

Wie is bang voor ROB? De openbare bibliotheek doorgelicht

“We zijn goed bezig”. Dat denken we graag van onszelf en van onze organisatie. En tot op bepaalde hoogte zal dat wel kloppen ook. Maar hoe is de perceptie van de klant? En wat is het objectieve resultaat van zijn bezoek? Vragen we de klant of hij effectief geholpen is? Gaat hij naar huis met een antwoord op zijn vraag? Is hij geneigd terug te keren? Voor bibliotheken die de lat hoger willen leggen en kritisch durven staan tegenover hun eigen werking, is er nu ROB. ROB staat voor Risico-analyse voor Openbare Bibliotheken en is een product van Project Delphi.

EDWIN VAN TROOSTENBERGHE is bibliothecaris
in Middelkerke
edwin.vantroostenberghe@middelkerke.be



I: RISICO-ANALYSE VOOR OPENBARE BIBLIOTHEKEN

ROB gaat uit van een simpel principe: bij elk bezoek aan de bibliotheek legt de klant een bepaald traject af. Hoe dat traject verloopt, hangt af van verschillende factoren. Een aantal van die factoren heeft te maken met de klant zelf: sociale vaardigheden, informatievaardigheden, beschikbare tijd, doel van het bezoek... Andere factoren hebben te maken met de organisatie van de bibliotheek: hoe toegankelijk is het gebouw? Hoe helder staan de collecties opgesteld? Is het personeel gemakkelijk aanspreekbaar? Gaat het personeel de klanten actief aanspreken en helpen met zoeken?

Wat voor de ene klant vlekkeloos verloopt, zal voor de andere een parcours vol hindernissen zijn. Het doel van ROB is zicht te krijgen op de risico's die een klant afhouden van een succesvol traject. Dat geeft meteen een beeld van de voorwaarden die vervuld moeten worden om de kans op succes te optimaliseren.

Project Delphi

ROB is een product van Project Delphi. Project Delphi is een samenwerkingsverband tussen de bibliotheken van Middelkerke, Oostkamp, Vlissingen en Zottegem. Het is een laboratorium dat de omslag van een collectiegerichte naar een vraaggerichte bibliotheekwerking wil stimuleren en faciliteren. Het project wordt gesubsidieerd door de provincies West-Vlaanderen, Oost-Vlaanderen en Zeeland en door het Europees Fonds voor Regionale Ontwikkeling (Euregio Scheldemond).

Wat is succes?

Als norm kunnen we stellen dat we op zijn minst willen dat de klant een antwoord krijgt op zijn vraag. Als het even kan willen we ook dat hij meer vindt dan verwacht. “De bieb: je vindt er meer dan je denkt!” De service van de bibliotheek kan erop gericht zijn klanten tot het formuleren van vragen te inspireren.

Te gemakkelijk gaan we ervan uit dat een klant geholpen is als we een boek gevonden hebben over het onderwerp dat hij aangaf. Krijgt de klant daarmee ook echt het antwoord op zijn vraag? ROB is niet zo snel tevreden. ROB onderscheidt:

Fout-verkoop

De klant heeft informatie meegekregen, maar die beantwoordt niet aan wat hij nodig heeft.

Neven-verkoop

De klant heeft media meegenomen of heeft informatie gekregen waarvoor hij niet in de eerste plaats kwam, maar die hem toch interesseren of van pas komen.

Succes-verkoop

De klant gaat naar huis met een antwoord op zijn vraag of een bron die een antwoord kan geven op zijn vraag.

Surplus-verkoop

De klant gaat naar huis met datgene waar hij voor gekomen was, maar werd ook op andere ideeën gebracht.

Uitgestelde verkoop

De klant gaat naar huis met een aanwijzing van waar hij een antwoord kan vinden of met een afspraak om terug te keren.

Hoe verloopt een ROB-bezoek?

In de ROB-handleiding staan verschillende rollen beschreven. Een *mystery shopper* krijgt de nodige instructies en bezoekt de bibliotheek incognito vanuit één van die rollen. Achteraf maakt hij een visitatierapport, dat bestaat uit:

- een chronologisch verslag;
- een ingevulde observatievragenlijst;
- een evaluatie: is er sprake van succes;
- een opsomming van de kritische succesfactoren en faalfactoren.

