

BiebPanel 2013 – meting 2

Personeel van de bibliotheek

In juni 2013 heeft Bibliotheek Zoetermeer de leden van het BiebPanel gevraagd naar hun mening over het personeel van de bibliotheek. De uitkomsten van dit onderzoek geven waardevolle informatie.

Het merendeel van de respondenten (70%) geeft aan de Hoofdbibliotheek te bezoeken. De uitkomsten van het onderzoek hebben dus vooral betrekking op de Hoofdbibliotheek. Daarnaast heeft Bibliotheek Zoetermeer met ingang van 1 juni 2013 een nieuwe organisatiestructuur ingevoerd. Veel medewerkers in de publieke dienstverlening hebben nieuwe of andere taken gekregen. Voor de bibliotheek is dit een belangrijk gegeven: de leden van het BiebPanel hebben hun mening nog gebaseerd op de oude situatie (voor de invoering van de nieuwe organisatiestructuur).

Uit het onderzoek komt naar voren dat de respondenten zeer tevreden zijn over het personeel. Vooral de vriendelijkheid, behulpzaamheid en deskundigheid worden zeer gewaardeerd. Bibliotheekmedewerkers pakken taken op die klanten belangrijk vinden, zoals het netjes houden van de bibliotheek, het aantrekkelijk presenteren van de collectie, het helpen bij problemen met de apparatuur en het beantwoorden van vragen.

Op de vraag of de klant bij Bibliotheek Zoetermeer koning is, scoren we lager dan andere bibliotheken (de benchmark). Ook op sommige taken van medewerkers scoren we lager dan de benchmark. Zoals de beschikbaarheid bij balies, advies geven over interessant materiaal, tijd maken voor een praatje en het optreden bij overlast. Daarnaast zien respondenten minder vaak vaste medewerkers in de vestigingen.

De komende tijd zullen we met de uitkomsten van dit onderzoek aan de slag gaan teneinde de dienstverlening te verbeteren en de deskundigheid van medewerkers te vergroten. Hierbij houden we rekening met het feit dat we binnen een nieuwe organisatiestructuur werken.