Karin Frößinger

Was wollen Erwachsenenbildner wissen?

Ergebnisse der ersten Online-Umfrage zur Homepage des DIE

Deutsches Institut für Erwachsenenbildung
September 2004

Online im Internet:
URL: http://www.die-bonn.de/esprid/dokumente/doc-2004/froessinger04_01.pdf
Dokument aus dem Internetservice Texte online des Deutschen Instituts für Erwachsenenbildung
http://www.die-bonn.de/publikationen/online-texte/index.asp

Abstract

Karin Frößinger, Was wollen Erwachsenenbildner wissen?

Die erste Online-Umfrage zur Homepage des DIE wurde im Mai und Juni 2004 durchgeführt. Sie sollte nicht nur dazu dienen, etwas über die Nutzer/innen der Website in Erfahrung zu bringen, sondern auch deren Einschätzungen und Bedarfe zu eruieren. Die Analyse der 130 Fragebogen zeigt thematische Trends auf und ermittelt die Akzeptanz von neuen Informationsangeboten. Die Umfrageergebnisse werden der inhaltlichen Weiterentwicklung und nutzerfreundlicheren Gestaltung der Homepage zugrunde gelegt. Die gute Resonanz und Qualität der Antworten zeigt, dass eine Online-Umfrage ein geeignetes Instrument sein kann, um die Meinungen der Nutzer/innen und zu erfassen und das Entwicklungspotenzial einer Website besser einzuschätzen.

Was wollen Erwachsenenbildner wissen?

Die Anfänge des Internetauftritts des DIE reichen bis in die 1990er Jahre zurück. Seither hat die Homepage zahlreiche – nicht nur optische – Veränderungen erlebt und erfreut sich mit rund 740 visits täglich (im Jahr 2003) großer Beliebtheit. Das Team des Internetservice, das die Website zusammen mit der Öffentlichkeitsarbeit betreut, führt regelmäßige statistische Auswertungen über das Nutzungsverhalten der Surfer/innen auf der Homepage durch. Auf diese Weise können Rückschlüsse gezogen und Tendenzen erkannt werden. Jedoch, die konkreten Einschätzungen und Bedarfe der Besucher/innen bleiben genauso unbekannt wie „die User“ selbst .

Um diese Fragen zu klären und die Antworten anschließend zur inhaltlichen Optimierung und nutzerfreundlicheren Gestaltung der Homepage heranzuziehen, war eine Online-Umfrage das Mittel der Wahl. Sie startete unter dem Motto „Was wollen Erwachsenenbildner wissen?“ Der Fragebogen war im Mai und Juni 2004 frei geschaltet; 130 verwertbare Beteiligungen waren die positive Bilanz der Aktion.

Die Leitlinien der Umfrage des Internetservice waren: Wer sind die „User“ der Homepage? Wo in der Weiterbildungslandschaft sind sie zu verorten? Welche Serviceangebote des DIE schätzen und was vermissen sie? Wie steht es um die Zufriedenheit mit der Website insgesamt und mit einzelnen Angeboten? Dabei wurde unterschieden zwischen Besucher/innen, die die Homepage schon länger kennen und solchen, die erstmals (25,3%) vorbeischauten. Fragen zu speziellen Serviceleistungen, die eine genauere Kenntnis der Homepage voraussetzen, blieben den regelmäßigen Nutzer/inne/n vorbehalten.
Die Auswertung brachte eine Reihe von erfreulichen Ergebnissen und solche, die ganz neue Aspekte beinhalten. Die folgende Analyse widmet sich zuerst allgemeinen Gesichtspunkten, um anschließend spezielle Dienste und eine besondere Nutzergruppen genauer ins Visier zu nehmen. Um den Text nicht zu sehr mit Zahlen zu überfrachten, werden häufig nur die wichtigsten Ergebnisse geschildert, die vollständigen Antworten sind dann den Abbildungen zu entnehmen.

