

# Kundenbefragung 2015

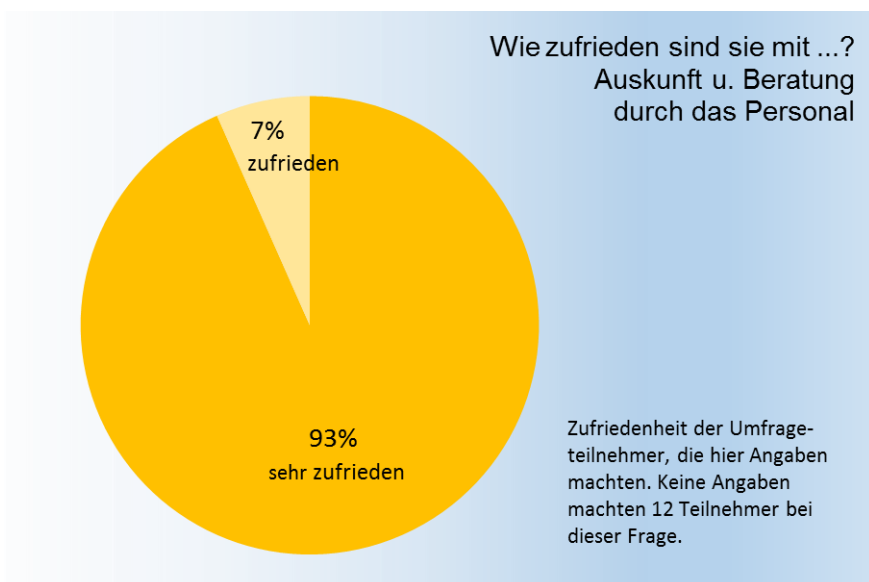
Ab dem 12. Januar 2015 konnten unsere Leserinnen und Leser ihre Meinung zu Angebot und Qualität der Gemeindebibliothek Neufahrn anhand eines Fragebogens mitteilen.

Von den 530 in den Räumen der Bibliothek ausgegebenen Fragebogen, kamen innerhalb von knapp drei Monaten 45 % zurück. Insgesamt beteiligte sich damit etwa ein Fünftel der aktiven Leser ab 16 Jahre im Umfragezeitraum an der Fragebogen-Aktion.

Mit knapp 40 % war die Altersgruppe der 40-49 Jährigen dabei am stärksten vertreten. Dieser Gruppe sind fast ein Drittel unserer aktiven erwachsenen Leser im Umfragezeitraum zuzuordnen. Sie ist mit gut ein Viertel der Entleihungen die stärkste Nutzergruppe nach den Kindern und Jugendlichen, die ein Drittel der Entleihungen vornehmen. Unsere Leserinnen - etwa zwei Drittel der aktiven Leser - waren mit 78 % in der Umfrage leicht überrepräsentiert.

## Wie zufrieden sind Sie mit ...?

Bei der Frage nach der Zufriedenheit stach der Wert für Auskunft und Beratung sowie für Freundlichkeit des Personals klar hervor. Wer hier Angaben machte (95 %), war mindestens zufrieden. Dabei zeigten sich 95 % mit der Freundlichkeit des Personals sogar sehr zufrieden, 93 % waren auch mit Auskunft und Beratung sehr zufrieden.



Auch bei der Aufstellung der Medien, der Atmosphäre in den Räumlichkeiten und den Serviceangeboten wie Fernleihe oder Erfüllung von Anschaffungswünschen zeigte sich eine auffallend hohe Gesamtzufriedenheit von über 99 %. Lediglich bei Beschilderung und Orientierungshilfen sank der Zufriedenheitswert unter allen standortgebundenen Angeboten knapp unter 95 %.

Etwa die Hälfte der Umfrageteilnehmer machte Angaben zu unseren Veranstaltungsangeboten; davon waren 99 % zufrieden oder sehr zufrieden. Angebote wie die Internetarbeitsplätze, Drucker und Kopierer werden ebenfalls nur von einem Teil unserer Leser genutzt, weshalb nur maximal ein Viertel der Umfrageteilnehmer sich hierzu äußerte. Die Zufriedenheit erreichte bei diesen mit jeweils 98 % jedoch wieder einen sehr hohen Wert.

