Handleiding bij Kwaliteitsaanpak de Bibliotheek *op school*

de Bibliotheek op school

Inleiding

De leesbevorderingsaanpak de Bibliotheek *op school* wordt doorgaans beschreven aan de hand van tien bouwstenen. Van de gewenste invulling van deze bouwstenen door de lokale Bibliotheek is een beschrijving gemaakt in het *Handboek de Bibliotheek op school po.*

Op basis van dit *Handboek* zijn twee kwaliteitsinstrumenten gemaakt:

- de Sterrenchecklist, bedoeld voor bibliotheken om te bepalen in hoeverre de lokale invulling van de aanpak voldoet aan de landelijke norm en om hierover intern en met de school in gesprek te gaan.
- de Kwaliteitsaanpak, bestaande uit verschillende kwaliteitskaarten, waarin de processen nader worden beschreven, die bij een Bibliotheek ten grondslag liggen aan de invulling van de bouwstenen.

In dit document wordt de Kwaliteitsaanpak beschreven. Er zijn voorbeeldkwaliteitskaarten ontwikkeld (te vinden via de Toolkit Netwerk & Beleid), maar in bepaalde gevallen zal een Bibliotheek kiezen voor een eigen invulling van een kwaliteitskaart. Bijvoorbeeld omdat bepaalde processen afhankelijk zijn van de wijze waarop de lokale Bibliotheek is georganiseerd. Met deze handleiding kunnen naar behoefte eigen kwaliteitskaarten worden ontwikkeld. Hiervoor is een leeg format toegevoegd aan de vooorbeeldkwaliteitskaarten. Het is ook mogelijk dat een Bibliotheek ervoor kiest om kwaliteitskaarten samen met een school te maken, of om aan te sluiten bij de kwaliteitsaanpak van een school. Bewerkbare Word-versies van de voorbeeldkaarten en het format staan in de map Kwaliteitsaanpak in de biebtobieb-groep ‘de Bibliotheek *op school* po’.

Deze Kwaliteitsaanpak is ontwikkeld door Bibliotheek Venlo en bewerkt voor landelijk gebruik door het kernteam van de Bibliotheek *op school* po. De aanpak is ook geschikt voor andere doelgroepen, de voorbeeldkaarten over het algemeen niet.

Toelichting Kwaliteitsaanpak

Kwaliteitskaarten gaan uit van professionele standaarden. Deze standaarden beschrijven wat in een bepaalde situatie 'goed handelen' is. Het doel hierachter is dat professionals goede en verantwoorde kwaliteit leveren. De professionele standaard is als zodanig geen regel, maar een kapstok. Je kunt deze zien als richtsnoer, waaraan gedeelde waarden en normen ten grondslag liggen. Ze bieden ondersteuning bij de dagelijkse gang van zaken. Het zijn 'levende' processen die steeds worden geëvalueerd en bijgesteld. De kaarten zijn altijd beschreven vanuit het perspectief van de gebruiker, in dit geval de lees-mediaconsulenten die werken binnen het programma de Bibliotheek *op school* primair onderwijs.

Onderstaande aanpak is gebaseerd op de uitgangspunten zoals beschreven in de Enigma kwaliteitsaanpak voor scholen.
Vertaald naar de Bibliotheek:

Kwaliteitszorg is voor veel lees(media)consulenten een ver-van-mijn-bed-show. Ze zijn druk bezig met dagelijkse beslommeringen in de Bibliotheek *op school*. Kwaliteitsdocumenten ontbreken of zijn gemaakt door het MT. En dat terwijl een goede kwaliteitsaanpak, vanuit het perspectief van de professional, de werkdruk sterk kan verlagen en veel meer werkplezier oplevert. Een gedragen kwaliteitsaanpak geeft antwoord op de vraag wat je als team wilt bereiken vanuit je gezamenlijke visie op de Bibliotheek *op school*. Het helpt je ook te begrijpen wat van jou als professional wordt verwacht.

Uitgangspunten

In de kwaliteitskaarten staan de belangrijkste processen beschreven, waarbij de volgende vier uitgangspunten altijd voorop staan:

1. De processen die worden beschreven zijn van waarde voor de gebruiker(s) van het programma;
2. Is eenmaal bekend wat waardevol is voor de organisatie, dan wordt precies nagegaan hoe die processen binnen de organisatie eruitzien;
3. Vervolgens wordt ervoor gezorgd dat die processen geen onduidelijkheden en verspillingen meer bevatten en goed uitvoerbaar zijn;
4. Op basis van bovenstaande drie uitgangspunten heeft het team vrijheid of bevoegdheid om zelf te handelen.

