

Ergebnisse der NutzerInnen-Umfrage 2009

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 07.01.2009 bis 17.03.2009), deren Ergebnisse wir Ihnen hier vorstellen.

Wir möchten uns an dieser Stelle sehr herzlich bei allen TeilnehmerInnen 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.

Aufbau der Umfrage

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 TeilnehmerInnen um persönliche Angaben, um die Antworten zielgerichteter auswerten zu können. Diejenigen TeilnehmerInnen der Umfrage, die im ersten Frageblock aussagten, unsere Internet-Angebote nicht zu nutzen, wurden direkt zum vierten Frageblock weitergeleitet.

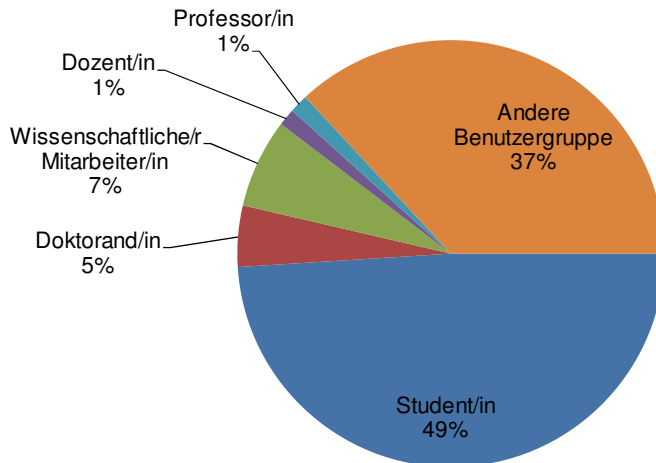
Insgesamt wurde in 28 Fragen nach der Zufriedenheit mit den KOBV-Internet-Angeboten sowie ihrer Nutzung gefragt. Zur Bewertung stand eine Fünf-Punkte-Skala von „sehr zufrieden“ (1) bis „sehr unzufrieden“ (5) zur Verfügung.¹ Weiterhin bestand die Möglichkeit, in freien Formularfeldern Anregungen, Kritik, Lob etc. zu formulieren.

