

**Keuze
van de publieksinterface voor
Wise-bibliotheken**

Versie: 2.0

Datum: 26 februari 2014

Inhoudsopgave

Voorwoord.....	4
1. Diensten en publieksinterface.....	5
1.1 Landelijke diensten en services.....	5
1.1.1 Nationale Bibliotheekcatalogus (NBC).....	5
1.1.2 De Digital Content Repository (DCR).....	5
1.1.3 Digitale content / Landelijke bronnen.....	6
1.1.4 NBC+.....	6
1.1.5 Aanvragen.....	6
1.1.6 Ontwikkeling van Content en Landelijke Widgets.....	6
1.2 Lokale diensten en services.....	6
1.3 De publieksinterface.....	7
2. Landelijke publieksinterface.....	10
2.1 Aansluitvormen op de diensten van BNL.....	10
2.1.1 Eigen CMS.....	10
2.1.2 WaaS – Lokale site.....	10
2.1.3 WaaS – Portal Bibliotheek.nl.....	10
2.2 Onderdelen van de WaaS.....	10
2.2.1 WaaS-Website.....	10
2.2.2 ABL+ voor de catalogus- en zoekfuncties.....	11
2.2.3 IAM – Identity & Access Management.....	12
2.2.4 BNL-Reserveer- en Aanvraagfuncties.....	12
2.2.5 BNL-MijnBibliotheek-functies.....	13
2.2.6 BNL-Betaaldienst – Online betalen.....	13
2.2.7 Landelijke Widgets.....	14
2.2.8 Planning oplevering Interfaces tussen BNL en Wise.....	14
3. Wise publieksinterface.....	15
3.1 Aansluitvormen op de WDI.....	16
3.2 Onderdelen van de Wise Digitale Infrastructuur.....	17
3.2.1 WDI-Website.....	17
3.2.2 Catalogus- en zoekfuncties (WiseCat+).....	17
3.2.3 Wise Identificatie- en Authentiefunctie.....	19
3.2.4 Wise Reserveer- en Aanvraagfuncties.....	21
3.2.5 Wise –Mijn Menu-functies.....	21
3.2.6 Wise-Betaaldienst – Online betalen via iDEAL.....	22
3.2.7 cWise.....	22
3.2.8 Landelijke Widgets.....	23

3.2.9 SchoolWise.....	24
3.2.10 Planning Interfaces van landelijke diensten in Wise	24
4. Overige issues	25
4.1 Inframing.....	25
4.2 Single Sign On.....	26
5. Samenvatting voor het management	28
5.1 Keuze voor de WaaS.....	28
5.2 Keuze voor een eigen Website/CMS.....	29
Bijlage 1: Overzicht van de BNL-MijnBibliotheekfuncties	31
Bijlage 2: Overzicht van de extra WDI-Mijn Menufuncties.....	34
Bijlage 3: Overzicht met overige verschillen.....	37

Voorwoord

Op onze klantendag, op 26 november jl, hebben wij ruime aandacht besteed aan de verschillende mogelijkheden voor Wise-bibliotheken om aan te sluiten op de Landelijke Digitale Infrastructuur van BNL. In januari hebben wij voor de verschillende BNL-koppelvlakken een concreet aanbod gedaan aan alle Wise-licentiehouders. Hiervoor hebben wij op onze site www.bicat.com een uitgebreide beschrijving gepubliceerd over de verschillende keuze-mogelijkheden voor de publieksinterface voor de Wise-bibliotheken.

Inmiddels zijn wij ruim een maand verder en is door BNL meer informatie verstrekt over de mogelijkheden van de WaaS en over de planning. Hierdoor was het noodzakelijk om een nieuwe versie (2.0) van dit document te publiceren. Op basis van de laatste inzichten hebben alle Wise-licentiehouders een nieuw aanbod voor de concreet leverbare BNL-koppelvlakken ontvangen. BNL heeft inmiddels haar jaarplan 2014 gepubliceerd. Ook via de BNL-regiobijeenkomsten over de nieuwe WaaS is meer inzicht verkregen. Verder moeten wij als HKA melden dat het voor ons niet mogelijk is gebleken om de in versie 6.2.5 aangekondigde BNL-koppelvlakken op te leveren. BNL geeft voorlopig alle prioriteit aan de pilot voor de ABL+ met OBA/Infor. Hierdoor is de BNL-kant van deze koppelvlakken nog onvoldoende beschikbaar om verder ontwikkeling door HKA nu mogelijk te maken.

Door BNL is ook aangekondigd dat de ontwikkeling van de verschillende NCIP-koppelvlakken (voor de servicebus) in een viertal fases zullen worden uitgevoerd. Hiervoor zal per fase met de betrokken systeemleveranciers overleg komen over de inhoud van de dialoog/service en zal de ontwikkeling zoveel mogelijk gelijktijdig worden uitgevoerd met de verschillende systeemleveranciers. Deze aanpak past niet meer bij het eerdere aanbod van HKA aan BNL voor de ontwikkeling van deze koppelvlakken. Daarom zal er nu eerst met BNL overleg moeten komen over aanpak, planning en kosten. In afwachting hiervan hebben wij de ontwikkeling van deze koppelvlakken tijdelijk stilgelegd.

In deze versie hebben wij alle nieuwe informatie en nieuwe inzichten zoveel mogelijk verwerkt. Verder hebben wij commentaar gekregen over de leesbaarheid van dit document. Om hieraan zoveel mogelijk tegemoet te komen, hebben wij verschillende punten korter en helderder proberen te verwoorden. Hierdoor is de lijst met BNL-MijnBibliotheek-functies en de lijst met Wise-Mijn Menu-functies nu als aparte bijlage opgenomen.

Verder hebben we verzoeken gekregen om naast het benoemen van de verschillen meer in te gaan op de praktische consequenties van deze verschillen. Ook gaan we nu in op een aantal vragen waarvan BNL aan bibliotheken aangeeft dat deze door de bibliotheek moeten worden neergelegd bij hun systeemleverancier. In hoofdstuk 4 gaan we kort in op de gestelde vragen en in hoofdstuk 5 geven we een korte samenvatting voor het management van de consequenties van een keuze.

De keuze van de publieksinterface blijft een complexe problematiek en is door ons ook niet eenduidig en helder uit te leggen. Voor elke bibliotheek zullen de omstandigheden anders zijn. Wij zijn van harte bereid uw vragen toe te lichten en daarmee meer duidelijkheid te geven.

1. Diensten en publieksinterface

Iedere organisatie zal zijn diensten en services via het internet moeten aanbieden aan zijn klanten. Hiervoor zal moeten worden bepaald welke diensten aangeboden moeten worden en in welke vorm deze moeten worden aangeboden en hoe bestellingen van klanten kunnen worden afgehandeld door de organisatie.

Voor bibliotheken zullen de te leveren diensten voor het grootste deel door de eigen organisatie vanuit het eigen (lokale) bibliotheekstelsel moeten worden geleverd. Optimale afstemming tussen de publiekskant van de publieksinterface en de verschillende bedrijfsprocessen van de bibliotheek zal een absolute voorwaarde zijn. Naast de lokale diensten zal de bibliotheek ook de landelijke diensten van BNL willen integreren in het aanbod.

In dit hoofdstuk zal kort worden beschreven welke landelijke diensten BNL kan leveren en welke diensten vanuit de eigen organisatie moeten worden geleverd. Hierna zal worden ingegaan op de verschillende overwegingen bij het bepalen welke keuze zal worden gemaakt.

1.1 Landelijke diensten en services

Stichting Bibliotheek.nl (BNL) is in 2009 opgericht om landelijke digitale diensten namens en voor bibliotheken te ontwikkelen, uit te rollen en te beheren.

Deze diensten worden door BNL aangeboden aan alle bibliotheken en staan los van de wijze waarop klanten van bibliotheken deze diensten kunnen afnemen (de digitale interface).

Onderstaand worden de (meest) belangrijke onderdelen van de landelijke diensten en services benoemd.

1.1.1 Nationale Bibliotheekcatalogus (NBC)

De Nationale Bibliotheekcatalogus is een vrij toegankelijke nationale publiekscatalogus waarin het bezit van de Nederlandse bibliotheken is opgenomen. De NBC wordt gebouwd als een onderdeel van de Gemeenschappelijk Geautomatiseerd Catalogussysteem (GGC). De GGC is een belangrijke bron voor de ontsluiting van bibliotheekcollecties via de NBC. De KB en NBD/Biblion zorgen ervoor dat alle nieuwe titels worden opgenomen in het GGC, inclusief de titels die nog zullen verschijnen. De ontwikkeling van de NBC gebeurt in afstemming met OCLC en het GII-consortium¹.

1.1.2 De Digital Content Repository (DCR)

De Digital Content Repository is de plaats waar digitale content wordt opgeslagen. De DCR biedt in de toekomst de mogelijkheid om deze content te delen en geeft toegang tot allerlei interessant materiaal. Deze content kan vervolgens op de eigen website gepubliceerd / aangeboden worden. Landelijke Widgets halen hun content in belangrijke mate uit de DCR.

¹ Het GII-consortium is een samenwerkingsverband van bibliotheken (UKB, KB, WSF en VOB) dat in 2008 is opgericht voor de centrale inkoop van OCLC-producten zoals GGC en NCC/IBL om de zichtbaarheid van Nederlandse bibliotheken te verbeteren op het [Open WorldCat-platform](#). Via deze weg worden alle titels en exemplaren opgenomen in de NBC maar doordat ook in de Worldcat.

1.1.3 Digitale content / Landelijke bronnen

Bibliotheken kopen gezamenlijk digitale content (o.a. e-books) in. Vanuit een gezamenlijke structuur zal deze content moeten worden ontsloten. Voor bijvoorbeeld e-books wordt door BNL de infrastructuur geleverd om e-books te kunnen leveren.

1.1.4 NBC+

De inhoud van de NBC, DCR en verschillende (landelijke) bronnen moeten vanuit een open zoekplatform raadpleegbaar zijn. Hiervoor ontwikkelt BNL de NBC-API.

Binnen de NBC-API worden de volgende gegevensbronnen ontsloten:

- Landelijke catalogus (NBC) met aanvraagfunctie
- E-music / E-books
- Digitale content uit de DCR.
- (Landelijke) externe bronnen (Krantenbank , etc.)

Per bibliotheekorganisatie zal door BNL een API-key worden toegekend. Deze key bepaalt welke content wordt meegeleverd in de NBC-API.

Met deze application programming interface (API) kunnen externe partijen een zoek- en catalogusinterface (NBC+) bouwen en deze de bibliotheken aanbieden. BNL is niet voornemens om zelf een NBC+ te ontwikkelen. Elke leverancier van een NBC+ zal een eigen implementatie van de NBC+ maken. De zoekmogelijkheden, interface en de mate van integratie met het bibliotheekstelsel zullen daarom per leverancier (sterk) verschillen.

1.1.5 Aanvragen

Aanvragen is de landelijke aanvraagservice van de openbare bibliotheken. Deze dienst is met name bedoeld om exemplaren uit andere organisaties aan te vragen.

1.1.6 Ontwikkeling van Content en Landelijke Widgets

Bibliotheken werken samen in de ontwikkeling van (digitale) content. Een belangrijke taak van BNL is om deze samenwerking te faciliteren. In het faciliteren zal zowel de productie als de ontsluiting van deze content moeten worden ondersteund. Voorbeelden hiervan zijn [Literatuurplein](#), [Leesplein](#), [Jongerenliteratuurplein](#) en de [Digitale Etalages](#).

Deze content wordt via landelijke portals aangeboden. Delen van deze content zijn ook geschikt gemaakt om via Widgets geplaatst te worden op de website van de verschillende bibliotheken.

Widgets kunnen door een bibliotheek naar eigen inzicht op de website worden geplaatst. Deze widgets zijn multi-inzetbaar, naast elkaar en/of in verschillende pagina's, en toegespitst op welke speciale gebeurtenis dan ook. Via de widgetstore van BNL zijn nu een 100-tal verschillende widgets beschikbaar.

