



Ergebnisbericht

Online-Benutzerbefragung zur Zufriedenheit mit der
Literaturdatenbank Berufliche Bildung (LDBB)
im Auftrag des Bundesinstituts für Berufsbildung
(BIBB)

NETQUES
Beratung für HR Management
Berliner Straße 113
D-42275 Wuppertal

26.01.2009

Inhaltsverzeichnis

1	Einleitung	1
1.1	Gliederung des Ergebnisberichtes	1
1.2	Einsatz statistischer Verfahren	1
1.3	Projektleitung und Berichtlegung	2
2	Zusammenfassung der Ergebnisse	3
3	Konzeption und Durchführung der Benutzerbefragung	6
3.1	Befragungszeitraum und Fragebogenfrequentierung	6
3.2	Rekrutierung der Befragungsteilnehmer	6
3.3	Technische Realisierung des Onlinefragebogens	6
4	Benutzerklassifizierung	7
4.1	Institutionszugehörigkeit der Befragungsteilnehmer	7
4.1.1	Zusammensetzung der Gesamtstichprobe	7
4.1.2	Zusammensetzung der Benutzergruppe mit BIBB-Institutionszugehörigkeit	7
4.2	Erfahrungstatus in der Nutzung der Literaturdatenbank Berufliche Bildung	8
4.3	Werbungswege der Literaturdatenbank Berufliche Bildung	8
5	Zusätzlich genutzte Informationsquellen	9
5.1	Rangfolge zusätzlich genutzter Informationsquellen	9
5.2	Benutzergruppenspezifische Schwerpunkte zusätzlicher Informationsquellen	9
6	Zufriedenheitscluster „Recherchieren mit der LDBB“	11
6.1	Übersichtlichkeit und Orientierung	11
6.2	Optische Gestaltung	11
6.3	Navigation und Bedienung	11
6.4	Antwortzeiten bei der Recherche	12
6.5	Auswahl an Suchoptionen	12
6.6	Ausdruck der Trefferlisten	12
6.7	Zusammenfassende Betrachtung der sechs Zufriedenheitsitems	13
6.8	Gruppenunterschiede in der Zufriedenheitsbewertung	13
6.9	Verbesserungsmöglichkeiten	13
7	Bevorzugte Suchoptionen	15
7.1	Präferenz für Schnellsuche oder erweiterte Suche	15
7.2	Überwiegend genutztes Feld in der erweiterten Suche	15
8	Auftrags-Literaturrecherchen	16
8.1	Zufriedenheit mit Auftrags-Literaturrecherchen	16
9	Themen und Dokumentarten	17
9.1	Wichtige, von der LDBB nicht abgedeckte Themen	17
9.2	Verstärkte Aufnahme bestimmter Dokumentarten	17

Inhaltsverzeichnis

10	Nutzungshäufigkeit verschiedener Angebote/Funktionen	18
10.1	Nutzungshäufigkeiten	18
11	Bewertung der Rechercheergebnisse	19
11.1	Trefferrelevanz	19
11.2	Trefferaktualität	19
11.3	Anzahl der Treffer	19
11.4	Übersichtlichkeit der Trefferdarstellung	20
11.5	Zusammenfassende Betrachtung der Zufriedenheitsitems	20
11.6	Gruppenunterschiede in der Zufriedenheitsbewertung	20
11.7	Verbesserungsmöglichkeiten	21
12	Arbeiten mit den Rechercheergebnissen	22
12.1	Bevorzugte Detailansicht	22
12.2	Bevorzugtes Literaturverwaltungsprogramm	22
12.3	Informationen über Neuzugänge	23
13	Gesamtbewertung der LDBB	24
13.1	Nutzeneinschätzung	24
13.2	Zufriedenheitseinschätzung	24
A	Anhang A: LDBB-Onlinefragebogen	25
B	Anhang B: Grafiken und Tabellen	28

Abbildungsverzeichnis

[01]	Relation Fragebogen-Besucher / Fragebogen-Absender	28
[02]	Welcher Institution gehören Sie an?	29
[03]	Bitte ordnen Sie sich einer Benutzergruppe zu:	30
[04]	Verteilung der BIBB-Beschäftigten auf Nutzergruppen	31
[05]	Wie schätzen Sie Ihre Erfahrung mit der LDBB ein?	32
[06]	Wie häufig nutzen Sie die LDBB?	33
[07]	Wie sind Sie auf die LDBB aufmerksam geworden?	34
[08]	Welche der folgenden Informationsquellen nutzen Sie zusätzlich?	35
[09]	Welche der folgenden Informationsquellen nutzen Sie zusätzlich?/ Suchmaschinen	36
[10]	Welche der folgenden Informationsquellen nutzen Sie zusätzlich?/ BIBB-Portal	37
[11]	Welche der folgenden Informationsquellen nutzen Sie zusätzlich?/ KIBB-Portal	38
[12]	Welche der folgenden Informationsquellen nutzen Sie zusätzlich?/ Bibliothekskataloge	39
[13]	Welche der folgenden Informationsquellen nutzen Sie zusätzlich?/ Fachportal Päd./ FIS	40
[14]	Welche der folgenden Informationsquellen nutzen Sie zusätzlich?/ Vascoda	41
[15]	Bewertung der Recherche mit der LDBB: Übersichtlichkeit und Orientierung	42
[16]	Bewertung der Recherche mit der LDBB: Optische Gestaltung	43
[17]	Bewertung der Recherche mit der LDBB: Navigation und Bedienung	44
[18]	Bewertung der Recherche mit der LDBB: Antwortzeiten der Recherche	45
[19]	Bewertung der Recherche mit der LDBB: Auswahl an Suchoptionen	46
[20]	Bewertung der Recherche mit der LDBB: Ausdruck der Trefferlisten	47
[21]	Bewertung der Recherche mit der LDBB: Globalzufriedenheit	48
[22]	Varianzanalytische Untersuchung der Globalzufriedenheit / Institutionszugehörigkeit	49
[23]	Varianzanalytische Untersuchung der Globalzufriedenheit / Benutzergruppen	50
[24]	Varianzanalytische Untersuchung der Globalzufriedenheit / Erfahrungsstatus	51
[25]	Bevorzugen Sie die Schnellsuche auf der Startseite oder nutzen Sie häufiger die...?	52
[26]	Wenn Sie die erweiterte Suche nutzen, in welchem Feld suchen Sie überwiegend?	53
[27]	Wie zufrieden sind Sie mit Literaturrecherchen, die Sie in Auftrag geben können?	54
[28]	Varianzanalytische Untersuchung der Zufriedenheit mit Auftrags-Literaturrecherchen	55
[29]	Gibt es wichtige Themen, die nicht / unzureichend von der LDBB abgedeckt werden?	56
[30]	Sollen in Zukunft bestimmte Dokumentarten verstärkt aufgenommen werden?	57

Abbildungsverzeichnis

[31]	Zustimmung für die zukünftig verstärkte Aufnahme bestimmter Dokumentarten	58
[32]	Wie häufig nutzen Sie folgende Funktionen/Angebote? / Auswahlbibliografien	59
[33]	Wie häufig nutzen Sie folgende Funktionen/Angebote? / Neues aus der LDBB (Updates)	60
[34]	Wie häufig nutzen Sie folgende Funktionen/Angebote? / Literatureingabeformular	61
[35]	Nutzungsintensität des Literatureingabeformulars: nie / Benutzergruppen	62
[36]	Nutzungsintensität des Literatureingabeformulars: selten / Benutzergruppen	63
[37]	Nutzungsintensität des Literatureingabeformulars: ab und zu / Benutzergruppen	64
[38]	Nutzungsintensität des Literatureingabeformulars: häufig / Benutzergruppen	65
[39]	Bewertung der Rechercheergebnisse: Trefferrelevanz	66
[40]	Bewertung der Rechercheergebnisse: Trefferaktualität	67
[41]	Bewertung der Rechercheergebnisse: Trefferanzahl	68
[42]	Bewertung der Rechercheergebnisse: Übersichtlichkeit der Trefferdarstellung	69
[43]	Bewertung der Rechercheergebnisse: Globalzufriedenheit	70
[44]	Varianzanalytische Untersuchung der Globalzufriedenheit / Institutionszugehörigkeit	71
[45]	Varianzanalytische Untersuchung der Globalzufriedenheit / Benutzergruppen	72
[46]	Varianzanalytische Untersuchung der Globalzufriedenheit / Erfahrungsstatus	73
[47]	Sie können sich Literaturnachweise aus einer Trefferliste im Detail anschauen- (...)	74
[48]	Bevorzugte Detailansicht Zitierformat / Benutzergruppe	75
[49]	Bevorzugte Detailansicht Standardformat / Benutzergruppe	76
[50]	Bevorzugte Detailansicht Vollanzeige / Benutzergruppe	77
[51]	Mit welchem Literaturverwaltungsprogramm arbeiten Sie vorzugsweise?	78
[52]	Nutzungsintensität Endnote / Benutzergruppe	79
[53]	Nutzungsintensität BibTex / Benutzergruppe	80
[54]	Nutzungsintensität Bibliografix / Benutzergruppe	81
[55]	Nutzungsintensität Zotero / Benutzergruppe	82
[56]	Nutzungsintensität „anderes Programm“ / Benutzergruppe	83
[57]	Kein Literaturverwaltungsprogramm / Benutzergruppe	84
[58]	Möchten Sie regelmäßig über Neuzugänge zu bestimmten Themen informiert werden?	85
[59]	Wie bewerten Sie den Nutzen der LDBB für Ihre Arbeit?	86
[60]	Welche Beurteilung geben Sie insgesamt der LDBB?	87

1 Einleitung

1.1 Gliederung des Ergebnisberichtes

Der vorliegende Ergebnisbericht zur Online-Benutzerbefragung zur Zufriedenheit mit der Literaturdatenbank Berufliche Bildung (LDBB) umfasst die verbale und grafische Ergebnisdarstellung der im Jahr 2008 durchgeführten Erhebung. Nach einer einleitenden Zusammenfassung der wichtigsten Ergebnisse in Kapitel 2 und einer Beschreibung des Befragungsverlaufes in Kapitel 3 orientieren sich die nachfolgenden Abschnitte 4 bis 13 am strukturellen Aufbau des Fragebogens. So gibt Kapitel 4 einen Überblick über die Zusammensetzung der Befragungsteilnehmer hinsichtlich Institutionszugehörigkeit, Benutzergruppe und Erfahrungsstatus. Kapitel 5 fokussiert die Wege der Informationsbeschaffung der Fragebogen-Stichprobe und stellt zusätzlich genutzte Recherchertools der Feedbackgeber dar. In Kapitel 6 werden die Ergebnisse der Zufriedenheitsskalierungen im Itemcluster „Recherchieren mit der LDBB“ vorgestellt. Kapitel 7 befasst sich mit Recherchepräferenzen der LDBB-Nutzer, bezogen auf die Bedienung der Literaturdatenbank Berufliche Bildung. Im achten Kapitel wird die Zufriedenheit mit Auftragsliteraturrecherchen untersucht und der Frage nachgegangen, ob der Erfahrungsstatus des Datenbanknutzers Auswirkungen auf seine Zufriedenheit mit Auftragsrecherchen hat. Kapitel 9 fokussiert das inhaltliche Angebot der LDBB und beschäftigt sich mit zwei Items, die Wünsche zum Datenbestand der Befragungsteilnehmer erfasst haben. Das zehnte Kapitel stellt die Häufigkeit der Nutzung von Informationen und Funktionen dar, die auf der LDBB-Site angeboten werden. Eine zufriedenheitsbezogene Bewertung der Rechercheergebnisse erfolgt mit vier Items in Kapitel 11. Das vorletzte Kapitel 12 befasst sich mit den Ergebnissen einer Auswertung, die Fragen zur anwenderseitigen Weiterverwendung der Rechercheergebnisse fokussiert. In Kapitel 13 werden schließlich die Ergebnisse einer abschließenden Zufriedenheitsbewertung dargestellt, die die Gesamtzufriedenheit und eine Effizienzeinschätzung der Literaturdatenbank umfassen.

