

# **Resultaten landelijke benchmark 2**

**Werkdruk Verkenner Openbare  
Bibliotheken**





2005

Resultaten landelijke benchmark  
2  
Werkdruk Verkenner Openbare  
Bibliotheken





# Resultaten landelijke benchmark 2

## Werkdruk Verkenner Openbare Bibliotheken

E.Verhoog

ABF RESEARCH  
VERWERSDIJK 8 | 2611 NH DELFT | T [015] 2123748





## Inhoudsopgave

---



	<b>Samenvatting</b>	<b>5</b>
<b>1</b>	<b>Achtergrond</b>	<b>7</b>
<b>2</b>	<b>Benchmark: totaal en omvang vestiging</b>	<b>9</b>
<b>3</b>	<b>Scores per vraag</b>	<b>12</b>
<b>4</b>	<b>Indeling personeel in klassen</b>	<b>19</b>
<b>5</b>	<b>Bijlage: toelichting Werkdruk Verkenner</b>	<b>24</b>

In het najaar van 2003 hebben de Openbare Bibliotheken in Nederland de mogelijkheid gekregen om de werkdruk binnen hun eigen vestiging te meten. Dit is uitgevoerd met behulp van de Werkdruk Verkenner Openbare Bibliotheken. De metingen op vestigingsniveau zijn middels een centrale dataverzameling vergaard. In 2005 heeft opnieuw een meting van de werkdruk binnen de sector plaatsgevonden. Voorliggende rapportage geeft een beeld van de landelijke uitkomsten van deze laatstgenoemde werkdrukmeting. Tevens wordt naar de ontwikkeling van de uitkomsten ten opzichte van de eerste werkdrukmeting gekeken.

Bibliotheken die een interne werkdrukmeting hebben uitgevoerd, kunnen de rapportage gebruiken om hun eigen uitkomsten te vergelijken met de landelijke uitkomsten (benchmarking). Indien uw vestiging nog geen interne werkdrukmeting heeft uitgevoerd, biedt de rapportage een beeld van de huidige stand van zaken. U kunt de landelijke uitkomsten vergelijken met een eventueel door u alsnog te verrichten werkdrukmeting.

Wilt u meer informatie over de Werkdruk Verkenner, andere producten uit het arboconvenant of het arboconvenant zelf? Kijk dan op [www.wobsite.nl](http://www.wobsite.nl), of neem contact op met Christine Oyen: [oyen@wobsite.nl](mailto:oyen@wobsite.nl) of 070-3090510



## Samenvatting

---



### *Respons*

De bibliotheken die hebben deelgenomen aan de tweede landelijke benchmark zijn in totaal goed voor 1339 werknemers. In vergelijking met de eerste landelijke meting hebben aanzienlijk minder bibliotheken gereageerd (destijds 3619 werknemers). Echter, het aantal van 1339 respondenten is ruim voldoende om een betrouwbaar beeld te geven van de werkdruk en mogelijke achterliggende oorzaken in de bibliotheeksector in Nederland. En het is tevens voldoende respons om de uitkomsten te vergelijken met de eerste landelijke benchmark.

### *Algemeen gunstig beeld*

De uitkomsten van de tweede meting zijn over het algemeen gelijk aan die van de eerste meting; zowel de overall score als de scores op de afzonderlijke thema's vertonen grote overeenkomsten. Over het algemeen laat de bibliotheeksector een gunstig beeld zien wat betreft werkdruk. Het merendeel van de werknemers geeft een gunstig antwoord op de gestelde vragen. Het personeel gaat met plezier naar het werk; enkel het idee dat men het werk tot aan het pensioen moet doen, is voor sommigen wel eens benauwend. Ook de relatie met de leidinggevende is in orde. Een deel van de werknemers mist af en toe de waardering door de directe leiding. De emotionele belasting van het werk is niet hoog, ook al zijn er soms lastige klanten. En tenslotte is de herstelbehoefte tijdens en vooral na het werk niet bijzonder groot. Deze factoren dragen derhalve niet bij aan een sterke mate van werkdruk.

### *Extra aandacht*

Wel zijn er een aantal andere thema's die een wat minder gunstige score laten zien. Op het vlak van zelfstandigheid van het werk bijvoorbeeld. Relatief veel werknemers geven aan dat ze niet zelf de inhoud van hun werkzaamheden kunnen bepalen en dat ze niet kunnen meebeslissen over wanneer iets gereed moet zijn. Indien dit binnen een individuele bibliotheek ook het geval is, dan is het raadzaam om werknemers (daar waar mogelijk) zelf te laten bepalen hoe zij hun werk organiseren en uitvoeren. Iemand die weinig of geen invloed heeft op de volgorde waarin hij zijn werk uitvoert of op het tempo waarin verschillende werkzaamheden zich aandienen, valt sneller ten prooi aan werkdruk. Ook geeft een behoorlijk aantal werknemers aan minder tevreden zijn over de afwisseling in hun werk. Het relatief weinig creatieve werk dat men uitvoert, gecombineerd met het telkens uitvoeren van dezelfde handelingen leidt tot lichte ontevredenheid binnen dit thema. Ook wordt er te weinig beroep

gedaan op de beschikbare vaardigheden en capaciteiten. De oplossing voor dit knelpunt is het bieden van ruimte aan de werknemer om bepaalde werkzaamheden naar eigen inzicht in te richten. Het laten rouleren van taken of afdeling (daar waar mogelijk) kan de eenzijdigheid van het werk doorbreken. Bijkomend voordeel van taakrotatie is een vermindering van de fysieke belasting.

#### *Werktempo en werkhoeveelheid*

Tot slot ligt het werktempo en de werkhoeveelheid voor een aantal werknemers hoog. Zij geven aan veel werk te hebben en dat ze het zelden op hun gemak kunnen doen. Werktempo en werkhoeveelheid moeten overigens niet verward worden met werkdruk. Een hoog werktempo en een grote hoeveelheid werk vormen slechts componenten, zij het belangrijke componenten, van het begrip werkdruk als geheel.

#### *Type vestiging en werknemer*

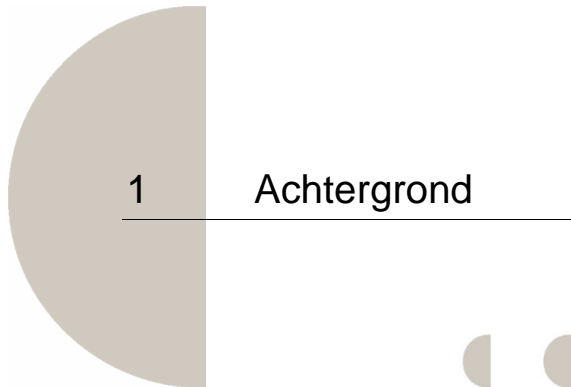
De genoemde knelpunten komen in sterkere mate voor bij grotere vestigingen. In veel gevallen zou gezegd kunnen worden: hoe groter de vestiging, des te vaker werknemers kampen met knelpunten op het werk. Grotere vestigingen dienen dan ook extra aandacht te schenken aan verbeteringen en oplossingen voor de genoemde kwesties. Kleinere vestigingen dienen aandacht te besteden aan mogelijkheden om meer zelfstandigheid in het werk te creëren.

