

Eberhard Grapke, Ralph Braun

## Kundenorientierung und Kundenzufriedenheit im Standesamt Stuttgart

### Ergebnisse einer Kundenbefragung im Oktober 2000

*Kundenorientierung - ein wichtiges Ziel der Verwaltungsreform*

Im Zuge der Stuttgarter Verwaltungsreform wird die Stadtverwaltung zu einem bürgerfreundlichen Dienstleistungsbetrieb ausgebaut: Eine kundenorientierte Verwaltung soll dem Bürger mit einer guten, schnellen und kostengünstigen Leistung dienen. Neben den Qualitäts- und Finanzzielen ist die stärkere Mitarbeiter- und Kundenorientierung ein wichtiger Baustein des Reformkonzepts.

Der Bürger ist an den Dienstleistungsanbieter Stadt weitgehend gebunden. Gerade wegen dieser für die Verwaltung typischen „Kundenbindung“ besteht eine besondere Verpflichtung, den Bürger mit einer kundenorientierten, an seinen Wünschen und Erwartungen ausgerichteten Dienstleistung zufrieden zu stellen. Die Kundenzufriedenheit wird aber nicht in einer „Erfolgsbilanz“ sichtbar. Verärgerte Kunden können nicht, wie unter Marktbedingungen, zur Konkurrenz wechseln. Über Kundenbefragungen kann aber ermittelt werden, inwieweit der Service für den Bürger mit seinem Anspruch, den er an die Verwaltungsdienstleistung stellt, übereinstimmt und an welchen Punkten gegebenenfalls die Dienstleistungsqualität verbessert werden kann.

286

*Kundenzufriedenheit „messen“:*

Parallel zur kundenorientierten Verbesserung des Serviceangebots muss deshalb die Kundenzufriedenheit regelmäßig durch Befragung „gemessen“ werden. Die differenzierten und sachlichen Urteile der Bürger ermöglichen die Steuerung der tief greifenden Reform und die Erfolgskontrolle; sie ersetzen Pauschalurteile, die das Ansehen der Verwaltung bisher belasten. Die Stadtverwaltung erkundet Lob und Kritik der Kunden auf verschiedenen Wegen.

*Die allgemeine Bürgerumfrage ...*

In der Stuttgarter Bürgerumfrage wird seit 1995 alle zwei Jahre nach der allgemeinen Zufriedenheit mit der Arbeit der Stadtverwaltung gefragt. Stadtweite Reformziele, etwa der erweiterte Bürgerservice vor Ort, werden in der Umfrage gezielt erkundet und evaluiert. Nachdem 1995 die Ausgangssituation festgehalten wurde, wird jetzt beobachtet, wie sich die allgemeine Kundenzufriedenheit entwickelt und inwieweit die Qualitätsziele der Reform flächendeckend, also mit einem homogenen positiven Erscheinungsbild, erreicht sind.

*... das Beschwerdemangement ...*

In der Bürgerumfrage ist die Meinung zur Arbeit der Stadtverwaltung von unterschiedlichen, nicht immer aktuellen Erfahrungen und vom Image der öffentlichen Verwaltung geprägt. Mitunter fließen auch negative Einzelerlebnisse in die Beurteilung ein. Deshalb wird begründete Einzelkritik der Bürger mit dem Beschwerdemangement („Gelbe Karten“) aufgenommen und systematisch bearbeitet<sup>1</sup>. Dadurch werden Reibungspunkte in der Kundenbeziehung abgebaut.

*... und die lokale Kundenbefragung*

Für die Qualitätsarbeit vor Ort muss hier, an der Schnittstelle zu den Kunden, nachgefragt werden, wie zufrieden sie mit der Arbeit waren. Die lokale Kundenbefragung bezieht sich auf konkrete Erfahrungen, die Dienstleistung wird realitätsnah beurteilt. Diese erfahrungsgestützten Befragungen vermitteln speziell in publikumsintensiven Bereichen Erkenntnisse, um die Servicequalität an den Erwartungen der Kunden auszurichten, zu überprüfen und weiter zu verbessern.

*Kundenzufriedenheit im Standesamt Stuttgart - Servicequalität und Servicestandard auf dem Prüfstand*

Im Standesamt Stuttgart wurde im Oktober 2000 eine Kundenbefragung durchgeführt, um die Kundenorientierung und die Kundenzufriedenheit zu überprüfen und eine datenbasierte Grundlage für die weitere Qualitätsarbeit zu schaffen.

Die kundenorientierte Dienstleistung ist in Standesämtern wichtig. Die Anliegen sind oft mit einem besonderen persönlichen Anlass verbunden, etwa der Eheschließung oder der Anzeige einer Geburt. Die Mitarbeiter im Standesamt müssen diesem besonderen Anlass mit einer sehr guten persönlichen Behandlung gerecht werden. Stärker noch als bei „alltäglichen“ Behördengängen reagieren die Kunden sensibel, wenn ihr Anspruch nicht erfüllt wird.

Die Arbeit im Standesamt unterliegt strengen formalen und rechtlichen Erfordernissen. Daraus entsteht eine gewisse Spannung in der Kundenbeziehung: Der Bürger erwartet eine rasche und unkomplizierte Bedienung, er sieht sich aber auch mit „bürokratischen Hürden“ konfrontiert. Seine Erwartungen müssen daher, zum Beispiel durch Information und Beratung, so mit Vorschriften in Einklang gebracht werden, dass er die fachlich korrekte Dienstleistung zugleich als kundenfreundlich empfindet.

*Wichtig für die Kundenorientierung: der Faktor „Zeit“*

Ein für die Zufriedenheit wichtiger Faktor ist die „Zeit“. Deshalb wurden die Kunden gefragt, wie lange sie warten mussten, bis sie bedient wurden, wie lange die Bearbeitung dauerte und ob sie diese Zeiten als zu lang empfunden haben. Die Dauer und die der subjektiven Eindrücke müssen im Zusammenhang mit der Bearbeitungsdichte untersucht werden, um Schwachstellen aufzudecken und Ansätze für Verbesserungen zu finden. Parallel zur Befragung im Oktober 2000 wurde deshalb täglich gezählt, zu welcher Zeit und mit welchen Anliegen die Kunden das Standesamt aufgesucht haben. Diese Statistik ist eine wichtige Ergänzung zur Befragung.

In drei Dienststellen des Standesamts Mitte wurde befragt und gezählt: in der Heiratsabteilung, der Geburtenabteilung und der Urkundenstelle. Nicht befragt wurde in der Abteilung Familienbuch, die wenig Publikumsverkehr hat und in der Abteilung Sterbebuch, wo die Anliegen überwiegend von Bestattungsunternehmen erledigt werden.

*Die Kundenzählung im Standesamt Stuttgart*

Das Kundenaufkommen ist im Jahresverlauf eher gleichmäßig; saisonale Schwankungen, zum Beispiel in der Urlaubszeit, sind bekannt und kalkulierbar. Die Bearbeitungsfälle im Oktober können deshalb für die Zählung und für die Befragung als repräsentative Klumpenstichprobe aus der Grundgesamtheit des jährlichen Kundenaufkommens und der Kundenkontakte angesehen werden. Die Bilanz der Besucherzählung zeigt das mittlere Kundenaufkommen und Schwankungen, die im Tages- und Wochenverlauf auftreten. Die Besucherbefragung zeigt neben der allgemeinen Zufriedenheit auch, inwieweit bei hoher Bearbeitungsdichte die Qualitätsziele erreicht werden konnten.

Der 2. Oktober (Montag vor dem Tag der Deutschen Einheit) war ein Brückentag. Er wird bei der Kundenstatistik nicht berücksichtigt, weil der überdurchschnittliche Wert das Ergebnis verzerren würde, zumal leichte Auswirkungen auch noch an den folgenden Tagen erkennbar sind.

*Die regionale Zuordnung ...*

Das Standesamt Stuttgart ist zuständig für die Personenstandsangelegenheiten von rund einem Drittel der Stuttgarter Einwohner in den Bezirken des inneren Stadtgebiets (Mitte, Nord, Ost, Süd und West). Hinzu kommt ein großer Teil der Stuttgarter Krankenhäuser einschließlich der Geburtskliniken. Aus diesem Kundenpotenzial resultiert ein hohes Publikumsaufkommen. Die Standesämter in den äußeren Stadtbezirken haben ein vergleichbares Dienstleistungsangebot.

... und die kundenfreundlichen Öffnungszeiten

Das Standesamt hat kundenfreundliche Öffnungszeiten (vgl. Abbildung 1). Die Mitarbeiter sind 29 Stunden in der Woche für die Bürger dienstbereit. Damit hat das Standesamt Stuttgart die längsten Öffnungszeiten aller städtischen Ämter (Stand Oktober 2000) und schneidet auch im bundesweiten Vergleich mit anderen Standesämtern gut ab.

