

Het gebruik van webstatistieken in erfgoedinstellingen

Verslag deelonderzoek “Meer Digitale Feiten”
in opdracht van Digitaal Erfgoed Nederland



Henk Voorbij
Koninklijke Bibliotheek
Universiteit van Amsterdam

15 juli 2009



Op dit werk is een [Creative Commons Licentie](https://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/) van toepassing.

Inhoudsopgave

| | |
|--|----|
| 1. Inleiding | 3 |
| 2. Survey | 4 |
| 2.1 Steekproefomvang en response | 4 |
| 2.2. Webstatistieken | 5 |
| 2.3. Statistieken van databases | 7 |
| 2.4. Opmerkingen | 10 |
| 2.5. Conclusies | 12 |
| 2.6. Voorbeelden van statistieken | 13 |
| 2.6.1 1. AWStats | 14 |
| 2.6.2. Google Analytics | 16 |
| 2.6.3. Motigo Webstats | 18 |
| 2.6.4. NedStat | 19 |
| 2.6.5. SmarterStats Enterprise | 22 |
| 2.6.6. Urchin | 23 |
| 2.6.7. Webalizer | 24 |
| 2.6.8. Weblog Expert | 27 |
| 2.6.9. Weblog Expert Lite | 28 |
| 2.6.10. Adlib (catalogus) | 29 |
| 3. Interviews | 30 |
| 3.1. Inleiding | 30 |
| 3.2. Resultaten | 31 |
| 3.3. Conclusies | 35 |
| 4. Webstatistieken in online jaarverslagen | 36 |
| 4.1. Inleiding | 36 |
| 4.2. Resultaten | 39 |
| 4.2.1. Indicatoren | 39 |
| 4.2.2. Terminologie | 40 |
| 4.2.3. Presentatie | 41 |
| 4.2.4. Toelichting | 42 |
| 4.2.5. Deelstatistieken | 43 |
| 4.2.6. Statistieken van verwante websites | 45 |
| 4.2.7. Relatie fysiek bezoek en webbezoek | 46 |
| 4.3. Conclusies | 48 |
| Bijlage 1. Vragenlijst | 49 |
| Bijlage 2. Lijst van respondenten | 51 |
| Bijlage 3. Interviewscript | 52 |
| Bijlage 4. Bestudeerde jaarverslagen met webstatistieken | 53 |

1. Inleiding

In 2008 is in opdracht van Digitaal Erfgoed Nederland (DEN) het onderzoeksproject De Digitale Feiten uitgevoerd. Aan de hand van een uitgebreide vragenlijst werden de stand van zaken rond digitalisering en de daarmee gepaard gaande kosten bij ruim honderd erfgoedinstellingen in kaart gebracht. Het vervolgonderzoek Meer Digitale Feiten heeft onder meer tot doel inzicht te verschaffen in de mogelijkheden om het gebruik van digitale voorzieningen te meten. Fysieke bezoekersaantallen geven in steeds mindere mate een goed beeld van het gebruik van een instelling. Ter aanvulling zijn gegevens over het gebruik van digitale voorzieningen steeds meer noodzakelijk.

Het onderzoek bestond uit vier delen.

1. *Literatuuronderzoek.* Dit was er met name op gericht inzicht te geven in de achtergronden van veel gehanteerde begrippen zoals hits, pageviews, bezoeken, (unieke) bezoekers en tijdsduur van het bezoek. Hoe zijn deze begrippen gedefinieerd? Hoe betrouwbaar zijn de resultaten? Hoe dienen de resultaten geïnterpreteerd te worden? In hoeverre zijn statistieken van verschillende programma's vergelijkbaar? De bevindingen van het literatuuronderzoek zijn gerapporteerd in een afzonderlijk verslag, getiteld: *Webstatistieken: achtergronden, mogelijkheden en valkuilen.*
2. *Survey.* Een beknopte vragenlijst is verzonden naar 112 erfgoedinstellingen die in 2008 de zeer uitgebreide vragenlijst 'De Digitale Feiten' hadden beantwoord. De vragenlijst is bewust kort gehouden om niet weer een zwaar beroep te doen op deze instellingen. Het doel was vooral te achterhalen in hoeverre men beschikt over statistieken van het gebruik van de website en databases, en welke statistieken men zinvol acht voor een onderlinge vergelijking. Paragraaf 2 vat de resultaten samen.
3. *Interviews.* Met een beperkt aantal instellingen zijn gesprekken gevoerd om nader inzicht te krijgen in de achtergrond van de belangrijkste statistieken en het belang dat de instelling aan dergelijke gegevens hecht. Paragraaf 3 vermeldt de resultaten.
4. *Analyse jaarverslagen.* Een aantal jaarverslagen van erfgoedinstellingen is bestudeerd om vast te stellen in hoeverre deze melding maken van webstatistieken. Paragraaf 4 gaat hier nader op in.

2. Survey

2.1. Steekproefomvang en response

In februari 2009 is een beknopte vragenlijst via e-mail verzonden naar 112 erfgoedinstellingen die in 2008 de zeer uitgebreide vragenlijst 'De Digitale Feiten' hadden beantwoord.¹ De vragenlijst over webstatistieken is bewust kort gehouden om niet weer een zwaar beroep te doen op deze instellingen. De vragenlijst is afgebeeld in bijlage 1.

Om diverse redenen vielen zeven instellingen af. Van de resterende 105 instellingen hebben er 49 de vragenlijst beantwoord, een response van 46,7%. Tabel 1 geeft een algemeen overzicht van steekproef en response, tabel 2 toont de gegevens per type instelling. Daaruit blijkt dat musea zowel de grootste respons hebben opgeleverd (59%) als het meest vertegenwoordigd zijn in de uiteindelijke steekproef (55%). De antwoorden van musea zijn daarom in sterke mate bepalend voor de resultaten van het onderzoek. Bijlage 2 geeft een overzicht van de 49 instellingen die aan het onderzoek hebben meegewerkt.

Het onderzoek had vooral tot doel enkele algemene indrukken op te doen: in hoeverre beschikt men over statistieken van het gebruik van de website dan wel de catalogus / collectiedatabase / beeldbank, en welke statistieken acht men zinvol voor een onderlinge vergelijking tussen erfgoedinstellingen. Het doel was niet zozeer om een representatief beeld te verkrijgen. Daarom is afgezien van rappelleren onder de niet-respondenten. Een tweede reden om niet te rappelleren is dat voldoende instellingen zich bereid toonden mee te werken aan de tweede fase van het onderzoek, dat beoogde dieper in te gaan op de achtergrond en het belang van de statistieken.

| Status | N |
|---|------------|
| Verzonden: | 112 |
| - Onbezorgbaar | 2 |
| - Niet in staat of bereid mee te werken | 5 |
| Uiteindelijke steekproef | 105 |
| Response | 49 (46,7%) |

Tabel 1 Steekproefomvang en response

| Type instelling | Steekproef | Response | Aandeel in onderzoek |
|----------------------|------------|----------|----------------------|
| Bibliotheek | 17 | 4 (24%) | 4/49 = 8% |
| Archief | 35 | 12 (34%) | 12/49 = 24% |
| Museum | 46 | 27 (59%) | 27/49 = 55% |
| Combinatie / overige | 8 | 6 (75%) | 6/49 = 12% |
| Overige | | | |
| Totaal | 106 | 49 (47%) | |

Tabel 2 Steekproefomvang en response naar type instelling

¹ In totaal hebben 129 instellingen de enquête ingevuld. Zestien instellingen ontbraken echter op een van DEN verkregen adressenlijst. Daarnaast zijn het Filmmuseum en de bibliotheek van het Filmmuseum voor dit onderzoek als een enkele instelling beschouwd. De steekproef omvatte dus uiteindelijk 112 instellingen.

2.2. Webstatistieken

Vraag 2 van de enquête luidde: Verzamelt uw instelling gebruikstatistieken van de website? Deze vraag is bevestigend beantwoord door 38 instellingen (77,6%).

Met name interessant is in hoeverre instellingen die digitale reproducties van hun collectie op de website beschikbaar stellen webstatistieken verzamelen. Uit de antwoorden op vraag 1 kwam naar voren dat 41 instellingen (83,7%) dergelijk materiaal op hun website aanbieden. Onder dezen bevinden zich 34 instellingen die beschikken over gebruikstatistieken van de website. Op het totaal van 49 is dit een aandeel van 69,4%. Voor archieven geldt dat negen van de twaalf instellingen aan beide voorwaarden voldoen. Voor musea is dat 17 op de 27. Tabel 3 toont de resultaten.

| Eigenschappen instelling | N |
|---|------------|
| De website bevat digitale reproducties | 41 (83,7%) |
| De instelling verzamelt webstatistieken | 38 (77,6%) |
| De website bevat digitale reproducties EN de instelling verzamelt webstatistieken | 34 (69,4%) |

Tabel 3. Beschikbaarheid van webstatistieken

Uit de antwoorden op vraag 3 komt naar voren dat instellingen een grote verscheidenheid aan softwarepakketten gebruiken voor het vervaardigen van webstatistieken. Van de 38 instellingen die beschikken over webstatistieken wisten er 37 de naam van het gebruikte softwarepakket te noemen. Tabel 4 geeft een overzicht, waaruit blijkt dat Google Analytics het meest populaire pakket is, op ruime afstand gevolgd door AWStats. Acht instellingen gebruiken twee of zelfs drie pakketten. Zoals blijkt uit de tabel, gebruiken de 37 instellingen veertien verschillende pakketten, en daarnaast nog drie eigen pakketten.

| Pakket | N |
|----------------------------------|----|
| Google Analytics | 16 |
| AWStats | 6 |
| Urchin | 4 |
| NedStat | 3 |
| Webalizer | 3 |
| Weblog Expert | 3 |
| Goliath | 2 |
| Mtrack | 2 |
| Adlib statistics | 1 |
| Analog | 1 |
| Motigo Webstats | 1 |
| Statistics.plant.nl | 1 |
| Systemec Smarterstats Enterprise | 1 |
| Via provider | 1 |
| Eigen pakket | 3 |
| Totaal | 48 |

Tabel 4. Gebruikte pakketten voor de vervaardiging van webstatistieken

Vraag 4 bevatte een overzicht van voor 'content sites' veelgebruikte webstatistieken, met het verzoek aan te geven welke daarvan men van belang acht voor een vergelijking met andere instellingen. Deze vraag is alleen voorgelegd aan de 38 instellingen die webstatistieken

verzamelen. Tabel 5 toont de resultaten, in volgorde van belang. Bovenaan staan het aantal bezoeken en het aantal bezoekers.

| Indicator | N |
|---|----------|
| 2. Aantal sessies (bezoeken) | 27 (71%) |
| 6. Aantal unieke bezoekers | 25 (66%) |
| 3. Gemiddelde tijdsduur van het bezoek | 22 (58%) |
| 1. Aantal bekeken pagina's (page views) | 21 (55%) |
| 7. Aantal nieuwe of terugkerende bezoekers | 21 (55%) |
| 9. Aantal bezoeken naar herkomst: via zoekmachine, via link, direct | 20 (53%) |
| 5. Aantal bezoeken waarin meer dan één pagina wordt bekeken | 17 (45%) |
| 4. Aantal bezoeken dat langer duurt dan 30 seconden | 14 (37%) |
| 8. Aantal bezoekers per domein (bijv .com) of land (bijv .nl) | 9 (24%) |
| 11. Anders, namelijk | 6 (16%) |
| 10. Geen | 0 |

Tabel 5. Belang van webstatistieken voor onderlinge vergelijking

Zes instellingen noemden nog tien andere indicatoren. Hieronder een overzicht.

- Een nuttige suggestie is het aantal reacties op forums.
- Het aantal bezoeken per pagina is een afgeleide uit twee in de lijst opgenomen begrippen.
- Bij het aantal zoekacties is waarschijnlijk eerder gedacht aan catalogi en databases dan aan de website.
- De overige gegevens lijken vooral van lokaal belang: vergelijking van de cijfers met die van vorige jaren, gebruik per onderdeel, het aantal keren dat een specifieke pagina is bekeken, de omvang in Mb van verstuurd pagina's, de gestelde zoekvragen en het aantal zoekresultaten, errors en spiders.

2.3 Statistieken van databases

De vragen 5 tot en met 8 hebben betrekking op dit onderdeel. Vraag 5 luidde: Kunnen gebruikers beschrijvingen van uw materiële collectie raadplegen via een online collectiedatabase of catalogus? Wellicht opvallend is dat dit nog niet voor 100% het geval is. Tabel 6 toont dat dit slechts voor 36 instellingen geldt, waaronder 33 instellingen die hun collectiedatabase of catalogus beschikbaar stellen via een website.

Nadere analyse toont aan dat vooral de musea hier achterblijven. Onder de twaalf instellingen die de vraag met Nee beantwoord hebben, bevinden zich elf musea en één 'combinatie instelling'. Het onderzoek De Digitale Feiten signaleerde reeds eerder de bijzondere positie van musea in dit opzicht. Musea blijken digitale beschrijvingen (en digitale reproducties) hoofdzakelijk via lokale ICT-voorzieningen aan te bieden. Vaak zijn deze voorzieningen ook nog eens alleen voor intern gebruik, bijvoorbeeld om tentoonstellingen voor te bereiden.²

| Toegankelijkheid | n |
|-----------------------------------|------------|
| Ja, toegankelijk via website | 33 (67,3%) |
| Ja, niet toegankelijk via website | 3 (6,1%) |
| Nee | 12 (24,5%) |
| Geen antwoord | 1 (2,0%) |
| Totaal | 49 (100%) |

Tabel 6. Mate van toegankelijkheid van collectiedatabase of catalogus.

De vervolgvragen 6, 7 en 9 zijn alleen gesteld aan de 36 instellingen die vraag 5 met ja beantwoord hebben. Vraag 6 luidde: Bevat de collectiedatabase of catalogus digitale reproducties van onderdelen van de materiële collectie? Op één na zou dit bij alle instellingen het geval zijn.

Van de 36 instellingen wisten er 35 het toegepaste catalogussysteem te noemen. Twaalf instellingen gebruiken meer dan een systeem. In totaal gebruiken de 35 instellingen 29 verschillende systemen, daarnaast nog zes eigen systemen. Het meest gebruikt zijn MAIS Flexis (archieven), Adlib (musea), Pica (bibliotheken en musea) en Memorix (archieven). Tabel 7 geeft een overzicht.