Kijkend naar het type werknemer, dan blijkt dat de knelpunten in zwaarte toenemen indien men meer uren per week (of meer dagen per week) werkt, langer binnen de vestiging werkzaam is en/of een leidinggevende functie heeft. Dit kan een mogelijke leidraad vormen voor het benaderen van de geconstateerde knelpunten binnen de eigen vestiging.

#### *Ontwikkeling*

Zoals gezegd komen de scores van de tweede meting overeen met die van de eerste meting. Aangezien de overall score uit de eerste meting reeds een gunstig beeld te zien gaf, is het op zich prettig om te concluderen dat dit beeld niet is veranderd. Er is slechts een vrij lichte toename van de score binnen een aantal thema's zichtbaar, meer specifiek de emotionele belasting van de werknemers, de relatie met de directe leiding en de herstelbehoefte.

Dit wordt hoogstwaarschijnlijk verklaard uit het feit dat in vergelijking met de eerste meting meer werknemers uit grotere bibliotheekvestigingen (meer dan 50 werknemers) in het bestand zijn opgenomen. Uit de analyse per thema blijkt dat met name werknemers binnen grotere vestigingen meer behoefte hebben aan herstel, een grotere emotionele belasting ervaren doordat men andere mensen moet overtuigen of doordat op hen een persoonlijk beroep wordt gedaan en dat er wat betreft de leidinggevende behoefte is aan meer waardering en vriendelijkheid.



# 1 Achtergrond

---

## 1.1 Arboconvenant en werkdrukmeting

In het Arboconvenant Openbare Bibliotheken zijn concrete afspraken vastgelegd om de arbeidsomstandigheden op de werkplek te verbeteren. Het doel is om het ziekteverzuim terug te dringen. De sociale partners en het Ministerie van SZW hebben het arboconvenant gezamenlijk ondertekend op 10 oktober 2002. In het convenant staan drie speerpunten centraal:

1. de lichamelijke belasting verminderen;
2. het ziekteverzuim beter begeleiden;
3. de werkdruk verminderen.

In het arboconvenant is afgesproken dat iedere bibliotheek in Nederland de interne werkdruk in kaart zal brengen. Hiertoe is een speciaal hulpmiddel ontwikkeld: de Werkdruk Verkenner Openbare Bibliotheken. De basis van de Werkdruk Verkenner wordt gevormd door een vragenlijst die door de werknemers wordt ingevuld. De vragenlijst is opgebouwd uit acht thema's aangaande werkdruk en mogelijke oorzaken, met elk een eigen specifiek blok vragen. Met behulp van de Werkdruk Verkenner kunnen de achtergronden van werkdruk binnen een bibliotheek in kaart worden gebracht en worden tevens oplossingen met betrekking tot de aanpak van werkdruk aangereikt. Zo kan de Werkdruk Verkenner gebruikt worden voor het bespreekbaar maken van de werkdrukproblematiek binnen de bibliotheek.

Naast het inzichtelijk maken van de werkdruk op vestigingsniveau, is er vanuit de sociale partners behoefte aan informatie over werkdruk en mogelijke oorzaken op sectoraal niveau. Hiertoe bevat de Werkdruk Verkenner de mogelijkheid tot centrale dataverzameling. Na het uitvoeren van de werkdrukmeting kunnen de bibliotheken automatisch hun databestanden verzenden via internet of diskette.

De centrale dataverzameling is tevens gebruikt om een individuele bibliotheek de mogelijkheid te geven om haar eigen uitkomsten van de Werkdruk Verkenner te vergelijken met die van andere bibliotheken. Uit de vergelijking met de landelijke cijfers kan een individuele bibliotheek conclusies trekken omtrent haar werkdrukproblematiek: op welk vlak scoort de bibliotheek beter of slechter dan het overall gemiddelde, en op welk vlak is er ruimte voor verbetering? De vergelijking kan dienen als hulpmiddel in het bespreken van de werkdrukproblematiek binnen de bibliotheek. Het geeft tevens een indicatie op welk vlak verbeteringen mogelijk zijn.

## 1.2 Opbouw rapportage

Voorliggende rapportage komt in eerste instantie tegemoet aan de wens om de uitkomsten op sectoraal niveau inzichtelijk te maken. In tweede instantie fungeert de rapportage als benchmark voor een individuele bibliotheek.

In het najaar van 2003 hebben de Openbare Bibliotheken in Nederland voor de eerste maal de mogelijkheid gekregen om de werkdruk binnen hun eigen vestiging te meten en door te zenden. In 2005 heeft opnieuw een meting van de werkdruk binnen de sector plaatsgevonden. In hoofdstuk 2 worden de uitkomsten van de tweede meting van de Werkdruk Verkenner getoond voor de sector als geheel, alsmede naar omvang van de vestiging. In hoofdstuk 3 worden de scores op de afzonderlijke vragen van de Werkdruk Verkenner weergegeven. Hoofdstuk 4 bevat een overzicht van de uitkomsten van verschillende groepen medewerkers. Deze indelingen zijn indicatief voor de groepen werknemers die meer of minder hinder ondervinden van werkdruk. In alle gevallen wordt de ontwikkeling ten opzichte van de eerste meting bekeken.

Ten behoeve van de tweede werkdrukmeting hebben 70 vestigingen hun resultaten ingezonden, tegen 245 vestigingen in de eerste meting. In totaal betreft het 1.339 werkzame personen (eerste meting: 3.619 werkzame personen). In de sector als geheel werken circa 10.000 werknemers.

### *Scores en presentatie in tabellen*

De uitkomsten van de Werkdruk Verkenner worden weergegeven in scores. Bijlage 1 bevat een beschrijving van de berekening van de scores, alsmede meer informatie over de gehanteerde vragenlijst. Belangrijk om te onthouden is dat een score van 0 het meest gunstig is; de medewerkers ondervinden dan totaal geen problemen. Een score van 100 is het meest ongunstig.

De scores worden gepresenteerd in diverse tabellen. De op één na laatste kolom van iedere tabel bevat de overall scores van de tweede en meest recente werkdrukmeting. Deze worden in de voorafgaande kolommen uitgesplitst naar een bepaalde indeling (zoals bijvoorbeeld geslacht of leeftijd). De belangrijkste indeling is echter die naar omvang van de vestiging, uitgedrukt in het aantal medewerkers. Met behulp van deze indeling kan een individuele bibliotheek namelijk gericht haar eigen uitkomsten relateren aan vergelijkbare bibliotheken.

De laatste kolom van iedere tabel toont de overall scores van de eerste werkdrukmeting. Vergelijking van deze scores met die van de tweede meting maakt het mogelijk om de ontwikkeling van de werkdrukproblematiek in kaart te brengen. De onderste regel van de tabel bevat het aantal responderende werknemers per categorie.