Om de werking van een bibliotheek grondig door te lichten, zal het nodig zijn dat meerdere *mystery shoppers* in verschillende rollen visitaties doen. De bedoeling is niet om de inzet en de capaciteiten van individuele medewerkers te beoordelen. De bedoeling is om structurele problemen bloot te leggen met het oog op remediëring. Wat kan de organisatie doen om de kans op succes te verhogen?

Een ROB-project opzetten

ROB kan ingezet worden:

- om de risico's in één bibliotheek bloot te leggen op ver-

zoek van de bibliotheek zelf;

- bij de opleiding van bibliotheekmedewerkers: cursisten leren in de huid kruipen van de klant;
- om structurele pijnpunten te ontdekken die een oplossing vergen op het niveau van de hele sector.

Afhankelijk van de doelstelling van het project zullen keuzes gemaakt moeten worden: gaat de *mystery shopper* als zichzelf, of speelt hij een rol? Bezoeken verschillende observatoren een zelfde bibliotheek of verschillende? Wordt er gewerkt rond één of meerdere thema's? Worden alle aspecten van de dienstverlening geobserveerd of wordt dit beperkt? *Shoppers* kunnen gezocht worden in het milieu van de bibliotheekscholen, maar bijvoorbeeld ook van de opleidingen sociaal-cultureel werker. Een doorlichting door cursisten van centra voor basiseducatie geeft de methodiek een extra dimensie.

Momenteel ligt ter studie hoe een forum opgezet kan worden waar vragers en aanbieders van visitaties elkaar kunnen ontmoeten. Het zou mooi zijn als een bibliotheek een volledige doorlichting kan aanvragen aan een organisatie (het streekgericht bibliotheekbeleid?) die, eventueel tegen betaling, contact legt met een school of die een pool van losse *mystery shoppers* engageert. In afwachting van zo'n afsprakenkader kunt u met vragen en voorstellen terecht bij edwin.vantroostenberghe@middelkerke.be. De volledige handleiding van ROB staat op de website www.delphiproject.net.

Rollen

De rollen beschreven in ROB, zijn gegrepen uit het leven van gewone mensen, het zouden echt uw klanten kunnen zijn. Vragen worden altijd binnen een context aangegeven. De eerste rollen hebben allemaal te maken met het domein gezondheid. Een greep de andere rollen: zie p. 12.



Louis heeft regelmatig last van **depressies**. Hij heeft dat nog nooit aan een dokter verteld. Hij zegt daar ook niets over tegen anderen. Nog maar sinds kort, naar aanleiding van een televisieprogramma, is hij zich gaan realiseren dat het slepende slechte gevoel dat hem soms overvalt, onder de noemer 'depressie' zou kunnen vallen. Hij weet niet waar het vandaan komt.

Louis komt regelmatig in de bibliotheek voor thrillers. In de non-fictie heeft hij nog nooit rondgeneusd. Hij gaat nu tussen de rekken wandelen in de hoop iets te vinden dat hem kan helpen. Hij gaat er zeker niemand over aanspreken. Computers zijn aan hem niet besteed. Hij is ook geen doordrijver.

Louis is een eeuwige piekeraar. Hij leeft in grote onvrede met zichzelf. Alles wat hierop inspeelt, kan zijn interesse wekken.



Anne A. is **zwanger** en zoekt een naam voor haar kindje.



Anne B. wil **onder water bevallen**.



De vader van Bert heeft **Alzheimer**.



Cécile wordt geteisterd door **migraine**.



Danny wil **stoppen met roken**.



Enzo moet leren **leven met diabetes**.



François heeft last van **stress**.



Germaine wil aan haar lijn werken. **Vermageren**.



Harold kreeg van zijn arts te horen dat zijn hart er slecht aan toe is. **Hartklachten**.



Isolde gelooft dat de 'pil' op termijn niet goed kan zijn voor de gezondheid en zoekt volwaardige alternatieven. **Voorbehoedsmiddelen**.



Joris' levenskwaliteit wordt ondermijnd door **allergie**.



Kaat heeft **slaapproblemen**.

