

Samenwerkende POI's Nederland &  
Vereniging van Openbare Bibliotheken

# **IMPLEMENTATIEPLAN GASTLENEN (landelijk)**

Gastlenen is een onderdeel van het project de Nationale  
Bibliotheekpas

## IMPLEMENTATIEPLAN GASTLENEN (landelijk)

Gastlenen is een onderdeel van het project de Nationale Bibliotheekpas uit de branchestrategie 'De Bibliotheek levert waarde' 2012-2016

De Nationale Bibliotheekpas ontwikkelt één pas die burgers toegang geeft tot alle landelijke en lokale digitale diensten. Zij krijgen zo ook veel gemakkelijker toegang tot de fysieke collectie van alle bibliotheken in heel Nederland. Meer informatie vindt u op [www.debibliotheken.nl/de-branche/strategie-2012-2016/nationale-bibliotheekpas/gastlenen/](http://www.debibliotheken.nl/de-branche/strategie-2012-2016/nationale-bibliotheekpas/gastlenen/)

De Samenwerkende POI's (SPN) voeren het project uit onder auspiciën van de Vereniging van Openbare Bibliotheken (VOB).

Hoofddorp, 30 oktober 2015



## **Inhoudsopgave**

Inleiding .....	2
1. Aanpassingen binnen het bibliotheekstelsel .....	3
2. Communicatie .....	5
3. Monitoring en evaluatie.....	8

Apart bijgevoegd:

Bijlage 1 Checklist implementatietraject

Bijlage 2 Conceptplanning implementatietraject Word bestand

Bijlage 3 Conceptplanning implementatietraject Excel bestand

Bijlage 4 Communicatietoolkit implementatietraject

## Inleiding

In 2013 hebben de bibliotheken aan de VOB gevraagd landelijk gastlenen voor te bereiden. Met gastlenen wordt lenen flexibeler en stijgt de dienstverlening van afzonderlijke bibliotheken uit boven de eigen gemeentegrenzen.

Dit implementatieplan biedt concrete handvatten voor de implementatie in uw bibliotheek. Het plan is opgedeeld in 3 onderdelen:

1. Aanpassingen binnen het bibliotheekstelsel
2. Communicatie naar de klanten en naar het personeel
3. Monitoring en evaluatie

## Afdelingen

De implementatie heeft gevolgen voor diverse afdelingen van uw bibliotheek. Het is zinvol om een checklist en een realistische planning op te stellen.

In bijlage 1 treft u een checklist aan die u kunt hanteren.

Daarnaast is in bijlage 2 (Word) en 3 (Excel) een conceptplanning opgenomen die u kunt gebruiken tijdens het implementatietraject.

De communicatietoolkit kan als uitgangspunt voor de eigen communicatie gebruikt worden. Deze is opgenomen in bijlage 4.

## Soorten bibliotheken

Bij gastlenen worden twee soorten bibliotheken genoemd, de thuisbibliotheek en de gastbibliotheek:

- Met de thuisbibliotheek wordt bedoeld de bibliotheek waar de gastlener al is ingeschreven, bijna altijd zijn woonplaats.
- Met de gastbibliotheek wordt bedoeld de bibliotheek waar de lener wil gastlenen. Dezelfde lener is lid in zijn eigen bibliotheek (thuisbibliotheek) en ook in de gastbibliotheek.

In de gastbibliotheek noemen we zo'n lid een gastlid. Dit onderscheid is nodig om te voorkomen dat gastleden acceptgiro's of incassoverzoeken krijgen.

Het is niet mogelijk één document op te stellen dat voor alle bibliotheken even relevant en bruikbaar is. Er zijn grote en kleinere bibliotheken, soms zelfstandig, soms samenwerkend in een los verband, soms op een provinciaal systeem aangesloten. Daarom zult u de informatie moeten vertalen naar uw eigen bibliotheek.

