

Realisatie Theory of Change WaU

1x overkoepelende ToC
4x Individuele ToC

Met toelichting en begeleidend narratief

15-07-2025

Inleiding

Het programma Werk aan Uitvoering (WaU) van de Koninklijke Bibliotheek (KB) is opgezet om in een snel veranderende samenleving te werken aan een digitale en hybride bibliotheek waarmee zij burgers beter kunnen ondersteunen in hun persoonlijke ontwikkeling, informatiebehoefte en deelname aan de maatschappij.

Impact House is gevraagd om in de periode van 1 mei tot 1 september 2025 vier afzonderlijke Theory of Change (ToC)-modellen, een overkoepelende ToC voor het volledige WaU-programma en een bijbehorend meetplan te ontwikkelen. Met dit rapport leveren wij de vijf ToCs op - voorzien van toelichting en narratief.

1. De overkoepelende ToC visualiseert de gezamenlijke routekaart voor dit programma. Het laat zien hoe het programma als geheel bijdraagt aan de impact die bibliotheken willen realiseren op eindgebruikers, en welke effecten op het bibliotheeknetwerk nodig zijn om deze impact te bereiken.
2. Daarnaast hebben we individuele ToCs opgesteld die in meer detail weergeven welke initiatieven er allemaal worden ondernomen binnen het WaU programma en hoe die initiatieven impact maken.

Navigatie:

- [ToC WaU \(overkoepelend\)](#)
- [ToC Focus op spelregels en randvoorwaarden](#)
- [ToC Focus op versterken bibliotheeknetwerk](#)
- [ToC Focus op gebruikers – WaaS](#)
- [ToC Focus op gebruikers - LLO](#)



01 Overkoepelende ToC WaU



Alle inwoners van Nederland hebben
gelijke toegang tot informatie, ontwikkeling en digitale
participatie via een toegankelijke en betrouwbare (digitale
én hybride) bibliotheek

... zijn tevredener over
de bibliotheek – hebben
een positiever
merkbeeld

... (ongeacht achtergrond of
vaardigheden) ervaren digitale
bibliotheek als **toegankelijker**

... ervaren het aanbod
als **samenhangend**
en **vertrouwd**

... kunnen diensten **altijd**
en **overal** gebruiken op een
manier die bij hen past

Eindgebruikers...

... vinden **sneller** en
makkelijker wat aansluit bij
hun (latente) **behoeftes**

... ervaren het aanbod en de
gebruikservaring als **waar**,
betrouwbaar en zonder bias

... ervaren dat de
bibliotheek werkt vanuit
publieke waarde

... ervaren de digitale
bibliotheek als
veiliger

De bibliotheek werkt effectief aan haar 5 wettelijke taken en maatschappelijke opgaven ondersteunt door een **toekomstbestendige** en **wendbare** digitale en hybride bibliotheek die **menselijk, veilig** en **toegankelijk** is voor **eindgebruikers**

Bibliotheeknetwerk kan de digitale bibliotheek, de onderliggende architectuur en spelregels aanpassen indien nodig, innovatie is een continu proces		Bibliotheeknetwerk is slimmer en slagvaardiger in het onderhouden, actualiseren en versterken van de digitale bibliotheek om zo in te spelen op (digitale) ontwikkelingen	
Verschillende AI agents beschikbaar die gebruikers ondersteunen	Cursusaanbod is op één plek ontsloten	Inlog school en bibliotheek sluit op elkaar aan	Eén veilige plek waar data en voorkeuren opgeslagen zijn
Vernieuwen en verbeteren gebruikersomgeving digitale bibliotheek			

Metadata sluit beter aan bij wat gebruikers nodig hebben.	Vertrouwen in data wordt vergroot			Bibliotheeknetwerk maakt gerichtere en betere strategische keuzes	Bibliotheeknetwerk ervaart een sterke data-geïnformeerde werkcultuur
	Consistentere en completere dekking van metadata – publicaties worden sneller verwerkt	Beter inzicht in (het nut van) data-bronnen	Data wordt beter vergelijkbaar		
Datakwaliteit wordt hoger			Medewerkers ervaren data als een waardevoller onderdeel van hun werk	Medewerkers zijn beter toegerust om met data te werken	Medewerkers hebben meer zelfvertrouwen in omgang met data
Gedeelde definities Wsob					
Versterking Datainfrastructuur			Versterking Datacultuur		

Publieke waarden en ethische kaders worden regelmatig herijkt bij maatschappelijke of technologische veranderingen

Het netwerk ontwikkelt en onderhoudt samen een gedeeld beeld van publieke waarden, ethische AI en klantperspectief

Medewerkers handelen in projecten en dagelijks werk vanuit deze waarden en kaders

Spelregels en randvoorwaarden

Binnen gezamenlijke spelregels is ruimte voor lokale invulling en inspelen op specifieke behoeften

De bibliotheek is een plek waar zorgvuldig met gegevens wordt omgegaan en keuzes transparant zijn

De gebruiker staat altijd centraal en vormt het hoogste doel

Spelregels en randvoorwaarden

Toelichting overkoepelde ToC WaU

Doel van de overkoepelende Theory of Change

Deze Theory of Change (ToC) visualiseert de gezamenlijke routekaart voor dit programma. Ze laat zien hoe het programma als geheel bijdraagt aan de impact die bibliotheken willen realiseren voor eindgebruikers, en welke effecten op het bibliotheeknetwerk daarvoor nodig zijn. Door deze samenhang zichtbaar te maken, helpt de ToC om keuzes te maken, initiatieven op elkaar af te stemmen en koers te houden. Daarnaast hebben we deel ToC's opgesteld die in meer detail weergeven welke initiatieven binnen het WaU-programma worden uitgevoerd en hoe die ieder op hun manier impact maken.

Structuur en opbouw

WaU is in essentie een stevig IT- en dataprogramma, met initiatieven die soms nog ver af lijken te staan van de eindgebruiker — maar die wel noodzakelijk zijn om uiteindelijk impact voor de gebruiker te kunnen realiseren. In de ToC hanteren we daarom een zandlopermodel.

De onderste helft van de zandloper is gevuld met de impact op het bibliotheeknetwerk zelf: het versterken van de datacultuur en de datainfrastructuur. Dit stelt het netwerk vervolgens in staat om een aantrekkelijke en goed functionerende gebruikersomgeving te creëren. Die digitale en hybride gebruikersomgeving is uiteindelijk wat de eindgebruikers direct merken van het WaU-programma. De bovenkant van de zandloper toont dan ook de impact op de eindgebruikers. Zo draagt WaU bij aan een breder doel: **“Alle inwoners van Nederland hebben gelijke toegang tot informatie, ontwikkeling en digitale participatie via een toegankelijke en betrouwbare (digitale en hybride) bibliotheek.”**

De werkelijkheid is natuurlijk altijd complexer dan een model kan weergeven. Er wordt parallel gewerkt aan verschillende initiatieven die zich op uiteenlopende niveaus in de zandloper afspelen. Terwijl gewerkt wordt aan het verbeteren van de datainfrastructuur en -cultuur, wordt tegelijkertijd ook de gebruikersomgeving versterkt. De ToC moet dan ook niet gelezen worden als één lineair veranderpad, maar als een dynamisch geheel van onderling samenhangende kleine veranderingen. Wel geldt: als de effecten in de onderkant van de zandloper niet gerealiseerd worden, is de kans kleiner dat de effecten in het midden en bovenin daadwerkelijk bereikt worden.

Binnen WaU wordt bovendien gewerkt aan het opstellen van duidelijke spelregels en randvoorwaarden van waaruit de digitale en hybride bibliotheek opereert. Het gaat hierbij om werken vanuit publieke waarden, klantperspectief en om een ethische inzet van AI. Omdat deze spelregels alle lagen van de ToC raken, zijn ze in het model aan de zijkanten van de zandloper geplaatst.

Uiteindelijk is WaU pas geslaagd als er een betekenisvolle verandering heeft plaatsgevonden voor de eindgebruikers. Daarom lichten we de ToC verder toe van ‘boven naar onder’, met de gebruiker als vertrekpunt waarop alles afgestemd moet zijn.

Impact op de eindgebruikers

De WaU-doelstelling vanuit de overheid benadrukt dat publieke dienstverlening duurzaam moet verbeteren, met diensten die **menselijk, wendbaar en toekomstbestendig** zijn. In deze ToC hebben we daar nog **toegankelijk** en **veilig** aan toegevoegd. Voor de gebruiker staan vooral de elementen menselijk, toegankelijk en veilig centraal. Dit sluit ook aan bij de beloften die in het plan van aanpak van WaU

aan de burger zijn geformuleerd.

