

Entwicklungen im Qualitätsmanagement und in der Indikatorik: Eine Folgeuntersuchung zum Einsatz von Webanalyse in überregionalen Informationsinfrastrukturen

Sigrid Fahrer¹ und Marc Rittberger^{1,2}

¹ DIPF | Leibniz-Institut für Bildungsforschung und Bildungsinformation, Frankfurt am Main, s.fahrer@dipf.de, m.rittberger@dipf.de

² Hochschule Darmstadt, Fachbereich Media

Keywords

Webanalyse, Informationsinfrastrukturen

Abstract

Die Frage, wie User mit Websites, Datenbanken und anderen online verfügbaren Plattformen interagieren und sie nutzen, ist so alt wie das Internet selbst. Um diese Frage zu beantworten, setzten Websitebetreiber schon früh Datenerfassungstechnologien ein, die die Nutzung einer Website aufzeichnen und die sich unter dem Begriff Webanalyse zusammenfassen lassen. Die gebräuchliche Definition versteht unter Webanalyse die Messung, Sammlung, Analyse und Berichterstattung von Webdaten zum Zwecke des Verständnisses und der Optimierung der Webnutzung. Im Gegensatz zur qualitativen Nutzerforschung ist die Webanalyse weniger aufwendig und kostspielig in der Durchführung. Sie findet auch in der Bildung Anwendung, vor allem im Bereich der digitalen Informations- und Auskunftssysteme, wie sie von Bildungs- oder Forschungseinrichtungen angeboten werden. In der 2016 erschienen Studie „Einsatz von Webanalyse in überregionalen Informationsstruktureinrichtungen“ untersuchten Böhm und Rittberger den Verbreitungsgrad der Webanalyse innerhalb der Leibniz-Gemeinschaft und trugen so zur Erforschung der Leistungsbewertung für Infrastrukturen der Wissenschaft bei. Die Studie wird nun wiederholt, um die Entwicklungsschritte beim Einsatz der Webanalyse in den Einrichtungen der Leibniz-Gemeinschaft nach sechs Jahren nachzuzeichnen. Die zentralen Ergebnisse der Folgestudie werden im Beitrag zum Symposium vorgestellt und diskutiert. Fokus liegt dabei auf den Rahmenbedingungen, mit denen sich Einsatz von Webanalyse für die Qualitätsbewertung von Infrastrukturen befördern lässt.

Hintergrund

Die Frage, wie User mit Websites, Datenbanken und anderen online verfügbaren Plattformen interagieren und sie nutzen, ist so alt wie das Internet selbst (Zheng & Peltsverger 2015). Um diese Frage zu beantworten, setzten Websitebetreiber schon früh Datenerfassungstechnologien ein, die die Nutzung einer Website aufzeichnen und die sich unter dem Begriff Web

Analytics zusammenfassen lassen (Kaushik 2009, Kaushik 2010). Nach der immer noch gebräuchlichen Definition der Web Analytics Association aus dem Jahr 2008 ist Webanalyse die Messung, Sammlung, Analyse und Berichterstattung von Webdaten zum Zwecke des Verständnisses und der Optimierung der Webnutzung (Web Analytics Association). Im Gegensatz zur qualitativen Nutzerforschung ist die Webanalyse weniger aufwendig und kostspielig in der Durchführung (Hassler 2009). Obwohl Webanalyse im Bereich des Online-Marketings am gängigsten ist, findet sie auch in der Bildung Anwendung, vor allem im Bereich der digitalen Informations- und Auskunftssysteme, wie sie von Bibliotheken, Bildungseinrichtungen oder Forschungseinrichtungen angeboten werden.

In ihrer 2016 erschienen Studie „Einsatz von Webanalyse in überregionalen Informationsstruktureinrichtungen“ untersuchen Böhm und Rittberger den Verbreitungsgrad der Webanalyse innerhalb der Leibniz-Gemeinschaft. Sieben Infrastruktureinrichtungen (DIPF, GESIS, ZBW, ZPID, FIZ KA, TIB, ZB MED) wurden zu konkreten Einsatzpraktiken des Analyseverfahrens befragt. Hintergrund der Untersuchung bildeten die gestiegene Bedeutung von digitalen Infrastrukturen für das Wissenschaftssystem und die damit eng verbundene Frage der Evaluation dieser Angebote. Mit diesem Fokus trug die Studie zur Erforschung der Leistungsbewertung für Infrastrukturen für die Wissenschaft bei. Als ein Qualitätsmerkmal kann die Relevanz einer Infrastruktur aus Sicht der Nutzenden gelten. Bestimmen lässt sich das Merkmal mit der Webanalyse anhand von Indikatoren wie der Nutzungshäufigkeit und -intensität. Die Umfrage zeigte jedoch, dass die technischen und methodischen Möglichkeiten der Webanalyse längst noch nicht ausgeschöpft sind und auch keine belastbaren Indikatoren vorliegen.

