

Vergaderjaar 2008–2009

**28 330**

**Herstructurering openbaar bibliotheekwerk**

**Nr. 38**

**BRIEF VAN DE MINISTER VAN ONDERWIJS, CULTUUR EN WETENSCHAP**

Aan de Voorzitter van de Tweede Kamer der Staten-Generaal

Den Haag, 11 juni 2009

Op 26 maart jl. voerde uw Kamer een Algemeen Overleg met mij over de bibliotheekvernieuwing 2009–2012 naar aanleiding van mijn beleidsbrief d.d. 10 februari jl. (vergaderjaar 2008–2009, 28 330, nr. 32).

Op 21 april jl. volgde daarop een Verslag Algemeen Overleg. Bij die gelegenheid heeft uw Kamer bij motie van de leden Van Leeuwen, Ten Broeke en Leerdam (vergaderjaar 2008–2009, 28 330, nr. 37) de regering verzocht om de Kamer nog vóór het zomerreces te informeren over de voortgang met betrekking tot de digitale inhaalslag. Bijgaand stuur ik u deze voortgangsrapportage toe.

Bij voornoemde motie werd de regering tevens verzocht om de Kamer nog vóór het zomerreces te informeren over de uitkomst van het overleg met ICT-office.

Daarover kan ik u melden dat het overleg tussen de Projectgroep Bibliotheekinnovatie en ICT-office thans gaande is.

De minister van Onderwijs, Cultuur en Wetenschap,  
R. H. A. Plasterk

## 1. Inleiding

Op 28 november 2008 publiceerde de Adviescommissie Bibliotheek-innovatie het rapport «Innovatie met effect». De commissie deed in dit rapport voorstellen voor de uitbouw van de digitale openbare bibliotheek. In mijn brief van 10 februari 2009 heb ik een reactie gegeven op het rapport en u geïnformeerd over de voortgang in het proces van bibliotheekvernieuwing.<sup>1</sup> Op 26 maart en 21 april 2009 voerden wij daarover overleg.

Bij motie van de leden Van Leeuwen/Ten Broeke/Leerdam heeft de Kamer gevraagd nog vóór het zomerreces te worden geïnformeerd over de realisatie van de digitale bibliotheek.<sup>2</sup> Ik heb hiervoor een voortgangsrapportage opgesteld op basis van voorstellen van de Regiegroep en de Projectgroep Bibliotheekinnovatie, rekening houdend met de resultaten van ons overleg van 26 maart en 21 april 2009. Hierbij treft u deze rapportage aan.

De rapportage beschrijft bondig de conceptuele opzet en verdere aanpak van de digitale openbare bibliotheek en de laatste stand van zaken. Over de organisatorische vormgeving en positionering binnen het stelsel (het eigenaarschap) wordt besloten in het kader van de ontvlechting van de VOB, die zoals bekend moet leiden tot de totstandkoming van een onafhankelijk sectorinstituut en branchevereniging per 1 januari 2010. De bestuurlijke verankering van de digitale bibliotheek maakt deel uit van het bibliotheekcharter. Met IPO en VNG heb ik afgesproken dat het charter eind 2009 gereed is.

## 2. Voornaamste uitgangspunten

### De gebruiker centraal

Wil een digitale bibliotheek succesvol zijn, dan moet deze aansluiten bij de actuele behoeften van de gebruikers. Meer specifiek betekent dit het volgende:

- De dienstverlening is afgestemd op de manier waarop gebruikers vandaag de dag met informatie omgaan. Dat wil zeggen: de manier waarop de gebruiker informatie zoekt (gangbare zoekmachines), de informatieomgeving waarbinnen hij handelt (sociale netwerken als Hyves, Facebook, LinkedIn) en de hulpmiddelen die hij gebruikt (PC, mobiele telefoon, smartphone, PDA e.d.).
- De informatie is toegesneden op de individuele interesseprofielen. Daarbij wordt ingespeeld op gegevens over het eerdere gebruik.
- Er zijn mogelijkheden voor interactiviteit (web 2.0).
- De digitale bibliotheek is vanzelfsprekend 24 uur per dag beschikbaar.

De digitale bibliotheek moet – kortom – aangesloten worden op de buitenwereld en goed zichtbaar zijn op internet. Het uitgangspunt «de gebruiker centraal» betekent niet dat de digitale bibliotheek zich louter beperkt tot die producten en diensten die het meest gevraagd worden door het brede publiek. Bij het cultuurbeleid zijn ook andere doelstellingen in het geding die ertoe kunnen leiden dat ook producten en diensten worden aangeboden waarvoor vooralsnog geen manifeste vraag bestaat.

Verder wordt nadrukkelijk getracht niet alleen huidige leden en gebruikers van de digitale bibliotheek beter te bedienen, maar ook nieuwe gebruikers aan te trekken.

---

<sup>1</sup> Kamerstukken II, 2008–2009, 28 330, nr. 32.

<sup>2</sup> Kamerstukken II, 2008–2009, 28 330, oorspronkelijk nr. 36, later gewijzigd in nr. 37.

## **Meerwaarde**

De digitale openbare bibliotheek moet aantoonbare meerwaarde hebben ten opzichte van bestaande (commerciële) digitale diensten. Die meerwaarde kan tot uitdrukking komen in de diverse vormen van dienstverlening. Wat de inhoudelijke dienstverlening betreft gaat het dan om:

- Het verschaffen van toegang tot – of aanbieden van – informatie die van belang wordt geacht uit hoofde van de publieke missie van de openbare bibliotheek.
- Het bieden van ondersteuning bij het zoeken, opsporen en interpreteren van informatie. Hierbij valt onder meer te denken aan ondersteuning op het gebied van mediawijsheid.

