

**TOP 3.3.1
Zwischenbericht SORA-Studie 2020**

**TOP 3.3.2
Aktueller Bericht**

TOP 3.3.1 Zwischenbericht SORA-Studie 2020

Im zeitlichen Abstand von fünf Jahren werden Mitglieder, die eine persönliche oder telefonische Beratung bzw die Rechtsvertretung der Arbeiterkammer Wien in Anspruch genommen haben, zur Qualität der angebotenen Leistungen via Telefoninterviews befragt. Von der ersten Kontaktaufnahme bis zum Ende eines laufenden Verfahrens werden diverse Parameter, wie Zugang zur Beratung, Wartezeiten am Telefon, Erreichbarkeit der JuristInnen, zeitliche Verfügbarkeit eines Beratungstermins, Einleitung eines Verfahrens, Erklärung des Verfahrensverlaufs, etc abgefragt.

Die Befragungsfelder betreffen alle Serviceleistungen, die in der Arbeiterkammer Wien sowohl in persönlicher als auch telefonischer Beratung angeboten werden. Als repräsentative Menge für ein valides Ergebnis werden pro Beratungsfeld mindestens 100 Interviews herangezogen.

Diese Methode wird seit Beginn der Kundenzufriedenheitsbefragung im Jahr 2010 angewendet, um so einen Einblick in die Entwicklung der Bedürfnisse unserer Mitglieder über einen längeren Zeitraum beobachten zu können.

Als Novum wurde heuer eine sogenannte „Online“-Befragung parallel dazu gestartet, um der, der Corona-Pandemie geschuldeten Adaption der Beratungsleistung Rechnung zu tragen. Während des ersten Lockdowns wurde die Beratungsleistung zu einem großen Teil über Mail erbracht. Zielgruppe der Befragung sind daher jene KundInnen, die in diesem Zeitraum Kontakt mit den Serviceabteilungen der Arbeiterkammer Wien hatten. Diese Personen wurden per Mail eingeladen und ein Link zur Online-Befragung zugeschickt (ca 5.000 Mails).

Das von der Arbeiterkammer Wien beauftragte Forschungsinstitut SORA hat die „normale“ Befragung per Brief angekündigt und mittels Telefoninterviews befragt (ca 7.000 Briefe).

Das derzeitige Zwischenergebnis besagt Folgendes:

Die telefonische Befragung wird diese Woche (KW 49) abgeschlossen, derzeit halten wir bei 1.200 erledigten Interviews – die Auswertungsdaten liegen noch nicht vor, ein Tabellenband ist aber noch im Dezember zu erwarten.

Für die Online Befragung gibt es derzeit 550 Befragungsergebnisse, ein erwartbarer Wert, was die Beteiligung an derartigen Umfragen anlangt.

88 % der Befragten sind mit den Serviceleistungen sehr oder ziemlich zufrieden, angesichts der Rahmenbedingungen für die Erbringung der Arbeitsleistung im ersten Lockdown ein hervorragender Wert.

Das, was jetzt schon eindeutig festgestellt werden kann, ist, dass persönliche oder telefonische Beratung für die Mitglieder aber nach wie vor höhere Priorität hat.

Im Hinblick auf die Art und Weise der Kundenkommunikation kann man aus den vorliegenden Ergebnissen ableiten, dass die Kundenbindung bei persönlichem bzw telefonischem Kontakt ungleich größer ist als bei alleiniger elektronischer Kommunikation. Es wurden ca 5.000 Mails mit Link zur Umfrage versandt – mit einem Response von derzeit 550 Beteiligungen, das entspricht einem Wert von ca 11 %.

Für die Telefoninterviews wurden 7.000 Ankündigungen versandt, allerdings werden wesentlich weniger Personen tatsächlich angerufen, da schon vorzeitig die gewünschte Anzahl an Responses erreicht wird. Das führt dazu, dass die Anzahl der Mitglieder, die bereit sind ein Interview zu führen, bedeutend höher als 20 % ist.

Die Botschaft aus der Online-Umfrage, dass persönlicher und telefonischer Kontakt prioritär sind, unterstützt auch die These, dass für die zukünftige Kundenbindung nach wie vor der persönliche Kontakt mitgedacht werden muss.