

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

# Rapportage onderzoek personeel van bibliotheken

**ProBiblio**

voor bibliotheken



# Rapportage onderzoek personeel van bibliotheken

Een onderzoek onder klanten over de  
bibliotheekmedewerkers

Bibliotheek Hilversum



# Inhoud

<b>Beschrijving onderzoeksresultaten</b>	<b>4</b>	2.3 Verbeterpunten eigenschappen medewerkers	30
<b>Aanbevelingen en overwegingen</b>	<b>7</b>	2.4 Ontevredenheid over bibliotheekmedewerkers	31
<b>Verantwoording</b>	<b>10</b>		
<b>1. Taken/werkzaamheden bibliotheekmedewerkers</b>	<b>14</b>	<b>3. Beschikbare bibliotheekmedewerkers</b>	<b>32</b>
1.1 Klant als koning	15	3.1 Aanwezigheid medewerkers	33
1.2 Belang werkzaamheden bibliotheekmedewerker	16	3.2 Aantal medewerkers	34
1.2 Overige eigenschappen medewerkers	20	<b>4. Bijlage</b>	<b>35</b>
1.3 Tevredenheid werkzaamheden medewerkers	21	4.1 Belang eigenschappen bibliotheekmedewerkers	36
<b>2. Eigenschappen bibliotheekmedewerkers</b>	<b>25</b>	4.2 Tevredenheid eigenschappen medewerkers	37
2.1 Spontaan waardeoordeel medewerkers	26		
2.2 Prioriteitenmatrix	27		

# Beschrijving onderzoeksresultaten (1)

## Steekproefopbouw

Tijdens de tweede BiebPanelmeting van 2013 is voor Bibliotheek Hilversum een respons van 40% gerealiseerd. De respons is hiermee iets lager dan de respons van het totale BiebPanel (44%) en de eerste BiebPanel meting van 2013 (45%). Alle deelnemende panelleden bezoeken de centrale bibliotheek.

Met een gemiddelde leeftijd van 55 jaar zijn de deelnemers van Bibliotheek Hilversum ongeveer even oud als de deelnemers van het totale Panel (54 jaar). Het aandeel mannen ligt met 23% ongeveer even hoog als de 24% in het totale Panel.

## Taken/werkzaamheden (pagina 14 tot en met 24)

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

Bijna zeven op de tien panelleden vinden dat de uitspraak 'de klant is koning' opgaat voor Bibliotheek Hilversum. Een kwart heeft een neutrale mening, 5% vindt dat de stelling niet van toepassing is. Het gevoel dat men als klant behandeld wordt is daarmee goed en vergelijkbaar met het totale Panel.

Er is een aantal werkzaamheden van bibliotheekmedewerkers getoond aan de panelleden. Voor elk van deze werkzaamheden is gevraagd hoe belangrijk men het vindt dat de medewerkers dit doen en voor de werkzaamheden die men belangrijk vindt, of de medewerkers dit ook daadwerkelijk doen. Het meest belangrijk vinden panelleden dat de bibliotheekmedewerkers:

- ervoor zorgen dat de bibliotheek netjes is,
- helpen wanneer klanten materialen niet kunnen vinden en
- bezoekers in de gaten houden in verband met overlast of ongewenst gedrag.

Bijna alle panelleden vinden deze werkzaamheden (zeer) belangrijk. Rond de 95% van de panelleden die dit belangrijk vinden, is ook van mening dat de medewerkers ervoor zorgen dat de bibliotheek er netjes uitziet en dat men helpt wanneer een klant iets niet kan vinden. Of medewerkers de klanten ook goed in de gaten houden, is bij de helft van de panelleden die dit belangrijk vinden, niet bekend. 9% is van mening dat de medewerkers dit niet doen.

Ook het beantwoorden van vragen over bijvoorbeeld tarieven, het helpen bij problemen met de apparatuur en het aantrekkelijk presenteren van de materialen zijn volgens Panelleden van belang (ca. 80-90% (zeer) belangrijk).

Het minst belangrijk vinden panelleden het dat bibliotheekmedewerkers:

- beschikbaar zijn om een praatje te maken (23% (zeer) belangrijk) en
- uit zichzelf naar de klant toekomen om te vragen wat ze voor hen kunnen betekenen (11% (zeer) belangrijk).

Circa 45-50% geeft aan dit (zeer) onbelangrijk te vinden.

Op de vraag er nog andere eigenschappen zijn die men belangrijk vindt bij een medewerker, geeft een kwart aan dat dit het geval is, net als in het totale Panel. Zij noemen dan bijvoorbeeld klantvriendelijkheid, beschikbaarheid en deskundigheid.

# Beschrijving onderzoeksresultaten (2)

## *Vergelijking met het totale Panel*

In Hilversum zeggen de panelleden wat vaker dan in het totale Panel dat ze niet weten of de medewerkers de bezoekers in de gaten houden en optreden bij overlast en ongewenst gedrag. Verder zien we hetzelfde beeld.

## **Eigenschappen (pagina 25 tot en met 31)**

Allereerst is panelleden gevraagd met welke kernwoorden men de bibliotheekmedewerker zou omschrijven. We zien dan dat het merendeel van de omschrijvingen positief is. Zo noemt men vaak 'vriendelijk', 'hulpvaardig / behulpzaam', 'kennis' en 'attent'.

Vervolgens is gevraagd enkele eigenschappen van bibliotheekmedewerkers te beoordelen op belang en de tevredenheid. Deze resultaten worden gepresenteerd met behulp van een prioriteitenmatrix.

We zien dan in Hilversum een soortgelijk beeld als in het totale Panel: men is over het algemeen zeer tevreden over het personeel van de bibliotheek. Het personeel wordt gezien als vriendelijk en deskundig, twee aspecten die panelleden ook zeer belangrijk achten. Daarnaast is het personeel herkenbaar, denkt mee met de klant en heeft voldoende digitale vaardigheden. De bereikbaarheid / beschikbaarheid wordt erg belangrijk gevonden en scoort redelijk goed, maar wel net iets onder het gemiddelde. Dit is dan ook een punt dat nog geoptimaliseerd kan worden. Relatief het minst tevreden is men over het zelf het initiatief nemen van het personeel om de klant te helpen (dit aspect is niet zichtbaar in de prioriteitenmatrix, omdat hier is ingezoomd op het gebied waarin de meeste aspecten vallen). Dit aspect wordt echter ook duidelijk het minst belangrijk gevonden van alle beoordeelde aspecten.

In de bijlage van dit rapport staan de grafieken met percentages belang en tevredenheid. Vergelijken we de waardering van de verschillende eigenschappen van de Hilversumse medewerkers met die van het totale Panel, dan zien we dat de panelleden in Hilversum iets minder tevreden zijn dan in het totale Panel over de bereikbaarheid / beschikbaarheid en over het zelf initiatief nemen van het personeel. Over de herkenbaarheid van het personeel oordeelt men in Hilversum juist positiever dan in het totale Panel.

5% van het Panel mist andere, voor hen belangrijke, kenmerken bij de bibliotheekmedewerker. Een even hoog percentage als in het totale Panel. Panelleden die aangeven iets te missen, noemen bijvoorbeeld een energiekere en uitnodigender uitstraling.

Een zesde van de panelleden is weleens ontevreden over de bibliotheekmedewerkers. Dit is evenveel als in het totale Panel. De meeste voorbeelden die worden gegeven betreffen dan het niet beschikbaar zijn van genoeg medewerkers, het niet aanspreken van bezoekers die voor overlast zorgen en te weinig kennis van zaken.

# Beschrijving onderzoeksresultaten (3)

## **Aanwezigheid/onbemande vestigingen (pagina 33 en 34)**

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

Bijna driekwart van de panelleden acht het van belang om contact te hebben met bibliotheekmedewerkers tijdens hun bezoek. Dit geldt in Hilversum, maar ook in het totale Panel.

Ongeveer zes van de tien panelleden vinden het belangrijk dat er altijd medewerkers zijn (zelfs als dit betekent dat de bibliotheek hierdoor iets minder vaak open kan zijn). Ongeveer één op de zes panelleden vindt het niet belangrijk dat medewerkers te allen tijde in de bibliotheek zijn. Eenzelfde beeld zien we in het totale Panel.

Een alternatief dat nog verder gaat, namelijk geen medewerkers in de bibliotheek, maar wel de mogelijkheid om contact te leggen via een telefoon, is slechts voor een enkeling een alternatief: driekwart van de panelleden vindt dit geen goed idee.

Over het aantal medewerkers dat in de bibliotheek aanwezig is op het moment dat men de bibliotheek bezoekt, is 56% van de panelleden positief. 25% heeft hierover geen mening, de overige panelleden vinden eerder dat er te weinig bibliotheekmedewerkers rondlopen dan te veel. In Hilversum geeft men minder vaak dan in het totale Panel aan dat men tevreden is over het aantal bibliotheekmedewerkers. Er zijn wat meer panelleden dan in het totale Panel die hierover geen mening hebben.

# Aanbevelingen en overwegingen



# Aanbevelingen en overwegingen (1)

- Zoals ook al bleek uit eerdere metingen van BiebPanel, zijn panelleden bijzonder te spreken over de bibliotheekmedewerkers. Zij worden gezien als vriendelijk, deskundig en hulpvaardig. Het personeel van de bibliotheek wordt daarnaast gezien als een bijzonder belangrijke factor in het totaaloordeel. Het is dus goed om dit vast te houden in de toekomst en te blijven investeren in de medewerkers. Dat kan door hen regelmatig trainingen aan te bieden op het gebied van klantvriendelijkheid en servicegerichtheid, maar bijvoorbeeld ook door de resultaten van dit onderzoek actief met hen te delen en doelstellingen te formuleren waar als team naartoe gewerkt kan worden. De spontane open antwoorden van de panelleden die als aparte bijlage met dit rapport worden meegeleverd, bieden concrete voorbeelden van de manier waarop de klant de klantvriendelijkheid en service beleeft. Daarmee bieden ze handvatten om bepaalde service-aspecten verder te optimaliseren.
- Hoewel panelleden over het algemeen dus tevreden zijn over de eigenschappen van de bibliotheekmedewerkers, komt uit de prioriteitenmatrix naar voren dat de beschikbaarheid van de medewerkers relatief belangrijk is, maar iets minder dan gemiddeld scoort op de tevredenheid. Dit punt zien we ook naar voren komen in de open vragen bij dit onderzoek. Dit aspect kan dan ook worden geoptimaliseerd en hieraan dient meer prioriteit te worden gegeven dan het optimaliseren van bijvoorbeeld de pro-activiteit van de medewerkers. Aan dit laatste aspect hechten panelleden minder belang.
- Panelleden vinden het belangrijk dat medewerkers bezoekers in de gaten houden en ook ingrijpen bij eventuele overlast. In veel gevallen vinden panelleden ook dat de medewerkers dit al doen, maar toch ligt dit percentage nog wel iets onder het gemiddelde van het totale Panel. Dit is een aspect waaraan dan ook prioriteit gegeven dient te worden. Geef deze resultaten door aan de medewerkers en bepaal of vervolgactie nodig is. Doe nader onderzoek naar de mate en de vorm van eventuele overlast. Indien er daadwerkelijk overlast wordt ervaren, onderzoek dan hoe dit het best kan worden aangepakt en train medewerkers indien nodig in het optreden bij overlast.
- Het zorgen voor een nette en opgeruimde bibliotheek ziet men als één van de belangrijkste taken van de medewerkers. In de meeste gevallen vinden panelleden ook dat de medewerkers dit al doen. Dit is een punt om vast te houden.
- Niet alle panelleden vinden het belangrijk dat men begroet wordt bij binnenkomst, maar de panelleden die het wel belangrijk vinden, geven in bijna een kwart van de gevallen aan dat dit niet gebeurt. Vrouwen lijken hieraan iets meer waarde te hechten dan mannen. Stel, wanneer deze nog niet bestaan, gedragscodes op voor de medewerkers waarin onder andere beschreven staat wat de organisatie van de medewerkers verwacht op dit aspect. Meet, bijvoorbeeld in de vorm van Mystery Shopping, of medewerkers zich aan deze gedragscodes houden.