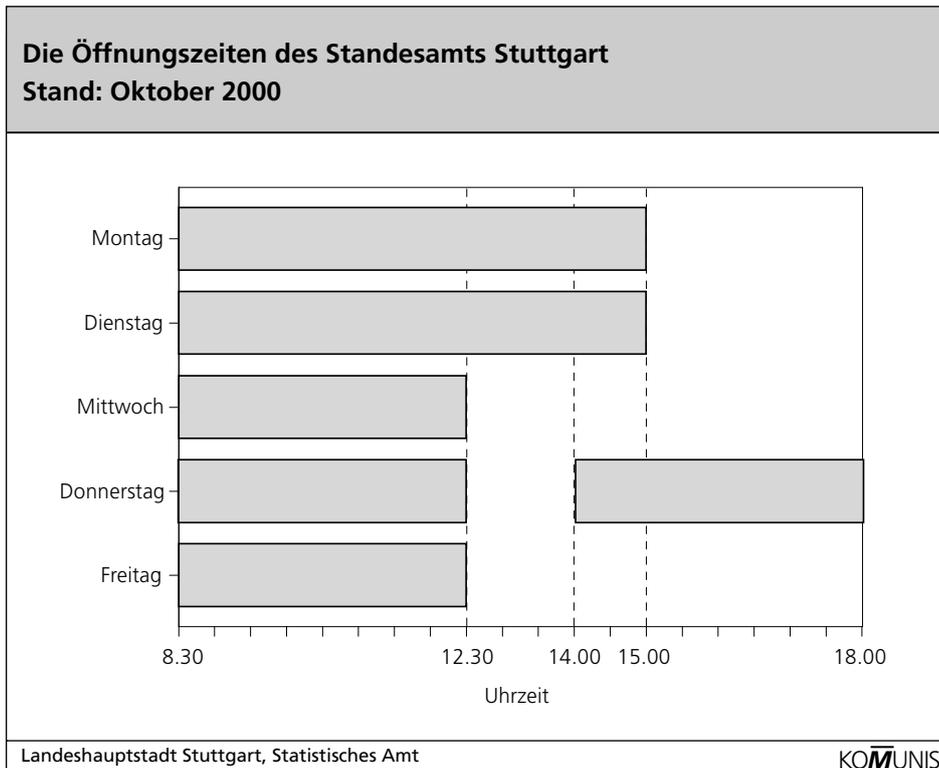


Abbildung 1

288

Bearbeitungsfälle pro Stunde mit Publikumskontakt

In der Kundenstatistik sind alle Vorgänge mit Publikumskontakt an 20 Werktagen im Oktober 2000 erfasst (vgl. Tabelle 1 und 2). Anliegen, die mehrere Personen betrafen, zum Beispiel die Anmeldung zur Eheschließung, wurden nur einmal gezählt. Insgesamt wurden 1669 Anliegen bearbeitet, davon 799 in der Heiratsabteilung, 526 in der Geburtenabteilung und 344 in der Urkundenstelle (vgl. Abbildung 2). In diesem Bericht werden die allgemeinen Ergebnisse der Befragung vorgestellt<sup>2</sup>.

Die stärkste Klasse (33 %) umfasst eine Bearbeitungsdichte von 10 bis 14 Anliegen pro Stunde, die ergänzt wird durch die Klassen mit 5 bis 9 (18 %) und 15 bis 19 Kontakten (24 %). Diese Spanne mit Werten von 5 bis 19 Kunden pro Stunde überdeckt drei Viertel der erfassten Öffnungsstunden. Eine überdurchschnittliche Bearbeitungsdichte mit 20 und mehr Vorgängen pro Stunde (19 %) tritt häufiger auf als Zeiten mit weniger als fünf Publikumskontakten (5 %). Die Verteilung ist rechtsschief (vgl. Abbildung 3), weil die Publikumskontakte sich innerhalb der Öffnungszeiten konzentrieren: Während eines Viertels der gesamten Öffnungsstunden wurden 41 Prozent aller Kundenkontakte im Oktober 2000 bearbeitet.

Wann sich Kundenströme während der Öffnungszeiten und an den Wochentagen konzentrieren und welche Schwankungen dadurch auftreten, zeigen geeignete statistische Kennzahlen.

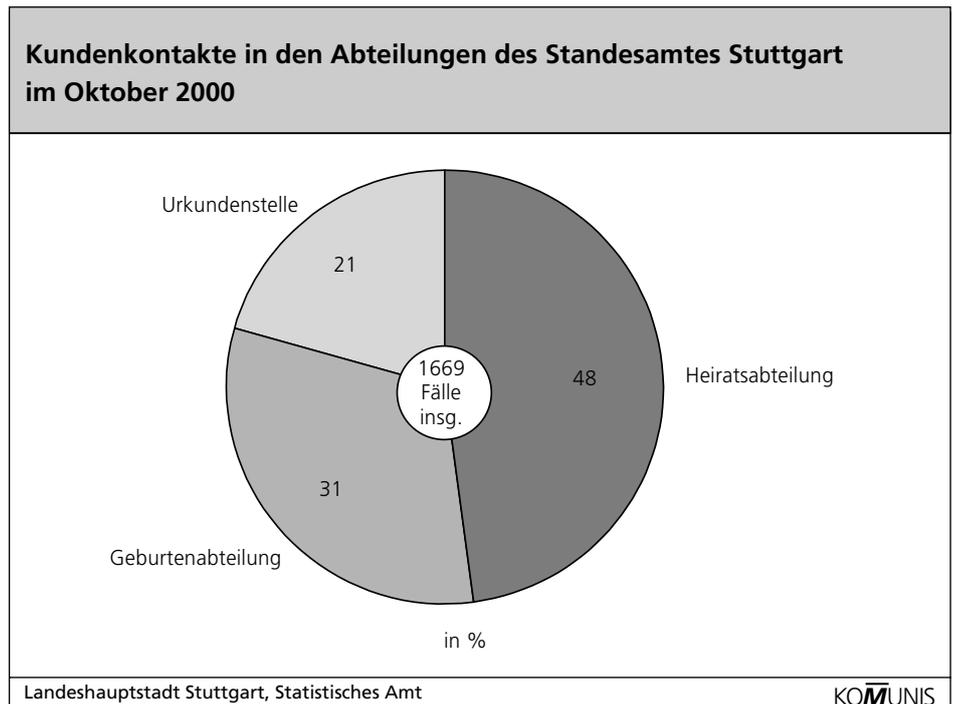


Abbildung 2

### Bearbeitungsdichte (Kunden pro Stunde) im Standesamt Stuttgart im Oktober 2000

Bearbeitungsdichte Kunden pro Stunde	Stunden	% (Spalte)	% (kumuliert)
0 bis 4	5	5	5
5 bis 9	22	18	23
10 bis 14	39	33	56
15 bis 19	29	24	80
20 bis 24	15	13	93
25 bis 29	4	4	97
30 bis 34	2	2	98
35 und mehr	2	2	100
Insgesamt	116	100	x

Landeshauptstadt Stuttgart, Statistisches Amt KOMUNIS

Tabelle 1

*Mittlere Bearbeitungsdichte und Streuung des Kundenaufkommens*

Um die mittlere Bearbeitungsdichte und der Streuung des Kundenaufkommens mit statistischen Kennwerten zu beschreiben und zu vergleichen, werden die Quartilswerte verwendet<sup>3</sup>. Für die Gesamtverteilung repräsentiert der Medianwert (zweites Quartil) mit 14 Kunden pro Stunde die mittlere Bearbeitungsdichte. Der übliche Schwankungsbereich wird durch die weiteren Quartilswerte markiert. Er reicht von 11 (erstes Quartil) bis zu 19 Kunden pro Stunde (drittes Quartil). Innerhalb dieses Bereichs liegen 50 Prozent der Kundenzahlen pro Stunde, jeweils ein Viertel liegt unter bzw. über diesen Werten.

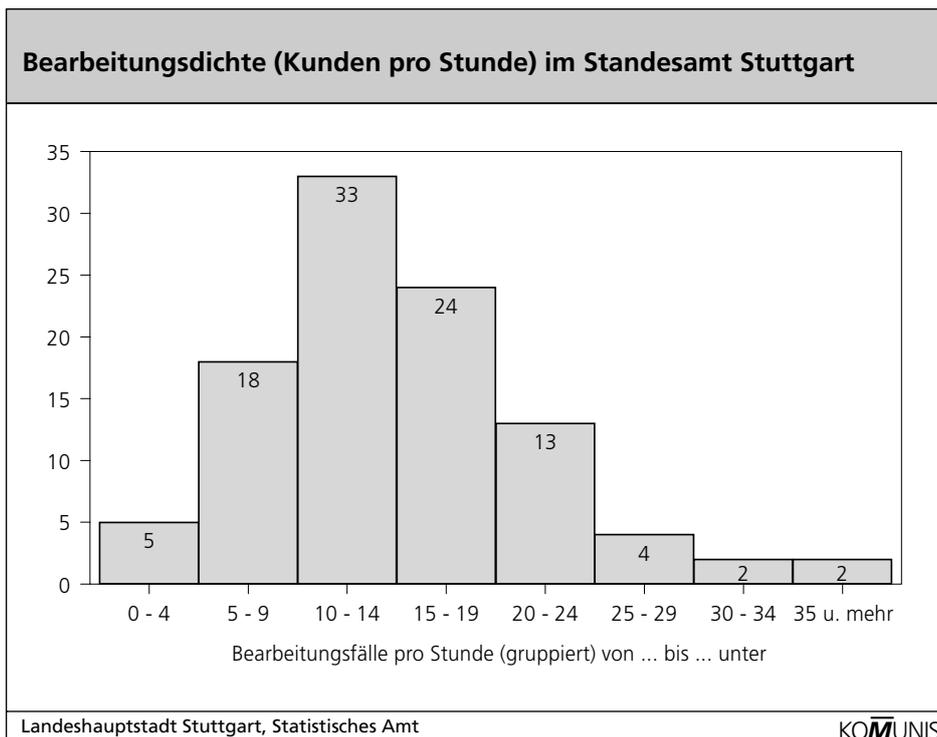


Abbildung 3

Der Medianwert und die weiteren Quartile der Bearbeitungsdichte grenzen die Bereiche mit geringem, durchschnittlichem und hohem Publikumsaufkommen ab und zeigen die Bandbreite der Kundenzahlen, die durch Schwankungen im Tages- und Wochenverlauf bedingt. Um das Kundenaufkommen während der Öffnungszeiten und an den Wochentagen am Monatsergebnis zu messen, sind diese Quartilswerte in den folgenden Abbildungen als Referenzlinien eingezeichnet.

290

#### *Bearbeitungsdichte im Tagesverlauf*

Im Tagesverlauf variiert die Bearbeitungsdichte erheblich (vgl. Abbildung 4). Im Vergleich mit der Gesamtdichte ist das Kundenaufkommen in der ersten Stunde nach Dienstbeginn und in der Mittagszeit deutlich geringer, in den Kernzeiten des Vormittags und des Nachmittags dagegen leicht überdurchschnittlich. Das Kundenaufkommen ist donnerstags vor dem Ende der Öffnungszeiten am höchsten. Zur Vergleichbarkeit wurde der Wert dieses halbstündigen Intervalls zu einem Stundenwert umgerechnet. Der Kundenandrang in dieser Zeit zeigt den Bedarf für einen erweiterten Dienstleistungsabend.

#### *Die Bearbeitungsdichte im Wochenverlauf*

Auch an den einzelnen Wochentagen variieren die Kundenzahlen erheblich (vgl. Abbildung 5). Der Mittwoch hat mit durchschnittlich 19 Kunden pro Stunde die stärkste Bearbeitungsdichte, während der Freitag mit 9 Kunden pro Stunde das geringste mittlere Besucheraufkommen aufweist. An den übrigen Wochentagen liegt das Besucheraufkommen im engeren Bereich um den Gesamtmittelwert.