### *Interpretatie vergelijking met landelijk beeld*

Bij de vergelijking van de eigen scores met de landelijke uitkomsten dient een bibliotheek een aantal zaken in het oog te houden. Indien zowel de eigen score van de bibliotheek als de landelijke score ongunstig is (NB: een hoge score), dan wordt het desbetreffende thema in beide gevallen als een knelpunt ervaren. Dat betekent echter niet dat het probleem binnen de eigen vestiging gebagatelliseerd mag worden, in de trant van 'dat het kennelijk toch in alle bibliotheken een probleem is'. Het is zaak om te streven naar verbetering op de vlakken waar scores in de eigen vestiging minder gunstig uitpakken.

Die ruimte voor verbetering is met name aanwezig indien de bibliotheek een ongunstige score heeft ten opzichte van het landelijke beeld. Het overall gemiddelde geeft in dat geval aan dat de meeste werknemers in de bibliotheeksector weinig of geen problemen ondervinden binnen dat thema. Hier ligt een duidelijke taak binnen de eigen vestiging om de negatieve score en de bijbehorende problematiek aan te pakken. De redenatie is dat er goede mogelijkheden tot verbetering liggen aangezien werknemers in andere bibliotheken er minder hinder van ondervinden.

# 2 Benchmark: totaal en omvang vestiging

In dit hoofdstuk worden de uitkomsten van de tweede werkdrukmeting getoond voor de sector als geheel. Tevens worden de uitkomsten uitgesplitst op basis van het aantal medewerkers. Zodoende kan een individuele bibliotheek zich vergelijken met vestigingen van een vergelijkbare omvang.

## 2.1 Uitkomsten totaal en naar aantal medewerkers

Tabel 2.1 bevat de scores voor ieder van de 8 thema's uit de vragenlijst van de Werkdruk Verkenner. Een score van 0 is het meest gunstig; de medewerkers ondervinden dan totaal geen problemen. Een score van 100 is het meest ongunstig (zie ook bijlage 1).

De op één na laatste kolom van tabel 2.1 toont de overall scores van de Werkdruk Verkenner. De voorafgaande kolommen bevatten de scores naar aantal medewerkers: 5 werknemers, 6-10 werknemers, 11-15 werknemers, 16-20 werknemers, 21-30 werknemers, 31-50 werknemers en meer dan 50 werknemers.

**Tabel 2.1 Uitkomsten totaal en naar aantal medewerkers bibliotheken**

aantal werknemers	5	6-10	11-15	16-20	21-30	31-50	>50	totaal meting 2	totaal meting 1
<b>thema</b>									
werktempo en werkhoeveelheid	39	44	39	40	44	43	46	<b>44</b>	<b>43</b>
emotionele belasting	21	22	23	22	23	23	25	<b>24</b>	<b>22</b>
afwisseling in het werk	43	47	45	45	44	43	43	<b>44</b>	<b>44</b>
zelfstandigheid in het werk	48	49	44	46	46	46	44	<b>46</b>	<b>45</b>
relatie met directe leiding	17	18	13	20	23	19	20	<b>19</b>	<b>17</b>
plezier in het werk	5	6	6	4	8	12	13	<b>9</b>	<b>8</b>
herstelbehoefte	13	22	21	23	25	24	31	<b>26</b>	<b>23</b>
sectorspecifiek	31	31	29	33	34	34	36	<b>34</b>	<b>34</b>
<b>totaal</b>	<b>27</b>	<b>30</b>	<b>28</b>	<b>29</b>	<b>31</b>	<b>30</b>	<b>32</b>	<b>31</b>	<b>29</b>
aantal respondenten	80	163	106	120	183	163	524	1339	3619

## 2.2 Landelijk beeld

De overall score van 31 geeft aan dat er relatief weinig knelpunten binnen de bibliotheeksector zijn aangaande werkdruk. Het merendeel van de werknemers geeft een gunstig antwoord op de aan hen gestelde vragen.

In vergelijking met de resultaten van de eerste werkdrukmeting blijken de scores over het algemeen gelijk gebleven te zijn. Bepaalde thema's vertonen wel een lichte toename van de score in negatieve zin, wat resulteert in een lichte stijging van de overall score van 29 naar 31. Hieronder vallen bijvoorbeeld thema's als emotionele belasting van het werk, de relatie met de directe leiding en de herstelbehoefte.

Maar het geschetste beeld van de sector dat uit de eerste meting naar voren is gekomen blijft grotendeels gehandhaafd. Over het algemeen gaat het personeel in de bibliotheeksector met plezier naar het werk. Dit is af te lezen aan de gunstige (want lage) score van 9. Ook de relatie met de leidinggevende is in orde (score van 19), de emotionele belasting van het werk is niet hoog (24) en de herstelbehoefte tijdens en met name na het werk is niet bijzonder groot (26). Deze factoren dragen derhalve niet bij aan een sterke mate van werkdruk.

Daarentegen is er een aantal andere thema's die een wat minder gunstige score laten zien. Op het vlak van zelfstandigheid van het werk (46) en afwisseling van het werk (44) geeft een behoorlijk aantal werknemers aan minder tevreden te zijn over de huidige stand van zaken. Ook het werktempo en de werkhoeveelheid ligt voor veel werknemers hoog (44). Werktempo en werkhoeveelheid moeten overigens niet verward worden met werkdruk. Een hoog werktempo en een grote hoeveelheid werk vormen slechts componenten, zij het belangrijke componenten, van het begrip werkdruk als geheel. De vragen binnen dit thema bieden inzicht in de mate waarin werkdruk, in de zin van werktempo en werkhoeveelheid, door het bibliotheekpersoneel wordt ervaren.

Wanneer we kijken naar de uitsplitsing naar aantal werknemers, dan is te zien dat de scores tussen de categorieën onderling niet veel uiteenlopen. Het landelijk beeld keert in elke categorie grotendeels terug. Wel is het zo dat met name in de grotere bibliotheekvestigingen (meer dan 20 werknemers) men enigszins meer knelpunten ervaart op het terrein van herstelbehoefte en werktempo en werkhoeveelheid; en heeft men in verhouding minder plezier in het werk. Ook de sectorspecifieke onderwerpen scoren iets ongunstiger bij grote bibliotheekorganisaties.

Bij kleinere bibliotheekvestigingen (tot 20 werknemers) ervaart het personeel in relatief sterkere mate problemen met de zelfstandigheid van het werk.

In hoofdstuk 3 wordt nader ingegaan op de onderliggende vragen van de thema's.

## 2.3 Adviezen omtrent uitkomsten

Zoals we hebben kunnen constateren zijn zelfstandigheid en afwisseling de voornaamste knelpunten op landelijk niveau. Werknemers voelen zich op die terreinen enigszins beperkt. Ook het werktempo en de werkhoeveelheid ligt voor velen hoog. Het belang van deze thema's wordt hieronder nogmaals onderstreept, waarbij ook getracht wordt enig advies te geven.