Die User

An der Online-Umfrage haben 81 Frauen und 49 Männer teilgenommen. Die stärkste Altersgruppe ist die der bis zu 30-Jährigen (36,9%) gefolgt von den 40- bis 49- und 30- bis 39-Jährigen (25,4 und 20%). 19 Befragte (entspricht knapp 15%) stehen im sechsten Lebensjahrzehnt und 4 Teilnehmende (3,1%) sind 60 Jahre oder älter.

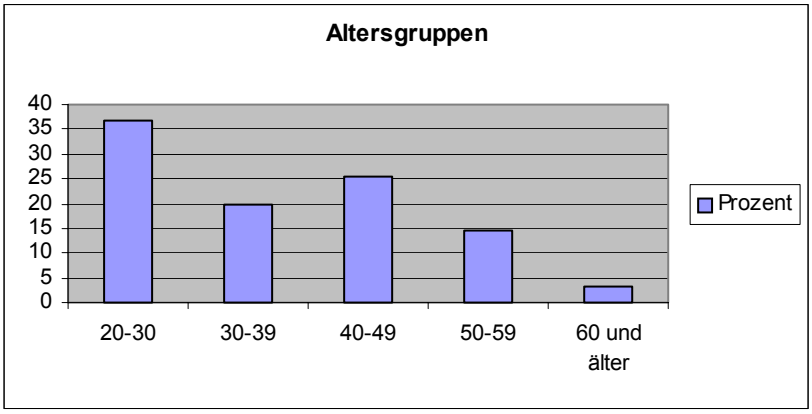


Abb. 1: Alter der User/innen

Gefragt nach ihrer Funktion innerhalb des Weiterbildungsbereichs gab ein knappes Viertel an, dass sie dem planenden/leitenden Personal von Weiterbildungseinrichtungen zuzurechnen seien. Ein zweites knappes Viertel der Surfer/innen sind Studierende. Fasst man die Personen, die an (Fach-) Hochschulen lehren (16,1%), und diejenigen, die an Forschungseinrichtungen tätig sind (knapp 11%), zusammen, ergibt sich daraus eine weitere Gruppe, die etwas mehr als einem Viertel der Nutzer/innen entspricht. Die weiteren Zuordnungen zu anderen Funktionen können der folgenden Abbildung entnommen werden.

