

BiebPanel onderzoek 2016-4 - Medewerkers van de Bibliotheek - Drenthe Stadsbibliotheken

Bibliotheek Meppel		
Waarover heeft u dan contact met de medewerker? Anders, namelijk...		
		Aantal keer genoemd
	registreren van buiten de provincie geleende boeken	1
	uitleen	1

Bibliotheek Emmen		
Waarover heeft u dan contact met de medewerker? Anders, namelijk...		
		Aantal keer genoemd
	als een boek niet ingescand kan worden	1
	Als er niets niet goed gaat met het inleveren of lenen van de boeken.	1
	Als mijn pasje het weer eens niet doet bij het afstempelen van de boeken en er dan op het schermje staat melden bij de balie	1
	B.v wanneer het systeem van inlevering het aangeboden, boek of dvd niet accepteerd, dan ga ik naar een balie.	1
	betalen van 'te laat geld	1
	boek geweigerd bij de innamebalie	1
	Boeken die ik niet kan scannen ofzo	1
	De uitleenbalie werkt niet altijd	1

Bibliotheek Klazienaveen		
Waarover heeft u dan contact met de medewerker? Anders, namelijk...		
		Aantal keer genoemd
	als er problemen zijn met het registreren van een boek of bij het terugbrengen en er zijn problemen met het apparaat	1
	Reserveren van bepaalde boeken /tijdschriften	1

Hoogeveen Centrale		
Waarover heeft u dan contact met de medewerker? Anders, namelijk...		
		Aantal keer genoemd
	Boeken die niet te zien zijn op het inleverscherm	1
	Boekenkast wil mijn uitgelezen boeken niet innemen. En als mijn boeken die ik gereserveerd heb er niet bij staan	1
	een ontvangen e-mail van een medewerker voor onze leesclub waarin verkeerde zaken stonden	1
	Extra verlenging uitleen.	1
	Het inlever/uitleensysteem heeft mijn boek niet goed ingenomen/uitgeleend	1
	leenperiode van boeken verlengen als dat niet meer thuis via de computer kan	1
	reserveringen	1
	terugzenden boeken die vanuit andere bibliotheken komen.	1
	wanneer ik mijn boeken al 3x heb verlengd en toch nogmaals weer verlengen	1

Bibliotheek De Nieuwe Kolk		
Waarover heeft u dan contact met de medewerker? Anders, namelijk...		
		Aantal keer genoemd
	begroeting	1
	Bij de bali ligt ons bibliotheekpasje van het werk (kinderdagverblijf), vaak vraag ik ook even tips bij een bepaald thema	1
	gebruik van IBL	1
	Gewoon even begroeten	1
	Gratis boekje ophalen	1
	Het nieuwe inleversysteem dat niet altijd werkt	1
	instructie voor e-booklening.	1
	Over gereserveerde boeken	1
	storing met computer	1

zoek geraakt boek	1
-------------------	---

Bibliotheek Klazienaveen	
---------------------------------	--

Waarom heeft u meestal geen contact met een medewerker? Anders, namelijk...	
--	--

	Aantal keer genoemd
ik leen alleen digitaal	1

Bibliotheek Nieuw-Amsterdam	
------------------------------------	--

Waarom heeft u meestal geen contact met een medewerker? Anders, namelijk...	
--	--

	Aantal keer genoemd
haal alleen gereserveerde boeken op	1

Bibliotheek Meppel	
---------------------------	--

We willen u vragen terug te denken aan een moment waarop u positief verrast was door een bibliotheekmedewerker. Wat maakte dat u positief verrast werd?	
--	--

	Aantal keer genoemd
Aanbeveling van een boek wat ik nooit zou lezen.	1
Attent gemaakt op nieuwe verschenen materiaal	1
Boek dat ik aanvraag bleek niet in NL te leen. Medewerker belde mij om dit te zeggen en mij erop te wijzen dat de titel 2e hands verkrijgbaar was via amazon.	1
boekje lezen met een kind	1
Dame die echt met me meedacht en alles deed om me goed te helpen	1
Dat je gemist wordt als je een poosje er niet bent	1
De medewerkster deed echt moeite om me te helpen en was attent en aardig. Terwijl ik tot een jaar terug eigenlijk nooit vriendelijke en behulpzame medewerkers trof in de bibliotheek. Het waren altijd enigszins stugge en vaak erg onvriendelijke dames. Maar dat is zeer zeker veranderd: men is de laatste tijd echt vriendelijk en behulpzaam. Soms nog wat "op de automatische piloot".	1
Een medewerker die meedacht en positief reageerde.	1
Ik denk aan een moment waarop ik iets (technisch) niet wist en waarvoor de biebmedewerkster een oplossing had.	1
Ik mocht Sinterklaasboeken uit de kelder uitzoeken omdat ze nog niet in de bibliotheek stonden	1
ik word altijd vriendelijk te woord gestaan, prima zo	1
Meedenken en advies geven	1
o.a. de persoonlijke benadering. Interesse in je als mens/klant.	1
vroeg vriendelijk of ze mij kon helpen	1
Ze zag aan mij dat ik een vraag had.	1
zonder erom te vragen , kwam de medewerker me helpen zoeken	1

Bibliotheek Emmen	
--------------------------	--

We willen u vragen terug te denken aan een moment waarop u positief verrast was door een bibliotheekmedewerker. Wat maakte dat u positief verrast werd?	
--	--

	Aantal keer genoemd
1 medewerker is zeer vriendelijk	1
Belangstellende vraag naar de leeftijd van het kind waarvoor een voorleesboek werd gezocht	1
Beleefd, geduldig en vriendelijk blijven bij een m.i. verbaal zeer agressieve klant.	1
bij het kopen van afgeschreven materialen mocht ik gewoon 1 artikel extra voor dezelfde prijs, ronden het gewicht af aan boeken in mijn voordeel, vertellen uit zichzelf hoe lang de actie nog duurt	1
Bij het verlengen van mijn abonnement, via het participatie webshop van de gemeente, bedacht ze de meest voordelige oplossing. Erg vriendelijk en attent.	1
Bij hulp bij de computer.	1
Dat een medewerker mij erop attendeerde om mijn reservering mee te nemen.	1
dat er zelf initiatief werd genomen om in contact met ons te komen. Medewerkster kwam zelf op ons af.	1
dat ik een boek mee mocht nemen terwijl ik mijn kaart vergeten was	1
Dat verscheidene bibliotheekmedewerkers mij nog herkenden van toen ik vroeger (6/7 jaar geleden) de bibliobus en bibliotheken fanatiek bezocht.	1
Dat ze merkte dat ik iets zocht en me toen aansprak en heel goed geholpen heeft om het betreffende peuterboeken te vinden	1

Dat ze op een vraag van mij heel adequaat inging en daarbuiten om ook nog wat extra informatie gaf	1
de medewerker haalde alles uit de kast om mij het boek te bezorgen	1
Een gewilde poster werd achtergehouden voor mij. Super verrast!	1
Een vraag over eerder geleende boeken en dat je dat kon aangeven bij je abonnement op je kaart	1
Er was een boek voor mij gereserveerd en dat stond niet in de kast voor gereserveerde boeken. Er is heel veel moeite gedaan om het boek te vinden en uiteindelijk kwam het op een onlogische plek toch te voorschijn. Was er blij mee!	1
geattendeerd op een gratis te verkrijgen boek	1
Het uitlenen van haar mobiele telefoon toen ik de mijne niet bij mij had "Chapeau"!	1
Ik heb te weinig contact om hier een mening over te geven	1
Initiatief bij het omruilen en aanvragen na een vergissing van grootletterboek naar normaal.	1
Meedenken in je persoonlijke situatie	1
Mijn zontje een boek geven zonder er om gevraagd te hebben; "Ik denk dat dit wel een leuk boek is voor jou". Weten wat een specifiek kind interessant vindt (wij maken gebruik van verschillende vestigingen, dit was in Odoorn). Top!	1
mocht een aantal boeken/dvd's langer houden, zelfs een maand! erg aardig!	1
Niet zozeer één bepaald moment, maar wel door de bereidwilligheid iets voor je uit te zoeken.	1
Om een boek te reserveren, bood de medewerkster aan om het voor mij te doen.	1
Omdat ze met mij meeliep om bepaalde boeken te vinden en mij zo een gedeelte van de bibliotheek liet zien die ik nog niet ontdekt had	1
Op de opening van het culturele seizoen. Kreeg een tip om ergens heen te gaan.	1
proactief aan de balie	1
Spontaan vragen waarnaar ik op zoek was	1
stressbestendig optreden	1
Toen ik boeken niet kon vinden over een thema, werd me gevraagd of ik hulp nodig had. Medewerkster ging vriendelijk voor me zoeken, deed niet gehaast terwijl de bieb eigenlijk net dicht was.	1
Toen ik een goed advies voor alternatief materiaal kreeg op het moment dat het door mij gevraagde materiaal niet in de bibliotheek voorhanden was.	1
Toen ik onverwachts boete had, wat eigenlijk door een storing kwam, werd mij de helft kwijtgescholden. Was ik erg blij mee.	1
toen in medewerkster iets vertelde wat ze al 6 jaar geleden nog van mijn uitspraken had onthouden (dus klantgericht !)	1
Zonder problemen regelen dat mijn hoogbegaafde dochters materialen mogen lenen die normaal boven de leeftijds categorie vallen.	1