De situaties

Er zijn grofweg vier verschillende situaties te onderscheiden. Het gaat om situaties die regelmatig voorkomen, maar bij het reageren daarop zie je dat de professionals vaak zelf het wiel gaan uitvinden. Kwaliteitskaarten ondersteunen om een voorbeeldaanpak te beschrijven, die richting geeft aan hoe er wordt gewerkt en welke keuzes daarbij worden gemaakt. De uitvoering schrijft de aanpak niet voor, maar wordt op detailniveau vooral overgelaten aan de professionals. De vier situaties in het kort:

- Eenvoudige situaties: dit zijn situaties die volledig kunnen worden beschreven. Het gaat hierbij om processen die regelmatig terugkomen, maar niet routinematig zijn.
- Moeilijkere situaties: een aanpak met richtlijnen.
- Complexe situaties: voor wat ingewikkeldere situaties bestaat vaak geen standaardproces, maar er zijn wel oplossingen te bedenken.
- Chaotische situaties: dit zijn vaak onverwachte situaties waarvoor geen aanpak voorhanden is. Men hoopt op een goede afloop.

Aan de slag met een kwaliteitsaanpak

Hieronder worden enkele werkvormen (incl. stappenplan) weergegeven die men kan gebruiken in de opstart- ontwikkel- en evaluatiefase van kwaliteitskaarten. Het geeft handvatten aan teams die willen werken aan een kwaliteitsaanpak. Deze werkvormen zijn opgesteld naar aanleiding van ervaringen met het ontwikkelen van kwaliteitskaarten bij Bibliotheek Venlo.

Opstartfase

Werkvorm 1
'Samen werken aan een kwaliteitsaanpak – de aftrap'

In een sessie van ongeveer een (half) dagdeel kan men aan de slag met eerste aanzet voor een kwaliteitsaanpak. Stap 1 t/m 4 duurt ongeveer 30 minuten per stap, afhankelijk van gemaakte keuzes. Stap 5 vraagt meer tijd en is daarom optioneel. Deze kan ook in de ontwikkelfase worden opgepakt.

>> Stap 1
Noteer de belangrijkste processen binnen de aanpak de Bibliotheek *op school* en ga hierover in gesprek met elkaar. Maak gezamenlijk een overzicht.

Tip Gebruik flip-overs waarop de bouwstenen van de Bibliotheek *op school* staan. Laat iedereen bij elke bouwstenen de voor hem/haar belangrijke processen/situaties opschrijven.

Hulpvragen
- Van welke processen heb je in het dagelijks werk het meeste last als ze niet duidelijk zijn?
- Met welke processen doen jullie nu nog niets, maar willen jullie in de nabije toekomst wel mee aan de slag?

>> Stap 2
Jullie hebben nu een overzicht van mogelijke processen/situaties waarvan kwaliteitskaarten gemaakt kunnen worden. Bepaal samen of het om eenvoudige, moeilijkere, complexe of chaotische situaties gaat en noteer deze.

Tip voorafgaand aan stap 3
Begin met de eenvoudige en moeilijkere situaties als je net start met een kwaliteitsaanpak.

>> Stap 3
Nu jullie een overzicht en een onderscheid hebben gemaakt gaan jullie de processen/situaties over tweetallen verdelen. Per tweetal ga je in gesprek over het doel van de kwaliteitskaart met als centrale vraag:

Waarom doen we dit? Wat zou het ons moeten opleveren als we op deze manier werken?

Iedere kwaliteitskaart begint met deze vraag. Werk op deze manier in tweetallen het doel van 3 processen/situaties uit.

Tip Maak hierin een verdeling afhankelijk van de grootte van het team en het aantal processen/situaties. Ook kan men variëren met het aantal doelen uit te werken.

>> Stap 4
Bespreek met elkaar de uitgewerkte doelen. Stem af over:

1. Wordt de centrale vraag beantwoord en hiermee het doel van de kwaliteitskaart voldoende helder voor ieder teamlid?
2. Kan ieder teamlid zich committeren aan dit doel en daarmee aan de uitwerking van deze kwaliteitskaart?

Is het antwoord op een van de twee vragen of op beide vragen 'Nee', dan kan men besluiten om deze kwaliteitskaart op dit moment niet verder te ontwikkelen.

Tip Dit onderdeel van de sessie kan ook in tweetallen na de aftrapsessie worden gecontinueerd indien er meer processen in beeld gebracht dienen te worden. Er kan dan in een latere teamsessie op teruggepakt worden.

>> Stap 5 (optioneel)
Werk gedurende de eerste sessie al in tweetallen aan de uitwerking van één kwaliteitskaart. De uitwerking van deze kwaliteitskaart wordt in de ontwikkelfase verder besproken ter afstemming.

