



# Verslag 'Het vernieuwde IBL in de praktijk'

- 14/6: OC De Schouw, Lichtervelde
- 16/6: CC Den Amer, Diest

## Agenda

- Ontvangst met koffie
- Nieuw IBL: stand van zaken
- Praktijkvoorbeeld nieuw IBL
  - Lichtervelde: Inger Vermeersch - bibliotheek Bredene
  - Diest: Frederik Van Lerberghe - bibliotheek Dendermonde/Dijk92
- Vraag en antwoord nieuw IBL
- Praktijkvoorbeeld De Leesjury en leesclub
  - Lichtervelde: Davy Van Den Heede - Cultuurconnect
  - Diest: Heidi Loozen - bibliotheek Heers
- Tafelgesprek over de leesclub
- Napraten met taart

## Verslag

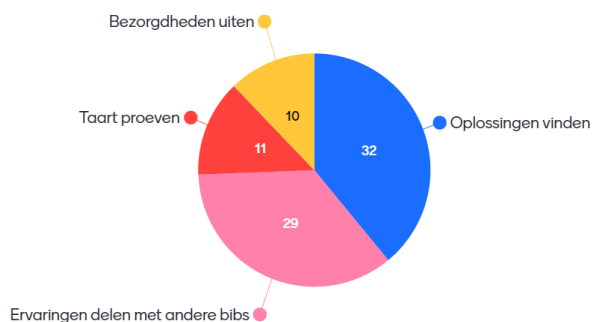
### Het vernieuwde IBL: stand van zaken

#### Gevoel in de zaal

De meeste bibliotheekmedewerkers komen naar de sessies om oplossingen te vinden voor enkele vragen over het nieuwe IBL. De reacties op het nieuwe IBL zijn uiteenlopend.

#### Wat is jouw voornaamste verwachting van vandaag?

Mentimeter



Show Image



Mentimeter Diest

# Wat vind jij van het nieuwe IBL?



Mentimeter Diest

## Herwerkt Leerplatform

De [pagina's over IBL](#) op het Leerplatform werden volledig herwerkt. Ze zijn geschreven op basis van de [IBL Wegwijzer](#) maar gaan nog dieper in op het proces. Er zijn handige tips en mogelijke hindernissen opgenomen, gebaseerd op vragen en input via de servicedesk. De uitleg is vooral geschreven vanuit het standpunt van de baliemedewerker en is praktisch opgesteld, met veel screenshots. Belangrijke zaken of mogelijke oplossingen die niet in het standaard proces van een IBL-aanvraag thuishoren, zijn terug te vinden bij de [FAQ](#).

We willen vragen om problemen, bugs, opmerkingen of praktische voorbeelden te blijven melden via de [servicedesk](#): ze zijn heel waardevol tijdens dit proefjaar.

## Cijfers over IBL

- Aantal geplaatste IBL-aanvragen: 7814
- Vervallen of onterechte aanvragen: 2314
- Terechte aanvragen: 5500
  - Geplaatst via Internet: 1849
  - Geplaatst via Wise: 3651

## Oplossingen voor hindernissen en problemen

Onderstaande problemen zijn aangekaart bij de leverancier (OCLC) en de oplossingen zijn opgenomen in de planning. De precieze timing ligt nog niet vast.

### IBL enkel op aanwezig werken

- De IBL-reservering wordt enkel nog bevestigd bij het scannen van aanwezige werken en niet meer bij werken die ingeleverd worden. Onbedoelde bevestigingen en problemen met omlabelen zullen daarmee opgelost worden.

Geen onrecht online geplaatste IBL's

- Het is onmogelijk om online nog een IBL te plaatsen die als gewone reservering bedoeld is, bijvoorbeeld bij exemplaren in nota.

