



LITERATUUR

Maart 2017

Medewerkers van de Bibliotheek Cluster Drenthe Stadsbibliotheken

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

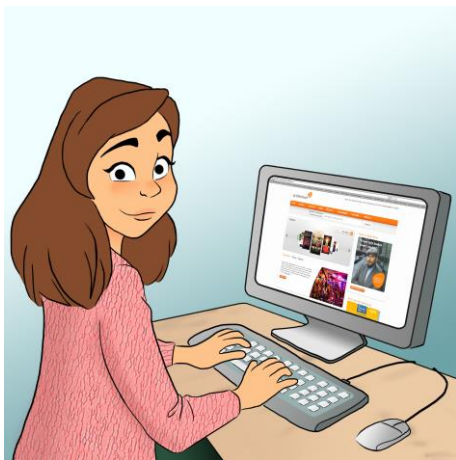
Met dit onderzoek geven we u inzicht in de tevredenheid en de wensen van BiebPanelleden ten aanzien van de medewerkers van de Bibliotheek. Wat gaat er goed en wat zijn eventuele verbeterpunten als het gaat om de medewerkers?

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

Bijna alle leden hebben weleens contact met medewerkers tijdens hun bibliotheekbezoek, hoewel wat minder frequent dan gemiddeld in het totale Panel. Dit gaat dan vooral over de vindbaarheid, in de Stadsbibliotheken nog vaker dan gemiddeld, en ook relatief vaak over hulp bij technische vragen; juist minder vaak over tips en advies over materialen of vanwege een gezellig praatje. Vier op de tien leden noemt spontaan een moment waarop de medewerkers hen positief verrasten. Drie op de tien geven aan weleens teleurgesteld te zijn in de medewerkers, waarbij men dan vooral klantvriendelijkheid noemt.

Hoge tevredenheid over medewerkers

Ruim negen op de tien leden zijn (zeer) tevreden over de medewerkers. Men is vooral positief over de vriendelijkheid, herkenbaarheid (vaker dan gemiddeld; vooral in Emmen en Assen) en communicatieve vaardigheden van de medewerkers. Over de deskundigheid en het meedenken met de klant is men ook tevreden, maar iets minder dan gemiddeld. Leden zijn het minst tevreden over het eigen initiatief van medewerkers om de bezoekers te helpen en het optreden bij ongewenst gedrag. Hoe typeren leden de 'ideale' bibliotheekmedewerker? De meest genoemde kernwoorden zijn: behulpzaam, vriendelijk, deskundig, beschikbaar en betrokken. Leden vinden in grote mate dat hun eigen bibliotheekmedewerkers aan deze kernwoorden voldoen.



Leden hechten veel belang aan aanwezigheid medewerkers

Leden van Cluster Drenthe Stadsbibliotheken vinden het nog belangrijker dan gemiddeld dat er altijd een medewerker aanwezig is in de Bibliotheek. Een derde van de leden van Cluster Drenthe Stadsbibliotheken ziet dan ook niks in het idee voor (een aantal) onbemande uren, in ruil voor ruimere openingstijden. Bijna evenveel leden zien wel iets in dit idee, maar dat zijn er een stuk minder dan in het totale Panel. Het merendeel van de leden (zeven op de tien) vindt het aantal beschikbare medewerkers in de Bibliotheek precies goed.

BiebPanelleden redelijk positief over onbemande uren, ouderen wat minder

Een kleine meerderheid van de leden uit het totale Panel (die weleens een onbemande vestiging bezoeken) is positief over de onbemande uren, de rest is vooral neutraal. 55-plussers zijn wat minder tevreden over de onbemande uren en bezoeken de Bibliotheek wat vaker alleen 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 Stadsbibliotheken, hoewel wat minder frequent dan gemiddeld in het Panel, hebben weleens contact met medewerkers tijdens hun bezoek aan de Bibliotheek. Dit contact gaat dan vooral over de vindbaarheid van materialen in de Bibliotheek, in de Stadsbibliotheken nog vaker dan gemiddeld. In de Stadsbibliotheken gaat het contact ook vaker dan gemiddeld over hulp bij technische vragen, en juist minder vaak over tips en advies over materialen of vanwege een gezellig praatje.

In een eerder BiebPanel onderzoek uit 2016 naar de algemene tevredenheid kwam al naar voren dat leden niet erg positief zijn over de vindbaarheid van materialen in Cluster Drenthe Stadsbibliotheken (tevredenheidsscore: 54%). Kijk nog eens terug naar de uitkomsten en aanbevelingen van dit onderzoek.

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

Ruim negen op de tien leden zijn (zeer) tevreden over de medewerkers. Men is vooral zeer positief over de vriendelijkheid, deskundigheid, herkenbaarheid en communicatieve vaardigheden van de medewerkers. In de Stadsbibliotheken is men nog vaker tevreden over de herkenbaarheid dan in het totale Panel (vooral in Emmen en Assen), maar geeft men iets minder vaak aan dat de medewerkers deskundig zijn (vooral hoger opgeleiden) en dat zij meedenken met de klant. Middelbaar en hoger opgeleiden zijn wat minder te spreken over de communicatieve vaardigheden van de medewerkers dan lager opgeleiden.

De aspecten die de meeste invloed hebben op de algemene tevredenheid over de medewerkers zijn: vriendelijkheid, deskundigheid en het meedenken met de klant. Over deze aspecten is men in Stadsbibliotheken positief, ook al liggen de tevredenheidsscores op deskundigheid en het meedenken met de klant wel net iets lager dan in het totale Panel. Ook uit de open antwoorden blijkt dat deze eigenschappen zeer gewaardeerd wordt door de leden.

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, deskundig, en daarnaast beschikbaar en betrokken. Wanneer we vragen in hoeverre hun eigen bibliotheekmedewerkers aan deze kernwoorden voldoen geven leden in grote mate aan dat dit het geval is.

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 vooral vriendelijkheid, deskundigheid en meedenken met de klant van invloed zijn op de tevredenheid van de leden over de medewerkers.

Conclusies en aanbevelingen (2)

Leden zijn het minst tevreden over de medewerkers wanneer het gaat om zelf initiatief nemen om bezoekers te helpen en het optreden bij ongewenst gedrag. Leden van de vestiging Emmen zijn vaker tevreden over de medewerkers dan leden uit andere vestigingen wanneer het gaat om het optreden tegen ongewenst gedrag en ook voor wat de beschikbaarheid van medewerkers betreft.

Deze aspecten hebben een, weliswaar kleine, invloed op de algemene tevredenheid en zijn van belang bij de transitie van klassieke naar maatschappelijke Bibliotheek. Uit de open antwoorden blijkt ook dat leden het zeer waarderen wanneer medewerkers hen spontaan op weg helpen tijdens een bezoek aan de Bibliotheek en ook dat zij zich soms irriteren aan het gebrek aan optreden tegen met name geluidsoverlast (zie hierna).

Maak medewerkers erop attent dat leden het als een taak van de medewerkers zien om de stilte in de Bibliotheek te waarborgen en bezoekers die overlast veroorzaken hierop aan te spreken. Ook waarderen de leden het wanneer medewerkers hen uit zichzelf aanspreken. Wellicht bestaat er onder de medewerkers onzekerheid over het zomaar aanspreken van leden, bijvoorbeeld op hun (ongewenste) gedrag of om ongevraagd tips en adviezen te geven. Maak hen duidelijk dat (andere) leden dit op sommige momenten juist op prijs stellen en wellicht ook verwachten van de medewerkers.

