

HUMBOLDT-UNIVERSITÄT ZU BERLIN



## **CMS-Nutzerbefragung 2011**

### Zentrale Ergebnisse



## CMS-Nutzerbefragung 2011

---

- Auftrag
  - Bild von Nutzern
  - Nutzerverhalten/-bedürfnisse
- Vorbereitung
  - „Vorbefragungen“
  - explorative Einzel-Interviews
  - Gruppendiskussionen
  - CMS-Nutzerversammlung
  - Vorgespräch mit Lanyi-Gruppe
  - Literatursichtung



## CMS-Nutzerbefragung 2011

### Ausschöpfung und Ausfallgründe

	N	Prozent
HU-Beschäftigte	5.848	100,0
<i>Personen im ZIS</i>	<i>4.152</i>	<i>71,0</i>
<i>qualitätsneutrale Ausfälle</i>	<i>226</i>	<i>3,9</i>
Bereinigter Bruttoansatz	5.622	100,0
<i>Nichtteilnahme und keine Reaktion</i>	<i>3.182</i>	<i>56,6</i>
<i>Zugriffe auf Erhebungs-Websites</i>	<i>2.440</i>	<i>43,4</i>
<i>aktive Nichtteilnahme</i>	<i>181</i>	<i>3,2</i>
<i>Abbruch während der Befragung</i>	<i>397</i>	<i>7,1</i>
auswertbare Interviews/Ausschöpfung	1.862	33,1

# CMS-Nutzerbefragung 2011



	<i>CMS- Benutzerbefragung</i>		<i>Humboldt- Universität</i>	
	<i>N</i>	<i>Prozent</i>	<i>N</i>	<i>Prozent</i>
<i>Juristische Fakultät</i>	39	2,2	148	3.9
<i>Landwirtschaftlich-Gärtnerische Fakultät</i>	121	6,9	246	6.5
<i>Mathematisch-Naturwissenschaftliche Fakultät I</i>	288	16,5	784	20.7
<i>Mathematisch-Naturwissenschaftliche Fakultät II</i>	181	10,4	422	11.2
<i>Philosophische Fakultät I</i>	121	6,9	261	6.9
<i>Philosophische Fakultät II</i>	114	6,5	302	8.0
<i>Philosophische Fakultät III</i>	140	8,0	337	8.9
<i>Philosophische Fakultät IV</i>	91	5,2	230	6.1
<i>Wirtschaftswissenschaftliche Fakultät</i>	65	3,7	157	4.2
<i>Theologische Fakultät</i>	37	2,1	74	2.0
<i>Sonstiges</i>	548	31,4	820	21.7
<b>Gesamt</b>	<b>1.745</b>	<b>100,0</b>	<b>3781</b>	<b>100.0</b>



## CMS-Nutzerbefragung 2011

	<i>CMS-Benutzer- befragung</i>		<i>Humboldt- Universität Berlin</i>	
	<i>N</i>	<i>Prozent</i>	<i>N</i>	<i>Prozent</i>
Professor(inn)en	221	12,1	419	7,2
wissenschaftliche Mitarbeiter(innen)	761	41,5	2.196	37,6
sonstige Beschäftigte	701	38,3	1.514	25,9
studentische Beschäftigte	147	8,0	1.719	29,4
<i>gesamt</i>	<i>1.830</i>	<i>100</i>	<i>5.400</i>	<i>100,0</i>



## CMS-Nutzerbefragung 2011

---

### Bekanntheit der Dienste

	<i>Prozent</i>	<i>N=</i>
HU-Account	96,2%	1862
HU-E-Mail	95,6%	1862
WLAN-Zugang an der HU	85,1%	1862
Moodle	78,9%	1862
Agnes	73,4%	642
Intranetzugang zum Netz der HU von außerhalb	72,4%	662
Betrieb öffentlicher Computerarbeitsplätze	57,9%	642
Softwareservice	53,0%	627
Print- und Scandienst	47,3%	662
zentraler Backup-Service (Datensicherung)	44,7%	675
Web-Server-Betrieb und/oder Support	42,9%	672
WLAN-Zugang an anderen Hochschulen	41,1%	1862
Datenbankservice	37,9%	625



