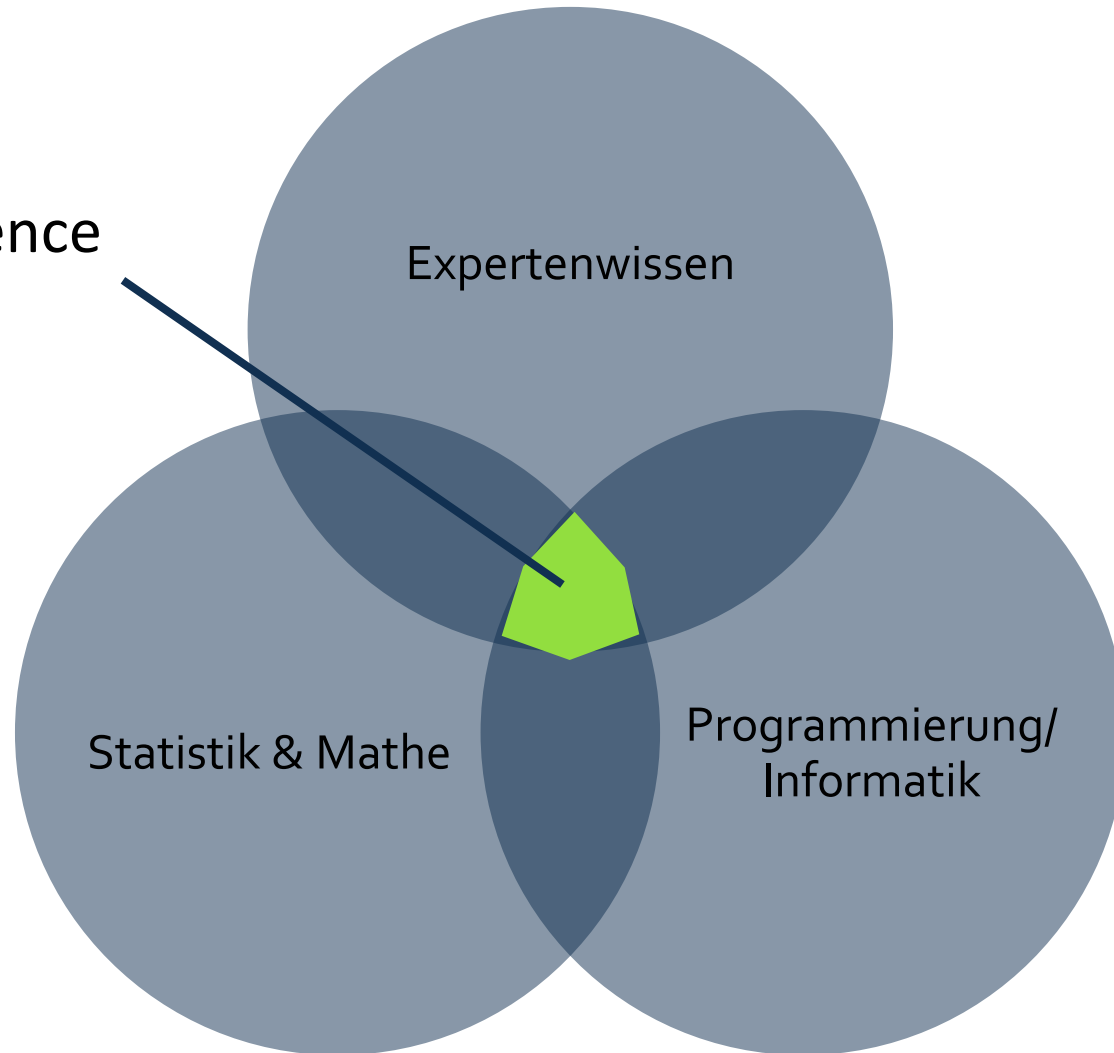


Wie die Analyse von Daten aus den Sozialen Medien die Beratungsarbeit unterstützen kann

Johannes Müller - CorrelAid & Kareem Elcheikh - Neu in Berlin

Was ist „Data Science“?