Leden vaker positief dan negatief verrast door medewerkers

Vier op de tien leden kunnen spontaan een moment noemen waarop ze positief verrast werden door medewerkers. Leden geven dan vooral aan dat de medewerkers vaak goed mee zoeken naar materialen en deze ook vinden: *“Behulpzaamheid bij het vinden van de Hoogeveensche Courant, toen de hele stapel verdwenen was”*. Ook ervaren leden het vaak als positief als medewerkers hen spontaan hulp aanbieden, bijvoorbeeld bij het zoeken van materialen of het geven van leestips en andere tips of advies. *“Mij laten zien hoe ik zelf iets kan opzoeken en bestellen”*; *“Op ons afstappen en aangeven dat er op zaterdag een voorstelling voor de kinderen was”*; *“Zag dat ik boeken terugbracht en liep direct op me af om het nieuwe systeem te laten zien en uitleg hoe het werkt”*. Verder geven enkele leden aan positief verrast te zijn wanneer de medewerkers hen groeten of herkennen: *“Medewerkster weet nog steeds hoe ik heet”*.

Drie op de tien leden zijn weleens teleurgesteld in de medewerkers van de Bibliotheek. Het gaat dan vooral om de houding van de medewerkers, klantvriendelijk en kortaf: *“Als ze niet vriendelijk ogen en je niet begroeten. Nors reageren als je om hulp vraagt”*. Ook geven meerdere leden aan dat medewerkers soms druk met elkaar in gesprek zijn (over privé-zaken) waardoor de leden het idee hebben dat medewerkers niet benaderbaar zijn: *“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”*. Enkele leden merken op dat medewerkers soms niet deskundig lijken te zijn: *“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”*.

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.

Zeven op de tien leden tevreden over aantal beschikbare medewerkers

Wanneer we leden van Cluster Drenthe Stadsbibliotheken vragen wat zij vinden van het aantal beschikbare medewerkers in de Bibliotheek zeggen zeven op de tien leden dat dit aantal precies goed is. 17% van de leden (vooral vrouwen) vindt dat er te weinig medewerkers aanwezig zijn om hen te helpen. Leden van Cluster Drenthe Stadsbibliotheken vinden het nog vaker dan gemiddeld in het totale Panel (zeer) belangrijk dat er altijd een medewerker aanwezig is in de Bibliotheek. Voor maar liefst 89% is dit (zeer) belangrijk; wellicht ook omdat men dit gewend is. Bijna vier op de tien leden van Cluster Drenthe Stadsbibliotheken (37%) zien dan ook niks in het idee dat er niet altijd een medewerker aanwezig is in de Bibliotheek in ruil voor ruimere openingstijden. Slechts ongeveer een derde ziet dit idee zitten (36%), wat minder dan in het totale Panel (daar vinden ruim vier op de tien, 44%, dit een goed idee).

Nauwelijks onbemande uren in Cluster Drenthe Stadsbibliotheken; totaal BiebPanel tevreden over onbemande uren

De Bibliotheek Stadsbibliotheken heeft nog nauwelijks onbemande uren of zelfservice uren in haar vestigingen (alleen in de vestiging Emmen-Compascuum). Het is dan ook niet verwonderlijk dat bijna alle leden (95%) aangeven dat er altijd een medewerker aanwezig is in hun Bibliotheek, veel vaker dan in het totale Panel, waar dit voor driekwart van de leden het geval is. In andere bibliotheken komen onbemande uren wel voor: een op de vijf leden in het totale Panel geeft aan dat er in hun Bibliotheek soms wel en soms geen medewerkers aanwezig zijn. De leden van bibliotheken die wel onbemande uren hebben zijn hier vaak positief over: zes op de tien leden in het totale BiebPanel zijn (zeer) tevreden over de onbemande uren van hun Bibliotheek. Slechts 8% is negatief, de rest is neutraal. 55-plussers zijn wat minder tevreden over de onbemande uren dan jongere panelleden. Wanneer de Bibliotheek onbemande uren heeft, houdt twee derde hier geen rekening mee tijdens hun bezoek. Eén op de tien geeft aan de Bibliotheek alleen te bezoeken tijdens bemande uren en een kwart bezoekt de Bibliotheek soms bewust tijdens bemande uren en soms bewust tijdens onbemande uren. 55-plussers geven vaker aan de Bibliotheek alleen te bezoeken tijdens bemande 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) belangrijker 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 Stadsbibliotheken 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

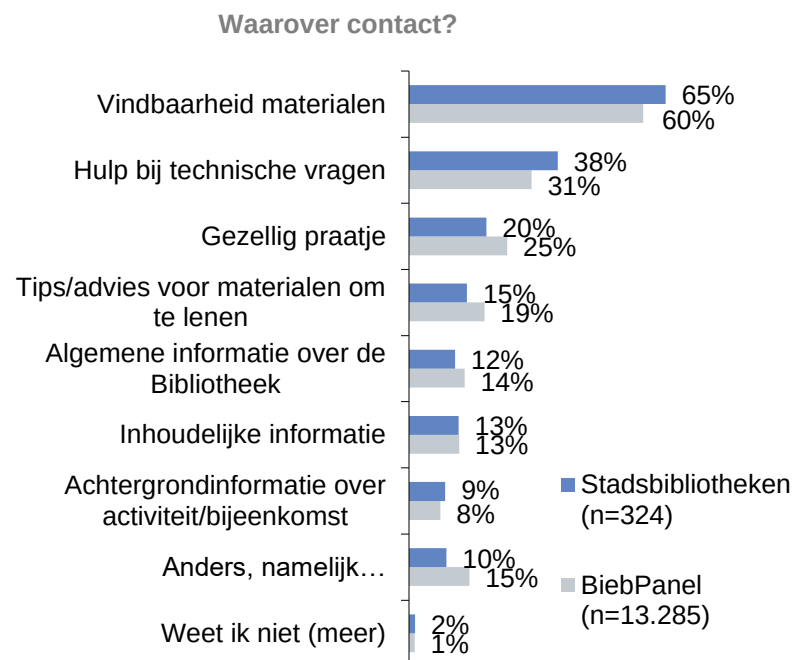
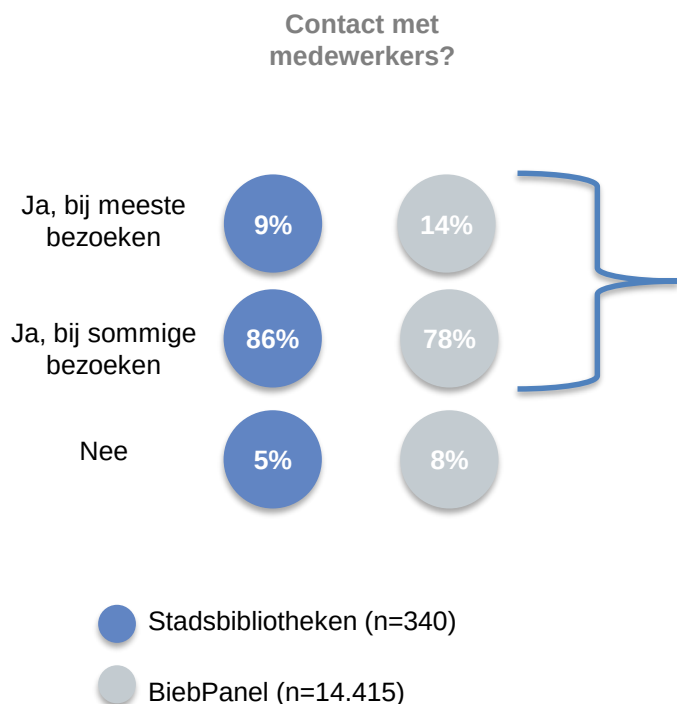
De letterlijke antwoorden op de open vragen staan in een aparte bijlage weergegeven.



1. Contact met medewerkers

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

Wanneer men contact heeft met een medewerker gaat dit in de Stadsbibliotheken nog vaker dan gemiddeld over de vindbaarheid van materialen of over hulp bij technische vragen, en juist minder vaak over tips en advies over materialen of vanwege een gezellig praatje. Leden van de vestiging Assen hebben minder vaak contact over algemene informatie over de Bibliotheek dan leden van de andere vestigingen.



