

TOP 3.3.1 Kundenzufriedenheit im AK-Servicebereich

Die AK Wien hat beginnend mit 2002 nunmehr zum vierten Mal eine Kundenzufriedenheitsstudie durchgeführt. Die Studie wird von SORA durchgeführt und stützt sich auf im Wesentlichen gleiche Fragen, sodass eine Verlaufsbetrachtung möglich ist. Befragt wurden 1300 Servicekunden der AK Wien, aufgeteilt auf die verschiedenen Organisations- und Serviceeinheiten, sodass eine repräsentative Aussage für die jeweils befragte Serviceleistung erstellt werden kann.

Die Stichproben der einzelnen befragten Gruppen werden so gezogen, dass eine möglichst abgeschlossene Leistung beurteilt wird. Außerhalb des Bereichs Beratung, Rechtsschutz und Insolvenz sind Kunden der Abteilungen Konsumentenschutz, Steuerrecht und Sozialversicherung befragt worden.

Die Entwicklung der Selbsthilfefähigkeit der Kunden der AK ist wie schon in den vergangenen Untersuchungen wenig markant ausgebildet und hat sich seit der ersten Betrachtung von knapp 50 % auf nunmehr 1/3 reduziert. Lediglich 1 % aller Befragten setzt keine Hoffnung in die AK (über den gesamten Betrachtungszeitraum). Die allgemeine Zufriedenheit ist im gesamten Beobachtungszeitraum trotz ohnehin extremer Zustimmungswerte noch weiter gestiegen und liegt derzeit bei 91 %.

Eine deutliche Steigerung der Kundenzufriedenheit ergibt sich im Bereich des Telefonkontakts zur AK Wien. Die in den letzten Jahren eingeführten technischen Telefonservices (Rückrufservice, Terminreminder, Terminstornomöglichkeit) werden von den Kunden, denen dies angeboten wird, durchwegs positiv beurteilt. 8 von 10 KundInnen sind damit sogar sehr zufrieden.

Eine besondere Stärke der AK sind die kompetenten und hilfsbereiten BeraterInnen, die durch ihre Erfahrung eine sichere Beantwortung der Fragen und durch das soziale Engagement Verständnis für die Situation der KundInnen gewährleisten. Hohe Fachkompetenz und großes Engagement der BeraterInnen gilt es zu erhalten, da dies entscheidenden Einfluss auf die Gesamtzufriedenheit hat.

Die eigenverantwortliche Durchsetzung von Ansprüchen allein aufgrund individueller Sachinformation wird von einer immer kleiner werdenden Gruppe für möglich gehalten. Obwohl der Anteil der KundInnen, die Schwierigkeiten beim Verstehen ihrer Rechte haben, konstant ist, erwarten sich die KundInnen umfassende Hilfe, die über die individuelle rechtliche Beratung hinaus geht. Ein Großteil der Mitglieder hat hohes Vertrauen in die AK und möchte am liebsten die Verantwortung für die Lösung ihrer Probleme in deren Hände legen. Je geringer die Bildungsabschlüsse sind und allenfalls noch Migrationshintergrund besteht, desto dringender wird dieses Bedürfnis.

Die Kommunikation mit dieser Kundengruppe, die umfassende Hilfe wünscht bzw braucht, fordert neben der fachlichen Kompetenz verstärkt auch soziale Fertigkeiten der BeraterInnen. Einfache und verständliche Erklärungen sind genauso notwendig wie Empathie und Engagement. Zur Steigerung der Kundenzufriedenheit ist eine Anpassung der Beratungsleistung an die Kundenerwartung notwendig. Unrealistischen Erwartungshaltungen muss allerdings im laufenden Beratungsprozess entgegen gesteuert werden (die Erwartung auch aussichtslose Fälle gerichtlich zu vertreten liegt nach wie vor im Bereich von 2/3).

Bereich arbeitsrechtliche Beratung und Rechtsschutz - Trenner

Zur Erhaltung der hohen positiven Beurteilung der Serviceleistungen der AK ist es vor allem notwendig, die fachliche Kompetenz bzw Hilfsbereitschaft der BeraterInnen in unverminderter Qualität anzu-

bieten. Zur Erhöhung der Kundenzufriedenheit wäre es möglich, die Nachvollziehbarkeit der Ergebnisse der Serviceleistung und begleitende Erklärungen zu stärken.

Mit Verbesserungen in diesem Bereich ist das ohnehin hohe

Zustimmungsniveau am effizientesten weiter zu erhöhen.

Im Beratungsbereich wird daher vorerst hausintern in Zusammenarbeit mit der Kommunikationsabteilung an der Verbesserung der schriftlichen begleitenden Informationen und der Kommentierungen der Endergebnisse erarbeitet. Nach Abschluss dieser ersten Phase ist darüber zu entscheiden, ob ein extern begleitendes Projekt zur Verbesserung der Kommunikation notwendig ist.