

In deze uitgave:

- Van onze algemeen directeur
- V-insight bij de Openbare Bibliotheek van Niagara Falls
- V-insight versie 2.0
- De Ontario Time Machine blaast oude boeken nieuw leven in
- De noodzaak voor CRM in bibliotheken
- Een muzikale zoektocht met de V-link OpenURL Resolver
- Meerdere Nederlandse bibliotheken kiezen voor V-smart en Vubis Smart
- 30 keer effectiever werken met "de schildwacht"
- Nederlandstalige gebruikersdag
- Bezoek ons op de volgende bijeenkomsten
- Welkom bij de V-smart en Vubis Smart familie

Van onze algemeen directeur



Beste klant,

Op 27 januari is ons nieuwe web-gebaseerde bibliotheekstelsel V-smart in productie gegaan bij de openbare bibliotheken van de stad Parijs. De laatste paar dagen voor de live-datum waren heel intens. Personeel van onze organisatie en van de bibliotheken van de stad Parijs hebben heel hard gewerkt om het systeem binnen de geplande termijn te implementeren. Het resultaat van al dat harde werken was een succesvolle go-live op de geplande datum. Naast dit succes in Frankrijk genoten we van nieuwe verkopen elders in de wereld. Zo koos de East-Baton Rouge Parish Library in Louisiana (Verenigde Staten) voor V-smart. In Canada selecteerde de openbare bibliotheek van Bradford West Gwillimbury voor V-smart na een zorgvuldige evaluatie van alternatieve systemen in een openbare selectieprocedure. Tenslotte koos de Nationale Bibliotheek van Aruba voor V-smart via ons kantoor in Nederland. De implementatie in Aruba zal de komende weken worden uitgevoerd. We verwachten dat het niet al te moeilijk zal zijn om vrijwilligers te vinden die bereid zijn naar dit prachtige eiland af te reizen om het systeem te installeren.

In januari was ik aanwezig op de ALA Winter Conference in Denver in de Verenigde Staten. Ik had de gelegenheid om met klanten en analisten onze kijk op de markt en op de heersende technologische trends te bespreken. Ik benadrukte hierbij onze huidige ontwikkelstrategie, die zich richt op het creëren van een nieuwe online-ervaring voor gebruikers van de bibliotheek en op verbeterde manieren voor bibliotheken om klanten te verwerven en te behouden. Dit thema werd ook weerspiegeld in onze presentaties tijdens de Nederlandstalige gebruikersdag in februari; door middel van oplossingen voor analyse, customer relationship management (CRM) en een dynamische online omgeving, plaatsen we "de gebruiker" meer dan ooit centraal bij het ontwikkelen van onze software.

De lente is weer aangebroken en daarmee ook de geest van groei en vernieuwing. In de eerste maanden van 2009 zullen we nieuwe versies van V-link en V-insight introduceren. We zullen onze innovatie doorzetten met de beschikbaarheid in de zomer van zowel V-Smart versie 2.0 als Vubis Smart 3.0, en de verdere ontwikkeling van ons nieuwe online platform.

In deze nieuwsbrief kunt u meer lezen over interessante projecten bij verschillende klanten. De openbare bibliotheek van Kingston Frontenac in Canada won samen met de openbare bibliotheken van Toronto en Hamilton een opmerkelijke prijs voor de 'Ontario Time Machine'. In België kunnen de gebruikers van de Openbare Bibliotheek Turnhout nu naar muziek luisteren in de catalogus door middel van een interessante implementatie van V-link, Infor's OpenURL Resolver. En Eric Conderaerts, Director of Product Management, werpt meer licht op de noodzaak van CRM binnen bibliotheken.

Ik verheug mij op uw vragen of suggesties en wens u veel leesplezier toe!

Met vriendelijke groet,

Ann Melaerts

V-insight bij de Openbare Bibliotheek van Niagara Falls

De Openbare Bibliotheek van Niagara Falls, gevestigd in Ontario (Canada), is één van bijna 30 bibliotheken die V-insight, Infor's statistiekportaal, in 2008 heeft geïmplementeerd. V-insight biedt bibliotheken toegang tot belangrijke prestatie-indicatoren en statistieken ter ondersteuning van de besluitvorming op alle niveaus. Sinds de installatie in augustus 2008 is de applicatie al bijzonder nuttig geweest voor de Openbare Bibliotheek, met zijn vier vestigingen, meer dan 40.000 geregistreerde gebruikers en een jaarlijkse circulatie van ruim 690.000.

