

Verslag brainstorming profiel bibliotheekmedewerker

Aanwezig: Paul Wouters (OB Turnhout), Lieven Senepart (OB Dendermonde), Carla Martens (VCOB), Nathalie De Crock (SBB West-Vlaanderen), Paul Gervoyse (OB Oostkamp), Sissi Loostermans (Karel de Grotehogeschool), Anton Verbeke (OB Ichtegem), Hedwig Van den Bossche (OB Gent), Myriam Lemmens (Provinciale Hogeschool Limburg), Veerle Kerstens (K.U.Leuven), Elly Van Acoleyen (VCOB, verslag)

Algemene opmerkingen

De taken uit het profiel "bibliotheekmedewerker" zijn zeer uitvoerend. Taken van personeelsleden op "B-niveau" zitten verspreid over de profielen van bibliotheekmedewerker en bibliothecaris. Ook "uitvoerende" functies moeten mee nadenken, een zekere visie hebben op hun werk, weten waar ze mee bezig zijn en waarom.

Taken bij publiekswerking en informatiebemiddeling wegen bij bibliotheekmedewerkers van openbare bibliotheken veel zwaarder door dan de louter uitvoerende taken die met "collectiehandelingen" te maken hebben. Het gewicht hiervan is nog wel minder bij hogeschoolbibliotheken.

De profielen van informatiebemiddelaar en bibliotheekmedewerker sluiten nauwer bij elkaar aan dan vroeger. Misschien moet overwogen worden hier één profiel van te maken.

Post-its:

- actief meedenken over verbetering bibwerking
- bijdragen aan beleidsvisie, meedenken aan 'waarom doe ik wat ik doe?'

Vorbereidende taken

Opmerking:

De verwoording bij "verwerken van inkomende en uitgaande post" is gedateerd. Het gaat tegenwoordig over meer dan mails beantwoorden en verwerken. Medewerkers moeten in staat zijn de moderne communicatiemiddelen te gebruiken, en hun eigen informatie en communicatiekanalen te organiseren op allerlei hedendaagse platformen.

Toevoegen:

- eigen planning opmaken

Post-its:

- plannen en voorbereiden eigen werk
- zich houden aan gemaakte afspraken
- kunnen ontwikkelen van werkprocessen

Uitvoerende taken

1. Collectievorming en –verwerking

Opmerking:

In het algemeen vermindert het belang van deze taken, door het ontstaan van nieuwe instrumenten en centralisatie.

Het collectiemanagement, de visie op de collectie (lokaal en bovenlokaal), het collectieprofiel van een bepaalde bibliotheek blijft wel erg belangrijk. Bibliotheekmedewerkers zullen dit collectiebeleid moeten opvolgen, vertalen naar het dagdagelijks werk, én kunnen adviezen formuleren.

Aanpassen:

- Opmaken van een collectieprofiel vervangen door "Advizeren bij de opmaak van een collectieprofiel"

Post-its:

- vermindert, zichtzendingen zullen meer en meer vervangen worden door virtuele aanbiedingen
- opmaken en opvolgen van collectieprofielen
- evolutie naar centrale boekverwerking
- collectiebeleid: niveau management
- gewicht op collectievorming in dit profiel = te groot voor openbare bibliotheek
- hoort bij bib
- conserveringsbeleid = niveau management
- hanteren en produceren van statistische info

2. Ontsluiting

Opmerking:

Het belang van ontsluiting én het werkvolume vermindert, als gevolg van centrale modellen.

Het beoordelen van de (digitale) collectie op kwaliteit blijft een belangrijke opdracht

Post-its:

- selecteren van virtuele collectie = waarde van de digitale bibliotheek is kwaliteit brengen
- ontsluiting → evolutie naar centralisering

3. Ter beschikking stellen

Opmerking:

Het uitlenen als handeling vermindert door RFID en selfscan.

“Sfeer creëren” is een rare omschrijving. Mensen moeten zich goed voelen in de bib. Ook verschillende doelgroepen die zich er nu niet thuis voelen.

Het gaat om meer dan een warme, enthousiaste, klantvriendelijke sfeer of omgeving. Het gaat om het geven van stimulansen tot cultuurparticipatie, tot ontmoeting. Het gaat om het trekken van conclusies uit de kennis over je gebruikers en (de presentatie van) je aanbod, je inrichting hieraan aanpassen,...

Toevoegen:

- Klantvriendelijkheid als competentie bij “Creëren van de gepaste sfeer in de bibliotheek”.

Post-its:

- evolutie naar zelfuitleenbalies en inleverbussen
- controleren uitleentermijnen etc. zal minder belangrijk worden (RFID, automatische procedures, zelfservice)
- uitlenen wordt meer en meer door zelfuitleen vervangen
- minder aandacht voor fysieke proces uitlenen, innemen
- actieve positie tegenover publiek = meer dan sfeer
 - beleving stimuleren
 - afwisseling brengen
- de gepaste sfeer zelf uitdragen
- orde in rekken en ruimte = ook sfeer
- creëren van sfeer: nieuwe competenties nodig

4. Ondersteuning

Opmerking:

Bibliotheken besteden boekverzorging al dan niet uit. Bij diegene die het uitbesteden vermindert het belang ervan in de takenlijsten, bij anderen niet.

Opstellen blijft belangrijk.

De omschrijving van audiovisueel en computermateriaal is gedateerd. Zeker als we praten over een virtueel aanbod en bvb. het digitaal uitlenen van muziekmaterialen. Meer en meer mensen komen ook met de laptop naar de bib.

