

# [ Ingressus ] Support



Support portfolio  
2021

**INGRESSUS**





# Support

Portfolio 2021

## Inhoudsopgave

<b>1</b>	<b>Inleiding</b> .....	<b>3</b>
<b>2</b>	<b>Ondersteuning bij primaire bibliotheektaken</b> .....	<b>3</b>
	2.1 Catalogiseren .....	3
	2.1.1 <i>Uitbesteden</i> .....	3
	2.1.2 <i>Training</i> .....	3
	2.1.3 <i>Databeheer</i> .....	4
	2.2 Documentlevering .....	4
	2.3 Attendering .....	4
	2.3.1 <i>Attendering via de App Vakliteratuur</i> .....	4
	2.3.2 <i>Data-entry tijdschriftartikelen</i> .....	4
	2.3.3 <i>Nieuwsprofielen</i> .....	5
	2.4 Tijdelijke medewerkers.....	5
<b>3</b>	<b>Ondersteuning op het gebied van kwaliteitsmanagement</b> .....	<b>6</b>
	3.1 Gebruikersonderzoek .....	6
	3.2 Advies .....	6
<b>4</b>	<b>Ondersteuning rond software gebruik</b> .....	<b>7</b>
	4.1 X-ref ondersteuning.....	7
	4.1.1 <i>Inrichten systeem</i> .....	7
	4.1.2 <i>Training</i> .....	7
	4.2 Webportaal ondersteuning.....	7
	4.3 HAN ondersteuning .....	8
	4.3.1 <i>Functioneel beheer</i> .....	8
	4.3.2 <i>Training</i> .....	8
	4.4 App Vakliteratuur ondersteuning.....	8
	4.4.1 <i>Inrichting app</i> .....	8
	4.5 Programmeren .....	8
<b>5</b>	<b>Opzet supportabonnement</b> .....	<b>9</b>
<b>6</b>	<b>Tarieven support 2021</b> .....	<b>10</b>

# 1 Inleiding

Eén van de manieren waarop Ingressus informatieprofessionals kan helpen is door hen te ondersteunen bij hun taken. De belangrijkste taak van een bibliothecaris is de directe ondersteuning van medewerkers, zodat deze hun werk goed kunnen doen. Als er weinig uren beschikbaar zijn kan het efficiënter zijn om een aantal (backoffice) taken anders te organiseren of uit te besteden. Wij bieden deze mogelijkheid aan in de vorm van een supportabonnement.

In dit portfolio vindt u een overzicht van taken waarbij Ingressus een rol kan spelen, geordend in drie hoofdstukken: primaire bibliotheektaken, werkzaamheden met betrekking tot kwaliteitsmanagement en taken rond softwarebeheer en -gebruik. In hoofdstuk 5 vindt u een korte toelichting op het concept supportabonnement.

## 2 Ondersteuning bij primaire bibliotheektaken

Bibliotheken zijn op allerlei manieren bezig met het toegankelijk maken en beschikbaar stellen van materialen voor hun gebruikers. Dit gebeurt onder andere door te catalogiseren, documenten te leveren en te attenderen.

### 2.1 Catalogiseren

#### *2.1.1 Uitbesteden*

Ingressus kan alle soorten materialen catalogiseren. Van eenvoudige boekmaterialen, meerdelige en seriële publicaties, bladmuziek, artikelen tot oude drukken. Wij catalogiseren in het GGC of in uw eigen catalogus, volgens de RDA regels en met een basisprofiel waarmee de verplichte velden gevuld worden. Thesaureren en het maken van uitgebreidere beschrijvingen is uiteraard ook mogelijk. Relatief kleine hoeveelheden kunnen via het supportabonnement verwerkt worden. Grote hoeveelheden materiaal kunt u aan ons uitbesteden in de vorm van een project of op basis van detachering van een van onze medewerkers. Indien u nieuwe materialen aanschaft via onze boekhandel kunt u kiezen voor mediaservice, waarbij u een record krijgt meegeleverd bij uw bestelling.

