

Landeshauptstadt

Hannover

Informations-
drucksache

In den Organisations- und Personalausschuss

Nr. 1567/2014

Anzahl der Anlagen 0

Zu TOP

Berichtswesen zu Kundenbefragungen in der Landeshauptstadt Hannover hier: Maßnahmen aus den Befragungsergebnissen 2012

Mit Drucksache Nr. 0570/2013 wurde über die Rückmeldungen aus der Kundenbefragung 2012 informiert. Ein Jahr später wird mit dieser Drucksache über die Maßnahmen der Fachbereiche zur weiteren Optimierung der Kundenzufriedenheit als Schlussfolgerung aus den Befragungsergebnissen 2012 berichtet.

Im Jahr 2012 wurden erstmals Wiederholungsbefragungen durchgeführt in drei Arbeitsgebieten, in denen die KundInnen in 2008 schon einmal befragt worden waren: Im Bürgerbüro, in der Stadtbibliothek und im Bereich Stadterneuerung und Wohnen. In der Stadtbibliothek und im Bereich Stadterneuerung und Wohnen wurde nicht der gesamte in 2008 befragte Kundenkreis erneut befragt, sondern es fanden Befragungen in besonders relevanten Teilbereichen statt, um zu ermitteln, wie sich die Optimierungsmaßnahmen aus der letzten Befragung ausgewirkt hatten. In der Stadtbibliothek traf dies auf die Zentralbibliothek in der Hildesheimer Straße zu, im Bereich Stadterneuerung und Wohnen auf die Hauptstelle in der Sallstraße.

In der Auswertung der erstmals in 2012 durchgeführten Wiederholungsbefragungen wurde deutlich, dass sich eine gute Kundenorientierung nicht in einer einmaligen Befragung und Umsetzung des sich daraus ergebenden Verbesserungspotentiales erschöpft. Die Stadtverwaltung unterliegt, wie jede Organisation, ständigem Anpassungsbedarf an neue interne und von außen kommende Erfordernisse und Bedürfnisse. Daraus ergeben sich immer wieder neue, aktuelle Verbesserungspotentiale in der Kundenorientierung.

In drei weiteren Arbeitsgebieten fanden Erstbefragungen statt: In den Fachbereichen Senioren und Gebäudemanagement sowie im Hannover Congress Centrum.

Der Fachbereich Recht und Ordnung führt regelmäßig eigene Befragungen in seinen Arbeitsbereichen durch. In diesem Rahmen wurden 255 weitere Interviews in der Kfz-Zulassungsbehörde geführt.

Wiederholungsbefragungen

Dezernat I Büro Oberbürgermeister

Das Bürgerbüro war in der Befragung 2008 insgesamt sehr gut bewertet worden, lediglich die (fehlende) Ausschilderung war beanstandet und nachfolgend durch die Aufstellung von Hinweisschildern verbessert worden. In 2012 fiel die Gesamtbewertung des Bürgerbüros ähnlich aus wie 2008.

In den Jahren zwischen 2008 und 2012/2013 erfolgte eine starke Fluktuation in der Besetzung des Bürgerbüros. In dieser Situation lag das Hauptaugenmerk darauf, den vorhandenen Standard zu halten. Nach Abschluss dieser Konsolidierungsphase ist es nun möglich, weitere konkrete Maßnahmen zur Verbesserung der Kundenorientierung zu ergreifen, so dass in den Folgejahren wieder ein besseres Ergebnis erwartet werden kann.

Dezernat IV Stadtbibliothek

Von der Stadtbibliothek waren in 2008 NutzerInnen an mehreren Standorten befragt worden, 2012 wurden die NutzerInnen der Zentralbibliothek in der Hildesheimer Straße als größtem Standort befragt. Im Vergleich der Befragungsergebnisse 2008 und 2012 ist in vielen Punkten eine ähnlich positive Resonanz bei den Aspekten Freundlichkeit/ Hilfsbereitschaft, Beratungskompetenz und Information/ Beratung festzustellen.

Ein Wunsch der KundInnen war in 2008 die Verbesserung der Arbeitsmöglichkeiten. Es wurden daraufhin zusätzliche Arbeits- und Leseplätze eingerichtet. Dennoch ergab sich in 2012 keine Verbesserung in der Bewertung durch die KundInnen. Als Konsequenz daraus wurden 20 weitere Kundenarbeitsplätze als Einzel- und Gruppenplätze geschaffen.

