

Samenvatting resultaten stakeholderbevraging Lukas

Sinds 1 januari 2019 slaan VIAA, Lukas en PACKED de handen in elkaar. 2019 is daarbij een overgangsjaar waarin we bekijken hoe we de werkingen van de drie organisaties kunnen integreren. Daarbij nemen we ook graag de wensen, ervaringen en noden mee vanuit de Lukas- en PACKED-contacten. Voor beide organisaties werd een aparte stakeholderbevraging opgesteld.

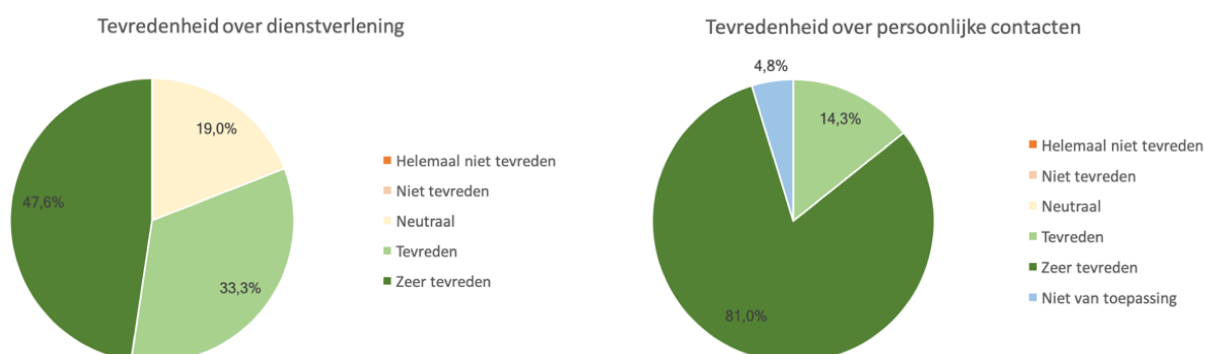
We vroegen aan de stakeholders van Lukas om een bevraging in te vullen. Daarin peilden we naar de tevredenheid over de huidige dienstverlening en naar de verwachtingen over de Lukas-werking binnen de geïntegreerde VIAA-Lukas-PACKED-organisatie. Zij konden tussen 15 maart 2019 en 15 april 2019 deelnemen aan deze bevraging. In dit rapport presenteren we de resultaten van deze bevraging. In deze samenvatting brengen we de belangrijkste resultaten samen.

In totaal hebben 21 respondenten van 14 verschillende Lukaspartners deelgenomen aan deze bevraging. Zij vertegenwoordigen 96% van de online beschikbare beeldbestanden op www.lukasweb.be.

Dienstverlening

81% van de respondenten geeft aan tevreden tot zeer tevreden te zijn over de dienstverlening.

Bij het bevragen van de verschillende aspecten van de dienstverlening scoort de digitalisering van de collectie zeer goed. De respondenten zijn zeer tevreden over de kwaliteit van de digitale beelden en de bruikbaarheid van de beelden voor de eigen interne werking. Ook over de rapportering door Lukas zijn de respondenten tevreden. Ze vinden deze relevant, helder en bruikbaar voor hun eigen interne werking. De respondenten zijn echter verdeeld als het gaat om de relevantie en om de helderheid van de afspraken over de bewaring van de collectie bij Lukas. Niet alle respondenten vinden dit aspect van de dienstverlening relevant.



95,2% is tevreden tot zeer tevreden over de persoonlijke contacten met Lukas.

Zowel over de snelheid als over de duidelijkheid en bruikbaarheid van het beantwoorden van vragen is er grote tevredenheid. De respondenten geven aan dat vragen over hergebruik op een professionele en transparante manier worden afgehandeld.

Communicatie

De respondenten geven allen aan de website van Lukas reeds bezocht te hebben. De meerderheid van de respondenten kennen ook de nieuwsbrief en de Lukas-partnerdag. De socialmediakanalen (Facebook, Instagram en Pinterest) worden niet veel geraadpleegd door de respondenten. De doelgroep van deze kanalen is echter veel breder dan enkel Lukas-partners.

