

Medewerkers van de Bibliotheek

Dit onderzoek heeft in december 2016 plaatsgevonden en gaat over de medewerkers van de Bibliotheek. In hoeverre zijn de panelleden tevreden over het functioneren van de medewerkers en wat ze vinden van onbemande openingsuren.

Contact

Bijna alle leden van Bibliotheek Zoetermeer hebben weleens contact met medewerkers tijdens hun bezoek aan de Bibliotheek. Dit contact gaat vooral over de vindbaarheid van materialen in de Bibliotheek. In Zoetermeer gaat het contact daarnaast vaker dan gemiddeld om hulp bij technische vragen en minder dan gemiddeld om een gezellig praatje.

Onze reactie: In de oude Hoofdbibliotheek hebben we het laatste jaar veel te maken gehad met technische storingen aan apparatuur. Dat is in de tijdelijke huisvesting minder het geval, al zijn we op die locatie overgegaan op de zogenaamde inleverkasten. Daardoor is de manier van het inleveren van materialen veranderd, klanten hadden hierbij veel hulp nodig (gehad) van medewerkers. Daarnaast hebben klanten erg moeten wennen aan de tijdelijke locatie van de Hoofdbibliotheek. De collectie is verspreid over 4 verdiepingen wat de vindbaarheid van materialen niet altijd ten goede komt. Eind 2017 verhuist de Hoofdbibliotheek terug naar het Stadhuisplein.

Algemene tevredenheid

Ruim negen op de tien leden zijn (zeer) tevreden over de medewerkers. Men is vooral zeer positief over de vriendelijkheid, de deskundigheid en de communicatieve vaardigheden van de medewerkers. In Zoetermeer zijn de panelleden over een aantal aspecten van medewerkers nog vaker tevreden dan gemiddeld in het Panel: zij vinden de medewerkers nog vaker deskundig en vinden ook vaker dan gemiddeld dat zij zelf het initiatief nemen om te helpen. In Zoetermeer is men wel wat minder tevreden dan gemiddeld over de herkenbaarheid van de medewerkers.

Belangrijke aspecten van tevredenheid

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 Zoetermeer positief; over het aspect deskundigheid zelfs nog meer dan gemiddeld. Vergeleken met het onderzoek uit 2013 scoren de aspecten vriendelijkheid, deskundigheid, zelf het initiatief nemen om te helpen en meedenken met de klant in 2016 (nog) hoger. Ook uit de open antwoorden blijkt dat deze aspecten zeer gewaardeerd wordt door de leden.

Initiatief nemen

Ook over het aspect zelf het initiatief nemen om klanten te helpen zijn leden wat minder tevreden (wel meer dan in 2013). Dit aspect heeft een, weliswaar kleine, invloed op de algemene tevredenheid, maar is 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 (zie hierna).

Leden vaker positief dan negatief verrast

Vier op de tien leden kunnen 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. Verder geven enkele leden aan positief verrast te zijn wanneer de medewerkers hen groeten en een praatje komen maken. Ook flexibiliteit, zoals het kwijtschelden van onterechte boetes, wordt zeer op prijs gesteld. Een kwart van de leden is weleens teleurgesteld in de medewerkers van de Bibliotheek. Het gaat dan vooral om de houding van de medewerkers, klantvriendelijk en kortaf. Ook geven meerdere leden aan dat medewerkers soms erg druk zijn en daardoor gehaast de bezoekers helpen of dat er daardoor niemand bij de balie staat.

Onze reactie: We zijn blij met deze positieve uitkomsten. De verhuizing van de Hoofdbibliotheek naar de tijdelijke locatie was ook voor de medewerkers een enorme verandering. Dit jaar gaat er een wijziging in de organisatiestructuur plaatsvinden ter voorbereiding op de vernieuwde dienstverlening in het Forum (samenwerkingsverband van Bibliotheek, gemeente en zo'n 40 lokale organisaties in het vernieuwde pand aan het Stadhuisplein). Medewerkers zullen dan nog meer worden ingezet op hun deskundigheid op specifieke onderdelen van de collectie cq dienstverlening.

Aantal beschikbare medewerkers

Wanneer we leden van Bibliotheek Zoetermeer vragen wat zij vinden van het aantal beschikbare medewerkers in de Bibliotheek zeggen zeven op de tien leden, meer dan in 2013, dat dit aantal precies goed is. 15% vindt dat er te weinig medewerkers aanwezig zijn om hen te helpen. Leden in Zoetermeer vinden het nog meer dan gemiddeld in het Panel (zeer) belangrijk dat er altijd een medewerker aanwezig is in de Bibliotheek. Voor maar liefst 94% is dit (zeer) belangrijk; wellicht ook omdat men dit gewend is. Bijna de helft van de leden van Bibliotheek Zoetermeer ziet dan ook niks in het idee van (een aantal) onbemande uren in ruil voor ruimere openingstijden. Slechts een kwart ziet dit idee wel zitten; in het totale Panel vinden gemiddeld meer dan vier op de tien dit een goed idee.

Tevreden over onbemande uren

De Bibliotheek Zoetermeer heeft geen onbemande uren of zelfservice uren. Het is dan ook niet verwonderlijk dat bijna alle leden (93%) aangeven dat er altijd een medewerker aanwezig is in hun Bibliotheek. In andere bibliotheken komen onbemande uren wel voor: een op de vijf van de 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

Onze reactie: Onze ambitie is om in het nieuwe Forum ruimer open te gaan. Deze informatie geeft ons goede input voor het inrichten van de dienstverlening.