



zomer 2003

2003
obip+

in dit nummer:

- instrument voor organisatie- en competentie-ontwikkeling
- WOB introduceert OBIP+
- nieuwe functieprofielen
- OBIP+ ondersteunt bibliotheekvernieuwing
- bibliotheekvernieuwing, kwaliteitszorg en OBIP+
- toegang, de techniek
- koppeling aan andere systemen
- landelijk kennis delen
- hoe meldt u zich aan?
- hoe verloopt de procedure na uw aanmelding?
- toekomstplannen
- wat kost het?

WOBberichten is een uitgave van de werkgeversvereniging openbare bibliotheken. WOBberichten verschijnt twaalf maal per jaar.

redactie: postbus 16156
2500 BD den haag
tel : 070 3090 510
fax : 070 3090 704
e-mail: wob@wobsite.nl

berichten

nieuws en informatie van de
werkgeversvereniging openbare bibliotheken

Deze speciale uitgave van WOBberichten gaat over de rol van OBIP+ in bibliotheekvernieuwing. Een hoogwaardig instrument voor organisatie- en competentieontwikkeling, onmisbaar bij het streven naar kwaliteitsverbetering. Kennis wordt gedeeld en groeit daardoor automatisch in waarde. Lees hoe u mee kunt doen, wat het kost, hoe het mogelijk is geworden en wat de toekomstplannen zijn.

OBIP+ Instrument voor organisatie- en competentie-ontwikkeling

De bibliotheek van vroeger is verdwenen, de laatste jaren heeft een stille revolutie plaatsgevonden. De gebruikers willen meer dan de aloude dienstverlening. Verandering en vernieuwing zijn aan de orde van de dag, op veel terreinen tegelijk. Het sturing geven aan ontwikkelingen op zoveel fronten tegelijk is ingewikkeld. Het gaat om de vele andere manieren van informatie verzamelen dan via boeken, het gaat om inspelen op klantwensen, om automatisering van het uitlenen en innemen, om behoud van dienstverlening in kleine woonkernen, om slim gebruik maken van moderne technologie, kortom een diversiteit van veranderende vragen, waar de branche in de toekomst een antwoord op wil geven en waarvoor de bibliotheek klaar wil staan. Het gestalte geven aan deze plannen en ontwikkelingen in de dagelijkse praktijk is lastig.

Deze veranderingen moeten de bibliotheken realiseren met grotendeels het huidige personeel. Het personeelsbestand van de bibliotheken is namelijk de afgelopen jaren niet sterk veranderd. Er is weinig instroom van net afgestudeerde HBO-ers. De gemiddelde leeftijd stijgt, er zijn veel parttimers met een klein dienstverband. De competenties van de medewerkers moeten dus optimaal gebruikt worden, en het personeel moet nieuwe vaardigheden onder de knie krijgen. Daarbij moet de aantrekkingskracht van de sector op de arbeidsmarkt worden vergroot. Dit mag ook niet verwaarloosd worden. We werken hieraan door verbetering van in- en doorstroommogelijkheden,

en door verbetering van het imago.

De WOB introduceert OBIP+

De Werkgeversvereniging Openbare Bibliotheken, de WOB, heeft een bijzonder passend initiatief genomen om de bibliotheken te ondersteunen bij het realiseren van de vele veranderingen. Elke bibliotheek kan bij de WOB een licentie nemen voor het geautomatiseerde programma OBIP+, dat de bibliotheken ondersteunt bij de ontwikkeling van hun organisatie.

De bibliotheek formuleert aan de hand van de eenvoudige systematiek van OBIP+ haar visie, missie en kernwaarden. Deze uitgangspunten worden vertaald naar de praktijk van de dagelijkse bedrijfsvoering (bijvoorbeeld functiegebouw, jaarwerkplannen). Dit geeft een helder inzicht in de gewenste situatie, zoals die is neergelegd in de visie, de 'soll'. De huidige situatie wordt ook in kaart gebracht, de 'ist'.