Der Internetauftritt der Stadtbibliothek wurde auch in 2012 bewertet. Die Seiten der Stadtbibliothek werden daher weiterhin kontinuierlich modernisiert: Veranstaltungen werden stärker hervorgehoben, Großveranstaltungen sind jetzt auch im allgemeinen Veranstaltungsteil auf Hannover.de zu finden. Zu wichtigen Kundeninformationen werden Kurzinfos veröffentlicht, aktuelle Meldungen über den Dienstbetrieb der einzelnen Einrichtungen werden im Service-Bereich der Startseite bereitgestellt.

Aus der Befragung in 2012 ergaben sich weitere Verbesserungspotentiale.

Durch die Steigerung des Medienetats ist es seit 2013 möglich, die Verfügbarkeit und Aktualität des Medienangebotes durch eine Erhöhung der Mehrfachexemplare zu steigern: Nach einer Analyse der Nachfrage wird bedarfsgerecht eingekauft, bei zu erwartender starker Nachfrage werden sofort Mehrfachexemplare beschafft, zerlesene und abgenutzte Medien, insbesondere Kindermedien, werden schneller ersetzt.

Im Januar 2014 wurde ein Kinder- und Jugendbereich neu eingerichtet, um sich vermehrt dieser Kundengruppe zuzuwenden. Im Kinderbereich wurden kindgerechte niedrige Regale und Bilderbuchtröge aufgestellt, bunte Sitzkissen und Spielzeuge wurden beschafft. Zur Vorführung des regelmäßig stattfindenden Bilderbuchkinos wurde ein Smartboard installiert. Zentrum des Jugendbereiches ist ein großes Sofa. Weitere Sitzmöbel in kräftigen Farben sowie Hocker, die auch als Tische dienen können, wurden beschafft. Aus diesen Einzelmöbeln kann man flexible Sitzlandschaften zusammenstellen.

An einem Tisch für sechs bis acht Personen kann mit mitgebrachten Laptops gearbeitet werden, ein WLAN-Zugang ist eingerichtet. Das Medienangebot ist mit einem Mix aus Printmedien und digitalen Medien speziell an den Interessen der Jugendlichen orientiert.

Die nach 2008 neu eingeführte Ausleihe und Rückgabe an Selbstbedienungsgeräten wurde in 2012 von den KundInnen sehr positiv beurteilt.

Die ebenfalls neue Online-Ausleihe von E-Books war 2012 nur knapp 44 Prozent der Befragten bekannt und wurde entsprechend wenig genutzt. Es erfolgte daher zusätzliche Werbung über Buchtitel-Plakate und Vorstellung des Angebotes bei Klassen- und Gruppenführungen. In 2013 stieg die Nutzungszahl gegenüber 2012 um 100 Prozent, sie steigt weiter. Das Angebot an E-Books wurde erweitert. Das Nutzerverhalten wird beobachtet, das Titelangebot nachfrageorientiert ausgeweitet.

Dezernat VI Stadterneuerung und Wohnen

Die Ausschilderung der Dienststelle ist aktualisiert worden. Für die Gestaltung der Wartezonen wird im Kontext der Arrondierung eine Verbesserung angestrebt.

In 2008 hatten knapp 15 Prozent der Befragten die Einführung eines EC-Cash-Verfahrens gewünscht. Es wurden Vorgespräche mit dem Ziel der Verahreneinführung geführt, dabei zeigte sich, dass für die technische Umsetzung das Verlegen von Leitungen notwendig ist. Daher wird auch dieses Thema im Rahmen der Arrondierung aufgegriffen werden.

Die Verständlichkeit der Formulare konnte von 2008 bis 2012 nur eingeschränkt gesteigert werden, da viele Vordrucke vom Land vorgegeben sind. Die stadteigenen Schreiben wurden überarbeitet. Für die stadteigenen Formulare wird weiterhin auf eine gute Verständlichkeit geachtet.

Erstbefragungen

Dezernat III Fachbereich Senioren

Vom Bereich Heimaufsicht wurden alle stationären Alten- und Pflegeeinrichtungen, die der Heimaufsicht der Landeshauptstadt Hannover unterliegen, zur Relevanz und Verständlichkeit der zum Befragungszeitpunkt neu eingeführten Infobriefe befragt.