1.2 Lokale diensten en services

Bibliotheken bieden een breed scala aan lokale diensten en services. Het leveren van lokale diensten blijft voorlopig nog een van de belangrijkste bestaansredenen van bibliotheken. Een optimale afstemming van de webinterface met de levering van deze

diensten is een belangrijke voorwaarde voor een efficiënte bedrijfsvoering. Tussen verschillende bibliotheekorganisaties zitten nogal wat verschillen in de omvang en kwaliteit van de eigen diensten en de wijze waarop deze worden aangeboden.

Deze verschillen zijn te verklaren door o.a. de volgende aspecten:

- Grootte van de bibliotheekorganisatie.
- Alleen een centrale vestiging of ook meerdere wijkbibliotheken.
- Stadsbibliotheek of een bibliotheek in meer landelijke gebieden.
- Bibliotheek voor één gemeente of een basisbibliotheek voor meerdere gemeenten.
- Werkend met een eigen bibliotheeksysteem of aangesloten op een provinciaal service-systeem.
- Organisatie is alleen OB of de organisatie omvat ook onderdelen voor andere culturele sectoren.
- Beschikbare middelen (deskundigheid, personeel, geld).

Onderdelen van de lokale dienstverlening zijn onder meer alle dienstverlening:

- t.b.v. het informeren over alle services en diensten.
- t.b.v. het registreren en beheren van de klanten.
- t.b.v. het facturen en innen van de gelden.
- t.b.v. de fysieke bibliotheek (collectie / reserveren / uitlenen).
- rondom de informatieverstrekking.
- m.b.t. activiteiten in en gelieerd aan de bibliotheek.
- aan het onderwijs.
- aan overige zakelijke klanten.

Inzicht in de eigen diensten en services en in de verschillende wijze hoe deze aan de klanten moeten worden aangeboden, is noodzakelijk voor de keuze van de publieksinterface.

Van belang hierbij is ook de mate waarin deze diensten relaties hebben naar de afhandeling van deze diensten in de back-office van de organisatie en de mate waarin een gekozen interface in staat is om tegemoet te komen aan de eisen van de back-office voor een efficiënte afhandeling.

1.3 De publieksinterface

Het belangrijkste onderdeel van de publieksinterface is de website. Bij de keuze van de publieksinterface moeten echter ook alle overige onderdelen worden betrokken. Denk hierbij aan inloggen op selfservice-apparatuur, gebruik en inrichting van

publiekscatalogi in de bibliotheek zelf, gebruik en inrichting van informatiezulen, gebruik van eigen applicaties op basis van Wise-webservices en toegang tot internet- en printfaciliteiten.

Ook vanuit diverse formulieren en berichten kunnen rechtstreekse links worden opgenomen naar specifieke webfuncties met terugval naar de website. Een deel van de berichten kan via de Wise-Inbox naar de klant worden verstuurd. Al deze onderdelen moeten zoveel als mogelijk op dezelfde manier via een geïntegreerde oplossing en gelijk in opmaak en bediening bereikbaar en bruikbaar zijn voor de klant.

Ook functioneel zal steeds dezelfde inhoud en functie moeten worden geboden. Dus één inlogfunctie voor alle onderdelen. Een web-2.0-omgeving voor alle onderdelen. Een online-betaalomgeving. Een geïntegreerde marketingomgeving. Op één plek registreren van alle webgebruik door klanten. Aan deze eisen kan alleen worden voldaan als er één back-office-systeem wordt gebruikt om de gewenste webdiensten aan te sturen en te registreren.

Van belang hierbij is ook de definitie van het klantbegrip. In de WaaS kunnen alleen de klanten met een geldig (leen)abonnement inloggen. Verder kunnen ook landelijke klanten met een BNL-webaccount worden toegelaten. Vanuit een Wise-website zullen alle in Wise gedefinieerde klantsoorten worden toegelaten. Hiermee kunnen ook de klanten vanuit de andere (culture) sectoren worden toegelaten. Denk hierbij aan de scholen, spelotheken, theaters, artotheken , etc.

Door het nieuwe WaaS-aanbod van BNL kan een bibliotheek momenteel kiezen uit twee verschillende geïntegreerde oplossingen. De WaaS-oplossing van BNL waarbij vanuit de maximale mogelijkheden van de landelijke dienstverlening de dienstverlening van de lokale bibliotheek via ABL+ en via de MijnBibliotheek-functies worden aangeboden. Of een bibliotheek kan kiezen voor een eigen website/CMS. Hiermee kan maximaal worden aangesloten op de mogelijkheden van het bibliotheeksysteem en kan de landelijke dienstverlening via de BNL-API's worden geïntegreerd. Beide mogelijkheden gaan uit van de kracht van het eigen back-office-systeem en integreren daarbij via API's/Servicebus de mogelijkheden van het andere back-office-systeem.

Vanuit beide oplossingen wordt een volledig geïntegreerde oplossing geboden. Voor de geïntegreerde onderdelen heeft een klant via één inlogmethode (SSO) toegang tot alle achterliggende dienstverlening. Uiteraard kan hierbij geen gebruik worden gemaakt van inframing.

Met inframing zal een deel van de dienstverlening worden verlegd naar een ander (back-office-)systeem. Hiermee vervallen dan alle uitgangspunten en voordelen voor een geïntegreerde oplossing.

Voordat een keuze kan worden gemaakt, is inzicht nodig in de eisen, wensen en de (financiële) randvoorwaarden. De volgende zaken zullen hiervoor moeten worden onderzocht:

- Welke lokale diensten moeten worden aangeboden.
- Welke landelijke diensten moeten worden aangeboden.
- Vanuit bovengenoemde punten zullen de volgende facetten moeten worden meegenomen:

- (functionele) Kwaliteit van de dienstverlening.
- Invloed op de ontwikkeling van de publieksinterface.
- Kosten (direct en indirect).
- Invloed op de back-officeprocessen.
- (technische) Betrouwbaarheid van de gekozen oplossing.

In dit document zullen de mogelijkheden van de landelijke interface (WaaS) worden aangeduid met de term LDI. Hiermee wordt uitdrukkelijk niet verwezen naar de inhoud van de landelijke diensten en/of services zelf. Deze staan in dit document buiten alle discussie. Het gaat alleen om de wijze waarop de verschillende diensten en services worden gepresenteerd aan de klanten (eindgebruikers).

De mogelijkheden van een website zoals deze door HKA worden geleverd voor de publieksinterface zal in dit document verder worden aangeduid met de term WDI.

Naast een inzicht in de mogelijkheden van de verschillende keuzes is het verder van groot belang om zicht te krijgen op datgene wat niet meer mogelijk is via de gekozen oplossing. In hoeverre zijn deze onmogelijkheden acceptabel en hoe vaak zal een klant hiervan nadeel ondervinden. Welke alternatieven kunnen hiervoor worden geboden en wat zijn hier de (meer)kosten van.

Naar schatting zal de komende jaren 80% van de dienstverlening zich baseren op de lokale diensten en 20% op landelijke diensten.

In hoofdstuk 2 zullen de mogelijkheden van de WaaS van BNL worden toegelicht zoals BNL deze communiceert. In hoofdstuk 3 zal worden ingegaan op de mogelijkheden welke door HKA in combinatie met een eigen CMS/Website kunnen worden geboden.

2. Landelijke publieksinterface

Hierbij worden de landelijke diensten van BNL en de lokale diensten van de bibliotheek aan de klanten aangeboden vanuit een geïntegreerd WaaS-concept. De beschrijving van de mogelijkheden is zoveel mogelijk gebaseerd op de informatie zoals deze door BNL is geleverd.

2.1 Aansluitvormen op de diensten van BNL

Voor het aansluiten op de landelijk dienstverlening gaat BNL vanaf medio 2014 drie verschillende aansluitvormen ondersteunen:

2.1.1 Eigen CMS

Voor de bibliotheken die de mogelijkheden van de website maximaal willen afstemmen op de bedrijfsvoering van de bibliotheek en die zelfstandig willen blijven investeren in een eigen website en hierin de verschillende landelijke diensten en services maximaal willen integreren, ondersteunt BNL een aansluitvorm waarbij alle dienstverlening vanuit BNL wordt aangeboden via API's. De bibliotheek gaat hierbij uit van de eigen kracht en mogelijkheden en integreert binnen zijn eigen website de API-mogelijkheden zoals deze door BNL beschikbaar worden gesteld. De bibliotheek bepaalt hierbij in welke mate gebruik moet worden gemaakt van de onderdelen van de BNL-infrastructuur (Widgets, NBC+, IAM, online betalen, Mijn Bibliotheekfuncties, , etc.). De mogelijkheden van deze aansluitvorm zullen verder worden toegelicht in hoofdstuk 3.

2.1.2 WaaS – Lokale site

Binnen deze vorm krijgt een bibliotheek een eigen WaaS-website. Deze oplossing is geschikt voor bibliotheken die een eigen webredactie en website willen behouden. Hierbij zal maximaal gebruik worden gemaakt van alle infrastructurele faciliteiten van BNL zoals inloggen (IAM), NBC+ en de BNL-Mijn-Bibliotheekfuncties. Op verzoek zal BNL maatwerk (laten) uitvoeren of webfuncties van derden inframe. Maatwerk zal door BNL in rekening worden gebracht en valt verder niet onder de verantwoordelijkheid van BNL.

2.1.3 WaaS – Portal Bibliotheek.nl

Dit is een nieuwe variant van de WaaS en zal vanaf medio 2014 worden aangeboden. Bij deze variant zal de bibliotheek rechtstreeks aansluiten op de site www.bibliotheek.nl: de bibliotheekportal. Deze variant is geschikt voor bibliotheken die wel een maximaal bereik, maar minimale of helemaal geen websitekosten en geen uitgebreide keuzemogelijkheden meer ambiëren. Opzet en mogelijkheden zijn voor al deze bibliotheken dan identiek en er zijn zeer beperkte mogelijkheden voor maatwerk en/of inframe.

2.2 Onderdelen van de WaaS

In het WaaS-concept is een aantal separate onderdelen en functies te onderscheiden. Belangrijke onderdelen hierin zijn:

2.2.1 WaaS-Website

Hierbij levert BNL een volledig geïntegreerde website voor bibliotheken. Onderdelen hierin zijn de website, het CMS-systeem en geïntegreerde toegang tot de landelijke en de lokale diensten. In het jaarplan 2014 van BNL wordt aangegeven dat deze aansluitvormen in Q4 (2014) beschikbaar komen. BNL biedt hierin een Single-Sign-On

(SSO) voor alle onderdelen.

Binnen de WaaS zal standaard gebruik worden gemaakt van Adobe Experience Manager als CMS.

In relatie tot de oude WaaS geeft dit CMS grote verbeteringen voor de redactieomgeving en beheer van de websites.

Binnen het concept van de WaaS zal BNL ook diensten en services van derde partijen gaan opnemen. Voor bijvoorbeeld het verkopen van kaarten heeft BNL een overeenkomst gesloten met Active Tickets.

De komende jaren zal BNL de mogelijkheden van dit CMS gebruiken voor uitbouw van de mogelijkheden de website. Hierbij wordt nu gedacht aan marketingintegratie, geïntegreerde analytics, social communities en mogelijkheden voor user generated content.

Vanuit deze website zullen de lokale diensten en services bereikbaar zijn via de door BNL gedefinieerde koppelvlakken via de servicebus met het lokale bibliotheekstelsel.

2.2.2 ABL+ voor de catalogus- en zoekfuncties

BNL levert door de ontsluiting van de NBC, DCR en de landelijke bronnen een NBC-API. BNL werkt samen met Serial Solutions op basis van deze NBC-API aan de ontwikkeling van de ABL+. In een pilot met de OBA/Infor wordt aan dit nieuwe product van Serials Solutions gewerkt. BNL zal t/m eind 2015 voor de bibliotheken aan Serials Solutions de kosten voor het gebruik van de ABL+ betalen.

De ABL+ baseert zich voor de titel- en exemplaargegevens volledig op de GGC/NBC. Zie de documentatie van BNL over de inhoud en wijze van synchroniseren. De opbouw van het titelbestand in Wise is sterk afwijkend van de opbouw van het titelbestand in de GGC. In de GGC heeft elke druk/uitgave van een titel een eigen titelbeschrijving (PPN). In Wise worden meerdere uitgaven van een titel zoveel als mogelijk verdicht.

