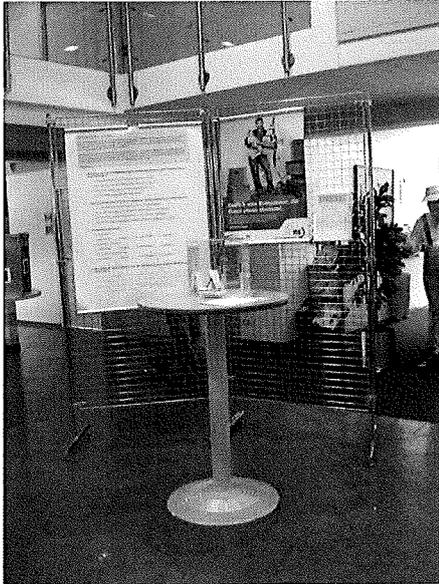


Auswertung Zwischenergebnisse zur Kundenbefragung D 115

Allgemeines:

Um in Ergänzung zu den vorliegenden Evaluationsergebnissen des Allensbach Instituts zum Gesamtprojekt 115 eine Stichprobe zur Offenbacher Zufriedenheit zu erhalten, liegen im Bürgerbüro seit dem 01.07.2011 Fragebögen aus. Die Kundenberater machen ihre Kunden ebenfalls auf die Befragung aufmerksam.



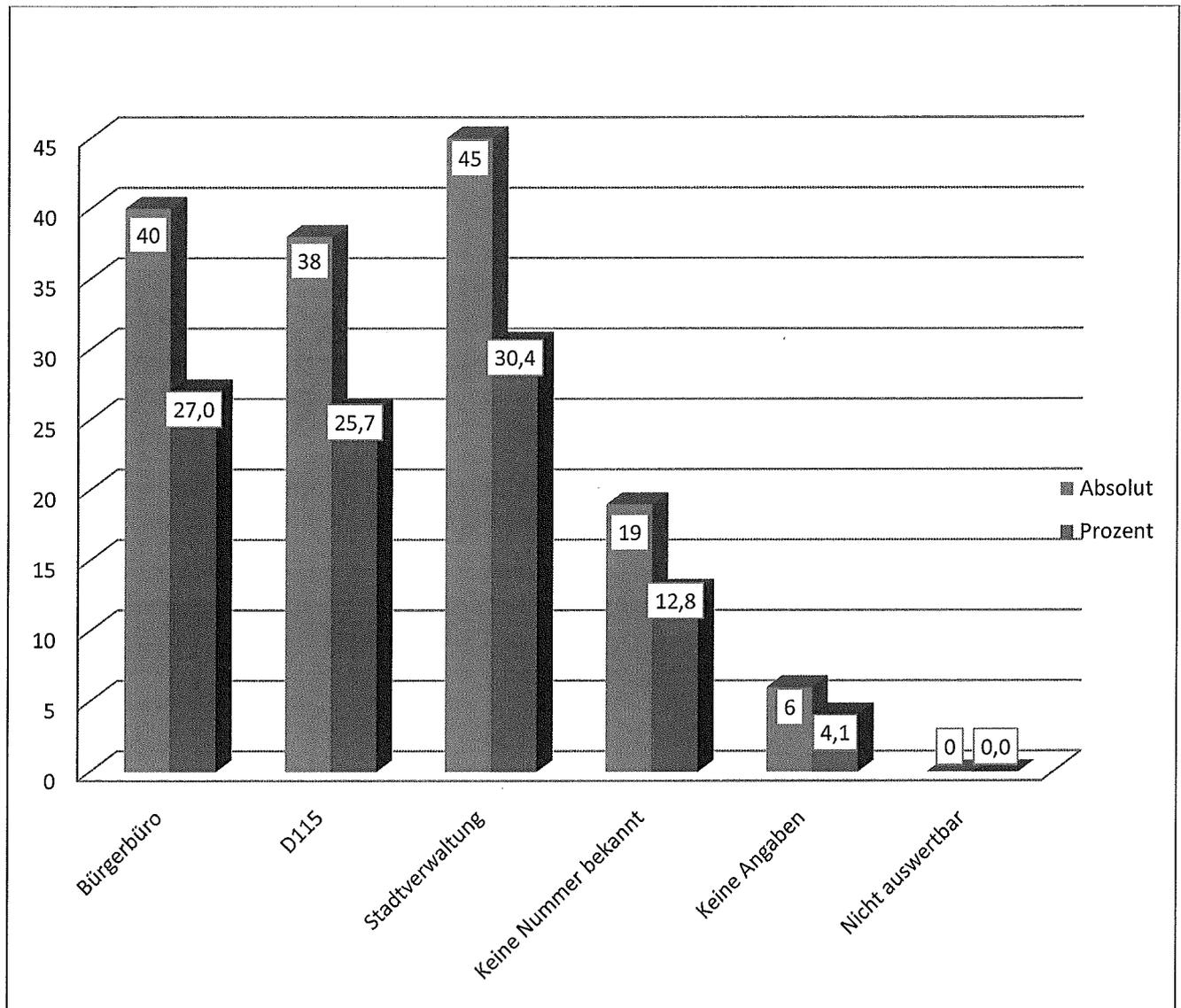
Ergänzend dazu ist auf der Internetseite der Stadt Offenbach / Bürgerbüro ein Hinweis veröffentlicht, der auf die Befragung hinweist.

