

Gemeindebibliothek Nürnberg:
Auswertung der Kundenumfrage 2010

Bibliothek Nürens Dorf

Schlosskeller

Neuhofstrasse 1

8309 Nürens Dorf

Tel. 044 836 99 10

www.nuerensdorf.ch, Gesellschaft, Bibliothek

Öffnungszeiten:

Montag	15.00 – 19.30
Dienstag	15.00 – 19.30
Mittwoch	9.30 – 11.00
	und 13.30 – 15.30
Donnerstag	15.00 – 19.30
Samstag	9.30 – 12.00

Schulferien:

Dienstag	15.00 – 19.30
Samstag	9.30 – 12.00

Dankeschön!

Herzlichen Dank, dass Sie bei der Umfrage 2010 mitgemacht haben! Wir haben 162 ausgefüllte Fragebogen erhalten. Die Auswertung Ihrer Antworten finden Sie auf den folgenden Seiten, unterteilt in eine allgemeine Auswertung, Ihre mehrfach geäußerten Verbesserungsvorschläge und – besonders wichtig – die Konsequenzen, die wir daraus ziehen werden.

Einige Ihrer Anregungen sind zum Teil schon vor der Umfrage realisiert worden, so zum Beispiel die Möglichkeit zur Verlängerung der Ausleihfrist für alle Medien – ausgenommen reservierte Medien – oder die Möglichkeit zur Reservation Ihrer gewünschten Medien. Sowohl die Verlängerung als auch die Reservation können seit diesem Jahr neu auch via Internet vorgenommen werden: <http://www.winmedio.net/nuerensdorf>. Mit Ihrer Benutzernummer (siehe Bibliotheksausweis oder Quittung der letzten Ausleihe) und Ihrem Passwort haben Sie Zugang zu Ihrem persönlichen Konto. Passwort: erste zwei Buchstaben Ihres Nach- und Vornamens, kleingeschrieben (Beispiel: Hans Muster = muha).

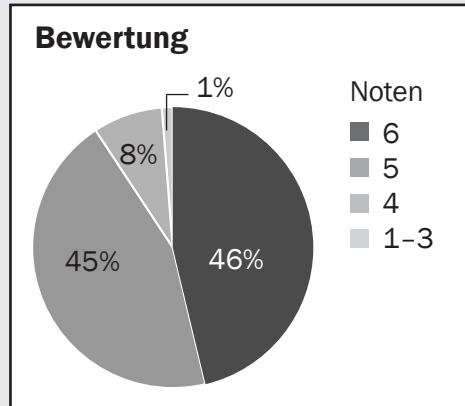
Ihre Medienwünsche nehmen wir gerne entgegen. Wenn sie in unser Sortiment passen, werden wir sie gerne beschaffen.

Herzlich bedanken möchten wir uns auch für die vielen äusserst positiven Rückmeldungen. Ihr Lob und Ihre Anerkennung motivieren das Team zu weiteren Anstrengungen und Verbesserungen!

Allgemeines

Die Beurteilung des Gesamteindrucks beinhaltete sowohl die Atmosphäre der Bibliothek sowie die Präsentation und Strukturierung/Organisation der Medien.

91% beurteilten den Gesamteindruck mit den Noten 5 und 6. 8% erteilten die Note 4, 1% Noten zwischen 1 und 3.



Verbesserungsvorschläge

1. Gemütliche Leseecke, wenn möglich mit Kaffee- und Teeangebot

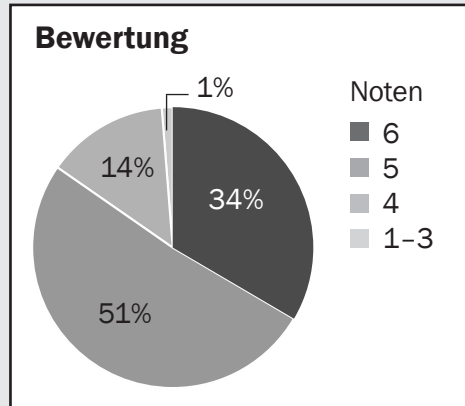
Massnahmen

1. Kann aus Platzmangel im Provisorium «Schlosskeller» noch nicht realisiert werden, steht aber auf der Wunschliste für den Neubau ganz oben!

Angebot

Die Bewertung des Angebots beinhaltete sowohl die Aktualität, die Ausleihbarkeit und die Vielfältigkeit der Medien.

85% beurteilten das Angebot mit den Noten 5 und 6. 14% erteilten die Note 4, 1% Noten zwischen 1 und 3.



Verbesserungsvorschläge

1. Mehr Sachthemen (Sport, Handwerk, Reiseführer)
2. Mehr Musik-CDs und Hörbücher
3. Grösseres Angebot an fremdsprachigen Büchern, sowohl für Erwachsene als auch für Jugendliche
4. Breiteres Zeitschriftenangebot

Massnahmen

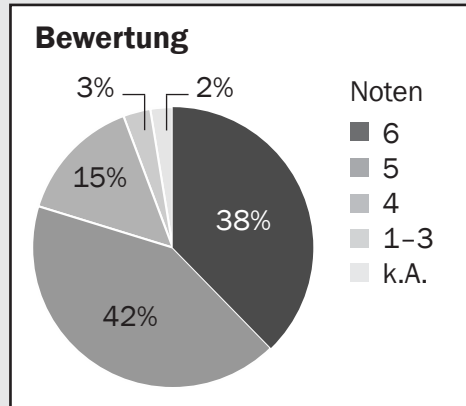
Generell: Da das Budget den Rahmen für den Medienbestand vorgibt, müssen bei Vergrößerung eines einzelnen Gebietes bei einem andern Abstriche gemacht werden. Geplant sind folgende Verbesserungen:

1. Ausbau der Sachgebiete, Berücksichtigung gewünschter Themen bei mehrfach geäusserten Wünschen. Laufende Aktualisierung von Reiseführern.
2. Musik-CDs und Hörbücher: laufende Erweiterung bei Beachtung von Aktualitäten. Für die neue Bibliothek ist ein deutlich grösserer Bestand an Hörbüchern geplant.
3. Fremdsprachige Bücher: Erweiterung des Bestands an englischsprachiger Literatur. Vorläufig keine Beschaffung von Medien anderer Sprachgebiete (Nachfrage zu gering).
4. Neue Zusammensetzung und Erweiterung des Zeitschriftenangebots.

