



voor bibliotheken



ProBiblio

Maart 2017

Medewerkers van de Bibliotheek Cluster Drenthe Plattelandsbibliotheken

Een onderzoek naar de medewerkers van de
Bibliotheek



BiebPanel

Inhoud



Onepager	2	4. Onbemande vestigingen / zelfservice uren	25
Conclusies en aanbevelingen	3	4.1 Situatie eigen Bibliotheek	26
Verantwoording	8	4.2 Bezoek tijdens bemande/onbemande uren	27
1. Contact met medewerkers	10	4.3 Belang aanwezigheid medewerker	28
1.1 Mate en reden van contact	11	4.4 Aanwezigheid medewerkers vs. openingstijden	29
2. Oordeel bibliotheekmedewerker	12	4.5 Tevredenheid onbemande uren	30
2.1 Algehele tevredenheid medewerkers	13	Bijlagen	
2.2 Aantal beschikbare medewerkers	14	Steekproef	
2.3 Tevredenheid aspecten medewerkers	15		
2.4 Positief verrast door medewerkers	19		
2.5 Teleurgesteld in medewerkers	20		
3. De ideale bibliotheekmedewerker	21		
3.1 Kernwoorden ideale medewerker	22		
3.2 Voldoen aan kernwoorden	23		

Onepager

Met dit onderzoek geven we u inzicht in de tevredenheid en de wensen van BiebPanelleden ten aanzien van de medewerkers van de Bibliotheek. Wat gaat er goed en wat zijn eventuele verbeterpunten als het gaat om de medewerkers?

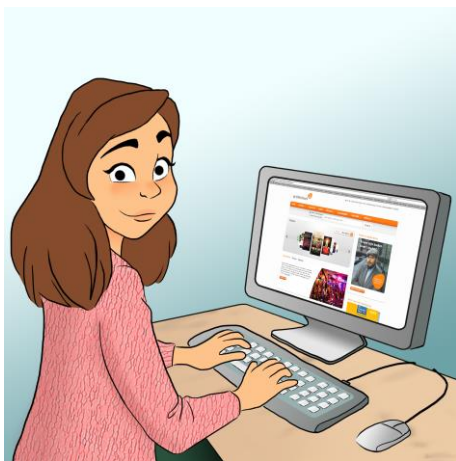
Vaak contact met medewerkers, leden vaak positief verrast door de medewerkers

Ruim negen op de tien leden hebben weleens contact met medewerkers tijdens hun bibliotheekbezoek. Dit gaat dan vooral over de vindbaarheid (hoewel minder vaak dan gemiddeld) of doordat leden een gezellig praatje hebben met medewerkers (wat vaker dan gemiddeld). Ruim vier op de tien leden noemt spontaan een moment waarop de medewerkers hen positief verrasten. Ruim een kwart geeft aan weleens teleurgesteld te zijn in de medewerkers, waarbij men dan vooral klantenvriendelijkheid noemt.

Hoge tevredenheid over medewerkers

Ruim negen op de tien leden zijn (zeer) tevreden over de medewerkers. Men is vooral positief over de vriendelijkheid, beschikbaarheid (meer dan gemiddeld) en communicatieve vaardigheden van de medewerkers. In de Plattelandsbibliotheken geeft men iets minder vaak dan in het totale Panel aan dat de medewerkers deskundig en communicatief vaardig zijn. Leden zijn het minst tevreden over het aspect optreden bij ongewenst gedrag.

Hoe typeren leden de 'ideale' bibliotheekmedewerker? De meest genoemde kernwoorden zijn: behulpzaam, vriendelijk, betrokken, deskundig en daarnaast beschikbaar. Leden vinden in grote mate dat hun eigen bibliotheekmedewerkers aan deze kernwoorden voldoen; maar wat minder dan het totale Panel aan de kernwoorden deskundig (maar nog altijd 84%) en beschikbaar.



Leden hechten veel belang aan aanwezigheid medewerkers

Meer dan acht op de tien leden van Cluster Drenthe Plattelandsbibliotheken vinden het (zeer) belangrijk dat er altijd een medewerker aanwezig is in de Bibliotheek. Ruim driekwart van de leden, meer dan in het totale Panel, vindt het aantal beschikbare medewerkers in de Bibliotheek momenteel precies goed. Een derde van de leden ziet dan ook niks in het idee dat er niet altijd een medewerker aanwezig is in de Bibliotheek, ook al heeft de Bibliotheek daardoor wel ruimere openingstijden. Iets meer dan vier op de tien leden (vaker leden uit Westerveld) zien wel iets in dit idee.

Leden redelijk positief over onbemande uren

Een kleine meerderheid van de leden van Cluster Drenthe Plattelandsbibliotheken (die weleens een onbemande vestiging bezoeken) is positief over de onbemande uren, de rest is vooral neutraal. Toch geven drie op de tien leden, meer dan in het totale Panel, aan de Bibliotheek alleen te bezoeken tijdens bemande uren.



Conclusies en aanbevelingen

Conclusies en aanbevelingen (1)

Bijna alle leden hebben weleens contact met medewerkers tijdens bibliotheekbezoek

Bijna alle leden van Cluster Drenthe Plattelandsbibliotheken hebben weleens contact met medewerkers tijdens hun bezoek aan de Bibliotheek. Dit contact gaat dan vooral over de vindbaarheid van materialen in de Bibliotheek (hoewel wat minder vaak dan gemiddeld in het totale Panel) of er is contact in de vorm van een gezellig praatje (wat vaker dan gemiddeld in het totale Panel). Ook minder vaak dan in het totale Panel gaat het contact over hulp bij technische vragen. Vrouwen hebben vaker contact over tips en advies over materialen of in de vorm van een gezellig praatje; mannen juist vaker over algemene informatie over de Bibliotheek.

Leden zijn zeer tevreden over de medewerkers, vooral: vriendelijkheid, beschikbaarheid en communicatieve vaardigheden

Bijna negen op de tien leden zijn (zeer) tevreden over de medewerkers, en dan vooral mannen en 65-plussers. Men is vooral zeer positief over de vriendelijkheid, beschikbaarheid (meer dan in het totale Panel) en communicatieve vaardigheden van de medewerkers. In de Plattelandsbibliotheken geeft men iets minder vaak dan in het totale Panel aan dat de medewerkers deskundig en communicatief vaardig zijn; mannen geven dit wel vaker aan dan vrouwen, net als dat zij vaker dan vrouwen vinden dat medewerkers meedenken met de klant. Ook ouderen (65+) geven relatief vaak aan dat de medewerkers goed meedenken met klanten.

Wat betreft de lagere tevredenheid over de *deskundigheid* van medewerkers: dit zou mogelijk verband kunnen houden met het inzetten van vrijwilligers in plaats van deskundige medewerkers in sommige vestigingen. Dit wordt ondersteund door enkele (gedetailleerde) open antwoorden op de vraag “Wat maakte dat u teleurgesteld werd?": *“Een tijdje terug was ik samen met de kinderen in de bieb om boeken te halen. Op een gegeven ogenblik komt er een klant binnen met een proefabonnement, deze klant wilde graag achter de computer maar was niet vaardig met de computer. De dienstdoende vrijwilliger kon op dat moment de klant niet goed helpen, hiervoor werden wel verontschuldiging aangeboden, maar daarmee was de klant niet geholpen. Hiervan heb ik melding gemaakt bij de vestigingsleider maar kreeg een boos mailtje terug. Men kan en mag niet verwachten dat een vrijwilliger de kennis en de vaardigheden van een bibliothecaris bezit; mijn mening is dat ten alle tijden een bibliothecaris aanwezig moet zijn. Dit voorval kan klanten kosten, plus negatieve reclame voor het bibliotheekvak”*; *“Dat deskundige medewerkers niet meer betaald kunnen worden en op bepaalde tijden de bib door alleen vrijwilligers bemenst kan worden”*.

Het beeld, van wat panelleden belangrijk vinden, wordt bevestigd wanneer leden spontaan kernwoorden noemen waaraan een ‘ideale’ bibliotheekmedewerker zou moeten voldoen. De meest genoemde kernwoorden zijn dan: behulpzaam, vriendelijk, betrokken, deskundig en daarnaast beschikbaar. Leden vinden dat de medewerkers van hun vestiging in grote mate aan deze kernwoorden voldoen, maar wat minder dan het totale Panel aan de kernwoorden deskundig (maar nog altijd 84%) en beschikbaar. Mannen geven vaker dan vrouwen aan dat hun medewerkers aan het kernwoord deskundig voldoen.

Conclusies en aanbevelingen (2)

Laat medewerkers weten dat de leden over het algemeen zeer tevreden over hen zijn en vinden dat zij voldoen aan het beeld van 'ideale' bibliotheekmedewerker. Benadruk dat naast vriendelijkheid en meedenken met de klant ook deskundigheid van invloed is op de tevredenheid van de leden over de medewerkers. Zorg dat de deskundigheid van medewerkers aangescherpt wordt waar dit nodig is; uit dit onderzoek komt bijvoorbeeld naar voren dat de digitale vaardigheden van sommige medewerkers soms te wensen over laat.

