

Chat-Interfaces in der Marktforschung

Konversation statt Matrix-Fragen?

Hallo Köln!

Ist jemand da?

Hallo Chatbot!

Schön dich kennenzulernen ! Wir möchten mit Dir über die Zukunft von Online Surveys sprechen. Besonders darüber, wie **Du** uns dabei helfen kannst!

Da hört sich toll an! It's gonna be legen – wait for it! – dary!

Wird es doch... oder? 🤔 🤖

Aber ... warte! Warum ist das überhaupt relevant?

Also, lass uns einmal schauen...







 **slack**

 **skype**TM
Frontend

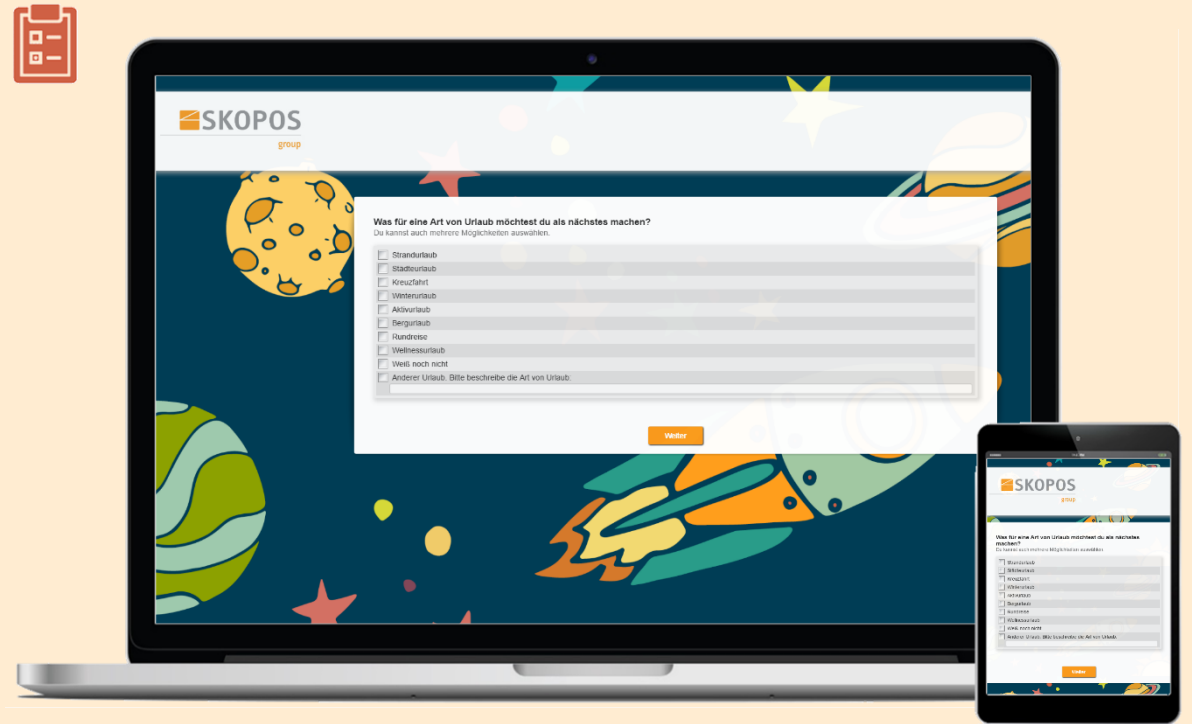
Also, was habt ihr gemacht?

Wir haben eine Online-Studie in einem **2x2-Design** und mit **762 Teilnehmern** durchgeführt.

		
	186	199
	191	186
n =	377	385

Nice! Und wie sah das aus?