Ontwikkelfase

Werkvorm 2
‘Samen gedeelde kwaliteitskaarten ontwikkelen’

›› Stap 1 Doelen uitwerken en afstemmen

Uit de eerste werkvorm zijn de belangrijkste processen en/of situaties naar voren gekomen. Ook is er al een aftrap gedaan met het opstellen van doelen in tweetallen. Mochten er nog doelen niet uitgewerkt en besproken zijn, herhaal dan eerst stap 3 en 4 van werkvorm 1.

›› Stap 2 Uitwerken kwaliteitskaarten

Mogelijk heb je in aftrapsessie al een kwaliteitskaart ontwikkeld en kun je met deze kaarten door naar stap 3. Zo niet, dan ga je nu aan de slag met de kwaliteitskaarten waarvan de doelen uitgewerkt en afgestemd zijn. Afhankelijk van het proces en/of situatie beschrijf je de procedure(s), afspraken en/of acties behorende bij dit proces of de situatie.

Maak hierbij gebruik van het format voor kwaliteitskaarten en indien gewenst de voorbeeldkaarten van Bibliotheek Venlo, te vinden in de Toolkit Netwerk & Beleid.

Tip Bespreek in het team wie affiniteit en de vaardigheid heeft om gestructureerd en nauwkeurig processen in beeld te brengen en faciliteer deze personen in uren voor de ontwikkeling van de kwaliteitskaarten. Ook hier: werk het liefst in tweetallen bij het ontwikkelen van kwaliteitskaarten.

›› Stap 3 Bespreken kwaliteitskaarten

Deel de gemaakte kwaliteitskaarten met het team. Alle teamleden krijgen de mogelijkheid om de kwaliteitskaart te lezen en van feedback te voorzien. Bespreek en verwerk de feedback met eventuele aanvullingen en aanpassingen, zodat het een gezamenlijk gedragen kwaliteitskaart wordt.

Hierbij kan je gebruik maken van het evaluatiedocument van werkvorm 3.

Tip Benoem voorafgaand aan deze stap nogmaals de uitgangspunten voor het opstellen van kwaliteitskaarten. Het is goed om hierbij te vermelden dat je bij het beschrijven van de kwaliteitskaarten rekening houdt met:

1. Visie/doelen van de organisatie en/of het team;
2. Het theoretisch en/of praktisch kunnen onderbouwen van de beschreven aanpak en/of feedback op de aanpak;
3. De noodzaak van compromissen bij het maken van gedeelde kwaliteitskaarten.

Opsomming uitgangspunten:

- Kwaliteitskaarten gaan uit van professionele standaarden waarin beschreven staat wat ‘goed handelen’ is, waardoor goede en verantwoorde kwaliteit geleverd kan worden;
- Kwaliteitskaarten bieden ondersteuning bij de dagelijkse gang van zaken;
- Kwaliteitskaarten bevatten ‘levende’ processen die steeds worden geëvalueerd en bijgesteld;
- Kwaliteitskaarten worden beschreven vanuit het perspectief van de gebruiker.

Evaluatiefase

Werkvorm 3
‘Samen onze levende processen evalueren’

Op het moment dat je in de praktijk met de kwaliteitskaart werkt, ervaar je wat wel werkt en wat niet werkt. Om deze (mogelijke) aanpassingen/verbeteringen individueel bij te houden, kun je gebruikmaken van een evaluatiedocument. Zie hieronder voor instructie.

Voorbeeld Evaluatiedocument

In dit evaluatiedocument noteer je zaken die opvallen/mogelijke verbeteringen en/of aanpassingen. Dit document gebruik je ter ondersteuning bij het evalueren van de kwaliteitskaarten. Het is van belang dat iedereen voorafgaand aan de sessie dit evaluatiedocument heeft doorgenomen en zijn/haar initialen heeft genoteerd.

Hoe gebruiken we onderstaand schema het meest efficiënt?

1. Heb je een mogelijke verbetering / aanpassing? Zet het hieronder neer met jouw initialen.
2. Heb je dezelfde mogelijke verbetering / aanpassing als iemand anders en/of ben je het eens met de aanpassing? Zet jouw eigen initialen in de kolom “eens”.
3. Heb je een aanvulling op een mogelijke verbetering / aanpassing? Voeg toe in een andere kleur en zet jouw initialen erbij in dezelfde kleur.

Kwaliteitskaart [nummer]: [naam kwaliteitskaart]		
Verbetering / aanpassing	Van wie	Eens
Hier staat de verbetering / aanpassing beschreven Hier staat de aanvulling op de verbetering / aanpassing beschreven	AB IJ	CD, EF, KL GH

Voorbeeldopzet Evaluatiesessie

>> Stap 1 Taken verdelen

Verdeel de volgende rollen:

1. Procesbewaker
2. Tijdbewaker
3. Persoon die kwaliteitskaart(en) wijzigt

Afhankelijk van het aantal personen kunnen meerdere rollen door één persoon worden uitgevoerd.