Bibliotheek Emmer-Compasuum	
We willen u vragen terug te denken aan een moment waarop u positief verrast was door een bibliotheekmedewerker. Wat maakte dat u positief verrast werd?	
	Aantal keer genoemd
Ik kwam een gratis boek halen en alles was perfect georganiseerd (dat was vroeger anders)	1
Interesse in mijn interesses	1

Bibliotheek Klazienaveen	
We willen u vragen terug te denken aan een moment waarop u positief verrast was door een bibliotheekmedewerker. Wat maakte dat u positief verrast werd?	
	Aantal keer genoemd
Altijd een vriendelijk woordje, soms zomaar een opmerking of welk thema vd week, altijd behulpzaam bij vragen	1
dat ik zelfs telefonisch een boek kon verlengen	1
IEMAND KWAM MET DE VRAAG OF IK AL OP DE HOOGTE WAS VAN EEN BEPAALDE SITE	1
medewerkster weet nog steeds hoe ik heet.	1
meedenken	1
Mij attendeerde op andere mogelijkheden.	1
Mij laten zien hoe ik zelf iets kan opzoeken en bestellen.	1

Bibliotheek Nieuw-Amsterdam	
------------------------------------	--

We willen u vragen terug te denken aan een moment waarop u positief verrast was door een bibliotheekmedewerker. Wat maakte dat u positief verrast werd?		Aantal keer genoemd
		1
	Het onthouden van mijn vraag en bij een volgend bezoek kwam de medewerker erop terug zonder dat ik er naar vroeg!	1
	In de bibliobus erg behulpzaam en oog voor het kind	1

Servicepunt Emmerhout		Aantal keer genoemd
We willen u vragen terug te denken aan een moment waarop u positief verrast was door een bibliotheekmedewerker. Wat maakte dat u positief verrast werd?		
		1
	Ik had een boek aangevraagd en niet kunnen ophalen maar ook al was het te laat zij heeft hem toch voor mij uit het magazijn gehaald super!	1

Hoogeveen Centrale		Aantal keer genoemd
We willen u vragen terug te denken aan een moment waarop u positief verrast was door een bibliotheekmedewerker. Wat maakte dat u positief verrast werd?		
		1
	Assistentie van een medewerkster bij een door ons georganiseerde activiteit.	1
	Behulpzaamheid bij het vinden van de Hoogeveensche Courant, toen de hele stapel verdwenen was.	1
	Dat de medewerkster precies wist wat ik bedoelde en het juiste boek uitzocht!!	1
	Dat een vraag aan een medewerker die op die dag niet werkte na een mailtje van een collega diezelfde dag toch beantwoord werd.	1
	dat ik degene trof die ik niet verwachtte	1
	Dat ik een materiaal had gereserveerd en ze er al mee aankwamen	1
	Dat ik thuis nog een mailtje ontving over een gestelde vraag in de bibliotheek. Dat was niet afgesproken, was haar eigen initiatief. Geeft je het gevoel dat er echt met je meegedacht word.	1
	dat was nog in de bibliotheek in Elim dat ze boeken achterhielden waarvan ze dachten dat ik ze leuk zou vinden. Dit klopte ook altijd!!	1
	Dat ze mijn naam weten	1
	De eerste keer dat ik in de bieb kwam hadden we te maken met een deskundige, vaardige en communicatieve medewerkster. Ik heb haar evenwel niet meer gezien.	1
	Een medewerker legde me uit waar ik boeken kon inleveren, nadat ik een tijd niet in de bibliotheek was geweest. Ze was ontzettend vriendelijk en opgewekt.	1
	foto's in geleend boek persoonlijk teruggegeven	1
	Gewezen op mogelijkheden waar nog meer ,de voor mij interessante boeken , te vinden zijn	1
	Herkenbaarheid	1
	het direct weten van een titel van een dvd die ik zocht	1
	Ik had inplaats van een Ned boek een Engels boek gekregen,ze heeft van alles gedaan om het Ned boek te pakken te krijgen	1
	meedenken om iets op te lossen	1
	Mijn reservering stond ngo niet in de kast met reserveringen, toen ik aan een medewerker vroeg of die achter stond, wist zij mijn naam. Omdat zij altijd in de dorpsbibliotheek werkte waar ik eerst altijd naar toe ging voordat deze sloot.	1
	Op ons afstappen en aangeven dat er op zaterdag een voorstelling voor de kinderen was.	1
	Positief verrast toen ik vroeg of ik ook aparte exemplaren van een jaargang van een tijdschrift kon lenen en hoe? Zij liet me zien hoe het werkte met de 'blanco' mappen waarin je een aparte aflevering van een tijdschrift kunt 'verpakken' en vervolgens toch kunt laten scannen. Zij liet me vooral niet merken dat ze het mogelijk een stomme vraag vond. Wat ik achteraf zelf toch wel vond.	1
	Spontane melding dat er net een reservering was binnen gekomen	1
	Terugvragen naar een persoonlijke activiteit	1
	toen de medewerkster zag dat ik niet goed met de betaalautomaat overweg kon kwam ze ongevraagd aanwijzingen geven. Vond ik leuk.	1
	Vriendelijke en hulpvaardig	1
	zoeken naar oplossingen	1

Bibliotheek De Nieuwe Kolk		
We willen u vragen terug te denken aan een moment waarop u positief verrast was door een bibliotheekmedewerker. Wat maakte dat u positief verrast werd?		
		Aantal keer genoemd
	behulpzaam	1
	betrokkenheid	1
	Bi een apart probleem (aan Asser pas gekoppelde bibliotheekpas digitaal niet herkend) bereidwilligheid om het direct uit te gaan zoeken en daarover mij op te bellen.	1
	Bij de balie begon ze zomaar een praatje. Daar was ik idd erg verrast over.	1
	Bij de workshops	1
	bij zoeken naar toeristische info betreffende oostfriesland	1
	bood aan om een boek te reserveren	1
	dat er iemand toch even tijd had om mee te kijken omdat er qua inleveren zoveel veranderd is deze mevrouw luisterde echt naar mij en begon niet zoals gewoonlijk alles over mij uit te storten naar wat ik niet vroeg	1
	Dat het thuis niet was gelukt een boek te reserveren en dat zij mij gelijk hielp, om het wel, voor elkaar te krijgen. Met succes en zonder gemopper	1
	Dat iemand contact maakte en groette	1
	Dat iemand een reservering ging zoeken die uit een ander filiaal kwam, omdat ik anders nog een keer de stad in zou moeten fietsen.	1
	Dat was toen ik de allereerste keer in deze bieb kwam. Ik wist niet hoe alles werkte en waar alles stond en sprak een medewerkster aan. Ik werd heel vriendelijk geholpen. Kreeg een rondleiding en werd echt op weg geholpen. Heel fijn!	1
	Dat ze de boeken die thuis moeten zijn volgens de catalogus meestal wel kunnen vinden.	1
	Dat ze je herkende en begroette	1
	Dat ze veel moeite deed om me te helpen	1
	Dat zij initiatief nam om mij actief te helpen zoeken naar een boek over een bepaald onderwerp.	1
	De enkele keer dat ik er kom is men buitengewoon vriendelijk	1
	de medewerkster kon de geschatte wachttijd voor een lang geleden besteld boek voor mij nagaan door te tonen hoeveel reserveerders mij voor waren in de wachtrij	1
	de persoonlijke aandacht en lach/vrolijkheid	1
	De tijd die zij nam om iets samen op te lossen.	1
	eigen initiatief bij het oplossen van een probleem	1
	Haar enthousiasme om mee te denken en mee te zoeken en kijken	1
	Het helpen bij Ebook-tablet	1
	Het herkennen van lenende personen	1
	Het persoonlijke. Vragen hoe het met je gaat of hoe het met je kinderen gaat.	1
	Het wijzen op een evenement	1
	Iemand die mij ongevraagd allerlei tips aan de hand deed over kinderboeken en voorlezen. Deze medewerker nam dus zelf initiatief. TOP	1
	ik ben niet verrast, ik ben ook nooit teleurgesteld, ik ben positief over de medewerkers (sters), (zijn er ook mannen?) Misschien omdat het vrouwen zijn?	1
	Ik had een vraag over een thema en ze heeft me heel lang en enthousiast helpen zoeken naar bijpassende boeken. Met een mooie stapel boeken als resultaat.	1
	Ik lees van n auteur n serie van opeenvolgende titels. Blijkt dat de boeken niet allemaal dezelfde rugsticker hebben en dus niet bij elkaar in de kast staan. Medewerkster hielp mij het gezochte exemplaar te vinden en ondernam ook actie om de misplaatste boeken om te stickeren.	1
	Ik snapte het inleveren van de boeken niet. Medewerker legde dit stap voor stap vriendelijk uit.	1
	Ik sprak eens een medewerker bij de afdelend 'waargebeurd' ze wees me een boek aan waarvan ze dacht dat ik die wel mooi zou vinden. Nou dat klopte helemaal. het was een pracht boek met een mooi verhaal.	1
	meedenken over zoekvraag en oplossing	1
	Na een korte vraag over Jack Lab kreeg ik een rondleiding en toelichting op dit fenomeen.	1
	nooit positief verrast geweest	1
	Onze dochter zou een boek niet hebben ingeleverd. Maar ze wist het zeker dat ze dat wel gedaan had. Toen is het door een medewerkster nagekeken en bleek het boek wel in de bieb aanwezig te zijn. Excuses zijn aangeboden en het boetegeld kwijtgescholden!	1
	Positivisme	1
	sommigen herkennen je	1

