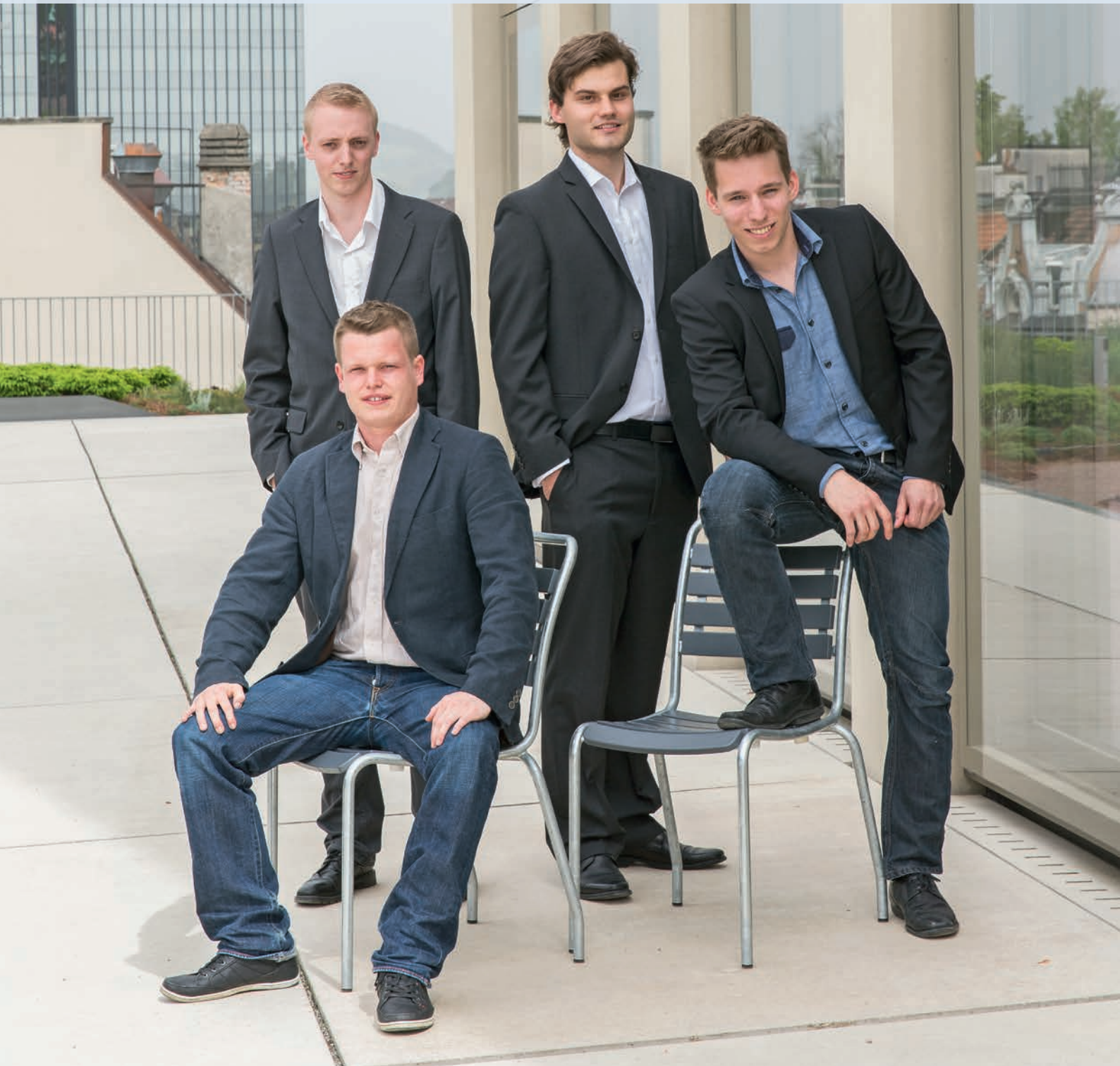


Seit 140 Jahren im Dienste des Kindes

Praxisprojekt Marktforschung für den Tempelacker



qualified



Seit 140 Jahren im Dienste des Kindes

Der Tempelacker feiert 2014 sein 140-Jahr-Jubiläum. Dies ist für die Betriebskommission der Anlass, die Zufriedenheit bei der Kundschaft und den Mitarbeitenden zu messen, um eine Standortbestimmung zu erhalten. Die Ergebnisse und die daraus abgeleiteten Empfehlungen will der Tempelacker für die Weiterentwicklung der Organisation nutzen.