In die Ergebnisbeschreibung sind bereits Erläuterungen, Kommentierungen und auch Handlungsempfehlungen eingeflossen. Sie wurden in einem Ergebnisworkshop Ende November 2008 im Bundesinstitut für Berufsbildung mit Projektverantwortlichen erarbeitet.

Im Anschluss an die Beschreibung der Ergebnisse folgt eine grafische und numerische Ergebnisdarstellung. Im Text wird auf die grafischen Darstellungen des Anhangs mit eckigen Klammern [] referenziert. Alle Abbildungen weisen absolute und prozentuale Häufigkeiten aus. In den nachstehenden Kapiteln werden stets die prozentualen Häufigkeiten genannt, gefolgt von den absoluten Häufigkeiten in runden Klammern (). Falls nicht anders im Text erwähnt, beziehen sich die prozentualen und numerischen Angaben immer auf die gültigen Werte der Gesamtstichprobe.

1.2 Einsatz statistischer Verfahren

In den Kapiteln 6, 8 und 11 kommt als inferenzstatistisches Verfahren die einfaktorielle Varianzanalyse zum Einsatz. Sie ermöglicht den Vergleich von Mittelwerten zwischen verschiedenen Gruppen. Dabei geht es im Wesentlichen um die Frage, ob sich die Mittelwerte verschiedener Gruppen signifikant voneinander unterscheiden. Dass sich Mittelwerte zwischen verschiedenen Gruppen unterscheiden, ist zunächst wenig erstaunlich und kann in Toleranzbereichen mit Zufallsschwankungen erklärt werden, sodass keine tatsächlichen Bewertungs- oder Zufriedenheitsunterschiede vorliegen

müssen. Mit der statistischen Analyse wird jedoch die Frage geklärt, ob die vorhandenen Unterschiede auf einer Systematik beruhen und nicht mehr allein mit Zufallsschwankungen erklärt werden können. Kommt die Varianzanalyse zu einem signifikanten Ergebnis, bedeutet dies, dass es mindestens zwischen zwei der untersuchten Gruppen einen „überzufälligen“ Mittelwertunterschied geben muss. Die beiden Gruppen stammen dann wahrscheinlich nicht aus derselben Grundgesamtheit und unterscheiden sich systematisch im untersuchten Aspekt. Diese Aussage ist mit Unsicherheiten behaftet und beinhaltet ein Restrisiko von 5%, dass der gefundene Unterschied tatsächlich gar nicht besteht. In den Sozialwissenschaften gilt jedoch die Konvention, mit einem Restrisiko von 5% Wahrscheinlichkeitsaussagen treffen zu dürfen.

Der Einsatz der Varianzanalyse ist ebenso wie bereits das Errechnen eines Mittelwertes an Voraussetzungen an das jeweilige Datenniveau geknüpft. Beide Operationen verlangen mindestens Intervallskalenniveau, das sich durch einen Nullpunkt und gleiche -und damit transformierbare- Abstände zwischen den Skalenpunkten auszeichnet. Meinungs- und Zufriedenheitsdaten erfüllen diesen Anspruch streng genommen nicht und gehören damit zur Klasse der ordinalskalierten Daten.

Auch in wissenschaftlichen Forschungsfeldern ist es jedoch üblich geworden, Meinungsdaten Intervallskalenniveau zu unterstellen, sodass die klassische Skalendefinition mittlerweile systematisch etwas überdehnt wird. Anstelle eines Medians wird der Mittelwert berechnet, anstelle eines H-Tests die Varianzanalyse durchgeführt. An den Signifikanzaussagen ändert dies häufig wenig. Tendenziell führen jedoch die so genannten nicht-parametrischen Verfahren, mit denen ordinalskalierte Daten gerechnet werden sollten, „schneller“ zu signifikanten Ergebnissen.

Zur Kontrolle wurden die in den Kapiteln 6, 8 und 11 berichteten Varianzanalysen auch als H-Test gerechnet - die Ergebnisaussagen blieben unverändert.

1.3 Projektleitung und Berichtlegung

Die Konzeption des LDBB-Fragebogens, die technische Realisierung sowie die Auswertung und Berichtlegung der Ergebnisse wurde in enger Abstimmung mit dem Bundesinstitut für Berufsbildung von der Firma NETQUES – Beratung für HR Management in Wuppertal vorgenommen.

Projektverantwortliche:

Bundesinstitut für Berufsbildung (BIBB)

AB 1.1 - Koordination des Arbeitsprogramms / Wissensmanagement / Bibliothek

Markus Linten (Projektleiter), Dr. Christina Widera, Sabine Prüstel, Christian Woll

Robert-Schuman-Platz 3

D-53175 Bonn

www.ldbb.de | linten@bibb.de

NETQUES – Beratung für HR Management

Matthias Liebig

Berliner Straße 113

D-42275 Wuppertal

www.netques.de | liebig@netques.de

2 Zusammenfassung der Ergebnisse

Die Literaturdatenbank Berufliche Bildung (LDBB) weist seit Anfang der 1990er Jahre die deutschsprachige Fachliteratur zum Themenbereich Berufsbildung und Berufsbildungsforschung ab dem Erscheinungsjahr 1988 systematisch nach und ermöglicht einen umfassenden und strukturierten Überblick über den Wissensbestand. Sie ist ein Gemeinschaftsprodukt der Arbeitsgemeinschaft Berufsbildungsforschungsnetz (AG BFN) unter Federführung des Bundesinstituts für Berufsbildung (BIBB). Seit Februar 2005 ist die Literaturdatenbank unter www.ldbb.de kostenfrei im Internet recherchierbar und wurde seitdem über 80.000 Mal besucht.

Auf Messen und Fachkongressen sowie im Rahmen von Vortragsveranstaltungen zur Berufsbildungsforschung wurde der LDBB ein sehr positiver Internetauftritt bescheinigt. Gründe hierfür sind sicherlich die hohe Aktualität der Nachweise und die große Anzahl an elektronischen Volltexten, die über die Datenbank recherchierbar sind.

Die Rückmeldungen bieten jedoch keine gesicherte Grundlage zur konzeptionellen und nachhaltigen Weiterentwicklung der Literaturdatenbank. Deshalb sollte eine Online-Befragung Aufschluss geben über die Erfahrungen der Nutzerinnen und Nutzer mit der LDBB. Im Mittelpunkt der Umfrage stehen Fragen zum Literaturbestand, zur Recherche und zur Bedienungsfreundlichkeit der LDBB.

Die ausschließlich als Online-Erhebung durchgeführte Benutzerbefragung zur Literaturdatenbank Berufliche Bildung fand zwischen dem 22.09.2008 und dem 07.11.2008 statt. In diesem Zeitraum füllten 146 Besucher den Fragebogen vollständig aus, von denen 54,1% (79) aus dem Bundesinstitut für Berufsbildung kommen. Gemeinsam mit den Feedbackgebern aus Hochschulen, die einen Anteil von 20,5% (30) an der Stichprobe ausmachen, repräsentieren diese beiden größten Gruppen Dreiviertel der Befragungsteilnehmer. Forschungseinrichtungen wie IAB, DIE oder f-bb liegen mit 6,8% (10) an dritter Stelle, alle weiteren Institutionen sind nur noch mit einstelliger Teilnehmerzahl vertreten.

Im Hinblick auf die Nutzungsfrequenz wird deutlich, dass die Recherche in der LDBB für die meisten Feedbackgeber keine täglich stattfindende Arbeit darstellt: Mit 53,4% (78) besucht etwas mehr als die Hälfte der Befragungsteilnehmer die Literaturdatenbank höchstens ein Mal im Monat oder sogar seltener, 30,1% (44) recherchieren mehrmals im Monat und 10,3% (15) benutzen die LDBB mehrmals in der Woche. Nur 2,7% (4) der Befragten geben an, täglich auf die LDBB zuzugreifen, was die Ergebnisse zur Selbsteinschätzung des Erfahrungsstatus erklärt: Mit 54,1% (79) ordnen sich die meisten Befragungsteilnehmer der Anfänger-Kategorie zu, 37,7% (55) klassifizieren sich als fortgeschrittene LDBB-Benutzer, 8,2% (12) schätzen sich hingegen als Experten ein. Da Nutzungsintensität und Erfahrungsstatus in einem direkten Verhältnis zueinander stehen, betrachtet sich ein großer Nutzeranteil folglich als Anfänger in der LDBB-Recherche.

Varianzanalytische Berechnungen zeigen, dass der Erfahrungsstatus jedoch keinen Effekt auf die Zufriedenheit mit der LDBB hat. Weder in den Zufriedenheitsitems zur Recherche mit der LDBB, noch in den Fragen zur Qualität der Treffer finden sich Unterschiede in der durchweg „guten“ bis „perfekten“ Bewertung der Datenbank von Anfängern, Fortgeschrittenen und Experten. Auch LDBB-Nutzer aus unterschiedlichen Institutionen oder aus verschiedenen Benutzergruppen unterscheiden sich nicht signifikant in ihrem Zufriedenheitsurteil. Dabei werden zur Recherche in der LDBB „Übersichtlichkeit und Orientierung“ sowie „Antwortzeiten bei der Recherche“ am besten bewertet, während es eine

etwas geringere Zustimmung für den „Ausdruck der Trefferlisten“ gibt, den ein Viertel der Befragten für verbesserbar hält.