Tijdens een workshop (warme winterworkshop) samen met een vriendin. De mogelijkheid om te wisselen van workshop die we beiden niet zagen zitten.	1
toen ik jaren geleden lid werd en een uitgebreide rondleiding kreeg waar de tijd voor werd genomen, dat vond ik erg positief en had ik niet verwacht	1
uit zich zelf komen met het aanreiken van leuke boeken.	1
Weet niet	1
Werd door medewerkster gevraagd, terwijl ik alweer verder was gelopen, of het nieuwe inleversysteem duidelijk was.	1
Wilde voor een workshop een vriend inschrijven die geen lid was en het lukte niet via internet. De medewerker van de bibliotheek heeft het toen gedaan	1
Zag dat ik boeken terugbracht en liep direct op me af om het nieuwe systeem te laten zien en uitleg hoe het werkt.	1
Ze wist meer dan ik verwachtte	1
zeer oplossingsgericht en daar alle tijd voor nemend	1
zien dat je iets niet weet en dan helpen	1
Zocht zonder afspraak naar hulp bij probleem met e-reader. Werd heel deskundig en enthousiast geholpen.	1

Onbekend	
-----------------	--

We willen u vragen terug te denken aan een moment waarop u positief verrast was door een bibliotheekmedewerker. Wat maakte dat u positief verrast werd?

	Aantal keer genoemd
meedenken aan oplossing voor abonnement	1

Bibliotheek Meppel	
---------------------------	--

Nu willen we u vragen terug te denken aan een moment waarop u teleurgesteld was in een bibliotheekmedewerker. Wat maakte dat u teleurgesteld werd?

	Aantal keer genoemd
Dat is zoals ik hiervoor al antwoordde, de laatste tijd niet meer gebeurd! In het verleden wel vaak: onvriendelijk, afgedraaid en onbehelpzaam.	1
Er zijn vaak vrijwilligers, die niet kunnen of mogen antwoorden	1
Erg trage reactie op een email van mijn kant.	1
Ik trof ooit iemand die zeer chagrijnig over kwam en waarbij ik het idee kreeg dat ze zsm van me af wilde	1
medewerker bemoeide zich met met handeling bij betaalautomaat terwijl dit geheel niet aan de orde was	1
Nee	1
nee verkopen zonder alternatief	1
niet kunnen vertellen of er meer boeken over een onderwerp te vinden zijn.	1
Niet optreden tegen ongewenst gedrag. Het is vervelend als je in stilte wilt lezen, maar er ondertussen mensen hard aan het praten zijn.	1
Niets persoonlijks. Ik kan niet altijd een medewerker vinden.	1
Ongeïnteresseerd reageren en laten merken dat ze eigenlijk geen tijd (zin?) hebben om moeite voor je te doen.	1
Uiteindelijk geen antwoord, niet deskundig genoeg.	1
Vaak slechts 1 medewerker aanwezig. De rest zijn goedwillende vrijwilligers die vakkennis en kennis van de digitale ontwikkelingen missen. Soms is ook de vakkracht op digitaal gebied niet helemaal bij.	1
Ze wist nergens van en ik vond haar ook onbeleefd.	1

Bibliotheek Emmen	
--------------------------	--

Nu willen we u vragen terug te denken aan een moment waarop u teleurgesteld was in een bibliotheekmedewerker. Wat maakte dat u teleurgesteld werd?

	Aantal keer genoemd
dat ik eindeloos lang moest wachten om iets te vragen, terwijl medewerkers met elkaar in gesprek waren en mij totaal niet zagen staan. is meer dan eens gebeurd.	1
Er zit een mevrouw waaraan ik zeker niets meer gaat vragen, ze is bij het onbeschofte af.	1
heb ik eigenlijk nog nooit meegemaakt	1
hiërarchisch optreden	1
Ik was niet teleurgesteld in een medewerker, maar in de bieb "nieuwe stijl". Vind het nog steeds niet handig om iets te vinden.	1

Ik wilde mijn openstaande boetes betalen en dat was praktisch onmogelijk. Het kon niet contant, het kon niet via de bank, het apparaat was stuk. Na veel gezeur toch contant kunnen betalen, zodat mijn blokkade opgeheven werd.	1
Ik zocht een dvd met een speciale film om samen met mijn kleinkind van 8 te kijken. Ik kreeg veel informatie over de mogelijkheden. Echter de medewerkster had verzuimd mij te vertellen dat het engelstalig was. Mijn kleinzoon kan nog niet zo snel de ondertiteling lezen. Gelukkig vond hij de film wel heel mooi.	1
in gesprek met collega, het viel haar niet op dat ik hulp nodig had.	1
Kortaf antwoorden.	1
Liet me lang wachten aan de balie, was niet geïnteresseerd ook niet toen ze mij ging helpen	1
materiaal was niet te vinden ondanks dat de computer zegt dat het er moet zijn. Maar de vraag is of dit aan de medewerkster lag of aan het systeem	1
Minachting toen ik vijf cent terug vroeg.	1
Niet groeten en wat onverschillig rondkijken.	1
niet meegaan naar stelling waar volgens medewerkster een bepaald boek zou staan. ik kon het niet vinden	1
Nieuwe indeling van de bibliotheek, dus nog zoekende. Bij een vraag waar een bepaald boek staat, met een zucht de richting wijzen ipv meelopen en uitleg geven hoe de boeken nu onderverdeeld zijn en gerangschikt (wij maken gebruik van verschillende vestigingen, dit was in de vestiging emmen)	1
Nooit	1
Ook weer niet door één bepaalde persoon, maar wel omdat er eigenlijk niemand was die kwam helpen ,op een zaterdag waren er slecht 2 personen , één van de twee zat op de WC ,de andere mocht op allen afdelingen en verdiepingen passen.	1
soms is er geen medewerker beschikbaar	1
Toen ik boeken wilde lenen, bleek mijn abonnement geblokkeerd. Er zaten asvlekken(?) op een ingeleverd boek. Ik had de boeken voor mijn vader geleend en hij rookte pijp. Hij is, zolang ik mij kan herinneren lid geweest en hij had hier nog nooit een klacht over gehad. Uiteraard heb ik het boek vergoed maar mijn vader en ik, vonden dit allebei heel vervelend en begrepen het niet.	1
Toen ik me voor een workshop waar nog plek was had ingeschreven ,waarbij op voorhand werd gezegd:"Vol is vol". In een lange rij aansluiten was geen punt, wel een punt was dat de workshop vol was voordat ik de rij had doorlopen. Bleek dat voor mij mensen die zich niet hadden ingeschreven, wel tot de workshop waren toegelaten. De medewerkers waren niet goed op de hoogte. Heel vervelend allemaal. Na reclameren later wel excuses ontvangen, het teleurgestelde gevoel bleef.	1
Weet niet	1

Bibliotheek Emmer-Compasuum	
------------------------------------	--

Nu willen we u vragen terug te denken aan een moment waarop u teleurgesteld was in een bibliotheekmedewerker. Wat maakte dat u teleurgesteld werd?

	Aantal keer genoemd
Niet de medewerkers maar ik vind de uitleenapparatuur nog steeds vrij wazig. Nog steeds ben ik onzeker als ik ermee werk. Ik denk dat dat helderder kan.	1

Bibliotheek Klazienaveen	
---------------------------------	--

Nu willen we u vragen terug te denken aan een moment waarop u teleurgesteld was in een bibliotheekmedewerker. Wat maakte dat u teleurgesteld werd?

	Aantal keer genoemd
er werkte ooit een mevrouw die nogal luid sprak en zeer aanwezig was	1
ik had een klein meningsverschil, eigenlijk niets noemenswaardig, maar ze laat me zo staan en loopt weg.	1
Moest door abonnementwisseling 2 maanden zonder boeken te kunnen lenen	1
opdringerig en ongevraagd gedrag	1

Bibliotheek Nieuw-Amsterdam	
------------------------------------	--

Nu willen we u vragen terug te denken aan een moment waarop u teleurgesteld was in een bibliotheekmedewerker. Wat maakte dat u teleurgesteld werd?

