

Besucher/innen-Umfrage der Berliner Landeszentrale für politische Bildung 2018

- Auszüge und Schlussfolgerungen -

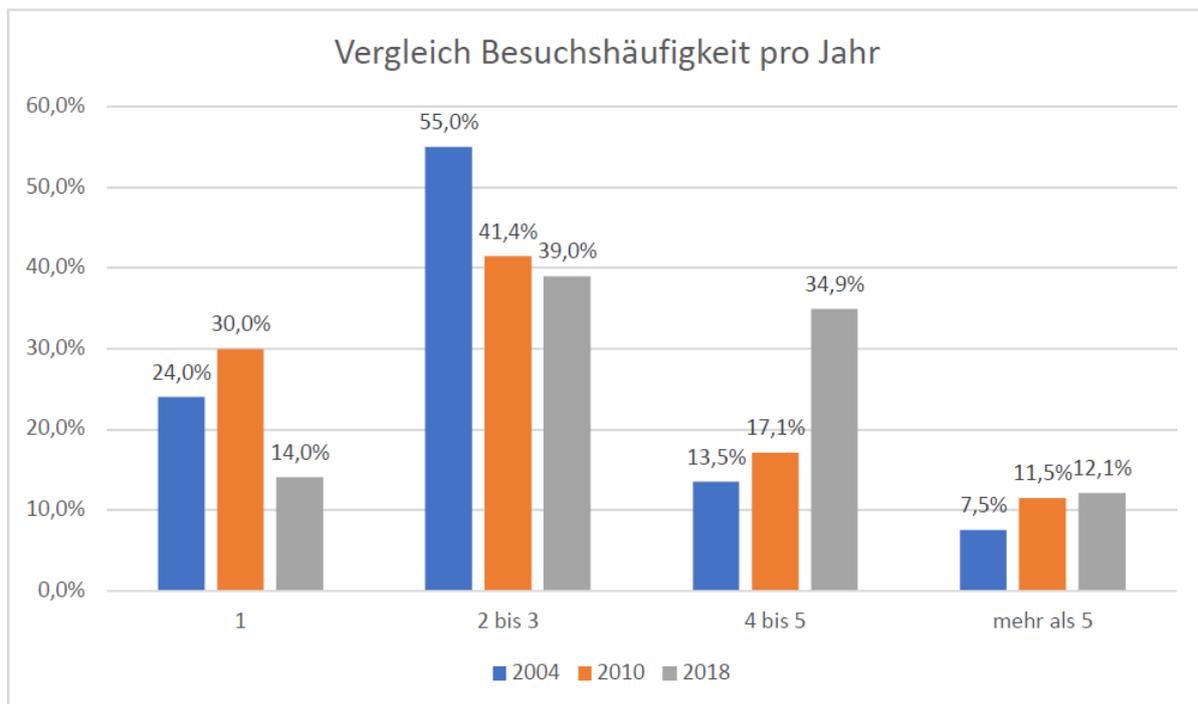
Vorgehen

Um mehr über das Nutzungsverhalten, die Zufriedenheit und die Wünsche der Besucherinnen und Besucher zu erfahren hat die Berliner Landeszentrale für politische Bildung im Jahr 2018 eine Umfrage im Besuchszentrum durchgeführt.

