UMFRAGEAUSWERTUNG

UNTERNEHMUNG XYZ

KUNDENBEFRAGUNG NOVEMBER 2012

ERSTELLT AM 2. JANUAR 2013

Inhaltsverzeichnis

Zur Umfrage 3
Antworten der Kunden 4
Erfahrungen mit dem Xyz 4
Mitarbeitende 5
Organisation 6
Produkte und Dienstleistungen 7
Kundenbetreuung 8
Image 9
Zufriedenheit 12
Höchst- und Tiefstwerte 13
Bewertung der verschiedenen Themengruppen 13
Höchstwerte bei einzelnen Fragen 13
Tiefstwerte bei einzelnen Fragen 13
Und was es sonst noch zu sagen gibt 14
Antworten der Mitarbeitenden 15
Erfahrungen mit dem Xyz 15
Mitarbeitende 16
Organisation 17
Produkte und Dienstleistungen 18
Kundenbetreuung 19
Image 20
Zufriedenheit 22
Höchst- und Tiefstwerte 23
Bewertung der verschiedenen Themengruppen 23
Höchstwerte bei einzelnen Fragen 23
Tiefstwerte bei einzelnen Fragen 23
Und was es sonst noch zu sagen gibt 24
Vergleich Eigen- und Fremdbild 25

Zur Umfrage

Mit der Durchführung der Kundenbefragungen will die Unternehmung xyz folgende Ziele erreichen:

- Eine Gesamtaussage wie zufrieden der Kunde mit den Dienstleistungen ist.
- Detaillierte Aussagen zu einzelnen Aspekten der Zusammenarbeit.
- Aufzeigen von Differenzen aus Eigenbild und Fremdbild.
- Grundlage schaffen für die Definition geeigneter AGW-Massnahmen für 2011.

Die Fragen wurden in Zusammenarbeit mit Dr. Thomas Giudici spezifisch erarbeitet. Die Umfrage besteht aus insgesamt 20 offenen und geschlossenen Fragen. Zur Wahrung der Anonymität wurde die FeedbackPro mit der Durchführung der webbasierten Umfrage beauftragt. Die Befragten wurden am 3. November 2010 zur Teilnahme an der Umfrage eingeladen. Die Auswertung der Umfrage erfolgte am 2. Januar 2013.

Es wurden insgesamt 52 Personen eingeladen, an der Umfrage teilzunehmen. Dabei handelte es sich um 40 Kundenvertreter und 12 Bereichs- und Betriebsleiter des Xyzes. 31 von 40 Kunden haben Ihre Antworten abgegeben (= 77,5 % Rücklauf). Alle Bereichs- und Betriebsleiter haben geantwortet (= 100 % Rücklauf).

Die Ergebnisse der geschlossenen Skalierungsfragen werden grafisch dargestellt mittels folgenden Kenngrössen:

- Durchschnitt aller Antworten (arithmetisches Mittel)
- Median aller Antworten (Zentralwert[1])
- Höchstwerte aller Antworten und deren Häufigkeit
- Tiefstwerte aller Antworten und deren Häufigkeit

Die Antworten auf die offenen Fragen werden alphabetisch aufgelistet.

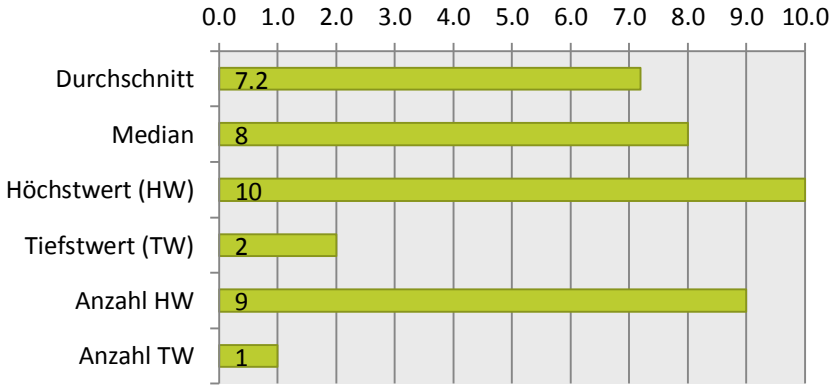
[1] Ordnet man Daten ihrer Größe nach, so bezeichnet man den Wert, der in der Mitte der sortierten Liste steht als Median (Zentralwert). Gegenüber dem Durchschnitt (arithmetisches Mittel), hat der Median den Vorteil, robuster gegenüber Ausreissern, d.h. extrem abweichenden Werten, zu sein

Antworten der Kunden

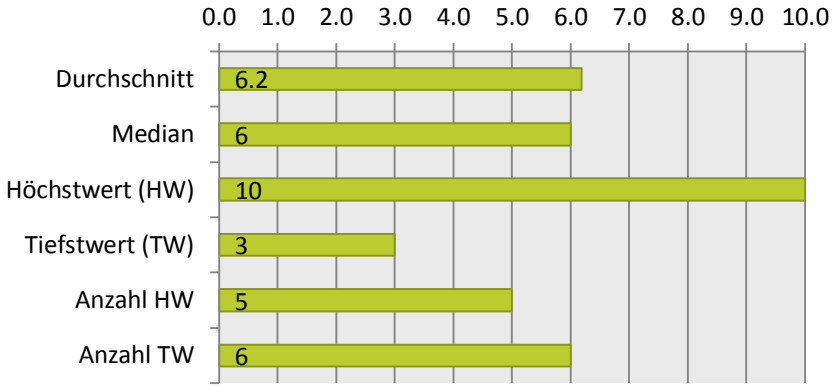
Erfahrungen mit dem Xyz

Fragen | Skala 1-10: 1 = trifft überhaupt nicht zu, 10 = trifft voll und ganz zu

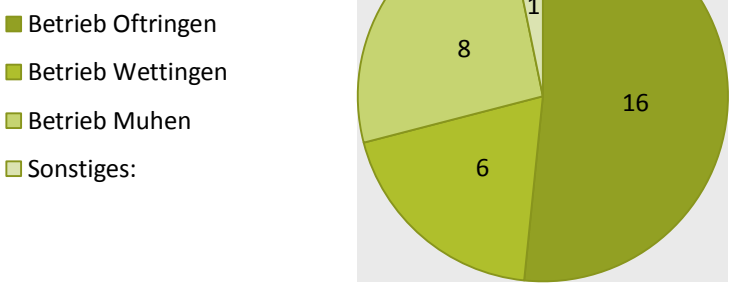
1. Ich arbeite schon sehr lange mit dem Xyz zusammen.



