



Schweizerische Eidgenossenschaft
Confédération suisse
Confederazione Svizzera
Confederaziun svizra



Befragung der Nutzenden der Schweizerischen Nationalbibliothek



Im Auftrag von

Ruth Büttikofer
Stv.Leiterin Marketing und Kommunikation

Eidgenössisches Departement des Innern EDI
Bundesamt für Kultur BAK
Schweizerische Nationalbibliothek NB

Hallwylstrasse 15, 3003 Bern

Durchführendes Institut

KONSO AG
Steinenring 49
4051 Basel

Barbara Wehrle
061 226 96 27
b.wehrle@konso.ch

Basel, Mai 2010

Inhaltsverzeichnis

1	Methodologie	2
1.1	Studiendesign	2
1.2	Stichprobe und Ausschöpfung	3
2	ANHANG	6
2.1	Fragebogen	6
2.2	Informationsschreiben	11
2.2.1	Begleitschreiben Deutsch	11
2.2.2	Begleitschreiben Französisch	12
2.2.3	Begleitschreiben Italienisch	13
2.2.4	Begleitschreiben Englisch	14
2.3	Erinnerungsschreiben	15
2.4	Tabellen	16

1 Methodologie

1.1 Studiendesign

Im Auftrag Schweizerischen Nationalbibliothek führte KONSOL, Institut für Konsumenten- und Sozialanalysen AG, Basel, vom 22. April bis zum 2. Juni 2010 eine Onlinebefragung durch, bei Nutzenden der Nationalbibliothek (NB). Die Nutzenden der NB wurden mit einem Informationsschreiben über die Kundenumfrage informiert.¹ Der Erstkontakt erfolgte über die Nationalbibliothek selbst, während ein zusätzliches Erinnerungsschreiben per E-Mail durch Konso versendet wurde.

Der Fragebogen wurde 4-sprachig ausgearbeitet (Deutsch, Französisch, Italienisch und Englisch). Thematisch wurde die Befragung auf der Befragung aus dem 2007 aufgebaut, um eine möglichst breite Basis für Entwicklungen im Zeitverlauf zu erhalten. Einzelne neue Aspekte insbesondere zur Zugänglichkeit wurden ergänzt.

Befragungsthemen waren:

- Bekanntheit der NB
- Persönliche Nutzung der NB
- Gesamteindruck
- Beurteilung der Qualität der Sammlung
- Beurteilung der Beratung und Unterstützung
- Beurteilung der Zugänglichkeit

Der Befragungsablauf lag vollstrukturiert vor mit geschlossenen und offenen Antwortmöglichkeiten. Die Online-Befragung hat den Vorteil, dass die Gesprächsführung weitgehend kontrolliert erfolgt, jedoch dank der Möglichkeit, den Befragungsrhythmus selbst zu bestimmen und offenen Text einzugeben, die Befragten viel Antwortspielraum haben.

¹ 2/3 postalisch, 1/3 per E-Mail

1.2 Stichprobe und Ausschöpfung

Zentrale Funktionsträger pro Zielgruppen sind Fortgeschrittene Studierende, Lehrende an Gymnasien, Forschende sowie Fachleute.

Die Grundgesamtheit der Befragung wurde von der NB definiert und umfasst folgende Gruppen im Zeitraum Januar 2009 bis Februar 2010:

- Eingeschriebene Nutzende der NB (Teilstichprobe 50%)
- Nutzende von Recherchaufträgen (Vollerhebung)
- Nutzende von SLA Recherchen (Vollerhebung)

Diese Adressquellen bildeten die Grundlage für die Zufallstichprobe von 3381 Adressen.

75 Briefe und Mails der Ausgangsstichprobe konnten die Zielperson nicht erreichen. D.h. die Nettostichprobe umfasst 3306 Adressen.

Insgesamt 452 Nutzende, konnten mit dem Fragebogen auf der Website von Konso befragt werden, was einem Rücklauf von 14 Prozent entspricht.

Anzahl NutzerInnen / KundInnen	N	%
Nettostichprobe Versand	3306	100
Stichprobe Online	452	14

Zielgruppen

	N	%
Geschichte	234	52
Literatur	180	40
Kunst und Architektur	99	22
Informations- & Dokumentationswissenschaft	52	12
Total	565	129

Funktionsträger

	N	%
Studierende	86	19
Lehrende, Dozierende	76	17
Fachpersonen	92	20
Aus beruflichem Interesse	167	37
Aus privatem Interesse	218	48
Total	639	141

Geschlecht

	N	%
Männlich	272	60.9
Weiblich	174	39.1
Total	446	100

Altersgruppen

	N	%
Bis 24jährig	30	6.7
25-34 jährig	75	16.7
35-44 jährig	66	14.7
45-59-jährig	151	33.7
Über 60-jährig	126	28.1
Total	448	100

Befragungssprachen

	N	%
Deutsch	350	77.4
Französisch	66	14.6
Italienisch	23	5.1
Englisch	13	2.9
Total	452	100

Um eine möglichst hohe Ausschöpfung zu erreichen,

- wurden die Kontaktpersonen persönlich postalisch bzw. per Mail angeschrieben und zur Teilnahme motiviert.
- haben wir ein Erinnerungsschreiben versendet
- wurde die Befragung auf der neutralen Website von Konso mit Passwortschutz eingerichtet, was die Anonymität der Antworten gewährleistet.

2 ANHANG

2.1 Fragebogen

1 Auftrag der Schweizerischen Nationalbibliothek

1.1 Die Schweizerische Nationalbibliothek hat gesetzlich die Aufgabe, alle Publikationen mit Bezug zur Schweiz zu sammeln, in der Originalform zu erhalten, zu erschliessen und Interessierten zur Verfügung zu stellen.

Von welchen der folgenden Dienstleistungen oder Abteilungen der NB haben Sie bereits gehört?

	Ja, ist mir bekannt	Nein, ist mir nicht bekannt
Schweizer Publikationen ausleihen	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Wichtigste Anlaufstelle für Fragen über die Schweiz und die SchweizerInnen	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Übernehmen von Recherche-Aufträgen	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Ausstellungen	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Veranstaltungen / Führungen	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Schweizerisches Literaturarchiv	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Graphische Sammlung	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Eidgenössisches Archiv für Denkmalpflege	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Centre Dürrenmatt Neuchâtel	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

2 Persönliche Nutzung der NB

2.1 Wie oft haben Sie Kontakt mit der NB?

-Bitte wählen Sie- 

2.2 Wenn Sie an einen der letzten Kontakte denken, den Sie mit der NB gehabt haben: Mit welcher Abteilung hat er stattgefunden?

(1 bis max. 3 Antworten)

- ☐ Sekretariat
- ☐ Information
- ☐ Ausleihe
- ☐ Lesesäle
- ☐ Graphische Sammlung
- ☐ Eidgenössisches Archiv für Denkmalpflege
- ☐ Schweizerisches Literaturarchiv
- ☐ Centre Dürrenmatt Neuchâtel
- ☐ Foto- und Kopierservice

- ☐ Konservierung / Bestandserhaltung
- ☐ Über Website www.nb.admin.ch
- ☐ Andere, welche?

.

2.3 Art des Vorgangs im letzten Kontakt?

- ☐ Ausleihe nach Hause. Dokumente am Schalter.
- ☐ Ausleihe nach Hause. Dokumente per Post
- ☐ Ausleihe und Benutzung von Dokumenten innerhalb der NB
- ☐ Nutzung der Freihandbibliothek im 3. Stock
- ☐ Nutzung der Zeitschriften /Zeitungen im 2. Stock
- ☐ Nutzung der Lesesaalbestände (Nachschlagewerke, Bibliografien etc.)
- ☐ Benutzung der Arbeitsplätze
- ☐ Fotokopien selbst herstellen
- ☐ Bestellung von Fotokopien / Reproduktionen
- ☐ Recherche durch NB
- ☐ Eigene Recherche im Katalog
- ☐ Eigene Recherche auf SwissInfoDesk
- ☐ Besuch einer Führung bzw. Schulung
- ☐ Besuch einer Ausstellung
- ☐ Besuch einer Veranstaltung
- ☐ Anderes, was?

.

2.4 Wenn Sie an Ihre letzten Kontakte mit der NB denken, was hat Sie am meisten gefreut, was ist Ihnen besonders positiv erschienen?

2.5 Wenn Sie an Ihren letzten Kontakt mit der NB denken, was hat Sie da weniger gefreut, was ist Ihnen nicht so positiv erschienen?

6 Erschliessung und Zugänglichkeit

6.1 Wie beurteilen Sie die Möglichkeit nach in der NB vorhandenen Dokumenten zu suchen?

Geben Sie bitte mit einer Zahl zwischen 1 und 10 an, wie weit der jeweilige Punkt erfüllt wurde:

	1 = gar nicht erfüllt	2	3	4	5	6	7	8	9	10 = völlig erfüllt
Ich kann meine Recherchen für verschiedene Arten von Dokumenten selbst durchführen.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Ich finde in den verschiedenen Katalogen (z.B. „Helvetica“, „Helveticarchives“ oder Zettelkatalogen) die Titel, die ich suche.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Ich finde in den Katalogen der NB Dokumente zu Themen, die mich interessieren.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Der Online-Zugriff ist umfassend.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

6.2 Wie beurteilen Sie die Zugänglichkeit der Inhalte und Medien in der Sammlung der NB?

Geben Sie bitte mit einer Zahl zwischen 1 und 10 an, wie weit der jeweilige Punkt erfüllt wurde:

	1 = gar nicht erfüllt	2	3	4	5	6	7	8	9	10 = völlig erfüllt
Alle Informationen sind gut verfügbar.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Die Ausleihe funktioniert reibungslos.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Die Öffnungszeiten zur Nutzung der Sammlung sind genügend breit.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

7 Angaben zu den Nutzenden

7.1 In welcher Funktion nutzen Sie die Sammlung der NB

- ☐ Als GymnasiastIn
- ☐ Als StudentIn
- ☐ Als Lehrperson auf Gymnasialstufe
- ☐ Als Mitarbeitende im Hochschulbereich (Assistierende, Lehrende)
- ☐ Als Fachperson (Verbände, Institutionen)
- ☐ Aus beruflichem Interesse
- ☐ Aus privatem Interesse
- ☐ Andere, was?

7.2 In welchen Fachbereichen nutzen Sie in der Regel die Sammlung der NB

- ☐ Geschichte
- ☐ Literatur
- ☐ Kunst und Architektur
- ☐ Informations- und Dokumentationswissenschaften

- ☐ Genealogie
- ☐ Architektur
- ☐ Geografie
- ☐ Wirtschaft
- ☐ Politik
- ☐ Recht
- ☐ Psychologie und Pädagogik
- ☐ Gesellschaft (Soziologie, Ethnologie..)
- ☐ Medien
- ☐ Andere, welche?

7.3 Altersgruppen .

 ▼

7.4 Geschlecht .

 ▼

Weiter

[Drucken](#) | [Fenster schliessen](#)

2.2 Informationsschreiben

2.2.1 Begleitschreiben Deutsch



Schweizerische Eidgenossenschaft
Confédération suisse
Confederazione Svizzera
Confederaziun svizra

Eidgenössisches Departement des Innern EDI
Bundesamt für Kultur BAK
Schweizerische Nationalbibliothek NB

CH-3003 Bern, BAK, NB

XX

Die Schweizerische Nationalbibliothek führt den Dialog mit Ihnen weiter

Sehr geehrte xx

Die Schweizerische Nationalbibliothek (NB) ist bestrebt, alle Dienstleistungen optimal auf Ihre Bedürfnisse auszurichten. Dies auf dem Hintergrund des gesetzlichen Auftrages „Medien mit Bezug zur Schweiz zu sammeln und Interessierten zur Verfügung zu stellen“. Vor drei Jahren hat die NB den Dialog mit ihren Kunden in einer Onlinebefragung auf eine breitere Basis gestellt. Aufgrund der vielen engagierten Rückmeldungen und wertvollen Anregungen konnten wir unsere Dienstleistungen und die Servicequalität weiter entwickeln.

Um Sie bei künftigen Kontakten noch besser bedienen und die Wirkung bereits umgesetzter Verbesserungsmaßnahmen aus Kundensicht abschätzen zu können, sind wir auf Ihre Teilnahme an einer neuen Online-Umfrage angewiesen. Wir danken Ihnen sehr dafür, dass Sie sich dafür etwa 10 Minuten Zeit nehmen und sehen Ihren Antworten und Kommentaren mit Interesse entgegen. Konso AG, Basel, führt als neutrale Institution diese Online-Kundenforschung durch. Die Auswertung geschieht anonym. Alle Angaben zu Ihrer Person und Ihre Antworten werden streng vertraulich behandelt. Die berufsethischen Normen des Schweizerischen Markt- und Sozialforschungsverbandes VSMS, sowie der internationalen Branchenvereinigung ESOMAR, denen KONSO verpflichtet ist, gewährleisten Ihnen und der von Ihnen vertretenen Institution einen Grad von Datenschutz, welcher über die gesetzlichen Normen hinausgeht.

Wir freuen uns, wenn Sie sich an der aktuellen Umfrage beteiligen. Loggen Sie sich noch heute auf der Website von KONSO www.konso.ch für die Teilnahme ein (Deutsch, Französisch, Italienisch oder Englisch).

Klicken Sie das Feld <Kundenbefragung NB 2010> an und wählen Sie sich wie folgt ein:

Benutzername: <Swiss>
Passwort: <Helvetica>

Wir bedanken uns herzlich für Ihre Teilnahme und grüssen Sie freundlich

Schweizerische Nationalbibliothek

Elena Balzardi
Vizedirektorin

Ruth Büttikofer
Stv. Leiterin Marketing und Kommunikation

Zögern Sie nicht, bei technischen Problemen oder Fragen Kontakt aufzunehmen mit
KONSO AG: Barbara Wehrle, b.wehrle@konso.ch, 061 226 96 27

Schweizerische Nationalbibliothek NB
Tel. +41 31 322 89 11
info@nb.admin.ch <http://www.nb.admin.ch>

2.2.2 Begleitschreiben Französisch



Schweizerische Eidgenossenschaft
Confédération suisse
Confederazione Svizzera
Confederaziun svizra

Eidgenössisches Departement des Innern EDI

Bundesamt für Kultur BAK
Schweizerische Nationalbibliothek NB

CH-3003 Bern, BAK, NB

XX

La Bibliothèque Nationale poursuit le dialogue avec vous.

XX

La Bibliothèque Nationale Suisse (BN) s'efforce d'adapter tous ses services à vos besoins. Elle base cette ambition sur la toile de fond du mandat légal qui est le sien : « collecter et de mettre à la disposition des personnes intéressées les médias se rapportant à la Suisse ». Par l'intermédiaire d'une enquête en ligne, la BN a établi le dialogue avec ses clients il y a trois ans. Grâce aux nombreuses réponses et aux précieuses suggestions reçues, nous avons pu développer nos prestations et améliorer la qualité de notre service.

Afin de vous servir encore mieux et de connaître le point de vue de nos clients sur les améliorations déjà mises en œuvre, nous sollicitons votre participation à une nouvelle enquête en ligne. Nous vous remercions de consacrer environ 10 minutes à cette enquête et attendons vos réponses et commentaires avec grand intérêt. Konso SA, Bâle, une institution neutre, réalise cette enquête en ligne. Le dépouillement a lieu de manière anonyme. Toutes les indications concernant votre personne, ainsi que vos réponses, sont traitées de manière strictement confidentielle. Les normes d'éthique professionnelle de l'Association suisse des spécialistes en recherches de marché et sociales (VSMS), ainsi que celles de l'association professionnelle internationale de la branche, ESOMAR, auxquelles Konso est liée par engagement, vous garantissent et garantissent à l'institution que vous représentez un degré de protection des données qui dépasse les normes légales.

Nous serions très heureux de vous compter parmi les participants à cette enquête. Pour ce faire, connectez-vous dès aujourd'hui au site Internet de KONSO www.konso.ch (en allemand, français, italien ou anglais).

Cliquez sur le lien <Enquête clientèle BN 2010> et saisissez les codes d'accès suivants:

Nom d'utilisateur: <Swiss>
Mot de passe: <Helvetica>

Nous vous remercions chaleureusement pour votre participation.

Cordiales salutations

Bibliothèque Nationale Suisse

Elena Balzardi
Vice-directrice

Ruth Büttikofer
Resp. suppl. Marketing et Communication

En cas de problème technique ou de questions, n'hésitez pas à prendre contact avec
KONSO SA: Barbara Wehrle, b.wehrle@konso.ch, 061 226 96 28

Schweizerische Nationalbibliothek NB
Tel. +41 31 322 89 11
info@nb.admin.ch <http://www.nb.admin.ch>

2.2.3 Begleitschreiben Italienisch



Schweizerische Eidgenossenschaft
Confédération suisse
Confederazione Svizzera
Confederaziun svizra

Eidgenössisches Departement des Innern EDI
Bundesamt für Kultur BAK
Schweizerische Nationalbibliothek NB

CH-3003 Bern, BAK, NB

XX

La Biblioteca nazionale svizzera (BN) prosegue il dialogo con Lei

XX

La Biblioteca nazionale svizzera (BN) si prende cura di orientare al meglio tutte le proprie prestazioni di servizi a favore delle Sue esigenze. Ciò sulla base del mandato di legge „Raccogliere mezzi di informazione riferiti alla Svizzera e metterli a disposizione degli interessati“. Tre anni fa, la BN avviò in un'inchiesta online con i propri clienti un dialogo allargato. In base alle numerose, partecipi risposte e ai preziosi suggerimenti, ci è stato possibile sviluppare ancora di più le nostre prestazioni e la qualità dei servizi.

Allo scopo di soddisfare, nei prossimi contatti, le Sue richieste in modo ancora migliore e di poter valutare dal punto di vista del cliente i risultati delle misure già avviate, facciamo affidamento sulla Sua partecipazione ad una nuova inchiesta online. La ringraziamo sentitamente del tempo - 10 minuti circa - che riserverà all'inchiesta e attendiamo con interesse le Sue risposte e osservazioni. La Konso SA, Basilea, gestisce come istituzione indipendente questa inchiesta online dei clienti. L'analisi avverrà in forma anonima. Le Sue risposte e tutti i dati riguardanti la Sua persona saranno trattati in modo strettamente riservato. Le norme d'etica professionale dell'Associazione svizzera di specialisti in ricerche di mercato e sociali ASMS, come pure dell'Associazione internazionale del settore ESOMAR, alle quali la KONSO è obbligata, garantiscono a Lei e alle istituzioni da Lei rappresentate un grado di protezione dei dati superiore anche a quello delle norme di legge.

Saremmo lieti se vorrà partecipare all'attuale inchiesta. Si registri ancora oggi nel sito Web della KONSO www.konso.ch per la partecipazione (italiano, tedesco, francese o inglese).

Voglia cliccare sul tasto <Inchiesta clienti BN 2010> e si notifichi come segue:

Nome utente: <Swiss>
Parola d'ordine: <Helvetica>

Grazie di cuore della Sua partecipazione e cordiali saluti

Biblioteca nazionale svizzera

Elena Balzardi
Vicedirettore

Ruth Büttikofer
Sost. responsabile Marketing e comunicazione

Nel caso di problemi tecnici o per richieste di chiarimenti, voglia prendere contatto con
KONSO SA: b.wehrle@konso.ch, 061 226 96 27

Biblioteca nazionale svizzera BN
Tel. +41 31 322 89 11
info@nb.admin.ch <http://www.nb.admin.ch>

2.2.4 Begleitschreiben Englisch



Schweizerische Eidgenossenschaft
Confédération suisse
Confederazione Svizzera
Confederaziun svizra

Federal Department of Home Affairs (FDHA)
Swiss Federal Office of Culture (FOC)
Swiss National Library SNL

CH-3003 Berne, BAK, NB

XX

XX

The Swiss National Library wishes to continue its dialogue with you

Based on its legal remit "To collect media with reference to Switzerland and make these available to interested parties", the Swiss National Library (NL) is endeavouring to align all its services to meet your requirements. Three years ago, the NL put its dialogue with its customers on a broader basis with an online survey. Thanks to the large amount of dedicated feedback and valuable suggestions, we were able to further develop both our services and the quality of our service.

We need your participation in a new online survey to help us to be of even greater service to you in future and to gain a better picture of the effect of improvements already implemented from our customers' standpoint. We would be very grateful if you could spend around 10 minutes on this and we look forward to your answers and comments with interest. A neutral institution, Konso AG, Basle, is conducting this online customer research, the evaluation of which will be carried out anonymously, i.e. all your personal data and your replies will be treated in strict confidentiality. The ethical professional standards of VSMS, the Swiss Association of Marketing and Social Research Professionals, as well as of ESOMAR, the international branch society, to which KONSO is subject, guarantee a degree of data protection for you and the institution you represent that is even more stringent than the standards required by law.

We would be pleased if you could participate in the current survey. Log onto KONSO's website today www.konso.ch to take part (either in German, French, Italian or English).

Click on the field "NL customer survey 2010" and log on as follows:

User name: Swiss
Password: Helvetica

Our sincere thanks for your participation

Best regards,
Swiss National Library

Elena Balzardi
Deputy Director

Ruth Büttikofer
Deputy Head of Marketing and Communications

If you encounter technical problems or have any queries, please do not hesitate to contact:
KONSO AG: Barbara Wehrle, b.wehrle@konso.ch, 061 226 96 27

Swiss National Library NL
Tel. ++41 31 322 89 11
info@nb.admin.ch <http://www.nb.admin.ch>

2.3 Erinnerungsschreiben

Sehr geehrte Dame, sehr geehrter Herr

Die Online-Befragung der Schweizerischen Nationalbibliothek ist zur Zeit in vollem Gange. Die Firma Konso AG hat schon erfreulich viele Rückmeldungen erhalten. Damit wir verlässliche Resultate erhalten, benötigen wir aber noch mehr Aussagen von Kunden und von Nutzerinnen der Nationalbibliothek. Aus Gründen des Datenschutzes wissen wir nicht, wer schon an der Befragung teilgenommen hat und wer nicht. Deshalb richten wir dieses Schreiben an alle Personen, die wir befragen.

Auch Ihre Aussagen und Meinungen sind für unsere Studie sehr wichtig, sie dürfen nicht verloren gehen. Für Ihre Unterstützung und Ihre Antworten danken wir Ihnen jetzt schon ganz herzlich.

Wir freuen uns, wenn Sie sich an der Umfrage beteiligen. Loggen Sie sich noch heute auf der Website von KONSO www.konso.ch ein und nehmen Sie an der Befragung teil. (auf deutsch, en français, in italiano oder in english).

Klicken Sie das Feld <Kundenbefragung NB 2010> an und wählen Sie sich wie folgt ein:

Benutzername: <Swiss>
Passwort: <Helvetica>

Falls Sie bereits teilgenommen haben, danken wir Ihnen für Ihre Antworten und die Zeit, die Sie sich dafür genommen haben, ganz herzlich.

Mit freundlichen Grüssen
Barbara Wehrle, Projektleitung

Eine Woche nach Eingang der ersten Antworten in der Onlinedatenbank wurde am 5. Mai allen Personen der Stichprobe, von denen uns eine E-Mailadresse bekannt war, via E-Mail ein Erinnerungsschreiben geschickt. In diesem Mail integriert waren die direkten Links zur Befragungsseite sowie nochmals die Kennwörter fürs Login. Aufgrund der Anonymität wussten wir nicht, wer von den Zielpersonen unter den Antwortenden war. So wurden in diesem Schreiben die bereits eingegangenen Antworten verdankt.

2.4 Tabellen

Lesehilfe zu den Tabellen:

Auf der **vertikalen Achse** der Tabellen sind die **Antwortkategorien** ablesbar.

Auf der **horizontalen Achse** sind die über alle Antwortkategorien gleichen **Segmente** ablesbar.

Fragestellung oder Titel

Antwortsegmente: entweder aus abgefragten Merkmalen und/ oder aufgrund von Antwortstrukturen

Basis: Anzahl Antwortende in diesem Segment absolut

Horizontal: Antworten in Prozent bezogen auf die Antwortkategorie

Durchschnitte

Bei anderen Tabellentypen: Unterste Zeile = Summe. Bei mehreren Antwortmöglichkeiten Werte über 100%

3.1 Alles in allem gesehen, welchen Gesamteindruck hatten Sie von der NB bei diesem letzten Kontakt?		NB bei diesem letzten Kontakt								
Antwortkategorien		Basis1	Gymnasialisten	Studenten	Lehrende, Dozierende	Fachpersonen	Interessenten	Interessenten	Geschichte	Literatur
Basis1		452	8	86	76	92	167	218	234	180
3.1 Alles in allem gesehen, welchen Gesamteindruck hatten Sie von der NB bei diesem letzten Kontakt?	(10) sehr gut	38.3	12.5	27.9	35.5	39.1	36.5	42.2	39.7	40.0
	9	25.7	12.5	25.6	25.0	27.2	25.1	25.7	25.6	25.0
	8	21.9	62.5	31.4	19.7	23.9	25.7	21.6	23.1	21.7
	7	7.1		10.5	9.2	3.3	7.2	5.5	6.0	6.1
	6	2.0		4.7	5.3	1.1	1.2	.9	2.1	2.2
	5	1.3	12.5		3.9	2.2		.9	1.3	.6
	4	.2								.6
	3									
	2	.7				1.1				1.1
	(1) sehr schlecht	.7				1.1				.86
Durchschnitt	(8.79)	(8.00)	(8.62)	(8.65)	(8.80)	(8.76)				
keine Angabe	2.2			1.2	1.1					2.8

Basis1: Nutzende der Schweizerischen Nationalbibliothek

Die Basis in diesem Beispiel sind alle 452 befragten Nutzende der Schweizerischen Nationalbibliothek

In der untersten Zeile können die Durchschnitte abgelesen werden. In der ersten Spalte „Basis1“ ist der Gesamtdurchschnitt (8.79).

Erläuterung zu zusammenfassenden Tabellen bei skalierten Fragen:

Basis1: KundInnen der NB
NB_5.1
Wie beurteilen Sie die Beratung und Unterstützung bei der Benutzung der NB?

