

DAS BESUCHERVERHALTEN IN DER DIGITALEN GALERIE (GEMÄLDEGALERIE SMB-PK)

Arthur Engelbert und Alexander Kirchhof
multimedienproduktionen in berlin gmbh
Schönhauser Allee 6-7, 10119 Berlin
Tel. +49 (0) 30 44351730, Fax +49 (0) 30 44351740
eMail engelbert@mib-berlin.de

Das Besucherinformationssystem der Neuen Gemäldegalerie Berlin SMPK (im folgenden BIGG) besteht seit drei Jahren. Über ein Jahr hinweg wurde das Benutzerverhalten der Besucher in der Digitalen Galerie ausgewertet. Es wurde ermittelt, in welchem Umfang an den einzelnen Rechnern das Informationsangebot genutzt wurde. Aufgrund der Verweildauer und der Klickhäufigkeit sind eine Reihe aussagekräftiger Statistiken entstanden, die über die Interessensschwerpunkte und das Informationsangebot in den Sammlungsbereichen bis hin zu einzelnen Werken Aufschluß geben. Dazu liegen interessante Visualisierungen vor.

Der Bereich der niederländischen und französischen Kunst des 15. und 16. Jahrhunderts ist in formaler und inhaltlicher Hinsicht detailliert im BIGG ausgearbeitet. Die Standardinformationen zu den einzelnen Gemälden werden durch Angaben zu Zeitgeschichte und Biographie der betreffenden Maler ergänzt. Das BIGG verfügt von Beginn an über eine Protokollfunktion, welche das Verhalten der Benutzer dokumentiert. Das BIGG ist in zwei Räumen im Ober- und Untergeschoß der Gemäldegalerie installiert. Der obere Raum liegt in der sogenannten Parey-Villa, dem einzigen historischen Bauteil der Neuen Gemäldegalerie, der untere im Ricci-Treppenhaus, das seinen Namen von einem dort angebrachten großen Deckengemälde von Sebastiano Ricci erhalten hat. In der Parey-Villa befinden sich sechs Terminals, die in zwei Gruppen kreisförmig angeordnet sind. Weitere vier Terminals stehen in einer kleinen Nische des Ricci-Treppenhauses, rechts und links an den Wänden. Zusätzlich gibt es in der Parey-Villa eine Leseinsel mit einem Büchertisch und im Ricci-Treppenhaus eine Großbild-Projektion mit thematisch gruppierten Bildausschnitten.

Die Software übernimmt die Gliederung der Gemäldegalerie (GG) in die sieben Sammlungsbereiche:

- deutsche Malerei des 13. bis 16. Jahrhunderts
- niederländische und französische Malerei des 15. und 16. Jahrhunderts
- flämische Malerei des 16. Jahrhunderts
- holländische Malerei des 17. Jahrhunderts
- italienische Malerei des 13. bis 16. Jahrhunderts
- italienische Malerei des 17. und 18. Jahrhunderts und deutsche, französische und spanische Malerei des 17. Jahrhunderts
- französische, englische und deutsche Malerei des 18. Jahrhunderts

Die einzelnen Bereiche teilen sich in eine Übersichtsebene, das sogenannte Werkgruppentableau, und zehn Werkanalysen zu den Hauptwerken des jeweiligen Bereiches. Die Werkgruppentableaus beinhalten Informationen zu dem historischen und kulturellen Hintergrund des jeweiligen Sammlungsbereiches, sowie Nebenwerke und Vergleichsbilder zu den Hauptwerken. Zusätzlich gibt es eine Einstiegsebene, ein Impressum und einen Index. Über eine Menüleiste kann der Benutzer jederzeit zwischen den verschiedenen Bereichen und innerhalb der Bereiche zwischen den jeweiligen Werkanalysen wechseln. Außerdem bietet sie Servicefunktionen wie die Hilfe, die Sprachwahl, die Tonregelung und eine Sammelfunktion, in welcher der Benutzer von ihm bevorzugte Werke

ablegen und wiederfinden kann. Eine Statusleiste informiert über den Bereich, in dem man sich befindet, und bietet an einer immer gleich bleibenden Stelle Grundinformationen über die entsprechenden Maler und Werke sowie deren Ort in der GG. In der gegenwärtigen Fassung ist nur der altniederländische Bereich voll ausgebaut. Die übrigen Bereiche sind in einer Grundversion zu sehen, sollen aber in Zukunft ebenfalls durch ausführliche Werkanalysen und -tableaus erweitert werden.