2. Ich arbeite sehr intensiv mit dem Xyz zusammen.



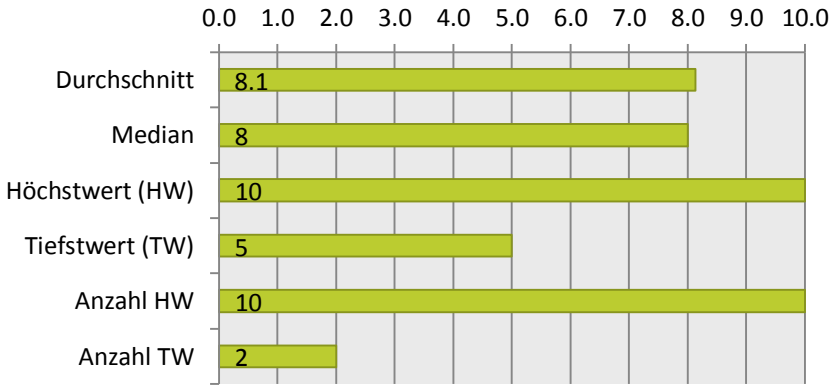
3. Ich arbeite vor allem zusammen mit dem:



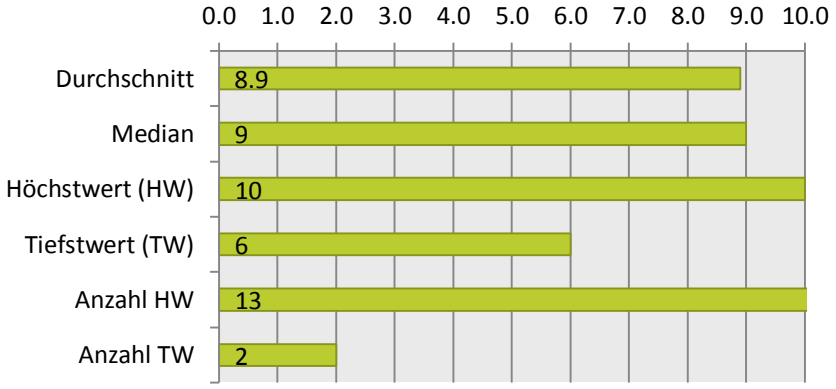
Mitarbeitende

Fragen	Skala 1-10: 1 = trifft überhaupt nicht zu, 10 = trifft voll und ganz zu

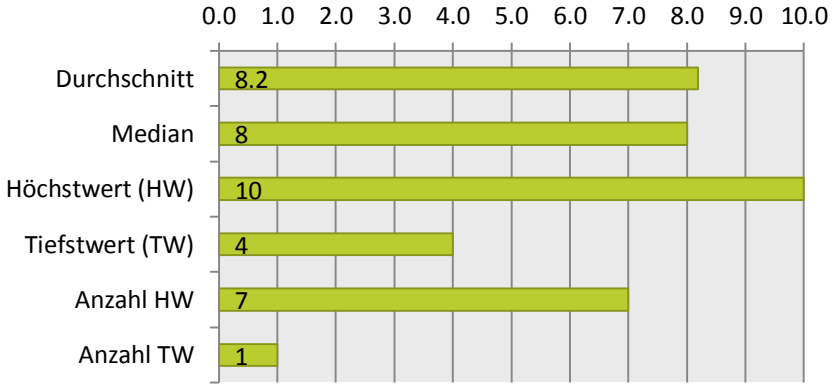
4. Die Mitarbeitenden des Xyzes sind sehr kompetent.



5. Die Mitarbeitenden des Xyzes haben sehr gute Umgangsformen.



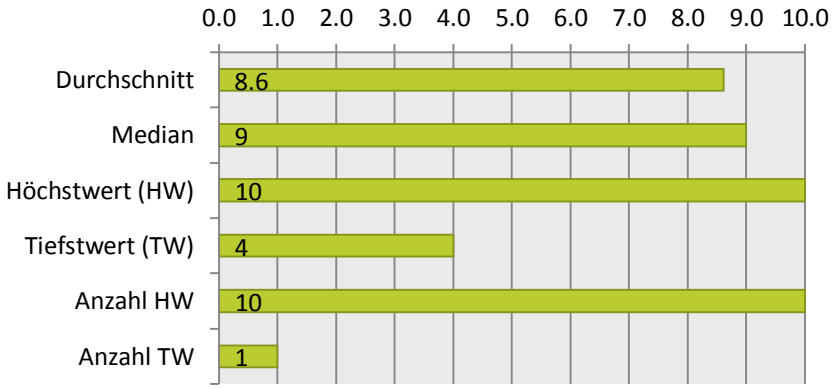
6. Die Mitarbeitenden des Xyzes sind sehr zuverlässig.



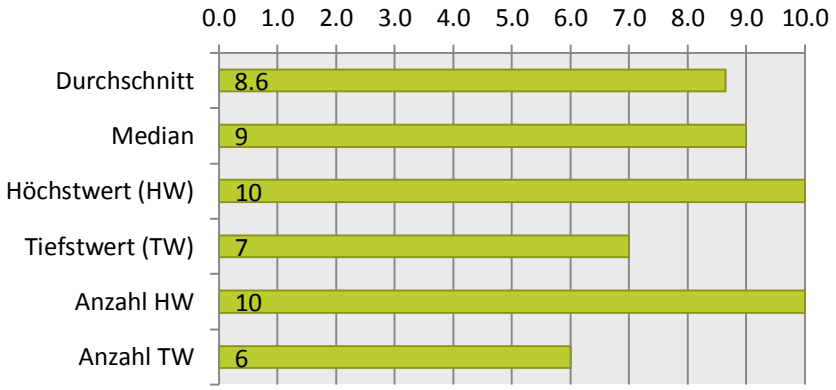
Organisation

Fragen | Skala 1-10: 1 = trifft überhaupt nicht zu, 10 = trifft voll und ganz zu

7. Die Erreichbarkeit und Reaktionszeit der Verantwortlichen ist sehr gut.



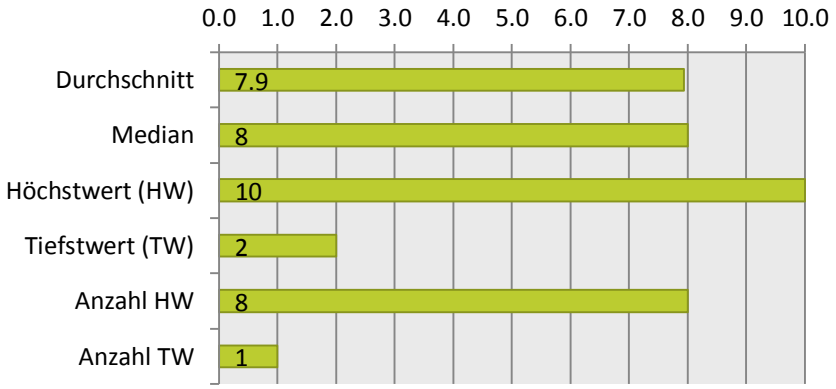
8. Die vereinbarten Termine werden immer eingehalten.