² De Digitale Feiten: onderzoek naar de omvang en kosten van gedigitaliseerd cultureel erfgoed: eindrapportage. Den Haag: Stichting DEN, 2009, p 33

| Catalogussysteem | N |
|-------------------------------|----|
| MAIS Flexis | 7 |
| Adlib | 5 |
| Pica | 5 |
| Memorix | 4 |
| Atlantis | 3 |
| FileMaker | 2 |
| Vubis | 2 |
| Access | 1 |
| Aleph | 1 |
| AskSam | 1 |
| BiCat | 1 |
| Cardbox | 1 |
| CollectionConnection | 1 |
| Contentdm | 1 |
| Excel | 1 |
| Geac | 1 |
| IGEM | 1 |
| Imagefinder | 1 |
| ISIS | 1 |
| MetaLib | 1 |
| Minisis | 1 |
| NIS - NCAD informatie Systeem | 1 |
| PHP/SQL | 1 |
| ScopeArchiv | 1 |
| Servoy | 1 |
| TMS | 1 |
| Visual FoxPro | 1 |
| Word | 1 |
| XML Lucene | 1 |
| Eigen systeem | 6 |
| Totaal | 55 |

Tabel 7. Gebruikte catalogussystemen

Tenslotte werd weer een lijst voorgelegd met statistische gegevens. Het verzoek was aan te geven welke daarvan van belang zijn voor een vergelijking met andere instellingen. Tabel 8 vat de resultaten samen. Opvallend is dat het aantal sessies blijft steken op 44% en een bescheiden positie inneemt, terwijl deze indicator wel de lijst van belangrijkste webstatistieken aanvoert.

| | N |
|---|------------|
| 1. Aantal zoekacties | 28 (77,8%) |
| 2. Aantal zoekacties per zoekleutel (titel, auteur etc) | 18 (50,0%) |
| 4. Aantal sessies | 16 (44,4%) |
| 3. Aantal zoekacties met een of meer treffers | 14 (38,9%) |
| 5. Aantal getoonde beschrijvingen | 10 (27,8%) |
| 7. Anders, namelijk | 6 (16,7%) |
| 6. Geen | 1 (2,8%) |

Tabel 8. Belang van databasestatistieken voor onderlinge vergelijking

Verder ook genoemd zijn:

- Aantal zoekacties zonder treffers (n=2)
- Aangeboden actes, beschrijvingen e.d
- Zoektermen, zoekstrategieën
- De bij de webstatistieken (vraag 4) genoemde opties (n=2)

2.4. Opmerkingen

In totaal zijn 21 opmerkingen geplaatst. Deze kunnen in vier categorieën worden ingedeeld. Namen van instellingen zijn ter wille van de anonimiteit weggelaten.

1. Toekomstplannen (n=11)

Onze website is op dit moment in ontwikkeling. We zijn bezig om objecten uit Adlib op de website te plaatsen. Dit zal nog enige tijd vergen.

Wij hebben veel verschillende museale collecties. We staan echter pas aan het begin om deze collecties te ontsluiten via onze site. Momenteel is er één collectie te bekijken.

Momenteel zijn wij gestart met een intern proces om een informatieplan te maken. Hieraan is gekoppeld een digitaliseringsplan. Doel is een internetpresentatie waarmee beeldmateriaal e.d. digitaal getoond of beschikbaar gesteld wordt. Het informatieplan is klaar in juni 2009.

Wij spannen ons in om eind 2010 een selectie van een deelcollectie online te kunnen laten zien. Binnen dat project wordt ook gekeken naar de wijze waarop het publiek omgaat met de site, en of de doelgroepen van het project op de juiste manier van informatie over de collectie zijn voorzien.

Onze instelling bestaat pas sinds 2006. We verwachten dat in de loop van 2009 de collecties via internet geraadpleegd kunnen gaan worden.

Toegang tot collectiedatabase via www.religieuserfgoed.nl is in voorbereiding (realisatie vóór medio 2009)

Onze collectie is pas sinds 2 weken geleden online.

Wij gaan ons cultuurhistorisch archief vernieuwen, dus op dit moment geeft deze enquête een beeld van de oude situatie.

Gebruikers kunnen nog geen beschrijvingen raadplegen via een online systeem, maar we werken aan een presentatie van enkele duizenden objecten. Daartoe ontsluiten we twee collectiedatabases, eentje met type-exemplaren en eentje met geologische informatie.

Wij zijn van plan om een digitale rondleiding op onze website te plaatsen. Hierin zou een bezoeker op 360° foto's op bepaalde object in kunnen zoemen met verdere gegevens en leuke informatie.

Wij zijn momenteel onze website aan het aanpassen zodat onze collectie ook digitaal getoond kan worden.

2. Huidige verzameling en toepassing van webstatistieken (n=4)

Momenteel verzamelen wij geen webstatistieken meer. Ooit wel gedaan, maar onze website is onderdeel van een grotere gemeentelijke website. Bij de overgang naar een nieuw cms zijn onze statistieken 'opgeslokt' door de gemeentelijke statistieken. Daarbij is onze collectiedatabase via een ingewikkelde technische constructie elders is ondergebracht en daardoor hebben we ook geen zicht meer op het bezoek van deze website.

Statistieken worden niet intensief gebruikt

Statistieken van provider zijn divers maar worden op dit moment niet gebruikt

Het gebruik van de collectiedatabase is alleen nog intern en statistieken van de website verzamelen wij alleen als we een bijzondere activiteit hebben en we de respons willen weten.

3. Relevantie van gegevens voor onderlinge vergelijking (n=3)

Pageviews zijn alleen zinvol bij statische websites. Bij dynamische websites is de eenheid 'pagina' vaak onduidelijk

Wij zouden vooral zeer geïnteresseerd zijn in de inhoud van de zoekvragen: naar welke onderwerpen, objecten of deelcollecties zoekt het publiek? Wat wordt het meest geraadpleegd en wat helemaal niet? Het zou zeer interessant zijn deze gegevens op grote (nationale) schaal beschikbaar te hebben.

Welke gegevens van belang zijn hangt sterk af van wat je per instelling wil vergelijken. Dat is me niet helemaal duidelijk in de vraagstelling.

4. Toelichting catalogi (n=3)

Het is bij ons zo dat we een deel van de records in onze database (Adlib Museumstandaard) toevoegen aan de beeldbank met de gedigitaliseerde foto's. De gebruikers krijgen dus een aantal gegevens betreffende het object te zien, maar kunnen niet online toegang krijgen tot deze database.

U heeft het over catalogi. Er zijn ook applicaties, bijvoorbeeld de beeldbank, waarin stukken beschreven staan en getoond worden. Wij noemen dat geen catalogi

De collectiedatabase bevat geen digitale reconstructies. Deze slaan we op in een apart systeem, een beeldbibliotheek. De bibliotheek verwijst naar de collectie registratie database en andersom.

2.5. Conclusies

1. De meeste instellingen bieden op hun website digitale reproducties van de materiële collectie aan (84%)
2. De meeste instellingen verzamelen webstatistieken (78%)
3. De instellingen gebruiken een grote verscheidenheid aan softwarepakketten voor het vervaardigen van webstatistieken. Google Analytics is het meest populaire pakket, gevolgd door AWStats.
4. Meer dan de helft van de instellingen acht de volgende gegevens van belang voor onderlinge vergelijking: het aantal sessies (bezoeken), het aantal unieke bezoekers, de gemiddelde tijdsduur van het bezoek, het aantal bekeken pagina's (pageviews), het aantal nieuwe of terugkerende bezoekers, en het aantal bezoeken naar herkomst (via zoekmachine, via link, direct).
5. Alle archieven en bibliotheken bieden online toegang tot beschrijvingen van de materiële collectie. Voor elf van de 27 responderende musea is dit echter niet het geval.
6. De verscheidenheid van catalogi en collectiedatabases is, waarschijnlijk in verband met de verscheidenheid van het te beschrijven materiaal, nog groter dan die van softwarepakketten voor webstatistieken. Het meest gebruikte systeem bij archieven is MAIS Flexis, bij musea is dat Adlib.
7. Meer dan de helft van de instellingen acht het aantal zoekacties in catalogi of collectiedatabases van belang voor onderlinge vergelijking. Het aantal zoekacties met een of meer treffers is volgens precies 50% van de instellingen van belang.

2.6. Voorbeelden van statistieken

Door zestien instellingen zijn voorbeelden van statistieken aangeleverd van in totaal negen verschillende pakketten voor de analyse van webstatistieken. Een museum stuurde tevens een voorbeeld van de OPAClogs (gebruiksstatistieken van de database).

| | |
|----------------------------|-------|
| 1. AWStats | (n=2) |
| 2. Google Analytics | (n=4) |
| 3. Motigo Webstats | (n=1) |
| 4. NedStat | (n=1) |
| 5. SmarterStats Enterprise | (n=1) |
| 6. Urchin | (n=3) |
| 7. Webalizer | (n=1) |
| 8. Weblog Expert | (n=2) |
| 9. Weblog Expert Lite | (n=1) |
| 10. Adlib (catalogus) | (n=1) |

Deze paragraaf biedt een overzicht van met name de statistieken die betrekking hebben op pageviews, bezoeken, bezoekers en tijdsduur van het bezoek. Statistieken die inzicht geven in de raadpleging van afzonderlijke pagina's, de herkomst van het bezoek (via zoekmachine, via link, direct), browsers van de bezoekers en foutmeldingen zijn niet of nauwelijks afgebeeld. Tevens is bij voorkeur gekozen voor tabellen en niet voor grafieken, behalve wanneer deze een duidelijke meerwaarde hebben.

Alle voorbeelden zijn, op één uitzondering na, geanonimiseerd. De voorbeelden in eenzelfde paragraaf zijn telkens afkomstig van eenzelfde instelling.

2.6.1. AWStats











Aan AWStats is aandacht besteed in het literatuurrapport. Hieronder een selectie van de vier voor onderlinge vergelijking belangrijkste tabellen.

1. Samenvatting: pageviews, bezoeken, unieke bezoekers

| Samenvatting | | | | | |
|--------------------------|---------------------|--|---|--------------------------------------|--------------------------------------|
| Gerapporteerd de periode | Maand Feb 2008 | | | | |
| Eerste bezoek | 01 Feb 2008 - 00:00 | | | | |
| Laatste bezoek | 29 Feb 2008 - 23:59 | | | | |
| | Unieke bezoekers | Aantal bezoeken | Pagina's | Hits | Bytes |
| Bekeken verkeer * | 14763 | 24833 (1.68 bezoeken/bezoeker) | 160100 (6.44 pagina's/bezoek) | 608090 (24.48 hits/bezoek) | 4.65 GB (196.25 KB/bezoek) |
| Niet bekeken verkeer * | | | 68751 | 75127 | 1.11 GB |

- Niet bekeken verkeer is verkeer dat gegenereerd werd door robots, worms of antwoorden met een speciale HTTP status code.

2. Bezoekers naar domeinen / landen

| | Domeinen/Landen | | Pagina's | Hits | Bytes |
|---|-------------------|------|----------|--------|-----------|
|  | Netherlands | nl | 121950 | 477804 | 3.54 GB |
|  | Onbekend | ip | 15568 | 53316 | 457.30 MB |
|  | Belgium | be | 6922 | 25432 | 253.28 MB |
|  | Network | net | 5466 | 17530 | 156.05 MB |
|  | Commercial | com | 4261 | 11804 | 93.65 MB |
|  | Old style Arpanet | arpa | 1808 | 8383 | 47.77 MB |
|  | Germany | de | 708 | 2203 | 24.30 MB |
|  | Ireland | ie | 512 | 1590 | 11.05 MB |
|  | France | fr | 364 | 1355 | 10.70 MB |
|  | Australia | au | 319 | 1130 | 9.94 MB |
| | Andere | | 2222 | 7543 | 72.95 MB |

3. Duur bezoeken

| Aantal bezoeken: 24833 - Gemiddeld: 286 s | | Aantal bezoeken | Procent |
|---|--|-----------------|---------|
| 0s-30s | | 17065 | 68.7 % |
| 30s-2mn | | 2534 | 10.2 % |
| 2mn-5mn | | 1410 | 5.6 % |
| 5mn-15mn | | 1497 | 6 % |
| 15mn-30mn | | 903 | 3.6 % |
| 30mn-1h | | 966 | 3.8 % |
| 1h+ | | 458 | 1.8 % |

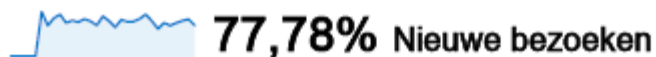
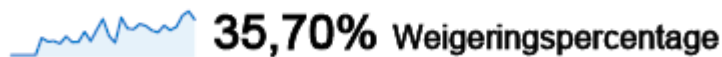
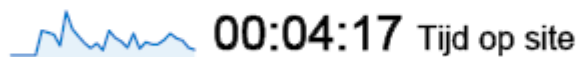
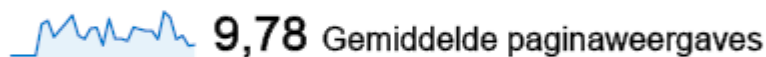
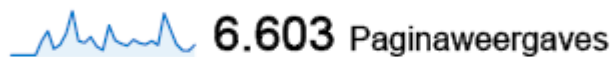
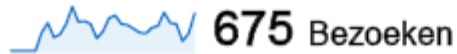
4. Herkomst bezoeken

| Herkomst | Pagina 's | Procent |
|---|-----------|---------|
| Direkt adres / Bookmarks | 26355 | 56 % |
| Links vanuit een Nieuwsgroep | | |
| Link vanuit een Internet Zoek Machine - Volledige lijst | 15208 | 32.3 % |
| - Google 10413 10415 | | |
| - Google (Images) 4018 4185 | | |
| - Unknown search engines 411 413 | | |
| - MSN 120 120 | | |
| - Ilse 98 98 | | |
| - Yahoo 71 79 | | |
| - AltaVista 26 26 | | |
| - Tiscali 20 20 | | |
| - Ask Jeeves 13 14 | | |
| - Lycos 4 4 | | |
| - Andere 14 17 | | |
| Link vanuit een externe pagina (andere web sites behalve zoek machines) - Volledige lijst | 5423 | 11.5 % |
| - http://genealogie.startpagina.nl 269 269 | | |
| - http://www.archiefnet.nl/archieven.asp 234 234 | | |
| - http://www.stamboomsurfpagina.nl 215 215 | | |
| | 208 208 | |
| | 170 170 | |
| | 137 137 | |
| - http://www.archiefschool.nl/vacatures/index.html 132 132 | | |
| | 113 113 | |
| - http://forum.archieven.org/index.php 110 110 | | |
| | 102 102 | |
| - Andere 3733 11868 | | |
| Herkomst onbekend | 1 | 0 % |

2.6.2 Google Analytics

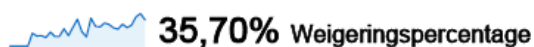
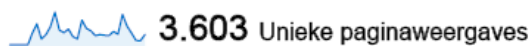
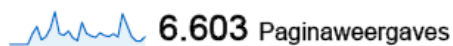
Ook aan Google Analytics is ruim aandacht besteed in het literatuurrapport. Hieronder weer een selectie van de vier voor onderlinge vergelijking belangrijkste tabellen.

1. *Samenvatting: pageviews, bezoeken, unieke bezoekers, tijdsduur, weigeringspercentage*




2. *Unieke pageviews*


Pagina's op deze site zijn in totaal 6.603 keer bekeken




3. Herkomst van bezoeken

Alle verkeersbronnen hebben in totaal 675 bezoeken gegenereerd.

