

TU Delft Library Service Standards

13 januari 2022

Voor openbaar gebruik 1.0



Introductie en inhoudsopgave

In dit document staan de belangrijkste standards voor de dienstverlening van TU Delft Library. Bij afloop van het Digital Service Programma van de TU Delft Library in 2024 (of eerder) heeft iedere dienst elke standard ingebed.

1. Benoem een eigenaar
2. Beschrijf het doel op heldere, eenduidige en begrijpelijke wijze
3. Gebruik eenduidige branding, conform de huisstijl van de TU Delft
4. Stel gebruiksgemak voorop
5. Helder taalgebruik
6. Wees (technisch) betrouwbaar
7. Maak succes meetbaar
8. Vraag regelmatig om gebruikersfeedback om diensten te verbeteren
9. Reageer op gebruikersfeedback
10. Communiceer plannen, rapporten, successen en missers openlijk
11. Waarborg de privacy van gebruikers
12. Gebruik een permanent en duidelijk internetadres

Dit document gebruiken

Gebruik deze inhoudsopgave of de knop aan de rechterkant om te navigeren.

Blauw gekleurde tekst linkt naar externe bronnen.



1. Benoem een eigenaar

Elke dienst moet een eindverantwoordelijke hebben die samen met een team van TU Delft Library (en de universiteit) de dienst verleent.



Waarom is dit belangrijk?

Als het onduidelijk is wie eindverantwoordelijk is, kan dat tot verwarring en onduidelijkheid leiden over het doel van de dienst. Daarom is er een aangewezen persoon nodig die:

- overzicht heeft over het proces, de doelstellingen, de taken en de betrokkenen;
- beslissingsbevoegd is met betrekking tot processen, belangenverstrengeling, enzovoort;
- bij vragen, klachten, opmerkingen en dergelijke in staat is de juiste persoon aan te wijzen om het af te handelen;
- verantwoordelijkheid neemt voor continue verbetering;
- projecten die voortvloeien uit de dienst kan initiëren of hierbij kan aansluiten, denk aan procesontwikkeling, optimalisatie, software-evaluatie, gebruikersfeedback, enzovoort.



Wat kun je doen?

- Wijs een eindverantwoordelijke aan die samen met een team binnen een afdeling, de Library of de universiteit de dienst verleent.
- Organiseer een achtervang voor belangrijke taken.
- Leg de belangrijke workflows voor de dienst vast, bijvoorbeeld in procesbeschrijvingen of werkinstructies.
- Zorg ervoor dat de dienst voldoet aan de service standards.



Richtlijnen:

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

2. Beschrijf het doel op heldere, eenduidige en begrijpelijke wijze

Beschrijf de dienst duidelijk in één zin zodat alle betrokkenen het doel begrijpen (tip: gebruik een werkwoord in plaats van een zelfstandig naamwoord).



Waarom is dit belangrijk?

Eindgebruikers (onderzoekers, studenten, docenten) krijgen dagelijks honderden diensten aangeboden via het internet. Als je eerst een verwarrende naam moet ontcijferen, is het voor eindgebruikers onduidelijk wat een dienst eigenlijk doet. Dit geldt ook voor andere gebruikers zoals bibliotheekmedewerkers, managers en overige betrokkenen.

Daarom is het belangrijk dat elke dienst een beschrijving van één zin heeft. Het werkt het beste als de naam van de dienst een deel van de beschrijving bevat.

Voor enkele grote, bekende diensten binnen de universiteit kan een merknaam volstaan. Net als bij de beschrijving van diensten in één zin moet de eindverantwoordelijke de geschiktheid van de merknaam controleren met gebruikerstests.



Wat kun je doen?

- Maak een duidelijke beschrijving van één zin die het doel en de waarde voor alle betrokkenen helder maakt (tip: gebruik een werkwoord in plaats van een zelfstandig naamwoord).
- Plaats de beschrijving op alle media waar de dienst wordt vermeld, zoals op de website van TU Delft Library, in uitingen van de Library en op de eigen pagina van de dienst. Zie de beschrijving als een middel om gebruikersfeedback te krijgen.

