

## Marktconsultatie Bibliotheek Zuid-Kennemerland Zelf-Service materialen leensysteem

Oktober 2021

### Achtergrond bij deze marktconsultatie

Komend jaar is de Bibliotheek Zuid-Kennemerland (hierna genoemd BZK) toe aan de vervanging/vernieuwing van de bestaande apparatuur voor het inleveren, lenen en verlengen van materialen inclusief het in- en uitschakelen van materiaalbeveiliging (zelf-service). Ook de bezoekerstellers zijn verouderd en worden vervangen. Onder materialen wordt verstaan boeken, maar bijvoorbeeld ook bladmuziek en dvd's. Een beeld van de huidige situatie / het huidige systeem treft u in de bijlage.

In de voorbereiding op een formele uitvraag gaat BZK graag in gesprek met marktpartijen om een beeld te krijgen van de innovatie en mogelijkheden die de markt biedt, om de interesse in de markt te verkennen en om enkele inhoudelijke vragen voor te leggen, waar de bibliotheek mee speelt. BZK maakt graag gebruik van de kennis en kunde die in de markt aanwezig is.

### Doel van de marktverkenning

Met de consultatie wil BZK onderstaande doelstellingen verkennen:

- Welke (verschillende) oplossing(en) kan uw onderneming aanbieden met betrekking tot het in de bijlage beschreven systeem voor de inname en uitgifte van bibliotheek-materialen;
- Welke belangrijke aandachtspunten zijn er voor een opdrachtgever als BZK bij de realisatie, implementatie en beheer van de door u geboden oplossing(en);
- Wat is de voor de opdrachtgever de globale business case van de door u benoemde oplossing(en); (aanschaf, installatie, implementatie, beheer, licenties?) voor een gebruiks- en afschrijvingsperiode van ca 10 jaar, dan wel voor een periode die in de markt gebruikelijk is;
- Welke invloed mag verwacht worden van de fasering van vervanging in verband met een lopende/geplande verbouwing en renovatie van vestigingen van BZK te starten in 2022;
- Voorziet u nieuwe mogelijkheden/ontwikkelingen die in de nabije toekomst voor dergelijke systemen beschikbaar komen;
- De interesse in de markt voor een dergelijke opdracht van BZK.

### Huidige situatie

De Bibliotheek Zuid-Kennemerland bestaat uit meerdere (9) vestigingen, met verschillende bezoekersaantallen. Deze vestigingen beschikken, op een enkele uitzondering na, over dezelfde apparatuur met betrekking tot het inleveren, lenen en verlengen van materialen.



#### Vanuit het perspectief van een lid van de bibliotheek.

Als lid van de bibliotheek heb ik voor het inleveren van materialen twee brievenbussen. Eén brievenbus is bestemd voor volwassenen en één voor jeugdleden. De brievenbussen zijn geplaatst in de buurt van (of bij) de ingang van de bibliotheek en zijn goed vindbaar. De materialen moet ik als lener één voor één in de brievenbus stoppen en niet te snel. Voor mijn kinderen, die dat graag zelf doen, is dat lastig omdat zij dat met geduld moeten doen. Als het te snel gaat loopt het innemen (het geautomatiseerd registreren) van de ingeleverde materialen vast.

Nadat ik een keuze heb gemaakt kan ik nieuwe materialen lenen. Ik gebruik hiervoor mijn plastic pasje van de bibliotheek en ga naar de zelf-service zuil in de bibliotheek. Na aanmelding met mijn lenerspas moet ik de materialen één voor één scannen door ze over een plank (plaat met codelezer) te schuiven. Als ik klaar ben kan ik in het display met touchscreen kiezen of ik een bon geprint wil hebben.

Als ik materialen wil verlengen scan ik ook eerst mijn pas op een kastje. Uit de lijst op het scherm moet ik aangeven welke boeken ik wil verlengen en op de groene knop drukken. Dat gaat wel vaker mis omdat ik gewend ben boeken één voor één te moeten scannen op de plank. Ik vergeet op de knop te drukken en zijn mijn materialen toch niet verlengd.

Als ik nog een boete moet betalen, moet ik naar een andere zuil in de bibliotheek waar ik met een bankpas/pinpas kan betalen.

#### Vanuit het perspectief van een medewerker publiekssdienstverlening

De materialen die door leners worden ingeleverd vallen “achter de brievenbussen” in drie bakken. De bak jeugd, de bak volwassenen en de bak overig.

