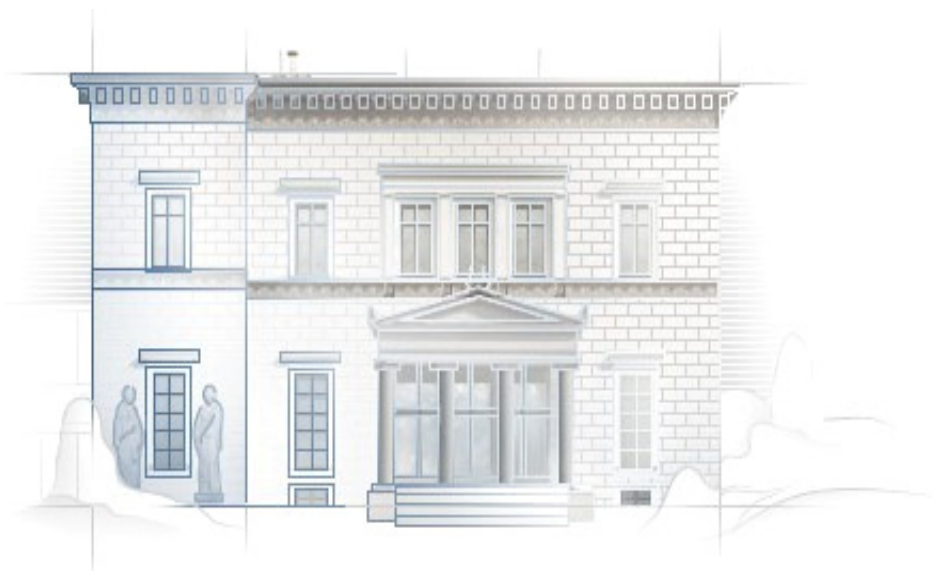




Kundenbefragung des Sportamtes Bremen

Zwischenbericht Oktober 2012

Dr. U. Mix / W. Owtscharenko





1. Ziele der Befragung

Kundenbefragungen sind für ein Dienstleistungsunternehmen wie das Sportamt ein wichtiges Informations- und Steuerungselement. Ziele der Kundenbefragung sind:

- *direkter auf die Wünsche der Sportvereine eingehen zu können*
- *die knappen Ressourcen noch zielgerichteter einsetzen zu können*
- *die Organisation des Sportamtes kundennäher auszurichten*
- *den Kontakt mit den Sportvereinen weiter zu intensivieren*
- *die Verantwortung für die Anliegen der Vereine zu schärfen*
- *das Image des Sportamtes als Dienstleister deutlich zu machen*
- *neue Anregungen und Innovationen für die Arbeit des Sportamtes zu erhalten*

2. Die Hauptthematik der Befragung

Der vom Sportamt entwickelte Fragebogenkatalog wurde in vier Oberthemen zusammengefasst:

- Zufriedenheit mit der Erreichbarkeit und dem Kontakt zum Sportamt*
- Zufriedenheit mit der Bearbeitung der Sportförderanträge*
- Zufriedenheit mit dem Zustand der Bezirkssportanlagen, die durch das Sportamt unterhalten und betrieben werden*
- Zufriedenheit mit den durch das Sportamt zur Verfügung gestellten Informationen sowie dem Internetauftritt des Sportamtes*

Die Fragebögen wurden mit einem Anschreiben Mitte Mai 2012 an die Sportvereine und Sportverbände in Bremen postalisch versandt. Die Beantwortungsfrist wurde auf einen Monat begrenzt und endete am 18. Juni 2012.

Die Rückläufe wurden in der Controlling-Phase durch die Mitarbeiter/innen des Sportamtes überwacht. Kurz vor Ende der Beantwortungsfrist wurde den Vereinen und Verbänden ein Erinnerungs- bzw. Dankeschreiben zugestellt. Während der gesamten Projektphase bestand die Möglichkeit für die Sportvereine und -verbände, mit dem Team des Sportamtes per Telefon oder per Mail Rückfragen zu klären.

Die Anonymität der Fragebogenaktion ermöglichte eine objektive und tatsächliche Darstellung der Kundenrückmeldung für das Sportamt.

