



Certificering waarborg voor netwerkkwaliteit

|(vereniging)|
>openbare
bibliOtheken<

Certificering: waarborg voor netwerkqualiteit

In juni 2006 heeft de ledenvergadering van de Vereniging van Openbare Bibliotheken – na overleg met de Vereniging van Nederlandse Gemeenten – de Certificeringsnorm voor Openbare Bibliotheken definitief vastgesteld. Met de invoering van de certificeringsnorm wordt invulling gegeven aan de afspraken die ten aanzien van certificering zijn gemaakt in het Koepelconvenant 'Herstructurering Openbaar Bibliotheekwerk' uit 2001. In de praktijk betekent dit dat tussen 2006 en 2009 alle openbare bibliotheken in Nederland voor een audit bezocht zullen worden. In deze brochure wordt nadere uitleg gegeven over het doel van certificering, de gestelde eisen aan bibliotheken en de achterliggende organisatie en werkwijze. Daarnaast wordt de relatie met kwaliteitszorg gelegd en uitgelegd hoe beide fenomenen elkaar kunnen versterken.

Doel

Certificering is door de bibliotheekbranche aangewezen als het mechanisme waarmee openbare bibliotheekorganisaties aantoonbaar kunnen maken hoe ze actief bijdragen aan de ontwikkeling van het bibliotheek(net)werk. Bibliotheken zijn immers voor een deel van hun taken aangewezen op dit netwerk en dus afhankelijk van elkaar als het gaat om het leveren van goede kwaliteit van dienstverlening. Niet alleen digitale diensten als al@din en andere producten van Bibliotheek.nl zijn daar voorbeelden van, ook voor de fysieke collectie geldt dat lokale en provinciale instellingen moeten samenwerken om een kwantitatief en kwalitatief acceptabel niveau op peil te houden.

Certificering biedt de garantie dat lokale producten en diensten zich niet onder een bepaald kwaliteitsniveau bevinden. Ook biedt certificering minimumgaranties voor landelijke netwerkqualiteit. Certificering is daarom een voorwaarde om te kunnen (blijven) functioneren in het netwerk van openbare bibliotheken. In de huidige vorm is certificering naast basisbibliotheekvorming en inhoudelijke vernieuwing een manier waarop bibliotheken de gelegenheid krijgen om hun visie op bibliotheekwerk te onderbouwen vanuit hun specifieke lokale situatie. Deze visie kunnen ze vervolgens vertalen in concreet beleid, meetbare doelstellingen en cyclisch werken met behulp van de Plan-Do-Check-Act cyclus: het basale principe van kwaliteitszorg.



Eisen met betrekking tot certificering

De certificeringsnorm is opgebouwd volgens de indeling van het INK Management-model, omdat dit model al bekend en beproefd is in de bibliotheekbranche. Binnen dit model zijn eisen met betrekking tot organisatiegebieden en resultaatgebieden geformuleerd. In plaats van alle eisen uit de certificeringsnorm uitputtend te beschrijven wordt in dit deel van deze brochure uitgelegd op welke wijze met deze eisen kan en moet worden omgegaan.

In de eerste plaats dient duidelijk te zijn dat invulling van de eisen uit de certificeringsnorm afhankelijk is van de volgende aspecten:

- > De aard en grootte van de bibliotheekorganisatie
- > De specifieke lokale context
- > Ambities en beleid van de bibliotheekorganisatie

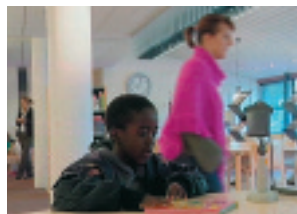
De certificeringsnorm stelt geen eisen aan de inhoud van het lokale bibliotheekbeleid, maar vraagt wel om dit beleid te baseren op de lokale context.

Daarmee biedt de certificeringsnorm ruimte voor verschillen in inhoudelijk bibliotheekbeleid al naar gelang de lokale omstandigheden.

Zo hebben bibliotheken in relatief kleine werkgebieden doorgaans minder financiële armslag om hun ambities waar te maken dan grote bibliotheken.

Dit kan zijn weerslag hebben op bijvoorbeeld de inhoud van het (collectie)beleid van een bibliotheekorganisatie. De lokale context kan specifieke kenmerken vertonen als een vergrijsde bevolkingsopbouw of een situatie van gemeentelijke bezuinigingen. Bibliotheken worden voor de certificering beoordeeld in het licht van deze omgevingsfactoren.

