

VRAGENLIJST, VERSIE: 6-DEFINITIEF

# BIEBPANEL / 2016-4 PERSONEEL

AMSTERDAM, OKTOBER 2016

Opzet mailtekst / BiebPanel Layout

**Afzender:** BiebPanel <helpdesk@biebpanel.nl>

**Subject:** Uitnodiging BiebPanel onderzoek: Bibliotheekmedewerkers

Geachte {BP\_gender=1?'heer':'mevrouw'} {\$respondent\_name},

Graag nodigen wij u uit voor het volgende onderzoek van BiebPanel.

In iedere Bibliotheek werken medewerkers. We horen graag uw wensen en verwachtingen ten aanzien van de bibliotheekmedewerkers. Hoe tevreden of ontevreden bent u over de medewerkers? Daarnaast zijn we ook benieuwd wat u belangrijk vindt ten aanzien van de medewerkers in de Bibliotheek?

Het invullen van de vragenlijst duurt ongeveer 8 minuten. Klik op onderstaande link om naar de vragenlijst te gaan.

{ \$url\_reference('Ga naar de vragenlijst') }

We zijn benieuwd naar uw mening. Alvast bedankt voor uw medewerking!

Indien u vragen hebt over BiebPanel kunt u contact met ons opnemen via [helpdesk@biebpanel.nl](mailto:helpdesk@biebpanel.nl)

Met vriendelijke groet,  
Het BiebPanel team



## Intro

Welkom bij dit onderzoek van BiebPanel!

In dit onderzoek horen we graag uw wensen en verwachtingen ten aanzien van de bibliotheekmedewerkers en hoe u de houding van en begeleiding door de medewerkers ervaart.

In iedere bibliotheekvestiging werkt meer dan één medewerker. U zult daarom niet altijd door dezelfde persoon geholpen worden. Om deze reden verzoeken wij u bij de beantwoording van de volgende vragen uit te gaan van de gemiddelde medewerker in uw meest bezochte vestiging en uw antwoorden niet te baseren op ervaringen met één specifieke medewerker.

Het invullen van de vragenlijst duurt ongeveer 8 minuten.

## BLOK: CONTACT MET MEDEWERKERS

(routing: allen)

### 1. Heeft u weleens contact met een bibliotheekmedewerker tijdens uw bezoek?

1 = Ja, bij de meeste bezoeken

2 = Ja, bij sommige bezoeken

3 = Nee

(routing: indien contact met medewerkers) (categorieën random tonen)

### 2. Waarover heeft u dan contact met de medewerker? *Meer antwoorden mogelijk*

1 = Waar ik bepaalde materialen kan vinden in de Bibliotheek

2 = Algemene informatie over de Bibliotheek, bijvoorbeeld over openingstijden, abonnementen etc.

3 = Tips/advies voor materialen om te lenen

4 = Hulp bij technische vragen, zoals computers, uitleenapparaten, printers

5 = Een gezellig praatje met de medewerkers

6 = Achtergrondinformatie over een activiteit of bijeenkomst

7 = Inhoudelijke informatie over een bepaald onderwerp

8 = Anders, namelijk...

9 = Weet ik niet (meer)

(routing: indien geen contact met medewerkers) (categorieën random tonen)

### 3. Waarom heeft u meestal geen contact met een bibliotheekmedewerker tijdens uw bezoek?

*Meer antwoorden mogelijk*

1 = Geen behoefte aan, ik kan zelf mijn weg vinden in de Bibliotheek

2 = Ik bezoek de Bibliotheek vooral tijdens zelfservice/onbemande uren

3 = Medewerkers zijn meestal druk of bezet

4 = De medewerkers zijn niet voldoende aanspreekbaar



5= Ik kom nooit of zelden in de Bibliotheek (single answer)

6= Anders, namelijk...

(routing: allen)

**4. Wat vindt u van het aantal beschikbare medewerkers in de Bibliotheek die u kunnen helpen?**

1=Veel te weinig

2=Iets te weinig

3=Precies genoeg

4=Iets te veel

5=Veel te veel

6=Weet niet/geen mening

**BLOK: OORDEEL BIBLIOTHEEKMEDEWERKER**

(routing: allen) (vergelijking mogelijk vraag 19 onderzoek 2010-2)

(antwoordcategorieën met duimpjes weergeven)

**5. Hoe tevreden bent u over het algemeen over de medewerkers in de Bibliotheek?**

1=Zeer tevreden

2=Tevreden

3=Niet tevreden, niet ontevreden

4=Onte tevreden

5=Zeer ontevreden

6= Weet niet/geen mening

We zijn benieuwd naar uw 'ideale' bibliotheekmedewerker.

Klik onder aan de pagina op "Volgende" om naar de vragen over uw 'ideale' bibliotheekmedewerker te gaan.