- **Menselijk:** gebruikers ervaren de digitale en hybride bibliotheek als een vertrouwde plek met een samenhangend aanbod. Ze krijgen persoonlijke aandacht en ondersteuning en merken dat de bibliotheek er écht is voor hun ontwikkeling, ontmoeting en plezier. Interactie met de bibliotheek verloopt op een natuurlijke en menselijke manier.
- **Toegankelijk:** iedereen kan eenvoudig gebruikmaken van de bibliotheek, ongeacht digitale vaardigheden, taalniveau of achtergrond, met passende hulp waar nodig. De dienstverlening is bovendien altijd en overal beschikbaar, op een manier die het beste past bij de eindgebruiker. Gebruikers vinden sneller en gemakkelijker wat aansluit bij hun behoeften. Ze hoeven daarbij niet altijd precies te weten wat ze nodig hebben. Iemand die op zoek is naar een boek, kan bijvoorbeeld meer gebaat zijn bij een cursus die in de buurt wordt aangeboden. Een cursus volgen is dan een latente behoefte waarbij kan worden aangesloten.
- **Veilig:** gebruikers weten dat hun gegevens zorgvuldig en transparant worden behandeld en dat keuzes altijd gemaakt worden vanuit publieke waarden. Daardoor wordt het aanbod gezien als betrouwbaar en vrij van bias.

Dit alles heeft natuurlijk ook effect op hoe men aankijkt tegen het merk van de bibliotheek en hoe tevreden eindgebruikers zijn.

Toelichting overkoepelde ToC WaU (vervolg)

Impact op het bibliotheeknetwerk

Deze effecten op de eindgebruikers zijn alleen mogelijk als er een **wendbare** en **toekomstbestendige** digitale en hybride bibliotheek is.

- **Wendbaar:** de bibliotheek sluit flexibel aan op hun veranderende behoeften en omstandigheden, met aanbod dat meebeweegt met de tijd en (lokale) context. De eisen en behoeften van gebruikers blijven immers veranderen. Dit vergt slim en slagvaardig handelen.
- **Toekomstbestendig:** technologische en maatschappelijke ontwikkelingen blijven nieuwe eisen stellen aan de bibliotheek. Innovatie is een continu proces waarmee aanbod, gebruikersomgeving en onderliggende spelregels continu kunnen worden aangepast. Zo blijven de diensten van de digitale en hybride bibliotheek ook morgen nog relevant.

Hoe de gebruikersomgeving er exact uit komt te zien is nog niet bepaald. In deze ToC zijn een aantal elementen in algemene termen opgenomen, zoals AI-agents die gebruikers ondersteunen en één veilige plek waar data en voorkeuren opgeslagen zijn. In de toekomst kunnen hier nog andere elementen aan worden toegevoegd.

Een ander belangrijk vraagstuk rondom de gebruikersomgeving is het samenspel tussen landelijke kaders en lokale invulling. De gebruikersomgeving moet enerzijds herkenbaar en uniform zijn, zodat iedere gebruiker dezelfde kwaliteit ervaart, maar tegelijkertijd moet er voldoende ruimte zijn voor lokale invulling, zodat bibliotheken kunnen inspelen op specifieke behoeften in hun regio. Dat vraagstuk wordt aangepakt binnen het initiatief One Size Fits All? en Leven Lang Ontwikkelen.

Duiken we dieper het netwerk in – en dieper in de zandloper – dan zien we dat er nog meer moet veranderen om te komen tot een goed functionerende gebruikersomgeving. In deze ToC is de gewenste verandering samengevat als een versterkte datacultuur & datainfrastructuur.

Datainfrastructuur draait onder andere om het op orde hebben van complete en informatieve (meta)data, gedeelde definities, inzicht in welke databronnen beschikbaar zijn, en eenvoudiger data kunnen aanleveren. Data wordt vervolgens ook van hogere kwaliteit en beter vergelijkbaar.

Een verandering in datacultuur is nodig om het potentieel van een versterkte datainfrastructuur te kunnen benutten. Die cultuurverandering vraagt dat medewerkers kennis en vaardigheden hebben om toegerust te zijn om met data te werken, het zelfvertrouwen hebben om met data te werken en een positieve houding hebben ten opzichte van het nut van meer datagericht werken. Alleen dan zal er meer op basis van data worden gewerkt en beslist. Met verloop van tijd kan er dan een meer data-geïnformeerde werkcultuur ontstaan. Belangrijk om hierbij aan te tekenen is dat deze verandering niet voor alle medewerkers even groot zal zijn, afhankelijk van rol, functie en verantwoordelijkheden.

Het initiatief Datavolwassen bibliotheek raakt deze hele ontwikkeling. Het initiatief Metadateren richt zich meer op de infrastructuur en Laagdrempelige toegang is specifiek gefocust op het breed benutten van mogelijkheden om het aanbod beter te ontsluiten en toegankelijk te maken, en omvat daarmee zowel infrastructuur- als cultuurelementen.

Spelregels en randvoorwaarden

Deze spelregels en randvoorwaarden gaan over gedeelde publieke waarden, ethische kaders rond bijvoorbeeld AI en over wat het betekent om de klant als gebruiker centraal te

stellen. De initiatieven die hieraan werken raken eigenlijk aan alle effecten uit de ToC. Ze zijn gericht op gedeelde manieren van denken en werken die alle lagen doorkruisen en daarmee richtinggevend zijn voor het overige werk. Ze beginnen bij gezamenlijke gesprekken over vragen als: welke publieke waarden vinden we belangrijk, wat zijn onze ethische kaders? Vervolgens moeten deze uitgangspunten landen bij medewerkers, zodat zij die meenemen in hun werk en zo ook het aanbod en de dienstverlening vormgeven. Zo ontstaat een cultuur waarin continu wordt getoetst: passen onze kaders nog, sluiten ze aan bij wat de samenleving van ons vraagt?

De spelregels vormen enerzijds een fundament, maar dat betekent niet dat andere initiatieven daar op hoeven te wachten. Het draait om met elkaar afstemmen, terugkoppelen en leren. Zo ontstaat een dynamisch geheel waarin spelregels en randvoorwaarden elke stap in het proces blijven voeden en sturen.

02 Individuele ToC's WaU

Toelichting individuele ToC's

Leesrichting en codering




De Theory of Change lees je van onder naar boven. Elke kaart heeft een code die aangeeft:

- I. De letter indicatie van de ToC (S = Spelregels, B = Bibliotheek, W = WaaS, L = LLO)
- II. Het type element in het veranderpad:
 - I. O = Output of interventie
 - II. D = Direct effect
 - III. IN = Indirect effect of impact
- III. Een volgnummer (bijv. B.D3 = derde directe effect van ToC 2)

Kleurgebruik en overlappende initiatieven

- De kleur van de kaart geeft aan bij welk initiatief het element hoort.
- Tweekleurige kaarten duiden op overlap tussen initiatieven.

Randen

-  Gestippelde rand: effecten op bibliotheken of medewerkers
-  Doorgetrokken rand: effecten voor gebruikers of burgers
-  Gestreepte rand: effecten die te maken hebben met technologie, systemen of beleid

Tijdshorizon:

Onder elke ToC staat een tijdshorizon aangegeven. Hierbij hebben we onderscheid gemaakt tussen drie verschillende fases om aan te duiden waar een initiatief zich bevindt en wanneer het start:

- Uitvoeringsfase (0–2 jaar)

In deze fase is het initiatief al (bijna) operationeel. De nadruk ligt op zichtbare resultaten en tastbare effecten op de korte termijn. Outputs in deze fase zijn zo concreet en meetbaar mogelijk geformuleerd, zodat ze richting geven aan de uitvoering en direct opvolgbaar zijn.