Einzelne Unterfragen	(10) völlig erfüllt	9	8	7	6	5	4	3	2	(1) gar nicht erfüllt	Gesamt		
	Zeilen%	Zeilen%	Zeilen%	Zeilen%	Zeilen%	Zeilen%	Zeilen%	Zeilen%	Zeilen%	Zeilen%	Basis 1	Durchschnitt	Summe
Der Umgang mit allen Personen telefonisch, persönlich oder schriftlich war jederzeit freundlich und zuvorkommend	60.2%	21.1%	11.9%	3.0%	1.9%	.7%	.5%	.0%	.5%	.2%	427	9.26	100.0%
Die Unterstützung bzw. Beratung ist rasch und speditiv	51.9%	22.9%	14.3%	3.8%	3.1%	1.4%	1.0%	.5%	.5%	.7%	420	8.98	100.0%
Die Auskünfte sind völlig klar, verständlich und nachvollziehbar	51.2%	21.7%	17.1%	4.1%	2.4%	1.0%	1.4%	.5%	.0%	.5%	414	9.01	100.0%
Die Beratung und Unterstützung ist kompetent und fachkundig	55.6%	25.4%	12.3%	2.2%	2.4%	.7%	.2%	.7%	.0%	.5%	414	9.19	100.0%
Der im Vorgang vorhandene Spielraum wird so ausgeschöpft, dass ich mich sehr individuell betreut fühle.	42.4%	21.2%	17.4%	7.5%	5.6%	2.7%	1.6%	.5%	.3%	.8%	373	8.63	100.0%
Die Koordination zwischen den Fachbereichen ist perfekt mit einem Minimum an Ansprechpersonen und Kontakten für mich.	34.2%	22.7%	21.7%	10.6%	5.3%	3.1%	1.6%	.0%	.3%	.6%	322	8.48	100.0%
Die Infrastruktur, wie Arbeitsplätze, Foyer etc. genügen meinen Bedürfnissen.	41.2%	19.9%	18.7%	8.2%	4.1%	5.8%	1.2%	.6%	.0%	.3%	342	8.59	100.0%
Das Angebot an Dienstleistungen der NB entspricht meinen Bedürfnissen	46.1%	22.1%	14.3%	8.3%	4.9%	2.3%	.5%	.5%	.0%	.8%	384	8.79	100.0%

Antworten in Prozent bezogen auf die Unterfrage; horizontal prozentuiert

Nutzende der Nationalbibliothek 2010

Konso AG, Basel

1.1 Bekanntheit: Von welchen der folgenden Dienstleistungen oder Abteilungen der NB haben Sie bereits gehört?

							berufliche	private	Zielgruppe
			Basis1	Gymna- siasten	Studenten	Lehrende, Dozierende	Fach- personen	Interessen	Interessen
Basis1		452	8	86	76	92	167	218	234
1.1 Bekanntheit: Von welchen der folgenden Dienstleistungen der NB haben Sie bereits gehört	Schweizer Publikationen ausleihen	92.2	100.0	93.0	90.8	97.8	95.2	92.2	93.2
	Wichtigste Anlaufstelle für Fragen über die	55.1	50.0	46.5	53.9	53.3	58.1	57.1	57.7
	Übernehmen von Recherche-Aufträgen	59.1	50.0	55.8	56.6	64.1	64.7	61.3	64.5
	Ausstellungen	77.8	62.5	82.6	77.6	84.8	85.0	75.6	80.3
	Veranstaltungen / Führungen	75.1	87.5	83.7	69.7	78.3	82.6	73.7	78.2
	Schweizerisches Literaturarchiv	90.0	100.0	95.3	90.8	90.2	95.2	88.5	91.5
	Graphische Sammlung	62.2	62.5	64.0	68.4	66.3	68.3	63.6	67.9
	Eidgenössisches Archiv für Denkmalpflege	38.9	62.5	37.2	40.8	47.8	41.3	41.5	43.2
	Centre Dürrenmatt Neuchâtel	51.1	25.0	45.3	63.2	58.7	59.9	50.2	57.3
	Summe	601.6	600.0	603.5	611.8	641.3	650.3	603.7	633.8

Basis1: Nutzende der Schweizerischen Nationalbibliothek

Nutzende der Nationalbibliothek 2010

Konso AG, Basel

1.1 Bekanntheit: Von welchen der folgenden Dienstleistungen oder Abteilungen der NB haben Sie bereits gehört?

		Zielgruppe	Zielgruppe	Zielgruppe	Zielgruppe	Zielgruppe	Zielgruppe	Zielgruppe	Zielgruppe	Zielgruppe
		Literatur	Kunst und Architektur	Info- & Doku- wissen- schaften	Genealogie	Geografie	Wirtschaft	Politik	Recht	Psychologie und Pädagogik
Basis1		180	99	52	37	44	44	65	53	
1.1 Bekanntheit: Von welchen der folgenden Dienstleistungen der NB haben Sie bereits gehört	Schweizer Publikationen ausleihen	92.2	91.9	92.3	80.0	97.7	95.5	98.5	96.2	
	Wichtigste Anlaufstelle für Fragen über die	57.2	55.6	73.1	57.1	56.8	59.1	61.5	58.5	
	Übernehmen von Recherche-Aufträgen	60.6	74.7	69.2	62.9	70.5	54.5	63.1	56.6	
	Ausstellungen	85.6	82.8	75.0	65.7	86.4	79.5	84.6	79.2	
	Veranstaltungen / Führungen	79.4	80.8	75.0	62.9	88.6	81.8	84.6	79.2	
	Schweizerisches Literaturarchiv	96.7	89.9	90.4	77.1	95.5	97.7	95.4	92.5	
	Graphische Sammlung	65.6	72.7	69.2	51.4	79.5	75.0	78.5	67.9	
	Eidgenössisches Archiv für Denkmalpflege	38.9	53.5	40.4	28.6	45.5	36.4	41.5	32.1	
	Centre Dürrenmatt Neuchâtel	63.9	62.6	61.5	40.0	75.0	47.7	60.0	47.2	
	Summe	640.0	664.6	646.2	525.7	695.5	627.3	667.7	609.4	

Basis1: Nutzende der Schweizerischen Nationalbibliothek

Nutzende der Nationalbibliothek 2010

Konso AG, Basel

1.1 Bekanntheit: Von welchen der folgenden Dienstleistungen oder Abteilungen der NB haben Sie bereits gehört?

		Zielgruppe	Zielgruppe	Geschlecht		Alter				
		Gesellschaft (Soziologie, Ethnologie..)	Medien	Mann	Frau	Bis 24jährig	25-34 jährig	35-44 jährig	45-59-jährig	60jährige +
Basis1		88	77	272	174	30	75	66	151	12
1.1 Bekanntheit: Von welchen der folgenden Dienstleistungen der NB haben Sie bereits gehört	Schweizer Publikationen ausleihen	96.6	94.8	93.0	90.8	100.0	94.7	92.4	88.7	92.
	Wichtigste Anlaufstelle für Fragen über die	61.4	59.7	51.7	60.1	40.0	52.0	56.1	53.0	62.
	Übernehmen von Recherche-Aufträgen	59.1	72.7	58.7	60.1	46.7	58.7	63.6	62.9	56.
	Ausstellungen	83.0	87.0	74.9	82.1	83.3	74.7	80.3	78.8	75.
	Veranstaltungen / Führungen	81.8	84.4	73.8	76.9	83.3	77.3	80.3	71.5	73.
	Schweizerisches Literaturarchiv	94.3	96.1	88.9	92.5	96.7	92.0	90.9	90.1	87.
	Graphische Sammlung	72.7	76.6	60.9	64.7	63.3	69.3	63.6	63.6	57.
	Eidgenössisches Archiv für Denkmalpflege	36.4	35.1	36.9	42.8	40.0	34.7	47.0	36.4	40.
	Centre Dürrenmatt Neuchâtel	60.2	59.7	51.7	50.3	43.3	56.0	54.5	51.7	48.
	Summe	645.5	666.2	590.4	620.2	596.7	609.3	628.8	596.7	594.

Basis1: Nutzende der Schweizerischen Nationalbibliothek

Nutzende der Nationalbibliothek 2010

Konso AG, Basel

1.1 Bekanntheit: Von welchen der folgenden Dienstleistungen oder Abteilungen der NB haben Sie bereits gehört?

		Kontakthäufigkeit				Gesamturteil			
		jährlich	2-5x jährlich	monatlich	häufiger	Note 1-5	Note 6-7	Note 8-9	Note 10
Basis1		117	158	96	19	13	41	215	173
1.1 Bekanntheit: Von welchen der folgenden Dienstleistungen der NB haben Sie bereits gehört	Schweizer Publikationen ausleihen	80.9	96.2	99.0	100.0	84.6	85.4	94.9	91.3
	Wichtigste Anlaufstelle für Fragen über die	49.6	57.0	56.3	63.2	53.8	43.9	53.0	61.0
	Übernehmen von Recherche-Aufträgen	52.2	59.5	65.6	73.7	30.8	63.4	59.5	60.5
	Ausstellungen	65.2	80.4	85.4	94.7	69.2	73.2	82.3	74.4
	Veranstaltungen / Führungen	56.5	77.2	87.5	94.7	61.5	61.0	81.4	72.1
	Schweizerisches Literaturarchiv	91.3	90.5	89.6	100.0	92.3	92.7	92.6	86.6
	Graphische Sammlung	44.3	63.9	75.0	89.5	30.8	58.5	67.0	61.0
	Eidgenössisches Archiv für Denkmalpflege	32.2	38.0	41.7	63.2	30.8	41.5	37.7	41.3
	Centre Dürrenmatt Neuchâtel	29.6	55.7	64.6	68.4	46.2	53.7	51.2	52.3
Summe		501.7	618.4	664.6	747.4	500.0	573.2	619.5	600.6

Basis1: Nutzende der Schweizerischen Nationalbibliothek

Nutzende der Nationalbibliothek 2010

Konso AG, Basel

2.1 Wie oft haben Sie Kontakt mit der NB?

		Basis1					berufliche	private	Zielgruppe	Zielgruppe	Zielgruppe
			Gymna- siasten	Studenten	Lehrende, Dozierend e	Fach- personen	Interessen	Interessen	Geschichte	Literatur	Kunst und Architektur
Basis1		452	8	86	76	92	167	218	234	180	99
2.1 Wie oft haben Sie Kontakt mit der NB?	(20) Praktisch täglich	1.8		3.5	1.3	4.3	.6	1.4	1.7	1.7	4.0
	(4) Wöchentlich	2.4		5.8	1.3	4.3	2.4	2.8	3.4	3.3	5.1
	(2) Mehrmals pro Monat	8.2		14.0	10.5	6.5	8.4	7.3	9.8	10.0	11.1
	(1) Etwa 1x pro Monat	13.1	12.5	15.1	13.2	16.3	13.2	15.6	15.0	13.9	16.2
	(1/3) 2-5x pro Jahr	35.0	75.0	40.7	34.2	30.4	36.5	34.9	35.5	35.0	33.3
	(1/12) Etwa 1x pro Jahr	25.9	12.5	17.4	23.7	20.7	25.1	23.9	20.1	23.3	20.2
	Durchschnitt	(1.02)	(.38)	(1.56)	(.94)	(1.76)	(.76)	(.96)	(1.12)	(1.08)	(1.69)
	Keine Angabe	13.7		3.5	15.8	17.4	13.8	14.2	14.5	12.8	10.1

Basis1: Nutzende der Schweizerischen Nationalbibliothek

Nutzende der Nationalbibliothek 2010

Konso AG, Basel

2.1 Wie oft haben Sie Kontakt mit der NB?

		Zielgruppe	Zielgruppe	Zielgruppe	Zielgruppe	Zielgruppe	Zielgruppe	Zielgruppe	Zielgruppe	Geschlecht		
		Info- & Doku- wissen- schaften	Genealogie	Geografie	Wirtschaft	Politik	Recht	Psychologie und Pädagogik	Gesellschaft t (Soziologie, Ethnologie. .)	Medien	Mann	Frau
Basis1		52	37	44	44	65	53	32	88	77	272	174
2.1 Wie oft haben Sie Kontakt mit der NB?	(20) Praktisch täglich	1.9			4.5			3.1	2.3	2.6	2.2	1.1
	(4) Wöchentlich	1.9			2.3	1.5		6.3	3.4	3.9	2.2	2.9
	(2) Mehrmals pro Monat	11.5	8.1	18.2	11.4	16.9	24.5	15.6	12.5	15.6	8.1	8.6
	(1) Etwa 1x pro Monat	15.4	5.4	31.8	27.3	20.0	13.2	18.8	21.6	9.1	15.1	10.3
	(1/3) 2-5x pro Jahr	38.5	24.3	22.7	25.0	24.6	26.4	37.5	39.8	36.4	32.7	39.1
	(1/12) Etwa 1x pro Jahr	13.5	35.1	11.4	22.7	21.5	20.8	6.3	13.6	20.8	24.6	27.6
	Durchschnitt	(1.19)	(.45)	(.91)	(1.72)	(.83)	(.86)	(1.72)	(1.29)	(1.38)	(1.14)	(.86)
	Keine Angabe	17.3	27.0	15.9	6.8	15.4	15.1	12.5	6.8	11.7	15.1	10.3

Basis1: Nutzende der Schweizerischen Nationalbibliothek

Nutzende der Nationalbibliothek 2010

Konso AG, Basel

2.1 Wie oft haben Sie Kontakt mit der NB?

		Alter					Kontakthäufigkeit				Gesamturteil			
		Bis 24jährig	25-34 jährig	35-44 jährig	45-59-jä hrig	60jährige +	jährlich	2-5x jährlich	monatlich	häufiger	Note 1-5	Note 6-7	Note 8-9	
Basis1		30	75	66	151	126	117	158	96	19	13	41	215	
2.1 Wie oft haben Sie Kontakt mit der NB?	(20) Praktisch täglich		2.7	1.5	2.6	.8				42.1		2.4	2.8	
	(4) Wöchentlich	3.3	6.7		2.0	1.6				57.9		2.4	2.8	
	(2) Mehrmals pro Monat	16.7	12.0	3.0	5.3	10.3			38.5			4.9	10.2	
	(1) Etwa 1x pro Monat	10.0	16.0	12.1	14.6	11.1			61.5			7.3	17.7	
	(1/3) 2-5x pro Jahr	46.7	44.0	47.0	31.1	25.4		100.0			53.8	43.9	30.7	
	(1/12) Etwa 1x pro Jahr	16.7	14.7	28.8	29.1	29.4	100.0				30.8	26.8	24.2	
	Durchschnitt	(.79)	(1.41)	(.72)	(1.17)	(.82)	(.08)	(.33)	(1.39)	(10.74)	(.24)	(1.05)	(1.33)	(
	Keine Angabe	6.7	4.0	7.6	15.2	21.4					15.4	12.2	11.6	

Basis1: Nutzende der Schweizerischen Nationalbibliothek

Nutzende der Nationalbibliothek 2010

Konso AG, Basel

2.2 Wenn Sie an einen der letzten Kontakte denken, den Sie mit der NB gehabt haben: Mit welcher Abteilung hat er stattgefunden?

							berufliche	private	Zielgruppe	Zielgruppe
		Basis1	Gymna- siasten	Studenten	Lehrende, Dozierende	Fach- personen	Interessen	Interessen	Geschichte	Literatur
Basis1		452	8	86	76	92	167	218	234	180
2.2 Wenn Sie an einen der letzten Kontakte denken, den Sie mit der NB gehabt haben: Mit welcher Abteilung hat er stattgefunden?	Sekretariat	5.8	12.5	3.5	6.6	6.5	5.4	6.9	3.4	7.2
	Information	31.3	25.0	37.2	30.3	22.8	29.3	29.8	34.2	30.0
	Ausleihe	65.0	100.0	80.2	68.4	59.8	68.9	71.6	70.1	59.4
	Lesesäle	33.7	25.0	48.8	53.9	33.7	29.9	34.4	41.0	28.3
	Graphische Sammlung	3.5	12.5	3.5		5.4	4.2	3.2	2.6	2.8
	Eidgenössisches Archiv	3.1		4.7	1.3	5.4	3.6	2.8	3.8	1.7
	Schweizerisches	21.7		20.9	32.9	26.1	17.4	16.5	18.8	41.1
	Centre Dürrenmatt	1.8			2.6	2.2	1.8	1.8	1.7	2.2
	Foto- und Kopierservice	20.6	25.0	15.1	31.6	27.2	16.2	18.8	23.9	21.7
	Konservierung /	1.3			1.3	4.3	2.4	.9	.9	1.1
	Über Website www.nb.	37.9	25.0	43.0	36.8	39.1	38.9	41.7	44.4	36.7
	Anderes	4.4			1.3	7.6	6.6	4.1	6.0	5.0
Summe		230.2	225.0	257.0	267.1	240.2	224.6	232.6	250.9	237.2

Basis1: Nutzende der Schweizerischen Nationalbibliothek

Nutzende der Nationalbibliothek 2010

Konso AG, Basel

2.2 Wenn Sie an einen der letzten Kontakte denken, den Sie mit der NB gehabt haben: Mit welcher Abteilung hat er stattgefunden?

		Zielgruppe	Zielgruppe	Zielgruppe	Zielgruppe	Zielgruppe	Zielgruppe	Zielgruppe	Zielgruppe	Zielgruppe	Zielgruppe
		Kunst und Architektur	Info- & Doku-wissenschaften	Genealogie	Geografie	Wirtschaft	Politik	Recht	Psychologie und Pädagogik	Gesellschaft (Soziologie, Ethnologie..)	Medien
Basis1		99	52	37	44	44	65	53	32	88	
2.2 Wenn Sie an einen der letzten Kontakte denken, den Sie mit der NB gehabt haben: Mit welcher Abteilung hat er stattgefunden?	Sekretariat	5.1	1.9	5.4	4.5	11.4	4.6	9.4	15.6	5.7	
	Information	28.3	30.8	51.4	29.5	22.7	35.4	24.5	18.8	28.4	
	Ausleihe	68.7	67.3	40.5	86.4	84.1	84.6	84.9	84.4	84.1	
	Lesesäle	36.4	26.9	24.3	45.5	36.4	43.1	34.0	31.3	36.4	
	Graphische Sammlung	10.1	5.8		2.3	4.5	1.5			3.4	
	Eidgenössisches Archiv	7.1	5.8	5.4	4.5	2.3	1.5			3.4	
	Schweizerisches	25.3	5.8	13.5	11.4	4.5	18.5	3.8	6.3	12.5	
	Centre Dürrenmatt	2.0					3.1	1.9		1.1	
	Foto- und Kopierservice	24.2	9.6	18.9	11.4	11.4	16.9	11.3	21.9	13.6	
	Konservierung /	4.0									
	Über Website www.nb.	43.4	57.7	35.1	45.5	45.5	43.1	41.5	40.6	46.6	
	Anderes	5.1	7.7	13.5	11.4	6.8	7.7	5.7	9.4	8.0	
Summe		259.6	219.2	208.1	252.3	229.5	260.0	217.0	228.1	243.2	2

Basis1: Nutzende der Schweizerischen Nationalbibliothek

Nutzende der Nationalbibliothek 2010

Konso AG, Basel

2.2 Wenn Sie an einen der letzten Kontakte denken, den Sie mit der NB gehabt haben: Mit welcher Abteilung hat er stattgefunden?

		Geschlecht		Alter					Kontakthäufigkeit			
		Mann	Frau	Bis 24jährig	25-34 jährig	35-44 jährig	45-59-jährig	60jährige +	jährlich	2-5x jährlich	monatlich	häufiger
Basis1		272	174	30	75	66	151	126	117	158	96	
2.2 Wenn Sie an einen der letzten Kontakte denken, den Sie mit der NB gehabt haben: Mit welcher Abteilung hat er stattgefunden?	Sekretariat	5.1	6.9		5.3	4.5	4.6	9.5	10.3	3.2	3.1	
	Information	31.3	31.0	30.0	26.7	27.3	33.1	34.1	42.7	26.6	29.2	
	Ausleihe	68.8	58.0	80.0	74.7	71.2	58.9	58.7	35.0	71.5	89.6	
	Lesesäle	37.9	27.6	36.7	36.0	40.9	35.1	27.0	20.5	30.4	46.9	
	Graphische Sammlung	2.6	5.2	3.3	4.0	3.0	4.0	3.2	4.3	2.5	4.2	
	Eidgenössisches Archiv	2.9	3.4		2.7	6.1	2.0	4.0	1.7	2.5	4.2	
	Schweizerisches	20.6	24.1	16.7	14.7	21.2	25.2	23.8	33.3	19.6	17.7	
	Centre Dürrenmatt	1.8	1.7			3.0	1.3	3.2	3.4	.6	2.1	
	Foto- und Kopierservice	21.3	20.1	13.3	16.0	25.8	19.9	23.8	25.6	20.3	18.8	
	Konservierung /	.7	2.3				2.6	1.6	2.6	.6		
	Über Website www.nb.	36.0	41.4	36.7	42.7	45.5	40.4	28.6	26.5	44.9	39.6	
	Anderes	4.0	4.6	3.3	2.7	4.5	4.6	5.6	4.3	3.2	4.2	
Summe		233.1	226.4	220.0	225.3	253.0	231.8	223.0	210.3	225.9	259.4	2

Basis1: Nutzende der Schweizerischen Nationalbibliothek

Nutzende der Nationalbibliothek 2010

Konso AG, Basel

2.2 Wenn Sie an einen der letzten Kontakte denken, den Sie mit der NB gehabt haben: Mit welcher Abteilung hat er stattgefunden?

		Gesamturteil			
		Note 1-5	Note 6-7	Note 8-9	Note 10
Basis1		13	41	215	173
2.2 Wenn Sie an einen der letzten Kontakte denken, den Sie mit der NB gehabt haben: Mit welcher Abteilung hat er stattgefunden?	Sekretariat		2.4	6.0	5.8
	Information	30.8	31.7	31.6	31.8
	Ausleihe	30.8	75.6	68.8	61.3
	Lesesäle	23.1	36.6	40.0	27.7
	Graphische Sammlung			5.1	2.9
	Eidgenössisches Archiv		2.4	4.2	2.3
	Schweizerisches	38.5	22.0	18.6	24.3
	Centre Dürrenmatt		4.9	1.4	1.7
	Foto- und Kopierservice	30.8	17.1	20.5	20.8
	Konservierung /			1.9	1.2
	Über Website www.nb.	38.5	36.6	36.3	40.5
	Anderes			5.1	5.2
	Summe	192.3	229.3	239.5	225.4

Basis1: Nutzende der Schweizerischen Nationalbibliothek

Häufigkeiten von \$NB_2.2.13

		Antworten		Prozent der Fälle
		N	Prozent	
2.2 Wenn Sie an einen der letzten Kontakte denken, den Sie mit der NB gehabt haben: Mit welcher Abteilung hat er stattgefunden? - ANDERES	Swiss-Infodesk	3	17.6%	17.6%
	Recherchedienst	2	11.8%	11.8%
	Helveticat	1	5.9%	5.9%
	Periodika, Zeitschriften	1	5.9%	5.9%
	Altbestand, Archiv	1	5.9%	5.9%
	Cafeteria	3	17.6%	17.6%
	Katalogisierung	1	5.9%	5.9%
	Ausstellung, Veranstaltung	4	23.5%	23.5%
	Denkmalpflege, Archive	1	5.9%	5.9%
	Gesamt	17	100.0%	100.0%

a. Gruppe

Nutzende der Nationalbibliothek 2010

Konso AG, Basel

2.3 Art des Vorgangs im letzten Kontakt?

							berufliche	private	Zielgruppe
			Basis1	Gymna- siasten	Studenten	Lehrende, Dozierende	Fach- personen	Interessen	Interessen
Basis1		452	8	86	76	92	167	218	234
2.3 Art des Vorgangs im letzten Kontakt?	Ausleihe nach Hause. Dokumente am Schalter.	40.8	75.0	58.1	40.5	36.3	45.1	48.6	48.1
	Ausleihe nach Hause. Dokumente per Post	19.3	12.5	18.6	17.6	20.9	21.3	21.5	19.0
	Ausleihe und Benutzung von Dokumenten innerhalb	28.3	25.0	39.5	39.2	25.3	24.4	25.2	31.6
	Nutzung der Freihandbibliothek im 3. Stock	8.2	12.5	14.0	8.1	6.6	8.5	10.7	9.5
	Nutzung der Zeitschriften / Zeitungen im 2. Stock	10.0	12.5	14.0	9.5	12.1	12.8	13.6	13.0
	Nutzung der Lesesaalbestände (Nachschlagewerke,	14.7	12.5	14.0	18.9	12.1	17.1	17.3	20.3
	Benutzung der Arbeitsplätze	19.7	25.0	44.2	29.7	12.1	14.0	17.3	19.9
	Fotokopien selbst herstellen	12.0	12.5	15.1	17.6	8.8	11.0	11.2	14.7
	Bestellung von Fotokopien / Reproduktionen	26.1	12.5	16.3	39.2	28.6	23.8	21.5	28.1
	Recherche durch NB	16.6	12.5	8.1	17.6	15.4	20.1	14.0	18.6
	Eigene Recherche im Katalog	29.0	12.5	36.0	37.8	27.5	29.3	29.9	33.8
	Eigene Recherche auf SwissInfoDesk	6.3		7.0	8.1	8.8	6.7	6.1	7.8
	Besuch einer Führung bzw. Schulung	1.8		2.3	1.4	3.3	1.8	2.3	2.2
	Besuch einer Ausstellung	12.2		11.6	16.2	13.2	15.9	16.8	14.7
	Besuch einer Veranstaltung	3.9		1.2	5.4	5.5	6.1	6.1	4.8
	Anderes	7.3		9.3	5.4	9.9	6.7	7.0	4.8
Summe		256.2	225.0	309.3	312.2	246.2	264.6	269.2	290.9

Basis1: Nutzende der Schweizerischen Nationalbibliothek

Nutzende der Nationalbibliothek 2010

Konso AG, Basel

2.3 Art des Vorgangs im letzten Kontakt?

		Zielgruppe	Zielgruppe	Zielgruppe	Zielgruppe	Zielgruppe	Zielgruppe	Zielgruppe	Zielgruppe	Zielgruppe
		Literatur	Kunst und Architektur	Info- & Doku- wissenschaften	Genealogie	Geografie	Wirtschaft	Politik	Recht	Psychologie und Pädagogik
Basis1		180	99	52	37	44	44	65	53	
2.3 Art des Vorgangs im letzten Kontakt?	Ausleihe nach Hause. Dokumente am Schalter.	38.9	54.6	35.3	28.6	61.4	56.8	57.1	50.9	
	Ausleihe nach Hause. Dokumente per Post	18.3	16.5	37.3	20.0	27.3	27.3	19.0	32.1	
	Ausleihe und Benutzung von Dokumenten innerhalb	30.9	29.9	13.7	20.0	22.7	22.7	33.3	22.6	
	Nutzung der Freihandbibliothek im 3. Stock	8.0	13.4	3.9	5.7	11.4	11.4	14.3	13.2	
	Nutzung der Zeitschriften / Zeitungen im 2. Stock	11.4	17.5	9.8	2.9	15.9	11.4	12.7	11.3	
	Nutzung der Lesesaalbestände (Nachschlagewerke,	17.7	22.7	9.8	17.1	13.6	15.9	17.5	5.7	
	Benutzung der Arbeitsplätze	22.3	22.7	11.8	11.4	22.7	18.2	22.2	13.2	
	Fotokopien selbst herstellen	13.1	13.4	7.8	11.4	11.4	11.4	27.0	7.5	
	Bestellung von Fotokopien / Reproduktionen	29.1	24.7	21.6	28.6	9.1	18.2	19.0	20.8	
	Recherche durch NB	17.7	12.4	21.6	22.9	6.8	13.6	19.0	18.9	
	Eigene Recherche im Katalog	27.4	32.0	25.5	40.0	45.5	31.8	41.3	24.5	
	Eigene Recherche auf SwissInfoDesk	7.4	6.2	9.8	5.7	4.5	4.5	4.8	3.8	
	Besuch einer Führung bzw. Schulung	1.7	5.2	2.0	5.7					
	Besuch einer Ausstellung	13.1	19.6	15.7	5.7	20.5	9.1	22.2	13.2	
	Besuch einer Veranstaltung	5.7	10.3	3.9		4.5		4.8	1.9	
	Anderes	10.3	9.3	2.0	8.6	4.5	2.3	3.2		
Summe		273.1	310.3	231.4	234.3	281.8	254.5	317.5	239.6	

