

## **Datenschutzhinweise für den Einsatz von LamaPoll (Online-Umfragen)**

### **I. Allgemeine Hinweise**

Die Kundenzufriedenheitsumfrage wird durch die Stiftung Zentral- und Landesbibliothek Berlin (im Folgenden: „ZLB“ oder „wir“) durchgeführt.

Nachfolgend informieren wir Sie über den Umgang mit Ihren personenbezogenen Daten. Wenn Sie an unserer online stattfindenden Kundenzufriedenheitsumfrage teilnehmen, werden personenbezogene Daten verarbeitet.

Weil uns der Schutz Ihrer Privatsphäre wichtig ist, möchten wir, dass Sie die Möglichkeit haben, sich umfassend darüber zu informieren, welche Ihrer personenbezogenen Daten wie von uns verarbeitet werden.

Ein Hinweis vorab: Selbstverständlich beachten wir die gesetzlichen Bestimmungen der Datenschutz-Grundverordnung (DSGVO), des Bundesdatenschutzgesetzes (BDSG) sowie anderer datenschutzrechtlicher Bestimmungen.

### **II. Name und Anschrift des Verantwortlichen**

Die ZLB ist Verantwortliche für Ihre personenbezogenen Daten, die aufgrund der Kundenzufriedenheitsumfrage verarbeitet werden.

Stiftung Zentral- und Landesbibliothek Berlin  
vertreten durch den Vorstand Volker Heller  
Blücherplatz 1  
D-10961 Berlin  
Tel: +49 (30) 90226 0  
E-Mail: [info@zlb.de](mailto:info@zlb.de)

### **III. Kontaktdaten des Datenschutzbeauftragten**

Bei Fragen sowie zur Wahrnehmung Ihrer Betroffenenrechte wenden Sie sich bitte an unseren Datenschutzbeauftragten unter der vorgenannten Anschrift oder per E-Mail unter [datenschutzbeauftragter@zlb.de](mailto:datenschutzbeauftragter@zlb.de).

### **IV. Verarbeitung personenbezogener Daten beim Einsatz von LamaPoll**

Für die Durchführung unserer Kundenzufriedenheitsumfragen arbeiten wir mit der Lamano GmbH & Co. KG, Frankfurter Allee 69, 10247 Berlin zusammen. Hierbei handelt es sich um einen Online-Umfragedienst (im Folgenden: „LamaPoll“). Durch den Einsatz von LamaPoll ist es uns möglich, Ihr Feedback im Wege einer Online-Umfrage einzuholen.

#### **1. Beschreibung und Umfang der Datenverarbeitung**

Wir räumen Ihnen die Möglichkeit ein, online an einer Kundenzufriedenheitsumfrage teilzunehmen. Den Zugang für die Teilnahme an dieser Online-Umfrage machen wir Ihnen über unsere Webseite per Umfrage-Link oder QR-Code zugänglich. Wenn Sie auf den Umfrage-Link klicken oder den QR-Code scannen und dann den angezeigten Link klicken, werden Sie auf die Seite der Online-Umfrage weitergeleitet. Auf dieser Seite wird ein Cookie in Ihrem Browser gespeichert. Der Cookie enthält eine Session-ID. Dabei handelt es sich um eine Identifikationsnummer, die es uns ermöglicht, eine erneute Anfrage zur Umfrage-Teilnahme innerhalb einer Sitzung Ihnen zuzuordnen. Hierdurch werden Sie bei weiteren Besuchen auf der Umfrageseite während einer Sitzung wiedererkannt und können von einer Mehrfachteilnahme ausgeschlossen werden.

Da wir uns dazu entschieden haben, Ihre Antworten anonym zu erfassen, verarbeiten über die Session-ID hinaus keine personenbezogenen Daten von Ihnen. Hiervon wird nur ausnahmsweise abgewichen, wenn Sie im Zusammenhang mit Ihrem Feedback selbstständig personenbezogene Daten in ein ggf. vorhandenes Eingabefeld angeben. Wir betonen jedoch, dass wir keinerlei Interesse daran haben, dass Sie personenbezogenen Daten im Rahmen der Kundenzufriedenheitsumfrage angeben.

## **2. Rechtsgrundlage der Datenverarbeitung**

Die Rechtsgrundlage für die Verarbeitung Ihrer personenbezogenen Daten im Zusammenhang mit der Teilnahme an der Kundenzufriedenheitsumfrage, insbesondere unter Verwendung des Cookies, ist Art. 6 Abs. 1 Satz 1 lit. f DSGVO.

## **3. Zweck der Datenverarbeitung**

Wir führen die Online-Umfrage durch, um Ihre Zufriedenheit als unser Kunde abzufragen und generelles Feedback zu unseren Leistungen einzuholen. Dies dient der Verbesserung unserer Leistungen, die wir unseren Kunden anbieten, sowie unserem allgemeinen Qualitätsmanagement.

Die Speicherung des die Session-ID enthaltenen Cookies dient der Verhinderung von Mehrfachteilnahmen. Um eine repräsentative Befragung zu gewährleisten, möchten wir die mehrfache Teilnahme an der Kundenzufriedenheitsumfrage durch dieselbe Person verhindern.

