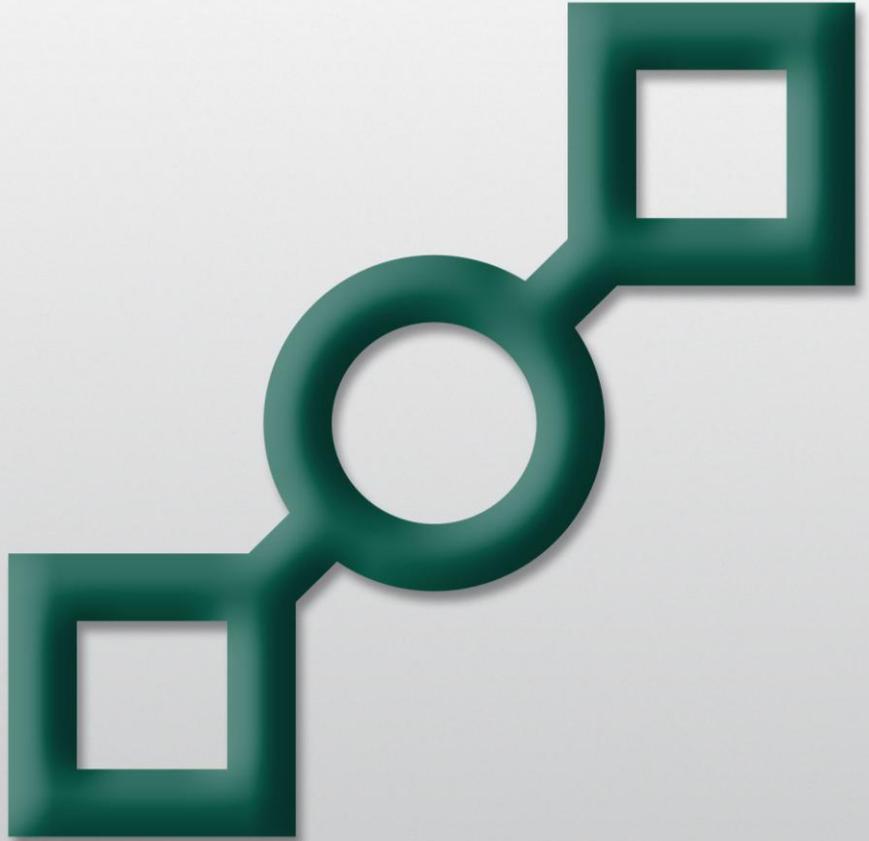


# BEFRAGUNGS MANAGER

Ergebnisse der Kundenbefragung

21.01.2015 bis 27.02.2015



Tübingen, Juni 2015

## Herzlichen Dank!

Wir möchten uns ganz herzlich für die rege Teilnahme an unserer Kundenbefragung im Frühjahr 2015 bedanken. Die konstruktiven Anregungen und Vorschläge haben uns sehr dabei geholfen, unseren Service weiter zu optimieren.

In dieser Präsentation möchten wir nun die wichtigsten Befragungsergebnisse aufzeigen sowie die Änderungen vorstellen, die aus den Anregungen unserer Kunden entstanden sind.

## Einsatzgebiete des Befragungsmanagers

 „ In welchem Rahmen nutzen Sie den Befragungsmanager?“  
(Mehrfachnennungen möglich)

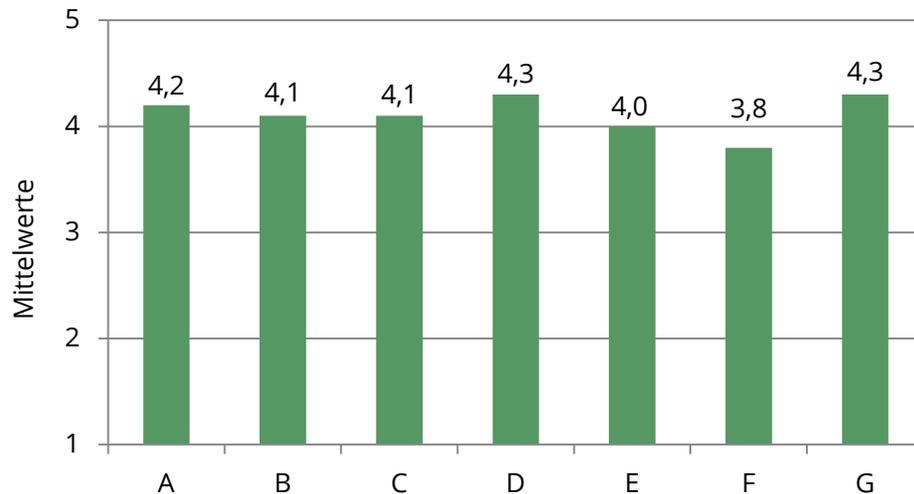
- ▶ Qualitätsmanagement (91,7%)
- ▶ Schüler-Lehrer-Feedback (75%)
- ▶ Elternbefragungen (41,7%)
- ▶ Schülerprojekte (37,5%)
- ▶ Berufsorientierung (20,8%)
- ▶ Lehrergesundheit (16,7%)
- ▶ Kooperationen mit externen Partnern (16,7%)
- ▶ Öffentlichkeitsarbeit (12,5%)
- ▶ Sonstiges (8,3%)

