

## Zusammenfassung der Auswertung Kundenumfrage Bibliothek 2018

Die Umfrage hat ein sehr gutes Resultat in allen Belangen ergeben.

### Personal:

Als Leiterin freut es mich sehr, dass mein Team zu durchschnittlichen 98% der Erwachsenen als sehr kompetent, hilfsbereit und freundlich bewertet wurden. Die Schüler bewerten diese Sparte mit 87% als sehr gut.

### Medienangebot:

Das ausgewählte und präsentierte physische Medienangebot wird

- **Von Erwachsene:** zu 68 % sehr gut und 31% für gut empfunden
- **Von Schüler:** zu 36 % sehr gut und 37% für gut empfunden

### Wünsche:

- **mehr Zeitschriften:** haben wir bereits umgesetzt
- **mehr Hörbücher Jugend:** sind wir laufend am Aufstocken

### Ausleihe bevorzugte Wochentage:

|            | Erwachsene | Schüler            |
|------------|------------|--------------------|
| Samstag    | 29 %       | 15%                |
| Dienstag   | 22 %       | 12%                |
| Mittwoch   | 16 %       | 37% (Schulklassen) |
| Donnerstag | 21 %       | 13%                |
| Freitag    | 23 %       | 12%                |

### Ausleihe/Anzahl Besuche:

|               | Erwachsene | Schüler |
|---------------|------------|---------|
| mehrmals mtl. | 59%        | 47%     |
| mehrmals wö.  | 10%        | 7%      |
| selten        | 25 %       | 35%     |
| nie           | 6 %        | 11%     |

- **Die traditionelle Ausleihe wird durchschnittlich zu 82% genutzt**
- **Die Onleihe 28%** (ist in der Anlaufphase seit April 2017)



### Öffnungszeiten:

|             | Erwachsene | Schüler |
|-------------|------------|---------|
| sehr gut    | 56 %       | 40%     |
| gut         | 40 %       | 27%     |
| unzufrieden | 4%         | 37%     |

### Grosser Wunsch:

- **Die Bibliothek zusätzlich einen ganzen Nachmittag zu öffnen**

### Anlässe:

Die angebotenen Anlässe für Schüler und Erwachsene werden bis auf die Autorenlesung rege besucht.

Nicht vermerkt wurden vereinzelt ausgefallene Anregungen die nicht umsetzbar sind.  
(z.B. DVD gratis, Rumhängesofa, keine Mahngebühren usw.)

### Statistik Öffnungstage meist besucht:

1. Samstag
2. Mittwoch
3. Dienstag
4. Do Vorm.
5. Do Abend
6. Freitag

Diese Auswertung ist nicht stabil, sie wechselt laufend.

### Fazit der Umfrage für die MA:

Die Bibliothekarinnen sind durch die Leitung sehr gut ausgebildet, ihr Wissen basiert auf einem ansprechenden Niveau, und der Umgang mit der geschätzten Kundschaft ist sehr erfreulich.

Sehr geschätzt wird die aktuelle, sauber und aufgeräumt geführte Bibliothek, was eine grosse Anerkennung für das ganze Team ist.

Es ist toll, dass ich unsere Bibliothek, in der ich seit knapp 26 Jahren arbeiten durfte (seit Nov.2009 als Leiterin), mit einer sehr positiven Kundenumfrage an die neue Leitung Daniela Studer aus Altwis übergeben kann.

Im September 2018

Lina Bruder