenten Bij realisatie en testen van componenten Bij aansluiting op de authenticatievoorziening (SSL, toegang-sleutel, IAM) Bij aansluiting op de autorisatievoorziening 	Q1-Q4
Uitwerking technisch kader	<ul style="list-style-type: none"> Technische maatregelen om gegevensverkeer te beperken Monitoring en logging API gebruik Autorisatie op API gebruik, locatie, abonnement, overige klantattributen (nader onderzoek naar wenselijkheid generieke oplossingen op dit vlak) 	Q4
Ontwikkeling Developer Center	<ul style="list-style-type: none"> Template technische aansluitvoorwaarden; Template technische interfacebeschrijving; Testomgeving voor API's; Versiebeheer API's; Forum/helpdesk; Realiseren van een website/webpagina voor publicatie van alle bovenstaande aspecten 	Q4

2.9 Beheer optimalisaties

BNL kampt al enige tijd met oplopende beheerkosten doordat steeds meer opgeleverde functionaliteit en infrastructuur componenten in beheer komen. BNL onderneemt reeds actie om de complexiteit van de te beheren applicaties en infrastructuur te verlagen en zo de beheerkosten terug te dringen. Deze acties zullen ten dele al in 2014 een kostenverlagend effect hebben, maar de jaren daarna in volle omvang een positieve bijdrage leveren aan de efficiency:

- **Uitfaseren widgetplatform.** Het widgetplatform is de afgelopen jaren iteratief als los platform ontwikkeld en bevat daardoor veel en complexe functionaliteit. Onder invloed van voortschrijdende inzichten en gewijzigde wensen kan een gedeelte van deze functionaliteit vervallen of anders worden samengevoegd in de applicatie die als back end voor de WaaS en Portal gebruikt wordt. Complexiteit voor beheer neemt daardoor fors af. BNL verwacht een kostenreductie van € 370.000,-, te effectueren in 2015.
- **Overgang naar managed hosting.** Het outsourcen van het technisch beheer als geheel levert efficiency- en inkoopvoordelen op. De kosten zijn grotendeels in 2013 opgenomen, deels in 2014 en de voordelen hiervan zijn al in het budget 2014 verrekend.
- **Optimalisatie WAAS.** De WaaS maakt momenteel gebruik van drie verschillende applicaties die een complexe beheersituatie opleveren en bovendien de gebruiksvriendelijkheid niet ten goede komen.

Het aantal te beheren (en te gebruiken) applicaties zal worden teruggebracht naar één, eenvoudiger te beheren en te gebruiken applicatie. Het geraamde netto effect hiervan is € 200.000,- in 2015 en nog eens € 400.000,- in 2016.

- **Verbetering beheersprocessen.** Verschillende beheersprocessen zoals 1^e en 2^e-lijns ondersteuning, functioneel beheer, probleem- en configuratiebeheer en monitoring zullen worden geëvalueerd en verbeterd. Hierbij houden we rekening met drie doelgroepen:
 1. De bibliotheken, dat is de huidige klant/afnemer van diensten.
 2. De eindgebruiker, hier hebben we al ervaring mee opgedaan tijdens de LeesMeer campagne en de apps, zoals VakantieBieb. We merken hierbij dat we een structurele oplossing moeten inrichten voor het afhandelen van (een snel oplopend aantal) vragen.
 3. De API-gebruiker. Met de oplevering van de API's voor WaaS en NBC+ zullen er ook bedrijven zijn die er gebruik van gaan maken. Ook deze partijen zullen ondersteund moeten worden.

Beheer van landelijke webdiensten buiten de infrastructuur

BNL zal verzoeken van SIOB t.a.v. het in beheer nemen van extern ontwikkelde applicaties/diensten in behandeling nemen. Het in beheer nemen van elders ontwikkelde applicaties kan echter vergaande consequenties hebben. Het betreft hier vaak zaken buiten de infrastructuur met afwijkende technische en organisatorische randvoorwaarden die andere kennis/expertise, beheersprocessen en -tools vragen. Dit vergt doorgaans extra tijd en geld en zet daardoor mogelijk andere prioriteiten en planningen onder druk. Op basis van een door BNL te maken analyse van de impact zal per geval een afweging worden gemaakt en gezamenlijk worden gekeken naar de mogelijke herallocatie van middelen en herprioriteringen.