Technische Problembeschreibungen dominieren demnach auch den Kommentarteil: Hier betrifft eine systematisch auftretende Rückmeldung die Browser gestützte Navigation, die von einigen Befragungsteilnehmern als Verursacher für technische Schwierigkeiten erkannt wird und vermutlich nur durch programmierseitige Veränderungen optimiert werden kann. Ein ebenfalls technisches Problem, das die qualitativen Rückmeldungen dominiert, ist die begrenzte Anzahl an Lizenzen, die zu einer Einschränkung der Datenbanknutzung führen. Dabei finden sich in der Kritik der Feedbackgeber sowohl Hinweise zur Dauer der Sessions, die eine zeitliche Einschränkung der Sitzungen verursachen, wie auch Hinweise zum eingeschränkten Zugang zur LDBB aufgrund einer zu geringen Anzahl an Lizenzen. Aufgrund der mehrfachen Nennung sollte diesem Aspekt eine besonders hohe Priorität bei der Umsetzung von Verbesserungsmaßnahmen zugemessen werden.

In den Rückmeldungen zur Qualität der Rechercheergebnisse wird die Trefferaktualität am besten bewertet, die ein Fünftel der Feedbackgeber für nicht mehr steigerbar hält und als „perfekt“ bezeichnet. Auch die Anzahl der Treffer, die Trefferrelevanz und die Übersichtlichkeit der Trefferdarstellungen erhalten Zufriedenheitsskalierungen von jeweils über 75%. Während somit die qualitative Trefferbewertung hinsichtlich Aktualität, Relevanz und Anzahl sehr gut eingeschätzt wird, zeigen sich Entwicklungsmöglichkeiten im Bereich der Trefferausgabe und der benutzerseitigen Weiterverarbeitung. So wird beispielsweise eine farbige Unterlegung des Suchstrings in den Trefferlisten empfohlen, um die gesuchten Begriffe schneller in der Übersicht wiederzufinden.

Mit Blick auf die zusätzlich angebotenen Funktionen der LDBB wird ein zurückhaltendes Votum für den Gebrauch des Literatureingabeformulars und der Rubrik „Neues aus der LDBB“ (Updates) sichtbar. Auch Informationen über Neuzugänge zu persönlichen Schwerpunktthemen werden mehrheitlich nicht gewünscht. Diese Ergebnisse lassen den Schluss zu, dass derzeit keine Nachfrage nach allgemeinen oder personalisierten Informationen über Neuzugänge in der Literaturdatenbank Berufliche Bildung besteht. Noch stärker als bei den Informationen über Neuzugänge sollte jedoch für das Literatureingabeformular überprüft werden, ob die eingesetzten Ressourcen zur Aufrechterhaltung des Angebots dem Nutzen und der Nachfrage angemessen sind.

Interessiert werden hingegen die Auswahlbibliografien wahrgenommen, zu denen sich im Kommentarteil wertschätzende Rückmeldungen finden. Dort werden sie als „hervorragende Zusammenstellungen“ gelobt und bekommen eine „hohe Praxisrelevanz“ attestiert, wenngleich die Nutzungsintensität noch steigerbar scheint: 16,4% (24) der Befragungsteilnehmer geben eine »häufige« Nutzung an, 39,0% (57) berichten, »ab und zu« Auswahlbibliografien zu lesen. 28,1% (41) der Feedbackgeber beschreiben ihre Nutzung als »selten« und 16,4% (24) nutzen Auswahlbibliografien »nie«.

Auch die Auftrags-Literaturrecherchen erhalten hohen Zuspruch: Mehr als 60% der Befragungsteilnehmer können auf Erfahrungen mit Auftrags-Literaturrecherchen zurückgreifen und eine Zufriedenheitsskalierung vornehmen. Dabei zeigen sich fast alle Feedbackgeber mit dem Service und den Rechercheergebnissen »sehr zufrieden« oder zumindest »zufrieden«.

Für die zukünftige Entwicklung der LDBB wünschen sich die Befragungsteilnehmer vor allem mehr Online-Dokumente, die in gleicher Häufigkeit wie Dissertationen als wichtigste verstärkt aufzunehmende Dokumentarten empfohlen werden. Auch Ausbildungs- und Unterrichtsmittel finden sich unter

den Nennungen für eine verstärkte zukünftige Aufnahme, werden jedoch nur noch von einem Viertel der Befragungsteilnehmer favorisiert.

Neben der inhaltlichen Weiterentwicklung der Literaturdatenbank wird es nun am wichtigsten sein, den Bekanntheitsgrad der LDBB zu steigern, um sie einem größeren Nutzerkreis zugänglich zu machen. In den Auswertungen wird deutlich, dass die persönliche Empfehlung oder Schulungen in den meisten Fällen Anwender zur Literaturdatenbank geführt haben. Die Option „Suchmaschine“ wird hingegen nur ein Mal als Antwort auf die Frage genannt, wie der Erstkontakt zur LDBB zustande kam. Diese üblicherweise im umgekehrten Verhältnis bekannte Relation zum Auffinden von Internetressourcen zeigt deutliche Entwicklungspotenziale. Während zurzeit die Bekanntmachung der Literaturdatenbank Berufliche Bildung hauptsächlich dem fremdgesteuerten Einfluss eines Tippgebers unterliegt, könnte durch das selbstgesteuerte Finden mit Suchmaschinen ein deutlich größerer Nutzerkreis erschlossen werden. Hierzu ist sicherlich eine stärkere Repräsentation der LDBB in Suchmaschinen und eine Verlinkung über andere Websites notwendig.

3 Konzeption und Durchführung der Benutzerbefragung

3.1 Befragungszeitraum und Fragebogenfrequentierung

Die Benutzerbefragung zur Literaturdatenbank Berufliche Bildung wurde ausschließlich als Online-Erhebung durchgeführt und fand zwischen dem 22.09.2008 und dem 07.11.2008 statt. In diesem Zeitraum füllten 146 Besucher den Fragebogen vollständig aus und beendeten ihren Besuch auf der Fragebogenseite durch das Absenden des Formulars. Ausgehend von insgesamt 714 Aufrufen des LDBB-Fragebogens hat somit im Durchschnitt jeder fünfte Besucher an der Befragung teilgenommen [01]. Da die Statistik der Gesamtbesuche durch wiederkehrende Besucher und Suchmaschinenvisits „verfälscht“ ist, weicht der errechnete Wert von der tatsächlichen Relation Fragebogenbesucher/Befragungsteilnehmer etwas ab.

3.2 Rekrutierung der Befragungsteilnehmer

Als Passivmedium sind Internetressourcen auf Werbung und damit auf Verlinkungen angewiesen. Um auf die LDBB-Onlinebefragung hinzuweisen, wurde auf der BIBB-Portalsite für die Dauer der Umfrage eine Meldung in der Rubrik „Aktuelles“ geschaltet, die direkt auf das Fragebogenformular verlinkte. Zusätzlich bestand eine Verlinkung über das KIBB-Portal, das ebenfalls über seine Startsite auf den Fragebogen verwies. Weitere Verlinkungen zum Fragebogen, die während der Erhebungsphase ergänzt wurden, nahmen die Sites www.bildungsserver.de, www.fachportal-paedagogik.de sowie www.foraus.de vor. Die Hinweise im Intranet des Bundesinstitutes für Berufsbildung sowie direkt an Nutzer der LDBB adressierte Informationsmails, deren E-Mail-Adressen vorlagen, führten schließlich die meisten Besucher auf die Site des LDBB-Fragebogens.

3.3 Technische Realisierung des Onlinefragebogens

Für die Erstellung des Fragebogenformulars wurden die Programmiersprachen HTML, PHP sowie JavaScript eingesetzt, letztere übernahmen auch eine Konsistenz- und Vollständigkeitskontrolle der eingegebenen Daten. Im Falle einer Deaktivierung von JavaScript kontrollierte PHP die Konsistenz und Vollständigkeit der Teilnehmerdaten, sodass von den 146 Befragungsteilnehmern ausschließlich vollständige Datensätze vorliegen. Insgesamt wurde bei der Fragebogenerstellung darauf geachtet, dass auch mit der Standardkonfigurationen eines Browsers ein erfolgreicher Besuch der Internetsite möglich war, um jedem Interessenten einen technischen Zugang zur Befragung zu ermöglichen. Auf das Setzen von Cookies wurde aus Datenschutzgründen verzichtet, auch der Eintrag von Namen und E-Mail-Adresse war eine optionale Angabe, die der Vollständigkeitskontrolle nicht unterzogen wurde. Namens- und Adressdaten wurden von den inhaltlichen Antworten getrennt abgespeichert und ausschließlich für eine nach Befragungsende vorgenommene Verlosung genutzt, in der einige Sachpreise als Dankeschön für die Teilnahme an der Befragung ausgelobt wurden. Beschäftigte des Bundesinstitutes für Berufsbildung waren von der Verlosung ausgeschlossen.

4 Benutzerklassifizierung

Der Einstieg in den LDBB-Zufriedenheitsfragebogen wurde über fünf Auswahlfragen vorgenommen, die das Benutzerprofil des Feedbackgebers schärfen. Hierzu gehören die Frage nach der Institutions-Zugehörigkeit und nach der Benutzergruppe, aber auch nach der selbst eingeschätzten Erfahrung im Umgang mit der LDBB und nach der Nutzungshäufigkeit. Mit der Frage nach dem Erstkontakt zur LDBB sollte schließlich in Erfahrung gebracht werden, auf welchem Weg die Benutzer die Fachdatenbank finden.

4.1 Institutionszugehörigkeit der Befragungsteilnehmer

Die Auswertung der Frage nach der Institutionszugehörigkeit [02] zeigt, dass die angebotenen Auswahloptionen bereits sehr gut die Herkunft der Befragungsteilnehmer abbildeten: Nur 8,2% (12) der Feedbackgeber konnten sich keiner der acht angebotenen Kategorien zuordnen und wählte stattdessen die Option „Sonstige“, 91,8% (134) der Befragten fanden hingegen ihre Institution unter den Auswahloptionen repräsentiert. Mit 54,1% (79) stellt das Bundesinstitut für Berufsbildung den größten Anteil an Befragungsteilnehmern, gefolgt von den Hochschulen, die einen Anteil von 20,5% (30) an der Feedbackgebergruppe ausmachen. Forschungseinrichtungen wie IAB, DIE oder f-bb liegen mit 6,8% (10) an dritter Stelle, alle weiteren Institutionen sind nur noch mit einstelliger Teilnehmeranzahl repräsentiert. Obgleich die Zusammensetzung der Stichprobe möglicherweise kein exaktes Abbild der tatsächlichen Benutzerstruktur darstellt, kann angenommen werden, dass die LDBB vorwiegend vom Bundesinstitut für Berufsbildung und Hochschulmitarbeitern genutzt wird. Im Rahmen der Befragung repräsentieren sie mit 74,6% (109) Dreiviertel der Befragungsteilnehmer.

