

A photograph of a library service desk. A woman with dark hair is seated at a desk, looking at a computer monitor. A young man in a grey sweater and blue jeans stands with his back to the camera, holding several books. A young woman in a pink shirt and blue jeans stands to the right, also holding books and looking towards the man. The background shows a library interior with bookshelves and a green exit sign.

Rapportage onderzoek personeel van bibliotheken

ProBiblio

voor bibliotheken

Rapportage onderzoek personeel van bibliotheken

Een onderzoek onder klanten
over de bibliotheekmedewerkers

Regiobibliotheek Z-O-U-T



Inhoud

Beschrijving onderzoeksresultaten	4	2.3 Verbeterpunten eigenschappen medewerkers	30
Aanbevelingen en overwegingen	7	2.4 Ontevredenheid over bibliotheekmedewerkers	31
Verantwoording	10		
1. Taken/werkzaamheden bibliotheekmedewerkers	14	3. Beschikbare bibliotheekmedewerkers	32
1.1 Klant als koning	15	3.1 Aanwezigheid medewerkers	33
1.2 Belang werkzaamheden bibliotheekmedewerker	16	3.2 Aantal medewerkers	34
1.2 Overige eigenschappen medewerkers	20	4. Bijlage	35
1.3 Tevredenheid werkzaamheden medewerkers	21	4.1 Belang eigenschappen bibliotheekmedewerkers	36
2. Eigenschappen bibliotheekmedewerkers	25	4.2 Tevredenheid eigenschappen medewerkers	38
2.1 Spontaan waardeoordeel medewerkers	26		
2.2 Prioriteitenmatrix	27		

Beschrijving onderzoeksresultaten (1)

Steekproefopbouw

Tijdens de tweede BiebPanelmeting van 2013 is voor de Regiobibliotheek Z-O-U-T een respons van 44% gerealiseerd. De respons is hiermee net zo hoog als de respons van het totale BiebPanel (44%), maar iets lager dan de respons op de eerste BiebPanel meting van 2013 (47%). De panelleden bezoeken voornamelijk de vestigingen in Driebergen (21%), Rhenen (17%), Wijk bij Duurstede (17%) en Doorn (12%). Met een gemiddelde leeftijd van 54 jaar zijn de deelnemers van de Regiobibliotheek Z-O-U-T even oud als de deelnemers van het totale Panel (ook 54 jaar). Het aandeel mannen ligt met 20% iets lager dan de 24% in het totale Panel.

Taken/werkzaamheden (pagina 15 tot en met 24)

In een eerder onderzoek van BiebPanel naar de algehele tevredenheid kwam naar voren dat panelleden in het algemeen zeer te spreken zijn over de bibliotheekmedewerkers. Maar vindt men ook echt dat de klant koning is bij de bibliotheek?

Ruim zeven op de tien panelleden (72%) vinden dat de uitspraak 'de klant is koning' opgaat voor de Regiobibliotheek Z-O-U-T. Het gevoel dat het klantbelang voorop staat bij de bibliotheek leeft dan ook bij de panelleden en dit gevoel is sterker dan in het totale Panel, waar 66% vindt dat de klant koning is in de bibliotheek. Twee op de tien panelleden (21%) zijn neutraal in hun oordeel, 5% heeft geen mening. Een zeer klein percentage panelleden (2%) is het (helemaal) niet eens met deze uitspraak.

Tijdens deze meting kregen de panelleden een aantal taken en werkzaamheden van de bibliotheekmedewerkers voorgelegd en werd hen gevraagd hoe belangrijk zij het vinden dat de medewerkers deze taken en werkzaamheden in hun pakket hebben. Voor de werkzaamheden waarvan men aangaf ze belangrijk te vinden, werd vervolgens gevraagd of de bibliotheekmedewerkers deze taken ook daadwerkelijk uitvoeren.

Het meest belangrijk vinden panelleden dat de bibliotheekmedewerkers:

- ervoor zorgen dat de bibliotheek er netjes uitziet,
- helpen of begeleiden wanneer men materialen niet kunnen vinden, en
- bezoekers in de gaten houden en optreden bij overlast of ongewenst gedrag.

Bijna alle panelleden vinden deze werkzaamheden (zeer) belangrijk. 97% van de panelleden die het belangrijk vinden dat de medewerkers ervoor zorgen dat de bibliotheek er netjes uitziet, is van mening dat deze taak in de praktijk ook door de medewerkers wordt uitgevoerd. 94% van de panelleden die het belangrijk vinden dat ze geholpen worden als ze iets niet kunnen vinden, vindt dat de medewerkers die begeleiding ook daadwerkelijk bieden. Binnen de groep die het belangrijk vindt dat bezoekers in de gaten worden gehouden en dat er wordt opgetreden bij overlast of ongewenst gedrag, geven zes op de tien panelleden (60%) aan dat die taak in de praktijk ook wordt uitgevoerd. Circa een derde van alle panelleden van de Regiobibliotheek Z-O-U-T geeft aan hier geen zicht op te hebben.

Andere taken van de bibliotheekmedewerkers die de panelleden van groot belang achten (en die met een score van 80% of hoger worden beoordeeld) zijn het kunnen beantwoorden van vragen (over bijvoorbeeld leenvoorwaarden, tarieven, reserveren, etc.), het helpen met problemen met apparatuur (bijv. inname, uitleen of internetcomputers) en het aantrekkelijk presenteren van de boeken.

Het minst belangrijk vinden panelleden het dat bibliotheekmedewerkers:

- beschikbaar zijn om een praatje te maken (22% (zeer) belangrijk), en
- uit zichzelf naar de klant toekomen om te vragen wat ze voor hen kunnen betekenen (11% (zeer) belangrijk).

Beschrijving onderzoeksresultaten (2)

Op de vraag er nog andere taken of eigenschappen zijn die men belangrijk vindt bij bibliotheekmedewerkers, geeft 29% van de ondervraagde panelleden aan dat dit het geval is. Daarbij worden vriendelijkheid, behulpzaamheid, deskundigheid/kennis van zaken – en boeken – alsook het kunnen adviseren van de klant regelmatig genoemd.

Vergelijking met het totale Panel

De antwoorden die panelleden van de Regiobibliotheek Z-O-U-T geven met betrekking tot het belang van en de tevredenheid over de taken van de bibliotheekmedewerkers zijn grotendeels in lijn met die van het totale Panel. Panelleden van de Regiobibliotheek Z-O-U-T vinden het iets minder belangrijk dan gemiddeld dat de bibliotheekmedewerkers ervoor zorgen dat de bibliotheek er netjes uitziet, en iets vaker belangrijk dat de bibliotheekmedewerkers vaste medewerkers zijn (die dus altijd bij dezelfde vestiging werken).

Kijken we vervolgens naar de tevredenheid van de panelleden over deze taken en werkzaamheden, dan zien we dat de panelleden vaker dan gemiddeld tevreden zijn over de netheid van de bibliotheek, de mate waarin de medewerkers bezoekers in de gaten houden en optreden bij overlast en ongewenst gedrag, en het kunnen beantwoorden van vragen (bijvoorbeeld over leenvoorwaarden, tarieven, reserveren, etc.). Ook zijn de panelleden van de Regiobibliotheek Z-O-U-T vaker dan gemiddeld tevreden over de beschikbaarheid van medewerkers aan de uitleenbalie, het advies dat zij krijgen over mogelijk interessant materiaal, de mate waarin zij begroet worden bij binnenkomst in de bibliotheek, en het feit dat het personeel van hun bibliotheek vaste medewerkers zijn.

Eigenschappen (pagina 28 tot en met 34)

Op de vraag met welke kernwoorden men de bibliotheekmedewerkers van de Regiobibliotheek Z-O-U-T zou omschrijven, worden overwegend positieve omschrijvingen genoemd. ‘Vriendelijk’ en ‘behulpzaam’ zijn kernwoorden die met grote regelmaat spontaan door de panelleden worden teruggespeeld.

Vervolgens is de panelleden gevraagd om een aantal eigenschappen van bibliotheekmedewerkers te beoordelen op zowel belang als tevredenheid. Deze resultaten worden gepresenteerd in de vorm van een prioriteitenmatrix.

Over het algemeen is men tevreden is over het personeel. De bibliotheekmedewerkers worden vooral gezien als vriendelijk en deskundig. Deze twee aspecten scoren ook het hoogst op belang, en vormen daarmee een essentieel visitekaartje van de bibliotheek. De medewerkers beschikken daarnaast over voldoende digitale vaardigheden en zijn goed herkenbaar en bereikbaar/beschikbaar.

In het kwadrant links onderin de prioriteitenmatrix bevindt zich het zelf initiatief nemen om de klant te helpen. Dit aspect scoort relatief het laagst op tevredenheid, maar er wordt tegelijkertijd ook het minste belang aan gehecht.

In de bijlage van dit rapport staan de grafieken met de percentages van het belang van en de tevredenheid over de verschillende eigenschappen van de bibliotheekmedewerkers. Vergelijken we de waardering over de verschillende eigenschappen van de medewerkers van de Regiobibliotheek Z-O-U-T met die van het totale Panel, dan zien we dat de panelleden van de Regiobibliotheek Z-O-U-T vaker dan gemiddeld tevreden te zijn over de vriendelijkheid en beschikbaarheid van de bibliotheekmedewerkers. Ook zijn zij vaker dan gemiddeld tevreden over de mate waarin de bibliotheekmedewerkers meedenken met de klant.

Panelleden van de Regiobibliotheek Z-O-U-T hechten iets minder belang dan gemiddeld aan de beschikbaarheid van de medewerkers en aan hun herkenbaarheid.

Beschrijving onderzoeksresultaten (3)

Op de vraag of er nog andere belangrijke kenmerken zijn die de panelleden missen bij de bibliotheekmedewerkers, geeft een zeer kleine minderheid (3%) aan kenmerken te missen. De kenmerken die door deze kleine groep worden genoemd lopen uiteen.

11% van de panelleden is weleens ontevreden over de bibliotheekmedewerkers, waar dit in het totale Panel 18% is. De belangrijkste redenen voor ontevredenheid betreffen momenten waarop de vriendelijkheid en servicegerichtheid te wensen overlaat.

Aanwezigheid/onbemande vestigingen (pagina 33 en 34)

Onbemande of beperkt bemande vestigingen komen in deze tijden van bezuinigingen steeds vaker voor. In dit kader zijn in het onderzoek enkele vragen gesteld over de aanwezigheid van de medewerkers.

Zeven op de tien panelleden (70%) acht het van belang om contact te kunnen hebben met bibliotheekmedewerkers tijdens hun bezoek aan hun bibliotheek. Binnen het totale Panel beweegt ligt dit percentage op 72%.

Ruim de helft van de panelleden (55%) vindt het belangrijk dat er altijd medewerkers zijn, zelfs als dit betekent dat de bibliotheek hierdoor iets minder vaak open kan zijn. Circa een kwart van de panelleden (26%) zien hier het belang juist niet van in. Binnen het totale Panel ligt het percentage panelleden dat het belang van de continue aanwezigheid van medewerkers hoog acht, met 62% beduidend hoger, en het percentage dat dit niet belangrijk vindt lager (16%). Het feit dat het belang van continue aanwezigheid van medewerkers lager is dan binnen het totale Panel kan een aanwijzing zijn dat het automatiseren van bepaalde processen (zoals het zelf scannen van materialen) alsmede de uren/tijdvakken dat de Regiobibliotheek Z-O-U-T onbemand is, een hogere mate van acceptatie kent dan gemiddeld genomen het geval is.

Een mogelijk scenario dat nog verder gaat, namelijk: helemaal geen medewerkers in de bibliotheek maar wel altijd de mogelijkheid om contact te leggen via een telefoon, is slechts voor een beperkte minderheid van de panelleden (16%) een alternatief. Ruim zeven op de tien panelleden vinden dit echter geen goed idee. Deze percentages zijn grotendeels in lijn met die van het totale Panel.

Zeven op de tien panelleden van de Regiobibliotheek Z-O-U-T (70%) beoordeelt het aantal medewerkers dat in de bibliotheek aanwezig is op het moment dat zij de bibliotheek bezoeken als precies goed. 7% vindt dat er eerder te weinig dan teveel personeel is; nog eens twee op de tien geven aan geen mening over de bezetting te hebben. Panelleden van de Regiobibliotheek Z-O-U-T geven vaker dan gemiddeld aan dat men tevreden is over het aantal bibliotheekmedewerkers op het moment dat zij de bibliotheek bezoeken.

