

Kurzanleitung für Befragungen

Inhalt

Kurzanleitung für Befragungen.....	1
Kurzanleitung für Befragungen.....	2
Befragung erstellen	2
Home.....	2
Authentifizierung	2
Externe ID der Organisationseinheit.....	3
Anonyme Befragung.....	3
Teilnehmer (bei der Befragung).....	3
Teilnehmer importieren	3
Teilnehmer manuell anlegen.....	4
Prozess-Schritte	4
Prozess-Schritt anlegen	5
Home.....	5
Name der Auditdefinition	5
Zyklus.....	5
Trigger	5
Schriftgröße	5
Startdatum, Erinnerung1, Erinnerung2	6
Aufruf-URL für offene Befragung	6
Texte	6
Einleitungstext auf der Startseite	6
E-Mail-Texte.....	6
Text in der Fusszeile	6
Text für Online-Hilfe.....	6
Text für Erläuterungen zur Vertraulichkeit.....	7
Teilnehmer (beim Prozess-Schritt).....	7
Export der Teilnahmecodes und URLs	7
Teilnehmerliste.....	7
Berichte	8
Werkzeuge	8
Sprachen.....	8

Kurzanleitung für Befragungen

hyperspace Dimensions verfügt über Modul für Befragungen, das separat lizenziert werden kann. Das Modul für Befragungen setzt das Audit-Modul voraus.

Befragungen verwenden eine Audit-Definition als Vorlage. Die Darstellung und die Auswertung der Antworten erfolgt jedoch anders als bei Audits nicht als Ergebnis der einzelnen Befragung, sondern nur als Durchschnitt oder Verteilung aller Ergebnisse einer Befragungswelle. Dabei müssen mindestens 6 Antworten vorliegen, damit eine Auswertung erfolgen kann.

Bei einer anonymen Befragung wird durch Trennung der Teilnehmerdaten von den Antworten sichergestellt, dass nicht mehr feststellbar ist, welcher Teilnehmer wie geantwortet hat.

Arbeitsschritte:

1. Legen Sie die Auditdefinition mit den Positionen für Ihre Befragung an
2. Erstellen Sie die Befragung
3. Importieren Sie Teilnehmerdaten
4. Legen Sie mindestens einen Prozessschritt für die Befragung an. Ein Prozessschritt entspricht einer Befragungswelle.
5. Legen Sie die Texte für die Bildschirmanzeige und die Einladungsemails fest
6. Laden Sie die Teilnehmer ein
7. Werten Sie nach dem Ende der Befragung die Ergebnisse der Umfrage aus

Befragung erstellen

Klicken Sie in der Bearbeitungsliste der Befragungen auf den blauen (+) Button, um eine neue Befragung anzulegen.

Home

Neben den üblichen Feldern, die Sie schon aus den anderen Hyperspace-Anwendungen kennen, sind bei der Befragung folgende Felder von besonderer Bedeutung:

Authentifizierung

Hier legen Sie fest, wie die Teilnehmer an der Befragung teilnehmen können:

Code

Sie müssen beim Import der Teilnehmerdaten bei jedem Teilnehmer einen eindeutigen Authentifizierungscode mitgeben. Beim Aufruf des Teilnahmelinks muss der TN dann den Code eingeben, bevor eine Teilnahme möglich ist.

Für den Aufruf der Befragung müssen Sie dem TN separat (außerhalb von hyperspace) den Aufruf-Link und seinen persönlichen Code mitteilen, z.B. per Serienbrief oder Serienmail. Der Aufruf-Link wird auf der Home-Seite der Befragung angezeigt, sobald Sie die Methode „Code“ gewählt und gespeichert haben.

Email-Einladung

Jeder Teilnehmer erhält vom hyperspace System sowohl eine Einladungsmail als auch Erinnerungsmails.

Die Texte der Emails geben Sie beim Prozessschritt ein. Damit der Mailversand funktionieren kann, müssen Sie die Emailadresse des Teilnehmers mit importieren oder erfassen.

Externe ID der Organisationseinheit

Bei der Befragung geben Sie die externe ID der Orgaeinheit ein, zu der die Befragung gehört. Dadurch kann man später die Befragungsergebnisse gezielt einer Abteilung oder einer Standort zuordnen.

Alternativ können Sie auch bei jedem Teilnehmer die Externe ID der Orgaeinheit mit importieren. Wenn beim Teilnehmerimport das Feld leer bleibt, wird die Orgaeinheit verwendet, die bei der Befragung eingestellt ist.