#### Gelijke vervaldatum

- De vervaldatum zal bij het plaatsen van een IBL-reservering in Wise automatisch op 8 dagen later staan, nu is dat 365 dagen. Zo wordt de klant tijdig verwittigd als de aanvraag niet bevestigd wordt. Bij online geplaatste aanvragen was de vervaldatum al ingericht op 8 dagen.

#### Aparte filter voor de kastlijst

- Er komt een aparte filter voor de kastlijst zodat je ze enkel voor IBL kan laten lopen en niet voor vestigings- of netwerkreserveringen of omgekeerd.

#### Melding IBL-reservering in Wise

- Wanneer je een reservering doet op een exemplaar met een speciale status (in bestelling, uitgeleend op een administratieve pas, ...) wordt die nu onbedoeld een IBL. Nu komt er soms een pop-up venster met de melding dat er geen exemplaren beschikbaar zijn, dat is een waarschuwing dat de reservering een intern IBL wordt. Er zal altijd een pop-up venster verschijnen met de melding dat je een IBL plaatst. Zo weet je aan de balie dat de reservering eventueel nog aangepast moet worden naar een vestigingsreservering.

### Praktijkvoorbeelden

#### Inger Vermeersch - bibliotheek Bredene

De bibliotheek van Bredene is een eerder kleine bibliotheek met een zelfuitleenbalie. Ze vinden het nieuwe IBL een vervolgstap om efficiënter en meer vraaggericht te kunnen werken. In de praktijk proberen ze IBL niet te vaak toe te passen:

- Ze hebben de prijs opgetrokken naar 3 euro omdat IBL vaak aangevraagd werd door dezelfde klanten, bijvoorbeeld bij uitgeleende werken; eerder een onterechte IBL dus.
- Daarnaast proberen ze de klant eerst door te verwijzen naar buurgemeenten vooraleer een IBL gesuggereerd wordt.

De IBL-taken kunnen nu verdeeld worden onder alle collega's. Vroeger was er 1 IBL-verantwoordelijke die een half onleesbare post-it op zijn bureau kreeg en alles van begin tot eind zelf moest doen, nu kan iedereen een IBL plaatsen, verwerken en verzenden via Bpost.

Het werken met kastlijsten is voor hen geen grote aanpassing, aangezien aanwezige werken al konden gereserveerd worden. Er is een vaste routine (dagelijks kort voor 10 uur) om de kastlijsten te verwerken: eerst wordt gekeken of de aanvraag uit de regio is, dan pas uit de provincie en als de aanvraag blijft staan uit de rest van Vlaanderen. Ze krijgen minder aanvragen dan vroeger maar vinden dat niet erg, via Impala stonden ze vaak alfabetisch bovenaan de lijst.

Een ander voordeel is dat de aanvraag snel en buiten de openingsuren geplaatst kan worden. In Bredene wordt aan de klanten gevraagd en getoond hoe ze zelf de aanvraag kunnen plaatsen en wordt het niet aan de balie gedaan. De klant krijgt uiteraard wel de nodige ondersteuning. Zo wordt hij meer zelfredzaam en is er minder werk voor de baliemedewerker.

Inger merkt op dat verlengingen veel minder omslachtig verlopen dan vroeger. Nu doet de klant het gewoon zelf via Mijn Bibliotheek en wordt hij eraan herinnerd, vroeger moest er gemaïld worden naar de bibliotheek, die moest het navragen aan de klant, die moest terugmailen, etc.

### **Frederik Van Lerberghe - bibliotheek Dendermonde**

Bibliotheek Dendermonde behoort tot een samenwerking 3b, Dijk92, samen met Berlare, Buggenhout, Hamme, Laarne, Lebbeke, Wetteren, Wichelen en Zele. Frederik toont de procedure hoe zij met IBL-aanvragen omgaan: ze hebben [een handleiding](#) opgesteld met een stap-voor-stap procedure.

De IBL-procedure verloopt gelijkaardig aan de procedure om netwerkreserveringen te verwerken. Het grootste verschil is de verzending: voor Dijk92 hebben ze zelf transport (een busje), voor IBL maken ze gebruik van Bpost.