Voor het synchroniseren van de exemplaren wordt het PPN bepaald volgens de regels van de GGC. Alleen de exemplaren waarvoor een PPN kan worden bepaald, worden gesynchroniseerd. Hierdoor blijft een deel van het bezit van een bibliotheek buiten het zicht van de GGC en zal niet raadpleegbaar zijn in de ABL+.

Deze aangeleverde exemplaren worden in de GGC gekoppeld aan het PPN uit de synchronisatie. Hiermee wordt ook de titelbeschrijving uit de GGC de titel zoals deze wordt getoond in de NBC. Alle coderingen (mediumsoorten, etc) volgen de coderingen en keuzes binnen de GGC. Titelrubrieken uit Wise zijn niet zichtbaar via de NBC+.

Het synchronisatieproces tussen het bibliotheekstelsel en de GGC verloopt via een nachtelijke FTP-uitwisseling. Hierdoor worden alle exemplaarmutaties (koppelen, afschrijven en verplaatsen) de volgende dag pas zichtbaar in de NBC.

Het opvragen van de status van een exemplaar verloopt via de BNL-servicebus. Voor het reserveren wordt gebruik gemaakt van de BNL-reserveerfuncties. Aanvragen lopen via het landelijke Aanvraagstelsel.

Bij de overgang naar de WaaS verliezen de huidige (lokale) ABL-gebruikers hun eigen gegevens in MyDiscoveries van Serials Solutions. Hiermee vervallen van deze gebruikers

hun tags, ratings, recenties en de eigen lijsten. In de ABL+ zullen voorlopig geen web-2.0-functies worden meegeleverd. Op de regiobijeenkomsten is door BNL aangegeven dat op basis van de mogelijkheden van het AdobeCMS eigen gemeenschapsfuncties zullen worden ontwikkeld.

2.2.3 IAM – Identity & Access Management

Dankzij IAM - Single Sign On (SSO) kunnen bibliotheekleden door eenmalig inloggen op een moderne, gebruikersvriendelijke wijze toegang krijgen tot de functionaliteiten van Bibliotheek.nl, de landelijke diensten en de diensten van de lokale bibliotheek (of bibliotheken) waarvan de gebruiker lid is. Binnen de WaaS zal standaard gebruik worden gemaakt van IAM voor het inloggen.

Zie ook de documentatie van BNL voor de specificaties van de IAM-synchronisatie.

Vanuit Wise worden de bibliotheekklanten over de servicebus gesynchroniseerd met het IAM-systeem van BNL. Alleen bibliotheekklanten met een geldig leenrecht worden gesynchroniseerd. Geldigheid zal hierbij op basis van de contributiestatus (contributiestatus 1 t/m 5) in Wise worden doorgegeven. Alle andere vormen van blokkades worden niet doorgegeven. Ook klanten met een contributiestatus 3 of 4 worden als 'geldig' gemeld. Alleen de eigen klanten met een geboortedatum (dus geen gastleners). Klanten woonachtig in gemeenten zonder een OB-voorziening worden niet doorgegeven. Gevolg hiervan is dat een deel van de lokale klanten niet meer zal kunnen inloggen. Denk hierbij aan alle zakelijke klanten, scholen en alle klanten zonder een geldig leenrecht.

Binnen IAM is een klant geldig of niet geldig. Autoriseren voor specifieke onderdelen of functies is binnen de WaaS niet mogelijk. De mogelijkheden van de BNL-MijnBibliotheek zullen ook op basis van deze geldigheid worden aangeboden. In de afhandeling van een onderdeel via de servicebus zal Wise later aangeven dat een klant een functie door bijvoorbeeld een (lokale) blokkade niet mag afnemen.

Naast het inloggen via het (hoofd)pasnummer gaat BNL ook voorzien in de mogelijkheid dat een klant zich via zijn Social-media-account's en/of via een (BNL)Web-account kan aanmelden. Bij het aanmaken van een Web-account zal om het email-adres en een wachtwoord worden gevraagd. BNL voorziet hierbij ook in een procedure om (alleen voor het Web-account) een nieuw wachtwoord aan te vragen. De gegevens van een web-account worden niet uitgewisseld met het bibliotheeksysteem.

2.2.4 BNL-Reserveer- en Aanvraagfuncties

Binnen de WaaS zal standaard gebruik worden gemaakt van de BNL-reserveerfunctie.

In de functionele uitwerking hiervan wordt door BNL onderscheid gemaakt in 'reserveren' en in 'aanvragen'. Bij 'reserveren' zal een klant een exemplaar geleverd krijgen door de eigen bibliotheekorganisatie. Bij 'aanvragen' zal een klant een exemplaar geleverd krijgen door een andere bibliotheekorganisatie. Reserveringen zullen door de eigen bibliotheek worden afgehandeld binnen het eigen bibliotheeksysteem. Aanvragen lopen via het landelijke aanvraagstelsel. Voor zover een exemplaar via een samenwerkingsverband (intern IBL) binnen het eigen Wise-bibliotheeksysteem kan worden geleverd zal deze ook als 'reservering' worden afgehandeld.

Een klant zal zich via IAM moeten aanmelden. Hiermee is bij BNL bekend met welk (fysiek) bibliotheeksysteem moet worden gecommuniceerd. Bij het reserveren zal eerst

onderzocht worden of de eigen bibliotheek van de klant de reservering kan afhandelen.

Hiervoor zal het PPN van de gewenste titel (uit de GGC) en het pasnummer van de klant via de servicebus worden doorgegeven aan het lokale bibliotheekstelsel. Op basis hiervan zal Wise bepalen of deze titel door deze klant kan worden gereserveerd. Het filiaalnummer van de klant in Wise zal als standaard ophaalvestiging worden gebruikt. Deze kan niet worden gewijzigd. Uitgaande van de regels van de ophaalvestiging zal Wise onderzoeken of er voor het PPN een (potentieel) leverbaar exemplaar wordt gevonden. Hiervoor zullen alle exemplaren worden onderzocht welke met dit PPN zijn gesynchroniseerd met de GGC.

Indien een leverbaar exemplaar wordt gevonden, zullen op basis van het reglement van de klant de kosten worden berekend en worden doorgegeven aan BNL. Alleen titelreserveringen zijn mogelijk. Dus meerdelige werken, periodieken en jaargangen kunnen zo niet worden gereserveerd.

Als een reservering niet kan worden afgehandeld via het eigen bibliotheekstelsel, zal BNL de weg naar het landelijk aanvraagstelsel kiezen. De afhandeling (interface) hiervan blijft buiten het zicht van Wise. Hierdoor zullen allerlei uitleenblokkades (jeugdblokkade, blokkade door leesbeperking) pas worden gesignaleerd bij het ophalen van het IBL-materiaal door de klant.

2.2.5 BNL-MijnBibliotheek-functies

Door BNL is in juni 2013 een beschrijving gepubliceerd met de benodigde (NCIP) koppelvlakken met de bibliotheeksystemen. In deze beschrijving is een lijst met functies opgenomen waarmee een klant vanuit een landelijke interface (WaaS) een dienst kan afnemen op zijn (lokale) bibliotheekstelsel. Deze diensten zijn sterk gestandaardiseerd omdat deze diensten met alle verschillende bibliotheeksystemen in Nederland moeten kunnen werken. Alle uitwisselingen tussen de landelijke interface en het lokale bibliotheekstelsel verlopen via de BNL-servicebus. De beschrijving hieronder is gebaseerd op de in 2013 gepubliceerde informatie. Inmiddels is door BNL aangegeven dat inhoud en planning van deze koppelvlakken dit jaar verder zal worden uitgewerkt in overleg met de verschillende systeemleveranciers.

Coderingen en omschrijvingen zijn voor een deel door BNL gestandaardiseerd. Een klant zal zich altijd via IAM moeten aanmelden.

Zie Bijlage 1 voor een overzicht van deze functies.

2.2.6 BNL-Betaaldienst – Online betalen

BNL ontwikkelt een Betaalinfrastructuur voor het afrekenen van landelijke diensten. Bibliotheken kunnen via de WaaS ook gebruik maken van deze mogelijkheden om 'online betalen' aan te bieden voor het betalen van posten uit het lokale bibliotheekstelsel. Op deze manier kunnen leden (online) diensten en producten afrekenen via bijvoorbeeld iDEAL, een creditcard, een eenmalige machtiging of via het pastegoed. Zie hiervoor ook de financiële onderdelen (l, m en n) van de BNL-MijnBibliotheek. Hierbij kunnen vanuit de WaaS alleen nieuwe financiële posten in Wise via de BNL-MijnBibliotheek-functies (inschrijven, verlengen, reserveren) worden toegevoegd. Andere financiële posten (zoals verkoop van een eBook-abonnement) uit andere (BNL) online-diensten kunnen niet worden overgedragen naar Wise. Alle betalingen door klanten via de BNL-betaaldienst zullen in Wise via het deposito van de klant verlopen. Dit zal ook als zodanig worden getoond aan klanten bij het raadplegen van de financiële historie. Alleen de in Wise

opgenomen posten zullen worden verantwoord in de grootboek koppeling van Wise.

2.2.7 Landelijke Widgets

BNL heeft samen met de bibliotheken een groot aantal (landelijke) Widgets ontwikkeld. Widgets zijn belangrijke bouwstenen voor een website. Hiermee wordt informatie over landelijke en lokale diensten en services uit de Digital Content Repository (DCR) aan de klanten (van bibliotheken) aangeboden. In de huidige opzet (WaaS-1.0) van een Widget ligt zowel de content als de wijze van presenteren opgesloten. Momenteel zijn meer dan 100 Widgets beschikbaar. Deze worden door BNL aangeboden vanuit de Widgetstore. Deze Widgetstore is nu een onderdeel van de landelijke digitale infrastructuur van BNL. De verschillende widgets kunnen zowel direct vanuit de WaaS als ook vanuit een eigen bibliotheeksite worden aangeboden.

Met de overgang naar de nieuwe WaaS zal de opzet van de Widgets en de Widgetstore ook gaan veranderen. De content van een Widget zal dan via een API worden aangeboden aan een afnemer. Een afnemer zal voortaan zelf voor de presentatie van de geleverde content moeten verzorgen. Voor de WaaS websites zal BNL deze presentatie verzorgen. Voor de andere websites zal de leverancier van de website een oplossing moeten gaan bieden. Momenteel zijn de specificaties van deze API's nog niet beschikbaar. Op de regiobijeenkomsten kon BNL nog niet exact aangeven wanneer de Widgetstore zal verdwijnen. De verwachting is dat dit ergens in het Q4 van 2014 zal zijn.

Vanaf de overgang naar de nieuwe WaaS zal het niet meer mogelijk zijn om vanuit een BNL-Widget rechtstreeks te communiceren met het Wise-systeem. Voor alle uitwisseling tussen een WaaS-omgeving en het lokale bibliotheeksysteem zal gebruik gemaakt moeten worden van de NCIP-dialogen (servicebus).

2.2.8 Planning oplevering Interfaces tussen BNL en Wise

Door BNL zijn 24 interfaces benoemd die op logisch niveau berichtenuitwisselingen tussen een bibliotheeksysteem en de diverse componenten van de BNL infrastructuur mogelijk moeten maken. In belangrijke mate zijn dit de NCIP-dialogen voor de BNL-servicebus. BNL heeft HKA gevraagd om een aanbieding te maken voor het implementeren van de dialogen 1 t/m 19. Van deze aanbieding heeft BNL nog geen gebruik gemaakt.

Inmiddels heeft BNL aangegeven dat de verdere ontwikkeling van de benodigde NCIP-dialogen in 4 verschillende fases zal worden uitgevoerd. Hierbij wil BNL samen met de verschillende systeemleveranciers per fase de benodigde functionaliteit uitwerken en de dialogen ook samen ontwikkelen en in productie gaan nemen.

Op dit moment kan HKA niet aangeven wanneer welke NCIP-dialoog beschikbaar komt vanuit Wise. Op basis van de huidige inzichten bij HKA is niet te verwachten dat binnen bicatWise de eerste NCIP-dialogen beschikbaar komen voor het einde van 2014. Ook is nog niet duidelijk hoe de uitwisseling met het landelijk aanvragen (VDX) moeten gaan verlopen. De dialogen 21 t/m 24 zullen nog nader worden uitgewerkt door BNL.