Leden (vooral vrouwen) zijn het minst tevreden over de medewerkers wanneer het gaat om het optreden bij ongewenst gedrag en (hoewel toch nog iets vaker tevreden dan in het totale Panel) het zelf initiatief nemen om bezoekers te helpen. Deze aspecten hebben een, weliswaar kleine, invloed op de algemene tevredenheid en zijn van belang bij de transitie van klassieke naar maatschappelijke Bibliotheek. Wel zijn ouderen (65-plussers) relatief vaak tevreden over de medewerkers wanneer het gaat om zelf het initiatief nemen om klanten te helpen. Ook uit de open antwoorden blijkt dat leden het zeer waarderen wanneer medewerkers hen spontaan op weg helpen tijdens een bezoek aan de Bibliotheek (zie hierna).

Maak medewerkers erop attent dat leden het waarderen wanneer medewerkers hen uit zichzelf aanspreken. Wellicht bestaat er onder de medewerkers onzekerheid over het zomaar aanspreken van leden en voelen zij zich bezwaard om ongevraagd advies te geven aan leden of om hen aan te spreken op ongewenst gedrag. Maak hen duidelijk dat de leden dit op sommige momenten juist op prijs stellen en wellicht ook verwachten van de medewerkers.

Leden vaker positief dan negatief verrast door medewerkers

Ruim vier op de tien leden kan spontaan een moment noemen waarop ze positief verrast werden door medewerkers. Het gaat dan vaak om het spontaan aanbieden van hulp vanuit de medewerkers, bijvoorbeeld bij het zoeken van materialen of het geven van leestips en ander advies: *“Een medewerkster die met een aantal boeken aankwam toen ze hoorde voor wat voor boek ik belangstelling had”*. Verder geven enkele leden aan positief verrast te zijn wanneer de medewerkers hen herkennen of groeten: *“Iedere keer weer leuk als mensen je herkennen”*; *“Onlangs wandelde ik binnen en toen begroette een van de medewerkers mij. Dat gebeurt bijna nooit”*. Ook flexibiliteit, zoals lenen van materialen ondanks dat de biebpas vergeten is, wordt door sommigen genoemd.

Ruim een kwart van de leden is weleens teleurgesteld in de medewerkers van de Bibliotheek, vrouwen wat vaker dan mannen. Het gaat dan vooral om de houding van de medewerkers, klantonvriendelijk en kortaf: *“Onaardige reactie op een verzoek”*; *“Onpersoonlijk, ongeïnteresseerd”*; of door niet (terug) te groeten als klanten binnen komen: *“Als je de bibliotheek binnen komt en je wordt niet gezien als klant, je wordt bijvoorbeeld niet gegroet”*; *“Geen reactie bij binnenkomst (onvriendelijk). Druk met elkaar, niet met de klanten”*. Ook geven meerdere leden aan dat medewerkers vaak (luidruchtig) met elkaar staan te praten en daardoor de stilte verstoren of niet aanspreekbaar zijn: *“Bij mijn meest recente bezoek: drie medewerkers waren nogal luidruchtig aan het praten en lachen tijdens de theepauze die ze aan een biebtabel hielden. (Niet geklaagd hoor, want ze doen goed werk, maar me in stilte toch wel wat geërgerd)”*.

Conclusies en aanbevelingen (3)

Deel de open antwoorden van dit onderzoek met de medewerkers. Maak hen erop attent dat zij heel zichtbaar zijn in de Bibliotheek en ook wanneer zij niet met een klant bezig zijn een visitekaartje zijn voor de Bibliotheek. Vraag medewerkers eerst wat zij verwachten wat klanten positief of negatief vinden aan (het contact met) de medewerkers en laat hen dan de antwoorden van leden lezen. Om de klantvriendelijkheid van medewerkers nog verder te verbeteren valt te denken aan een hospitality cursus.

Om verder te analyseren wat leden van de medewerkers vinden kunnen mystery guests of contactevaluaties ingezet worden. Een andere optie is het uitvoeren van Strategische Personeels Planning (SPP). Hierbij worden de sterktes en zwaktes van de medewerkers in kaart gebracht. Dit kan, indien nodig, leiden tot wisselingen van medewerkers, waardoor de aanwezige competenties beter worden verspreid en benut. Dit kan resulteren in meer complementaire teams.

Ruim driekwart tevreden over aantal beschikbare medewerkers

Wanneer we leden van Cluster Drenthe Plattelandsbibliotheken vragen wat zij vinden van het aantal beschikbare medewerkers in de Bibliotheek zegt ruim driekwart van de leden, meer dan in het totale Panel, dat dit aantal precies goed is. Iets meer dan een tiende van de leden, minder dan gemiddeld in het Panel, vindt dat er te weinig medewerkers aanwezig zijn om hen te helpen. Voor meer dan acht op de tien leden, vooral voor 65-plussers, is het (zeer) belangrijk dat er altijd een medewerker aanwezig is in de Bibliotheek; wellicht ook omdat de meeste panelleden uit Cluster Drenthe Plattelandsbibliotheken dit gewend zijn. Toch zijn de meningen verdeeld over het idee dat er niet altijd een medewerker aanwezig is in de Bibliotheek maar dat de Bibliotheek wel ruimere openingstijden heeft. Een derde van de leden ziet niets in dit idee en iets meer dan vier op de tien leden van Cluster Drenthe Plattelandsbibliotheken zien wel iets in dit idee (net als in het totale Panel). Leden uit de vestiging Westerveld (waar al gedeeltelijk met zelfservice uren gewerkt wordt) staan iets minder afwijzend tegenover dit idee dan leden uit andere vestigingen.

Deels al onbemande uren in Cluster Drenthe Plattelandsbibliotheken; leden redelijk tevreden over onbemande uren

De Bibliotheken uit Cluster Drenthe Plattelandsbibliotheken werken in slechts enkele vestigingen met onbemande uren of zelfservice uren. Het is dan ook niet verwonderlijk dat het grootste deel van de leden (89%) aangeeft dat er altijd een medewerker aanwezig is in hun Bibliotheek; slechts een op de tien geeft aan dat er in hun Bibliotheek soms wel en soms geen medewerkers aanwezig zijn. In andere bibliotheken komen onbemande uren wel vaker voor: een op de vijf van de leden in het totale Panel geven aan dat hun Bibliotheek soms onbemand is. Net als in het totale Panel zijn de leden van bibliotheken die wel onbemande uren hebben hier vaak positief over: bijna zes op de tien leden uit Cluster Drenthe Plattelandsbibliotheken zijn (zeer) tevreden over de onbemande uren van hun Bibliotheek. Slechts een op de tien is negatief, een kwart is neutraal. Wanneer de Bibliotheek onbemande uren heeft, houdt iets minder dan de helft hier geen rekening mee tijdens hun bezoek. Toch geven drie op de tien leden, meer dan in het totale Panel, aan de Bibliotheek alleen te bezoeken tijdens bemande uren; een kwart bezoekt de Bibliotheek soms bewust tijdens bemande uren en soms bewust tijdens onbemande uren.

Conclusies en aanbevelingen (4)

Algemeen

De Bibliotheek Noord Fryslân is relatief vaak best practice in dit onderzoek. Om de medewerkers te ondersteunen bij het pro-actiever en klantgerichter worden, is de Bibliotheek een langdurig traject aangegaan. Zo zijn bijvoorbeeld de vaste telefoons uit de vestigingen gehaald en worden telefoontjes centraal opgevangen en zo mogelijk afgehandeld. De medewerkers hebben daardoor meer aandacht voor de bezoekers in de vestiging. Ook hebben de medewerkers een hospitality training gevolgd en stelt de Bibliotheek iedere maand een thema centraal waarover medewerkers in gesprek kunnen gaan met de bezoekers. Voorbeelden hiervan zijn de Wise app, CPNB campagnes en het feit dat de bibliotheek sinds januari ook via WhatsApp bereikt kan worden. Het kiezen van een centraal thema maakt de drempel om bezoekers aan te spreken, een stuk lager.

Bekijk of u (één van) deze methoden kunt inzetten om de pro-activiteit en klantgerichtheid te verhogen.

Rol van medewerkers: belangrijk voor met name ouderen en lager opgeleiden

Uit eerdere BiebPanel onderzoeken weten we dat de medewerkers van de Bibliotheek vooral belangrijk zijn voor ouderen en lager opgeleiden. Dit kwam onder andere naar voren in de onderzoeken naar algehele tevredenheid (2016), collectie en informatiefunctie (2016) en communicatie (2015). We zien bijvoorbeeld (op totaal BiebPanel niveau) dat ouderen en lager opgeleiden, wanneer ze informatie zoeken, veel vaker een voorkeur hebben om een medewerker te vragen dan jongere leden en middelbaar / hoger opgeleiden. Ook in het huidige onderzoek zien we dit beeld terug (op totaal BiebPanel niveau): ouderen en lager opgeleiden vinden de aanwezigheid van medewerkers belangrijker en hebben vaker contact met medewerkers.

Veel bibliotheken richten zich steeds meer op kwetsbare groepen, in het kader van de maatschappelijke Bibliotheek. Houd er rekening mee dat voor deze groepen, de medewerkers een (nog) belangrijkere rol spelen dan voor de andere groepen.



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.

