

Bericht betreffende het nieuwe bibliotheekstelsel van het bibliotheekbestuur

De leden en bezoekers van onze vestigingen en de scholen waarmee we samenwerken, hebben gemerkt dat de overgang naar een ander bibliotheekstelsel, Brocade, niet goed verloopt.

Vanuit het management en bestuur kunnen we niet anders dan concluderen dat de implementatie naar dit nieuwe stelsel niet naar verwachting is verlopen. We willen u, al onze klanten, maar ook onze medewerkers en vrijwilligers, aangeven dat we alle begrip hebben voor de verbazing en teleurstelling die u ervaart.

Heel graag had ik u kunnen vertellen dat morgen alles is opgelost, maar helaas zou dat mogelijk een loze belofte blijken. Wel vind ik het belangrijk aan te geven waarom we overgestapt zijn naar dit stelsel en waarom het niet loopt zoals verwacht.

Waarom zijn we naar dit stelsel overgestapt?

- In de Brainport regio werken 9 bibliotheekorganisaties samen. Zij hebben de intentie om geleidelijk naar hetzelfde stelsel over te stappen om zo intensievere samenwerking mogelijk te maken. Hierdoor zou het onder andere voor leden mogelijk worden in de toekomst gemakkelijker de collectie van andere bibliotheekorganisaties te gebruiken én deel te nemen aan activiteiten in de regio. Ook wordt het gezamenlijk georganiseerd dienstenpakket uitgebreid. Wij zijn de eerste bibliotheekorganisatie die het in België ontwikkelde stelsel Brocade via een Nederlandse leverancier implementeert. Dat betekent dat we, ondanks een uitgebreide oefenperiode, in de praktijk nog werkprocessen moeten toetsen en verfijnen. Dit jaar gaan een aantal andere bibliotheekorganisaties in de regio ook over naar Brocade.
- Het stelsel is in tegenstelling tot andere bibliotheeksystemen niet uitsluitend gericht op de traditionele uitleenprocessen, maar kan makkelijk toepassingen koppelen die passen bij de nieuwe rol van de openbare bibliotheek. Hierdoor kunnen meer op maat diensten en producten aan leden worden aangeboden, zoals het actief delen van bij anderen aanwezige kennis en informatie.
- Door besparingen rond het stelsel kunnen we o.a. de vestigingen langer open houden.

Kortom: de hoofdreden om over te gaan op Brocade is gericht op het toekomstbestendiger maken van de organisatie.



Waar lopen we tegenaan?

Ondanks vrijwel dagelijks contact met de leverancier van Brocade blijkt dat er een drietal –niet snel op te lossen– kwesties spelen die er voor zorgen dat de implementatie niet optimaal werkt. Zonder al te technisch te worden, betreft het vooral:

- Met betrekking tot de inrichting van het systeem, aan de achterkant, zijn sommige bestanden uit het eerdere systeem niet goed meegekomen. Daarnaast werken de processen heel anders dan voorheen. Hierdoor werkt het proces rond reserveringen, betalingen en enkele toepassingen in de bieb app en in mijn menu nog niet optimaal. Vrijwel alle werkwijzen zijn anders dan voorheen en we verwachten, ondanks scholing en ondersteuning, dat een gewenningsperiode van enkele maanden nog van toepassing zal zijn.
- Om boeken te kunnen aanvragen via landelijk lenen moet een verbinding gemaakt worden met de Nationale Bibliotheek Catalogus. Daarvoor moet, een door de Koninklijke Bibliotheek ingezet bedrijf, onze collectie dagelijks synchroniseren. Het inrichten van dat proces heeft vertraging opgelopen. We gaan er van uit dat dit uiterlijk medio maart 2020 is opgelost.

Voor het werken van de betaalpalen is er vrijwel dagelijks overleg met de leverancier van deze palen. Na veelvuldig testen kunnen nu wel betalingen verricht worden. Ondanks herhaalde toezeggingen en frequente afstemming is er nog altijd geen goede koppeling gerealiseerd voor het printen en kopiëren. We hopen dat de print- en kopieeroplossing snel nabij zal zijn.

Nogmaals, we begrijpen dat het lastig en moeilijk te geloven is dat in deze tijd het overgaan naar een ander systeem voor zoveel overlast zorgt. Het is daarom belangrijk er ook bij stil te staan dat de basisprocessen rond de uitleen goed lopen.

We (h)erkennen het gevoel van onmacht en afhankelijkheid. Ik ben er van overtuigd dat wanneer we, lezers en medewerkers, met elkaar goed in gesprek blijven én de kwesties worden opgelost, uiteindelijk blij worden met het nieuwe systeem.

Weet dat we achter de schermen blijven n werken aan het oplossen van problemen. Dank bij voorbaat voor alle begrip.

Natuurlijk had ik veel liever nu een eind-goed-al-goed verhaal verteld. Ik heb er wel vertrouwen in dat over enkele maanden de opstartperikelen zijn opgelost en dat het verhaal goed afloopt.

Anneke Schellens,

Directeur bestuurder.

In de vestigingen zijn formulieren beschikbaar waar u vragen op kunt noteren. Ook kunt u mailen naar info@bibliotheekdekempen.nl of als het dringend is tijdens kantooruren bellen met 085 7733200