 22,52% Direct verkeer

 44,89% Verwijzende sites

 32,59% Zoekmachines



■ Verwijzende sites
303,00 (44,89%)
■ Zoekmachines
220,00 (32,59%)
■ Direct verkeer
152,00 (22,52%)

4. Bezoeken naar landen/gebieden

675 bezoeken zijn afkomstig van 22 landen/gebieden.

| Sitegebruik | | | | | | |
|---------------------------------------|---------------------------|-------------------------------|-----------------------------|-----------------------------|----------------------|--|
| Bezoeken | Pagina's/bezoek | Gem. tijd op site | Nieuw bezoekpercentage | Weigeringspercentage | | |
| 675 | 9,78 | 00:04:17 | 77,78% | 35,70% | | |
| Percentage van sitetotaal: 100,00% | Sitegem.: 9,78 (0,00%) | Sitegem.: 00:04:17 (0,00%) | Sitegem.: 77,78% (0,00%) | Sitegem.: 35,70% (0,00%) | | |
| Land/gebied | Bezoeken | Pagina's/bezoek | Gem. tijd op site | Nieuw bezoekpercentage | Weigeringspercentage | |
| Netherlands | 586 | 10,36 | 00:04:33 | 77,13% | 33,28% | |
| Belgium | 27 | 2,59 | 00:00:37 | 92,59% | 74,07% | |
| Germany | 18 | 14,39 | 00:06:46 | 55,56% | 22,22% | |
| United States | 11 | 3,64 | 00:00:49 | 90,91% | 81,82% | |
| United Kingdom | 5 | 2,20 | 00:04:11 | 60,00% | 40,00% | |
| Ireland | 4 | 1,00 | 00:00:00 | 100,00% | 100,00% | |
| Japan | 3 | 1,67 | 00:00:44 | 66,67% | 66,67% | |
| Romania | 3 | 12,00 | 00:06:32 | 66,67% | 0,00% | |
| France | 2 | 3,50 | 00:01:48 | 100,00% | 50,00% | |
| Sweden | 2 | 24,00 | 00:06:14 | 100,00% | 0,00% | |

2.6.3. Motigo

1. *Samenvatting pageviews*

Sinds de aanvang der metingen op 11 juni 1997 zijn 351.004 pagina's bekeken. De drukste dag was 26 oktober 2004, met 1421 pageviews.

| Samengevat | |
|------------------------------------|----------------------------|
| Meet sinds ... | 11 juni 1997 |
| Totaal aantal pageviews tot nu toe | 351.004 |
| Drukste dag tot nu toe | 26 oktober 2004 |
| Pageviews | 1.421 |
| Pageviews gisteren | 198 |
| Pageviews vandaag | 85 |
| Categorie | Musea en tentoonstellingen |

2. *Pageviews per dag laatste vier weken*

| | |
|------------------------|--------------|
| 10 maart 2009, dinsdag | 198 |
| ... | ... |
| 5 april 2009, zondag | 198 |
| Totaal | 4.177 |

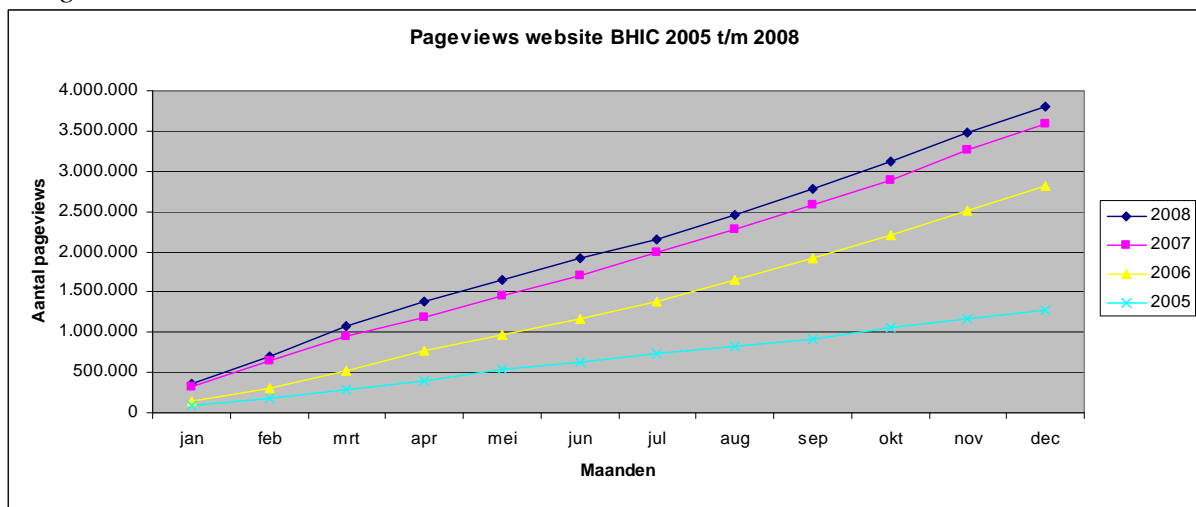
3. *Land van herkomst*

| | | |
|------------------------|----------------|----------------|
| 1. Nederland | 295.689 | 84,2 % |
| 2. België | 9.745 | 2,8 % |
| 3. Verenigde Staten | 7.914 | 2,3 % |
| 4. Duitsland | 5.109 | 1,5 % |
| 5. Verenigd Koninkrijk | 3.710 | 1,1 % |
| 6. Frankrijk | 1.922 | 0,5 % |
| 7. Italië | 1.590 | 0,5 % |
| 8. Spanje | 1.312 | 0,4 % |
| 9. Japan | 1.180 | 0,3 % |
| 10. Netwerk | 1.137 | 0,3 % |
| De rest | 21.696 | 6,2 % |
| Totaal | 351.004 | 100,0 % |

2.6.4. NedStat

Het Brabants Historisch Informatie Centrum (BHIC) maakt gebruik van NedStat. De toegevoegde commentaren zijn zeer verhelderend. Hieronder een uitgebreide samenvatting, inclusief tabellen en cumulatieve grafieken. Deze tonen de stand van zaken gedurende een reeks van jaren en brengen de trends duidelijk in beeld. Opvallend is dat het aantal pageviews inclusief pagina's is die door middel van back, forward en refresh zijn opgevraagd. De wijze waarop het aantal unieke bezoekers is berekend kan wellicht als voorbeeld voor andere instellingen dienen. Niet alleen is het aantal unieke bezoekers op ware jaarbasis gemeten, ook vinden nog diverse correcties plaats om tot een zo goed mogelijke schatting van het werkelijke aantal unieke bezoekers te komen.

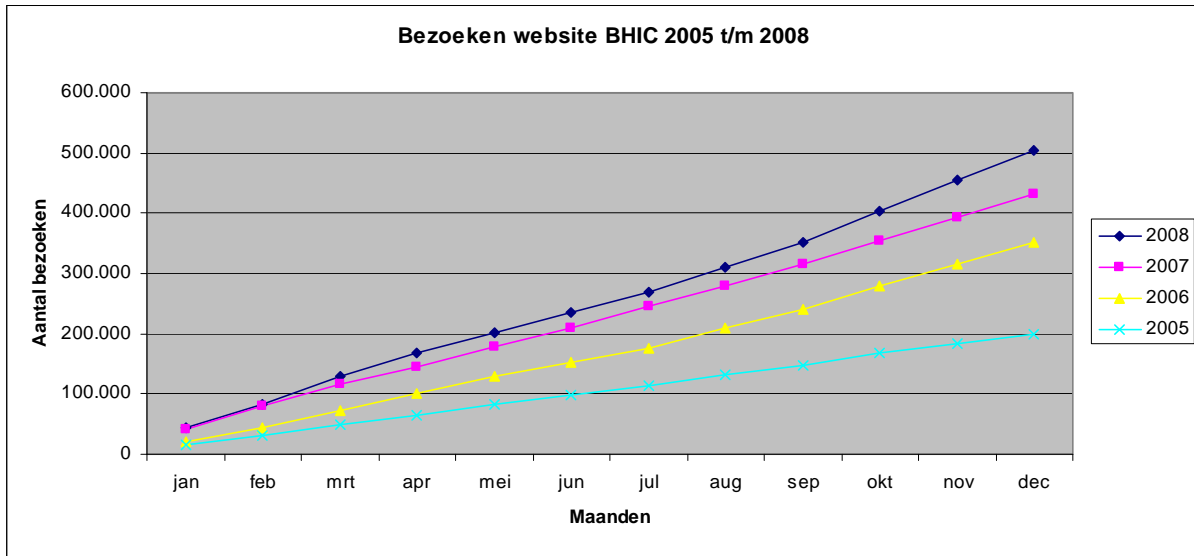
1 Pageviews



Dit betreft het aantal keer dat pagina's op de site bezocht zijn, inclusief die pagina's die door middel van back, forward en refresh zijn opgevraagd. Het aantal pageviews bedroeg in 2008 ruim 3.800.000.

| jaar | aantal | stijging | jaar | aantal | stijging |
|------|-----------|----------|------|-----------|----------|
| 2006 | 2.807.490 | 121% | 2003 | 358.663 | |
| 2007 | 3.579.384 | 27% | 2004 | 655.676 | 83% |
| 2008 | 3.805.847 | 6% | 2005 | 1.273.076 | 94% |

2. Bezoeken

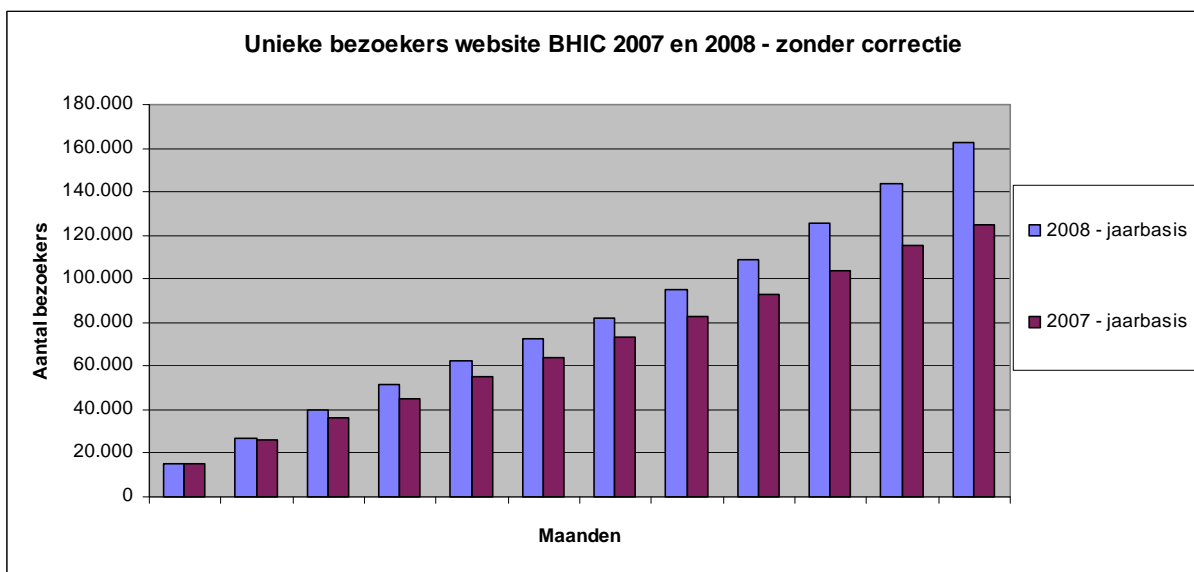


Een bezoek is een serie van een of meer pageviews en begint bij het eerste paginabezoek (pageview) en eindigt als er 30 minuten geen activiteit van de bezoeker wordt geregistreerd. Het aantal bezoeken 2008 ten opzichte van 2005 geeft een stijging aan van 254% en is de 500.000 gepasseerd.

Het aantal bezoeken aan onze website stijgt nog, maar minder dan de afgelopen jaren. In 2001 bedroeg het aantal bezoeken nog 25.150. De bezoeken in 2001 t/m 2008 bedragen:

| jaar | aantal | stijging | jaar | aantal | stijging | jaar | aantal | stijging |
|------|---------|----------|------|---------|----------|------|---------|----------|
| 2007 | 430.837 | 22% | 2004 | 161.284 | 52% | 2001 | 25.150 | |
| 2008 | 505.068 | 17% | 2005 | 199.080 | 23% | 2002 | 52.509 | 109% |
| | | | 2006 | 352.987 | 77% | 2003 | 105.843 | 102% |

3. Unieke bezoekers



Toont het aantal netto bezoekers binnen de betreffende periode (=kalenderjaar). Als een bezoeker de website op meerdere dagen bezoekt binnen de geselecteerde periode (=kalenderjaar), dan wordt dit maar als één bezoeker geteld. Bij de unieke bezoeker “op jaarbasis” telt een bezoeker dus maar één keer mee. Het aantal in 2008 bedroeg 162.499 tegenover 124.929 in 2007. Een stijging van 30%.

DE “UNIEKE BEZOEKER”

Bij een bezoek van onze website worden cookies op de computer van de bezoeker geplaatst, mits deze cookies accepteert. Het aantal bezoekers van de website wordt dus bepaald op basis van cookies.

De berekening van het aantal unieke bezoekers van de website is mede afhankelijk van de periode waarover gemeten wordt. Een jaar, een half jaar is lang. In dergelijke lange periodes zijn metingen van de unieke bezoekers minder betrouwbaar, omdat een deel van de cookies is weggegooid. Bezoekers kunnen hierdoor 2x of zelfs 3x in de cijfers zijn meegenomen, terwijl het één en dezelfde bezoeker is. Daartegenover zijn er ook bezoekers die niet worden geregistreerd: de bezoekers die cookies weigeren.

Dan is er ons eigen bezoek aan de website. In de periode maart tot en met juli 2008 is het bezoek van de website gefilterd van het bezoek via het BHIC-IP-adres 194.151.73.82. Het bezoek via dit IP-adres bedroeg over deze maanden 6,4%. Stel dat hiervan 20% bezoekers van de studiezaal betreft, dan wordt het eigen bezoek van de website geschat op ruim 5%.

Het aantal unieke bezoekers op jaarbasis is te benaderen door het cijfer te corrigeren met:

- De bezoekers die cookies verwijderen. Op basis van ervaringscijfers van Nedstat wordt in een periode van 6 maanden 50% van de cookies verwijderd. (correctie +/- 50%).
- Ons eigen bezoek van onze website via het IP-adres 194.151.73.82. (correctie +/- 5%).
- De bezoekers die cookies weigeren. Volgens ervaringscijfers is dit 4% van het aantal bezoekers. (correctie +/- 4%).

Het aantal unieke bezoekers van onze website over 2008 komt na een correctie van 51% uit op 79.625 tegenover 61.215 in 2007.

Tot zover deze uitgebreide toelichting. Deze maakt duidelijk hoe genuanceerd men met webstatistieken kan omgaan. Overigens kunnen de correctiepercentages niet zonder meer worden overgenomen. Deze kunnen per instelling en per softwarepakket verschillen.

2.6.5. SmarterStats Enterprise

1. Samenvatting: pageviews en bezoeken

Februari, 2009

| Page Views | Visits | Hits | Bandwidth (KB) |
|------------|--------|--------|----------------|
| 24.906 | 2.638 | 55.282 | 823.635 |

2. Pageviews en bezoeken van meest bekeken pagina's

Top Pages

| | Page Views | Visits |
|-------------------------------------|------------|--------|
| 1 /museumvxxxpagina.asp | 4.446 | 1.780 |
| 2 /huidige-exposities-detail.asp | 2.898 | 567 |
| 3/ xxxx | 2.206 | 1.984 |
| 4 /huidige-exposities3.asp | 1.846 | 431 |
| 5 /bottom.htm | 1.683 | 1.600 |
| 6 /intro.htm | 1.536 | 1.474 |
| 7 /huidige-exposities-overzicht.asp | 1.267 | 854 |
| 8 /huidige-exposities2.asp | 1.062 | 583 |
| 9 /huidige-exposities.asp | 1.030 | 851 |
| 10 /highlights-detail.asp | 779 | 147 |
| Other Items (49) | 6.153 | |
| Total(s) | 24.906 | 2638 |
| Average(s) | 422 | |

Het aantal bezoeken in deze tabel kan niet gecumuleerd worden. Het totaal aantal bezoeken is 2638. Bij 1780 bezoeken zijn (mede) de meest bezochte pagina bekeken, bij 567 (mede) de op een na meest bezochte pagina etc.

