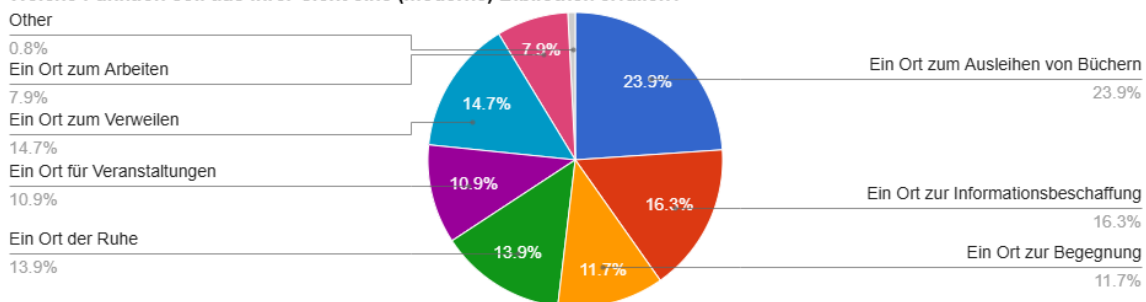


7. Februar 2025

Kundenumfrage der Stadtbibliothek Wil

Juni 2024 – Oktober 2024

Welche Funktion soll aus ihrer Sicht eine (moderne) Bibliothek erfüllen?

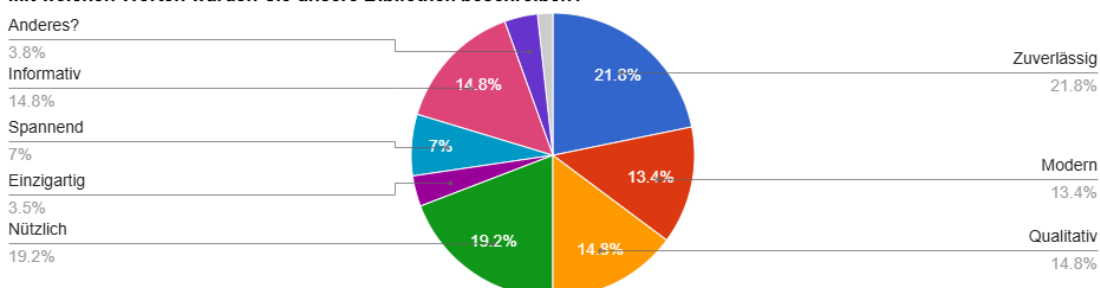


Die drei **Hauptfunktionen** einer modernen Bibliothek werden von unseren Kunden wie folgt beschrieben: "Ein Ort zum Ausleihen von Büchern" (23.9%), "Ein Ort zur Informationsbeschaffung" (16.3%), "Ein Ort zum Verweilen" (14.7%).

Wie zu erwarten, sehen die Befragten das Ausleihen von Büchern und die Informationsbeschaffung als Hauptfunktionen einer Bibliothek an – umso erfreulicher ist es, dass das Verweilen in einer Bibliothek an dritter Stelle genannt wird. Dies bestärkt die Stadtbibliothek Wil in ihrer Strategie, in der Bibliothek einen dritten Ort – ein "Wohnzimmer" ausserhalb von Zuhause – zu schaffen. Bestätigt wird dieser Kurs durch die Einschätzung der Befragten, die der Bibliothek mit 84,3% einen wichtigen oder sehr wichtigen **Stellenwert** in ihrem Leben einräumen.

Aber nicht nur Bibliotheken im Allgemeinen, sondern auch die Stadtbibliothek Wil im Speziellen werden positiv beurteilt. So empfinden die Befragten die Wörter *zuverlässig*, *nützlich*, *qualitativ* und *informativ* mit insgesamt 70% als deutlich zutreffender als Beschrieb der Stadtbibliothek im Vergleich zu negativen Bewertungen wie *unpraktisch*, *chaotisch*, *ineffizient* oder *veraltet* mit nur 2% der Nennungen.

Mit welchen Worten würden Sie unsere Bibliothek beschreiben?



Der **Standort** der Stadtbibliothek Wil wird von über 80% der Befragten als *geeignet* oder *sehr geeignet* beurteilt. Einzelne Kritikpunkte am Standort sind die fehlende Zentralität, der steile Zugang durch die Altstadt und die fehlenden Parkplätze. Auch die Zugänglichkeit wird von über 85% als *leicht zu erreichen* oder *sehr leicht zu erreichen* eingestuft.

Öffnungszeiten

Über 70% der Befragten sind mit den Öffnungszeiten *zufrieden* oder *sehr zufrieden*, wobei die erste Person am liebsten schon ab 6 Uhr in die Bibliothek kommen würde. Die Mehrheit würde jedoch mit durchschnittlich 30% um 9.00 Uhr in die Bibliothek kommen. Einzelne Nachteulen würden gerne bis um 22.00 Uhr in der Bibliothek verweilen, wobei der Grossteil mit ca. 50% um 18.00 Uhr gehen würde. Am Wochenende ergibt sich hier eine leichte Abweichung, wobei vor allem am Samstag 35% gerne bereits um 15.00 Uhr nach Hause gehen möchten. Mit einer durchschnittlichen Klickzahl von über 65 Personen pro Wochentag erweist sich der Sonntag mit nur 29 Personen als der am wenigsten erwünschte Öffnungstag.

Das **Kosten-Nutzen-Verhältnis** der Stadtbibliothek wird von über 80% der Befragten als günstig eingeschätzt. 86% der Befragten empfinden die **Sauberkeit** als sehr gut und fast 55% die Atmosphäre in der Stadtbibliothek als sehr angenehm. 85% der Befragten verbringen pro Besuch eine Stunde oder weniger in der Stadtbibliothek.

