

Kundenbefragung zur Imageanalyse und zum Qualitätsmanagement im Kataster- und Vermessungsamt des Landkreises Ostprignitz-Ruppin

Die öffentliche Verwaltung befindet sich derzeit in einer schwierigen Situation. Neben einer verschärften Finanzsituation steht der wachsende Anspruch der Bürger an die Dienstleistungen ihrer Verwaltung. Diese Vorgaben zwingen die Verantwortlichen, immer wieder über Strukturen, Effizienz und Sinnhaftigkeit des Systems nachzudenken.

Kundenbefragung

Um das Image und die Qualität der Produkte und Leistungen des Kataster- und Vermessungsamtes im Landkreis Ostprignitz-Ruppin einschätzen zu können, entschied sich die Verwaltung für eine Kundenbefragung. Kundenbefragungen können die Erfolgsfaktoren der Leistungen und Produkte herausarbeiten, Veränderungsbedarf und Alternativen hinterfragen. Letztendlich soll die Kundenbefragung also dazu dienen, unerwünschte Auswüchse des Verwaltungshandelns in die eine oder andere Richtung zu erkennen, abzustellen und mit dem Bürger eine leistungsfähige und bürgerfreundliche Verwaltung sicherzustellen.

Wesentliche Qualitätsmerkmale sind Kundenberatung und Kommunikation mit dem Kunden. Ein materielles Qualitätsmerkmal ist die Ausschilderung oder die verständliche Gestaltung von Schriftstücken. Strukturelle Merkmale sind die zeitliche Erreichbarkeit (Öffnungszeiten) sowie die fachliche und soziale Kompetenz der Mitarbeiter/Innen. Wartezeit, Bearbeitungszeit, Hilfsbereitschaft und Freund-

lichkeit sind prozessuale Merkmale. Neben dem Preis-Leistungsverhältnis wurden alle genannten Qualitätsmerkmale im ersten Teil des Fragebogens unter Zuhilfenahme geschlossener Fragen mit Werteskala abgefragt.

Grundlagen der Befragung

- **Datenerhebung**
Die Befragung wurde intern entwickelt, organisiert, durchgeführt und ausgewertet. Auf Umfrage-, Marktforschungs- oder andere externe Institute bzw. Hochschulen wurde nicht zurückgegriffen.
- **Erhebungszeitraum**
März bis Mai 2001
- **Erhebungseinheit**
Privatpersonen, Behörden, Wirtschaftsunternehmen, Öffentlich bestellte Vermessungsingenieure (ÖbVI)
- **Auswahlverfahren**
Mit einer allgemeinen Kundenbefragung wurden alle Kunden einer Verwaltung befragt, unabhängig, welches Amt sie aufgesucht haben. Konkrete Anhaltspunkte für Veränderungen liefert jedoch die gezielte Befragung im zu analysierenden Fachbereich. Aus diesem Grund wurde die Stichprobenerhebung nur auf Bürger beschränkt, die Kunden des Kataster- und Vermessungsamtes sind.
Bei der Kundenbefragung im Auskunftsbereich wurde jeder Kunde persönlich durch einen Mitarbeiter des Kataster- und Vermessungsamtes auf die Kundenbefragung hingewiesen. Kunden, die schriftlich

einen Antrag gestellt hatten, sind nicht befragt und nicht informiert worden.

Alle Behörden und Wirtschaftsunternehmen, die im Geschäftsjahr 2000 mehr als zehn Anträge auf Dienstleistung gestellt hatten, wurden angeschrieben. Sie wurden darauf hingewiesen, dass die einzelnen Ämter bei den Behörden bzw. die einzelnen Abteilungen eines Wirtschaftsunternehmens Fragebögen mit unterschiedlichem Inhalt zurücksenden können.

Von den ÖbVI wurden diejenigen angeschrieben, die vorwiegend im Landkreis messen.

- Erhebungsinstrumente
 - postalische Befragung mit Standardfragebogen
 - Auslegen des Standardfragebogens im Auskunftsbereich des Kataster- und Vermessungsamtes

Von einer mündlichen oder telefonischen Befragung durch Interviewer wurde abgesehen.

Die schriftliche Kundenbefragung ist die kostengünstigste Art der Befragung. Da es dem Kunden überlassen ist, ob er den Fragebogen ausfüllt, ist die Antwortrate niedriger als bei anderen Methoden. Nach Bretschneider [1] beläuft sich die durchschnittliche Antwort- bzw. Rücklaufquote im kommunalen Bereich auf 55 %. Um signifikante Ergebnisse zu erhalten, sollte nach der Fachliteratur [2] bei der Bürgerbefragung die Stichprobengröße bei 1000 - 3000 Personen, bei der Kundenbefragung bei 100 - 300 Personen, liegen. Im Kataster- und Vermessungsamt wurden insgesamt 250 Kunden angesprochen bzw. angeschrieben. Die Rücklaufquote bei den ausgefüllten Fragebögen lag bei ca. 40%.