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



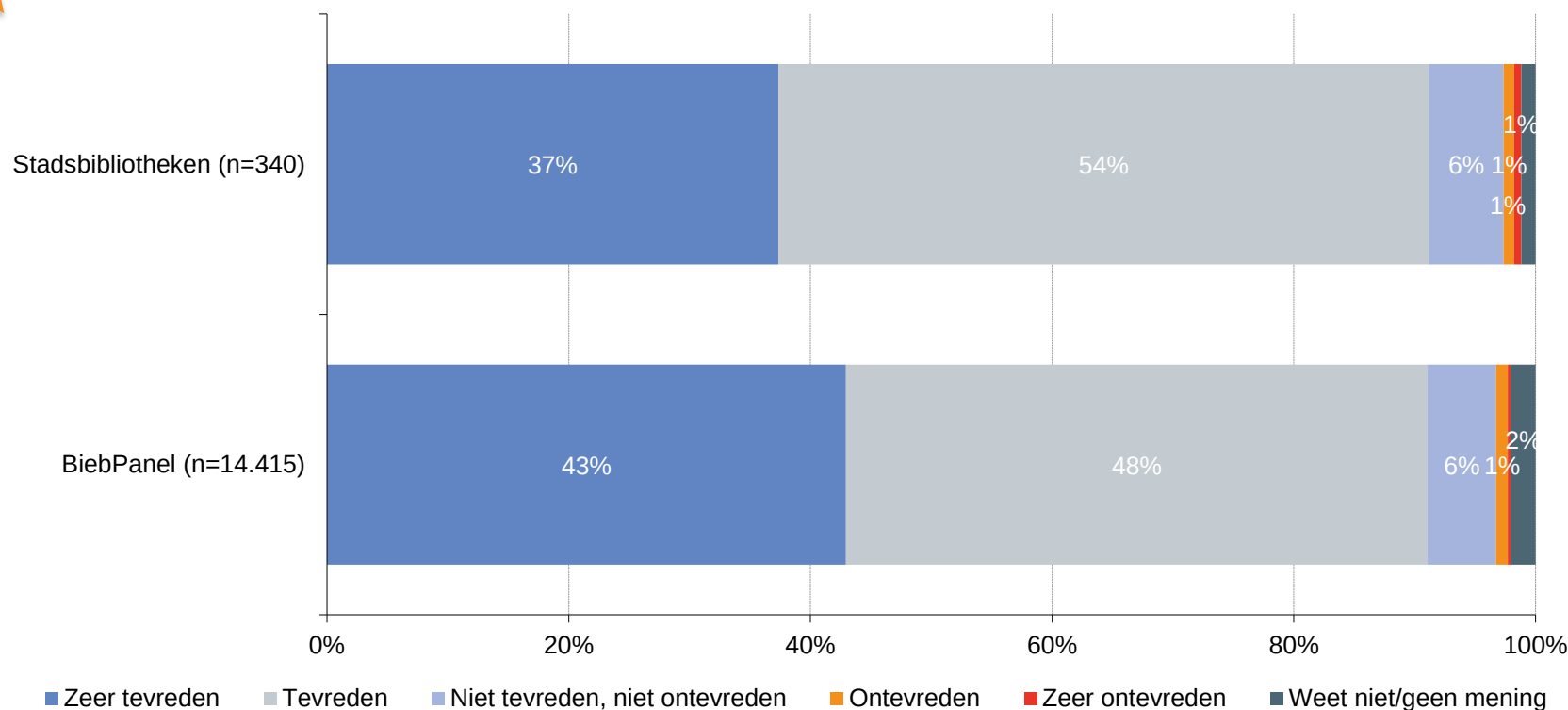
2. Oordeel bibliotheekmedewerker

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



97%

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



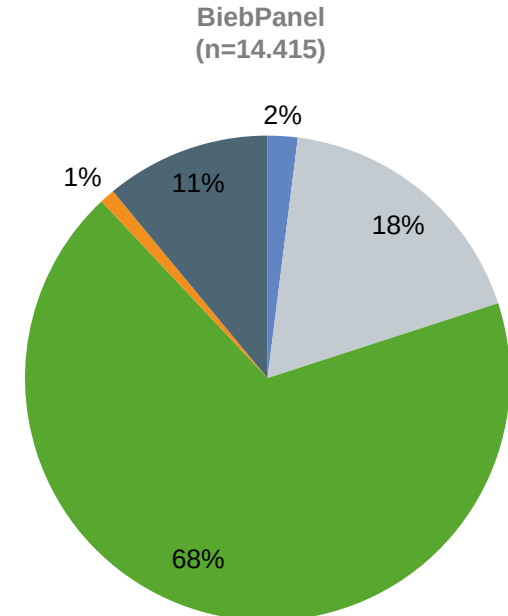
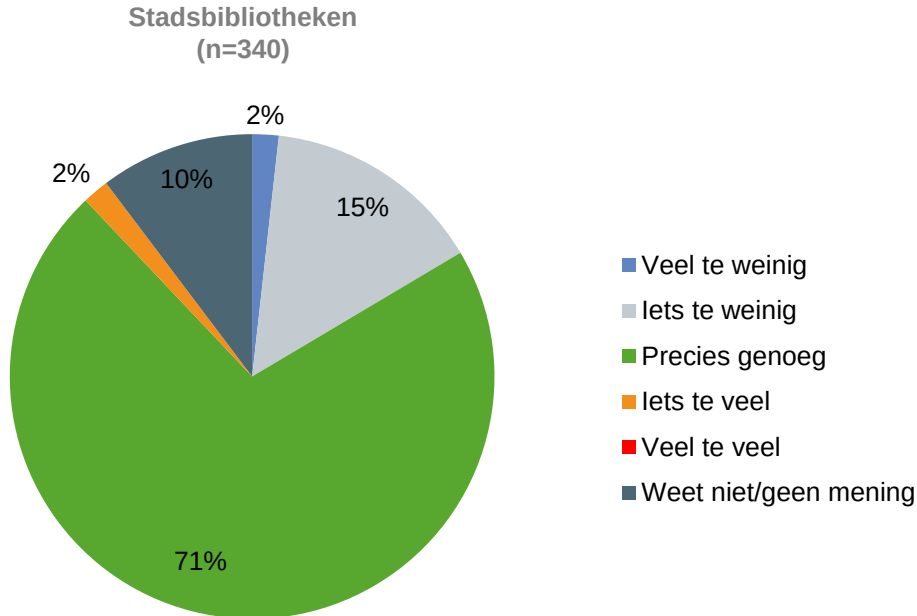
“Hoe tevreden bent u over het algemeen over de medewerkers in de Bibliotheek?” - allen

2.2 Het merendeel, zeven op de tien, vindt het aantal beschikbare medewerkers precies genoeg. 17% vindt het aantal te weinig.

Vrouwen zeggen vaker dan mannen dat zij het aantal beschikbare medewerkers te weinig vinden.



