

Seiten, Zahlen und Tabellen

Zusammenfassung

Mit dem Projekt "Evaluierung des WWW-Angebotes der Bibliothek der Universität Konstanz" sollte im Zeitraum von September 2001 bis Januar 2002 die Nutzung der Konstanzer Web-Seiten untersucht werden. Die Ergebnisse dazu lagen im Februar 2002 vor.

Florian Engster³

Ziel des Projektes

Online-Informationenangebote sind für Bibliotheken keine Besonderheit mehr. Gerade in Konstanz werden vielfältige Angebote nur noch über die Web-Dienste angeboten, als prominenteste Beispiele sei-

en hier die Kataloge und die Dokumentlieferung genannt, sowie die Fachinformationsseiten.

Geht es darum, die Nutzung dieses Angebotes zu erfassen ist man alleine auf statistische Methoden angewiesen: es bleibt lediglich die Möglichkeit, die Ladevorgänge der einzelnen HTML, PDF und Bilddateien zu zählen.

Wunsch und Ziel war es daher, so viel

Information als möglich über die Nutzung des Angebotes zu erfahren, vor allem jener Teile, die einen hohen Betreuungsaufwand erfordern. Folgende Fragestellungen prägten die Herangehensweise an das Projekt:

- welche verschiedene Nutzergruppen sind auszumachen und wie verhalten sich diese?
- wie strukturiert sich die Nutzung des Angebotes?

- wie lassen sich die Ergebnisse interpretieren?
- welche Rückschlüsse erlaubt dies und vor allem welche Verbesserungen können daraus abgeleitet werden?

Datenwust

Die Daten, die zur Auswertung zur Verfügung standen, beschränken sich auf die Protokolldatei des Webservers der Bibliothek. Hier wird akribisch genau protokolliert wann welche Datei von wo aus aufgerufen wurde. Die hier hinterlegten Angaben sind vorwiegend technisch orientiert, da sie dem Administrator zur Überwachung des Servers dienen sollen. Daher waren einige Daten für die Auswertung schlichtweg uninteressant. So wurden zum Beispiel Zugriffe auf Grafiken nicht miteinbezogen und auch die Antworten des Webservers wurden differenziert: der vielfach bekannte "Fehler 404: Seite nicht gefunden" wird zwar protokolliert, zählt aber quasi eine Seite, die nicht vorhanden ist. Letztlich wurden nur solche Zugriffe ausgewertet, bei denen tatsächlich eine Datei neu ausgeliefert wurde. Eine Entscheidung hierbei ging auch dahin, den erneuten Abruf von Seiten, die sich im Cache, dem Zwischenspeicher des Browsers, befinden, nicht zu werden. Dies begründet sich daher, dass das Cache-Verhalten der verschiedenen Browser mit ihren unterschiedlichen Einstellungen nicht vergleichbar ist. Ein Problem bei dieser Entscheidung ist jedoch, dass manche Inhalte grundsätzlich nie gecached werden, andere hingegen jedoch fast immer, manche nur hin und wieder.

Herkunft

Um die Herkunft der Anfragen zu bestimmen wurden die Daten auch manipuliert: so tauchen in der Statistik alle Rechner der Bibliotheksmitarbeiter als der (nichtexistente) Rechner `mitarbeiter.ub.uni-konstanz.de` auf.

Ebenso verfahren wir mit allen Pcs in der Benutzung (`benutzer.ub.uni-konstanz.de`) und den Camus-PCs (`sonstige.ub.uni-konstanz.de`). Hinter einem solchen Eintrag stecken real teils mehrere hundert einzelne Rechner. Wie viele einzelne Personen sich dahinter verbergen, kann nicht erfasst werden.

Die Herkunft externer Zugriffe, die nicht vom Campus her rühren, wurde unverfälscht wiedergegeben.

Zahlen über Zahlen

Wichtig für die Auswertung waren vor allem die Werte Anfragen und Besuche.

Hinter Anfragen verbergen sich wie beschrieben die verbleibenden Seitenaufrufe. Ihre Summe spiegelt das Gesamtinteresse am Angebot wieder.

Hinter Besuche verbirgt sich eine sogenannte "Sitzung", also alle Aufrufe, die zusammenhängend erfolgten. Bei weniger Besuchen wurden also mehr Seiten von einem (oder mehreren) Besuchern systematisch aufgerufen. Ein höherer Wert der Besuche spiegelt eine nur kurze Verweildauer auf dem Angebot wieder.

Ergebnisse

Die Ergebnisse wurden für verschiedene Angebote getrennt ausgewertet. Die Auswertung für das gesamte Angebot weist im Monat ca. 584 000 Aufrufe bei ca. 33 500 Besuchen auf, was einer Quote von 17,43 Aufrufen pro Besuch entspricht.

Die Verteilung unter der Woche liegt bei ca. 80 % für die Tage Montag bis Freitag, und bei ca. 20 % für die Wochenend-Tage Samstag und Sonntag.

Auf das Fenster von 00:00 bis 08:00 Uhr fallen ca. 3 % der Zugriffe, auf die Hauptzeit von 08:00 bis 19:00 Uhr rund 86 % und in die Abendzeit zwi-

schen 19:00 und 00:00 Uhr noch 11 %.

