

Kundenzufriedenheit mit Bürgerbüros in kleinen Gemeinden

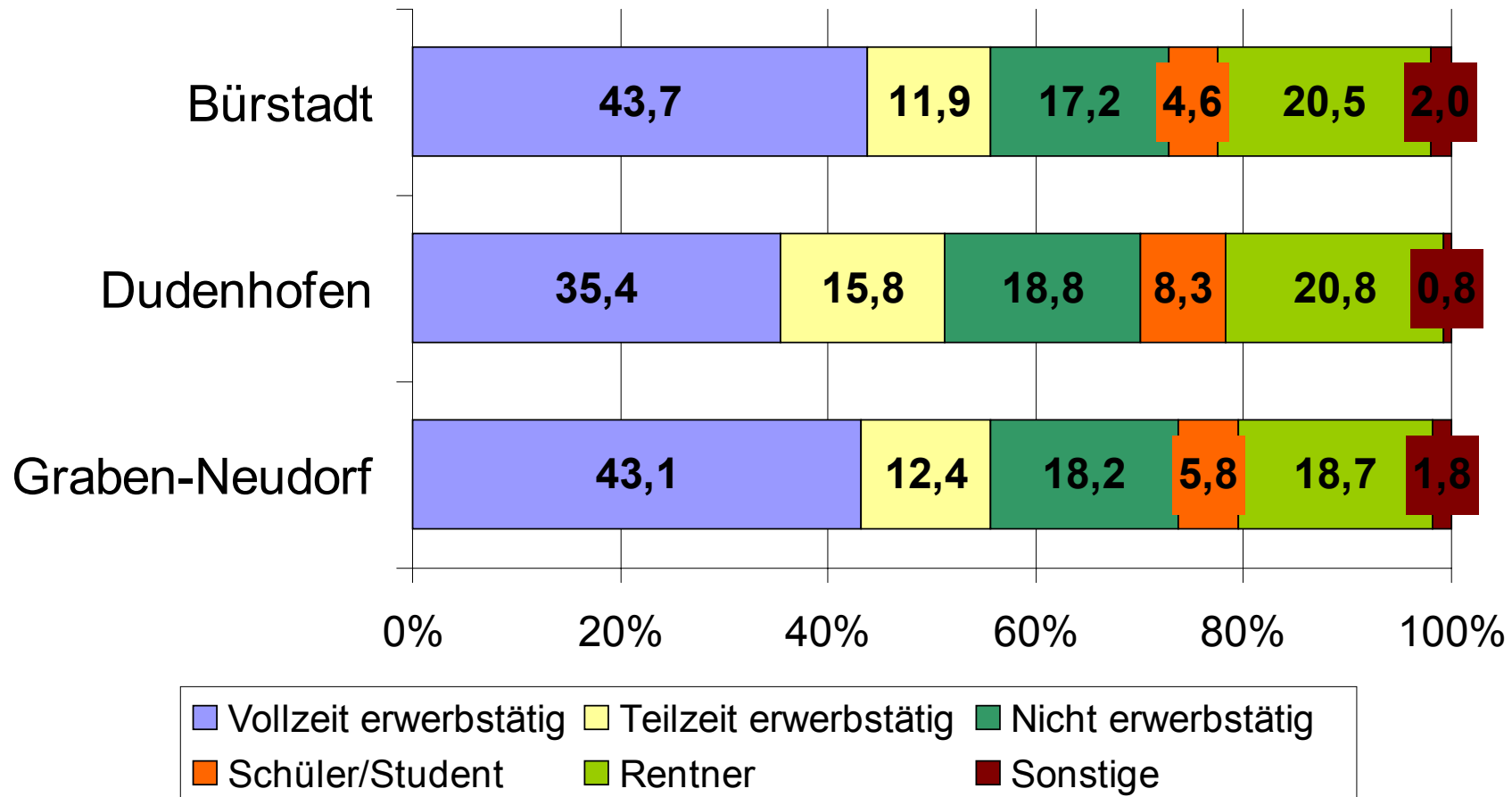
Wichtige Aspekte der Servicequalität

- Auftreten der Mitarbeiter
- Gestaltung der Wartebereiche
- Umfang und Lage der Öffnungszeiten