The screenshot shows the website of the City of Offenbach. The main navigation bar includes 'Offenbach.de', 'Info und Hilfe', 'Stadtwerke Offenbach Holding', and 'EVO Energieversorgung Offenbach AG'. The 'Bürgerbüro' section is highlighted, and a large black arrow points to the 'D115 Kundenumfrage' link under the 'Aktuelles' heading. The page also features a search bar, a 'Kontakt' section with phone and email information, and a 'Pässe & Ausweise' section.

In den ersten 5 Wochen wurden insgesamt 84 Fragebögen abgegeben. Diese wurden als Zwischenergebnis (die Befragung läuft noch bis Ende September 2011) zusammengefasst.

Frage 1:

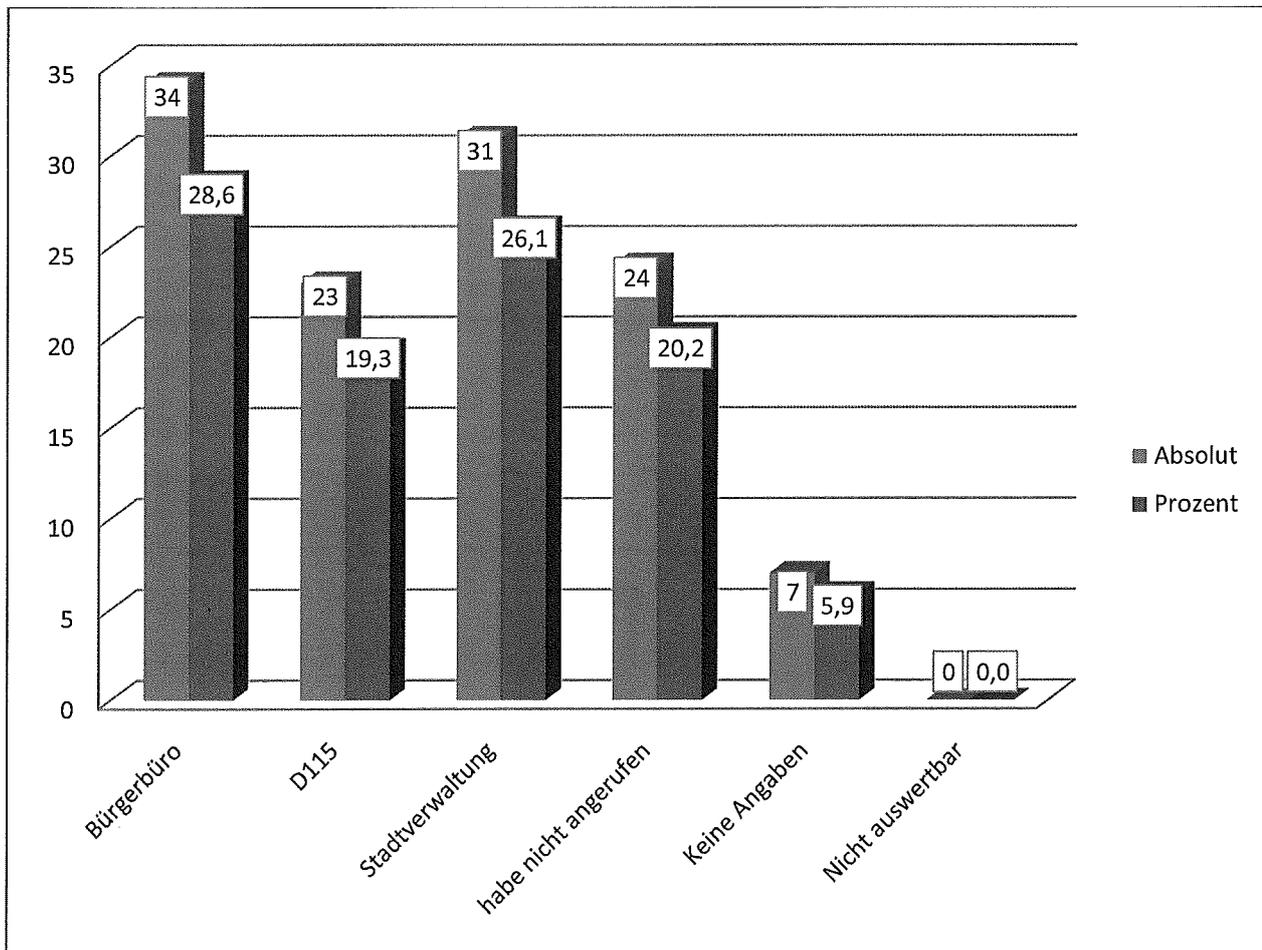
Wenn Sie Fragen zum Dienstleistungsangebot des Bürgerbüros haben, welche Telefonnummern sind Ihnen bekannt?