Im Detail gelten folgende Regeln:

- Die Externe Orga-ID ist bei der Befragung ein Musseingabefeld. Beim Speichern wird überprüft, dass es sich um eine gültige Orga-ID handelt.
- Beim manuellen Anlegen eines neuen Teilnehmers wird die Orga-ID automatisch aus der der Befragung übernommen. Sie kann dann nicht mehr geändert werden.
- Beim Import von Teilnehmern hängt die Verarbeitung davon ab, ob beim Teilnehmer eine Orga-ID eingetragen ist oder nicht:
 - Wenn beim TN eine Orgaid eingetragen ist, wird geprüft ob die gültig ist. Wenn ja, wird sie beim TN eingetragen. Wenn nein, wird die Orgaid der Befragung eingetragen.
 - Wenn beim TN keine Orga eingetragen ist, wird die Orga-ID der Befragung eingetragen
- Beim manuellen Bearbeiten des TN wird die Orga-ID nur angezeigt, kann aber nicht geändert werden.

Achtung: Datenschutzrelevante Information!

Eine Befragung sollte ausschließlich Daten einer Organisationseinheit und der darin enthaltenen Unter-Organisationseinheiten enthalten. Sie können die Organisationseinheit selbst nur über den Teilnehmerimport festlegen, in allen anderen Fällen erhält der TN automatisch die Organisationseinheit die bei der Befragung eingetragen ist. Wenn Sie also für die TN in der Importdatei eine Organisationseinheit mitgeben, **müssen Sie selbst darauf achten, dass die Organisationseinheit des TN zu der Organisation gehört, die in der Befragung angegeben ist!**

Anonyme Befragung

Wenn Sie diese Option aktivieren, wird vor dem Speichern der beantworteten Fragen die Teilnehmerkennung entfernt. Dadurch ist es nicht mehr möglich, die Antworten einem einzelnen Teilnehmer zuzuordnen.

Teilnehmer (bei der Befragung)

Teilnehmer werden bei der Befragung angelegt oder importiert und erscheinen dann automatisch in allen Prozess-Schritten der Befragung.

Teilnehmer importieren

Öffnen Sie das Optionsmenü der Bearbeitungsliste und wählen Sie „Teilnehmer importieren“. Dadurch wird der Importassistent geöffnet. Folgen Sie dann den Anweisungen auf dem Bildschirm.

Aufbau und Inhalt der Importdatei

Nr.	Feldname		Inhalt	Format	Beschreibung
1.	E-Mail-Adresse	(*)	Email-Adresse des Teilnehmers	Alphanumerisch, max. 250 Stellen	Wenn der der Authentifizierungstyp durch E-Mail erfolgt, muss dieses Feld ausgefüllt werden
2.	Sprache		Sprachkennzeichen (de, en)	Alphanumerisch, i.d.R. 2stellig	Sprache des Umfrageteilnehmers
3.	Anrede	(*)	Anrede und Name	Alphanumerisch, max. 250 Stellen	z.B. Sehr geehrter Herr Schmidt
4.	Externe ID		Externe Kennung des Teilnehmers	Alphanumerisch, max. 50 Stellen	Externe Kennzeichnung des Teilnehmers, z.B. Kundennummer
5.	Startdatum	(*)	Formatiertes Datum, wird automatisch auf das Tagesdatum gesetzt, wenn leer	dd.mm.yyyy	Datum des Befragungsereignisses, z.B. Kaufdatum, Beginn des Vertrages, o.Ä.
6.	Orga-ID		Externe Orga-ID	Alphanumerisch, max. 50 Stellen	Optional, siehe Regeln zu Orga-ID bei der Befragung
7.	Einwilligung		Ganze Zahl, 0 oder 1	Numerisch	1 für Ja, 0 für Nein

Teilnehmer manuell anlegen

Klicken Sie in der Bearbeitungsliste der Befragungen auf den blauen (+) Button, um einen neuen Teilnehmer anzulegen.

Je nach gewähltem Authentifizierungsverfahren gibt es dann in der Bearbeitungsmaske unterschiedliche Musseingabefelder.

Prozess-Schritte

Sie müssen mindestens einen Prozess-Schritt anlegen. Ein Prozess-Schritt entspricht dabei einem Befragungszeitpunkt. Sie können damit einem Teilnehmer zu verschiedenen Zeitpunkten unterschiedliche Fragebögen vorlegen.