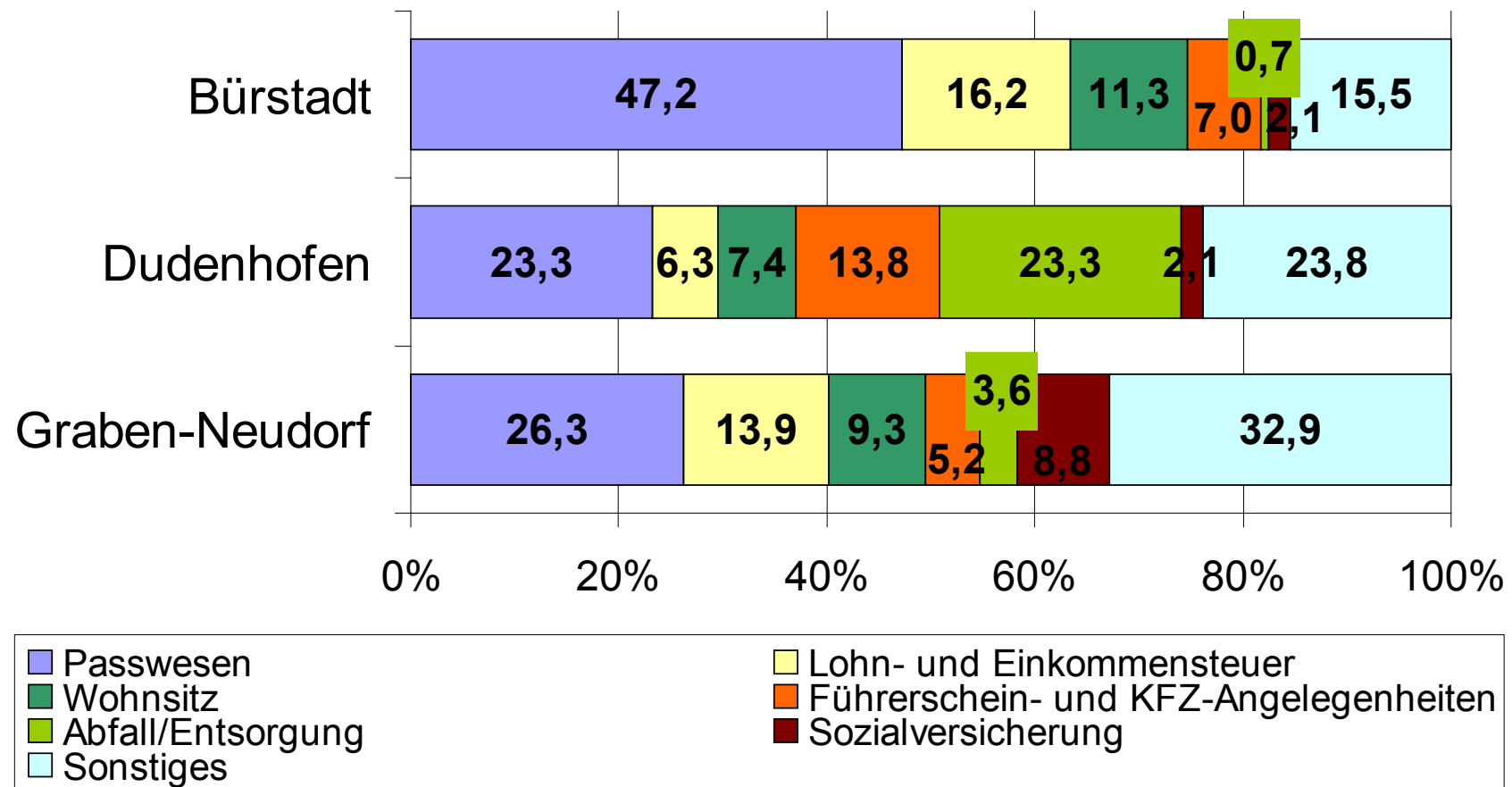
Kennzahlen der Untersuchungsgemeinden und ihrer Bürgerbüros

	Bürstadt	Dudenhofen	Graben- Neudorf
Einwohnerzahl zum 01.01.1999	15.334	10.832	10.932
Einrichtung des Bürgerbüros	1996/2000	1994/1996	1997
Kosten der Einrichtung	ca. 20.000,- DM	ca. 90.000 DM	ca. 55.000 DM
Personal	2 Vollzeitstellen 2 Teilzeitstellen	1 Vollzeitstelle 2 Teilzeitstellen 1 Aushilfsstelle	3 Vollzeitstellen 1 Teilzeitstelle