 Der Befragungsmanager hat zahlreiche Einsatzgebiete und wird insbesondere als Instrument im Bereich Qualitätsmanagement sowie für das Schüler-Lehrer-Feedback genutzt.

# Funktionen des Befragungsmanagers



## Mittelwerte



**ABBILDUNG 1:** Mittelwerte der Angaben der Befragten zu den Funktionen des Befragungsmanagers (1 = „trifft überhaupt nicht zu“, 5 = „trifft vollkommen zu“)



Alle Mittelwerte liegen deutlich im oberen Bereich.

Besonders hervorzuheben sind der **übersichtliche Aufbau** sowie die **leichte Verständlichkeit** des Befragungsmanagers.

Außerdem geben die Befragten an, dass sich ihr **Arbeitsaufwand** durch das Tool **verringert** habe.

- A: Der Befragungsmanager ist übersichtlich aufgebaut.
- B: Das Design des Befragungsmanagers ist ansprechend.
- C: Der Befragungsmanager ist insgesamt leicht zu bedienen.
- D: Die Funktionen zur Fragebogenerstellung sind leicht verständlich.
- E: Die Funktionen zum Anlegen von Befragungen sind leicht verständlich.
- F: Die Ergebnisdarstellung ist übersichtlich.
- G: Durch den Befragungsmanager hat sich mein Arbeitsaufwand verringert.

## Anmerkungen zu den Funktionen des Befragungsmanagers

*„Der Auszug einzelner Fragen bzw. Ergebnisse fehlt.“*

- ▶ **Anmerkung MTO:** Seit der umfangreichen Überarbeitung im April 2014 ist es möglich, unter „Ergebnisse – drucken“ einzelne Fragen an- bzw. abzuwählen.

*„Die Ergebnisdarstellung (PDF) bei der Zusammenfassung der Durchschnittswerte ist teilweise unbefriedigend, da nicht immer alle Items dargestellt werden.“*

- ▶ **Anmerkung MTO:** Aufgrund dieses Hinweises wurde die Ergebnisdarstellung noch einmal überarbeitet und angepasst, sodass in der Zusammenfassung der Durchschnittswerte nun alle Items angezeigt werden.

*„Es wäre wünschenswert, wenn die Ergebnisse auch als z. B. Word-Format angezeigt werden.“*

- ▶ **Anmerkung MTO:** Eine solche Ausgabe ist vorerst nicht vorgesehen. Bei potentiellen, weiteren Überarbeitungen in der Zukunft, wird diese Angabe jedoch Berücksichtigung finden.

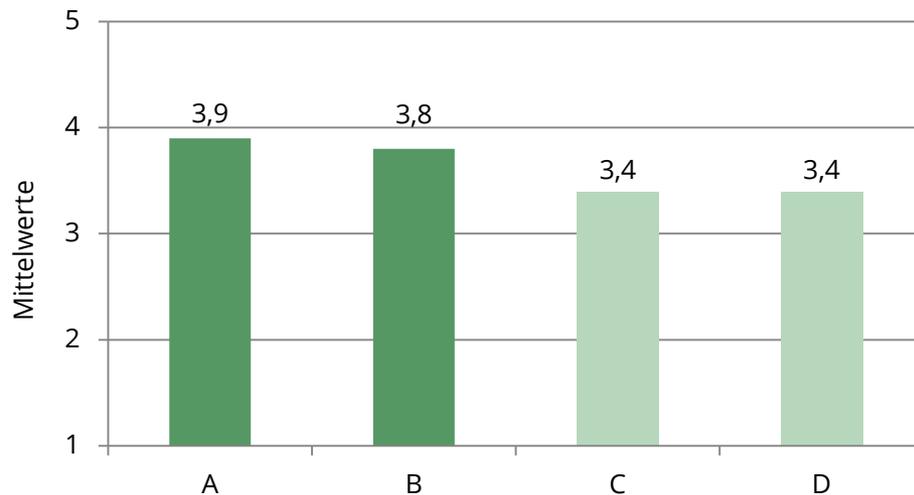
*„Es sollten mehr gruppierte Fragen möglich sein. Zudem sollten auch polarisierte Fragetypen aufgenommen werden.“*