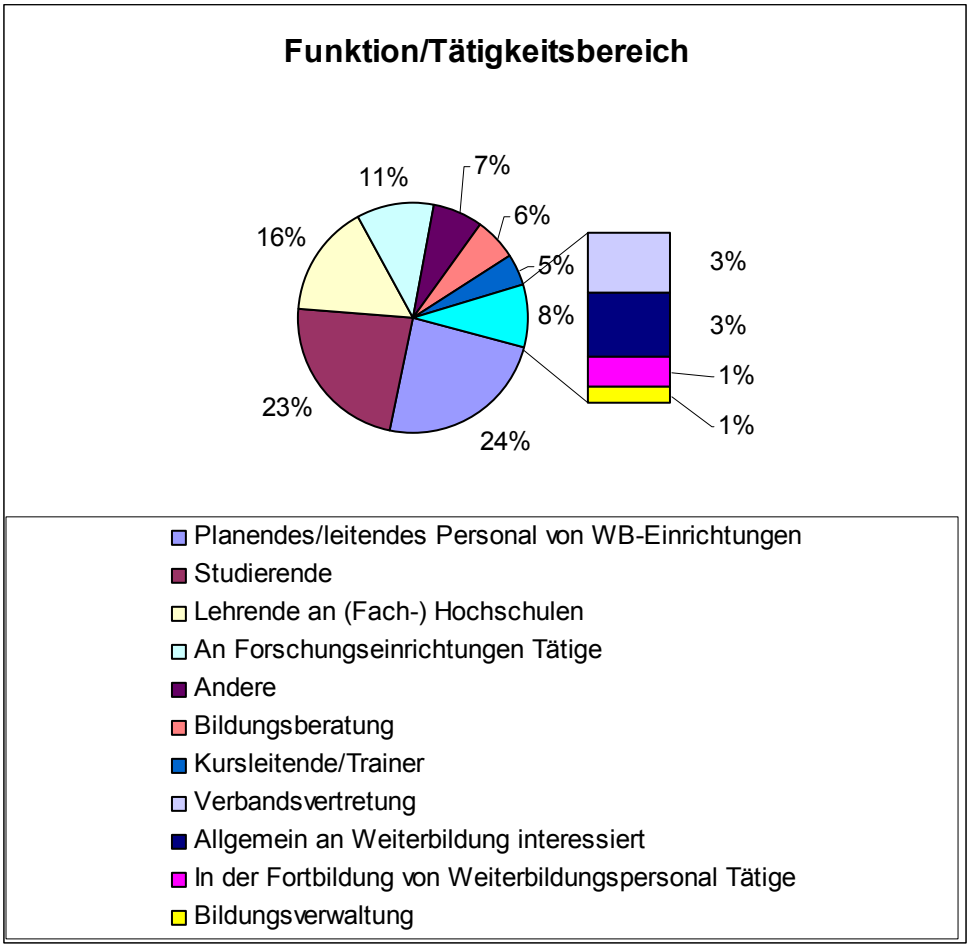


Abb. 2: Zuordnung zu Funktionen/Tätigkeitsbereichen in der Weiterbildung

Drei annähernd gleich große Nutzergruppen sind zu identifizieren. Sie stehen gleichermaßen für die Entwicklung des Instituts von der Pädagogischen Arbeitsstelle des DVV hin zum Serviceinstitut der Leibniz-Gemeinschaft für Fragen der Weiterbildung. Offensichtlich ist die Homepage des DIE sowohl für Praktiker/innen als auch Forschende in der Erwachsenenbildung von Interesse und trägt zum Wissenstransfer zwischen beiden „Lagern“ bei. Erfreulich ist die hohe Zahl der Studierenden, die sich auf der Website des DIE tummeln.

Nutzungsverhalten
Annähernd 90% der Befragten sind mit der Homepage des DIE insgesamt zufrieden und weit über die Hälfte nutzt sie bereits seit Jahren. 28 User/innen (21,5%) erklärten, dass sie regelmäßig auf die Website des DIE schauen.

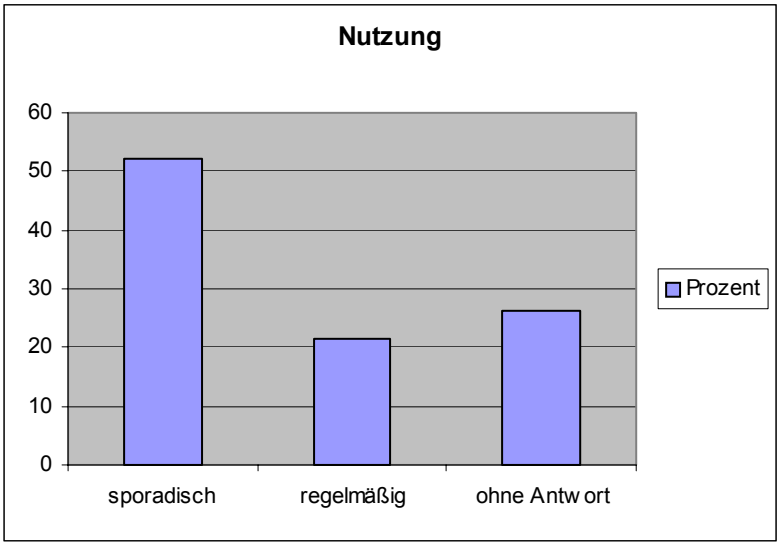


Abb. 3: Nutzung

Trotz hoher Zufriedenheit überwiegt die Zahl der sporadisch wiederkehrenden Surfer/innen. Die Bindung an die Homepage mit über 20% regelmäßigen Besucher/inne/n ist dennoch relativ hoch, wenn auch noch ausbaufähig.

