

Kundenbefragung 2011

1. Ziel der Befragung

Die DGP befragt in regelmäßigen Abständen ihre Kundinnen und Kunden (im Folgenden „Auftraggeber“) zu ihrer Zufriedenheit mit dem Angebot und den Leistungen der DGP. Von der Rückmeldung erhofft sie sich Hinweise darauf, wo und wie sie ihr Angebot und ihre Leistungen verbessern sollte und konzipiert z.B. neue Seminarangebote und Instrumente der Eignungsdiagnostik.

An der diesjährigen Befragung haben 278 Auftraggeber teilgenommen. Wir möchten uns an dieser Stelle ganz herzlich für die aufgewendete Mühe und die differenzierte Rückmeldung bedanken!

2. Modus und Themen der Befragung

Der den Auftraggebern per E-Mail zugesandte Fragebogen konnte online bearbeitet werden, wobei die Anonymität selbstverständlich gesichert war (und ist). Da viele unserer Auftraggeber mehrere Angebote (z.B. Fortbildung und Personalauswahl) in Anspruch nehmen, somit auch mehrere Ansprechpartnerinnen und Ansprechpartner Kontakt zur DGP haben, wurden an diese Auftraggeber eine dementsprechende Anzahl von Fragebögen versandt.

Erfragt wurden die

- grundsätzliche/globale Zufriedenheit mit dem Angebot und den Leistungen
- Zufriedenheit mit dem Angebot und den Leistungen in den Bereichen
 - Personalauswahlverfahren/Eignungsuntersuchungen
 - Personalauswahlverfahren/Assessment-Center-Verfahren
 - Fort- und Weiterbildung
 - Weiteres

Vorgegeben waren jeweils verschiedene Aspekte (s. Ergebnisse), deren empfundene bzw. erlebte Ausprägung auf einer Skala markiert werden konnte. Diese Skala umfasste die Abstufungen

- sehr zufrieden
- zufrieden
- teils/teils
- unzufrieden
- sehr unzufrieden

Darüber hinaus gab es die Möglichkeit zu freien Formulierungen.

Anhand der möglichen Angabe, mit welcher der DGP-Geschäftsstellen die Auftraggeber zusammenarbeiten, konnten geschäftsstellenspezifische Ergebnisse eruiert werden.

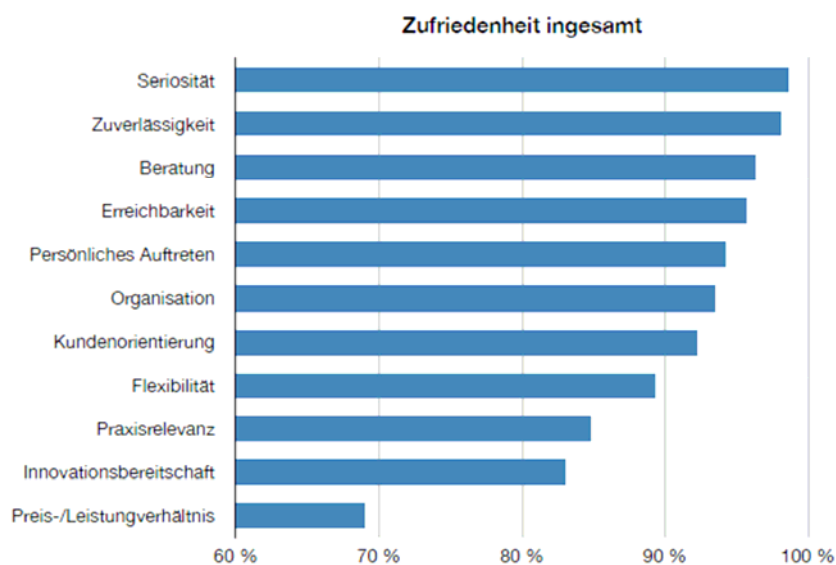
3. Ergebnisse

Allgemein und vorweg kann gesagt werden, dass wir eine insgesamt (sehr) positive Rückmeldung erhalten haben. Das erfüllt uns mit Freude und wir danken den an der Befragung beteiligten Auftraggebern auch hierfür herzlich.

