

AID INFODIENST

EVALUIERUNG VON INTERNET-SEITEN

Verbraucherschutz - Ernährung - Landwirtschaft. Damit sind die Themen des aid infodienst grob umrissen. 1950 im Zuge des Marshallplans gegründet, um die Not leidende Bevölkerung über richtiges Ernährungsverhalten zu informieren und gleichzeitig die landwirtschaftliche Produktion durch Information und Beratung zu steigern, hat sich der aid längst zu einem modernen Informationsdienstleister gewandelt. Im Angebot sind Broschüren, Foliensätze, Computerspiele, Lernprogramme und: Webseiten.

Unter www.aid.de spricht der aid Fachpublikum und Multiplikatoren an, beispielsweise Landwirte, Journalisten oder Lehrer. Für die Endverbraucher hat der aid infodienst im Januar 2002 die Website www.was-wir-essen.de freigeschaltet. 2003 war es dann soweit: beide Auftritte wurden komplett überarbeitet.



Unternehmen:

aid infodienst Verbraucherschutz, Ernährung, Landwirtschaft e.V.

Abteilung:

Dezernat Internet

Aufgabe:

- Überprüfung der Nutzerfreundlichkeit
- Akzeptanz des Internetauftritts
- Verständlichkeit der Inhalte
- Erreichen der Zielgruppen

Ergebnis:

- wichtige Hinweise zur Prozessverbesserung
- höhere Kundenzufriedenheit und -bindung
- Identifizierung von Verbesserungsmöglichkeiten

Web:

www.aid.de
www.was-wir-essen.de
www.aid-mediashop.de
www.talking-food.de



FOREN STARK NACHGEFRAGT

»Natürlich wollten wir wissen, wie unsere Angebote ankommen«, meint Dr. Wiltrud Groß, als Dezernatsleiterin verantwortlich für die Webseiten des aid.

»Deshalb haben wir Inworks beauftragt, über eine Online-Befragung die Akzeptanz der Seiten zu erfragen.« Die Ergebnisse zeigten, dass die Redakteure des aid auf dem richtigen Weg sind. »Die Resultate sind durchweg sehr positiv«, meint Groß. »Darüber hinaus war es für uns interessant zu sehen, dass nur knapp ein Drittel der Umfrage-Teilnehmer angaben, die angebotenen Expertenforen auf unserer Seite www.was-wir-essen.de aktiv zu nutzen, obwohl unsere Statistiken zeigen, dass die Foren sehr häufig

gelesen werden. Offensichtlich finden die Nutzer unserer Seiten die gesuchten Informationen in unserem Forenangebot. Die Teilnahme am aktiven Dialog nutzen vermutlich dann diejenigen, die darüber hinaus gehende persönliche Fragen haben.«



AKTUALITÄT WICHTIG

Während die Besucher auf der aid-Site vorwiegend »Stammkunden« sind, können für die Verbraucher auf »was-wir-essen.de« hierzu noch keine Aussagen getroffen werden. Groß: »Etwa 60 % der Befragten kannten die Seite erst seit einem halben Jahr oder kürzer, was sich in den Besucherzahlen widerspiegelt, die in den letzten Monaten stark gestiegen sind«. Erfreulich war dabei die Tatsache, dass mehr als die Hälfte der befragten Verbraucher den Newsletter lesen. »Das hat uns ermutigt, noch mehr Wert auf Aktualität zu legen.«

WARUM INQUERY?

Warum hat sich der aid für Inquiry entschieden?

- ▶ Inworks hat ein sehr klares und sehr gut nachvollziehbares Angebot vorgelegt.
- ▶ Das Preis-Leistungs-Verhältnis war sehr gut.
- ▶ Die Zusammenarbeit mit Inworks lief zügig und bequem.
- ▶ Inworks erfüllte mit Inquiry alle Anforderungen an den Service und die technische Umsetzung.

AID INFODIENST VERBRAUCHERSCHUTZ, ERNÄHRUNG, LANDWIRTSCHAFT E.V.

Der aid ist ein gemeinnütziger Verein und wird durch Mittel des Bundesministeriums für Verbraucherschutz, Ernährung und Landwirtschaft unterstützt. 62 Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter informieren sachlich und unabhängig über Verbraucherschutz, Ernährung sowie Landwirtschaft und Umwelt.

Der aid versteht sich als Dienstleistungsunternehmen: »Der aid infodienst e. V. ist ein Informationsanbieter mit Aufklärungsauftrag und Marktorientierung.« Die Grundlage der didaktisch aufbereiteten Materialien sind Erkenntnisse aus den Natur-, Wirtschafts- und Sozialwissenschaften sowie aus der Praxis. Unterstützt wird der aid durch namhafte Experten, Praktiker und Medienfachleute.