

Umfrage der



LUDOTHEK
LENZBURG

Antworten

Mai 2024

Inhalt

1. Allgemeine Informationen zur Umfrage	2
2. Antworten	2
2.1. Zufriedenheit	2
2.2. Öffnungszeiten	3
2.3. Webseite	5
2.4. Informationen	6
2.5. Allgemeines	7

1. Allgemeine Informationen zur Umfrage

Seit der Krise im Jahr 2018, als die Ludothek aus finanziellen Gründen kurz vor dem Aus stand, hat sich die Lage in den letzten fünf Jahren sehr erfreulich entwickelt. Die Kundenzahlen haben sich verdoppelt und die Ludothek hat sich auch finanziell wieder erholt. Anschaffungen können wieder getätigt werden und das Angebot des All-Inklusive-Abos wird von den Kunden geschätzt. Trotz den positiven Entwicklungen möchten wir die Ludothek stets weiterentwickeln und an diesem Erfolg anknüpfen. Da es Themen gibt, bei denen die Meinung der Kundinnen und Kunden einen Einfluss haben, haben wir eine kurze Umfrage konzipiert. Diese wurde ebenfalls genutzt, um die allgemeine Zufriedenheit mit der Ludothek abzufragen.

Die Umfrage fand vom 1. bis am 30. Mai 2024 statt. Einerseits wurde eine E-Mail an alle Kundinnen und Kunden geschickt, bei denen die letzte Ausleihe maximum zwei Jahre (bzw. 1.1.2022) zurückliegt und andererseits wurden in der Ludothek Flyer verteilt. Die Anzahl der verschickten E-Mails betrug 190. Insgesamt haben 56 Personen an der Umfrage teilgenommen, was einer Rücklaufquote von 29.5% entspricht.

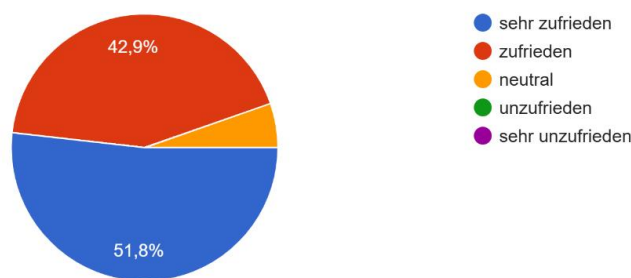
2. Antworten

2.1. Zufriedenheit

Zu Beginn der Umfrage wollten wir ein allgemeines Stimmungsbild der Kundinnen und Kunden einholen. Es ging darum herauszufinden ob unser positives Bild der Ludothek auch von unseren Kundinnen und Kunden geteilt wird und in welchen Bereichen noch Verbesserungspotential besteht.

Im Allgemeinen

Mit der Ludothek bin ich im Allgemeinen
 56 Antworten



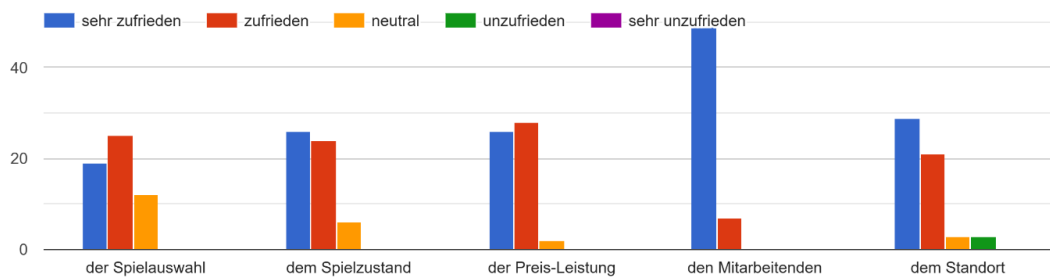
Zusammenfassung:

Die Ergebnisse zeigen, dass die allgemeine Kundenzufriedenheit sehr hoch ist. Mit einer überwältigenden Mehrheit von 94,7% zufriedenen oder sehr zufriedenen Kunden und keinem einzigen unzufriedenen Kunden, kann die Ludothek offenbar sehr gut die Kundenerwartungen und -bedürfnisse abdecken.

Ein kleiner Prozentsatz der Befragten (5,3%) hat eine neutrale Haltung zur Zufriedenheit. Ein Vergleich mit den anderen Fragen zeigt, dass diese Kunden insbesondere die Aspekte Spielauswahl, Standort und Spielzustand des Angebots als verbesserungswürdig ansehen.

