



HTW Chur



Institut für
Tourismus und Freizeit

Handbuch zum Fragebogen Generator

Einführung in die Online-Software zur Erstellung
einer individuellen Kundenzufriedenheitsbefragung



ITF Working Papers
ITF Forschungsberichte

Autoren:
Prof. Dr. Peter Tromm
Stephanie Nabitz

Im Auftrag von:



Amt für Wirtschaft und Tourismus Graubünden
Uffizi per economia e turissem dal Grischun
Ufficio dell'economia e del turismo dei Grigioni

Impressum

Kontakt:

Prof. Dr. Peter Tromm

Institut für Tourismus und Freizeit

Hochschule für Technik und Wirtschaft HTW Chur

Comercialstrasse 22

CH-7000 Chur

Schweiz

Tel. +41 (0) 81 286 39 77

Mail Peter.Tromm@htwchur.ch

Web www.itf.ch

Zu zitieren als:

Tromm, P. und S. Nabitz 2013. Handbuch zum Fragebogen Generator. Einführung in die Online-Software zur Erstellung einer Kundenzufriedenheitsbefragung. Bericht Nr. 0101213 der ITF Forschungsberichte/ITF Working Papers, Chur. ISSN 2296-0465.

© ITF HTW Chur November 2013

Diese Publikation steht unter Copyright der Autoren und des Herausgebers, dem Institut für Tourismus und Freizeit der Hochschule für Technik und Wirtschaft Chur. Für jede kommerzielle Vervielfältigung ist die Erlaubnis des Herausgebers und der Autoren einzuholen.

Abbildungsverzeichnis

Abb. 1: Startseite	6
Abb. 2: Ablaufübersicht "Schritt für Schritt..."	7
Abb. 3: Auswahl der Leistungsträger.....	8
Abb. 4: Auswahl der Bausteine.....	9
Abb. 5: Auswahl der Fragen.....	9
Abb. 6: Herunterladen des Word-Dokumentes.....	9
Abb. 7: Kontaktformular.....	10

Inhalt

1	Allgemeines zur Erstellung eines Fragebogens	3
2	Die Rolle des Fragebogen Generators bei der Fragebogenerstellung.....	5
3	Der Fragebogen Generator – Eine Übersicht	6
4	FAQ – Frequently Asked Questions.....	11
4.1	Handbuch	11
4.2	Generelle Fragen	11
4.3	Layout und Formatierung.....	12
4.4	Anwendung	12
4.5	Ergebnisse und Auswertung.....	12
	Literatur.....	13

1 Allgemeines zur Erstellung eines Fragebogens

Heutzutage trifft man sie in den unterschiedlichsten Formen in den meisten Unternehmen an: Die Befragung. In ihrem Ursprung geht es um das Fragenstellen zu bestimmten Situationen, Gefühlen etc., die den Befragten interessieren. Doch man merkt häufig, dass man mit einer Frage allein selten ans richtige Ziel kommt und selbst mit mehreren Fragen kann es sein, dass man den Kern des „Problems“ noch immer nicht erfasst hat. Es lässt sich also festhalten, dass das Befragen oder auch die Erstellung eines Fragebogens allgemein durchaus „kein einfach Ding“ (Prost, 2009, S.10) ist.

Die folgenden Abschnitte sollen die Problematik der Fragebogenerstellung grob in ihren Ansätzen skizzieren und zu Überlegungen anregen, die einer erfolgreichen Fragebogenerstellung dienlich sein können. Darauf folgend werden die Rolle des Fragebogen Generators vorgestellt und die zugrunde liegenden Ideen aufgezeigt. Eine Einleitung zur eigentlichen Benutzung des Fragebogen Generators soll einen ersten Überblick verschaffen. Abschliessend werden einige „Frequently Asked Questions“ aufgeführt, die bei der Nutzung dieses Werkzeuges, aber auch bei Fragen, die eine Umfrage im Allgemeinen tangieren, hilfreich sein können.

Ziel einer schriftlichen Befragung

Einer Befragung liegt im Idealfall eine Fragestellung oder Hypothese zugrunde, die man mit Hilfe einer bestimmten Befragungstechnik beantwortet haben möchte. Abhängig von dieser Fragestellung oder Hypothese und den vorhandenen Ressourcen (Zeit, Geld, Personal) muss man sich für eine der unterschiedlichen Formen der Befragungstechniken (z.B. schriftliche Befragung) entscheiden (Hug & Poscheschnik, 2010).