Die quantitative Bestimmung der Bearbeitungsdichte bietet, zusammen mit dem Erfahrungswissen der Mitarbeiter, eine gesicherte Grundlage, um die Bearbeitungsdichte durch Bestelltermine bei besonderen oder zeitaufwändigen Kundenanliegen zu entzerren. Eine präzise Steuerung ist dabei notwendig, weil angesichts der Gesamtöffnungsdauer von 29 Stunden nur die verbleibenden, weniger ausgelasteten Wochentage und Tageszeiten den Spielraum bieten, um die nicht publikumsbezogenen Vorgänge zu erledigen und die im Rahmen der Arbeitszeitflexibilisierung ausgeweiteten Möglichkeiten von Gleittagen mit dem Dienstbetrieb und den Kundenerwartungen verträglich einzuplanen.

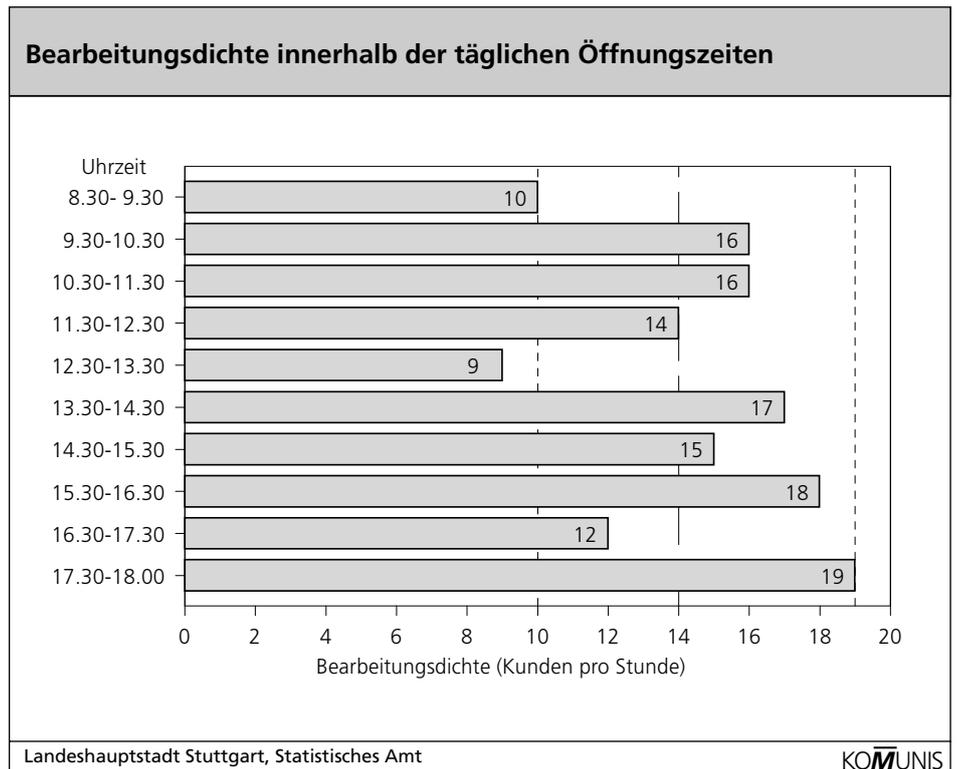


Abbildung 4

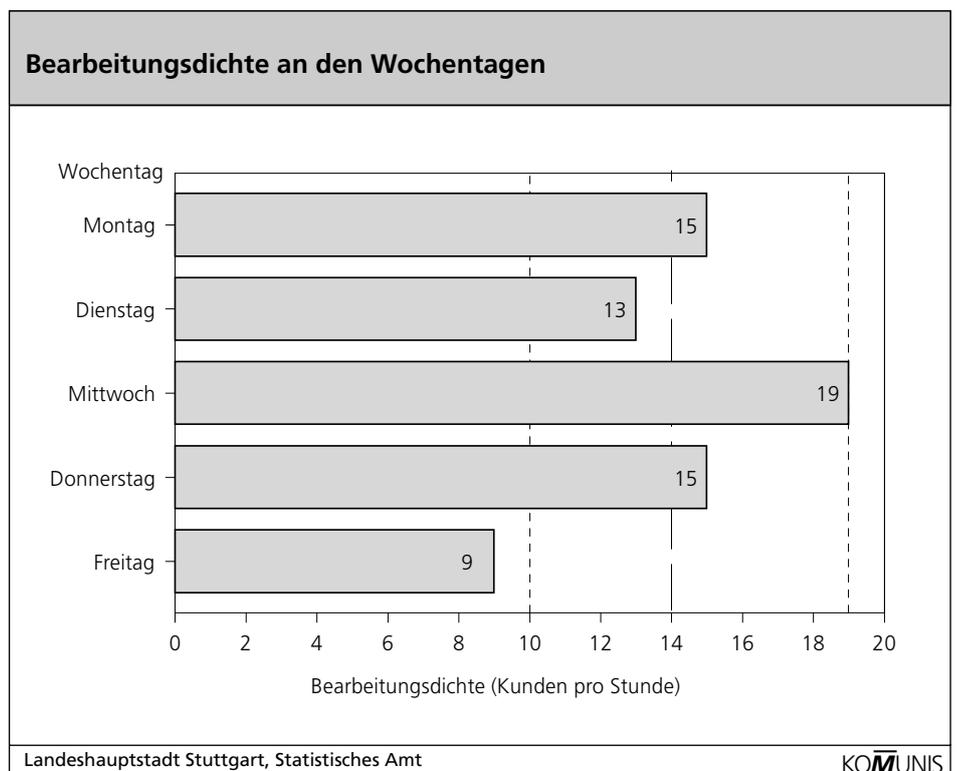


Abbildung 5

Die Bearbeitungsdichte ist auch im Zusammenhang mit der Kundenbefragung eine wichtige Größe. Ihrem Einfluss auf die Wartezeiten und die Kundenzufriedenheit gilt deshalb ein besonderes Augenmerk bei der folgenden Analyse der Kundenbefragung im Standesamt Stuttgart.

### Die Kundenbefragung im Standesamt Stuttgart

Ziel der Kundenbefragung war es, den Verlauf der Bearbeitung und die daraus resultierende Zufriedenheit der Kunden mit den Dienstleistungen im Standesamt festzuhalten. Befragt wurde anhand eines zweiseitigen standardisierten Fragebogens (s. Anhang), der allen Kunden im Oktober 2000 bei der Ankunft ausgehändigt wurde. Nach Abschluss der Bearbeitung haben 778 Kunden (42 %) den ausgefüllten Fragebogen zurückgegeben. Ihre Erfahrungen und Urteile werden in einem Meinungsbild zur Dienstleistungsqualität im Standesamt Stuttgart zusammengefasst.

Da der kundenorientierte Service im Standesamt ein allgemeines Qualitätsziel ist, das auf die Bedürfnisse aller Kunden ausgerichtet ist, konnte auf demografische Fragen weitgehend verzichtet werden. Für eine zielgruppenspezifische Analyse wurde nach der Erwerbstätigkeit und nach Fehlzeiten am Arbeitsplatz, die durch die Erledigung bedingt waren, gefragt.

*Fragen zum Kontaktverlauf und zur Zufriedenheit*

Beim Kontaktverlauf standen die Wartezeit und die Bearbeitungsdauer im Vordergrund. Weil die persönliche Atmosphäre und die diskrete Abwicklung im Standesamt wichtig ist, wurde nach Störungen oder Unterbrechungen der Bearbeitung gefragt. Schließlich wurde erhoben, ob in der gleichen Angelegenheit schon Kontakt zum Standesamt bestand bzw. ob ein weiterer Kontakt notwendig ist. Mit Zufriedenheitsurteilen zu den wichtigen Kriterien der Kundenorientierung konnten die Kunden ihr Fazit zum Kontaktverlauf ziehen.

*Erwerbstätigkeit und Fehlzeiten*

Das Dienstleistungsangebot des Standesamts wird verstärkt in der aktiven Lebensphase genutzt; 76 Prozent der Kunden sind erwerbstätig oder in Ausbildung (vgl. Tabelle 2). Die Öffnungszeiten sollen deshalb ihren Bedürfnissen Rechnung tragen. Für 28 Prozent der vollzeiterwerbstätigen Befragten gab es einen Konflikt mit der Arbeitszeit; sie mussten Fehlzeiten am Arbeitsplatz in Kauf nehmen, um das Standesamt aufzusuchen. Fehlzeiten treten häufiger am Vormittag zwischen 8.30 und 9.30 Uhr und am Nachmittag zwischen 16.30 und 17.30 Uhr auf, also zu Zeiten, die sich mit dem üblichen Arbeitsbeginn und dem Arbeitsende überschneiden.

Erwerbsstatus der befragten Kunden und Fehlzeiten am Arbeitsplatz				
Erwerbsstatus	% (Spalte)	Wegen des heutigen Besuchs habe ich Fehlzeiten am Arbeitsplatz		
		nein	ja	Insgesamt
		% (Zeile)		
Vollzeit erwerbstätig	62	72	28	100
Teilzeit erwerbstätig	7	91	9	100
In Ausbildung	7	86	14	100
Nicht erwerbstätig	24	100	-	100
Insgesamt	100	84	16	100

Landeshauptstadt Stuttgart, Statistisches Amt KOMUNIS

Tabelle 2

Insgesamt sind drei Viertel der Befragten mit den Öffnungszeiten zufrieden (50 %) oder sehr zufrieden (25 %). Unter den Befragten, die ihr Urteil einschränken, sind vor allem Berufstätige, die wegen des Besuchs im Standesamt Fehlzeiten am Arbeitsplatz hatten. Jeder Zweite bleibt mit seinem Urteil unter den Bestnoten (vgl. Tabelle 3).