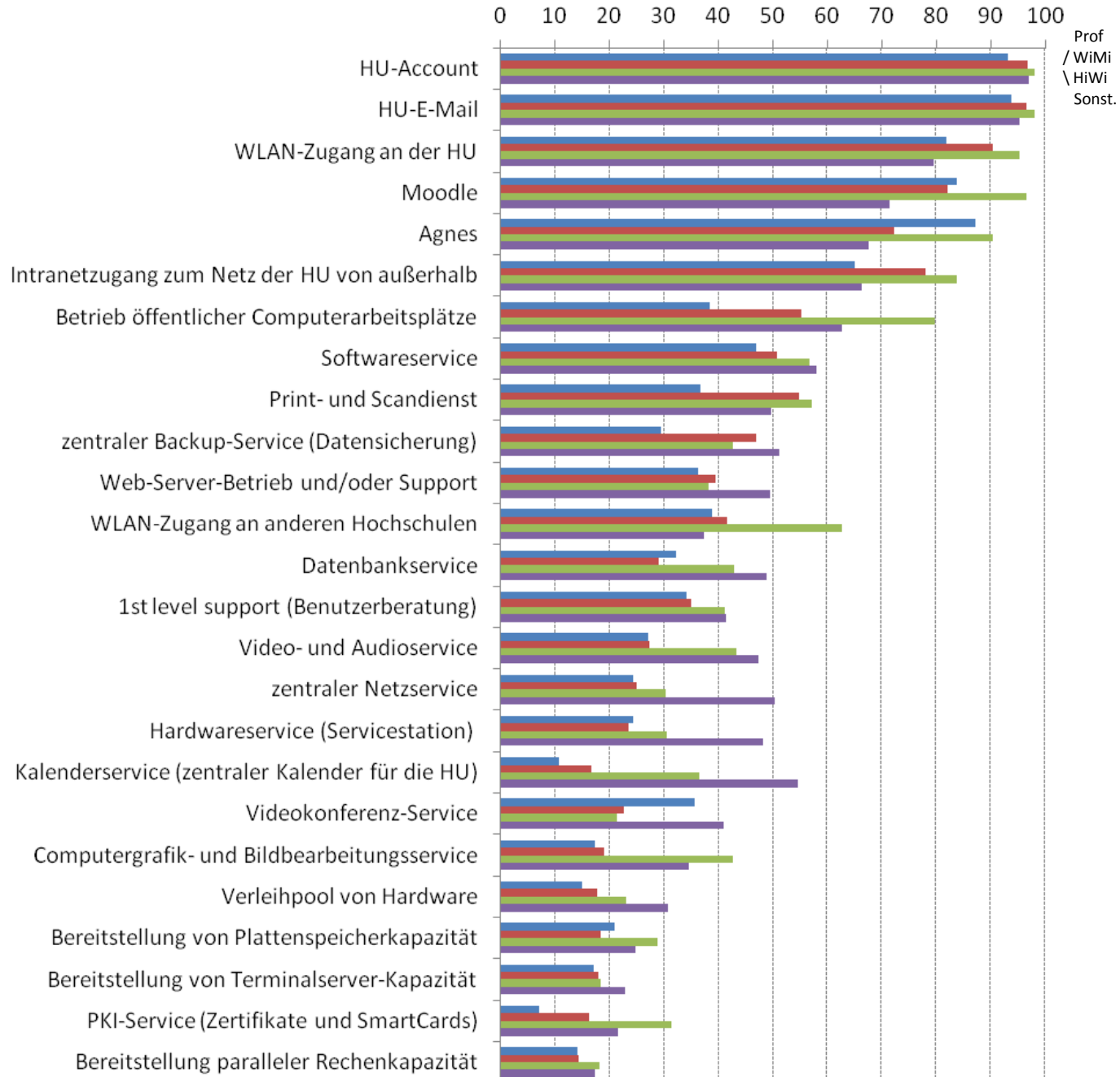
## CMS-Nutzerbefragung 2011

---

### Bekanntheit der Dienste

	<i>Prozent</i>	<i>N=</i>
1st level support (Benutzerberatung)	37,3%	635
Video- und Audioservice	35,9%	615
zentraler Netzservice	35,5%	691
Hardwareservice (Servicestation)	33,4%	667
Kalenderservice (zentraler Kalender für die HU)	33,4%	656
Videokonferenz-Service	30,7%	681
Computergrafik- und Bildbearbeitungsservice	26,3%	691
Verleihpool von Hardware	22,4%	629
Bereitstellung von Plattenspeicherkapazität	21,8%	618
Bereitstellung von Terminalserver-Kapazität	19,8%	698
PKI-Service (Zertifikate und SmartCards)	18,4%	653
Bereitstellung paralleler Rechenkapazität	15,6%	633

