

Fachbereich

Steuerung, Personal und Zentrale Dienste
Sitzung des OPA am 21. Jan. 2009

Landeshauptstadt

Hannover

Befragung der Kundinnen und Kunden

Befragung der Kundinnen und Kunden zur Verbesserung der Kundenorientierung – Ergebnisse und Erfahrungen –

Befragung der Kundinnen und Kunden

Die verwaltungsweite Einführung des Instruments der Kundenbefragung erfolgt in Stufen:

- ☑ 1. Stufe – Pilotphase:
In der ersten Jahreshälfte 2008 wurde eine Befragung je Dezernat durchgeführt und im dritten Quartal 2008 statistisch ausgewertet
- ☑ 2. Stufe – Erweiterung des Rahmenkonzepts:
Im dritten Quartal 2008 wurde das Rahmenkonzept auf der Grundlage der methodischen Erkenntnisse aus der Pilotphase erweitert.
- ☑ 3. Stufe – Erstellung eines Zeit- und Maßnahmenplans zur verwaltungsweiten Einführung des Instruments der systematisierten KundInnenbefragung

Befragung der Kundinnen und Kunden

1. Stufe – Pilotphase

- ☑ Um Erfahrungen mit dem Instrument Kundenbefragung zu gewinnen, wurde in der Zeit von Februar bis Juli 2008 insgesamt sechs Pilotbefragungen durchgeführt
- ☑ Im Anschluss an die Feldphase wurden die Befragungsdaten statistisch ausgewertet und die Ergebnisse in den erhebenden Fachbereichen präsentiert
- ☑ In den befragenden Fachbereichen wurden die statistischen Ergebnisse analysiert und Maßnahmen zur Verbesserung der Kundenorientierung abgeleitet und in Maßnahmenkatalogen festgehalten

Befragung der Kundinnen und Kunden

Fachbereich
Steuerung, Personal und Zentrale Dienste
Sitzung des OPA am 21. Jan. 2009

Hannover

Landeshauptstadt

Pilotbereich	Zielgruppe	Methode	Befragungs-zeitraum	Anzahl der Interviews
Dez. I: Bürgerbüro (OE 15.33)	alle KundInnen vor Ort, per Telefon, Brief und per e-mail	Selbstausfüller; alle Kommunika- tionswege	Februar bis Juli 2008	129
Dez. II: Gewerberecht u. -überwachung (OE 32.221)	alle KundInnen vor Ort	Selbstausfüller	3. - 7. März 2008	264
Dez. III: FB Soziales (OE 50.1)	Stichprobe aus allen EmpfängerInnen von HLU u. Grundsicherung (N = 3.500)	Postalische Befragung; Selbstausfüller	Versand Mitte April 2008	1.021
Dez. IV: Stadtbibliothek (OE 42)	alle NutzerInnen der Hauptstelle sowie von vier Nebenstellen	Selbstausfüller	im April 2008	1.618
Dez. V: Stadtpark (OE 67)	alle BesucherInnen	Selbstausfüller und Interviewer	2. Woche im Mai 2008	1.750
Dez. VI: Stadterneuerung (OE 61.4)	alle KundInnen in der Hauptstelle Sallstr. und der Nebenstelle Vahrenheide	Selbstausfüller und Interviewer	im April 2008	517
Insgesamt				5.299

Befragung der Kundinnen und Kunden

Der Fragebogen

- ☑ Für die Befragungen wird ein Standardfragebogen eingesetzt, der für den jeweiligen Einsatz durch zielgruppen- und fachspezifische Fragen in begrenztem Umfang ergänzt wird. Die Vorgabe von Standardfragen ermöglicht einen Vergleich zwischen zwei Befragungen in verschiedenen Fachbereichen oder zu unterschiedlichen Zeitpunkten im selben Fachbereich.
- ☑ Fragebogenbeispiele
 - Bürgerbüro ▶
 - Gewerberecht/Gewerbeüberwachung ▶
 - Fachbereich Soziales ▶
 - Stadtbibliothek / Stadtteilbibliotheken ▶
 - Stadtpark ▶
 - Stadterneuerung/Wohnen ▶

Befragung der Kundinnen und Kunden

Fragekategorien

- Fragen nach der Zufriedenheit mit verschiedenen Faktoren des Kundenkontaktes (z.B. Freundlichkeit der Mitarbeiter/innen, Bearbeitungszeit, Ausschilderung der Dienststelle, Verständlichkeit der Formulare usw.)
 - Aspekte in Abhängigkeit von MitarbeiterInnen
 - Mitarbeiterunabhängige Faktoren

- Fragen nach Merkmalen des Kundenkontaktes
 - Art des Kontaktes (Besuch, Telefon, Brief, E-Mail)
 - Besuchshäufigkeit, Aufenthaltsdauer