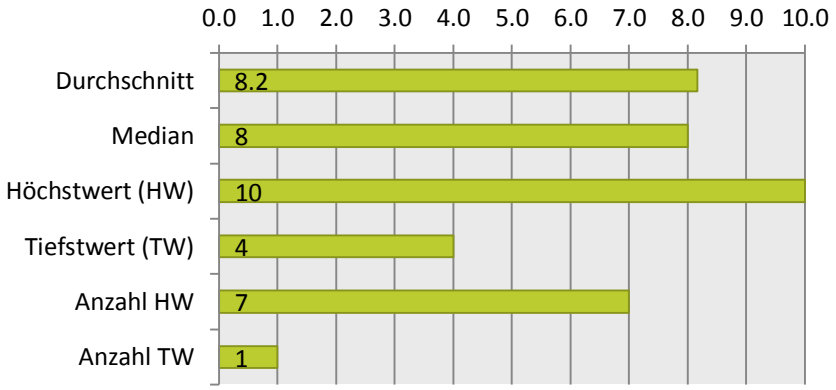
Produkte und Dienstleistungen

Fragen	Skala 1-10: 1 = trifft überhaupt nicht zu, 10 = trifft voll und ganz zu

9. Die Qualität entspricht immer unseren Erwartungen.



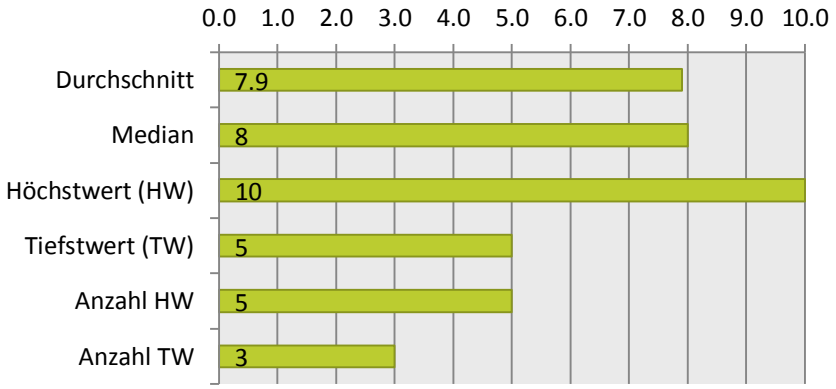
10. Das Preis-/Leistungsverhältnis entspricht immer unseren Erwartungen.



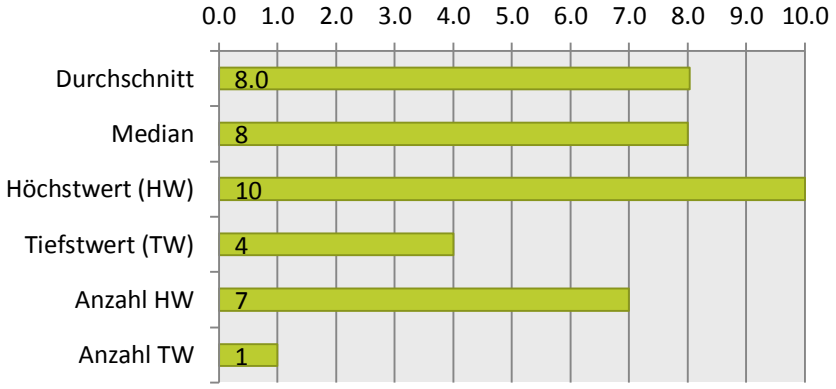
Kundenbetreuung

Fragen | Skala 1-10: 1 = trifft überhaupt nicht zu, 10 = trifft voll und ganz zu

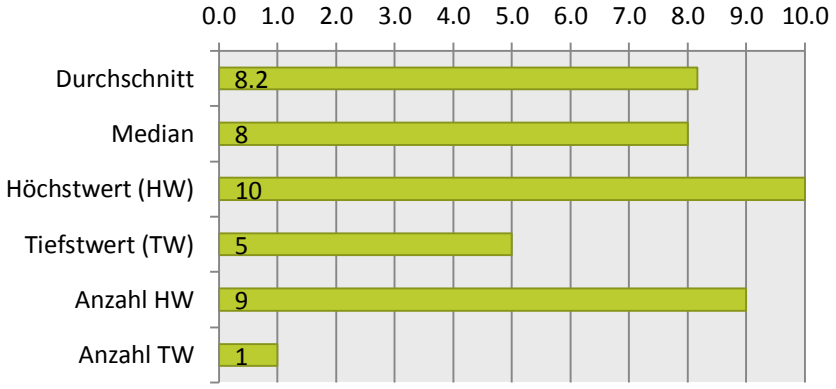
11. Der Xyz ist immer in der Lage, meine Wünsche zu befriedigen.



12. Probleme werden im Xyz immer schnell und gut gelöst.



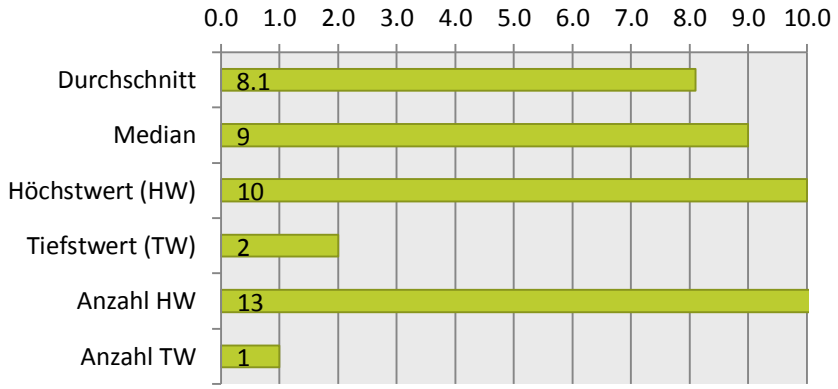
13. Ich fühle mich durch den Xyz sehr gut betreut.



Image

Fragen Skala 1-10: 1 = trifft überhaupt nicht zu, 10 = trifft voll und ganz zu

14. Mir ist in der Zusammenarbeit mit dem Xyz sehr wichtig, dass er einen sozialen Auftrag erfüllt.



15. Bitte beschreiben Sie das Image des Xyzes mit ein paar Stichworten, die Ihnen spontan einfallen:
    - betreute Wohnmöglichkeit und Beschäftigung von behinderten Mitmenschen. christlich-soziale Einrichtung. wichtige Institution für die Wiedereingliederung/Integration von Stellenlosen Mitmenschen. unverzichtbare Dienstleistung in unserer perfektionierten Gesellschaft
    - Christlich Zuverlässig Produktionstechnisch eingeschränkt
    - einfach gut
    - flexibel, termintreu, gute Qualität
    - flexibel und zuverlässig
    - flexibel, bemüht, offen
    - freundlich, aufgestellt,
    - freundliche Mitarbeiter - dennoch teilweise leider etwas unflexible
    - günstig, aber mit fehlerhafter Arbeit muss gerechnet werden
    - gutes Image in der Bevölkerung
    - Handarbeit
    - Ich bin kein spontaner Mensch, sorry
    - INNOVATIV, RUHIG, EINES NACH DEM ANDERN STRUKTUR
    - Kompetent, Praxisorientiert, Sozial
    - Meist sind wir zufrieden, die Teamleader sind sehr aufgeschlossen und nett
    - menschlich - sozial - übernimmt mit Randständigen für Randständige Verantwortung - Bemüht sich nach bestem Wissen und Gewissen
    - ok
    - Preis & Leistung, Qualität
    - schnell und zuverlässig - sozial
    - schnell, günstig, kompetente Leiter, eher schwache Mitarbeiter - sehr flüchtig - fehlende Kontrolle soziale Institution
    - sehr freundlich, immer bereit für neue Herausforderungen

- Sehr zuverlässig
- Soziale Auffangstation die heutzutage leider notwendig ist.
- Speditiv, der LT von eher benötigter Ware als bestellt kann immer vorgezogen werden Zuverlässig Wenn Material nicht korrekt konfektioniert wurde, wird dies sofort wieder abgeholt und innert kürzester Zeit richtig gestellt. Allfällige Unkosten werden immer durch WP übernommen ohne grosse Diskussion
- spontan flexibel vertrauenswürdig
- unkompliziert guter Kontakt
- Unser Bedarf: Für kurze Zeit einige Zügelmänner. Wir können uns auf den Xyz verlassen. Die Leute erscheinen in der gewünschten Anzahl, zur richtigen Zeit, am richtigen Ort
- Wir finden den Xyz eine gute Sache.
- zuverlässig, kompetent, sozial
- Zuverlässig. Prompte Lieferung.

