

## Umfrage der Stadtbibliothek Steglitz-Zehlendorf

Im November 2009 fand eine Kundenbefragung in der Stadtbibliothek Lankwitz statt, an der sich 272 unserer Benutzer beteiligt haben.

Für Ihre Beteiligung möchten wir Ihnen herzlich danken und präsentieren Ihnen im folgenden gerne die Ergebnisse unseres Kundenmonitorings:

- Nutzung: Was machen Sie in der Bibliothek? (Ausleihen für mich - Ausleihen für andere)
- Nutzung: Was machen Sie in der Bibliothek? (Weitere Aktivitäten)
- Zufriedenheit: Wie zufrieden sind Sie mit folgenden Angeboten Ihrer Bibliothek?
- Gründe: Wenn Sie nicht zufrieden sind, bitten wir Sie die Gründe zu nennen ...
- Suche: Wie gehen Sie meistens vor, wenn Sie einen Buchtitel, eine(n) VerfasserIn oder Bücher bzw. Medien zu einem Thema suchen?
- Häufigkeit: Wie oft besuchen Sie diese Bibliothek?
- Tageszeit: Zu welcher Tageszeit besuchen Sie diese Bibliothek?
- Öffnungszeiten: Sind Sie mit den derzeitigen Öffnungszeiten dieser Bibliothek zufrieden? Wenn nicht, welche Öffnungszeiten wünschen Sie sich?
- Beurteilung: Wie beurteilen Sie ...
- Verbesserungen: Welche Verbesserungen wünschen Sie sich für diese Bibliothek?
- Angaben zur Person: Geschlecht - Alter - Bildung - Tätigkeit - Postleitzahl - Muttersprache/n

Über die große, überwiegend positive Resonanz haben wir uns sehr gefreut.

Sollten Sie Fragen bzw. Anregungen bezüglich des Kundenmonitorings haben, so können Sie sich gerne an die Kolleginnen oder Kollegen an der Information wenden.