Die Aktivität der Benutzer wird seit der Installation des Systems von einer integrierten Protokollfunktion kontinuierlich aufgezeichnet. Dadurch ist es nun möglich z.B. heraus zu finden, welche Bereiche oder Bilder von den Benutzern bevorzugt wurden, wie oft und wie lange die verschiedenen Teile der Animation besucht wurden oder welche Fehler aufgetreten sind. Die Daten wurden mittels eines ASCII-Editors mit umfangreichen Such- und Stapelverarbeitungsfunktionen, dem Multimedia-Autoren-Programm Macromind Director und dem Tabellenkalkulationsprogramm Microsoft Excel aufbereitet. Die an den Terminals aufgezeichneten Protokolle, welche die Rohdaten für die Untersuchung des Benutzerverhaltens am BIGG darstellen, umfassen für den untersuchten Zeitraum von Juli 1998 (Eröffnung der Neuen Gemäldegalerie am 12. Juni) bis einschließlich Oktober 1999 (Beginn der Auswertung im November) eine Datenmenge von ca. 100 MB ASCII-Text mit ca. 1 Million Zeilen. Das Hauptinteresse bei der Analyse der Daten galt

1. der Akzeptanz des BIGGs im allgemeinen und der einzelnen Standorte und Terminals im besonderen,
2. den unterschiedlichen Interessen der Benutzer an den verschiedenen Werkgruppen, Werken und Themen,
3. und der Frage, ob die Gestaltung der jeweiligen Animationsteile diesem Interesse gerecht geworden ist.
4. Um eine (technische) Verbesserung der bestehenden Installation zu ermöglichen, wurde eine Dokumentation der bei der Benutzung aufgetretenen Fehler erstellt.

Die Daten wurden auf folgenden Ebenen untersucht:

- fehlerbezogen
- terminal- und standortbezogen
- werkgruppenbezogen
- innerhalb der altniederländischen Werkgruppe tableau- und einzelwerkbezogen
- innerhalb des altniederländischen Werkgruppentableaus und der
- Werkanalyse "Die Madonna in der Kirche" von Jan van Eyck" themenbezogen

Die für den Untersuchungszeitraum ermittelten Wochennutzungszeiten zeigen darüber hinaus, dass die Frequentierung des BIGG nicht nur von dem Wochentag abhängt, sondern auch jahreszeitlichen Schwankungen unterliegt. Nach dem Eröffnungsansturm legte sich das Benutzerinteresse zunächst, nahm aber während der Ferienzeiten – auch an Fasching – wieder auffällig zu. Außerdem legt diese Diagramm nahe, dass die Nutzeraktivität im Winter generell stärker ist als in den Sommermonaten.

Setzt man die Besucherzahlen der GG in ein Verhältnis zu der Nutzungsstatistik des BIGG, so ergibt sich daraus zweierlei: Zum einen nimmt die Besucherzahl der GG und damit auch des BIGG seit dem großen Andrang nach der Eröffnung generell ab. Die Zeit, welche die einzelnen Besucher vor den Terminals verbringen, steigt aber leicht an. Das heißt, die Akzeptanz der BIGG nimmt, obwohl die absolute Benutzerzahl rückgängig ist, langsam zu. Der altniederländische Bereich, der als einziger vollständig ausgebaut ist, wird in der Einstiegsebene des Benutzersystems und im Menü besonders gekennzeichnet. Die vergleichenden Auswertung der Aufrufhäufigkeiten der einzelnen Werkgruppen bestätigt die Vermutung, dass das Informationsangebot dieses Bereichs auch entsprechend stärker angenommen wird. Aus der prozentualen Verteilung der Aufrufe kann man ablesen, dass innerhalb der Standardbereiche an der italienischen und der deutschen Abteilung verstärktes Interesse besteht. Auf das geringste Interesse stößt die flämische Abteilung.

Bei der Untersuchung der niederländisch-französischen Abteilung war es, insbesondere im Hinblick auf die CD-Reihe "Digitale Meisterwerke", wichtig festzustellen, für welche Werke die Besucher sich besonders interessiert haben.

Pro Besuch im niederländisch-französischen Bereich haben die Benutzer im Schnitt neben dem Werkgruppentableau noch eine der zehn Werkanalysen besucht. In einem Drittel der Fälle waren dies "Die niederländischen Sprichwörter" von Pieter Breugel d. Ä. Danach folgen das "Bildnis einer jungen Dame" von Petrus Christus, "Neptun und Amphitrite" von Jean Gossaert und "Die Madonna in der Kirche" von Jan van Eyck. Das gute Abschneiden Jean Gossaerts könnte darauf zurückzuführen sein, dass "Neptun und Amphitrite" das einzige Aktbild unter den Werkanalysen ist. Das Interesse an Breugel, Christus und van Eyck entspricht der Reihenfolge, in der die "Digitalen Meisterwerke" als CD-ROM-Auskopplung veröffentlicht wurden. Breugel und Christus sind bereits erschienen, Jan van Eyck wird in Kürze folgen. Der überragende Zuspruch, den Breugel im Vergleich zu den anderen Werkanalysen erfahren hat, wird in allen Untersuchungen bestätigt. Er wird um ein Vielfaches öfter angewählt als jene; und auf ihn alleine entfällt über die Hälfte der insgesamt bei den Werkanalysen verbrachten Zeit. Das läßt sich zum einen durch den sehr hohen Bekanntheitsgrad des Bildes erklären, zum anderen dadurch, daß es mit seinen hundert kleinen Episoden viel erzählt. Die Animation nutzt diesen Effekt, indem die Sprichwörter alle übersetzt sind und erklärt werden. In dem Teil der Analyse, in welchem das ganze Bild animiert ist, d.h. die Figuren, Tiere und Geräte sich bewegen, verstärkt sie ihn sogar. (Zeitweise kann man ganze Gruppen von Kindern beobachten, die sich vor einem Monitor versammeln und gebannt das Geschehen auf dem Bild verfolgen.)