# Aanbevelingen en overwegingen (2)

- Wanneer panelleden weleens ontevreden zijn over de bibliotheekmedewerkers, is dit vooral omdat er niet genoeg medewerkers beschikbaar zijn voor vragen of hulp. Daarnaast vinden sommige panelleden dat medewerkers geen uitnodigende uitstraling hebben en openstaan voor vragen van klanten. Bekijk of de bezetting tijdens 'piekmomenten' goed geregeld is, of er op drukke momenten efficiënter gewerkt kan worden en zorg ervoor dat alle medewerkers zich bewust zijn van de effecten van hun houding en non-verbale gedrag. Het vergroten van deze bewustwording kan bijvoorbeeld door middel van training, rollenspellen of de inzet van Mystery Shoppers.
- Enkele panelleden die weleens ontevreden zijn over de bibliotheekmedewerkers, geven aan dat de meeste medewerkers heel deskundig zijn, maar dat er ook weleens iemand aanwezig is die weinig verstand van zaken heeft en vragen van klanten "niet begrijpt". Ga samen met de medewerkers na hoe hiermee het beste omgegaan kan worden.
- Het is voor een deel van de panelleden acceptabel als er niet op alle tijdstippen medewerkers aanwezig zijn, als dit zou betekenen dat de bibliotheek wat vaker open is. Met name de iets jongere panelleden zouden hier geen problemen mee hebben. Mocht dit een overweging zijn in de strijd tegen de bezuinigingen, dan is het goed te weten dat een deel van de klanten hiervoor open staat. Wanneer hiertoe over wordt gegaan, is het van groot belang om duidelijk aan de bezoekers van de bibliotheek te communiceren wanneer er wel medewerkers aanwezig zijn en wanneer dit niet het geval is.
- Panelleden vinden het belangrijk dat de bibliotheekmedewerkers hen indien nodig helpen bij het zoeken naar materialen. De ervaring leert dat klanten soms moeite hebben met het vinden van materialen. In die gevallen is het dus extra van belang om bibliotheekmedewerkers erop te trainen alert te zijn op zoekende klanten. Daarnaast is het van belang om een voor de klant logische indeling aan te houden en medewerkers dienen goed op de hoogte te zijn van de plaatsing van de materialen. Train medewerkers daarnaast in het goed doorvragen naar welke materialen de bezoeker op zoek is en train hen in het aanbieden van extra mogelijkheden (crossselling), zoals bijvoorbeeld activiteiten over het gewenste onderwerp.
- De resultaten van dit onderzoek moeten in week 41 worden teruggekoppeld naar de panelleden. Koppel de resultaten vóór dit tijdstip terug naar het personeel, zodat het personeel op de hoogte is van de mening van de klant en de positieve manier waarop ze beoordeeld worden.



# Verantwoording



# Over het onderzoek

## Achtergrond

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

## Rapportage

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

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

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

## Doelstelling

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

## Vergelijking met totale Panel en meting 2010-2

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

## Leeswijzer grafieken

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

## Leeswijzer open vragen

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

# Samenstelling Steekproef (1)

Verdeling over vestigingen

<b>Vestiging</b>	<b>Aantal</b>	<b>Percentage</b>
Centrale Bibliotheek	195	100%
Totaal	195	100%

# Samenstelling Steekproef (2)

## Verdeling leeftijd en geslacht

<b>Leeftijd</b>	<b>Hilversum</b>	<b>BiebPanel</b>
16-25 jaar	2%	3%
26-30 jaar	3%	3%
31-35 jaar	4%	4%
36-40 jaar	3%	6%
41-45 jaar	11%	10%
46-50 jaar	12%	13%
51-55 jaar	14%	14%
56-60 jaar	14%	13%
61-65 jaar	15%	14%
66 jaar en ouder	24%	20%
Onbekend	0%	0%
<b>Gemiddelde leeftijd</b>	<b>55,3</b>	<b>53,6</b>

<b>Geslacht</b>	<b>Hilversum</b>	<b>BiebPanel</b>
Man	23%	24%
Vrouw	77%	76%

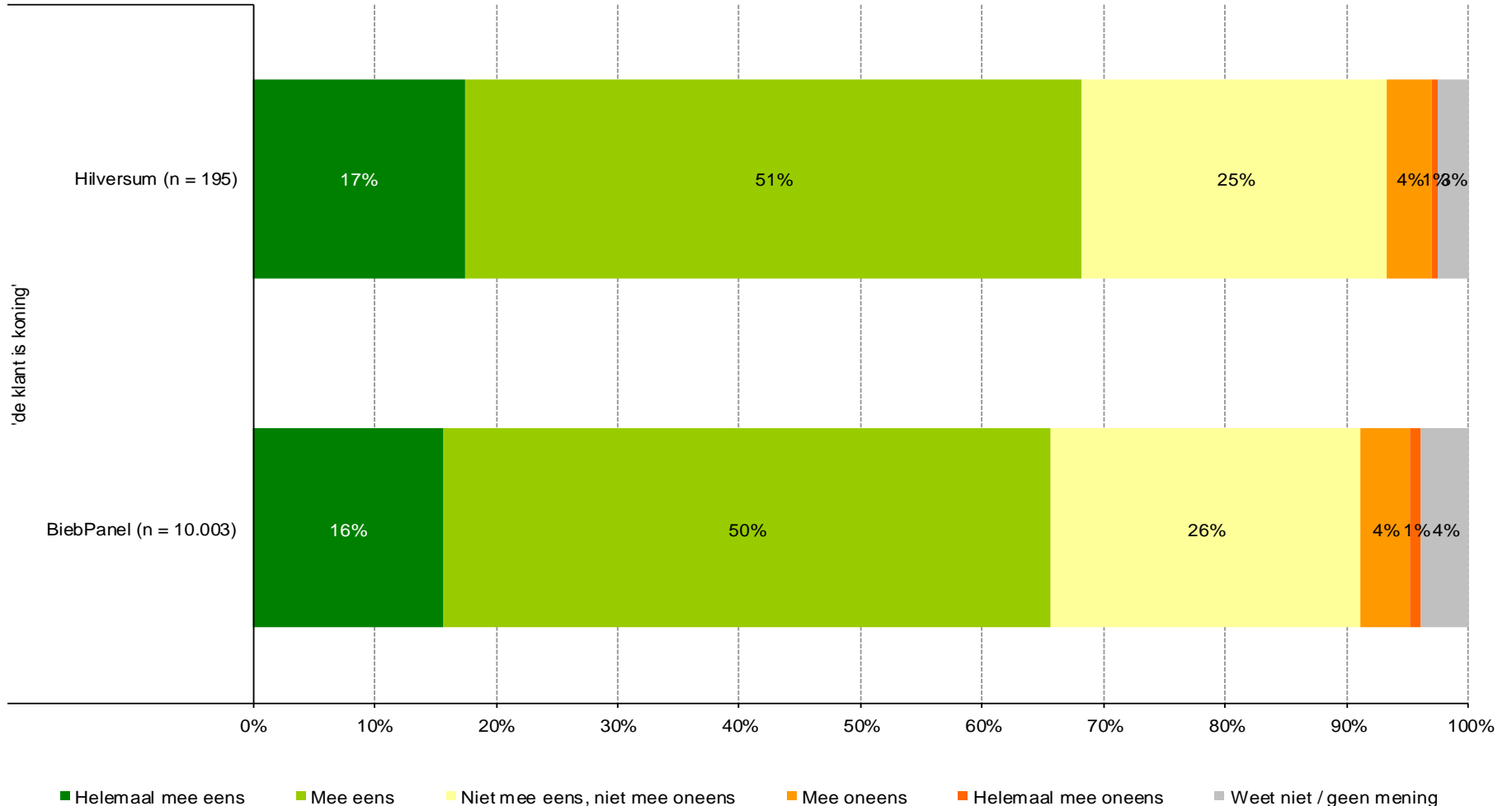
# 1. Taken/werkzaamheden bibliotheekmedewerkers



# 1.1 Klant als koning

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

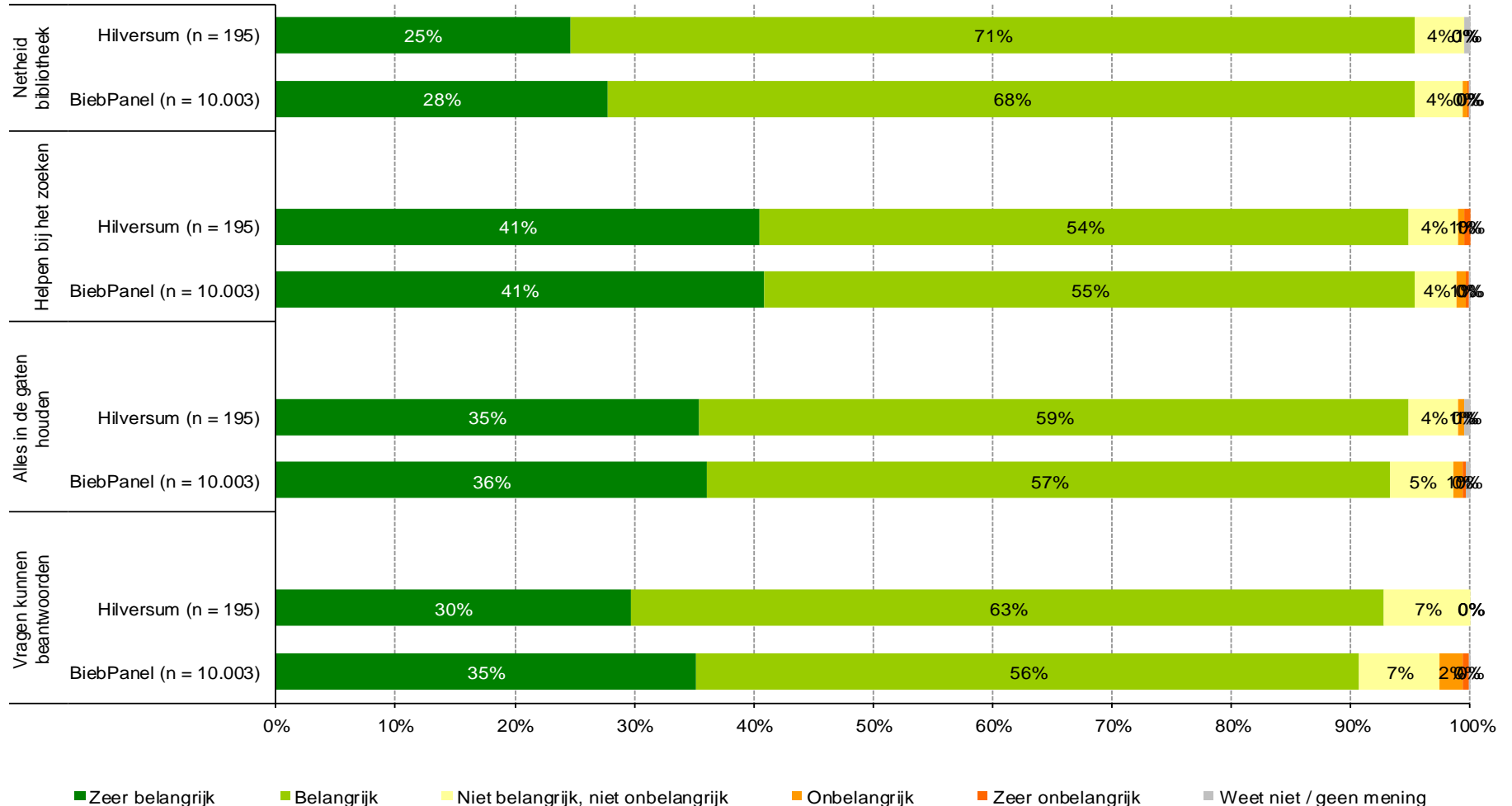
- De uitspraak 'de klant is koning' gaat op voor mijn bibliotheek



