

Kundenzufriedenheitsbefragung im Call-Center der Stadt Köln

Kurzbericht über ein Projekt der
Fachhochschule für öffentliche Verwaltung 2008

Der Auftrag

Der Grad der Zufriedenheit der Kunden soll anhand objektiver Kriterien festgestellt werden. Die Gesamtbeurteilung ist Teil der Bemessung der Leistung im Rahmen der leistungsorientierten Bezahlung nach §18 TVöD für die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter des Front-Office (ca. 95 Personen) des Call-Centers.

Dieser Auftrag der Stadt Köln für ein Projekt der FHöV wurde im Rahmen der Auftragerfüllung dahingehend präzisiert, dass mindestens 1000 Anrufer des Call-Centers (Anrufe bei der Stadt Köln) telefonisch befragt werden sollten, auch deshalb, weil ähnliche Befragungen bereits aus den letzten beiden Jahren vorliegen. Verwaltungsinterne Kunden wurden in der Befragung nicht berücksichtigt.

Das Ergebnis

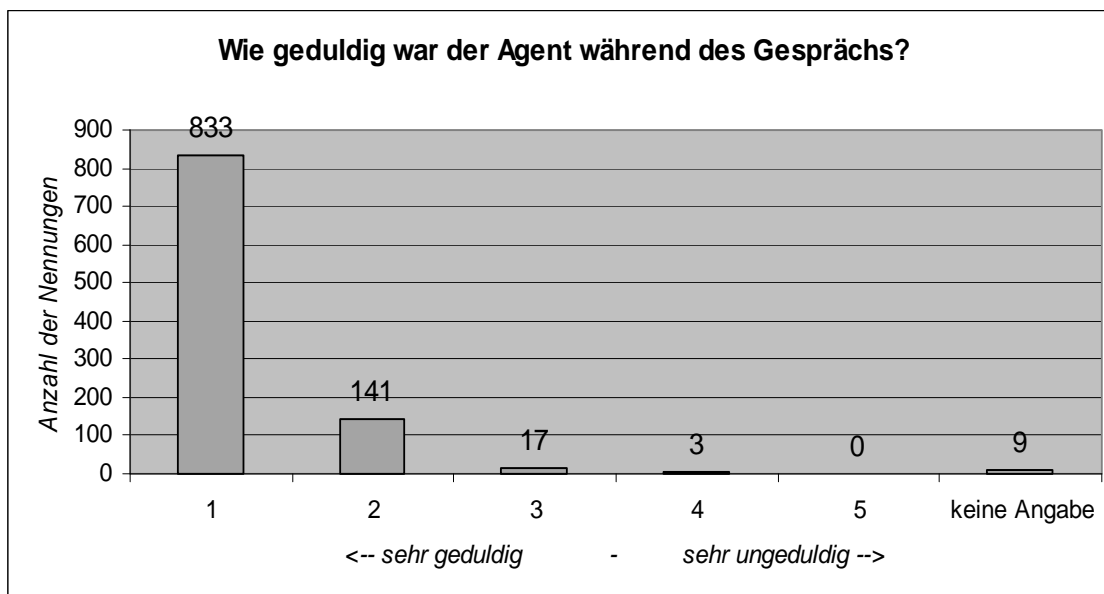
Im Projekt wurden objektive Kriterien der Kundenzufriedenheit der Anrufer ermittelt und 1003 Anrufer an insgesamt 15 Werktagen unmittelbar im Anschluss an ihr Gespräch mit der Mitarbeiterin/ dem Mitarbeiter des Call-Centers durch Studierende der FHöV befragt. Benutzt wurde ein standardisierter Fragebogen mit geschlossenen Antwortkategorien überwiegend mit einer schulnotenähnlichen Skalierung.

Die interne Zielvereinbarung sieht vor, dass bei einer Gesamtnote von 2,0 oder besser die Zielgröße für die Zahlung eines leistungsorientierten Entgeltes erreicht ist. In die Bewertung fließen allein mitarbeiterabhängige Faktoren ein, d. h. organisationsabhängige Faktoren, wie äußere Bedingungen des Telefongesprächs, Ausstattung, Warteschleifenmusik u. ä. bleiben hierbei unberücksichtigt.

