



**Ohne Zahlen sind wir noch dümmer  
als mit falschen Zahlen.**

Jürg Marti, ehem. Direktor des BfS

[hertig-projektdienstleistungen.gmbh.info@feedbacksysteme.ch](http://hertig-projektdienstleistungen.gmbh.info@feedbacksysteme.ch)



**Kongress 2014**



Methodenateliers II und III Mi. 10.9.2014

**Webrelevanzmessungen als  
(quantitatives) Evaluationsinstrument**

Hans-Ruedi Hertig, hertig projekt *dienstleistungen* <http://www.feedbacksysteme.ch>  
Verwaltungsrat IFAA, Institut für angewandte Argumentenforschung <http://www.ifaa.ch>

[hertig-projektdienstleistungen.gmbh.info@feedbacksysteme.ch](http://hertig-projektdienstleistungen.gmbh.info@feedbacksysteme.ch)



# Themen



- 1 Herausforderungen bei quantitativen Evaluationen
- 2 Bias bei Auftrags-/Angebots-orientierten Evaluationen
- 3 Seval-Qualitätsstandards
- 4 (Web-) Nachfrage messen
- 5 Evaluation des (Web-) Angebotes = (Web-) Relevanz

[hertig.projektdienstleistungen.gmbh.info@feedbacksysteme.ch](mailto:hertig.projektdienstleistungen.gmbh.info@feedbacksysteme.ch)

FAA

## 1 Herausforderungen bei quantitativen Evaluationen



**Das Verrückte ist,  
dass man vorwärts lebt  
und erst rückwärts versteht.**

zitiert von Andrea Bozanja

[hertig.projektdienstleistungen.gmbh.info@feedbacksysteme.ch](mailto:hertig.projektdienstleistungen.gmbh.info@feedbacksysteme.ch)

FAA

## Qualitätskriterien bei quantitativen Evaluationen



### *Validität*

Deduktion (Modell – prognostizieren/ evaluieren/ messen)  
vs. Induktion (messen – Modell)

Auftrags-/ Angebots- vs. Nachfrageoptik

### *Reliabilität/ Ökonomie*

Stichprobe vs. Vollerhebung, Verhalten abfragen vs. messen

### *Repräsentativität*

Aktive/ passive Stichprobe vs. passive (Web-) Vollerhebung

[hertig-projektdienstleistungen.gmbh.info@feedbacksysteme.ch](http://hertig-projektdienstleistungen.gmbh.info@feedbacksysteme.ch)



## 2 Bias bei Auftrags-/Angebotsorientierten Evaluationen



**Es hilft nicht, zu glauben,  
was man wahrnimmt,  
weil man nur wahrnimmt,  
was man glaubt.**

Maria Pruckner

[hertig-projektdienstleistungen.gmbh.info@feedbacksysteme.ch](http://hertig-projektdienstleistungen.gmbh.info@feedbacksysteme.ch)



## Bias bei Auftrags-/ Angebots-bezogener, induktiver Evaluation



Situation	Prozess	Qualität
Auftrag	Konzeption	Theorie Hypothesen Validitätsbias
<u>Wahrnehmung</u> Stakeholder-feedback	Operationalisierung	<u>Ökonomie,</u> <u>Theorie-</u> <u>basierte</u> <u>Methodik</u> Reliabilitäts-/ Repräsentativitätsbias
<u>Bewertung</u> bez. Verhalten / Ursachen	Generalisierung	Kommunikation Wirkung Validitätsbias

[berthig.projektdienstleistungen\\_gmbh\\_info@feedbacksysteme.ch](mailto:berthig.projektdienstleistungen_gmbh_info@feedbacksysteme.ch)

FAA

## Deduktive, Nachfrage-bezogene Evaluation



Situation	Prozess	Qualität
Auftrag	Konzeption	<u>Messung</u> Stakeholder- verhalten Validität
<u>Messen</u> Stakeholder- Verhalten	Operationalisierung	<u>Nachfrage-</u> <u>orientierte</u> <u>Methodik</u> Reliabilität Repräsentativität
<u>Fakten-</u> <u>basierte</u> Learnings	Generalisierung	Kommunikation Wirkungs- modelle Optimierung