# 1.2 Belang werkzaamheden bibliotheekmedewerkers (1)

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

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

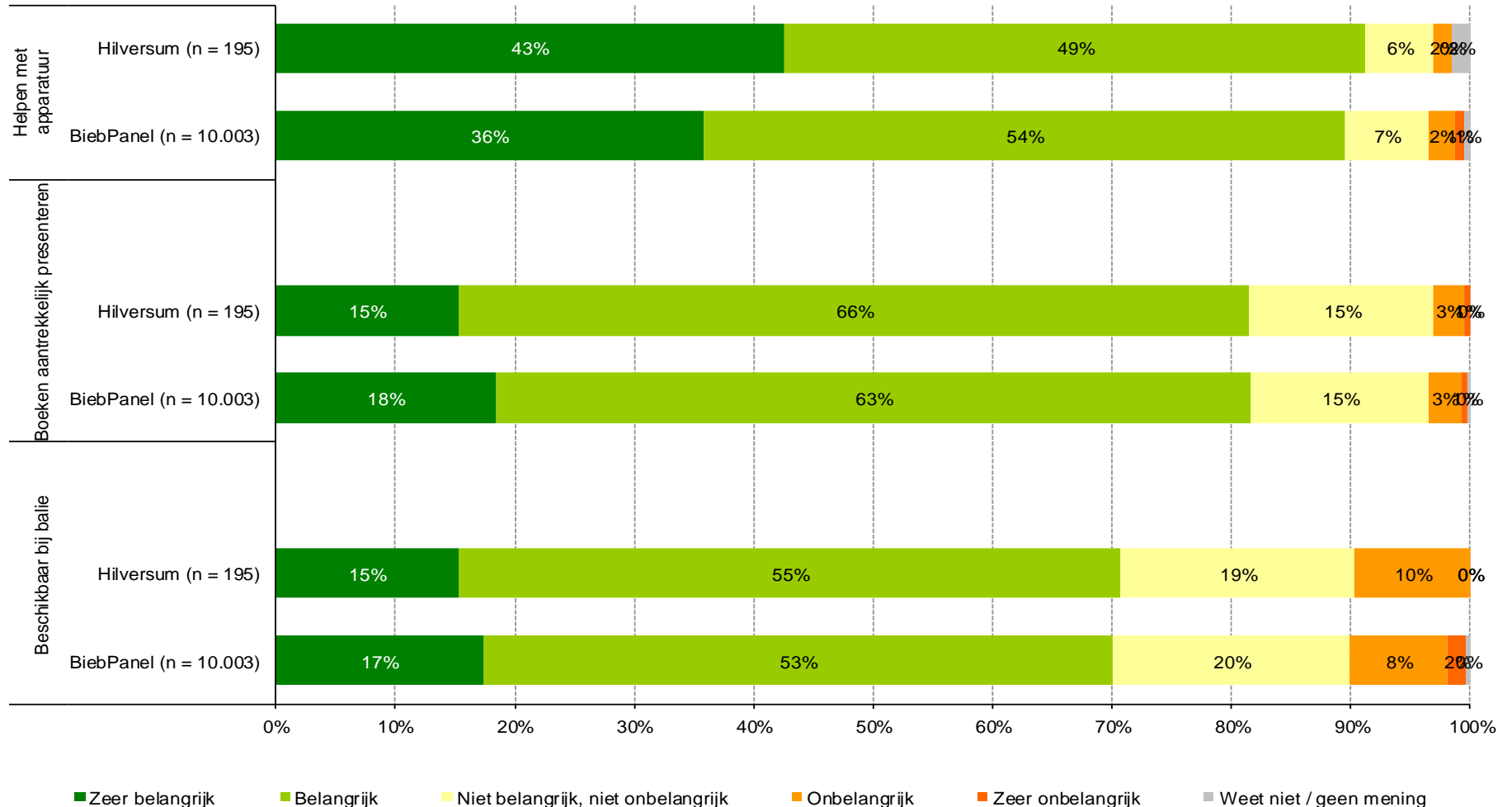




# 1.2 Belang werkzaamheden bibliotheekmedewerkers (2)

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

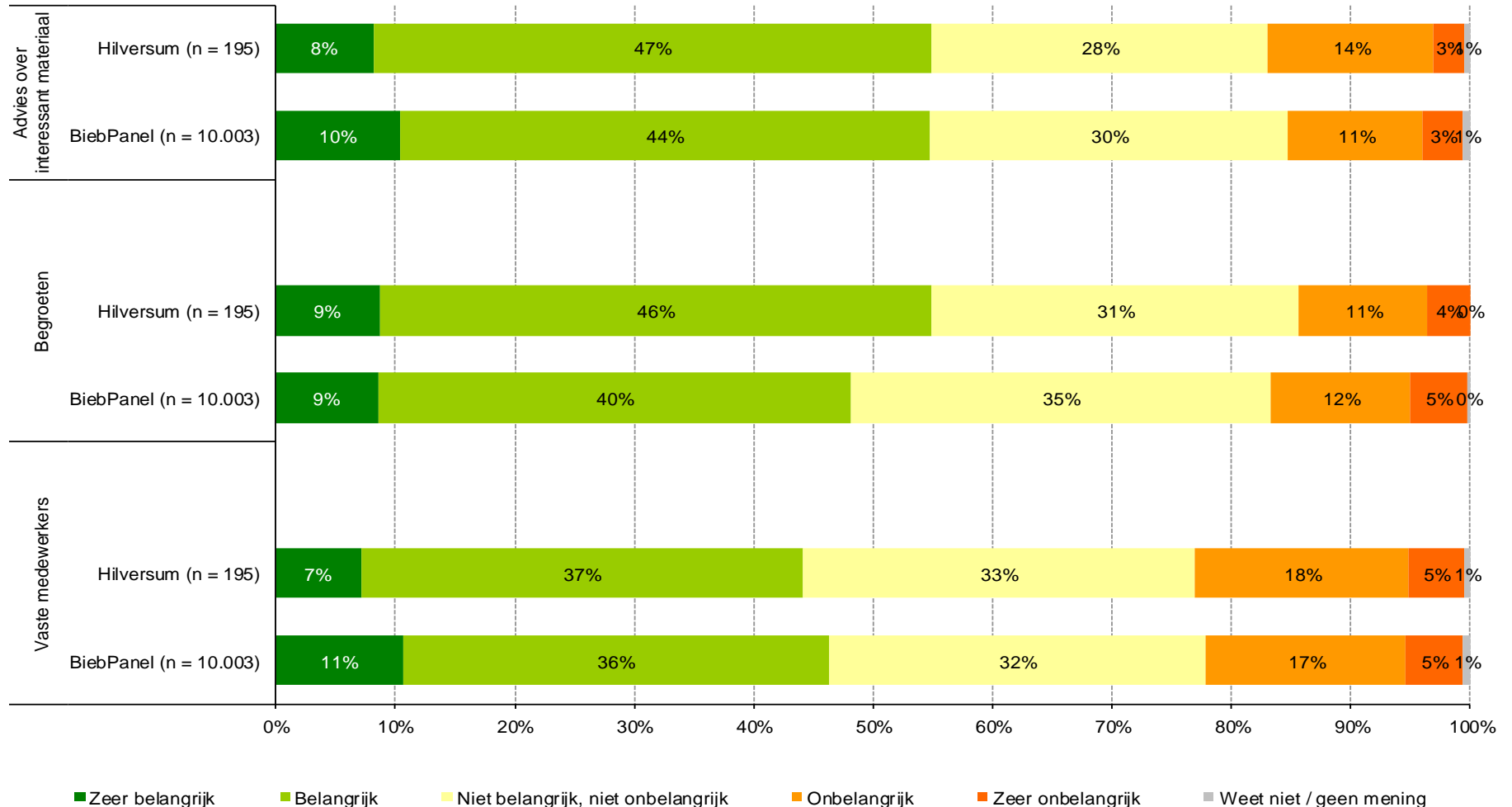
- U helpen bij problemen met apparatuur (bijv. inname, uitleen of internetcomputers)
- Ervoor zorgen dat boeken aantrekkelijk gepresenteerd worden
- Beschikbaar zijn bij de uitleenbalie (ook wanneer er selfservice apparaten zijn)



