

Meetplan WaU Bibliotheek

Laatste update: 01/09

Laag	Effect	Toelichting / Hypothese	Bijdragende initiatieven	Indicator (suggestie)	Bij wie willen we dit meten?	Hoe willen we die data verzamelen? (Meetmethode)	Reeds beschikbare data (bronnen)	Frequentie
Eindgebruiker	Eindgebruikers (ongeacht achtergrond of vaardigheden) ervaren digitale en hybride bibliotheek als toegankelijker	Toegankelijkheid is een centrale WaU-belofte. Door het verbeteren van de digitale gebruikersomgeving en het aanbieden van intuïtieve, gepersonaliseerde routes (denk aan één inlogstelsel, betere zoekfunctionaliteit of AI-ondersteuning) wordt de digitale en hybride bibliotheek als toegankelijker ervaren, ook door mensen met lagere digitale vaardigheden of een taalachterstand.	Laagdrempelige toegang tot de OB-collectie, dBos inlogvoorziening, Platform LLO, One Size Fits All?, Bibliotheek persoonlijk assistent, Klantreizen: de gebruiker centraal	% gebruikers dat aangeeft dat de bibliotheek digitaal makkelijk toegankelijk is (ervaringsscore)	Eindgebruikers - ter voorkoming van bias ook gebruikers benaderen via niet digitale weg.	Landelijk klanttevredenheidsonderzoek; korte pop-up surveys in gebruikersomgeving	Klanttevredenheidsonderzoek online Bibliotheek	Jaarlijks
				Gebruikerscijfers van digitale bibliotheek (<i>groeidend gebruik suggereert meer toegankelijkheid</i>)	Eindgebruikers - segmentatie belangrijk voor interpretatie	Landelijk klanttevredenheidsonderzoek; Gebruik van analytics/logdata van de systemen	Bereiksonderzoek (kijken naar bereikcijfers en als die omhoog gaan is de bibliotheek makkelijker toegankelijk)	Jaarlijks
				% gebruikers dat aangeeft dat het eenvoudig is om toegang te krijgen tot het digitale platform en daar gemakkelijk de weg te vinden	Eindgebruikers	Landelijk klanttevredenheidsonderzoek; Gebruik van analytics/logdata van de systemen		Jaarlijks
Eindgebruiker	Eindgebruikers zijn tevredener over de bibliotheek – hebben een positiever merkbeeld	Door de datacultuur te verbeteren, te focussen op publieke waarden en klantreizen en de gebruikersomgeving van de digitale bibliotheek zijn eindgebruikers uiteindelijk positiever over hun ervaringen met de bibliotheek en krijgen daarmee een positiever merkbeeld	Werken vanuit Publieke Waarden, Klantreizen: de gebruiker centraal, Automatisch metadaten, Laagdrempelige toegang tot de OB-collectie, Bibliotheek Persoonlijk Assistent, Platform Leven Lang Ontwikkelen	% gebruikers dat positief is over de bibliotheek (Net Promoter Score (NPS): Hoe waarschijnlijk is het dat je de bibliotheek zou aanbevelen aan familie, vrienden en/of collega's? 0 - 10.)	Eindgebruikers - segmentatie digitaal en hybride (of fysiek)	Klanttevredenheidsonderzoek online Bibliotheek, Landelijk klanttevredenheidsonderzoek; korte pop-up surveys in gebruikersomgeving, Rapportage Naamsbekendheid KB	Klanttevredenheidsonderzoek online Bibliotheek	Jaarlijks
				% gebruikers dat zegt tevreden te zijn over de digitale dienstverlening van de bibliotheek	Eindgebruikers	Korte pop-up surveys in gebruikersomgeving		Jaarlijks
