

Auswertung Kundenumfrage Arge Verdi

Arge Integration Ostschweiz
Rorschacher Strasse 1
Postfach 61
9004 St. Gallen

+41 71 228 33 92
verdi.ruediger@arge.ch

Inhaltsverzeichnis

Allgemeine Informationen	2
Resultate Umfrage Bestellende Personen	3
Resultate Umfrage Gesprächsführende Personen	9

Allgemeine Informationen

Der Link zu den Umfragen wurde per Mail an 3'500 Kunden von Arge Verdi versandt. Es gab eine Umfrage für „Bestellende Personen“ und eine für „Gesprächsführende Personen“. Die Umfrage war vom 27.5.2020 bis zum 18.6.2020 geöffnet. Die Rücklaufquote betrug mit rund 1200 Antworten erfreuliche 35%.

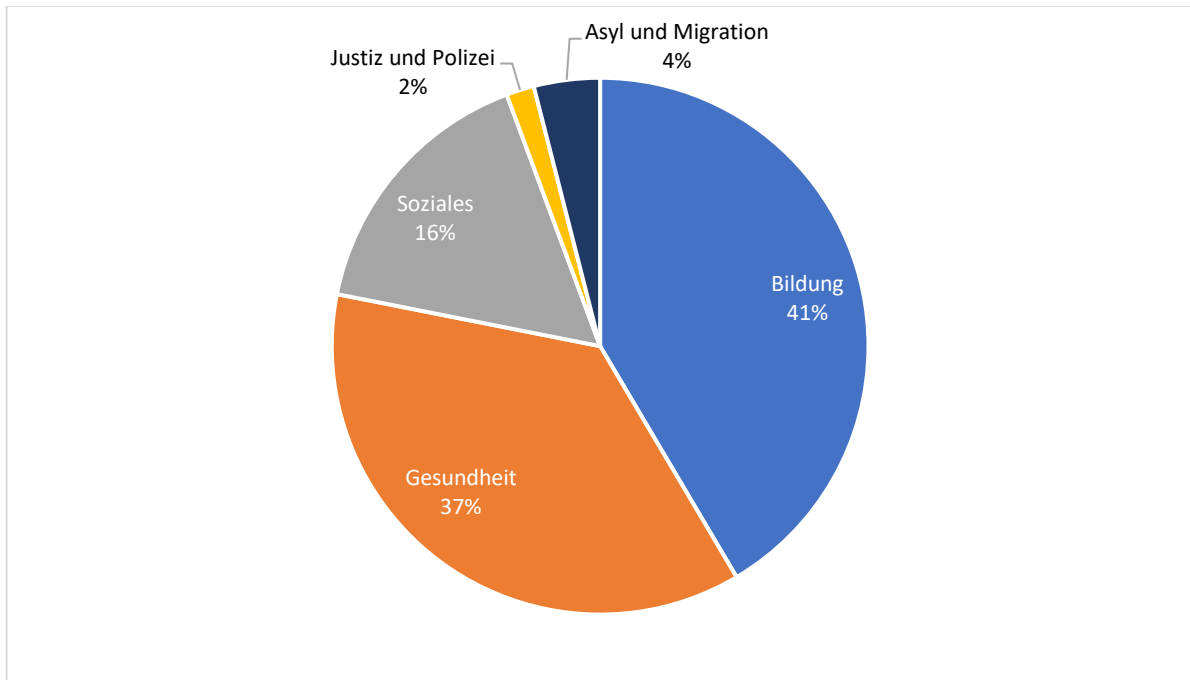
Die Umfrage wurde mit Hilfe des Online-Tools „SurveyMonkey“ durchgeführt und ausgewertet. Die Anonymität der Teilnehmenden wurde jederzeit gewahrt und es können aufgrund der erhaltenen Antworten keine Rückschlüsse auf Arge Verdi-Kunden gezogen werden. Alle aufgeführten Fragen in diesem Dossier entsprechen exakt dem Wortlaut der Frage aus der Online-Umfrage. Die Anzahl der totalen Beantwortungen ist nach jeder Frage angegeben.

Bei Rückfragen zu unserer Umfrage können sie sich jederzeit bei Michèle Rüdiger-Wallach melden (telefonisch unter 071 228 33 92 oder per E-Mail verdi.ruediger@arge.ch). Gerne erteilen wir ihnen detaillierte Auskünfte zu unserer Umfrage.