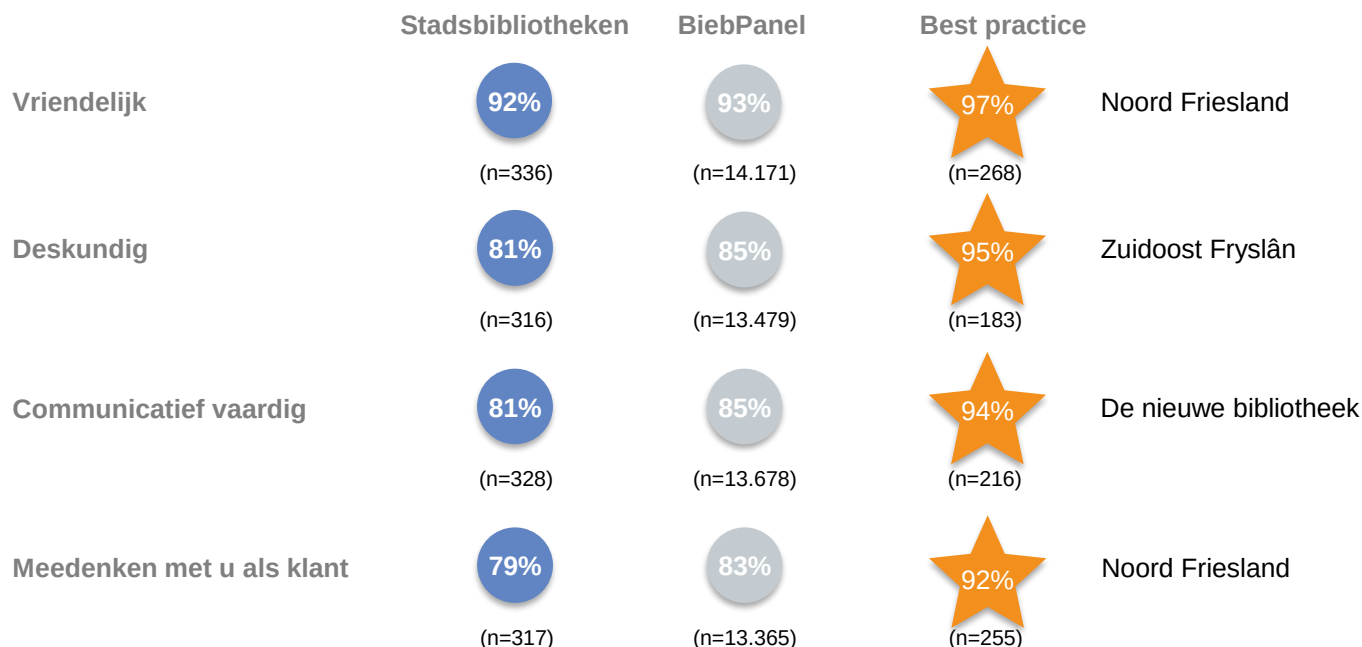
In Zuidoost Fryslân (n=195) is men het meest tevreden over het aantal beschikbare medewerkers (84% precies goed).



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

2.3.1 De top 4 eigenschappen van medewerkers waar leden tevreden over zijn: vriendelijkheid, deskundigheid, herkenbaarheid en communicatieve vaardigheden.

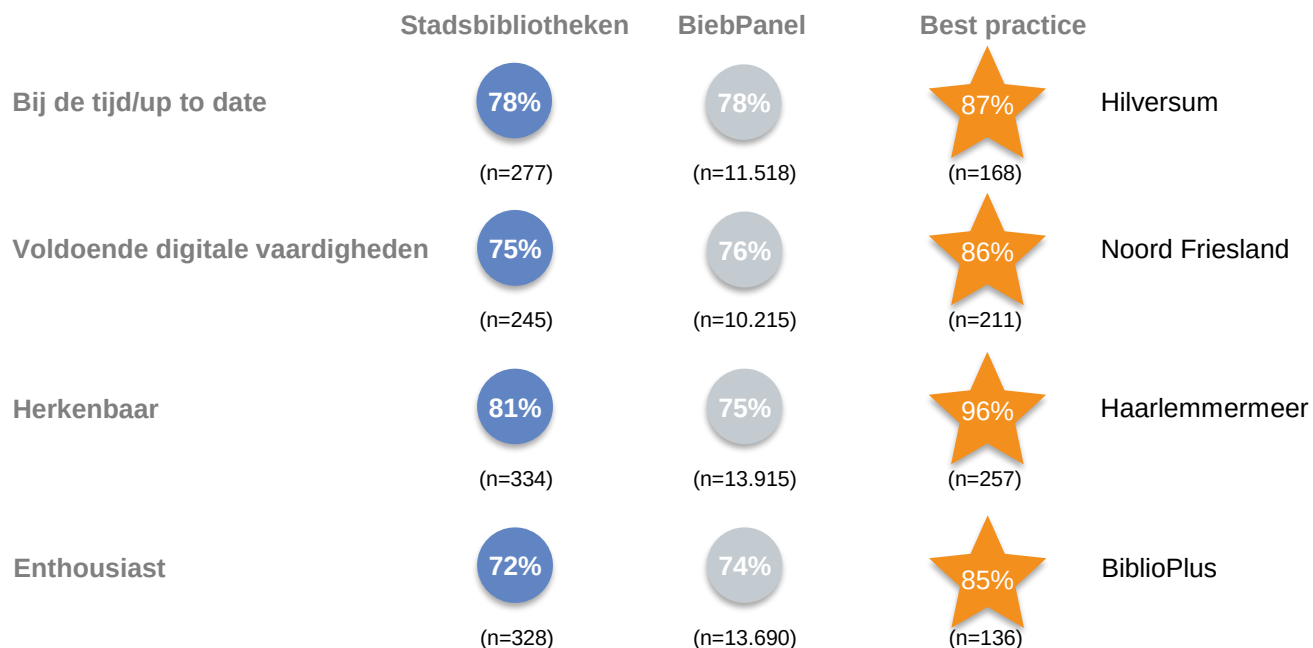
In de Stadsbibliotheken geeft men iets minder vaak dan in het totale Panel aan dat de medewerkers deskundig zijn (vooral hoger opgeleiden geven dit minder vaak aan) en dat zij meedenken met de klant. Middelbaar en hoger opgeleiden zijn iets minder te spreken over de communicatieve vaardigheden van de medewerkers dan lager opgeleiden.



“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 tevreden.

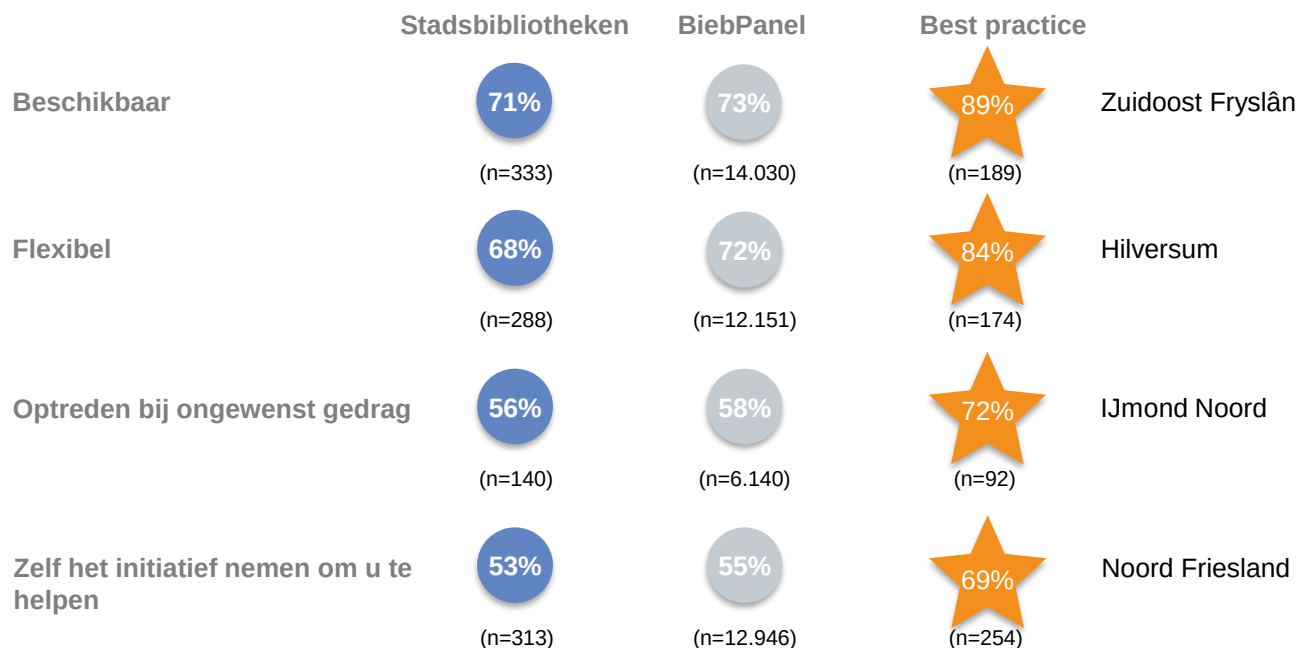
In de Stadsbibliotheken is men nog vaker tevreden over de herkenbaarheid dan in het totale Panel (vooral in Emmen en Assen).