# 1.2 Belang werkzaamheden bibliotheekmedewerkers (3)

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

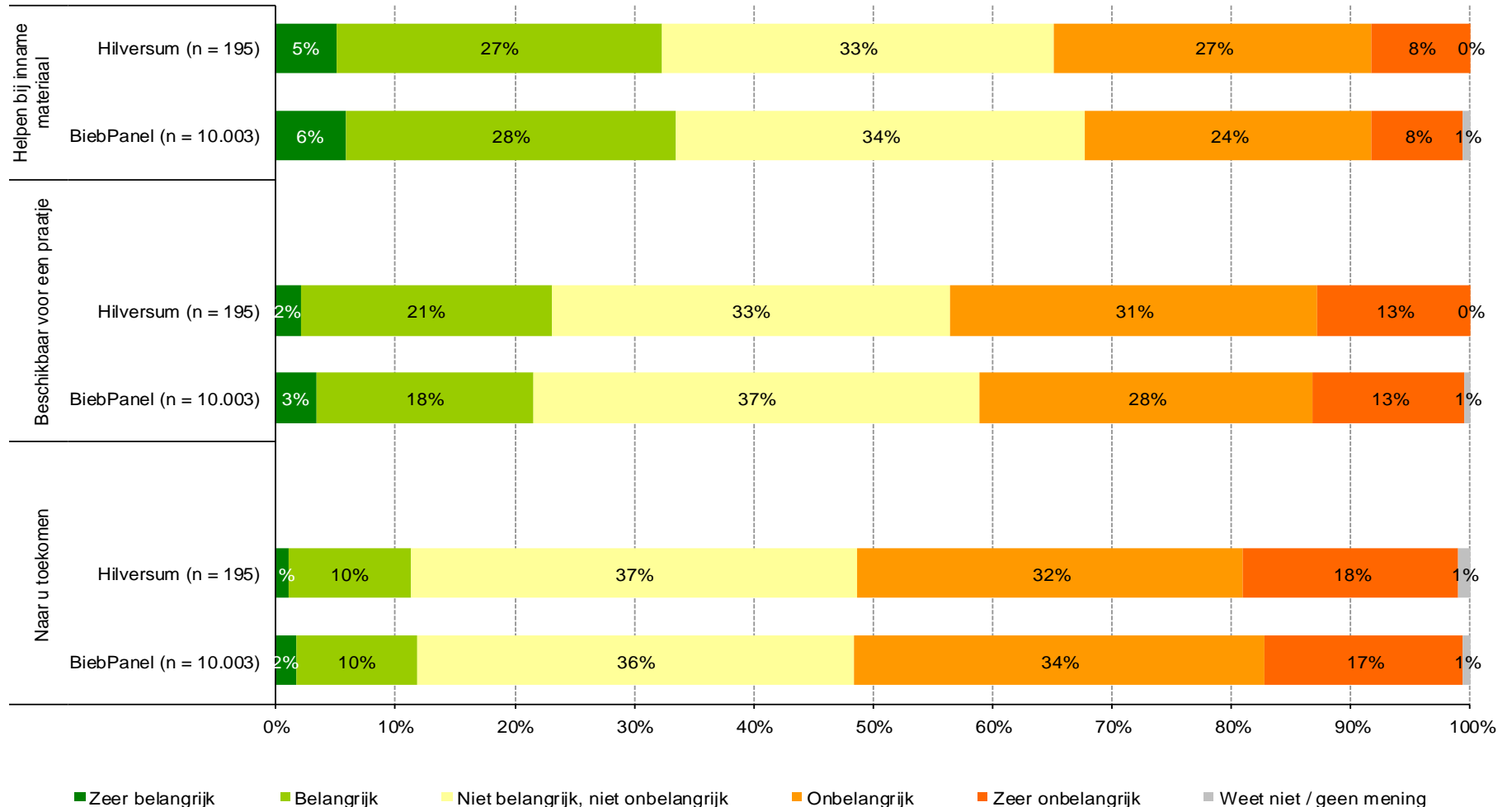
- U advies geven over mogelijk interessant materiaal
- U begroeten bij binnenkomst
- Vaste medewerkers van uw vestiging zijn (en dus altijd in dezelfde vestiging werken)



# 1.2 Belang werkzaamheden bibliotheekmedewerkers (4)

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

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

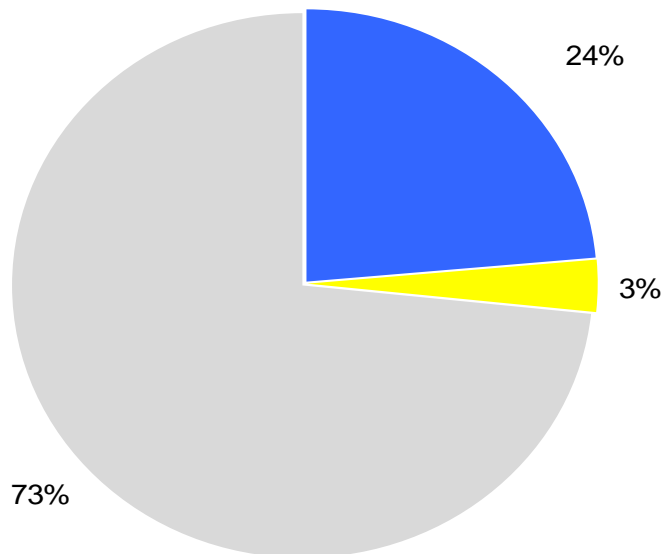


## 1.3 Overige eigenschappen medewerkers

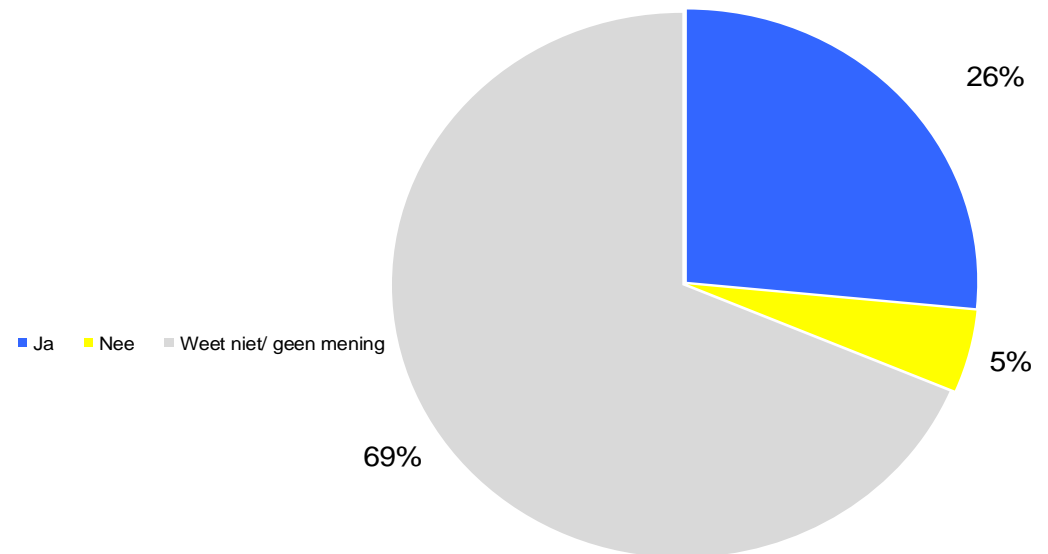
"Zijn er nog meer zaken/taken of eigenschappen, behalve de eerder genoemde, die u belangrijk vindt bij een bibliotheekmedewerker?"

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

Hilversum (n=195)



BiebPanel (n=10.003)



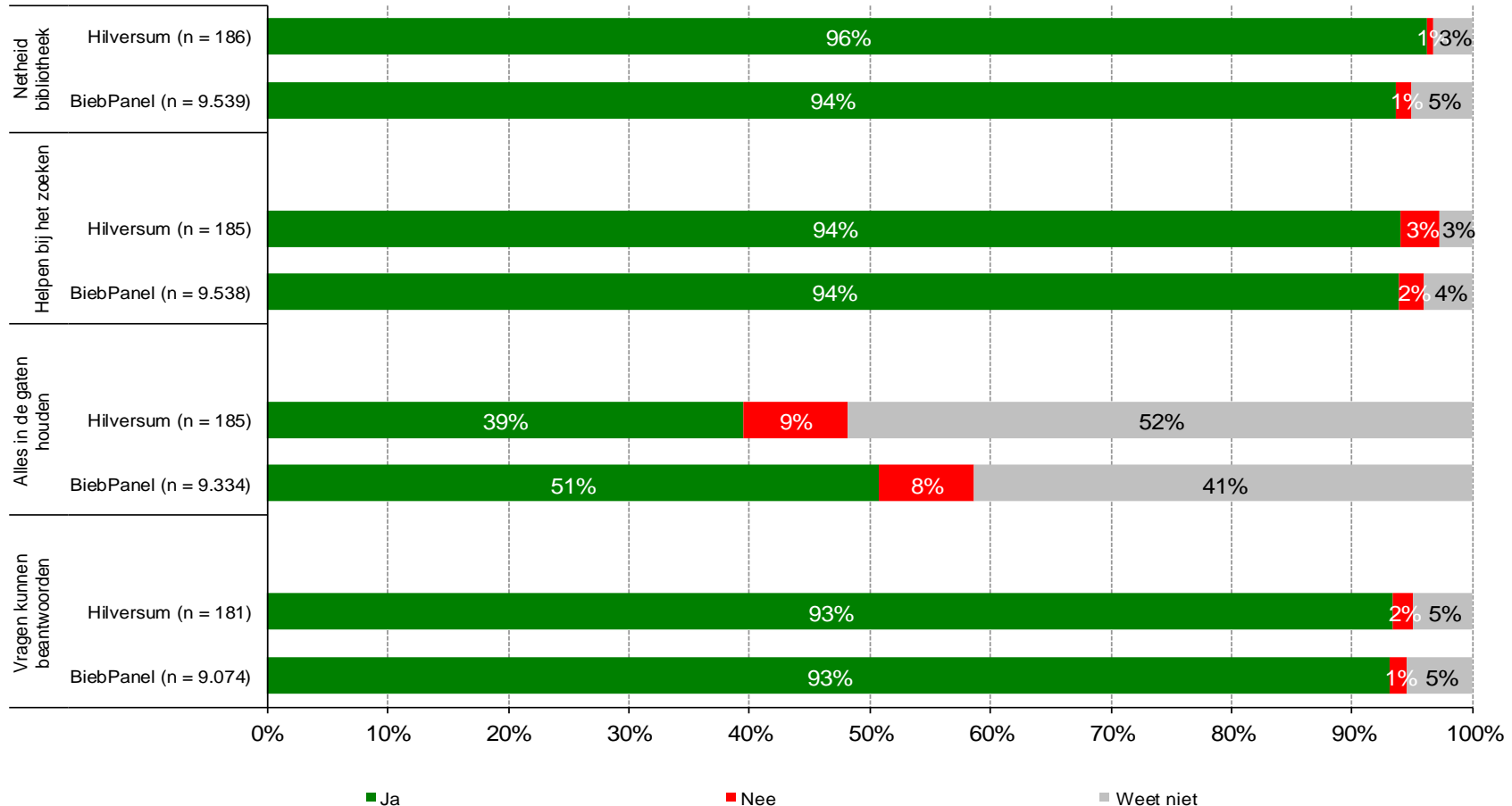
# 1.4 Tevredenheid werkzaamheden medewerkers (1)

"Kunt u aangeven of de bibliotheekmedewerkers over het algemeen ...."