In bestimmten Bereichen

Ich bin mit



Zusammenfassung:

- Höchste Zufriedenheit: Mitarbeitende
- Hohe Zufriedenheit: Spielzustand, Preis-Leistung, Standort
- Etwas geringere Zufriedenheit: Spielerauswahl, jedoch immer noch überwiegend positiv

Insgesamt zeigt die Grafik eine sehr hohe allgemeine Kundenzufriedenheit in allen Bereichen, wobei die Mitarbeitenden am höchsten bewertet werden. Einzig beim Standort, gibt es wenige negative Bewertungen, die hauptsächlich auf die fehlenden Parkplätze zurückzuführen sind. Bei der Spielerauswahl könnte noch etwas optimiert werden. Einzelstimmen wünschen sich ein grösseres Angebot für Kinder unter zwei Jahren. Ebenfalls Einzelstimmen loben die Auswahl der Gesellschaftsspiele und bei den anderen Spielsachen wird nicht immer etwas passendes gefunden.

Auswertung der Einzelstimmen:

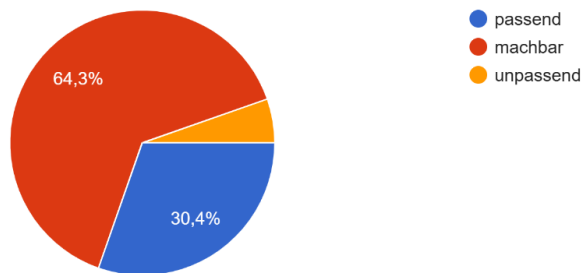
- Parkplatz (mehrfach erwähnt): Problematisch, Vorschlag für zusätzlichen Parkplatz.
- Angebot für Kleinkinder (mehrfach erwähnt): Wenig Spiele für Kinder unter 2 Jahren.
- Gesellschaftsspiele (positiv): Gute Auswahl.
- Normale Spielsachen (negativ): Auswahl oft nicht passend.

2.2. Öffnungszeiten

Im Rahmen der Umfrage wollten wir von unseren Kundinnen und Kunden wissen, wie zufrieden sie mit den aktuellen Öffnungszeiten der Ludothek sind. Da es zu den bestehenden Zeiten oft sehr belebt ist, haben wir überlegt, möglicherweise neue oder längere Öffnungszeiten anzubieten, sofern unser Personalbestand dies zulässt. Wir haben unsere Kunden nach neuen Öffnungszeitenvorschlägen gefragt, die wir im Vorfeld im Team nach unseren eigenen Ressourcen geprüft hatten. Zudem wollten wir ihre Meinung zur Öffnung der Ludothek während der Schulferien einholen.

Aktuelle Öffnungszeiten

Die aktuellen Öffnungszeiten (Mittwoch 15-17 Uhr und Samstag 10-12 Uhr) sind für mich
 56 Antworten



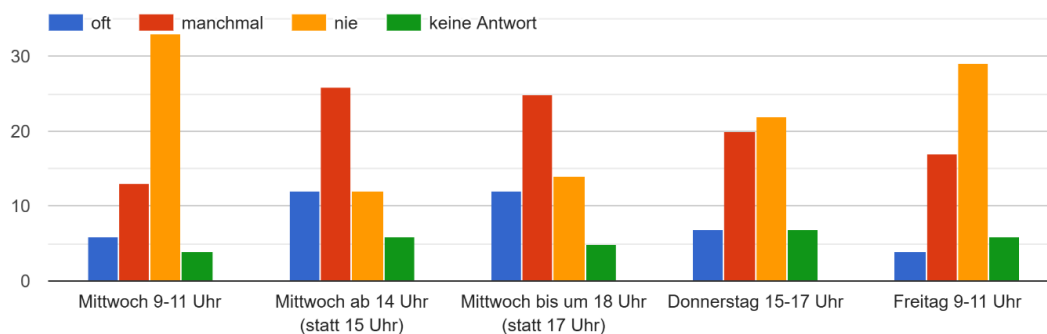
Zusammenfassung:

- Mehrheit findet die Zeiten machbar: 64,3% der Befragten empfinden die Öffnungszeiten als machbar. Das deutet darauf hin, dass die meisten Kunden mit den aktuellen Zeiten zurechtkommen, auch wenn diese nicht ideal sind.
- 30,4% der Befragten finden die Öffnungszeiten passend. Dies zeigt, dass es durchaus Verbesserungsbedarf gibt.
- Kleine Minderheit findet die Zeiten unpassend: 5,3% der Befragten empfinden die Öffnungszeiten als unpassend. Das ist eine relativ kleine Gruppe, aber ihre Bedürfnisse sollten trotzdem berücksichtigt werden.