Aanbevelingen en overwegingen



Aanbevelingen en overwegingen (1)

- Uit eerdere metingen van BiebPanel weten we dat de panelleden van de Regiobibliotheek Z-O-U-T bijzonder te spreken zijn over de medewerkers van de bibliotheek, en de resultaten van deze meting bevestigen dat beeld. De bibliotheekmedewerkers worden gezien als vriendelijk, behulpzaam en deskundig. Het personeel van de bibliotheek wordt daarnaast gezien als een bijzonder belangrijke factor in het totaaloordeel, weten we uit eerder BiebPanel onderzoek.. Het is dus belangrijk om dit positieve oordeel ook in de toekomst vast te houden en te blijven investeren in de medewerkers. Dat kan door hen regelmatig trainingen aan te bieden op het gebied van klantvriendelijkheid en servicegerichtheid, maar bijvoorbeeld ook door de resultaten van dit onderzoek actief met hen te delen en doelstellingen te formuleren waar als team naartoe gewerkt kan worden. De spontane open antwoorden van de panelleden die als aparte bijlage met dit rapport worden meegeleverd, bieden concrete voorbeelden van de manier waarop de klant de klantvriendelijkheid en service beleeft. Daarmee bieden ze handvatten om bepaalde service-aspecten verder te optimaliseren.
- Panelleden hechten veel belang aan een nette en opgeruimde bibliotheek en zien dit als een van de belangrijkste taken van de medewerkers. De resultaten tonen aan dat de medewerkers er in de praktijk ook voor zorgen dat de bibliotheek er netjes uit ziet. Het is essentieel om dit positieve oordeel vast te houden: immers, een representatieve uitziende bibliotheek is het ultieme visitekaartje richting de klant. Een vergelijkbaar beeld zien we bij de hulp en begeleiding die geboden wordt bij het vinden van materialen en het kunnen beantwoorden van vragen (bijvoorbeeld over leenvoorwaarden, tarieven, reserveren, etc.): Zowel het belang van als de tevredenheid over deze taken zijn zeer hoog, en daarmee voorzien de medewerkers van de Regiobibliotheek Z-O-U-T in een belangrijke behoefte. Het becomplimenteren van de medewerkers met het behaalde resultaat op deze (en andere) punten zal hen motiveren om zich hier actief voor te blijven inzetten.
- Panelleden vinden het belangrijk dat medewerkers bezoekers in de gaten houden en ingrijpen bij eventuele overlast. De panelleden vinden het belang van deze taak zeer hoog, maar de mate van tevredenheid erover blijft wat achter. Het kan uiteraard zijn dat niet alle bibliotheekbezoekers zicht hebben op het uitvoeren van deze taak, gezien het vermoedelijk incidentele karakter van dergelijke voorvallen. In elk geval vormt dit een aspect waaraan blijvend prioriteit gegeven moet worden. Communiceer de bevindingen op dit punt aan de medewerkers en bepaal of vervolgactie nodig is. Doe nader onderzoek naar de mate en de vorm van eventuele overlast. Als er daadwerkelijk overlast wordt ervaren, onderzoek dan hoe dit het best kan worden aangepakt en train medewerkers indien nodig in het optreden bij overlast.

Aanbevelingen en overwegingen (2)

- Het is positief dat slechts een beperkt aantal panelleden aangeeft wel eens ontevreden te zijn over de medewerkers van de bibliotheek. Wanneer panelleden ontevreden zijn, hangt dit gevoel vooral samen met momenten waarop de vriendelijkheid en servicegerichtheid te wensen overlaat. Probeer aan de hand van de resultaten van dit onderzoek in het algemeen, en specifieke voorbeelden uit de open antwoorden in het bijzonder, de bewustwording hierover onder de medewerkers te vergroten. Leg hen uit dat hun houding en optreden doorslaggevend is voor een al dan niet positieve beleving van het bibliotheekbezoek. Ga de dialoog met hen aan en zoek als team naar manieren om de klantbeleving nog vaker positief te beïnvloeden.
- Panelleden vinden het belangrijk dat de bibliotheekmedewerkers hen indien nodig helpen bij het zoeken naar materialen. De ervaring uit eerdere onderzoeken leert dat de vindbaarheid van materialen niet altijd goed wordt beoordeeld. In die gevallen is het dus extra van belang om bibliotheekmedewerkers erop te trainen alert te zijn op zoekende klanten. Daarnaast is ook belangrijk om een voor de klant logische indeling aan te houden en moeten medewerkers goed op de hoogte te zijn van de plaatsing van de materialen. Train medewerkers daarnaast in het goed doorvragen naar welke materialen de bezoeker op zoek is en stimuleer hen om extra mogelijkheden aan te bieden (cross-selling), zoals bijvoorbeeld activiteiten met betrekking tot het gewenste onderwerp.
- De Regiobibliotheek Z-O-U-T werkt op bepaalde tijden met onbemande opening. In het onderzoek zien we naar voren komen dat de panelleden van Z-O-U-T het meer dan gemiddeld acceptabel vinden als er niet altijd medewerkers aanwezig zijn. Kennelijk treedt er een bepaalde gewenning op en hebben panelleden toch minder moeite met deze situatie dan men van tevoren denkt. Het is interessant om deze uitkomsten te delen met bibliotheken die overwegen deels onbemand op te zijn.
- De resultaten van dit onderzoek moeten in week 41 worden teruggekoppeld naar de panelleden. Koppel de resultaten vóór dit tijdstip terug naar de medewerkers, zodat zij op de hoogte zijn van de mening van de klant.

Verantwoording



Over het onderzoek

Achtergrond

ProBiblio heeft in 2009 BiebPanel opgericht, een onderzoeksplatform speciaal ontwikkeld voor de bibliotheekbranche. Bibliotheekleden kunnen lid worden van BiebPanel en ontvangen als deelnemer 4 maal per jaar een vragenlijst over verschillende onderwerpen.

Rapportage

Het 2^e onderzoek in 2013 heeft plaatsgevonden van 27 mei t/m 19 juni 2013.

Dit onderzoek gaat over het personeel van de bibliotheek met als onderwerpen:

- Oordeel taken / werkzaamheden bibliotheekmedewerkers
- Oordeel eigenschappen bibliotheekmedewerkers
- Aanwezigheid bibliotheekmedewerkers

Doelstelling

Het onderzoek geeft inzicht in de tevredenheid over de medewerkers van de bibliotheek zodat de dienstverlening geoptimaliseerd kan worden.

Vergelijking met totale Panel en meting 2010-2

In onderhavig rapport staan, naast de individuele cijfers van de bibliotheek, ook de cijfers van het totale Panel vermeld. Indien van toepassing worden de resultaten vergeleken met de resultaten van het eerdere onderzoek naar het personeel van de bibliotheek (onderzoek 2010-2). Door veranderingen in vraagstelling is het niet altijd mogelijk resultaten 1 op 1 te vergelijken.

Leeswijzer grafieken

Percentages kunnen soms optellen tot iets meer of minder dan 100%. Dit wordt veroorzaakt door afrondingsverschillen.

Leeswijzer open vragen

De letterlijke antwoorden op de open vragen staan in een aparte bijlage.

Samenstelling Steekproef (1)

Verdeling over vestigingen

Vestiging	Aantal	Percentage
Driebergen	63	21%
Rhenen	50	17%
Wijk bij Duurstede	50	17%
Doom	36	12%
Maarn	31	10%
Leersum	25	8%
Amerongen	17	6%
Renswoude	15	5%
Elst	6	2%
Cothen	2	1%
Langbroek	1	0%
Totaal	296	100%

Samenstelling Steekproef (2)

Verdeling leeftijd en geslacht

Leeftijd	Z-O-U-T	BiebPanel
16-25 jaar	3%	3%
26-30 jaar	1%	3%
31-35 jaar	3%	4%
36-40 jaar	4%	6%
41-45 jaar	13%	10%
46-50 jaar	17%	13%
51-55 jaar	18%	14%
56-60 jaar	12%	13%
61-65 jaar	7%	14%
66 jaar en ouder	22%	20%
Onbekend	0%	0%
Gemiddelde leeftijd	54,0	53,6

Geslacht	Z-O-U-T	BiebPanel
Man	20%	24%
Vrouw	80%	76%

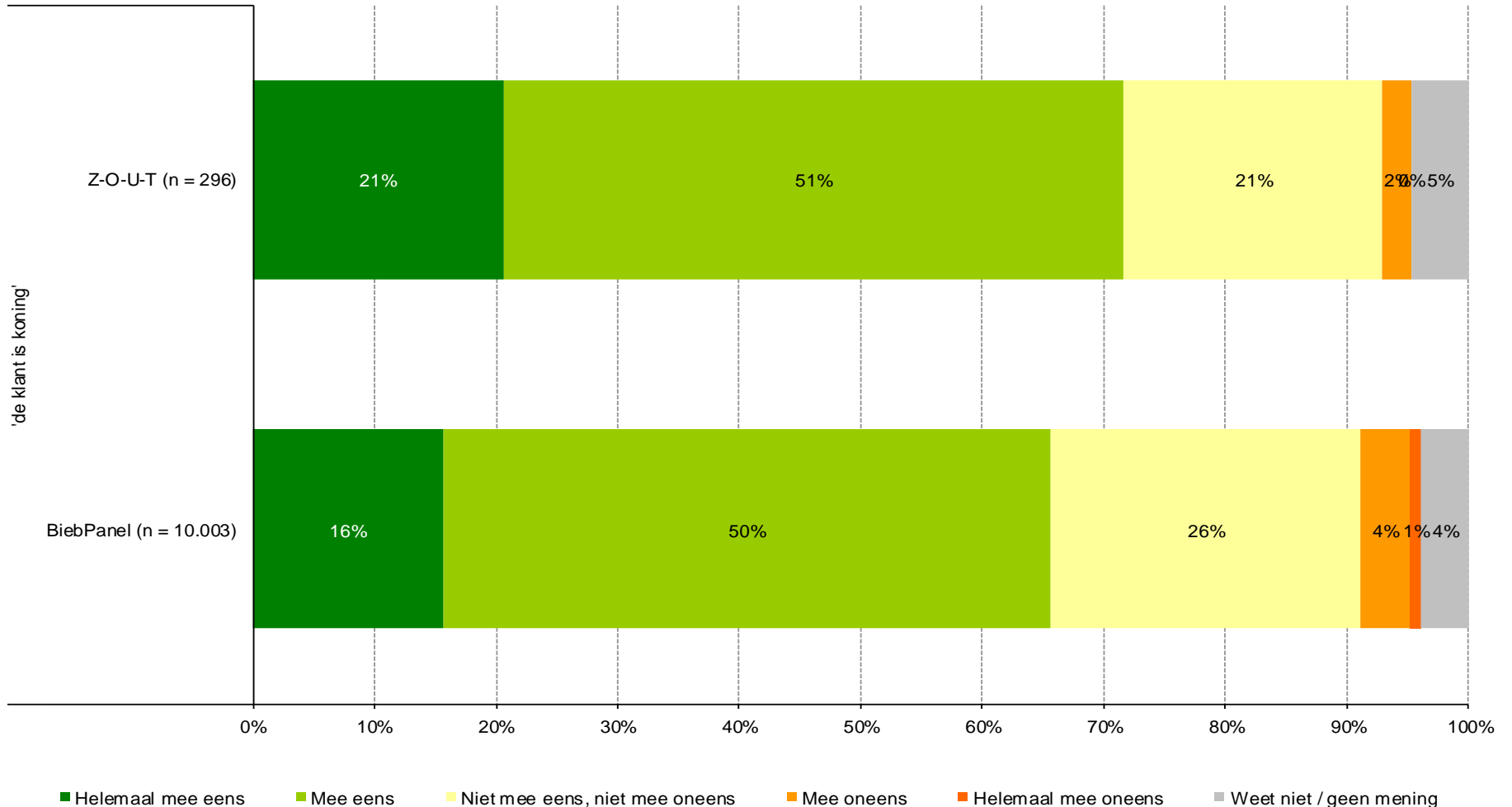
1. Taken/werkzaamheden bibliotheekmedewerkers



1.1 Klant als koning

"In hoeverre bent u het eens of oneens met onderstaande uitspraak over de bibliotheekmedewerkers?"