“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: zelf initiatief nemen om te helpen en optreden bij ongewenst gedrag.

Leden van de vestiging Emmen zijn vaker tevreden over de medewerkers dan leden van andere vestigingen wanneer het gaat om de beschikbaarheid van de medewerkers en het optreden tegen ongewenst gedrag.



“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

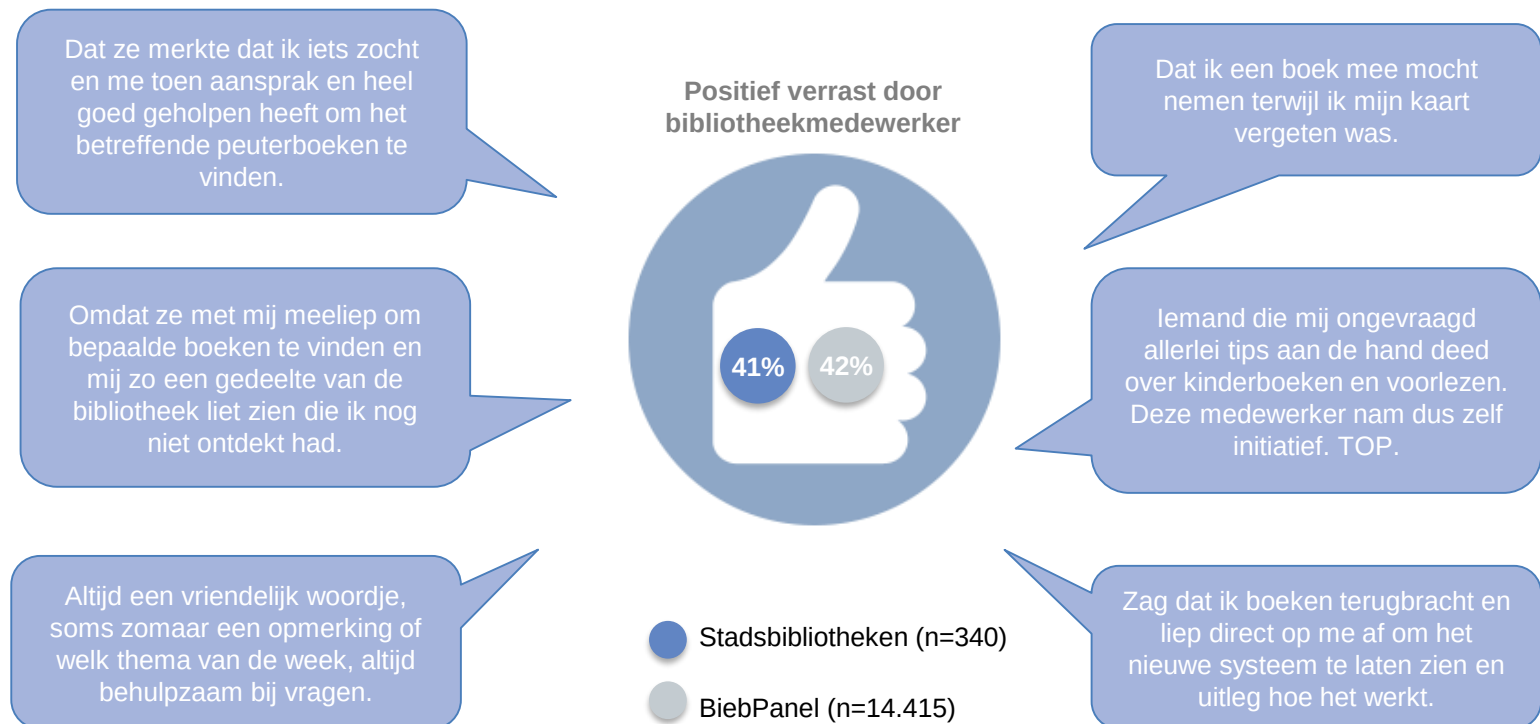
Door middel van een regressieanalyse op de resultaten van het totale BiebPanel is in kaart gebracht in hoeverre de scores op de afzonderlijke aspecten verklarend zijn voor de algemene tevredenheid over de medewerkers van de Bibliotheek.

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 Vier op de tien leden zijn weleens positief verrast door een bibliotheekmedewerker.

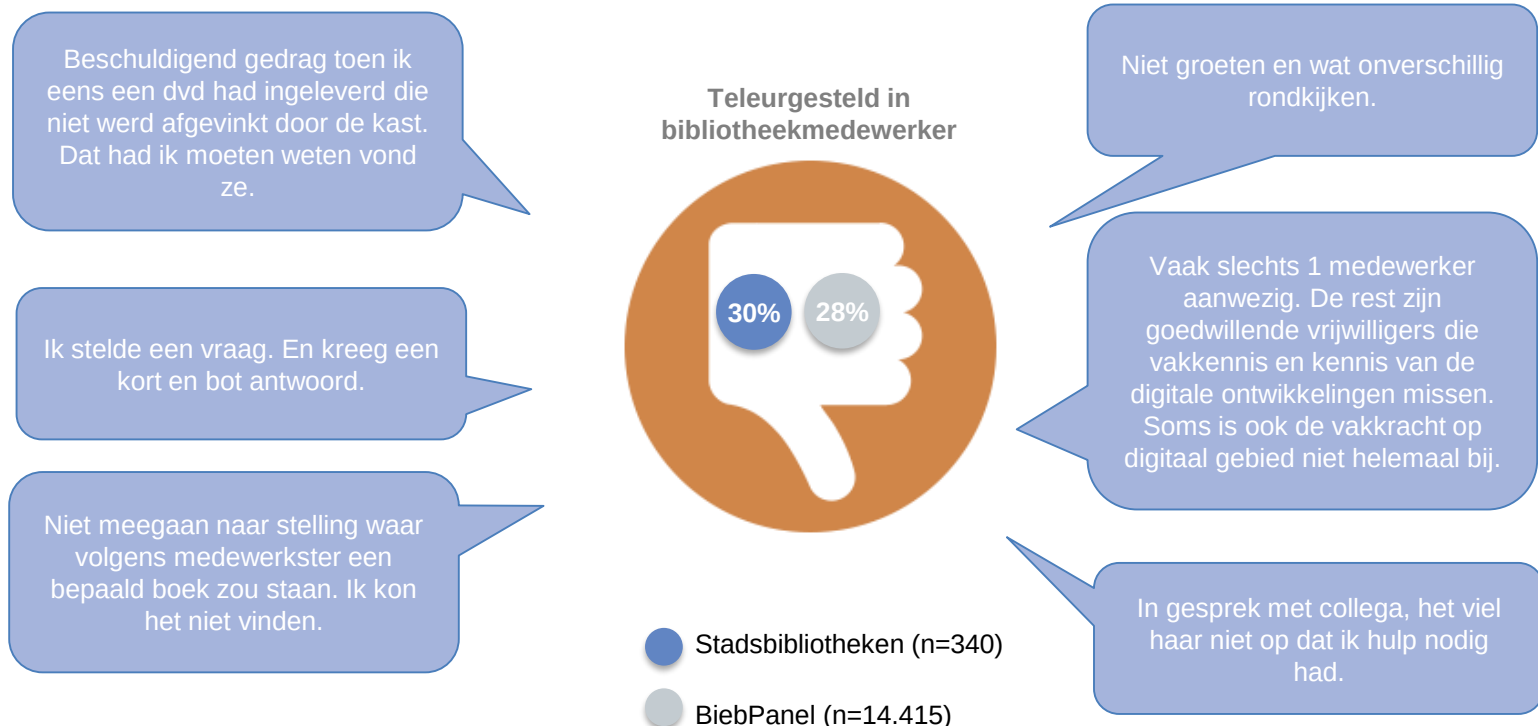
Wanneer leden gevraagd wordt een moment te noemen waarop zij positief verrast werden door een medewerker geven zij vooral aan dat de medewerkers vaak goed mee zoeken naar boeken en deze ook vinden. Ook worden spontane hulp en advies/tips gewaardeerd door veel leden. Een aantal leden geeft aan dat de medewerker hen herkent en altijd groet bij binnenkomst. Ook flexibiliteit, zoals extra verlengen van materialen, wordt door sommigen genoemd. Hoger opgeleiden geven vaker dan lager en middelbaar opgeleiden aan weleens positief verrast te zijn door een medewerker van de Bibliotheek.