Eindgebruiker	Eindgebruikers vinden sneller en makkelijker wat aansluit bij hun (latente) behoeftes	Door de metadatering te verbeteren en de inzet van de Persoonlijk Assistent kunnen eindgebruikers heel makkelijk vinden wat zij zoeken en worden hen daarnaast ook suggesties gedaan die aansluiten bij hun behoeften	Klantreizen: de gebruiker centraal, Automatisch metadaten, Laagdrempelige toegang tot de OB-collectie, Bibliotheek Persoonlijk Assistent	% gebruikers dat aangeeft dat zij snel en gemakkelijk vinden wat zij zoeken in de bibliotheek	Eindgebruikers	Landelijk klanttevredenheidsonderzoek (fysiek vs digitaal); korte pop-up surveys in gebruikersomgeving (digitaal)	Klanttevredenheidsonderzoek online Bibliotheek	Jaarlijks
				% materialen dat door gebruikers wordt beoordeeld als relevant of interessant, inclusief nieuwe ontdekkingen buiten de oorspronkelijke zoekvraag	Eindgebruikers	Korte pop-up vraag na lenen/downloaden/reserveren; data-analyse van gerelateerde uitleningen.		Cijfers verzamelen per maand, eens per kwartaal
				% suggesties of adviezen in de digitale bibliotheek die leiden tot een vervolgactie - uitgesplitst naar aanbodcategorie	Eindgebruikers	Analyse van logdata of van de aanbevelingsfunctionaliteit		Cijfers verzamelen per maand, eens per kwartaal
Eindgebruiker	Eindgebruikers ervaren het aanbod en de gebruikservaring als waar, betrouwbaar en zonder bias	Door te werken vanuit publieke waarden en met ethische kaders ervaren gebruikers het aanbod en de dienstverlening van de bibliotheek zelf als betrouwbaar, waar en zonder bias. Het is compleet en vertegenwoordigt vele achtergronden, inzichten en standpunten. Eventueel kan in het kader van toegankelijkheid in de brede zin van het woord ook worden gekeken of het aanbod een afspiegeling biedt van de maatschappij en of mensen zich in het aanbod herkennen	Spelregels en randvoorwaarden, Werken vanuit Publieke Waarden, AI en Ethiek	% gebruikers dat aangeeft vertrouwen te hebben in de manier waarop de bibliotheek haar diensten levert	Eindgebruikers	Klanttevredenheidsonderzoek online Bibliotheek, Landelijk klanttevredenheidsonderzoek; korte pop-up surveys in gebruikersomgeving, Rapportage Naamsbekendheid KB	Rapportage Naamsbekendheid KB (vraag mbt spontane associaties bij KB % dat betrouwbaar noemt en welke uitspraken passen bij de KB, % dat 'is betrouwbaar' passend vindt)	Jaarlijks
				% gebruikers dat aangeeft dat de bibliotheek een evenwichtige en onpartijdige selectie van materialen biedt.	Eindgebruikers	klanttevredenheidsonderzoek		Jaarlijks
Eindgebruiker	Eindgebruikers kunnen diensten altijd en overal gebruiken op een manier die bij hen past	Door te werken met één login en een datakuis kunnen gebruikers makkelijk inloggen en diensten gebruiken. Hangt waarschijnlijk samen met de perceptie van gebruikers of ze buiten openingstijden van fysieke bibliotheek ook toegang hebben tot de bibliotheek in digitale vorm. Er zit dus ook link met gebruikscijfers en perceptie van digitale bibliotheek.	Persoonlijke Datakuis, Platform Leven Lang Ontwikkelen, dBos Inlogvoorziening	% gebruikers dat via meerdere kanalen gebruikmaakt van bibliotheekdiensten - uitgesplitst naar type kanaal, platform of inlogapparaat.	IT / data teams	Logdata van inlogs en transacties, uitgesplitst naar kanaal, platform en apparaat.		Maandelijks
				# gebruikers met ingestelde gepersonaliseerde voorkeuren	IT / data teams	Analyse van profielinstellingen in gebruikersdatabase		Kwartaal