Medewerkers van de Bibliotheek

In het vierde onderzoek van 2016 staat de bibliotheekmedewerker centraal. In welke mate hebben BiebPanelleden contact met medewerkers (hoofdstuk 1) en hoe waarderen ze dat (hoofdstuk 2)? In het derde hoofdstuk kijken we naar de eigenschappen (kernwoorden) waar een ideale bibliotheekmedewerker aan zou moeten voldoen. In hoofdstuk 4 wordt ingegaan op de houding van BiebPanelleden over onbemande vestigingen/zelfservice uren.

Veldwerkperiode

Het vierde onderzoek in 2016 heeft plaatsgevonden van 16 november t/m 5 december 2016.

Leeswijzer grafieken

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

In het resultaatendeel worden resultaten soms weergegeven in de vorm van diagrammen. De donkerblauwe diagrammen geven de resultaten van Cluster Drenthe Plattelandsbibliotheken weer, de lichtblauwe diagrammen de resultaten van het totale BiebPanel.



In het rapport zijn bij enkele vragen ook de best practices opgenomen. Hier staat de score van de best scorende Bibliotheek op desbetreffende vraag.

Leeswijzer open vragen

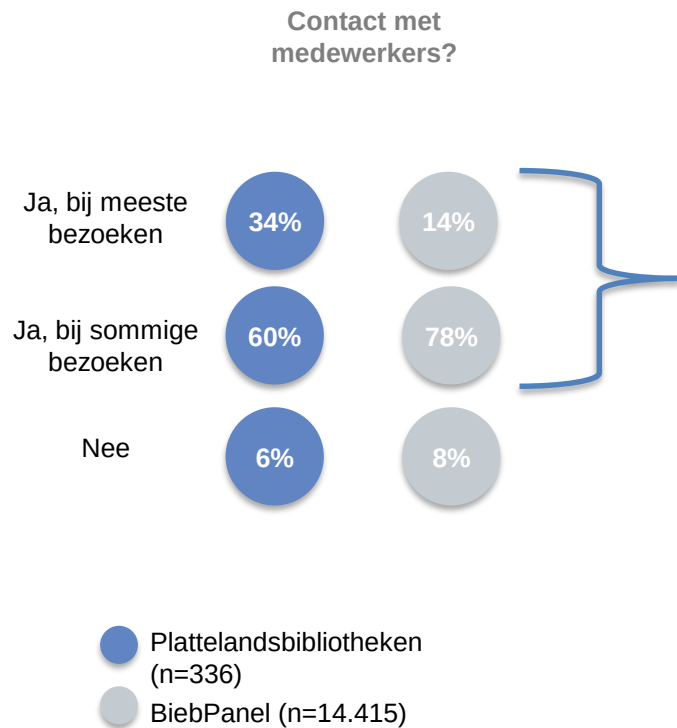
De letterlijke antwoorden op de open vragen staan in een aparte bijlage weergegeven.



1. Contact met medewerkers

1.1 Bijna alle leden hebben weleens contact met medewerkers. Het gaat dan vooral over de vindbaarheid van materialen en een gezellig praatje.

Wanneer men contact heeft met een medewerker is dit in de Plattelandsbibliotheken nog vaker dan gemiddeld in de vorm van een gezellig praatje met de medewerker, en gaat het contact minder vaak over de vindbaarheid van materialen en hulp bij technische vragen. Vrouwen hebben vaker contact over tips en advies over materialen of vanwege een gezellig praatje; mannen juist vaker over algemene informatie over de Bibliotheek.



“Heeft u wel eens contact met een bibliotheekmedewerker tijdens uw bezoek?” - allen
“Waarover heeft u dan contact met de medewerker?” – indien contact met medewerker



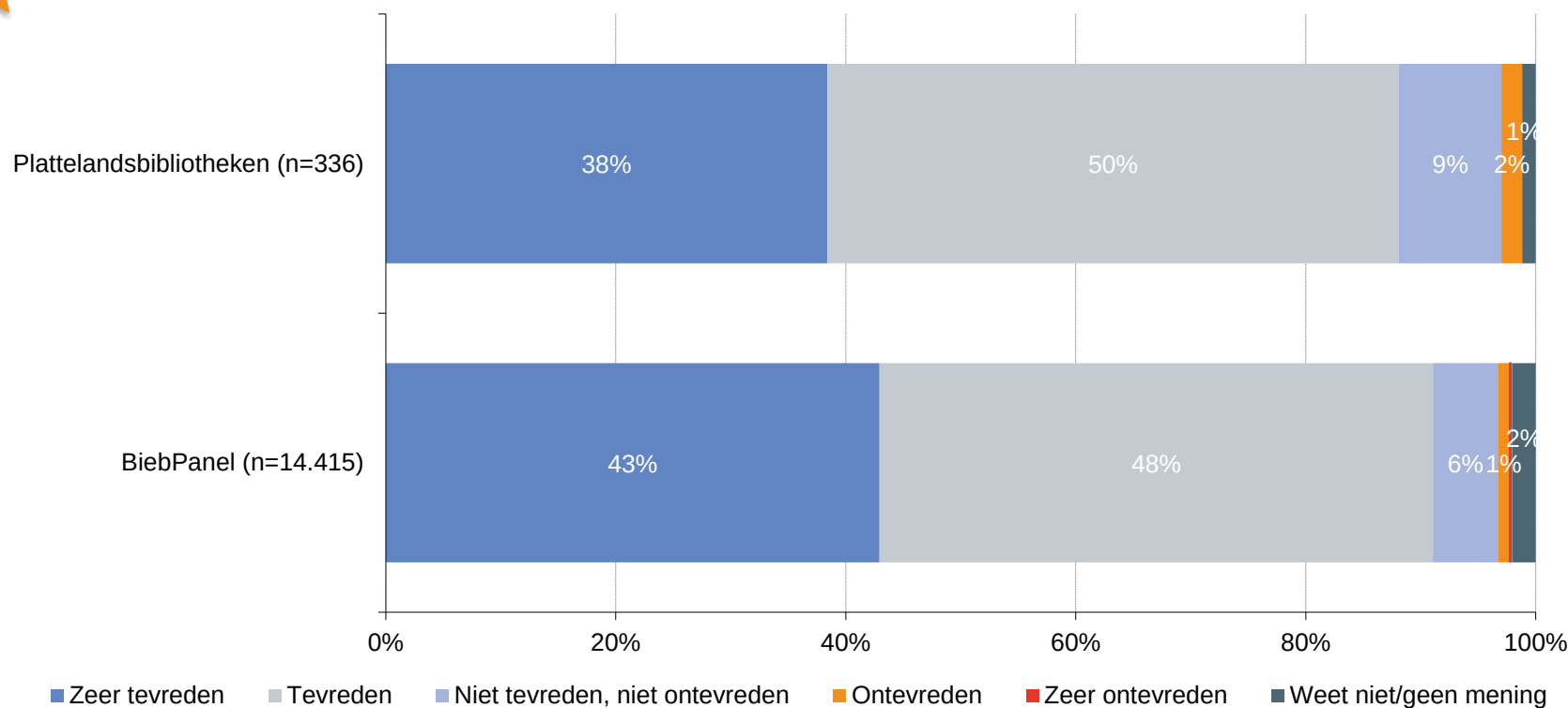
2. Oordeel bibliotheekmedewerker

2.1 Bijna negen op de tien zijn (zeer) tevreden over de medewerkers van de Bibliotheek.

Mannen en 65-plussers zijn vaker tevreden over de medewerkers in de Bibliotheek dan vrouwen en jongere panelleden.



In Noord Friesland (n=270) is men het meest tevreden over de medewerkers in de Bibliotheek (97% (zeer) tevreden).



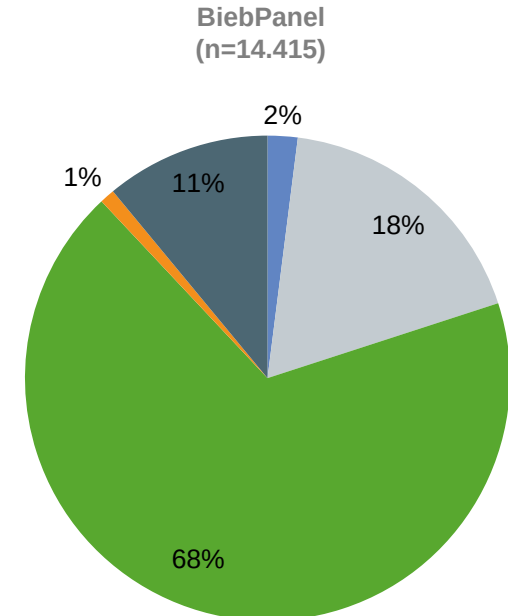
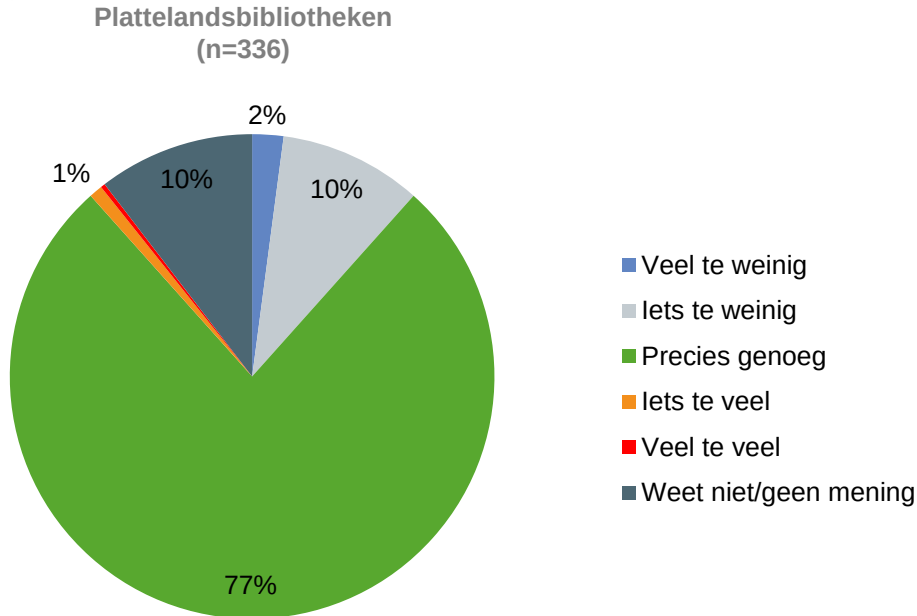
“Hoe tevreden bent u over het algemeen over de medewerkers in de Bibliotheek?” - allen