„Eine schriftliche Befragung bedeutet, dass die Befragten einen schriftlichen Fragebogen ausfüllen sollen. Dabei können Sie als Befragender beim Ausfüllen anwesend sein, oder aber Ihre Funktion beschränkt sich darin, den Fragebogen anzufertigen und zu verteilen“ (Hug & Poscheschnik, 2010, S.127). Ein Fragebogen stellt demzufolge nicht zwangsläufig immer das richtige Werkzeug zur Beantwortung Ihrer Fragen dar.

Im Folgenden sollen einige Hinweise zur Erstellung einer schriftlichen Befragung gegeben werden. Zunächst einmal sollten Sie sich Gewissheit über die folgenden Fragen verschaffen, um auf deren Basis Ihr Ziel für die Befragung zu formulieren (Hug & Poscheschnik, 2010):

- Was will ich mit der Befragung in Erfahrung bringen?
- Was interessiert mich?
- Warum interessiert mich diese Frage?

Aufbauend auf der Beantwortung der oben genannten Fragen erfolgt die Bestimmung der Inhalte, welche von Relevanz für die Beantwortung Ihre eigentlichen „Forschungsfrage“ sind. Haben Sie die Inhalte fixiert, kommt die eigentliche Kunst der Fragebogenerstellung: Das

Formulieren der richtigen Fragen, um die richtige und für Sie wertvolle Antwort zu erhalten. „Es geht also nicht nur darum, irgendwie irgendwelche Fragen zu stellen, sondern wir müssen die inhaltlich richtigen Fragen methodisch richtig stellen“ (Porst, 2009, S. 11). Damit wird Ihre Befragung nicht nur zielgerichtet und strukturiert, sondern auch für den Befragten verständlich, da das Ziel der Befragung ersichtlich wird. Damit verbunden sollten Sie sich ebenfalls Gedanken zu den Antwortmöglichkeiten im Fragebogen machen und diese festlegen. Die wesentliche Frage, die Sie sich hierzu stellen sollten, lautet: Wie kann man die Frage am einfachsten/deutlichsten und ohne Beeinflussung seitens des Fragestellers beantworten? Möglichkeiten bilden Skalen, festgelegte Antwortmöglichkeiten, offene Fragen etc. Es ist wichtig, dass der Fragebogen einfach gestaltet und selbsterklärend ist (Diekmann, 1996).

Checkliste

Die Schritte einer schriftlichen Befragung lassen sich folgendermassen zusammenfassen (Hug & Poscheschnik, 2010):

- Formulierung der Frage, die Sie mit Hilfe der Befragung beantwortet haben möchten
- Planung des Forschungsdesigns (welches „Werkzeug“ eignet sich am besten für die Beantwortung Ihrer Frage) inklusive Fragebogendesign (welche Inhalte und Fragen sind wichtig, damit ich meine Zielfrage beantworten kann?)
- Durchführung der Befragung
- Auswertung der Ergebnisse
- Datenpräsentation

Bevor Sie sich der Erstellung einer schriftlichen Befragung widmen, ist es hilfreich sich über die folgenden Fragen Gedanken zu machen:

- Was möchte ich in Erfahrung bringen?
- Was interessiert mich?
- Wie bekomme ich diese Frage am besten beantwortet?
- Verfüge ich über die entsprechenden Ressourcen (Geld, Zeit, Personal)?
- Was könnten mögliche Ergebnisse sein?

2 Die Rolle des Fragebogen Generators bei der Fragebogenerstellung

Der Fragebogen Generator hat zum Ziel, Sie bei Ihrer Erstellung einer schriftlichen Befragung zur Kundenzufriedenheit zu unterstützen. Im Wesentlichen soll Ihnen dieses Werkzeug sowohl als Ideenpool für mögliche Inhalte als auch als Hilfestellung für den methodischen Ansatz dienen.