ERGEBNISSE DER UMFRAGE

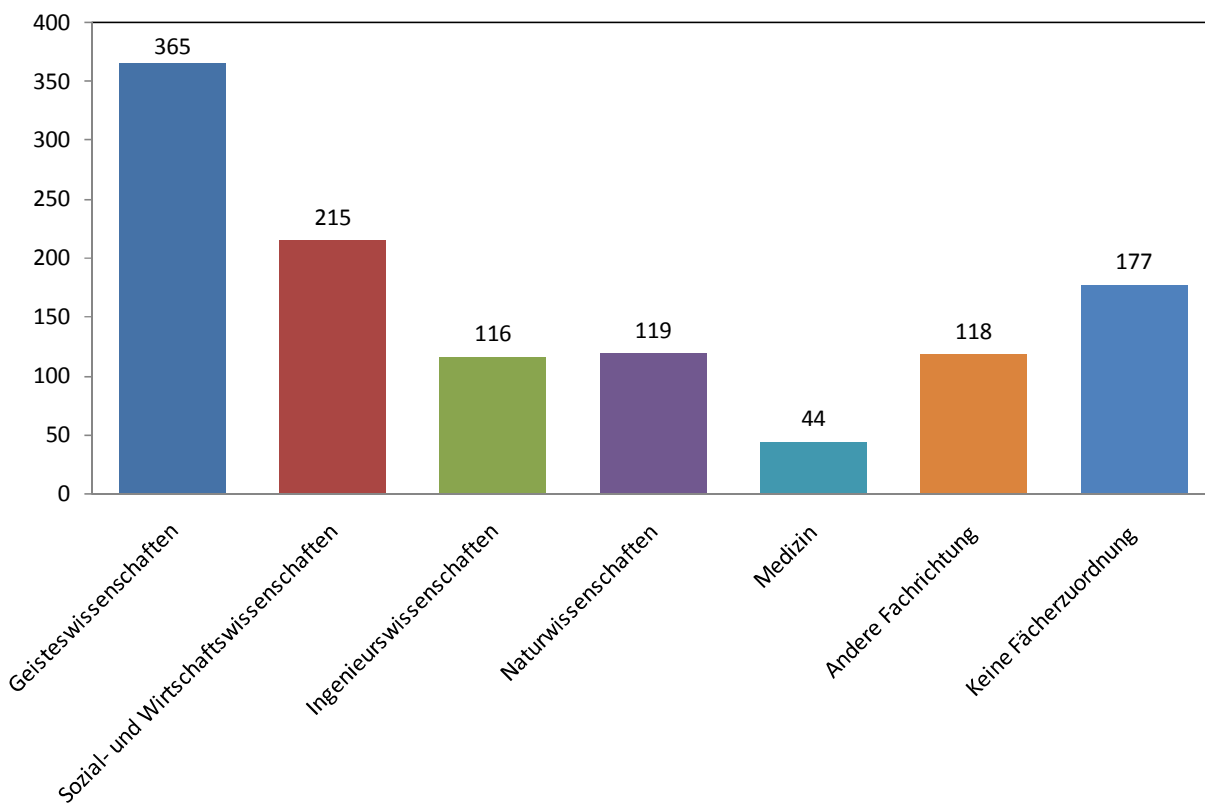
Allgemeine Auswertung

An der Online-Umfrage beteiligten sich 1008 Personen. Die größte Gruppe stellen 'Studierende' dar (49%). Danach folgten die Benutzergruppen 'Wissenschaftliche/Mitarbeiter/in' (7%), 'Doktorand/in' (5%), 'Dozent/in' (1%) und 'Professor/in' (1%). 37% 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 1008 TeilnehmerInnen ordneten sich 36% den Geisteswissenschaften zu, 21% den Sozial- und Wirtschaftswissenschaften, 12% den Ingenieurwissenschaften, 12% den Naturwissenschaften, 12% einer 'Anderen Fachrichtung' und 4% Medizin. 18% gaben "Keine Zuordnung zu einer Fachrichtung" an (Mehrfachangaben waren möglich: Insgesamt wurden 1154 Fächerangaben getätigt):



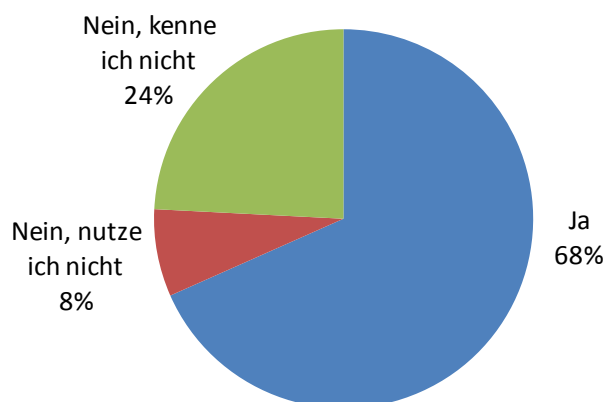
Insgesamt wurde in 28 Fragen nach der Zufriedenheit mit den KOBV-Internet-Angeboten gefragt. Aus den abgegebenen Antworten ergibt sich insgesamt folgender Mittelwert:

Gesamtmittelwert für die Zufriedenheit mit den KOBV-Internet-Angeboten: 2,44

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	689	68%
Nein, nutze ich nicht	75	8%
Nein, kenne ich nicht	244	24%