De observatievragenlijst

In de vorm van vragen overloopt de *mystery shopper* na zijn bezoek een groot aantal details. Die gaan over de weg naar de bibliotheek, het binnenkomen, de eerste oriëntatie, de bediening aan de balie, de bewegwijzering...

Voorbeeld van een observatievraag

21. Hoe behandelt de medewerker je vraag? (meerdere antwoorden mogelijk)

- Hij doet een opzoeking in de catalogus
- Hij verwijst naar de catalogus
- Hij doet een opzoeking op internet
- Hij verwijst naar internet
- Hij verwijst naar een kant van de bibliotheek
- Hij verwijst naar een kast
- Hij gaat mee naar een kast
- Hij zoekt het object in de kast
- Hij attendeert op andere informatie of materialen die binnen je vraagcontext relevant kunnen zijn
- Hij moedigt je aan om terug te keren als je niet vindt wat je zoekt
- Hij vergewist er zich van of je gevonden hebt wat je zocht
- Indien hij niet meteen kon helpen noteert hij je vraag en spreekt af hoe je aan een antwoord komt

Opmerkingen:

.....

- In nogal wat bibliotheken laat de signalisatie te wensen over.
- De vriendelijkheid van het personeel is niet alleen doorslaggevend voor de tevredenheid van de klant, maar ook voor een succesvolle afloop. Door de positieve houding van de medewerker gaan klanten gemakkelijker hun vraag stellen en ook terugkomen als hun eerste zoektocht niets heeft opgeleverd.
- In één bibliotheek droop de *mystery shopper* beschaamd af toen een medewerker luid en indiscreet inging op een gevoelige vraag.
- In een aantal bibliotheken worden klanten ontmoedigd om vragen te stellen omdat er geen aparte infobalie is. Op één plaats worden ze na lang aanschuiven doorverwezen naar de derde verdieping.
- Zelfstandig zoeken in een SISO-opstelling is heel moeilijk.
- Sommige medewerkers sloven zich uit om alle systemen in detail uit te leggen, maar gaan niet in op de vraag zelf.
- Nogal wat medewerkers hebben niet de gewoonte om te zoeken naar de vraag achter de vraag.
- Klanten worden graag met rust gelaten, maar willen toch gezien worden als ze iets nodig hebben.
- Een frontale presentatie van media prikkelt effectief.
- Er zijn heel grote verschillen in de kwaliteit van de dienstverlening.

II. LAAGGESCHOOLDEN LEGGEN BIBLIOTHEEK MIDDELKERKE OP HET ROOSTER

In het visitatierapport wordt gepeild naar de factoren die doorslaggevend waren bij de mate van succes van het bezoek. Dat kunnen zowel subjectieve als objectieve elementen zijn. Enkele voorbeelden:

- "Er was niemand aan de balie."
- "De medewerkers waren zeer vriendelijk."
- "Het boek was niet aanwezig en de medewerker heeft niet gewezen op de mogelijkheid om het te reserveren."

ROB uitgetest

Bij de redactie van dit artikel was de methode drie keer uitgetest. Een vijftiental studenten van de bibliotheekschool te Gent werd op pad gestuurd naar de bibliotheken van Eeklo, Oudenaarde, Destelbergen, De Pinte en Kuurne. Medewerkers van de bibliotheek van Middelkerke bezochten, in het kader van de cursus 'vraaggericht werken', de bibliotheken van Diksmuide, Ichtegem, Poperinge, Ieper, Kortrijk en Gent. Dertien laaggeschoolden, cursisten van het Centrum voor Basiseducatie te Oostende, maakten een doorlichting van de bibliotheek van Middelkerke. Over dit laatste volgt verder een uitvoerig verslag. Hier alvast enkele globale bevindingen.

In Middelkerke deed de openbare bibliotheek een beroep op het Centrum voor Basiseducatie om haar organisatie door te lichten. Enkele laaggeschoolden gingen als *mystery shopper* op zoek naar een antwoord op hun vraag. Achteraf rapporteerden zij, op basis van de ROB-methodiek (Risco-analyse voor Openbare Bibliotheken), hoe hun zoektocht verlopen was en in welke mate die succesvol afliep. Het personeelsteam werd geconfronteerd met de resultaten in een vergadering met de begeleiders van het centrum.