### *zelfstandigheid*

De mogelijkheid om de eigen werkzaamheden te regelen is van groot belang voor de mate waarin werkdruk wordt ervaren. Iemand die geen enkele invloed heeft op de volgorde waarin hij zijn werk uitvoert of op het tempo waarin verschillende werkzaamheden zich aandienen, valt veel sneller ten prooi aan werkdruk. Daarom is het nuttig te zoeken naar mogelijkheden om werknemers binnen

redelijke grenzen zelf te laten bepalen hoe zij hun werk organiseren en uitvoeren. Dat is in de bibliotheek niet altijd even gemakkelijk te realiseren. Maar er is soms wel meer ruimte voor “eigen initiatief” en het zelf organiseren van het werk dan in de praktijk wordt toegestaan. Voor de instelling is het bieden van overleg- en inspraakmogelijkheden geen “verspilde tijd”. Integendeel: als het over de uitvoering van het werk gaat zijn er geen grotere deskundigen dan degenen die dat zelf doen. Hun oordeel en hun suggesties voor verbeteringen zijn dikwijls goud waard. Hoe meer ruimte er is, hoe minder mensen zich in een keurslijf gedwongen voelen.

#### *afwisseling*

De mogelijkheid om de eigen werkzaamheden af te wisselen is ook van groot belang voor de mate waarin werkdruk wordt ervaren. Daarbij is ook de mogelijkheid om eigen vaardigheden en capaciteiten in praktijk te brengen bij de uitvoering van het werk cruciaal. Een medewerker die zijn capaciteiten en creativiteit kwijt kan in zijn werk zal zich veelal optimaal inzetten. Daarom is het nuttig te zoeken naar mogelijkheden om werknemers binnen redelijke grenzen zelf (mee) te laten bepalen hoe zij hun werk organiseren en uitvoeren. Bovendien is in het Arboconvenant Openbare Bibliotheken afgesproken dat ook vanwege de fysieke belasting er afwisseling in het werk moet zitten.

#### *werktempo*

Niet iedereen die werkzaam is binnen dezelfde vestiging heeft hetzelfde werktempo. Ook de hoeveelheid werk die in een bepaald aantal uren kan worden uitgevoerd, is begrensd en kan per persoon of per afdeling verschillen. Te veel werk in beperkte tijd schroeft het werktempo op en daarmee de werkdruk. Voor een kortere tijd is dit meestal geen probleem, maar dit te hoge werktempo moet niet structureel zijn. Ligt het tempo te hoog en moet er dus meer werk worden verzet dan eigenlijk haalbaar is binnen de grenzen van de werktijden, dan wordt dit ervaren als werkdruk.

# 3 Scores per vraag

In dit hoofdstuk worden de scores op de afzonderlijke vragen binnen de thema's gepresenteerd. Niet alleen biedt deze presentatie inzicht in de onderliggende vragen van een thema, ook de opbouw van een score op een bepaald thema wordt verduidelijkt. Binnen een thema kunnen bepaalde specifieke zaken in meer of mindere mate bijdragen aan de ongunstige score op het thema.

## 3.1 Werktempo en werkhoeveelheid

De score op het thema werktempo en werkhoeveelheid is 44. De relatief hoge score wordt met name bepaald door de vraag "Heeft u te weinig werk?". Dit is technisch gezien geen onjuistheid. De vraag "Heeft u te weinig werk?" wordt door de makers van de vragenlijst (SKB) namelijk als volgt geïnterpreteerd: wanneer iemand "nooit" antwoordt, dan is dat ongunstig. Men gaat er in dat geval vanuit dat het werktempo van deze werknemer altijd hoog is. Vandaar dat een zeer ongunstige score voor deze vraag wordt berekend, die bijdraagt aan een minder gunstige totaalscore op het thema. Wanneer iemand "altijd" antwoordt, dan zien de makers dat als een gunstig teken voor het overall thema.

**Tabel 3.1 Scores thema werktempo en werkhoeveelheid**

aantal werknemers	5	6-10	11-15	16-20	21-30	31-50	>50	totaal meting 2	totaal meting 1
<b>vraag</b>									
Moet u erg snel werken?	43	49	41	42	47	44	49	46	47
Heeft u veel werk te doen?	57	67	65	63	65	67	71	67	66
Moet u extra hard werken om iets af te krijgen?	35	43	35	39	42	42	45	42	40
Werkt u onder tijdsdruk?	32	38	34	34	38	39	43	39	38
Moet u zich haasten?	31	40	35	36	39	39	42	39	38
Kunt u uw werk op uw gemak doen?	51	60	47	54	58	57	58	56	55
Heeft u te maken met een achterstand in uw werkzaamheden?	32	31	31	31	35	35	33	33	32
Heeft u te weinig werk?	94	94	94	93	93	95	94	94	94
Heeft u problemen met het werktempo?	13	17	13	15	16	17	19	17	16
Heeft u problemen met de werkdruk?	20	22	20	19	22	21	24	22	22
Zou u het kalmer aan willen doen in uw werk?	16	24	19	20	24	22	27	24	23
<b>THEMA WERKTEMPO EN WERKHOEVEELHEID</b>	39	44	39	40	44	43	46	44	43

RESULTATEN LANDELIJKE BENCHMARK

Ons inziens betreft het hier een onjuiste interpretatie; het antwoord “nooit” op deze vraag is wat ons betreft juist een gunstig teken. Het antwoord “altijd” op deze vraag lijkt ons juist ongunstig. Het hebben van te weinig werk kan juist zeer vervelend en onbevredigend zijn, en daarmee stressvol.

Hoge scores ontstaan op de vragen of men vaak veel werk te doen heeft en dat men het werk zelden op het gemak kan uitvoeren. Duidelijk is ook dat deze knelpunten binnen grote organisaties vaker voorkomen dan binnen kleinere organisaties.

### 3.2 Emotionele belasting

Het werk en de omgeving waarin wordt gewerkt, kan emotioneel belastend zijn en worden ervaren als werkdrukverhogend. Met name onprettige contacten met bezoekers of zelfs agressie van klanten kunnen een onveilig gevoel geven en zo de werkdruk verhogen.

Niet zelden is het niet alleen deze werkomstandigheid, maar het “balen van” die omstandigheid die maakt dat het werken vervelender wordt. Soms kunnen mensen hierdoor zelfs tegen hun werk op gaan zien.

**Tabel 3.2 Scores thema emotionele belasting**

aantal werknemers								totaal	totaal
	5	6-10	11-15	16-20	21-30	31-50	>50	meting 2	meting 1
<b>vraag</b>									
Is uw werk emotioneel zwaar?	12	14	17	13	16	15	21	17	15
Wordt u in uw werk met dingen geconfronteerd die u persoonlijk raken?	25	21	26	21	26	24	25	24	23
Wordt er door anderen een persoonlijk beroep op u gedaan in uw werk?	30	30	31	31	31	31	34	32	31
Voelt u zich persoonlijk aangevallen of bedreigd in uw werk?	10	11	9	9	12	12	13	12	10
Heeft u in uw werk contacten met lastige klanten?	30	30	31	31	29	30	31	30	31
Moet u voor uw werk mensen kunnen overtuigen of overreden?	30	32	32	34	35	36	38	35	34
Komt u door uw werk in aangrijpende situaties terecht?	13	13	15	12	16	12	16	14	13
<b>THEMA EMOTIONELE BELASTING</b>	21	22	23	22	23	23	25	24	22

Met name het moeten overtuigen van andere mensen, het persoonlijk beroep wat door anderen op hen wordt gedaan en het contact met lastige klanten vormen de knelpunten binnen dit thema voor de bibliotheekmedewerkers. De eerste twee zaken spelen vooral in de grotere vestigingen. Echt persoonlijk aangevallen of bedreigd is men zelden; ook komt men niet of nauwelijks in aangrijpende situaties terecht.

