

Krebsinformationsdienst

Nutzungsstatistik 2010

01.01.2010 – 31.12.2010

Krebsinformationsdienst
Deutsches Krebsforschungszentrum
Leitung: Dr. med. Regine Hagmann (komm.)
Im Neuenheimer Feld 280
69120 Heidelberg

Der Krebsinformationsdienst des Deutschen Krebsforschungszentrums

Der Krebsinformationsdienst (KID) ist eine Einrichtung des Deutschen Krebsforschungszentrums (DKFZ) mit Sitz in Heidelberg. Als Nationales Referenzzentrum für Krebsinformation macht der Dienst aktuelles, qualitätsgeprüftes Wissen über Tumorerkrankungen öffentlich zugänglich. Dazu gehören nicht nur Informationen über Entstehung, Diagnose und Behandlung der verschiedenen Tumorerkrankungen, sondern auch Kenntnisse über den Umgang mit den Begleiterscheinungen und Problemen, die eine Krebserkrankung verursachen kann. Eine weitere wichtige Aufgabe sieht der Krebsinformationsdienst in der Vermittlung von Adressen und Anlaufstellen für Hilfesuchende.

Die Dokumentation der Anfragen erfolgt in standardisierter Form in einem elektronischen Erfassungsbogen und ist bei der Bearbeitung zwingend vorausgesetzt. Dabei werden Anfragen anonymisiert, eine Speicherung persönlicher Daten erfolgt nur, soweit sie für die Bearbeitung unerlässlich ist (etwa zum Versand von Informationsmaterial), eine Speicherung darüber hinaus unterbleibt. Die wissenschaftliche Auswertung aller Anfragen sowie die Veröffentlichung der erhobenen Daten werden dazu genutzt, die qualitätsgesicherte Information zu Krebs weiter zu entwickeln. Auf lange Sicht sollen die Ergebnisse auch dazu beitragen, die Versorgung Krebskranker dem Bedarf anzupassen. Die folgenden Angaben bieten einen ersten Einblick, wer den Krebsinformationsdienst in Anspruch nimmt und welche Fragen Menschen zum Thema Krebs haben.

Heidelberg, Februar 2011

Dr. med. Regine Hagmann



Krebsinformationsdienst
Nationales Referenzzentrum für Krebsinformation
Leitung: Dr. med. Regine Hagmann (komm.)

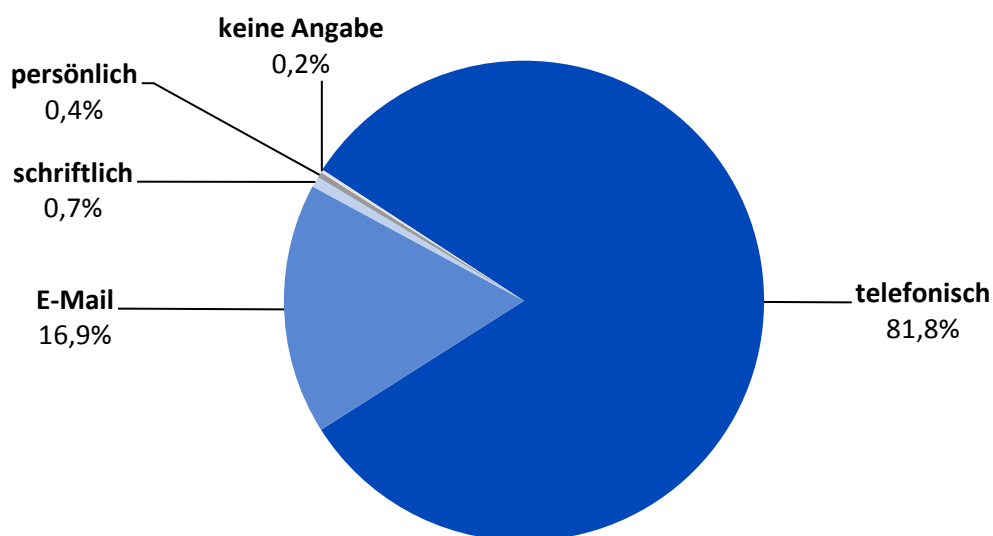
Deutsches Krebsforschungszentrum
in der Helmholtz-Gemeinschaft
Im Neuenheimer Feld 280
69120 Heidelberg
Telefon (Büro) 06221 - 42 2890
Fax (Büro) 06221 - 40 18 06
sekretariat-kid@dkfz.de

Krebsinformationsdienst: Wir beantworten Ihre Fragen - Telefon 0800 - 420 30 40

Die folgenden Inhalte sind nicht zum Nachdruck, zur Kopie im Internet, zur Weitergabe in elektronischer Form oder zur Vervielfältigung durch Dritte in jeder anderen Form gedacht. Werden die folgenden Inhalte zitiert, so ist dies nur unter Hinweis auf den Krebsinformationsdienst des Deutschen Krebsforschungszentrums als Herausgeber möglich.

© Krebsinformationsdienst, Deutsches Krebsforschungszentrum, 2011

Anfragen an den Krebsinformationsdienst: Telefonisch, per E-Mail, schriftlich, persönlich



Gesamtzahl N = 32.774

Anfragen: Genutztes Medium

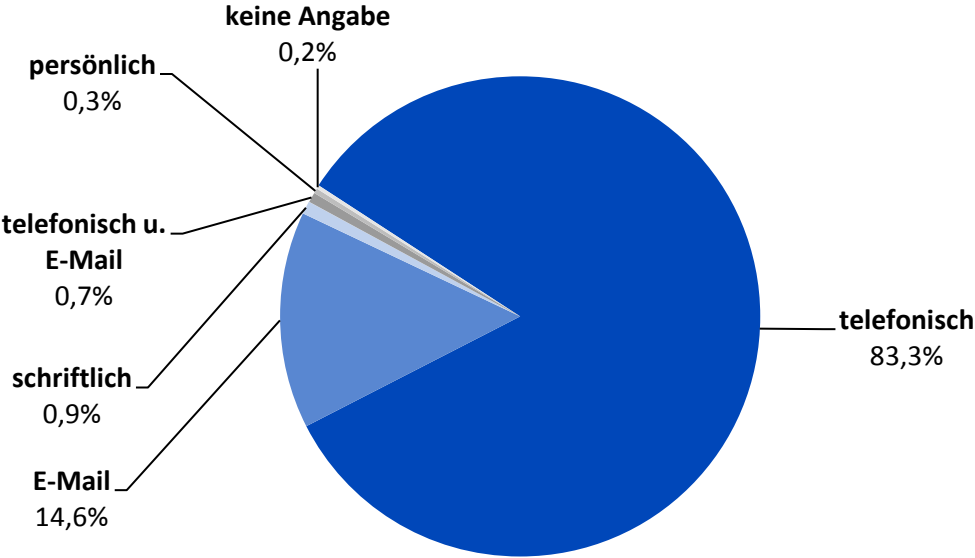
Anfragen zum Thema Krebs erreichen den Krebsinformationsdienst (KID) überwiegend am Telefon unter der kostenfreien Telefonnummer 0800 - 420 30 40, täglich von 8.00 bis 20.00 Uhr sowie per E-Mail an krebsinformationsdienst@dkfz.de. Eine kleinere Anzahl von Fragestellern sucht den Dienst auch persönlich auf oder nutzt die KID-Sprechstunde im Nationalen Centrum für Tumorerkrankungen Heidelberg (NCT). Weitere Anfragen erreichen den Krebsinformationsdienst in Form von Briefen und Faxen. Diese Gruppe wird als "schriftliche Anfragen" nur gemeinsam erfasst.

