

Stakeholderbefragung

ID	
Name	
Position	
Datum	
Uhrzeit	
Ort	

Notizen zur Interviewsituation

Während des Interviews bitte abstreichen, welche Fragen bereits geklärt wurden und dann nur bei Bedarf nachfragen. Die Fragen sind thematisch gegliedert, müssen allerdings nicht in der vorgegebenen Reihenfolge absolviert werden. Die Fragen sollten möglichst an die Erzählung der Befragten anschliessen.

A: Gesprächseinführung

Zunächst einmal herzlichen Dank, dass Sie sich bereit erklären, an dem Interview teilzunehmen. Bevor wir beginnen, möchte ich Sie noch kurz über den Hintergrund der Befragung informieren.

Die Befragung findet im Auftrag von _____ statt. Das Projekt wurde an einen externen Partner, _____, vergeben. Die Befragung dreht sich um die Website und deren Nutzung. Ziel ist es, die Onlinekommunikation von _____ zu optimieren.

Mit der Befragung sollen Erwartungen, Wünsche und Anregungen von ganz unterschiedlichen Stakeholder*innen erfasst werden. Deshalb sind Ihre persönliche Meinung und Ihre Erfahrungen auch besonders wichtig.

Bevor wir mit dem Interview beginnen – haben Sie noch Fragen?

B: Rolle und Funktion innerhalb der Organisation

1. Ist das korrekt, dass Sie als _____ bei der _____ tätig sind? Für welche Tätigkeiten und Aufgabengebiete sind Sie verantwortlich?
 - a. Welches sind Ihre Hauptaufgabengebiete?
 - b. Wie lang sind Sie bereits bei _____ ?
 - c. Wieviel Prozent arbeiten Sie?
2. Seit wann sind Sie bei _____ ? Hatten Sie zuvor ein anderes Aufgabengebiet innerhalb der _____ inne?
3. Hat sich Ihr Aufgabengebiet im Laufe der Zeit verändert? Inwiefern hat sich Ihr Aufgabengebiet im Laufe der Zeit verändert?

C: Nutzung der Website

1. Welche Berührungspunkte haben Sie mit der Website der _____ ?
 - a. Seit wann bestehen diese Berührungspunkte?
 - b. Wieviel Zeit (anteilig) nutzen Sie die Website der _____ ?
2. Welche Teile der Website sind besonders wichtig für Ihre Arbeit?
 - a. Wenn Sie an die Website denken, an welchen Teil denken Sie dann?
 - b. Mit welchen Teilen der Website kennen Sie sich gut aus?
 - c. Mit welchen Teilen beschäftigen Sie sich intensiv – mit welchen weniger intensiv?
3. Wie genau sieht die Nutzung der Website für Sie aus?
 - a. Wie häufig nutzen Sie die Website der _____ ?
 - b. Inwiefern pflegen Sie Daten in die Website ein bzw. befüllen die Website selbst mit Inhalten?
 - c. Inwiefern nutzen Sie die Website selbst, um sich über bestimmte Sachverhalte zu informieren?
4. Mit welchen Geräten greifen Sie auf die Website zu?

D: Zufriedenheit mit der Website

1. Wenn Sie an die Website denken: wie würden Sie diese mit Ihren eigenen Worten beschreiben?

- a. Seit wann bestehen diese Berührungspunkte?
- b. Wieviel Zeit (anteilig) nutzen Sie die Website?
2. Wie gern oder ungern nutzen Sie die Website?
 - a. Wie schwer oder leicht fällt Ihnen der Umgang mit der Website?
 - b. Machen Ihnen bestimmte Arbeiten im Zusammenhang mit der Website besonders Freude?
 - c. Gibt es Tätigkeiten im Zusammenhang mit der Website, die Sie als besonders mühsam empfinden?
3. Bitte äussern Sie Ihre ganz persönliche Meinung: wie gefällt Ihnen die Website?
 - a. Was empfinden Sie als besonders positiv, was als besonders negativ?
 - b. Was denken Sie über die Gestaltung, die Funktionen und die Struktur?
4. Was denken Sie: stellt die Website für Sie eher eine Entlastung oder eine Belastung dar – und warum?
5. Wenn Sie eine neue Website konzipieren müssten: inwiefern würden Sie etwas anders machen hinsichtlich Gestaltung, Inhalte usw.?
 - a. Welche Wünsche haben Sie für die Website hinsichtlich Gestaltung und Funktion?
 - b. Inwiefern könnte die Website Sie in Ihrer persönlichen Arbeit entlasten?
6. Welche Rückmeldungen haben Sie von anderen Personen zu der Website erhalten (Kolleg*innenkreis, Familie, Arbeit)?

E: Bedeutung der Website

1. Welche Bedeutung hat die Website für Ihre persönliche Arbeit?
2. Was denken Sie – welche Bedeutung hat die Website für Ihre Organisationseinheit?
3. Wie schätzen Sie die Bedeutung der Website für Ihre Organisation insgesamt ein?
4. Welche weiteren Kommunikationsmittel und -kanäle im Internet nutzen Sie (regelmässig) für Ihre Arbeit? (z. B. Social Media, E-Mail, Newsletter)
 - a. Inwiefern sind diese Kommunikationsmittel mit der Website verbunden?
 - b. Wie wichtig sind Ihnen diese Kommunikationsmittel in Relation zur Website?
 - c. Gibt es Kommunikationskanäle, die Sie lieber nutzen als die Website?

F: Digitale Affinität

1. Ganz generell: arbeiten Sie gerne mit dem Computer?
 - a. Inwiefern wünschen Sie sich manchmal, weniger Zeit am Computer zu verbringen?
 - b. Wie sieht Ihre private Nutzung aus?
 - c. Haben Sie ein Smartphone oder Tablet, das Sie regelmässig nutzen?
2. Wie wichtig ist das Internet für Ihre Arbeit?
 - a. Surfen Sie gerne im Internet?
 - b. Inwiefern verbringen Sie privat Zeit im Internet?
3. Für wie technikaffin schätzen Sie sich selbst ein?

G: Abschluss

1. Haben Sie noch wichtige Anmerkungen oder Ergänzungen im Zusammenhang mit der Website bzw. der Kommunikation Ihrer Organisation, die bislang noch nicht angesprochen wurden?
2. Darf ich Sie noch fragen, in welcher Altersgruppe Sie sich befinden?

Unter 30 Jahre	30 bis 39 Jahre	40 bis 49 Jahre	50 bis 59 Jahre	Über 60 Jahre

Herzlichen Dank für das Gespräch und die Zeit, die Sie sich genommen haben. Ihre Meinung und Erfahrungen sind sehr wertvoll.