

Der echte **BLICK** auf Qualität und Prozesse –
oder «Gut ist nicht immer genügend!»

Benchmarking – sicht- und erfahrbare Stärken durch strukturierte Umfragen

Umfragen bei Klienten, Mitarbeitern, Zuweisern, Auftraggebern oder Angehörigen sind wichtige Instrumente für die strategische und operative Unternehmensentwicklung und die Positionierung im Markt.

Einzig strukturierte Umfragen innerhalb einer Branche ermöglichen einen echten Blick auf die Ergebnisse. Vergleiche zu «Best practice»-Unternehmen sind möglich, und das Resultat wird gewichtet. Gut ist nicht immer genügend. Im Zentrum steht die Frage: «Wie gut sind wir im Vergleich zur Branche?» Wenn wir uns z. B. mit einer hervorragenden Küche positionieren, müssen wir uns deutlich vom Branchenschnitt abheben oder gar die Besten sein. Ist ein Ergebnis zwar «gut», aber klar unter dem Branchenschnitt, deutet dies darauf hin, dass interne Prozesse hinterfragt werden sollten.

Internes Benchmarking ist für Abteilungen, Kooperationen, Netzwerke und Filialen ein hervorragendes Steuerungsinstrument. Ergebnisse jeder Einheit werden mit der Gesamtunternehmung verglichen. Dies schafft eine besondere Motivation und hilft abteilungsspezifische Herausforderungen rasch auf den Punkt zu bringen.

Periodenvergleiche machen Entwicklungen und Fortschritte sichtbar. Sie unterstützen damit auch die Motivation der an Veränderungsprozessen beteiligten MitarbeiterInnen. Wir empfehlen, die Umfrage alle zwei bis drei Jahre zu wiederholen.

Das Benchmarking von Signa garantiert eine einfache, anonyme und zuverlässige Durchführung. Sämtliche Daten werden mit grösster Sorgfalt behandelt. Weder Auftraggeber noch MitarbeiterInnen können Rückschlüsse auf einzelne Personen ziehen. In der Datenaufbereitung erfolgt in einem ersten Schritt eine Plausibilitätsprüfung, danach eine Komprimierung durch Kennzahlenbildung und eine übersichtliche Darstellung in BSC-Logik.

Wichtig bei allen Umfragen ist der multiperspektivische Ansatz. Unser Ziel ist es, wissenschaftliche Standards für transparente, praxisrelevante Entscheidungsgrundlagen fruchtbar zu machen. Zufriedenheit, interne Prozesse, Rahmenbedingungen, Partizipation, Image etc. werden klar und objektiv verglichen.

Urs Baumgartner, Partner Signa AG



Datensätze

- _ 85 000 Rückmeldungen von Nutzern
- _ 20 000 Rückmeldung von MitarbeiterInnen
- _ 1 500 Rückmeldungen von Institutionen

Branchen

- _ Wohnheime und Werkstätten
- _ Alters- und Pflegeheime
- _ Kliniken, Schulen etc.