

# TU Delft Library

# Dienststandaards

**In dit document worden de belangrijkste standaards voor diensten van de TU Delft Library opgesomd. Aan het eind van het Digital Service Programme van de TU Delft Library in 2024 (of eerder), zal elke dienst al deze standaards hebben geïmplementeerd.**

13 januari 2022  
Versie 1.0

## TU Delft Library - Dienststandaards

### 1. Benoem een verantwoordelijke eigenaar

De dienst moet een bij naam genoemde, verantwoordelijke eigenaar hebben, die met een team in de Library (en elders binnen de universiteit) samenwerkt om de dienst te leveren.

#### *Waarom is dit belangrijk?*

Onduidelijkheid in eigendom en bestuur leidt ertoe dat ook de richting van een dienst onduidelijk wordt. Een dienst heeft iemand nodig die:

- een overzicht heeft van alle processen, bijbehorende stappen en taken en betrokkenen bij de dienst;
- de eindbeslissingen kan nemen bij processen, tegenstrijdige belangen, etc.;
- bij vragen, klachten en dergelijke de juiste medewerker kan benoemen die deze kan afhandelen;
- de verantwoordelijkheid neemt voor continue verbetering;
- projecten op het gebied van de dienst kan starten of eraan kan deelnemen, ideeën heeft over procesverbeteringen, evaluatie van software, feedback van gebruikers, etc.

#### *Wat te doen?*

- Zorg voor een bij naam genoemde, verantwoordelijke eigenaar, die met een team binnen een afdeling, in de Library en elders binnen de universiteit samenwerkt om de dienst te leveren.
- Regel een vervanger voor belangrijke taken.
- Voorzie de belangrijkste workflows van de dienst van procesbeschrijvingen of werkinstructies.
- Zorg ervoor dat de dienst voldoet aan de dienststandaards.

#### *Richtlijnen:*

- Raadpleeg de [TU Delft Library Process Toolkit](#)

---

### 2. Zorg voor een duidelijk, afgebakend doel, dat begrijpelijk is voor gebruikers

De dienst moet een duidelijke beschrijving van één zin hebben (met als kern liefst een werkwoord, geen zelfstandig naamwoord) zodat alle betrokkenen het doel ervan kunnen begrijpen.

#### *Waarom is dit belangrijk?*

Eindgebruikers (onderzoekers, studenten, docenten) krijgen dagelijks honderden diensten aangeboden als ze het internet gebruiken. Voor een eindgebruiker die een onduidelijke naam krijgt voorgeschoteld, is het moeilijker om te begrijpen wat die dienst nou eigenlijk doet. Verwarrende namen maken het ook voor andere gebruikers (bibliothecarissen, leidinggevenden, andere betrokkenen) moeilijk om de dienst te begrijpen.

Elke dienst moet een beschrijving van één zin hebben. De naam van de dienst moet naar deze beschrijving verwijzen.

Voor enkele grote, bekende diensten binnen de universiteit kan een 'merknaam' genoeg zijn voor begrip bij de gebruiker. Net als bij de dienstbeschrijving van één zin moet de verantwoordelijke eigenaar de geschiktheid van een dergelijke 'merknaam' controleren met een test onder gebruikers.

#### ***Wat te doen?***

- Bedenk een duidelijke beschrijving van één zin (met als kern liefst een werkwoord, geen zelfstandig naamwoord) zodat alle betrokkenen het doel en de waarde van de dienst kunnen begrijpen.
- Gebruik de dienstbeschrijving overal waar de dienst wordt genoemd: in de lijst van diensten van de TU Delft Library, op de website van de Library, in communicatie van de Library en als onderdeel van de dienst zelf. Neem de dienstbeschrijving op in het proces van feedback vragen van gebruikers.

---

### 3. Gebruik consistente branding, afgestemd op de stijl van de TU Delft

**Niet alle diensten van de TU Delft Library hoeven er hetzelfde uit te zien, maar ze moeten wel een gemeenschappelijke stijl hebben die duidelijk maakt dat ze onderdeel zijn van de Library.**

#### ***Waarom is dit belangrijk?***

Eindgebruikers zijn zich vaak niet bewust van de diversiteit en diepgang van de diensten die de Library biedt. Een consistent, lichtgewicht merk geeft aan dat een dienst door de Library wordt geleverd en kan worden vertrouwd als een hoogwaardige dienst. Het draagt er ook toe bij dat de medewerkers van de Library zich meer eigenaar voelen van onze diensten.

