



Auswertung der Kundenbefragung im Koblenzer Bürgeramt sowie der zugehörigen Servicestelle



Befragungszeitraum: 1. bis 23. Februar 2023



Aufbau und Inhalt des Berichts

Überfahren Sie die Piktogramme (□), um die entsprechenden Erläuterungen aufzurufen.

Aufbau des Berichts

	Übersicht		Erläuterungen zum Bericht
---	-----------	---	---------------------------

Die Erhebung

	Vorgehen		Fragebogen		geführte Interviews
---	----------	---	------------	---	---------------------

Hinweise zur Auswertung und methodisches Vorgehen

	Allgemeines		Antworten des Likert-Typs		Punkteskala
---	-------------	---	---------------------------	---	-------------

Inhalt

Durch Anklicken des Pfeilsymbols (▶) gelangen Sie direkt in das entsprechende Kapitel. Ansonsten kann über die grauen Schalter an den Seitenrändern vor- bzw. zurückgeblättert werden.

- ▶ Rücklauf
- ▶ Bürgeramt
- ▶ Servicestelle
- ▶ Allgemeiner Teil
- ▶ Demographie
- ▶ Vertiefende Analyse



Übersicht

Der Fragebogen beinhaltet verschiedene Themenbereiche, welche im Folgenden deskriptiv ausgewertet werden. Die Auswertung umfasst hierbei die nachfolgenden sechs Unterkapitel:

01. Analyse des Rücklaufs
02. spezifischer Fragebogens Teil "Bürgeramt"
03. spezifischer Fragebogens Teil "Servicestelle"
04. allgemeiner Fragebogens Teil
05. demographische Angaben
06. vertiefende Analyse

Erläuterungen zum Bericht

Die Auswertung und Visualisierung der Erhebungsdaten bzw. -ergebnisse wurde mittels der Software Tableau vorgenommen. Somit können die Grafiken digital und interaktiv zur Verfügung gestellt werden.

Die Interaktivität umfasst insbesondere zwei relevante Anwendungsbereiche. Auf der einen Seite können weitere Informationen bei Überfahren der Abbildungen eingeblendet werden (s.g. QuickInfos). Zum anderen können die Daten hinsichtlich ausgewählter demographischer Angaben selbstständig zusammengestellt werden.

Vorgehen

Die Befragung wurde als Zufallsstichprobe konzipiert und durchgeführt (keine Vollerhebung). Das Vorhaben fand im Zeitraum vom 1. bis 23. Februar 2023 statt und wurde durch vier Interviewerinnen umgesetzt. Diese befragten die Kund:innen des Bürgeramtes sowie der Servicestelle beim Verlassen des Gebäudes im Anschluss des Termins. Der Fragebogen wurde von den Interviewerinnen während des Gesprächs mit Kund:innen ausgefüllt.

Fragebogen

Im Rahmen der Befragung wurden zwei Fragebögen ausgearbeitet, jeweils einer für das Bürgeramt und einer für die Servicestelle. Jeder Fragebogen beinhaltet einen "ortsspezifischen" Fragebogens Teil sowie einen allgemeinen Abschnitt, der in beiden Fragebögen deckungsgleich ist. Am Ende des Fragebogens wurden abschließend die demographischen Angaben erfasst, welche auf Einschätzung durch die Interviewerinnen basieren. Insgesamt konnten für die Servicestelle acht und für das Bürgeramt zehn Fragen durch die Teilnehmenden beantwortet werden.

Geführte Interviews

Insgesamt wurden **619** Kund:innen befragt; **331** im Bürgeramt und **288** in der Servicestelle. Alle Fragebögen sind vollumfänglich auswertbar, da - vermutlich aufgrund der persönlichen Interviewsituation - keine Befragung abgebrochen wurde.

Es ist festzuhalten, dass insbesondere Frauen und die beiden jüngeren Altersgruppen (bis 40 Jahre) überproportional häufig - im Vergleich zur Gesamtbevölkerung - vertreten sind.

Der absolute Rücklauf verteilt sich weitestgehend gleichmäßig auf die fünf Wochentage. Lediglich der Dienstag ist, mit einem Anteil von 14 % am Gesamtrücklauf, erkennbar unterrepräsentiert.

Auch hinsichtlich des Rücklaufs pro Kalenderwoche werden keine größeren Unregelmäßigkeiten evident. In den Kalenderwochen sechs und sieben, den beiden Wochen in denen an allen fünf Werktagen befragt wurde, wurden 208 bzw. 220 Personen interviewt. In der Start- (KW 5) sowie der Endwoche (KW 8) der Befragung wurde nicht an allen Tag befragt, sodass mit 105 und 48 Fragebögen ein erwartbar niedrigerer Rücklauf erzielt wurde. Der deutliche Unterschied hier lässt sich dadurch erklären, dass in der achten Kalenderwoche krankheits- und urlaubsbedingt weniger Interviewerinnen zur Verfügung standen.

Der Anteil der Personen, die nicht bereit waren an der Befragung teilzunehmen, lag ungefähr bei 15% (Einschätzung durch die Interviewerinnen). Dies betraf vor allem die Termine vor Arbeitsbeginn (gg. 8 Uhr) sowie um die Mittagszeit (gg. 12 bzw. 13 Uhr).

Für das Bürgeramt lässt sich die Anzahl der geführten Interviews zu den laut Tevis tatsächlich wahrgenommenen Terminen setzen. So konnte fast jede/-r fünfte Bürgeramtsbesucher:in im Befragungszeitraum erreicht werden. Dies bedeutet im Umkehrschluss jedoch nicht, dass 80 % der Besucher:innen nicht an der Befragung teilnehmen wollten. Vielmehr konnte ein großer Anteil der Kund:innen nicht interviewt werden, da entweder im entsprechend Zeitraum keine Interviewerin eingesetzt wurde oder sie bereits in einer Befragung gebunden war (siehe Vorgehen).

Allgemeines

Die Ergebnisse der Befragung werden deskriptiv aufgearbeitet und zumeist mittels Balkendiagrammen visualisiert. Die Balkendiagramme bilden größtenteils die Anteilswerte ab. Die absoluten Fallzahlen können den Quickinfos entnommen werden.

Für die Frage 05 stehen zudem Vergleichswerte aus den Befragungen von 2011/2013 zur Verfügung, die über die entsprechende Filtersetzung zum Vergleich herangezogen werden können.

Antworten des Likert-Typs

Im Rahmen der Auswertung wurden ausschließlich Likert-Skalierungen mit einer sechsstufigen Zahl der abgestuften Antwortvorgaben genutzt. Den Befragten stand somit keine neutrale Position bzw. "Fluchtkategorie" zur Verfügung, welche eine Positionierung in der uneindeutigen Mitte zulässt. Somit wurden die Teilnehmenden zu einer Positionierung jenseits dieses neutralen Bereichs "gezwungen".

Die abgestuften Antwortvorgaben des Likert-Typs wurden in der Auswertung zu den so genannten Top 3 und Bottom 3 als informationsverdichtende Kennzahlen zusammengefasst. Hierbei bildet die Summe der „positiven“ Bewertungen (z.B. "sehr wichtig"/"wichtig"/"eher wichtig") die Quote der Top 3 und umgekehrt die Summe der "negativen" Bewertungen die Quote der Bottom 3.

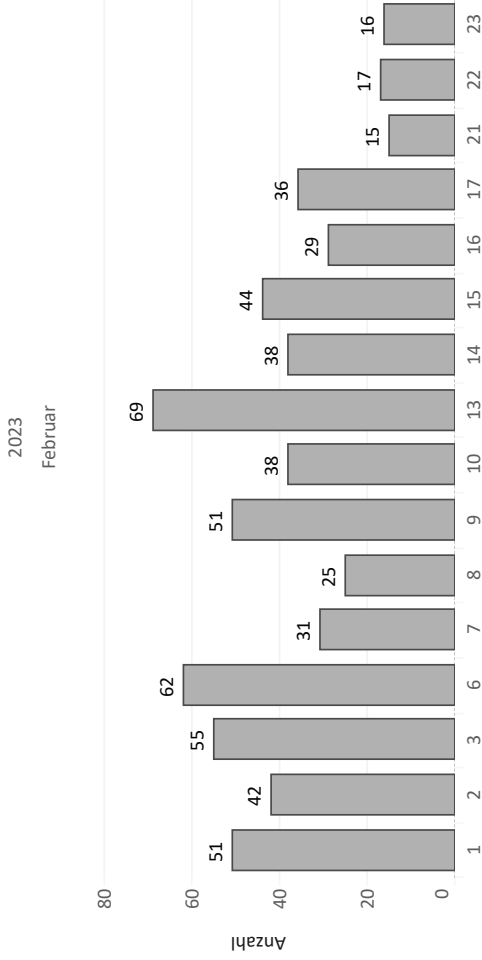
Punkteskala

Zusätzlich wird das sechsstufige Antwortspektrum auf eine einzige Kennzahl – die Bewertungspunktzahl – verdichtet. Bei der Berechnung der Punktzahl werden ausschließlich alle Befragten berücksichtigt, die eine bewertende Angabe gemacht haben. Dementsprechend sind die Anteile der Personen ohne Angabe (k.A.) nicht enthalten.