Vanuit de bakken jeugd en volwassenen pak ik de boeken op, sorteer ze handmatig, plaats ze op een kar en breng ze naar de kast. De materialen zijn op het moment dat ze door de brievenbus gaan al van de pas van het lid afgehaald, en ‘op voorraad’ terug geboekt in V-Smart, het bibliotheekstelsel dat we gebruiken.

In de bak overig liggen materialen waar ik naar moet kijken omdat ze een extra handeling vereisen.

Het kan een reservering betreffen, of een boek dat terug moet naar een andere BZK vestiging.

Deze materialen moeten door mij allemaal via de plaat worden gescand en met behulp van V-smart worden bekeken. Het lid wordt via V-Smart automatisch geïnformeerd dat het gereserveerde materiaal binnen is. Ik schrijf de naam op een briefje en zet het materiaal in een speciaal daarvoor bestemde kast. Het materiaal afkomstig van een andere vestiging zet ik klaar voor transport.

Leden komen aan mijn balie als het ze niet lukt om de boeken te lenen, reserveren of verlengen. Ik loop dan mee naar de zelf-service zuil om te kijken wat er aan de hand is. Ook kan ik het materiaal scannen over de plaat, geplaatst onder mijn bureau, en zo het materiaal lenen voor het lid.

#### Vanuit het perspectief van het management

De apparatuur stamt gedeeltelijk uit begin 2010, is inmiddels sterk verouderd, en daarom in toenemende mate storingsgevoelig. Dat vraagt tijd en geduld van onze medewerkers én van onze leden.

Ook zijn handelingen voor onze leden, zoals bijvoorbeeld verlengen, niet altijd duidelijk. Het ontbreken van een betaalfunctionaliteit bij de zelf-service zuilen zorgt ervoor dat leden naar een andere zuil moeten. Alles in één zou klantvriendelijker zijn.

In een krimpende arbeidsmarkt en met de focus op dienstverlening richting onze leden en bezoekers, is het aantal handelingen wat medewerkers uitvoert met betrekking tot de inname van materialen te hoog. De verouderde apparatuur vergt naast tijd van balie-medewerkers ook tijd van functioneel beheer om storingen in samenspraak met de leverancier op te lossen.



Belangrijk is wel dat de bibliotheek te allen tijde ook slechtzienden, laag geletterden en personen met weinig digitale vaardigheden kan blijven bedienen. Indien apparatuur deze leden kan ondersteunen is dat een meerwaarde maar uiteraard moeten medewerkers in de dienstverlening voor hen de handelingen kunnen uitvoeren.

Voor onderhoud en herstel is er sinds 2006 een overeenkomst met een marktpartij.

### Gewenste situatie

Vanuit de drie perspectieven kan worden geconcludeerd dat in de nieuwe situatie er verbeteringen nodig zijn met betrekking tot:

- gebruikersgemak zoals beperkt aantal handelingen en alles in één;
- intuïtief en logisch, dezelfde handeling geeft resultaat voor lenen en verlengen;
- technisch functioneren;
- innovatieve toepassingen voor bijvoorbeeld een lenerspas;
- terugdringen van de inzet van BZK personeel voor de ondersteuning van het zelf-service leen/verleng/terugbreng proces;
- versnellen van het proces van sorteren en retourneren in de kast;
- slim combineren van het leensysteem met een betaalfunctionaliteit voor pinbetalingen;
- kostenreductie zowel qua inzet medewerkers dienstverlening als reparatie van storingen.

### Vragen

1. Kunt u beschrijven welke oplossing(en) uw onderneming als bewezen oplossingen biedt?
2. Kunt u omschrijven welke voordelen en welk gebruikersgemak de leden ervaren van uw oplossing?
3. Kunt u omschrijven welke voordelen en welk gebruikersgemak de bibliotheek medewerkers ervaren van uw apparatuur?
4. Heeft u meerdere oplossingen in uw assortiment en zijn deze in te passen in bestaand kantoomateriaal als bureaus?
5. Kunt u beschrijven hoe uw apparatuur aansluit op het bibliotheeksysteem V-Smart?
6. Kunt u omschrijven met welke recente technologische ontwikkelingen uw oplossing meer flexibiliteit/ functionaliteit/gebruikersgemak kan bieden?
7. Als iedere Nederlandse onderneming dient ook BZK te voldoen aan de eisen en randvoorwaarden die de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG) stelt aan het omgaan met (soms bijzondere) persoonsgegevens. Kunt u aangeven of / in hoeverre de door u geboden oplossing voldoet aan/ invulling geeft aan de in deze context gestelde AVG eisen?
8. In hoeverre beschikt uw oplossing ook over mogelijkheden om bezoekersaantallen – geanonimiseerd – te registreren?