Een merk bevat en representeert ook de waarden waar je voor staat. We moeten de waarden van de TU Delft, van de Library en van open science hooghouden. De diensten zijn een manier om deze merken uit te dragen, met andere woorden om zelf ook de dingen te doen die je verkondigt.

### ***Wat te doen?***

- Gebruik de [huisstijl van de TU Delft](#) in je dienst.
  - Gebruik specifieke kleuren voor thema's uit het huisstijlpalet van de TU Delft.
  - Gebruik foto's en illustraties in overeenstemming met de stijlgids van de Library.
  - Houd je in je tone of voice aan de stijlgids van de Library.
- De branding van de TU Delft is de standaard en werkt altijd het krachtigst. Overleg met het Comms-team over eventuele uitzonderingen.
  - Gebruik binnen de huisstijl van de TU Delft het logo van de TU Delft Library – TU Delft | Library.
  - Powered by TU Delft Library ('Mogelijk gemaakt door de TU Delft Library'): voor diensten die worden gesponsord of gefaciliteerd door de Library.

### **Richtlijnen:**

- Raadpleeg de [Stijlgids van de Library](#).

---

## **4. Zorg voor gebruiksvriendelijkheid**

**De dienst moet begrijpelijk en intuïtief zijn. Het moet gebruikers makkelijk worden gemaakt om de dienst te doorgronden.**

### ***Waarom is dit belangrijk?***

Medewerkers en studenten hebben het druk. Ze zijn gewend aan professionele online diensten, en taal en gebruiksvriendelijkheid zijn daarbij cruciaal. Complexe, niet gemakkelijk te gebruiken diensten, waarbij de eindgebruiker te lang moet nadenken om uit te zoeken hoe de dienst werkt, worden minder of helemaal niet gebruikt.

### ***Wat te doen?***

- Test de gebruikerservaring van verschillende groepen eindgebruikers, met eenvoud als belangrijk ontwerpprincipe.
- Test de gebruikerservaring van eindgebruikersgroepen op verschillende apparaten (in een browser en op een telefoon).
- Splits complexe diensten op in eenvoudigere diensten (waar dit logisch is).
- Als je diensten inkoopt van derden, zorg er dan voor dat deze standaard is ingebouwd in de inkooppeisen.

- Wees je bewust van de toegankelijkheid van je dienst. Kan de dienst door alle eindgebruikers worden gebruikt, ongeacht beperkingen? Zo niet, maak dan een plan om de toegankelijkheid van je dienst te verbeteren.

#### Richtlijnen:

- Zie GOV.UK: [Maak de dienst makkelijk in het gebruik](#)
- [Web Content Accessibility Guidelines \(WCAG\) 2.1](#)
- Hoe verbeter je de toegankelijkheid: <https://wcag.nl>
- Zie standaard 8 voor verdere richtlijnen over de gebruiksvriendelijkheid van de dienst.

## 5. Gebruik duidelijke taal

**In plaats van jargon moet de dienst taal gebruiken die voor alle gebruikers eenvoudig te begrijpen is.**

#### *Waarom is dit belangrijk?*

Duidelijk taalgebruik draagt bij aan wie wij zijn en willen zijn: een toegankelijke en open Library. Ons taalgebruik brengt mensen snel bij de juiste informatie, dienst of deskundige. Het draagt ertoe bij dat onze diensten makkelijk te gebruiken zijn.

Duidelijke taal wordt als volgt bereikt:

- Vermijd jargon. Gebruik alleen specialistische termen als je zeker bent van je doelgroep en hun kennisniveau. (Eenvoudig als standaard, jargon indien nodig.)
- Bekijk de dingen vanuit het oogpunt van de gebruiker en pas het taalgebruik daarop aan. Houd rekening met verschillende doelgroepen (studenten, onderzoekers en docenten, externe bezoekers), kennisniveau, soort informatie, etc.
- Houd je aan de stijlgids van de Library, bijvoorbeeld door korte, actieve zinnen te gebruiken en de tekst op te delen door middel van subkoppen.

#### *Wat te doen?*

- Ga na hoe taal wordt gebruikt in de meest geraadpleegde onderdelen van de dienst. Het communicatieteam kan hierbij helpen.
- Benoem een hoofdverantwoordelijke voor het schrijven van content binnen het team, die training krijgt in duidelijk taalgebruik.
- Gebruik duidelijke en consistente taal voor de diverse kanalen (website, Netpresenter, hand-outs).
- Vraag gebruikers of informatie duidelijk is, en ook of deze in het Engels en Nederlands moet worden gepresenteerd.
- Raadpleeg de [Stijlgids van de Library](#).