- ▶ **Anmerkung MTO:** Nach der umfangreichen Überarbeitung im April 2014 ist es nun möglich, unbegrenzt viele „gruppierte Fragen“ in den Fragebogen zu integrieren (siehe Leitfaden). Die Aufnahme von polarisierten Fragetypen ist momentan nicht vorgesehen.

## Leitfaden und FAQ-Liste zum Befragungsmanager



### Mittelwerte



**ABBILDUNG 2:** Mittelwerte der Angaben der Befragten zum Leitfaden und der FAQ-Liste des Befragungsmanagers (1 = „trifft überhaupt nicht zu“, 5 = „trifft vollkommen zu“)



Knapp 46% der Befragten nutzen den Leitfaden zum Befragungsmanager. Die FAQ-Liste nutzen hingegen nur 21% der Befragten.

Der **Leitfaden** ist leicht zu verstehen und unterstützt die Arbeit mit dem Befragungsmanager.

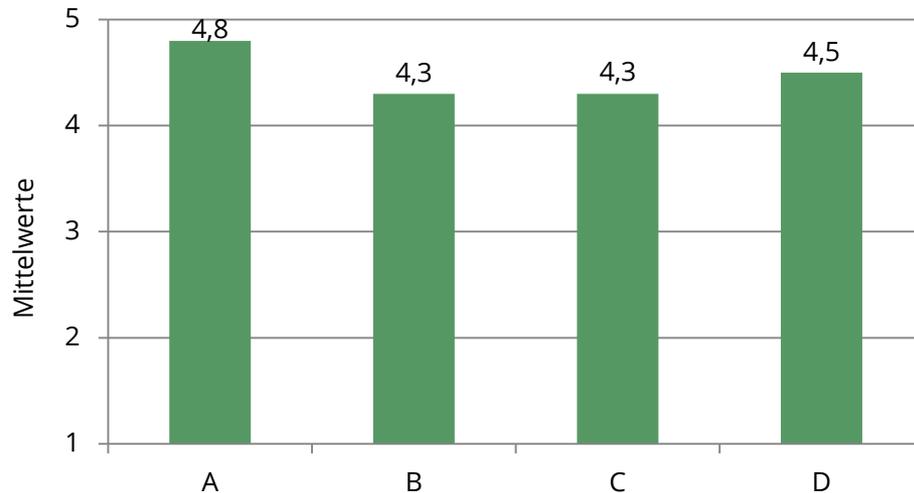
In der **FAQ-Liste** sind viele Fragen wiederzufinden und sie bietet eine Hilfestellung bei der Arbeit mit dem Befragungsmanager.

- A: Die Erklärungen im Leitfaden sind leicht zu verstehen.
- B: Der Leitfaden hilft mir bei der Arbeit mit dem Befragungsmanager.
- C: Ich kann meine Fragen in der FAQ-Liste wiederfinden.
- D: Die FAQ-Liste hilft mir bei meiner Arbeit mit dem Befragungsmanager.

## Persönlicher Support zum Befragungsmanager



### Mittelwerte



**ABBILDUNG 3:** Mittelwerte der Angaben der Befragten zum persönlichen Support des Befragungsmanagers (1 = „trifft überhaupt nicht zu“, 5 = „trifft vollkommen zu“)



Die Hälfte der Befragten geben an, den persönlichen Support schon einmal in Anspruch genommen zu haben.

Alle Mittelwerte liegen deutlich im oberen Bereich. Der **Kundenservice** ist **gut erreichbar** und die **Probleme können** durch den Support **gelöst werden**.

Insgesamt sind die Befragten mit dem Kundenservice sehr zufrieden.

A: Die Beratung ist freundlich.

B: Der Kundenservice ist gut erreichbar.

