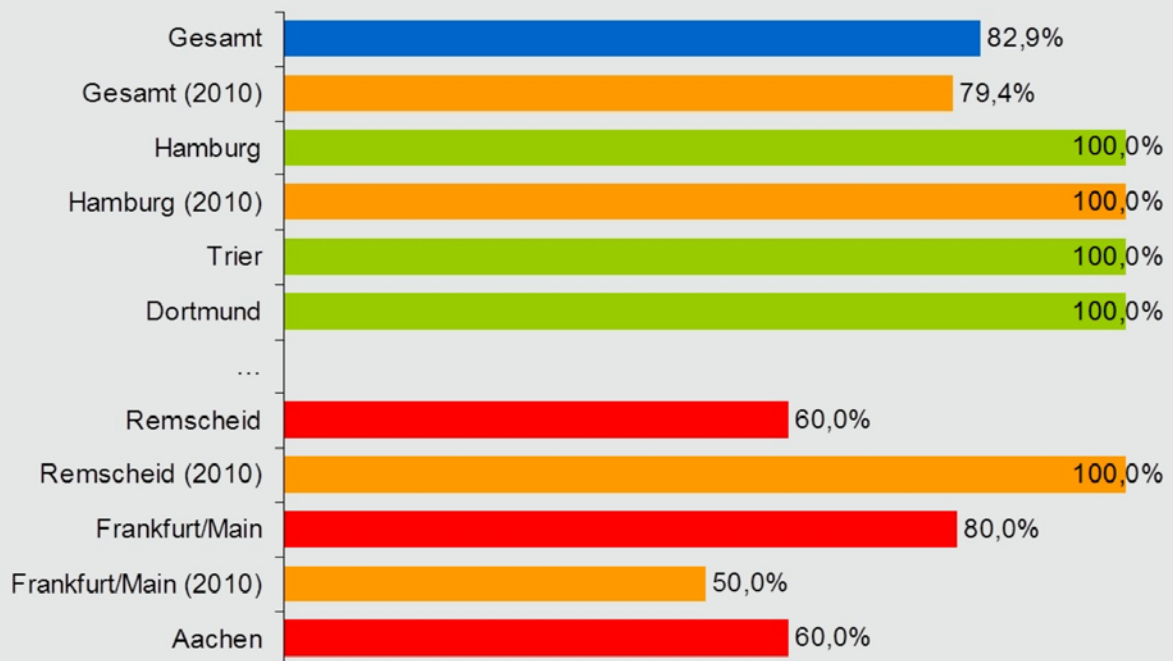


MSM Group legt neue Studie zum Behördentelefon vor – 05.07.11

Eine unabhängige Studie der MSM Group bescheinigt dem Behördentelefon D115 eine größtenteils positive Resonanz in der deutschen Bevölkerung. Im Vergleich zum Vorjahr konnten die Bürgeranfragen im Durchschnitt etwas schneller und gezielter beantwortet werden. Ein Manko ist jedoch nach wie vor der geringe Bekanntheitsgrad der Rufnummer in den angeschlossenen Gebieten, der bei knapp 55 Prozent liegt.

Ob Hundesteuer, Sperrmüll, Führungszeugnis oder Führerschein – die Telefonnummer 115 soll Auskunft geben und deutschlandweit der heiße Draht in die öffentliche Verwaltung sein. Im April endete die 2-jährige Pilotphase des Projektes, während der die Nummer in sogenannten Modellregionen bereits eingeführt und getestet wurde.