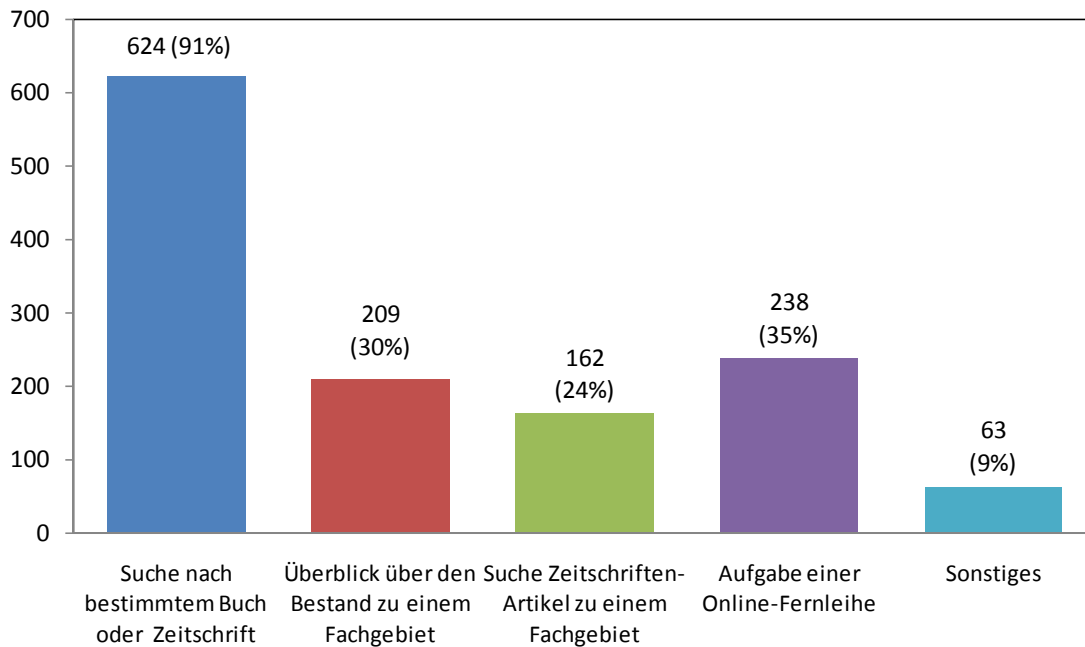
Frage 2: „Wie häufig haben Sie die Internet-Angebote des KOBV im letzten halben Jahr genutzt?“

Ergebnisse: 75% der Teilnehmer/innen nutzen die Internet-Angebote mehrmals im Monat/pro Woche oder täglich, die Antworten verteilen sich wie folgt:

	Gesamtzahl	in Prozent
Täglich	25	4%
Mehrmals pro Woche	181	26%
Mehrmals pro Monat	310	45%
Einmal pro Monat	95	14%
Seltener	74	11%

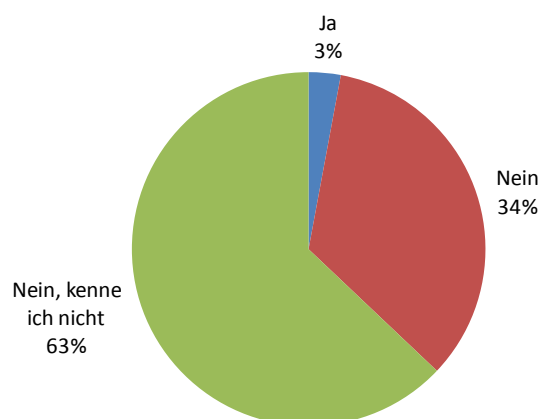
Frage 3: „Aus welchen Gründen nutzen Sie normalerweise die Internet-Angebote des KOBV?“

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



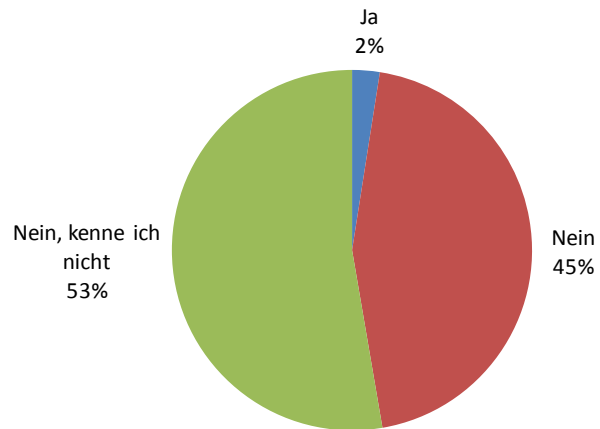
Frage 4: „Nutzen Sie die E-Mail-Hotline der KOBV-Zentrale (kobv-zt@zib.de)?“

