



BESUCHERUMFRAGE 2018

UMFRAGE RAHMENDATEN

UMFRAGEZEITRAUM

- 20. – 29. März 2018

ERHEBUNGSWEGE

- Online über
 - Newsletter,
 - Pop-up-Fenster auf der Homepage,
 - Facebook, Instagram, Twitter
- Vor Ort:
 - An allen Standorten erfolgte die Befragung per Tablet

BEANTWORTETE FRAGEN

- **1.529 vollständig abgeschlossene Fragebögen**
- Einzelne Fragen wurden in den beantworteten Bögen teils übersprungen, daher ergeben sich je Frage abweichende Gesamtgruppennzahlen (angegeben als Enthaltungen).
- 163 Umfragen wurden nicht abgeschlossen und somit nicht in der Auswertung berücksichtigt.

GRUPPE DER BEFRAGTEN

GESCHLECHT

- 1.514 beantwortete Fragen, 15 Enthaltungen
- 67,3 % Frauen
- 31,9 % Männer
- 0,8% Sonstiges

MUTTERSPRACHE

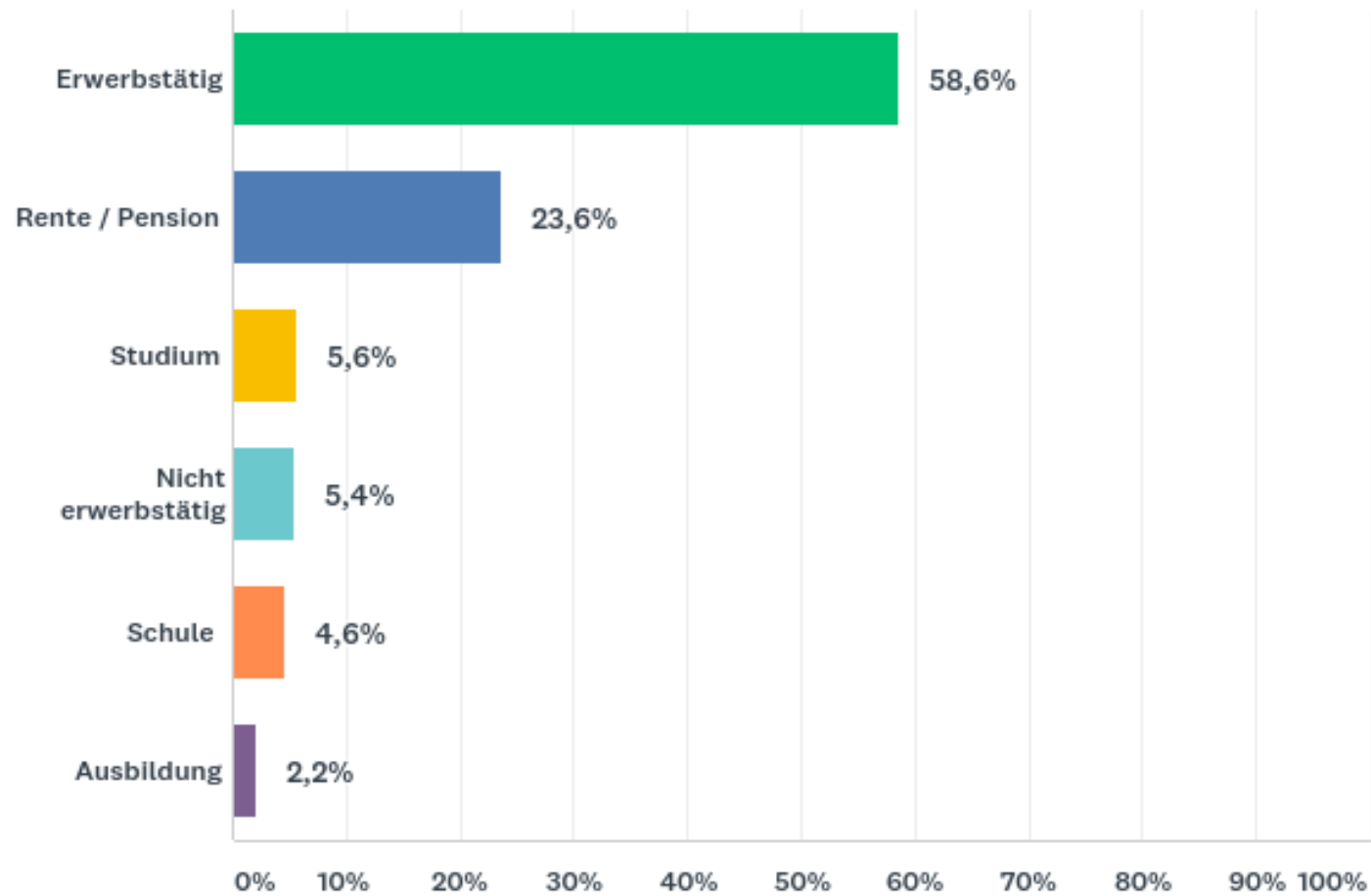
- 1.510 beantwortete Fragen, 19 Enthaltungen
- 92,5 % Deutsch
- 7,5 % nannten die folgenden Muttersprachen:
 - Russisch, Französisch, Englisch, Türkisch, Polnisch, Arabisch, Kurdisch, Italienisch, Spanisch, Niederländisch, ...

