



Stichting Bibliotheek.nl

# Aanvragen

informatie voor bibliotheekmedewerkers

## INHOUDSOPGAVE

---

Inhoudsopgave .....	2
1. Inleiding .....	3
2. Afkortingen .....	4
3. aanvragen - algemeen .....	5
4. Stappen Aanvragen .....	8
5. Aanvragen – de lener .....	14
6. Aanvragen voor muziek, films en software .....	20
7. Organisatie .....	23
8. Thuisgebruik content .....	25
9. De lange staart .....	27
10. Mogelijke problemen .....	30

## 1. INLEIDING

---

Dit document geeft achtergrondinformatie over de landelijke aanvraagservice Aanvragen en is geschreven voor bibliotheekmedewerkers die zelf niet direct betrokken zijn bij de afhandeling van aanvragen maar wel meer over de dienst willen weten.

De landelijke aanvraagservice is de voortzetting van Zoek&Boek, het indienen en afhandelen van aanvragen gaat op dezelfde manier en met hetzelfde systeem.

Voordat er een landelijke aanvraagservice was konden leners vaak al via internet bij hun eigen bibliotheek aanvragen of reserveringen indienen (soms alle materialen, soms alleen materiaal dat uitgeleend is), soms ook bij bibliotheken in de regio/provincie, afhankelijk van hoe de bibliotheekautomatisering geregeld was en welke afspraken er waren (had de bibliotheek bijvoorbeeld een eigen bibliotheeksysteem of was er aangesloten bij een regionaal of provinciaal systeem).

Daarnaast bestaat al jaren het interbibliothecair leenverkeer (IBL), eindgebruikers met een zgn. IBL-account kunnen hiermee zelf IBL-aanvragen indienen bij o.a. de Plus- en universiteitsbibliotheken en de Koninklijke Bibliotheek. De meeste leners bij openbare bibliotheken beschikken niet over een IBL-account, zij konden (en kunnen) via een bibliotheekmedewerker een IBL-aanvraag indienen.

Met een account van de Centrale Discotheek Rotterdam (CDR) konden (en kunnen) leners aanvragen voor cd's en muziek-dvd's indienen bij Muziekweb.

Het bestellen van media kon al via internet, maar niet overal en op veel verschillende manieren waardoor de mogelijkheden niet altijd duidelijk waren voor de leners. Dat is veranderd met de introductie van Zoek&Boek en opvolger Aanvragen.

Het daadwerkelijk afhandelen van aanvragen en de werking van het VDX-systeem (het beheersysteem voor de aanvraagafhandeling) komt in dit document niet aan de orde. Informatie hierover kunt u vinden in het "Handboek Aanvragen" en in de "Snelgids voor het verwerken van aanvragen".

In het Handboek wordt de volledige functionaliteit van het VDX-systeem zoals wij die gebruiken beschreven. De Snelgids gaat alleen in op het afhandelen van aanvragen, zowel vanuit het perspectief van de leverende als van de vragende bibliotheek.

## 2 AFKORTINGEN

---

In dit document kwamen de volgende afkortingen voor:

CDR = Centrale Discotheek in Rotterdam ([www.muzykweb.nl](http://www.muzykweb.nl))

IBL = Interbibliothecair leenverkeer

ISBN = Internationaal Standaard Boek Nummer

ISMN = Internationaal Standaard Muziek Nummer voor bladmuziek

NCC = Nationale Centrale Catalogus (mogelijk ook bekend als 'Pica')

NCC/IBL = Systeem voor interbibliothecaire documentlevering, gebruikt door onder meer de WSF- en universiteitsbibliotheken en de Koninklijke Bibliotheek

NBD-nummer = Bestelnummer van de NBD

PPN = Pica Productie Nummer (uniek titelnummer in de NCC)

UKB = Universiteitsbibliotheken en de Koninklijke Bibliotheek

VDX = Virtual Document Exchange, het beheersysteem voor interbibliothecair leenverkeer dat door Zoek&Boek gebruikt wordt. In dit systeem worden de Zoek&Boek aanvragen afgehandeld.

Plus-bibliotheken = 14 bibliotheken (12 grote openbare bibliotheken, de Stads- en Atheneumbibliotheek en Tresoar) met een wetenschappelijke steunfunctie, deze bibliotheken geven ook IBL-accounts uit (voorheen WSF) .

### 3. AANVRAGEN - ALGEMEEN

De landelijke aanvraagservice is een dienst voor leners ingeschreven bij alle openbare bibliotheken. Het is een landelijke dienst, maar provinciaal georganiseerd. Het VDX-systeem wordt gebruikt voor de afhandeling van de aanvragen, alle bibliotheeksystemen hebben een koppeling met het VDX-systeem. Per maand worden meer dan 23.000 aanvragen ingediend.

Bibliotheken binnen een provincie leveren aan elkaar, buiten de provincie leveren alleen Plus-bibliotheken, universiteitsbibliotheken en de Koninklijke Bibliotheek. Cd's en muziek-dvd's worden buiten de eigen provincie geleverd door Muziekweb van de Centrale Discotheek uit Rotterdam.

**NB** De inrichting en uitwerking van de landelijke aanvraagservice verschilt soms per provincie. Het Aanvragen sluit zoveel mogelijk aan bij al bestaande systemen en processen.

#### ZELF AANVRAGEN INDIENEN

Leners kunnen zelf aanvragen indienen via internet, dit kan zowel een aanvraag zijn voor een titel die de eigen bibliotheek in bezit heeft als een titel die alleen in bezit is bij een andere bibliotheek. In veel online catalogi en sites met titels is de landelijke aanvraagknop opgenomen, waarmee een aanvraag bij VDX kan worden ingediend.



De landelijke aanvraagknop is beschikbaar in veel Aquabrowsers, bijvoorbeeld in de landelijke Aquabrowser op <http://zoeken.bibliotheek.nl>, in de [WSF-catalogus 13 onder 1 knop](#), [Literatuurplein](#) en in [Leesplein](#). De landelijke aanvraagknop zal ook worden opgenomen in de Nationale Bibliotheekcatalogus (NBC) die momenteel wordt ontwikkeld. Overal waar deze knop staat (meestal bij de details van een titel) kan een lener een landelijke aanvraag indienen. Na het indienen van de aanvraag zoekt het systeem welke bibliotheek het goedkoopst (voor de lener) en het snelst kan leveren. De lener kan de gevraagde titel vervolgens afhalen in de eigen bibliotheek.

#### MATERIALEN

Alle gangbare materialen die door bibliotheken worden uitgeleend kunnen worden aangevraagd, zoals boeken, bladmuziek, muziek op cd's of dvd's, films op dvd of blu-ray, luisterboeken en games en andere software.

#### NIVEAUS AANVRAAGAFHANDELING

Er worden verschillende niveaus van aanvraagafhandeling onderscheiden.

Voor alle materialen met uitzondering van muziek zijn dat de volgende niveaus:

- bibliotheken binnen de provincie (incl. de provinciale Plus-bibliotheek of –bibliotheken)
- Plus-bibliotheken buiten de provincie (op het aanvraagformulier voor de lener staat: grote bibliotheken buiten uw provincie)
- Universiteitsbibliotheken en de Koninklijke Bibliotheek

Voor muziekcd's en muziekdvd's zijn dat:

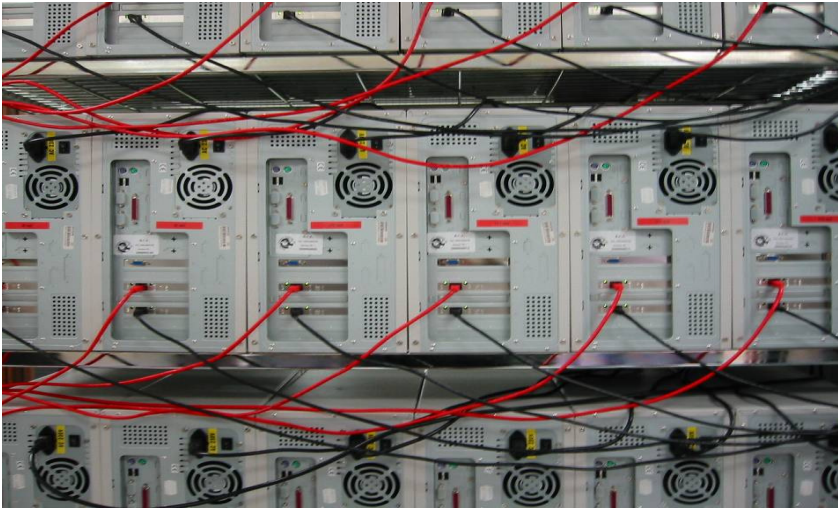
- bibliotheken binnen de provincie
- Centrale Discotheek Rotterdam

Het niveau van de aanvraagafhandeling is ook het zoekgebied waarin VDX naar de betreffende titel zoekt. Dit is weer gerelateerd aan de kosten die de lener voor het aanvragen moet betalen. Voor elk niveau kan de bibliotheek een apart tarief vaststellen, de tarieven worden getoond op het aanvraagformulier. Door op het aanvraagformulier aan te geven hoeveel de lener maximaal wil betalen voor de aanvraag bepaalt de lener ook het zoekgebied waarin naar de aanvraag gezocht wordt. Zie hoofdstuk 7 voor meer informatie over tarieven.

<sup>1</sup> De landelijke aanvraagknop is er in een oranje en grijze uitvoering.

## SYSTEMEN

Voor de lener is het aanvragen transparant, overal dezelfde aanvraagknop en hetzelfde aanvraagformulier en de gevraagde titel kan afgehaald worden in de eigen bibliotheek, ongeacht of deze titel daar op de plank staat, bij een andere bibliotheek binnen de eigen provincie of misschien wel bij een universiteitsbibliotheek. Achter de schermen, niet zichtbaar voor de lener en de meeste medewerkers is de aanvraagfunctionaliteit gerealiseerd door het koppelen van systemen en processen.



Het VDX-systeem is gekoppeld aan alle (ongeveer 65) bibliotheeksystemen in Nederland. VDX zoekt in de catalogus van de aangesloten bibliotheeksystemen welke bibliotheken een gevraagde titel in bezit hebben om vervolgens te kunnen bepalen welke bibliotheek het beste de gevraagde titel kan leveren. Ook is er een verbinding tussen VDX en de uitleenmodules van de bibliotheeksystemen, bv. voor het doorgeven van informatie over aanvragen (zie hoofdstuk 4). Een belangrijke eis van de bibliotheken bij de introductie van de landelijk aanvraagdienst (toen nog Zoek&Boek genoemd) was dat de aanvraagafhandeling zo geautomatiseerd mogelijk zou verlopen. Nederland is het eerste land in de wereld waar zulke vergaande koppelingen tussen een IBL-systeem en de uitleenmodules van de bibliotheeksystemen gerealiseerd zijn. Ook zijn er verbindingen tussen het VDX-systeem en het NCC/IBL-systeem (voor de aanvraagafhandeling door Plus- en UKB-bibliotheken) en tussen VDX en het systeem van de Centrale Discotheek Rotterdam. Elke bibliotheek (maar niet altijd elke vestiging) heeft toegang tot het VDX-systeem voor het afhandelen van aanvragen.

