

# KEEP CALM

EN MET HULP VAN  
DEZE HANDLEIDING

## WORD JIJ

## EEN SUPER TRAINER

>>>>>> **VOOR JOUW BIB** <<<<<<



Cultuurconnect

**Handleiding voor interne trainers  
van het  
Eengemaakt Bibliotheekstelsysteem**

**Lesgeven met Wise**

# Inleiding

Super dat jij gekozen hebt om interne trainer te worden voor het bibliotheekstelsel. Je hebt jezelf een mooie rol toegekend: instaan voor kennisdeling binnen je bibliotheek. Cultuurconnect is je hier erg erkentelijk voor, maar wie je hiermee nog het meeste gaat plezier doen, zijn je collega's.

De train the trainer manual kan je ondersteunen bij je voorbereiding op het lesgeven. We bundelen hier enkele tips. Je kan de online cursussen gebruiken om de kennis door te geven aan je collega's. De oefeningen in deze train the trainer manual kunnen nuttig zijn om je live demo van Wise voor te bereiden.

Wil je meer weten over hoe je de kennisdeling in jouw bib kan aanpakken? Surf dan naar het leerplatform en zoek op het trefwoord 'kennisdeling'.

## 1. Verdiep je eerst goed in Wise

Heb je zelf al eerder training gegeven voor je bib, of inspirerende collega's aan het werk gezien? Denk aan (je) best practices en bekijk de Wise training door een roze bril: Hoe kan jij dit verhaal brengen opdat het helder, volledig en leuk wordt? Jouw taak is om je collega's in hun comfortzone te brengen, en dat is een uitdaging. Het lukt het best als je de tijd hebt genomen om dit helemaal in je vingers te krijgen.

## 2. Bereid je training op papier voor

Meer dan de helft van het succes van je opleidings sessie, zit hem in de voorbereiding. Start al tijdens jouw train the trainer training van Wise met het maken van notities. Bekijk of je je kan vinden in de opbouw van de trainingsdagen, en pas indien nodig het programma aan aan hoe je het het beste kan organiseren voor jouw bib. Stick to the plan. Wise is zo wijldloepig dat het erg gemakkelijk is om af te dwalen. Maar denk aan je planning om systematisch alle handelingen per onderdeel te tonen, en te laten oefenen.

## 3. Voorzie tijd om de deelnemers te laten oefenen

We gaan voor elk Wise onderdeel uit van 3 stapjes die je samen met de groep doorloopt: Je geeft zelf uitleg bij een functie (vb. hoe zit het met volgpassen?), je toont ze in het systeem, en vervolgens geef je de groep de mogelijkheid om het zelf uit te proberen. Onderbreek wel niet continu je uitleg, maar laat de deelnemers bijvoorbeeld oefenen na elke 30 minuten uitleg. Deze handleiding geeft je voorbeelden van oefeningen.

## 4. Maak een lesplanning

Plan zorgvuldig wat je je collega's gaat aanleren in 1 leersessie. Maak met de hulp van de checklists in deze manual een lijst van alle elementen die aan bod gaan komen. Voorzie al zeker 15 minuten voor iedereen ingelogd is en klaar is om van start te gaan. Beperk de duur van de lesmomenten tot maximaal 3u. Sommige collega's kunnen je ook verrassen in snelheid. Bereid ook het volgende stuk van het programma al voor.

## 5. It takes two to tango

Vraag een collega-interne-trainer om openstaande vragen voor je te noteren tijdens de opleidingssessie. Soms weet je zelf niet op alles het antwoord, of heb je geen tijd voorzien om in detail te gaan. Zo kan je achteraf mondeling of via mail feedback geven op de openstaande punten.

## 6. Time de oefeningen

Deze handleiding geeft jou lijstjes van zaken die de deelnemers kunnen uitproberen tijdens de training. De volledige training is erop gericht om ervoor te zorgen dat jouw collega's elke bibbezoeker adequaat kunnen helpen met Wise. Geef de deelnemers alle elementen die ze moeten uitproberen op papier, en geef een timing mee. vb 15 minuten tijd om een nieuwe klant in te schrijven en zijn ontleende materialen en reserveringen te bekijken.

## 7. Je collega's leren al over Wise voor jouw eerste opleidingssessie

Je hebt vooraf geregeld dat er een Wise installatie staat op de computers waarop je collega's gaan oefenen. Vraag de deelnemers aan je opleidingssessies om stipt op het uur van afspraak aanwezig te zijn. Vraag hen voor de sessie al eens zelfstandig het leerplatform te ontdekken, of de webinars Wise voor Klanten, Balie en Catalografie door te nemen. Ga je liever van start met een eerste gezamenlijke kick-offsessie, dat kan natuurlijk ook. Meer hierover op het leerplatform, zoek op het trefwoord 'Kennisdeling' om te lezen over mogelijke werkwijzen.

## 8. Voorzie tijd voor vragen

Voorzie aan het einde van elke opleidingssessie nog voldoende tijd voor vragen. Zijn het er veel, maak er dan zelfs een lijst van waar je de volgende sessie met collega's op terugkomt.

## 9. Where the magic happens

Training geven zal altijd een inspanning van je vragen. Maar als het goed loopt, zal het veel voldoening geven. Net buiten je comfortzone, that's where the magic happens.

**Het Cultuurconnect team voor Wise wenst je veel succes als interne trainer!**

# Inhoudstafel

|   |    |
|---|----|
| Inleiding .....   | 1  |
| Inhoudstafel .....  | 3  |
| Toelichting bij deze manual voor interne trainers van het EBS ..... | 5  |
| Toelichting van het programma van de opleiding .....                | 6  |
| Klaar om zelf les te geven? .....                                   | 8  |
| Inleiding: kennismaken met Wise .....                               | 9  |
| Toelichting van de hoofdelementen in Wise .....                     | 9  |
| DEEL 1: Klanten.....  | 10 |
| 1.1 Zoeken naar klanten .....                                       | 10 |
| 1.2 Klanteninformatie raadplegen en bewerken .....                  | 11 |
| 1.3 Een nieuwe klant inschrijven.....                               | 14 |
| 1.4 Een bestaande klant herinschrijven .....                        | 15 |
| 1.5 Overige aspecten klantenadministratie .....                     | 15 |
| DEEL 2: Balie .....   | 17 |
| 2.1 Uitlenen, innemen en verlengen .....                            | 17 |
| 2.2 Reserveren.....   | 19 |
| 2.3 Berichten .....   | 21 |
| 2.4 Materiaalvergoeding .....                                       | 22 |
| 2.5 Betalingen.....   | 23 |
| 2.6 Noodprocedure .....   | 24 |
| DEEL 3: Catalografie en exemplaren .....                            | 25 |
| 3.1 Zoeken in de catalogus .....                                    | 25 |
| 3.2 Titelinformatie raadplegen.....                                 | 26 |
| 3.3 Titels invoeren .....   | 27 |
| 3.4 Titels muteren .....  | 27 |
| 3.5 Exemplaren koppelen (toevoegen) .....                           | 28 |
| 3.6 Exemplaarinfo raadplegen en bewerken .....                      | 29 |
| 3.7 Acties op exemplaren en seriemutaties.....                      | 29 |
| Checklist - acties op exemplaren.....                               | 29 |
| Checklist - seriemutaties .....                                     | 29 |

|   |    |
|---|----|
| DEEL 4: Overige .....   | 31 |
| 4.1 Vestigingsbeheer <i>Overeenkomstige info op het leerplatform:</i> ..... | 31 |
| 4.2 Reglementregels.....  | 32 |
| 4.3 Klanten ontdebelen.....   | 32 |
| 4.4 IBL (met Impala) .....  | 33 |
| 4.5 Tijdschriften beheren .....   | 34 |
| Lessets uit Wise .....  | 36 |
| Feedback gezocht.....   | 38 |

# Toelichting bij deze manual voor interne trainers van het EBS

Deze train the trainer manual heeft als doel om je wat bronmateriaal te geven voor het organiseren van een heldere, volledige en toegankelijke training. Je vindt in deze manual per onderdeel in Wise vier basisingrediënten terug om mee aan de slag te gaan. Hoe je deze inzet of combineert, is helemaal aan jou.