Eindgebruiker	Eindgebruikers ervaren de digitale bibliotheek als veiliger	Door extra maatregelen te bieden op het gebied van dataveiligheid en persoonlijke voorkeuren kan de bibliotheek de bescherming van gebruikersgegevens beter waarborgen. Daarnaast neemt de bibliotheek een actieve rol in het vergroten van bewustzijn over welke gegevens online worden opgeslagen, waarom dit gebeurt en welke keuzes gebruikers daarbij hebben, inclusief de mogelijkheid om bepaalde gegevens niet te delen. Hiermee positioneert de bibliotheek zich als voorloper op dit terrein waarbij het publieke belang centraal staat in plaats van commerciële motieven. Deze aanpak zou ertoe moeten leiden dat eindgebruikers de digitale bibliotheek als veiliger ervaren	Persoonlijke Datakuis, AI en Ethiek, Bibliotheek Persoonlijk Assistent, One Size Fits all?	% mensen dat aangeeft dat hun gegevens bij de bibliotheek veilig zijn; % mensen dat aangeeft dat bibliotheken veiliger omgaan met gebruikersgegevens dan commerciële aanbieders. # beveiligingsincidenten of datalekken per periode	Eindgebruikers	klanttevredenheidsonderzoek		Jaarlijks. Nulmeting voor implementatie persoonlijke datakuis

Bibliotheeknetwerk	Bibliotheeknetwerk baseert keuzes meer op data	De datacultuur is versterkt waardoor medewerkers meer zelfvertrouwen hebben in hun omgang met data, beter zijn toegerust om met data te werken en de data ook als waardevoller beschouwen; hierdoor gaan zij uiteindelijk ook meer op data vertrouwen in het maken van keuzes. Hoe meer WSOB definities zijn vastgesteld, en data vergelijkbaarder wordt, hoe meer er ook gebruik gemaakt kan worden van data.	Datavolwassen bibliotheeknetwerk, Automatisch metadateren	% medewerkers dat aangeeft data te gebruiken in hun werkzaamheden en keuzes binnen de organisatie onderbouwd worden door data.	Bibliotheekmedewerkers (verschillende functiegroepen)	Medewerkersenquête		Jaarlijks
				# downloads van datasets	IT / data teams	Gebruik van analytics/logdata van de systemen		Maandelijks
Bibliotheeknetwerk	Medewerkers handelen in projecten en dagelijks werk vanuit deze waarden en kaders	Het netwerk ontwikkelt en onderhoudt samen een gedeeld beeld van publieke waarden, ethische AI en klantperspectief en medewerkers weten van deze waarden en handelen daar ook naar.	Werken vanuit Publieke Waarden, AI en Ethiek, Klantreizen: de gebruiker centraal	% medewerkers dat aangeeft de publieke waarden/klantperspectieven te kennen en daarnaar te handelen; Benoemde waarden door medewerkers (open vraagstelling); % dat aangeeft dat klantperspectief centraal staat.	Bibliotheekmedewerkers (verschillende functiegroepen)	Medewerkersenquête. Omdat waarden in het begin nog niet vastgesteld zijn kan er begonnen worden met onderzoek om te bepalen welke waarden en kaders bij medewerkers opkomen en in welke mate men denkt dat deze gedeeld zijn. In een latere fase kan ook explicieter naar de vast gestelde waarden worden gevraagd.		Jaarlijks
Bibliotheeknetwerk	Medewerkers hebben meer zelfvertrouwen in omgang met data	In een datavolwassen netwerk voelen medewerkers zich voldoende toegerust om data te interpreteren en toe te passen in hun werk. Door gezamenlijke definities, betere uitwisseling over data geïnformeerd werken, en automatische metadatering of gegevensaanlevering wordt data iets waar medewerkers meer grip op krijgen.	Datavolwassen bibliotheeknetwerk, Automatisch metadateren	% medewerkers dat zich zeker voelt in het gebruik van data in het werk	Bibliotheekmedewerkers (verschillende functiegroepen)	Medewerkersenquête		Jaarlijks
