

Herbstworkshop DIPF, IWWB
Marketing und Öffentlichkeitsarbeit mit
Social Media in Weiterbildungsbanken
Frankfurt, 17.10.2011 im DIPF

Web 2.0 Einsatz am Beispiel
WISY-Kundenfeedback

Weiterbildung ist erklärungsbedürftig.
Ziele des WISY-Feedback-Systems ...

- 1. Maßstab für Umfang geschaffener Klarheit**
- 2. Indiz für die Wertschätzung der Website -
durch Bereitschaft zur Rückmeldung**
- 3. Ermittlung der Ernsthaftigkeit von
Suchanliegen – im Verhältnis zum
„Grundrauschen“ unsachlicher Ziele
(Zielgenauigkeit).**
- 4. Gewinnung von Referenzwerten für
gute Informationsarbeit**

WISY-Kunden haben drei Bewertungsmöglichkeiten:

- **Der Beitrag war „hilfreich - ja“**
- **Der Beitrag war „hilfreich - nein“**
- **Erläuterung „Warum“
(Freitextkommentar)**

Was dürfen wir erwarten?

1. Ursprüngliche Erwartungen:

Primär Infos zu negativen Rückmeldungen
= falsch. Doch ...

2. **These:** Angesichts der Komplexität des
Themas sind auch hauptsächlich positive
Rückmeldungen unrealistisch.

3. **These:** Realistisch ist eine feste Quote von
positiven zu negativen Rückmeldungen, die
durch Maßnahmen nicht zu verbessern ist.

Funktion des Kunden-Feedback

- **Positive Rückmeldungen** zum Nachweis des positiven Informationseffektes und zur Bestandssicherung gefragter Beiträge
- **Negative Rückmeldungen** für Optimierungsziele
- **Kommentare** als Wertschätzungsindikator

Ergebnisse Feedback gesamt

- **Rücklaufquote:** Von tausend Besuchern geben durchschnittlich 5 bis 10 ein Feedback.
- **Verhältnis:** Plus/Minus-Quote: Leicht negatives Übergewicht mit 46 zu 54 Prozent im Durchschn.
- **Bewertungsgegenstände:**
Kursinfos 43%, Listenansichten 20%,
Anbieterinfos 21%, Metainfos 15%
- **Fallgruppen:** Datenpflege 46% (Fehler, Lücken),
Beratung 20%, Listen 14%, Unklar 13%
- **Quantitativ:** 61.000 Kunden je Quartal, davon:
793 neg. Rückmeldungen, 76 neg. Kommentare
(plus positive analog dazu)

