
Medienboten

Bücherhallen Hamburg

Befragung der Kunden

November 07 – Januar 08

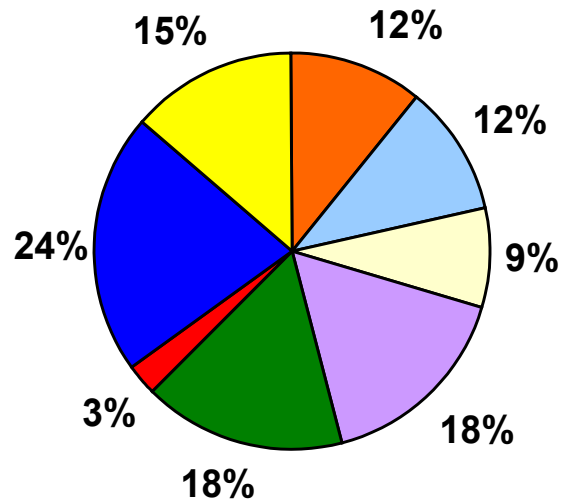
durchgeführt von

Anne-Marie Schön

Ausgangssituation

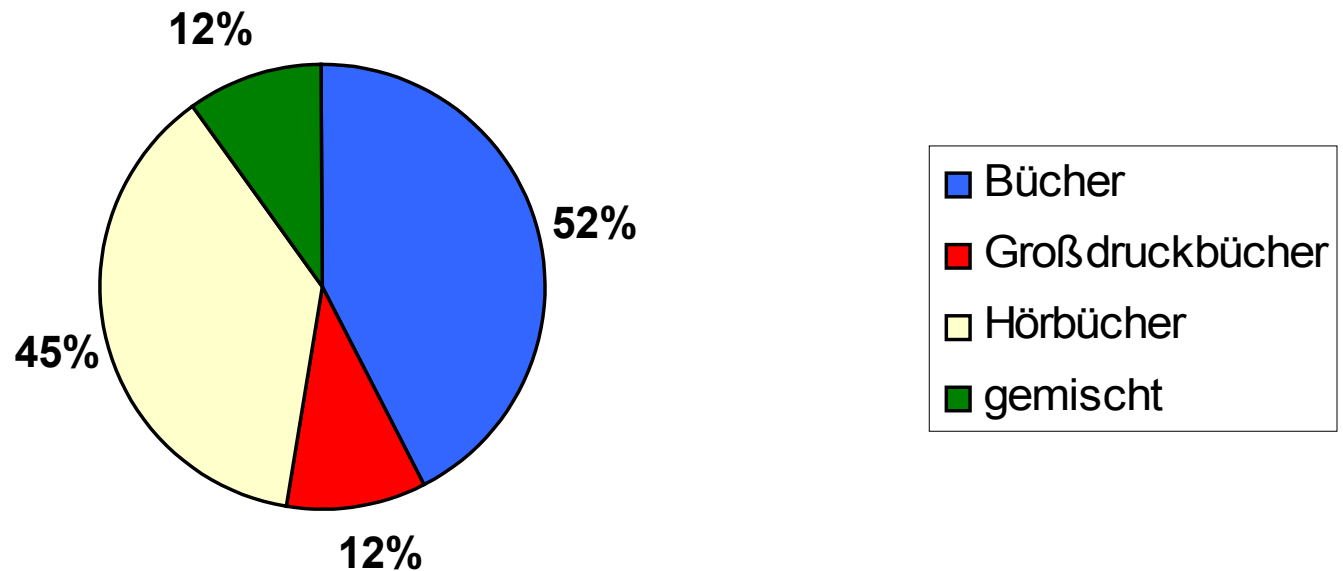
- Es wurden 49 Fragebögen, hauptsächlich per e-Mail, an die Ehrenamtlichen verschickt, die diese an ihre Kunden weiterleiten sollten.
- Davon sind 33 Fragebögen von den Kunden ausgefüllt zurückgekommen.
- Die Rücklaufquote beträgt somit 67%.