Belangrijke hoogwaardige informatiebestanden en elektronische tijdschriften zijn op dit moment uitsluitend toegankelijk voor personen verbonden aan instellingen die daarvoor speciale, vaak zeer kostbare, licenties hebben afgesloten, zoals universiteiten en HBO's. De openbare bibliotheek heeft vanuit haar publieke functie de ambitie iedereen die daaraan behoefte heeft, (thuis)toegang tot deze niet-vrij beschikbare content te kunnen aanbieden. Niet noodzakelijkerwijs als standaardvoorziening voor iedereen en evenmin gratis, maar als waarborg voor de vrije toegang tot informatie. Daarmee biedt de openbare bibliotheek een cruciale meerwaarde in vergelijking tot informatie die met zoekmachines zoals Google op internet gevonden kan worden.

Het is niet de primaire taak van de (digitale) bibliotheek zelf content te maken, wel om belangwekkende content te selecteren en die toegankelijk te maken op een manier die voor de gebruiker (zoals scholen) de meeste toegevoegde waarde biedt. De digitale bibliotheek zal gebruikers niet alleen inhoudelijk faciliteren, maar hen ook ondersteunen bij alle bijkomende transacties. Gedacht kan worden aan het bestellen, betalen en verlengen van materialen (boeken, dvd's) of het betalen voor content.

## **Optimale toegankelijkheid**

De digitale producten en diensten zullen via verschillende en meerdere platforms, binnen en buiten de bibliotheek, toegankelijk worden gemaakt. Zie hiervoor het basismodel in paragraaf 3. De presentatiewijze op al deze platforms zal herkenbaar en dus uniform dienen te geschieden. Hierbij kan worden aangesloten bij reeds bestaande initiatieven in het bibliotheekveld waar gewerkt wordt aan de gezamenlijke portal mijnbibliotheek.nl. De gezamenlijke internetpresentatie van de publieke omroep kan mutatis mutandis als voorbeeld dienen. De uniforme presentatie moet zodanig worden ingericht, dat er aanvullende ruimte blijft voor lokale profilering.

## **Selectiviteit**

De ontwikkeling van de digitale bibliotheek is een kostbare zaak. Budgettaire beperkingen dwingen tot keuzes. Ook de vereiste effectiviteit en efficiency dwingen daartoe. De digitale bibliotheek kan alleen op korte termijn vorm krijgen als keuzes worden gemaakt en prioriteiten worden gesteld ten aanzien van de dienstverlening, doelgroepen en kernfuncties. De uitgangspunten in deze paragraaf fungeren daarbij als leidraad. De concrete keuzes worden in paragraaf 4 beschreven.

## **Interactiviteit**

Het gebruik en de structuur van internet ontwikkelen zich in de richting van interactieve toepassingen (web 2.0). De digitale bibliotheek zal goed aansluiten bij deze ontwikkelingen, bijvoorbeeld in de vorm van digitale leeskringen.

## **Realistische aanpak**

De verdere ontwikkeling en realisatie van de digitale bibliotheek is een complexe en tijdrovende operatie. Een deel van de te verrichten activiteiten zal pas op de wat langere termijn tot zichtbare resultaten leiden, met name waar het de infrastructuur betreft. Het koppelen van (omvangrijke) bibliotheekcatalogi is daarvan een voorbeeld. Ook moet met veel partijen worden overlegd en dienen aanbestedingsregels in acht te worden genomen. Niettemin kan een aantal zaken op korte termijn worden gerealiseerd. Hiervoor wordt verwezen naar paragraaf 4.

Bij de verdere aanpak van de digitale bibliotheek wordt nadrukkelijk gekozen voor een realistische benadering, zowel op inhoudelijk en technisch, als op financieel en organisatorisch terrein. Zo wordt op inhoudelijk vlak zoveel mogelijk voortgebouwd op wat er reeds aan diensten is gerealiseerd. Dat neemt echter niet weg dat aan de hand van een grondige inhoudelijke evaluatie kritisch zal worden gekeken naar de opzet en dienstverlening van de huidige digitale bibliotheek. Uiteraard dient kapitaalvernietiging vermeden te worden.

Ook op technisch vlak wordt een realistische aanpak gevolgd. Gewerkt wordt met bewezen technologieën en geaccepteerde standaarden. Er wordt dus niet gekozen voor een «state of the art»-benadering. Een belangrijk uitgangspunt in dit verband is dat wordt aangesloten bij de bestaande gemeenschappelijke informatie-infrastructuur (GII).<sup>1</sup> Belangrijk is ook uitwisselbaarheid: van landelijk niveau naar lokaal en andersom. Wat de financiering betreft wordt een opzet gekozen die op langere termijn, ook op lokaal en provinciaal niveau, financierbaar is.

Op organisatorisch vlak dienen eenvoud en snelheid van implementatie en zo groot mogelijke onafhankelijkheid van individuele aanbieders (voorkomen «vendor lock in») voorop te staan.

