

Ergebnisse der Nutzer/innen-Umfrage 2007/2008

Der Kooperative Bibliotheksverbund Berlin-Brandenburg (KOBV) ist ein Zusammenschluss Berliner und Brandenburgischer Bibliotheken. Der KOBV betreibt ein regionales Internet-Portal mit Zugang zu den Informationsangeboten und Dienstleistungen der beteiligten Bibliotheken. Um von Ihnen zu erfahren, welche Angebote des KOBV Sie kennen und nutzen, haben wir eine Online-Umfrage durchgeführt (vom 28.11.2007-05.02.2008), deren Ergebnisse wir Ihnen hier vorstellen.

Wir möchten uns an dieser Stelle sehr herzlich bei allen Teilnehmer/innen der Umfrage bedanken. Ihre Bewertungen unserer Dienstleistungen sind sehr hilfreich, insbesondere die Anmerkungen, die viele von Ihnen formuliert haben. Ihre Anregungen und Kritik sind uns sehr wichtig und fließen in die Optimierung unserer Internet-Angebote ein.

Die Online-Umfrage bestand aus vier Frageblöcken. In einem ersten Frageteil wurden generelle Fragen zur Benutzung und Bekanntheit unserer Internet-Angebote gestellt. Die zweiten und dritten Frageblöcke enthielten Fragen zu unseren einzelnen Internet-Angeboten, wie z.B. KOBV-Portal, Fernleihe etc. Im vierten Frageblock baten wir die Teilnehmer/innen um persönliche Angaben, um die Antworten zielgerichteter auswerten zu können. Diejenigen Teilnehmer/innen der Umfrage, die im ersten Frageblock aussagten, unsere Internet-Angebote nicht zu nutzen, wurden direkt zum vierten Frageblock weitergeleitet.

Insgesamt wurde in 42 Einzelfragen nach der Zufriedenheit mit den KOBV-Internet-Angeboten sowie ihrer Nutzung gefragt. Zur Bewertung stand eine Fünf-Punkte-Skala von „sehr zufrieden“ (1) bis „sehr unzufrieden“ (5) zur Verfügung.¹ Weiterhin bestand die Möglichkeit, in freien Formularfeldern Anregungen, Kritik, Lob etc. zu formulieren.

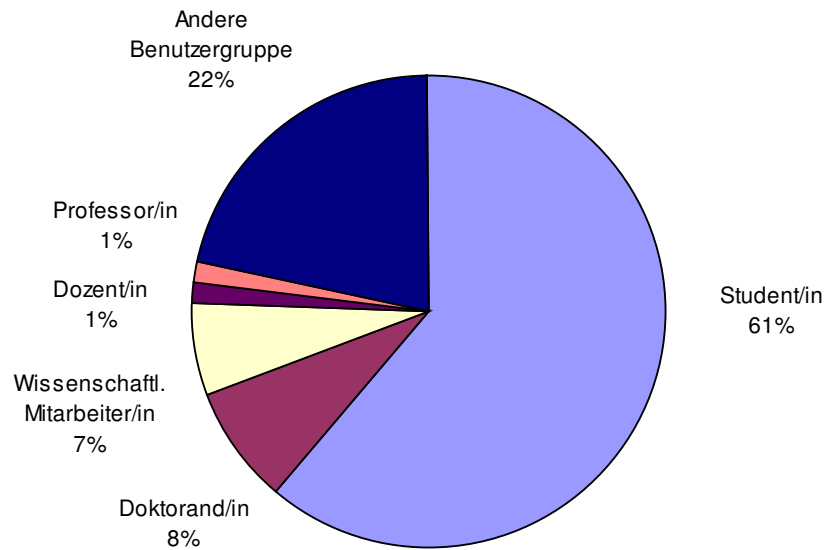
ERGEBNISSE DER UMFRAGE

Aus den abgegebenen Antworten ergibt sich insgesamt folgender Mittelwert:

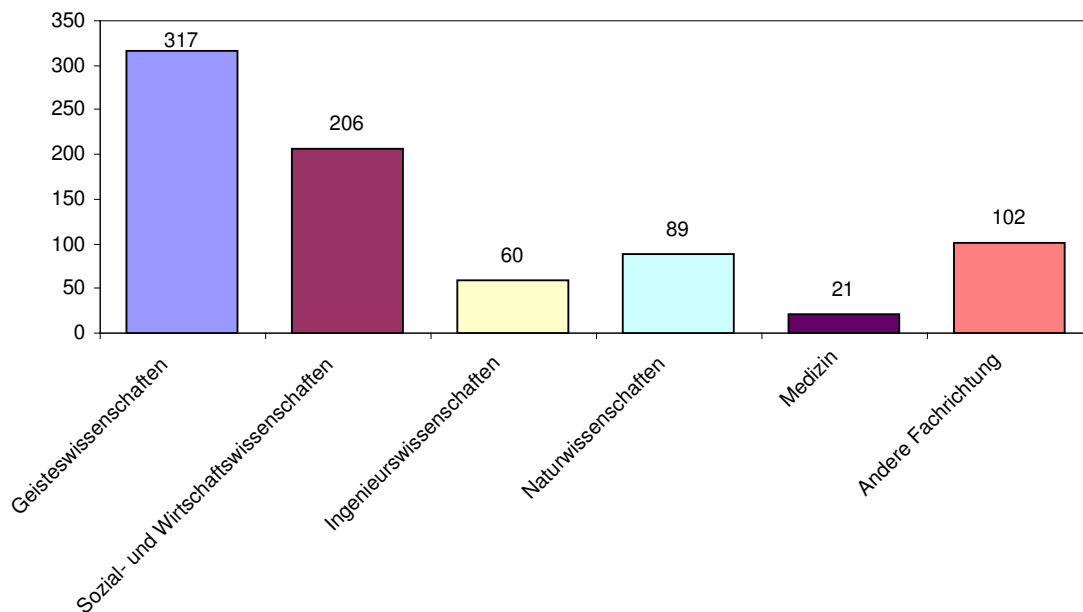
Gesamtmittelwert für die Zufriedenheit mit den KOBV-Internet-Angeboten: 2,36

An der Online-Umfrage beteiligten sich 689 Personen. Die größte Gruppe stellen dabei 'Studierende' dar (61%). Danach folgten die Benutzergruppen 'Doktorand/in' (8%), 'Wissenschaftliche/r Mitarbeiter/in' (7%), 'Dozent/in' (1%) und 'Professor/in' (1%). 22% der Teilnehmer/innen ordneten sich einer 'Anderen Benutzergruppe' zu:

¹ In der Auswertung wurde jeweils der Mittelwert aus denjenigen Antworten gezogen, die zwischen „sehr zufrieden“ und „sehr unzufrieden“ lagen. Antworten, die als „Nutze ich nicht“ oder „Kenne ich nicht“ gekennzeichnet waren, wurden prozentual ausgedrückt, im Verhältnis zu der Anzahl derjenigen, die die Frage beantworteten. Alle Werte sind gerundete Werte.



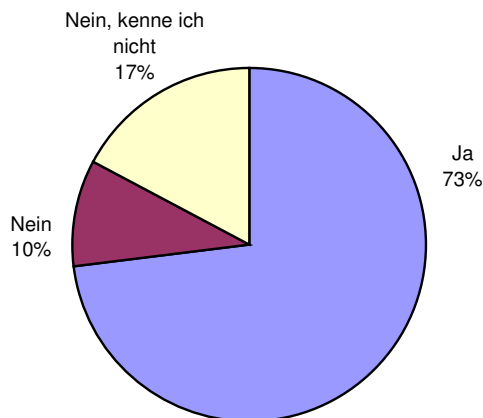
Von den 689 Teilnehmer/innen ordneten sich 46% den Geisteswissenschaften zu, 30% den Sozial- und Wirtschaftswissenschaften, 9% den Ingenieurwissenschaften, 13% den Naturwissenschaften und 15% einer 'Anderen Fachrichtung'. 3% gaben Medizin als fachwissenschaftlichen Hintergrund an (Mehrfachangaben waren möglich):