Information über das Projekt durch

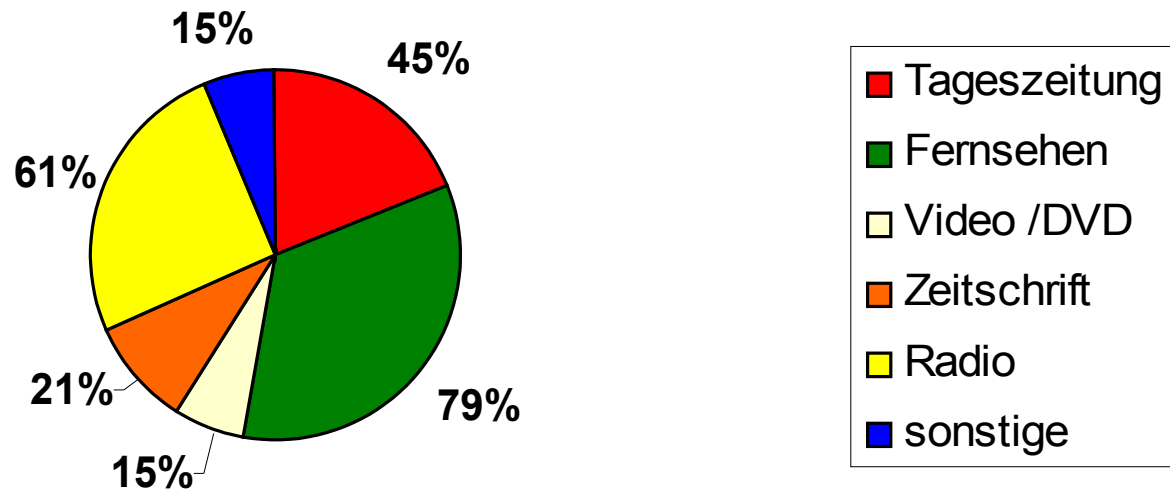


- Zeitungsartikel
- Falblätter / Flyer
- Fernsehen
- Amb. Pflegedienst
- Informationsveranstaltung
- Internet
- Freunde / Bekannte
- sonstiges

