



Kanton Zürich
Statistisches Amt

Kundenumfrage Strassenverkehrsamt

2022
Januar 2023



Impressum
Kanton Zürich
Direktion der Justiz und des Innern
Statistisches Amt
Schöntalstrasse 5
8090 Zürich

Projektleitung: Michael Schiess
E-Mail: michael.schiess@statistik.ji.zh.ch
Telefon: 043 259 75 46

Zusammenfassung

In diesem Bericht werden die Ergebnisse der Kundenumfrage des Strassenverkehrsamtes Zürich 2022 präsentiert. Die Umfrage fand zwischen dem 7. November und 9. Dezember 2022 statt. Befragt wurden Personen aus den Kundengruppen Führerprüfung, Fahrzeugprüfung, Schalter, Garagen, Fahrlehrerinnen und Fahrlehrer sowie AMA (Administrativmassnahmen – Ausweisentzug). Über 12'500 Personen wurden angeschrieben. Von diesen haben 3396 Personen an der Umfrage teilgenommen. Das entspricht einem Rücklauf von 27 Prozent.

Alle Kundengruppen geben dem Strassenverkehrsamt eine gute bis sehr gute Gesamtbewertung. Sehr zufrieden sind die Kundengruppen Fahrzeugprüfung, Schalter, Garagen und Fahrlehrer. Die Kundengruppen Führerprüfung und AMA sind etwas weniger zufrieden, geben dem Strassenverkehrsamt aber auch eine gute Bewertung.

Auch bei den einzelnen Frageblocks zu unterschiedlichen Themen zeigt sich diese Tendenz. In der Regel bewerten Personen, welche beruflich mit dem Strassenverkehrsamt zu tun haben (Garagisten sowie insbesondere Fahrlehrer und Fahrlehrerinnen) das Strassenverkehrsamt sehr gut. Bei den Privatpersonen ist die Kundengruppe der Fahrzeugprüfungen sehr zufrieden, gefolgt von der Kundengruppe Schalter. Die Kundengruppen Führerprüfung und AMA sind mit dem Strassenverkehrsamt etwas weniger zufrieden.

Besonders gut werden die Fragen zum Kontakt via E-Mail, zu den Fahrzeugprüfungen und dem Kontakt am Schalter sowie Telefon – mit Ausnahme der Wartezeit – bewertet.

Etwas tiefer fallen die Bewertungen zum Internetauftritt aus. Hierbei schneidet die Bedienung (Benutzerfreundlichkeit) etwas weniger gut ab. Auch erledigen viele Kunden und Kundinnen ihre Angelegenheiten lieber vor Ort als online. Dies trifft besonders stark für die Kundengruppen Garagen und Fahrlehrer zu, welche regelmässig mit dem Strassenverkehrsamt zu tun haben. Die Fahrlehrer und Fahrlehrerinnen bemängeln zudem, dass die Prüfungstermine nicht innerhalb angemessener Frist zur Verfügung stehen.

Eine grosse Bandbreite zeigt sich in der Zufriedenheit mit dem Call-Center (Rechnungen). Eine Erklärung hierfür ist, dass dieser Frageblock nur von wenigen Personen beantwortet wurde. Dadurch fallen Einzelmeinungen sehr stark ins Gewicht.

Inhaltsverzeichnis

1	Methodik und Repräsentativität	5
1.1	Grundgesamtheit	5
1.2	Kundensegmente und Standorte	5
1.3	Stichprobenziehung, Befragungsmodus und Befragungszeitraum	5
1.4	Fragebogen	5
1.5	Bewertungsgrundlagen – Excellence-Wert	6
1.6	Darstellung und Klassifikation der Excellence-Werte	7
1.7	Vergleich der Kundensegmente – Konfidenzintervalle	8
1.8	Rücklauf und Repräsentativität	8
1.9	Datenschutz und Gewährleistung der Anonymität der Befragten	9
2	Auswertung nach Kundengruppen und Standort	10
2.1	Kundengruppe Führerprüfung	10
2.1.1	Theorieprüfung	10
2.1.2	Praktische Fahrprüfung	13
2.1.3	Weitere Fragen an die Kundengruppe Führerprüfung	17
2.2	Kundengruppe Fahrzeugprüfung	24
2.3	Kundengruppe Schalter	34
2.4	Kundengruppe Garagen	50
2.4.1	Einlösen von Motorfahrzeugen	51
2.4.2	Prüfen von Motorfahrzeugen	63
2.4.3	Weitere Fragen an die Kundengruppe Garagen/Garagisten	77
2.5	Kundengruppe Fahrlehrer	81
2.6	Kundengruppe AMA (Administrativmassnahmen – Ausweisentzug)	95
3	Gruppenvergleiche	104

1 Methodik und Repräsentativität

1.1 Grundgesamtheit

Die Grundgesamtheit besteht aus den Kunden des Strassenverkehrsamts des Kantons Zürich, welche in den Monaten August, September und Oktober 2022 Kontakt mit dem Strassenverkehrsamt hatten.

1.2 Kundensegmente und Standorte

Die Kunden werden für die Befragung in die Gruppen Privatpersonen, Fahrlehrerinnen und Fahrlehrer und Garagisten eingeteilt. Die Privatpersonen unterteilen sich nach Art des Kontaktes in weitere Subgruppen: In der Gruppe Führerprüfungen sind Privatpersonen zusammengefasst, die sich für die Theorieprüfung oder für die Praktische Führerprüfung angemeldet haben. Die Gruppe Fahrzeugprüfung setzt sich aus Personen zusammen, die ihr Fahrzeug beim Strassenverkehrsamt vorgeführt haben. Die Personen der Gruppe Schalter hatten das Strassenverkehrsamt via Schalter, Telefon, Mail, Brief oder Internet kontaktiert. Die Gruppe AMA umfasst Personen, die aufgrund eines Führerausweises mit dem Strassenverkehrsamt in Kontakt waren.

Für alle Teilnehmenden wurde der Standort erfasst, mit welchem die Person in Kontakt stand. Bei den Privatpersonen war der Standort bereits vor der Umfrage bekannt. Die Garagisten, Fahrlehrerinnen und Fahrlehrer konnten im Fragebogen selber angeben, welchen Standort sie bewerten. Mögliche Standorte sind Albisgütli, Bülach, Bassersdorf, Hinwil, Oberrieden, Regensdorf und Winterthur. Einzig die Gruppe AMA hat immer mit dem selben Standort (Lessingstrasse) zu tun.

1.3 Stichprobenziehung, Befragungsmodus und Befragungszeitraum

Die Befragung wurde online durchgeführt. Per Zufallsauswahl wurde aus jedem Kundensegment der Privatpersonen pro Standort eine Stichprobe gezogen. Die ausgewählten Privatpersonen erhielten einen Einladungsbrief inklusive individuellem Zugangscode (Login), mit dem sie sich an der Online-Befragung beteiligen konnten. Bei den Garagisten und den Fahrlehrerinnen/Fahrlehrern wurde der gesamte Kundenstamm per Mail angeschrieben. Auch sie erhielten einen individuellen Zugangsschlüssel, mit welchem sie an der Online-Befragung teilnehmen konnten.

Die Befragung, auf die sich dieser Bericht bezieht, fand zwischen dem 7. November und 9. Dezember 2022 statt.

1.4 Fragebogen

Die verschiedenen Kundensegmente erhielten unterschiedliche Fragebogenversionen. Einige Fragen werden allen Kunden gestellt, andere wiederum wurden nur für einzelne Gruppen eingeblendet. Eine Übersicht der wichtigsten Fragemodule sind in der Tabelle 1 abgebildet.

Tabelle 1 Wichtigste Fragenmodule nach Kundensegment

Kundensegmente / Module	Führerprüfung	Fahrzeugprüfung	Schalter	AMA	Garagisten*	Fahrlehrer
Theorieprüfung	x					
Praktische Fahrprüfung	x					
Fahrzeugprüfung		x				
Lage, Anfahrt & Orientierung	x	x	x	x	x	x
Schalter			x	x	x	x
Internet	x	x	x	x	x	x
Telefon			x	x	x	x
Post			x	x	x	x
Mail			x	x	x	x
Fahrzeugprüfung Garagen					x	
Führerprüfung Fahrlehrer						x
Rechnungen	x	x	x	x	x	
Rechnungen - Callcenter	x	x	x	x	x	
Gesamtzufriedenheit	x	x	x	x	x	x

* Die Garagisten konnten die Optionen «Prüfen von Fahrzeugen» und «Einlösen von Fahrzeugen» wählen, für beide Optionen konnten sie dieselben Fragen beantworten.

1.5 Bewertungsgrundlagen - Excellence-Wert

Die Fragen der Module wurden anhand einer sechsstufigen Bewertungs-Skala erhoben, wobei 1 die negativste und 6 die positivste Bewertung darstellt (1 = «trifft überhaupt nicht zu», 6 = «trifft völlig zu», siehe Abbildung 1). Relevant für die Zufriedenheit sind vor allem die Antwortanteile der beiden Bewertungen 5 und 6, die den Antworten «trifft zu» und «trifft völlig zu» entsprechen. Zusammengefasst werden sie als Excellence-Wert interpretiert, also dem Anteil guter bis sehr guter Beurteilungen.

Abbildung 1 Messungsart der Bewertungen

Durch Zuweisung von Zahlen zu den Antwortkategorien kann der **Durchschnitt** (Mittelwert) berechnet werden.

	1	2	3	4	5	6
	trifft überhaupt nicht zu	trifft nicht zu	trifft eher nicht zu	trifft eher zu	trifft zu	trifft völlig zu
Frage 1	○	○	○	○	○	○
Frage 2	○	○	○	○	○	○
Frage 3	○	○	○	○	○	○

Aus den guten und sehr guten Beurteilungen ergibt sich der **Excellence-Wert**

Bei jeder Frage bestand die Möglichkeit mit «weiss nicht» zu antworten. Solche fehlenden Antworten oder Antwortverweigerungen wurden bei der Auswertung nicht miteinbezogen. Sämtliche Prozentwerte basieren auf dem Total der gültigen Antworten.

1.6 Darstellung und Klassifikation der Excellence-Werte

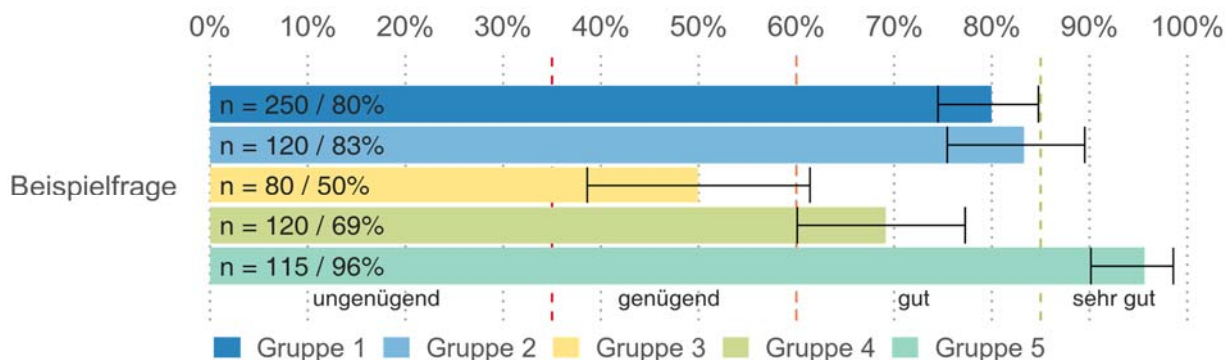
Das Statistische Amt verwendet aufgrund langjähriger Erfahrungen mit Umfragen im Bereich des Qualitätsmanagements folgende Klassifikation für Excellence-Werte (Tabelle 2).

Tabelle 2 Klassifikationsschema der Resultate

Excellence-Wert	Bewertung
0% - 34%	ungenügend
35% - 59%	genügend
60% - 84%	gut
85% - 100%	sehr gut

Gemäss dieser Klassifikation liegt im folgenden Beispiel (Abbildung 2) der Excellence-Wert der Gruppe 5 im sehr guten, jener der Gruppen 1, 2 und 4 im guten und jener der Gruppe 3 im genügenden Bereich. In den Balken ist zudem vermerkt, wie viele Personen pro Gruppe die Frage beantwortet haben ($n = \text{Zahl}$) und wie hoch der Excellence-Wert (in Prozent) für die Gruppe ist. Im Beispiel unten haben aus der Gruppe 1 insgesamt 250 Personen die Frage beantwortet und der Excellence-Wert beträgt 80 Prozent.

Abbildung 2 Beispiel einer Excellence-Grafik mit 95%-Konfidenzintervall



1.7 Vergleich der Kundensegmente – Konfidenzintervalle

Die Teilnehmenden der Kundenumfrage 2022 repräsentieren die Kunden des Strassenverkehrsamts des Kantons Zürich. Allerdings handelt es sich bei den Teilnehmenden um eine Stichprobe. Die ausgewiesenen Werte sind daher statistisch unsicher. Der «wahre» Wert – also der Wert, der sich ergeben würde, wenn alle Kunden des Strassenverkehrsamtes die Befragung ausgefüllt hätten – könnte auch anders als in der Stichprobe sein. Deshalb wird in den Grafiken jeweils nicht nur der Excellence-Wert, sondern auch das Konfidenzintervall abgebildet (siehe Abbildung 2). Das Konfidenzintervall zeigt den Bereich, in welchem sich der wahre Wert mit grosser Wahrscheinlichkeit befindet.¹

Um sagen zu können, ob eine Gruppe besser oder schlechter als eine andere bewertet wird, sollten nicht nur die Excellence-Werte, sondern auch die Konfidenzintervalle berücksichtigt werden. Letztere werden folgendermassen interpretiert:

- Überlappen sich die Konfidenzintervalle nicht, dann ist der Bewertungsunterschied *statistisch signifikant*. In Abbildung 2 unterscheidet sich die Bewertung der Gruppe 5 signifikant von den anderen Gruppen. Auch Gruppe 1 und 2 unterscheiden sich signifikant von der Gruppe 3.
- Überdecken sich die Konfidenzintervalle mehrheitlich, dann ist der Unterschied statistisch *nicht signifikant*. Dies ist beim Vergleich der Gruppen 1 und 2 der Fall.
- Überlappen sich die Konfidenzintervalle um weniger als einen Viertel, dann ist der Unterschied zwischen den Gruppen mit grosser Wahrscheinlichkeit *signifikant*. Es ist daher davon auszugehen, dass sich die Gruppen 1 und 4, 2 und 4 sowie 3 und 4 voneinander unterscheiden.

1.8 Rücklauf und Repräsentativität

Die Anzahl Personen, welche für die Umfrage angeschrieben wurden, die Anzahl Umfrageteilnehmende und die Rücklaufquote pro Kundensegment sind der Tabelle 3 zu entnehmen.

Die Rücklaufquote ist für die Interpretation der Resultate wichtig. Eine hohe Rücklaufquote spricht für eine gute Repräsentativität der Resultate. Der potentielle Meinungsgraben zwischen Teilnehmenden und Nicht-Teilnehmenden verringert sich, je höher die Rücklaufquote ist. Zudem wirkt sich eine hohe Rücklaufquote und damit eine höhere Anzahl Befragter günstig auf das Konfidenzintervall aus.

Von den insgesamt 12'903 angeschriebenen Kunden haben sich 3'396 an der Befragung beteiligt. Dies entspricht einer Rücklaufquote von 26 Prozent. Für eine Kundenbefragung bei Personen ohne

¹ Die Spannweite des Konfidenzintervalls bestimmt sich zum einen durch den gewünschten Sicherheitsgrad. Je grösser der Sicherheitsgrad, desto länger die Intervalle. In der Regel wird das 95%-Konfidenzintervall verwendet, so auch in dieser Analyse. Zum anderen wird die Länge der Spannweite durch die die Informationsmenge bestimmt, das heisst durch die Anzahl Umfrageteilnehmende. Mit zunehmender Anzahl Teilnehmenden wird das Konfidenzintervall kleiner. Die ausgewiesenen exakten Vertrauensintervalle für Binominalverteilungen werden für diese Auswertung mit der Clopper-Pearsons-Methode berechnet.

enge Kundenbindung liegt der Rücklauf im zu erwartenden Bereich. Eine detaillierte Aufschlüsselung des Rücklaufs pro Kundengruppe und Standort zeigt Tabelle 3. Der Rücklauf für die Kundengruppe AMA ist mit 17 Prozent relativ tief.

320 Kunden und Kundinnen konnte die Einladung zur Umfrage nicht zugestellt werden. Zieht man diese von den angeschriebenen Personen ab, ergibt sich ein Rücklauf von 27 Prozent (12'583 angeschriebene Kunden, 3'396 Teilnehmende).

Tabelle 3 Rücklauf nach Kundengruppe und Standort

Kundengruppe	Standort	Angeschrieben	Teilnehmer	Rücklaufquote
Führerprüfung	AL	1000	228	23%
	BU	249	52	21%
	GT	400	90	23%
	HI	400	114	29%
	RE	341	75	22%
	WI	450	116	26%
	Total	2840	675	24%
	Fahrzeugprüfung	AL	800	235
BU		400	132	33%
GT		400	118	30%
HI		500	150	30%
OB		350	101	29%
RE		450	143	32%
WI		600	153	26%
Total		3500	1032	29%
Schalter	AL	800	197	25%
	BU	400	96	24%
	GT	400	104	26%
	HI	400	95	24%
	RE	400	100	25%
	WI	550	128	23%
	Total	2950	720	24%
AMA	Total	710	122	17%
Fahrlehrer	Total	758	253	33%
Garagisten	Total	2145	594	28%
Total nach Standort		12903	3396	26%
Total ohne Unzustellbare*		12583	3396	27%

*Die Umfrageeinladung konnte 117 Privatpersonen sowie 203 Fahrlehrern und Garagisten nicht zugestellt werden.

1.9 Datenschutz und Gewährleistung der Anonymität der Befragten

Gemeinsam mit dem Strassenverkehrsamt wurde vereinbart, dass mindestens fünf gültige Antworten vorhanden sein müssen, damit Excellence-Werte ausgewiesen werden. Dieser Grenzwert dient dazu, allfällige Rückschlüsse auf Personen zu verhindern und deren Anonymität zu gewährleisten. Zudem ist die Darstellung von prozentualen Verteilungen für sehr kleine Personengruppen auch vom methodischen Standpunkt her wenig sinnvoll, weil Einzelmeinungen in solchen Fällen grosses Gewicht erhalten.

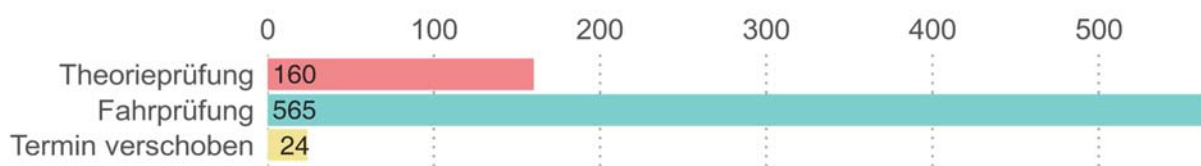
2 Auswertung nach Kundengruppen und Standort

Im Kapitel 2 werden die Antworten der einzelnen Kundengruppen dargestellt. Alle Antworten sind nach Standort aufgeteilt, einzig für die Kundengruppe AMA gibt es lediglich einen Standort, weshalb dieser nicht in der Legende abgebildet wird. Die Fragen sind entsprechend der Reihenfolge im Fragebogen nacheinander abgebildet. Antworten von Teilnehmenden, bei welchen der Standort nicht ermittelt werden konnte, werden in diesem Kapitel nicht berücksichtigt.

2.1 Kundengruppe Führerprüfung

Die Kundengruppe Führerprüfung unterteilt sich in zwei Subgruppen (Theorieprüfung und praktische Fahrprüfung). Beiden Gruppen wurden gruppenspezifische Fragen gestellt, welche in diesem Bericht nacheinander aufgelistet werden. Danach folgen Fragen, welche beiden Subgruppen gestellt wurden.

Abbildung 3 Welche Prüfung haben Sie im letzten Halbjahr gemacht?



Die Zahlen in den Balken stehen für die Anzahl Personen, welche die jeweilige Antwortoption gewählt haben.

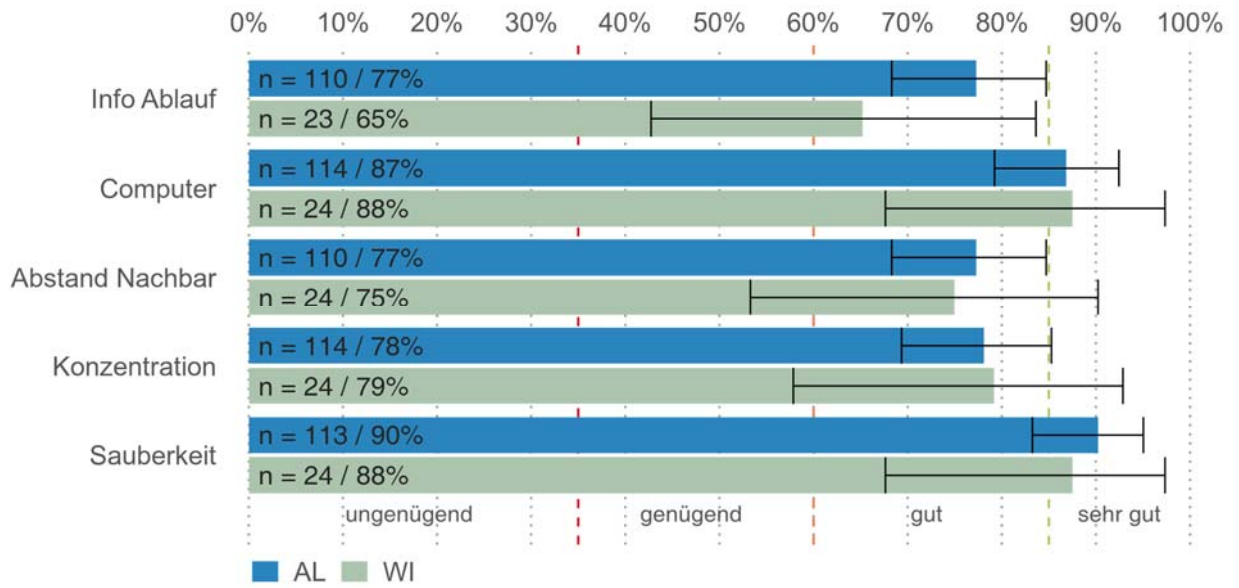
2.1.1 Theorieprüfung

Die folgenden Fragen wurden nur denjenigen Personen gestellt, die die Theorieprüfung absolviert haben (siehe Abbildung 3).

Tabelle 4 Fragen zur Theorieprüfung (Kundengruppe: Führerprüfung)

Beschriftung in der Abbildung	Wortlaut im Fragebogen	Skalen
Info Ablauf	Der Experte/die Expertin hat mich gut über den Prüfungsablauf informiert.	trifft überhaupt nicht zu (1) – trifft völlig zu (6)
Computer	Der Computer und das Programm waren leicht zu bedienen.	trifft überhaupt nicht zu (1) – trifft völlig zu (6)
Abstand Nachbar	Der Abstand zu meinen Sitznachbarinnen und Sitznachbarn war genügend gross.	trifft überhaupt nicht zu (1) – trifft völlig zu (6)
Konzentration	Ich konnte mich an meinem Prüfungsplatz gut konzentrieren.	trifft überhaupt nicht zu (1) – trifft völlig zu (6)
Sauberkeit	Mein Prüfungsplatz war sauber.	trifft überhaupt nicht zu (1) – trifft völlig zu (6)

Abbildung 4 Fragen zur Theorieprüfung (Kundengruppe: Führerprüfung)



Theorieprüfungen können nur am Standort Albigüetli oder Winterthur absolviert werden.

Abbildung 5 Wo haben Sie die Theorieprüfung absolviert?