2.6.6. Urchin

Samenvatting: pageviews, bezoeken en afgeleide maten

Zoals vermeld in de onderstaande toelichting, ontbreken gegevens over het aantal bezoekers.



| Report: Summary - www.xxx.nl | |
|--|--------------|
| Date Range: 01/01/2009 - 31/01/2009 | |
| Total Sessions | 35.409,00 |
| Total Pageviews | 281.518,00 |
| Total Hits | 1.432.479,00 |
| Total Bytes Transferred | 0,00 B |
| Average Sessions Per Day | 1.142,23 |
| Average Pageviews Per Day | 9.081,23 |
| Average Hits Per Day | 46.209,00 |
| Average Bytes Transferred Per Day | 0,00 B |
| Average Pageviews Per Session | 7,95 |
| Average Hits Per Session | 40,46 |
| Average Bytes Per Session | 0,00 B |
| Average Length of Session | 00:06:43 |

Help Information

Summary

The Summary shows totals and averages for Sessions, Pageviews, Hits, and Bytes for the currently selected Date Range. Visitors information is not shown here because it is only available when UTM visitor tracking is employed.

Calculation Methodology

- Session: A series of Hits to your site over a specific period of time by one visitor.
- Pageview: A request to the web server by a visitor's browser for any web page; this excludes images, javascript, and other generally embedded file types.
- Hit: Any successful request to a webserver from a visitor's browser.
- Bytes: The quantity of network bandwidth used by the files requested during the selected Date Range.

2. Aantal bezoeken per dag

| Sessions Graph | | Sessions |
|----------------|--|----------|
| Thu 01/01 | | 903 |
| Fri 02/01 | | 1.240 |
| Sat 03/01 | | 999 |

2.6.7. Webalizer

Opmerkelijk is de categorie 'files'. Dit is het aantal verzoeken (hits) waarbij de webserver daadwerkelijk een bestand heeft teruggestuurd, dus exclusief pagina's die uit de cache van de pc van de bezoeker komen. Het aantal hits min het aantal files is dus het aantal uit de cache opgehaalde verzoeken. Uit de tabellen blijkt ook dat het aantal files zich bevindt tussen het aantal hits en het aantal pages.

Ook opmerkelijk is de terminologie. Onder sites verstaat men het aantal unieke bezoekers. In dit geval met inbegrip van zoekmachines

| Summary by Month | | | | | | | | | | |
|--------------------------|-----------|-------|-------|--------|----------------|-----------------|--------------|---------------|----------------|----------------|
| Month | Daily Avg | | | | Monthly Totals | | | | | |
| | Hits | Files | Pages | Visits | Sites | KBytes | Visits | Pages | Files | Hits |
| Feb 2009 | 8058 | 6603 | 2142 | 239 | 2173 | 870512 | 3349 | 29998 | 92449 | 112815 |
| Jan 2009 | 6949 | 5583 | 1860 | 229 | 4054 | 1476994 | 7115 | 57666 | 173097 | 215421 |
| Dec 2008 | 5930 | 4917 | 1627 | 204 | 3423 | 1133062 | 6334 | 50460 | 152447 | 183860 |
| Nov 2008 | 6315 | 5106 | 1692 | 214 | 3909 | 1088492 | 6437 | 50767 | 153183 | 189467 |
| Oct 2008 | 9404 | 7557 | 2476 | 255 | 5043 | 1580132 | 7931 | 76777 | 234288 | 291536 |
| Sep 2008 | 5616 | 4624 | 1520 | 195 | 3456 | 912362 | 5857 | 45612 | 138740 | 168488 |
| Aug 2008 | 7855 | 6302 | 2007 | 238 | 4243 | 1315995 | 7408 | 62231 | 195372 | 243518 |
| Jul 2008 | 6816 | 5641 | 1881 | 257 | 4386 | 1169017 | 7976 | 58332 | 174900 | 211310 |
| Jun 2008 | 4817 | 3707 | 1365 | 191 | 3288 | 733463 | 5754 | 40950 | 111231 | 144522 |
| May 2008 | 4617 | 3439 | 1046 | 197 | 3385 | 627901 | 6128 | 32437 | 106612 | 143132 |
| Apr 2008 | 5265 | 3877 | 1142 | 202 | 3734 | 673576 | 6086 | 34263 | 116337 | 157970 |
| Mar 2008 | 6182 | 4565 | 1303 | 191 | 4090 | 803732 | 5933 | 40408 | 141533 | 191654 |
| Totals | | | | | | 12385238 | 76308 | 579901 | 1790189 | 2253693 |

Uitleg statistieken

Hieronder staat een beknopte uitleg van de inhoud van uw statistiekenpagina en de termen die daarop voorkomen.

Samenvatting voor de laatste 12 maanden (deze pagina krijgt u als eerste te zien)

Hits

Het aantal verzoeken dat er in totaal voor een gegeven periode (maand, dag, uur enz.) door de browser van een bezoeker naar de webserver is gestuurd. Voor elke webpagina en alle plaatjes die zich op die pagina bevinden verzoekt de browser aan de webserver om de pagina of het plaatje naar de PC van de bezoeker te sturen.

Files

Het aantal verzoeken (hits) waarbij de webserver daadwerkelijk een bestand heeft teruggestuurd. Er wordt niet bij alle verzoeken iets teruggestuurd. Indien de bezoeker een bepaalde pagina al eens heeft opgevraagd, dan wordt deze door de browser bewaard op de PC van de bezoeker. Als de bezoeker de pagina nogmaals opvraagt (binnen een bepaalde tijdsperiode), dan controleert de browser alleen even of de pagina is gewijzigd op de server (dit is wel een 'hit') maar haalt het bestand niet op. Ook

verzoeken voor pagina's of bestanden die niet bestaan (bijvoorbeeld door foutieve verwijzing naar een plaatje of ander bestand) worden niet meegeteld.

U kunt een idee krijgen van de verhouding tussen terugkerende en nieuwe bezoekers door naar het verschil in 'files' en 'hits' te kijken. Hoe groter het verschil is tussen deze twee getallen, hoe meer mensen om pagina's vragen die ze al een keer gezien hebben, dus hoe minder nieuwe bezoekers uw site trekt.

Sites

Het aantal unieke bezoekers dat uw site heeft bezocht. Deze waarde is niet volledig accuraat, omdat deze meting namelijk gebeurt op basis van het IP adres dat een bezoeker van zijn internet provider krijgt toegewezen. Een bezoeker met een modemverbinding kan tijdens zijn bezoek de verbinding verbreken en opnieuw verbinding maken en met een nieuwe IP adres zijn bezoek voortzetten. Dit wordt dus geteld als extra 'site', terwijl het eigenlijk dezelfde bezoeker is. Daarnaast kan het zo zijn dat meerdere bezoekers via hetzelfde ip-adres uw site bezoeken, bijvoorbeeld via een proxy-server. Dit wordt dan slechts één keer meegeteld als 'site'.

Visits

Het aantal bezoeken aan uw website. Als er een pagina opgevraagd wordt (een 'hit') door een bezoeker of een andere site (bijvoorbeeld een zoekmachine), dan wordt dit aangemerkt als één bezoek. Als een bezoeker binnen een half uur een volgende pagina opvraagt, dan wordt dit bij zijn bezoek gerekend. Is er meer dan een half uur verstreken sinds het laatste verzoek van de bezoeker, dan telt zijn eerstvolgende verzoek hij voor de statistieken als een nieuwe bezoek. Alleen verzoeken voor pagina's tellen mee voor het bepalen van het aantal bezoeken, dus geen plaatjes of andere bestanden.

Pages

Het aantal pagina's (bestanden op uw website, waarvan de bestandsnaam eindigt op .htm, .html, .php of .cgi) die zijn opgevraagd.

KByte

Eén KByte (KB) is 1024 bytes (1 Kilobyte). Dit getal geeft de hoeveelheid gegevens weer die van de server naar uw website op staat naar de bezoeker is verstuurd.

Detailgegevens per maand (deze pagina kunt u raadplegen door op een maand te klikken)

Site

Een bezoeker met een eigen IP adres. Dit kan zowel een persoon als een zoekmachine zijn.

URL

Dit is een afkorting voor Uniform Resource Locator. Een URL is een locatie of adres waar een bepaald bestand te vinden is, bijvoorbeeld een webpagina, een plaatje of een geluidsbestand.

Entry Pages

Dit zijn de pagina's die het vaakst als eerste werden opgevraagd bij binnenkomst op de site tijdens een bezoek.

Exit Pages

Dit zijn de pagina's als laatste werden gevraagd voordat de site verlaten werd, tijdens een bezoek.

Referrers

Dit zijn andere websites die naar uw website linken. Als een bezoeker op uw site terecht komt door bijvoorbeeld op een link op een andere website te klikken (bijvoorbeeld op startpagina.nl), dan wordt deze website in uw statistieken aangemerkt als een 'referrer', ofwel een website die een bezoeker heeft doorverwezen naar uw site.

Search Strings

De woorden die een bezoeker heeft ingetypt in een zoekmachine om via die zoekmachine op uw site te komen.

User Agents

Dit is het soort webbrowser dat uw bezoekers gebruiken om uw website te bekijken.

Countries

De landen waar de bezoekers van uw website vandaan kwamen. De bezoekers waarvan het land niet kon worden herleid zijn onder 'Unresolved/Unknown' geplaatst.

2.6.8. Weblog Expert

1. Samenvatting

Opvallend is dat onder 'hits' ook het aantal Cached Requests is vermeld. Overigens zijn hits statistieken weinig interessant. Bij visitors wordt een onderscheid gemaakt tussen Total Visitors en Total Unique IP's. Kennelijk verstaat men onder Total Visitors het aantal visits (bezoeken), en is het aantal unieke bezoekers berekend op basis van IP adressen.

Summary

| Hits | |
|--------------------------------|------------|
| Total Hits | 21.767.459 |
| Average Hits per Day | 67.811 |
| Average Hits per Visitor | 51,17 |
| Cached Requests | 1.065.894 |
| Failed Requests | 8.886 |
| Page Views | |
| Total Page Views | 19.747.566 |
| Average Page Views per Day | 61.518 |
| Average Page Views per Visitor | 46,42 |
| Visitors | |
| Total Visitors | 425.422 |
| Average Visitors per Day | 1,325 |
| Total Unique IPs | 117,590 |
| Bandwidth | |
| Total Bandwidth | 0 B |
| Average Bandwidth per Day | 0 B |
| Average Bandwidth per Hit | 0 B |
| Average Bandwidth per Visitor | 0 B |

2. Bezoekers (eigenlijk: bezoeken)

Top Hosts

| | Host | Country | Hits | Visitors | Bandwidth (KB) |
|---|---------------|---------------|--------|----------|----------------|
| 1 | 62.69.178.24 | Netherlands | 9.977 | 3.462 | 0 |
| 2 | 66.231.186.21 | Unknown | 29.803 | 1.625 | 0 |
| 3 | 68.231.189.73 | Inknown | 1,385 | 1.384 | 0 |
| 4 | 80.127.166.82 | Netherlands | 82.854 | 1.383 | 0 |
| 5 | 65.214.45.147 | United States | 3.037 | 1.189 | 0 |

2.6.9. Weblog Expert Lite

Weblog Expert Lite is een gratis downloadbare versie van Weblog Expert. Het geeft een maandelijks overzicht van pageviews, visitors en unique visitors. Ook hier bedoelt men met Visitors waarschijnlijk Visits.

| | jan-08 | feb-08 | mrt-08 | apr-08 | mei-08 | jun-08 |
|-----------------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|
| Page views | 124.019 | 116.398 | 133.564 | 154.016 | 140.348 | 228.452 |
| Visitors | 14.994 | 13.386 | 21.159 | 25.574 | 25.776 | 15.405 |
| Unique visitors | 3.512 | 3.249 | 5.208 | 4.780 | 4.490 | 2.945 |

2.6.10. Adlib (catalogus)

| SAMENVATTING | |
|---|------------|
| Startdatum | 1-1-2007 |
| Einddatum | 31-12-2007 |
| Aantal dagen | 365 |
| Aantal zoekvragen (totaal) | 101.065 |
| Gemiddeld per dag | 276 |
| Aantal zoektermen (excl. recordnummers) | 6.647 |
| Zoekvraag via lijstknop | 5.987 |
| Zoekvraag via recordnummer | 41.368 |
| Zoekvraag via formulier (vermoedelijk) | 26.770 |
| Zoekvragen zonder resultaat | 4.161 |
| Percentage mislukte zoekvragen | 4,1 |

| ZOEKACTIES PER TERM (eerste 100 van termen 6.647 termen) | |
|---|------|
| | |
| | |
| 1186 (museumnr van CODA museum) | 1690 |
| 0234 (museumnr van Flipje en streekmuseum Tiel) | 1309 |
| | |
| schilderij | 357 |
| 0211 (museumnr van Huis Bergh) | 317 |
| musea | 299 |
| eten en drinken | 287 |
| oorlog en leger | 283 |
| personen | 278 |
| kunst | 247 |
| Gelderland | 244 |
| 0177 (museumnr van Mus. Mod. Kunst Arnhem) | 224 |
| kerst | 222 |
| ridders | 200 |
| wonen | 184 |
| Sinterklaas | 180 |
| 1800 | 171 |
| onderwijs en opvoeding | 170 |
| werken | 169 |
| religie | 167 |
| 1900 | 153 |
| 0570 (museumnr van Mus. Elisabeth Weeshuis) | 151 |

3. Interviews

3.1. Inleiding

Afgaande op de antwoorden op vraag 9 van de enquête bleken 27 erfgoedinstellingen bereid een nadere toelichting te geven over het gebruik van de webstatistieken. Daarvan zijn er achttien geselecteerd op basis van een van de volgende twee criteria:

- Zij hebben voorbeelden van statistieken meegestuurd (n=11)
- Zij hebben de vragen 2 (Verzamelt uw instelling gebruiksstatistieken van de website?), 5 (Kunnen gebruikers beschrijvingen van uw materiële collectie raadplegen via een online collectiedatabase of catalogus?) en 6 (Bevat de collectiedatabase of catalogus digitale reproducties van onderdelen van de materiële collectie?) met JA beantwoord (n=14).

Na ontdubbeling resteerden achttien instellingen. Deze zijn per e-mail verzocht deel te nemen aan de tweede ronde van het onderzoek. Het bericht bevatte tevens een kort overzicht van de gespreksonderwerpen, zodat men zich desgewenst kon voorbereiden.

Geachte heer, mevrouw,

Enige tijd geleden heeft u, ten behoeve van een onderzoek van Digitaal Erfgoed Nederland (DEN), een vragenlijst over webstatistieken beantwoord. U hebt daarbij ook aangegeven bereid te zijn mee te werken aan een vervolgfase van het onderzoek. Daarin willen we nader ingaan op onder meer de volgende vragen

* Hoe dienen gegevens over pageviews, bezoeken en (unieke) bezoekers geïnterpreteerd te worden? Worden bijvoorbeeld dynamische pagina's meegeteld? Wanneer wordt een bezoek als beëindigd beschouwd?

* Gebruikt u de standaardinstellingen van het statistische pakket, of heeft u parameters gewijzigd?

* Neemt u de gegevens over zoals ze zijn aangeleverd door het pakket, of voert u zelf correcties door?

* In hoeverre gebruikt u webstatistieken om inzicht te krijgen in het gebruik van de catalogus of collectiedatabase?

* Welke gegevens neemt u op in het jaarverslag of zou u in de toekomst willen opnemen?

* Welk belang hecht u aan webstatistieken, waarvoor worden ze in de praktijk gebruikt?