In anonymisierter Form dokumentiert und in der Jahresstatistik erfasst sind die jeweils vollständig beantworteten Anfragen.

Im Jahr 2010 verteilten sich die insgesamt 32.774 beantworteten Anfragen wie folgt:

- telefonische Anfragen 26.813 = 81,8%
- Anfragen per E-Mail 5.542 = 16,9%
- schriftliche Anfragen 234 = 0,7%
- persönlicher Kontakt 124 = 0,4%
- keine Angabe 61 = 0,2%

Genutztes Medium: Wie beantwortet der Dienst die eingehenden Anfragen?



Gesamtzahl N = 32.774

Antworten: genutztes Medium

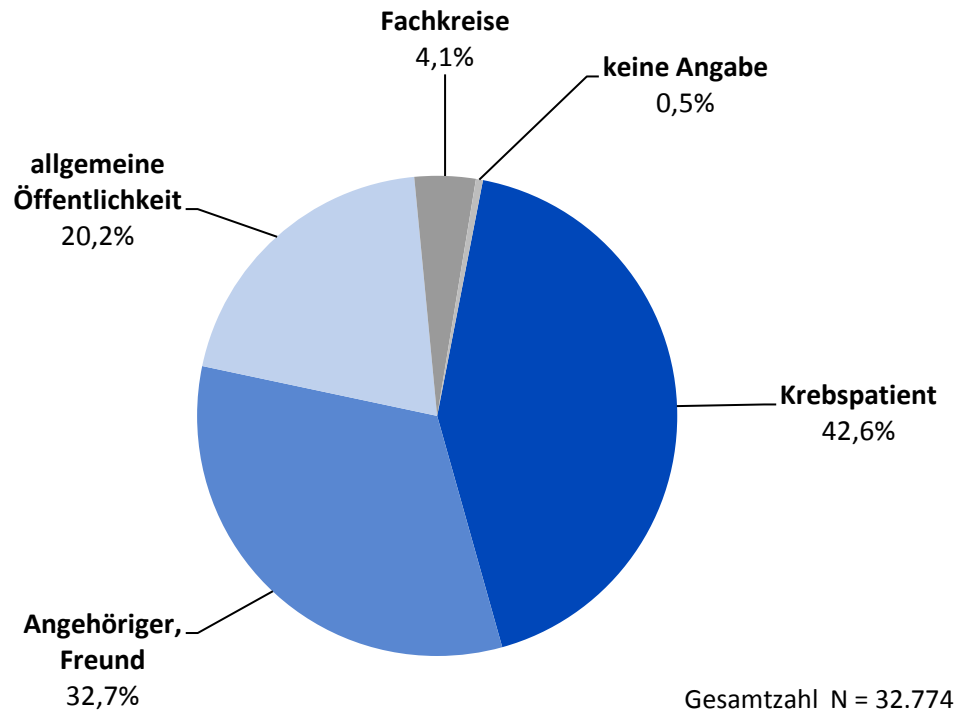
Nicht immer beantwortet der Krebsinformationsdienst eine Anfrage über das gleiche Medium, das der Informationssuchende genutzt hat. Auf E-Mails mit Angabe einer Telefonnummer antwortet der Dienst teilweise auch per Telefon, wenn dies vom Nutzer gewünscht wird oder sich die Rückrufbitte aus dem Kontext ergibt.

Dabei wird jeweils nur die Kontaktform indexiert, über die die zentrale Frage beantwortet und das Anliegen des Nutzers bearbeitet wurde. In der Indexierung bleibt unberücksichtigt, dass ein gewisser Teil der Anrufer zusätzlich zu einem Telefonat noch kurze ergänzende Informationen per E-Mail erhält, oder dass Anrufer Broschüren etc. per Post erhalten.

Für die Bearbeitung mancher vielschichtiger Anfragen spielen jedoch sowohl das Gespräch als auch die individuelle schriftliche Beantwortung per E-Mail eine gleichwertige Rolle. In diesen Fällen dokumentiert der KID seit August 2010 beide Aktivitäten in einer Rubrik "telefonisch und E-Mail".

- telefonisch 27.292 = 83,3%
- E-Mail 4.788 = 14,6%
- schriftlich 285 = 0,9%
- telefonisch und E-Mail 221 = 0,7%
- persönlich 110 = 0,3%
- keine Angabe 78 = 0,2%

Nutzertyp: Wer wendet sich an den Krebsinformationsdienst?

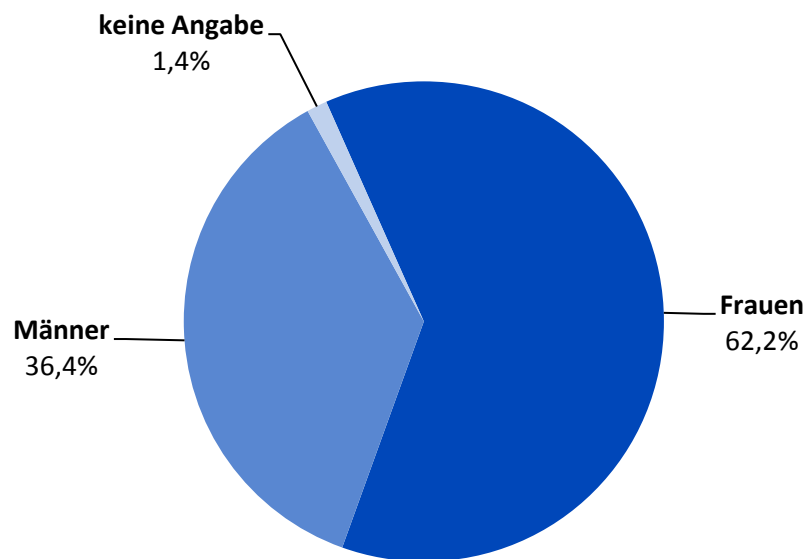


Nutzertyp

Als Krebspatienten werden Nutzer eingeordnet, die eine diagnostizierte Tumorerkrankung angeben, unabhängig von Erkrankungsstadium oder Behandlungsphase. Die Kategorisierung von Angehörigen und Freunden erfolgt entsprechend. Als allgemeine Öffentlichkeit werden Nutzer angesehen, die keine aktuelle Krebserkrankung als Motiv ihrer Informationssuche angeben, zum Beispiel solche mit Fragen zur Prävention oder Früherkennung. Als Angehörige von Fachkreisen werden Ärzte, Pflegekräfte, Psychologen u.a. gewertet, die mit Krebspatienten arbeiten oder sich in anderer Form beruflich mit onkologischen Fragestellungen befassen.

