

## EINFACH, SCHNELL UND SICHER ZUM ERGEBNIS



*»Mit welchen Wünschen wir auch kommen – Inworks hat für unsere Befragungsprojekte immer eine optimale Lösung parat.« Sven Meise, Leiter Konzern IT, TA Triumph-Adler AG*

## SIE WOLLEN EINE BEFRAGUNG DURCHFÜHREN

- ▶ Doch Ihnen fehlt die Zeit?
- ▶ Sie befassen sich zum ersten Mal mit dem Thema?
- ▶ Ihnen stehen die notwendigen Ressourcen nicht zur Verfügung?

Aus welchen Gründen auch immer: wir stehen Ihnen als erfahrener Partner für eine professionelle Durchführung von Befragungen jederzeit zur Verfügung und liefern Ihnen schnell und zuverlässig die benötigten Ergebnisse. Und da wir als Hersteller einer der flexibelsten und umfangreichsten Befragungslösungen, dem »Inquery® Survey Server«, einen direkten Zugriff auf alle technischen Ressourcen haben, können wir auch außergewöhnliche Anforderungen schnell erfüllen.

**Gegenüber dem Aufbau eigener Ressourcen oder der Durchführung aufwendiger Marktforschungsstudien bietet unser Umfrageservice einige Vorteile: Sie**

- ▶ schonen Ihre eigenen Kapazitäten bis hin zu Ihrer IT-Abteilung
- ▶ nutzen unsere Erfahrung aus mehr als tausend Befragungsprojekten
- ▶ kommen ohne zusätzliche Investitionen in eine IT-Infrastruktur aus
- ▶ können sich auf eine größtmögliche Funktionssicherheit verlassen
- ▶ befragen Ihre Teilnehmer weltweit in jeder beliebigen Sprache
- ▶ haben bereits während der laufenden Befragung Zugriff auf erste Ergebnisse
- ▶ erhalten von uns Ergebnisreports nach Ihren Anforderungen – präsentationsfertig aufbereitet
- ▶ können sich auch bei kurzfristigen Projekten auf eine termingerechte Realisierung verlassen
- ▶ profitieren von einem exzellenten Kosten-Nutzen-Verhältnis

## UNSERE LEISTUNGEN IM ÜBERBLICK



## PROFITIEREN SIE VON UNSERER PRAXISERFAHRUNG

Es gibt praktisch keine Herausforderung, die wir noch nicht bewältigt haben. Nach über tausend Projekten war eigentlich alles schon einmal da. Das liegt nicht zuletzt daran, dass wir auch außergewöhnliche Projekte durchführen, die eine Lösung jenseits der üblichen Wege erfordern - ob bei Online- oder Papierbefragungen.

Unsere Flexibilität und die große Breite der Themen ist Ihr Vorteil: Wir kennen die Anforderungen und Eigenheiten genau, die bei den unterschiedlichsten Aufgabenstellungen zu beachten sind. Das geht über die ideale Formulierung der richtigen Fragen weit hinaus.

Bei Kundenbefragungen sind z.B. die konsequente Realisierung des Fragebogens im Corporate Design sowie -bei Online-Befragungen - die absolute Funktionssicherheit der Fragebögen erfolgskritisch.

Abbildung: Fragebogen im Corporate Design (© 2009 by Gameforge)

Bei Mitarbeiterbefragungen stehen andere Erfolgskriterien im Vordergrund: die Sicherstellung der Anonymität sowie die anschließende Aufbereitung und Verteilung der Reports. Unsere Neutralität als externer Dienstleister ist dabei von großem Vorteil.

**Für Sie heißt das:** Sie können darauf vertrauen, dass Sie immer schnell und sicher zu nutzbaren Ergebnissen kommen.

### Einige unserer typischen Kernthemen:

- ▶ Kundenbefragungen/Kundenzufriedenheitsanalysen
- ▶ Mitarbeiterbefragungen
- ▶ 360° Feedback/Führungskräfte-Feedback
- ▶ Website-Befragungen
- ▶ Webshop-Evaluation
- ▶ Seminar-Feedback
- ▶ Produktbewertungen
- ▶ Lieferantenbewertungen
- ▶ Patientenbefragungen

## GESTALTEN SIE UNSERE ZUSAMMENARBEIT NACH IHREN ANFORDERUNGEN

Sie erhalten, was Sie brauchen: von der punktuellen Unterstützung durch ausgewählte Leistungen bis hin zur kompletten Planung und Realisierung Ihrer Befragung. Sprechen Sie einfach mit uns.