3. Gebruik eenduidige branding, conform de huisstijl van de TU Delft

Niet elke dienst van TU Delft Library hoeft er exact hetzelfde uit te zien. Maar het is wel belangrijk dat alle diensten een eenduidige stijl hebben die herkenbaar is als onderdeel van de Library.



Waarom is dit belangrijk?

Eindgebruikers zijn zich vaak niet bewust van de diversiteit en de diepgang van de dienstverlening van de Library. Een consistente merkuitstraling laat zien dat een dienst wordt geleverd door de Library en dat hij betrouwbaar en hoogwaardig is. Eenduidige branding draagt ook bij aan een gevoel van eigenaarschap bij collega's binnen de Library.

Een merk is een uitdrukking van de waarden waar je voor staat. Wij staan voor de waarden van TU Delft, de Library en Open Science. Onze diensten zijn een manier om ons merk en onze waarden uit te dragen, dus om de daad bij het woord te voegen.



Wat kun je doen?

- Gebruik de [TU Delft-huisstijl](#) voor je dienst.
 - Kies kleuren uit het kleurenpalet van de TU Delft-huisstijl.
 - Gebruik foto's en illustraties in overeenstemming met de stijlgids van de Library.
 - Gebruik ook een tone of voice die aansluit bij de stijlgids van de Library.
- De branding van TU Delft is de standaard en heeft altijd de meeste impact. Overleg eerst met de communicatieafdeling bij een wens voor afwijkende branding.
 - Gebruik altijd het logo van TU Delft Library uit de TU Delft-huisstijl: TU Delft | Library.
 - Gebruik bij diensten die door de Library worden gesponsord of ondersteund de zin: Mogelijk gemaakt door TU Delft Library.



Richtlijnen:

- Raadpleeg de [Library Stijlgids](#)

4. Stel gebruiksgemak voorop

Een dienst moet intuïtief en eenvoudig te begrijpen zijn. Zorg ervoor dat de gebruiker zich betrokken voelt en snapt wat de dienst inhoudt.



Waarom is dit belangrijk?

Studenten en medewerkers hebben het druk. Zij zijn gewend aan professionele dienstverlening op het internet, waar taal en gebruiksvriendelijkheid een dienst kunnen maken of breken. Diensten die lastig te gebruiken zijn, waarbij de eindgebruiker te veel denktijd moet besteden aan uitzoeken hoe het werkt, worden zelden of nooit gebruikt.



Wat kun je doen?

- Test de gebruikservaring van verschillende gebruikersgroepen, met eenvoud als belangrijkste ontwerpprincipes.
- Test de gebruikservaring van gebruikersgroepen op verschillende apparaten (dat wil zeggen: via browsers en telefoons).
- Splits, waar dat zinvol is, complexe diensten op in eenvoudigere diensten.
- Stel bij het inkopen van diensten van derden in de aanbestedingseisen vast dat deze diensten dezelfde maatstaf voor gebruiksgemak hanteren.
- Wees je bewust van de toegankelijkheid van een dienst. Kan de dienst door alle eindgebruikers worden gebruikt, ongeacht een handicap? Zo niet, maak dan een plan om de toegankelijkheid van de dienst te verbeteren.



Richtlijnen:

- Rijksoverheid: [Toegankelijkheid](#)
- [Web Content Accessibility Guidelines \(WCAG\) 2.1](#)
- Digitale toegankelijkheid voor iedereen: www.wcag.nl
- Raadpleeg standard 8 voor meer informatie over toegankelijkheid

5. Helder taalgebruik

Vermijd jargon en gebruik heldere taal die alle gebruikers gemakkelijk begrijpen.



Waarom is dit belangrijk?

Helder taalgebruik draagt bij aan wie we zijn en wat we willen uitstralen: een toegankelijke en open Library. De taal die we gebruiken zorgt ervoor dat mensen gemakkelijk de informatie, dienst of expert vinden die ze zoeken. Dit draagt bij aan het gebruiksgemak van onze diensten.