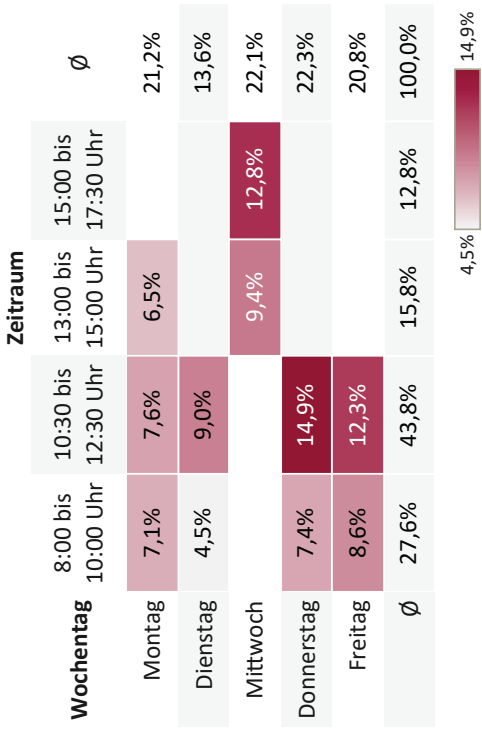
Auf der Punkteskala kann ein Maximalwert von 100 bzw. ein Minimalwert von 0 erreicht werden. Je höher der Punktwert liegt, desto höher ist der Grad der Zustimmung. Ein Wert von 100 Punkten würde im Kontext der fünften Frage (Zufriedenheit mit verschiedenen Serviceaspekten) bedeuten, dass alle berücksichtigten Befragten mit dem Service vollumfänglich zufrieden gewesen wären. Analog kennzeichnen 50 Punkte eine eher ambivalente Einschätzung und 0 Punkte eine ausgeprägte Unzufriedenheit.

Analyse des Rücklaufs

I. Rücklauf nach Datum und Wochentag



... nach Wochentag und Befragungszeitraum



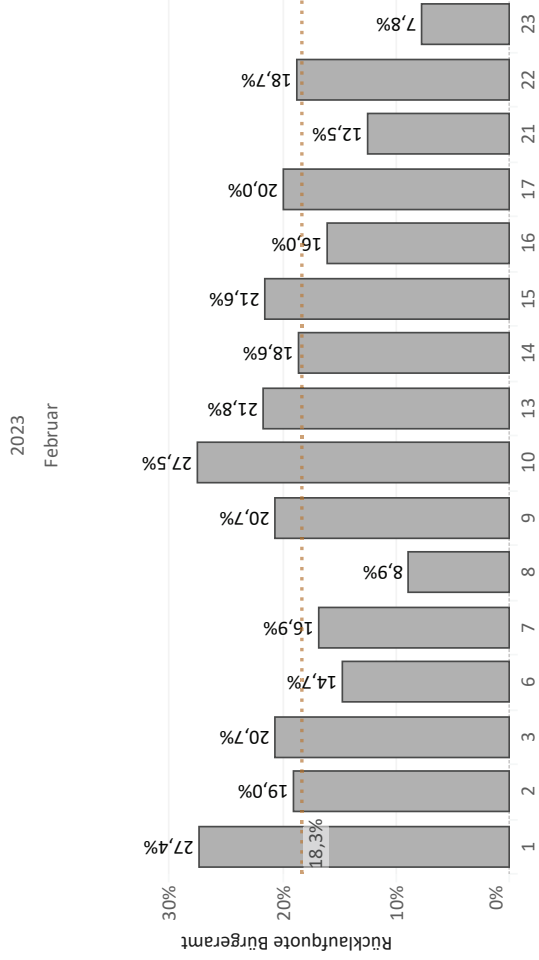
Filter - Befragungsort (nur I.)

Alle



II. Erreichte Besucher im Bürgeramt nach Datum und Wochentag

(Befragte Personen / Anzahl wahrgenommener Termin lt. Tevis)



... nach Wochentag

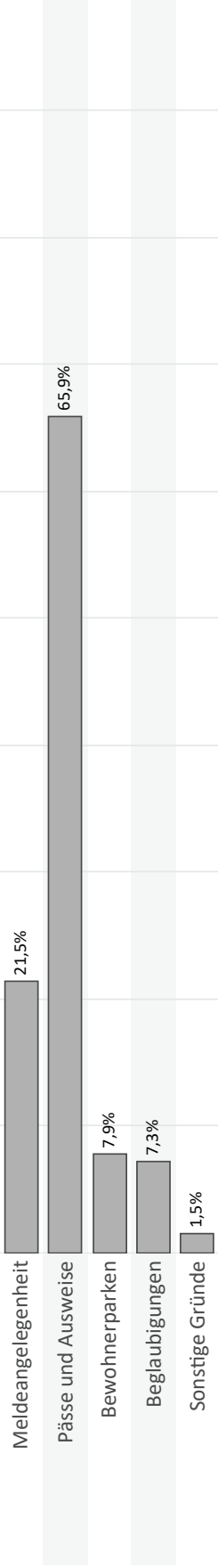


Überfahren Sie die Abbildungen mit dem Mauszeiger um weitere Informationen zu erhalten.



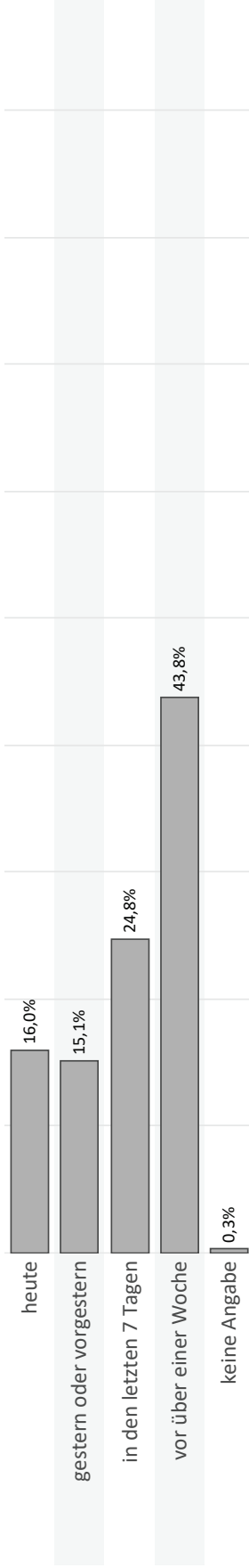
Warum waren Sie gerade im Bürgeramt?

(n = 331 | nur Bürgeramt)



Wann haben Sie den Termin gebucht?

(n = 331 | nur Bürgeramt)



Filter - Geschlecht

Alle

Filter - Altersgruppe

Alle

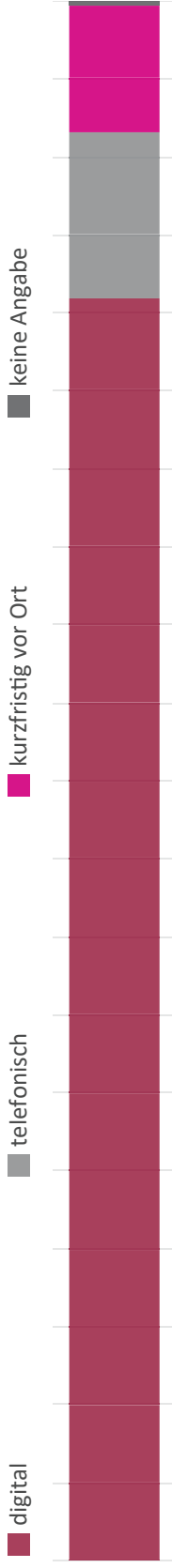
Filter - Deutschkenntnisse

Alle



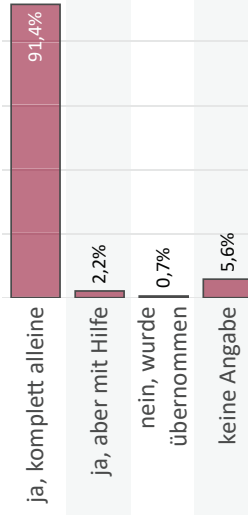
Wie haben Sie den Termin gebucht?