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

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

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



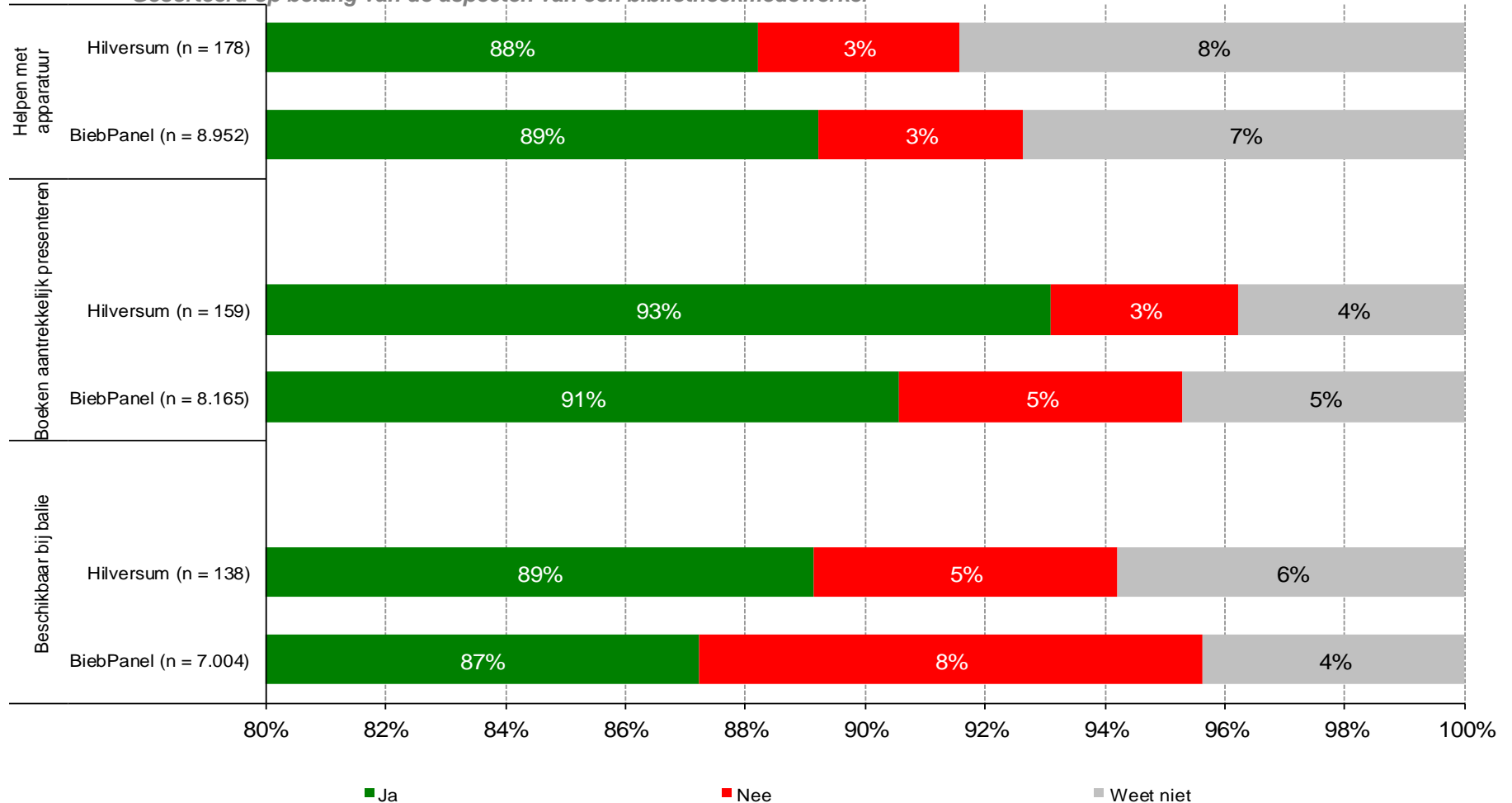
# 1.4 Tevredenheid werkzaamheden medewerkers (2)

"Kunt u aangeven of de bibliotheekmedewerkers over het algemeen ...."

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

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

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



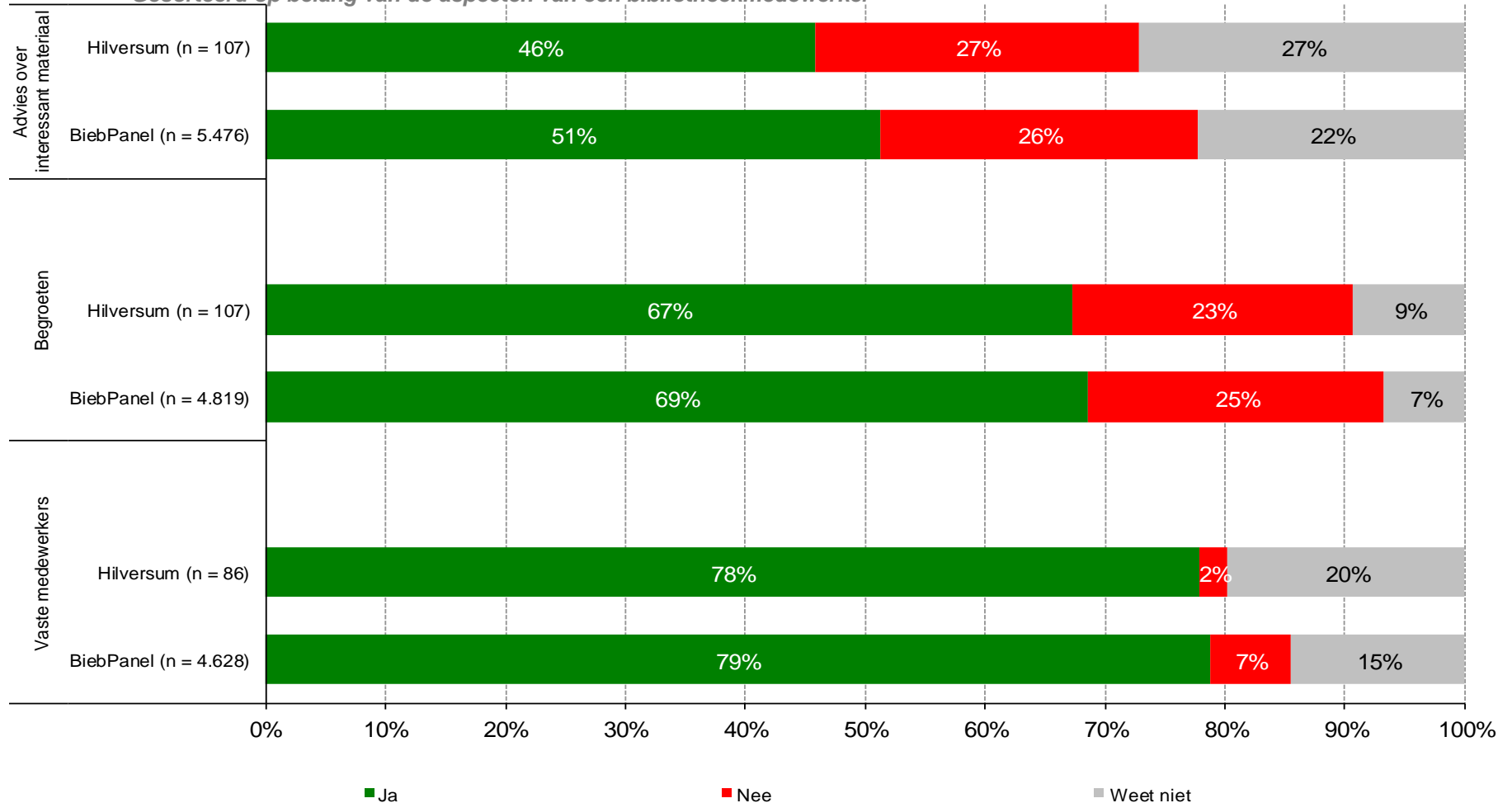
# 1.4 Tevredenheid werkzaamheden medewerkers (3)

"Kunt u aangeven of de bibliotheekmedewerkers over het algemeen ...."

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

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

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



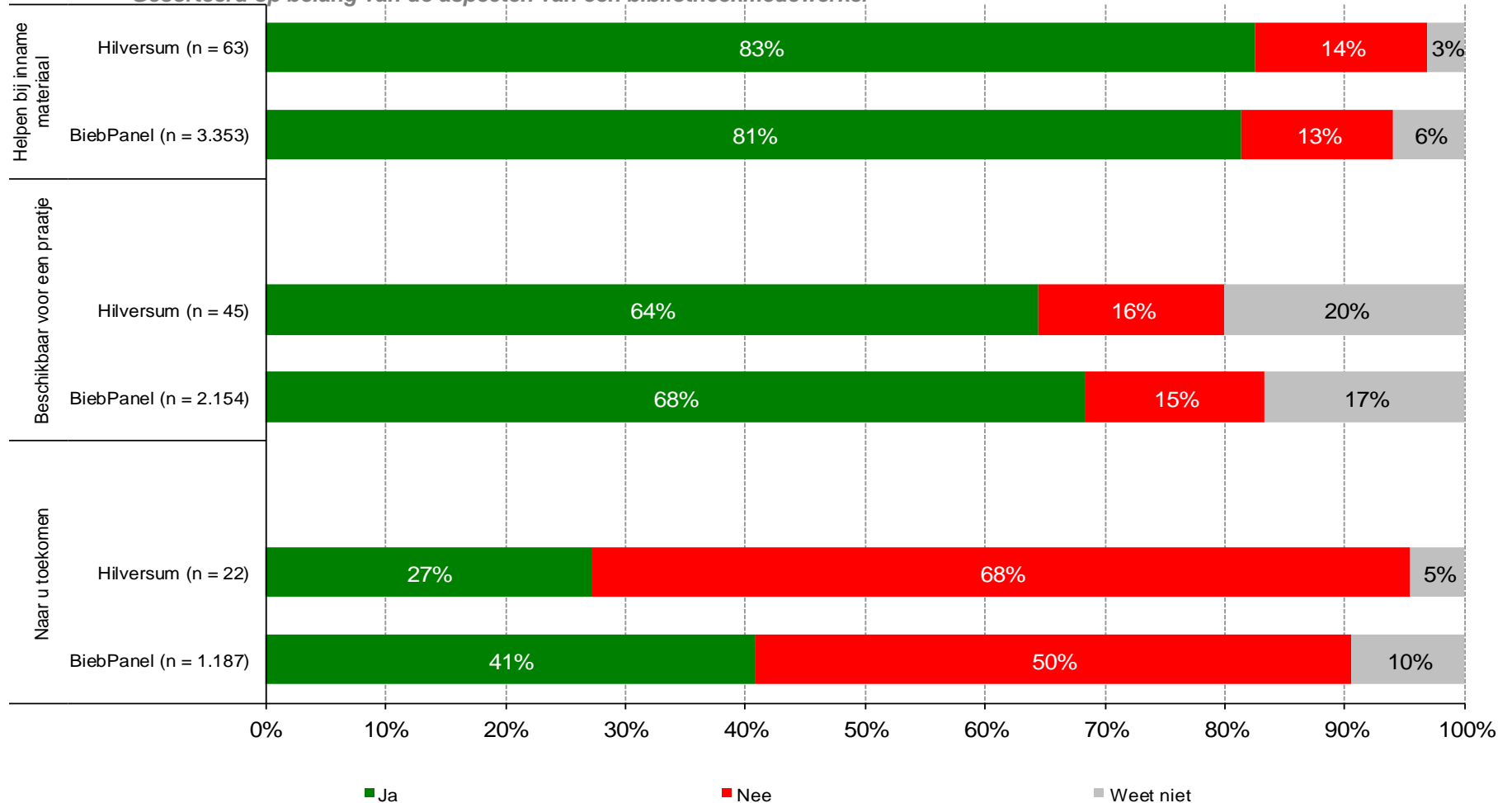
# 1.4 Tevredenheid werkzaamheden medewerkers (4)

"Kunt u aangeven of de bibliotheekmedewerkers over het algemeen ...."