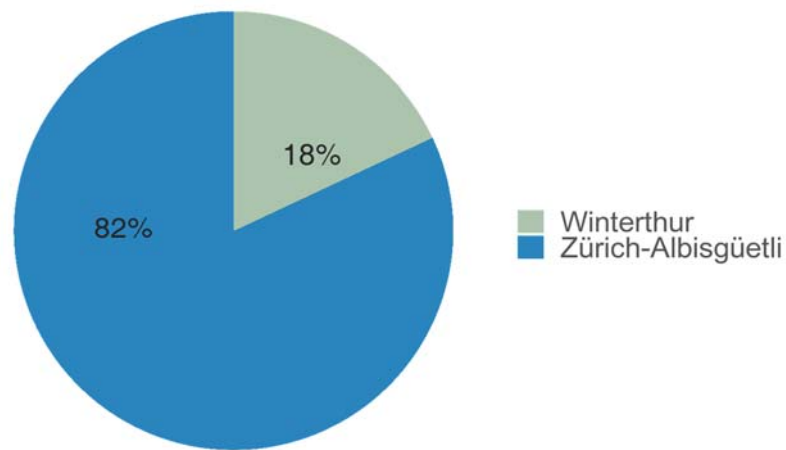
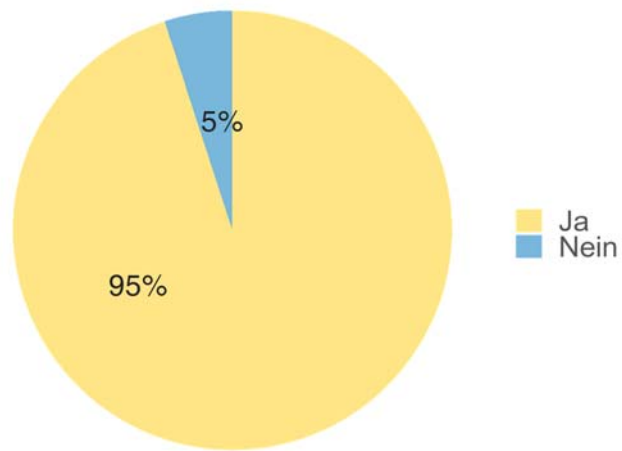


Abbildung 6 Haben Sie die Theorieprüfung bestanden?



2.1.2 Praktische Fahrprüfung

Die folgenden Fragen wurde den Teilnehmenden gestellt, die die praktische Fahrprüfung absolviert haben (siehe Abbildung 3).

Tabelle 5 Fragen zur praktischen Fahrprüfung (Kundengruppe: Führerprüfung)

<i>Beschriftung in der Abbildung</i>	<i>Wortlaut im Fragebogen</i>	<i>Skalen</i>
Einladung	Die Informationen auf der Einladung zur praktischen Fahrprüfung waren verständlich.	trifft überhaupt nicht zu (1) – trifft völlig zu (6)
Info Ablauf	Der Experte/die Expertin hat mich gut über den Prüfungsablauf informiert.	trifft überhaupt nicht zu (1) – trifft völlig zu (6)
Anweisungen verständlich	Die Anweisungen des Experten/der Expertin während der Führerprüfung waren verständlich.	trifft überhaupt nicht zu (1) – trifft völlig zu (6)
Umgang	Der Experte/die Expertin hat mich korrekt und mit Respekt behandelt.	trifft überhaupt nicht zu (1) – trifft völlig zu (6)
Anweisungen rechtzeitig	Der Experte/die Expertin hat mir die Anweisungen während der Prüfung rechtzeitig gegeben.	trifft überhaupt nicht zu (1) – trifft völlig zu (6)
Stimmung	Das Verhalten des Experten/der Expertin hat für eine angenehme Stimmung gesorgt.	trifft überhaupt nicht zu (1) – trifft völlig zu (6)
Resultat	Der Experte/die Expertin hat mir das Prüfungsergebnis so erklärt, dass ich alles verstanden habe.	trifft überhaupt nicht zu (1) – trifft völlig zu (6)
weiteres Vorgehen	Der Experte/die Expertin hat mich über das weitere Vorgehen nach der Führerprüfung informiert.	trifft überhaupt nicht zu (1) – trifft völlig zu (6)
Beurteilung	Der Experte/die Expertin hat mich fair beurteilt.	trifft überhaupt nicht zu (1) – trifft völlig zu (6)

Abbildung 7 Fragen zur praktischen Fahrprüfung (Kundengruppe: Führerprüfung) – Teil 1

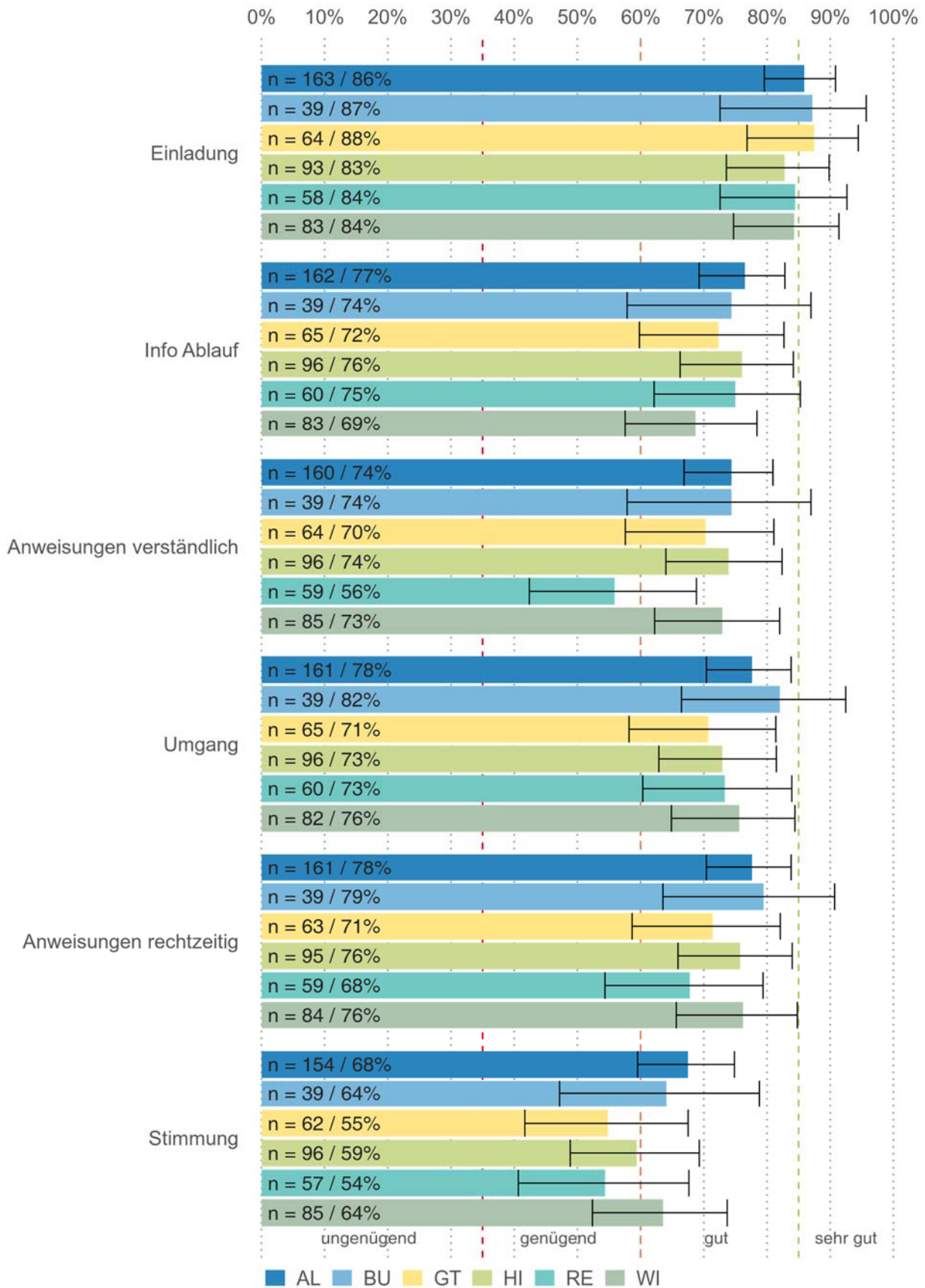


Abbildung 8 Fragen zur praktischen Fahrprüfung (Kundengruppe: Führerprüfung) – Teil 2

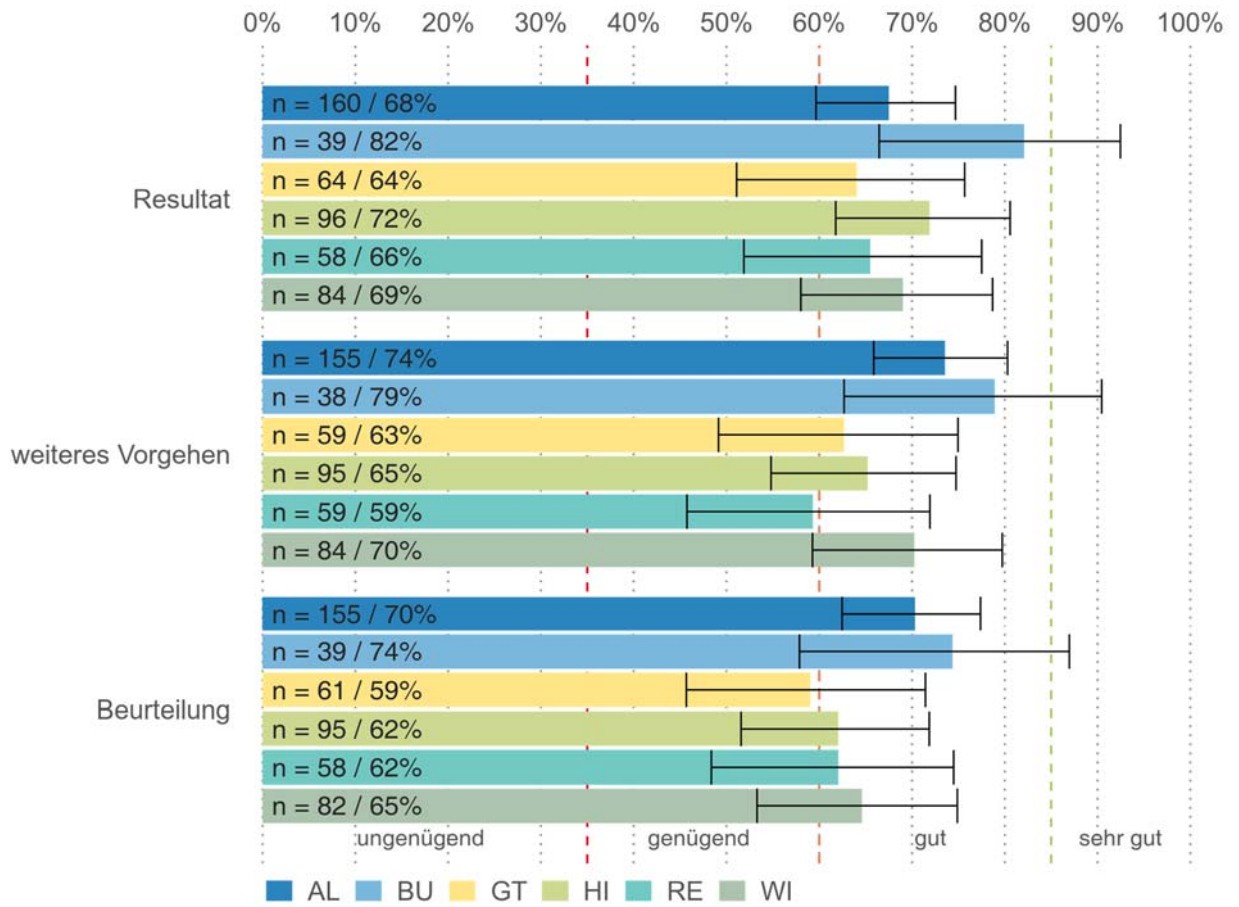


Abbildung 9 Hat Sie ein Fahrlehrer/eine Fahrlehrerin an die Fahrprüfung begleitet?

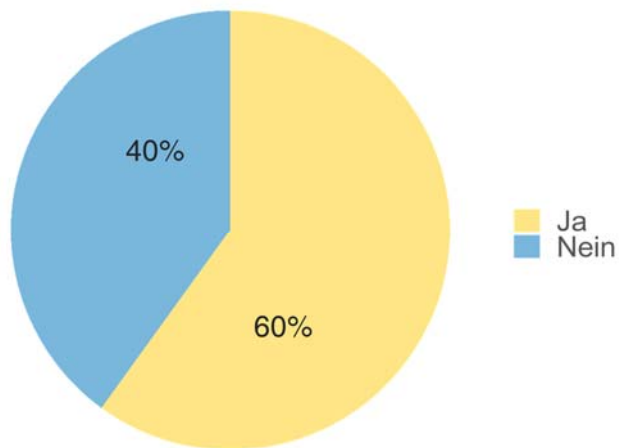
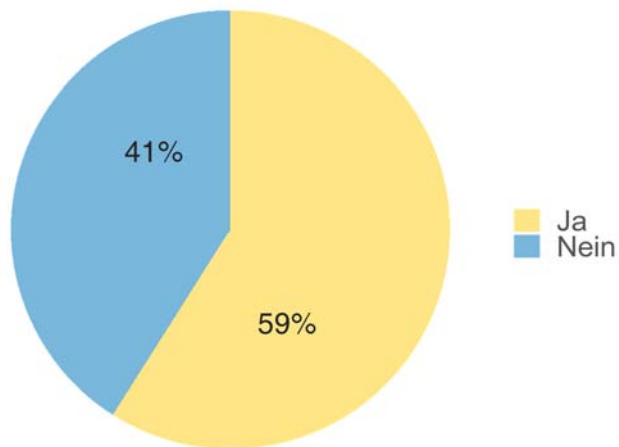


Abbildung 10 Haben Sie die praktische Fahrprüfung bestanden?



2.1.3 Weitere Fragen an die Kundengruppe Führerprüfung

Die folgenden Fragen wurden allen Befragten der Kundengruppe Führerprüfung gestellt. In der Auswertung werden daher die Antworten der Subgruppen Theorieprüfung und praktische Fahrprüfung, sowie auch der Personen, die ihren Prüfungstermin verschoben haben, zusammengefasst.

Tabelle 6 Orientierung vor Ort (Kundengruppe: Führerprüfung)

Beschriftung in der Abbildung	Wortlaut im Fragebogen	Skalen
Areal	Auf dem Areal des Strassenverkehrsamts findet man sich gut zurecht.	trifft überhaupt nicht zu (1) – trifft völlig zu (6)
Gebäude	In den Gebäuden des Strassenverkehrsamts findet man sich gut zurecht.	trifft überhaupt nicht zu (1) – trifft völlig zu (6)

Abbildung 11 Orientierung vor Ort (Kundengruppe: Führerprüfung)

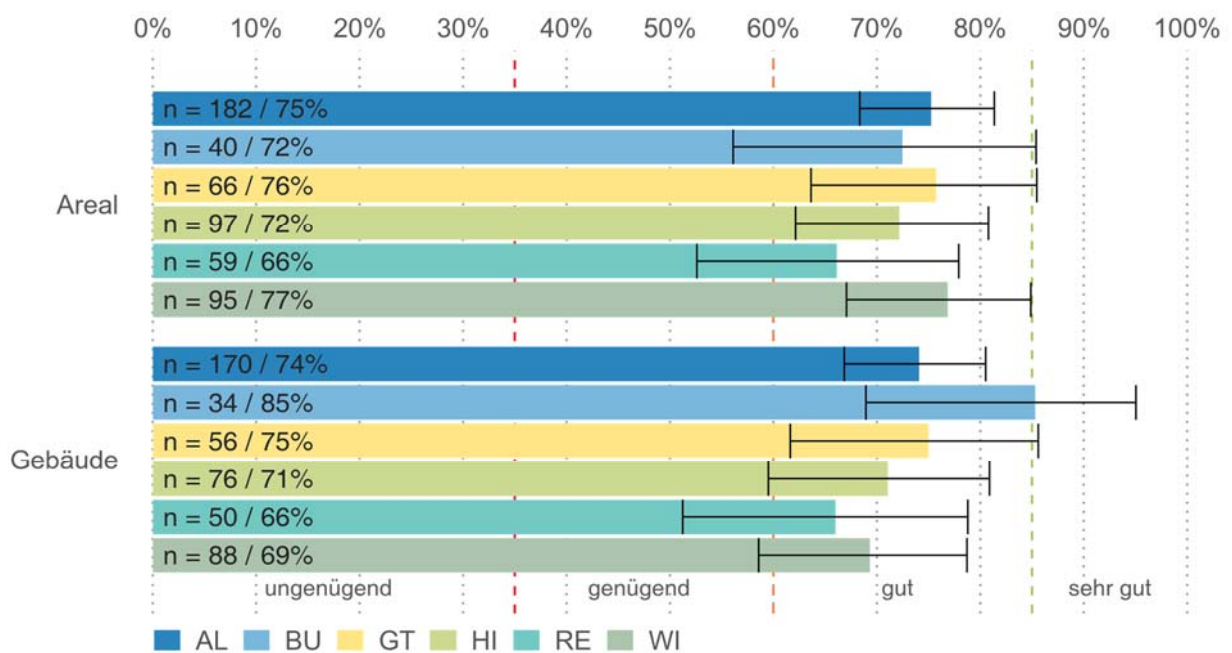


Tabelle 7 Fragen zur Internetseite (Kundengruppe: Führerprüfung)

<i>Beschriftung in der Abbildung</i>	<i>Wortlaut im Fragebogen</i>	<i>Skalen</i>
Infos gefunden	Ich habe die Informationen gefunden, die ich gesucht habe.	trifft überhaupt nicht zu (1) – trifft völlig zu (6)
Bedienung	Die Internetseite war einfach zu bedienen.	trifft überhaupt nicht zu (1) – trifft völlig zu (6)
Infos verständlich	Die Informationen waren gut verständlich.	trifft überhaupt nicht zu (1) – trifft völlig zu (6)
Infos nützlich	Die Informationen waren nützlich.	trifft überhaupt nicht zu (1) – trifft völlig zu (6)
Erledigung online	Ich erledige meine Anliegen beim Strassenverkehrsamt lieber auf der Internetseite als am Schalter.	trifft überhaupt nicht zu (1) – trifft völlig zu (6)

Abbildung 12 Fragen zur Internetseite (Kundengruppe: Führerprüfung)

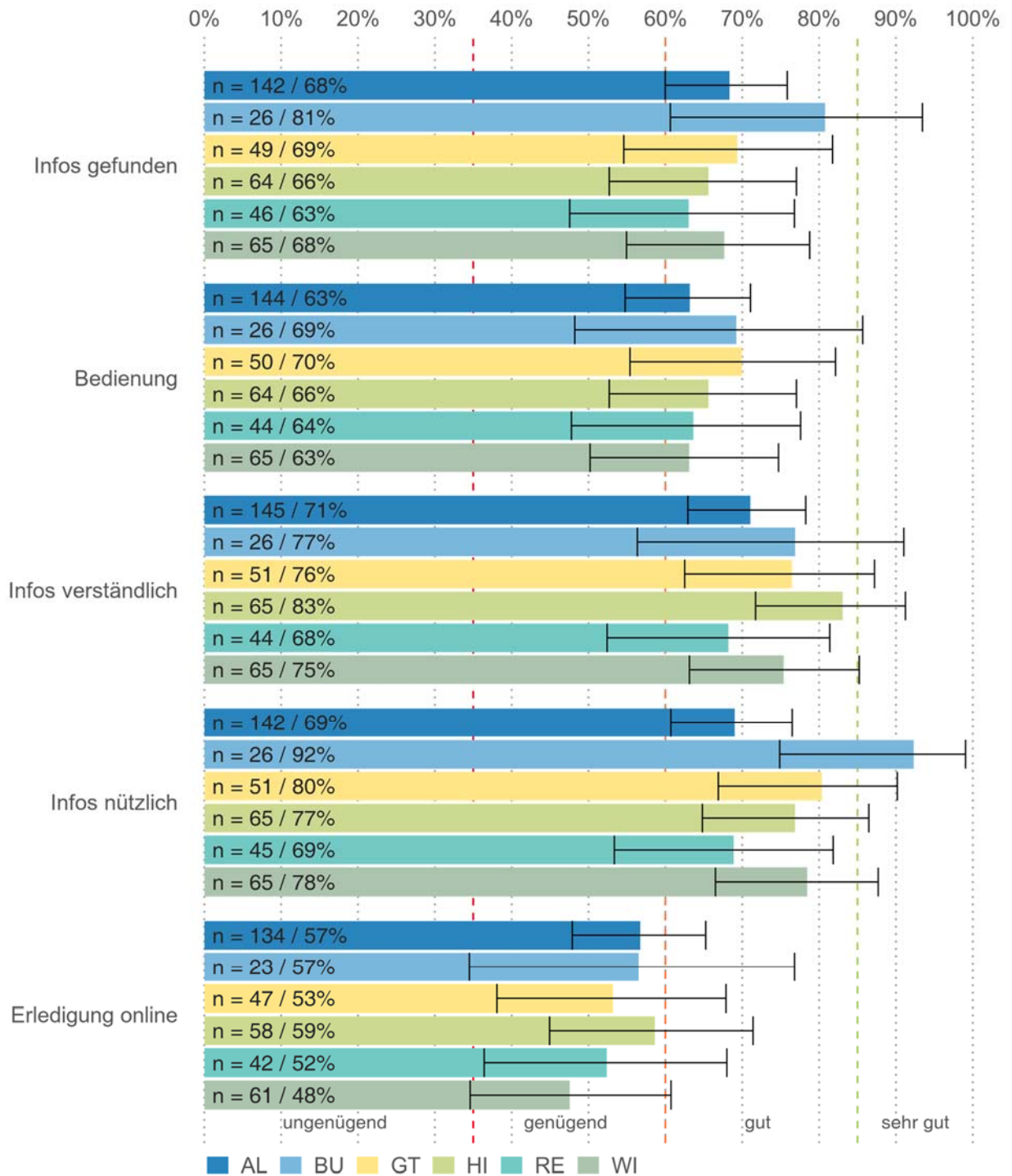


Tabelle 8 Fragen zur Rechnung (Kundengruppe: Führerprüfung)

Beschriftung in der Abbildung	Wortlaut im Fragebogen	Skalen
Informationen	Auf der Rechnung standen allen nötigen Informationen.	trifft überhaupt nicht zu (1) – trifft völlig zu (6)

Abbildung 13 Fragen zur Rechnung (Kundengruppe: Führerprüfung)

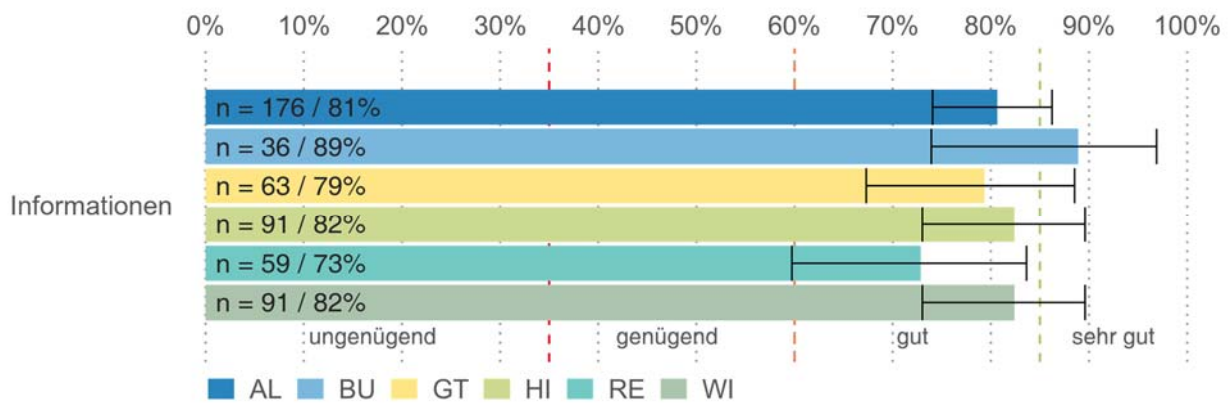


Abbildung 14 Haben Sie wegen der Rechnung Kontakt mit den StVA aufgenommen?

