

Een kwaliteitshandboek voor de juridische bibliotheek

Wat is het nut van een kwaliteitshandboek?

Gezien door de bril van de bibliothecaris

- Een praktisch instrument om processen en kwaliteit van eigen bibliotheek vorm te geven en te bewaken;
 - Het is een manier om te verwoorden wat je doet. Je hoeft het niet steeds aan een (nieuw) DB uit te leggen wat je doet;
 - Een manier om impliciete kennis expliciet te maken zodat je deze ook kunt overdragen bij wisselingen personeel;
 - Een boek dat zorgt van uniformiteit van beleid over diverse vestigingen heen;
 - Een kwaliteitshandboek geeft body en helpt om te profileren;
 - Een verzameling van professionele standaarden, sluit aan bij de huidige quality drive binnen de advocatuur.
- ⇒ Kortom: dit instrument heeft een spectrum aan mogelijkheden in zich.

Wat zijn de belangrijkste functies die het kwaliteitshandboek binnen jouw bibliotheek moet vervullen?

- 1.
- 2.
- 3.

Wat zijn de doelstellingen van de bibliotheek?

Het gaat om het ondersteunen van het primaire proces door informatievoorziening. Bij informatievoorziening kunnen we een onderscheid maken tussen

- Externe informatie (de materialen in de bibliotheek)
- Interne informatie (know how)

In beide gevallen verzamelen (acquisitie), opslaan en ontsluiten (storage & retrieval), en ter beschikking stellen. Het zou dus juister zijn om niet over een kwaliteitshandboek voor de bibliotheek te spreken, maar over het handboek van het kennis/ informatiecentrum.

Principe-schema doelstellingen informatiecentrum

	Verzamelen	Opslaan/ ontsluiten	Ter beschikking stellen
A. Bibliotheek			
B. Know How			

Herken je de structuur van dit model?

Ga voor de eigen situatie na welke doelstellingen zowel voor A als B, jouw "bibliotheek" vervult.
Zet een kruis in de vakken die van toepassing zijn in het uitgewerkte model hieronder.

Het basisschema is uit te splitsen in;

A Bibliotheek	Verzamelen	Opslaan/ ontsluiten	Ter beschikking stellen
boeken / tijdschriften			
Jurisprudentie			
Wetgeving			
Overig, t.w.			

B Know How	Verzamelen	Opslaan/ ontsluiten	Ter beschikking stellen
Intern: Modellen, adviezen, precedenten, etc.			
Extern: Syllabi, wetgeving, literatuur, jurisprudentie (die niet in de bibliotheek te vinden zijn)			
Opleiding			

Voor wie is het handboek primair bestemd?

Het handboek dat wij vandaag gaan ontwikkelen richt zich op de medewerkers van de eigen bibliotheek, zowel de huidige als de toekomstige. Zij krijgen met het handboek de beschikking over instructies, procedures, of tips voor de belangrijkste processen die zij uitvoeren.

Wat zijn de belangrijkste processen voor mij?

Dat zijn de activiteiten die nodig zijn om

- het verzamelen (acquisitie),
- opslaan en ontsluiten (storage & retrieval),
- en ter beschikking stellen

te realiseren voor de vakken die je hierboven hebt aan gekruist.

Om je te helpen snel te achterhalen welke processen dat nu precies zijn, kun je gebruik maken van de checklists die we hebben ontwikkeld. Je kunt deze checklists zien als een sjabloon. De erin genoemde processen komen bij veel bibliotheken voor. Bij jou kan dat anders zijn. Ga per checklist na welke processen ook bij jou van toepassing zijn; ga ook na welke processen eventueel toegevoegd moeten worden in jouw situatie.

Opmerkingen. De processen met de functie 'verzamelen' moeten in het algemeen vrij gedetailleerd vastgelegd worden, zeker waar dit administratieve afhandeling betreft.

Checklist 1: Inventarisatie processen informatie/ kenniscentrum met de functie
 “Verzamelen”

<u>Verzamelen</u>	Nuttig?	Beschrijving aanwezig?	Alsnog beschrijven?	Kernpunten op te nemen in beschrijving
1. Actief bij gebruiker langs gaan/ Zichtzending/ Attendering door gebruiker				
2. Collectievorming				
3. Contacten leveranciers onderhouden				
4. Attenderen advocaten/ aanwinstenlijst				
5. Contracten tbv databanken (licenties)				
6. Begroting opstellen				
Eigen aanvullingen:				

Checklist 3: Inventarisatie processen informatie/ kenniscentrum met de functie
 “Ter beschikking stellen”