Basis1: Nutzende der Schweizerischen Nationalbibliothek

Nutzende der Nationalbibliothek 2010

Konso AG, Basel

2.3 Art des Vorgangs im letzten Kontakt?

		Zielgruppe	Zielgruppe	Geschlecht		Alter				
		Gesellschaft (Soziologie, Ethnologie..)	Medien	Mann	Frau	Bis 24jährig	25-34 jährig	35-44 jährig	45-59-jährig	60jährige +
Basis1		88	77	272	174	30	75	66	151	120
2.3 Art des Vorgangs im letzten Kontakt?	Ausleihe nach Hause. Dokumente am Schalter.	60.2	52.0	40.8	40.2	66.7	41.3	37.5	38.9	38.3
	Ausleihe nach Hause. Dokumente per Post	22.7	21.3	23.2	13.0	26.7	22.7	23.4	16.8	15.0
	Ausleihe und Benutzung von Dokumenten innerhalb	26.1	41.3	30.0	26.0	23.3	30.7	26.6	25.5	33.3
	Nutzung der Freihandbibliothek im 3. Stock	9.1	10.7	9.7	5.9	6.7	8.0	9.4	6.0	10.8
	Nutzung der Zeitschriften / Zeitungen im 2. Stock	15.9	21.3	10.1	9.5		9.3	6.3	14.1	9.2
	Nutzung der Lesesaalbestände (Nachschlagewerke,	17.0	20.0	16.5	11.8	16.7	8.0	10.9	16.8	18.3
	Benutzung der Arbeitsplätze	22.7	24.0	18.7	21.9	43.3	29.3	21.9	12.8	15.8
	Fotokopien selbst herstellen	15.9	24.0	14.2	8.3	6.7	12.0	15.6	12.1	10.8
	Bestellung von Fotokopien / Reproduktionen	15.9	26.7	24.0	30.2	13.3	22.7	29.7	22.8	34.2
	Recherche durch NB	11.4	16.0	16.5	16.6	6.7	14.7	17.2	19.5	16.7
	Eigene Recherche im Katalog	33.0	36.0	28.5	30.8	36.7	36.0	37.5	22.8	26.7
	Eigene Recherche auf SwissInfoDesk	11.4	10.7	6.4	6.5	10.0	1.3	7.8	6.7	7.5
	Besuch einer Führung bzw. Schulung	3.4	1.3	1.1	3.0	3.3			3.4	1.7
	Besuch einer Ausstellung	21.6	17.3	11.6	13.0	6.7	6.7	14.1	12.1	16.7
	Besuch einer Veranstaltung	10.2	6.7	4.1	3.0	3.3		4.7	2.7	7.5
	Anderes	5.7	4.0	7.5	6.5	3.3	4.0	4.7	7.4	11.7
Summe		302.3	333.3	262.9	246.2	273.3	246.7	267.2	240.3	274.2

Basis1: Nutzende der Schweizerischen Nationalbibliothek

Nutzende der Nationalbibliothek 2010

Konso AG, Basel

2.3 Art des Vorgangs im letzten Kontakt?

		Kontakthäufigkeit				Gesamturteil			
		jährlich	2-5x jährlich	monatlich	häufiger	Note 1-5	Note 6-7	Note 8-9	Note 10
Basis1		117	158	96	19	13	41	215	173
2.3 Art des Vorgangs im letzten Kontakt?	Ausleihe nach Hause. Dokumente am Schalter.	12.7	42.7	65.6	47.4	7.7	45.0	48.1	33.1
	Ausleihe nach Hause. Dokumente per Post	12.7	24.8	24.0	10.5	15.4	22.5	18.4	20.1
	Ausleihe und Benutzung von Dokumenten innerhalb	15.5	26.8	34.4	52.6	30.8	22.5	34.4	23.1
	Nutzung der Freihandbibliothek im 3. Stock	3.6	7.0	13.5	31.6		12.5	9.9	5.9
	Nutzung der Zeitschriften / Zeitungen im 2. Stock	5.5	7.6	14.6	42.1	7.7	15.0	13.2	5.3
	Nutzung der Lesesaalbestände (Nachschlagewerke,	9.1	10.8	21.9	21.1		7.5	18.4	13.6
	Benutzung der Arbeitsplätze	10.9	17.8	29.2	42.1		25.0	22.6	17.2
	Fotokopien selbst herstellen	5.5	10.8	17.7	21.1	23.1		16.0	9.5
	Bestellung von Fotokopien / Reproduktionen	31.8	25.5	21.9	21.1	38.5	30.0	25.5	24.9
	Recherche durch NB	30.0	16.6	5.2		7.7	10.0	15.1	20.1
	Eigene Recherche im Katalog	16.4	30.6	39.6	57.9	53.8	27.5	29.2	27.8
	Eigene Recherche auf SwissInfoDesk	7.3	7.6		15.8	7.7	7.5	4.7	8.3
	Besuch einer Führung bzw. Schulung	1.8	.6		10.5			2.4	1.8
	Besuch einer Ausstellung	6.4	7.6	24.0	31.6		15.0	13.7	11.2
	Besuch einer Veranstaltung	.9	3.8	4.2	10.5		2.5	4.7	3.6
	Anderes	10.9	5.7	5.2	15.8			7.1	10.1
Summe		180.9	246.5	320.8	431.6	192.3	242.5	283.5	235.5

Basis1: Nutzende der Schweizerischen Nationalbibliothek

Häufigkeiten von \$NB_2.3

		Antworten		Prozent der Fälle
		N	Prozent	
2.3 Art des Vorgangs im letzten Kontakt... Anderes, was? - ANDERES	Auskunft, Anfrage.	1	6.3%	6.7%
	Nutzung von Mikrofilmen	2	12.5%	13.3%
	Informationen (Telefon, e-mail, Internet)	2	12.5%	13.3%
	Buchlieferung, Ausleihe, Mitteilungen an NB	1	6.3%	6.7%
	Nutzung eines Archivs	2	12.5%	13.3%
	Besprechung, Sitzung, Direktionsbesuch, institutioneller Kontakt	2	12.5%	13.3%
	Lieferung von Helvetica	6	37.5%	40.0%
Gesamt		16	100.0%	106.7%

a. Gruppe

Nutzende der Nationalbibliothek 2010

Konso AG, Basel

2.4 Wenn Sie an Ihre letzten Kontakte mit der NB denken, was hat Sie am meisten gefreut, was ist Ihnen besonders positiv erschienen?

						berufliche	private	Zielgruppe	
		Basis1	Gymna- sias- ten	Studenten	Lehrende, Dozierende	Fach- personen	Interessen	Interessen	Geschichte
Basis1		385	5	72	64	81	145	182	199
2.4 Wenn Sie an Ihre letzten Kontakte mit der NB denken, was hat Sie am meisten gefreut, was ist Ihnen besonders positiv erschienen?	Kompetenz	18.7		16.7	23.4	24.7	20.7	14.8	19.1
	Verfügbarkeit, Erschliessung	11.4		13.9	15.6	9.9	10.3	8.8	11.6
	vollständige, ausführliche Unterlagen	6.5		11.1	7.8	7.4	4.8	2.7	7.5
	Aktuelle Dokumente	.8			1.6	1.2	1.4		1.0
	Transparenz, klar verständlich	3.1		4.2	4.7	2.5	3.4	2.7	3.5
	Bearbeitungsdauer, Zeitempfinden	25.7	40.0	19.4	21.9	29.6	24.8	26.4	27.6
	Nutzen insgesamt	2.3		1.4	1.6	1.2	2.8	2.7	1.5
	angemessener Aufwand & Nutzen	.5						1.1	1.0
	Reibungslose Abwicklung des Vorganges,	9.4		5.6	10.9	11.1	10.3	8.8	8.5
	Freundlichkeit	43.4	20.0	45.8	45.3	42.0	43.4	47.3	43.7
	Hilfsbereit	24.4	40.0	27.8	21.9	23.5	23.4	23.6	23.6
	Konzentration auf das Wesentliche, minimaler	.5			1.6		.7		1.0
	Minimaler Zeitaufwand und Komplexität	.5			1.6	1.2			
	Individueller Service, Spielraum ausgeschöpft	2.3		1.4	4.7	1.2	3.4	2.2	2.5
	Know-How Gewinn, etwas nützliches gelernt	.3					.7	.5	
	Nur eine Ansprechperson, gute amtsinterne	.8				2.5		.5	.5
	Auftritt	.3					.7		
	Atmosphäre, Ruhe	6.2		12.5	10.9	6.2	4.8	4.4	6.0
	Infrastruktur (Schliessfächer, Cafeteria)	7.5		15.3	12.5	6.2	5.5	8.8	9.0
	Struktur des Katalogs	4.4		4.2	6.3	4.9	2.8	3.8	5.0
	Öffnungszeiten	.8			3.1	1.2	1.4	.5	1.0
	Zugang zu Informationen	3.9		1.4		7.4	5.5	4.9	6.0
	Empfang von Personen	1.3			3.1	1.2	1.4	2.2	1.5
	Veranstaltungen	2.1		1.4	1.6	2.5	1.4	3.3	2.5
	Zuverlässig	1.3		1.4	3.1			1.6	1.0
	Effizienz	7.0		4.2	3.1	11.1	6.9	8.8	6.5
	Kosten, gratis	2.3	20.0	4.2	3.1		2.1	3.3	2.5
	alles	1.6		1.4		2.5	.7	1.1	1.5
	nichts	.3					.7		
	anderes	.3							
	Summe	189.9	120.0	193.1	209.4	201.2	184.1	185.2	195.5

Basis1: Nutzende der Schweizerischen Nationalbibliothek

Nutzende der Nationalbibliothek 2010

Konso AG, Basel

2.4 Wenn Sie an Ihre letzten Kontakte mit der NB denken, was hat Sie am meisten gefreut, was ist Ihnen besonders positiv erschienen?

		Zielgruppe	Zielgruppe	Zielgruppe	Zielgruppe	Zielgruppe	Zielgruppe	Zielgruppe	Zielgruppe
		Literatur	Kunst und Architektur	Info- & Doku-wissenschaften	Genealogie	Geografie	Wirtschaft	Politik	Recht
Basis1		160	90	45	28	40	36	57	44
2.4 Wenn Sie an Ihre letzten Kontakte mit der NB denken, was hat Sie am meisten gefreut, was ist Ihnen besonders positiv erschienen?	Kompetenz	19.4	18.9	15.6	25.0	12.5	25.0	17.5	9.1
	Verfügbarkeit, Erschliessung	8.1	12.2	15.6	7.1	10.0	13.9	8.8	13.6
	vollständige, ausführliche Unterlagen	5.6	7.8	4.4	3.6	7.5	5.6	3.5	6.8
	Aktuelle Dokumente	1.3		2.2	3.6				
	Transparenz, klar verständlich	3.8	2.2	8.9	7.1			1.8	
	Bearbeitungsdauer, Zeitempfinden	27.5	25.6	31.1	28.6	30.0	33.3	28.1	27.3
	Nutzen insgesamt	1.9		4.4	7.1		5.6		2.3
	angemessener Aufwand & Nutzen	.6			3.6				
	Reibungslose Abwicklung des Vorganges,	10.6	6.7	13.3	10.7	17.5	8.3	8.8	9.1
	Freundlichkeit	48.8	54.4	26.7	35.7	50.0	50.0	52.6	47.7
	Hilfsbereit	22.5	22.2	13.3	14.3	22.5	16.7	22.8	29.5
	Konzentration auf das Wesentliche, minimaler		1.1						
	Minimaler Zeitaufwand und Komplexität	.6						1.8	
	Individueller Service, Spielraum ausgeschöpft	3.8	1.1	2.2				1.8	
	Know-How Gewinn, etwas nützliches gelernt	.6	1.1						
	Nur eine Ansprechperson, gute amtsinterne	.6	2.2			2.5		1.8	
	Auftritt			2.2					
	Atmosphäre, Ruhe	6.3	5.6	2.2		2.5	2.8	5.3	4.5
	Infrastruktur (Schliessfächer, Cafeteria)	5.0	6.7	8.9	3.6	12.5	8.3	12.3	4.5
	Struktur des Katalogs	4.4	4.4	8.9			5.6	1.8	2.3
	Öffnungszeiten	1.3	2.2			2.5			
	Zugang zu Informationen	4.4	8.9	15.6	3.6	2.5	2.8	3.5	2.3
	Empfang von Personen	2.5	3.3	2.2		2.5			
	Veranstaltungen	3.1	4.4			5.0		3.5	
	Zuverlässig	2.5				2.5		1.8	
	Effizienz	6.9	7.8	8.9	10.7	10.0	5.6	15.8	9.1
	Kosten, gratis	1.9	1.1	2.2	3.6		5.6	1.8	2.3
	alles	.6	3.3			2.5	2.8	1.8	4.5
	nichts								
	anderes				3.6				
	Summe	194.4	203.3	188.9	171.4	195.0	191.7	196.5	175.0

Basis1: Nutzende der Schweizerischen Nationalbibliothek

Nutzende der Nationalbibliothek 2010

Konso AG, Basel

2.4 Wenn Sie an Ihre letzten Kontakte mit der NB denken, was hat Sie am meisten gefreut, was ist Ihnen besonders positiv erschienen?

		Zielgruppe	Zielgruppe	Geschlecht		Alter				
		Gesellschaft (Soziologie, Ethnologie..)	Medien	Mann	Frau	Bis 24jährig	25-34 jährig	35-44 jährig	45-59-jährig	60jährige
Basis1		72	66	227	155	22	61	58	129	1
2.4 Wenn Sie an Ihre letzten Kontakte mit der NB denken, was hat Sie am meisten gefreut, was ist Ihnen besonders positiv erschienen?	Kompetenz	22.2	19.7	18.9	18.7	18.2	19.7	19.0	18.6	18
	Verfügbarkeit, Erschliessung	4.2	9.1	13.2	9.0	9.1	16.4	10.3	12.4	8
	vollständige, ausführliche Unterlagen	4.2	6.1	5.7	7.7	9.1	11.5	12.1	4.7	2
	Aktuelle Dokumente			1.3			1.6			1
	Transparenz, klar verständlich	2.8	4.5	3.1	3.2		3.3	6.9	3.1	1
	Bearbeitungsdauer, Zeitempfinden	22.2	30.3	27.8	22.6	27.3	24.6	22.4	27.9	24
	Nutzen insgesamt	2.8	1.5	1.8	3.2	4.5		5.2	.8	3
	angemessener Aufwand & Nutzen			.4	.6				1.6	
	Reibungslose Abwicklung des Vorganges,	12.5	12.1	9.3	9.7		9.8	12.1	10.1	8
	Freundlichkeit	54.2	39.4	41.9	45.2	36.4	42.6	37.9	48.1	43
	Hilfsbereit	23.6	22.7	24.7	23.9	31.8	18.0	22.4	24.8	26
	Konzentration auf das Wesentliche, minimaler	1.4			1.3				1.6	
	Minimaler Zeitaufwand und Komplexität	1.4		.9			1.6			
	Individueller Service, Spielraum ausgeschöpft	2.8	3.0	.9	4.5		1.6	3.4	1.6	3
	Know-How Gewinn, etwas nützliches gelernt				.6					
	Nur eine Ansprechperson, gute amtsinterne	1.4			1.3				1.6	
	Auftritt	1.4			.6			1.7		
	Atmosphäre, Ruhe	6.9	1.5	3.1	11.0		9.8	10.3	5.4	4
	Infrastruktur (Schliessfächer, Cafeteria)	8.3	10.6	8.4	6.5	13.6	13.1	6.9	6.2	5
	Struktur des Katalogs	2.8	3.0	5.7	2.6		9.8	5.2	3.1	3
	Öffnungszeiten	1.4	1.5		1.9				2.3	
	Zugang zu Informationen	4.2	6.1	4.8	2.6		8.2	1.7	3.9	3
	Empfang von Personen	1.4		1.3	1.3				1.6	2
	Veranstaltungen	4.2	3.0	.9	3.2	4.5		1.7	3.1	1
	Zuverlässig			1.3	1.3		1.6		.8	2
	Effizienz	4.2	4.5	7.5	6.5	9.1	1.6	13.8	7.0	6
	Kosten, gratis	1.4	4.5	3.5	.6	13.6	8.2			
	alles	2.8	1.5	1.3	1.9	4.5			3.1	
	nichts		1.5	.4					.8	
	anderes				.6					
	Summe	194.4	186.4	188.1	192.3	181.8	203.3	193.1	193.8	178

Basis1: Nutzende der Schweizerischen Nationalbibliothek

Nutzende der Nationalbibliothek 2010

Konso AG, Basel

2.4 Wenn Sie an Ihre letzten Kontakte mit der NB denken, was hat Sie am meisten gefreut, was ist Ihnen besonders positiv erschienen?

		Kontakthäufigkeit				Gesamturteil			
		jährlich	2-5x jährlich	monatlich	häufiger	Note 1-5	Note 6-7	Note 8-9	Note 10
Basis1		101	129	84	17	8	33	185	156
2.4 Wenn Sie an Ihre letzten Kontakte mit der NB denken, was hat Sie am meisten gefreut, was ist Ihnen besonders positiv erschienen?	Kompetenz	19.8	10.9	25.0	35.3		12.1	19.5	20.5
	Verfügbarkeit, Erschliessung	7.9	9.3	14.3	29.4	25.0	15.2	11.9	9.6
	vollständige, ausführliche Unterlagen	5.9	8.5	4.8	11.8	12.5	6.1	4.9	8.3
	Aktuelle Dokumente		1.6			25.0			.6
	Transparenz, klar verständlich	2.0	4.7	2.4			6.1	1.6	4.5
	Bearbeitungsdauer, Zeitempfinden	31.7	24.8	19.0	23.5	12.5	6.1	26.5	30.1
	Nutzen insgesamt	5.0	.8	2.4	5.9		6.1	1.6	2.6
	angemessener Aufwand & Nutzen	2.0						.5	.6
	Reibungslose Abwicklung des Vorganges,	9.9	9.3	9.5		12.5	18.2	5.9	11.5
	Freundlichkeit	35.6	37.2	57.1	70.6	12.5	39.4	42.7	46.8
	Hilfsbereit	27.7	21.7	26.2	11.8		15.2	24.9	26.9
	Konzentration auf das Wesentliche, minimaler		.8	1.2				.5	.6
	Minimaler Zeitaufwand und Komplexität			1.2			6.1		
	Individueller Service, Spielraum ausgeschöpft	3.0	3.1	2.4		25.0		2.2	1.9
	Know-How Gewinn, etwas nützliches gelernt		.8			12.5			
	Nur eine Ansprechperson, gute amtsinterne	2.0						1.1	.6
	Auftritt		.8				3.0		
	Atmosphäre, Ruhe	5.0	4.7	7.1	17.6	12.5	12.1	4.9	6.4
	Infrastruktur (Schliessfächer, Cafeteria)	2.0	7.8	4.8	23.5	12.5	18.2	9.2	3.2
	Struktur des Katalogs	2.0	6.2	6.0	11.8	12.5	3.0	3.8	5.1
	Öffnungszeiten	1.0	.8	1.2				1.1	.6
	Zugang zu Informationen		5.4	3.6	11.8			3.8	5.1
	Empfang von Personen			4.8				.5	2.6
	Veranstaltungen	4.0	1.6		5.9			3.2	1.3
	Zuverlässig		1.6	2.4			3.0	.5	1.9
	Effizienz	9.9	3.9	10.7	5.9		3.0	6.5	8.3
	Kosten, gratis	1.0	3.1	2.4	5.9			3.8	1.3
	alles		3.9	1.2				.5	3.2
	nichts	1.0				12.5			
	anderes	1.0							
	Summe	179.2	172.9	209.5	270.6	187.5	172.7	181.6	204.5

Basis1: Nutzende der Schweizerischen Nationalbibliothek

Nutzende der Nationalbibliothek 2010

Konso AG, Basel

2.5 Wenn Sie an Ihren letzten Kontakt mit der NB denken, was hat Sie da weniger gefreut, was ist Ihnen nicht so positiv erschienen?

						berufliche	private	Zielgruppe	Zielgruppe	
		Basis1	Gymna- siasien	Studenten	Lehrende, Dozierende	Fach- personen	Interessen	Interessen	Geschichte	Literatur
Basis1		276	6	63	40	57	102	128	144	112
2.5 Wenn Sie an Ihren letzten Kontakt mit der NB denken, was hat Sie da weniger gefreut, was ist Ihnen nicht so positiv erschienen?	Mangelnde Kompetenz	.7		1.6		1.8			.7	
	mangelnde Verfügbarkeit, Zugang zum System	3.6		4.8	2.5	7.0	2.0	3.1	3.5	3.6
	unvollständige Unterlagen	3.6		3.2		3.5	2.9	4.7	2.1	4.5
	nicht aktuelle Dokumente	1.8		1.6		1.8	2.0	2.3	.7	1.8
	wenig transparent bzw verständlich	3.3	16.7	4.8		1.8	2.9	3.1	4.2	.9
	lange Bearbeitungsdauer, Warten bei	9.1	33.3	7.9	10.0	8.8	10.8	7.8	7.6	8.9
	unangemessener Aufwand & Nutzen	1.1		3.2	2.5	1.8			.7	1.8
	erwschwerte Abwicklung des Vorganges	3.6			5.0	5.3	2.9	2.3	2.8	.9
	unfreundlicher Kontakt	5.1		7.9	7.5	5.3	3.9	4.7	5.6	4.5
	wenig Hilfsbereit	1.8			2.5	1.8	2.0	1.6	2.1	3.6
	keine Konzentration auf das Wesentliche,	3.3		4.8	2.5	3.5	2.9	3.1	1.4	4.5
	hoher Zeitaufwand und Komplexität	1.1		1.6	5.0	3.5	1.0	.8	1.4	.9
	Kein individueller Service	.4		1.6			1.0			
	Schlechte amtsinterne Koordination	.4					1.0			.9
	wenig Atmosphäre, Ruhe	2.2		3.2			2.0	1.6	2.8	1.8
	schlechte Infrastruktur	1.1		3.2	2.5		1.0	.8	1.4	.9
	schlechte Struktur des Katalogs	.4				1.8		.8	.7	
	schlechte Öffnungszeiten	4.0		9.5	10.0		3.9	.8	2.8	3.6
	schlechter Zugang zu Informationen	2.9		3.2		3.5	3.9	2.3	2.1	4.5
	Empfang von Personen	.4				1.8	1.0			
	Unzuverlässigkeit	.4		1.6						
	Deffekte Geräte, Onlinekatalog ausser Betrieb	1.8		4.8			1.0	1.6	.7	.9
	Kosten	4.0		3.2	10.0	1.8	2.9	2.3	3.5	6.3
	'Kopiervorgänge', restriktive Regeln beim	3.6		3.2	7.5	5.3	4.9	2.3	4.9	3.6
	Zwang Mäntel und Taschen abzugeben	7.2		9.5	5.0	8.8	11.8	10.2	5.6	8.0
	restriktive Regeln bei der Auleihe von Werken	3.6		3.2	7.5	5.3	4.9	5.5	5.6	3.6
	nichts	31.5	50.0	15.9	22.5	31.6	32.4	39.8	31.3	28.6
	anderes	6.9		6.3	10.0	5.3	5.9	6.3	11.1	11.6
	Summe	108.7	100.0	109.5	112.5	110.5	110.8	107.8	104.9	109.8

Basis1: Nutzende der Schweizerischen Nationalbibliothek

Nutzende der Nationalbibliothek 2010

Konso AG, Basel

2.5 Wenn Sie an Ihren letzten Kontakt mit der NB denken, was hat Sie da weniger gefreut, was ist Ihnen nicht so positiv erschienen?

		Zielgruppe	Zielgruppe	Zielgruppe	Zielgruppe	Zielgruppe	Zielgruppe	Zielgruppe	Zielgruppe
		Kunst und Architektur	Info- & Doku-wissenschaften	Genealogie	Geografie	Wirtschaft	Politik	Recht	Psychologie und Pädagogik
									Gesellschaft (Soziologie, Ethnologie)
Basis1		63	30	21	27	24	40	36	21
2.5 Wenn Sie an Ihren letzten Kontakt mit der NB denken, was hat Sie da weniger gefreut, was ist Ihnen nicht so positiv erschienen?	Mangelnde Kompetenz								
	mangelnde Verfügbarkeit, Zugang zum System	1.6	10.0		3.7		7.5	8.3	5
	unvollständige Unterlagen	4.8	6.7				2.5	2.8	
	nicht aktuelle Dokumente	4.8						2.8	1
	wenig transparent bzw verständlich	3.2	3.3	4.8		4.2	5.0		3
	lange Bearbeitungsdauer, Warten bei	6.3	13.3	9.5	11.1	8.3	12.5	13.9	6
	unangemessener Aufwand & Nutzen								
	erwschwerte Abwicklung des Vorganges			4.8	3.7		7.5		3
	unfreundlicher Kontakt	6.3	3.3	9.5	7.4	8.3		5.6	5
	wenig Hilfsbereit	1.6					2.5		1
	keine Konzentration auf das Wesentliche, hoher Zeitaufwand und Komplexität	4.8			3.7	4.2	2.5	5.6	5
	Kein individueller Service		3.3						1
	Schlechte amtsinterne Koordination					4.2	2.5	2.8	
	wenig Atmosphäre, Ruhe	3.2	3.3	4.8	3.7				1
	schlechte Infrastruktur	1.6				4.2	2.5	2.8	1
	schlechte Struktur des Katalogs								
	schlechte Öffnungszeiten							2.8	4.8
	schlechter Zugang zu Informationen	4.8	10.0	4.8	7.4	8.3	5.0	5.6	4.8
	Empfang von Personen							2.8	
	Unzuverlässigkeit							2.8	
	Deffekte Geräte, Onlinekatalog ausser Betrieb					8.3			3
	Kosten	3.2	3.3				2.5		1
	'Kopiervorgänge', restriktive Regeln beim	3.2	3.3	4.8	11.1		5.0	8.3	
	Zwang Mäntel und Taschen abzugeben	6.3	10.0	4.8	11.1	16.7	10.0	16.7	23.8
	restriktive Regeln bei der Auleihe von Werken	7.9	3.3	9.5	7.4		5.0	2.8	4.8
	nichts	39.7	30.0	42.9	18.5	29.2	27.5	33.3	38.1
	anderes	6.3	3.3		11.1	8.3	10.0	2.8	9.5
	Summe	111.1	106.7	100.0	100.0	104.2	112.5	122.2	109.5

Basis1: Nutzende der Schweizerischen Nationalbibliothek

Nutzende der Nationalbibliothek 2010

Konso AG, Basel

2.5 Wenn Sie an Ihren letzten Kontakt mit der NB denken, was hat Sie da weniger gefreut, was ist Ihnen nicht so positiv erschienen?