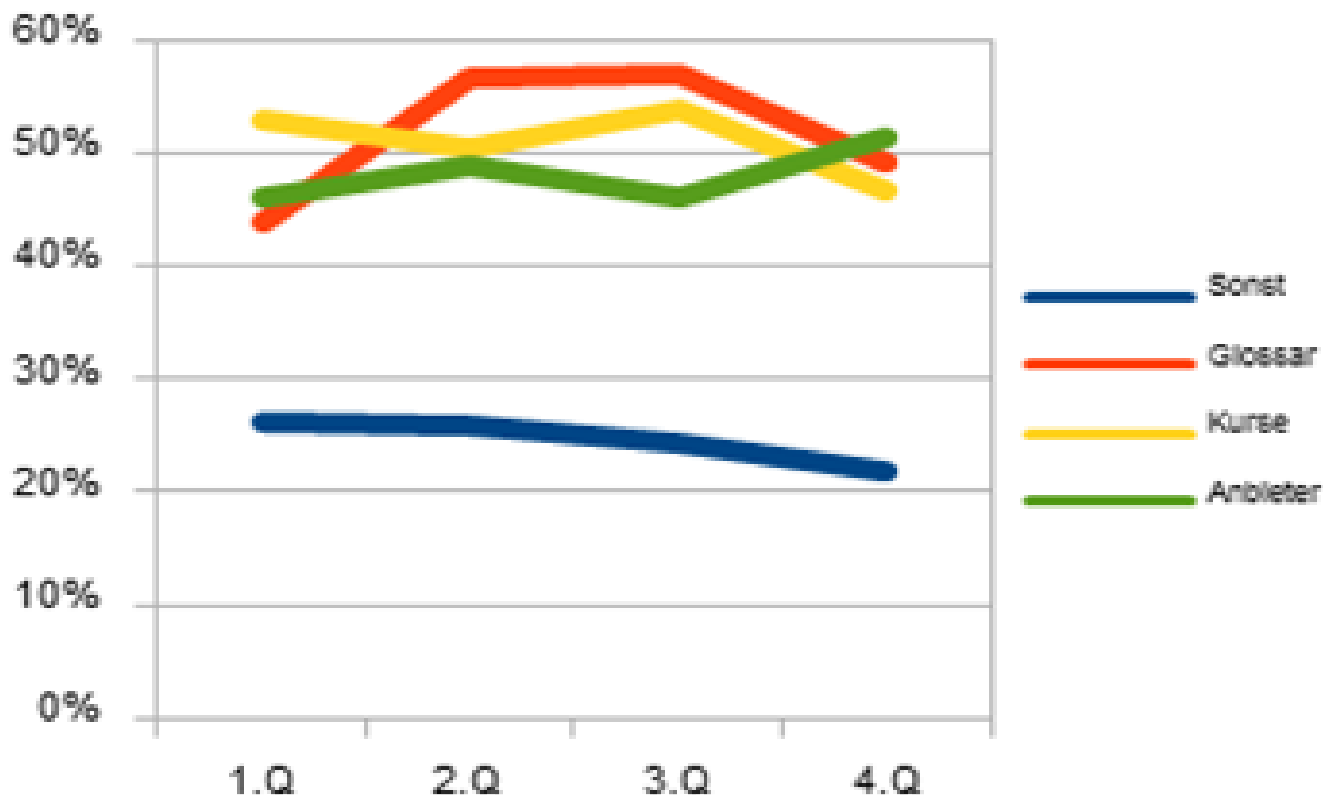
Beurteilung der Fachportale

Portale mit ausreichender Anzahl von Rückmeldungen

- **Alle - als Referenzwert (n > 1000)**
- **Hamburg Hauptportal (> 800)**
Anteil positiver Wertungen überwiegt mit 54 zu 46 %
- **Bildungsgutschein (140)**
Überdurchschnittliche hohe Positivrückmeldungen; Glossar wird unterdurchschnittlich in Anspruch genommen und auch weniger positiv beurteilt
- **Bildungsurlaub (> 120)**
geringste Informationstiefe; es fehlen Kursbeschreibungen und Anbieterprofile, Termine u. Preise lückenhaft, Adressen literarisch.

