

Fragebogenentwicklung am Beispiel Zufriedenheitsmessung

Winfried Zinn

Die Entstehung von Zufriedenheit

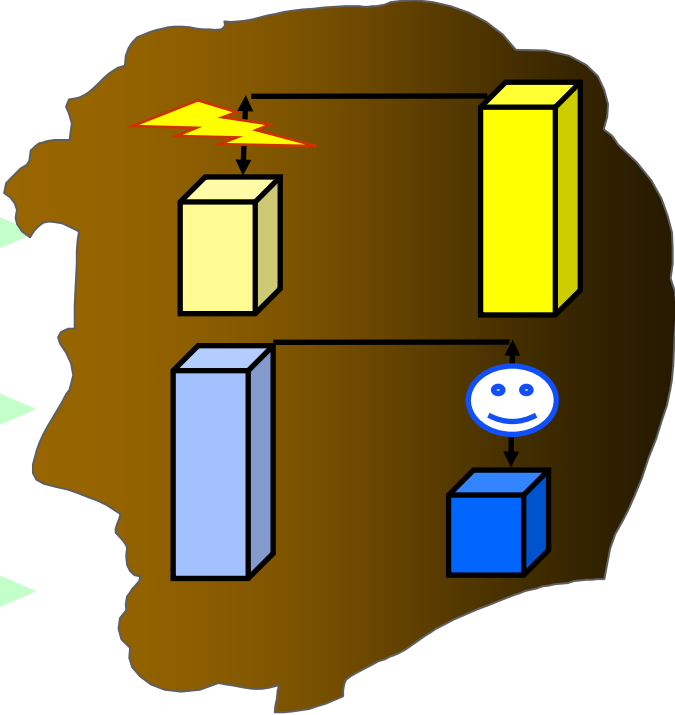


erbrachte Leistung

WahrnehmungsfILTER

wahrgenommene Leistung/ Situation

erwartete Leistung/ Situation



Frage- Antworttypen



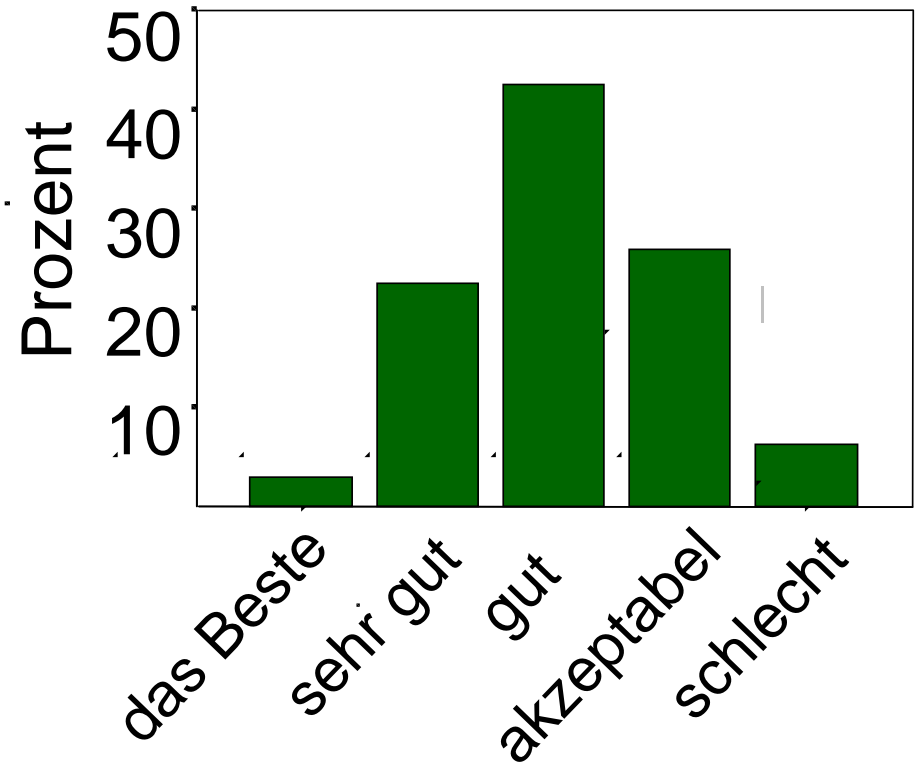