Informationsangebot
Die Serviceleistungen und Informationen, die das DIE im Internet bereit stellt, spiegeln naturgemäß Arbeitsschwerpunkte des Instituts. Darüber hinaus greifen sie aktuelle Themen und Trends auf, beispielsweise in der virtuellen Bibliothek „Texte online“ oder in der Linksammlung.
Dass damit dem Bedarf der Nutzer/innen entsprochen wird, kann über die Website-Statistik in Teilen geprüft werden. Im Dunkeln bleibt allerdings immer, welche Themen aus deren Sicht unbesetzt bleiben. Daher sollte mit der Umfrage in Erfahrung gebracht werden, welche Informationen auf der Homepage des DIE schon jetzt nachgefragt werden und für welche Themen sich die Surfer/innen darüber hinaus besonders interessieren. Ergänzt wurde dieser Fragenblock um eine Auswahl an Themen und Serviceleistungen, die die User/innen vermissen und gern auf der Homepage des DIE in Anspruch nehmen würden. Dabei war es jeweils möglich, mehrere Antworten auszuwählen.

Aus den vorgegebenen Antwortmöglichkeiten zur Frage „Welche Informationen suchen Sie auf der Homepage des DIE?“ wurde 85 Mal „Neuigkeiten aus der Erwachsenenbildung“ genannt. Knapp über die Hälfte, d. h. 66 Personen interessieren sich für die vom DIE durchgeführten Projekte und 58 Surfer/innen recherchieren gezielt nach online verfügbarer Literatur (s. Abb. 4).

Besonderes Interesse zeigen die Teilnehmenden für die Themen Lernforschung (64 Nennungen), Management von Weiterbildungseinrichtungen (63) und Organisationsberatung (61). Der vollständige Überblick ist in Abbildung 5 enthalten.