Die Befragungstechnik, die dem Fragebogen Generator zugrunde liegt, basiert auf der Important-Performance Analyse und wurde erstmals von Marilla und James im Jahre 1977 entwickelt. Diese Analysetechnik basiert auf der Idee, dass Zufriedenheit ein Ergebnis der Interaktion zwischen Präferenzen für ein bestimmtes Produkt oder einen Service und dem Grad der Erfüllung dieser Präferenzen darstellt. Das bedeutet, dass der Befragte gebeten wird, Produkte oder Services nach deren Wichtigkeit einzustufen und gleichzeitig die Erfüllung seiner Vorstellungen an das Produkt oder den Service zu bewerten (Mullins und Spetich, 1987; Silva und Fernandes, 2010).

In der Datenbank des Fragebogen Generators finden Sie eine Auswahl an möglichen Fragekombinationen (Erwartungsfrage/Erfüllungsfrage) mit festgelegten Antwortskalen. Sie haben nun die Möglichkeit, aus einer Vielzahl an Fragen, die zu Themengebieten zusammengefasst sind, die für Sie richtigen Fragen auszusuchen. Der Fragebogen Generator bietet Ihnen somit eine adaptierbare Vorlage, mit dessen Hilfe Sie einen für Ihre Fragestellung zur Kundenzufriedenheit ausgerichteten Fragebogen erstellen können.

Checkliste

Über folgende Fragen sollten Sie sich vor der Benutzung des Fragebogen Generators Gedanken machen:

- Ist der Fragebogen Generator wirklich für meine Fragestellung geeignet oder sollte ich nicht lieber eine andere Befragungstechnik (Interview, Mystery Check etc.) bevorzugen?
- Welchen Bereich der Kundenzufriedenheit (Servicequalität, Abläufe, das Produkt) möchte ich genauer untersuchen, und ist dies über den Fragebogen Generator überhaupt möglich?
- Welche Fragen sind für mein Unternehmen sinnvoll?
- Was kann ich effektiv beeinflussen, sollte die Kritik negativ ausfallen? (Dementsprechend sollten Sie die Auswahl Ihrer Fragen einschränken.)

3 Der Fragebogen Generator – Eine Übersicht

Über folgenden Link gelangen Sie zum Fragebogen Generator: <http://htw.qualitaet-gr.ch/> (Änderungen vorbehalten)

Übergreifend wird der Fragebogen Generator von vier Hauptseiten dominiert, die durch scrollen eingesehen und über die Button in der Menüleiste ausgewählt werden können:

- 1) die Startseite (→Home),
- 2) die Seite zur Erstellung der Kundenzufriedenheitsbefragung („Kundenbefragung erstellen“; →Start),
- 3) einer Seite, die die einzelnen Abläufe im Detail erklärt („Ablaufübersicht „Schritt für Schritt...“; →Übersicht) und
- 4) das Kontaktformular (→Kontakt).

Eine weitere Seite, die nur über die Menüleiste eingesehen werden kann, bilden die Frequently Asked Questions (→FAQ). Unter diesem Menüpunkt befindet sich auch das Handbuch, welches ergänzend zur Online-Software als Hilfestellung herangezogen werden kann.

Im Folgenden werden die einzelnen Inhalte der vier Hauptseiten Seiten kurz vorgestellt und erläutert. Ausführliche Informationen zur Seite der FAQs finden Sie in Kapitel 4 dieses Handbuches.

Die Startseite

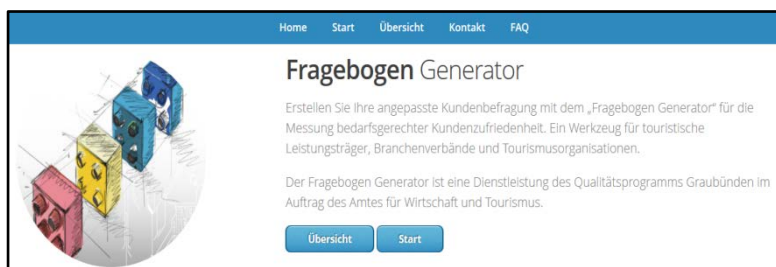


Abb. 1: Startseite

Auf der Startseite können Sie entscheiden, ob Sie sich zunächst über den Fragebogen Generator informieren oder direkt mit der Erstellung des Fragebogens beginnen möchten. Über den Button „Übersicht“ kommen Sie auf

die Seite *Ablaufübersicht „Schritt für Schritt...“*, auf welcher Ihnen die einzelnen Abläufe bei der Erstellung detailliert mit Screen Shots erklärt werden. Durch das Klicken auf den Button „Start“ gelangen Sie direkt auf die Seite zur Erstellung der Kundenzufriedenheitsbefragung.