## **3. Producten, diensten en doelgroepen**

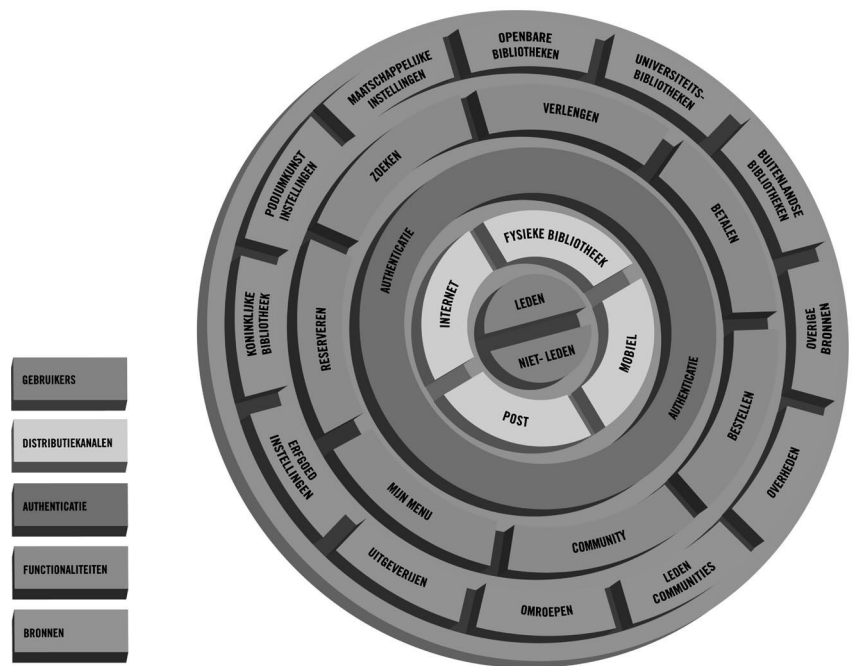
### **Het basismodel**

De digitale bibliotheek zal op hoofdlijnen twee soorten producten en diensten omvatten:

- Inhoudelijke producten en diensten waarbij de primaire bron zelf in de vorm van digitale content wordt aangeboden of wordt ontsloten via toegang tot bibliotheekcatalogi en andere secundaire bestanden;
- Gemaksdiensten waarbij verschillende transacties kunnen worden verricht, zoals het bestellen, betalen en verlengen van materialen, het attenderen van gebruikers op binnengekomen materialen.

---

<sup>1</sup> In 2008 is een Consortium Gemeenschappelijke Informatie Infrastructuur (GII) gevormd. Dertien Nederlandse universiteitsbibliotheken, de Koninklijke Bibliotheek en de Stichting WSF (samenwerkingsverband van veertien bibliotheken met Wetenschappelijke Steunfunctie) vormden de kernleden van het consortium. De overeenkomst bevat afspraken over een catalogiseersysteem, een systeem voor interbibliothecair leenverkeer en een zoekstelsel. De openbare bibliotheken zijn via de VOB betrokken bij het GII. De Projectgroep Bibliotheek-innovatie zal de rol die de VOB vervulde voortzetten. Uitgangspunt is aansluiting van de openbare bibliotheken bij het GII.



Bovenstaande figuur brengt het basismodel in beeld. Het model is opgebouwd uit een aantal ringen. Deze figuur moet als volgt worden gelezen:

- In de kern van de figuur staan de gebruikers (leden en niet-leden). De gebruiker staat centraal;
- De binnenste ring geeft weer langs welke wegen (distributiekanaal) de dienstverlening wordt aangeboden;
- De tweede ring geeft aan dat de gebruiker zichzelf kan authenticeren om toegang te krijgen tot functionaliteiten en bronnen;
- De derde ring omvat de functionaliteiten waarover de gebruiker kan beschikken;
- De buitenste ring bevat de verschillende informatiebronnen.

Dit model is niet statisch. De verschillende ringen in het schema kunnen draaien ten opzichte van elkaar. Er zijn verschillende combinaties mogelijk van gebruikers, distributiekanaal, functionaliteiten en bronnen. Via de diverse combinaties komt een breed scala aan producten en diensten beschikbaar. Het is de bedoeling dat alle typen bronnen via alle functionaliteiten en distributiekanaal kunnen worden benaderd. Dat kan voor bepaalde combinaties vrij snel worden gerealiseerd, terwijl andere combinaties meer tijd zullen kosten. De bijlage geeft een toelichting op het basismodel.

## Doelgroepen en dienstverlening

### *Doelgroepen*

De digitale dienstverlening richt zich op het algemene publiek en op het onderwijs. Binnen het algemene publiek wordt bijzondere aandacht geschonken aan twee doelgroepen. Om te beginnen de jeugd boven de 16 jaar. Deze groep krijgt bijzondere aandacht, omdat zij het lidmaatschap veelal heeft opgezegd, maar wel een brug vormt naar het bibliotheek- en informatiegebruik door toekomstige generaties.

Vanwege de publieke missie van bibliotheken verdienen de groepen die relatief als minder zelfredzaam in hun informatievoorziening kunnen worden aangemerkt, speciale aandacht. Het gaat bijvoorbeeld om langdurig werklozen, laagopgeleiden, oudere allochtonen en andere senioren. Uit recent onderzoek blijkt dat deze groepen moeite hebben met de digitalisering van de samenleving<sup>1</sup>.

Binnen de onderwijskolom zal de dienstverlening met name gericht worden op het primair en voortgezet onderwijs en de ROC's. Bijzondere aandacht wordt geschonken aan het voorbereidend middelbaar beroeps-onderwijs, omdat met name hier de informatievaardigheid versterking behoeft.

#### *Dienstverlening*

Zoals aangegeven in mijn brief van 10 februari 2009 zal de uitbouw en versterking van de digitale bibliotheek zich vooral richten op de kernfuncties «leren» en «informereren». De inhoudelijke diensten ten behoeve van het algemeen publiek zullen twee soorten dienstverlening omvatten.