Bei dieser Frage waren Mehrfachnennungen möglich. Die Antworten machen deutlich, dass sich zwischenzeitlich der Bekanntheitsgrad der 115 deutlich vergrößert hat und nur noch leicht hinter der städtischen Zentrale (80 65 – 0) und der Sammelrufnummer des Bürgerbüros (80 65 – 42 22) zurück liegt.

Frage 2:

Haben Sie seit September 2010 eine der angegebenen Telefonnummern schon einmal angerufen?



Auch hier waren Mehrfachnennungen möglich und wurden genutzt.

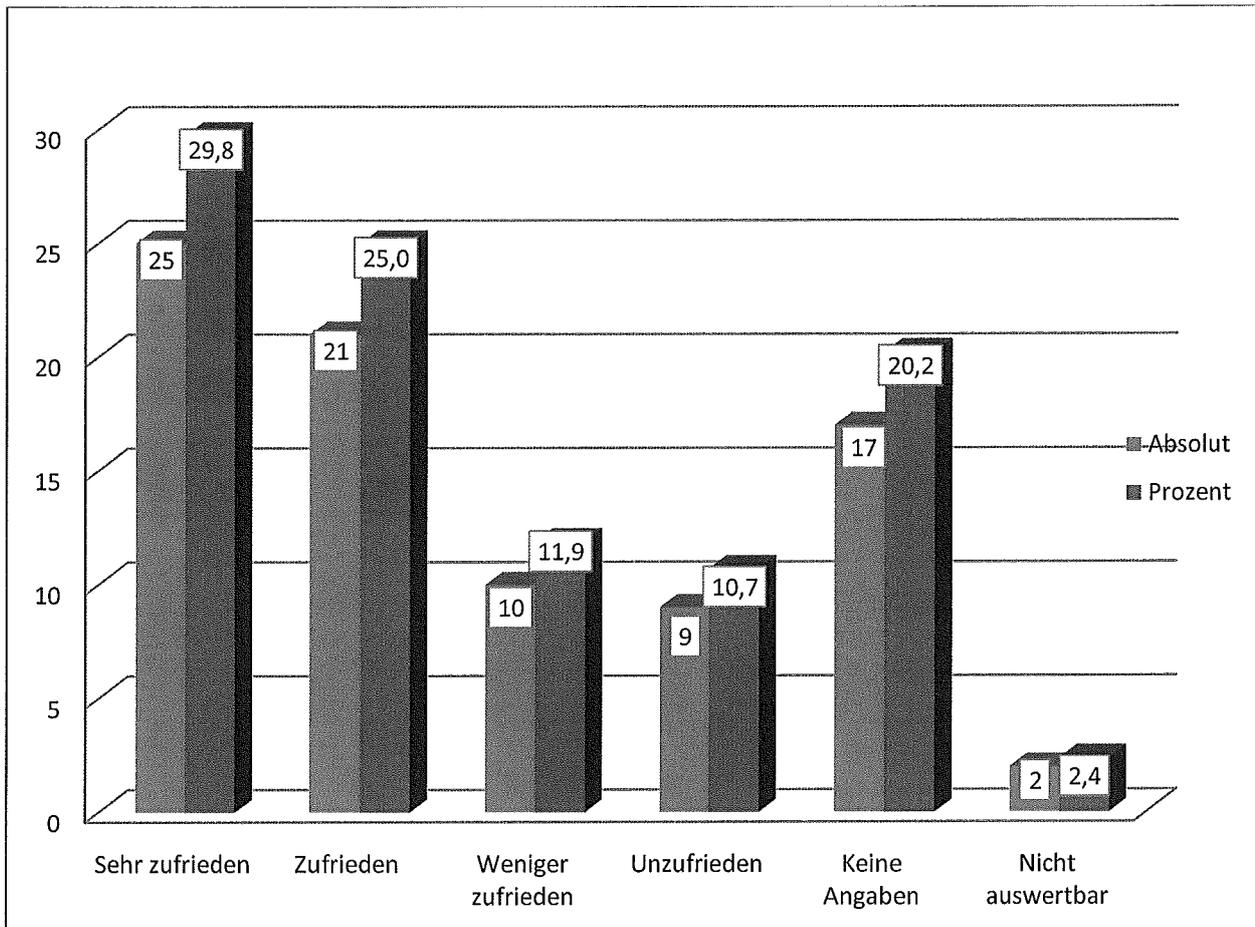
Der Zeitraum, auf den sich die Befragung bezieht, stimmt mit dem Zeitraum überein, in dem alle Anrufe auf der Sammelnummer des Bürgerbüros (80 65 – 42 22) automatisch an das Service-Center Frankfurt weitergeleitet wurden.

74 % der Befragten hatten vor ihrem Besuch im Bürgerbüro einen oder mehrere telefonische Kontakte.

Durchschnittlich werden im Service-Center monatlich zwischen 3.500 und 4.000 vom Bürgerbüro umgeleitete Anrufe beantwortet.

Frage 3.1:

Wie zufrieden waren Sie mit der Erreichbarkeit?



54,8 % der in der Stichprobe Befragten waren sehr zufrieden oder zufrieden mit der Erreichbarkeit, 22,6 % waren weniger zufrieden oder unzufrieden. 22,6 % der Befragten haben keine oder widersprüchliche Angaben gemacht, die nicht auswertbar waren (z.B. gleichzeitig sehr zufrieden und unzufrieden angekreuzt).

