

Bericht zur Nutzung des AGORA-Hilfeportals im Jahr 2015

1. Vorbemerkung
2. Seitenansichten und Besucherzahlen
3. Besucherdaten
 - a. Verwendete Software
 - b. Verwendete Geräte
 - c. Standorte und Sprachen
 - d. Suchbegriffe und Verweisarten
4. Besuche der AGORA-Hilfeseiten
 - a. Tutorials
 - b. Glossar
 - c. FAQ
 - d. Englischsprachige Hilfeseiten
 - e. Sonstige Menüseiten
5. Ergebnisse

1. Vorbemerkung

Im hier vorgelegten Bericht wird die Nutzung des AGORA-Hilfeportals, das über Drupal bereitgestellt wird (via www.agora.uni-hamburg.de), im Zeitraum vom 01. Januar bis 31. Dezember 2015 evaluiert. Dabei werden die Nutzungszahlen der CommSy-Seite „Raumübersicht“ (www.agoracommsy.uni-hamburg.de) zunächst nicht mit einbezogen. Die vorliegenden Daten wurden mithilfe des PIWIK-Dienstes der Universität Hamburg ermittelt.

2. Seitenansichten und Besucherzahlen

Im Jahr 2015 verzeichnen die Drupal-Seiten insgesamt 161.027 Besuche mit durchschnittlich 2,4 Aktionen und zwei Minuten Aufenthaltsdauer. Insgesamt gab es 233.381 Seitenansichten, davon sind 183.379 eindeutig (nur einmal gezählt). Davon entfallen 80% auf die Index-Seite (www.agora.uni-hamburg.de).

Die Besucherzahlen sind erwartungsgemäß ungleich über den Zeitraum verteilt: Zu Semesterbeginn kommt es zu Peaks von bis zu 3000 Seitenansichten bei 1600 Besuchern am Tag, während in der vorlesungsfreien Zeit im Schnitt etwa 200 Seitenansichten und 150 Besucher pro Tag verzeichnet wurden (Abb. 1).

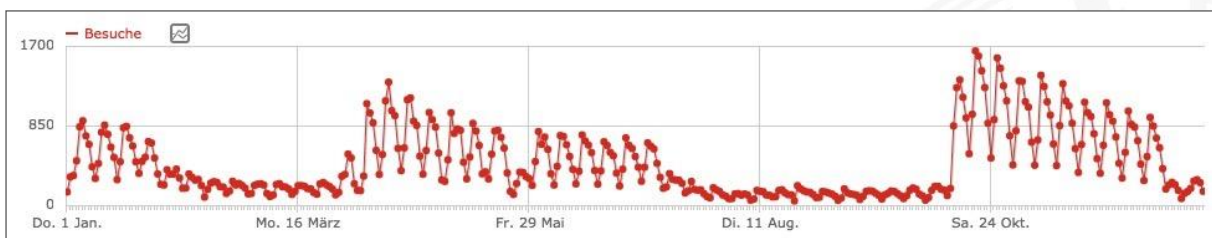


Abb. 1: Entwicklung der Besucherzahlen 2015

3. Besucherdaten

a. Verwendete Software

Der am häufigsten verwendete Browser der Drupal-BesucherInnen ist Firefox mit 56.435 Besuchen (38%). Darauf folgen Chrome (21%), Safari (14%) und Internet Explorer (9%) vor den mobilen Browsern Mobile Safari, Chrome Mobile und Android Browser.

Windows ist mit 61% die beliebteste Betriebssystemfamilie, gefolgt von Mac OS (20%) sowie den mobilen Betriebssystemen Android (9%) und iOS (8%).

| KONFIGURATION | BESUCHE |
|-----------------------------------|---------|
| Mac / Safari / 1280x800 | 7117 |
| Windows / Firefox / 1366x768 | 10334 |
| Mac / Safari / 1440x900 | 6884 |
| Windows / Chrome / 1366x768 | 4430 |
| Windows / Firefox / 1920x1080 | 4046 |
| Windows / Firefox / 1920x1200 | 3549 |
| Android / Chrome Mobile / 360x640 | 3376 |
| iOS / Mobile Safari / 640x1136 | 3158 |
| Windows / Firefox / 1680x1050 | 3022 |

Abb. 2: Häufig verwendete Konfigurationen



Abb. 3: Browser und Betriebssystemfamilien

b. Verwendete Geräte

Die Drupal-Seiten verzeichnen etwa 119.627 Besuche von Desktopgeräten (81%), 16.950 Besuche von Smartphones (12%) und 7.782 von Tablets (5%). Unter den eindeutig bestimmbareren Geräten der Besucher sind Apple und Samsung mit Abstand am beliebtesten vor den Konkurrenten HTC und Sony.