16. Wer sind Ihrer Meinung nach die besten Mitbewerber des Xyzes und warum:
    - Vebo - kompetent, schnell, zuverlässig
    - Chr. Aerne Da er meine direkte Kontaktperson ist. Mit ihm kann man auch mal unkonventionelle Wege finden um ein Problem zu lösen. Stets gut erreichbar und einfach sehr sympathisch.
    - Kann ich nicht beantworten, weil wir nur mit dem Xyz arbeiten
    - andere Stiftungen, evtl. Gefängnisse - wir haben wenig Vergleichsmöglichkeiten
    - AZB, Strengelbach Stiftung Brändi, Horw Die Kontaktpersonen sind ebenfalls gut ausgebildet und versuchen der Industrie Ihre Dienstleistungen so professionell wie möglich anzubieten.
    - Frau Güntlisberger, Herr Hunziker
    - ARWO Wettingen gleiche Ausgangslage soziales Umfeld
    - Herr Salzenberg, kompetent und freundlich Herr Heuberger, kompetent und freundlich
    - VEBO Warum? Wegen des sozialen Aspektes.
    - - Alle andern geschützten Anbieter von Arbeitsplätzen. Bsp. Brändi Sursee usw. Bsp. Sursee. Sie haben einen umfangreichen Maschinenpark und ausgebildetes Personal auch relativ komplexe Arbeiten auszuführen.
    - Herr Raab. Bis jetzt hatte ich nur mit ihm zu tun und war stets zufrieden.
    - andere Handwerkstätten
    - Strafanstalten Behindertenwerkstätte
    - AZB Strengelbach, Vielseitigkeit
    - - gehe immer zu Xyz:-)
    - Kann ich nicht beurteilen
    - AZB Strengelbach
    - AZB Strengelbach Ebenfalls Einrichtung mit MA mit körperlicher Einschränkung, allerdings mit anderen Einsatzgebieten
    - alle, weil sie existieren
    - VEBO KOMPETENT,FLEXIBEL, ANGEBOT
    - die Teamleader und meist auch die Mitarbeiter
    - Wir vergeben auch arbeiten an anderen Stiftungen. z.B. Windisch, Urdorf, Wettingen. Das sind

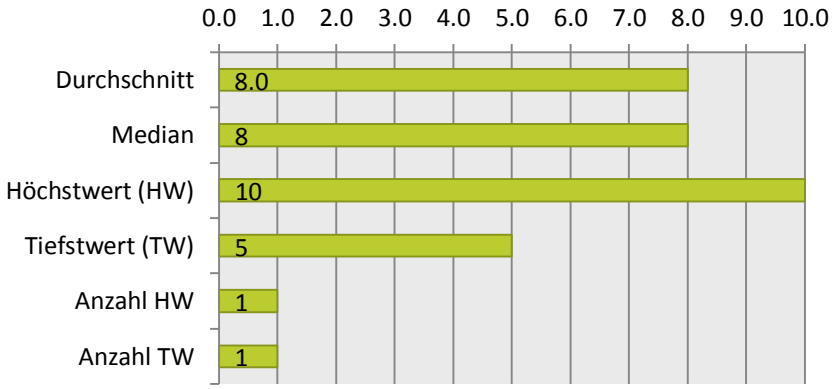
jedoch keine Mitbewerber, sondern sie stellen etwas anderes her.

- alle da dies nicht möglich ist das eine einzelne Person unsere Arbeit die wir vergeben bewältigen könnte
- Arwo Wettingen
- Alle mit denen ich in Verbindung stehe.
- Wir können das weniger beurteilen da wir aus Überzeugung unser Produkt nur beim Xyz bestellen.
- Stiftungen mit Beeinträchtigten Menschen im Kanton Aargau

Zufriedenheit

Fragen | Skala 1-10: 1 = trifft überhaupt nicht zu, 10 = trifft voll und ganz zu

17. Wie bewerten Sie den Xyz insgesamt auf einer Skala von 1 (ganz schlecht) bis 10 (hervorragend):



18. Ich würde den Xyz jederzeit weiter empfehlen.

Höchst- und Tiefstwerte

Bewertung der verschiedenen Themengruppen

Die Rangierung der Bewertungen in den einzelnen Themengruppen ergibt das folgende Bild:

Thema	Durchschnitt	Rang
Organisation	8.6	1
Mitarbeitende	8.4	2
Image	8.1	3
Produkte & Dienstleistungen	8.0	4
Kundenbetreuung	8.0	5

Höchstwerte bei einzelnen Fragen

Bei folgender Frage waren die Antworten am höchsten:

No.	Thema	Frage	Wert
5	Mitarbeitende	Die Mitarbeitenden des Xyzes haben sehr gute Umgangsformen.	8.9

Tiefstwerte bei einzelnen Fragen

Bei folgender Frage waren die Antworten am tiefsten:

No.	Thema	Frage	Wert
11	Kundenbetreuung	Der Xyz ist immer in der Lage, meine Wünsche zu befriedigen.	7.9

Und was es sonst noch zu sagen gibt

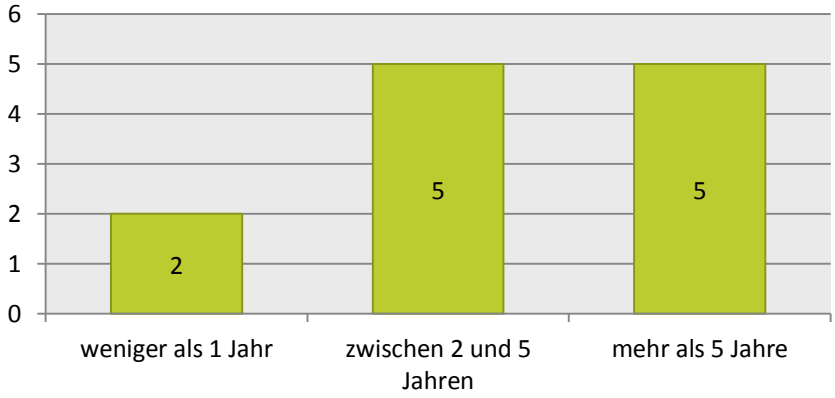
- negative Punkte: - Versendung der falschen Produkte - eher passive Haltung bei Lieferbestätigungen, E-Mail Anfragen - zurückhaltendes eigenes Engagement - ausdrückliche Hinweise für Lieferung wurden nicht berücksichtigt - schlechter Verpackung von Produkten - keine Info über Urlaubsvertretung - teilweise Eindruck der Überforderung mit zu vielen Projekten
- Ich mag Kekse.
- viel Erfolg
- Bitte machen Sie weiter so!!! QS könnte noch verbessert werden!!
- Eigeninitiative fehlt Ich hätte gern mehr Informationen bez. Liefertermine und Abholtermine.
- Weiter so! und danke für das Engagement.
- Leider schwankt die Anzahl der "Insassen" sehr stark. Dies wirkt sich negativ auf die Planung aus!
- Macht weiterhin so gute Arbeit wie bisher
- macht weiter so
- Wir finden es sehr gut, dass es den Xyz gibt weil doch so vielen Menschen geholfen werden kann mit einer guten Eingliederung.

