

Kunden- und Partnerumfrage 2006



DJW Kundenbefragung 2006

Version 1: Auftraggeber

Antworten gesamt: 27

Rücklaufquote: 32 % (84)

Version 2: Partner aus Jugend- und Sozialarbeit sowie Fördergeber

Antworten gesamt: 26

Rücklaufquote: 38 % (68)



Abgefragte Bereiche:

- Eindrücke, Erscheinungsbild
- Zuverlässigkeit
- Erreichbarkeit und Engagement
- Vertrauen
- Kompetenz
- Umweltbewusstsein
- Image

Häufigste genannte Verbesserungsvorschläge:

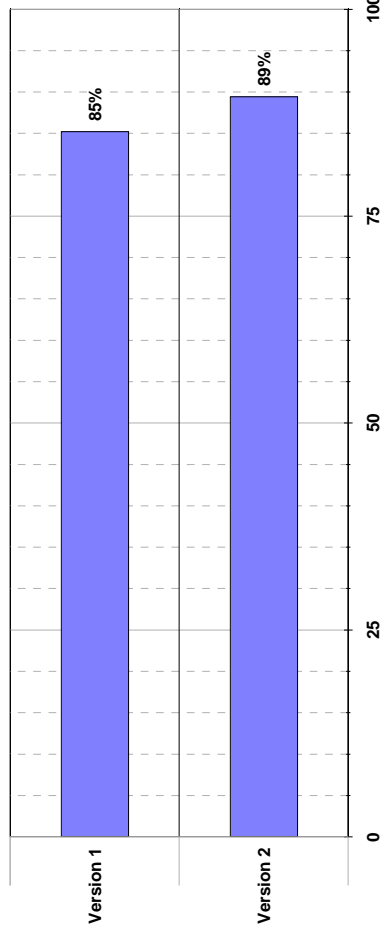
- Termine und Erreichbarkeit
- Schulung für Vorarbeiter (z.B. Umgang mit schwierigen Jugendlichen etc.)
- Details zum Erscheinungsbild (z.B. Mitarbeiterkleidung, Hinweisschild bei Einfahrt)
- Entwicklung eines Mobilitätsmanagement / Fuhrparkmanagement

Häufigste positive Rückmeldungen:

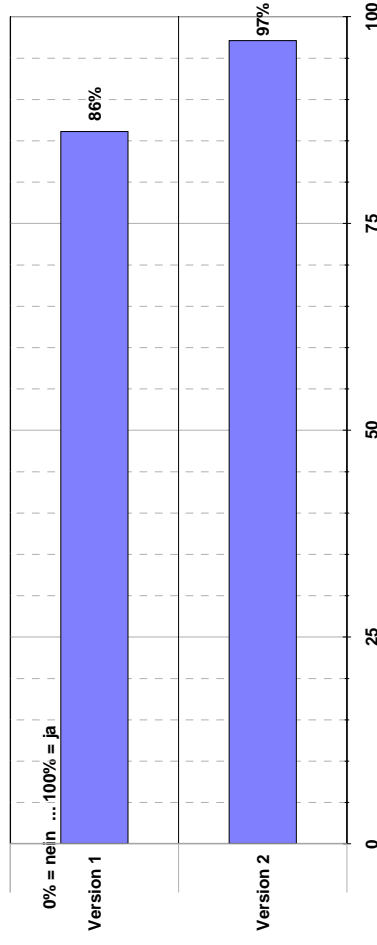
- Rasche Reaktion, Termineinhaltung
- Höflich, zuvorkommend, hilfsbereit, engagiert, fleißig, umweltbewusst
- Ökoprotifizierung

Hinterlassen Ihre Kontakte mit den Jugendwerkstätten bei Ihnen einen guten Eindruck?

Zufriedenheit:



Gewichtung:



0% = unwichtig ... 100% = sehr wichtig

Vergleich der Ergebnisse der Interview Versionen

Dornbirner Jugendwerkstätten

6850 Dornbirn - Bildgasse 18

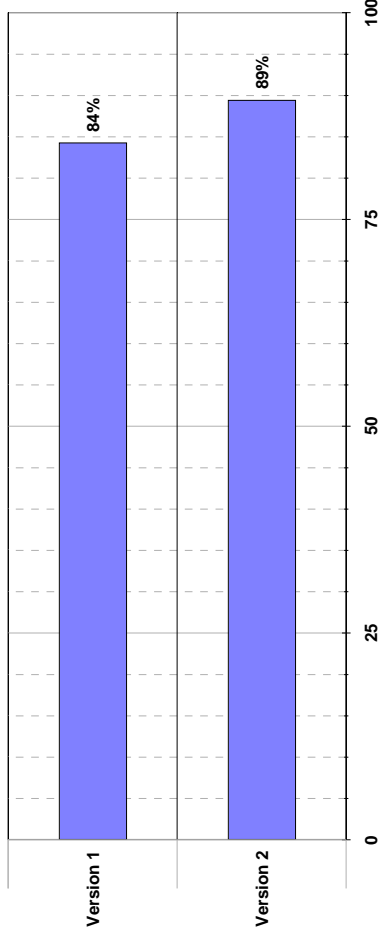
Tel: 05572-51351

Fax: 05572-51351-4

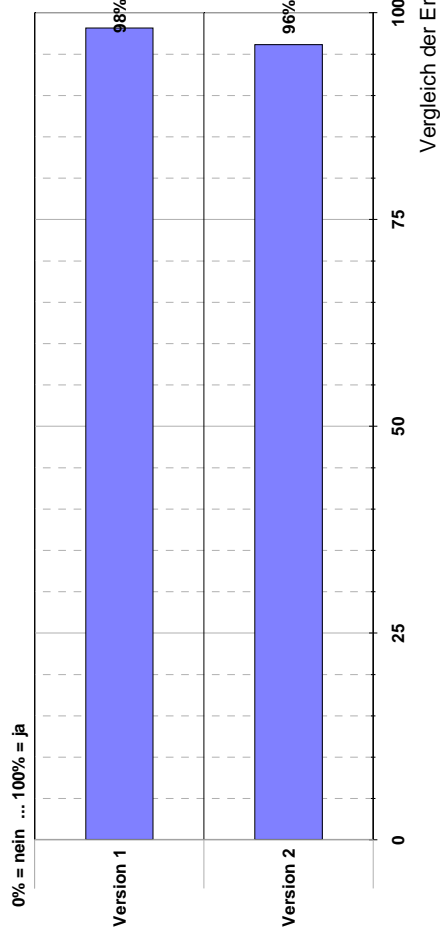


Zuverlässigkeit: Sind die DJW zuverlässig?

Zufriedenheit:



Gewichtung:



0% = unwichtig ... 100% = sehr wichtig

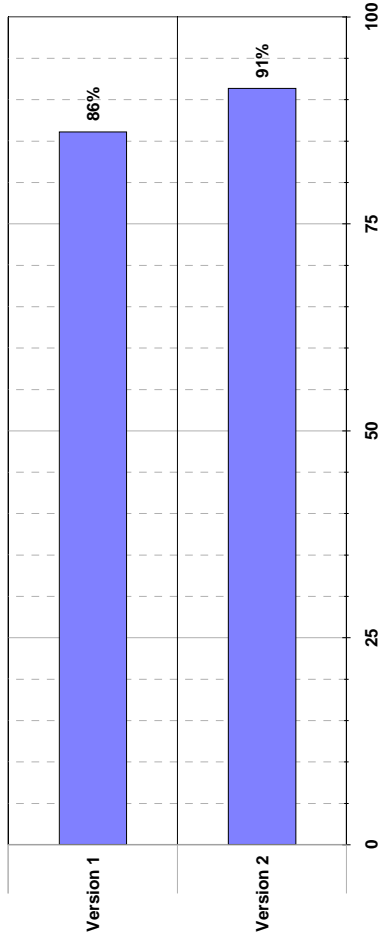
Dornbirner Jugendwerkstätten
6850 Dornbirn - Bildgasse 18

Tel: 05572-51351
Fax: 05572-51351-4

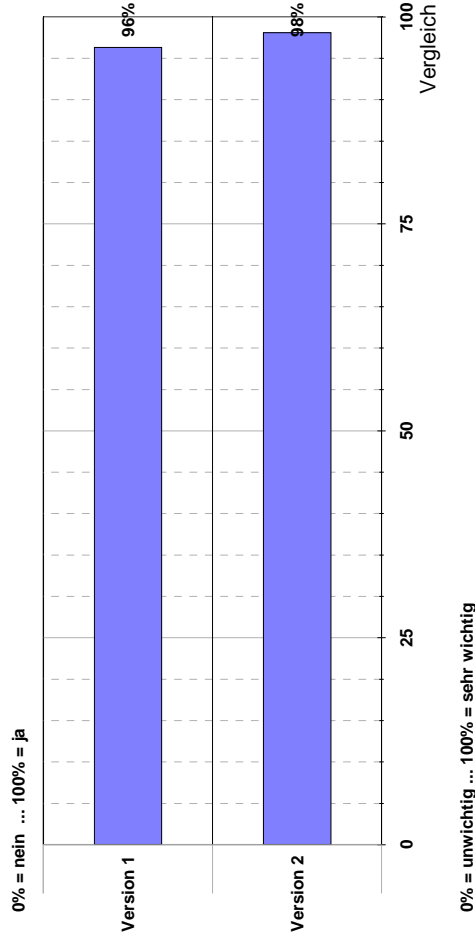


Werden die mit Ihnen vereinbarten Termine eingehalten?

Zufriedenheit:



Gewichtung:



Vergleich der Ergebnisse der Interview Versionen

0% = unwichtig ... 100% = sehr wichtig

Dornbirner Jugendwerkstätten

6850 Dornbirn - Bildgasse 18

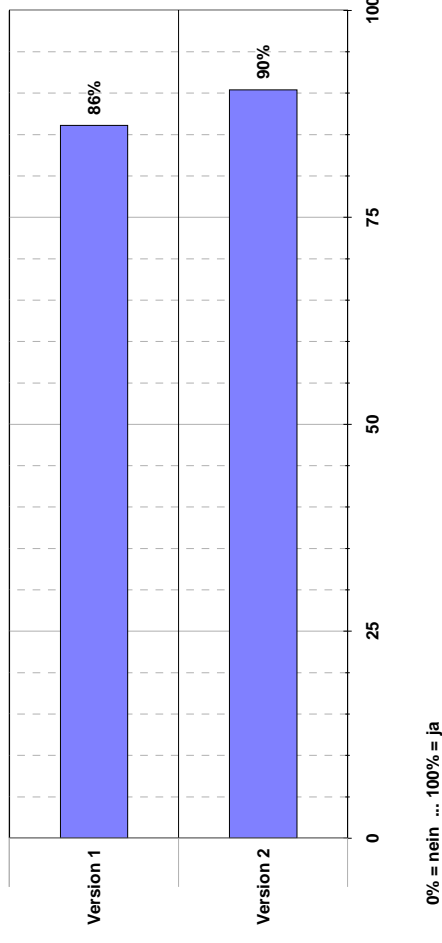
Tel: 05572-51351

Fax: 05572-51351-4

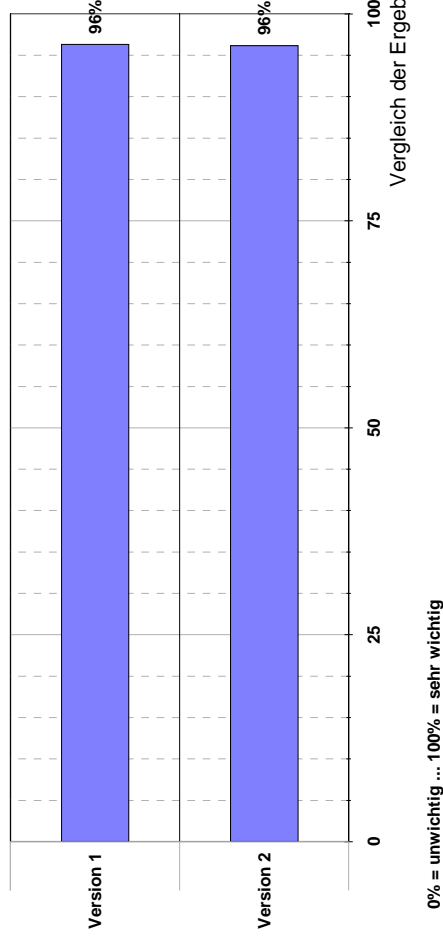


Werden die versprochenen Leistungen vollständig erbracht?

Zufriedenheit:

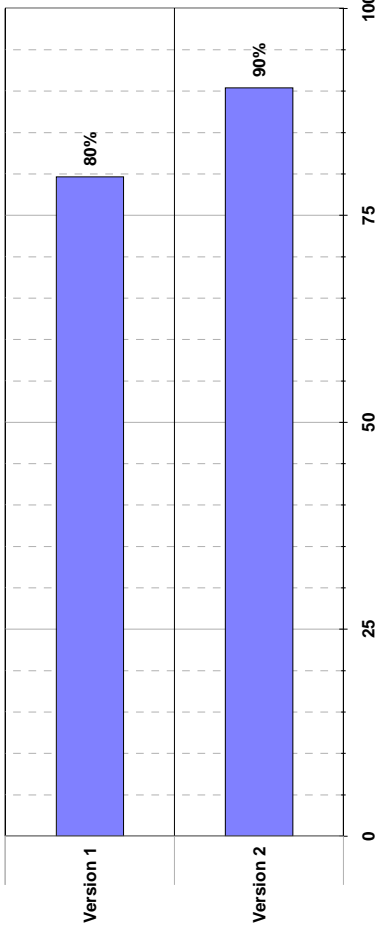


Gewichtung:

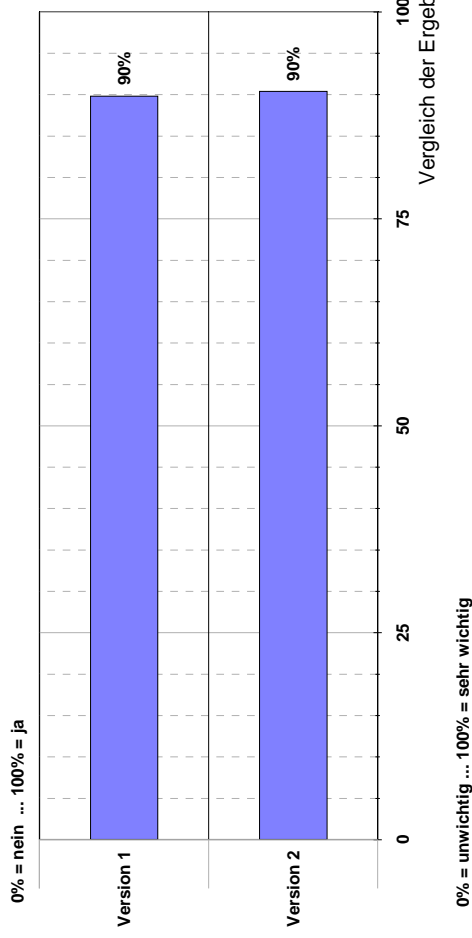


Erreichbarkeit: Sind die Mitarbeiter der DJW für Sie zufrieden stellend erreichbar?

Zufriedenheit:



Gewichtung:



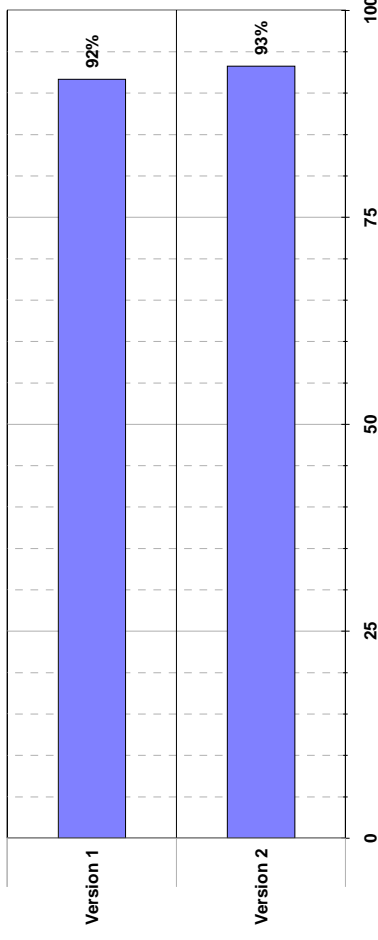
0% = unwichtig ... 100% = sehr wichtig

Vergleich der Ergebnisse der Interview Versionen

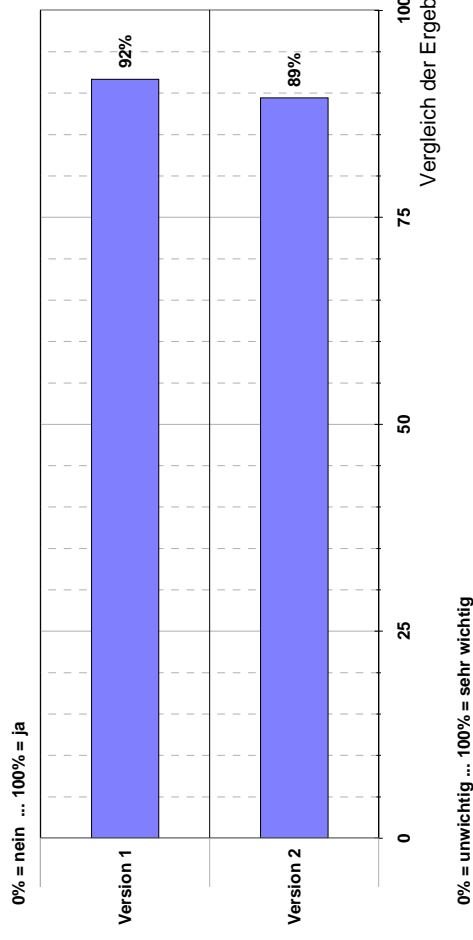


Sind die Mitarbeiter der DJW immer bereit, Ihnen zu helfen?

Zufriedenheit:

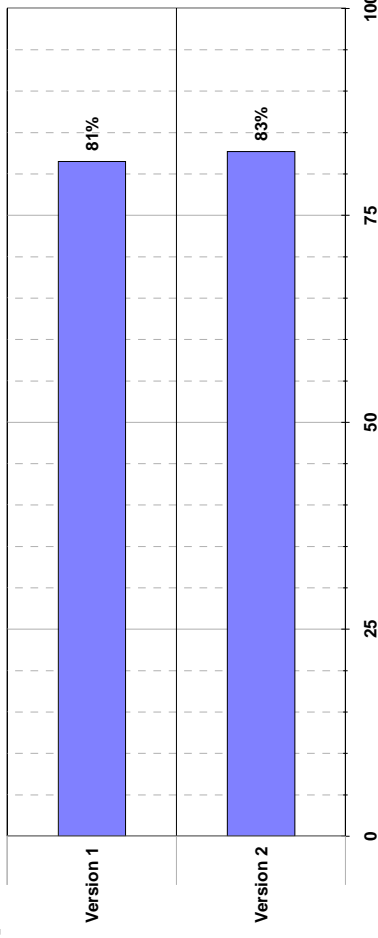


Gewichtung:

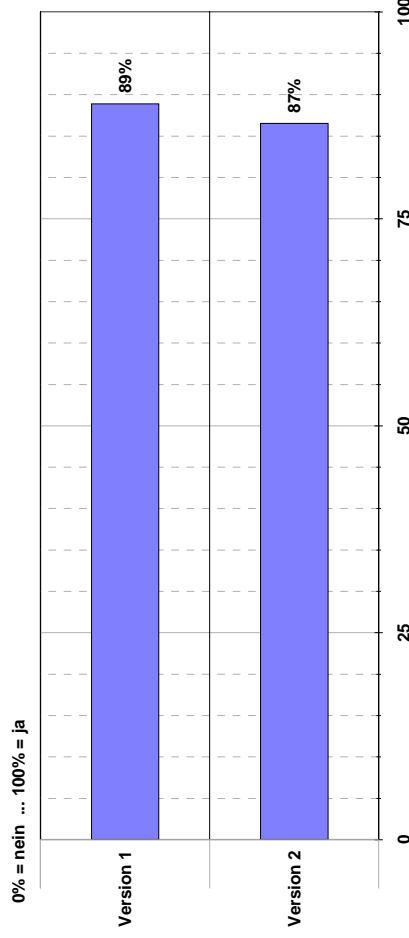


Sind die Mitarbeiter der DJW kompetent genug, um alle anstehenden Probleme effizient zu lösen?

Zufriedenheit:



Gewichtung:



Vergleich der Ergebnisse der Interview Versionen

0% = unwichtig ... 100% = sehr wichtig

Dornbirner Jugendwerkstätten

6850 Dornbirn - Bildgasse 18

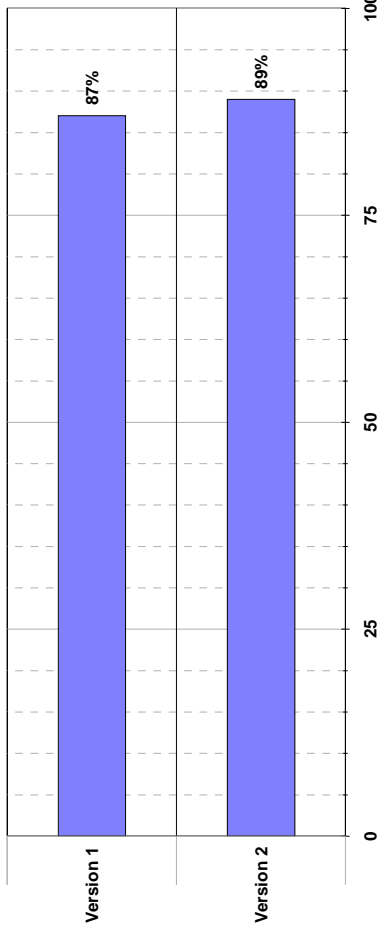
Tel: 05572-51351

Fax: 05572-51351-4

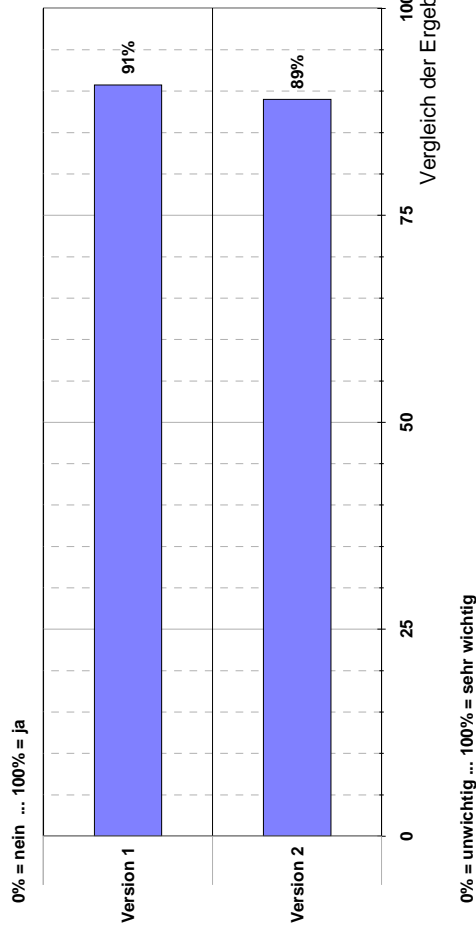


Zeigen die DJW Engagement bei der Lösung von Kundenproblemen?

Zufriedenheit:

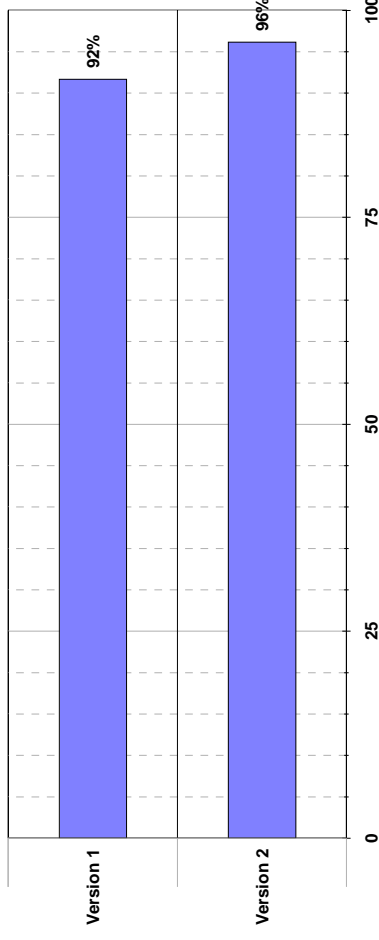


Gewichtung:

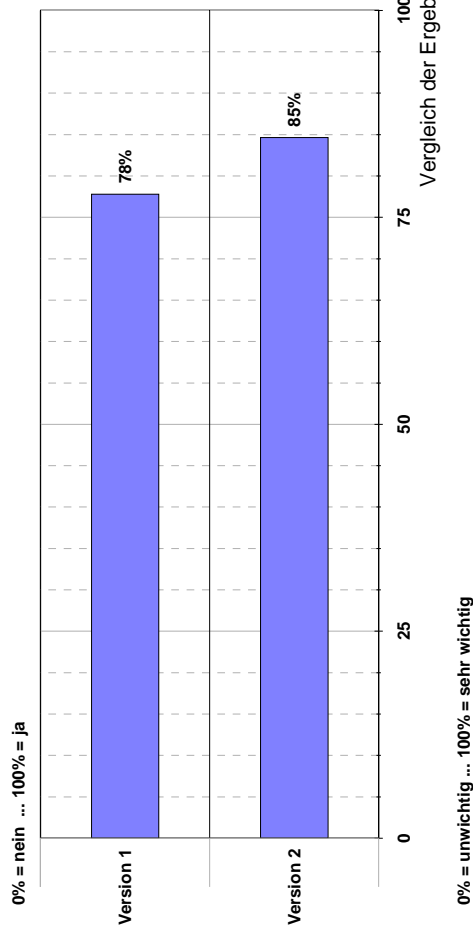


Vertrauen: Sind die Mitarbeiter der DJW höflich?

Zufriedenheit:

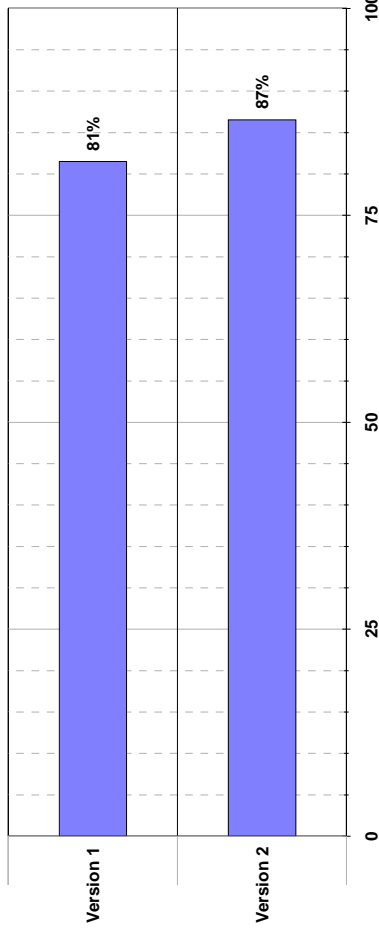


Gewichtung:

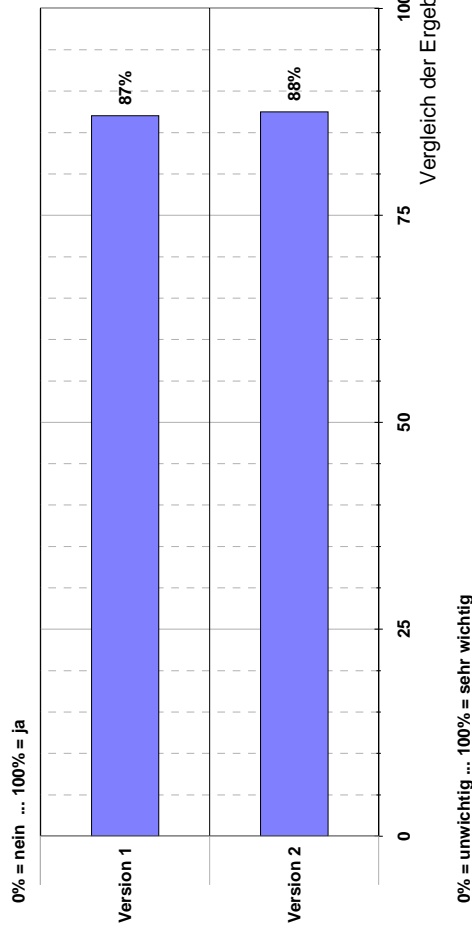


Ist das Management professionell, und leistet es gute Arbeit?

Zufriedenheit:



Gewichtung:



Vergleich der Ergebnisse der Interview Versionen

0% = unwichtig ... 100% = sehr wichtig



Dornbirner Jugendwerkstätten

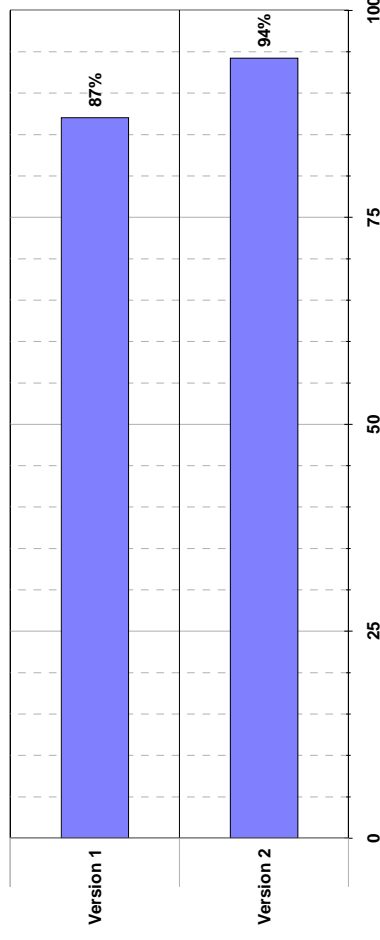
6850 Dornbirn - Bildgasse 18

Tel: 05572-51351

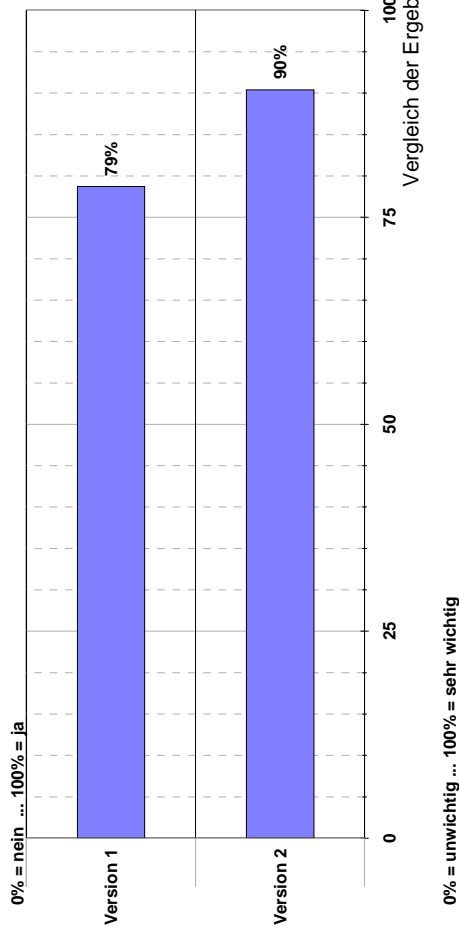
Fax: 05572-51351-4

Sind die DJW an einer langfristigen und einer vertrauensvollen Beziehung zu ihren Kunden/Partnern interessiert?

Zufriedenheit:

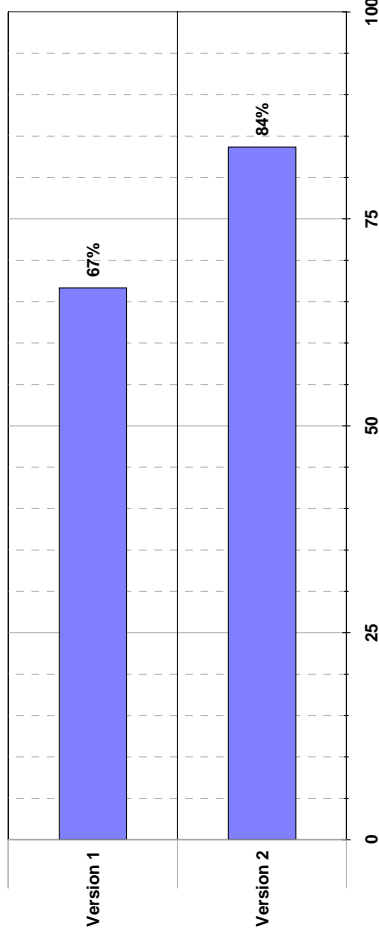


Gewichtung:

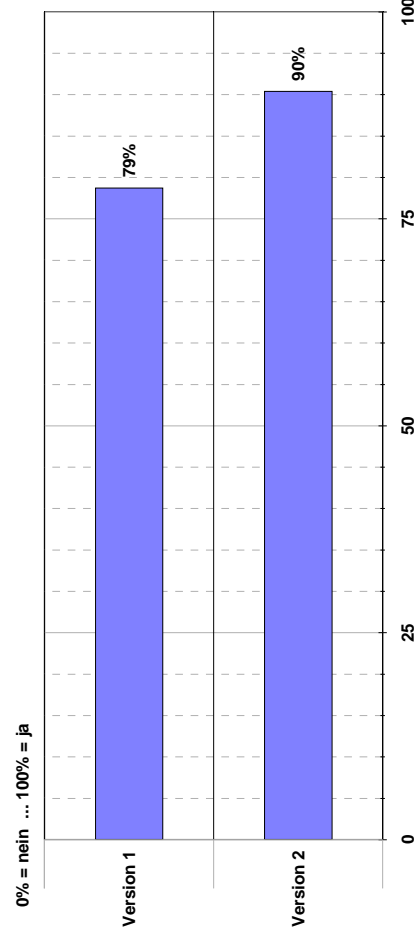


Sind die Mitarbeiter der DJW kompetent und gut ausgebildet (Spezialisten)?

Zufriedenheit:



Gewichtung:



Vergleich der Ergebnisse der Interview Versionen

0% = unwichtig ... 100% = sehr wichtig

Dornbirner Jugendwerkstätten

6850 Dornbirn - Bildgasse 18

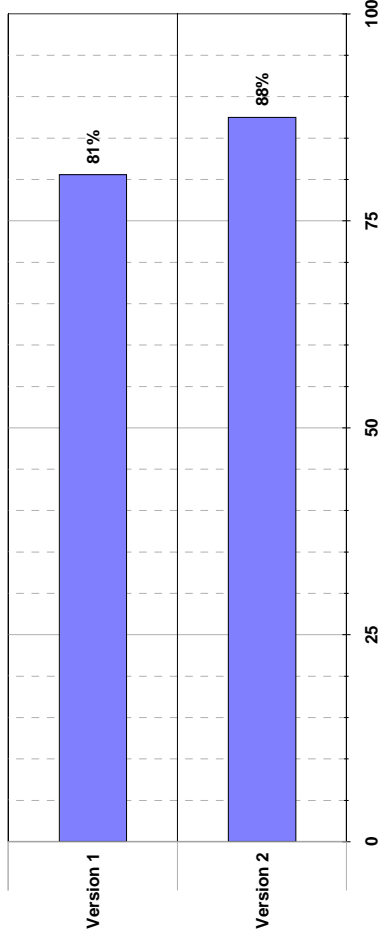
Tel: 05572-51351

Fax: 05572-51351-4



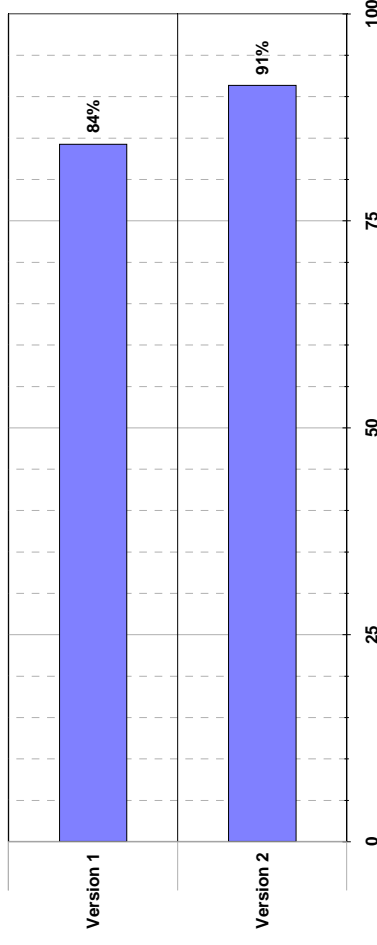
Firmenimage: Ist das Management professionell, und leistet es gute Arbeit?

Zufriedenheit:



0% = nein ... 100% = ja

Gewichtung:



0% = unwichtig ... 100% = sehr wichtig

Vergleich der Ergebnisse der Interview Versionen

Dornbirner Jugendwerkstätten

6850 Dornbirn - Bildgasse 18

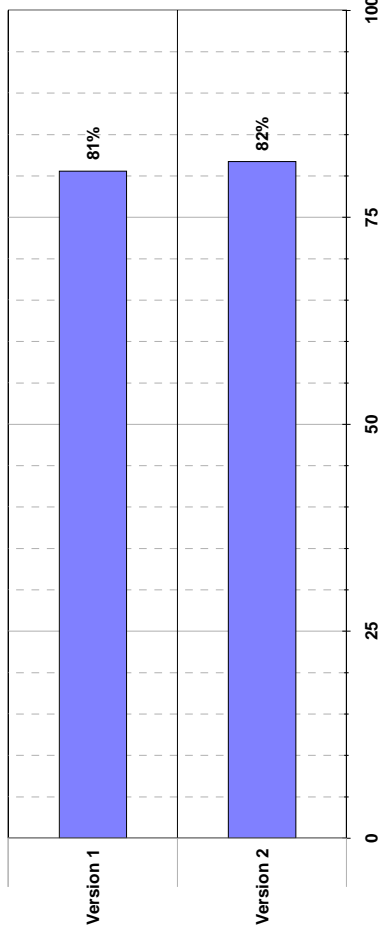
Tel: 05572-51351

Fax: 05572-51351-4

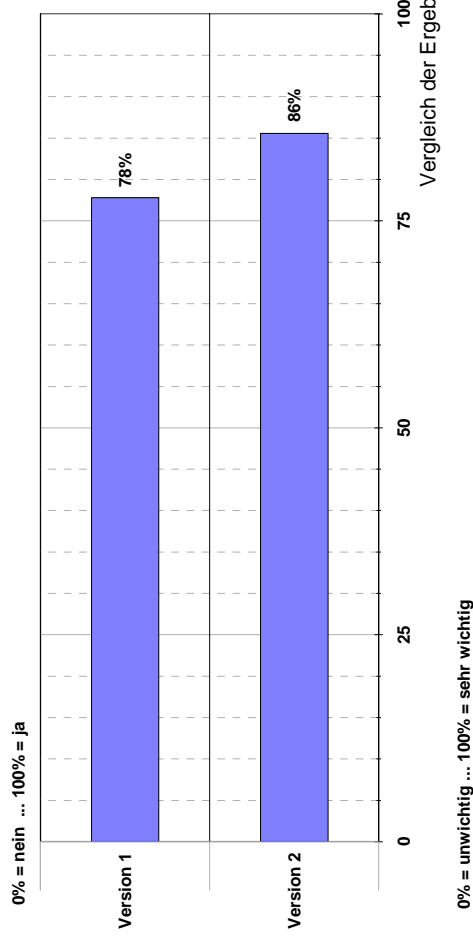


Macht die Unternehmenskultur einen positiven Eindruck?

Zufriedenheit:

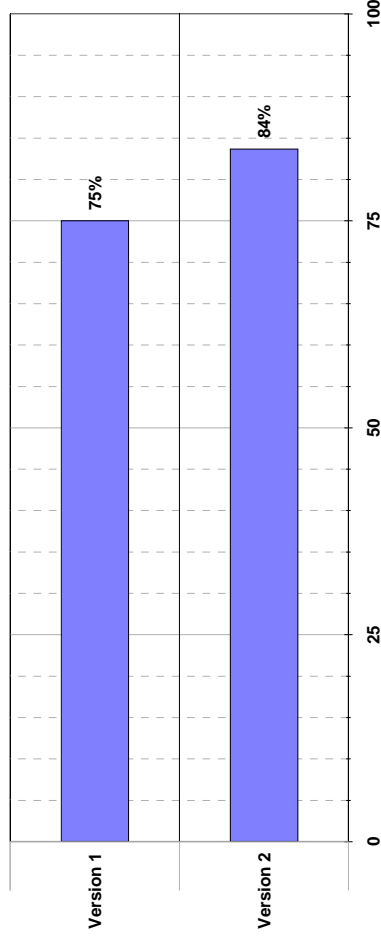


Gewichtung:

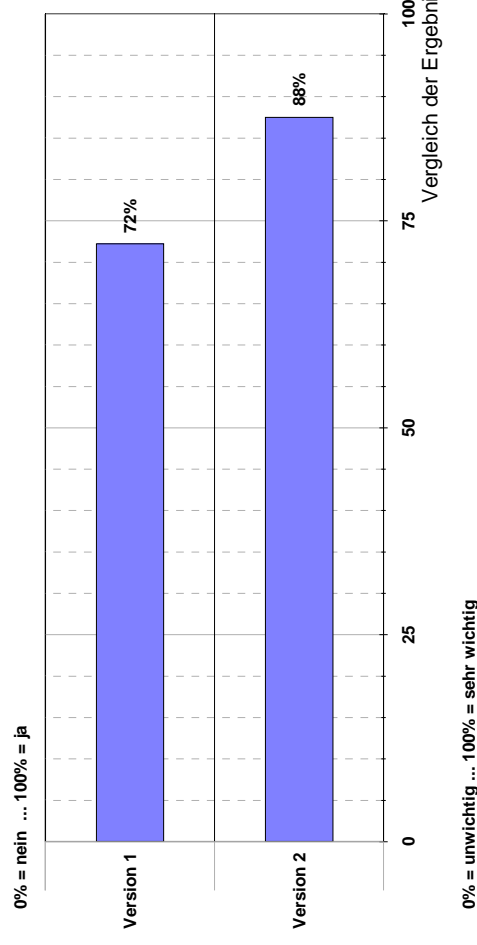


Erleben Sie die DJW in ihren vielfältigen Aktivitäten als innovativ?

Zufriedenheit:



Gewichtung:



Vergleich der Ergebnisse der Interview Versionen

Dornbirner Jugendwerkstätten

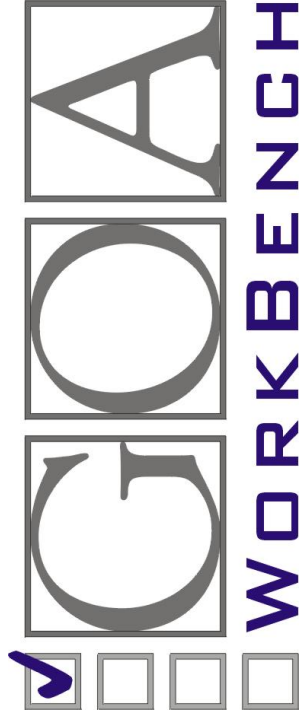
6850 Dornbirn - Bildgasse 18

Tel: 05572-51351

Fax: 05572-51351-4



Durchführung der Befragung mit:



Auswertung:

Günter Lenz, Lenz Consulting,
www.lenz-consult.com

Dornbirner Jugendwerkstätten

6850 Dornbirn - Bildgasse 18

Tel: 05572-51351

Fax: 05572-51351-4