De voordelen van V-insight zijn o.a de mogelijkheid om bibliotheekactiviteiten te analyseren en een volledig inzicht in trends te verkrijgen. In de woorden van Jan Leak, Systems



Jan Leak
Systems Administrator
Niagara Falls Public Library

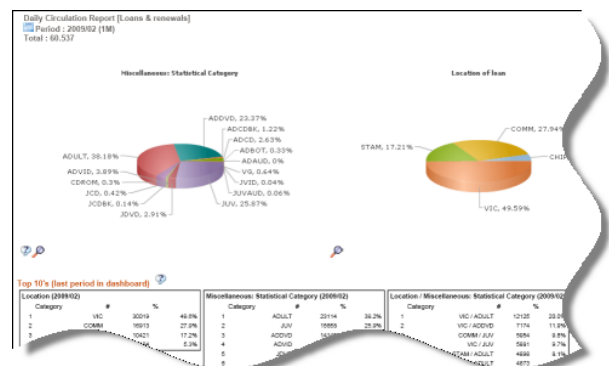
Administrator: "Het continu analyseren van trends en het makkelijk verkrijgen van gegevens zijn essentieel voor elke bibliotheek. Data op het gebied van collectieontwikkeling, personeelsmanagement, aankopen en de dagelijkse werking van een bibliotheek kunnen gemakkelijk worden geanalyseerd met behulp van V-insight. Managers kunnen inzicht krijgen in de activiteiten van de bibliotheek voordat cruciale beslissingen moeten worden genomen."

"Centraal voor het begrijpen van trends en bibliotheekgebruik is de mogelijkheid om gemakkelijk belangrijke indicatoren te herkennen," vervolgt Jan. "V-insight biedt een groot aantal standaard statistische analyserapporten. Categorieën omvatten leners, uitleengegevens en verlengingen, collectiegebruik, bibliografische informatie en hotlists van de populairste en meest gevraagde items. Besluitvorming met betrekking tot collectieontwikkeling is eenvoudiger geworden met V-insight. We zien in een oogopslag welke

genres het populairst zijn, welke materialen het meest circuleren en van welke items we meer exemplaren moeten kopen. V-insight maakt het eenvoudig om de drukste uren van de dag te achterhalen en om de inzet van personeel daar vervolgens op aan te passen."

Gebruiksgemak is een ander belangrijk kenmerk van V-insight. Door middel van de 'kies en klik' interface kunnen gebruikers snel criteria selecteren en de analyse aanpassen. Jan Leak: "De V-insight interface kan haast niet eenvoudiger. Men kan dag, maand, jaar en kwartaal selecteren en bijvoorbeeld ook jaren of maanden vergelijken, - de mogelijkheden zijn eindeloos. Men kan heel eenvoudig statistieken exporteren naar een spreadsheet, in een grafiek weergeven en delen met andere medewerkers. Gebruikers kunnen analyses aanpassen afhankelijk van het gebied waar zij zich op willen concentreren."

Uiteindelijk is het voordeel van V-insight het duidelijkst in een verbeterde operationele efficiëntie. Zegt Jan Leak: "De introductie van V-insight heeft een enorme impact op onze zeer kleine IT-afdeling, die bestaat uit maar twee personen. Wij hebben altijd rapporten en statistieken geproduceerd voor ons managementteam, en dat kon erg tijdrovend zijn. Alhoewel SSP, de geïntegreerde rapportgenerator van Vubis Smart, krachtig is, kan het enige tijd kosten om rapporten te genereren en een eindverslag te verkrijgen. We maken nog steeds gebruik van SSP, maar een groot aantal van de gevraagde statistieken zijn nu verkrijgbaar via V-insight zonder tussenkomst van IT-personeel."



Kwartaaluitgave van Infor Library & Information Solutions

Gevraagd naar haar favoriete kenmerken van V-insight concludeert Jan Leak: "Ik heb geen favoriet, het gehele product is te gek! Maar als ik er toch eentje moet kiezen, dan is mijn favoriet het gemak waarmee je informatie kunt delen met andere managers."