|  |  |
|--|--|
| <p><b>1. Thematische cursussen op het leerplatform</b></p> | <p>Alle relevante info over een onderwerp vind je terug in de cursussen op het leerplatform. Deze cursussen bevatten lessen. Een les vertelt jou thematisch en op een bondige manier wat je zeker moet weten over een onderwerp?</p> <p><b>Heb je moeite met 1 bepaald onderwerp? Print de info van die les dan af en gebruik ze als geheugensteuntje.</b></p> |
| <p><b>2. Inhoud van de training</b></p>                    | <p>In dit onderdeel zie je de opsomming van wat je in dit deel van de opleiding behandelt. Je licht toe hoe dit proces in Wise is opgevat, en je licht de functionaliteit toe met een live demonstratie in Wise. De cursisten volgen op het grote scherm, of klikken mee, maar zonder zelf gegevens in te voeren.</p>  |
| <p><b>3. Oefeningen</b></p>                                | <p>Per onderdeel vind je telkens suggesties voor oefeningen, die je toepast liefst met een materiaal uit je eigen bib. Denk eraan de materialen die je tijdens de opleiding wil gebruiken vooraf te testen in Wise.</p>  |
| <p><b>4. Terminologie en wist-je-datjes</b></p>            | <p>Hier en daar vind je weetjes of aandachtspunten in kleur of in kadertjes. Wanneer je je vertrouwd hebt gemaakt met Wise, sla je al snel zaken over waar de lerende wel baat bij heeft; enkele voorbeelden: <i>'berichten'</i> in Wise betekenen eigenlijk brieven of mails; het scherm om uit te lenen is geel, om in te nemen is het blauw, ...</p>        |

# Toelichting van het programma van de opleiding

## VOORBEREIDING

- Zorg dat je de inloginfo hebt.
- Check vooraf de internetconnectie en de beamer voor je sessie.
- Denk aan het vooraf testen en klaarleggen van de materialen die in de opleidingssessie gaat gebruiken.

## START VAN DE TRAINING

- Geef de inloginformatie. Laat iedereen eerst inloggen op het systeem. Voorzie 15 minuten voor inloggen en het lanceren van de internetconnectie.
- Overlopen van het programma van vandaag. Welke componenten van Wise komen vandaag aan bod, hoe kaderen die in het geheel, en wat zijn je concrete doelstellingen aan het einde van het lesmoment?
- Verklaar de timing van de onderwerpen die aan bod gaan komen tijdens deze opleidingssessie. Geef duidelijk aan wanneer je verwacht dat de deelnemers gewoon luisteren, en wanneer je tijd voorzien hebt om hen te laten oefenen.

## INLEIDING

- Meld de cursisten dat jullie gaan werken op een lessysteem. Op het lessysteem hebben we een hoge bevoegdheid voor alles, je mag er vanalles uitproberen.
- Je ziet nu het lessysteem van één vestiging, switchen naar een andere vestiging kan niet.

Je laat de cursisten weten dat je voor de volledige duur van de training als volgt gaat werken:

1. Toelichting geven vanuit het systeem en dus functionaliteit uitleggen.
2. Een taakhandeling zelf tonen in het systeem, en eventuele stappen om de handeling uit te voeren opsommen
3. Deze taakhandelingen laten oefenen. Voorzie hiervoor voldoende ruimte.

- ❑ Wat je gaat beschrijven zijn workflows, werkprocessen in de bib. Elk proces heeft zijn start, een eventuele aanpassing, een afronding, en een mogelijk herstellen van wat je net hebt gedaan. Ook het consulteren van wat afgerond is, zodat een collega die na jou werkt, kan bekijken welke berichten (brieven) je al naar de leners hebt verstuurd; of hoever je staat in de verwerking van reserveringen. Let er dus op als je lesgeeft dat je de volledige cyclus van een werkproces volledig hebt toegelicht.
  
- ❑ Laat deze opleiding voornamelijk gaan over de werkprocessen zoals die in Wise lopen. Probeer te vermijden om steeds te vergelijken met hoe jullie dit proces in de vorige bibliotheeksoftware uitvoerden. Probeer Wise ook component per component uit te leggen zoals deze manual suggereert. Begin je processen samen uit te leggen, dan riskeer je sommige zaken niet ten gronde uit te leggen en dus nodige materie te missen. Bekijk in de pauzes of aan het einde van de lesdag of je de elementen uit de checklists goed hebt gecoverd.



# Klaar om zelf les te geven?

Licht je collega's toe hoe jouw train the trainer opleiding eruit zag.

| Cursusdeel                     | Korte omschrijving  |
|--------------------------------|---|
| <b>Inleiding</b>               | Licht het leerplatform toe en laat iedereen inloggen in Wise. De basisbegrippen van Wise kunnen hier ook kort aan bod komen.  |
| <b>Klanten</b>                 | In dit deel gaan we dieper in op de klantenadministratie in Wise. Hoe zoeken we een klant op? Hoe maken we een nieuwe gebruiker klant in onze bib? Hoe wijzigen we de persoonsgegevens, kennen we een nieuw abonnement toe, bekijken we de ontleningen en de financiële status van de klant. Vervolgens gaan we dieper in op abonnementen, het leggen van relaties, werken met volgpassen en verwijderen van klanten. |
| <b>Balie</b>                   | In dit deel gaan we courante handelingen aan de balie bekijken: innemen, uitlenen en reserveren. Daarnaast leer je over betalingen, materiaal- vergoeding en het verwerken en klaarmaken van berichten.   |
| <b>Catalografie</b>            | Je leert de basis en de workflow catalografie in het EBS kennen, het live zoeken in Open Vlacc, hoe je een minimale beschrijving zelf aanmaakt, en hoe je rubrieken zelf kan invoeren of vervolledigen. We gaan ook nog wat dieper in op catalografie, met een introductie van de materie voor gevorderden.   |
| <b>Exemplaren</b>              | We gaan dieper in op de details van een exemplaar en leren exemplaren toevoegen, met of zonder bestelmodule.  |
| <b>Topics voor gevorderden</b> | Sommige collega's in de bib zullen nood hebben aan enkele gevorderde onderwerpen, waaronder bestellen, tijdschrift-administratie, vestigingsbeheer, IBL, ...  |

# Inleiding: kennismaken met Wise

## Overeenkomstige info op het leerplatform:

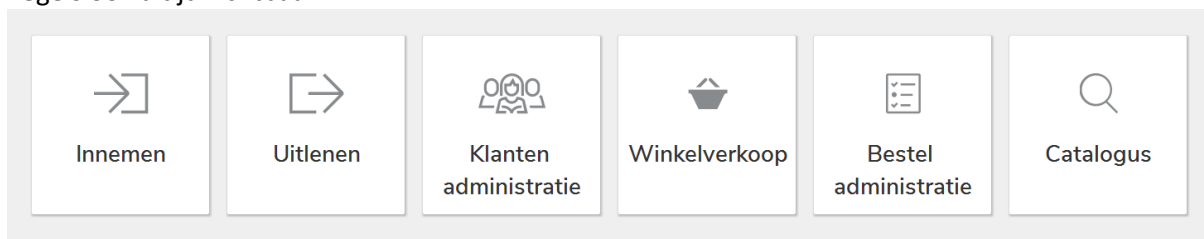
- [Bibliotheekstelsysteem Wise > Wise Basics > Kennismaken met Wise](#)

## Webinars:

- [Bibliotheekstelsysteem Wise > Wise webinars > Wise basic > Ondersteuningsmaterialen](#)
- [Bibliotheekstelsysteem Wise > Wise webinars > Wise basic > Inloggen in Wise](#)
- [Bibliotheekstelsysteem Wise > Wise webinars > Wise basic > Basisbegrippen Wise](#)

## Toelichting van de hoofdelementen in Wise

- Bovenste balk: Wise client [Wise server] – vestiging – vestigingsnummer – loginnaam – rol: datum en op test servers ook nog knipperend #LESSYSTEEM#
- Hoofdmenu: altijd zichtbaar, tabbladen langslopen, vertellen wel of niet op terug komen in deze training
- Tegels ook altijd zichtbaar



- Onderdeel dat je opent zie je rechts beneden in de balk, kan blijven staan en kun je ook weer vandaar open klikken. Open een onderdeel, minimaliseer het, vergroot het opnieuw, sluit het.
- Sommige opties zijn grijs, dan ben je niet bevoegd: met muis erover heen gaan, dan zie je welke bevoegdheid nodig is of waarom deze optie niet geactiveerd is. (melden/aanvragen bij CC)
- Een overzicht van de bevoegdheden vind je onder het tabblad Balie – Bevoegdheden en in de les ‘Bevoegdheden’ op het leerplatform.