	Aantal keer genoemd
Mopperen geen vriendelijk woord en geen idee hebben waar ik naar zoek	1

Op een keer had ik mij vergist in de openingstijden. De deur van de bibliotheek was echter al open en ik ging naar binnen. Toen ben ik door de medewerker weer naar buiten gestuurd. Dat vond ik een beetje flauw, aangezien ik alleen een boek wilde terugbrengen bij de uitleenautomaat. En de openingstijden van onze dorpsbibliotheek zijn toch al niet ruim.	1
---	---

Servicepunt Emmerhout	
------------------------------	--

Nu willen we u vragen terug te denken aan een moment waarop u teleurgesteld was in een bibliotheekmedewerker. Wat maakte dat u teleurgesteld werd?	
---	--

	Aantal keer genoemd
Een onvriendelijk medewerker die mij er boos op wees dat ik de boeken in het verkeerde loket had gedaan	1

Hoogeveen Centrale	
---------------------------	--

Nu willen we u vragen terug te denken aan een moment waarop u teleurgesteld was in een bibliotheekmedewerker. Wat maakte dat u teleurgesteld werd?	
---	--

	Aantal keer genoemd
beschuldigend gedrag toen ik eens een dvd had ingeleverd die niet werd afgevinkt door de kast. Dat had ik moeten weten vond ze.	1
Dat ze soms te druk zijn om je goed te helpen	1
Er wordt niet opgetreden tegen schreeuwende/rennende jongeren	1
geen groet bij binnenkomst, als ikzelf niet groet	1
Handelen vanuit de letter	1
Heb een poos staan te wachten om een vraag te stellen maar werd maar niet opgemerkt terwijl ze wat onduidelijk bezig waren	1
Iemand wilde mijn boeken niet verlengen omdat ik ze al de volledige leentermijn in huis had gehad. Terwijl de boeken niet door een ander gereserveerd waren. De medewerker vond dat ik ze al veel te lang had en dat anderen ook een kans moesten hebben ze uit de kast te pakken. Bij navraag bleek dit geen vaste regel te zijn maar een persoonlijk idee van de medewerker.	1
Ik stelde een vraag. En kreeg een kort en bot antwoord.	1
Medewerker wilde niet optreden tegen overlast veroorzakende jeugd	1
Medewerkers die zelf ook niet weten waar bepaalde categorieën staan	1
meer met elkaar bezig dan met de klant	1
Niet altijd is er betrokkenheid of interesse in de klant. De ene keer kan een vraag goed beantwoord worden, de andere keer is de vaardigheid niet aanwezig. Ik denk wel dat mijn verwachting hoog is en dat de institutionele beweegruimte van de medewerker zeer beperkt is.	1
nog niet gebeurd	1
Stug antwoord op vraag	1
Teveel zich met -de regels - bezighouden	1
Toen er een aantal jongeren storend gedrag vertoonden en daar niet op werden aangesproken.	1
Toen ik voor gek werd verklaard, omdat ik niet wist dat je moest betalen voor cd's	1
Vergissingen met uitleen (kreeg boeken die ik net had terug gebracht). Vaak kan ik geen E books krijgen en dan is het heel moeilijk om dat weer te herstellen.	1
Weinig mee (kunnen) denken over vrij eenvoudige vraag over beschikbaarheid van een boek	1

Bibliotheek De Nieuwe Kolk	
-----------------------------------	--

Nu willen we u vragen terug te denken aan een moment waarop u teleurgesteld was in een bibliotheekmedewerker. Wat maakte dat u teleurgesteld werd?	
---	--

	Aantal keer genoemd
twee bij elkaar staande medewerkers praten over personen op een niet positieve manier	1
afgesproken afspraak niet nagekomen	1
Afwijzend reageren op een hulpvraag	1
Allen verwijzing naar iets. Geen echte hulp	1
Als iemand me na een vraag verwijst naar de computer, en me laat zoeken (zwemmen) (terwijl ik al een tijdje gezocht had op de computer).	1
Als je erg moet zoeken er één te vinden	1
Als ze niet vriendelijk ogen en je niet begroeten. Nors reageren als je om hulp vraagt.	1

Bij de nieuwe inleverapparatuur. Ik had aangegeven dat ik wist hoe het moest. Al een paar keer gedaan had. Toch bleef ze over mijn schouder meekijken. Alsof ze me niet vertrouwde	1
Bij het uitprinten van een document kon ik niet met pin betalen. Daar kwam geen oplossing voor. Daarnaast werd ik afgekat.	1
De informatie die ik kreeg klopte niet	1
De snelheid waarmee alles moest, gevoel dat ik teveel was en haar stoorde	1
Diverse malen krijg ik een blik alsof je iets vreselijks van de medewerker wil, terwijl je gewoon een vraag stelt. Dikwijls komt er een diepe zucht, en met de moed der wanhoop gaat de medewerker met een gezonde portie tegenzin aan de slag voor je. Echt ronduit onvriendelijk gedrag, en dat is niet een keertje gebeurd, maar diverse keren!!	1
een (schriftelijke) klacht indienen over een fout betreffende lidmaatschap(bij een vorige ob waarvan ik lid was), en daarop geen enkele reactie krijgen	1
een moment dat een medewerker niet vriendelijk reageerde op een vraag van mijn kind, juist bij kinderen vind ik het van belang dat het bibliotheekbezoek goed verloopt	1
Elke week als ik kom word ik ongevraagd geholpen bij het inleveren van boeken. Dit vind ik erg vervelend	1
IBL aanvraag niet goed afgewerkt	1
Ik kon thuis e-boeken niet downloaden. Ik kreeg het idee dat de medewerker niet voldoende van de ICT op de hoogte was want ik kreeg geen afdoend antwoord.	1
Ik stelde een vraag waar ik iets kon vinden en ik vond de medewerker verreweg van behulpzaam. Kon het nog steeds niet vinden	1
Ik was ziek en had een boek moeten terug brengen en was maar 1 dag te laat, toen ik het boek terug bracht en zei dat ik het wel heel erg vervelend vond dat ik voor een "SCHULD" van 15 cent niet eens een boek kon reserveren, dat ik toch niet mee zou krijgen uit de bibliotheek, voor dat die "SCHULD" afbetaald was, werd me erg onvriendelijk toegesnuwd: daar kunnen we ook niks aan doen, moet u het maar op tijd terug brengen.	1
ik zocht een oud nummer van de Consumentengids en kreeg een algemeen antwoord waar ik niet verder mee kon, geen pro-actief meedenken.	1
Kinderen zijn enthousiast en daardoor wel eens wat luidruchtiger aanwezig. Ik vind dat een medewerker hier op speelse wijze me om moet kunnen gaan ipv streng: kinderen moeten het een feestje vinden om naar de bieb te gaan	1
medewerkers vaak lang bezig met 1 klant, en anderen niet beschikbaar als je bijv. alleen een boek wilt laten scannen, omdat dat bij het scanapparaat niet kan.	1
niemand te bekennen	1
niet coöperatief, niet meedenkend, niet oplossingsgericht, niet flexibel, niet klantgericht	1
Niet goed geholpen met i pad	1
niet meegemaakt	2
Niet meegemaakt	1
Niet vaak meegemaakt, wel een keer iemand wat kortaf.	1
Nog niet meegemaakt.	1
Onvoldoende literaire kennis	1
reactie van medewerker op onze kinderen om iets te vinden wat niet lukte. niet verbaal juist en geen aandacht voor het kind	1
Sinds het nieuwe uitleensysteem, krijg je op het scherm niet meer te zien welke boeken e.d. reserveert zijn en klaar liggen. Nu geeft de computer alleen aan reserveren en telt van 5 tot 0 terug. Volgens een medewerkster zou je in het scherm het aantal klaargezette reserveringen moeten zien. Dus dat terug tellen sloeg volgens haar op het aantal reserveringen dat klaar staat, maar dat is niet zo.	1
sommigen luisteren niet goed naar je en denken je vraag al te weten w.s. in hun enthousiasme, maar is vervelenden zo ben ik vaak niet goed geholpen	1
Soms wordt gedaan of een vraag dom is. Of er wordt er achter de rug om over klanten gesproken.	1
Wat prutserig met de computer	1
Ze weten niet hoe de app van bibliotheekwise werkt	1

Onbekend	
Nu willen we u vragen terug te denken aan een moment waarop u teleurgesteld was in een bibliotheekmedewerker. Wat maakte dat u teleurgesteld werd?	
	Aantal keer genoemd
er was niemand zichtbaar aanwezig. Ik was teleurgesteld omdat ik van de bibliotheek verwacht dat er een medewerker aanwezig is om te helpen.	1
Nog nooit mee gemaakt	1

Bibliotheek De Nieuwe Kolk		
Waarom bent u ontevreden over de onbemande uren?		
		Aantal keer genoemd
	Ik vind dat erg onpersoonlijk.	1
Bibliotheek Meppel		
Met welke kernwoorden zou u uw 'ideale' bibliotheekmedewerker omschrijven? - Huidige medewerkers voldoen WEL hieraan		
		Aantal keer genoemd
	Aanspreekbaar	1
	Aanwezig	1
	Accuraat	1
	Achtergrondinfo	1
	Actief	1
	Adequaat	1
	Advies geven	1
	Attent	1
	Behulpzaam	20
	Belangstellend	1
	Beleefd	3
	Belezen	1
	Benaderbaar	2
	Betrokken	1
	Computervaardig	1
	Deskundig	6
	Duidelijk uitleggen	1
	Enthousiast	1
	Gastvrij	2
	Geduldig	3
	Geduldig zijn	1
	Geïnteresseerd	1
	Goed geïnformeerd	1
	Goede kennis	1
	Helpend	1
	Herkenbaar	1
	Hulpvaardig	3
	Informatief	1
	Intelligent	1
	Interesse	1
	Kennis	1
	Kennis van de bieb	1
	Kennis van zaken	1
	Klantgericht	2
	Klantvriendelijk	3
	Kundig	2
	Lietraatrukkennis	1
	Meedenkend	3
	Niet opdringerig	1
	Op de hoogte	1
	Open	1
	Opgewekt	1
	Ordelijk	1
	Proactief	1
	Representatief	1
	Rustig	1
	Ter zake kundig	1
	Terzakekundig	1
	Toegankelijk	1

