

# Evaluation durch Umfragen

So erfahren Sie mehr über Ihre Besucher

# Inhalt

---

- Einordnung von Umfragen
- Mögliche Fragestellungen
- Die Adressaten von Umfragen
- Unterschiedliche Umfragetools
- Zusammenfassung

# Einordnung und Nutzen von Umfragen

---

- Logfile-Analysen:
  - Analyse der Seitenaufrufe
  - Nachvollziehen des Besucherwegs durch die Website / Most wanted etc.
- Umfrage:
  - Psychologische Dimension: Wer sind meine Besucher? Was denken Sie über meine Seiten?
  - Auswertung von Besuchereingaben durch den Betreiber
  - Ziel ist z.B. eine bessere Nutzerfreundlichkeit oder eine Überprüfung des Zielpublikums

# Mögliche Fragestellungen

---

- Wie begründet sich Ihr Interesse? (Zielgruppe erreicht?)
- Wie schätzen Sie den Inhalt / das Design ein?  
Was gefällt Ihnen, was nicht?  
(Wie können Sie die Zugriffszahlen verbessern?)
- Welche Services wünschen Sie sich?  
(Besucherbindung verstärkbar?)
- Wie sind Sie auf unsere Seiten aufmerksam geworden  
(Werbemaßnahmen effektiv / zu verstärken?)
- Welche weiteren (Umwelt-)Seiten besuchen Sie  
(„Konkurrenz“? / strategische Kooperationen?)?

# Die Adressaten von Umfragen

---

- Besucher, die bereit sind, über ihr Nutzungsverhalten Auskunft zu erteilen
- ⇒ Umso mehr Fragen, umso kleiner der Teilnehmerkreis
- ⇒ In der Regel sind keine einmaligen google-Besucher erfassbar ⇔ Logfile-Auswertungen

# Unterschiedliche Umfragetools

---

- Laufend integrierbare, kleinere Umfragen
  - Abfragen der Nützlichkeit von Artikeln
  - Umfragen im Rahmen des Kontaktformulars
  - Abfragen zum Hintergrund und zur Einstellung des Nutzers
- Umfangreichere, einmalige Umfragen

# Laufend integrierbare, kleinere Umfragen

---

## Vorteile:

- Umso kleiner der Umfang, umso mehr Antworten
- Durch mehrere, sich wechselnde Umfragen erhält man ein relativ gutes Besucherbild

## Nachteil:

- Befragte sind nicht bei allen Umfragen Deckungsgleich, keine eingehenden Analysen möglich

⇒ Für laufende Evaluation und in einem frühen Projektstadium gut geeignet

---

# Abfragen der Nützlichkeit von Artikeln

Beispiel: [www.umweltschutz-bw.de](http://www.umweltschutz-bw.de)



- Auswertungsmöglichkeit um für Besucher hilfreiche Artikel herauszufiltern
- Bei ZDF.de zur Erstellung einer „Leser Top 10“ genutzt
- Geringe Nutzung?

# Kontaktformular

Beispiel: [www.deutschland.de](http://www.deutschland.de)

**Optionale Angaben**

Wir bitten Sie, alle Felder auszufüllen. Falls Sie Ausländer sind und in Deutschland leben, nennen Sie uns bitte Ihr Herkunftsland und das Bundesland, in dem Sie zurzeit wohnen.

Ihr Alter:

Geschlecht:  männlich  
 weiblich

Staat:

Sollten Sie aus Deutschland schreiben, aus welchem Land?

Wie bewerten Sie den Nutzen von deutschland.de?  
Sehr gut  1  2  3  4  5  6  
Nicht gut

Wie haben Sie von deutschland.de erfahren?

- Fernsehen
- Freunde und Bekannte
- Hörfunk
- Internet
- Zeitungen und Zeitschriften
- Behörden und Ämter
- Flyer und Infomaterial
- Schule oder Hochschule
- Sonstiges

- Derjenige, der Ihnen eine E-Mail schreibt, hat sich mit Ihren Seiten näher beschäftigt (höhere Bereitschaft)
- Starke Nutzer-einschränkung (auf Fragende beschränkt)
- Für Auftraggeber ggf. ausreichend

# Abfragen zum Hintergrund und zur Einstellung des Nutzers

Beispiel: [www.umweltkids.de](http://www.umweltkids.de)



- Für alle Benutzer offen
- Interessante Fragestellungen (Besucher an prozentual einsehbare Antworten interessiert?)
- Kurz, knackig
- Leicht in Artikel / Leisten integrierbar, z.B. per JavaScript
- Gute Einordnung der Nutzer
- Reloadsperre!

# Größere, einmalige Umfragen

---

- Vorteile:
  - Mehrere Fragen
  - Unterschiedliche Abfragemöglichkeiten (Einfach-/ Mehrfach-Auswahl, Textfeld)
  - Vergleichbare Daten, sehr umfangreiche Auswertungen (bei geschlossenen Fragen) möglich
  - Sehr gute Einschätzung der Besucher zu einem bestimmten Zeitpunkt möglich
  - Vor einem Relaunch unabdingbar
- Nachteile:
  - Geringerer Kreis der Auskunftsfreudigen (Stammbesucher / an Weiterentwicklung der Plattform interessierte Nutzer)

# Größere, einmalige Umfragen

---

- Längerer Zeitraum, z.B. ein Monat
- Stammbesucher ggf. aktivieren (z.B. per Newsletter)
- Die Verknüpfung mit einem Gewinnspiel sorgt für einen Anreiz und ermöglicht Werbung für Umfrage

# Zusammenfassung

---

- Mit kurzen Umfragen motivieren Sie mehr Besucher zur Beteiligung
- Sagen Sie dem Besucher bei längeren Umfragen, weshalb Sie fragen (z.B. für einen Relaunch); dies motiviert ihn
- Weisen Sie ggf. in Newsletter und Rundschreiben auf die Umfragen hin.
- Unter [www.sourceforge.net](http://www.sourceforge.net) und [www.hotscripts.com](http://www.hotscripts.com) finden Sie u.a. kostenlose Auswertungstools, die sich leicht integrieren lassen
- Umfragen ersetzen keine Logfile-Auswertungen