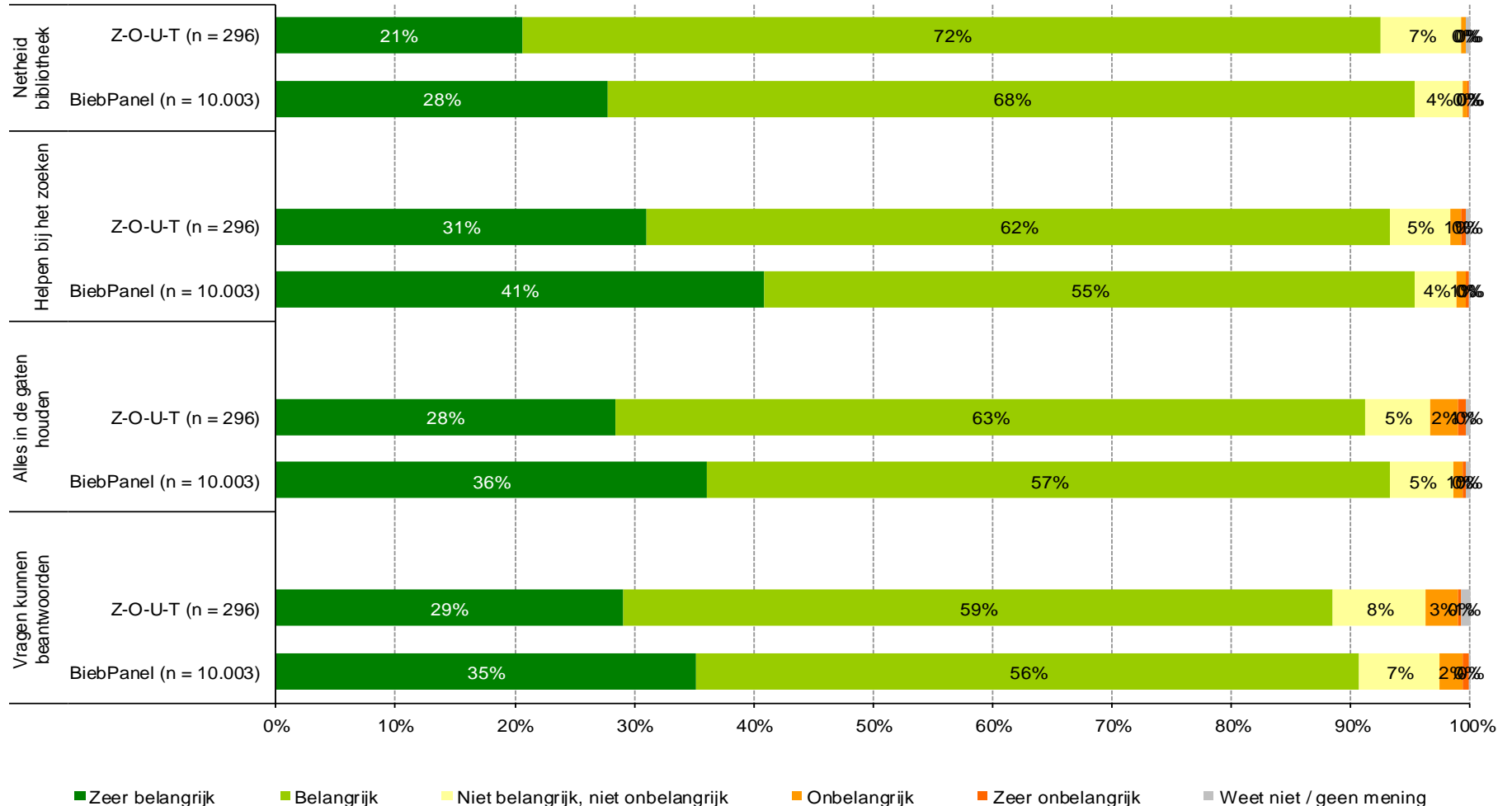
- De uitspraak 'de klant is koning' gaat op voor mijn bibliotheek



1.2 Belang werkzaamheden bibliotheekmedewerkers (1)

"Hoe belangrijk vindt u het dat de bibliotheekmedewerker(s):"

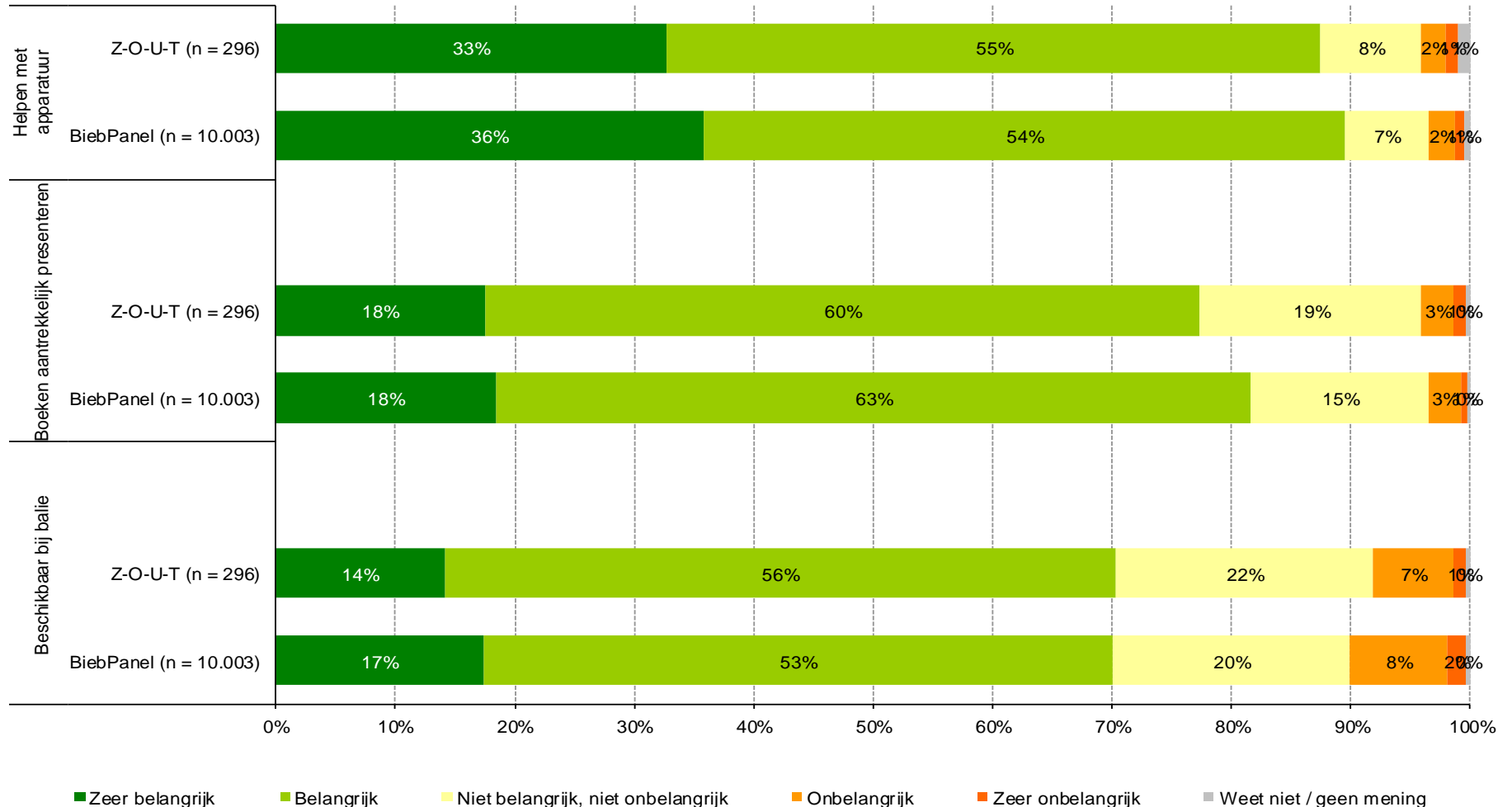
- Ervoor zorgen dat de bibliotheek er netjes uitziet
- U helpen of begeleiden wanneer u iets niet kan vinden
- Bezoekers in de gaten houden en optreden bij overlast of ongewenst gedrag
- Vragen kunnen beantwoorden over bijvoorbeeld leenvoorwaarden, tarieven, reserveren etc.



1.2 Belang werkzaamheden bibliotheekmedewerkers (2)

"Hoe belangrijk vindt u het dat de bibliotheekmedewerker(s):"

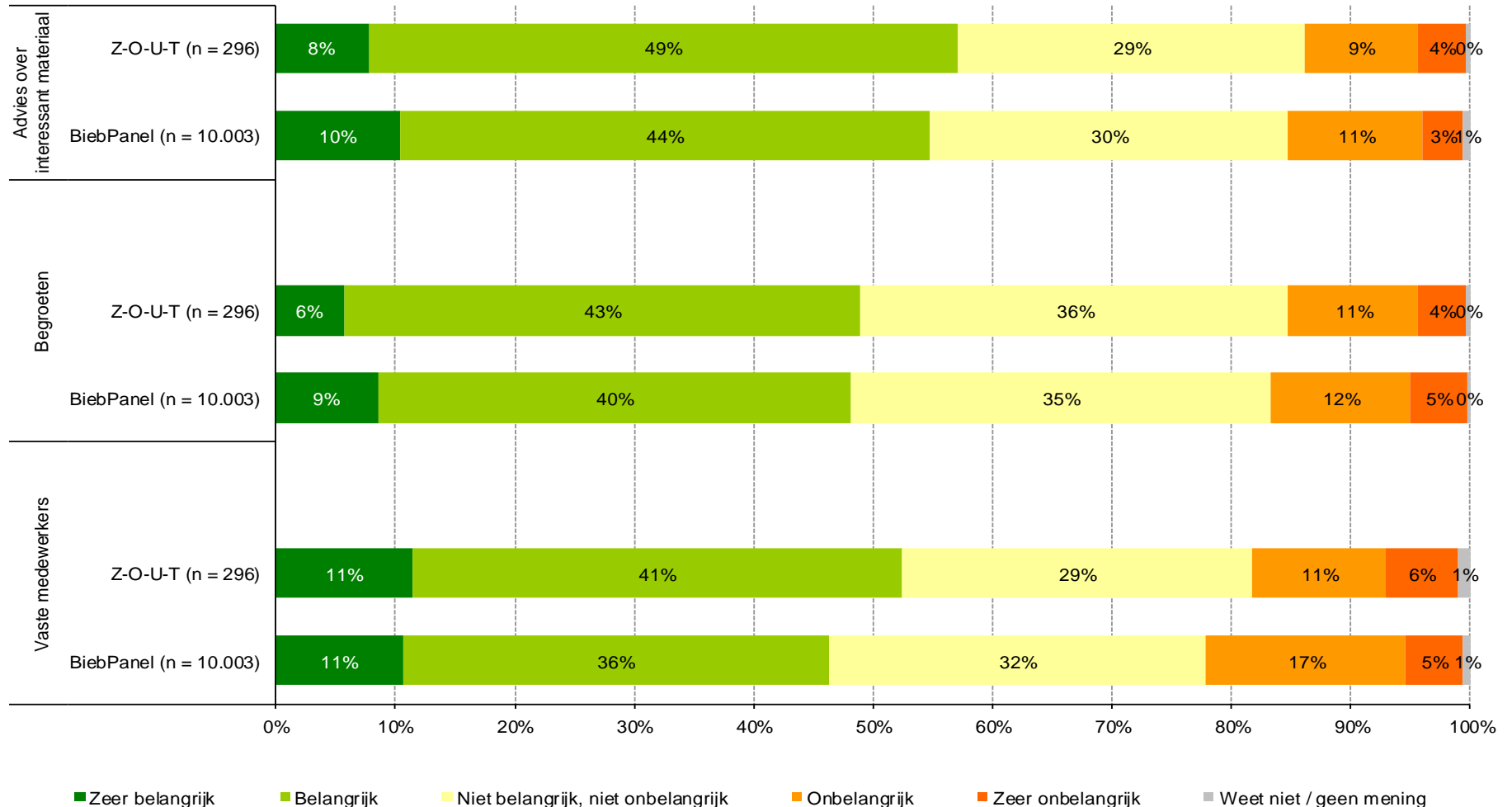
- U helpen bij problemen met apparatuur (bijv. inname, uitleen of internetcomputers)
- Ervoor zorgen dat boeken aantrekkelijk gepresenteerd worden
- Beschikbaar zijn bij de uitleenbalie (ook wanneer er selfservice apparaten zijn)



1.2 Belang werkzaamheden bibliotheekmedewerkers (3)

"Hoe belangrijk vindt u het dat de bibliotheekmedewerker(s):"

