Checklist klant(data)gericht werken

Voor directie en MT

Deze checklist hoort bij het document ‘Bouwen aan een klantgerichte bibliotheek’ en is voor directie en MT. Er is een aparte, aanvullende checklist gericht op medewerkers die met klantdata werken.

Doel van de checklist is om te toetsen waar een bibliotheek nu staat op het gebied van data-geïnformeerd werken en inzicht te geven in welke volgende stappen gezet kunnen worden om de basis op orde te krijgen.

Deze elementen zijn voor zowel grotere als kleinere bibliotheken relevant. Het is aan de bibliotheek zelf om te bepalen welke elementen prioriteit krijgen en welke keuzes realistisch zijn. De checklist is dus geen stappenplan, maar biedt inzicht in welke stappen jouw bibliotheek (ook) kan zetten om te professionaliseren in klantgericht en data geïnformeerd werken.

Ambitie en strategie	**Ja**	**Nee**
Er is een ambitie en strategie vanuit directie en MT op klant(data)gericht werken.		
Deze ambitie en strategie zijn vertaald naar een actieplan, met onder andere rollen en verantwoordelijkheden, concrete doelen en acties (per team).		
Er is een overzicht van welke klantdata we wensen te verzamelen en met welk doel, om deze ambitie en strategie te realiseren.		
Klantgerichtheid en klantinzichten zijn standaard onderdeel van (strategische) overleggen en spelen een rol in belangrijke besluitvorming.		

Rollen en verantwoordelijkheden	Ja	Nee
Er is een verantwoordelijke voor centrale regie op klantdata en klantgericht werken. en beschikbare middelen zijn vastgelegd.		
Voor de verantwoordelijke voor klantdata en klantgericht werken bestaat een heldere rolomschrijving: verantwoordelijkheden, mandaat en beschikbare middelen zijn vastgelegd.		
Er is een aanspreekpunt per thema die vragen rondom data kan beantwoorden. Meestal is dat een inhoudelijke expert die de gegevens kan duiden.		
Marketing & Communicatie hebben de regie over alle communicatie richting klanten.		
Het op peil houden van kennis en vaardigheden m.b.t. het werken met klantdata wordt actief gestimuleerd. Hiervoor is ook tijd en geld beschikbaar gemaakt.		

Samenwerken	Ja	Nee
Behoeften en wensen van medewerkers zijn in kaart gebracht als het gaat om wat zij rondom klantdata willen realiseren.		
Alle teams volgen de processen, afspraken en acties uit het actieplan klant(data) gericht werken. Aanjager hierbij is de verantwoordelijke voor centrale regie op klantdata en klantgericht werken.		
Verschillende teams (Marketing & Communicatie, Programmering, Frontoffice/Publieke Dienstverlening, Collectie, etc.) werken actief samen om de doelen rond klantdata te behalen.		

Draagvlak en betrokkenheid	Ja	Nee
Directie en MT dragen actief het belang van klant(data)gericht werken uit.		
Resultaten en successen van acties rondom klantdata en klantgericht werken worden actief en regelmatig gedeeld met collega's.		
Medewerkers krijgen ruimte om hun dagelijkse werkwijze aan te passen en te leren van klantdata (tijd/middelen zijn beschikbaar).		
Klantgericht werken en klantbeleving komen regelmatig terug in teamoverleggen.		
Nieuwe medewerkers krijgen een introductie op de ambities en werkwijzen rondom klantdata en klantgericht werken.		

Vertrouwen als fundament	Ja	Nee
Er is een privacy policy waarin wordt beschreven hoe de bibliotheek met klantdata omgaat. Deze privacy policy kunnen klanten online inzien.		✓
Er worden niet meer gegevens verzameld dan strikt noodzakelijk en het is duidelijk voor welke doeleinden dit gebeurt.		✓
Er is een correcte cookieverklaring waar bezoekers kunnen kiezen welke cookies ze wel/niet accepteren.		✓
In onze e-mailmarketing gebruiken we altijd opt-in en opt-outs. Klanten kunnen inzien op welke nieuwsbrieven en marketingmails ze staan ingeschreven.		✓
De processen rondom klantdata beheren en inzetten zijn getoetst aan de AVG-regels met een DPIA (Data Protection Impact Assessment).		✓

CRM systeem	Ja	Nee
Het huidige CRM-systeem sluit aan bij de ambities en doelen vanuit de strategie.		✓
Het huidige CRM-systeem ondersteunt het combineren of koppelen van klantdata uit verschillende bronsystemen (via een API en/of exports).		✓
Er zijn keuzes gemaakt in welke systemen leidend zijn als bron voor klantdata.		✓
Er zijn heldere afspraken vastgelegd over hoe het CRM-systeem gebruikt wordt, die ook actief worden nageleefd.		✓

Hoe verder

Als het antwoord op één of meerdere vragen een ‘Nee’ is, betekent dit dat er waarschijnlijk nog stappen gezet kunnen worden. Wat daarbij realistisch is, verschilt per bibliotheek.

Lees ook het document ‘ Bouwen aan een klantgerichte bibliotheek’ voor meer inzichten en tips. De adviseurs van Probiblio denken graag mee met wat per bibliotheek de mogelijkheden en/of belangrijkste stappen zijn om in beweging te blijven en de basis rond klantdata en klantgericht werken op orde te brengen en te houden.

Meer informatie?

Daniel Zegeling:
adviseur Financiën en Ondernemerschap
DZegeling@probiblio.nl

Elena Binkhuijsen:
adviseur Informatiemanagement
EBinkhuijsen@probiblio.nl

Ingrid Balijon:
adviseur Onderzoek
IBalijon@probiblio.nl

Julia van Haaster:
adviseur Marketing
JVHaaster@probiblio.nl

Maren Temmink:
adviseur Marketing
MTemmink@probiblio.nl

Monique van der Loo:
adviseur Marketing
MvdLoo@probiblio.nl

Pro biblio