2.10 Besturing

BNL is een projectorganisatie waarbij projecten veelal een doorlooptijd van meer dan één jaar hebben en ook, zoals reguliere activiteiten, niet perse aanvangen bij de start van het kalenderjaar. De projectenkalender loopt dus niet in de pas met de jaarplan cyclus: bij het schrijven van het jaarplan zijn de voorgenomen projecten nog niet in de fase van de impactanalyse waarbij wordt gekeken naar de volledige technische en financiële impact van projecten, bijvoorbeeld ook op functioneel beheer, implementatie en overige kosten. In plaats van gedetailleerde schattingen en daarbij behorende toekenning van budgeten vooraf, zoals in het verleden vaak is getracht, wil BNL in 2014 de volgende werkwijze hanteren:

- Het Jaarplan 2014 bevat een gedetailleerde financiële onderbouwing van alle 'vaste' kostenposten,
- Voor het variabele deel van het budget (gereserveerd voor doorontwikkeling) heeft BNL een aantal speerpunten benoemd (zoals in het bovenstaande toegelicht). Aan deze speerpunten zijn voorlopige ramingen gekoppeld inclusief een resterend saldo van € 461.098,- dat nog niet aan specifieke producten/diensten toegewezen is.

Dit resterende saldo is gereserveerd ter dekking van mogelijke verschillen op de benoemde projecten indien in een later stadium, bij het opstellen van het projectplan, blijkt dat aanvullend budget nodig is,

- De gedetailleerde plannen worden in de komende maanden uitgewerkt. Voor de vier hoofdprojecten Portal/WaaS, NBC+, het e-book platform en DWH streven we naar een projectplan voor 31-12-2014. Daarbij moet het totaal van de plannen passen binnen het variabele budget voor doorontwikkeling,

Naast haar eigen governance en besturing, zal BNL ook aan SIOB verantwoording afleggen van de bestede middelen en zal haar op een aantal momenten in het proces betrekken/informer⁹,

- Het SIOB wordt geïnformeerd over een door het MT BNL goedgekeurde projectbrief (waarna middelen worden toegekend om een projectplan op te stellen),
- Door het MT BNL goedgekeurde projectenplannen worden ter instemming voorgelegd aan het SIOB (waarna een project gaat starten). In het projectplan wordt ingegaan op de wijze van projectbesturing (en de wijze waarop het SIOB daarin wordt opgenomen, indien het project daarom vraagt),
- Tijdens de looptijd van projecten door middel van de kwartaalrapportage, in het periodiek overleg tussen SIOB en BNL en bij substantiële afwijkingen.
- BNL stuurt en rapporteert regulier op basis van kwartaalrapportages met uitgebreide financiële onderbouwing. Daarin zal ook de 'origineel budget' kolom zichtbaar blijven. In de kwartaalrapportages zal ook inzichtelijk worden gemaakt wat de status is van het resterende saldo. Wanneer het budget substantieel wordt bijgesteld gedurende het jaar vindt daarover een toelichtend gesprek plaats met het SIOB,
- Het SIOB kan beschikken over verdere sturingsinformatie die standaard beschikbaar is in principal toolbox.

Op deze manier kan BNL inhoudelijk en financieel effectief sturen, sluit BNL goed aan op de dynamiek van een projectorganisatie en is controle op basis van de kwartaalrapportages door het SIOB mogelijk.

⁹ Dit is een voorlopig voorstel van BNL, in afwachting van het voorstel waar het SIOB op dit moment aan werkt. Daarover zullen SIOB en BNL in gesprek gaan.

3. Integratie KB/BNL

3.1 Inleiding

Op 1 januari 2015 zal naar verwachting de Wet stelsel openbare bibliotheekvoorzieningen (Wsob) in werking treden. Op grond van deze wet worden per genoemde datum de taken die door BNL worden uitgevoerd, geïntegreerd met de Koninklijke Bibliotheek (KB) in de KB-organisatie.