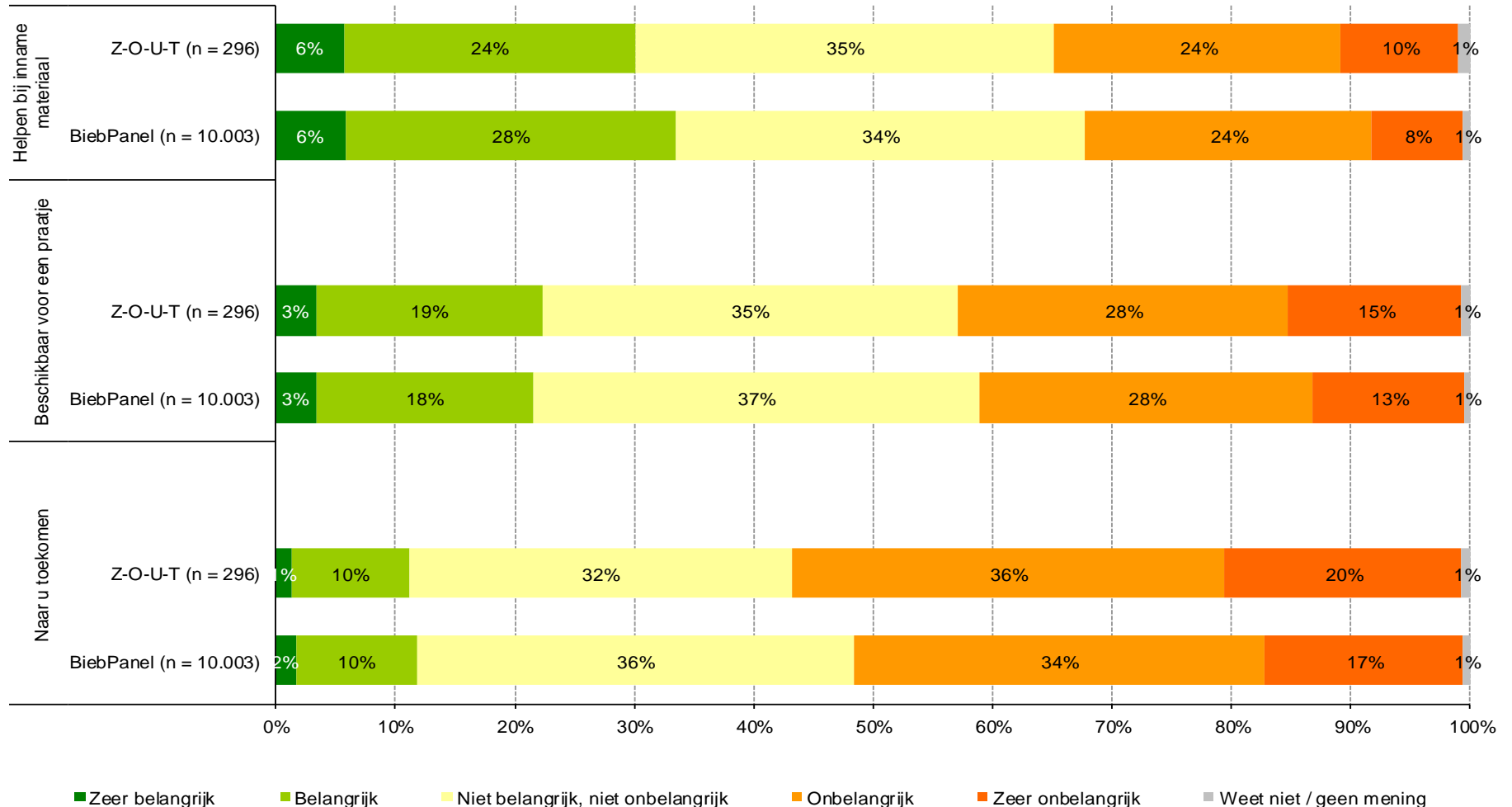
- U advies geven over mogelijk interessant materiaal
- U begroeten bij binnenkomst
- Vaste medewerkers van uw vestiging zijn (en dus altijd in dezelfde vestiging werken)



1.2 Belang werkzaamheden bibliotheekmedewerkers (4)

"Hoe belangrijk vindt u het dat de bibliotheekmedewerker(s):"

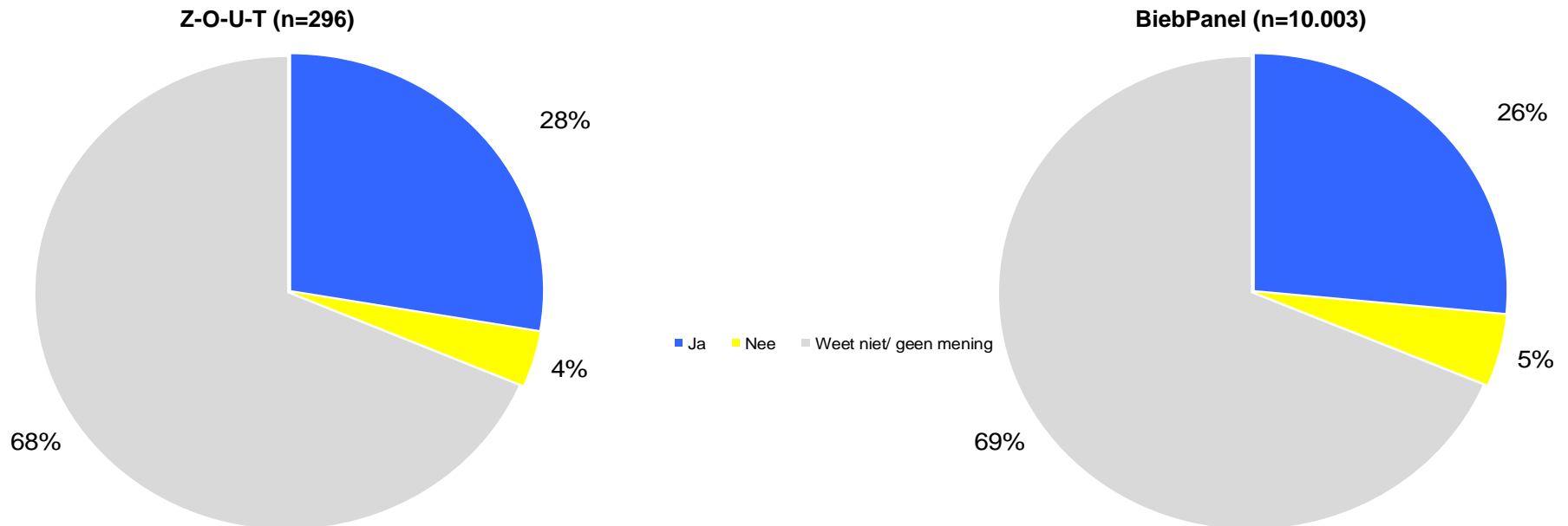
- U helpen of begeleiden bij de inname van geleend materiaal
- Beschikbaar zijn om een praatje met u te maken
- Uit zichzelf naar u toekomen om te vragen wat ze voor u kunnen doen



1.3 Overige eigenschappen medewerkers

"Zijn er nog meer zaken/taken of eigenschappen, behalve de eerder genoemde, die u belangrijk vindt bij een bibliotheekmedewerker?"

Voor een volledig overzicht van de overige zaken/taken of eigenschappen die belangrijk en zijn voor een bibliotheekmedewerker zie de bijlage.



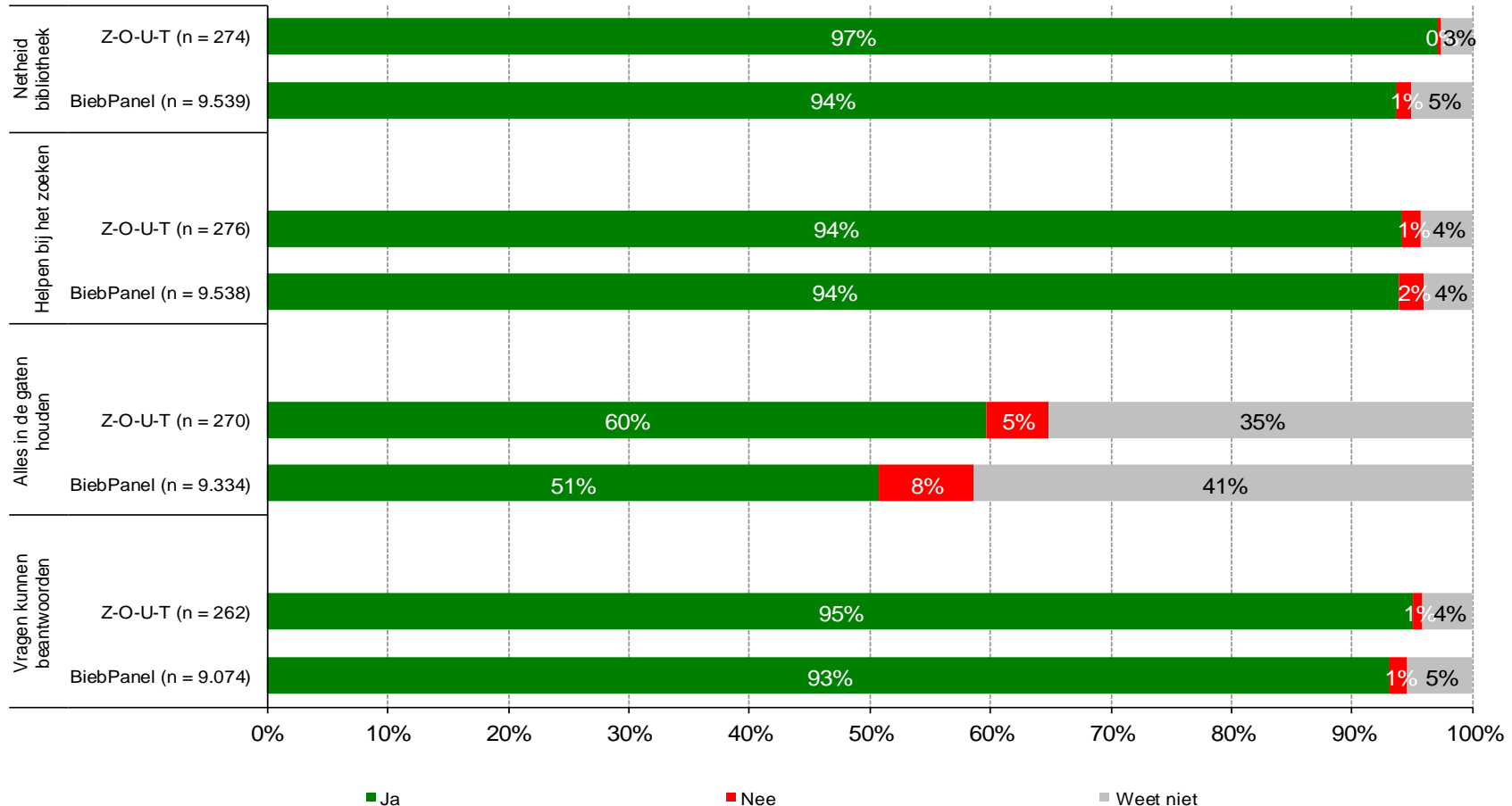
1.4 Tevredenheid werkzaamheden medewerkers (1)

"Kunt u aangeven of de bibliotheekmedewerkers over het algemeen"

- Ervoor zorgen dat de bibliotheek er netjes uitziet
- U helpen of begeleiden wanneer u iets niet kan vinden
- Bezoekers in de gaten houden en optreden bij overlast of ongewenst gedrag
- Vragen kunnen beantwoorden over bijvoorbeeld leenvoorwaarden, tarieven, reserveren etc.

