# PROJECTPLAN

## Project QR-codes/Fieldlab fysiek-digitaal



December 2022

Inhoud

[Inleiding 3](#_Toc125018835)

[1. Hoe gaan we het doen? 4](#_Toc125018836)

[1.1 Wat zijn uitdagingen? 4](#_Toc125018837)

[2. Wat zijn de kaders? 4](#_Toc125018838)

[3. Wat willen we bereiken? 5](#_Toc125018839)

[4. Hoe meten en borgen we? 5](#_Toc125018840)

[5. Hoe gaan we het organiseren? 6](#_Toc125018841)

[5.1 Planning en activiteiten 6](#_Toc125018842)

[5.2 Projectorganisatie 7](#_Toc125018843)

[5.3 Communicatie 8](#_Toc125018844)

[5.4 Financiën 9](#_Toc125018845)

# Inleiding

Vanuit de Netwerkagenda Openbare Bibliotheekvoorzieningen 2021-2023 organiseren POI’s in het kader van de stelseluitdaging innovatie landelijke Fiedlabs. In een Fieldlab worden doelgericht oplossingen voor vraagstukken ontwikkeld, getest en geïmplementeerd. De behoefte van gebruikers staat centraal. De drie lagen van het netwerk en externe partijen zetten allen hun expertise in ten behoeve van de Fieldlabs.

Er zijn vier landelijke Fieldlabs, die aansluiten bij de activiteiten in de maatschappelijke opgaven. Dit zijn: jeugd en onderwijs, interactief leerplatform, kennis en kwaliteit en integratie fysiek en digitaal. Dit projectplan richt zich op het Fiedlab fysiek-digitaal:

*“We willen onze impact in de lokale gemeenschap vergroten door de digitale en fysieke bibliotheek beter te verbinden en te integreren. We ontwikkelen producten die de presentatie van de bibliotheek in de digitale ruimte verbeteren, om zo bij te dragen aan gelijke digitale kansen voor iedereen.”* (Netwerkagenda, 2022)

Onderdeel van het Fieldlab fysiek-digitaal is het project QR-codes. We gaan hierin aan de slag met de vraag:

Hoe kunnen we met QR-codes de digitale collectie van de bibliotheek gemakkelijk voor iedereen toegankelijk maken?

De kern: koppel QR-codes op posters, flyers en schermen aan een selectie e-books of luisterboeken, die daardoor met twee klikken in de online Bibliotheek-app te lezen zijn. De codes kunnen op allerlei plekken binnen en buiten de bibliotheek worden gepresenteerd, bijvoorbeeld OV-hubs, recreatieparken en buurthuizen. Via de online Bibliotheek hebben leden van de bibliotheek op elke plek toegang tot ruim 39.000 e-books en meer dan 10.000 luisterboeken. Zo heeft elke fysieke bibliotheek een goede collectie én is de bibliotheek overal.

In het project onderzoeken en testen we met lokale bibliotheken en hun partners toepassingen voor QR-codes in relatie tot de online Bibliotheek. Op basis van de uitkomsten van de pilots wordt er landelijk opgeschaald en kunnen resultaten worden geborgd. Hoe we het project precies gaan aanpakken, wat we willen bereiken en hoe we het gaan organiseren staat omschreven in dit plan.

# Hoe gaan we het doen?

In het QR-codeproject draaien bibliotheken uit het hele land pilots om toepassingen voor QR-codes in relatie tot het digitaal aanbod te onderzoeken en te testen met gebruikers. De pilot past binnen de lokale context en kan eventueel onderdeel zijn van een groter (bestaand) project. Niettemin sluit de doelstelling aan bij het QR-project. Binnen hun pilot kunnen bibliotheken samenwerken met lokale partners, zoals onderwijsinstellingen, OV-bureaus, recreatieparken, dorpshuizen/wijkcentra of sportverenigingen. Ook wordt de doelgroep betrokken en gevraagd naar hun ervaring en de effecten.