“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 Drie op de tien leden zijn weleens teleurgesteld in een bibliotheekmedewerker.

Vrouwen en middelbaar en hoger opgeleiden geven vaker dan andere leden aan weleens teleurgesteld te zijn in een medewerker. Leden zijn teleurgesteld wanneer medewerkers chagrijnig of kortaf reageren 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 met elkaar staan te praten en daardoor niet aanspreekbaar zijn. Een enkeling is teleurgesteld door een gebrek aan kennis van de medewerkers.



“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 Stadsbibliotheken is terug te vinden in de bijlagen.

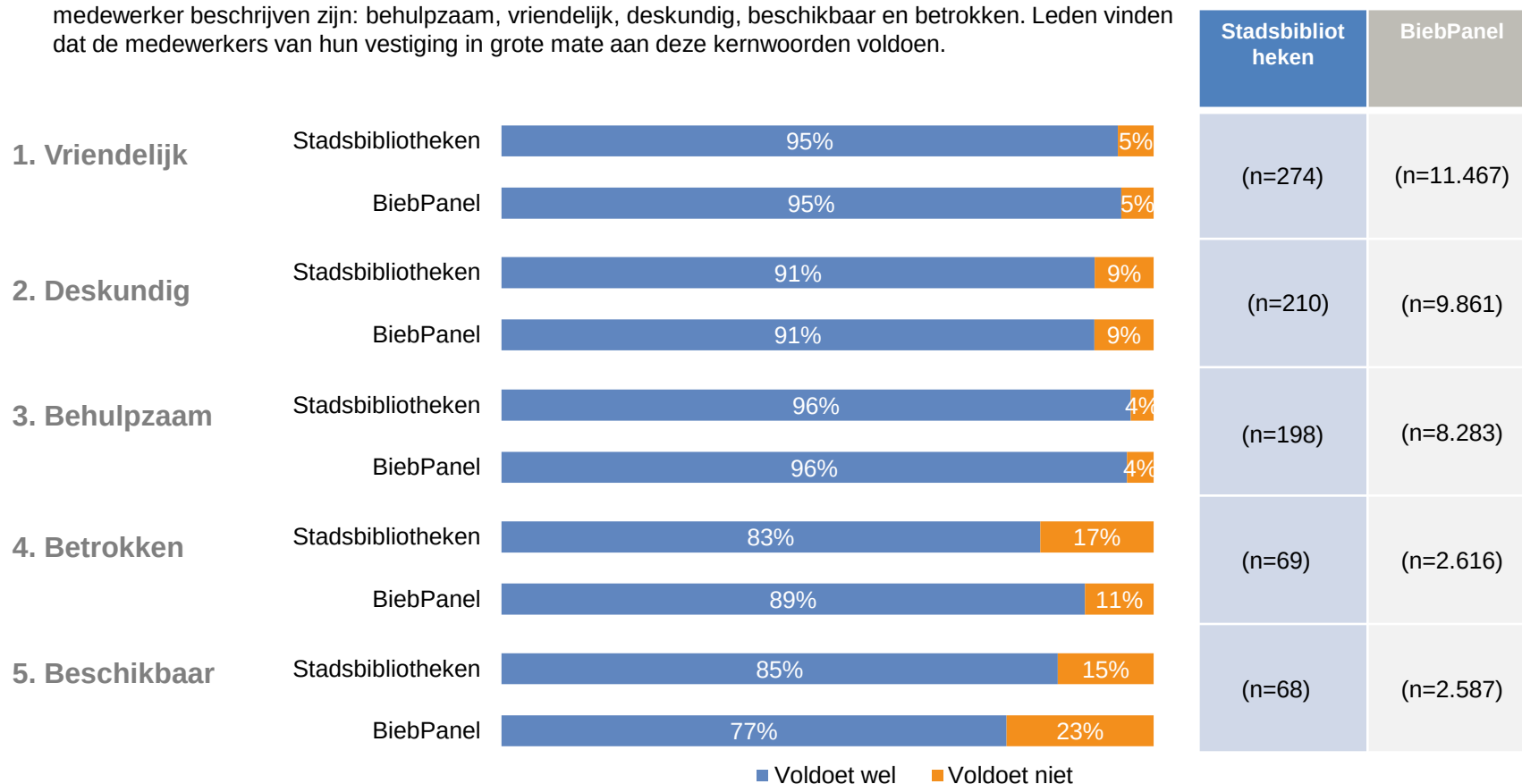


“Met welke kernwoorden zou u uw ‘ideale’ bibliotheekmedewerker omschrijven?” – allen

Deze wordcloud is gebaseerd op gecodeerde antwoorden. Een volledig overzicht van de reacties van de leden van Cluster Drenthe Stadsbibliotheken 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 Stadsbibliotheken spontaan de ‘ideale’ medewerker beschrijven zijn: behulpzaam, vriendelijk, deskundig, beschikbaar en betrokken. Leden vinden dat de medewerkers van hun vestiging in grote mate aan deze kernwoorden voldoen.

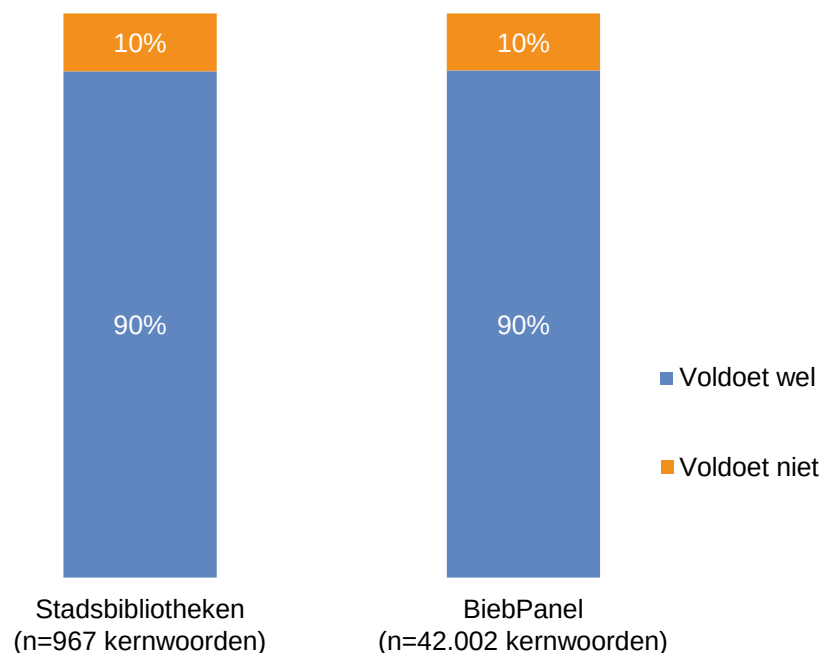


“Met welke kernwoorden zou u uw ‘ideale’ bibliotheekmedewerker omschrijven?” en

“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 aan bijna alle spontaan genoemde kernwoorden.

Over 10% van de genoemde kernwoorden zeggen de panelleden (vaker leden jonger dan 65 jaar) dat de medewerkers van hun eigen vestiging daar niet aan voldoen. Zie de bijlage met open antwoorden voor de kernwoorden waar zij niet aan voldoen.