Bibliotheek Dendermonde werkte al met kastlijsten, waar reeds veel aanvragen op verschenen. Er is geëxperimenteerd geweest met tablets waarop de kastlijst werd getoond, maar de link moet te vaak vernieuwd worden en daarom is dit niet handig bevonden.

Ze werken vaak via de zelfuitleen en laten de kastlijst regelmatig lopen omwille van de netwerkreserveringen. Een extra filter zou heel handig zijn voor regiobibliotheken. Frederik geeft ook de tip mee om een melding te laten verschijnen wanneer een aanwezig werk wordt gereserveerd. De werkwijze vind je op [deze pagina](#). Opgelet, dit is niet mogelijk voor IBL-reserveringen.

Er is een onderscheid in tarieven voor netwerkreserveringen of IBL-aanvragen. Een aanvraag uit de regio kost slechts 1 euro, een IBL-aanvraag kost de klant 3 euro. Zo zorgen ze ervoor dat de klant eerst lokaal gaat zoeken. Daarnaast hebben ze ook duidelijke afspraken over welke materialen opgestuurd mogen worden. Daarbij komt de opmerking dat geblokkeerde materialen af en toe toch op de kastlijst verschijnen, bijvoorbeeld een e-boek. Dat is omdat daar het verkeerde RMT aan gekoppeld is. Is dat e-boek ergens als Volwassene Fictie ingevoerd? Dan zal het wel reserveerbaar zijn als IBL.

Voor bibliotheek Dendermonde is het vernieuwde IBL dus een uitbreiding van hun reserveringsprocedure en was de omschakeling eerder een logisch verloop.

## Vraag en antwoord

Er konden op voorhand reeds vragen gesteld worden via [dit document](#). De kennisvragen werden beantwoord in het document, andere topics hebben we tijdens de sessies behandeld. Hieronder een samenvatting.

### Kastlijsten

Enkele bibliotheken zijn bezorgd omdat ze meer IBL-exemplaren aanvragen dan leveren en dus op het einde van het jaar een grote afrekening zullen krijgen. Veel kastlijsten blijken leeg te zijn bij het ophalen.

- We vragen om rekening te houden met het feit dat we nog maar juni zijn. De afrekening gebeurt pas op het einde van het jaar, er is nog tijd om het saldo gelijk te trekken.
- Daarnaast willen we bibliotheken die meerdere keren per dag de kastlijst laten lopen, vragen om dit minder sporadisch te doen en zich te houden aan [de afspraken](#). Voor het nieuwe IBL is solidariteit belangrijk, als je dit niet doet, zorg je ervoor dat een andere bibliotheek de kans niet meer krijgt om te bevestigen.
- Grote uitschieters en abnormaliteiten zullen sowieso bekeken en onderzocht worden.
- Houd er ook rekening mee dat bibliotheken die een laag IBL-tarief hebben, meer aanvragen zullen krijgen dan bibliotheken die de kost opgetrokken hebben. Nu zijn er grote verschillen tussen de tarieven. De laagste IBL-kostprijs is 0 euro, de hoogste is 8 euro. De mediaan is 3 euro.
- Door de aanpassing dat IBL enkel op aanwezige werken geplaatst kan worden (cfr. *Oplossingen* hierboven), zullen de onbedoeld bevestigde exemplaren alvast al verdwijnen en zal de IBL-aanvraag enkel op basis van de kastlijst bevestigd worden.
- Je zal halfjaarlijks een transparante [afrekening](#) krijgen van cultuurconnect. Via het [Transportoverzicht IBL-aanvragen en leveringen](#) kan je aantal geleverde en ontvangen IBL-exemplaren controleren.

### Overzichten

Alle informatie over de overzichten is verzameld op [deze pagina](#).

### Bibliotheekwebsites

De vragen en opmerkingen worden meegenomen als input voor een gepland gebruikersonderzoek waarin we de klant zullen bevragen naar het dienstenmodel en zijn ervaring met dit aspect van de bibliotheekwebsite.