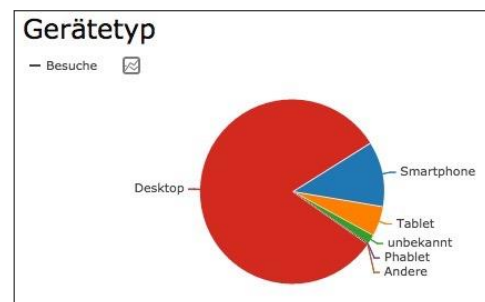


Abb. 4: Verteilung der Gerätetypen

c. Standorte und Sprachen

Etwa 92% der Besucher im Jahr 2015 haben die Drupal-Seiten aus Deutschland heraus abgerufen. Insgesamt 131 unterschiedliche Länder machen die restlichen 8% der Besucher aus, darunter vor allem Schweden, USA, Russland und Großbritannien (Abb. 5). Die Browsersprache ist bei 88,6% der Besucher Deutsch. Der Rest verteilt sich hauptsächlich auf Englisch (7,1%), Russisch (0,9%) und Spanisch (0,5%).



Abb. 5: Standorte der Hilfeportal-Besucher

d. Suchbegriffe und Verweisarten

50,8% aller Besuche wurden über Suchmaschinen getätigt. Dabei wurde fast ausschließlich Google verwendet, vereinzelt auch Bing und Yahoo. Die drei häufigsten Suchbegriffe zum Auffinden der Drupal-Seiten mithilfe einer Suchmaschine sind „agora“, „agora uni hamburg“ und „agora uni hh“.

Direkte Zugriffe machen 47,4% der Besuche aus und 1,8% wurden über andere Websites verwiesen.

4. Besuche der Menüseiten

Die Hilfeseiten verzeichnen im untersuchten Zeitraum insgesamt 31.212 Seitenansichten (100%). Die Prozentwerte, die im Folgenden genannt werden, beziehen sich jeweils auf die nächsthöhere Hierarchieebene, wie aus der Grafik (Abb. 6) hervorgeht.

a. Tutorials

Mit 17.953 Seitenansichten entfallen 57,5% aller Seitenansichten des Menüpunkts „Hilfe bei der Nutzung“ im untersuchten Zeitraum auf die 13 Tutorials. Am beliebtesten ist bei Besuchern mit Abstand das Tutorial „Erste Schritte“ mit 12.522 (73,6%) Seitenansichten im Jahr 2015. Weitere Tutorials machen einzeln im Schnitt etwa 1% der Seitenansichten aus, pro Tutorial sind das bis zu 200 Einzelabrufe.

| SEITEN-URL | SEITENANSICHTEN |
|---|-----------------|
| hilfe-bei-der-nutzung | 100.0% 31212 |
| tutorials | 57.6% 17953 |
| erste-schritte-mit-agora | 73.6% 12522 |
| /basics-i-erste-schritte | 15.7% 2669 |
| /mein-profil | 1.2% 207 |
| projektraum-einstellungen | 1.2% 207 |
| /projektraum-eroeffnen | 1.4% 245 |
| /raumeinstellungen | 1.2% 200 |
| mein-profil | 1.1% 180 |
| /basics-ii-profil-und-raumnutzung | 1% 174 |
| projektraum-eroeffnen | 1.1% 186 |
| inhalte-mehrfach-nutzen | 0.8% 133 |
| /material-einstellen | 0.9% 148 |
| mehr-schritte | 0.8% 135 |
| glossar | 16.8% 5231 |
| /raumuebersicht | 88.9% 4127 |
| /commsy-leiste | 5.3% 248 |
| /commsy | 2.8% 131 |
| /kennung | 2.9% 136 |
| faq | 7.2% 2249 |
| /wie-kann-ich-die-teilnahme-an-eine... | 36.2% 530 |
| /warum-kann-ich-mich-nicht-einlogg... | 31.4% 460 |
| /wie-kann-ich-meine-kennung-loschen | 22.4% 328 |
| /wie-finde-und-betrete-ich-einen-bes... | 9.9% 145 |

Abb. 6: Ansichten der Hilfeseiten nach URL (bereinigt)

b. Glossar

Mit 5.231 Seitenansichten (16,8%) verzeichnet das Glossar mehr Besuche als der FAQ-Bereich. Die beliebtesten Glossarbegriffe sind „Raumübersicht“ (78,9%), „CommSy-Leiste“ (4,7%), „CommSy“ (2,5%) und „Kennung“ (2,6%). Im Glossar sind 23 Begriffe gelistet und erläutert.

c. FAQ

Die FAQ-Seiten verzeichnen im ausgewählten Zeitraum 2.249 Ansichten (7,2%). Die am häufigsten besuchten Fragen sind „Wie kann ich die Teilnahme an einem Raum wieder beenden?“ (23,6%), „Warum kann ich mich nicht einloggen?“ (20,5%) und „Wie kann ich meine Kennung löschen?“ (14,6%). Die FAQs sind in sieben thematische Bereiche unterteilt und umfassen rund 50 häufig gestellte Fragen und Antworten.

d. Englischsprachige Hilfeseiten

Die englischsprachigen Seiten wurden im Jahr 2015 insgesamt 3.825-mal besucht, davon macht der Bereich „Usage Information“ etwa 80% der Besuche aus. Hier ist ebenfalls der Tutorial-Bereich mit 1.121 Besuchen (36,4%) am beliebtesten, der FAQ-Bereich wurde 1.120-mal besucht (36,4%) und das Glossar 361-mal (11,7%).