- Frageformen
 - offene Fragen
 - geschlossene Fragen
- Fragetypen
 - Faktfragen
 - Meinungsfragen
 - Verhaltensfragen
- Antworttypen
 - Auswahlliste mit Ja/Nein und denkbare Antwortmöglichkeiten
 - Werteskala
- Datenschutz

Datenerfassung und Auswertung erfolgten unter Wahrung der Anonymität der Befragten.

Die Datenerfassung im Auskunftsbereich erfolgte durch Ausfüllen des Fragebogens. Bei einer schriftlichen Befragung mit Rückantwortbrief wurden die Briefe mit etwaigen Adressen in der Poststelle vernichtet. Die Fragestellung und die Befragung wurden vom Datenschutzbeauftragten des Landkreises begleitet.

Auswertung der Kundenbefragung

Kontakt mit dem KVA

| Kundenkreis | Privat % | Wirtschaft % | Behörde/ÖbVI % |
|-------------|-------------|-----------------|-------------------|
| sehr häufig | 14 | 12 | 53 |
| häufig | 10 | 56 | 41 |
| vereinzelt | 76 | 32 | 6 |

Bewertung der Dienstleistung und Produkte des KVA

Bewertungsmaßstab: 1-sehr gut bis 5-sehr schlecht

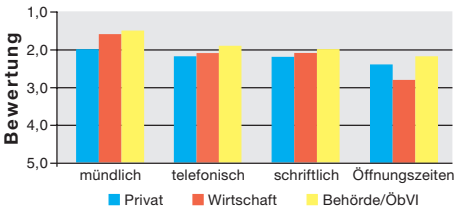
Kundenberatung

| Kundenkreis | Privat % | Wirtschaft % | Behörde/ÖbVI % |
|-----------------------------|-------------|-----------------|-------------------|
| durchschnittliche Bewertung | | | |
| Kundenfreundl. | 1,8 | 1,6 | 1,6 |
| Fachkompetenz | 1,7 | 1,5 | 1,5 |
| ges. | 1,8 | 1,6 | 1,5 |

Kommunikation

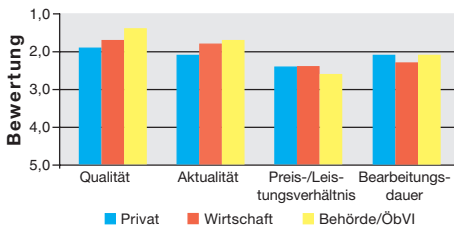
(z.B. Erreichbarkeit, Wartezeit, Ausdrucksform)

| Kundenkreis | Privat % | Wirtschaft % | Behörde/ÖbVI % |
|----------------|----------|--------------|----------------|
| mündlich | 2,0 | 1,6 | 1,5 |
| telefonisch | 2,2 | 2,1 | 1,9 |
| schriftlich | 2,2 | 2,1 | 2,0 |
| Öffnungszeiten | 2,4 | 2,8 | 2,2 |
| ges. | 2,2 | 2,1 | 1,9 |



Erhaltene Information

| Kundenkreis | Privat % | Wirtschaft % | Behörde/ÖbVI % |
|----------------------------|----------|--------------|----------------|
| Qualität | 1,9 | 1,7 | 1,4 |
| Aktualität | 2,1 | 1,8 | 1,7 |
| Preis-/Leistungsverhältnis | 2,4 | 2,4 | 2,6 |
| Bearbeitungsdauer | 2,1 | 2,3 | 2,1 |
| ges. | 2,1 | 2,0 | 2,0 |



Sind Ihnen weitere Dienstleistungen des KVA bekannt?

| Kundenkreis | Privat % | Wirtschaft % | Behörde/ÖbVI % |
|-------------|----------|--------------|----------------|
| Ja | 32 | 38 | 64 |
| Nein | 68 | 62 | 36 |

Was wäre für Sie das geeignete Auskunftsmittel des KVA?

| | | | |
|------------|----|----|----|
| E-Mail | 11 | 24 | 26 |
| Internet | 40 | 34 | 26 |
| CD-ROM | 13 | 14 | 15 |
| wie bisher | 36 | 28 | 33 |

Haben Sie Interesse an Luftbildern (Luftbildkarten)?

| | | | |
|------|----|----|----|
| Ja | 38 | 37 | 63 |
| Nein | 62 | 63 | 37 |

Ist durch Ihre Antragsbearbeitung Ihr Anliegen erledigt?

| | | | |
|-------------------------|----|----|----|
| alles erledigt | 77 | 64 | 65 |
| dient als Grundlage.... | 23 | 36 | 35 |

Welche Leistungen und Informationen des KVA wären für Ihre Arbeit von Nutzen und wünschenswert ?

Antworten: bessere Öffnungszeiten (täglich)
 aktuellere Flurkarten
 aktuellere Nutzungsarten im ALB

Literaturverzeichnis und Quellenangabe

- [1] Bretschneider, Michael 1977: Orientierungswerte zur Beurteilung von Ausschöpfungsquoten in kommunalen Umfragen. In Stadtforschung und Statistik, Heft 1/1997, S. 55 - 62
- [2] KGSt Bericht : Kundenbefragung , Ein Leitfaden Bericht Nr. 13/1997

(Manfred Koch, KVA, Ostprignitz-Ruppin)