Hierin liegt auch unser berechtigtes Interesse.

## **4. Dauer der Speicherung**

Wir löschen Ihre personenbezogenen Daten, wenn sie für die Erreichung des Zweckes ihrer Verarbeitung nicht mehr erforderlich sind.

Das Cookie, welches die Session-ID enthält, wird auf Ihrem Rechner gespeichert und von diesem an die Umfrageseite übermittelt. Daher haben Sie auch die Kontrolle über die Verwendung des Cookies. Durch eine Änderung der Einstellungen in Ihrem Internetbrowser können Sie die Übertragung des Cookies deaktivieren oder einschränken. Ein bereits gespeichertes Cookie können Sie jederzeit löschen.

Sollten Sie von sich aus personenbezogene Daten in der Kundenzufriedenheitsumfrage angegeben haben, werden diese nach Auswertung der Kundenzufriedenheitsumfrage gelöscht. Die Umfrageergebnisse werden unmittelbar nach Beendigung der Umfrage ausgewertet. Nach Auswertung der Umfrageergebnisse werden Ihre Daten unverzüglich aus unserem Live-System gelöscht. Danach verbleiben die Daten noch sieben Tage auf dem Backupserver und werden dann endgültig gelöscht.

## **5. Widerspruchs- und Beseitigungsmöglichkeit nach Art. 21 DSGVO**

Sie haben jederzeit die Möglichkeit, der Verarbeitung Ihrer personenbezogenen Daten zu widersprechen. Ihr Widerspruchsrecht können Sie ausüben, indem Sie das gespeicherte Cookie über Ihre Browser-Einstellungen löschen. Im Übrigen können Sie sich mit einer entsprechenden E-Mail an [datenschutzbeauftragter@zlb.de](mailto:datenschutzbeauftragter@zlb.de) wenden. Im Fall des Widerspruchs werden Ihre personenbezogenen Daten nicht mehr verarbeitet und gelöscht.

## **V. Ihre Rechte als Betroffener**

Sofern Ihre personenbezogenen Daten von uns verarbeitet werden, sind Sie Betroffener im Sinne der DSGVO, sodass Ihnen folgende Rechte uns gegenüberzustehen:

### **1. Auskunftsrecht**

Ihnen steht das Recht zu, von uns jederzeit Auskunft über Ihre von uns verarbeiteten personenbezogenen Daten zu verlangen. Dies umfasst auch die Auskunft über Herkunft, Empfänger oder Kategorien von Empfängern, denen wir Ihre Daten übermitteln, sowie die Zwecke, zu denen wir Ihre personenbezogenen Daten verarbeiten.

### **2. Recht auf Berichtigung**

Sie haben das Recht, die unverzügliche Berichtigung und/oder Vervollständigung Ihrer personenbezogenen Daten von uns zu verlangen, sofern Ihre personenbezogenen Daten unrichtig oder unvollständig sind.

### **3. Recht auf Löschung beziehungsweise Einschränkung der Verarbeitung**

Sie können von uns verlangen, dass Ihre personenbezogenen Daten unverzüglich gelöscht werden. Wir sind dazu verpflichtet, die Löschung unverzüglich vorzunehmen. Etwas anderes gilt nur, wenn wir aufgrund vertraglicher und/oder gesetzlicher Regelungen zur weiteren Verarbeitung Ihrer personenbezogenen Daten verpflichtet sind. Beispielsweise ist dies der Fall, wenn uns steuerrechtliche Aufbewahrungspflichten eine Löschung verbieten. In einem solchen Fall schränken wir die Verarbeitung ein und löschen die in Rede stehenden personenbezogenen Daten unverzüglich nach Ablauf der Aufbewahrungsfrist.

### **4. Recht auf Datenübertragbarkeit**

Sie haben das Recht, die Sie betreffenden personenbezogenen Daten, die Sie uns bereitgestellt haben, in einem strukturierten, gängigen und maschinenlesbaren Format zu erhalten, sofern dies technisch möglich ist. Außerdem haben Sie das Recht diese Daten einem anderen Verantwortlichen ohne Behinderung durch uns, zu übermitteln, sofern Sie dies wünschen.

### **5. Automatisierte Entscheidung im Einzelfall einschließlich Profiling**

Sie haben das Recht, nicht einer ausschließlich auf einer automatisierten Verarbeitung – einschließlich Profiling – beruhenden Entscheidung unterworfen zu werden, die Ihnen gegenüber rechtliche Wirkung entfaltet oder Sie in ähnlicher Weise erheblich beeinträchtigt.

### **6. Recht auf Beschwerde bei einer Aufsichtsbehörde**

Ihnen steht zu, sich bei einer Aufsichtsbehörde zu beschweren, wenn Sie der Ansicht sind, dass die Verarbeitung der Sie betreffenden personenbezogenen Daten gegen die DSGVO oder das BDSG verstößt. Die für uns zuständige Aufsichtsbehörde ist:

Berliner Beauftragte für Datenschutz und Informationsfreiheit  
Alt-Moabit 59-61  
10555 Berlin  
Tel.: +49 30 13889-0  
Fax: +49 30 2155050  
E-Mail: [mailbox@datenschutz-berlin.de](mailto:mailbox@datenschutz-berlin.de)