4.1.1 Zusammensetzung der Gesamtstichprobe

Aufgrund eines hohen Anteils an BIBB-Beschäftigten an den Feedbackgebern ist die Benutzerstruktur der Gesamtstichprobe [03] vom Bundesinstitut für Berufsbildung geprägt: So stellt mit 34,9% (51) die Gruppe der wissenschaftlichen Mitarbeiter/innen den höchsten Anteil, gefolgt von der Gruppe „Sonstige“ mit 24% (35). An dritter Stelle stehen mit 10,3% (15) die Bibliothekare und Dokumentare, hinter denen mit jeweils 8,9% (13) Hochschullehrer/innen und Auszubildende/Praktikanten folgen. Die Gruppe der Studierenden ist mit 4,8% (7) repräsentiert, Trainer/Weiterbildner und Berufsschullehrer mit jeweils 3,4% (5). Die Gruppe der Ausbilder ist mit 1,4% durch lediglich zwei Feedbackgeber vertreten.

4.1.2 Zusammensetzung der Benutzergruppe mit BIBB-Institutionszugehörigkeit

Betrachtet man die Gruppe der 79 Feedbackgeber aus dem Bundesinstitut für Berufsbildung genauer [04], ergibt sich folgende Zusammensetzung: 41,8% (33) der BIBB-Feedbackgeber ordnen sich der Gruppe der „wissenschaftlichen Mitarbeiter/in“ zu, 16,5% (13) geben als Status „Auszubildende/r oder Praktikant/in“ an. 30,4% (24) können sich keiner Benutzergruppe zuordnen und wählen die Option „Sonstige“, 10,1% (8) geben als Beruf „Bibliothekar/in“ an. Ein Feedbackgeber oder eine Feedbackgeberin füllte den Fragebogen als „Ausbilder/in“ aus.

4.2 Erfahrungsstatus in der Nutzung der Literaturdatenbank Berufliche Bildung

Im Hinblick auf den Erfahrungsstatus im Umgang mit der LDBB ergibt sich eine deutlich unterschiedliche Verteilung auf die drei Kategorien „Anfänger“, „Fortgeschrittener“ und „Experte“ [05]. Mit 54,1% (79) ordnen sich die meisten Befragungsteilnehmer der Anfänger-Kategorie zu, 37,7% (55) klassifizieren sich als fortgeschrittene LDBB-Benutzer, 8,2% (12) schätzen sich hingegen als Experten ein. Diese Selbsteinschätzung steht in Übereinklang mit der durchschnittlichen Nutzungsintensität der LDBB [06]: Hier geben nur 2,7% (4) der Befragten an, täglich auf die LDBB zuzugreifen, 10,3% (15) benutzen die LDBB mehrmals in der Woche. 30,1% (44) besuchen die LDBB mehrmals im Monat, 23,3% (34) nur ein Mal im Monat. 30,1% (44) der Befragungsteilnehmer besuchen die LDBB seltener als ein Mal im Monat und 3,4% (5) Feedbackgeber haben die LDBB zum Befragungszeitpunkt noch nicht genutzt. Damit liegt der Anteil an Befragungsteilnehmern, die die LDBB täglich oder zumindest mehrfach wöchentlich nutzen, bei 13% (19). Mit 53,4% (78) besucht etwas mehr als die Hälfte der Befragungsteilnehmer die Literaturdatenbank hingegen höchstens ein Mal im Monat oder sogar seltener. Da Nutzungsintensität und Erfahrungsstatus in einem direkten Verhältnis zueinander stehen, erklärt sich die zurückhaltende Selbsteinschätzung auf der Expertenskala zum Erfahrungsstatus mit der LDBB.

4.3 Werbungswege der Literaturdatenbank Berufliche Bildung

Um die Literaturdatenbank Berufliche Bildung einem großen Nutzerkreis zugänglich zu machen, ist es wichtig zu erfahren, wie Anwender den Weg zur LDBB finden. Dabei zeigt sich [07], dass die persönliche Empfehlung mit 32,2% (47) in den meisten Fällen Anwender zur Literaturdatenbank geführt hat. An zweiter Stelle folgt mit 27,4% (40) das BIBB-Portal (www.bibb.de), an dritter Stelle das KIBB-Portal (www.kibb.de) mit 11,0% (16). Alle weiteren angebotenen Fragebogenoptionen weisen nur einstellige Auswahlhäufigkeiten auf, wobei die Option „Suchmaschine“ sogar nur ein Mal (0,7%) genannt wird. Diese üblicherweise im umgekehrten Verhältnis bekannte Relation zum Auffinden von Internetressourcen zeigt deutliche Entwicklungspotenziale: Während zurzeit die Bekanntmachung der Literaturdatenbank Berufliche Bildung hauptsächlich dem fremdgesteuerten Einfluss eines Tippgebers unterliegt, könnte durch das selbstgesteuerte Finden mit Suchmaschinen ein deutlich größerer Nutzerkreis erschlossen werden. Hierzu ist sicherlich eine stärkere Repräsentation der LDBB in Suchmaschinen und eine Verlinkung über andere Websites notwendig.

5 Zusätzlich genutzte Informationsquellen

Mit der Angabe zusätzlich genutzter Informationsquellen konnten die Befragungsteilnehmer ein vollständiges Bild von ihren Recherchertools zeichnen. Bei diesen Angaben waren Mehrfachnennungen möglich, die im Gegensatz zu den Zufriedenheitsitems des Fragebogens keiner Vollständigkeitskontrolle unterzogen wurden. Die optionale Möglichkeit einer Freitexteingabe stellte sicher, dass neben vorgegebenen Auswahlfeldern auch individuelle Informationsbeschaffungswege erfasst werden konnten.

5.1 Rangfolge zusätzlich genutzter Informationsquellen

Die Auswertung des Items zeigt [08], dass sich 87,0% (127) der Befragungsteilnehmer mit Hilfe von Suchmaschinen zusätzliche Informationen beschaffen. 80,1% (117) geben an, auf dem BIBB-Portal (www.bibb.de) zu recherchieren. An dritter Stelle steht das KIBB-Portal (www.kibb.de), das 56,2% (82) der Feedbackgeber aufsuchen, um Informationen einzuholen. Bibliothekskataloge werden von 48,6% (71) der Befragungsteilnehmer für zusätzliche Informationen frequentiert, 37,0% (54) geben an, das Fachportal Pädagogik / FIS Bildung Literaturdatenbank zu besuchen. Vascoda wird von nur 4,8% (7) der Feedbackgeber als zusätzliche Informationsquelle genannt und steht damit an letzter Stelle der Rangfolge nach „sonstigen“ Informationsquellen mit 13,7% (20). Unter den Freitexteinträgen finden sich weitere Hinweise auf zusätzliche Informationsquellen: Drei Mal wird der Bildungsserver erwähnt, mehrere Male auch Fachdatenbanken. Insgesamt zeigt die Auswertung, dass sich die wenigsten Befragungsteilnehmer ausschließlich mit der LDBB ihre benötigten Informationen einholen, sondern zumindest weitere Recherchemöglichkeiten zur Informationsbeschaffung nutzen. So geben nur 2,1% (3) der Feedbackgeber an, ohne zusätzliche Informationsquellen zu arbeiten, während 97,9% (143) mindestens ein weiteres Recherchetablet neben der LDBB nutzt. Die Nutzung einer weiteren Informationsquelle berichten 24,0% (35) der Befragungsteilnehmer, 28,1% (41) gibt zwei weitere Informationsquellen an. 21,9% (32) der Feedbackgeber hat drei zusätzliche Informationsquellen angekreuzt und 19,2% (28) der Befragungsteilnehmer arbeitet mit vier zusätzlichen Recherchertools. Die Arbeit mit fünf zusätzlichen Informationsquellen wird nur noch von 4,1% (6) der Befragungsteilnehmer berichtet und lediglich ein Teilnehmer/eine Teilnehmerin macht die Angabe, sechs zusätzliche Recherchertools neben der LDBB zu nutzen. Die Nutzung keiner weiteren Informationsquelle ist damit ebenso selten anzutreffen wie die Nutzung von mehr als vier zusätzlichen Recherchertools. 93,2% (136) der Befragungsteilnehmer nutzen zwischen einer und vier weiteren Informationsquellen.

5.2 Benutzergruppenspezifische Schwerpunkte zusätzlicher Informationsquellen

Auch benutzergruppenspezifisch sind verschiedene Schwerpunktlegerungen in der Nutzung zusätzlicher Informationsquellen erkennbar: Während die Nutzung von Suchmaschinen in keiner Benutzergruppe von weniger als 80% der Befragungsteilnehmer angegeben wird [09], weist das BIBB-Portal eine benutzergruppenspezifische Frequentierung auf: Auszubildende und Praktikanten geben nur noch zu 61,5% (8) an, das BIBB-Portal neben der LDBB als Recherchetablet einzusetzen, in der Gruppe der Trainer und Weiterbildner besteht mit 60,0% (3) eine vergleichbare Nutzungsintensität. Eine

starke Frequentierung des BIBB-Portals geben hingegen die Benutzergruppen der wissenschaftlichen Mitarbeiter (88,2% (45)) sowie der Hochschullehrer (84,6% (11)) an. Auch bei den Benutzergruppen der Studierenden und der Bibliothekare/Dokumentare spielt das BIBB-Portal mit über 70% einen nennenswerten Anteil bei der Informationsbeschaffung [10].

Das KIBB-Portal ist stärker als das BIBB-Portal von einer Benutzerkreisspezialisierung gekennzeichnet: Mit 7,7% (1) hat die Benutzergruppe der Auszubildenden/Praktikanten keinen entscheidenden Anteil an der Benutzerstruktur mehr, die Gruppen der Studierenden, Ausbilder, Trainer/Weiterbildner und „Sonstige“ liegen jeweils zwischen 40% und 50%. Bezogen auf die jeweilige Benutzergruppe greifen die Hochschullehrer/innen am häufigsten auf das KIBB-Portal zu, bei ihnen beträgt der benutzergruppenspezifische Anteil 84,6% (11). Absolut besucht unter allen Befragungsteilnehmern die Gruppe der wissenschaftlichen Mitarbeiter am häufigsten das KIBB-Portal, hier gaben 72,6% (37) Feedbackgeber an, neben der LDBB auch das KIBB-Portal zu nutzen [11].

Bibliothekskataloge werden schwerpunktmäßig von den Benutzergruppen Studierende, Auszubildende, wissenschaftliche Mitarbeiter, Hochschullehrer und Bibliothekare und Dokumentare genutzt [12]. Das Fachportal Pädagogik/FIS Bildung Literaturdatenbank findet vor allem bei den Benutzergruppen der wissenschaftlichen Mitarbeiter, Hochschullehrer sowie der Bibliothekare und Dokumentare Erwähnung [13]. Das Recherchetool Vascoda spielt hingegen außerhalb der Benutzergruppe der Bibliothekare und Dokumentare, von denen 40,00% (6) eine Nutzung angeben, für andere Benutzergruppen keine Rolle [14].