Bij hun pilot krijgen bibliotheken ondersteuning van een projectteam van de KB en SPN, in samenwerking met de POI’s. Voor de KB is een belangrijke rol weggelegd in het technisch faciliteren van het project. Op basis van de testervaring zorgt zij er bijvoorbeeld voor dat de QR-codes werken op elk apparaat en dat niet-leden soepel worden doorgeleid. Verder voorziet het projectteam bibliotheken van (digitale) communicatiemiddelen om QR-codes op te presenteren en organiseert zij deskundigheidsbevordering en intervisie voor deelnemende bibliotheken. POI’s worden betrokken om aanvullende ondersteuning en advies te bieden aan bibliotheken in hun werkgebied die meedoen. Ook hebben zij een rol in de communicatie over het project.

De voortgang van de pilots wordt nauwlettend gevolgd door middel van regulier overleg. Dit kan individueel met de pilotcoördinator van elke bibliotheek of gezamenlijk in intervisiegroepen. De bevindingen worden gebruikt om het project doorlopend te verbeteren. Denk aan oplossingen voor technische vraagstukken, maar ook aan het beschikbaar stellen van ontworpen campagnes. Zo kunnen de resultaten worden geborgd en opgenomen in de reguliere dienstverlening.

## Wat zijn uitdagingen?

Het project kent een aantal uitdagingen waarvoor een oplossing moet worden gevonden gedurende de looptijd, of waarmee moet worden gedeald. Sommige zijn van technische aard, bijvoorbeeld de werking van de QR-code voor verschillende typen telefoons en tablets. Verder moet een goede doorgeleiding worden ontworpen voor als de QR-code wordt gescand en iemand de app nog niet op de telefoon heeft. Daarnaast moeten er keuzes worden gemaakt over een oplossing voor niet-leden, met een differentiatie naar niet-leden onder de 18 jaar.

Op het gebied van collectie liggen er ook vraagstukken, bijvoorbeeld in de doorzoekbaarheid van de collectie of het tussendoor verdwijnen van titels uit de online Bibliotheek. Hierbij speelt communicatie een belangrijke rol.

Gedurende de looptijd van het project moet er een oplossing komen voor de bovenstaande aandachtspunten. Pilotbibliotheken spelen een belangrijke rol in de signalering van problemen en kunnen tevens meedenken over oplossingen, die het projectteam centraal kan uitwerken. Een FAQ is een middel om hier gezamenlijk over te communiceren.

# Wat zijn de kaders?

Het project heeft verbinding met de drie maatschappelijke opgaven uit de Netwerkagenda: leesbevordering, digitaal meedoen en persoonlijke ontwikkeling. Ook ligt er een relatie met de stelselopgaven Robuuste bibliotheek, Digitale (netwerk)infrastructuur, Innovatie, Collectie, Gezamenlijke klantbenadering en de Digitale Openbare Bibliotheek. In het kader daarvan is het belangrijk om verbinding te zoeken met projecten die reeds lopen, bijvoorbeeld rondom Single Identity. Tegelijkertijd is het van belang de scope afbakening scherp voor ogen te houden, ten behoeve van de uitvoerbaarheid.

Bovenop deze kaders geeft het QR-project een impuls aan de versterking en doorontwikkeling van de online Bibliotheek en digitale infrastructuur (Bibliotheekbrief, 2022). De KB heeft hierin een wettelijke taak, en om daarin van betekenis te kunnen zijn voor eindgebruikers is samenwerking in het netwerk tussen de drie lagen van groot belang. Dit is ook een kader van waaruit we met elkaar werken aan het QR-codeproject.

# Wat willen we bereiken?

In het QR-project werken we eraan de fysieke en digitale bibliotheek sterker met elkaar te verbinden en te integreren. Door een moderne technologie op een nieuwe wijze in de bibliotheeksector toe te passen, willen we de digitale collectie beter ontsluiten en het gebruik bevorderen. Het eigenaarschap van bibliotheken over de digitale collectie zal ook worden vergroot. Daarbovenop kent elke pilot op lokaal niveau zijn eigen doelstellingen, denk aan het opzetten van samenwerkingen met externe partijen of het bereiken van nieuwe doelgroepen met het aanbod van de bibliotheek.

Het uiteindelijk beoogde effect van het project is dat de geletterdheid in de samenleving toeneemt. Het project draagt eraan bij dat mensen zich bewust zijn van de aanwezigheid van (luister)boeken op hun telefoon of tablet, meer gaan lezen, beter gaan lezen, anders gaan lezen en luisteren en meer geletterd worden.