[berthig.projektdienstleistungen\\_gmbh\\_info@feedbacksysteme.ch](mailto:berthig.projektdienstleistungen_gmbh_info@feedbacksysteme.ch)

FAA

# Paradigmawechsel: Stakeholderverhalten messen

(Sheldrake 6 Media Flows)



## 3 Seval-Qualitätsstandards umsetzen



**We must clear our minds  
from what we are looking for  
to see what ist there.**

David Malouf



Qualitäts-Standards





(N1) Ermittlung der Bedürfnisse  
von Beteiligten & Betroffenen

(N4) Sachdienliche Informationsauswahl

(G5) Verfahren zur Informationsbeschaffung  
so wählen, dass Interpretationen  
zweckorientiert sicher ist

(K4) Darstellung von Stärken und Schwächen  
derart, dass Stärken ausgebaut und  
Problemfelder behandelt werden können






[hertig-projektdienstleistungen.gmbh.info@feedbacksysteme.ch](http://hertig-projektdienstleistungen.gmbh.info@feedbacksysteme.ch)



## Paradigmawechsel: Vom produzierten zum nachgefragten Inhalt







[hertig-projektdienstleistungen.gmbh.info@feedbacksysteme.ch](http://hertig-projektdienstleistungen.gmbh.info@feedbacksysteme.ch)



## 4 Nachfrage messen



**Ohne Zahlen sind wir noch dümmer  
als mit falschen Zahlen.**

Jürg Marti, ehem. Direktor des BfS

[hertig-projektdienstleistungen.gmbh.info](http://hertig-projektdienstleistungen.gmbh.info) <sup>13</sup> [info@feedbacksysteme.ch](mailto:info@feedbacksysteme.ch)

**FAA**

### Wirkungsevaluationen zu Förderstrategien: Ex ante-Messung der Nachfrage?



... jugendlichen Sans-Papiers  
eine Berufslehre, (...) ein Gesuch  
für eine Aufenthaltsbewilligung  
bis zum Ende der Lehre stellen.

(...) von den Kantonen geprüft  
und an das BA für Migration  
weitergeleitet. Die EKM fordert die  
Kantone auf, solche Gesuche  
schnell zu prüfen...

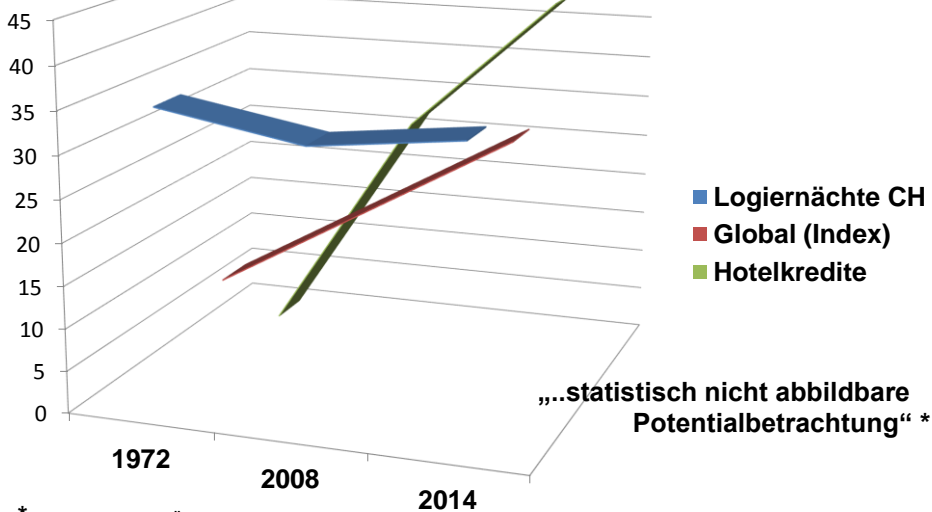
... von 2 Jugendlichen genutzt



[hertig-projektdienstleistungen.gmbh.info](http://hertig-projektdienstleistungen.gmbh.info) [info@feedbacksysteme.ch](mailto:info@feedbacksysteme.ch)