* *Panelleden die het aspect (zeer) belangrijk vinden*

* *Gesorteerd op belang van de aspecten van een bibliotheekmedewerker*



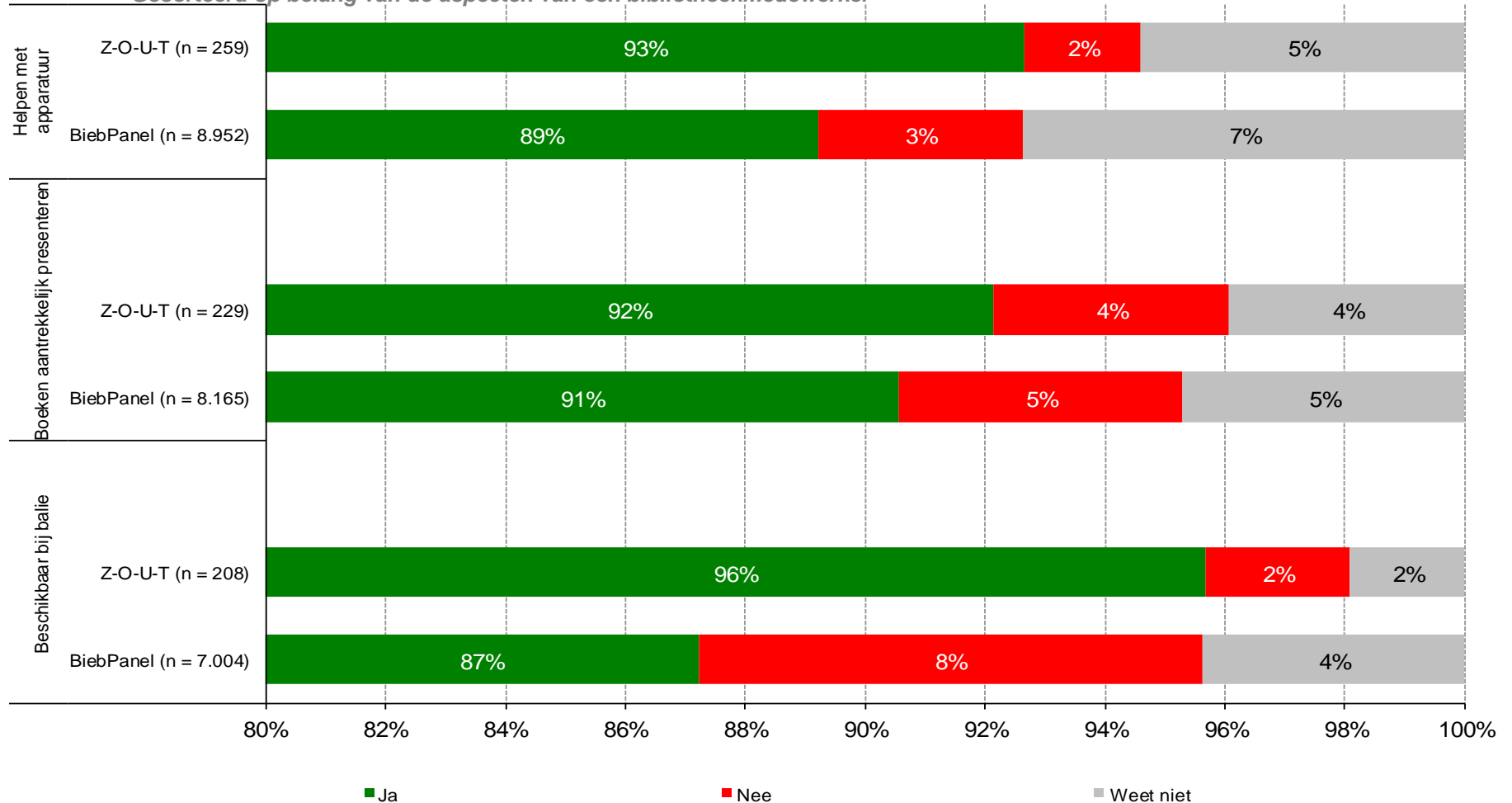
1.4 Tevredenheid werkzaamheden medewerkers (2)

"Kunt u aangeven of de bibliotheekmedewerkers over het algemeen"

- U helpen bij problemen met apparatuur (bijv. inname, uitleen of internetcomputers)
- Ervoor zorgen dat boeken aantrekkelijk gepresenteerd worden
- Beschikbaar zijn bij de uitleenbalie (ook wanneer er selfservice apparaten zijn)

* *Panelleden die het aspect (zeer) belangrijk vinden*

* *Gesorteerd op belang van de aspecten van een bibliotheekmedewerker*



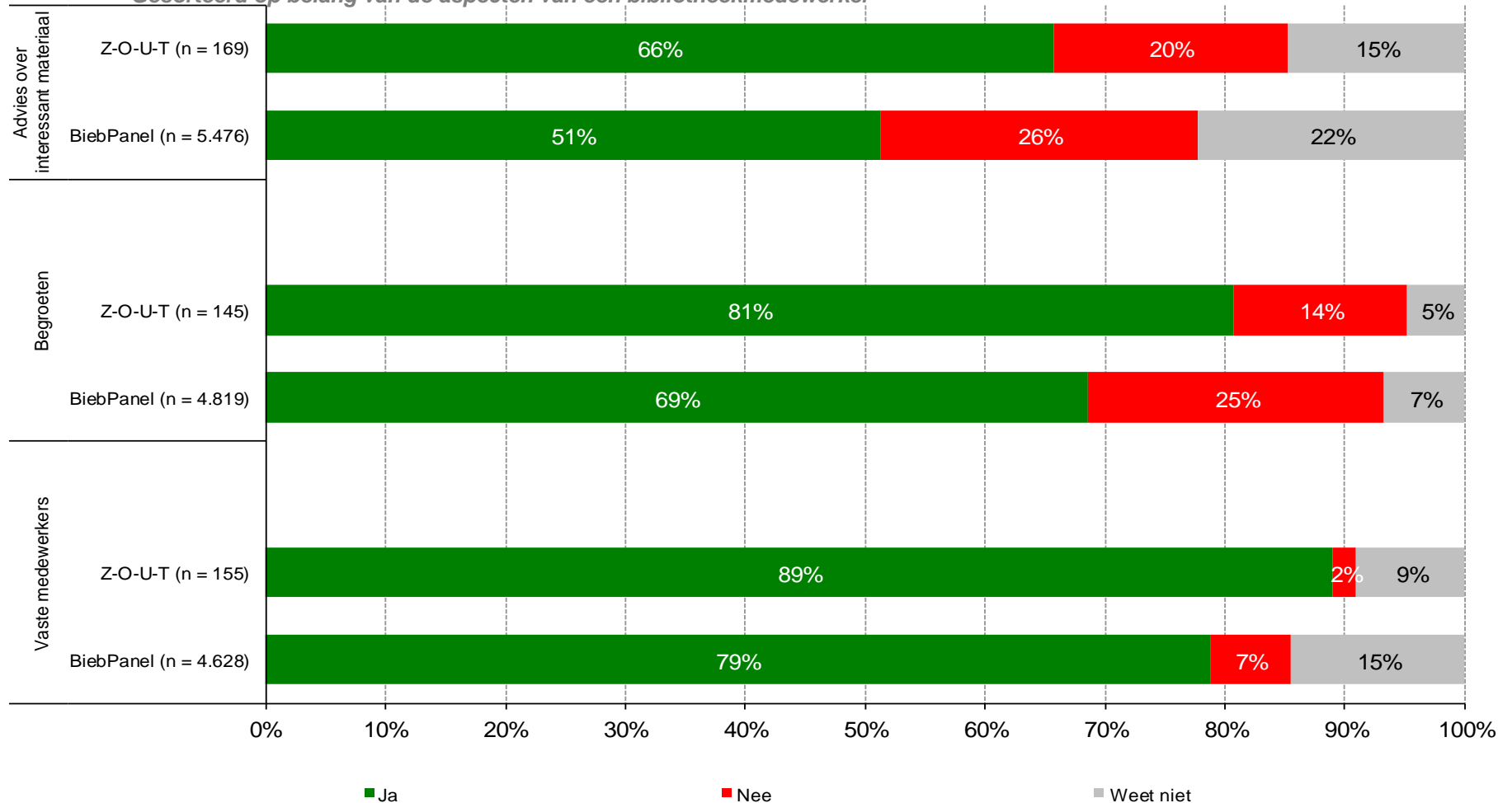
1.4 Tevredenheid werkzaamheden medewerkers (3)

"Kunt u aangeven of de bibliotheekmedewerkers over het algemeen"

- U advies geven over mogelijk interessant materiaal
- U begroeten bij binnenkomst
- Vaste medewerkers van uw vestiging zijn (en dus altijd in dezelfde vestiging werken)

* *Panelleden die het aspect (zeer) belangrijk vinden*

* *Gesorteerd op belang van de aspecten van een bibliotheekmedewerker*



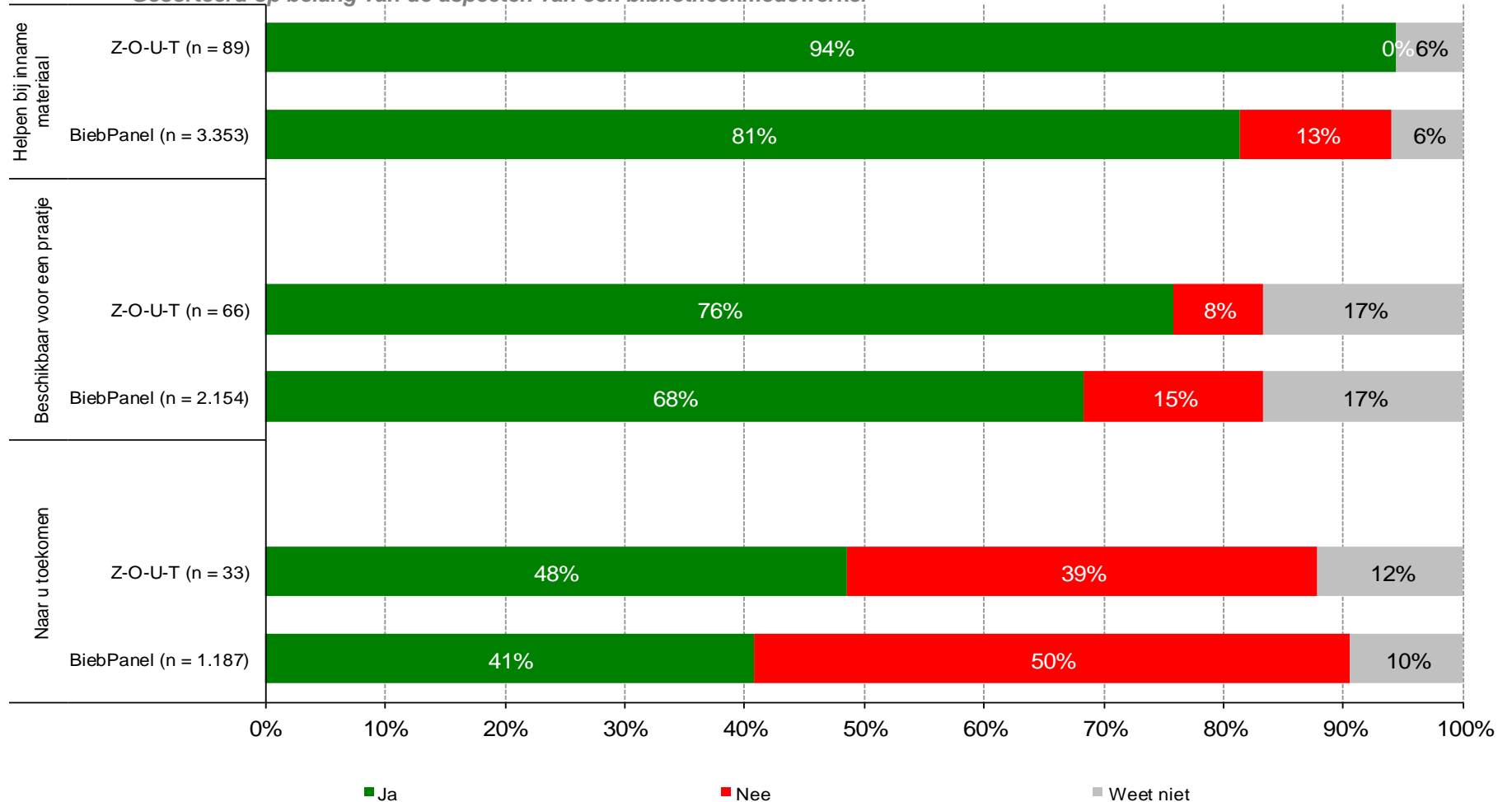
1.4 Tevredenheid werkzaamheden medewerkers (4)

"Kunt u aangeven of de bibliotheekmedewerkers over het algemeen"

- U helpen of begeleiden bij de inname van geleend materiaal
- Beschikbaar zijn om een praatje met u te maken
- Uit zichzelf naar u toekomen om te vragen wat ze voor u kunnen doen

* *Panelleden die het aspect (zeer) belangrijk vinden*

* *Gesorteerd op belang van de aspecten van een bibliotheekmedewerker*



2. Eigenschappen bibliotheekmedewerkers



2.1 Spontaan waardeoordeel medewerkers

"Met welke kernwoorden zou u de bibliotheekmedewerker(s) in uw vestiging omschrijven?"



2.2 Prioriteitenmatrix (1)

Op de volgende pagina vindt u een prioriteitenmatrix die een overzicht geeft van de waardering voor aspecten van bibliotheekmedewerkers en het belang van deze aspecten.

De waardering is berekend op basis van de antwoordcategorieën: Zeer ontevreden = 1; Ontevreden = 2; Ontevreden noch tevreden = 3; Tevreden = 4 en Zeer tevreden = 5.