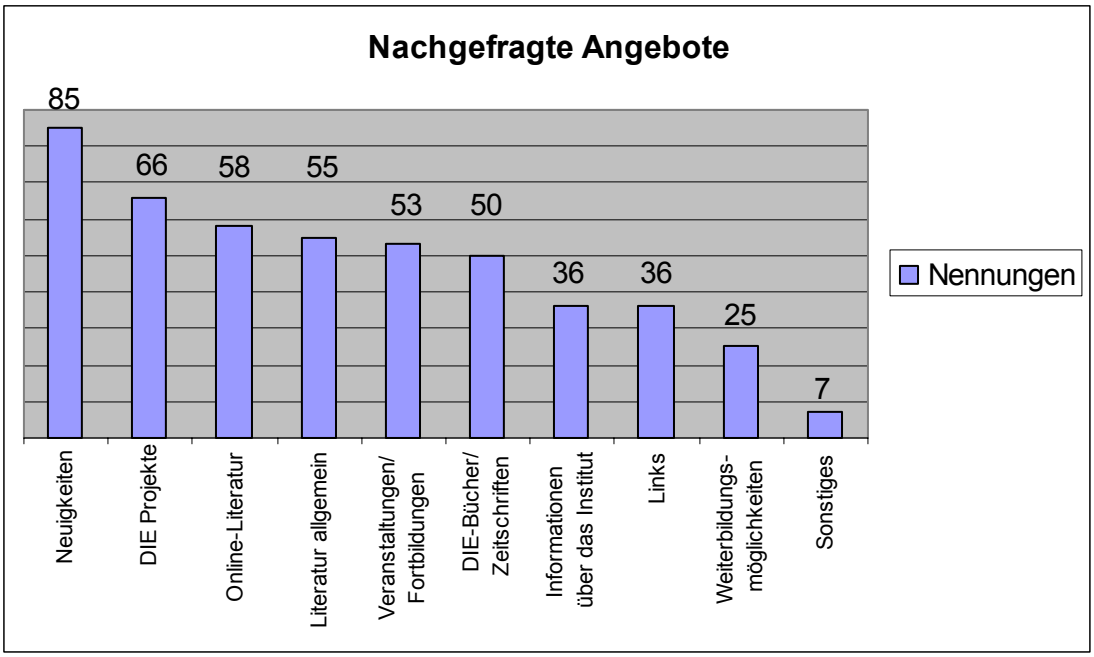


Abb. 4: Nachgefragte Angebote

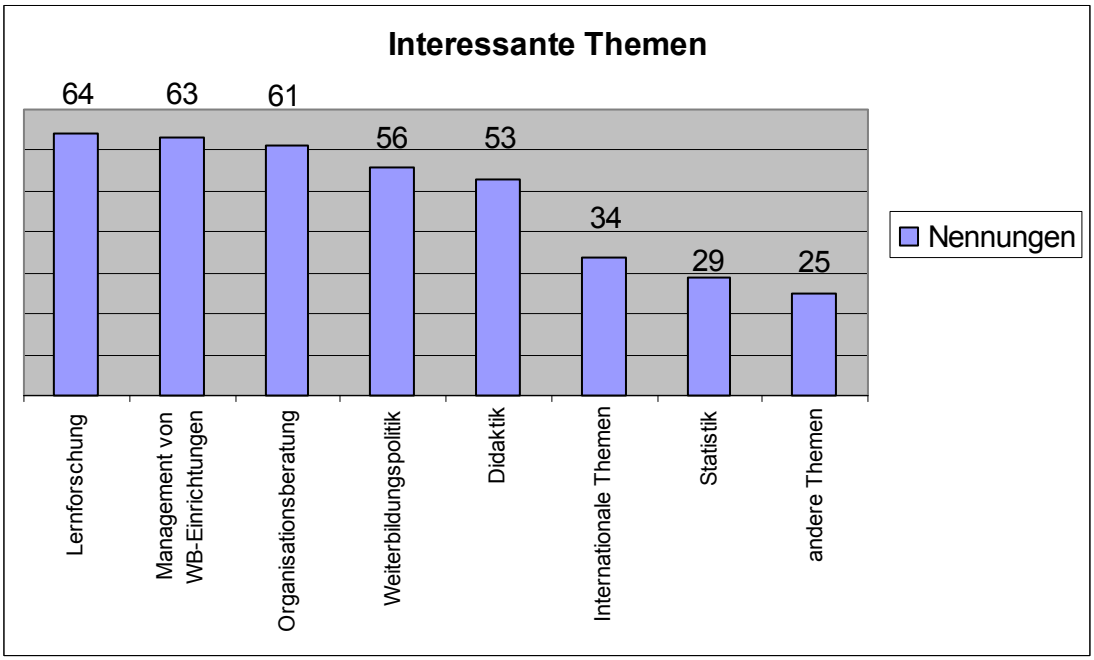


Abb. 5: Interessante Themen

Mit großer Spannung erwartete der Internetservice die Antworten auf die Frage, um welche Themen oder Serviceleistungen das DIE sein Spektrum auf der Homepage erweitert sollte. Denn: Bedarfe, die man aus den regelmäßigen statistischen Auswertungen herausgelesen hatte, sollten mit der Online-Umfrage verifiziert werden. Bereits ins Auge gefasste neue Serviceangebote wurden ebenfalls mit in die Befragung aufgenommen, um so eine Tendenz für die Akzeptanz von geplanten Diensten zu erhalten. „Aktuelle Nachrichten aus der Welt der Erwachsenenbildung“ und ein Stellenmarkt werden von 52 bzw. 50 Besucher/innen als begrüßenswert genannt; rund ein Viertel spricht sich für ein Informationsangebot zu Weiterbildungsmöglichkeiten aus. Deutlich am unteren Ende der Wunschliste stehen Angebote, die in Richtung Interaktivität weisen wie z. B. „ein Forum, in dem man sich austauschen kann“ (19). Die Gründe dafür sind vermutlich vielfältig und zur Zeit lassen sich nur Vermutungen dazu anstellen. Die Themen sollten weiterhin im Blick behalten und zu einem späteren Zeitpunkt wieder aufgegriffen werden.