St. Gallen, 19.10.2020

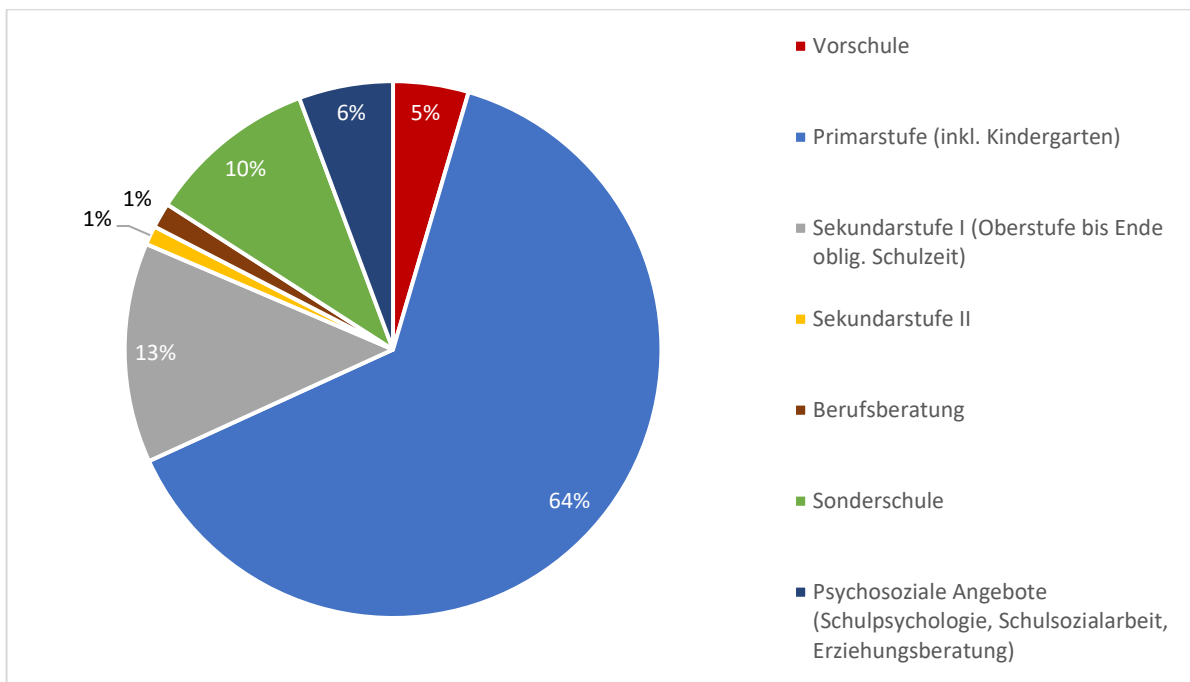
Resultate Umfrage Bestellende Personen

1. In welchem Bereich ist Ihre Organisation tätig?



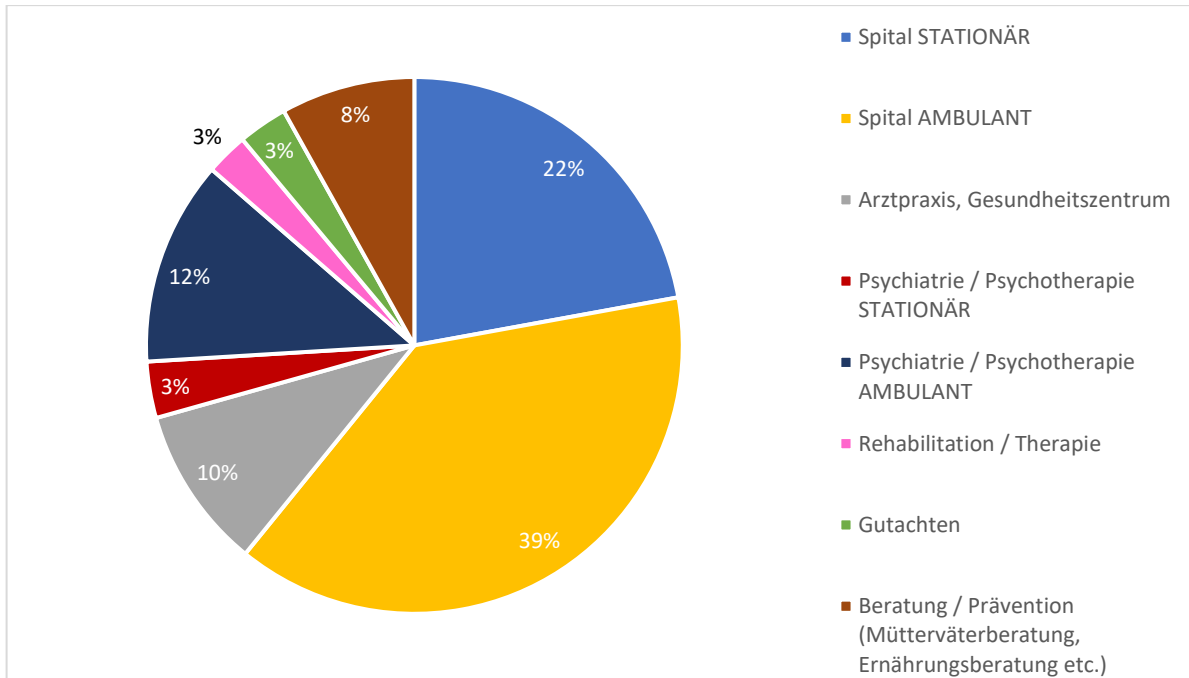
Anzahl Antworten: 653

2. In welchem Teilbereich der Bildung?



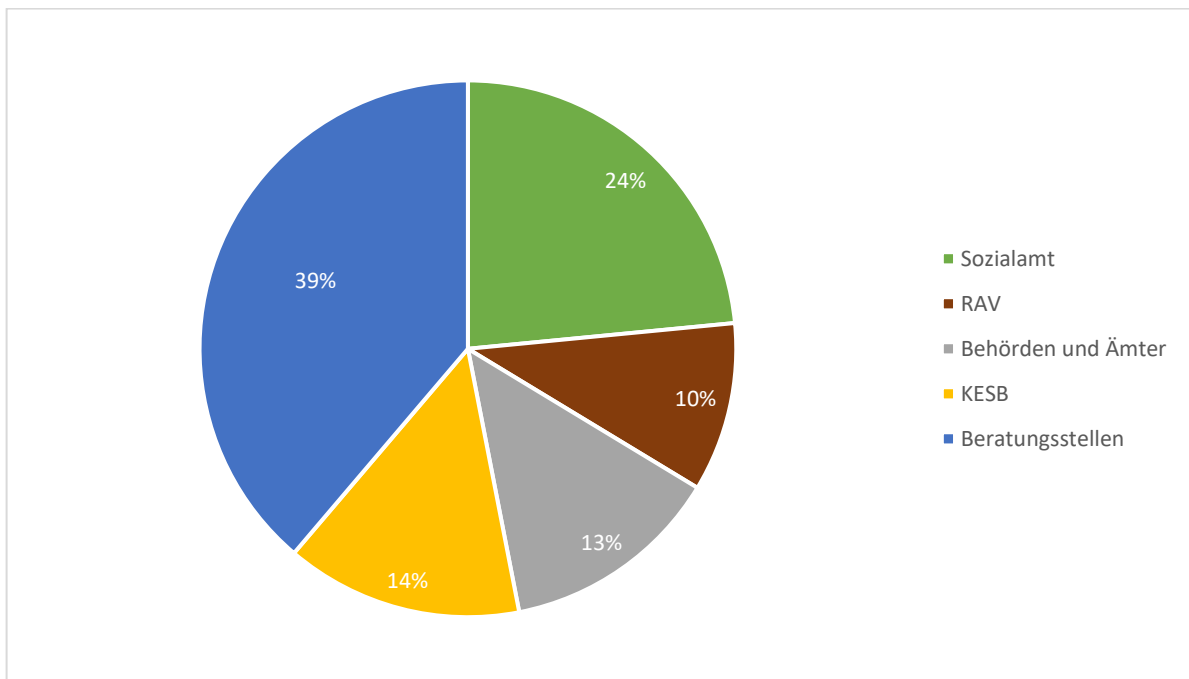
Anzahl Antworten: 264

3. In welchem Teilbereich der Gesundheit?



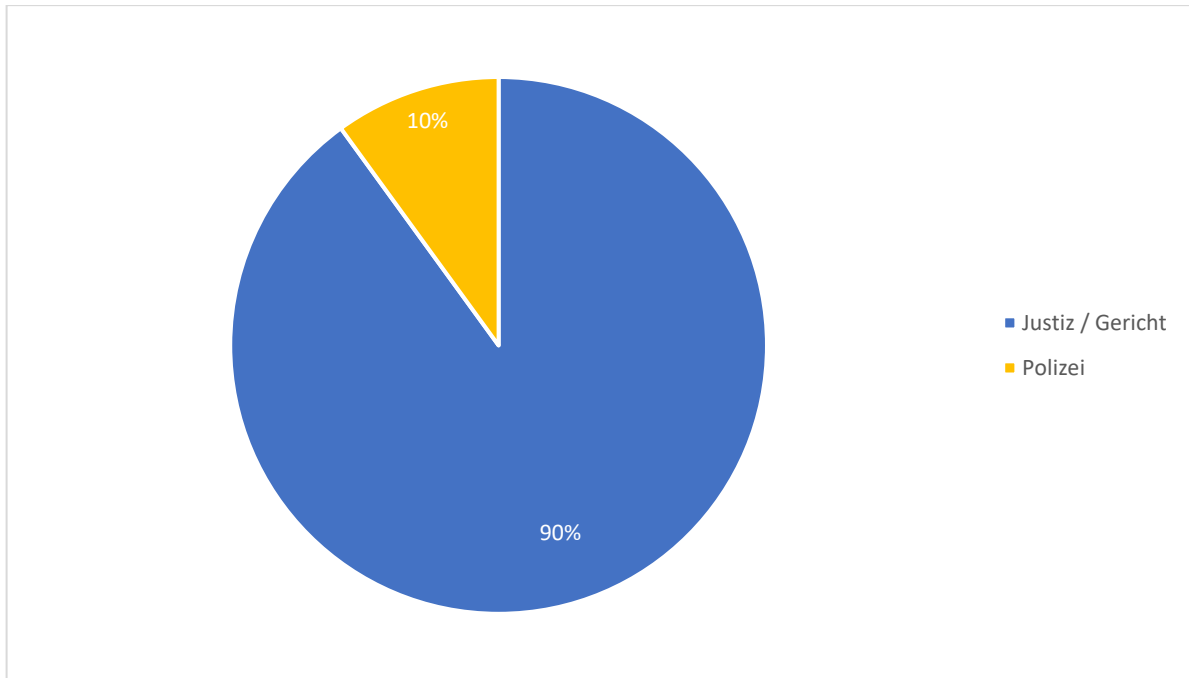
Anzahl Antworten: 235

4. In welchem Teilbereich der Sozialorganisationen?



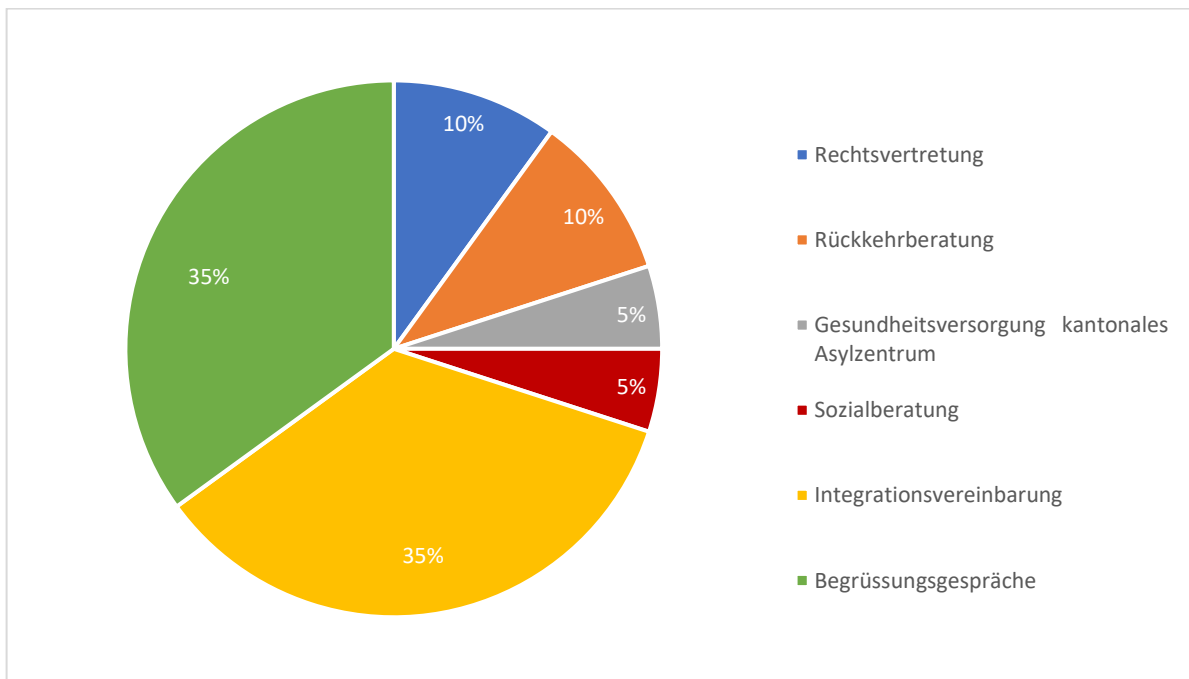
Anzahl Antworten: 98

5. In welchem Teilbereich der Justiz und Polizei?



Anzahl Antworten: 10

6. In welchem Teilbereich der Asyl- und Migrationsorganisationen?



Anzahl Antworten: 20

7. Wie zufrieden sind Sie mit dem Sprachangebot (derzeit 70 Sprachen)?

Die Teilnehmenden erhielten die Möglichkeit, ihre Antwort auf einer Zufriedenheits-Skala im Umfang von 0 bis 4 Punkten einzutragen, wobei 4 die Höchstpunktzahl ist. Insgesamt wurde ein gewichteter Durchschnittswert von 3.53 Punkten erreicht.