6 Zufriedenheitscluster „Recherchieren mit der LDBB“

Das Zufriedenheitscluster „Recherchieren mit der LDBB“ umfasst die sechs Items „Übersichtlichkeit und Orientierung“, „Optische Gestaltung“, „Navigation und Bedienung“, „Antwortzeit bei der Recherche“, „Auswahl an Suchoptionen“ sowie „Ausdruck von Trefferlisten“, die auf einer fünfstufigen Skala Interaktionsaspekte zur Recherche und Bedienbarkeit mit der LDBB erfassen. Hohe Werte indizieren eine hohe Zufriedenheit. Inhaltlich fokussiert das Itemcluster damit einen wesentlichen Zufriedenheitsaspekt bei der Nutzung der LDBB, der sich auf die Einfachheit und Unkompliziertheit der Bedienung bezieht. In der Auswertung der sechs Items wird deutlich, dass die Teilnehmer eine gut ausgeprägte Zufriedenheit mit den Bedienungs- und Interaktionsaspekten der LDBB erleben:

6.1 Übersichtlichkeit und Orientierung

Die „Übersichtlichkeit und Orientierung“ auf den Sites der LDBB bezeichnen 8,6% (12) der Feedbackgeber als „perfekt“, 42,4% (59) vergeben 4 von 5 möglichen Punkten, weitere 38,1% (53) immerhin noch 3 von 5 möglichen Punkten. Lediglich 2 von 5 möglichen Punkten vergeben 7,9% (11) Feedbackgeber, eine hingegen „schlechte“ Übersichtlichkeit und Orientierung attestieren 2,9% (4) Teilnehmer in der Zufriedenheitsbefragung. Fasst man die ersten drei Bewertungsstufen zwischen „perfekt“ und „okay“ zusammen, entfallen somit 89,1% (124) der Rückmeldungen auf die Zufriedenheit indizierenden Kategorien 5 bis 3 Punkte und 10,9% (15) auf die Unzufriedenheit indizierenden Kategorien 2 bis 1 Punkt [15].

6.2 Optische Gestaltung

Eine ähnliche Bewertung wird auch beim nachfolgenden Item, der „optischen Gestaltung“ vorgenommen: Hier entfallen 90,7% (126) der Rückmeldungen auf die ersten drei Bewertungsstufen zwischen „perfekt“ und „okay“, sodass nur 9,3% (13) der Feedbackgeber die optische Gestaltung kritisch bewerten. In der Verteilung auf die einzelnen Bewertungsstufen erhält die Kategorie „perfekt“ 10,1% (14) der Stimmen, die beiden nachfolgenden Bewertungsstufen mit 4 bzw. 3 Punkten erzielen jeweils ein Ergebnis von 40,3% (56). Für die vorletzte Bewertungsstufe votieren 7,9% (11) der Teilnehmer der Zufriedenheitsbefragung, zwei Feedbackgeber vergeben die Bewertung „schlecht“, die 1,4% des Rücklaufs bei diesem Item ausmacht [16].

6.3 Navigation und Bedienung

Das dritte Zufriedenheitsitem „Navigation und Bedienung“ weist im Vergleich zu den beiden vorangegangenen Items eine etwas stärkere Tendenz zur Mitte auf: 9,3% (13) der Befragungsteilnehmer können sich keine Verbesserungen in der Navigation und Bedienung der LDBB vorstellen und bewerten diesen Aspekt mit 5 von 5 möglichen Punkten als „perfekt“. 36,4% (51) der Feedbackgeber vergeben 4 von 5 möglichen Punkten, 39,3% (55) der Feedbackgeber wählen die mittlere Kategorie „okay“ und vergeben 3 von 5 Punkten. Damit liegt der Anteil zufriedener Feedbackgeber bei 85% (119). 2 von 5 möglichen Punkten vergeben 12,9% (18) der Befragungsteilnehmer, 2,1% (3) vergeben 1 von 5 möglichen Punkten und attestieren der LDBB eine schlechte Navigation und Bedienung [17].

6.4 Antwortzeit bei der Recherche

Im vierten Zufriedenheitsitem wird die „Antwortzeit bei der Recherche“ betrachtet: Hier bezeichnen 25,5% (35) der Feedbackgeber die Antwortzeiten als nicht mehr verbesserbar und damit als „perfekt“. 34,3% (47) der Befragungsteilnehmer vergeben für die Antwortzeiten 4 von 5 möglichen Punkten, 27,7% (38) wählen mit 3 von 5 möglichen Punkten die mittlere Kategorie. 11,7% (16) entscheiden sich, 2 von 5 möglichen Bewertungspunkten zu vergeben und ein Feedbackgeber bewertet die Antwortzeiten bei der Recherche als „schlecht“, sodass auf die letzte Kategorie 0,7% (1) entfällt. 87,5% (120) der Befragungsteilnehmer attestieren damit der LDBB-Recherche eine gute Antwortzeit, 12,5% (17) zeigen sich mit der Antwortzeit hingegen nicht zufrieden und vergeben 2 oder 1 von 5 möglichen Bewertungspunkten [18].

Während beim Item „Antwortzeiten bei der Recherche“ mit 87,5% der summarische Anteil zufriedener Feedbackgeber auf einem vergleichbaren Niveau mit den drei vorangegangenen Items liegt, fällt hier eine kategoriale Verlagerung des Feedbacks in Richtung höherer Zufriedenheit auf: So konzentriert die Bewertungsstufe „perfekt“ mit 25,5% der Rückmeldungen bereits ein Viertel des Teilnehmerfeedbacks, das in keinem anderen Item des Zufriedenheitsclusters eine ähnliche Höhe in dieser Bewertungsstufe erreicht. Die Antwortzeiten bei der Recherche werden von den Befragungsteilnehmern demnach als besonders zufriedenstellend wahrgenommen.

6.5 Auswahl an Suchoptionen

Auch das fünfte Zufriedenheitsitem „Auswahl an Suchoptionen“ weist eine hohe Belegung der Zufriedenheitskategorien auf: 88,4% (123) der Befragungsteilnehmer skalieren ihre Zufriedenheit zwischen „perfekt“ und „okay“, 11,6% (16) vergeben eine Bewertung, die unterhalb der mittleren Kategorie liegt und Unzufriedenheit indiziert. Als „perfekt“ bezeichnen 20,1% (28) der Feedbackgeber die Auswahl an Suchoptionen und vergeben damit 5 von 5 möglichen Bewertungspunkten. 33,8% (47) entscheiden sich für die Vergabe von 4 Punkten, 34,5% (48) votieren für die mittlere Kategorie „okay“ mit 3 Punkten. 2 Punkte werden von 9,4% (13) der Befragungsteilnehmer vergeben, 2,2% (3) Feedbackgeber sehen die Auswahl an Suchoptionen als besonders verbesserungswürdig an und bezeichnen diesen Befragungsaspekt als „schlecht“ [19].

6.6 Ausdruck der Trefferlisten

Der „Ausdruck der Trefferlisten“ ist das letzte Item des Zufriedenheitsclusters und wurde von 128 Befragungsteilnehmern bewertet. 15,6% (20) können sich zum Bewertungsaspekt „Ausdruck der Trefferlisten“ keine Verbesserungsmöglichkeiten mehr vorstellen und vergeben die Höchstpunktzahl. Eine hohe Zufriedenheit weisen 28,1% (36) der Befragungsteilnehmer auf, die eine Stufe unter der Maximalbewertung bleiben und 4 von 5 möglichen Punkten skalieren. Als „okay“ bezeichnen 32,8% (42) Feedbackgeber den Ausdruck der Trefferlisten und wählen damit die mittlere Bewertungskategorie. Damit liegen 76,5% (98) der Feedbackgeber im Zufriedenheitsbereich zwischen 5 und 3 Punkten. Unter diesem Zufriedenheitsniveau befinden sich damit 23,5% (30) der Befragungsteilnehmer, von denen die Kategorien 2 Punkte und 1 Punkt mit jeweils 11,7% (15) gleichverteilt gewählt werden [20].

6.7 Zusammenfassende Betrachtung der sechs Zufriedenheitsitems

Bei der Betrachtung aller sechs Items wird deutlich, dass eine hohe Zufriedenheit mit der Bedienung der Suchfunktionen und der weiteren Verarbeitung der Rechercheergebnisse der LDBB besteht. Transformiert man die fünfstufige Zufriedenheitsskala in eine Binärskala mit den Ausprägungen „zufrieden“ vs. „unzufrieden“, fällt der Anteil der zufriedenen Feedbackgeber mit einer Bewertung zwischen 5 und 3 Punkten nie unter die 75%-Marke. Dabei erzielt das Item „Ausdruck der Trefferlisten“ mit einem Anteil von 76,5% (98) an zufriedenen Befragungsteilnehmern die niedrigste Zufriedenheitsquote, während das Item „Übersichtlichkeit und Orientierung“ mit 89,1% (124) die meisten Zufriedenheitsrückmeldungen auf die Bewertungsstufen 5 bis 3 konzentriert. Als besonders optimal werden jedoch die „Antwortzeiten bei der Recherche“ wahrgenommen, die von 25,5% (35) der Befragten als nicht mehr verbesserbar skaliert werden.

6.8 Gruppenunterschiede in der Zufriedenheitsbewertung

Gruppenbezogen sind keine Unterschiede in der Zufriedenheitsbewertung festzustellen. Weder eine Kategorisierung der Feedbackgeber nach Institutionszugehörigkeit [22], noch nach Benutzergruppen [23] ergibt signifikante Mittelwertsunterschiede in der zusammenfassenden Bewertung der sechs Items. Auch die Kategorisierungsvariable „Erfahrungsstatus“ [24] weist keine signifikanten Unterschiede zwischen den drei Gruppen „Anfänger“, „Fortgeschrittener“ oder „Experte“ in der LDBB-Nutzung aus. Dieses Ergebnis ist insofern interessant, da die Häufigkeit der LDBB-Nutzung und die damit einhergehende Nutzerkompetenz keine zufriedenheitsbezogenen Auswirkungen auf die Bedienung und die Arbeit mit der Literaturdatenbank hat. Anfänger wie Fortgeschrittene oder auch Experten finden sich gleichermaßen gut mit der Bedienung, der Navigation und der Arbeit mit den Rechercheergebnissen der LDBB zurecht.