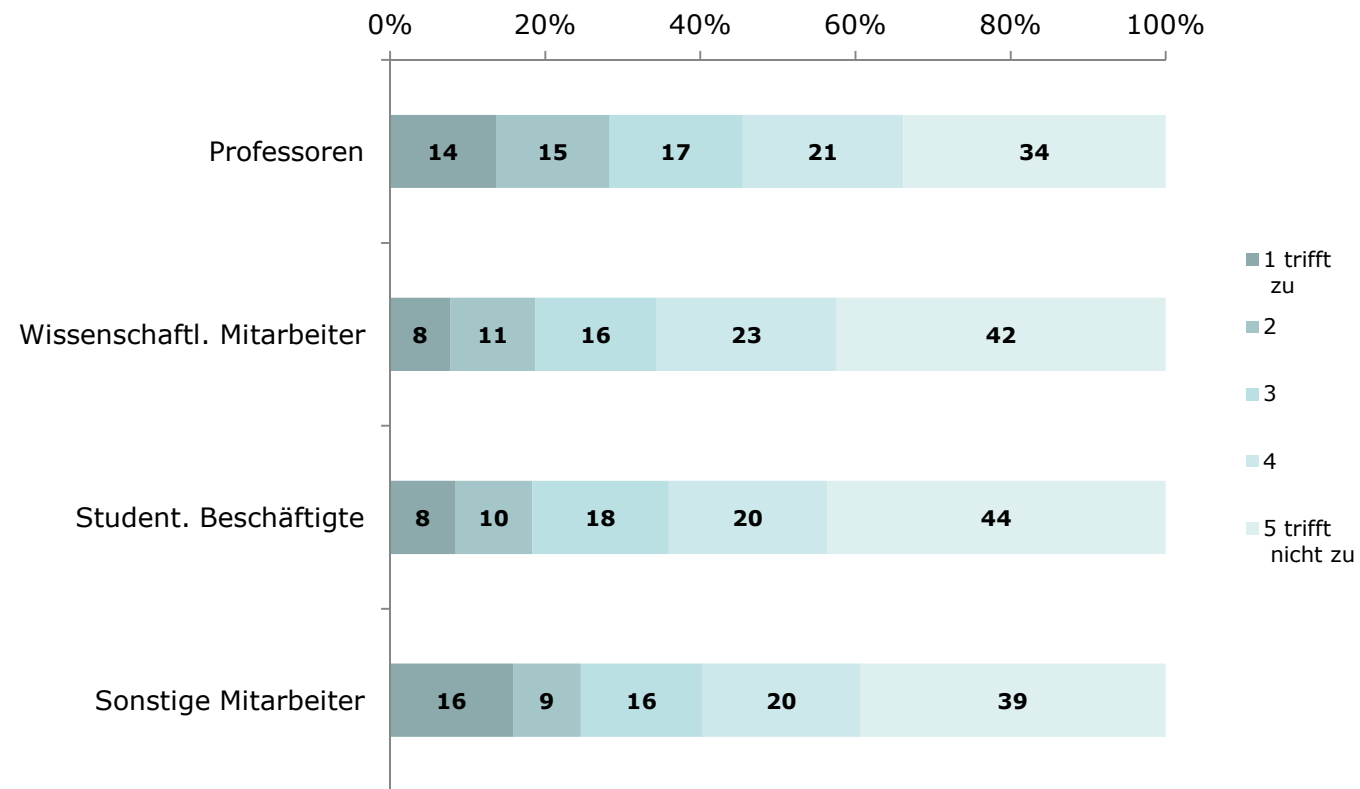
## Bekannte der Dienste nach Statusgruppen (in Prozent)





# CMS-Nutzerbefragung 2011

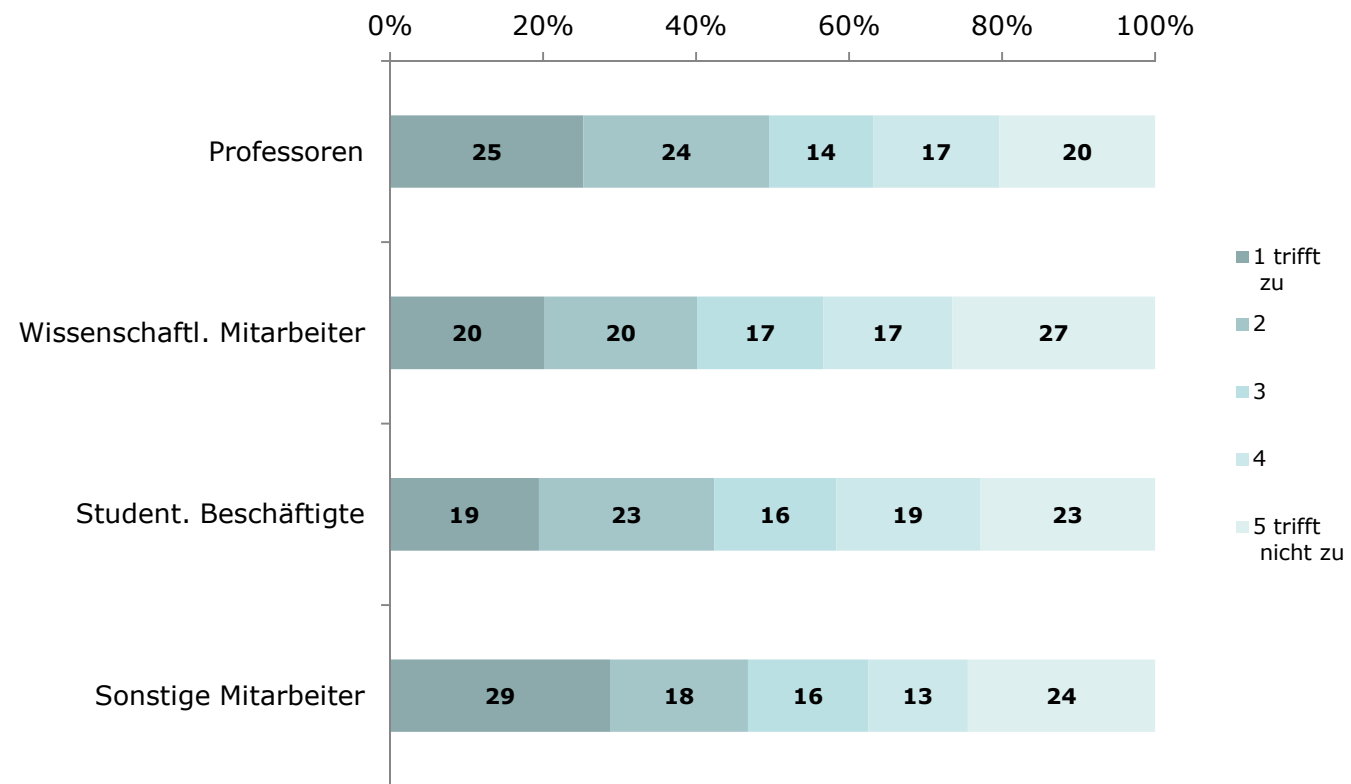
## Support: „Ich benötige persönlichen Support am Arbeitsplatz“