Tevens werd een lijst van data voorgelegd en gevraagd of men een voorkeur had voor een telefonisch gesprek dan wel een gesprek in de eigen instelling. Het volledige interviewsript is opgenomen in bijlage 3.

Twee instellingen waren niet in staat in de genoemde periode mee te werken, drie instellingen hebben, ook na een rappel, niet gereageerd. Uiteindelijk is dus gesproken met vertegenwoordigers van dertien instellingen: twee bibliotheken, zes archieven, drie musea en twee combinaties (respectievelijk archief / museum en archief / bibliotheek). Elf gesprekken vonden telefonisch plaats, twee ter plekke.

De gesprekken duurder gemiddeld een half uur, met een maximum van een uur. Tijdens het gesprek maakte de onderzoeker aantekeningen, deze werden direct na afloop uitgewerkt. De gesprekken zijn niet met geluidsapparatuur opgenomen.

3.2. Resultaten

Inzicht in achtergronden

Zoals blijkt uit het literatuurrapport zijn de achtergronden van webstatistieken erg complex. De door de pakketten aangeleverde cijfers zijn afhankelijk van diverse variabelen. Om de gegevens goed te kunnen interpreteren is inzicht hierin vereist. Dit is geen geringe opgave. Het ligt dan ook voor de hand dat niet alle instellingen zich hebben verdiept in de mogelijkheden en valkuilen van webstatistieken. Dit geldt vooral voor kleinere instellingen die hiervoor geen gespecialiseerd personeel hebben. Zes instellingen konden geen van de volgende elementaire vragen beantwoorden.

- Bezoek. Wat is de definitie van een bezoek: wordt een bezoek als beëindigd beschouwd na dertig minuten non-activiteit of anders?
- Bezoeker. Hoe worden unieke bezoekers geteld? Kan iemand elke dag, elke maand of een andere tijdseenheid een unieke bezoeker zijn?
- Pageviews. Bij logging: worden bezoeken van robots uitgefilterd? Bij tagging: zijn alle pagina's van de website voorzien van een tag?

Wel tonen zij zich geïnteresseerd in de materie. Zij verwachten ook dat webstatistieken in de toekomst een grotere rol gaan spelen. Niet zelden merken zij op zich tijdens het gesprek meer bewust te worden van de achtergronden en complexiteit van webstatistieken. Tijdens een van de gesprekken kwam de behoefte aan een contactorgaan, waarin erfgoedinstellingen ervaringen kunnen uitwisselen over deze problematiek, naar voren. Voor zover deze uitspraak is voorgelegd aan de gesprekspartners kon deze op een (soms) warm onthaal rekenen.

Andere gesprekspartners zijn juist goed ingevoerd in de materie. Dit blijkt bijvoorbeeld uit de reserves die zij hebben tegen cumulatie van het aantal unieke bezoekers per maand tot een jaarlijks totaal. Vijf personen zijn zich er terdege van bewust dat dit onterecht zou zijn. Zij geven daarom de voorkeur aan het begrip bezoeken of tellen een bezoeker gedurende het hele kalenderjaar als een unieke bezoeker: iemand die de site bezoekt in bijvoorbeeld maart, mei en november telt als één unieke bezoeker tijdens het betreffende kalenderjaar.

Eveneens vijf instellingen hebben een uitstekend beeld van de achtergronden van het begrip pageviews. Zij weten welke pagina's worden meegeteld. Hieronder enkele voorbeelden:

Alle informatiepagina's / informatie-eenheden worden gelogd, dus inclusief pdf, Word, powerpoint en flash. Niet gif bestanden, deze tellen als hits. Ook elke dynamische pagina wordt geregistreerd. Duizend zoekacties in een bestand leveren duizend dynamische pagina's op, deze worden alle geregistreerd, maar zijn niet herkenbaar als duizend verschillende pagina's. Er wordt alleen rekening gehouden met het url-gedeelte voor het vraagteken. Overigens levert het doorklikken vanuit de website naar een achterliggende database twee bezoeken / pageviews op. Deze actie wordt dus dubbel geteld.

Alle pagina's zijn van een tag voorzien. Dan wel afzonderlijk bij platte html-websites, dan wel via een code in het template van het Content Management Systeem. Daarmee worden ook automatisch dynamische pagina's getagd. Het pakket geeft geen inzage in het gebruik van pdf-bestanden en flash, omdat deze niet van een tag zijn voorzien. Dit is een gemis. Er is wel een speciale code beschikbaar om dit gebruik te meten. Hiervoor is programmeerwerk nodig. Dit gaat ook gebeuren.

Bekeken pagina's met antwoordcode 304 worden wel meegeteld. Er zijn echter uitzonderingen. Of er een 304 melding wordt geregistreerd hangt af van de instelling van de browser. Bovendien kan een provider, om netwerkverkeer te voorkomen, besluiten om een complete site elke twee minuten te downloaden (bijvoorbeeld nu.nl en mogelijk ook onze website, je weet het niet), zodat men een versie te zien krijgt die hooguit twee minuten oud is.

De mate van deskundigheid is nauw verwant met de functie van de contactpersoon. Deze varieert nogal. Sommigen hebben een algemene functie, zoals directeur, conservator of manager erfgoed. In de meeste gevallen valt de verantwoordelijkheid voor webstatistieken bij meer gespecialiseerde medewerkers, zoals een communicatiemedewerker, medewerker ICT, webmaster, webcoördinator, webredacteur, coördinator informatisering en digitalisering, medewerker gebruik(er)sonderzoek.

Aanpassingen en correcties

Alle instellingen hebben de standaarddefinitie van het pakket overgenomen. In sommige gevallen is er geen sprake van standaarddefinitie, maar kan men zelf parameters opgeven, bijvoorbeeld de periode waarin iemand unieke bezoeker kan zijn.

Ook volgt men in alle gevallen de terminologie van het pakket, ook al is men er zich van bewust dat deze soms onduidelijk is. Zo hanteert een pakket de begrippen visitors en unique visitors. Met visitors worden dan eigenlijk bezoeken bedoeld. Een ander pakket maakt een onderscheid tussen total visitors en total unique IP's. De twee instellingen die dit pakket gebruiken hebben geen goed inzicht in het verschil tussen deze twee begrippen.

Correcties komen een enkele keer voor. Bij een archief was de website gedurende een bepaalde periode uitgevallen. Op basis van extrapolatie zijn cijfers voor de ontbrekende periode berekend en opgeteld bij het door het pakket aangeleverde totaal. Een museum filtert niet-inhoudelijke zoekacties van medewerkers uit, bijvoorbeeld naar het telefoonnummer van een collega. Een bibliotheek geeft desgevraagd aan dat het uifilteren van bezoeken door medewerkers wel wenselijk zou zijn, maar stuit op het praktische bezwaar dat bezoeken van medewerkers niet te onderscheiden zijn van bezoeken van bezoekers in de studiezaal. Een andere bibliotheek doet juist bewust geen poging om cijfers te corrigeren vanuit de gedachte dat het toch geen absolute waarden zijn. Men hecht eigenlijk alleen belang aan trends, niet aan absolute cijfers.

De meeste pakketten filteren pageviews door robots uit op basis van een standaardlijst. Een bibliotheek heeft in het verleden zelf pageviews van andere harvesters uitgefilterd. Wanneer daar aanleiding toe is, zou dit weer kunnen gebeuren.

Praktisch belang

Voor zeven instellingen is het analyseren van webstatistieken op enigerlei wijze van praktisch belang. De aandacht gaat vooral uit naar het aanpassen van de website, op grond van de volgende aspecten:

- Het bezoek van afzonderlijke pagina's. Voorbeelden van praktische toepassingen zijn het verplaatsen van een weinig aangeklikt onderdeel op de homepage naar een minder prominente positie, of omgekeerd het meer naar voren halen van onderdelen die minder gebruikt worden dan verwacht. Een bibliotheek geeft als voorbeeld het geringe gebruik van cd-rom bestanden. Men overweegt die meer zichtbaar te maken op de website om het gebruik te bevorderen. Dit voorbeeld illustreert al dat webstatistieken alleen niet voldoende zijn maar ook een interpretatie vereisen: men kan een geringe mate van gebruik aangrijpen om een pagina meer naar voren te halen of juist meer naar achteren te verplaatsen.

- De herkomst van de bezoekers. Voor een museum is een grote mate van bezoek uit het buitenland een argument om de site nog meer dan nu het geval is tweetalig te maken. Ook probeert men in te schatten in hoeverre bezoekers deel uitmaken van het professionele veld. Men kan dat vrij goed inschatten, bezoekers uit Santa Monica zijn zeer waarschijnlijk collega's van het Getty Museum. De mate waarin de site bezocht wordt door professionals dan wel buitenstaanders kan gevolgen hebben voor de inrichting ervan.
- Het aantal keren dat de site wordt bezocht via een zoekterm in AdWords. Een museum gebruikt de website expliciet om zoveel mogelijk bezoekers te trekken. Daarom adverteert men met honderd zoektermen via Google AdWords. Wie in Google een dergelijke zoekterm intypt, krijgt als eerste zoekresultaat de gesponsorde link(s) te zien, waaronder de site van het betreffende museum. Het museum houdt bij hoe vaak vanuit elke term daadwerkelijk wordt doorgeklikt naar de site om indien nodig de keuze van de zoektermen te veranderen. Tevens bevat de site een aantal toeristische dagarrangementen. Ook hiervan gaat men na in hoeverre deze worden aangeklikt.
- Het aantal terugkerende bezoekers. Een archief vraagt zich af of een laag aantal terugkerende bezoekers betekent dat het aanbod niet interessant genoeg is.

Voor vijf van de zes overige instellingen geldt dat zij nog niet zijn toegekomen aan dergelijke analyses. De laatste instelling, een bibliotheek, besteedt hier bewust weinig aandacht aan. Het verbeteren van de website is erg belangrijk, maar men hecht meer belang aan usability studies dan aan analyse van webstatistieken.

Een andere toepassing is het stellen van prioriteiten bij digitalisering of restauratie. Zo kent de website van een streekarchief onder meer een menu met steden en dorpen in de regio. Indien een bepaalde plaats vaak wordt aangeklikt, kan dat een argument zijn om meer materiaal te digitaliseren. Maar ook een geringe mate van gebruik in combinatie met een gering aanbod kan een argument zijn voor verdere digitalisering. Dit voorbeeld illustreert weer dat een interpretatieslag vereist is. Factoren waarmee men rekening moet houden zijn niet alleen het aantal pageviews of bezoeken, maar bijvoorbeeld ook het aanbod van gedigitaliseerd materiaal en het inwonersaantal. Databasestatistieken kunnen eenzelfde rol vervullen bij het stellen van prioriteiten bij het digitaliseren van inventarissen.

Ten slotte geven webstatistieken en raadpleeggegevens van catalogi en databases inzicht in de behoeften van de gebruikers, ook al leidt dat niet altijd tot concrete activiteiten. Daarbij is men vooral geïnteresseerd in veel gebruikte zoektermen, veel bekeken pagina's, entree en exit pagina's en de herkomst van de gebruikers.

Webstatistieken worden niet of nauwelijks gebruikt om inzicht te krijgen in het gebruik van catalogi en databases. Hiervoor zijn afzonderlijke, meer op maat gesneden gegevens beschikbaar, zoals het aantal sessies, het totaal aantal zoekacties, het aantal zoekacties per ingang, het aantal zoekacties met nul of meer treffers en een overzicht van ingetypte zoektermen. Een bibliotheek die al jaren lang geen raadpleegcijfers van de catalogus heeft ontvangen hecht nog wel belang aan het aantal bezoeken dat is afgelegd aan de catalogus.

Webstatistieken als succesfactor

Negen van de dertien ondervraagde instellingen beschouwen het gebruik van de website als een belangrijke prestatie-indicator. Hun streven is zich te profileren als een instelling die zich richt op digitale dienstverlening, zij willen dit ook in de webstatistieken weerspiegeld zien. Een meer pragmatische reden is ook dat het grootste deel van het bezoek komt via de website en het fysieke bezoek afneemt. Men heeft wel twijfels over de betrouwbaarheid van de cijfers

en hecht daarom vooral waarde aan trends.

Redenen om niet veel waarde te hechten aan webstatistieken als succesfactor zijn:

- Het is nu nog te vroeg, het aanbod aan gedigitaliseerd materiaal op de website is onvoldoende (museum)
- Webstatistieken zijn uitsluitend van praktisch belang (museum)
- Het belang van webstatistieken is vooral dat je iets kan zetten tegenover de afname van het aantal bezoekers op de studiezaal. Dat het bezoek aan de website toeneemt ligt erg voor de hand, het zou wel merkwaardig zijn als dat niet zo zou zijn (archief)
- Het gebruik van dure externe bestanden is veel belangrijker (universiteitsbibliotheek)

Verlaglegging

Elf van de dertien bevraagde instellingen zeggen webstatistieken op te nemen in het jaarverslag. Een uitzondering vormen een museum dat nog maar kort ervaring heeft met deze gegevens en een bibliotheek die veel meer belang hecht aan gebruiksgegevens van externe digitale bestanden en zich bovendien sterk bewust is van de onbetrouwbaarheid van webstatistieken.

Gevraagd is ook welke gegevens men opneemt en in hoeverre deze van een toelichting voorzien zijn. De antwoorden zijn niet in deze rapportage verwerkt. Paragraaf 4 is afzonderlijk gewijd aan de analyse van de in jaarverslagen opgenomen webstatistieken en geeft hiervan een beter beeld.

Zes instellingen vervaardigen ook meer uitgebreide rapportages voor het management of de 'broodheren'. Rapportages voor het management zijn bedoeld als beleidsinstrument, rapportages voor de broodheren gelden als verantwoording, soms ook een rechtvaardiging van de voor digitalisering beschikbaar gestelde middelen.

3.3. Conclusies

1. De mate van inzicht in de achtergronden van webstatistieken loopt sterk uiteen. Sommigen hebben zich er nauwelijks in verdiept, anderen zijn goed op de hoogte van de mogelijkheden en valkuilen. Sommige instellingen ook beschikken hiervoor over gespecialiseerde medewerkers, andere niet.
2. Er is behoefte aan een contactorgaan, waarin erfgoedinstellingen ervaringen kunnen uitwisselen over webstatistieken. Het onderzoek zelf al had als resultaat dat men zich meer is gaan interesseren in deze problematiek.
3. De door de pakketten aangeleverde gegevens worden in bijna alle gevallen zonder correctie overgenomen. Sommigen vinden correcties wel zinvol om tot meer betrouwbare gegevens te komen, één instelling is echter van mening dat ook deze inspanningen niet leiden tot betrouwbare gegevens en men vooral oog moet hebben voor trends.
4. Zeven instellingen analyseren de webstatistieken voor praktische doeleinden, zoals het aanpassen van de website, het stellen van prioriteiten bij (verdere) digitalisering of het trekken van meer bezoekers.
5. Negen instellingen beschouwen het gebruik van de website als een belangrijke prestatie-indicator, al was het maar omdat het fysieke bezoek afneemt.

4. Webstatistieken in online jaarverslagen

4.1. Inleiding

Het laatste deelonderzoek richtte zich op de vraag of erfgoedinstellingen in hun jaarverslag melding maken van webstatistieken en zo ja, op welke wijze. Bij het onderzoek waren weer de 112 instellingen betrokken aan wie eerder de vragenlijst was toegestuurd. Van precies de helft van de instellingen (n=56) werd een jaarverslag op internet gevonden. Daarbij is de volgende procedure gevolgd.