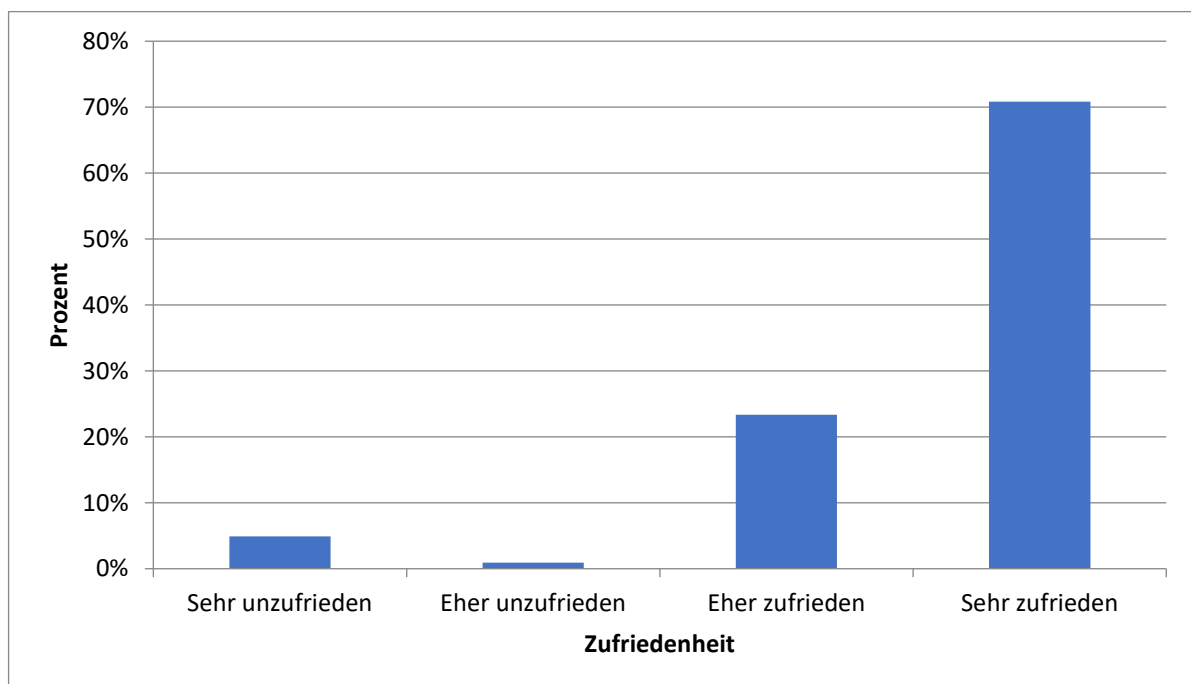
Anzahl Antworten: 562

8. Wie zufrieden sind Sie mit unserem Bestellverfahren (von der Auftragserfassung bis zum Erhalt der Auftragsbestätigung)?

Die Teilnehmenden erhielten die Möglichkeit, ihre Antwort auf einer Zufriedenheits-Skala im Umfang von 0 bis 4 Punkten einzutragen, wobei 4 die Höchstpunktzahl ist. Insgesamt wurde ein gewichteter Durchschnittswert von 3.50 Punkten erreicht.

Anzahl Antworten: 558

9. Wie zufrieden sind Sie mit den Dienstleistungen unseres Vermittlungsstellen-Teams?



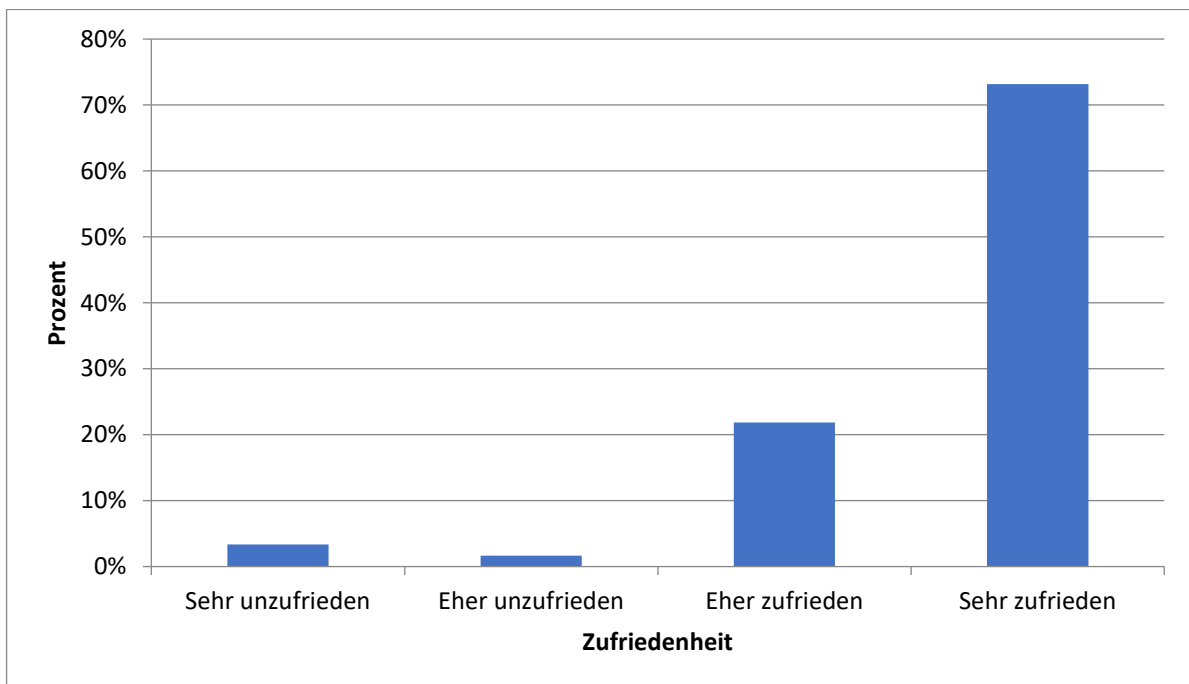
Anzahl Antworten: 552

10. Bitte nennen Sie die Gründe für Ihre Zufriedenheit (Mehrfachantworten möglich).

Antwortoptionen	Prozent	Reale Zahlen
Die Verdi-Sachbearbeiterinnen sind ausgesprochen freundlich.	50.00%	261
Die Auftragsabwicklung wird effizient durchgeführt.	91.19%	476
Rückfragen werden kompetent beantwortet.	45.59%	238
Kundenwünsche werden erfüllt.	65.71%	343
Feedbacks jeglicher Art werden entgegengenommen und dienen der Qualitätssicherung und -verbesserung.	16.48%	86

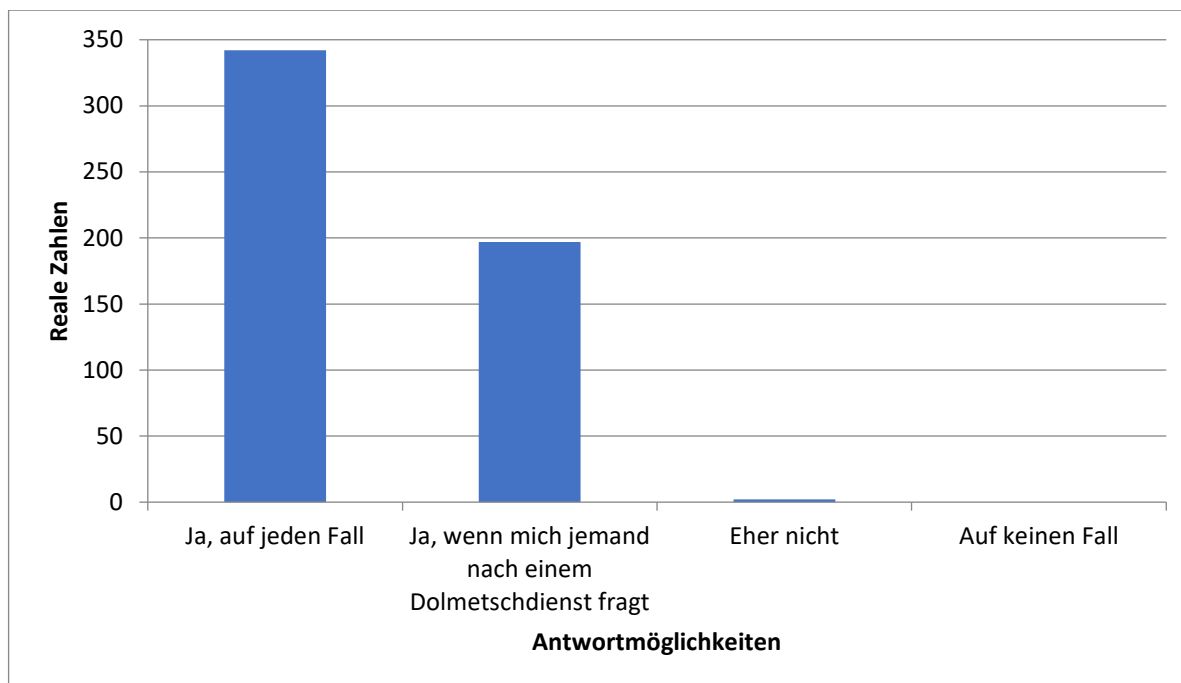
Anzahl Antworten: 522

11. Wie zufrieden sind Sie mit der Bearbeitungszeit Ihrer Aufträge (Zeit vom Bestelleingang bis zum Erhalt der Kundenbestätigung)?



Anzahl Antworten: 540

12. Würden Sie Arge Verdi weiterempfehlen?



Anzahl Antworten: 541

13. Aus welchen Gründen würden Sie uns nicht oder eher nicht weiterempfehlen?

Von insgesamt 541 Personen würden nur zwei Bestellende Personen die Dienstleistungen von Arge Verdi nicht weiterempfehlen.

14. Gerne dürfen Sie uns Ihre weiteren Bemerkungen oder Anregungen hier mitteilen.

Bei dieser Frage bestand die Möglichkeit ein Feedback mit Hilfe eines freien Textfeldes ohne Zeichenbegrenzung zu hinterlassen. Dabei waren 62% aller Antworten ausschliesslich positive Rückmeldungen.