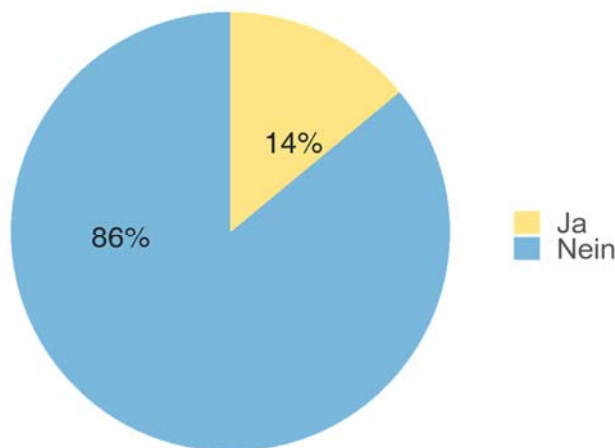
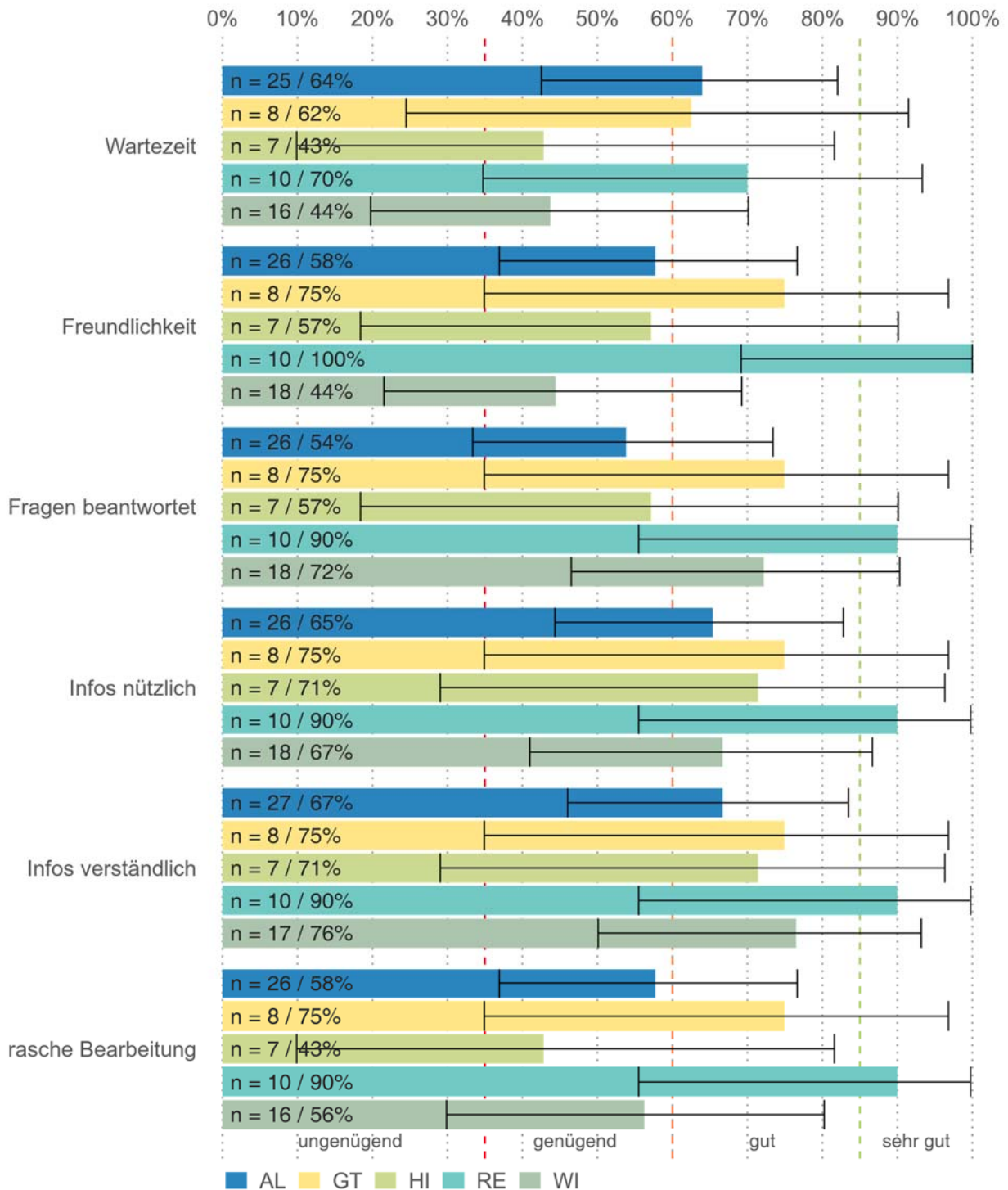


Tabelle 9 Fragen zum Call Center (Rechnungen) (Kundengruppe: Führerprüfung)

<i>Beschriftung in der Abbildung</i>	<i>Wortlaut im Fragebogen</i>	<i>Skalen</i>
Wartezeit	Ich musste nur kurz warten, bis ich bedient wurde.	trifft überhaupt nicht zu (1) – trifft völlig zu (6)
Freundlichkeit	Die Mitarbeitenden waren freundlich und hilfsbereit.	trifft überhaupt nicht zu (1) – trifft völlig zu (6)
Fragen beantwortet	Meine Fragen wurden beantwortet.	trifft überhaupt nicht zu (1) – trifft völlig zu (6)
Infos nützlich	Die Informationen waren nützlich.	trifft überhaupt nicht zu (1) – trifft völlig zu (6)
Infos verständlich	Die Informationen waren gut verständlich.	trifft überhaupt nicht zu (1) – trifft völlig zu (6)
rasche Bearbeitung	Das Strassenverkehrsamt hat mein Anliegen schnell bearbeitet und erledigt.	trifft überhaupt nicht zu (1) – trifft völlig zu (6)

Abbildung 15 Fragen zum Call Center (Rechnungen) (Kundengruppe: Führerprüfung)

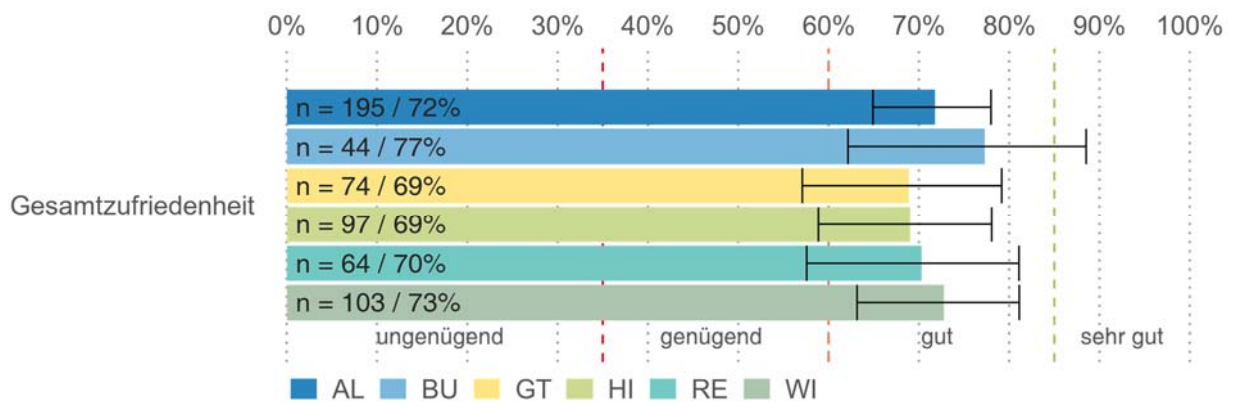


Diese Fragen wurden nur gestellt, wenn die Person wegen der Rechnung Kontakt mit dem StVA aufgenommen hatte.

Tabelle 10 Gesamtzufriedenheit mit dem Strassenverkehrsamt (Kundengruppe: Führerprüfung)

Beschriftung in der Abbildung	Wortlaut im Fragebogen	Skalen
Gesamtzufriedenheit	Wie zufrieden mit dem Strassenverkehrsamt sind Sie insgesamt?	überhaupt nicht zufrieden (1) – voll und ganz zufrieden (6)

Abbildung 16 Gesamtzufriedenheit mit dem Strassenverkehrsamt (Kundengruppe: Führerprüfung)



2.2 Kundengruppe Fahrzeugprüfung

Im Folgenden werden die Fragen der Kundengruppe Fahrzeugprüfung abgebildet. Bei dieser Kundengruppe gibt es keine Subgruppen.

Abbildung 17 Haben Sie Ihr Fahrzeug selber vorgeführt?

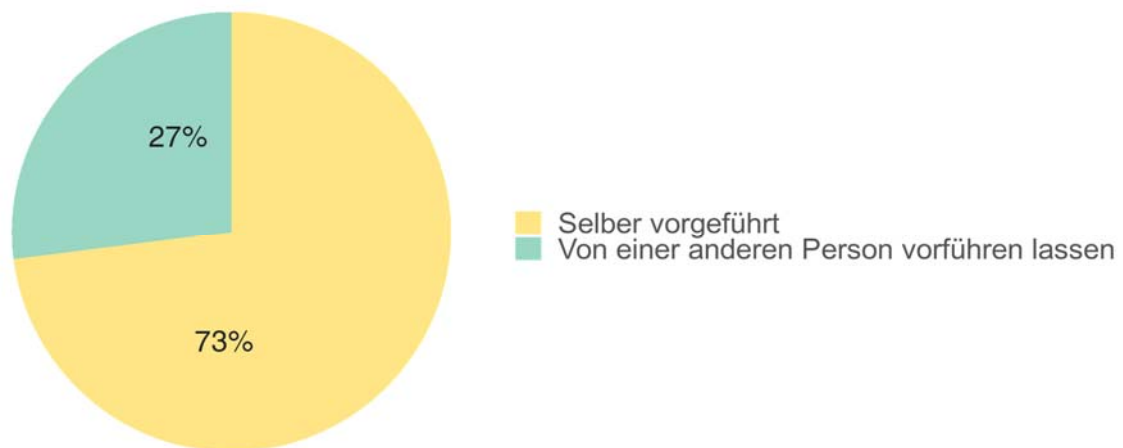
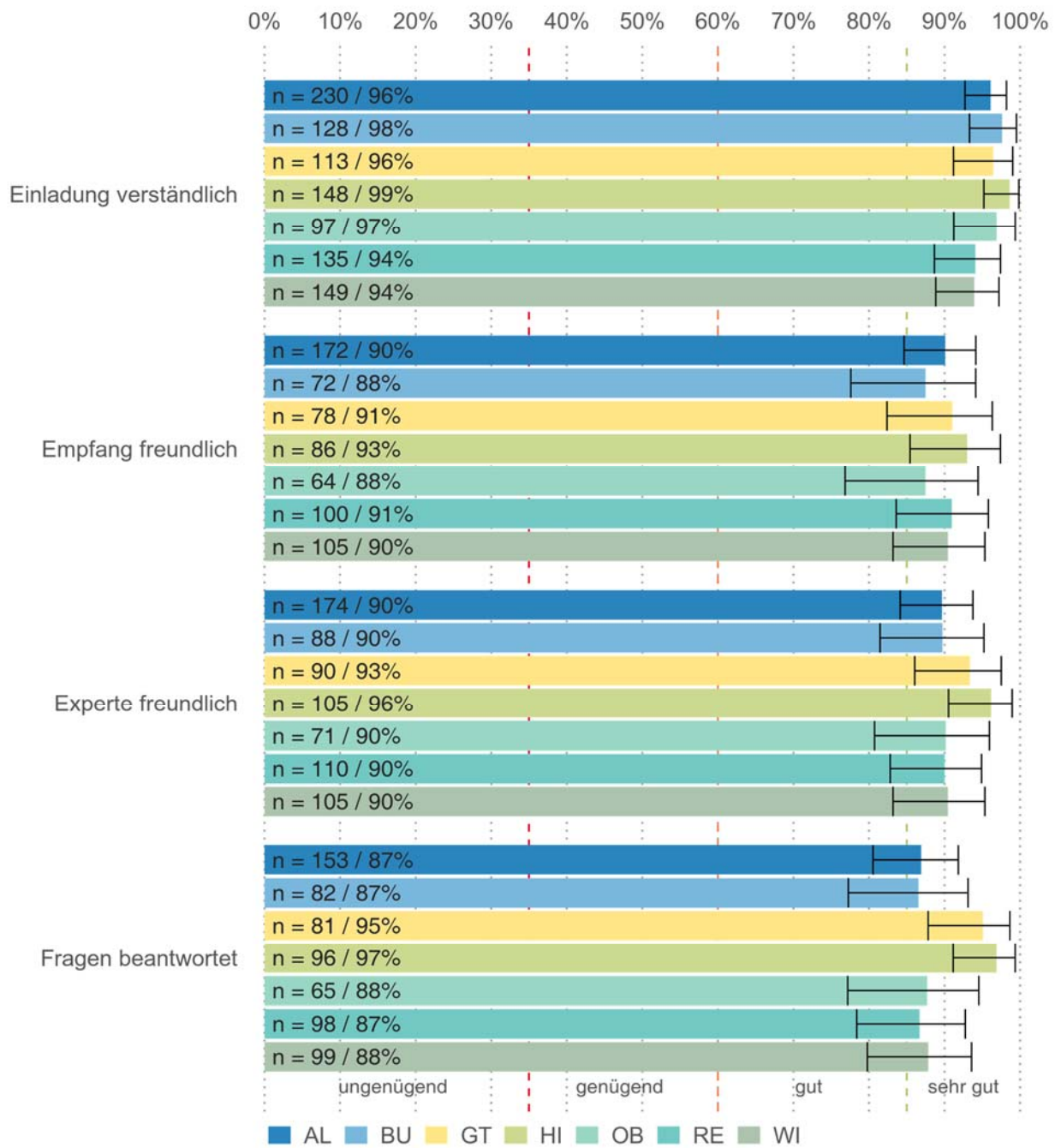


Tabelle 11 Fragen zur Fahrzeugprüfung (Kundengruppe: Fahrzeugprüfung)

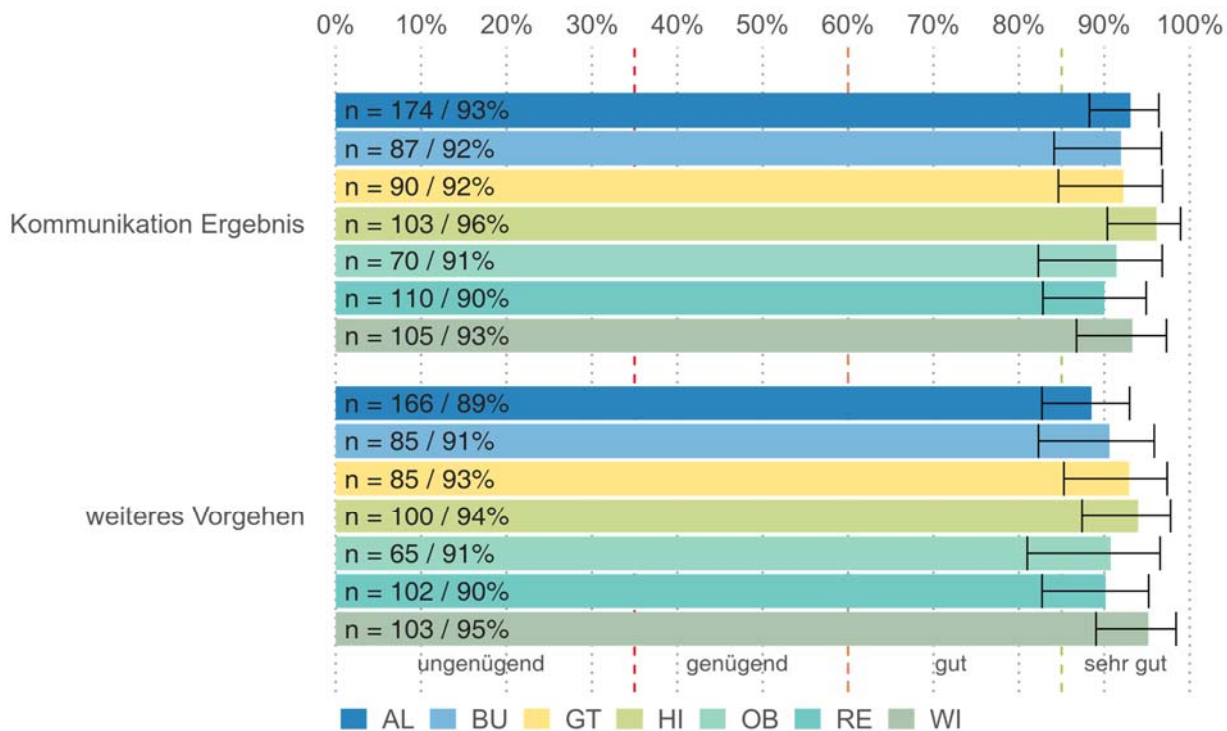
Beschriftung in der Abbildung	Wortlaut im Fragebogen	Skalen
Einladung verständlich	Die Informationen auf der Einladung zur Fahrzeugprüfung waren verständlich.	trifft überhaupt nicht zu (1) – trifft völlig zu (6)
Empfang freundlich	Ich wurde an der Eingangskontrolle freundlich empfangen (Fahrzeugprüfungen in Zürich und Winterthur).	trifft überhaupt nicht zu (1) – trifft völlig zu (6)
Experte freundlich	Der Experte/die Expertin war freundlich.	trifft überhaupt nicht zu (1) – trifft völlig zu (6)
Fragen beantwortet	Der Experte/die Expertin konnte meine Fragen umfassend beantworten.	trifft überhaupt nicht zu (1) – trifft völlig zu (6)
Kommunikation Ergebnis	Der Experte/die Expertin hat mich über das Ergebnis der Fahrzeugprüfung so informiert, dass ich alles verstanden habe.	trifft überhaupt nicht zu (1) – trifft völlig zu (6)
weiteres Vorgehen	Der Experte/die Expertin hat mich verständlich über das weitere Vorgehen nach der Fahrzeugprüfung informiert.	trifft überhaupt nicht zu (1) – trifft völlig zu (6)

Abbildung 18 Fragen zur Fahrzeugprüfung (Kundengruppe: Fahrzeugprüfung) – Teil 1



Personen, die Ihr Fahrzeug von einer anderen Person haben vorführen lassen (siehe Abbildung 17), konnten in diesem Frageblock nur die erste Frage (Einladung verständlich) beantworten.

Abbildung 19 Fragen zur Fahrzeugprüfung (Kundengruppe: Fahrzeugprüfung) – Teil 2



Personen, die Ihr Fahrzeug von einer andren Person haben vorführen lassen (siehe Abbildung 17), konnten in diesem Frageblock nur die erste Frage (Einladung verständlich) beantworten.

Abbildung 20 Wurden Mängel an Ihrem Fahrzeug festgestellt?

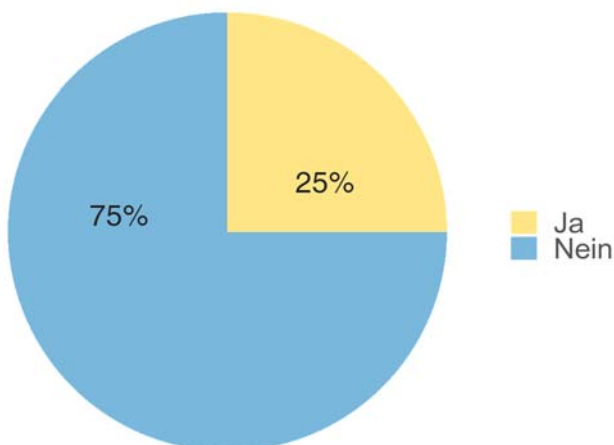


Tabelle 12 Orientierung vor Ort (Kundengruppe: Fahrzeugprüfung)

Beschriftung in der Abbildung	Wortlaut im Fragebogen	Skalen
Areal	Auf dem Areal des Strassenverkehrsamts findet man sich gut zurecht.	trifft überhaupt nicht zu (1) – trifft völlig zu (6)
Gebäude	In den Gebäuden des Strassenverkehrsamts findet man sich gut zurecht.	trifft überhaupt nicht zu (1) – trifft völlig zu (6)

Abbildung 21 Orientierung vor Ort (Kundengruppe: Fahrzeugprüfung)

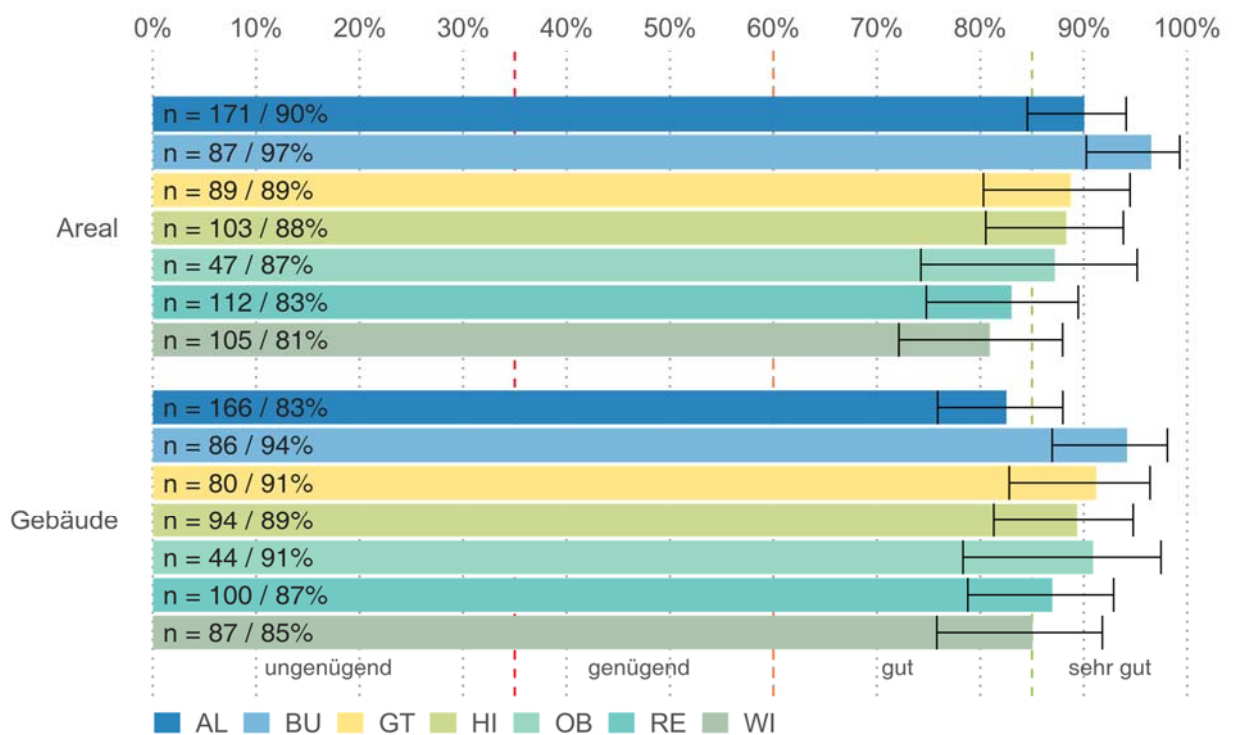


Tabelle 13 Fragen zur Internetseite (Kundengruppe: Fahrzeugprüfung)

<i>Beschriftung in der Abbildung</i>	<i>Wortlaut im Fragebogen</i>	<i>Skalen</i>
Infos gefunden	Ich habe die Informationen gefunden, die ich gesucht habe.	trifft überhaupt nicht zu (1) – trifft völlig zu (6)
Bedienung	Die Internetseite war einfach zu bedienen.	trifft überhaupt nicht zu (1) – trifft völlig zu (6)
Infos verständlich	Die Informationen waren gut verständlich.	trifft überhaupt nicht zu (1) – trifft völlig zu (6)
Infos nützlich	Die Informationen waren nützlich.	trifft überhaupt nicht zu (1) – trifft völlig zu (6)
Erladigung online	Ich erledige meine Anliegen beim Strassenverkehrsamt lieber auf der Internetseite als am Schalter.	trifft überhaupt nicht zu (1) – trifft völlig zu (6)

Abbildung 22 Fragen zur Internetseite (Kundengruppe: Fahrzeugprüfung)

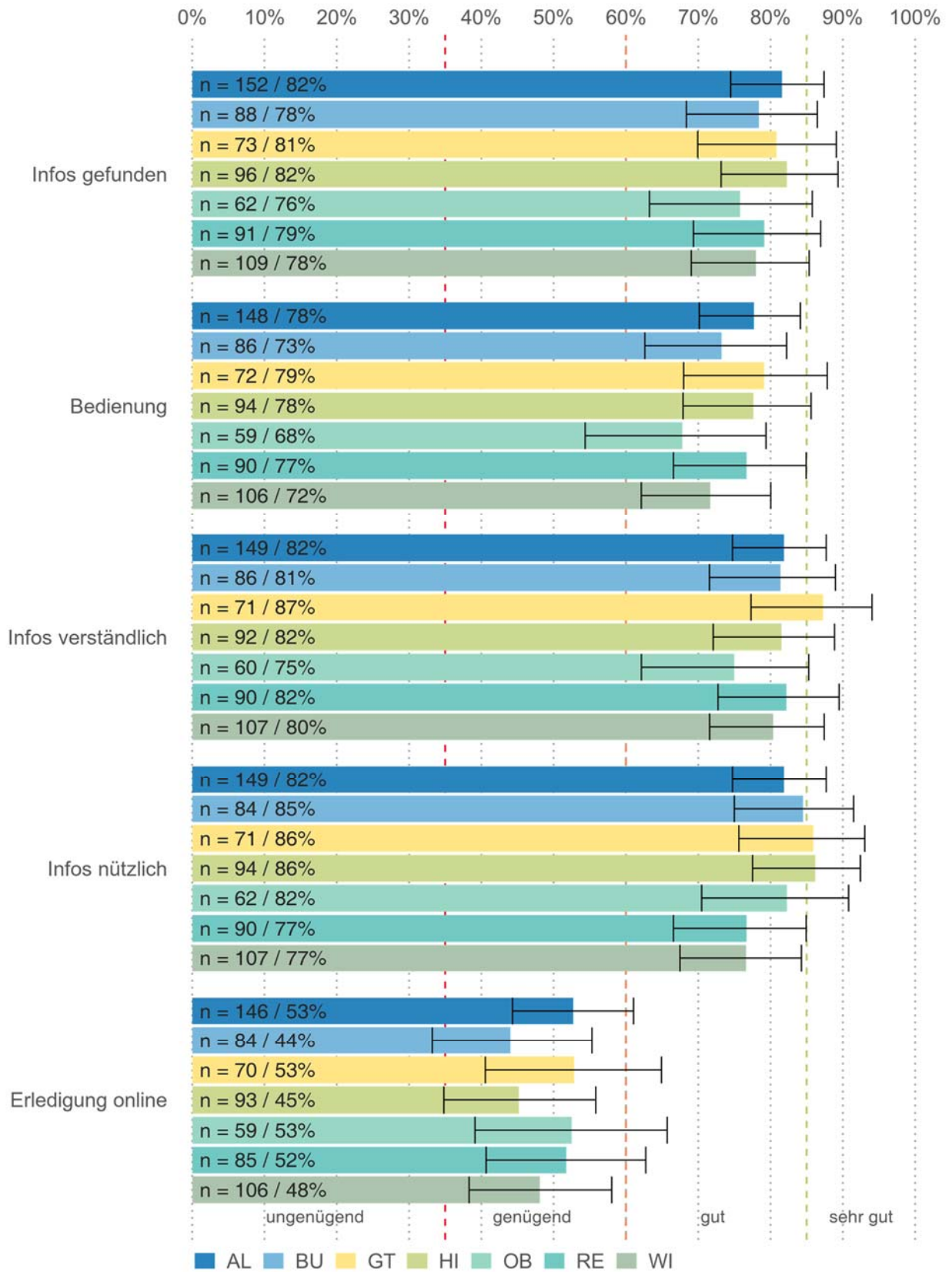


Tabelle 14 Fragen zur Rechnung (Kundengruppe: Fahrzeugprüfung)