### 3.3 Afwisseling in het werk

Zoals in hoofdstuk 2 reeds is geconstateerd is dit één van de thema's met de hoogste score. Het relatief weinig creatieve werk dat men uitvoert, gecombineerd met het telkens uitvoeren van dezelfde handelingen leidt tot de lichte ontevredenheid binnen dit thema. Ook wordt er te weinig beroep gedaan op de beschikbare vaardigheden en capaciteiten.

**Tabel 3.3 Scores thema afwisseling**

aantal werknemers								totaal	totaal
	5	6-10	11-15	16-20	21-30	31-50	>50	meting 2	meting 1
<b>vraag</b>									
Moet u in uw werk telkens dezelfde dingen doen?	46	50	47	46	44	47	45	46	47
Is voor uw werk creativiteit vereist?	55	56	58	57	57	51	50	53	55
Is uw werk gevarieerd?	38	41	38	35	37	36	38	37	36
Vraagt uw werk een eigen inbreng?	48	49	46	47	45	43	41	44	43
Doet uw werk voldoende beroep op al uw vaardigheden en capaciteiten?	43	46	44	46	47	46	45	45	46
Heeft u in uw werk voldoende afwisseling?	30	39	38	36	37	37	38	37	35
<b>THEMA AFWISSELING IN HET WERK</b>	43	47	45	45	44	43	43	44	44

### 3.4 Zelfstandigheid in het werk

De mate van zelfstandigheid is eveneens één van de thema's met de hoogste score. Veel werknemers geven aan dat ze soms of nooit zelf de inhoud van hun werkzaamheden kunnen bepalen. Ook kunnen ze minder meebeslissen over het tijdstip waarop iets af moet zijn en heeft men geen invloed op het werktempo. De meeste knelpunten doen zich in verhouding voor binnen kleinere bibliotheken.

**Tabel 3.4 Scores thema zelfstandigheid**

aantal werknemers								totaal	totaal
	5	6-10	11-15	16-20	21-30	31-50	>50	meting 2	meting 1
<b>vraag</b>									
Heeft u vrijheid bij het uitvoeren van uw werkzaamheden?	38	43	37	40	38	39	38	39	37
Heeft u invloed op de planning van uw werkzaamheden?	48	50	47	46	45	47	44	46	44
Heeft u invloed op het werktempo?	50	53	51	53	51	51	50	51	49
Kunt u zelf bepalen hoe u uw werk uitvoert?	47	45	39	45	44	42	40	42	41
Kunt u uw werk even onderbeken als u dat nodig vindt?	47	49	42	43	50	45	42	45	44
Kunt u zelf de volgorde van uw werkzaamheden bepalen?	46	44	41	44	43	44	40	42	43
Kunt u meebeslissen over het tijdstip waarop iets af moet zijn?	51	54	51	53	54	54	54	53	51
Kunt u zelf bepalen hoeveel tijd u aan een bepaalde activiteit besteedt?	50	51	48	46	50	48	47	48	46
Lost u problemen in uw werkzaamheden zelf op?	39	37	36	37	37	34	34	35	36
Kunt u uw werk zelf indelen?	49	48	42	43	43	45	40	43	43
Kunt u zelf de inhoud van uw werkzaamheden bepalen?	64	64	54	60	57	56	57	58	59
<b>THEMA ZELFSTANDIGHEID IN HET WERK</b>	48	49	44	46	46	46	44	46	45

RESULTATEN LANDELIJKE BENCHMARK

### 3.5 Relatie met de directe leiding

Een goede verstandhouding met de direct leidinggevende is van groot belang. Het is voor elke medewerker van belang dat zijn werk gewaardeerd wordt en dat er naar zijn ideeën wordt geluisterd en dat hij het gevoel heeft “als er iets is, dan kan ik mijn leidinggevende terecht”. De medewerkers moeten op hun leidinggevendenden kunnen vertrouwen. Dit verhoogt de inzet en de betrokkenheid en is zo ook een belangrijk wapen tegen werkdruk.

**Tabel 3.5 Scores thema directe leiding**

aantal werknemers								totaal	totaal
	5	6-10	11-15	16-20	21-30	31-50	>50	meting 2	meting 1
<b>vraag</b>									
Kunt u op uw directe leiding rekenen wanneer u het in uw werk wat moeilijk krijgt?	26	28	21	31	35	30	33	31	27
Kunt u als dat nodig is uw directe leiding om hulp vragen?	20	23	15	27	30	24	26	25	21
Is uw verstandhouding met uw directe leiding goed?	18	19	13	21	22	20	21	20	17
Heeft u conflicten met uw directe leiding?	9	10	8	10	13	9	12	11	10
Voelt u zich in uw werk gewaardeerd door uw directe leiding?	34	33	28	37	45	38	38	37	35
Heeft u te maken met agressie van uw directe leiding?	2	2	1	2	3	2	3	2	2
Is uw directe leiding vriendelijk tegen u?	18	17	13	19	25	17	19	19	15
Heerst er tussen u en uw directe leiding een prettige sfeer?	20	19	14	21	25	19	22	21	18
Doen zich tussen u en uw directe leiding vervelende gebeurtenissen voor?	10	9	7	10	14	9	10	10	10
<b>THEMA RELATIE MET DIRECTE LEIDING</b>	17	18	13	20	23	19	20	19	17

Uit de cijfers blijkt dat de werknemers op zich een goede verstandhouding hebben met hun direct leidinggevende, alleen zouden zij zich soms wat meer gewaardeerd willen voelen in hun werk. Ten opzichte van de eerste werkdrukmeting zijn binnen dit thema enkele lichte stijgingen van de scores waarneembaar, wat duidt op een minder gunstige ontwikkeling. Dit is met name zichtbaar in de waardering en de vriendelijkheid van de leidinggevende.

### 3.6 Plezier in het werk

Het hebben van plezier in het werk zegt niet direct iets over de werkdruk binnen de vestiging, maar vormt wel een indicatie over het werkklimaat binnen de vestiging. Het laat zien of de medewerkers hun werk met plezier doen. Als er met plezier wordt gewerkt, vergroot dit bijna automatisch de inzet en de betrokkenheid bij het werk. Een positieve grondhouding stimuleert ook de onderlinge samenwerking en maakt dat collega's op elkaar kunnen rekenen en bevordert een gezamenlijk verantwoordelijkheidsgevoel.

De uitkomsten van de Werkdruk Verkenner laten zien dat de werknemers in de bibliotheeksector vrijwel altijd met plezier naar hun werk gaan. Werknemers in grotere bibliotheekvestigingen hebben doorgaans hogere (en dus minder positieve) scores binnen dit thema. Het idee dat men het werk tot aan het pensioen moet doen, is echter soms wel eens benauwend. Wel is zichtbaar dat het plezier in het werk iets minder groot is dan in de eerste meting.

