



## Risiko-Analyseverfahren: vereinfachte Zufriedenheitsbefragung

### I. Allgemeine Beschreibung und Zielbezug

Die gesellschaftliche Akzeptanz von Unternehmen hängt sehr stark von der intersubjektiven Wahrnehmung der Gesellschaftsmitglieder ab. Diese zu erheben ist ohne systematische Untersuchung sehr schwierig. Umfragen sind gängige Methoden um die Kundenzufriedenheit zu erheben, aber auch die Frage nach der Wahrscheinlichkeit der Weiterempfehlung, oder die Anzahl an eingegangener Beschwerden geben Hinweise auf die Zufriedenheit der Kunden mit dem Betrieb.

Die Kundenzufriedenheits -Theorie nach dem Kano-Modell beschreibt unterschiedliche Faktoren, die die Zufriedenheit der Kunden beeinflussen: so wird z.B. bei der Regelkonformität wie der korrekten Waldbewirtschaftung noch keine Zufriedenheit erzeugt. Dieses wird viel mehr erwartet, und als „Basis-Merkmal“ gesehen. Erst etwas Besonderes ruft Begeisterung hervor, und als Leistungs-Merkmal positiv bewertet.

Manchmal besteht die Befürchtung, dass mit einer Kundenzufriedenheits- Analyse auch Erwartungen geweckt werden. Jedoch sind diese Erwartungen meist bereits vorhanden, und die Kundenzufriedenheits- Analyse macht diese lediglich sichtbar. Und wenn vermeintliche Schwächen des Betriebes festgestellt werden, bringt das den Vorteil darauf reagieren zu können. Dem Umsetzungsdruck lässt sich dadurch standhalten, dass sich der Zeitpunkt und die Geschwindigkeit steuern lassen. Gleichfalls zeigt die Stärken- und Schwächenanalyse aber auch die Stärken, die sich z.B. einem Kritiker entgegenhalten lassen.

Für die Verwendung von standardisierten Fragen mit Referenzwerten spricht, dass diese eine höhere Aussagekraft besitzen, wenn die Vergleichbarkeit zu einem Referenzrahmen gegeben ist.

### II. Anpassung an Forstbetriebe

Die Zufriedenheitsbefragung besteht aus einem Werkzeugkasten mit 27 Fragen aus dem Bereichen Wald und Waldbewirtschaftung sowie der Zufriedenheit mit der Dienstleistungsqualität. Die Interessen und Befindlichkeiten der Waldbesuchenden werden durch die Zufriedenheitsbefragung sichtbar und können in der Gestaltung des Erholungsraumes berücksichtigt werden.

Den Referenzrahmen zum Fragenblock Waldbewirtschaftung liefert eine Befragung aus der Schweiz, die dort schon länger praktiziert wird. Aus Deutschland sind erste Referenzwerte aus dem Projekt „soziokulturellen WaldMonitoring (**WaMos**)“ verfügbar. Durch die Einordnung der Antworten in Referenzwerte wird die Aussagekraft der Antworten erhöht.

Die Fragen zur Zufriedenheit mit der Dienstleistungsqualität sind der Lebenslagen - Befragung von DESTATIS entnommen. Auch hier besteht schon eine sehr lange Zeitreihe, in die sich die Ergebnisse einordnen lassen.



### III. Benötigte Daten:

- Fragenkatalog zur Zufriedenheitsanalyse
- Ggf. weitere Fragen zur Ergänzung



#### Zufriedenheit mit der Dienstleistung

- 1 Wer kümmert sich Ihrer Meinung nach gut um den Wald? (Beliebig viele können markiert werden)

Förster	<input type="checkbox"/>
Naturschützer	<input type="checkbox"/>
Waldeigentümer	<input type="checkbox"/>
Waldarbeiter	<input type="checkbox"/>
Jäger	<input type="checkbox"/>
Anwohner	<input type="checkbox"/>
Andere	<input type="checkbox"/>
Menschen brauchen sich nicht um den Wald zu kümmern	<input type="checkbox"/>

2. In Region ist für jede Waldfläche jemand zuständig. Wissen Sie, wer sich um den Wald kümmert, den Sie am häufigsten besuchen?

### IV. Beschreibung des Verfahrensablaufs der vereinfachten Zufriedenheitsbefragung:

Der Fragenkatalog enthält den 27 Fragen. Diese untergliedern sich in den Bereich „Zufriedenheit mit der Dienstleistung“, also z.B. Betreuung durch die Revierleitung, und den Bereich „Waldbewirtschaftung“, bzw. Waldnutzung. Die 27 Fragen können durch weitere Fragen ergänzt werden, es können aber auch einzelne Fragen weggelassen werden.

Entscheidend für die Vergleichbarkeit und die Einordnung in den Referenzrahmen ist, dass die Fragen nicht verändert werden, sondern in der aufgeführten Form verwendet werden. Für zusätzliche, eigenen Fragen ergibt sich dann durch eine Wiederholung der Befragung mit der Zeit ein Referenzrahmen, in den sich die Ergebnisse einordnen lassen.

Zusätzlich muss die Befragung auf die Konformität mit der DSGVO geprüft werden.



Die Zufriedenheitsbefragung ist je nach Zielgruppe vielseitig umsetzbar:

- z.B. schriftliche Befragung über Vereine vor Ort
- Online tools wie z.B. SosciSurvey oder netigate
- Ausdrücke am Waldeingang auslegen, nebst Box zum Einwerfen der ausgefüllten Fragebögen, oder auch denkbar am Rathaus an der Post etc.
- ...

Auswerten lässt die Befragung relativ einfach über eine Excel- Auswertung. Die deskriptive Statistik wird teilweise bei der Verwendung von online tools auch direkt dargestellt.