# CMS-Nutzerbefragung 2011

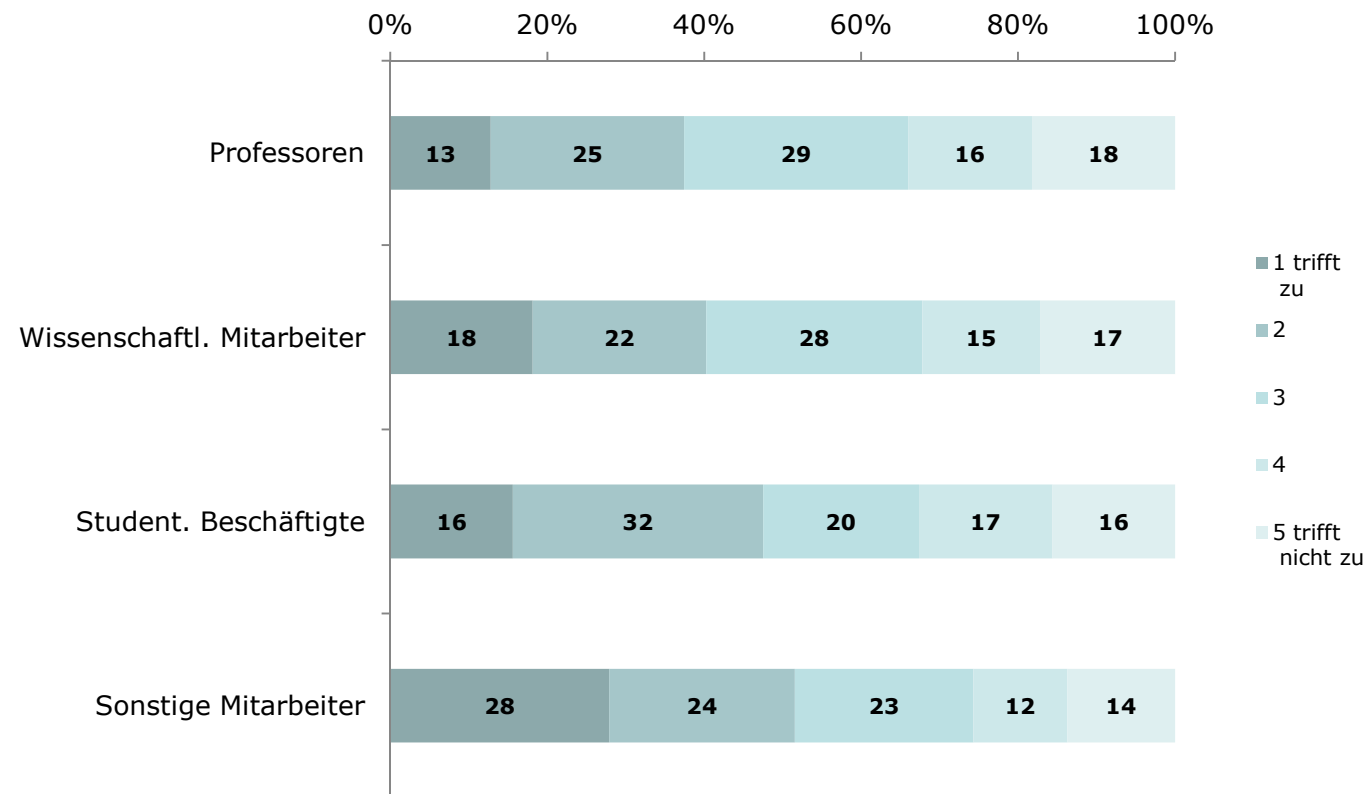
Support: „Mir ist es wichtig, den CMS persönlich erreichen zu können“