Voorkomend	1
Vriendelijk	22

Bibliotheek Nijeveen	
Met welke kernwoorden zou u uw 'ideale' bibliotheekmedewerker omschrijven? - Huidige medewerkers voldoen WEL hieraan	
	Aantal keer genoemd
Hulpvaardig	1
Kennis	1
Vriendelijk	1

Bibliotheek Emmen	
Met welke kernwoorden zou u uw 'ideale' bibliotheekmedewerker omschrijven? - Huidige medewerkers voldoen WEL hieraan	
	Aantal keer genoemd
vriendelijk	1
Aandacht	2
Aanspreekbaar	1
Aanwezig	2
Aardig	2
Advies geven	1
Allesweter	1
Allround	1
Als je iets vraagt goed kunnen helpen	1
Attent	3
Behulpzaam	27
Behulpzaamheid	1
Bekwaam	1
Belangstellend	1
Belezen	1
Benaderbaar	2
Bereidheid tot	1
Bereidwillig	1
Bereidwilligheid	1
Beslist	1
Betrokken	1
Betrokkenheid	1
Betrouwbaar	2
Communicatief	1
Computervaardigheid	1
Comunicatief	1
Correctheid	1
Deskundig	13
Deskundigheid	1
Doelgericht	1
Duidelijk	1
Gastvrij	2
Geduldig	2
Geinformeerd	1
Geïnteresseerd	1
Goed geïnformeerd	1
Goede uitleg	1
Helpen	1
Hulpgericht	1
Hulpvaardig	8
Informatief	1
Initiatief	1
Kennis	5
Kennis van de diverse regelingen	1

Kennis van de organisatie	1
Kennis van indeling bibliotheek	1
Kennis van zaken	5
Klantgericht	3
Klantgerichtheid	1
Klantvriendelijk	7
Knowhow	1
Kundig	2
Laagdrempelig	1
Literatuurkennis	1
Luisteren	1
Meedenken	2
Meedenkend	3
Met kennis van zaken	1
Onopvallend	1
Open staan	1
Oplossing	1
Opmerzaam	1
Representatief	1
Respectvol	1
Resultaatgericht	1
Ruime kennis	1
Rustig	2
Snel	1
Sociaal	3
Technisch	1
Ter zake kundig	2
Terzake kundig	1
Tijdhebben	1
Toegankelijk	2
Uitnodigend	2
Vakkennis	1
Vakkundig	1
Viendelijk	1
Voorkomend	1
Voortvarendheid	1
Vriendelijk	41
Vriendelijke	1
Vriendelijkheid	3
Vriendelijkl	1
Vrolijk	2
Weg weten doolhof	1
Weten van zaken	1
Weten waar je het over hebt	1
Zeer benaderbaar	1
Zichtbaar	1

Bibliotheek Emmer-Compasuum		
Met welke kernwoorden zou u uw 'ideale' bibliotheekmedewerker omschrijven? - Huidige medewerkers voldoen WEL hieraan		
		Aantal keer genoemd
Aandacht		1
Actief		1
Behulpzaam		1
Boekenkennis		1
Communicatief		1
Deskundig		1
Nieuwsgierig		1
Open		1

Vriendelijk	1
-------------	---

Bibliotheek Klazienaveen		
Met welke kernwoorden zou u uw 'ideale' bibliotheekmedewerker omschrijven? - Huidige medewerkers voldoen WEL hieraan		
		Aantal keer genoemd
Ondernemend		1
Bedreidt te helpen		1
Behulpzaam		6
Bekwaam		1
Belangstellend		1
Deskundig		2
Efficient		1
Geduldig		1
Gespreksbereid		1
Hulpvaardig		2
Iniatief nemend		1
Kennis		1
KLANTGERICHT		1
Klantvriendelijk		1
Meedenkend		1
Rustig		1
Snel		1
Sociaal		1
Uitnodigend		1
Uptodate		1
Vakkundig		1
Vriendelijk		10
VRIENDELIJK		1
Vriendelijk open		1
Vrolijk		1

Bibliotheek Nieuw-Amsterdam		
Met welke kernwoorden zou u uw 'ideale' bibliotheekmedewerker omschrijven? - Huidige medewerkers voldoen WEL hieraan		
		Aantal keer genoemd
Behulpzaam		3
Collectiekennis		1
Kennis van zaken		1
Terzake kundig		1
Vriendelijk		4

Servicepunt Emmerhout		
Met welke kernwoorden zou u uw 'ideale' bibliotheekmedewerker omschrijven? - Huidige medewerkers voldoen WEL hieraan		
		Aantal keer genoemd
Behulpzaam		1
Competent		1
Vriendelijk		1

Hoogeveen Centrale		
Met welke kernwoorden zou u uw 'ideale' bibliotheekmedewerker omschrijven? - Huidige medewerkers voldoen WEL hieraan		
		Aantal keer genoemd
Aandacht		2
Aanspreekbaar		1
Aanwezig		1
Aardig		1
Accuraat		2

Adequaat	2
Alleskunner	1
Attent	1
Beheersing alfabet	1
Behulpzaam	20
Behulpzaam zijn	1
Behulpzaamheid	1
Bekwaam	2
Belangstellend	1
Belezen	2
Bereid om te helpen	1
Bereidheid	1
Bescheiden	1
Betrokken	1
Boekenkennis	1
Competent	1
Computerzaken	1
Daadkrachtig	1
Deskundig	3
Deskundige	1
Duidelijk	1
Efficiënt	1
Enthousiast	1
Flexibel	1
Gastvrij	2
Geduldig	3
Geen overgewicht	1
Geïnformeerd	1
Geïnformeerd	1
Geïnteresseerd	1
Goed op de hoogte	1
Hulpvaardig	3
Informatief	1
Invoelend	1
Inzicht	1
Kennis	6
Kennis van zaken	1
Klantgericht	2
Klantvriendelijk	4
Kundig	3
Lief	1
Literatuurkennis	1
Luisteren	2
Luisterend	2
Mee denkend	1
Meedenkend	2
Meelevend	1
Multicultureel	1
Nazorg	1
Netjes gekleed	1
Niet opdringend	1
Niet opdringerig	1
Niet te opdringerig	1
Op de computer iets opzoeken als het mij niet lukt	1
Op de hoogte	2
Open	1
Open houding	3
Representatief	1
Ruime kennis van alles	1

Rustig	1
Servicegericht	1
Sociaal	1
Spontaan	1
Tegemoetkomend	1
Ter zake kundig	1
Veel wetend	1
Vinden (van bepaalde boeken)	1
Voorkomend	1
Voorlichting geven	1
Vooruit denken	1
Vriedelijk	1
Vriendelijk	35
Vriendelijk zijn	1
Vriendelijk,	1
Vriendelijkheid	1
Weet alles	1
Wegwijs	1
Zakelijk	1
Zichtbaar aanwezig	1

Bibliotheek De Nieuwe Kolk		
Met welke kernwoorden zou u uw 'ideale' bibliotheekmedewerker omschrijven? - Huidige medewerkers voldoen WEL hieraan		
		Aantal keer genoemd
Aandacht		2
Aanspreekbaar		1
Aanwezig		4
Aanwezigheid		1
Aardig		2
Aardig en vriendelijk, behulpzaam		1
Accuraat		1
Actief		1
Adviserend		2
Allround		1
Attent		4
Begripvol		1
Behoudend		1
Behulpzaam		1
Behulpzaam		43
Behulpzaam met alle vragen waar mensen mee komen.		1
Behulpzaam zijn		1
Behulpzaamheid		2
Bekend in de bibliotheek		1
Bekwaam		3
Belangstellend		1
Beleefd		3
Benaderbaar		2
Bereidwillig		2
Bereikbaar		1
Beschikbaar		2
Blijven zoeken bij problemen		1
Boekenkennis		1
Communicatief		2
Competent		2
De tijd nemen		1
Deskundig		21
Deskunfig		1
Dienstverlenend		2

Duidelijk aanwezig	1
Eerlijk	1
Enthousiast	1
Erkennen	1
Ervaren	1
Gastvrij	4
Gastvrouw	1
Geduld	1
Geduldig	10
Geïnteresseerd	1
Geïnteresseerd	1
Goed geïnformeerd	1
Goed kunnen luisteren	1
Herkenbaar	1
Hulpvaardig	7
Hulpvaardigheid	1
Informatief	2
Inhoudelijke informatie	1
Inlevend	1
Interesse	1
Kennis	9
Kennis over boeken	1
Kennis van IT-zaken	1
Kennis van zaken	7
Kennis/ervaring	1
Kennisdrager	1
Kennishebbend	1
Kindvriendelijk	1
Klantgericht	3
Klantgerichtheid	1
Klantvriendelijk	10
Kunde	1
Kundig	6
Lief	1
Lief voor kinderen	1
Luisteren	1
Luisterend	1
Meedenkend	2
Mensen helpen die, moeilijk lezen kunnen.	1
Mogelijkheden	1
Neemt initiatief	1
Netjes	1
Netjes verzorgd	1
Niet belerend	1
Niet opdringerig	1
Op de hoogte zijn van veranderingen en informatie	1
Open houding	1
Oplossingsgericht	1
Professioneel	1
Professioneel	1
Representatief	1
Respectvol	1
Rustig	2
Servicegericht	1
Slim	1
Snelheid	1
Sociaal	3
Sommige komen dicht bij	1
Spontaan	1