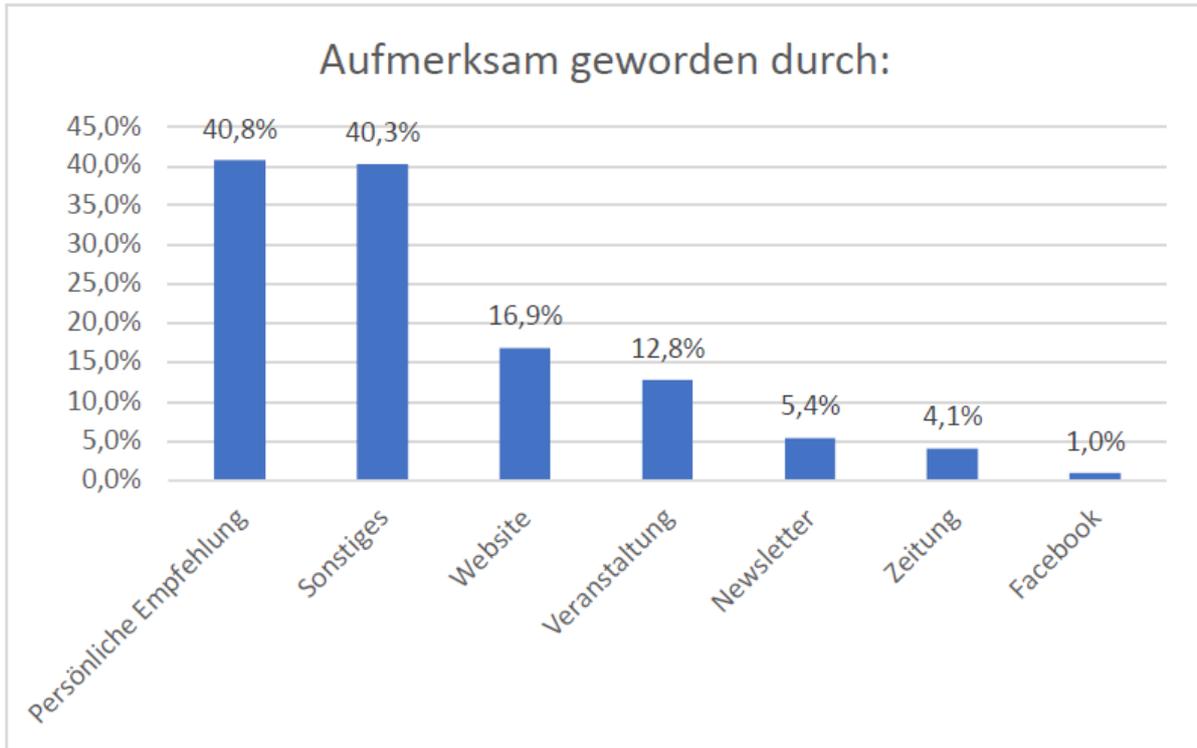
Konzipiert und ausgewertet wurde die Umfrage durch die Alice Salomon Hochschule (europe institute für social work).

Der Fragebogen wurde mit dem Ziel der Vergleichbarkeit an frühere Umfragen (2004, 2010) angelehnt. Befragt wurden die Besuchenden über 7 Wochen im Mai und Juni 2018. 895 Besuchende nahmen an der Umfrage teil.

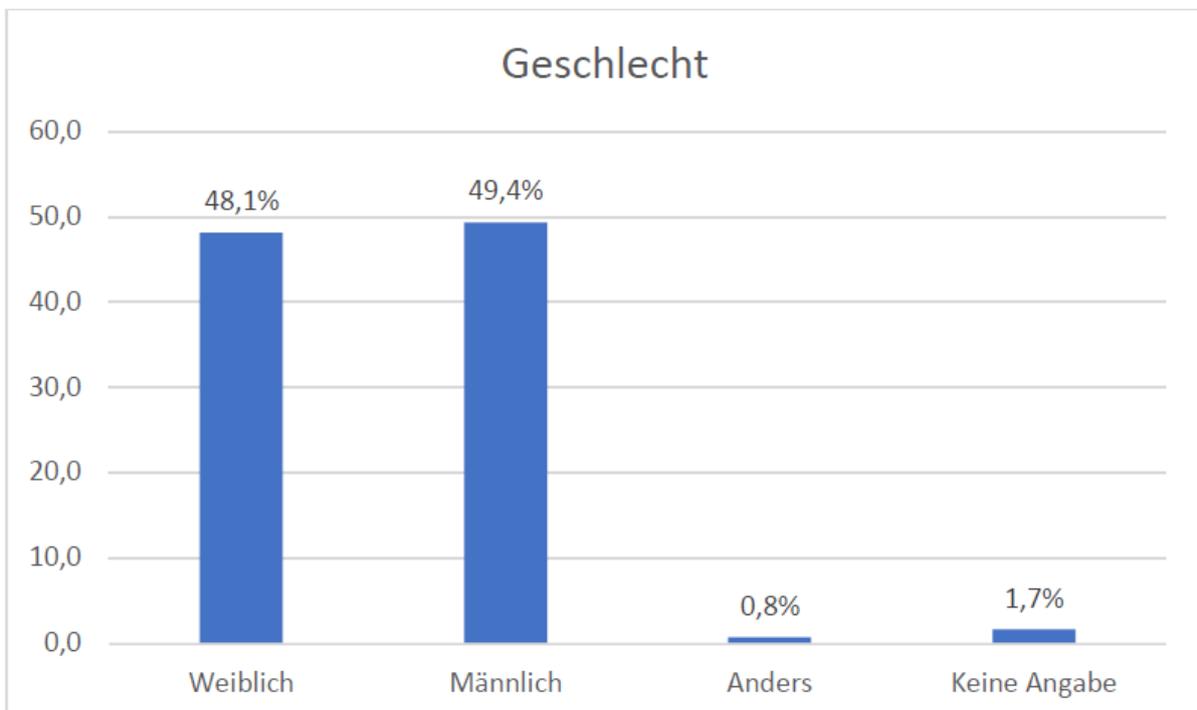
Ergebnisse im Überblick (Auszüge)