>> Stap 2 Uitleg rolverdeling en proces

Rol 1: Procesbewaker

Bepaalt volgorde evaluatie kwaliteitskaarten en geeft vanuit het evaluatiedocument het woord aan collega's om hun verbetering/ aanpassingen indien gewenst kort toe te lichten.
Geeft collega's het woord die hun initialen niet hebben ingevuld in de kolom 'eens' om hun motivatie toe te lichten.

Rol 2: Tijdbewaker

Houdt de vastgestelde tijd per kwaliteitskaart in de gaten.

Rol 3: Persoon die kwaliteitskaart(en) wijzigt

Zorgt dat hij/zij desbetreffende kwaliteitskaart bij de hand heeft om direct aanpassingen te maken.

Indien de aanpassingen meer tijd nodig hebben, kan dit op een later moment door deze persoon of door een ander aangewezen (en gefaciliteerd) persoon opgepakt worden.

Let op: alle deelnemers hebben het evaluatiedocument voor zich, zodat ze zelf mee kunnen lezen.

>> Stap 3 Samen evalueren

- Het team doorloopt het evaluatiedocument en hiermee de kwaliteitskaart.
  Over het algemeen geldt dat bij een meerderheid die vóór de wijziging is dat de wijziging wordt doorgevoerd.

- Deze aanpassing wordt meteen gemaakt in de kwaliteitskaart door persoon met rol 3.
  Mocht dit proces voor spanning zorgen vanwege een meningsverschil, kan men de uitgangspunten die bij tips in werkvorm 2, stap 3 staan nog eens kort bespreken.

- Datum laatste update wordt ten slotte aangepast en een volgende kwaliteitskaart kan besproken worden.
  Herhaal Stap 3.

Overzicht ontwikkelde kwaliteitskaarten

Bibliotheek Venlo heeft praktijkvoorbeelden van kwaliteitskaarten ontwikkeld. Deze kunnen dienen ter inspiratie om in de eigen organisatie het gesprek met elkaar aan te gaan, en op die wijze samen te werken aan een kwaliteitsaanpak. Hierbij wordt veelal verwezen naar de Toolkit van de Bibliotheek *op school*. Er is een verscheidenheid aan kwaliteitskaarten ontwikkeld, verdeeld over verschillende bouwstenen, zodat je diverse voorbeelden ziet van het gebruik van kwaliteitskaarten.

Bouwsteen	Kwaliteitskaarten (suggesties)	Voorbeeldkaart
Netwerk & Beleid	1.1 Samenwerkingsafspraken	Ja
	1.2 Taakverdeling leescoördinator en lees-mediaconsulent	Ja
	1.3 Intern beleid	Nee
	1.4 Vraaggericht werken	Nee
Expertise	2.1 De doorgaande leeslijn	Ja
	2.2 Netwerkbijeenkomst leescoördinatoren	Ja
	2.3 Professionalisering bibliotheek	Nee
	2.4 Leesdidactiek (effectief leesonderwijs)	Nee
Leesomgeving & Collectie	3.1 Richtlijnen collectie	Ja
	3.2 Werkwijze schoolbibliotheek	Ja
	3.3 Inwerken boeken	Ja
	3.4 Lenersadministratie	Nee
	3.5 Werkwijze themacollecties	
(Voor)lees- en mediaplan	4.1 Advies leesplan	Ja
	4.2 SMART-doelen formuleren	Ja
	4.3 Werkplan bibliotheek	Ja
	4.4 Kwaliteitscyclus	Nee
Activiteiten	5.1 Doelgericht werken	Ja
	5.2 Minder intensieve trajecten	Ja
	5.3 Intensieve trajecten	Ja
	5.4 Lesbrieven	Ja
	5.5 Chill-lezen-tas (voorbeeldactiviteit)	Ja
	5.6 Structurele activiteiten	Nee
	5.7 Landelijke campagnes	Nee
Monitor	6.1 Beslissen Monitor	Ja
	6.2 Voorbereiden Monitor	Ja
	6.3 Introduceren en uitvoeren Monitor	Ja
	6.4 Analyseren Monitorresultaten	Ja
	6.5 Monitorgesprek voorbereiding en uitvoering	Ja
	6.6 Teambespreking Monitorresultaten	Ja
Digitale diensten	7.1 Uitleensysteem	Nee
	7.2 Inzetten online catalogus/jeugdbibliotheek.nl	Nee
	7.3 Inzetten online Bibliotheek	Nee
Marketing & Communicatie	8.1 Richtlijnen communicatie	Ja
	8.2 Inzetten huisstijl	Nee
Exploitatie	9.1 Rekenmodel startfase	Nee
	9.2 Rekenmodel borgingsfase	Nee
Logistiek	10.1 Transport intern	Nee
	10.2 Transport extern	Nee