wahlweise  obligatorisch

### KONZEPTION DER BEFRAGUNG

	Auftraggeber	Inworks
Erarbeitung des Informationsbedarfs	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Festlegung von Zielgruppe und Stichprobe	<input type="radio"/>	-
Fokussierung auf die wichtigsten Themen	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Auswahl der geeigneten Fragetypen, Skalen und weiterer methodischer Parameter	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Formulierung der Fragen	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Übersetzung der Inhalte bei internationalen Befragungen	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Auswahl der Befragungsmedien (Online, Papier, allein oder als Hybrid-Befragung)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Definition des Anonymitätsgrades	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Ankündigung der Befragung (z.B. Informationsflyer)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

### FRAGEBOGENERSTELLUNG

	Auftraggeber	Inworks
Erstellung eines Fragebogen-Prototypen in Ihrem Corporate Design (Online, Papier)	-	<input checked="" type="radio"/>
Überprüfung und Korrektur der Fragebögen	<input checked="" type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>
Freigabe des Fragebogens	<input checked="" type="radio"/>	-
Testlauf von Einladung und Auswertung mit Testdatensätzen	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>

### DURCHFÜHRUNG

	Auftraggeber	Inworks
Information der Adressaten über die bevorstehende Befragung	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Erstellung von Vorgaben für Einladungen und Reminder, Adressdaten	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Prüfung auf ungültige E-Mail-Adressen oder Dubletten beim Datenimport	-	<input checked="" type="radio"/>
Einladung zur Online-Befragung anonym per Link, personalisiert per HTML- oder Multipart-E-Mail bzw. bei Papierbefragungen per Post (zeitliche Abstimmung bei kombinierten Befragungen)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Optionale Einrichtung der Befragung auf Ihrer Website	<input type="radio"/>	-
Versand von Remindern per E-Mail oder per Post	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Erfassen der Papierfragebögen, bei kombinierten Befragungen Herstellung einer gemeinsamen Datenbasis mit den Online-Daten	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

### STANDARD AUSWERTUNG

	Auftraggeber	Inworks
Bereitstellung eines SSL-verschlüsselten Zugriffs auf das Inquiry Statistik Center* während und nach der Feldzeit	-	<input checked="" type="radio"/>
Unterstützung bei der Nutzung des Statistik Centers*	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>
Archivieren der Ergebnisse, z.B. für Folgebefragungen	-	<input type="radio"/>

## \* DAS INQUERY STATISTIK CENTER

Das in unserem »Inquery® Survey Server« integrierte Statistik Center bietet Ihnen vielfältige Möglichkeiten bereits während der Feldzeit:

- ▶ Umfangreiche standardisierte Möglichkeiten zur grafisch aufbereiteten Auswertung Ihrer Daten, z. B. Antworthäufigkeiten (mit und ohne Missing Values), Mittelwerte, Standardabweichungen, Kreuztabellen, u.v.m.
- ▶ Umfassende Filtermöglichkeiten, z. B. nach Teilnehmerantworten, Zeiträumen oder Sprachversionen sowie nicht abgeschlossenen Fragebögen
- ▶ Speicherbare Filterprofile zur erneuten Verwendung
- ▶ Mehrere Auswertungsprofile, auch in Kombination mit Filterprofilen zur Darstellung spezifischer Ergebnisse, z. B. für Kundensegmente oder Organisationseinheiten
- ▶ Datenexport nach SPSS, Excel XML oder in das universelle CSV-Format zur Weiterverarbeitung mit allen gängigen Statistikprogrammen oder Tabellenkalkulationen
- ▶ Online-Auswertungen im Format HTML mit direktem Export als PDF und RTF
- ▶ Direkter Export von Verbatims (freie Textantworten) zur Weiterverarbeitung in eine Textdatei
- ▶ Einschränkung von Gruppenergebnissen (z.B. bei Mitarbeiterbefragungen)
- ▶ Deutsch- und englischsprachige Oberfläche



## INDIVIDUELLE REPORTS & PRÄSENTATIONEN

	Auftraggeber	Inworks
Differenziertere, individuelle Auswertungen und Reports (über die Möglichkeiten des Statistik Centers hinaus): z.B. die Vertiefung ausgewählter Zusammenhänge, Summary, bereichsspezifische Ergebnisverteilung usw.	○	○
Präsentation der Ergebnisse als neutraler Dienstleister vor Ort	–	○
Interpretation der Ergebnisse	○	○
Druck von Berichtsbänden in beliebiger Menge (z. B. differenziert nach Organisationseinheiten wie Standorten, Abteilungen, etc.)	○	○