Frageblock I – Generelle Fragen

Frage 1: „Nutzen Sie die Angebote des KOBV im Internet (z.B. KOBV-Portal mit den Online-Katalogen der Bibliotheken)?“

Ergebnisse: 73% der Teilnehmer/innen nutzen die KOBV-Angebote, 10% nutzen sie nicht und 17% gaben an, die KOBV-Internetangebote nicht zu kennen:



	Gesamtzahl	in Prozent
Ja	503	73%
Nein	68	10%
Nein, kenne ich nicht	118	17%

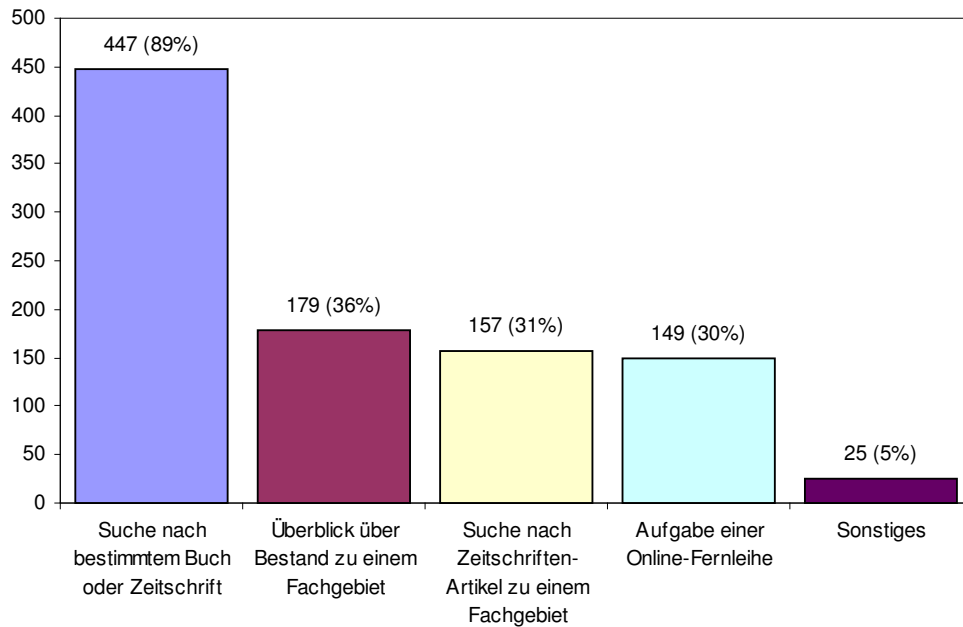
Frage 2: „Wie häufig haben Sie die Internet-Angebote des KOBV im letzten halben Jahr genutzt?“

Ergebnisse: 72% der Teilnehmer/innen nutzen die Internet-Angebote mehrmals im Monat/pro Woche, die Antworten verteilen sich wie folgt:

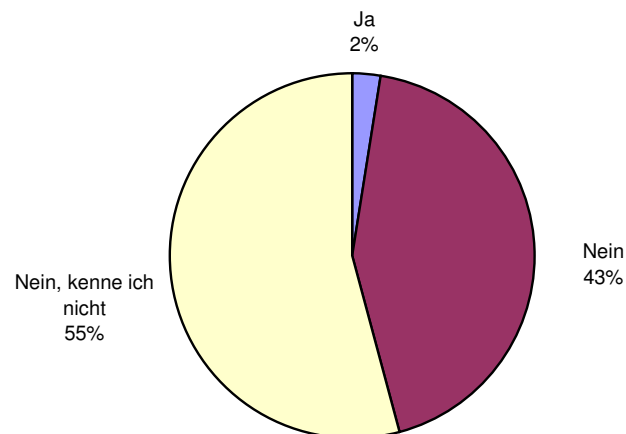
	Gesamtzahl	in Prozent
Täglich	21	4%
Mehrmals pro Woche	158	32%
Mehrmals pro Monat	202	40%
Einmal pro Monat	57	11%
Seltener	62	12%

