

Methoden und Werkzeuge PQ-Sys®

für Fortgeschrittene



Zentrum für Qualität und Management

Oranienburger Straße 13-14

10178 Berlin

Telefon: 030 – 24 636 360

Fax: 030 – 24 636 160

E-Mail: p.qualitaet@paritaet.org

http: <http://www.pq-sys.de>

1 Befragungen

Befragungen sind ein zentrales Instrument der Qualitätssicherung und werden oft auch durch die Kosten- und Leistungsträger gefordert, z. B. in stationären Einrichtungen der Rehabilitation oder bei den Trägern der Maßnahmen zur Arbeitsförderung gem. der AZAV. Zielsetzung ist u. a. die eigenen Stärken und Schwächen aus der Perspektive der Nutzer/innen und der Mitarbeiter/innen zu erkennen und daraus Verbesserungsmaßnahmen abzuleiten.

Ihrer Durchführung geht eine sorgfältige Planung und Zielklärung voraus. Dabei stellen sich folgende Fragen:

- Was sind die Ziele der Erhebung? Dabei sollte z. B. der Bezug zum Konzept, Leitbild, den Zielen des Trägers beleuchtet werden.
- Soll eine **Vollerhebung** (alle Teilnehmer der Grundgesamtheit werden untersucht, z. B. die komplette Befragung aller vorhandenen Kunden) oder eine **Teilerhebung** (aus der Grundgesamtheit wird nach einem bestimmten Verfahren eine Stichprobe gezogen, siehe DIN EN ISO 19011:2011 Abschnitt B. 3) durchgeführt werden..
- Wer ist die Zielgruppe?
 - Analyse der Zielgruppe unter dem Aspekt der Motivation und den Befragungsmethoden.
 - Zu beachten sind Hürden, Belastungen, Krankheit oder Behinderung der Zielgruppe, z. B. Unfähigkeit selbst zu lesen, selbst zu schreiben, Demenz.
- Kann auf bereits vorhandene Fragebögen, Statistiken, Auswertungen u. ä. zurückgegriffen werden?
- Welche Bereiche, Themen sollen angesprochen werden?
Hinweis: Dabei können die Dimensionen der Dienstleistungsqualität nach Donabedian (Struktur-, Prozess-, Ergebnisdimension) oder nach Zeithaml (Materielles/Umfeld, Zuverlässigkeit, Entgegenkommen, Souveränität, Einfühlungsvermögen) eine Hilfe sein.
- Wer soll die Befragung planen, durchführen und auswerten?
- Welche Ressourcen sind erforderlich und welche stehen zur Verfügung?
- Welche Chancen und Risiken sind mit der Befragung verbunden?
- Was soll mit den Ergebnissen geschehen?

1.1 Befragungsmethoden

Die Befragung ist die am weitesten verbreitete Erhebungsmethode. Es können folgende Typen unterschieden werden:

- persönliche Interviews
- telefonische Interviews
- schriftliche Befragung
- Online Befragung.

Die **mündliche Befragung** bietet sich in kleinen sozialen Einrichtungen an, wenn es darum geht, möglichst schnell Informationen zu erhalten.

Bei einer größeren Organisation, einer größeren Anzahl von Personen und Fragen, ist diese Methode dagegen sehr umständlich und Zeit intensiv. Zudem gewährleistet sie keine Anonymität der Aussagen von Befragten.

In einer **schriftlichen Befragung** ist zunächst die konkrete Zielgruppe festzulegen. Bei der konkreten Formulierung der Fragen ist auf Verständlichkeit und Eindeutigkeit zu achten.

Zunehmend werden auch Online-Befragungen durchgeführt. Diese Methode wird wahrscheinlich durch mobile Anwendungen mehr und mehr an Bedeutung gewinnen.

In allen Befragungsmethoden werden in der Regel folgende Arten von Fragen angewendet:

a) Offene Fragen, sog. "W-Fragen"

Beispiel: Wie gefällt Ihnen Ihr Zimmer?

Die Antwort auf eine offene Frage kann kurz, z. B. "gut" oder auch ausführlich und beschreibend sein, z. B. "gut, weil ich es nach meinen Wünschen gestalten kann. Aber ich bin unzufrieden mit der Heizung: Ich friere immer!"