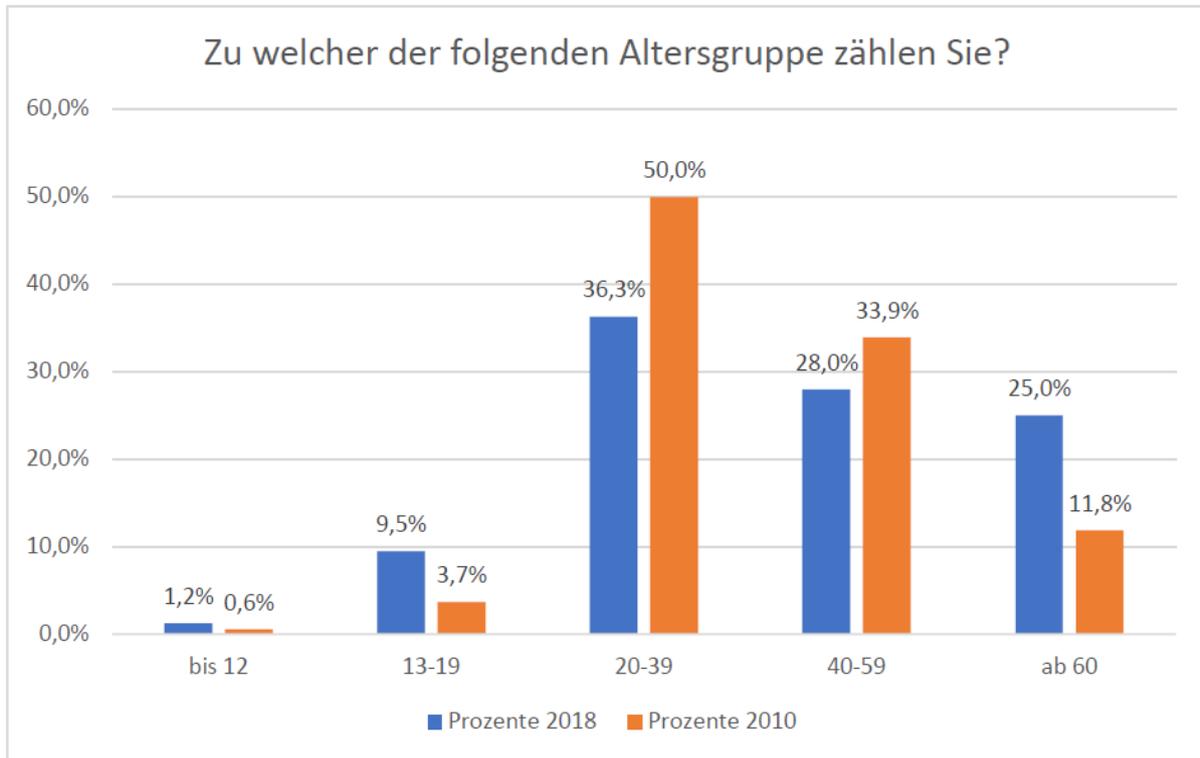


Besuchende kommen in 2018 häufiger als in 2010 / 2004. Mögliche Gründe: Gute Erreichbarkeit des Standortes Amerika Haus direkt am Bahnhof Zoologischer Garten, regelmäßiges Angebot an neuen Publikationen.