Hiermee worden de 'soll' en de 'ist' vergelijkbaar. Dit geeft zicht op de verschillen tussen de 'soll' en de 'ist' en de mogelijkheden die medewerkers hebben om deze verschillen te overbruggen, al dan niet met bijscholing, loopbaanadvisering of coaching. Het door OBIP+ sterk vergemakkelijkt en geperfectioneerde persoonlijke ontwikkelingsgesprek met de medewerker staat hierbij centraal. Voor iedereen wordt zo inzichtelijk welke veranderingen er aan komen en wat dit betekent voor de medewerker. Op deze manier kan de medewerker zelf zien wat hij of zij al in huis heeft om zijn (onverwachte) talenten te benutten.

Nieuwe functieprofielen in OBIP+ opgenomen

Een werkgroep, bestaand uit vertegenwoordigers van verschillende lidorganisaties, heeft voor de WOB OBIP+ specifiek voor de bibliotheekbranche toepasbaar gemaakt. Tijdens een landelijke bijeenkomst zijn de grote lijnen voor de verwerking in OBIP+ van de visie op de ontwikkeling van de dienstverlening van de bibliotheken neergezet. Deze breed gedragen ontwikkelingen zijn door de werkgroep specifiek gemaakt op het niveau van de verschillende functies binnen de bibliotheek.

De werkgroep heeft de gewenste situatie vertaald in nieuwe functieprofielen: beschrijvingen van de vernieuwingen van de functies, met suggesties waaraan in de toekomst een medewerker met deze functie zal moeten voldoen. De wensen en eisen op functieniveau zijn vertaald in de in OBIP+ opgenomen functieprofielen. Hierin zijn de suggesties voor vakkennis, vaardigheden en persoonlijke competenties opgenomen. OBIP+ bevat verder een opleidingendatabank, waarin gegevens over de relevante opleidingen en mogelijkheden van deskundigheidsbevordering zijn opgenomen.

Zo hebben bibliotheken concrete handvatten gekregen om met hun medewerkers (en uiteraard de OR) afspraken te maken over individuele doelen, loopbaanontwikkeling, opleidings- en ontwikkelingsmogelijkheden, verwachtingen.

Kortom, over mogelijkheden om aan een van de functieprofielen te gaan voldoen.

OBIP+ ondersteunt bij uitstek bibliotheekvernieuwing

Door het gebruik van OBIP+ wordt het mogelijk medewerkers optimaal in te zetten bij veranderingen in de branche. Bibliotheken hebben door OBIP+ zicht op de competenties en het potentieel van hun personeel en hebben daarnaast goed zicht op wat er nodig is. Juist de aanpak van processen als basisbibliotheekvorming, samenwerking en fusie wordt vergemakkelijkt door dit te doen op de basis van OBIP+. De filosofie is dat zonder heldere vertaling van



het INK-model

In de tekst hiernaast wordt gesproken over het INK-model. Met behulp van het INK-managementmodel kan integraal gekeken worden naar verschillende processen en resultaten van de bibliotheekorganisatie. Het model is een methode om de kwaliteit van een organisatie te leren verbeteren. Het bestaat uit negen praktijkgerichte aandachtsgebieden: vijf organisatie- en vier resultaatgebieden.

In de vijf organisatiegebieden - leiderschap; medewerkers; strategie en beleid; middelen; processen - wordt beschreven hoe de organisatie is ingericht. Ook wordt informatie aangereikt in welke richting de organisatie zich zou kunnen verbeteren. Het resultaat van de organisatie is te meten in bijvoorbeeld operationele of financiële maatstaven.

Maar ook de waardering van klanten, medewerkers en de maatschappij bepaalt in hoge mate het resultaat. Dit alles vindt u terug in de vier resultaatgebieden.

Met behulp van een positiebepaling volgens het INK-model wordt het geheel in kaart gebracht, waardoor een totaalbeeld ontstaat. Uit dit totaalbeeld kunnen verbeterpunten worden gehaald om de kwaliteit van de organisatie te verhogen. Kwaliteit is de mate van overeenkomst tussen criteria van goede (wenselijke) dienstverlening en de praktijk van de dienstverlening (de feitelijke dienstverlening).

In deze definitie van Donabedian (1982) zit een vergelijkings-, evaluatie- en waarderings-component. Kwaliteit is het resultaat van een evaluatieproces of bewustwordingsproces.