Het belang is berekend op basis van de antwoordcategorieën: Zeer onbelangrijk = 1; Onbelangrijk = 2; Onbelangrijk noch belangrijk = 3; Belangrijk = 4 en Zeer belangrijk = 5.

Voor zowel de waardering als het belang is een gemiddelde score berekend van alle aspecten. De assen in de prioriteitenmatrix kruisen elkaar bij de gemiddelde score van alle aspecten en het gemiddelde belang van alle aspecten.

De aspecten die in het kwadrant rechtsboven staan worden hoog gewaardeerd en vindt men (zeer) belangrijk. Deze aspecten moet de bibliotheek benutten.

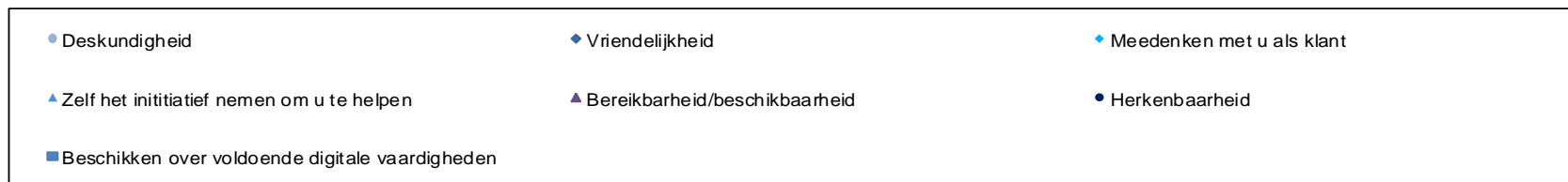
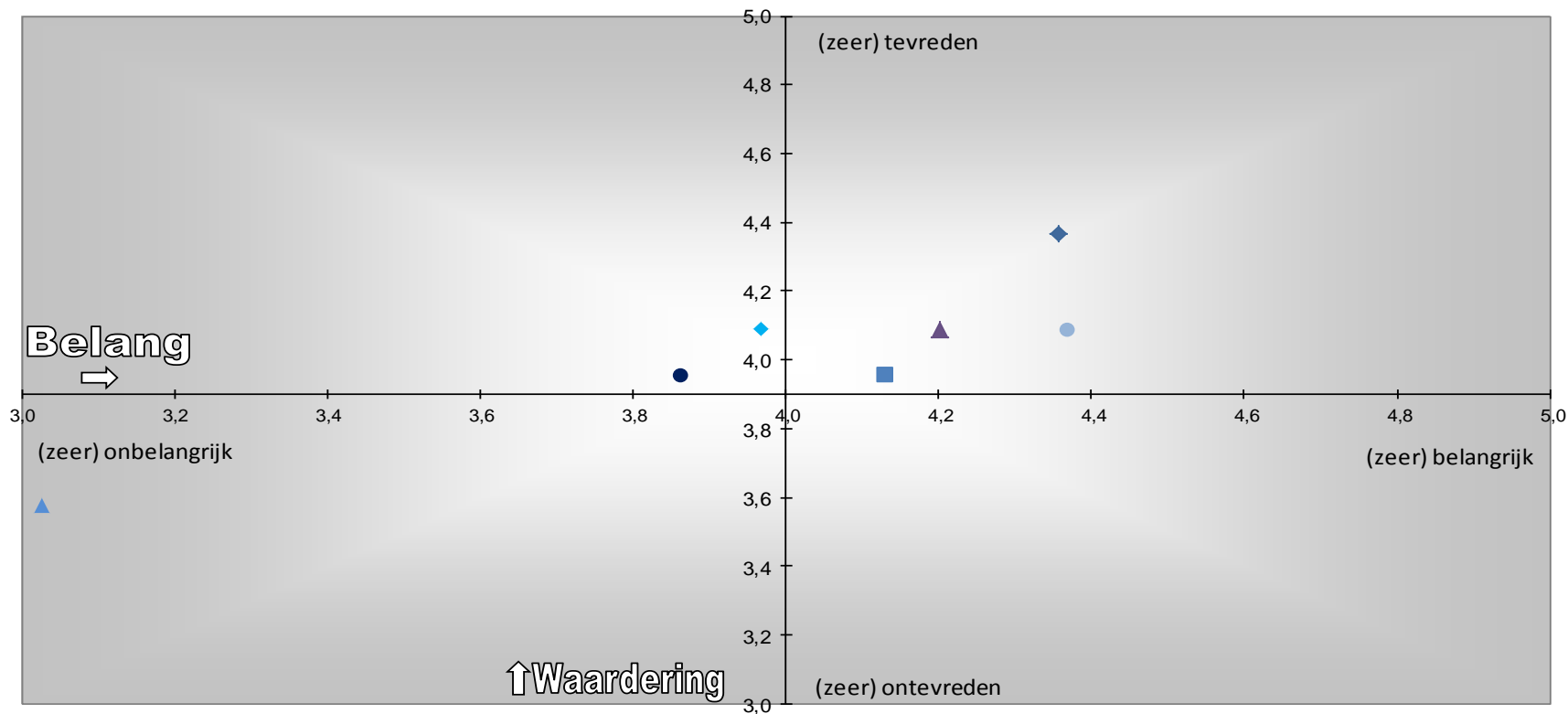
Aspecten die in het kwadrant rechtsonder staan worden relatief laag gewaardeerd, maar vindt men wel (zeer) belangrijk. Deze aspecten kunnen gezien worden als verbeterpunten.

In het kwadrant linksboven staan de aspecten die positief gewaardeerd worden, maar relatief onbelangrijk zijn. Deze aspecten moet de bibliotheek vasthouden.

Het kwadrant linksonder bevat aspecten die men relatief laag waardeert, maar relatief onbelangrijk zijn. Deze aspecten verdienen aandacht.

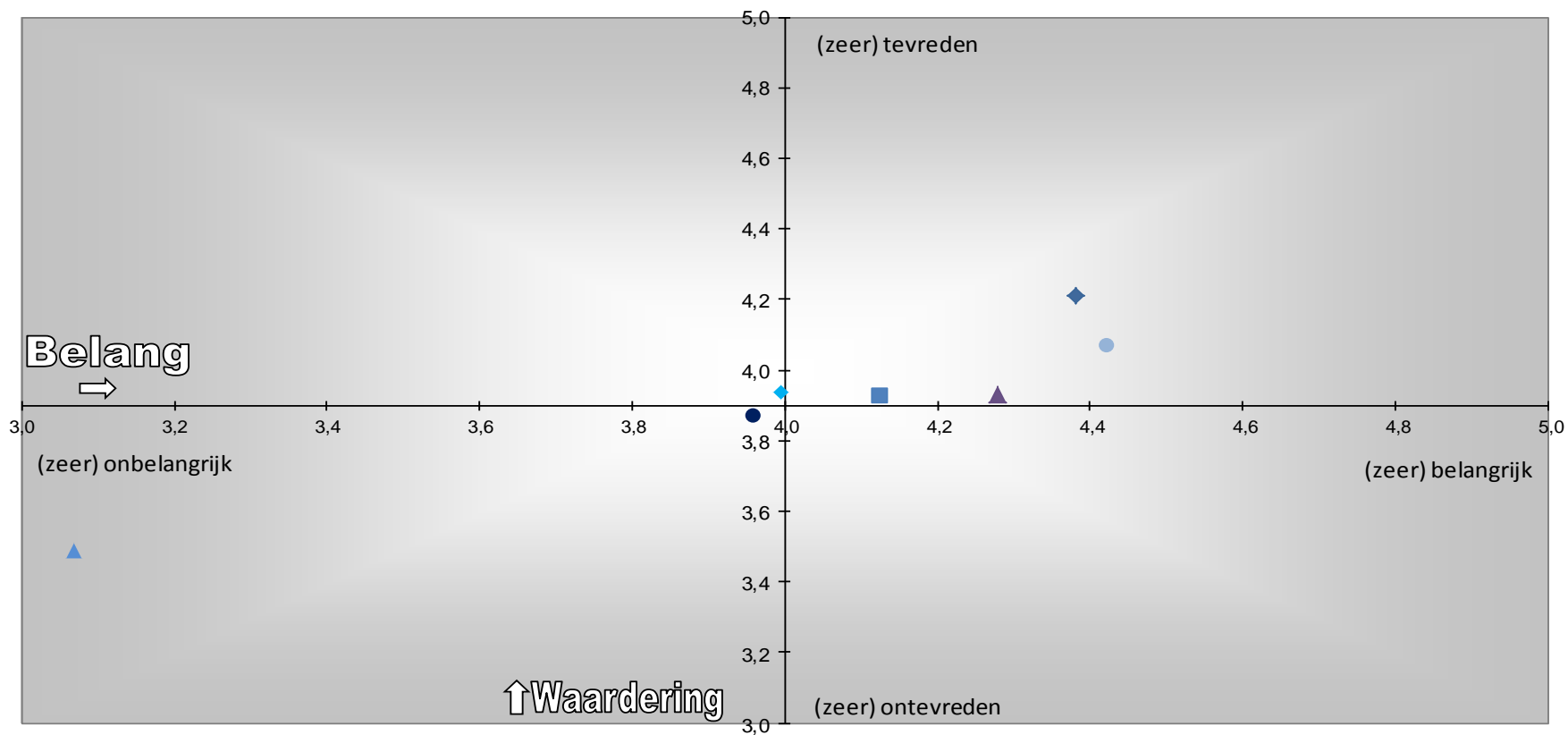
2.2 Prioriteitenmatrix (1)

De bibliotheek Z-O-U-T (n=296)



2.2 Prioriteitenmatrix (2)

BiebPanel (n=10.003)

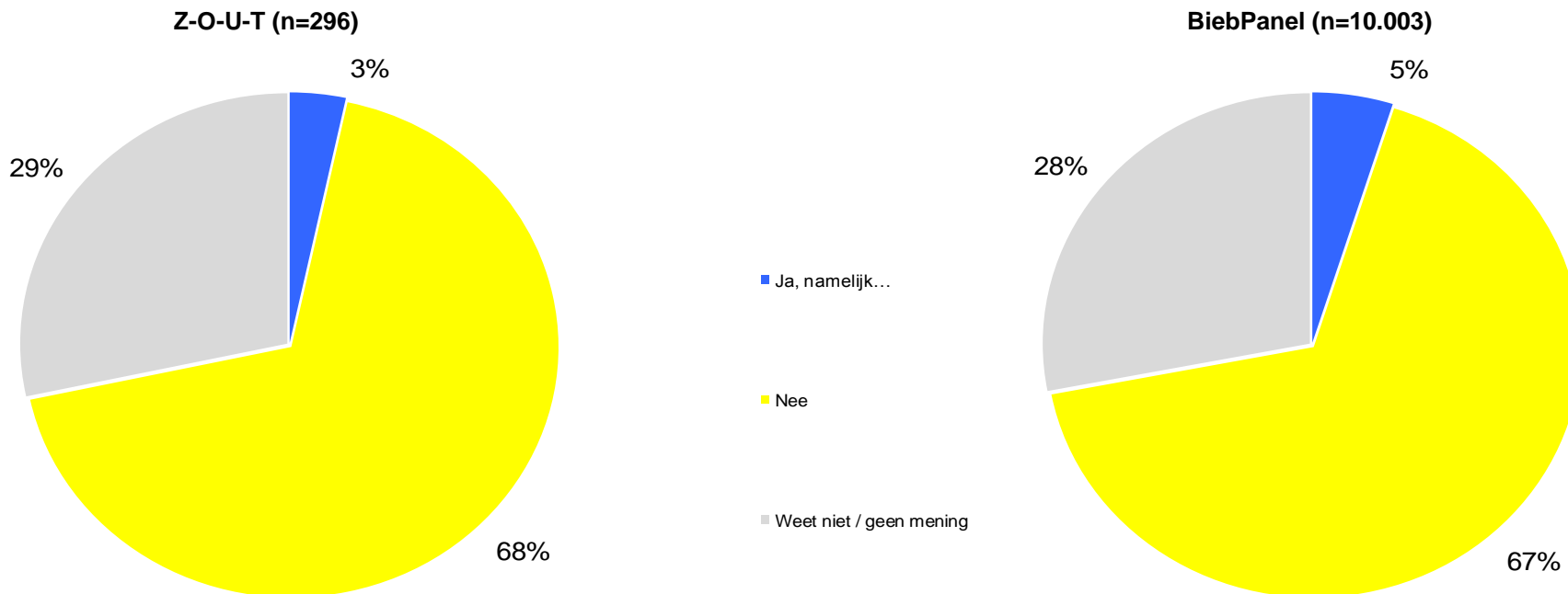


- Deskundigheid
- ◆ Vriendelijkheid
- ◆ Meedenken met u als klant
- ▲ Zelf het initiatief nemen om u te helpen
- ▲ Bereikbaarheid/beschikbaarheid
- Herkenbaarheid
- Beschikken over voldoende digitale vaardigheden

2.3 Verbeterpunten eigenschappen medewerkers

"Zijn er (andere dan hiervoor genoemd) kenmerken van een bibliotheekmedewerker die u belangrijk vindt, maar die u momenteel mist bij de medewerker?"