**Tabel 3.6 Scores thema plezier in het werk**

aantal werknemers								totaal	totaal
	5	6-10	11-15	16-20	21-30	31-50	>50	meting 2	meting 1
<b>vraag</b>									
Ik kan wel zeggen dat ik tegen mijn werk opzie.	0	4	6	3	6	7	9	6	4
Ik doe mijn werk omdat het moet, daarmee is alles wel gezegd.	4	5	5	3	6	9	9	7	4
Meestal vind ik het wel prettig om aan de werkdag te beginnen.	4	2	3	3	4	7	9	6	4
Na zo'n vijf jaar heb je het in dit werk wel gezien.	9	7	12	5	8	16	17	12	11
Ik vind mijn werk nog steeds boeiend, elke dag weer.	13	14	9	17	16	19	25	19	17
Het idee dat ik dit werk nog tot mijn pensioen moet doen, benauwt me.	11	13	15	8	19	25	26	20	20
Ik heb plezier in mijn werk.	1	5	2	1	5	8	7	5	3
Ik moet telkens weerstand in mezelf overwinnen om mijn werk te doen.	1	4	3	1	3	6	7	5	3
Ik moet mezelf er vaak toe zetten om een werkopdracht uit te voeren.	3	2	4	1	3	7	6	5	4
<b>THEMA PLEZIER IN HET WERK</b>	5	6	6	4	8	12	13	9	8

### 3.7 Herstelbehoefte

De behoefte aan herstel zegt weinig over de oorzaken van eventuele werkdruk, maar vormt wel een indicatie voor de eventuele aanwezigheid van werkdruk. Hard werken is niet hetzelfde als werkdruk. Hard werken op zichzelf is geen probleem, als er maar voldoende tijd is om te herstellen. Tussen twee diensten door moet die tijd er zijn, maar ook tijdens een dienst is het belangrijk tijd te kunnen nemen voor een pauze.

Over het algemeen is de herstelbehoefte niet extreem groot. Wel blijkt dat een deel van de werknemers even met rust gelaten wil worden wanneer men thuis komt. En ook na het avondeten voelt een deel zich nog niet echt fit.

Ten opzichte van de eerste meting doen zich ook hier enkele lichte stijgingen voor. Het blijkt dat werknemers die werkzaam zijn in grote bibliotheekorganisaties over het algemeen een relatief hoge herstelbehoefte hebben. Hier ligt voor een groot deel ook de verklaring van de toegenomen scores.

**Tabel 3.7 Scores thema herstelbehoefte**

aantal werknemers	5	6-10	11-15	16-20	21-30	31-50	>50	totaal meting 2	totaal meting 1
<b>vraag</b>									
Ik vind het moeilijk om me te ontspannen aan het einde van een werkdag.	11	13	10	18	20	16	21	17	15
Aan het einde van een werkdag ben ik echt op.	18	23	28	27	30	31	38	31	26
Mijn baan maakt dat ik me aan het einde van een werkdag nogal uitgeput voel.	15	26	22	20	25	25	35	28	23
Na het avondeten voel ik me meestal nog vrij fit.	16	32	25	35	37	35	43	36	33
Ik kom meestal pas op een tweede vrije dag tot rust.	11	15	15	16	19	23	27	21	19
Het kost mij moeite om me te concentreren in mijn vrije uren na het werk.	4	12	13	13	19	12	18	15	13
Ik kan weinig belangstelling opbrengen voor andere mensen, wanneer ik zelf net thuis ben gekomen.	10	18	18	17	20	21	26	21	18
Het kost mij over het algemeen meer dan een uur voordat ik helemaal hersteld ben na mijn werk.	15	29	27	25	30	34	40	33	30
Als ik thuis kom moeten ze mij even met rust laten.	25	40	38	32	36	34	43	38	36
Het komt vaak voor dat ik na een werkdag door vermoeidheid niet meer toekom aan andere bezigheden.	9	22	18	32	28	20	31	26	24
Het komt voor dat ik tijdens het laatste deel van de werkdag door vermoeidheid mijn werk niet meer zo goed kan doen.	5	7	14	18	16	13	20	16	14
<b>THEMA HERSTELBEHOEFTE</b>	13	22	21	23	25	24	31	26	23

### 3.8 Sectorspecifiek

De vragen die onder dit thema staan zijn 'overige' vragen die voortkomen uit het onderzoek naar fysieke belasting in de bibliotheeksector. Het zijn vragen die volgens dit onderzoek knelpunten binnen bibliotheken kunnen vormen. Een aantal vragen heeft betrekking op de onderlinge samenwerking. Andere vragen kunnen irritaties tijdens het werk laten zien.

Sommige werknemers worden regelmatig in zijn of haar werkzaamheden onderbroken, wat soms vervelend kan zijn. Daarnaast heeft een gedeelte van de werknemers te maken met een piekbelasting in de werkzaamheden. Tenslotte is er een substantieel aantal werknemers die weinig tijd hebben voor overleg met collega's.

De duidelijkheid van de taakverdeling laat een toegenomen score zien ten opzichte van de eerste meting. Verder blijkt dat het kunnen afwisselen van staan, zitten en lopen is verbeterd.

**Tabel 3.8 Scores thema sectorspecifieke onderwerpen**

aantal werknemers	5	6-10	11-15	16-20	21-30	31-50	>50	totaal meting 2	totaal meting 1
<b>vraag</b>									
Is er een duidelijke taakverdeling op het werk?	30	26	25	30	29	31	34	31	26
Kunt u uw taken met de huidige bezetting realiseren?	33	36	29	35	38	37	41	37	35
Wordt u in uw werkzaamheden regelmatig onderbroken?	49	46	47	53	51	54	54	52	51
Wordt u in uw werk gehinderd door gebrekkige apparatuur (computer, kopieerapparaat etc.)?	31	29	33	32	37	36	39	36	34
Wordt u in uw werk gehinderd door gebrek aan actuele kennis (bv. omtrent nieuwe media, internet)?	23	23	24	26	28	25	26	25	26
Heeft u voldoende tijd voor overleg met uw collega's?	40	42	36	43	46	43	42	42	40
Hoe vaak heeft u te maken met piekbelasting in uw werkzaamheden?	39	42	40	43	44	44	46	44	44
Leidt een periode van extra drukte tot het maken van fouten?	28	29	29	31	30	31	31	30	31
Leidt een periode van extra drukte er toe dat u uw werk half afmaakt?	22	17	18	19	22	21	20	20	20
Heeft u fysieke klachten als gevolg van het werk?	18	22	17	20	21	23	25	22	23
Kunt u in uw werk staan-zitten-lopen afwisselen?	29	33	23	26	32	29	33	31	40
<b>SECTORSPECIFIEK</b>	31	31	29	33	34	34	36	34	34

## 4 Indeling personeel in klassen

---

In voorgaande hoofdstukken zijn de uitkomsten van de Werkdruk Verkenner Openbare Bibliotheken uitgesplitst naar het aantal werknemers van een individuele vestiging. In dit hoofdstuk worden de uitkomsten gepresenteerd naar diverse indelingen van het personeel, te weten naar:

- geslacht;
- leeftijd;
- hoogst voltooide opleiding;
- aantal dienstjaren binnen de vestiging;
- aantal werkzame uren per week;
- aantal dagen per week;
- wel of geen leidinggevende.