Het gebruik van het INK-model bevordert de verbetering en vernieuwing van producten en diensten en de daarbij behorende processen. Ook stelt het bibliotheken in staat om ruimte geven aan iedere individuele medewerker om nieuwe kennis, inzichten en bekwaamheden te verwerven die gemeenschappelijk gedeeld worden. Zo kunnen die bibliotheken een leven lang leren en verbeteren; het nieuwe speerpunt van de branche.

(bron: 'Werken aan kwaliteit is een leven lang verbeteren en verbeteren', van Carin Clompen in 'Kwaliteit vóór alles', NBLC-uitgave februari 2003)

nieuwe initiatieven naar de werkvloer, naar de individuele medewerkers, van management, leidinggevenden tot in alle uitvoerende niveau's van de organisatie, deze vernieuwingen zouden beginnen met een onnodige handicap.

Bibliotheekvernieuwing, kwaliteitszorg en OBIP+

Aandacht voor kwaliteitszorg (met het INK-model) en OBIP+ bieden als instrumenten ondersteuning bij het vernieuwingsproces van bibliotheken. Door het INK-model te gebruiken ontstaat een foto (beeld) van de organisatie en komen verbeterpunten naar voren die aan het vernieuwingsproces gekoppeld kunnen worden. OBIP+ biedt ook door middel van de organisatiescan aan het begin van de implementatie deze momentopname van de organisatie. Beide instrumenten grijpen aan het begin van het vernieuwingsproces aan. Als wordt geredeneerd dat pas na fusie en herstructurering tijd zou kunnen worden vrijgemaakt voor kwaliteitszorg of OBIP+, wordt dus een enorme kans gemist.

NBLC en WOB zijn ervan overtuigd dat in deze processen van organisatieontwikkeling aandacht voor kwaliteitszorg en voor het 'human capital' ten behoeve van de nieuwe organisatie onontbeerlijk zijn.

Het is al evenmin, naar de eensluidende mening van NBLC en WOB, juist om van OBIP+-implementatie of kwaliteitszorg het een te laten wachten om eerst het ander aan te pakken. Het een kan in feite niet zonder het ander. OBIP+ en het werken met het INK-model voor kwaliteit zijn gemakkelijk op elkaar af te stemmen en vullen elkaar aan. Kwaliteitszorg vertaalt zich, als het goed is, in handelen van mensen, bij de uitvoering van hun taken. Dus hebben we het over functies en inhoud van functies. Aan de andere kant komen we bij het inhoud geven aan functies, bijvoorbeeld in een front-office, als vanzelf bij de vraag hoe gewerkt moet worden om een front-office van de gewenste kwaliteit te creëren. Wel kan er de noodzaak zijn niet alle inspanningen binnen die trajecten tegelijk te hoeven leveren

NBLC en WOB hebben daarom het plan opgevat om in de checklists die worden gehanteerd bij kwaliteitszorg, INK-model, en bij de OBIP+-implementatie over en weer verwijzingen in te bouwen.

Dit betekent dat bibliotheken vingerwijzingen krijgen welke informatie bij de OBIP+-implementatie input is voor de kwaliteitszorg, en vice versa.

Toegang, de techniek

OBIP+ is voor de licentienemende bibliotheek via internet toegankelijk met een gebruikersnaam en een wachtwoord dat toegang verschaft.

De licentienemer heeft als het ware een eigen, slechts voor hem toegankelijke en door hem te vullen ruimte binnen OBIP+. Hij vult daarin het organisatieschema van zijn organisatie in, en verwerkt er zijn beleid in met betrekking tot de ontwikkeling van zijn organisatie. De in OBIP+ opgenomen, bijgeleverde informatie (vertaling landelijke branchestrategie tot bedrijfsmissie, nieuwe functieprofielen, opleidingendatabank) fungeert als model. De werkgever blijft daarin geheel autonoom.

Een leidinggevende heeft slechts toegang tot de gegevens van de eigen afdeling, filiaal etc., en van de eigen medewerkers voor wie hij verantwoordelijk is. Elke medewerker kan met de eigen individueel te verstrekken toegangscode inloggen via internet en kennis nemen van het eigen ontwikkelingsdossier.