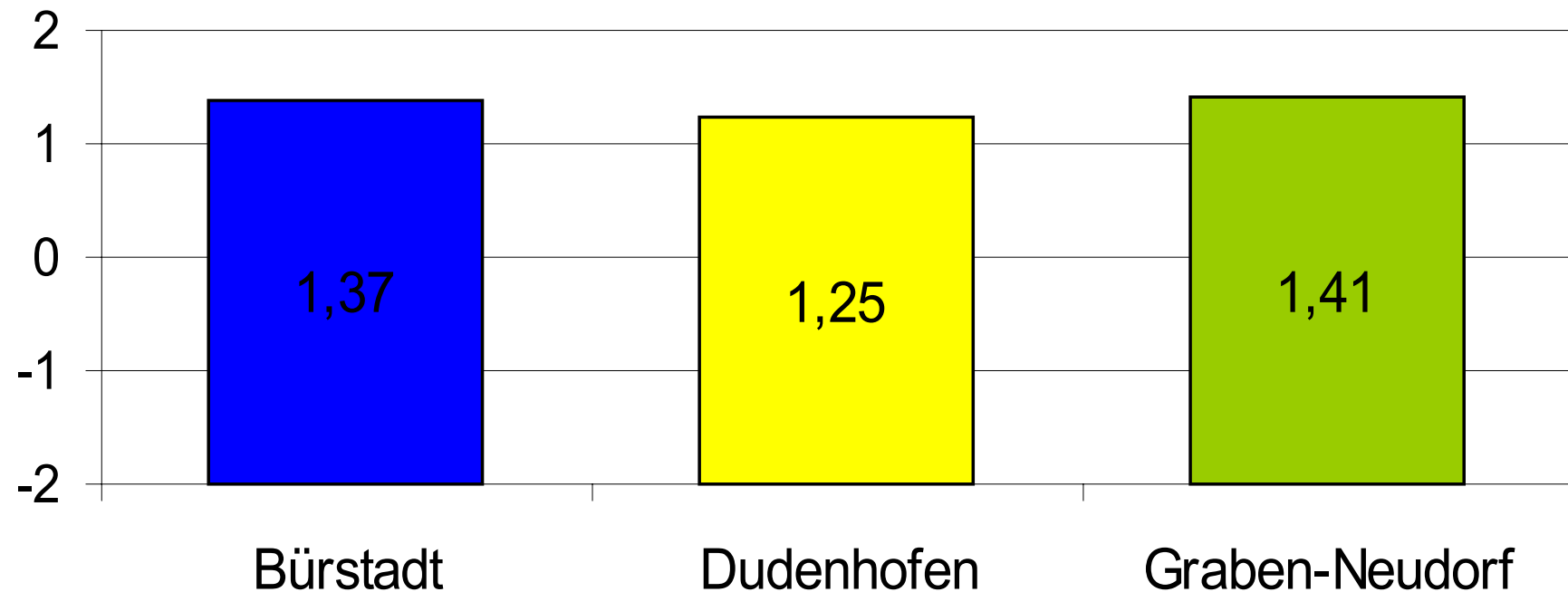
Befragte nach Beteiligung am Erwerbsleben