6.9 Verbesserungsmöglichkeiten

Obgleich die Bewertungen insgesamt gut ausfallen [21], lassen Benutzerkommentare Möglichkeiten für Verbesserungen erkennen. Unter Einbezug der Anmerkungen, die die Feedbackgeber zum Ende des Fragebogens eintragen konnten, werden die Schwerpunkte von Entwicklungsfeldern präzisiert: Eine systematisch auftretende Rückmeldung betrifft die Browser gestützte Navigation über die „Vorwärts-“ und „Zurück-Buttons“. Hier werden von einigen Befragungsteilnehmern technische Schwierigkeiten erwähnt, die von Problemen mit der Rückkehr in eine Session bis zum „Absturz“ des Browser-Programms reichen. Auch die Rückmeldung, dass bei der Vor- und Zurück-Navigation bereits ausgefüllte Suchmasken verloren gehen, findet sich vereinzelt. Diese benannten Schwierigkeiten lassen sich sicherlich über Programmierarbeiten verbessern, setzen jedoch keine optischen oder inhaltlichen Veränderungen an den LDBB-Seiten voraus. Aufgrund der teilweise recht unspezifischen Fehlerbeschreibungen in den Kommentaren (Beispiel: „Bei der Recherche fliegt man häufig raus“) ist es zudem nicht immer möglich, benutzerseitige Fehler in der spezifischen PC-Konfiguration oder in der PC-Bedienung völlig auszuschließen.

Ein ebenfalls technisches Problem, von dem in einigen Kommentaren berichtet wird, ist die begrenzte Anzahl an Lizenzen, die eine Einschränkung der Datenbanknutzung zur Konsequenz haben. Dabei finden sich in der Kritik der Feedbackgeber sowohl Hinweise zur Dauer der Sessions, die eine zeitli-

che Einschränkung der Sitzungen verursachen, wie auch Hinweise zum eingeschränkten Zugang zur LDBB aufgrund einer zu geringen Anzahl an Lizenzen. Aufgrund der mehrfachen Nennung sollte diesem Aspekt eine besondere Bedeutung bei der Priorisierung von Verbesserungsmaßnahmen zugemessen werden.

7 Bevorzugte Suchoptionen

Mit zwei Items wurden im LDBB-Fragebogen die Sucheinstellungen der Benutzer näher betrachtet: Das erste Item erfragte die Präferenz für die einfache oder die erweiterte Suche, das mit den beiden Antwortoptionen „Ich nutze beide Suchmöglichkeiten, bevorzuge jedoch die Schnellsuche“ bzw. „Ich nutze beide Suchmöglichkeiten, bevorzuge jedoch die erweiterte Suche“ tendenzielle Schwerpunktlegungen ermöglichte. Das zweite Item erfragte das überwiegend genutzte Feld in der erweiterten Suche und besaß insofern nur Relevanz, sofern die Befragungsteilnehmerin/der Befragungsteilnehmer zuvor angegeben hatte, ausschließlich die einfache Suche zu nutzen.

7.1 Präferenz für Schnellsuche oder erweiterte Suche

17,1% (25) der Befragungsteilnehmer geben an, ausschließlich die Schnellsuche zu nutzen. Ihnen stehen 4,8% (7) Feedbackgeber gegenüber die angeben, ausschließlich mit der erweiterten Suche zu arbeiten. 78,1% (114) der Befragungsteilnehmer berichten folglich, sowohl die einfache Suche, wie auch die erweiterte Suche zu nutzen, wobei diese Gruppe in zwei Teilgruppen gegliedert werden kann: 45,2% (66) der Feedbackgeber bevorzugen tendenziell die einfache Suche, arbeiten jedoch auch mit der erweiterten Suche. 32,9% (48) der Befragungsteilnehmer bevorzugen die erweiterte Suche, arbeiten jedoch auch mit der einfachen Suchmaske [25].

Einem verhältnismäßig kleinen Anteil an Befragungsteilnehmern, der ausschließlich eine Suchmaskenansicht nutzt, steht damit ein mehrheitlicher Anteil an Feedbackgebern gegenüber, für den beide Ansichten nutzungsrelevant sind und für die Recherche benötigt werden. Beide Suchoptionen sollten somit auch zukünftig den Benutzern zur Verfügung gestellt werden und gleichermaßen einfach über die Online-Navigation aufrufbar sein.

7.2 Überwiegend genutztes Feld in der erweiterten Suche

Eine Teilfragestellung zur Nutzung der erweiterten Suche stellt die Information zum überwiegend genutzten Feld dar. Hier antworten 45,8% (60) der Befragten, überwiegend das Titel/Stichwort-Feld zu nutzen, 44,3% (58) der Feedbackgeber geben an, überwiegend mit dem Schlagwortfeld zu recherchieren. 9,9% (13) der Befragungsteilnehmer suchen überwiegend mit dem Freitextfeld. Anmerkungen im Kommentierungsteil des LDBB-Fragebogens deuten vereinzelt darauf hin, dass eine benutzerseitige Begriffsvertauschung von „Titel/Stichwort“ und „Schlagwort“ stattfindet. Hier bestehen möglicherweise noch Entwicklungsmöglichkeiten in einer verbesserten Benutzerführung, sodass über zusätzliche Legenden eine richtige Nutzung der Suchfelder unterstützt werden kann. Auch die Reduktion auf eine Suchzeile, die sowohl Titel/Stichwörter, wie auch Schlagwörter durchsucht, ist eine denkbare Lösung [26].

8 Auftrags-Literaturrecherchen

Auftrags-Literaturrecherchen stellen eine optionale Zusatzleistung in der Literaturrecherche dar, die vom Bundesinstitut für Berufsbildung gegen Entgelt erbracht werden. Mit einem vierstufig skalierten Item sollte eine Zufriedenheitseinschätzung zu den Auftrags-Literaturrecherchen vorgenommen werden, die auf folgender Bewertungsskala abgegeben werden konnte: »sehr zufrieden« - »zufrieden« - »weniger zufrieden« - »ganz und gar nicht zufrieden«. Möglich war auch die Auswahloption »noch nie genutzt«, sofern kein inhaltliches Urteil für den Befragungsteilnehmer möglich war.

8.1 Zufriedenheit mit Auftrags-Literaturrecherchen

23,3% (34) der Befragungsteilnehmer vergeben die Höchstbewertung »sehr zufrieden«, 34,2% (50) der Feedbackgeber sind »zufrieden«. Als »weniger zufrieden« beschreiben sich 2,1% (3) der Befragungsteilnehmer, die Bewertungskategorie »ganz und gar nicht zufrieden« wurde von keinem Feedbackgeber gewählt. 40,4% (59) der Befragungsteilnehmer können kein Urteil abgeben und wählen folglich die Antwortoption »noch nie genutzt« [27].

Die Hypothese, dass mit dem LDBB-Erfahrungsstatus auch das Anspruchsniveau an Literaturrecherchen steigt, kann nicht bestätigt werden: Ein auf Grundlage einer einfaktoriellen Varianzanalyse vorgenommener Vergleich der Gruppenmittelwerte zwischen Anfänger-, Fortgeschrittenen- und Experten-Nutzern der LDBB zeigt keine signifikanten Unterschiede in der durchschnittlich skalierten Zufriedenheit. Die hinsichtlich ihres LDBB-Erfahrungsstatus in die Gruppen „Anfänger“, „Fortgeschrittener“ und „Experte“ kategorisierten Befragungsteilnehmer nehmen demnach Auftrags-Literaturrecherchen gleichermaßen zufriedenstellend wahr [28].

9 Themen und Dokumentarten

Zum Itemcluster „Themen und Dokumentarten“ gehörten zwei ausschließlich explorativ ausgelegte Fragestellungen, die sich mit rückblickend fehlenden Inhalten in der LDBB einerseits und mit zukünftig verstärkt in die LDBB aufzunehmenden Dokumentarten andererseits auseinandersetzen. Zu beiden Fragestellungen konnten die Feedbackgeber neben verschiedenen Auswahloptionen auch Freitexteinträge vornehmen.

9.1 Wichtige, von der LDBB nicht abgedeckte Themen

Mit 65,1% (95) ist es der Mehrheit der Befragungsteilnehmer nicht möglich zu beurteilen, ob die Literaturdatenbank Berufliche Bildung wichtige, nicht abgedeckte Themen aufweist. 24,7% (36) verneinen diese Fragestellung, 10,3% (15) der Feedbackgeber stimmen der Frage zu und bejahen somit das Fehlen wichtiger Themen [29]. Inhaltlich werden von dieser Gruppe der Befragungsteilnehmer folgende Ergänzungsvorschläge gemacht: Neben verschiedenen Einzelnennungen werden jeweils zweifach Berufsbildungstheorien, englischsprachige/amerikanische Literatur und das Themenfeld Grundlagen der Wirtschaftswissenschaften genannt. Der Wunsch nach englischsprachiger Literatur wird auch in den abschließenden Kommentierungen des Fragebogens einige Male aufgegriffen und nimmt damit unter den Ergänzungsvorschlägen eine besondere Position ein.

9.2 Verstärkte Aufnahme bestimmter Dokumentarten

Die Frage, ob zukünftig eine verstärkte Aufnahme einzelner Dokumentarten in die LDBB erfolgen soll, bejahen 86,3% (126) der Feedbackgeber mehrheitlich, nur 13,7% (20) votieren dagegen [30]. Unter den Mehrfachnennungen für diese Dokumentarten liegen Online-Dokumente, die von 45,2% (66) der Feedbackgeber vorgeschlagen werden, mit Dissertationen, die 44,5% (65) der Befragten empfehlen, auf fast gleichem Rang. 24,7% (36) der Feedbackgeber wünschen sich zukünftig mehr Vorträge im Datenbestand der LDBB, 19,9% (29) würden gerne auch mehr Ausbildungs- und Unterrichtsmittel in der LDBB recherchieren können. Rezensionen finden bei 17,8% (26) der Befragten Zuspruch, Infodienste werden von 14,4% (21) der Befragungsteilnehmer zur verstärkten Aufnahme empfohlen [31]. Einige Feedbackgeber machen konkrete Vorschläge im Freitextfeld und wünschen sich zukünftig Rechtsquellen wie zum Beispiel Urteile und weitere referierte Beiträge. Die Freitexteinträge ähneln inhaltlich den Einträgen des vorangegangenen Items, was logisch erscheint, da in der Vergangenheit vermisste Themen für eine zukünftige Aufnahme natürlich empfohlen werden. So werden auch hier wieder englischsprachige Beiträge gewünscht, die neben den Theorien zur Berufsbildung und dem Themengebiet Wirtschaftswissenschaften vorangehend Erwähnung fanden.

10 Nutzungshäufigkeit verschiedener Funktionen/Angebote

Eine ebenfalls explorative Fragestellung verfolgte das Itemcluster „Nutzungshäufigkeit verschiedener Funktionen/Angebote“, das von den Befragungsteilnehmern die Nutzungsintensität von Auswahlbibliografien, Neues aus der LDBB (Updates) sowie des Literatureingabeformulars erfragte. Auf einer vierstufigen Skala war eine gestufte Angabe der Nutzungsintensität von »häufig« bis »nie« möglich.