# CMS-Nutzerbefragung 2011

Support: „Regelmäßige Informationen per E-Mail würden mir sehr weiterhelfen“





## CMS-Nutzerbefragung 2011

### Nutzungshäufigkeit CMS-Support nach Statusgruppen

	<i>mehrmals im Monat</i>	<i>mehrmals im Semester</i>	<i>mehrmals im Jahr</i>	<i>seltener</i>	<i>gar nicht</i>
Professoren	3,2%	11,4%	19,1%	49,1%	17,3%
WiMi	4,0%	11,1%	16,2%	43,2%	25,5%
Studierende	12,2%	17,0%	13,6%	29,9%	27,2%
Sonstige	12,7%	9,8%	15,1%	40,2%	22,3%
Gesamt	7,8%	11,2%	15,8%	41,8%	23,5%



## CMS-Nutzerbefragung 2011

---

### Zufriedenheit mit CMS-Support

	<i>Prozent</i>	<i>N=1300</i>
1 zufrieden	35,8%	35,8%
	45,5%	81,2%
	16,4%	97,6%
	2,0%	99,6%
5 unzufrieden	0,4%	100,0%



## CMS-Nutzerbefragung 2011

### Bewertung d. letzten Supports

	<b>1 sehr gut</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5 sehr schlecht</b>	<b>N=</b>
Antwortzeiten	53,0%	36,0%	8,4%	1,6%	1,1%	1293
fachliche Qualität	54,1%	35,3%	7,3%	2,3%	1,0%	1293
Freundlichkeit	59,2%	31,9%	6,9%	1,6%	0,4%	1293
telefonische Erreichbarkeit	32,7%	38,2%	20,9%	5,3%	2,9%	1160



## CMS-Nutzerbefragung 2011

### Gründe für Nichtkontakt CMS

	<b>1 trifft zu</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5 trifft nicht zu</b>	<b>N=</b>
Andere Lösungen gehen oft schneller	68,5%	18,8%	5,9%	1,6%	5,2%	1184
Ich wusste nicht, dass der CMS zuständig ist	38,6%	16,3%	15,5%	7,3%	22,2%	1121
Schlechte Erfahrungen in der Vergangenheit	1,8%	2,2%	6,3%	9,9%	79,8%	1009
Ich glaube nicht, dass der CMS helfen könnte	10,6%	14,0%	21,1%	11,5%	42,8%	1016
Kontaktaufnahme zu umständlich/schwierig	14,4%	19,4%	25,3%	11,4%	29,5%	1020
Ich wüsste nicht, wo gucken/wen fragen	31,4%	20,6%	18,8%	7,3%	22,0%	1102



## CMS-Nutzerbefragung 2011

---

### Gründe für Nichtkontakt DV-Beauftragter

	<i>Prozent</i>	<i>N=1205</i>
DV-Beauftragter unbekannt	28,3%	
Frage war zu speziell	28,0%	
Konnte DV-Beauftragte	13,3%	
DV-Beauftragte fehlte	8,7%	
Sonstiges	17,8%	