- Krebspatient 13.956 = 42,6%
- Angehöriger, Freund 10.711 = 32,7%
- allgemeine Öffentlichkeit 6.610 = 20,2%
- Fachkreise 1.343 = 4,1%
- keine Angabe 154 = 0,5%

Geschlecht der Nutzer



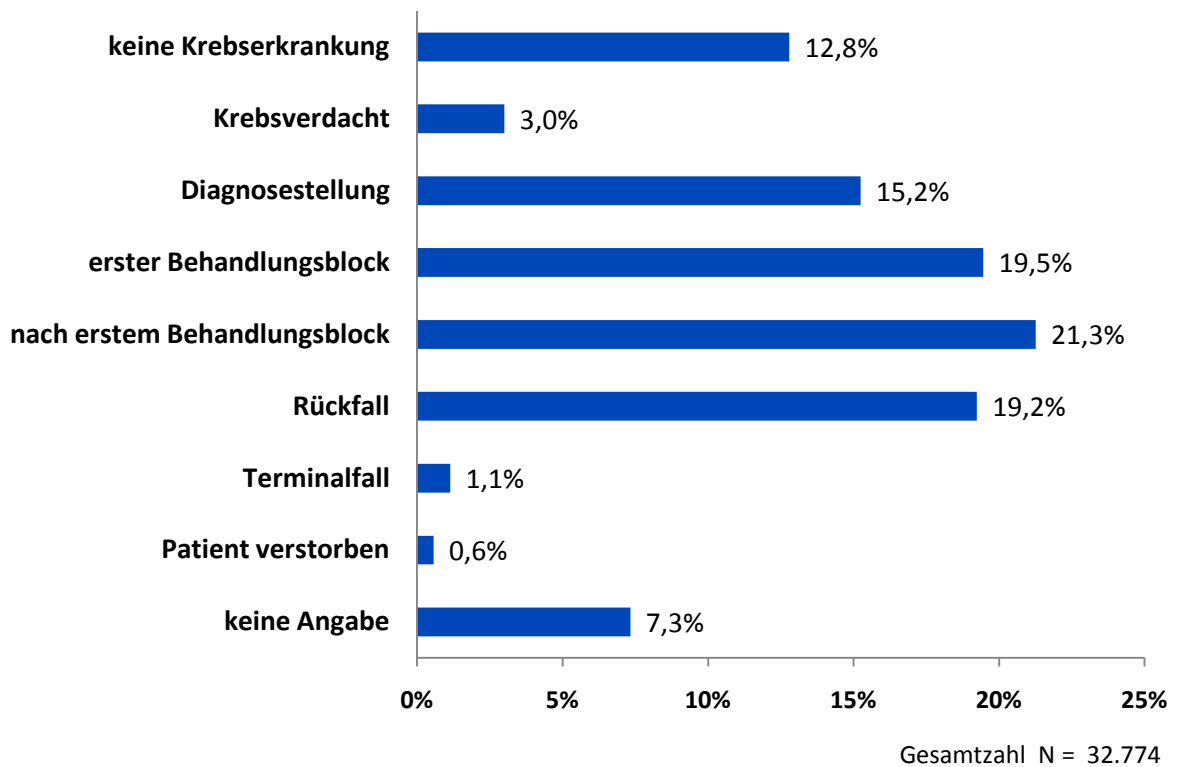
Gesamtzahl N = 32.774

Geschlecht der Nutzer

Bei telefonischen Anfragen wird das Geschlecht der Nutzer vom antwortenden Mitarbeiter dokumentiert. Für E-Mail-Anfragen steht ein strukturiertes Eingangsformular zur Verfügung, in dem von den Nutzern die Angabe des Geschlechts erbeten wird. Bei E-Mail-Anfragen, die ohne Nutzung des Formulars direkt über die E-Mail-Adresse des Krebsinformationsdienstes eingehen, oder bei Briefen und Faxen unterbleibt die Angabe jedoch gelegentlich und lässt sich auch aus dem Kontext der Anfrage nicht erfassen.

- weiblich 20.382 = 62,2%
- männlich 11.945 = 36,4%
- keine Angabe 447 = 1,4%

Zeitpunkt der Anfrage: Gesund, Krebsverdacht, erkrankt?

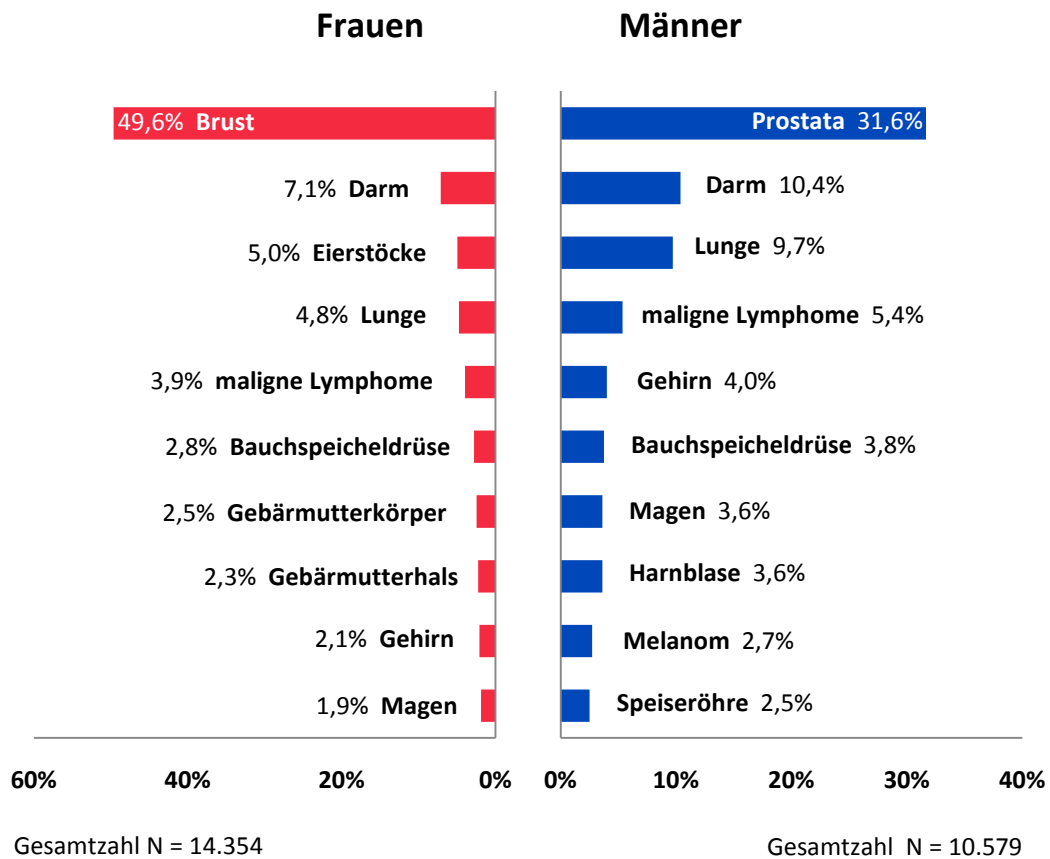


Zeitpunkt der Anfrage

Ob eine Krebserkrankung vorliegt, oder zu welchem Zeitpunkt einer Erkrankung Nutzer den Dienst in Anspruch nehmen, ergibt sich aus dem Kontext der Anfrage oder wird in Telefonaten gezielt abgefragt, soweit es für die Beantwortung der Anfrage von Bedeutung ist. Dies bedeutet jedoch auch, sich auf die subjektiven Angaben der Nutzer zu verlassen; eine Objektivierung des Erkrankungsstadiums durch den Krebsinformationsdienst erfolgt bei Patienten nicht.