Beschriftung in der Abbildung	Wortlaut im Fragebogen	Skalen
Informationen	Auf der Rechnung standen allen nötigen Informationen.	trifft überhaupt nicht zu (1) – trifft völlig zu (6)

Abbildung 23 Fragen zur Rechnung (Kundengruppe: Fahrzeugprüfung)

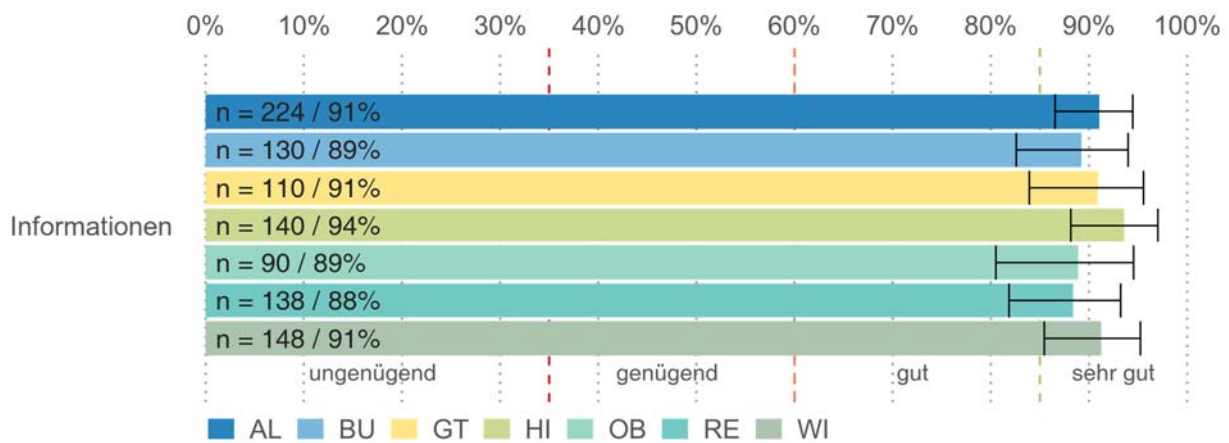


Abbildung 24 Haben Sie wegen der Rechnung Kontakt mit den StVA aufgenommen?

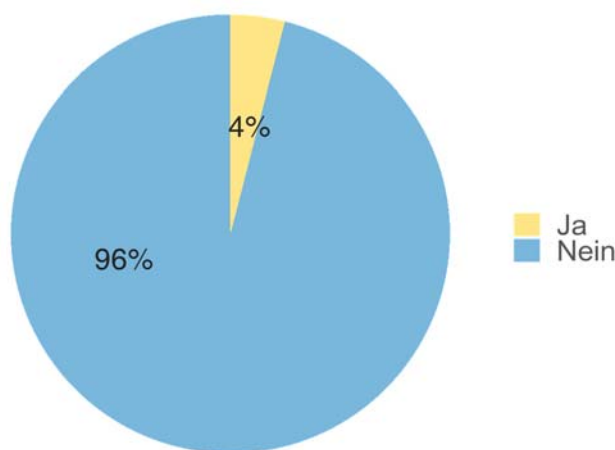
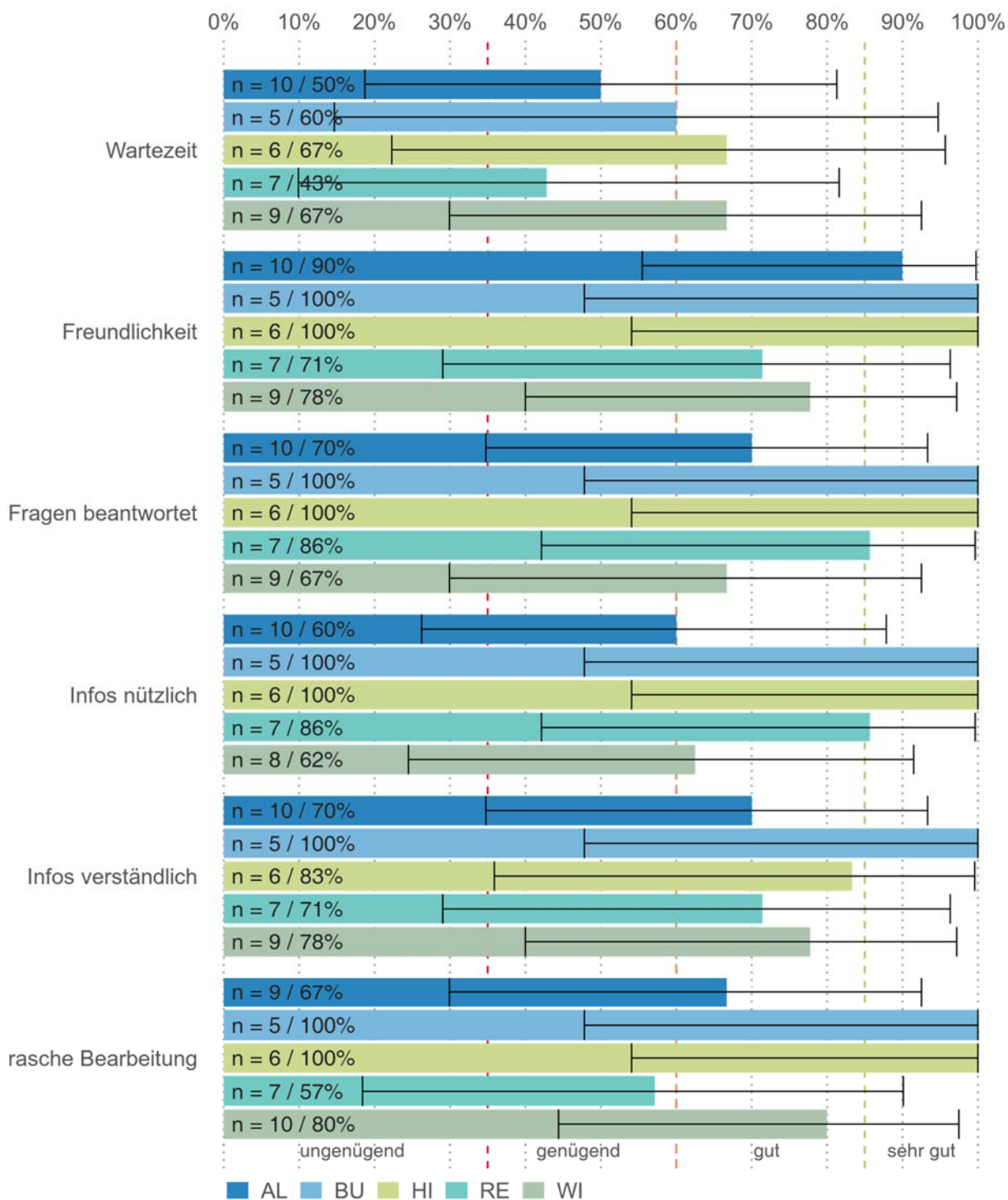


Tabelle 15 Fragen zum Call Center (Rechnungen) (Kundengruppe: Fahrzeugprüfung)

<i>Beschriftung in der Abbildung</i>	<i>Wortlaut im Fragebogen</i>	<i>Skalen</i>
Wartezeit	Ich musste nur kurz warten, bis ich bedient wurde.	trifft überhaupt nicht zu (1) – trifft völlig zu (6)
Freundlichkeit	Die Mitarbeitenden waren freundlich und hilfsbereit.	trifft überhaupt nicht zu (1) – trifft völlig zu (6)
Fragen beantwortet	Meine Fragen wurden beantwortet.	trifft überhaupt nicht zu (1) – trifft völlig zu (6)
Infos nützlich	Die Informationen waren nützlich.	trifft überhaupt nicht zu (1) – trifft völlig zu (6)
Infos verständlich	Die Informationen waren gut verständlich.	trifft überhaupt nicht zu (1) – trifft völlig zu (6)
rasche Bearbeitung	Das Strassenverkehrsamt hat mein Anliegen schnell bearbeitet und erledigt.	trifft überhaupt nicht zu (1) – trifft völlig zu (6)

Abbildung 25 Fragen zum Call Center (Rechnungen) (Kundengruppe: Fahrzeugprüfung)

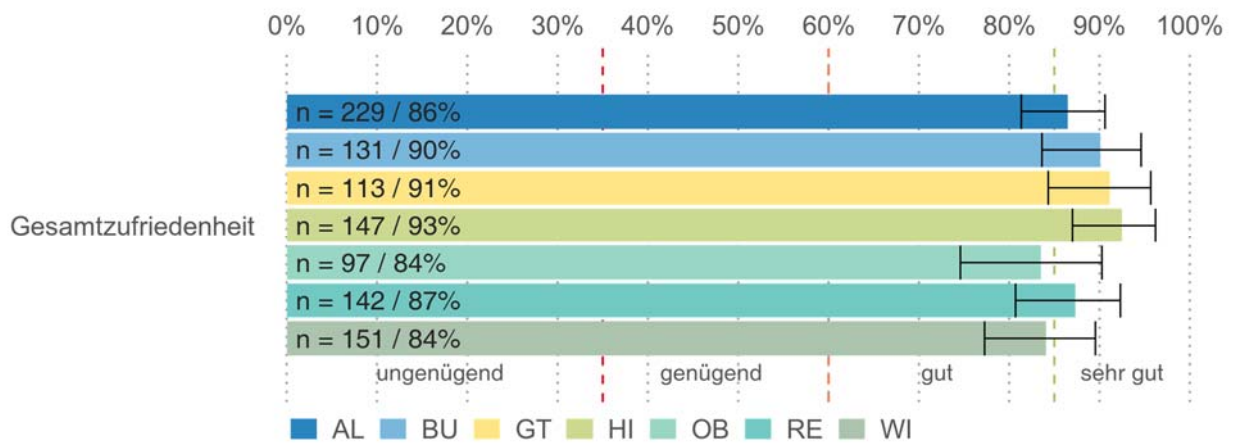


Diese Fragen wurden nur gestellt, wenn die Person wegen der Rechnung Kontakt mit dem StVA aufgenommen hatte.

Tabelle 16 Gesamtzufriedenheit mit dem Strassenverkehrsamt (Kundengruppe: Fahrzeugprüfung)

Beschriftung in der Abbildung	Wortlaut im Fragebogen	Skalen
Gesamtzufriedenheit	Wie zufrieden mit dem Strassenverkehrsamt sind Sie insgesamt?	überhaupt nicht zufrieden (1) – voll und ganz zufrieden (6)

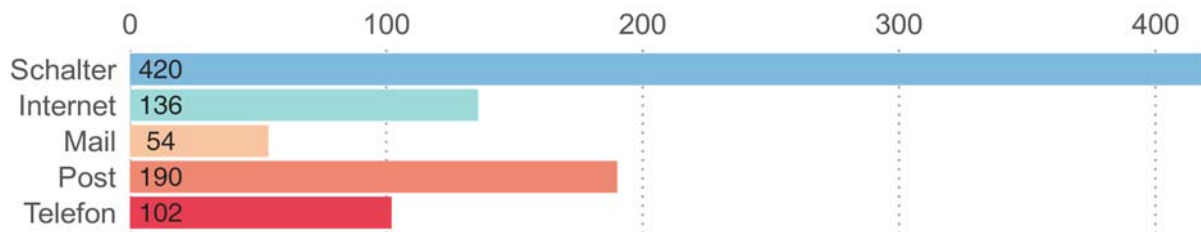
Abbildung 26 Gesamtzufriedenheit mit dem Str.verkehrsamt (Kundengruppe: Fahrzeugprüfung)



2.3 Kundengruppe Schalter

In der Kundengruppe Schalter konnten die Teilnehmenden angeben, über welchen Kanal sie mit dem Strassenverkehrsamt in Kontakt standen (siehe Abbildung 27). Entsprechend ihrer Antwort wurden die Frageblocks der gewählten Kontaktarten eingeblendet.

Abbildung 27 Über welchen Kanal erfolgte Ihr Kontakt mit dem Strassenverkehrsamt?



Die Zahlen in den Balken stehen für die Anzahl Personen, welche die jeweilige Antwortoption gewählt haben.

Haben die Teilnehmenden angekreuzt den Schalter des Strassenverkehrsamtes aufgesucht zu haben, so wurden auch die Fragen zur Orientierung vor Ort eingebündet (siehe Abbildung 28).

Tabelle 17 Orientierung vor Ort (Kundengruppe: Schalter)

Beschriftung in der Abbildung	Wortlaut im Fragebogen	Skalen
Areal	Auf dem Areal des Strassenverkehrsamts findet man sich gut zurecht.	trifft überhaupt nicht zu (1) – trifft völlig zu (6)
Gebäude	In den Gebäuden des Strassenverkehrsamts findet man sich gut zurecht.	trifft überhaupt nicht zu (1) – trifft völlig zu (6)

Abbildung 28 Orientierung vor Ort (Kundengruppe: Schalter)

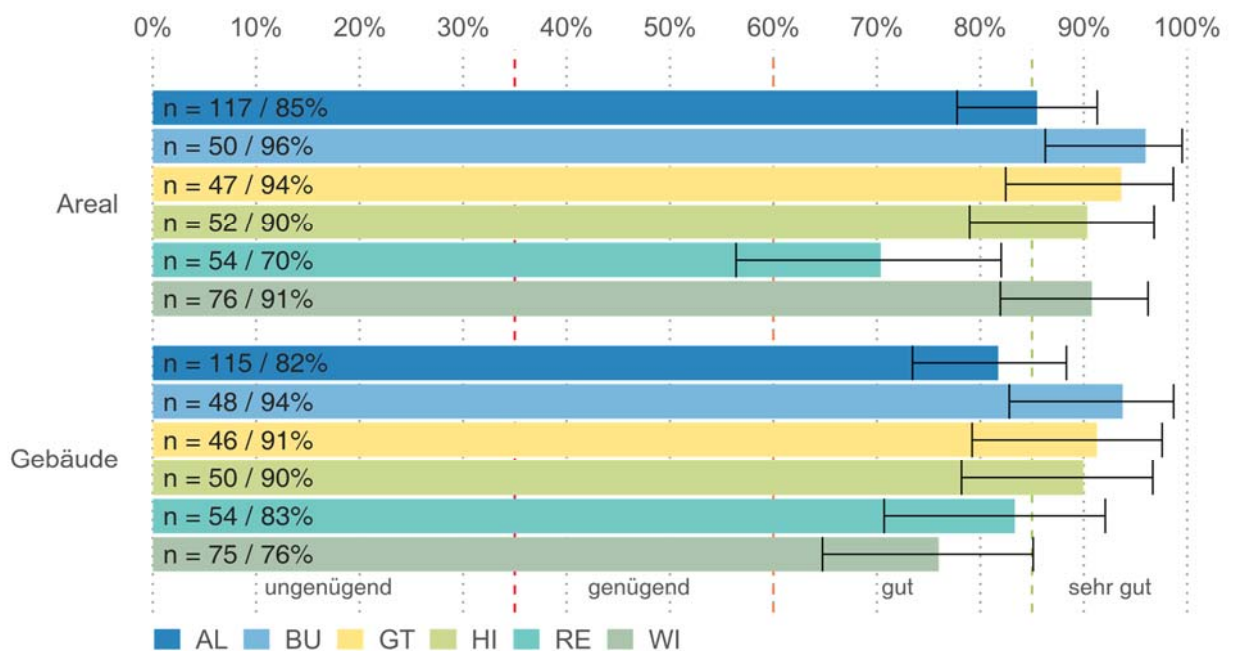


Tabelle 18 Fragen zum Kontakt am Schalter (Kundengruppe: Schalter)

<i>Beschriftung in der Abbildung</i>	<i>Wortlaut im Fragebogen</i>	<i>Skalen</i>
Wartezeit	Ich musste nur kurz warten, bis ich bedient wurde.	trifft überhaupt nicht zu (1) – trifft völlig zu (6)
Freundlichkeit	Die Mitarbeitenden waren freundlich und hilfsbereit.	trifft überhaupt nicht zu (1) – trifft völlig zu (6)
Fragen beantwortet	Meine Fragen wurden beantwortet.	trifft überhaupt nicht zu (1) – trifft völlig zu (6)
Infos nützlich	Die Informationen waren nützlich.	trifft überhaupt nicht zu (1) – trifft völlig zu (6)
Infos verständlich	Die Informationen waren gut verständlich.	trifft überhaupt nicht zu (1) – trifft völlig zu (6)
rasche Bearbeitung	Das Strassenverkehrsamt hat mein Anliegen schnell bearbeitet und erledigt.	trifft überhaupt nicht zu (1) – trifft völlig zu (6)

Abbildung 29 Fragen zum Kontakt am Schalter (Kundengruppe: Schalter)

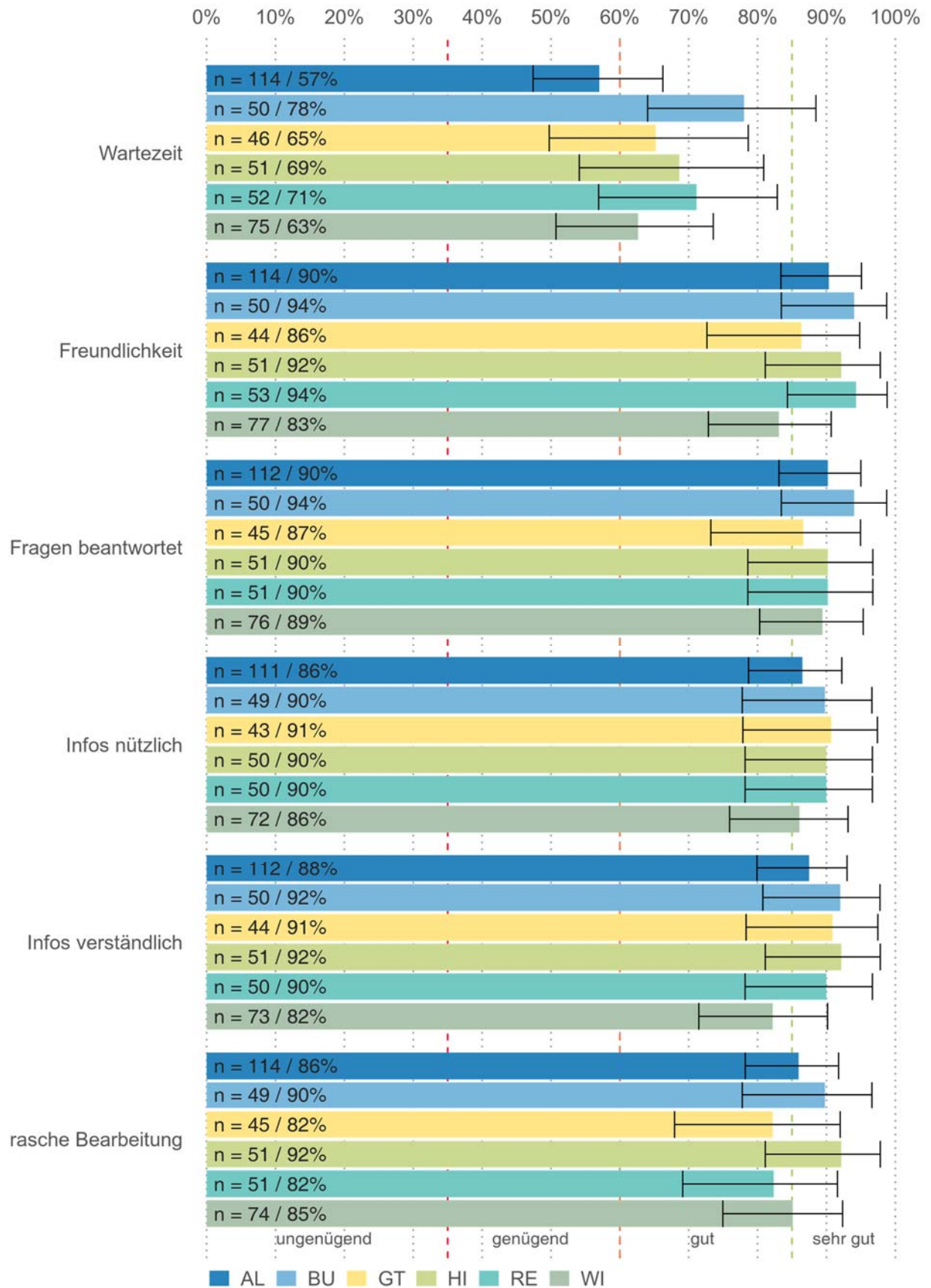


Tabelle 19 Fragen zur Internetseite (Kundengruppe: Schalter)

<i>Beschriftung in der Abbildung</i>	<i>Wortlaut im Fragebogen</i>	<i>Skalen</i>
Infos gefunden	Ich habe die Informationen gefunden, die ich gesucht habe.	trifft überhaupt nicht zu (1) – trifft völlig zu (6)
Bedienung	Die Internetseite war einfach zu bedienen.	trifft überhaupt nicht zu (1) – trifft völlig zu (6)
Infos verständlich	Die Informationen waren gut verständlich.	trifft überhaupt nicht zu (1) – trifft völlig zu (6)
Infos nützlich	Die Informationen waren nützlich.	trifft überhaupt nicht zu (1) – trifft völlig zu (6)
Erledigung online	Ich erledige meine Anliegen beim Strassenverkehrsamt lieber auf der Internetseite als am Schalter.	trifft überhaupt nicht zu (1) – trifft völlig zu (6)

Abbildung 30 Fragen zur Internetseite (Kundengruppe: Schalter)