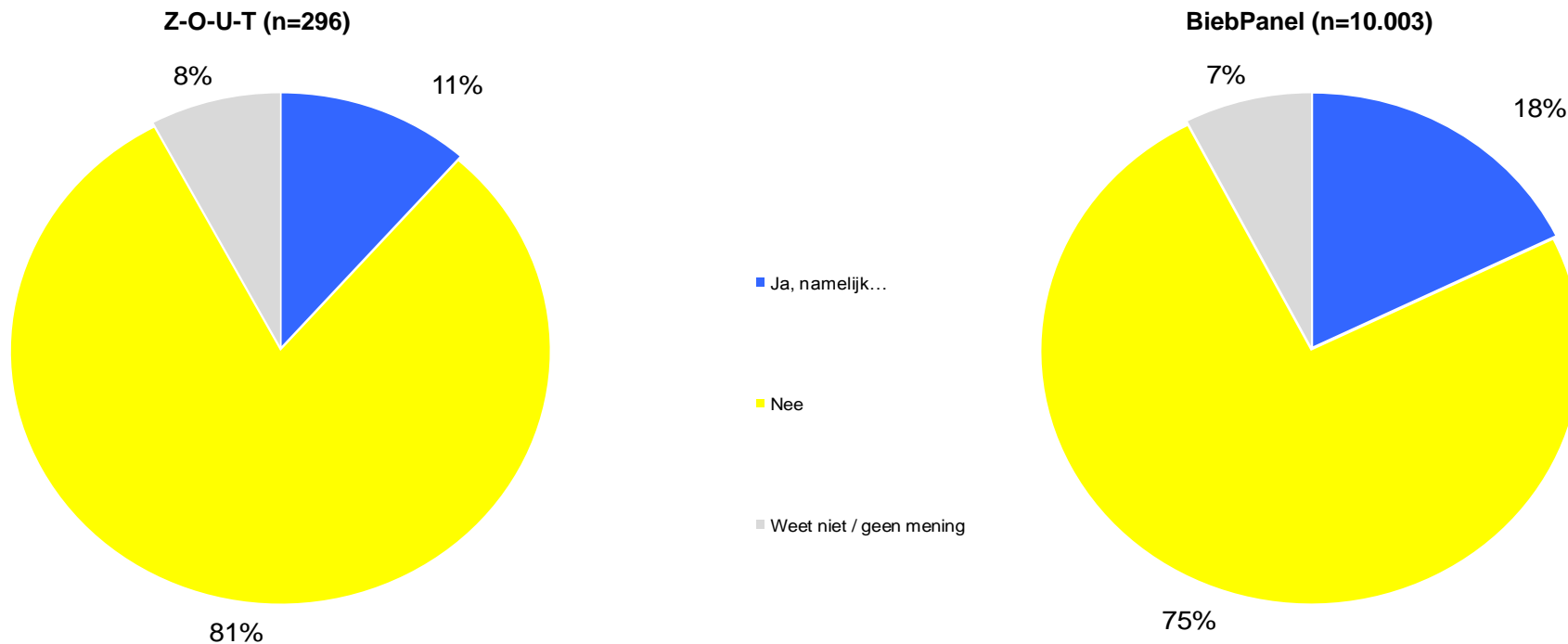
Voor een volledig overzicht van de genoemde kenmerken die men belangrijk vindt maar momenteel mist bij de medewerker, zie de bijlage.



2.4 Ontevredenheid over bibliotheekmedewerkers

"Bent u weleens ontevreden over de bibliotheekmedewerkers?"

Voor een volledig overzicht van de genoemde zaken waarover men ontevreden is, zie de bijlage.



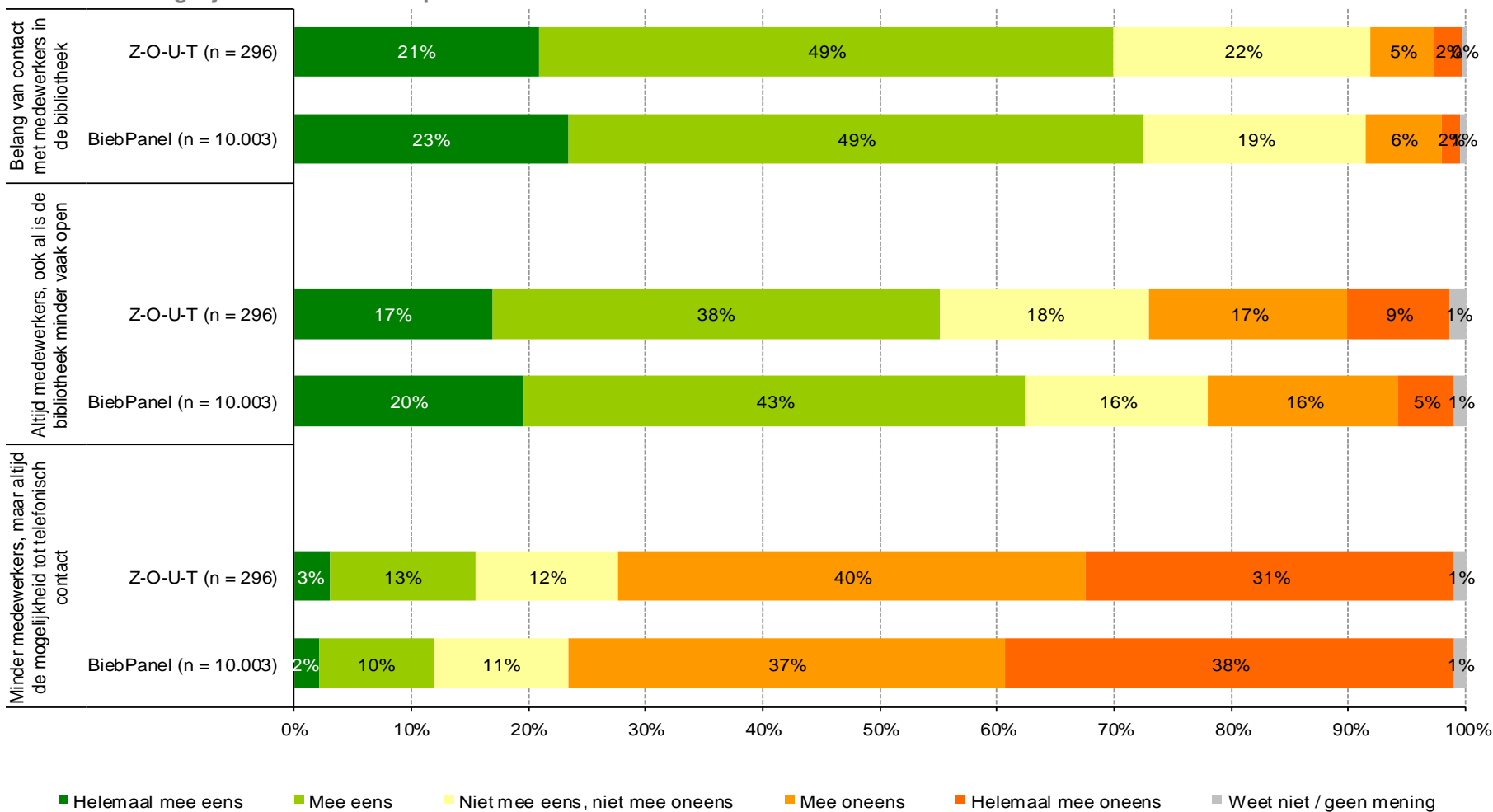
3. Beschikbare bibliotheekmedewerkers



3.1 Aanwezigheid medewerkers

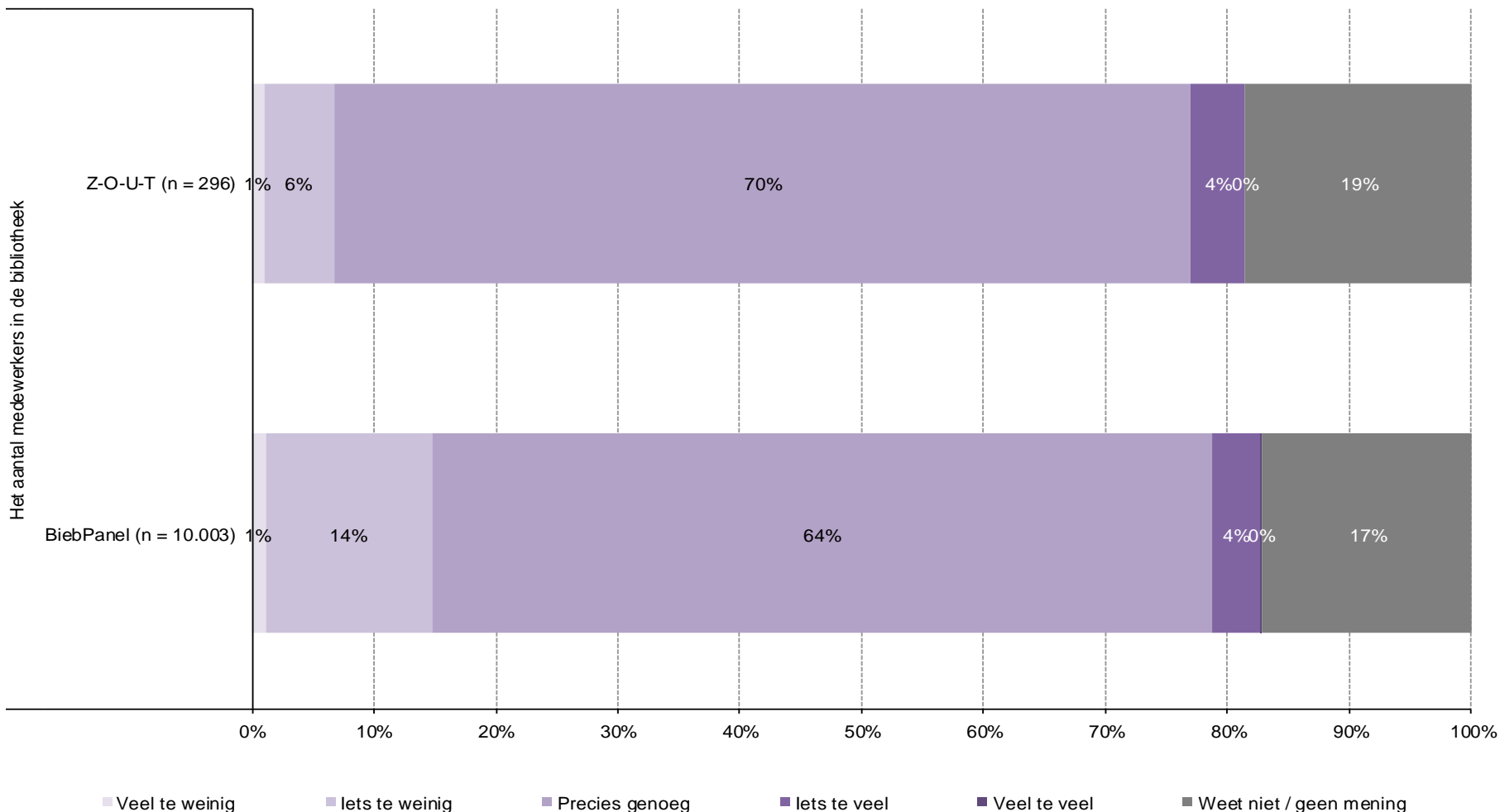
"In hoeverre bent u het eens of oneens met de volgende uitspraken?"

- Ik vind het belangrijk om contact te kunnen hebben met bibliotheekmedewerkers als ik mijn bibliotheek bezoek
- Ik vind het belangrijk dat er altijd bibliotheekmedewerkers aanwezig zijn, ook als dit betekent dat de bibliotheek iets minder vaak open is
- Ik zou het geen probleem vinden als er geen bibliotheekmedewerkers aanwezig zijn in de bibliotheek, zo lang ik maar de mogelijkheid heb contact op te nemen via een telefoon



3.2 Aantal medewerkers

"Wat vindt u van het aantal medewerkers in de bibliotheek op het moment dat u de bibliotheek bezoekt?"