V-insight versie 2.0

In de komende maanden zal Infor versie 2.0 van V-insight uitbrengen. Met V-insight, Infors portal voor statistische analyses, kunnen klanten gemakkelijk statistieken genereren ter ondersteuning van collectiebeheer, personeelsbezetting, marketing en meer.



De voornaamste wijzigingen in V-insight 2.0 betreffen o.a. compatibiliteit met zowel Caché 2007 als Caché 2008 databaseversies, nieuwe "kubussen" voor een uitgebreide lijst datatypes en additionele "hotlists". De kubussen vertegenwoordigen een set gegroepeerde data-elementen die met elke willekeurige combinatie geanalyseerd kunnen worden. In versie 2.0 zijn de kubussen uitgebreid en omvatten ze nu additionele datatypes voor bibliografische beschrijvingen (MARC21, UNIMARC en "Smart" formaat), leners, uitleengegevens, reserveringen, exemplaren en daarnaast ook websessies en zoekvragen.

Behalve de nieuwe kubussen zijn er in versie 2.0 ook nieuwe "hotlists". Deze "hotlists" zijn specifieke lijsten van records die gesorteerd zijn op populariteit. In versie 2.0 zijn er o.a. nieuwe "hotlists" met exemplaren en titelbeschrijvingen van de populairste geleende en verlengde materialen, alsook de populairste gereserveerde materialen. Daarnaast geven de "hotlists" voor zoekvragen een lijst van de populairste titelbeschrijvingen bij het zoeken in de catalogus, de populairste zoektermen en de meest frequente zoekacties die tot 0 hits leiden.

Functioneel omvat V-insight 2.0 de volgende

nieuwigheden die statistische analyse voor de bibliotheek nog verder vereenvoudigen en/of krachtiger maken:

- Ondersteuning voor meerdere bibliografische databases en meta-instellingen
- Alfabetische sortering van de rapportagecriteria in de dashboardsecties
- Display van recente updates in statistische voorkeuren
- Mogelijkheid om kubussen en "hotlists" handmatig te updaten

Een compleet en gedetailleerd overzicht van nieuwe functionaliteit van V-insight versie 2.0 zal beschikbaar worden gesteld via Infor365.

De Ontario Time Machine blaast oude boeken nieuw leven in

De Openbare Bibliotheek van Kingston Frontenac in Ontarorio (Canada), al lange tijd een klant van Infor, is druk bezig om oude boeken op het web nieuw leven in te blazen. De 'Ontario Time Machine' (OTM), een gezamenlijk project van de openbare bibliotheeken van Toronto, Hamilton en Kingston Frontenac, biedt studenten en docenten een digitale verzameling van historische objecten aan door middel van een opmerkelijke gebruikersinterface, waarbij de gebruiker letterlijk door de boeken kan "bladeren".



Met behulp van de 'Ontario Time Machine' kunnen

bezoekers als het ware door de tijd reizen door oude boeken in tien verschillende categorieën binnen te stappen. Door middel van de OTM kunnen studenten in klassen 7 en 8 de geschiedenis van 1759 tot de Eerste Wereldoorlog bestuderen. De site is ontworpen ter ondersteuning van het onderwijscurriculum van het Ministerie van Onderwijs van Ontario.

"Bibliotheken zijn cruciaal voor het studiesucces van studenten", aldus Deborah Defoe, CEO, Kingston Frontenac Openbare Bibliotheek. "Dit is een natuurlijk verlengstuk van wat bibliotheken het beste doen - mensen en informatie met elkaar verbinden. De Ontario Time Machine helpt studenten met het ontwikkelen van diverse vaardigheden op het gebied van onderzoek en communicatie. Met de OTM bieden wij studenten een rijke leeromgeving aan die entertaint, opleidt en informeert."

Het Ministerie van Cultuur van Ontario heeft de openbare bibliotheken van Toronto, Hamilton en Kingston Frontenac de Minister's Award for Innovations uitgereikt voor hun gezamenlijke rol in het OTM-project. De Minister's Award belooft innovatie en uitmuntendheid in de openbare bibliotheeksector.