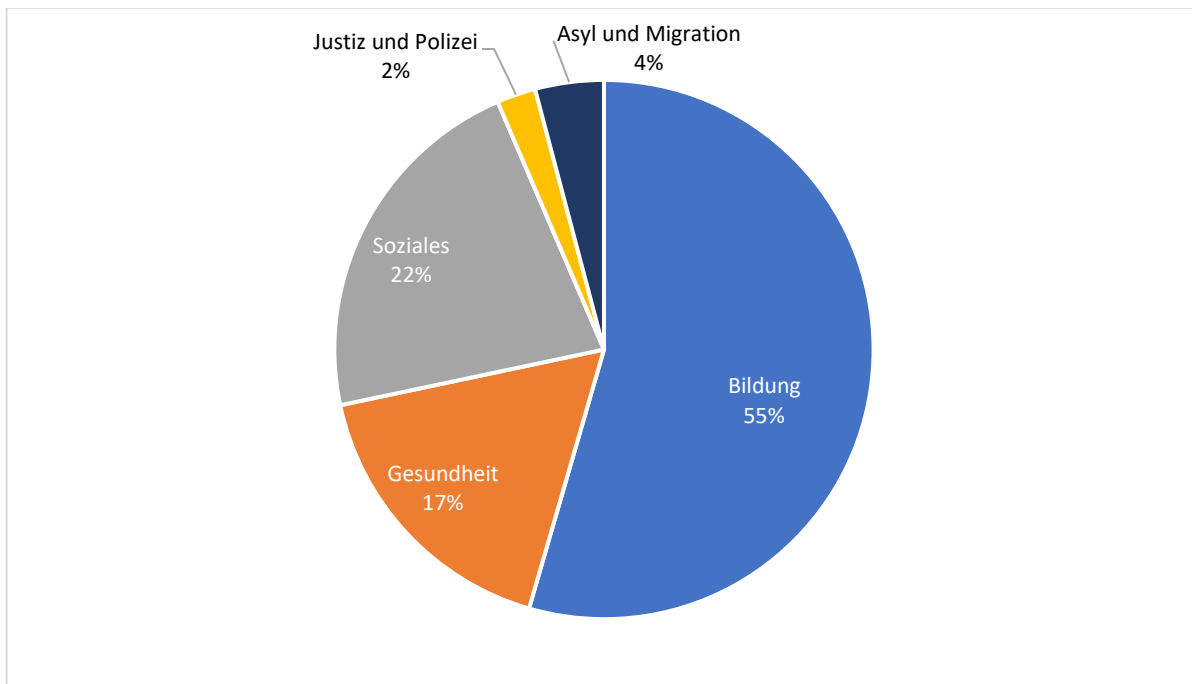
Antwortbeispiele

- «Besten Dank für die gute Zusammenarbeit.»
- «Sehr schnelle Auftragsbearbeitung. Dolmetscher/in sehr freundlich und kompetent.»
- «Unsere Patientinnen konnten sehr von den Dolmetscher-Einsätzen profitieren. Auch die Ärzte berichten über mehr Zufriedenheit, da die Behandlung verstanden wird. Hier im Graubünden ist es toll, dass es dieses Kostendach für Dolmetscher gibt - ich würde das allen Kantonen empfehlen!»
- ♥
- «Die Bestellung bei Verdi läuft unkompliziert und reibungslos ab, die Mitarbeiter sind sehr bemüht und äusserst freundlich. Wir sind mit dem Angebot von Verdi sehr zufrieden und nutzen diesen Dienst sehr gerne.»
- «Ich danke Ihnen für die professionelle Arbeit.»

Anzahl Antworten: 112, 12 ungültig.

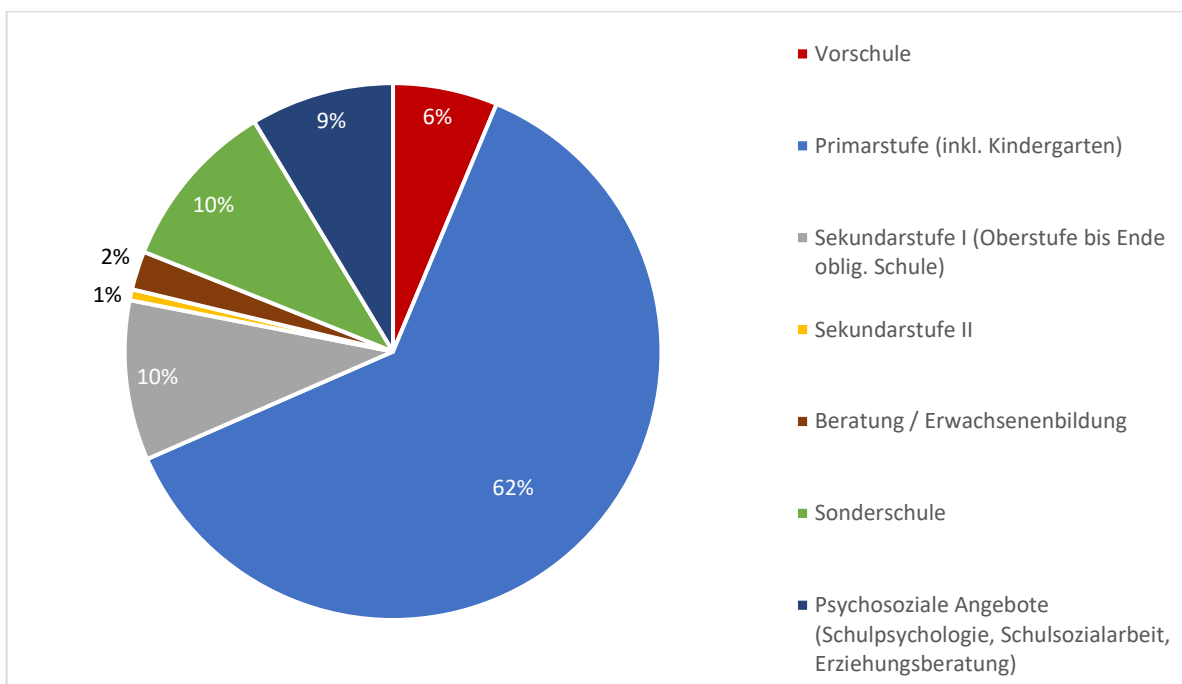
Resultate Umfrage Gesprächsführende Personen