Kundenberatung

Die Unterstützung der Mitarbeiterinnen wird nicht mehr oft gebraucht. Mehr als 80% der Befragten brauchen nur noch *selten* oder *manchmal* Unterstützung bei der Medienauswahl, über 60% benötigen *nie* oder *selten* technische Unterstützung. Am meisten werden die Mitarbeiterinnen gesucht für den Small-Talk, *manchmal* mit 42% und sogar *oft* mit 20%. Nur knapp 6% suchen den Small-Talk bei jedem Besuch.

Die Kundschaft ist generell *sehr zufrieden* mit der Beratung über allgemeine Informationen (57%), mit der Medienauskunft (48%), mit der Unterstützung zu allen Thematiken technischer Art und mit der **Kundenfreundlichkeit** (74%).

Generell erreichten uns sehr positive Einzelrückmeldungen, wie zum Beispiel *"Lieblingsort in der Stadt Wil"*, *"Es ist schön, dass es Euch gibt!"*, *"...Ich komme sehr gerne zu euch!"*. Unter den negativen Rückmeldungen stachen die starke Auslastung des Bibliotheksteams, die Lautstärke während Kinderanlässen und die fehlende Auskunft über die Onleihe hervor. Diese Rückmeldungen nimmt sich das Bibliotheksteam zu Herzen und es wird in der nächsten Zeit evaluiert, mit welchen Massnahmen diesen Kritikpunkten entgegengewirkt werden kann.

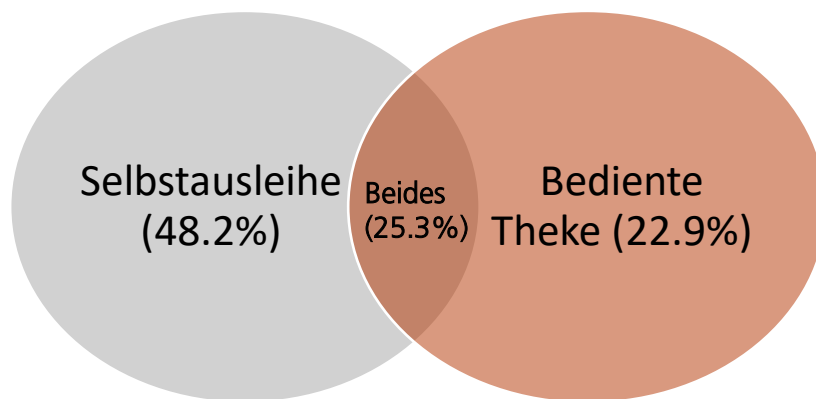
Medienangebot

Bei der Anzahl der Medien waren sich die Befragten uneins: Alles von *wenig Medien* bis *Mehr als genug Medien* wurde von jeweils ca. 20% genannt. Bei der Vielfalt der Medien ist das Resultat deutlicher: Fast 70% empfinden die Vielfalt der Medien mit *grosse Auswahl* als *gut* oder *sehr gut*.

Es wurden jedoch in den Einzelmeldungen diverse Male (6 von 29 Meldungen) mehr Werke in Fremdsprachen gewünscht, spezifisch Englisch und Sprachen, die von der Migrationsbevölkerung gesprochen werden. Dieses Rückmeldung wird das Bibliotheksteam in zukünftigen Medienbestellungen beherzigen.

Digitalisierung

Bereits 48.2% aller Befragten nutzen nur die Selbstausleihe in der Stadtbibliothek, 22.9% nutzen nur die bediente Theke. Weitere 25.3% nutzen beides. Das heisst: 74% der Befragten nutzen die Selbstausleihe, 48% die bediente Theke.



Zudem sind mehr als 77% der Befragten *sehr zufrieden* oder *zufrieden* mit dem Selbstausleihsystem. Auch die Reservation der Medien funktioniert laut der Umfrage hauptsächlich digital: Nur 21.1% der Befragten reservieren über die bediente Theke, alle anderen reservieren online (40%), via E-Mail (4.4%), Telefon (1.1%) oder reservieren überhaupt nicht (33.3%).

Veranstaltungen

57.6% der Befragten haben bereits eine Veranstaltung der Stadtbibliothek besucht. Über 90% waren dabei *zufrieden* oder *sehr zufrieden* mit den besuchten Veranstaltungen. Als beliebteste Veranstaltungen haben sich mit fast 20% die *Lesungen für Erwachsene: Romane* (19.5%) erwiesen, dicht gefolgt von *Vorträgen mit Fachpersonen* (18.5%). An nächster Stelle wurden mit 10.2% *Spezialveranstaltungen* wie die Erzählnacht, der Vorlesetag, das Biblioweekend oder die Kulturbühne gewählt und mit 9.7% die *Lesungen für Erwachsene: Krimis*.

Bezüglich noch nicht vorhandener Veranstaltungen ist der Grossteil der Befragten wunschlos glücklich: 17% wünschen sich keine anderen Veranstaltungen. 15% wünscht sich eine *Lesenacht* und je 14% würden sich über ein *Erzählcafé* oder einen *Buchclub* freuen. Das Team der Stadtbibliothek freut sich über diese Ideen und Wünsche und wird evaluieren, inwiefern diese in der zukünftigen Jahresplanung berücksichtigt werden können.

Café

Unser Café wird von den meisten Kunden sehr positiv bewertet. In allen Kategorien (Sauberkeit, Zeitschriften, Snacks, Getränke, Preis, Komfort, Atmosphäre und Sitzmöglichkeiten) ist die Mehrheit der Befragten (durchschnittlich 54%) *zufrieden* oder *sehr zufrieden*.