De landelijke aanvraagdienst maakt gebruik van het authenticatiesysteem A-select. A-Select is een ander systeem en wordt door de openbare bibliotheken gebruikt om bepaalde diensten alleen aan te kunnen bieden aan bibliotheekleden met een geldig lidmaatschap. A-select controleert na invoeren van pasnummer en pincode bij het bibliotheekstelsel waar de lener is ingeschreven of deze een geldig lidmaatschap heeft. Zo weet een bibliotheek die een leveringsverzoek via VDX krijgt altijd dat de lener op het moment van indienen van de aanvraag een geldig lidmaatschap (zonder blokkades) had. Zie hoofdstuk 5 voor meer informatie over A-select.

## IBL-RICHTLIJN

De landelijke aanvraagdienst volgt de 'Richtlijnen voor leenverkeer en documentlevering' opgesteld door de Koninklijke Bibliotheek. Hierin staat onder andere dat alleen titels die niet aanwezig zijn in de collectie van de aanvragende bibliotheek via het interbibliothecair leenverkeer kunnen worden aangevraagd. Een aanvraag voor een titel die gevonden wordt in de collectie van het eigen bibliotheekstelsel (het systeem waar de lener ook is geregistreerd) zal altijd worden overgedragen aan het eigen bibliotheekstelsel. Als een aanvraag

is overgedragen aan het bibliotheekstelsysteem wordt daar vervolgens een reservering gecreëerd en/of er komt een melding voor een medewerker om het betreffende materiaal uit de kast te halen.

Indien voor bijvoorbeeld een leesclub meer exemplaren van een bepaalde titel nodig zijn en de vragende bibliotheek heeft deze titel zelf in de collectie dan kunnen deze niet via de VDX worden aangevraagd, immers indien een aangevraagde titel wordt gevonden in het lokale bibliotheekstelsysteem wordt de aanvraag altijd doorgegeven aan het lokale systeem.

## 4. STAPPEN AANVRAGEN

Er kunnen 5 stappen onderscheiden worden om het hele aanvraagproces te beschrijven.

### STAP 1: ZOEKEN

Bij het beschrijven van de eerste stap moet al direct worden opgemerkt dat het zoeken eigenlijk geen onderdeel van het Aanvragen is, maar de lener zal altijd eerst een titel moeten zoeken en vinden voordat hij deze kan aanvragen.

Omdat een belangrijke eis van de bibliotheken was dat aanvragen zo geautomatiseerd mogelijk door het systeem gaan wordt de mogelijkheid van het indienen van vrije aanvragen niet ondersteund, immers dan zal altijd gecontroleerd moeten worden of de door de lener ingevoerde gegevens kloppen en moeten handmatig controlenummers als ISBN, PPN, NBD-nummer aan de aanvraag worden toegevoegd.

Vanuit veel online catalogi/bibliotheeksites kunnen aanvragen in VDX worden ingediend door het klikken op de landelijke aanvraagknop.

The screenshot shows the AquaBrowser Library interface. At the top, there is a search bar with 'harry.potter' entered and a 'Zoek' button. Below the search bar, there are navigation links: '<< Terug naar resultatenlijst', '< Vorige', and 'Volgende >'. On the left side, there is a cloud-like visualization of search terms related to Harry Potter, including 'ravage', 'uitschudden', 'shirt', 'fire', 'prisoner', 'spotter', 'order', 'gevangene', 'vuurbeker', 'kamer', 'chamber', 'goblet', 'steen', 'harry potter', 'stone', and 'azkaban'. The main content area displays the search results for 'Harry Potter', including the title 'Ontdek de echte wereld van Harry Potter', the author 'Shaun Trevisick', and various metadata fields like 'Materiaalsoort: DVD Video', 'Onderwerp: Rowling, J.K., Harry Potter (reeks), Magie', 'Taal: Engels', 'Uitgever: [Leeuwarden] : Documentary Plus, 2005 \$ [2005]', 'Jaar: 2005', 'Plaatsingscode: Rowling, Engels 855.6 (Schrijvers afzonderlijk)', and 'Annotatie: Titel op omslag: Ontdek de echte wereld van Harry Potter. - Oorspr. titel: Discovering the real world of Harry Potter. - Videoversie van de gelijknamige televisiefilm. - Groot-Brittannië : Atlantic Productions, cop. 2001. - Engels gesproken, Nederlands ondertiteld.' There is also a 'Formaat: 1 dvd-video (ca. 50 min.) : kleur, geluid, breedbeeld' and a 'Samenvatting: Documentaire over de oorsprong en achtergronden van de Harry Potter boeken en de magische wereld die daarin beschreven wordt.' On the right side, there is a DVD cover image and a 'DVD Video' label. Below the cover, there is a link 'Klik hier voor meer informatie' and an 'Aanvragen' button.

Na het klikken op de aanvraagknop worden de gegevens van de betreffende titel (titel, auteur, ISBN, PPN, en andere nummers) naar het VDX-systeem gestuurd.

### STAP 2: AANVRAGEN

Als eerste wordt de lener gevraagd om zich te authenticeren door middel van het invoeren van het pasnummer en de bijbehorende pincode. Hiervoor wordt gebruik gemaakt van A-select, zie hoofdstuk 5 voor meer informatie over A-select.

Er wordt op het moment van authenticeren in het bibliotheekstelsel waar de lener is geregistreerd gekeken of deze een geldig lidmaatschap heeft. Zo niet, dan krijgt de lener een melding van A-select. Heeft de lener wel een geldig lidmaatschap dan komt de lener op het aanvraagformulier of – indien het de eerste keer is dat de lener van een aanvraag indient bij VDX – eerst op het zgn. profielscherm waar gegevens over de lener kunnen worden ingevuld en waar hij een selectie van afhaallocaties kan invoeren<sup>2</sup>. Zie hoofdstuk 5 voor meer informatie over het profielscherm.

De meeste gegevens op het aanvraagformulier zijn al ingevuld en komen uit verschillende systemen.

<sup>2</sup> In sommige provincies zijn alle bibliotheken afhaallocatie voor elkaar, dan is het handig als de lener niet elke keer de hele lijst door hoeft te scrollen, maar een voorkeursselectie die op het aanvraagformulier wordt getoond kan vastleggen.

De gegevens van de aanvrager krijgt VDX (via A-select) door uit het bibliotheekstelsel. Alleen het emailadres mag de lener desgewenst wijzigen en moet ingevuld worden indien het niet in het bibliotheekstelsel bekend is. De gegevens in de sectie *titel informatie* komen met de aanvraag mee vanuit de bron waar de lener de aanvraag heeft ingediend, bijvoorbeeld vanuit een provinciale aquabrowser, deze gegevens kunnen niet gewijzigd worden door de lener.

De *afhaalallocaties* komen uit VDX, elke bibliotheek heeft bij het aansluiten op Zoek&Boek door moeten geven welke afhaalallocaties er zijn. Afhaalallocaties kunnen verschillend zijn voor boeken en voor muziek-cd's.

De *kosten* komen ook uit VDX, elke bibliotheek heeft bij het aansluiten op Zoek&Boek doorgegeven welke aanvraagkosten er gelden voor de eigen leners voor het aanvragen van de verschillende materiaaltypen en niveaus.

de Bibliotheek Ingelogd als P.M. Braun (70259703125) [Uitloggen](#)

Mijn gegevens **Aanvraagformulier**

Mijn Aanvragen

**Uitloggen**

Colofon

Help

Bibliotheek: DOB Den Haag Centrale Bibliotheek  
 Naam: P.M. Braun  
 \*Email: naam@hotmail.com

\* Verplicht in te vullen veld.

**Titel Informatie**

Type Materiaal: Film  
 Soort medium: DVD  
 Titel: Harry Potter  
 Auteur: Trevisick, Shaun

**Afhaallocatie**

Kies hier de locatie waar u het aangevraagde wilt afhalen.  
 Afhaallocatie: DOB Den Haag Centrale Bibliotheek

Indien u locaties wilt toevoegen of wijzigen, [Klik hier](#).

**Kosten**

Euro 1,00 - Uw aanvraag wordt gezocht in bibliotheken in uw provincie  
 Euro 2,00 - Uw aanvraag wordt gezocht in bibliotheken in uw provincie en in de grote openbare bibliotheken buiten uw provincie  
 Euro 3,00 - Uw aanvraag wordt gezocht in bibliotheken in uw provincie, in de grote openbare bibliotheken buiten uw provincie en in de universitaire bibliotheken

\* Verplicht in te vullen veld.

Als hierboven meerdere bedragen staan, dan adviseren wij u om te kiezen voor de meest uitgebreide optie. De kans dat uw aanvraag gevonden wordt is dan het grootst.

Wordt de aanvraag gevonden in uw eigen bibliotheek dan geldt het lokale reservetarieef.  
 Sommige bibliotheken berekenen naast de aanvraagkosten ook leengeld. Raadpleeg voor meer informatie de uitleenvoorwaarden van uw bibliotheek.

Door te bevestigen ga ik akkoord met de aangegeven maximale kosten voor deze aanvraag.

Gereed Internet 100%

Het emailadres dat is geregistreerd in het bibliotheekstelsel wordt doorgegeven aan VDX, de lener mag het ook wijzigen. Het nieuwe emailadres wordt dan bewaard in VDX. De lener kan een afhaallocatie kiezen en *moet* aangeven hoeveel hij bereid is te betalen voor de aanvraag.

Als de lener het formulier heeft ingevuld en de aanvraag bevestigd heeft volgt een bevestiging van de ontvangst van de aanvraag op het scherm.

de Bibliotheek Ingelogd als P.M. Braun (70259703125) [Uitloggen](#)

Mijn gegevens **Bevestiging**

Mijn Aanvragen  
Mijn Profiel  
**Uitloggen**  
Colofon  
Help

Hartelijk dank voor uw aanvraag.

Uw aanvraag is geregistreerd onder aanvraagnummer: 43001.

U kunt de status van de aanvraag volgen via [Mijn Aanvragen](#).