In de loop van mei 2006 bezochten dertien cursisten van het Centrum voor Basiseducatie te Oostende de openbare bibliotheek van Middelkerke als *mystery shopper*. Ze maakten gebruik van de ROB-methodiek. De doorlichting geeft een genuanceerd positief beeld van de dienstverlening, maar legt ook enkele pijnpunten bloot.

De *mystery shoppers* speelden geen rol, zoals in de handleiding ROB voorgeschreven staat. Ze kwamen er gewoon als zichzelf, vanuit hun eigen interesse en vragen. Dat was vooraf besproken met de begeleiders. Achteraf vertelden ze hun ervaringen aan hun begeleiders, die een schriftelijk visitatierapport maakten. Op een vormingssessie confronteerden vijf begeleiders van het centrum het personeelsteam met de resultaten. Hier volgen enkele bevindingen.

Lode: rugklachten

Lode is een man van 50 jaar. Hij volgt in het centrum een lees- en schrijfgroep van een vrij hoog niveau. Hij heeft een invaliditeitsuitkering en veel gezondheidsproblemen. Hij heeft dyslexie en maakt hierdoor veel schrijffouten. Hij is vaak onzeker. Hij heeft een ruime maatschappelijke bagage en brede interesses. Hij kan niet zo goed overweg met de computer. Hij is aangenaam in de omgang en vindt gemakkelijk overal zijn weg.

Lode zoekt informatie over rugklachten. Hij heeft er last van na zijn operatie en wordt binnenkort opnieuw geopereerd.

Kort verslag

"Ik ben binnengegaan rond 18.15u er was weinig publiek. Er zaten twee dames aan de infobalie. Ik ben direct naar daar gegaan en ik heb mijn vraag gesteld. Eén van de medewerkers is meegegaan naar de afdeling 'medische boeken'. Ze heeft daar één boek uitgehaald. Ze vroeg naar de specifieke benaming van mijn operatie, maar ik wist dat niet. Ze begon te zoeken in dat boek. Ze vond het niet en is dan een andere medewerker gaan halen. Die man haalde een ander boek uit met meer en duidelijker informatie. Dan heb ik gevraagd of ik kon fotokopiëren. De medewerker heeft het systeem uitgelegd en heeft mij zo'n kaart gegeven (1,20 euro). Hij heeft de kopieën genomen en we hebben ondertussen wat gepraat..."

Evaluatie

Surplus-verkoop: de klant gaat naar huis met datgene waarvoor hij gekomen was, maar werd ook op andere ideeën gebracht.

Als kritische succesfactoren noemt de klant de *"goede service, vriendelijk en behulpzaam en geduldig personeel."* Hij meent evenwel dat het resultaat nog beter zou zijn geweest zijn als het internet had gewerkt (er was die dag een netwerkprobleem). De fotokopieën vindt hij duur.

Aaqib: cd om te typen

Aaqib, een man uit Pakistan, 18 jaar oud, is bijna 1 jaar in België. Hij woont in bij zijn ouders en is nog nooit in een bibliotheek geweest. Aaqib heeft reeds een drietal cursussen Nederlands achter de rug en weet zich heel goed te behelpen in het Nederlands. Hij is heel leergierig en levert veel inspanningen om zo vlug mogelijk Nederlands te leren. Zijn hobby is cricket. Zijn vraag wordt niet specifiek geformuleerd omdat hij nog niet eerder boeken over deze sport in handen had, dus alle boeken die een aspect van deze sport bevatten zijn goed. Aaqib kan goed met een computer overweg. Hij durft zo nodig een bediende aanspreken, maar wil vooral zelf zoeken.

Kort verslag

"Toen ik binnenkwam, zocht ik direct een cd om te leren typen. Ik vond niet direct een cd en ben toen naar de infobalie gegaan. Ik heb gevraagd of zij een cd hadden om te leren typen, de man was heel vriendelijk. De man zei me dat er geen cd was, maar wel een cd-rom. Ik heb toen niet meer verder gezocht en ben naar buiten gegaan."