T.a.v. de ontwikkeling van de interfaces voor Wise is HKA voor een groot deel afhankelijk van BNL voor de specificaties, de documentatie en de mogelijkheden voor het testen van deze interfaces. Na de oplevering zal HKA volledig aanspreekbaar zijn op de werking en inhoud van het koppelvlak aan de Wise-kant. BNL is volledig aanspreekbaar op de functionele werking van de betreffende BNL-functie en op de inhoud en werking van de servicebus.

3. Wise publieksinterface

HKA levert al vele jaren alle onderdelen en functies voor de publieksinterface. Deze lokale onderdelen geven maximale toegangsmogelijkheden voor de klanten van een bibliotheek tot de te leveren diensten. Ook garanderen deze functies een maximale afstemming met de front- en back-office-processen van een bibliotheek. Naast de toegang tot lokale diensten kan een bibliotheek zijn klanten via de Wise publieksinterface ook toegang geven tot de landelijke diensten van BNL. Hiervoor zal gebruik worden gemaakt de API-versie (eigen CMS) van de BNL-aansluitvormen. De mogelijkheden hiervoor worden geheel aangestuurd en geleverd door BNL.

In het BNL jaarplan 2014 wordt een beeld gegeven van de verschillende plannen en ontwikkelingen in de periode 2014-2016. In dit hoofdstuk beschrijven wij welke mogelijkheden wij u nu concreet kunnen bieden. Voor het leveren van functionaliteit gebaseerd op BNL-API's blijven wij afhankelijk van de mogelijkheden welke BNL hiervoor operationeel heeft.

Naast de onderdelen en functies zoals beschreven in dit hoofdstuk heeft HKA ook een meerjarenvisie op de problematiek van bibliotheken en op de wijze waarop het Wise-systeem maximale ondersteuning kan bieden aan de verschillende bedrijfsprocessen binnen de bibliotheken. Er zitten een groot aantal verbeteringen, nieuwe producten en modules in de pijplijn. Voorbeelden hiervan zijn ticketWise, theaterWise, schoolWise (basisonderwijs), scholierenWise (voortgezet onderwijs), cursusWise, informatiezuil en de marketingmodule. Al deze producten hebben hun eigen publieksinterface en zullen vanuit een WaaS-omgeving niet of nauwelijks bruikbaar zijn.

In onderzoek is of er ook lokale bronnen moeten worden opgenomen in het Wise-systeem. Vanuit lokale archieven en erfgoed is hier belangstelling voor.

Wij delen ook de visie van BNL dat alle dienstverlening voor het publiek op een volledig geïntegreerde wijze benaderbaar moet zijn. Alle diensten moeten daarom vanuit een website met een Single-sign-On (SSO) bereikbaar zijn. Hierbij moet er een volledige en een directe integratie van de van de webdiensten zijn met de verschillende processen in de front- en backoffice.

Wij delen ook de visie van BNL dat alleen door verregaande standaardisatie systemen onderhoudbaar en betrouwbaar kunnen blijven. Hierdoor zullen een aantal bestaande vrijheden in de inrichting van de publieksinterface gaan verdwijnen. Deze vrijheden zullen invloed krijgen op onderdelen van inlogfuncties, vrijheden om delen van de Wise-webfunctionaliteit uit te schakelen, vrijheden om keuzes en menu-structuren te beïnvloeden.

Daarom werken wij dit jaar aan een nieuwe opzet van alle webdiensten. Deze nieuwe ontwikkelingen zullen de huidige oplossingen gaan vervangen. Inloggen en het sessiebegrip (SSO) zullen worden aangepast aan de nieuwe opzet. Er zal een grote vrijheid komen om de verschillende onderdelen van webfuncties in te zetten op de website. Specifieke Wise-functies (zoals doorlinken van uit Wise-berichten en formulieren en specifieke marketingfuncties) roepen zelfstandig nieuwe webfuncties op. De website zal zich naar inhoud en opmaak kunnen aanpassen aan het klantsegment van de klant. Alle gebruik van klant van webfuncties en het lezen (aanklikken) van onderdelen van de

nieuwsbrief zal worden opgenomen in een nieuwe webstatistiek. Deze statistiek zal op klantniveau bruikbaar zijn voor de marketingmedewerkers.

3.1 Aansluitvormen op de WDI

De keuze van de website en het CMS zijn in belangrijke mate bepalend voor de achterliggende mogelijkheden.

Bij de meeste Wise-bibliotheken met een eigen website wordt Joomla als CMS-systeem gebruikt. In samenwerking met de werkgroep Joomla zijn de afgelopen jaren de Wise-webfuncties geoptimaliseerd voor gebruik in combinatie met Joomla. Deze samenwerking zal de komende jaren worden uitgebouwd.

In 2012 is door een aantal bibliotheken gevraagd of HKA ook de website kan leveren. Voor de bibliotheek NOBB (Oss) is in 2013 de eerste website opgeleverd. In navolging hebben intussen diverse Wise-organisaties gekozen voor deze oplossing. De verdere integratie van Wise-functies en deze website zal de komende periode verder worden vergroot. Hiermee ontstaat dan een volledig geïntegreerde webinterface voor het publiek.

Omdat de meeste organisaties niet in een standaard oplossing passen, is gekozen voor een flexibele opzet. Er is keuze uit een groot aantal modules en er is een scala aan extensies beschikbaar. Hiermee kan voor iedere klant een gewenste en passende website ontworpen worden. Dit uiteraard binnen de functionele en technische grenzen die bicatWise en Joomla kennen. HKA zal binnen dergelijke projecten samenwerken met de fa. Zoccolo te Deventer. Dit is ook de partij die het technisch functioneren van de website kan ondersteunen.

Voor de mogelijkheden van de WDI maakt het niet uit of de website door HKA is geleverd of dat de website in eigen beheer of via een derde partij is geleverd. Belangrijk is dat er een Single-Sign-On is met het Wise-systeem. Uitgangspunt is verder dat de wise-API's zijn geoptimaliseerd voor gebruik op een Joomla-website.

Bij gebruik van een ander CMS zal de betreffende leverancier moeten zorgen voor de implementatie van de Wise-API's. Er zijn verder geen verplichte keuzes of beperkingen.

De WDI-onderdelen kunnen worden ingepast waar dat nodig wordt geacht. Landelijke Widgets kunnen worden ingezet en vanuit de WDI-onderdelen kan de HKA-versie van de NBC+ worden geïntegreerd. Elke gewenste combinatie en vorm van samenwerking met andere (culturele) organisaties kan worden gekozen. Voor bibliotheken met meerdere (deel)gemeenten kan een multi-site worden gekozen. Indien gehanteerd, is dit een overkoepelende verdeling die de mogelijkheid geeft dat iedere gedeelte (site) zijn eigen content (artikelen, items, modules, etc.), hoofdmenu en structuur kent. Ook kan ingesteld worden dat beheerders in het CMS enkel hun eigen content zien. Op deze manier hoeven er geen meerdere sites/servers gehanteerd te worden. De diverse gedeeltes (sites) kunnen hun eigen domein of subdomein hanteren, zodoende is het net of men een eigen site heeft met een koppeling naar de andere sites.

Opmaak en stijl van de site is verder geheel vrij. De nationale huisstijl is als standaard verkrijgbaar.

De opmaak en de structuur van een website bepaalt de mate waarin zoekmachines (zoals Google) de content uit een website indexeren. Alle titels en exemplaren van een

bibliotheek worden via de GGC al doorgezet naar Worldcat. Omdat Worldcat hoog in de ranking van zoekmachines staat, is het bezit van een bibliotheek via deze weg direct te vinden.

3.2 Onderdelen van de Wise Digitale Infrastructuur

In het geheel van de Wise Digitale Infrastructuur zijn een aantal separate onderdelen en functies te onderscheiden. Belangrijke onderdelen hierin zijn:

3.2.1 WDI-Website

Een WDI-Website zal moeten voldoen aan de door HKA gestelde voorwaarden om een juiste en volledige werking van de WDI-functies te verkrijgen. Hierin is met name van belang dat het CMS voldoet aan de gestelde voorwaarden. Hierbij is het niet van belang of deze website door HKA is geleverd of in eigen beheer is gebouwd.

Werken met een WDI-website geeft alle mogelijkheden voor een volledige integratie met alle onderdelen van het Wise-systeem.. Vanuit deze website zullen alle onderdelen van lokale diensten en services maximaal bereikbaar zijn. Via de WDI-functies kunnen ook de landelijk diensten van BNL worden aangeboden aan de klanten. Hierbij maakt HKA gebruik van de mogelijkheden van de aansluitvorm via BNL-API's (eigen CMS).

In de ontwikkeling van nieuwe en vernieuwde functies en onderdelen binnen Wise zal een totale integratie in de publieksinterface steeds belangrijker worden.

Dit jaar zal een nieuwe webmodule worden uitgebracht. In deze module worden de mogelijkheden opgenomen voor het analyseren van het webgebruik. Op klantniveau zal inzicht worden gegeven over het gedrag van klanten. Deze gegevens kunnen weer worden ingezet in de marketingfuncties. In deze nieuwe omgeving zal ook de wiseCat+ worden opgenomen. Standaard zal een nieuwe statusbalk worden toegevoegd aan de website waarin een klant direct zijn accountgegevens kan zien en ook de status van zijn winkelmandje. De huidige Mijn Menu-mogelijkheden zullen worden opgedeeld in logische groepen waardoor deze op verschillende plaatsen op de website kunnen worden geplaatst. In combinatie met de nieuwe productencatalogus zal het aanbod van de bibliotheek op onderwerp, en doelgroep benaderbaar worden. In combinatie met de marketingfunctie zal ook een start worden gemaakt met personaliseren van de website.

3.2.2 Catalogus- en zoekfuncties (WiseCat+)

BNL levert voor de ontsluiting van de NBC, DCR en de landelijke bronnen de NBC-API. Op basis van deze NBC-API ontwikkelt HKA de WiseCat+.

In een pilot met de Bibliotheek Utrecht wordt op basis van de NBC-API van BNL aan de WiseCat+ gewerkt. De WiseCat+ zal zich voor het lokale bezit altijd baseren op de gegevens uit Wise zelf. Voor het bezit buiten de eigen organisatie/systeem zal direct worden doorgezocht in de NBC. Hierbij kunnen ook alle landelijke bronnen en content worden getoond.

Doordat de WiseCat+ zich baseert op het eigen bezit is dit eigen bezit voor 100% te bereiken voor alle klanten. Alle bijzondere materialen zoals tijdschriften zijn ook direct zichtbaar en te reserveren. Omdat binnen de WiseCat+ bekend is of een exemplaar binnen het eigen bibliotheeksysteem kan worden geleverd, kunnen eigen exemplaren direct worden gereserveerd en kunnen exemplaren uit andere organisaties direct (landelijk) worden aangevraagd.

Bij de installatie van de WiseCat+ kunnen de functionele mogelijkheden en het gedrag worden bepaald. Voor schoolWise en scholierenWise komen er speciale varianten. Naast de standaard variant voor een organisatie kan ook een catalogus voor samenwerkingsverbanden worden gedefinieerd. Klanten kunnen via hun profiel aangeven welke zoekstrategie zij wensen te volgen.

Binnen de WiseCat+ zal cWise standaard worden toegepast voor de WEB-2.0-onderdelen. Binnen cWise kunnen klanten recensies, beoordelingen en tags aan titels toevoegen, en de bijdragen van andere klanten raadplegen en beoordelen. Daarnaast kunnen klanten op een gemakkelijke manier allerlei eigen lijsten samenstellen. De verlanglijst van een klant zal ook automatisch worden bijgewerkt als een titel van de verlanglijst wordt geleend. Het gebruik door klanten van cWise is via de CRM-functies in Wise direct te monitoren. In verschillende WDI-functies kunnen de gegevens uit cWise rechtstreeks worden gebruikt.

De WiseCat+ zal door HKA als een volwaardig WDI-onderdeel worden geleverd. Sinds oktober 2013 heeft HKA toegang gekregen tot een werkende versie van de NBC-API en is de ontwikkeling gestart. In versie 6.3.0 (zomer 2014) van Wise zal de WiseCat+ worden geleverd.

