

Details zu den Vor- und Nachteilen der Methoden finden Sie in der TRAUNER-DigiBox.

- Üblich sind zwei Arten von Befragungen:
- **Standardisierte Befragungen**, bei denen allen Befragten dieselben Fragen in der gleichen Reihenfolge gestellt werden
  - **Nicht oder nur teilweise standardisierte Befragungen**, bei denen ein Leitfaden verwendet wird, der einen flexiblen Gesprächsverlauf ermöglicht



**Chatbot:** Das ist ein Programm, das per Textnachrichten mit Usern kommuniziert und mithilfe künstlicher Intelligenz seine Antworten laufend verbessert.



### 2.2.1 Befragung

Bei einer **Befragung** werden den zu untersuchenden Personen gezielt Fragen gestellt. Folgende Möglichkeiten kommen in der Praxis zum Einsatz:

**Persönliche Befragung**

- **Einzelbefragung (Interview):** Der Interviewer stellt anhand eines Fragebogens oder Interviewleitfadens die Fragen.
- **Gruppenbefragung (Fokusgruppe):** Mehrere Personen werden gleichzeitig befragt und diskutieren unter der Leitung eines Moderators über ein bestimmtes Thema.

**Telefonische Befragung**

- Durch ein Telefonat werden die gewünschten Informationen erhoben.
- Telefonische Interviews werden meist in Callcentern durchgeführt und die Antworten werden dort gleich in den Computer eingegeben.

**Schriftliche Befragung**

Ein Fragebogen wird den Untersuchungsteilnehmern

- von einem Interviewer vorgelegt oder
- per Post zugesandt und ist dann innerhalb einer bestimmten Frist beantwortet zurückzusenden.

**Onlinebefragung**

- Online werden Befragungen z. B. über die Website, App oder die Social-Media-Plattformen eines Unternehmens durchgeführt.
- Die Befragungen werden in die Plattformen eingebunden oder an bestimmte Personen(-gruppen) versandt.
- Online-Fragebögen sind meist für das Abrufen auf verschiedenen Geräten optimiert.

**Beispiele**

- Nach dem Einkauf im Onlineshop erhält der Kunde per E-Mail einen kurzen Fragebogen zur Bewertung der Einkaufserfahrung.
- Ein **Chatbot** bittet nach dem Chat den Website-Besucher, an einer kurzen Umfrage teilzunehmen, um das Chatbot-Service zu bewerten.

Eine Befragung – egal ob schriftlich, mündlich oder online – wird meist mithilfe eines **Fragebogens** durchgeführt, der mehrere Fragetypen kombiniert:



**Beispiel: offene und geschlossene Fragen bei der Shop Apotheke**

Die Shop Apotheke bittet Kunden nach dem Einkauf um ihr Feedback und kombiniert beim Online-Fragebogen geschlossene Fragen und offene Fragen (z. B. um Wünsche der Kunden und Gründe für bestimmte Bewertungen zu erfahren):

Welche Kategorie interessiert Sie am meisten?

☐ Arzneimittel & weitere Produkte

☐ Baby & Familie

☐ Beauty & Pflege

☐ Bio & Naturprodukte

☐ Bücher

☐ Ernährung, Sport & Abnehmen

☐ Homöopathie

☐ Sanitätshaus

☐ Tierapotheke & Tierbedarf

Vermissen Sie etwas? Vermissen Sie bestimmte Marken oder Produkte?

**Shop Apotheke**

**Beispiel: Fragen mit Skalierung bei IKEA**

Skalen werden häufig in Zahlen abgebildet (z. B. Skala von 1 = sehr zufrieden bis 10 = sehr unzufrieden). Eine andere Möglichkeit zeigt die Zufriedenheitsumfrage bei IKEA. Die Befragten drücken mithilfe von Smileys ihre Emotionen aus.

Wie würdest du die folgenden Punkte bewerten:

Qualität der bereitgestellten Informationen oder Lösungen

Bei Fragebögen, die für schriftliche Befragungen erstellt werden, sind außerdem **Anweisungen** zu ergänzen, die für die Befragten wichtig sind (z. B.: „Mehrfachantworten möglich“ oder „Kreuzen Sie die zutreffende Antwort an“). Zu Beginn der Befragung kann eine kurze Einleitung das Ziel der Befragung erklären und den Befragten sollte **Anonymität** zugesichert werden.

Tipps für die Erstellung eines Fragebogens finden Sie in der TRAUNER-DigiBox.

**Quantitativ:** Der Begriff bezieht sich auf eine Menge oder Anzahl; z. B.: „60 % der Befragten sind mit dem Produkt zufrieden.“

Zufriedenheitsumfragen werden oftmals mithilfe von Emoticons durchgeführt, um die Stimmung der Kunden besser einzufangen.



**Anonymität:** Die Person ist nicht identifizierbar, ihre Antworten werden bei der Auswertung nicht mit ihr in Verbindung gebracht.