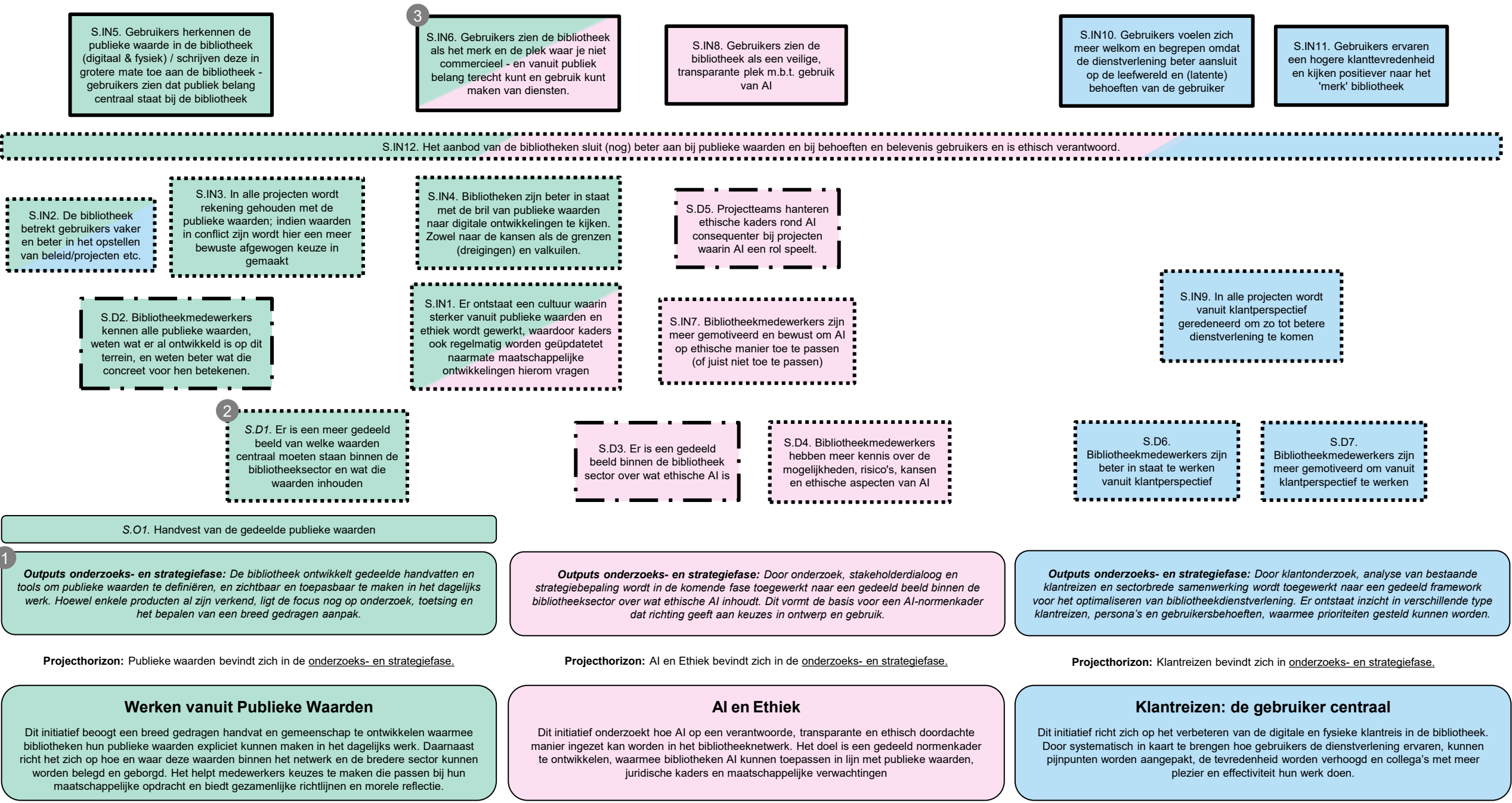
- Onderzoeks- en strategiefase (2–4 jaar)

Deze fase is bedoeld voor initiatieven die zich nog in voorbereiding bevinden. Hier gaat het om het uitwerken van concepten, het doen van onderzoek, het ontwikkelen van strategieën en het bouwen van partnerschappen. Outputs zijn hier richtinggevend en geven aan welke kennis, kaders of samenwerkingen nodig zijn om de stap naar uitvoering mogelijk te maken.

- Verkenningsfase (>4 jaar)

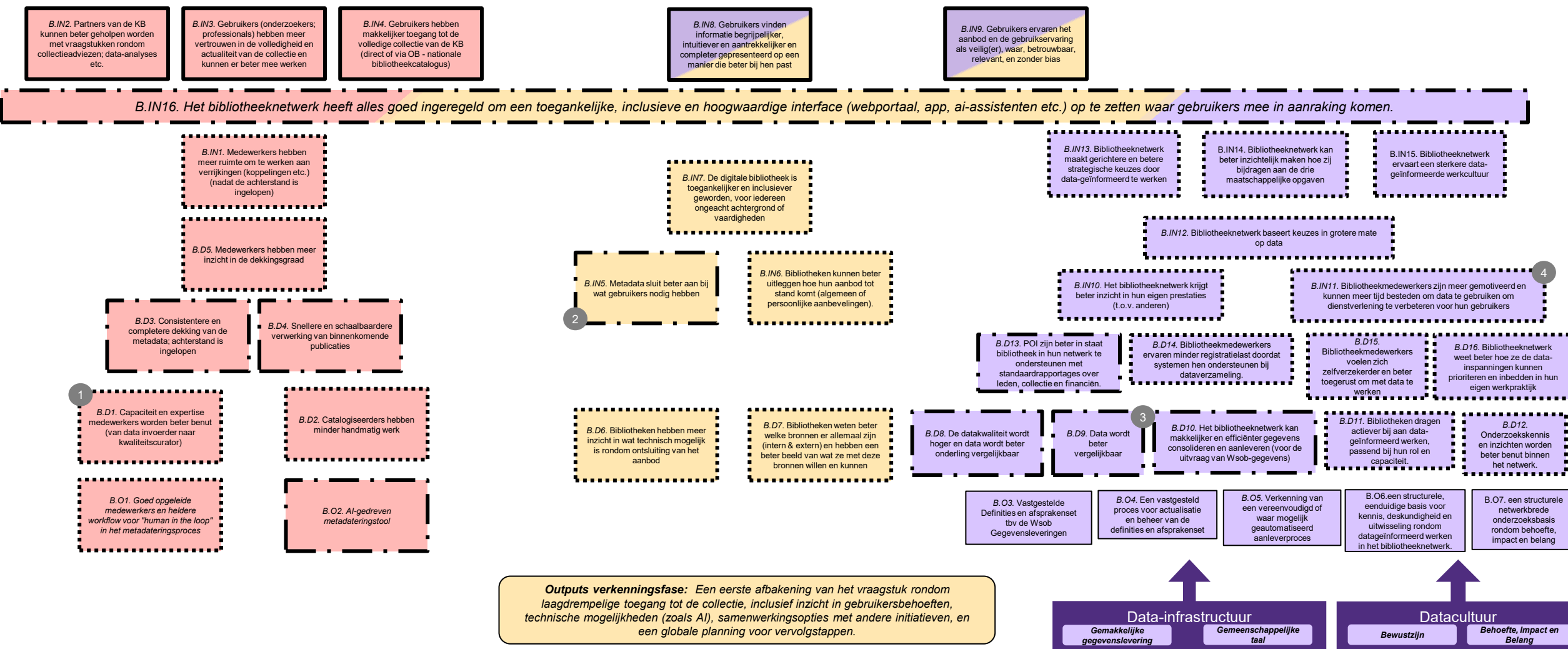
In deze fase zijn de initiatieven nog in een pril stadium. Het gaat hier om ambities en ideeën waarvan de uitvoerbaarheid nog moet worden verkend. Outputs in deze fase zijn daarom meer indicatief van aard en gericht op het ontwikkelen van visie, draagvlak en lange termijnrichting.

