

Firma EADS

Qualitätssicherung / Kundenbetreuung
Frau Cot

Ziel der Befragung:

Die Bedürfnisse und Erwartungen unserer Kunden analysieren, sowie die Wahrnehmung unserer Forschungsarbeiten.

Durchführung:

Zuvor wurden die Befragungen von unserem Forschungszentrum durch den Versand von Fragebögen und Face-to-Face Befragungen mit ausgewählten Ansprechpartnern durchgeführt.

Die Entscheidung, solche Befragungen mit einer Software durchzuführen, hat die Beantwortungs- und Anwendungsleichtigkeit für alle Befragten, die automatische Verwaltung der Rücksendungen und die einfache Erstellung der damit verbundenen statistischen Berichte zum Ziel.

Unsere Kunden gehören zum EADS Konzern und unsere Ansprechpartner stammen aus verschiedenen Bereichen. Unser Ziel war es, die Zufriedenheit und die Bedürfnisse in alle Bereichen zu identifizieren: von Forschungsleitern und Koordinatoren, sowie den Entwicklungsingenieuren, die direkt betroffen sind.

Unsere Befragung hat 266 Personen umfasst.

Die Rücklaufquote erreichte 35%.

Der Zeitaufwand betrug insgesamt 150 Stunden (*Interview?! Schulung, Fragebogenerstellung und -verteilung, Auswertung und Reporting der Ergebnisse*).

Bilanz

Die Software ermöglicht es, sich auf die Fragebogenerstellung und die Auswertung der Ergebnisse zu konzentrieren. Eigentlich bietet die Software einen Zeitgewinn durch die automatische Verwaltung der Rücksendungen sowie die automatische statistische Analyse.

Die Unterstützung durch die Spezialisten von Interview?! ist auch sehr hilfreich, sowohl für die Fragebogenerstellung als auch für die Auswertung der Antworten. Interview?! erfüllt genau meine Erwartungen für die Zufriedenheitsbefragungen. Ich möchte gerne auch Interview?! nutzen, um die Zufriedenheit der Lieferanten zu evaluieren. Das Projekt ist zurzeit in der Entscheidungsphase.

Andere Themen wie z.B. Bewertung der Weiterbildung, Wissensquiz usw. scheinen auch sehr interessant zu sein. Sie gehören momentan aber nicht zu unseren laufenden Projekten.



Schlussfolgerung

Um die Anwendung zu beherrschen wird bei der ersten Verwendung der Interview?! Software nur wenig Zeit benötigt. Dadurch können die Befragungsprojekte danach wieder eingesetzt werden.

Wenn man kein Befragungsspezialist ist, ist es praktisch, einige Tipps vom Survey Consulting Team von Interview?! z.B. für die Fragebogenerstellung zu bekommen.

Man muss vermeiden, den Fragebogen sofort zu erstellen, was eigentlich mit der Software sehr einfach ist. Davor muss man, über die Ziele, die dadurch zu erreichen sind, nachdenken. So wird die Ergebnisauswertung erleichtert.