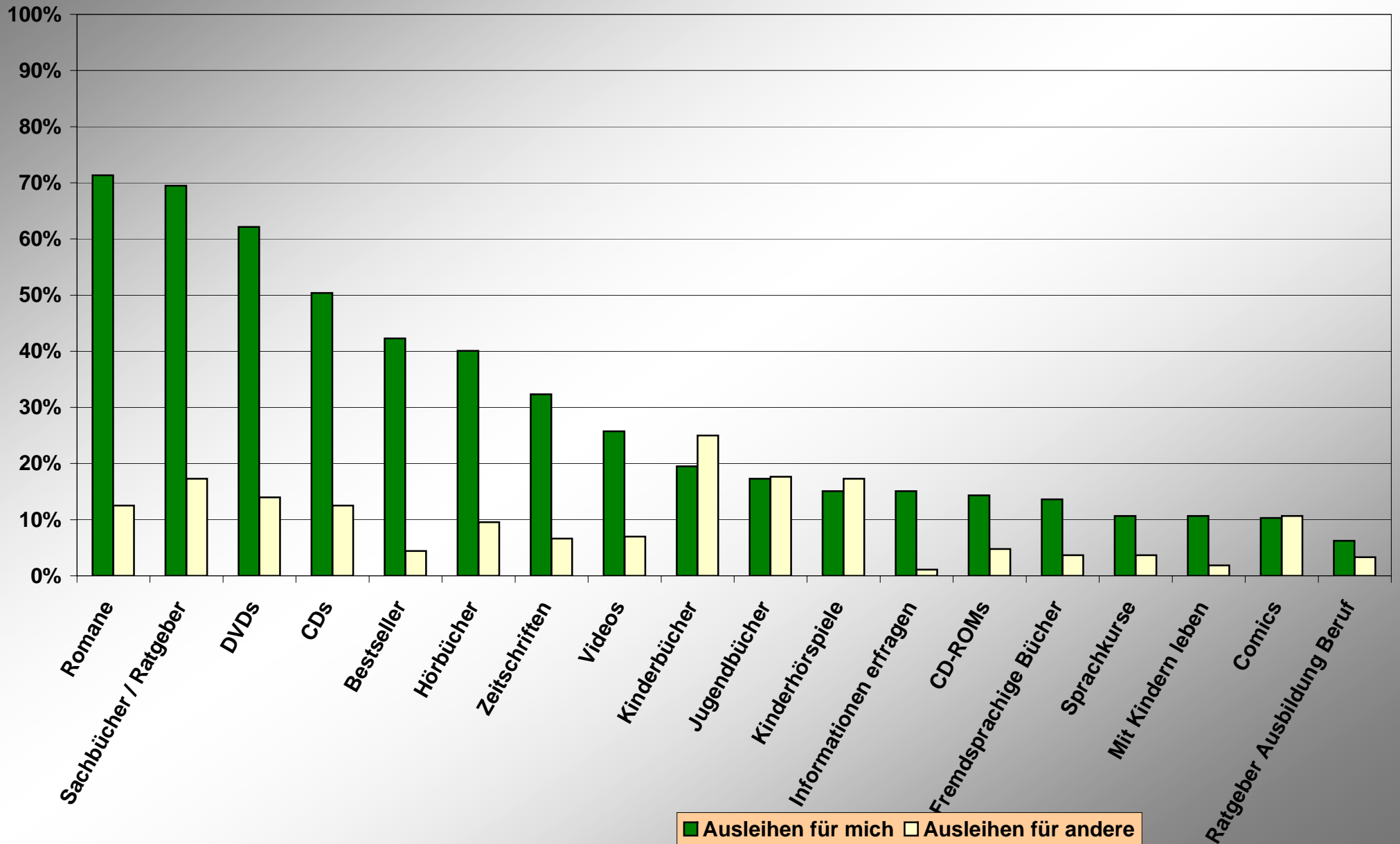
Ihr Team der Stadtbibliothek Lankwitz

Weitere Informationen finden Sie unter  
[www.stadtbibliothek-steglitz-zehlendorf.de](http://www.stadtbibliothek-steglitz-zehlendorf.de)