ALTER

- 1.517 beantwortete Fragen, 12 Enthaltungen
(vor Ort bzw. Online)
- unter 18: 33 (16/17)
- 18-19: 148 (51/97)
- 29-45: 393 (47/346)
- 46-64: 649 (70/579)
- Über 65: 294 (36/258)

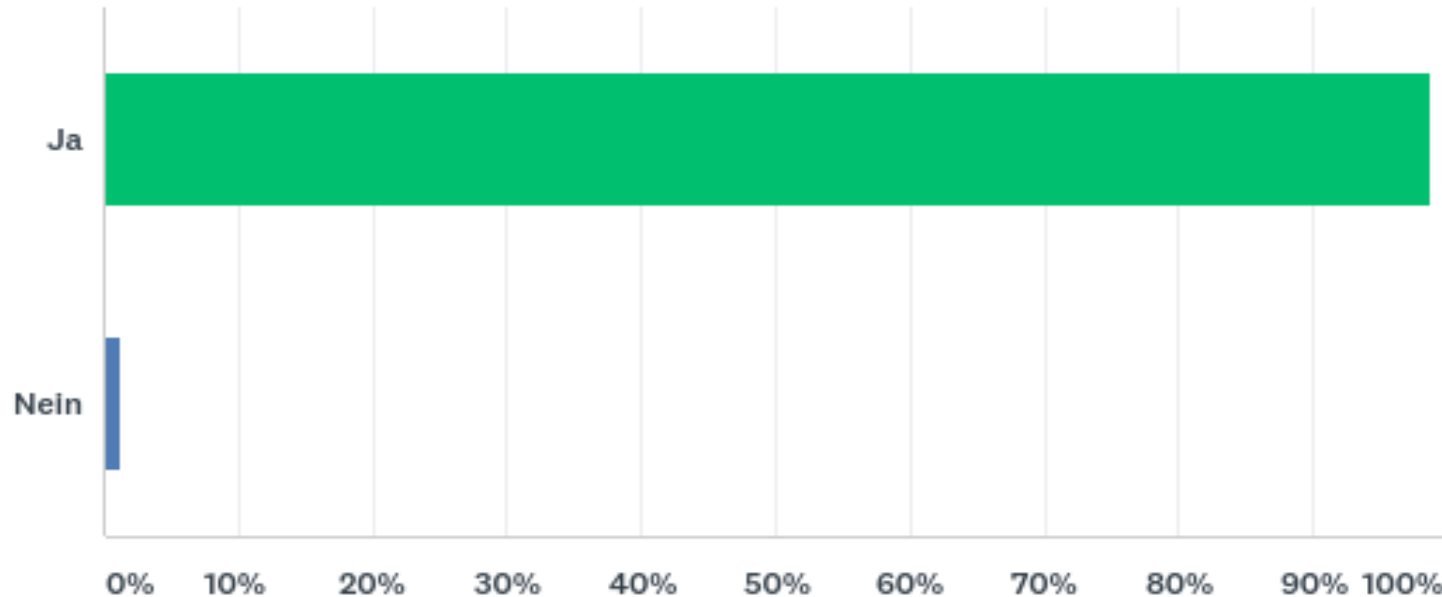
Tätigkeit

1.509 beantwortete Fragen, 20 Enthaltungen



Würden Sie die Stadtbibliothek weiterempfehlen?