Toevoegen:

- aanbrengen van digitale tags en registreren in het beheerssysteem
- probleemoplossend denken bij het bedienen en installeren van technische en elektronische infrastructuur

Post-its:

- technische en elektronische apparatuur verzorgen: nieuwe competenties nodig
- boekverwerking en –verzorging: evolutie naar centralisering
- weg: uitbesteden of ander niveau

- digitale beheerssystemen implementeren: chips enz. aanbrengen en registreren in het systeem
- opstellen documenten in bibliotheekruimte en magazijn blijft manueel en belangrijk werk
- zelf kleine problemen kunnen oplossen of vaststellen. Bvb: steekt de stekker in , zijn de batterijen van de muis opgeladen,...?
- IT vaardigheden, kennis en technieken

5. Publiekswerking

Opmerking

Communicatie met de gebruiker wordt steeds belangrijker. Van de bibliotheekmedewerker worden meer agogische competenties verwacht: om met doelgroepen om te gaan, om een educatieve werking uit te bouwen,...

Voor je aan publiekswerking kan doen moet je weten in welke omgeving je werkt:

- Je moet weten hoe de populatie uit jouw omgeving er uit ziet: wie je gebruiker is, welke maatschappelijke doelgroepen er zich bevinden,...
- Je moet weten met wie je kan samenwerken (want samenwerken wordt steeds belangrijker)

Bibliotheekmedewerkers die aan publiekswerking doen moeten niet alleen onderzoeksgegevens over (niet-)gebruikers kunnen toepassen, maar ook interesse hebben voor evoluties in de omgeving en er nieuwe kennis over opdoen. En weten dat dit belangrijk is.

"Onthaal" krijgt in de omschrijving een "evenementieel" of "administratief" karakter. Mensen onthalen in de bibliotheek is niet altijd een administratieve bezigheid en inschrijfprocedure, of voorwerp van een georganiseerde rondleiding. Bibliotheken stellen meer personeel vrij voor het onthalen van (nieuwe) gebruikers. Bibliotheekmedewerkers worden (in sommige gevallen) floormanagers die de gebruiker op maat bedienen. Zij moeten dus open staan om mensen te helpen, behoeften te beantwoorden, mensen tevreden naar buiten te laten gaan. Nu weten we doorgaans niet of een gebruiker een antwoord vond op zijn vraag, en of hij hier tevreden over is.

De bibliotheekmedewerker moet dus verbanden kunnen leggen tussen klant en aanbod, hier competenties voor ontwikkelen en tijd voor krijgen.

Bij inlichtingenwerk zijn veel gradaties mogelijk: bibliotheken evolueren van doorverwijzing naar een pasklaar antwoord. En van louter het aanbieden van antwoorden naar co-creatie/participatie van de gebruikers bij het formuleren van antwoorden.

Post-its:

- bib werkt in een maatschappelijke realiteit, alle medewerkers moeten die kennen = vertrekpunt van bibwerking
- meer klemtoon op actief bemiddelende rol bij publiekswerking
- suggesties voor verbetering in aanbod en/of dienstverlening
- meer doelgroepenwerking, educatieve werking, agogische werking → aangepaste competenties nodig

- "nieuwe" opdracht gemeenschapsvorming (bevorderen van de samenhang)
 - ontmoetingskansen creëren
 - netwerken
- Netwerken, actief contacten leggen met onderwijsvoorzieningen, verenigingen, sleutelfiguren,... Kortom (potentiële) samenwerkingspartners
- zorgen voor permanentie
- klantvriendelijkheid
- sociale communicatie met gebruiker wordt belangrijker = niet alleen de inhoud maar ook de vorm (de houding)
- uitbreidingsactiviteiten, inspelen, uitwerken projecten hogerhand
- op de hoogte blijven van informatie- en bibliotheeksector
- klantgericht werken is meer dan klantvriendelijkheid
- onthaal nieuwe leners: peilen naar interesses en motieven
- wegwijz maken nieuwe leners: instructie en introductie
- uitdenken en mee organiseren van publieksactiviteiten
- algemeen zicht op informatieaanbieders wordt belangrijker
- probleem achter de vraag detecteren wordt belangrijker om goede inlichtingen te kunnen verstrekken
- opzoeken informatie: digitaal + fysiek
- meer belang aan de begeleiding (onthaal) van elke klant, vanaf aankomst tot en met algehele tevredenheid met de verstrekte informatie en/of materialen bij het vertrek van de klant.
- beeldvorming algemeen: front office, huisstijl

6. Informatiebemiddeling

Opmerking:

Zie hierboven, bemiddeling hangt nauw samen met publiekswerking.

Informatiebemiddeling krijgt een sterke digitale component, én een accent op participatie en co-creatie door de gebruiker.

(Juiste) vraagdetectie zeker belangrijk.

Post-its:

- digitale component = meer dan aanbieden en navigeren
 - participatie en co-creatie stimuleren
 - digitale etalages van het aanbod opmaken
- informatiebemiddeling = inzicht in/vertrouwd zijn met digitale dragers
 - nieuwe competenties nodig
- selecteren van informatiekanaal, op juiste niveau vraag stellen
- vraagbehandeling onderzoeken, vraagcontexten
- vraagdetectie en verduidelijking

Ondersteunende taken

Opmerking:

Onderhandelen met / Beter netwerken en samenwerken wint aan belang, ook voor bibliotheekmedewerkers

Post-its:

- kunnen maken van handleidingen en draaiboeken
- secretariaat en administratie
- samenwerking met diverse niveaus
- vergaderen, onderhandelen, kunnen beslissen