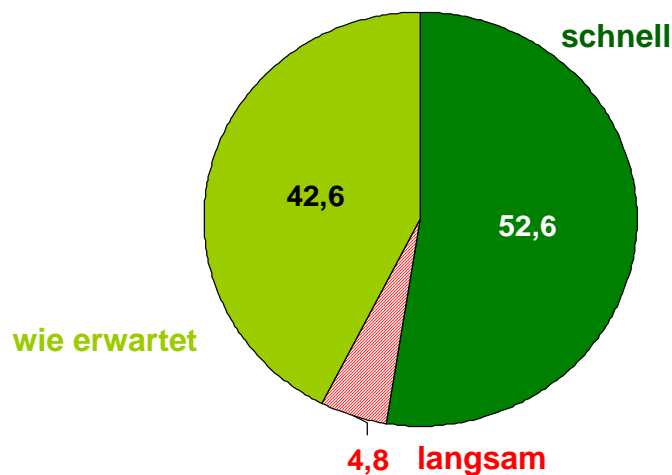


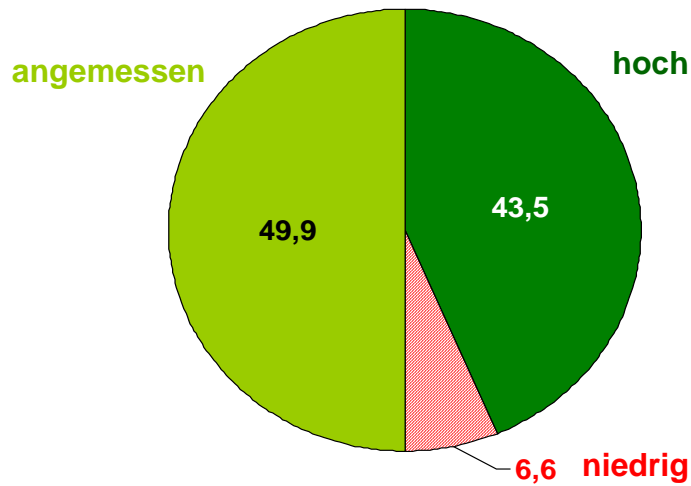
**Vernetzt oder verheddert?
Workshops zum Selbstverständnis der
KomNet / REACH-Net – Experten/innen**

- 1. KomNet – Erfahrungsaustausch 2000**
im Großen Hörsaal der LAfA NRW am 9. März 2000 in Düsseldorf
- 2. KomNet – Erfahrungsaustausch 2003**
in der Sportschule Kaiserau des FLVW e.V. am 7. Oktober 2003 in Kamen
- 3. KomNet – Erfahrungsaustausch 2004**
in der Deutschen Arbeitsschutzausstellung der BAuA am 11. November 2004 in Dortmund
- 4. KomNet / REACH-Net – Erfahrungsaustausch 2007**
im Haus Nümbrecht der VG MMBG am 16. Oktober 2007 in Nümbrecht
- 5. KomNet / REACH-Net – Erfahrungsaustausch 2008**
in der Fortbildungsakademie des IM NRW am 12. Dezember 2008 in Herne
- 6. KomNet / REACH-Net – Erfahrungsaustausch 2009**
in der Lohnhalle der G.I.B. am 19. November 2009 in Bottrop

