

Bei der **Lebenshilfe Vorarlberg** führten wir im Auftrag von Bernd Klisch, Geschäftsbereichsleiter Interne Dienste, zwei Befragungen mit **GOA Workbench®** durch. Die erste Befragung war eine umfassende Befragung, bei der praktisch alle Stakeholder (Interessensgruppen) der Lebenshilfe miteinbezogen wurden: Mitarbeiter, Führungskräfte, Netzwerkpartner, Lieferanten, öffentliche Verwaltungen, Fördergeber,... Die zweite Befragung bezog sich auf die Evaluation eines Projektes – dessen Grundlagen, Durchführung und Ergebnisse. Günter Lenz (GL) führte ein Interview mit Bernd Klisch (BK), das nachfolgend wiedergegeben wird.

GL: Welche Erfahrungen haben Sie mit dem Fragebogen gemacht?

BK: Es war überraschend, dass die Kunden bzw. befragten Stakeholder sofort mit dem elektronischen Online-Fragebogen umgehen konnten! Die meisten sind ja keine „Technik-Freaks“. Der Fragebogen war selbsterklärend. Unsere Wünsche nach einer etwas anderen grafischen Darstellung in Details wurden von Lenz Consulting umgehend umgesetzt – das ist ja offensichtlich mit der GOA Workbench sehr einfach möglich.

GL: Wie ging es Ihnen mit der gesamten Abwicklung der Befragung?

BK: Die Abwicklung war sehr prompt, und die Termine wurden sehr genau eingehalten! Einzelne Missverständnisse bezüglich speziellen Auswertewünschen von uns wurden sofort ausgeräumt. Vor allem war die Abwicklung sehr unkompliziert! Da nicht alle Mitarbeiter Web-Zugriff hatten, musste eine andere Lösung gesucht werden. Lenz Consulting stellte diese sehr rasch zur Verfügung: eine Variante des digitalen Fragebogens wurde erstellt, welche die Antworten als Textdateien auf den Server bzw. PC erstellte. Diese wurden an Lenz Consulting zur Auswertung wurden. Einige der Befragten aus den Interessensgruppen hatten keinen PC – daher haben wir die Fragebogen in Papierform verschickt und

anschließend die Antworten mit dem elektronischen Fragebogen selbst erfasst. Die anonymisierten e-Mails wurden dann automatisch erzeugt und zur Auswertung an Lenz Consulting geschickt.

GL: Wie zufrieden sind Sie mit der Auswertung?

BK: Die Auswertung ist sehr gut, und der quantitative Teil ist sofort direkt verwendbar. Dabei erlebten wir einige sehr positive Überraschungen! Die Auswertung hat unsere Strategieentwicklung sehr unterstützt!

Da wir im qualitativen Teil sehr viele Textantworten bekamen (was an und für sich erfreulich ist), war es recht aufwendig, hier Cluster zu bilden, die Antworten zu gruppieren. Das Ergebnis der Auswertung wurde nie in Frage gestellt, alle vertrauten auf die Seriosität der Auswertung.

GL: Würden Sie uns weiter empfehlen?

BK: Auf alle Fälle! Das Preis/Leistungsverhältnis ist sehr gut!

GOA Workbench®

- § GOA Workbench® des Softwarehauses IBK (www.ibk-group.de) ist eine leicht bedienbare „Werkbank“ für Durchführung aller umfrage- und assessmentgestützten Managementmethoden
- § minimiert den Umfrage- und Analyseaufwand entscheidend
- § bietet zahlreiche Wissensbasen
- § **Befragung wahlweise über Internet, e-Mail, als telefonische Befragung** Antworten werden **automatisch gesammelt** und **ausgewertet**
- § Berichtswesen mit ausführlichen Filter- und Reporting-Funktionen zur **Auswertung auf Knopfdruck**, Berichte sind innerhalb Sekunden generiert
- § qualitative Merkmale (z.B. Verbesserungsideen) lassen sich ebenfalls auswerten und weiterverfolgen
- § Fragen und Layout sind voll **frei konfigurierbar**