Door als drie lagen – openbare bibliotheken, POI’s, de KB – nauw op te trekken in het bereiken van deze doelen, willen we ook de onderlinge samenwerking in het netwerk versterken en een goede basis leggen voor opgaven in de toekomst.

# Hoe meten en borgen we?

Er ligt momenteel een uitdaging in het meten van het gebruik van QR-codes. Er moet gedurende het project een privacy-vriendelijke oplossing voor worden gevonden om dit gezamenlijk op te pakken. Desgewenst kunnen lokale bibliotheken die deelnemen hierin hun eigen keuze maken. Data over uitleningen van e-books en luisterboeken op vestigingsniveau worden maandelijks gepubliceerd in de groep Online Bibliotheek op MetdeKB.nl. Zo kan het gebruik van QR-codes reeds indirect worden herleid.

Naast het meten van de effecten op het gebruik van de onlinebibliotheek is het bijhouden van de ervaringen die bibliotheken opdoen in hun pilots van belang voor het borgen en opschalen. Hiervoor organiseren we (intervisie)bijeenkomsten, vragen we bibliotheken hun materialen te delen en resultaten te documenteren. Op basis daarvan vindt er een voortdurend proces van optimalisatie plaats en kan er uiteindelijk landelijk worden geborgd en opgeschaald. Dit zou bijvoorbeeld kunnen door alle expertise middels een toolkit beschikbaar te stellen aan het Bibliotheeknetwerk.

# Hoe gaan we het organiseren?

## Planning en activiteiten

Het project doorloopt de drie innovatiefasen: ontdekken, bouwen en groeien. De planning hiervan en de bijbehorende activiteiten staan in een tabel uitgewerkt. Deze wordt in elke fase verder geconcretiseerd.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Fase** | **Periode** | **Activiteiten** |
| **Ontdekken**: verder uitwerken van de klantvraag en toepassingen. Onderzoeken technische beperkingen e-bookapp. Onderzoeken voorwaarden als eerste boek zonder lidmaatschap, downloaden app etc. | September 2022 | * Verkennende gesprekken bibliotheken/POI’s/KB
* Good practices QR onderzoeken
* Onderzoek E-bookplatform
* Projectstructuur bepalen
* Grove planning proces maken
 |
|  | Oktober 2022 | * Vervolg verkennende gesprekken bibliotheken/POI’s/KB
* Projectteam samenstellen + opstarten
* Oproep pilotbibliotheken uitzetten en aanmeldformulier maken
* Biebtobieb-groep inrichten
* Techniek startklaar maken (flow bepalen)
 |
|  | November 2022 | * Projectplan en begroting opstellen
* Voorbereiden informatiebijeenkomst geïnteresseerde pilotbibliotheken
* Inventarisatie ideeën pilotbibliotheken opstellen en delen
 |
|  | December 2022 | * Informatiebijeenkomst geïnteresseerde pilotbibliotheken organiseren
* FAQ opstellen
* Projectplan afronden met projectteam
* Marcom inrichten
 |
| **Bouwen**: oplossen technische items e-bookapp en ontwikkelen klantgerichte campagnes en toepassingen. Werken met pilots zolang nog niet alle punten zijn opgelost. | Januari 2023 | * Deadline aanmeldingen pilotbibliotheken
* Pilotbibliotheken selecteren en groepjes maken
* Voorbereiden kick-off pilotbibliotheken
* Communicatie rondom de kick-off organiseren
 |
|  | Februari-maart 2023 | * Kick-off bijeenkomst pilotbibliotheken
* Pilots uitwerken in lokale projectplannen
* Middelen toewijzen
* Stroomlijnen technisch proces (flows inrichten)
* Marcom materialen ontwikkelen voor pilotbibliotheken
* Deskundigheidsbevordering inventariseren
* Begeleiding pilots inregelen en plannen (individueel en gezamenlijk)
 |
|  | April-december 2023 | * Pilots voorbereiden en uitvoeren
* Middelen uitkeren
* Techniek optimaliseren
* Deskundigheidsbevordering vormgeven
* Statistiek inrichten t.b.v. monitoring uitkomsten/effectmeting
* Marcom toolkit doorontwikkelen en publiceren
 |
| **Groeien**: beschikbaar stellen van campagnes en toepassingsmogelijkheden in het netwerk. De techniek is automatisch beschikbaar voor iedereen. | Januari 2024-juni 2024 | * Evaluatie en opschaling, bijv. met een QR-toolkit
* Beheerplan maken
 |