Antworten der Mitarbeitenden

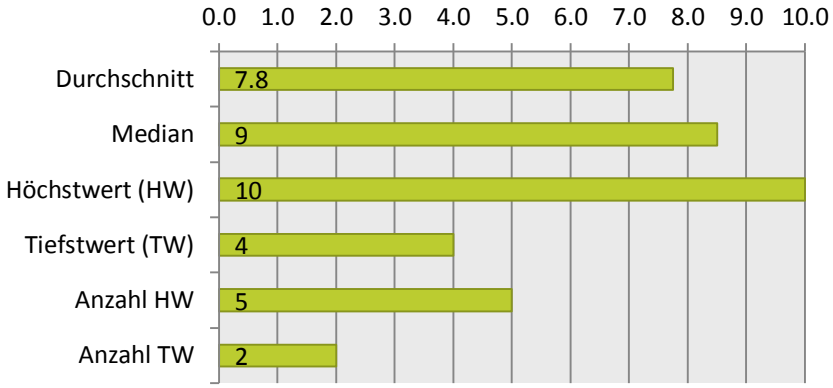
Erfahrungen mit dem Xyz

Fragen	Skala 1-10: 1 = trifft überhaupt nicht zu, 10 = trifft voll und ganz zu

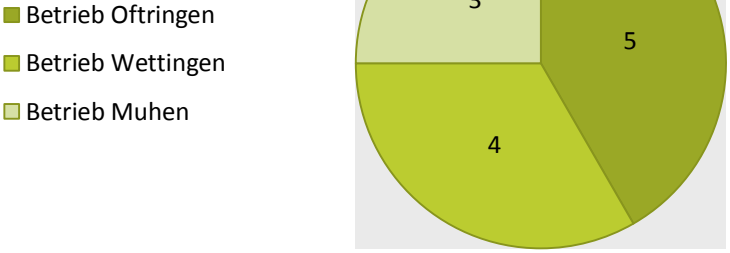
1. So viele Jahre arbeite ich schon für den Xyz:



2. Ich arbeite sehr intensiv mit Kunden zusammen.



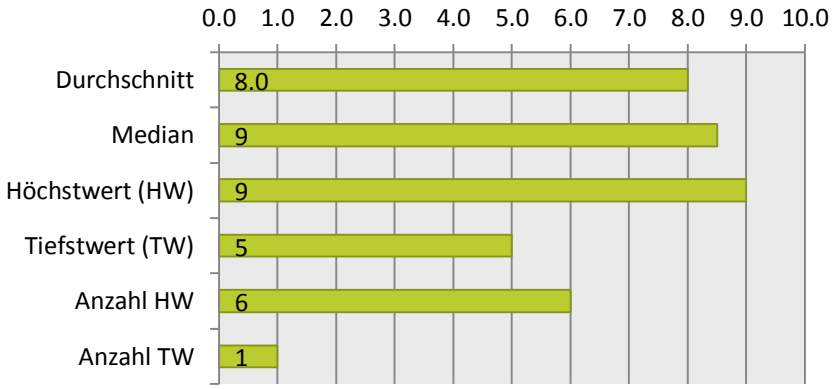
3. Ich arbeite vor allem im:



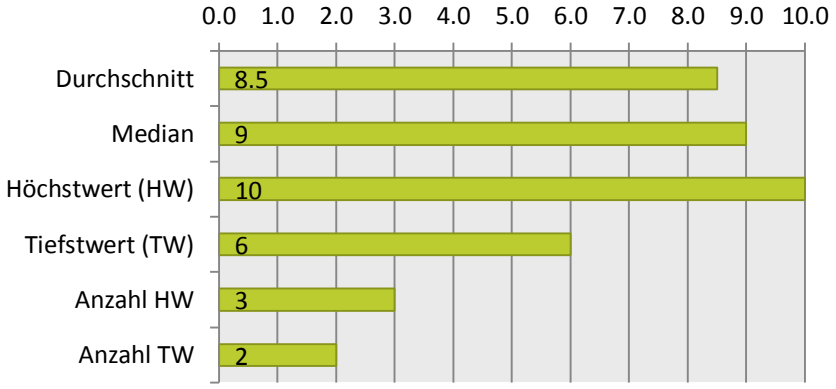
Mitarbeitende

Fragen | Skala 1-10: 1 = trifft überhaupt nicht zu, 10 = trifft voll und ganz zu

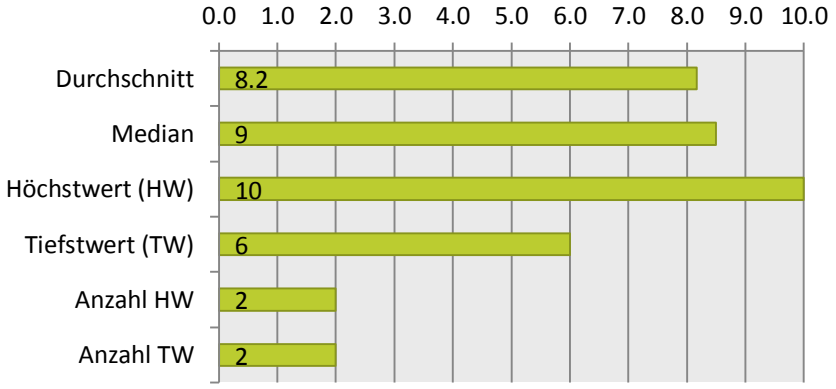
4. Die Mitarbeitenden des Xyzes sind sehr kompetent.



5. Die Mitarbeitenden des Xyzes haben sehr gute Umgangsformen.



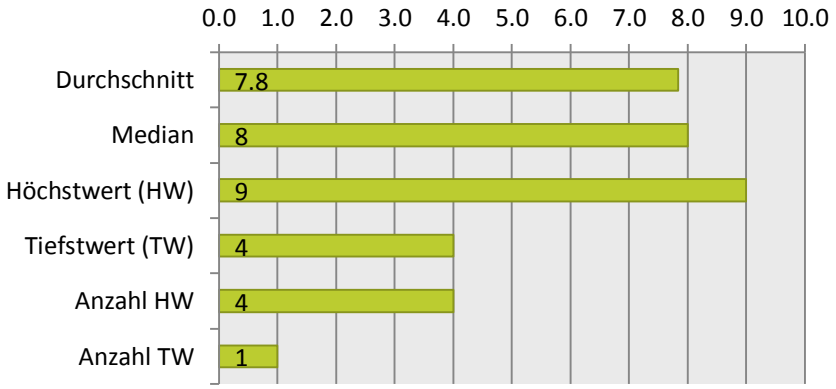
6. Die Mitarbeitenden des Xyzes sind sehr zuverlässig.