Deze indelingen bieden inzicht in hoe verschillende groepen medewerkers binnen de bibliotheeksector werkdruk ervaren. Een vergelijking van deze uitkomsten met de uitkomsten van een individuele bibliotheek zal veelal niet mogelijk zijn, aangezien iedere bibliotheek haar eigen indeling van het personeel heeft gehanteerd. De achtergrondkenmerken van het personeel zoals ze hierboven gepresenteerd, kunnen niet via de Werkdruk Verkenner binnen de individuele vestiging worden getoond. Maar deze uitkomsten geven wel een indicatie van groepen werknemers die landelijk gezien meer of minder hinder ondervinden van werkdruk en oorzaken die daarmee samenhangen. Dit kan een mogelijke leidraad vormen voor het benaderen van de geconstateerde knelpunten binnen de eigen vestiging.

### 4.1 Geslacht

In tabel 4.1 worden scores van de Werkdruk Verkenner uitgesplitst naar geslacht. In de onderste regel van de tabel is te zien dat er zich aanzienlijk meer vrouwen dan mannen in de respons bevinden. Dit komt overeen met het beeld dat er meer vrouwen dan mannen in de sector werkzaam zijn.

**Tabel 4.1 Uitkomsten totaal en naar geslacht**

thema	vrouw	man	totaal meting 2	totaal meting 1
werktempo en werkhoeveelheid	43	44	44	43
emotionele belasting	23	26	24	22
afwisseling in het werk	44	43	44	44
zelfstandigheid in het werk	46	42	46	45
relatie met directe leiding	19	22	19	17
plezier in het werk	8	17	9	8
herstelbehoefte	25	27	26	23
sectorspecifiek	34	33	34	34
<b>totaal</b>	30	32	31	29
aantal respondenten	1130	209	1339	3619

De grote vertegenwoordiging van vrouwen zorgt ervoor dat hun uitkomsten het landelijk beeld domineren. De mannelijke werknemers hebben in iets sterkere mate last van het werktempo, de emotionele belasting en de relatie met de directe leiding. Ook hebben zij minder plezier in hun werk. Daarentegen hebben ze minder klachten over de zelfstandigheid of de afwisseling.

De eerder gesignaleerde, lichte toenames binnen enkele thema's komen voornamelijk op conto van de mannen.

## 4.2 Leeftijd

Uit de tabel is op te maken dat werknemers van 60 jaar en ouder over het algemeen aangeven dat ze minder knelpunten tegenkomen in hun werk. De jongste leeftijdsklasse heeft het minste plezier in hun werk vergeleken met de andere categorieën. De werknemers onder de 40 jaar kennen tevens een lichte stijging ten opzichte van de eerste meting, met name binnen het thema herstelbehoefte.

**Tabel 4.2 Uitkomsten totaal en naar leeftijd**

thema	<40 jaar	40-49 jaar	50-59 jaar	60 jaar en ouder	totaal meting 2	totaal meting 1
werktempo en werkhoeveelheid	43	44	44	39	44	43
emotionele belasting	22	24	24	22	24	22
afwisseling in het werk	45	41	45	48	44	44
zelfstandigheid in het werk	44	44	47	46	46	45
relatie met directe leiding	19	20	20	15	19	17
plezier in het werk	18	9	8	5	9	8
herstelbehoefte	29	23	28	17	26	23
sectorspecifiek	35	34	34	29	34	34
<b>totaal</b>	32	30	31	28	31	29
aantal respondenten*	205	469	504	85	1139	3619

\*: 76 respondenten hebben geen gegevens omtrent leeftijd ingevuld

## 4.3 Opleiding

Hoger opgeleide werknemers ondervinden volgens eigen zeggen meer problemen met het werktempo, de emotionele belasting en de herstelbehoefte dan lager opgeleiden. Daarentegen zijn de hoger

opgeleiden beter te spreken over de mogelijkheden tot zelfstandig werken en de afwisseling in verhouding tot hun minder hoog opgeleide collega's.

**Tabel 4.3 Uitkomsten totaal en naar hoogst voltooide opleiding**

thema	basis, mavo, vbo	havo, vwo	mbo	hbo, univ.	totaal meting 2	totaal meting 1
werktempo en werkhoeveelheid	39	42	44	46	44	43
emotionele belasting	21	23	23	26	24	22
afwisseling in het werk	49	49	47	38	44	44
zelfstandigheid in het werk	49	50	49	41	46	45
relatie met directe leiding	17	19	20	21	19	17
plezier in het werk	7	13	11	9	9	8
herstelbehoefte	22	24	26	28	26	23
sectorspecifiek	32	33	34	35	34	34
<b>totaal</b>	30	31	32	30	31	29
aantal respondenten	316	192	278	553	1339	3619

Verantwoordelijk voor de hogere scores van bepaalde thema's zijn de middengroepen, dat wil zeggen werknemers die beschikken over een afgeronde HAVO/VWO of MBO opleiding.

## 4.4 Aantal dienstjaren

Bij de onderverdeling naar aantal dienstjaren is een duidelijk patroon zichtbaar. Problemen met het werktempo, emotionele belasting, een minder goede relatie met de directe leiding, de behoefte aan herstel en de sectorspecifieke knelpunten spelen in de beleving van werknemers die lang in de bibliotheek werkzaam zijn een veel grotere rol dan bij werknemers die nog slechts een paar jaar in de bibliotheek werkzaam zijn.

Opvallend is wel dat eerstgenoemde groep meer plezier heeft in het werk en ook meer afwisseling en zelfstandigheid in het werk vindt.

**Tabel 4.4 Uitkomsten totaal en naar aantal dienstjaren binnen de vestiging**

thema	2 jaar of minder	3-10 jaar	11-20 jaar	meer dan 20 jaar	totaal meting 2	totaal meting 1
werktempo en werkhoeveelheid	39	43	44	46	44	43
emotionele belasting	20	24	23	25	24	22
afwisseling in het werk	43	45	46	41	44	44
zelfstandigheid in het werk	47	46	48	43	46	45
relatie met directe leiding	16	18	21	21	19	17
plezier in het werk	12	11	8	7	9	8
herstelbehoefte	23	26	26	26	26	23
sectorspecifiek	32	34	34	34	34	34
<b>totaal</b>	29	31	31	30	31	29
aantal respondenten	148	467	344	380	1339	3619

## 4.5 Aantal werkzame uren per week

Bij de verdeling naar het aantal werkzame uren per week is hetzelfde patroon zichtbaar als bij het aantal dienstjaren. Het werktempo, de emotionele belasting, de relatie met de directe leiding, de herstelbehoefte en de sectorspecifieke onderwerpen vormen sterkere knelpunten bij werknemers die in verhouding veel uren draaien dan bij werknemers die minder dan 8 of 16 uur per week werkzaam zijn. De afwisseling en zelfstandigheid worden op hun beurt weer gunstiger beoordeeld door de werknemers die veel uur per week maken.