Etwas differenzierter war das Bild bei den nicht standortgebundenen Angeboten der Gemeindebibliothek: Hier erreichte der Facebook-Auftritt mit 100 % den höchsten Zufriedenheitslevel; Angaben machten hierzu 6 %. Größere Bedeutung scheint aber der Internet-Auftritt mit Zugang zum individuellen Online-Leserkonto zu haben. Dieser ist über die Homepage der Gemeinde Neufahrn zu erreichen. Angaben zum Internet-Auftritt machten 34 % der Umfrageteilnehmer, davon zeigten sich 88 % zufrieden. Gut ein Viertel der Befragten stufte sich als Nutzer dieses Angebots ein. Zum Online-Leserkonto äußerten sich 28 % der Befragten, die sich jedoch mit einem Anteil von 94 % zufrieden zeigten, 17 % der Umfrageteilnehmer bezeichnen sich hier als Nutzer. 5 % der Teilnehmer unserer Umfrage nutzen auch unser Newsletter-Angebot, lassen sich also per E-Mail über neu erschienene Medien informieren.



Margit Kübrich

Bei unserem neuesten Angebot, der elektronischen Ausleihe von eBooks & Co. über das Internetportal netBIB24.de, auch Onleihe genannt, liegt der Anteil der Nutzer zwei Jahre nach der Einführung bei 26 %. Angaben hierzu machten 32 %, so dass der Bekanntheitsgrad des Angebots mittlerweile so hoch ist, dass ein knappes Drittel der Befragten sich diesbezüglich ein Urteil zutraute. Die Zufriedenheit mit der Onleihe lag bei 79 %.

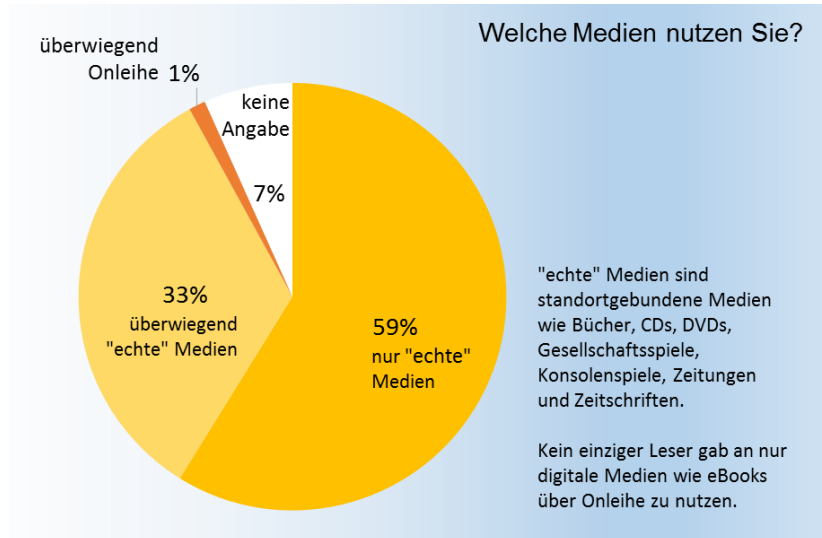
In der Umfrage spiegelt sich auch eine hohe Zufriedenheit mit dem Medienangebot der Bibliothek: 98 % der Nutzer waren mit den gedruckten Medien, also Büchern, Zeitschriften und Zeitungen, sehr zufrieden oder zufrieden. Bei den Romanen, Kinder- und Jugendbüchern waren es sogar 99 %. Mit insgesamt 94 % den niedrigsten Zufriedenheitswert unter den Nutzern errangen die Sachbücher.

Bei jeweils über 90 % lag die Zufriedenheit der Nutzer mit den elektronischen Medien: DVDs, CDs, Hörbücher und Konsolenspiele. Diese machen insgesamt einen Anteil von gut einem Drittel (39 %) bei den Entleihungen aus.