Die Infobriefe wurden in ihrer Verständlichkeit und ihrem Informationsgehalt mit guten bis sehr guten Noten bewertet. Dennoch wurden einzelne Artikel als zu lang oder zu wenig verständlich beurteilt. Auf diese Punkte wird künftig besonders geachtet werden. Die Infobriefe werden weiterhin regelmäßig für die Pflegeeinrichtungen erstellt, dazu werden die Einrichtungen turnusmäßig nach Themen befragt werden, die aus ihrer Sicht zu behandeln sind.

Dezernat V Fachbereich Gebäudemanagement

Vom Fachbereich Gebäudemanagement wurden städtische Schulen und Kindertagesstätten befragt.

Die telefonische Erreichbarkeit des Fachbereiches, insbesondere über das Notfall-/ Störtelefon, war ein Kritikpunkt in der Bewertung durch die KundInnen. Daraufhin wurde für das Notfall-/ Störtelefon eine 24-stündige Bereitschaft eingerichtet. Der Fachbereich ist dadurch bei akuten Störungen rund um die Uhr für seine KundInnen erreichbar und kann sehr viel schneller für die Beseitigung von Störungen sorgen.

Bei der Beurteilung der Bewirtschaftung von Gebäuden und Außenflächen blieb unklar, ob den NutzerInnen die tatsächlichen Zuständigkeiten bzw. Nicht-Zuständigkeiten des Gebäudemanagements bewusst waren. Dies galt insbesondere für die Zuständigkeiten für die Gebäudereinigung und die Außenflächenpflege. Hierzu wurden entsprechende Informationsschreiben für die GebäudenutzerInnen erstellt.

Die Rückmeldungen aus der Befragung zur Einbindung in die Vorbereitung und Planung von Bauprojekten und für Informationen zum Fortgang der Bauprojekte führten dazu, dass 45 NutzerInnen aus Objekten, in denen in den letzten Jahren größere Sanierungen stattgefunden hatten, in einem zweiten Schritt detaillierter befragt wurden. Diese Befragungsergebnisse werden zurzeit ausgewertet, um geeignete Maßnahmen zur Verbesserung zu initiieren. Parallel wird mit den Trägerverwaltungen bzw. den hausverwaltenden Fachbereichen festgelegt, durch wen und in welcher Form künftig die Information der NutzerInnen vor Ort erfolgt. Für den vom Fachbereich Gebäudemanagement zu erbringenden Anteil an dem Informationsfluss soll ein einheitlicher Standard entwickelt werden.

Dezernat V Hannover Congress Centrum (HCC)

Im HCC wurden die TeilnehmerInnen vierer unterschiedlicher Kongresse befragt. Fast 94 Prozent der Befragten waren mit der Kundenfreundlichkeit insgesamt zufrieden oder sehr zufrieden. Gastronomie, Service und Betreuung, Kompetenz des Personals, Begrüßungs- und Rahmenprogramm sowie die Verkehrsanbindung wurden sehr gut bewertet. Die Benotungen zeigen, dass sich das HCC permanent und erfolgreich um Kundenfreundlichkeit bemüht.

Alle KundInnen des HCC erhalten mit der Rechnung gleichzeitig eine Aufforderung, den Service, die Qualität etc. zu bewerten. Bei negativen Rückmeldungen wird Kontakt zu den KundInnen aufgenommen, um die Kritikpunkte abzuklären und, wenn möglich, für die Zukunft abzustellen.

Zusatzbefragung

Dezernat II Kfz-Zulassungsbehörde

Der Fachbereich Recht und Ordnung befragt bereits seit 2006 regelmäßig die KundInnen verschiedener Arbeitsgebiete. Aus den Ergebnissen der Befragungen werden regelmäßig Maßnahmen zur Verbesserung der Kundenorientierung abgeleitet.

In 2012 wurden die KundInnen der Kfz-Zulassungsbehörde befragt. Dies war nach der Erstbefragung in 2006 und einer Wiederholungsbefragung in 2009 bereits die zweite Wiederholungsbefragung für diesen Kundenkreis.

Die Bewertung der Öffnungszeiten hat sich kontinuierlich verbessert. Die Beurteilung der Wartezeiten hat sich ebenfalls verbessert. In diesem Zusammenhang erwiesen sich Terminangebote als positiv. Die Ausschilderung wird nach dem Befragungsergebnis aus 2006 laufend überprüft und aktualisiert.

Alle weiteren Kundenbewertungen zeigten in den drei Befragungsjahren keine wesentlichen Abweichungen.

18.10.5

Hannover / 27.06.2014

Kostentabelle

Es entstehen keine finanziellen Auswirkungen.

18.10

Hannover / 27.06.2014