

# MARKON Leistungen

**Die Fragebogenentwicklung erfordert Professionalität, Fingerspitzengefühl und reichlich Erfahrung:**

- ◆ Was und vor allem wie muss gefragt werden, um absolut zweifelsfrei Ergebnisse zu bekommen?
  - ◆ Die Fragestellungen müssen so formuliert sein, dass sich konkrete Maßnahmen aus den Ergebnissen ableiten lassen.
  - ◆ Crossings: Häufig werden wichtige Sachverhalte erst durch Querverbindungen mit verschiedenen Fragestellungen erkennbar (z.B. mit Regressionsanalyse).
  - ◆ Durch sogenannte Indikatorfragen lässt sich die Antwortqualität (z.B. der Wahrheitsgrad) kontrollieren.
  - ◆ Der Fragebogen muss von Mitarbeitern aller sozialen Schichten des Unternehmens problemlos zu handhaben sein und zweifelsfrei verstanden werden.
  - ◆ Der Fragebogen muss computertauglich sein für jede Art der Zählung.
- Und vieles andere mehr.

FRAGEBOGEN-LAYOUT-BEISPIELE

1. Statements mit 5er-Skalierung + 'weiß-nicht'

	FRAGE	ANTWORT					
		Kreuzen Sie bitte nur 1 Kästchen in jeder Zeile an!					
	Sind Ihrer persönlichen Meinung nach die folgenden Aussagen voll und ganz zutreffend? Oder treffen sie weitgehend zu oder teils, teils? Oder treffen sie kaum oder überhaupt nicht zu?	trifft voll und ganz zu (1)	trifft weitgehend zu (2)	trifft teils, teils zu (3)	trifft kaum zu (4)	trifft überhaupt nicht zu (5)	weiß ich nicht, kann ich nicht beurteilen (0)
01	Meine Arbeit bei FirmaX gefällt mir gut						
02	Müßte ich heute nochmals entscheiden, würde ich wieder zur FirmaX gehen						
03	Über meine Arbeit hinaus fühle ich mich mit FirmaX persönlich verbunden						

2. Multiple-Choice Questions

Lesen Sie bitte erst alle Antwortmöglichkeiten durch, bevor Sie Ihre Antworten ankreuzen!		
	FRAGE	ANTWORT
		Hier bitte ankreuzen ▼
23	Stört Sie etwas bei Ihrer Arbeit?  (bis zu 6 Antworten ankreuzen!) (Choice of the most essential Priorities)	<input type="radio"/> 01 nein, nichts
		<input type="radio"/> Ja, mich stört vor allem:
		<input type="radio"/> 02 ich werde über meine Arbeit nicht gut informiert
		<input type="radio"/> 03 die vielen Kunden-Telefonate stören bei d. Arbeit
		<input type="radio"/> 18 und: (freie Antworten zu allen Statements!)

3. Polaritäten-Profile

Kreuzen Sie bitte in jeder Zeile zwischen den Merkmals-Paaren an, was Sie Ihrer ganz persönlichen Meinung nach für (... Klient ...) als zutreffend empfinden.						
	😊 (+2)	(+1)	teils teils (0)	(-1)	(-2)	☹️
48	sympathisch					unsympathisch
49	unbürokratisch					bürokratisch
50	finanziell solide					finanziell unsicher

4. Skalierung der Merkmale-/Prädikate: 5er-Skalierung + 'weiß-nicht'

	FRAGE	ANTWORT					
		Kreuzen Sie bitte nur 1 Kästchen in jeder Zeile an!					
	Wie ist Ihre ganz persönliche Meinung: In welchen Punkten ist FirmaX insgesamt besser oder schlechter oder gleich gut im Vergleich zur Konkurrenz?	FirmaX ist im Vergleich zur Konkurrenz...					
		viel besser (1)	etwas besser (2)	gleich gut (3)	etwas schlechter (4)	viel schlechter (5)	weiß ich nicht (0)
67	Preis-Leistungs-Verhältnis						
68	Mitarbeiter-Orientierung						
69	Händler-Service						

**Die Vorgehensweise**

MARKON entwirft zunächst einen Standardfragebogen mit allen wichtigen Pflichtfragen. Der Fragebogen wird dann mit Ihnen auf Basis des MARKON Kompendiums feinabgestimmt, weil z.B. manche Frage überflüssig, irrelevant erscheinen mag, befragungstechnisch aber von besonderer Bedeutung und unerlässlich ist. Nun formulieren Sie in eigener Sprache Ihre firmenspezifischen Fragestellungen und tragen diese in vorbereitete Kladden ein. Die Anpassung Ihrer frei formulierten Fragestellungen an die Anforderungen des Fragebogens übernimmt MARKON.

**Für differenziertes Befragen und Auswerten sind unterschiedliche Fragebogenlayouts erforderlich**

**Skalierung** z.B. „immer/meistens/manchmal/selten/nie“

**Geschlossene Fragen** mit Antwortvorgaben

**Offene Fragen** für freie Antworten

**Antwortprioritäten** z.B. „bis zu 5 Antworten ankreuzen“

**Polaritätenprofile** z.B. „sympathisch vs. unsympathisch“

## Der Fragebogen