Evaluatie

Nul-verkoop. Uit het gesprek met de begeleider achteraf bleek dat Aaqib niet begreep wat een cd-rom is. De medewerker heeft niet gepeild naar de vraag achter de vraag en de klant is al meteen afgeketst op de eerste drempel. In de zaal vond hij enkel een verwijzing naar de muziek-cd's. Informatieve cd-roms staan bij het betreffende onderwerp, maar daar heeft de klant dus zijn weg niet in gevonden. Toch ervoer de klant zijn bezoek gedeeltelijk als een succes, omdat hij een interessant boek gezien heeft over artiesten (**neven-verkoop**).

Zakia: ontluikend lezen

Zakia is een jonge moeder met een zoontje van vijf jaar. Zij is afkomstig van Turkije, maar is al vanaf haar twaalf jaar in België. Ze is erg leergierig en is heel sociaal ingesteld. Haar vraag: boeken om haar zoontje voor te bereiden op het eerste leerjaar. Zakia heeft zelf geen diploma omdat ze zich onvoldoende ingezet heeft tijdens haar schooljaren. Ze was schoolmoe en kreeg weinig ondersteuning van thuis. Ze wil zeker vermijden dat dit met haar zoontje gebeurt. Daarom wil ze haar zoontje zoveel mogelijk helpen en ervoor zorgen dat hij niet 'achterblijft'.

Kort verslag

"Ik kwam binnen en wou vragen waar ik de boeken voor kinderen kon vinden. De bediende was bezig en er stonden nog mensen te wachten. Daardoor ben ik zelf gaan zoeken en heb direct gevonden waar ik moest zijn. Na enkele minuten kwam een vrouw Sam halen voor het 'voorleesuurkje'. Ik vond dat heel tof voor Sam en voor mezelf. Ik vond niet direct wat ik nodig had en ben het gaan vragen aan een vrouw aan de balie. Ze was niet zo behulpzaam. Ze sprak over iets (avi-niveaus), wat ik niet begreep. Ik ben zelf gaan zoeken, maar begreep het systeem niet. Toch vond ik hier en daar iets wat ik interessant vond. Aan de infobalie zat een heel vriendelijke man. Hij gaf me uitleg over de gratis kaart voor Sam. Dat vond ik wel interessant. Daardoor heb ik Sam ingeschreven en niet mezelf. Ik zal zeker teruggaan, want Sam vond dat voorleesuurkje heel leuk. Ik heb gemerkt dat de boeken per categorie staan en een volgende keer zal ik wel beter mijn weg vinden. Toch een beetje spijt dat ik niet echt de boeken gevonden heb die ik zocht, maar eigenlijk weet ik zelf niet echt wat ik zoek."

Evaluatie

Voor Zakia was het succes gemengd. Enerzijds heeft ze niet de informatie gekregen waarvoor ze in de eerste plaats gekomen was (**nul-verkoop**). Ze kreeg wel eerste leesboekjes mee, maar niet het soort boekjes dat er uitdrukkelijk op gericht is het ontluikend lezen te stimuleren. Ze had de indruk dat de medewerker er zelf niet zoveel van afwist. Ze durfde de medewerker geen tweede keer aanspreken omdat ze dacht dat haar vraag daarvoor niet belangrijk genoeg was.

De medewerker heeft geen grondige vraaganalyse gemaakt. Als ze dat wel had gedaan, de hulp van een collega had ingeroepen of de vraag had genoteerd voor latere behandeling, dan had de klant gewezen kunnen worden op reeksen zoals de *Biebelebonse Letterboeken* van Zwijsen of op *ABC-boekjes*. Eigenlijk betreft het hier een potentieel veelgestelde vraag waarop medewerkers goed voorbereid zouden moeten zijn.

Anderzijds was Zakia wel enthousiast over de sfeer in de bibliotheek, het aanbod en vooral over het voorleesuurkje, zodat ze van plan is om terug te keren, ook al woont ze een heel eind weg (**neven-verkoop**).