1. Via Google is gezocht naar de website van de instelling. Van elke instelling is de site gevonden.
2. Binnen de site is op verschillende wijzen geprobeerd een jaarverslag op te sporen: via de menustructuur (zoals Organisatie of 'Over ons'), via de zoekfunctie (indien aanwezig), via de sitemap (indien aanwezig).
3. Wanneer dit niets opleverde is nog gebruik gemaakt van de advanced zoekfunctie van Google door als zoekvraag in te typen: jaarverslag site:www.xxx.nl, waarbij xxx.nl staat voor het url van de website van de instelling.
4. In alle gevallen is gekozen voor het meest recente verslag.
5. De tekst is doorgebladerd met speciale aandacht voor onderdelen zoals Bezoekers en Kengetallen. Bovendien is binnen de tekst gezocht op de term 'web' om meer verborgen passages op te sporen.

Tabel 9 toont de verdeling over de verschillende typen instellingen

| Type instelling | Aantal in steekproef | Jaarverslag op internet | % |
|-----------------------|----------------------|-------------------------|-----|
| Bibliotheken | 12 | 8 | 67% |
| Archieven | 38 | 13 | 34% |
| Musea | 54 | 31 | 57% |
| Combinaties / overige | 8 | 4 | 50% |
| Totaal | 112 | 56 | 50% |

Tabel 9. Jaarverslagen op internet per type instelling

Het merendeel van de jaarverslagen had betrekking op de jaren 2007 en 2008. Tabel 10 toont de verdeling per type instelling.

| Type instelling | 2005 | 2006 | 2007 | 2008 |
|-----------------------|------|------|------|------|
| Bibliotheken | 0 | 0 | 4 | 4 |
| Archieven | 0 | 4 | 8 | 1 |
| Musea | 1 | 1 | 21 | 8 |
| Combinaties / overige | 0 | 0 | 2 | 2 |
| Totaal | 1 | 5 | 35 | 15 |

Tabel 10. Rapportagejaar per type instelling

In 37 jaarverslagen (66%) wordt melding gemaakt van webstatistieken. Dit is een indicatie van het belang dat erfgoedinstellingen inmiddels hechten aan deze gegevens, al dient men zich te realiseren dat dit resultaat niet zonder meer gegeneraliseerd kan worden naar de gehele populatie van erfgoedinstellingen in Nederland. In de eerste plaats berust de steekproef van de 112 instellingen op het feit dat zij geantwoord hebben op het eerdere onderzoek De Digitale

Feiten. In de tweede plaats zijn alleen jaarverslagen bestudeerd die via de website toegankelijk zijn. Beide criteria kunnen ertoe geleid hebben dat juist de meer op digitalisering en informatietechnologie gerichte instellingen bij het onderzoek betrokken zijn. Er is zelfs bewust voor deze wat meer selectieve aanpak gekozen om de kans om jaarverslagen met opgave van webstatistieken aan te treffen zo groot mogelijk te maken. Bijlage 4 geeft een overzicht van de 37 instellingen en de internetadressen van de bestudeerde jaarverslagen.

In tabel 11 zijn de resultaten uitgesplitst naar type instellingen. Opvallend is dat jaarverslagen van bibliotheken relatief weinig webstatistieken bevatten. Zeker bij de universiteitsbibliotheken wordt dat gecompenseerd door uitgebreide rapportages van het gebruik van digitale bestanden, zoals catalogi, bibliografische databases en fulltext bestanden van elektronische tijdschriften.

| Type instelling | Jaarverslag op website | Vermelding webstatistieken | % |
|-----------------------|------------------------|----------------------------|-----|
| Bibliotheken | 8 | 2 | 25% |
| Archieven | 13 | 12 | 92% |
| Musea | 31 | 20 * | 65% |
| Combinaties / overige | 4 | 3 | 75% |
| Totaal | 56 | 37 | 66% |

* waarvan twee zonder concrete cijfers

Tabel 11. Online jaarverslagen met webstatistieken op internet per type instelling

Onderstaand overzicht is een voorbeeld van gebruikscijfers van digitale bestanden door universiteitsbibliotheken, in dit geval de bibliotheek van de Universiteit Utrecht.³

Raadplegingen digitale bronnen

Een request is het aantal door een gebruiker opgevraagde items als resultaat van een zoekactie. Onder opvragen wordt verstaan het inzien, downloaden, e-mailen en printen van items, voor zover deze acties kunnen worden geregistreerd en gecontroleerd door de server (en niet door de browser).

| 11 grootste full text providers | Aantal full-text raadplegingen* | | | |
|---------------------------------|---------------------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|
| | 2005 | 2006 | 2007 | 2008 |
| ScienceDirect | 838.742 | 1.060.561 | 1.104.910 | 1.117.725 |
| Highwire | 411.358 | 783.032 | 571.676 | 526.038 |
| Jstor | 216.677 | 299.874 | 404.475 | 384.674 |
| Ebsco | 95.980 | 232.152 | 351.606 | 380.424 |
| MetaPress | 124.710 | 159.274 | 215.793 | 259.867 |
| Nature | 123.986 | 138.306 | 145.923 | 162.321 |
| Blackwell | 75.220 | 114.461 | 137.208 | 75.783 |
| Wiley | 65.253 | 73.778 | 81.025 | 152.258 |
| Ovid | 38.863 | 57.892 | 78.928 | 75.261 |
| Oxford UP Journals | 54.978 | 68.669 | 76.913 | 103.592 |
| ACS | 40.946 | 47.965 | 48.338 | 42.716 |
| Totaal top 11 | 2.086.713 | 3.035.964 | 3.216.795 | 3.280.659 |
| Totaal alle bestanden | > 2.223.442 | > 3.115.621 | > 3.436.000 | > 3.419.096 |

Een zoekactie is een specifieke zoekvraag die wordt ingediend door het verzenden van het zoekformulier naar de server van de online dienst.

| 13 meest gebruikte bibliografische bestanden** | Aantal zoekacties* | | | |
|--|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|
| | 2005 | 2006 | 2007 | 2008 |
| PiCarta | 703.708 | 795.597 | 734.361 | 648.577 |
| Academic Search Elite | 138.051 | 379.071 | 541.727 | 462.909 |
| PsycINFO | 272.475 | 286.032 | 351.055 | 207.829 |
| ISI Web of Science | 266.072 | 305.116 | 340.448 | 390.699 |
| Scopus | | 105.119 | 169.028 | 194.565 |
| ISI Web of Knowledge portal usage (sessions) | 121.318 | 153.223 | 142.616 | 142.712 |
| Nexis service | 94.696 | 96.374 | 87.797 | 72.685 |
| NCC | 106.794 | 79.021 | 48.151 | 37.698 |
| ISI Journal Citation Reports | 43.129 | 73.249 | 45.244 | 46.370 |
| Embase | 17.701 | 15.335 | 41.201 | 44.660 |
| Crosssearch | | 34.323 | 36.574 | 24.047 |
| MathSciNet | 39.341 | 34.158 | 35.024 | 44.664 |
| ERIC Database | 43.504 | 3.095 | 25.326 | 19.450 |
| Totaal top 13 | 1.846.789 | 2.359.713 | 2.598.552 | 2.336.865 |
| Totaal alle bestanden | > 2.404.020 | > 2.732.219 | > 3.100.000 | > 2.492.455 |

** Sommige bestanden, zoals Pubmed, leveren geen cijfers aan.

³ <http://www.uu.nl/NL/Bibliotheek/over/jaarverslagen/Documents/UBU%20Jaarverslag%202008.pdf>

4.2. Resultaten

4.2.1. Indicatoren

De 37 instellingen hanteren tezamen 67 indicatoren. Het meest voorkomend zijn het aantal bezoeken (n=22) en het aantal bezoekers (n=21), op ruime afstand gevolgd door het aantal pageviews (n=11). Incidenteel vermeld worden het aantal hits (n=4), piektijden (in maanden, weekdays of uren, n=3), herkomst van het bezoek naar land (n=3), herkomst van het bezoek naar de voorgaande actie (bijvoorbeeld via Google, n=1), de gemiddelde tijdsduur van het bezoek (n=1) en het aantal digitale reacties (n=1). Het aantal pageviews per bezoek is een afgeleide uit twee ruwe gegevens en wordt drie keer expliciet genoemd.

Tabel 12 laat tevens zien hoe deze indicatoren verdeeld zijn over het aantal gehanteerde indicatoren. Veertien instellingen hanteren één enkele indicator. In bijna alle gevallen zijn dat bezoeken of bezoekers, in één geval pageviews en in één geval hits. Zestien instellingen hanteren twee indicatoren, de overige zeven een drietal.

In tabel 13 zijn de indicatoren uitgesplitst per type instelling. Wellicht met uitzondering van het feit dat pageviews relatief populair zijn bij musea, zijn er nauwelijks verschillen zichtbaar tussen de instellingen. Bezoekers en bezoeken zijn overal de meest gehanteerde criteria.

| | Een indicator | Twee indicatoren | Drie indicatoren | Totaal |
|-------------------------|---------------|------------------|------------------|--------|
| Bezoeken | 6 | 10 | 6 | 22 |
| Bezoekers | 6 | 11 | 4 | 21 |
| Pageviews | 1 | 7 | 3 | 11 |
| Hits | 1 | 2 | 1 | 4 |
| Piektijden | 0 | 1 | 2 | 3 |
| Herkomst (land) | 0 | 0 | 3 | 3 |
| Herkomst (vorige actie) | 0 | 0 | 1 | 1 |
| Gemiddelde tijd | 0 | 1 | 0 | 1 |
| Digitale reacties | 0 | 0 | 1 | 1 |
| (pageviews per bezoek) | 0 | (3) | 0 | (3) |
| Totaal | | | | 67 |
| Aantal instellingen | 14 | 16 | 7 | 37 |

Tabel 12. Aantal indicatoren per instelling en frequentie indicatoren

| | Biblio- theken | Archieven | Musea | Combinaties / Overige | Totaal |
|------------------------|-------------------|-----------|-------|--------------------------|--------|
| Bezoeken | 1 | 8 | 12 | 1 | 22 |
| Bezoekers | 1 | 8 | 10 | 2 | 21 |
| Pageviews | 0 | 2 | 8 | 1 | 11 |
| Hits | 0 | 1 | 2 | 1 | 4 |
| Piektijden | 0 | 1 | 2 | 0 | 3 |
| Herkomst bezoek(land) | 0 | 1 | 2 | 0 | 3 |
| Herkomst (vorige actie | 0 | 0 | 1 | 0 | 1 |
| Gemiddelde tijd | 0 | 0 | 1 | 0 | 1 |
| Digitale reacties | 0 | 1 | 0 | 0 | 1 |
| (pageviews per bezoek) | 0 | 0 | (3) | 0 | (3) |

Tabel 13. Indicatoren per type instelling

4.2.2. Terminologie

De terminologie is niet altijd duidelijk of consistent. Vaak is het onduidelijk of men nu doelt op bezoekers dan wel op bezoeken.

Het aantal gebruikers van St. Papua Cultureel Erfgoed (PACE) is in december 2007 10.319. De bijbehorende tabel spreekt echter van 10.319 visits

Het jaarverslag van het Groninger Museum bevat de volgende passage:
Het gemiddelde aantal visits per dag 2353. Totaal aantal bezoekers 858.673
 In feite worden hier de begrippen visit (bezoek) en bezoeker als inwisselbaar beschouwd.

CODA maakt een onderscheid tussen het aantal bezoekers (200.654) en het aantal unieke IP-adressen (82.533). Gewoonlijk is het aantal bezoekers gebaseerd op het aantal IP-adressen, mogelijk bedoelt men met bezoekers eigenlijk bezoeken

Anderen halen de begrippen hits en visits door elkaar

Het Nederlands Muziek Instituut vermeldt in de tekst van haar jaarverslag dat in 2007 het aantal hits meer is dan 90.000 per jaar. De tabel vermeldt echter een aantal van 94.085 bezoeken. Kennelijk zijn hits en bezoeken door elkaar gehaald.

Bij Regionaal Archief Rivierenland doet zich hetzelfde probleem voor. Men spreekt zowel van 24.906 geregistreerde hits als van 24.906 bezoeken.

Sommige begrippen zijn niet duidelijk

Het Geld- en bankmuseum spreekt van unieke bezoeken. Gangbare begrippen zijn bezoeken en unieke bezoekers.

Het jaarverslag van het Zeeuws Archief spreekt zowel van bezoeken, unieke bezoeken (in 2007 175.779) en digitale bezoeken (in 2007 284.311). Het begrip digitale bezoeken is op zijn minst niet gangbaar. Zie ook de tabel op pagina 45.

4.2.3. Presentatie

In de meeste jaarverslagen worden de gegevens gepresenteerd in tabelvorm, zonder al te veel toelichting. Vaak tonen deze tabellen ook de resultaten van het vorig jaar of vorige jaren, zodat groeicijfers zichtbaar zijn. Soms worden de behaalde resultaten gerelateerd aan de gestelde doelen. Webstatistieken kunnen deel uitmaken van algemene tabellen over het publieksbereik, dan wel opgenomen zijn in afzonderlijk tabellen. Onderstaand volgen enkele voorbeelden.

1. Tabel met afzonderlijke webstatistieken, vergelijking met vorige jaren (Muiderslot)

Hits en visits op www.Muiderslot.nl

| | 2003 | 2004 | 2005 | 2006 | 2007 |
|--------|-----------|-----------|-----------|-----------|------------|
| Hits | 1.609.105 | 2.922.302 | 4.221.832 | 6.409.653 | 11.498.384 |
| Visits | 68.287 | 123.879 | 168.843 | 187.252 | 226.605 |

2. Tabel met webstatistieken als onderdeel van publiekbereik in het algemeen, vergelijking met voorgaand jaar (Museon)

| | 2007 | 2006 |
|---|----------------|----------------|
| Individuele bezoekers | 117.500 | 97.000 |
| Leerlingen voor museumlessen | 37.500 | 37.500 |
| Overig groepsbezoek inclusief schoolreizen | 12.000 | 12.500 |
| Lezingen, cursussen, workshops, auditorium-activiteiten | 11.500 | 12.000 |
| Totaal bezoek | 178.500 | 159.000 |
| Bezoekers website | 420.000 | 247.000 |

3. Tabel met beoogde en gerealiseerde resultaten (Instituut voor Beeld en Geluid)

| WEBBEZOEK | DOEL | REALISATIE | % JAAR |
|------------------|---------|------------|--------|
| Bezoeken | 700.000 | 845.333 | 121% |
| unieke bezoekers | 550.000 | 550.957 | 100% |

4. Tabel met onderverdeling naar herkomst.

Voor Papua Cultureel Erfgoed is het van belang te weten hoeveel bezoekers komen uit Indonesië. Daarom presenteert men een tabel met uitsplitsing van webbezoekers per land.

c. Top zeven gebruikers naar herkomst (in aantallen hits)

| Maand | Nederland | VS - com | Duitsland | Indonesië | België | Australië | VS - educatief |
|--------|-----------|----------|-----------|-----------|--------|-----------|----------------|
| feb-07 | 62304 | 32824 | 6819 | 4177 | 3727 | 1749 | 168 |
| mrt-07 | 77384 | 34924 | 6701 | 6493 | 4073 | 1821 | 167 |
| apr-07 | 53725 | 45996 | 6220 | 14142 | 7276 | 506 | 340 |
| mei-07 | 64441 | 39660 | 1804 | 11644 | 8270 | 337 | 497 |
| jun-07 | 60220 | 32685 | 1462 | 10720 | 4266 | 423 | 704 |
| jul-07 | 51978 | 34669 | 3869 | 11149 | 3165 | 1596 | 3405 |
| aug-07 | 60006 | 27111 | 748 | 21224 | 2595 | 286 | 244 |
| sep-07 | 64552 | 19832 | 442 | 20055 | 3415 | 715 | 59 |
| okt-07 | 80524 | 30040 | 1648 | 17419 | 7285 | 1139 | 184 |
| nov-07 | 69584 | 34476 | 3254 | 22211 | 6418 | 739 | 439 |
| dec-07 | 61018 | 29725 | 1746 | 12521 | 3816 | 636 | 622 |

4.2.4 Toelichting

Acht jaarverslagen geven enige uitleg over de begrippen of meetmethoden.