# DEEL 1: Klanten

## Onderwerpen = Lessen in deel 1 over klanten



- 1.1 Zoeken naar klanten
- 1.2 Klanteninformatie raadplegen en bewerken
- 1.3 Een nieuwe klant inschrijven
- 1.4 Een bestaande klant herinschrijven
- 1.5 Overige aspecten klantenadministratie

### Overeenkomstige info op het leerplatform:

- [Bibliotheekstelsysteem Wise > Wise Basics > Klanten](#)

### Voor je aan dit deel start heb je al:

- Een toelichting gegeven bij het programma en de timing van dit deel van de opleiding
- Intro gegeven over Wise: basisbegrippen (instantie, vestiging, contributie, registratie, pas), inloggen en algemene uitleg

## 1.1 Zoeken naar klanten

### Webinars:

- [Bibliotheekstelsysteem Wise > Wise webinars > Wise basic > Bestaande klanten opzoeken](#)

### Checklist - zoeken

- scan de barcode van een bibliotheekpasje
- lees de eID in
- zoek op naam, postcode, straatnaam, ...
- zie tips in de cursus over zoeken op naam en trunceren
- functie van "Herstel"

### Checklist - resultatenlijst

- rechts: 30 resultaten
- resultatenlijst uitbreiden met pijltje rechts onderaan
- zwarte vs rode lener
- links: detail van aangeklikte klant (hier kan je niets wijzigen)
- dubbelklik op een resultaat om naar het volgende stuk te gaan

## Checklist - vanuit de klantenadministratie een andere klant zoeken

- zoek klant (**Alt+Z**)
  - klantgegevens
  - exemplaarnummer
  - familieleden
  - op hetzelfde adres
- zoek klant (direct) (**Ctrl+Z**)
- zoek klant (via vorige lijst) (**Ctrl+Alt+Z**)
- vorige klant (**Ctrl+Alt+V**)

| Klantenadministratie          |            |
|-------------------------------|------------|
| Klant                         | Afsluiten  |
| Zoek klant                    | Alt+Z      |
| Zoek klant (direct)           | Ctrl+Z     |
| Zoek klant (via vorige lijst) | Ctrl+Alt+Z |
| Vorige klant                  | Ctrl+Alt+V |

*Opmerking: op het leerplatform staat hier ook info over het opzoeken van klanten via exemplaren en reservaties, maar we raden aan om dat pas te tonen bij de uitleg van de reservaties en de catalogus.*



Benadruk zeker dat je via de zoekfunctie enkel klanten van je eigen instantie te zien krijgt (of in het geval van een samenwerking op niveau 3 in Wise, ook van andere instanties binnen je netwerk)

## 1.2 Klanteninformatie raadplegen en bewerken

### Webinars:

- [Bibliotheekstelsysteem Wise > Wise webinars > Wise basic > Klantgegevens raadplegen](#)
- [Bibliotheekstelsysteem Wise > Wise webinars > Wise basic > Klantgegevens aanpassen](#)

### Checklist - bovenste balk

- pasnummer [actor-id] – vestigingsnummer (naam vestiging) - type abonnement - status en geldigheidsduur abonnement
- adres + vervaldatum/status abo
- geboortedatum
- laatst actief
- in bezit: je kan niet dubbelklikken, gebruik **F9** om de lijst te zien
- actieve passen
- kosten
  - contributie (= lidgeld)
  - registratie (= openstaande kost van boetes (≠ lopende boete), leengeld, reserveringskosten, winkelverkoop,...)

### Checklist - tabbladen

- overlopen, zo meteen in detail erdoor
- wil je iets wijzigen: eerst op "wijzig" klikken, nadien op "Opslaan"

### Checklist - tabblad 1. Klant

- overzicht abonnement, reglement, uitleentellers
- belangrijk: bij abonnement dat niet automatisch verlengd wordt (bv. betalend) staat hier dat het abonnement is opgezegd - dit is normaal!

### Checklist - tabblad 2. NAW-gegevens

- NAW = Naam - Adres - Woonplaats
- eventueel eID controleren
- adres wijzigen of toevoegen
- Hoofdadres = officieel adres
- Postadres = een eventueel afwijkend adres waar de brieven naar gestuurd worden, bv. een kotadres voor studenten
- Factuuradres = adres waar de facturen, zoals nota's naar gestuurd worden – standaard hetzelfde als het factuuradres)
- Alternatief adres = bijv. voor kinderen van gescheiden ouders, tweedeverblijvers, ...

### Checklist - tabblad 3. Contributie

- alle info en acties over het lidmaatschap in jouw bibliotheek
- nog eens vermelden: 1 abonnement per bibliotheek, in samenwerkingsgroep 3 1 abonnement per samenwerking
- klant kan een lidmaatschap in een andere bib hebben, maar dat zie je hier niet (GDPR)

### Checklist - tabblad 4. Overig

- loggeschiedenis

### Checklist - tabblad 5. Meldingen

- meldingen vs opmerkingen
- voeg een melding/opmerking toe als oefening

### Checklist - tabblad 6. Eigenschappen-1

- meld titel eerder geleend en leenhistorie (zie verder)
- blokkeringen (zie verder)
- relaties: komt in apart deel aan bod (zie verder)

### Checklist - tabblad 7. Eigenschappen-2

- voorkeurstaal: enkel voor faciliteitengemeenten!
- berichtvoorkeuren (zie extra info bij balie)

### Checklist - tabblad 8. Passen

- hoofdpas vs. Volgpas (zie verder)
- Rijksregisternummer: maakt niet uit of het RRN bovenaan staat bij passen of onderaan bij Rijksregisternummer, in beide gevallen kan klant eID in bib gebruiken i.p.v. bibpasje

## Checklist - andere acties

- via menu "Klant"
- Openstaande leningen (F9)
- IBL/reserveringen (Alt+I)
- Melding (Alt+M)
- Resetten wachtwoord (Mijn Bibliotheek): standaard DDMMXXX (dag en maand geboortejaar + eerste drie letters familienaam)
- Financieel
- Klantberichten
- Print klantbon (Alt+P)
- Print klantgegevens
- Naar uitlenen (F3)
- Naar innemen (F4)
- Vanuit één van bovenstaande opties terug naar klantgegevens door te dubbelklikken in balk bovenaan
- Afsluiten huidige klant via submenu Afsluiten > Einde sessie of F12 (oplekken: bij bepaalde laptops Fn+F12)

## Oefening op Zoeken naar en wijzigen van klanten

### Vraag nu aan de deelnemers om...

- een klant te zoeken: scan de barcode van de lenerspas of gebruik een eID
- een klant te zoeken op naam en op adres
- een klant te zoeken via exemplaarnummer: scan het exemplaarnummer of de barcode in
- een klant te zoeken op hetzelfde adres als de vorige klant
- eens meer dan 30 leners tevoorschijn te halen door te zoeken naar een courante naam in jouw stad/dorp (of via straatnaam)
- een klant te zoeken op geboortedatum in het volgende formaat: 08-11-1979
- een adres van een klant te wijzigen
- een melding toe te voegen aan een klant
- aan te geven dat de klant geen inleverattentie wil
- aan te geven dat de klant herinneringen wil ontvangen via brief ipv via mail door voor 'Formulier' te kiezen (eigenschappen)



## 1.3 Een nieuwe klant inschrijven

### Webinars:

- [Bibliotheekstelsysteem Wise > Wise webinars > Wise basic > Nieuwe klanten inschrijven](#)

### Checklist - eerste scherm: nummer - naam - geboortedatum

- Scan barcode van de lenerspas en/of gebruik eID (of indien van toepassing: typ v om Wise zelf een klantnummer te laten genereren)

### Checklist - tweede scherm: contactgegevens

- komt mee van eID indien deze wordt uitgelezen
- e-mailadres: niet verplicht, wel gewenst

### Checklist - derde scherm: abonnement

- Suggesties op basis van leeftijd
- Meest gebruikte staat voorgeselecteerd
- Eventueel contributie laten afrekenen (F10) of kosten wegschrijven voor latere betaling (Enter)
- Bestaande klant (lid in andere bib) abonnement geven in jouw bib
  - geen samenwerking (→ betalen)
  - samenwerking groep 1 (→ niet betalen) – best eerst ontdebellen

### Checklist - duplicaatmelding

- Schrijf dezelfde klant nog eens in met eID of manueel (naam en geboortedatum) om de duplicaatmelding te laten zien
- Geen tweede abonnement in dezelfde bib mogelijk!