Bezoek de OTM op: <http://www.ontariotimemachine.ca/>.

Voor meer informatie over Kingston bezoekt u: www.kfpl.ca.

De noodzaak voor CRM in bibliotheken

Door Eric Conderaerts, Director of Product Management

Het lijkt geen twijfel dat bibliotheekklanten meer kennis hebben en veeleisender zijn geworden in een tijdperk dat gekenmerkt wordt door een overvloed aan

informatiebronnen en diensten. Zoals bij elke bedrijfstak hebben ook bibliotheken te maken met



groeïende uitdagingen om aan de verwachtingen van klanten te voldoen en om klanten aan te trekken en te behouden in een markt met veel concurrentie. Het vermogen om klanten te begrijpen, relaties te onderhouden en uiteenlopende diensten in de markt te zetten is noodzakelijk wanneer men kijkt naar manieren om diensten uit te breiden en ROI (Return on Investment) te verbeteren.

Relatiemarketing (CRM - Customer Relationship Management) is het fundament voor het stimuleren van de groei van het gebruik en voor het antonen van ROI. In de breedste zin des woords bestaat CRM uit drie belangrijke componenten: relatiebeheer, gebruiksstatistieken en marketing. Met deze allesomvattende aanpak van CRM kan men deze drie componenten laten "samenwerken" om de beste en meest bevredigende 'ervaring' te bieden aan diverse gebruikersgroepen van de bibliotheek.

De eerste component, relatiebeheer, houdt verband met de opslag van essentiële informatie, zoals NAW-gegevens, transactiegeschiedenis e.d., maar blijft daar niet toe beperkt. In deze context kan men denken aan het beheer van correspondentie met klanten (vragen, suggesties en klachten), de interfaces met diensten voor abonnementbeheer en betalingen en het bewaken van de integriteit van de klantgegevens. De tweede CRM-component, analyse van gebruiksstatistieken, behelst het diepgaande inzicht in gebruikersgedrag gekoppeld aan demografische en geografische patronen. Analyse van het gebruik in combinatie met de mogelijkheid om gegevens gedifferentieerd te tonen stelt bibliotheken in staat om prestaties te beoordelen en verbetertrajecten te bepalen. Marketing tenslotte, behelst een serie activiteiten van promotionele acties tot het leveren van aantrekkelijke nieuwe diensten.

In combinatie bieden deze drie aspecten van CRM (relatiebeheer, gebruiksstatistieken en marketing) bibliotheken een belangrijk hulpmiddel om diensten aan te bieden die stroken met de behoeften van de gebruikers. Collecties moeten tenslotte een afspiegeling zijn van de voornaamste en gevarieerde

interessegebieden van de diverse groepen gebruikers binnen de gemeenschap. Daarenboven moet de online ervaring een afspiegeling zijn van een nieuw paradigma voor informatievering, dat uitstijgt boven gewoon zoeken en voorziet in samenwerken en het bouwen van gemeenschappen. Door het inzetten van CRM-oplossingen kunnen bibliotheken effectief communiceren met klanten, hun behoeften binnen de hedendaagse omgeving begrijpen en voortdurend relevante diensten en ervaringen aanbieden.