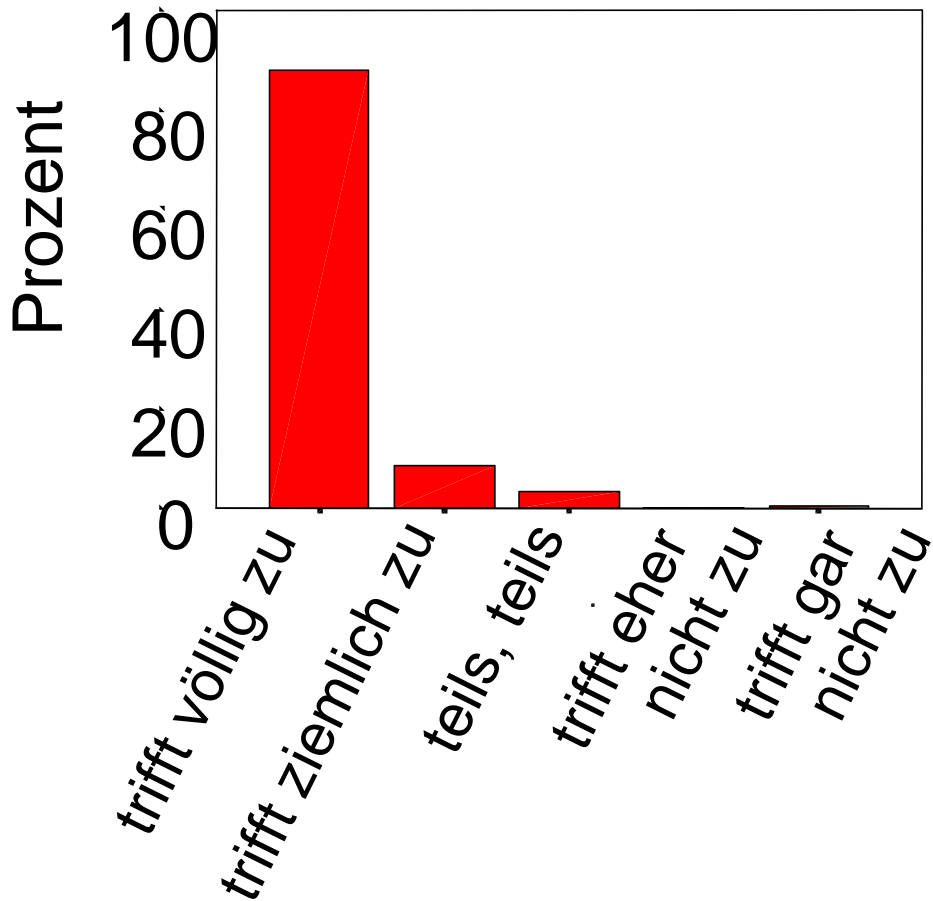
	Rating (Einschätzung / Zufriedenheitsfragen)	Report (beobachtbares Verhalten)
Vorteil	allgemeine Einschätzung im Sinne eines Gesamturteils	„objektiv“ von außen überprüfbar
Nachteil	geringe Differenzierung durch hohe Zufriedenheitswerte	unüberschaubare Anzahl von Fragestellungen