2.2.1 Hat der MA Ihre Frage ausführlich beantwortet?



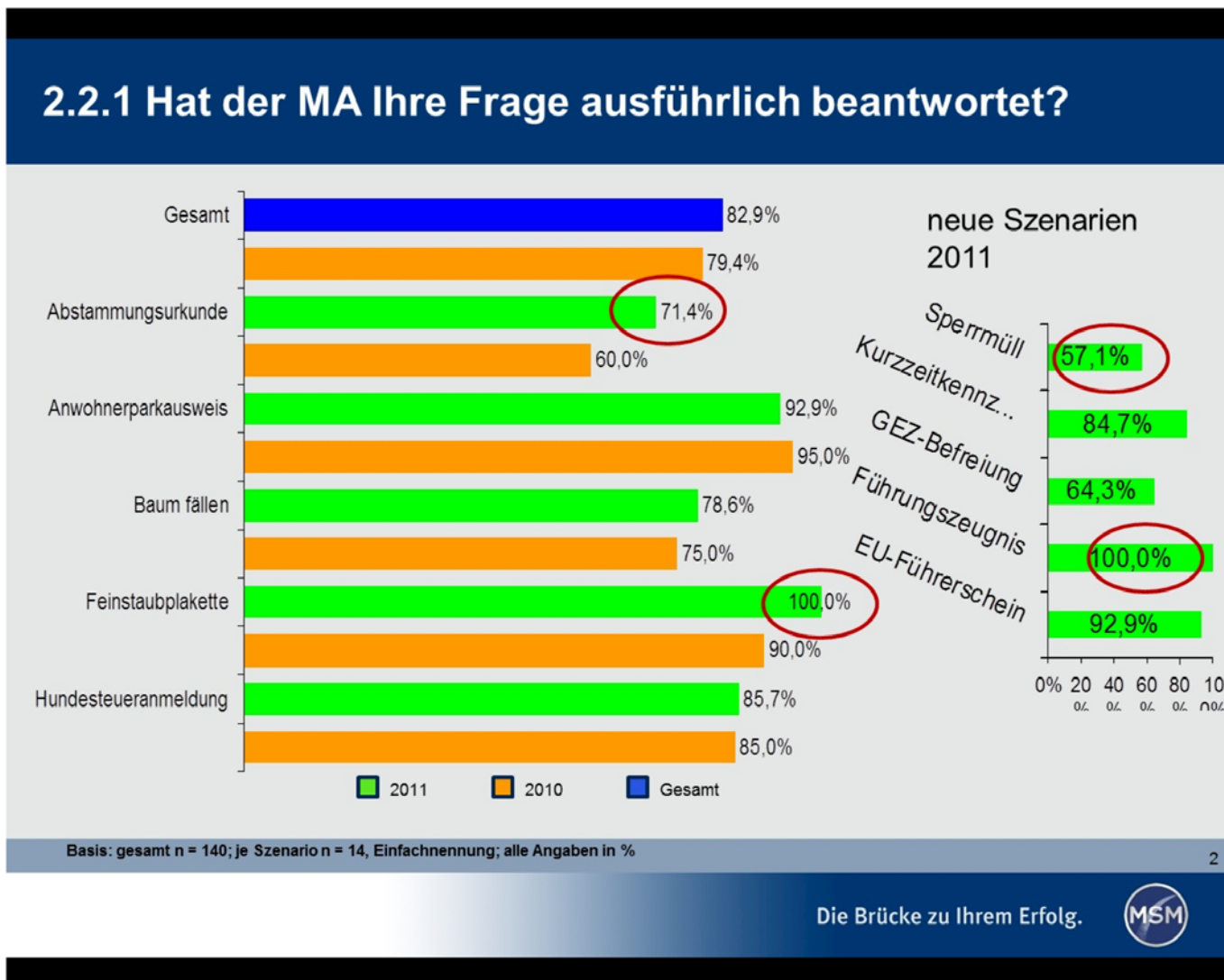
Basis: gesamt n = 140; je Gebiet n = 10, Einfachnennung; alle Angaben in %

1

Inwieweit die eigenen Ansprüche umgesetzt werden konnten, testete nun mithilfe von „Mystery Calls“ – also Testanrufen – das in Münster ansässige Mystery Shopping Unternehmen MSM. In 14 Städten und Kreisen nahmen die Test-Anrufer dabei stichprobenartig den heißen Draht zu den Behörden unter die Lupe: in **Aachen, Berlin, Bielefeld, im Bodenseekreis, in Dortmund, Düsseldorf, Frankfurt/Main, Hamburg, Köln, Magdeburg, Münster, Remscheid, Trier und Wolfsburg.**

90 Prozent der Anrufenden waren mit der Freundlichkeit der Mitarbeiter zufrieden. Auch ihre Kompetenz bewerteten sie durchweg positiv, in Fragen rund um die Feinstaubplakette und das Führungszeugnis vergaben sie sogar Bestnoten. Als besondere Stärken des Behördentelefon sind außerdem die hohe Erreichbarkeit, die geringe Wartezeit, die ausgeprägte Freundlichkeit und der spürbare Willen zum Fallabschluss festzustellen.

„Das Behördentelefon D115 erweist sich als gutes Serviceangebot der öffentlichen Hand, das bisher allerdings noch viel zu wenig wahrgenommen wird“, resümiert MSM Geschäftsführer Dipl.-Betriebswirt Christian Karrenbauer das Ergebnis der aktuellen Studie.



