

Befragung zur Zufriedenheit von Kunden/Mitarbeitern

mit der Qualität der Einrichtung/Leistungen

Die GAB-München bietet Einrichtungen und Unternehmen, die mit dem GAB-Verfahren zur Qualitätssicherung und –entwicklung arbeiten, an, durch erfahrene Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter eine externe Evaluation nach Maßgabe des GAB-Verfahrens durchführen zu lassen. Gegenstand einer solchen Befragung kann z.B. die Außenwahrnehmung einer Einrichtung/eines Unternehmens sein oder die Arbeitszufriedenheit der Mitarbeiter oder die Zufriedenheit von Bewohnern, Kunden, Klienten, Schülern etc. mit der Qualität bestimmter Leistungen.

Dabei besteht die Möglichkeit, je nach Fragestellung (und finanziellen Mitteln) u.a. zwischen folgenden Varianten auszuwählen:

- ⇒ Eigener Entwurf von Evaluationsplan und Fragebögen **oder** gemeinsame Konzeption in enger Zusammenarbeit mit den Evaluatoren;
- ⇒ weitgehend standardisierte, schriftliche Befragung **oder** weitgehend offen gestaltete, mündliche Befragung (qualitative Interviews nach Gesprächsleitfaden)¹;
- ⇒ knappe Zusammenfassung der Ergebnisse **oder** ausführlicher Evaluationsbericht mit mündlicher Präsentation.

¹ Auch eine Mischung aus eher quantitativen (schriftliche Befragung) und qualitativen Methoden (Interviews) ist natürlich möglich. Sie ist sogar besonders zu empfehlen, weil hier der Vorteil der quantifizierbaren Ergebnisse ergänzt werden kann durch subjektive Einschätzungen und Bewertungen der Befragten, die eine adäquate Interpretation der quantitativen Ergebnisse oft erst möglich machen. Dies gilt insbesondere bei noch weitgehend unerforschten Themenbereichen und offenen Fragestellungen, bei denen auch bislang nicht antizipierbare Gesichtspunkte eine Rolle spielen.

Befragung zur Zufriedenheit von Kunden/Mitarbeitern

Der finanzielle Rahmen schränkt den Gestaltungsspielraum eines Evaluationsauftrags zumeist erheblich ein, so dass – in enger und vertrauensvoller Absprache mit den Fachleuten der GAB - ein sinnvoller Kompromiss zwischen dem Erstrebenswerten und dem Machbaren gefunden werden muss.

Wenn Sie sich näher über die Möglichkeiten einer Evaluation in Ihrer Einrichtung informieren wollen, schreiben Sie uns eine eMail oder rufen Sie uns an. Wir sind gern bereit, Ihnen weitere Auskünfte über methodische Vorgehensweise und finanzielle, zeitliche oder organisatorische Rahmenbedingungen zu geben. Wir beraten Sie gern (unverbindlich), welches Evaluationskonzept für Ihre Einrichtung und Ihre Fragestellungen grundsätzlich geeignet wäre. Wenn Sie möchten, erstellen wir dann ein konkretes, individuell auf Ihren Bedarf zugeschnittenes detailliertes Angebot - auf Wunsch auch mehrere Alternativen².

Kontakt: christiane.hemmer-schanze@gab-muenchen.de

Beispiel 1:

Bewohnerbefragung in einem Altenheim Leistungsangebot:

- Fachliche Überprüfung des von der Einrichtung selbst konzipierten Fragebogens
- EDV-gestützte Auswertung von 100 schriftlichen Fragebögen mit ca. 50 Variablen
- Differenzierung der Ergebnisse im Hinblick auf Alter, Geschlecht und Wohndauer
- Inhaltsanalytische Auswertung von 10 offenen Fragen
- Schriftlicher Ergebnisbericht (incl. 5 Abbildungen)

Pauschalangebot: 4.000,- € (zzgl. MwSt.)

Beispiel 2:

Evaluation einer Jugendhilfeeinrichtung Leistungsangebot:

- Gemeinsame Konzeption der Evaluation
- Entwicklung der Erhebungsinstrumente (Fragebögen, Interview-Leitfäden) in enger Absprache mit der Einrichtung
- Schriftlichen Befragung von ca. 50 Klienten
- Mündliche Befragung von 10 MitarbeiterInnen und 5 KooperationspartnerInnen sowie der Projektleitung
- Auswertung der Ergebnisse
- Schriftlicher Evaluationsbericht
- Mündliche Präsentation der Ergebnisse

Kosten: Je nach Art und Umfang der Fragestellung ab ca. 10.000,- € (zzgl. MwSt.)

² Gegen eine pauschale Aufwandsentschädigung von 150,- € pro Leistungsangebot (wird bei Zustandekommen eines Auftrags verrechnet).