- keine Krebserkrankung 4.191 = 12,8%
- Krebsverdacht 984 = 3,0%
- Diagnosestellung 4.993 = 15,2%
- erster Behandlungsblock 6.376 = 19,5%
- nach erstem Behandlungsblock 6.966 = 21,3%
- Rückfall 6.303 = 19,2%
- Terminalfall 374 = 1,1%
- Patient verstorben 186 = 0,6%
- keine Angabe 2.401 = 7,3%

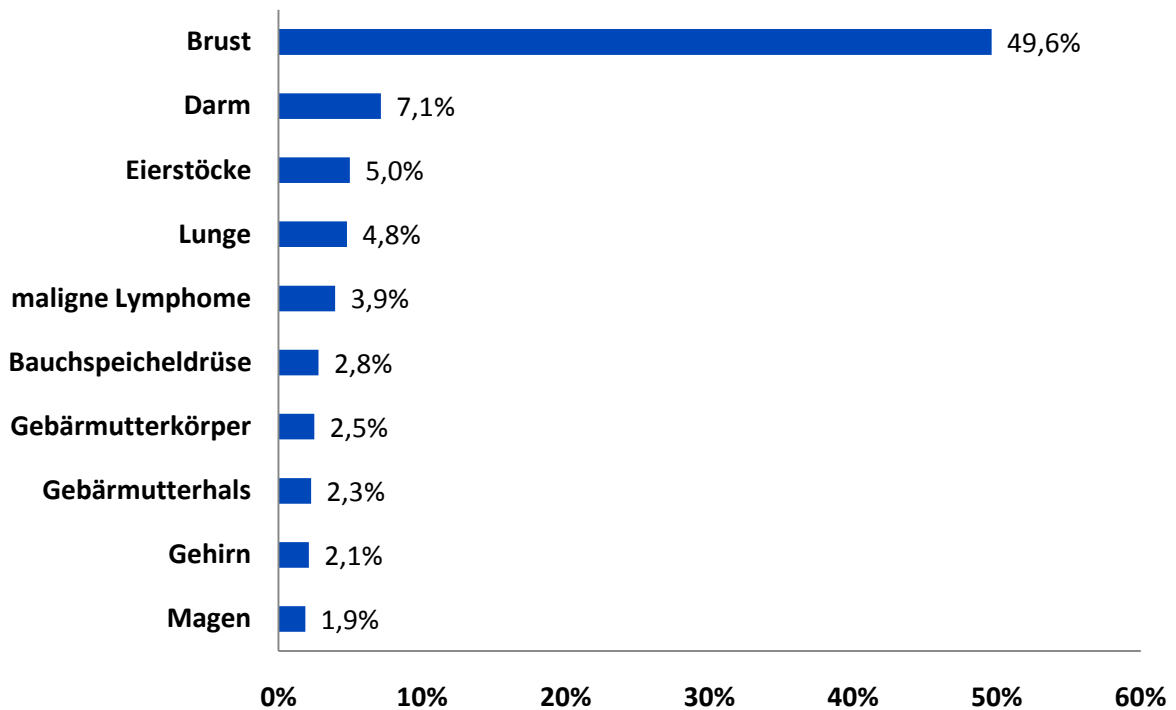
Thema der Anfragen: Prozentuale Anteile häufiger Tumorlokalisationen



Häufigste Tumorlokalisationen

Die Angaben zur Häufigkeit, mit der einzelne Tumorlokalisationen als Hintergrund der Anfrage von den Nutzern genannt werden, sind nicht zu vergleichen mit den Angaben zur Inzidenz der Erkrankung, wie sie von den epidemiologischen Krebsregistern der Länder kommen. Krebspatienten und ihre Angehörigen und Freunde wenden sich nicht nur zum Zeitpunkt der Diagnosestellung an den Krebsinformationsdienst, sondern in allen Phasen ihrer Erkrankung.

Tumorlokalisation: Krebspatientinnen



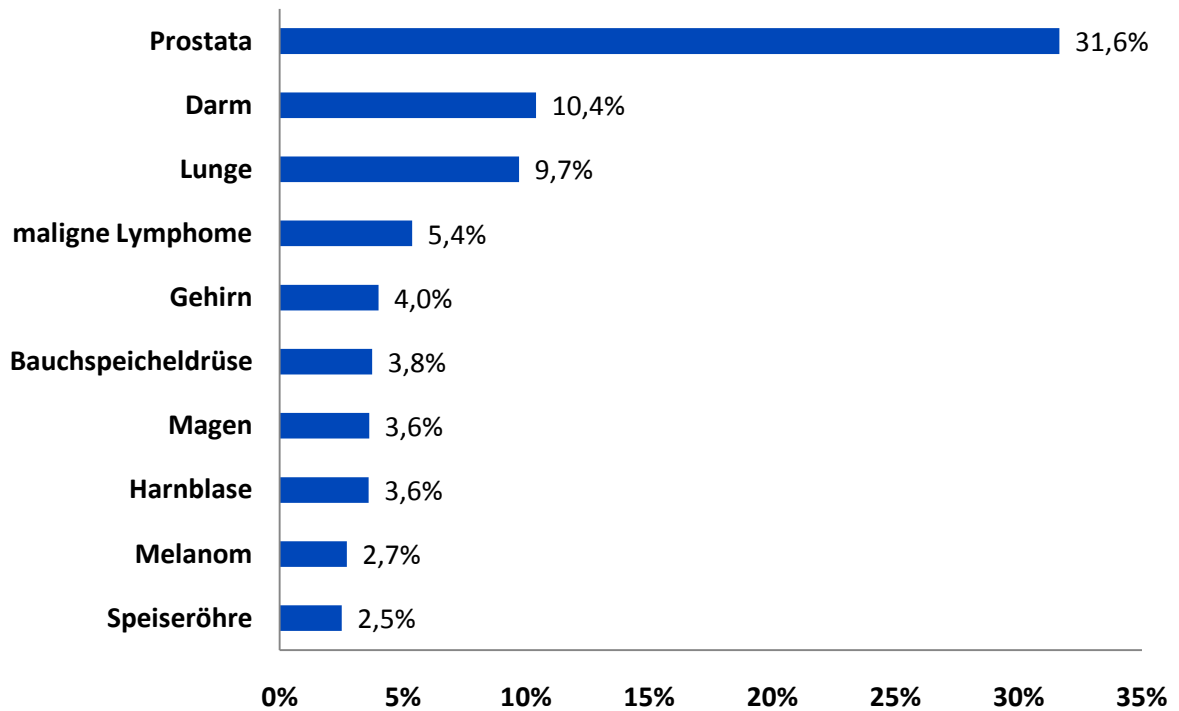
Gesamtzahl N = 14.354

Die häufigsten Tumorlokalisationen bei Patientinnen

Die Codierung der von Nutzern angegebenen Tumorlokalisationen erfolgt gemäß der jeweils aktuellen Fassung der "Internationalen Klassifikation für die Onkologie" (ICD-O) bzw. gemäß der "International Classification of Diseases" (ICD) der Weltgesundheitsorganisation (WHO). Ein Abgleich der Darstellung mit den Angaben der Gesellschaft der Epidemiologischen Krebsregister e.V. (GEKID) und des Zentrums für Krebsregisterdaten am Robert-Koch-Institut (RKI) findet ebenfalls statt.

Dabei verlässt sich der Krebsinformationsdienst auf die Angaben der Nutzer. Angaben, die sich nicht eindeutig zuordnen lassen, werden entsprechend indiziert. Neben den dargestellten Tumorlokalisationen verteilen sich 18,1% der Anfragen auf 39 seltener nachgefragte Krebsarten.