(n = 331 | nur Bürgeramt)



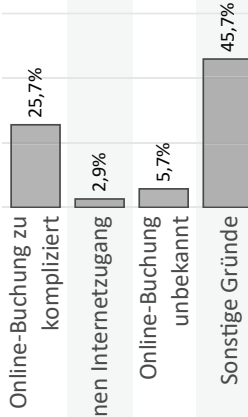
Haben Sie den Termin selbst gebucht?

(Einfachantwort / n = 268)



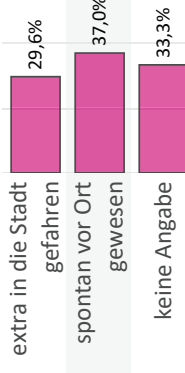
Warum haben Sie den Termin telefonisch und nicht digital gebucht?

(Mehrfachantwort / n = 1 bis 16)



Sind Sie einfach auf Verdacht extra in die Stadt gefahren oder waren Sie sowieso gerade vor Ort?

(Einfachantwort / n = 27)



Filter - Geschlecht

Alle

Filter - Altersgruppe

Alle

Filter - Deutschkenntnisse

Alle

Sonstige Gründe bei telefonischer Buchung:

- ▶ Fragen
- ▶ einfach
- ▶ schneller
- ▶ einfach so
- ▶ Oldies
- ▶ wurde übernommen
- ▶ ging nicht
- ▶ online hat es nicht funktioniert, da alles voll, hat er ange..
- ▶ durch telefonisch Frage direkt Termin bekommen
- ▶ schneller/ sonst aber immer online gebucht
- ▶ direkter Kontakt
- ▶ persönlicher Kontakt

Wie zufrieden waren Sie mit dem Buchungsprozess? (nur Bürgeramt)

stimme gar nicht zu -

6 5 4 3 2 1 - stimme voll zu

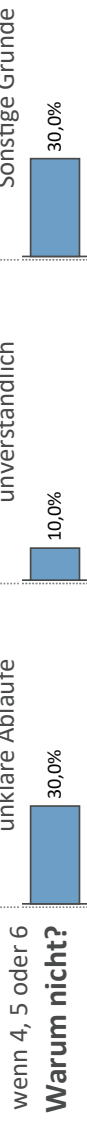
Ich habe meinen „Wunschtermin“ buchen können.

88



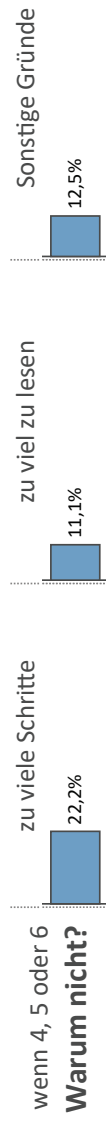
Die Buchung des Termins war unkompliziert.

93



Die Buchung des Termins ging schnell.

96



20% 10% - 10% 20% 30% 40% 50% 60% 70% 80% 90%

offene Textantworten zu:

Ich habe meinen „Wunschtermin“ buchen können.

Auswahl

Unterfrage

Ich habe meinen „Wunschtermin“ buchen können.

früherer Termin

andere Uhrzeit

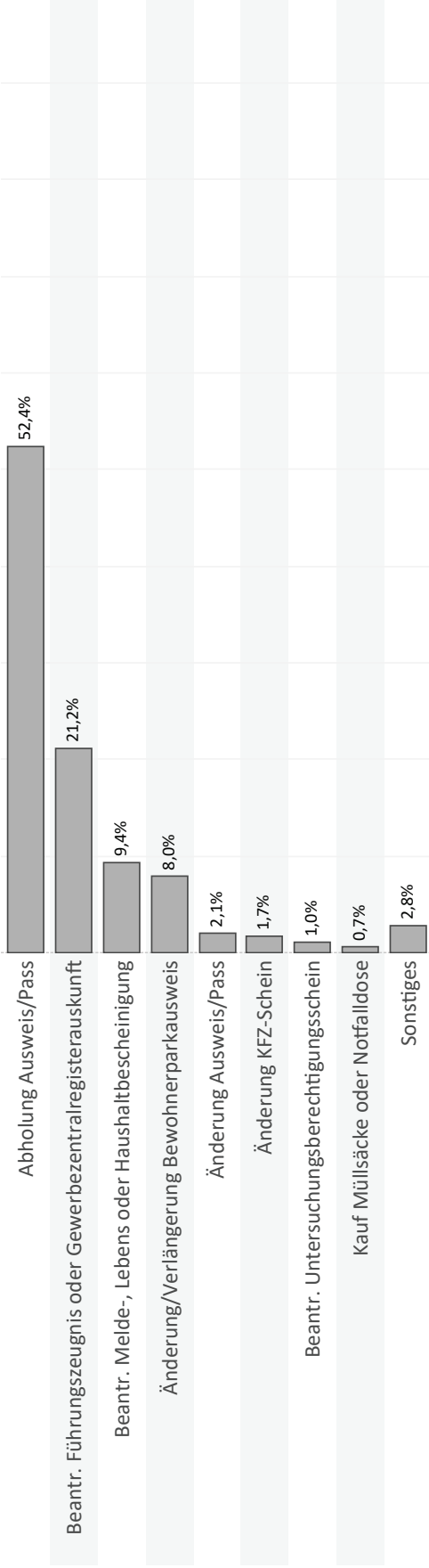
Keine

- Zeitspanne
- nur noch ein Termin im F..
- Nachmittag

- Öffnungszeiten
- berufstätig
- nachmittags
- nachmittags

Warum waren Sie gerade in der Servicestelle des Bürgeramts?

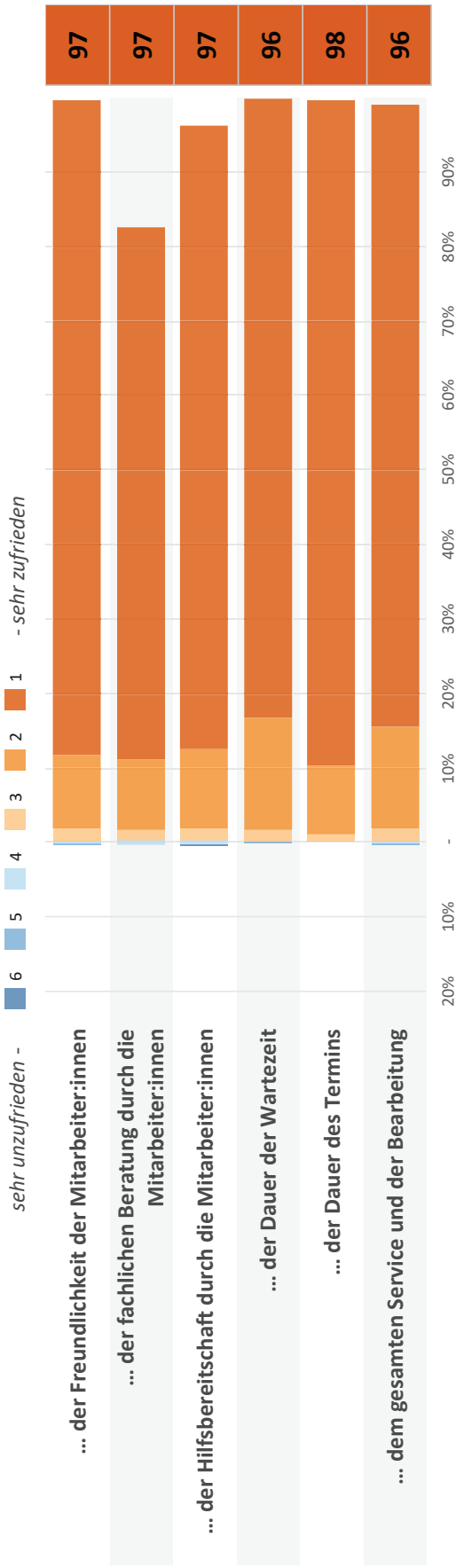
(n = 288 | nur Servicestelle)



Wie gut ließ sich der heutige Besuch in Ihren Alltag integrieren? (nur Servicestelle)



Wie zufrieden waren Sie mit ...