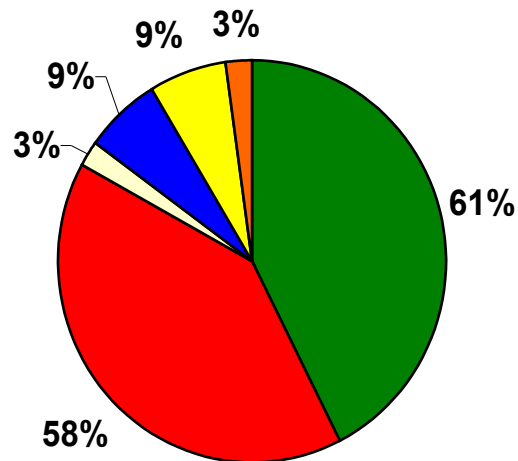
Medienausleihe



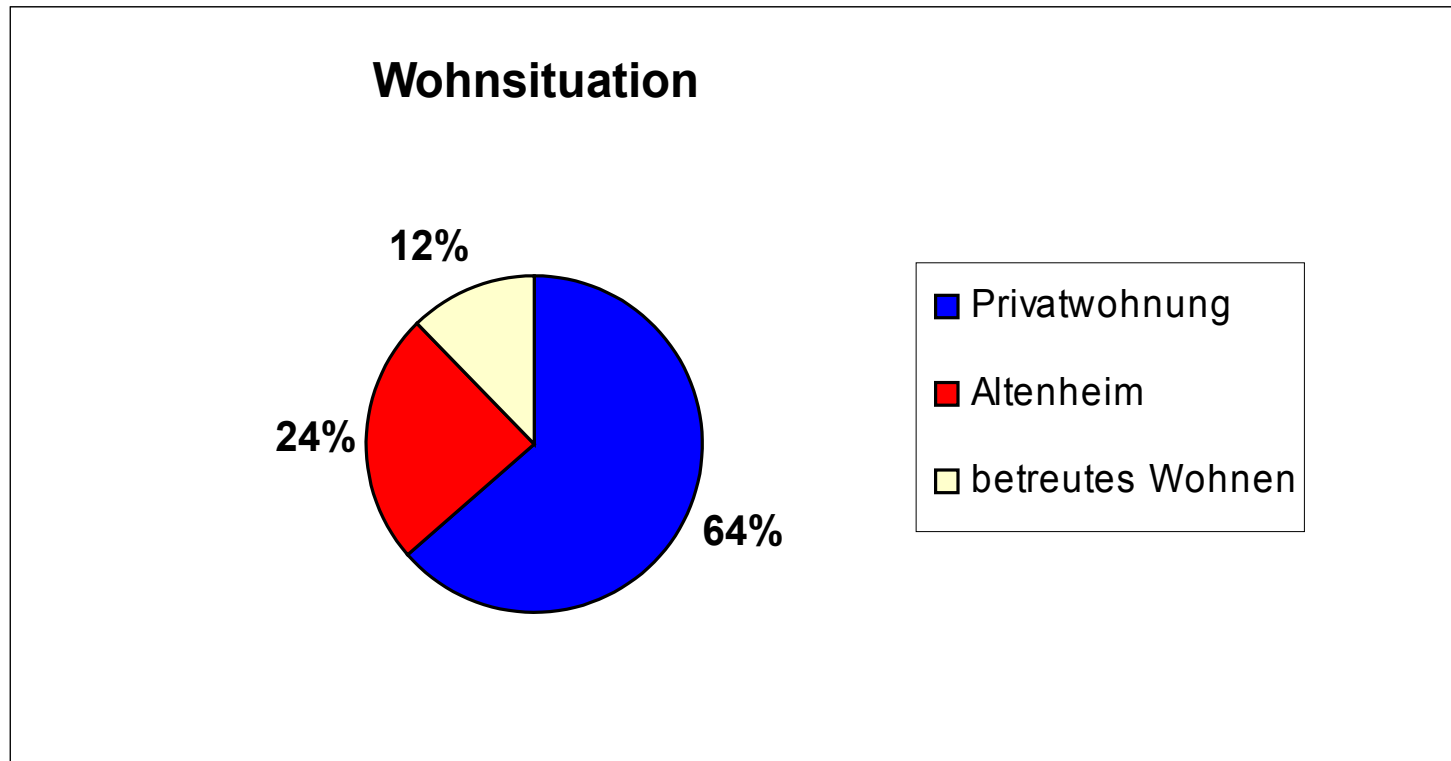
regelmäßige Mediennutzung



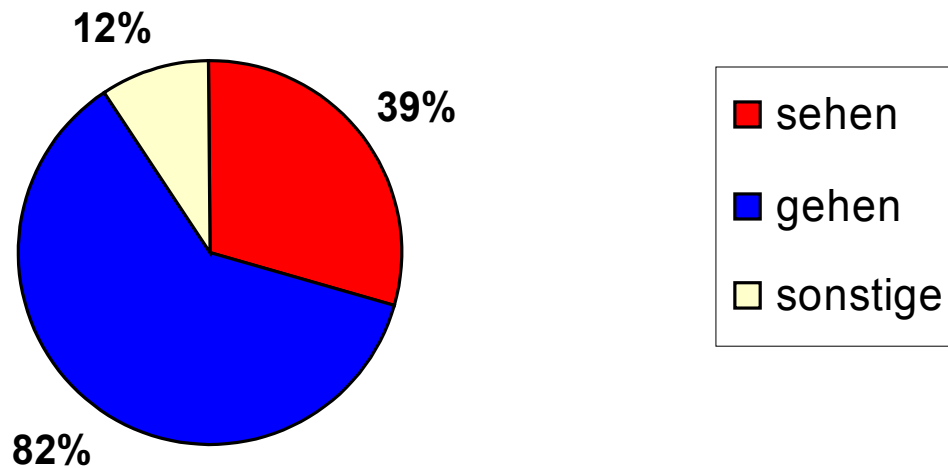
Medienauswahl



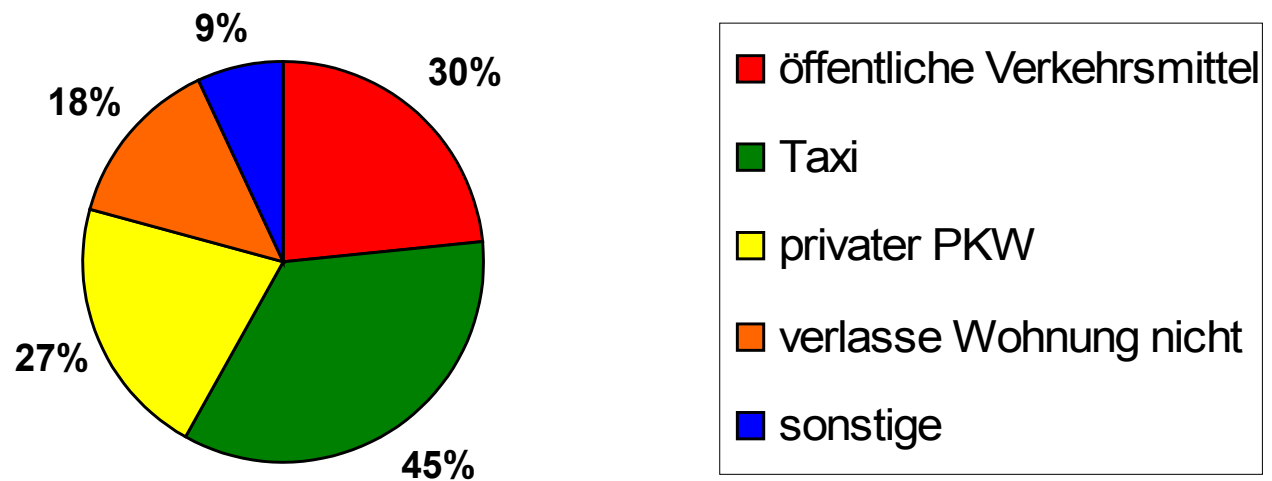
- Katalog
- Medienbote bringt eine Auswahl an Medien mit
- Bestsellerliste
- Rezensionen
- Empfehlungen von Bekannten
- sonstige



Bereich der Einschränkung



Nutzung von Verkehrsmitteln



Weitere Ergebnisse I

- Die Kunden geben ihre Behinderung und ihr Interesse am Lesen als Grund dafür an, diese Dienstleistung zu nutzen.
- Durchschnittlich nutzen die Kunden seit 6,7 Monaten die Dienste der Medienboten.
- Nur 30% der Kunden waren schon vorher einmal Kunde bei den Bücherhallen Hamburg.

Weitere Ergebnisse II

- Insgesamt 81% der Kunden bewerten das Medienangebot als „sehr gut“ bis „gut“.
- Die Kunden wünschen sich mehr Kriminalromane, Biografien und klassische Literatur.
- Vereinzelt wird auch nach DVD's und Klassik CD's gefragt.