1. In welchem Bereich ist Ihre Organisation tätig?



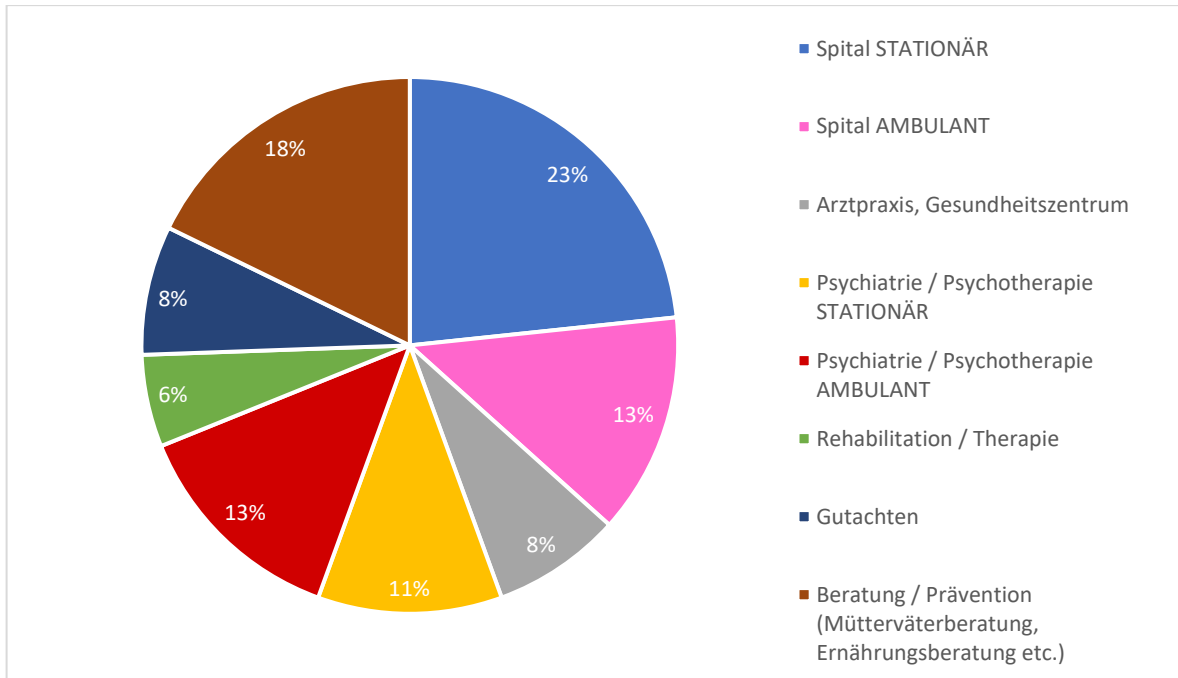
Anzahl Antworten: 558

2. In welchem Teilbereich der Bildung?



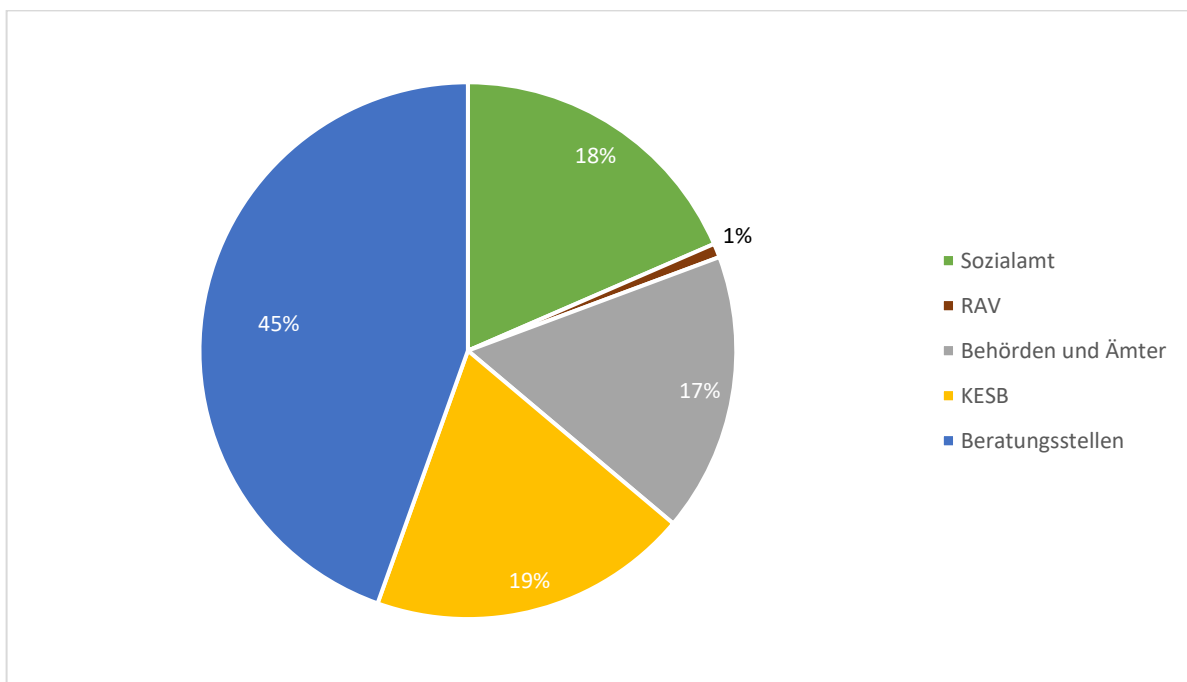
Anzahl Antworten: 301

3. In welchem Teilbereich der Gesundheit?



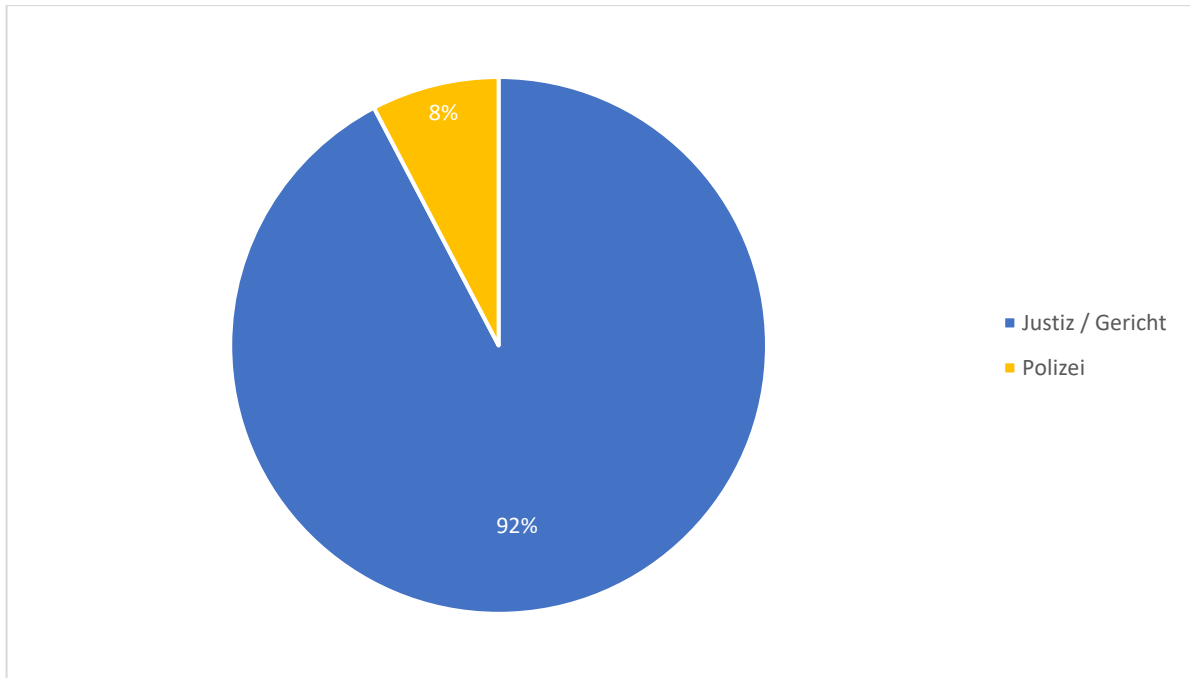
Anzahl Antworten: 90

4. In welchem Teilbereich der Sozialorganisationen?



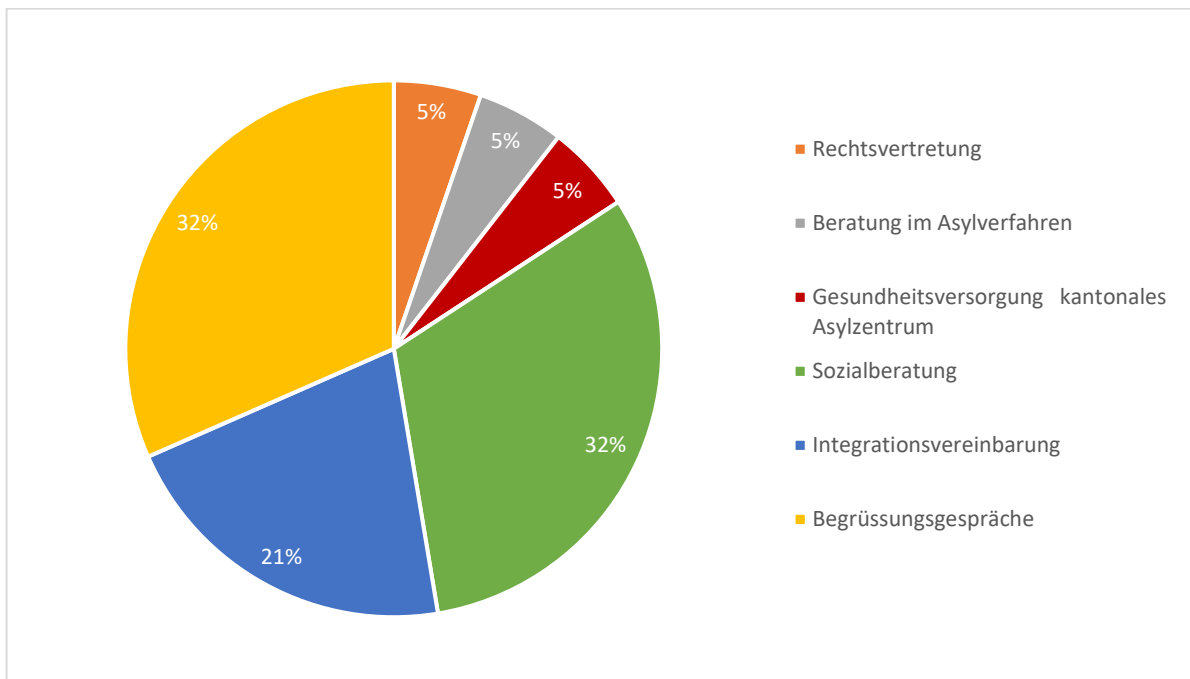
Anzahl Antworten: 119

5. In welchem Teilbereich der Justiz und Polizei?



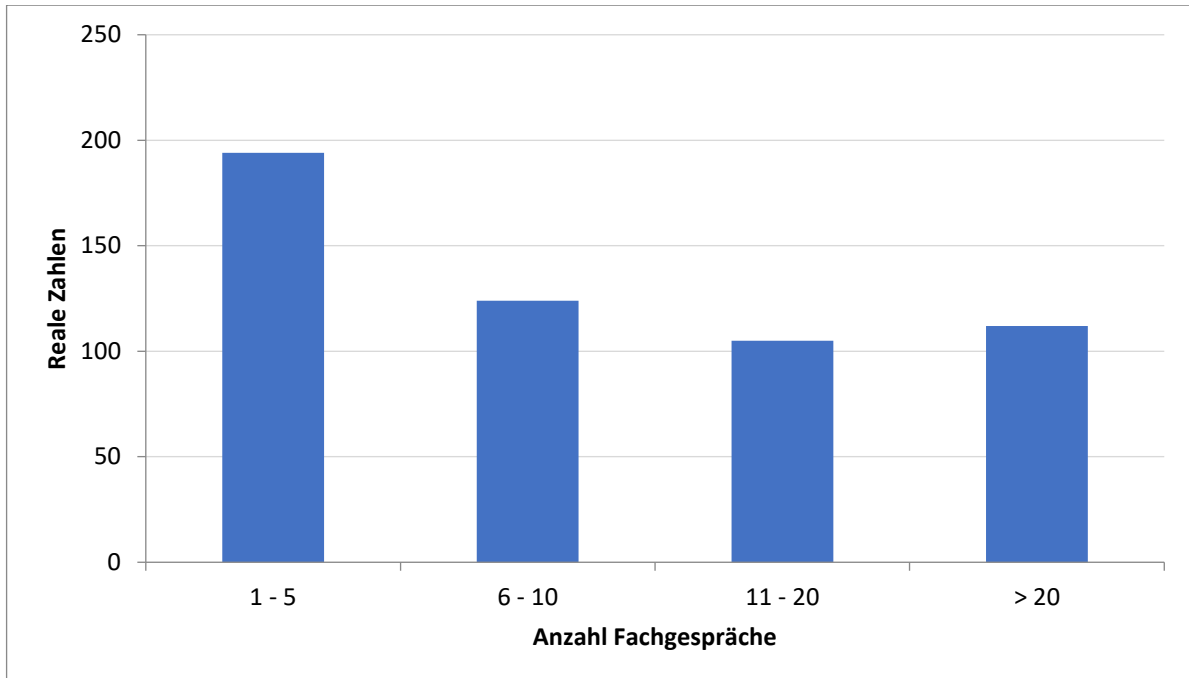
Anzahl Antworten: 13

6. In welchem Teilbereich der Asyl- und Migrationsorganisationen?



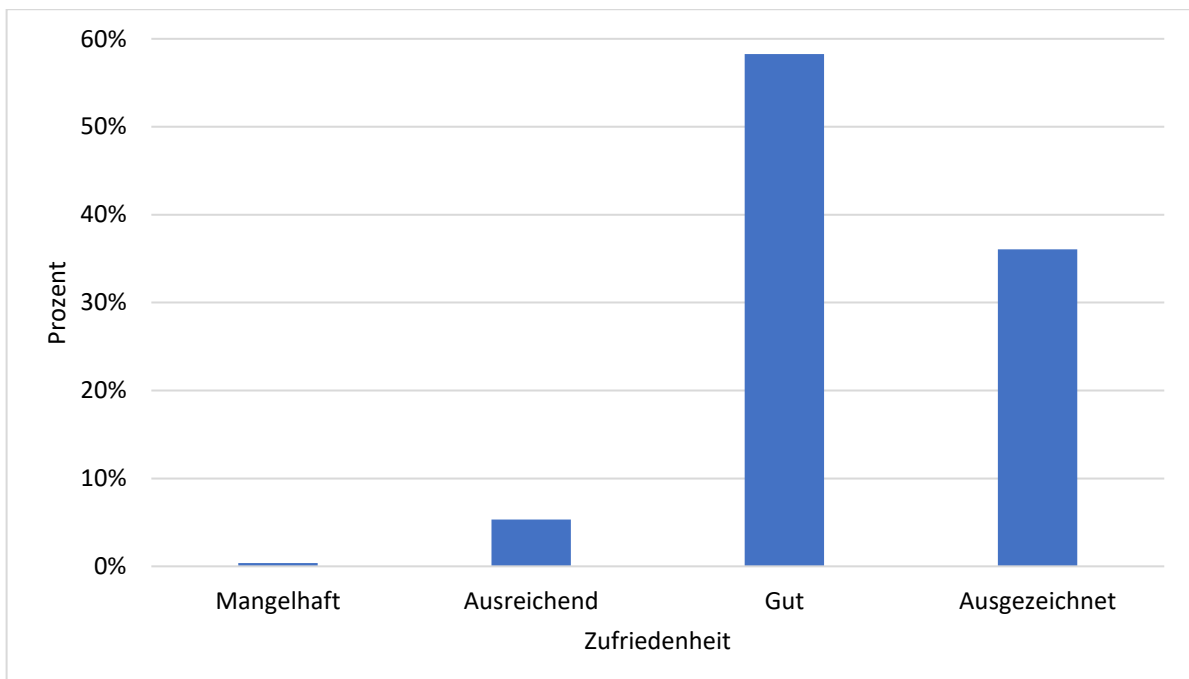
Anzahl Antworten: 19

7. Wie viele Fachgespräche im Beisein von Verdi – Dolmetscherinnen haben Sie bereits geführt?



Anzahl Antworten: 535

8. Wie beurteilen Sie die Deutschkenntnisse unserer Dolmetscherinnen im Allgemeinen?



Anzahl Antworten: 527

9. Welche Verhaltensweisen erwarten Sie von einer Interkulturellen Dolmetscherin (Mehrfachantworten möglich)? Ich erwarte, dass die Dolmetscherin...

Die Teilnehmenden erhielten bei dieser Frage die Möglichkeit mehrere Aussagen auszuwählen, wobei einige Aussagen absichtlich nicht dem Berufskodex von INTERPRET entsprechen. Diese Aussagen sind hier grau markiert, was für die Teilnehmenden selbstverständlich nicht sichtbar war.

Antwortoptionen	Prozent	Reale Zahlen
... das Berufsgeheimnis einhält.	97.14%	509