10.1 Nutzungshäufigkeiten

Ogleich die Auswahlbibliografien im Kommentarteil von einem Feedbackgeber als „hervorragende Zusammenstellungen“ gelobt und ihnen eine „hohe Praxisrelevanz“ attestiert wird, ist die Nutzungsintensität noch steigerbar: 16,4% (24) der Befragungsteilnehmer geben eine häufige Nutzung an, 39,0% (57) berichten, »ab und zu« Auswahlbibliografien zu lesen. 28,1% (41) der Feedbackgeber beschreiben ihre Nutzung als »selten« und 16,4% (24) nutzen Auswahlbibliografien nie [32].

Noch zurückhaltender wird der Gebrauch der Funktion „Neues aus der LDBB“ (Updates) beschrieben: Hier geben 8,9% (13) der Befragungsteilnehmer eine häufige Nutzung an, 32,2% (47) wählen die Kategorie »ab und zu«. 36,3% (53) der Feedbackgeber nehmen nur selten die Funktion „Neues aus der LDBB“ (Updates) in Anspruch, 22,6% (33) hingegen nie. Damit berichten fast 60% der Befragten, nur selten oder überhaupt nicht die Funktion „Neues aus der LDBB“ (Updates) in Anspruch zu nehmen [33]. Aufgrund der zentralen Platzierung im Navigationsbereich der LDBB können Schwierigkeiten im Auffinden der Funktion so gut wie ausgeschlossen werden, sodass aus Effizienzgründen überlegt werden kann, das Angebot einzuschränken, die Erscheinungsintervalle zu verändern oder das Angebot sogar komplett einzustellen.

Auch die Nutzung des Literatureingabeformulars wird mehrheitlich mit »selten« oder sogar »nie« beantwortet. Hier stehen 21,9% (32) an Befragungsteilnehmern, die eine häufige oder gelegentliche Nutzung angeben, 78,1% (114) an Feedbackgebern gegenüber, die von seltener oder sogar keiner Nutzung berichten [34]. Eine differenzierte Analyse des Antwortverhaltens zeigt, dass dieses Ergebnis zwar nicht proportional für jede Benutzergruppe gleichermaßen gültig ist und durchaus Benutzergruppen vorhanden sind, die das Angebot häufiger in Anspruch nehmen als andere. Dennoch gibt es keine Benutzergruppe, in der eine häufige Nutzung des Literatureingabeformulars das Antwortverhalten dominiert, sodass in jeder Benutzergruppe der Anteil an „Selten-“, oder „Nie-Nutzern“ bedeutend größer ist als der Anteil an Gruppenmitgliedern, die eine häufige oder gelegentliche Nutzung angibt. Die höchste Nutzungsintensität verzeichnet die Funktion des Literatureingabeformulars unter den wissenschaftlichen Mitarbeitern und Hochschullehrern. Hier liegen die jeweiligen prozentualen Anteile an Gruppenmitgliedern, die eine häufige [38] oder gelegentliche [37] Nutzung angeben zwischen ca. 15% und 30%. Zu den Benutzergruppen, in denen über 80% der Gruppenmitglieder eine seltene [36] oder sogar keine [35] Nutzung des Literatureingabeformulars angeben, zählen Ausbilder, Trainer und Weiterbildner sowie Berufsschullehrer.

Noch stärker als bei der Funktion „Neues aus der LDBB“ (Updates) stellt sich damit beim Literatureingabeformular die Frage, ob die Aufrechterhaltung dieses Angebots sinnvoll ist.

11 Bewertung der Rechercheergebnisse

Das Zufriedenheitscluster „Bewertung der Rechercheergebnisse“ umfasst die vier Items „Trefferrelevanz“, „Trefferaktualität“, „Anzahl der Treffer“ sowie „Übersichtlichkeit der Trefferdarstellung“. Die Skalierungsstufen und die Symbolik wurden analog zum Itemcluster „Recherchieren mit der LDBB“ gestaltet, sodass auch hier die hohen Werte auf der fünfstufigen Skala eine hohe Zufriedenheit indizieren. Wie bereits in Kapitel 6 wird nach einer einleitenden Betrachtung der einzelnen Items auf der Grundlage einfaktorieller Varianzanalysen ein Zufriedenheitsvergleich zwischen Benutzergruppen vorgenommen, die mit den Variablen „Benutzerstatus“, „Institutionszugehörigkeit“ und „Erfahrung mit der LDBB“ aufgespannt werden.

11.1 Trefferrelevanz

Die „Trefferrelevanz“ bezeichnen 16,3% (22) der Feedbackgeber als „perfekt“, 41,5% (56) vergeben 4 von 5 möglichen Punkten, weitere 31,1% (42) immerhin noch 3 von 5 möglichen Punkten. Lediglich 2 von 5 möglichen Punkten vergeben 8,9% (12) der Feedbackgeber, eine hingegen „schlechte“ Trefferrelevanz attestieren nur 2,2% (3) der Teilnehmer in der Zufriedenheitsbefragung. Fasst man die ersten drei Bewertungsstufen zwischen „perfekt“ und „okay“ zusammen, entfallen somit 88,9% (120) der Rückmeldungen auf die Zufriedenheit indizierenden Kategorien 5 bis 3 Punkte und 11,1% (15) auf die Unzufriedenheit indizierenden Kategorien 2 bis 1 Punkt [39].

11.2 Trefferaktualität

Während bei der Trefferaktualität die mittlere Kategorie mit 35,1% (47) eine ähnlich hohe Zustimmung erreicht wie im vorangegangenen Item „Trefferrelevanz“, verlagert sich die Zufriedenheit in Richtung oberes Skalenende: 21,6% (29) der Feedbackgeber erkennen keine Steigerungsmöglichkeiten in der Trefferaktualität, 35,1% (47) der Befragungsteilnehmer bleiben nur eine Bewertungstendenz unter der Höchstpunktzahl. Hier entfallen somit 91,8% (123) der Rückmeldungen auf die ersten drei Bewertungsstufen zwischen „perfekt“ und „okay“, sodass nur 8,2% (11) der Feedbackgeber die Trefferaktualität kritisch bewerten [40].

11.3 Anzahl der Treffer

Das dritte Zufriedenheitsitem „Anzahl der Treffer“ weist im Vergleich zum vorangegangenen Item wiederum eine etwas stärkere Tendenz zur Mitte auf: 15,6% (21) der Befragungsteilnehmer können sich keine Verbesserungen in der Anzahl der Treffer vorstellen und bewerten diesen Aspekt mit 5 von 5 möglichen Punkten als „perfekt“. 43,0% (58) der Feedbackgeber vergeben 4 von 5 möglichen Punkten und bleiben damit eine Tendenzbewertung unter der Höchstpunktzahl, 28,1% (38) der Feedbackgeber wählen die mittlere Kategorie „okay“ und vergeben 3 von 5 Punkten. Damit liegt der Anteil zufriedener Feedbackgeber bei 86,7% (117). 2 von 5 möglichen Punkten vergeben 11,9% (16) der Befragungsteilnehmer, 1,5% (2) vergeben einen von 5 möglichen Punkten und attestieren der LDBB eine nicht zufriedenstellende Trefferanzahl [41].

11.4 Übersichtlichkeit der Trefferdarstellung

Im vierten Zufriedenheitsitem wird schließlich die „Übersichtlichkeit der Trefferdarstellung“ betrachtet: Hier bezeichnen 13,9% (19) der Feedbackgeber die Übersichtlichkeit als „perfekt“. 37,2% (51) der Befragungsteilnehmer vergeben für die Übersichtlichkeit der Trefferdarstellung 4 von 5 möglichen Punkten, 36,5% (50) wählen mit 3 von 5 möglichen Punkten die mittlere Kategorie. 7,3% (10) kommen mit der Trefferdarstellung weniger gut zurecht und bleiben unterhalb der mittleren Kategorie bei 2 von 5 Punkten, und sieben Feedbackgeber, das entspricht einem Anteil von 5,1%, bewerten die Übersichtlichkeit als stark verbesserbar [42].

11.5 Zusammenfassende Betrachtung der vier Zufriedenheitsitems

Im Vergleich zum Itemcluster „Recherchieren mit der LDBB“, das sich auf Zufriedenheitsaspekte der Dokumentensuche konzentriert und in Kapitel 6 ausführlich beschrieben wird, fällt beim vorliegenden Itemcluster „Bewertung der Rechercheergebnisse“ eine graduelle Verbesserung der Zufriedenheit auf. So skalieren durchschnittlich 88,7% der Feedbackgeber ihre Zufriedenheit mit Bewertungsaspekten zu den Rechercheergebnissen zwischen 5 und 3 Punkten. Bei den sechs eingangs dargestellten Items des Zufriedenheitsclusters „Recherchieren mit der LDBB“ liegt der Anteil an Skalierungen zwischen 5 und 3 Punkten mit durchschnittlich 86,3% zwar nur unwesentlich niedriger. Jedoch fällt bei genauer Betrachtung der Analyse auf, dass im Zufriedenheitscluster „Bewertung der Rechercheergebnisse“ der Anteil an Höchstbewertungen mit 5 Punkten gestiegen und gleichzeitig der Anteil an Feedbackgebern mit 3 Punkten gesunken ist. Diese Rochade des Zufriedenheitsurteils im Wertebereich zwischen 5 und 3 Punkten in Richtung höherer Punktzahlen ist das augenfälligste Ergebnis im Vergleich der beiden Itemcluster.

Für die Interpretation der Ergebnisse ist diese Zufriedenheitsverschiebung von Bedeutung: Während das Itemcluster „Recherchieren mit der LDBB“ mehr oder weniger eine Bewertung der Anwendungssoftware ist und die nutzerseitige Zufriedenheit mit der Bedienung und der Navigation in der Datenbank erfragt, konzentrieren sich die Items zu den Rechercheergebnissen auf den Inhalt und die Qualität der Datenbank. Prozess und Ergebnis werden somit nicht mit identischer Zufriedenheit wahrgenommen, sodass der softwaregestützte Prozess der Recherche etwas stärkere Verbesserungsmöglichkeiten erkennen lässt als das qualitative Ergebnis der Literaturrecherche.

11.6 Gruppenunterschiede in der Zufriedenheitsbewertung

Gruppenbezogen sind keine Unterschiede in der Zufriedenheitsbewertung festzustellen. Weder eine Kategorisierung der Feedbackgeber nach Institutionszugehörigkeit [44], noch nach Benutzergruppen [45] ergibt signifikante Mittelwertsunterschiede in der Bewertung der vier Items. Auch die Kategorisierungsvariable „Erfahrungsstatus“ [46] weist keine signifikanten Unterschiede zwischen den drei Gruppen „Anfänger“, „Fortgeschrittener“ oder „Experte“ in der LDBB-Nutzung aus. Anfänger wie Fortgeschrittene oder auch Experten bewerten die Rechercheergebnisse gleichermaßen gut. Die mit der Benutzung der Literaturdatenbank gesammelte Erfahrung führt somit nicht zu einem veränderten Anspruchsniveau in der Ergebnisdarstellung, sodass LDBB-Anfänger und -Fortgeschrittene auf einem identischen Niveau wie LDBB-Experten mit der Ergebnisdarstellung zufrieden sind.