Offene Fragen beinhalten den größten Antwortspielraum für Befragte, beinhalten jedoch ein großes Risiko der Antwortverweigerung, da die Beantwortung mit Anstrengungen hinsichtlich des Formulierens verbunden ist.

Offene Fragen können kaum statistisch ausgewertet werden.

b) Geschlossene Fragen

Geschlossene Fragen geben bereits Antwortmöglichkeiten vor.

Beispiel: Mir gefällt mein Zimmer

- Stimme ich voll zu (wenn die Aussage genau die Meinung trifft)
- Stimme ich eher zu (wenn die Aussage tendenziell die Meinung trifft)
- Stimme ich eher nicht zu (wenn die Aussage tendenziell nicht die Meinung trifft)
- Stimme ich absolut nicht zu (wenn die Aussage überhaupt nicht die Meinung trifft)
- Weiß nicht (wenn ich es nicht bewerten kann).

Nachteil dieser Befragungstechnik ist der eingeschränkte Antwortspielraum der Befragten. Beweggründe und Hintergrundinformationen können durch geschlossene Fragen unterdrückt werden. Diese können durch verschiedene Möglichkeiten mit Kontrollfragen aufgefangen werden.

Die statistische Aufbereitung (Auswertung) geschlossener Fragen ist unproblematisch und mit einem geringen Zeitaufwand verbunden.

c) Verlaufsfragen

Die Verlaufsfragen erfragen die Veränderung in einem definierten Zeitraum, z. B. "Wie bewerten Sie die Qualität der Verpflegung in den letzten 3 Monaten":

- Es ist viel besser geworden
- Es ist teilweise besser geworden
- Ich sehe keinen Unterschied (Es ist gleich geblieben)

- Es ist teilweise schlechter geworden
- Es ist viel schlechter geworden
- Weiß nicht.

Durch die Verlaufsfragen lassen sich wahrgenommene Änderungen beurteilen.

1.2 Kriterien für die Erstellung eines Fragebogens

Nachdem die Entscheidung für eine schriftliche Befragung getroffen wurde, sollten verschiedene Gesichtspunkte beachtet werden.

Dem Fragebogen wird eine Anleitung vorangestellt, die in wenigen, kurzen Sätzen informiert:

- Wer hat diese Befragung initiiert?
- Welche Absicht wird mit der Befragung verbunden?
- Was zu beachten ist? (z. B. Hinweis auf die Freiwilligkeit, Anonymität, Zeit für das Ausfüllen, wohin und bis wann der Fragebogen versendet werden soll)
- Wie wird mit den Ergebnissen umgegangen? (z. B. wo und wann können die Ergebnisse eingesehen werden oder wie werden sie kommuniziert, welche Nachfolmaßnahmen können erwartet werden etc.)

Wichtig: Bei der Erstellung des Fragebogens sollen die Zielgruppen (Kunden oder Mitarbeitende) einbezogen werden, um ggf. Fragen besser (verständlicher) zu formulieren. Danach empfiehlt es sich einen Test bei einigen Personen, die der Zielgruppe ähnlich sind, durchzuführen (sogenannter Pretest).

Erst danach soll der Fragebogen genehmigt und verteilt werden.

Hier eine **Checkliste zur Überprüfung des Fragebogens**.

- Wird den Befragten die Zielsetzung des Fragebogens erläutert?
- Verstehen die Befragten die Anleitung?
- Sind die Fragen leicht verständlich und eindeutig? (Sprache der Befragten wählen, Fachausdrücke, Abkürzungen, komplexe Fragen vermeiden)
- Ist die Zahl der Antwortkategorien passend? In der Regel 4-7 Kategorien (meistens 5).
- Sind die Fragen so kurz, wie möglich formuliert (max. 20 Wörter)?
- Sind die Fragen respektvoll und höflich formuliert?
- Sind die Fragen neutral formuliert? (Wurden kulturelle, ethnische, politische Differenzen beachtet?)
- Wird in jeder Frage nur ein Sachverhalt behandelt? (Vermeidung von Mehrfachfragen)
- Sind bei (manchen) Fragen mehrere Antworten möglich, dann soll es kommuniziert werden (Mehrfachnennungen möglich)?