Data Science



Data Science in der Wirtschaft



„Churn“ vorhersagen: Wie wahrscheinlich wird der Kunde abspringen/ zur Konkurrenz wechseln?



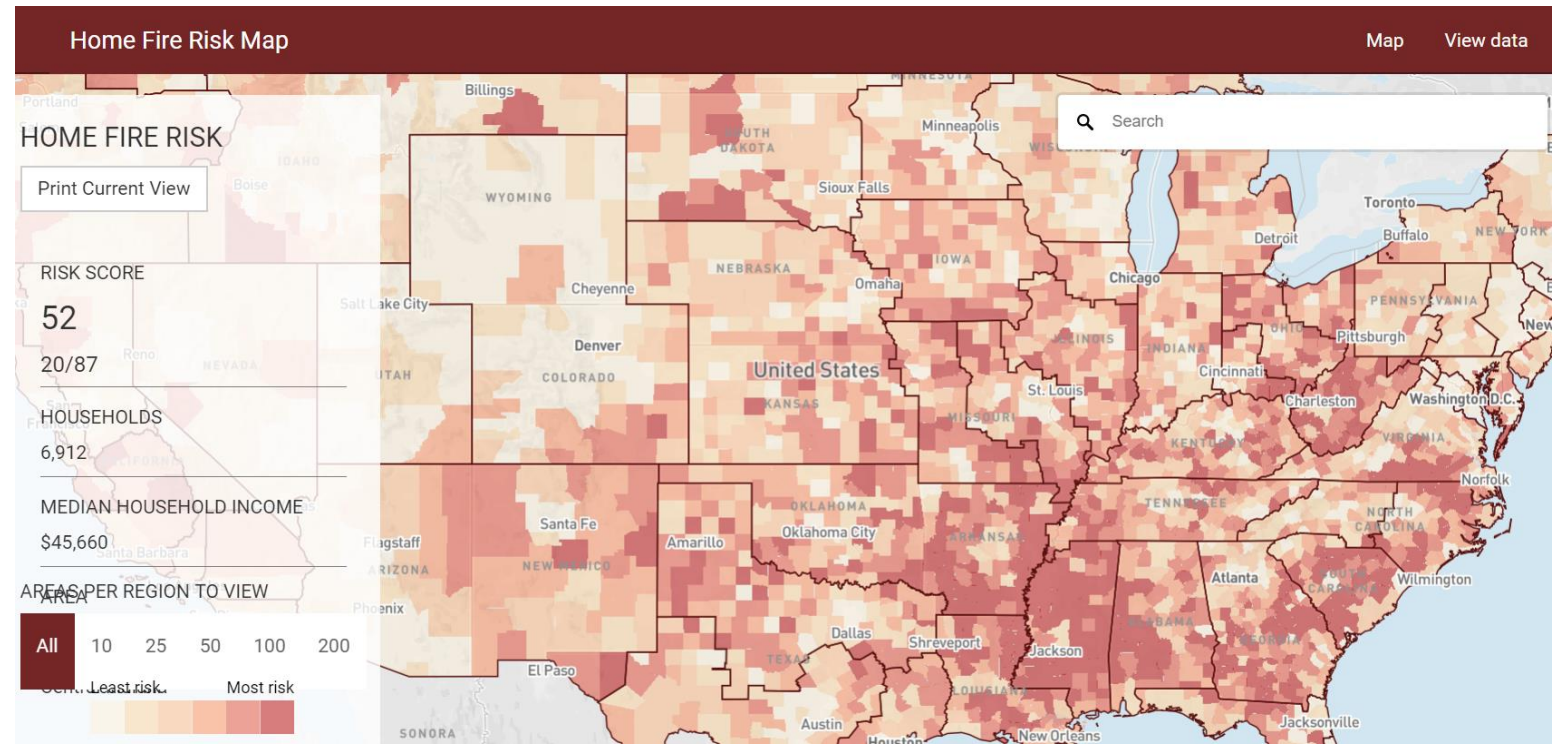
Kundenservice optimieren: Social Media Posts nach schlechten Bewertungen filtern



Marketing-Aktionen evaluieren: Wie erfolgreich sind bestimmte Marketing Maßnahmen?