**FAA**

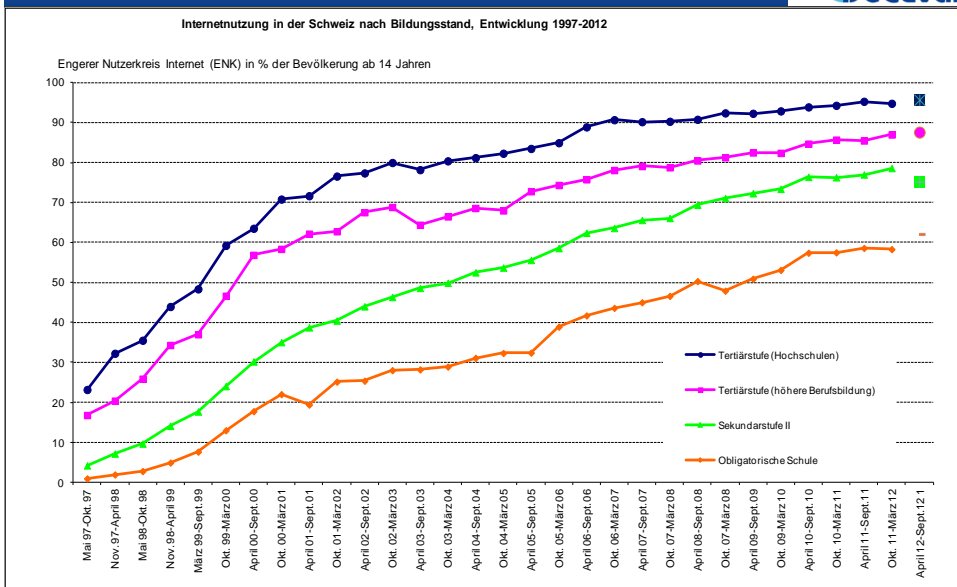
# Wirkungsevaluationen zu Förderstrategien Ex post Messung der Wirkung?



\*Seco / BHP, (Hrsg.), Überprüfung des Förderperimeters der Schweizerischen Gesellschaft für Hotelkredit, Zürich, 2014, S. 44

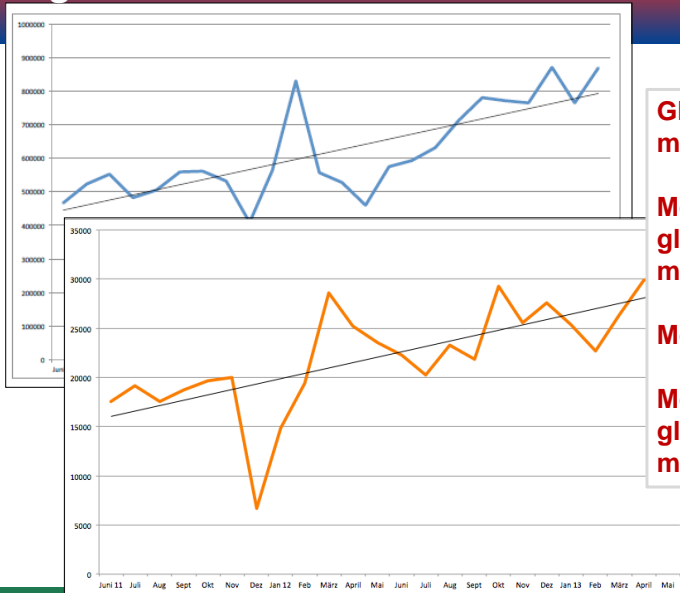
[berdig-projektdienstleistungen.gmbh.info@feedbacksysteme.ch](http://berdig-projektdienstleistungen.gmbh.info@feedbacksysteme.ch) | **FAA**