		Zielgruppe	Geschlecht		Alter				
		Medien	Mann	Frau	Bis 24jährig	25-34 jährig	35-44 jährig	45-59-jährig	60jährige +
Basis1		42	159	114	20	48	41	85	81
2.5 Wenn Sie an Ihren letzten Kontakt mit der NB denken, was hat Sie da weniger gefreut, was ist Ihnen nicht so positiv erschienen?	Mangelnde Kompetenz			1.8		2.1		1.2	
	mangelnde Verfügbarkeit, Zugang zum System		4.4	2.6		4.2	4.9	3.5	3.7
	unvollständige Unterlagen		3.8	3.5	5.0	2.1	2.4	1.2	7.4
	nicht aktuelle Dokumente	4.8	1.9	1.8		2.1	2.4	1.2	2.5
	wenig transparent bzw verständlich	2.4	3.1	3.5	10.0	4.2	2.4	3.5	1.2
	lange Bearbeitungsdauer, Warten bei	9.5	10.1	7.9	20.0	6.3	12.2	7.1	8.6
	unangemessener Aufwand & Nutzen		1.9			2.1	2.4		1.2
	erwschwerte Abwicklung des Vorganges	4.8	3.1	3.5		2.1	2.4	4.7	3.7
	unfreundlicher Kontakt	9.5	5.0	5.3		12.5	4.9	5.9	1.2
	wenig Hilfsbereit	2.4	.6	3.5			4.9	1.2	2.5
	keine Konzentration auf das Wesentliche, hoher Zeitaufwand und Komplexität		2.5	4.4	5.0	2.1	4.9	4.7	1.2
	Kein individueller Service			.9		2.1			
	Schlechte amtsinterne Koordination			.9		2.1			
	wenig Atmosphäre, Ruhe	2.4	1.9	2.6		4.2	7.3	1.2	
	schlechte Infrastruktur		1.9		5.0	2.1			1.2
	schlechte Struktur des Katalogs		.6						1.2
	schlechte Öffnungszeiten	9.5	2.5	6.1	5.0	12.5		2.4	2.5
	schlechter Zugang zu Informationen	4.8	1.9	4.4	5.0	4.2	2.4	2.4	2.5
	Empfang von Personen		.6			2.1			
	Unzuverlässigkeit			.9				1.2	
	Deffekte Geräte, Onlinekatalog ausser Betrieb		2.5	.9	5.0	2.1	4.9	1.2	
	Kosten	2.4	3.1	5.3		2.1	12.2	2.4	3.7
	'Kopiervorgänge', restriktive Regeln beim	7.1	5.7	.9	5.0	4.2	7.3	3.5	1.2
	Zwang Mäntel und Taschen abzugeben	11.9	7.5	7.0	10.0	4.2	2.4	9.4	8.6
	restriktive Regeln bei der Auleihe von Werken	2.4	5.0	1.8		2.1	4.9	4.7	3.7
	nichts	21.4	30.8	32.5	15.0	16.7	24.4	37.6	42.0
	anderes	2.4	5.7	7.9	10.0	8.3		7.1	8.6
	Summe	102.4	107.5	110.5	100.0	110.4	112.2	108.2	108.6

Basis1: Nutzende der Schweizerischen Nationalbibliothek

Nutzende der Nationalbibliothek 2010

Konso AG, Basel

2.5 Wenn Sie an Ihren letzten Kontakt mit der NB denken, was hat Sie da weniger gefreut, was ist Ihnen nicht so positiv erschienen?

		Kontakthäufigkeit				Gesamturteil			
		jährlich	2-5x jährlich	monatlich	häufiger	Note 1-5	Note 6-7	Note 8-9	Note 10
Basis1		64	99	59	18	11	36	134	92
2.5 Wenn Sie an Ihren letzten Kontakt mit der NB denken, was hat Sie da weniger gefreut, was ist Ihnen nicht so positiv erschienen?	Mangelnde Kompetenz	1.6		1.7				1.5	
	mangelnde Verfügbarkeit, Zugang zum System	1.6	3.0	8.5		18.2	8.3	3.7	
	unvollständige Unterlagen	6.3	6.1			18.2	5.6	3.0	2.2
	nicht aktuelle Dokumente	3.1	1.0	1.7	5.6	18.2		1.5	
	wenig transparent bzw verständlich	1.6	6.1	1.7	5.6		5.6	2.2	4.3
	lange Bearbeitungsdauer, Warten bei	12.5	11.1	3.4	5.6	9.1	22.2	8.2	5.4
	unangemessener Aufwand & Nutzen	1.6	2.0					2.2	
	erwschwerte Abwicklung des Vorganges	4.7	3.0	1.7		9.1	5.6	3.7	1.1
	unfreundlicher Kontakt	1.6	4.0	5.1	16.7	18.2	13.9	4.5	1.1
	wenig Hilfsbereit	3.1	2.0	1.7			5.6	1.5	1.1
	keine Konzentration auf das Wesentliche,	4.7	3.0	3.4		18.2	2.8	3.7	1.1
	hoher Zeitaufwand und Komplexität		2.0				2.8	1.5	
	Kein individueller Service		1.0					.7	
	Schlechte amtsinterne Koordination		1.0					.7	
	wenig Atmosphäre, Ruhe		1.0		11.1		5.6	1.5	2.2
	schlechte Infrastruktur			3.4	5.6		2.8	.7	1.1
	schlechte Struktur des Katalogs		1.0			9.1			
	schlechte Öffnungszeiten	1.6	6.1	3.4	5.6	9.1	5.6	5.2	1.1
	schlechter Zugang zu Informationen	1.6	3.0	6.8		9.1		3.0	3.3
	Empfang von Personen							.7	
	Unzuverlässigkeit			1.7			2.8		
	Deffekte Geräte, Onlinekatalog ausser Betrieb	1.6	2.0	1.7	5.6			3.0	1.1
	Kosten	6.3	3.0	5.1			8.3	4.5	2.2
	'Kopiervorgänge', restriktive Regeln beim		5.1	8.5		9.1	2.8	5.2	1.1
	Zwang Mäntel und Taschen abzugeben	1.6	5.1	16.9	5.6		5.6	11.9	2.2
	restriktive Regeln bei der Auleihe von Werken	3.1	3.0	5.1			5.6	3.7	3.3
	nichts	46.9	30.3	22.0	16.7			22.4	60.9
	anderes	1.6	4.0	8.5	22.2		5.6	7.5	7.6
	Summe	106.3	109.1	111.9	105.6	145.5	116.7	108.2	102.2

Basis1: Nutzende der Schweizerischen Nationalbibliothek

Nutzende der Nationalbibliothek 2010

Konso AG, Basel

3.1 Alles in allem gesehen, welchen Gesamteindruck hatten Sie von der NB bei diesem letzten Kontakt?

(konsolidierte Skalen)

							berufliche	private	Zielgruppe	Zielgruppe	Zielgruppe
		Basis1	Gymna- siasten	Studenten	Lehrende, Dozierende	Fach- personen	Interessen	Interessen	Geschichte	Literatur	Kunst und Architektur
Basis1		452	8	86	76	92	167	218	234	180	99
3.1 Alles in allem gesehen, welchen Gesamteindruck hatten Sie von der NB bei diesem letzten Kontakt?	(10) sehr gut	38.3	12.5	27.9	35.5	39.1	36.5	42.2	39.7	40.0	36.4
	9	25.7	12.5	25.6	25.0	27.2	25.1	25.7	25.6	25.0	32.3
	8	21.9	62.5	31.4	19.7	23.9	25.7	21.6	23.1	21.7	22.2
	7	7.1		10.5	9.2	3.3	7.2	5.5	6.0	6.1	1.0
	6	2.0		4.7	5.3	1.1	1.2	.9	2.1	2.2	3.0
	5	1.3	12.5		3.9	2.2		.9	1.3	.6	
	4	.2					.6			.6	
	3										
	2	.7				1.1	1.2	.5	.4	1.1	1.0
	(1) sehr schlecht	.7				1.1	.6	.5			
	Durchschnitt	(8.79)	(8.00)	(8.62)	(8.65)	(8.80)	(8.76)	(8.96)	(8.90)	(8.86)	(8.96)
	keine Angabe	2.2			1.3	1.1	1.8	2.3	1.7	2.8	4.0

Basis1: Nutzende der Schweizerischen Nationalbibliothek

Nutzende der Nationalbibliothek 2010

Konso AG, Basel

3.1 Alles in allem gesehen, welchen Gesamteindruck hatten Sie von der NB bei diesem letzten Kontakt?

(konsolidierte Skalen)

		Zielgruppe	Zielgruppe	Zielgruppe	Zielgruppe	Zielgruppe	Zielgruppe	Zielgruppe	Zielgruppe	Geschlecht		
		Info- & Doku- wissen- schaften	Genealogie	Geografie	Wirtschaft	Politik	Recht	Psychologie und Pädagogik	Gesellschaft (Soziologie, Ethnologie..)	Medien	Mann	Frau
Basis1		52	37	44	44	65	53	32	88	77	272	174
3.1 Alles in allem gesehen, welchen Gesamteindruck hatten Sie von der NB bei diesem letzten Kontakt?	(10) sehr gut	30.8	51.4	31.8	31.8	29.2	35.8	46.9	33.0	26.0	36.4	42.0
	9	17.3	24.3	34.1	29.5	33.8	30.2	25.0	26.1	35.1	29.0	20.7
	8	34.6	10.8	20.5	34.1	26.2	28.3	21.9	28.4	29.9	21.7	22.4
	7	15.4	5.4	11.4	4.5	9.2	3.8	3.1	6.8	3.9	6.6	8.0
	6	1.9		2.3		1.5	1.9		3.4	1.3	1.1	3.4
	5							3.1		1.3	1.8	
	4										.4	
	3											
	2										.4	1.1
	(1) sehr schlecht		2.7							1.3	1.1	
	Durchschnitt	(8.60)	(9.09)	(8.82)	(8.89)	(8.80)	(8.94)	(9.06)	(8.80)	(8.68)	(8.77)	(8.85)
	keine Angabe		5.4						2.3	1.3	1.5	2.3

Basis1: Nutzende der Schweizerischen Nationalbibliothek

Nutzende der Nationalbibliothek 2010

Konso AG, Basel

3.1 Alles in allem gesehen, welchen Gesamteindruck hatten Sie von der NB bei diesem letzten Kontakt?

(konsolidierte Skalen)

		Alter					Kontakthäufigkeit			
		Bis 24jährig	25-34 jährig	35-44 jährig	45-59-jährig	60jährige +	jährlich	2-5x jährlich	monatlich	häufiger
Basis1		30	75	66	151	126	117	158	96	19
3.1 Alles in allem gesehen, welchen Gesamteindruck hatten Sie von der NB bei diesem letzten Kontakt?	(10) sehr gut	20.0	28.0	33.3	42.4	46.8	39.3	41.1	31.3	26.3
	9	40.0	26.7	18.2	21.2	31.7	26.5	19.6	34.4	31.6
	8	23.3	26.7	31.8	24.5	11.1	17.9	22.2	28.1	31.6
	7	13.3	9.3	10.6	7.3	2.4	8.5	8.2	3.1	5.3
	6		4.0	3.0	2.0	.8	.9	3.2	2.1	5.3
	5	3.3	2.7		.7	.8	.9	2.5		
	4					.8		.6		
	3									
	2			1.5		1.6	.9	1.3		
	(1) sehr schlecht		1.3		.7	.8	1.7			
	Durchschnitt	(8.57)	(8.49)	(8.60)	(8.89)	(9.04)	(8.78)	(8.71)	(8.91)	(8.68)
	keine Angabe		1.3	1.5	1.3	3.2	3.4	1.3	1.0	

Basis1: Nutzende der Schweizerischen Nationalbibliothek

3.1 Alles in allem gesehen, welchen Gesamteindruck hatten Sie von der NB bei diesem letzten Kontakt?

(konsolidierte Skalen)

		Gesamturteil			
		Note 1-5	Note 6-7	Note 8-9	Note 10
Basis1		13	41	215	173
3.1 Alles in allem gesehen, welchen Gesamteindruck hatten Sie von der NB bei diesem letzten Kontakt?	(10) sehr gut				100.0
	9			54.0	
	8			46.0	
	7		78.0		
	6		22.0		
	5	46.2			
	4	7.7			
	3				
	2	23.1			
	(1) sehr schlecht	23.1			
	Durchschnitt	(3.31)	(6.78)	(8.54)	(10.00)
	keine Angabe				

Basis1: Nutzende der Schweizerischen Nationalbibliothek

Nutzende der Nationalbibliothek 2010

Konso AG, Basel

3.2 Wie würden Sie die Note, die Sie soeben über die Zusammenarbeit mit der NB abgegeben haben jemandem, mit dem Sie eng zusammenarbeiten, erklären?

		Basis1	Gesamturteil			
			Note 1-5	Note 6-7	Note 8-9	Note 10
Basis1		452	13	41	215	173
3.2 Wie würden Sie die Note, die Sie soeben über die Zusammenarbeit mit der NB abgegeben haben jemandem, mit dem Sie eng zusammenarbeiten, erklären?	Kompetenz	18.2		7.5	17.8	22.9
	Verfügbarkeit, Erschliessung, Angebot der NB	5.0	8.3	10.0	5.6	3.0
	vollständige, ausführliche Unterlagen	7.7	8.3	5.0	11.7	3.6
	Aktuelle Dokumente	.2			.5	
	Transparenz, klar verständlich	.7		2.5	.9	
	Bearbeitungsdauer, Zeitempfinden	7.0		5.0	8.0	7.2
	Nutzen insgesamt, pos. Bewertung der Existenz der NB	16.8		7.5	16.4	21.7
	angemessener Aufwand & Nutzen	.9			.5	1.8
	Reibungslose Abwicklung des Vorganges, Richtigkeit	3.6		2.5	1.9	6.0
	Freundlichkeit	18.9		25.0	17.8	20.5
	Hilfsbereit, Service	23.9	25.0	12.5	24.4	27.1
	Konzentration auf das Wesentliche, minimaler Aufwand	3.4			4.2	3.6
	Minimaler Zeitaufwand und Komplexität	2.3			1.9	3.6
	Individueller Service, Spielraum ausgeschöpft, Service	.9		2.5	.5	1.2
	Know-How Gewinn, etwas nützliches gelernt	.2			.5	
	Nur eine Ansprechperson, gute amtsinterne Koordination	.2				.6
	Atmosphäre, Ruhe	5.0		5.0	5.2	5.4
	Infrastruktur (Schliessfächer, Cafeteria)	1.4			1.4	1.8
	Struktur des Katalogs. PC-Programm	5.5	8.3	10.0	6.1	3.6
	Öffnungszeiten	1.1			1.4	1.2
	Zugang zu Informationen	.5				1.2
	Empfang von Personen	.7			.5	1.2
	Zuverlässigkeit	2.0			1.9	3.0
	Effizienz	.5				1.2
	Defekte Geräte, Onlinekatalog ausser Betrieb	.5		2.5	.5	
	Kosten	2.3			2.8	2.4
	Kopiervorgänge, restriktive REgeln beim Erstellen von	.5	8.3	2.5		
	Zwang Mäntel und Taschen abzugeben	.7		5.0	.5	
	Restriktive Regeln bei der Ausleihe von Werken	1.1		10.0	.5	
	Anderes	2.3	16.7	7.5	1.4	.6
	weiss nicht, k.A.	18.0	25.0	22.5	17.8	13.9
	Summe	151.8	100.0	145.0	152.6	158.4

Basis1: Nutzende der Schweizerischen Nationalbibliothek

Nutzende der Nationalbibliothek 2010

Konso AG, Basel

Basis1: KundInnen der NB
NB_4.1

Wie beurteilen Sie die Qualität der Sammlung aufgrund Ihrer Erfahrungen?

	(10) völlig erfüllt	9	8	7	6	5	4	3	2	(1) gar nicht erfüllt
	Zeilen%	Zeilen%	Zeilen%	Zeilen%	Zeilen%	Zeilen%	Zeilen%	Zeilen%	Zeilen%	Zeilen%
Die Sammlung ist umfassend und vollständig.	25.0%	31.2%	24.2%	9.3%	4.4%	3.9%	.5%	.8%	.3%	.5%
Die Sammlung ist aktuell	26.5%	30.3%	22.0%	11.0%	4.6%	3.5%	1.1%	.8%	.0%	.3%
Die NB unternimmt alles zur Erhaltung der Sammlung	41.4%	25.7%	20.4%	6.4%	2.8%	1.9%	.6%	.6%	.0%	.3%

Basis1: KundInnen der NB
NB_4.1

Wie beurteilen Sie die Qualität der Sammlung aufgrund Ihrer Erfahrungen?

	Gesamt		
	Basis1	Durch- schnitt	Summe
Die Sammlung ist umfassend und vollständig.	388	8.40	100.0%
Die Sammlung ist aktuell	373	8.43	100.0%
Die NB unternimmt alles zur Erhaltung der Sammlung	362	8.84	100.0%

Nutzende der Nationalbibliothek 2010

Konso AG, Basel

4.1 1) Die Sammlung ist umfassend und vollständig?

							berufliche	private	Zielgruppe	Zielgruppe	Zielgruppe
			Gymna- siasten	Studenten	Lehrende, Dozierend e	Fach- personen	Interessen	Interessen	Geschichte	Literatur	Kunst und Architektur
Basis1		452	8	86	76	92	167	218	234	180	99
Die Sammlung ist umfassend und vollständig.	(10) völlig erfüllt	21.5	25.0	20.9	14.5	18.5	28.7	21.1	22.2	25.6	20.2
	9	26.8	25.0	29.1	31.6	28.3	27.5	29.4	26.5	24.4	30.3
	8	20.8	37.5	24.4	25.0	28.3	19.2	19.7	24.4	22.8	28.3
	7	8.0	12.5	10.5	9.2	4.3	9.0	6.4	7.3	6.7	4.0
	6	3.8		7.0		6.5	4.8	3.2	3.0	3.9	2.0
	5	3.3		2.3	3.9	4.3	1.8	4.1	3.8	1.1	6.1
	4	.4			1.3			.5	.9	1.1	1.0
	3	.7		1.2	2.6			.9	1.3	1.1	
	2	.2					.6				
	(1) gar nicht erfüllt	.4			1.3			.9	.4		
	Durchschnitt	(8.40)	(8.63)	(8.35)	(8.13)	(8.39)	(8.63)	(8.39)	(8.37)	(8.55)	(8.44)
	keine Angabe	14.2		4.7	10.5	9.8	8.4	13.8	10.3	13.3	8.1

Basis1: Nutzende der Schweizerischen Nationalbibliothek

Nutzende der Nationalbibliothek 2010

Konso AG, Basel

4.1 1) Die Sammlung ist umfassend und vollständig?

		Zielgruppe	Zielgruppe	Zielgruppe	Zielgruppe	Zielgruppe	Zielgruppe	Zielgruppe	Zielgruppe	Geschlecht		
		Info- & Doku- wissen- schaften	Genealogie	Geografie	Wirtschaft	Politik	Recht	Psychologie und Pädagogik	Gesellschaft (Soziologie, Ethnologie. .)	Medien	Mann	Frau
Basis1		52	37	44	44	65	53	32	88	77	272	174
Die Sammlung ist umfassend und vollständig.	(10) völlig erfüllt	19.2	13.5	13.6	34.1	16.9	18.9	21.9	22.7	24.7	23.5	18.4
	9	21.2	27.0	45.5	29.5	41.5	43.4	18.8	34.1	22.1	29.0	23.0
	8	26.9	16.2	13.6	22.7	24.6	20.8	31.3	17.0	26.0	20.6	21.8
	7	9.6	2.7	11.4	2.3	4.6	5.7	12.5	9.1	10.4	4.0	14.4
	6	7.7	5.4	4.5	2.3	1.5	3.8	3.1	2.3	2.6	4.0	3.4
	5	3.8	10.8	4.5	6.8	3.1	3.8	3.1	2.3	2.6	3.7	2.9
	4	1.9		2.3		1.5			2.3		.7	
	3								1.1		.7	.6
	2									1.3	.4	
	(1) gar nicht erfüllt		2.7								.7	
	Durchschnitt	(8.17)	(7.86)	(8.31)	(8.72)	(8.56)	(8.59)	(8.38)	(8.49)	(8.45)	(8.45)	(8.32)
keine Angabe		9.6	21.6	4.5	2.3	6.2	3.8	9.4	9.1	10.4	12.5	15.5

Basis1: Nutzende der Schweizerischen Nationalbibliothek

Nutzende der Nationalbibliothek 2010

Konso AG, Basel

4.1 1) Die Sammlung ist umfassend und vollständig?

		Alter					Kontakthäufigkeit				Gesamturteil			
		Bis 24jährig	25-34 jährig	35-44 jährig	45-59-jä hrig	60jährige +	jährlich	2-5x jährlich	monatlich	häufiger	Note 1-5	Note 6-7	Note 8-9	Not
Basis1		30	75	66	151	126	117	158	96	19	13	41	215	
Die Sammlung ist umfassend und vollständig.	(10) völlig erfüllt	13.3	21.3	22.7	21.9	22.2	19.7	24.1	19.8	26.3	7.7	17.1	17.2	
	9	33.3	24.0	21.2	29.1	27.8	18.8	24.1	38.5	31.6	23.1	19.5	28.4	
	8	30.0	25.3	25.8	23.2	11.1	16.2	22.2	24.0	36.8		22.0	27.0	
	7	6.7	9.3	15.2	6.0	6.3	10.3	9.5	5.2		15.4	17.1	8.4	
	6	3.3	4.0	6.1	2.6	4.0	.9	4.4	6.3			2.4	4.7	
	5	3.3	2.7	3.0	2.6	4.8	5.1	1.3	3.1	5.3	7.7	4.9	3.3	
	4				1.3			.6	1.0			2.4	.5	
	3	3.3	1.3			.8		1.3			7.7			
	2				.7		.9				7.7			
	(1) gar nicht erfüllt					1.6	1.7						.5	
	Durchschnitt	(8.21)	(8.39)	(8.32)	(8.51)	(8.36)	(8.19)	(8.47)	(8.48)	(8.68)	(6.78)	(8.09)	(8.34)	(8.6)
	keine Angabe	6.7	12.0	6.1	12.6	21.4	26.5	12.7	2.1		30.8	14.6	10.2	

Basis1: Nutzende der Schweizerischen Nationalbibliothek

Nutzende der Nationalbibliothek 2010

Konso AG, Basel

4.1 2) Die Sammlung ist aktuell ?

							berufliche	private	Zielgruppe	Zielgruppe	Zielgruppe	Zielgruppe
			Gymna- siasten	Studenten	Lehrende, Dozierend e	Fach- personen	Interessen	Interessen	Geschichte	Literatur	Kunst und Architektur	Info- & Doku- wissen- schaften
Basis1		452	8	86	76	92	167	218	234	180	99	52
Die Sammlung ist aktuell	(10) völlig erfüllt	21.9	25.0	26.7	22.4	18.5	26.9	22.0	22.6	22.8	20.2	15.4
	9	25.0	37.5	26.7	26.3	27.2	26.3	24.8	26.9	24.4	26.3	23.1
	8	18.1	12.5	20.9	14.5	22.8	18.0	17.0	19.2	18.3	25.3	25.0
	7	9.1	12.5	10.5	13.2	9.8	9.0	9.6	11.1	11.7	8.1	11.5
	6	3.8	12.5	7.0	2.6	3.3	3.6	4.1	3.4	3.9	2.0	7.7
	5	2.9		1.2	5.3	4.3	3.0	3.2	3.0	1.7	6.1	5.8
	4	.9		1.2	1.3	1.1	1.2	.9	1.3	.6	1.0	
	3	.7		1.2				1.4	.9	1.1	1.0	1.9
	2											
	(1) gar nicht erfüllt	.2			1.3			.5				
	Durchschnitt	(8.43)	(8.50)	(8.44)	(8.26)	(8.35)	(8.57)	(8.33)	(8.41)	(8.45)	(8.30)	(8.00)
	keine Angabe	17.5		4.7	13.2	13.0	12.0	16.5	11.5	15.6	10.1	9.6

Basis1: Nutzende der Schweizerischen Nationalbibliothek

Nutzende der Nationalbibliothek 2010

Konso AG, Basel

4.1 2) Die Sammlung ist aktuell ?

		Zielgruppe	Zielgruppe	Zielgruppe	Zielgruppe	Zielgruppe	Zielgruppe	Zielgruppe	Geschlecht		
							Psychologie und Pädagogik	Gesellschaft t (Soziologie, Ethnologie. .)			
		Genealogie	Geografie	Wirtschaft	Politik	Recht			Medien	Mann	Frau
Basis1		37	44	44	65	53	32	88	77	272	174
Die Sammlung ist aktuell	(10) völlig erfüllt	21.6	18.2	34.1	16.9	20.8	25.0	28.4	20.8	25.0	17.8
	9	27.0	22.7	25.0	29.2	39.6	15.6	23.9	28.6	26.8	23.0
	8	13.5	27.3	18.2	26.2	17.0	31.3	18.2	20.8	16.5	20.1
	7	5.4	11.4	6.8	10.8	7.5	9.4	8.0	9.1	7.0	12.1
	6	2.7	2.3	4.5	4.6	5.7	6.3	5.7	5.2	3.3	4.6
	5		4.5	4.5	1.5	3.8		1.1	2.6	4.0	1.1
	4	2.7	4.5	2.3	1.5			2.3	1.3	.7	1.1
	3		2.3		1.5			2.3		.7	.6
	2										
	(1) gar nicht erfüllt	2.7								.4	
	Durchschnitt	(8.39)	(8.00)	(8.57)	(8.27)	(8.54)	(8.50)	(8.42)	(8.43)	(8.50)	(8.33)
	keine Angabe	24.3	6.8	4.5	7.7	5.7	12.5	10.2	11.7	15.4	19.5

Basis1: Nutzende der Schweizerischen Nationalbibliothek

Nutzende der Nationalbibliothek 2010

Konso AG, Basel

4.1 2) Die Sammlung ist aktuell ?