Integratie van BNL-taken in de KB sluit aan op het reeds gestarte integratieproces van de taken van het Sector Instituut Openbare Bibliotheken (SIOB) in de KB, dat eveneens per 1 januari 2015 zijn beslag moet krijgen. Over de voorgenomen integratie hebben gesprekken plaatsgevonden tussen de betrokken organisaties en het ministerie van OCW. In goed overleg zijn de voorwaarden opgesteld waaronder het integratieproces moet plaatsvinden. De afspraken zijn vastgelegd in de randvoorwaardenbrief van OCW d.d. 30 juli 2013. Op 1 oktober is het Plan van Aanpak voor de integratie geaccordeerd door BNL, de KB, SIOB en de VOB. Daarin wordt aangegeven welke werkzaamheden uitgevoerd moeten worden om de voorgenomen integratie van taken van het BNL en de KB te realiseren. Op 6 november 2013 heeft ook OCW haar goedkeuring gegeven aan het uitgewerkte Plan van Aanpak.

De integratie KB/BNL betekent dat er naast het boeken van operationeel resultaat in 2014 een (formele) reorganisatie zal plaatsvinden binnen BNL.

3.2 Werkwijze integratie KB/BNL

De integratie KB/BNL leidt in 2014 voor BNL tot 4 werkstromen:

- 1. Bestuurlijk.** Op bestuurlijk niveau krijgt regulier overleg tussen KB en BNL vorm door middel van stuurgroep bijeenkomsten, waar wanneer relevant de VOB en het SIOB bij aansluiten. In de stuurgroep wordt besloten over Plan van Aanpak, het Projectplan en andere voorkomende zaken. Belangrijke onderwerpen van besluitvorming die bijzondere aandacht verdienen zijn:
 - a. De scope van de over te nemen activiteiten. In het Plan van Aanpak is vastgelegd dat in principe alle activiteiten van BNL worden overgenomen door de KB, maar de KB wil de periode tot 31-12-2013 gebruiken om tot definitieve besluitvorming te komen over het over te nemen pakket,
 - b. De vormgeving van de nieuwe organisatie (Organisatie en Formatie Plan, OFP).
- 2. Vervolg op Due Diligence en vaststellen frictiekosten.** In de zomer van 2013 is een Due Diligence onderzoek uitgevoerd. De Due Diligence heeft nog niet geleid tot een helder inzicht in het activiteiten portfolio van BNL. In het najaar van 2013 wordt een analyse uitgevoerd om de activiteiten in verband te brengen met de financiën, de contracten en met elkaar (technische en functionele afhankelijkheden). In het najaar van 2013 worden, gekoppeld aan de due diligence, ook de frictiekosten ingeschat. Vanuit BNL perspectief is sprake van een aantal categorieën frictiekosten:
 - Extra inspanning/inhuur t.b.v. de integratie en afwikkeling stichting in 2015,
 - Mogelijke afkoop bestaande contracten,

- Reorganisatiekosten (waaronder sociaal plan),
- Mogelijke vervroegde afschrijving van activa,

Deze activiteit start in Q3 2013 en wordt voor medio 2014 naar verwachting afgerond.

3. **Digitale Diensten:** Momenteel werken de KB en BNL, hoewel met uiteenlopende doelstellingen, beide aan de ontwikkeling van een digitale bibliotheek. De belangrijkste aanleiding voor de integratie is de wens van OCW om synergie te creëren (of negatief gezegd: versnippering in het digitale domein te voorkomen). De gewenste 'samenstelling' verloopt langs 2 assen:

- Vanuit een lange termijn visie op de digitale bibliotheek,
- Vanuit de huidige infrastructuur en diensten (digitale bibliotheek) van de KB en BNL en de complementariteit en overlap daarbinnen.

In het najaar van 2013 wordt in de werkgroep Digitale Diensten het programma digitale bibliotheek gedefinieerd. In 2014 komt het programma in uitvoering onder regie van de werkgroep Digitale Diensten.