Tumorlokalisationen: Krebspatienten

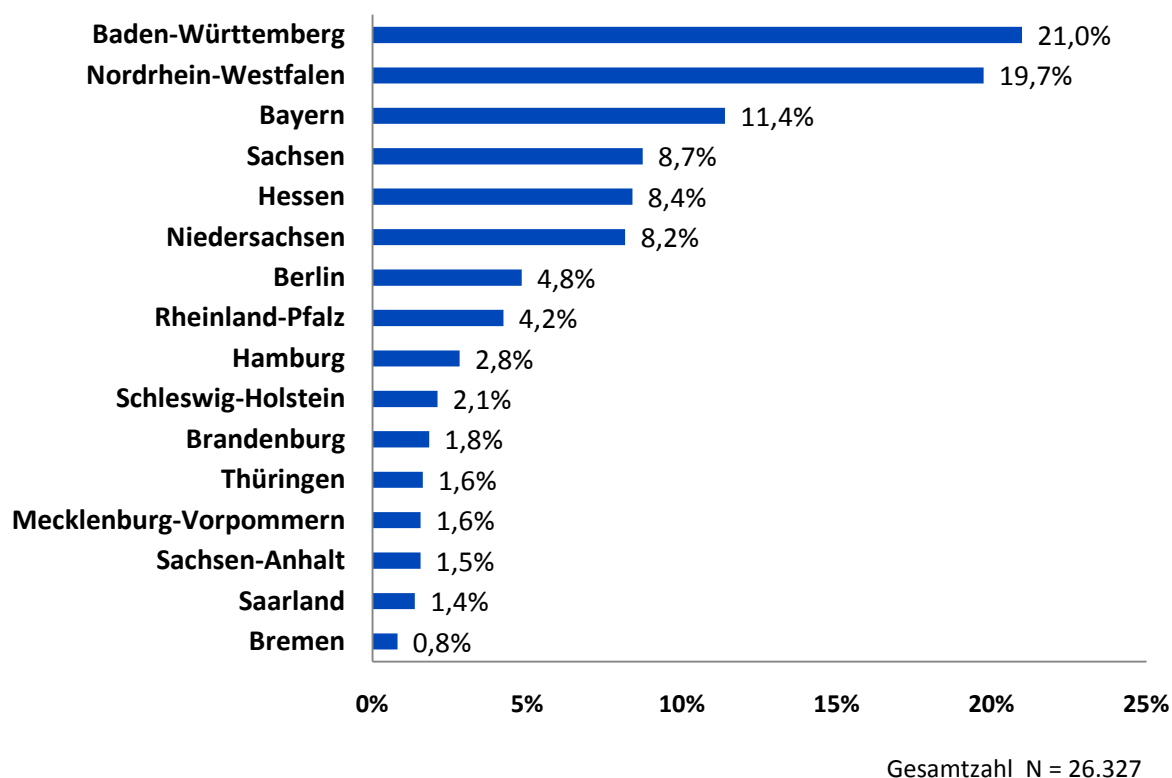


Gesamtzahl N = 10.579

Die häufigsten Tumorlokalisationen bei Patienten

Die Codierung der von Nutzern angegebenen Tumorlokalisationen erfolgt gemäß der jeweils aktuellen Fassung der "Internationalen Klassifikation für die Onkologie" (ICD-O) bzw. gemäß der "International Classification of Diseases" (ICD) der Weltgesundheitsorganisation (WHO). Ein Abgleich der Darstellung mit den Angaben der Gesellschaft der Epidemiologischen Krebsregister e.V. (GEKID) und des Zentrums für Krebsregisterdaten am Robert-Koch-Institut (RKI) findet ebenfalls statt. Dabei verlässt sich der Krebsinformationsdienst auf die Angaben der Nutzer. Angaben, die sich nicht eindeutig zuordnen lassen, werden entsprechend indiziert. Neben den dargestellten Tumorlokalisationen verteilen sich 22,6% der Anfragen auf 37 seltener nachgefragte Krebsarten.

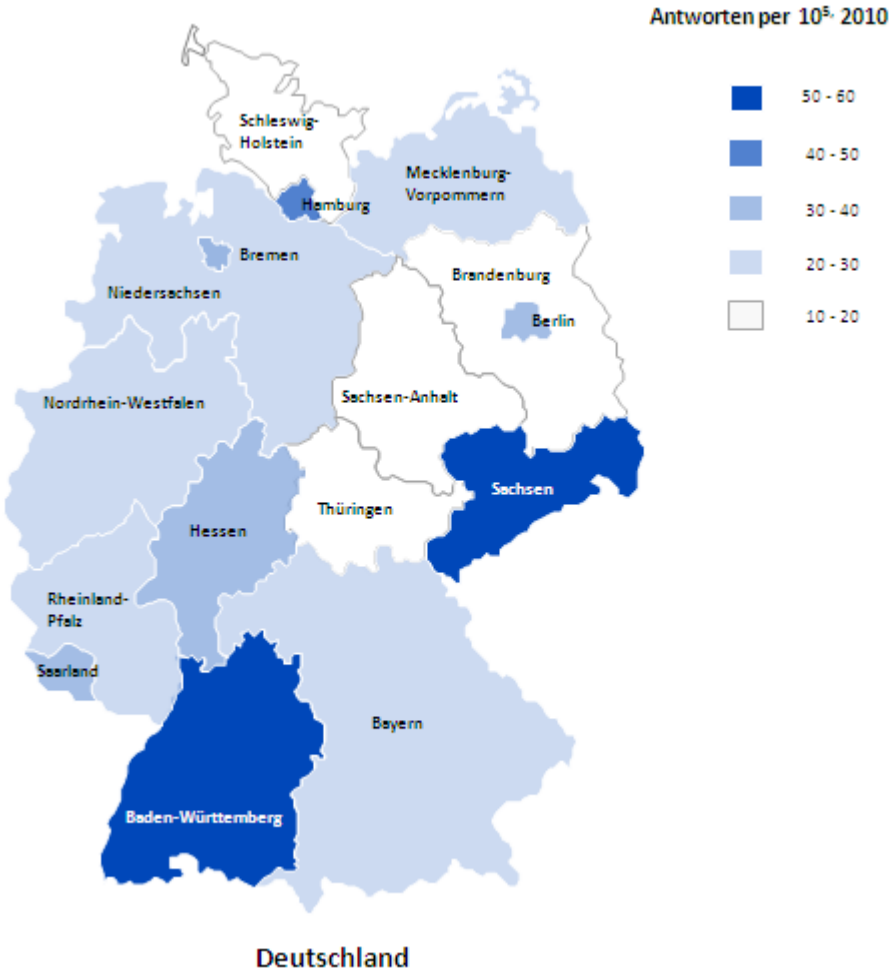
Bundesländer: Verteilung der bearbeiteten Anfragen (unbereinigt)



Woher kommen die Nutzer des Krebsinformationsdienstes?