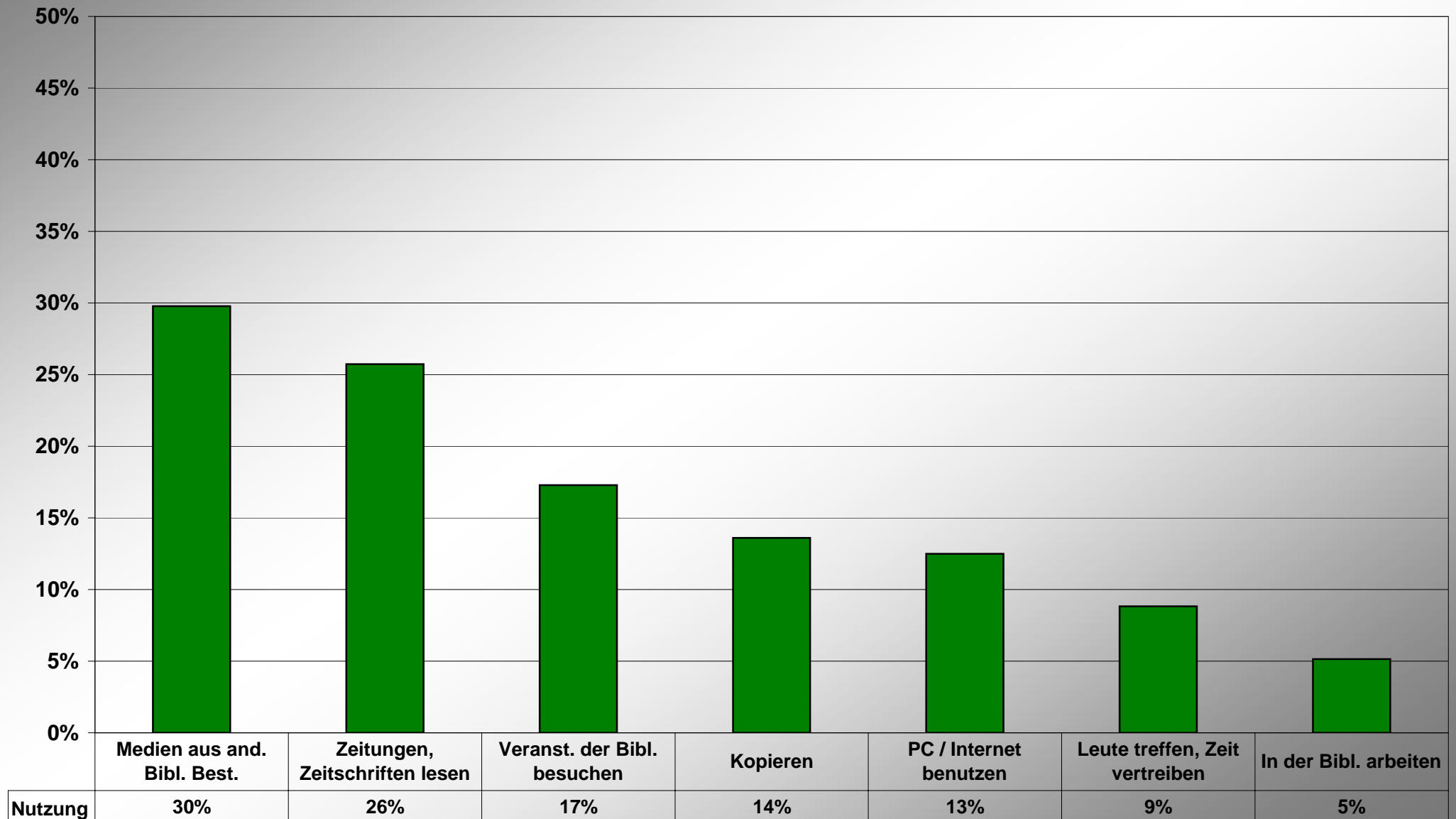
## Ausleihen

### Was leihen Sie in der Bibliothek aus?



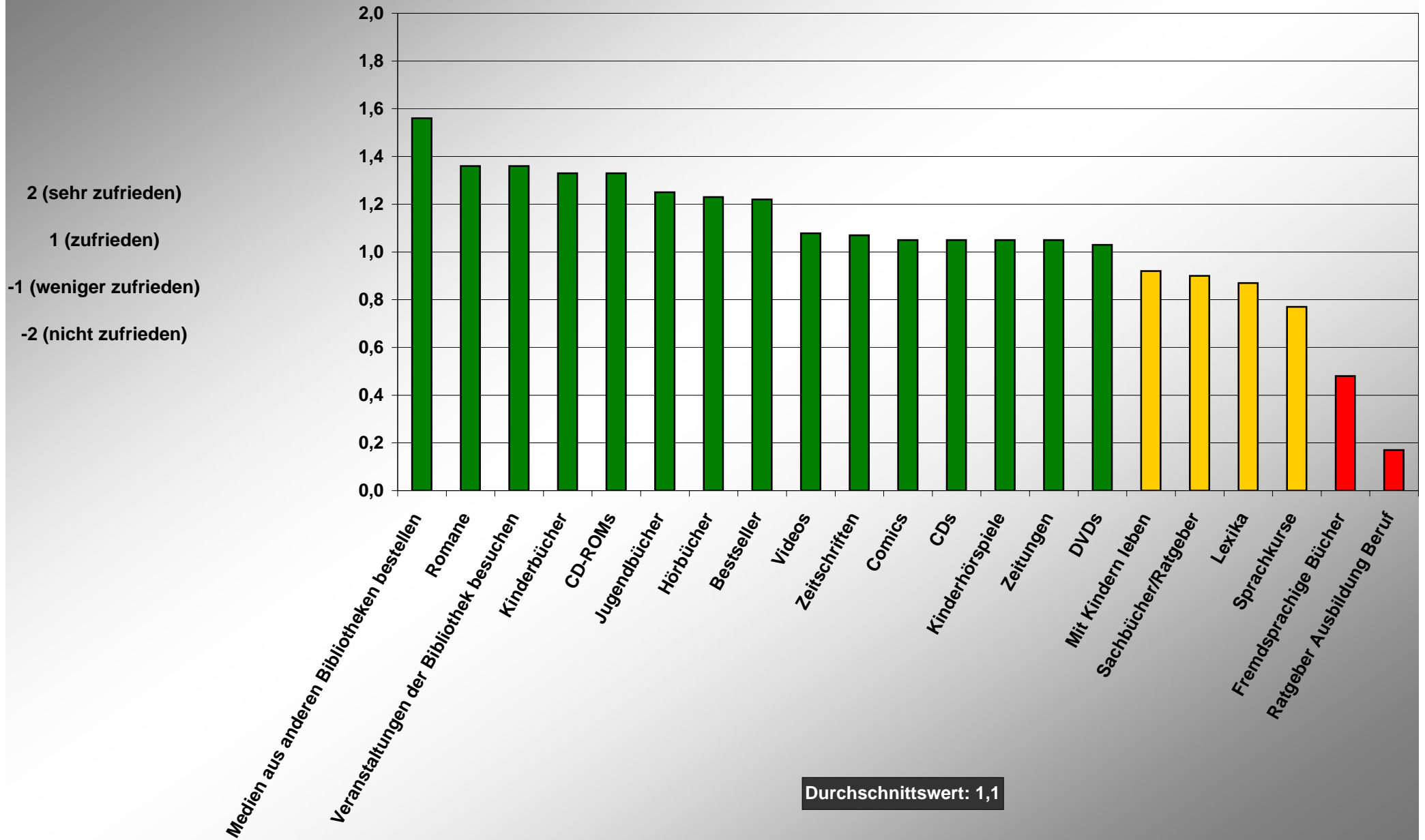
# NUTZUNG

Was machen Sie in der Bibliothek?