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

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

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







## 2. Eigenschappen bibliotheekmedewerkers





## 2.2 Prioriteitenmatrix (1)

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

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

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

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

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

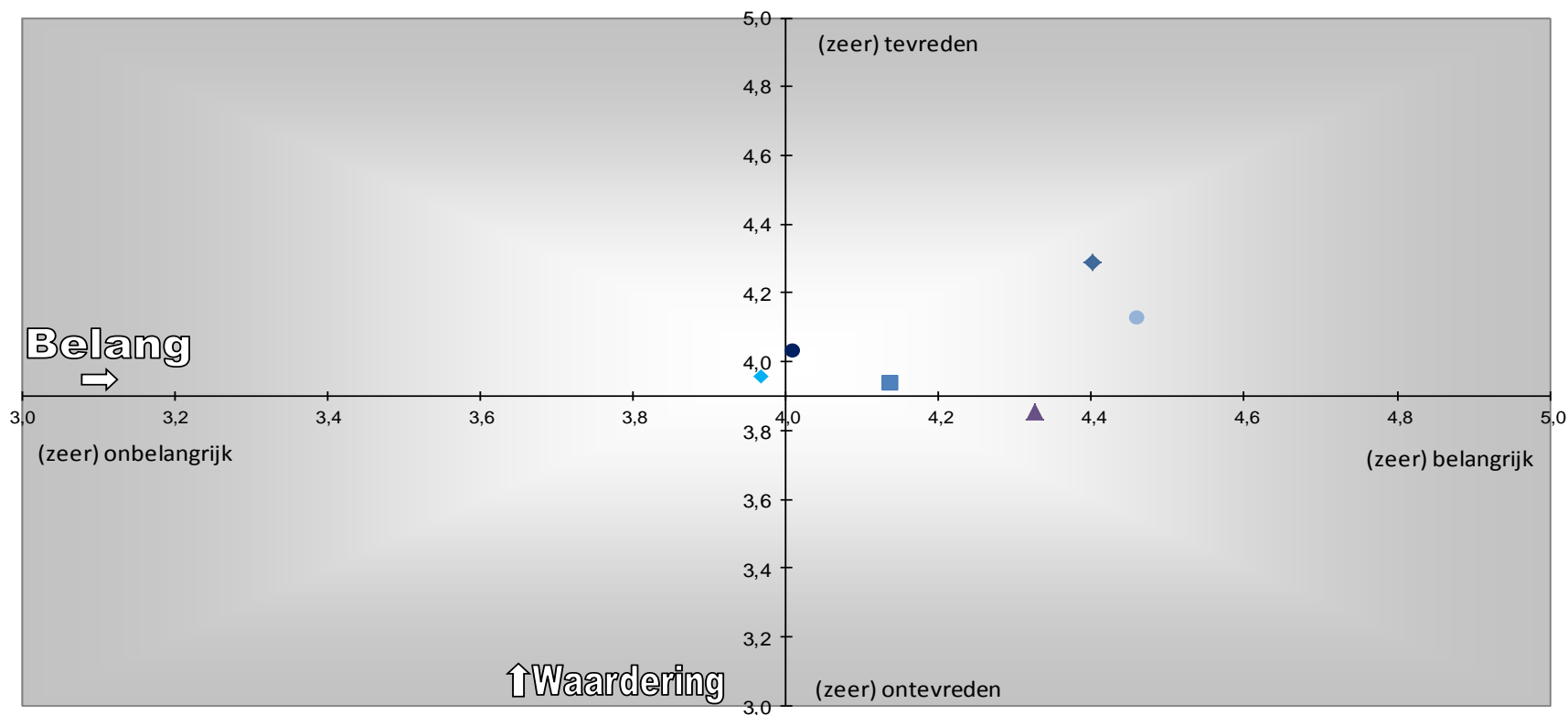
Aspecten die in het kwadrant rechtsonder staan worden relatief laag gewaardeerd, maar vindt men wel (zeer) belangrijk. Deze aspecten kunnen gezien worden als verbeterpunten.

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

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

## 2.2 Prioriteitenmatrix (1)

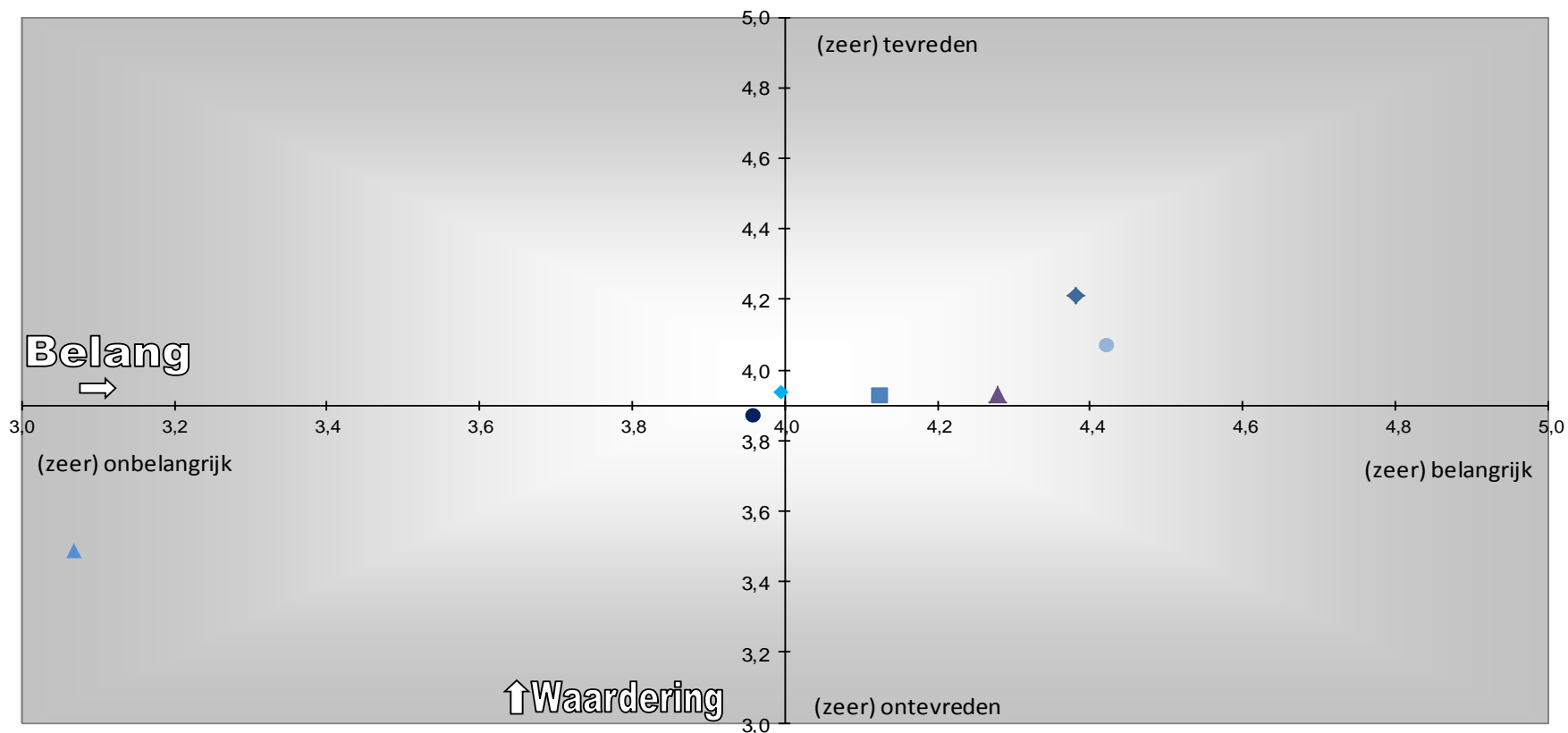
De bibliotheek Hilversum (n=195)



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

## 2.2 Prioriteitenmatrix (2)

BiebPanel (n=10.003)

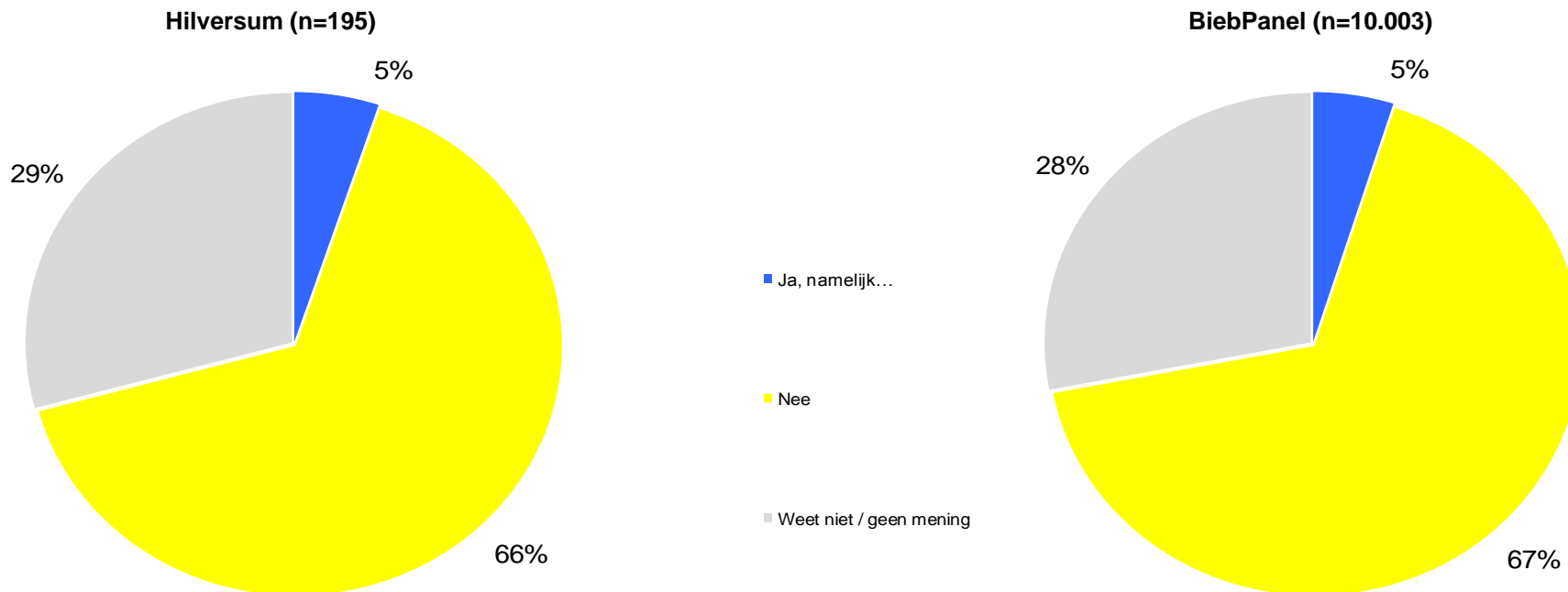


- Deskundigheid
- Vriendelijkheid
- Meedenken met u als klant
- ▲ Zelf het initiatief nemen om u te helpen
- ▲ Bereikbaarheid/beschikbaarheid
- Herkenbaarheid
- Beschikken over voldoende digitale vaardigheden