Weitere Ergebnisse III

- 97% der Kunden beschreiben das Verhältnis zu ihren Medienboten als „sehr gut“.
- Die meisten Kunden sind mit der jetzigen Situation zufrieden und haben deshalb keine Verbesserungsvorschläge für das Projekt.
- Andererseits wird aber auch von vielen Kunden ein übersichtlicherer Katalog gefordert.

Demografische Daten

- Das Durchschnittsalter der Kunden beträgt 80 Jahre.
- Die Altersspanne liegt zwischen 59 bis 96 Jahren.
- 72% der Kunden sind weiblich und 28% männlich.

Medienboten

Bücherhallen Hamburg

Befragung der Ehrenamtlichen

November 07 – Januar 08

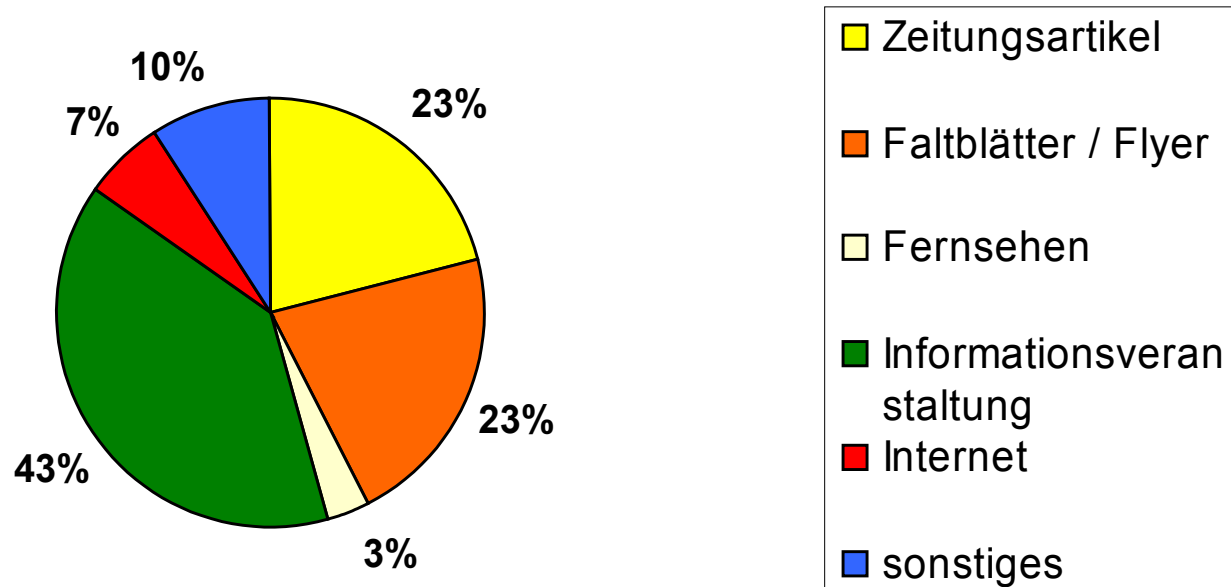
durchgeführt von

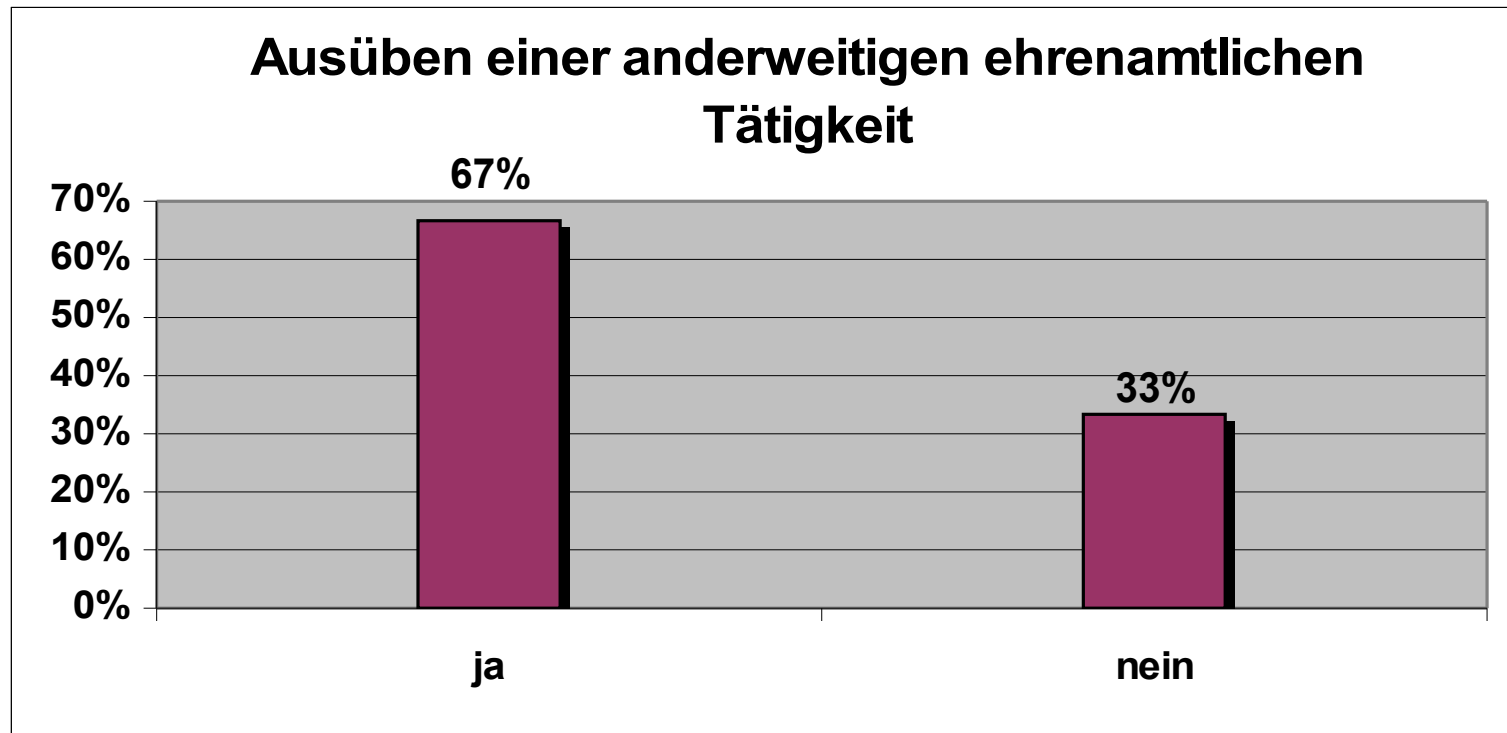
Anne-Marie Schön

Ausgangssituation

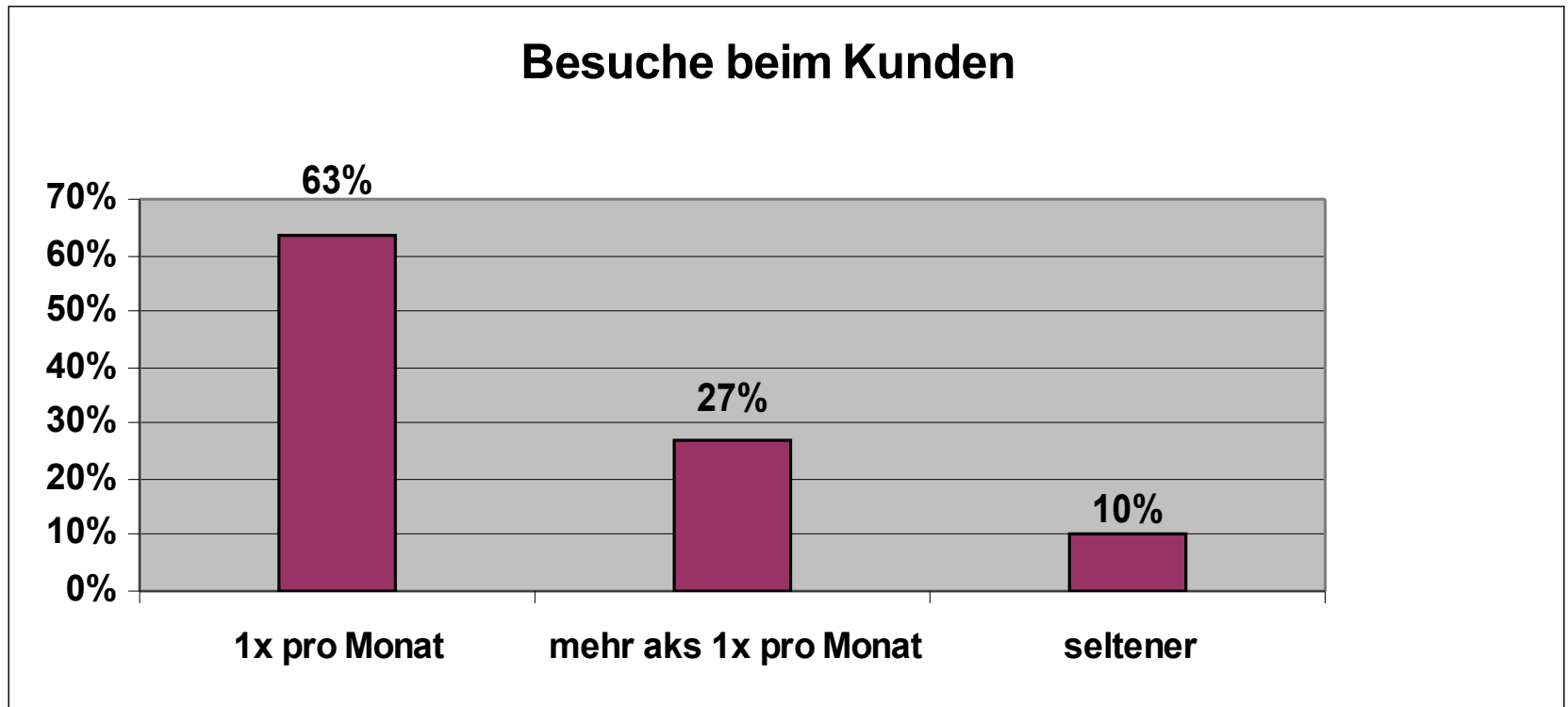
- Es wurden 49 Fragebögen, hauptsächlich per e-Mail, an die Ehrenamtlichen verschickt, die zu diesem Zeitpunkt bereits einen Kunden hatten.
- Davon sind 30 Fragebögen ausgefüllt zurückgekommen.
- Die Rücklaufquote beträgt somit 61%.