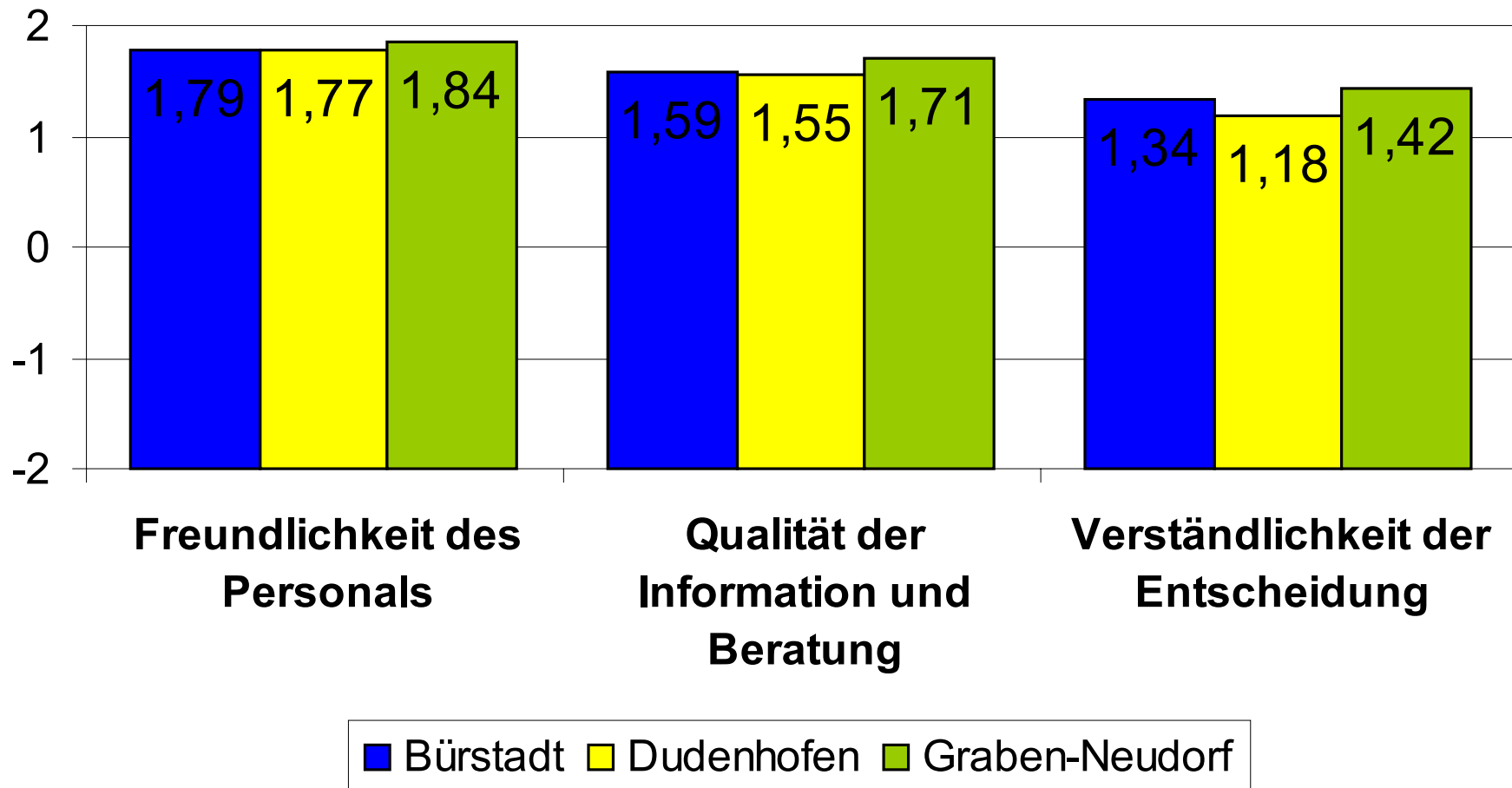
Nachgefragte Dienstleistungsgruppen



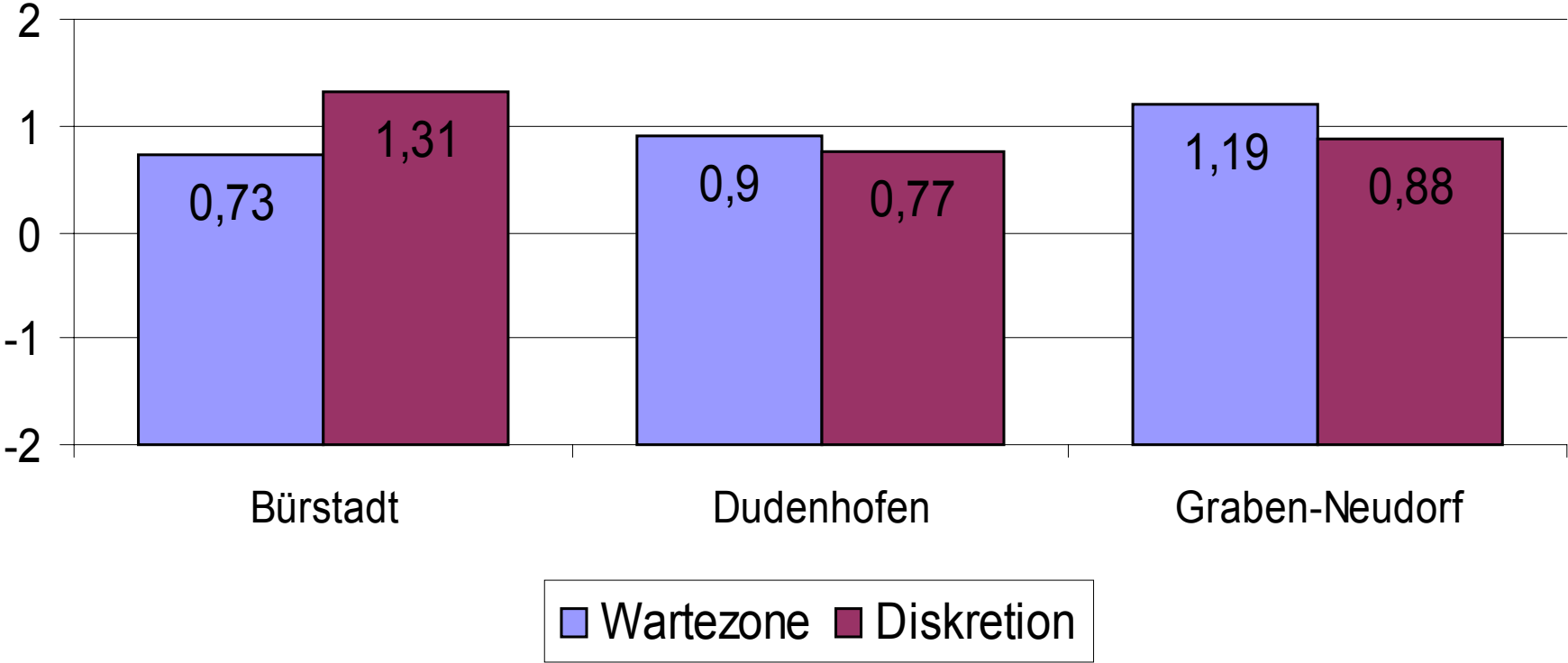
Durchschnittliche Zufriedenheit über alle Merkmale