Ablaufübersicht „Schritt für Schritt...“

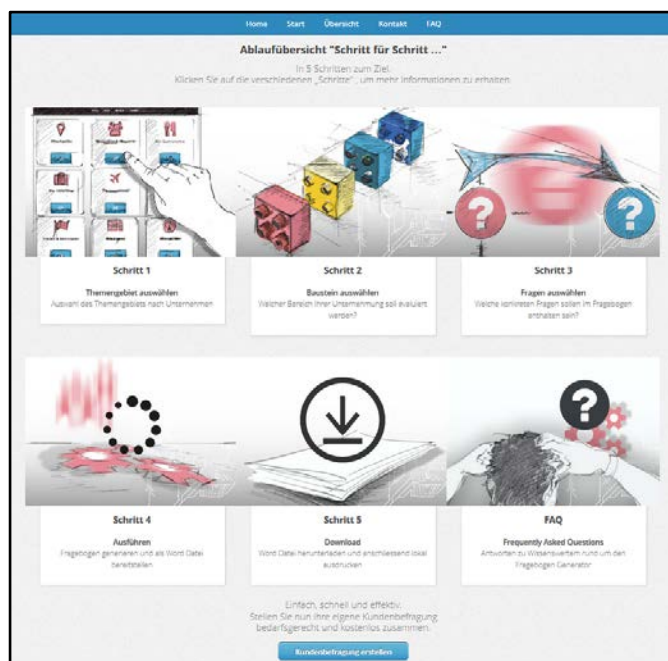


Abb. 2: Ablaufübersicht „Schritt für Schritt...“

In diesem Abschnitt wird der Prozess der Fragebogenerstellung in fünf Schritten ausführlich erklärt. Schritt 1 beschreibt die Vorgehensweise zur Auswahl des Themengebietes, in welchem Sie die Kundenzufriedenheitsbefragung durchführen möchten. Durch das Klicken auf den Schriftzug „Schritt 1“ gelangen Sie zu einer detaillierten Erklärung darüber, was in diesem Schritt passiert und welche Relevanz dieser Schritt für die Erstellung Ihres Fragebogens besitzt.

Im Schritt 2 werden Ihnen die zur Auswahl stehenden Bausteine erklärt. Die in dieser Online-Software

hinterlegten Fragen sind grob in diese Bausteine oder Bereiche unterteilt und gegliedert worden. Mit der Auswahl eines oder mehrerer Bausteine stehen Ihnen unterschiedliche Fragen, den jeweiligen Baustein betreffend, zur Verfügung. Im Bereich „Das Produkt“ finden Sie demnach Fragen z.B. zur Qualität oder Vielfalt des jeweiligen Produktes. Möchten Sie also wissen, wie zufrieden der Gast mit Ihrem Produkt ist, dann wählen sie den Baustein „Das Produkt“ für Ihre Befragung aus. Es wird empfohlen neben dem individuellen Baustein, der für die Befragung von Interesse ist, auch den Bereich „Strukturdaten“ auszuwählen. Darin enthalten sind Fragen zum Alter der Gäste, zu deren Herkunft oder zu deren Geschlecht. Bei einer Auswertung der Fragebogen lassen sich über diese Angaben Tendenzen von gewissen Gruppen identifizieren. Am unteren Ende dieser Seite finden Sie einzelne Fragen mit Antworten aufgelistet, die in diesem Bereich häufig gestellt wurden.

Schritt 3 erklärt Ihnen, wie Sie einzelne Fragen auswählen oder, nachdem Sie sie ausgewählt haben, wieder löschen können. Dabei arbeiten Sie mit zwei Spalten: linker Hand die Spalte zu den verfügbaren Fragen, rechter Hand die Spalte mit den von Ihnen bereits ausgewählten Fragen. In der Überschrift dieser beiden Spalten sehen Sie die Anzahl der zur Verfügung stehenden bzw. der bereits ausgewählten Fragen. Zusätzlich gibt es auf dieser Seite nützlich Tipps, wie man bei der Auswahl von Fragen vorgehen kann und was es zu beachten gilt.