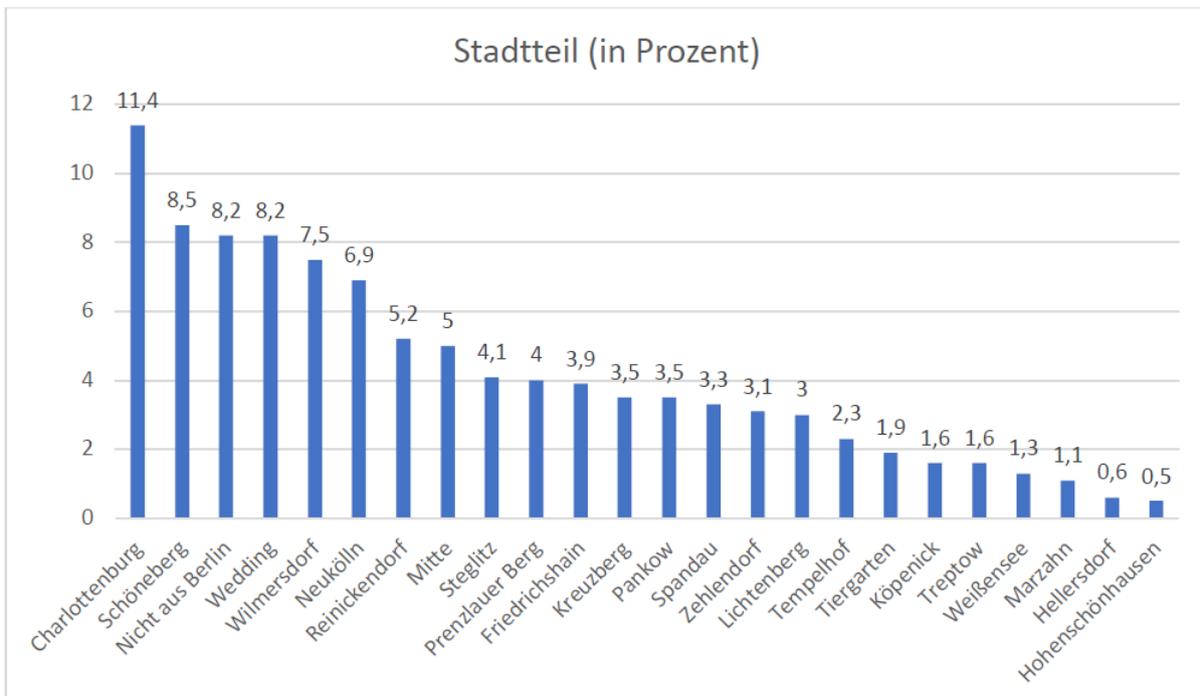


Die drei relevantesten Punkte unter Sonstiges sind „Schule“, „Uni“ und „Vorbeigelaufen“. Ähnlich wie in 2010 kommt die Mehrzahl der Besuchenden nach persönlicher Empfehlung in die Landeszentrale.