# ZUFRIEDENHEIT

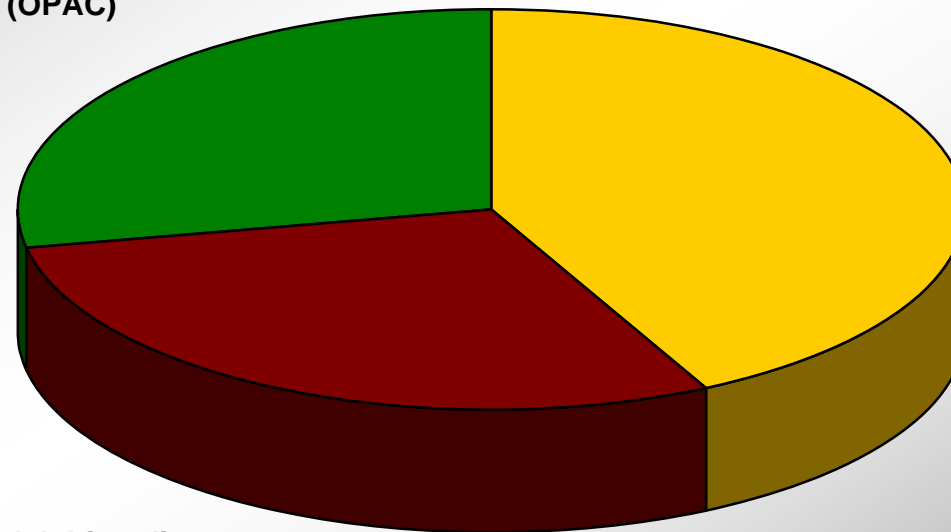
Wie zufrieden sind Sie mit den Angeboten Ihrer Bibliothek?



## SUCHE

Wie gehen Sie meistens vor, wenn Sie einen Buchtitel,  
eine(n) VerfasserIn oder Bücher bzw. Medien zu einem Thema suchen?

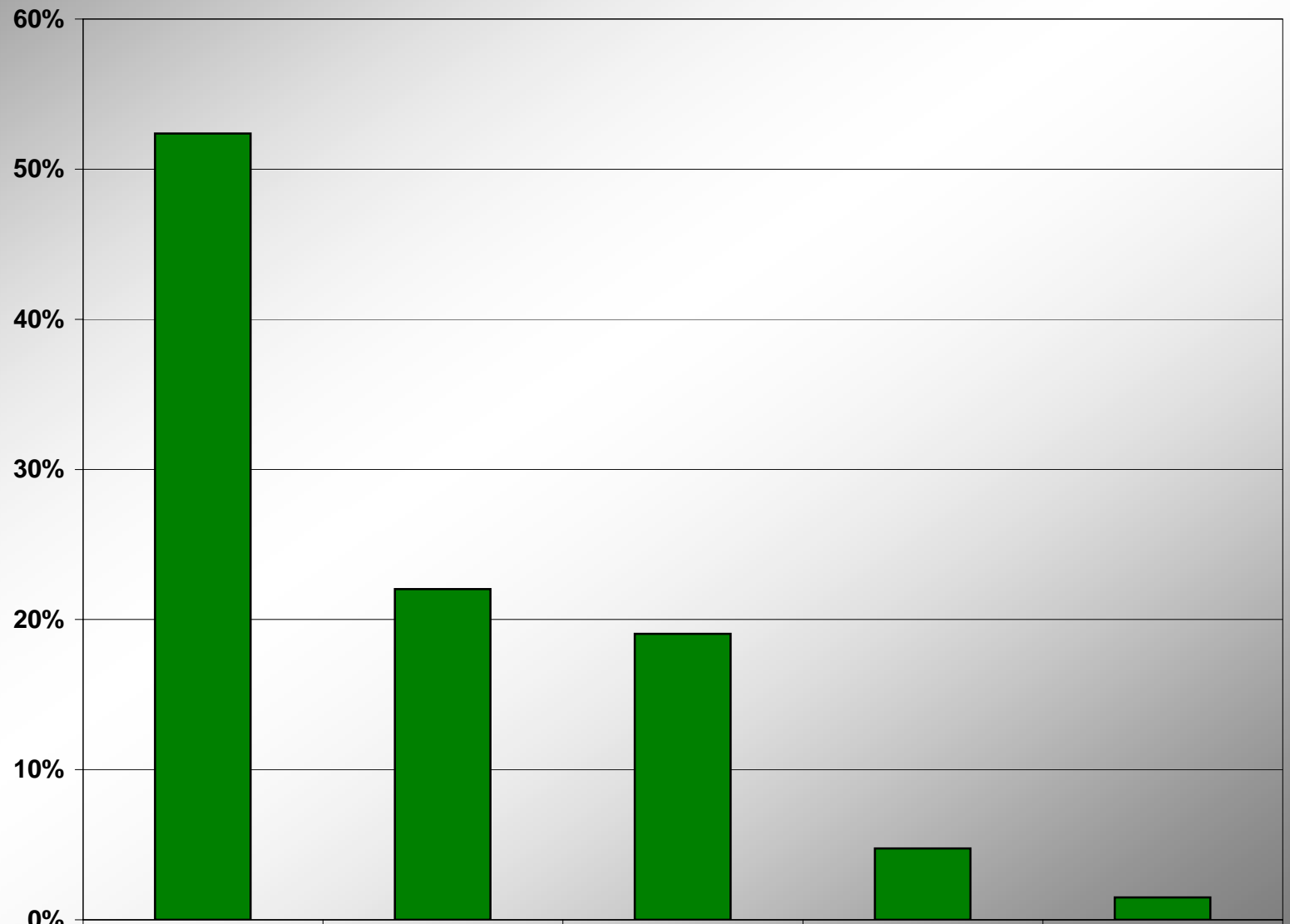
Ich benutze den  
Computerkatalog (OPAC)  
28%