Om te beginnen is dat het verschaffen van toegang tot of aanbieden van informatie. Het kan daarbij gaan om fysieke collecties (boeken, dvd's etc.), digitale collecties/bestanden (databanken, streaming van digitale muziek, e.a.), of ondersteunende diensten en processen (bv. attendering op nieuw verschenen boeken, previews van fysieke en digitale collecties zoals van boeken en dvd's, trailers van muziek of video, games).

Daarnaast heeft de dienstverlening een gidsfunctie bij het opsporen, selecteren en interpreteren van informatie. Te denken valt aan internet-wegwijzers en mediawijsheidstraining.

De dienstverlening aan het onderwijs zal worden verbeterd en verbreed. Daarbij zal worden aangesloten bij lopende ontwikkelingen zoals Wikiwijs. Er zal specifieke content worden ontwikkeld voor het onderwijs (leerlingen en docenten), waarmee de elektronische leeromgeving van de school wordt verrijkt. Ook zullen specifieke cursusmodules op het gebied van mediawijsheid worden samengesteld aansluitend bij de doorlopende leerlijnen.

#### **4. Activiteiten, resultaten en planning**

Deze paragraaf beschrijft welke activiteiten worden ondernomen om de digitale openbare bibliotheek tot stand te brengen, welke resultaten worden beoogd en welke planning daarbij wordt aangehouden.

Om te beginnen wordt een beknopt inhoudelijk overzicht gegeven van de activiteiten en resultaten. Aansluitend wordt in een overzichtstabel de planning in kaart gebracht. Daarbij wordt een onderscheid gemaakt tussen de korte termijn (2009) en de langere termijn (2010–2012). Deze voortgangsrapportage focust met name op 2009.

Bij de beschrijving van de activiteiten en resultaten wordt een onderscheid gemaakt naar producten en diensten voor gebruikers (algemeen publiek en onderwijs) en de technische en instrumentele randvoorwaarden.

#### **Producten en diensten voor het algemene publiek**

##### *Internetwegwijzers*

Het ligt bij uitstek op de weg van openbare bibliotheken om gebruikers te verwijzen naar sites met belangrijke informatie die betrouwbaar en van

---

<sup>1</sup> Zie F.Huysmans en C. Hillebrink, *De openbare bibliotheek tien jaar van nu*. Den Haag, Sociaal en Cultureel Planbureau, 2008. En: A.J.A.M. van Deursen en J.A.G.M. van Dijk, *Digitale vaardigheden van Nederlandse Burgers; een prestatiemeting van operationele, formele, informatie en strategische vaardigheden bij het gebruik van overheidswebsites*. Enschede, Universiteit Twente, 2008.

hoge kwaliteit is. Alleen al vanwege de kosten is het niet mogelijk dergelijke informatie in alle gevallen zelf te genereren of aan te kopen. Een efficiënte manier om gebruikers toch op het spoor te zetten van dit type informatie zijn de internetwegwijzers.

#### *Digitale content*

Er komt steeds meer content direct digitaal beschikbaar. Soms is die rechtevrij. Zo is al veel – grotendeels rechtevrije – digitale informatie en content beschikbaar bij de Digitale Bibliotheek voor de Nederlandse Letteren ([www.dbnl.org](http://www.dbnl.org)) en de Koninklijke Bibliotheek ([www.kb.nl](http://www.kb.nl)). Deze kan naar verwachting al op korte termijn beter worden aangesloten op de digitale openbare bibliotheek en gekoppeld aan reeds bestaande digitale diensten zoals [www.literatuurplein.nl](http://www.literatuurplein.nl). Hierdoor kan de toegankelijkheid worden verbeterd en het publieksbereik worden vergroot. Er wordt een selectie gemaakt van de rechtevrije en niet-rechtevrije content. De genoemde uitgangspunten voor de digitale bibliotheek zullen de leidraad vormen bij de contentselectie. Bij het ter beschikking stellen van de content moet ook rekening worden gehouden met de kosten die uitgevers in rekening brengen voor thuisgebruik. Daartoe wordt een businessmodel voor thuisgebruik ontwikkeld.

Daarnaast worden digitale etalages ontwikkeld, waarin geselecteerde content of collecties onder de aandacht van het publiek worden gebracht. Gedacht wordt o.a. aan etalages waarin cultureel erfgoed digitaal wordt getoond. Ook worden themadossiers ontwikkeld met actuele en betrouwbare achtergrondinformatie over uiteenlopende onderwerpen die voor een langere periode interessant zijn. Het kan daarbij bijvoorbeeld gaan om informatie over de parlementaire democratie of over informatie op medisch gebied. Gekeken wordt hoe het beste de krachten met de Koninklijke Bibliotheek kunnen worden gebundeld die reeds themadossiers heeft ontwikkeld.

Verder zullen pilots gedaan worden met nieuwe vormen van «digitale distributie» (zoals digileen van de CDR) voor e-books, bladmuziek of andere materialen.

#### *De consument als producent en sociale netwerken*

De digitale bibliotheek biedt mogelijkheden voor interactieve web 2.0 toepassingen. Zo kunnen de catalogi van bibliotheken worden gebruikt op websites van sociale netwerken als Hyves, LinkedIn en LibraryThing. De «wijsheid van de menigte» (wisdom of crowd) kan bijvoorbeeld worden ingezet door middel van door gebruikers geschreven recensies of andere bijdragen. Hierbij kan ook worden gedacht aan digitale leeskringen.