## 2.3 Verbeterpunten eigenschappen medewerkers

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

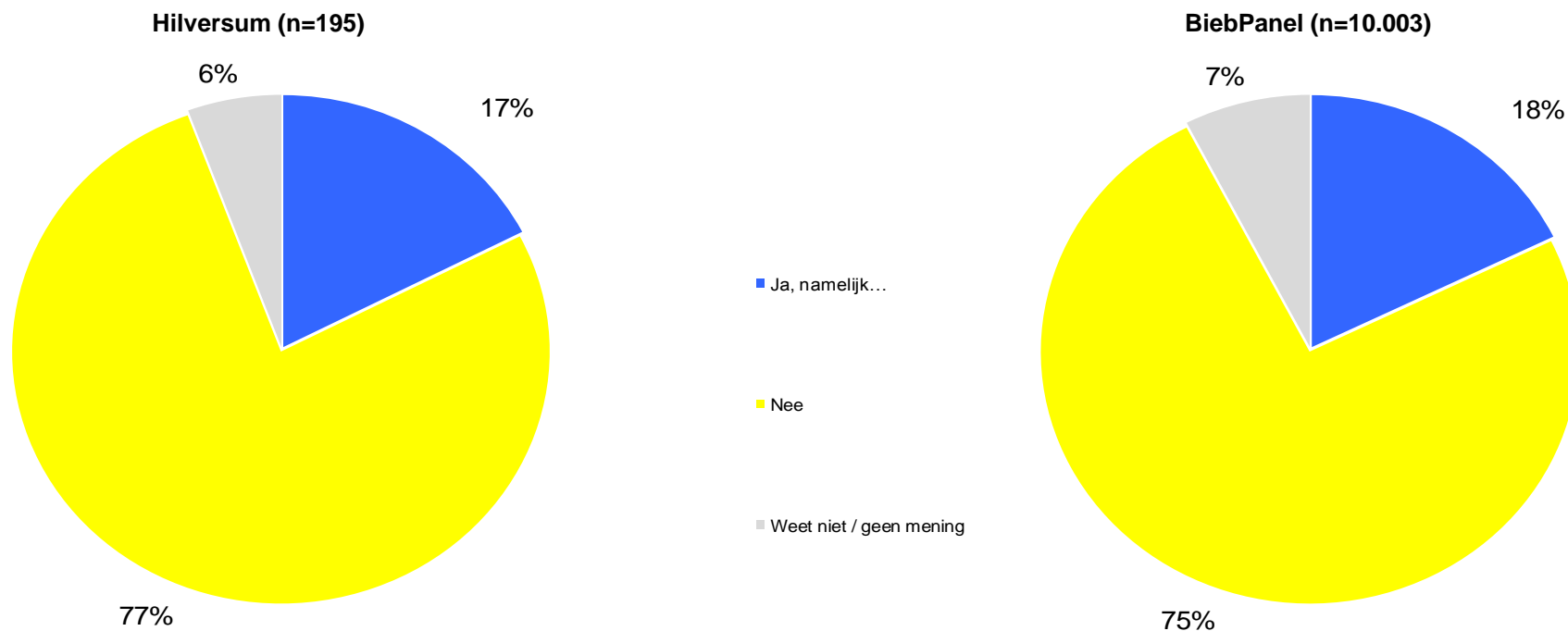
*Voor een volledig overzicht van de genoemde kenmerken die men belangrijk vindt maar momenteel mist bij de medewerker, zie de bijlage.*



## 2.4 Ontevredenheid over bibliotheekmedewerkers

"Bent u weleens ontevreden over de bibliotheekmedewerkers?"

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





# 3. Beschikbare bibliotheekmedewerkers

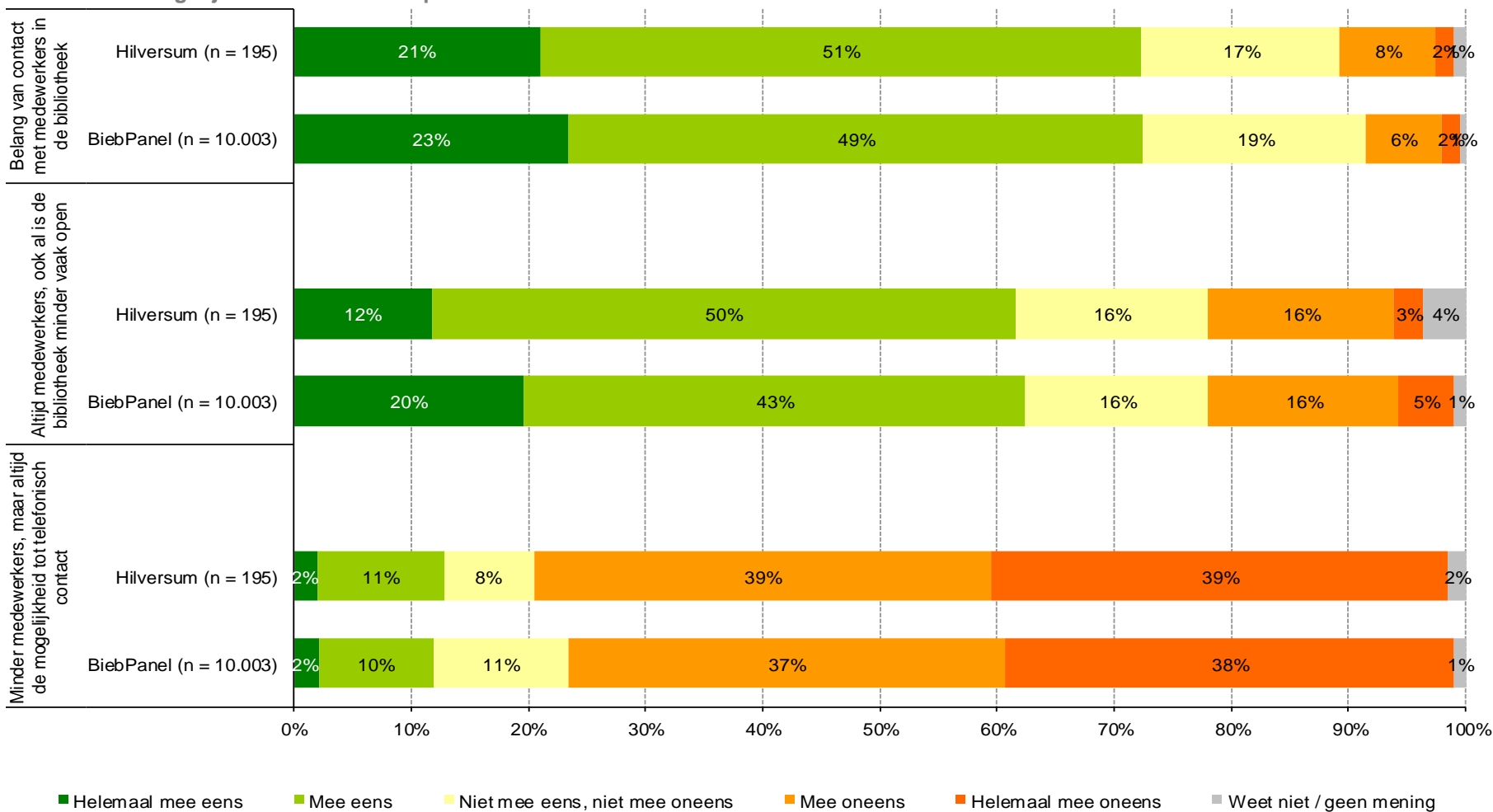




## 3.1 Aanwezigheid medewerkers

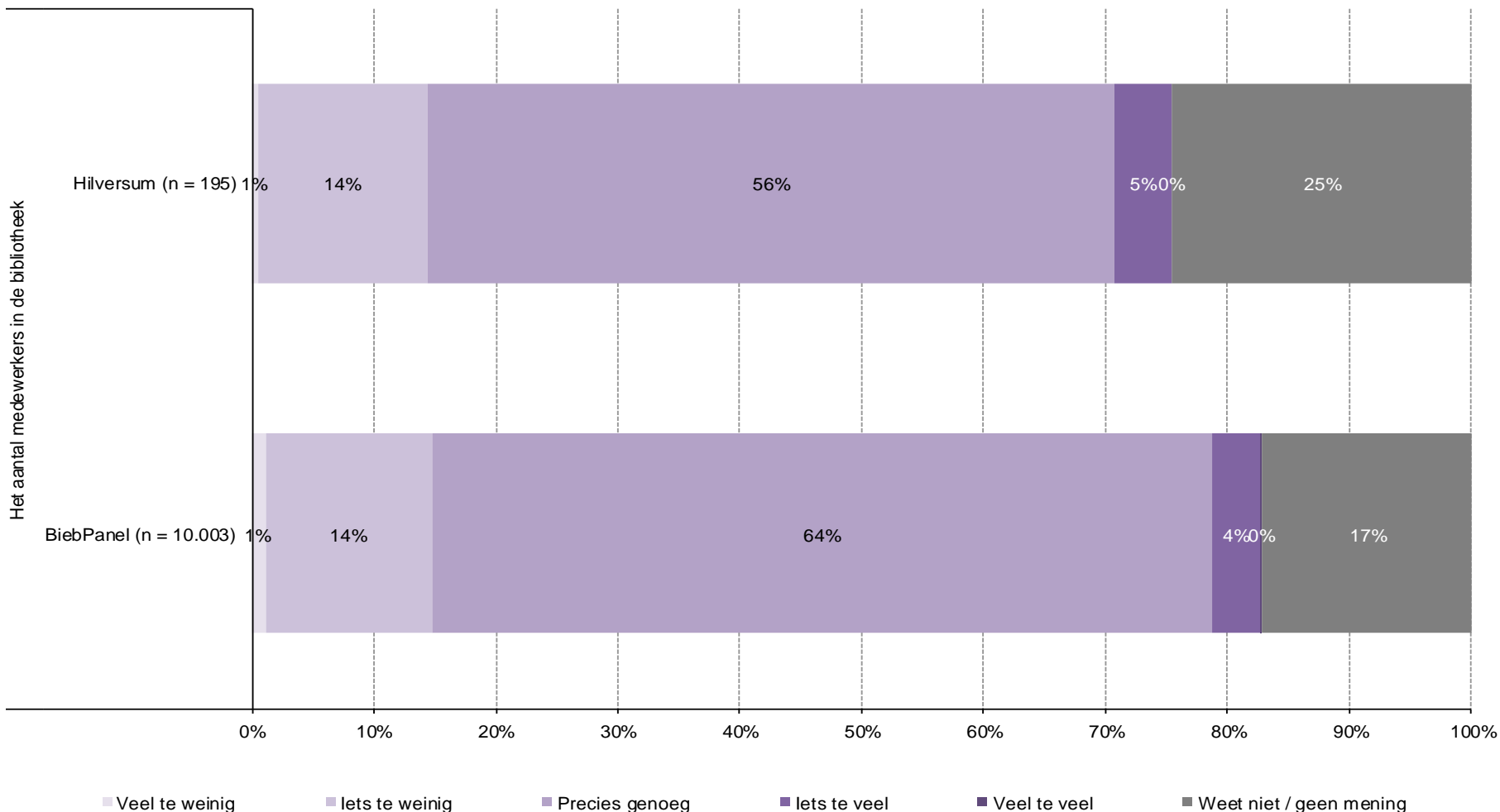
"In hoeverre bent u het eens of oneens met de volgende uitspraken?"

