

Das Projekt "Kundenzufriedenheit" im Bundesamt für Unterstützungstruppen

Autor(en): **Trick, Jürg**

Objektyp: **Article**

Zeitschrift: **ASMZ : Sicherheit Schweiz : Allgemeine schweizerische Militärzeitschrift**

Band (Jahr): **169 (2003)**

Heft 2

PDF erstellt am: **03.08.2024**

Persistenter Link: <https://doi.org/10.5169/seals-68612>

Nutzungsbedingungen

Die ETH-Bibliothek ist Anbieterin der digitalisierten Zeitschriften. Sie besitzt keine Urheberrechte an den Inhalten der Zeitschriften. Die Rechte liegen in der Regel bei den Herausgebern. Die auf der Plattform e-periodica veröffentlichten Dokumente stehen für nicht-kommerzielle Zwecke in Lehre und Forschung sowie für die private Nutzung frei zur Verfügung. Einzelne Dateien oder Ausdrucke aus diesem Angebot können zusammen mit diesen Nutzungsbedingungen und den korrekten Herkunftsbezeichnungen weitergegeben werden. Das Veröffentlichen von Bildern in Print- und Online-Publikationen ist nur mit vorheriger Genehmigung der Rechteinhaber erlaubt. Die systematische Speicherung von Teilen des elektronischen Angebots auf anderen Servern bedarf ebenfalls des schriftlichen Einverständnisses der Rechteinhaber.

Haftungsausschluss

Alle Angaben erfolgen ohne Gewähr für Vollständigkeit oder Richtigkeit. Es wird keine Haftung übernommen für Schäden durch die Verwendung von Informationen aus diesem Online-Angebot oder durch das Fehlen von Informationen. Dies gilt auch für Inhalte Dritter, die über dieses Angebot zugänglich sind.

Das Projekt «Kundenzufriedenheit» ...

... im Bundesamt für Unterstüztungsgruppen (BAUT)

Mit dem Projekt Kundenzufriedenheit, das auf der Befragung betroffener, ausgewählter Kundengruppen basiert, werden heute die Stärken und Schwächen der Offiziersausbildung transparent. Allen interessierten Führungskräften steht ein gutes, automatisiertes Instrument zur Messung der erbrachten Leistungen zur Verfügung. Ein konstruktiver Prozess zur Weiterentwicklung der Offiziersausbildung kann und soll ausgelöst werden.

Als Konsequenz daraus sollte im Sinne der ständigen Verbesserung das Instrument zielgerichtet auch in der AXXI angewendet werden.

Jürg Trick

Im Rahmen der Weiterentwicklung unseres Qualitäts-Management-Systems in Richtung «Umfassende Qualität» (TQM) wurde im Jahr 1998 entschieden, die zentrale Frage der Kundenzufriedenheit zu überprüfen.

Die wichtigsten Zielsetzungen

- Die Kundenzufriedenheit in den Offizierschulen erhöhen und damit einen Beitrag zur Sicherung des Kadernachwuchses BAUT leisten.
- Das Verbesserungspotenzial erfassen und erkennen.
- Den Prozess der ständigen Verbesserung nach TQM einleiten.
- Die Erwartungen der ausgewählten Kundengruppen zur gebotenen/erlebten Dienstleistung erkennen.

Das Vorgehen

Das Festlegen des Untersuchungsbereichs

In unserem Unternehmenshandbuch wird der Kunde wie folgt definiert:

- Kommandanten von Formationen;
- jede Person, die von uns eine spezifische Dienstleistung anfordert und/oder erhält.

Da alle Beteiligten mit diesem Projekt Neuland betreten, war es wichtig, eine überschaubare Anzahl Personen als «Kunden des BAUT» zu definieren. Dabei stellte sich bald das Produkt «Offiziersausbildung» als idealer Untersuchungsbereich heraus. Später wurden dann zusätzlich auch die Zugführer als zu befragende Kundengruppe definiert. Dies ermöglichte eine ganzheitliche Betrachtung der «Offiziersausbildung» (OS und Praktischer Dienst).