Ten tweede is het belangrijk om te onderkennen dat er verschillende manieren zijn waarop een bibliotheekorganisatie kan aantonen dat ze werkt conform de eisen vanuit de certificeringsnorm. Op een (beperkt) aantal punten vraagt de certificeringsnorm expliciet om schriftelijke vastlegging in bijvoorbeeld beleidsdocumenten. Voor diverse normeisen kan het werken volgens de norm echter ook aangetoond worden door bijvoorbeeld consistent gedrag van medewerkers en concrete activiteiten. Tijdens een audit wordt niet alleen gekeken naar het al dan niet schriftelijk vastgelegde beleid, maar ook naar de implementatie hiervan in de dagelijkse werkpraktijk.



Organisatie en werkwijze

Uitvoering van de certificering geschiedt door onafhankelijke auditoren, die opereren onder verantwoordelijkheid van de Stichting Certificering Openbare Bibliotheken. De auditoren, allen met academisch werk- en denkniveau, zijn gekwalificeerd als auditor op basis van criteria uit ISO 19011, de internationale richtlijn voor kwaliteitsauditoren en zijn aanvullend begeleid bij de uitvoering van pilot-audits. De groep van auditoren bestaat uit personen met werkervaring in de bibliotheeksector en mensen met auditervaring in verwante sectoren als de culturele en publieke sector.

Nadat een bibliotheek is ingepland voor een audit door het Certificeringsbureau van de Stichting Certificering Openbare Bibliotheken, krijgt ze een verzoek tot het aanleveren van documenten die vanuit de certificeringsnorm relevant zijn. Op basis van de aangeleverde documentatie bereidt de auditor zich voor en stemt hij of zij het auditprogramma af met de bibliotheekorganisatie. Onderdeel van dit auditprogramma zijn individuele gesprekken met leidinggevende functionarissen op verschillende beleidsterreinen en groeps gesprekken met medewerkers. In de meeste gevallen komt het erop neer dat de auditor wil spreken met de directeur, de hoofden frontoffice en backoffice en twee groepen van medewerkers (frontoffice en backoffice). Afhankelijk van de structuur en inrichting van uw organisatie kunnen dit ook andere functionarissen zijn. Daarnaast is er tijdens de auditdag gelegenheid voor de auditor om de bibliotheek fysiek te aanschouwen. Aan het einde van de auditdag koppelt de auditor het beeld van de bibliotheekorganisatie en de belangrijkste bevindingen ten aanzien van conformiteit met de eisen uit de certificeringsnorm mondeling en op hoofdlijnen terug aan de directeur.

Op basis van een bindend advies van de auditor gaat het bestuur van de Stichting Certificering Openbare Bibliotheken over tot certificering c.q. certificering onder voorbehoud. Indien certificering onder voorbehoud plaatsvindt, krijgt de bibliotheekorganisatie de tijd om binnen een half jaar alsnog aan de eisen uit de certificeringsnorm te voldoen. Bibliotheken die niet in aanmerking komen voor certificering ontvangen bindende verbeteradviezen. In de eerstvolgende certificeringstermijn wordt getoetst of zij alsnog aan de eisen uit de certificeringsnorm voldoen. Certificering in deze tweede ronde is voorwaarde voor het lidmaatschap van de Vereniging en deelname aan netwerkproducten zoals die van Bibliotheek.nl.

Na afloop van de audit ontvangt de bibliotheek een schriftelijke rapportage met daarin de bevindingen van de auditor en aanbevelingen ter verbetering van de bedrijfsvoering van de bibliotheek. Deze schriftelijke rapportage wordt door de Stichting behandeld als vertrouwelijk en is niet openbaar voor derden. Wel is het bestuur of de raad van toezicht van de bibliotheekorganisatie verplicht de bekostigende gemeente(n) op verzoek inzage in het certificeringsrapport te geven.



De Stichting Certificering Openbare Bibliotheken houdt een register bij van gecertificeerde bibliotheken. Dit register is openbaar. De onderliggende stukken worden vertrouwelijk behandeld. Geanonimiseerde gegevens worden door de Stichting gebruikt om trendrapportages te leveren.

Kwaliteitszorg en certificering

In het verleden heeft de openbare bibliotheeksector gekozen voor het INK Managementmodel als het overkoepelende instrumentarium voor kwaliteitszorg. Dit betekent dat bibliotheken geacht worden om kwaliteitszorg volgens dit model te implementeren. Tevens hebben bibliotheken zich verplicht tot het uitvoeren van een positiebepaling en een klanttevredenheidsonderzoek. Bij het uitvoeren van een positiebepaling worden zowel sterke kanten als verbeterpunten van een bibliotheekorganisatie blootgelegd. Het is de bedoeling om systematisch aan de slag te gaan met deze verbeterpunten op basis van een verbeterplan.

