

WAT IS ER AAN DE HAND IN DE PUBLIEKSSERVICE?

De Probiblio trainees deden, aan de hand van deskresearch, interviews bij bibliotheken en interviews bij andere sectoren, onderzoek naar de ontwikkelingen in de publieksservice. In deze infographic lees je de conclusies en aanbevelingen.

Wil je hierover doorpraten? Neem dan contact op met Maaïke Verhoeven, HRD-adviseur: mverhoeven@probiblio.nl

Beleid

De meeste bibliotheken geven weinig informatie over de publieksservice in hun beleidsplannen en maken geen koppeling tussen de publieksservice en andere beleidsthema's.

Aanbeveling

Besteed meer aandacht aan de publieksservice bij het opstellen van beleidsplannen en betrek de publieksservicemedewerkers hierbij.

Aanbeveling

Neem het thema vrijwilligers ook mee in andere beleidsplannen en benoem hierin specifiek de taken van vrijwilligers in de publieksservice.

Vrijwilligers

Bibliotheken hebben vaak een apart beleid voor vrijwilligers, maar benoemen hen veelal niet in andere beleidsplannen. Hierdoor mist soms de koppeling tussen vrijwilligersbeleid en ander beleid.

Takenpakket

Er wordt veel gevraagd van publieksservicemedewerkers. Ze hebben een groot takenpakket en moeten beschikken over vele vaardigheden en competenties.

Aanbeveling

Experimenteer met de inzet van opruimhulpen. Opruimhulpen, bijvoorbeeld scholieren, verlichten de druk op de publieksservicemedewerkers. Wij zien in de interviews dat de medewerkers dit waarderen.

Aanbeveling

Ga een open gesprek aan over onzekerheden, conflicten en werkplezier met de publieksservicemedewerkers en bespreek mogelijke oplossingen.

Onderstroom

In veel bibliotheken spelen interne onduidelijkheden, conflicten en onzekerheden. Hierdoor ontstaat vaak een onderstroom van negativiteit.

Veiligheid

De publieksservice krijgt steeds meer te maken met onveilige situaties, met name vanwege overlast van jongeren.

Aanbeveling

Ga het gesprek aan over veiligheid en maak een plan voor de lange termijn. Met welke maatregelen zouden de publieksservicemedewerkers zich veilig voelen? Bespreek dit thema ook met partners in jouw gemeente(n).

Aanbeveling

Denk na over de interne communicatie tussen de publieksservice en de backoffice. Betrek de publieksservice bij wat er gaande is in de backoffice en vice versa.

Backoffice

De strenge scheiding tussen de publieksservice en backoffice die in veel bibliotheken bestaat zorgt soms voor interne communicatieproblemen.

Bijscholing

Hoewel er veel gevraagd wordt van publieksservicemedewerkers ervaart een deel van hen de mogelijkheden van bijscholing als te beperkt.

Aanbeveling

Vraag actief aan de publieksservicemedewerkers naar hun behoeften voor bijscholing.

TRAINEES 2022-2024

Amber Bregman, Béracha Meijer, Daphne Visser, Emma Oudhuizen, Ilse Romeijn, Lidewij Klap, Ramona Tinga & Tara Coppoolse

Pro
biblio