		Alter					Kontakthäufigkeit			
		Bis 24jährig	25-34 jährig	35-44 jährig	45-59-jä hrig	60jährige +	jährlich	2-5x jährlich	monatlich	häufiger
Basis1		30	75	66	151	126	117	158	96	19
Die Sammlung ist aktuell	(10) völlig erfüllt	20.0	24.0	24.2	21.2	20.6	17.9	25.3	26.0	26.3
	9	26.7	20.0	27.3	26.5	25.4	21.4	24.1	28.1	21.1
	8	16.7	22.7	18.2	19.2	15.1	15.4	16.5	20.8	36.8
	7	10.0	12.0	12.1	7.3	7.9	8.5	10.1	9.4	10.5
	6	10.0	2.7	4.5	3.3	3.2	2.6	4.4	5.2	
	5		4.0	4.5	2.6	2.4	2.6	1.9	4.2	5.3
	4	3.3		1.5	1.3		.9	1.9		
	3	3.3		1.5	.7		.9	.6	1.0	
	2									
	(1) gar nicht erfüllt					.8	.9			
	Durchschnitt	(8.07)	(8.45)	(8.29)	(8.47)	(8.53)	(8.31)	(8.46)	(8.45)	(8.47)
	keine Angabe	10.0	14.7	6.1	17.9	24.6	29.1	15.2	5.2	

Basis1: Nutzende der Schweizerischen Nationalbibliothek

4.1 2) Die Sammlung ist aktuell ?

		Gesamturteil			
		Note 1-5	Note 6-7	Note 8-9	Note 10
Basis1		13	41	215	173
Die Sammlung ist aktuell	(10) völlig erfüllt	7.7	17.1	17.2	31.2
	9	23.1	12.2	27.9	26.0
	8		24.4	21.9	14.5
	7	7.7	12.2	11.2	5.8
	6	15.4	7.3	4.2	1.7
	5	7.7	4.9	3.3	1.7
	4		7.3	.5	
	3			.5	.6
	2				
	(1) gar nicht erfüllt			.5	
	Durchschnitt	(7.63)	(7.71)	(8.29)	(8.87)
	keine Angabe	38.5	14.6	13.0	18.5

Basis1: Nutzende der Schweizerischen Nationalbibliothek

Nutzende der Nationalbibliothek 2010

Konso AG, Basel

4.1 3) Die NB unternimmt alles zur Erhaltung der Sammlung ?

		Basis1					berufliche	private	Zielgruppe	Zielgruppe	Zielgruppe
			Gymna- siasten	Studenten	Lehrende, Dozierend e	Fach- personen	Interessen	Interessen	Geschichte	Literatur	Kunst und Architektur
Basis1		452	8	86	76	92	167	218	234	180	99
Die NB unternimmt alles zur Erhaltung der Sammlung	(10) völlig erfüllt	33.2	37.5	27.9	28.9	35.9	37.7	32.6	33.3	35.6	32.3
	9	20.6	37.5	24.4	26.3	19.6	21.0	19.7	20.9	23.3	23.2
	8	16.4	25.0	20.9	9.2	18.5	17.4	18.3	18.4	17.2	17.2
	7	5.1		4.7	7.9	4.3	6.0	5.0	6.0	2.8	3.0
	6	2.2		4.7	3.9	3.3	2.4	2.8	3.0	1.1	4.0
	5	1.5		3.5	2.6		1.8	2.3	1.7	1.7	3.0
	4	.4			1.3	1.1			.9	1.1	2.0
	3	.4		1.2	1.3	1.1		.5	.9	.6	1.0
	2										
	(1) gar nicht erfüllt	.2			1.3			.5			
	Durchschnitt	(8.84)	(9.13)	(8.57)	(8.48)	(8.84)	(8.93)	(8.76)	(8.74)	(8.93)	(8.64)
	keine Angabe	19.9		12.8	17.1	16.3	13.8	18.3	15.0	16.7	14.1

Basis1: Nutzende der Schweizerischen Nationalbibliothek

Nutzende der Nationalbibliothek 2010

Konso AG, Basel

4.1 3) Die NB unternimmt alles zur Erhaltung der Sammlung ?

		Zielgruppe	Zielgruppe	Zielgruppe	Zielgruppe	Zielgruppe	Zielgruppe	Zielgruppe	Zielgruppe	Geschlecht		
		Info- & Doku- wissen- schaften	Genealogie	Geografie	Wirtschaft	Politik	Recht	Psychologie und Pädagogik	Gesellschaft (Soziologie, Ethnologie.)	Medien	Mann	Frau
Basis1		52	37	44	44	65	53	32	88	77	272	174
Die NB unternimmt alles zur Erhaltung der Sammlung	(10) völlig erfüllt	32.7	40.5	22.7	43.2	27.7	24.5	34.4	31.8	35.1	35.3	31.0
	9	25.0	18.9	29.5	15.9	26.2	28.3	25.0	27.3	19.5	20.6	20.1
	8	17.3	8.1	18.2	27.3	23.1	18.9	12.5	19.3	18.2	17.3	14.9
	7	9.6	2.7	11.4		6.2	5.7	3.1	4.5	3.9	3.7	7.5
	6	3.8	5.4	2.3	2.3	4.6	5.7	3.1	2.3	2.6	.7	4.6
	5	1.9	2.7	2.3	2.3		1.9	3.1		1.3	2.6	
	4			2.3					2.3	1.3	.7	
	3								1.1		.4	.6
	2											
	(1) gar nicht erfüllt		2.7								.4	
	Durchschnitt	(8.74)	(8.73)	(8.49)	(9.00)	(8.75)	(8.64)	(8.92)	(8.76)	(8.87)	(8.87)	(8.80)
	keine Angabe	9.6	18.9	11.4	9.1	12.3	15.1	18.8	11.4	18.2	18.4	21.3

Basis1: Nutzende der Schweizerischen Nationalbibliothek

Nutzende der Nationalbibliothek 2010

Konso AG, Basel

4.1 3) Die NB unternimmt alles zur Erhaltung der Sammlung ?

		Alter					Kontakthäufigkeit				Gesamturteil			
		Bis 24jährig	25-34 jährig	35-44 jährig	45-59-jä hrig	60jährige +	jährlich	2-5x jährlich	monatlich	häufiger	Note 1-5	Note 6-7	Note 8-9	Note 10
Basis1		30	75	66	151	126	117	158	96	19	13	41	215	1000
Die NB unternimmt alles zur Erhaltung der Sammlung	(10) völlig erfüllt	26.7	26.7	34.8	36.4	34.9	30.8	36.1	34.4	31.6	15.4	19.5	26.0	1000
	9	33.3	21.3	16.7	20.5	19.8	15.4	21.5	21.9	31.6	30.8	29.3	18.6	1000
	8	16.7	18.7	16.7	17.2	14.3	20.5	11.4	19.8	31.6	7.7	14.6	24.7	1000
	7	3.3	5.3	12.1	3.3	4.0	3.4	5.1	10.4			12.2	7.4	1000
	6	3.3	2.7	3.0	2.6	.8	2.6	1.9	2.1			4.9	2.8	1000
	5	3.3	5.3	1.5	.7		1.7	1.9	1.0	5.3	7.7	4.9	1.4	1000
	4				1.3			.6	1.0			2.4	.5	1000
	3	3.3		1.5				1.3					.5	1000
	2													1000
	(1) gar nicht erfüllt					.8	.9						.5	1000
Durchschnitt		(8.56)	(8.60)	(8.65)	(8.94)	(9.05)	(8.76)	(8.88)	(8.76)	(8.79)	(8.63)	(8.25)	(8.56)	(9.3)
keine Angabe		10.0	20.0	13.6	17.9	25.4	24.8	20.3	9.4		38.5	12.2	17.7	1000

Basis1: Nutzende der Schweizerischen Nationalbibliothek

Nutzende der Nationalbibliothek 2010

Konso AG, Basel

Basis1: KundInnen der NB NB_5.1

Wie beurteilen Sie die Beratung und Unterstützung bei der Benutzung der NB?

	(10) völlig erfüllt	9	8	7	6	5	4	3	2
	Zeilen%	Zeilen%	Zeilen%	Zeilen%	Zeilen%	Zeilen%	Zeilen%	Zeilen%	Zeilen%
Der Umgang mit allen Personen telefonisch, persönlich oder schriftlich war jederzeit freundlich und zuvorkommend	60.2%	21.1%	11.9%	3.0%	1.9%	.7%	.5%	.0%	.5%
Die Unterstützung bzw. Beratung ist rasch und speditiv	51.9%	22.9%	14.3%	3.8%	3.1%	1.4%	1.0%	.5%	.5%
Die Auskünfte sind völlig klar, verständlich und nachvollziehbar	51.2%	21.7%	17.1%	4.1%	2.4%	1.0%	1.4%	.5%	.0%
Die Beratung und Unterstützung ist kompetent und fachkundig	55.6%	25.4%	12.3%	2.2%	2.4%	.7%	.2%	.7%	.0%
Der im Vorgang vorhandene Spielraum wird so ausgeschöpft, dass ich mich sehr individuell betreut fühlte.	42.4%	21.2%	17.4%	7.5%	5.6%	2.7%	1.6%	.5%	.3%
Die Koordination zwischen den Fachbereichen ist perfekt mit einem Minimum an Ansprechpersonen und Kontakten für mich.	34.2%	22.7%	21.7%	10.6%	5.3%	3.1%	1.6%	.0%	.3%
Die Infrastruktur, wie Arbeitsplätze, Foyer etc. genügen meinen Bedürfnissen.	41.2%	19.9%	18.7%	8.2%	4.1%	5.8%	1.2%	.6%	.0%
Das Angebot an Dienstleistungen der NB entspricht meinen Bedürfnissen	46.1%	22.1%	14.3%	8.3%	4.9%	2.3%	.5%	.5%	.0%

Nutzende der Nationalbibliothek 2010

Konso AG, Basel

Basis1: KundInnen der NB

NB_5.1

Wie beurteilen Sie die Beratung und Unterstützung bei der Benutzung der NB?

	(1) gar nicht erfüllt	Gesamt		
	Zeilen%	Basis1	Durchschnitt	Summe
Der Umgang mit allen Personen telefonisch, persönlich oder schriftlich war jederzeit freundlich und zuvorkommend	.2%	427	9.26	100.0%
Die Unterstützung bzw. Beratung ist rasch und speditiv	.7%	420	8.98	100.0%
Die Auskünfte sind völlig klar, verständlich und nachvollziehbar	.5%	414	9.01	100.0%
Die Beratung und Unterstützung ist kompetent und fachkundig	.5%	414	9.19	100.0%
Der im Vorgang vorhandene Spielraum wird so ausgeschöpft, dass ich mich sehr individuell betreut fühlte.	.8%	373	8.63	100.0%
Die Koordination zwischen den Fachbereichen ist perfekt mit einem Minimum an Ansprechpersonen und Kontakten für mich.	.6%	322	8.48	100.0%
Die Infrastruktur, wie Arbeitsplätze, Foyer etc. genügen meinen Bedürfnissen.	.3%	342	8.59	100.0%
Das Angebot an Dienstleistungen der NB entspricht meinen Bedürfnissen	.8%	384	8.79	100.0%

Nutzende der Nationalbibliothek 2010

Konso AG, Basel

5.1 1) Der Umgang mit allen Personen telefonisch, persönlich oder schriftlich war jederzeit freundlich und zuvorkommend

							berufliche	private	Zielgruppe	Zielgruppe	Zielgruppe
		Basis1	Gymna- siasten	Studenten	Lehrende, Dozierend e	Fach- personen	Interessen	Interessen	Geschichte	Literatur	Kunst und Architektur
Basis1		452	8	86	76	92	167	218	234	180	99
Der Umgang mit allen Personen telefonisch, persönlich oder schriftlich war jederzeit freundlich und zuvorkommend	(10) völlig erfüllt	56.9	37.5	57.0	61.8	55.4	55.1	56.9	56.8	66.1	57.6
	9	19.9	25.0	20.9	18.4	21.7	22.8	21.6	20.5	14.4	19.2
	8	11.3	12.5	12.8	9.2	12.0	13.2	11.9	13.2	8.9	12.1
	7	2.9	25.0	5.8	2.6	3.3	.6	1.8	3.0	1.7	3.0
	6	1.8		1.2	1.3	3.3	2.4	2.3	2.1	2.2	3.0
	5	.7			2.6	1.1			.4	1.1	
	4	.4			1.3		.6		.4	1.1	1.0
	3										
	2	.4		1.2			.6		.4		
	(1) gar nicht erfüllt	.2						.5			
	Durchschnitt	(9.26)	(8.75)	(9.21)	(9.27)	(9.24)	(9.28)	(9.32)	(9.25)	(9.39)	(9.26)
	keine Angabe	5.5		1.2	2.6	3.3	4.8	5.0	3.0	4.4	4.0

Basis1: Nutzende der Schweizerischen Nationalbibliothek

Nutzende der Nationalbibliothek 2010

Konso AG, Basel

5.1 1) Der Umgang mit allen Personen telefonisch, persönlich oder schriftlich war jederzeit freundlich und zuvorkommend

		Zielgruppe	Zielgruppe	Zielgruppe	Zielgruppe	Zielgruppe	Zielgruppe	Zielgruppe	Zielgruppe	Geschlecht		
		Info- & Doku- wissen- schaften	Genealogie	Geografie	Wirtschaft	Politik	Recht	Psychologie und Pädagogik	Gesellschaf t (Soziologie, Ethnologie. .)	Medien	Mann	Frau
Basis1		52	37	44	44	65	53	32	88	77	272	17
Der Umgang mit allen Personen telefonisch, persönlich oder schriftlich war jederzeit freundlich und zuvorkommend	(10) völlig erfüllt	40.4	59.5	47.7	56.8	53.8	52.8	50.0	52.3	57.1	54.8	62
	9	25.0	21.6	25.0	31.8	23.1	28.3	40.6	26.1	24.7	19.9	19
	8	13.5	10.8	20.5	6.8	20.0	9.4	6.3	10.2	9.1	13.2	8
	7	3.8			2.3	1.5	5.7	3.1	2.3	3.9	2.6	3
	6	9.6	2.7						1.1	1.3	1.8	1
	5										.4	1
	4								1.1		.7	
	3											
	2			2.3						1.3	.4	
	(1) gar nicht erfüllt		2.7								.4	
	Durchschnitt	(8.90)	(9.19)	(9.12)	(9.47)	(9.31)	(9.33)	(9.38)	(9.30)	(9.28)	(9.21)	(9.35)
	keine Angabe	7.7	2.7	4.5	2.3	1.5	3.8		6.8	2.6	5.9	3

Basis1: Nutzende der Schweizerischen Nationalbibliothek

Nutzende der Nationalbibliothek 2010

Konso AG, Basel

5.1 1) Der Umgang mit allen Personen telefonisch, persönlich oder schriftlich war jederzeit freundlich und zuvorkommend

		Alter					Kontakthäufigkeit			
		Bis 24jährig	25-34 jährig	35-44 jährig	45-59-jä hrig	60jährige +	jährlich	2-5x jährlich	monatlich	häufiger
Basis1		30	75	66	151	126	117	158	96	19
Der Umgang mit allen Personen telefonisch, persönlich oder schriftlich war jederzeit freundlich und zuvorkommend	(10) völlig erfüllt	50.0	54.7	54.5	58.9	60.3	60.7	57.0	56.3	47.4
	9	16.7	17.3	21.2	22.5	19.0	16.2	19.6	26.0	21.1
	8	20.0	10.7	13.6	10.6	9.5	9.4	10.8	12.5	15.8
	7	10.0	10.7		.7	.8	2.6	2.5	3.1	10.5
	6		2.7	3.0	1.3	1.6	1.7	2.5	1.0	5.3
	5			1.5	1.3			.6		
	4				.7	.8		1.3		
	3									
	2		1.3		.7		.9	.6		
	(1) gar nicht erfüllt		1.3							
	Durchschnitt	(9.10)	(8.95)	(9.27)	(9.31)	(9.44)	(9.38)	(9.21)	(9.35)	(8.95)
	keine Angabe	3.3	1.3	6.1	3.3	7.9	8.5	5.1	1.0	

Basis1: Nutzende der Schweizerischen Nationalbibliothek

5.1 1) Der Umgang mit allen Personen telefonisch, persönlich oder schriftlich war jederzeit freundlich und zuvorkommend

		Gesamturteil			
		Note 1-5	Note 6-7	Note 8-9	Note 10
Basis1		13	41	215	173
Der Umgang mit allen Personen telefonisch, persönlich oder schriftlich war jederzeit freundlich und zuvorkommend	(10) völlig erfüllt	15.4	24.4	46.0	82.7
	9	7.7	17.1	30.2	9.2
	8	7.7	26.8	15.3	2.9
	7	7.7	9.8	3.3	.6
	6	15.4	4.9	1.9	
	5	7.7	4.9		
	4	7.7	2.4		
	3				
	2	7.7	2.4		
	(1) gar nicht erfüllt	7.7			
	Durchschnitt	(6.18)	(8.08)	(9.19)	(9.82)
	keine Angabe	15.4	7.3	3.3	4.6

Basis1: Nutzende der Schweizerischen Nationalbibliothek

Nutzende der Nationalbibliothek 2010

Konso AG, Basel

5.1 2) Die Unterstützung bzw. Beratung ist rasch und speditiv?

							berufliche	private	Zielgruppe	Zielgruppe	Zielgruppe
					Lehrende, Dozierend e	Fach- personen					Kunst und Architektur
		Basis1	Gymna- siasten	Studenten			Interessen	Interessen	Geschichte	Literatur	
Basis1		452	8	86	76	92	167	218	234	180	99
Die Unterstützung bzw. Beratung ist rasch und speditiv	(10) völlig erfüllt	48.2	37.5	39.5	48.7	50.0	49.1	50.0	50.9	55.0	52.5
	9	21.2	12.5	27.9	25.0	22.8	22.8	19.7	23.5	15.0	17.2
	8	13.3	25.0	18.6	11.8	13.0	14.4	16.5	13.2	12.2	15.2
	7	3.5		5.8	3.9	3.3	3.0	2.8	3.8	3.9	6.1
	6	2.9		2.3	1.3	4.3	2.4	3.2	2.1	3.9	2.0
	5	1.3	12.5	1.2	1.3	1.1	.6	.9	1.7	1.7	2.0
	4	.9		2.3	1.3		.6	.5	.9	1.1	1.0
	3	.4		1.2			.6		.4		
	2	.4			2.6		.6	.5	.4		
	(1) gar nicht erfüllt	.7	12.5					.9	.4		1.0
	Durchschnitt	(8.98)	(7.63)	(8.79)	(8.95)	(9.14)	(9.09)	(9.02)	(9.04)	(9.12)	(8.98)
keine Angabe		7.1		1.2	3.9	5.4	6.0	5.0	2.6	7.2	3.0

Basis1: Nutzende der Schweizerischen Nationalbibliothek

Nutzende der Nationalbibliothek 2010

Konso AG, Basel

5.1 2) Die Unterstützung bzw. Beratung ist rasch und speditiv?

		Zielgruppe	Zielgruppe	Zielgruppe	Zielgruppe	Zielgruppe	Zielgruppe	Zielgruppe	Zielgruppe	Zielgruppe	Geschlecht	
		Info- & Doku- wissen- schaften	Genealogie	Geografie	Wirtschaft	Politik	Recht	Psychologie und Pädagogik	Gesellschaf t (Soziologie, Ethnologie. .)	Medien	Mann	Frau
Basis1		52	37	44	44	65	53	32	88	77	272	174
Die Unterstützung bzw. Beratung ist rasch und speditiv	(10) völlig erfüllt	34.6	48.6	47.7	47.7	43.1	35.8	46.9	46.6	49.4	45.6	54.0
	9	25.0	21.6	27.3	25.0	33.8	32.1	34.4	29.5	23.4	21.3	20.7
	8	23.1	16.2	11.4	18.2	10.8	15.1	9.4	11.4	18.2	15.4	9.8
	7	5.8	2.7			1.5	1.9	3.1	2.3	1.3	3.3	4.0
	6	5.8		4.5	2.3	3.1	5.7	3.1	2.3	2.6	2.9	2.9
	5				2.3	3.1					.7	2.3
	4			2.3					2.3		1.1	.6
	3					1.5			1.1	1.3	.7	
	2		2.7			3.1	3.8				.4	.6
	(1) gar nicht erfüllt		2.7					3.1		1.3	1.1	
	Durchschnitt	(8.82)	(8.86)	(9.12)	(9.14)	(8.77)	(8.72)	(8.97)	(9.06)	(9.03)	(8.90)	(9.12)
	keine Angabe	5.8	5.4	6.8	4.5		5.7		4.5	2.6	7.4	5.2

Basis1: Nutzende der Schweizerischen Nationalbibliothek

Nutzende der Nationalbibliothek 2010

Konso AG, Basel

5.1 2) Die Unterstützung bzw. Beratung ist rasch und speditiv?

		Alter					Kontakthäufigkeit			
		Bis 24jährig	25-34 jährig	35-44 jährig	45-59-jä hrig	60jährige +	jährlich	2-5x jährlich	monatlich	häufiger
Basis1		30	75	66	151	126	117	158	96	19
Die Unterstützung bzw. Beratung ist rasch und speditiv	(10) völlig erfüllt	33.3	44.0	51.5	52.3	49.2	47.9	49.4	45.8	47.4
	9	20.0	25.3	18.2	21.9	20.6	18.8	18.4	32.3	21.1
	8	30.0	13.3	12.1	12.6	11.1	13.7	12.7	13.5	21.1
	7	3.3	8.0	3.0	2.6	2.4	4.3	3.8	3.1	5.3
	6		1.3	4.5	3.3	3.2	3.4	3.8	2.1	
	5	3.3	1.3	3.0	.7	.8	.9	2.5		
	4		2.7		.7	.8		1.9	1.0	
	3	3.3			.7		.9			
	2				1.3					
	(1) gar nicht erfüllt	3.3	1.3			.8	1.7			
	Durchschnitt	(8.34)	(8.81)	(9.08)	(9.06)	(9.12)	(8.93)	(8.98)	(9.15)	(9.17)
	keine Angabe	3.3	2.7	7.6	4.0	11.1	8.5	7.6	2.1	5.3

Basis1: Nutzende der Schweizerischen Nationalbibliothek

5.1 2) Die Unterstützung bzw. Beratung ist rasch und speditiv?

		Gesamturteil			
		Note 1-5	Note 6-7	Note 8-9	Note 10
Basis1		13	41	215	173
Die Unterstützung bzw. Beratung ist rasch und speditiv	(10) völlig erfüllt	7.7	14.6	36.3	75.7
	9	7.7	19.5	29.3	13.9
	8	7.7	17.1	20.9	2.9
	7		9.8	4.2	1.2
	6	15.4	14.6	2.3	
	5	15.4	4.9	.9	
	4	7.7	4.9	.5	
	3	7.7		.5	
	2		2.4	.5	
	(1) gar nicht erfüllt	15.4		.5	
	Durchschnitt	(5.27)	(7.56)	(8.83)	(9.75)
	keine Angabe	15.4	12.2	4.2	6.4

Basis1: Nutzende der Schweizerischen Nationalbibliothek

Nutzende der Nationalbibliothek 2010

Konso AG, Basel

5.1 3) Die Auskünfte sind völlig klar, verständlich und nachvollziehbar?

							berufliche	private	Zielgruppe	Zielgruppe	Zielgruppe
		Basis1	Gymna- siasten	Studenten	Lehrende, Dozierend e	Fach- personen	Interessen	Interessen	Geschichte	Literatur	Kunst und Architektur
Basis1		452	8	86	76	92	167	218	234	180	99
Die Auskünfte sind völlig klar, verständlich und nachvollziehbar	(10) völlig erfüllt	46.9	25.0	43.0	52.6	46.7	47.9	50.0	50.9	53.3	47.5
	9	19.9	25.0	24.4	19.7	18.5	20.4	19.3	22.6	15.6	21.2
	8	15.7	25.0	19.8	15.8	19.6	16.2	16.1	15.0	14.4	18.2
	7	3.8		4.7	2.6	4.3	4.2	4.6	3.8	3.3	4.0
	6	2.2		1.2		4.3	3.0	2.3	.9	2.2	1.0
	5	.9		2.3	1.3		.6	.5	.9	1.1	2.0
	4	1.3	25.0	1.2	2.6		.6	.9	1.7	1.1	1.0
	3	.4			1.3		.6				
	2										
	(1) gar nicht erfüllt	.4						.9	.4		1.0
	Durchschnitt	(9.01)	(7.75)	(8.95)	(9.05)	(9.06)	(9.06)	(9.04)	(9.11)	(9.17)	(8.97)
keine Angabe		8.4		3.5	3.9	6.5	6.6	5.5	3.8	8.9	4.0

Basis1: Nutzende der Schweizerischen Nationalbibliothek

Nutzende der Nationalbibliothek 2010

Konso AG, Basel

5.1 3) Die Auskünfte sind völlig klar, verständlich und nachvollziehbar?

		Zielgruppe	Zielgruppe	Zielgruppe	Zielgruppe	Zielgruppe	Zielgruppe	Zielgruppe	Zielgruppe	Geschlecht		
		Info- & Doku- wissen- schaften	Genealogie	Geografie	Wirtschaft	Politik	Recht	Psychologie und Pädagogik	Gesellschaf t (Soziologie, Ethnologie. .)	Medien	Mann	Frau
Basis1		52	37	44	44	65	53	32	88	77	272	17
Die Auskünfte sind völlig klar, verständlich und nachvollziehbar	(10) völlig erfüllt	34.6	51.4	43.2	54.5	40.0	30.2	37.5	47.7	46.8	44.1	52
	9	28.8	16.2	29.5	25.0	27.7	32.1	34.4	26.1	23.4	22.4	16
	8	15.4	18.9	15.9	11.4	18.5	17.0	15.6	14.8	18.2	16.2	14
	7	9.6	2.7			6.2	5.7	6.3	3.4	3.9	4.0	3
	6	5.8		2.3	2.3	1.5	5.7			1.3	1.8	2
	5										.4	1
	4			2.3	2.3	1.5		3.1	1.1	1.3	1.8	
	3		2.7			1.5	1.9			1.3	.4	
	2											
	(1) gar nicht erfüllt		2.7								.7	
	Durchschnitt	(8.82)	(8.89)	(9.10)	(9.26)	(8.87)	(8.71)	(8.94)	(9.22)	(9.03)	(8.95)	(9.11)
keine Angabe		5.8	5.4	6.8	4.5	3.1	7.5	3.1	6.8	3.9	8.1	7

Basis1: Nutzende der Schweizerischen Nationalbibliothek

Nutzende der Nationalbibliothek 2010

Konso AG, Basel

5.1 3) Die Auskünfte sind völlig klar, verständlich und nachvollziehbar?