Theory of Change: Focus op spelregels en randvoorwaarden - WaU



Narratief van Theory of Change: Focus op spelregels en randvoorwaarden - WaU	ToC Nummering (zie visual): Aannames & randvoorwaarden
<p>Introductie</p> <p>Binnen deze ToC staan drie initiatieven centraal: Werken vanuit publieke waarden, AI en Ethiek, en Klantreizen: de gebruiker centraal. Elk van deze initiatieven heeft een eigen vertrekpunt, maar ze delen één belangrijke kern: samen zorgen ze voor een gedeeld fundament van waarden, kaders en klantgerichtheid binnen het bibliotheeknetwerk. Daarmee vormen ze feitelijk de spelregels en randvoorwaarden voor het bredere WaU-programma. Deze spelregels zijn essentieel omdat ze richting geven aan hoe keuzes worden gemaakt, hoe technologie wordt ingezet en hoe bibliotheken invulling geven aan hun maatschappelijke opgaven.</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Er wordt verondersteld dat technologische en maatschappelijke ontwikkelingen niet eenduidig positief of negatief zijn, en dat afwegingskaders noodzakelijk zijn om weloverwogen keuzes te kunnen maken. 2. Er wordt verondersteld dat de kans op succes groter is als gebruikers actief betrokken worden bij het bepalen welke waarden centraal moeten staan. 3. Er wordt verondersteld dat bibliotheken zich aan hogere standaarden moeten houden dan commerciële partijen en daarmee gevoeliger is voor merkafbreuk.
<p>Positionering en tijdshorizon</p> <p>Deze drie initiatieven bevinden zich in de onderzoeks- en strategiefase, met een tijdshorizon van 2 tot 4 jaar. Ze worden afzonderlijk ontwikkeld, maar lopen parallel aan elkaar en aan andere initiatieven binnen WaU. Gedurende het hele programma staan ze in verbinding met de overige trajecten, zodat het bibliotheeknetwerk wordt voorbereid op vervolgstappen waarin inzichten, kaders en waarden daadwerkelijk kunnen worden verankerd in dienstverlening en technologie</p>	
<p>Belangrijkste impactpaden</p> <ul style="list-style-type: none"> • Binnen het bibliotheeknetwerk ontstaat door onderzoek, gesprekken en strategische keuzes een gedeeld beeld over publieke waarden en hoe die in projecten en dienstverlening moeten worden gewaarborgd. • Bibliotheekmedewerkers krijgen meer kennis, inzicht en concrete tools om ethische vraagstukken rond AI, privacy, transparantie en klantgerichtheid te wegen en bespreekbaar te maken. • Er groeit een cultuur waarin publieke waarden, ethiek en het klantperspectief structureel meewegen in projectbeslissingen, ook bij complexe technologische ontwikkelingen. • Gebruikers herkennen steeds beter het publieke karakter en de waarden van de bibliotheek, en zien deze als betrouwbare, veilige plek die wezenlijk anders werkt dan commerciële partijen. • Zij ervaren dat de dienstverlening beter aansluit op hun leefwereld en behoeften, waardoor ze zich meer gezien, gehoord en ondersteund voelen in hun persoonlijke ontwikkeling en deelname aan de samenleving. 	
<p>Toepassing en gebruik</p> <p>Deze ToC biedt een eerste basis voor de beoogde impact van de initiatieven en vormt een gezamenlijk kader van spelregels binnen WaU. Naarmate onderzoek en strategie in deze fase verder worden uitgewerkt, zal hij worden aangescherpt met concrete activiteiten en outputs, die mogelijk ook leiden tot nieuwe of specifiekere effecten. Zo groeit deze ToC mee als richtinggevend instrument in het opstellen van de plannen van aanpak.</p>	

Theory of Change: Focus op versterken bibliotheeknetwerk - WaU



Automatisch metadateren

Dit initiatief richt zich op het automatiseren van het catalogiseerproces van publicaties binnen de KB. Door handmatig werk te verminderen en bestaande metadata op te waarderen naar moderne kwaliteitsstandaarden, kunnen publicaties sneller en consistentier beschikbaar worden gesteld.

Laagdrempelige toegang tot de OB-collectie

Dit initiatief beoogt een rijkere, gebruiksvriendelijkere ontsluiting van de openbare bibliotheekcollecties, zodat gebruikers eenvoudiger, intuïtiever en gepersonaliseerder toegang krijgen tot relevante content. Door AI en andere technieken in te zetten voor het verkrijgen van metadata, ook voor cursussen, evenementen en partneraanbod, wordt het mogelijk om maatwerk te bieden en de zoekervaring drastisch te verbeteren.

Datavolwassen bibliotheeknetwerk

Dit initiatief zet zich in voor een netwerk waarin we lokaal, regionaal en landelijk actuele, betrouwbare cijfers kunnen leveren, goed kunnen duiden en breed kunnen benutten om duidelijk te maken welke impact we als netwerk maken. Dit helpt het netwerk beleid en programma's vorm te geven, te verantwoorden, evalueren en te verbeteren. En daarmee uiteindelijk de eindgebruiker van de bibliotheek beter te kunnen bedienen.

Narratief van Theory of Change: Focus op versterken bibliotheeknetwerk - WaU	ToC Nummering (zie visual): Aannames & randvoorwaarden
<p>Introductie</p> <p>Binnen deze ToC staan drie initiatieven centraal: Automatisch metadateren, Laagdrempelige toegang tot de OB-collectie, en het Datavolwassen bibliotheeknetwerk. Samen dragen ze bij aan een sterker en toekomstbestendig bibliotheeknetwerk. Ze leggen een fundament voor een data-infrastructuur en datacultuur die nodig is om de dienstverlening toegankelijker, consistentere en relevanter te maken voor gebruikers en voor bibliotheekpartners.</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Er wordt verondersteld dat medewerkers hun expertise en capaciteit kunnen inzetten voor het uitgebreider beschrijven en verrijken van metadata zodra de achterstanden zijn ingelopen.
<p>Positionering en tijdshorizon</p> <p>De initiatieven in deze ToC kennen verschillende tijdshorizons: van direct implementeren (uitvoeringsfase) tot het verder onderzoeken en strategisch voorbereiden (verkenning- en strategiefase). Daarnaast hebben ze elk een eigen focus binnen het bredere bibliotheeknetwerk. Automatisch metadateren richt zich op de collecties van de KB zelf en versterkt de kwaliteit en snelheid van de catalogisering. Laagdrempelige toegang focust op het beter ontsluiten en gebruiksvriendelijker maken van de openbare bibliotheekcollectie voor een breed publiek. Het initiatief datavolwassen bibliotheeknetwerk werkt netwerkbreed en legt de basis voor een gedeelde data-infrastructuur en datacultuur die alle lagen in staat stelt om beter samen te werken en te sturen op inzichten.</p>	<ol style="list-style-type: none"> 2. Er wordt verondersteld dat bibliotheekstandaarden aanpasbaar zijn op basis van nieuwe inzichten of behoeften. Of dat er ruimte is bovenop standaarden andere zaken in te regelen. 3. Er wordt verondersteld dat het hele bibliotheeknetwerk gebruik gaat maken van de nieuwe vastgestelde kernset van definities en afspraken
<p>Belangrijkste impactpaden</p> <ul style="list-style-type: none"> • Bibliotheken bouwen aan een gezamenlijke data-infrastructuur en datacultuur, waarin eenduidige definities, standaarden en gedeelde taal worden vastgelegd, zodat data beter vergelijkbaar en breed inzetbaar is. • Medewerkers krijgen meer inzicht in de dekking en kwaliteit van metadata en collectiedata, kunnen beter sturen op data en benutten deze inzichten actief in hun werk. • Daardoor kunnen collecties sneller, consistentere en rijker ontsloten worden (zoals via automatisch metadateren) en wordt het aanbod inclusiever en meer afgestemd op uiteenlopende gebruikersbehoeften. • Het bibliotheeknetwerk ontwikkelt zich tot een datavolwassen netwerk dat keuzes en dienstverlening in grotere mate baseert op data en gezamenlijke inzichten. • Partners van de KB kunnen beter gebruik maken van analyses en collectiedata, waardoor ook samenwerking in het netwerk versterkt. • Gebruikers ervaren uiteindelijk een toegankelijker, completere en betrouwbaardere bibliotheek: zij vinden informatie makkelijker en krijgen meer vertrouwen in het aanbod, waardoor ze positiever kijken naar het merk bibliotheek en zich meer gezien voelen. 	<ol style="list-style-type: none"> 4. Er wordt verondersteld dat het nut van data voor de eigen interne organisatie meer gezien wordt (data als lust ipv last).
<p>Toepassing en gebruik</p> <p>Hoewel deze initiatieven allemaal bijdragen aan het versterken van het bibliotheeknetwerk, verschillen ze in tijdshorizon en richten ze zich elk op een andere schaal: van de collectie bij de KB tot het hele netwerk. Samen zijn ze complementair en laten ze zien hoe een nieuwe manier van datageïnfomeerd werken op meerdere niveaus kan doorwerken en uiteindelijk zichtbaar wordt voor de gebruiker. Deze ToC fungeert daarmee als een gezamenlijke leidraad en 'stok achter de deur' om initiatieven op elkaar af te stemmen, van elkaar te leren en elkaar te versterken in de ontwikkeling naar een toekomstbestendig bibliotheeknetwerk.</p>	<p style="text-align: right;">1</p>

Theory of Change: Focus op gebruikers – WaaS - WaU



Bijdrage aan maatschappelijke opgaven van participatie in de informatiesamenleving

6

W.IN8. Gebruikers hebben een positiever beeld van het merk "de bibliotheek" en zijn tevredener

W.IN9. Gebruikers ervaren betere toegang tot de vijf maatschappelijke functies van de bibliotheek via moderne, toegankelijke en inclusieve dienstverlening



Bijdrage aan maatschappelijke opgaven van participatie in de informatiesamenleving

W.IN12. Bibliotheken kunnen beter bepalen welk aanbod ze kunnen doorontwikkelen, uitbreiden of afbouwen om aan te sluiten bij wensen van gebruikers.