Stemming	1
Ter zake kundig	2
Terzaken kundig	1
Tijd nemen	1
Tijd voor je hebben	1
Toegankelijk	5
Uitnodigend aanwezig	1
Vakkundig	3
Verstand van zaken	1
Vertrouwd	1
Vlot tempo	1
Voorkomendheid	1
Vriendelijk	58
Vriendelijk en geduldig	1
Vriendelijkheid	1
Zichtbaar	1

Onbekend		
Met welke kernwoorden zou u uw 'ideale' bibliotheekmedewerker omschrijven? - Huidige medewerkers voldoen WEL hieraan		
		Aantal keer genoemd
Behulpzaam		1
Ter zake kundig		1
Toegankelijk		1
Vriendelijk		2

Bibliotheek Meppel		
Met welke kernwoorden zou u uw 'ideale' bibliotheekmedewerker omschrijven? - Huidige medewerkers voldoen NIET hieraan		
		Aantal keer genoemd
Behulpzaam		2
Bekwaam		1
Beroepskracht		1
Betrokken		1
Bied je kopje koffie aan		1
Geduldig		1
Inlevend		1
Kennis (actueel)		1
Niettelefoneren		1
Rustig		1
Vakkennis		1
Verstand van zaken		1
Vlot		1
Vriendelijk		2

Bibliotheek Emmen		
Met welke kernwoorden zou u uw 'ideale' bibliotheekmedewerker omschrijven? - Huidige medewerkers voldoen NIET hieraan		
		Aantal keer genoemd
Boekenkennis		1
Deskundig		1
Discreet		1
Enthousiast		2
Flexibel		1
Inlevend		1
Kennis van zaken		2
Kennis-van-zaken		1
Klantgericht		1
Litterair onderlegd		1

Meedenkend	1
Open houding	1
Open voorkomen	1
Toegankelijk	1
Vriendelijk	3
Zeer ruime kennis om materialen te vinden	1

Bibliotheek Klazienaveen	
Met welke kernwoorden zou u uw 'ideale' bibliotheekmedewerker omschrijven? - Huidige medewerkers voldoen NIET hieraan	
	Aantal keer genoemd
Afstandelijk	1
Onopdringerig	1

Bibliotheek Nieuw-Amsterdam	
Met welke kernwoorden zou u uw 'ideale' bibliotheekmedewerker omschrijven? - Huidige medewerkers voldoen NIET hieraan	
	Aantal keer genoemd
Meedenkend	1

Hoogeveen Centrale	
Met welke kernwoorden zou u uw 'ideale' bibliotheekmedewerker omschrijven? - Huidige medewerkers voldoen NIET hieraan	
	Aantal keer genoemd
Aandachtig	1
Adequaat	1
Allert	1
Behulpzaam	1
Beschikbaar	1
Betrokken	1
Blijkelijk	1
Deskundig	1
Duidelijk	2
Efficiënt	1
Groeten	1
Handig met de computer	1
Herkenbaar	1
Kennis van zaken	1
Lerend	1
Met aandacht	1
Onthaast	1
Optreden als nodig	1
Professioneel	1
Slim	1
Snel	1
Sociaal	1
Streng	1
Uit zichzelf hulp aanbieden	1
Vriendelijk	1

Bibliotheek De Nieuwe Kolk	
Met welke kernwoorden zou u uw 'ideale' bibliotheekmedewerker omschrijven? - Huidige medewerkers voldoen NIET hieraan	
	Aantal keer genoemd
Alert	1
Attent	2
Begrip	1
Behulpzaam	2
Beschikbaar	1
Communicatie	1

Communicatief	1
Deskundig	1
Geduld	1
Geduldig	1
Ict onderlegd	1
Iemand die ingrijpt bij overlast	1
Je zomaar aanspreken	1
Kan snel dingen afhandelen	1
Kennisdeler	1
Komt actief over	1
Kordaat	1
Lopende encyclopedie	1
Luisteren	1
Niet gehaast	1
Niet te opdringerig	1
Outgoing	1
Praat graag	1
Pro actief	1
Pro-actief	1
Sociaal	1
Tijd	1
Toegankelijk	1
Vindbaar	1
Vriendelijk	1
Vriendelijk!	1
Zichtbaar	1

Bibliotheek Meppel	
Met welke kernwoorden zou u uw 'ideale' bibliotheekmedewerker omschrijven? - WEET NIET of huidige medewerkers hieraan voldoen	
	Aantal keer genoemd
Accuraat	1
Deskundig	3
Eerlijk	1
Gedisciplineerd	1
Goed geïnformeerd	1
Kennis van zaken	1
Kent collectie	1
Klantgericht	1
Oplossingsgericht	1
Opmerzaam	1
Verantwoordelijk	1
Vriendelijk	1

Bibliotheek Emmen	
Met welke kernwoorden zou u uw 'ideale' bibliotheekmedewerker omschrijven? - WEET NIET of huidige medewerkers hieraan voldoen	
	Aantal keer genoemd
Actief	1
Adviserend	1
Alert	1
Attent	1
Begripvol	1
Enige kennis over schrijvers etc.	1
Geduldig	1
Inzicht	1
Kennis	2

Kennis van zaken	2
Op de hoogte van actuele regelgeving	1
Positief	1
Ter zake kundig	2
Verder denken	1
Vraagteken	2

Bibliotheek Klazienaveen	
Met welke kernwoorden zou u uw 'ideale' bibliotheekmedewerker omschrijven? - WEET NIET of huidige medewerkers hieraan voldoen	
	Aantal keer genoemd
Behulpzaam	1
Bereidwillig	1
Beschikt over de juiste informatie	1
Deskundig	1
Kennis van zaken	2
Servicegericht	1
Vriendelijk	2

Bibliotheek Nieuw-Amsterdam	
Met welke kernwoorden zou u uw 'ideale' bibliotheekmedewerker omschrijven? - WEET NIET of huidige medewerkers hieraan voldoen	
	Aantal keer genoemd
Computervaardig	1
Kennis van zaken	1

Hoogeveen Centrale	
Met welke kernwoorden zou u uw 'ideale' bibliotheekmedewerker omschrijven? - WEET NIET of huidige medewerkers hieraan voldoen	
	Aantal keer genoemd
Beleefd	1
Belezen	1
Betrokkenheid	1
Bij de tijd	1
Deskundig	5
Deskundigheid	1
Houdt van lezen	1
Inhoudelijk	1
Integratie	1
Kennis van zaken	1
Materiaalkennis	1
Meedenkend	1
Punxioneel	1
Visie	1

Bibliotheek De Nieuwe Kolk	
Met welke kernwoorden zou u uw 'ideale' bibliotheekmedewerker omschrijven? - WEET NIET of huidige medewerkers hieraan voldoen	
	Aantal keer genoemd
Actief	1
Alert	1
Behulpzaam	3
Belezen	1
Bron van kennis	1

Deskundig	5
Efficient	1
Geïnteresseerd	1
Hulpvaardig	1
Inhoudelijke kennis	1
Initiatief nemen	1
Interesse	1
Kennis	3
Kennis van zaken	1
Liefde voor boeken	1
Liefde voor lezen	1
Luisteren	1
Open	1
Pro-actief	1
Proactief	1
Slim	1
Sociaalvaardig	1
Ter zake kundig	1
Tips	1
Toegankelijk	1
Vriendelijk	1
Zichtbaar	1

Onbekend	
Met welke kernwoorden zou u uw 'ideale' bibliotheekmedewerker omschrijven? - WEET NIET of huidige medewerkers hieraan voldoen	
	Aantal keer genoemd
Aanspreekbaar	1
Aanwezig/zichtbaar	1

Bibliotheek Meppel	
Heeft u verder nog opmerkingen over de onderwerpen die in deze enquête aan de orde zijn geweest? Of eventuele suggesties aan de Bibliotheek over dit onderwerp?	
	Aantal keer genoemd
-	1
Als kinderen luidruchtig zijn in de bibliotheek moet een medewerker aan de ouder(s) mededelen dat in de bibliotheek een zekere mate van rust dient te heersen. Ik stoer me regelmatig aan luidruchtige kinderen in de bib in Meppel.	1
De indeling van de ruimte in de bibliotheek in Meppel is zeer slecht. Spelende kinderen en de leeshoek liggen vlak bij elkaar. Geluiden van kinderen en transportkarren van de medewerkers die boeken verplaatsen zijn zeer storend. Gaarne leeshoek terug naar voorzijde afgeschermd door enkele stellingkasten. Gaarne rust terug in de leeshoek.	1
De vraag over de kwaliteiten/eigenschappen van 'de' medewerkers is te algemeen; iedereen zou over 1 kam geschoren worden.	1
Dubbel, de vorige vragen met een dubbel gevoel ingevuld. Als ik geholpen word door bepaalde mensen word ik altijd goed en vriendelijke geholpen, heel fijn. Maar er lopen ook een aantal mensen rond die bepaalde bevoegdheden niet hebben en/of er helemaal niets van weten en ook niet bepaald hulpvaardig lijken. Ze laten je gewoon aan de balie staan wachten en kijken zogenaamd een andere kant op.	1
Een compliment voor de verbetering van de attitude van de medewerkers in Meppel! Zoals gezegd: vroeger altijd onvriendelijk en niet behulpzaam, naar de laatste tijd attent en helpend.	1
Geen	1
Het gebeurt wel dat er wel bibliotheekmedewerkers aanwezig zijn, maar voor een m.i. te lange tijd niet zichtbaar aanwezig zijn, dus niet aanwezig waar ze moeten zijn.	1
Het is belangrijk dat er altijd een bibliotheek medewerkere aanwezig is , om te voorkomen dat mensen de bibliotheek naar eigen inzicht of voor eigen groep mensen gaan gebruiken (enkel ouderen, of enkel kinderen)	1