De inhoud op alle communicatiekanalen wordt wel relevant gevonden. De meeste respondenten geven aan voldoende geïnformeerd te zijn over de verschillende aspecten van de dienstverlening. Over 'Het aanbod op Lukas' en 'Het gehanteerde terugverdienmodel' zou eventueel meer duiding kunnen gegeven worden vermits we bij deze stellingen meer neutrale stemmen waarnemen.

Platform www.lukasweb.be

Alle respondenten geven aan het platform te kennen. 71,4% heeft het platform www.lukasweb.be ook reeds geraadpleegd. De Net Promotor Score van het platform bedraagt 47. Dat wijst er op dat de respondenten loyaal en tevreden zijn over Lukasweb.

Zij die het platform raadplegen (71,4%), zijn positief over hun collectie op het platform en vinden dat deze goed tot zijn recht komt. Het downloadbaar ter beschikking stellen wordt gezien als een meerwaarde. Ook wordt er positief gereageerd op de vraag om beeldmateriaal op de website van de partner zelf downloadbaar ter beschikking te stellen. Meer gemengde reacties zijn er bij de vraag over de helderheid van het licentiemodel. Nog meer verdeeldheid is er bij de vraag of het licentiemodel is aangepast aan de digitale strategie van de partner.

Verwachtingen

Via twaalf stellingen konden de partners hun verwachtingen over de toekomst aangeven. We overlopen de antwoorden thematisch:

- Digitalisering: het digitaliseren volgens internationale standaarden wordt gezien als een meerwaarde. De respondenten geven aan dat deze dienstverlening gratis moet blijven. Er is interesse om de dienstverlening uit te breiden naar beeldprojecten op maat (bijvoorbeeld ultrahoge resoluties en 3D).
- Terbeschikkingstelling aan derden: de aanwezigheid van een overkoepelend platform wordt gezien als een meerwaarde voor de partner. Ook de rol van Lukas bij het verspreiden van beeldmateriaal op internationale platformen kan op veel positieve stemmen rekenen.

- Terbeschikkingstelling aan de eigen organisatie: de respondenten geven aan dat het niet (standaard) nodig is om de gedigitaliseerde bestanden nog op een fysieke drager te ontvangen.
- Businessmodel: de stellingen over het businessmodel zorgen voor verdeeldheid, bijvoorbeeld bij de vraag of er een vergoeding moet betaald worden bij commercieel hergebruik. De meerderheid van de respondenten gaat akkoord met de stelling dat hun collectie gratis en zonder restricties beschikbaar mag gesteld worden aan het brede publiek. De respondenten reageren meer neutraal op de vraag of ze zelf de voorwaarden willen bepalen waaronder hun collectie ter beschikking wordt gesteld (dus geen 'one size fits all' model).
- Bijkomende diensten: de respondenten gaan akkoord met de vraag naar de meerwaarde om vragen naar gebruik van beelden of beeldprojecten over te laten aan Lukas. De meningen zijn echter verdeeld bij de vraag of er meer ondersteuning voorzien moet worden bij het toevoegen van metadata aan de collectie.

Besluit

In het algemeen scoort Lukas goed tot zeer goed. Er is een grote tevredenheid over de dienstverlening en over de persoonlijke contacten met Lukas. De aanwezigheid van een centraal overkoepelend platform en ook de gratis digitalisering worden gezien als een meerwaarde voor de sector. Over de relevantie van de bewaring van de collectie bestaat dan weer verdeeldheid bij de respondenten. Ook over het businessmodel (het terugverdienmodel) bestaat er wat betreft het commercieel gebruik van de collecties meer verdeeldheid. Die verdeeldheid gaat over het al dan niet gratis ter beschikking stellen van de collecties voor commercieel hergebruik.