W.IN5. Bibliotheken zijn efficiënter met tijd, geld en middelen voor het onderhouden, up-tot-date maken, en aantrekkelijk maken van hun digitale bibliotheek. Bibliotheken ontwikkelen zich sneller op het vlak van de digitale bieb.

W.IN6. De bibliotheek wordt aantrekkelijker voor nieuwe gebruikers (oud / en nieuwe leden) doordat deze toegankelijker is geworden en de content helderder wordt weergegeven

4

W.IN7. Bestaande gebruikers gaan meer/vaker gebruik maken van de dienstverlening van de bibliotheek en/of doen dit met meer plezier - zowel van de digitale als de fysieke bibliotheek

7

8

W.IN10. Gebruikers maken vaker gebruik van de bibliotheek op manieren die ze zelf vooraf niet hadden verwacht

W.IN11. Gebruikers ervaren dat content op de digitale bibliotheek (nog) beter aansluit bij hun behoeftes; en weten beter wat de bibliotheek aanbiedt

W.IN1. Bibliotheken kunnen sneller en makkelijker digitale content aanbieden die past bij de lokale context, en afkomstig is vanuit andere bibliotheken, de KB & externe samenwerkingspartners

5

W.IN2. De digitale bibliotheek is toegankelijker en inclusiever geworden, voor iedereen ongeacht achtergrond of vaardigheden

W.IN3. Gebruikers ervaren het bibliotheekaanbod (digitaal, fysiek, lokaal en landelijk) als samenhangend, waardoor dit voor hen vertrouwd voelt.

3

W.IN4. Gebruikers weten beter welke gegevens, waarom worden gevraagd, en hoe deze gebruikt en bewaard worden en ervaren hierdoor het platform als veiliger en betrouwbaarder

W.D1. Gebruikers vinden sneller en eenvoudiger wat aansluit bij hun (latente) behoeftes

W.D2. Bibliotheken leren beter hoe zij op basis van interactie hun dienstverlening aan kunnen passen aan de behoefte van gebruikers

Outputs strategie- en onderzoeksfase: De bibliotheek ontwikkelt een digitale infrastructuur waarmee zij haar vijf maatschappelijke functies op een toegankelijke, inclusieve en gepersonaliseerde manier digitaal kan aanbieden. In deze fase wordt onderzocht:

- Hoe deze infrastructuur concreet vorm kan krijgen om de vijf maatschappelijke functies effectief uit te dragen, afgestemd op de behoeften van verschillende eindgebruikers;
- Hoe het bibliotheeknetwerk zich zo kan organiseren dat bibliotheken — ondanks verschillen in schaal, expertise en capaciteit — gezamenlijk kunnen bouwen aan én gebruikmaken van diezelfde infrastructuur. Is er een One Size Fits all oplossing? Of juist niet?

De output van deze fase is een gedeeld kader dat richting geeft aan ontwerpkeuzes, samenwerking, standaardisatie en modulariteit, met expliciete aandacht voor de balans tussen landelijke samenhang en lokale flexibiliteit.

Projecthorizon: One Size fits All bevindt zich in de onderzoeks- en strategiefase.

One Size Fits All?

Dit initiatief verkent hoe verschillende functies en ingangen van de digitale bibliotheek logischer en toegankelijker kunnen worden samengebracht. De focus ligt op een infrastructuur dat aansluit bij uiteenlopende gebruikersbehoeften en tegelijkertijd beheersbaar blijft voor het netwerk.

1

Outputs strategie- en onderzoeksfase: De bibliotheek onderzoekt een raamwerk van samenwerkende digitale assistenten en agents, opgebouwd rond gedeelde spelregels, ethische richtlijnen en transparante data-uitwisseling. Binnen dit ecosysteem wordt de gebruiker intuïtief, betrouwbaar en persoonlijk ondersteund tijdens zijn digitale klantreis.

2

Projecthorizon: De ontwikkeling van de BPA bevindt zich in de onderzoeks- en strategiefase. Er worden verkennende experimenten uitgevoerd (zoals Biebbot) en verschillende oplossingsrichtingen getest.

Bibliotheek Persoonlijk Assistent

Dit initiatief ontwikkelt een digitale bibliotheekassistent die gebruikers op een vanzelfsprekende en persoonlijke manier helpt vinden wat bij hen past. De assistent ondersteunt een vloeiende klantreis door het digitale bibliotheekaanbod, met aandacht voor toegankelijkheid, relevantie en gebruiksgemak

Narratief van Theory of Change: Focus op gebruikers – WaaS - WaU	ToC Nummering (zie visual): Aannames & randvoorwaarden
<p>Introductie</p> <p>Binnen deze ToC staan twee initiatieven centraal: One Size Fits All? en de Bibliotheek Persoonlijk Assistent (BPA). Beide initiatieven bouwen voort op eerder gelegde fundamenten (spelregels, data-infrastructuur en datacultuur) en vormen de cruciale interface tussen de bibliotheek en haar gebruikers. Die interface wordt vaak - in lijn met het traject - ook wel aangeduid als Website as a Service (WaaS), maar gaat in werkelijkheid over veel meer dan alleen een website als middel. De initiatieven richten zich op het toegankelijker en inclusiever maken van het digitale bibliotheekaanbod, waarbij zowel een brede, samenhangende toegang (via One Size Fits All?) als een persoonlijke, op maat gemaakte ervaring (via BPA) wordt nagestreefd. Zo dragen ze bij aan de invulling van de vijf maatschappelijke functies van de bibliotheek in het digitale domein.</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Er wordt verondersteld dat er een technische infrastructuur aanwezig is die BPA kan huisvesten en tot bloei kan laten komen. 2. Er wordt verondersteld dat het combineren van uitleendata, interesseprofielen en andere relevante databronnen voldoende input biedt om via de BPA passende en kwalitatieve aanbevelingen te genereren. 3. Er wordt verondersteld dat het gebruik van 'explainable AI' ertoe leidt dat gebruikers beter inzicht krijgen in hoe hun gegevens worden gebruikt en verwerkt. 4. Er wordt verondersteld dat een verbeterde gebruikerservaring – bijvoorbeeld via een frictieloze klantreis – leidt tot een hogere adoptie van digitale bibliotheekdiensten. 5. Er wordt verondersteld dat de BPA het eenvoudiger maakt om informatie aan te bieden op een manier die aansluit bij individuele voorkeuren, zoals in gebarentaal, gesproken taal, beeld of tekst. 6. Er wordt verondersteld dat de merkperceptie van de bibliotheek sneller verbetert wanneer de BPA als persoonlijk, relevant en effectief wordt ervaren. 7. Er wordt verondersteld dat intensiever digitaal gebruik van bibliotheekdiensten zich vertaalt naar meer en/of andersoortig fysiek gebruik van bibliotheekvoorzieningen. 8. Er wordt verondersteld dat de BPA gebruikers ideeën en suggesties biedt die buiten hun bestaande denkpatronen vallen, waardoor verbreding van perspectieven mogelijk wordt.
<p>Positionering en tijdshorizon</p> <p>Beide initiatieven bevinden zich in de onderzoeks- en strategiefase, met een tijdshorizon van 2 tot 4 jaar. Het initiatief One Size Fits All? eindigt bewust met een vraagteken, omdat eerst onderzocht moet worden of een generieke interface-infrastructuur daadwerkelijk haalbaar en wenselijk is — één die het hele bibliotheeknetwerk kan ondersteunen en tegelijk alle gebruikers een toegankelijke, inclusieve dienstverlening biedt. Daarmee speelt One Size Fits All? een sleutelrol in het bepalen hoe de digitale verbinding tussen bibliotheek en gebruiker het best vormgegeven kan worden.</p>	
<p>Belangrijkste impactpaden</p> <ul style="list-style-type: none"> • Een schaalbare, flexibele interface maakt het mogelijk dat bibliotheken hun digitale aanbod op een herkenbare en samenhangende manier presenteren, ongeacht lokale verschillen in aanbod of capaciteit. • Gebruikers ervaren een toegankelijker en inclusievere digitale bibliotheek met een breed ontsloten aanbod • Gebruikers ervaren via de digitale assistent een persoonlijker dienstverlening en krijgen suggesties die passen bij hun interesses, en leer- of leesgedrag. • De bibliotheek verstevigt haar positie als betrouwbaar en maatschappelijk relevant merk, door in de digitale omgeving net zo toegankelijk, veilig en klantgericht te zijn als in de fysieke bibliotheek. 	
<p>Toepassing en gebruik</p> <p>Deze ToC biedt een eerste richtinggevend kader voor hoe het bibliotheeknetwerk met behulp van One Size Fits All? en BPA wil bouwen aan een herkenbare, toegankelijke en klantgerichte digitale toegang tot de bibliotheek. Omdat beide initiatieven zich nog in de onderzoeks- en strategiefase bevinden, zal deze ToC de komende tijd worden aangescherpt op basis van uitkomsten van onderzoek, experimenten en strategische keuzes. De uiteindelijke conclusies van One Size Fits All? zullen veelbepalend zijn voor de overkoepelende WaU strategie. Ook blijft het belangrijk onderliggende aannames en randvoorwaarden te toetsen en goed af te stemmen met de co-piloten van de spelregels ToC.</p>	