Deckeneffekte – Kalibrierung



Die ärztlichen Leistung ist gut
Fragebogen 1

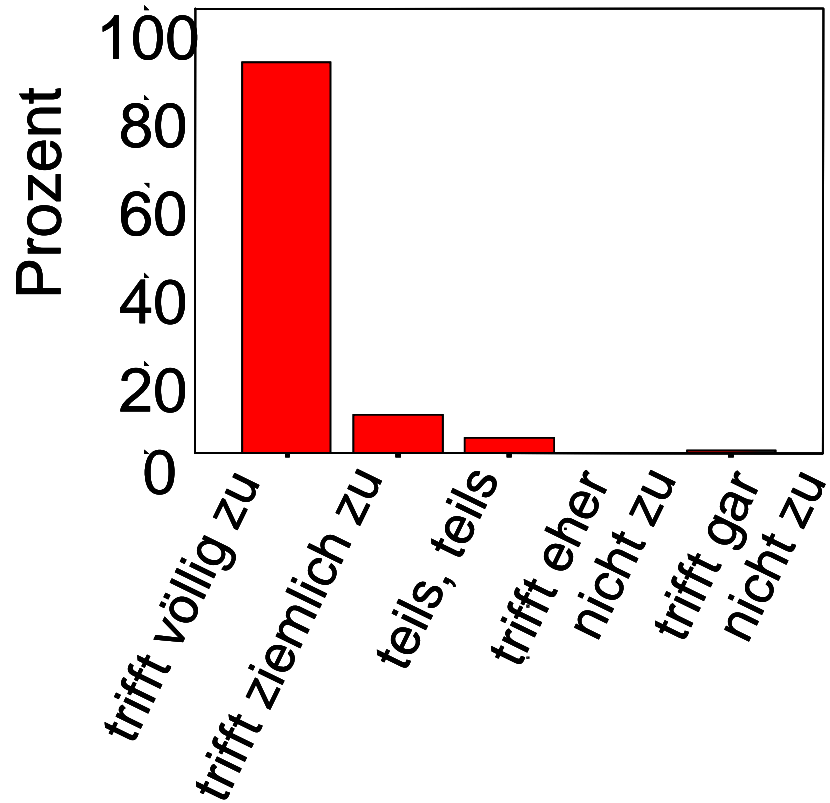
Die ärztlichen Leistung ist ...
Fragebogen 2



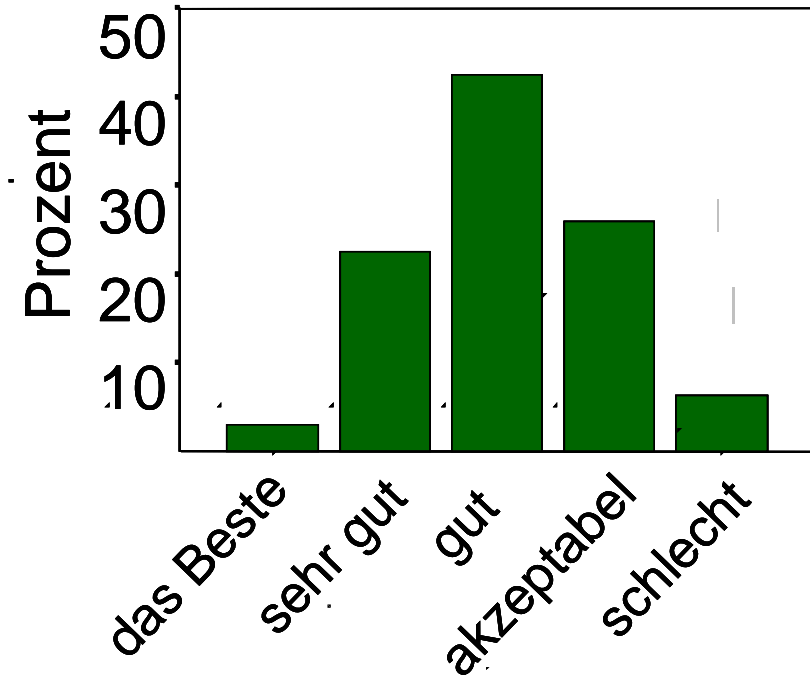
Deckeneffekte – Kalibrierung



Die Trainingsleistung ist gut
- Fragebogen 1



Die Trainingsleistung ist ...
- Fragebogen 2



Fragetypen



	Rating (Einschätzung / Zufriedenheitsfragen)	Report (beobachtbares Verhalten)
Vorteil	allgemeine Einschätzung im Sinne eines Gesamturteils	„objektiv“ von außen überprüfbar
Nachteil	Die <u>vermeintlich geringe Differenzierung</u> durch hohe Zufriedenheitswerte war ein <u>Methodenproblem</u>	unüberschaubare Anzahl von Fragestellungen