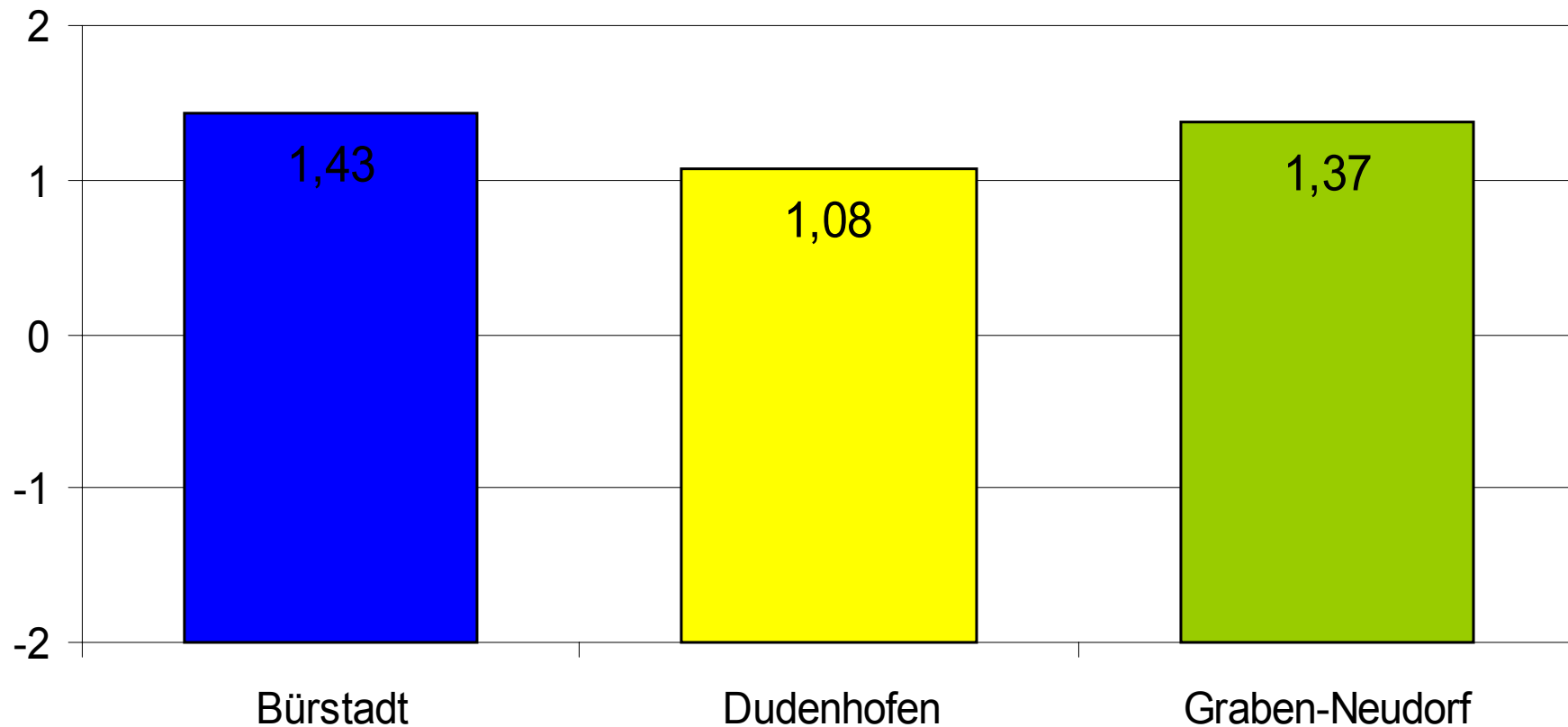
Zufriedenheit mit dem Auftreten der Mitarbeiter