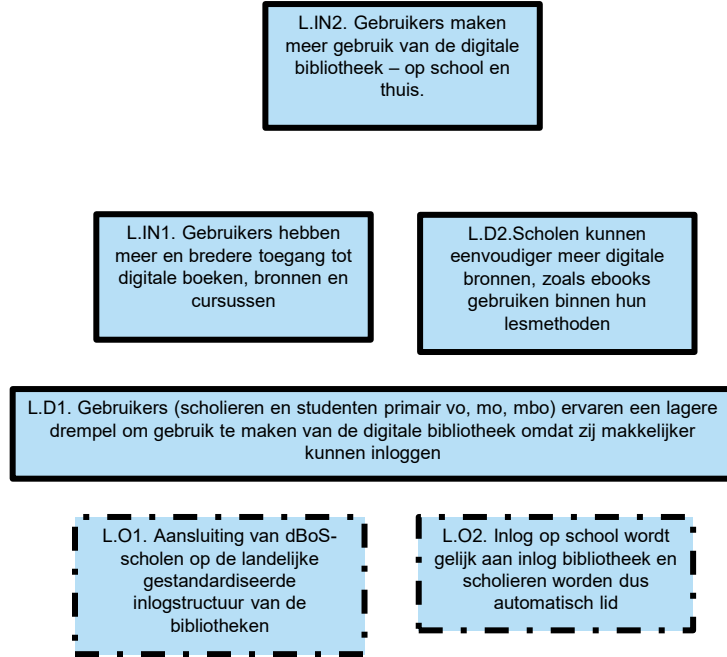
Theory of Change: Focus op gebruikers – LLO - WaU



Bijdrage aan maatschappelijke opgave een leven lang ontwikkelen



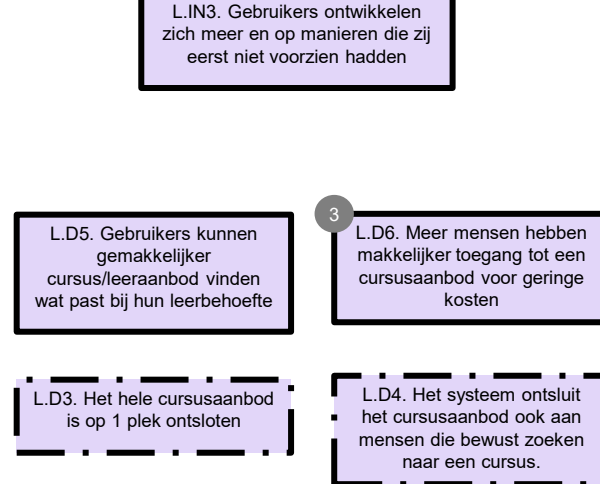
Bijdrage aan maatschappelijke opgave een leven lang ontwikkelen



Projecthorizon: De ontwikkeling van de dBoS landelijke inlogvoorziening bevindt zich in de uitvoeringsfase. In de komende periode ligt de focus op het implementeren van bovenstaande outputs.

dBoS Inlogvoorziening

Dit initiatief ontwikkelt toegang tot een landelijk basisaanbod voor digitale bibliotheekdiensten in het onderwijs, gericht op gelijke toegang tot kennis en leesplezier.

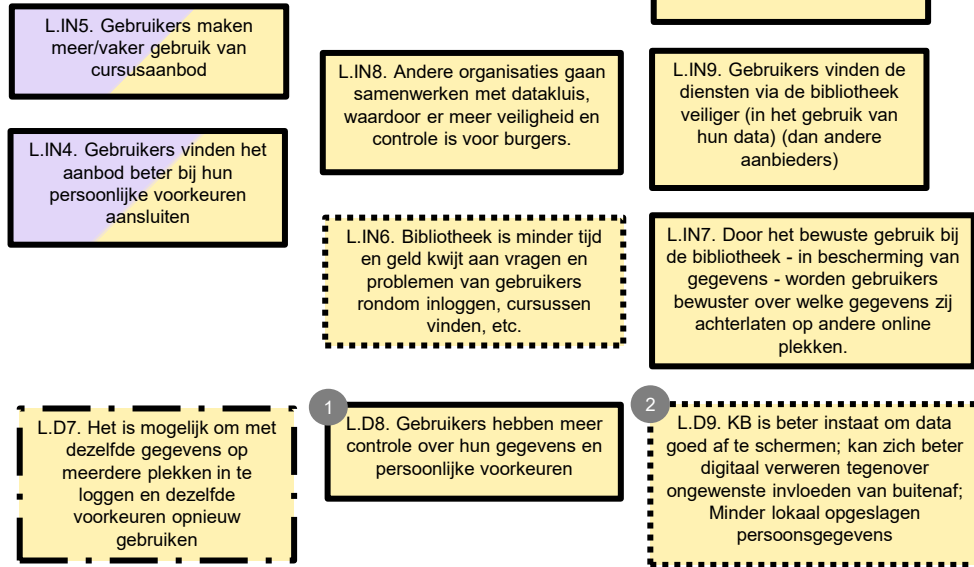


Outputs strategie- en onderzoeksfase: Er is een gedeeld kader in ontwikkeling voor een toekomstbestendig LLO-platform, waarin onderzocht wordt hoe het pluriforme aanbod van bibliotheken — van cursussen tot digitale bronnen — op uniforme wijze ontsloten kan worden. Tegelijkertijd wordt verkend hoe verrijkte metadata kunnen bijdragen aan meer relevante en gepersonaliseerde zoekresultaten voor de gebruiker

Projecthorizon: De ontwikkeling van het LLO platform bevindt zich in de onderzoeks- en strategiefase.

Platform Leven Lang Ontwikkelen

Dit initiatief richt zich op één uniforme toegang tot alle digitale bronnen en cursussen in het kader van Leven Lang Ontwikkelen. Door metadata op te nemen in de nationale bibliotheek catalogus wordt het aanbod beter vindbaar en gebruiksvriendelijker voor alle doelgroepen.



Outputs strategie- en onderzoeksfase: Een gedeeld concept voor een persoonlijke datakluis, waarin onderzocht wordt hoe gebruikers op een veilige en toegankelijke manier regie kunnen krijgen over hun eigen gegevens. Daarbij staat centraal hoe consent-gestuurd datadelen technisch en ethisch verantwoord ingericht kan worden binnen de context van publieke bibliotheekdiensten.

Projecthorizon: De ontwikkeling van de persoonlijke datakluis bevindt zich in de onderzoeks- en strategiefase.

Persoonlijke Datakluis

Dit initiatief beoogt een persoonlijke en veilige opslagplek voor gebruikersdata, waarmee bibliotheekgebruikers controle houden over hun digitale identiteit. Het ondersteunt zelfbeschikking over data en draagt bij aan digitale weerbaarheid en vertrouwen.

Authenticatie ten behoeve van een Leven Lang Ontwikkelen

Dit traject richt zich op het ontwikkelen van een veilige en gestandaardiseerde manier waarop burgers zich kunnen identificeren en authentifieren binnen digitale bibliotheekdiensten die gericht zijn op persoonlijke ontwikkeling, educatie en leren. De ambitie is om publieke waarden zoals autonomie, privacy en inclusiviteit te borgen bij het ontsluiten van bibliotheekfunctionaliteiten via een digitaal platform dat geschikt is voor een brede doelgroep. De drie initiatieven hierboven — dBoS, LLO en de Datakluis — leveren hier elk een essentiële bijdrage aan.