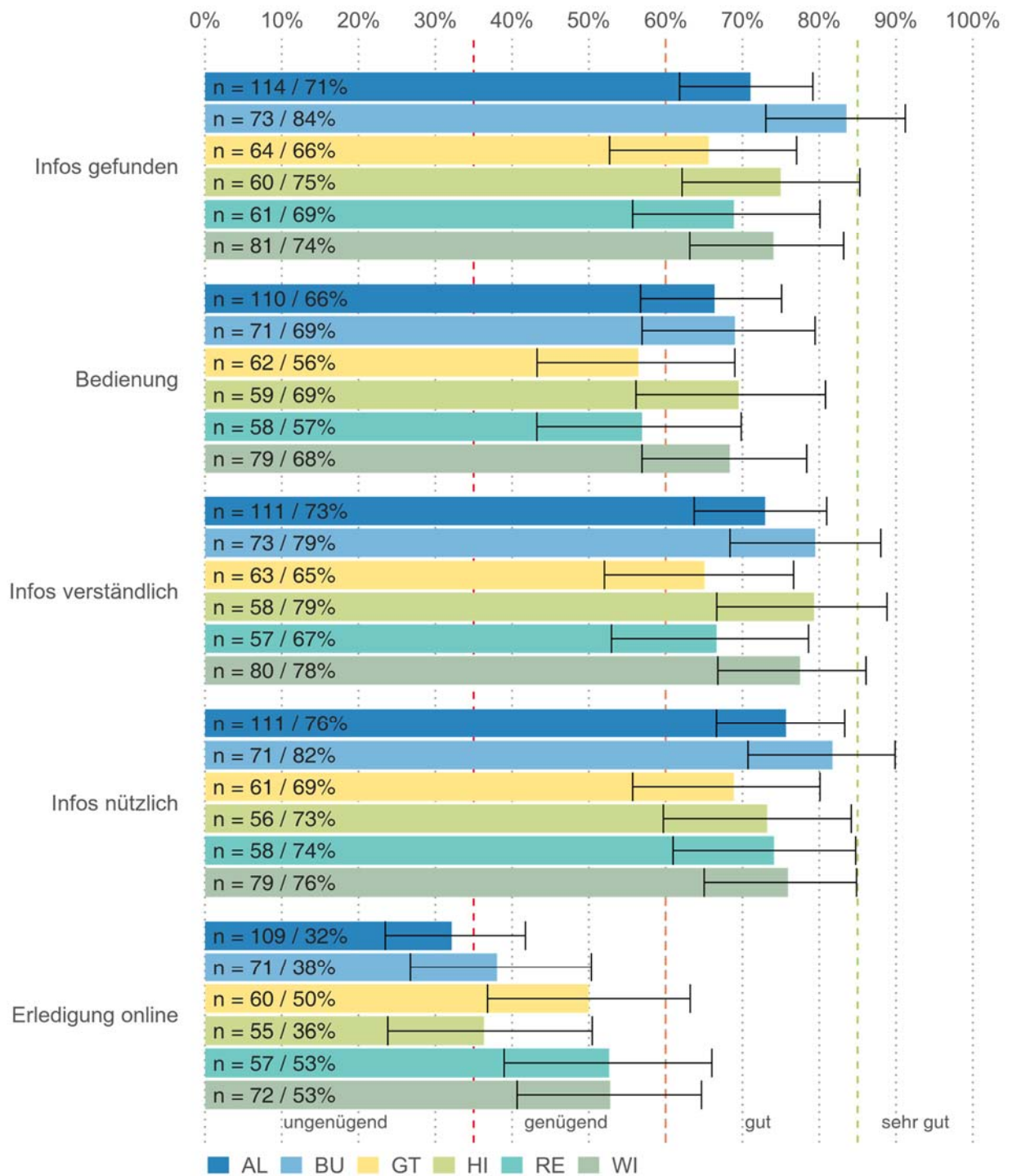


Tabelle 20 Fragen zum telefonischen Kontakt (Kundengruppe: Schalter)

<i>Beschriftung in der Abbildung</i>	<i>Wortlaut im Fragebogen</i>	<i>Skalen</i>
Wartezeit	Ich musste nur kurz warten, bis ich bedient wurde.	trifft überhaupt nicht zu (1) – trifft völlig zu (6)
Freundlichkeit	Die Mitarbeitenden waren freundlich und hilfsbereit.	trifft überhaupt nicht zu (1) – trifft völlig zu (6)
Fragen beantwortet	Meine Fragen wurden beantwortet.	trifft überhaupt nicht zu (1) – trifft völlig zu (6)
Infos nützlich	Die Informationen waren nützlich.	trifft überhaupt nicht zu (1) – trifft völlig zu (6)
Infos verständlich	Die Informationen waren gut verständlich.	trifft überhaupt nicht zu (1) – trifft völlig zu (6)
rasche Bearbeitung	Das Strassenverkehrsamt hat mein Anliegen schnell bearbeitet und erledigt.	trifft überhaupt nicht zu (1) – trifft völlig zu (6)

Abbildung 31 Fragen zum telefonischen Kontakt (Kundengruppe: Schalter)

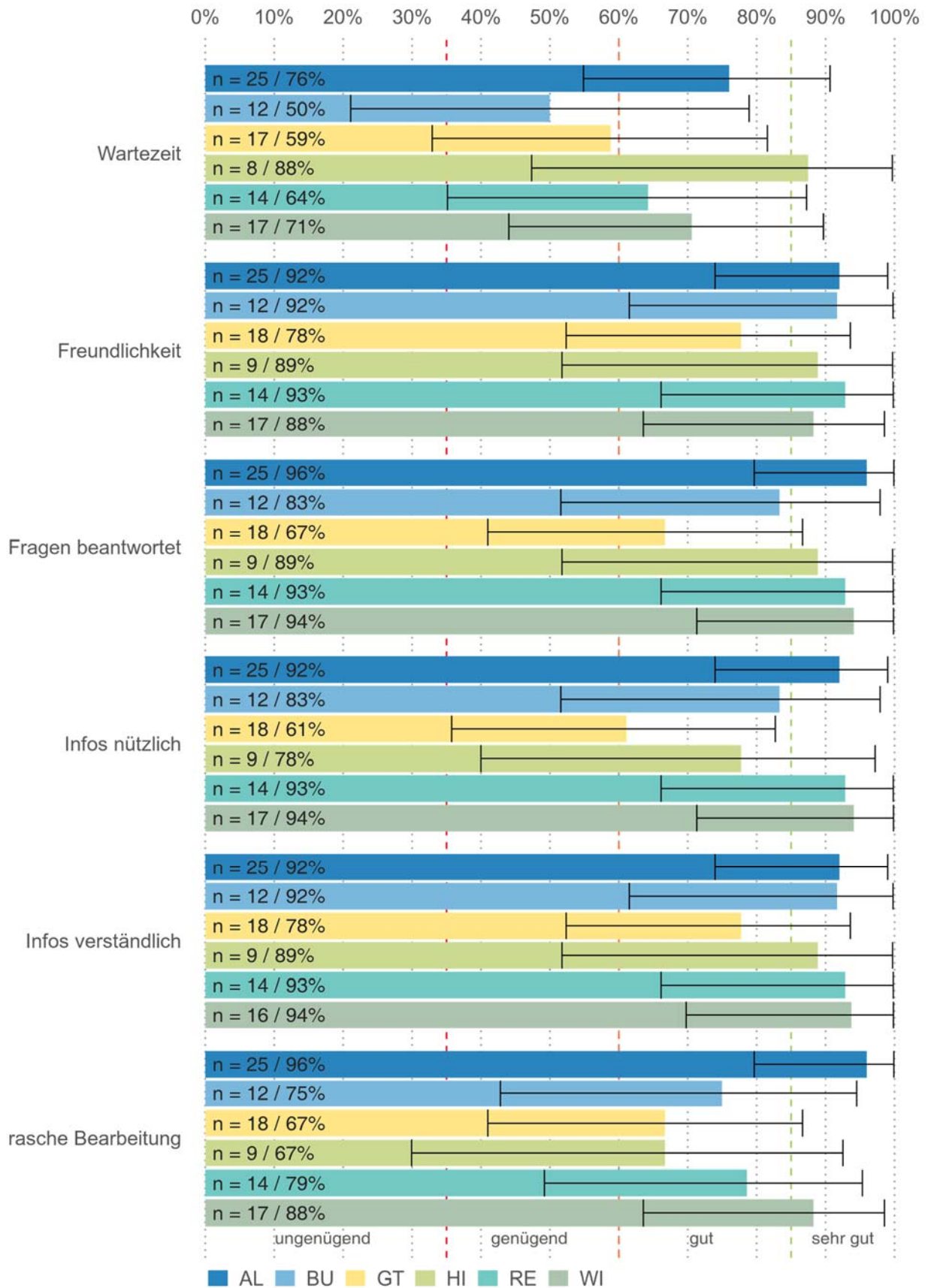


Tabelle 21 Fragen zum postalischen Kontakt (Kundengruppe: Schalter)

<i>Beschriftung in der Abbildung</i>	<i>Wortlaut im Fragebogen</i>	<i>Skalen</i>
Freundlichkeit	Die Mitarbeitenden waren freundlich und hilfsbereit.	trifft überhaupt nicht zu (1) – trifft völlig zu (6)
Fragen beantwortet	Meine Fragen wurden beantwortet.	trifft überhaupt nicht zu (1) – trifft völlig zu (6)
Infos nützlich	Die Informationen waren nützlich.	trifft überhaupt nicht zu (1) – trifft völlig zu (6)
Infos verständlich	Die Informationen waren gut verständlich.	trifft überhaupt nicht zu (1) – trifft völlig zu (6)
rasche Bearbeitung	Das Strassenverkehrsamt hat mein Anliegen schnell bearbeitet und erledigt.	trifft überhaupt nicht zu (1) – trifft völlig zu (6)

Abbildung 32 Fragen zum postalischen Kontakt (Kundengruppe: Schalter)

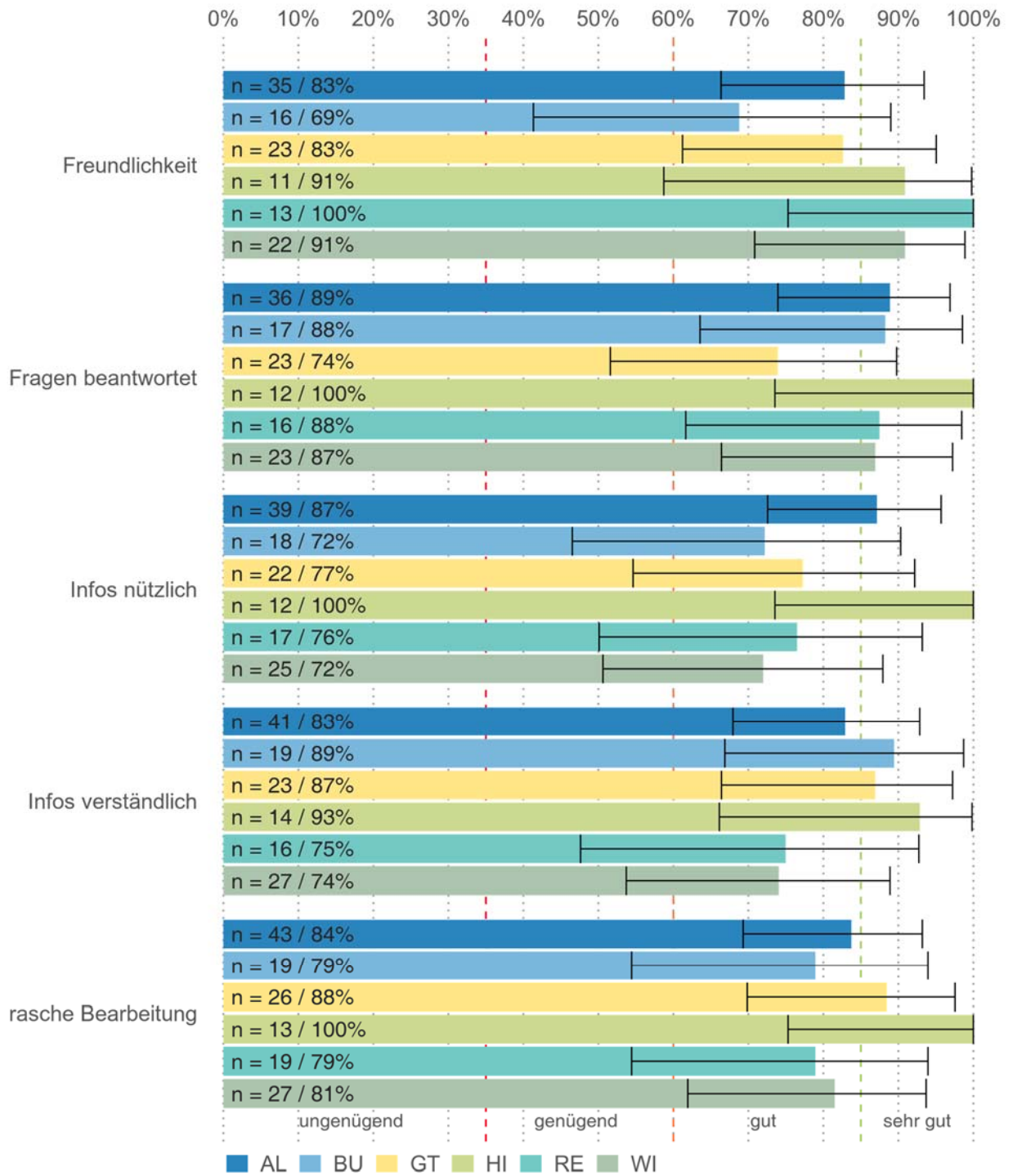
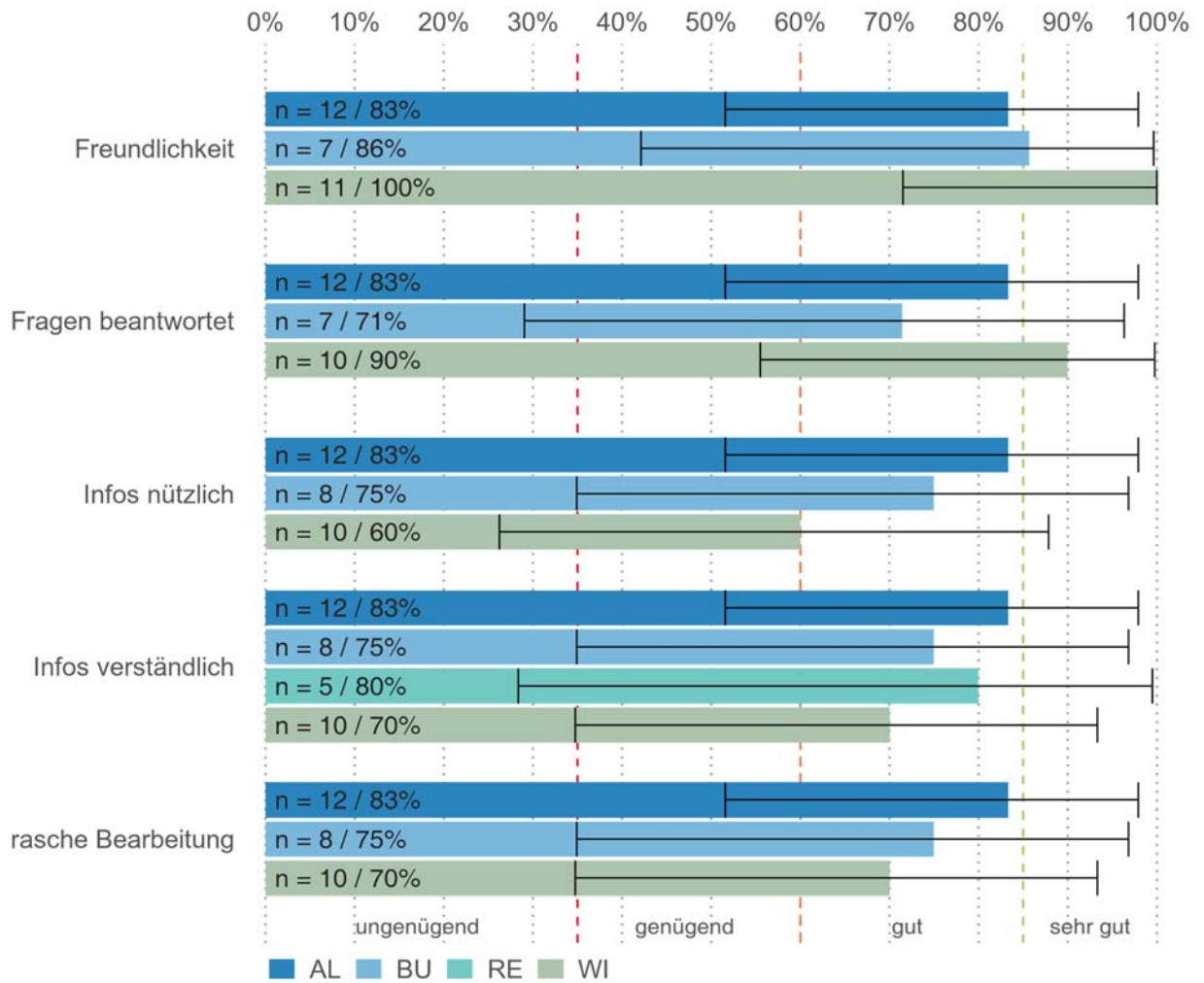


Tabelle 22 Fragen zum Kontakt per Mail (Kundengruppe: Schalter)

<i>Beschriftung in der Abbildung</i>	<i>Wortlaut im Fragebogen</i>	<i>Skalen</i>
Freundlichkeit	Die Mitarbeitenden waren freundlich und hilfsbereit.	trifft überhaupt nicht zu (1) – trifft völlig zu (6)
Fragen beantwortet	Meine Fragen wurden beantwortet.	trifft überhaupt nicht zu (1) – trifft völlig zu (6)
Infos nützlich	Die Informationen waren nützlich.	trifft überhaupt nicht zu (1) – trifft völlig zu (6)
Infos verständlich	Die Informationen waren gut verständlich.	trifft überhaupt nicht zu (1) – trifft völlig zu (6)
rasche Bearbeitung	Das Strassenverkehrsamt hat mein Anliegen schnell bearbeitet und erledigt.	trifft überhaupt nicht zu (1) – trifft völlig zu (6)

Abbildung 33 Fragen zum Kontakt per Mail (Kundengruppe: Schalter)



Bei den Fragen zum Kontakt per Mail sind nur für vier Standorte (AL, BU, RE und WI) genügend Antworten eingegangen. Die anderen Standorte haben jeweils weniger als fünf Antworten, weshalb sie nicht eingeblendet werden.

Tabelle 23 Fragen zur Rechnung (Kundengruppe: Schalter)

Beschriftung in der Abbildung	Wortlaut im Fragebogen	Skalen
Informationen	Auf der Rechnung standen allen nötigen Informationen.	trifft überhaupt nicht zu (1) – trifft völlig zu (6)

Abbildung 34 Fragen zur Rechnung (Kundengruppe: Schalter)

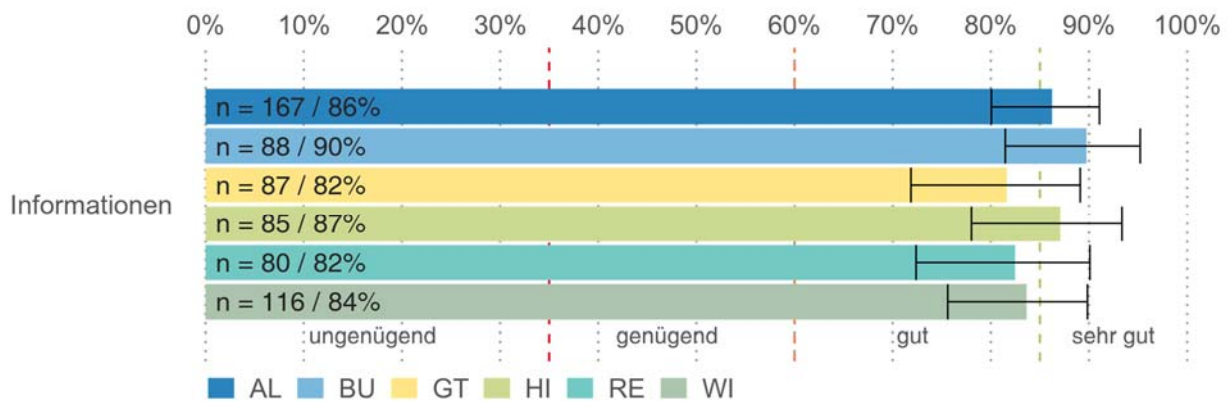


Abbildung 35 Haben Sie wegen der Rechnung Kontakt mit den StVA aufgenommen?

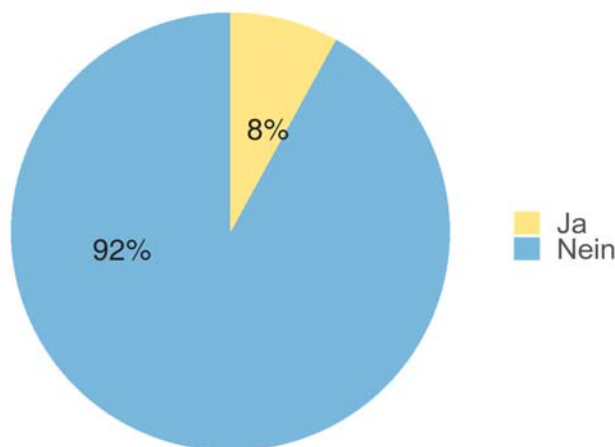
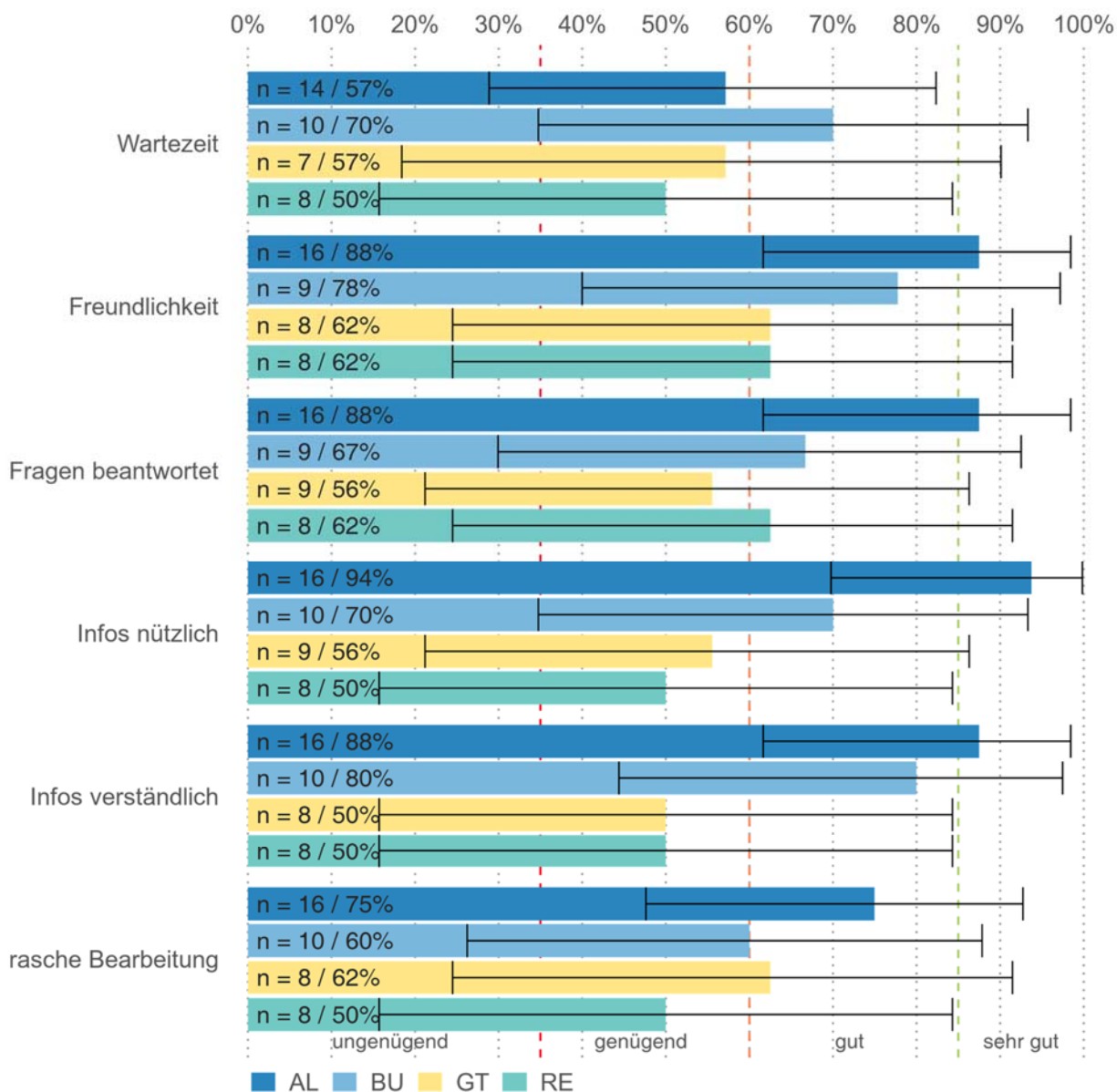


Tabelle 24 Fragen zum Call Center (Rechnungen) (Kundengruppe: Schalter)

<i>Beschriftung in der Abbildung</i>	<i>Wortlaut im Fragebogen</i>	<i>Skalen</i>
Wartezeit	Ich musste nur kurz warten, bis ich bedient wurde.	trifft überhaupt nicht zu (1) – trifft völlig zu (6)
Freundlichkeit	Die Mitarbeitenden waren freundlich und hilfsbereit.	trifft überhaupt nicht zu (1) – trifft völlig zu (6)
Fragen beantwortet	Meine Fragen wurden beantwortet.	trifft überhaupt nicht zu (1) – trifft völlig zu (6)
Infos nützlich	Die Informationen waren nützlich.	trifft überhaupt nicht zu (1) – trifft völlig zu (6)
Infos verständlich	Die Informationen waren gut verständlich.	trifft überhaupt nicht zu (1) – trifft völlig zu (6)
rasche Bearbeitung	Das Strassenverkehrsamt hat mein Anliegen schnell bearbeitet und erledigt.	trifft überhaupt nicht zu (1) – trifft völlig zu (6)

Abbildung 36 Fragen zum Call Center (Rechnungen) (Kundengruppe: Schalter)

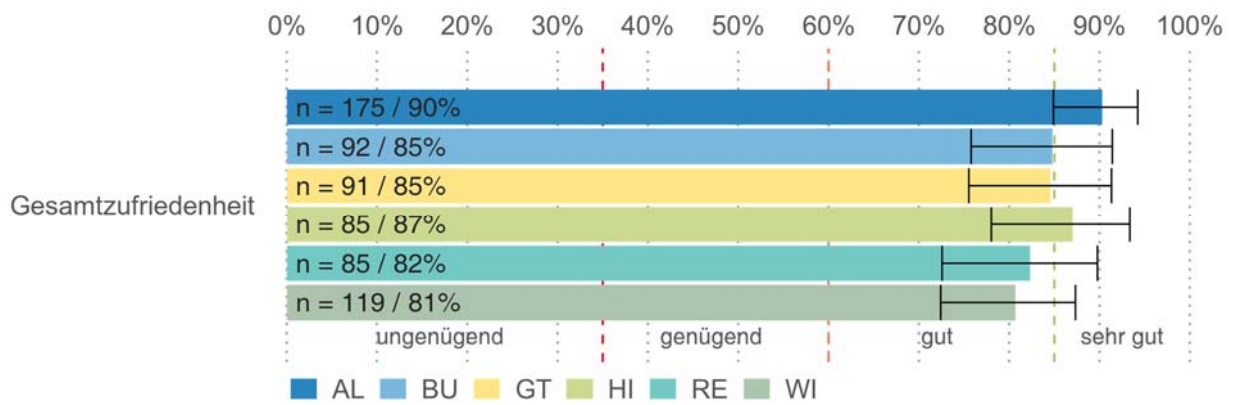


Diese Fragen wurden nur gestellt, wenn die Person wegen der Rechnung Kontakt mit dem StVA aufgenommen hatte.