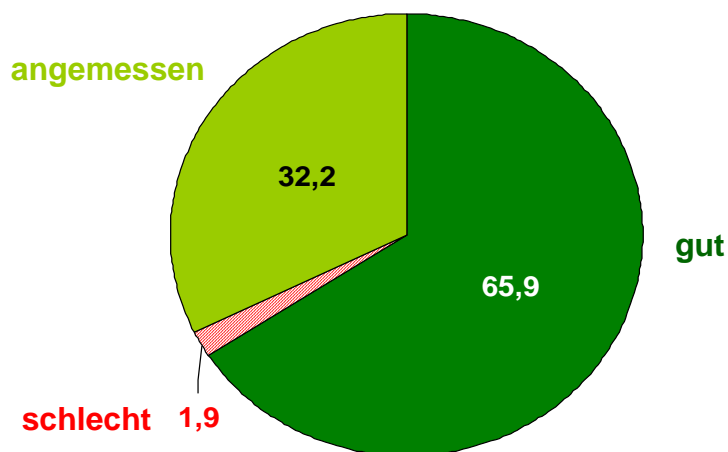
**Kundenzufriedenheitsverteilung
mit den Vorgangsausgängen
nach Antwortschnelligkeit [%]**



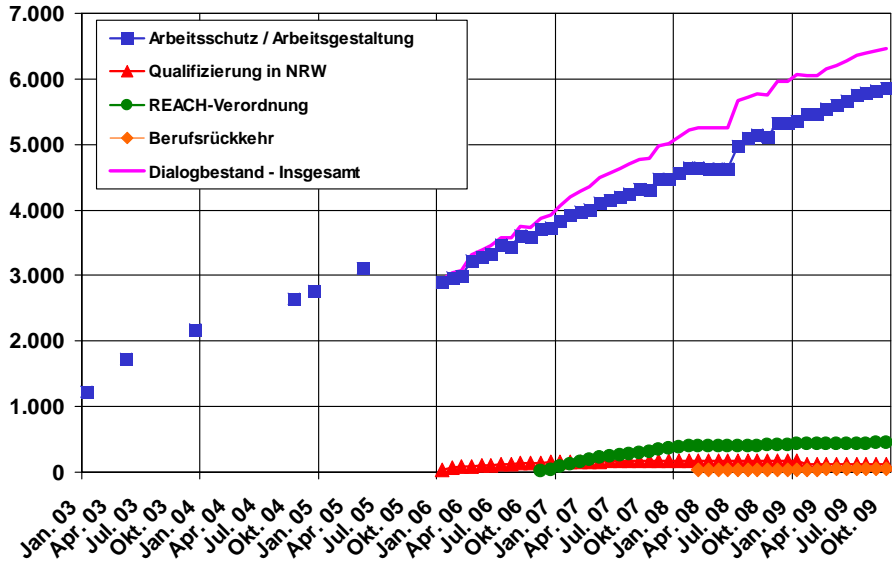
Kundenzufriedenheitsverteilung mit den Vorgangsausgängen nach inhaltlicher Qualität der Antwort (Güte) [%]



Kundenzufriedenheitsverteilung mit den Vorgangsausgängen nach Verständlichkeit der Antwort [%]

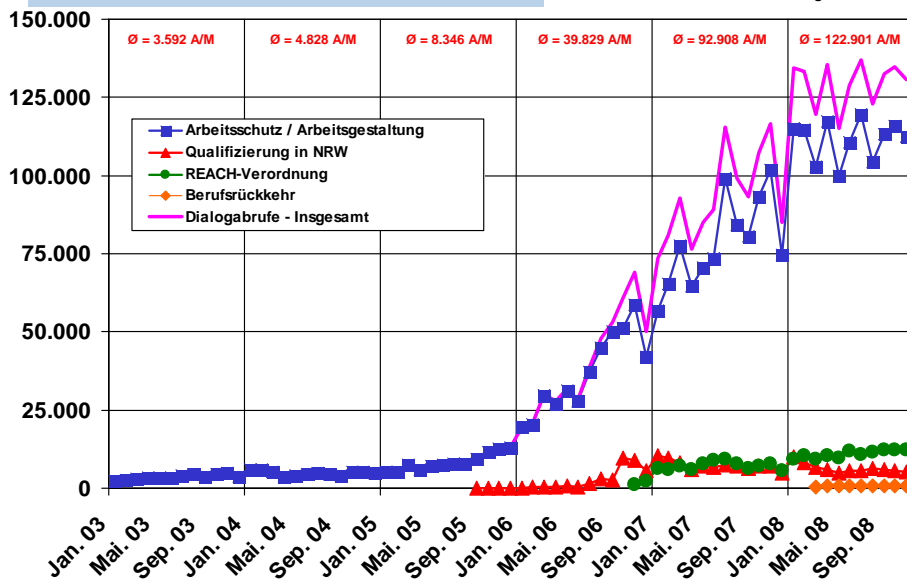


Dialogbestand nach Themenbereichen in den öffentlichen KomNet- Wissensdatenbanken [abs.]