Narratief van Theory of Change: Focus op gebruikers – LLO - WaU	ToC Nummering (zie visual): Aannames & randvoorwaarden
<p>Introductie</p> <p>Binnen deze ToC staan drie initiatieven centraal: de dBoS-inlogvoorziening, het Platform Leven Lang Ontwikkelen (LLO) en de persoonlijke datakluis. Gezamenlijk vallen ze onder het traject Authenticatie ten behoeve van een Leven Lang Ontwikkelen. Ze richten zich op het ontwikkelen van een veilige en gestandaardiseerde manier waarop gebruikers zich kunnen identificeren en authentifieren binnen digitale bibliotheekdiensten, om zo een toegankelijker en persoonlijker aanbod mogelijk te maken.</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Er wordt verondersteld dat gebruikers bereid zijn hun persoonlijke voorkeuren in te vullen en deel te nemen aan het gebruik van een datakluis. 2. Er wordt verondersteld dat naarmate de bibliotheek over meer kwalitatief hoogwaardige data beschikt, de aantrekkelijkheid van het kraken van de datakluis voor kwaadwillenden toeneemt. 3. Er wordt verondersteld dat gebruikers zonder het bibliotheekaanbod vergelijkbare cursussen bij commerciële aanbieders zouden volgen, vaak tegen hogere kosten.
<p>Positionering en tijdshorizon</p> <p>De initiatieven bevinden zich in verschillende fasen:</p> <ul style="list-style-type: none"> • dBoS is in de uitvoeringsfase, met directe impact door het eenvoudiger en veiliger maken van de toegang tot digitale bibliotheekdiensten binnen het onderwijs. • Het LLO-platform en de persoonlijke datakluis bevinden zich in de onderzoeks- en strategiefase, met een tijdshorizon van 2 tot 4 jaar. Hier ligt de nadruk nog op het ontwikkelen van gedeelde concepten, het doen van onderzoek en het uitwerken van strategieën om later tot implementatie te komen. <p>De focus van deze initiatieven ligt op directe impact voor de gebruiker, maar ze zijn deels afhankelijk van hoe de interface via One Size Fits All? en BPA uiteindelijk wordt vormgegeven. Tegelijkertijd dragen ze er zelf aan bij om die digitale omgeving mogelijk te maken en in te richten, zodat oplossingen zoals het LLO-platform en de datakluis daarin optimaal kunnen functioneren.</p>	
<p>Belangrijkste impactpaden</p> <ul style="list-style-type: none"> • Gebruikers krijgen bredere en makkelijkere toegang tot digitale boeken, bronnen en cursussen, zowel op school als thuis. • Scholen kunnen eenvoudiger digitale bronnen inzetten, zoals e-books binnen hun lesmethoden • Gebruikers vinden makkelijker wat past bij hun leerbehoefte, doordat het aanbod beter ontsloten wordt en zoekresultaten relevanter en persoonlijker zijn. • Gebruikers ervaren meer regie en veiligheid rondom hun eigen gegevens, doordat de datakluis hen controle geeft over data en privacy • Gebruikers ontwikkelen zich op manieren die zij vooraf niet hadden voorzien, doordat ze op nieuwe, toegankelijke manieren met leer- en ontwikkelaanbod in aanraking komen. 	
<p>Toepassing en gebruik</p> <p>Deze ToC kent concrete en afgebakende doelstellingen, maar is in belangrijke mate afhankelijk van hoe de digitale interface zich verder ontwikkelt. De uitwerking van het LLO-platform en de persoonlijke datakluis zal mede worden bepaald door de keuzes die binnen One Size Fits All? en de BPA gemaakt worden. Het is daarom cruciaal dat de beoogde plannen uit deze ToC in lijn blijven met de ontwikkeling van die interface, en consequent getoetst worden aan de spelregels en randvoorwaarden.</p>	<p style="text-align: right;">1</p>

Annex: Indicatorenlijst

Outputs

- B.O1. Goed opgelemetadateringsproces
- B.O2. Al-gedreven metadateringstool
- B.O3. Vastgestelde Definities en afsprakenset tbv de Wsob Gegevensleveringen
- B.O4. Een vastgesteld proces voor actualisatie en beheer van de definities en afsprakenset
- B.O5. Verkenning van een vereenvoudigd of waar mogelijk geautomatiseerd aanleverproces
- B.O6.een structurele, eenduidige basis voor kennis, deskundigheid en uitwisseling rondom datageinformeerd werken in het bibliotheeknetwerk.
- B.O7. een structurele netwerkbrede onderzoeksbasis rondom behoefte, impact en belang
- L.O1. Aansluiting van dBoS-scholen op de landelijke gestandaardiseerde inlogstructuur van de bibliotheken
- L.O2. Inlog op school wordt gelijk aan inlog bibliotheek en scholieren worden dus automatisch lid
- S.O1. Handvest van de gedeelde publieke waarden
- ide medewerkers en heldere workflow voor "human in the loop" in het

Directe Effecten

- B.D1. Capaciteit en expertise medewerkers worden beter benut (van data invoerder naar kwaliteitscurator)
- B.D2. Catalogiseerders hebben minder handmatig werk
- B.D3. Consistentere en completere dekking van de metadata; achterstand is ingelopen
- B.D4. Snellere en schaalbaardere verwerking van binnenkomende publicaties
- B.D5. Medewerkers hebben meer inzicht in de dekkingsgraad
- B.D6. Bibliotheken hebben meer inzicht in wat technisch mogelijk is rondom ontsluiting van het aanbod
- B.D7. Bibliotheken weten beter welke bronnen er allemaal zijn (intern & extern) en hebben een beter beeld van wat ze met deze bronnen willen en kunnen
- B.D8. De datakwaliteit wordt hoger en data wordt beter onderling vergelijkbaar
- B.D9. Data wordt beter vergelijkbaar
- B.D10. Het bibliotheeknetwerk kan makkelijker en efficiënter gegevens consolideren en aanleveren (voor de uitvraag van Wsob-gegevens)
- B.D11. Bibliotheken dragen actiever bij aan data-geinformeerd werken, passend bij hun rol en capaciteit.
- B.D12. Onderzoekskennis en inzichten worden beter benut binnen het netwerk.
- B.D13. POI zijn beter in staat bibliotheek in hun netwerk te ondersteunen met standaardrapportages over leden, collectie en financiën.
- B.D14. Bibliotheekmedewerkers ervaren minder registratielast doordat systemen hen ondersteunen bij dataverzameling.
- B.D15. Bibliotheekmedewerkers voelen zich zelfverzekerder en beter toegerust om met data te werken
- B.D16. Bibliotheeknetwerk weet beter hoe ze de data-inspanningen kunnen prioriteren en inbedden in hun eigen werkpraktijk
- L.D1. Gebruikers (scholieren en studenten primair vo, mo, mbo) ervaren een lagere drempel om gebruik te maken van de digitale bibliotheek omdat zij makkelijker kunnen inloggen
- L.D2.Scholen kunnen eenvoudiger meer digitale bronnen, zoals ebooks gebruiken binnen hun lesmethoden
- L.D3. Het hele cursusaanbod is op 1 plek ontsloten
- L.D4. Het systeem ontsluit het cursusaanbod ook aan mensen die bewust zoeken naar een cursus.
- L.D5. Gebruikers kunnen gemakkelijker cursus/leeraanbod vinden wat past bij hun leerbehoefte
- L.D6. Meer mensen hebben makkelijker toegang tot een cursusaanbod voor geringe kosten
- L.D7. Het is mogelijk om met dezelfde gegevens op meerdere plekken in te loggen en dezelfde voorkeuren opnieuw gebruiken
- L.D8. Gebruikers hebben meer controle over hun gegevens en persoonlijke voorkeuren
- L.D9. KB is beter in staat om data goed af te schermen; kan zich beter digitaal ververen tegenover ongewenste invloeden van buitenaf; Minder lokaal opgeslagen persoonsgegevens

Directe Effecten (vervolg)