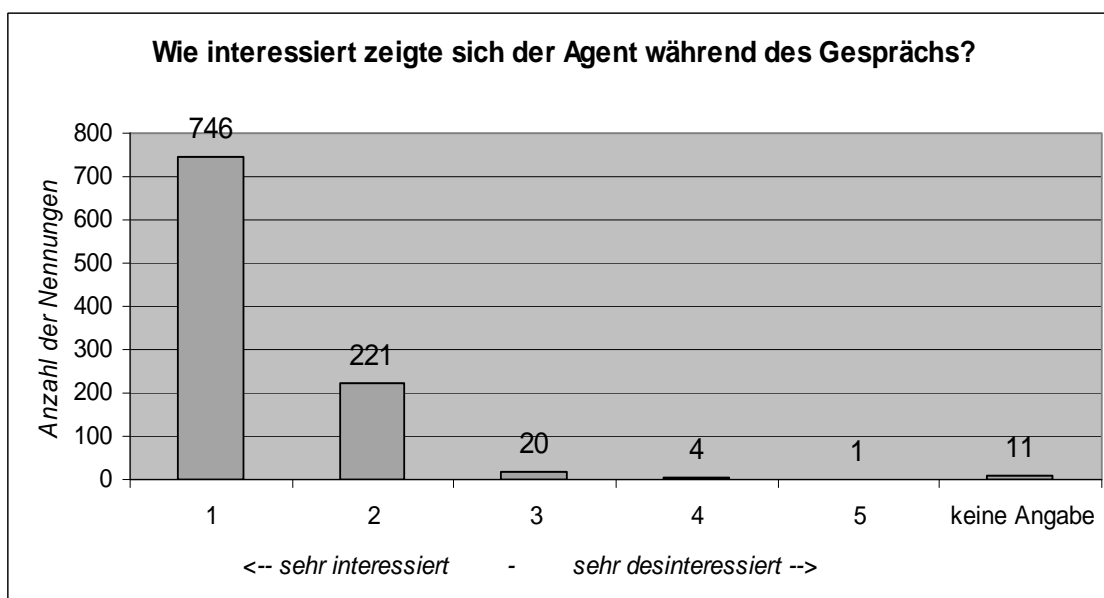
Das erreichte Ergebnis der Zufriedenheit der Kunden mit dem Call-Center beträgt 1,36 Gesamtnote und übertrifft somit die vereinbarte Mindestnote deutlich im Positiven. Das Ziel ist erreicht, dies ist auch darin abzulesen, dass die mitarbeiterabhängigen Fragen insgesamt positiver als die mitarbeiterunabhängigen Fragen beantwortet wurden.

Ermittelt wurde diese Note aus einigen Kernaussagen der Befragung, welche im Folgenden grafisch veranschaulicht werden. Zunächst ist hier von Bedeutung die Frage 8, in der die Freundlichkeit des Agents an Hand verschiedener standardisierter Kriterien bewertet wurde.