Ik heb te weinig persoonlijk met medewerkers te doen gehad om een oordeel te vellen, maar ik zie dat anderen er zeer zeker contact hebben met medewerkers in de bibliotheek, dus het lijkt mij een slechte zaak daarop te besparen!	1
Ik heb vaak een medewerker nodig. De computer wil regelmatig een boek niet uitlenen.....	1
Ik weet dat de bibliotheken te maken krijgen met veel bezuinigingen maar ik vind het essentieel dat er altijd medewerkers aanwezig zijn!!! Er moet in ieder geval 1 iemand aanspreekpunt zijn. Een bieb zonder personeel is geen bieb.	1
indien er geen medewerker aanwezig is in het filiaal, dan zou ik dit erg graag van te voren willen weten zodat ik zelf de beslissing kan nemen wel of niet op dat tijdstip naar de bibliotheek te gaan	1
Naarmate de bibliotheek onpersoonlijker wordt, vind ik dat minder uitnodigend. Openingstijden "zonder personeel" zijn voor mij niet aantrekkelijk, maar ik beschik over voldoende mogelijkheden om van de bestaande openingstijden gebruik te maken.	1
nee	2
Nee	1
Nee prima zo.	1
neen	1
Neen	1
Zouden de dames wat minder luid kunnen praten en telefoneren. Meppel, waarom de leestafel en bladen niet naar de voorkant van het gebouw. Storend wanneer de telefoon gaat, klassen aanwezig zijn, er Nederlandse les wordt gegeven. Het is geen bieb meer, eerder een ontmoetings centrum	1

Bibliotheek Emmen		
Heeft u verder nog opmerkingen over de onderwerpen die in deze enquête aan de orde zijn geweest? Of eventuele suggesties aan de Bibliotheek over dit onderwerp?		
		Aantal keer genoemd
-		1
Afvalbak iets dichterbij in de buurt van de boekeninvoer plaatsen, is gemakkelijk na reserveringen.		1
geen		2
Geen		1
geen opm.		1
heerlijk gezegd ben ik door ziekte het afgelopen jaar te weinig in de bieb geweest om daar iets zinnigs over te zeggen. ga ik het komend jaar inhalen!		1
Het tig keer thuis moeten inloggen als je wilt verlengen. De site werkt na al die jaren nog steeds niet optimaal. Tijdrovend allemaal!		1
Hoe zit het met de veiligheid als er geen medewerker aanwezig is? Wat is de rol van vrijwilligers?		1
Kom niet vaak in de bibliotheek, maar bij ons komt alleen een bus		1
Liever wel altijd een medewerker aanwezig.		1
N.v.t.		1
nee		6
Nee		6
neen		1
Niet over deze onderwerpen.		1
Nvt		1
op dit moment niet		1
openingstijd over de hele week in Emmen centrale ligt op 11.00 uur. Dit mag m.i. wel eerder !		1
prima vragen !		1
s avonds open		1
Vind het wel een prima idee als de bibliotheek meer open is en dar er dan geen medewerker aanwezig is. Kan best op bepaalde momenten, maar niet altijd.		1
We worden altijd vriendelijk te woord gestaan en geholpen bij eventuele vragen		1
Zoals het personeel nu is fuctioneert, ben ik dik tevreden.		1
zorg voor jonge(re) bibliotheekmedewerkers.		1

Bibliotheek Emmer-Compascuum		
Heeft u verder nog opmerkingen over de onderwerpen die in deze enquête aan de orde zijn geweest? Of eventuele suggesties aan de Bibliotheek over dit onderwerp?		

		Aantal keer genoemd
	De bibliotheek is een goed instituut in deze tijden van vele veranderingen	1
Bibliotheek Klazienaveen		
Heeft u verder nog opmerkingen over de onderwerpen die in deze enquête aan de orde zijn geweest? Of eventuele suggesties aan de Bibliotheek over dit onderwerp?		
		Aantal keer genoemd
	Digitaal lenen is ideaal. Van overal uit de wereld op elk tijdstip kun je lenen!	1
	nee	1
	nee hoor	1
	Tijdschriften kun je via de site van de bibliotheek heel moeilijk reserveren	1

Bibliotheek Nieuw-Amsterdam		
Heeft u verder nog opmerkingen over de onderwerpen die in deze enquête aan de orde zijn geweest? Of eventuele suggesties aan de Bibliotheek over dit onderwerp?		
		Aantal keer genoemd
	Zelfservice-uren vind ik een prima idee en zou een goede oplossing kunnen zijn voor de bibliotheek in mijn dorp. Nu zijn er, bij mijn weten, altijd medewerkers aanwezig. Als de bibliotheek met onbemande uren vaker open kan zijn dan zou dat heel prettig zijn.	1
Servicepunt Emmerhout		
Heeft u verder nog opmerkingen over de onderwerpen die in deze enquête aan de orde zijn geweest? Of eventuele suggesties aan de Bibliotheek over dit onderwerp?		
		Aantal keer genoemd
	Nee zeer tevreden	1

Hoogeveen Centrale		
Heeft u verder nog opmerkingen over de onderwerpen die in deze enquête aan de orde zijn geweest? Of eventuele suggesties aan de Bibliotheek over dit onderwerp?		
		Aantal keer genoemd
	dat het iets persoonlijker mag als je alle weken langs komt	1
	Er is wel voldoende personeel maar ze zijn bezig met het een of ander en hebben niet in de gaten dat er wachtende(n) zijn	1
	geen	1
	Het is van groot belang dat er altijd professionele, en dus ook goed betaalde bibliotheekmedewerkers aanwezig zijn, naast de vrijwillige medewerkers. Die zijn er steeds minder. Daarmee hangt samen dat vrijwilligers voornamelijk vrouw zijn. Dat is wel een indicatie voor het (onuitgesproken) geringe belang en de status die men aan dit werk hecht. Enigszins vergelijkbaar met het basisonderwijs: de directeur is soms nog wel een man, maar verder zijn het in overgrote mate vrouwen.	1
	Iets meer actievare integratie in het culturele leven	1
	Ik vind de inrichting van de hoofdbieb in Hoogeveen modern en bij de tijd; het is erg jammer dat de stoelen om te zitten lezen oncomfortabel zijn. Het is duidelijk dat de grote stoelen eerder kunstvoorwerpen zijn in de vorm van een fauteuil dan werkelijke gebruiksvoorwerpen. Door de inrichting van de bieb als één grote ruimte is er geen mogelijkheid stiltezones af te schermen. Dat is wel een beetje jammer. Jonge ouders nemen hun jonge kinderen veelal mee naar de bieb en laten ze los in de open kinderruimte. Kinderen hebben niet de neiging zich in stilte op te houden. Gevolg is dan dat de rest van de bezoekers geen rust ervaren, rust die wel nodig is om prettig te kunnen lezen of studeren. Idem bij de computerwerkplekken. Hier houden zich de laatste tijd nogal eens 'Nederlanders in spé met een migratieachtergrond' op, die uiteraard en terecht gebruik maken van de internetfaciliteiten, maar hun belevenissen daarop ook op goed hoorbaar volume met elkaar delen. Wat in de openbare ruimte (op straat) gebeurt, gebeurt ook hier: de verantwoordelijke persoon (in dit geval de bibliotheekmedewerker) grijp zeer zeker niet in. Dat is begrijpelijk, maar wel jammer.	1
	Ik vind de openstellingstijden van bibliotheek Hoogeveen voldoende. Daarom geef ik de voorkeur aan de permanente aanwezigheid van (een) medewerker. Denk ook dat dit van belang is voor minder digitaal vaardige bezoekers, veelal ouderen, die anders misschien vaker teleurgesteld zullen worden bij een bezoek.	1
	Ik vind het belangrijk dat de medewerkers wat herkenbaarder worden, op die manier benader je ze toch wat sneller en blijf je niet met je vragen rond lopen.	1