## 4 Nachfrage = Webnachfrage Webverhalten = messbares Verhalten





## Webnachfrage messen: Pageviews und Besucher



**Gleichviel Besucher /  
mehr Views?**

**Mehr Besucher/  
gleichviel/ weniger/  
mehr Views?**

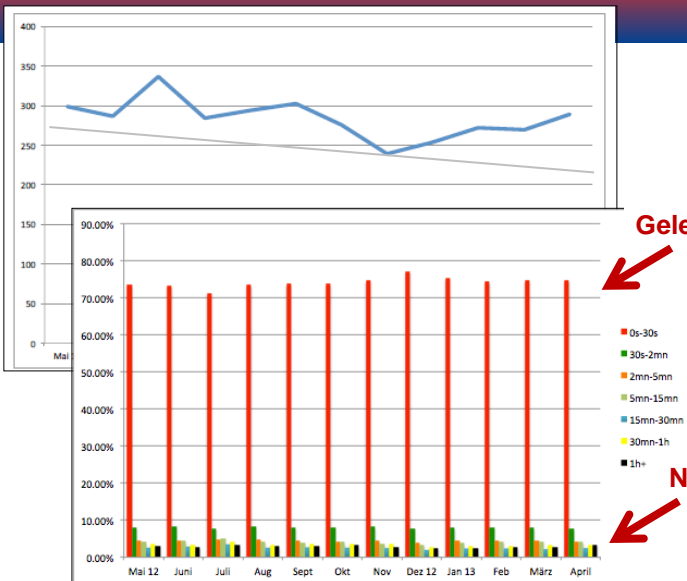
**Mehr Besucher?**

**Mehr Besuche bei  
gleichviel/ weniger  
mehr Besuchern?**

[berdig.projektdienstleistungen\\_gmbh\\_info@feedbacksysteme.ch](mailto:berdig.projektdienstleistungen_gmbh_info@feedbacksysteme.ch)



## Webnachfrage qualifizieren: Verweildauer, Usersegmente



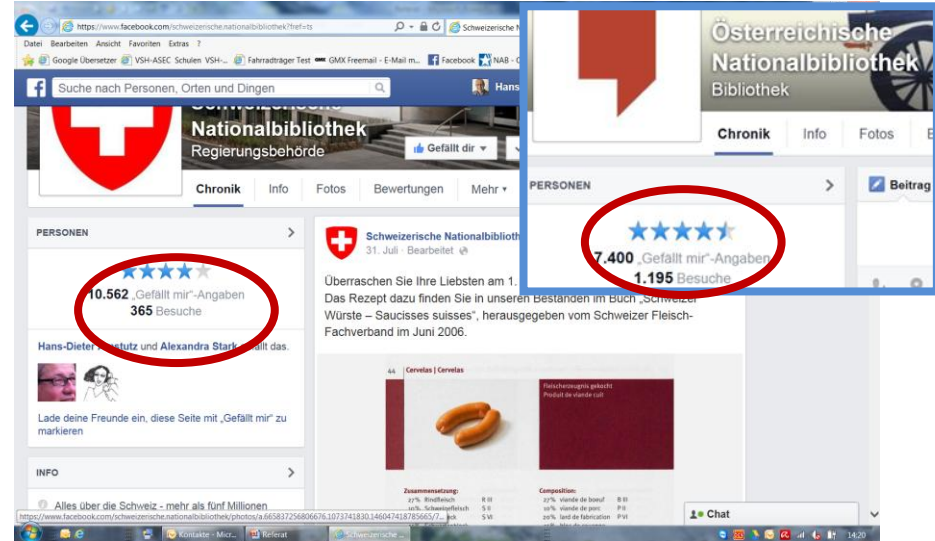
**Gelegenheitsbesucher**

**Nutzer-Zielgruppen**

[berdig.projektdienstleistungen\\_gmbh\\_info@feedbacksysteme.ch](mailto:berdig.projektdienstleistungen_gmbh_info@feedbacksysteme.ch)