		Alter					Kontakthäufigkeit			
		Bis 24jährig	25-34 jährig	35-44 jährig	45-59-jä hrig	60jährige +	jährlich	2-5x jährlich	monatlich	häufiger
Basis1		30	75	66	151	126	117	158	96	19
Die Auskünfte sind völlig klar, verständlich und nachvollziehbar	(10) völlig erfüllt	26.7	45.3	53.0	47.7	50.0	44.4	48.1	45.8	52.6
	9	26.7	20.0	15.2	20.5	20.6	18.8	16.5	32.3	15.8
	8	26.7	14.7	12.1	19.2	11.9	15.4	15.2	11.5	26.3
	7	3.3	8.0	4.5	3.3	1.6	4.3	4.4	5.2	
	6		4.0	3.0	2.0	1.6	2.6	2.5	1.0	
	5		1.3	3.0		.8	.9	1.9		
	4	6.7	2.7		.7	.8	.9	3.2		
	3				1.3		.9			
	2									
	(1) gar nicht erfüllt		1.3			.8	.9			
	Durchschnitt	(8.56)	(8.73)	(9.12)	(9.05)	(9.19)	(8.92)	(8.92)	(9.22)	(9.28)
	keine Angabe	10.0	2.7	9.1	5.3	11.9	11.1	8.2	4.2	5.3

Basis1: Nutzende der Schweizerischen Nationalbibliothek

5.1 3) Die Auskünfte sind völlig klar, verständlich und nachvollziehbar?

		Gesamturteil			
		Note 1-5	Note 6-7	Note 8-9	Note 10
Basis1		13	41	215	173
Die Auskünfte sind völlig klar, verständlich und nachvollziehbar	(10) völlig erfüllt	7.7	22.0	34.0	73.4
	9	7.7	14.6	28.4	12.1
	8	15.4	26.8	21.9	5.2
	7		7.3	5.6	1.2
	6	7.7	4.9	3.3	
	5	7.7	2.4	.9	
	4	23.1	4.9	.5	
	3	7.7		.5	
	2				
	(1) gar nicht erfüllt	7.7		.5	
	Durchschnitt	(5.64)	(8.18)	(8.78)	(9.72)
	keine Angabe	15.4	17.1	4.7	8.1

Basis1: Nutzende der Schweizerischen Nationalbibliothek

Nutzende der Nationalbibliothek 2010

Konso AG, Basel

5.1 4) Die Beratung und Unterstützung ist kompetent und fachkundig?

		Basis1					berufliche	private	Zielgruppe	Zielgruppe	Zielgruppe
			Gymna- siasten	Studenten	Lehrende, Dozierend e	Fach- personen	Interessen	Interessen	Geschichte	Literatur	Kunst und Architektur
Basis1		452	8	86	76	92	167	218	234	180	99
Die Beratung und Unterstützung ist kompetent und fachkundig	(10) völlig erfüllt	50.9	37.5	44.2	55.3	53.3	52.1	52.8	53.4	58.9	56.6
	9	23.2	37.5	30.2	22.4	22.8	24.6	22.5	26.1	16.7	21.2
	8	11.3	12.5	15.1	9.2	12.0	10.8	13.3	9.8	10.6	10.1
	7	2.0		2.3	1.3	3.3	1.8	2.8	2.1	2.2	3.0
	6	2.2	12.5	1.2	2.6	3.3	2.4	1.8	2.6	2.2	5.1
	5	.7			2.6				.9		
	4	.2					.6			.6	
	3	.7		2.3	1.3		.6		.4	.6	
	2										
	(1) gar nicht erfüllt	.4						.9	.4		1.0
	Durchschnitt	(9.19)	(8.88)	(9.07)	(9.18)	(9.26)	(9.26)	(9.22)	(9.23)	(9.34)	(9.18)
	keine Angabe	8.4		4.7	5.3	5.4	7.2	6.0	4.3	8.3	3.0

Basis1: Nutzende der Schweizerischen Nationalbibliothek

Nutzende der Nationalbibliothek 2010

Konso AG, Basel

5.1 4) Die Beratung und Unterstützung ist kompetent und fachkundig?

		Zielgruppe	Zielgruppe	Zielgruppe	Zielgruppe	Zielgruppe	Zielgruppe	Zielgruppe	Zielgruppe	Zielgruppe	Geschlecht	
		Info- & Doku- wissen- schaften	Genealogie	Geografie	Wirtschaft	Politik	Recht	Psychologie und Pädagogik	Gesellschaf t (Soziologie, Ethnologie. .)	Medien	Mann	Frau
Basis1		52	37	44	44	65	53	32	88	77	272	174
Die Beratung und Unterstützung ist kompetent und fachkundig	(10) völlig erfüllt	36.5	51.4	52.3	54.5	50.8	32.1	37.5	48.9	54.5	49.6	54.6
	9	28.8	24.3	20.5	25.0	29.2	35.8	40.6	33.0	26.0	23.9	22.8
	8	17.3	10.8	15.9	11.4	13.8	17.0	15.6	9.1	7.8	11.4	10.3
	7	1.9	2.7	2.3	2.3	3.1	5.7			2.6	2.2	1.7
	6	5.8	2.7	2.3			1.9	3.1	2.3	2.6	2.6	1.7
	5	1.9								1.3	.4	1.7
	4										.4	
	3			2.3						1.3	.7	.6
	2											
	(1) gar nicht erfüllt		2.7								.7	
	Durchschnitt	(8.90)	(9.06)	(9.12)	(9.41)	(9.32)	(8.98)	(9.13)	(9.35)	(9.22)	(9.14)	(9.30)
keine Angabe		7.7	5.4	4.5	6.8	3.1	7.5	3.1	6.8	3.9	8.1	7.5

Basis1: Nutzende der Schweizerischen Nationalbibliothek

Nutzende der Nationalbibliothek 2010

Konso AG, Basel

5.1 4) Die Beratung und Unterstützung ist kompetent und fachkundig?

		Alter					Kontakthäufigkeit			
		Bis 24jährig	25-34 jährig	35-44 jährig	45-59-jä hrig	60jährige +	jährlich	2-5x jährlich	monatlich	häufiger
Basis1		30	75	66	151	126	117	158	96	19
Die Beratung und Unterstützung ist kompetent und fachkundig	(10) völlig erfüllt	30.0	52.0	56.1	50.3	54.8	47.9	53.8	51.0	47.4
	9	43.3	20.0	13.6	28.5	19.8	22.2	19.6	31.3	26.3
	8	13.3	10.7	12.1	11.3	11.1	12.0	11.4	8.3	15.8
	7		4.0	3.0	1.3	1.6	.9	1.3	3.1	5.3
	6	3.3	4.0	3.0	1.3	1.6	1.7	3.2	2.1	
	5		2.7	1.5			.9	1.3		
	4					.8		.6		
	3		1.3	1.5	.7		1.7	.6		
	2									
	(1) gar nicht erfüllt		1.3			.8	.9			
	Durchschnitt	(9.07)	(8.92)	(9.15)	(9.30)	(9.28)	(9.10)	(9.20)	(9.32)	(9.22)
	keine Angabe	10.0	4.0	9.1	6.6	9.5	12.0	8.2	4.2	5.3

Basis1: Nutzende der Schweizerischen Nationalbibliothek

5.1 4) Die Beratung und Unterstützung ist kompetent und fachkundig?

		Gesamturteil			
		Note 1-5	Note 6-7	Note 8-9	Note 10
Basis1		13	41	215	173
Die Beratung und Unterstützung ist kompetent und fachkundig	(10) völlig erfüllt	7.7	22.0	38.6	78.0
	9	7.7	14.6	34.0	13.3
	8	15.4	24.4	15.8	2.3
	7		7.3	2.8	
	6	23.1	2.4	2.8	
	5		4.9	.5	
	4	7.7			
	3	7.7	2.4	.5	
	2				
	(1) gar nicht erfüllt	7.7		.5	
	Durchschnitt	(6.10)	(8.25)	(9.00)	(9.81)
	keine Angabe	23.1	22.0	4.7	6.4

Basis1: Nutzende der Schweizerischen Nationalbibliothek

Nutzende der Nationalbibliothek 2010

Konso AG, Basel

5.1 5) Der im Vorgang vorhandene Spielraum wird so ausgeschöpft, dass ich mich sehr individuell betreut fühlte.?

		Basis1					berufliche	private	Zielgruppe	Zielgruppe	Zielgruppe
			Gymna- siasten	Studenten	Lehrende, Dozierend e	Fach- personen	Interessen	Interessen	Geschichte	Literatur	Kunst und Architektur
Basis1		452	8	86	76	92	167	218	234	180	99
Der im Vorgang vorhandene Spielraum wird so ausgeschöpft, dass ich mich sehr individuell betreut fühlte.	(10) völlig erfüllt	35.0	25.0	31.4	38.2	32.6	35.9	36.7	36.8	40.0	38.4
	9	17.5	37.5	19.8	17.1	18.5	18.6	18.8	18.8	16.1	19.2
	8	14.4	12.5	16.3	15.8	18.5	13.2	13.3	15.8	15.0	18.2
	7	6.2	12.5	12.8	5.3	4.3	8.4	7.3	6.4	4.4	6.1
	6	4.6		7.0	5.3	2.2	4.8	5.5	3.4	3.9	6.1
	5	2.2	12.5	1.2	5.3	2.2	3.0	1.4	2.6	1.7	1.0
	4	1.3		2.3	2.6	3.3	1.2			2.8	
	3	.4		1.2			.6		.4		
	2	.2		1.2					.4		
	(1) gar nicht erfüllt	.7		1.2				.9	.9	.6	
	Durchschnitt	(8.63)	(8.38)	(8.23)	(8.57)	(8.68)	(8.65)	(8.75)	(8.71)	(8.76)	(8.84)
	keine Angabe	17.5		5.8	10.5	18.5	14.4	16.1	14.5	15.6	11.1

Basis1: Nutzende der Schweizerischen Nationalbibliothek

Nutzende der Nationalbibliothek 2010

Konso AG, Basel

5.1 5) Der im Vorgang vorhandene Spielraum wird so ausgeschöpft, dass ich mich sehr individuell betreut fühlte.?

		Zielgruppe	Zielgruppe	Zielgruppe	Zielgruppe	Zielgruppe	Zielgruppe	Zielgruppe	Zielgruppe	Geschlecht		
		Info- & Doku- wissen- schaften	Genealogie	Geografie	Wirtschaft	Politik	Recht	Psychologie und Pädagogik	Gesellschaft t (Soziologie, Ethnologie. .)	Medien	Mann	Frau
Basis1		52	37	44	44	65	53	32	88	77	272	174
Der im Vorgang vorhandene Spielraum wird so ausgeschöpft, dass ich mich sehr individuell betreut fühlte.	(10) völlig erfüllt	25.0	29.7	25.0	31.8	33.8	24.5	34.4	35.2	28.6	29.8	44.3
	9	23.1	27.0	22.7	20.5	26.2	32.1	25.0	21.6	31.2	18.4	16.1
	8	17.3	13.5	15.9	18.2	16.9	7.5	9.4	13.6	13.0	16.9	10.3
	7	9.6	2.7	4.5	11.4	6.2	11.3	9.4	6.8	9.1	6.3	6.3
	6	9.6		4.5	4.5	4.6	5.7	6.3	2.3	1.3	4.4	5.2
	5	3.8	2.7			1.5	3.8	6.3	1.1	1.3	1.5	3.4
	4						1.9				1.8	.6
	3								1.1	1.3	.4	.6
	2			2.3								.6
	(1) gar nicht erfüllt		5.4	2.3	2.3	1.5			1.1		.7	.6
	Durchschnitt	(8.37)	(8.47)	(8.38)	(8.54)	(8.69)	(8.46)	(8.59)	(8.77)	(8.77)	(8.55)	(8.74)
	keine Angabe	11.5	18.9	22.7	11.4	9.2	13.2	9.4	17.0	14.3	19.9	12.1

Basis1: Nutzende der Schweizerischen Nationalbibliothek

Nutzende der Nationalbibliothek 2010

Konso AG, Basel

5.1 5) Der im Vorgang vorhandene Spielraum wird so ausgeschöpft, dass ich mich sehr individuell betreut fühlte.?

		Alter					Kontakthäufigkeit				Gesamturteil			
		Bis 24jährig	25-34 jährig	35-44 jährig	45-59-jä hrig	60jährige +	jährlich	2-5x jährlich	monatlich	häufiger	Note 1-5	Note 6-7	Note 8-9	N
Basis1		30	75	66	151	126	117	158	96	19	13	41	215	
Der im Vorgang vorhandene Spielraum wird so ausgeschöpft, dass ich mich sehr individuell betreut fühlte.	(10) völlig erfüllt	13.3	32.0	34.8	39.7	37.3	36.8	35.4	28.1	31.6	7.7	4.9	21.9	
	9	30.0	17.3	18.2	17.9	14.3	14.5	15.8	25.0	26.3	7.7	22.0	23.3	
	8	16.7	17.3	15.2	15.2	11.1	14.5	12.7	16.7	21.1		9.8	24.7	
	7	13.3	8.0	9.1	4.6	4.0	4.3	8.2	7.3	10.5		9.8	10.2	
	6	6.7	8.0	6.1	6.0		5.1	6.3	4.2		7.7	17.1	4.7	
	5	6.7	2.7	3.0	1.3	1.6	1.7	2.5	1.0	10.5	15.4	7.3	2.3	
	4		1.3	1.5	.7	2.4	.9	1.9			23.1	2.4	.9	
	3		1.3		.7		.9		1.0		7.7	2.4		
	2		1.3					.6				2.4		
	(1) gar nicht erfüllt		1.3	1.5		.8	1.7				7.7	2.4		
	Durchschnitt	(8.12)	(8.22)	(8.46)	(8.82)	(8.91)	(8.61)	(8.56)	(8.69)	(8.47)	(5.10)	(6.91)	(8.42)	(9
	keine Angabe	13.3	9.3	10.6	13.9	28.6	19.7	16.5	16.7		23.1	19.5	12.1	

Basis1: Nutzende der Schweizerischen Nationalbibliothek

Nutzende der Nationalbibliothek 2010

Konso AG, Basel

5.1 6) Die Koordination zwischen den Fachbereichen ist perfekt mit einem Minimum an Ansprechpersonen und Kontakten für mich.

							berufliche	private	Zielgruppe	Zielgruppe	Zielgruppe
		Basis1	Gymna- siasten	Studenten	Lehrende, Dozierend e	Fach- personen	Interessen	Interessen	Geschichte	Literatur	Kunst und Architektur
Basis1		452	8	86	76	92	167	218	234	180	99
Die Koordination zwischen den Fachbereichen ist perfekt mit einem Minimum an Ansprechpersonen und Kontakten für mich.	(10) völlig erfüllt	24.3	12.5	25.6	26.3	19.6	24.6	23.9	26.9	26.1	21.2
	9	16.2	25.0	14.0	18.4	18.5	19.2	16.1	17.5	14.4	20.2
	8	15.5	12.5	22.1	19.7	17.4	14.4	16.5	16.7	16.1	19.2
	7	7.5	12.5	12.8	7.9	6.5	8.4	8.7	5.1	8.3	10.1
	6	3.8		3.5	5.3	3.3	3.6	4.6	3.8	3.3	4.0
	5	2.2	25.0	1.2	1.3	3.3	1.8	1.8	2.6	1.7	
	4	1.1		1.2		1.1	2.4			1.1	
	3										
	2	.2		1.2	1.3					.6	
	(1) gar nicht erfüllt	.4		1.2				.9	.4		
	Durchschnitt	(8.48)	(7.57)	(8.27)	(8.51)	(8.44)	(8.51)	(8.47)	(8.65)	(8.54)	(8.59)
	keine Angabe	28.8	12.5	17.4	19.7	30.4	25.7	27.5	26.9	28.3	25.3

Basis1: Nutzende der Schweizerischen Nationalbibliothek

Nutzende der Nationalbibliothek 2010

Konso AG, Basel

5.1 6) Die Koordination zwischen den Fachbereichen ist perfekt mit einem Minimum an Ansprechpersonen und Kontakten für mich.

		Zielgruppe	Zielgruppe	Zielgruppe	Zielgruppe	Zielgruppe	Zielgruppe	Zielgruppe	Zielgruppe	Geschlecht		
		Info- & Doku- wissen- schaften	Genealogie	Geografie	Wirtschaft	Politik	Recht	Psychologie und Pädagogik	Gesellschaft t (Soziologie, Ethnologie. .)	Medien	Mann	Frau
Basis1		52	37	44	44	65	53	32	88	77	272	
Die Koordination zwischen den Fachbereichen ist perfekt mit einem Minimum an Ansprechpersonen und Kontakten für mich.	(10) völlig erfüllt	15.4	29.7	18.2	27.3	18.5	13.2	21.9	22.7	18.2	19.5	
	9	23.1	21.6	20.5	25.0	24.6	22.6	28.1	23.9	22.1	16.9	
	8	21.2	8.1	18.2	11.4	15.4	18.9	3.1	15.9	22.1	18.4	
	7	11.5	5.4	2.3	6.8	4.6	9.4	21.9	6.8	10.4	5.9	
	6	7.7		4.5	4.5	3.1	1.9		1.1		4.0	
	5	3.8	2.7	2.3	2.3	1.5		6.3	1.1	2.6	2.2	
	4				4.5	1.5	3.8			1.3	1.5	
	3											
	2										.4	
	(1) gar nicht erfüllt		5.4	2.3	2.3				1.1		.7	
	Durchschnitt	(8.19)	(8.41)	(8.33)	(8.27)	(8.58)	(8.30)	(8.38)	(8.67)	(8.46)	(8.32)	(8.72)
	keine Angabe	17.3	27.0	31.8	15.9	30.8	30.2	18.8	27.3	23.4	30.5	

Basis1: Nutzende der Schweizerischen Nationalbibliothek

Nutzende der Nationalbibliothek 2010

Konso AG, Basel

5.1 6) Die Koordination zwischen den Fachbereichen ist perfekt mit einem Minimum an Ansprechpersonen und Kontakten für mich.

		Alter					Kontakthäufigkeit			
		Bis 24jährig	25-34 jährig	35-44 jährig	45-59-jä hrig	60jährige +	jährlich	2-5x jährlich	monatlich	häufiger
Basis1		30	75	66	151	126	117	158	96	19
Die Koordination zwischen den Fachbereichen ist perfekt mit einem Minimum an Ansprechpersonen und Kontakten für mich.	(10) völlig erfüllt	10.0	29.3	25.8	29.1	19.0	29.1	22.2	19.8	21.1
	9	20.0	13.3	16.7	15.9	17.5	17.1	15.8	16.7	21.1
	8	13.3	16.0	16.7	17.9	12.7	13.7	13.9	22.9	21.1
	7	13.3	14.7	4.5	8.6	2.4	6.0	7.6	8.3	21.1
	6	6.7	4.0	7.6	3.3	1.6	3.4	4.4	3.1	
	5	10.0	2.7	3.0		2.4	.9	3.8	1.0	5.3
	4		2.7	1.5	.7	.8	.9	1.3		5.3
	3									
	2			1.5			.9			
	(1) gar nicht erfüllt		1.3			.8	.9			
	Durchschnitt	(7.77)	(8.25)	(8.31)	(8.75)	(8.60)	(8.62)	(8.39)	(8.54)	(8.06)
	keine Angabe	26.7	16.0	22.7	24.5	42.9	27.4	31.0	28.1	5.3

Basis1: Nutzende der Schweizerischen Nationalbibliothek

5.1 6) Die Koordination zwischen den Fachbereichen ist perfekt mit einem Minimum an Ansprechpersonen und Kontakten für mich.

		Gesamturteil			
		Note 1-5	Note 6-7	Note 8-9	Note 10
Basis1		13	41	215	173
Die Koordination zwischen den Fachbereichen ist perfekt mit einem Minimum an Ansprechpersonen und Kontakten für mich.	(10) völlig erfüllt	7.7	2.4	13.0	45.7
	9	7.7	7.3	20.5	14.5
	8	7.7	22.0	22.3	6.9
	7		17.1	11.6	1.2
	6	7.7	9.8	4.2	.6
	5	15.4	9.8	1.9	
	4	15.4		1.4	
	3				
	2			.5	
	(1) gar nicht erfüllt	7.7			.6
	Durchschnitt	(5.78)	(7.21)	(8.17)	(9.43)
	keine Angabe	30.8	31.7	24.7	30.6

Basis1: Nutzende der Schweizerischen Nationalbibliothek

5.1 7) Die Infrastruktur, wie Arbeitsplätze, Foyer etc. genügen meinen Bedürfnissen.

		Basis1					berufliche	private	Zielgruppe	Zielgruppe	Zielgruppe
			Gymna- siasten	Studenten	Lehrende, Dozierend e	Fach- personen	Interessen	Interessen	Geschichte	Literatur	Kunst und Architektur
Basis1		452	8	86	76	92	167	218	234	180	99
Die Infrastruktur, wie Arbeitsplätze, Foyer etc. genügen meinen Bedürfnissen.	(10) völlig erfüllt	31.2	37.5	32.6	30.3	28.3	29.9	32.1	34.2	35.6	33.3
	9	15.0	37.5	15.1	13.2	17.4	21.0	18.3	17.5	13.3	22.2
	8	14.2	25.0	15.1	14.5	21.7	10.8	16.5	14.1	15.0	16.2
	7	6.2		14.0	13.2	2.2	4.8	4.1	7.7	5.0	1.0
	6	3.1		3.5		4.3	2.4	2.3	1.7	4.4	5.1
	5	4.4		9.3	5.3	3.3	6.6	3.2	4.7	4.4	5.1
	4	.9		1.2	1.3		1.2	1.4	.4	1.1	
	3	.4		1.2	2.6		.6	.5	.4	.6	
	2										
	(1) gar nicht erfüllt	.2					.6				
	Durchschnitt	(8.59)	(9.13)	(8.23)	(8.33)	(8.69)	(8.51)	(8.72)	(8.70)	(8.63)	(8.76)
	keine Angabe	24.3		8.1	19.7	22.8	22.2	21.6	19.2	20.6	17.2

Basis1: Nutzende der Schweizerischen Nationalbibliothek

Nutzende der Nationalbibliothek 2010

Konso AG, Basel

5.1 7) Die Infrastruktur, wie Arbeitsplätze, Foyer etc. genügen meinen Bedürfnissen.

		Zielgruppe	Zielgruppe	Zielgruppe	Zielgruppe	Zielgruppe	Zielgruppe	Zielgruppe	Zielgruppe	Zielgruppe	Geschlecht	
		Info- & Doku- wissen- schaften	Genealogie	Geografie	Wirtschaft	Politik	Recht	Psychologie und Pädagogik	Gesellschaft t (Soziologie, Ethnologie. .)	Medien	Mann	Frau
Basis1		52	37	44	44	65	53	32	88	77	272	174
Die Infrastruktur, wie Arbeitsplätze, Foyer etc. genügen meinen Bedürfnissen.	(10) völlig erfüllt	19.2	29.7	31.8	45.5	32.3	20.8	37.5	30.7	32.5	29.8	34.5
	9	13.5	21.6	25.0	11.4	20.0	20.8	18.8	19.3	24.7	15.1	14.4
	8	25.0	5.4	18.2	15.9	21.5	17.0	15.6	13.6	16.9	15.8	11.5
	7	3.8	5.4	6.8	4.5	6.2	3.8	3.1	10.2	3.9	6.3	6.3
	6	5.8			4.5	1.5	1.9	6.3			2.2	4.6
	5	9.6	2.7	4.5	4.5	3.1	11.3	6.3	4.5	6.5	4.4	4.6
	4	1.9	2.7						1.1	1.3	1.1	.6
	3					1.5	1.9				.7	
	2											
	(1) gar nicht erfüllt									1.3	.4	
	Durchschnitt	(8.00)	(8.84)	(8.79)	(8.87)	(8.68)	(8.15)	(8.68)	(8.66)	(8.60)	(8.53)	(8.68)
	keine Angabe	21.2	32.4	13.6	13.6	13.8	22.6	12.5	20.5	13.0	24.3	23.6

Basis1: Nutzende der Schweizerischen Nationalbibliothek

5.1 7) Die Infrastruktur, wie Arbeitsplätze, Foyer etc. genügen meinen Bedürfnissen.

		Alter					Kontakthäufigkeit			
		Bis 24jährig	25-34 jährig	35-44 jährig	45-59-jä hrig	60jährige +	jährlich	2-5x jährlich	monatlich	häufiger
Basis1		30	75	66	151	126	117	158	96	19
Die Infrastruktur, wie Arbeitsplätze, Foyer etc. genügen meinen Bedürfnissen.	(10) völlig erfüllt	26.7	32.0	33.3	30.5	32.5	24.8	31.6	31.3	31.6
	9	13.3	12.0	12.1	17.2	16.7	12.0	15.2	19.8	21.1
	8	23.3	16.0	9.1	15.2	12.7	14.5	12.0	20.8	10.5
	7	13.3	9.3	7.6	5.3	3.2	2.6	8.2	6.3	10.5
	6	6.7	4.0	4.5	2.0	2.4	3.4	5.1	1.0	5.3
	5	6.7	8.0	9.1	3.3	.8	4.3	3.8	4.2	15.8
	4		1.3		1.3	.8		1.3	2.1	
	3			1.5	.7		.9			
	2									
	(1) gar nicht erfüllt				.7		.9			
	Durchschnitt	(8.22)	(8.35)	(8.35)	(8.60)	(8.99)	(8.46)	(8.57)	(8.62)	(8.17)
keine Angabe		10.0	17.3	22.7	23.8	31.0	36.8	22.8	14.6	5.3

Basis1: Nutzende der Schweizerischen Nationalbibliothek

5.1 7) Die Infrastruktur, wie Arbeitsplätze, Foyer etc. genügen meinen Bedürfnissen.