Selbstverständlich gab es auch teilweise Aspekte, die zu verbessern sind. Die DGP wird diese Hinweise aufgreifen und geeignete Maßnahmen ergreifen (ggf. geschäftsstellen- bzw. themenspezifisch).

Im Folgenden werden ausgewählte markante Ergebnisse dargestellt.

3.1 Zufriedenheit insgesamt bzgl. einzelner Aspekte (s. Anhang 1)



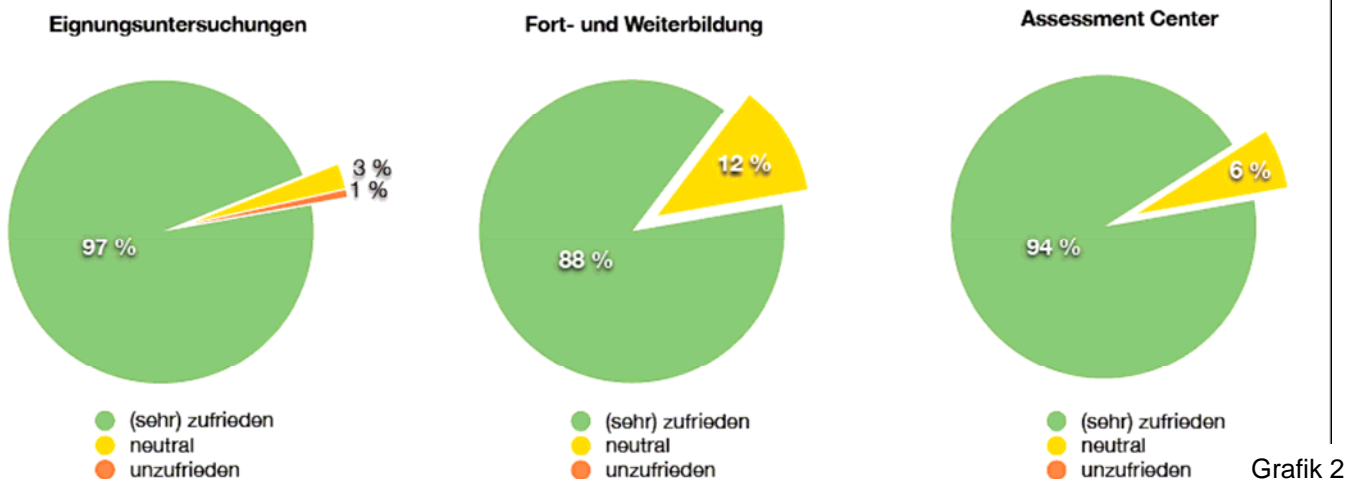
Grafik 1

Der DGP werden im besonderen Maße Seriosität (98,5 %) und Zuverlässigkeit (98 %) zugeschrieben. Auch bzgl. der Beratung durch die DGP sind unsere Auftraggeber (sehr) zufrieden (96,2 %).

Trotz der ebenfalls hohen Werte für die Aspekte Flexibilität (89,2 %), Praxisrelevanz (84,7 %) und Innovationsbereitschaft (82,9 %) wird die DGP im Kontakt mit einzelnen Auftraggebern eruiert, durch welche Maßnahmen i.w.S. diese Werte noch weiter erhöht werden können.

Angesichts erfreulich (teilweise äußerst) hoher Zustimmung für die bisher aufgeführten Aspekte mag der relativ niedrige Wert (68,9 %) für das Preis-/Leistungsverhältnis zunächst überraschen. Jedoch sollte hier beachtet werden, dass in praktisch allen Kundenbefragungen (also auch in Befragungen anderer Anbieter von Leistungen oder Gütern) dieser Aspekt die geringste Zustimmung erhält. Ferner sei hier daran erinnert, dass die Seriosität der DGP-Angebote (z.B. DIN 33430-Konformität von Testverfahren) nur durch intensive und mit hohen Kosten verbundene Entwicklungsarbeit erreichbar ist.