e. Sonstige Menüseiten

Das Meldungsarchiv verzeichnet insgesamt 564 Besuche. „Über AGORA“ wurde im ausgewählten Zeitraum 449-mal besucht, „Kontakt“ 167-mal und „CommSy-Verfügbarkeit“ 301-mal. Die Drupal-interne Suchfunktion des Hilfeportals, die erst in der zweiten Jahreshälfte eingerichtet wurde, wurde in diesem Zeitraum 397-mal aufgerufen. Das Archiv der „Tipps des Monats“ wurde 416-mal über die Menüseite besucht, der jeweils aktuelle Tipp wird auf der Startseite angezeigt und ist somit ohne Klick zugänglich.

| SEITEN-URL | SEITENANSICHTEN | ▼ EINDEUTIGE SEITENANSICHTEN | ABSPRUNGRATE | DURCHSCHNITTszeit PRO SEITE | AUSSTIEGSRATE | DURCHSCHNITTliche GENERIERUNGszeit |
|--|-----------------|------------------------------|--------------|-----------------------------|---------------|------------------------------------|
| /index | 187995 | 147958 | 20% | 00:00:41 | 24% | 0.37 s |
| hilfe-bei-der-nutzung | 31212 | 24019 | 26% | 00:00:49 | 21% | 0.51 s |
| en | 3825 | 3140 | 71% | 00:00:38 | 53% | 1.33 s |
| /hilfe-bei-der-nutzung | 3206 | 2544 | 23% | 00:00:41 | 16% | 0.29 s |
| /startseite | 2296 | 1779 | 19% | 00:00:54 | 18% | 0.34 s |
| /en | 1394 | 1077 | 35% | 00:00:35 | 35% | 0.52 s |
| /ueber-agora | 670 | 559 | 44% | 00:01:03 | 25% | 0.41 s |
| /kontakt | 597 | 497 | 52% | 00:01:31 | 38% | 0.54 s |
| meldungen | 564 | 481 | 66% | 00:00:34 | 34% | 0.98 s |
| ueber-agora | 449 | 392 | 72% | 00:00:37 | 19% | 0.55 s |
| search | 397 | 337 | 75% | 00:00:31 | 6% | 1.15 s |
| /commsy-verfuegbarkeit | 301 | 260 | 49% | 00:01:07 | 32% | 0.39 s |
| kontakt | 167 | 140 | 70% | 00:00:55 | 53% | 0.53 s |

Abb. 7: Ansichten weiterer Menüseiten (Ausschnitt)

5. Ergebnisse

Im Jahr 2015 wurden die Drupal-Seiten von AGORA über 200.000-mal abgerufen, davon die deutschsprachigen Hilfeseiten des AGORA-Portals insgesamt 24.000-mal (nur eindeutige Ansichten). Die meisten Ansichten verzeichnet erwartungsgemäß die Index-Seite (80%).

Etwa die Hälfte der Ansichten des Hilfeportals entfallen auf die Tutorials. Die FAQ-Seiten verzeichnen in diesem Zeitraum weniger Zugriffe als erwartet, während die Glossar-Seiten vergleichsweise häufig abgerufen wurden. Eine Erklärung könnte die intensive Nutzung von Querverlinkungen innerhalb des AGORA-Hilfeportals sein: Häufig wird für detailliertere Informationen aus den FAQ-Seiten und dem Glossar heraus zu den Tutorials verlinkt, während in den Tutorials fast ausschließlich zu anderen Tutorials oder zum Glossar, nicht jedoch zu den FAQ verlinkt wird.

Im Verhältnis zu den CommSy-Nutzungszahlen aus dem AppMon-Bericht¹ von 2015 zeigt sich, dass von insgesamt 4.490 aktiven AGORA-NutzerInnen im Monat im Durchschnitt die Hälfte (ca. 2.000) das Hilfeportal besucht und so 24.000 Ansichten im Jahr 2015 generiert hat.

Inzwischen verwenden fast 20% der NutzerInnen Tablets und Smartphones, um die Inhalte des AGORA-Hilfeportals abzurufen, was sich auch in der verwendeten Software (mobile Browser und Betriebssysteme) widerspiegelt. Da es sich vermutlich um einen anhaltenden Trend handelt, bleibt es auch zukünftig wichtig, bei Umgestaltungen des Hilfebereichs die Optimierung für mobile Nutzung zu priorisieren.

Das 2013 eingeführte und umfangreich gestaltete Hilfeportal bedeutet eine erhebliche Erleichterung beim alltäglichen Supportbetrieb des eLearning-Büros, da sich Anfragen ggf. ganz erübrigen oder mit einem Verweis auf passende FAQ-Einträge und Tutorialseiten deutlich schneller bearbeitet werden können, wodurch Kapazitäten für tiefergehende Beratung von Lehrenden und die Weiterentwicklung anderer eLearning-Konzepte frei werden.

Mareike Bartels
(Studentische Hilfskraft im eLearning-Büro der
Fakultät für Geisteswissenschaften), 16.02.2016

¹ <https://www.uni-hamburg.de/elearning/werkzeuge/lernplattformen/commsy/nutzung.html>