... beim Warten mit der Klientin / Patientin über das anstehende Gespräch spricht.	12.40%	65
... in der 3. Person dolmetscht ("Sie hat gesagt, dass ...").	35.69%	187
... neutral bleibt und die Allparteilichkeit einhält.	95.04%	498
... eine bestehende Bekanntschaft zur Klientin deklariert.	70.61%	370
... sinngenaue dolmetscht.	86.26%	452
... ihre eigene Meinung vertritt.	0.38%	2
... kulturelle Missverständnisse auf Wunsch der Fachperson aufklärt.	88.74%	465
... in der "Ich-Form" dolmetscht.	8.59%	45
... das Gespräch führt.	0.00%	0
... Sachverhalte unaufgefordert erklärt.	28.05%	147
... die Klientin / Patientin auch ausserhalb des Gesprächs betreut.	1.34%	7

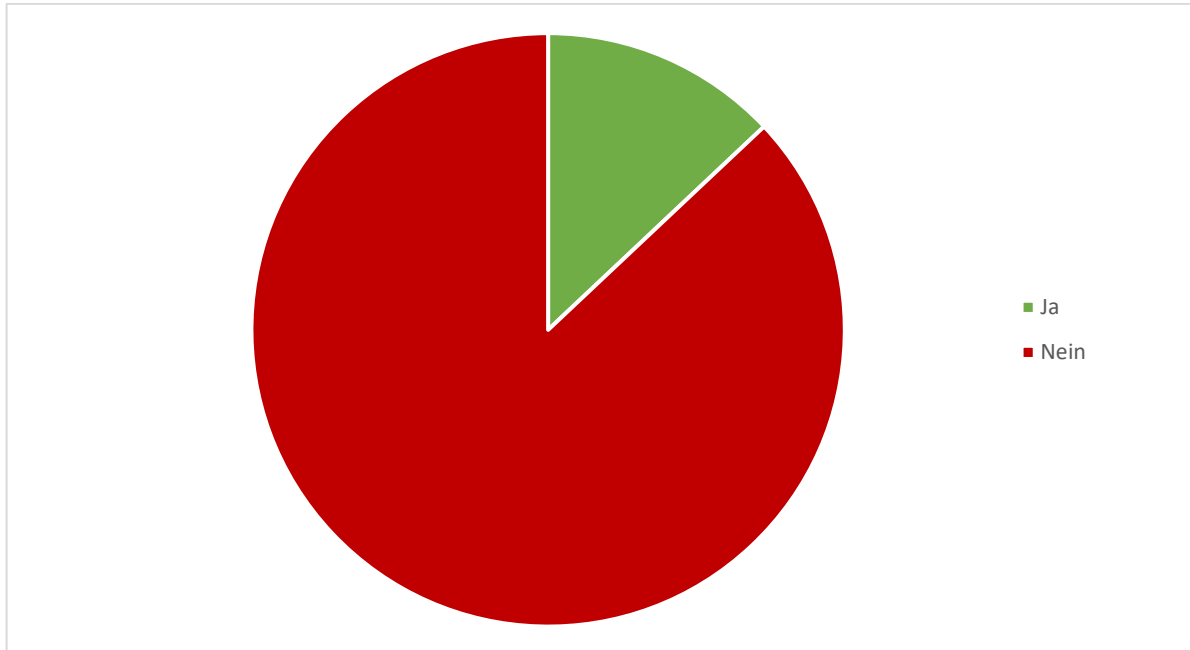
Anzahl Antworten: 524

10. Wie beurteilen Sie die Qualität unserer Dolmetschleistungen insgesamt?

Die Teilnehmenden erhielten die Möglichkeit, ihre Antwort auf einer Zufriedenheits-Skala im Umfang von 0 bis 4 Punkten einzutragen, wobei 4 die Höchstpunktzahl ist. Insgesamt wurde ein gewichteter Durchschnittswert von 3.35 Punkten erreicht.

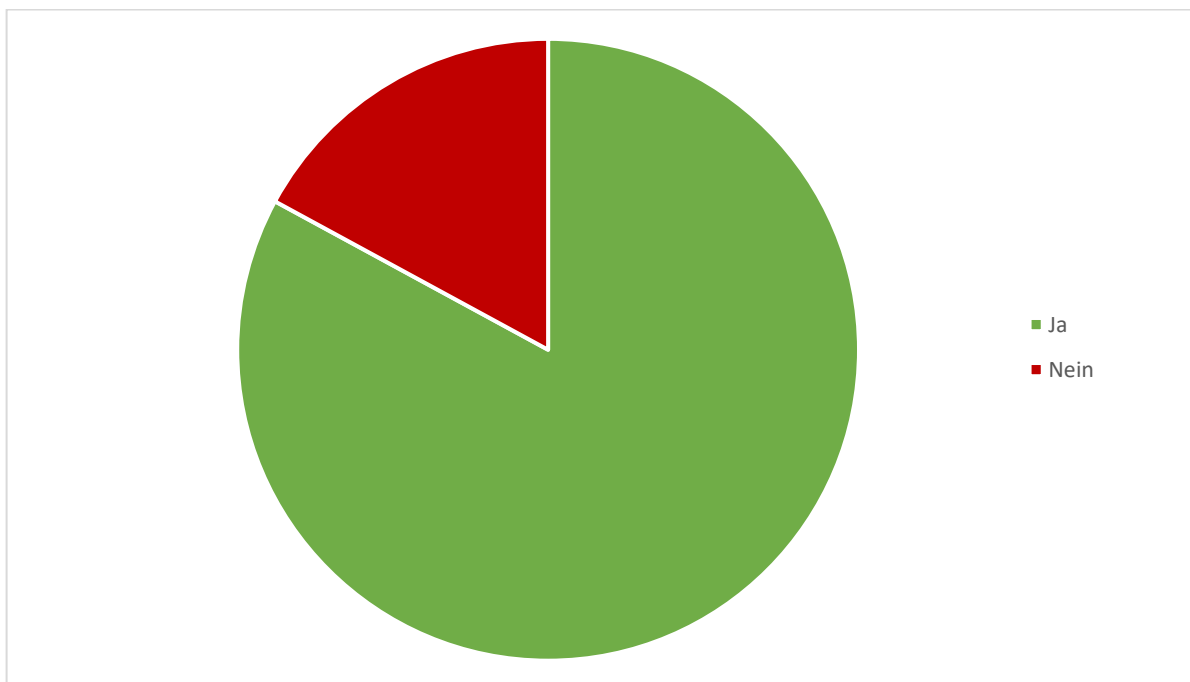
Anzahl Antworten: 562

11. Kennen Sie den Berufskodex von INTERPRET für Interkulturelle Dolmetscherinnen in der Schweiz?



Anzahl Antworten: 524

12. Legen Sie Wert darauf, dass die eingesetzte Dolmetscherin ein in der Schweiz anerkanntes Qualifizierungsverfahren durchlaufen hat, welches auf die spezifischen Gegebenheiten in der Schweiz ausgerichtet ist?