Tabelle 25 Gesamtzufriedenheit mit dem Strassenverkehrsamt (Kundengruppe: Schalter)

Beschriftung in der Abbildung	Wortlaut im Fragebogen	Skalen
Gesamtzufriedenheit	Wie zufrieden mit dem Strassenverkehrsamt sind Sie insgesamt?	überhaupt nicht zufrieden (1) – voll und ganz zufrieden (6)

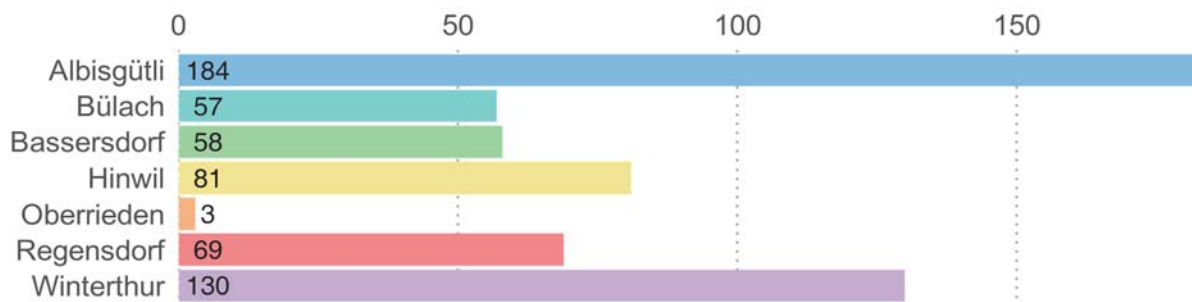
Abbildung 37 Gesamtzufriedenheit mit dem Strassenverkehrsamt (Kundengruppe: Schalter)



2.4 Kundengruppe Garagen

Die Garagisten konnten im Fragebogen angeben mit welchem Standort sie hauptsächlich in Kontakt standen (siehe Abbildung 38). Ihre Antworten beziehen sich auf den gewählten Standort.

Abbildung 38 Mit welchem Standort waren Sie hauptsächlich in Kontakt?



Die Zahlen in den Balken stehen für die Anzahl Personen, welche die jeweilige Antwortoption gewählt haben. Für den Standort Oberrieden haben zu wenige Garagisten teilgenommen, daher werden deren Antworten für Auswertungen nach Standort nicht ausgewiesen. Zudem haben 12 Garagisten keinen Standort ausgewählt. Diese werden in diesem Teil der Analyse ebenfalls nicht berücksichtigt.

Die Garagisten konnten zudem angeben weshalb sie in Kontakt mit dem Strassenverkehrsamt standen. Die zwei möglichen Antwortoptionen waren: «im Zusammenhang mit dem Einlösen von Fahrzeugen, dem Fahrzeugausweis, der Deponierung von Kontrollschildern, der Wiederinverkehrsetzung von Fahrzeugen» oder «im Zusammenhang mit dem Prüfen von Motorfahrzeugen (Vorführen von Autos, Vereinbaren von Prüfeterminen, selber zur Prüfung gegangen, technisch/rechtliche Auskünfte)». Es konnten eine oder beide Antwortoptionen angewählt werden. Der Antwort entsprechend wurden die Fragen für die eine, die andere oder beide Gruppen eingeblendet.

Abbildung 39 Aus welchem Grund hatten Sie Kontakt mit dem Strassenverkehrsamt?



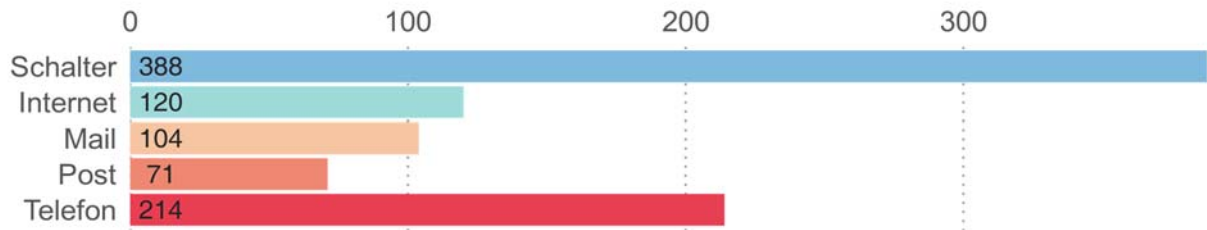
Die Zahlen in den Balken stehen für die Anzahl Personen, welche die jeweilige Antwortoption gewählt haben.

2.4.1 Einlösen von Motorfahrzeugen

Die folgenden Fragen wurden nur denjenigen Garagisten gestellt, die angegeben haben, im Zusammenhang mit dem Einlösen von Fahrzeugen mit dem Strassenverkehrsamt in Kontakt gestanden zu haben (siehe Abbildung 39).

Die Garagisten konnten angeben, über welchen Kanal sie mit dem Strassenverkehrsamt in Kontakt standen (siehe Abbildung 40). Entsprechend ihrer Antwort wurden die Frageblocks der gewählten Kontaktarten eingeblendet.

Abbildung 40 Über welchen Kanal erfolgte Ihr Kontakt mit dem Strassenverkehrsamt?



Die Zahlen in den Balken stehen für die Anzahl Personen, welche die jeweilige Antwortoption gewählt haben.

Haben die Teilnehmenden angekreuzt den Schalter des Strassenverkehrsamtes aufgesucht zu haben, so wurden auch die Fragen zur Orientierung vor Ort eingeblendet (siehe Abbildung 41).

Tabelle 26 Orientierung vor Ort (Kundengruppe: Garagen – Einlösen von MFZ)

Beschriftung in der Abbildung	Wortlaut im Fragebogen	Skalen
Areal	Auf dem Areal des Strassenverkehrsamtes findet man sich gut zurecht.	trifft überhaupt nicht zu (1) – trifft völlig zu (6)
Gebäude	In den Gebäuden des Strassenverkehrsamtes findet man sich gut zurecht.	trifft überhaupt nicht zu (1) – trifft völlig zu (6)

Abbildung 41 Orientierung vor Ort (Kundengruppe: Garagen – Einlösen von MFZ)

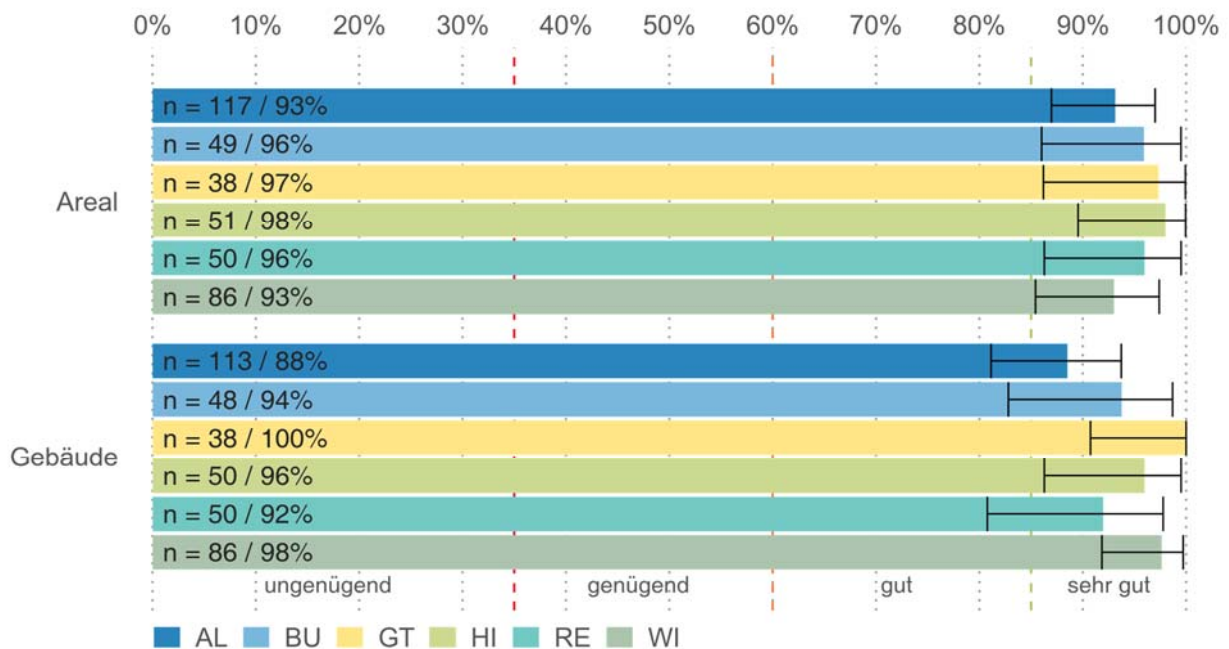


Tabelle 27 Fragen zum Kontakt am Schalter (Kundengruppe: Garagen – Einlösen von MFZ)

<i>Beschriftung in der Abbildung</i>	<i>Wortlaut im Fragebogen</i>	<i>Skalen</i>
Wartezeit	Ich musste nur kurz warten, bis ich bedient wurde.	trifft überhaupt nicht zu (1) – trifft völlig zu (6)
Freundlichkeit	Die Mitarbeitenden waren freundlich und hilfsbereit.	trifft überhaupt nicht zu (1) – trifft völlig zu (6)
Fragen beantwortet	Meine Fragen wurden beantwortet.	trifft überhaupt nicht zu (1) – trifft völlig zu (6)
Infos nützlich	Die Informationen waren nützlich.	trifft überhaupt nicht zu (1) – trifft völlig zu (6)
Infos verständlich	Die Informationen waren gut verständlich.	trifft überhaupt nicht zu (1) – trifft völlig zu (6)
rasche Bearbeitung	Das Strassenverkehrsamt hat mein Anliegen schnell bearbeitet und erledigt.	trifft überhaupt nicht zu (1) – trifft völlig zu (6)

Abbildung 42 Fragen zum Kontakt am Schalter (Kundengruppe: Garagen – Einlösen von MFZ)

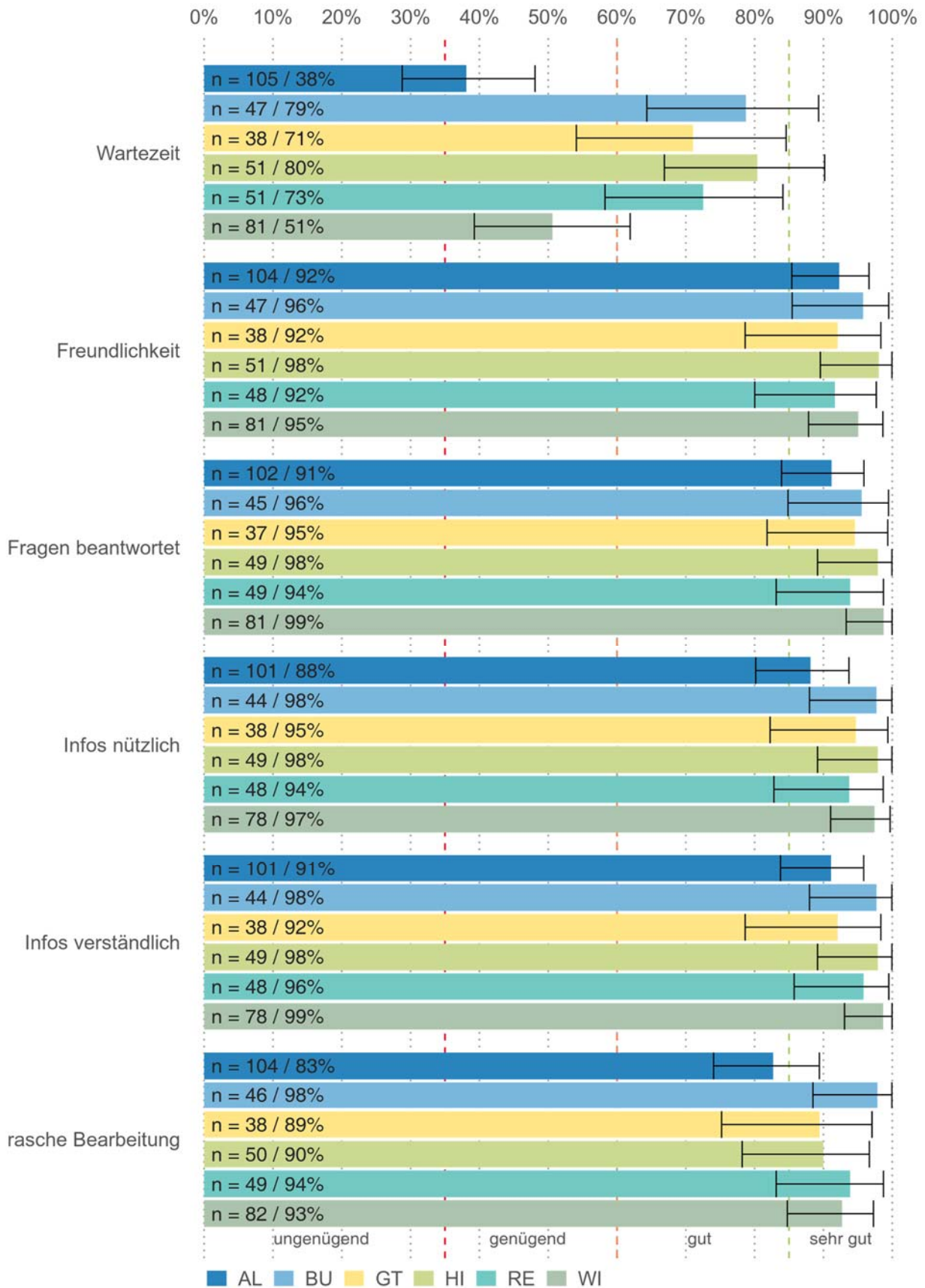


Tabelle 28 Fragen zur Internetseite (Kundengruppe: Garagen – Einlösen von MFZ)

<i>Beschriftung in der Abbildung</i>	<i>Wortlaut im Fragebogen</i>	<i>Skalen</i>
Infos gefunden	Ich habe die Informationen gefunden, die ich gesucht habe.	trifft überhaupt nicht zu (1) – trifft völlig zu (6)
Bedienung	Die Internetseite war einfach zu bedienen.	trifft überhaupt nicht zu (1) – trifft völlig zu (6)
Infos verständlich	Die Informationen waren gut verständlich.	trifft überhaupt nicht zu (1) – trifft völlig zu (6)
Infos nützlich	Die Informationen waren nützlich.	trifft überhaupt nicht zu (1) – trifft völlig zu (6)
Erledigung online	Ich erledige meine Anliegen beim Strassenverkehrsamt lieber auf der Internetseite als am Schalter.	trifft überhaupt nicht zu (1) – trifft völlig zu (6)

Abbildung 43 Fragen zur Internetseite (Kundengruppe: Garagen – Einlösen von MFZ)

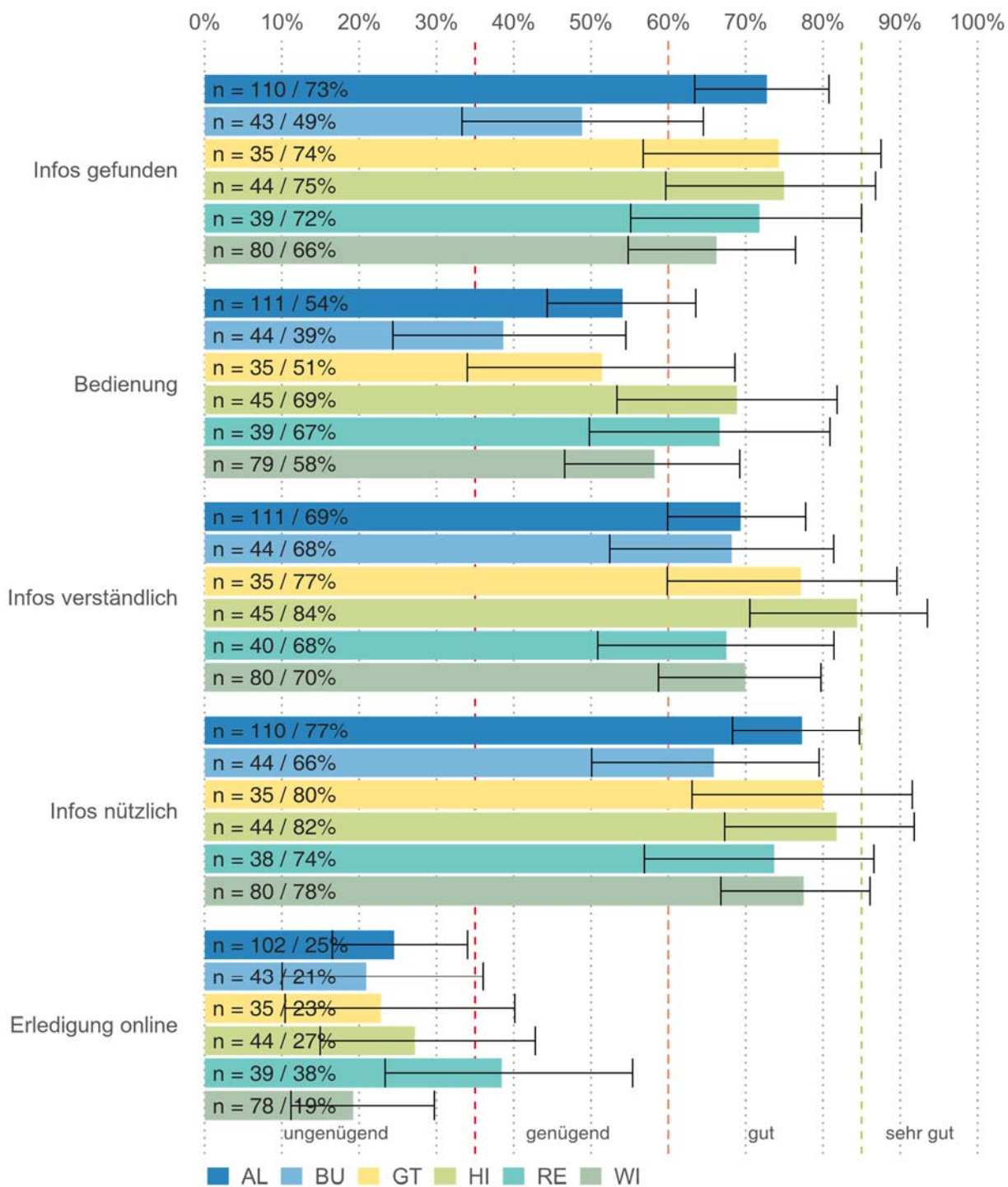


Tabelle 29 Fragen zum telefonischen Kontakt (Kundengruppe: Garagen – Einlösen von MFZ)

<i>Beschriftung in der Abbildung</i>	<i>Wortlaut im Fragebogen</i>	<i>Skalen</i>
Wartezeit	Ich musste nur kurz warten, bis ich bedient wurde.	trifft überhaupt nicht zu (1) – trifft völlig zu (6)
Freundlichkeit	Die Mitarbeitenden waren freundlich und hilfsbereit.	trifft überhaupt nicht zu (1) – trifft völlig zu (6)
Fragen beantwortet	Meine Fragen wurden beantwortet.	trifft überhaupt nicht zu (1) – trifft völlig zu (6)
Infos nützlich	Die Informationen waren nützlich.	trifft überhaupt nicht zu (1) – trifft völlig zu (6)
Infos verständlich	Die Informationen waren gut verständlich.	trifft überhaupt nicht zu (1) – trifft völlig zu (6)
rasche Bearbeitung	Das Strassenverkehrsamt hat mein Anliegen schnell bearbeitet und erledigt.	trifft überhaupt nicht zu (1) – trifft völlig zu (6)

Abbildung 44 Fragen zum telefonischen Kontakt (Kundengruppe: Garagen – Einlösen von MFZ)

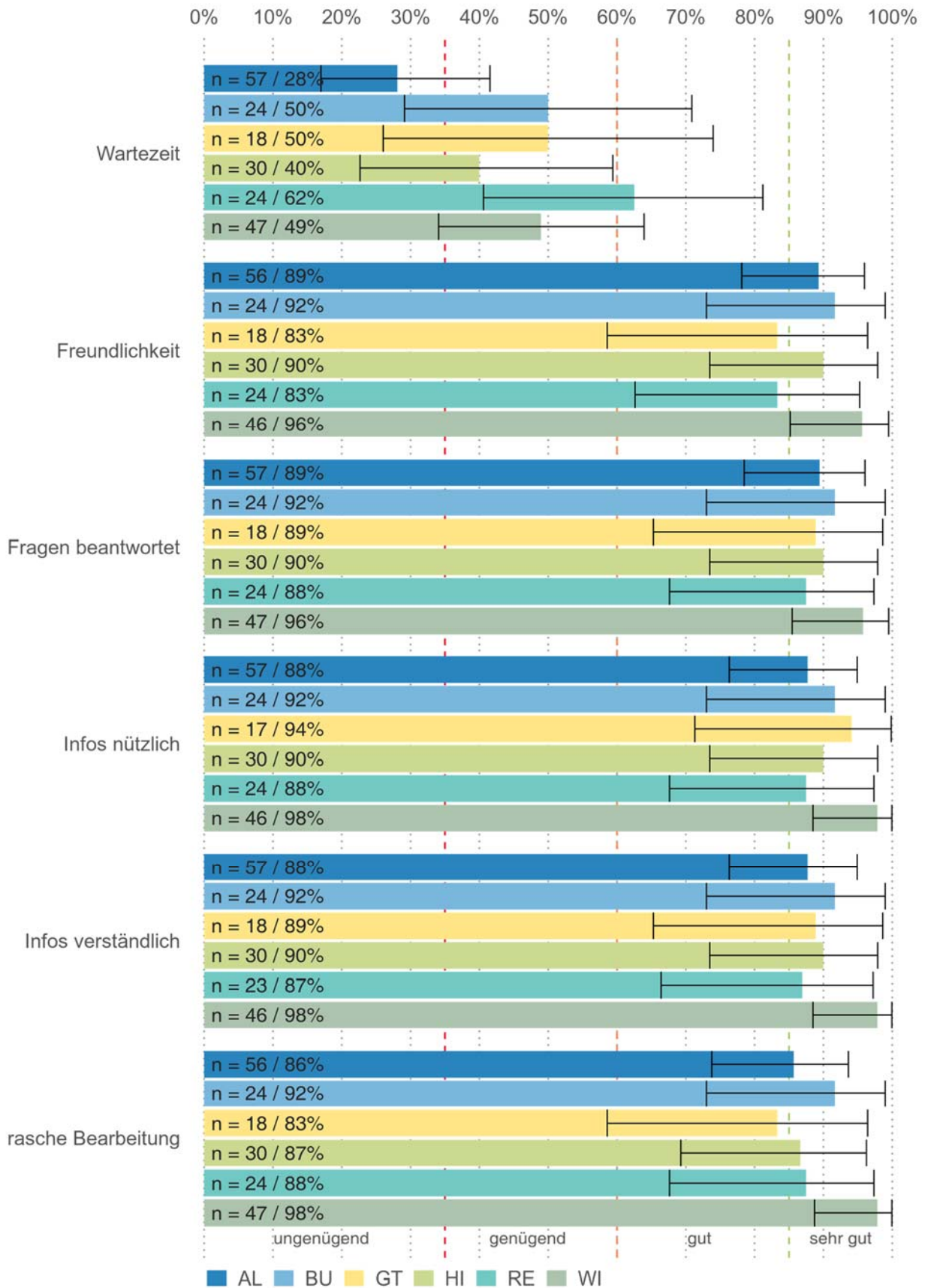


Tabelle 30 Fragen zum postalischen Kontakt (Kundengruppe: Garagen – Einlösen von MFZ)