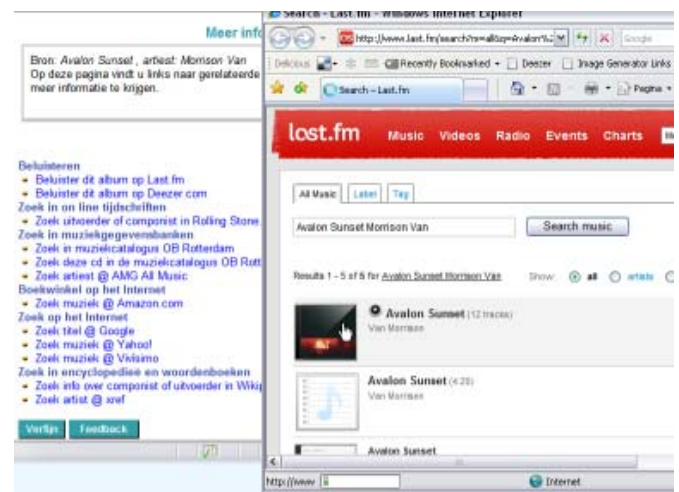
Met dit in het achterhoofd is onze ontwikkelstrategie er meer en meer op gericht om de ervaring van de gebruiker te verbeteren. Op dit moment voorzien we onze klanten van hulpmiddelen om inzicht te krijgen in trends en gebruik (V-insight) en er komt nieuwe functionaliteit voor relatiebeheer binnen V-smart. We ontwikkelen ook een nieuw platform ten behoeve van bibliotheken voor de promotie van diensten en het verbeteren van de rol van bibliotheken als de spin in het locale informatieweb. Hiermee wordt een holistische aanpak van CRM bewerkstelligd: samen geven nieuwe applicaties en functionaliteit bibliotheken de noodzakelijke hulpmiddelen om aan de bedrijfskritische doelstellingen op het gebied van gebruikersbehoeften, groei in het gebruik en maximale ROI te kunnen voldoen.

Een muzikale zoektocht met de V-link OpenURL Resolver

Bij de Openbare Bibliotheek Turnhout kunnen muziekliefhebbers tegenwoordig van een muzikale zoektocht in de Vubis Smart catalogus genieten. Gebruikers van de online catalogus kunnen voortaan een groot deel van de albums uit de bibliotheekcollectie beluisteren zonder zich naar de bibliotheek te hoeven verplaatsen. Via Infor's OpenURL-generator V-link kan de gebruiker vanuit de beschrijving van de cd in de catalogus onmiddellijk doorlinken naar de beschrijving van het album op de sites van Last.fm en Deezer.com. Even klikken op de <play>-knop en de tracks van de cd komen de luidsprekers uitgestroomd.

“Met V-link kunnen we gemakkelijk onze muziekcollecties koppelen aan de relevante albums in gratis muzieksites op het internet,” zegt Paul Wouters, directeur van de Openbare Bibliotheek Turnhout. “In tegenstelling tot andere oplossingen hoeft de gebruiker geen extra software te installeren. Een ander voordeel is dat de muziek zo vaak afgespeeld kan worden als gewenst, zonder tijdsbeperking.”

Naast audio biedt V-link bibliotheekgebruikers toegang tot diverse bronnen zoals boeken, films en tijdschriften. De bibliotheek bepaalt welke bronnen beschikbaar zijn en definieert zelf de parameters zoals profielen, informatiebronnen, syntax, genres, regels en meer.



De bibliotheek kan V-link op twee manieren implementeren: als een self-service “lookup” optie of geïntegreerd in de WebOpac. In het eerste scenario, beschikbaar in de catalogus van de Vrije Universiteit Brussel, kunnen gebruikers zelf V-link activeren en direct contextgevoelige links opvragen voor bepaalde materiaaltypes.

In het tweede geval, integratie in de WebOpac, vinden de gebruikers informatie en activeren ze vanuit dat gevonden zoekresultaat vervolgens V-link. In een aparte interface zetten zij vervolgens hun zoektocht voort in door de bibliotheek gedefinieerde bronnen. De Openbare Bibliotheek van Breda, bijvoorbeeld, schept aandacht

V-LINK LOO

Step 1 – Choose a genre / material type

article

Query V-link directly in order to get context-sensitive relevant links for a material type.
For every material type a specific form is offered which may contain received bibliographical metadata.

Step 2 – Edit the input fields and launch V-link

ARTICLE TITLE

LAST NAME

FIRST NAME

JOURNAL TITLE

ISSN

YEAR

VOLUME

ISSUE

START PAGE

GLOBAL IDENTIFIER

Gebruikers kunnen zelf V-link activeren en direct contextgevoelige links opvragen voor bepaalde materiaaltypes.

voor V-link door middel van de knop "Klik hier voor meer informatie over deze titel." in de catalogus. Een aparte pagina opent en de gebruiker kan dan in andere websites meer informatie vinden.

Paul Wouters: "Onze bibliotheek maakt perfect gebruik van de mogelijkheden van V-link om gebruikers toegang te bieden tot vele informatiebronnen. De link met muzieksites in onze catalogus is een goed voorbeeld van de manier waarop V-link op eenvoudige manier de waarde van de bibliotheekcollecties verhoogt."