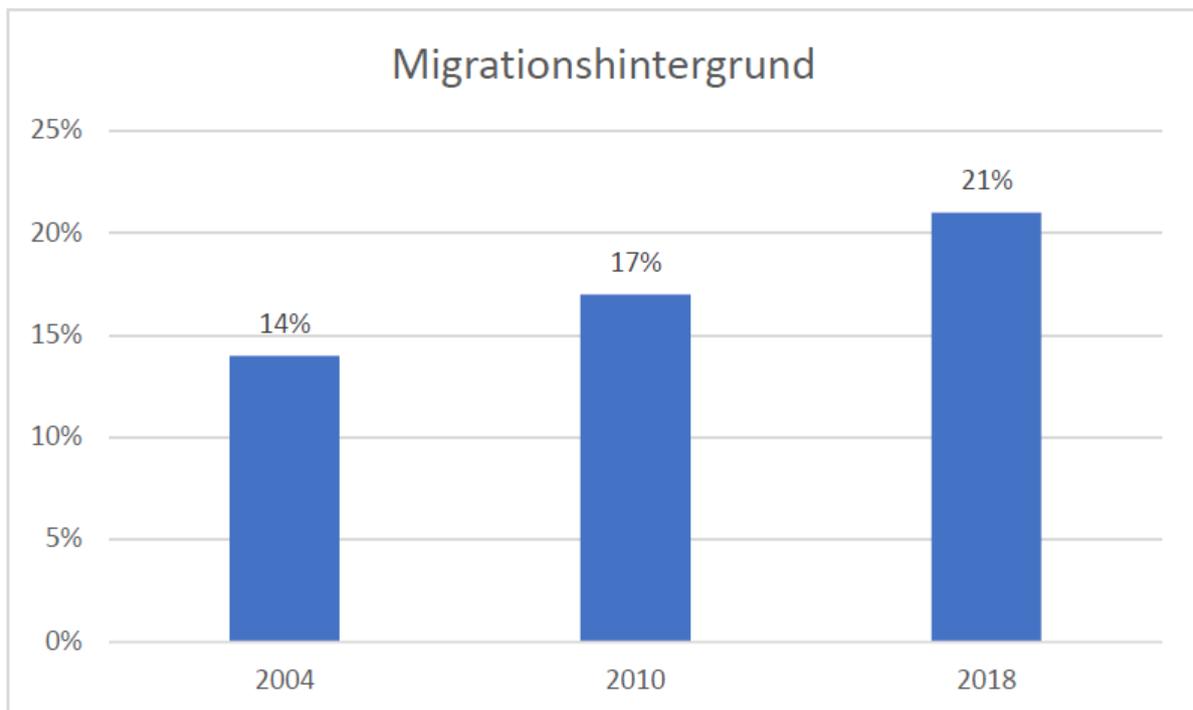




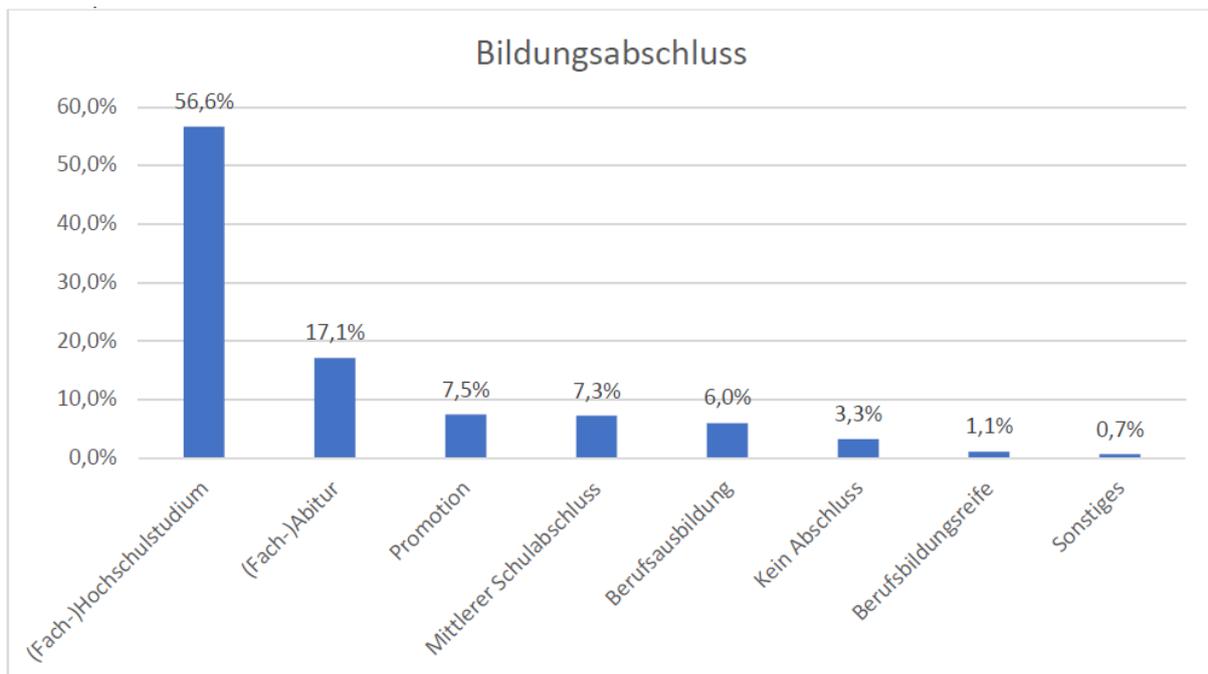
Die Altersstruktur der Besuchenden hat sich diversifiziert: Es kommen sowohl mehr Jüngere als auch mehr Ältere.



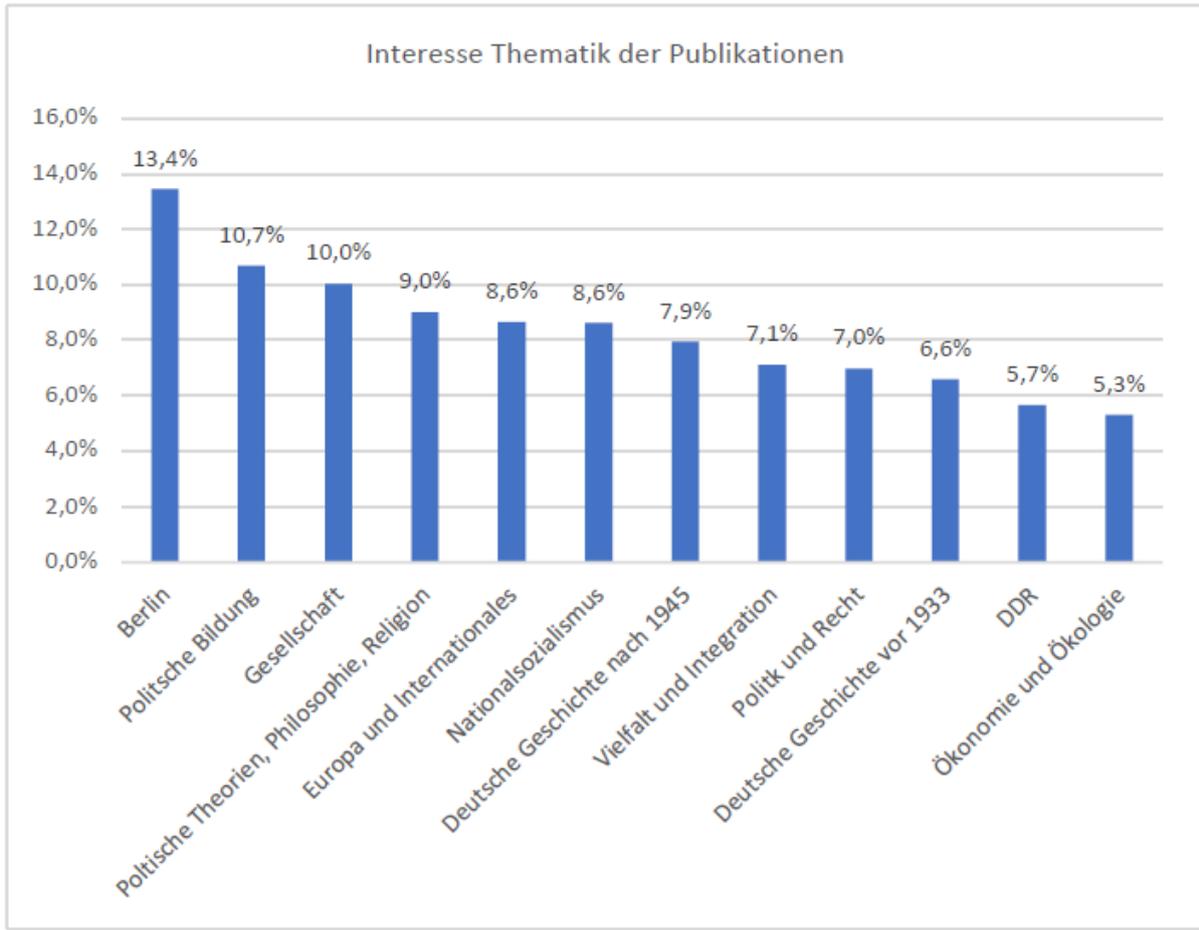
Die meisten Besuchenden kommen aus Charlottenburg, die wenigsten aus den Ostbezirken. Die Nähe des Wohnortes spielt dementsprechend eine große Rolle. 2004 und 2010 war die Tendenz ähnlich.