Während die Mehrheit der Kunden die aktuellen Öffnungszeiten als zumindest machbar betrachtet, zeigt die Umfrage, dass nur ein Drittel der Befragten, diese wirklich als passend empfindet. Es könnte daher sinnvoll sein, die Öffnungszeiten zu überdenken und möglicherweise zu erweitern, um eine größere Zufriedenheit zu erreichen und den Bedürfnissen der Kunden besser entgegenzukommen. Es muss wohl auch davon ausgegangen werden, dass aufgrund der beschränkten Öffnungszeiten es Familien nicht möglich ist, die Ludothek zu nutzen.

Zusätzliche Öffnungszeiten

Gerne würde ich die Ludothek auch zusätzlich zu folgenden Zeiten nutzen können
 (Mehrfachantwort möglich):



Zusammenfassung:

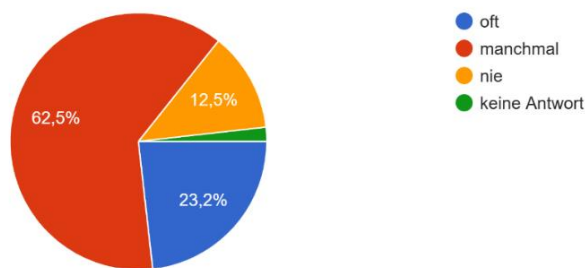
Die Umfrageergebnisse zeigen, dass eine Anpassung der Öffnungszeiten der Ludothek, insbesondere an Mittwochnachmittagen und -abenden, auf breite Akzeptanz stossen würde. Das Vorziehen der Öffnungszeit am Mittwoch hat einen gering höheren Zuspruch.

Der Donnerstag scheint weniger dringlich, könnte aber bei entsprechender Kapazität ebenfalls berücksichtigt werden. Denn doch die Hälfte der Befragten würden auch diesen oft oder manchmal nutzen.

Der Freitagmorgen finde etwas mehr Zuspruch als der Mittwochmorgen aber beide Optionen bekommen gegenüber den Nachmittagen weniger Zustimmung.

Öffnungszeiten während den Ferien

Gerne würde ich die Ludothek auch während den Schulferien nutzen.
 56 Antworten



Zusammenfassung:

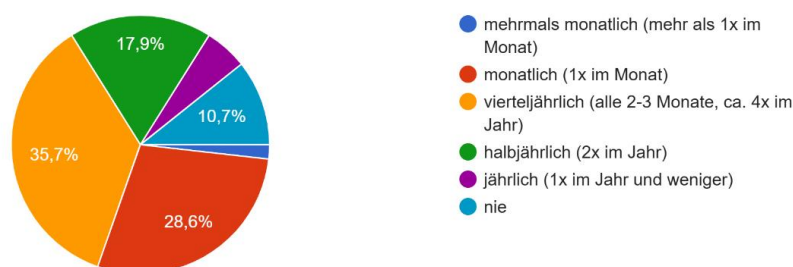
Die Mehrheit der Kundschaft würden die Ludothek auch während der Schulferien nutzen.

2.3. Webseite

Beim Thema Webseite ging es einerseits darum, wie häufig die Webseite der Ludothek benutzt wird und welche Unterseiten am häufigsten angeklickt werden und somit einen hohen Stellenwert haben. Andererseits wollten wir mit diesen Fragen an unsere Webseite erinnern und aufzeigen, was dort zu finden ist.