Indien u nog een titel wilt aanvragen kunt u teruggaan naar de catalogus waar u deze aanvraag heeft geplaatst (**venster is nog geopend**) of u kunt via <http://zoeken.bibliotheek.nl> een nieuwe aanvraag plaatsen.

**Vergeet niet uit te loggen na het indienen van uw laatste aanvraag.**

Ook wordt de lener via email op de hoogte gehouden over de voortgang van de aanvraag.

### STAP 3: LOKALISEREN

Na het bevestigen van de aanvraag door de lener wordt de aanvraag door het VDX-systeem in behandeling genomen. Als eerste gaat VDX zoeken in de catalogi van de bibliotheeksystemen welke bibliotheek de gevraagde titel heeft en waar die titel beschikbaar is. Het zoeken in de catalogi gaat het beste op nummer (ISBN, NBD-nummer, PPN), vandaar dat het belangrijk is dat zoveel mogelijk nummers zijn opgeslagen in de lokale catalogi, ook bijvoorbeeld ISBN's van verschillende edities van een titel.

Op basis van de informatie die terugkomt uit de bibliotheeksystemen wordt in VDX een route-tabel (rota) opgebouwd, dat is een lijst van bibliotheken die de gevraagde titel kunnen leveren. Deze rota wordt gefilterd en gesorteerd onder meer op criteria als kosten en opbouw van het netwerk. Als meerdere bibliotheken volgens dezelfde criteria kunnen leveren wordt de volgorde van de rota random bepaald, zodat de ene keer de ene bibliotheek bovenaan staat in de route-tabel en de andere keer weer een andere bibliotheek.

#### AANVRAAG VOOR EIGEN SYSTEEM

Indien de door de lener gevraagde titel gevonden wordt bij de eigen bibliotheek (in het eigen bibliotheekstelsel) dan wordt de aanvraag automatisch overgeheveld<sup>3</sup> naar het eigen bibliotheekstelsel en komt deze daar als een soort internetreservering binnen. Je ziet daar niet meer dat het een aanvraag was die oorspronkelijk via VDX is ingediend en de aanvraag kan volledig in het eigen bibliotheekstelsel worden afgehandeld. De aanvraag wordt in VDX gestopt en VDX informeert de lener dat de aanvraagde titel is gevonden in het eigen systeem en dat de aanvraag verder wordt afgehandeld door het eigen systeem.

### STAP 4: BESTELLEN

Het wordt pas interessant als de aanvraag geleverd moet worden door een andere bibliotheek. De aanvraag wordt als leveringsverzoek in VDX zichtbaar bij de bibliotheek die bovenaan in de rota staat.

#### *Levering binnen eigen provincie:*

De leverende bibliotheek print in VDX de Aanvraag- en verzendbon, haalt het boek uit de kast en geeft in VDX aan dat de gevraagde titel geleverd wordt.

<sup>3</sup> Bij enkele bibliotheken moeten deze aanvragen handmatig worden overgezet naar het eigen systeem, dit op verzoek van die bibliotheken i.v.m. lokale afspraken m.b.t. reserveren.

de Bibliotheek  <b>Aanvraagbon</b>		de Bibliotheek  <b>Verzendbon</b>	
<b>IBL Nr Leverende Bibliotheek:</b>	42696	<b>Verzenden naar:</b>	
<b>Auteur:</b>	Dickens, Charles	<b>Naam:</b>	DOB Den Haag Centrale Bibliotheek
<b>Titel:</b>	A tale of two cities	<b>Straat:</b>	Kalvermarkt 83
<b>Signatuur:</b>	Buitenl. romans & letterkunde DICK	<b>Plaats:</b>	2511 CB Den Haag
<b>Type materiaal:</b>	Boek	<b>Telefoonnummer:</b>	070-3534416
<b>Medium:</b>	Geprint	<b>Afhaallocatie:</b>	
<b>Verzonden Items:</b>	0	<b>Naam:</b>	DOB Den Haag Centrale Bibliotheek
<b>ISBN:</b>	0140815058	<b>Straat:</b>	Spui 68
<b>ISMN:</b>		<b>Plaats:</b>	2511 BT Den Haag
<b>BNR:</b>		<b>Telefoonnummer:</b>	070-3534401
<b>PPN:</b>		<b>IBL nr. Vragende bibliotheek:</b>	42689
<b>CDR-nummer:</b>		<b>Lenersnummer:</b>	70259703125
<b>Numer CD-uitleen:</b>		<b>Lenersnaam:</b>	P.M. Braun
<b>Opmerking:</b>		<b>Emailadres lener:</b>	gerda.malepaard@obd.nl
		<b>Verzonden door:</b>	
		<b>Naam:</b>	Bibliotheek Katwijk: Hoofdbibliotheek
		<b>Straat:</b>	Schelpendam 1
		<b>Plaats:</b>	2225 MA Katwijk
		<b>Telefoonnummer:</b>	071-4060001

Door de koppeling tussen VDX en de uitleenmodule van het bibliotheekstelsel zal het betreffende exemplaar ook automatisch worden uitgeleend in het eigen bibliotheekstelsel van de leverende bibliotheek.

Het materiaal wordt via het provinciaal transport naar de vragende bibliotheek gestuurd, de Aanvraag- en Verzendbon wordt meegestuurd.

**NB** Indien deze bibliotheek niet kan leveren (bijvoorbeeld omdat de gevraagde titel niet gevonden kan worden) wordt dit in VDX aangegeven. De aanvraag wordt dan in VDX als leveringsverzoek zichtbaar bij de volgende bibliotheek uit de rota.

*Levering door bibliotheek buiten eigen provincie:*

De Plus- of universiteitsbibliotheek krijgt het leveringsverzoek voor een aanvraag die is ingediend via VDX binnen in het NCC/IBL-systeem en handelt de aanvraag af in het NCC/IBL-systeem, er wordt een bon uit dat systeem meegestuurd met de gevraagde titel en het materiaal wordt via de post naar de vragende bibliotheek gestuurd.

*Gevraagde titel komt binnen bij de vragende bibliotheek*

In het boek zit een Aanvraag- en Verzendbon, of een bon uit het NCC/IBL-systeem, op deze laatste bon staat bij klant vermeld "Aanvraag via VDX", hierdoor is duidelijk dat het materiaal bij binnenkomst apart gehouden moet worden voor verdere verwerking in VDX.

Bij de vragende bibliotheek wordt de aanvraag ontvangen in VDX, VDX stuurt vervolgens een bericht naar het eigen bibliotheekstelsel met de vraag om een tijdelijk record te creëren in het bibliotheekstelsel. Het bibliotheekstelsel stuurt vervolgens het objectnummer voor dat tijdelijke record terug naar VDX en VDX maakt op basis van dat tijdelijke recordnummer een barcode die geprint wordt op de Uitleen- en Retourbon. Mogelijk moet de aanvraag na afhandeling in VDX nog worden doorgestuurd binnen de eigen organisatie naar de door de lener geselecteerde afhaallocatie.

de Bibliotheek  Uitleenbon		de Bibliotheek  Retourbon	
		<b>Bestemd voor de bibliotheek</b>	
<b>Lenersnaam:</b> Zoekenboek testlener		<b>Door de bibliotheek te retourneren aan:</b>	
<b>Lenersnummer:</b> 1006963835X		<b>Naam:</b> Bibliotheek Zuid-Hollandse Delta; Hellevoetsluis	
<b>Emailadres lener:</b> r.vananraad@bibliotheek.rotterdam.nl		<b>Straat:</b> Woordbouwerplein 1	
<b>IBL Nr Vragende Bibliotheek:</b> 38885		<b>Plaats:</b> 3224 XL Hellevoetsluis	
<b>Auteur:</b> Stallman, Robert		<b>Telefoonnummer:</b> 0181-315111	
<b>Titel:</b> De weerling gevangen		<b>IBL Nr Leverende Bibliotheek:</b> 38886	
<b>Type materiaal:</b> Boek		<b>Objectnummer leverende bibliotheek:</b> @200901161	
<b>Medium:</b> Gedrukt		<b>Afhaallocatie:</b>	
<b>Verzonden Items:</b> 0		<b>Naam:</b> Bibliotheek Rotterdam Ommoord	
<b>Aantal Schijven:</b>		<b>Straat:</b> Briandplaats 21	
<b>Objectnummer:</b> @200900003		<b>Plaats:</b> 3068 JJ Rotterdam	
<b>Barcode objectnummer:</b>		<b>Telefoonnummer:</b> 010-4216631	
		<b>Verzonden door:</b>	
<b>Aanvraagkosten:</b> 1,50 EUR		<b>Naam:</b> Bibliotheek Rotterdam Centraal	
<b>Afhaallocatie:</b> Bibliotheek Rotterdam Ommoord		<b>Straat:</b> Rijstuijn 9	
<b>Opmerking:</b>		<b>Plaats:</b> 3011 MA Rotterdam	
		<b>Telefoonnummer:</b> 010-2816285	
		<b>Originele printdatum:</b> 30-NOV-2010	
		<b>Printdatum:</b> 30-NOV-2010	
<b>WIJ VERZOEKEN U DIT EXEMPLAAR TERUG TE BRENGEN IN DE BIBLIOTHEEKVESTIGING WAAR U HET HEEFT AFGEHAALD, INCLUSIEF DIT FORMULIER</b>			

Bij de meeste bibliotheeksystemen moet de aangevraagde titel eerst worden ingenomen als deze op de afhaallocatie is aangekomen, vervolgens stuurt het eigen bibliotheekstelsel een afhaalbericht (kaartje, email, sms, telefonische melding) naar de lener dat de gevraagde titel afgehaald kan worden.

Door het creëren van een tijdelijk record in het bibliotheekstelsel kan de aangevraagde titel worden uitgeleend aan de lener alsof het eigen bezit is met de barcode en/of het geprinte objectnummer op de uitleenbon. De aangevraagde titel telt mee met het maximum uitleningen, indien de lener het materiaal niet op tijd terugbrengt wordt automatisch boete berekend en komt het object in de aanmaningsprocedure.

**NB** De afhandeling is hetzelfde voor zowel materiaal dat uit de eigen provincie komt als materiaal dat door een Plus- of UKB-bibliotheek geleverd wordt.

## STAP 5: RETOURNEREN

Wanneer de lener de aangevraagde titel weer terug brengt in de bibliotheek waar hij het heeft geleend kan het exemplaar worden ingenomen met de barcode/objectnummer op de uitleenbon. Indien de lener de uitleenbon niet heeft meegebracht kunnen de gegevens worden opgezocht door de gegevens van de lener (geleende exemplaren) op te vragen, waarna het exemplaar alsnog kan worden ingenomen.