## Projectorganisatie

De figuur hieronder toont hoe het project wordt ingericht:

**Stuurgroep**

De stuurgroep is het sturend orgaan van het gehele Fieldlab fysiek-digitaal. Zij bewaakt de inhoudelijke en financiële kaders van het project, neemt gezamenlijk beslissingen op belangrijke momenten, zorgt voor samenhang tussen de verschillende projectlijnen van het Fieldlab en is eindverantwoordelijk. De stuurgroep vertegenwoordigt het Fieldlab richting het landelijk koersteam innovatie en verzorgt de bestuurlijke afstemming.

Leden:

* Grietje Smit, teamleider netwerk & innovatie Biblionet Drenthe (opdrachtgever project QR-codes)
* Mariça van de Weerd, manager programma & innovatie, Biblionet Groningen
* Barbra Bloemink, manager kennis- en innovatiecentrum, Fers

**Projectteam**

Het projectteam werkt samen aan de uitvoering van het project en de realisatie van de benodigde producten en diensten, binnen het budget en de looptijd. Het projectteam begeleidt de pilots en bereidt indien nodig rapportages of besluitvorming van de stuurgroep voor. Het projectteam staat onder leiding van de projectleider en wordt aangevuld met teamleden met een specifieke expertise. Vanuit hun portefeuille kunnen zij hun achterban inschakelen om medewerking te verlenen.

*Projectleider*

De projectleider is verantwoordelijk voor de dagelijkse leiding van het QR-codeproject en verbindt de noodzakelijke onderdelen. Hij of zij bewaakt de kwaliteit en de planning en neemt beslissingen binnen de kaders die de stuurgroep heeft bepaald. De projectleider rapporteert aan de stuurgroep over de voortgang en agendeert eventuele knelpunten.

De taken van de projectleider zijn:

* Projectteam samenstellen
* Leidinggeven aan projectteam
* Vergaderingen projectteam coördineren
* Planning opstellen en bijhouden
* Beheren van budget en middelen
* Coördinatie pilots
* Rapporteren aan de stuurgroep
* Zorgdragen voor monitoring en impactmeting

De taken van een lid van het projectteam zijn:

* Voorbereiding en uitvoering van het project
* Begeleiden en ondersteunen pilots
* Mee-communiceren richting de stuurgroep
* Achterban mobiliseren
* Specifieke taken op basis van expertise

Leden:

* Froukje Stuursma, projectleider, Biblionet Drenthe
* Ewout Clarenburg, projectteamlid, technische zaken, KB
* Aan Kootstra, projectteamlid, Fers
* Erik Reuvers, projectteamlid, Probiblio
* Julia van Haaster, adviseur marketing & communicatie, Probiblio

**Pilotcoördinatoren**

De coördinatoren van de pilots doen binnen en/of buiten hun bibliotheek experimenten om toepassingsmogelijkheden van QR-codes in relatie tot de online Bibliotheek te ontdekken en te testen. Daarbij worden zij begeleid door het projectteam. De coördinatoren hebben elk een persoonlijk aanspreekpunt vanuit het projectteam. Op zijn/haar beurt bewaakt deze de samenhang tussen de pilots en waarborgt de relatie met de projectdoelstellingen.

## Communicatie

Middels een strategische communicatieplanning wordt er constant over het project gecommuniceerd met zowel deelnemers als partijen daarbuiten. Kanalen die daarbij worden gebruikt zijn o.a. Bnetwerk, KB-nieuwsbrief, VOBerichten, [Biebtobieb](https://www.biebtobieb.nl/do/startpage?id=1275470-737461727470616765), Bibliotheekblad (nieuwsbrief en vakblad), Bieb Letter, POI’s en hun nieuwskanalen, onderliggende sociale mediakanalen.

## Financiën

Het project QR-codes wordt gerealiseerd vanuit het landelijke budget en vanuit eigen bijdragen van de netwerkpartners. De begroting is terug te vinden in de bijlage (Excel).