Laat de bieb promoveren tot centraal digitaal informatiepunt voor de gemeente Hoogeveen, met als insteek niet commercieel, zulks tegenover alle commerciële krachten die we tegenkomen, vooral de ouderen.	1
meer avond openstelling ivm werkenden	1
nee	4
Nee	4
Neen	1
nvt	1
Wat mij van het hart moet : dan zijn er wel medewerkers maar ze merken de klanten niet op want (te) druk met iets anders bezig	1
wel graag 's avonds meer open	1
werkt de bieb ook met vrijwilligers?	1
Zou het wel plezierig vinden als de medewerkers/sters een naambadge droegen, waarbij ze zelf best mogen bepalen of ze al of niet ook een voornaam vermelden. Voel het in dat geval een 'prettige plicht' mezelf ook even bij naam bekend te maken. Het contact wordt er m.i. plezieriger door..	1

Bibliotheek De Nieuwe Kolk	
Heeft u verder nog opmerkingen over de onderwerpen die in deze enquête aan de orde zijn geweest? Of eventuele suggesties aan de Bibliotheek over dit onderwerp?	
	Aantal keer genoemd
-	1
.WEET NIET	1
1. de vraagstelling vind ik nogal beperkt omdat er naar een algemene mening wordt gevraagd terwijl er tamelijk wat differentiatie is in medewerkers 2. de vraag over onbemande opening doen vermoeden dat er minder personeel ingezet gaat worden (bezuinigingsdoel)	1
Actueler boeken aanbod en meer actuele books.	1
als de openingstijden verruimd kunnen worden als er ook wel eens geen medewerkers aanwezig kunnen zijn, lijkt me dat er zaken gekoppeld worden die niet gekoppeld moeten worden. Via Internet is ook veel te regelen. Service is belangrijk: een mens om tegen te praten, niet alleen een scherm of een (blikken) stem. Misschien vrijwilligers inschakelen, zolang die niet IN PLAATS VAN betaalde krachten komen. (ooit heb ik mij aangemeld al vrijwilliger, maar toen geen vrijwilligers nodig)	1
Als er geen medewerkers aanwezig zijn wordt het een puinhoop, tenzij toegang alleen mogelijk is met een bibliotheekpas oid, maar dan is het ook geen goed idee voor het geval er iets mis gaat.	1
als er uren zijn waarop geen medewerker aanwezig is, moet dat op de bieb pas vermeld staan.	1
Een ruime openstelling van producten (mag ook via een automaat) in alle wijken, met daarnaast 1 hoofdfiliaal met voldoende medewerkers om advies te geven zou mijn voorkeur hebben boven hier en daar een bemand filiaal op beperkte tijden geopend.	1
Er mag in het algemeen wel wat meer aandacht komen voor communicatie met gebruikers	1
Gaat prima zo in de nieuwe"kolk.	1
geen	2
Geen	2
geen medewerker in de bibliotheek dan haal je de 'bezieling' eruit. ik vind dat niet verstandig.	1
Gewoon iemand vriendelijk te woord staan en aanwezig zijn	1
Ik begrijp dat veel medewerkers van de wijkfilialen in Assen niet zaten te springen om naar de kolk te gaan. Maar om dan zolang na de reorganisatie zo chagrijnig te reageren..... Ik denk nog vaak aan de gezellige jaren in het wijkfiliaal, mensen die vriendelijk waren, en zelfs suggesties deden over leuke boeken. Waar je een praatje kon maken over een boek wat je gelezen had, en klant en medewerker elkaar leestips gaven. Wat een verschil met nu. Ik denk echt dat meer vriendelijkheid en behulpzaamheid van de medewerkers een hoop zal veranderen aan de sfeer.	1
Ik heb begrip voor de dilemma's waarmee de huidige tijd de bieb confronteert. Vind dat de bieb die zorgvuldig benadert. Het valt niet mee in deze snel veranderende maatschappij de bieb stevig te positioneren, temeer omdat door de snelle veranderingen de verschillen tussen mensen en hun wensen steeds verder uit elkaar lopen. Succes!	1
ik mis in de computer als ik kom lenen: de lijst met mijn op te halen reserveringen ! ik weet nooit uit het hoofd wat er op me te wachten staat en zo heb ik al een paar keer boeken+ CD's vergeten mee te nemen. dit gaf het oude systeem , voor de verbouwing, WEL aan	1
Ik vind dat de nieuwe manier van materialen inleveren mijn privacy schaadt. Het gaat niemand iets aan wat ik lees of bekijk. En nu kan iedereen zien wat ik heb geleend.	1
ik vind dat wij een fantastische bieb hebben, met geweldige medewerkers! ik mis alleen Duitse boeken	1

Ik vind het belangrijk dat biëb medewerkers ook aansluiting zoeken bij en contact maken kinderen die wat minder enthousiast zijn. Kinderen moeten het gevoel krijgen dat ze altijd welkom zijn, ook als ze niet van lezen houden	1
Ik vind het lastiger geworden om naar de bibliotheek te gaan, sinds deze uit de wijk is verdwenen. De inleverpunten en de app (om te verlengen) maken het mogelijk dat ik toch vaak ga.	1
Ik vind het menselijk contact erg belangrijk. Lang niet altijd heb ik een medewerker ergens voor nodig maar ik vind deze samenleving steeds verder ontvolken en teloorgaan aan efficiëntie en digitalisering. We kunnen straks ook thuis gewoon alles achter de computer en e-reader doen. De bibliotheek kan dan weg? Is dat dan het goedkoopste?	1
in hoofdvestiging altijd deskundige medewerkers, in helaas gesloten wijkvestiging is onbemand openen een goede optie, zoals in Assen-Kloosterveen het geval was.	1
Kopieerfaciliteit voor A3 formaat. A4 kan ik zelf wel	1
maak de catalogus wat meer toegankelijk voor de lezer door zoekmogelijkheden aan te geven op onderwerp	1
Medewerkers zouden wat meer mogen meedenken met bezoeker, wat klantgerichter zijn.	1
Meer kennis van/vaardigheid in de bediening/mogelijkheden van het kopieerapparaat	1
Meestal tevreden,er wordt regelmatig iets georganiseerd.	1
nee	8
Nee	5
Nee, ik ben zeer tevreden over de bibliotheek.	1
Nee, ik ben zeer tevreden.	1
Nee.Behalve misschien dat ik het zou betreuren als mensen ontslagen worden door de bibliotheek deels onbemand te laten zijn.	1
neen	2
op dit moment ben ik zeer tevreden met 'mijn' bibliotheek.	1
Op met moment geen opmerkingen	1
Open wat meer onbemande vestigingen, zodat de bibliotheek niet zo ver weg is. Open weer een vestiging in Kloosterveen. Dat brengt de jeugd ook weer aan het lezen.	1
Ruimere openingstijden erg wenselijk!	1
Vaak zijn medewerkers zo druk met elkaar in gesprek dat je ze bijna niet durft te storen met een vraag.	1
Véél beter worden met e-boeken. + Kijk bijvoorbeeld eens naar de online boekengemeenschap van Librarything.nl Verbazingwekkend dat jullie dat niet hebben.	1
Vriendelijke uitstraling van medewerkers maakt dat ik graag in de biëb kom. Omgekeerde zou maken dat ik er minder gauw naartoe ga.	1
Werk ook weekendhulpverleners ed zo in dat ze hulpvaardig zijn.	1
zeer tevreden	1
Zoals het in Assen, de Kolk, is geregeld is prima	1

Onbekend	
Heeft u verder nog opmerkingen over de onderwerpen die in deze enquête aan de orde zijn geweest? Of eventuele suggesties aan de Bibliotheek over dit onderwerp?	
	Aantal keer genoemd
Nee	1
Met welke kernwoorden zou u uw 'ideale' bibliotheekmedewerker omschrijven? - Huidige medewerkers voldoen NIET hieraan	
	Aantal keer genoemd
Aandachtig	1
Adequaat	1
Afstandelijk	1
Alert	1
Allert	1
Attent	2
Begrip	1
Behulpzaam	5
Bekwaam	1
Beroepskracht	1
Beschikbaar	2
Betrokken	2
Bied je kopje koffie aan	1
Blijkelijk	1

Boekenkennis	1
Communicatie	1
Communicatief	1
Deskundig	3
Discreet	1
Duidelijk	2
Efficiënt	1
Enthousiast	2
Flexibel	1
Geduld	1
Geduldig	2
Groeten	1
Handig met de computer	1
Herkenbaar	1
Ict onderlegd	1
Iemand die ingrijpt bij overlast	1
Inlevend	2
Je zomaar aanspreken	1
Kan snel dingen afhandelen	1
Kennis (actueel)	1
Kennis van zaken	3
Kennis-van-zaken	1
Kennisdeler	1
Klantgericht	1
Komt actief over	1
Kordaat	1
Lerend	1
Litterair onderlegd	1
Lopende encyclopedie	1
Luisteren	1
Meedenkend	2
Met aandacht	1
Niet gehaast	1
Niet te opdringerig	1
Niettelefoneren	1
Onopdringerig	1
Onthaast	1
Open houding	1
Open voorkomen	1
Optreden als nodig	1
Outgoing	1
Praat graag	1
Pro actief	1
Pro-actief	1
Professioneel	1
Rustig	1
Slim	1
Snel	1
Sociaal	2
Streng	1
Tijd	1
Toegankelijk	2
Uit zichzelf hulp aanbieden	1
Vakkennis	1
Verstand van zaken	1
Vindbaar	1
Vlot	1
Vriendelijk	7
Vriendelijk!	1

Zeer ruime kennis om materialen te vinden	1
Zichtbaar	1