# 1. Aanpassingen binnen het bibliotheekstelsel

**Elke bibliotheek heeft haar stelsel op een andere manier ingericht, wat uiteraard inhoudt dat er per bibliotheek een andere aanpak vereist is. Daarom zal ook de implementatie voor elke bibliotheek anders zijn.**

Voor het gastlenen (landelijk) moet de bibliotheek een nieuw abonnement aanmaken: het gastleen abonnement. Het advies is daarvoor (zo veel mogelijk) een kopie te maken van het standaardabonnement van uw bibliotheek. Dat schept helderheid in de voorwaarden voor uw medewerkers en uw gastleden. Ook wordt het daarmee veel eenvoudiger voor uw ICT'er om dat abonnement in te richten in uw bibliotheekautomatiseringssysteem.

## Ledenpas

Nog niet alle bibliotheken in Nederland gebruiken een uniforme ledenpas met RFID-chip. Uitwisseling van gegevens met de klantenpas van de thuisbibliotheek is daarmee nog niet mogelijk. Daarom moet iedere klant die zich aanmeldt voor gastlenen een nieuwe pas krijgen: de gastleenpas. U kunt daarvoor dezelfde pas gebruiken die u uw nieuwe leden meegeeft bij het inschrijven. Alleen de naam van het abonnement dat aan die pas gekoppeld is, luidt gastleen abonnement.

## Gastlenen

Sommige provincies of regio's hebben een gezamenlijk bibliotheek-automatiseringssysteem. De leden van alle bibliotheken in die regio of provincie kunnen nu al overal in de provincie lenen en ook overal hun materialen terugbrengen. Gastlenen (landelijk) komt niet in de plaats van deze afspraken. Het komt er naast. Bibliotheekleden binnen de provincie of regio kunnen, net als voorheen, in de eigen provincie of regio overal blijven lenen met hun eigen bibliotheekpas.

Bibliotheekleden van buiten de provincie of regio worden wel ingeschreven als gastlid en krijgen een gastleen abonnement.

In een aantal provincies wordt op dit moment al een of andere vorm van (inter)provinciaal gastlenen gebruikt: Brabant, Overijssel, Gelderland en delen van Limburg. Ook voor deze vormen geldt: gastlenen (landelijk) komt niet in de plaats van deze afspraken. Het komt er naast.

**Provinciale coördinator gastlenen: vul hier s.v.p. de provinciale situatie in. In de provincie ..... betekent dit dat .....**

## Uitleenvoorwaarden

Maak, liefst samen met uw marketingspecialist en ICT'er, een voorstel voor het MT over de uitleenvoorwaarden van het gastleen abonnement.

Voor gastlenen (landelijk) hebben de gastleden een nieuwe pas nodig. In uw voorstel geeft u aan welke voorwaarden u voorstelt, met argumenten. Het MT kan dan het besluit nemen.

Maak daarna, liefst samen met ICT (uw applicatiebeheerder), een overzicht van de voorwaarden van het standaardabonnement die vervangen of aangepast moeten worden bij de invoer.

Vervolgens bespreekt u samen met uw marketeer het overzicht van de uitleenvoorwaarden van het (landelijke) gastleen abonnement. Dan is helder: dit hebben we nu, dat willen we straks. Zo'n overzicht is ook makkelijk voor de communicatie, zie hierna.

Als over de uitleenvoorwaarden van het gastleen abonnement een besluit genomen is, kan ICT (uw applicatiebeheerder) een inschatting maken hoeveel tijd het kost om het nieuwe abonnement in te voeren en eventuele wijzigingen aan te brengen. Uiteraard heeft hij ook tijd nodig om technisch te testen en eventuele fouten te herstellen.

### **Abonnementen**

Er is een mogelijkheid gebouwd om te voorkomen dat klanten gaan shoppen, door een heel goedkoop abonnement te nemen en daarmee bij de naburige bibliotheek volop te lenen.

De bibliotheek bepaalt zelf welke abonnementen ze wil uitsluiten. Het advies is alle goedkope abonnementen uit te sluiten. Verder kunnen ook groepsabonnementen, zoals leeskringen en scholen worden uitgesloten. Ook dat bepaalt de bibliotheek zelf.