## BEI ONLINE-BEFRAGUNGEN GEHT MEHR, ALS MAN AHNT

Online-Befragungen führen wir mit unserem Inquiry Survey Server durch, einer der weltweit leistungsfähigsten Lösungen. Davon profitieren Sie und Ihre Teilnehmer:

### ALLES IST MACHBAR

- ▶ **Höchste Funktionssicherheit:** Mit unseren Fragebögen in reinem HTML erreichen Sie Ihre Zielgruppe auch bei restriktiven Browsereinstellungen auf Teilnehmerseite oder Firewalls.
- ▶ **Fragetypen und Skalen:** Wir beherrschen sämtliche geschlossene, halboffene und offene Fragetypen, Matrixfragen in beliebig vielen Dimensionen, Polaritätenprofile und vieles mehr.
- ▶ **Dynamisierung:** Wir nutzen den Rückbezug auf Antwortkombinationen oder externe Informationen, Ein- oder Ausblendbedingungen, Plausibilitätschecks, komplexe Verzweigungen, manipulations-sichere Parameterübergaben, Quotierungen, Loops oder Randomizing zur Vermeidung von Reihenfolgeeffekten im Fragebogen.
- ▶ **Ausbeute:** Mehrere parallele oder zeitversetzte Zugänge auf eine Befragung erhöhen die Erreichbarkeit Ihrer Teilnehmer.
- ▶ **Gestaltung:** Wir erstellen Ihre Fragebögen komplett in Ihrem Corporate-Design.
- ▶ **UNICODE-Standard:** Wir stellen Ihre Fragebögen in jedem beliebigen Zeichensatz korrekt dar, z. B. in Kyrillisch, Arabisch oder Chinesisch.
- ▶ **Aussagekraft:** Mit sicheren anonymen und personalisierten Verfahren verhindern wir Mehrfachteilnahmen (z. B. External ID, Unique Link, Cookies, Passwort- und TAN-Verfahren).
- ▶ **Frühwarnsystem:** Auf Wunsch werden Sie bei kritischen Bewertungen automatisch benachrichtigt.
- ▶ **Zusammenführung unterschiedlicher Befragungen:** Dank Inquiry können wir auch Ergebnisse aus unterschiedlichen Befragungen zusammenführen und gemeinsam auswerten, wenn sie sich in einem Teil der Fragen überschneiden.

### TEILNEHMER-KOMFORT SICHERT AKZEPTANZ

#### Ihre Teilnehmer

- ▶ benötigen weder ein Flash-Plug-in noch Javascript
- ▶ werden durch interaktive Hilfetexte und Hinweise bei der Beantwortung der Fragen unterstützt
- ▶ erkennen den Bearbeitungsstatus anhand eines Fortschrittsanzeigers
- ▶ können das Ausfüllen des Fragebogens jederzeit unterbrechen und später an gleicher Stelle wieder aufnehmen
- ▶ können am Ende der Befragung ein Belegexemplar des von ihnen ausgefüllten Fragebogens im PDF-Format herunterladen

### VORRANG FÜR SICHERHEIT UND ANONYMITÄT

- ▶ alle Anonymitätsgrade, z.B. durch spezielle Zugangsverfahren
- ▶ permanenter Virenschutz, Firewall
- ▶ tägliche Datensicherung
- ▶ Verschlüsselung der Daten bei allen Übertragungen
- ▶ Manipulationssichere Auswertungszugänge
- ▶ gesicherter Serverstandort mit redundanten Systemen auf dem aktuellsten Stand der Technik, Zugangskontrollen, Videoüberwachung, Notstromversorgung etc.

## EIN PAAR TIPPS FÜR IHRE PLANUNG

### INFORMATIONSBEDARF DEFINIEREN

- ✓ Entwickeln Sie Ihre Fragebögen rückwärts: Definieren Sie zuerst Ihren Informationsbedarf.
- ✓ Achten Sie von Anfang an darauf, dass die Ergebnisse praktisch nutzbar sind.
- ✓ »Standard-Fragebögen« führen selten zu den Ergebnissen, die Sie brauchen.