## Externe richtlijnen

- GOV.UK: [Schrijven voor gebruikersinterfaces](#)

## 6. Wees betrouwbaar (in technisch opzicht)

**De (digitale) dienst moet zo veel mogelijk beschikbaar zijn en downtime moet duidelijk worden gecommuniceerd.**

### *Waarom is dit belangrijk?*

Eindgebruikers rekenen op de dienst en willen er gebruik van kunnen maken op het moment dat het hun uitkomt. Onbetrouwbare diensten verminderen vertrouwen bij gebruikers, zodat deze minder snel terugkeren.

### *Wat te doen?*

- Communiceer duidelijk over downtime (en over beschikbaarheid van ondersteuning) op de homepage van de dienst, en eventueel in andere gerelateerde kanalen.
- Benoem een kanaal waarmee klanten contact kunnen opnemen met de dienst als het normale kanaal niet beschikbaar is. Adviseer zo mogelijk een alternatieve dienst of een middel voor ondersteuning.
- Indien van toepassing, [sluit een Service Level Agreement met ICT bij de TU Delft](#), of stel een SLA op met een dienst die wordt gehost door een externe partij.
- Voor diensten met intensief gebruik of vertrouwelijke gegevens: Regel met ICT of de betreffende externe partij periodieke stresstests (met betrekking tot zowel capaciteit als beveiliging) om de betrouwbaarheid van de dienst te waarborgen. Neem de kosten hiervan op in de jaarlijkse begroting.

## 7. Definieer succes en publiceer cijfers

**De dienst moet cijfers publiceren om aan te geven wat in de loop van de tijd goed gaat en wat beter kan.**

### *Waarom is dit belangrijk?*

Het is belangrijk om een (gedeeld) gevoel te hebben over waar een dienst naartoe gaat en moet gaan. We willen dat onze gebruikers een optimale waarde uit onze inspanningen halen. We willen een basis creëren om beargumenteerd te kunnen praten en nadenken over hoe het met een dienst gaat of hoe we ons kunnen verbeteren. En door cijfers te publiceren, kunnen we eerlijk en open zijn over de richting

die de dienst opgaat. Cijfers zijn niet bedoeld om een dienst te bekritisieren, maar om richting te helpen geven.

### ***Wat te doen?***

- Zie standaard 2 over de noodzaak van een duidelijk, afgebakend doel.
- Definieer je idee van succes van de dienst en zet dat om in een vast aantal doelen (bijvoorbeeld actiegericht, inspirerend) en bijbehorende kritieke prestatie-indicatoren. Kies een periode van bijvoorbeeld 1, 3 of 5 jaar.
- Evalueer regelmatig de belangrijkste resultaten (wat er goed gaat en wat beter kan). Definieer wat je hierbij onder “regelmatig” verstaat.
- Publiceer en communiceer resultaten, ook op grond van standaard 10, zodat de Library en anderen kunnen leren hoe ze onze diensten kunnen verbeteren. Gebruik interne evaluatie voor vertrouwelijke resultaten en reflectie.

### **Richtlijnen:**

- John Doerr, [Waarom de juiste doelen stellen het geheim van succes is](#) (YouTube, in het Engels)

## **8. Vraag regelmatig feedback van gebruikers om je dienst te verbeteren**

**De dienst moet regelmatig gebruikers raadplegen voor feedback over de dienst, het liefst op verschillende manieren.**

### ***Waarom is dit belangrijk?***

We bieden de diensten niet aan als doel op zich. Met onze diensten willen we onderzoekers, studenten en docenten helpen om het beste uit zichzelf te halen. Daarom moeten we zorgen dat we blijven voldoen aan de behoeften van gebruikers. We moeten ervoor zorgen dat we waarde toevoegen en dit controleren bij onze daadwerkelijke gebruikers. De Library zal een toolbox ontwikkelen waarmee teams feedback van gebruikers kunnen krijgen en zich daarmee kunnen verbeteren. [Principes van ontwerpdenken](#) komen hierbij van pas. Het is belangrijk om kritische feedback te verwelkomen en er beter van te worden!