		Gesamturteil			
		Note 1-5	Note 6-7	Note 8-9	Note 10
Basis1		13	41	215	173
Die Infrastruktur, wie Arbeitsplätze, Foyer etc. genügen meinen Bedürfnissen.	(10) völlig erfüllt		9.8	22.8	49.7
	9		12.2	19.5	11.6
	8	15.4	14.6	21.9	5.2
	7	23.1	22.0	5.6	2.3
	6		2.4	3.7	2.3
	5		14.6	6.0	.6
	4	7.7		1.4	
	3		2.4	.5	
	2				
	(1) gar nicht erfüllt	7.7			
	Durchschnitt	(6.00)	(7.34)	(8.32)	(9.43)
	keine Angabe	46.2	22.0	18.6	28.3

Basis1: Nutzende der Schweizerischen Nationalbibliothek

Nutzende der Nationalbibliothek 2010

Konso AG, Basel

5.1 8) Das Angebot an Dienstleistungen der NB entspricht meinen Bedürfnissen

							berufliche	private	Zielgruppe	Zielgruppe	Zielgruppe
		Basis1	Gymna- siasten	Studenten	Lehrende, Dozierend e	Fach- personen	Interessen	Interessen	Geschichte	Literatur	Kunst und Architektur
Basis1		452	8	86	76	92	167	218	234	180	99
Das Angebot an Dienstleistungen der NB entspricht meinen Bedürfnissen	(10) völlig erfüllt	39.2	62.5	32.6	43.4	33.7	43.1	40.8	41.0	43.3	44.4
	9	18.8	25.0	26.7	10.5	28.3	19.8	19.7	19.7	15.0	25.3
	8	12.2		8.1	11.8	15.2	13.2	14.2	13.2	11.7	10.1
	7	7.1	12.5	15.1	10.5	2.2	6.0	6.9	7.3	7.2	4.0
	6	4.2		7.0	7.9	5.4	3.0	3.2	3.8	6.1	5.1
	5	2.0		3.5	2.6	3.3	1.8	.9	1.3	2.8	2.0
	4	.4					.6	.5		.6	1.0
	3	.4				1.1		.9	.9	1.1	
	2										
	(1) gar nicht erfüllt	.7		1.2			.6	.9	.9		
	Durchschnitt	(8.79)	(9.38)	(8.47)	(8.73)	(8.76)	(8.93)	(8.82)	(8.83)	(8.75)	(8.98)
	keine Angabe	15.0		5.8	13.2	10.9	12.0	11.9	12.0	12.2	8.1

Basis1: Nutzende der Schweizerischen Nationalbibliothek

Nutzende der Nationalbibliothek 2010

Konso AG, Basel

5.1 8) Das Angebot an Dienstleistungen der NB entspricht meinen Bedürfnissen

		Zielgruppe	Zielgruppe	Zielgruppe	Zielgruppe	Zielgruppe	Zielgruppe	Zielgruppe	Zielgruppe	Zielgruppe	Geschlecht	
		Info- & Doku- wissen- schaften	Genealogie	Geografie	Wirtschaft	Politik	Recht	Psychologie und Pädagogik	Gesellschaft (Soziologie, Ethnologie. .)	Medien	Mann	Frau
Basis1		52	37	44	44	65	53	32	88	77	272	1
Das Angebot an Dienstleistungen der NB entspricht meinen Bedürfnissen	(10) völlig erfüllt	30.8	48.6	45.5	47.7	35.4	34.0	43.8	39.8	41.6	36.8	44
	9	23.1	13.5	27.3	22.7	23.1	24.5	31.3	20.5	27.3	18.8	18
	8	21.2	10.8	6.8	13.6	20.0	13.2	9.4	18.2	15.6	13.6	9
	7	3.8	5.4	6.8	4.5	6.2	9.4	6.3	8.0	5.2	6.6	8
	6	9.6		2.3	2.3	4.6	1.9	3.1	1.1	1.3	4.0	4
	5	1.9		2.3			1.9	3.1	1.1	1.3	1.8	2
	4										.7	
	3	1.9		2.3		1.5			2.3		.7	
	2											
	(1) gar nicht erfüllt		2.7	2.3	2.3				1.1	1.3	1.1	
	Durchschnitt	(8.50)	(9.07)	(8.76)	(9.00)	(8.78)	(8.87)	(9.00)	(8.73)	(8.96)	(8.69)	(8.95)
	keine Angabe	7.7	18.9	4.5	6.8	9.2	15.1	3.1	8.0	6.5	15.8	12

Basis1: Nutzende der Schweizerischen Nationalbibliothek

Nutzende der Nationalbibliothek 2010

Konso AG, Basel

5.1 8) Das Angebot an Dienstleistungen der NB entspricht meinen Bedürfnissen

		Alter					Kontakthäufigkeit			
		Bis 24jährig	25-34 jährig	35-44 jährig	45-59-jä hrig	60jährige +	jährlich	2-5x jährlich	monatlich	häufiger
Basis1		30	75	66	151	126	117	158	96	19
Das Angebot an Dienstleistungen der NB entspricht meinen Bedürfnissen	(10) völlig erfüllt	33.3	34.7	39.4	41.7	41.3	35.9	41.1	38.5	36.8
	9	36.7	20.0	15.2	19.2	15.9	15.4	19.0	20.8	31.6
	8	6.7	13.3	15.2	12.6	11.1	10.3	11.4	16.7	15.8
	7	13.3	10.7	4.5	7.3	4.8	6.0	7.0	10.4	10.5
	6	3.3	5.3	6.1	4.6	2.4	3.4	4.4	4.2	5.3
	5		4.0	3.0	1.3	1.6	.9	2.5	2.1	
	4			1.5		.8	.9	.6		
	3			1.5	.7			.6	1.0	
	2									
	(1) gar nicht erfüllt				.7	1.6	2.6			
	Durchschnitt	(8.89)	(8.64)	(8.63)	(8.84)	(8.88)	(8.67)	(8.83)	(8.72)	(8.84)
	keine Angabe	6.7	12.0	13.6	11.9	20.6	24.8	13.3	6.3	

Basis1: Nutzende der Schweizerischen Nationalbibliothek

Nutzende der Nationalbibliothek 2010

Konso AG, Basel

5.1 8) Das Angebot an Dienstleistungen der NB entspricht meinen Bedürfnissen

		Gesamturteil			
		Note 1-5	Note 6-7	Note 8-9	Note 10
Basis1		13	41	215	173
Das Angebot an Dienstleistungen der NB entspricht meinen Bedürfnissen	(10) völlig erfüllt	7.7	7.3	27.4	64.7
	9	15.4	12.2	26.0	12.1
	8		17.1	20.0	2.9
	7	7.7	26.8	7.9	1.7
	6		12.2	4.2	2.9
	5	15.4	4.9	2.3	
	4	7.7			
	3			.9	
	2				
	(1) gar nicht erfüllt	7.7			1.2
	Durchschnitt	(6.25)	(7.52)	(8.60)	(9.47)
	keine Angabe	38.5	19.5	11.2	14.5

Basis1: Nutzende der Schweizerischen Nationalbibliothek

Nutzende der Nationalbibliothek 2010

Basis1: Nutzende der Schweizerischen Nationalbibliothek NB_6.1

Wie beurteilen Sie die Möglichkeit nach in der NB vorhandenen Dokumenten zu suchen?

	(10) völlig erfüllt	9	8	7	6	5	4	3	2
	Zeilen%	Zeilen%	Zeilen%	Zeilen%	Zeilen%	Zeilen%	Zeilen%	Zeilen%	Zeilen%
Ich kann meine Recherchen für verschiedene Arten von Dokumenten selbst durchführen	34.7%	22.0%	20.7%	8.8%	6.1%	5.3%	1.1%	.8%	.5%
Ich finde in den verschiedenen Katalogen (z.b. „Helveticat“, „HelveticArchives“ oder Zettelkatalogen) die Titel, die ich suche.	33.5%	20.0%	20.0%	8.9%	8.6%	4.9%	1.9%	1.4%	.3%
Ich finde in den Katalogen der NB Dokumente zu Themen, die mich interessieren.	32.0%	21.2%	20.7%	10.2%	10.8%	3.1%	.8%	1.1%	.0%
Der Online-Zugriff ist umfassend	28.2%	22.4%	19.7%	8.9%	7.6%	6.3%	3.4%	1.8%	1.1%

Basis1: Nutzende der Schweizerischen Nationalbibliothek NB_6.1

Wie beurteilen Sie die Möglichkeit nach in der NB vorhandenen Dokumenten zu suchen?

	(1) gar nicht erfüllt	Gesamt		
	Zeilen%	Basis1	Durch- schnitt	Summe
Ich kann meine Recherchen für verschiedene Arten von Dokumenten selbst durchführen	.0%	377	8.43	100.0%
Ich finde in den verschiedenen Katalogen (z.b. „Helveticat“, „HelveticArchives“ oder Zettelkatalogen) die Titel, die ich suche.	.5%	370	8.26	100.0%
Ich finde in den Katalogen der NB Dokumente zu Themen, die mich interessieren.	.0%	353	8.35	100.0%
Der Online-Zugriff ist umfassend	.5%	380	8.03	100.0%

Nutzende der Nationalbibliothek 2010

Konso AG, Basel

NB_6.1_1 Ich kann meine Recherchen für verschiedene Arten von Dokumenten selbst durchführen

							berufliche	private	Zielgruppe	Zielgruppe	Zielgruppe
		Basis1	Gymna- siasten	Studenten	Lehrende, Dozierende	Fach- personen	Interessen	Interessen	Geschichte	Literatur	Kunst und Architektur
Basis1		452	8	86	76	92	167	218	234	180	99
Ich kann meine Recherchen für verschiedene Arten von Dokumenten selbst durchführen	(10) völlig erfüllt	29.0	25.0	27.9	32.9	31.5	34.1	25.2	34.2	30.0	35.4
	9	18.4	25.0	17.4	15.8	19.6	21.0	23.4	20.9	20.0	24.2
	8	17.3	37.5	31.4	23.7	15.2	16.8	17.9	15.4	18.9	15.2
	7	7.3	12.5	8.1	7.9	9.8	4.8	8.3	7.7	6.1	5.1
	6	5.1		8.1	5.3	6.5	2.4	3.7	4.3	4.4	6.1
	5	4.4		3.5	5.3	3.3	3.6	4.1	4.7	3.9	3.0
	4	.9					1.2	1.4	.4	1.1	2.0
	3	.7		1.2	1.3			.9		.6	1.0
	2	.4				1.1	1.2				
	Durchschnitt	(8.43)	(8.63)	(8.33)	(8.44)	(8.50)	(8.67)	(8.42)	(8.65)	(8.54)	(8.60)
keine Angabe		16.6		2.3	7.9	13.0	15.0	15.1	12.4	15.0	8.1

Basis1: Nutzende der Schweizerischen Nationalbibliothek

Nutzende der Nationalbibliothek 2010

Konso AG, Basel

NB_6.1_1 Ich kann meine Recherchen für verschiedene Arten von Dokumenten selbst durchführen

		Zielgruppe	Zielgruppe	Zielgruppe	Zielgruppe	Zielgruppe	Zielgruppe	Zielgruppe	Zielgruppe	Zielgruppe	Geschlecht	
		Info- & Doku- wissen- schaften	Genealogie	Geografie	Wirtschaft	Politik	Recht	Psychologie und Pädagogik	Gesellschaft (Soziologie, Ethnologie..)	Medien	Mann	Frau
Basis1		52	37	44	44	65	53	32	88	77	272	174
Ich kann meine Recherchen für verschiedene Arten von Dokumenten selbst durchführen	(10) völlig erfüllt	32.7	29.7	38.6	29.5	29.2	28.3	28.1	25.0	24.7	27.9	31.6
	9	17.3	27.0	29.5	25.0	23.1	18.9	37.5	34.1	24.7	17.6	19.5
	8	21.2	10.8	15.9	25.0	18.5	26.4	9.4	21.6	27.3	19.1	14.9
	7	9.6	2.7	11.4	9.1	12.3	7.5	9.4	6.8	3.9	7.7	6.3
	6	3.8				3.1	1.9	6.3	3.4	6.5	4.0	6.9
	5	5.8	2.7		4.5	4.6	3.8	3.1	4.5	3.9	4.0	5.2
	4										1.1	.6
	3		2.7								1.1	
	2						1.9			1.3	.7	
	Durchschnitt	(8.53)	(8.82)	(9.00)	(8.66)	(8.54)	(8.47)	(8.67)	(8.60)	(8.41)	(8.37)	(8.53)
	keine Angabe	9.6	24.3	4.5	6.8	9.2	11.3	6.3	4.5	7.8	16.5	14.9

Basis1: Nutzende der Schweizerischen Nationalbibliothek

Nutzende der Nationalbibliothek 2010

Konso AG, Basel

NB_6.1_1 Ich kann meine Recherchen für verschiedene Arten von Dokumenten selbst durchführen

		Alter					Kontakthäufigkeit			
		Bis 24jährig	25-34 jährig	35-44 jährig	45-59-jährig	60jährige +	jährlich	2-5x jährlich	monatlich	häufiger
Basis1		30	75	66	151	126	117	158	96	19
Ich kann meine Recherchen für verschiedene Arten von Dokumenten selbst durchführen	(10) völlig erfüllt	40.0	30.7	30.3	31.1	23.0	18.8	29.7	39.6	42.1
	9	16.7	13.3	15.2	24.5	16.7	12.0	19.0	22.9	15.8
	8	36.7	21.3	22.7	13.9	11.9	15.4	17.1	18.8	36.8
	7		9.3	9.1	6.6	7.9	4.3	7.6	10.4	5.3
	6	6.7	5.3	4.5	4.0	6.3	6.0	7.0	3.1	
	5		8.0	4.5	4.0	4.0	7.7	4.4	2.1	
	4			1.5	.7	1.6	.9	1.9		
	3		1.3	1.5	.7		.9	.6		
	2		1.3		.7		.9			
	Durchschnitt	(8.83)	(8.18)	(8.34)	(8.58)	(8.33)	(7.96)	(8.38)	(8.82)	(8.95)
	keine Angabe		9.3	10.6	13.9	28.6	33.3	12.7	3.1	

Basis1: Nutzende der Schweizerischen Nationalbibliothek

Nutzende der Nationalbibliothek 2010

Konso AG, Basel

NB_6.1_1 Ich kann meine Recherchen für verschiedene Arten von Dokumenten selbst durchführen

		Gesamturteil			
		Note 1-5	Note 6-7	Note 8-9	Note 10
Basis1		13	41	215	173
Ich kann meine Recherchen für verschiedene Arten von Dokumenten selbst durchführen	(10) völlig erfüllt	15.4	9.8	24.7	40.5
	9	15.4	17.1	20.9	16.2
	8	7.7	29.3	21.4	11.0
	7		12.2	10.2	3.5
	6	15.4	7.3	5.6	3.5
	5		7.3	3.7	5.2
	4	15.4		.5	
	3	7.7		.5	.6
	2	7.7		.5	
	Durchschnitt	(6.45)	(7.85)	(8.35)	(8.85)
	keine Angabe	15.4	17.1	12.1	19.7

Basis1: Nutzende der Schweizerischen Nationalbibliothek

Nutzende der Nationalbibliothek 2010

Konso AG, Basel

NB_6.1_2 Ich finde in den verschiedenen Katalogen die Titel, die ich suche.

							berufliche	private	Zielgruppe	Zielgruppe	Zielgruppe
			Gymna- siasten	Studenten	Lehrende, Dozierende	Fach- personen	Interessen	Interessen	Geschichte	Literatur	Kunst und Architektur
Basis1		452	8	86	76	92	167	218	234	180	99
Ich finde in den verschiedenen Katalogen (z.b. „Helveticat“, „HelveticArchives“ oder Zettelkatalogen) die Titel, die ich suche.	(10) völlig erfüllt	27.4	37.5	26.7	30.3	25.0	30.5	28.9	32.1	28.9	37.4
	9	16.4	12.5	22.1	19.7	14.1	18.0	15.6	19.7	18.3	21.2
	8	16.4	12.5	17.4	21.1	22.8	16.2	18.8	16.2	18.9	14.1
	7	7.3		9.3	11.8	8.7	4.8	7.8	6.4	7.2	6.1
	6	7.1	25.0	17.4	5.3	7.6	6.6	7.3	6.8	5.0	7.1
	5	4.0		3.5	1.3	3.3	3.0	4.1	4.7	1.1	3.0
	4	1.5	12.5	2.3	1.3	2.2	1.8	1.4	1.7	2.2	4.0
	3	1.1				2.2	1.8	1.4	.4	.6	
	2	.2					.6				
	(1) gar nicht erfüllt	.4			1.3			.5	.4	1.1	
	Durchschnitt	(8.26)	(7.88)	(8.12)	(8.43)	(8.13)	(8.39)	(8.27)	(8.43)	(8.43)	(8.54)
	keine Angabe	18.1		1.2	7.9	14.1	16.8	14.2	11.5	16.7	7.1

Basis1: Nutzende der Schweizerischen Nationalbibliothek

Nutzende der Nationalbibliothek 2010

Konso AG, Basel

NB_6.1_2 Ich finde in den verschiedenen Katalogen die Titel, die ich suche.

		Zielgruppe	Zielgruppe	Zielgruppe	Zielgruppe	Zielgruppe	Zielgruppe	Zielgruppe	Zielgruppe	Zielgruppe	Geschlecht	
		Info- & Doku- wissenschaften	Genealogie	Geografie	Wirtschaft	Politik	Recht	Psychologie und Pädagogik	Gesellschaft (Soziologie, Ethnologie..)	Medien	Mann	Fra
Basis1		52	37	44	44	65	53	32	88	77	272	1
Ich finde in den verschiedenen Katalogen (z.b. „Helveticat“, „HelveticArchives“ oder Zettelkatalogen) die Titel, die ich suche.	(10) völlig erfüllt	26.9	29.7	36.4	27.3	29.2	18.9	37.5	30.7	26.0	26.5	29
	9	11.5	24.3	15.9	18.2	13.8	22.6	18.8	18.2	22.1	15.8	17
	8	26.9	16.2	22.7	31.8	21.5	18.9	18.8	23.9	20.8	18.8	13
	7	3.8		9.1	2.3	9.2	9.4	9.4	9.1	7.8	7.4	6
	6	11.5	2.7	4.5	9.1	9.2	7.5	9.4	6.8	5.2	6.3	8
	5	1.9	5.4	2.3	2.3	3.1	3.8		2.3	6.5	4.4	3
	4	3.8	2.7	2.3	2.3	1.5	3.8	3.1	2.3	1.3	1.5	1
	3	1.9	2.7				3.8		1.1	1.3	1.8	
	2									1.3	.4	
	(1) gar nicht erfüllt	1.9		2.3		1.5			1.1		.4	
	Durchschnitt	(7.94)	(8.45)	(8.40)	(8.39)	(8.21)	(7.89)	(8.55)	(8.29)	(8.18)	(8.19)	(8.3)
	keine Angabe	9.6	16.2	4.5	6.8	10.8	11.3	3.1	4.5	7.8	16.9	18

Basis1: Nutzende der Schweizerischen Nationalbibliothek

Nutzende der Nationalbibliothek 2010

Konso AG, Basel

NB_6.1_2 Ich finde in den verschiedenen Katalogen die Titel, die ich suche.

		Alter					Kontakthäufigkeit			
		Bis 24jährig	25-34 jährig	35-44 jährig	45-59-jährig	60jährige +	jährlich	2-5x jährlich	monatlich	häufiger
Basis1		30	75	66	151	126	117	158	96	19
Ich finde in den verschiedenen Katalogen (z.b. „Helveticat“, „HelveticArchives“ oder Zettelkatalogen) die Titel, die ich suche.	(10) völlig erfüllt	33.3	30.7	18.2	30.5	26.2	17.1	28.5	38.5	36.8
	9	30.0	14.7	22.7	16.6	11.1	14.5	19.6	15.6	10.5
	8	20.0	13.3	21.2	17.9	13.5	9.4	12.0	24.0	42.1
	7	3.3	13.3	6.1	7.3	5.6	5.1	10.8	6.3	
	6	10.0	8.0	9.1	7.3	4.8	9.4	7.6	7.3	5.3
	5	3.3	4.0	3.0	2.6	6.3	6.8	4.4	2.1	
	4		4.0	3.0		1.6	.9	1.9	2.1	
	3		2.7	4.5				1.9		
	2				.7		.9			
	(1) gar nicht erfüllt				1.3				2.1	
	Durchschnitt	(8.63)	(8.06)	(7.90)	(8.41)	(8.33)	(7.93)	(8.23)	(8.44)	(8.78)
	keine Angabe		9.3	12.1	15.9	31.0	35.9	13.3	2.1	5.3

Basis1: Nutzende der Schweizerischen Nationalbibliothek

Nutzende der Nationalbibliothek 2010

Konso AG, Basel

NB_6.1_2 Ich finde in den verschiedenen Katalogen die Titel, die ich suche.

		Gesamturteil			
		Note 1-5	Note 6-7	Note 8-9	Note 10
Basis1		13	41	215	173
Ich finde in den verschiedenen Katalogen (z.b. „Helveticat“, „HelveticArchives“ oder Zettelkatalogen) die Titel, die ich suche.	(10) völlig erfüllt	23.1	12.2	22.3	38.2
	9	7.7	4.9	20.0	15.6
	8	7.7	26.8	18.1	13.3
	7	23.1	9.8	8.4	4.6
	6		17.1	7.4	5.2
	5		4.9	5.6	2.3
	4	7.7		.9	1.7
	3	7.7		1.9	
	2	7.7			
	(1) gar nicht erfüllt			.5	.6
	Durchschnitt	(7.00)	(7.61)	(8.10)	(8.72)
	keine Angabe	15.4	24.4	14.9	18.5

Basis1: Nutzende der Schweizerischen Nationalbibliothek

Nutzende der Nationalbibliothek 2010

Konso AG, Basel

NB_6.1_3 Ich finde in den Katalogen der NB Dokumente zu Themen, die mich interessieren.

							berufliche	private	Zielgruppe	Zielgruppe	Zielgruppe
			Gymna- sias ten	Studenten	Lehrende, Dozierende	Fach- personen	Interessen	Interessen	Geschichte	Literatur	Kunst und Architektur
Basis1		452	8	86	76	92	167	218	234	180	99
Ich finde in den Katalogen der NB Dokumente zu Themen, die mich interessieren.	(10) völlig erfüllt	25.0	12.5	20.9	28.9	28.3	27.5	26.1	29.5	25.6	32.3
	9	16.6	37.5	17.4	19.7	13.0	18.0	20.2	19.7	17.8	19.2
	8	16.2	25.0	29.1	19.7	18.5	16.8	15.6	15.4	20.0	18.2
	7	8.0	25.0	4.7	9.2	8.7	10.2	8.7	9.8	8.3	8.1
	6	8.4		20.9	6.6	8.7	5.4	7.8	7.7	6.7	5.1
	5	2.4		1.2	2.6	1.1	2.4	1.8	2.6	1.1	4.0
	4	.7				2.2	.6	.9	.4	.6	1.0
	3	.9					1.2	1.4	.4	.6	
	Durchschnitt	(8.35)	(8.38)	(8.10)	(8.55)	(8.39)	(8.45)	(8.39)	(8.49)	(8.48)	(8.56)
	keine Angabe	21.9		5.8	13.2	19.6	18.0	17.4	14.5	19.4	12.1

Basis1: Nutzende der Schweizerischen Nationalbibliothek

Nutzende der Nationalbibliothek 2010

Konso AG, Basel

NB_6.1_3 Ich finde in den Katalogen der NB Dokumente zu Themen, die mich interessieren.

		Zielgruppe	Zielgruppe	Zielgruppe	Zielgruppe	Zielgruppe	Zielgruppe	Zielgruppe	Zielgruppe	Zielgruppe	Geschlecht	
		Info- & Doku- wissen- schaften	Genealogie	Geografie	Wirtschaft	Politik	Recht	Psychologie und Pädagogik	Gesellschaft (Soziologie, Ethnologie..)	Medien	Mann	Frau
Basis1		52	37	44	44	65	53	32	88	77	272	174
Ich finde in den Katalogen der NB Dokumente zu Themen, die mich interessieren.	(10) völlig erfüllt	25.0	32.4	29.5	29.5	20.0	18.9	31.3	22.7	20.8	24.3	27.0
	9	15.4	18.9	29.5	25.0	23.1	20.8	15.6	23.9	22.1	15.1	19.0
	8	21.2	10.8	11.4	18.2	18.5	18.9	18.8	21.6	23.4	17.3	14.9
	7	13.5	2.7	2.3	9.1	10.8	11.3	12.5	6.8	11.7	10.7	4.0
	6	9.6	5.4	13.6	6.8	9.2	5.7	6.3	10.2	2.6	6.6	10.9
	5	3.8	5.4	2.3	2.3	1.5	5.7	6.3	1.1	5.2	1.8	3.4
	4						1.9		1.1		1.1	
	3	3.8	2.7	2.3		1.5			1.1	2.6	1.5	
	Durchschnitt	(8.02)	(8.52)	(8.45)	(8.60)	(8.25)	(8.14)	(8.38)	(8.32)	(8.21)	(8.29)	(8.46)
	keine Angabe	7.7	21.6	9.1	9.1	15.4	17.0	9.4	11.4	11.7	21.7	20.7

Basis1: Nutzende der Schweizerischen Nationalbibliothek

Nutzende der Nationalbibliothek 2010

Konso AG, Basel

NB_6.1_3 Ich finde in den Katalogen der NB Dokumente zu Themen, die mich interessieren.

		Alter					Kontakthäufigkeit			
		Bis 24jährig	25-34 jährig	35-44 jährig	45-59-jährig	60jährige +	jährlich	2-5x jährlich	monatlich	häufiger
Basis1		30	75	66	151	126	117	158	96	19
Ich finde in den Katalogen der NB Dokumente zu Themen, die mich interessieren.	(10) völlig erfüllt	33.3	24.0	19.7	25.8	26.2	13.7	25.3	36.5	36.8
	9	16.7	14.7	16.7	19.9	14.3	10.3	22.2	16.7	21.1
	8	23.3	20.0	27.3	13.9	9.5	12.8	13.9	21.9	31.6
	7	6.7	6.7	7.6	10.6	6.3	6.8	10.1	5.2	5.3
	6	16.7	9.3	7.6	9.3	5.6	10.3	7.0	10.4	
	5		4.0	3.0	1.3	3.2	6.0	1.3	1.0	
	4		1.3	3.0			.9	.6		
	3		1.3	1.5	1.3		.9	.6	1.0	
	Durchschnitt	(8.45)	(8.16)	(8.05)	(8.39)	(8.61)	(7.75)	(8.48)	(8.60)	(8.94)
	keine Angabe	3.3	18.7	13.6	17.9	34.9	38.5	19.0	7.3	5.3

Basis1: Nutzende der Schweizerischen Nationalbibliothek

Nutzende der Nationalbibliothek 2010

Konso AG, Basel

NB_6.1_3 Ich finde in den Katalogen der NB Dokumente zu Themen, die mich interessieren.