#### *Gemaksdiensten*

Digitale toepassingen kunnen ook ingezet worden voor het verhogen van het serviceniveau van de gemaksdiensten. Daartoe worden proefprojecten gestart met nieuwe vormen van dienstverlening, zoals attendering langs elektronische weg (bijvoorbeeld attendering op nieuw verschenen boeken/media in de vorm van een preview of een trailer).

#### *Mediawijsheid*

Er worden (interactieve) cursusmodules mediawijsheid samengesteld. Deze richten zich met name op de verbetering van de informatie- en strategische vaardigheden (te weten zoeken, selecteren en evalueren van informatie; en het gebruik van internet met een specifiek doel).

#### *Evalueren en continueren van bestaande diensten en producten voor gebruikers*

Met innovatiegelden zijn verschillende digitale diensten ontwikkeld (AI@in, Zoek&Boek, de AquaBrowser, Schoolbieb.nl, de G!ds). In 2009



worden deze diensten grondig geëvalueerd. Afhankelijk van de resultaten van de evaluatie kan het (eventueel aangepaste) aanbod landelijk beschikbaar komen. De verdere ontwikkeling van Muziekweb van de Centrale Discotheek Rotterdam (CDR) maakt deel uit van het innovatiebeleid in 2009, in lijn met de aanbeveling van de Adviescommissie Bibliotheekinnovatie.

### Producten en diensten voor het onderwijs

#### *Landelijk model samenwerking tussen bibliotheken met onderwijs*

Recent onderzoek door de Projectgroep Bibliotheekinnovatie heeft uitgewezen dat de reeds ontwikkelde samenwerkingsmodellen van onderwijs/bibliotheek zoals Biebsearch weliswaar conceptueel interessant, maar niet zonder meer overdraagbaar zijn. Er wordt aan de hand van dit concept een landelijk uitrolbaar samenwerkingsmodel ontwikkeld voor de inhoudelijke en gemaksdiensten dat in een pilot wordt uitgetest. De vraag van het onderwijs is daarbij het vertrekpunt voor de (door-)ontwikkeling van dienstverlening.

#### *Digitale content voor de leeromgeving*

In nauwe samenhang met dit landelijke samenwerkingsmodel zal voor de diverse onderwijssegmenten specifieke op maat gesneden content worden geselecteerd, waarmee de elektronische leeromgeving van de school wordt verrijkt. Gedacht wordt aan de historische en literaire canon voor het VWO, de uitbouw van digitale leskisten, crossmediale informatie over specifieke onderwerpen passend binnen het curriculum van de school, digitale etalages en themadossiers.

#### *Mediawijsheid*

Op basis van de resultaten van bestaande projecten worden modules voor mediawijsheid ontwikkeld:

- voor leerlingen (diverse typen en leerjaren): de doorlopende mediawijsheidslijn
- voor docenten: training tot mediawijsheidcoach.

### Planning

In deze tabel wordt de tijdsplanning weergegeven en tevens aangegeven van welke programmalijn van de Adviescommissie Bibliotheekinnovatie het desbetreffende project deel uitmaakt, te weten: Programmalijn 1 Digitale infrastructuur, Programmalijn 2 Innovatie van producten en diensten en Programmalijn 3a Innovatie van collectiebeleid, onderdeel digitale content.

**Tabel 1: Overzicht van producten en diensten voor gebruikers  
Producten en diensten voor het algemene publiek**

Tijdpad	Resultaten	Programmalijn
<i>Internetwijzers</i>		
Eind 2009 gereed	Eerste groep internetwegwijzers.	2
2010–2012 gereed	Uitbreiding aanbod en periodieke actualisering.	2



Tijdpad	Resultaten	Programmalijn
<i>Digitale content</i> Eind 2009 gereed	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Rechtenvrije content geselecteerd en beschikbaar.</li> <li>• Niet-rechtenvrije content geselecteerd en beschikbaar.</li> <li>• Eerste groep digitale etalages.</li> <li>• Eerste groep themadossiers.</li> <li>• Creëren venster op de «Collectie Nederland». Het betreft kranten en tijdschriften, woordenboeken, encyclopedieën, bioen bibliografische naslagwerken en circa 100 geselecteerde vrij toegankelijke bestanden.</li> <li>• Juridisch onderzoek naar de optimale vormgeving van samenwerkingsconstructies van bibliotheken met uitgeverijen.</li> </ul>	3a
Begin 2010 gereed	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Pilot crossmediaal contentgebruik.</li> <li>• Businessmodel thuisgebruik.</li> <li>• Pilots digitale distributie, e-books, luisterboeken etc.</li> </ul>	3a
2010–2012 gereed	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Digitale etalages.</li> <li>• Themadossiers.</li> </ul>	3a
<i>Consument als producent, sociale netwerken, user generated content</i> Eind 2009 gereed	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Digitale leeskringen.</li> </ul>	2
2010–2012 gereed	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Nieuwe web 2.0 toepassingen.</li> <li>• Volledige integratie van interactiviteit in landelijke portal.</li> </ul>	2
<i>Gemaksdiensten</i> Eind 2009 gereed	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Eerste proefprojecten nieuwe vormen dienstverlening.</li> </ul>	2
2010–2012 gereed	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Uitbreiding pilots en landelijke uitrol.</li> </ul>	2
<i>Mediawijsheid</i> Eind 2009 gereed	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Inventarisatie bestaand aanbod, educatief concept.</li> <li>• Praktijkproeven mediawijsheid bibliotheken.</li> <li>• Online aanbieder cursusmodules mediawijsheid publiek.</li> <li>• Cursus mediawijsheid voor bibliotheekpersoneel.</li> </ul>	2
2010–2012 gereed	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Implementatie en actualisering.</li> </ul>	2
<i>Evalueren en continueren van bestaande diensten en producten</i> Eind 2009 gereed	<ul style="list-style-type: none"> <li>• In 2009 continuering bestaande dienstverlening op huidige niveau.</li> <li>• Evaluatie gereed.</li> <li>• Muziekweb onderdeel van digitale bibliotheek.</li> </ul>	2