2.2 Het merendeel, ruim driekwart, vindt het aantal beschikbare medewerkers precies genoeg. Iets meer dan een tiende vindt het aantal te weinig.

Leden van Cluster Drenthe Plattelandsbibliotheken zeggen vaker dat zij het aantal beschikbare medewerkers precies goed vinden. Zij zeggen iets minder vaak dan in het totale Panel dat er te weinig medewerkers zijn.



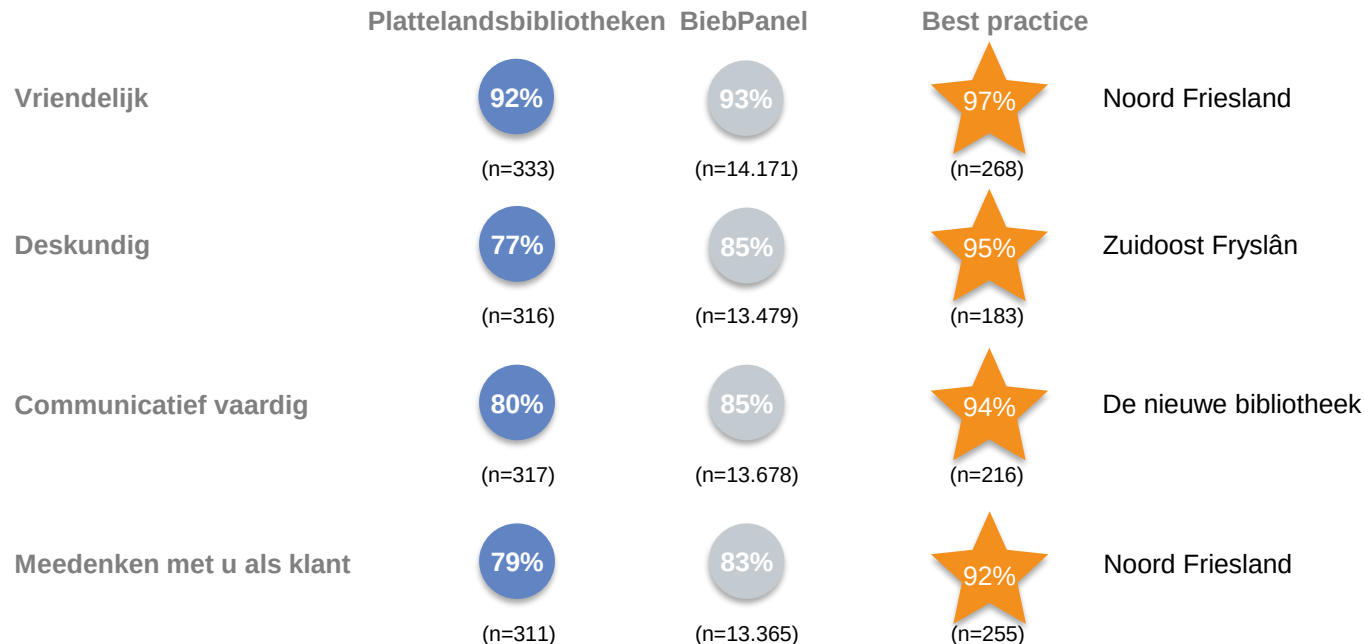
84% In Zuidoost Fryslân (n=195) is men het meest tevreden over het aantal beschikbare medewerkers (84% precies goed).



“Wat vindt u van het aantal beschikbare medewerkers in de Bibliotheek die u kunnen helpen?” - allen

2.3.1 De top 3 eigenschappen van medewerkers waar leden tevreden over zijn: vriendelijkheid, beschikbaarheid en communicatieve vaardigheden.

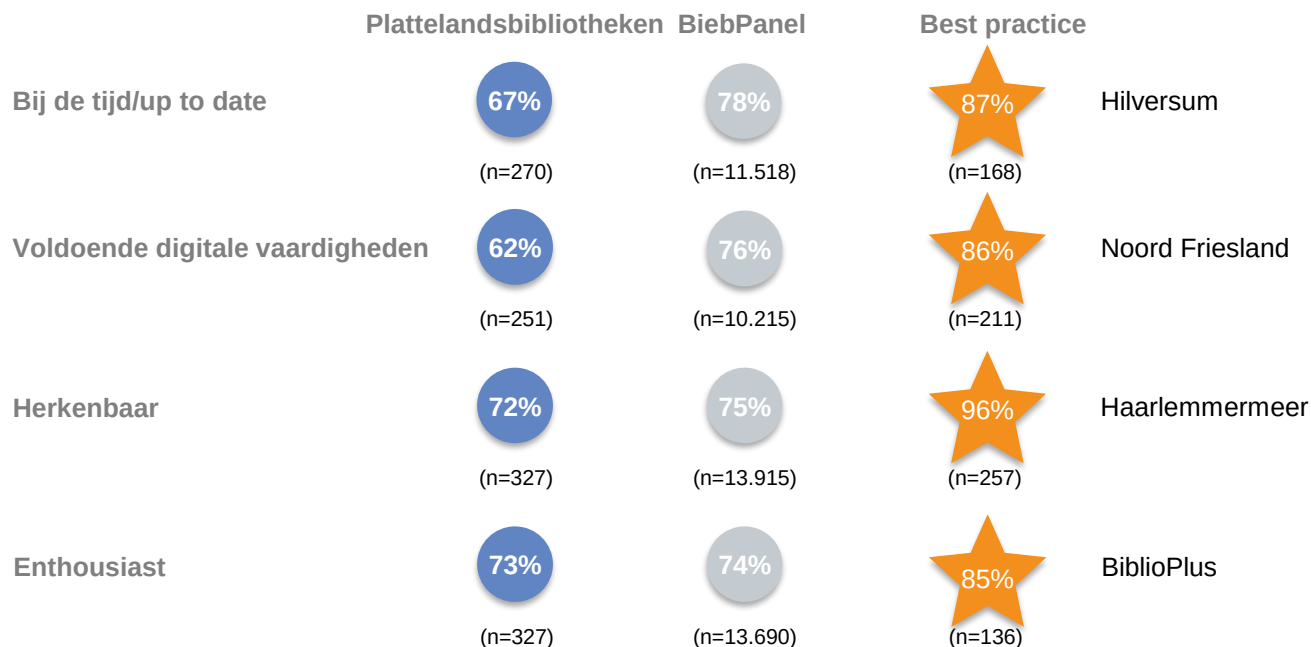
In de Plattelandsbibliotheken geeft men iets minder vaak dan in het totale Panel aan dat de medewerkers deskundig en communicatief vaardig zijn; mannen geven dit wel vaker aan dan vrouwen, net als dat zij vaker dan vrouwen vinden dat medewerkers meedenken met de klant. Ook ouderen (65+) geven relatief vaak aan dat de medewerkers goed meedenken met klanten.