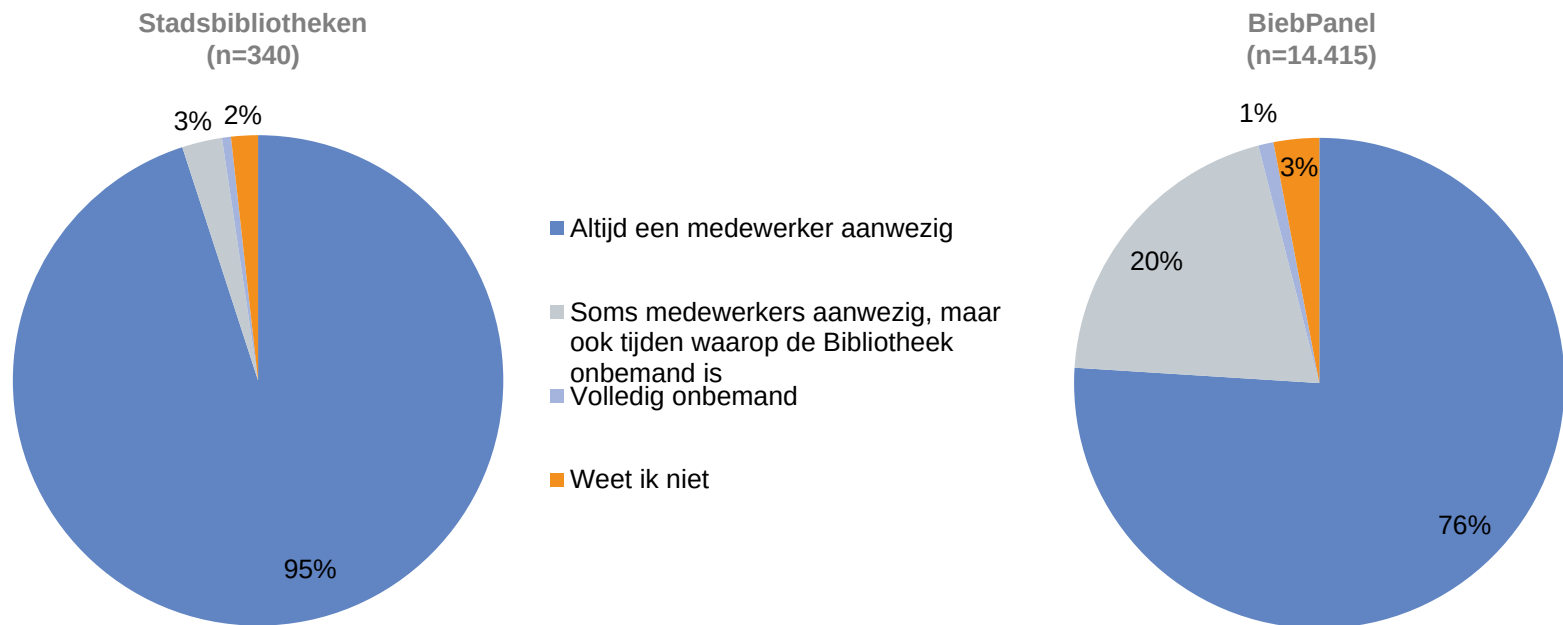
“Wilt u voor elk van deze kernwoorden aangeven of de medewerkers in uw vestiging over het algemeen hieraan voldoen?”
– indien kernwoorden genoemd, exclusief ‘weet niet’



4. Onbemande vestigingen zelfservice uren

4.1 Bijna alle leden van Cluster Drenthe Stadsbibliotheken 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.



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

4.2 In het totale BiebPanel geeft twee derde van de leden aan geen rekening te houden met bemande of onbemande uren tijdens bezoek aan de Bibliotheek.

Het gaat hier om leden die hebben aangegeven dat er niet altijd een medewerker aanwezig is bij hun Bibliotheek. Ruim een derde van de leden maakt een bewuste keuze voor bemande dan wel onbemande uren (waarbij de keuze voor onbemand geringer is). 55-plussers geven vaker aan rekening te houden met de bemande en onbemande uren van de Bibliotheek en bezoeken de Bibliotheek vaker tijdens bemande uren.

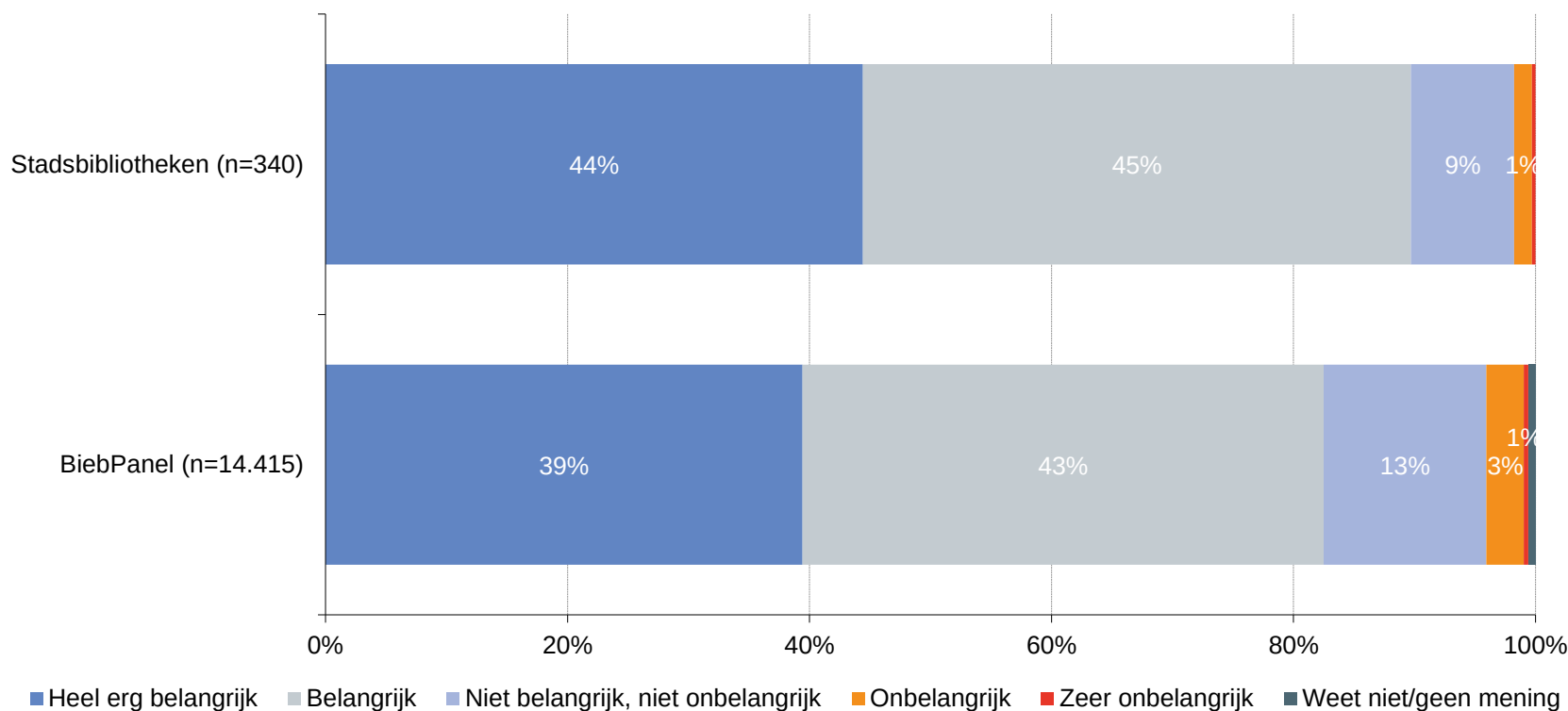
	BiebPanel (n=2.852)
Alleen tijdens bemande uren	10%
Alleen tijdens onbemande uren	1%
Bewust soms bemand of onbemand	25%
Nee hou ik geen rekening mee	64%

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

NB: in Cluster Drenthe Stadsbibliotheken is het aantal leden dat aangeeft dat er niet altijd een medewerker aanwezig is te klein om daarover te rapporten. Derhalve zijn hier de resultaten van het totale BiebPanel weergegeven.