### Verbetersuggesties

De ingediende suggesties worden opgenomen in het evaluatiedocument van het proefjaar. Handige tips zijn opgenomen op het leerplatform, dringende aanpassingen zijn aangevraagd bij OCLC.

## Vragen uit het publiek - Lichtervelde

‘De kastlijst werkt contra intuïtief: je mag enkel aanvragen uit je eigen provincie bevestigen en dit mag niet dagelijks, maar je ziet de aanvraag wel staan.’

- Een filter zal ervoor zorgen dat je enkel netwerk- of vestigingsreserveringen kan tonen, zodat je de IBL-aanvragen niet meer ziet staan.
- Het bevestigen per provincie is vooral om de aanvragen te spreiden en elke bibliotheek de kans te geven een aanvraag te bevestigen; deze werkwijze wordt geëvalueerd.

‘De lener krijgt een honoreringsmail van de bibliotheek, maar de bibliotheek zelf wordt niet op de hoogte gebracht bij een online IBL-aanvraag.’

- Je kan informatie vinden in het [reserveeroverzicht](#).

‘Sommige IBL-exemplaren zijn lang onderweg en blijven op transport staan.’

- Bpost levert minder dan vroeger.
- We vragen om een bevestigd IBL-exemplaar zo snel mogelijk op te sturen. Als dat niet kan, laat het dan staan op de kastlijst voor een andere bibliotheek.
- Hoe je als ophaalbibliotheek de datum van bevestigen moet achterhalen, vind je op [deze pagina](#).
- Als leverende bibliotheek zal je de datum van bevestigen terugvinden in het nieuwe [Transportoverzicht IBL-exemplaren](#).

‘Hoe kan je zien welke bibliotheek bevestigd heeft?’

- In het detailscherm van de reservering zie je de code van de leverende vestiging. Er is gevraagd aan OCLC om ook de naam van de bibliotheek op te nemen. Ondertussen is er een [overzicht van IBL-bibliotheken](#), met adres en vestigingscode.

‘Hoe moet een exemplaar uit een specifieke bibliotheek aangevraagd worden?’

- De werkwijze vind je op [deze pagina](#).
- Meerdere aanvragen voor dezelfde lener komen nu van verschillende bibliotheken, wil je toch dat ze allemaal door 1 bibliotheek geleverd worden? Dan moet je deze werkwijze toepassen.

‘Hoe moet je de leverende bibliotheek laten weten dat ze hun exemplaar langer dan de standaard periode zullen kwijt zijn?’

- Als ophaalbibliotheek kan je, net zoals bij een gewoon exemplaar, de inleverdatum aanpassen.
- Je kan als ophaalbibliotheek een [melding toevoegen](#) voor de leverende bibliotheek.

‘Waarom krijg je meerdere IBL-exemplaren toegestuurd voor 1 aanvraag?’

- Wanneer je een IBL-exemplaar bevestigd hebt door in te nemen, gaat het op transport. Neem je het een tweede keer in, wordt het [transport gecancelld](#). Dat gebeurt soms omdat bibliotheken de [transportbon nog eens willen afdrukken](#), omdat ze het omlabelproces afgesloten hebben, ... Op het moment dat het transport door de eerste bibliotheek gecancelld wordt, verschijnt de aanvraag opnieuw op de kastlijst

en bevestigt een tweede bibliotheek. De eerste bibliotheek stuurt hun aanvraag echter ook nog op.

- Sommige bibliotheken maakten in het begin de fout om nog uit te lenen op de bibliotheekkaart van de ophaalbibliotheek; in dat geval verschijnt de aanvraag ook een tweede keer op de kastlijst; het is namelijk niet uitgeleend aan de aanvrager.
- Als dit gebeurt, mag je het melden via [servicedesk](#) en wordt naar de oorzaak gezocht.