### Checklist - administratieve pas

- via “nieuwe klant”
- eigenschappen: zie handleiding
- onderscheid administratieve pas en speciale pas (indien van toepassing)



De duplicaatmelding vergelijkt de familienaam en de geboortedatum. Hierdoor kunnen tweelingen maar ook totaal niet-gerelateerde klanten verschijnen als duplicaat: bv. Van Damme Wim 21/01/1977 en Van Damme Mark 21/01/1977. Druk enkel op ‘Inschrijven’ indien de getoonde klant 100% zeker overeenkomt met wie voor de balie staat!

## 1.4 Een bestaande klant herinschrijven

### Checklist - abonnementen en herinschrijven

- looptijd (betalend - jeugd - gratis)
- abonnement vernieuwen: aan te raden via nieuwe klant toevoegen
- maand voor afloop: mail
- vroeger verlengen: verschil 'opzeggen per direct' + inschrijven versus 'muteren' (direct laten ingaan: ja en neen)
- samenwerking groep 1 (→ slechts één keer betalen) – best eerst ontdebelen
- muteren: bv. van 'volwassene' naar 'bibpersoneel' omzetten



Een abonnement vernieuwen die je best via Nieuwe klant toevoegen. Op die manier worden de gegevens van de eID en het adres opnieuw gecheckt!

## 1.5 Overige aspecten klantenadministratie

### Webinars:

- [Bibliotheekstelsysteem Wise > Wise webinars > Wise basic > Relaties leggen tussen klanten](#)
- [Bibliotheekstelsysteem Wise > Wise webinars > Wise basic > Over \(volg\)passen](#)
- [Bibliotheekstelsysteem Wise > Wise webinars > Wise basic > Klanten blokkeren, abonnement stopzetten en/of klanten verwijderen](#)
- [Bibliotheekstelsysteem Wise > Wise webinars > Wise basic > Klantenhistorie raadplegen](#)

### Checklist - relaties

- niet per se een familiale relatie
- geen link met gekoppelde lidmaatschappen in Mijn Bibliotheek
- "familiehoofd" kan betalen voor "kind", zie "Financieel" bij klantenadministratie familiehoofd, tab "Kinderen" staat erbij
- een kind kan (voorlopig) maar 1 familiehoofd hebben, een familiehoofd kan meerdere kinderen hebben

### Checklist - tabblad 8. Passen

- hoofdpas vs. volgpas
- volgpas toevoegen
- passen blokkeren of vervangen

### Checklist - tabblad 6. Eigenschappen-1 - blokkeringen

- blokkeringen: zie uitgebreide toelichting op leerplatform
- infotekst bij blokkeringen



### Checklist - abonnement opzeggen

- abonnement opzeggen
- klant overleden - opzoeken via \*

### Checklist - klant verwijderen

- Kan enkel indien klant geen geldig abonnement meer heeft in geen enkele bib in Wise!

### Checklist - klantenhistorie

- Tabblad 4.Overig – loggeschiedenis
- Tabblad 6.Eigenschappen-1 – meld titel eerder geleend en leenhistorie
- Submenu klant – diverse opties overlopen

## Oefeningen over nieuwe klanten en abonnementen



### Vraag nu aan de deelnemers om...

- een nieuwe lener in te schrijven met eID
- een administratieve pas te maken
- een klant op te zoeken wiens abonnement vernieuwd moet worden (**rode kleur**). *Denk eraan dat je hem eigenlijk gewoon een nieuw abonnement gaat toekennen via 'Nieuwe klant'. Dat is de standaard manier, opdat functies zoals duplicaatmelding en e-ID controleren optimaal kunnen werken.*
- een nog niet verlopen abonnement te hernieuwen zodat het ingaat op de dag dat het andere verloopt.
- het adres via het eID te controleren
- een pas te vervangen
- een volgpas toe te voegen
- een abonnement op te zeggen. Geef de reden aan voor opzeggen.
- opties leenhistorie wijzigen
- loghistorie via tabblad 4. Overige bekijken
- financieel overzicht van een klant opvragen



**Het eerste deel zit erop!** Je deelnemers hebben kennis gemaakt met Wise en zijn al mee met de klantenadministratie!

## DEEL 2: Balie



### Onderwerpen = Lessen in deel 2 over balie

- 2.1 Uitlenen, innemen, verlengen
- 2.2 Reserveren
- 2.3 Berichten
- 2.4 Materiaalvergoeding
- 2.5 Betalingen
- 2.6 Noodprocedure

#### Overeenkomstige info op het leerplatform:

- [Bibliotheekstelsysteem Wise > Wise Basics > Balie \(lessen\)](#)

#### Voor je aan dit deel start heb je al:

- *Intro gegeven over Wise: basisbegrippen, inloggen en algemene uitleg*
- *Opleiding klanten gegeven*

## 2.1 Uitlenen, innemen en verlengen

#### Webinars:

- [Bibliotheekstelsysteem Wise > Wise webinars > Wise basic > Werken uitlenen](#)
- [Bibliotheekstelsysteem Wise > Wise webinars > Wise basic > Werken innemen](#)
- [Bibliotheekstelsysteem Wise > Wise webinars > Wise basic > Uitgeleende werken verlengen](#)

Het scherm om uit te lenen is geel.

Het scherm om in te nemen is blauw.

Wisselen tussen de beide schermen doe je makkelijk met **F3**.

Wise werkt met sessies: je sessie start van zodra je een lener opzoekt, je sluit een sessie af met **F12**. Dan pas wordt het afrekenblok getoond. Meestal werk je in 1 sessie alle acties voor 1 klant af, maar indien nodig kan je ook meerdere klanten toevoegen aan een sessie.

Wees er aandachtig op om na elk klantencontact je sessie te beëindigen met **F12**.



### Checklist - uitlenen

- toon 3 manieren om een klant te zoeken (barcode scannen - via **V** vorige klant oproepen - via Alt+Z naam intypen)
- 2 manieren om exemplaar op te zoeken (barcode scannen - **Alt+C** om catalogus te openen)
- uitleenstatussen: uitgeleend, lener thuis, verlengd, speciaal
- uitlening annuleren (**F4**)
- Inzage-exemplaar uitlenen (**F7**) - indien van toepassing in jouw bib
- vooraf inleverdatum wijzigen (**F6**)
- achteraf inleverdatum wijzigen (rechtsklik - Datum wijzigen)
- afsluiten sessie (**F12**)

### Checklist - innemen

- 1 of meerdere barcodes direct na elkaar inscannen
- inname annuleren
- exemplaar uitgeleend aan een andere klant innemen (= concept van de sessies in werking zien)
- gereserveerd exemplaar innemen aan balie
- verschil uitleggen met gereserveerd exemplaar innemen aan zelfuitleenautomaat
- exemplaar van andere vestiging innemen (indien transport binnen bib)
- innemen in boekenbus-modus (**F8**)
- inleverdatum wijzigen
- innemen zonder barcode
- afsluiten sessie (**F12**)

### Checklist - verlengen

- via innemen, uitlenen of klantdetailscherm
- uitgeleende werken oproepen via **F9**
- verlengen via menu of **V**
- verlenging annuleren
- verlengen van gereserveerde exemplaren
- verlengen met een zelf gekozen inleverdatum

### Checklist - afsluiten en afrekenen

- afsluiten via F12
- afrekenscherm: reken af
- Boete later afrekenen (of via betaalautomaat)
- Andere dan cash betalingen (indien van toepassing)
- Afrekenen voor verschillende leners samen

## Checklist - link klantenadministratie

- dubbelklikken bovenaan in gele of blauwe balk
- herhaling opties klantenmenu (bv. F9 = uitgeleende werken, Alt+P = ticket printen, ...)