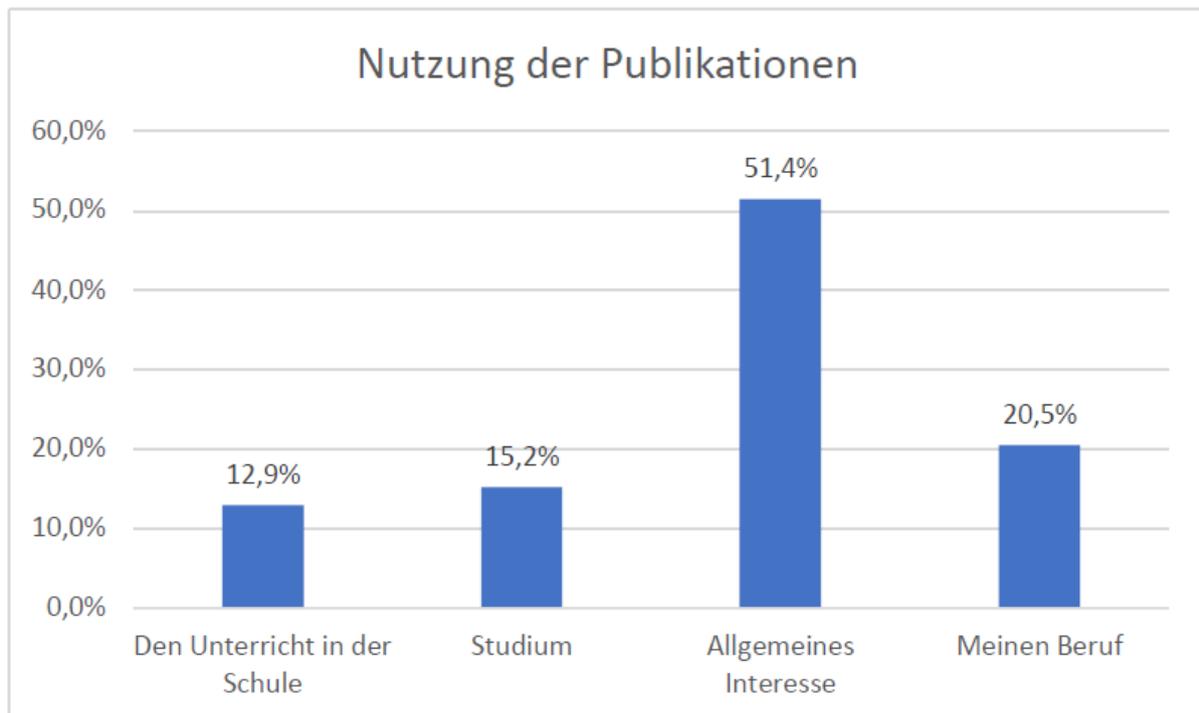
Der Anteil der Besuchenden mit Migrationshintergrund (Selbstzuordnung) liegt noch unter dem Berliner Durchschnitt von etwa 30 Prozent, es hat aber seit 2004 eine kontinuierliche Steigerung gegeben. Meistnennungen der Herkunftsländer: Türkei, Polen.