“Hoe tevreden bent u over de gemiddelde medewerker in uw bibliotheekvestiging op de bovenstaande aspecten?” – % (zeer) tevreden, exclusief ‘Weet ik niet’

2.3.2 Leden zijn over de meeste aspecten van medewerkers (redelijk) tevreden.

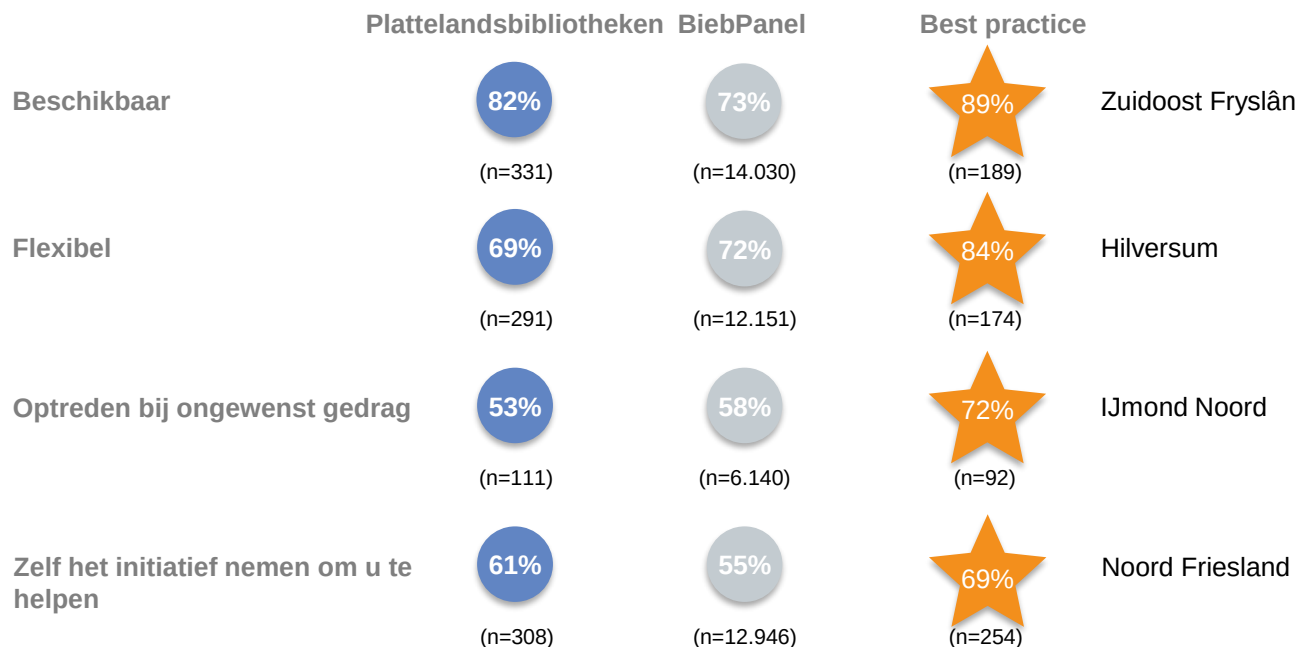
In de Plattelandsbibliotheken is men minder vaak tevreden over het bij de tijd/up to date zijn van de medewerkers en hun digitale vaardigheden. Over het bij de tijd/up to date zijn van de medewerkers zijn middelbaar en hoger opgeleiden wat minder positief dan lager opgeleiden. Over het enthousiasme en de herkenbaarheid van de medewerkers zijn mannen wat positiever dan vrouwen.



“Hoe tevreden bent u over de gemiddelde medewerker in uw bibliotheekvestiging op de bovenstaande aspecten?” – % (zeer) tevreden, exclusief ‘Weet ik niet’

2.3.3 Leden zijn wat minder tevreden over de aspecten: optreden bij ongewenst gedrag en zelf initiatief nemen om te helpen.

Leden van Cluster Drenthe Plattelandsbibliotheken zijn vaker dan gemiddeld tevreden over de beschikbaarheid van de medewerkers en de mate waarin medewerkers zelf het initiatief nemen om klanten te helpen. Vooral mannen zijn hierover relatief vaak tevreden, net als over de flexibiliteit en het optreden bij ongewenst gedrag. Ook ouderen (65+) zijn relatief vaak tevreden over de medewerkers wanneer het gaat om zelf het initiatief nemen om klanten te helpen.



“Hoe tevreden bent u over de gemiddelde medewerker in uw bibliotheekvestiging op de bovenstaande aspecten?” – % (zeer) tevreden, exclusief ‘Weet ik niet’

2.3.4 Vriendelijkheid, deskundigheid en het meedenken met de klant hebben een grote invloed op de algemene tevredenheid over medewerkers.

De overige aspecten hebben een kleinere of geen invloed op de algemene tevredenheid.

- 1 Vriendelijk
- 2 Deskundig
- 3 Meedenken met u als klant
- 4 Enthousiast
- 5 Communicatief vaardig
- 6 Flexibel
- 7 Voldoende digitale vaardigheden
- 8 Zelf het initiatief nemen om u te helpen
- 9 Bij de tijd/up to date
- 10 Beschikbaar
- 11 Herkenbaar
- 12 Optreden bij ongewenst gedrag

Belang aspecten voor algemene tevredenheid

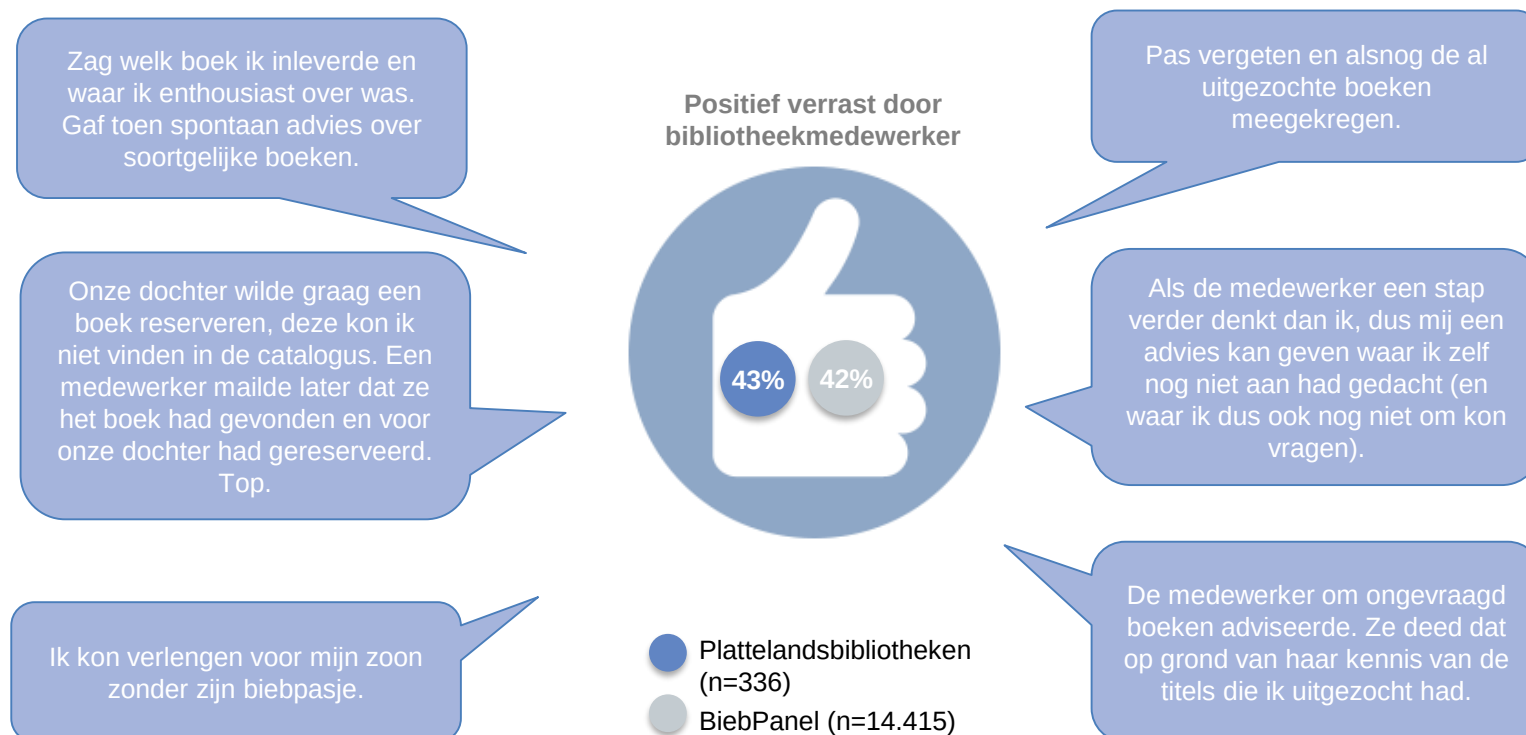
Door middel van een regressieanalyse op de resultaten van het totale BiebPanel is in kaart gebracht in hoeverre de scores op de afzonderlijke aspecten verklarend zijn voor de algemene tevredenheid over de medewerkers van de Bibliotheek.

Links staan de aspecten gesorteerd op volgorde van de invloed die zij hebben op de algemene tevredenheid. Een hoge score op 'vriendelijk' bijvoorbeeld, zorgt voor een hogere algemene tevredenheid dan een hoge score op 'flexibel'. Een lage score op 'vriendelijk' heeft een groot negatief effect op de algemene tevredenheid.

