



Informationsvorlage

Drucksache Nr. 232/2008

Beratungsfolge		
Gremium	öffentlich	Sitzungsdatum
Hauptausschuss	Ja	11.12.08

Besucherbefragung Klösterle 2008

I. Information

Die Stadtverwaltung Biberach führt in ihren verschiedenen Dienststellen regelmäßig Besucherbefragungen durch. 2008 war erneut das „Klösterle“ an der Reihe, wie auch schon 2001 und 1996.

Durch den Vergleich mit den früheren Ergebnissen kann man feststellen, ob und wenn ja welche Veränderungen sich ergaben. Eingeschränkt wird die Vergleichbarkeit dadurch, dass es räumliche Veränderungen gab und die Belegung des „Klösterle“ nicht mehr exakt dieselbe ist wie 2001 bzw. 1996 (Forstamt eingezogen, Steueramt aufgelöst). Die publikumsintensivsten Ämter sind jedoch dieselben geblieben.

Stichwort	2008	2001	1996	Bemerkung/ Erläuterung
Anzahl der befragten Personen	393	453	484	Unterschiedlich lange Befragungszeiten, jedoch immer während der Öffnungszeiten, gleichmäßig über die Woche verteilt
Gesamteindruck	1,7	2,0	2,2	Subjektive Bewertung durch den Besucher (nach dem Schulnotensystem)

Wegweisung ➤ Probleme	3 %	7 %	10 %	Gründe: zuständige Stelle nicht bekannt, Hinweisschild nicht gefunden
Wartezeit: ➤ keine ➤ < 5 min ➤ 5 – 15 min ➤ > 15 min	84 % 8 % 7 % 1 %	85 % 9 % 5 % 1 %	89 % 5 % 4 % 1 %	Lange Wartezeiten sind selten. Sie traten vereinzelt bei der Ausländerstelle, der Meldestelle und der Rentenstelle auf. Eine leichte Häufung war bei Mittwoch und Samstag festzustellen.
Verhalten der Mitarbeiter ➤ freundlich ➤ hilfsbereit ➤ sachkundig ➤ nahm sich Zeit	95 % 95 % 95 % 95 %	89 % 82 % 78 % 77%	94 % 89 % 63 % 83 %	1996/2001 gab es nur die Antwortmöglichkeit ja-nein. 2008 konnte abgestuft werden. Die beiden positiven Werte (sehr gut und gut) wurden hier berücksichtigt.
Vordrucke ➤ Vordruck verwendet ➤ Probleme/ keine Hilfe	14 % 0 %	12 % 4 %	17 % 3 %	
Öffnungszeiten ➤ zufrieden	88 %	71 %	60 %	Ständig verbesserte Öffnungszeiten, insbesondere in der Einw.meldestelle. 1996: 25,5 h pro Woche geöffnet, 2001:29,5 h, 2008: 36,5 h
Internet-Homepage ➤ Bekanntheitsgrad insg. ➤ Nutzungsgrad insg.	46 % 31 %			1996 gab es noch keine städtische Homepage. 2001 lautete die Frage, ob der Bürger grds. bereit wäre, einzelne Angelegenheiten per Internet zu erledigen (Ergebnis 52 % ja)

Die Besucher wurden auch dieses Mal aufgefordert, Kritik und Anregungen sowie Verbesserungsvorschläge zu nennen. Insgesamt gab es 54 Meldungen, wobei die Mehrzahl davon allgemeine Wünsche nach noch weiter ausgedehnten und transparenteren (gemeint waren vermutlich einheitlichere und damit übersichtlichere) Öffnungszeiten der Dienststellen sowie nach besseren Parkmöglichkeiten vor dem Haus waren.

Darüber hinaus gab es einzelne Rückmeldungen zur Ausschilderung. Die Amtsbezeichnungen wurden vereinzelt als verwirrend bezeichnet und ein Empfang für sinnvoll erachtet. Für den Wartebereich wurden mehr Sitzmöglichkeiten und Getränkeautomaten gewünscht.

Bemängelt wurde, dass Kopien zu teuer seien und es zu viel Bürokratie gebe (ohne konkretes Beispiel). Zwei Personen kritisierten den Internetauftritt der Stadt (zu schwierig, allgemein verbes-

ser). Eine Person hielt den Vollzugsdienst für zu streng. Ein Besucher regte an, die Möglichkeit zu schaffen, Passfotos vor Ort digital aufzunehmen.

Fazit

Bei der Stadtverwaltung Biberach wurde die erste Besucherbefragung dieser Art 1996 mit gutem Ergebnis durchgeführt. Nun können wir erfreut feststellen, dass sich die Meinung der Bürger über die Verwaltung in den letzten Jahren weiter verbessert hat. Ganz offensichtlich korreliert dieses positive Ergebnis zum einen mit dem Verhalten der Mitarbeiter, zum anderen mit weiteren Faktoren wie gute Erreichbarkeit, bürgerfreundliche Öffnungszeiten, angenehme räumliche Situation (Wartebereich und Büros). Dies ist den Bürgern ebenfalls sehr wichtig, was die wiederum hohe Anzahl der Rückmeldungen zu diesen Punkten belegt.

Die Stadtverwaltung Biberach trägt den Bedürfnissen der Bürgerschaft Rechnung und sie richtet ihr Dienstleistungsangebot bestmöglich daran aus.

Die Öffnungszeiten wurden bei der Einwohnermeldestelle, dem publikumsintensivsten Amt, massiv ausgeweitet. Diese werden positiv aufgenommen. Insbesondere der Samstag erfreut sich großer Beliebtheit. Allerdings führt dies dazu, dass nicht nur in den verschiedenen Einrichtungen, sondern auch innerhalb eines Gebäudes unterschiedliche Publikumszeiten bestehen. Dies stößt bisweilen auf Unverständnis, da manche nicht berücksichtigen, dass die anderen Sachgebiete nicht so publikumsintensiv sind.

Besonders wichtig ist aber die Erkenntnis, dass eine hohe Qualifikation und hohe Motivation der Beschäftigten die Garantie für eine optimale Dienstleistung für den Bürger sind. Die Verwaltung investiert deshalb viel in Personalgewinnung und -betreuung sowie in die fachliche und soziale Fortbildung. Eine zeitgemäße Ausstattung der Arbeitsplätze, Teilzeitbeschäftigungen und flexible Arbeitszeitmodelle tragen zu einem guten Arbeitsklima bei und fördern die Motivation der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter.

Die einzelnen Anregungen der Bürger während dieser Befragung werden mit den Fachämtern besprochen und – sofern sinnvoll und machbar – umgesetzt.

Simon

Anlage (bitte extra ausdrucken)

Fragebogen zur Besucherbefragung 2008