- S.D1. Er is een meer gedeeld beeld van welke waarden centraal moeten staan binnen de bibliotheeksector en wat die waarden inhouden
- S.D2. Bibliotheekmedewerkers kennen alle publieke waarden, weten wat er al ontwikkeld is op dit terrein, en weten beter wat die concreet voor hen betekenen.
- S.D3. Er is een gedeeld beeld binnen de bibliotheek sector over wat ethische AI is
- S.D4. Bibliotheekmedewerkers hebben meer kennis over de mogelijkheden, risico's, kansen en ethische aspecten van AI
- S.D5. Projectteams hanteren ethische kaders rond AI consequenter bij projecten waarin AI een rol speelt.
- S.D6. Bibliotheekmedewerkers zijn beter in staat te werken vanuit klantperspectief
- S.D7. Bibliotheekmedewerkers zijn meer gemotiveerd om vanuit klantperspectief te werken
- W.D1. Gebruikers vinden sneller en eenvoudiger wat aansluit bij hun (latente) behoeftes
- W.D2. Bibliotheken leren beter hoe zij op basis van interactie hun dienstverlening aan kunnen passen aan de behoefte van gebruikers

Indirecte Effecten

- B.IN1. Medewerkers hebben meer ruimte om te werken aan verrijkingen (koppelingen etc.) (nadat de achterstand is ingelopen)
- B.IN2. Partners van de KB kunnen beter geholpen worden met vraagstukken rondom collectieadviezen; data-analyses etc.
- B.IN3. Gebruikers (onderzoekers; professionals) hebben meer vertrouwen in de volledigheid en actualiteit van de collectie en kunnen er beter mee werken
- B.IN4. Gebruikers hebben makkelijker toegang tot de volledige collectie van de KB (direct of via OB - nationale bibliotheekcatalogue)
- B.IN5. Metadata sluit beter aan bij wat gebruikers nodig hebben
- B.IN6. Bibliotheken kunnen beter uitleggen hoe hun aanbod tot stand komt (algemeen of persoonlijke aanbevelingen).
- B.IN7. De digitale bibliotheek is toegankelijker en inclusiever geworden, voor iedereen ongeacht achtergrond of vaardigheden
- B.IN8. Gebruikers vinden informatie begrijpelijker, intuïtiever en aantrekkelijker en completer gepresenteerd op een manier die beter bij hen past
- B.IN9. Gebruikers ervaren het aanbod en de gebruikservaring als veilig(er), waar, betrouwbaar, relevant, en zonder bias
- B.IN10. Het bibliotheeknetwerk krijgt beter inzicht in hun eigen prestaties (t.o.v. anderen)
- B.IN11. Bibliotheekmedewerkers zijn meer gemotiveerd en kunnen meer tijd besteden om data te gebruiken om dienstverlening te verbeteren voor hun gebruikers
- B.IN12. Bibliotheeknetwerk baseert keuzes in grotere mate op data
- B.IN13. Bibliotheeknetwerk maakt gerichtere en betere strategische keuzes door data-geinformeerd te werken
- B.IN14. Bibliotheeknetwerk kan beter inzichtelijk maken hoe zij bijdragen aan de drie maatschappelijke opgaven
- B.IN15. Bibliotheeknetwerk ervaart een sterkere data-geinformeerde werkcultuur
- B.IN16. Het bibliotheeknetwerk heeft alles goed ingeregeld om een toegankelijke, inclusieve en hoogwaardige interface (webportaal, app, ai-assistenten etc.) op te zetten waar gebruikers mee in aanraking komen.
- L.IN1. Gebruikers hebben meer en bredere toegang tot digitale boeken, bronnen en cursussen
- L.IN2. Gebruikers maken meer gebruik van de digitale bibliotheek – op school en thuis.
- L.IN3. Gebruikers ontwikkelen zich meer en op manieren die zij eerst niet voorzien hadden
- L.IN4. Gebruikers vinden het aanbod beter bij hun persoonlijke voorkeuren aansluiten
- L.IN5. Gebruikers maken meer/vaker gebruik van cursusaanbod
- L.IN6. Bibliotheek is minder tijd en geld kwijt aan vragen en problemen van gebruikers rondom inloggen, cursussen vinden, etc.

Indirecte Effecten (vervolg)

- L.IN7. Door het bewuste gebruik bij de bibliotheek - in bescherming van gegevens - worden gebruikers bewuster over welke gegevens zij achterlaten op andere online plekken.
- L.IN8. Andere organisaties gaan samenwerken met datakluis, waardoor er meer veiligheid en controle is voor burgers.
- L.IN9. Gebruikers vinden de diensten via de bibliotheek veiliger (in het gebruik van hun data) (dan andere aanbieders)
- L.IN10. Imago van bibliotheek van als objectieve betrouwbare plek wordt vergroot
- S.IN1. Er ontstaat een cultuur waarin sterker vanuit publieke waarden en ethiek wordt gewerkt, waardoor kaders ook regelmatig worden geüpdatetet naarmate maatschappelijke ontwikkelingen hierom vragen
- S.IN2. De bibliotheek betreft gebruikers vaker en beter in het opstellen van beleid/projecten etc.
- S.IN3. In alle projecten wordt rekening gehouden met de publieke waarden; indien waarden in conflict zijn wordt hier een meer bewuste afgewogen keuze in gemaakt
- S.IN4. Bibliotheken zijn beter in staat met de bril van publieke waarden naar digitale ontwikkelingen te kijken. Zowel naar de kansen als de grenzen (dreigingen) en valkuilen.
- S.IN5. Gebruikers herkennen de publieke waarde in de bibliotheek (digitaal & fysiek) / schrijven deze in grotere mate toe aan de bibliotheek - gebruikers zien dat publiek belang centraal staat bij de bibliotheek
- S.IN6. Gebruikers zien de bibliotheek als het merk en de plek waar je niet commercieel - en vanuit publiek belang terecht kunt en gebruik kunt maken van diensten.
- S.IN7. Bibliotheekmedewerkers zijn meer gemotiveerd en bewust om AI op ethische manier toe te passen (of juist niet toe te passen)
- S.IN8. Gebruikers zien de bibliotheek als een veilige, transparante plek m.b.t. gebruik van AI
- S.IN9. In alle projecten wordt vanuit klantperspectief geredeneerd om zo tot betere dienstverlening te komen
- S.IN10. Gebruikers voelen zich meer welkom en begrepen omdat de dienstverlening beter aansluit op de leefwereld en (latente) behoeften van de gebruiker
- S.IN11. Gebruikers ervaren een hogere klanttevredenheid en kijken positiever naar het 'merk' bibliotheek
- S.IN12. Het aanbod van de bibliotheken sluit (nog) beter aan bij publieke waarden en bij behoeften en belevenis gebruikers en is ethisch verantwoord.
- W.IN1. Bibliotheken kunnen sneller en makkelijker digitale content aanbieden die past bij de lokale context; en afkomstig is vanuit andere bibliotheken, de KB & externe samenwerkingspartners
- W.IN2. De digitale bibliotheek is toegankelijker en inclusiever geworden, voor iedereen ongeacht achtergrond of vaardigheden
- W.IN3. Gebruikers ervaren het bibliotheekaanbod (digitaal, fysiek, lokaal en landelijk) als samenhangend, waardoor dit voor hen vertrouwd voelt.
- W.IN4. Gebruikers weten beter welke gegevens, waarom worden gevraagd, en hoe deze gebruikt en bewaard worden en ervaren hierdoor het platform als veiliger en betrouwbaarder
- W.IN5. Bibliotheken zijn efficiënter met tijd, geld en middelen voor het onderhouden, up-tot-date maken, en aantrekkelijg maken van hun digitale bibliotheek. Bibliotheken ontwikkelen zich sneller op het vlak van de digitale bieb.
- W.IN6. De bibliotheek wordt aantrekkelijker voor nieuwe gebruikers (oud / en nieuwe leden) doordat deze toegankelijker is geworden en de content helderder wordt weergegeven
- W.IN7. Bestaande gebruikers gaan meer/vaker gebruik maken van de dienstverlening van de bibliotheek en/of doen dit met meer plezier - zowel van de digitale als de fysieke bibliotheek
- W.IN8. Gebruikers hebben een positiever beeld van het merk "de bibliotheek" en zijn tevredener
- W.IN9. Gebruikers ervaren betere toegang tot de vijf maatschappelijke functies van de bibliotheek via moderne, toegankelijke en inclusieve dienstverlening
- W.IN10. Gebruikers maken vaker gebruik van de bibliotheek op manieren die ze zelf vooraf niet hadden verwacht
- W.IN11. Gebruikers ervaren dat content op de digitale bibliotheek (nog) beter aansluit bij hun behoeftes; en weten beter wat de bibliotheek aanbiedt
- W.IN12. Bibliotheken kunnen beter bepalen welk aanbod ze kunnen doorontwikkelen, uitbreiden of afbouwen om aan te sluiten bij wensen van gebruikers.