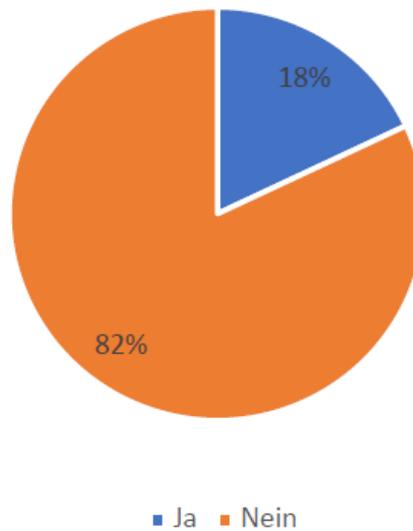
Fast zwei Drittel der Besuchenden haben einen Hochschulabschluss (im Vergleich zu 26,9% der Berliner Bevölkerung).



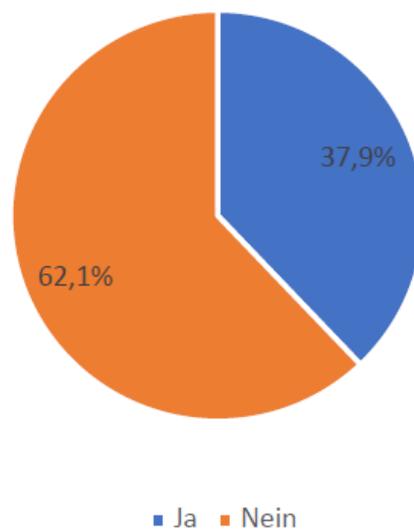
Die Varianz bezüglich der Themen ist relativ gering, das Thema Berlin ist aber überdurchschnittlich gefragt. Vermisst werden vor allem: Mehr internationale Themen, mehr für Kinder, Politische Theorie, mehrsprachige Bücher.



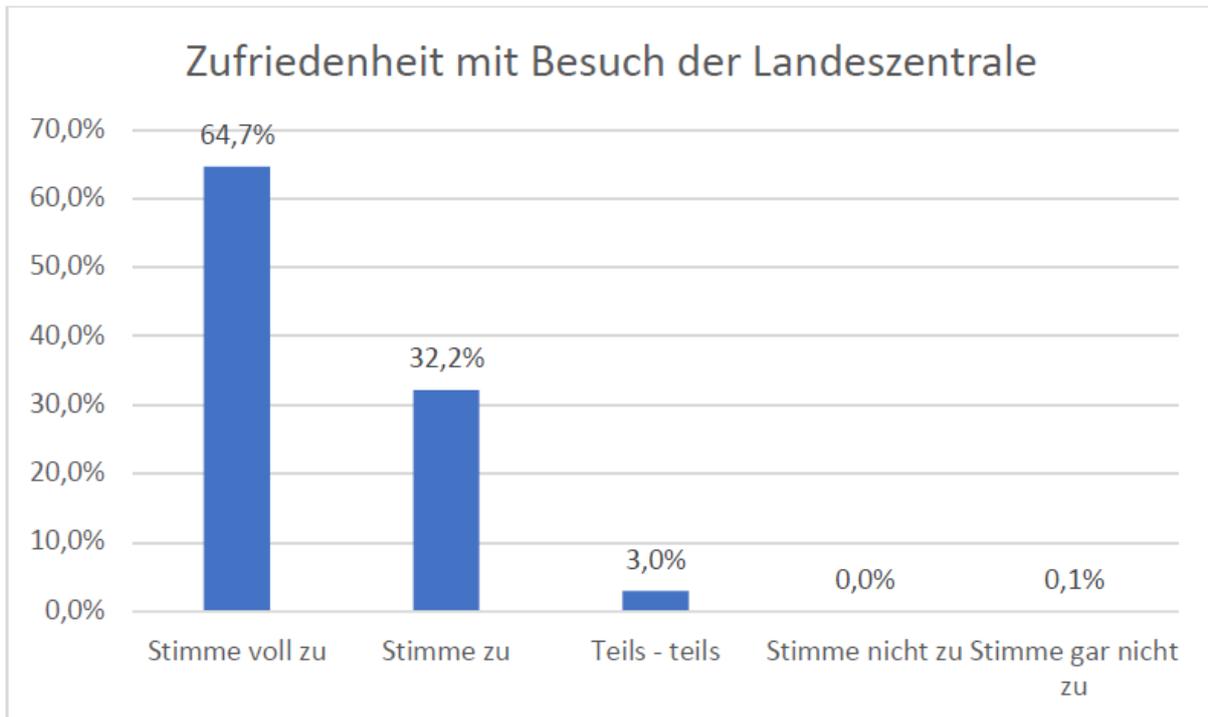
Veranstaltungsbesuch



Nutzung der Website



Über 80 % der befragten Besuchenden im Besuchszentrum waren noch nie bei einer Veranstaltung der Landeszentrale; diejenigen, die eine Veranstaltung besucht haben, waren damit aber sehr zufrieden. Rund 38 Prozent nutzen die Website.



