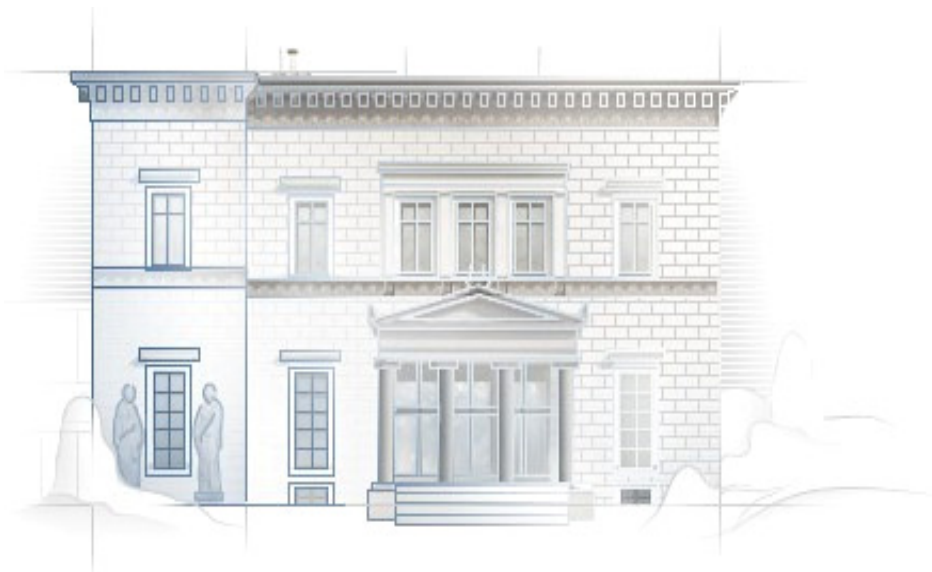




Kundenbefragung des Sportamtes Bremen

Optimierungsmaßnahmen

Dr. U. Mix / W. Owtscharenko





Matrix / To do Liste

Lfd. Nr.	Gründe / Maßnahmen	Verantwortlich	Bis
1.	<p>Zufriedenheit mit der Verwaltung der öffentlichen Sportanlagen (3,11):</p> <p>Die Kritik richtet sich hauptsächlich an die Sporthallen, die vom Bildungsressort verwaltet werden. Das Sportamt hat hier wenige Handlungsmöglichkeiten.</p> <p>Die Antworten bei den offenen Fragen sollen unter dem Aspekt der Zuständigkeit für die Sporthallen untersucht werden.</p>	Hr. Owtscharenko	Dezember 2012
2.	<p>Zufriedenheit mit der Erreichbarkeit der Sportplatzwarte (2,9):</p> <p>Die E-Mail Adressen der Sportplatzwarte werden zusätzlich auf der Homepage aufgenommen.</p> <p>Bei den Mobiltelefonen der Sportplatzwarte wird die Mailboxfunktion eingerichtet. Diese wird von den Sportplatzwarten regelmäßig überprüft.</p> <p>Die Sportplatzwarte nehmen des Weiteren an Fortbildungen zu Outlook 2010 und Windows 7 teil, um diese Anwendungen noch sicherer nutzen zu können.</p> <p>Es findet ein Dienstgespräch mit den Sportplatzwarten statt. Schwerpunkt ist dabei, die Ergebnisse der Kundenbefragung zusammen auszuwerten und weiter gemeinsam nach Optimierungsmaßnahmen zu suchen.</p>	Frau Beining	Dezember 2012
3.	<p>Zufriedenheit mit Zustand der Sportanlage, auf der der Verein Sport ausübt (2,85):</p> <p>Hier können keine Rückschlüsse auf einzelne Stadtteile bzw. Sportvereine gezogen werden.</p> <p>Es sollen wie bei dem Punkt 1. die offenen Fragen unter dem Aspekt der Zuständigkeit untersucht werden.</p> <p>Es findet ein Gespräch mit dem Hallenmanagement statt.</p>	Frau Rädcl Herr Owtscharenko Herr Mix	bis zu den Weihnachtsferien



4.	<p>Verständlichkeit der Anträge und Abrechnungsformulare zur Gewährung einer Sportförderung (2,71):</p> <p>Alle Anträge bzw. Formulare, die auf der Homepage zu finden sind, werden im ersten Schritt hausintern (Frau Witt: Abrechnungsformulare; Frau Beining: Verwendungsnachweise) nach Verständlichkeit untersucht und bei Bedarf neu formuliert bzw. gestaltet.</p> <p>Im nächsten Schritt sollen außenstehende Personen herangezogen werden. Diese werden dann die Formulare nochmals aus einem anderen Blickwinkel beurteilen.</p>	Frau Skiba; Frau Detmers; Frau Witt; Frau Beining	November 2012
5.	<p>Zufriedenheit mit der persönlichen Beratung zum Thema „Sportförderung“ (2,66):</p> <p>Aufgrund der schwierigen Zugangsmöglichkeit zum Sportamt, sind die persönlichen Besuche der Vereine über die Jahre rückläufig. Der Kontakt findet in der Regel über das Telefon und E-Mail-Verkehr statt.</p> <p>Auf der Homepage des Sportamtes wird der Hinweis über die Möglichkeit eines persönlichen Gespräches (wie z. B.: Gerne bieten wir Ihnen die Möglichkeit bei uns persönlich vorzusprechen und uns Ihre Fragen zu stellen.) aufgenommen.</p> <p>Zudem wird auf der Homepage der Hinweis eingestellt, dass es vor dem Dienstgebäude ausreichend kostenlose Besucherparkplätze gibt.</p>	Frau Beining	November 2012
6.	<p>Zufriedenheit mit der Lage des Dienstgebäudes (2,54):</p> <p>Um die Erreichbarkeit für die Besucher des Sportamtes zukünftig zu verbessern, gibt es auf der Homepage demnächst eine detaillierte Wegbeschreibung sowie den Hinweis, dass genug Besucherparkplätze vor dem Dienstgebäude zur Verfügung stehen.</p> <p>Auf dem Parkplatz soll ein Besucherparkplatzschild aufgestellt werden. Dazu findet ein Gespräch mit der Hausverwaltung statt.</p>	Frau Beining; Frau Witt	Dezember 2012
7.	<p>Zufriedenheit mit dem Internetauftritt des Sportamtes (2,5):</p> <p>Die Homepage des Sportamtes wird aufgrund der verwaltungsübergreifenden Vorgaben überarbeitet und neu strukturiert. Durch das neue Design und eine neue Gliederung soll die Homepage noch serviceorientierter, einladender und benutzerfreundlicher werden. Die Slogans wie „Wir sind für Sie da!“; Gerne können Sie uns vor Ort besuchen!“ sollen dies verdeutlichen.</p>	Frau Beining	Dezember 2012