4. **Financiën, Personeel en Organisatie:** De formele reorganisatie wordt begeleid vanuit de werkgroep Financiën, Organisatie & Personeel (FOP). Belangrijke zaken die in de formele integratie worden uitgevoerd zijn het vaststellen van het Organisatie en Formatie Plan, de bemensing en de integratie van de bedrijfsvoering. In het Plan van Aanpak integratie KB/BNL is een gedetailleerde planning opgenomen van het traject van de formele reorganisatie. Daarnaast zal het juridisch formaliseren van de integratie in 2014 en zo nodig daarna moeten plaatsvinden.

Om deze werkzaamheden goed te kunnen uitvoeren en het operationele werk niet te verstoren kiest BNL in 2014 voor een tweedeling in het management van BNL. Het operationele MT (bestaande uit Directie en lijnmanagers) is verantwoordelijk voor het bereiken van de operationele resultaten zoals in hoofdstuk 2 beschreven. Het team integratie (bestaande uit Directie, staf en ondersteuning) is verantwoordelijk voor de integratie KB/BNL. Het Team Integratie werkt op basis van een planning, gekoppeld aan het Plan van Aanpak integratie KB/BNL, en komt (minimaal) wekelijks bijeen.

Bijlage I - Aansluiting op SIOB beleidskader

Bij de activiteiten van BNL is een aantal aan het beleidskader SIOB ontleende principes en uitgangspunten van toepassing. Aanvullend op de in hoofdstuk 2 genoemde principes gelden ook de volgende principes en uitgangspunten:

- BNL betreft structureel experts inzake aangepast lezen (de Stichting Aangepast Lezen en Dedicon) bij de (door)ontwikkeling van de infrastructuur bij het nastreven van het hoogste niveau van drempelvrije toegang in 2013 en 2014. E.e.a. wordt vastgelegd in een intentieverklaring met Stichting Accessibility en Stichting Aangepast lezen. Besprekingen daarover zijn gaande,
- De business monitor van BNL is in opbouw. Daarbij wordt webverkeer en het gebruik van diensten maandelijks gemonitord. De Monitor wordt nog verder uitgebreid naar waardering van diensten,
- In het kader van usability zal BNL diensten met een interface naar de eindgebruiker testen. Dit doen we op verschillende manieren: (1) Door bibliotheken onze producten te laten testen; (2) Door usability tests uit te voeren bij specialistische bureaus (zoals bijvoorbeeld Vals Plat en Jungle Minds); (3) We betrekken de Stichting Accessibility en Aangepast Lezen bij de ontwikkeling van onze projecten,
- BNL maakt het in 2013 en 2014 mogelijk om mediagebruik van eindgebruikers te infiltreren via SEO en social media toolkits, zodat de bibliotheekinformatie ook via niet-directe zoekvragen kan worden geraadpleegd. Onze nieuwe infrastructuur zal worden geoptimaliseerd voor SEO. Dat betekent de juiste linkstructuur, juiste plek van tags en codes en zullen we content deelbaar maken via sociale media. Tevens stellen we ons landelijk Twitteraccount en Facebook account beschikbaar voor de branche om interactie te plegen in de sociale media. Tevens zullen we content leveren aan dat team,
- Activiteiten op het gebied van personalisering en gebruiksgemak van de interface worden door BNL doorgezet (met behulp van gespecialiseerde zoekstructuren, interfaces en filters per doelgroep, één manier van inloggen en aanvragen). Dit uitgangspunt ligt ten grondslag aan de ontwikkelingen zoals geschetst voor IAM, Mijnbibliotheek/CRM B2C en NBC+, zoals opgenomen in het jaarplan,
- BNL ontwikkelt in 2013 en 2014 de zoek- en presentatie mogelijkheden voor kinderen en de Bibliotheek op School tot een volwaardig product, gebruikmakend van de onderzoeksresultaten van PuppyIR en het onderzoek van de Universiteit Utrecht,
- BNL betreft de onderzoeksresultaten rondom kinderen bij productontwikkeling.
