

## Statistische Auswertung der Kundenumfrage zur ONLEIHE Rheinland-Pfalz

**Zeitraum der Umfrage:** 1. – 31.10.2011

**Teilnehmer/innen an der Umfrage:** 189

**Verwendete Software:** LimeSurvey

### Hinweise zur Methodik der Auswertung:

- Die Prozentwerte wurden wegen der besseren Lesbarkeit auf- bzw. abgerundet
- Teilnehmer/innen, die bei einzelnen Fragen „keine Antwort“ gegeben haben, wurden bei der Auswertung der Fragen und bei den Prozentwerten nicht berücksichtigt.

### **Frage 1: Wie wichtig ist es Ihnen, dass Ihre Bibliothek Ihnen elektronische Medien zur Online-Ausleihe zur Verfügung stellt? (0 = unwichtig bis 5 = sehr wichtig)**

|   |      |
|---|------|
| 0 | 2 %  |
| 1 | 1 %  |
| 2 | 4 %  |
| 3 | 9 %  |
| 4 | 18 % |
| 5 | 66 % |

### **Frage 2: Wie sind Sie auf das Angebot der ONLEIHE aufmerksam geworden?** (Mehrfachnennungen waren möglich)

|   |      |
|---|------|
| Durch Freunde / Bekannte                              | 11 % |
| Durch persönliche Ansprache durch Bibliothekspersonal | 32 % |
| Durch Plakate, Lesezeichen, Kugelschreiber            | 25 % |
| Durch die Homepage der Bibliothek                     | 36 % |
| Durch die Presse                                      | 16 % |
| Durch diese Umfrage                                   | 1 %  |
| Sonstiges   | 11 % |

### **Frage 3: Haben Sie sich in erster Linie für die ONLEIHE in Ihrer Bibliothek angemeldet?**

|      |      |
|------|------|
| Ja   | 39 % |
| Nein | 61 % |

### **Frage 4: Seit wann nutzen Sie die ONLEIHE?**

|                    |      |
|--------------------|------|
| Seit 2010          | 37 % |
| Schon viele Monate | 27 % |
| Seit kurzem        | 36 % |

**Frage 5: Wie oft nutzen Sie die ONLEIHE in der Regel?**

|                             |      |
|-----------------------------|------|
| Täglich                     | 10 % |
| Mindestens einmal pro Woche | 32 % |
| Mindestens einmal pro Monat | 37 % |
| Seltener                    | 21 % |

**Frage 6: Welche von den in der ONLEIHE existierenden Medienarten interessieren Sie am meisten? (Mehrfachnennungen waren möglich)**

|  |      |
|--|------|
| e-Book (PDF-Format)                                      | 41 % |
| e-Bokk (epub-Format für e-Book-Reader, Smartphones etc.) | 53 % |
| e-Audio (Hörbücher)                                      | 53 % |
| e-Video (Filme)  | 17 % |
| e-Paper (Zeitungen)                                      | 25 % |
| e-Paper (Zeitschriften)                                  | 32 % |

**Frage 7: Wie zufrieden sind Sie mit den Angeboten in den einzelnen Medienarten? Bitte geben Sie Schulnoten an.**

| Noten | e-Book (PDF) | e-Book (epub) | e-Audio (Hörbücher) | e-Video (Filme) | e-Paper (Zeitungen) | e-Paper (Zeitschriften) |
|-------|--------------|---------------|---------------------|-----------------|---------------------|-------------------------|
| 1     | 18 %         | 15 %          | 16 %                | 0 %             | 5 %                 | 5 %                     |
| 2     | 29 %         | 24 %          | 31 %                | 14 %            | 28 %                | 22 %                    |
| 3     | 29 %         | 34 %          | 23 %                | 25 %            | 24 %                | 24 %                    |
| 4     | 14 %         | 15 %          | 15 %                | 23 %            | 23 %                | 19 %                    |
| 5     | 6 %          | 7 %           | 12 %                | 22 %            | 10 %                | 18 %                    |
| 6     | 4 %          | 5 %           | 3 %                 | 16 %            | 10 %                | 12 %                    |

**Frage 8: Welche Themen oder Medien vermissen Sie in der ONLEIHE?**

Zu dieser Frage gingen 74 Antworten ein.