Ich suche direkt in den  
Regalen  
43%

Ich bitte die  
MitarbeiterInnen der  
Bibliothek mir zu helfen  
29%

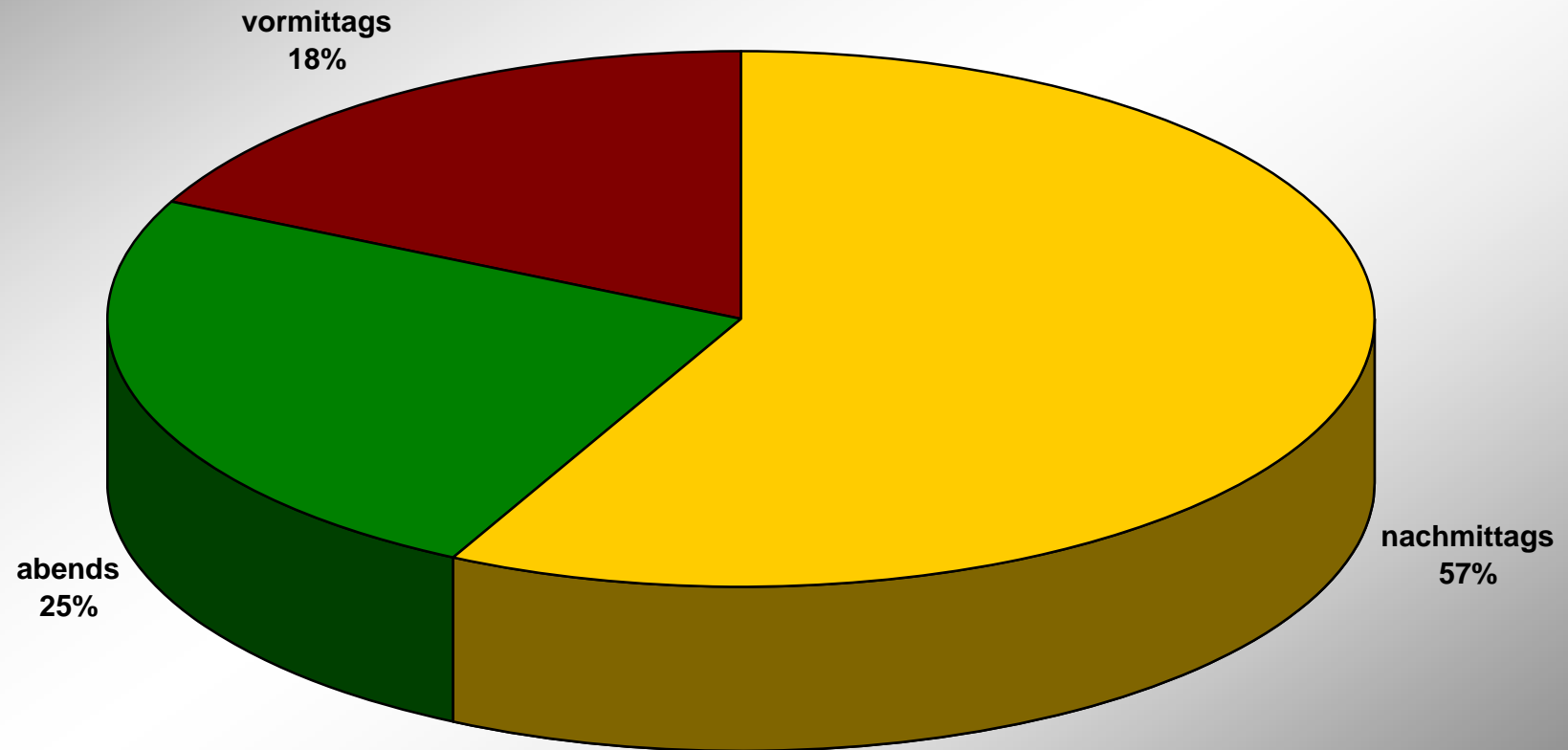
# HÄUFIGKEIT



	<b>2x bis 3x im Monat</b>	<b>1x bis 2x die Woche</b>	<b>6x bis 12x im Jahr</b>	<b>häufiger als 2x die Woche</b>	<b>3x bis 5x im Jahr</b>
<b>Wie oft besuchen Sie diese Bibliothek?</b>	<b>52%</b>	<b>22%</b>	<b>19%</b>	<b>5%</b>	<b>1%</b>

