**Musterfragebogen Beispiel 2**

Eine weitere Möglichkeit um die Mitgliederzufriedenheit zu messen, ist das Servqual-Verfahren (Serv = Service, Qual= Qualität). Dabei handelt es sich um ein standardisiertes Verfahren zur Messung der Dienstleistungsqualität und daraus folgend der Kundenzufriedenheit. Die Bewertung der Qualität erfolgt durch den Vergleich erwarteter und wahrgenommener Leistung.

Das Verfahren basiert auf 5 Dimensionen:

1. **R**eliability → korrekte und verlässliche Ausführung des Dienstes
2. **A**ssurance → Höflichkeit, Kompetenz, sicheres Auftreten
3. **T**angibles → äußeres Erscheinungsbild (Präsentationsform, Kleidung)
4. **E**mpathy → Einfühlungsvermögen der Mitarbeiter
5. **R**esponsiveness → Kundenfreundlichkeit (schnell und aktiv auf Kunden reagieren)

Es werden insgesamt 44 Einzelfragen gestellt. Der Kunde soll dieser anhand der Likert-Skala bewerten. Die Ausprägungen reichen von "stimme völlig zu" (7) bis "lehne ich völlig ab" (1). Der sich in den Antworten auf den Fragebogen ergebende Unterschied des Vergleiches zeigt dem Dienstleister wie groß die Differenz zwischen den Erwartungen des Kunden ("so sollte es sein") und der tatsächlich erlebten Leistung ("so ist es") ausfällt.

Da für viele das Beantworten von 44 Fragen sicherlich zu lang wäre, können Sie die Fragebogen auch einkürzen. So könnte er z. B. aussehen.

**Musterfragebogen**

Bitte beantworten Sie folgende Fragen. Vielen Dank im Voraus.

|  |  |
| --- | --- |
|  | 1 = lehne ich völlig ab …..7 = stimme ich völlig zu |
| 1. Ein Fitness-Studio sollte modern eingerichtet sein. | 1 2 3 4 5 6 7 |
| 2. Das Fitness-Studio XY ist modern eingerichtet | 1 2 3 4 5 6 7 |
| 3. Die hygienischen Einrichtungen sollen sauber sein | 1 2 3 4 5 6 7 |
| 4. Die hygienischen Einrichtungen sind sauber | 1 2 3 4 5 6 7 |
| 5. Das Personal sollte einheitlich und damit für jedermann erkennbar gekleidet sein | 1 2 3 4 5 6 7 |
| 6. Das Personal ist einheitlich und für jedermann erkennbar gekleidet. | 1 2 3 4 5 6 7 |
| 7. Das Personal soll gut ausgebildet sein | 1 2 3 4 5 6 7 |
| 8. Das Personal ist gut ausgebildet | 1 2 3 4 5 6 7 |
| 9. Die Mitarbeiter sollen auf Kundenwünsche eingehen | 1 2 3 4 5 6 7 |
| 10. Die Mitarbeiter gehen auf Kundenwünsche ein | 1 2 3 4 5 6 7 |
| 11. Die Mitarbeiter sollen höflich und freundlich sein | 1 2 3 4 5 6 7 |
| 12. Die Mitarbeiter sind höfflich und freundlich | 1 2 3 4 5 6 7 |
| 13. Die Mitglieder sollen fachkompetent an den Geräten eingewiesen werden | 1 2 3 4 5 6 7 |
| 14. Die Mitglieder werden fachkompetent an den Geräten eingewiesen | 1 2 3 4 5 6 7 |
| 15. Das Training sollte regelmäßig kontrolliert werden | 1 2 3 4 5 6 7 |
| 16. Das Training wird regelmäßig kontrolliert | 1 2 3 4 5 6 7 |
| 17. Ich möchte mich in dem Fitness-Studio gut aufgehoben fühlen | 1 2 3 4 5 6 7 |
| 18. Ich fühle mich in dem Fitness-Studio XY gut aufgehoben | 1 2 3 4 5 6 7 |
| 19. Mein Trainingsplan sollte nach meinen Wünschen gestaltet werden | 1 2 3 4 5 6 7 |
| 20. Mein Trainingsplan wird nach meinen Wünschen gestaltet | 1 2 3 4 5 6 7 |
| 21. Ich möchte in dem Fitness-Studio ernst genommen werden | 1 2 3 4 5 6 7 |
| 22. Ich werde in dem Fitness-Studio XY ernst genommen | 1 2 3 4 5 6 7 |

**Auswertung**

Nachdem die Fragen beantwortet worden, wird die Differenz zwischen dem Wahrgenommen und dem Erwatetem errechnet. Danach wird der Mittelwert der einzelnen Dimensionen ermittelt. Bei dem Beispielfragebogen ist die Einteilung in die Dimensionen so:

**R**eliability Fragen 13 bis 16

**A**ssurance Fragen 7, 8, 11 und 12

**T**angibles Fragen 1 bis 6

**E**mpathy Fragen 17, 18, 21 und 22

**R**esponsiveness Fragen 9, 10, 19 und 20

Beispiel anhand der Kundenfreundlichkeit

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 9. Die Mitarbeiter sollen auf Kundenwünsche eingehen | 1 2 3 4 5 **6** 7 | **10. Fr.-9. Fr.**4-6=-2 | **Ø**(-2 + -4) / 2= -3 |
| 10. Die Mitarbeiter gehen auf Kundenwünsche ein | 1 2 3 **4** 5 6 7 |
| 19. Mein Trainingsplan sollte nach meinen Wünschen gestaltet werden | 1 2 3 4 5 6 **7** | **20. Fr. – 19. Fr.**3-7=-4 |
| 20. Mein Trainingsplan wird nach meinen Wünschen gestaltet | 1 2 **3** 4 5 6 7 |

Zum Abschluss wird aus den einzelnen Mittelwerten ein Gesamtmittelwert gebildet. Dieser spiegelt die Dienstleistungsqualität wieder. Anzustreben ist ein positives Ergebnis. Dies würde bedeuten, dass Wahrgenommene über dem Erwarteten liegt.

Sollte das Ergebnis negativ ausfallen, so müssen Überlegungen angeregt werden, wie die Dienstleistungsqualität verbessert werden kann.