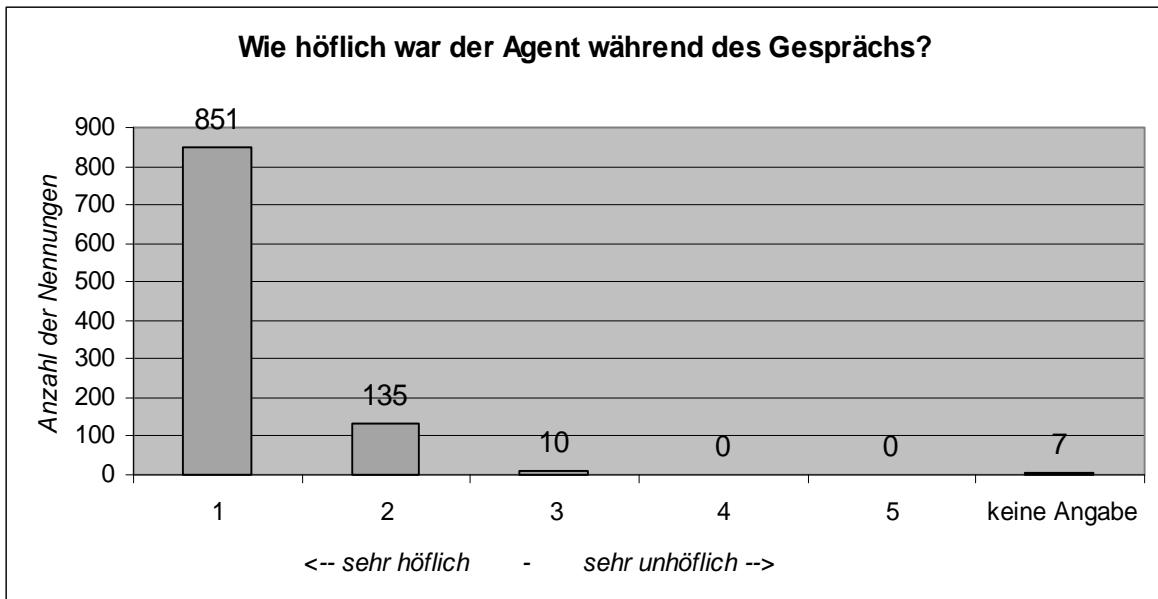
8.1: Geduld



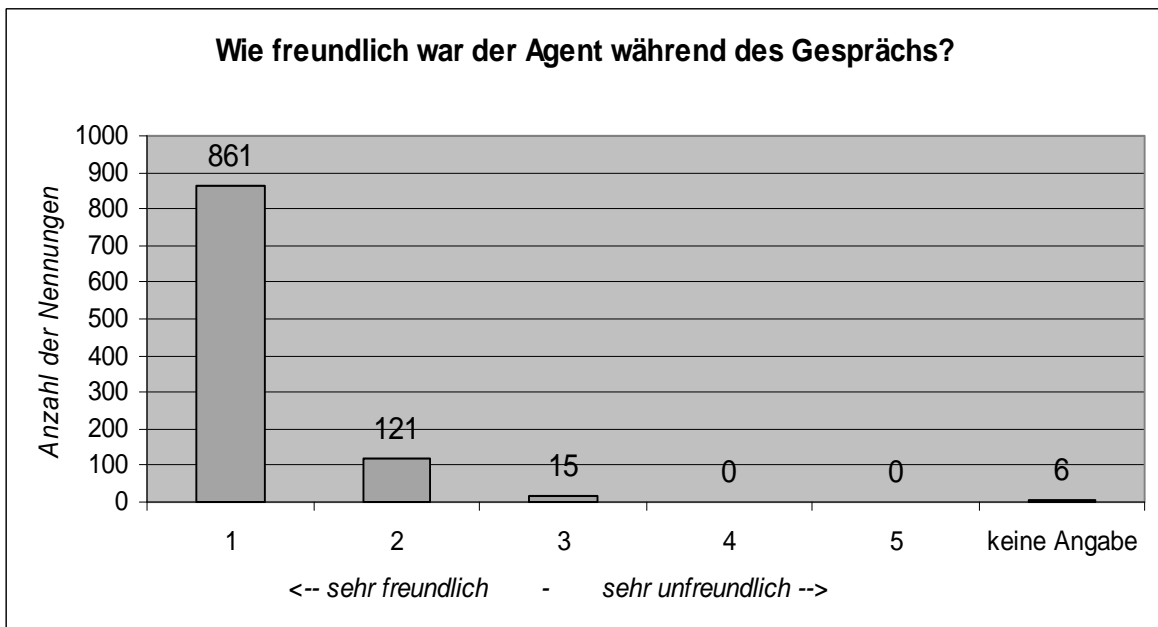
8.2: Interesse



8.3: Höflichkeit



8.4: Freundlichkeit

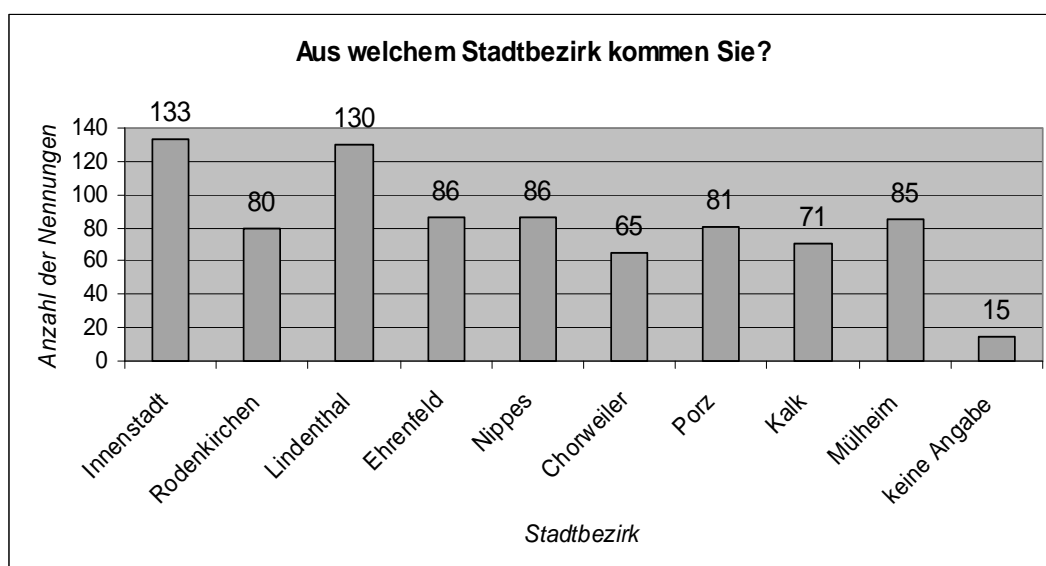


Die Gesamtnote der Zufriedenheit berechnete sich dann in einem weiteren Schritt aus einem Block von vier Fragen (mitarbeiterabhängig und mitarbeiterunabhängig bei denen eine Bewertung durch den Kunden an Hand von Skalen (1-5) gefordert wurde.