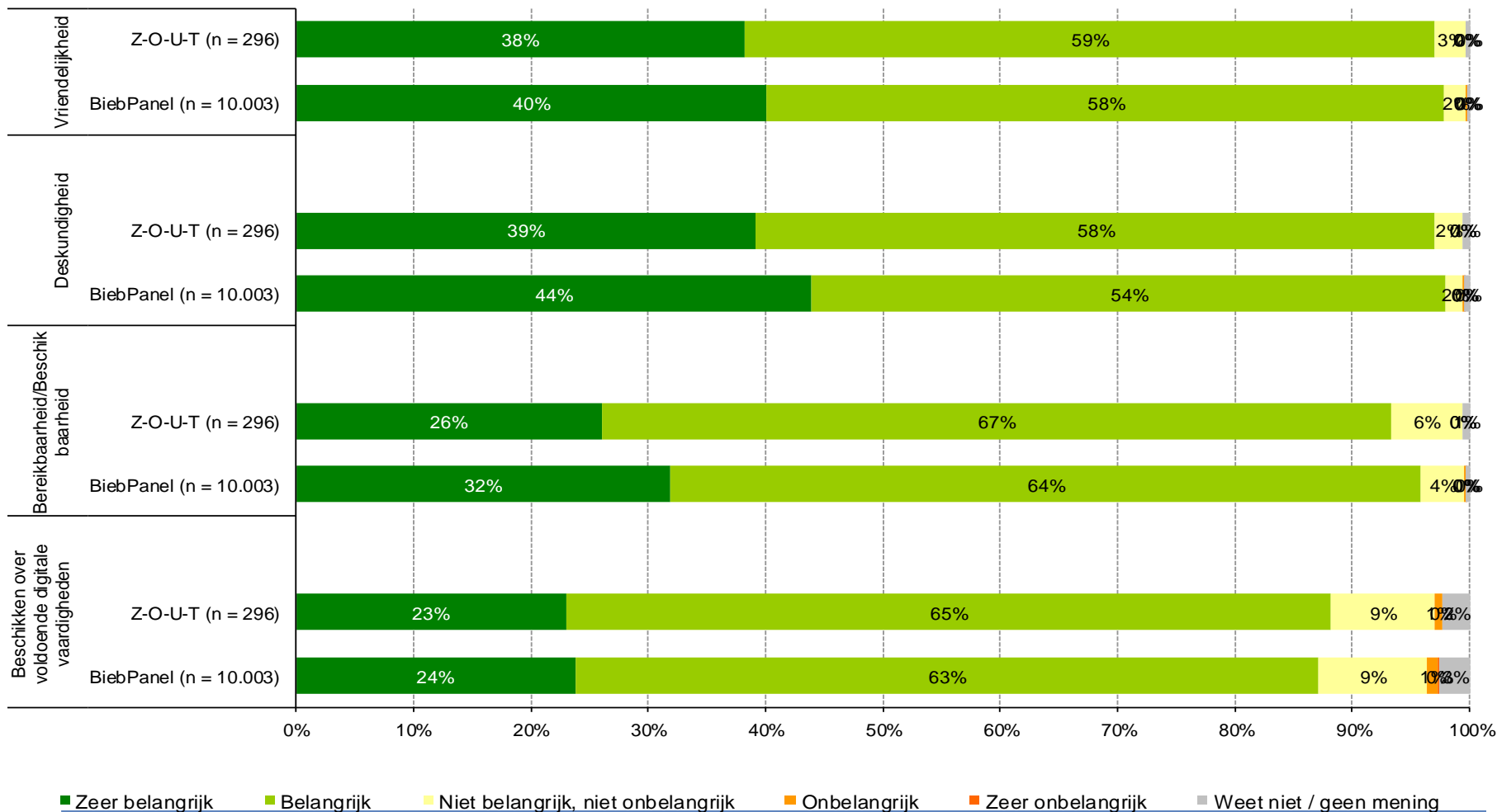


4. Bijlage



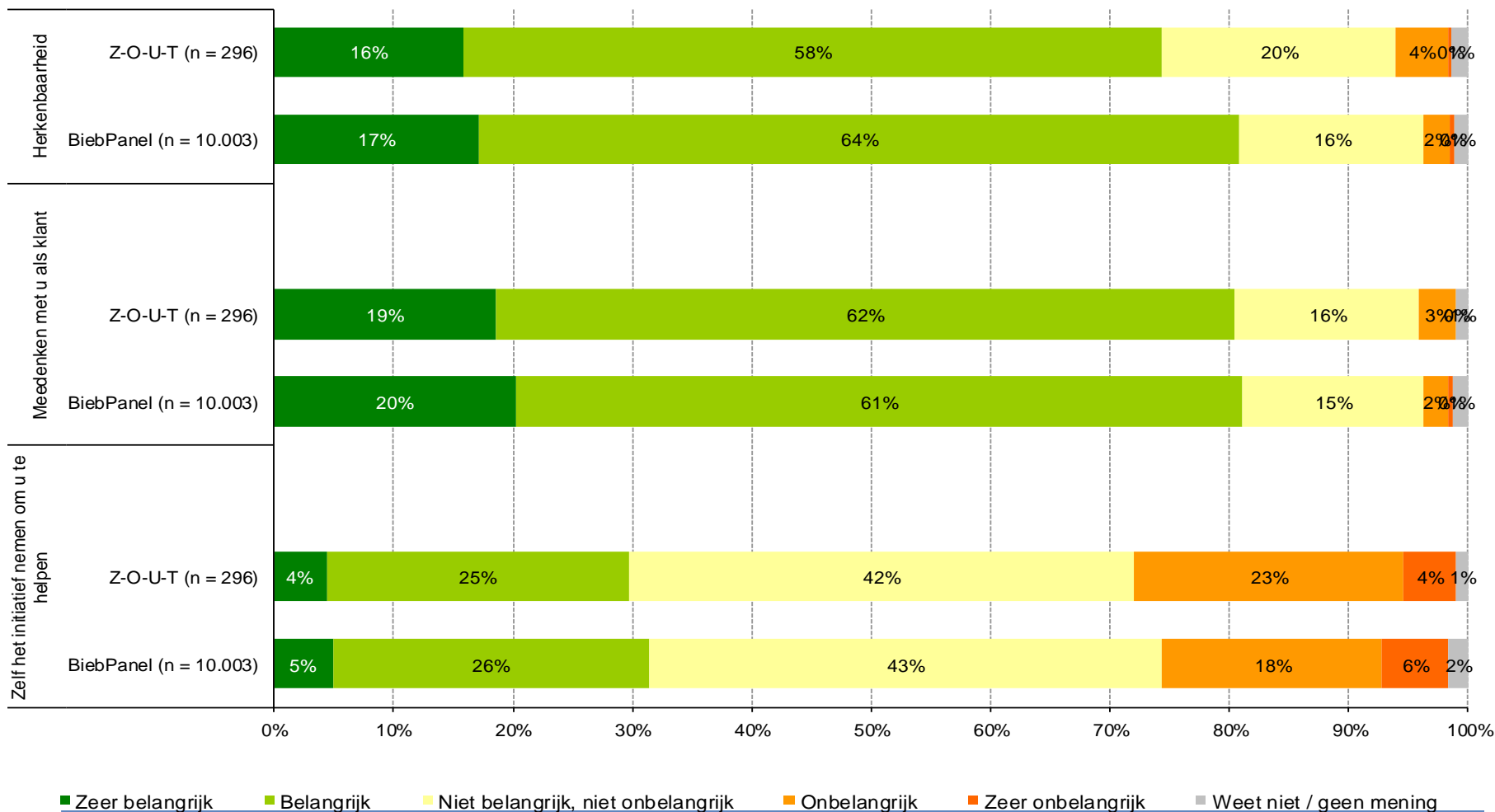
4.1 Belang eigenschappen bibliotheekmedewerkers (1)

"Hoe belangrijk vindt u het dat de bibliotheekmedewerker in uw vestiging de volgende eigenschappen heeft?"



4.1 Belang eigenschappen bibliotheekmedewerkers (2)

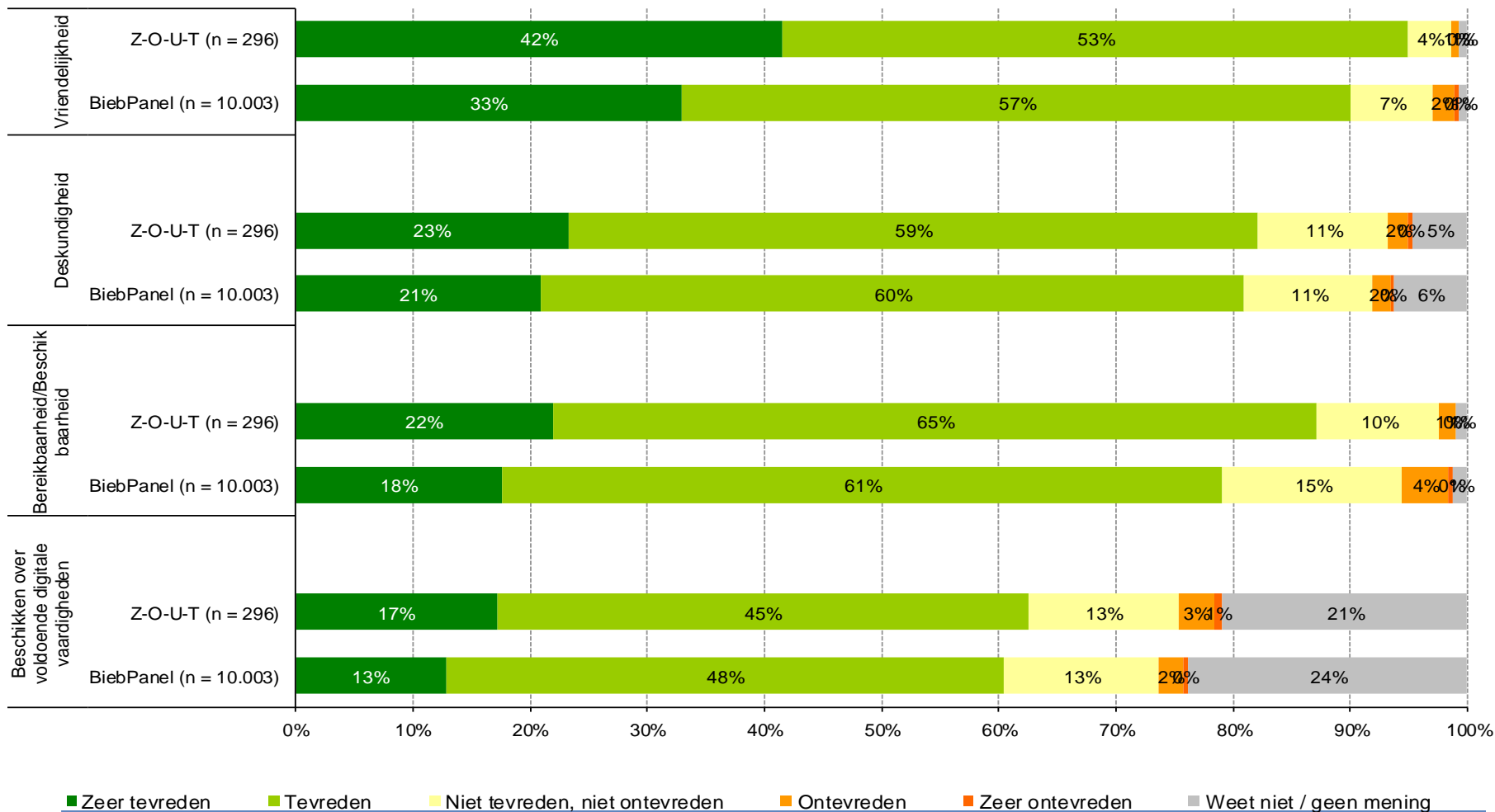
"Hoe belangrijk vindt u het dat de bibliotheekmedewerker in uw vestiging de volgende eigenschappen heeft?"



4.2 Tevredenheid eigenschappen medewerkers (1)

"Hoe tevreden bent u over de gemiddelde medewerker in uw bibliotheekvestiging op de volgende aspecten?"

* Gesorteerd op het belang van de aspecten van de bibliotheekmedewerkers van de meest bezochte vestiging



4.2 Tevredenheid eigenschappen medewerkers (2)

"Hoe tevreden bent u over de gemiddelde medewerker in uw bibliotheekvestiging op de volgende aspecten?"

* Gesorteerd op het belang van de aspecten van de bibliotheekmedewerkers van de meest bezochte vestiging