Meer informatie over V-link kunt u vinden op: <http://www.vubis-smart.com/html/envlourlr.htm> .

Een demo van de V-link implementatie bij Turnhout is beschikbaar op: <http://screencast.com/t/WIX1q5hsGJ1>.

Voor de V-link implementatie bij de VUB, bezoekt u: <http://biblio.vub.ac.be/vlink/VlinkLookUp.CSP?genre=article>.

De WebOpac van de Openbare Bibliotheek Breda is te bezoeken op: <http://vubis.bibliotheekbreda.nl/vubisweb/vubis.csp> .

Meerdere Nederlandse bibliotheken kiezen voor V-smart en Vubis Smart

Meerdere Nederlandse bibliotheken hebben de afgelopen tijd voor V-smart en Vubis Smart, Infors geïntegreerde bibliotheeksystemen, gekozen. Onder de bibliotheken die een nieuw bibliotheekstelsel zullen implementeren of reeds geïmplementeerd hebben, bevinden zich o.a. het nationaal expertisecentrum voor leerplanontwikkeling (SLO) en de Theologische Universiteit Apeldoorn.



SLO is het nationaal expertisecentrum voor leerplanontwikkeling dat inhoud geeft aan leren en innovatie in de driehoek tussen overheid, wetenschap en onderwijspraktijk. De expertise van SLO bevindt zich op het terrein van leerplannen: het omschrijven van doelen, inhouden en organisatie van leren. SLO zal V-smart, Infors web-gebaseerde bibliotheekstelsel, implementeren om beleidsmakers, scholen, universiteiten en vertegenwoordigers uit het bedrijfsleven verbeterde toegang te bieden tot relevante publicaties. Voor meer informatie over SLO bezoekt u: www.slo.nl.

De Theologische Universiteit Apeldoorn heeft inmiddels Vubis Smart geïmplementeerd om docenten en



studenten verder te ondersteunen in hun onderzoek en studie. De bibliotheekcollectie omvat ca. 45.000 titels, tijdschriften, naslagwerken, werken van voor 1850, microvormen, doctoraalscripties en een aantal andere tekstuitgaven. Meer informatie over de bibliotheek vindt u op: <http://www.tua.nl/index.php?paginaID=18>.

30 keer effectiever werken met "de schildwacht"

In de openbare bibliotheken van Malmedy-Waimes (in België) voert elke catalograaf per dag meer dan 500 exemplaren met bijbehorende titelbeschrijvingen in, dankzij een vernuftig systeem dat bestaat uit meerdere softwarelagen, en dat toch uiterst eenvoudig blijft in gebruik.

Malmedy had, zoals zoveel andere bibliotheken, te weinig personeel om op een snelle manier de meer dan 90.000 op de rekken aanwezige exemplaren in te voeren in het bibliotheekstelsel. Gevolg was dat die exemplaren nog manueel werden uitgeleend.

De opdracht was zo immens groot dat ze onmogelijk binnen de gestelde



termijnen kon worden gerealiseerd, aldus Roseline Lemaire, hoofdbibliothecaris van de bibliotheek. "In totaal beschikt de bibliotheek maar over 3,5 fulltime equivalenten om de bibliotheek en al haar secties (ludotheek, multimediaruimte, enz.) te beheren. Ik had berekend dat we 19 jaar manueel invoerwerk nodig zouden hebben om de retrospectieve conversie te beëindigen!"

Infor heeft samen met de bibliotheek een uit drie stappen bestaande oplossing ontwikkeld die de achterstand snel heeft weggewerkt met een minimum aan datamanipulatie. De eerste fase bestaat uit een Access-database die door de bibliotheek zelf werd opgezet. Het volstaat de EAN-code van het boek te scannen en vervolgens een inventariscode, instelling, locatie en aard van het werk toe te voegen. De inventariscode wordt ook geprogrammeerd in een RFID-chip; het systeem werkt echter ook met traditionele barcodes. De software vertaalt de EAN-code in een ISBN. Aan de hand van deze informatie wordt een eenvoudig tekstbestand aangemaakt, met één lijn per document.