Dipl.-Ing. Karl-Heinz Lang, Institut ASER e.V., Wuppertal

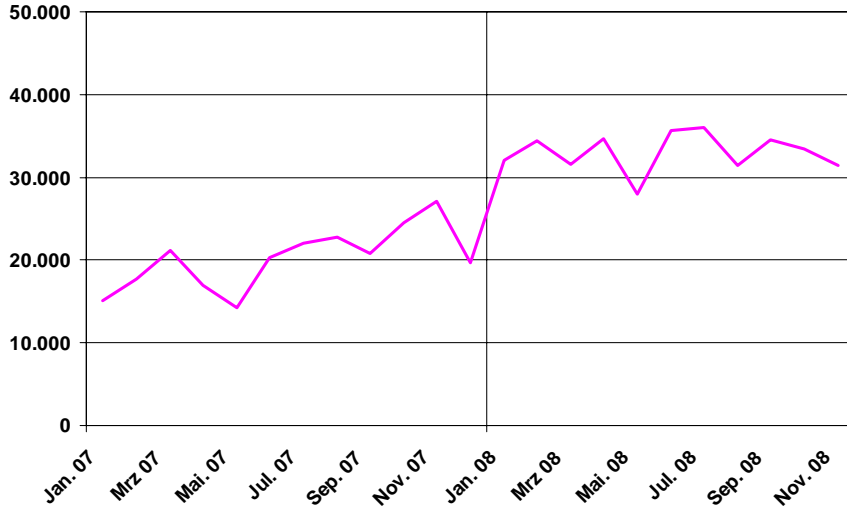
Verlauf der Dialogabrufe nach Themenbereichen in den öffentlichen KomNet-Wissensdatenbanken [abs.]



Dipl.-Ing. Karl-Heinz Lang, Institut ASER e.V., Wuppertal

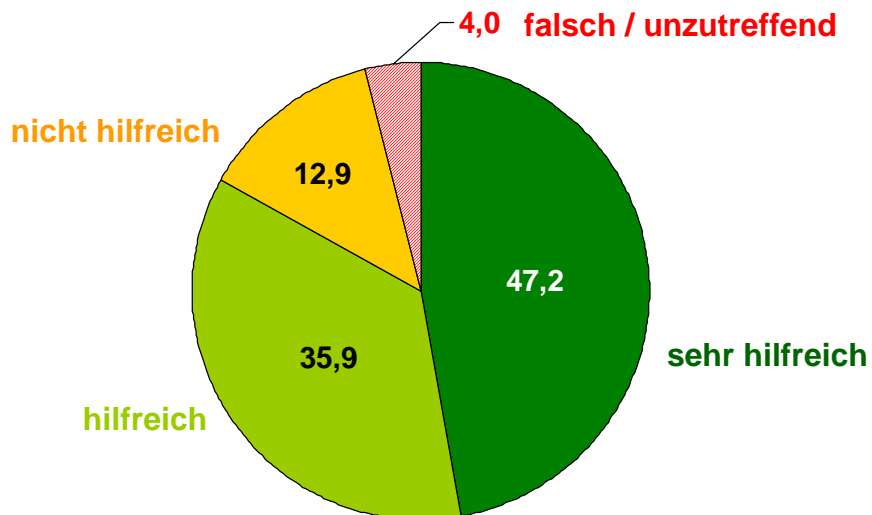
Verlauf der Dialognachfrage mittels Such-Anfragen in den öffentlichen KomNet-Wissensdatenbanken [abs.]