### ***Wat te doen?***

- Test zelf regelmatig diensten vanuit het perspectief van een eindgebruiker. Dat maakt het makkelijker om er met gebruikers over te praten.
- Combineer digitale en analoge middelen om feedback van gebruikers te krijgen.
  - Gebruik Google Analytics of een soortgelijke tool.
- Gebruik de [Toolkit voor gebruikersfeedback voor de Library](#) (en vul deze zelf ook aan) om feedback te verzamelen, en ontwikkel een methode om de feedback te analyseren.

- Documenteer feedback van gebruikers en deel deze met andere diensten.

#### Richtlijnen:

- [Toolkit voor gebruikersfeedback voor de Library](#)
- <https://ucdtoolbox.com/browse-methods/>

## 9. Reageer op feedback van gebruikers

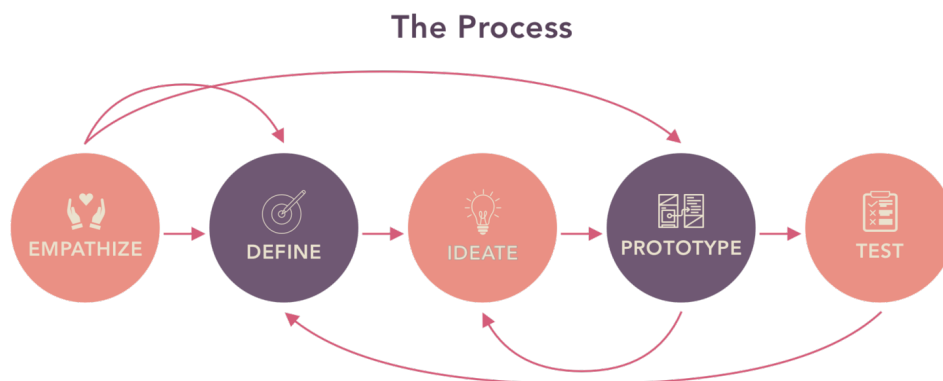
**De dienst moet reageren op feedback van gebruikers en waar mogelijk snel voor een update zorgen.**

#### *Waarom is dit belangrijk?*

Als we vertrouwen willen opbouwen en behouden, is het belangrijk dat gebruikers het gevoel hebben dat ze serieus worden genomen en dat hun stem wordt gehoord. Gebruikers die zien dat hun feedback wordt geïmplementeerd, zullen de (diensten van de) Library waarschijnlijk aanprijzen en zullen er ook in de toekomst voor openstaan om te helpen. Monitor en verbeter de dienst in een iteratief proces, niet alleen in de beginfase, maar gedurende de hele levensduur van de dienst.

#### *Wat te doen?*

- Benoem en erken punten (uit de gebruikersdata en het onderzoek onder gebruikers) die verbeterd kunnen worden; focus niet op de punten die al goed gaan.
- Benader feedback van gebruikers iteratief.



- Geef prioriteit aan verbeterpunten op basis van feedback van gebruikers.
- Reageer op bredere trends in de feedback. Een dienst kan alleen zes sterren krijgen (dus verder gaan dan wat wordt verwacht) als je kunt doordringen tot de vraag achter de vraag. Teams moeten geen brandjes blussen, maar de toekomst van een dienst op lange termijn verbeteren, door de oplossing technisch beter te maken, eenvoudiger, rijker aan functies of beter ondersteund door beter opgeleide mensen.



**Richtlijnen:**

- Raadpleeg de [Library CX Toolkit](#) van de TU Delft.
- 

## 10. Publiceer plannen, rapporten, successen en mislukkingen

**De dienst moet plannen en rapporten en andere informatie over de voortgang openlijk publiceren.**

***Waarom is dit belangrijk?***

Als we open communiceren wat we doen en van plan zijn, geeft dat beter inzicht en kunnen we van elkaar leren. We kunnen dan ook zichtbaar worden voor mensen die aan soortgelijke dingen werken, wat tot (onverwachte) input, ondersteuning en samenwerking kan leiden, binnen de Library, de hele TU Delft en zelfs daarbuiten. Dat betekent niet dat je alles moet publiceren, vooral in het kader van vertrouwelijkheid en privacy. Maar zelfs het communiceren van mislukkingen en stappen die zijn gezet om diensten te verbeteren, kan vertrouwen en loyaliteit creëren.