Schritt 4 besteht für Sie lediglich daraus den „ok“ Button am Ende der Seite zur Fragensauswahl anzuklicken. Durch das Bestätigen Ihrer Auswahl (= Klicken auf „ok“) generiert das Programm ein für Sie druck- und speicherfertiges Word-Dokument.

Im darauffolgenden Schritt 5 können Sie dieses Dokument entweder speichern oder sofort ausdrucken. Nachdem Sie das Word-Dokument auf Ihrem Server gespeichert haben, können Sie noch Änderungen, Ergänzungen, Löschungen etc. vornehmen bevor Sie den Fragebogen ausdrucken.

Den letzten Punkt bilden die FAQs, die häufig gestellten Fragen rund um den Fragebogen Generator. Diese Seite bietet Ihnen eine Übersicht über alle Fragen, die im Zusammenhang mit dem Fragebogen Generator auftauchen können.

Kundenbefragung erstellen

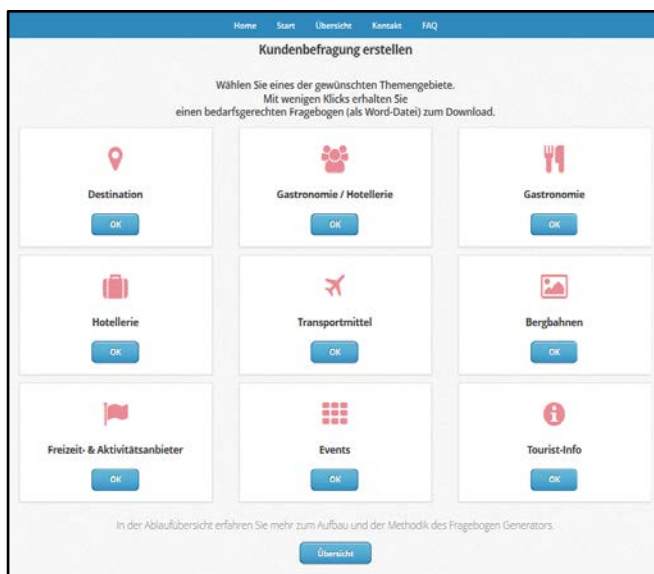


Abb. 3: Auswahl der Leistungsträger

Hier können Sie direkt mit dem Erstellen Ihres Fragebogens beginnen. Sollten Sie sich nochmals über das Vorgehen zur Erstellung eines Fragebogens mit Hilfe des Fragebogen Generators informieren wollen, können Sie durch das Anklicken des Buttons „Übersicht“ am unteren Ende der Seite direkt zur *Ablaufübersicht „Schritt für Schritt...“* gelangen.

Auf dieser Seite finden Sie die unterschiedlichen Leistungsträger, nach denen die einzelnen Fragen aufgliedert sind. Wählen Sie Ihren Unternehmenstyp aus, indem Sie auf

„ok“ des jeweiligen Fensters klicken und starten Sie mit der Erstellung des Fragebogens.

Bei der Erstellung Ihres Fragebogens durchlaufen Sie drei Schritte:



Abb. 4: Auswahl der Bausteine

Schritt 1 „Baustein(e) auswählen“: Wählen Sie den/die jeweilige(n) Baustein(e) aus, die für die Beantwortung Ihrer Frage von Relevanz sind. Sie haben dabei die Möglichkeit, zwischen Strukturdaten, Abläufen, Servicequalität und dem Produkt zu wählen. Durch das Klicken auf „ok“ bestätigen Sie Ihre Auswahl.