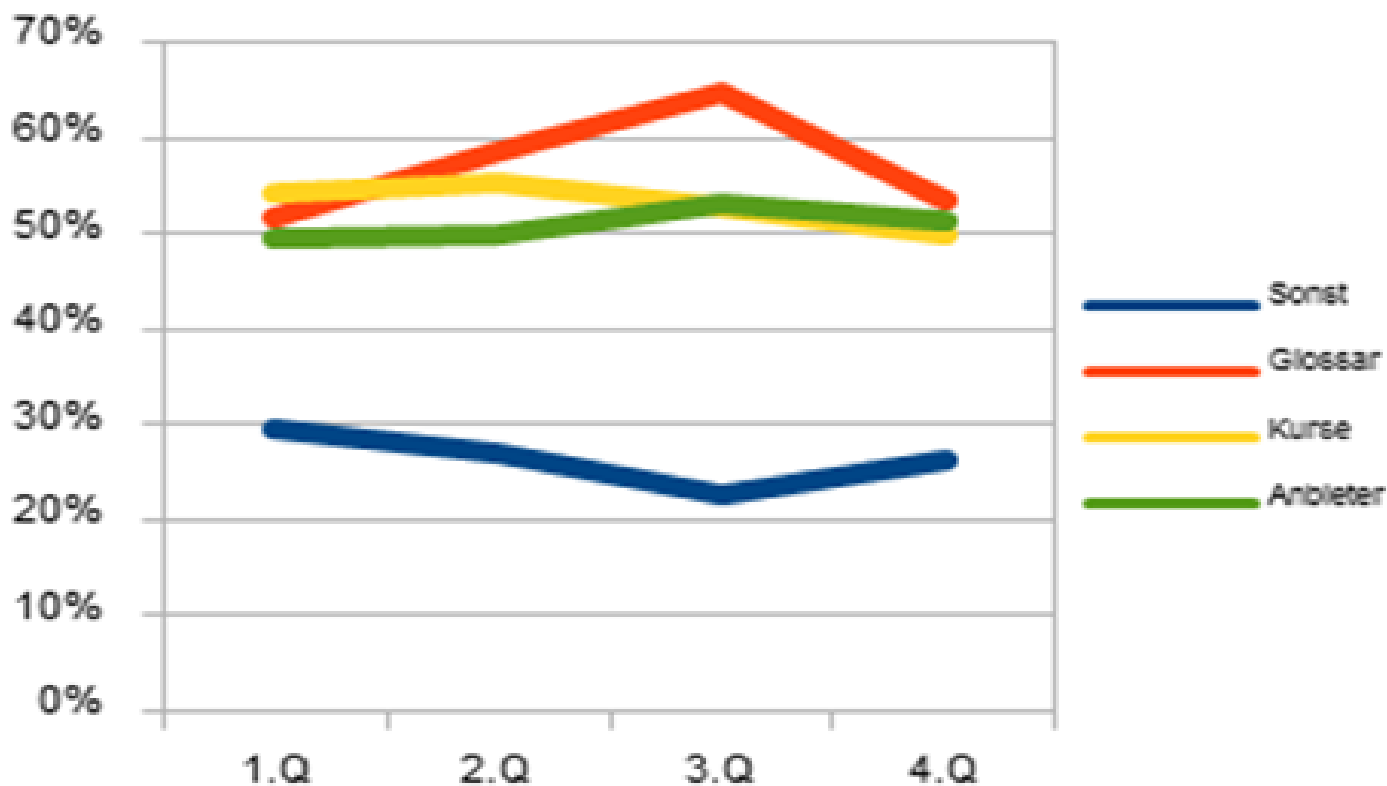
Referenzwerte für Feedback

Durchschn. 2010 Feedback "hilfreich"



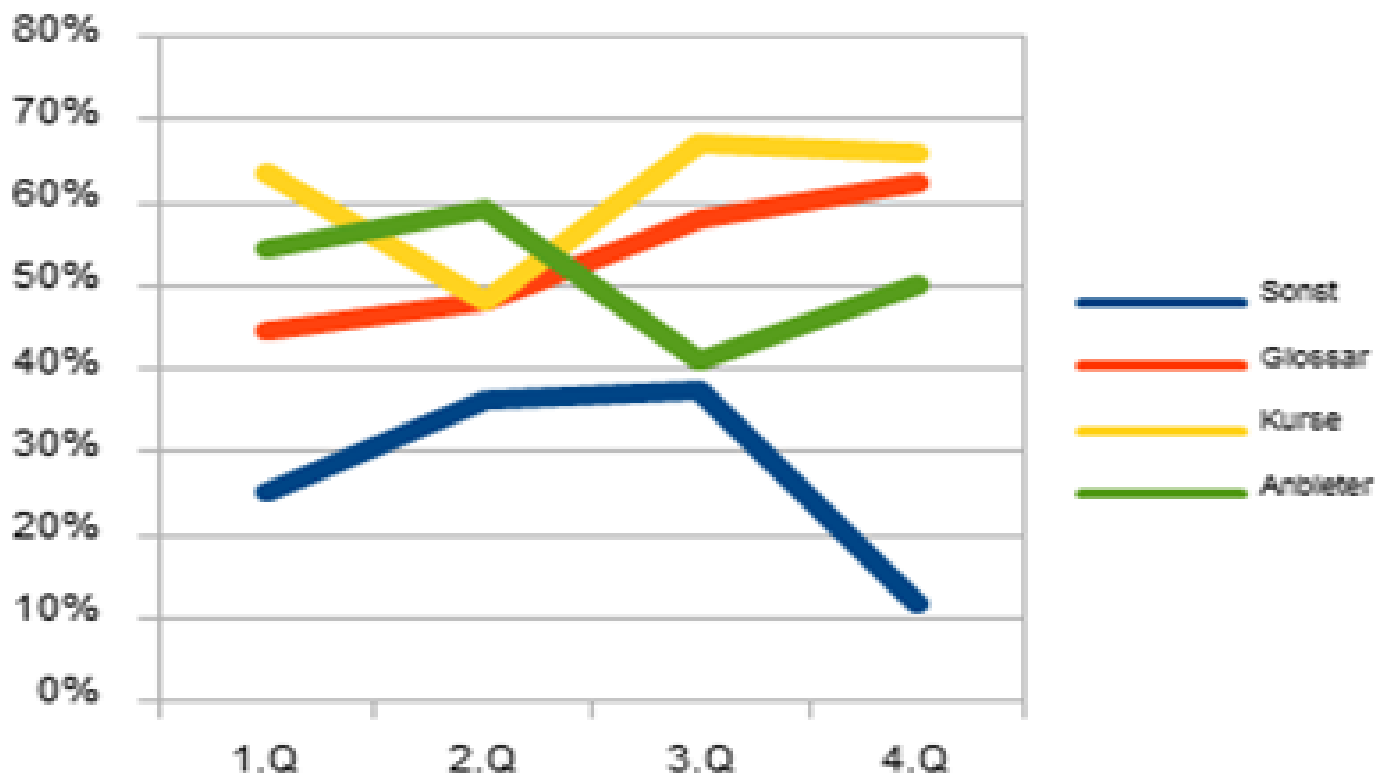
Kursportal Hamburg

Portal HH 2010 - Feedback "hilfreich"