Häufigkeit Nutzung Webseite

Ich nutze die Webseite der Ludothek Lenzburg
 56 Antworten



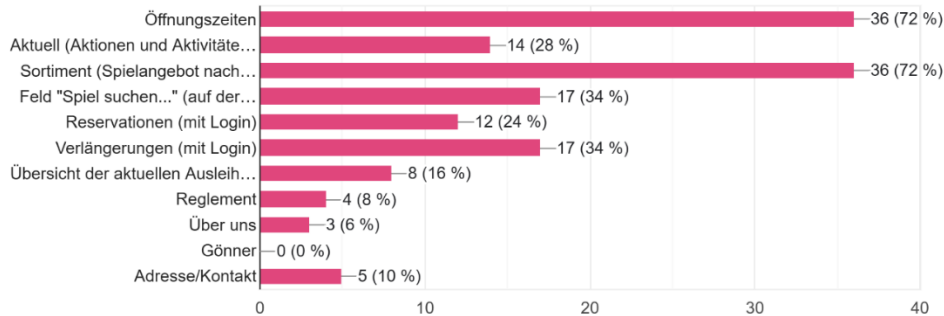
Zusammenfassung:

Die meisten Teilnehmenden nutzen die Webseite monatlich oder alle 2-3-Monate. Unsere Webseite wird also regelmässig angeschaut. Es gibt Kundinnen und Kunden, die die Webseite nie besuchen. Gemäss Anmerkungen könnte dies u.a. daran liegen, dass die Webseite gar nicht bekannt ist oder deren Bestehen vergessen ging.

Konkrete Nutzung Webseite

Auf der Webseite nutze ich folgende Informationen (Mehrfachantwort möglich):

50 Antworten



Zusammenfassung:

Sowohl die Öffnungszeiten wie auch das Sortiment haben auf der Webseite einen hohen Stellenwert. Deutlich weniger aber immer noch häufig genannt wurden das Feld «Spiel suchen» und die Möglichkeit via Login Verlängerungen zu machen. Der Ritter «Aktuell» und die Möglichkeit via Login Spiele zu reservieren wird auf der Webseite auch genutzt. Die Gönner der Ludothek hat die Teilnehmenden bis anhin nicht interessiert.

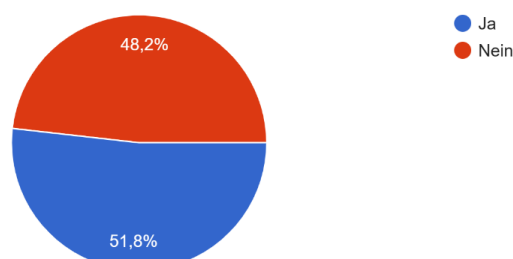
2.4. Informationen

Im Vorfeld der Umfrage wurde im Team darüber gesprochen, ob wir unsere Kundinnen und Kunden aktiver über aktuelle Themen informieren sollen. Die Meinungen gingen auseinander und aus diesem Grund wurde mit der Umfrage die Gelegenheit genutzt, um die Ludotheknutzenden direkt selbst dazu zu befragen.

Informationswunsch

Ich würde es begrüessen von der Ludothek mehr Informationen zu Neuanschaffungen, Anlässe, Neuerungen in der Ludothek, etc. zu erhalten.

56 Antworten



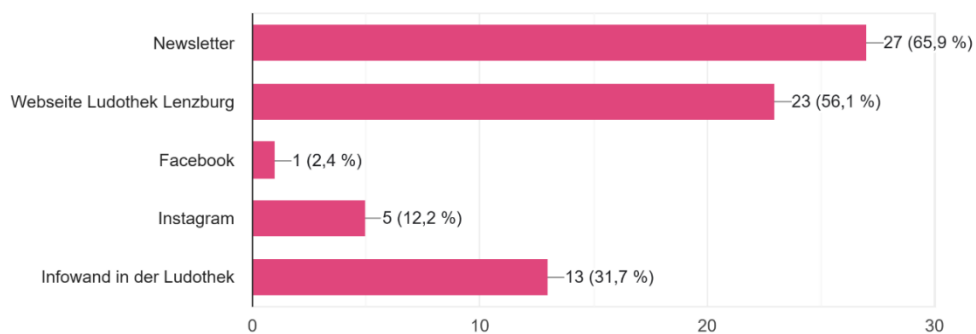
Zusammenfassung:

Von den 56 Teilnehmenden wünschen 29 Personen (51,8%) mehr Informationen von der Ludothek. Im Gegenzug wünschen sich 27 Personen (48,2%) keine zusätzlichen Informationen. Von diesen etwas über 48% haben 12 Personen die nächste Frage zu den bevorzugten Informationskanälen trotzdem ausgefüllt.