### Zufriedenheit mit den Öffnungszeiten nach Erwerbsstatus und Fehlzeiten am Arbeitsplatz

	Zufriedenheit mit den Öffnungszeiten					
	sehr zufrieden	zufrieden	teils/teils	unzufrieden	sehr unzufrieden	insgesamt
	% (Zeile)					
Der Befragte ist ...						
erwerbstätig, in Ausbildung	21	50	17	9	3	100
ohne Fehlzeit am Arbeitsplatz	25	54	15	5	1	100
mit Fehlzeit am Arbeitsplatz	10	39	21	21	8	100
nicht erwerbstätig	32	49	13	6	1	100
Alle Befragten	25	50	15	8	2	100

Landeshauptstadt Stuttgart, Statistisches Amt

KOMUNIS

Tabelle 3

*Die Wartezeit - ein wichtiges Merkmal der Servicequalität*

Kurze Wartezeiten sind ein wichtiges Qualitätsmerkmal der kundenorientierten Verwaltung. Umso erfreulicher ist das Ergebnis der Kundenbefragung in diesem Punkt (vgl. Tabelle 4): 41 Prozent aller Kunden hatten keine Wartezeit, weitere 37 Prozent mussten höchstens zehn Minuten warten, bis sie an der Reihe waren. Drei Viertel aller Kunden (77 %) waren somit bereits nach zehn Minuten an der Reihe.

293

### Wartezeiten und Empfinden der Wartezeit

Wartezeiten	Wartezeit		Wartezeit als zu lang empfunden		
	% (Spalte)		nein	ja	Insgesamt
	einfach	kumuliert	% (Zeile)		
Keine Wartezeit	41	41	100	-	100
Bis 10 Minuten	37	77	99	1	100
11 bis 15 Minuten	7	84	92	8	100
16 bis 20 Minuten	4	88	59	41	100
Länger als 20 Minuten	12	100	38	62	100
Insgesamt	100	x	90	10	100

Landeshauptstadt Stuttgart, Statistisches Amt

KOMUNIS

Tabelle 4

Länger als 15 Minuten mussten sich 16 Prozent gedulden. Ab dieser Schwelle steigt die Zahl der Kunden, die ihre Wartezeit als zu lang empfunden, deutlich an. Die Kunden erwarten also eine maximale Wartezeit von 15 Minuten. Dieser Qualitätsanspruch konnte im Befragungszeitraum für 84 Prozent der Kunden erfüllt werden. Deshalb haben insgesamt nur zehn Prozent aller Kunden ihre persönliche Wartezeit als zu lang empfunden.

**Wartezeiten und Bearbeitungsdichte (prozentuale Häufigkeiten)**

Wartezeiten	Bearbeitungsdichte (Kunden pro Stunde)				
	bis 9	10 bis 14	15 bis 19	20 und mehr	insgesamt
	% (Spalte)				
Keine Wartezeit	56	50	40	30	41
Bis 10 Minuten	28	32	38	45	37
11 bis 15 Minuten	5	5	8	5	7
16 bis 20 Minuten	3	3	4	6	4
Länger als 20 Minuten	8	9	10	13	12
Insgesamt	100	100	100	100	100

Landeshauptstadt Stuttgart, Statistisches Amt

KOMUNIS

Tabelle 5

**Wartezeiten und Bearbeitungsdichte (kumulierte prozentuale Häufigkeiten)**

Wartezeiten	Bearbeitungsdichte (Kunden pro Stunde)				
	bis 9	10 bis 14	15 bis 19	20 und mehr	insgesamt
	% (Spalte) kumuliert				
Keine Wartezeit	56	50	40	30	41
Bis 10 Minuten	84	83	78	75	77
Bis 15 Minuten	89	88	86	80	84
Bis 20 Minuten	92	91	90	87	88
Insgesamt	100	100	100	100	100

Landeshauptstadt Stuttgart, Statistisches Amt

KOMUNIS

Tabelle 6

Das Qualitätsziel einer kurzen Wartezeit kann bei einer stündlichen Bearbeitungsdichte von weniger als 15 Kunden noch besser erfüllt werden. Jeder zweite Kunde konnte sofort bedient werden, knapp 90 Prozent hatten eine maximale Wartezeit von 15 Minuten.

*Auch bei hoher Bearbeitungsdichte warten 80 % nicht länger als 15 Minuten*

Auch bei hohem Kundenandrang bleibt die maximale Wartezeit aber weitgehend unter der „kritischen“ Schwelle von 15 Minuten. Bei hoher Bearbeitungsdichte nimmt aber die Zahl der Kunden, die überhaupt nicht warten müssen, ab und die kurzen Wartezeiten bis zu zehn Minuten nehmen zu. Dennoch warten selbst bei hoher Bearbeitungsdichte mit 20 und mehr Kunden 80 Prozent nicht länger als 15 Minuten (vgl. Tabelle 6).

Zu Wartezeiten von mehr als 15 Minuten kommt es etwas stärker zwischen 11.30 und 12.30 Uhr und zwischen 15.30 und 16.30 Uhr. Ursachen dafür könnten die Personalbesetzung während der Mittagspause und nach dem Ende der Kontaktzeit oder Konflikte zwischen Ad-hoc-Terminen und den Bestellterminen sein. Falls dieser Befund für die Qualitätssicherung als relevant angesehen wird, muss den Ursachen intern nachgegangen werden.

Das Zufriedenheitsurteil zeigt, dass die Wartezeit ein heikler Punkt in der Kundenbeziehung ist. (vgl. Tabelle 7).

Wartezeiten und Zufriedenheit mit der Wartezeit						
Wartezeiten	Zufriedenheit mit der Wartezeit					Insgesamt
	sehr zufrieden	zufrieden	teils/teils	unzufrieden	sehr unzufrieden	
	% (Zeile)					
Keine Wartezeit	74	24	1	0	0	100
Bis 10 Minuten	51	45	3	1	-	100
11 bis 15 Minuten	12	69	14	6	-	100
16 bis 20 Minuten	10	45	23	23	-	100
Länger als 20 Minuten	6	28	30	26	10	100
Gültige Antworten	51	36	7	5	1	100

Landeshauptstadt Stuttgart, Statistisches Amt

KOMUNIS

Tabelle 7

Schon innerhalb einer Wartezeit bis zu 15 Minuten wird das Urteil mit zunehmender Dauer eingeschränkt, obwohl diese Zeit explizit noch nicht als zu lang empfunden wird. Ab einer Wartezeit von mehr als 15 Minuten werden die Kunden deutlich unzufriedener. Da im Standesamt das Qualitätsziel einer maximalen Wartezeit von 15 Minuten weitgehend erfüllt werden kann, wird aber im Gesamtergebnis eine hohe Kundenzufriedenheit erreicht.

*Bearbeitungsdauer*

Auch die Bearbeitungsdauer muss aus Sicht der Kunden angemessen sein. Der Beurteilungsmaßstab ist aber anders als bei den Wartezeiten, die für den Kunden verlorene Zeit ist. Wenn sie an der Reihe sind, schätzen sie es, wenn der Bearbeiter für ihr persönliches Anliegen Zeit hat, wenn er umfassend berät und informiert. Die Anwendung der gesetzlichen Regelungen bestimmt zudem als zwingendes Qualitätskriterium die Bearbeitungsdauer. Anders als bei den Wartezeiten gibt es daher keinen einheitlichen Kundenanspruch.

Allerdings hat auch die Bearbeitung für 78 Prozent der Kunden nicht länger als 15 Minuten gedauert, zwei Drittel konnten bereits nach zehn Minuten das Standesamt wieder verlassen (vgl. Tabelle 8). Nur selten wurde die Bearbeitungszeit zur Geduldprobe: 6 Prozent aller Kunden haben die Bearbeitungszeit als zu lang empfunden, wobei die Ungeduld erst nach 20 Minuten stärker wird.

*Bearbeitungsdauer und Bearbeitungsdichte*

Bei zunehmender Bearbeitungsdichte bleibt die Bearbeitungsdauer konstant (vgl. Tabelle 9 und 10). Die kleineren Schwankungen sind statistisch nicht signifikant. An der Ergebnisqualität werden somit auch bei hohem Kundenandrang keine Abstriche gemacht. Neben der zwingenden Einhaltung der rechtlichen Erfordernisse steht auch die persönliche Behandlung, die umfassende Information und die Beratung selbst bei „Hochbetrieb“, nicht zur Disposition.

Wegen der Auswirkung auf die Wartezeiten sollte untersucht werden, inwieweit bei Vorgängen mit längerer Bearbeitungsdauer Bestelltermine in die bei der Besucherzählung festgestellten publikumsarmen Zeiten gelegt werden können.

### Bearbeitungsdauer und Empfinden der Bearbeitungsdauer

Bearbeitungsdauer	Bearbeitungszeit		Bearbeitungszeit als zu lang empfunden		
	% (Spalte)		nein	ja	insgesamt
	einfach	kumuliert	% (Zeile)		
Bis 10 Minuten	64	64	100	0	100
11 bis 15 Minuten	15	78	97	3	100
16 bis 20 Minuten	7	85	89	11	100
Länger als 20 Minuten	15	100	69	31	100
Insgesamt	100	x	94	6	100

Landeshauptstadt Stuttgart, Statistisches Amt

KOMUNIS

Tabelle 8

### Bearbeitungsdauer und Bearbeitungsdichte (prozentuale Häufigkeiten)

Bearbeitungsdauer	Bearbeitungsdichte				
	bis 9	10 bis 14	15 bis 19	20 und mehr	insgesamt
	% (Spalte)				
Bis 10 Minuten	61	64	64	62	64
11 bis 15 Minuten	13	20	13	13	15
16 bis 20 Minuten	8	7	6	8	7
Länger als 20 Minuten	18	10	17	17	15
Insgesamt	100	100	100	100	100

Landeshauptstadt Stuttgart, Statistisches Amt

KOMUNIS

Tabelle 9

### Bearbeitungsdauer und Bearbeitungsdichte (kumulierte prozentuale Häufigkeiten)

Bearbeitungsdauer	Bearbeitungsdichte				
	bis 9	10 bis 14	15 bis 19	20 und mehr	insgesamt
	% (Spalte) kumuliert				
Bis 10 Minuten	61	64	64	62	64
Bis 15 Minuten	74	83	77	75	78
Bis 20 Minuten	82	90	83	83	85
Insgesamt	100	100	100	100	100

Landeshauptstadt Stuttgart, Statistisches Amt

KOMUNIS

Tabelle 10

Mit der Bearbeitungsdauer waren nahezu alle Kunden sehr zufrieden (47 %) oder zufrieden (47 %) (vgl. Tabelle 11). Ab einer Dauer von mehr als 10 Minuten urteilen sie etwas zurückhaltender; mehrheitlich vergeben sie die Note „zufrieden“.