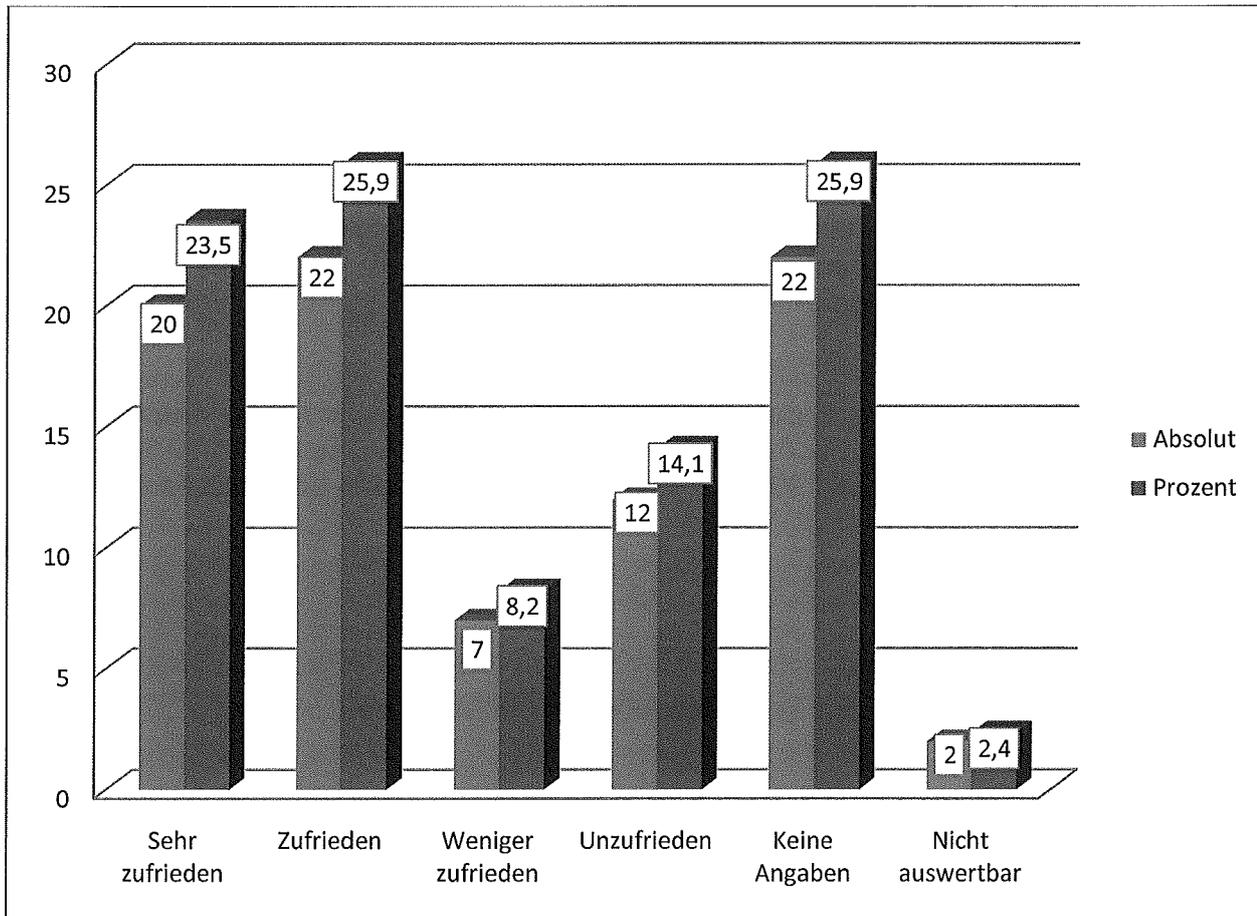
Das Service-Center hat eine durchschnittliche Erreichbarkeitsquote von rund 85 %. Das stellt eine deutliche Steigerung gegenüber der Erreichbarkeit des Bürgerbüros vor Nutzung des Service-Centers dar (Verkehrsmessungen aus den letzten Jahren ergaben Werte zwischen 25 und 30 %).

Außerdem war bislang lediglich eine telefonische Erreichbarkeit montags bis freitags von 8 – 15 Uhr gegeben. Das Service-Center deckt montags bis freitags die Zeit von 8 – 18 Uhr ab, was einer Steigerung um rund 40 % entspricht.

Die Befragungsergebnisse der Stichprobe zeigen, dass die Zufriedenheit der Anrufer mit der Erreichbarkeit hoch ist (von denen, die Angaben dazu gemacht haben, sind rund 70 % sehr zufrieden oder zufrieden, nur rund 30 % dagegen weniger zufrieden oder unzufrieden)

Frage 3.2:

Wie zufrieden waren Sie mit der Qualität der Auskünfte?



49,4 % der in der Stichprobe Befragten waren mit der Qualität der Auskünfte sehr zufrieden oder zufrieden. 22,3 % der Befragten waren weniger zufrieden oder unzufrieden. 28,3 % der Befragten haben keine oder widersprüchliche Angaben gemacht.

Aus den Anmerkungen auf den Fragebögen und den Erfahrungen von Mitarbeitern des Bürgerbüros geht hervor, dass Kunden sich häufiger eine vollständige telefonische Abwicklung ihrer Anliegen wünschen (dem stehen in der Regel rechtliche Bestimmungen entgegen – z.B. muss die Beantragung eines Führungszeugnisses persönlich erfolgen) bzw. ein größeres Angebot für online-Dienstleistungen wünschen.