‘Kan je inbouwen dat voor IBL-aanvragen voor leesclubs geen 8 euro aangerekend wordt?’

- Het voorstel moet grondig onderzocht en geëvalueerd worden, het belang van leesbevordering wordt zeker erkend, maar er zijn enkele valkuilen.
- Het is technisch niet evident omdat controle moeilijk is: Wise maakt geen onderscheid.
- De andere bibliotheken betalen op die manier voor jouw leesclubwerking; is er voldoende vertrouwen in de volledige sector?

## Vragen uit het publiek - Diest

*Vragen die reeds in Lichtervelde beantwoord werden, zijn hierboven opgenomen.*

‘Hoe kan je zien op de kastlijst of een exemplaar specifiek voor jouw bibliotheek is?’

- Dat is meestal enkel zo bij een [exemplaarreservering](#). Van alle aanvragen die op jouw kastlijst staan, heb jij sowieso een aanwezig exemplaar en kan je het bevestigen en opsturen. De barcode die vermeld staat op de kastlijst, is de barcode van jouw exemplaar; dat wil niet zeggen dat het om een exemplaarreservering gaat.
- Wil je toch achterhalen of specifiek jouw exemplaar gereserveerd is? Dan zoek je de titel op via de Wise catalogus, klik je rechts onderaan op het reserveericoon (belletje) en vind je zo de reeds geplaatste IBL-reservering terug. In het reserveerscherm staat bij *Reserveer* standaard *Titel* ingevuld. Is het barcodenummer van jouw exemplaar ingevuld? Dan is jouw exemplaar gereserveerd.

‘Wat als ik een boek via IBL wil reserveren dat enkel in Gent aanwezig is?’

- De Krook wordt gemigreerd naar Wise in februari 2023, tot dan moet je voor die aanvragen Impala blijven gebruiken.

‘Kunnen aankoopsgesties online meer gepromoot worden (dan IBL)?’

- We nemen de suggestie mee naar het gebruikersonderzoek.

‘Wat betekent de windowtime van 365 dagen?’

- De windowtime geldt vanaf het moment dat het boek gekoppeld is en zorgt ervoor dat het gereserveerde exemplaar niet op de kastlijst verschijnt. De reservering op zich wordt niet tegengehouden, daarom zijn bijvoorbeeld exemplaren in bestelling al IBL geworden. Dit probleem zal tegengehouden worden door het extra pop-up venster.

‘Kan een extern exemplaar nog aangemaakt worden in Wise?’

- Dit is nog mogelijk, bijvoorbeeld voor leveringen aan niet-Wise bibliotheken. De procedure vind je op [deze pagina](#).

'Mag een boek van een andere bibliotheek getagd worden?'

- Als het boek omgelabeld is, maar niet geconverteerd, kan de ophaalbibliotheek dit alsnog doen.
- Is het boek geleverd door een bibliotheek zonder zelfuitleen? Dan kan het boek niet via de zelfuitleen uitgeleend of ingeleverd worden.

'Kan een klant een aanvraag in bulk doen?'

- Online is dit niet mogelijk, enkel [aan de balie](#).

'Wat met een exemplaar dat teruggebracht wordt in de verkeerde bibliotheek?'

- Dan wordt ook een transportbon geprint, meer informatie vind je op [deze pagina](#).

'Kan je exemplaren van andere bibliotheken inkijken?'

- Ja, als het boek een landelijke barcode heeft (beginnend met 3000).

### Praktijkvoorbeelden: e-boeken en De Leesjury

#### Lichtervelde: Davy Van Den Heede - Cultuurconnect & Diest: Heidi Loozen - bibliotheek Heers

Meer informatie? Lees eerst het [artikel](#).