Bearbeitungsdauer und Zufriedenheit mit der Bearbeitungsdauer						
Bearbeitungsdauer	Zufriedenheit mit der Bearbeitungsdauer					
	sehr zufrieden	zufrieden	teils/teils	unzufrieden	sehr unzufrieden	insgesamt
	% (Zeile)					
Bis 10 Minuten	57	40	2	0	-	100
11 bis 15 Minuten	37	57	4	2	-	100
16 bis 20 Minuten	30	67	2		-	100
Länger als 20 Minuten	20	58	14	7	1	100
Insgesamt	47	47	4	1	0	100

Landeshauptstadt Stuttgart, Statistisches Amt KOMUNIS

Tabell 11

Wenn sich Wartezeit und Bearbeitungsdauer zu einer langen Gesamtdauer der Erledigung summieren, ist das besonders ärgerlich für die Kunden. Die Zusammenschau von Wartezeit und Bearbeitungsdauer zeigt, wie oft dies vorkommt (vgl. Tabelle 12).

Wartezeit und Bearbeitungsdauer (Gesamtdauer der Erledigung)			
Wartezeit	Bearbeitungsdauer		
	bis 15 Minuten	länger als 15 Minuten	insgesamt
	% (Tabelle)		
Bis 15 Minuten	66	18	85
Länger als 15 Minuten	12	3	15
Insgesamt	78	22	100

Landeshauptstadt Stuttgart, Statistisches Amt KOMUNIS

Tabelle 12

*Zwei Drittel mussten maximal 15 Minuten warten, und Bearbeitung dauerte höchstens 15 Minuten*

Zwei Drittel der befragten Kunden (66 %) mussten maximal 15 Minuten warten und auch die Bearbeitung hat höchstens 15 Minuten gedauert. Bei drei Prozent der Kunden hat die Bearbeitung länger als 15 Minuten gedauert, nachdem sie zuvor schon über 15 Minuten warten mussten, bis sie an der Reihe waren. Eine Erledigungsdauer von mehr als 30 Minuten ist somit die Ausnahme. Bei zeitaufwändigen Angelegenheiten, somit auch bei Bestellterminen, sind angemessene Wartezeiten gesichert.

Ärgerlich für die Kunden ist es, wenn sie lange warten müssen, obwohl sie dann in kurzer Zeit bedient werden können. Dies war bei 12 Prozent der Kunden der Fall, häufiger bei hoher Bearbeitungsdichte (vgl. Tabelle 13). Der Kundenandrang ist aber nicht der einzige Grund, denn auch in publikumsarmen Zeiten treten diese Fälle auf.

**Gesamterledigungsdauer von mehr als 30 Minuten nach der Bearbeitungsdichte**

Bearbeitungsdauer	Bearbeitungsdichte				insgesamt
	bis 9	10 bis 14	15 bis 19	20 und mehr	
% (Spalte) kumuliert					
Gesamtdauer länger als 30 Minuten	12	27	26	36	100
Alle Befragten	14	30	30	26	100

KOMMUNIS

Unterbrechungen verlängern die Bearbeitungsdauer und stören die Abwicklung der Bearbeitung. Nicht immer sind diese Unterbrechungen vermeidbar, zum Beispiel wenn eine andere Bearbeitung durch eine Rückfrage oder eine notwendige Unterschrift abgeschlossen werden kann. Bei 85 Prozent der befragten Kunden gab es allerdings keine Unterbrechung (vgl. Tabelle 14).

**Unterbrechung der Bearbeitung**

	Unterbrechungen			insgesamt
	keine	eine	zwei oder drei	
Alle Befragten	85	12	3	100

Landeshauptstadt Stuttgart, Statistisches Amt

KOMMUNIS

Tabelle 14

298

*Unterbrechungen und Störungen*

Von allen Bearbeitungsvorgängen wurden acht Prozent durch Telefongespräche und sieben Prozent durch Mitarbeiter des Standesamts unterbrochen (vgl. Tabelle 15). Diese Unterbrechungen wurden aber überwiegend (72 %) nicht als störend empfunden (vgl. Tabelle 16). Trotzdem reagieren die befragten Kunden auf die Unterbrechung bei ihrem Zufriedenheitsurteil zur ungestörten Abwicklung der Bearbeitung.

Im Vergleich zum fast einmütig positiven Urteil aller Kunden schränken schon Kunden, die eine Unterbrechung nicht als störend empfunden haben, ihr Urteil ein. Befragte, die sich durch die Unterbrechung gestört fühlten, vergeben sogar mehrheitlich das Urteil „teils/teils“ (vgl. Tabelle 17).

Grund der Unterbrechungen			
Grund der Unterbrechungen	Unterbrechungen		
	Ja, mehrmals	Ja, einmal	Nein
% (Zeile)			
Telefongespräche	1	7	92
Andere Besucher des Standesamtes	0	2	97
Mitarbeiter des Standesamtes	1	6	93
Andere Unterbrechungen	0	1	99

Landeshauptstadt Stuttgart, Statistisches Amt KOMMUNIS

Tabelle 15

Empfinden der Unterbrechung als störend				
	Haben Sie die Unterbrechungen als störend empfunden?			
	Ja, sehr	Ja, ein wenig	Nein	insgesamt
% (Zeilen)				
Befragte mit Unterbrechung	3	25	72	100

Landeshauptstadt Stuttgart, Statistisches Amt KOMMUNIS

Tabelle 16

Empfinden der Unterbrechung und Zufriedenheit mit der ungestörten Abwicklung der Bearbeitung						
Antwort	Ungestörte Abwicklung der Bearbeitung					insgesamt
	sehr zufrieden	zufrieden	teils/teils	unzufrieden	sehr unzufrieden	
% (Zeile)						
Ja, ein wenig	14	28	52	7	-	100
Nein	27	62	9	1	1	100
Insgesamt	50	45	4	1	0	100

Landeshauptstadt Stuttgart, Statistisches Amt KOMMUNIS

Tabelle 17

*Mehrfachkontakte in der gleichen Angelegenheit*

Eine kundenorientierte Dienstleistung zeichnet sich auch dadurch aus, dass dem Kunden unnötige Wege erspart werden. Dies kann zum Beispiel dadurch erreicht werden, dass der Kunde vorab informiert wird, welche Unterlagen er benötigt und wer für sein Anliegen zuständig ist. Deshalb wurde bei der Kundenbefragung auch erhoben, ob in der gleichen Angelegenheit bereits ein Kontakt erfolgte bzw. ob ein weiterer Kontakt notwendig ist. Das quantitative Bild vom Umfang, den Gründen und der Art von mehrfachen Kontakten muss vor dem Hintergrund gesehen werden, dass bei Angelegenheit, die im Standesamt erledigt werden, Mehrfachkontakte oft zwingend sind. Ein „klassisches“ Beispiel: die Anmeldung zur Eheschließung und die Trauung.

*Jeder Zweite hatte persönlich oder telefonisch schon Kontakt  
Hauptgrund für Vorkontakte  
- Auskünfte und Anfragen*

Jeder zweite Kunde hatte in der gleichen Angelegenheit bereits Kontakt mit dem Standesamt (vgl. Tabelle 18), wobei dieser Kontakt hauptsächlich persönlich (48 %) oder telefonisch (44 %) erfolgte (vgl. Tabelle 19). Bei diesen Mehrfachkontakten sind kurze Wartezeiten und eine gute telefonische Erreichbarkeit wichtig. Hauptgrund eines Vorkontakts sind Auskünfte und Anfragen (58 %). Ein Viertel der Vorkontakte betrifft Anmeldungen oder Anträge (vgl. Tabelle 20). Bei diesen Vorkontakten ist es möglich, durch umfassende Information oder durch Terminvereinbarung die weitere Bearbeitung für den Kunden zu erleichtern.

Kontakt mit dem Standesamt in der gleichen Angelegenheit		
	Nein	Ja
	% (Zeile)	
Kontakt in der gleichen Angelegenheit	52	48

Landeshauptstadt Stuttgart, Statistisches Amt KOMMUNIS

Tabelle 18

300

Art des vorherigen Kontakts in der gleichen Angelegenheit		
Vorheriger Kontakt erfolgte ...	Befragte mit Vorkontakt	Alle Befragten
	% (Spalte)	
telefonisch	44	21
schriftlich	3	1
persönlich	48	23
Ohne Angabe	6	3
Kein vorheriger Kontakt	-	52
Insgesamt	100	100

Landeshauptstadt Stuttgart, Statistisches Amt KOMMUNIS

Tabelle 19

*Für jeden Dritten ist ein weiterer Kontakt notwendig. Drei Viertel davon müssen noch einmal persönlich zum Standesamt*

Ein nochmaliger Kontakt mit dem Standesamt ist für knapp ein Drittel (30 %) der befragten Kunden notwendig (vgl. Tabelle 21), wobei das Standesamt überwiegend (75 %) persönlich aufgesucht werden muss (vgl. Tabelle 22). Auch hier können Termine vereinbart werden, um lange Wartezeiten oder Fehlzeiten am Arbeitsplatz zu vermeiden. Der nochmaliger Kontakt mit dem Standesamt ist in 51 Prozent der Fälle erforderlich, um fehlende Unterlagen nachzureichen (vgl. Tabelle 23). Dieser Punkt ist im Zusammenhang mit der Information und Beratung wichtig.

*Mehrfachkontakte beeinträchtigen nicht die Kundenzufriedenheit*

Knapp ein Viertel des gesamten Kundenaufkommens im Standesamt betrifft persönliche Kontakte, bei denen ein Besuch vorausgegangen ist (23 %) oder noch erforderlich ist (22 %). Diese Mehrfachkontakte führen nicht zu einer signifikanten Abnahme der Zufriedenheit mit der Information über benötigte Unterlagen bzw. über Zuständigkeiten und Angebote. Es handelt sich somit um Mehrfachkontakte,

die auch vom Kunden nicht als unnötig oder vermeidbar gesehen werden. Aufgrund der Zahl von mehrfachen persönlichen Besuchen muss trotzdem die Kundenorientierung hier besonders beachtet werden.