## CMS-Nutzerbefragung 2011

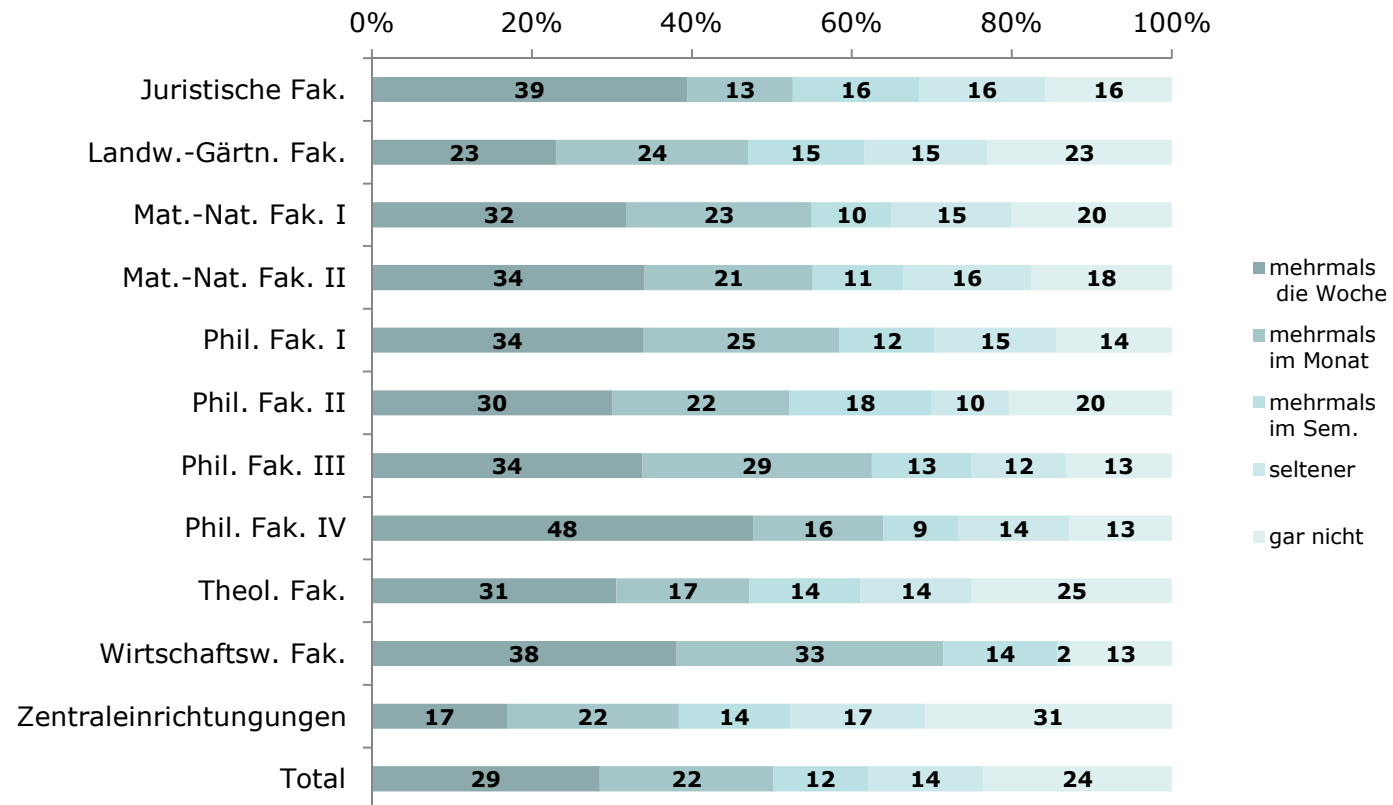
### Bedarf an verschiedenen kollaborativen Diensten

	<i>mehrmals die Woche</i>	<i>mehrmals im Monat</i>	<i>mehrmals im Sem.</i>	<i>seltener</i>	<i>gar nicht</i>
gemeinsam Termine zu verwalten/zu veröffentlichen	22,1%	18,2%	13,6%	19,9%	26,3%
<i>unterwegs</i> auf Dokumente zuzugreifen	28,8%	21,8%	12,0%	14,6%	22,8%
<i>mit Anderen</i> auf Dokumente zuzugreifen	22,3%	20,3%	15,6%	19,6%	22,2%
<i>gleichzeitig</i> mit Anderen an Dokumenten zu arbeiten	16,6%	17,4%	14,2%	24,4%	27,5%