Auch wird häufig Unzufriedenheit geäußert, obwohl die gegebenen Auskünfte korrekt sind. Das liegt zum überwiegenden Teil daran, dass Kunden behördliche Verfahrensweisen im Rahmen der rechtlichen Bestimmungen als unbefriedigend empfinden, weil für sie damit Behördenbesuche oder das Beschaffen benötigter Unterlagen verbunden sind.

Erfahrungsgemäß kommt es auch zu Missverständnisse, weil bei einer telefonischen Anfrage zwar alle benötigten Unterlagen erfragt werden, allerdings nicht auf das Erledigen des Anliegens durch einen Bevollmächtigten hingewiesen wird. Fehlt dann beim Besuch im Bürgerbüro z.B. die benötigte Vollmacht, so wird häufig die Auskunft als mangelhaft empfunden und bewertet.

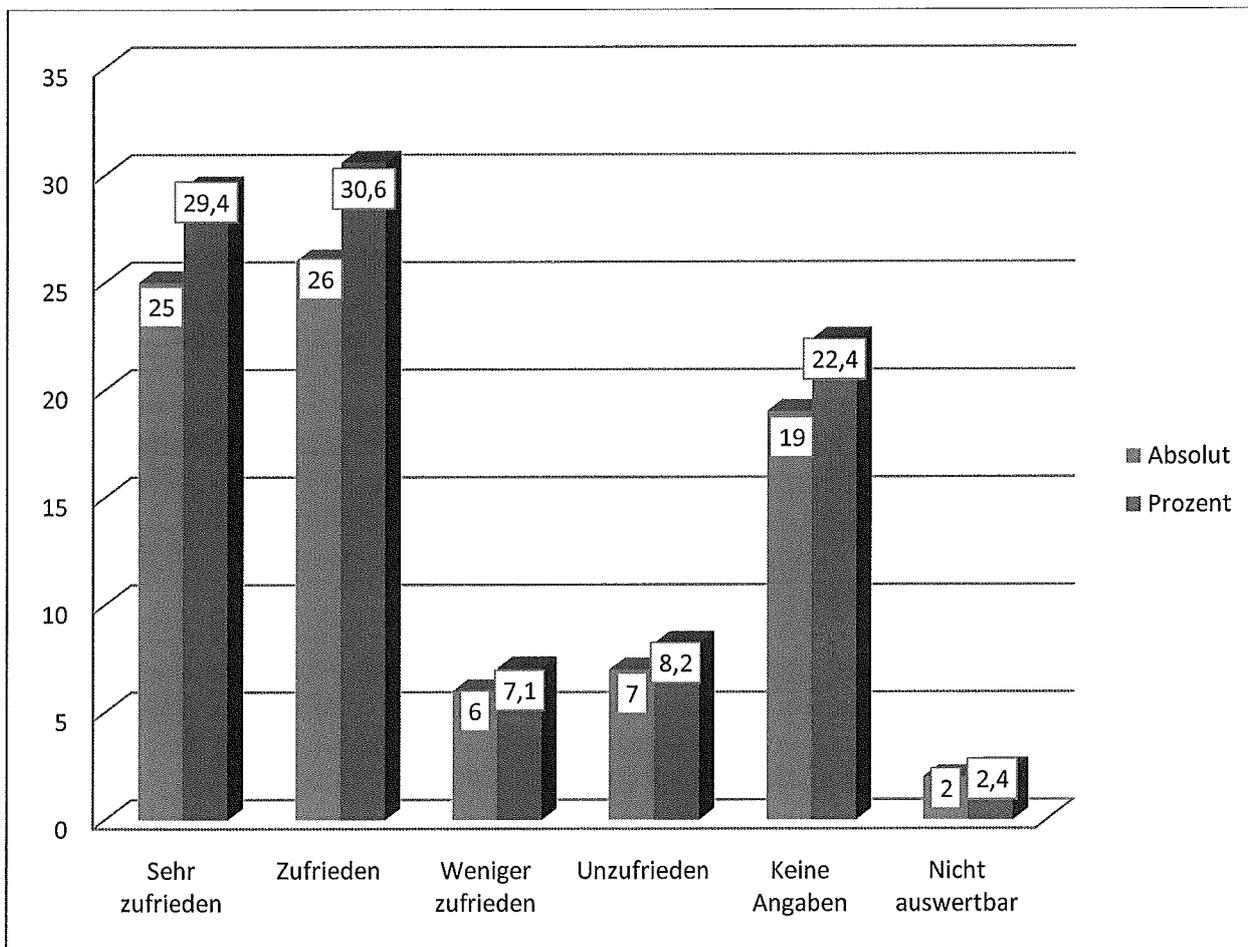
Konkrete Hinweise auf falsche Informationen oder Auskünfte können den Fragebögen nicht entnommen werden. Auch sind seit der Umleitung der Bürgerbüro-Anrufe auf die 115 keine nennenswerten Beschwerden wegen fehlerhafter Auskünfte registriert worden.