Der Zeitpunkt, an dem die einzelnen Befragungsschritte durchgeführt werden, wird dabei durch das Feld „Startdatum“ des Teilnehmers gesteuert; Dieses Datum kann bei jedem Teilnehmer unterschiedlich sein.

Anwendungsfall	Externe ID des TN	Startdatum	Prozess-Schritt 1	Prozess-Schritt 2
Kundenzufriedenheitsumfrage	Kunden-Nr.	Kaufdatum	Zufriedenheit mit dem Käuferlebnis	Ein halbes Jahr nach dem Kauf: Langzeitzufriedenheit mit Produkt und Service
Patientenbefragung	Patienten-ID oder Fall-Nr.	Aufnahmedatum	Beschwerdebild bei der Aufnahme	Beschwerdebild 12 Monate nach erfolgter Behandlung

Prozess-Schritt anlegen

Klicken Sie in der Bearbeitungsliste der Prozess-Schritte auf den blauen (+) Button, um einen neuen Prozess-Schritt anzulegen.

Home

Neben den üblichen Feldern, die Sie schon aus den anderen Hyperspace-Anwendungen kennen, sind beim Prozess-Schritt folgende Felder von besonderer Bedeutung:

Name der Auditdefinition

Hier wählen Sie die Auditdefinition für das Design des Fragebogens aus. Zur Auswahl stehen hier nur Auditdefinitionen vom Typ „Online-Umfrage“.

Zyklus

Zyklus ist ein neues, zusätzliches Attribut, das die Auswertung von gleichen Fragebögen zu unterschiedlichen Befragungszeitpunkten ermöglicht. Hierzu müssen zunächst Zyklen angelegt werden, z.B. t0 - Initialbefragung, t1 - Folgebefragung. Anschließend kennzeichnet man in der Auditdefinition, welche Seite bei welchen Zyklen eingeblendet werden soll, und weist auch dem Befragungsschritt einen Zyklus zu. Bei der Anzeige des Fragebogens zum Prozess-Schritt werden dann nur die Seiten des Fragebogens angezeigt, die zum Zyklus des Prozess-Schrittes passen. Auf diese Weise kann man den gleichen Fragebogen zu unterschiedlichen Zeitpunkten einsetzen und blendet dann nur noch die nicht benötigten Felder aus bzw. neue Felder ein. Da in beiden Befragungszeitpunkten die gleiche Auditdefinition benutzt wird, wird eine Zeitreihenanalyse einfacher möglich als bisher, um zu sehen, was sich seit der letzten Befragung geändert hat.

Trigger

Aktuell steht hier nur „Teilnehmerdatum“ zur Auswahl.

Schriftgröße

Wenn die Teilnehmer die Umfrage vor allem mit dem Smartphone durchführen, sollten Sie die Schriftgröße „sehr groß“ oder größer wählen.

Startdatum, Erinnerung1, Erinnerung2

Zeitpunkt, wann die Einladungs- und Erinnerungsmails versendet werden. Eingetragen wird die Anzahl Kalendertage ab dem beim Teilnehmer eingetragenen Startdatum. Wenn die Teilnehmer nicht per E-Mail eingeladen werden, können Sie in alle drei Felder eine „0“ eintragen.

Aufruf-URL für offene Befragung

Hier wird der Link angezeigt, mit dem ein anonymer, nicht näher bekannter Teilnehmer an der Umfrage teilnehmen kann. Beim Anklicken des Links wird ein neuer Teilnehmerdatensatz erzeugt und der Fragebogen angelegt. Durch Cookies wird erschwert, dass man vom gleichen Gerät aus mehrfach an der Umfrage teilnehmen kann.

Bitte beachten: Der Schutz gegen mehrfache Teilnahme ist nicht hundertprozentig. Er kann umgangen werden, indem man den Link in einem privaten Fenster aufruft oder vorher die gespeicherten Cookies löscht.

Texte

Übernahme aus Textbausteinen

Unter jedem Eingabefeld stehen Textbausteine zur Auswahl. Sie können den Text des Textbausteins in das Editorfeld übernehmen, indem Sie den betreffenden Textbaustein auswählen und dann [Speichern] klicken. Der Text des Textbausteins wird dann an das Ende des bereits vorhandenen Textes im Editorfeld angehängt.