Information über das Projekt durch

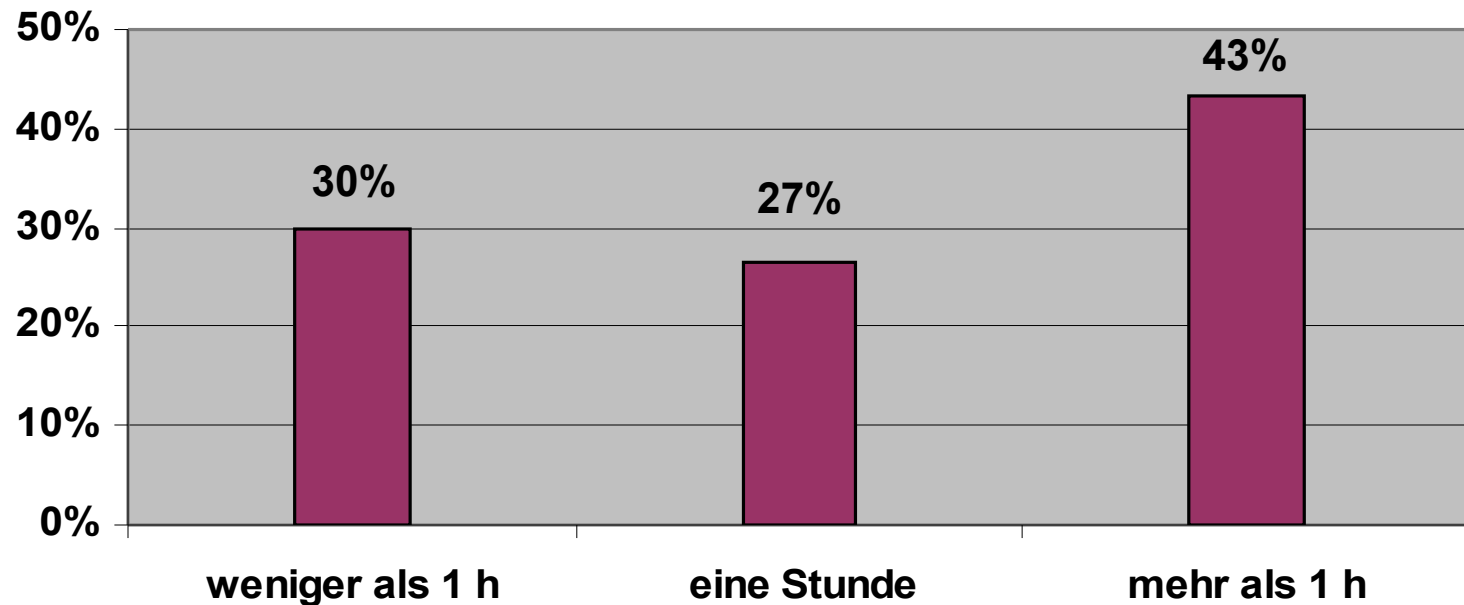




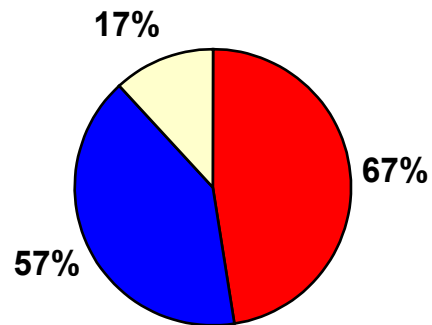
Besuche beim Kunden



Durchschnittliche Besuchsdauer beim Kunden



Medienauswahl



- Kunde nennt Titel aus Katalog
- Ehrenamtliche weiß, was der Kunde gern liest
- sonstiges

Weitere Ergebnisse I

- Die meisten Ehrenamtlichen geben an, dass sie die Kombination aus sozialem Engagement und das Interesse an Literatur mit diesem Projekt vereinen könne.
- Viele der Ehrenamtlichen sind Rentner (40%) und wollen ihre gewonnene freie Zeit mit anderen Teilen bzw. anderen schenken und damit anderen Menschen helfen („Zeit spenden“).
- Die befragten Ehrenamtliche sind durchschnittlich seit 8 Monaten als Medienbote tätig .
- Der größte Anteil (43%) ist jedoch bereits seit 9 bzw. 10 Monaten dabei.