In der anonymisierten Gesprächsdokumentation des Krebsinformationsdienstes werden die Herkunftsbundesländer der Anfragen erfasst, bei denen eine solche Information vorhanden ist. Die obenstehenden Angaben geben die Prozentzahlen der bearbeiteten Anfragen aus den Bundesländern wieder, ohne Bereinigung nach der Einwohnerzahl. Die Differenz zur Gesamtzahl der bearbeiteten Anfragen entsteht durch fehlende Angaben in vielen E-Mail-Anfragen, Anfragen aus dem Ausland und den Erfassungszeitraum. (Aufzeichnungszeitraum aus erfassungstechnischen Gründen: 02.02.2010 bis 31.12.2010)

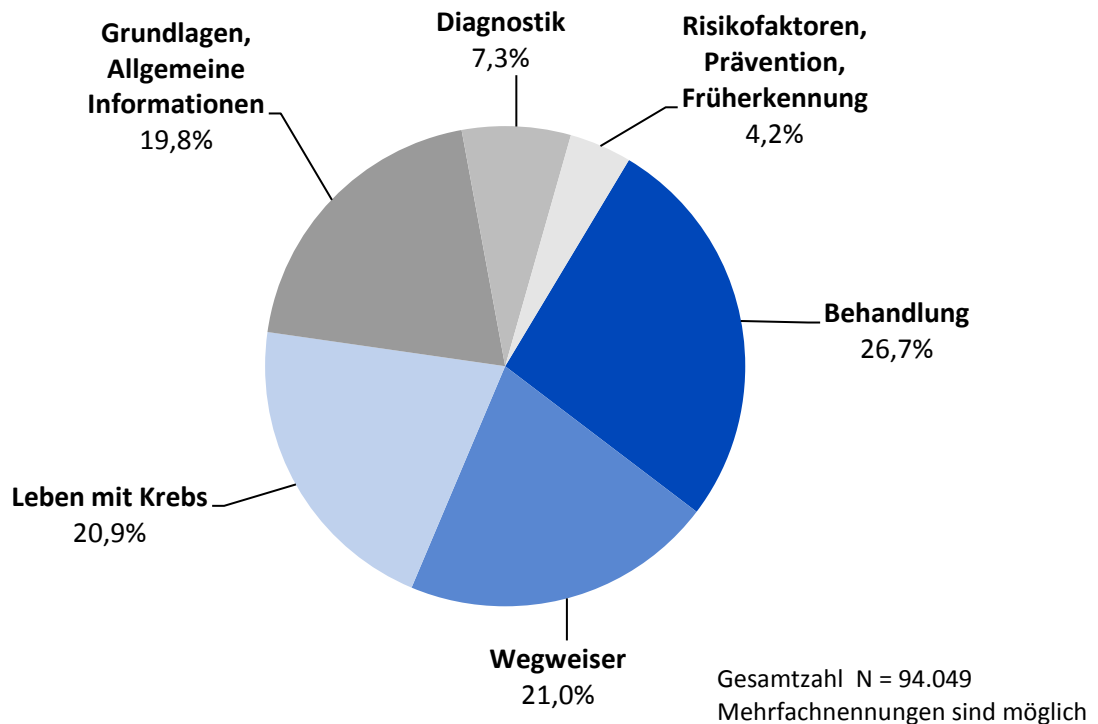
Bundesländer: Verteilung der bearbeiteten Anfragen (bereinigt nach Einwohnerzahl)



**Woher kommen die Nutzer:
Bereinigte Angabe für die Verteilung nach Bundesländern**

Die Herkunftsbundesländer der Anfragen, bei denen eine solche Information vorlag, wurden für die oben stehende Grafik mit den Einwohnerzahlen der Bundesländer in Bezug gesetzt, um die Beurteilung der Verteilung zu ermöglichen und Angaben vergleichbar zu machen (Angaben pro 100.000, Quelle: Statistisches Bundesamt 2010, Aufzeichnungszeitraum aus erfassungstechnischen Gründen: 02.02.2010 bis 31.12.2010).

Informationsbedarf: Was wird gefragt?



Frageninhalte

Die Fragen der Nutzer werden während eines Telefonats oder nach der Beantwortung von E-Mails oder schriftlichen Anfragen codiert und Hauptgruppen zugeordnet. Mehrfachnennungen sind möglich: Die meisten Nutzer stellen mehr als eine Frage. Im Rahmen von Sonderauswertungen können die Hauptgruppen weiter differenziert werden, um Einzelaspekte des Informationsbedarfs detaillierter zu erfassen.

Unter dem Begriff Behandlung sind alle Anfragen zur Therapie zusammengefasst, darunter auch Fragen nach Therapieforschung, klinischen Studien und unbewiesenen Methoden. Die Rubrik "Leben mit Krebs" enthält Anfragen zum Umgang mit belastenden Symptomen wie Schmerzen, zu psycho-onkologischen und sozialrechtlichen Themen, zu Nachsorge und Prognose.

Unter dem Begriff "Allgemeine Information" sind Anfragen zusammengefasst, in denen z.B. Grundlagen von Krebsentstehung, allgemeine Informationen zu Versorgungsstrukturen in der

Onkologie oder Grundzüge evidenzbasierter Medizin vermittelt werden, beispielsweise das Konzept klinischer Studien.

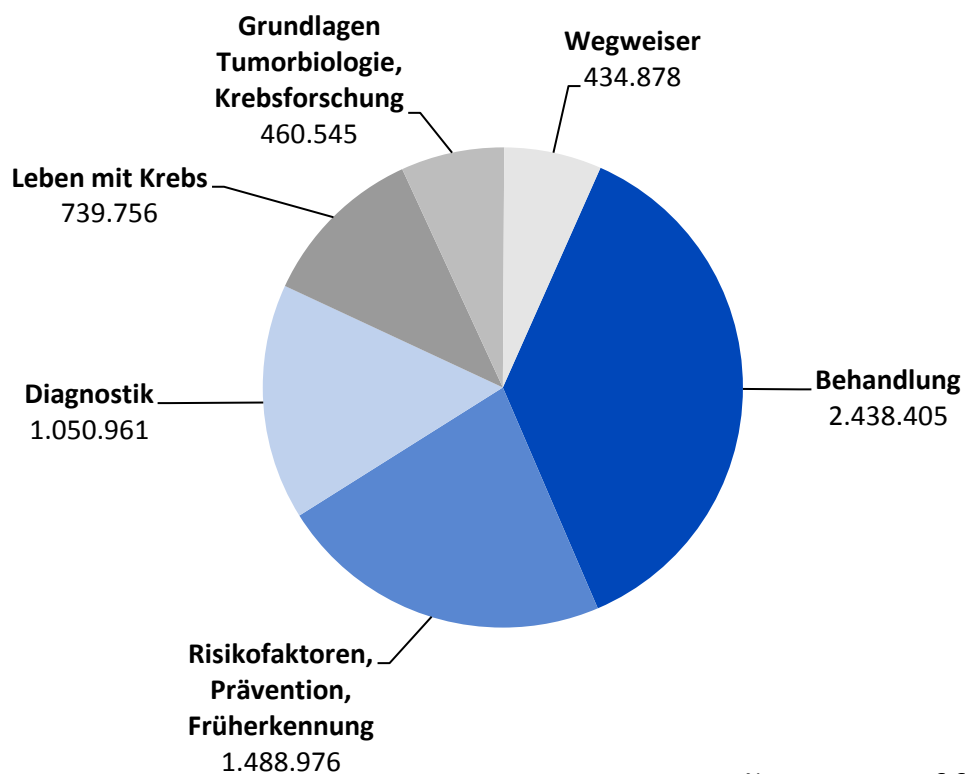
Internet-Nutzung: Wie viele Besucher, wie viele Zugriffe?

Monat 2010	Unterschiedliche Besucher	Anzahl der Besuche	Seiten	Zugriffe
Januar	207.692	248.626	721.320	6.666.434
Februar	210.588	251.322	742.980	6.800.520
März	219.716	265.750	761.426	7.065.173
April	191.923	231.256	646.788	6.074.962
Mai	195.992	234.010	644.098	6.110.598
Juni	168.022	203.124	553.186	5.363.169
Juli	157.379	190.977	520.876	5.158.965
August	173.629	209.829	582.845	5.517.053
September	174.745	210.050	568.401	5.472.015
Oktober	181.573	218.006	584.214	5.658.628
November	183.698	221.427	583.230	5.859.293
Dezember	151.357	180.939	480.467	4.856.286
Summe 70.603.096 (01.01.- 31.12.2010)				

Internet-Nutzung: Wie viele Besucher, wie viele Zugriffe?