Jean-Pierre: orchideeën en depressies

Jean-Pierre is 40 jaar. Hij heeft beroepsoponderwijs gevolgd, lager secundair. Hij kan zelfstandig lezen, maar dat kost hem wel moeite. Jean-Pierre is zeer gemotiveerd om te leren lezen en schrijven, hij doet er veel inspanning voor. Hij heeft een paar jaar geleden meegewerkt aan een project in de bibliotheek van Oostende, in het kader van Zandleetters. Hij gaat niet in zijn eentje naar de bibliotheek, hij wil dat er werk van gemaakt wordt om de bibliotheek beter toegankelijk te maken voor mensen die niet goed kunnen lezen. Jean-Pierre werkt als schoonmaker. In zijn werk komt hij af en toe bij mensen die depressief zijn. Hij is op zoek naar informatie over hoe hij met depressieve mensen moet omgaan. Hij is ook op zoek naar informatie over hoe je orchideeën moet verzorgen. Hij heeft orchideeën thuis, maar het lukt hem niet om die te houden. Jean-Pierre is iemand die vragen durft stellen.

Kort verslag

"Toen ik binnenkwam zag ik aluminiumrekken opgesteld in slangvorm, als een doolhof. Aan de bovenkant van de rekken hangen borden: planten, kunst, geneeskunde, enz. Ik zag geen overzichtsbord aan de ingang met daarop wat waar staat. Ik heb dan tussen de rekken gelopen. Ik ben een trap opgelopen om een beter overzicht te hebben en zo heb ik gezien waar de boeken over planten staan. In het rek over bloemen en planten heb ik bij kamerplanten gekeken en zo de boeken over orchideeën gevonden. Er stonden

een drietal boeken, ik heb het meest opvallende boek gekozen met foto's. Ik ben dan aan een tafeltje gaan zitten om in het boek te kijken en zo heb ik gezien dat er ook uitleg in stond over hoe je orchideeën moet verzorgen en dat is wat ik wil weten. Mijn tweede vraag ging over depressies: hoe omgaan met depressieve mensen. Ik dacht: dat kan ik maar beter vragen, want ik weet niet in welk rek ik moet zoeken. Ik ben naar de infobalie gegaan en ik heb gevraagd waar de boeken over depressie staan. De bibliotheekmedewerker is meegegaan naar het rek. Er was een rek vol boeken over depressies! Ik heb een boek gekozen op basis van de ondertitel: 'hoe een behandeling de levensvreugde kan terugbrengen', en ook omdat het een dun boek was. Ik heb erin gebladerd en ook een stukje gelezen en het boek leek me goed. Ik ben dan met de boeken naar de uitleenbalie gegaan".

Evaluatie

De klant ervoer zijn bezoek als een succes. Hij ging naar huis met een boek over orchideeën en een boek over de behandeling van depressies. We weten niet of het boek over depressies echt beantwoordt aan wat hij nodig had. Hij is in elk geval geneigd terug te komen. Als kritische succesfactoren noemt de klant zijn eigen inspanning om te zoeken en de hulp van het personeel.

Chantal: laat het gras maar groeien...

Chantal is 42 jaar. Ze woont alleen met haar twee kinderen. Ze heeft lager onderwijs gevolgd, maar moest dikwijls thuis blijven om te helpen in het huishouden. Sinds mei 2000 volgt ze lees- en schrijfles in het Centrum voor Basiseducatie. Ze volgt les op het beginniveau. Chantal is zeer gedreven en zet zich enorm in om te leren lezen en schrijven. In het begin dat ze les volgde, wilde ze niet dat iemand te zou weten komen dat ze niet goed kan lezen en schrijven, intussen durft ze zelfs voor de doorverwijzers spreken.

Chantal heeft een zeer goed geheugen en kan zich mede daardoor uit de slag trekken. Ze durft vragen te stellen, soms komt ze daarbij misschien brutaal over, maar dat is om te verdoezelen dat ze niet kan lezen en schrijven.

Chantal heeft een praktische vraag: hoe moet je gras zaaien? In haar gazon zijn kale plekken en het lukt haar niet om gras te zaaien. Ze zoekt een boek waarin dat duidelijk, met foto's, wordt uitgelegd.