Eine Suchanfrage besteht aus mindestens einem Suchwort und kann z.B. bei UND- oder ODER-Verknüpfungen auch aus mehreren Suchworten bestehen.
Automatisierte Suchmaschinen-Anfragen (z.B. Google) werden nicht mitgezählt!



Dipl.-Ing. Karl-Heinz Lang, Institut ASER e.V., Wuppertal

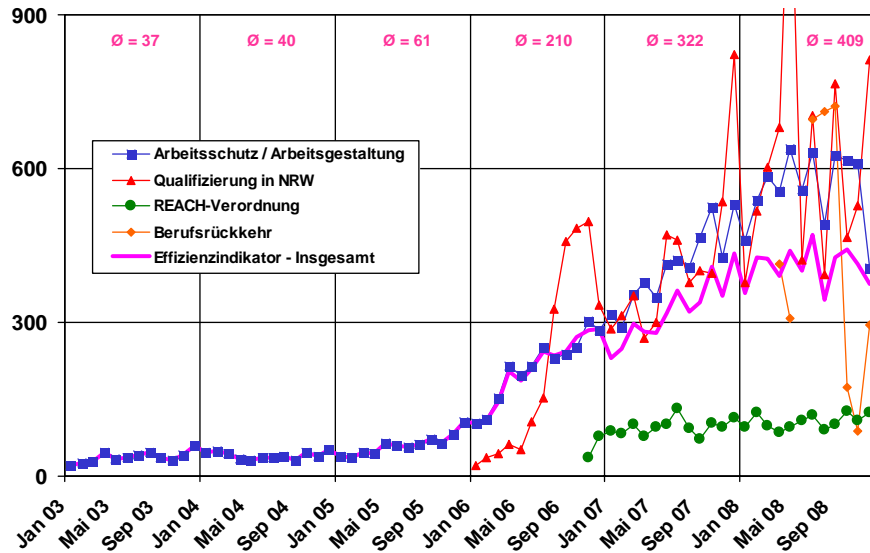
Nutzerzufriedenheitsverteilung mit den abgerufenen Dialogen aus den öffentl. KomNet-Wissensdatenbanken [%]



Dipl.-Ing. Karl-Heinz Lang, Institut ASER e.V., Wuppertal

N = 28.502, Stand: 01.11.2009

Effizienzindikatorverlauf als Verhältnis zwischen Dialogabrufen und Direktanfragen [abs.]



Dipl.-Ing. Karl-Heinz Lang, Institut ASER e.V., Wuppertal

Fragestellungen für die Workshops der beiden Arbeitsgruppen am 19. Nov. 2009 beim 6. Jahrestreffen

Was waren/sind Ihre Beweggründe bei KomNet / REACH-Net als Experte/in mitzuwirken (Ist-Situation)?

Wie können diese Beweggründe für Ihre zukünftige Mitwirkung gestärkt werden (Soll-Situation)?

Werden Sie in Ihrer Organisation bei der Mitwirkung bei KomNet / REACH-Net (Anfragenbeantwortung; IT-Abteilung; Vorgesetzte; ...) ausreichend unterstützt (Ist-Situation)?

Wie und an welcher Stelle kann die Unterstützung verbessert werden (Soll-Situation)?

Wird Ihre Mitwirkung bei KomNet / REACH-Net in Ihrer Organisation (Stellenbeschreibung; Geschäftsverteilungsplan; Mitarbeiterbeurteilung; Vorgesetztenanerkennung; ...) ausreichend anerkannt (Ist-Situation)?

Wie und an welcher Stelle kann die Anerkennung in Ihrer Organisation verbessert werden (Soll-Situation)?

Dipl.-Ing. Karl-Heinz Lang, Institut ASER e.V., Wuppertal