## Oefening op Uitlenen, innemen en verlengen

Vraag nu aan de deelnemers om...

- een lijst op te vragen van de door een klant uitgeleende exemplaren via **F9**
- een exemplaar uit te lenen dat je hebt meegebracht
- een uitlening te annuleren
- de uitleentermijn voor de boeken van een klant aan te passen naar een en dezelfde datum. Je kan hierbij gebruik maken van **F6**.
- een boek in te nemen dat je hebt meegebracht voor de training. Scan het boek in bij Innemen en kijk of er iets mee aan de hand is. Zo ja, zal je een melding krijgen.
- alle kolommen voor jezelf uit te verklaren (uitl, inl, titel/auteur, mat, status, opmerking, wisselcollectie)
- een materiaal uit te lenen aan iemand met een ongeldige pas. Zijn/haar abonnement zal afgelopen zijn. Verleng vervolgens zijn/haar abonnement in de Klantenadministratie.
- de klantsessie succesvol af te sluiten met **F12** en het ticket te printen
- materiaal in te nemen door de barcodes na elkaar te scannen
- materiaal in te nemen door met de sneltoets **F8** vanuit het inleverscherm in 'Boekenbus modus' te gaan. Pas in dit geval ook de werkdatum aan.
- de materialen van een klant te verlengen
- boete te betalen bij het afrekenen
- boete niet te laten betalen maar te registreren voor latere betaling (bv. aan betaalautomaat)
- klantendetailscherm op te roepen voor de klant voor wie men uitneemt/inneemt

## 2.2 Reserveren

### Webinars:

- [Bibliotheekstelsel Wise > Wise webinars > Wise basic > Reserveringen plaatsen en afhandelen](#)

In dit onderdeel zal je deelnemers leren om 3 soorten reserveringen te plaatsen:

- Een specifiek **exemplaar**
- één **titel** (het eerst beschikbare exemplaar)
- **meerdere** titels (vb. alle titels/edities van een auteur, in het kader van een lezing: groepsreservering)

We kunnen op twee manieren werken:

- **vanuit de klantenadministratie:** zoekt klant - Alt+I (reserveringen) - knop Reserveer - zoek titel in catalogus - rechts onderaan knop Selecteer
- **vanuit de catalogus:** zoek werk - reservatie exemplaar via rechtsklik op exemplaar en optie Reserveer / reserveren titel via belicoontje (Alt+R) onderaan / reserveren meerdere titels via selectie en kladblok + knop R bovenaan

### Checklist - reserveerscherm

- klantgegevens bovenaan (mailadres?)
- velden overlopen, met aandacht voor:
  - vervaldatum (standaard: reservering is 1 jaar actief)
  - andere ophaalvestiging
  - melding toevoegen
  - prioriteit
- evt. afrekscherm (indien van toepassing)

### Checklist - reservering afhandelen

- gereserveerd werk innemen
- nog vermelden dat
  - mails 1x per uur in bulk worden verzonden
  - status van O(ntvangen) naar B(ericht verzonden)
- reservering annuleren
- reservering niet opgehaald afhandelen
  - Via Innemen – afboeken
  - Via reserveervenster – Opties – Afhandelen (F9)

### Checklist - Overzicht reserveringen

- “Reserveringen tonen” > “Haal reserveringen”
- “Kastlijst” vs “Reserveringsplank” vs “Signaleringslijst”

#### Wat is een kastlijst?

Een kastlijst is een overzicht van gereserveerde exemplaren die aanwezig zijn in de bib (dus in de kast staan).

#### Wat is de reserveringsplank?

De reserveringsplank bevat alle gereserveerde exemplaren die klaar staan, waarvan de reservering dus status “B” (bericht verzonden) heeft.

#### Wat is de signaleringslijst?

Een lijst met het aantal exemplaren in de bib en het aantal reserveringen. Handig om te beslissen om extra exemplaren bij te kopen.



## Oefening op Reserveringen

Vraag nu aan de deelnemers om...



- een titelreservering te doen (maw, je zal het eerst beschikbare exemplaar reserveren)
- een specifiek exemplaar via het titeldetailscherm te reserveren
- enkele titels van één auteur voor een klant te reserveren
- alle titels van een auteur voor een klant in de juiste volgorde te reserveren (vb. Game of Thrones: Het spel der tronen/De strijd der koningen/Een storm van zwaarden), 7 zussen (Storm/Schaduw/Parel/Maan)
- een gereserveerd exemplaar in te nemen: bon printen en in reserveringskast zetten
- de kastlijst op te vragen (indien van toepassing binnen de bib)
- een reservering van de reserveringsplank te halen (indien er geen ophaalkosten zijn ingericht): innemen, melding en kiezen voor afboeken, indien nog een reservering voor dit exemplaar gaat hij verder naar de volgende lener
- via detail een reservering op te roepen, en af te handelen
- een reserveringen te tonen: bekijk de lijst en neem de tijd om hem wekelijks op te schonen.
- de reserveringsplank te bekijken, wat staat hoelang al op de plank en moet afgehandeld (innemen en afboeken)

## 2.3 Berichten

### Webinars:

- [Bibliotheekstelsel Wise > Wise webinars > Wise basic > Berichten in Wise](#)

### Checklist - berichten algemeen

- soorten berichten
- standaard berichtvoorkeur + afwijkingen
- Foute mailadressen en werking emailbouncer

### Checklist - berichten printen (herinneringen, reserveringsberichten, inleververzoeken)

- berichten printklaar maken
- berichten afdrukken
- naverwerking

### Checklist - berichten terugvinden

- per klant via klantenadministratie
- via hoofdmenu Berichten > Overzichten
- via bestandsbeheer

## 2.4 Materiaalvergoeding

### Webinars:

- [Bibliotheekstelsysteem Wise > Wise webinars > Wise basic > Materiaalvergoeding](#)

**Checklist - nota's printen** (nota materiaalvergoeding, deurwaarderprocedure, registratienota)

- materiaalvergoedingsnota

De registratienota en nota deurwaarder zijn na een migratie niet meteen actief en worden op vraag van de bibliotheek aangezet op de productieserver!

### Checklist - verloren/beschadigd

- meteen vergoeden via balienota
- kosten bij gedeeltelijke beschadiging via winkerverkoop
- verloren materiaal opnemen in de notaprocedure

## Oefening op Berichten en materiaalvergoeding



### Vraag nu aan de deelnemers om...

- de voorkeursinstellingen voor berichten van een klant te wijzigen
- overzicht opvragen van verstuurd berichten voor een bepaalde klant
- een exemplaar in notaprocedure op te nemen
- een exemplaar meteen te vergoeden en de balienota meteen af te drukken (pdf)
- berichten printklaar te maken
- berichten af te drukken
- de prijs van een nota aan te passen
- de nota's van 1 klant te verwerken

## 2.5 Betalingen

### Webinars:

- [Bibliotheekstelsysteem Wise > Wise webinars > Wise basic > Betalingen](#)

Bij het inschrijven van een nieuwe klant, vernieuwen van abonnement of afrekenen na uitlenen, innemen of reserveren kwamen al wat betalingen aan bod.