Bibliotheeknetwerk	Medewerkers zijn positief over (a) de meerwaarde van de digitale en hybride bibliotheek zowel voor hun eigen werk als voor gebruikers en (b) het proces van ontwikkeling hier naar toe.	In het breder perspectief van het WaU traject is het waardevol om te monitoren hoe de medewerkers aankijken tegen de ontwikkelingen van de digitale en hybride bibliotheek. Dit bijhouden kan helpen met verklaren waarom effecten op bibliotheekmedewerkers al dan niet optreden.	Beloften PvA	% medewerkers dat aangeeft dat de digitale en hybride bibliotheek meerwaarde heeft voor hun eigen werk	Bibliotheekmedewerkers (verschillende functiegroepen); Bibliotheekorganisaties	Medewerkersenquête		Jaarlijks
				% medewerkers dat aangeeft dat de digitale en hybride bibliotheek meerwaarde heeft voor de eindgebruikers	Bibliotheekmedewerkers (verschillende functiegroepen); Bibliotheekorganisaties	Medewerkersenquête		Jaarlijks
				% medewerkers dat positief is over het proces van ontwikkeling (mede via WaU) richting de digitale en hybride bibliotheek.	Bibliotheekmedewerkers (verschillende functiegroepen); Bibliotheekorganisaties	Medewerkersenquête		Jaarlijks
Initiatief	B.D2. Catalogiseerders hebben minder handmatig werk	Door de implementatie van automatische metadatering worden herhalende handmatige handelingen in het catalogiseerproces vervangen door slimme automatisering. Dit zorgt ervoor dat catalogiseerders efficiënter kunnen werken en minder tijd kwijt zijn aan routinetaken. Hierdoor wordt de achterstand ingelopen	Automatisch metadateren	% catalogiseerders dat aangeeft minder tijd kwijt te zijn aan handmatig invoeren/aanpassen van metadata	Catalogiseerders binnen de KB	Medewerkersenquête; Tijdsbestedingmeting		Twee meetmomenten: vooraf en na implementatie
Initiatief	B.D3. Consistentere en completere dekking van de metadata ; achterstand is ingelopen	Door de implementatie van automatische metadatering worden herhalende handmatige handelingen in het catalogiseerproces vervangen door slimme automatisering. Dit zorgt ervoor dat catalogiseerders efficiënter kunnen werken en minder tijd kwijt zijn aan routinetaken. Hierdoor wordt de achterstand ingelopen	Automatisch metadateren	# boeken dat nog niet van metadatering is voorzien.	Koninklijke Bibliotheek	Catalogusdatabase		Maandelijks - tot achterstand is ingelopen.
Initiatief	L.IN2. Gebruikers maken meer gebruik van de digitale bibliotheek – op school en thuis .	Doordat het inlogproces wordt versimpeld worden scholieren automatisch lid. Hierdoor ervaren zij een lagere drempel om gebruik te maken van de digitale bibliotheek.	dBos Inlogvoorziening	# inlogs via de dBos inlogvoorziening op scholen	Scholieren van aangesloten scholen	Gebruik van analytics/logdata van de systemen		Cijfers verzamelen per maand, eens per kwartaal analyseren
				% dBos-gebruikers dat inlogt vanaf thuis of andere omgevingen buiten school	Scholieren van aangesloten scholen	Gebruik van analytics/logdata van de systemen		idem
Initiatief	L.IN5. Gebruikers maken meer/vaker gebruik van cursusaanbod	Er komt 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.	Platform Leven Lang Ontwikkelen	% gebruikers dat deelneemt aan een cursus via de bibliotheek - eventueel uitgesplitst naar type cursus	Eindgebruikers	Gebruik van analytics/logdata van de systemen, Bibliotheekmonitor continue metingen cursussen Persoonlijke ontwikkeling		Maandelijks