3.2 Zufriedenheit insgesamt in einzelnen Bereichen



Die grundsätzliche Zufriedenheit im Bereich Eignungsuntersuchungen ist mit 96,7 % sehr hoch ausgeprägt (bei 2 von 278 Stimmen, die Unzufriedenheit ausdrücken); Ähnliches gilt mit 93,8 % für Assessment-Center-Verfahren. Ebenfalls noch gut platziert ist der Bereich Fort- und Weiterbildung mit 88,1 %, zumal da die Heterogenität der Themen und die damit verbundene Affinität zu einzelnen Trainern/innen eine höhere Ergebnisschwankung/-spannbreite erwarten ließe.

3.3 Zufriedenheit mit einzelnen Aspekten der Bereiche (s. Anhänge 2 – 5 und Grafik 3)

3.3.1 Eignungsuntersuchungen (s. Anhang 2 und Grafik 3)

Bei den Eignungsuntersuchungen wird der DGP mit 100 % das Höchstmaß an Seriosität zugeschrieben. Aber auch in der Zufriedenheit bzgl. Erreichbarkeit, Zuverlässigkeit, Organisation und Beratung (98 % bis 94 %) wird jeweils eine gute Ausprägung erreicht.

Parallel zu den Ergebnissen aus Bewährungskontrollen der DGP-Tests zeigen sich 89,3 % der Antwortenden mit der Treffsicherheit der Prognosen zufrieden.

Offensichtlich wird in diesem Bereich noch mehr an Innovationsbereitschaft gewünscht (Zufriedenheit 78,1 %). Selbstverständlich entwickelt die DGP neue Produkte und beachtet dabei die Standards der Fachwissenschaft und damit das Gebot der Seriosität mit der Folge, dass die Entwicklung mehr Zeit beansprucht als eine „schnellschüssig-gemeingefällige“ Zusammenstellung von Testaufgaben (die z.B. die Orientierung an den Anforderungen nicht empirisch nachweisen kann).

Die vergleichsweise geringe Zufriedenheit mit dem Preis-/Leistungsverhältnis wurde schon unter 3.1 ansatzweise problematisiert.

3.3.2 Fort- und Weiterbildung (s. Anhang 3 und Grafik 3)

Auch hier werden hohe Seriosität und Zuverlässigkeit (jew. 98,6 %) attestiert, aber auch ein vergleichsweise deutlicher Wunsch nach mehr Innovationsbereitschaft (Grad der Zufriedenheit 81 %). Diesen Aspekt wird die DGP intensiv verfolgen.

Nicht ein drittes Mal soll hier der Aspekt Preis-/Leistungsverhältnis (64,8 %) thematisiert werden.

3.3.3 Assessment-Center-Verfahren (s. Anhang 4 und Grafik 3)

Zuverlässigkeit und Organisation stellen die Auftraggeber zu jew. 100 % zufrieden, hohe Akzeptanz finden darüber hinaus die Seriosität, Beratung und Kundenorientierung.

Für die Innovationsbereitschaft und das Preis-/Leistungsverhältnis gilt das bereits an anderer Stelle Gesagte.

3.3.4 Weitere Produkte (s. Anhang 5)

Für die weniger stark nachgefragten Angebote gab es naturgemäß auch weniger Rückmeldungen. Die Anzahl schwankt zwischen 3 (Mitarbeiterbefragung) und 12 (Personalentwicklungsberatung). Angesichts der geringen Zahlen wird auf eine detaillierte Darstellung bzw. Differenzierung nach Aspekten verzichtet. Mit einer Ausnahme (Mitarbeiterbefragung: 2 von 3 Auftraggebern sind zufrieden) zeigen sich die Auftraggeber (sehr) zufrieden: 9 von 9 bzgl. Coaching/Supervision, 11 von 12 bzgl. Personalentwicklungsberatung und 3 von 3 bzgl. Organisationsentwicklung. Diese Werte sind besonders zufrieden stellend, da sie im Bereich der sehr beratungsintensiven Angebote erreicht werden.

4. Zufriedenheit mit Moderatoren/innen in Assessment-Center-Verfahren und Dozenten/innen in der Fortbildung (s. Anhang 6 und Grafik 4)

Den AC-Moderatoren/innen werden äußerst hohes Engagement (100 %) sowie sehr hohe Methodenkompetenz (98,1 %) und Flexibilität (96,2 %) zugeschrieben. Akzeptable gute Werte finden sich für die soziale Kompetenz sowie das persönliche Auftreten (jew. 92,5 %).

