

## Onderzoek Personeel van Bibliotheek aan den IJssel.

Het onderzoek vond plaats van 27 mei t/m 19 juni 2013. Wij vroegen uw oordeel over

- de taken/werkzaamheden van de bibliotheekmedewerkers,
- de eigenschappen van de bibliotheekmedewerkers,
- de aanwezigheid van de bibliotheekmedewerkers.

### Doelstelling

Het onderzoek geeft inzicht in de tevredenheid over de medewerkers van Bibliotheek aan den IJssel, zodat de dienstverlening geoptimaliseerd kan worden.

### Vergelijking met totale Panel en meting 2010-2

In het 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.

### Response en steekproefopbouw

Vestiging	Aantal	Percentage
Capelle Centrum	77	49%
Krimpen aan den IJssel	55	35%
Capelle Scholleveaar	17	11%
Capelle s-Gravenland	8	5%
Totaal	157	100%

Tijdens de tweede BiebPanelmeting van 2013 is voor Bibliotheek aan den IJssel een respons van 37% gerealiseerd. In het totale BiebPanel was dit beduidend hoger, namelijk 44%. Ook de response van de eerste meting van dit jaar was behoorlijk hoger en wel 45%.

De deelnemers aan de tweede BiebPanelmeting van dit jaar zijn voornamelijk bezoekers van de vestigingen Capelle Centrum (49%) en Krimpen aan den IJssel (35%).

Leeftijd	Aan den IJssel	BiebPanel
16-25 jaar	4%	3%
26-30 jaar	1%	3%
31-35 jaar	2%	4%
36-40 jaar	3%	6%
41-45 jaar	10%	10%
46-50 jaar	8%	13%
51-55 jaar	11%	14%
56-60 jaar	20%	13%
61-65 jaar	16%	14%
66 jaar en ouder	26%	20%
Onbekend	0%	0%

<b>Gemiddelde leeftijd</b>	56,7	53,6
----------------------------	------	------

Geslacht	Aan den IJssel	BiebPanel
Man	20%	24%
Vrouw	80%	76%

Met een gemiddelde leeftijd van 57 jaar zijn de deelnemers van de Bibliotheek aan den IJssel gemiddeld een paar jaar ouder dan de deelnemers van het totale BiebPanel (54 jaar). Het aandeel vrouwen ligt met 80% iets hoger dan het aandeel vrouwen (76%) in het totale Biebpanel.

## De resultaten

### Taken/werkzaamheden

In een eerder onderzoek naar de algehele tevredenheid kwam naar voren dat de panelleden over het algemeen zeer te spreken zijn over de bibliotheekmedewerkers. Wij vroegen u of u ook vindt dat de klant koning is bij de bibliotheek.

#### **Is de klant koning bij de Bibliotheek aan den IJssel?**

- 63% vindt dat de 'de klant is koning' ook opgaat voor de Bibliotheek aan den IJssel.
- 29% is neutraal
- 4% heeft geen mening.
- 4% is het (helemaal) niet eens met de uitspraak.

De scores van de Bibliotheek aan den IJssel op deze vraag zijn vergelijkbaar met die van het totale BiebPanel.

### Taken en werkzaamheden van de medewerkers en het belang dat u eraan hecht

#### **Het meest en (zeer) belangrijk (score 95%):**

- ervoor zorgen dat de bibliotheek er netjes uitziet.  
97% van de panelleden die dit aangeven ziet ook daadwerkelijk dat bibliotheekmedewerkers daarvoor zorgen.
- Helpen of begeleiden wanneer men materialen niet kunnen vinden.  
93% van de panelleden die dit heeft genoemd, vinden dat onze bibliotheekmedewerkers die hulp ook daadwerkelijk bieden.
- Bezoekers in de gaten houden en optreden bij overlast of ongewenst gedrag.  
52% zegt dat die taak ook in de praktijk wordt uitgevoerd.  
40% van de panelleden die dit noemt zegt dat ze daar geen zicht op hebben.