Onder een bezoek wordt verstaan het opvragen van één of meer pagina's of andere klikacties binnen een website of informatiedienst, zonder dat binnen die reeks een pauze optreedt van langer dan een uur.

(Koninklijke Bibliotheek).

NB De omschrijving van bezoek wijkt af van de gangbare omschrijving waarbij men als grens een tijdsduur van dertig minuten hanteert.

Een unieke bezoeker kan de site meerdere malen bezocht hebben (Bezoeken)

(Rijksmuseum)

Tegenwoordig wordt er op twee manieren geteld: bezoekers en pageviews. Dit is redelijk verwarrend want wat thans pageviews genoemd wordt, heette vroeger bezoekers.

(Museum Boerhaave)

Bij het aantal pageviews was sprake van een 'relatieve' daling ten opzichte van 2006. De daling is veroorzaakt doordat gebruikers met minder muisklikken – en dus minder pageviews – de gewenste informatie kunnen vinden.

(Stadsarchief Amsterdam)

Werd de website in 2006 nog 350.000 keer bezocht, in 2007 groeide dit aantal tot 430.000..... Hoeveel individuele gebruikers achter deze bezoekaantallen verscholen gaan, is moeilijk eenduidig vast te stellen. Het bureau Sitestat, dat onze website statistisch beheert, raamt het netto aantal bezoekers (aan de hand van cookies en IP-adressen) op 118.000. Naar de inzichten van het BHIC moet dit als een absolute bovengrens worden gezien. Het zou immers inhouden dat de bezoekfrequentie per individu slechts 3,6 bedraagt en dat is voor informatieve sites als die van het BHIC wel erg laag. Gaan we uit van landelijke bezoekfrequentiecijfers, dan kan het aantal individuele bezoekers worden geschat op 40.000, met als absolute ondergrens 21.000. Het spreekt voor zich dat de onderzoeksmethode in 2008 nader verfijnd zal worden.

(Brabants Historisch Informatie Centrum)

Het grote verschil tussen het totaal aantal bezoekers in 2005 en 2006 heeft te maken met een verfijndere manier van registreren van het reële aantal bezoekers. De cijfers van 2005 zijn inclusief zoekrobots, de cijfers van 2006 zijn exclusief zoekrobots (Cultuur Onder Dak Apeldoorn)

Het aantal bezoeken van de website van het Gelders Archief bedroeg 97.300. Helaas is dit aantal niet vergelijkbaar met de webcijfers van de afgelopen vijf jaar. Dit heeft te maken met het gebruik van een nieuw, meer betrouwbaar statistiekprogramma. Deze teller maakt gebruik van 'page tagging'. Eerder gebruikte tellers werkten op basis van 'logfile analyse' Het vergelijken van webcijfers van verwante organisaties en websites is een riskante zaak. De gebruikte tellers en definities van statistiekbegrippen kunnen onderling sterk verschillen. (Gelders Archief)

Het bezoek op de website was echter het laatste verslagjaar ten opzichte van het voorgaande gigantisch gedaald! Deze daling bleek niet een tanende belangstelling te zijn, maar door meerdere technische oorzaken bij de provider. Dit waren:

- *Wijziging van provider.*
- *Technische storingen van de webhost.*
- *Uitvallen van de zoekfunctie op de website.*

Alleen het eerste kwartaal heeft juiste gegevens opgeleverd, 24.906 geregistreerde hits, maar daarna is het onbetrouwbaar geworden, zodat voor het gehele verslagjaar geen betrouwbare cijfers gegeven konden worden van het internet gebruik van onze website.

(Regionaal Archief Rivierenland)

Slechts in een geval wordt de naam van het pakket genoemd. Daarbij ging het om een wijziging van het pakket en daarmee een verklaring voor verschillen met de cijfers van het vorig jaar.

Het aantal bezoeken voor 2006 was gebaseerd op cijfers van de webcounter Thecounter.com. Sinds het najaar 2006 is geteld met behulp van Webalizer, welke op andere wijze gegevens verwerkt.

(Nederlands Muziek Instituut)

4.2.5 Deelstatistieken

Zes instellingen presenteren ook webstatistieken van onderdelen van de website,

1. Onderstaande tabel geeft inzicht in het gebruik van onderdelen van de website van Museum Boerhaave, zoals de tentoonstellingen Soundbites en Mijn Huid.

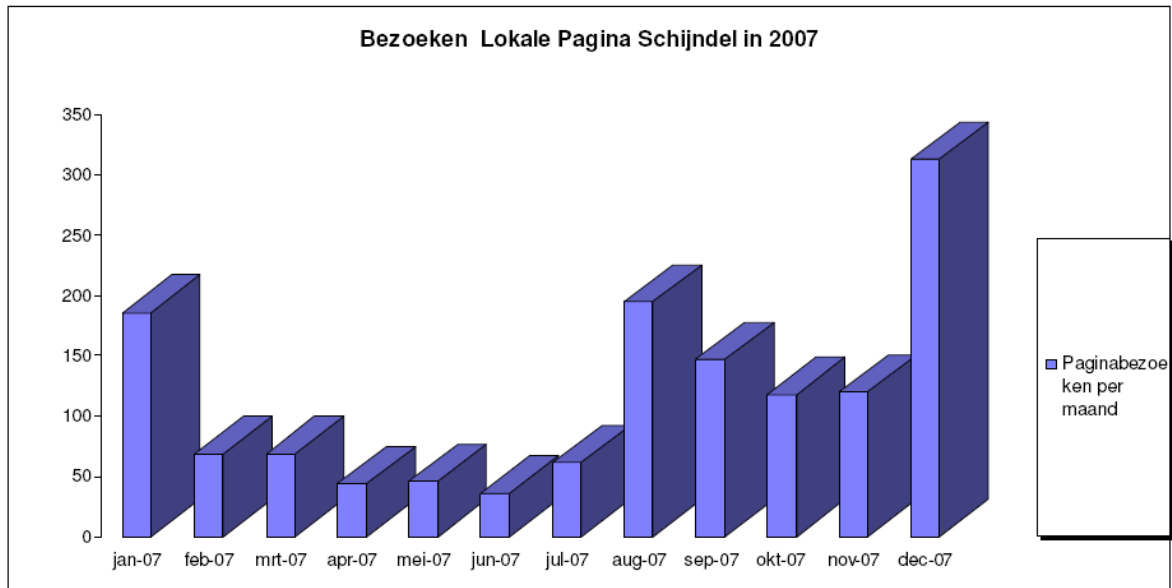
| Numerieke gegevens ICT | 2007 | | 2006 |
|------------------------|-----------|-----------|---------------------|
| | pageviews | bezoekers | pageviews/bezoekers |
| Homepage | 46 031 | 41 982 | 46 495 |
| Activiteiten | 3 437 | 3 159 | 3 236 |
| Onderwijs | 3 575 | 3 233 | 3 655 |
| Soundbites | 8 378 | 6 389 | |
| Mijn Huid | 4 876 | 3 756 | |

2. Bijna 900.000 mensen bezochten de website van het Mauritshuis. De site over de tentoonstelling *Hollanders in Beeld* trok bijna 40.000 bezoekers

3. De website van Slot Loevestein werd 143.000 keer bezocht. In 2007 zijn twee informatiepakketten voor het basisonderwijs aan de website toegevoegd, die respectievelijk 6.268 en 4.473 keer zijn gedownload.

4. De website van het Brabants Historisch Informatie Centrum bevat ook een groot aantal lokale pagina's: geschiedenisboekjes op internet waar nieuwe bewoners, scholieren, heemkundigen op zoek kunnen gaan naar het verleden van hun eigen dorp of stad. Onderstaande grafiek toont de schommelingen in het gebruik. Deze worden als volgt verklaard:

De lokale pagina van Schijndel werd eind 2006 gelanceerd. Na een bemoedigend begin zakten de bezoekcijfers dramatisch. In augustus 2007 wordt er op de gemeentelijke website een link naar de lokale pagina geplaatst, waardoor het gebruik weer tot boven het oorspronkelijke niveau stijgt. Daarna zakt het weer wat in, maar met een hoger gemiddeld niveau dan voorheen. In december 2007 vindt er weer een BHIC-presentatie op locatie plaats en het patroon herhaalt zich: een nog grotere piek dan voorheen.



5. De hoofdsite en de diverse subsites van het Gemeentearchief Rotterdam hebben in 2007 in totaal meer dan 348.000 (unieke) bezoekers getrokken ... Vooral de Digitale Stamboom genereert veel bezoek, tenminste 15% van het totaal.

6. Het jaarverslag van het Zeeuws Archief geeft cijfers over het bezoek aan de onderdelen Zeeuwen Gezocht (ISIS) en Zeeland in Beeld.

| | 2000 | 2004 | 2005 | 2006 | 2007 |
|-------------------------------------|---------|-----------|-----------|-----------|-----------|
| Dienstverlening via internet | | | | | |
| Unieke bezoeken website | | | | 192.473 | 175.779 |
| Digitale bezoeken website | 33.464 | 312.104 | 299.547 | 274.105 | 284.311 |
| Bekeken pagina's website | 149.162 | 1.560.520 | 1.886.609 | 1.613.252 | 1.686.847 |
| Unieke bezoekers ISIS ** | | | | 147.153 | 169.541 |
| Bekeken pagina's ISIS | - | 764.029 | 869.148 | 1.585.670 | 1.862.567 |
| Digitale reacties n.a.v. ISIS | - | 3.051 | 2.885 | 2.282 | 2.450 |
| Digitale bezoeken Zeeland in Beeld | - | 20.184 | 26.246 | 18.138 | 19.812 |

4.2.6 Statistieken van verwante websites.

Vijf instellingen geven informatie over het gebruik van verwante websites

1. Het jaarverslag van het Nationaal Archief vermeldt naast het aantal bezoeken aan de eigen websites ook het aantal bezoekers van de landelijke genealogische site Genlias.

2. Het jaarverslag van het Fotomuseum vermeldt naast het aantal bezoeken aan de eigen website ook het aantal bezoeken aan de portaalwebsite Photostart.nl (die beheerd wordt in samenwerking met PhotoQ en de Fotografiefederatie) en de website met de nationale fotografiebibliotheek.

3. Het Rijksmuseum van Oudheden geeft in haar jaarverslag informatie over het gebruik van www.museumkennis.nl.

Deze vraaggestuurde site is een samenwerkingsverband tussen Museum Volkenkunde, Naturalis en het RMO. De website omvat een database met meer dan 6.000 artikelen over de collecties van de drie musea. Bezoekers kunnen vragen stellen die in een gezamenlijke postbus binnenkomen en door de musea zelf beantwoord worden.

| Museumkennis.nl | Doel | 2006 | 2007 | 2008 |
|-------------------|---------|---------|---------|---------|
| Bezoeken | 200.000 | 337.000 | 356.000 | 557.000 |
| Antwoord op vraag | 250 | 222 | 440 | 428 |

3. Het jaarverslag van het Stadsarchief Heerlen (Rijckheyt) toont het aantal bezoekers van de eigen website en het aantal zoekvragen in www.archieven.nl.

Dit is een landelijke website waarin archievenoverzichten, inventarissen, nadere toegangen en collecties op een publieksvriendelijke manier zijn te raadplegen. De site geeft informatie en gegevens van 52 Nederlandse archiefinstellingen weer. Ook Rijckheyt levert inhoud voor deze website. In 2007 zijn 2.898.093 zoekvragen aan de website gesteld. Een toename ten opzichte van 2006 van 23%. In de rangorde heeft Rijckheyt in 2007 goed gepresteerd en is geëindigd op plaats 11 (van 52) met bijna 72.000 zoekvragen. In 2006 waren dat er nog 21.825 (goed voor plaats 14 in de rangorde). Een stijging met 230% derhalve.

4. Het jaarverslag van het Gelders Archief vermeldt gebruiksgegevens van sites zoals www.gelderland1940-45.nl en www.mijngelderland.nl en haar aandeel in het aantal zoekvragen in www.archieven.nl.

| | Bezoeken | Bezoekers | Scores | Zoekvragen |
|--|----------------|----------------|---------------|------------------|
| www.geldersarchief.nl | 97.300 | 64.000 | | |
| www.gelderland1940-1945.nl | | 12.760 | | |
| Genlias, Gelders deel | | | | 1.281.263 |
| www.mijngelderland.nl | 108.427 | 60.615 | | |
| www.archieven.nl, Gelders Archief | | | | 95.778 |
| www.avag.nl | | 5.515 | | |
| Aquabrowser | | | 17.049 | |
| Programma-archief Omroep Gelderland gearhiveerd door het Gelders Archief | 333.719 | 309.851 | | |
| | 539.446 | 452.741 | 17.049 | 1.377.041 |

4.2.7. Relatie fysiek bezoek en webbezoek

Zeven instellingen leggen een expliciete relatie tussen de omvang van het fysieke bezoek en die van het webbezoek.

1. Het Gelders Archief ziet de toename van het webbezoek niet slechts als een compensatie van de afname van het fysiek bezoek, maar ook als een oorzaak.

Het aantal bezoeken aan de studiezaal bedroeg 6.950. Dat is bijna 9% minder dan in 2007.... De daling, die landelijk al enige jaren een trend is, wordt vooral veroorzaakt door de digitalisering van de collectie en het internetbezoek.

2. Het Regionaal Archief Rivierenland komt tot een soortgelijke conclusie.

De oorzaak van de daling van de afgelegde bezoeken is hoofdzakelijk het steeds meer beschikbaar komen van primaire informatie via de website van de archiefdienst

3. Slot Loevestein ziet de website ook als een middel om bezoekers te trekken. Niet alleen als bedreiging dus, maar ook als kans.

Meer dan een kwart van de bezoekers (28%) komt naar Loevestein door informatie op het internet. Gemiddels is dit bij musea 12%. Er wordt daarom steeds meer gebruik gemaakt van E-marketing.

4. Museon constateert dat bezoekers zich via de website voorbereiden op een bezoek aan het museum zelf

Opvallend is dat het bezoek aan de website in één jaar tijd bijna is verdubbeld en dat deze steeds vaker wordt geraadpleegd voordat men tot een bezoek aan het museum besluit.

5. Het Noordbrabants museum komt tot een soortgelijke conclusie.

Frequente museumbezoekers doen opvallend vaak aan virtueel museumbezoek; het bezoeken van museumsites staat 'het echte museumbezoek' kennelijk niet in de weg.... Er blijkt een duidelijke relatie tussen druk webbezoek en druk museumbezoek! De meest populaire dagen voor een bezoek aan de website zijn de zondag en de maandag; het is aannemelijk dat velen hun bezoek aan het museum voorbereiden door een bezoek aan de website.