***Wat te doen?***

- Bepaal welke plannen en rapporten en andere voortgangsgegevens de dienst moet publiceren, waarbij een jaarplan en -verslag het minimum is.
- Bepaal welke kanalen je wilt gebruiken om te publiceren (bijvoorbeeld via een blog) en stel een schema op om te bepalen wanneer je publiceert.

**Richtlijnen:**

- [Blogbeleid voor de TU Delft Library](#)
- 

## 11. Respecteer altijd de privacy van gebruikers

**De dienst moet ervoor zorgen dat de privacy van gebruikers gewaarborgd is, zeker in het kader van de AVG.**

***Waarom is dit belangrijk?***

Gebruikers dienen zich vrij te voelen om de dienst te gebruiken zonder dat hun datasporen worden bewaard en hergebruikt zonder toestemming. We zijn wettelijk verplicht om de regels van de AVG te volgen en onze diensten een betrouwbaar en veilig fundament te geven.

### ***Wat te doen?***

- Als je diensten van externe partijen inkoopt of verlengt, ben je verplicht om te waarborgen dat alle gegevens worden opgeslagen [volgens de richtlijnen van de AVG](#).
- Als je diensten van een externe partij inkoopt of verlengt, vul dan een [verwerkersovereenkomst](#) in (<https://www.tudelft.nl/data-protection/privacy/verwerkersovereenkomst>). Doe dit in samenspraak met ICT en Legal Services.
- Documenteer duidelijk welke gegevens de dienst verzamelt en voor hoe lang, en vraag toestemming waar dat nodig is.
- Worden in een dienst digitale entiteiten met complexe rechten beheerd (bijvoorbeeld met meerdere gebruikers voor verschillende entiteiten), zorg er dan voor dat de dienst de verschillende rechten met betrekking tot de entiteiten respecteert.

## 12. Gebruik een permanent, duidelijk webadres

**De dienst moet een eenduidig webadres hebben.**

### ***Waarom is dit belangrijk?***

Een permanent, eenduidig webadres geeft vertrouwen, in tegenstelling tot lange URL's die steeds veranderen. Een duidelijk adres wordt makkelijker gevonden en beter onthouden door zowel gebruikers als zoekmachines. Het kan ook een idee geven van waar de dienst over gaat.

### ***Wat te doen?***

- Geef de dienst een URL van de vorm <http://library.tudelft.nl/service>. De URL moet overeenkomen met de werkwoordgebaseerde beschrijving zoals genoemd in standaard 2.
  - Bijvoorbeeld <http://www.tudelft.nl/library/request-historical-maps>.
- Als een merknaam al bekend is bij gebruikers, kan hij worden gebruikt in de URL.
  - Bijvoorbeeld <http://www.tudelft.nl/library/collegerama>.
- Er kunnen alternatieven worden gegeven, maar die moeten worden herleid.
  - Bijvoorbeeld <http://www.tudelft.nl/library/sg> kan worden herleid tot <http://www.tudelft.nl/library/studium-generale>.
- Gebruik deze URL in al het relevante communicatiemateriaal.
- Overleg met het Comms-team over het inbedden van de URL op de website.
- Na beëindiging van de dienst: Laat de webpagina staan en leg daarop uit waarom de dienst is beëindigd.
- Overleg met het Comms-team over eventuele uitzonderingen.

## Colofon:

### Redactieraad:

Michel Beerens  
Alastair Dunning (voorzitter)  
Jaap van de Geer  
Marieke Hopley  
Louise Otting

### Met dank aan medewerkers van de TU Delft die hebben bijgedragen:

Nicole Will, Marcel Broekarts, Rene Haagman, Yannick Servais, Marta Teperek, Esther Maes, Alenka Prinčič, Sabine Kunst, Karin Clavel, Irene Haslinger, Ingrid Klok, Vincent Cellucci, Lilette van der Does Michiel de Jong, Just de Leeuwe, Dirk-Jan Ligtenbelt, Daphne van der Linden, Kees Moerman, Michiel Munnik, Inge Steijger

### Met dank aan externe reviewers:

TIB Hannover, Technische Universiteit van Denemarken, Wageningen University & Research, bibliotheken van Zwitserse onderzoekseenheden

### Eveneens dank aan:

Ay Mei Lei van [Studio Aprili](#)  
Het team van GOV.UK voor de [inspiratie voor deze standaards](#)

### Licentie:

Dit is gelicentieerd onder een CC-BY 4.0-licentie. Copyright Technische Universiteit Delft 2022.