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



## 3.2 Aantal medewerkers

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



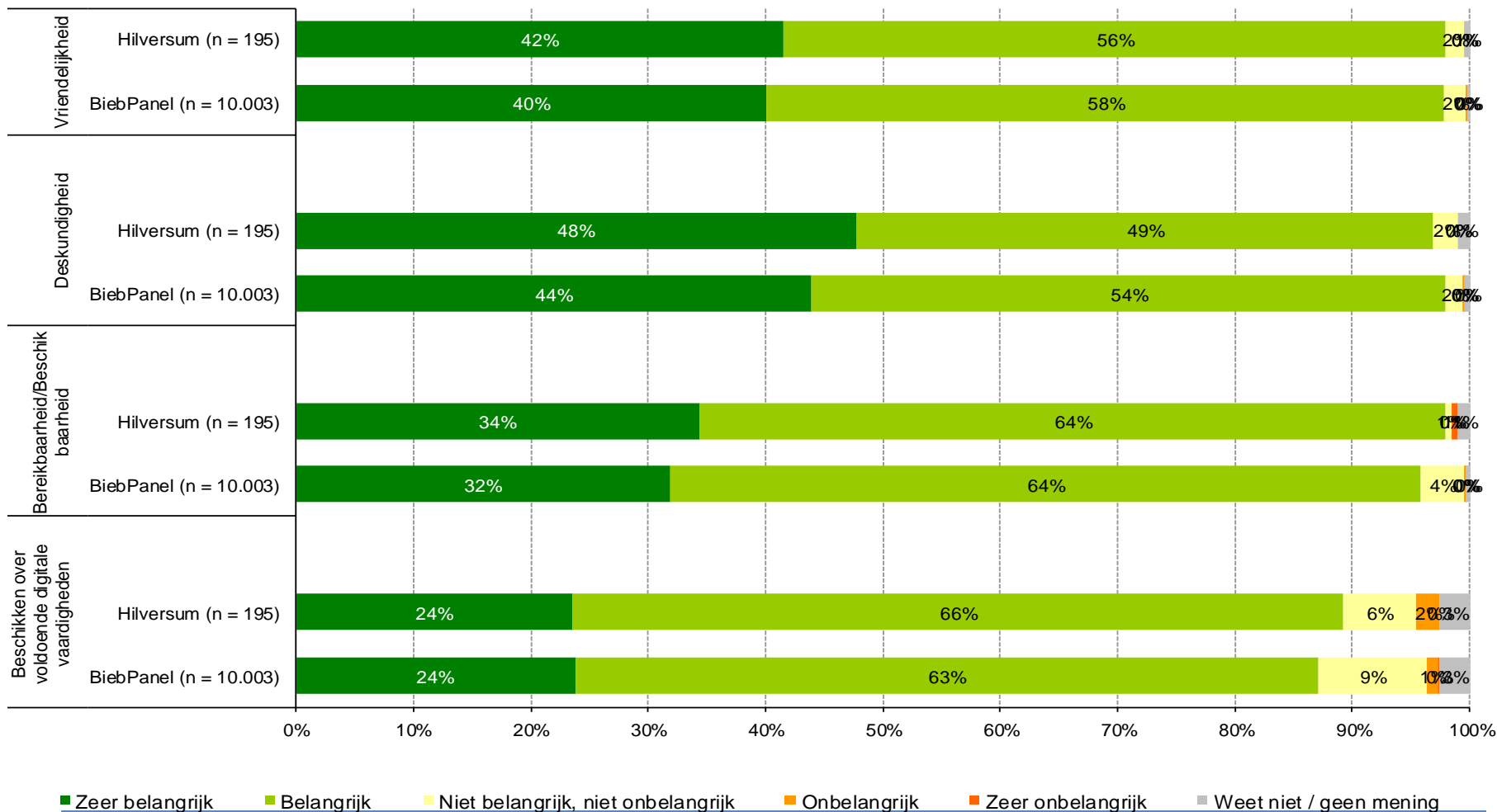


# 4. Bijlage



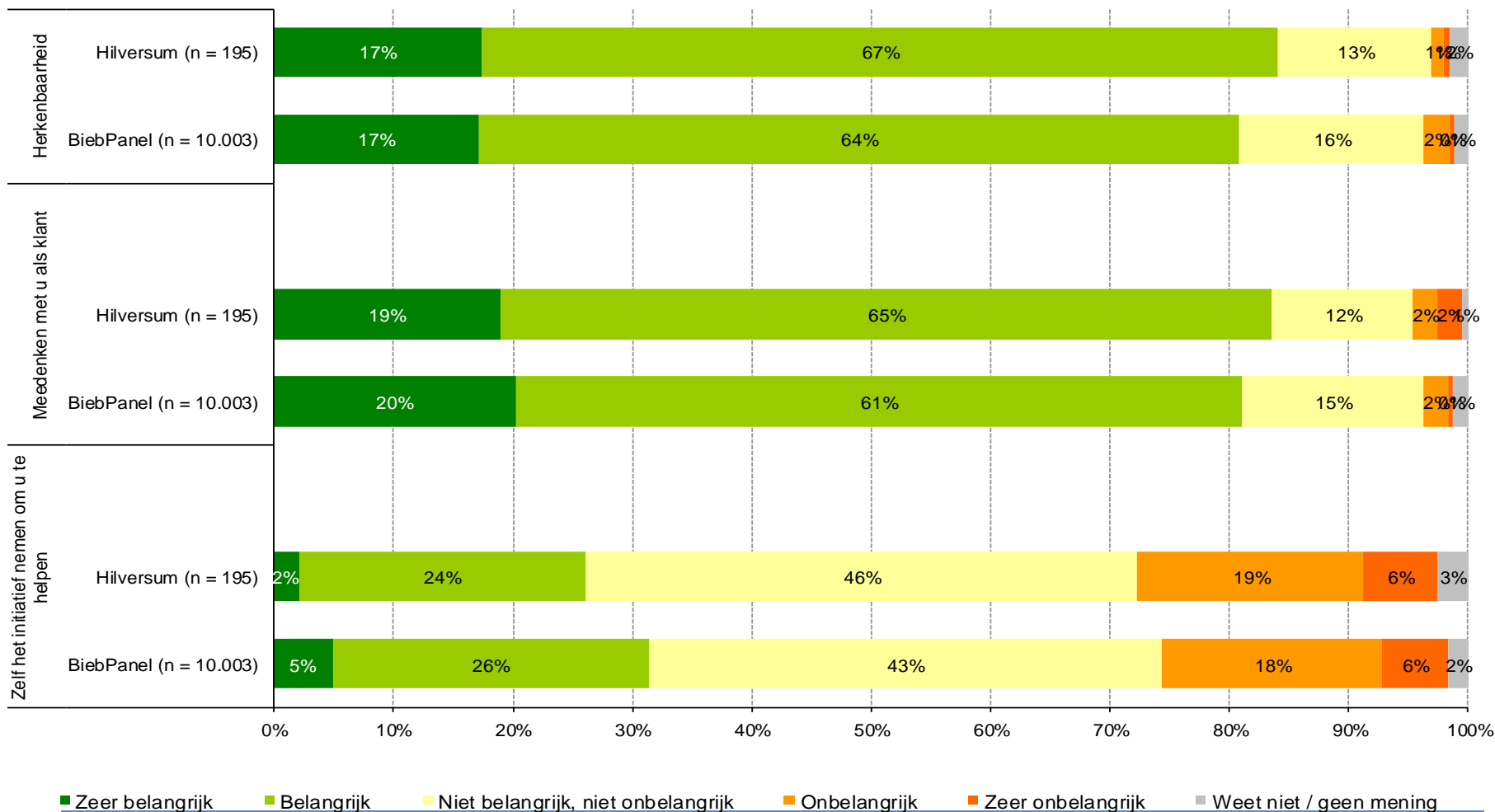
# 4.1 Belang eigenschappen bibliotheekmedewerkers (1)

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



# 4.1 Belang eigenschappen bibliotheekmedewerkers (2)

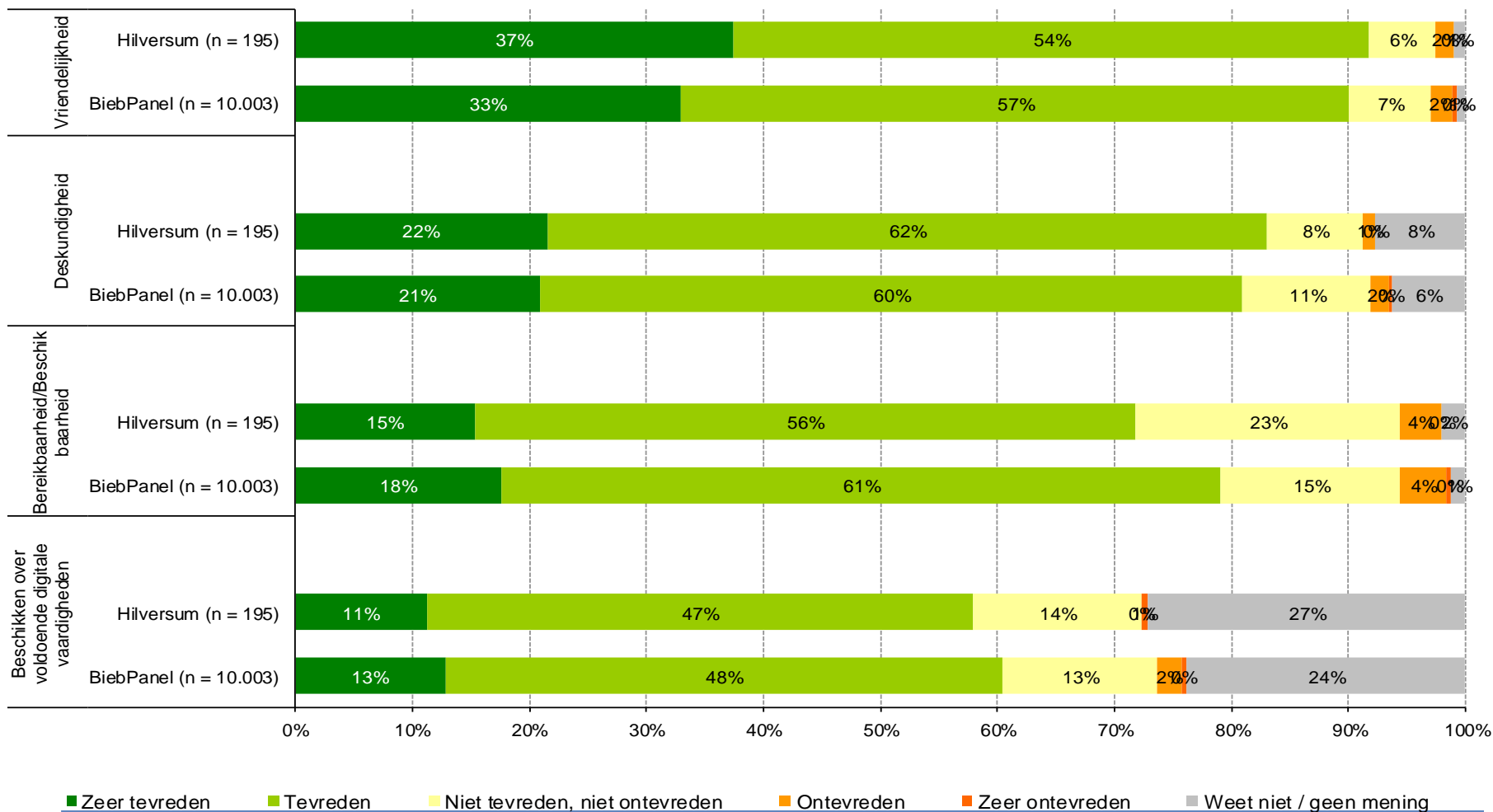
"Hoe belangrijk vindt u het dat de bibliotheekmedewerker in uw vestiging de volgende eigenschappen heeft?"



## 4.2 Tevredenheid eigenschappen medewerkers (1)

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

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



## 4.2 Tevredenheid eigenschappen medewerkers (2)

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

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