# Webnachfrage erklären: Social Media-Metrics



hertig projektdienstleistungen gmbh info@feedbacksysteme.ch **IFAA**

# 5 Webrelevanz messen



**Messung**

**Nachfrage**

**Strukturierung Websuche anhand des Webangebotes**

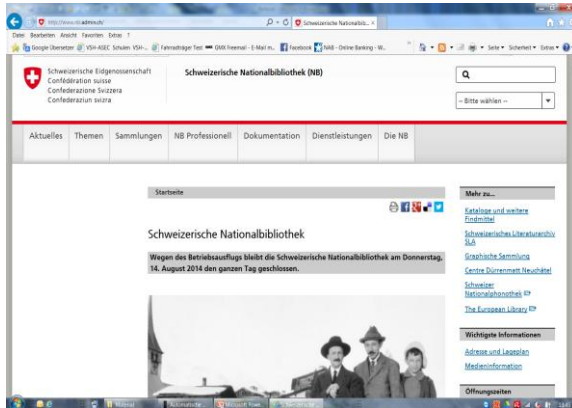
hertig projektdienstleistungen gmbh info@feedbacksysteme.ch **IFAA**

# Nationalbibliothek: Webrelevanzmessung der Webkommunikation



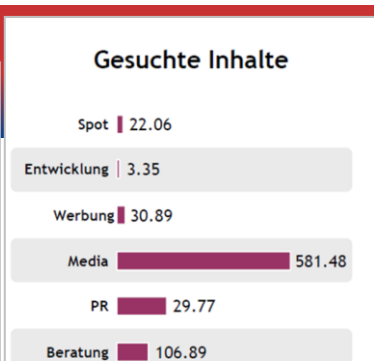
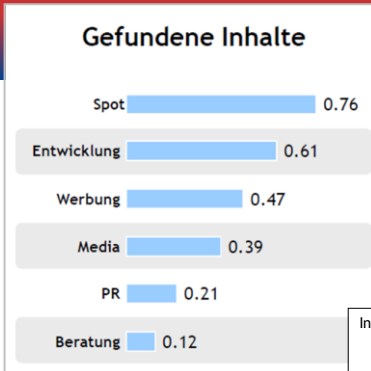
Aufgabe der Schweizerischen Nationalbibliothek ist, Informationen, die einen Bezug zur Schweiz haben,

1. zu sammeln
2. zu erschliessen
3. zu erhalten
4. zu vermitteln.



[berdig.projektdienstleistungen.gmbh](http://berdig.projektdienstleistungen.gmbh) [info@feedbacksysteme.ch](mailto:info@feedbacksysteme.ch) | FAA