Het meestgebruikte abonnement (Basisabonnement bij Klein/Basis/Groot) en duurdere abonnementen geven wel toegang tot gastlenen.

### **Jeugd en jongeren**

Jeugdleden en jongeren hebben ook toegang tot gastlenen. Zij moeten niet worden uitgesloten.

### **Invoeren**

De abonnementen die u wilt uitsluiten, moeten met exact dezelfde naam als in het bibliotheeksysteem worden ingevoerd. Graag knippen en plakken, zodat er geen typfoutje meekomt. De provinciaal coördinator gastlenen voert deze abonnementen voor uw bibliotheek in. Hij neemt daarover contact op. Bij bijna alle bibliotheken is dit al in 2014 gebeurd. Als dit nog niet is doorgegeven, doet u dit dan zo spoedig mogelijk.

## 2. Communicatie

**Dit hoofdstuk bevat een beknopt communicatieplan dat u kunt gebruiken voor de implementatie. Hierin wordt aandacht besteed aan doelgroepen, doelstellingen, boodschappen, middelen en planning.**

Daarnaast is een communicatietoolkit ontwikkeld die u als uitgangspunt voor uw eigen communicatiemiddelen kunnen gebruiken (zie bijlage 4). Het is niet mogelijk een communicatietoolkit te ontwikkelen die één-op-één voor alle bibliotheken inzetbaar is, aangezien alle bibliotheken een andere uitgangspunt hebben. Dit heeft automatisch als gevolg dat uw communicatie ook anders zal zijn. De documenten in de communicatietoolkit geven wel een goede basis voor de communicatie van uw bibliotheek, niet alleen als u in de communicatie meer de nadruk wil leggen op de voordelen van gastlenen, maar ook als u meer de samenwerking tussen de bibliotheken wil benadrukken.

### Communicatiedoelgroepen

Interne doelgroep

- bibliotheekmedewerkers.

Externe doelgroepen

- consumenten: bibliotheekleden en niet-leden.
- subsidiënten en overige stakeholders.

### Communicatiedoelstellingen

Bibliotheekmedewerkers

- kennis: bibliotheekmedewerkers informeren over gastlenen met de gastleenpas.
- houding: bibliotheekmedewerkers staan positief ten opzichte van gastlenen.
- gedrag: bibliotheekmedewerkers zijn ambassadeurs van gastlenen en communiceren de informatie op een enthousiaste manier met de klant. Zij kunnen vragen van klanten over gastlenen beantwoorden. Bibliotheekmedewerkers zetten daarnaast actief de communicatietoolkit in bij communicatie met leden en niet-leden.

Leden

- kennis: bibliotheekleden worden geïnformeerd over de mogelijkheden van gastlenen.
- houding: leden staan positief ten opzichte van gastlenen.

Niet-leden

- kennis: niet-leden worden geïnformeerd over gastlenen.
- houding: niet-leden staan positief ten opzichte van gastlenen.

Subsidiënten en overige stakeholders

- kennis: subsidiënten en overige stakeholders worden geïnformeerd over gastlenen.
- houding: subsidiënten en overige stakeholders staan positief ten opzichte van gastlenen.
- gedrag: subsidiënten en overige stakeholders zetten zich in voor het behoud van (de subsidie van) de bibliotheek.

## **Communicatieboodschappen**

### Bibliotheekmedewerkers

- De dienstverlening aan de klant wordt verbeterd (erg belangrijk voor zowel ledenbehoud als ledenwerving). Het zal niet gaan om grote aantallen, maar een vaak gehoord geluid is dat klanten het zeer waarderen dat de bibliotheek ruimere mogelijkheden aanbiedt. Met de bibliotheekpas heeft de klant toegang tot lenen én de landelijke digitale bibliotheek. Daardoor komt er geen kunstmatige scheiding tussen de digitale bibliotheek en de lokale bibliotheek.

