

Whitepaper Module 1 Educatieve dienstverlening

Educatieve dienstverlening

Module 1, Educatieve dienstverlening, maakt deel uit van *Kwaliteit in Beeld. Certificeringskader bibliotheekwerk, cultuur en taal*. Om je te ondersteunen bij de voorbereiding op de audit, leggen we in deze whitepaper uit wat de plaats van deze module is binnen de certificering. De verschillende aspecten van deze module komen aan bod en we lichten de toetsing bij de audit toe.

DE PLAATS IN HET CERTIFICERINGSKADER

Het certificeringskader *Kwaliteit in Beeld*, dat bestaat uit zeven normen, is voor één norm nader uitgewerkt. De module Educatieve Dienstverlening is een uitwerking van de norm Producten & Diensten. Hierin zijn opgenomen de specifieke eisen voor de wijze waarop openbare bibliotheken vorm en inhoud geven aan hun educatieve dienstverlening (zoals bijvoorbeeld de *Bibliotheek op school* en BoekStart). Let op: deze module geldt dus *alleen* voor openbare bibliotheken.

OVER EDUCATIEVE DIENSTVERLENING

Educatieve dienstverlening door bibliotheken is primair gericht op ondersteuning van instellingen op het terrein van leesbevordering. Daarnaast kunnen bibliotheken ook ondersteunen bij onderwerpen als het voorkomen van laaggeletterdheid, ondersteunen van zwakke lezers, verbeteren van informatievaardigheden en andere onderdelen van digitale geletterdheid en mediaopvoeding.

De educatieve dienstverlening vanuit bibliotheken is primair gericht op instellingen die zich bezighouden met basisonderwijs en/of voor- en vroegschoolse educatie (VVE) zoals kinderopvanginstellingen. Daarnaast wordt meer en meer educatieve dienstverlening richting jeugdgezondheidszorg (met name consultatiebureaus) door bibliotheken aangeboden, voornamelijk onder de noemer de BoekStartcoach.

De normeisen van Educatieve dienstverlening zijn gebaseerd op de vier pijlers van Kunst van Lezen¹ en de tien geformuleerde bouwstenen² die opgesteld zijn voor de *Bibliotheek op school* en (in afgeleide vorm) voor BoekStart. Voor zowel BoekStart als de *Bibliotheek op school* zijn zogenaamde digitale toolkits ingericht waarin per bouwsteen ondersteunende informatie is opgenomen om professioneel te opereren.³ In deze toolkits worden ook adviezen gegeven over gewenste te behalen kwantitatieve en kwalitatieve doelstellingen. CBCT neemt bij onderstaande onderdelen deze toolkits – met effectief bewezen bouwstenen voor een succesvolle educatieve dienstverlening – als uitgangspunt voor beoordeling van het niveau van de dienstverlening. Ook als bibliotheken de dienstverlening anders ingericht hebben en niet uitvoeren onder de namen BoekStart of de *Bibliotheek op school*.

¹ Kunst van Lezen baseert zich op vier pijlers die samen het woord LEES vormen: Leesomgeving (ook aandacht voor een goede collectie die past bij de te bereiken populatie); Expertise (investeren in deskundigheidsbevordering van zowel bibliotheekmedewerkers als personeel in de kinderopvang en het onderwijs); Evidentie (brochures, wetenschappelijk onderzoek, monitoring); Samenwerking (strategische samenwerking is de kern om te bewerkstelligen dat educatieve programma's niet vrijblijvend maar duurzaam worden uitgevoerd)

² Kunst van Lezen heeft voor de lokale uitvoering van BoekStart en de Bibliotheek op school tien bouwstenen ontwikkeld, waarvan er zeven samen met de instellingen worden uitgevoerd en drie alleen vanuit de bibliotheek worden ingezet. Gezamenlijk: netwerk & beleid, planvorming, activiteiten, expertise, leesomgeving, digitale producten en middelen, onderzoek & monitoring. Vanuit de bibliotheek: logistiek, exploitatie en marketing & communicatie.

³ Zie voor de toolkit van de Bibliotheek op school: <http://pro.debibliotheekopschool.nl/toolkit.html>.
Zie voor de toolkit van BoekStart: <https://www.boekstartpro.nl/toolkit.html>



DE NORMEISEN IN VOGELVLUCHT

Module 1 Educatieve dienstverlening is opgebouwd uit onderstaande vijf onderdelen. Per onderdeel is een aantal normeisen van toepassing. Hieronder zijn deze normeisen kort samengevat.

1. Educatief beleid, strategie en samenwerking

Bij dit onderdeel gaat het erom dat de bibliotheek beleid heeft geformuleerd inzake educatieve instellingen, zoals kinderopvang, basisscholen en/of jeugdgezondheidszorg. Bij voorkeur is sprake van meerjarige financiering. Het educatieve beleid dient afgestemd te zijn met de samenwerkende partijen, incl. gemeenten. Daarnaast dienen het educatieve beleid en de ambities ervan geconcretiseerd te zijn in doelstellingen. Afspraken met scholen (zoals een leesplan) zijn vastgelegd in een (dienstverlenings-) overeenkomst of, bij afwezigheid daarvan, door middel van een intentieverklaring.