- Kwijtschelden van boetes
- Boetes betalen voor andere klanten (vb ouders betalen boete voor kind)
- Het totaal aan opgelopen boetes registreren
- Foute betalingen herstellen
- Winkelverkopen

### Checklist - de klant financieel

- via Klantenadministratie > menu Klant > Financieel
- een of meerdere regels selecteren: afrekenen
- kwijtschelden
- totaal aan opgelopen boetes registreren
- foute betalingen herstellen
- historie
- boetes betalen voor andere klanten
- regeling

### Checklist - winkelverkoop en co

- Verkopen zoals: kopies, printkaarten, tassen, te registreren met of zonder klanteninformatie
- Invoeren van overige ontvangsten
- Boeken van een tegoed
- Boeken van een waarborg
- Tegenboeken van een tegoed/waarborg

### Checklist - basis financiële overzichten

- kasdetails, overzichten en dagboeken (in functie van de eigen bib)
- komt nog uitgebreider aan bod in een Word Wisser les





## Oefening op Betalingen

Vraag nu aan de deelnemers om...

- een klant te zoeken en te bekijken hoeveel boete hij moet betalen
- het totaal aantal lopende boetes te registreren
- een boete aan de klant kwijt te schelden
- een ouder de boete voor een kind te laten betalen: let erop dat de relatie tussen de ouder en het kind al gelegd is
- een foute betaling te herstellen
- een aantal winkelverkoop voor een klant te boeken
- eventueel tegoeden/waarborgen te boeken en tegenboeken

## 2.6 Noodprocedure

### Webinars:

- [Bibliotheekstelsysteem Wise > Wise webinars > Wise basic > Werken via de noodprocedure](#)

### Checklist - noodprocedure

- heb ik internet?
- werkt de client nog op andere computers?
- is de Wise database beschikbaar?
- noodprocedure starten
- Wise gebruiken tijdens de noodprocedure
- controle van de verbinding en opnieuw starten
- noodbestanden verwerken

### Noodprocedure testen

Je kan tijdens de opleiding de noodprocedure makkelijk testen door de wifi uit te schakelen of de netwerkkabel even uit te trekken.



### Tips bij noodprocedure

Er wordt aangeraden om enkel uit te lenen en niet in te nemen!



**Het tweede deel zit erop!** Je deelnemers kunnen nu de courante handelingen aan de balie zoals innemen, uitlenen, reserveren, verlengen, betalingen verwerken, enz. vlot uitvoeren.

## DEEL 3: Catalografie en exemplaren



### Onderwerpen = Lessen in deel 3 over catalografie

- 3.1 Zoeken in de catalogus
- 3.2 Titelinformatie raadplegen
- 3.3 Titels invoeren
- 3.4 Titels muteren
- 3.5 Exemplaren koppelen
- 3.6 Exemplaarinfo bekijken en muteren (bewerken)
- 3.7 Acties op exemplaren & seriemutaties

#### *Overeenkomstige info op het leerplatform:*

- [Bibliotheekstelsysteem Wise > Wise Basics > Catalografie \(lessen\)](#)
- [Bibliotheekstelsysteem Wise > Wise Basics > Exemplaren \(lessen\)](#)

#### *Voor je aan dit deel start heb je al:*

- *Intro gegeven over Wise: basisbegrippen, inloggen en algemene uitleg*
- *Opleiding klanten en balie gegeven*

### Presentatie inleiding catalografie in Wise

Op het leerplatform vind je een handige presentatie met alle theorie en principes rond catalografie in Wise



### Samen titels beheren

Overloop zeker ook de regels voor het samen beheren van titels in Wise

## 3.1 Zoeken in de catalogus

#### *Webinars:*

- [Bibliotheekstelsysteem Wise > Wise webinars > Wise basic > Zoeken in de catalogus](#)

#### Checklist - zoeken in de catalogus

- deelcatalogi
- woordenindex versus bladerindexen
- resultatenlijst
- booleaans zoeken en wildcards

### Checklist - resultatenlijst

- binnen, uitgeleend, elders, geen exemplaren
- resultatenlijst aanvullen
- kolommen sorteren
- kolommen verplaatsen

### Checklist - filteren in de catalogus

- focus op instantie via zoeklicht (bladerindexen) of filter (woordenindex)
- verder verfijnen via filter

## 3.2 Titelinformatie raadplegen

### Webinars:

- [Bibliotheekstelsysteem Wise > Wise webinars > Wise basic > Titelinformatie raadplegen](#)

### Checklist - titeldetailscherm

- titelgegevens raadplegen
- helpdeskticket aanmaken
- exemplargegevens raadplegen
- uitzoemen naar andere vestigingen, andere bibliotheken provincie, andere bibliotheken in Wise

## Oefening op zoeken in catalogus en titelinformatie raadplegen



### Vraag nu aan de deelnemers om...

- een werk te zoeken via de woordenindex met combinatie auteursnaam en woord uit de titel
- een werk te zoeken via enkele bladerindexen (auteur, titel, reeks, exemplaarnummer, ...)
- booleaanse operatoren / en ! te gebruiken en \* als wildcard
- de resultatenlijst te sorteren
- kolommen in de resultatenlijst van plaats te veranderen
- enkel exemplaren van de eigen instantie te tonen via zoeklicht (bladerindexen) of filter (woordenindex)
- verder te verfijnen via de filteropties
- uitzoemen naar andere vestigingen, provincie of Vlaanderen

## 3.3 Titels invoeren

### Webinars:

- [Bibliotheekstelsysteem Wise > Wise webinars > Wise basic > Basisprincipes catalografie in Wise](#)
- [Bibliotheekstelsysteem Wise > Wise webinars > Wise basic > \(Voorlopige\) titels in Wise invoeren](#)

### Checklist - Algemeen

- wie mag wat m.b.t. catalografie: bevoegdheden gebruikers -in combinatie met status titelbeschrijving
- principes opbouw titelbestand: vermijden dubbels!
- wanneer een nieuwe titel invoeren (workflow)

### Checklist - Nieuwe voorlopige titel invoeren

- minimale titelbeschrijving invoeren
- Open Vlacc bevragen

## 3.4 Titels muteren

### Webinars:

- [Bibliotheekstelsysteem Wise > Wise webinars > Wise basic > Titels muteren \(bewerken\)](#)

### Checklist - Titels muteren

- Titelmuteerscherm: onderdelen
- Lege rubriek invullen, rubriek herhalen, inhoud van een rubriek wissen, herhaalde rubriek wissen of aanpassen
- Aandachtspunt: onderwerpen versus genres

### Checklist - Overige bewerkingen

- Bestaande titel kopiëren
- Titels verwijderen: niet nodig
- Voorlopige titel de status volledig geven



## Oefening op titels invoeren en muteren

Vraag nu aan de deelnemers om...

- een voorlopige titel aan te maken
- voor men de titel aanmaakt Open Vlacc te bevragen
- de daarnet aangemaakte voorlopige titel te muteren (velden aanvullen, extra auteur, onderwerp/genre, ...)
- een bestaande titel te kopiëren en de nodige velden (ISBN) aan te passen

## 3.5 Exemplaren koppelen (toevoegen)

### Webinars:

- [Bibliotheekstelsysteem Wise > Wise webinars > Wise basic > Exemplaren koppelen \(toevoegen\)](#)

### Checklist - exemplaren zoeken

- snel overzicht via catalogus
  - kolommen overlopen
  - kolommen verplaatsen
  - acties via rechtermuisklik overlopen
- via hoofdmenu Exemplaren > Inzien > barcode scannen

### Checklist - exemplaren toevoegen (koppelen)

- via hoofdmenu Exemplaren > Koppelen
- via de catalogus en knop barcode onderaan rechts
- koppelscherm: verschillende onderdelen
- exemplaren koppelen (barcode)

### Checklist - exemplaren verwijderen (afschrijven)

- via detailscherm exemplaar - submenu Status > Afschrijven

## 3.6 Exemplaarinformatie raadplegen en bewerken

### Webinars:

- [Bibliotheekstelsel Wise > Wise webinars > Wise basis > Exemplaarinformatie bekijken en bewerken \(bewerken\)](#)

### Checklist - exemplaarinformatie raadplegen en bewerken

- overzicht exemplaar details scherm
- groep 1: locatie en status
- groep 2: plaatsing (gesuggereerd obv etiketmethode + titelinformatie, tijdelijke kast, magazijn)
- groep 3: materiaal soort en blokkering (RMT en SCAT)
- groep 4: aanschaf- en collectiegegevens (bestelmodule)
- groep 5: codes en blokkades (teller aantal uitleningen en leenblokkade)
- Notities

## 3.7 Acties op exemplaren en seriemutaties

### Webinars:

- [Bibliotheekstelsel Wise > Wise webinars > Wise basis > Acties op exemplaren en seriemutaties](#)

### Checklist - acties op exemplaren

- via titeldetailscherm en rechtklik: reserveer, vermist, ...
- via het exemplaar detailscherm
  - submenu Exemplaar: omlabelen, verkoppelen
  - submenu Status: afschrijven, vermist, opnemen notaprocedure, balienota maken
  - submenu Klant: naar (voor)laatste klant
  - submenu Muteer
  - submenu Overzichten
- via het menu Exemplaren
  - Inzien, Koppelen, afschrijven, herloceren, ...