Tips voor helder taalgebruik:

- Vermijd jargon. Gebruik specialistische terminologie alleen wanneer je zeker weet wie de doelgroep is en wat hun kennisniveau is (eenvoud is de norm, jargon de uitzondering).
- Bekijk de dienst vanuit het perspectief van de gebruiker en pas je taal hierop aan. Denk aan: verschillende doelgroepen (studenten, onderzoekers, docenten, externe bezoekers), kennisniveau, soort informatie, enzovoort.
- Gebruik altijd de stijlguide van de Library, bijvoorbeeld: gebruik korte, actieve zinnen, gebruik tussenkopjes om de tekst op te splitsen, enz.



Wat kun je doen?

- Evalueer het taalgebruik in de meest geraadpleegde onderdelen van de dienst. De communicatieafdeling kan hierbij helpen.
- Wijs binnen het team een hoofdtekstschrijver aan die training krijgt in duidelijk taalgebruik.
- Gebruik duidelijke en vergelijkbare taal op alle kanalen (website, Netpresenter, hand-outs).
- Analyseer de betrokkenheid van gebruikers om te bepalen of de informatie duidelijk is (en ook of je die in het Engels of Nederlands moet aanbieden).
- Raadpleeg de stijlguide van de Library ([Library Stijlgids](#)).



Externe richtlijn:

- Gebruikercentraal.nl: [Overzicht hulpmiddelen voor duidelijke communicatie](#)

6. Wees (technisch) betrouwbaar

Zorg voor een zo volledig mogelijke beschikbaarheid van de (digitale) dienst en communiceer uitval (downtime) tijdig.



Waarom is dit belangrijk?

Eindgebruikers zijn afhankelijk van de dienst en willen er altijd gebruik van kunnen maken. Onbetrouwbare diensten schaden het vertrouwen van gebruikers, waardoor ze minder geneigd zijn terug te keren.



Wat kun je doen?

- Communiceer uitval en onderhoud duidelijk op de homepage van de dienst en als het nodig is ook op andere gerelateerde kanalen.
- Zorg voor een kanaal waarop gebruikers contact kunnen opnemen met de dienst als het hoofdkanaal niet beschikbaar is. Adviseer, waar mogelijk, een alternatieve dienst of wijze van ondersteuning.
- Stel (als dit relevant is) een [servicelevelagreement \(SLA\) op met de ICT-afdeling van de TU Delft](#) (of stel een SLA op voor een dienst die door een derde partij wordt gehost).
- Voor diensten met veel gebruikers of privacygevoelige gegevens: voer samen met de ICT-afdeling of de derde partij periodieke stresstests uit (zowel op het gebied van capaciteit als beveiliging) om de betrouwbaarheid van de dienst te waarborgen. Neem deze kosten op in de jaarlijkse begroting.

7. Maak succes meetbaar

Publiceer regelmatig statistieken om inzichtelijk te maken wat goed gaat en wat beter kan.



Waarom is dit belangrijk?

Het is belangrijk een (gezamenlijk) doel te hebben voor de richting die de dienst opgaat. We willen immers dat onze gebruikers het optimale uit onze inspanningen blijven halen. We willen een basis creëren die ruimte biedt voor inhoudelijk overleg en reflectie op hoe het met een dienst gaat en hoe het beter kan. Door statistieken te delen, kunnen we eerlijk en open discussiëren over hoe een dienst zich ontwikkelt. De statistieken zijn niet bedoeld om een dienst te bekritisieren, maar om richting te geven.



Wat kun je doen?

- Houd het heldere en eenduidige doel uit standard 2 in het oog.
- Definieer jouw idee van succes en zet dat om in een vast aantal doelen (bijvoorbeeld: actiegericht, inspirerend) en bijbehorende KPI's. Kies een tijdspad, bijvoorbeeld een, drie of vijf jaar.
- Evalueer regelmatig de belangrijkste resultaten. Wat gaat er goed? Wat kan beter? Stel vast wat 'regelmatig' in deze zin inhoudt.
- Publiceer en communiceer resultaten in lijn met standard 10 zodat de Library en andere partijen kunnen leren van de manier waarop we onze diensten verbeteren. Gebruik interne evaluaties voor gevoelige resultaten en reflectie.