2. Collectie en leesomgeving

Dit onderdeel stelt eisen m.b.t. een basiscollectie van relevante en kwalitatief (gevarieerd en actueel) goede boeken en andere materialen (betreft ook de digitale collectie zoals e-boeken en luisterboeken via jeugdbibliotheek.nl en/of de online bibliotheek van de KB). Dit gebeurt in een stimulerende leesomgeving binnen scholen en/of kinderopvangopstellingen c.q. consultatiebureaus waarmee wordt samengewerkt. De collectie en ander digitaal aanbod is toegankelijk door middel van een goed werkend digitaal leerlingenportaal/uitleensysteem op school. En thuis via bijvoorbeeld sites zoals jeugdbibliotheek.nl en de online bibliotheek en apps als de LuisterBieb en de VakantieBieb (in de zomervakantie). Tenslotte wordt de mogelijkheid tot klassikaal lenen in de bibliotheek geboden om kinderen aan te moedigen de bibliotheek in hun vrije tijd regelmatig te bezoeken om boeken te lenen.

3. Professionalisering van mensen

Bibliotheekmedewerkers die betrokken zijn bij de educatieve dienstverlening, zoals (voor)leesconsulenten, voldoen aantoonbaar aan de opgestelde competenties die – al dan niet als onderdeel van functiebeschrijvingen – formeel zijn vastgelegd. Bibliotheken professionaliseren aantoonbaar hun educatieve medewerkers c.q. medewerkers van samenwerkingspartners, zoals (voor)leescoördinatoren, door hen te laten deelnemen aan (landelijk) ontwikkelde beschikbare basistrainingen, masterclasses, verdiepingstrainingen, congressen, inspiratie- en netwerkbijeenkomsten.

4. Producten en diensten

Scholen, kinderopvanginstellingen, consultatiebureaus, ouders en gemeenten worden door de bibliotheek actief en regelmatig aantoonbaar geïnformeerd over het belang van lezen en andere basisvaardigheden voor een positieve (cognitieve en sociaal-emotionele) ontwikkeling van de kinderen. Daartoe biedt de bibliotheek, naast een collectie (digitale) boeken en andere materialen die aansluit op de behoeften van intermediairs van de instellingen (incl. kinderen en hun ouders), inspirerende activiteiten en werkvormen t.b.v. het dagelijks gebruiken van de collectie om het leesplezier te vergroten en het leesonderwijs te verrijken.

5. Resultaten

De bibliotheek biedt de instellingen, waarmee formeel wordt samengewerkt, een professioneel monitoringsinstrument aan, zoals de Monitor de Bibliotheek op school en Monitor BoekStart in de kinderopvang. Op basis van relevante resultaten uit de afgenomen monitoring wordt het (voor)leesplan en/of het media-plan bijgesteld om zodoende te voldoen aan resultaten en ambities, vastgelegd in het gezamenlijk afgesproken educatief beleid.

De bibliotheek neemt ieder jaar deel aan de registratieonderzoeken van de KB voor Vroeg- en Voorschoolse educatie, basisonderwijs en voortgezet onderwijs die bekend staan onder de noemer BOP-onderzoek (Bibliotheekonderzoeksplatform). Jaarlijkse rapportages worden gepubliceerd via Bibliotheekinzicht.nl.





DE AUDIT

Als onderdeel van de zelfevaluatie heb je de normen van Module 1 Educatieve dienstverlening aan de hand van vier categorieën gescoord, te weten: Niet, Beperkt, Grotendeels of Volledig.

Tijdens de audit toetsen de auditoren aan de hand van de zelfevaluatie, de geüploade documenten, de interviews en hun eigen observaties of papier en realiteit met elkaar overeenkomen. De bevindingen en conclusies van de audit moeten antwoord geven op deze vraag: certificering ja, voorwaardelijk of nee. De verbeterpunten geven de richting aan voor verdere ontwikkeling.

De auditoren vragen naar voorbeelden waarmee de score op deze vragen aantoonbaar wordt gemaakt. Binnen de auditdag(en) nemen ze een of meer steekproeven. Wanneer jouw organisatie (nog) niet voldoet, moet je dit kunnen onderbouwen. Ook vernemen de auditoren graag jouw plan van aanpak om wel aan de normen te voldoen. De auditoren zullen toetsen of je je bewust bent van de gevolgen dan wel risico's van het niet voldoen. Vervolgens geven ook de auditoren een score aan de beoordelingsvragen met Niet, Beperkt, Grotendeels of Volledig aan de hand van hun bevindingen.