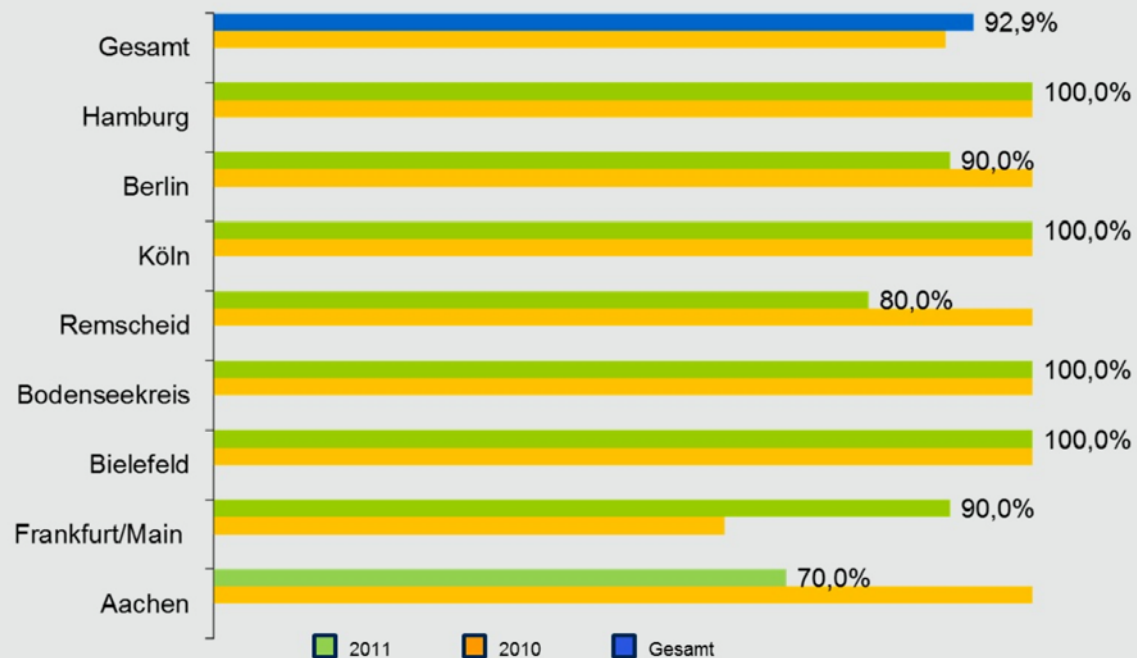
Als besonders höflich und informativ wurde das Team in Trier bewertet. Die Mitarbeiter nahmen alle Anrufe in weniger als einer Minute an, stellten sich selbst mit Namen vor und sprachen die Anrufer mehrfach namentlich an.

Auch in **Bielefeld, Dortmund, Düsseldorf, Frankfurt, Hamburg, Remscheid und Wolfsburg** stand den Anrufern nach weniger als einer Minute Wartezeit ein Ansprechpartner zur Verfügung. Während in **Hamburg und Münster** im vergangenen Jahr noch alle Anrufer mit dem Telefonat zufrieden waren, sank die Zufriedenheitsrate in diesem Jahr auf 80 beziehungsweise 50 Prozent. In **Aachen** waren nur noch 40 Prozent der Anrufer mit dem Telefonat zufrieden. In **Remscheid** befanden gegenüber dem Vorjahr nur noch 60 Prozent der Anrufer, dass ihre Anfrage ausführlich beantwortet wurde. In **Berlin, Remscheid und Aachen** fanden die Anrufer gegenüber 2010, dass die Informationen ihnen weniger verständlich vermittelt wurden, wohingegen in **Köln und am Bodenseekreis** nach wie vor alle Anrufer zufrieden mit der Vermittlung waren. In **Magdeburg** beurteilten mit 90 Prozent überdurchschnittlich viele Anrufer die Mitarbeiter des Behördentelefon als kompetent und den Gesprächsverlauf als strukturiert.

Insgesamt hatten mehr als 76 Prozent der Test-Anrufer nichts Negatives über „D115“ zu berichten. Lediglich bemängelt

wurden eine zu gesteuerte Gesprächsführung mit zu wenig offenen Fragen und mit ungeschickten Formulierungen und vereinzelte Wissensschwächen. Als Negativbeispiel stach in der Umfrage das Thema „Sperrmüll“ heraus – hier wurde rund die Hälfte der Anrufer schlecht bis falsch informiert.

2.3.1 Hat der MA Ihnen die Informationen verständlich vermittelt?



Basis: gesamt n = 140; je Gebiet n = 10 Einfachnennung; alle Angaben in %

3

Die Brücke zu Ihrem Erfolg.



MSM – Marketing, Service, Management GmbH ist ein führendes Mystery Shopping Unternehmen in Europa – ein Experte für Qualität und Leistungssteigerung am Point of Sale. In den Bereichen Marktforschung, Beratung und Personalentwicklung unterstützt das Unternehmen seit 20 Jahren seine Kunden darin, ihren operativen Auftritt zu verbessern und ihre Unternehmens- und Markenversprechen einzuhalten. Namhafte mittelständische Unternehmen unterschiedlicher Branchen sowie internationale Konzerne aus den Top 500 der Weltwirtschaft vertrauen auf die Leistungen der MSM Group.

Ansprechpartner:

Christian Karrenbauer

Geschäftsführer

Telefon: +49 - (0)251 – 1 42 35 - 0

info@msm-group.com

Stefanie Mosch

Leiterin Presse- und Öffentlichkeitsarbeit

Telefon: +49 – (0)251 – 14 235 – 19

Telefax: +49 – (0)251 – 14 235 -29

presse@msm-group.com

Fotos zum Download:

Die zum Download angebotenen Fotos dürfen nur mit Foto-Nachweis und gemeinsam mit der Pressemitteilung oder dem Thema verwendet werden, in deren Zusammenhang sie veröffentlicht wurden. Eine gesonderte Verwendung der Fotos ist nicht gestattet.