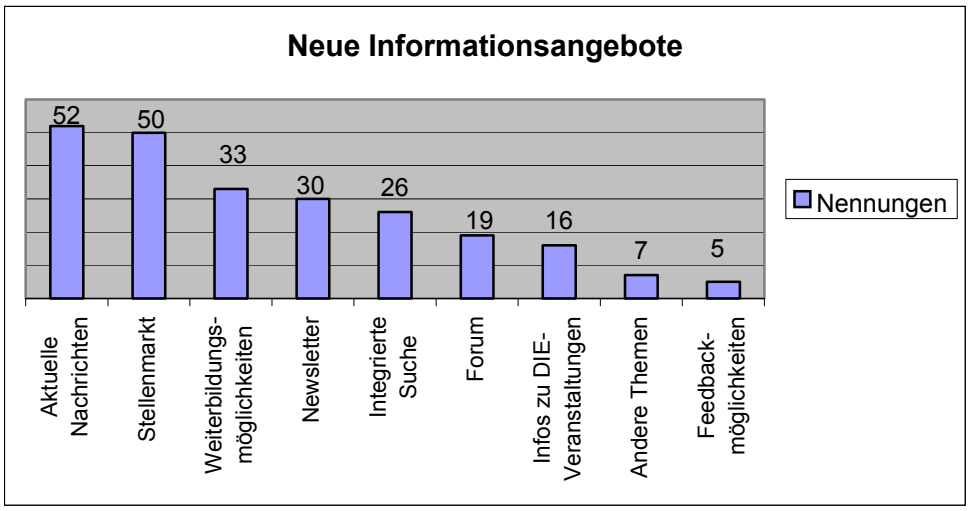


Abb. 6: Um welche Themen/Serviceleistungen sollte das DIE sein Spektrum erweitern?

Serviceangebote

Die 97 Teilnehmenden an der Umfrage, die die Homepage des DIE bereits mehrfach besucht hatten, wurden gebeten, einige Fragen zu den Kernangeboten (Texte online, Linksammlung, Themenrecherche) des Internetservice zu beantworten.
76,2% der Surfer/innen kennen und nutzen die virtuelle Bibliothek „Texte online“, 52,5% die Linksammlung und 44,3% die Themenrecherche. Während die beiden ersten Dienste hinsichtlich Funktionalität und thematischer Relevanz überwiegend gut beurteilt werden, muss der Internetservice auf der Seite „Themen“ Hausaufgaben machen. Obwohl sie sich über die Jahre zur beliebtesten Einstiegsseite für die Informationsrecherche entwickelt hat, werden die dort angebotenen Recherchen nach speziellen Themen von 41,8% der Befragten als weniger interessant eingestuft (detaillierte Informationen s. Abb. 7-10).