-  Grote invloed op algemene tevredenheid
-  Kleine invloed op algemene tevredenheid
-  Geen invloed op algemene tevredenheid

2.4 Ruim vier op de tien leden zijn weleens positief verrast door een bibliotheekmedewerker.

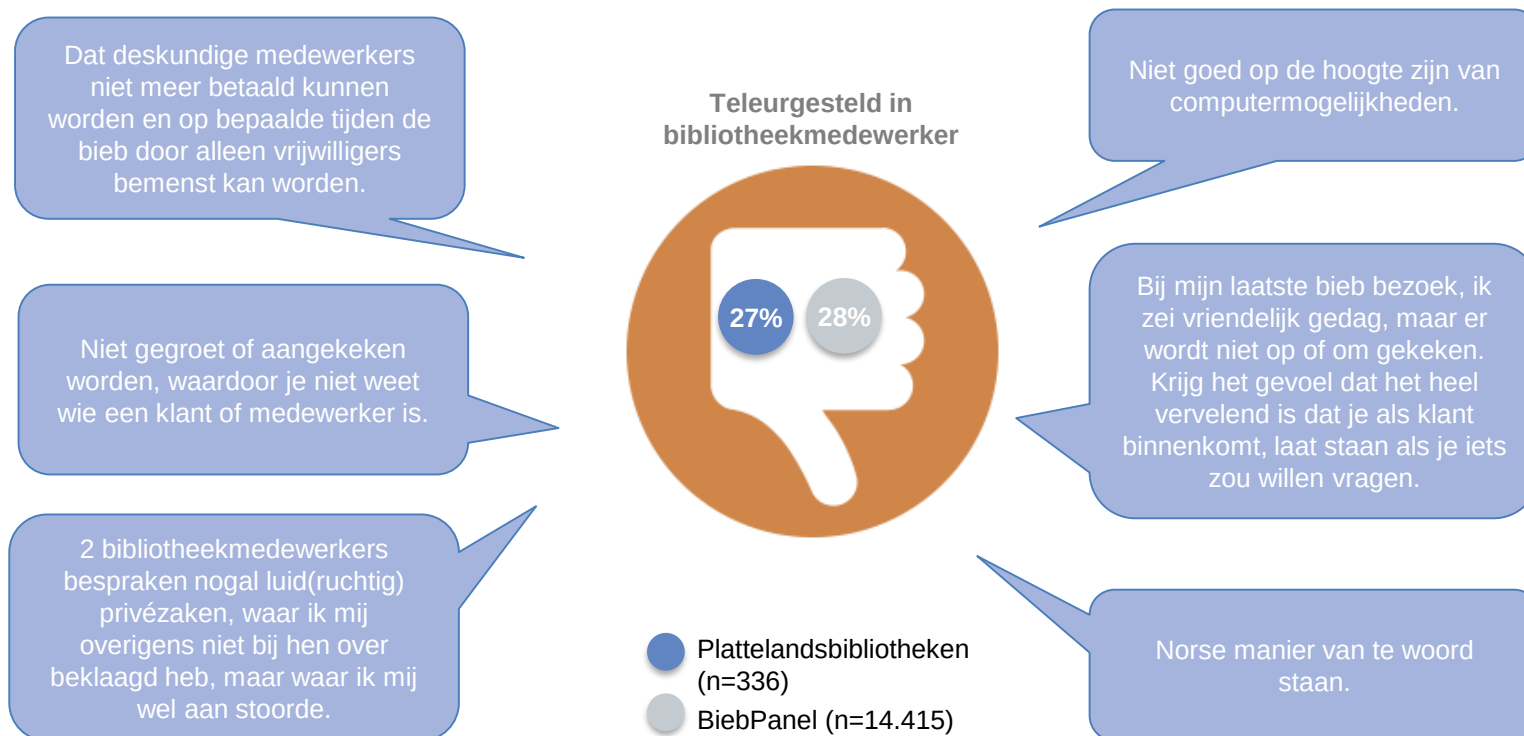
Wanneer leden gevraagd wordt een moment te noemen waarop zij positief verrast werden door een medewerker geven zij vooral aan dat de medewerkers vaak goed meezoeken naar materialen en goed meedenken wanneer zij een probleem of een vraag hebben. Ook wordt spontane hulp en advies/tips gewaardeerd door veel leden. Een aantal leden geeft aan dat de medewerker hen altijd herkent en groet en altijd erg betrokken is. Ook flexibiliteit, zoals lenen van materialen ondanks dat de biebpas vergeten is, wordt door sommigen 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?” - allen

2.5 Ruim een kwart van de leden is weleens teleurgesteld in een bibliotheekmedewerker.

Vrouwen geven vaker dan mannen aan weleens teleurgesteld te zijn in een medewerker. Leden zijn teleurgesteld wanneer medewerkers chagrijnig of kortaf reageren, niet (terug) groeten en niet klantvriendelijk zijn. Een aantal leden geeft aan dat medewerkers niet bereid zijn te helpen bij het zoeken naar materialen. Ook noemt men relatief vaak dat medewerkers (luidruchtig) met elkaar staan te praten en daardoor niet aanspreekbaar zijn. Een enkeling is teleurgesteld door een gebrek aan deskundigheid/kennis van de medewerkers, soms doordat zij vervangen zijn door (minder deskundige) vrijwilligers.



“We willen u vragen terug te denken aan een moment waarop u teleurgesteld was in een bibliotheekmedewerker. Wat maakte dat u teleurgesteld werd?” – allen



3. De ideale bibliotheekmedewerker

3.1 De ‘ideale’ bibliotheekmedewerker is volgens leden van het totale BiebPanel vriendelijk, deskundig en behulpzaam.

Een volledig overzicht van de reacties van de leden van Cluster Drenthe Plattelandsbibliotheken is terug te vinden in de bijlagen.

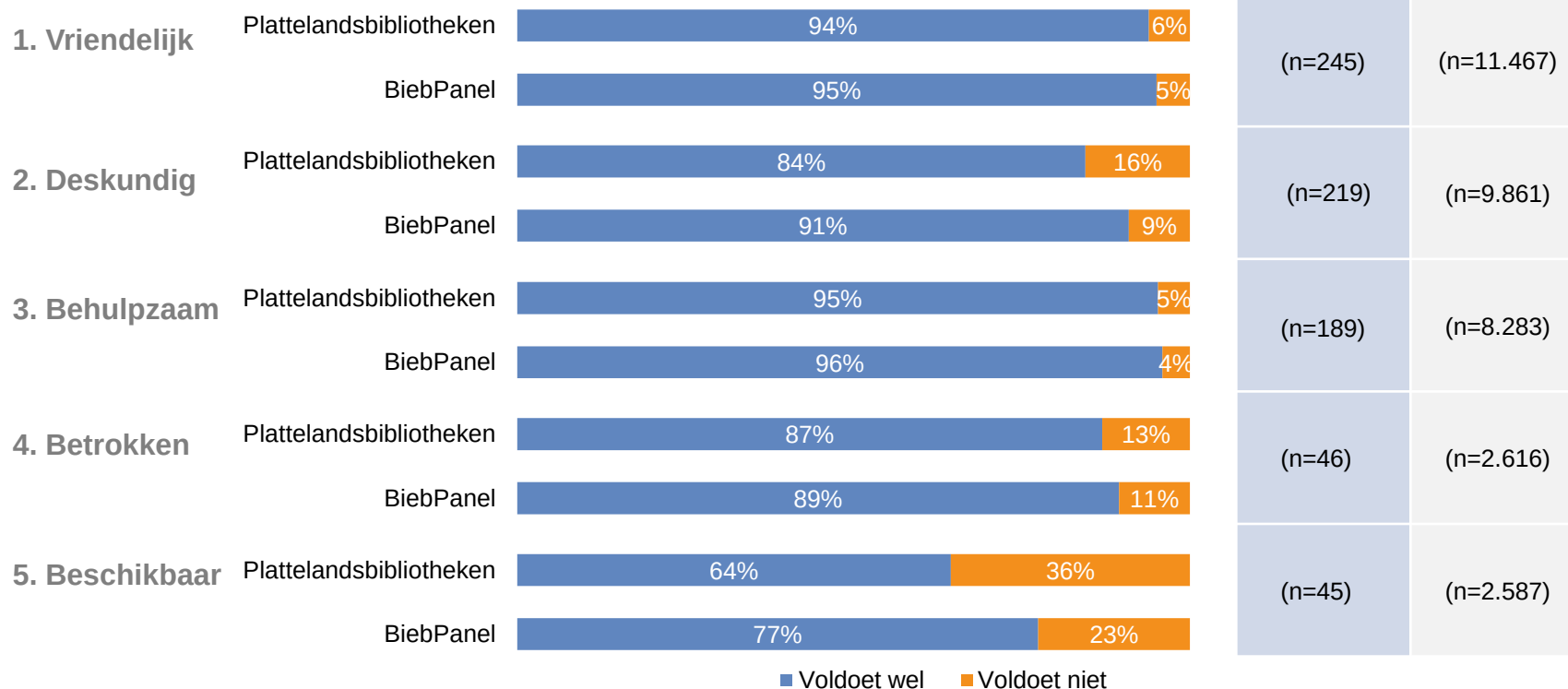


“Met welke kernwoorden zou u uw ‘ideale’ bibliotheekmedewerker omschrijven?” – allen

Deze wordcloud is gebaseerd op gecodeerde antwoorden. Een volledig overzicht van de reacties van de leden van Cluster Drenthe Plattelandsbibliotheken is terug te vinden in de bijlagen.

3.2.1 Leden vinden in grote mate dat medewerkers voldoen aan de belangrijkste kernwoorden die de ‘ideale’ medewerker omschrijven.