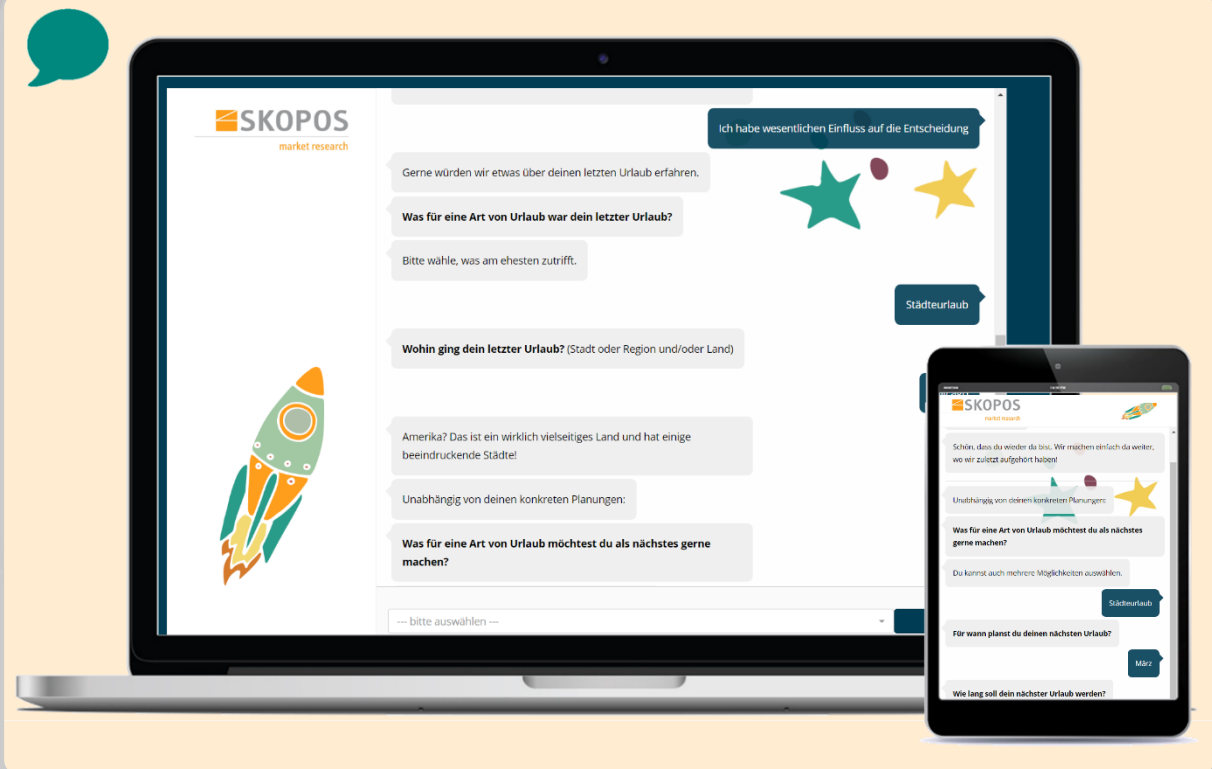
Der traditionelle Fragebogen sah ungefähr so aus:



Sehr stylisch. #like

Und das Chat Interface?

Kommt Dir das bekannt vor?



Zusammengefasst:

Haben Befragte mit dem Chat-Interface eine geringere Abbruchquote?

Nö. 🤩

Ist die Datenqualität bei Teilnehmern im Chat höher?

Nö. 🤩

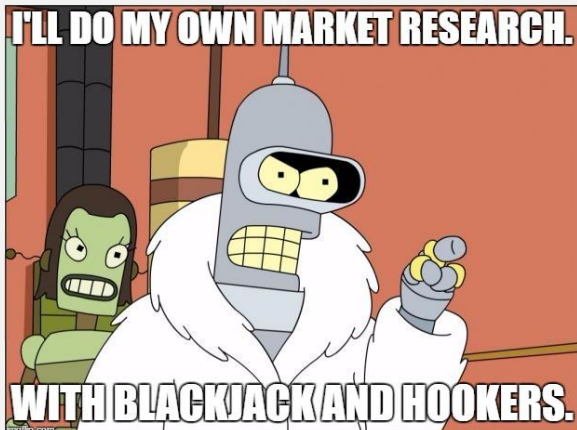
Aber die Teilnehmer mochten das Frontend des Chats?

Jaaa. 🙌🙌

Cool, sehr gut! Menschen finden mich sexy!
Ab jetzt nur noch Chatbot-Befragungen!

Aber wenn es nicht wirklich besser ist, warum sollten wir dann **Zeit mit der Entwicklung eines Interfaces verschwenden**? Lieber bei dem bleiben, **was erprobt ist und bereits zur Verfügung steht**.

Außerdem sind die Teilnehmer schon mit Fragebögen **vertraut** und **wissen, was von ihnen erwartet wird**.



Chill, bro'!

Okay, okay... Also was kommt als Nächstes?

Chat-Interfaces können in bestimmten Kontexten nützlich sein. Zum Beispiel:

Digitale Touchpoints

Facebook Messenger / WhatsApp / ...

Klar soweit. Und was noch?

Machine Learning und Text Analysen.

Neue Möglichkeiten für mehr Tiefe bei offenen Fragen.
Dadurch: Mehr Dialog.

Also, so wie ich?

Genau. Nur in intelligent.

Hey...! Lass mich nicht alleine...!

