

Expertengruppe Leistungsmessung – Protokoll der 3. Sitzung

Finale Fassung vom 29.07.2016

Änderungen vom 13.09.2016 in rot, siehe TOP 3.1 und 3.2, Seite 2 und Seite 3

Termin: Montag, 13.06.2016, 11:00- 15:12 Uhr

Ort: Hochschulbibliothekszentrum des Landes Nordrhein-Westfalen, Jülicher Straße 6, 50674 Köln, Raum 208

Anwesend:

Arend Flemming (Städtische Bibliotheken Dresden)

Ira Foltin (hzb, DBS)

Simone Fühles-Ubach (FH Köln, verspätet)

Kathrin Hartmann (dbv) - Vorsitz

Gaby Heugen-Ecker (hzb, DBS) - Protokoll

Joachim Kreische (TU Dortmund)

Wolfgang Lanzerath (INFOnline) - Gast

Frank Raumel (MIZ Biberach)

Agnes Südkamp-Kriete (Büchereizentrale Niedersachsen)

Andreas Brandtner (JGU Mainz) (entschuldigt)

Cornelia Vonhof (HdM) (entschuldigt)

Ulla Wimmer (Humboldt-Universität zu Berlin) (entschuldigt)

Tagesordnung:

TOP 1 Begrüßung, Formalien (Hartmann)

TOP 2 Rückmeldungen zu den Protokollen und den Vereinbarungen der ersten beiden Arbeitssitzung (Hartmann)

TOP 3 Präsentation Wolfgang Lanzerath, INFOnline, zu Möglichkeiten des Digital Audience Measurement für Bibliotheken, weitere Informationen: www.infonline.de

TOP 4 Nachbesprechung der Präsentation: Anforderungen an ein neues Instrument zur virtuellen Nutzungsmessung in Bibliotheken (Hartmann)

TOP 5 Kurzbericht aus der DBS-Steuerungsgruppe WB und der Ad Hoc AG der Sektion IV: Leistungsmessung für wissenschaftliche Bibliotheken (Kreische, Foltin)

TOP 6 Kurzbericht über den Stand der Überarbeitung der Indikatorenrasters ÖB (Foltin)

TOP 7 Weiteres Vorgehen und Termine (Hartmann)

1. **Begrüßung**, Formalien

Frau Hartmann begrüßt die Anwesenden und bedankt sich besonders bei Herrn Raugel als neu hinzugekommenes Mitglied für die Bereitschaft, die Expertengruppe fortan zu unterstützen.

2. **Rückmeldungen zu den Protokollen und den Vereinbarungen der ersten beiden Arbeitssitzungen**

Die Expertengruppe beschließt, die Anmerkungen von Frau Vonhof zum Protokoll der ersten Sitzung im Februar zu besprechen, sobald sie das nächste Mal anwesend sein kann.

Korrekturen zum Protokoll der zweiten Sitzung der Expertengruppe, TOP 3, S 3:

- der neu aufzunehmende Indikator lautet: virtuelle Entleihungen an Gesamtausleihen

- Indikatoren für die Bundesländer: der Satz „DBS kann man nicht nach Einwohnerklassen splitten.“ wird geändert in: Die bereinigte Datei soll nicht nach Einwohnerklassen gesplittet werden sondern nach Bundesländern.

Das Protokoll der zweiten Sitzung soll entsprechend korrigiert werden.

3. **Präsentation Wolfgang Lanzrath, INFOnline, Digital Audience Measurement**

Dieser Tagesordnungspunkt wird mit Rücksicht auf Termine von Herrn Lanzrath vorgezogen. Herr Lanzrath stellt zunächst die Firma INFOnline vor, in der 40 Mitarbeiter in insgesamt 5 Service-Centern innerhalb Deutschlands arbeiten. Der Sitz der Firma ist Bonn, das Unternehmen arbeitet marktorientiert. INFOnline ist Dienstleister für Digital Audience Measurement Services mit über 10 Jahren Erfahrung. Die Technologie des skalierbaren zentralen Messverfahrens SZMnG ist komplett in Hand von INFOnline. Die INFOnline GmbH entstand im August 2002 in Bonn als Ausgründung der Informationsgemeinschaft zur Feststellung der Verbreitung von Werbeträgern (IVW e. V.). INFOnline ist Ansprechpartner der Online-Branche für alle Fragen rund um die standardisierte Nutzungsmessung von Websites gemäß den Vorgaben von AGOF, Arbeitsgemeinschaft Online Forschung, und IVW. Auf Basis der Daten von INFOnline werden die Kosten von Internetwerbung berechnet.