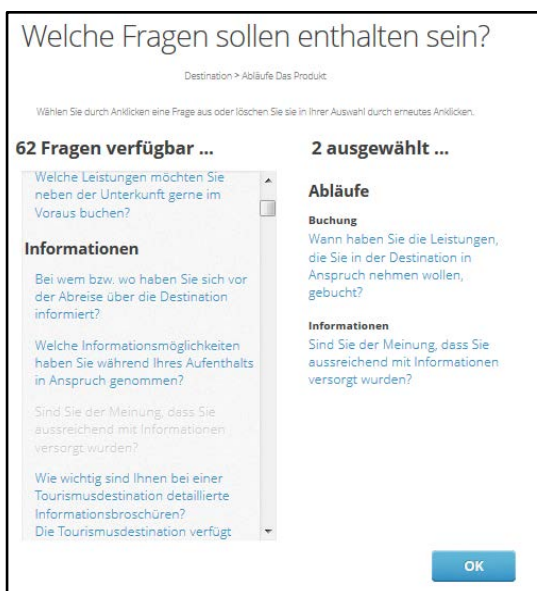


Abb. 5: Auswahl der Fragen

Schritt 2 „Welche Fragen sollen enthalten sein?“: In diesem Schritt können Sie aus einer Liste von Fragen (linke Spalte) eine Auswahl treffen. Durch das Anklicken einer Frage in der linken Spalte erscheint diese Frage in der rechten Spalte. Durch erneutes Anklicken können Sie die ausgewählten Fragen wieder löschen. Fragen zur Gästezufriedenheit im Fragebogen Generator sind direkt mit den Erwartungen gekoppelt. Sie wählen im Fragebogen Generator lediglich die Frage zur Wichtigkeit aus. Im Word-Dokument erscheint dann automatisch die Frage zur Erfüllung der jeweiligen Aspekte. Wenn Sie mit Ihrer Auswahl zufrieden sind, gelangen Sie durch das Anklicken von „ok“ zum letzten Schritt der Fragebogenerstellung.

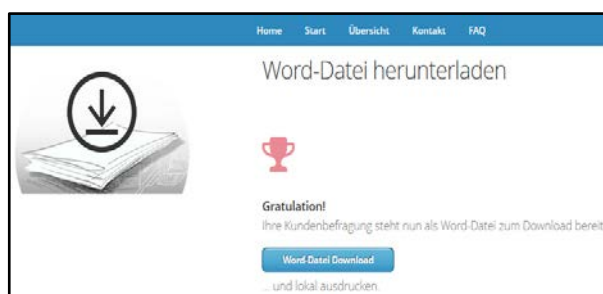


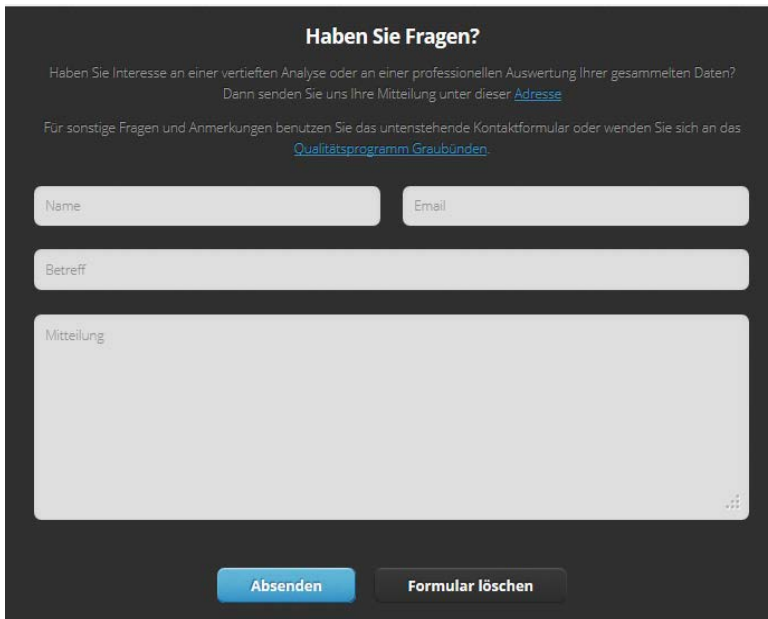
Abb. 6: Herunterladen des Word-Dokumentes

Schritt 3 „Word-Datei herunterladen“: Jetzt steht Ihnen Ihr Fragebogen als Word Dokument zur Verfügung. Durch das Klicken auf „Word-Datei Download“ können Sie das Word Dokument speichern oder direkt ausdrucken. In diesem Dokument können Sie auch nachträglich Änderungen, Ergänzungen, Verbesserungen oder Löschungen vornehmen. Bei Fragen mit „XY“ setzen Sie anstelle des XY z.B. Ihren Firmennamen oder den Namen Ihrer Destination ein.