Informationskanäle

Wenn ja, bevorzuge ich folgende/n Informationskanal/Informationskanäle (Mehrfachantwort möglich):

41 Antworten



Zusammenfassung:

Betreffend Informationskanäle sind ein Newsletter und die Webseite der Ludothek Lenzburg als Informationskanal am meisten genannt worden. Mit etwas mehr als 30% wäre auch die Infowand in der Ludothek eine zu prüfende Option für das Streuen von Informationen. Facebook und Instagram wurden lediglich 1- bzw. 5-mal genannt.

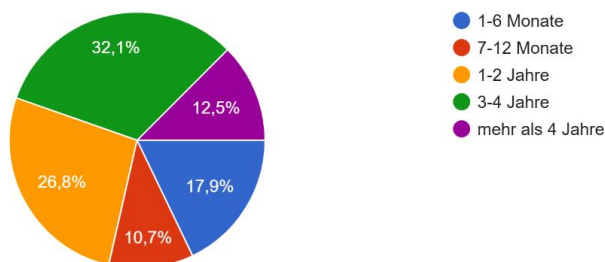
2.5. Allgemeines

Von den Umfrageteilnehmenden wollten wir noch allgemeine Informationen zu ihnen als Ludotheknutzende wissen. Ziel war es hier unsere aktuellen Kundinnen und Kunden noch etwas besser kennenzulernen da diese Informationen teilweise im Lupo nicht ersichtlich sind.

Dauer Mitgliedschaft

Ich bin Kunde/Kundin seit

56 Antworten



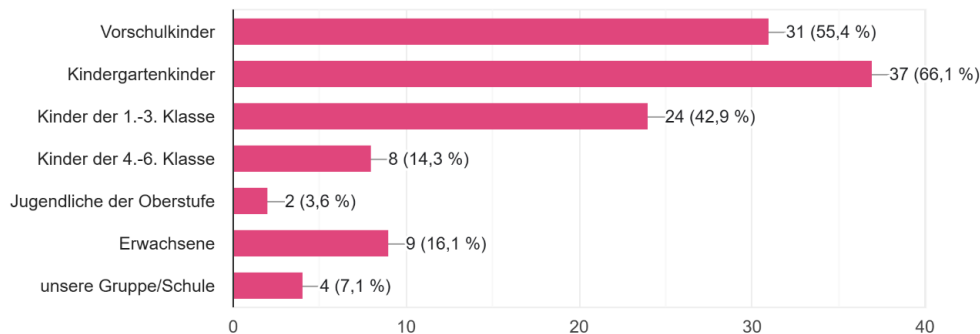
Zusammenfassung:

Etwas mehr als die Hälfte der Umfrageteilnehmende sind seit 1-4 Jahren Kundin und Kunde der Ludothek. Nicht ganz 30% sind seit einem Jahr oder weniger Ludotheknutzende und gehören somit zu unseren Neukundinnen und Neukunden. Seit mehr als vier Jahren haben 7 Personen ein Abo bei der Ludothek Lenzburg.

Nutzungsgruppen

Ich nutze die Ludothek für (Mehrfachantwort möglich)

56 Antworten



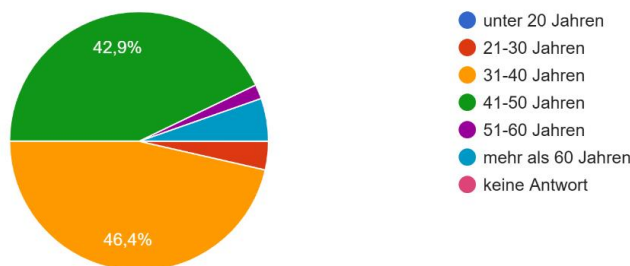
Zusammenfassung:

Die Ludothek wird am meisten für Kindergartenkinder (4-7 Jahre) genutzt. Gefolgt von den Vorschulkinder (0-5 Jahre) und den Kindern der 1.-3. Klasse (6-9 Jahre). Die Erwachsenen und die Kinder der 4.-6. Klasse (9-12 Jahre) wurden etwa gleichhäufig genannt. Sowohl Gruppen/Schulen wie auch Jugendliche der Oberstufe nutzen die Ludothek am wenigsten.

Altersgruppe

Ich selbst gehöre zur folgenden Altersgruppe

56 Antworten



Zusammenfassung:

Alle Umfrageteilnehmende haben die Frage zu ihrem Alter beantwortet. Der grösste Teil unserer Kundinnen und Kunden (fast 90%), die an der Umfrage teilgenommen haben, sind zwischen 31 und 50 Jahre alt.