<i>Beschriftung in der Abbildung</i>	<i>Wortlaut im Fragebogen</i>	<i>Skalen</i>
Freundlichkeit	Die Mitarbeitenden waren freundlich und hilfsbereit.	trifft überhaupt nicht zu (1) – trifft völlig zu (6)
Fragen beantwortet	Meine Fragen wurden beantwortet.	trifft überhaupt nicht zu (1) – trifft völlig zu (6)
Infos nützlich	Die Informationen waren nützlich.	trifft überhaupt nicht zu (1) – trifft völlig zu (6)
Infos verständlich	Die Informationen waren gut verständlich.	trifft überhaupt nicht zu (1) – trifft völlig zu (6)
rasche Bearbeitung	Das Strassenverkehrsamt hat mein Anliegen schnell bearbeitet und erledigt.	trifft überhaupt nicht zu (1) – trifft völlig zu (6)

Abbildung 45 Fragen zum postalischen Kontakt (Kundengruppe: Garagen – Einlösen von MFZ)

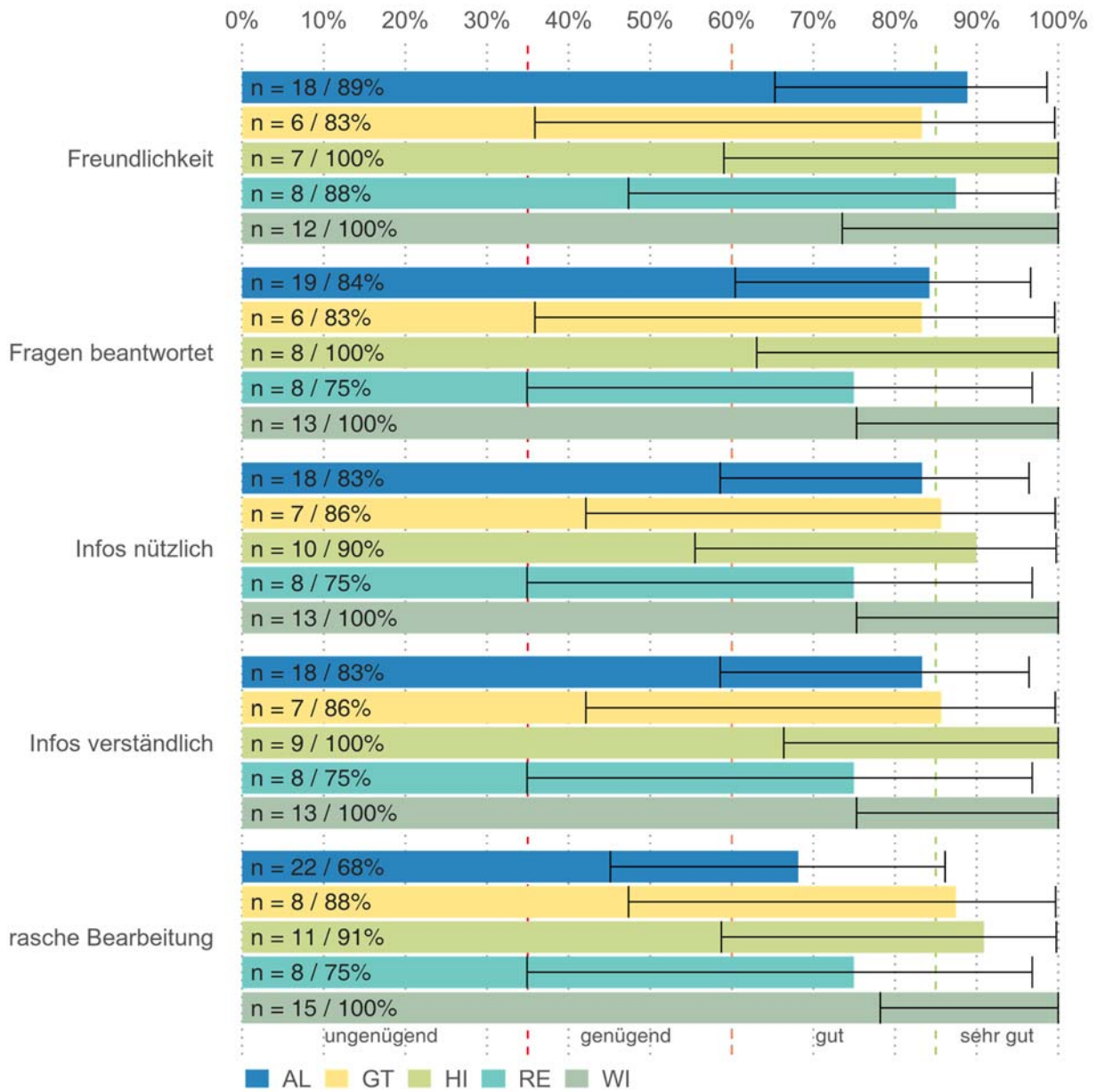
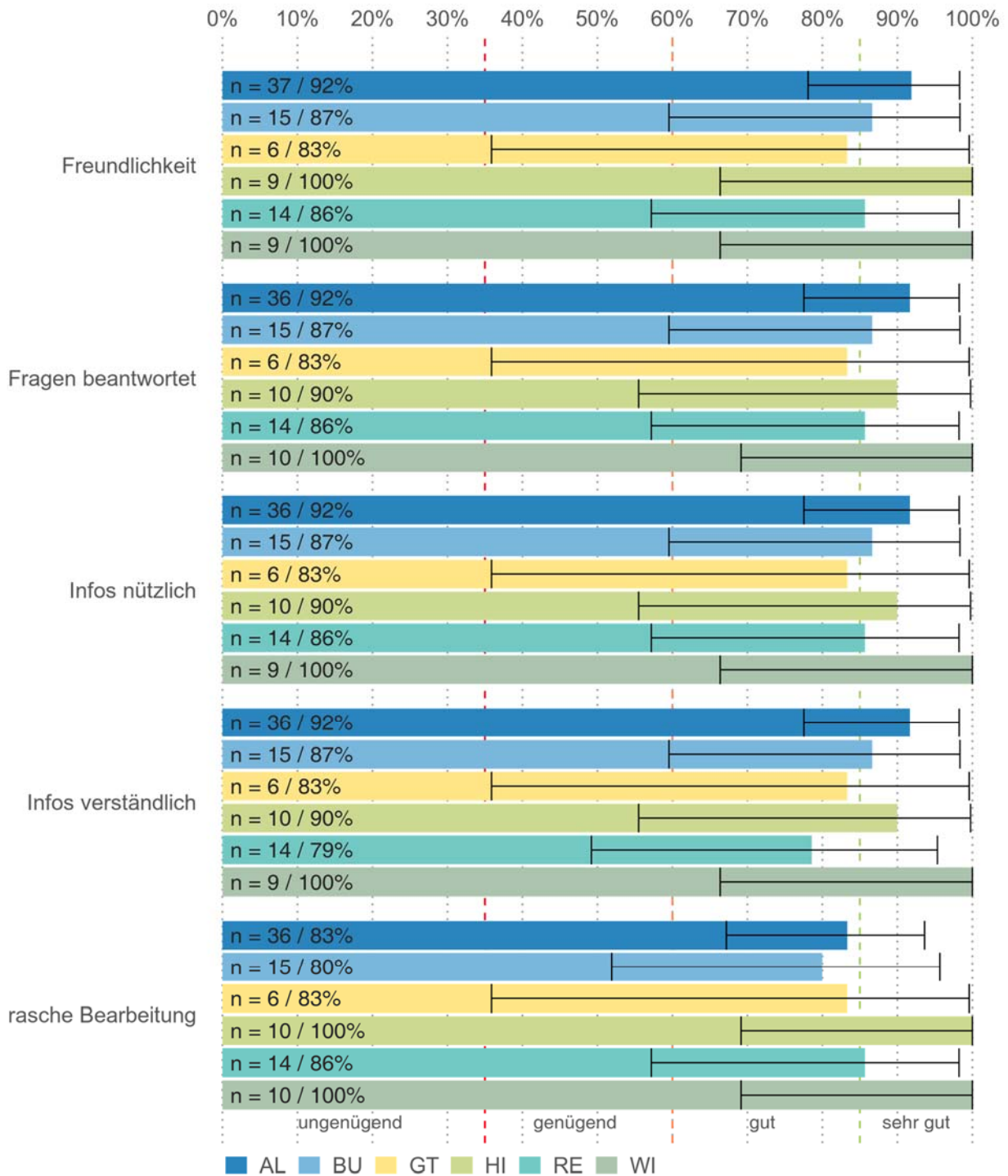


Tabelle 31 Fragen zum Kontakt per Mail (Kundengruppe: Garagen – Einlösen von MFZ)

<i>Beschriftung in der Abbildung</i>	<i>Wortlaut im Fragebogen</i>	<i>Skalen</i>
Freundlichkeit	Die Mitarbeitenden waren freundlich und hilfsbereit.	trifft überhaupt nicht zu (1) – trifft völlig zu (6)
Fragen beantwortet	Meine Fragen wurden beantwortet.	trifft überhaupt nicht zu (1) – trifft völlig zu (6)
Infos nützlich	Die Informationen waren nützlich.	trifft überhaupt nicht zu (1) – trifft völlig zu (6)
Infos verständlich	Die Informationen waren gut verständlich.	trifft überhaupt nicht zu (1) – trifft völlig zu (6)
rasche Bearbeitung	Das Strassenverkehrsamt hat mein Anliegen schnell bearbeitet und erledigt.	trifft überhaupt nicht zu (1) – trifft völlig zu (6)

Abbildung 46 Fragen zum Kontakt per Mail (Kundengruppe: Garagen – Einlösen von MFZ)

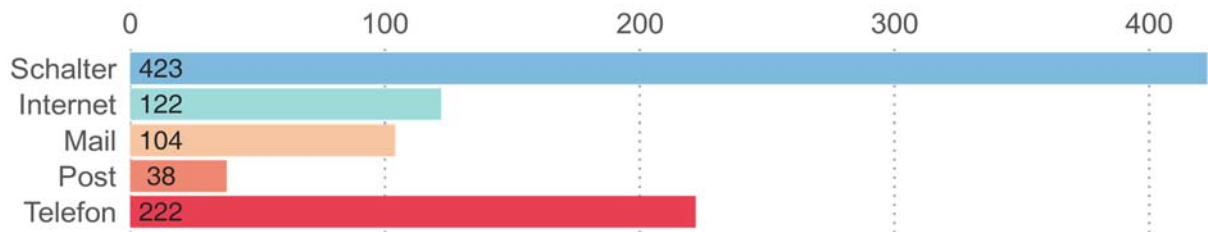


2.4.2 Prüfen von Motorfahrzeugen

Die folgenden Fragen wurden nur denjenigen Befragungsteilnehmenden gestellt, die angegeben haben, im Zusammenhang mit dem Prüfen von Fahrzeugen mit dem Strassenverkehrsamt in Kontakt gestanden zu haben (siehe Abbildung 39).

Die Garagisten konnten angeben, über welchen Kanal sie mit dem Strassenverkehrsamt in Kontakt standen (siehe Abbildung 47). Entsprechend ihrer Antwort wurden die Frageblocks der gewählten Kontaktarten eingeblendet.

Abbildung 47 Über welchen Kanal erfolgte Ihr Kontakt mit dem Strassenverkehrsamt?



Die Zahlen in den Balken stehen für die Anzahl Personen, welche die jeweilige Antwortoption gewählt haben.

Haben die Teilnehmenden angekreuzt den Schalter des Strassenverkehrsamtes aufgesucht zu haben, so wurden auch die Fragen zur Orientierung vor Ort eingeblendet (siehe Abbildung 48).

Tabelle 32 Orientierung vor Ort (Kundengruppe: Garagen – Prüfen von MFZ)

Beschriftung in der Abbildung	Wortlaut im Fragebogen	Skalen
Areal	Auf dem Areal des Strassenverkehrsamtes findet man sich gut zurecht.	trifft überhaupt nicht zu (1) – trifft völlig zu (6)
Gebäude	In den Gebäuden des Strassenverkehrsamtes findet man sich gut zurecht.	trifft überhaupt nicht zu (1) – trifft völlig zu (6)

Abbildung 48 Orientierung vor Ort (Kundengruppe: Garagen – Prüfen von MFZ)

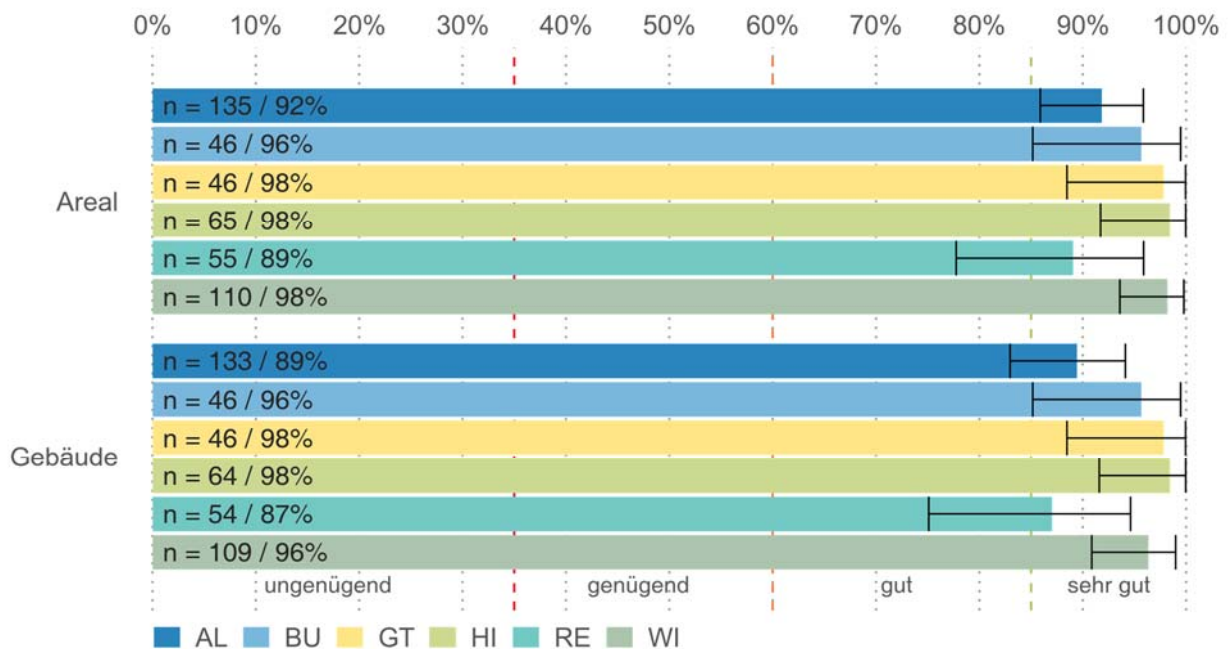


Tabelle 33 Fragen zum Kontakt am Schalter (Kundengruppe: Garagen – Prüfen von MFZ)

<i>Beschriftung in der Abbildung</i>	<i>Wortlaut im Fragebogen</i>	<i>Skalen</i>
Wartezeit	Ich musste nur kurz warten, bis ich bedient wurde.	trifft überhaupt nicht zu (1) – trifft völlig zu (6)
Freundlichkeit	Die Mitarbeitenden waren freundlich und hilfsbereit.	trifft überhaupt nicht zu (1) – trifft völlig zu (6)
Fragen beantwortet	Meine Fragen wurden beantwortet.	trifft überhaupt nicht zu (1) – trifft völlig zu (6)
Infos nützlich	Die Informationen waren nützlich.	trifft überhaupt nicht zu (1) – trifft völlig zu (6)
Infos verständlich	Die Informationen waren gut verständlich.	trifft überhaupt nicht zu (1) – trifft völlig zu (6)
rasche Bearbeitung	Das Strassenverkehrsamt hat mein Anliegen schnell bearbeitet und erledigt.	trifft überhaupt nicht zu (1) – trifft völlig zu (6)

Abbildung 49 Fragen zum Kontakt am Schalter (Kundengruppe: Garagen – Prüfen von MFZ)

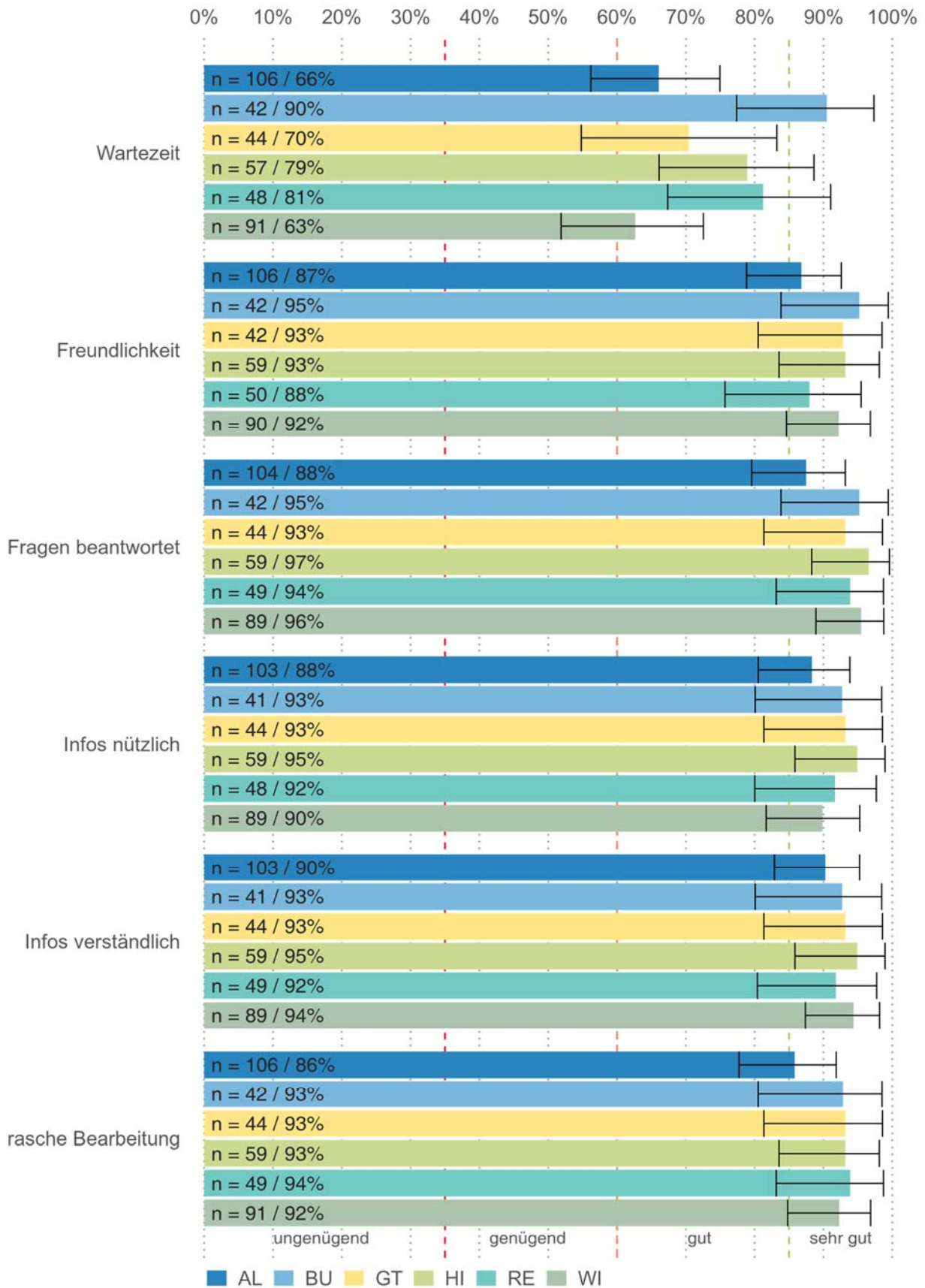


Tabelle 34 Fragen zur Internetseite (Kundengruppe: Garagen – Prüfen von MFZ)

<i>Beschriftung in der Abbildung</i>	<i>Wortlaut im Fragebogen</i>	<i>Skalen</i>
Infos gefunden	Ich habe die Informationen gefunden, die ich gesucht habe.	trifft überhaupt nicht zu (1) – trifft völlig zu (6)
Bedienung	Die Internetseite war einfach zu bedienen.	trifft überhaupt nicht zu (1) – trifft völlig zu (6)
Infos verständlich	Die Informationen waren gut verständlich.	trifft überhaupt nicht zu (1) – trifft völlig zu (6)
Infos nützlich	Die Informationen waren nützlich.	trifft überhaupt nicht zu (1) – trifft völlig zu (6)
Erledigung online	Ich erledige meine Anliegen beim Strassenverkehrsamt lieber auf der Internetseite als am Schalter.	trifft überhaupt nicht zu (1) – trifft völlig zu (6)

Abbildung 50 Fragen zur Internetseite (Kundengruppe: Garagen – Prüfen von MFZ)

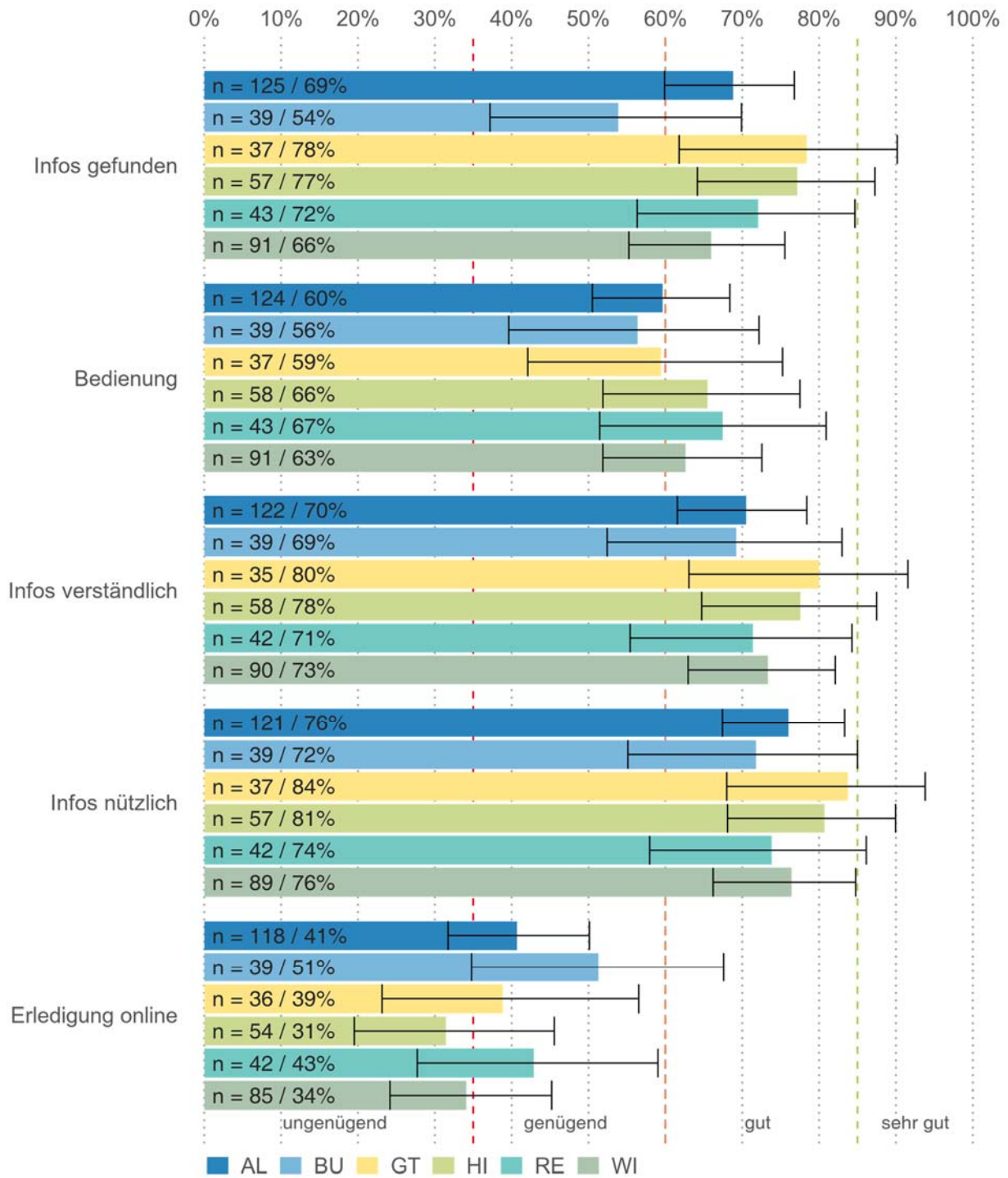


Tabelle 35 Fragen zum telefonischen Kontakt (Kundengruppe: Garagen – Prüfen von MFZ)