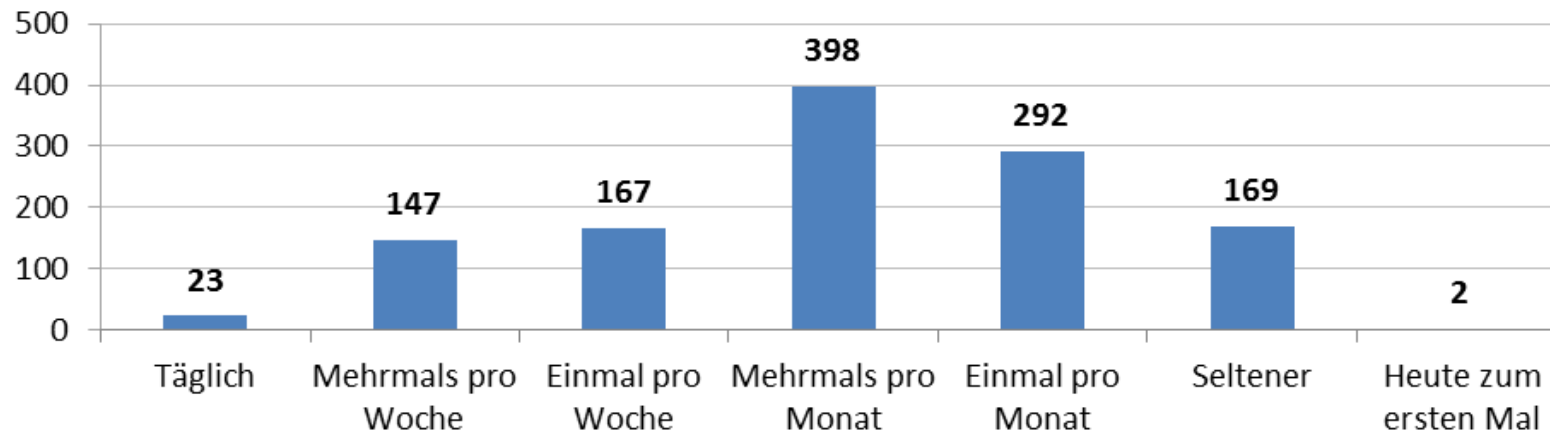
1.507 beantwortete Fragen, 22 Enthaltungen



**„Eine tolle
Bibliothek!
Weiter so!“**

Wie oft besuchen Sie die Bibliothek?