### EINDEUTIGE FRAGESTELLUNGEN

- ✓ Achten Sie auf eindeutige, präzise und verständliche Formulierungen.
- ✓ Vermeiden Sie bei internationalen Befragungen Missverständnisse, indem Sie die Teilnehmer in ihrer Landessprache ansprechen.

### GEEIGNETE SKALEN

- ✓ Verwenden Sie geeignete Skalen. Eine hoch auflösende Skala führt nicht immer zu genaueren Ergebnissen.
- ✓ Bedenken Sie auch, dass ungerade Bewertungsskalen (3er, 5er, ...) zu einer Häufung um die Mittellage führen können.
- ✓ Achten Sie auch auf eindeutige Skalen. In der Schweiz z.B. ist die beste Schulnote eine »6«.

### OFFENE FRAGEN

- ✓ Setzen Sie offene Fragen nur gezielt ein. Sie können den Auswertungsaufwand leicht sprengen.
- ✓ Ziehen Sie auch halboffene Fragen in Betracht.

### AKZEPTANZ

- ✓ Fokussieren Sie sich auf die wichtigsten Themen. Bei umfangreichen Fragebögen steigt erfahrungsgemäß die Abbrecherquote von Seite zu Seite. (Lernen Sie aus unseren Feldberichten!)
- ✓ Bedenken Sie, dass die Akzeptanz unter anderem von der Zahl der Auswahlmöglichkeiten, der Intensität der Beziehung zur Zielgruppe und dem Nutzen für die Teilnehmer abhängt.
- ✓ Sorgen Sie für ein positives Teilnahme-Erlebnis und kommunizieren Sie den Nutzen einer Teilnahme

### ANGEMESSENE FELDZEIT

- ✓ Planen Sie eine angemessene Feldzeit. Ist sie zu kurz, findet ein Teil der Adressaten keine Zeit zur Teilnahme, ist sie zu lang, dann wird die Befragung leicht auf die lange Bank geschoben und gerät schließlich in Vergessenheit.
- ✓ Berücksichtigen Sie den Postweg, insbesondere bei kombinierten Online- und Papier-Befragungen.
- ✓ Achten Sie je nach Zielgruppe auch auf Wochenenden, Feiertage oder Urlaubszeiten.

### ONLINE-BEFRAGUNGEN

- ✓ Verwenden Sie ausschließlich Fragebögen in reinem HTML. Nur so erhalten Sie höchste Funktionssicherheit und können Ihre Zielgruppe zu 100% erreichen.
- ✓ Achten Sie bei internationalen Befragungen auf den UNICODE-Standard, damit Sie alle internationalen Zeichensätze zuverlässig darstellen können.

## UNSER ANGEBOT

**MIT DEM INQUERY UMFRAGESERVICE EINFACH, SCHNELL UND SICHER ZUM ERGEBNIS.**

- ▶ Komplettbefragung - von der Fragebogenkonzeption bis zur Ergebnis-Präsentation vor Ort
- ▶ Online-, Papier- oder Hybridbefragungen
- ▶ Kleine Ad-hoc-Befragungen und komplexe Großprojekte
- ▶ Nationale und internationale Befragungen
- ▶ Einmalige und kontinuierliche Befragungen
- ▶ Befragungen mit offenem oder geschlossenem Teilnehmerkreis
- ▶ Unterschiedliche Zugangswege: per E-Mail, Internet und Brief
- ▶ Erstellung der Begleitmaterialien, z.B. Einladungsbriefe, Flyer oder Plakate
- ▶ Zugang zur Online-Auswertung bereits während der laufenden Befragung
- ▶ Standardreports und individuelle Präsentationen

Selbstverständlich stehen wir Ihnen mit unserem Know-how auch gerne zur Verfügung, wenn Sie die Befragung in eigener Regie durchführen und nur punktuell unsere Mitarbeit wünschen.

## ÜBER INWORKS

Spezialisiert auf das Management von Feedback bietet Inworks seit 1999 Software und Dienstleistungen an. Wir betreuen mehrere hundert Kunden aus allen Branchen, vom regionalen Mittelständler bis zum internationalen Konzern. Der Hauptsitz unseres Unternehmens ist Ulm. Österreich und die Schweiz werden durch Inworks Austria betreut.

Als renommierter Dienstleister haben wir Erfahrungen aus über tausend Projekten. Und als Hersteller einer der flexibelsten und umfangreichsten Befragungslösungen, dem »Inquery® Survey Server«, haben wir jederzeit direkten Zugriff auf alle technischen Ressourcen.