Besonders zufrieden ist man mit der sozialen Kompetenz (94 %) und dem persönlichen Auftreten (92,8 %) der Dozenten/innen in der Fortbildung, aber auch Engagement, Flexibilität und Methodenkompetenz (Grade der Zufriedenheit zwischen 89,7 % und 85,5 %) finden gut ausgeprägte Zustimmung.

Die DGP wird mit ihren Dozenten/innen diesen Befund thematisieren. Für das Erreichen gewünschter Verhaltensmodifikationen/-konturierungen ist sie auch auf (gerne auch individuelle, persönliche) Rückmeldungen der Auftraggeber über die üblichen Seminarbeurteilungsbögen hinaus angewiesen. Wir wären daher sehr dankbar für dementsprechende Kontakte.

5. Frei formulierte Rückmeldungen

Hier hatten die Auftraggeber die Möglichkeit, über vorgegebene Kriterien hinaus Rückmeldung zu geben. Das Bündel dieser Äußerungen ist naturgemäß (und wie von uns erhofft) sehr bunt. Die bereits im Fragebogen geäußerte Zufriedenheit mit Produkten allgemein bzw. einzelnen Aspekten wurden hier konkretisiert. Teils gelten die hervorgehobenen Stärken für einzelne Geschäftsstellen bzw. den in ihnen arbeitenden Mitarbeitern/innen, teils werden sie für die Gesamt-DGP gesehen. Natürlich freuen wir uns über dieses (Extra-)Lob, sehen aber keineswegs über auch kritische Anmerkungen hinweg. Diese helfen uns, Ungeklärtes zu regulieren, denkbare Missverständnisse aufzulösen und – insbesondere – offensichtlich Verbesserungsbedürftiges zu optimieren.

6. Ausblick

Sowohl in der Gesamtbewertung als auch in der differenzierten Bewertung der Angebote und Leistungen anhand diverser Kriterien zeigt sich eine insgesamt (sehr) hohe Zufriedenheit der Auftraggeber.

Eine Kundenbefragung hat jedoch nicht das Ziel, möglichst uneingeschränktes (und insgeheim erhofftes) Lob „abzuholen“, sondern sie soll auch Verbesserungswünsche und –bedarfe offenbaren. Auch dieses leistet die diesjährige Kundenbefragung. Die DGP wird in angemessenem zeitlichen Abstand die Befragung wiederholen, um zu eruieren, wie sich die zwischenzeitlich in den „schwächeren“ Feldern ergriffenen Maßnahmen ausgewirkt haben.

Wir danken den Auftraggebern, die uns Rückmeldung gegeben haben, nochmals sehr und hoffen, dass Sie auch an der nächsten Befragung teilnehmen.

Anhang 1: Zufriedenheit insgesamt bzgl. folgender Aspekte

- Rangreihe -

Seriosität	98,5 %
Zuverlässigkeit	98 %
Beratung	96,2 %
Erreichbarkeit	95,6 %
Persönliches Auftreten	94,1 %
Organisation	93,4 %
Kundenorientierung	92,1 %
Flexibilität	89,2 %
Praxisrelevanz	84,7 %
Innovationsbereitschaft	82,9 %
Preis-/Leistungsverhältnis	68,9 %

Anhang 2:

Eignungsuntersuchungen

Zufriedenheit insgesamt: 96,7 %	
Zufriedenheit Einzelaspekte (Rangreihe)	
Seriosität	100 %
Erreichbarkeit	98 %
Zuverlässigkeit	97,9 %
Organisation	97,2 %
Beratung	94 %
Persönliches Auftreten	91,7 %
Treffsicherheit der Prognosen	89,3 %
Kundenorientierung	87,8 %
Praxisrelevanz	85 %
Innovationsbereitschaft	78,1 %
Preis-/Leistungsverhältnis	72,8 %

Anhang 3:

Fort- und Weiterbildung

Zufriedenheit insgesamt: 88,1 %	
Zufriedenheit Einzelaspekte (Rangreihe)	
Seriosität	98,6 %
Erreichbarkeit	98,6 %
Zuverlässigkeit	97,1 %
Beratung	92,4 %
Organisation	91,4 %
Kundenorientierung	89,9 %
Praxisrelevanz	87,9 %
Innovationsbereitschaft	81 %
Preis-/Leistungsverhältnis	64,8 %

Anhang 4:

Assessment-Center

Zufriedenheit insgesamt: 93,8 %	
Zufriedenheit Einzelaspekte (Rangreihe)	
Zuverlässigkeit	100 %
Organisation	100 %
Seriosität	97,8 %
Erreichbarkeit	97,7 %
Beratung	97,7 %
Kundenorientierung	95,6 %
Praxisrelevanz	92,7 %
Innovationsbereitschaft	85,7 %
Preis-/Leistungsverhältnis	78,3 %

Anhang 5:

Weitere Produkte

Coaching und Supervision	9/9
Mitarbeiterbefragung	2/3
PE-Beratung	11/12
OE-Beratung	3/3

Anhang 6:

Zufriedenheit mit Dozenten/innen (Fortbildung)

- Rangreihe -

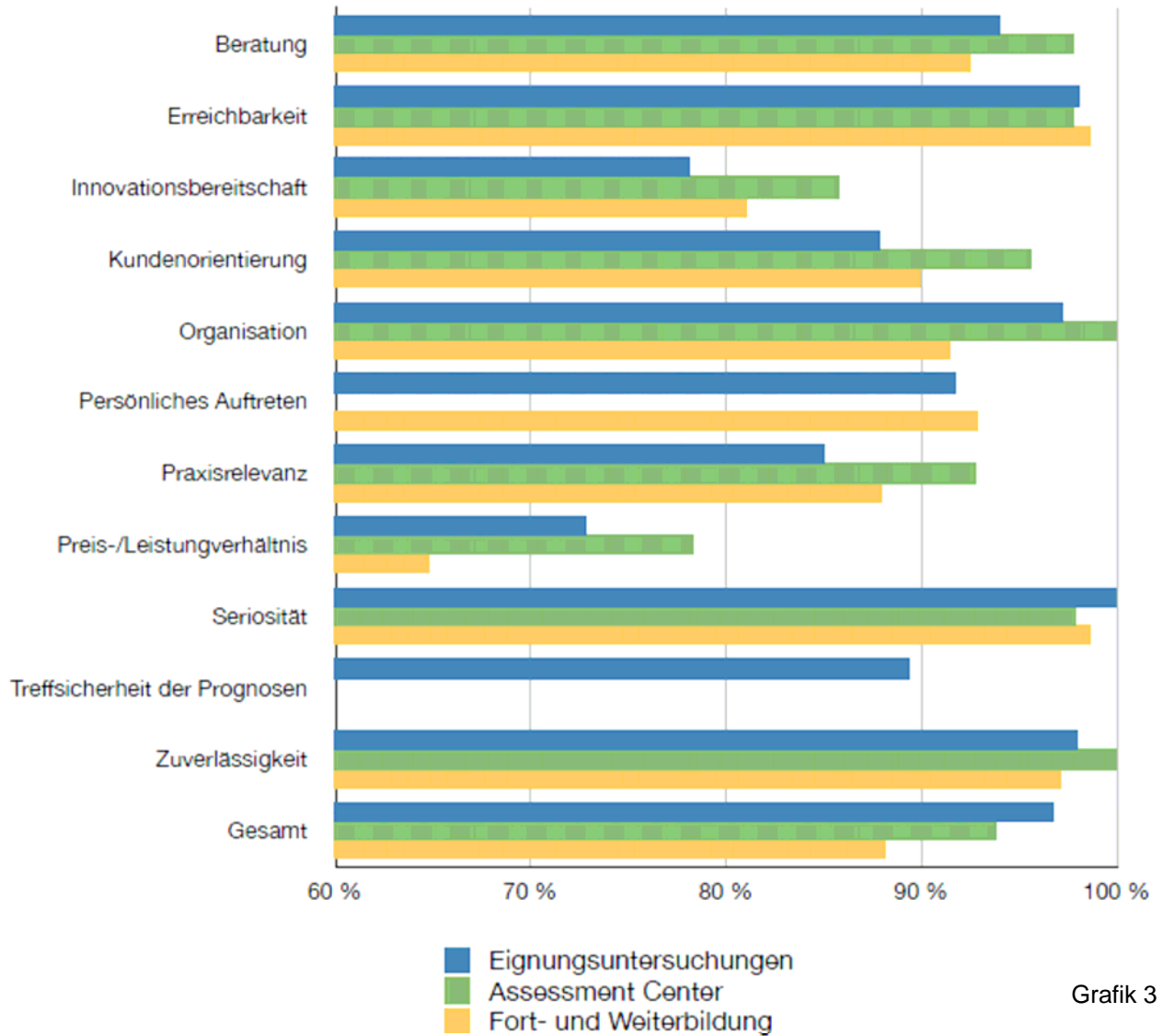
Soziale Kompetenz	94 %
Persönliches Auftreten	92,8 %
Engagement	89,7 %
Flexibilität	88,2 %
Methodenkompetenz	85,5 %