1.198 Beantwortungen, 331 Enthaltungen

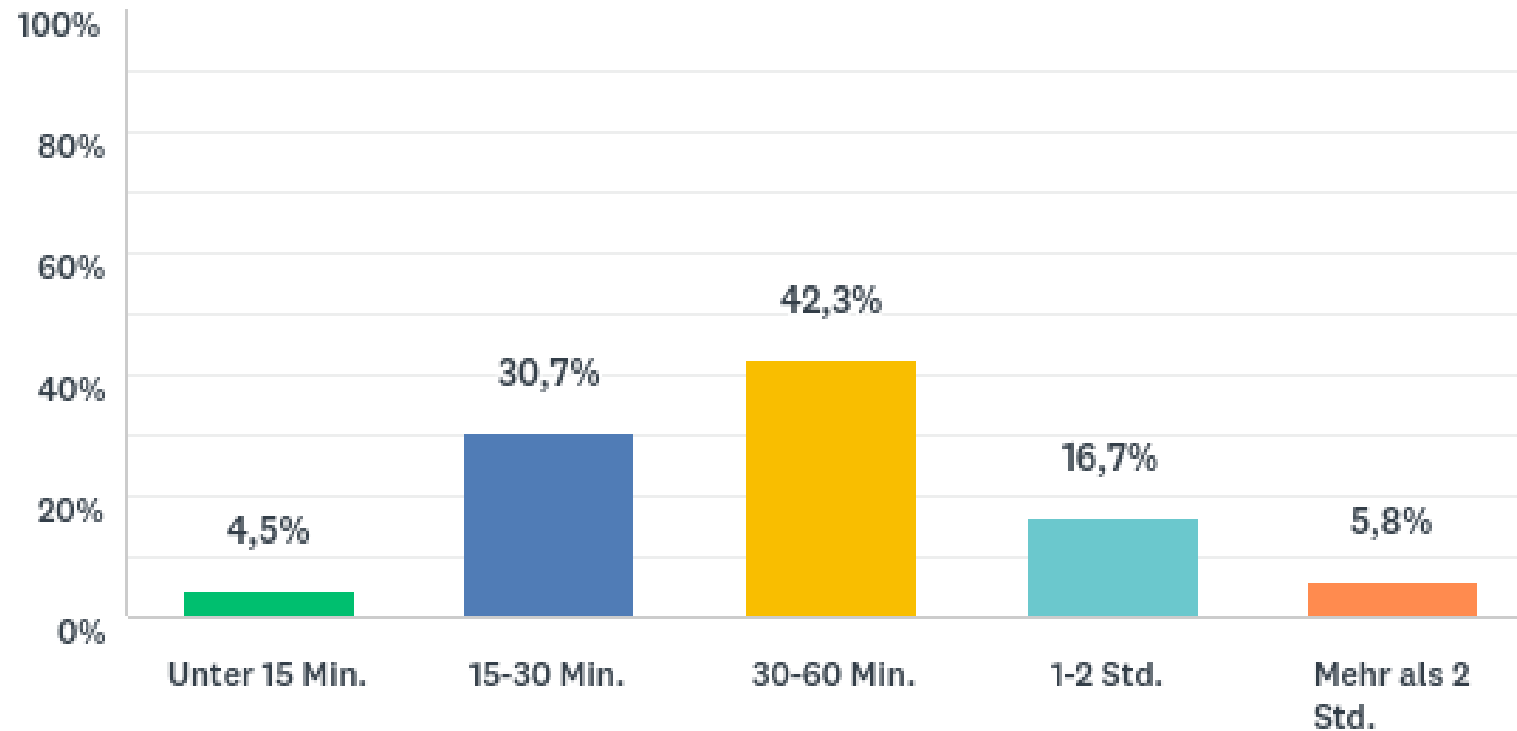


735 häufige Besucher

463 seltene Besucher

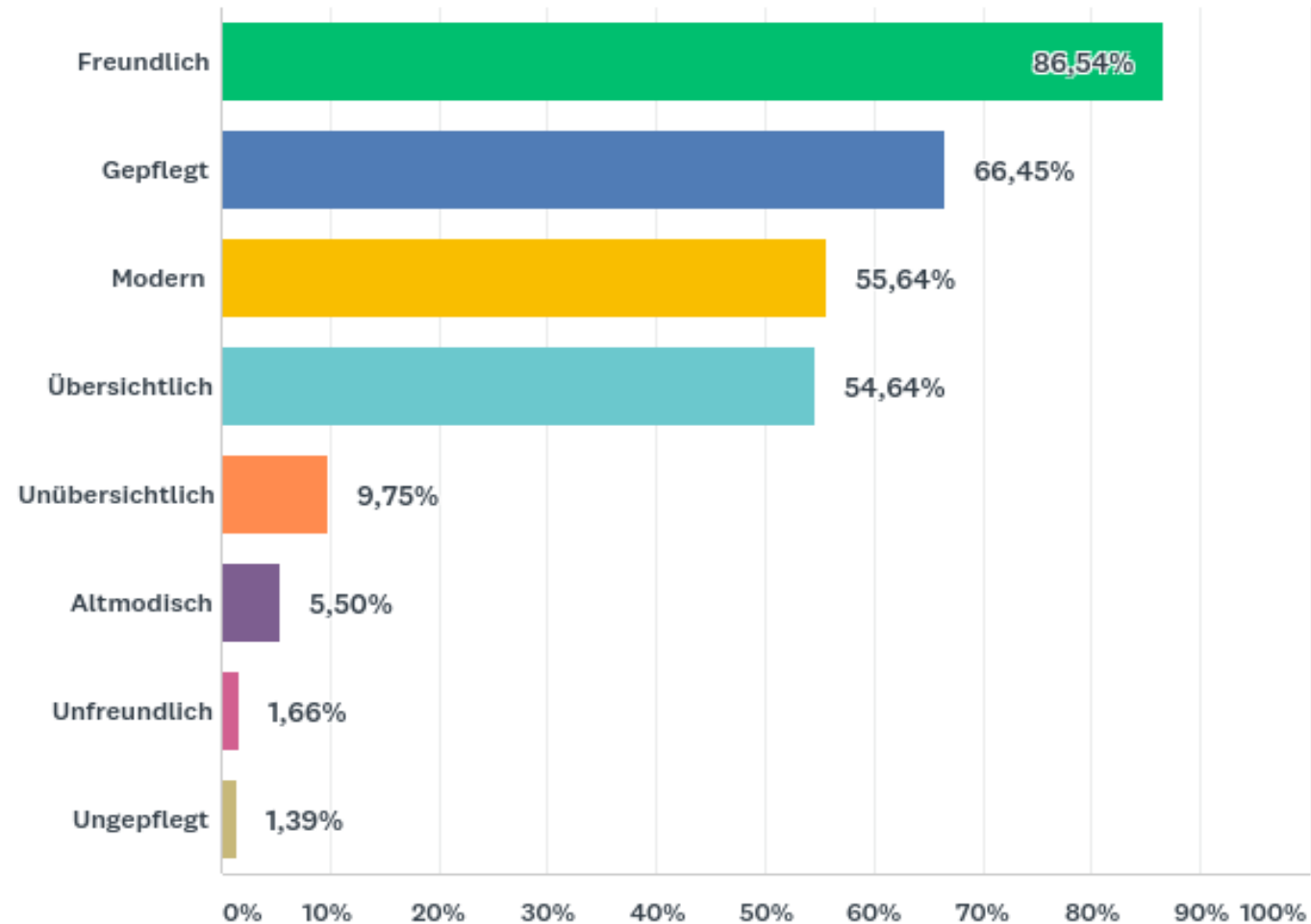
Wie lange halten Sie sich durchschnittlich auf?

1.517 Beantwortungen, 12 Enthaltungen



Welche Eigenschaften verbinden Sie mit der Stadtbibliothek?

1.508 Beantwortungen, 21 Enthaltungen



Wie zufrieden sind Sie mit den Leistungen u. Angeboten?

1.518 Beantwortungen, 11 Enthaltungen

Platz 1:

Möglichkeiten zum Medien ausleihen und zurückgeben
(98% sehr zufrieden & eher zufrieden)

Platz 2:

Freundlichkeit und Hilfsbereitschaft des Personals
(96,3% sehr zufrieden & eher zufrieden)

Platz 3:

Fachwissen der Mitarbeiter
(96,2% sehr zufrieden & eher zufrieden)

Kundenzitate aus der Umfrage

Lob & Kritik

„Ich komme jetzt seit ca. 50 Jahren in die Stadtbibliothek und bin immer noch begeistert.“

„Die Stabi war für mich ein Grund mit, wieder von Oldenburg nach Bremen zu ziehen :)“

„Ich liebe die Stadtbibliothek!“

„Ich würde sogar eine deutlich höhere Jahresgebühr über 100 € für angemessen halten und akzeptieren.“

„Schließzeiten in den Ferien (Vahr, Osterholz) sollten überdacht werden, weil man die Büchereien gerne in den Ferien nutzen mag und dies in den Zweigstellen teilweise nicht möglich ist.“

„Bitte! Eine Sonntagsöffnung einmal im Monat.“

„Es sollte zudem deutlichere und größere Ruhebereiche sowie mehr Sitzmöglichkeiten geben.“

„Die App ist unsäglich langsam, und das schon seit Jahren, und könnte funktional noch etwas ausgebaut werden (Statusanzeige für einzelne Medien, Kontoverlängerung...). Mit der Onleihe (eigentlich ein super Angebot) habe ich Probleme, unübersichtlicher Zugang, bei Zeitschriften funktioniert sie nicht (Apple Mac).“