Het gebruik van de WiseCat+ zal via een licentie per bibliotheekorganisatie worden geregeld. De huidige catalogusfunctie blijft voorlopig ook nog leverbaar. Voorlopig zal het gebruik van de WiseCat+ alleen worden toegestaan aan klanten met een volwaardige WDI-omgeving. Na volledige functionele en technische uitwerking zal worden onderzocht in hoeverre gebruik van de wiseCat+ ook via inframing zal worden toegestaan.

De mogelijkheden van de WiseCat+ van HKA zal op een aantal onderdelen verschillen van de mogelijkheden van een NBC+ van een andere leverancier. Deze verschillen worden met name mogelijk doordat de WiseCat+ direct met alle gegevens uit Wise kan werken. Alle landelijke content zal direct via de NBC-API worden opgevraagd bij BNL. De afhandeling van het bestellen en leveren van de lokale diensten blijft hierdoor volledig binnen de Wise-omgeving.

Hieronder worden een aantal verschillen benoemd van de WiseCat+ met de NBC+versies van andere leveranciers:

- Volledige integratie met cWise.
- Volledige integratie met Aanwinsten- Toplijst, Titelset-carrousel, Snuffel- en Doelgroepcatalogi.
- Alle lokale titel- en exemplaargegevens worden getoond.
- Ook bestelde titels- en exemplaren zijn zichtbaar.
- Ook verkoopbare exemplaren zijn zichtbaar.
- Alle beschikbare exemplaren worden getoond volgens de instellingen in Wise met de gewenste opmaak en indikking met vermelding van de actuele status en plaatsing.
- Ook exemplaren uit bijvoorbeeld artotheken en spelotheken zijn zichtbaar en te reserveren.

- Binnen een bibliotheek kan de plaatsing van een exemplaar visueel worden getoond.
- Alle coderingen, iconen , omschrijvingen en helpteksten volgens de eigen instellingen.
- Naast MOM-Covers kunnen ook de eigen covers worden getoond.
- Werken met QR-codes.
- Vanuit de diverse Wiseberichten kan een rechtstreekse link naar de titelpresentatie worden gemaakt.

De verdere ontwikkeling binnen Wise van de publieksversie van de catalogus- en zoekfuncties zal gebaseerd worden op de Wisecat+. Voor de Wisecat+ zijn inmiddels de volgende uitbreidingen voorzien:

- Integratie met de activiteiten uit ticketWise.
- Integratie met de onderdelen/activiteiten uit de productencatalogus(ontwikkeling).
- Speciale jeugdportaal-versie gebaseerd op schoolWise (alleen voor schoolWise-gebruikers).
- Speciale versie voor het voortgezet onderwijs (voor scholierWise gebruikers)
- Speciale versie voor bladmuziek

Naast de wiseCat+ kunnen ook de andere catalogusvormen zoals snuffelcatalogi en de jeugdportal worden aangeboden vanuit de WDI.

3.2.3 Wise Identificatie- en Authenticatiefunctie

Binnen de WDI kan niet worden ingelogd met het IAM-systeem van BNL.

Wise kent een eigen functie voor het inloggen van klanten. De mogelijkheden hiervan zijn volledig afgestemd op de door de bibliotheek gekozen opzet en definitie van de klantsoorten. Deze webfunctie wordt binnen Wise toegepast voor alle onderdelen van de WDI.

Binnen de WDI kunnen alle door de bibliotheek gedefinieerde klantsoorten inloggen. Hierdoor worden in vergelijking met het inloggen via IAM (in combinatie hiermee is dit niet mogelijk) de volgende klantsoorten ook toegelaten:

- Leners zonder een geboortedatum (scholen, bedrijven, etc).
- Administratieve leners (IBL-leners, etc).
- (Landelijke) Gastleners.
- Nieuwsbrief klanten.
- Anonieme klanten (bijv. voor internet-toegang en werkplekbeheer).
- Klanten uit de andere sectoren van Wise (scholen, theater, ticketverkoop, etc).

Na aanmelding van een klant zal Wise op basis van de per klantsoort/abbonement gedefinieerde privileges bepalen welke keuzes worden toegestaan binnen de WDI. Ook zal Wise na het aanmelden voor de betreffende klant bepalen of er ook tijdelijke blokkades moeten worden toegepast. Deze blokkades kunnen een gevolg zijn van een tijdelijk ingestelde blokkade, teveel openstaande posten, te laat ingeleverde boeken, etc. Op basis van de gedefinieerde privileges en blokkades zal Wise bepalen welke keuzes en mogelijkheden moeten worden toegestaan. Autorisatie wordt hierdoor voor bepaalde onderdelen direct zichtbaar.

Na het aanmelden kan de klant een aantal ingestelde meldingen krijgen. Voorbeelden hiervan zijn o.a.:

- Melding over reserveringen die klaar staan voor ophalen.
- Klantmeldingen: voor specifieke klanten of klantgroepen kan de bibliotheek meldingen doorgeven.
- Melding dat er ongelezen berichten in de inbox van de klant zitten.
- Meldingen over openstaande (financiële) posten.

Binnen de WDI wordt voor het inloggen standaard uitgegaan van het gebruik van gebruikersnaam/pasnummer en wachtwoord. Het inloggen via de WDI met een pasnummer en een pincode wordt vanwege beveiligingsoverwegingen afgeraden.

Naast gebruikersnaam/wachtwoord kan ook worden ingelogd met de volgende onderdelen en combinaties:

- In plaats van een gebruikersnaam kan worden ingelogd met een pasnummer. Naast het hoofdpasnummer kan ook worden ingelogd met volgpasnummers. Binnen Wise kan binnen een abonnement worden gewerkt met partnerpassen. Hierbij krijgt een partner een volgpas.
- In plaats van met een pasnummer of gebruikersnaam kan ook worden ingelogd met een zgn. extern nummer. Deze mogelijkheid wordt veel gebruikt om leerlingen van scholen te laten inloggen met hun leerlingnummer of hun schoolpasnummer.
- In plaats van een wachtwoord kan ook met een pincode worden gewerkt. Hiervoor zal als default met de ingestelde pincode-methode worden gewerkt.

De Wise-functie om klanten te laten inloggen is niet alleen in gebruik voor inloggen op het Web (Portal, Website), maar ook als:

- Inlogfunctie van de wiseApp – speciale App voor mobiele devices (smartphone, tablets, etc)
- Inlogfunctie voor Informatiezuilen in de bibliotheek zelf
- Inlogfunctie voor de Wise-zelfservicefuncties.
- Inlogfunctie via webservices (waar onder SSO)

3.2.4 Wise Reserveer- en Aanvraagfuncties

Bij alle catalogus- en titelfuncties binnen de WDI kan de reserveringsfunctie van Wise worden opgeroepen.

Binnen Wise is bekend of exemplaren van een titel via het eigen bibliotheekstelsel kunnen worden geleverd of dat levering via het landelijke aanvraagstelsel moet worden geschied. Wise zal daarom direct weten of de "bestelling" via het reserveringsmechanisme of via het (landelijk) aanvraagmechanisme moet worden afgehandeld. Bij het reserveren zullen alle mogelijkheden van Wise beschikbaar zijn. Ten opzichte van de mogelijkheden van de LDI komen de volgende extra mogelijkheden beschikbaar:

- Alle exemplaren in Wise zijn beschikbaar voor reserveren. Dus ook de exemplaren die niet zijn doorgegeven aan de GGC.
- Binnen Wise zijn ook alle bestelde exemplaren zichtbaar. Titels met bestelde exemplaren zijn hiermee ook te reserveren.
- Naast titelreserveringen kunnen ook specifieke exemplaren worden gereserveerd. Hierdoor zijn meerdelige werken, periodieken en tijdschriften ook te reserveren.
- Bij het plaatsen van een reservering kan de klant voor een andere ophaalvestiging kiezen.
- Alle klantsoorten (met een leenrecht) kunnen reserveren.
- Bij gebruik van overige levermethoden kan een klant hiervoor kiezen (servicepunt, bibliotheek aan huis, etc).
- Bij het inbrengen van een reservering kan een ingangs- en vervaldatum worden ingegeven (niet leveren voor een bepaalde datum en/of na een bepaalde datum niet meer nodig).
- Bij het inbrengen kan een klant een gewenste levervolgorde tussen reserveringen ingeven. (bijvoorbeeld bij het reserveren van exemplaren binnen een serie).
- Indien is ingesteld dat 'eerder geleend' moet worden getoond, kan Wise bij het reserveren melden dat de klant de titel eerder heeft geleend.

Als Wise een gewenste reservering niet kan afhandelen, kan een klant direct kiezen voor het plaatsen van een aanvraag in het landelijk aanvraagstelsel. Voor zover Wise een match kan maken van de NBC-titel met een Wise-titel, zal Wise controleren of deze titel op basis van titeleigenschappen gereserveerd mag worden door de betreffende klant. Binnen de mogelijkheden zoals deze nu worden geboden zal een klant dan (opnieuw) moeten inloggen op de landelijke aanvraagfunctie.

Vanuit Mijn Menu is bij een klant zichtbaar welke reserveringen nog actief zijn. Reserveringen waarbij nog geen te leveren exemplaar is gevonden, kunnen worden geannuleerd. Van deze reserveringen kan ook de ophaalvestiging worden aangepast.

3.2.5 Wise –Mijn Menu-functies

Wise kent een uitgebreide set met mogelijke Mijn Menu-functies. Alle mogelijkheden van de BNL-Mijn Menufuncties zijn ook beschikbaar binnen de Mijn Menu-functies van Wise.

In **aanvulling** op de BNL-mogelijkheden kent Wise de volgende generieke voordelen:

- Binnen Wise wordt per klantsoort de mogelijke Mijn Menu-functies (privileges) ingesteld.
- Alle klantsoorten kunnen toegang krijgen.
- De Mijn Menu-functies kennen een 100% afstemming met de mogelijkheden van de verschillende back-officeprocessen.
- Alle uitwisseling van berichten met en meldingen aan een klant worden gevoerd in de coderingen, de omschrijvingen en helpteksten van de (eigen)bibliotheek.

In bijlage 2 is de lijst opgenomen met alle **extra** mogelijkheden zoals deze naast de mogelijkheden van de BNL-MijnBibliotheek worden geboden binnen de WDI.

3.2.6 Wise-Betaaldienst – Online betalen via iDEAL

Binnen Wise wordt per klant de debiteurenadministratie bijgehouden. Alle financiële posten worden hierbinnen bewaakt. Per post is bekend of en wanneer deze is voldaan en welke posten open staan.

Vanuit de Mijn Menu-functie kan deze administratie door een klant worden opgeroepen. Alle openstaande posten worden dan getoond, en van de betaalde posten alleen de onlangs betaalde posten. Vanuit deze functie kan een klant een openstaande post betalen vanuit zijn deposito of betalen via iDEAL. Klanten kunnen ook deposito storten.

Binnen de nieuwe webmodule wordt gewerkt aan de integratie van een winkelmandje-concept. Een klant kan binnen de website gaan 'winkelen' en vanuit verschillende webfuncties bestellingen plaatsen in het winkelmandje. De status van het mandje zal constant worden getoond in de statusregel bovenaan de website.

Na het winkelen kan een klant alle bestellingen in een handeling betalen. In combinatie met de marketingfunctie kan een bibliotheek straks actie- en kortingsbonnen uitgeven. Deze (digitale) bonnen kunnen algemeen worden uitgegeven voor een specifieke functie (bijv. Lid worden), voor een specifieke klantengroep of aan een specifieke klant.

In de afrekening van het winkelmandje kan een klant door ingave van de actiecode op de bon deze bonnen direct verzilveren. Dit concept zal ook worden toegepast voor ticketWise en theaterWise. Gebruik van het winkelmandje zal alleen mogelijk zijn in een volwaardige WDI-omgeving.

Facturen kunnen ook via email worden verstuurd. Vanuit deze mail kan met een directe link de betaalfunctie worden opgeroepen. Bij betaling via iDEAL zal een eventueel gedefinieerde iDEAL-korting direct worden verrekend.

3.2.7 cWise

Via cWise worden op een centrale landelijke server verschillende bicatWise-systemen aan elkaar gekoppeld. Leden van verschillende bibliotheken kunnen via de webcatalogus zelf content produceren. Deze content wordt centraal opgeslagen en beheerd maar is overal lokaal beschikbaar. Bibliotheekleden van verschillende bibliotheken kunnen daardoor met elkaar gegevens uitwisselen en ervaringen delen, waardoor zij elkaar kunnen helpen bij het vinden van goede en interessante boeken, dvd's, cd's, etc.