Anzahl Antworten: 521

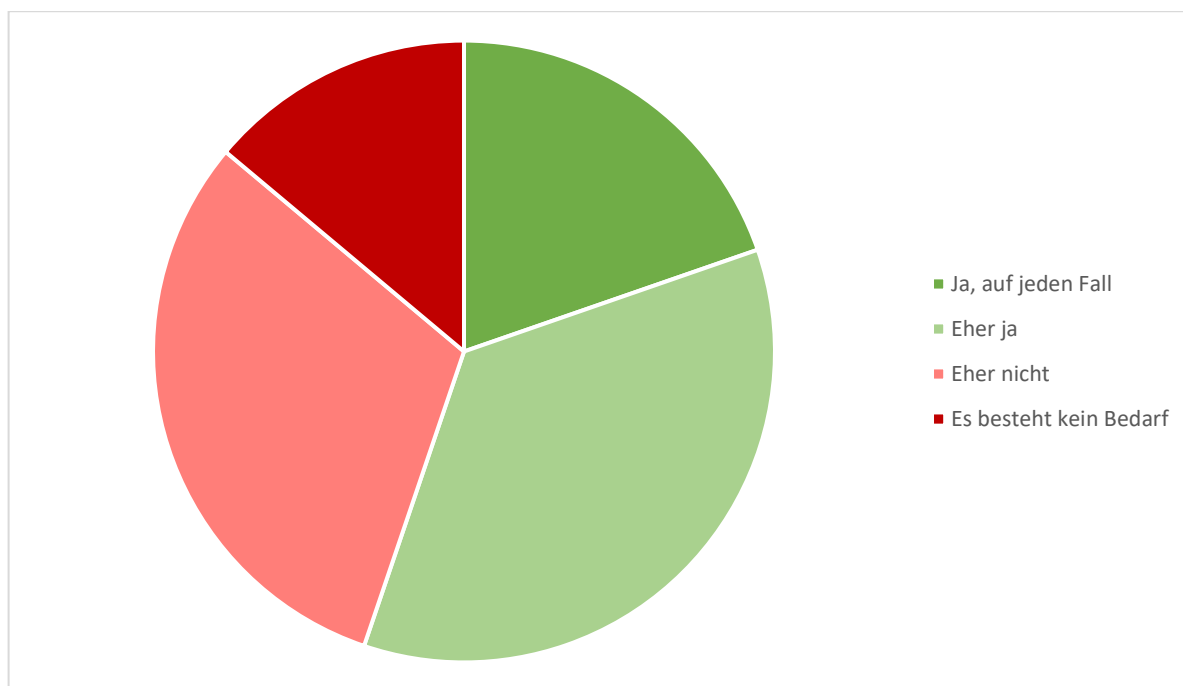
13. Warum legen Sie keinen Wert auf ein in der Schweiz anerkanntes Qualifizierungsverfahren?

Alle Teilnehmenden, welche in Frage Nr. 12 angegeben haben, dass sie keinen Wert auf ein in der Schweiz anerkanntes Qualifizierungsverfahren legen, erhielten eine Zusatzfrage. Dort wurden sie gebeten ihre Antwort in einem Textfeld zu begründen.

Die Auswertung aller Kommentare, die durch das freie Textfeld erhoben wurden, zeigte, dass aus folgenden drei Gründen keinen Wert auf ein in der Schweiz anerkanntes Qualifizierungsverfahren gelegt wird. Über die Hälfte der Befragten (57%) legt mehr Wert auf die erbrachten Leistungen der Dolmetschenden als auf ein Zertifikat. Zudem gaben 31% an, dass sie ein solches Verfahren nicht kennen und sich auch nicht mit bestimmten Qualifizierungen beschäftigen. Schliesslich vertrauen 12% der Befragten der Mitarbeiterbeurteilung von Arge Verdi und verlassen sich auf unsere Qualitätsstandards.

