

Koppeling merkwaarden van de bibliotheek met competenties

april 2024

FERS

Koppeling merkwaarden van de bibliotheek met competenties

In de landelijke merkpositionering van de Bibliotheek is er gekozen voor het merkkarakter 'betrokken hartelijke' met de bijbehorende merkwaarden:

betrokken

gastvrij

energiek

samen

Omdat de medewerkers hét gezicht zijn van een organisatie en het meeste invloed hebben op hoe anderen de Bibliotheek ervaren, hebben we in dit document de merkwaarden gekoppeld aan competenties. Op deze manier kun je met behulp van competenties de waarden van de bibliotheek in alles terug laten komen.

Deze competenties kun je ook 'kerncompetenties' noemen, ze zijn een directe vertaling van de missie en/of visie van je organisatie.

Lees- en werkwijzer

- > Per merkwaarde geven we aan wat we hier in het kort mee bedoelen.
- > Vervolgens lees je bij de koppeling welke competentie(s) op welke manier bij de merkwaarde aansluit(en).
- > Daarna geven we een aantal voorbeeldzinnen van gedragingen. Sommige zinnen overlappen enigszins of zijn net een beetje anders opgeschreven. Het idee is dat je per merkwaarde twee of drie zinnen (competenties) kiest. Die kan je vervolgens gebruiken in je eigen beleidsstukken, vacatureteksten, etc.

Competenties =

Beschrijving van een specifieke verzameling van gedrag van medewerkers dat bijdraagt aan succesvol functioneren van de organisatie binnen bepaald resultaatgebied.

Merkwaardes =

Beschrijving van waar je als organisatie in gelooft, waar je voor staat en wie je bent. Het zegt iets over het gevoel dat je bij anderen wilt achterlaten.

Merkwaarde 1: Samen

**We werken samen met verschillende personen en partijen.
> Met elkaar, samenwerkend, in samenhang.**

Koppeling met competentie > Samenwerken

Je levert een actieve bijdrage aan het gezamenlijk resultaat of de probleemoplossing, ook wanneer de samenwerking een onderwerp betreft dat niet direct van persoonlijk belang is.

- Je helpt anderen hun eigen doelen bereiken.
- Je stelt het gezamenlijk belang boven je eigen belang.
- Je steunt de voorstellen van anderen en bouwt daarop voort om zo tot een gezamenlijk resultaat te komen.
- Je levert een bijdrage, idee of voorstel voor een groepstaak, ook wanneer je daar zelf geen voordeel bij hebt.
- Je zet je in voor het bereiken van win-win oplossingen.
- Je uit je positief over prestaties van collega's.
- Je biedt je hulp aan bij problemen of conflicten.
- Je blijft meedenken en bijdragen leveren, ook wanneer je daar geen direct eigen belang meer bij hebt.

Merkwaarde 2: Betrokken

**We voelen ons verantwoordelijk voor onze rol en opgave. We weten wat er speelt, hebben kennis van zaken en tonen dit in houding en gedrag.
> Gedreven, verantwoordelijk en kennis van zaken.**

Koppeling met competentie > Betrokkenheid

Je voelt een intrinsieke verbinding met de organisatie en waar ze voor staat. Je handelt naar de doelen ervan.

- Je bent loyaal aan de organisatie, leeft mee met de mensen die er werken.
- Je denkt mee, doet voorstellen en neemt initiatief tot verbetering.
- Je voelt je verbonden met de organisatie.
- Je bent trots op de organisatie waar je werkt en je draagt dit met enthousiasme uit.
- Je draagt bij aan een goede werksfeer en plezierige onderlinge verhoudingen.
- Je bent op constructieve wijze kritisch op eigen resultaten.

Merkwaarde 3: Behulpzaam

**We zijn altijd behulpzaam, welke vraag ook komt. We stappen op mensen af en kunnen goed luisteren.
> Vriendelijk, helpende hand, betrouwbaar.**

Koppeling met competentie 1 > Luisteren

Je pikt belangrijke informatie op uit mondelinge mededelingen. Je vraagt door en/of gaat in op reacties.