Ausleihbedingungen

Die Beurteilung der Ausleihbedingungen beinhaltete die Fristen für die Rückgabe der Medien, die Reservationsmöglichkeiten und die Wartezeiten an der Ausleihtheke.

80% beurteilten die Ausleihbedingungen mit den Noten 5 und 6. 15% erteilten die Note 4, 3% Noten zwischen 1 und 3. 2% der Befragten gaben keine Bewertung ab.



Verbesserungsvorschläge

1. Längere Ausleihfristen für DVDs
2. Mehrfachexemplare bei Top-DVDs
3. Kasten für Medienrückgabe ausserhalb der Öffnungszeiten

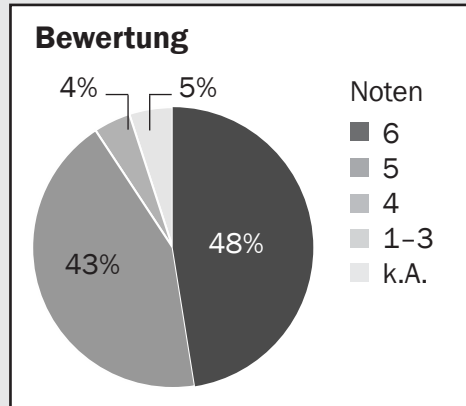
Massnahmen

1. Die DVD-Ausleihfrist bleibt vorderhand bei 7 Tagen. Denken Sie aber daran, dass Sie die DVDs via Internet oder Tel. um eine Woche verlängern können, sofern sie nicht reserviert sind. Eine längere Ausleihfrist wird im Rahmen des Neubaus nochmals gepflegt.
2. Top-DVD-Neuheiten: Künftig werden 2 Exemplare angeschafft bei sehr grosser Nachfrage.
3. Kasten für Medieneinwurf: ist geplant für Neubau.

Dienstleistungen

Die Beurteilung der Dienstleistungen beinhaltete die Öffnungszeiten der Bibliothek, die Beratung sowie die Gestaltung und Funktionalität der Homepage.

91% beurteilten die Dienstleistungen mit den Noten 5 und 6. 4% erteilten die Note 4, 5% der Befragten gaben keine Bewertung ab .



Verbesserungsvorschläge

1. Bibliothek auch freitags geöffnet
2. Erinnerungsmail 1 Woche vor Ausleihfrist
3. Mahnungen via E-Mail

Massnahmen

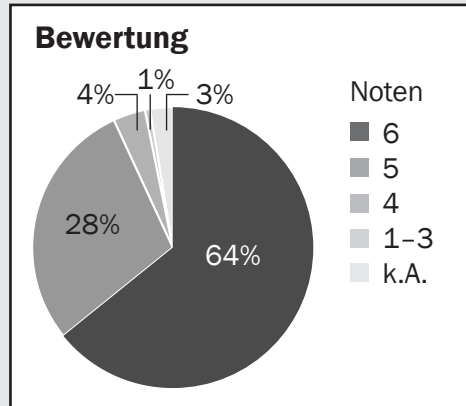
1. Öffnungszeiten: Überarbeitung für die neue Bibliothek ist geplant, evtl. wird am Freitag anstelle eines andern, schlecht genutzten Tages geöffnet sein.
2. Erinnerungsmail vor Ablauffrist: Ist im jetzigen Moment nicht realisierbar (Software).
3. Mahnungen via E-Mail: ist in Planung.

Wenn Sie künftig von unserem «E-Mail-Service» profitieren möchten, teilen Sie uns bitte Ihre E-Mail-Adresse und/oder Ihre Natel-Nr. mit!

Personal

Die Beurteilung des Personals beinhaltet die Fachkompetenz sowie die Freundlichkeit und Hilfsbereitschaft des Bibliotheksteams.

92% beurteilten das Personal mit den Noten 5 und 6. 4% erteilten die Note 4, 1% Noten zwischen 1 und 3. 3% der Befragten gaben keine Bewertung ab .



Verbesserungsvorschläge

1. Unterschiede im Ausbildungsstandard des Teams verkleinern

Massnahmen

1. Die Arbeit in einer Bibliothek wird immer vielfältiger und anspruchsvoller. Die Ausbildung neuer Mitarbeiterinnen wird mit aller Kraft vorangetrieben. Leider sind uns Grenzen gesetzt, da Ausbildungsplätze nur in beschränkter Anzahl zur Verfügung stehen. Die interne Ausbildung ist uns äusserst wichtig, beansprucht aber sehr viel Zeit und Know-How. Die einzelnen Team-Mitglieder werden im Rahmen ihrer Möglichkeiten gefördert und ausgebildet. Wunschziel: alle Mitarbeiterinnen können eine Ausbildung im bibliothekarischen Bereich aufweisen.