Kort verslag

"Ik kwam binnen en keek rond. Achteraan zag ik een halfronde tafel met computers, daar ben ik naartoe gestapt en ik heb gevraagd: "Is er iemand die mij kan helpen?" Een jonge man die aan de computer aan het werk was, antwoordde dat hij dat kon. Hij vroeg wat mijn probleem was. Ik legde uit dat ik op zoek was naar een boek waarin duidelijk uitgelegd wordt hoe je gras moet zaaien. De man

ging met me mee en heeft een boek voor mij gezocht. In dat boek werd met zes stappen, met foto en tekst, gezegd hoe je gras moet zaaien. Daarop heb ik gezegd dat ik problemen heb met lezen. De man heeft mij dan de zes stappen uitgelegd. Dat vond ik heel erg vriendelijk! De man ging weg en ik heb de zes foto's in het boek nog eens goed bekeken om zo de stappen te memoriseren. Ik heb het boek niet meegenomen omdat ik de tekst toch niet kan lezen..."

Evaluatie

Succesverkoop. Als kritische succesfactor gaf de klant de behulpzame medewerker op. Dat de klant ervoor uitkwam dat ze problemen heeft met lezen, is op zijn minst even belangrijk.

Conclusies

Laaggeschoolden hebben het moeilijker dan de doorsnee klant om zelfstandig hun weg te vinden tussen de tienduizenden media. De inbreng van de medewerkers verhoogt de kans op een succesverkoop aanzienlijk. Aanspreekbaarheid en vriendelijkheid van het personeel zijn de sleutel tot het leggen en herhalen van contact. Op dat vlak blijkt de bibliotheek van Middelkerke goed te scoren. Het is veelzeggend dat de meeste *mystery shoppers* gemakkelijk hun drempelvrees om het personeel aan te spreken overwonnen. De meeste bezoekers kregen er het gevoel dat het personeel echt met hun vragen bezig was. Dat de medewerkers ook meegaan naar de kast en desgewenst media uit de kast halen, is belangrijk.

In een aantal gevallen werd niet gepeild naar de vraag achter de vraag of werd een verkeerde analyse gemaakt. Aansluitend werd dan ook geen feedback gevraagd aan de bezoeker: heeft hij ook werkelijk gevonden wat hij wou?

Als we in het bibliotheekwerk het accent willen verschuiven van documentleverantie naar vraagbehandeling, dan geeft het mondeling behandelen van vragen nieuwe kansen voor laaggeschoolden. Een prachtig voorbeeld is Chantal die wou weten hoe ze het gras kon doen groeien en uiteindelijk een perfect antwoord op haar vraag kreeg, zonder dat ze hoefde te lezen. De uitdaging is een werkwijze te vinden die dat voor vele onderwerpen mogelijk maakt.

De doorlichting gaf vooral een bevestiging van een bedrijfs-cultuur en werkwijze die tot goede resultaten leidt, maar geeft evenzeer stof voor een aantal werkpunten:

- het opmaken van een bewegwijzeringsplan voor mensen die met de tram komen;
- het verbeteren van de eerste oriëntatie bij het binnenkomen van de bibliotheek;
- het meer gestructureerd opstellen van de boekenkasten;

- het organiseren van een doorgevoerde training in vraagbehandeling, waarbij nog systematischer gepeild wordt naar de vraag achter de vraag, zonder dat de klant het gevoel krijgt dat een inbreuk gepleegd wordt op zijn privacy.

Delphi pleit niet voor een aparte dienstverlening voor laaggeschoolden. Delphi pleit voor een dienstverlening op maat van de klant. Als die klant toevallig wat minder goed leest, timide is of niet zo zelfstandig, dan moet hij toch aan de gevraagde informatie kunnen komen.

SAMENVATTING

ROB staat voor Risico-analyse in Openbare Bibliotheken. Het is een methode waarbij een *mystery shopper* in de rol kruipt van een klant, een zoektraject aflegt en vervolgens rapporteert hoe dat verlopen is en met welk resultaat. Gaat de klant naar huis met de informatie waar naar hij op zoek was? Kritische succesfactoren én faalfactoren worden in kaart gebracht. Dankzij een doorlichting met deze methodiek kan een bibliotheek haar dienstverlening optimaliseren.

ABSTRACT

ROB stands for Risk Analysis in Public Libraries). It is a method by which a mystery shopper plays the role of a customer, follows a searching route and consequently makes a report on how this passed and with what result. Does the customer go home with the information he needed? Critical factors for success or failure are mapped. An analyses of the library based on this method enables an organisation to improve its services.