Data Science mit dem
Menschen und nicht dem
Profit im Mittelpunkt?

Potential





CorrelAid e.V.



Wir nehmen in Deutschland eine Vorreiterrolle bei der pro-bono Datenanalyse-Beratung von Organisationen mit sozialem Auftrag ein.



Wir vernetzen junge und engagierte Data Scientists und bieten ihnen eine Plattform, ihre Kenntnisse anzuwenden und zu erweitern.



Zudem stoßen wir einen Dialog über den Wert und Nutzen von Daten und Datenanalyse für die Zivilgesellschaft an.

Was ist
möglich?

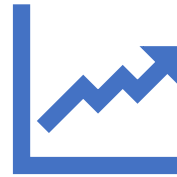




Klassifikation

Muster entdecken

Gruppen zuordnen



Vorhersage

Bedarf vorhersagen

Erfolgsfaktoren identifizieren



Exploration

Zielgruppe besser verstehen

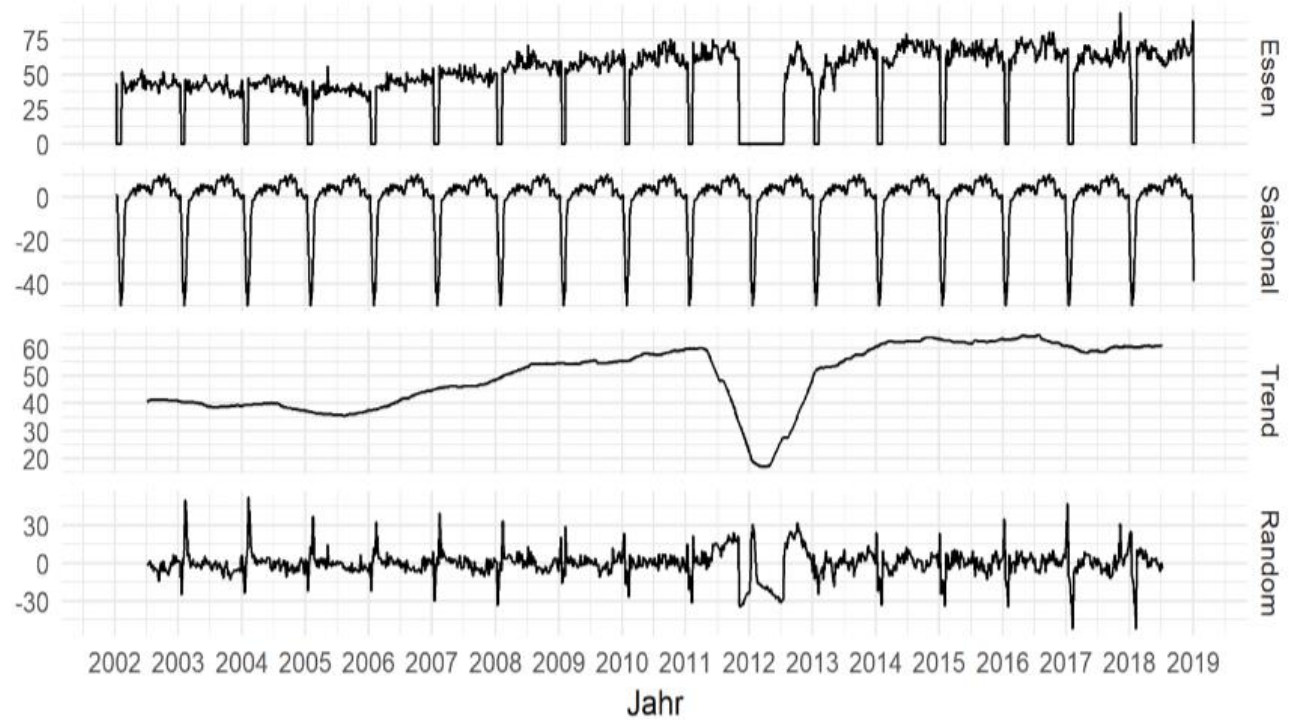
Mitgliederstrukturen verstehen

Hypothesen testen

Use Cases

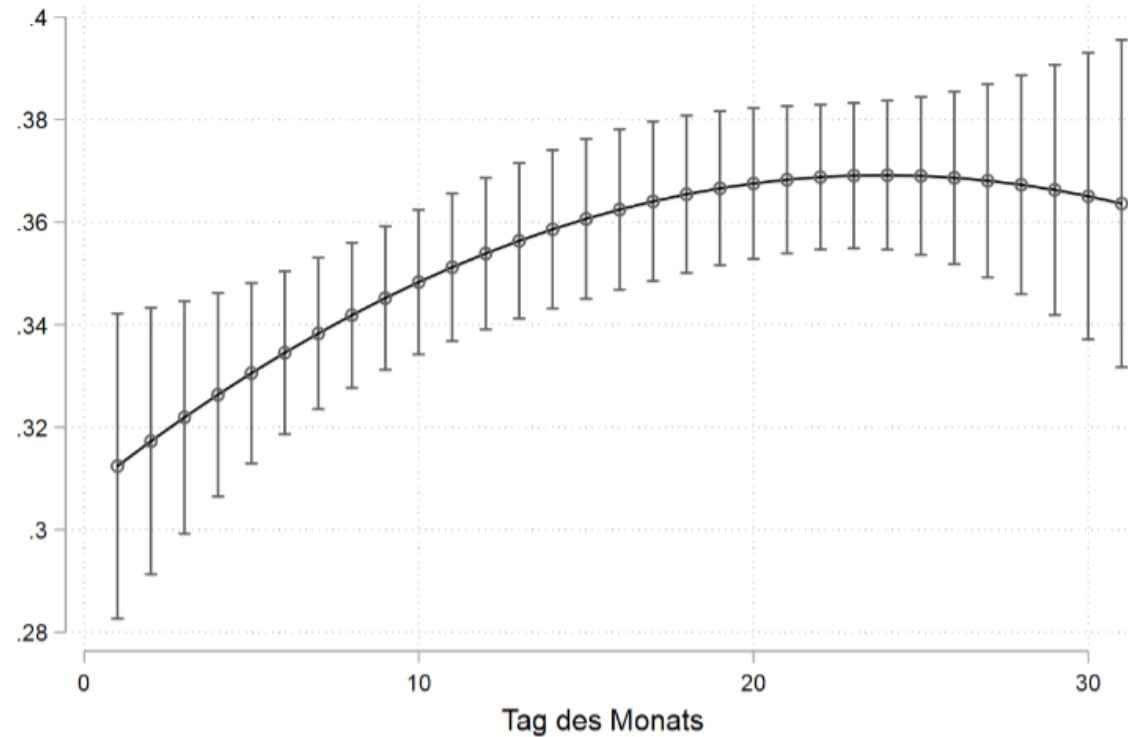
**Anwendung:
Vorsage des
Ressourcen-
bedarf
(Tafel)**

Dekomposition der Zeitreihe "Mittlere Anzahl Essen pro Woche"



Anwendung:
Vorsage des
Ressourcen-
bedarf
(Tafel)

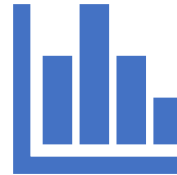
Mittlerer Anteil Essensgutscheine im Monatsverlauf (seit 2012)





Netzwerkanalyse

Einflussreiche Personen im
Netzwerk identifizieren
Beziehungen verstehen
Informationsflüsse nachvollziehen



Evaluation

Wirksamkeit messen
Marketingmaßnahmen evaluieren



Visualisierung

Storytelling
Tracking von KPIs

Anwendungsfälle

Anwendung: Diskurse in Sozialen Medien nachvollziehen (#MeTwo)