Binnen cWise kunnen klanten recensies, beoordelingen en tags aan titels toevoegen, en de bijdragen van andere leners raadplegen en beoordelen. Daarnaast kunnen klanten op een gemakkelijke manier zelf allerlei lijsten samenstellen. Er kunnen titeloverzichten worden gemaakt van alle titels van een schrijver. Van favoriete films of muziek of met alle informatie over een vakantiebestemming, hobby, studie, etc. Ook kunnen lijsten worden samengesteld van boeken die iemand zelf heeft ('Mijn Boekenplank'), welke boeken iemand nog wil lezen (Verlanglijstje) of welke boeken zijn gelezen (geheugensteuntje).

Via Mijn Menu krijgt een klant toegang tot zijn profielpagina. Hierin kan een klant zijn profiel instellen, een nickname toevoegen en zijn/haar eigen avatar (afbeelding) opnemen. Verder krijgt een klant via Mijn Menu toegang tot zijn lijsten en berichten.

Vanuit de Webcat-functies kan een klant per titel een beoordeling (rating), tags en recensies toevoegen.

3.2.8 Landelijke Widgets

Voor een groot deel van de landelijke widgets zijn al volwaardige WDI-varianten beschikbaar. Deze kennen een 100% koppeling met alle Wise-functies.

Voorbeelden hiervan zijn:

- Alle adres- en openingstijden zijn ook al binnen Wise bekend, mede t.b.v. de Bibliotheek Wise app, en kunnen rechtstreeks worden opgeroepen in een webfunctie.
- Voor alle webfuncties rond titels (aanwinsten, toplijsten, etalages, etc.) zijn WDI-varianten beschikbaar.
- Voor activiteiten is ticketWise beschikbaar.
- Voor overige activiteiten en agendafuncties zijn standaard oplossingen beschikbaar binnen het CMS. Voor diverse formulieren zijn WDI-varianten beschikbaar. Op deze formulieren kunnen de gegevens van de klant worden voorgevuld. Voor een Incassomachtiging kunnen alle gegevens inclusief machtigingsnummer worden ingevuld. De klant hoeft alleen zijn handtekening nog maar te zetten. Alle WDI-varianten maken rechtstreeks gebruik van de gegevens in Wise. Dit geeft aanzienlijke besparingen op het beheer van de website en op de werkzaamheden in de back-office. De afstemming tussen de website en de bestelprocedures in de back-office is maximaal. Kaarten kunnen direct online worden verkocht. Alle betaalgegevens worden direct geboekt en verantwoord, etc.

Momenteel kunnen alle direct plaatsbare landelijke Widgets ook worden geplaatst op een WDI-website. Met de overgang naar de nieuwe WaaS zal BNL alleen nog maar API 's leveren voor de verschillende widgets. Een afnemer van een landelijke widget zal voortaan zelf voor de presentatie van de geleverde content moeten zorgen. Momenteel zijn door BNL nog geen specificaties afgegeven van deze API's.

Vanuit HKA is er het voornemen om voor een beperkt aantal van deze landelijke Widgets een Wise-alternatief of een WDI-implementatie van de BNL-API te maken. Deze onderdelen zullen een volwaardig onderdeel van de WDI worden.

3.2.9 SchoolWise

Binnen schoolWise wordt een speciale portal voor leerlingen en docenten meegeleverd. Alle functies en onderdelen van schoolWise zijn onderdeel van de WDI. Sinds september 2013 worden via de export naar het LDWH (Landelijk DataWareHouse) de gegevens voor de onderwijsmonitor geleverd aan BNL. Volgens het jaarplan van BNL zal in 2015 de koppeling van BNL vanuit het LDWH naar de onderwijsmonitor worden opgeleverd.

Binnen schoolWise kunnen op verzoek van BNL direct plaatsbare landelijke widgets worden geplaatst. Bij de overgang naar de nieuwe WaaS zal dit op deze wijze niet meer mogelijk. BNL heeft in onderzoek hoe hiervoor een oplossing kan worden gevonden.

3.2.10 Planning Interfaces van landelijke diensten in Wise

De komende periode wordt binnen HKA alle prioriteit toegekend aan de ontwikkeling van de nieuwe webcatalogus (wiseCat+) en de ontwikkeling van de nieuwe webmodule. Deze nieuwe catalogus is gepland in versie 6.3.0 (augustus 2014) van Wise.

In deze catalogus zullen ook de mogelijkheden van de NBC-API worden opgenomen. Voor de daadwerkelijke realisering van de NBC-API zijn wij afhankelijk van de mogelijkheden van deze NBC-API en van de medewerking van BNL.

Met de overgang naar de nieuwe WaaS vervalt het gebruik van de landelijke Widgets (en Widgetstore) in zijn huidige vorm. BNL geeft aan dat eind dit jaar alleen nog maar de inhoud van widgets (via widget-API's) zal worden geleverd. Van deze BNL-widget-API's zijn nog geen specificaties afgegeven.

4. Overige issues

4.1 Inframing

Wise-Webfuncties kunnen via inframing worden opgenomen op een WaaS-website. Technisch gezien zal dit meestal mogelijk zijn. In de praktijk zal inframing alleen maar als een noodmaatregel moeten worden toegepast. Dit kan van toepassing zijn als er (tijdelijk) geen volwaardig alternatief beschikbaar is.

Door inframing raken alle voordelen en uitgangspunten van een geïntegreerde oplossing verloren. De WDI-onderdelen zijn ontworpen en gebouwd vanuit een totaal geïntegreerde (WDI)publieks-interface. Door inframing worden bepaalde onderdelen geïsoleerd gebruikt en deze onderdelen missen dan de relaties naar het geheel. Hierdoor zal inframing niet altijd goed werken en zal altijd in meer of mindere mate verlies geven van functionaliteit en gebruikersgemak. Vanuit nieuwsbrieven, berichten en facturen kan bijvoorbeeld rechtstreeks worden doorgelinkt naar specifieke wise-webfuncties met terugval naar de website.

Bij inframing zal een klant bij elke aanroep opnieuw moeten inloggen. In de verdere ontwikkeling van Wise zal met name de standaardisatie en webintegratie van de verschillende onderdelen verder worden doorgezet. Hierdoor zullen sommige vernieuwde en nieuwe onderdelen niet meer inframebaar zijn. Voorbeelden hiervan zijn het webwinkelmandje en specifieke marketingfuncties. HKA blijft werken aan de doorontwikkeling van de WDI-webfuncties en kan daarom niet garanderen dat WDI-webfuncties via inframing in de toekomst blijven werken.

Door inframing zullen de registraties en statistieken van de verschillende diensten in verschillende back-office-systemen worden opgenomen. De klantgegevens en de financiële gegevens uit deze systemen blijven volledig gescheiden.

In de vorige versie van dit document gaven we aan dat HKA geen garantie geeft op het blijvend bruikbaar zijn van een ingeframede webfunctie. Uit een aantal contacten met klanten blijkt dat klanten verwachten dat dit in de praktijk wel zal meevallen. In combinatie met de WaaS-1.0 wordt nu al veelvuldig gebruik gemaakt van inframing en deze contacten beoordelen deze oplossing als werkbaar. Vanuit HKA kunnen we de zekerheid geven dat dit **geen** werkbare oplossing zal blijven.

De ervaringen met het gebruik van eerdere inframing zijn gebaseerd op de eerdere versie van de WaaS. De eerste versie van de WaaS bestond uit een website met daarin het concept van de landelijke widgets. Voor alle overige functies werd gebruik gemaakt van functies en onderdelen van andere leveranciers. Er werd altijd direct met de Wise-inlogfunctie ingelogd in bicatWise en de catalogusfunctie (lokale ABL of Wise-webcat) kende een 100% integratie met het titelbestand in bicatWise waardoor alle Wise-reserveringsfuncties direct bruikbaar waren. Feitelijk was dit een hybride variant waarvoor door diverse partijen aanpassingen zijn gemaakt om deze variant werkbaar te maken.

BNL heeft aangegeven per 1 juli 2014 over te gaan naar de nieuwe WaaS. Vanaf 1 juli zullen ook door BNL nieuwe bibliotheken worden toegelaten tot de nieuwe WaaS. BNL

biedt de WaaS-gebruikers een volledig geïntegreerde oplossing aan. Hierin gaat BNL uit van een eigen inlogstelsel (IAM-SSO) en een eigen catalogusfunctie (NBC+). Alle dienstverlening met de lokale bibliotheek moet plaatsvinden via de BNL-MijnBibliotheek-functies. BNL geeft verder via de API-oplossing derde partijen toegang tot de landelijke diensten. Met de overgang naar de NBC+ is er geen directe uitwisseling meer mogelijk tussen bijvoorbeeld de gegevens van een titel in de NBC met een titel in het Wise-systeem.

Wij zien de overgang naar de nieuwe WaaS als natuurlijk moment om ook een aantal koppelvlakken aan te passen aan de uitgangspunten van de nieuwe WaaS. Wij houden nu al diverse koppelvlakken met de oude infrastructuur (ABL, A-select, aanvragen) in de lucht en gaan niet ook nog de oude en de nieuwe WaaS ondersteunen. Verder hebben wij de afgelopen periode een flink aantal nieuwe modules voorbereid en gaan deze nu de komende periode in productie brengen. Dit zal zonder twijfel een deel van de bestaande webfuncties gaan treffen en dus gevolgen krijgen voor inframing.

Voor zover BNL bepaalde onderdelen van zijn WaaS-concept nog niet kan leveren, zal de bibliotheek BNL hierop moeten aanspreken. Inframing blijft natuurlijk als tijdelijke noodmaatregel mogelijk. De bibliotheken die denken met behulp van inframing op langere termijn 'the best of both worlds' te kunnen gebruiken zullen hierin worden teleurgesteld.

Vanuit de WDI zien wij geen noodzaak om LDI-functies te moeten inframen. Voor zover BNL de beloofde widget-API's gaan opleveren, zullen wij onderzoeken of hier een Wise-implementatie zal worden ontwikkeld. Hiermee kan vanuit een eigen Website/CMS wel een totaal geïntegreerde oplossing worden geboden aan de klanten.

4.2 Single Sign On

Met een Single Sign On (SSO) oplossing wordt geregeld dat een klant tegelijkertijd op de website en in het achterliggende back-officesysteem is ingelogd. Nadat een klant is ingelogd, blijft deze ingelogd en kan zonder opnieuw in te loggen gebruik blijven maken van alle diensten die direct (geïntegreerd) via de website worden aangeboden.

Voor een website met de pretentie om geïntegreerd de verschillende diensten te kunnen aanbieden, is SSO een absolute voorwaarde. Het geheel van alle diensten moet als één geïntegreerd geheel worden aangeboden. Lay-out en bediening van de verschillende onderdelen moeten door de klant als een geheel worden ervaren. Onderdelen uit andere systemen moeten via API's worden aangeboden en op de website worden getoond als een geïntegreerd onderdeel.

Bij de WaaS is de klant via IAM ingelogd op de WaaS-website en verbonden met het back-officesysteem van BNL. Via de NCIP-dialogen (werkt als een soort API) is de klant verbonden met de diensten op het lokale bibliotheeksysteem.

Op een WDI-website zal de klant inloggen op het Wise-systeem en direct verbonden zijn met het back-officesysteem van de bibliotheek. De Landelijke diensten zullen via de verschillende BNL-API's geïntegreerd worden aangeboden.

Als een website onvoldoende mogelijkheden biedt om toegang te krijgen tot een verlangde dienstverlening kan als een tijdelijke noodmaatregel gebruik worden gemaakt van inframing. Een gevolg hiervan is dat een klant bij elke aanroep van een ingeframede

functie opnieuw moet inloggen op het (back-office)systeem waarin de gevraagde dienst wordt geleverd.