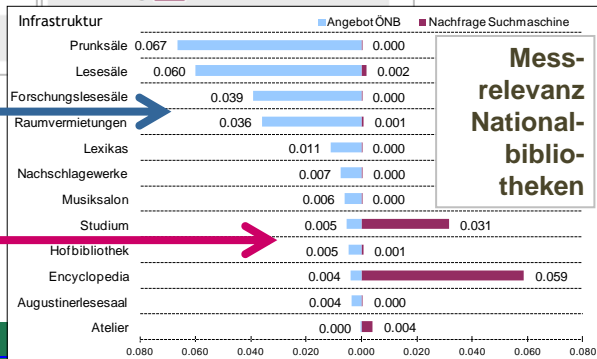
## Webrelevanzindices



Beispiel Medienplattform

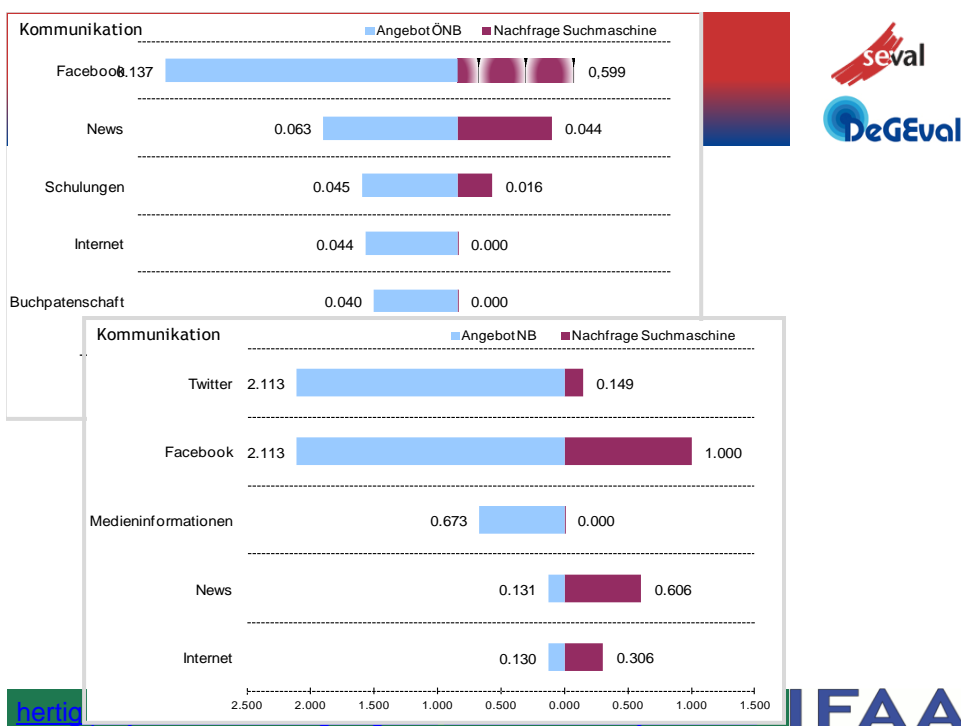
Überangebote

Nachfrageüberhang/  
Unterangebote



Messrelevanz Nationalbibliotheken

[berdig.projektdienstleistungen](http://berdig.projektdienstleistungen)



## Angebotener und nachgefragter Content NB

### Überangebote (< 0,1)

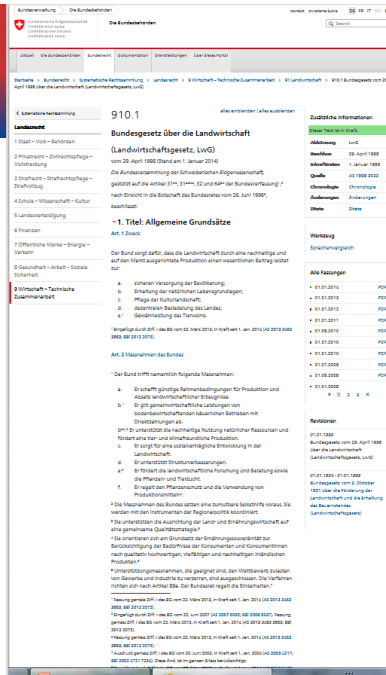
1. Ausleihe (0,002)
2. Bibliografien (0,07)
3. Dokumentationen (0,07)
4. Eidg. Archiv für Denkmalpflege (0,000)
5. Graphische Sammlung (0,000)
6. Kataloge (0,02)
7. Lesesaal (0,006)
8. Literatur (0,06)
9. Medieninformationen (0,000)
10. Monographien (0,000)
11. Publikationen (0,002)
12. Publikumsinformation (0,000)
13. Recherche (0,04)
14. Schweizergeschichte (0,002)
15. Schweiz. Literaturarchiv (0,000)

### Unterangebote

1. Ausstellungen
2. Geschichte
3. Multimediale Inhalte
4. Museen
5. Räumliche Infrastruktur
6. Webarchive
7. Veranstaltungen/Tagungen
8. Zeitschriften/m Zeitungen