Zur Qualitätssicherung waren erfahrene Mitarbeiter und eine Gruppenleiterin des Bürgerbüros im Service-Center vor Ort und haben stichprobenartig verschiedene Anrufsituationen mit verfolgt. Dabei konnte festgestellt werden, dass die Qualität der Auskünfte gut ist. Treten Fragen auf, die im Service-Center nicht direkt beantwortet werden können, so wird das Anliegen des Kunden aufgenommen, an das Bürgerbüro per Mail weitergeleitet und von dort durch Rückruf innerhalb einer garantierten Reaktionszeit von 24 Stunden (in der Regel noch am gleichen Tag) erledigt.

Die Ergebnisse zeigen insgesamt, dass die Zufriedenheit der Anrufer mit der Qualität der Auskünfte hoch ist (von denen, die Angaben dazu gemacht haben, sind rund 70 % sehr zufrieden oder zufrieden, nur rund 30 % dagegen weniger zufrieden oder unzufrieden)

Frage 3.3:

Wie zufrieden waren Sie mit der Freundlichkeit der Mitarbeiter?



60 % der in der Stichprobe Befragten waren mit der Freundlichkeit der Mitarbeiter sehr zufrieden oder zufrieden. 15,3 % der Befragten waren weniger zufrieden oder unzufrieden. 24,8 % der Befragten haben keine oder widersprüchliche Angaben gemacht.

Betrachtet man nur die Fragebögen, auf denen Angaben gemacht wurden, sind rund 80 % der Befragten sehr zufrieden oder zufrieden, lediglich rund 20 % äußern sich weniger zufrieden oder unzufrieden.

Thesen zu den Zwischenergebnissen:

- ⇒ Die Befragung kann lediglich als Stichprobe angesehen werden, sie ist nicht repräsentativ.
- ⇒ Gleichwohl bestätigen die Ergebnisse im Vergleich mit der Evaluation des Gesamtprojekts, dass sich der überwiegende Teil der Nutzer sehr zufrieden oder zufrieden äußert.
- ⇒ Bei der Bewertung der Stichprobenergebnisse muss berücksichtigt werden, dass die Kunden zumindest teilweise von dem persönlichen Besuch im Bürgerbüro und den dort gewonnenen Eindrücken beeinflusst sind. Das lässt sich insbesondere daran erkennen, dass eine Vielzahl von Fragebögen den Hinweis enthielten, das Bürgerbüro müsse besser mit Personal ausgestattet werden und die Wartezeiten als zu lang kritisiert wurden.

Weitere geäußerten Wünsche und Anregungen:

- ⇒ Telefonservice soll kostenlos angeboten werden (laut letzten Informationen soll die 115 voraussichtlich ab Dezember 2011 flatratefähig sein).
- ⇒ Behördenrufnummer soll deutlicher sichtbar sein, z.B. an prominenter Stelle im Internet (aktuell erscheint ein Hinweis in der rechten Spalte unter www.offenbach.de erst nach 7 anderen Infoboxen).
- ⇒ Erreichbarkeit aus verschiedenen Mobilfunknetzen soll verbessert werden (dieses Problem dürfte sich mit der Aufnahme des Kreises Offenbach in das Service-Center Frankfurt erledigen).

Offenbach, den 20.09.2011/fu