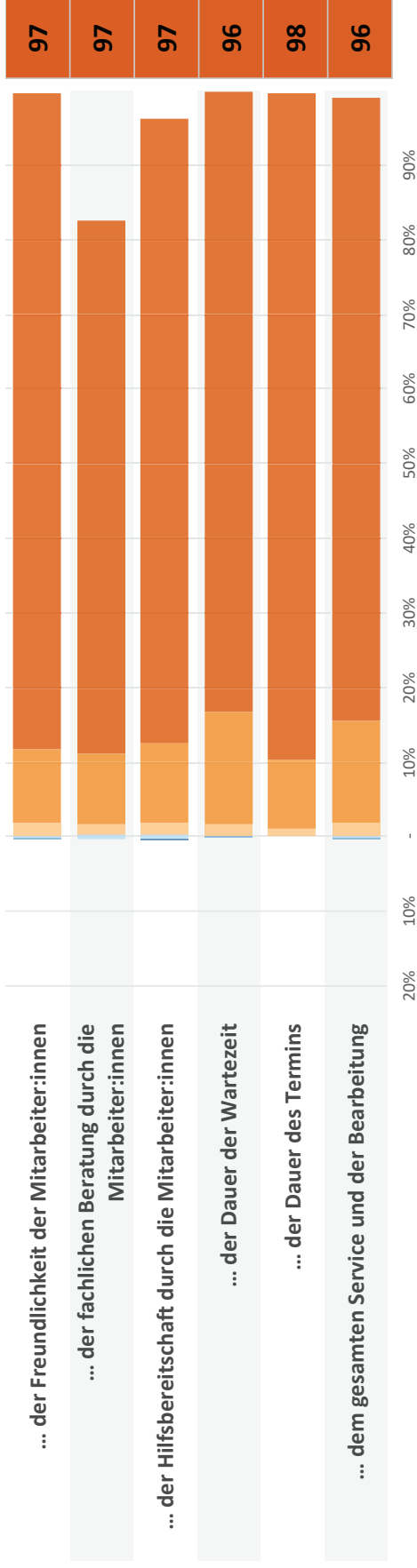
in Abhängigkeit des Erhebungsortes

in Abhängigkeit des Erhebungsjahres

Durch Auswahl/Anklicken der Unterfragen in der oberen Abbildung werden die entsprechenden Differenzierungen in Abhängigkeit des Erhebungsortes bzw. des Erhebungsjahres eingeblendet.

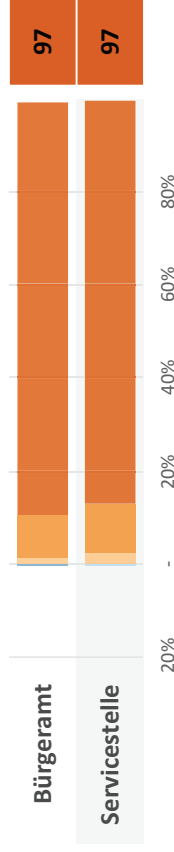
Wie zufrieden waren Sie mit ...

sehr unzufrieden - 6 5 4 3 2 1 - sehr zufrieden

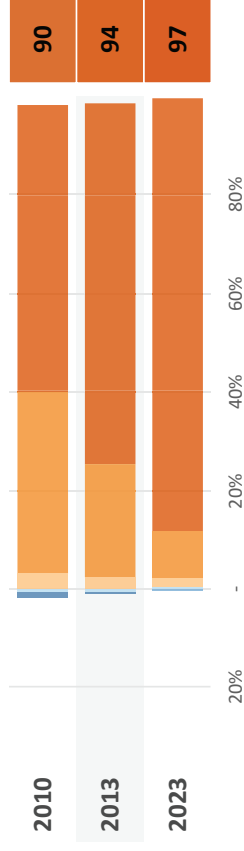


... der Freundlichkeit der Mitarbeiter:innen (in vergleichender Perspektive)

in Abhängigkeit des Erhebungsortes

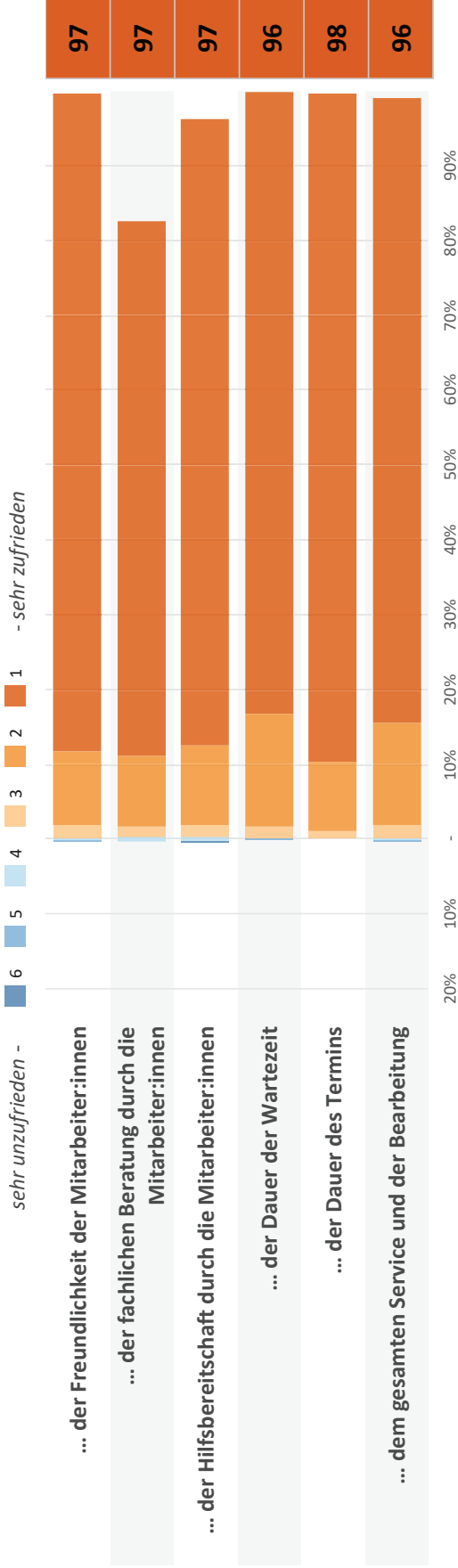


in Abhängigkeit des Erhebungsjahres

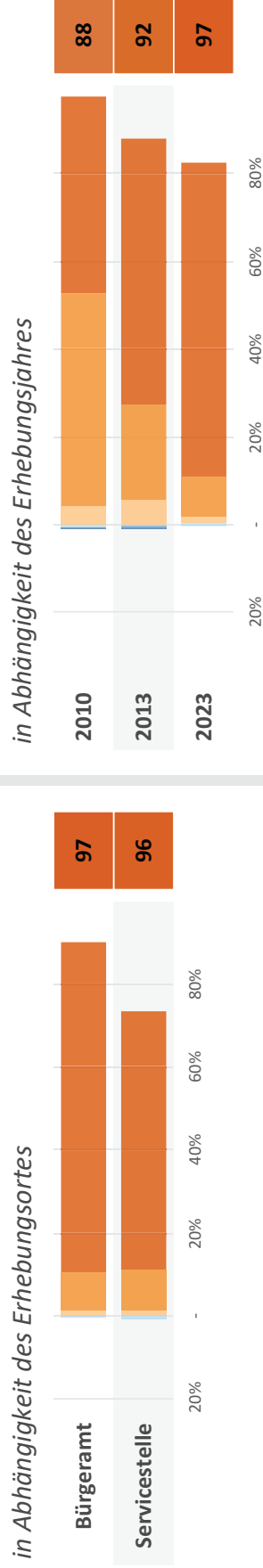


Durch Auswahl/Anklicken der Unterfragen in der oberen Abbildung werden die entsprechenden Differenzierungen in Abhängigkeit des Erhebungsortes bzw. des Erhebungsjahres eingeblendet.