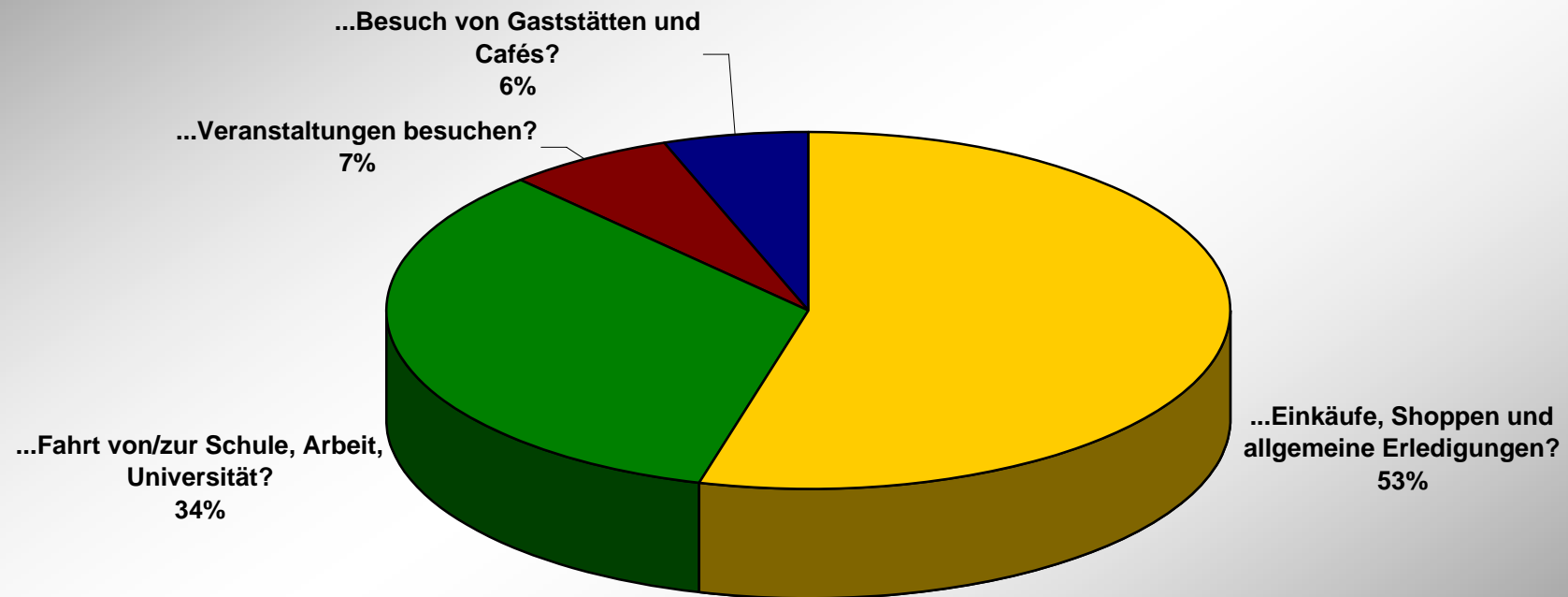
## TAGESZEIT

Zu welcher Tageszeit besuchen Sie diese Bibliothek?