Nach Einschätzung von Herrn Lanzrath käme das Messverfahren SZM)+ custom für die Anforderungen des Zählpixels für Bibliotheken in Frage. Der Datenschutz richtet sich nach dem deutschen Recht, zusätzlich werden die Anforderungen des Düsseldorfer Kreises beachtet. Der TÜV-Saarland zertifiziert jährlich das Verfahren, welches mit anonymisierten Daten arbeitet. Grundsätzlich kann jeder IP-basierte Vorgang gemessen werden.

Gezählt werden können Seitenaufrufe, Visits und Clients, wobei ein Client eine technische Größe ist, kein realer Nutzer. Die Nutzerbedingungen zu den Client-Aufrufen werden durch Herrn Lanzrath zur Verfügung gestellt.

Die Bibliothek als Nutzer muss lediglich zwei Elemente laden: ein Element in den Webseiten-Header, ein Element im Webseiten-Body, wobei hier auf separate spezielle Variablen aufgespalten werden kann. Die Abrechnung der Zählpixelmessung verläuft über die Page-Impressions. Hier sind zwei Verfahren möglich:

1. alle Bibliotheken (ca. 400; Schätzung auf Basis der teilnehmenden Bibliotheken DBS-BJ 2015) werden einzeln Vertragspartner **nachträglich im Protokoll geändert (13.09.2016): geschätzte** Gesamtkosten im sechsstelligen Bereich.
2. ein einzelner Vertragspartner (z.B. **nachträglich im Protokoll geändert (13.09.2016): dbv** oder hbz im Rahmen des knb) schließt eine Kooperation mit INFOnline, die Bibliotheken sind Teil dieser Kooperation und werden

technisch gesehen mit bestimmten Variablen gekennzeichnet. Bei dem Verfahren werden die Page-Impressions gezählt, die Visits und Clients wären eine Zusatzleistung. Vorteil: **nachträglich im Protokoll geändert (13.09.2016): deutlich niedrigere Gesamtkosten**; Nachteil: Support wird nur für den Vertragspartner angeboten, die Bibliotheken haben keinen direkten Zugriff auf die Daten. Der Vertragspartner könnte aber die Daten an die Bibliotheken weiterleiten. Auch in diesem Geschäftsmodell sind Zusatzleistungen für einzelne Bibliotheken über den Standard hinaus möglich.

Auf Nachfragen erklärt Herr Lanzrath, dass die Visits nicht aufaddiert werden können, die Page-Impressions ggf. schon. Herr Kreische interessiert sich für das Benchmarking. Herr Lanzrath erklärt, dass ein offenes Benchmarking nicht betrieben wird, ein interner Vergleich ist aber möglich. In der Diskussion sieht Frau Hartmann den fehlenden Support für die Bibliotheken kritisch. Der Support sollte im Vorfeld für die Bibliotheken gut geplant und dokumentiert sein. Ob bei fehlerhaft gesetztem Zählpixel in dem zweiten Verfahren ein Alarm für die Bibliotheken ausgelöst wird, muss noch einmal durch Herrn Lanzrath geprüft werden, grundsätzlich ist eine Qualitätsprüfung aber möglich. Auf Anfrage von Herrn Raumel sagt Herr Lanzrath eine frei wählbare Report-Häufigkeit von alle fünf Minuten bis monatlich oder jährlich zu. Bezüglich der Kontinuität läuft die Datenerhebung der Firma INFOnline seit 2002 unverändert. Demnächst sollen aus den Page-Impressions auch reelle Nutzerzahlen generiert werden.