Richtlijnen:

- John Doerr, [Why the secret to success is setting the right goals](#) (YouTube, Engels)

8.

Vraag regelmatig om gebruikersfeedback om diensten te verbeteren

Raadpleeg regelmatig feedback van gebruikers over de dienst. Maak waar mogelijk gebruik van verschillende methoden voor de beste resultaten.



Waarom is dit belangrijk?

De Library levert geen diensten puur om ze te leveren. Ons doel is om onderzoekers, studenten en docenten te helpen het beste uit zichzelf te halen. Het is daarom belangrijk om regelmatig na te gaan of de vraag van gebruikers nog steeds aansluit bij ons aanbod. We moeten ervoor zorgen dat we waarde toevoegen en dit ook controleren bij onze daadwerkelijke gebruikers. De Library ontwikkelt een toolkit met instrumenten voor gebruikersbetrokkenheid die teams kunnen gebruiken om feedback te krijgen en verbeteringen aan te brengen. De toolkit van [Design Thinking for Libraries](#) helpt ons hierbij. Ga kritische feedback niet uit de weg. Omarm het en gebruik het om te groeien.



Wat kun je doen?

- Test regelmatig je eigen diensten vanuit het perspectief van een eindgebruiker. Dit maakt het gemakkelijker om met gebruikers te praten.
- Gebruik zowel digitale middelen als persoonlijk contact om gebruikersfeedback te krijgen.
 - Installeer Google Analytics (of een vergelijkbare tool).
- Gebruik en draag bij aan de [Library User Engagement Toolkit](#) om feedback te verzamelen en om analysemethoden te ontwikkelen.
- Documenteer en deel gebruikersfeedback met andere diensten.



Richtlijnen:

- [Library User Engagement Toolkit](#)
- ucdtoolbox.com/browse-methods

9. Reageer op gebruikersfeedback

Het is belangrijk om als dienst te reageren op feedback van gebruikers en om, als dat mogelijk is, snel te verwerken.



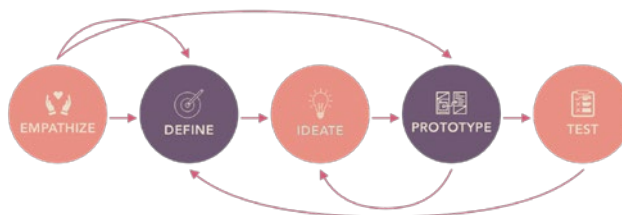
Waarom is dit belangrijk?

Om vertrouwen te krijgen en te behouden, is het belangrijk dat gebruikers weten dat je ze serieus neemt en naar ze luistert. Als gebruikers zien dat hun feedback wordt verwerkt, laten zij zich positiever uit over de Library en haar diensten. Zij zijn in de toekomst dan ook meer geneigd nogmaals te helpen. Bewaak, evalueer en verbeter de dienst niet alleen in het beginstadium, maar tijdens de hele levensduur.



Wat kun je doen?

- Identificeer en onderschrijf verbeterpunten uit gebruikersdata en gebruikersonderzoek. Probeer de aandacht aan zaken die al goed gaan te beperken.
- Vraag regelmatig om gebruikersfeedback en omarm de resultaten.



- Geef prioriteit aan verbeterpunten op basis van gebruikersfeedback.
- Reageer op bredere trends in de feedback. Zes-sterren-service (een stap verder gaan dan verwacht) vereist een zoektocht naar de vraag achter de vraag. Teams blussen geen brandjes, maar verbeteren de toekomst van een dienst op de lange termijn. Zodat de oplossing technisch beter, eenvoudiger, completer of beter ondersteund wordt door beter opgeleide mensen.



Richtlijnen:

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

10. Communiceer plannen, rapporten, successen en missers openlijk

Wees transparant bij het bekendmaken van plannen, rapporten en andere informatie met betrekking tot de ontwikkeling van de dienst.



Waarom is dit belangrijk?

