

Auswertung der Kundenbefragung 2015 zur Personalakten führenden Stelle im Landesverwaltungsamt Berlin (Kurzfassung)

Mitte Januar bis Mitte Februar 2015 wurden die Kunden (Dienstkräfte und tariflich Beschäftigte) der Personalakten führenden Stelle – PS A (ohne SenGS) – im Landesverwaltungsamt Berlin zu ihrem Eindruck über das Angebot des Bereichs befragt. Teilgenommen haben 746 Kunden. In diesem Dokument werden die Ergebnisse – ohne weitere Bewertung – kurz je Frage zusammengefasst. Eine ausführliche Auswertung, in die auch die frei formulierten Kommentare der Befragungsteilnehmer einfließen und bewertet werden (Langfassung), ist in Vorbereitung und wird zu einem späteren Zeitpunkt auf der Internetseite der Personalakten führenden Stelle veröffentlicht.

Frage 1: Wie treten Sie mit der Personalakten führenden Stelle in Kontakt?

Art der Kontaktaufnahme	Zahl der Antworten	Prozentsatz
telefonisch	564	37,80%
persönlich	188	12,60%
schriftlich	355	23,79%
per E-Mail oder Fax	385	25,80%

Frage 2: Wann hatten Sie das letzte Mal Kontakt zur Personalakten führenden Stelle?

Letzte Kontaktaufnahme	Zahl der Antworten	Prozentsatz
in den letzten 3 Monaten	294	41,76%
vor mehr als 3 Monaten	116	16,48%
vor mehr als 6 Monaten	115	16,34%
vor mehr als 1 Jahr	86	12,22%
vor mehr als 2 Jahren	40	5,68%
vor mehr als 3 Jahren	53	7,53%

Frage 3: Wie bewerten Sie die Erreichbarkeit der Personalakten führenden Stelle?

(Für die Bewertung stand eine fünfstufige Skala von „sehr gut“ bis „sehr schlecht“ zur Verfügung. Im Ergebnis wurde „sehr gut“ mit 1 und die anderen Optionen aufsteigend bis 5 für „sehr schlecht“ bewertet. Die Zahl der Antworten zu den einzelnen Optionen wurde jeweils mit dem Wert dieser Antwort multipliziert und die Gesamtsumme durch die Zahl der Antworten dividiert. Der errechnete Durchschnitt ergab die Gesamtbewertung)

Art der Kontaktaufnahme	1	2	3	4	5	Gesamt
telefonisch	86	281	135	57	26	2,41
persönlich	70	130	41	18	11	2,15
schriftlich	116	191	57	18	8	2,00
per E-Mail oder Fax	151	181	49	14	10	1,89

Frage 4: Wie lange war die Reaktionszeit auf einen Kontakt (egal ob mündlich oder schriftlich), wenn Sie nur eine Information, Auskunft oder Rückmeldung erhalten wollten?

Reaktionszeit	Zahl der Antworten	Prozentsatz
am gleichen Tag	200	36,30%
innerhalb von 2 Tagen	207	37,57%
nach mehr als 2 Tagen	75	13,61%
nach mehr als 1 Woche	69	12,52%

Frage 5: Wurden Sie zwischendurch über den Verfahrensstand informiert, wenn die Reaktionszeit zu Frage 4. den Zeitraum von einer Woche überschritten hat? (Zusatzfrage beim Auswählen der 4. Antwort bei Frage 4)

Information erfolgt	Zahl der Antworten	Prozentsatz
Ja	4	5,8%
Nein	65	94,20%

Frage 6: Wie lange dauerte die Bearbeitung für einen formellen Antrag?

Bearbeitungszeit	Zahl der Antworten	Prozentsatz
innerhalb von 1 Woche	170	34,55%
innerhalb von 2 Wochen	142	28,86%
nach mehr als 2 Wochen	77	15,65%
nach mehr als 4 Wochen	103	20,93%

Frage 7: Wurden Sie zwischendurch über den Verfahrensstand informiert, wenn die Erledigung zu Frage 6. den Zeitraum von zwei Wochen überschritten hat?
(Zusatzfrage beim Auswählen der 3. Antwort bei Frage 6)

Information erfolgt	Zahl der Antworten	Prozentsatz
Ja	8	13,11%
Nein	53	86,89%

Frage 8: Wurden Sie zwischendurch über den Verfahrensstand informiert, wenn die Erledigung zu Frage 6. den Zeitraum von vier Wochen überschritten hat?
(Zusatzfrage beim Auswählen der 4. Antwort bei Frage 6)

Information erfolgt	Zahl der Antworten	Prozentsatz
Ja	5	5,00%
Nein	95	95,00%

Frage 9: Sind Ihnen Ihre Bearbeiter/innen der Personalakten führenden Stelle persönlich bekannt?

Bearbeiter/innen bekannt	Zahl der Antworten	Prozentsatz
Ja	306	44,28%
Nein	385	55,72%

Frage 10: Wie haben Sie die Betreuung durch die Bearbeiter/innen der Personalakten führenden Stelle empfunden?
(Die Bewertung erfolgte wie bei Frage 3 ausgeführt)

Indikator	1	2	3	4	5	Gesamt
Freundlich	322	217	40	20	8	1,64
kompetent	274	227	50	25	9	1,75
korrekt	292	228	36	9	7	1,62
verständlich	253	235	48	32	8	1,80
hilfsbereit	289	194	44	32	15	1,76

Frage 11: Ist Ihnen der Intranet-/Internetauftritt der Personalakten führenden Stelle bekannt?

Internetauftritt bekannt	Zahl der Antworten	Prozentsatz
Ja	309	44,72
Nein	382	55,28

Frage 12: Haben Sie die Intranet-/Internetseite bereits genutzt, um dort nach Informationen zu suchen?
(Zusatzfrage beim Auswählen der 1. Antwort bei Frage 11)

Internetauftritt genutzt	Zahl der Antworten	Prozentsatz
Ja	256	83,39
Nein	51	16,61

Frage 13: Wie haben Sie den Intranet-/Internetauftritt empfunden?
(Die Bewertung erfolgte wie bei Frage 3 ausgeführt)

Indikator	1	2	3	4	5	Gesamt
übersichtlich	51	163	33	25	9	2,11
verständlich	60	163	33	18	7	2,11

Frage 14: Bei dieser Frage konnten frei formulierte Angaben gemacht werden, um die Bewertungen zu erläutern oder zusätzliche Hinweise zu geben. Die Kommentare werden hier nicht angezeigt, sie fließen in die ausführliche Auswertung mit ein, die zu einem späteren Zeitpunkt veröffentlicht wird.

Frage 15: Wie sind Sie insgesamt mit den Leistungen der Personalakten führenden Stelle zufrieden?
(Die Bewertung erfolgte wie bei Frage 3 ausgeführt, nur dass hier lediglich 4 Bewertungsstufen vorgesehen waren)

Indikator	1	2	3	4	Gesamt
Gesamtwürdigung	139	402	58	31	1,97