#### *2.1.2 Training*

Wij bieden dagdelen training aan waarin wij, bij u op locatie, op ieder gewenst niveau de regels van het catalogiseren kunnen uitleggen. Bijvoorbeeld voor een nieuwe medewerker die de basisregels moet inoefenen of voor een ervaren medewerker die de fijne kneepjes van het vak wil leren of bijgepraat wil worden over de laatste ontwikkelingen. Deze training wordt aan maximaal 3 medewerkers tegelijk gegeven. Meer informatie over cursussen en coaching is te vinden op onze website.

### **2.1.3 Databeheer**

Ingressus kan op het terrein van databeheer werk uit handen nemen door bijvoorbeeld opschoonacties uit te voeren, auteursnamen te ontdubbelen, te thesaureren of andere velden te standaardiseren. Deels zal dit handmatig gebeuren en daarnaast hebben we veel ervaring met het uitdenken en inzetten van it-oplossingen. Wij zijn bekend met alle catalogussystemen die in Nederland gebruikt worden.

## **2.2 Documentlevering**

Eén van de diensten die hoog gewaardeerd wordt door de gebruikers is het leveren van artikelen en andere materialen die niet in de eigen bibliotheek beschikbaar zijn. Ingressus biedt in het kader van support de mogelijkheid deze dienst (tijdelijk of structureel) over te nemen. Wij hebben hier een standaard werkwijze voor ontwikkeld waarbij wij dagelijks aanvragen verwerken.

Bij overname van deze dienstverlening maken we gebruik van uw eigen accounts. Gebruikers vragen het materiaal aan op een speciaal hiervoor beschikbaar e-mail adres. Wij garanderen dat de aanvragen nog dezelfde dag in behandeling worden genomen. Aan te schaffen materialen worden betaald uit een door u beschikbaar gesteld deposito, of gebeurt op basis van maandelijkse verrekening.

Voor deze dienstverlening berekenen wij een standaard aantal uren per maand waarmee de beschikbaarheid wordt gegarandeerd. Tijdens een proefperiode wordt het benodigd aantal uren per maand vastgelegd.

## **2.3 Attending**

Attending is één van de kerntaken van de bibliotheek. Door profielen te maken van gebruikers kan de informatieprofessional een voorselectie maken uit de overload aan beschikbare informatie en wordt de attending gepersonaliseerd. Ingressus biedt bij de volgende vormen van attending ondersteuning.

### **2.3.1 Attending via de App Vakliteratuur**

Door het inzetten van de App Vakliteratuur kunnen medewerkers persoonlijk op de hoogte worden gehouden van nieuws uit tijdschriften, databanken, nieuwe aanwinsten in de catalogus of nieuws uit de media. Ingressus helpt u bij het inrichten en onderhouden van de app.

### **2.3.2 Data-entry tijdschriftartikelen**

Er zijn nog steeds veel Nederlandstalige titels waar geen digitale attending op is en waarvan de artikelen ook niet digitaal beschikbaar zijn. Wij kunnen deze titels via data-entry voor uw organisatie beschikbaar maken. De records met de

artikelbeschrijvingen worden in de catalogus ingelezen. Hierna kunnen de beschrijvingen meegenomen worden in de attendering op nieuwe aanwinsten.

### ***2.3.3 Nieuwsprofielen***

Er zijn verschillende manieren om nieuws te verzamelen over de vakgebieden van uw organisatie en over uw organisatie zelf. Ingressus doet dit via de software van HowardsHome. Wij kunnen met deze software een nieuwsblok inrichten op uw bibliotheekpagina, het nieuws aan u doorsturen in een dagelijkse nieuwsbrief, of beschikbaar stellen via de Vakliteratuur app. Desgewenst kunnen er per functiegroep of voor actuele thema's profielen gemaakt worden.

## **2.4 Tijdelijke medewerkers**

Er zijn allerlei redenen te bedenken waarom u tijdelijk een medewerker nodig hebt voor de dagelijkse werkzaamheden, of juist voor een extra klus. Ingressus kan deze medewerker leveren door het inzetten van een van haar eigen medewerkers. Ook is er een kleine pool van vakkrachten die wij voor korte of langere projecten kunnen oproepen.