### Procedure

Met deze marktconsultatie biedt BZK transparantie vooraf over haar voornemen om het huidige zelf-service systeem te vervangen, en biedt zij geïnteresseerde marktpartijen de gelegenheid om hun interesse kenbaar te maken, om inhoudelijk op dat voornemen te reageren, en de kennis en kunde van de markt in te brengen.

Van geïnteresseerde marktpartijen wordt verzocht om een gericht schriftelijk antwoord op de hierboven onder 1 tot en met 8 gestelde vragen, met hantering van dezelfde nummering in de beantwoording. Een bijdrage in de vorm van in totaal ca. drie tot vier pagina's A-4 zou daarvoor toereikend moeten zijn.

Uw reactie ontvangen we graag via de berichtenmodule van dit TenderNed dossier retour.



### Planning voor deze consultatie

Met publicatie van dit consultatiedocument per 14-10-2021, hoopt BZK uw schriftelijke reactie uiterlijk op 05-11-2021 via TenderNed retour te hebben ontvangen.

Eventuele vragen die u heeft, kunt u tot 24-10-2021 stellen via TenderNed. BZK zal de gestelde vragen via een Nota-van-Inlichtingen uiterlijk per 29-10-2021 schriftelijk beantwoorden.

### Overige bepalingen

Aan de inhoud van deze marktconsultatie kunnen geen rechten worden ontleend. BZK behoudt zich met betrekking tot de toekomstige uitvraag het recht voor, wijzigingen door te voeren in de met dit document gepresenteerde gegevens.

Daarnaast behoudt BZK zich het recht voor om de uit de marktconsultatie ontvangen bijdragen en ontvangen suggesties al dan niet te verwerken in de voor een formele uitvraag op te stellen documenten.

Een beknopt, geanonimiseerd verslag van de marktconsultatie wordt gedeeld met de respondenten en wordt te zijner tijd als zelfstandig document als bijlage opgenomen bij de voor deze inkoopprocedure op te stellen documenten.

Door deelname aan deze marktconsultatie stemt u in met de in dit document gestelde voorwaarden. Voor deelname aan de marktconsultatie worden geen kosten vergoed. Wel of niet deelnemen aan de marktconsultatie heeft geen enkele invloed op de mogelijkheid tot deelname aan de voorgenomen inkoopprocedure.

## Bijlage: Toelichting huidige situatie

De Bibliotheek Zuid-Kennemerland bestaat uit 9 vestigingen verschillend in grootte qua oppervlak en collectie. Het aankomende jaar staat er voor meerdere vestigingen een verbouwing/renovatie gepland. Dat betekent voor de vernieuwing van de apparatuur dat deze gefaseerd uitgerold zal worden op basis van de planning.

Gezien het aantal vestigingen en de daarmee gepaard gaande hoeveelheid bureau- en bibliotheek meubilair is vanuit kosten standpunt en duurzaamheid, waar mogelijk hergebruik gewenst.

De apparatuur die op dit moment voor het BZK leensysteem wordt gebruikt bestaat uit:

- apparatuur voor inname van de materialen,
- apparatuur om de materialen uit te lenen en te verlengen,
- tellen van bezoekers,
- boek – DVD ( materialen) alarm.

Op dit moment bevat de in- en uitleenapparatuur ongeveer 40 apparaten (exclusief de bakken waar de boeken in vallen). Het tellen van bezoekers vindt plaats in 8 vestigingen.

De Bibliotheek Zuid-Kennemerland maakt gebruik van het bibliotheeksysteem V-Smart en is voornemens dit te blijven doen. De transacties worden realtime verwerkt. Om u een idee te geven van het volume: in 2019 hebben er ruim 1,3 miljoen uitleningen plaatsgevonden.

Meer informatie over de bibliotheek kunt u vinden in het jaarverslag:

[Jaarverslag van de Bibliotheek Zuid-Kennemerland \(bibliotheekzuidkennemerland.nl\)](http://jaarverslag.van.de.bibliotheek.zuid-kennemerland.nl)