Weitere Ergebnisse II

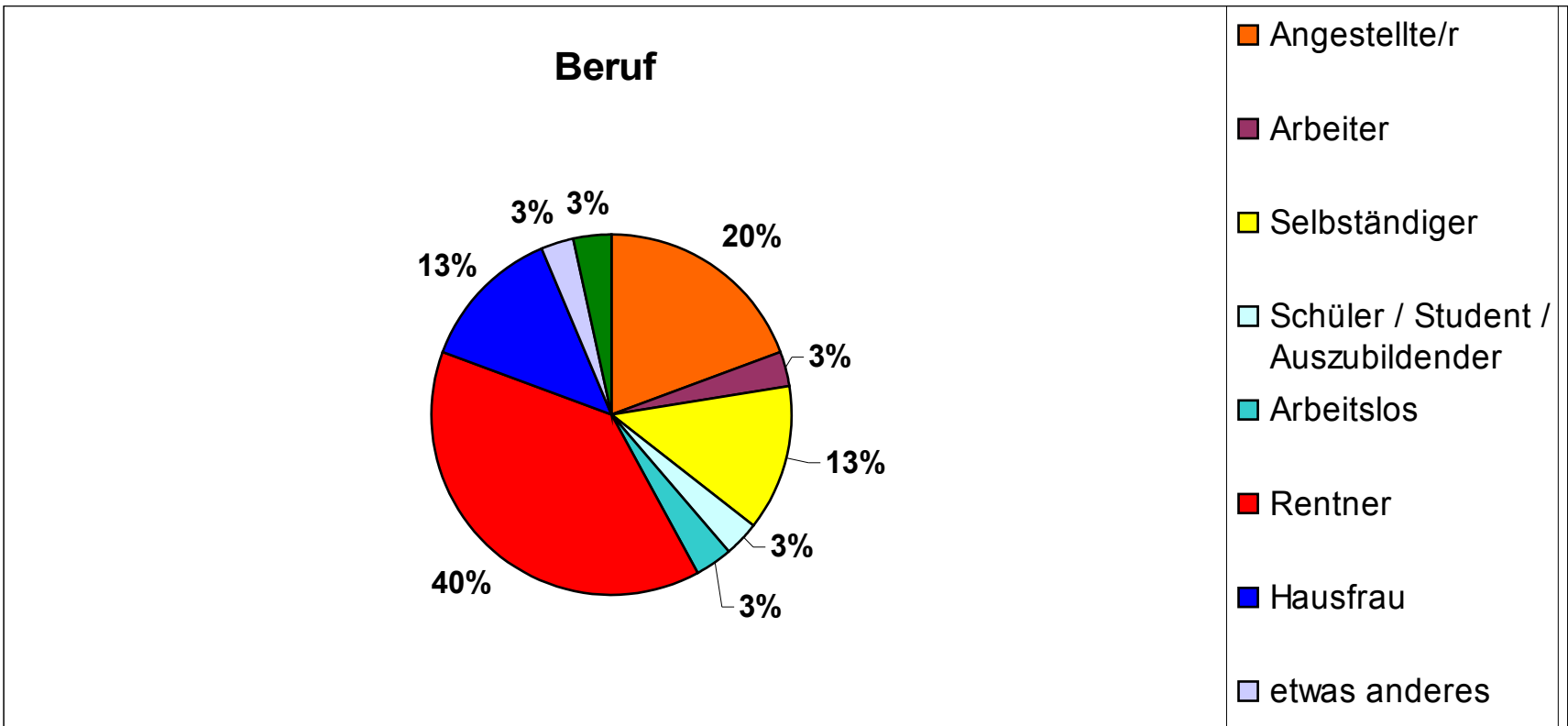
- Viele der noch anderweitig ehrenamtlich tätigen sind in Krankenhäusern bzw. in der Altenhilfe tätig.
- Vereinzelt wird auch Mentor genannt und auch Verwaltungsaufgaben in verschiedenen Kultureinrichtungen werden als weitere Tätigkeit angegeben.
- Durchschnittlich betreut jeder Medienbote 1,23 Kunden, wobei jedoch die Mehrheit (77%) nur einen Kunden betreut.