C: Meine Probleme können durch den Support gelöst werden.

D: Insgesamt bin ich mit dem Kundenservice zufrieden.

## Allgemeine Anmerkungen zum Befragungsmanager

*„Er ist ein sinnvolles und hilfreiches Werkzeug für meine Arbeit.“*

*„Insgesamt eine Erleichterung. Ich werde die Anwendung an KollegInnen weiterempfehlen.“*

*„Sinnvolles Instrument, das Qualitätsmanagement ermöglicht.“*

*„Wir sind sehr zufrieden damit. Gute Sache, um Daten schnell erheben und auswerten zu können.“*

# Optimierung der Software

## Ergebnisausgabe per PDF

- ▶ Anpassung der Schriftgröße, Zeilenabstände und Silbentrennung
- ▶ Anpassung der Legenden bei den Grafiken (v. a. bei langen Bezeichnungen)
- ▶ Automatische Anpassung der Schriftgröße bei langen Texten

## Integration des Leitfadens und der FAQ-Liste in die Software

- ▶ Der Leitfaden mit nützlichen Praxis-Tipps und die FAQ-Liste zum Befragungsmanager können nun auch direkt in der Software heruntergeladen werden.

## Ausbesserung und Behebung kleinerer Fehler

## Befragungsmanager Version 3.0 (01.04.2014)

Seit dem 01. April 2014 steht die aktualisierte Version des Befragungsmanagers (Version 3.0) mit folgenden Neuerungen zur Verfügung:

- ▶ **Neues, modernes Layout – auch für Tablets optimiert**
- ▶ **Neue Funktion: Voreingestellte Fragebogen**
  - ▶ Unter diesem neuen Menüpunkt stehen Fragebogen-Vorlagen zu verschiedenen Schulthemen (z. B. Individualfeedback, Schüler-Lehrer-Interaktion) zur Verfügung, die einfach in das schuleigene Portfolio übernommen und individuell angepasst werden können.
- ▶ **Neue Funktion: Fragebogengestaltung**
  - ▶ Formatierungen sind nun auch im Antwortfeld möglich.
  - ▶ Komplette Fragebogenseiten können kopiert werden.
  - ▶ Es ist nun möglich, beliebig viele „gruppierte Fragen“ einzubauen (vorher max. 2).
- ▶ **Neue Funktion: Befragungen**

Befragungen können jetzt über die Integration eines eigenen Logos individualisiert werden.

## Befragungsmanager Version 3.0 (01.04.2014)

Seit dem 01. April 2014 steht die aktualisierte Version des Befragungsmanagers (Version 3.0) mit folgenden Neuerungen zur Verfügung:

▶ **Neue Funktion: Ergebnisse**

- ▶ Es werden nun auch Ergebnisse von abgebrochenen Befragungen gespeichert. Bei der Auswertung hat man die Möglichkeit, alle oder aber nur abgeschlossene Ergebnisse auszuwählen.
- ▶ Es können jetzt auch nur ausgewählte Ergebnisse (anstatt bisher nur alle Ergebnisse) in das Ergebnis-PDF übernommen werden.

▶ **Neu: Leitfaden und FAQ-Liste**

- ▶ Es steht nun allen Kunden der Leitfaden zum Befragungsmanager zur Verfügung. Dieser bietet neben den Beschreibungen der Funktionen auch wertvolle Praxis-Tipps. Zusätzlich gibt es eine FAQ-Liste mit den am häufigsten gestellten Fragen und Antworten. Beide Dokumente können Sie unter [www.befragungsmanager.de](http://www.befragungsmanager.de) herunterladen. *Download jetzt auch in der Software direkt möglich.*

▶ **Neue Nutzungsmodelle und Preise:**

- ▶ Das BASISPAKET (bis zu 5 Benutzerzugänge) kostet 139,- Euro / Jahr (inkl. MwSt.)
- ▶ PREMIUMPAKET (unbegrenzte Anzahl an Benutzerzugängen) kostet 289,- Euro / Jahr (inkl. MwSt.)
- ▶ **In beiden Fällen ist der Befragungsmanager jetzt günstiger!**

*Themenleiterin Berufsorientierung*

**Corinna Balonier**

Dipl. Psychologin  
Dipl. Betriebswirtin (DH)  
Produktmanagerin

Schweickhardtstraße 5  
72072 Tübingen  
+49 (0)7071 / 9101-5  
c.balonier@mto.de  
www.mto.de