Ergebnisse: 97% der TeilnehmerInnen 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 Telefon-Hotline kennen oder nutzen 98% der Teilnehmer/innen nicht:



Frageblock II – Fragen zum KOBV-Portal

Bei den 689 TeilnehmerInnen, 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
Suche	2,4	1%	1%
Datenquellen A-Z: Übersicht A-Z	2,5	17%	24%
Datenquellen A-Z: Fachgebiete	2,7	20%	29%
Datenquellen A-Z: Suche nach Datenquellen	2,8	22%	30%
Mittelwert aller Einzelbewertungen	2,5		

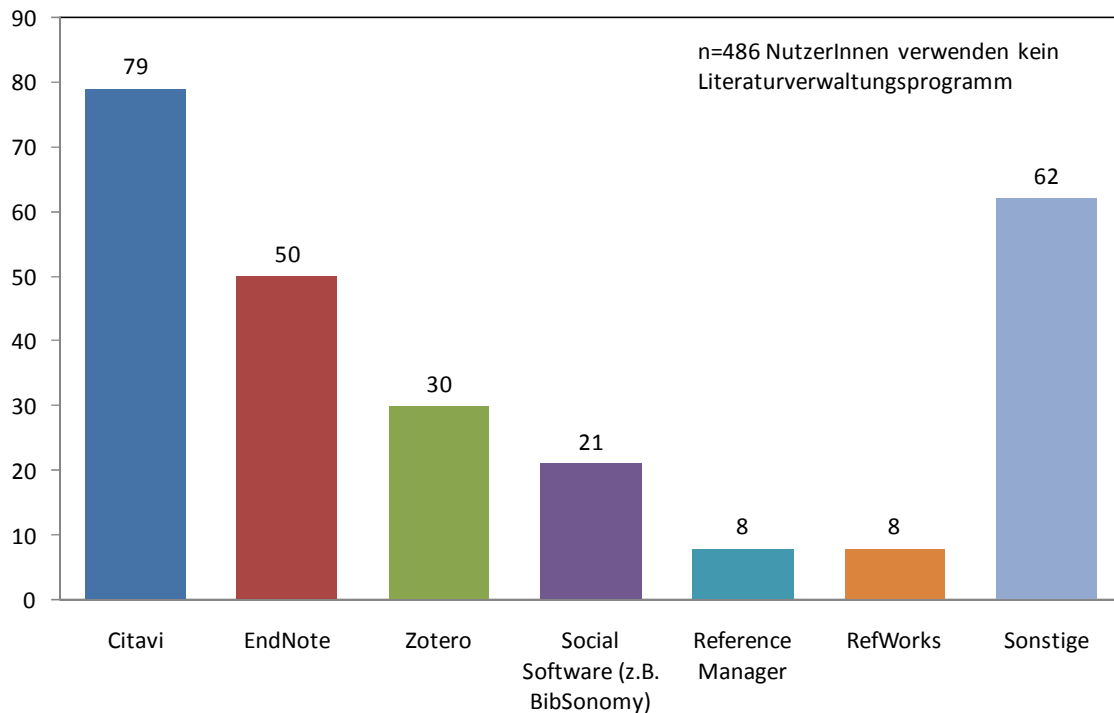
Frage 2 und 3: „Speichern Sie Ihre Suchergebnisse mit der Funktion 'Eintrag speichern' auf Ihrem PC oder in einem Literaturverwaltungsprogramm ab? Versenden Sie Ihre Suchergebnisse mit der Funktion 'Titel senden' an Ihre E-Mail-Adresse?“