Zufriedenheit mit der Gestaltung der Wartebereiche



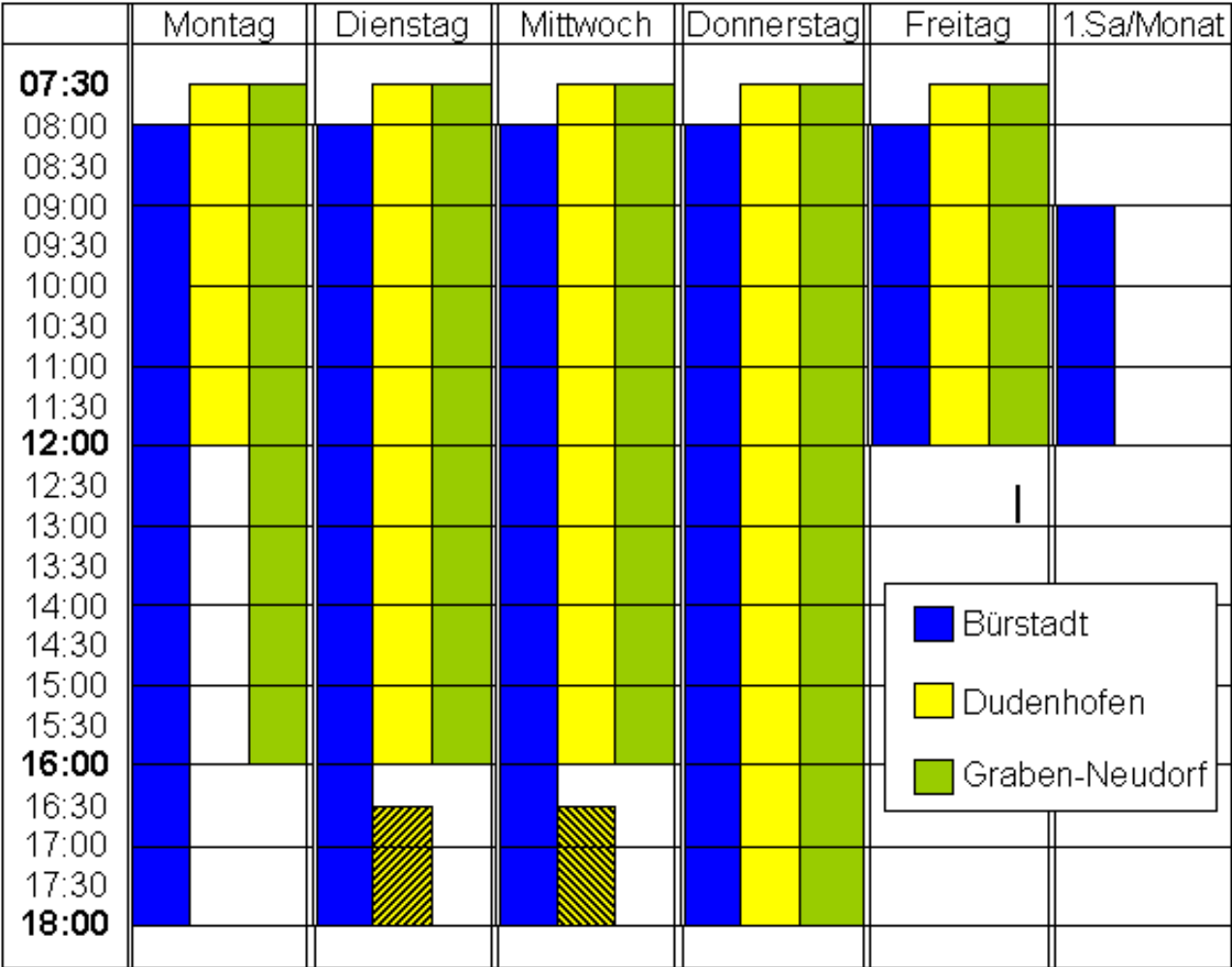
Zufriedenheit mit dem Umfang der Öffnungszeiten



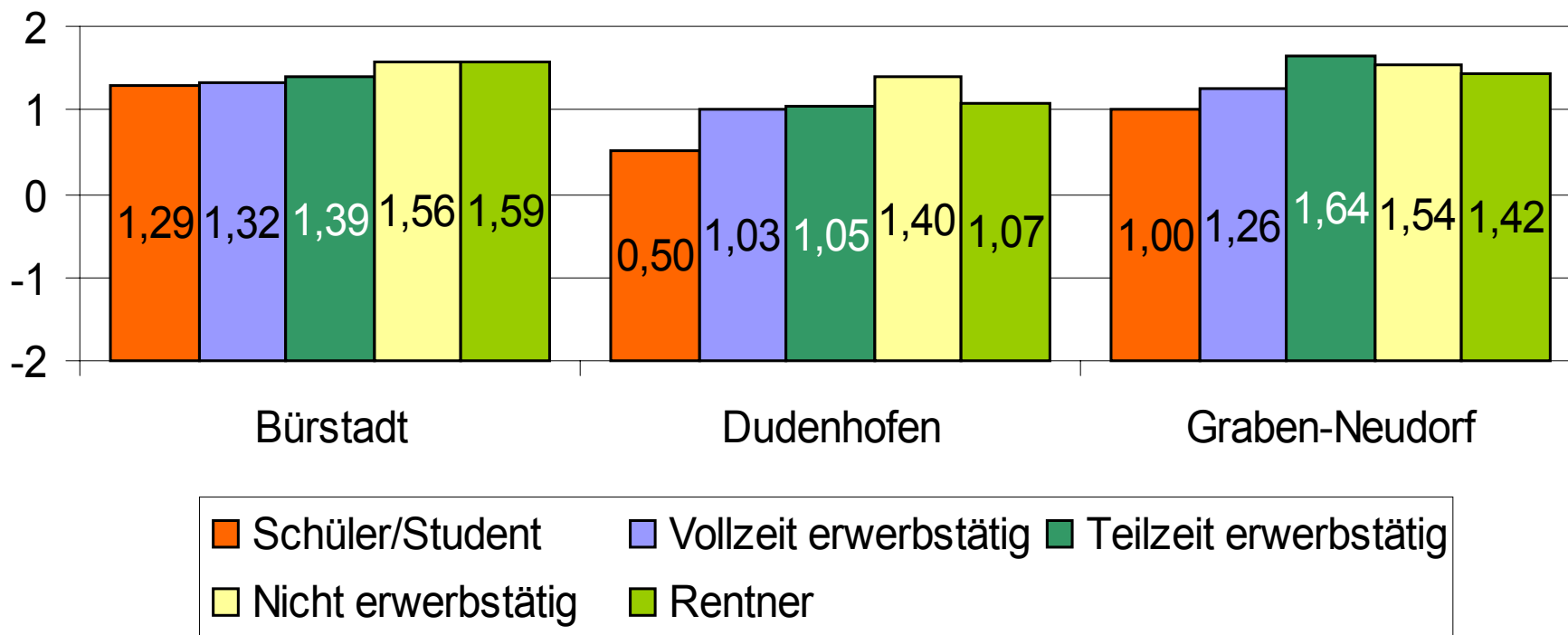
Kundenzufriedenheit mit Bürgerbüros in kleinen Gemeinden