Als we open communiceren over wat we doen en van plan zijn, geeft dat beter inzicht en kunnen we van elkaar leren. Het betekent ook dat we zichtbaar worden voor mensen die met vergelijkbare zaken bezig zijn. En hierdoor (onverwachte) input, steun en samenwerking kunnen vinden binnen de Library, TU Delft of zelfs daarbuiten. Dit betekent niet dat we alles moeten publiceren, vooral waar het gaat om gevoelige informatie. Maar zelfs het communiceren van missers en de stappen die we nemen om de dienst te verbeteren, zorgt voor vertrouwen en loyaliteit.



Wat kun je doen?

- Stel vast welke plannen, rapporten en andere informatie met betrekking tot de voortgang van de dienst zich lenen voor publicatie. Publiceer in ieder geval een jaarplan en een jaarverslag.
- Bepaal welke kanalen je gebruikt voor publicatie, bijvoorbeeld via een blog. Stel een planning op voor wanneer je wat publiceert.



Richtlijnen:

- [TU Delft Library Blogbeleid](#)

11. Waarborg de privacy van gebruikers

De dienst moet altijd de privacy van gebruikers waarborgen, zeker in het kader van de AVG.



Waarom is dit belangrijk?

Gebruikers moeten zich vrij voelen om de dienst te gebruiken zonder dat hun gegevens worden bewaard en zonder toestemming worden hergebruikt. Wij zijn wettelijk verplicht de AVG-regels te volgen om de betrouwbaarheid en veiligheid van onze diensten te kunnen garanderen.



Wat kun je doen?

- Bij het afnemen of verlengen van diensten (van derden) ben je verplicht ervoor te zorgen dat gegevens correct worden opgeslagen [binnen het kader van de AVG](#).
- Zorg bij het afnemen of verlengen van diensten van derden dat er een verwerkersovereenkomst is afgesloten (www.tudelft.nl/data-protection/privacy/verwerkersovereenkomst). Werk samen met de ICT-afdeling en de juridische afdeling om een verwerkersovereenkomst tot stand te brengen.
- Leg duidelijk vast welke gegevens de dienst verzamelt en voor hoe lang. Vraag als dat nodig is om toestemming.
- Zorg bij digitale middelen met complexe rechten (zoals meer gebruikers voor verschillende middelen) dat de dienst de desbetreffende rechten waarborgt die verband houden met het middel.

12. Gebruik een permanent en duidelijk internetadres

De dienst moet een duidelijk en herkenbaar internetadres hebben.



Waarom is dit belangrijk?

Een permanent en duidelijk internetadres schept vertrouwen. Lange, veranderende URL's doen dat niet. Een duidelijk en herkenbaar internetadres wordt sneller gevonden en onthouden door zowel gebruikers als zoekmachines. Het geeft ook meteen een beeld van wat de dienst aanbiedt.



Wat kun je doen?

- Bedenk voor elke dienst een URL in het format *http://library.tudelft.nl/dienst*. De URL moet overeenkomen met de op een werkwoord gebaseerde beschrijving uit standard 2.
 - Bijvoorbeeld: *http://www.tudelft.nl/library/request-historical-maps*
- Als een merknaam al bekend is bij de gebruikers kun je die gebruiken.
 - Bijvoorbeeld: *http://www.tudelft.nl/library/collegerama*
- Zorg bij gebruik van alternatieven voor een duidelijke verwijzing.
 - Bijvoorbeeld: *http://www.tudelft.nl/library/sg* kan verwijzen naar *http://www.tudelft.nl/library/studium-generale*
- Gebruik de gekozen URL in alle relevante communicatiemiddelen.
- Werk samen met de communicatieafdeling om de URL online te plaatsen.
- Laat bij beëindiging van de dienst de website online staan met een uitleg waarom de dienst is beëindigd.
- Bespreek mogelijke uitzonderingen met de communicatieafdeling.

Colofon

Redactie

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

Met dank aan de volgende medewerkers van TU Delft

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

Dank aan de externe beoordelaars

TIB Hannover, Technical University of Denmark, Wageningen University Research en bibliotheken van Zwitserse onderzoeksinstituten.

Speciale dank aan

Ay Mei Lei van Studio Aprili.
Het team van Gov.UK voor de inspiratie.

Licentie



Dit document is beschermd met een CC-BY 4.0 licentie. Copyright TU Delft 2022.