Die vom Inspektor der Unterstüztungsgruppen eingesetzte Arbeitsgruppe war sich dabei sehr wohl bewusst, dass das BAUT über weitere Kunden/Dienstleistungsbereiche verfügt, deren Aussagen genau so interessant und wichtig zu erfassen wären.

Die Erfahrungen aus der Kundenbefragungspraxis sowie die nun selber gemachten Erfahrungen lassen uns an dieser Aussage festhalten. Bei der Auswertung ist aufgefallen, dass in Schulen, in denen der Namensnennung keine besondere Aufmerksamkeit geschenkt wurde, die Fragebogen sorgfältiger und differenzierter ausgefüllt wurden.

Die Auswertung

Die am Projekt beteiligte Stabsstelle Unternehmensplanung und Controlling (Stt UPC) im Heer befasste sich als neutrale Stelle mit der Datenerfassung und deren Auswertung.

Alle Fragen wurden im Fragebogen auf einer Skala von 1 bis 4, unterschieden zwischen Zufriedenheit und Wichtigkeit, bewertet:

- Zufrieden, wichtig ☺☺ = 4
- Eher zufrieden, eher wichtig ☺ = 3
- Eher unzufrieden/unwichtig ☹ = 2
- Unzufrieden, unwichtig ☹☹ = 1

Bei der Auswertung lassen sich so die beurteilten Themen in ein 4-Quadranten-Schema einordnen. Mit Hilfe dieses Schemas kann in der Folge jedes beobachtete Thema je nach Lage im Quadranten einer der vier Handlungsstrategien zugeordnet werden.

Die Entwicklung der Fragebogen

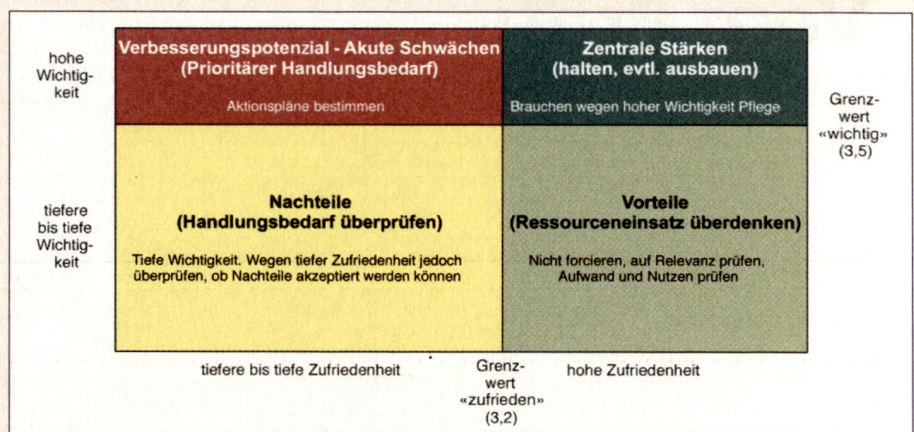
Als Erstes definierte die Arbeitsgruppe die Themenbereiche, die dann in qualitativen Interviews mit Aspiranten überprüft und mit Fragestellungen ergänzt wurden. Daraus resultierte der erste Fragebogen. Ausgewählte Beteiligte überprüften den Fragebogen auf Aufbau, Logik und Verständlichkeit der Fragen. Anschliessend wurde dieser an alle Offiziere, welche die OS im Jahre 1998 absolviert hatten, verschickt.