metwo.correlaid.org

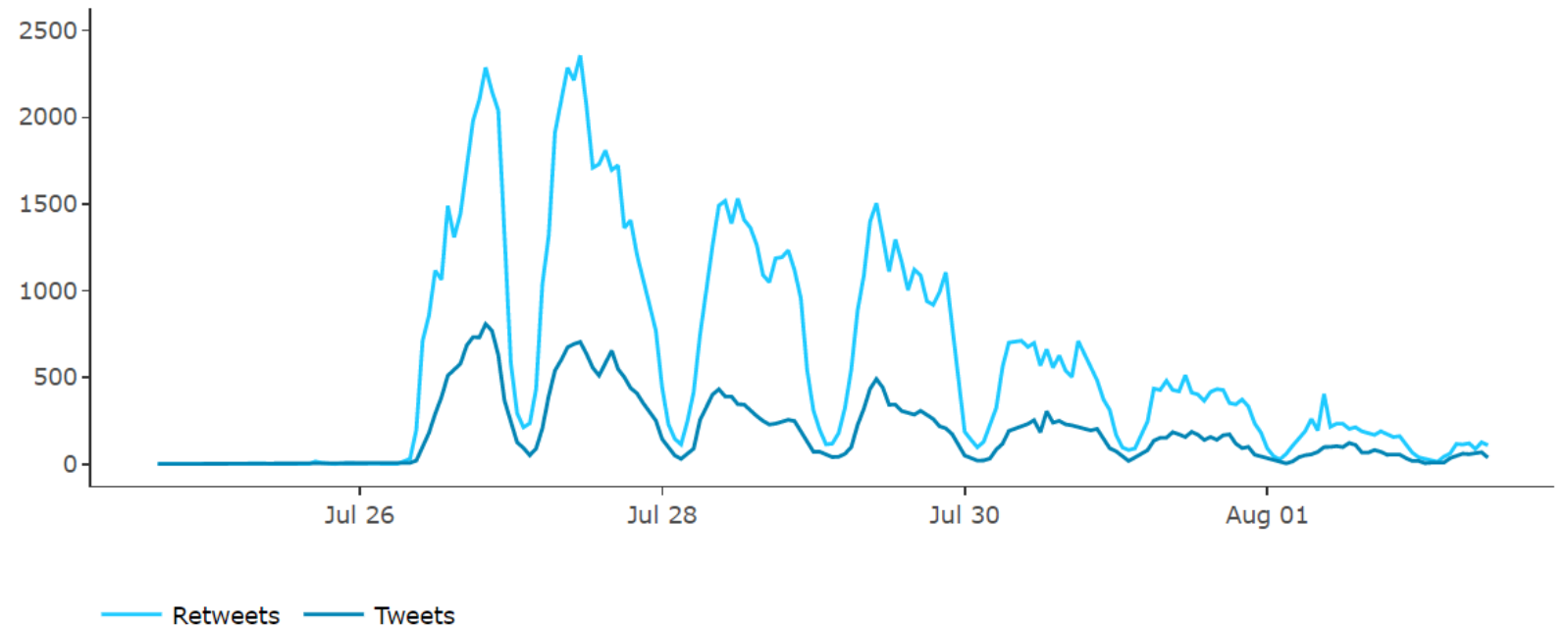
Date Range

2018-07-24

to

2018-08-03

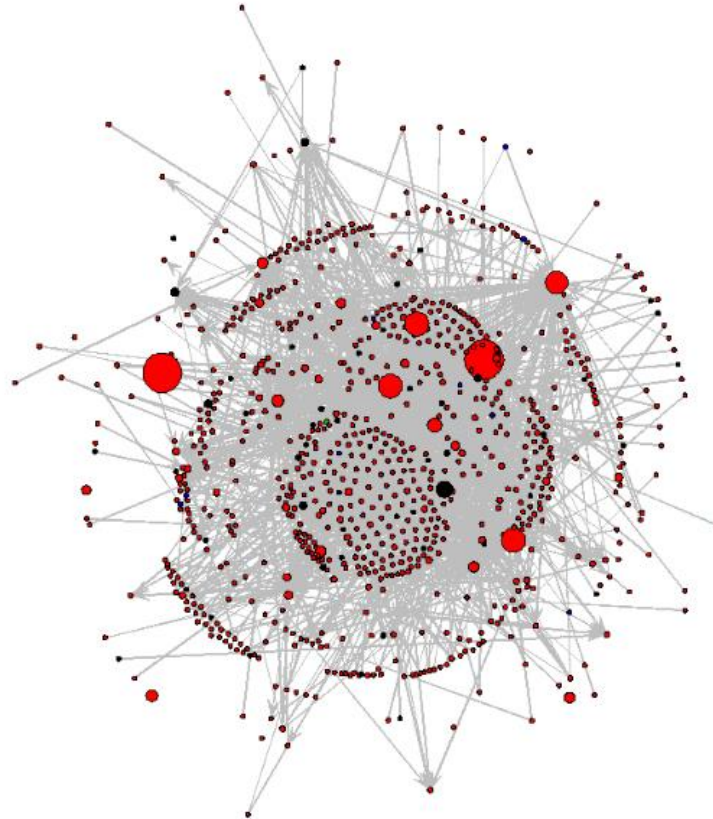
Number of tweets & retweets per hour



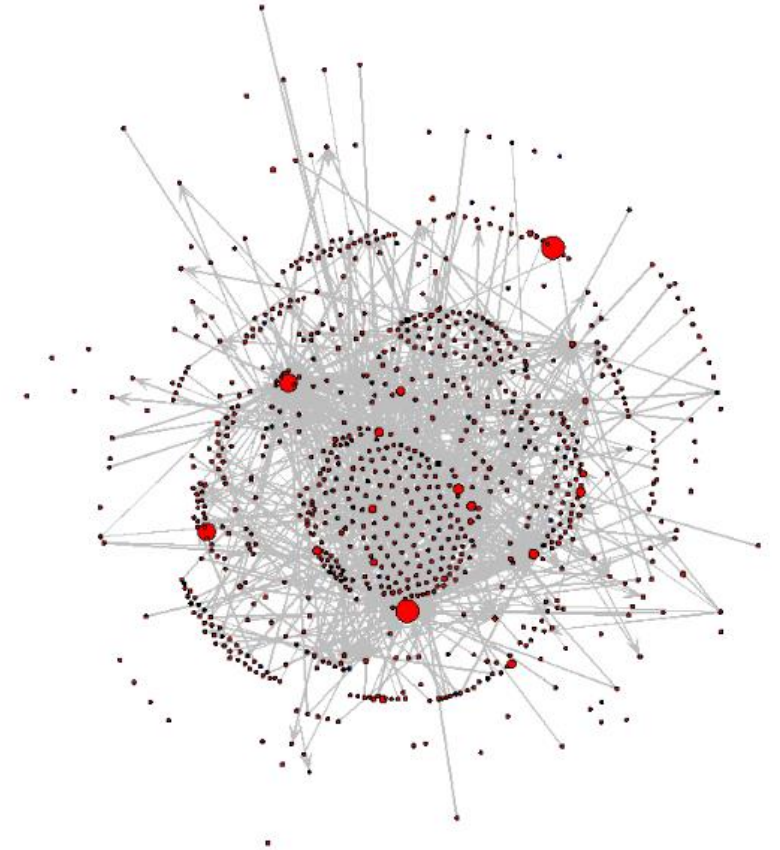
Anwendung: Diskurse in Sozialen Medien nachvollziehen (#MeTwo)

metwo.correlaid.org

Network between days 1 and 2
Influencers = black; Personal accounts = red;
Verified Influencers = green; Verified, but not Influencer = blue



Network between days 5 and 7
Influencers = black; Personal accounts = red;
Verified Influencers = green; Verified, but not Influencer = blue



CorrelAid & Neu in Berlin

Warum Datenanalyse bei der Beratungsarbeit?