Wie zufrieden waren Sie mit ...

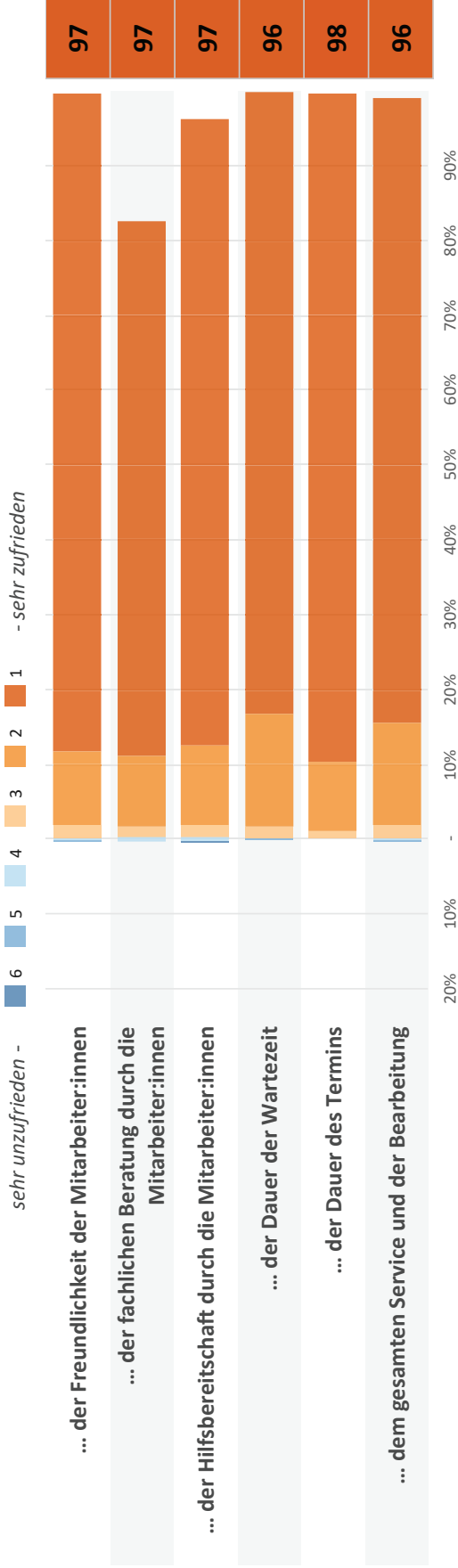


... der fachlichen Beratung durch die Mitarbeiter:innen (in vergleichender Perspektive)

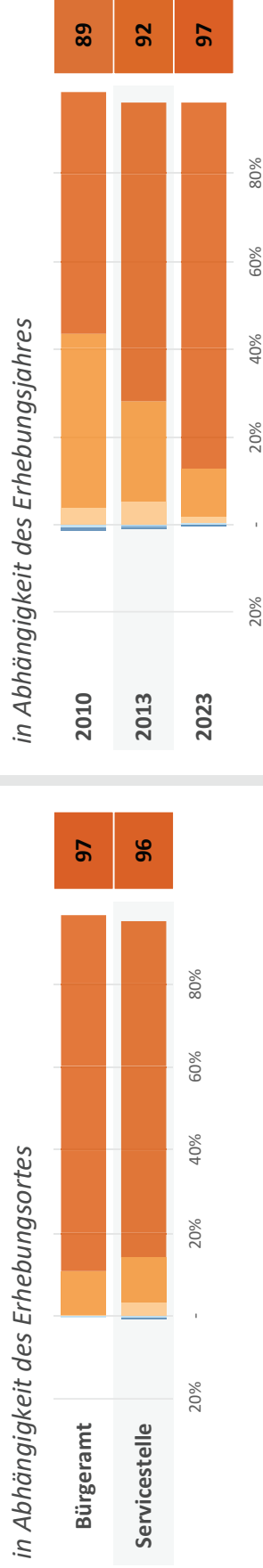


Durch Auswahl/Anklicken der Unterfragen in der oberen Abbildung werden die entsprechenden Differenzierungen in Abhängigkeit des Erhebungsortes bzw. des Erhebungsjahres eingeblendet.

Wie zufrieden waren Sie mit ...

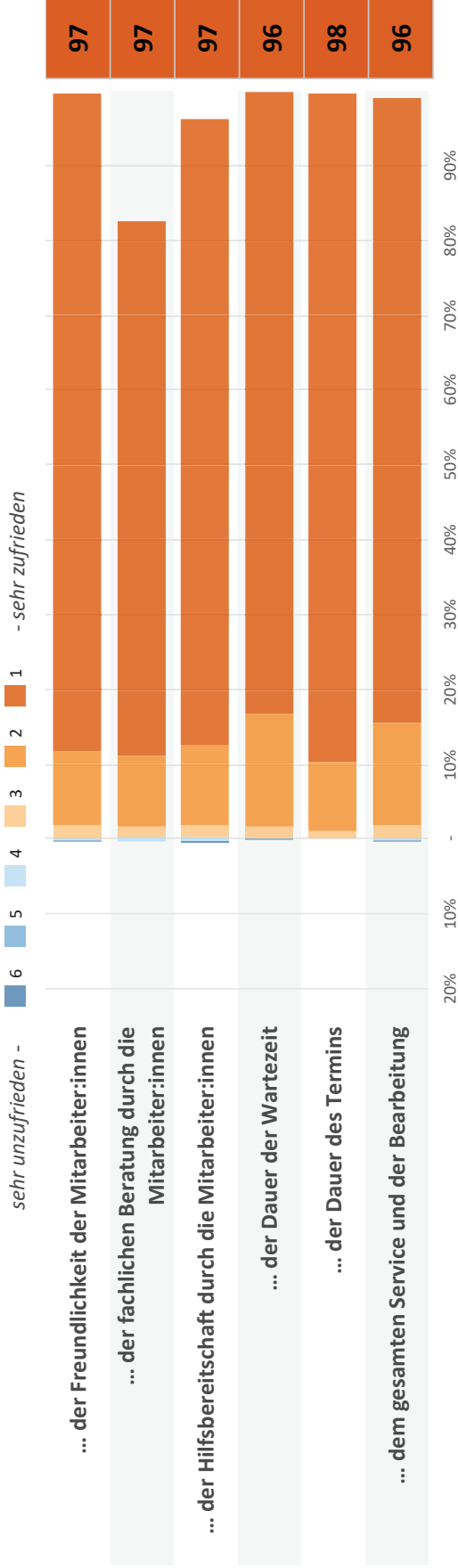


... der Hilfsbereitschaft durch die Mitarbeiter:innen (in vergleichender Perspektive)

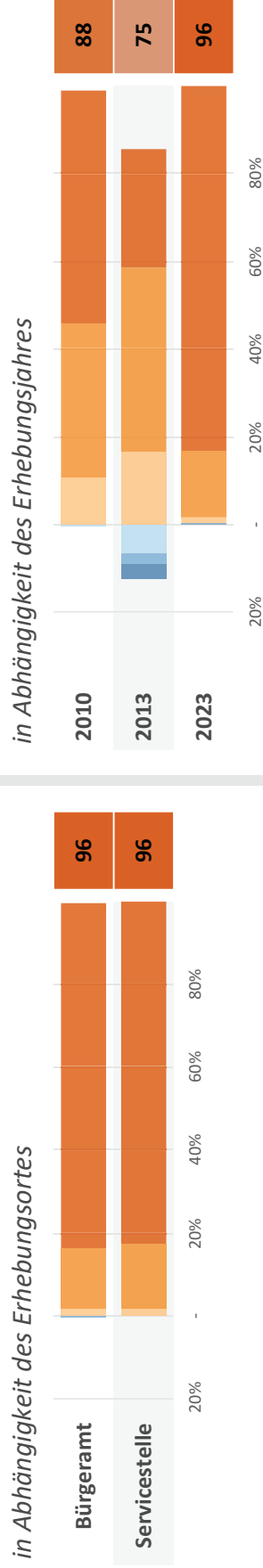


Durch Auswahl/Anklicken der Unterfragen in der oberen Abbildung werden die entsprechenden Differenzierungen in Abhängigkeit des Erhebungsortes bzw. des Erhebungsjahres eingeblendet.

Wie zufrieden waren Sie mit ...