Aufbau der Fragebogen

Die Arbeitsgruppe hat sich während des Projekts immer wieder für eine Beibehal-

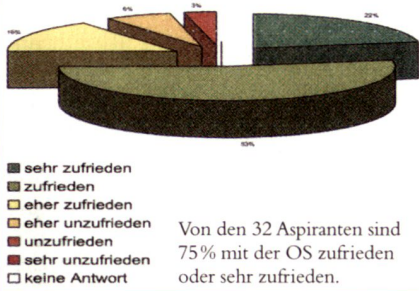
Aufwand und Ertrag		Zufriedenheit				Wichtigkeit			
		☺☺	☺	☹	☹☹	wichtig	eher wichtig	eher unwichtig	unwichtig
2	Nutzen: Haben Sie....								
2.1	Führungserfahrung gesammelt, den persönlichen Führungsstil erlebt und verbessert?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2.2	die eigene körperliche Leistungsgrenze / Belastungsgrenze kennengelernt?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2.3	die eigene psychische Leistungsgrenze / Belastungsgrenze kennengelernt?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2.4	ein Brevet / Zertifikat erworben, das auch zivilen Wert hat (z. B. Sprengbrevet, Informatik Zertifikat, SI.RG-Brevet, ...)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Schema der Auswertung und zugehörige Handlungsstrategien (4-Quadranten-Schema)



Gesamteindruck

Frage 1: Wie sind Sie rückblickend mit Ihrer OS zufrieden?



Die Berichterstattung

Pro Schule wurde ein Bericht mit den Ergebnissen angefertigt. Dabei wurde der Gesamteindruck ausgewiesen sowie pro Thema (z. B. Kultur/Klima) eine Auswertung im 4-Quadranten-Schema erstellt.

Auswertung auf einen Blick

Die Verwendung der Resultate

Die Arbeitsgruppe entwickelte eine Lösung, welche den Einbezug aller drei Führungsstufen (Inspektor Unterstützungstruppen, Ausbildungschef und Schulkommandant) in die Verbesserungsplanung beinhaltet. Damit wurde sichergestellt, dass die erkannten Verbesserungsbereiche auf derjenigen Stufe in Angriff genommen werden, auf der eine möglichst optimale und nachhaltige Lösung garantiert ist.

Die Verbesserung des Instrumentes

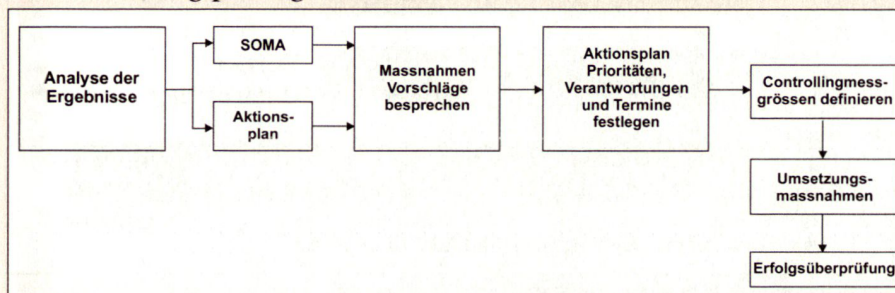
Im Verlaufe des Projektes ist die Erfassung der Daten kontinuierlich verbessert worden. Die Berichte wurden auf Anregung der Empfänger laufend überarbeitet und ihre Aussagekraft optimiert.

Resultate aus dem Projekt aus Sicht der Beteiligten

In den Jahren 1998 bis 2001 wurden insgesamt fünf offizielle Befragungsrunden durchgeführt. Im Anschluss an die letzten Befragungen im Herbst 2001 wurden den involvierten Kommandanten, Ausbildungschefs, dem Inspektor der Unterstützungstruppen und der Stabsstelle Unternehmensplanung und Controlling folgende Fragen gestellt:

- Resultate aus Ihrer Sicht
- Lehren/Konsequenzen (zukunftsorientiert)

Die Verbesserungsplanung



- Anträge
- Offene Fragen/Bemerkungen

Nachstehend einige der wichtigsten Aussagen.

Kdt OS: Die Resultate sind aussagekräftig. Positive wie negative «Ausreisser» geben unter anderem interessante Hinweise aus der wirtschafts- und sozialpolitischen Bevölkerungsbewegung. Bei Kommandowechsel sind die Erkenntnisse von Vorteil. Die Auswertung auf Stufe Klasse fehlt als Erkenntnis für eine zielgerichtete Organisationsentwicklung. Die geschaffene «Liste der Verbesserungsmassnahmen» unterstützt die Umsetzung der gesetzten Ziele durch die Mitarbeitenden wie auch der vorgeetzten Stellen.