In directe contacten tussen Wise-bibliotheken en BNL geeft BNL aan dat bij de overgang naar de nieuwe WaaS een aantal webfuncties van Wise ingeframed gaan worden. Voor de problematiek van SSO geeft BNL aan dat HKA dit probleem van het lokaal inloggen (SSO) vanuit de WaaS vrij eenvoudig kan oplossen. BNL geeft hierbij aan dat bicatWise kan toetreden tot de federatie van IAM. Hiermee kan de IAM-SSO ook gebruikt worden binnen bicatWise. BNL vermeldt hierover niet zelf met HKA in contact te willen treden en geeft aan dat de bibliotheken hierover zelf maar een verzoek bij HKA moeten neerleggen.

Ook tijdens de regiobijeenkomsten over de WaaS is door BNL de suggestie gewekt dat dit probleem eigenlijk bij HKA ligt en vrij gemakkelijk kan worden opgelost. Wij gaan vanuit HKA gaarne in op deze visie van BNL. Allereerst willen wij opmerken dat dit niet direct een probleem van HKA is. Het inframen kan alleen maar als een tijdelijke noodmaatregel worden gebruikt in afwachting van een volwaardige oplossing van BNL. Het WaaS-concept is opgezet als een totaal geïntegreerde oplossing. Bij het operationeel brengen van dit concept zouden alle belangrijke onderdelen operationeel beschikbaar moeten zijn.

In 2011 is er tussen HKA en BNL overleg gevoerd over de opzet van de IAM-oplossing. Hierbij is door HKA al aandacht gevraagd voor deze problematiek. Aangeboden is toen om procedures en werkwijzen op elkaar af te stemmen. De mogelijkheid om toe te treden tot een federatie is destijds direct door HKA verworpen. Voor het Wise-systeem zijn de beperkingen van het IAM-systeem niet acceptabel. Ook de afhankelijkheid binnen Wise van de IAM-infrastructuur voor zo'n belangrijke functie wordt door HKA als een te groot risico beoordeeld. Alle andere toegangsmethoden binnen Wise (zoals, Wise-App en alle Webservices) kunnen niet overweg met IAM. Een belangrijk deel van de Wise-klanten zou dan niet meer kunnen inloggen.

Het belangrijkste argument is nog wel dat een toetreding tot een IAM-federatie in het geheel geen oplossing geeft voor dit probleem. Het probleem is dat een klant tegelijkertijd in 2 verschillende back-office-systemen ingelogd moet kunnen zijn. Dit probleem wordt hiermee niet opgelost.

5. Samenvatting voor het management

Er zijn maar twee verschillende keuzes mogelijk. Een keuze voor de WaaS van BNL of de keuze voor een eigen website/CMS. In dit hoofdstuk wordt ingegaan op de gevolgen van een keuze.

5.1 Keuze voor de WaaS

De WaaS-aansluitvormen zijn volledig gebaseerd op onderdelen van de Landelijke Digitale Infrastructuur. Hiermee wordt een geheel geïntegreerde oplossing voor de klanten gecreëerd waarbij de klanten via het inloggen op het IAM-systeem toegang krijgen tot zowel de landelijke als de lokale diensten. Website en beheer worden geleverd door BNL. De bibliotheek zal gebruik gaan maken van het Adobe CMS. Voor de catalogus- en zoekfuncties zal de ABL+ van Serials Solutions worden gebruikt. Via de BNL-MijnBibliotheek krijgen de klanten toegang tot de lokale diensten van de bibliotheek op het lokale bibliotheeksysteem. Alle uitwisseling met het (lokale) bibliotheeksysteem zal plaatsvinden via de servicebus van BNL op basis van de gedefinieerde NCIP-dialogen.

Door BNL geïntegreerde webfuncties van derde partijen (zoals Active Tickets) waarbij (lokale) bibliotheekklanten zijn betrokken, zullen op geen enkele manier mogelijkheden kennen om gebruikt te worden in combinatie met het Wise-systeem.

Bij de overgang naar de ABL+ vervallen alle huidige mogelijkheden voor web-2.0-functies. Op termijn zal BNL hiervoor binnen het Adobe-CMS een eigen oplossing gaan leveren. Voor de bestaande gebruikers vervallen bij de overgang alle lijsten, ratings, tags en recensies.

Het WaaS-concept is een sterk gestandaardiseerde oplossing. Alle door een bibliotheek verlangde afwijkingen kan als meerwerk (op kosten van de bibliotheek) worden ontwikkeld.

Bibliotheken die kiezen voor het WaaS-concept moeten zich goed bewust zijn van de voor- en nadelen van dit concept. In het concept ligt vast opgesloten welke mogelijkheden klanten krijgen om toegang te krijgen tot de lokale diensten. Deze laatste mogelijkheden zijn gebaseerd op het minimum van de mogelijkheden zoals deze door de verschillende andere bibliotheeksysteemleveranciers kunnen worden geleverd. In de ogen van HKA zijn deze mogelijkheden bijzonder basaal.

Ten opzichte van de huidige mogelijkheden zullen zowel bibliotheken als klanten dit als een enorme achteruitgang ervaren. In het kiezen van dit concept moet deze achteruitgang worden geaccepteerd. Alternatieve oplossingen via inframing kunnen alleen als tijdelijke noodmaatregel worden geaccepteerd. Op langere termijn zal deze werkwijze niet te handhaven zijn.

HKA geeft geen enkele garantie op een dergelijk gebruik van Wise-onderdelen. Het (los) gebruik van WDI-onderdelen buiten de WaaS om zal niet altijd mogelijk zijn. Voor zover deze onderdelen werken, zullen deze voor klanten niet altijd de logische werking en presentatie krijgen. Door de keuze voor de WaaS zal een bibliotheek voor een groot deel ook geen gebruik kunnen maken van nieuwe webontwikkelingen binnen Wise.

Voor een samenwerking van de bibliotheek met andere culturele partners zal de WaaS weinig mogelijkheden gaan bieden. Alleen via de ABL+ zal content van de andere

partners kunnen worden getoond.

Met de WaaS wil BNL de bibliotheken zoveel mogelijk ontzorgen. Voor met name de Portal-variant van de WaaS zal volgens BNL de ontzorging maximaal zijn. Voor een bibliotheek moet BNL worden gezien als de hoofdaannemer van deze WaaS-oplossing. Alle ontwikkeling zal verder door BNL worden aangestuurd en BNL zal aangesproken moeten worden op het ontbreken van onderdelen en/of het niet functioneren van onderdelen. De doorontwikkeling zal in 2014 worden betaald door BNL. Na 2014 is er minder duidelijkheid over de doorontwikkeling en de financiering. Voor met name digitale bibliotheek zal de KB de rol van BNL gaan overnemen. Over de toekomst van de diensten en functies voor de lokale (fysieke) bibliotheek is er minder helderheid.

Eind 2014 verwacht HKA dat de eerste NCIP-koppelingen tussen de WaaS en Wise beschikbaar komen. Gebruik van de ABL+ zal dan mogelijk kunnen worden. Voor een volledige beschikbaarheid van de MijnBibliotheek-functies zal het naar verwachting ergens ver in 2015 worden.

Vanuit HKA zullen wij volledige medewerking gaan bieden aan het WaaS-concept. Deze medewerking zal beperkt zijn tot het realiseren en operationeel brengen van de eerder door BNL gedefinieerde koppelvlakken. BNL is verantwoordelijk voor het concept en de functionele en technische uitwerking hiervan. Voor zover BNL niet in staat zal zijn om de verschillende gedefinieerde onderdelen met voldoende kwaliteit operationeel te maken zal de bibliotheek BNL hiervoor aansprakelijk moeten stellen.

HKA zal doorgaan met de ontwikkeling van eigen geïntegreerde WDI-concept. Dit concept sluit volledig bij de door BNL geboden aansluitmogelijkheden op basis van API's. Binnen het WDI-concept is er geen ruimte voor allerlei (tijdelijke) noodverbanden om onvolkomenheden in het WaaS-concept op te lossen.

5.2 Keuze voor een eigen Website/CMS

Bij de keuze voor een eigen Website / CMS zal de bibliotheek zelf verantwoordelijk zijn voor de website. In overleg kan worden bepaald in hoeverre HKA hierbij een rol moet gaan spelen. HKA is hierbij volledig aanspreekbaar op de onderdelen die door HKA worden geleverd.

Op PSO-systemen kan deze keuze en het beheer van deze website per bibliotheek of gezamenlijk door de PSO worden uitgevoerd. Bibliotheken met een eigen Wise systeem kunnen dit zelf verzorgen of hiervoor HKA inschakelen. Met de keuze van een eigen Website heeft de bibliotheek alle keuzes en aansturing zelf in de hand.

Het grote voordeel is een maximale afstemming van de inrichting van de website op de lokale diensten. Hiermee kan volledig gebruik worden gemaakt van alle mogelijkheden welke het Wise-systeem heeft te bieden. Voor de meeste bibliotheken zullen - uitgaande van een gewenst kwaliteitsniveau van de dienstverlening – de totale kosten van de dienstverlening aanzienlijk lager uitvallen bij gebruik van een eigen website.

Alle beperkingen van de WaaS-oplossing zijn niet van toepassing. Alle landelijke diensten kunnen binnen de door BNL geboden mogelijkheden van de verschillende API's worden geboden. Alle WDI-onderdelen kunnen worden ingezet. Alle tarieven voor de komende jaren zijn bekend.

De verschillende WDI-onderdelen hebben zich al jaren zowel technisch als functioneel in

de praktijk bewezen. Er kan dus direct worden ingestapt op een werkend concept.

De website en de bibliotheek zullen volledig kunnen profiteren van alle nieuwe ontwikkelingen. De mogelijkheden voor allerlei nieuwe vormen van samenwerking met andere culturele organisaties blijven open.

Bijlage 1: Overzicht van de BNL-MijnBibliotheekfuncties

Voor de BNL-MijnBibliotheekfuncties zijn de volgende onderdelen gedefinieerd:

a. Opvragen persoonlijke gegevens

Naam / Geboortedatum / Geslacht / Banknummer / Verklaring leesbeperking (ja/nee) / Woonadres / Email / Telefoon / GSM

b. Wijzigen persoonlijke gegevens

Instelbaar is per bibliotheek welk van de volgende rubriek muteerbaar is door de klant:

(huis)Adres / Email / Telefoon / GSM

c. Opvragen lidmaatschap gegevens

Van een klant kunnen de volgende abonnementgegevens worden opgevraagd:

Omschrijving Organisatie en ISILnummer

Filiaal (via ISILnummer)

Naam abonnement

Geldig vanaf / t/m (van de laatste betaalde termijn)

Incasso (Ja/Nee)

Informatie over het abonnement

d. Opvragen abonnementsvormen

Op basis van een door BNL op te vragen doelgroepcode (niet op basis van leeftijd) zal Wise een lijst met potentiële abonnementen doorgeven.

Per abonnement:

Naam abonnement

Tarief voor een standaardperiode

Informatie over het abonnement

e. Toevoegen van een lidmaatschap

Hierbij zal door BNL op basis van de opgevraagde abonnementsvormen (zie hiervoor) met een potentiële klant het inschrijfproces worden doorlopen. Het inschrijfproces zal hierbij geheel door BNL worden aangestuurd zonder communicatie met het bibliotheekstelsel. Te betalen abonnementsgelden worden via de betaaloplossing van BNL geïnd in het inschrijfproces en na acceptatie door de klant zullen de benodigde persoonsgegevens, de gegevens van het gekozen abonnement en de gegevens over de ontvangen gelden worden doorgegeven aan

Wise. Na acceptatie van deze gegevens in Wise zal Wise de klant toevoegen.

f. Wijzigen lidmaatschap gegevens

Hierbij zal door BNL op basis van de opgevraagde abonnementsvormen (zie hiervoor) een wijziging worden doorgegeven voor de volgende abonnementsperiode.

g. Opvragen lopende uitleningen

BNL vraagt de actueel geleende exemplaren op. Alleen de gegevens van geleende exemplaren binnen de aanvragende organisatie waarbij een PPN bekend is worden door Wise doorgegeven. Per exemplaar worden de volgende gegevens doorgegeven:

Exemplaarnummer

Vervaldatum

Aantal herinneringen

PPN

Titel

Auteur

Materiaalsoort

Indicatie verlengbaar

Vervaldatum na verlenging

Reden niet verlengbaar

Kosten verlengen (geen leenstrippen)

h. Verlengen van een uitlening

Per aangeboden exemplaar zal Wise terugmelden:

Nieuwe vervaldatum of

Reden niet verlengen

De verlengingen worden in Wise per exemplaar afgehandeld. Verlenging is niet meer mogelijk vanaf het moment dat in Wise een (tijdelijke) blokkade (door bijvoorbeeld oplopende registraties) wordt vastgesteld.

i. Opvragen uitleenhistorie

Per geleend/geleverd exemplaar met een PPN zal Wise doorgeven:

PPN

Titel

Auteur

Materiaalsoort (standaard)

Leendatum

j. Opvragen Reserveringen

Alle openstaande reserveringen (nog niet geleverd) waarbij een PPN bekend is.

