

Resultaten onderzoek naar inzet vrijwillige gastvrouwen- en heren

In de zomer hebben medewerkers klanten gevraagd naar hun ervaringen met de inzet van vrijwilligers in de bibliotheek. De hoofdvraag was: 'Hoe ervaart u de inzet van vrijwillige gastvrouwen- en heren in de bibliotheek?' Het onderzoek is gehouden in verschillende vestigingen. In totaal zijn zestig klanten in een uitgebreid gesprek naar hun mening gevraagd.

Positieve ervaringen

De resultaten uit dit onderzoek zijn heel positief. De klanten geven aan veel prettige ervaringen te hebben met onze vrijwillige gastvrouwen- en heren. De klantvriendelijkheid en oprecht aardige behandeling van deze gastvrouwen- en heren worden zeer op prijs gesteld. De gastvrouwen- en heren zijn makkelijk aan te spreken, staan open voor een praatje en zorgen ervoor dat mensen zich welkom voelen.

Expertise

Veel ondervraagden weten dat de bibliotheek met vrijwillige gastvrouwen- en heren werkt, anderen was het niet opgevallen. Beiden geven aan dat het ze in principe niet uitmaakt of een onbetaalde of betaalde kracht hen helpt. Waar het ze om gaat is dat ze goed worden geholpen. De ondervraagden vinden dat de vrijwilligers voldoende expertise hebben om de taken waarvoor ze gevraagd zijn goed uit te voeren.

Andere vrijwilligersfuncties

Verder kwam uit het onderzoek dat de meeste ondervraagden bij vrijwilligerswerk in de bibliotheek alleen dachten aan de inzet van gastvrouwen- en heren. In de bibliotheek zijn echter op meerdere plekken vrijwilligers actief. Denk aan vrijwilligers die helpen bij activiteiten, vrijwilligers die werkzaam zijn binnen het Taalhuis, vrijwilligers die materialen bezorgen voor onze dienst Bibliotheek aan Huis, en vrijwilligers die actief meehelpen bij projecten.

Geen bedreiging

Een ander punt dat bij veel ondervraagden leeft is het idee dat vrijwilligers worden ingezet om kosten te besparen en daardoor een bedreiging kunnen vormen voor het betaalde personeel. Dit is niet het geval. Vrijwilligers worden niet ingezet om taken van betaalde medewerkers over te nemen. Onze vrijwillige gastvrouwen- en heren, waar het onderzoek over ging, zorgen voor een warm welkom van onze klanten. Uit het onderzoek blijkt dat klanten het als prettig ervaren dat vrijwilligers daar echt even de tijd voor hebben. Vandaar dat we de functie van gastvrouw- en heer in het leven hebben geroepen. Het gaat hier dus om extra werkzaamheden waar geen ruimte voor is in het taakverband van de betaalde kracht. Er is geen sprake van werkverdringing.

Hoe gaan we verder

We weten dat onze vrijwillige gastvrouwen- en heren toegevoegde waarde hebben. Wat echter de optimale inzet van onze gastvrouwen- en heren is, daar zijn we nog zoekende in. Met de uitkomsten van het onderzoek gaan we hiermee verder. Denk hierbij aan zaken als taakverdeling, samenwerking met betaalde krachten en de behoeften van de vrijwillige gastvrouwen- en heren zelf. Losse aandachtspunten die uit het onderzoek naar voren zijn gekomen worden meegenomen in ons interne overleg. Alle inbreng wordt besproken.

Resultaten onderzoek naar inzet vrijwillige gastvrouwen- en heren

Vragen?

Heb je nog vragen hebben naar aanleiding van dit onderzoek en/of de resultaten? We horen het graag. Je kunt ze mailen naar Laura Bras, consulent vrijwilligers: l.bras@bknw.nl