Ausbildungschefs BAUT: Das wissenschaftliche Vorgehen verlieh dem Projekt die nötige Professionalität und Glaubwürdigkeit. Die Fragebogen sind ausgewogen und berühren zentrale Gegebenheiten der Ausbildung und des Dienstbetriebes. Bei kleinen Schulbeständen müssen die Gesetzmässigkeiten der Statistik (z. B. gewichtete Mittelwerte) beachtet werden, damit die Aussagen repräsentativ wirken und nicht wegen vereinzelter Ausreisser zu unnötigen Diskussionen führen.

Die Schulkommandanten schätzen, dass sich der Inspektor der Unterstützungstruppen persönlich um das Feedback kümmert und Verbesserungsvorschläge gemeinsam ausgearbeitet werden. Das Produkt «Kundenzufriedenheit» sollte in der Armee XXI einen festen Platz finden.

Inspektor der Unterstützungstruppen: Das Projekt «Kundenzufriedenheit» hat Stärken und Schwächen unserer Offiziersausbildung transparent gemacht, die mit den bisherigen Controlling-Instrumenten kaum zum Vorschein gekommen wären. Obwohl der Aufwand beträchtlich war, hat sich dieser gelohnt.

Die Befragungen haben auf den Stufen Schulkommandant, Ausbildungschef und Inspektor konstruktive Prozesse ausgelöst, welche zur Weiterentwicklung unserer Offiziersschulen sehr nützlich sind.

Das Instrument stellt eine gute Ergänzung zur Schlussinspektion dar.

Stabsstelle Unternehmensplanung und Controlling:

Das geplante Vorgehen und die Methodik waren richtig und fundiert. Als ein wichtiger Erfolgsfaktor ergibt sich, dass zu Beginn des Projektes klar abgegrenzt werden muss, welche Bereiche man untersuchen und welche Informationen es zu erschliessen gibt, bevor man an die Erarbeitung der Fragebogen geht.

Bestechend ist die klare Aussagekraft des 4-Quadranten-Schemas. Die Beurteilung der Wichtigkeit durch die Befragten kann und soll bei der Analyse der Resultate innerhalb von übergeordneten Zielen und Zielkonflikten gesehen und diskutiert werden. Gerade diese Diskussion erlaubt es, angestrebte und erreichte Ziele zu erkennen, zu hinterfragen und evtl. neu zu definieren.

Erkenntnisse und Konsequenzen

■ Mit dem Projekt Kundenzufriedenheit liegen die Stärken und Schwächen unserer Offiziersausbildung heute nachvollziehbar vor. Interessante Diskussionen und Zielfindungen haben sich daraus ergeben.

■ Von Beginn an muss auf eine offene, verantwortungsvolle und nachvollziehbare Kommunikation geachtet werden. Dazu braucht es eine führende und koordinierende Stelle.

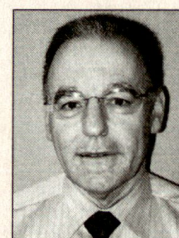
■ Das Zusammentragen von Daten und Meinungen darf nie zu einem «Datenfriedhof» verkommen, eine kontinuierliche Verwendung der Resultate muss konsequent geplant und durchgeführt werden.

Rahmenbedingungen für den Erfolg

■ Wichtig ist der Wille der Führung, das weitere Vorgehen nach der Auswertung im Sinne einer «Produkteentwicklung» zu vereinbaren und die Massnahmen für die Zielerreichung zu besprechen.

■ Kundenzufriedenheit darf nie Selbstzweck werden, sondern muss sich abzeichnenden Veränderungen anpassen und ist eine Basis für die «Lernende Organisation».

■ Im Sinne der ständigen Verbesserung sollte das Instrument «Kundenzufriedenheit» zielgerichtet auch in der A XXI resp. in den Lehrverbänden angewendet werden. Die entsprechenden Kunden- und Themenbereiche sind zu erarbeiten. ■



Jürg Trick,
Chef Abt Koordination
und Steuerung, BAUT,
3003 Bern.