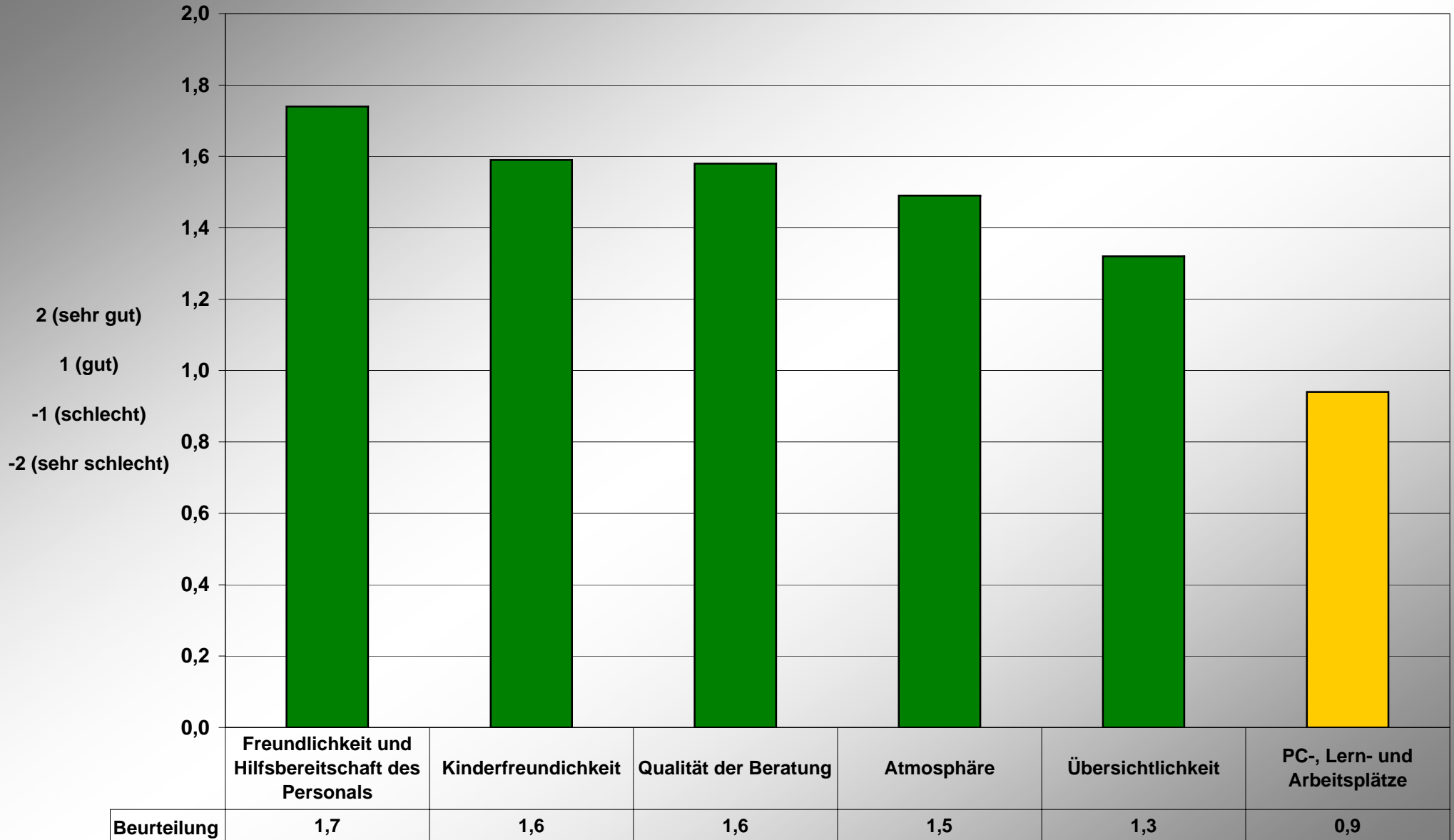


## BESUCH

Verbinden Sie mit Ihrem Besuch in der Bibliothek Tätigkeiten wie ...?