6. Dit geldt ook voor het Gemeentearchief Rotterdam

Een enquête onder bezoekers van vorig jaar toonde aan dat van de 10 internetbezoekers er nog maar 3 naar de studiezaal gaan. De mensen die wel naar het archief komen, vragen gemiddeld meer stukken aan, hebben zich via de website goed voorbereid en stellen hoge eisen aan de dienstverlening.

7. Het BHIC vraagt zich af in hoeverre er overlap bestaat tussen fysiek en virtueel publiek.

Hoeveel studiezaalbezoekers maken gebruik van de website, hoeveel bezoekers van de website komen ooit in de studiezaal? Die verhoudingen zijn – afgaand op landelijke cijfers - aan stevige, onomkeerbare ontwikkelingen onderhevig.

Was in 2004 de helft van de studiezaalbezoeker nog nooit op de website van het betreffende archief geweest, in 2007 was dat nog maar een kwart. Met andere woorden: de studiezaalgebruiker gaat met de tijd mee. Tegenovergesteld is de ontwikkeling bij de raadpleger van de website: bracht in 2004 driekwart ook nog wel eens een bezoek aan de betreffende studiezaal, in 2007 is dat nog geen 60% meer. Met andere woorden: het internet biedt steeds meer soelaas, ook voor de serieuze onderzoeker. De groep die nog uitsluitend van digitale informatie gebruik maakt, groeit ondertussen gestaag: van 3% in 2005 tot 23% in 2007. Het is aan het BHIC om van de eigen internetsite een volwaardig en betrouwbaar medium te maken, met een gediversifieerd aanbod voor beginners en gevorderden. Geen geringe opgave!

4.3. Conclusies

1. De meeste instellingen nemen webstatistieken op hun jaarverslag. Dit geldt zeker voor archieven en musea. (Universiteits)bibliotheken geven uitgebreide cijfers over het gebruik van externe, digitale bestanden.
2. De meest gehanteerde indicatoren zijn het aantal bezoeken en het aantal bezoekers. Soms wordt nog het verouderde, misleidende begrip hits toegepast.
3. Het is lastig om de cijfers te interpreteren. Vaak ontbreekt een toelichting over definities en meetmethoden. De betekenis van met name het aantal (unieke) bezoekers is onduidelijk indien onbekend is of deze per dag of per maand worden geteld en hoe deze aantallen tot een jaarlijks totaal zijn gecumuleerd. Ook is de terminologie soms inconsistent, niet altijd is duidelijk of men met bezoekers niet eerder bezoeken bedoelt of omgekeerd.
4. Fysiek bezoek wordt gewoonlijk gemeten in termen van bezoeken, niet unieke bezoekers. Tenzij men geregistreerd wordt (zoals niet ongebruikelijk in archieven, of in het geval van bezitters van een museumjaarpas) is niet bekend of een bezoeker de instelling al eerder bezocht heeft in een bepaalde periode. Wellicht daarom is het begrip bezoeken voor erfgoedinstellingen een meer relevante indicator dan het begrip unieke bezoekers.

Bijlage 1: Vragenlijst

*Wilt u de door u gekozen antwoordmogelijkheden **vet** weergeven? Antwoorden op open vragen kunt u in een vakje intypen.*

| |
|--|
| Naam instelling E-mail adres contactpersoon Telefoonnummer |
|--|

1. Kunnen gebruikers via de website van uw instelling digitale reproducties van (onderdelen van) de materiële collectie bekijken?

- Ja
- Nee

2. Verzamelt uw instelling gebruiksstatistieken van de website?

- Ja
- Nee. Ga verder met vraag 5

3. Welk software pakket gebruikt uw instelling voor het vervaardigen van web statistieken?
NB Voorbeelden zijn Analog, AWStats, Google Analytics, NedStat

| |
|--|
| |
|--|

4. Welke gegevens acht u van belang voor een vergelijking met andere instellingen?
*Meerdere antwoorden mogelijk. Wilt u deze **vet** weergeven?*

1. Aantal bekeken pagina's (page views)
2. Aantal sessies (bezoeken)
3. Gemiddelde tijdsduur van het bezoek
4. Aantal bezoeken dat langer duurt dan 30 seconden
5. Aantal bezoeken waarin meer dan één pagina wordt bekeken
6. Aantal unieke bezoekers
7. Aantal nieuwe of terugkerende bezoekers
8. Aantal bezoekers per domein (bijv .com) of land (bijv .nl)
9. Aantal bezoeken naar herkomst: via zoekmachine, via link op andere website, direct
10. Geen
11. Anders, namelijk

| |
|--|
| |
|--|

5. Kunnen gebruikers beschrijvingen van uw materiële collectie raadplegen via een online collectiedatabase of catalogus?

- Ja, deze is toegankelijk via de website
- Ja, deze is niet toegankelijk via de website
- Nee. Ga verder met vraag 9.

6. Bevat de collectiedatabase of catalogus digitale reproducties van onderdelen van de materiële collectie?

- Ja
- Nee

7. Welk catalogussysteem gebruikt uw instelling?

8. Welke gegevens acht u van belang voor een vergelijking met andere instellingen?
*Meerdere antwoorden mogelijk. Wilt u deze **vet** weergeven?*

- 1. Aantal zoekacties
- 2. Aantal zoekacties per zoekleutel (titel, auteur etc)
- 3. Aantal zoekacties met een of meer treffers
- 4. Aantal sessies
- 5. Aantal getoonde beschrijvingen
- 6. Geen
- 7. Anders, namelijk

9. Bent u bereid om ter plekke nadere toelichting te geven over de gebruiksstatistieken van de website dan wel collectiedatabase?

Naam:
E-mail adres
Telefoonnummer

10. Hebt u nog opmerkingen of suggesties?

Kunt u een voorbeeld van de gebruiksstatistieken van de website en / of collectiedatabase sturen naar henk.vorbij@kb.nl ?

Bijlage 2. Lijst van respondenten

Musea (n=27)

Allard Pierson Museum
Bakkerijmuseum
Bonniefantemuseum
Centraal Museum
Erfgoedcentrum Klooster Sint Aagten
Geldmuseum
Historisch Museum Rotterdam
Instituut Collectie Nederland
Museon
Museum Boerhaave
Museum Martena
Museum moderne kunst Arnhem
Museum van Bommel van Dam
Museum voor Communicatie
Nationaal Luchtvaart-Themapark Aviodrome
Naturalis
Natuurmuseum Nijmegen
Nederlands Architectuur Instituut
Nederlands Tegelmuseum
Rijksmuseum van Oudheden
Stadsmuseum Doetinchem
Stedelijk Museum De Lakenhal
Stichting tot Beheer van Huis Doorn
Stichting Rijksmuseum Muiderslot
Tresoar, Fries Historisch en Letterkundig Centrum
Wereldmuseum Rotterdam

Archieven (n=12)

Brabants Historisch Informatie Centrum
CODA Apeldoorn
Gelders Archief
Gemeentearchief Zaanstad
Groene Hart Archieven
Haags Gemeentearchief
Nederlands Centrum voor Autohistorische Documentatie
Regionaal Archief West-Brabant
Stadsarchief Almere
Stadsarchief Breda
Streekarchivariaat Regio Achterhoek
Zeeuws Archief

Bibliotheken (n=4)

Koninklijke Bibliotheek
Rijksakademie van Beeldende Kunsten
Universiteitsbibliotheek UT
Universiteitsbibliotheek Utrecht

Combinaties (n=4)

Centre Ceramique
Internationaal Instituut voor Sociale Geschiedenis
Stadsarchief en Atheneumbibliotheek Deventer
Stichting Kerkelijk Kunstbezit in Nederland

Overige (n=2)

Huygens Instituut KNAW
Meertens instituut

Bijlage 3. Interviewscript

| | |
|----------------------------------|--|
| 1. Bezoeken | <ul style="list-style-type: none"> * gegevens zonder meer overgenomen of nog gecorrigeerd? (bijv proxies, verwijderde cookies) * wat is de standaarddefinitie: bezoek beëindigd na 30 minuten non-activiteit of anders? * terminologie overgenomen? |
| 2. Unieke bezoekers | <ul style="list-style-type: none"> * hoe worden bezoekers geïdentificeerd: op basis van IP-adres of cookies? * gegevens zonder meer overgenomen of nog gecorrigeerd? * terminologie overgenomen? * welke periode hanteert men: ontdubbeling per dag, maand, jaar? * hoe komt men tot jaarlijks totaal? (Onterechte) cumulatie van maandelijks totalen? |
| 3. Pageviews | <ul style="list-style-type: none"> * gegevens zonder meer overgenomen of nog gecorrigeerd? * terminologie overgenomen? * logging: wat is de standaarddefinitie van pagina's: welke bestandstypen (bijv pdf), welke antwoordcodes? * logging: heeft men zelf parameters veranderd, gekozen voor andere definities * logging: pageviews door robots uitgefilterd? Op basis van standaardlijst, vult men de lijst zelf verder aan? * tagging: zijn alle pagina's getagd? * in hoeverre is het gebruik van dynamische en niet-html pagina's gemeten |
| 4. Catalogus / collectiedatabase | <ul style="list-style-type: none"> * in hoeverre gebruikt men webstatistieken om inzicht te krijgen in het gebruik van de catalogus? * welke raadpleeggegevens kunnen aan de catalogus zelf ontleend worden? |
| 5. Jaarverslag | <ul style="list-style-type: none"> * welke gegevens neemt men op in het jaarverslag * welke toelichting geeft men daarbij * welke conclusies trekt men hieruit * in welke andere rapportages spelen deze gegevens een rol? |
| 6. Medewerker | <ul style="list-style-type: none"> * wat is de achtergrond van de medewerker die verantwoordelijk is voor de aanlevering. * heeft deze faciliteiten, bijv volgen trainingen |
| 7. Doel | <ul style="list-style-type: none"> * welk belang hecht men aan welke webstatistieken? Nieuwsgierigheid, aanpassen website, succesfactor? |

Bijlage 4. Bestudeerde jaarverslagen met webstatistieken

1. Amsterdams Historisch Museum

<http://www.ahm.nl/index.cfm?vid=5050283D-C8D8-672F-E57CCD520F99DF81>

2. BHIC Brabants Historisch Informatie Centrum

<http://www.bhic.nl/data/docs/jaarverslag%202007%20bhic.pdf>

3. Cultuur Onder Dak Apeldoorn

<http://www.coda-apeldoorn.nl/fileadmin/files/pdf/Organisatie/Jaarverslagen/CODA%20Jaarverslag%202006.pdf>

4. Filmmuseum

<http://www.filmmuseum.nl/website/exec/download/Activiteitenverslag+2007+incl+fotopagina%27s%21.pdf?id=476693-6e6c2e66696c6d6d757365756d2e46696c65&token=6dYysElp1mUliLRCqf8PbQ2RDe6Aa8>

5. Fotomuseum

http://www.nederlandsfotomuseum.nl/images/stories/files/jaarverslagen/jaarverslag_2008.pdf

6. Geld- en Bankmuseum

http://www.geldmuseum.nl/museum/files/u1/Jaarverslag_Geldmuseum_2007_0.pdf

7. Gelders Archief

http://www.geldersarchief.nl/fileadmin/images_gelders_archief/Organisatie/jaarverslag_2008.pdf

8. Gemeentearchief Rotterdam

http://www.gemeentearchief.rotterdam.nl/content/images/stories/content/organisatie/Jaarverslag_2007.pdf

9. Groninger Museum

http://www.groningermuseum.nl/uploads/GM_2007_jarverslag%20tweede%20versie.pdf

10. IISG - Internationale Instituut voor Sociale Geschiedenis

<http://www.iisg.nl/iisg/annualreport/2006.php>

11. Instituut voor Beeld en Geluid

http://instituut.beeldengeluid.nl/Sites/Files/0000020982_Jaarverslag%202007%20versie%201%20tbv%20verkort%20op%20web.pdf

12. Koninklijke Bibliotheek

<http://www.kb.nl/bst/jaar/kb2007/index.html>

13. Mauritshuis

<http://www.mauritshuis.nl/index.aspx?Chapterid=2002>

14. Meertens Instituut

http://www.meertens.knaw.nl/cms/index.php?option=com_content&task=view&id=142996&Itemid=495

15. Museon

http://instituut.beeldengeluid.nl/Sites/Files/0000020982_Jaarverslag%202007%20versie%201%20tbv%20verkort%20op%20web.pdf

16. Museum Boerhaave
http://www.museumboerhaave.nl/2009/jaarverslag_2007.pdf
- 17 Nationaal Archief
http://www.nationaalarchief.nl/images/3_15478.pdf
18. Nationaal Natuurhistorisch Museum Naturalis
<http://www.naturalis.nl/sites/naturalis.nl/contents/i000462/23-036%20jaarrekening.pdf>
19. Nederlands Architectuur Instituut
http://www.nai.nl/over_het_nai/wat_is_nai/organisatie_beleid/jaarverslagen/_rp_center2_elementId/1239211
20. Nederlands Muziek Instituut
<http://www.nederlandsmuziekinstituut.nl/nl/organisatie/jaarverslag>
21. Nederlands Openluchtmuseum
<http://www.openluchtmuseum.nl/usermedia/files/Jaarverslag%202007.pdf>
22. Noordbrabants Museum
http://www.noordbrabantsmuseum.nl/pdf/jaarverslag_2007.pdf
23. Regionaal Archief Rivierenland
http://www.regionaalarchiefrivierenland.nl/images/stories/080922_jaarverslagrar07_v1.0.pdf
24. Rijksdienst voor Archeologie, Cultuurlandschap en Monumenten
<http://www.cultureelerfgoed.nl/sites/default/files/u4/jaarverslag2008.pdf>
25. Rijksmuseum Amsterdam
<http://www.rijksmuseum.nl/organisatie/jaarverslag?lang=nl>
26. Rijksmuseum het Zuiderzeemuseum
<http://www.zuiderzeemuseum.nl/ul/cms/fck-uploaded/documents/Jaarverslag-2008.pdf>
27. Rijksmuseum Muiderslot
http://www.muiderslot.nl/informatie.aspx?jaarverslag_en_beleidsplan_D44
- 28 Rijksmuseum Twente
<http://www.rijksmuseumtwenthe.nl/ventura/rijksmuseum/downloads/RMT%20Jaarverslag%202007.pdf>
29. Rijksmuseum voor Oudheden
<http://www.rmo.nl/organisatie/missie-en-jaarverslag>
30. Rijksmuseum voor Volkenkunde
<http://www.rmv.nl/index.aspx?toplevel=over%20het%20museum&identifier=427&parent=&pid=>
31. Slot Loevestein Museum
<http://www.slotloevestein.nl/documents/graphics/dynamic/jaarverslag2007.pdf>
32. St. Papua Cultureel Erfgoed (PACE)
http://www.papuaheritage.org/files/u1/Jaarverslag_2007_st_PACE_1.pdf
33. Stadsarchief Heerlen
<http://www.rijckheyt.nl/upload/100/03%20-%20Rijckheyt%20jaarverslag%202007.pdf>

34. Stadsarchief Amsterdam

http://stadsarchief.amsterdam.nl/stadsarchief/over_ons/projecten_en_jaarverslagen/jaarverslag2007.pdf

35. Stedelijk Museum De Lakenhal

http://www.lakenhal.nl/jaarverslag/lakenhal_jaarverslag_2007.pdf

36. Stichting Centraal Bureau voor Genealogie

http://194.171.109.12/download/cbg_jaarverslag_2006

37. Zeeuws Archief

<http://www.zeeuwsarchief.nl/algemeen/Jaarbericht-2007.pdf>