Sehr oft wurden genannt: Zeitschriften und Hörbücher

Oft wurden genannt: Filme, Titel im epub-Format, Belletristikklassiker, aktuelle Neuerscheinungen und Bestseller, fremdsprachige Bücher, Mangas, regionale Krimis, regionale Zeitungen, Musik, Zusätzliche Sachgebiete: Kunst, Religion, Philosophie, Psychologie, Anspruchsvolle Fachliteratur, Koch- und Gartenbücher, Tierbücher

Öfters wurden genannt; Sach-Biografien, EDV-Lernprogramme, Computer und EDV, Städte- und Reiseführer, Musikkurse, vollständige Fortsetzungsreihen, Suchmöglichkeit von Romanen nach Interessenkreisen, Anzeige nur der verfügbaren Titel.

**Frage 9: Die Digitalen Medien besitzen unterschiedliche Leihfristen. Bitte bewerten Sie, ob die Leihfristen angemessen sind.**

| Antwort       | e-Books (14 Tage) | e-Audio (7 Tage) | e-Video (3 Tage) | e-Paper - Zeitungen (1 Tag) | e-Paper – Zeitschriften (2 Stunden) |
|---------------|-------------------|------------------|------------------|-----------------------------|-------------------------------------|
| Genau richtig | 46 %              | 50 %             | 55 %             | 48 %                        | 36 %                                |
| Zu kurz       | 45 %              | 45 %             | 37 %             | 50 %                        | 59 %                                |
| Zu lang       | 9 %               | 6 %              | 8 %              | 2 %                         | 5 %                                 |

**Frage 10: Hatten Sie schon einmal technische Probleme bei der elektronischen Ausleihe?**

|      |      |
|------|------|
| Ja   | 55 % |
| Nein | 45 % |

**Frage 10 a: Welche technischen Probleme waren es?**

(Prozentwerte in Bezug auf diejenigen, die schon einmal technische Probleme hatten)

|   |      |
|---|------|
| Schwierigkeiten mit der Software                              | 24 % |
| Seitenladefehler oder zu lange Wartezeiten                    | 64 % |
| e-Medien nicht auf dem verwendeten Betriebssystem nutzbar     | 18 % |
| e-Medien nicht auf den verwendeten mobilen Endgeräten nutzbar | 32 % |
| Download funktionierte nicht                                  | 45 % |
| Sonstiges   | 12 % |

**Frage 11: Falls Sie schon einmal den Support Ihrer Bibliothek in Anspruch genommen haben: Wie zufrieden waren Sie? Bitte geben Sie eine Schulnote an.**

|   |      |
|---|------|
| 1 | 39 % |
| 2 | 43 % |
| 3 | 8 %  |
| 4 | 5 %  |
| 5 | 5 %  |
| 6 | 0 %  |

**Frage 12: Wünsche, Kritik und/oder Anmerkungen**

Zu dieser Frage gingen 88 Antworten mit z.T. mehreren Hinweisen und Vorschlägen ein.

Am häufigsten gab es Wünsche, Kritik oder Vorschläge zum Bestandsangebot, zu den Ausleihkonditionen und zu technischen Verbesserungsmöglichkeiten.

Es wurden nach Häufigkeit geordnet genannt:

- Eine frühere Rückgabe von Medien sollte möglich sein (18 mal)
- Größeres Angebot, Mehrfachexemplare (16 mal)
- Man sieht zu spät ob ein Medium ausleihbar oder vorgemerkt ist (15 mal)
- Onleihe ist eine sehr gute Idee / ein tolles Angebot (13 mal)
- Suchmöglichkeiten sollten verbessert werden (10 mal)
- Mehr e-Books bzw. e-Audios für Apple-Geräte (9 mal)
- Mehr e-Books im epub-Format (8 mal)
- Schnellerer Serverzugriff, schnellerer Download (7 mal)
- Hörbücher sollten nach Tracks abspielbar sein (6 mal)
- Darüber hinaus wurden sehr viele Einzelanregungen mit 1-2 Nennungen gegeben

**Frage 13: Bei welcher Bibliothek sind Sie als Mitglied angemeldet?**

|               |      |
|---------------|------|
| Germersheim   | 4 %  |
| Ingelheim     | 16 % |
| Kandel        | 6 %  |
| Pirmasens     | 5 %  |
| Schifferstadt | 13 % |
| Trier         | 23 % |
| Wittlich      | 9 %  |
| Worms         | 24 % |