Einleitungstext auf der Startseite

Den Einleitungstext auf der Startseite der Umfrage müssen Sie immer eingeben, z.B. „Herzlich Willkommen bei unserer Umfrage. Vielen Dank, dass Sie sich ca. 10 Minuten Zeit nehmen, um unseren Kundenservice zu verbessern.“

E-Mail-Texte

E-Mail-Texte müssen Sie nur dann erfassen, wenn die Teilnahme über E-Mail-Einladung erfolgen soll. Wenn Sie ein anderes Authentifizierungsverfahren verwenden, müssen Sie hier ein Sternchen „*“ eingeben.

Sie können in den E-Mail-Texten folgende Textvariablen verwenden:

- #var_survey_url# : Internetadresse der Befragung
- #var_survey_address# : Anrede des Empfängers

Text in der Fusszeile

Wird auf jeder Seite der Umfrage in der Fusszeile angezeigt, ist für einen Link auf die Website des Unternehmens, das die Umfrage durchführt, gedacht, oder für Urheberrechtshinweise.

Wenn Sie dort nichts anzeigen wollen, müssen Sie ein Sternchen „*“ eingeben.

Text für Online-Hilfe

Hier können Sie Hinweise zur Bedienung der Umfrage geben. Wenn Sie dort nichts anzeigen wollen, müssen Sie ein Sternchen „*“ eingeben.

Text für Erläuterungen zur Vertraulichkeit

Hier können Sie Informationen zur vertraulichen Verarbeitung der Daten und zum Schutz der Privatsphäre geben. Wenn Sie dort nichts anzeigen wollen, müssen Sie ein Sternchen „*“ eingeben.

Teilnehmer (beim Prozess-Schritt)

Export der Teilnahmecodes und URLs

Über das Optionsmenü der Liste können Sie eine Liste der Teilnehmer im aktuellen Prozess-Schritt mit Teilnahmecodes und Aufruf-Link-URLs exportieren.

Teilnehmerliste

Die Teilnehmerliste beim Prozess-Schritt zeigt den Status der Umsetzung für jeden Teilnehmer an.

	Externe ID	Anrede	Sprache	Code	Startdatum	Einwilligung				
1	2	3	de	4	5	6	7	8	9	
1		Anonym	de	7FLYAU	27.07.2021		27.07.2021 11:43	27.07.2021 11:43	27.07.2021 11:43	
1	AZ123	Sehr geehrte Frau Zimmermann-Schnederpeltz	de	FKMU9L	01.06.2021	✓	22.07.2021 14:30			
1	BM123	Sehr geehrter Herr Manfredi	de	QSQ9XY	01.06.2021	✓	22.07.2021 14:30			

1. Export der Teilnehmerliste mit Codes und Teilnahme-URLs
2. Externe ID, gibt es nur bei importierten oder manuell angelegten Teilnehmern, nicht bei anonymen Teilnehmern
3. Anrede, ist automatisch „Anonym“ bei den anonymen Teilnehmern einer offenen Befragung
4. Teilnahme-Code, wird immer vergeben
5. Startdatum des Teilnehmers
6. Einwilligung: zeigt ein grünes Häkchen an, wenn eine Einwilligung vorliegt, und ein rotes „X“, wenn keine Einwilligung vorliegt. Bei den anonymen Teilnehmern einer offenen Befragung liegt keine explizite Einwilligung vor, da der Teilnehmer nicht bekannt ist. Eine Einwilligung kann aber vorausgesetzt werden, wenn der Teilnehmer seine Befragung abgeschlossen hat.
7. Datum, an dem der Teilnehmer der Befragung hinzugefügt wurde
8. Datum, an dem die Beantwortung begonnen wurde
9. Datum, an dem die Umfrage abgeschlossen wurde. Über den Link auf das Datum kann man die Antworten einsehen. Daneben kann ein Bearbeiten-Button eingeblendet sein, mit dem man die Antworten nachträglich bearbeiten kann, wichtig z.B. bei Patientenbefragungen zum Krankheitsbild

Berichte

Hier können Sie vordefinierte Standardberichte zur Auswertung der Befragungsergebnisse aufrufen

Werkzeuge

Mit den Optionen dieser Registerkarte können Sie die Daten dieses Prozess-Schrittes exportieren.

Administratoren können außerdem alle unfertigen Befragungen abschließen.

Sprachen

Hier können Sie alle Beschreibungstexte in anderen Sprachen anlegen.

--- Ende des Dokumentes ---