3. Beteiligung der Bremer Sportvereine & -verbände

Das Ziel, eine repräsentative Stichprobe zu den aufgeworfenen Fragen zu erhalten, wurde dank der Rücklaufquote von 37 %, 140 Fragebögen von 375 kamen beantwortet zurück, sowie der Verteilung der Rücksendungen von Sportvereinen und -verbände auf die unterschiedlichen Stadtgebiete erreicht.

Die Führungsakademie des DOSB hat bei ihrer 2009 in Bremen unter den Sportvereinen durchgeführten Befragung die Rücklaufquote von 33% als repräsentativ bezeichnet.



4. Ergebnisse der Kundenbefragung

A. *Zufriedenheit mit der Erreichbarkeit und dem Kontakt zum Sportamt*

Die Zufriedenheit mit der Erreichbarkeit und der Kommunikation mit der Kernverwaltung des Sportamtes wird von den Vereinen und Verbänden als sehr zufriedenstellend angesehen. Besonders hervorzuheben ist die Freundlichkeit der Mitarbeiter, hier beträgt der Durchschnittswert der Antworten 1,72 (von **1 sehr gut** bis **6 sehr schlecht**). Die Verlässlichkeit der Mitarbeiter bei den Rückrufen erzielt ebenfalls einen sehr guten Wert von 2,08. Sehr zufrieden sind die befragten Sportvereine auch mit der Arbeit der Amtsleitung des Sportamtes (2,23).

Die genauen Ergebnisse zu den einzelnen Fragen können dem Diagramm „**Auswertung der Befragung**“ in der Anlage entnommen werden.

B. *Zufriedenheit mit der Bearbeitung der Sportförderanträge*

Insgesamt zufrieden sind die Sportvereine und -verbände auch mit der Tätigkeit der Sportförderung des Sportamtes. Die Verständlichkeit der Zuwendungsbescheide bekommt den Durchschnittswert 2,43. Die persönliche Beratung zum Thema Sportförderung wurde mit 2,66 bewertet. Bei den zur Verfügung gestellten Abrechnungsformularen (2,71) besteht noch Optimierungsbedarf.

C. *Zufriedenheit mit dem Zustand der Bezirkssportanlagen, die durch das Sportamt unterhalten und betrieben werden*

Der Zustand und die Funktionsfähigkeit der kommunalen Sportanlagen werden von der überwiegenden Mehrheit der Bremer Sportvereine und -verbände als zufriedenstellend angesehen. Besonders erfreulich ist, dass die Sportanlagen für die ausgeübte Sportart geeignet sind (2,34). Der technische Zustand der Sportanlagen wurde nur von einigen Befragten bemängelt (2,85). Befriedigend ist die Erreichbarkeit der Platzwarte (2,90). Eine Verbesserung ggf. an der Transparenz der Dienstzeit wird angestrebt.

D. *Zufriedenheit mit den durch das Sportamt zur Verfügung gestellten Informationen sowie dem Internetauftritt des Sportamtes*

Der Internetauftritt des Sportamtes ist zufriedenstellend (2,50). Die Umfrage hat gezeigt, dass die Mehrheit der befragten Vereine und Verbände an einem regelmäßigen Newsletter nicht interessiert sind.

5. Abschlussbewertung

Insgesamt wird der Arbeit des Sportamtes ein gutes Zeugnis von den Bremer Sportvereinen und -verbänden ausgestellt.

6. Weiteres Vorgehen des Sportamtes

Die Arbeitsabläufe des Sportamtes sollen zukünftig noch besser gestaltet werden. Unter dieser Zielsetzung werden zurzeit die notwendigen Maßnahmen durch das Sportamt erarbeitet. Besonders im Fokus stehen die Optimierung der Beratung bei der Sportförderung, die Verständlichkeit der Formulare sowie die Verwaltung der Sportanlagen. Der Abschluss des Projektes „Kundenbefragung Sportamt Bremen“ mit den schlussfolgernden Maßnahmen und der Präsentation vor der Sportdeputation wird zum Jahresende 2012 angestrebt.



Auswertung der Befragung