Het spreekt vanzelf dat OBIP+ in het belang van de privacy van de medewerkers en het bedrijfsbelang van de bibliotheken optimaal



aan u over de wijze van implementatie van OBIP+ in uw organisatie, bekostigd binnen uw licentie.

Toekomstplannen

In overleg met de Vereniging NBLC en de gebruikers, via de gebruikersraad, wordt gewerkt aan verbetering en met name ook toevoeging van nieuwe functionaliteiten.

Verbetering is nodig; de huidige als model opgenomen inhoud is op onderdelen nog niet voldoende ontwikkeld.

Deze verbeteringen zijn vooral gefocust op de opgaven die de vernieuwing van onze sector ons stelt. Zo staat een model op stapel voor inbedding van functies in de (nieuwe) organisatie van een bibliotheek - rekening houdend met alle mogelijke keuzen op het gebied van de vormgeving van de organisatie. Een andere verbetering betreft de ondersteuning van de licentienemer die van nieuwe en/of bestaande functies in zijn organisatie de zwaarte wil wegen. Om goede inschalingsbeslissingen te helpen maken kunnen we op korte termijn een speciaal voor ons ontworpen functiewaarde-instrument aanbieden, afgeleid van de huidige CAO en de in OBIP+ opgenomen nieuwe functieprofielen.

Wat kost het?

Aansluiting bij OBIP+ kost jaarlijks een vast bedrag voor hostkosten plus een bedrag dat afhankelijk is van de grootte van uw organisatie, gerekend in fulltime-equivalenten (fte). Dat laatste bedrag staat in de tabel 'kosten ondersteuning en coaching', naast het aantal uren dat u ervoor krijgt.

In het eerste jaar zullen aanzienlijk meer uren nodig zijn dan daarna, vandaar het verschil in de bedragen voor het eerste en de volgende jaren.

Ondersteuning, coaching etc.

In de licentie zijn uren inbegrepen voor individuele ondersteuning, coaching en helpdesk van de licentienemer en daarnaast voor door de WOB geleide centrale activiteiten van beheer, administratie, onderhoud en verbetering.

Die laatste uren met een collectief belang worden verdeeld over de licentienemers, naar evenredigheid met de hierna genoemde staffeling.

Licenties gelden voor een jaar en worden zonder opzegging, tenminste twee maanden voor afloop, automatisch voor een volgend jaar verlengd. Opzegging schriftelijk, door de contactpersoon of de wettelijke vertegenwoordiger van de licentienemer.

Een volledig overzicht van de kosten en de uren is te vinden in de tabel hierachter.

kosten ondersteuning en coaching				
grootte	het eerste jaar		alle volgende jaren	
	<i>fte</i>	<i>kosten*</i>	<i>coaching</i>	<i>kosten*</i>
<10	2.904,19	35	544,54	4
10-30	3.857,13	45,5	816,80	8
30-50	4.810,07	56	1.089,07	12
50-70	5.763,01	66,5	1.361,34	16
70-90	6.715,95	77	1.633,61	20
90-110	7.668,89	87,5	1.905,88	24
110-130	8.621,82	98	2.178,15	28
130-150	9.574,76	108,5	2.450,41	32
150-170	10.527,70	119	2.722,68	36
>=170	11.480,64	129,5	2.994,95	40
<p>* bij deze (euro)bedragen komt</p> <ul style="list-style-type: none"> • een vast bedrag (€ 272) voor hostkosten; • over het totaal 19% BTW 				



hoe kan het voor die prijs?

OBIP+ is gebaseerd op het met AWO-subsidie en later ook subsidie van het Europees Sociaal Fonds (ADAPT-II regeling) ontwikkelde resultaat van het WOB-project Inventarisatie Arbeidsmogelijkheden. Er drukken dus maar heel weinig startkosten op het systeem, waarvan de WOB eigenaar is. Er hoeven ook niet zoveel kosten gemaakt te worden om het systeem onder de aandacht te brengen van de tamelijk homogene groep organisaties waarvoor het bedoeld is. Die organisaties hebben zelf weer belang bij het gezamenlijk verder uitbouwen van de inhoud en het draagvlak van het systeem, zodat ook op termijn alle kostenseinen op groen staan. Alle inspanningen en investeringen kunnen daarom gericht blijven op de inhoud, niet op de buitenkant.