Weitere Ergebnisse III

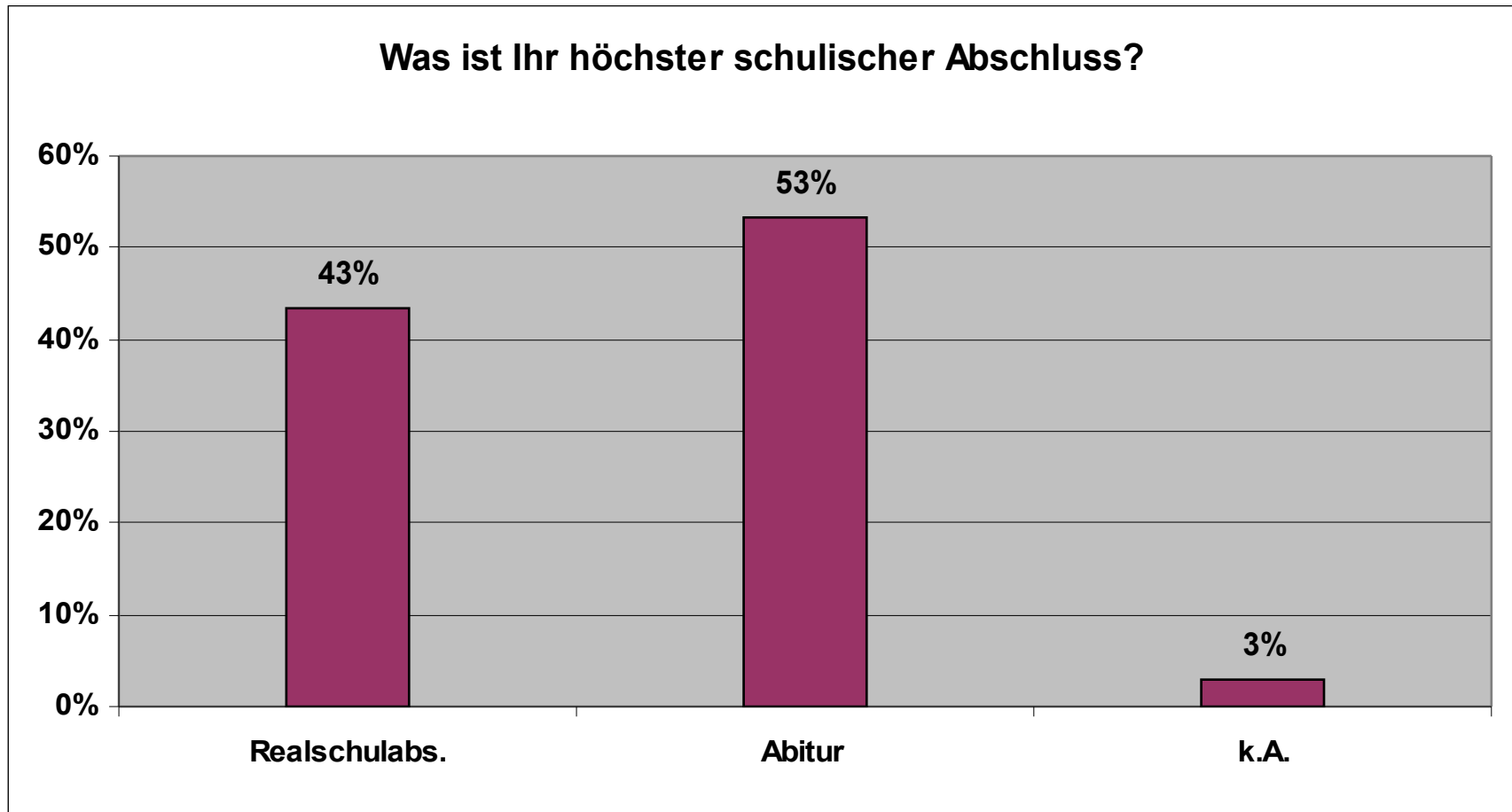
- 90% beschreiben das Verhältnis zu Ihrem Kunden als „sehr gut“ und 10% als „mittelmäßig“.
- 90% sind mit der Betreuung durch Herrn Kessel „sehr zufrieden“.
- 50% gehen regelmäßig zu den monatlichen Ehrenamtlichen-Treffen.
- 70% bezeichnen die Treffen als „hilfreich“ für ihre ehrenamtliche Tätigkeit.

Weitere Ergebnisse IV

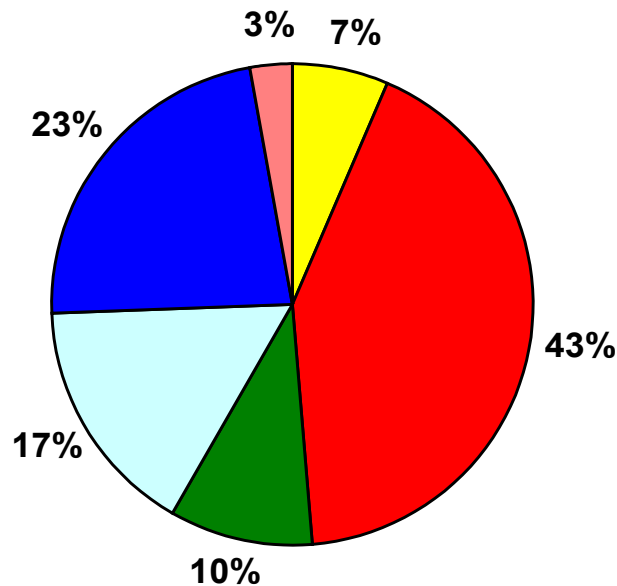
- Die Ehrenamtlichen sehen einen dringenden Bedarf in der Verbesserung des Kataloges.
- Weiterhin wird gewünscht, dass die monatlichen Treffen protokolliert werden.



Was ist Ihr höchster schulischer Abschluss?



Was ist Ihre höchste berufliche Qualifikation?



- kein beruflicher Abschluss
- abgeschlossene Berufsausbildung / Facharbeiter
- Fachschule / Meister
- Fachhochschule
- Hochschule / Universität
- k.A.

Demografische Daten

- Das Durchschnittsalter der Ehrenamtlichen beträgt 54 Jahre.
- Die meisten (48%) sind zwischen 60 und 70 Jahren alt.
- Die Altersspanne reicht von 22 – 69 Jahren.
- 60% der Ehrenamtlichen sind weiblich und 37% männlich (3% k.A.).