Enkele aandachtspunten:

- Wanneer meerdere bibliotheken aansluiten, kan het aantal licenties op Cloud Library vergroot worden.
- Zowel lezers als ouders toonden veel interesse.
- De e-boeken werden gezien als een welkome aanvulling: ze werden vlot teruggevonden en de kinderen vonden het een voordeel dat ze het boek onmiddellijk ter beschikking hadden.
- De e-boeken via Cloud Library komen niet uit het eigen collectiebudget, toch kunnen steeds suggesties voor titels gedaan worden via de [servicedesk](#). Dit kan een deel van de boeken voor leesclubs opvangen.

### Bevindingen tafelgesprekken over leesclubs

#### Ad hoc wisselcollecties vormen een alternatief voor leesclubs. Deze wisselcollecties staan los van bestaande samenwerkingsverbanden, provinciegrenzen, ...

Wanneer een aparte collectie aangekocht wordt met het samenwerkingsverband, zijn er volgende bedenkingen:

- De begeleider van de leesclub staat erg op de keuze van de titels, een consensus vinden zal moeilijk zijn.
- Op die manier creëer je misschien eenheidsworst, diversiteit is belangrijk.
- Sommige leden vragen een aangepast materiaal, bijvoorbeeld een luisterboek.



- Het zou wel een mindering van werklast zijn.
- Besprekingen kunnen ook gedeeld worden onder begeleiders.
- Wat met leden die in verschillende leesclubs in de regio zitten?

Andere opmerkingen:

- Er kan wel een samenwerking opgezet worden om onderling boeken uit te lenen, los van de IBL-procedure.
- Er zijn leesclubs die werken rond een bepaald thema of een auteur i.p.v. allemaal dezelfde titel te lezen.
- Wat met leesclubs ontstaan vanuit verenigingen? Betaalt de bibliotheek dan ook die (IBL-)kosten? Daarvoor is een samenwerking beter.
- E-boeken via Cloud Library lijkt een beter alternatief, leden kunnen de e-readers van de bibliotheek gebruiken.

### **Samenwerkingen met boekhandels aangaan voor de aanschaf van de boeken met korting door clubleden.**

- De leden van de leesclub naar de boekhandel sturen, lijkt een extra drempel. De bibliotheken willen hen in de bibliotheek houden. Zeker jongerenleesclubs moeten zo laagdrempelig mogelijk blijven.
- Tervuren werkt reeds samen de lokale Standaard Boekhandel: leesclubleden mogen met bibliotheekkorting boeken kopen.
- Knokke-Heist werkt al op deze manier: de aankoop en levering verloopt nog steeds via de bibliotheek.
- Een stripeesclub kan dit wel toepassen, strips kunnen gemakkelijk doorgeschoven worden.
- Veel bibliotheekgebruikers kopen liever geen boeken.
- Er kan zeker met de lokale boekhandel onderhandeld worden, ze zijn meestal niet weigerachtig om extra korting toe te kennen.

### **Groter engagement van het lid creëren door een reële kostprijs door te rekenen aan leden van de leesclub.**

- Zullen de leden niet afhaken wanneer ze moeten betalen? Er wordt voorgesteld om de mensen die een boek vragen maar afwezig zijn op de bespreking, wél te laten betalen (no shows).
- De lener kan zelf zijn exemplaar bij een naburige bibliotheek ophalen.
- De leesclub kost veel meer dan de IBL-kost alleen: het werk, de ontvangst, de begeleider, ... Er kan een prijs aangerekend worden in ruil voor een hapje en drankje tijdens de bijeenkomst.
- Zijn alternatieve vormen mogelijk? Geen vast aantal exemplaren voor iedereen, geen vaste leden, focus op het uitwisselen van leestips: [\[Jouw Stad\] Leest](#) of leesclubbing.
- Is een volledig gratis leesclub nog te verantwoorden? Er wordt ook betaald voor andere hobby's, verenigingen of bijeenkomsten. Het moet wel steeds laagdrempelig blijven.

**Contactpersonen:** Daphné Willems (IBL), Charlotte De Mullier (IBL) en Liesbeth Thiers (Dienstenmodel)