De relatieve stijging ten opzichte van de vorige meting komt voornamelijk voor bij werknemers die meer dan 32 uur werkzaam zijn.

**Tabel 4.5 Uitkomsten totaal en naar aantal werkzame uren per week**

thema	8 uur of minder	9-16 uur	17-24 uur	25-32 uur	> 32 uur	totaal meting 2	totaal meting 1
werktempo en werkhoeveelheid	30	42	44	46	49	44	43
emotionele belasting	18	21	23	25	28	24	22
afwisseling in het werk	58	50	44	39	38	44	44
zelfstandigheid in het werk	54	53	47	39	39	46	45
relatie met directe leiding	14	18	20	19	24	19	17
plezier in het werk	8	6	9	10	14	9	8
herstelbehoefte	11	20	26	31	30	26	23
sectorspecifiek	28	34	34	34	35	34	34
<b>totaal</b>	28	30	31	30	32	31	29
aantal respondenten	96	254	441	335	213	1339	3619

## 4.6 Aantal dagen per week

Niet geheel verrassend is dat de uitsplitsing naar aantal dagen per week werkzaam grote overeenkomsten vertoont met de uitsplitsing naar het aantal uren per week. Voor dezelfde thema's geldt een oplopende dan wel aflopende score naarmate men meer dagen werkt.

**Tabel 4.6 Uitkomsten totaal en naar aantal dagen per week**

thema	1 dag	2 dagen	3 dagen	4 dagen	5 dagen	totaal meting 2	totaal meting 1
werktempo en werkhoeveelheid	29	38	42	45	47	44	43
emotionele belasting	16	20	23	25	25	24	22
afwisseling in het werk	57	52	46	41	40	44	44
zelfstandigheid in het werk	54	53	49	44	42	46	45
relatie met directe leiding	11	15	20	19	22	19	17
plezier in het werk	10	6	8	9	12	9	8
herstelbehoefte	9	18	24	29	27	26	23
sectorspecifiek	29	31	34	35	34	34	34
<b>totaal</b>	27	29	31	31	31	31	29
aantal respondenten	44	125	352	475	343	1339	3619

## 4.7 Leidinggevend

De leidinggevendenden hebben meer problemen met het werktempo, een hogere emotionele belasting en meer behoefte aan herstel dan niet-leidinggevendenden. Zij ondervinden wel meer afwisseling en zelfstandigheid in hun werkzaamheden.

Ten opzichte van de eerste meting zit de stijging vooral bij de niet-leidinggevendenden.

**Tabel 4.7 Uitkomsten totaal en naar wel of geen leidinggevende**

thema	geen	wel	totaal	totaal
	leidinggevende	leidinggevende	meting 2	meting 1
werktempo en werkhoeveelheid	42	49	44	43
emotionele belasting	23	28	24	22
afwisseling in het werk	47	30	44	44
zelfstandigheid in het werk	48	34	46	45
relatie met directe leiding	20	19	19	17
plezier in het werk	10	9	9	8
herstelbehoefte	26	25	26	23
sectorspecifiek	34	33	34	34
<b>totaal</b>	31	29	31	29
aantal respondenten	1107	232	1339	3619



# 5 Bijlage: toelichting Werkdruk Verkenner

---

## 5.1 Vragenlijst: thema's en onderwerpen

De basis van de Werkdruk Verkenner Openbare Bibliotheken wordt gevormd door een vragenlijst die door de werknemers wordt ingevuld. De vragenlijst is opgebouwd uit acht thema's aangaande werkdruk en mogelijke oorzaken, met elk een eigen specifiek blok vragen. De toegepaste vragenlijst is afkomstig uit de Monitor Arboconvenanten, meer specifiek de module "Werkdruk en Werkstress". Deze module bestaat uit 7 thema's met in totaal ongeveer 65 vragen en is integraal opgenomen. Het achtste thema in de Werkdruk Verkenner bestaat uit een aantal specifieke onderwerpen waarvan uit eerder onderzoek reeds gebleken dat zij in de bibliotheeksector een belangrijke rol spelen als het gaat om arbeidsomstandigheden en werkdruk.

De meeste vragen omvatten 4 antwoordcategorieën: (bijna) altijd, vaak, soms en (bijna) nooit. In sommige gevallen is de vraag gegoten in de vorm van een stelling. In dat geval heeft de werknemer de keuze uit 'mee eens' en 'niet mee eens'.

## 5.2 Berekening scores

De score op een thema wordt gemeten aan de hand van de score op een aantal samenhangende vragen. Binnen het thema 'werktempo en werkhoeveelheid' worden bijvoorbeeld 11 vragen gesteld. De vragen zijn op basis van uitvoerig onderzoek geselecteerd voor dit thema. Op basis van de antwoorden op alle 11 vragen, wordt een schaalscore berekend welke een betrouwbare maat is voor het thema 'werktempo en werkhoeveelheid'.

Het principe bij het berekenen van een schaalscore is dat het meest ongunstige antwoord de meeste punten oplevert. Het meest gunstige antwoord levert 0 punten op. Bij de vraag "Moet u snel werken?" levert het antwoord 'nooit' 0 punten op. Dit aspect levert geen (negatieve) bijdrage aan de werkdruk. Het antwoord 'soms' levert 1 punt op, 'vaak' 2 punten en 'altijd' 3 punten. Sommige vragen zijn omgekeerd geformuleerd, dat wil zeggen dat het antwoord 'nooit' juist het meest ongunstig is (3 punten) en het antwoord 'altijd' het gunstigst. Bij vragen met ja/nee antwoordmogelijkheid krijgt het ongunstigste antwoord 1 punt en het gunstigste antwoord 0 punten. Ook bij deze vragen komen zogenaamde 'omkeervragen' voor.

De schaalscore wordt gestandaardiseerd naar een score tussen 0 en 100. Dat betekent dat in de berekening het aantal gescoorde punten gedeeld wordt door de maximaal haalbare score. Deze fractie

wordt vermenigvuldigd met 100. Een schaalscore van 100 wordt zodoende gehaald indien bij alle beantwoorde vragen het meest ongunstige antwoord is gegeven. Uitsluitend het meest gunstige antwoord leidt tot een score van 0.

Een score lager dan 35 wordt in de Werkdruk Verkenner in het groen aangegeven. In dat geval geeft het merendeel van de werknemers aan dat het gevraagde knelpunt 'soms' of 'nooit' voorkomt, of, indien het een positieve vraag betreft (bijv. "Is het werk goed georganiseerd?"), dat het 'vaak' of 'altijd' voorkomt. Een score van meer dan 65 krijgt het predikaat 'rood'. In dat geval ervaren de meeste werknemers problemen met het gevraagde. Tussentijdse 'oranje' scores vormen geen acuut probleem, maar verdienen wel de nodige aandacht.