Frage 3: „Aus welchen Gründen nutzen Sie normalerweise die Internet-Angebote des KOBV?“

Ergebnisse: Bei dieser Frage konnten die Teilnehmer/innen eine Mehrfachauswahl aller zutreffenden Antworten vornehmen:

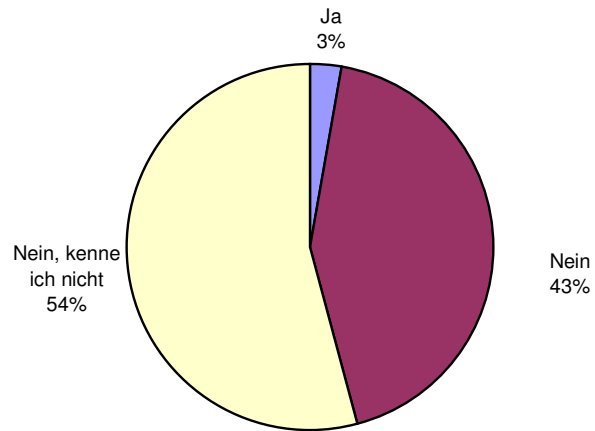
**Frage 4: „Nutzen Sie die E-Mail-Hotline der KOBV-Zentrale (kobv-zt@zib.de)?“**

Ergebnisse: 98% der Teilnehmer/innen kennen oder nutzen die E-Mail-Hotline der KOBV-Zentrale nicht:



Frage 5: „Nutzen Sie die neue Telefon-Hotline der KOBV-Zentrale (030-84185186)?“

Ergebnisse: Auch die neue Telefon-Hotline kennen oder nutzen 97% der Teilnehmer/innen nicht:



Frageblock II – Fragen zum KOBV-Portal

Bei den 503 Teilnehmer/innen, die einleitend angaben, die KOBV-Internet-Angebote zu nutzen, zeigt sich folgendes Bild zu den einzelnen Fragen des zweiten Frageblocks:

Frage 1: „Wie zufrieden sind Sie mit den einzelnen Sucheinstiegen im KOBV-Portal? Vergeben Sie bitte Noten von 1 (sehr zufrieden) bis 5 (sehr unzufrieden) für jede einzelne Teilfrage.“

Ergebnisse: Die Zufriedenheit mit den einzelnen Sucheinstiegen im KOBV-Portal stellt sich wie folgt dar:

	Mittelwert	Nutze ich nicht	Kenne ich nicht
Schnellsuche	2,2	2%	1%
Metasuche	2,4	15%	14%
Suche nach e-Ressourcen	2,9	33%	24%
Suche nach e-Zeitschriften	2,8	31%	21%
Mittelwert aller Einzelbewertungen	2,5		

Frage 2 und 3: „Speichern Sie Ihre Suchergebnisse mit der Funktion 'Eintrag speichern' auf Ihrem PC oder in einem Literaturverwaltungsprogramm ab? Versenden Sie Ihre Suchergebnisse mit der Funktion 'Titel senden' an Ihre E-Mail-Adresse?“

Ergebnisse: Diese erweiterten Funktionen des KOBV-Portals nutzen die Teilnehmer/innen der Umfrage wie folgt:

	Ja	Nein	Nein, kenne ich nicht
Speicherung der Suchergebnisse	62 (12%)	302 (61%)	133 (27%)
Versenden der Suchergebnisse	108 (22%)	282 (57%)	107 (22%)

Frage 4: „Wie zufrieden sind Sie mit der Online-Fernleihe? Vergeben Sie bitte Noten von 1 (sehr zufrieden) bis 5 (sehr unzufrieden) für jede einzelne Teilfrage.“

Ergebnisse: Die Zufriedenheit mit der Online-Fernleihe stellt sich wie folgt dar:

