

## Personeel 2016

*In dit onderzoek worden conclusies met betrekking het personeel en de manier waarop bibliotheekmedewerkers door leden/bezoekers worden ervaren. Hoe is de dienstverlening? Wat kan beter? Waarover is men tevreden? Het onderzoek heeft plaatsgevonden onder: 164 (van de 356) leden.*

1. 9 op de 10 leden is (zeer) tevreden over onze medewerkers. Vooral over de vriendelijkheid, deskundigheid en communicatieve vaardigheden. Ook vinden de leden ons nu (75%) beter herkenbaar dan in 2013 (64%).
2. Klanten vinden het fijn als een medewerker meedenkt met hem/haar. Dit zouden wij nog meer mogen doen.
3. Bezoekers waarderen het zeer als je initiatief toont, een klant aanspreekt uit jezelf. Dit wordt verwacht.
4. De klanten uit Capelle zijn minder tevreden dan de klanten uit Krimpen. Het gaat dan vooral om herkenbaarheid, flexibiliteit en enthousiasme, en de mate waarin er initiatief wordt genomen om een klant te helpen.
5. Het blijkt dat klanten er geen erg in hebben dat, wanneer zij tijdens onbemande uren een vraag hebben, niet geholpen kunnen worden als zij toch een medewerker zien. Dit moeten wij beter aangeven. Echter bezoekt slechts een derde de bibliotheek bewust tijdens bemande uren!
6. Klanten ervaren het niet als logisch dat niet alle medewerkers die in de bibliotheek rondlopen, hen ook daadwerkelijk kunnen helpen.
7. Een kwart van de leden is wel eens positief verrast door een medewerker, denk hierbij aan het spontaan helpen zoeken naar een materiaal, het geven van een leestip of ander advies.
8. Een kwart van de leden is weleens teleurgesteld. Het gaat vaak om houding van de medewerker. Denk hierbij aan onhartelijk bejegend bij de balie, of bij het minste of geringste terechtgewezen, medewerkers te druk zijn, niet kunnen helpen tijdens onbemande uren.
9. 6 op de 10 leden is tevreden over het aantal beschikbare medewerkers. 2 op 10 vindt het ontoereikend, voornamelijk uit het cluster Capelle. 77% vindt het belangrijk dat er altijd een medewerker beschikbaar is. Klanten willen wel onbemande uren in ruil voor meer openingstijden.

## Wat getallen

### Klanten zijn tevreden over

91% de vriendelijkheid
88% de deskundigheid
79% het meedenken
75% de herkenbaarheid

62% de beschikbaarheid  
54% initiatief nemen

**Minder tevreden**

52% optreden bij ongewenst gedrag  
54% initiatief nemen