Indien in de vestiging zelf geen aanvragen worden afgehandeld moet het aangevraagde materiaal worden opgestuurd naar de vestiging die dat wel doet. Vervolgens wordt in VDX aangegeven dat de aangevraagde titel retour gestuurd wordt naar de leverende bibliotheek, hiermee wordt het tijdelijk record verwijderd uit het eigen bibliotheekstelsel.

De aanvraag wordt of via het provinciaal transport (binnen de provincie) of via de post (buiten de provincie) weer teruggestuurd naar de leverende bibliotheek.

Als het materiaal weer terug is in de leverende bibliotheek wordt daar in VDX aangegeven dat het materiaal retour ontvangen is en VDX stuurt vervolgens een bericht naar het lokale bibliotheekstelsel dat het betreffende exemplaar kan worden ingenomen.

## **5. AANVRAGEN – DE LENER**

---

Via de landelijke aanvraagservice kan de lener zelf materialen aanvragen van alle bibliotheken in Nederland, via internet of in de bibliotheek, met de eigen bibliotheekpas en ze afhalen bij de eigen vestiging van de openbare bibliotheek en altijd op dezelfde manier, via dezelfde aanvraagknop.

Voordelen voor de lener zijn:

- Altijd dezelfde aanvraagmethode als in een catalogus/site met de landelijke Aanvraagknop, ongeacht of de aanvraag gehonoreerd kan worden uit de collectie van de eigen bibliotheek, een bibliotheek uit de provincie, een Plus- of universiteitsbibliotheek of door Muziekweb.
- Aanvragen kunnen 24 uur per dag, 7 dagen in de week worden ingediend via internet.
- Via email bericht ontvangen over de status van de aanvraag, ook kan 24 uur per dag, 7 dagen per week de status van de aanvraag online worden opgevraagd.
- Aangevraagde materialen zijn af te halen in een vestiging van de eigen bibliotheek na bericht van de bibliotheek.
- Geen accounts nodig voor het doen van aanvragen, anders dan de eigen bibliotheekkaart en de bijbehorende pincode.
- Lenen uit een grotere collectie dan alleen de collectie van de eigen bibliotheek.

In de vorige hoofdstukken is al aangegeven hoe de lener een aanvraag kan indienen, namelijk door te klikken op de aanvraagknop bij de titel die de lener aan wil vragen. Dit hoofdstuk geeft onder andere achtergrondinformatie over het inloggen via A-select, het profielscherm en over hoe de lener geïnformeerd wordt over de status van de aanvraag.

### **AUTHENTICEREN VIA A-SELECT**

Het authenticeren (inloggen) is na het klikken op de aanvraagknop het eerste dat de lener moet doen, vandaar dat hier verder wordt ingegaan op de werking van A-select, ondanks dat dit een andere applicatie is, die niet alleen voor het aanvragen maar ook voor andere online diensten wordt gebruikt.

Lenersnummer en pincode wordt bij veel bibliotheken al gebruikt om via de eigen website bijvoorbeeld materialen te verlengen of te reserveren. Deze nummers heeft de lener ook nodig bij het authenticeren via A-select. Indien de bibliotheek de nationale bibliotheekkaart in gebruik heeft moet de lener ook de unieke ISIL-code (bv. NL-0800270000) die op deze kaart staat invoeren bij het inloggen.

Er is een heel netwerk van A-selectservers die met elkaar communiceren:

- 1 landelijke A-selectserver
- Elk bibliotheekstelsel heeft een eigen A-selectserver
- Elke applicatie (bv. die van Aanvragen) die wil authenticeren via A-select heeft een eigen A-selectserver

Na het klikken op de aanvraagknop wordt automatisch het authenticeren gestart als de lener zich niet al eerder in dezelfde sessie geauthenticeerd heeft bij A-Select.

De lener komt op een scherm van de landelijke A-selectserver:

## de Bibliotheek

Hier logt u in voor digitale diensten van de openbare bibliotheek

Ziet uw kaart er hetzelfde uit als één van de twee voorbeelden rechts?



[help](#)

OpenASelect Server - VOB Proxy

Geneed Internet 100%

Als eerste moet A-select achterhalen bij welk bibliotheekstelsel de lener is geregistreerd, zodat in het betreffende stelsel de (actuele) status van de lener kan worden opgevraagd. De landelijke A-selectserver bepaalt op basis van de ISIL-code of de eerste cijfers van het lenersnummer in welk bibliotheekstelsel een lener is geregistreerd.

Kiest de lener op bovenstaand scherm “Nee” dan hoeft hij op het volgende scherm alleen het pasnummer van de bibliotheekkaart in te vullen (in dat geval heeft de lener geen Nationale Bibliotheekkaart). Kiest de lener voor “Ja” dan ziet het vervolgscherm er zo uit:


## de Bibliotheek

Hier logt u in voor digitale diensten van de openbare bibliotheek

Voor het pasnummer in van uw bibliotheekkaart:

Voor de ontbrekende vijf cijfers in:

NL-0  0000



[help](#)

OpenASelect Server - VOB Proxy

Geneed Internet 100%

Naast het pasnummer van de bibliotheekkaart moeten ook de ontbrekende cijfers van de zgn. ISIL-code (wereldwijd unieke code per bibliotheekorganisatie) worden ingevuld. Deze ISIL-code staat alleen op de nationale bibliotheekkaart, die weer herkenbaar is aan de plaatjes op het scherm. Niet alle bibliotheken gebruiken de nationale bibliotheekkaart, vandaar de 2 verschillende opties.

Het volgende scherm dat de lener te zien krijgt is een scherm van de lokale A-selectserver<sup>4</sup> van de bibliotheek waar hij lid is:



Op dit scherm moet de lener de pincode invullen en vervolgens vraagt A-select aan het bibliotheekstelsysteem of pasnummer en pincode bij elkaar horen en zo ja of de lener een geldig lidmaatschap heeft.

**NB** A-select kent het principe van 'single sign on', dat wil zeggen dat als je voor het indienen van een aanvraag via A-select hebt ingelogd, je voor het indienen van een volgende aanvraag niet meer opnieuw hoeft in te loggen, tenminste als je in de tussentijd niet de browser gesloten hebt of er langer dan 10 minuten tussen de 2 aanvragen zit (de time-out van A-select staat op 10 minuten). Ook kan je na het indienen van een aanvraag gebruik maken van een andere applicatie die A-select gebruikt zonder opnieuw in te loggen (mits de browser niet gesloten is en er niet langer dan 10 minuten tussen zit).

<sup>4</sup> Op dit scherm kan de bibliotheek bijvoorbeeld het eigen logo plaatsen en/of een uitleg over hoe de pincode is opgebouwd.  
December 2010

## 1E AANVRAAG

Een lener die voor het eerst een aanvraag indient zal na het inloggen als eerste op het profielscherm komen:

de Bibliotheek 
Ingelogd als Zoek en Boek 7306 (7306909002) [Uitloggen](#)

Mijn gegevens

Mijn Aanvragen

Mijn Profiel

Uitloggen

Colofon

Help

**Mijn Profiel**

Voer uw emailadres in.

In "Mijn afhaallocaties" is geen afhaallocatie geselecteerd voor het afhalen van het materiaaltipe dat u aan wilt vragen. Selecteer een afhaallocatie, let hierbij op de uitleg over de materiaaltypen die op de verschillende locaties kunnen worden afgehaald.

Klik vervolgens onderaan deze pagina op "bevestig" en maak de aanvraag verder af.

Kies Bevestig om terug te keren naar het aanvraagformulier. U kunt instellingen later altijd opnieuw wijzigen.

Gegevens Aanvrager

**Bibliotheek:** s-Hertogenbosch: Bibliotheek De Schans

**Naam:** Zoek en Boek 7306

**Straat:**

**Huisnummer:**

**Postcode:**

**Plaats:**

**Geboortedatum (dd/mm/jjjj):**

**Email:**

Afhaallocaties selecteren

Hier kunt u afhaallocaties selecteren. Verklaring van de codes:  
 B = afhaallocatie voor alle materialen behalve muziek-cd's en muziekdvd's  
 M = afhaallocatie voor muziek-cd's en muziekdvd's  
 BM = afhaallocatie voor alle materialen

**Beschikbare locaties:**

BM s-Hertogenbosch: Bibliotheek Helftheuvel

BM s-Hertogenbosch: Bibliotheek Rosmalen

BM s-Hertogenbosch: Stadsbibliotheek

▼ Toevoegen aan Mijn afhaallocaties

**Mijn afhaallocaties:**

▲ Omhoog   ▼ Omlaag   ➤ Verwijderen uit Mijn afhaallocaties

Bevestig ➤

De lener moet eerst enkele gegevens invullen, een emailadres is verplicht (indien het emailadres is opgeslagen in het bibliotheekstelsel is het al ingevuld) en ook moet de lener 1 of meer afhaallocaties toevoegen aan "Mijn afhaallocaties", deze locaties worden dan getoond op het aanvraagformulier. In sommige provincies zijn alle bibliotheken afhaallocatie voor elkaar en dan zou de lijst van afhaallocaties op het aanvraagformulier anders erg lang worden.

Voor het indienen van aanvragen voor muziek-cd's of muziek-dvd's zijn ook de adresgegevens van de lener verplicht. Meer informatie over muziekaanvragen volgt in hoofdstuk 6.

**NB** Aanvragen is een digitale dienst, vandaar dat de lener een emailadres moet invullen. Het kan zijn dat de lener geen emailadres heeft en bv. geen hotmail-adres aan wil maken, veel bibliotheken bieden de lener dan de mogelijkheid om het emailadres van de bibliotheek te gebruiken. De voortgangsinformatie over de aanvraag komt in dat geval bij de bibliotheek binnen en als de aanvraag *niet gehonoreerd* kan worden dan moet een bibliotheekmedewerker er voor zorgen dat de lener hierover geïnformeerd wordt.

Als de aanvraag *wel gehonoreerd* wordt, wordt er uit het eigen bibliotheekstelsel een afhaal- of reserveringsbericht verstuurd als de gevraagde titel opgehaald kan worden, dat ontvangt de lener wel.

Wanneer de lener alle benodigde gegevens op het profielscherm heeft ingevuld komt de lener op het Aanvraagformulier en kan de aanvraag verder afgemaakt worden (zie ook hoofdstuk 4).

De gegevens blijven bewaard en bij het indienen van een volgende aanvraag zal de lener direct op het Aanvraagformulier komen. De lener kan wel altijd de gegevens van zijn profiel aanpassen via de optie Mijn Profiel in de linker menubalk.