Per reservering zal Wise de volgende gegevens doorgeven:

Auteur / Titel

PPN

Materiaalsoort

Reserveringsdatum

Status

Datum bericht

Lokatie ophalen

k. Annuleren reservering

Een Openstaande reservering kan hiermee worden geannuleerd zolang er geen leverbaar exemplaar aan is gekoppeld.

l. Opvragen financiële posten

Per klant kunnen de openstaande of de betaalde posten worden opgevraagd. Alleen de gegevens van de eigen Fin. Organisatie (van de aanvragende organisatie) worden getoond. Gegevens opvragen over de stand/gebruik van leenstrippen is niet mogelijk.

m. Betalen openstaande posten uit pastegoed

Openstaande posten kunnen hiermee worden betaald uit het pastegoed van de klant in Wise.

n . Ophogen pastegoed

Via de betaaloplossing van BNL kan een klant deposito kopen. Verrekening tussen bibliotheek en BNL verloopt via de BNL-betaaloplossing.

Bijlage 2: Overzicht van de extra WDI-Mijn Menufuncties

In aanvulling op de in de bijlage 1 benoemde mogelijkheden binnen de WaaS zijn binnen de WDI de volgende extra functies gedefinieerd:

a. Toevoegen van een lidmaatschap

Deze functie is volledig afgestemd op het back-officeproces van de bibliotheek. Tijdens het inschrijven zal Wise het dubbel inschrijven van een klant controleren en blokkeren. Bij herinschrijving zal de klant worden ingeschreven met het oude (interne) klantnummer. Hierdoor wordt eventuele historie, zoals eerder geleende materialen, automatisch gekoppeld aan deze nieuwe klant. De betalingen via iDEAL worden rechtstreeks geboekt en verantwoord.

b. Wijzigen van het abonnement

Naast het wijzigen van een lidmaatschap voor een volgende periode kan ook per direct een abonnement worden gewijzigd. Contributiegelden en leenstrips zullen direct worden verrekend en de rechten van het nieuwe abonnement gaan direct in.

c. Opzeggen van het abonnement

Een lopend abonnement kan per volgende vervaldatum worden opgezegd.

d. Verloren melden van een lenerspas

Een klant kan vanuit zijn Mijn Menu zijn (lener)pas als verloren melden. Hierdoor zal het inloggen en gebruik van het betreffende klantaccount worden geblokkeerd binnen de WDI.

e. Procedure Wachtwoord vergeten

Een klant kan bij het inloggen aangeven dat hij/zij het wachtwoord van het klantaccount niet meer kent. Wise zal dan via mail een nieuw wachtwoord opsturen.

f. Wijzigen Gebruikersnaam en/of Wachtwoord

Een klant kan vanuit zijn Mijn Menu zijn Gebruikersnaam en/of Wachtwoord wijzigen.

g. Titel eerder geleend

Een klant kan in zijn Mijn Menu aangeven dat hij/zij bij het lenen van een titel geattendeerd wil worden dat hij/zij deze titel al eerder heeft geleend. Bij het reserveren van een titel vanuit de WDI zal hij/zij ook hierop worden gewezen.

h. Raadplegen / Wijzigen berichtvoorkeuren

Voor een aantal berichtsoorten kan een klant vanuit Mijn Menu aangeven in welke vorm hij/zij het bericht wenst te ontvangen. Per berichtsoort is ingesteld uit welke berichtvormen (brief, email, sms, inbox) een klant mag kiezen. Deze mogelijkheid

worden met name gebruikt voor reserverings(ophaal)bericht, annuleringsbericht (reservering), inleverattending en inleveraanmaning. Ook voor de contributiefactuur kan een klant kiezen of deze per post of per email moet worden verstuurd. Inbox-berichten kunnen worden vergezeld van push-berichten naar de wiseApp op door de gebruiker ingestelde devices.

i. Raadplegen Inbox-berichten

Vanuit het bibliotheeksysteem kunnen verschillende meldingen naar specifieke klanten of groepen klanten worden gestuurd naar de inbox van een klant. Deze inbox-meldingen kunnen vanuit de Mijn Menu-functie door de klant worden gelezen. Voor de vooraankondiging van een Incasso maakt Wise gebruik van dit mechanisme.

j. Raadplegen bericht-historie

Een klant kan vanuit zijn Mijn Menu alle klantberichten van de afgelopen periode raadplegen.

k. Abonneren op de Aanwinstenattending

Vanuit Mijn Menu kan een klant zich abonneren op een of meerdere aanwinstgroepen. Bestaande abonnementen kunnen worden geraadpleegd / beëindigd. Op basis van deze abonnementen krijgt een klant periodiek per mail een overzicht van de aanwinsten per groep.

l. Overzicht iDEAL-transacties

Vanuit zijn Mijn Menu kan een klant een overzicht krijgen van de laatste iDEAL-transacties.

m. Ticketoverzicht

Vanuit zijn Mijn Menu kan een klant een overzicht krijgen van de lopende ticket-transacties (ticketWise en theaterWise). Uitgegeven kaarten kunnen hiermee opnieuw worden geprint.

n. Machtigingenoverzicht

Klanten kunnen elkaar onderling machtigen voor het uitvoeren van specifieke Mijn Menu-functies. Hiermee kunnen familieleden acties voor elkaar uitvoeren en voor elkaar betalen. Binnen deze functie is te zien welke machtigingen zijn uitgegeven en kunnen machtigingen worden aangepast.

o. Leesadvies

Binnen deze keuze krijgt een klant op basis van zijn leenhistorie een persoonlijk lees-/leenadvies.

p. Klachten/Meldingen (voor een deel nog in ontwikkeling)

Onderdeel van de KlantenServiceMonitor is dat klanten hun klachten en meldingen kunnen inbrengen en volgen via Mijn Menu.

q. Af- en aanmelden nieuwsbrief

Bestaande klanten kunnen zich via Mijn Menu aan/afmelden voor de nieuwsbrief. Potentiële klanten kunnen zich ook inschrijven als nieuwsbrief-klant.

r. Wise-formulieren

Ingesteld kan worden dat klanten direct vanuit Mijn Menu-formulieren kunnen invullen en versturen naar de bibliotheek. Op deze formulieren zullen de gegevens van de klant zoveel mogelijk worden voorgevuld op basis van de gegevens in de klantenadministratie. Voorbeelden van deze formulieren zijn o.a. aanschafverzoeken, machtiging voor automatische incasso en opgave van een leeshandicap.

Bijlage 3: Overzicht met overige verschillen

	WDI	LDI / WaaS 2.0
Vormgeving	Eigen invulling (stylesheet)	Vast stramien
Zoekfuncties	wiseCat+ (met cWise)	ABL+ (voorlopig zonder Web-2.0-functies)
Single-Sign-On	Aanwezig voor de WDI-functies	Aanwezig voor de WaaS-functies
Browsealoud	Aanwezig	Aanwezig
Modules muziekweb	Via wiseCat+ of via de aparte CDR-functie.	Via ABL+
BNL-widgets	Beschikbaar. Vanaf WaaS 2.0 alleen nog beschikbaar op basis van API.	Beschikbaar. Volledig geïntegreerd met de WaaS.
Website / CMS	Website(functies) voor Joomla is snel op te leveren. HKA heeft voor een aantal bibliotheek-organisaties templates ontwikkeld n.a.v. aangedragen input door deze organisaties.	WaaS met standaard Adobe-CMS. Leverbaar vanaf 1 juli 2014.
WDI-widgets	Voor diverse BNL-widgets zijn voor de WDI varianten beschikbaar.	Werken niet binnen de WaaS
Inframen	Niet nodig voor WDI-onderdelen.	Technisch kunnen WDI-onderdelen worden ingeframed binnen de lokale variant (model 1) van de WaaS. Geeft functionele uitval en is zeker niet toekomstbestendig.
Landelijke huisstijl	Kan, al dan niet voor een deel, geïmplementeerd worden. Zie ook de eerdere opmerking over de vormgeving. De bibliotheek heeft hierin bepaalde vrijheden. Template BNL OF eigen stijl is mogelijk.	Volledige omzetting naar standaard landelijke huisstijl. Bibliotheek heeft hierin verder beperkte keuzemogelijkheden.
Nieuws- en agendafunctie	Aanwezig. Bijvoorbeeld Gcalender en/of via BNL-API	Via BNL-widgets
Formulierenfunctie	Diverse mogelijkheden via de WDI-widgets. Joomla kent tal van formulierenfuncties. Bv. RsForm-Pro.	Via BNL-widgets
Kosten Website	Eenmalig en jaarlijks. Jaarlijkse kosten afhankelijk van gewenste ondersteuning, hosting, etc. Klant heeft volledige vrijheid daar waar het om hosting, service-support, onderhoud, etc. gaat.	Voorlopig eenmalig, aanwending subsidie (landelijke infra). Onduidelijk is hoe aanpassingen kunnen worden doorgevoerd, wie deze uitvoert en hoe kosten worden doorberekend (en aan wie). Maatwerk zal in rekening worden gebracht.
Ondersteuning Website	Per bibliotheekorganisatie inregelen. Mede afhankelijk van aanwezige expertise binnen de organisatie. Ook kan HKA als leverancier van het bibliotheek-systeem de ondersteuning bieden. Voordeel is dat er 1 loket voor vragen e.d. ontstaat. Klant heeft in deze veel vrijheid om vorm van ondersteuning in te regelen, alsmede de keuze te maken voor de leverancier.	BNL gaat uit van maximale ontzorging. Voor alle webfuncties welke (voorlopig) niet via de WaaS kan worden geleverd zal de bibliotheek worden terugverwezen naar een andere leverancier.

Opmaak/functies	Klant heeft hoge mate van vrijheid hoe vorm en inhoud aan website wordt gegeven.	Beperkte vrijheid: blauwdruk BNL dient te worden gevolgd.
Web- en publiekcatalogie	Volledige integratie van Wise met de NBC+	Integratie via NBC+
Aanwinstenprofielen	Geïntegreerd met Wise	Niet geïntegreerd met Wise (via handmatige koppeling)
Top- en titellijsten	Geïntegreerd met Wise	Niet geïntegreerd met Wise (via handmatige koppeling)
leesadvies	Geïntegreerd met Wise	Niet geïntegreerd met Wise Alternatieve dienst als Welkboek
WebApp	Beschikbaar voor WDI	Niet beschikbaar voor de WaaS
Reserveren / aanvragen	Zie de beschrijving bij de WDI	Zie de beschrijving bij de LDI
Inloggen / aanmelden	Via de verschillende Wise-functies	Via IAM
Mijn Menu/ MijnBibliotheek	Zie de beschrijving in de Bijlagen 1 + 2	Zie de beschrijving in Bijlage 1
Betalingen / verwerken	Volledige integratie i.c.m. iDEAL. Geïntegreerde afhandeling met Back-office verwerking. Mogelijkheid tot digitale (contributie)facturering.	Via landelijke betaalfunctie
Kaartverkoop	Mogelijk via website (ticketWise) (geïntegreerd). O.a. gekoppeld aan iDeal.	Alleen via externe functies en niet geïntegreerd met Wise
Klantbeheer	Online inschrijven Wijzigen en opzeggen van abonnementen Marketingfuncties (o.a. nieuwsbrief, klantsegmentatie) Via meldingen, Inbox, etc Vragen / klachten	Beperkte mogelijkheden via BNL-MijnBibliotheek
E-books	Via wiseCat+ (NBC+)	Via ABL+ (NBC+)
E-Muziek	Via wiseCat+ (NBC+)	Via ABL+ (NBC+)
Aanvragen (landelijk)	Via wiseCat+ (NBC+)	Via ABL+ (NBC+)