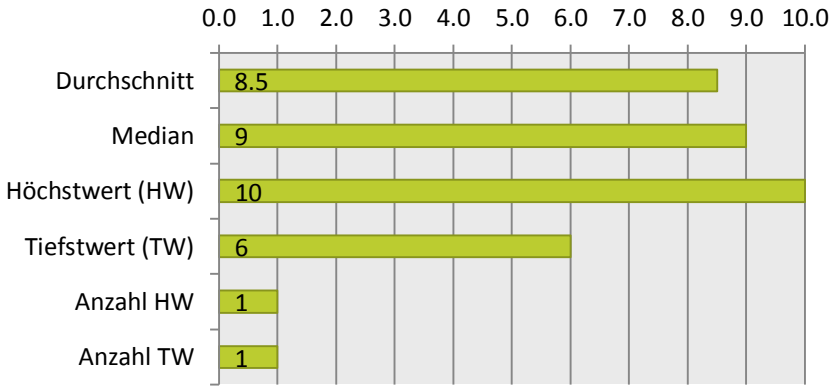
Organisation

Fragen Skala 1-10: 1 = trifft überhaupt nicht zu, 10 = trifft voll und ganz zu

7. Die Erreichbarkeit und Reaktionszeit der Verantwortlichen ist sehr gut.



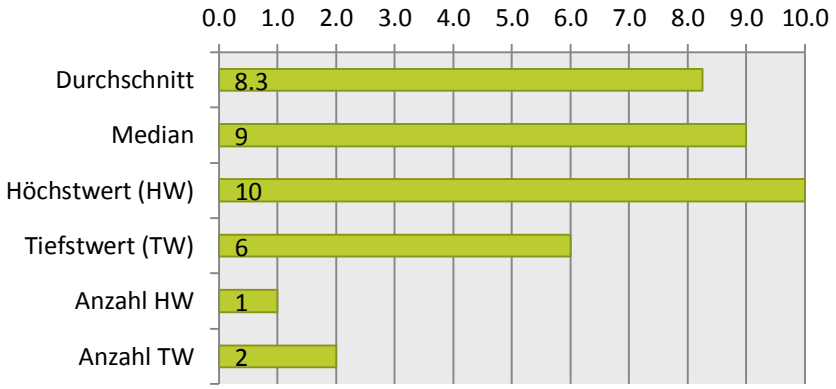
8. Die vereinbarten Termine werden immer eingehalten.



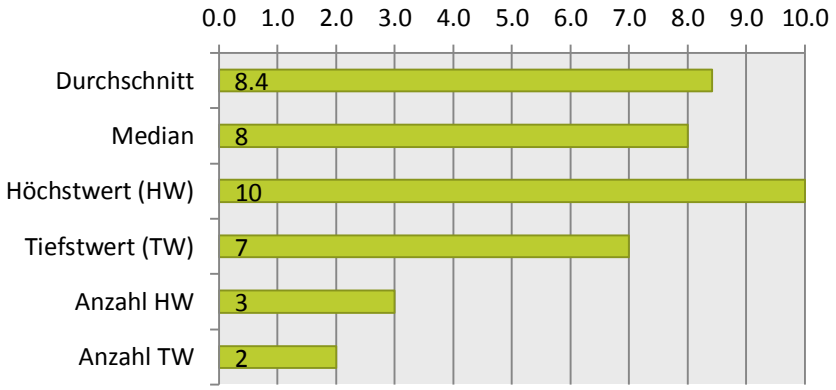
Produkte und Dienstleistungen

Fragen	Skala 1-10: 1 = trifft überhaupt nicht zu, 10 = trifft voll und ganz zu

9. Die Qualität entspricht immer unseren Erwartungen.



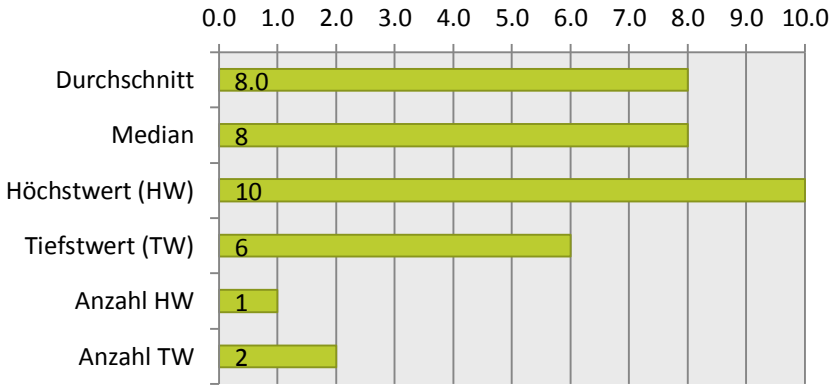
10. Das Preis-/Leistungsverhältnis entspricht immer unseren Erwartungen.



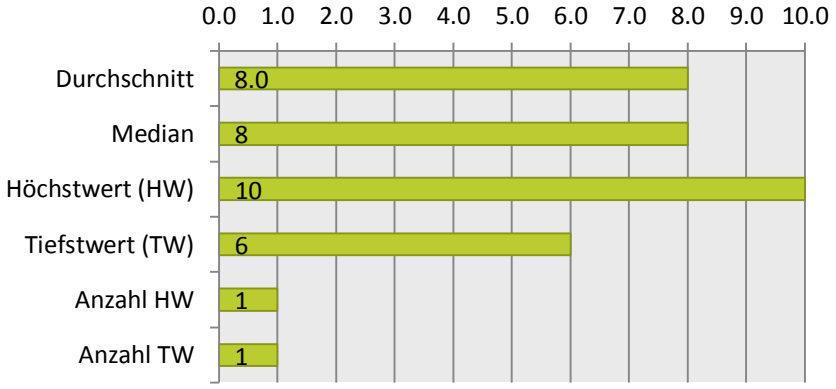
Kundenbetreuung

Fragen | Skala 1-10: 1 = trifft überhaupt nicht zu, 10 = trifft voll und ganz zu

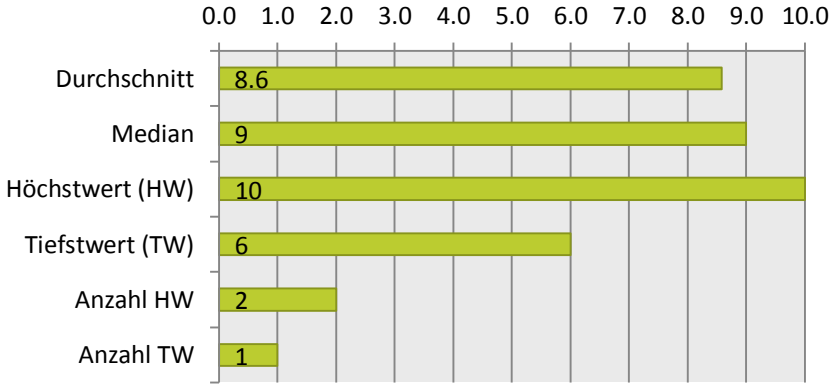
11. Der Xyz ist immer in der Lage, meine Wünsche zu befriedigen.



12. Probleme werden im Xyz immer schnell und gut gelöst.



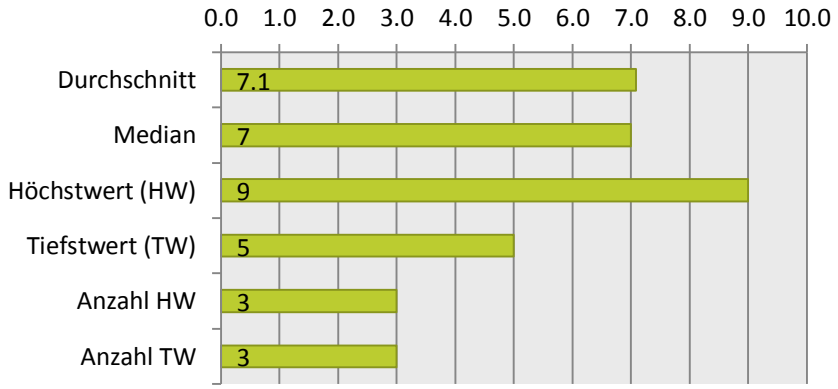
13. Die Kunden fühlen sich durch den Xyz sehr gut betreut.



