

DEUTSCHE WELLE

LÄNGST IST AUCH DAS INTERNET EIN FESTER BESTANDTEIL DES ANGEBOTES

Die Deutsche Welle ist mit ihrem Programm weltweit aktiv. Längst ist neben das Radio- und Fernsehangebot auch das Internet getreten. Und natürlich will der Sender wissen, wie das Internet-Angebot weltweit ankommt. Doch wie ermittelt man die Zufriedenheit der Nutzer angesichts einer solchen Vielfalt an Sprachen?



Unternehmen:

Deutsche Welle

Abteilung:

Markt- und Medienforschung

Aufgabe:

Ermittlung von Nutzungsverhalten, Präferenzen, Bewertung

Ergebnis:

- ▶ sehr zufriedene Nutzer
- ▶ Qualität der angebotenen Informationen wird als hoch bewertet
- ▶ Seite wird stark frequentiert
- ▶ zwei von fünf Befragten besuchen die Website fast täglich
- ▶ Erkenntnisse zu Verbesserungspotentialen und Wünschen der Nutzer

Web:

www.dw-world.de

Der Name täuscht ein wenig: Die Deutsche Welle strahlt längst nicht mehr ausschließlich über den Äther. Als Auslandssender der Bundesrepublik Deutschland bietet sie neben einem weltweiten Fernseh- und Hörfunkprogramm ein breites Internet-Angebot – in dreißig Sprachen und mit einem regional zugeschnittenen Angebot. »So verschieden die Länder sind, aus denen die Besucher kommen, so unterschiedlich sind natürlich auch ihre Bedürfnisse an unsere Seite«, weiß Werner Neven, Leiter Markt- und Medienforschung bei der Deutschen Welle. »Wir führen daher regelmäßig internationale Studien durch. Sie sollen zeigen, wie zufrieden die Stamm- und Gelegenheitsnutzer mit unserer Online-Präsenz sind und wo mögliches Verbesserungspotential liegt.«

Werner Neven kennt die Unwägbarkeiten einer Online-Studie, die in 7 verschiedenen Sprachen durchgeführt wird, darunter auch Arabisch und Chinesisch. »Die Sprachen beruhen ja teilweise auf vollkommen unterschiedlichen Zeichensystemen.

Wir haben daher nach einer Lösung gesucht, die unicodefähig ist und das komplexe Handling der Studien erleichtert. Da war Inquiry eindeutig die beste Wahl.«

Um jederzeit flexibel reagieren zu können, hat sich Werner Neven dazu entschlossen, die Umfragen mit seinem Team selbst durchzuführen. In diesem Zusammenhang weist Kerstin Weisbach, Projektleiterin und Mitarbeiterin von Werner Neven, noch auf ein anderes Problem hin: »Die politische Situation in manchen Ländern stellt uns vor besondere Herausforderungen. Beispielsweise blockt die chinesische Regierung oftmals unsere dortige Internetpräsenz. Um den Zugang sicherzustellen, lassen wir unsere Befragungen über einen Server von Inworks laufen.«

WEITE ZIELE

Ziel einer Befragung war es beispielsweise, Informationen über das weltweite Nutzungsverhalten zu gewinnen, Präferenzen der Nutzer zu erkennen und ihre Bewertungen zu erfahren. Kerstin Weisbach: »Nur durch ein kontinuierliches Feedback können wir die Angebote optimal auf die Wünsche der Nutzer ausrichten.« Die Befragung bietet damit glei-

UNTERNEHMEN

Die Deutsche Welle ist der Auslandsrundfunk der Bundesrepublik Deutschland. Die erste Sendung ging am 3. Mai 1953 über den Äther. Heute produziert der Sender Fernseh-, Hörfunk- und Internet-Angebote in Deutsch und vielen weiteren Sprachen. Das Angebot richtet sich vor allem an Menschen im Ausland, insbesondere Multiplikatoren und Entscheidungsträger. Die Deutsche Welle hat es sich zur Aufgabe gemacht, den Dialog der Kulturen sowie Völkerverständigung und Toleranz zu fördern. Der journalistisch unabhängige Sender strahlt umfassende und unzensurierte Informationen für Länder ohne Medienfreiheit aus, insbesondere Krisen- und Kriegsregionen. Mit DW-TV, DW-RADIO, DW-WORLD.DE sowie der DW-AKADEMIE ist die Deutsche Welle die mediale Visitenkarte Deutschlands in der Welt.

chermaßen die Basis für Strategieempfehlungen und die Weiterentwicklung der Website.

Die Nutzer sind sehr zufrieden mit der Seite, weiß Kerstin Weisbach: »Besonders positiv wird die Qualität der Informationen bewertet.« Diese Zufriedenheit spiegelt sich in der Nutzungsfrequenz wider. Zwei von fünf Befragten besuchen DW-WORLD.DE fast täglich. »Zudem haben wir zahlreiche Erkenntnisse gewonnen, wie wir uns noch stärker auf die Wünsche unserer Nutzer einstellen können«, so Werner Neven. Ein Ergebnis, das dazu beiträgt, dass das Programm der Deutschen Welle auch in Zukunft von Moskau bis Shanghai gerne genutzt wird.

WARUM INQUERY?

Die Deutsche Welle arbeitet mit Inquiry, weil

- ▶ die Software den UNICODE-Standard unterstützt und damit alle weltweit gebräuchlichen Zeichensysteme darstellen kann.
- ▶ die Handhabung einfach ist.
- ▶ Inworks einen sehr guten Support bietet.
- ▶ die Ergebnisdaten schnell und übersichtlich dargestellt werden.
- ▶ es das beste Preis-Leistungs-Verhältnis hat.