Frage:	Notenwert:
Inwieweit entsprach die [...] erbrachte Leistung Ihren Erwartungen?	1,43
Inwieweit haben Ihnen die [...] erhaltenen Informationen weitergeholfen?	1,36
Wie war die Mitarbeiterin / der Mitarbeiter während des Gesprächs? (Einzelfragen: Geduld; Interesse; Höflichkeit; Freundlichkeit)	1,19
Geben Sie dem Call-Center eine Gesamtnote Ihrer Zufriedenheit	1,45
Endergebnis:	1,36

Dieses gute Ergebnis bestätigt im weitesten Sinne alle Maßnahmen zur Qualitätssicherung der Leistungen des Call-Centers, muss aber auch als Ansporn gesehen werden, ein solches Ergebnis über einen längeren Zeitraum zu sichern. Dies ist auch an den Nennungen der Mehrfachanrufer abzulesen. So fällt die Tendenz der Note „Sehr Gut (1)“ bei den Anrufern, die das Call-Center häufiger nutzen, messbar ab. Das Spitzenergebnis mit 85,8% der Note „Sehr Gut (1)“ erzielte die „Freundlichkeit“ der Agenten des Call-Centers. Dagegen fällt die Frage nach einer Gesamtnote der Zufriedenheit der Kunden (nicht zu verwechseln mit dem ermitteltem Gesamtergebnis der Kundenzufriedenheit aus allen hierfür relevanten Fragen) mit 59,7% der Note „Sehr Gut (1)“ deutlich ab. Abzulesen ist aber hier, dass die Kunden sehr wohl Leistungen differenziert bewerten.

Der/die statistische Durchschnittsanrufer/in ist weiblich, ca. 43 Jahre alt, aus dem Stadtbezirk Innenstadt/ Lindenthal und hat bereits mehrmals zum Thema Meldeangelegenheiten die Dienste des Call-Centers genutzt. Weshalb es zu einer überdurchschnittlichen Nutzung des Call-Centers der Bewohner der Stadtbezirke Innenstadt/ Lindenthal und zu einer unterdurchschnittlichen Nutzung des Call-Centers der Bewohner der Stadtbezirke Kalk/ Mülheim kommt, konnte im Projekt nicht geklärt werden. Zur Veranschaulichung ist hier einmal die Verteilung der Anrufer auf die Stadtbezirke dargestellt.



Die Durchführung

Die Durchführung der Befragung als Projekt erfolgte in Abstimmung und laufender Kooperation durch sieben Studierende und einem Projektleiter der Fachhochschule für öffentliche Verwaltung NW - Abteilung Köln in den Monaten November und Dezember 2008. Projektplanung, Festlegung der Methoden, Durchführung der Befragung, Projektbericht und Projektpräsentation sind Gegenstand des Gesamtprojektes für das die Studierenden einen pflichtigen Leistungsnachweis erlangen müssen.

Die Aufgabenstellung der Befragung zur Kundenzufriedenheit eignet sich in vielfältiger Weise als Projekt, sowohl als externe Aufgabe aber auch als internes Verwaltungsprojekt: Es ist zeitlich begrenzt, in seiner Wirkung überschaubar, methodisch sicher abzuwickeln und im Aufwand zweckmäßig.

Unter dem Gesichtspunkt der Validität des Ergebnisses ist die Befragung von 1000 Anrufern methodisch nicht begründbar, sie kann sich nur historisch herleiten. Als Stichprobe der Multimomentaufnahme reichen deutlich weniger Anrufe. Stichprobe ist aber nun nicht flächendeckend, das bedeutet hier, dass nicht statistisch sicher die Leistung eines Einzelnen, sondern eben nur die einer Gruppe gemessen worden ist.

Um auf Dauer, mindestens aber über einen längeren Zeitraum Vergleichswerte zu erhalten, wurden die Befragungsmethode und die Fragen so gewählt, dass sie sich auf die Mitarbeiterleistung konzentrieren. EDV-technisch wurde mit Microsoft Excel in der Datenerfassung und Auswertung gearbeitet.