## INFORMATIE AAN DE LENER

Na het indienen van de aanvraag wordt een aanvraagbevestiging op het scherm getoond. Aanvragen die nog actief zijn kunnen door de lener in 'Mijn Aanvragen' worden opgevraagd op <http://aanvragen.bibliotheek.nl>.

Binnen enkele minuten na het indienen van de aanvraag ontvangt de lener ook een email van VDX over de voortgang van de aanvraag, er zijn verschillende mogelijkheden:

- VDX heeft de aangevraagde titel gevonden in het bibliotheekstelsel waar de lener ook lid is. De lener ontvangt een email van VDX waarin wordt aangegeven dat de aanvraag is overgeheveld naar het systeem van de bibliotheek, de aanvraag wordt dan in VDX gesloten en actuele statusinformatie kan de lener vinden in het eigen bibliotheekstelsel.
- VDX heeft een bibliotheek gevonden die de gevraagde titel kan leveren, hierover wordt de lener geïnformeerd. Deze email kan gevolgd worden door een bericht van het lokale bibliotheekstelsel dat het materiaal klaar staat om opgehaald te worden of door een email uit VDX dat het honoreren van de aanvraag uiteindelijk toch niet is gelukt (bv. omdat het boek net uitgeleend of kwijt was bij de leverende bibliotheek of bibliotheken).
- VDX heeft de aanvraag doorgegeven aan de Centrale Discotheek Rotterdam (CDR). De lener ontvangt een email van VDX waarin wordt aangegeven dat de aanvraag is overgeheveld naar het systeem van Muziekweb. De aanvraag wordt in VDX gesloten en de lener ontvangt een email van Muziekweb met informatie over hoe de aanvraag verder in hun systeem te volgen is.
- Er is binnen het zoekgebied geen bibliotheek gevonden die de gevraagde titel kan leveren. VDX stuurt de lener hiervan een bericht, met de suggestie de titel opnieuw aan te vragen indien bij de oorspronkelijke aanvraag niet het grootste zoekgebied (de hoogste kosten) is geselecteerd.

**NB** alle emails aan de lener worden verstuurd van het emailadres [noreply@bibliotheek.nl](mailto:noreply@bibliotheek.nl), in de email wordt de lener geadviseerd om bij vragen over de aanvraag contact op te nemen met de eigen bibliotheek en geen vragen te sturen naar dit emailadres.

Bij sommige leners komen deze emails niet aan, bijvoorbeeld omdat de instellingen van de email bij de lener zo zijn dat alleen emails van eigen contactpersonen in het 'postvak in' terechtkomen, alle andere emails worden in dat geval als spam gezien. Dit is door de lener op te lossen door het emailadres [noreply@bibliotheek.nl](mailto:noreply@bibliotheek.nl) toe te voegen aan het adresboek.

## NIET GEHONOREERDE AANVRAGEN

Niet alle aanvragen die worden ingediend worden gehonoreerd, landelijk gezien wordt 75 – 80% van de aanvragen gehonoreerd, het honoreringspercentage verschilt sterk per provincie, in sommige provincies wordt meer dan 90% van de aanvragen gehonoreerd.

Enkele redenen dat aanvragen niet gehonoreerd kunnen worden zijn bijvoorbeeld:

- De lener vraagt een titel aan die niet in de eigen provincie geleverd kan worden, maar selecteert op het aanvraagformulier de kosten die horen bij het zoekgebied eigen provincie (en de bibliotheek waar de lener is ingeschreven heeft verschillende aanvraagkosten voor de verschillende niveau's). Zeker als er een groot verschil is in de aanvraagkosten binnen de provincie en de aanvraagkosten buiten de provincie is dit een belangrijke reden dat aanvragen niet gehonoreerd worden.
- Er is door VDX een leveringsverzoek geplaatst, maar de betreffende bibliotheek kan niet leveren bv. omdat de aangevraagde titel inmiddels is uitgeleend of de betreffende bibliotheek wil niet leveren.
- Een leverende bibliotheek laat leveringsverzoeken verlopen.
- Niet alle bibliotheken in het netwerk zijn ook leverende bibliotheken, het VDX-systeem zoekt alleen in de collectie van bibliotheken die leverende bibliotheek zijn, indien een bepaalde titel alleen in de collectie is bij bibliotheken die in VDX geen leverende bibliotheek zijn zal die titel niet worden gevonden.

- De gevraagde titel kan niet gevonden worden in de catalogi van de bibliotheken, bijvoorbeeld omdat nummers als ISBN, PPN, NBD-nummer ontbreken in de aanvraag (dat wil zeggen: in de catalogus waarvandaan de aanvraag wordt ingediend) of in de lokale systemen.
- Een nieuwe titel is (nog) niet aanwezig in de eigen collectie en andere bibliotheken leveren niet omdat de titel te nieuw is (window time, zie ook hoofdstuk 7).
- Een oude titel wordt aangevraagd, de titel komt nog wel voor in één of meer bestanden (bijvoorbeeld Aquabrowsers), maar is nergens meer voorradig.

De lener hoeft geen aanvraagkosten te betalen indien de aanvraag niet gehonoreerd wordt en wordt via email geïnformeerd dat de aanvraag niet gehonoreerd kan worden.

We spreken bewust over aanvragen en niet over reserveren, want dat wekt de verwachting dat er ook daadwerkelijk geleverd wordt. Echter alleen in het eigen bibliotheekstelsel (waar de lener ook is geregistreerd) kan door VDX een reservering geplaatst worden. Bij de overige systemen, binnen en buiten de provincie wordt alleen een aanvraag geplaatst indien er een exemplaar beschikbaar is.

## LEVERINGSTERMIJN

Het gaat erom dat aangevraagde titel zo snel mogelijk bij de lener komt<sup>5</sup>, de levertijd varieert van 1 – 2 dagen tot enkele weken, dit is afhankelijk van welke bibliotheek kan leveren, waar de aanvragen in VDX worden afgehandeld en van het transport, factoren zijn o.a.:

- Is de aangevraagde titel gevonden bij de eigen bibliotheek (dan wordt de aanvraag vergelijkbaar met een internetreservering doorgegeven aan het eigen bibliotheekstelsel, de titel kan direct beschikbaar zijn of er is een wachtrij met reserveringen voor de betreffende titel).
- Zijn er bibliotheken die de aangevraagde titel wel in collectie hebben, maar het leveringsverzoek niet kunnen honoreren of laten verlopen (soms moet een aanvraag langs meerdere potentieel leverende bibliotheken), hierdoor duurt het langer voordat een aanvraag wordt beantwoord.
- Worden geleverde aanvragen op de afhaalallocatie zelf afgehandeld, of worden deze centraal afgehandeld en vervolgens naar de door de lener geselecteerde afhaalallocatie gestuurd.

## VERLENGEN

Materialen die via het interbibliothecair leenverkeer zijn aangevraagd mogen niet zomaar verlengd worden, dat geldt ook voor materialen die via VDX zijn aangevraagd. Als een lener vraagt om verlenging moet altijd eerst contact opgenomen worden met de leverende bibliotheek of deze akkoord is met een verlenging. De vestiging die de aanvragen afhandelt in VDX kan hierover contact opnemen met de leverende bibliotheek.

## AANVRAAG OPHEFFEN

Indien de lener de aangevraagde titel toch niet wenst te ontvangen zal hij altijd contact op moeten nemen met de bibliotheek. De lener kan niet zelf de aanvraag annuleren.

De vestiging die de aanvragen afhandelt kan in VDX nakijken wat de status van de aanvraag is en of de aanvraag nog te stoppen is, indien materiaal al verstuurd is door de leverende bibliotheek kan de aanvraag niet meer gestopt worden. Wanneer de leverende bibliotheek nog geen actie heeft ondernomen kan de aanvraag wel gestopt worden, maar moet wel contact worden opgenomen met de leverende bibliotheek.

Als de aanvraag is overgeheveld naar het eigen systeem gelden de procedures van de eigen organisatie, bij sommige bibliotheken kunnen leners zelf aanvragen of reserveringen voor titels uit de eigen collectie opheffen. Wanneer de aanvraag is doorgegeven aan Muziekweb is het afhankelijk van de afspraken met de CDR (en of de gevraagde titel al verstuurd is) of de aanvraag nog gestopt kan worden.

<sup>5</sup> Leverende bibliotheken hebben in VDX 3 werkdagen om een leveringsverzoek af te handelen.

## 6. AANVRAGEN VOOR MUZIEK, FILMS EN SOFTWARE

In dit hoofdstuk wordt wat meer ingegaan op het aanvragen van specifieke materialen.

### BLADMUZIEK

Bladmuziek titels zijn over het algemeen lang geleden gecatalogiseerd, vaak niet volledig. Hierdoor is het voor de lener vaak lastig om te weten of een titel die hij vindt in een catalogus wel voldoet aan zijn verwachtingen, bv. voor welke instrumenten, welk niveau, etc. Een ander probleem bij bladmuziek titels is dat er niet altijd unieke nummers bij de titels zijn opgeslagen in de systemen, hierdoor is het lastig om geheel geautomatiseerd de juiste bladmuziektitels te vinden in de verschillende systemen.

Op het aanvraagformulier voor bladmuziek wordt, net als bij alle andere materialen, de informatie van de aangevraagde titel getoond. Daaronder kan de lener zelf extra informatie invullen:

**Titel Informatie**

Type Materiaal: Bladmuziek  
 Soort medium: Gedrukt  
 Titel: The Fame  
 Artiest/Componist: Gaga, Lady

**Extra informatie bladmuziek aanvraag**

U kunt hieronder meer informatie invullen over de bladmuziek die u aanvraagt. Alle aanvragen voor bladmuziek worden door een muziekbibliothecaris bekeken. Het kan zijn dat de muziekbibliothecaris op basis van de hieronder ingevulde informatie u suggesties aan de hand doet voor bladmuziek titels die beter aan uw criteria voldoen.

Opus Nummer:

Toonsoort:

Bezetting:

Speelniveau:

Type format:

Notatie:

Aantal Exemplaren:

Alle aanvragen voor bladmuziek worden eerst bekeken door een muziekbibliothecaris. Op basis van de door de lener ingevulde informatie kan de muziekbibliothecaris kijken of de titel die de lener wil aanvragen ook overeenkomt met de verwachtingen van de lener. Als er een meer geschikte titel is zal de muziekbibliothecaris de aanvraag stoppen en de lener adviseren de meer geschikte titel aan te vragen.