### Checklist - seriemutaties

- Exemplaren selecteren
- Velden van de seriemutatie



## Oefening op Exemplaren

Vraag nu aan de deelnemers om...

- een nieuw exemplaar toe te voegen
- door rechts te klikken op de exemplaarregel naar de laatste klant te springen
- door rechts te klikken het exemplaar te reserveren
- een exemplaar af te schrijven, vb. 'bewaren voor het ziekenhuis'
- de plaatsingsinformatie aan te passen
- een exemplaar een andere barcode te geven: een exemplaar omlabelen
- een exemplaar te verkoppelen: hang het exemplaar aan een andere titel
- een exemplaar de status Vermist te geven
- de uitleenhistoriek en de logs van wijzigingen te raadplegen
- exemplaren te muteren



**Het derde deel zit erop!** Je deelnemers kunnen nu titels en exemplaren opzoeken in de catalogus, titels invoeren en muteren, exemplaren koppelen, bewerken en acties uitvoeren waaronder seriemutaties.

## DEEL 4: Overige



Onderwerpen = Lessen in deel 5 over overige aspecten van Wise

- 5.1 Vestigingsbeheer
- 5.2 Reglementregels
- 5.3 Klanten ontdubbelen
- 5.4 IBL
- 5.5 Tijdschriften beheren
- 5.6 Financiële overzichten

*Voor je aan dit deel start heb je al:*

- *de drie basisonderdelen van Wise overlopen*

### 4.1 Vestigingsbeheer

*Overeenkomstige info op het leerplatform:*

- [Bibliotheekstelsel Wise > Vestigingsbeheer \(lessen\)](#)

*Webinars:*

- [Bibliotheekstelsel Wise > Wise webinars > Wise basic > Vestigingsbeheer](#)

#### Checklist - werkplekbeheer

- de werkdatum wijzigen, om acties op een andere datum te kunnen registreren. (vb. voor innames van de inleverbus)
- een andere gebruiker aanmelden op de client (kan enkel binnen dezelfde vestiging)
- de leesbaarheid van de tekst op je scherm kleiner of groter maken
- de bonprinter tijdelijk uitschakelen
- de tekst op de tickets aanpassen via 'Mededeling op bon'
- de cache te wissen
- een overzicht van geprinte balienota's opvragen

#### Checklist - de kalender aanpassen

- aanpassingen doen aan de door CC ingestelde kalender, bijvoorbeeld voor bijkomende sluitingsdagen of boetevrije dagen.



## Checklist - kastenbeheer

- de omschrijving van een kast wijzigen
- een tijdelijke kast aanmaken
- een tijdelijke kast verwijderen

## Oefening op Vestigingsbeheer



### Vraag nu aan de deelnemers om...

- de werkdatum te wijzigen
- de cache te wissen
- een bijkomende sluitingsdag toe te voegen
- een tijdelijke kast te maken
- de omschrijving van een vaste kast te wijzigen

## 4.2 Reglementregels

### Overeenkomstige info op het leerplatform:

- [Bibliotheekstelsel Wise > Wise Basics > Klanten > Reglementregels \(lessen\)](#)

### Webinars:

- [Bibliotheekstelsel Wise > Wise webinars > Wise basic > Reglementregels](#)

### Checklist – reglementregels

- Klanten > Overzichten > Reglementregels

## 4.3 Klanten ontdebellen

### Overeenkomstige info op het leerplatform:

- [Bibliotheekstelsel Wise > De ontdebelfunctie \(lessen\)](#)

### Webinars:

- [Bibliotheekstelsel Wise > Wise webinars > Wise basic > Klanten ontdebellen](#)

## Checklist – ontdebellen

- Ontdebellen via menu Klanten
- Ontdebellen via klantenadministratie (voorkeur)
- Opletten met valse duplicaten!
- Opletten welke account behouden moet blijven



### Opgelet

Wees voorzichtig bij het ontdebellen, er is geen knop ongedaan maken!

## 4.4 IBL

### Overeenkomstige info op het leerplatform:

- [Bibliotheekstelsel Wise > IBL met Wise \(nieuw\) \(lessen\)](#)

### Webinars:

- [Bibliotheekstelsel Wise > Wise webinars > Wise basic > IBL](#)

## Checklist - exemplaar leveren

Moeilijk te testen op testserver, tenzij je vraagt aan een andere testbib om een IBL-aanvraag in te geven zodat jullie dan de stappen voor het leveren kunnen

## Checklist - exemplaar aanvragen

- Exemplaar aanvragen via Wiseclient



## Oefening op IBL met Impala

### Vraag nu aan de deelnemers om...

- Een exemplaar voor een klant aan te vragen
- Eventueel ook, indien er openstaande IBL-aanvragen zijn (kastlijst) om er eentje te honoreren

## 4.5 Tijdschriften beheren

### Overeenkomstige info op het leerplatform:

- [Bibliotheekstelsysteem Wise > Tijdschriften \(lessen\)](#)

### Webinars:

- [Bibliotheekstelsysteem Wise > Wise webinars > Wise basic > Tijdschriften beheren](#)

### Checklist - tijdschriftabonnement

- tijdschrift zoeken in de catalogus
- abonnement toevoegen via kalender-icoon
- scherm overlopen, aandacht voor deze velden:
  - abonnementsnummer
  - plaatsing en tijdelijke plaatsing
  - plaatsopmerking
  - leverancier 1 vs leverancier 2
  - keuzelijst "exemplaren"

### Checklist - exemplaren ontvangen

- via abonnement of via Titels > Abonnementenbeheer > Tijdschriftenbeheer
- nummer: 2 cijfers / of = bv. "zomernummer"
- opmerking: komt niet mee naar publiekscatalogus
- "ga door"
- barcode is verplicht
- plaatsing wordt overgenomen uit abonnement, kan je aanpassen
- niet ontvangen: manueel aanduiden of nummer overslaan

### Checklist - exemplaren opschonen

- volledig abonnement verwijderen, vanaf bepaald jaar
- verhuizen naar andere vestiging
- exemplaren opschonen
- uitgeleende exemplaren: melding bij inname om af te voeren



## Oefening op Tijdschriften

### Vraag nu aan de deelnemers om...

- een nieuw tijdschriftabonnement correct te registreren
- een bestaand tijdschriftabonnement te verwerken en een nieuw exemplaar toe te voegen
- een tijdschriftabonnement op te schonen (vb. jaargang van enkele jaren geleden komt niet meer ter beschikking voor uitleen)

## 4.6 Financiële overzichten

*Overeenkomstige info op het leerplatform:*

- [Bibliotheekstelsel Wise > Financiële overzichten \(lessen\)](#)

*Webinars:*

- [Bibliotheekstelsel Wise > Wise webinars > Wise basic > Financiële overzichten](#)



**Het vierde deel zit erop!** Je deelnemers hebben nu ook kennisgemaakt met enkele gevorderde thema's, zoals tijdschriften en IBL

