

Im imug Institut in Hannover untersuchen wir im Bereich Marktforschung u. a. die **Kundenzufriedenheit im Servicekontakt mit Energieunternehmen**. So führten wir in 2014 für eine Kooperation von 17 Energieversorgungsunternehmen jeweils 300 Interviews im hauseigenen CATI-Studio durch. Dabei beinhaltet der verwendete **standardisierte Fragebogen** jeweils 6 offene Fragen, deren Antworten wir codieren.

Für die Codierung verwenden wir seit 2013 **MAXQDA**. Mit dem Poster wollen wir zum einen veranschaulichen, dass MAXQDA nicht ausschließlich in der qualitativen-, sondern auch im Bereich der **quantitativen Marktforschung** prozessorientiert genutzt wird. Zum anderen ermöglicht das Poster, unsere Entwicklung im Bereich Codierung intern zu dokumentieren.

1.

Für die Auswertung der offenen Antworten verwenden wir **standardisierte Codepläne**, die wir seit Anwendung von MAXQDA in 2013 stetig weiterentwickelt haben. Mit Hilfe von MAXQDA können in einfachem Handling Codepläne stetig modifiziert, abgelegt und entwickelt werden, sodass wir bei wiederkehrenden Befragungen auf dem bereits erfassten Wissen effizient aufbauen können. Vor dem Einsatz von MAXQDA erfolgte die Auswertung direkt in den jeweiligen SPSS-Datensätzen. Hierfür wurden spezielle Spalten angelegt und mit weniger strukturell entwickelten Codeplänen gearbeitet. Zur **Qualitätssicherung** dokumentieren wir Änderungen am Codebaum, indem wir über das „Farbattribut“ neu angelegte Codes in einer anderen Farbe markieren (siehe Abb. 1).

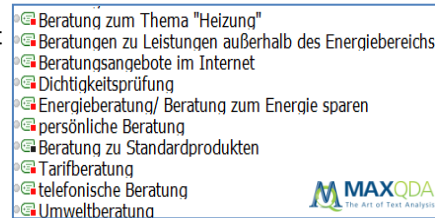


Abb. 1: Ein standardisierter Codeplan. Neue Codes sind schwarz eingefärbt.

2.

Bei der **Codierung** (Nennungen werden einem bestimmten Code zugeordnet) helfen uns die zahlreichen grafischen Darstellungsmöglichkeiten, um einen besseren Überblick zu erhalten. Zum Beispiel lässt sich über die Liste der Codes direkt erkennen, wie viele Zuordnungen es in einer Kategorie gibt. Besonders bei dem Code „sonstiges“ ist dies hilfreich, da diese Kategorie neben den Sammelkategorien nicht mehr als 10 % der Nennungen beinhalten sollte. Aufgrund der Häufigung von gleichen Antworten nutzen wir sehr gerne „Codefavoriten“, um hier häufig verwendete Codes aufzunehmen und dadurch deutlich schneller anzuwenden (siehe Abb. 2). Im Weiteren ermöglicht die Suche von wiederkehrenden Begriffen ein leichtes Zuordnen und damit eine Art „Teilautomatisierung“.

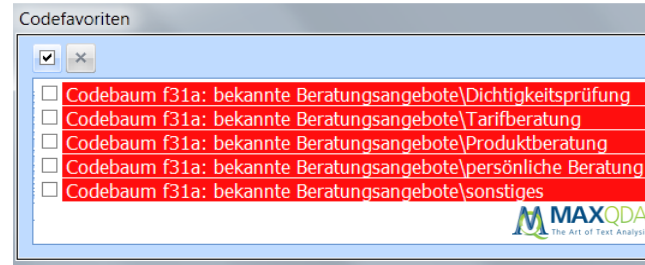


Abb. 2: Häufig verwendete Codes nehmen wir als Codefavoriten auf.

3.

Durch das einfache Handling können auch **Kundenwünsche** berücksichtigt werden. Es kommt vor, dass ein Kunde eine detaillierte Unterscheidung von offenen Nennungen wünscht. So können wir auch nach der Codierung weitere Variablen bei MAXQDA hochladen. So lässt sich beispielsweise unterscheiden, welche Antworten von Befragten aus einem bestimmten Ort, Landkreis, etc. kommen.

4.

Nach Prüfung der Coding auf Güte, werden diese in den **Berichtsband eingefügt**. Neben der klassischen Häufigkeitsaufzählung (siehe Abb. 3) ist die Wortwolke (siehe Abb. 4) eine sehr gute, effiziente und beliebte Möglichkeit.



Abb. 4: Darstellung als Wortwolke

Kundenberatung – bekannte Beratungsangebote	
„Bitte sagen Sie mir, welche Beratungsangebote der Stadtwerke [ ] Sie kennen.“	
▶	Beratung zum Energiesparen (100)
▶	Beratung zu speziellen Produkten (z.B. Strom, Gas, Wasser) (48)
▶	Tarifberatung (22)
▶	Beratungen zu Leistungen außerhalb des Energiebereichs (10)
▶	Beratung zum Thema „Heizung“ (9)
▶	telefonische Beratung (2)
▶	persönliche Beratung (2)
▶	Anschlüsse / Leitungen (2)
▶	Beratung über das Internet
▶	Beratung im Rahmen des Austauschs von Geräten
▶	Sonstiges (5)
▶	weiß nicht/ keine Angabe (102)

Abb. 3: Klassische Häufigkeitsaufzählung

Abschließend lässt sich sagen, dass MAXQDA für uns eine zuverlässige Lösung bietet, die auch die Bearbeitung von wiederkehrenden Befragungen erleichtert, da Präferenzen aus dem Vorjahr übernommen werden können.

Durch die erwähnte „Teilautomatisierung“ ist die Codierung in MAXQDA für uns unkompliziert, ermöglicht aber weiterhin individuelle Anpassungen in den einzelnen Projekten, die eine Einbindung von kundenspezifischen Anforderungen zulässt.