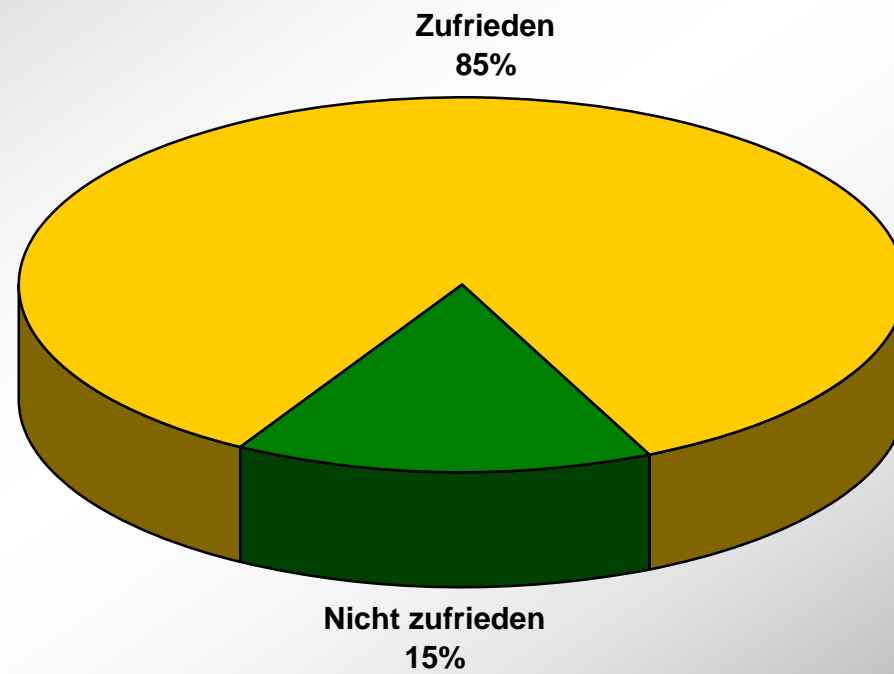
### BEURTEILUNG



Durchschnittswert: 1,3

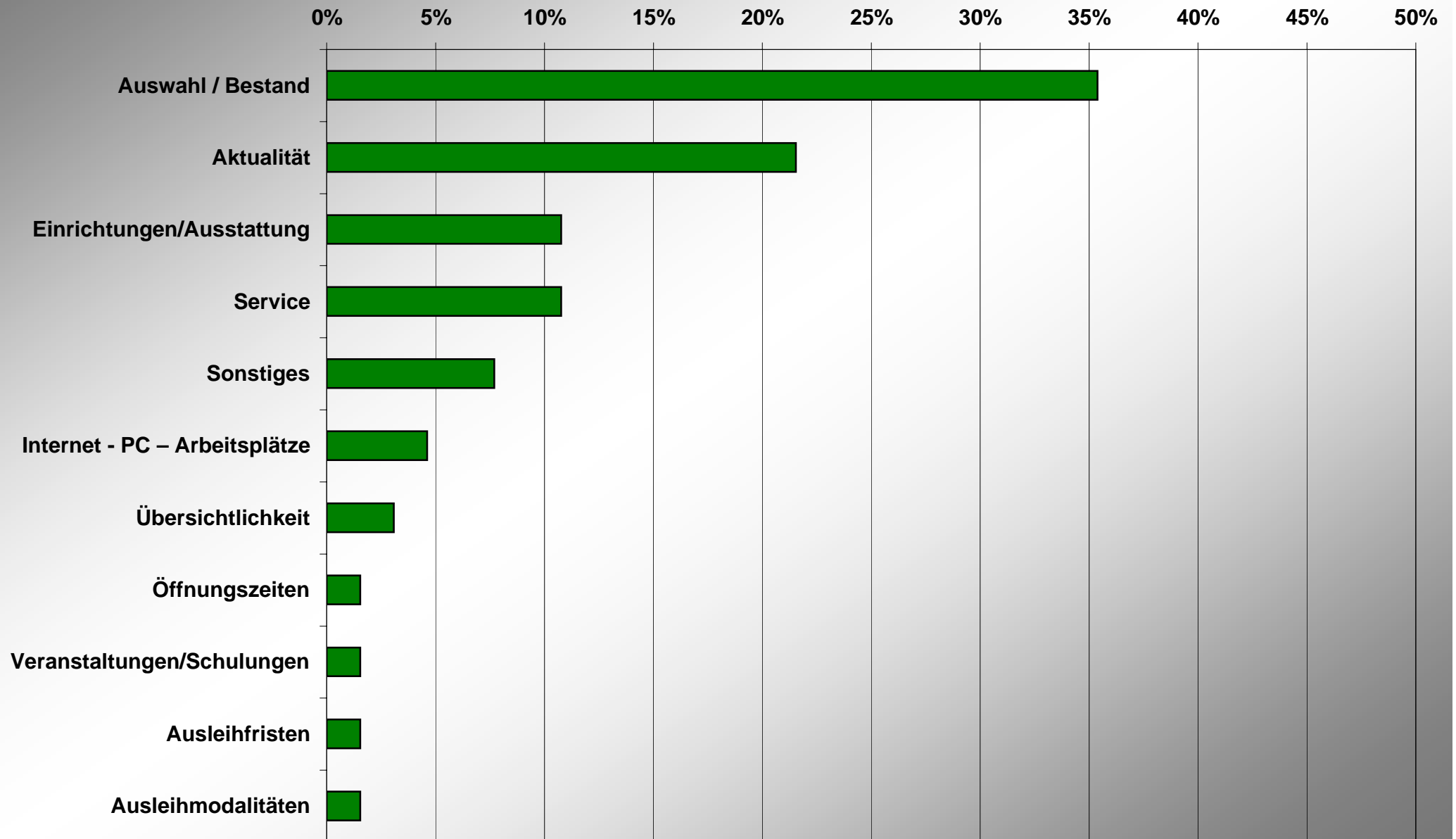
## ÖFFNUNGSZEITEN

Sind Sie mit den derzeitigen Öffnungszeiten dieser Bibliothek zufrieden?



## VERBESSERUNGEN

Welche Verbesserungen wünschen Sie sich für diese Bibliothek?



**ANGABEN ZUR PERSON****Geschlecht**

weiblich	männlich
72%	28%

**Alter**

unter 14 Jahren	15-19 Jahre	20-29 Jahre	30-39 Jahre	40-49 Jahre	50-59 Jahre	60-69 Jahre	ab 70 Jahren
4%	3%	6%	15%	29%	16%	20%	7%

**Bildung**

Hauptschule	Realschule	Fachhochschul- / Hochschulreife	abgeschlossene Ausbildung	Fachhochschul- / Hochschulabschluss	(noch) keinen Abschluss
4%	20%	11%	24%	36%	5%

**Tätigkeit**

SchülerIn	Azubi	StudentIn	berufstätig	selbstständig / freiberuflich	nicht berufstätig	Hausmann / Hausfrau	im Ruhestand	arbeits-suchend
7%	1%	1%	44%	11%	3%	5%	26%	2%

**Postleitzahl**

Steglitz-Zehlendorf	Andere Berliner Bezirke	Umland (Brandenburg)
90%	8%	2%

**Sprache**

deutschsprachig	fremdsprachig	bilingual (deutsch & Fremdsprache)
94%	3%	3%