„XY“ setzen Sie anstelle des XY z.B. Ihren Firmennamen oder den Namen Ihrer Destination ein.

Bitte beachten Sie, dass nicht gedruckte oder auf Ihrem Server gespeicherte Fragebogen durch Beenden der Webseite verloren gehen. Es ist nicht möglich die Zusammenstellung der Fragen auf der Webseite zu beginnen und zu einem anderen Zeitpunkt auf der Webseite zu beenden. Der Prozess muss jeweils vollständig durchlaufen werden. Sie können den fertigen oder teils fertigen Fragebogen als Word-Dokument auf Ihrem Server speichern.

Kontaktformular



Haben Sie Fragen?

Haben Sie Interesse an einer vertieften Analyse oder an einer professionellen Auswertung Ihrer gesammelten Daten?
Dann senden Sie uns Ihre Mitteilung unter dieser [Adresse](#)

Für sonstige Fragen und Anmerkungen benutzen Sie das untenstehende Kontaktformular oder wenden Sie sich an das [Qualitätsprogramm Graubünden](#).

Name

Email

Betreff

Mitteilung

Für Fragen, Anregungen und Wünsche steht Ihnen das Kontaktformular zur Verfügung. Falls Sie Interesse an einer vertieften Analyse Ihrer Kundenzufriedenheit haben, können Sie auch gerne eine Mail an [itf\(at\)htwchur.ch](mailto:itf@htwchur.ch) schicken.

Abb. 7: Kontaktformular

4 FAQ – Frequently Asked Questions

In diesem Kapitel widmen wir uns häufig gestellten Fragen (FAQ), die im Zuge einer Befragung oder bei der Verwendung des Fragebogen Generators auftreten können.

4.1 Handbuch

Unter dieser Überschrift finden Sie das Handbuch zum Downloaden.

4.2 Generelle Fragen

Was kann ich tun, um die Zahl der beantworteten Fragebogen zu erhöhen?

Es gibt einige Massnahmen, die dazu führen können, den sogenannten Rücklauf bei schriftlichen Befragungen zu erhöhen. Hierzu zählen:

- Ein gutes Begleitschreiben,
- Eine attraktive Titelseite des Fragebogens,
- Reminder (Erinnerungsschreiben),
- Kürzere Fragebogen neigen dazu, einen höheren Rücklauf zu erzielen, als lange Fragebogen,
- Klare Instruktionen,
- Ansprechendes Layout des gesamten Fragebogens,
- Anbieten von Incentives/Anreizen (wie z.B. 10% Gutscheine, Tageskarten).

Wer steckt hinter dem Fragebogen Generator?

Die Programmierung und das Design des Fragebogen Generators ist von der HTW Chur, unter der Leitung des Instituts für Tourismus und Freizeit, konzipiert und in Zusammenarbeit mit dem Institut für Multimedia Production realisiert worden. Der Fragebogen Generator wurde im Auftrag des Amtes für Wirtschaft und Tourismus für das Qualitätsprogramm Graubünden erstellt und wird über diesen Server zur Verfügung gestellt.

Für wen ist der Fragebogen Generator gedacht?

Der Fragebogen Generator ist ein Werkzeug zur Erstellung von Kundenzufriedenheitsbefragungen für touristische Leistungsträger. Je nach Art Ihres Betriebes können spezifische Fragen zusammengestellt und in ein Word-Dokument exportiert werden.

Was kann ich mit dem Fragebogen Generator machen?

Der Fragebogen Generator unterstützt Sie bei der individuellen Kundenzufriedenheitsbefragung. Sie haben die Möglichkeit, vorformulierte Fragen zu bestimmten Geschäftsbereichen, Kundenwünschen oder –zufriedenheit auszuwählen. Schrittweise können Sie so Ihre Umfrage zusammenstellen. Am Ende der Zusammenstellung Ihrer Fragen wird ein Word-Dokument generiert und zum Download angeboten.