11.7 Verbesserungsmöglichkeiten

Während die Bewertungen des Itemclusters insgesamt gut ausfallen [43], weisen einige Anmerkungen von Befragungsteilnehmern aus dem Kommentierungsteil auf Möglichkeiten für Verbesserungen hin: So wird beispielsweise eine farbige Unterlegung des Suchstrings in den Trefferlisten empfohlen, um die gesuchten Begriffe schneller in der Übersicht wiederzufinden. Zu den Verbesserungsvorschlägen zählt auch der Wunsch eines Feedbackgebers, die Trefferansicht durch persönliche Einstellungen individualisieren und damit den eigenen Ausgabewünschen anpassen zu können. Hier wird eine inhaltliche Verbindung zum ersten Itemcluster sichtbar, in dem die Zufriedenheit mit dem Ausdruck der Trefferlisten bewertet und von 23,4% (30) der Befragungsteilnehmer als steigerbar wahrgenommen wird. Während die Treffer hinsichtlich Aktualität, Relevanz und Anzahl eine gute Einschätzung erhalten, zeigen sich Entwicklungsmöglichkeiten im Bereich der Trefferausgabe und der benutzerseitigen Weiterverarbeitung.

12 Arbeiten mit den Rechercheergebnissen

Für die Zufriedenheit mit einer Literaturdatenbank ist es auch entscheidend, dem Benutzer eine Ergebnisdarstellung und ein Ausgabeformat zur Verfügung zu stellen, das seinen Vorstellungen zur eigenen Weiterverwendung der Rechercheergebnisse gerecht wird. Hierzu wurden im Abschlussteil des Fragebogens zwei Items integriert, von denen eines die favorisierte Detailansicht erfragte und das andere Informationen zum Einsatz von Literaturverwaltungsprogrammen erfasste.

12.1 Bevorzugte Detailansicht

Die Auswertung der Frage nach der bevorzugten Detailansicht zeigt, dass die beiden Formate Standardformat und Vollanzeige von den meisten Benutzern favorisiert werden. Hier stimmten 45,2% (66) für das Standardformat und 42,5% (62) für die Vollanzeige. 12,3% (18) der Feedbackgeber berichten hingegen, bevorzugt das Zitierformat als Ansichtsformat zu wählen. Bei einer genaueren Analyse der Benutzergruppen zeigt sich, dass die Zustimmung für das Zitierformat vor allem von der Gruppe der Studierenden erzeugt wird, die mit einem Anteil von 28,6% überdurchschnittlich häufig berichtet, diese Ansicht zu wählen [48]. Im nennenswerten Umfang wird die Präferenz für das Zitierformat nur noch von der Gruppe der wissenschaftlichen Mitarbeitern/innen berichtet, die mit 13,7% eine leicht überdurchschnittliche Nutzung aufweisen [48]. Die zum Teil ebenfalls hohen Ergebnisse anderer Benutzergruppen wie Ausbilder/innen, Trainer/innen, etc. können aufgrund der kleinen Teilnehmerzahlen vernachlässigt und als statistische Artefakte gewertet werden. Studierende und wissenschaftliche Mitarbeiter/innen stellen damit die Hauptnutzer des Zitierformates dar.

Für das Standardformat und die Vollanzeige lassen sich benutzergruppenspezifisch keine weiteren Präferenzen erkennen. Aus nur wenigen Feedbackgebern bestehende Teilnehmergruppen wie Ausbilder/innen, Trainer/innen oder Berufsschullehrer/innen weisen zwar zum Teil deutliche Schwerpunkte zugunsten eines Ansichtsformates auf, sind jedoch im Hinblick auf ihren Stichprobenumfang so gering, dass sie kaum ein repräsentatives Votum widerspiegeln. Insofern kann eine Gleichverteilung in der Präferenz für Standardformat [49] und Vollanzeige [50] für die meisten Benutzergruppen angenommen werden.

12.2 Bevorzugtes Literaturverwaltungsprogramm

Auf die Frage nach dem bevorzugten Literaturverwaltungsprogramm antworten mit 67,8% (99) der Feedbackgeber mehrheitlich, kein Literaturverwaltungsprogramm einzusetzen. 32,2% (47) der Befragungsteilnehmer arbeiten mit einem Literaturverwaltungsprogramm, von denen mit 12,3% (18) die meisten berichten, Endnote zu nutzen. Bei 8,9% (13) der Feedbackgeber ist das Programm Bibliografix im Gebrauch, 2,7% (4) nutzen BibTex und ein Benutzer machte die Angabe, mit Zotero zu arbeiten (0,7%). Die übrigen 7,5% (11) der Befragungsteilnehmer nutzen ebenfalls ein Literaturverwaltungsprogramm, fanden ihre Software jedoch nicht unter den zur Auswahl stehenden Titel vertreten und wählten die Option „ein anderes Programm“ [51].

Unter den Befragungsteilnehmern aus dem Bundesinstitut für Berufsbildung wurde mehrheitlich die Nutzung von Endnote angegeben, das 13,9% (11) einsetzen [52]. Bibliografix landet mit einem Nutzeranteil von 6,3% (5) auf Platz zwei [54], BibTex [53] und „ein anderes Programm“ [56] wird von je-

weils zwei Feedbackgebern des BIBB für die Literaturverwaltung eingesetzt (jeweils 2,5%). Mehrheitlich nutzen jedoch die Befragungsteilnehmer aus dem BIBB mit 74,7% (59) kein Programm zur Literaturverwaltung [57].

12.3 Informationen über Neuzugänge

Als explorative Fragestellung wurde zum Abschluss des Fragebogens in Erfahrung gebracht, ob sich Benutzer der Literaturdatenbank Berufliche Bildung regelmäßige Informationen über Neuzugänge wünschen. Über ein Freitextfeld konnten hierzu persönlich interessierende Themengebiete der Feedbackgeber eingetragen werden, was 24,0% (35) der Befragungsteilnehmer auch vornahm. Drei Viertel der Befragten (76% (111)) zeigen sich jedoch an regelmäßigen Informationen über Neuzugänge nicht interessiert [58]. Die von den 35 Feedbackgebern eingebrachten Vorschläge umfassen eine Vielzahl von Einzelthemen, mehrfach genannt werden dabei jedoch die Themengebiete Berufsbildungsforschung, (europäische) Berufsbildungspolitik und Kompetenzbewertung/-forschung.

Das zurückhaltende Votum für Informationen über Neuzugänge steht im Einklang mit der Bewertung der Nutzungsintensität des Items „Neues aus der LDBB“ (Updates). Auch hier zeichnen die Benutzer mehrheitlich das Bild, selten oder sogar nie Informationen über Neuzugänge abzurufen. Insgesamt besteht derzeit somit mehrheitlich keine Nachfrage nach allgemeinen oder personalisierten Informationen über Neuzugänge in der Literaturdatenbank Berufliche Bildung. Dieses Votum betrifft sowohl allgemeine, im Internet bereitgestellte Ressourcen wie die Funktion „Neues aus der LDBB“ (Updates), wie auch personalisierte Services über Newsletter o.ä.

13 Gesamtbewertung der LDBB

Mit zwei Items zum Ende des Online-Fragebogens wurde eine abschließende Zufriedenheitserhebung vorgenommen. In der Frage nach dem persönlichen Nutzen der LDBB für die eigene Arbeit skalierten die Feedbackgeber ihre funktionale Zufriedenheit mit der Literaturdatenbank. Das abschließende fünfstufig skalierte Item erfasste hingegen die Gesamtzufriedenheit des Feedbackgebers, ohne Bewertungsaspekte näher zu spezifizieren. Die Erhebung der Gesamtzufriedenheit sollte dazu beitragen, ein generelles Stimmungsbild von den LDBB-Benutzern einzufangen. Da jeder Feedbackgeber die Items des Fragebogens mit individuellen Gewichtungen verknüpft, die sich wiederum aus den persönlichen Nutzermotiven ergeben, muss der Durchschnitt aller Einzelurteile nicht zwangsläufig auch dem Gesamtstimmungsbild des Befragten entsprechen. Das Abschlussitem sollte somit jedem Feedbackgeber die Möglichkeit geben, individuelle Bewertungsschwerpunkte vorzunehmen und diese in einem Gesamturteil einfließen zu lassen.

13.1 Nutzeneinschätzung

Das dreistufig skalierte Item zur Erhebung des persönlichen Nutzens weist einen Anteil von 50,7% (74) an Nutzern aus, die die LDBB als »sehr nützlich« beschreiben. Weitere 37,7% (55) bewerten die Literaturdatenbank als »nützlich«, nur 11,6% (17) skalieren die LDBB als »weniger nützlich«. Damit berichten 88,4% (129) der Befragten von einem hohen oder zumindest doch persönlich wahrnehmbaren Nutzen der Literaturdatenbank für ihre Arbeit [59].

13.2 Zufriedenheitseinschätzung

In der abschließenden Zufriedenheitseinschätzung skalieren 11,0% (16) der Feedbackgeber die Literaturdatenbank Berufliche Bildung auf der Bewertungsstufe „perfekt“ und vergeben damit die maximale Punktzahl. 56,2% (82) der Befragten bleiben eine Bewertungstendenz unter der Maximalbewertung und vergeben 4 von 5 möglichen Punkten, weitere 26,7% (39) immerhin noch 3 von 5 möglichen Punkten. Lediglich 2 von 5 möglichen Punkten vergeben 5,5% (8) Feedbackgeber, das mit „schlecht“ beschriebene Skalenende wählt nur ein Teilnehmer/eine Teilnehmerin (0,7%) zur Gesamtbewertung der LDBB [60].

Unter Einbezug der Benutzerkommentare zeigt sich, dass auch viele Feedbackgeber den im Online-Fragebogen nicht explizit erfragten persönlichen Support durch die zuständigen Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der LDBB wahrnehmen und schätzen. Hierbei werden sowohl Schulungen wie auch telefonische Hilfestellungen mehrfach lobend erwähnt.

Verbesserungshinweise zur Suche in der Literaturdatenbank sollten individuell auf Umsetzbarkeit und Nützlichkeit geprüft werden. Hier zeigen verschiedene Einzelanmerkungen, dass Benutzer mit der Navigation in der LDBB zwar nicht unzufrieden sind, jedoch alternative Vorstellungen zur Recherche und Suchlogik mitbringen und mittlerweile ein Anspruchsniveau durch Internetsuchmaschinen entstanden ist, an dem die LDBB bewusst oder unbewusst gemessen wird.

Kritik wird hingegen vorrangig an technischen Problemen geäußert. So dominieren die Rückmeldungen zum Problemkreis „Sessions“ eindeutig den qualitativen Ergebnisteil technischer Problembeschreibungen und fokussieren die Schwierigkeiten auf die Dauer und die Anzahl von Sessions.