Elke lijn bevat de hierboven vermelde gegevens (ISBN, exemplaar en plaatskenmerk).

Infor heeft in Vubis Smart een specifieke lader ontwikkeld die automatisch een summier bibliografische beschrijving (bibliografisch recordnummer en ISBN) met exemplaarnummer en plaatskenmerk aanmaakt op basis van de gegevens in de Access-database. Een record wordt alleen aangemaakt in Vubis Smart als het ISBN in de Access-database voorkomt en nog niet in de Vubis-database. Het exemplaar is dan onmiddellijk uitleenbaar. Komt het ISBN al voor in de Vubis-database, dan worden de plaatskenmerk- en exemplaargegevens uit de Access-database toegevoegd aan bestaande bibliografische beschrijvingen in de Vubis-database.

De derde fase wordt uitgevoerd aan het eind van de dag en verrijkt automatisch de bibliografische beschrijvingen. De software die dit uitvoert wordt "de Schildwacht" of "Oogster" genoemd. De Schildwacht is een bibliografische lader met enkele specifieke eigenschappen. De Schildwacht verzamelt in een bewaarlijst alle gedurende de dag aangemaakte summier titelbeschrijvingen die niet meer bevatten dan een ISBN. Vervolgens ondervraagt de software een externe bibliografische database, namelijk de catalogus van de Bibliothèques Publiques de Bruxelles. Indien deze database het ISBN in kwestie bevat, dan worden de records van Malmedy-Waimes automatisch verrijkt met de metadata uit de Brusselse catalogus. Een tweede Schildwacht ondervraagt de Bibliothèque Nationale de France. In totaal zijn meer dan 10 miljoen titels op deze manier bereikbaar voor de Bibliotheken van Malmedy-Waimes. 70% van de benodigde titels kunnen op deze manier automatisch uit de twee databases worden gerecupereerd. De overige zullen manueel worden ingevoerd of op een toekomstig tijdstip automatisch worden verrijkt door de Schildwacht. De nachtwaker werd namelijk zodanig ingesteld dat hij één keer per week nakijkt of de ontbrekende titels inmiddels toch niet beschikbaar zijn in één van de externe databases. Het is dit aspect van het proces dat de software zijn

naam "de Schildwacht" geeft: het systeem houdt de externe databases namelijk voortdurend in het oog, om zo waar mogelijk metadata uit die databases te kunnen kopiëren naar de lokale catalogus.

Dankzij deze hulpmiddelen werden grote vorderingen gemaakt. Roseline Lemaire : "Ik wist dat het mogelijk moest zijn om zo te werken. Ik besefte ook dat we onze arbeidsmethodes dienden te herzien en er op moesten toezien dat de automatisering geen doel op zich werd maar het middel om onze missie tot een goed einde te brengen." Alleen al in de maand januari 2009 hebben de bibliothecarissen bijna 10.500 exemplaren (en 70% van de bijbehorende beschrijvingen) ingevoerd, en dit naast hun normale dagelijkse werkzaamheden. Dat is 30 keer meer invoer dan voordien: met de manuele invoer haalden ze niet meer dan 4.000 exemplaren per jaar!

Sinds de implementatie heeft de bibliotheek een nieuw werkwoord in gebruik: "schildwachten". "Over het algemeen "schildwachten" we niet meer elke dag. We voeren het proces één keer per week uit. Onze aandacht moet zich blijven concentreren op de mensen, op ons publiek en op alle activiteiten die zich in en rondom de bibliotheek afspelen, niet op de automatisering. Die taak laten we over aan onze Schildwacht."

Voor meer informatie over de Openbare Bibliotheken van Malmedy-Waimes, bezoek <http://www.wamabi.be/>.

Nederlandstalige gebruikersdag

Op 3 februari vond de jaarlijkse gebruikersdag voor de Nederlandstalige klanten van Infor Library & Information Solutions plaats, een dag die afwisselend in Nederland en België wordt georganiseerd. Dit jaar waren er zo'n 200 aanwezigen op deze dag, die doorging op de campus van de Vrije Universiteit te Brussel.

De dag stond in het teken van twee thema's: de lancering van nieuwe producten (V-smart) en releases (van Vubis Smart en V-insight) enerzijds en het gebruik van de diverse



producten voor customer relationship management (CRM) anderzijds.

