



Vielfaltsorientierte Kundenbefragung

## Die Kunden erkunden. *Die Basis* befragen.

E1

### Durch Zielgruppenbefragung neue Potenziale erschließen.

Jeder Dienstleister oder Hersteller möchte wissen, wie die Produkte oder Angebote bei den Kundinnen und Kunden angenommen werden. Absatzzahlen sprechen für sich, aber oft sind weitere Informationen nötig. Vor allem im Zuge von Qualitätsverbesserungsprozessen sind **Kundenbefragungen** unerlässlich.

Aus einer vielfaltsorientierten Perspektive stellen sich die Fragen: Fasst die Erhebung **alle** potenziellen Kunden ins Auge? **Wer** beteiligt sich an den Aktionen? Werden z.B. Fragebögen **nur** von älteren Kundinnen zurückgeschickt und von den Jungen kaum? Fühlen sich Kundinnen und Kunden **mit Migrationshintergrund** angesprochen und beteiligen sie sich?

Smileys und +/- *werden eher* verstanden.

**Frühzeitig** das Potenzial von Menschen mit Migrationshintergrund als Zielgruppe zu erschließen, kann Betrieben im Wettbewerb große Vorteile verschaffen.

Je nach Branche und ihrem eigenen Herkunftsland betrachten Zugewanderte Marken und Unternehmen gänzlich unvoreingenommen. Startups wie Traditionsunternehmen haben die Gelegenheit, sich das Vertrauen der interkulturellen Kundschaft zu sichern – wenn sie sich **rechtzeitig** um ihre Meinungen, Wünsche und Bedürfnisse bemühen.

### Leitfragen & Ideen zu einer vielfaltsorientierten Kundenbefragung:

- > Fühlen sich **alle** potenziellen Kundinnen und Kunden von der Gestaltung der Befragung angesprochen?
- > Ist die **Bildsprache** angemessen (oder wird hier nur der deutsche, weiße, männliche Kunde Mitte 50 gezeigt)?
- > Können alle den **Text** gut verstehen? Verwenden Sie möglichst einfache Sätze! Bieten Sie die Befragung eventuell mehrsprachig an.
- > Kommen alle mit der **Bewertungsskala** zurecht? Ein Schulnotensystem von 1 bis 6 ist nicht in allen Ländern bekannt.

>> weiter auf der Rückseite

Auch die **Leserichtung** von links nach rechts ist nicht weltweit gleich. Smileys und Plus/Minus werden eher verstanden. Eine Erklärung ist jedoch immer notwendig.

- > Verwenden Sie **unterschiedliche** Medien?  
Bei einer Medienstreuung aus Telefon, Post und Email ist für alle etwas dabei.



## Aus der Praxis für die Praxis!

„Die Nutzerbefragung gehört zu den wenigen beteiligungsorientierten Instrumenten zur Evaluation von Angeboten und Dienstleistungen sowie zur Steigerung der Kundenorientierung. Mit diesem Instrument lässt sich – kostengünstig und mit vertretbarem Aufwand – mehr über die Kundinnen und Kunden erfahren.“

Grundvoraussetzung hierfür ist die Bereitschaft der Einrichtung, die Kundschaft an den anstehenden Veränderungsprozessen zu beteiligen, sie mitgestalten zu lassen. Dann sind die Chancen hoch, dass die neuen Erkenntnisse in Entwicklungsprozesse einfließen und gewinnbringend für alle Beteiligten genutzt werden.“

**Reyhan Kulaç-Brechfeld** / Landeshauptstadt München (Stelle für interkulturelle Arbeit – Schule für Alle)

## Die Nutzerbefragung ...

... ist eine Methode aus Qualitätsentwicklungsprozessen. Bei dieser Gruppenbefragungsmethode mit externer Moderation unterhalten sich die Teilnehmenden **offen und frei** über die Angebote und den Service. Im Vorfeld werden anhand von Kriterien **Leitfragen** definiert, z.B.:

Wie werden die Räumlichkeiten und die Ausstattung empfunden? Wie sehen Sie die Beratungsqualität der Mitarbeitenden?

Die Kundschaft fühlt sich in ihrer Meinung **ernst genommen** und durch die mündliche Kommunikation lassen sich sprachliche Barrieren überwinden.

## Infoblock

### Immer für Sie da!

Sie suchen Unterstützung und Informationen vor Ort? Wenden Sie sich direkt an das IQ Landesnetzwerk in Ihrem Bundesland. Gerne beraten und informieren Sie die IQ Teilprojekte bei der Gestaltung von Vielfalt. >>

### Weitere Informationen

1. Einen guten Einblick in die Methode Nutzerbefragung beschreibt Monika Bobzien in „Kundenorientierung durch Nutzerbefragung: Servicequalität für Migrantinnen und Migranten“ in: Offen für Qualität. Interkulturell orientiertes Qualitätsmanagement in Einrichtungen der Migrationssozialarbeit. >>

Landeshauptstadt München, Sozialreferat (Hg.) (2003)