Gründe für Mehrfachkontakte

<b>Grund des vorherigen Kontakts in der gleichen Angelegenheit</b>		
Grund des Vorkontakts	Befragte mit Vorkontakt	Alle Befragten
	% (Spalte)	
Auskunft oder Anfrage	58	28
Anmeldung oder Antrag	25	12
Abgabe einer Erklärung oder Beglaubigung	8	4
Anderer Grund	10	5
Kein Vorkontakt	-	52
Insgesamt	100	100

Landeshauptstadt Stuttgart, Statistisches Amt KOMUNIS

Tabelle 20

Art des nochmaligen Kontakts

<b>Erfordernis eines nochmaligen Kontakts in der gleichen Angelegenheit</b>		
	Nein	Ja
	% (Zeile)	
Nochmaliger Kontakt erforderlich	70	30

Landeshauptstadt Stuttgart, Statistisches Amt KOMUNIS

Tabelle 21

<b>Art des nochmaligen Kontakts in der gleichen Angelegenheit</b>		
Nochmaliger Kontakt erfolgt ...	Befragte mit nochmaligem Kontakt	Alle Befragten
	% (Spalte)	
telefonisch	3	1
schriftlich	3	1
persönlich	74	22
Ohne Angabe	19	6
Kein nochmaliger Kontakt erforderlich	-	70
Insgesamt	100	100

Landeshauptstadt Stuttgart, Statistisches Amt KOMUNIS

Tabelle 22

### Grund des nochmaligen Kontakts in der gleichen Angelegenheit

Grund des nochmaligen Kontakts	Befragte mit nochmaligem Kontakt	Alle Befragten
	% (Spalte)	
Fertige Unterlagen abholen	14	4
Fehlende Unterlagen nachreichen	51	15
Unterlagen waren fehlerhaft	1	-
Anderer Grund	33	10
kein nochmaliger Kontakt erforderlich	-	70
Insgesamt	100	100

Landeshauptstadt Stuttgart, Statistisches Amt

KOMMUNIS

Tabelle 23

*Die Kundenerwartungen werden weitgehend erfüllt*

Die Ergebnisse zum Kontaktverlauf sind insgesamt positiv. Quantitativ bedeutsam sind Fehlzeiten am Arbeitsplatz. Kurze Wartezeiten und eine angemessene Bearbeitungsdauer sowie die ungestörte Abwicklung der Bearbeitung sind weitgehend gewährleistet. Allerdings zeigen die Zufriedenheitsurteile zu diesen Punkten, dass die Kunden sensibel reagieren, wenn ihre Erwartungen nicht erfüllt werden. Nachfolgend wird die Zufriedenheit mit den weiteren Aspekten der Dienstleistungsqualität zu einem Gesamtbild zusammengefasst.

302

*Die Kundenzufriedenheit im Standesamt - ein Gesamtbild*

Zur Ermittlung der Kundenzufriedenheit wurden zehn Zufriedenheitsindikatoren ausgewählt, die für eine kundenorientierte Dienstleistung wichtig sind (vgl. Abbildung 6). Zusätzlich wurde gefragt, wie zufrieden die Kunden insgesamt mit der Arbeit im Standesamt waren. Die Bürger waren nach ihrem Besuch mit der Arbeit des Standesamts mehrheitlich zufrieden (53 %) oder sogar sehr zufrieden (37 %). Jeder zehnte Kunde blieb mit seinem Urteil unter diesen Bestnoten.

*Persönliche Behandlung wird am besten beurteilt*

Am besten wird die persönliche Behandlung beurteilt. 55 Prozent waren damit sehr zufrieden. Auch mit der Wartezeit waren die Kunde mehrheitlich (51 %) sehr zufrieden, weil das Qualitätsziel der kurzen Wartezeiten, wie bereits dargestellt wurde, im hohem Maß erfüllt wird. 13 Prozent der Kunden kritisieren die Wartezeit.

*Leicht eingeschränkte Urteile zum Erscheinungsbild*

Leicht eingeschränkt werden die Urteile zu den „Rahmenbedingungen“ im Standesamt. Mehrheitlich wurde aber auch hier das Urteil zufrieden angekreuzt. Als kritischer Punkt zeigt sich auch im Gesamtüberblick die Öffnungszeit, mit der jeder Vierte Befragte eher unzufrieden ist. Daneben gehören die Orientierung im Gebäude und die Informationen über Zuständigkeiten und Angebote zu den Punkten, mit denen die Kunden zwar auch zufrieden sind, die sie aber etwas zurückhaltender beurteilen.

*Das Gesamtbild der Dienstleistungsqualität ist positiv*

Im Gesamtbild werden die positiven Ergebnisse zum Kontaktverlauf durch weitere Aspekte der Dienstleistungsqualität ergänzt, bei denen die Erwartungen und Ansprüche der Kunden ebenfalls auf hohem Niveau erfüllt werden. Die Urteile variieren weitgehend nur innerhalb der Bestnoten. Die kritischen Punkte bei der Bearbeitung und ihr quantitatives Auftreten werden bei den stärker eingeschränkten Urteilen sichtbar. Um auch innerhalb der hohen Zufriedenheitswerte Urteilsvariationen aufzudecken und für die weitere Qualitätsarbeit zu nutzen, reichen die univariat-beschreibenden Statistiken nicht aus.

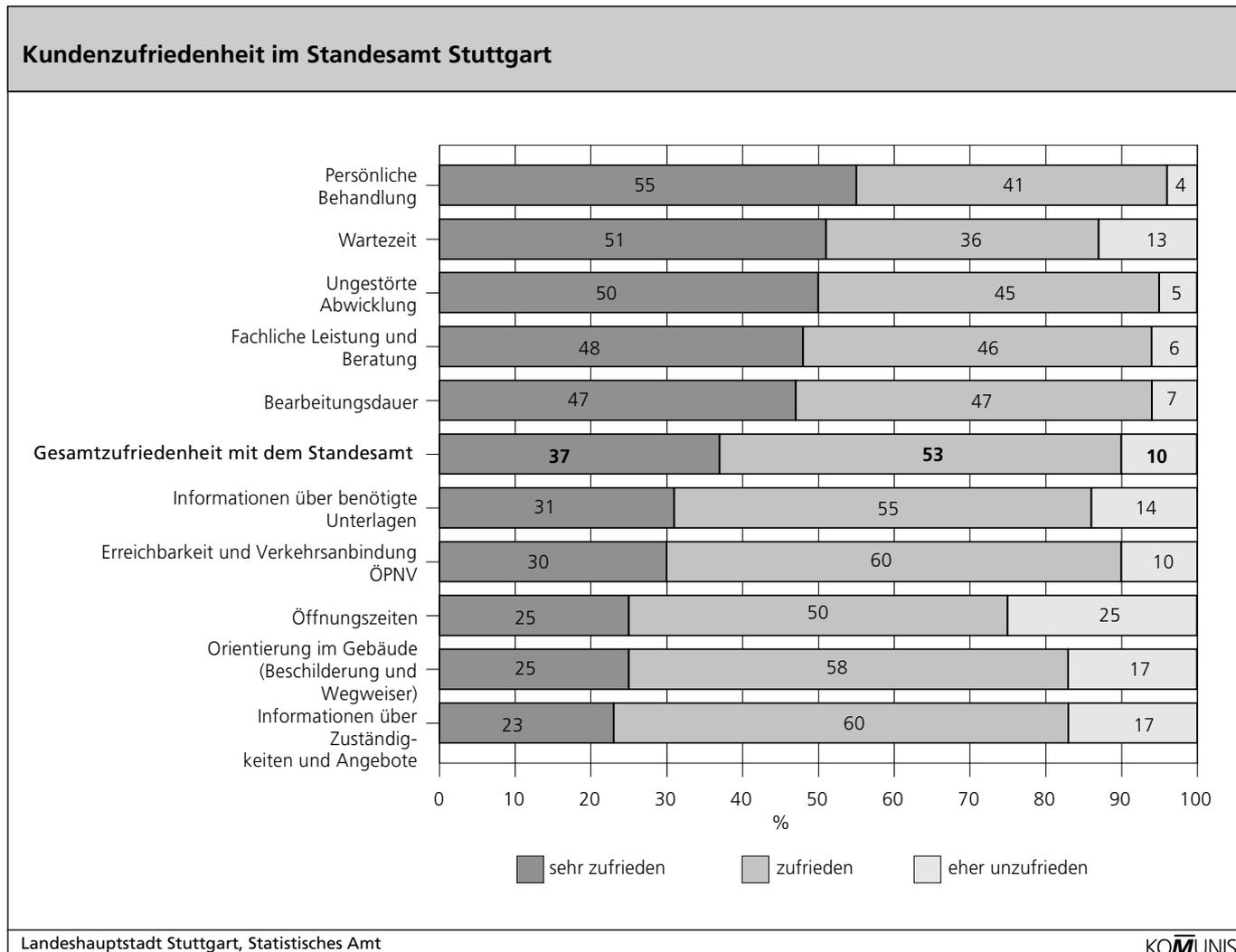


Abbildung 6

Mit multivariaten Verfahren wurden deshalb aus den Einzelindikatoren Zufriedenheitskomponenten extrahiert und zu einer summierten Zufriedenheitseinschätzung verdichtet. Schließlich wurden die Urteile zu typischen Antwortmustern zusammengefasst.

Kundenzufriedenheit ist eine latente Größe, die nicht direkt beobachtet oder gemessen werden kann. Die direkt erfragte Gesamtzufriedenheit ist ein Indikator für die Kundenzufriedenheit, allerdings nur dann, wenn er nicht von einzelnen Indikatoren überstrahlt wird (Halo-Effekt) und wenn er mit den Einzelindikatoren in einem engen Zusammenhang steht. Tabelle 24 zeigt, dass die Gesamtzufriedenheit mit den Einzelindikatoren korreliert, wobei der Zusammenhang mit den Dienstleistungskriterien durchgängig stärker ist als mit den Rahmenbedingungen.

Aus den korrelierten Einzelindikatoren wurden mit einer Faktorenanalyse<sup>4</sup> zwei Zufriedenheitsdimensionen extrahiert: die Servicequalität und der Servicestandard (vgl. Tabelle 25). Diese Dimensionen werden unabhängig voneinander wahrgenommen und beurteilt, wobei die Servicequalität für die Kunden ein höheres Gewicht hat.