#### Producten en diensten voor het onderwijs

Tijdpad	Resultaten	Programmalijn
<i>Landelijk model samenwerking met onderwijs</i> Eind 2009 gereed	Landelijk overdraagbaar samenwerkingsmodel ontwikkeld. Pilot uitgevoerd.	2
Eind 2010 – 2012 gereed	Model landelijk ingevoerd.	2
<i>Digitale content voor de leeromgeving</i> Eind 2009 gereed	Eerste selectie content bepaald.	3a
2010–2012 gereed	Fasegewijze ontwikkeling en aanbod van content voor de diverse onderwijssegmenten.	3a
<i>Mediawijsheid</i> Eind 2009 gereed	Educatief concept voor de diverse (interactieve) modules ontwikkeld.	2
Eind 2010 gereed	Modules voor leerlingen gereed.	2
Eind 2010 gereed	Training tot mediawijsheidcoach docenten.	2

#### Randvoorwaarden

Een groot aantal technische en instrumentele randvoorwaarden moet zijn vervuld om de hierboven beschreven producten en diensten aan te kunnen bieden. Een centraal element hierbij is de aansluiting van de individuele bibliotheken op de landelijke en wereldwijde informatie-infrastructuur.

#### *Aansluiting op landelijke en wereldwijde informatie-infrastructuur*

Het streven is één zoekmogelijkheid te creëren, waarmee gebruikers verschillende soorten bestanden tegelijk kunnen doorzoeken. De zoekmogelijkheid is een metasysteem dat de eigen zoeksystemen van de verschillende bronnen in één keer parallel uitvraagt. Hierbij is het van belang de zoekresultaten op relevantie en binnen een bepaalde context te ordenen. De zoekfunctie wordt verrijkt door specifieke parameters mee te geven op basis van het interesseprofiel van de gebruiker. Hiermee krijgt

de klant een gepersonaliseerd zoekresultaat. Daarvoor is nodig dat de catalogi van zowel de openbare bibliotheken, als de Koninklijke Bibliotheek, de universiteitsbibliotheken worden ontsloten. Voor het functioneren binnen dit netwerk is aansluiting bij de Gemeenschappelijke Informatie Infrastructuur (GII) nodig.

De digitale bibliotheek Nederland zal niet alleen putten uit fysieke bibliotheekcollecties, maar ook uit bronnen die horen bij andere domeinen zoals omroepen en maatschappelijke instellingen. Deze bronnen bieden op uiteenlopende wijzen informatie aan, zoals online audio, online video, geografische mashups (waarbij informatie gecombineerd wordt met digitale kaarten), e-books en e-documents. Voor het zoeken naar deze informatie binnen deze bronnen wordt gebruik gemaakt van diverse zoektechnieken. Verder zal zoveel mogelijk worden aangesloten op reeds bestaande en gangbare zoekmachines zodat de gebruiker de informatie kan vinden op een manier die voor hem bekend en eenvoudig is.

#### *Klantgegevenssysteem: Customer Relationship Management Systeem (CRM)*

Bibliotheken moeten hun leden en (potentiële) gebruikers goed kennen om hen op maat te kunnen bedienen. Daarvoor moeten hun behoeften en leen- en informatiegedrag op individueel niveau in kaart worden gebracht en in profielen opgeslagen in een databasesysteem. Hiervoor wordt een Customer Relationship Management Systeem (CRM) ontwikkeld. Daarnaast wordt een dashboard ontwikkeld, waarmee bibliotheken beter en sneller hun klantgegevens kunnen opvragen en vergelijken met die van andere bibliotheken. Dit systeem zal gekoppeld worden aan het inmiddels ontwikkelde benchmarksysteem.

#### *Interbibliothecair leenverkeer (digitale component)*

De digitale bibliotheek zal het gebruikers makkelijker maken in de fysieke vestiging van een bibliotheek of thuis boeken en andere materialen te bestellen. Daarvoor zullen diverse al bestaande mogelijkheden («13 onder één knop» en «zoek&boek») worden geïntegreerd. Daarnaast zal worden onderzocht welke belemmeringen er nu zijn om de materialen op de plaats van bestemming te krijgen (logistieke verbindingen tussen bibliotheken).

#### *Informatiearchitectuur*

De communicatie tussen de verschillende catalogus- en beheersystemen die in opdracht van individuele bibliotheken zijn ontwikkeld, stuit op dit moment op problemen. Door middel van informatiearchitectuur wordt daar meer structuur in gebracht. Aangesloten wordt bij de nota Informatiearchitectuur Openbare Bibliotheken van de VOB<sup>1</sup>.

#### *Voorbeeldsite integratie van landelijke website en de locale webomgeving*

De digitale producten komen via een landelijke site beschikbaar voor alle bibliotheken en hun gebruikers. Hiervoor is een koppeling nodig tussen de landelijke website en de sites van individuele bibliotheekorganisaties. In 2009 wordt hiervoor een voorbeeldsite ontwikkeld.