Hoewel kwaliteitszorg en certificering als separate onderwerpen worden gezien, liggen ze op een aantal manieren in elkaars verlengde.

Volgens de Certificeringsnorm voor Openbare Bibliotheken dienen de principes van kwaliteitszorg verankerd te zijn in de dagelijkse bedrijfsvoering. In de praktijk komt dit neer op het systematisch toepassen van de Plan-Do-Check-Act cyclus, afkomstig uit de kwaliteitszorg:

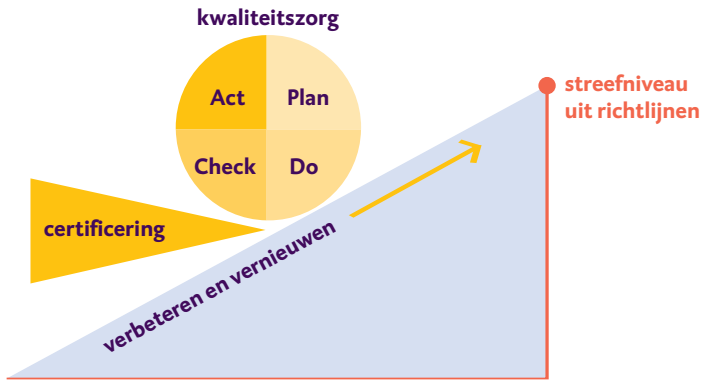
- > **Plan** het komen tot concrete plannen en doelstellingen;
- > **Do** het uitvoeren ervan in de dagelijkse werkpraktijk;
- > **Check** het toetsen/monitoren/evalueren van plannen en doelstellingen;
- > **Act** het doorvoeren van verbetermogelijkheden.

Deze cyclus hoeft niet alleen op managementniveau plaats te vinden (planning & control), maar kan ook tot uiting komen in de dagelijkse werkpraktijk (procesmanagement) en op het niveau van individuele medewerkers (organisatie van het eigen werk).

Daarnaast biedt het beschikbare instrumentarium op het gebied van kwaliteitszorg goede aanknopingspunten om op de volgende onderdelen te voldoen aan de certificeringsnorm:

- > het concretiseren van beleid in doelstellingen en werkplannen;
- > het identificeren van relevante klantgroepen en samenwerkingspartners;
- > het analyseren en optimaliseren van werkprocessen;
- > het meten van klant- en medewerkerstevredenheid.

Kwaliteitszorg dient met nadruk gezien te worden als een middel om het doel van certificering te bereiken, waarbij beide trajecten elkaar aanvullen. Certificering is een tussenstap die dient als waarborg voor de geformuleerde minimumeisen uit de certificeringsnorm. Kwaliteitszorg helpt om het cyclisch proces van voortdurende verbetering vorm en inhoud te geven. Onderstaande afbeelding laat dat nog eens zien.



Relatie tussen kwaliteitszorg en certificering

Bibliotheken die al een positiebepaling hebben uitgevoerd in het kader van kwaliteitszorg en de follow-up van verbeterpunten hebben geborgd, zijn niet per se verder gevorderd dan bibliotheken die systematisch plannen, projecten op gezette tijden evalueren en op basis hiervan verbeteringen doorvoeren.

Tot slot

Nadere informatie over certificering is te vinden op de website van de Stichting Certificering Openbare Bibliotheken: www.bibliotheekcertificaat.nl. Op deze website staan onder meer de volledige tekst van de Certificeringsnorm voor Openbare Bibliotheken, een overzicht van de auditoren en hun werkwijze en de documentatie die een bibliotheek voorafgaand aan de audit dient aan te leveren.

Voor vragen over certificering kunt u contact opnemen met de coördinator van het certificeringsbureau:



stichting
certificering
openbare
bibliotheken

drs. Johanna M. Kasperkovitz
Stichting Certificering Openbare Bibliotheken
Postbus 16146
2500 BC Den Haag
T 070 - 30 90 570
E certificering@debibliotheken.nl

COLOFON

Tekst Stichting Certificering Openbare Bibliotheken

Redactie Anne Hottenhuis

Vormgeving Comma-S ontwerpers, 's-Hertogenbosch

Drukwerk Drukkerij Biblo Van Gerwen, 's-Hertogenbosch