Öffnungszeiten

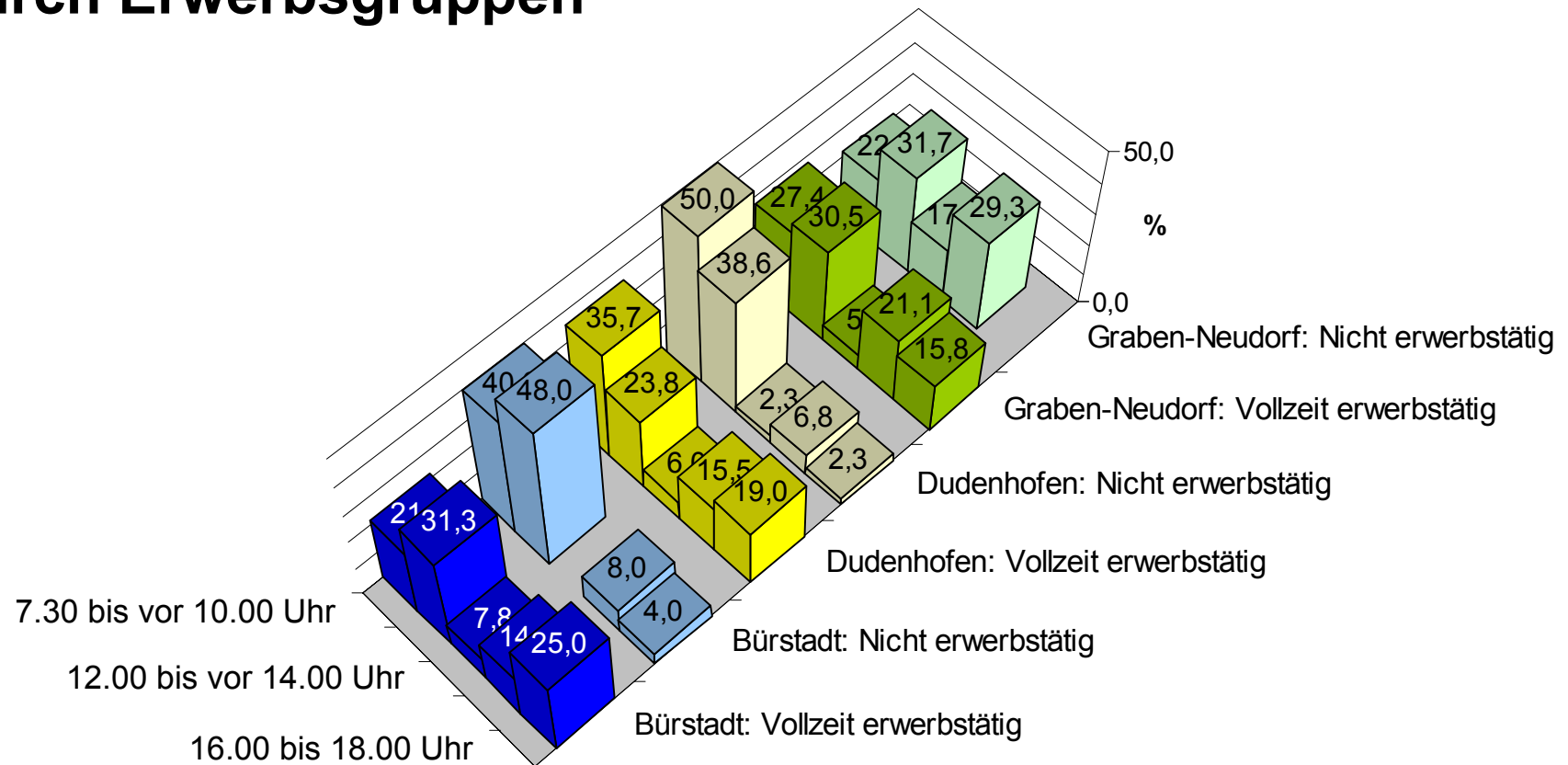


Zufriedenheit mit dem Umfang der Öffnungszeiten nach Erwerbsstatus

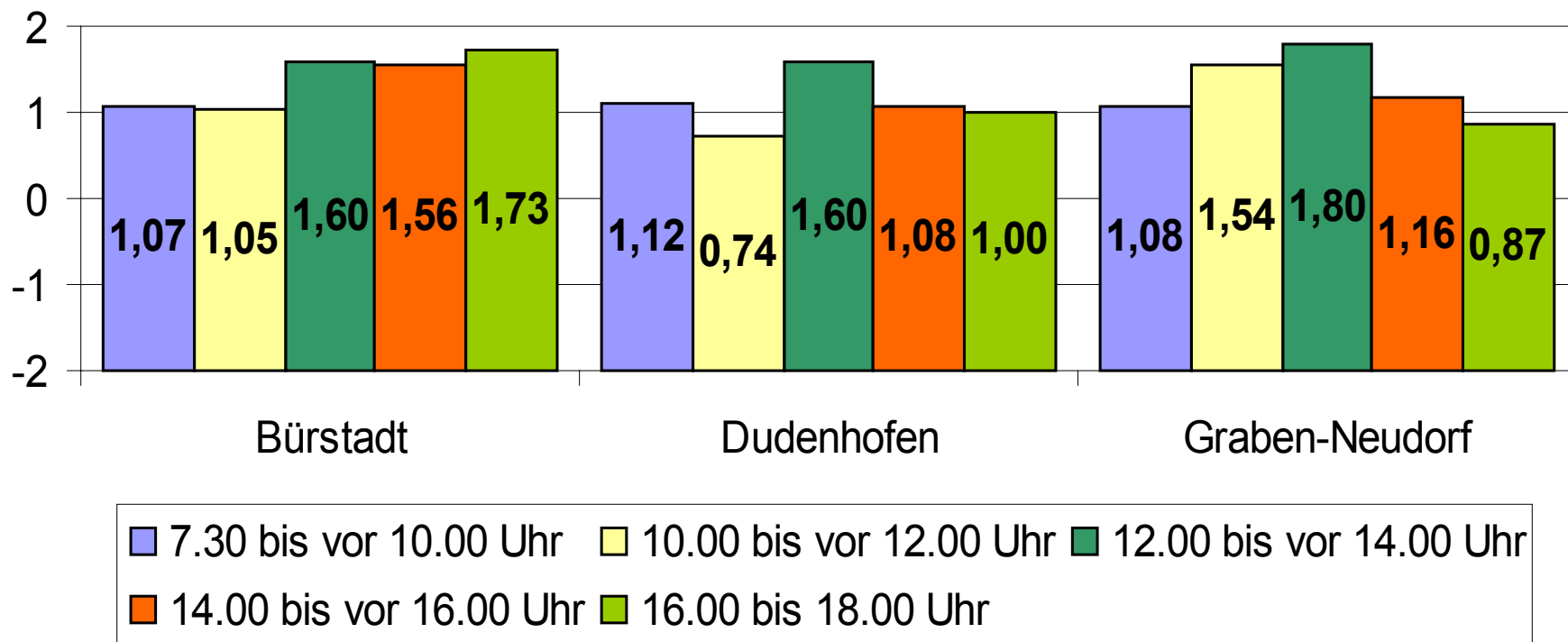


Kundenzufriedenheit mit Bürgerbüros in kleinen Gemeinden

Ausnutzung der Öffnungszeiten durch Erwerbsgruppen



Zufriedenheit mit dem Umfang der Öffnungszeiten: Erwerbstätige



Einfluss auf ersten Eindruck vom Bürgerbüro

Merkmal	r
Zufriedenheit mit der Wartezone	.41 **
Zufriedenheit mit dem Umfang des Angebots	.39 **
Zufriedenheit mit Beschilderung zum Bürgerbüro	.37 **
Zufriedenheit mit Information über Zuständigkeiten	.34 **
Zufriedenheit mit der Abstimmung der Öffnungszeiten innerhalb der Verwaltung	.31 **
Zufriedenheit mit dem Umfang der Öffnungszeiten	.28 **

** Bivariater Korrelationskoeffizient nach Pearson, signifikant auf dem 1%-Niveau

Einfluss auf die Gesamtzufriedenheit

Merkmal	r
Erster Eindruck	.48 **
Zufriedenheit mit der Information und Beratung	.46 **
Zufriedenheit mit der Freundlichkeit der Mitarbeiter	.43 **
Zufriedenheit mit der Dauer der Bearbeitungszeit	.42 **
Zufriedenheit mit der Dauer der Wartezeit	.42 **
Zufriedenheit mit der Verständlichkeit der Formulare	.32 **
Zufriedenheit mit der Diskretion	.27 **

** Bivariater Korrelationskoeffizient nach Pearson, signifikant auf dem 1%-Niveau

Kundenzufriedenheit mit Bürgerbüros
in kleinen Gemeinden



**Vielen Dank
für Ihre Aufmerksamkeit!**