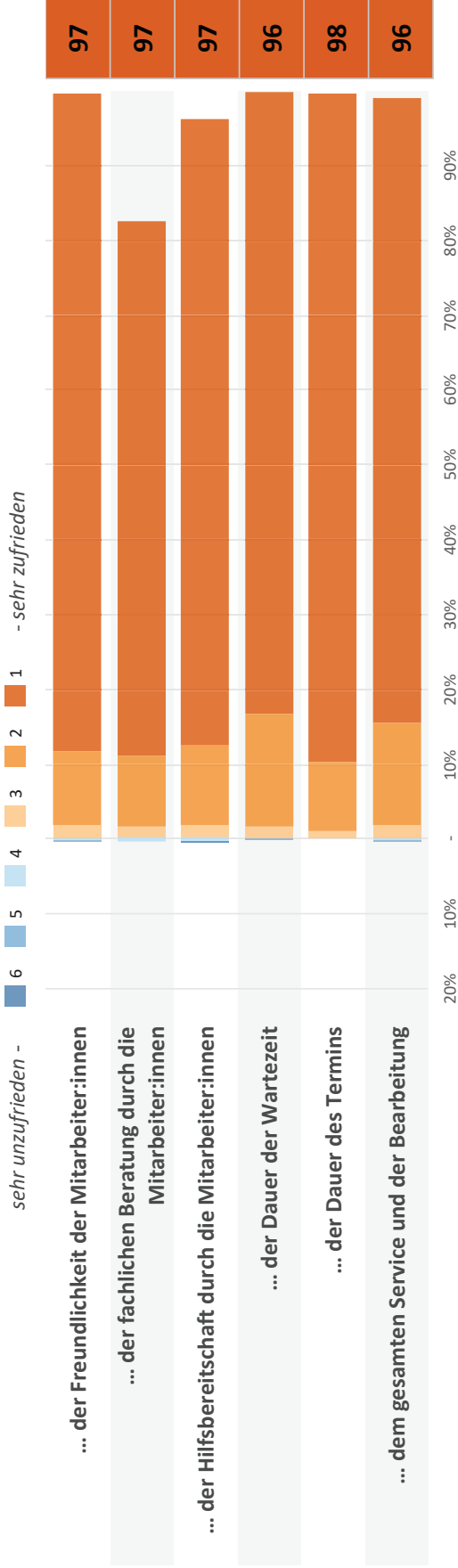


... der Dauer der Wartezeit (in vergleichender Perspektive)

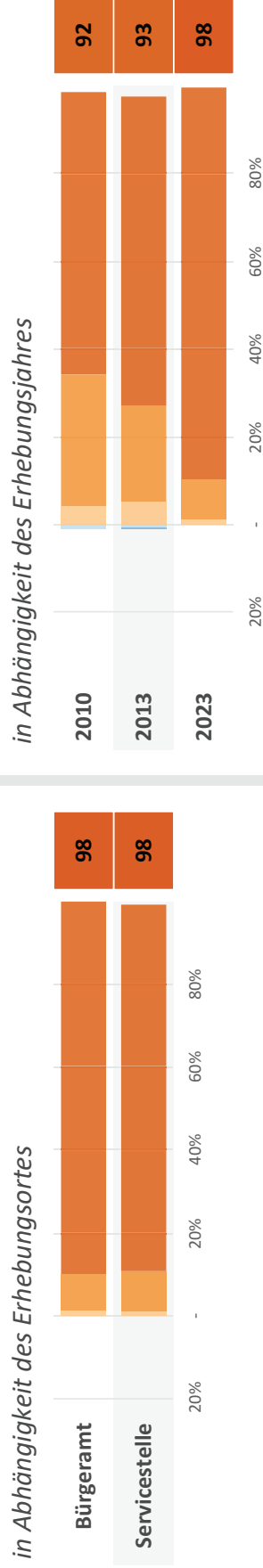


Durch Auswahl/Anklicken der Unterfragen in der oberen Abbildung werden die entsprechenden Differenzierungen in Abhängigkeit des Erhebungsortes bzw. des Erhebungsjahres eingeblendet.

Wie zufrieden waren Sie mit ...

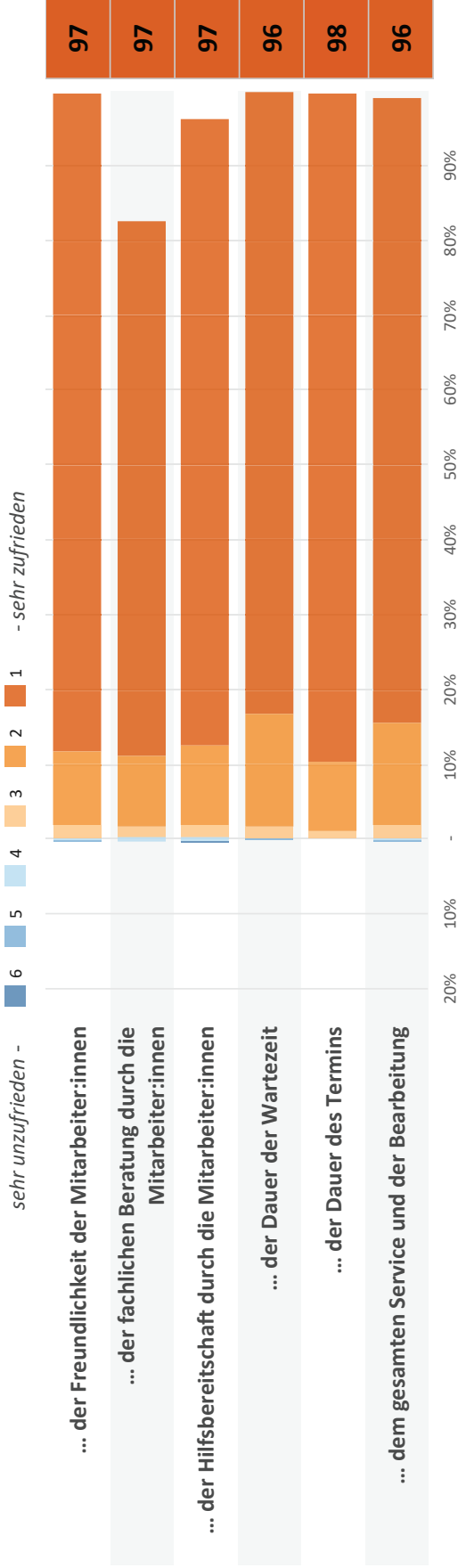


... der Dauer des Termins (in vergleichender Perspektive)

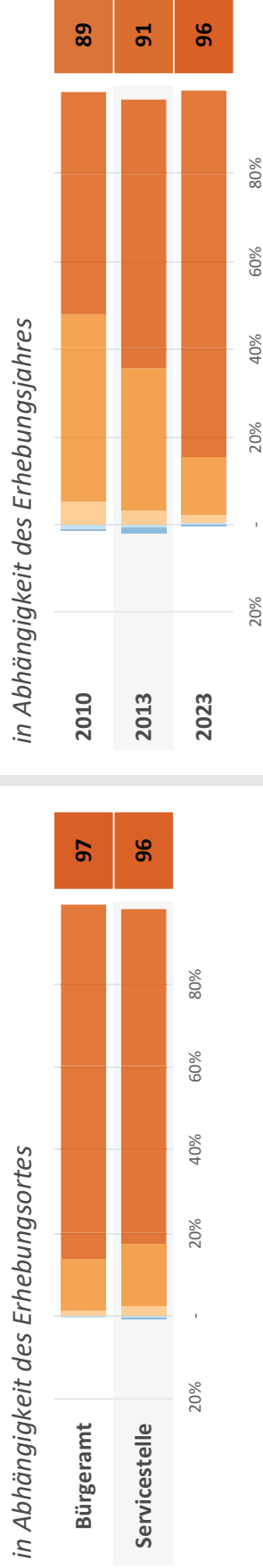


Durch Auswahl/Anklicken der Unterfragen in der oberen Abbildung werden die entsprechenden Differenzierungen in Abhängigkeit des Erhebungsortes bzw. des Erhebungsjahres eingeblendet.

Wie zufrieden waren Sie mit ...