*Eine Gesamtnote für die Arbeit im Standesamt*

Um die Kundenzufriedenheit zu einem Gesamteinschätzung zusammenzufassen, wurden die Zufriedenheitsnoten summiert und in eine fünfstufige Gesamtnote umgerechnet. Diesen Noten werden in Tabelle 26 die durchschnittlichen Urteile zu den Einzelindikatoren und das mittlere Gesamturteil zugeordnet. Das Gesamturteil zeigt, dass die Noten 1 bis 4 insgesamt den Bereich der Urteile sehr zufrieden und zufrieden überdecken, lediglich die Note 5 entspricht dem Urteil teils/teils.

### Stärke des Zusammenhangs (Kendall-Tau-b) zwischen der Gesamtzufriedenheit und den Indikatoren der Kundenorientierung

Zusammenhang mit der Gesamtzufriedenheit mit dem Standesamt	Kendall-Tau-b
Ungestörte Abwicklung der Bearbeitung	0,57
Fachliche Leistung und Beratung	0,55
Wartezeit	0,55
Bearbeitungsdauer	0,54
Persönliche Behandlung	0,52
Informationen über benötigte Unterlagen	0,49
Informationen über Zuständigkeiten und Angebote	0,42
Öffnungszeiten	0,39
Erreichbarkeit und Verkehrsanbindung ÖPNV	0,38
Orientierung im Gebäude (Beschilderung und Wegweiser)	0,35

Landeshauptstadt Stuttgart, Statistisches Amt KOMUNIS

Tabelle 24

### Komponenten der Dienstleistungsqualität im Standesamt Stuttgart

Komponenten Dienstleistungsqualität	Servicequalität	Servicestandard
Ungestörte Abwicklung der Bearbeitung	0,82	-
Bearbeitungsdauer	0,80	-
Persönliche Behandlung	0,78	-
Fachliche Leistung und Beratung	0,75	-
Wartezeit	0,73	-
Informationen über Zuständigkeiten und Angebote	-	0,78
Orientierung im Gebäude (Beschilderung u. Wegweiser)	-	0,74
Informationen über benötigte Unterlagen	-	0,72
Erreichbarkeit und Verkehrsanbindung ÖPNV	-	0,63
Öffnungszeiten	-	0,57

Extraktionsmethode: Hauptkomponentenanalyse - Rotationsmethode: Varimax mit Kaiser-Normalisierung.

Landeshauptstadt Stuttgart, Statistisches Amt KOMUNIS

Tabelle 25

Nur selten liegen die Urteile zur Arbeit des Standesamts durchgängig bei sehr zufrieden (3 %) bzw. unter dem Urteil zufrieden (4 %). Im mittleren Notenbereich werden die Urteile zu den Kriterien zum Servicestandard stärker eingeschränkt als zur Servicequalität.

### Gesamtnote der Kundenzufriedenheit im Zusammenhang mit den mittleren Urteilen zu den einzelnen Indikatoren der Kundenzufriedenheit und der Gesamtzufriedenheit mit dem Standesamt Stuttgart

Indikatoren Kundenzufriedenheit	Gesamtnote (Mittelwert)					
	1	2	3	4	5	insgesamt
	<b>Servicequalität</b>					
Persönliche Behandlung	1,0	1,1	1,4	1,9	2,3	1,5
Ungestörte Abwicklung der Bearbeitung	1,0	1,0	1,6	2,0	2,7	1,6
Fachliche Leistung und Beratung	1,0	1,1	1,6	2,0	2,6	1,6
Bearbeitungsdauer	1,0	1,1	1,6	2,1	2,5	1,6
Wartezeit	1,0	1,1	1,6	2,2	3,0	1,7
	<b>Servicestandard</b>					
Erreichbarkeit und Verkehrsanbindung ÖPNV	1,1	1,3	1,9	2,1	2,5	1,8
Informationen über benötigte Unterlagen	1,0	1,3	1,9	2,3	3,1	1,9
Orientierung im Gebäude (Beschilderung und Wegweiser)	1,0	1,5	2,1	2,2	3,0	2,0
Informationen über Zuständigkeiten und Angebote	1,0	1,4	2,1	2,3	3,1	2,0
Öffnungszeiten	1,1	1,5	2,3	2,5	3,4	2,1
Mittelwert der Einzelindikatoren	1,0	1,3	1,8	2,2	2,8	1,8
Gesamtzufriedenheit mit dem Standesamt	1,0	1,2	1,8	2,1	2,9	1,8
	<b>% (Zeile)</b>					
Insgesamt	3	29	33	30	4	100

Landeshauptstadt Stuttgart, Statistisches Amt

KOMMUNIS

Tabelle 26

Die Gesamtzufriedenheit mit dem Standesamt deckt sich mit dem Mittelwert (einfaches arithmetisches Mittel) der Einzelindikatoren, wird also nicht durch einzelne Zufriedenheitsaspekte überstrahlt. Das Gesamturteil kann deshalb bei einer Kurzbefragung verwendet werden, um die Kundenzufriedenheit schnell zu überprüfen, Veränderungen zu messen und zu überprüfen, ob eine ausführliche Befragung notwendig. Der Abstand zwischen umfassenden Kundenbefragungen kann damit ausgedehnt werden.

Für die Qualitätsarbeit ist es wichtig, neben der Gesamteinschätzung der Kundenzufriedenheit die Punkte aufzudecken, die sich negativ auf die Kundenzufriedenheit auswirken. Dazu wurden die Zufriedenheitsurteile zur Servicequalität und zum Servicestandard jeweils nach typischen Antwortmustern in Gruppen zusammengefasst<sup>5</sup>. Zwischen den Gruppen (Cluster) unterscheiden sich die Urteile deutlich; innerhalb der Gruppen sind die Antwortmuster ähnlich. Die Gruppen sind nach der Urteilstendenz benannt.

*Mit der Servicequalität sind die Kunden überwiegend zufrieden. Jeder zehnte Kunde schränkt seine Urteile etwas ein, deutlicher bei den Wartezeiten*

Mit den einzelnen Punkten der Servicequalität sind die Befragten in zwei Gruppen gleichmäßig sehr zufrieden (46 %) bzw. zufrieden (45 %) (Vgl. Tabelle 27). Die Befragten der dritten Gruppe sind eher unzufrieden (9 %). Kritisiert wird in dieser kleinen Gruppe die Wartezeit und die Bearbeitungsdauer (vgl. Tabelle 28). Entsprechend ist der Anteil der Befragten, die ihre Wartezeit bzw. die Bearbeitungsdauer als zu lang empfunden haben, höher. Bei hoher Bearbeitungsdichte nimmt folglich der Anteil der sehr zufriedenen Kunden ab (Tabelle 29). In der Gruppe der eher unzufriedenen wird die persönliche Behandlung und die fachliche Leistung und Beratung trotzdem eher gut beurteilt. Die Wartezeit ist im Gesamtbild der Servicequalität ein isolierter Kritikpunkt, der durch seinen geringen Anteil relativiert wird.

**Typische Kundenurteile zur Servicequalität im Zusammenhang mit den mittleren Urteilen zu den Einzelindikatoren**

Indikatoren zur Servicequalität	Antwortcluster zur Servicequalität		
	sehr zufrieden	zufrieden	eher unzufrieden
	Mittelwert		
Wartezeit	1,1	1,9	3,8
Bearbeitungsdauer	1,1	2	2,7
Ungestörte Abwicklung der Bearbeitung	1	2	2,4
Fachliche Leistung und Beratung	1,1	2	2,3
Persönliche Behandlung	1,1	1,8	2,1
Befragte insgesamt (%)	46	45	9

Landeshauptstadt Stuttgart, Statistisches Amt

KOMUNIS

Tabelle 27

**Typische Kundenurteile zur Servicequalität im Zusammenhang mit dem Empfinden von Wartezeit und Bearbeitungsdauer**

Typische Kundenurteile	Antwortcluster zur Servicequalität		
	sehr zufrieden	zufrieden	eher unzufrieden
	% (Spalte)		
Wartezeit zu lang	2	8	69
Bearbeitungsdauer zu lang	2	6	38
Insgesamt	100	100	100

Landeshauptstadt Stuttgart, Statistisches Amt

KOMUNIS

Tabelle 28

**Typische Kundenurteile zur Servicequalität im Zusammenhang mit der Bearbeitungsdichte**

Antwortcluster zur Servicequalität	Bearbeitungsdichte			
	bis 9	10 bis 14	15 bis 19	20 und mehr
	% (Spalte)			
Sehr zufrieden	51	50	46	41
Zufrieden	44	45	46	48
Eher unzufrieden	5	6	8	11
Insgesamt	100	100	100	100

Landeshauptstadt Stuttgart, Statistisches Amt

KOMUNIS

Tabelle 29

*Mit dem Servicestandard sind die Kunden im Allgemeinen zufrieden. Jeder zehnte Kunde schränkt seine Urteile stärker ein, Kritikpunkt sind die Öffnungszeiten*

Auch mit dem Servicestandard sind 88 Prozent der Kunden zufrieden, wobei die Befragten mehrheitlich (58 %) zum Urteil sehr zufrieden tendieren. Knapp ein Drittel (30 %) ist mit dem Servicestandard zufrieden oder teilweise zufrieden (vgl. Tabelle 30). Mit dem Servicestandard eher unzufrieden sind 12 Prozent der Befragten. Die Öffnungszeiten sind Hauptziel der Kritik. Jeder Zweite (48 %) in dieser Gruppe hatte Fehlzeiten am Arbeitsplatz (vgl. Tabelle 31). Auch die Information über Zuständigkeit und Angebote sowie benötigte Unterlagen wird kritisch betrachtet. Kunden, die das Standesamt in der gleichen Angelegenheit schon einmal aufsuchen mussten, sind in der kleinen Gruppe der eher unzufriedenen etwas stärker vertreten. Auch diese Kritik wird durch den Anteil der Gruppe (12 %) relativiert.