Wie sieht die Situation nun sechs Jahre später aus? Der Digitalisierungsschub in Wissenschaft und Forschung sorgt für eine ungebrochene Bedeutung von Informationsinfrastrukturen und damit auch für eine Kontinuität von Evaluierungsfragen. Gab es größere Entwicklungsschritte beim Einsatz der Webanalyse in den Einrichtungen der Leibniz-Gemeinschaft und liegen nun Indikatoren vor, die eine Vergleichbarkeit der Bewertung ermöglichen? Diesen Fragen geht eine Folgestudie nach, die 2022 einen ersten Survey durchgeführt hat und 2023 mit einer weiteren Umfragerunde fortgesetzt wird. Im eingereichten Vortrag werden die zentralen Ergebnisse der Folgestudie im Vergleich zu 2016 vorgestellt sowie diskutiert, welche Rahmenbedingungen geschaffen werden können, um den Einsatz von Webanalyse für die Qualitätsbewertung von Infrastrukturen zu befördern.

Methodik

Im Frühsommer 2022 wurden erneut die sieben Leibniz-Institute¹ der Vorgängerstudie, die überregionale Infrastrukturen betreiben, zum Einsatz der Webanalyse befragt. Studierende der Hochschule Darmstadt führten die Umfrage im Rahmen eines Seminars durch und modellierten den aktuellen Fragebogen anhand dem der Studie von 2016 mit einigen Anpassungen. Auf

¹ Eines der Institute ist mittlerweile aus der Leibniz-Gemeinschaft ausgeschieden, betreibt aber weiterhin Infrastrukturen. Um eine Vergleichbarkeit zu gewährleisten, wurde dessen Befragung beibehalten.

Basis der Ergebnisse dieser ersten Umfrage werden die Institute nun nochmals befragt, um etwaige Lücken zu schließen und um die in der ersten Runde identifizierten Chancen und Risiken näher zu beleuchten. Diese Erhebung findet im Mai 2023 statt. Der Fokus dabei ist, Bedingungen zu ermitteln, die die Nutzung der Webanalyse intensivieren und damit der Entwicklung von vergleichbaren Indikatoren Vorschub leisten.

Ergebnisse

Die Auswertung der ersten Umfragerunde zeigt, dass die Webanalyse nach wie vor einen hohen Stellenwert in der Leibniz-Gemeinschaft besitzt. So stellen alle Institute Personalressourcen dafür zur Verfügung. Ein Plateau scheint jedoch erreicht, da nur wenige Institute ihre Aktivitäten künftig noch ausbauen wollen. Weiterhin sind diverse Erhebungsmethoden und Tools im Einsatz, jedoch mit deutlichen Präferenzen von kostenfreien Systemen mit hohen Datenschutzstandards. Die mit der Webanalyse erhobenen Metriken belaufen sich bis auf wenige Aufnahmen auf die klassischen Werte wie Seitenansichten und Besuchszahlen. Entsprechend erscheint die Brauchbarkeit der erhobenen Metriken für die tägliche Arbeit als die größte Herausforderung. Fortbildungen im Bereich Webanalyse sowie die Anforderungen der Leibniz-Gemeinschaft mit der Webanalyse zu begegnen, sind weitere Aufgaben, vor denen die Institute stehen. Welche Unterstützungsangebote hier greifen könnten, wird u.a. in der weiteren Befragungsrunde ermittelt und im Vortrag präsentiert.

Literatur

- Böhm, P. & Rittberger, M. (2016): Einsatz von Webanalyse in überregionalen Informationsinfrastruktureinrichtungen. *Information - Wissenschaft & Praxis*, 67 (2016) 4, S. 241-251. <https://doi.org/10.1515/iwp-2016-0044>
- Hassler, M. (2009): *Web Analytics. Metriken auswerten, Besucherverhalten verstehen, Website optimieren*. Heidelberg: mitp.
- Kaushik, A. (2007): *Web analytics an hour a day*. Indianapolis, Ind.: Wiley.
- Kaushik, A. (2010): *Web analytics 2.0. The art of online accountability & science of customer centricity*. Indianapolis, Ind.: Wiley.
- Web Analytics Association (2008): *Web Analytics Definitions*. <https://www.slideshare.net/leonaressi/waa-web-analytics-definitions> (23/01/12)
- Zheng, G. & Peltsverger, S. (2015): *Web Analytics Overview*. <https://doi.org/10.4018/978-1-4666-5888>