Mit 40 % Gesamtanteil sind die Anfragen auf KOALA das primär genutzte Angebot. Mit 5 % an zweiter Stelle folgen die Fachinformationsseiten. Hier ist anzumerken, dass die KOALA-Anfragen grundsätzlich nie gecached werden, die verbleibenden Anfragen je nach Browser-Einstellung auf Nutzerseite in der Regel allerdings schon. Hier muss man als Abstrich fast schon sicher annehmen, dass dadurch die Zugriffe auf KOALA im Verhältnis verfälscht hoch wiedergegeben werden. Eine korrekte Erfassung dieser Zahl setzte eine genauere Definition bei der Behandlung gecacheter Seiten voraus.

Die Erfassung von Eingangs- und Ausgangsseiten gab jeweils die Seiten wieder, die der Besucher als erstes bzw. letztes aufgesucht hat. Die Startseite `"/index.htm"` wurde dabei nicht berücksichtigt.

Mit 13 % Anteil bei den Eingangsseiten erfreut sich die Liste der Verzeichnisse lieferbarer Bücher größter Beliebtheit, gefolgt von einem 11%igen Anteil der Liste der Suchmaschinen gefolgt wird. Erst an dritter Stelle mit 10 % aller Einstiege beginnen die Besucher mit dem KOALA-Angebot.

Bei der Verteilung der Nutzerkreise fallen 71 % auf Zugriffe, die von innerhalb des Campus herrühren. Externe Besucher verbleiben bei 29 %.

Zum Nachlesen

Der ausführliche Projektbericht mit einer genaueren Erläuterung der Vorgehensweise sowie den kompletten, detaillierteren Auswertungen, findet sich im KOPS unter der Adresse ⁴. Die automatisch tagesaktuellen Statistiken sind für MitarbeiterInnen der Bibliothek im Intranet der Bibliothek unter ⁵ abrufbar.

4 <http://www.ub.uni-konstanz.de/kops/volltexte/2002/754>.

5 <http://www.ub.uni-konstanz.de/intranet/sonstiges/>

Resumée

Mit dem vorliegenden Projekt konnte erstmals ein Ansatz geliefert werden, der die inhaltlich orientierte Auswertung eines Web-Angebotes möglich macht. Bei erneuten Anstrengungen dieser Art wäre in Betracht zu ziehen,

die Daten mittels Tabellenkalkulation oder Datenbank zu erfassen. Dies ermöglichte eine im Nachhinein detailliertere Auswertung wie auch komplexere Fragestellungen etwa der Art "welche Seiten werden vorwiegend von externen Benutzern abgerufen, welche von internen?"

In diesem ersten Schritt lässt sich das Projekt durchaus als zufriedenstellender Erfolg werten. Um der Genauigkeit und Aussagekraft der Ergebnisse willen müsste an den Fehlerquellen durchaus noch gearbeitet werden.

Schätze aus der Bibliothek

Uwe Jochum

So sehr sich die Bibliotheken auch anstrengen mögen, in den Augen vieler Menschen sind sie etwas befremdliche Einrichtungen, die durch ihre schieren Büchermassen abschreckend wirken. In Zeiten, in denen sich die öffentliche Hand zunehmend unter Druck sieht, ihre Ausgaben gegenüber dem Steuerzahler zu legitimieren und immer präzisere Auskunft über Kosten und Nutzen zu geben, ist der befremdliche Blick auf die Bibliotheken nicht mehr nur einfach befremdlich, sondern kann im allerschlimmsten Fall existenzgefährdend wirken: eine Einrichtung, deren Sinn und Zweck die Bürger nicht mehr einsehen, werden die Bürger früher oder später auch nicht mehr finanzieren wollen.

Dabei liegt das Problem vieler Universitätsbibliotheken, vor allem der in den 60er und 70er Jahren gegründeten Bibliotheken der Campusuniversitäten, darin, daß sie zwar von den Studenten und Lehrenden angenommen werden, dass aber die Mehrheit der Steuer zahlenden Bevölkerung von diesen Einrichtungen weit draußen auf der grünen Wiese wenig mitbekommt. So kennen wir in Konstanz alle den sehr interessanten Effekt, dass uns von den hiesigen Studenten und Professoren oft großes Lob gezollt wird, dass wir mitunter auch begeisterte Dankesbriefe von Gastwis-

senschaftlern erhalten, dass wir im Ranking von SPIEGEL oder FOCUS regelmäßig auf den ersten Plätzen zu finden sind — aber dann geht man zum Bäcker oder zur Bank oder zum Arzt und muss feststellen, dass die Leute am Ort zwar mal von einer Universitätsbibliothek gehört haben, aber

das war's dann auch schon.

Wir haben aus diesem Phänomen den Schluss gezogen, dass wir etwas ändern müssen. Es reicht eben nicht, einen guten Service zu bieten, die Öffnungszeiten unendlich zu verlängern und die Fernleihe mit dem Tur-

Schätze aus der Bibliothek
Eine Vortragsreihe der Bibliothek der Universität Konstanz

Lic. phil. Christina Egli: Biblia pauperum (die Armenbibel)	18.04.2002
Dr. Adalbert Kirchgässner: Die Exultet - Rolle	16. 05. 2002
Dr. des. Brigitte Hotz: Handschriftliches, Mittelalterliche Originalcodices aus der Suso-Bibliothek	13. 06. 2002
Dipl. Bibl. Friedrich Dahlmann: Die Encyclopédie von Diderot und d'Alembert	11. 07. 2002

Alle Vorträge im Tertienraum, Saal 2
Beginn 19:30 Uhr
Eintritt frei