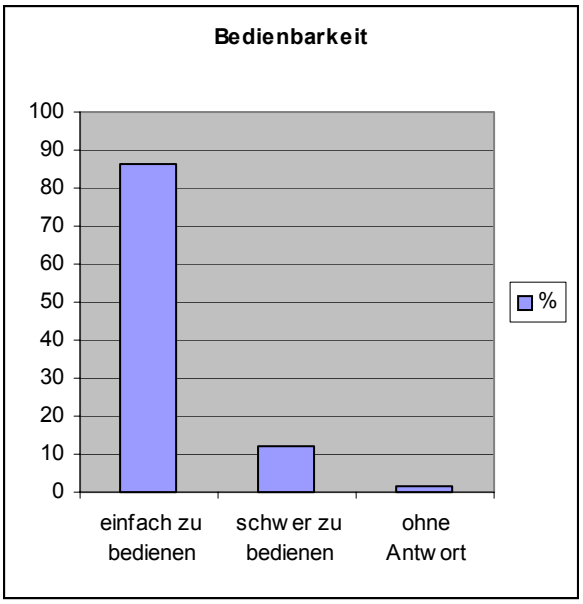


Abb. 7: Funktionalität Texte online

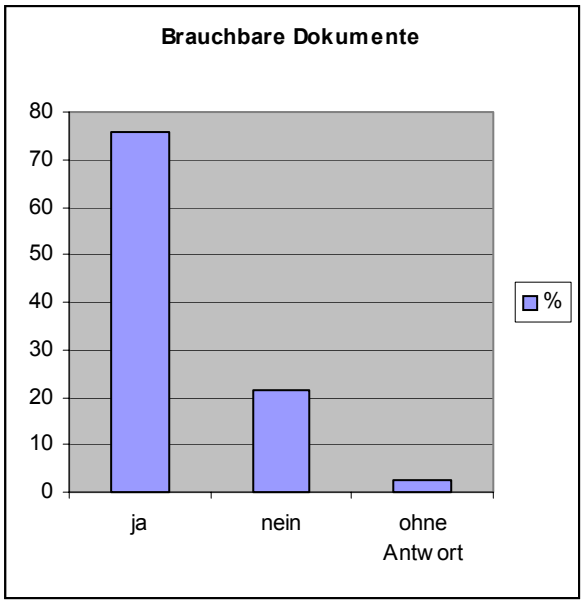


Abb. 8: Relevanz Texte online

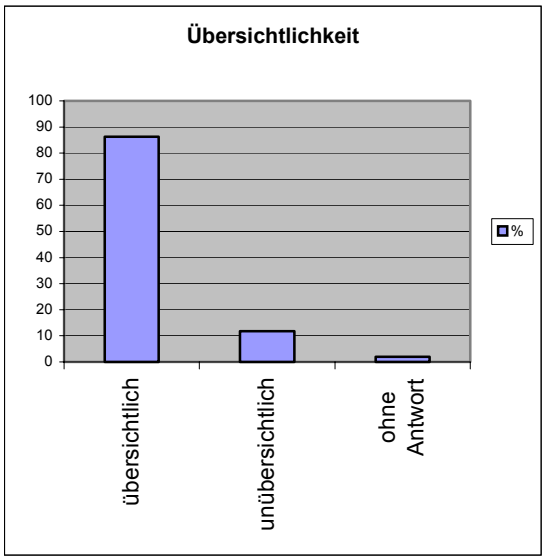


Abb. 9: Ergebnisausgabe Links

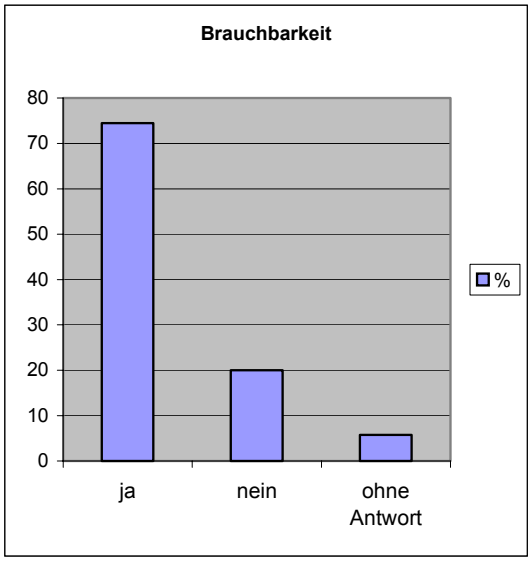


Abb. 10: Relevanz Links

Spezielle Nutzersichten

Das Gesamtergebnis der Online-Umfrage bietet eine Reihe von Anregungen zur Weiterentwicklung der DIE-Homepage. Weitere Ansatzpunkte können eruiert werden, versucht man die besondere Sicht einzelner Nutzergruppen einzunehmen. Beispielhaft werden hier die Antworten jener Nutzer/innen analysiert, die der Homepage kritisch gegenüber stehen.