### **3 Ondersteuning op het gebied van kwaliteitsmanagement**

Bibliotheken moeten meer en meer verantwoordelijk worden gehouden voor wat ze doen en hoe hun klanten de dienstverlening waarderen. Ingressus kan u hierbij met onderstaande diensten helpen.

#### **3.1 Gebruikersonderzoek**

Een gebruikersonderzoek brengt met behulp van een online enquête de tevredenheid van uw gebruikers over de dienstverlening van de bibliotheek in kaart. Met de resultaten kan een kwaliteitsslag gemaakt worden. Bijkomend effect is dat met het uitzetten van het onderzoek niet alleen de gebruikers bereikt worden die de bibliotheek al kennen, maar ook medewerkers die nog niet op de hoogte zijn van de dienstverlening van de bibliotheek.

#### **3.2 Advies**

Bibliotheken moeten meer en meer verantwoordelijk worden gehouden richting het management wat hun waarde voor de organisatie is. Ingressus kan u hierin ondersteunen door op basis van een aantal gesprekken en onze kennis over de markt een advies te schrijven.

## 4 Ondersteuning rond software gebruik

Ingressus biedt bibliotheken de mogelijkheid een licentie af te nemen voor het systeem X-ref, het softwarepakket Hidden Automatic Navigator (HAN) en de app Vakliteratuur. X-ref en HAN zijn er beide zowel in een lokale als een gehoste variant. Als onderdeel van een licentie voor X-ref en HAN heeft een bibliotheek recht op:

- ondersteuning van de ServiceDesk betreffende de technische werking van de software (via telefoon en/of e-mail)
- beschikbaarstelling van nieuwe releases
- maandelijks uitlevering van statistieken (HAN)
- cursussen op maat
- jaarlijkse gebruikersdag

Hiernaast kunt u via het supportabonnement gebruik maken van functionele en inhoudelijke ondersteuning, zoals hieronder beschreven wordt.

### 4.1 X-ref ondersteuning

X-ref is een flexibel softwarepakket uit Zweden voor o.a. bibliotheken. Standaard worden 3 catalogi meegeleverd (adressen, artikelen en boeken). Het systeem heeft vier modules, te weten: lenen, bestellen, periodica en webportaal beheer.

#### 4.1.1 Inrichten systeem

Ingressus biedt ondersteuning bij het optimaal inrichten en gebruiken van het systeem. U kunt hierbij denken aan het toevoegen van een catalogus of van velden, het regelen van rechten, het aanmaken van een webportaal en het maken van diverse presentatiesjablonen.

#### 4.1.2 Training

Wij bieden op maat trainingen aan bij u op locatie. Bijvoorbeeld aan een nieuwe medewerker die het pakket moet leren kennen of aan een ervaren medewerker die alle mogelijkheden van het pakket wil leren kennen. De training wordt aan maximaal 3 medewerkers tegelijk gegeven.

### 4.2 Webportaal ondersteuning

Het X-ref webportaal is bedoeld om de schil om uw catalogus te beheren en verfraaien zodat u uw collectie op verschillende manieren aan kunt bieden aan uw gebruikers. Een groot voordeel is dat gebruikers met een webportaal vanaf elke plek ter wereld met een internetaansluiting bij de catalogus kunnen.

Ingressus biedt ondersteuning bij het inrichten van het portaal en de interface. Ook kunt u de hulp van de ServiceDesk invoeren bij het restylen van het portaal of om een deel van de catalogus extern beschikbaar te maken. Het is ook mogelijk om al



het beheer uit te voeren via de browser. Neem contact op met de ServiceDesk voor de mogelijkheden.

### **4.3 HAN ondersteuning**

De HAN software geeft eindgebruikers van bibliotheken op eenvoudige wijze vanaf iedere locatie toegang tot elektronische informatiebronnen als e-journals en databases. Werken met wachtwoorden wordt overbodig. HAN heeft een uitgebreide statistiefunctie waarmee tot op detailniveau informatie gegenereerd kan worden en zichtbaar maakt of een bron wel gebruikt wordt.