Image

Fragen Skala 1-10: 1 = trifft überhaupt nicht zu, 10 = trifft voll und ganz zu

14. Den Kunden ist in der Zusammenarbeit mit dem Xyz sehr wichtig, dass wir einen sozialen Auftrag erfüllen.



15. Bitte beschreiben Sie das Image des Xyzes mit ein paar Stichworten, die Ihnen spontan einfallen:
    - Christlich, Hilfe für die bedürftigen Spontan auf Neuerungen reagieren
    - Ehrlicher Verhandlungspartner - Faire Preise - Kompetent in Sachen Begleitung der TN/ANG - Stets bestrebt nach gangbaren Lösungen zu suchen
    - freundlich, korrekt, hilfsbereit, zuverlässig, ist stets bestrebt eine gute Lösung zu finden
    - Kompetent, innovativ, guter Bekanntheitsgrad, Mitarbeiter sind freundlich und hilfsbereit. Erledigen auch mal kompliziertere Aufträge.
    - nimmt sich den Menschen in unserer Gesellschaft an, "Randständige". Christlich geführte Unternehmung (geistige Ausrichtung)
    - Preiswert, Zuverlässig, Kundenorientiert, Menschenorientiert
    - pünktlich, gute Qualität, preiswert
    - Sucht nach Lösungen (auf Kundenanfragen bezogen)
    - verglichen mit anderen geschützten Werkstätten: kurze Reaktionszeiten, engagiert, zuverlässig, schlagkräftig
    - Zuverlässig Transparent Kundenorientierte Zusammenarbeit Korrekt Vertrauensvoll
    - zuverlässig vielseitig kostengünstig
    - zuverlässiger Partner umgänglich hilfsbereit kreativ im Lösungen suchen fair spontan und flexibel

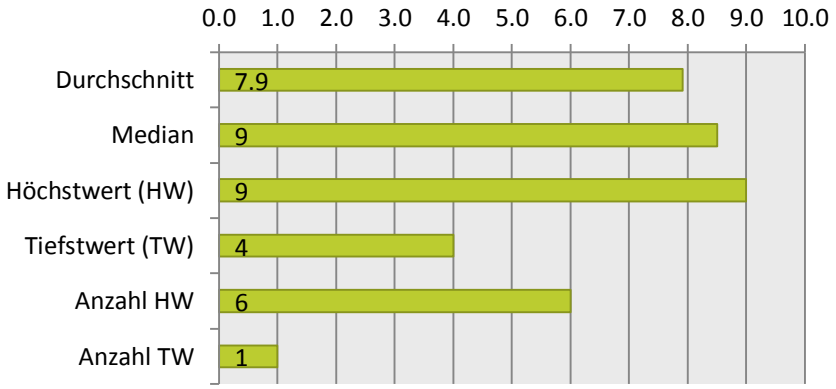
16. Wer sind Ihrer Meinung nach die besten Mitbewerber des Xyzes und warum:
    - Arwo Preis/Leistung (Mailing günstiger) Oeschger sehr professionell. Kann grosse Mengen in kurzer Zeit verarbeiten. Deckt alle Arbeiten einer Verpackerei ab. Integra Töpferhaus Gefängnisse Lenzburg/Zürich Stollen Werkstatt Heks Heimgarten Brugg (einmal eine Zusammenarbeit stattgefunden) Stiftung für Behinderte Lenzburg Domino Brugg Arbeits- und Wohnzentrum Kleindöttingen MBF Stein (macht die gleichen Aufträge für Rotho) Schürmatt (konnten Aufträge für Kunden nicht ausführen und haben uns empfohlen)
    - ARWO, Integra: gutes Images, sind in der Region verankert da diese schon lange bestehen, die Solidarität mit Behinderten ist grösser.

- Arwo: ist schon länger auf dem Markt.
- AZB Strengelbach, ARVO Wettingen weil dort ein grosser Maschinenpark und Facharbeiter zur Verfügung steht. Stollenwerkstatt Aarau mit dem Angebt der externen Arbeitsplätzen.
- Borna im Bereich Verpackungsaufgaben: Mit Hr. Trummer sehr kompetenter Betriebsleiter mit gutem Netzwerk. Borna kann auf Kundenwünsche/ Termine auch schnell reagieren. Dock, St. Gallen: schlanke Organisation, sehr gute Kontakte zur Wirtschaft, leistungsorientiert, beschränken sich auf das Nötigste in TN Betreuung, Unterstützen die TN wenn sie initiative zeigen.
- Die besten sie die welche das Gleichgewicht finden zwischen Sozialem-und Wirtschaftlichem Engagement
- Für Wettingen: Stiftung ARWO - Viele Beziehungen zu Firmen am Ort
- HEKS, Romanshorn
- ist lokal zu unterscheiden: Borna, Rothrist Behindertenwerkstatt Oberentfelden Behindertenwerkstatt Lenzburg aus persönlichen oder regionalen Gründen
- Stollenwerkstatt
- Stollenwerkstatt - leistungsstärkere Angestellte mit Möglichkeit zur externen Arbeit in Betrieben.
- Strafanstalten

Zufriedenheit

Fragen | Skala 1-10: 1 = trifft überhaupt nicht zu, 10 = trifft voll und ganz zu

17. Wie bewerten Sie den Xyz insgesamt auf einer Skala von 1 (ganz schlecht) bis 10 (hervorragend):



18. Ich würde den Xyz jederzeit weiter empfehlen.

Höchst- und Tiefstwerte

Bewertung der verschiedenen Themengruppen

Die Rangierung der Bewertungen in den einzelnen Themengruppen ergibt das folgende Bild:

Thema	Durchschnitt	Rang
Produkte & Dienstleistungen	8.3	1
Mitarbeitende	8.2	2
Kundenbetreuung	8.2	3
Organisation	8.2	4
Image	7.1	5

Höchstwerte bei einzelnen Fragen

Bei folgender Frage waren die Antworten am höchsten:

No.	Thema	Frage	Wert
13	Kundenbetreuung	Die Kunden fühlen sich durch den Xyz sehr gut betreut.	8.6

Tiefstwerte bei einzelnen Fragen

Bei folgender Frage waren die Antworten am tiefsten:

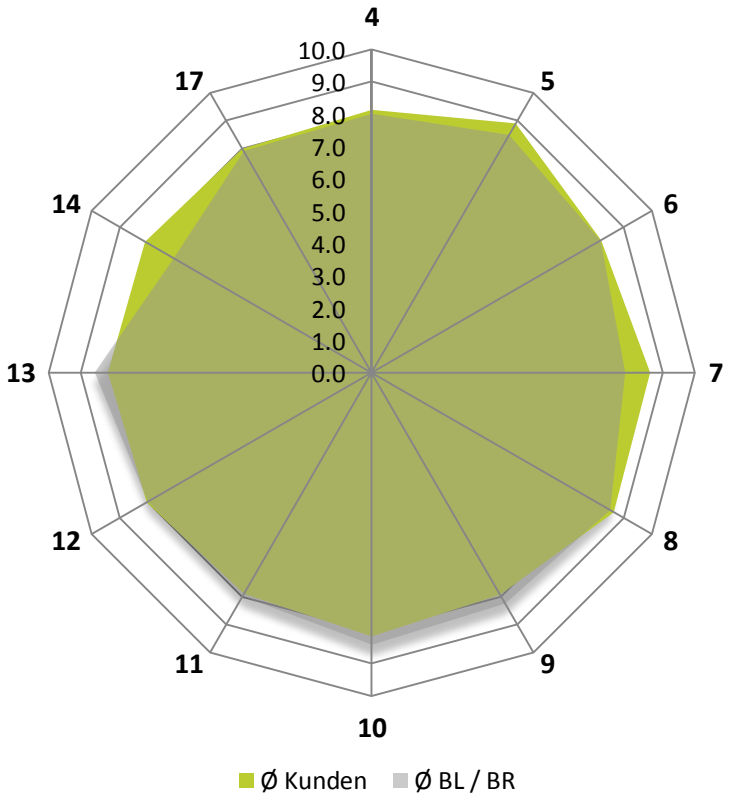
No.	Thema	Frage	Wert
14	Image	Den Kunden ist in der Zusammenarbeit mit dem Xyz sehr wichtig, dass wir einen sozialen Auftrag erfüllen.	7.1