Het ochtendprogramma bestond uit de jaarlijks terugkerende Infor update door Ann Melaerts en de product roadmap door Eric Conderaerts. Hierbij werd in detail ingegaan op de inhoud van Vubis Smart release 3.0, die later in 2009 beschikbaar zal zijn. Deze release zal één van de grootste releases ooit zijn en bevat tientallen of zelfs honderden nieuwe functies in de diverse modules. Nadien werd V-smart, Infors nieuwe web-gebaseerde bibliotheekstelsel, gepresenteerd. Het ochtendprogramma werd afgesloten met een lezing van Karolien Selhorst, die een verhaal hield over "Hoe Bibliotheek Vlissingen 'een leven lang leren' concreet maakt". Bibliotheek Vlissingen wil mensen in deze complexe en door informatie overspoelde maatschappij zo goed mogelijk toerusten zodat zij zich tot volwaardige en betrokken leden van de samenleving kunnen ontwikkelen. Karolien Selhorst lichtte toe hoe Bibliotheek Vlissingen deze missie wil realiseren via de uitbouw van de vraaggerichte digitale bibliotheek.

In het middagprogramma werd dieper ingegaan op praktische toepassingen van de software op het vlak van klantgerelateerde services. De diverse presentaties waren alle gerelateerd aan de rol die de diverse producten kunnen spelen op het vlak van de relatie met de klanten van de bibliotheek. Hierbij werd in detail toegelicht hoe bibliotheken met de combinatie van het bibliotheekstelsel (Vubis Smart of V-smart) en V-insight beschikken over een performante, gesofisticeerde, snel implementeerbare en relatief goedkope oplossing voor zowel operationele CRM (o.a. direct marketing) als analytische CRM (dit laatste uiteraard op basis van V-insight).

Paul Clemens hield een verhaal over "samenwerkende software" en beschreef hoe het proces van het online inschrijven wordt gerealiseerd op basis van SOA-architectuur: online inschrijven, online adrescontrole,



“double opt-in” en online betalen worden hierbij ondersteund. Nadien hield Johan de Bruijn een demonstratie van V-insight, het statistiekportaal dat in een browser dashboardfunctionaliteit biedt voor kant-en-klare en op maat gemaakte statistische analyses. Hélène van Buijtenen’s presentatie behandelde hoe producten als V-smart / Vubis Smart en V-insight méér zijn dan een traditioneel bibliotheekstelsel. De systemen worden nl. uitgebreid met nieuwe CRM-functionaliteit, zoals bijv. een nieuwe contactadministratie, waarmee ook allerlei vormen van contacten buiten de traditionele uitleenadministratie kunnen worden vastgelegd.

Tenslotte lichtte Eric Conderaerts toe dat de nieuwe mogelijkheden in het omgaan met klanten niet beperkt zullen blijven tot de back-office. Hij demonstreerde een prototype dat een indruk gaf van een nieuw product waaraan gewerkt wordt en dat bibliotheken in staat zal stellen om op een nieuwe, innovatieve en vooral gepersonaliseerde wijze met hun klanten in contact te treden.

Bezoek ons op de volgende bijeenkomsten

2009 Annual Florida Library Association

Bezoek ons in Orlando, Florida, van 6 tot 7 mei.

Noord-Amerikaanse Gebruikersdag

De Noord-Amerikaanse gebruikersdag vindt dit jaar plaats in Niagara Falls, Canada, van 12 tot 15 mei.

ALA Annual Conference 2009

Bezoek ons in Chicago, Illinois, van 11 tot 14 juli in het McCormick Convention Centre.

Welkom bij de V-smart en Vubis Smart familie

- Biblioteca Nacional Aruba (BNA), Aruba
- Openbare Bibliotheek Bradford West Gwillimbury,

Canada

- Canadian Museum of Civilization, Canada
- Openbare Bibliotheek Les Pavillons-sous-Bois, Frankrijk
- nationaal expertisecentrum voor leerplanontwikkeling (SLO), Nederland
- Theologische Universiteit Apeldoorn, Nederland
- Openbare Bibliotheek East Baton Rouge, Verenigde Staten