- Je vraagt door op gegeven informatie.
- Je vraagt om opheldering, naar de motivatie of oorzaak als wat de ander zegt niet duidelijk is.
- Je toont in gedrag en houding interesse voor wat de gesprekspartners inbrengen.
- Je geeft anderen de ruimte om een mening of idee in te brengen. Je laat de ander uitspreken.
- Je geeft een samenvatting van wat de ander vertelt en checkt of deze klopt.
- Je toetst regelmatig of je goed begrijpt wat de ander zegt.
- Je komt terug op wat eerder in het gesprek door anderen is gezegd.

Koppeling met competentie 2 > Klantgerichtheid

Je onderzoekt wensen en behoeften van de klant en handelt hiernaar. Je anticipeert op behoeften van klanten. Je geeft hoge prioriteit aan het verlenen van service en klanttevredenheid.

- Je zoekt actief naar mogelijke wensen en behoeften van klanten. Je vraagt door.
- Je stelt je dienstverlenend op.
- Je levert meer of sneller dan is afgesproken of dan de klant verwacht.
- Je staat open voor correctie of het bijstellen van je acties.
- Je aanvaardt verantwoordelijkheid voor gemaakte fouten. Je schuift klachten niet af op anderen.
- Je reageert direct op een klacht, zonder je defensief op te stellen.
- Je checkt bij de klant of aan de verwachtingen, wensen of behoeften is voldaan.
- Je handelt zoveel mogelijk vanuit het belang van de klant.

Merkwaarde 4: Gastvrij

We laten iedereen zich welkom voelen, we zorgen voor een prettige sfeer.

> Laagdrempelig, prettig, iedereen is welkom

Koppeling met competentie > Gastvrijheid

Je draagt zorg voor een uitnodigende, gastvrije en veilige omgeving waar klanten toegang hebben tot de dienstverlening, of het nu gaat om gebruik maken van de publieke ruimte of om bijvoorbeeld het deelnemen aan een activiteit.

- Je zorgt voor een aantrekkelijke en opgeruimde publieke ruimte.
- Je heet klanten welkom. Je laat de ander merken dat je diegene ziet.
- Bij drukte geef je aan wat de klant kan verwachten of welk alternatief er is (bijvoorbeeld wachten met een kopje koffie).
- Je geeft informatie over de dienstverlening en verwijst door.
- Je draagt zorg voor veiligheid en het juiste gebruik van de publieke ruimte.

Merkwaarde 5: Energiek

We organiseren verrassende en vernieuwende activiteiten, die passen bij onze ambitie en functies. Met sprankeling en energie.

> Verrassend, vernieuwend, ontwikkelend.

Koppeling met competentie 1 > initiatief

Je signaleert kansen en handelt ernaar. Je begint liever uit jezelf dan dat je passief afwacht.

- Je vraagt uit jezelf om nadere informatie.
- Je verleent een helpende hand, ook als er niet om is gevraagd maar het wel gewenst lijkt. Naderhand check je in hoeverre je hulp daadwerkelijk handig/ prettig was.
- Je grijpt kansen.
- Je onderneemt actie om de voortgang te versnellen.
- Je komt tijdens overleggen met voorstellen en ideeën. Je handelt anticiperend en niet afwachtend.
- Je initieert activiteiten.

Koppeling met competentie 2 > creativiteit

Je komt met oorspronkelijke oplossingen voor problemen die met je functie verband houden. Je bedenkt nieuwe werkwijzen ter vervanging van bestaande.

- Je stelt bestaande zaken ter discussie en stelt alternatieven voor.
- Je komt met verschillende voorstellen voor een aanpak, die niet direct voor de hand liggen.
- Je kijkt over de grenzen van je eigen vak of afdeling.
- Je ziet in je eigen werkgebied toepassingsmogelijkheden voor werkwijzen uit andere werkgebieden.
- Je kijkt naar zaken vanuit verschillende invalshoeken en komt op basis daarvan tot nieuwe oplossingen of op nieuwe ideeën.
- Je brengt (veel) ideeën in bij het brainstormen.
- Je vraagt ruimte voor je eigen stijl of oplossingen.

Meer informatie

Heb je vragen over dit document of heb je aanvullingen, neem dan contact met ons op via hrm@fers.nl. Bij het schrijven van dit stuk hebben wij gebruik gemaakt van de landelijke competentieset van Stichting Bibliotheekwerk en het boek 'coachen op gedrag en resultaat' van Nico Smid.

FERS