- „Digital Streetwork“ - Datenaufkommen ist zu groß, um es manuell zu verarbeiten
 - Beratende sollten sich eher auf die Beratungsarbeit konzentrieren können als nach relevanten Beiträgen suchen zu müssen
- Erfassung von aktuellen Beratungs- und Informationsbedarf durch Themenanalyse
 - Suche nach spezifischen Beratungsthemen
 - Offene Analyse der aktuellen Themen in der Community
- Wirkungsanalyse der angebotenen Informationen

>> Beispiel für Beiträge in Facebook- Gruppen



♥ Berlin Hauptstadt von Syrien ♥
3.071 Mitglieder • >10 Beiträge
pro Tag

Beitreten



Marktplatz der Autos in Deutschland
53.812 Mitglieder • >10 Beiträge
pro Tag

Beitreten



Syrier in Deutschland
8.244 Mitglieder • 5 Beiträge pro
Woche

Beitreten



Syrier in Deutschland
2.325 Mitglieder • 2 Beiträge pro
Woche

Beitreten



Deutsch gemeinsam lernen
13.393 Mitglieder • 5 Beiträge pro
Tag

Beitreten



Syrier in Saarland
6.093 Mitglieder • >10 Beiträge
pro Tag

Beitreten

1 Freund/in ist Mitglied



Deutsch lernen
20.557 Mitglieder • 18 Beiträge
pro Jahr

Beitreten



infomatik in Deutschland
2.902 Mitglieder

Beitreten

„Manuelle“ Suche mit Schlagwörtern

Nachteile

- subjektive, unvollständige Ermittlung von relevanten Beiträgen
- Potentielles „Verpassen“ von neuen Themen

Offene vs. zielgerichtete Themenanalyse

Zielgerichtete Themenanalyse – Identifizierung von Schlagwörtern für bestimmte, vordefinierte Themen wie z. B. Aufenthaltsrecht oder Sozialleistungen

0 / 100

09:49 Hey guys! Anyone that has any clue how to get authorizations for drones in Germany? I know the regulations but i heard there is a way to get something like a "tourismusverband". If anyone could help i'll really appreciate! Gefällt mir Kommentieren

Free Advice Berlin

project

nib

language

english

STEUERN

SELBSTSTÄNDIGKEIT

KINDER/KINDERGELD/ELTERNGELD

GESUNDHEIT/GESUNDHEITSVERSICHERUNG

BILDUNG

AUFENTHALTSRECHT

ARBEITSRECHT

ANMELDUNG

WOHNUNG/MIETRECHT/SCHUFA

VERBRAUCHERRECHTE

ALG (I & II)

ANDERE RELEVANTE BERATUNGSTHEMEN

NICHT RELEVANT

	Sprache	Anzahl	gelabelt (Proportion)	relevant (Proportion)
NiB	Arabisch	128067	4103 (0.03)	1343 (0.33)
	Englisch	30351	3075 (0.10)	782 (0.25)
	Französisch	21210	1722 (0.08)	225 (0.13)
	Polnisch	25417	3203 (0.13)	1501 (0.47)