Indien de door de lener ingevulde informatie overeen komt met de titel die hij wil aanvragen dan zal de muziekbibliothecaris de aanvraag autoriseren en ook nog kijken welke bibliotheken de aanvraag mogelijk zouden kunnen leveren. Over het algemeen zijn de muziekbibliothecarissen bekend met de bladmuziek collecties van de Plus-bibliotheken, de kans is groot dat ze weten of een Plus-bibliotheek de aanvraag kan leveren. Om de kans zo groot mogelijk te maken dat de aanvraag voor bladmuziek van uw lener ook gehonoreerd kan worden wordt geadviseerd om het aanvraagtarief voor bladmuziek voor binnen de provincie en het tarief voor aanvragen bij Plus-bibliotheken gelijk te trekken, als die tarieven gelijk zijn kan de muziekbibliothecaris altijd – indien relevant – een Plus-bibliotheek toewijzen aan de aanvraag.

### CD'S EN MUZIEK-DVD'S

Muziekweb van de Centrale Discotheek Rotterdam (CDR) ([www.muziekweb.nl](http://www.muziekweb.nl)) heeft de grootste collectie cd's en muziek-dvd's van Europa. Leners ingeschreven bij een openbare bibliotheek die Leendirect aanbiedt kunnen nu al het grootste gedeelte van deze muziekcollectie aanvragen via Muziekweb.nl (de lener heeft hier wel een speciaal account voor nodig).

Ook via "Aanvragen" kunnen cd's en muziek-dvd's worden aangevraagd uit de collectie van de CDR. Dit kan alleen vanuit de Aquabrowsers waarin de collectie van Muziekweb is geïntegreerd. Vanuit deze Aquabrowsers wordt op het moment van aanvragen bij Muziekweb opgevraagd of de betreffende titel (landelijk<sup>6</sup>) beschikbaar is. Indien Muziekweb aan VDX doorgeeft dat de titel landelijk beschikbaar is wordt de optie "aanvragen bij Muziekweb" ook op het aanvraagformulier getoond. Indien Muziekweb aangeeft dat de titel nog niet landelijk aangevraagd kan worden dan is die optie ook niet zichtbaar op het aanvraagformulier. Als een aanvraag wordt ingediend vanuit een bron waar geen koppeling met Muziekweb is wordt deze optie niet getoond. Er zal eerst gekeken worden of de lokale bibliotheek en/of bibliotheken binnen de provincie de gevraagde cd kunnen leveren voordat de aanvraag wordt doorgegeven aan Muziekweb.

**NB** Het is mogelijk dat de lener bij het indienen van een eerste aanvraag voor een cd of muziek-dvd direct op het profielscherm komt, ook al heeft de lener al eerder een aanvraag voor een boek gedaan. Muziekweb heeft bij de aanvraaggegevens ook de adresgegevens en de geboortedatum van de lener nodig, die moeten nu in elk geval worden ingevuld. Sommige bibliotheken hebben ervoor gekozen om materialen van Muziekweb niet op alle vestigingen af te laten halen, hierdoor zijn niet alle locaties ook afhaallocatie voor muziekcd's en muziek-dvd's (immers op het moment van het kiezen van de afhaallocatie is nog niet bekend of de aanvraag lokaal of binnen de provincie gehonoreerd kan worden of door Muziekweb gehonoreerd wordt) en kan de lener een extra afhaallocatie moeten toevoegen, dit is alleen het geval als de al eerder door de lener geselecteerde afhaallocatie alleen afhaallocatie voor boeken is. In de lijst van mogelijke afhaallocaties staat voor elke locatie "B" of "BM", afhaallocaties met een "B" zijn alleen afhaallocatie voor boeken en bladmuziek. Bij afhaallocaties met "BM" kunnen alle materialen worden afgehaald.

## Aanvraag overhevelen naar Muziekweb

De koppeling die VDX voor het Aanvragen met het systeem van Muziekweb heeft werkt iets anders dan de koppeling met de bibliotheeksystemen en die met het NCC/IBL-systeem.

Aanvragen voor Muziekweb worden helemaal overgedragen aan het systeem van Muziekweb, de aanvraag wordt in VDX afgesloten en de lener ontvangt een email dat de aanvraag is doorgegeven aan Muziekweb.

Muziekweb is na het overhevelen verantwoordelijk voor de aanvraag en informeert de lener direct dat de aanvraag bij hen is binnengekomen en hoe de status van de aanvraag verder te volgen is.

Muziekweb handelt de aanvraag vervolgens als een Leendirect aanvraag af, de bibliotheek moet leveringen van Muziekweb ook als een Leendirect levering afhandelen.

**NB** Van aanvragen die geleverd worden door Muziekweb wordt geen tijdelijk record gecreëerd in het lokale bibliotheekstelsel, deze moeten op een andere manier worden uitgeleend, tenzij er voor Leendirect al een eigen koppeling is tussen het systeem van Muziekweb en het bibliotheekstelsel.

## AANVRAGEN VOOR FILMS

Films op dvd en op blu-ray kunnen worden aangevraagd, veel bibliotheken lenen films voor een kortere uitleenperiode uit aan de eigen leners, aangeraden wordt om films die zijn geleverd door een andere bibliotheek voor een periode van 1 week uit te lenen aan de lener die de film heeft aangevraagd.

<sup>6</sup> Muziekweb berekent aan de hand van de vraag naar een cd of deze in aanmerking komt voor landelijke uitleen. De meest gevraagde titels zijn alleen in de Centrale Discotheek in Rotterdam beschikbaar. Zolang er veel vraag naar een titel is, is deze niet landelijk beschikbaar. Het kan ook voorkomen dat een titel tijdelijk niet landelijk beschikbaar is, het systeem van de CDR geeft in dit geval wel aan VDX door dat de titel landelijk beschikbaar is, hierdoor kan het incidenteel gebeuren dat een aanvraag wordt doorgegeven aan de CDR en dat de lener vervolgens bericht krijgt van CDR dat de betreffende titel tijdelijk niet landelijk beschikbaar is.

## AANVRAGEN VOOR SOFTWARE EN GAMES

Het is nu ook mogelijk om software en games aan te vragen. Op het aanvraagformulier voor software en games heeft de lener de mogelijkheid om extra informatie in te vullen, namelijk het soort spelcomputer, deze informatie is niet altijd aanwezig in catalogi of niet op zo'n manier dat die informatie goed kan worden doorgegeven aan VDX.

### Titel Informatie

---

Type Materiaal: Software  
Soort medium: Software  
Titel: New Super Mario Bros.Wii  
Soort spelcomputer:

## 7. ORGANISATIE

---

De organisatie van Aanvragen verschilt per provincie, dit is onder meer afhankelijk van hoe de bibliotheekautomatisering in een provincie geregeld is (is er 1 bibliotheekstelsel of zijn er 15 verschillende bibliotheeksystemen) en welke afspraken de bibliotheken onderling gemaakt hebben.

### ROLLEN VAN BIBLIOTHEKEN

In de meeste provincies worden in één of meer vestigingen van een basisbibliotheek aanvragen afgehandeld in VDX.

In principe heeft elke bibliotheekorganisatie (vaak een basisbibliotheek) twee rollen, zowel de rol van vragende bibliotheek (leners kunnen aanvragen indienen) als die van leverende bibliotheek (er komen leveringsverzoeken binnen van andere bibliotheken binnen de provincie).

Niet altijd hebben alle vestigingen beide rollen, vestigingen kunnen ook alleen afhaallocatie zijn voor aangevraagde materialen (leners kunnen aanvragen indienen en de vestiging als afhaallocatie kiezen, maar het afhandelen van aanvragen gebeurt op een andere vestiging). Zo'n vestiging is dan alleen afhaallocatie, medewerkers op deze locatie hoeven zelf niet met VDX te werken, maar het duurt vaak een paar dagen langer voordat de aanvragen (verwerkt in VDX en met uitleenbon) op deze vestiging aankomen. Welke rol een vestiging heeft wordt door de bibliotheekorganisatie zelf bepaald.

Per basisbibliotheek is minimaal één vestiging leverend, deze vestiging ontvangt leveringsverzoeken van andere bibliotheken uit de provincie, maar zorgt er ook voor dat de eigen collectie gevonden wordt door VDX waardoor aanvragen van eigen leners voor eigen bezit automatisch overgedragen kunnen worden naar het eigen bibliotheekstelsel.

Een bibliotheek die de rol heeft van vragende bibliotheek handelt de eigen aanvragen af in VDX en soms ook de aanvragen voor een kleinere vestiging binnen dezelfde organisatie die alleen afhaallocatie is. Indien leners vragen hebben over een aanvraag moet de medewerker van deze vestiging contact opnemen met de vestiging die namens hen de aanvragen afhandelt voor meer informatie.

Uitzonderingen zijn de provincies Groningen en Zeeland, waar het afhandelen van aanvragen centraal op 1 locatie voor de hele provincie gedaan wordt en de overige bibliotheken alleen afhaallocatie zijn. De situatie in deze provincies is iets anders omdat er 1 bibliotheekstelsel is voor de hele provincie, provinciale aanvragen worden in beide provincies binnen het eigen bibliotheekstelsel afgehandeld.

### TARIEVEN

Elke bibliotheekorganisatie bepaalt zelf de tarieven die de eigen leners moeten betalen voor het indienen van een aanvraag, deze tarieven zijn opgeslagen in VDX en worden op het aanvraagformulier getoond. Indien bibliotheken hun tarieven wijzigen moet dat worden doorgegeven, zodat de nieuwe tarieven ook in VDX doorgevoerd kunnen worden.

De tarieven verschillen nogal, niet alleen zijn er grote verschillen in de tarieven die de verschillende bibliotheken hanteren, maar ook zijn er verschillen in hoe de tarieven zijn opgebouwd.

Door de hoogte en de opbouw van de tarieven wordt het aantal aanvragen en de afhandeling daarvan gestuurd.

De opbouw van de tarieven, het tarief per niveau aanvraagafhandeling, verschilt ook sterk tussen de bibliotheken, de volgende mogelijkheden komen voor:

- Voor elk niveau een apart tarief, bijvoorbeeld een laag tarief voor aanvragen binnen de provincie, iets hoger voor aanvragen die door de Plus-bibliotheken worden geleverd en een weer hoger tarief voor aanvragen die door universiteitsbibliotheken, hogescholen of de Koninklijke Bibliotheek (UKB)<sup>7</sup> worden afgehandeld. In deze situatie kan de lener kiezen hoeveel hij overheeft voor de aanvraag, wel bestaat de kans dat de aanvraag niet voor het tarief (het zoekgebied) dat de lener heeft geselecteerd gehonoreerd kan worden. Ervaring is dat mensen over het algemeen de laagste kosten selecteren op het aanvraagformulier.