**Frage 14: Bitte geben Sie Ihr Geschlecht an**

|          |      |
|----------|------|
| Weiblich | 70 % |
| Männlich | 30 % |

**Frage 15: Bitte wählen Sie Ihre Altersgruppe**

|                    |      |
|--------------------|------|
| Bis 18 Jahre       | 6 %  |
| 19 – 29 Jahre      | 11 % |
| 30 – 49 Jahre      | 52 % |
| 50 – 65 Jahre      | 28 % |
| 66 Jahre und älter | 3 %  |

**Anmerkungen der ONLEIHE-Bibliotheken und des Landesbibliotheksentrums:**

Wir bedanken uns sehr herzlich bei allen, die sich an der Umfrage beteiligt haben!  
Wir haben sehr viele Hinweise zur Verbesserung und Optimierung der ONLEIHE erhalten.

Einige konnten wir bereits umsetzen bzw. werden wir in den nächsten Monaten umsetzen, wie z.B. die Berücksichtigung weiterer Sachgebiete oder die Staffelung viel gefragter Titel.

Andere Vorschläge, die sich z.B. auf die technischen Rahmenbedingungen der ONLEIHE oder das Medienangebot beziehen, haben wir an die Fa. DiViBib weitergeleitet, die Betreiberin der ONLEIHE-Plattform ist, und von der wir die Medienlizenzen erhalten. Dies betrifft z.B. folgende Vorschläge:

- Die Ermöglichung einer früheren Rückgabe
- Frühere Anzeige der Verfügbarkeit der Medien
- Verbesserung der Suchmöglichkeiten
- Mehr Zeitschriften sowie regionale Zeitungen
- Mehr Bestseller
- Mehr e-Books im epub-Format
- Angebot von Spielfilmen
- Schnellere Downloads
- Hörbücher sollten nach Tracks abspielbar sein

Die Fa. DiViBib hat im Oktober das ONLEIHE-Angebot auf neue, leistungsfähigere Server umgestellt. Deshalb kam es gerade in dem Monat, in dem wir die Umfrage durchgeführt haben, zu größeren Ausfällen. Die ONLEIHE läuft seither jedoch wesentlich stabiler und die in der Umfrage zu Recht kritisierten technischen Probleme (Seitenladefehler oder zu lange Wartezeiten, Downloads funktionieren nicht) müssten mittlerweile deutlich seltener vorkommen.

Die Fa. DiViBib bemüht sich zudem intensiv das Angebot weiter zu verbessern. Sie ist jedoch davon abhängig, dass die Verlage ihr die Lizenzen für die Online-Ausleihe über die ONLEIHE zur Verfügung stellen. Dies ist leider oft sehr schwierig. Es kommen jedoch ständig neue Verlage hinzu, die ihre Medien für die ONLEIHE bereitstellen.

Obwohl viele Kunden sich längere Ausleihfristen gewünscht haben, möchten wir das momentan nicht umsetzen, weil wir damit die Verfügbarkeit der Medien für andere Nutzer reduzieren würden. Erst wenn von Seiten der Fa. DiViBib eine frühzeitigere Rückgabe der Medien realisiert und damit flexiblere Ausleihzeiten möglich sind, werden wir diese Anforderung nochmals prüfen. Bei den Zeitungen haben wir schon die lt. Lizenzanbieter längstmögliche Ausleihzeit von 2 Stunden gewählt. Eine längere Ausleihzeit ist deshalb bei diesem Medium leider nicht möglich.

Insgesamt können wir die ONLEIHE nur Schritt für Schritt verbessern und sind z.B. beim Bestandsangebot nicht nur von der Fa. DiViBib, sondern auch von den Mitteln abhängig, die die Bibliotheksträger bzw. das Land für die ONLEIHE bereitstellen können.

Über Ihre Rückmeldungen, Anregungen sowie konstruktive Kritik per Mail oder auch telefonisch bzw. mündlich in den Bibliotheken freuen wir uns auch zukünftig!

Ihre Anbieter  
der ONLEIHE Rheinland-Pfalz