De belangrijkste kernwoorden waarmee leden van Cluster Drenthe Plattelandsbibliotheken spontaan de ‘ideale’ medewerker beschrijven zijn: behulpzaam, vriendelijk, betrokken, deskundig en beschikbaar. Leden vinden dat de medewerkers van hun vestiging in grote mate aan deze kernwoorden voldoen, maar wat minder dan het totale Panel aan de kernwoorden deskundig en beschikbaar. Mannen geven vaker dan vrouwen aan dat hun medewerkers aan het kernwoord deskundig voldoen.

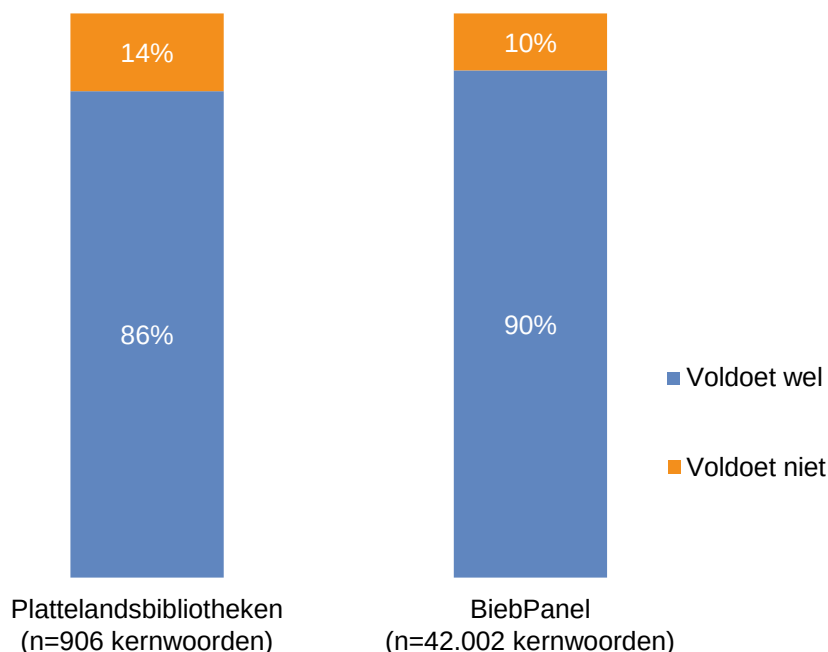


“Met welke kernwoorden zou u uw ‘ideale’ bibliotheekmedewerker omschrijven?” en

“Wilt u voor elk van deze kernwoorden aangeven of de medewerkers in uw vestiging over het algemeen hieraan voldoen?”
– indien kernwoorden genoemd, exclusief ‘weet niet’ (n=aantal genoemde kernwoorden binnen de categorie)

3.2.2 De medewerkers van de eigen vestiging voldoen grotendeels aan alle spontaan genoemde kernwoorden.

Over 14% van de genoemde kernwoorden zeggen de panelleden dat de medewerkers van hun eigen vestiging daar niet aan voldoen. In de open antwoorden geven meerdere panelleden aan dat hun medewerkers niet voldoen aan het kernwoord kennis/kundigheid, en dan vaak op het gebied van computers. Zie de bijlage met open antwoorden voor de kernwoorden waar zij niet aan voldoen.



“Wilt u voor elk van deze kernwoorden aangeven of de medewerkers in uw vestiging over het algemeen hieraan voldoen?”
– indien kernwoorden genoemd, exclusief ‘weet niet’



4. Onbemande vestigingen zelfservice uren

4.1 Negen op de tien leden van Cluster Drenthe Plattelandsbibliotheken geven aan dat in hun Bibliotheek altijd een medewerker aanwezig is.

Dit is een stuk vaker dan in het totale Panel, waar dit voor driekwart van de leden het geval is. Minder vaak dan in het totale Panel geven de leden aan dat er soms een medewerker aanwezig is, maar ook tijden waarop de Bibliotheek onbemand is.



“Kunt u aangeven welke situatie het meest op de Bibliotheek die u het meest bezoekt van toepassing is?” - allen

4.2 Ruim vier op de tien leden geeft aan geen rekening te houden met bemande of onbemande uren tijdens bezoek aan de Bibliotheek.

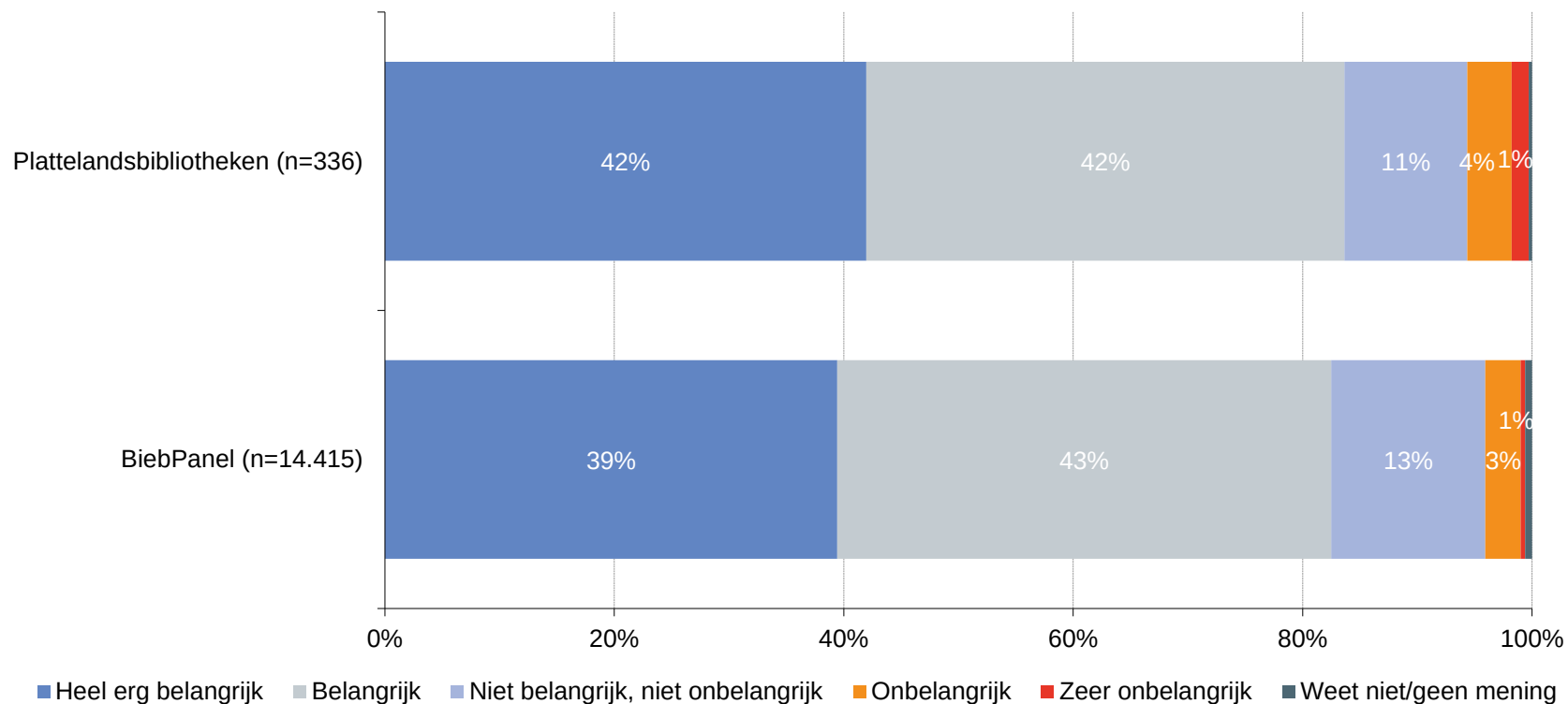
Drie op de tien leden van Cluster Drenthe Plattelandsbibliotheken, meer dan in het totale Panel, houden de er wel rekening mee dat zij de Bibliotheek alleen bezoeken tijdens bemande uren.

	Plattelandsbibliotheken (n=28)	BiebPanel (n=2.852)
Alleen tijdens bemande uren	29%	10%
Alleen tijdens onbemande uren	0%	1%
Bewust soms bemand of onbemand	25%	25%
Nee hou ik geen rekening mee	46%	64%

“Indien u de Bibliotheek bezoekt houdt u er dan rekening mee of het bemande of onbemande uren zijn?” – indien niet altijd een medewerker aanwezig