**Typische Kundenurteile zum Servicestandard im Zusammenhang mit den mittleren Urteilen zu den Einzelindikatoren**

Servicekomponenten	Antwortcluster zum Servicestandard		
	zufrieden	eher zufrieden	eher unzufrieden
	Mittelwert		
Indikatoren zum Servicestandard			
Öffnungszeiten	1,6	2,3	4,1
Informationen über benötigte Unterlagen	1,6	2,2	2,7
Informationen über Zuständigkeiten und Angebote	1,7	2,4	2,7
Orientierung im Gebäude (Beschilderung und Wegweiser)	1,6	2,6	2,2
Erreichbarkeit und Verkehrsanbindung ÖPNV	1,6	2,1	2,1
Befragte insgesamt (%)	58	30	12

Landeshauptstadt Stuttgart, Statistisches Amt

KOMUNIS

Tabelle 30

**Typische Kundenurteile zum Servicestandard im Zusammenhang mit Indikatoren zum Kontaktverlauf**

Indikatoren zum Kontaktverlauf	Antwortcluster zum Servicestandard		
	zufrieden	eher zufrieden	eher unzufrieden
	% (Spalte)		
Fehlzeiten	9	21	48
Vorkontakt	44	46	63
Nochmaliger Kontakt	29	30	35
Insgesamt	100	100	100

Landeshauptstadt Stuttgart, Statistisches Amt

KOMUNIS

Tabelle 31

Die Servicequalität und der Servicestandard im Standesamt Stuttgart entspricht umfassend den Erwartungen und dem Anspruch der Kunden. Die Kundenorientierung hat eine hohe Qualität. Vereinzelt kritisieren Kunden die Wartezeiten und die Öffnungszeiten. Die Kundenbefragung und die Kundenzählung zeigen, inwieweit die Qualitätsarbeit an diesen Punkten noch verbessert werden kann. Allgemein belegt das Ergebnis der Befragung die Erfolgchancen einer konsequenten kundenorientierten Qualitätsarbeit.

- 
- 1) Das systematische Beschwerdemanagement beinhaltet die Planung, Durchführung und Kontrolle aller Maßnahmen, die ein Unternehmen im Hinblick auf Kundenbeschwerden ergreift. Die allgemeinen Ziele des Beschwerdemanagements bestehen darin, Kundenzufriedenheit wieder herzustellen, Imageschäden durch unzufriedene Kunden zu vermeiden und Schwachstellen an Produkten oder innerbetrieblichen Abläufen aufzudecken.
  - 2) Für interne Zwecke können die Daten vertieft analysiert werden.
  - 3) Die Quartile sind die statistische Kennwerte, durch die eine Reihe in vier gleiche Gruppen mit jeweils einem Viertel der Beobachtungen getrennt werden. Der Medianwert (zweites Quartil) trennt die unteren und die oberen 50 Prozent der Werte. Der Median ist der Mittelwert. Er ist gegen Extremwerte unempfindlich. Das erste Quartil zeigt, welche Zahl von Bearbeitungsfällen bei 25 Prozent Öffnungsstunden unterschritten oder erreicht wurden. Das dritte Quartil zeigt, welche Zahl von Bearbeitungsfällen bei 75 Prozent der Öffnungsstunden erreicht oder überschritten wurde. Zwischen den Werten für das erste und das dritte Quartil liegen 50 Prozent der Werte. Der Abstand zwischen diesen Werten zeigt die Streuung.
  - 4) Die Faktorenanalyse ist eine statistische Technik, die es ermöglicht, eine relativ geringe Anzahl von Faktoren zu identifizieren, die hinter einer relativ großen Zahl voneinander abhängiger Variablen stehen.
  - 5) Die Clusteranalyse dient zur Klassifikation von Objekten. Aufgrund von ähnlichen Zufriedenheitsnoten werden die Befragten zu homogenen Klassen zusammengefasst bzw. nach typischen Urteilen gruppiert.

Landeshauptstadt Stuttgart  
**Standesamt**

**STUTTGART**



## Besucherbefragung 2000

Die Beteiligung an der Befragung ist freiwillig. Wenn Sie nicht an der Befragung teilnehmen, entstehen Ihnen keine Nachteile. Wir versichern Ihnen, dass Ihre Angaben nur für statistische Zwecke verwendet werden und die strengen Anforderungen des Datenschutzes und der statistischen Geheimhaltung im vollen Umfang gewahrt sind.

### 1 Welche Dienststelle des Standesamtes haben Sie heute aufgesucht und was war Ihr Anliegen?

<input type="checkbox"/> <b>Heiratsabteilung</b> <input type="checkbox"/> Auskunft zur Eheschließung <input type="checkbox"/> Anmeldung zur Eheschließung <input type="checkbox"/> Antrag auf Ehefähigkeitszeugnis <input type="checkbox"/> Abgabe einer Namensklärung <input type="checkbox"/> Antrag auf Anerkennung eines Scheidungsurteils <input type="checkbox"/> Anderer Besuchsgrund, und zwar...  <hr/> <hr/>	<input type="checkbox"/> <b>Geburtenabteilung</b> <input type="checkbox"/> Anzeige einer Geburt <input type="checkbox"/> Abgabe von Vater- oder Mutterschaftsanerkennung <input type="checkbox"/> Namenserteilung/Namenserklärung <input type="checkbox"/> Abgabe einer Rechtswahlerklärung <input type="checkbox"/> Ausstellung v. Geburtsurkunden f. das laufende Jahr <input type="checkbox"/> Anderer Besuchsgrund, und zwar...  <hr/> <hr/>
<input type="checkbox"/> <b>Urkundenstelle</b> <input type="checkbox"/> Antrag auf Geburts-, Heirats- oder Sterbeurkunden <input type="checkbox"/> Beglaubigung von Urkunden und Zeugnissen <input type="checkbox"/> Unterschriftsbeglaubigung <input type="checkbox"/> Auskunft aus Geburts-, Heirats- oder Sterbebüchern <input type="checkbox"/> Anderer Besuchsgrund, und zwar...  <hr/> <hr/>	<b>Welche Aussagen treffen für Sie zu?</b> <input type="checkbox"/> Ich bin Vollzeit erwerbstätig <input type="checkbox"/> Ich bin Teilzeiterwerbstätig <input type="checkbox"/> Ich bin noch in der Ausbildung <input type="checkbox"/> Ich bin nicht erwerbstätig <input type="checkbox"/> Wegen des heutigen Besuchs habe ich Fehlzeiten am Arbeitsplatz/Ausbildungsplatz  <hr/> <hr/>

### 2 Wie lange mussten Sie warten und wie lange hat die Bearbeitung gedauert?

Wie lange mussten Sie warten, bis Sie an der Reihe waren?    Minuten

Haben Sie persönlich die Wartezeit als zu lang empfunden?  Nein  Ja

Falls ja: Gab es für die lange Wartezeit einen erkennbaren Grund?  Nein  Ja, und zwar...

---

Wie lange hat die Bearbeitung Ihrer Angelegenheit gedauert?    Minuten

Haben Sie persönlich die Bearbeitungszeit als zu lang empfunden?  Nein  Ja

Falls ja: Gab es für die lange Dauer einen erkennbaren Grund?  Nein  Ja, und zwar...

---

Wurde die Bearbeitung Ihrer Angelegenheit unterbrochen durch...

	Ja, mehrmals	Ja, einmal	Nein
Telefongespräche	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
andere Besucher des Standesamts	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Mitarbeiter des Standesamts	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Es gab andere Unterbrechungen, und zwar	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

---

Falls die Bearbeitung einmal oder mehrmals unterbrochen wurde:

Haben Sie diese Unterbrechung als störend empfunden?  Ja, sehr  Ja, ein wenig  Nein

**3 Hatten Sie wegen der heutigen Angelegenheit bereits Kontakt mit dem Standesamt?**

Nein weiter mit Frage 4

Ja, und zwar... (alles Zutreffende ankreuzen)

telefonisch

schriftlich

persönlich

Was war der Grund dieses Kontakts?

Auskunft oder Anfrage

Anmeldung oder Antrag

Abgabe einer Erklärung, Beglaubigung

Anderer Grund, und zwar...

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

**4 Müssen Sie sich wegen der heutigen Angelegenheit noch einmal mit dem Standesamt in Verbindung setzen?**

Nein weiter mit Frage 5

Ja, und zwar (alles zutreffende ankreuzen)

telefonisch

schriftlich

persönlich

Was ist der Grund für den nochmaligen Kontakt?

Fertige Unterlagen abholen

Fehlende Unterlagen nachreichen

Vom Amt gefertigte Unterlagen waren fehlerhaft

Anderer Grund, und zwar...

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

**5 Wie zufrieden oder unzufrieden waren Sie bei Ihrem heutigen Besuch mit den folgenden Punkten?**

	sehr zufrieden	zufrieden	teils/teils	unzufrieden	sehr unzufrieden	weiß nicht
Wartezeit	<input type="checkbox"/>					
Bearbeitungsdauer	<input type="checkbox"/>					
Ungestörte Abwicklung der Bearbeitung	<input type="checkbox"/>					
Fachliche Leistung und Beratung	<input type="checkbox"/>					
Persönliche Behandlung	<input type="checkbox"/>					
Öffnungszeiten	<input type="checkbox"/>					
Erreichbarkeit und Verkehrsanbindung (ÖPNV)	<input type="checkbox"/>					
Orientierung im Gebäude (Beschilderung, Wegweiser)	<input type="checkbox"/>					
Informationen über Zuständigkeit und Angebote	<input type="checkbox"/>					
Informationen über benötigte Unterlagen	<input type="checkbox"/>					
Behindertengerechter Zugang	<input type="checkbox"/>					

**6 Wie zufrieden oder unzufrieden sind Sie insgesamt mit der Bearbeitung Ihrer Angelegenheit durch das Standesamt bei Ihrem heutigen Besuch?**

	sehr zufrieden	zufrieden	teils/teils	unzufrieden	sehr unzufrieden	weiß nicht
Ich bin mit dem Standesamt...	<input type="checkbox"/>					

**7 An welchem Tag haben Sie das Standesamt aufgesucht und wann waren Sie an der Reihe?**

Tag	Beginn der Bearbeitung				
	8:30-9:30	ab 9:30-10:30	ab 10:30-11:30	ab 11:30-12:30	ab 12:30-13:30
<input type="checkbox"/>					
	ab 13:30-14:30	ab 14:30-15:30	ab 15:30-16:30	ab 16:30-17:30	ab 17:30-18:00
<input type="checkbox"/>					

Wir danken Ihnen ganz herzlich für Ihre Mitarbeit!

310