Als "Besucher" werden Aufrufe durch unterschiedliche Rechner (IP-Adressen) gewertet. Dieser Wert entspricht in etwa den unterschiedlichen Personen, die www.krebsinformationsdienst.de innerhalb eines Tages nutzen; eine darüber hinausgehende Speicherung von IP-Adressen erfolgt nicht. In der Rubrik "Besuche" (auch: "Visits") wird jeder "Besucher" gezählt, der eine Seite abgerufen hat und dies in den vorangegangenen 60 Minuten nicht getan hat. Eine "Seite" entspricht Dateien, die inhaltliche Information als Text bieten. Als "Zugriffe" wird dagegen die Summe aller genutzten Texte, Grafiken und sonstiger Dateien bezeichnet. Nur für diese international übliche und vergleichbare statistische Angabe erfolgt die Angabe einer Jahressumme.

Themen im Internet: Welche allgemeinen Fragenkomplexe wurden abgerufen?

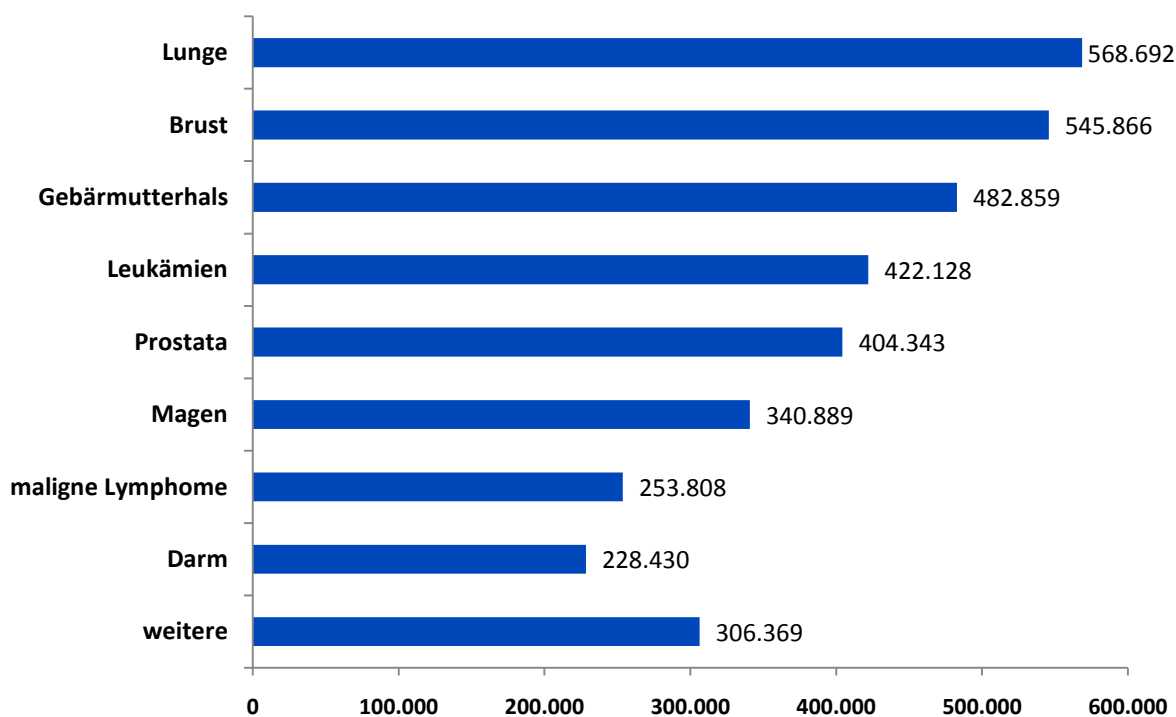


$N_{(01.01.-31.12.2010)} = 6.613.521$

Welche Fragen interessierten Internet-Nutzer?

Zu dieser Auswertung werden ausschließlich die Nutzungszahlen (Zugriffe) für Dateien herangezogen, die inhaltliche Informationen als Text transportieren. Zugriffszahlen von Menüdateien, Bilddateien, Suchabfragen usw. werden hier nicht berücksichtigt.

Tumorlokalisationen im Internet: Welche waren von Interesse?



$N_{(01.10.-31.12.2010)} = 3.553.384$

Tumorlokalisationen im Internet: Welche waren von Interesse?

Die Grafik zeigt die Zugriffszahlen ausschließlich für Texte, die der Krebsinformationsdienst unter der Rubrik "Krebsarten" bereithält. Die Daten beziehen sich nur auf Text-Dokumente. Zugriffe auf Menüdateien, Bilddateien, Suchabfragen und ähnliches werden hier nicht berücksichtigt.

Platzierung in Suchmaschinen: Beispiel Google.de

Thema/Suchbegriff (Auswahl)	Platzierung in Google.de
"Schutz vor Krebs"	Platz 1
"Krebsforschung"	Platz 1
"Krebsbehandlung"	Platz 2
"Krebs + Ernährung"	Platz 2
"Krebsrisiko"	Platz 3
"Brustkrebs"	Platz 2
"Prostatakrebs"	Platz 2
"Lungenkrebs"	Platz 3
"Gebärmutterhalskrebs"	Platz 4
"Strahlentherapie"	Platz 2
"Bestrahlung"	Platz 3
"Chemotherapie"	Platz 3
"Mammographie"	Platz 3
"Computertomographie"	Platz 3
"Vorbeugung"	Platz 4

Stand: Dezember 2010 / Januar 2011

Wie bekannt ist der Krebsinformationsdienst in Suchmaschinen?

Welche Rolle spielt die Bekanntmachung der Internet-Adresse in den Medien oder in anderen Publikationen?

Angegeben ist die Platzierung von Links zu www.krebsinformationsdienst.de, die bei der Suche nach ausgewählten Stichworten in der deutschsprachigen Ausgabe von Google.de angeboten werden. Eine detaillierte Auswertung erfolgt einmalig jeweils zum Jahresende; die regelmäßige Verfolgung der Platzierung des Krebsinformationsdienstes in kürzeren Zeitabständen ist jedoch Teil des Qualitätsmanagements.

Als derzeit gängigste Suchmaschine deutschsprachiger Nutzer sind Suchanfragen über Google für rund 59 Prozent der Zugriffe auf die Internet-Seiten des Krebsinformationsdienstes verantwortlich. Aus der Nutzung von Links, die andere Seiten auf den Krebsinformationsdienst bieten, resultieren etwa 12 Prozent der Zugriffe. Ein "Bookmark" oder das direkte Eintippen der Adresse ist für knapp 29 Prozent der Zugriffe verantwortlich; dafür verantwortlich sind Nutzer, die den Krebsinformationsdienst bereits kennen, sowie Nutzer, die auf die Internet-Adresse in den Medien, in Broschüren oder anderen, nicht webbasierten Informationen aufmerksam wurden.