Und was es sonst noch zu sagen gibt

- Frage 11 bezogen auf Kundenwünsche = ja in Bezug auf Mitarbeiterrekrutierung = um im WP zu Arbeiten braucht jemand eine bestimmte Berufung
- sehr gut organisiert und strukturiert super Zusammenarbeit und Umgang unter den MA; bin stolz für die Unternehmung xyz zu arbeiten

Vergleich Eigen- und Fremdbild

Der Gesamtüberblick zeigt einerseits eine insgesamt hohe Wertung zwischen 7.1 und 8.9 und andererseits eine sehr hohe Übereinstimmung zwischen dem Eigen- und Fremdbild:



4. Die Mitarbeitenden des Xyzes sind sehr kompetent.

5. Die Mitarbeitenden des Xyzes haben sehr gute Umgangsformen.

6. Die Mitarbeitenden des Xyzes sind sehr zuverlässig.

7. Die Erreichbarkeit und Reaktionszeit der Verantwortlichen ist sehr gut.

8. Die vereinbarten Termine werden immer eingehalten.

9. Die Qualität entspricht immer den Kundenerwartungen.

10. Das Preis-/ Leistungsverhältnis entspricht immer den Kundenerwartungen.

11. Der Xyz ist immer in der Lage, die Kundenwünsche zu befriedigen.

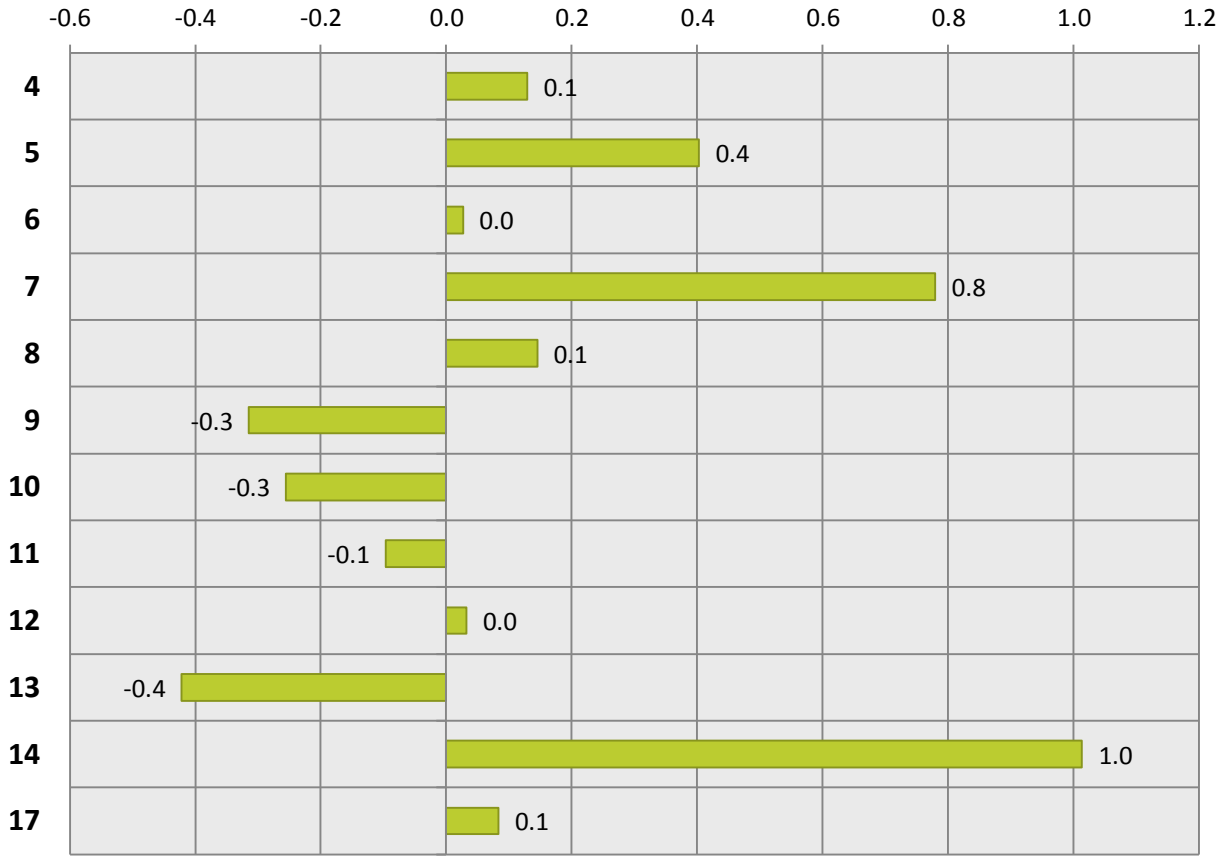
12. Probleme werden im Xyz immer schnell und gut gelöst.

13. Die Kunden fühlen sich durch den Xyz sehr gut betreut.

14. Den Kunden ist in der Zusammenarbeit mit dem Xyz sehr wichtig, dass er einen sozialen Auftrag erfüllt.

17. Wie bewerten Sie den Xyz insgesamt auf einer Skala von 1 (ganz schlecht) bis 10 (hervorragend)

Die Betrachtung lediglich der Differenzen zwischen den Kundenantworten und den Antworten der BR / BL (die abgezogen wurden) ergibt weitere Aufschlüsse:



4. Die Mitarbeitenden des Xyzes sind sehr kompetent.

5. Die Mitarbeitenden des Xyzes haben sehr gute Umgangsformen.

6. Die Mitarbeitenden des Xyzes sind sehr zuverlässig.

7. Die Erreichbarkeit und Reaktionszeit der Verantwortlichen ist sehr gut.

8. Die vereinbarten Termine werden immer eingehalten.

9. Die Qualität entspricht immer den Kundenerwartungen.

10. Das Preis-/ Leistungsverhältnis entspricht immer den Kundenerwartungen.

11. Der Xyz ist immer in der Lage, die Kundenwünsche zu befriedigen.

12. Probleme werden im Xyz immer schnell und gut gelöst.

13. Die Kunden fühlen sich durch den Xyz sehr gut betreut.

14. Den Kunden ist in der Zusammenarbeit mit dem Xyz sehr wichtig, dass er einen sozialen Auftrag erfüllt.

17. Wie bewerten Sie den Xyz insgesamt auf einer Skala von 1 (ganz schlecht) bis 10 (hervorragend)

FeedbackPro

Ihr Ansprechpartner:
Dr. Thomas Giudici

Marschalkenstrasse 56 | CH-4054 Basel | G: +41 61 281 61 55 | umfragen@giudici-consulting.ch | www.giudici-consulting.ch