Tempelacker

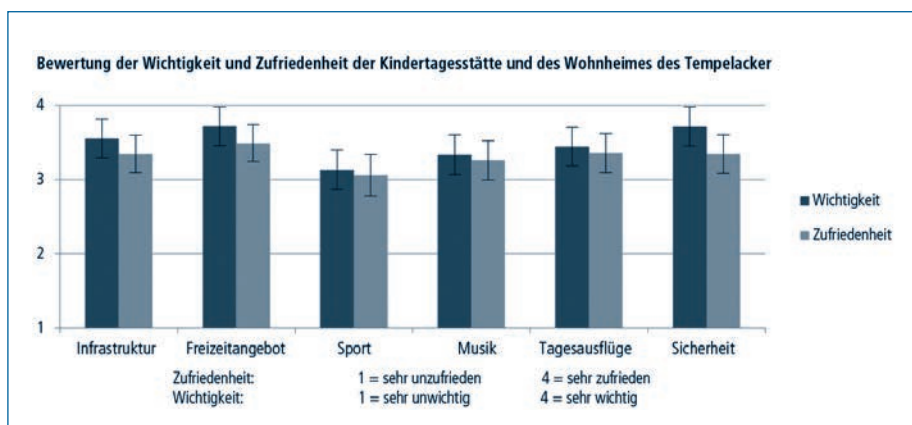
Der Tempelacker in St.Gallen steht seit 140 Jahren im Dienste des Kindes. Heute ist die Institution in den Bereichen Kindertagesstätte, Wohnheim und Therapien für Kinder tätig. Für die politisch und konfessionell neutrale Institution arbeiten zurzeit 95 Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter. Der Name «Tempelacker» steht nicht nur für die Betreuung und Pflege von Säuglingen und Kleinkindern, sondern auch für Qualität, Solidität, Tradition, Fürsorge und Naturverbundenheit.

Methodik

Das Projektteam erarbeitete in einem ersten Schritt mit der Kundschaft Fragebögen für die Zufriedenheitsanalyse, sowohl für die Kundschaft des Tempelackers als auch für die Mitarbeitenden. Beide Befragungen wurden in schriftlicher Form auf dem Postweg durchgeführt. Bei der Totalerhebung wurden insgesamt 1'000 Kundinnen und Kunden und 95 Mitarbeitende befragt. Mit den Ergebnissen konnte eine umfangreiche Analyse erstellt werden. Anhand dieser erarbeitete das Team Empfehlungen von Massnahmen für die Verbesserung der Zufriedenheit bei der Kundschaft und den Mitarbeitenden.

Ergebnisse

Die Rücklaufquote bei der internen Befragung liegt bei rund 73%, die der externen bei rund 32%. Bei den Kundinnen und Kunden ist die Zufriedenheit in allen Bereichen hoch. Die Mitarbeitenden bewerten den Tempelacker als Arbeitgeber überwiegend als gut. Einzig im Bereich der Therapiestellen zeigen sich kleine Unruhen. Zudem sind die Therapeutinnen und Therapeuten mit der jeweiligen Fachleitung zufriedener als mit der Betriebsleitung. Die Rückmeldungen der Kundinnen und Kunden waren durchwegs positiv. Verbesserungspotenzial zeigt sich jedoch im Kundenbeziehungsmanagement. Das vorhandene CRM-System sollte systematischer eingepflegt und aktuell gehalten werden. Damit die Zufriedenheit der Mitarbeitenden gesteigert werden kann, empfiehlt das Team, in regelmässigen Workshops gemeinsam Lösungen zu erarbeiten. Zudem werden unter anderem strukturierte Ein- und Austrittsgespräche empfohlen.



FHS St.Gallen

Hochschule für Angewandte Wissenschaften

PRAXISPROJEKT 2

Marktforschung 2014

Projektteam (v.l.n.r.)

Beat Freitag, Teufen
Samuel Thoma, St.Gallen
Pascal Alge, Widnau, Projektleiter
Marcel Dürr, Marbach

Kundschaft

Tempelacker, St.Gallen
Dr. H.J. Bernet, Präsident Tempelacker
www.tempelacker.ch



Das Team hat sich mit grossem Engagement, Feingefühligkeit und einer schnellen Auffassungsgabe in die Themen unserer sozialen Institution eingearbeitet. Die durchgeführte Kunden- und Mitarbeiterbefragung hat zu bedeutenden Erkenntnissen geführt und die vom Projektteam vorgeschlagenen Massnahmen können grösstenteils umgesetzt werden.

Coach

FHS St.Gallen
Gustavo Weber, Betriebsökonom



Das Projektteam hat sich mit grossem Einsatz in das neue Fachgebiet eingearbeitet. Das Vorgehen wurde laufend mit der Kundschaft abgestimmt. Die Auswertungen wurden umfassend und praxisnah erstellt. Die Studenten haben eine gute Teamarbeit geleistet. Die Ergebnisse der Arbeit haben für die Kundschaft einen hohen Nutzen.