#### ***4.3.1 Functioneel beheer***

Ingressus biedt ondersteuning bij het functionele beheer van HAN als het gaat om:

- het invoeren van nieuwe bronnen
- het instellen van specifieke statistiekwensen
- problemen met de toegang tot bepaalde bronnen
- het werkend krijgen van elektronische bronnen binnen HAN

#### ***4.3.2 Training***

Wij bieden een training aan waarin wij, bij u op locatie het gebruik van HAN komen uitleggen. De training wordt aan maximaal 4 medewerkers tegelijk gegeven.

### **4.4 App Vakliteratuur ondersteuning**

De app vakliteratuur draagt bij aan een persoonlijke informatievoorziening van uw eindgebruikers. De bibliotheek zorgt voor de opzet van de attendering en de koppeling met relevante informatiebronnen. Resultaat is meer interactie tussen de bibliotheek en de eindgebruikers. Digitale bronnen worden beter gebruikt.

#### ***4.4.1 Inrichting app***

Tijdens de implementatiefase wordt de app op basis van het implementatieplan ingericht. Het betreft hier zowel de inrichting qua huisstijl, als ook de inhoudelijke invulling. De implementatie is inbegrepen bij het product. Het supportbudget kan worden ingezet voor het laten doorvoeren van latere aanvullingen of wijzigingen.

### **4.5 Programmeren**

De programmeur van Ingressus is voor specifieke opdrachten in te huren binnen het supportabonnement. Dit kan interessant zijn als uw instelling geen eigen programmeur in huis heeft of de technische kennis van bibliotheeksystemen ontbreekt.

## 5 Opzet supportabonnement

Met een supportabonnement koopt u vooraf tijd in voor het uitvoeren van een aantal activiteiten. Deze activiteiten worden door Ingressus medewerkers gerealiseerd. U profiteert van onze kennis en ervaring en kunt deze inzetten op het moment dat het nodig is.

Het supportbudget is inzetbaar voor het uitbesteden, tijdelijk of structureel, van een aantal bibliotheektaken en ondersteuning bij de software van X-ref en HAN. Per jaar kunt u beslissen hoe het budget besteed gaat worden. Het ene jaar kan het accent bijvoorbeeld liggen op vernieuwen van de website en het andere jaar op het uitvoeren van een gebruikersonderzoek.

U kunt een supportabonnement afsluiten voor ieder gewenst bedrag. Gemaakte uren worden verantwoord in een online raadpleegbaar dashboard, de uurprijs is afhankelijk van de gevraagde ondersteuning. De ServiceDesk van Ingressus beheert de uren en stemt de inhoud van de activiteiten met u af.

Een bijzondere vorm van een supportabonnement is het MDB-abonnement. Dit is een abonnement voor medische bibliotheken met het X-ref catalogussysteem die vernieuwend en innovatief willen zijn en kenmerkt zich door een intensieve persoonlijke ondersteuning door de ServiceDesk van Ingressus.

## 6 Tarieven support 2021

In 2021 zijn de volgende tarieven voor support van toepassing.

Codering	Support	Model	Tarief
	Minimum support abonnement	Basis	€ 975
	Support abonnement omvang zelf te bepalen		
Codering	Uurtarieven bij supportabonnement (-20%)	Model	Tarief
SUP	Support Algemeen		€ 68
SUPCAT	Support Catalogiseren		€ 54
SUPDL	Support Documentlevering		€ 68
SUPMV	Support Mediaverwerking (boekhandeld)		€ 54
SUPREIS	Support reisure		€ 60
SUPSEN	Support Senior inzet		€ 78
SUPPR	Programmering		€ 90
SUPADV	Support Advies		€ 90

Voor de tarieven van de specifieke producten en licenties in dit portfolio: neem contact op met de ServiceDesk ([servicedesk@ingressus.nl](mailto:servicedesk@ingressus.nl) of 010-2060260)

Postbus 2341  
3000 CH Rotterdam

T 010 20 60 260  
F 010 20 60 261  
[servicedesk@ingressus.nl](mailto:servicedesk@ingressus.nl)  
[www.ingressus.nl](http://www.ingressus.nl)

**INGRESSUS**