# CMS-Nutzerbefragung 2011

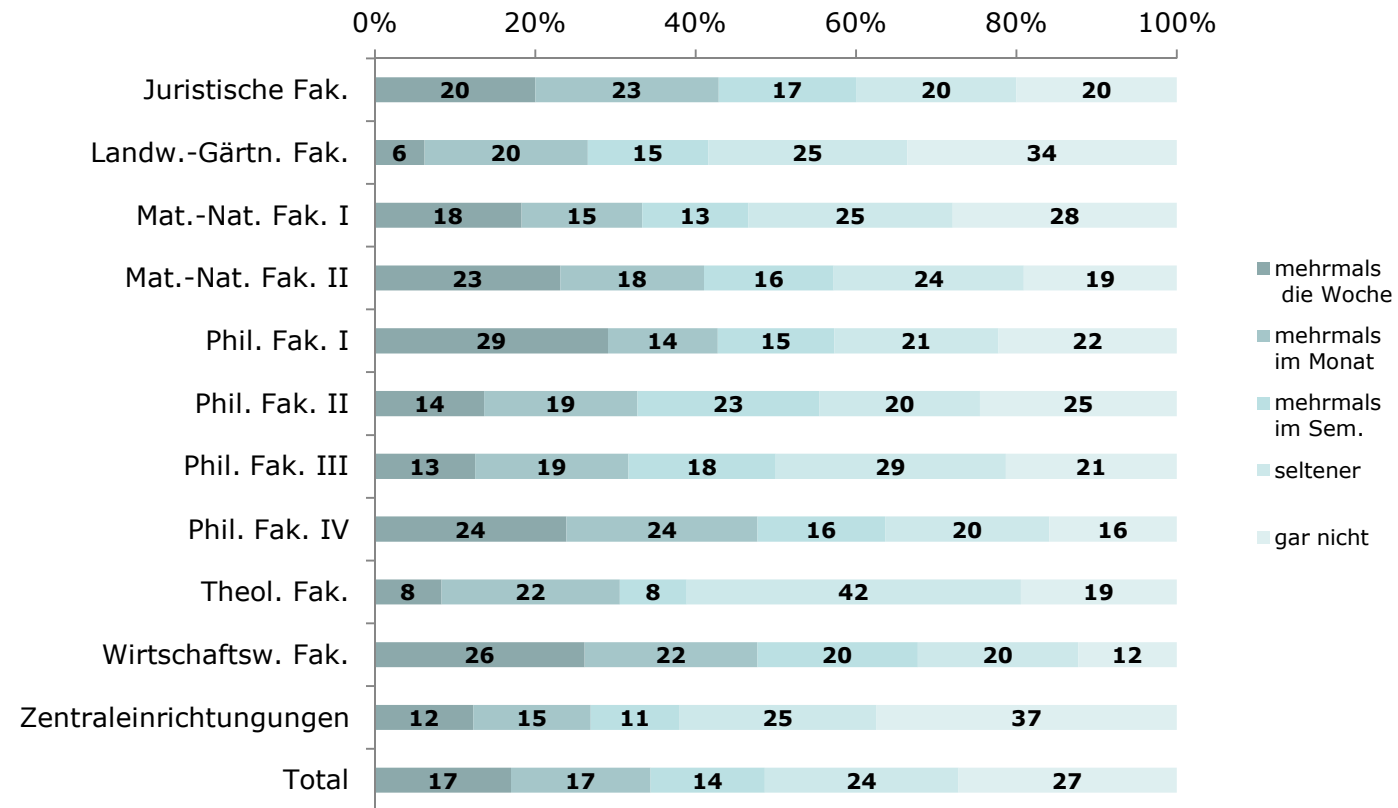
## Bedarf Kollaboratives Arbeiten: unterwegs auf Dokumente zuzugreifen





# CMS-Nutzerbefragung 2011

## Bedarf Kollaboratives Arbeiten: gleichzeitig mit Anderen an Dokumenten zu arbeiten





## CMS-Nutzerbefragung 2011

### gemeinsam Termine zu verwalten/zu veröffentlichen

	<i>mehrmals die Woche</i>	<i>mehrmals im Monat</i>	<i>mehrmals im Sem.</i>	<i>seltener</i>	<i>gar nicht</i>
Professoren	22,9%	20,0%	17,6%	17,6%	22,0%
WiMi	24,0%	18,5%	17,3%	21,8%	18,5%
Studierende	19,0%	26,8%	14,1%	22,5%	17,6%
Sonstige	20,7%	15,2%	7,8%	18,0%	38,3%
Gesamt	22,1%	18,2%	13,6%	19,9%	26,3%



## CMS-Nutzerbefragung 2011

### Bedarf *unterwegs* auf Dokumente zuzugreifen

	<i>mehrmals die Woche</i>	<i>mehrmals im Monat</i>	<i>mehrmals im Sem.</i>	<i>seltener</i>	<i>gar nicht</i>
Professoren	41,7%	24,5%	12,5%	12,0%	9,3%
WiMi	37,9%	25,1%	15,2%	12,3%	9,5%
Studierende	29,4%	32,2%	10,5%	15,4%	12,6%
Sonstige	14,2%	15,0%	8,4%	17,7%	44,7%
Gesamt	28,8%	21,8%	12,0%	14,6%	22,8%



## CMS-Nutzerbefragung 2011

### *mit Anderen auf Dokumente zuzugreifen*

	<i>mehrmals die Woche</i>	<i>mehrmals im Monat</i>	<i>mehrmals im Sem.</i>	<i>seltener</i>	<i>gar nicht</i>
Professoren	22,1%	22,1%	15,9%	21,6%	18,3%
WiMi	27,2%	21,8%	18,6%	20,6%	11,8%
Studierende	21,7%	28,7%	23,1%	16,1%	10,5%
Sonstige	17,1%	16,0%	10,4%	18,6%	37,9%
Gesamt	22,3%	20,3%	15,6%	19,6%	22,2%