	Mittelwert	Nutze ich nicht	Kenne ich nicht
Durchführung einer Fernleihe	1,8	45%	7%
Übereinstimmung zwischen bestelltem und erhaltenem Medium	1,5	42%	11%
Mittelwert Online-Fernleihe	1,6		

Frage 5: „Wie zufrieden sind Sie mit dem SFX-Linkservice KOBV-Dienste? Vergeben Sie bitte Noten von 1 (sehr zufrieden) bis 5 (sehr unzufrieden) für jede einzelne Teilfrage.“

Ergebnisse: Die Zufriedenheit mit der direkten Informationsvermittlung durch SFX stellt sich folgendermaßen dar:

	Mittelwert	Nutze ich nicht	Kenne ich nicht
Direkter Link zum Volltext	2,2	18%	25%
Besitznachweis der Zeitschrift in der Zeitschriftendatenbank (ZDB)	2,3	23%	21%
Besitznachweis der Zeitschrift in der Elektronischen Zeitschriftenbibliothek (EZB)	2,4	28%	24%
Suche nach Rezensionen, Abstracts	2,8	36%	32%
Dokumentenlieferdienste	2,6	49%	31%
Pay-per-Article bei einem Verlag	3,1	55%	33%
Suche des Titels im Online- Buchhandel	2,4	47%	28%
Suche nach weiteren Informationen in Google Scholar	2,3	44%	28%
Suche nach Informationen mit Hilfe einer WWW-Suchmaschine	2,4	43%	27%
Mittelwert aller Einzelbewertungen zu SFX	2,4		

Frage 6: „Wie zufrieden sind Sie mit den Hilfestellungen im KOBV-Portal? Vergeben Sie bitte Noten von 1 (sehr zufrieden) bis 5 (sehr unzufrieden) für jede einzelne Teilfrage.“

Ergebnisse: Die Zufriedenheit mit den verschiedenen Hilfestellungen im KOBV-Portal stellt sich folgendermaßen dar:

	Mittelwert	Nutze ich nicht	Kenne ich nicht
Hinweistexte ("Wie funktioniert ...?")	2,5	41%	15%
Hilfefunktion in Menüleiste	2,6	41%	15%
Neues aus dem KOBV-Portal ("Neu: Lesen Sie ...")	2,7	49%	25%
die FAQ-Seiten	2,6	49%	19%
Gesamtmittelwert	2,6		

Frage 7 und 8: „Sind Sie registrierte/r Nutzer/in im KOBV-Portal, um weitergehende Funktionen im Rahmen eines persönlichen Profils zu nutzen? Falls ja, welche weitergehenden Funktionen nutzen Sie im Rahmen Ihres persönlichen Profils?“

Ergebnisse: Die Frage nach der Nutzung der so genannten personalisierten Dienste ergibt folgendes Bild:

	Ja	Nein	Nein, kenne ich nicht
Sind Sie registrierte/r Nutzer/in?	78 (16%)	258 (52%)	161 (32%)

Von denjenigen, die registrierte Nutzer/innen sind, verwenden:

	Ja	Nein	Nein, kenne ich nicht
Auswahl von Ressourcensets in „Meine e-Ressourcen“	21 (27%)	32 (41%)	25 (32%)
Auswahl von e-Zeitschriften in „Meine e-Zeitschriften“	14 (18%)	40 (51%)	24 (31%)
Suchanfragen abspeichern	25 (32%)	33 (42%)	20 (26%)

Frageblock III – Fragen zu den weiteren KOBV-Internet-Angeboten

Frage 1: „Wie zufrieden sind Sie mit dem KOBV-Volltextserver? Vergeben Sie bitte Noten von 1 (sehr zufrieden) bis 5 (sehr unzufrieden).“

Ergebnisse: Die Zufriedenheit mit dem KOBV-Volltextserver stellt sich wie folgt dar:

Mittelwert	Nutze ich nicht	Kenne ich nicht
2,5	22%	24%

Frage 2: „Wie zufrieden sind Sie mit dem KOBV-Bibliothekenführer? Vergeben Sie bitte Noten von 1 (sehr zufrieden) bis 5 (sehr unzufrieden) für jede einzelne Teilfrage.“