<u>Ter beschikking stellen</u>	Nuttig?	Beschrijving aanwezig?	Alsnog beschrijven?	Kernpunten op te nemen in beschrijving
1 . Instructie organisatie en werking bibliotheek (incl. condities uitlenen)				
2. Uitleg gebruik elektronische databanken: Intern Instructie gebruik van catalogus				
3. Uitleg gebruik elektronische databanken extern: gebruik cd-roms / internet vb: Boom/ Kluwer				
4. Instructie rechtstreekse uitleen naar gebruiker				
5. Helpen bij zoekproces / vraagbaak				
6. Adviseren				
7. Actief beheer van de materialen dmv terug laten brengen en terughalen				
Eigen aanvullingen:				

Checklist 4: Inventarisatie overige processen informatie/ kenniscentrum

Overige processen	Nuttig?	Beschrijving aanwezig?	Alsnog beschrijven?	Kernpunten op te nemen in beschrijving
1. Modelbegroting - opstellen - voortgangsbewaking				
2. Collectie up to date houden / schonen?				
3. Link met ICT - applicatiebeheer - databank beheer - internet				
4. Stuurprocessen evaluatieactiviteiten, w.o. opstellen jaarplan werkoverleg voortgangsbewaking beoordelingen interne audits				
5. Stuurprocessen verbeteringsactiviteiten, w.o opstellen plan opleiding				
Eigen aanvullingen:				

Zijn we er nu?

Na het invullen van de checklists kan de inhoudsopgave van het eigen handboek opgesteld worden. Om ook hier weer de gedachten te bepalen, volgt een voorzet.

Inhoudsopgave Kwaliteitshandboek

Hoofdstuk 1 Algemeen

- 1.1 Verklaring van uitgifte
- 1.2 Lijst met gebruikte afkortingen
- 1.3 Lijst met begrippen en definities

Hoofdstuk 2 Collectiebeleid

- 2.1 Algemeen; relatie met kantoorbeleid
- 2.2 Kernpunten

Hoofdstuk 3 informatie/ kenniscentrum en organisatie

- 3.1 Organisatieschema
- 3.2 Namen, taken en bevoegdheden
- 3.3 Uitleencondities

Hoofdstuk 4 Primaire processen

A Bibliotheek

- 4.1 Verzamelen
- 4.2 Opslaan en ontsluiten
- 4.3 Ter beschikking stellen

B KnowHow

- 4.4 Verzamelen
- 4.5 Opslaan en ontsluiten
- 4.6 Ter beschikking stellen

Nb. Elk van deze processen onder te verdelen zoals aangegeven in de checklists 1 t/m 3

Hoofdstuk 5 Secundaire processen

5.1 Administratie.

- 5.1.1. => Inschrijven
- 5.1.2. => Administratieve afhandeling bestellingen
- 5.1.3. => Verificatie/ paraferen rekeningen
- 5.1.4. => Model-begroting opzetten met Exel
- 5.1.5. => Realisatie begroting met kwartaaloverzicht
- 5.1.6. => Financiële afwikkeling rekeningen

5.2 Archivering binnen de eigen afdeling

5.3 Link met ICT

- 5.3.1. Applicatiebeheer
- 5.3.2 Databank beheer
- 5.3.3 Internet

Hoofdstuk 6 Stuurprocessen

6.1 Evaluatie-activiteiten

- 6.1.1 Klanttevredenheidsonderzoek
- 6.1.2. Evaluatie met kantoorleiding
- 6.1.3. Klachtenbehandeling
- 6.1.4. Werkoverleg
- 6.1.5. Voortgang bewaking met kwartaaloverzicht
- 6.1.6 Periodieke beoordeling medewerkers
- 6.1.7 Uitvoeren interne audit

6.2 Verbeteringsactiviteiten

- 6.2.1 Verbetermaatregelen
- 6.2.2 Jaarlijkse actieplan met doelstellingen
- 6.2.3. Opleiding eigen personeel
- 6.2.4 Opleiding overig (kennisinput)

Zijn we er nu?

Nu zijn we in elk geval een heel eind op weg. Het ontwerp is klaar.

Wat moet er nog gebeuren?

- de geselecteerde procedures moeten worden beschreven;
- maak een 'schrijfplan' en betrek je medewerkers;
- we moeten het handboek invoeren;
- bespreek dat met het eigen team;
- we moeten ermee leren werken;
- evalueer tijdens werkoverleg en pas het handboek weer aan.

Deze klussen kun je nu eenmaal niet doen tijdens een eendaagse workshop. Maar je bent op weg! Succes ermee.