4.3 Layout und Formatierung

Kann ich den erstellten Fragebogen selbst layouten bzw. mein eigenes CI verwenden?

Ja. Das generierte Word-Dokument kann nach Belieben verändert, formatiert und angepasst werden. Des Weiteren können Textteile und Fragen nachträglich gelöscht oder hervorgehoben werden, sowie Bilder und/oder Kommentare eingefügt werden.

4.4 Anwendung

Ist die Verwendung des Fragebogen Generators kostenlos und muss ich mich registrieren?

Die Verwendung des Fragebogen Generators ist kostenlos. Es ist keine Registrierung notwendig.

Kann ich diesen Fragebogen auch online verwenden, versenden und analysieren?

Dieses Werkzeug hilft Ihnen dabei, einen zielgerichteten Fragebogen zu erstellen, den Sie nach Ihren Bedürfnissen anpassen, speichern und drucken können. Selbstverständlich können Sie die Fragen für Ihre eigene Online-Umfrage weiterverwenden sowie den Fragebogen per Mail verschicken. Ein Online-Versand oder eine Online-Analyse über den Fragebogen Generator sind jedoch nicht möglich.

Kann ich meinen Fragebogen, den ich gerade erstellt habe, auch auf dieser Online-Plattform speichern, damit ich ihn z.B. im nächsten Jahr wieder verwenden kann?

Eine Online-Speicherung ist nicht möglich. Sie können das Dokument jedoch als Word-Datei auf Ihrem Server abspeichern.

Zu meinem Kundenkreis zählen auch viele Gäste aus dem Ausland. Wird der Fragebogen Generator auch in Englischer (oder anderen) Sprache(n) angeboten?

Die Inhalte dieses Fragebogen Generators werden ausschliesslich in deutscher Sprache angeboten.

4.5 Ergebnisse und Auswertung

Besteht die Möglichkeit den Fragebogen online aufzuschalten, damit ich die Daten digital weiterverarbeiten kann?

Mit Hilfe des Fragebogen Generators können Word-Dateien generiert werden, die man per Mail verschicken kann. Eine Online-Befragung, Datenbankgenerierung und Analyse rein über den Fragebogen Generator ist nicht möglich.

An wen kann ich mich wenden, wenn ich Fragen zum Fragebogen Generator habe?

Falls Sie professionell gestaltete Gästebefragungen zu speziellen Themen durchführen und eine Aufbereitung der Ergebnisse in Auftrag geben möchten, kann Ihnen das Institut für Tourismus und Freizeit der HTW Chur ein unverbindliches Angebot unterbreiten. Für weitere Fragen benutzen Sie das Kontaktformular oder wenden Sie sich an das Qualitätsprogramm Graubünden unter den auf der Homepage angegebenen Kontaktdaten.

Ich möchte eine Umfrage in Auftrag geben. An wen kann ich mich wenden?

Das Institut für Tourismus und Freizeit (ITF) unterbreitet Ihnen gerne ein unverbindliches Angebot. Die Kontaktdaten finden Sie auf unserem Internetauftritt unter www.htwchur.ch/itf oder schreiben Sie uns eine E-Mail unter itf@htwchur.ch.

Literatur

Mullins, G.W. und Spetich, B. (1987) Important-Performance Analysis. Visitor Behavior. Volume II. Number 3. Alabama.

Silva, F. und Fernandes, P. (2010) Using Importance-Performance Analysis in evaluating institutions of higher education: a case study. International Conference on Education and Management Technology (ICEMT).

Hug, T. und Poscheschnik, G. (2010) Empirisch Forschen: Die Planung und Umsetzung von Projekten im Studium. Verlag Huter & Roth KG. Wien.

Porst, R. (2009) Fragebogen: Ein Arbeitsbuch. 2. Auflage. VS Verlag für Sozialwissenschaften. Wiesbaden.

Diekmann, A. (1996) Empirische Sozialforschung: Grundlagen, Methoden, Anwendungen. Rowohlt Taschenbuch Verlag GmbH. Hamburg.

HTW Chur
Hochschule für Technik und Wirtschaft
Institut für Tourismus und Freizeit
Comercialstrasse 22
CH-7000 Chur
www.itf.ch