Zufriedenheit Moderatoren/innen (Assessment-Center-Verfahren)

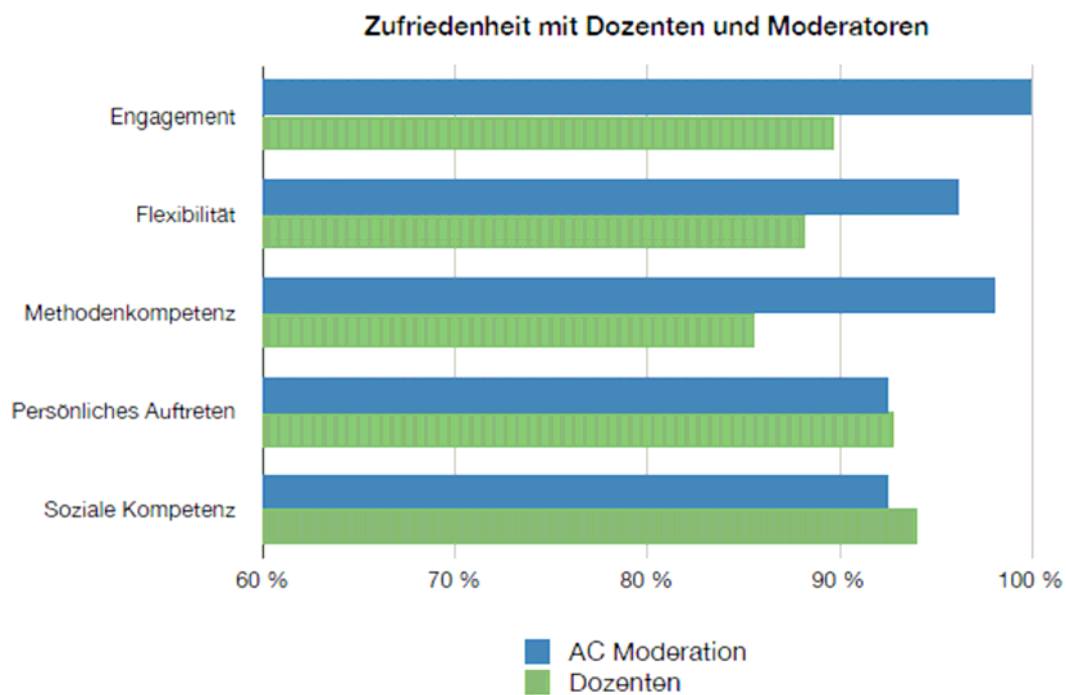
- Rangreihe -

Engagement	100 %
Methodenkompetenz	98,1 %
Flexibilität	96,2 %
Soziale Kompetenz	92,5 %
Persönliches Auftreten	92,5 %

Zufriedenheit mit den einzelnen Produkten



Grafik 3



Grafik 4

Korrespondenz-Anschrift:

DGP e.V.
Dipl.-Psychologe Hubert Faupel
Leiter der Geschäftsstelle Düsseldorf
Grafenberger Allee 32, 40237 Düsseldorf
Tel.: 0211 / 68 85 08 10
faupel@dgp.de