Frau Foltin weist auf Besonderheit bei Onleihe-Verbänden hin. Diesbezüglich bittet Herr Lanzrath um Vorgespräche bzw. einen gemeinsamen Workshop, um solche Sonderfälle und speziellen Anforderungen im Vorfeld abzuklären. Herr Kreische warnt davor, das Instrument mit Sonderfällen zu sehr zu belasten und schlägt vor, Verbände generell aus dem Zählpixelverfahren auszuschließen. Herr Flemming befürchtet, dass dann das Zählpixel ganz verloren gehen könnte. Frau Fühles-Ubach fragt, was geschehen würde, wenn der Kundenkreis der Bibliotheken schnell anwachsen würde. Da sich nach Auskunft von Herrn Lanzrath die Kosten lediglich über die Page-Impressions generieren, würden auch die Kosten schnell ansteigen. Frau Hartmann weist darauf hin, dass das knb bzw. die KMK nicht jährlich über variabel freigestellte Gelder verfügt und an langfristige Planungen gebunden ist. Herr Flemming empfiehlt, anfänglich höhere Supportleistungen mit niedrigeren Page-Impression-Kosten gegen spätere niedrige Supportkosten und höheren Page-Impression-Kosten gegenzurechnen. INFOnline schätzt bei ca. 412 Bibliotheken rund 10 Milliarden Page-Impressions. Herr Lanzrath schlägt eine drei- bis sechsmonatige Testphase für ein bis drei Objekte (= Bibliotheken) vor, die Kosten würden 800 Euro betragen. Doch auch vor der Testphase sollen Workshops die genauen Anforderungen abklären. In dieser Testphase sollten Plausibilitätsprüfungen durch die IVW (Informationsgemeinschaft zur Feststellung der Verbreitung von Werbeträgern e.V.) durchgeführt werden. Diese Plausibilitätsprüfungen bewerten jedoch nicht, ob die Daten sinnvoll oder korrekt erhoben sind.

4. **Nachbesprechung der Präsentation:** Anforderungen an ein neues Instrument zur virtuellen Nutzungsmessung in Bibliotheken

Das Gremium sieht das Verfahren ähnlich dem Zählpixelverfahren der HdM und bewertet es als sinnvoll. Herr Flemming spricht sich dafür aus, dass alle Bibliotheken bei dem Verfahren beteiligt sein sollten und die KMK die Erhebung finanzieren sollte, um eine kontinuierliche und vergleichbare Erhebung von Daten zur virtuellen Nutzung zu gewährleisten. Frau Foltin empfiehlt, genau zu prüfen, ob die Messung der Page-Impressions oder der Visits an das bisherige Verfahren anschließt. Herr Flemming bevorzugt ein Standardverfahren ohne bibliothekarische Sonderwege, spricht sich also für die Zählung von Page-Impressions aus. Die Expertengruppe gibt ebenfalls dem Standardverfahren wegen der Vergleichbarkeit aller Zählpixel-Zahlen den Vorzug. Fraglich bleibt

jedoch, ob sich die Bibliothekswelt mit der Werbewirtschaft messen sollte. Frau Hartmann wird schnellstmöglich Kontakt zur KMK suchen und über die Finanzierung verhandeln.

Der neue Zählpixel wird zusammen mit dem neu aufzusetzenden Indikatorenraster WB und ÖB als Gesamtpaket zur Modernisierung der DBS gesehen, wobei das Zählpixelverfahren möglicherweise schneller umzusetzen ist. Eine Entscheidung darüber, ob beides gemeinsam oder getrennt voneinander umgesetzt bzw. finanziert werden soll, steht noch aus.

Das Gremium entscheidet, nach weiteren Anbietern eines Zählpixel-Verfahrens zu suchen und diese Firmen um eine schriftliche Vorstellung des Produkts zu bitten. Die Marktsichtung soll nach dem Gesichtspunkt „Womit wollen wir uns messen“ geschehen. Es wird vorgeschlagen zu prüfen, welchen Anbieter z.B. die VHS oder der Museumsverbund nutzen, da ein Vergleich mit diesen Institutionen als sinnvoll eingeschätzt wird. Dies übernimmt Frau Hartmann.

5. **Kurzbericht aus der DBS-Steuerungsgruppe WB und der Ad Hoc AG der Sektion IV: Leistungsmessung für wissenschaftliche Bibliotheken**

Herr Kreische fasst die Ergebnisse der AD Hoc AG kurz zusammen. Frau Hartmann erläutert, dass die Ergebnisse der AD Hoc AG zum Indikatorenraster WB zunächst in das Expertengremium getragen werden sollen und danach erst in die WB-Steuerungsgruppe. Von der Form her werden sich WB-Fragebogen und WB-Indikatorenraster an den ÖB-Bogen soweit wie möglich angleichen, jedoch mit unterschiedlichen Kennzahlen mit möglichst breiter Akzeptanz.

Herr Kreische fragt nach, in welchem Gremium Österreich eingebunden werden soll und kann. Frau Hartmann wird Kontakt zu Herrn Schiller aufnehmen und ihn zur nächsten Expertensitzung einladen.

Erhöhter Programmieraufwand für die DBS wird im Bereich Visualisierung der Kennzahlen gesehen, da keine Excel-Listen mehr gewünscht sind. In diesem Punkt sollen ÖB- und WB-Raster technisch identisch sein.