# Learnings Evaluation Webkommunikation NB/ ÖNB

1. Die Websites der NB und der ÖNB haben eine Innensicht (gesetzl. Auftrag!)
2. Die Webstruktur bei der NB ist Infrastruktur-, nicht Content-geprägt.
3. Strukturierungs- und Designvorschriften des Bundes erschweren bessere Relevanzwerte.
4. Websites der öffentlichen Verwaltung bilden den politischen Auftrag ab, unabhängig davon, ob eine Nachfrage danach besteht oder nicht.



[hertig-projektdienstleistungen.gmbh.info@feedbacksysteme.ch](http://hertig-projektdienstleistungen.gmbh.info@feedbacksysteme.ch) **FAA**

## Optimierungsszenarien



- **Bürgerloyalität:**  
Wie kann [www.nb.admin.ch](http://www.nb.admin.ch) den Vermittlungsauftrag für eine breitere Öffentlichkeit intensivieren?
- **Fokussierung:**  
Wie kann sich [www.nb.admin.ch](http://www.nb.admin.ch) zur Wissensplattform für ihre Zielgruppen entwickeln und die themenspezifische Relevanz steigern?
- **Vernetzung:**  
Wie kann sich [www.nb.admin.ch](http://www.nb.admin.ch) als Portal für nachgefragte Angebote (bspw. Kataloge, Sammlungen) und Dienstleistungen (bspw. Recherchen) weiterentwickeln?

[hertig-projektdienstleistungen.gmbh.info@feedbacksysteme.ch](http://hertig-projektdienstleistungen.gmbh.info@feedbacksysteme.ch) **FAA**

## Anwendungsbeispiele



### Prozessbegleitende Evaluation BAG-Kampagnen:

- ✓ Pretest (Verständlichkeit, Akzeptanz, etc.) – Nachfrage-Check fehlt
- ✓ Nullmessung – Vergleich mit Posttest 1

### Konzept BfE:

- ✓ Webrelevanztest vor Ausschreibung Kommunikationsdienstleitungen

[herzig.projektdienstleistungen.gmbh.info@feedbacksysteme.ch](mailto:herzig.projektdienstleistungen.gmbh.info@feedbacksysteme.ch)

FAA

## Fazit



1. Auftraggeber- und Angebots-geprägte Evaluationen leiden unter Bias  
Nachfrage-orientierte Messungen!
2. Im Web verwendete Suchbegriffe bieten ein gutes Abbild von  
Nachfrage, Rezeption und Akzeptanz von Angeboten  
Webrelevanz-Messungen sind Nachfrage-orientiert
3. Seval-Qualitätsstandards:  
Nachfrage-orientierte (Web-) Evaluationen sind valid, repräsentativ,  
reliabel, ökonomisch und lösungsorientiert
4. Webrelevanz-Messungen Forschungs-zentriert  
Webrelevanz-Messungen messen in den Webangeboten des  
Anbieters verwendeten oder vordefinierten Content

[herzig.projektdienstleistungen.gmbh.info@feedbacksysteme.ch](mailto:herzig.projektdienstleistungen.gmbh.info@feedbacksysteme.ch)

FAA

# Themendiskussion



[http://www.ics.li/cfdocs/cms3/admin/cms/pagePreview\\_i.cfm?MandID=1&GroupID=247&meID=287&SessID=zCk0WhVfWka4vFY&MenuLanguage=1&versID=0](http://www.ics.li/cfdocs/cms3/admin/cms/pagePreview_i.cfm?MandID=1&GroupID=247&meID=287&SessID=zCk0WhVfWka4vFY&MenuLanguage=1&versID=0)

[berdig.projektdienstleistungen\\_gmbh\\_info@feedbacksysteme.ch](mailto:berdig.projektdienstleistungen_gmbh_info@feedbacksysteme.ch)

**FAA**