- Fragen nach Kundenwünschen
 - Öffnungszeiten
 - Erledigung weiterer Angelegenheiten
 - Allgemeine Wünsche

- Fragen zur Ermittlung der Kundenstruktur

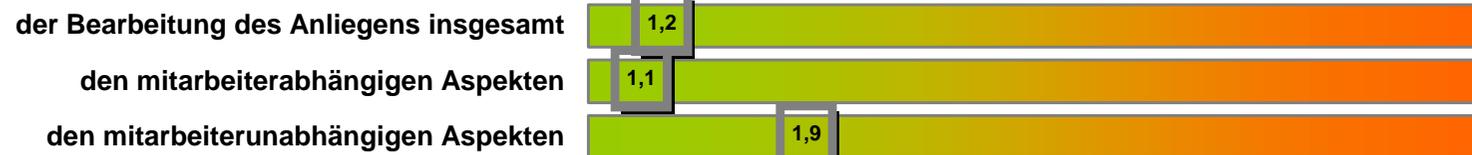
Befragung der Kundinnen und Kunden

Befragungsergebnisse

Bürgerbüro (OE 15.33)



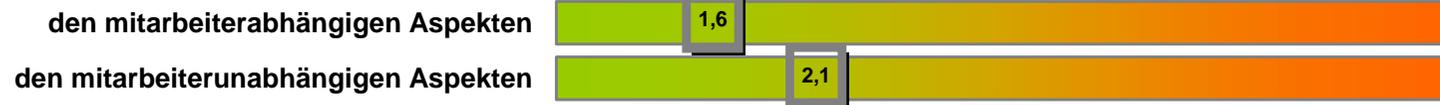
Gewerberecht/-überwachung (OE 32.221)



Fachbereich Soziales (OE 50.1)



Stadtbibliothek (OE 42)



Stadtpark (OE 67)



Stadterneuerung/Wohnen (OE 61.4)



Befragung der Kundinnen und Kunden

Befragungsergebnisse

Datum

Dezernat:

Fachbereich / Amt / Betrieb:

OE / Standort:

Kund/innenbefragung vom /
Befragungszeitraum:

Verantwortliche/r:

Ergebnisse der Kund/innenbefragungen - Maßnahmenkatalog

Thema	Ergebnis / Bewertung	Verbesserungsvorschläge und Maßnahmen	Verantwortlich / Bearbeitung durch	Prio-rität	Art der Erledigung		Erledigung bis	Sachstand		
					eigene Erledigung	unter Betei- ligung von		in Planung	in Bearbei- tung	erledigt
abgefragte/untersuchte Merkmale	festgestellte Anregungen / Mängel usw.		OE / Sachbearbeiter/in							

Befragung der Kundinnen und Kunden

2. Stufe – Erweiterung des Rahmenkonzepts auf der Grundlage der methodischen Erkenntnisse aus der Pilotphase

- ☑ Erweiterung aller Kommunikationswege
 - ⊕ Befragung vor Ort (Selbstaussfüller)
 - ⊕ Befragung vor Ort (mit InterviewerInnen)
 - ⊕ Postalische Befragung
 - ⊕ Befragung der Telefonkunden
 - ⊕ Online-Befragungen
- ☑ Erweiterung um Vorgaben für das Berichtswesen
 - ⊕ Zusammenfassung der statistischen Ergebnisse in Kurzprofilen
 - ⊕ Maßnahmenkataloge
- ☑ Entwicklung eines Zeit- und Maßnahmenplans für die verwaltungsweite Umsetzung des Rahmenkonzepts

Befragung der Kundinnen und Kunden

3. Stufe – Verwaltungsweite Umsetzung des Rahmenkonzepts

- ☑ Von 2009 bis einschl. 2011 werden jährlich in sechs neuen Fachbereichen Kundenbefragungen durchgeführt
- ☑ Die Fachbereiche, die in 2009 ihre Kundinnen und Kunden befragen, werden derzeit ausgewählt
- ☑ Ab 2012 können mit den Wiederholungsbefragungen begonnen werden
- ☑ Die Statistikstelle übernimmt die Aufgabe einer Koordinierungsstelle, die die Fachbereiche bei der Organisation, Durchführung und Auswertung der Kundenbefragung unterstützt. Sie erstellt zudem die statistischen Kurzprofile als eine der Säulen des Berichtswesens

Fachbereich

Steuerung, Personal und Zentrale Dienste
Sitzung des OPA am 21. Jan. 2009

Landeshauptstadt

Hannover

Befragung der Kundinnen und Kunden

**Befragung der Kundinnen und Kunden zur
Verbesserung der Kundenorientierung
– Ergebnisse und Erfahrungen –**

Vielen Dank