### Leden / niet-leden

- De dienstverlening van de bibliotheek wordt verruimd.
- Meer samenwerking tussen de Nederlandse bibliotheken.
- Gastlenen wordt nu landelijk uitgerold: gastlenen is voortaan in heel Nederland mogelijk.

### Subsidiënten en overige stakeholders

- Meer gemak en samenwerking met betrekking tot gastlenen.

### Aandachtspunten interne communicatie

- leg de nadruk op de noodzaak van de samenwerking, op de te bereiken doelstellingen en op de positieve uitstraling die bibliotheekleden elders in het land hebben ervaren.
- communiceer zo veel mogelijk in kansen en voordelen.
- wees reëel in de verwachtingen.
- zorg ervoor dat medewerkers voldoende inzicht hebben in de achtergronden van gastlenen en het gastleen abonnement.

### Aandachtspunten externe communicatie

- informeer klanten tijdig over de nieuwe mogelijkheden.
- communiceer zo veel mogelijk in kansen en voordelen.
- naast de reguliere communicatiemiddelen, vervullen de bibliotheek-medewerkers de belangrijkste communicatierol (mondeling informeren van de klant over de gastlenen, het beantwoorden van vragen).
- ervaringen van bibliotheken tonen duidelijk aan dat het goed werkt om in de communicatie met de klant de focus te leggen op de klantvraag en de klantbehoefte. Deze aanpak blijkt een beter effect te hebben dan puur een verkoopverhaal over gastlenen.
- Een vermelding op de website is belangrijk.

## **Middelenuitwerking**

### Interne communicatie

- Overzicht van mogelijke vragen, inclusief een antwoord op deze vragen.
- Filmpje over gastlenen voor bibliotheekmedewerkers.

Naast bovenstaande communicatiemiddelen, kunt u informatie tijdens personeelsbijeenkomsten en het intranet inzetten binnen het communicatietraject.

### Externe communicatie

- Brief aan leden (verschillende versies mogelijk).
- Persbericht / nieuwsbericht.
- Bericht op de website.
- Format voor berichtgeving via sociale media en community's.
- Animatiefilm gastlenen voor bezoekers van de bibliotheek en de website.

De communicatietoolkit is opgenomen in bijlage 4.



### **Communicatieplanning**

Met betrekking tot de communicatieplanning kunt u bepaalde richtlijnen hanteren. Zo dient de interne communicatie omtrent gastlenen opgestart te worden zodra de beslissing in het MT is genomen. De externe communicatie dient ook zo snel mogelijk ingezet te worden. De eerste stap hierin betreft de algemene pers- en websiteberichten over de aansluiting (met hierin onder andere dat meer details volgen en dat leden op termijn persoonlijk geïnformeerd worden over wat de aansluiting specifiek voor hen inhoudt).

Voor meer informatie zie bijlage 2 en 3 Conceptplanning implementatietraject.

### **3. Monitoring en evaluatie**

**De mogelijkheid bestaat om de resultaten van de implementatie na een bepaalde periode te evalueren.**

In deze evaluatie kunnen bepaalde punten worden meegenomen:

- reacties / ervaringen van medewerkers:
  - hoe hebben zij de komst van gastlenen (landelijk) ervaren?
  - hebben zij klachten gehoord? Zo ja, wat zijn deze klachten?
  - of zijn leden/bezoekers juist erg enthousiast en tevreden?
- reacties / ervaringen van klanten:
  - hoe hebben zij de komst van gastlenen (landelijk) ervaren?
  - hebben zij klachten?
  - zo ja, wat zijn deze klachten?
  - of zijn zij juist erg enthousiast en tevreden?
- ontwikkeling aantal leden:
  - is het aantal leden toegenomen dan wel afgenomen door de komst van gastlenen?
- ontwikkeling aantal uitleningen:
  - is het aantal uitleningen aanzienlijk toegenomen dan wel afgenomen door de komst van gastlenen?
- consequenties voor de collectie.

Op basis van de evaluatie worden conclusies getrokken en adviezen geformuleerd. Deze leiden mogelijk tot aanvullingen op of verfijningen van de afspraken.