14 Teilnehmende an der Umfrage, das entspricht 10,8%, sind mit der Homepage insgesamt eher unzufrieden. Diese Nutzergruppe zeigt gegenüber dem Gesamtergebnis signifikante Abweichungen in allen Bereichen, die die Informationsbeschaffung auf der Homepage berühren.

Unter anderem fällt ihr Zeitaufwand für die Informationssuche deutlich höher aus als bei der ganzen Gruppe: Während insgesamt nur 13,1% angaben, dass sie lange recherchieren mussten, um zu einem Ergebnis zu gelangen, sind es bei den eher unzufriedenen User/innen schon 37,7%. Betrachtet man die Beurteilung von

Quantität und Relevanz der Suchergebnisse, kommt erneut eine kritische Einschätzung zutage. Auf die Frage „Wie geeignet waren die Ergebnisse Ihrer Suche auf unserer Homepage?“ gaben nur 7,2% dieser speziellen Nutzergruppe (gegenüber 49,2% insgesamt) an, dass sie ausreichend brauchbare Informationen vorgefunden hatten.
Angesichts des letzten Ergebnisses wurden die Antworten auf die Fragen zu interessanten Themen und Informationsmodulen nochmals unter dem Blickwinkel dieser Surfer/innen betrachtet. Hinsichtlich der jetzt schon angebotenen Dienste auf der DIE-Homepage und den besonderen thematischen Interessen zeigten sich keine Abweichungen gegenüber der gesamten Gruppe. Jedoch – und das ist angesichts der Probleme bei der Informationsbeschaffung nur folgerichtig – votierten 50% der eher unzufriedenen Teilnehmenden für eine „integrierte Suche“, d. h. eine Recherchefunktion, die die verschiedenen, auf der Homepage verteilten Suchmöglichkeiten vereint.

Perspektiven

Die Bilanz der ersten Online-Umfrage zur Homepage des DIE fällt positiv aus. In vielen Bereichen (thematische Schwerpunkte, nachgefragte Dienste etc.) zeichnen sich eindeutige Trends ab. Auch die zahlreichen Rückmeldungen, die am Ende der Umfrage unter „Was Sie uns schon immer einmal sagen wollten ...“ eingegangen sind, beinhalten viele Anregungen für die Weiterarbeit. Insgesamt sind die Teilnahmebereitschaft und die Qualität der Antworten ermutigend. Zukünftig werden einige kleinere und auf konkrete Einzelfragen ausgerichtete Umfragen mit einer längeren Laufzeit durchgeführt werden, um die Bedarfe der Nutzer/innen systematisch zu ermitteln.
Die Ergebnisse dieser Online-Umfrage werden der Ausgestaltung und Weiterentwicklung der Homepage des DIE zugrunde gelegt. Als erstes und noch in 2004 wird die in Ansätzen bereits vorhandene integrierte Suche auf der Seite „Themen“ optimiert werden. Bereits in Planung befindliche und durch die Umfrage bestätigte Informationsmodule wie beispielsweise der Nachrichtenticker sollen ebenso folgen wie einige Neuerungen hinsichtlich Design und Funktionalität. Die von den Teilnehmenden geäußerten thematischen Interessen werden ebenfalls aufgegriffen und – sofern möglich – werden dazu Informationen auf der Homepage zusammengestellt.