## CMS-Nutzerbefragung 2011

### *gleichzeitig mit Anderen an Dokumenten zu arbeiten*

	<i>mehrmals die Woche</i>	<i>mehrmals im Monat</i>	<i>mehrmals im Sem.</i>	<i>seltener</i>	<i>gar nicht</i>
Professoren	16,2%	21,4%	14,8%	23,8%	23,8%
WiMi	20,9%	18,9%	17,8%	24,9%	17,5%
Studierende	14,8%	27,5%	19,0%	23,9%	14,8%
Sonstige	12,1%	11,9%	8,6%	24,2%	43,2%
Gesamt	16,6%	17,4%	14,2%	24,4%	27,5%



## CMS-Nutzerbefragung 2011

### Bewertung des kollaborativen Angebotes

	<i>1 stimme zu</i>	<i>2</i>	<i>3</i>	<i>4</i>	<i>5 stimme nicht zu</i>	<i>N=</i>
das Angebot externer Anbietern reicht völlig aus	23,8%	18,5%	26,2%	14,0%	17,5%	1410
der CMS sollte sein Angebot ausweiten	31,6%	24,8%	24,6%	10,3%	8,7%	1397
geringere Sicherheitsbedenken bei Angeboten des CMS	52,3%	22,6%	14,8%	4,6%	5,7%	1486
CMS sollte über externe Angebote/Lösungsstrategien informieren	25,4%	24,6%	28,6%	11,8%	9,6%	1404
bevorzuge ich die Angebote externer Anbieter	8,0%	9,8%	28,4%	18,0%	35,8%	1372





## CMS-Nutzerbefragung 2011

### Moodle allgemein

	<i>1 stimme zu</i>	<i>2</i>	<i>3</i>	<i>4</i>	<i>5 stimme nicht zu</i>	<i>N=</i>
läuft bei mir immer stabil	48,5%	36,3%	12,4%	2,1%	0,8%	935
ist einfach in der Handhabung	20,0%	32,7%	30,5%	13,1%	3,6%	944
empfinde ich als potentiell unsicher	2,0%	4,9%	15,5%	32,8%	44,8%	897
ist in Anleitungen gut beschrieben	14,0%	29,8%	41,6%	11,4%	3,2%	779
ist manchmal nur langsam erreichbar	7,8%	21,5%	24,9%	25,7%	20,1%	895
produziert häufig Fehlfunktionen	1,1%	6,4%	20,5%	35,7%	36,3%	891



# CMS-Nutzerbefragung 2011

---

## Gründe Moodle-Nichtnutzung

	<i>Prozent</i>	<i>N=356</i>
Ich mache keine Lehre	72,2%	
Ich nutze alternative Web-Angebote	14,6%	
Ich nutze traditionelle Medien	14,0%	
Handhabung von Moodle zu kompliziert	6,2%	
Support unzureichend	3,4%	
Moodle ist mir zu unsicher	2,3%	
Sonstiges	11,5%	



# CMS-Nutzerbefragung 2011

---

## Verhalten bei Moodle-Problemen

	<i>Prozent</i>	<i>N=975</i>
Kolleg/innen	38,8%	
Moodle-Support	26,2%	
Sonstiges	5,3%	
CMS-Benutzerberatung	5,1%	
Internet	5,0%	
Studierende	2,9%	
Niemand, hatte bisher keine Probleme	16,7%	



## CMS-Nutzerbefragung 2011

---

### E-Mail-Abruf programm- vs. webbasiert

	<b>%</b>	<b>N=1680</b>
ausschließlich programmbasiert	33,8%	33,8%
überwiegend programmbasiert	42,0%	75,7%
in gleichem Maße programm- wie webbasiert	7,4%	83,1%
überwiegend webbasiert	4,1%	87,2%
ausschließlich webbasiert	12,8%	100,0%



## CMS-Nutzerbefragung 2011

---

### Weiterleitungen

	<i>Prozent</i>	<i>N=1391</i>
HU-E-Mails an anderen Account	18,4%	
andere E-Mails an HU-Account	11,3%	
keine	70,5%	



## CMS-Nutzerbefragung 2011

---

### E-Mail-Programm

	<i>Prozent</i>	<i>N=1455</i>
Mozilla Thunderbird	71,1%	
Microsoft Outlook	16,8%	
Apple Mail	6,1%	
Microsoft Entourage	0,3%	
Sonstiges	5,7%	



## CMS-Nutzerbefragung 2011

---

### Löschen v. Mails

	<i>Prozent</i>	<i>N=1698</i>
Spam-E-Mails	93,8%	
Infomails/Newsletter	67,4%	
private E-Mails	37,8%	
dienstliche E-Mails	34,5%	
keine E-Mails	3,9%	

# CMS-Nutzerbefragung 2011

---



HUMBOLDT-UNIVERSITÄT ZU BERLIN  
Institut für Sozialwissenschaften  
Empirische Sozialforschung



## Methodenbericht zur CMS-Benutzerbefragung 2011

Percy Scheller  
Moritz Fedkenheuer

Berlin 20.09.2011