Ergebnisse: Die Zufriedenheit mit einzelnen Teilaspekten des KOBV-Bibliothekenführers stellt sich wie folgt dar:

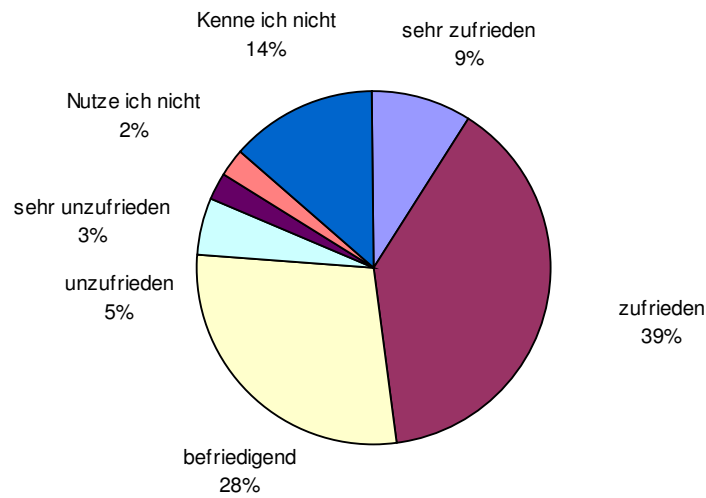
	Mittelwert	Nutze ich nicht	Kenne ich nicht
Aktualität der Angabe	2,1	22%	30%
Aufbau und Übersichtlichkeit	2,5	22%	29%
Informationsgehalt der Eintragungen	2,3	22%	29%
Gesamtmittelwert	2,3		

Frage 3: „Wie zufrieden sind Sie mit dem Verbundkatalog Film und dem Verbundkatalog Judaica? Vergeben Sie bitte Noten von 1 (sehr zufrieden) bis 5 (sehr unzufrieden) für jede einzelne Teilfrage.“

Ergebnisse: Die Zufriedenheit mit dem Verbundkatalog Film und dem Verbundkatalog Judaica stellt sich wie folgt dar:

	Mittelwert	Nutze ich nicht	Kenne ich nicht
VK Film: Gesamtbestand	2,2	44%	45%
VK Film: nur Filme	2,2	45%	45%
VK Judaica	2,4	47%	47%

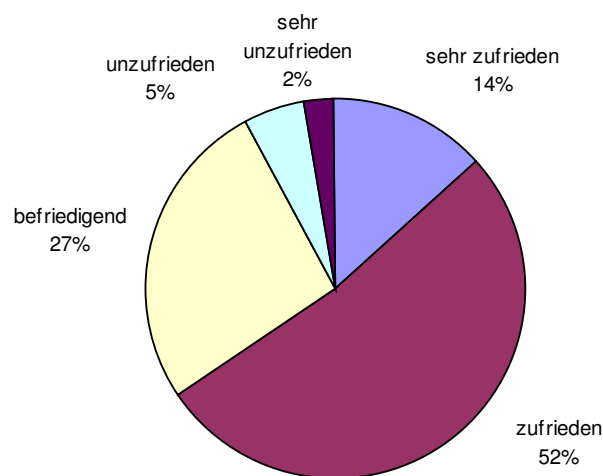
Frage 4: „Wie gefällt Ihnen der im Oktober 2007 neu gestaltete Internetauftritt des KOBV (www.kobv.de)? Vergeben Sie bitte Noten von 1 (sehr zufrieden) bis 5 (sehr unzufrieden).“



Mittelwert	Nutze ich nicht	Kenne ich nicht
2,4	2%	14%

Frage 5: „Wie zufrieden sind Sie insgesamt mit den Internet-Angeboten des KOBV?“

Ergebnisse: Die Frage nach der Gesamtzufriedenheit wurde wie folgt beantwortet:



Mittelwert:	2,3
-------------	-----