---

<sup>7</sup> Universiteitsbibliotheken en de Koninklijke Bibliotheek brengen de vragende bibliotheek een bedrag in rekening per geleverde aanvraag.  
December 2010

- Hetzelfde tarief voor 2 niveaus, of provincie en Plus-bibliotheken ('grote bibliotheken buiten uw provincie' op het aanvraagformulier) hetzelfde tarief OF Plus-bibliotheken en UKB-bibliotheken hetzelfde tarief. Voordeel is dat aanvragen binnen de niveaus met hetzelfde tarief automatisch doorgaan naar een groter zoekgebied, de kans is groter dat een aanvraag gehonoreerd wordt. Voor bladmuziek wordt geadviseerd om het tarief voor het provinciale niveau en het tarief voor Plus-bibliotheken gelijk te trekken.
- Hetzelfde tarief voor alle niveaus, in dit geval heeft de lener geen keuze (de hoogte van het tarief is dan wel bepalend of de lener voor dat bedrag een aanvraag in wil dienen), maar als de lener een aanvraag indient dan gaat de aanvraag automatisch door tot het hoogste niveau en is de kans op honorering van de aanvraag groot.

#### Kosten

- Euro 1,00 - Uw aanvraag wordt gezocht in bibliotheken in uw provincie  
 Euro 2,00 - Uw aanvraag wordt gezocht in bibliotheken in uw provincie en in de grote openbare bibliotheken buiten uw provincie  
 Euro 3,00 - Uw aanvraag wordt gezocht in bibliotheken in uw provincie, in de grote openbare bibliotheken buiten uw provincie en in de universiteitsbibliotheken  
**\* Verplicht in te vullen veld.**

Als hierboven meerdere bedragen staan, dan adviseren wij u om te kiezen voor de meest uitgebreide optie. De kans dat uw aanvraag gevonden wordt is dan het grootst.

Wordt de aanvraag gevonden in uw eigen bibliotheek dan geldt het lokale reservetarief. Sommige bibliotheken berekenen naast de aanvraagkosten ook leengeld. Raadpleeg voor meer informatie de uitleenvoorwaarden van uw bibliotheek.

Door te bevestigen ga ik akkoord met de aangegeven maximale kosten voor deze aanvraag.

Bevestig >

Annuleer >

Op het aanvraagformulier geeft de lener aan hoeveel hij bereid is te betalen voor het indienen van de aanvraag door het kiezen van het betreffende tarief. De lener moet een bedrag selecteren.

Bij de levering kan blijken dat de aanvraag voor een lager tarief gehonoreerd is dan de lener heeft aangegeven te willen betalen. Het lagere tarief wordt in dat geval in rekening gebracht. Bijvoorbeeld, in bovenstaand voorbeeld selecteert de lener op het aanvraagformulier de optie 3 euro, echter de aanvraag wordt door een Plus-bibliotheek buiten de eigen provincie geleverd, in dat geval zijn de kosten voor de aanvraag 2 euro.

**NB** voor aanvragen die worden overgedragen aan het eigen bibliotheekstelsel voor verdere afhandeling (aanvraag van lener gevonden in bibliotheekstelsel waar de lener is geregistreerd) wordt altijd het lokale tarief berekend, ongeacht welke optie de lener heeft geselecteerd op het aanvraagformulier.

## WINDOW TIME

In sommige provincies hebben bibliotheken onderling afgesproken om nieuwe materialen de eerste 3 maanden niet aan elkaar te leveren. Nieuwe materialen zijn in die periode niet beschikbaar voor het interbibliothecair leenverkeer, maar alleen voor de eigen leners. Dit kan tot gevolg hebben dat aanvragen voor nieuwe materialen niet gehonoreerd worden, bijvoorbeeld als de eigen bibliotheek de betreffende titel (nog) niet in de collectie heeft en andere bibliotheken i.v.m. afgesproken 'window time' deze titels niet leveren. Als deze afspraak geldt is het extra belangrijk om materialen snel in te voeren/te koppelen zodat aanvragen voor populaire titels overgeheveld kunnen worden naar het eigen systeem en de aanvraag van uw leners op deze manier gehonoreerd wordt.

## LANDELIJK, PROVINCIAAL, LOKAAL

Aanvragen is een dienst van Stichting Bibliotheek.nl voor alle openbare bibliotheken. Het productmanagement en landelijk servicemanagement wordt uitgevoerd door Stichting Bibliotheek.nl, die ook verantwoordelijk is voor het beheer en de doorontwikkeling. Elke provincie heeft een provinciaal servicemanager, deze is aanspreekpunt voor de bibliotheken in de betreffende provincie en zorgt onder meer voor het beheer van de dienst in de eigen provincie en geeft informatie van bibliotheken door aan het landelijk servicemanagement en vice versa. Elke bibliotheek, soms ook per vestiging, heeft ook weer een aanspreekpunt voor IBL/Aanvragen.

## 8. THUISGEBRUIK CONTENT

De bibliotheken hebben bepaalde bestanden ingekocht waarvan de artikelen fulltext alleen op te vragen zijn in de bibliotheek (in de Aquabrowser), voorbeelden daarvan zijn de Krantenbank en de Publiekwijzer bestanden (onder externe bronnen op te vragen in de Zoekmachine).

Met de uitgevers/eigenaren van **enkele bestanden** is afgesproken dat deze artikelen ook fulltext opgevraagd kunnen worden vanaf huis (via internet) door leners ingeschreven bij Openbare Bibliotheken. Voor het thuis opvragen van artikelen wordt dezelfde infrastructuur gebruikt als voor het aanvragen.

Als u bijvoorbeeld naar Picarta gaat via de externe bronnen (linksonder) in de Aquabrowser krijgt u een resultaatlijst. Heeft u een account om in te loggen in Picarta dan klikt u op de titel, heeft u geen speciaal account dan kunt u via de link "Voor bibliotheekleden – Klik hier om in te loggen" inloggen met uw bibliotheekpas en vervolgens zoeken en aanvragen in Picarta.

Bent u al ingelogd via A-Select dan krijgt u gelijk het formulier met gegevens over het artikel op het scherm, bent u nog niet eerder ingelogd via A-Select, dan wordt A-Select automatisch gestart (zie voor meer informatie over de stappen in A-select hoofdstuk 5). Na het inloggen wordt een scherm getoond met gegevens over het artikel dat de lener wil opvragen alsmede informatie over voorwaarden van gebruik/copyright<sup>8</sup>:

**Bevestig**

Na het klikken op bevestig wordt het artikel op het scherm getoond.

<sup>8</sup> De lay-out van het formulier wordt begin 2011 aangepast aan de landelijke huisstijl

Voor thuisgebruik hebben alleen eindgebruikers toegang tot het systeem, medewerkers van de bibliotheek hoeven hiervoor geen acties in VDX te verrichten.

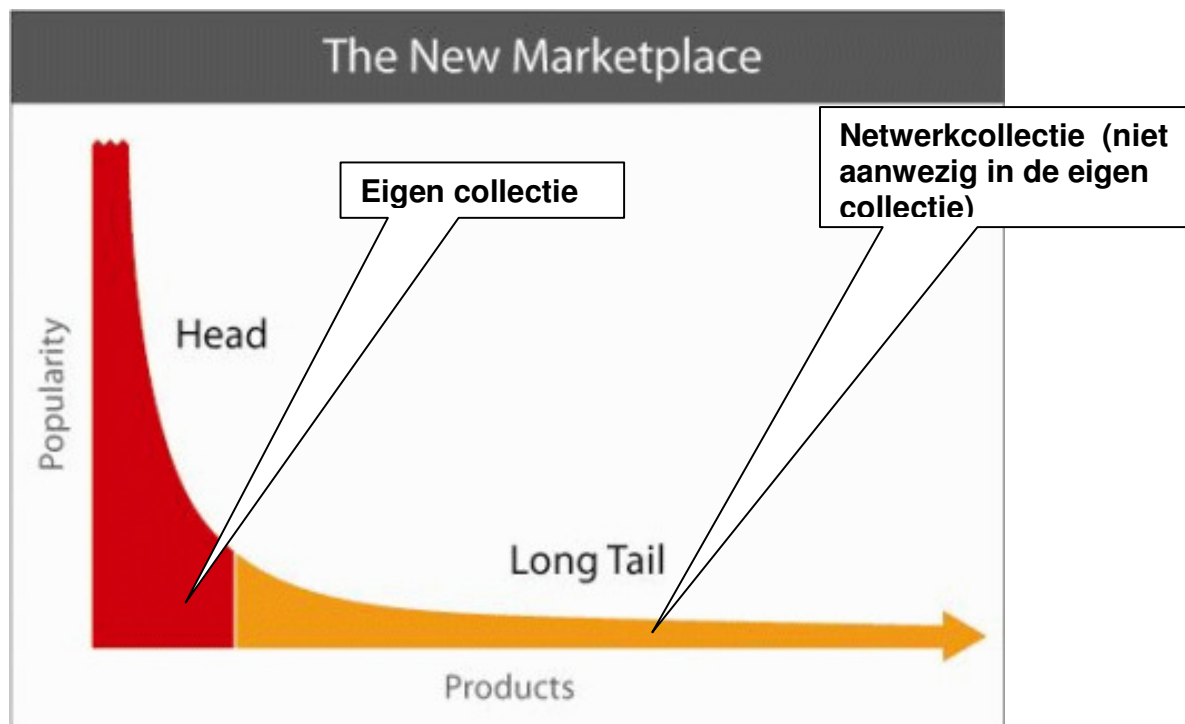
### **WELKE BESTANDEN?**

Welke bestanden beschikbaar komen voor thuisgebruik en onder welke voorwaarden wordt bepaald door de inkoopcommissie van de openbare bibliotheken (en hun onderhandelingen met de uitgevers), Aanvragen zorgt alleen voor de infrastructuur van het thuisgebruik van de bestanden die landelijk zijn ingekocht.

Het is mogelijk om content die door een provincie is ingekocht via de infrastructuur van Aanvragen voor thuisgebruik beschikbaar te maken. U kunt hiervoor contact opnemen met het de productmanager Aanvragen bij Stichting Bibliotheek.nl.

## 9. DE LANGE STAART

Geen enkele bibliotheek heeft alle titels in de collectie, grote bibliotheken of bibliotheken die zijn aangesloten op een provinciaal systeem hebben vaak wel de beschikking over een grotere collectie dan kleinere bibliotheken met een eigen systeem. Door aan en van elkaar te lenen kunnen alle bibliotheken een veel groter titelaanbod aan hun klanten presenteren.