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

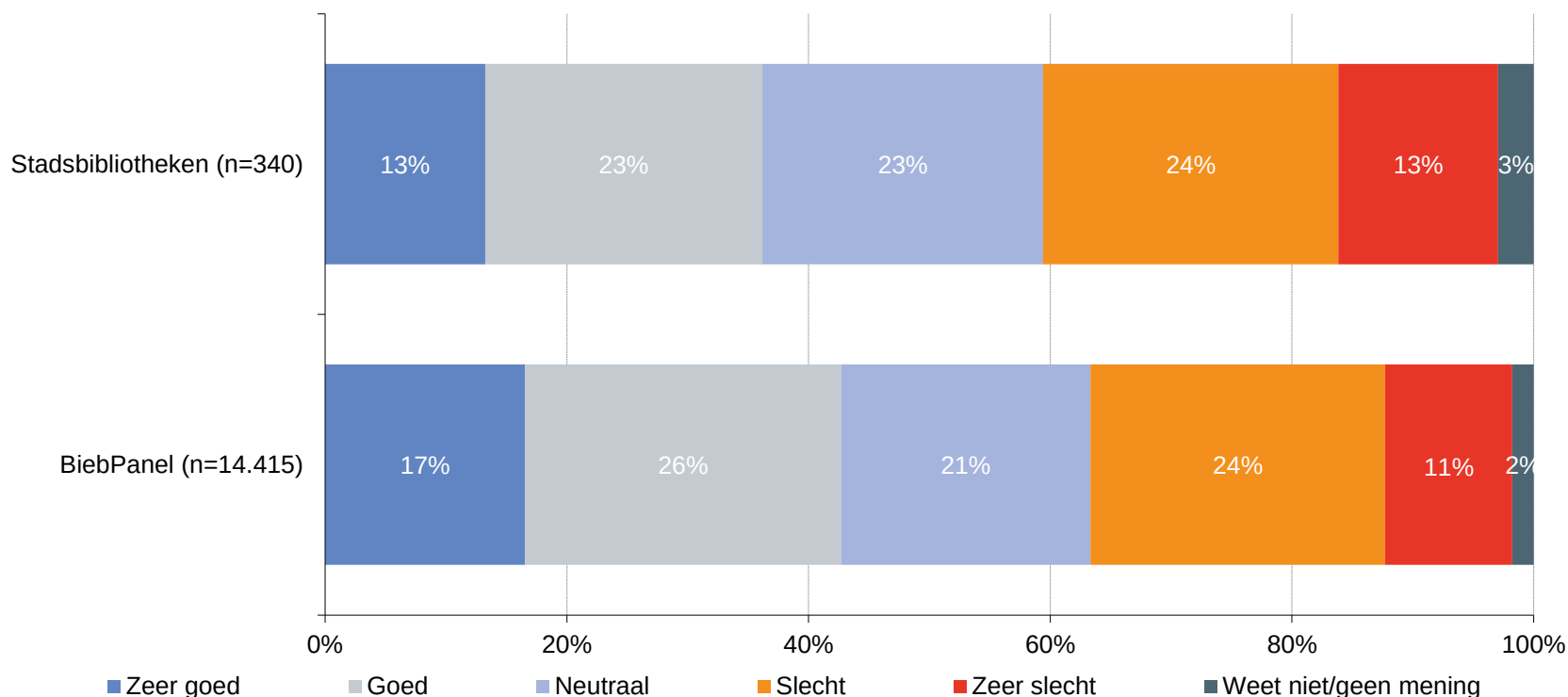
Leden van Cluster Drenthe Stadsbibliotheken vinden het nog vaker dan in het totale Panel (zeer) belangrijk dat er altijd een medewerker aanwezig is in de Bibliotheek.



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

4.4 Bijna vier op de tien zijn niet te spreken over het idee van (een aantal) onbemande uren, in ruil voor ruimere openingstijden.

Slechts ongeveer een derde van de leden van Cluster Drenthe Stadsbibliotheken ziet wel wat in dit idee, wat minder dan in het totale Panel (daar zien meer dan vier op de tien dit idee wel zitten).



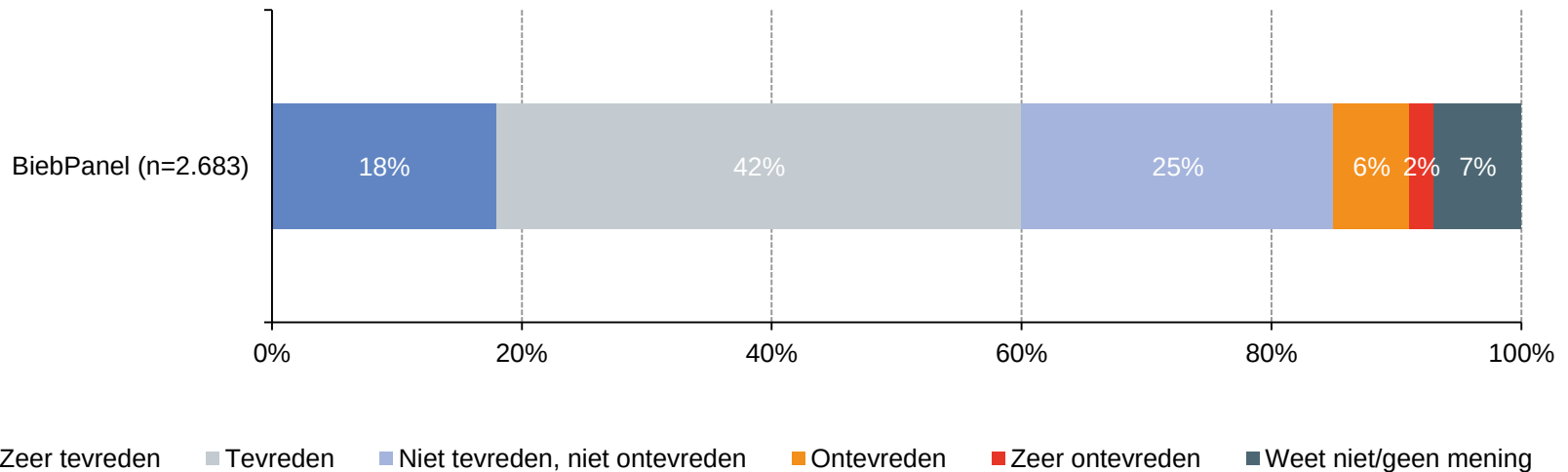
“Wat vindt u van het idee dat er niet altijd een medewerker in de Bibliotheek aanwezig is, maar dat de Bibliotheek daardoor wel ruimere openingstijden heeft?” - allen

4.5 Slechts 8% van de leden van het totale Panel is ontevreden over de onbemande uren, de rest is tevreden of neutraal.

55-plussers zijn 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

NB: in Cluster Drenthe Stadsbibliotheken zijn er te weinig leden die de Bibliotheek bezoeken tijdens onbemande uren om daarover te rapporteren. Derhalve zijn hier de resultaten van het totale BiebPanel weergegeven.



Bijlagen

ProBiblio

voor bibliotheken



Steekproef

Samenstelling Steekproef (1)

Verdeling over vestigingen en responspercentage

Welke vestiging bezoekt u het vaakst?

	Stadsbibliotheken
Bibliotheek Assen	123
de Bibliotheek Emmen	107
de Bibliotheek Hoogeveen	65
de Bibliotheek Meppel	45

Responspercentage

	Stadsbibliothe ken	BiebPanel
Uitgenodigd	631	28.823
Deelgenomen	340	14.415
Responspercentage	54%	50%

Samenstelling Steekproef (2)

Verdeling leeftijd en geslacht

Aantal deelnemers		
	Stadsbibliotheken	BiebPanel
n=	340	14.415
Leeftijd		
16 tot 35 jaar	6%	6%
35 tot 55 jaar	27%	31%
55 jaar tot 65 jaar	27%	28%
65 jaar of ouder	40%	35%
Gemiddelde leeftijd		
	58,6	57,6
Opleidingsniveau		
Laag	16%	14%
Midden	33%	29%
Hoog	51%	57%
Geslacht		
Man	28%	25%
Vrouw	72%	75%