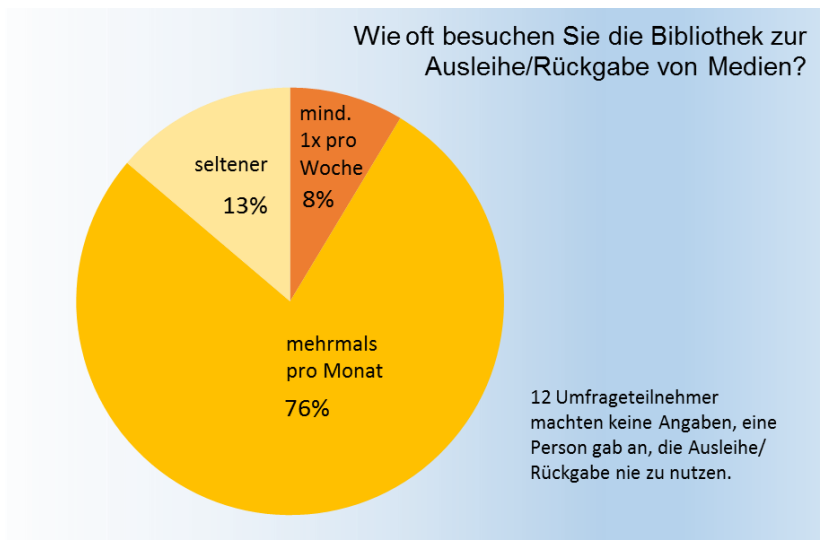
## Welche Medien nutzen Sie?

Mit rund 60 % nutzt der überwiegende Teil der Befragten ausschließlich standortgebundene oder "echte" Medien wie Bücher, CDs, DVDs, Spiele. Ein weiteres Drittel nutzt diese Medien überwiegend. Digitale Medien wie eBooks, die standortunabhängig ausgeliehen werden können, nutzen 1 % der Befragten überwiegend. Kein einziger Leser gab an, nur diese Medienart zu nutzen.

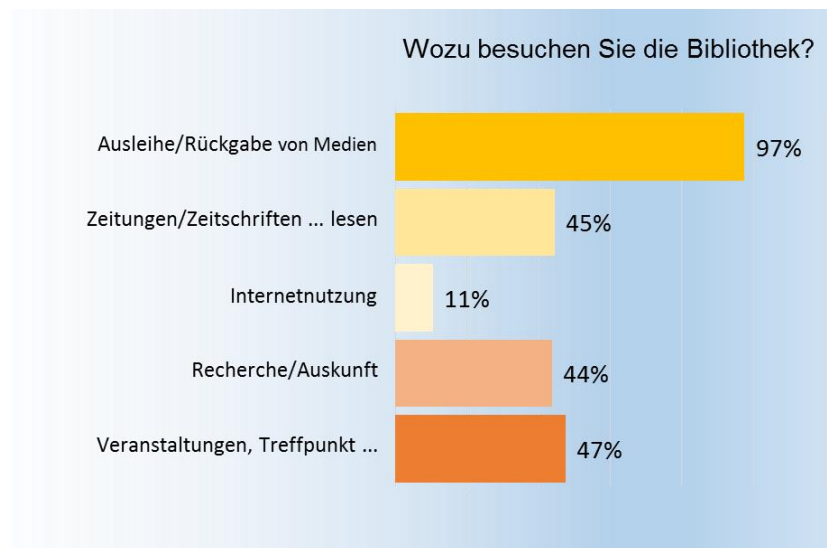


## Wie oft besuchen Sie die Bibliothek?

Zur Ausleihe und Rückgabe von Medien kommen 84 % der Befragten mehrmals pro Monat oder öfter zu uns, darunter 8 % sogar mindestens 1x pro Woche.



## Wozu besuchen Sie die Bibliothek?



Als häufigste Nutzung der Bibliothek wurde mit 97 % die Ausleihe und Rückgabe von Medien angegeben. Zeitungen und Zeitschriften lesen insgesamt 45 % der Befragten direkt in der Bibliothek. Regelmäßiges Lesen von Zeitungen und Zeitschriften gehört für 16 % der Befragten mehrmals pro Monat dazu. Den Internetzugang im Haus nutzt etwa jeder Zehnte. 44 % der Befragten besuchen die Bibliothek zur Recherche oder um sich Auskunft zu holen. Mit 47 %, knapp die Hälfte der Umfrageteilnehmer, gab auch an, die Bibliothek als Veranstaltungsort oder als Treffpunkt zu nutzen.