Frau Foltin berichtet aus der WB-Steuerungsgruppe, dass in der SUB Göttingen nutzergesteuerte Kennzahlen erarbeitet und in die DBS-Steuerungsgruppe WB getragen werden. Diese sollen auch Eingang in die Diskussion der Expertengruppe finden.

6. **Kurzbericht über den Stand der Überarbeitung des Indikatorenrasters ÖB**

Die Änderungen des ÖB-Indikatorenrasters wurden besprochen, sie sind im Protokoll der ÖB-Steuerungsgruppe veröffentlicht (<https://wiki1.hbz-nrw.de/pages/viewpage.action?pageId=99811473>). Zwei Kategorien sind bereits umgesetzt, das sind die Kennzahlen 923 = Anteil der virtuellen Ausleihen an Gesamtausleihen in Prozent und 924 = Anteil der Ausgaben für virtuelle Medien an den Erwerbungsausgaben insgesamt. Die Expertengruppe kommt zu dem Ergebnis, dass die Einführung von Ja-Nein-Fragen das Indikatorenraster sprengen würde.

Frau Foltin berichtet, dass im Indikatorenraster auch absolute Zahlen gewünscht werden. Frau Fühles-Ubach gibt zu bedenken, dass dann über eine Namensänderung des Produkts nachgedacht werden müsste, da absolute Zahlen kein Indikator darstellen. Nach eingehender Diskussion wird empfohlen, die Wochenöffnungsstunden als absolute Zahlen aus dem Indikatorenraster wieder zu streichen.

Im Zusammenhang mit dem Indikator „Anteil des Fachpersonals an Gesamtpersonal“ wird festgestellt, dass hauptamtliche Bibliotheken entsprechende Zahlen liefern, nebenamtliche Bibliotheken aber kaum. Es wird diskutiert, ob daher eine Trennung zwischen hauptamtlichen und nebenamtlichen Bibliotheken im Indikatorenraster sinnvoll ist. Frau Foltin gibt

zu bedenken, dass dann die bisherige Einteilung in Einwohnergrößenklassen aufgegeben wird. Alternativ könnten mehrere Indikatorenraster mit unterschiedlichen Kennzahlen generiert werden. Nach längerer Diskussion spricht sich das Gremium für ein festgelegtes Indikatorenraster aus ohne individuell erweiterbare Kennzahlen. In dem Zusammenhang soll die Kennzahl zum Anteil des Fachpersonals überdacht werden. Langfristig wünschen sich Frau Fühles-Ubach und Herr Flemming jedoch individuell wählbare Kennzahlen.

Zusatzfragebögen für ÖB und aktuelle Zusatzaufgaben sind politisch gewünscht, praktisch sind sie in der DBS schlecht umzusetzen. Es wird die Frage aufgeworfen, ob hier Umfragen wegen der schnelleren Umsetzung sinnvoller sind.

7. **Weiteres Vorgehen und Termine**

Frau Foltin spricht den Nutzungskomfort im weitesten Sinne an, d.h. wie sollen die Daten sichtbar gemacht werden. Als eine andere Form der Ergebnisdarstellung innerhalb der Gesamtauswertung schlägt Herr Raumel Längsschnitte zu Einzelbibliotheken und deutschlandweit vor. Negativ gewichtete Kennzahlen wie im BIX sollten im Indikatorenraster nach Möglichkeit vermieden werden. Eine farbliche Kennzeichnung für gute, mittlere bzw. schlechte Kennzahlen einer Bibliothek wird gewünscht. Es wird die Frage aufgeworfen, ob eine Profilgrafik übertragbar auf den Indikatorenraster ist. Es soll eine aktuelle Übersicht des Indikatorenrasters erstellt werden, in dem die bisher beschlossenen Änderungen und Anregungen der Expertengruppe sichtbar sind. Ggf. soll nach einem alternativen Namen anstelle von „Indikatorenraster“ gesucht werden. Dieser soll für WB und ÖB identisch sein. Mögliche Vorschläge sind Leistungsprofil oder Leistungsskala, eine Entscheidung hierzu wird vertagt.

Die nächsten Sitzungen der Expertengruppe sind für den 05.09. in Köln und den 28.11. in Berlin festgelegt. Dabei soll es um die Visualisierung der in der DBS vorhandenen Zahlen und um die Finanzierung des Zählpixels gehen.

Für die ÖB-Steuerungsgruppe wird empfohlen, einen Sitzungstermin vor Februar 2017 zu finden.

8. **Verschiedenes**

Frau Hartmann berichtet kurz von der Leistungsmessung und Wirkungsforschung der IFLA.