Internet: Befragung zur Nutzerzufriedenheit

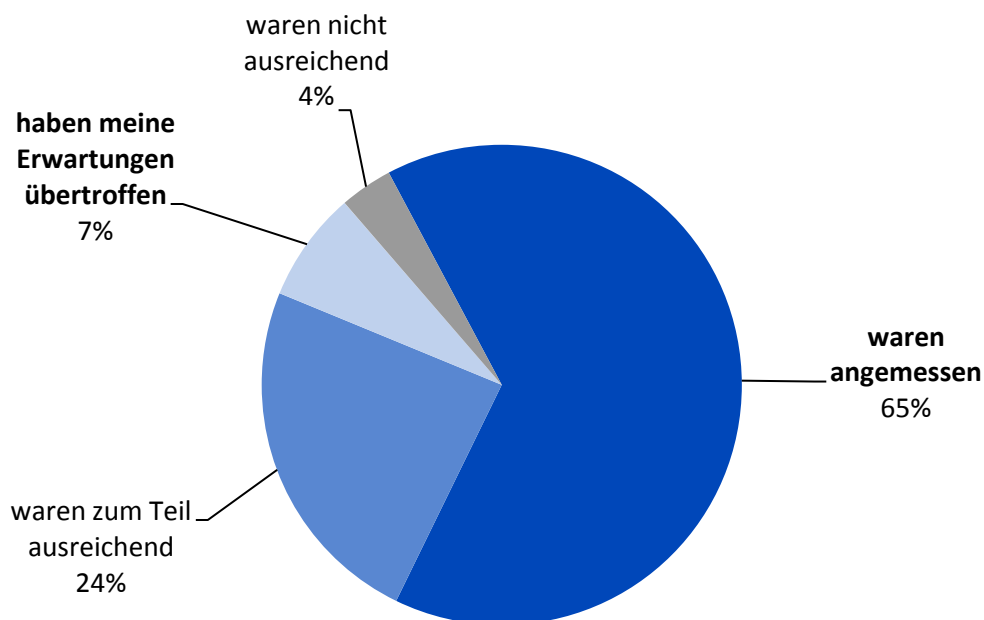
Im Sommer 2010 führte der Krebsinformationsdienst eine webbasierte Umfrage zur Nutzerzufriedenheit durch. Zur Auswertung gelangten **N=646** ausgefüllte Fragebögen. Erfragt wurden neben demographischen Daten (Alter, Geschlecht, Zuordnung zu einer Nutzergruppe)

- wie die Nutzer auf www.krebsinformationsdienst.de aufmerksam wurden
- wie verständlich für sie die vorgehaltenen Informationen waren
- ob sie die Informationen als ausreichend und angemessen für ihre Situation einstufen
- wie sie die Nutzerführung einstufen und wie schnell sie die gesuchten Informationen gefunden hatten.

Erfragt wurden außerdem

- die Beurteilung der Glaubwürdigkeit des Angebots
- das Interesse an einer zusätzlichen personalisierten Information durch Telefondienst und E-Mail-Service
- und die Wahrscheinlichkeit, mit der Nutzer das Angebot weiterempfehlen würden.

Die Informationen für meine momentane Situation...



N=646

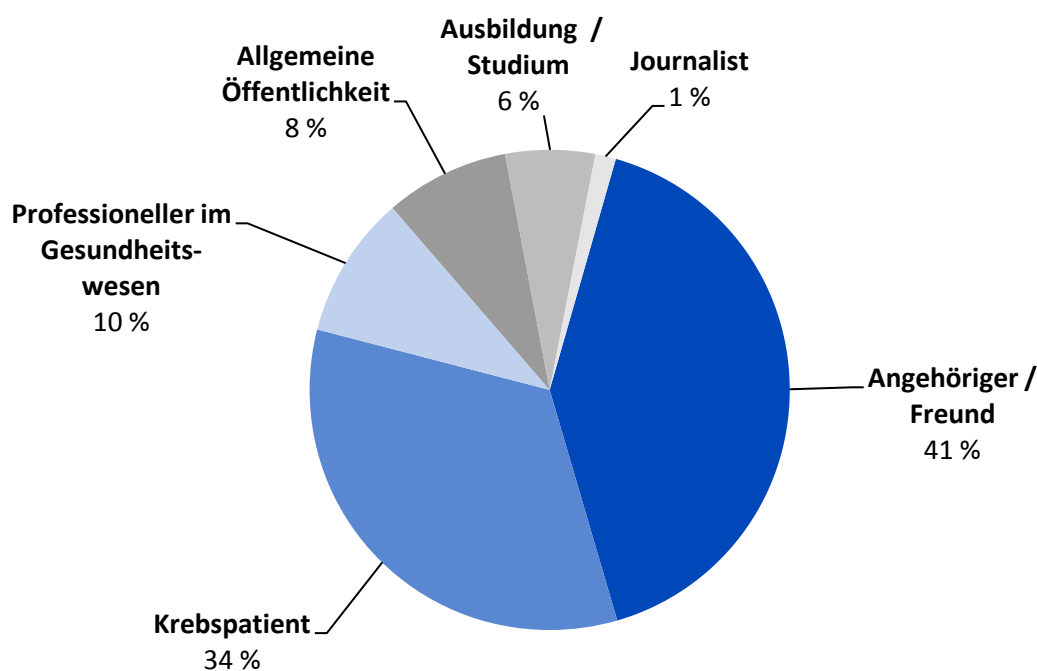
Die Umfrage erbrachte eine insgesamt sehr hohe Nutzerzufriedenheit: 91 Prozent der Teilnehmer würden www.krebsinformationsdienst.de vorbehaltlos weiterempfehlen, 41 bzw. 51 Prozent schätzen das Angebot als höchst glaubwürdig oder glaubwürdig ein. Die Verständlichkeit beurteilten 57 Prozent als sehr gut und 40 Prozent als überwiegend gegeben.

Internet: Befragung zur Nutzerzufriedenheit

Die Mehrzahl der Nutzer (69 Prozent) hatte den Krebsinformationsdienst über eine Suchmaschine im Internet gefunden. Eine persönliche Beratung per E-Mail oder am Telefon hielt die Mehrzahl der Nutzer für wichtig, 13 bzw. 24 Prozent der Nutzer gaben an, keine weitere personalisierte Information zu benötigen. 65 Prozent fanden die vorgehaltene Information für ihre Situation angemessen, 7 Prozent gaben an, die Informationen hätten ihre Erwartungen übertroffen.

Umfrageteilnehmer: Nutzergruppen

Mit 68 Prozent stellten Frauen die Mehrheit der Umfrageteilnehmer. Die am häufigsten vertretene Altersgruppe war die der 40 bis 49jährigen, insgesamt zeigte sich jedoch eine Nutzung des Internetangebots über alle Altersklassen, von den unter 20jährigen bis zu den über 70jährigen.



N=646

Unter den Nutzern waren Angehörige und Freunde von Patienten mit 41 Prozent am häufigsten vertreten, es folgten Krebspatienten mit 34 Prozent (siehe Grafik).

In Freitextfeldern hatten Umfrageteilnehmer Gelegenheit, Wünsche oder Kritik zu äußern. Kritisiert wurde das zum Teil hohe Alter einzelner vorgehaltener Informationen, insgesamt überwog jedoch deutliches Lob unter den notierten Kommentaren. Anregungen, die von den Umfrageteilnehmern gemacht wurden, etwa zu bisher nicht vorgehaltenen Themen, konnte der Krebsinformationsdienst bereits im Jahr 2010 umsetzen. Weitere Wünsche werden im Zusammenhang mit einem für 2011 geplanten Relaunch der Internetseiten bearbeitet werden.

Der Krebsinformationsdienst bedankt sich bei allen Teilnehmern für ihre Unterstützung.