#### *Laagdrempelige toegang voor alle gebruikers*

Gebruikers van de digitale bibliotheek moeten zo eenvoudig mogelijk toegang hebben tot de functionaliteiten (de inhoudelijke en gemaksdiensten) van de digitale bibliotheek. Er wordt onderzocht hoe dit het beste vorm kan krijgen. Voor sommige functionaliteiten is een bibliotheeklidmaatschap nodig, bijvoorbeeld voor het lenen van materialen. Voor andere functionaliteiten is dat niet nodig.

---

<sup>1</sup> Versie 2.1, april 2008.

*Businessmodel landelijke website en tariefstructuur*  
 Het huidige businessmodel voor de landelijke portal dient te worden afgestemd op de beoogde dienstverlening. Ook dient een daarop afgestemde tariefstructuur te worden ontwikkeld.

**Tabel 2: Overzicht van infrastructurele randvoorwaarden**

Tijdpad	Resultaten	Programmalijn
<i>Aansluiting op landelijke en wereldwijde informatie-infrastructuur</i>		
Eind 2009 gereed	Ontwikkeling van één zoekmogelijkheid, vooronderzoek (meta-zoeksysteem). Hiervoor zijn de volgende deelstappen gezet: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Integratie van metadata van catalogi van alle openbare bibliotheken in landelijke informatie infrastructuur.</li> <li>• Managementsysteem is gebouwd, alle openbare bibliotheken zijn aangesloten. De metadata zijn vrij te raadplegen, waarbij de rechten van belanghebbenden worden gewaarborgd.</li> </ul>	1
<i>Klantgegevenssysteem CRM</i>		
Eind 2009 gereed	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Definitiestudie datawarehouse, functionele beschrijving van het CRM systeem.</li> <li>• Koppeling lokale en regionale backoffices tot één datawarehouse voor diverse typen bibliotheeksystemen.</li> <li>• Aankoop licenties/ontwikkeling dashboards en queries voor dashboards.</li> <li>• Instrumentarium marketing en aanscherping dienstverlening aan gebruikers.</li> <li>• Doorontwikkeling gebruikersgeoriënteerde dienstverlening</li> </ul>	1
2010 – 2012 gereed		1
<i>Interbibliothecair leenverkeer (digitale component)</i>		
Eind 2009 gereed	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Diverse reserveringsmogelijkheden («13 onder één knop» en «zoek&amp;boek» geïntegreerd tot één reserverings- en bestelmogelijkheid.</li> <li>• Onderzoek naar huidige knelpunten en mogelijkheden fysieke aflevering (vanuit gedachte gebruiker optimaal te bedienen).</li> </ul>	1
<i>Informatiearchitectuur</i>		
Eind 2009 gereed	Definitieve informatiearchitectuur vastgesteld en aan leveranciers en bibliotheken gecommuniceerd. Hiervoor zijn de volgende deelstappen gezet: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Grafisch ontwerp van mijnbibliotheek.nl.</li> <li>• Vooronderzoeken naar alle functionaliteiten zoals reserveren en betalen.</li> <li>• Praktijkttest functionele eisen bibliotheeksysteem.</li> </ul> Stappenplan voor systeemconvergentie beschikbaar.	1
2010–2012 gereed	Systemen geconvergeerd en sluiten op elkaar aan.	1
<i>Voorbeeldsite integratie van landelijke website en de lokale webomgeving</i>		
Eind 2009 gereed	Voorbeeldsite gereed.	1
Eind 2010 gereed	Landelijke portal gereed.	1
<i>Laagdrempelige toegang voor alle gebruikers</i>		
2009 gereed	Onderzoek toegankelijkheid: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Toegang leden en niet-leden bibliotheken tot functionaliteiten digitale bibliotheek;</li> <li>• Wenselijkheid en haalbaarheid één bibliotheekpas voor alle bibliotheekleden;</li> <li>• Online betalen mogelijk voor één betaalsysteem.</li> </ul> Online betalen mogelijk voor de meeste gangbare betaalsystemen.	1
2010–2012 gereed		1
<i>Businessmodel landelijke website en tariefstructuur</i>		
Eind 2009 gereed	Evaluatie huidige businessmodel en tariefstructuur.	1
Eind 2010 gereed	Nieuw businessmodel ingevoerd.	1

## 5. Begroting 2009

<b>Programmalijn 1: De digitale infrastructuur</b>	<b>5 540 000</b>
Informatiearchitectuur	890 000
Aansluiting op de landelijke/wereldwijde informatie-infrastructuur	682 000
Customer Relationship Management System (CRM)	1 650 000
Eén laagdrempelige toegang voor alle leden van openbare bibliotheken (één zoekmogelijkheid)	1 293 000
Realiseren landelijk Interbibliothecair Leenverkeer (IBL)	125 000
Vrije ruimte	400 000
Uitvoeringsteam	500 000
<b>Programmalijn 2: Innovatie digitale diensten en producten</b>	<b>6 130 000</b>
Bestaande diensten en producten	2 645 000
Nieuwe diensten en producten	2 080 000
Voortzetting en verdere ontwikkeling Muziekweb door CDR	500 000
Cursus Informatievaardigheden en mediawijsheid	555 000
Vrije ruimte	350 000

<b>Programmalijn 1: De digitale infrastructuur</b>	<b>5 540 000</b>
Informatiearchitectuur	890 000
<b>Programmalijn 3 a: Innovatie van collectiebeleid</b>	<b>5 580 000</b>
De gebruiker centraal / provinciale projecten / landelijke afstemming	1 999 000
Digitale content	2 848 000
Snelle successen	433 000
Implementatie op lokaal en provinciaal niveau	300 000
<b>Programmatische context</b>	<b>250 000</b>
<b>Organisatie</b>	<b>1 500 000</b>
<b>Totaal</b>	<b>19 000 000*</b>

\* De enveloppegelden voor de bibliotheekvernieuwing bedragen in totaal € 20 mln.; 1 mln daarvan is beschikbaar gesteld voor het programma Kunst van Lezen.