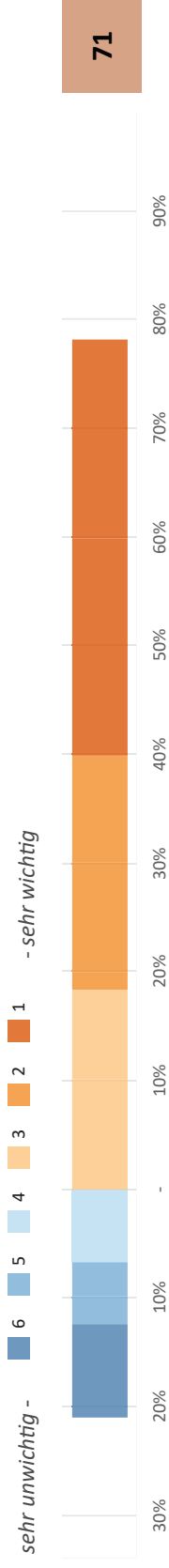


... dem gesamten Service und der Bearbeitung (in vergleichender Perspektive)

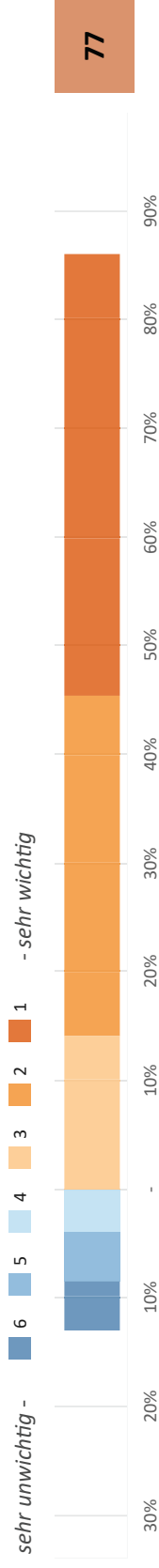


Durch Auswahl/Anklicken der Unterfragen in der oberen Abbildung werden die entsprechenden Differenzierungen in Abhängigkeit des Erhebungsortes bzw. des Erhebungsjahres eingeblendet.

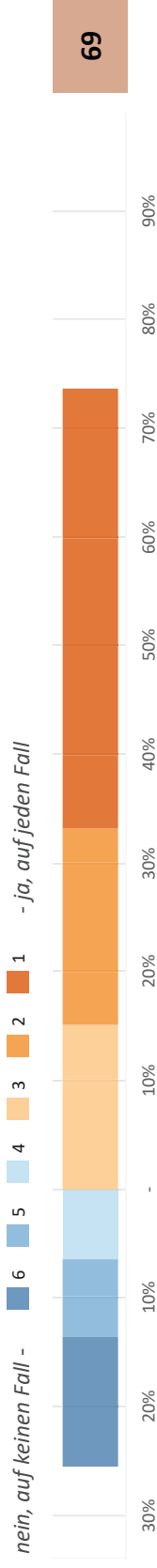
Wie wichtig ist es Ihnen Leistungen des Bürgeramts rein digital von zu Hause aus erledigen zu können, sodass Sie nicht mehr persönlich ins Bürgeramt gehen müssen?



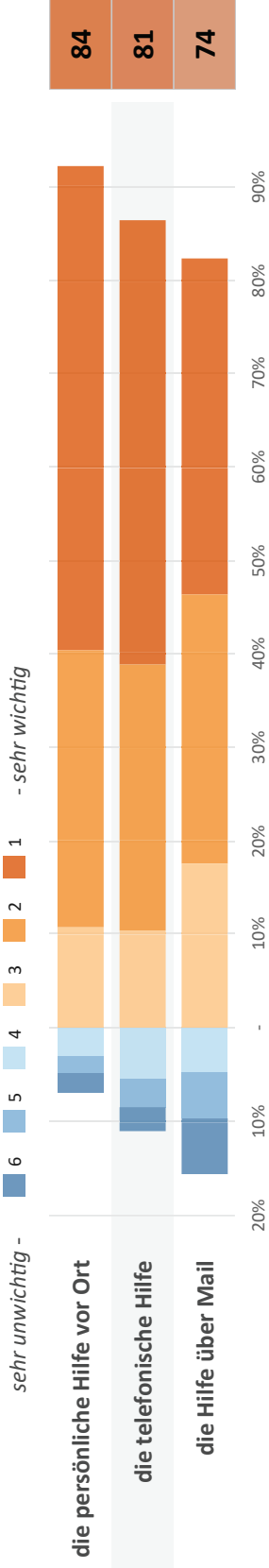
Wie wichtig ist es Ihnen Ihre Anliegen dennoch persönlich vor Ort im Bürgeramt zu beantragen bzw. zu klären?



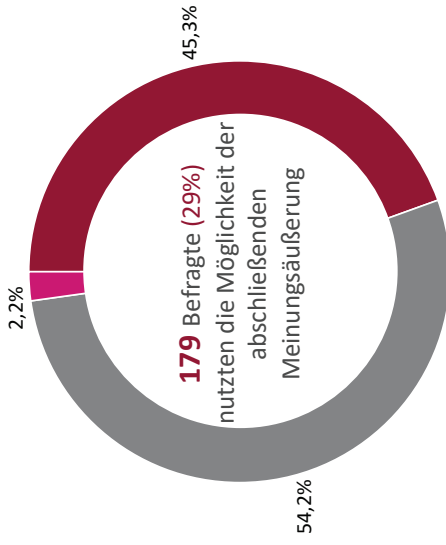
Würden Sie sich die Unterlagen per Post nach Hause schicken lassen, anstatt die Servicestelle zu besuchen?



Wie wichtig ist Ihnen die Erreichbarkeit der Serviceteams des Bürgeramtes bei Fragen?



Haben Sie abschließend noch etwas mitzuteilen, z.B. Lob oder Kritik?



Auswahl über DonutChart - Keine - Keine

Kategorisierte Nennungen von Kritik/Änderungsbedarfe

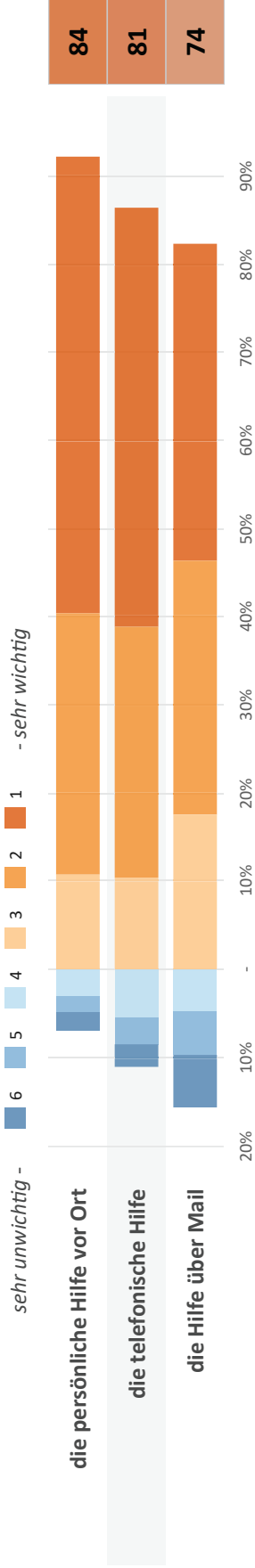


Filter für Frage 10. - Befragungsort

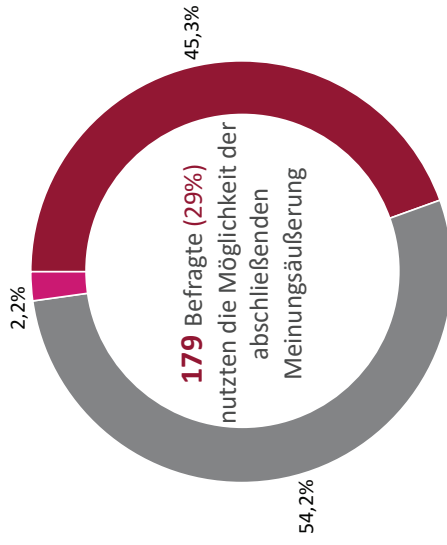
Alle

Durch Auswahl der einzelnen Kategorien in der Balkengrafik können die offenen Antworten entsprechend zusätzlich gefiltert werden.

Wie wichtig ist Ihnen die Erreichbarkeit der Serviceteams des Bürgeramtes bei Fragen?



Haben Sie abschließend noch etwas mitzuteilen, z.B. Lob oder Kritik?



