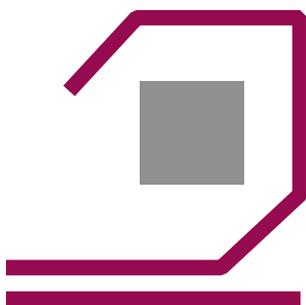


KAPPES & PARTNER Zielgruppenbefragungen



Kappes & Partner
Ringenger Str. 44b
46499 Hamminkeln
Tel. 02852 / 96 15-0
www.kappes.net

Befragungen als Grundlage fundierter Managemententscheidungen

Befragungen sind ein wichtiges Instrument, um den Status Quo und das Verbesserungspotential hinsichtlich zuvor definierter Kriterien aufzuzeigen, die durch ein Controlling-System und betriebswirtschaftliche Kennzahlen nicht ausreichend erfasst werden. Das generierte Wissen kann beispielsweise dazu genutzt werden, interne Prozesse zu verbessern, die Mitarbeitermotivation zu erhöhen, die Weiterempfehlungsrate zu steigern oder den wahrgenommenen Leistungsstand verschiedener Abteilungen/Kliniken zu vergleichen und voneinander zu lernen. Idealerweise werden mehrere Zielgruppen berücksichtigt, um ein 360-Grad-Feedback zu ermöglichen.

Zielgruppen

- **Mitarbeiter** – Sie sind der Motor einer erfolgreichen Einrichtung und entscheidend für die Qualität der Leistungen sowie der Reputation. Darüber hinaus besteht im Mitarbeiterstamm ein enormes Potential an Wissen und Ideen zur Verbesserung, das jedoch im Alltag häufig ungenutzt bleibt. Befragungen ermöglichen es, den Status Quo bestimmter Aspekte zu erfassen sowie den Ideen und Anregungen der Mitarbeiter Gehör zu verschaffen.
- **Patienten** – Regelmäßige Patientenbefragungen gehören selbstverständlich zu einem guten Qualitätsmanagement, sie liefern das „Endergebnis“ einer Reihe von Leistungen. Um das volle Potential auszuschöpfen, sollte sich die Einrichtung allerdings nicht ausschließlich auf Zielgrößen wie Zufriedenheit beschränken, sondern darüber hinaus ursachenspezifische Faktoren miterheben, um das Verbesserungspotential aufzuzeigen und konkrete Implikationen abzuleiten.
- **Zuweiser** – Der zunehmende Wettbewerb der Kliniken lässt ein gutes Verhältnis zu den niedergelassenen Ärzten immer erfolgsrelevanter werden. Einweiser und Nicht-Einweiser bestimmen nicht nur die Fallzahlen einer Klinik, sie beeinflussen auch die Reputation sowie die Effizienz der Prozesse innerhalb einer Klinik. Befragungen legen den Grundstein für ein gutes Zuweisermanagement und können die zentralen Anforderungen einer erfolgreichen Beziehung aufzeigen.

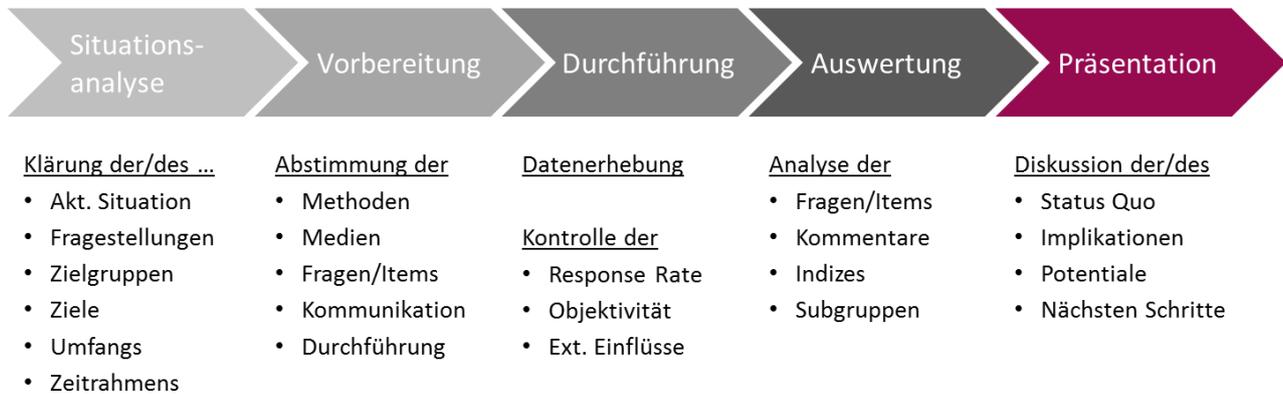
Leistungsinhalte

- **Individuelle Anpassung der Fragebögen** – Selbstverständlich passen wir die Schwerpunktthemen mit den zugehörigen Fragen und Antwortskalen auf Ihre Bedürfnisse und Situation an. Dabei achten wir stets auf die Qualität und spätere Verwertbarkeit der Inhalte.
- **Online & Offline Befragungen** – Ob eine Befragung elektronisch oder in Papierform erfolgversprechender ist, hängt von den gegebenen Umständen und der Zielgruppe ab. Wir bieten beide Formen der Befragung an, gerne auch in Kombination.
- **Quantitative & qualitative (offene) Fragen** – Zusätzlich zu spezifischen Fragen auf einer vorgegebenen Antwortskala lassen wir ausreichend Platz für Freitextantworten und Kommentare, um weiteres Wissen und Ideen zu erfassen.
- **Statistische Auswertung, Interpretation & Präsentation** – Wir verfügen über das statistische und methodische Know-how, Ihre Daten qualitativ hochwertig zu analysieren und zu verwertbaren Aussagen aufzubereiten. Sie erhalten einen Bericht in Form einer ausführlichen Präsentation, die wir gern in Ihrem Haus halten und mit der Audienz diskutieren.
- **Benchmarking** – Wir vergleichen nach Möglichkeit nicht nur die verschiedenen Zielgruppen und Abteilungen, sondern integrieren gerne auch externe Daten (z.B. aus dem Controlling) in die Analyse und Interpretation der Ergebnisse.



Der Befragungsprozess

Wir begleiten unsere Kunden während des gesamten Befragungsprozesses. Dabei haben wir den Prozess in 5 Phasen untergliedert: (1) Vorgespräch mit Analyse der Ausgangssituation, (2) methodische und inhaltliche Vorbereitung der Befragung(en), (3) Durchführung, (4) Statistische Auswertung & Interpretation sowie (5) finale Präsentation der Ergebnisse und Implikationen. Die Phasen mit den einzelnen Aktivitäten sind schematisch im folgenden Bild veranschaulicht:



Um eine hohe Aussagekraft der Ergebnisse gewährleisten zu können, sollte die inhaltliche und methodische Qualität in allen Phasen des Befragungsprozesses, also von der Fragenkonzeption über eine verzerrungsfreie Durchführung bis zur korrekten Analyse und Interpretation, von erfahrenen Fachleuten begleitet und kontrolliert werden.

Ihr Ansprechpartner

Unser Kooperationspartner Prof. Dr. Manuel Stegemann steht Ihnen für ein unverbindliches Vorgespräch zur Verfügung. Gerne unterbreiten wir Ihnen auf Basis Ihres gewünschten Leistungsumfangs (Zielgruppen, Stichprobengröße, methodische Komplexität, etc.) ein individuelles Angebot.



Prof. Dr. Manuel Stegemann

Tel.: 0 28 52 / 96 15-0

Email: personalberatung@kappes.net