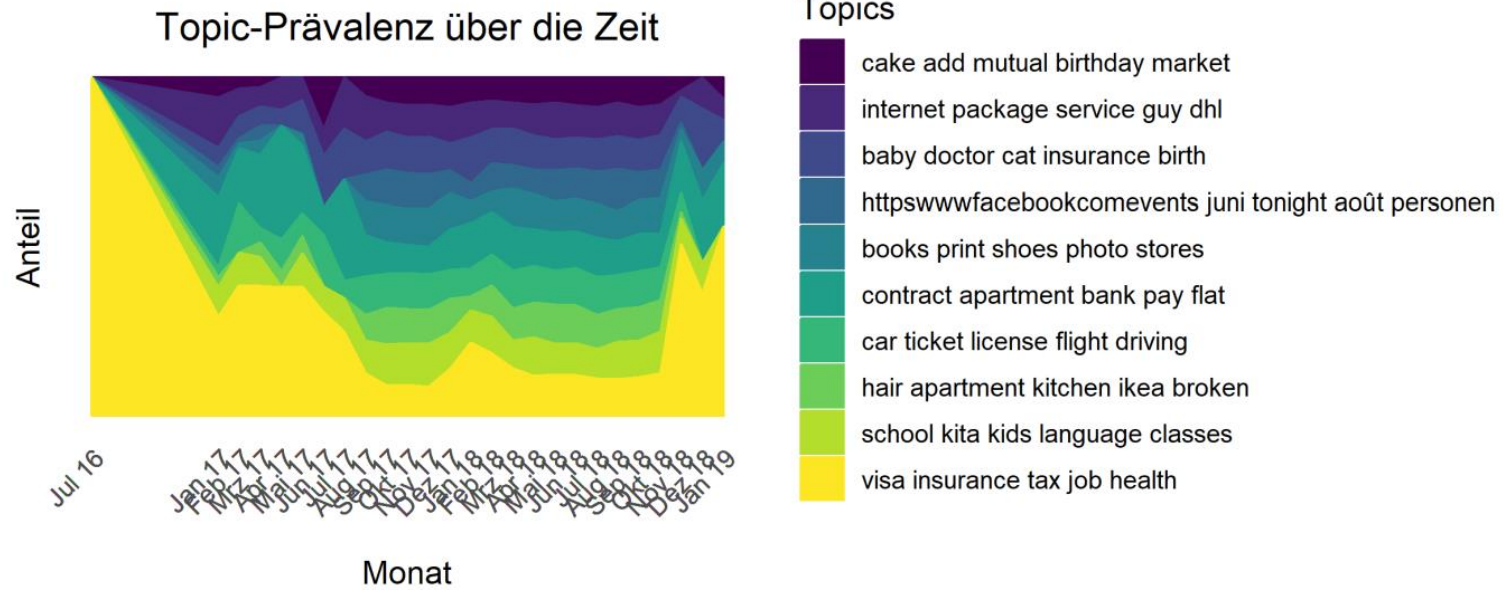
Kategorisierung der Beiträge

Manuelle Zuordnung der Beiträge zu Beratungsthemen – als Vorlage für die automatisierte Identifikation von Schlagwörtern für die relevanten Themen.

Wort	tf_idf	Thema	Sprache
landlord	0,281695227	Wohnen	Englisch
rent	0,252711024	Wohnen	Englisch
apartment	0,204406549	Wohnen	Englisch
flat	0,195647244	Wohnen	Englisch
tenant	0,16489189	Wohnen	Englisch
tenants	0,143751384	Wohnen	Englisch
wbs	0,125782461	Wohnen	Englisch
deposit	0,109927927	Wohnen	Englisch
wg	0,086659305	Wohnen	Englisch
windows	0,077478706	Wohnen	Englisch
heating	0,077478706	Wohnen	Englisch
rental	0,074279404	Wohnen	Englisch
renting	0,068704954	Wohnen	Englisch
sublet	0,068704954	Wohnen	Englisch
landlords	0,068704954	Wohnen	Englisch
sublease	0,061982965	Wohnen	Englisch
schufa	0,061899504	Wohnen	Englisch
electricity	0,054963963	Wohnen	Englisch

Ergebnisse der Schlagwortanalyse

Bewertung der Relevanz einzelner Schlagwörter für das Thema



Offene Themenanalyse

Offene Themenanalyse – offene Recherche zu Wörtern, die häufig zusammen genannt werden

Herausforderungen der Datenanalyse

DSGVO-konformer Zugang zu den Daten

- Nutzung von Social Media Konten
- Nutzung öffentlich-zugänglicher Daten
- Anonymisierung der Daten

Mehrsprachigkeit

- Die meisten Analyse-Tools sind für Englisch entwickelt

Formulierungen und Schreibweisen

- Schlagwörter sind oft verschieden aufgrund von verschiedenen Schreibweisen z. B. "burgeramt" oder "behörde"

Das „Chaos“ der Sozialen Medien

- Viele Beiträge beinhalten mehrere Themen – Schwierigkeit der Zuordnung

Potentiale der Datenanalyse in der Migrationsberatung

Gezielte Identifikation von Beratungsbedarf

- Schnelle Identifikation von Beiträgen zu bestimmten Themen
- Ordnung in die chaotische Datenflut bringen

Orientierung über neue Beratungsthemen

- Neue Themen entdecken
- Entwicklung neuer Beratungsangebote

Grundlage für effektive "Digital Streetwork" in den Sozialen Medien

Kontakt

Johannes Müller

johannes.m@correlaid.org

www.correlaid.org

Kareem Elcheikh

k.elcheikh@minor-kontor.de

www.minor-kontor.de