- Lob
- Kritik/Änderungsbedarf
- Sonstiges

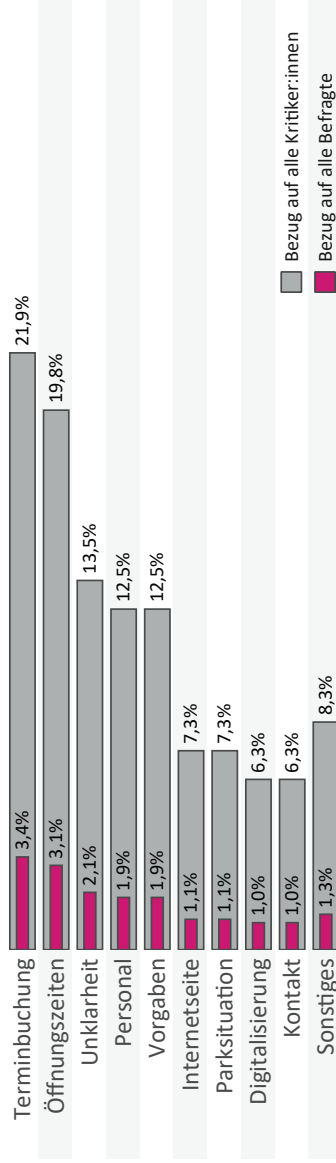
Filter für Frage 10. - Befragungsort

Alle

Auswahl über DonutChart - Kritik/Änderungsbedarf - *

- Wusste nicht, dass ein Termin erforderlich ist, um einen Pass zu beantragen
- Anzahl von Beglaubigungen liegt bei 3, Wunsch, dass dies erhöht wird.
- Digitalisierung erwünscht, mehr von zuhause aus erledigen
- Kompakte Gestaltung aller Serviceangebote, alles ist auf einer anderen Seite - Wunsch auf mehr Üb..
- Eigenes Feld einführen für Aktualisierung des Personalausweises
- mehrere Termine nachmittags, öfters längere Tage
- Parkmöglichkeiten sind schlecht, deshalb digitale Erledigungen von Terminen gewünscht
- Das nicht vorab vermerkt /benachrichtigt wurde, dass das Kind zur Beantragung des Pass persönl..
- Mitbringen von Kindern in der Schule bei Öffnungszeiten schwierig - Wunsch Lockerung dessen bei ..
- Infos Homepage unterscheiden sich zu Infos Mitarbeiter -> Mitbringen der Dok. - Parkausweis - Fü..
- 10 min früher öffnen - drinnen warten

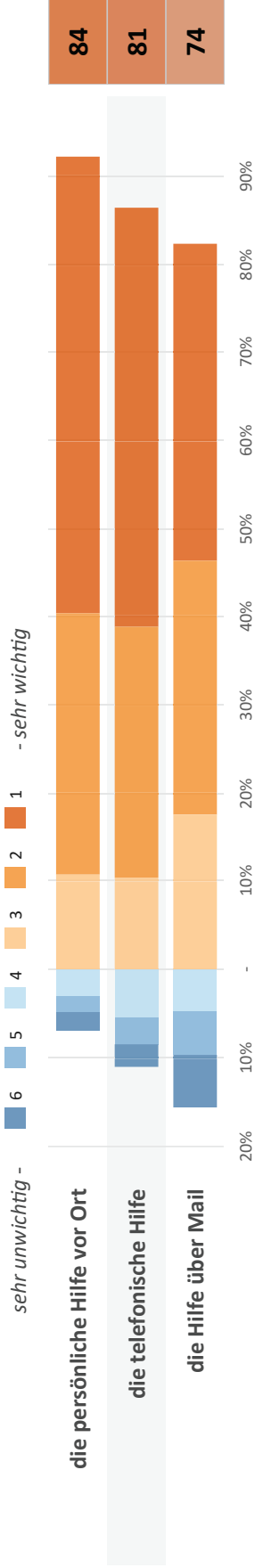
Kategorisierte Nennungen von Kritik/Änderungsbedarfe



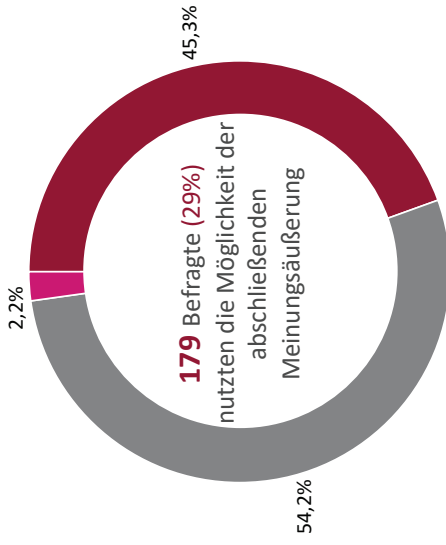
- Bezug auf alle Kritiker:innen
- Bezug auf alle Befragte

Durch Auswahl der einzelnen Kategorien in der Balkengrafik können die offenen Antworten entsprechend zusätzlich gefiltert werden.

Wie wichtig ist Ihnen die Erreichbarkeit der Serviceteams des Bürgeramtes bei Fragen?



Haben Sie abschließend noch etwas mitzuteilen, z.B. Lob oder Kritik?



Auswahl über DonutChart - Lob - *

- ▶ idealer Ablauf
- ▶ Sehr angenehm, guter Service
- ▶ sehr freundliche Mitarbeiterin
- ▶ weniger Bürokratie, einfachere Anträge
- ▶ Nette Dame am Telefon
- ▶ super kompetente freundliche Bearbeitung
- ▶ Es lief alles super. Alle freundlich und zuvorkommend
- ▶ alles perfekt
- ▶ alles bestens!
- ▶ alles bestens
- ▶ rundum zufrieden

Kategorisierte Nennungen von Kritik/Änderungsbedarfe

- Lob
- Kritik/Änderungsbedarf
- Sonstiges

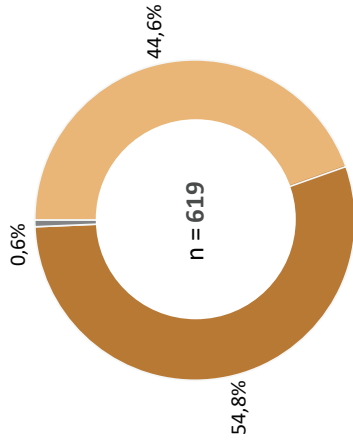
Filter für Frage 10. - Befragungsort

Alle

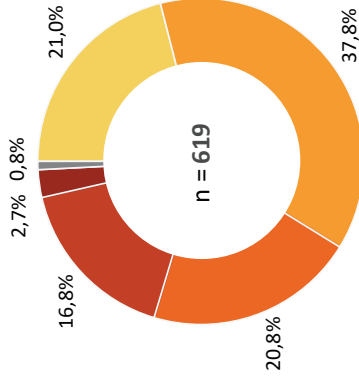
Durch Auswahl der einzelnen Kategorien in der Balkengrafik können die offenen Antworten entsprechend zusätzlich gefiltert werden.

Demographische Angaben

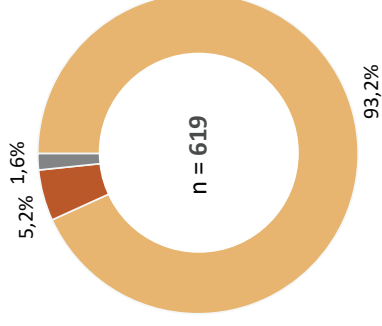
Geschlecht



Altersgruppe



Deutschkenntnisse



männlich
weiblich

keine Angabe

unter 25 J.
25 bis 40 J.

41 bis 55 J.
56 bis 70 J.

über 70 J.
keine Angabe

fließend
gebrochen

keine Angabe

*Die Demographischen Angaben wurden von den Interviewerinnen auf Basis einer Selbsteinschätzung im Anschluss des Interviews erfasst. Die Angaben wurde nicht bei den Interviewteilnehmenden abgefragt.

Filter - Befragungsort

Alle



**Kommunalstatistik
und Stadtforschung**

Bei Fragen und Anmerkungen wenden Sie sich bitte an:

Daniela Schüller und Carsten Dohms
Kommunalstatistik und Stadtforschung

Tel.: 0261 129-1246 oder -1247
E-Mail: statistik@stadt.koblenz.de
Webseite: www.statistik.koblenz.de