		Gesamturteil			
		Note 1-5	Note 6-7	Note 8-9	Note 10
Basis1		13	41	215	173
Ich finde in den Katalogen der NB Dokumente zu Themen, die mich interessieren.	(10) völlig erfüllt	15.4	7.3	20.9	35.8
	9	7.7	19.5	18.1	15.6
	8	7.7	17.1	21.9	10.4
	7	23.1	7.3	9.3	5.2
	6	7.7	26.8	7.4	5.8
	5		2.4	2.8	2.3
	4			.9	
	3	15.4		.9	
	Durchschnitt	(7.00)	(7.58)	(8.23)	(8.85)
	keine Angabe	23.1	19.5	17.7	24.9

Basis1: Nutzende der Schweizerischen Nationalbibliothek

Nutzende der Nationalbibliothek 2010

Konso AG, Basel

NB_6.1_4 Beurteilung von: Der Online-Zugriff ist umfassend

							berufliche	private	Zielgruppe	Zielgruppe	Zielgruppe
		Basis1	Gymna- siasten	Studenten	Lehrende, Dozierende	Fach- personen	Interessen	Interessen	Geschichte	Literatur	Kunst und Architektur
Basis1		452	8	86	76	92	167	218	234	180	99
Der Online-Zugriff ist umfassend	(10) völlig erfüllt	23.7	25.0	22.1	23.7	23.9	24.6	24.3	24.4	28.3	28.3
	9	18.8	12.5	20.9	14.5	16.3	21.0	21.1	22.2	22.8	23.2
	8	16.6	50.0	24.4	18.4	15.2	16.2	18.8	14.5	16.7	15.2
	7	7.5		3.5	11.8	7.6	7.2	8.3	7.7	5.6	9.1
	6	6.4	12.5	15.1	5.3	7.6	5.4	5.0	6.8	3.9	7.1
	5	5.3		3.5	10.5	5.4	6.6	4.6	6.0	4.4	3.0
	4	2.9		1.2	2.6	4.3	3.0	3.2	3.4	3.9	5.1
	3	1.5		1.2	1.3	4.3	1.2	1.8	2.1	1.7	1.0
	2	.9		3.5	1.3		.6		.9	.6	
	(1) gar nicht erfüllt	.4			1.3			.5	.9	.6	
	Durchschnitt	(8.03)	(8.38)	(7.89)	(7.71)	(7.83)	(8.13)	(8.14)	(7.96)	(8.25)	(8.24)
	keine Angabe	15.9		4.7	9.2	15.2	14.4	12.4	11.1	11.7	8.1

Basis1: Nutzende der Schweizerischen Nationalbibliothek

Nutzende der Nationalbibliothek 2010

Konso AG, Basel

NB_6.1_4 Beurteilung von: Der Online-Zugriff ist umfassend

		Zielgruppe	Zielgruppe	Zielgruppe	Zielgruppe	Zielgruppe	Zielgruppe	Zielgruppe	Zielgruppe	Geschlecht		
		Info- & Doku- wissen- schaften	Genealogie	Geografie	Wirtschaft	Politik	Recht	Psychologie und Pädagogik	Gesellschaft (Soziologie, Ethnologie..)	Medien	Mann	Frau
Basis1		52	37	44	44	65	53	32	88	77	272	174
Der Online-Zugriff ist umfassend	(10) völlig erfüllt	15.4	27.0	20.5	25.0	21.5	20.8	34.4	26.1	18.2	24.3	23.6
	9	19.2	29.7	29.5	18.2	23.1	18.9	25.0	27.3	24.7	17.6	20.7
	8	25.0	8.1	25.0	31.8	16.9	24.5	15.6	18.2	24.7	17.3	16.1
	7	7.7	2.7	6.8		9.2	5.7	3.1	5.7	9.1	8.5	5.7
	6	9.6	2.7	2.3	6.8	7.7	7.5	9.4	8.0	3.9	5.9	7.5
	5	5.8	5.4	2.3	4.5	3.1	7.5		4.5	5.2	6.3	4.0
	4	3.8	5.4	6.8	2.3	6.2	7.5	6.3	2.3	2.6	2.9	2.9
	3	1.9	2.7	2.3	2.3	1.5			2.3	1.3	2.2	.6
	2									2.6	.7	1.1
	(1) gar nicht erfüllt	1.9		2.3		1.5			1.1	1.3	.4	.6
	Durchschnitt	(7.64)	(8.29)	(7.98)	(8.23)	(7.88)	(7.86)	(8.50)	(8.17)	(7.86)	(7.97)	(8.12)
	keine Angabe	9.6	16.2	2.3	9.1	9.2	7.5	6.3	4.5	6.5	14.0	17.2

Basis1: Nutzende der Schweizerischen Nationalbibliothek

Nutzende der Nationalbibliothek 2010

Konso AG, Basel

NB_6.1_4 Beurteilung von: Der Online-Zugriff ist umfassend

		Alter					Kontakthäufigkeit			
		Bis 24jährig	25-34 jährig	35-44 jährig	45-59-jährig	60jährige +	jährlich	2-5x jährlich	monatlich	häufiger
Basis1		30	75	66	151	126	117	158	96	19
Der Online-Zugriff ist umfassend	(10) völlig erfüllt	30.0	20.0	19.7	24.5	26.2	19.7	24.7	31.3	21.1
	9	26.7	16.0	16.7	21.9	16.7	15.4	22.2	16.7	36.8
	8	26.7	20.0	18.2	15.2	13.5	8.5	19.0	22.9	5.3
	7	6.7	6.7	9.1	6.6	8.7	8.5	8.9	5.2	5.3
	6	6.7	12.0	6.1	5.3	4.8	6.0	6.3	9.4	5.3
	5	3.3	5.3	4.5	6.0	5.6	6.8	3.2	2.1	5.3
	4		2.7	4.5	4.6	.8	1.7	3.2	4.2	5.3
	3		4.0	6.1				1.3	4.2	
	2		1.3	1.5	.7	.8	.9	.6	1.0	
	(1) gar nicht erfüllt		1.3		.7			.6	1.0	
	Durchschnitt	(8.57)	(7.57)	(7.58)	(8.10)	(8.34)	(8.03)	(8.15)	(7.98)	(8.31)
	keine Angabe		10.7	13.6	14.6	23.0	32.5	10.1	2.1	15.8

Basis1: Nutzende der Schweizerischen Nationalbibliothek

Nutzende der Nationalbibliothek 2010

Konso AG, Basel

NB_6.1_4 Beurteilung von: Der Online-Zugriff ist umfassend

		Gesamturteil			
		Note 1-5	Note 6-7	Note 8-9	Note 10
Basis1		13	41	215	173
Der Online-Zugriff ist umfassend	(10) völlig erfüllt	23.1	7.3	17.2	36.4
	9	15.4	14.6	20.5	18.5
	8	7.7	17.1	21.9	11.6
	7	15.4	12.2	8.4	5.2
	6		7.3	7.4	5.8
	5		14.6	5.1	4.0
	4	7.7	2.4	3.7	1.2
	3	7.7	2.4	1.9	.6
	2	7.7	2.4	.9	
	(1) gar nicht erfüllt			.9	
	Durchschnitt	(7.18)	(7.03)	(7.77)	(8.66)
	keine Angabe	15.4	19.5	12.1	16.8

Basis1: Nutzende der Schweizerischen Nationalbibliothek

Nutzende der Nationalbibliothek 2010

Konso AG, Basel

Basis1: Nutzende der Schweizerischen Nationalbibliothek
NB_6.2

Wie beurteilen Sie die Zugänglichkeit der Inhalte und Medien in der Sammlung der NB?

	(10) völlig erfüllt	9	8	7	6	5	4	3	2	(1) gar nicht erfüllt
	Zeilen%	Zeilen%	Zeilen%	Zeilen%	Zeilen%	Zeilen%	Zeilen%	Zeilen%	Zeilen%	Zeilen%
Alle Informationen sind gut verfügbar	27.1%	24.9%	22.2%	13.0%	6.6%	4.2%	1.4%	.6%	.0%	.0%
Die Ausleihe funktioniert reibungslos	49.3%	22.6%	13.8%	5.9%	4.4%	2.6%	.3%	.3%	.9%	.0%
Die Öffnungszeiten zur Nutzung der Sammlung sind genügend breit	33.2%	18.6%	17.1%	11.7%	7.8%	3.3%	3.6%	1.5%	2.4%	.9%

Basis1: Nutzende der Schweizerischen Nationalbibliothek
NB_6.2

Wie beurteilen Sie die Zugänglichkeit der Inhalte und Medien in der Sammlung der NB?

	Gesamt		
	Basis1	Durch- schnitt	Summe
Alle Informationen sind gut verfügbar	361	8.32	100.0%
Die Ausleihe funktioniert reibungslos	341	8.91	100.0%
Die Öffnungszeiten zur Nutzung der Sammlung sind genügend breit	334	8.05	100.0%

Nutzende der Nationalbibliothek 2010

Konso AG, Basel

NB_6.2_1 Alle Informationen sind gut verfügbar.

							berufliche	private	Zielgruppe	Zielgruppe	Zielgruppe
		Basis1	Gymna- sianen	Studenten	Lehrende, Dozierende	Fach- personen	Interessen	Interessen	Geschichte	Literatur	Kunst und Architektur
Basis1		452	8	86	76	92	167	218	234	180	99
Alle Informationen sind gut verfügbar	(10) völlig erfüllt	21.7	12.5	16.3	18.4	23.9	23.4	20.6	23.1	25.0	23.2
	9	19.9	25.0	20.9	22.4	22.8	19.2	23.4	22.6	19.4	25.3
	8	17.7	37.5	24.4	25.0	17.4	17.4	19.3	17.9	18.3	18.2
	7	10.4	12.5	15.1	15.8	8.7	10.2	9.6	11.5	10.6	11.1
	6	5.3	12.5	10.5	2.6	4.3	4.8	4.6	5.1	3.3	7.1
	5	3.3		4.7	1.3	3.3	3.0	3.2	3.4	3.9	3.0
	4	1.1		1.2		3.3	1.2	1.4	1.3	1.7	
	3	.4				1.1	1.2	.9	.4		
	Durchschnitt	(8.32)	(8.13)	(7.99)	(8.40)	(8.29)	(8.33)	(8.31)	(8.35)	(8.41)	(8.43)
	keine Angabe	20.1		7.0	14.5	15.2	19.8	17.0	14.5	17.8	12.1

Basis1: Nutzende der Schweizerischen Nationalbibliothek

Nutzende der Nationalbibliothek 2010

Konso AG, Basel

NB_6.2_1 Alle Informationen sind gut verfügbar.

		Zielgruppe	Zielgruppe	Zielgruppe	Zielgruppe	Zielgruppe	Zielgruppe	Zielgruppe	Zielgruppe	Zielgruppe	Geschlecht	
		Info- & Doku- wissen- schaften	Genealogie	Geografie	Wirtschaft	Politik	Recht	Psychologie und Pädagogik	Gesellschaft (Soziologie, Ethnologie..)	Medien	Mann	Frau
Basis1		52	37	44	44	65	53	32	88	77	272	174
Alle Informationen sind gut verfügbar	(10) völlig erfüllt	26.9	35.1	25.0	25.0	13.8	11.3	18.8	15.9	15.6	20.6	24.1
	9	11.5	27.0	27.3	18.2	26.2	20.8	34.4	20.5	24.7	21.0	18.4
	8	23.1	5.4	20.5	25.0	27.7	26.4	21.9	26.1	24.7	19.9	14.4
	7	15.4	8.1	6.8	9.1	9.2	9.4	6.3	12.5	16.9	11.0	9.8
	6	9.6	2.7	6.8	6.8	3.1	3.8	3.1	5.7	2.6	3.7	8.0
	5	3.8	2.7	4.5	2.3	7.7	5.7	3.1	4.5	2.6	3.3	3.4
	4				2.3		1.9		1.1		1.5	.6
	3	1.9		2.3	2.3					1.3	.7	
	Durchschnitt	(8.10)	(8.93)	(8.34)	(8.20)	(8.18)	(8.02)	(8.57)	(8.12)	(8.22)	(8.30)	(8.36)
	keine Angabe	7.7	18.9	6.8	9.1	12.3	20.8	12.5	13.6	11.7	18.4	21.3

Basis1: Nutzende der Schweizerischen Nationalbibliothek

Nutzende der Nationalbibliothek 2010

Konso AG, Basel

NB_6.2_1 Alle Informationen sind gut verfügbar.

		Alter					Kontakthäufigkeit			
		Bis 24jährig	25-34 jährig	35-44 jährig	45-59-jährig	60jährige +	jährlich	2-5x jährlich	monatlich	häufiger
Basis1		30	75	66	151	126	117	158	96	19
Alle Informationen sind gut verfügbar	(10) völlig erfüllt	20.0	13.3	18.2	25.8	24.6	20.5	19.6	26.0	10.5
	9	23.3	21.3	16.7	24.5	15.1	10.3	22.2	26.0	36.8
	8	36.7	17.3	21.2	17.2	12.7	18.8	15.8	16.7	31.6
	7	10.0	14.7	16.7	6.6	9.5	6.8	13.9	12.5	5.3
	6	3.3	10.7	7.6	4.6	2.4	4.3	6.3	6.3	5.3
	5	3.3	5.3	1.5	5.3	.8	4.3	2.5	4.2	
	4		1.3	1.5	.7	1.6		1.3		5.3
	3			3.0				.6	1.0	
	Durchschnitt	(8.38)	(7.89)	(7.95)	(8.49)	(8.62)	(8.36)	(8.23)	(8.38)	(8.22)
	keine Angabe	3.3	16.0	13.6	15.2	33.3	35.0	17.7	7.3	5.3

Basis1: Nutzende der Schweizerischen Nationalbibliothek

Nutzende der Nationalbibliothek 2010

Konso AG, Basel

NB_6.2_1 Alle Informationen sind gut verfügbar.

		Gesamturteil			
		Note 1-5	Note 6-7	Note 8-9	Note 10
Basis1		13	41	215	173
Alle Informationen sind gut verfügbar	(10) völlig erfüllt	15.4	4.9	12.6	37.6
	9	15.4	4.9	26.5	16.8
	8	7.7	26.8	21.4	12.1
	7	15.4	24.4	12.6	4.6
	6		9.8	6.5	3.5
	5	15.4	4.9	3.7	1.2
	4		2.4	1.4	.6
	3		2.4	.5	
	Durchschnitt	(7.78)	(7.18)	(8.08)	(8.98)
	keine Angabe	30.8	19.5	14.9	23.7

Basis1: Nutzende der Schweizerischen Nationalbibliothek

Nutzende der Nationalbibliothek 2010

Konso AG, Basel

NB_6.2_2 Die Ausleihe funktioniert reibungslos..

		Basis1					berufliche	private	Zielgruppe	Zielgruppe	Zielgruppe	Zielgruppe
			Gymna- siasten	Studenten	Lehrende, Dozierende	Fach- personen	Interessen	Interessen	Geschichte	Literatur	Kunst und Architektur	Info- & Doku- wissen- schaften
Basis1		452	8	86	76	92	167	218	234	180	99	52
Die Ausleihe funktioniert reibungslos	(10) völlig erfüllt	37.2	50.0	39.5	39.5	40.2	38.9	39.0	44.0	40.0	45.5	36.5
	9	17.0	12.5	26.7	15.8	15.2	18.6	20.2	16.2	16.1	19.2	15.4
	8	10.4		15.1	10.5	9.8	10.8	8.7	9.4	10.0	10.1	15.4
	7	4.4	12.5	7.0	7.9	4.3	3.6	3.7	4.3	5.0	4.0	9.6
	6	3.3		3.5	2.6	3.3	3.6	2.8	3.4	1.7	1.0	9.6
	5	2.0		1.2	1.3	1.1	1.8	3.2	1.3	2.2	2.0	
	4	.2					.6			.6		
	3	.2			1.3		.6	.5	.4			
	2	.7	12.5			1.1	.6	.5	.4	.6		
	Durchschnitt	(8.91)	(8.29)	(8.95)	(8.90)	(9.00)	(8.90)	(8.95)	(9.06)	(8.99)	(9.20)	(8.69)
keine Angabe		24.6	12.5	7.0	21.1	25.0	21.0	21.6	20.5	23.9	18.2	13.5

Basis1: Nutzende der Schweizerischen Nationalbibliothek

Nutzende der Nationalbibliothek 2010

Konso AG, Basel

NB_6.2_2 Die Ausleihe funktioniert reibungslos..

		Zielgruppe	Zielgruppe	Zielgruppe	Zielgruppe	Zielgruppe	Zielgruppe	Zielgruppe	Geschlecht		
		Genealogie	Geografie	Wirtschaft	Politik	Recht	Psychologie und Pädagogik	Gesellschaft (Soziologie, Ethnologie..)	Medien	Mann	Frau
Basis1		37	44	44	65	53	32	88	77	272	174
Die Ausleihe funktioniert reibungslos	(10) völlig erfüllt	37.8	47.7	50.0	43.1	30.2	43.8	39.8	40.3	39.3	35.1
	9	16.2	13.6	13.6	16.9	26.4	25.0	21.6	20.8	16.5	17.2
	8	10.8	18.2	13.6	10.8	17.0	12.5	11.4	16.9	10.7	10.3
	7	2.7	2.3	2.3	3.1	5.7		6.8	2.6	4.0	5.2
	6		2.3		3.1	1.9		1.1	1.3	2.6	4.6
	5	2.7		2.3	1.5	1.9				1.8	2.3
	4									.4	
	3				1.5	1.9				.4	
	2						3.1	1.1	2.6	1.1	
	Durchschnitt	(9.15)	(9.22)	(9.28)	(9.02)	(8.73)	(9.11)	(9.04)	(8.95)	(8.92)	(8.88)
keine Angabe		29.7	15.9	18.2	20.0	15.1	15.6	18.2	15.6	23.2	25.3

Basis1: Nutzende der Schweizerischen Nationalbibliothek

Nutzende der Nationalbibliothek 2010

Konso AG, Basel

NB_6.2_2 Die Ausleihe funktioniert reibungslos..

		Alter					Kontakthäufigkeit			
		Bis 24jährig	25-34 jährig	35-44 jährig	45-59-jährig	60jährige +	jährlich	2-5x jährlich	monatlich	häufiger
Basis1		30	75	66	151	126	117	158	96	19
Die Ausleihe funktioniert reibungslos	(10) völlig erfüllt	46.7	38.7	34.8	31.8	42.9	16.2	43.7	44.8	63.2
	9	23.3	18.7	16.7	21.9	9.5	17.1	16.5	21.9	15.8
	8	10.0	16.0	12.1	9.9	7.1	9.4	8.9	14.6	5.3
	7	10.0	2.7	6.1	5.3	2.4	4.3	4.4	4.2	5.3
	6		6.7	7.6	2.0	1.6	2.6	6.3		
	5		1.3	3.0	1.3	3.2	5.1	.6	1.0	
	4					.8		.6		
	3				.7					
	2	3.3		1.5	.7		1.7	.6		
	Durchschnitt	(8.93)	(8.90)	(8.57)	(8.88)	(9.14)	(8.26)	(8.96)	(9.20)	(9.53)
	keine Angabe	6.7	16.0	18.2	26.5	32.5	43.6	18.4	13.5	10.5

Basis1: Nutzende der Schweizerischen Nationalbibliothek

Nutzende der Nationalbibliothek 2010

Konso AG, Basel

NB_6.2_2 Die Ausleihe funktioniert reibungslos..

		Gesamturteil			
		Note 1-5	Note 6-7	Note 8-9	Note 10
Basis1		13	41	215	173
Die Ausleihe funktioniert reibungslos	(10) völlig erfüllt	15.4	12.2	30.7	53.8
	9	7.7	14.6	24.7	9.2
	8		24.4	13.5	4.6
	7	7.7	14.6	4.7	1.7
	6	7.7	12.2	3.7	.6
	5	15.4		1.9	1.2
	4	7.7			
	3		2.4		
	2	15.4		.5	
	Durchschnitt	(6.00)	(7.85)	(8.82)	(9.55)
	keine Angabe	23.1	19.5	20.5	28.9

Basis1: Nutzende der Schweizerischen Nationalbibliothek

Nutzende der Nationalbibliothek 2010

Konso AG, Basel

NB_6.2_3 Die Öffnungszeiten zur Nutzung der Sammlung sind genügend breit.

							berufliche	private	Zielgruppe	Zielgruppe	Zielgruppe
			Gymna- siasten	Studenten	Lehrende, Dozierende	Fach- personen	Interessen	Interessen	Geschichte	Literatur	Kunst und Architektur
Basis1		448	8	85	75	91	164	216	232	179	99
Die Öffnungszeiten zur Nutzung der Sammlung sind genügend breit	(10) völlig erfüllt	24.8	12.5	21.2	16.0	24.2	26.8	28.2	29.7	23.5	25.3
	9	13.8	25.0	11.8	12.0	15.4	14.0	18.1	15.9	15.1	22.2
	8	12.7		17.6	10.7	16.5	15.2	13.9	13.4	12.3	12.1
	7	8.7	12.5	11.8	16.0	8.8	8.5	6.9	7.3	9.5	9.1
	6	5.8	25.0	10.6	12.0	4.4	5.5	4.6	5.2	7.3	10.1
	5	2.5		2.4	4.0	2.2	.6	2.8	2.6	2.8	3.0
	4	2.7	12.5	8.2	4.0	1.1	2.4	.9	1.7	3.4	
	3	1.1		1.2	2.7	2.2	1.8	.9	.9	2.2	1.0
	2	1.8		5.9	5.3		1.8	.9	2.6	.6	1.0
	(1) gar nicht erfüllt	.7		1.2		2.2	1.2	.5	.4	.6	
	Durchschnitt	(8.05)	(7.29)	(7.26)	(7.16)	(8.11)	(8.10)	(8.42)	(8.25)	(7.97)	(8.28)
	keine Angabe	25.4	12.5	8.2	17.3	23.1	22.0	22.2	20.3	22.9	16.2

Basis1: Nutzende der Schweizerischen Nationalbibliothek

Nutzende der Nationalbibliothek 2010

Konso AG, Basel

NB_6.2_3 Die Öffnungszeiten zur Nutzung der Sammlung sind genügend breit.

		Zielgruppe	Zielgruppe	Zielgruppe	Zielgruppe	Zielgruppe	Zielgruppe	Zielgruppe	Zielgruppe	Zielgruppe	Geschlecht	
		Info- & Doku- wissen- schaften	Genealogie	Geografie	Wirtschaft	Politik	Recht	Psychologie und Pädagogik	Gesellschaft (Soziologie, Ethnologie..)	Medien	Mann	Frau
Basis1		52	37	43	44	65	53	31	85	76	270	172
Die Öffnungszeiten zur Nutzung der Sammlung sind genügend breit	(10) völlig erfüllt	19.2	40.5	30.2	31.8	23.1	15.1	32.3	22.4	26.3	25.2	25.0
	9	15.4	13.5	16.3	15.9	21.5	20.8	29.0	18.8	19.7	14.4	12.8
	8	21.2	5.4	16.3	15.9	16.9	13.2	9.7	18.8	18.4	13.7	11.6
	7	7.7	2.7	4.7	4.5	7.7	13.2	6.5	10.6	6.6	8.9	8.7
	6	9.6	2.7	4.7	4.5	4.6	3.8	3.2	5.9	2.6	5.6	6.4
	5	3.8	5.4	7.0	4.5	4.6	1.9	3.2	2.4	2.6	2.6	2.3
	4	3.8					3.8		2.4	1.3	1.1	5.2
	3			2.3	2.3	1.5		3.2	1.2	2.6	1.5	.6
	2								1.2	7.9	1.1	2.9
	(1) gar nicht erfüllt			2.3	2.3		1.9				1.1	
	Durchschnitt	(8.00)	(9.00)	(8.17)	(8.31)	(8.37)	(7.95)	(8.63)	(8.14)	(7.85)	(8.14)	(7.91)
	keine Angabe	19.2	29.7	16.3	18.2	20.0	26.4	12.9	16.5	11.8	24.8	24.4

Basis1: Nutzende der Schweizerischen Nationalbibliothek

Nutzende der Nationalbibliothek 2010

Konso AG, Basel

NB_6.2_3 Die Öffnungszeiten zur Nutzung der Sammlung sind genügend breit.

		Alter					Kontakthäufigkeit			
		Bis 24jährig	25-34 jährig	35-44 jährig	45-59-jährig	60jährige +	jährlich	2-5x jährlich	monatlich	häufiger
Basis1		30	75	63	150	126	117	154	96	19
Die Öffnungszeiten zur Nutzung der Sammlung sind genügend breit	(10) völlig erfüllt	30.0	18.7	23.8	24.0	29.4	14.5	27.3	29.2	42.1
	9	13.3	16.0	15.9	14.0	11.9	11.1	14.3	18.8	10.5
	8	16.7	12.0	15.9	12.0	11.9	12.0	11.7	12.5	26.3
	7	16.7	6.7	12.7	10.7	4.0	6.0	10.4	7.3	5.3
	6	10.0	5.3	6.3	6.7	4.0	6.0	7.1	5.2	
	5	3.3	5.3	1.6	2.0	1.6	5.1		4.2	5.3
	4	3.3	5.3	6.3	2.0		2.6	3.9	2.1	
	3		2.7		.7	1.6		1.3	1.0	5.3
	2		5.3	3.2	1.3		1.7	1.9	2.1	
	(1) gar nicht erfüllt		2.7	1.6					2.1	
	Durchschnitt	(8.14)	(7.18)	(7.75)	(8.17)	(8.72)	(7.77)	(8.13)	(8.07)	(8.50)
	keine Angabe	6.7	20.0	12.7	26.7	35.7	41.0	22.1	15.6	5.3

Basis1: Nutzende der Schweizerischen Nationalbibliothek

Nutzende der Nationalbibliothek 2010

Konso AG, Basel

NB_6.2_3 Die Öffnungszeiten zur Nutzung der Sammlung sind genügend breit.

		Gesamturteil			
		Note 1-5	Note 6-7	Note 8-9	Note 10
Basis1		13	40	214	171
Die Öffnungszeiten zur Nutzung der Sammlung sind genügend breit	(10) völlig erfüllt	7.7	5.0	20.6	36.3
	9	7.7	7.5	18.7	9.9
	8		20.0	16.4	8.2
	7	7.7	20.0	9.8	5.3
	6	15.4	7.5	4.7	6.4
	5	7.7	5.0	2.8	.6
	4	7.7	5.0	2.8	1.8
	3	15.4		.9	.6
	2	7.7	5.0	1.9	.6
	(1) gar nicht erfüllt		2.5	.9	
	Durchschnitt	(5.50)	(6.71)	(7.98)	(8.71)
	keine Angabe	23.1	22.5	20.6	30.4

Basis1: Nutzende der Schweizerischen Nationalbibliothek