#### **Andere taken van de bibliotheekmedewerkers met een score van 80% of hoger:**

- het kunnen beantwoorden van vragen (over bijvoorbeeld leenvoorwaarden, tarieven, reserveren, etc.),
- het helpen met problemen met apparatuur (bijv. inname, uitleen of internetcomputers) en het aantrekkelijk presenteren van de boeken.
- Het minst belangrijk vindt u dat bibliotheekmedewerkers:
  - uit zichzelf naar klanten toekomen om te vragen of ze iets voor hen kunnen doen (8% (zeer) belangrijk), en
  - beschikbaar zijn om een praatje met ze te maken (21% (zeer) belangrijk).

#### **Circa 25 % van u noemt nog andere taken of eigenschappen als belangrijk.**

Vaak genoemd worden:

- beschikbaarheid van personeel
- deskundigheid/kennis van zaken.

De antwoorden die u geeft met betrekking tot het belang van en de tevredenheid over de taken van de bibliotheekmedewerkers zijn in lijn met die van het totale Panel.

#### **Vergelijking met 2010**

Het belang van enkele taken vergeleken met de uitkomsten van het onderzoek uit 2010.

- U hecht er nu *meer* belang aan dat medewerkers bezoekers in de gaten moeten houden in verband met overlast.
- Het belang dat u hecht aan hulp en begeleiding bij de inname van geleend materiaal, alsook aan advies over interessant materiaal is ten opzichte van 2010 *licht afgenomen*.



### ***Waar bent u ontevreden over:***

- Enkele deelnemers onder u (2%) geven aan dat ze wel eens een eigenschap missen.
- Van deze panelleden is 16% weleens ontevreden over de bibliotheekmedewerkers, (in het totale Panel 18%).
- De belangrijkste redenen voor ontevredenheid betreffen momenten waarop de vriendelijkheid, behulpzaamheid en/of flexibiliteit te wensen overlaat.

### **Aanwezigheid van medewerkers**

#### ***Onbemande of beperkt bemande vestigingen***

Deze 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 in de vestigingen. Bibliotheek aan den IJssel heeft dit jaar in de vestiging Capelle Centrum voor een aantal uren per week de doe-het-zelf-Bibliotheek ingevoerd; daarom kijken we hier ook naar de verschillen tussen de vestigingen.

- 70% van u acht het van belang om tijdens uw bezoek contact te kunnen hebben met bibliotheekmedewerker. (Totale Panel 72%).
- In de vestiging Capelle Centrum vindt u het contact hebben met medewerkers iets minder vaak belangrijk (61%) dan in de andere vestigingen.
- 51% van u vindt het belangrijk dat er altijd medewerkers zijn, zelfs als dit betekent dat de bibliotheek hierdoor iets minder vaak open kan zijn. (In het totale Panel 63%!)
- 24% ziet hier het belang juist niet van in. (In het totale Panel 21%)

Bij de laatste twee aspecten zijn er geen significante verschillen tussen de vestigingen van Bibliotheek Aan den IJssel.

Het feit dat in bij Bibliotheek Aan den IJssel het belang van continue aanwezigheid van medewerkers lager is dan binnen het totale Panel kan een aanwijzing aanduiden dat het automatiseren van bepaalde processen (zoals het zelf scannen van materialen) in de bibliotheek Aan de IJssel een hogere mate van acceptatie dan gemiddeld kent.

#### ***Helemaal geen medewerkers in de bibliotheek***

- 18% vindt helemaal geen medewerkers in de bibliotheek maar wel altijd de mogelijkheid om contact te leggen via een telefoon een alternatief.
- 60% van u vindt dit echter geen goed idee. (Binnen het totale Panel is dit 75%). Ook hier zien we geen verschillen tussen de vestigingen.

#### ***Hoeveelheid aanwezige medewerkers***

- Ruim 50% van u vindt het aantal medewerkers dat in de bibliotheek aanwezig is als precies goed.
- Circa 20% van u vindt dat er eerder te weinig dan teveel personeel is;
- Nog eens 20% heeft geen mening over de bezetting te hebben.

Er zijn geen significante verschillen tussen de vestigingen.

- Wel geeft u minder vaak dan gemiddeld aan dat u tevreden bent over het aantal bibliotheekmedewerkers op het moment dat u de bibliotheek bezoekt.

**Wij danken u hartelijk voor uw deelname aan het onderzoek.**