

Wichtigste Resultate der grossen Dienstleistungsumfrage 2018 – im Vergleich mit derselben von 2015

Vorerst herzlichen Dank den **92 (2015: 126) Teilnehmenden** an der Umfrage – dies ist ein Superbeteiligung von 1/5 (*knapp ¼*) aller Aktivmitglieder und ermöglicht uns, die Resultate als repräsentativ für alle Mitglieder zu betrachten! Erstmals wurde der Fragebogen auch auf Französisch versandt – wo die Resultate deutlich abweichen ist dies jeweils vermerkt.

Sie finden nachfolgend eine Zusammenfassung der Resultate.

Zu den wichtigsten Ergebnissen der Umfrage zählen folgende Punkte (*kursiv die Resultate 2015*):

- **2018:** Zu den **meistgenutzten DL** – seit eh und in letzter Zeit – gehören (immer in absteigender Reihenfolge): FLORIST, AHV, Lohnempfehlungen, Standard-Formulare und Newsletter. *2015 lautete die Reihenfolge: FLORIST, Lohnempfehlungen, üK-Kurse, Newsletter und Standard-Formulare*
- Die **wichtigsten DL** sind 2018: AHV mit deutlichem Abstand vor PK, FLORIST und Lohnempfehlungen. *2015 wurden PK und üK für Lernende klar höher gewertet, Rest ähnlich*
- Was auffällt: die **üK für Lernende** werden 2018 sowohl bezüglich Nutzung als auch bezüglich Wichtigkeit massiv **tiefere gewertet als 2015** und sind nicht unter den ersten 10 Nennungen!
- 2018 & 2015: Die Mitglieder sind zu knapp ¼ mit dem **Umfang der DL** zufrieden, für je ca. 14% dürften es noch mehr, resp. eher weniger sein
- Die **Preisdifferenz** der DL Mitglied ↔ Nichtmitglied stimmte 2018 für 60% (*2015: erst 55%*), aber knapp 40% wünschten sie sich zu beiden Zeitpunkten **noch grösser** – trotzdem der SFV dies seit 2015 wo immer möglich umgesetzt hat.
- Für überraschende 80% (*2015: 85%*) sind die **wirtschaftlichen Vorteile** einer Mitgliedschaft wichtig oder gar sehr wichtig (in der Romandie geben dies mit 17% deutlich weniger an).
- Für ca. 2/3 (Romandie nur 1/3) **entsprechen unsere DL denen eines Branchenverbands**, für 1/3 mehr oder weniger (Romandie entsprechend 2/3). In der Romandie scheinen unsere DL weniger bekannt und genutzt zu werden, entsprechend werden sie auch eher kritisch beurteilt. Knapp ein Drittel der Dienstleistungen sind tatsächlich in Romandie und Tessin nicht verfügbar, was v.a. mit den beschränkten Ressourcen des SFV zu tun hat.
Bei obiger Beurteilung mögen die nachfolgenden 2 Bereiche massgeblichen Einfluss haben:
- Als **überflüssig** (für 65% der Antwortenden, weil es für Floristinnen nicht wichtig sei) erachten die Mitglieder: Hotelcard, Migrol- und Socar-Tankkarten, Generali Versicherungen, Buchhaus & Mieterkaution (*2015 von den heute noch existierenden DL: Migrol-Tankkarte, Schleifendrucksystem und Chrysalprodukte*). HotelCard, Socar-Tankkarten und Buchhaus sind neuere DL, entsprechend auch kaum bekannt, bei Migrol dürften die üblichen Vorbehalte dem orangem M gegenüber spielen. Schlimm kann es mit unnötigen DL des SFV nicht sein: 45% (*2015: 40%*) der Antwortenden fanden diese Frage unwichtig – und überhüpften sie.

- Von den **bestehenden Dienstleistungen** möchten die Mitglieder v.a. **ausgebaut** sehen: FLORIST, Weiterbildungskurse, Beschaffungsmarkt (*2015 war die Reihenfolge: Weiterbildungskurse, Beschaffungsmarkt, FLORIST*) und Rechtshilfe.
- Spannend waren die Wünsche nach **neuen DL: Kassensysteme, Studienreisen und Gestaltung & Druck von Drucksachen sowie Altersvorsorge (Säule 3a)** waren in der D-CH deutlich an der Spitze, in der Romandie: **Beratung für Start Up** (fehlt bis jetzt in W-CH). Dahinter folgten Lohnvergleiche, Fachliteratur und exklusive Mitgliederangebote (vergünstigte Tickets).
- **Informiert über neue Dienstleistungen** möchten die Mitglieder am liebsten über **Newsletter** werden (83%, 2015: 88%), gefolgt mit grossem Abstand von Website und redaktionellen Beiträgen im FLORIST. (Noch?) erstaunlich tief sind die 2018 erstmals abgefragten Werte für **Facebook** und **Instagram**: nur 5%, resp. 3% wünschen sich diesen Infopfad – einzig in der Romandie wird Facebook mit 50% höher gewichtet (was auch mit dem deutlich tieferen Alter der Westschweizer Teilnehmenden zu tun haben dürfte).