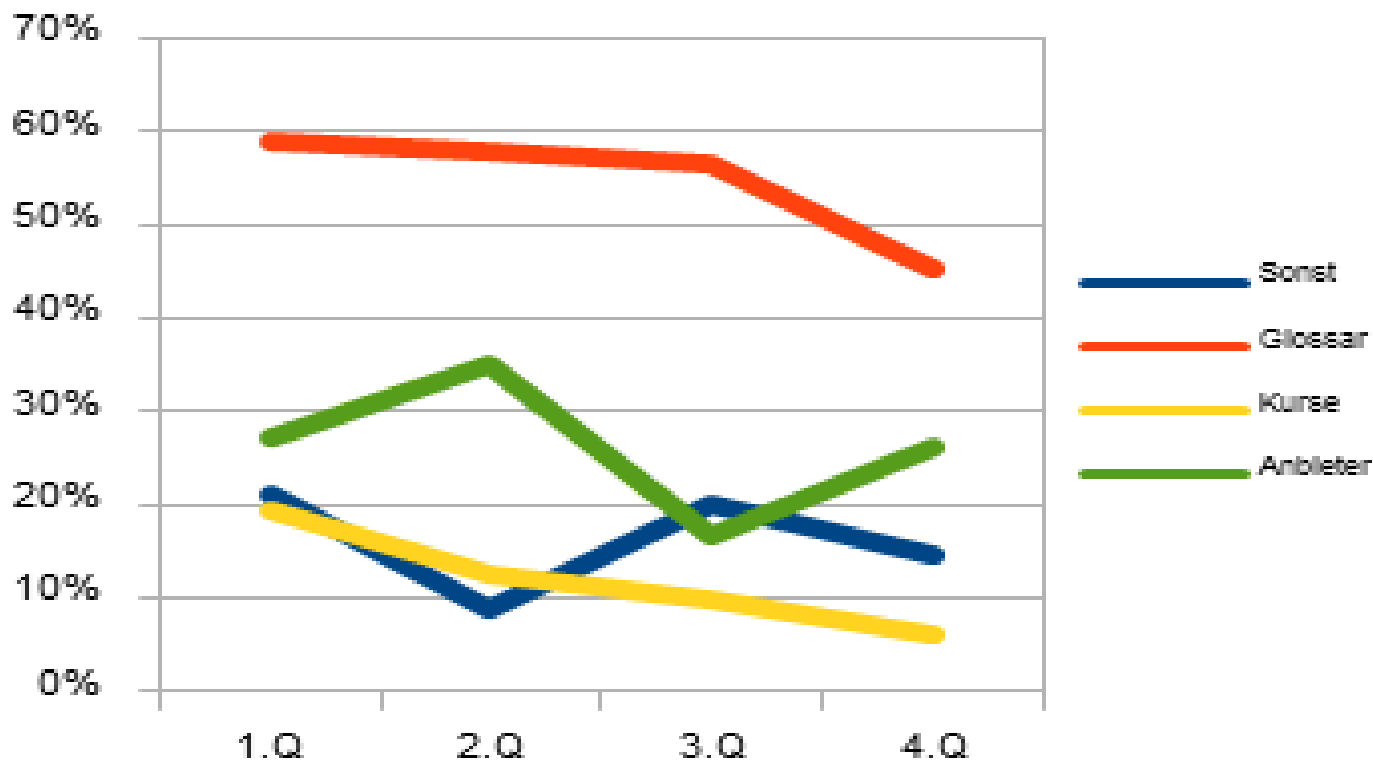
Fachportal Bildungsgutschein

Portal BG 2010 - Feedback "hilfreich"



Fachportal Bildungsurlaub

Portal BU 2010 - Feedback "hilfreich"



Bewertung Einzelbeiträge

	Thema	hilft	nicht	Relevanz		% Skala
Geführte Tour	Alle Geführte Tour	83	40	123	123	67 %
Geführte Tour	1. Hilfe	38	27	65	65	58 %
Geführte Tour	2. Thema	4	3	7	zu wenig	57 %
Geführte Tour	3. Ajax	4	3	7	zu wenig	57 %
Geführte Tour	4. erweiterte Suche	2	1	3	zu wenig	67 %
Geführte Tour	5. Sortieren	4	1	5	zu wenig	80 %
Geführte Tour	6. Team	31	5	36	36	86 %

Vielen Dank für die Aufmerksamkeit !