**Jouw medewerkers zijn helemaal klaar om te werken met Wise!**

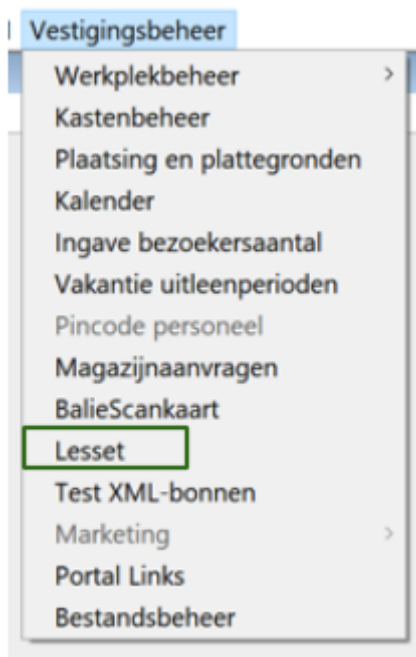
Wise biedt uiteraard nog meer mogelijkheden: Selecties, bestelmodule, ... die in deze train the trainer manual nog niet aan bod zijn gekomen. Deze komen aan bod in enkele gevorderde webinars en staan op het leerplatform ook beschreven onder 'Word Wiser'

**De topics van 'Word Wiser' worden steeds aangevuld door het EBS team.**

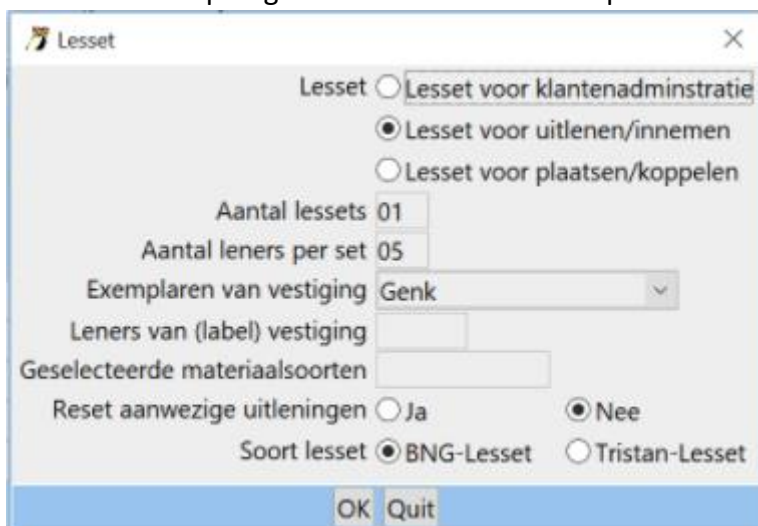
# Lessets uit Wise

## Maak lessets aan op Wise

Om een lesset op te vragen, klik je op Vestigingsbeheer > Lesset.



Je kan lessets opvragen voor enkele onderwerpen.



The image shows a dialog box titled 'Lesset'. It contains the following fields and options:

- Lesset type:  Lesset voor klantenadministratie,  Lesset voor uitlenen/innemen,  Lesset voor plaatsen/koppelen
- Aantal lessets: 01
- Aantal leners per set: 05
- Exemplaren van vestiging: Genk (dropdown menu)
- Leners van (label) vestiging: [empty text box]
- Geselecteerde materiaalsoorten: [empty text box]
- Reset aanwezige uitleningen:  Ja,  Nee
- Soort lesset:  BNG-Lesset,  Tristan-Lesset

Buttons: OK, Quit

Je kan deze lessets beste opvragen en afprinten in PDF en nakijken of de opmaak in PDF er netjes uitziet.

Als je een lesset wil inzetten, is het belangrijk dat je zelf vooraf de voorbeelden gaat uitproberen. Vraag je lesset slechts 2-3 dagen voor de datum van je training op, om er zeker van te zijn dat de data waar je gaat mee werken, nog steeds actueel zijn.

### Wat krijg je dan te zien als je een lesset opvraagt?

Je ziet een voorbeeld van een lener en/of het ISBN nummer van een exemplaar waarover Wise je iets zal vertellen.

De lener heeft bijvoorbeeld nog een boete openstaan en reserveringen op zijn naam. **Bij het uitproberen van de lesset kom jij te weten hoe je hem/haar het beste kan inzetten om je deelnemers iets te laten inoefenen.**

Vind je de lessets van Wise niet handig, of is het niet wat jij wil oefenen, probeer dan voorbeelden te maken uit je eigen praktijk. Voor zover het de klantadministratie betreft, kan je jezelf of je collega-trainer eens aanmaken als 'Nieuwe klant' in Wise, en materialen ontlene. Zoek ook een aantal klanten op (vb. via Berichten) met materialen waar een boete/reservering op staat. Maak ook een lijstje met titels van den serie (vb. Game of Thrones) of een leeslijstje, zodat je kan vragen aan de deelnemers om voorwaarden te koppelen aan reservaties. Met een beetje verbeelding en hulp van de lessets kan je oefeningen voorbereiden die de situatie in de bib zo goed mogelijk benaderen.

# Feedback gezocht

**Jouw aanvullingen op deze train the trainer syllabus zijn altijd welkom**

Deze manual is er helemaal op gericht om jou wat ondersteuning te geven in je rol als interne trainer. Welke handelingen in Wise moet je allemaal gaan tonen - het zijn er veel - en hoe kan je dit aanpakken zodat je de hele lading dekt, maar het programma toch niet te zwaar wordt? We zijn er erg benieuwd naar hoe jij dit gaat aanpakken, en vooral, wat je ervaringen zullen zijn.

## **We willen graag jouw feedback!**

Hoe verliep je training als interne trainer: Heb je een succesformule gevonden, organisatorisch en/of inhoudelijk? Wij staan te popelen om ze te horen.

Hoe vonden de deelnemers jouw interne training, zowel inhoudelijk als qua beleving?

We willen vanuit Cultuurconnect graag alle Vlaamse bibs goed ondersteunen om de kennisdeling over het nieuwe Eengemaakt Bibliotheekstelsel optimaal te laten verlopen. Verandering vergt aanpassingsvermogen; als jij erin slaagt om je collega's in hun comfortzone te brengen met het nieuwe bibstelsel, ben je helemaal in je opzet geslaagd.

Geef ons aub feedback over jouw ervaringen als interne trainer en ideeën om deze manual beter te maken. Stuur graag een mail naar

[katrien.detroyer@cultuurconnect.be](mailto:katrien.detroyer@cultuurconnect.be) , *Projectmanager training en opleiding*

## Het beste van vandaag

Noteer hieronder wat jij vooral wil onthouden voor de volgende trainingssessie die je gaat geven. Wat mag je zeker niet vergeten? Wat ging goed? Heb je een leuke quote van één van de deelnemers of heb je zelf een gevatte toevoeging of inspirational quote die leuk kan zijn voor de vele andere interne trainers, stuur dan gerust een mailtje naar: [katrien.detroyer@cultuurconnect.be](mailto:katrien.detroyer@cultuurconnect.be)

### Jill Goethals, bib Oostende

#### ***Assistent-dienstleider Klantenrelaties en Onthaal***

*‘Wat spontaan bij me opkomt, is dat een sessie van 2u of 4u makkelijker in te plannen is, of meer ruimte vrijmaakt voor enthousiasme dan marathonsessies van 8u. Bij opleidingen van 8u is de nieuwe informatie te veel om te behappen, en mensen krijgen er een vervelend gevoel bij dat hun werk blijft liggen door de training, en dat ze dan achter de feiten moeten aanhollen om hun takenpakket in te halen.’*

### Rosemie Callewaert

#### ***Digital Architect and innovation consultant***

*‘Belangrijk bij train the trainer is dat niet alleen de kennis maar ook het enthousiasme doorgegeven wordt. Dit kan fout gaan als lesgevers enkel reproduceren wat andere lesgevers voorbereid hebben. Mensen goesting geven om een systeem te gebruiken (en beter te maken door feedback te geven) is minstens even belangrijk dan tonen hoe het systeem werkt.’*