Schlussfolgerungen der Landeszentrale

1. Die Berliner Landeszentrale für politische Bildung erreicht (mit den Publikationsangeboten) bezogen auf Alter, Geschlecht und Migrationsgeschichte den Durchschnitt der Berliner Bevölkerung, nicht aber in Bezug auf den Bildungsstand und die räumliche Verteilung.

Bewohner der Ostberliner Stadtteile Treptow-Köpenick, Marzahn-Hellersdorf, Hohenschönhausen und Weißensee kommen nicht zur Landeszentrale am Bahnhof Zoo. Offensichtlich nutzen auch Menschen aus der Nachbarschaft die Landeszentrale zur Lektüre aktueller Tageszeitungen etc., was auch die hohen Werte der angrenzenden Stadtbezirke erklärt. Das Buchangebot richtet sich an Hochgebildete, trotz Angebote in einfacher Sprache, fast zwei Drittel der Besucher/innen haben einen Hochschulabschluss.

2. Eine ständige Neuansprache ist notwendig, um den erreichten Stand zu halten, rd. 30-35% der Besucherinnen und Besucher müssen täglich neu erreicht werden. Hohe Kundenzufriedenheit und ständig neue Angebote (hier Publikationen) führen zur Kundenbindung und zur persönlichen Weiterempfehlung, die mit rd. 50% die wichtigste Form der Akquise ist, noch vor der Website mit 16% und Veranstaltungen mit 13%.

3. Wir erreichen mit unseren Publikationen im engeren Sinne den Bereich der Bildung bzw. politischen Bildung: Schule, Universitäten, außerschulische politische Bildung. Dementsprechend gibt es auch eine starke Nachfrage nach Fachpublikationen.

4. Insgesamt ist das thematische Interesse der Besucher/innen einigermaßen gleichverteilt, zwischen 5,3% und 13,4% reicht der Anteil der Nennungen. Aus allen thematischen Bereichen sind folglich Publikationen vorzuhalten. Die Themen politische Bildung, Gesellschaft und politische Theorie sollten ausgebaut werden. Gleichzeitig scheint eine Ergänzung für Kinder und Jugendliche

und mehrsprachige Bücher sinnvoll. Das Thema Berlin bildet einen großen Schwerpunkt, dies sollte auch so bleiben. Den Bedarf an mehr Publikationen zu internationalen Themen wollen wir nicht erfüllen sondern verweisen auf die bpb.

5. Uns gelingt es nur in geringem Umfang, Menschen von einem Angebot zu einem anderen weiterzuleiten, also von Veranstaltungen zu Publikationen und zum Internet. Was noch mehr getan werden könnte, ist zu diskutieren. Unsere Veranstaltungen finden im Wesentlichen im eigenen Besuchszentrum statt, Veranstaltungshinweise gibt es sowohl über den Display am Eingang wie auch an den Tresen, das Internet verweist auf beide Angebote direkt auf der Startseite und der Newsletter mit steigenden Empfängerzahlen verweist wiederum auf die Homepage.

6. Unsere verschiedenen Angebote scheinen jeweils unterschiedliche Nutzergruppen zu erreichen. Dies spricht für den Ausbau auch eigenständiger Angebote auf unserer Website (z.B. Themendossiers), die bisher im Wesentlichen auf andere Angebotsformate verweist. Zudem sollten Informationen zur Arbeit der Landeszentrale über Stadtteilbibliotheken und Bürgerämter in allen Bezirken Berlins präsent sein. Auch sollten nicht nur Veranstaltungen sondern auch Eigenpublikationen über Facebook beworben werden.

7. Zudem spricht die Auswertung der Besucher/innen-Auswertung auch dafür, die Gruppen der Berliner Bevölkerung, die bisher eher weniger erreicht werden, durch neue ergänzende Angebote anzusprechen, so wie dies mit sozialräumlichen Projekten geplant ist.

8. Das Besuchszentrum erhält eine sehr positive Rückmeldung, ebenso die Veranstaltungen. Insgesamt scheint die Website zu wenig bekannt, was zusätzlich für den Ausbau eigenständiger Webangebote spricht, die allerdings Berlin-spezifisch sein sollten.

Zusammenstellung: Julia Hasse, im November 2018