4.3 Meer dan acht op de tien leden vinden het (zeer) belangrijk dat er altijd een medewerker aanwezig is om te helpen.

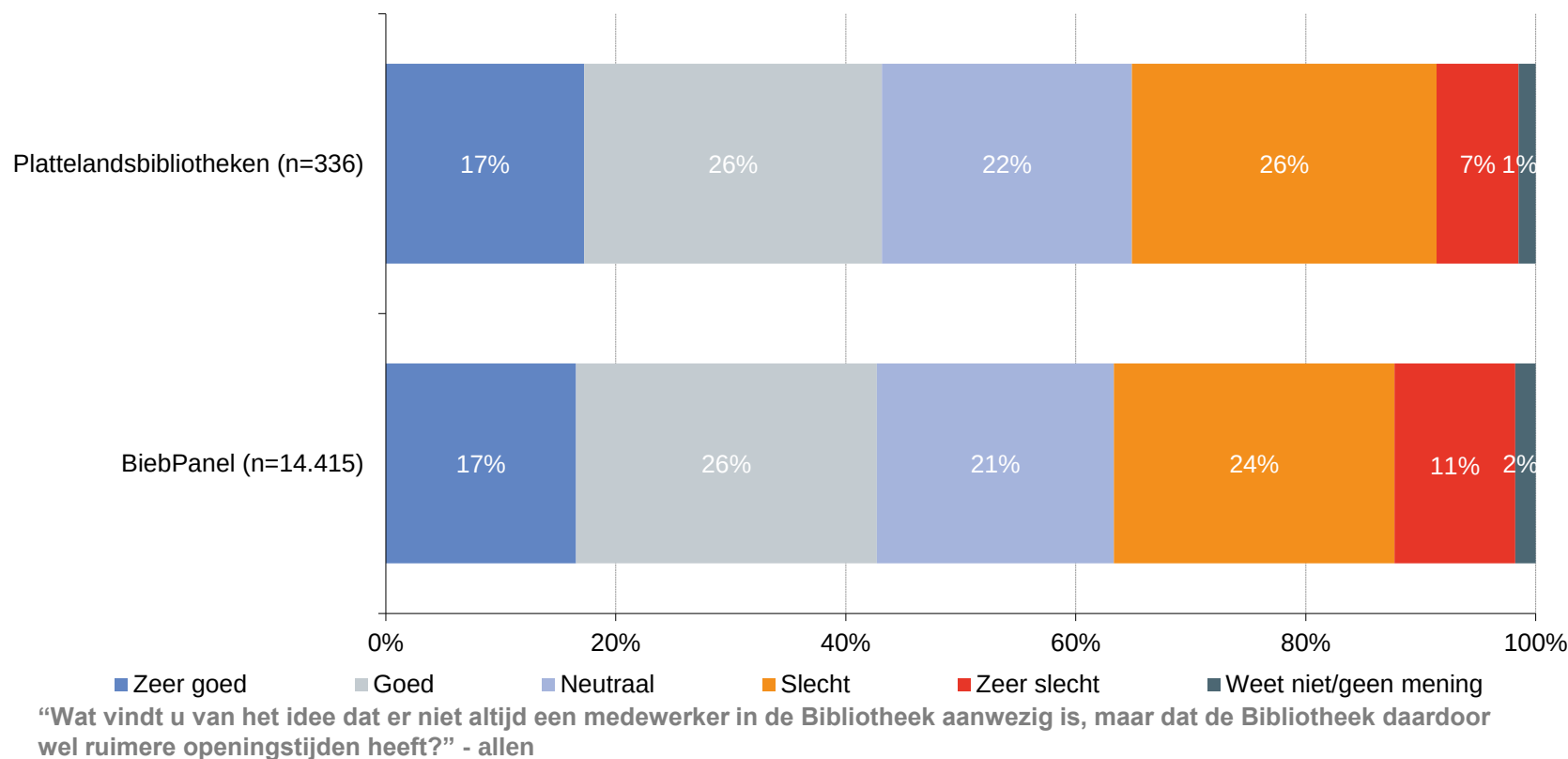
65-plussers vinden dit vaak nog belangrijker dan jongere panelleden.



“In hoeverre vindt u het belangrijk of onbelangrijk dat er altijd een medewerker aanwezig is om te helpen?” - allen

4.4 Een derde van de leden is niet te spreken over het idee dat er niet altijd een medewerker aanwezig is, ook al is de Bibliotheek daardoor wel langer open.

Net als in het totale Panel zien meer dan vier op de tien leden van Cluster Drenthe Plattelandsbibliotheken wel iets in dit idee. Leden uit de vestiging Westerveld staan iets minder afwijzend tegenover dit idee dan leden uit andere vestigingen.

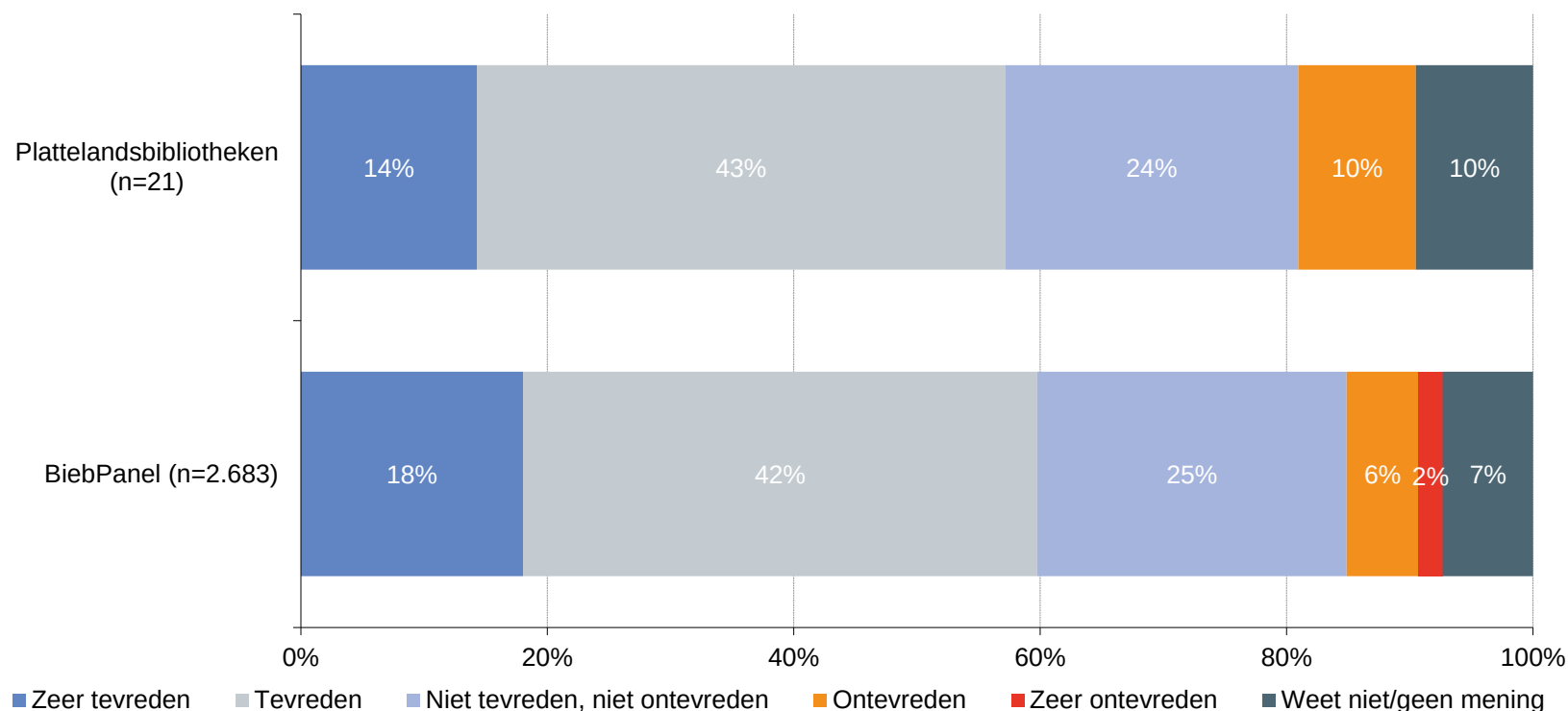


4.5 Een op de tien leden is ontevreden over de onbemande uren, de rest is tevreden of neutraal.

In het totale BiebPanel zijn 55-plussers minder vaak (zeer) tevreden over de onbemande uren dan jongere panelleden. Lager opgeleiden zijn vaker tevreden over de onbemande uren dan middelbaar en hoger opgeleiden.



In Katwijk (n=66) is men het meest tevreden over de onbemande uren van de Bibliotheek (82% (zeer) tevreden).



“Hoe tevreden of ontevreden bent u over de onbemande uren van de Bibliotheek?” – indien Bibliotheek bezocht tijdens onbemande uren



Bijlagen

ProBiblio

voor bibliotheken



Steekproef

Samenstelling Steekproef (1)

Verdeling over vestigingen en responspercentage

Welke vestiging bezoekt u het vaakst?

	Plattelandsbibliotheken
de Bibliotheek Tynaarlo	55
de Bibliotheek Coevorden	49
de Bibliotheek Wolden	43
de Bibliotheek Westerveld	41
de Bibliotheek Aa en Hunze	40
de Bibliotheek Noordenveld	40
de Bibliotheek Midden-Drenthe	36
de Bibliotheek Borger-Odoorn	32

Responspercentage

	Plattelandsbibliotheken	BiebPanel
Uitgenodigd	666	28.823
Deelgenomen	336	14.415
Responspercentage	50%	50%

Samenstelling Steekproef (2)

Verdeling leeftijd en geslacht

Aantal deelnemers		
	Plattelandsbibliotheken	BiebPanel
n=	336	14.415
Leeftijd		
16 tot 35 jaar	4%	6%
35 tot 55 jaar	29%	31%
55 jaar tot 65 jaar	28%	28%
65 jaar of ouder	38%	35%
Gemiddelde leeftijd		
	58,7	57,6
Opleidingsniveau		
Laag	14%	14%
Midden	29%	29%
Hoog	58%	57%
Geslacht		
Man	21%	25%
Vrouw	79%	75%