

**DURCHFÜHRUNG EINER BEFRAGUNG
VON DIENSTLEISTUNGSEMPFÄNGERN
AN HOCHSCHULEN**

1. Ziel und Struktur des Fragebogens

Das übergeordnete Ziel der Befragungsaktion besteht darin, die Anforderungen der Dienstleistungsempfänger an die Hochschulverwaltung zu ermitteln, um darauf aufbauend z.B. Produktbeschreibungen erstellen zu können. Somit gilt es herauszufinden, welche Erwartungen die Dienstleistungsempfänger in Bezug auf die Leistungen der Hochschulverwaltung haben. Hierzu gehören sowohl qualitative Anforderungen als auch Erwartungen an die Servicequalität.

Eine Befragung kann in zwei Schritten erfolgen:

1. flächendeckende schriftliche Befragung, um herauszufinden, welcher Grad der Zufriedenheit bei den Zielgruppen zu den einzelnen Leistungsbereichen einer Hochschulverwaltung besteht
2. vertiefende Interviews bzw. moderierte Gruppendiskussionen mit ausgewählten Vertretern der Zielgruppen zu den mittels Fragebogenaktion als kritisch erkannten Leistungsbereichen.

Gegenstand dieser Leistungsbeschreibung ist lediglich die schriftliche Befragung.

Um einen entsprechenden Fragebogen zu konzipieren, sollten zunächst

- die jeweiligen Dienstleistungsempfänger identifiziert werden und
- ein vorläufiger Produktkatalog erstellt werden, der Grundlage für konkrete Fragen ist.

Bei dem Begriff "Produkt" gehen wir von der Definition der KGSt aus. Danach ist ein Produkt ein Bündel von Einzelleistungen, die aus Sicht des jeweiligen Leistungsempfängers (Dienstleistungsempfänger) eine zusammenhängende Einheit bilden.

Es kann sich folgende Struktur des Fragebogens ergeben:

1. Ein Einführungsteil mit allgemeinen Fragen zu den Befragten (Gruppen von Dienstleistungsempfängern, Berufsgruppe, Fachbereich, Vorgesetztenfunktion, Geschlecht, Alter)
2. Mehrere Fragebogenteile entsprechend den Aufgabenfeldern der Hochschulverwaltung, jeder Teil besteht aus:
 - geschlossenen Fragen zur Zufriedenheit mit dem Leistungsspektrum des jeweiligen Bereiches (d.h. jeder Bereich kann zu Produkten bzw. Produktgruppen die Zufriedenheit der Dienstleistungsempfänger abfragen)
 - jeweils offenen Fragen zu Veränderungs- oder Verbesserungsansätzen oder -vorschlägen zu allen Produkten des jeweiligen Bereichs.

Die geschlossenen Fragen sollten jeweils mit einer Skala von eins bis sieben versehen sein.

2. Technische Abwicklung und Auswertung

Die Fragebögen werden den zu Befragenden per Internet bzw. Intranet zum Ausfüllen zur Verfügung gestellt. Zuvor werden die zu Befragenden seitens des Auftraggebers in geeigneter Weise schriftlich und/oder mündlich auf die Befragung aufmerksam gemacht.

Die Konzipierung des Fragebogens in Form einer Online-Datenbank hat den Vorteil, dass die Befragten ihre Antworten direkt in die Datenbank eingeben. Der üblicherweise hohe Aufwand für die Auswertung entfällt, bzw. reduziert sich auf "einen Mausklick", wobei allerdings noch Arbeiten erforderlich sind, um aus den Rohdaten einen verständlichen und vermittelbaren Auswertungsbericht zu formen.

Der Zugang zur Online-Datenbank wird durch individuelle Benutzernamen und Paßworte gesichert. Dafür erhält jeder Adressat einen individuellen Benutzernamen und ein individuelles Paßwort. Nur mittels dieser ist ein Zugang zu der Internetseite mit dem Fragebogen möglich. Dazu stellen wir verschlossene Umschläge mit individuellen Benutzernamen und Paßwörtern zur Verfügung, die mittels eines Zufallsgenerators erzeugt worden sind.

Es ist Sache der Hochschule, den Adressatenkreis zu identifizieren und die verschlossenen Umschläge mit Benutzernamen und Paßwörtern nebst einem Anschreiben an den Adressatenkreis zu verteilen.

Die Adressaten verschaffen sich mittels Benutzernamen und Paßwort Zugang zum Fragebogen. Dort geben sie zunächst ein, welcher Adressatengruppe sie angehören. Danach stellt die Datenbank ggf. automatisch einen auf die entsprechende Zielgruppe ausgerichteten Fragebogen zusammen, der nur die jeweils zielgruppenspezifischen Fragen enthält.

Um zu verhindern, dass eine falsche Zielgruppe angegeben wird, könnten zielgruppenspezifische Benutzernamen und Paßwörter ausgegeben werden.

Nach Autorisierung der Antworten durch den Adressaten werden die Daten automatisch in der Datenbank gespeichert. Gleichzeitig wird der verwendete Benutzername in der Datenbank gesperrt. Nach einem vorher benannten Stichtag werden die ausgefüllten Fragebögen von uns ausgewertet werden.

Unsere Leistungen umfassen im Einzelnen:

- Endgültige Formulierung des Fragebogens in Zusammenarbeit mit dem Auftraggeber
- Generierung von Benutzernamen und Paßwörtern
- Bereitstellung der Technologie für die sichere Ausfüllung der Fragebögen via Internet und elektronische Erstellung des Fragebogens

- Bereitstellung einer Datenbank für die Auswertung
- Aufbereitung der Ergebnisse in Form eines Ergebnisberichtes
- Präsentation der Ergebnisse.

Die Sicherheit der Befragung von Dienstleistungsempfängern im Rahmen einer Online-Befragung wird von uns in besonderem Maße gewährleistet:

- Es wird verhindert, dass andere Personen als die Adressaten Gelegenheit erhalten, den Fragebogen einzusehen oder gar auszufüllen.
- Es wird verhindert, dass sich Unbefugte Zugang zu individuellen Antworten verschaffen können.
- Die Antworten können nicht verfälscht werden.
- Es wird verhindert, dass einzelne Adressaten den Fragebogen mehr als einmal ausfüllen können.
- Die ausgefüllten Fragebögen können nur von Tormin Unternehmensberatung eingesehen werden.
- Die Auswertung erfolgt ausschließlich durch Tormin Unternehmensberatung.

Die Ergebnisse werden dem Auftraggeber in anonymisierter Form aufbereitet zur Verfügung gestellt. Auf Wunsch erfolgt ebenfalls eine umfassende Begleitung bei der Interpretation und Umsetzung der Ergebnisse im Rahmen von Organisationsentwicklungsprojekten. Im Bereich der Organisations- und Personalentwicklung verfügen wir über hochgradig qualifiziertes Fachpersonal mit mehrjährigen Erfahrungen in einschlägigen Projekten und sehen uns daher in besonderem Maße in der Lage, Ihnen qualifizierte Hilfestellung anbieten zu können.