#### *Toelichting*

De bedragen corresponderen met de bedragen die IPO, VNG en OCW op 15 december 2008 zijn overeengekomen<sup>1</sup>.

#### **6. Tot besluit**

Met betrekking tot de stand van zaken en voortgangsbewaking kan nog het volgende worden opgemerkt.

De onderdelen van het programma zijn inmiddels uitgewerkt in opdrachten en subsidieregelingen. In mei jl. zijn al de eerste opdrachten en subsidie uitgezet. Zeer binnenkort (26 juni) presenteert de Projectgroep Bibliotheekinnovatie de eerste resultaten van deze opdrachten en projecten in een bijeenkomst voor bibliotheken en andere betrokkenen.

Ten behoeve van de voortgangsbewaking heeft de projectgroep een rapportagesysteem ontwikkeld waarmee de Regiegroep Bibliotheekinnovatie maandelijks geïnformeerd wordt over de behaalde (tussen-) resultaten en gemaakte kosten. Zo kan de voortgang worden gemonitord en kan de betaalbaarstelling worden gerelateerd aan het behalen van de afgesproken resultaten. Ook wordt door de projectgroep een set indicatoren opgesteld waarmee de activiteiten nauwgezet worden gemonitord.

<sup>1</sup> Kamerstukken II, 2008/09, 28 330, nr. 32.

### Toelichting op het basismodel

In het concept van de digitale bibliotheek staat de gebruiker centraal. De figuur op pagina 3 laat zien dat gebruikers toegang hebben tot verschillende distributiekanaalen: internet, telefoon, post en fysieke vestigingen. Via deze kanalen krijgen ze toegang tot wat de digitale bibliotheek de gebruiker te bieden heeft aan functionaliteiten en bronnen.

Het beschreven basismodel is niet statisch. De verschillende «ringen» in het schema kunnen draaien ten opzichte van elkaar. Er zijn namelijk verschillende combinaties mogelijk van gebruikers, distributiekanaalen, functionaliteiten en bronnen. Doel is dat alle typen bronnen via alle functionaliteiten en distributiekanaalen kunnen worden benaderd. Dat zal voor bepaalde combinaties vrij snel kunnen worden gerealiseerd, terwijl andere combinaties meer tijd kosten. Medio 2010 zal het merendeel van alle Nederlandse openbare en andere bibliotheken beschikbare titels via één zoekwijze te vinden zijn. In de loop van dat jaar is het ook mogelijk de gevonden titels te reserveren en te bestellen, voor zover ze beschikbaar zijn in een openbare bibliotheek. Voor titels uit andere bronnen kan het reserveren en bestellen op zich laten wachten tot 2011 of 2012.

#### Binnenste ring: de gebruiker

In de binnenste ring van de digitale bibliotheek staat de gebruiker. Deze gebruikers zijn onder te verdelen in twee groepen:

- Circa 4 miljoen personen zijn lid van de openbare bibliotheek. Zij maken gebruik van de fysieke collectie van de bibliotheek en voor een deel ook van bestaande digitale diensten;
- Daarnaast is er de groep personen die geen lid is, maar behoefte heeft aan betrouwbare informatie.

#### Eerste ring: distributiekanaalen

De eerste ring van de digitale bibliotheek wordt gevormd door de distributiekanaalen. Er zijn vier soorten distributiekanaalen: het internet/Mobiele telefoons/Smartphones/PDA's/Telefoon/Post vestigingen van fysieke bibliotheken.

#### Tweede ring: authenticatie

De tweede ring geeft aan dat de gebruiker zichzelf kan authenticeren om toegang te krijgen tot functionaliteiten en bronnen.

#### Derde ring: functionaliteiten en gemaksdiensten

De derde ring van de digitale bibliotheek wordt gevormd door de functionaliteiten en gemaksdiensten waar de gebruiker een beroep op kan doen. Dat zijn onder meer: Authenticeren<sup>1</sup>, Zoeken, Verlengen, Betalen, Bestellen, Community, Mijn menu, Reserveren van materialen.

#### Vierde ring: informatiebronnen

De vierde ring omvat de bronnen die de informatie leveren. Dat zijn – niet uitputtend – onder meer: Openbare bibliotheken, Universiteitsbibliotheken, Koninklijke Bibliotheek, Buitenlandse bibliotheken, Leden communities, Uitgeverijen, Erfgoedinstellingen, Instellingen voor podiumkunst, Maatschappelijke instellingen, Overheden, Omroepen, Overige bronnen.

---

<sup>1</sup> Met één laagdrempelige toegang krijgen gebruikers toegang tot de digitale bibliotheek. De identificatie en authenticatie maken het mogelijk om op de gebruiker toegesneden diensten te krijgen. Onderzoek vindt plaats naar de meest geëigende toepassing (DigiD, Open-Id, Shibboleth, A-select).