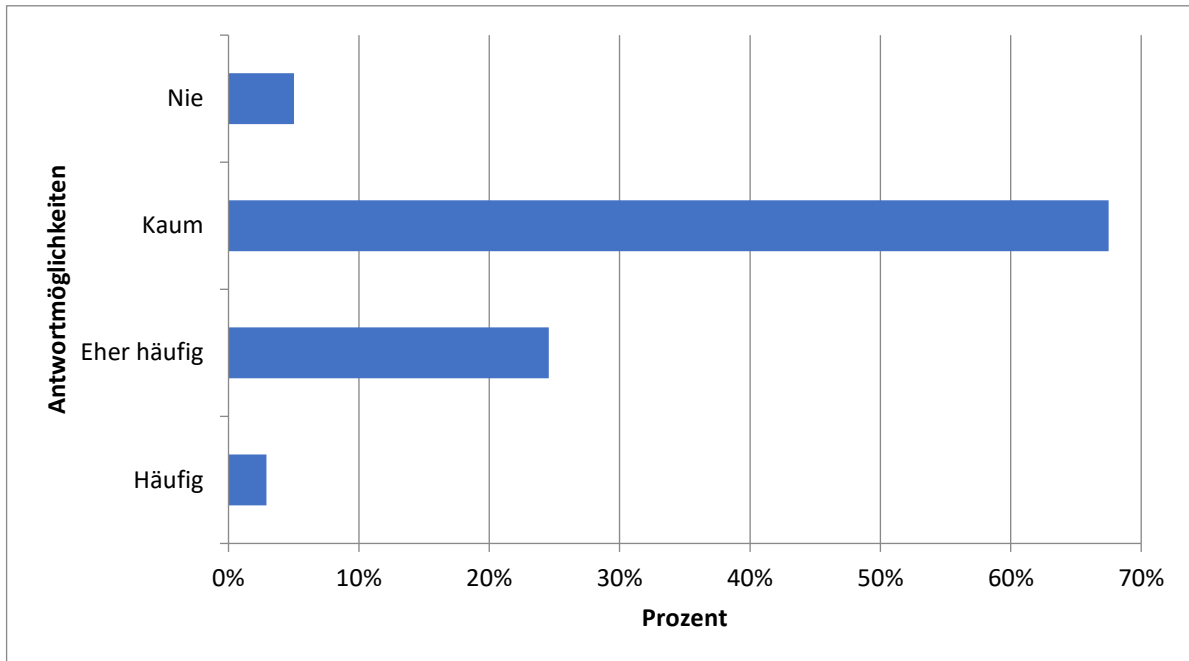
Anzahl Antworten: 87

14. Sehen Sie Bedarf, geschäftsführende Personen in Bezug auf die Herausforderungen eines Triadlog-Gesprächs zu schulen?



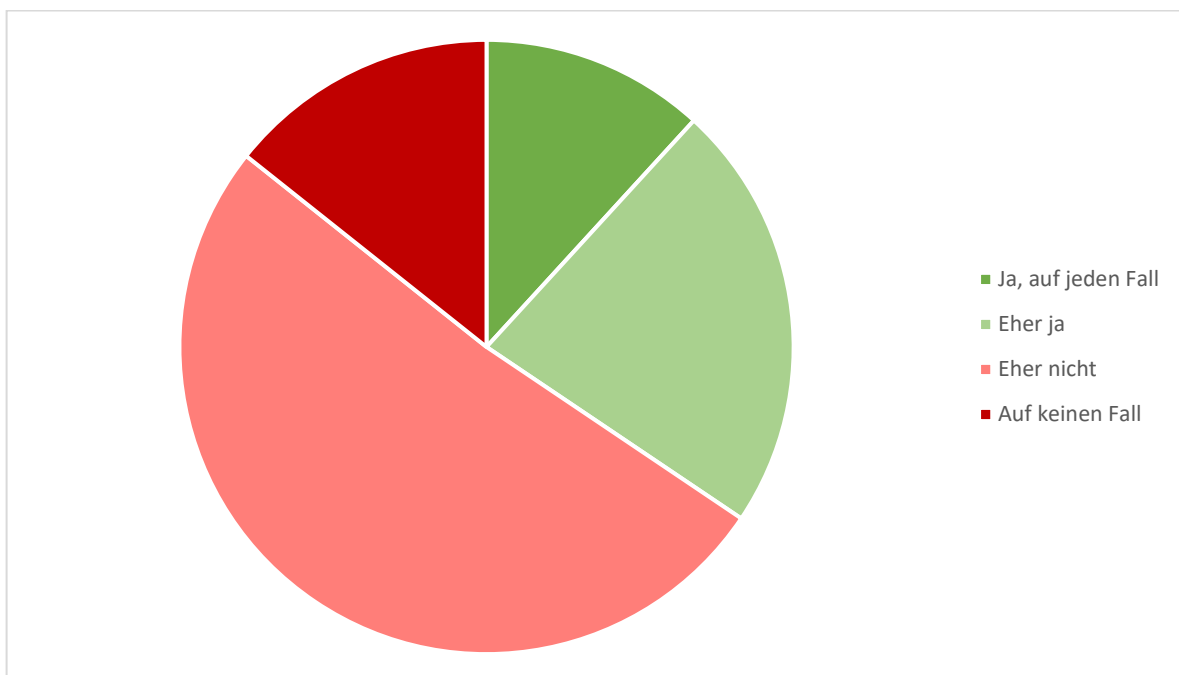
Anzahl Antworten: 518

15. Wie regelmässig bedarf es nach Gesprächsschluss einer Klärung kulturbedingter Abhängigkeiten?



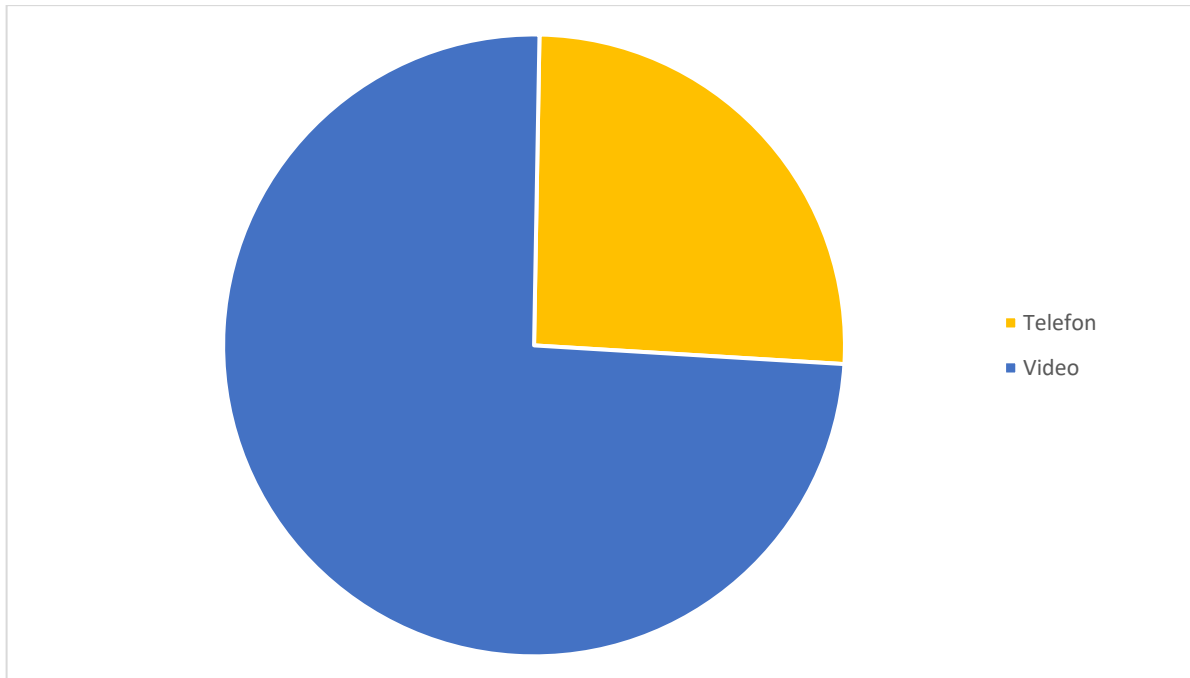
Anzahl Antworten: 517

16. Arge Verdi bietet grundsätzlich das Format des "Dolmetschen vor Ort" an (Ausnahme während der Corona-Krise). Können Sie sich eine multimediale Gesprächsführung vorstellen, bei der die Dolmetscherin via Telefon oder Video zugeschaltet wird?



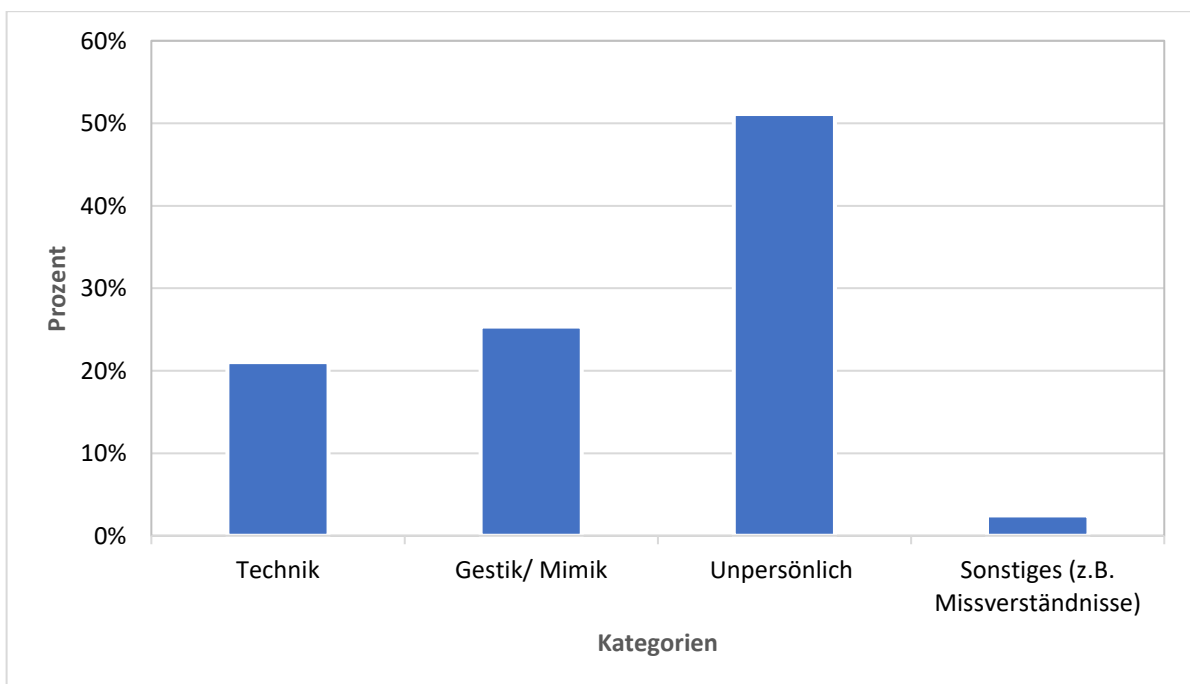
Anzahl Antworten: 517

17. Welche Form würden sie in diesem Fall bevorzugen?



Anzahl Antworten: 183

18. Welche Nachteile sehen Sie in den Formaten "Video" oder "Telefon" gegenüber dem Format "Vor-Ort"?



Anzahl Antworten: 511, 22 ungültig.

Antwortbeispiele

Technik

- «Die Technik funktioniert nicht immer einwandfrei [...].»
- «z.T. schlechte Verbindung (Verbindung wird unterbrochen, oder Gesprächsteilnehmer ist schlecht verständlich / hörbar).»
- «Technische Hürden und damit verbundener Stress [...].»

Gestik/Mimik

- «Mit allen Sinnen die Gesprächspartner wahrnehmen zu können, ist mit dem Dolmetschen vor Ort gewährleistet. Die Non-Verbale Kommunikation ist sehr wichtig im Gespräch. Dies ist per Video oder per Telefon nur teils oder nicht gewährleistet.»
- «Die Dolmetscherinnen können die Mimik und Gestik kaum sehen oder andere Wahrnehmungen erfassen.»

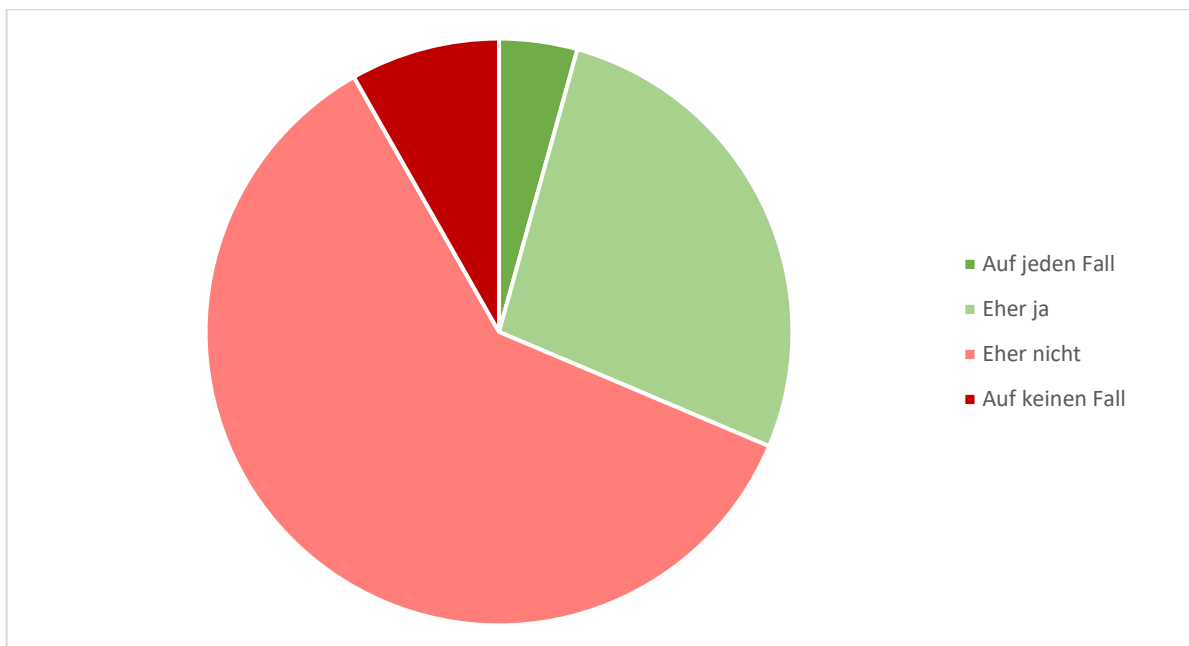
Unpersönlich

- «Präsenz der dolmetschenden Person ist persönlicher. Fremdsprachige Person fühlt sich wahrscheinlich besser betreut.»
- «Es wäre sehr unpersönlich. Emotionen im Gespräch würde die Dolmetscherin am "Telefon" oder "Video" nicht wahrnehmen können, bzw. sie könnte nicht darauf reagieren. [...].»

Sonstiges

- «Missverständnisse sind häufiger.»
- «Die gesprächsführende Person sollte dafür geschult sein.»

19. Denken Sie, dass eine persönliche Bekanntschaft zwischen der Dolmetscherin und der Klientin für den Gesprächsverlauf förderlich sein kann?



Anzahl Antworten: 510

20. Würden Sie uns informieren, wenn Sie mit unserer Dienstleistung unzufrieden sind?

Mehr als 90% der Gesprächsführenden Personen würden Arge Verdi ihr Feedback zukommen lassen.

21. Gerne dürfen Sie uns Ihre weiteren Bemerkungen oder Anregungen hier mitteilen.

Bei dieser Frage bestand die Möglichkeit ein Feedback mit Hilfe eines freien Textfeldes ohne Zeichenbegrenzung zu hinterlassen. Dabei waren 65% aller Antworten ausschliesslich positive Rückmeldungen.

Antwortbeispiele

- «Herzlichen Dank für das gute Angebot an Sprachen, welches zur Auswahl steht und für die hohe Flexibilität und Einsatzbereitschaft der Dolmetscherinnen und Dolmetscher!»
- «Gut, dass es Sie gibt.»
- «Ich bin sehr froh um Ihre Dienstleistung! So besteht doch die Möglichkeit, einander wichtige Dinge mitzuteilen, was sonst kaum möglich wäre.»
- «Danke!»
- «Seit mehreren Jahren sind wir sehr zufrieden mit Ihren Dolmetscherinnen und Ihren Dienstleistungen. Unkompliziert, zeitnah und unbürokratisch, was wir sehr schätzen.»

Anzahl Antworten: 164, 7 ungültig.