Die Entstehung von Zufriedenheit

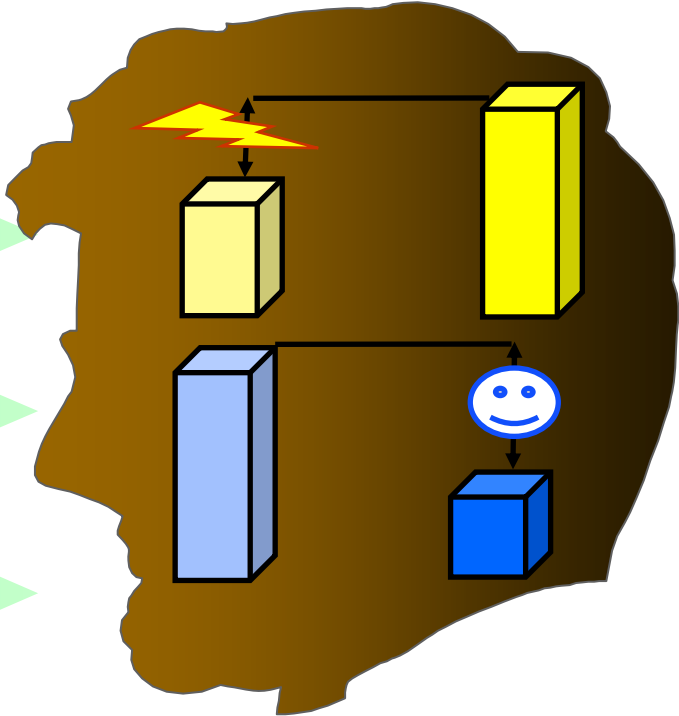


erbrachte Leistung

WahrnehmungsfILTER

wahrgenommene Leistung/ Situation

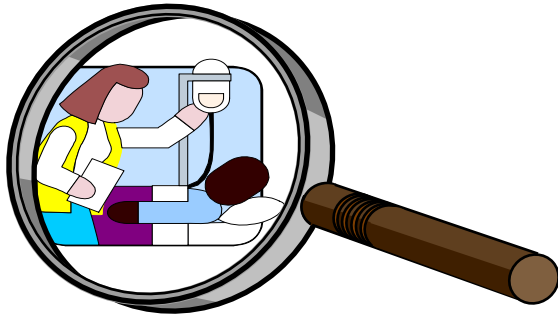
erwartete Leistung/ Situation



Zufriedenheitserfassung report versus rating



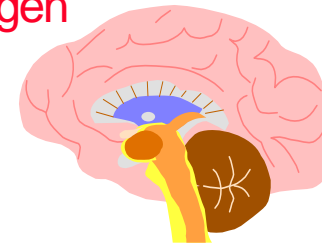
Erlebnisfragen (reports) beziehen sich auf von außen nachprüfbarere Ereignisse



Durch Betroffene und Mitarbeiter sollten die spezifischen / kritischen Aspekte ausgewählt werden.

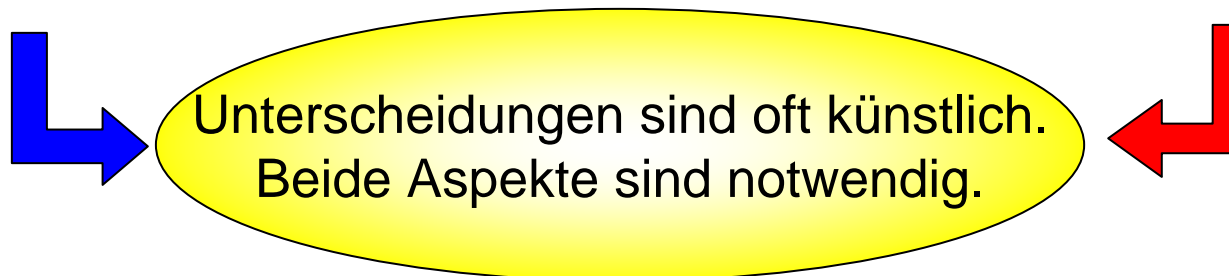
⇒ Individuelle Fragebogenanpassung über reports

Zufriedenheitsfragen (ratings) erfassen allgemeine gefühlsmäßig beeinflusste Einschätzungen



Die besten Fragen sollten für eine Vergleichsdatenbank ausgewählt werden.

⇒ Standardisierte Erfassung der Zufriedenheit über ratings



Fragebogenentwicklung



1. Themenfindung

Suchen Sie sich in Ihrer Gruppe eines der möglichen Themengebiete aus.