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

	Ja	Nein	Nein, kenne ich nicht
Speicherung der Suchergebnisse	72 (11%)	356 (52%)	254 (37%)
Versenden der Suchergebnisse	97 (14%)	388 (57%)	197 (29%)

Frage 4: „Welche Literaturverwaltungsprogramme verwenden Sie generell?“

Ergebnisse: 29% (203 von 689) der BenutzerInnen verwenden eines oder mehrere Literaturverwaltungsprogramme (744 Nennungen):

**Frage 5: „Nutzen Sie die neue Möglichkeit im KOBV-Portal, Suchergebnisse direkt in Zotero abzuspeichern?“**

Ergebnis: Von 30 NutzerInnen, die die Frage beantworteten nutzen 13 dieses Angebot, 8 nutzen es nicht, 9 kennen es nicht.

Frage 6: „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	2,1	39%	5%
Übereinstimmung zwischen bestelltem und erhaltenem Medium	1,7	38%	7%
Mittelwert Online-Fernleihe	1,9		

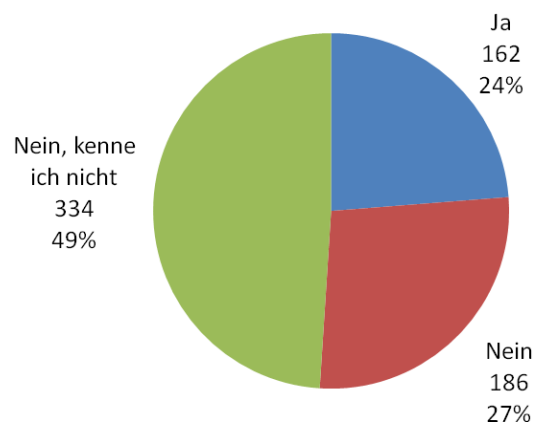
Frage 7: „Wie zufrieden sind Sie mit dem SFX-Linkservice KOBV-Dienste? Vergeben Sie bitte Noten von 1 (sehr zufrieden) bis 5 (sehr unzufrieden) für jede einzelne Teilfrage.“

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

	Mittelwert	Nutze ich nicht	Kenne ich nicht
Zufriedenheit mit SFX-Linkservice	2,6	21%	54%

Frage 8: Bei der Vollanzeige von Suchergebnissen bieten wir Ihnen neuerdings Links zu weiterführenden Informationen in Google Books und LibraryThing an. Nutzen Sie diese?

Ergebnisse: Die Nutzung der Verlinkung zu Google Books und LibraryThing stellt sich folgendermaßen dar:



Frage 9: „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
Hilfefunktion in Menüleiste	2,7	41%	20%
Neues aus dem KOBV-Portal	2,7	46%	26%
die FAQ-Seiten	2,6	46%	18%
Gesamtmittelwert	2,6		

Frage 10 und 11: „Sind Sie registrierte/r Nutzer/in im KOBV-Portal, um weitergehende Funktionen im Rahmen eines persönlichen Profils zu nutzen?“

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?	120 (18%)	353 (52%)	209 (31%)

Von denjenigen, die registrierte NutzerInnen sind, verwenden:

	Ja	Nein	Nein, kenne ich nicht
Verwaltung meiner Suchergebnisse in "Meine Suchergebnisse"	52 (43%)	46 (38%)	23 (19%)
Auswahl von Ressourcensets in "Meine Datenquellen"	26 (22%)	60 (50%)	34 (28%)
Suchanfragen mit "zu gespeicherten Suchen hinzufügen" abspeichern	30 (25%)	57 (48%)	33 (28%)

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
2,64	20%	28%

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:

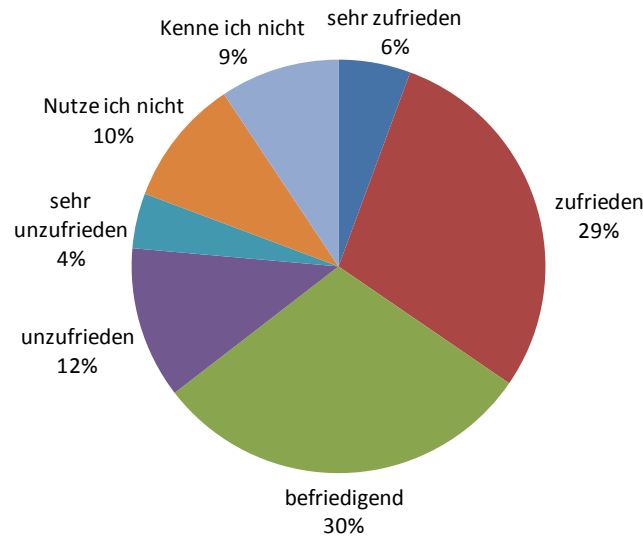
	Mittelwert	Nutze ich nicht	Kenne ich nicht
Aktualität der Angabe	2,2	27%	31%
Aufbau und Übersichtlichkeit	2,5	27%	30%
Informationsgehalt der Eintragungen	2,4	27%	30%
Gesamtmittelwert	2,4		

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

Ergebnisse: Die Zufriedenheit mit den Verbundkatalogen Film, Judaica und Noten stellt sich wie folgt dar:

	Mittelwert	Nutze ich nicht	Kenne ich nicht
VK Film: Gesamtbestand	2,5	46%	35%
VK Film: nur Filme	2,5	46%	35%
VK Judaica	2,5	53%	39%
VK Noten	2,6	53%	38%

Frage 4: „Wie gefällt Ihnen die Homepage des KOBV mit der Übersicht über alle Internet-Angebote (www.kobv.de)? Vergeben Sie bitte Noten von 1 (sehr zufrieden) bis 5 (sehr unzufrieden).“



Mittelwert	Nutze ich nicht	Kenne ich nicht
2,8	10%	9%

Frage 5: „Wie zufrieden sind Sie mit der Antwortzeit unserer Internetangebote?“

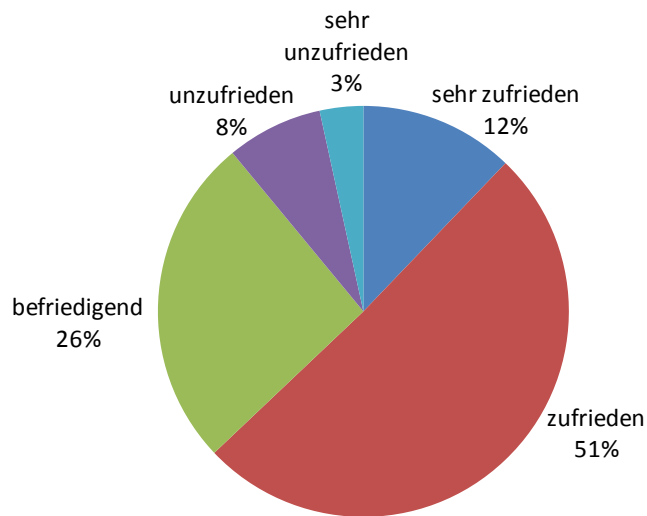
Ergebnis: Der Mittelwert der Zufriedenheit mit der Antwortzeit liegt bei 2,4.

Frage 6: „Wie zufrieden sind Sie mit der Verfügbarkeit unserer Internetangebote?“

Ergebnis: Der Mittelwert der Zufriedenheit mit der Verfügbarkeit der Internetangebote liegt bei 2,3.

Frage 7: „Wie zufrieden sind Sie insgesamt mit den Internet-Angeboten des KOBV?“

Ergebnisse: Die Frage nach der Gesamtzufriedenheit mit den Internetangeboten wurde wie folgt beantwortet:



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

Kooperativer Bibliotheksverbund Berlin-Brandenburg (KOBV)

im Konrad-Zuse-Zentrum für Informationstechnik Berlin (ZIB)

Takustr. 7

14195 Berlin

Telefon-Hotline: +49 30 84185 -186

e-Mail-Hotline: kobv-zt@zib.de