<plaatje medewerker>

(routing: allen) (Vergelijking mogelijk gedeeltelijk vraag 32 2010-2)

**6. Met welke kernwoorden zou u uw 'ideale' bibliotheekmedewerker(s) omschrijven?**

**Noteer alstublieft één woord per regel.**

<<5 open antwoordvelden>>

(routing: allen, indien antwoord gegeven bij vorige vraag)

**7. Wilt u voor elk van deze kernwoorden aangeven of de medewerkers in uw vestiging over het algemeen hieraan voldoen?**

1=Voldoet wel

2=Voldoet niet

3=Weet niet



(routing: allen) (categorieën random tonen, antwoordcategorieën met duimpjes weergeven; 3 sets van 4 items tonen)

**(Gedeeltelijk vergelijkbaar met vraag 5 onderzoek 2013-2)**

8. Hieronder staan enkele omschrijvingen die van toepassing kunnen zijn op de bibliotheekmedewerkers in uw vestiging. Hoe tevreden bent u over de gemiddelde medewerker in uw bibliotheekvestiging op de volgende aspecten?

\*\*U kunt bij uw antwoord gebruik maken van de duimpjes. Als u bijvoorbeeld heel tevreden bent over de medewerkers op het genoemde aspect, klikt u het meest linker (groene) duimpje aan, als u helemaal niet tevreden bent het meest rechter (rode) duimpje. Zit uw antwoord hier tussen in, dan kunt u de overige duimpjes gebruiken. Mocht u geen mening hebben over een aspect, dan klikt u het vraagteken aan.\*\*

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

1= Zeer tevreden

2= Tevreden

3= Niet tevreden, niet ontevreden

4= Ontevreden

5= Zeer ontevreden

6= Weet niet/geen mening

(routing: allen)( Duimpje omhoog rechts onder vraag tonen)

**9. 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?**

<open vraag + Weet niet/Nog nooit meegemaakt>

(routing:allen) ( Duimpje omlaag rechts onder vraag tonen)

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

<open vraag + Weet niet/Nog nooit meegemaakt>



## BLOK: ONBEMANDE VESTIGINGEN / ZELFSERVICE UREN

Verschillende bibliotheken werken tegenwoordig deels of volledig met onbemande vestigingen of zelfservice uren. Tijdens deze uren is er geen personeel in de Bibliotheek aanwezig en is de vestiging onbemand.

(routing: allen)

**11. Kunt u aangeven welke situatie het meest op de Bibliotheek die u het meest bezoekt van toepassing is?**

- 1 = Er is altijd een medewerker aanwezig
- 2 = Er zijn tijden waarop medewerkers aanwezig zijn, maar er zijn ook tijden waarop de Bibliotheek onbemand is
- 3 = De Bibliotheek is volledig onbemand
- 4 = Weet ik niet

(routing: allen)

**12. In hoeverre vindt u het belangrijk of onbelangrijk dat er altijd een medewerker aanwezig is om te helpen?**

- 1 = Heel erg belangrijk
- 2 = Belangrijk
- 3 = Niet belangrijk, niet onbelangrijk
- 4 = Onbelangrijk
- 5 = Zeer onbelangrijk
- 6 = Weet niet/geen mening

(routing: allen)(antwoordcategorieën met smileys weergeven)

**13. 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?**  
*Bijvoorbeeld geopend tijdens de avonduren of in het weekend*

- 1 = Zeer goed
- 2 = Goed
- 3 = Neutraal
- 4 = Slecht
- 5 = Zeer slecht
- 6 = Weet niet/geen mening

(routing: indien Bibliotheek deels onbemand)

U geeft aan uw Bibliotheek onbemande uren heeft, we zijn benieuwd wat uw ervaringen hier mee zijn.

**14. Indien u de Bibliotheek bezoekt houdt u er dan rekening mee of het bemande of onbemande uren zijn?**

- 1 = Ja, ik bezoek de Bibliotheek alleen tijdens de bemande uren
- 2 = Ja, ik bezoek de Bibliotheek alleen tijdens de onbemande uren
- 3 = Ja, daar hou ik rekening mee. Ik bezoek de Bibliotheek soms bewust tijdens de bemande uren en soms bewust tijdens de onbemande uren
- 4 = Nee, daar hou ik geen rekening mee. Ik merk tijdens mijn bezoek of het bemande of onbemande uren zijn



(routing: indien deels of volledig onbemand, vraag 11=3 vraag 14=2,3,4)  
(antwoordcategorieën met duimpjes)

**15. Hoe tevreden of ontevreden bent u over de onbemande uren van de Bibliotheek?**

- 1=Zeer tevreden
- 2=Tevreden
- 3=Neutraal
- 4=Onte tevreden
- 5=Zeer ontevreden
- 6=Weet niet/geen mening

(routing: indien (zeer) ontevreden)

**16. Waarom bent u ontevreden over de onbemande uren?**

<<OPEN ANTWOORDEVELD>>

(routing: allen)

**17. 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?**

<<OPEN ANTWOORDEVELD>>

Dit was de laatste vraag van deze vragenlijst, vriendelijk bedankt voor uw medewerking.