2. Unterthemen bilden (2-3)

Erstellen Sie anschließend in der Gruppe mittels Brainstorming eine Themensammlung, die Teilaspekte des ausgewählten Themas näher beschreibt.

3. Mehrere Fragen pro Unterthema formulieren (3-4)

Stellen Sie verschiedene Fragen, die die Teilaspekte näher beleuchten.

4. Antwortmöglichkeiten festlegen (max. 2-3 Arten)

Entscheiden Sie sich für ein bis maximal drei Skalierungsformen der Antworten.

Antwortarten bei Fragen



Ratings

- **4-stufig (stimmt völlig -stimmt eher - ... - stimmt gar nicht)**
- **6-stufig (absolut zutreffend - weitgehend zutreffend - ... - überhaupt nicht zutreffend)**
- **5-stufig (stimmt völlig -stimmt eher - **teils/teils** - ... - stimmt gar nicht)**
- **5-stufig schiefes Skalenniveau (das Beste, was ich je erlebt habe -sehr gut -gut - akzeptabel - schlecht)**
- **Schulnoten**
- **offene Skala (gut |__|__|__|__| schlecht)**

Reports

- **Eintreffen (ja - nein; ja - teils/teils - nein)**
- **Ich habe vor dem EKG _____ Minuten gewartet.**
- **Häufigkeiten (nie - selten - regelmäßig - immer)**

- **offen (Ich bin seit**

Tagen im Krankenhaus)

Fragebogenentwicklung Teil 2



4.2 Kalibrierung der Antworten

Versuchen Sie die Fragen und Antworten so zu kalibrieren das eine Schiefe vermieden wird.

5. Differenzierende Fragen nach Untergruppen (Geschlecht; Alter; ...)

Stellen Sie mindestens 2 Fragen die eine Unterscheidung in 2 Gruppen ermöglicht.

6. PC Fertig machen des Fragebogens

Erstellen Sie den Fragebogen als Word-Dokument

7. Eingabe- Maske anlegen

Legen Sie ein Eingabemaske an.

Hinweise für die Itemkonstruktion



- **Item = Kombination von Frage und Antwortschema**
- **Theoriebezug herstellen (Fragen zur Wichtigkeit herstellen)**
- **Eigene Fragebogensammlung anlegen (Copyright)**

Beispiele:

- **„Der Arzt war freundlich und kompetent“**
 - Ein Thema pro Frage
- **„Der Arzt war angemessen gekleidet“**
 - Eindeutige Fragen stellen
- **„Dem Arzt misslang es, eine nicht unzufriedenen Eindruck bei mir zu hinterlassen“**
 - Immer positiv ausdrücken
- **„Der Arzt war freundlich“ Antwortmöglichkeit: immer, oft, selten.**
 - Erschöpfende Antwortmöglichkeiten vorgeben
- **„Der Arzt war freundlich“ Antwortmöglichkeit: immer, häufig, oft, meistens, selten, kaum, nie.**
 - Eindeutige Antwortmöglichkeiten vorgeben
 - Anzahl begrenzt nach Zielgruppe

Hinweise für die Itemkonstruktion



- **Item = Kombination von Frage und Antwortschema**
- **Theoriebezug herstellen (Fragen zur Wichtigkeit herstellen)**
- **Eigene Fragebogensammlung anlegen (Copyright)**

Beispiele:

- **„Der Trainer war freundlich und kompetent“**
 - Ein Thema pro Frage
- **„Der Trainer war angemessen gekleidet“**
 - Eindeutige Fragen stellen
- **„Dem Trainer misslang es, eine nicht unzufriedenen Eindruck bei mir zu hinterlassen“**
 - Immer positiv ausdrücken
- **„Der Trainer war freundlich“ Antwortmöglichkeit: immer, oft, selten.**
 - Erschöpfende Antwortmöglichkeiten vorgeben
- **„Der Trainer war freundlich“ Antwortmöglichkeit: immer, häufig, oft, meistens, selten, kaum, nie.**
 - Eindeutige Antwortmöglichkeiten vorgeben
 - Anzahl begrenzt nach Zielgruppe

Fragebogentestung



- **Missinganalyse**
- **Handschriftliche Kommentare analysieren**
- **Häufigkeitsverteilung beachten**