Elke bibliotheek heeft een basiscollectie met daarin o.a. de populaire, veelgevraagde titels. Deze titels zijn goed te vinden door de leners van die bibliotheek en aanvragen voor deze titels kunnen uit de eigen collectie geleverd worden. Om alle leners over de titels van de gezamenlijke (openbare) bibliotheken te laten beschikken is het belangrijk dat ook de titels die niet in de eigen collectie zitten wel vindbaar zijn voor de leners, zodat ook deze titels aangevraagd kunnen worden en door bibliotheken uit het provinciale of landelijke netwerk geleverd kunnen worden.

Om dit te realiseren kunnen in bv. de Aquabrowser meer collecties opgenomen worden dan die van de eigen bibliotheek of bibliotheken, bv. de collectie van andere bibliotheken uit de provincie, zoals de provinciale Plusbibliotheek, ook kunnen de titels uit de Aquabrowser op bibliotheek.nl<sup>9</sup> worden opgenomen in de eigen Aquabrowser. In één zoekactie vindt de lener dan zowel titels uit de eigen collectie als andere titels die vervolgens via Aanvragen kunnen worden aangevraagd.

Bibliotheken die geen lokale Aquabrowser hebben kunnen in hun publiekscatalogus een link opnemen naar een bestand/catalogus met de aanvraagknop voor leners die in de publiekscatalogus niet hebben gevonden waar ze naar op zoek waren. Het doorzoeken kan met en zonder meenemen van de zoekvraag. Het meenemen van de zoekvraag is makkelijk voor de lener, echter als er een (type)fout in de zoekvraag zit werkt deze ook door bij de zoekactie in het andere bestand.

<sup>9</sup> Het bestand op bibliotheek.nl is niet het volledige titelbestand van de Nederlandse openbare bibliotheken, momenteel wordt gewerkt aan de NBC, waarin wel alle titels van de Nederlandse openbare bibliotheken in opgenomen worden.

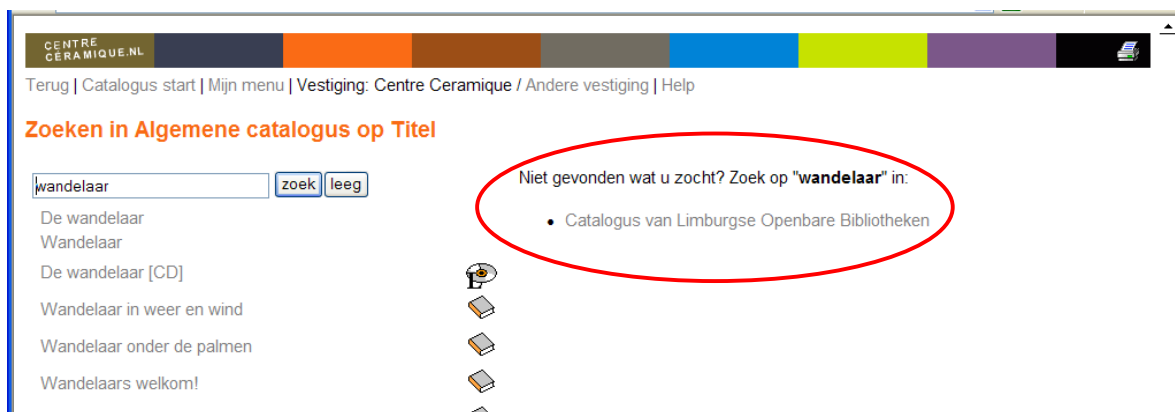
Naar welk bestand wordt verwezen is aan de bibliotheek, dit kan bijvoorbeeld een provinciale aquabrowser zijn, 13onderéénknop (de WSF-catalogus) of de Aquabrowser op bibliotheek.nl. Zo'n link<sup>10</sup> zou er als volgt uit kunnen zien:

“Heeft u niet gevonden waar u naar op zoek bent, zoek dan verder in de catalogus van 14 grote bibliotheken” (wat een link moet zijn naar de betreffende catalogus, in dit voorbeeld de WSF-catalogus).

Enkele voorbeelden:



De mogelijkheid tot doorzoeken in de aquabrowser op bibliotheek.nl met meenemen van de zoekvraag.



De mogelijkheid tot doorzoeken in een provinciale aquabrowser met meenemen van de zoekvraag.

<sup>10</sup> De aanvraagknop mag nooit gebruikt worden als link naar een andere catalogus of Aquabrowser!  
December 2010

**Zoeken in Algemene Catalogus op Titel**

wandelaar

=Zoeken op deze ingang in het gehele systeem

<b>De wandelaar</b>		
<b>De wandelaar [Compact disc]</b>		
<b>De wandelaar [Grootletter boek]</b>		
De wandelaar [Wandplaat] [AVM]		
Een wandelaar met een bijnaam		
Wandelaar onder de palmen		
<b>Wandelboek Ardense bossen</b>		
<b>Wandelboek Ardense natuur</b>		
Wandelboek Ardense natuurrezervaten		
Wandelboek Ardense rivieren		
Wandelboek Belgische kastelen		
Wandelboek Groothertogdom Luxemburg		

◀ ▶

**Heeft u niet gevonden wat u zocht? Zoek dan verder...**

Lener komt na klikken op de “zoek verder” link op een scherm met uitleg en een keuze uit meerdere systemen waarin verder gezocht kan worden.

## AANVRAAGKNOP IN DE EIGEN CATALOGUS

Voor de meeste bibliotheken is het niet nodig om de landelijke aanvraagknop op te nemen in de eigen catalogus. In de eigen catalogus komen over het algemeen alleen de eigen leners en die kunnen al aanvragen of reserveringen plaatsen in het eigen systeem. Wanneer u een groter bestand dan alleen uw eigen titels aanbiedt in uw eigen catalogus is het zinvol om de landelijke aanvraagknop op te nemen, immers dan kunnen deze titels ook worden aangevraagd. Indien u alleen uw eigen bezit in de eigen catalogus hebt neemt u alleen de landelijke aanvraagknop op als een service aan leners ingeschreven bij een andere bibliotheek die in uw catalogus zoeken, zodat zij via het landelijke aanvraagstelsel de bij u gevonden titels kunnen aanvragen.

Het opnemen van de aanvraagknop in de eigen catalogus moet altijd in overleg met de productmanager Aanvragen van Stichting Bibliotheek.nl en de leverancier van de eigen catalogus, immers niet alleen de aanvraagknop moet worden opgenomen, maar ook de achterliggende functionaliteit van het doorgeven van een aanvraag aan VDX.

## 10. MOGELIJKE PROBLEMEN

---

In de eerdere hoofdstukken is aan de orde gekomen dat voor het Aanvragen veel systemen aan elkaar gekoppeld zijn, een verstoring in één van de systemen kan gevolgen hebben voor het aanvraagproces bij één of meer bibliotheken. Hieronder een uitleg over 3 mogelijke problemen waar leners mee geconfronteerd kunnen worden.

### PROBLEEM BIJ HET INLOGGEN VIA A-SELECT

Indien de lener wel het lenersnummer in kan voeren bij het inloggen en vervolgens met een foutmelding geconfronteerd wordt dan is deze foutmelding afkomstig van de lokale A-selectserver. In dit geval is er meestal iets niet goed in de verbinding tussen de lokale A-selectserver en het eigen bibliotheekstelsel. Leners kunnen zolang dit niet hersteld is geen aanvragen indienen, artikelen via thuisgebruik opvragen of andere applicaties die via A-Select authenticeren gebruiken.

Dit probleem moet gemeld worden bij de helpdesk van het eigen bibliotheekstelsel.

### MELDING: DOOR TECHNISCH PROBLEEM IS AANVRAGEN NIET MOGELIJK

Indien de locatiecode waar de lener is ingeschreven niet bekend is in VDX krijgt de lener na het inloggen via A-Select de volgende melding op het scherm: "Door een technisch probleem kunt u momenteel geen aanvragen indienen en/of de status van een ingediende aanvraag opvragen".

Het kan zijn dat de locatiecode (of gedeelte daarvan) in uw bibliotheekstelsel is gewijzigd, maar dat dit nog niet is doorgegeven aan VDX. Een andere reden is dat de locatiecode niet wordt doorgegeven door de A-Selectserver. Geef het lenersnummer en de bijbehorende pincode door aan het provinciaal servicemanagement, zodat dit probleem kan worden opgelost.

### GEVRAAGDE TITEL IS DOOR EEN ANDERE BIBLIOTHEEK GELEVERD, MAAR OOK AANWEZIG IN DE EIGEN COLLECTIE

Bij veel bibliotheken is een aanvraag die door een bibliotheek in de provincie geleverd wordt duurder dan een aanvraag die in het eigen systeem wordt geplaatst. Toch kan het voorkomen dat een titel die in de eigen collectie voorkomt wordt geleverd door een andere bibliotheekorganisatie. Redenen hiervoor kunnen zijn:

- De titel is wel gevonden in de eigen collectie, maar door verbindingproblemen tussen VDX en het eigen bibliotheekstelsel kon de aanvraag niet worden overgeheveld naar het eigen bibliotheekstelsel.
- De titel is niet gevonden in de eigen collectie, redenen hiervoor kunnen zijn:
  - o VDX kon geen verbinding maken met uw catalogus<sup>11</sup>
  - o De nummers (ISBN, NBD-nummer, etc) in de aanvraag zijn niet hetzelfde als de nummers voor deze titel in het eigen bibliotheekstelsel (des te meer nummers er in het eigen bibliotheekstelsel zijn opgeslagen, des te groter de kans dat titels in het eigen systeem worden gevonden).
  - o Dat de nummers in de aanvraag niet door VDX gevonden worden in het eigen bibliotheekstelsel, bijvoorbeeld omdat er meer informatie in de betreffende velden staat als alleen het nummer (bv. het woordje ISBN dat ook in het ISBN veld staat)

Indien een titel die voorkomt in de eigen collectie geleverd wordt door een andere bibliotheek en bovenstaande redenen zijn niet van toepassing, meldt dit dan bij de de provinciaal servicemanager, dan kan onderzocht worden wat de reden is.

### NIEUWSBRIEF

Als er nieuws over het Aanvragen te melden is verstuurt het landelijk servicemanagement 'Aanvragen berichten', aanmelden voor deze nieuwsbrief kan door een berichtje te sturen naar [aanvragen@bibliotheek.nl](mailto:aanvragen@bibliotheek.nl).

---

<sup>11</sup> Vanaf 2011 zal VDX regelmatig de verbinding met alle catalogi testen en indien nodig de betreffende beheerders informeren als er geen verbinding mogelijk is.