<i>Beschriftung in der Abbildung</i>	<i>Wortlaut im Fragebogen</i>	<i>Skalen</i>
Wartezeit	Ich musste nur kurz warten, bis ich bedient wurde.	trifft überhaupt nicht zu (1) – trifft völlig zu (6)
Freundlichkeit	Die Mitarbeitenden waren freundlich und hilfsbereit.	trifft überhaupt nicht zu (1) – trifft völlig zu (6)
Fragen beantwortet	Meine Fragen wurden beantwortet.	trifft überhaupt nicht zu (1) – trifft völlig zu (6)
Infos nützlich	Die Informationen waren nützlich.	trifft überhaupt nicht zu (1) – trifft völlig zu (6)
Infos verständlich	Die Informationen waren gut verständlich.	trifft überhaupt nicht zu (1) – trifft völlig zu (6)
rasche Bearbeitung	Das Strassenverkehrsamt hat mein Anliegen schnell bearbeitet und erledigt.	trifft überhaupt nicht zu (1) – trifft völlig zu (6)

Abbildung 51 Fragen zum telefonischen Kontakt (Kundengruppe: Garagen – Prüfen von MFZ)

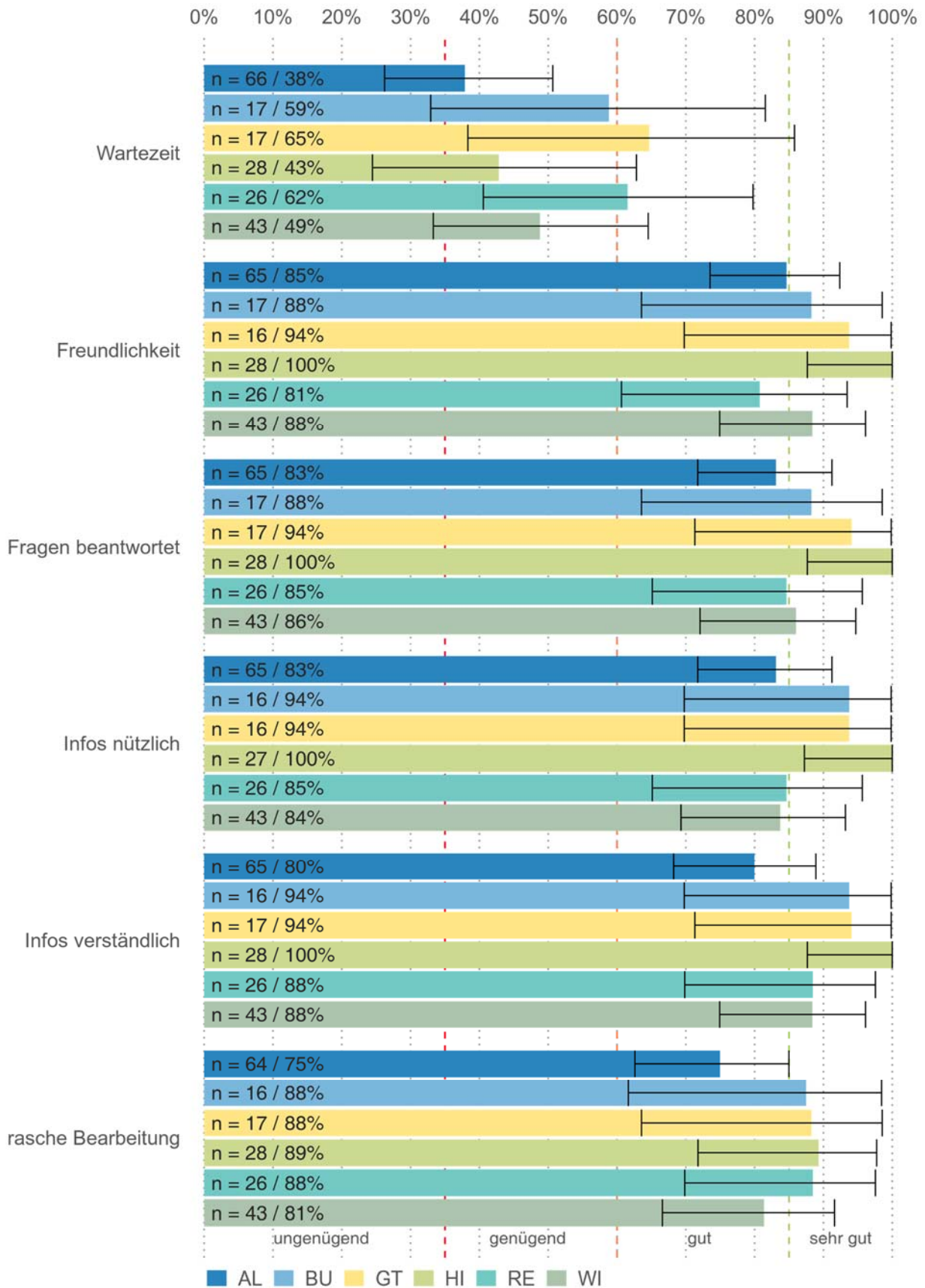
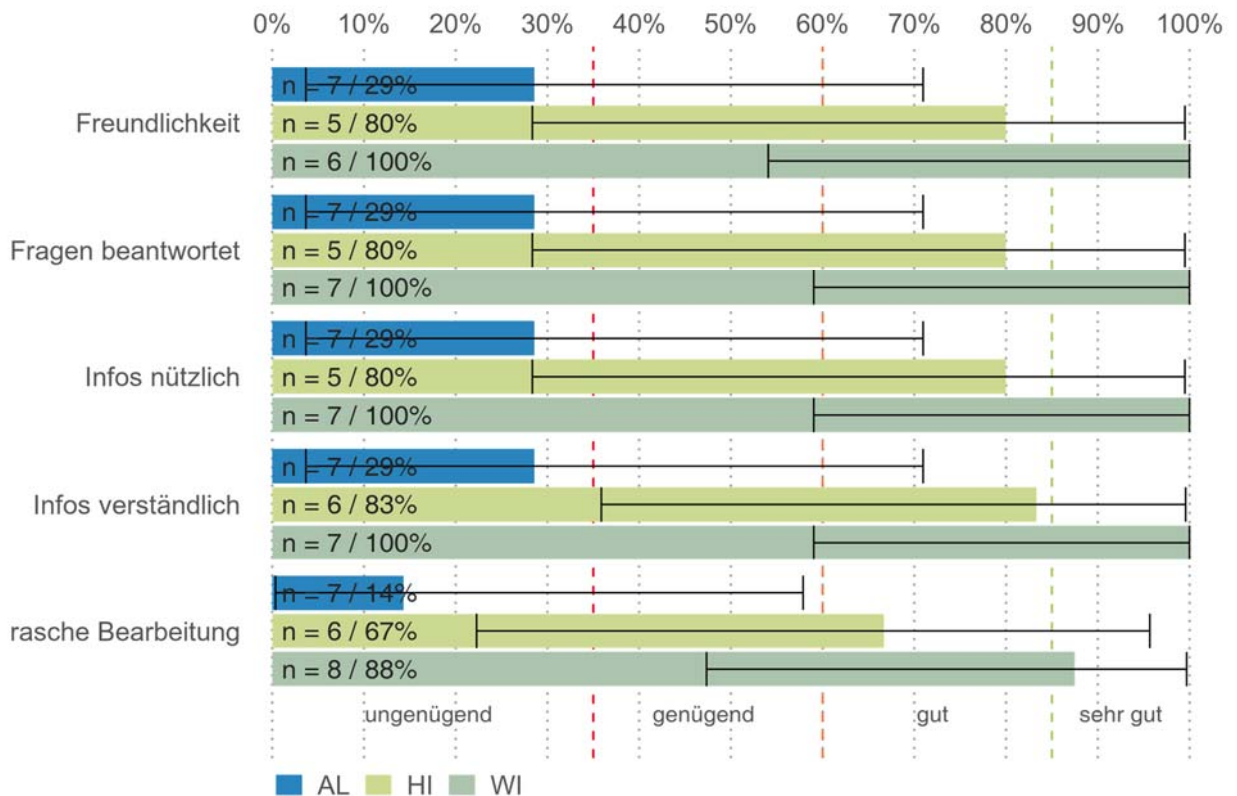


Tabelle 36 Fragen zum postalischen Kontakt (Kundengruppe: Garagen – Prüfen von MFZ)

Beschriftung in der Abbildung	Wortlaut im Fragebogen	Skalen
Freundlichkeit	Die Mitarbeitenden waren freundlich und hilfsbereit.	trifft überhaupt nicht zu (1) – trifft völlig zu (6)
Fragen beantwortet	Meine Fragen wurden beantwortet.	trifft überhaupt nicht zu (1) – trifft völlig zu (6)
Infos nützlich	Die Informationen waren nützlich.	trifft überhaupt nicht zu (1) – trifft völlig zu (6)
Infos verständlich	Die Informationen waren gut verständlich.	trifft überhaupt nicht zu (1) – trifft völlig zu (6)
rasche Bearbeitung	Das Strassenverkehrsamt hat mein Anliegen schnell bearbeitet und erledigt.	trifft überhaupt nicht zu (1) – trifft völlig zu (6)

Abbildung 52 Fragen zum postalischen Kontakt (Kundengruppe: Garagen – Prüfen von MFZ)



Bei den Fragen zum postalischen Kontakt sind nur für drei Standorte (AL, HI und WI) genügend Antworten eingegangen. Die anderen Standorte haben jeweils weniger als fünf Antworten, weshalb sie nicht eingeblendet werden.

Tabelle 37 Fragen zum Kontakt per Mail (Kundengruppe: Garagen – Prüfen von MFZ)

<i>Beschriftung in der Abbildung</i>	<i>Wortlaut im Fragebogen</i>	<i>Skalen</i>
Freundlichkeit	Die Mitarbeitenden waren freundlich und hilfsbereit.	trifft überhaupt nicht zu (1) – trifft völlig zu (6)
Fragen beantwortet	Meine Fragen wurden beantwortet.	trifft überhaupt nicht zu (1) – trifft völlig zu (6)
Infos nützlich	Die Informationen waren nützlich.	trifft überhaupt nicht zu (1) – trifft völlig zu (6)
Infos verständlich	Die Informationen waren gut verständlich.	trifft überhaupt nicht zu (1) – trifft völlig zu (6)
rasche Bearbeitung	Das Strassenverkehrsamt hat mein Anliegen schnell bearbeitet und erledigt.	trifft überhaupt nicht zu (1) – trifft völlig zu (6)

Abbildung 53 Fragen zum Kontakt per Mail (Kundengruppe: Garagen – Prüfen von MFZ)

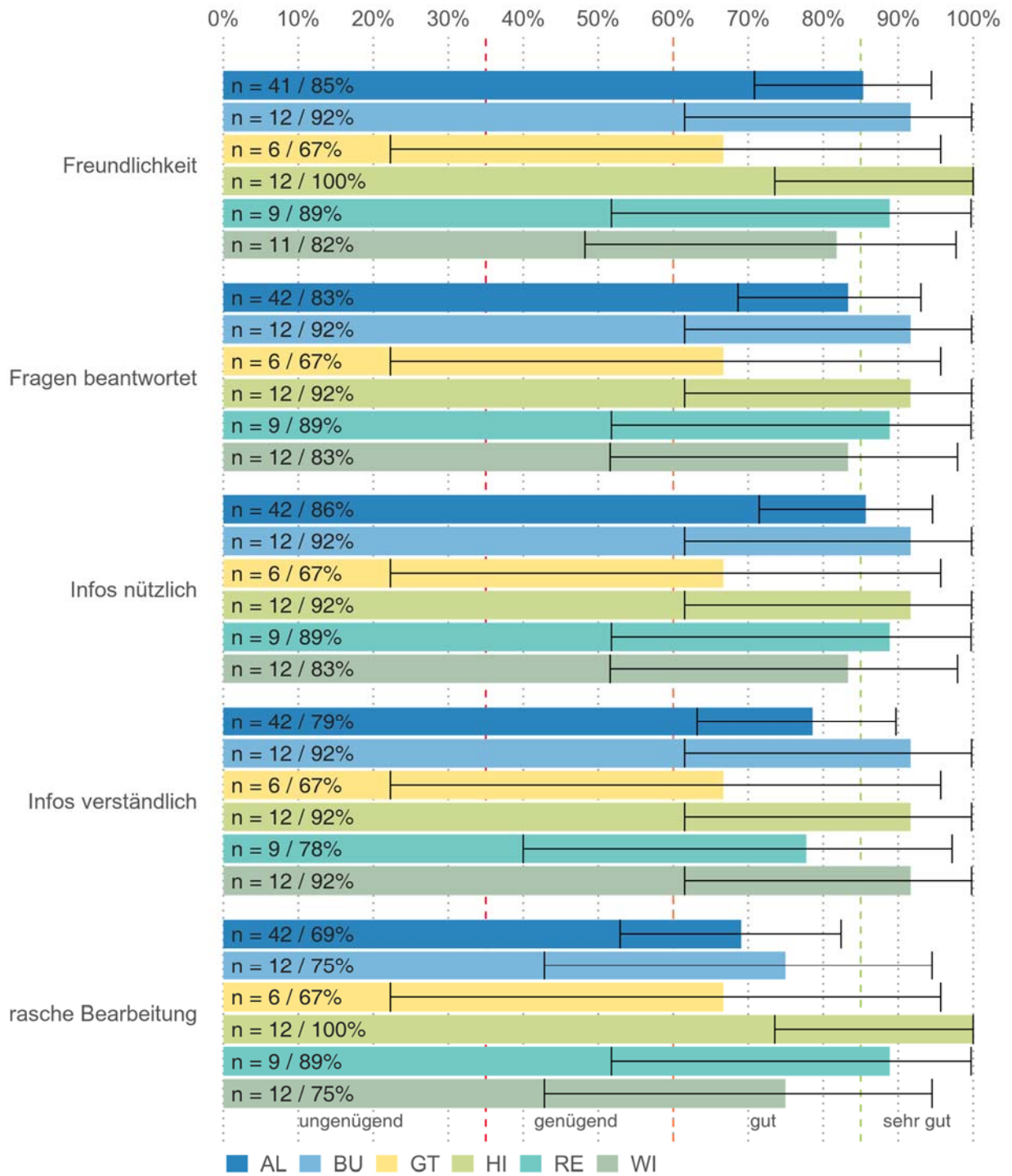


Tabelle 38 Fragen zur Fahrzeugprüfung (Kundengruppe: Garagen – Prüfen von MFZ)

<i>Beschriftung in der Abbildung</i>	<i>Wortlaut im Fragebogen</i>	<i>Skalen</i>
Einladung verständlich	Die Informationen auf der Einladung zur Fahrzeugprüfung waren verständlich.	trifft überhaupt nicht zu (1) – trifft völlig zu (6)
Empfang freundlich	Ich wurde an der Eingangskontrolle freundlich empfangen (Fahrzeugprüfungen in Zürich und Winterthur).	trifft überhaupt nicht zu (1) – trifft völlig zu (6)
Anweisungen	Die Anweisungen des Experten/der Expertin während der Fahrzeugprüfung waren gut verständlich.	trifft überhaupt nicht zu (1) – trifft völlig zu (6)
Experte freundlich	Der Experte/die Expertin war freundlich.	trifft überhaupt nicht zu (1) – trifft völlig zu (6)
Fragen beantwortet	Der Experte/die Expertin konnte meine Fragen umfassend beantworten.	trifft überhaupt nicht zu (1) – trifft völlig zu (6)
Kommunikation Ergebnis	Der Experte/die Expertin hat mich über das Ergebnis der Fahrzeugprüfung so informiert, dass ich alles verstanden habe.	trifft überhaupt nicht zu (1) – trifft völlig zu (6)
weiteres Vorgehen	Der Experte/die Expertin hat mich verständlich über das weitere Vorgehen nach der Fahrzeugprüfung informiert.	trifft überhaupt nicht zu (1) – trifft völlig zu (6)

Abbildung 54 Fragen zur Fahrzeugprüfung (Kundengruppe: Garagen – Prüfen von MFZ) – Teil 1

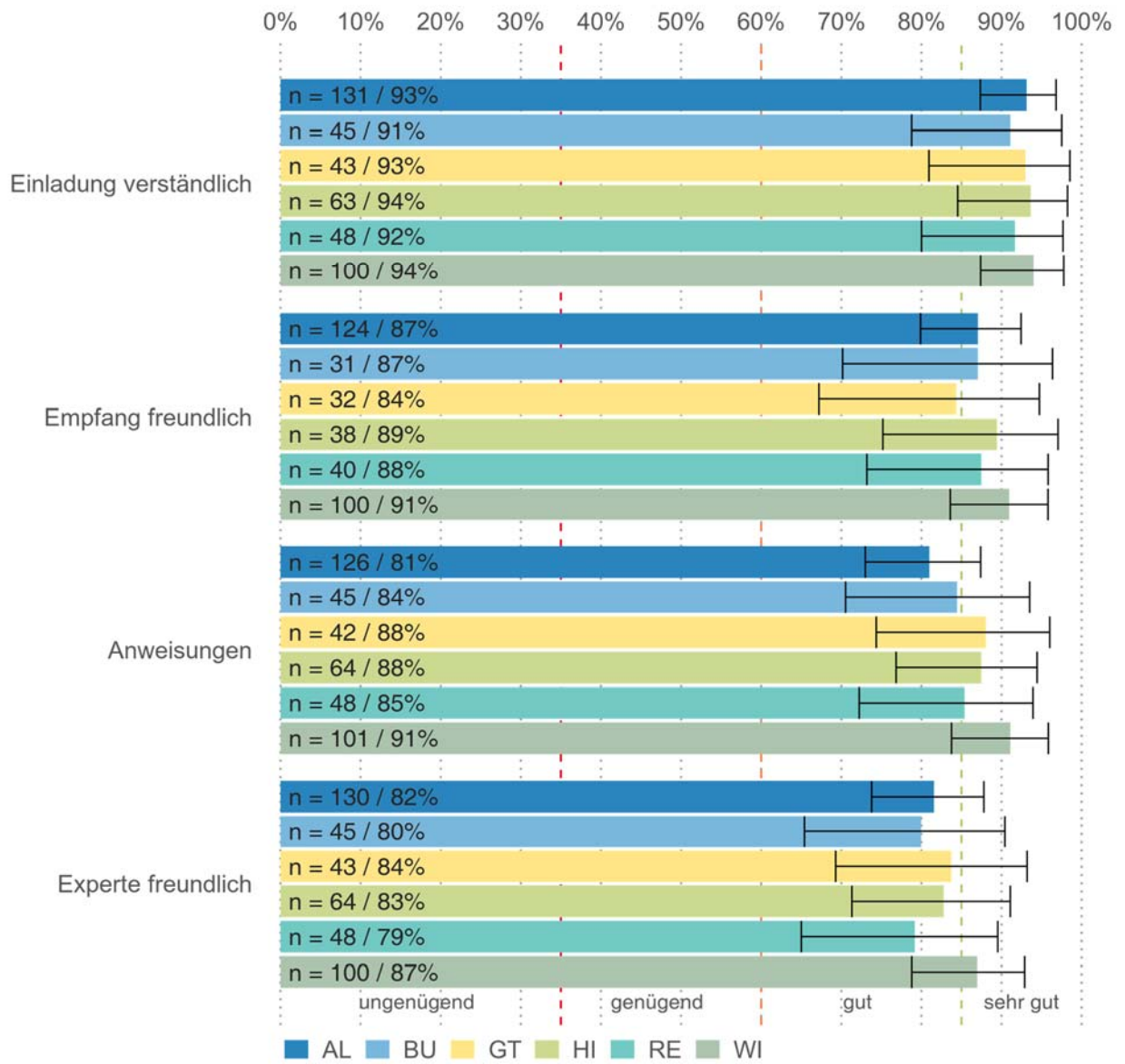
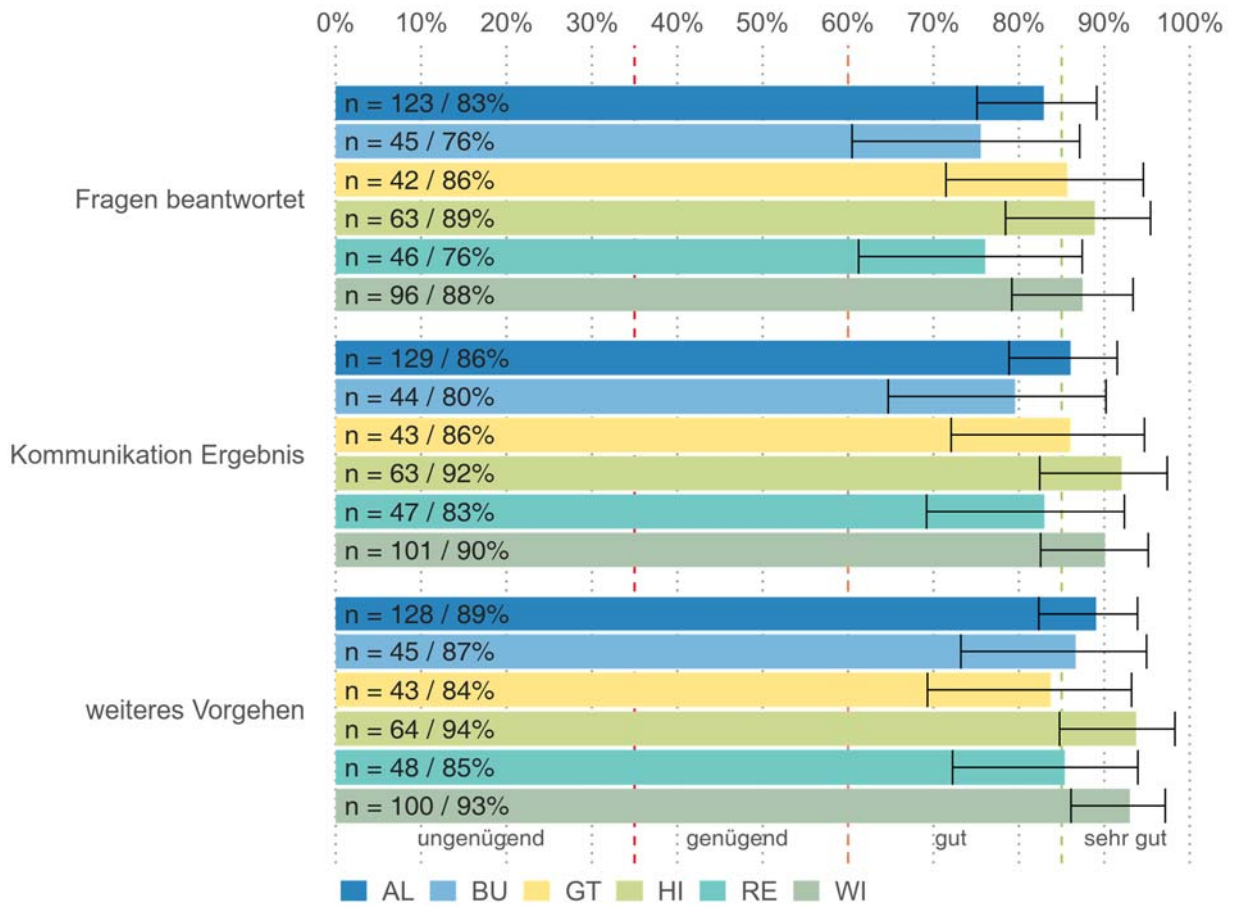


Abbildung 55 Fragen zur Fahrzeugprüfung (Kundengruppe: Garagen – Prüfen von MFZ) – Teil 2



2.4.3 Weitere Fragen an die Kundengruppe Garagen/Garagisten

Folgende Fragen wurden allen Garagisten gestellt, unabhängig davon aus welchem Anlass sie mit dem Strassenverkehrsamt Kontakt hatten.

Tabelle 39 Fragen zur Rechnung (Kundengruppe: Garagen)

Beschriftung in der Abbildung	Wortlaut im Fragebogen	Skalen
Informationen	Auf der Rechnung standen allen nötigen Informationen.	trifft überhaupt nicht zu (1) – trifft völlig zu (6)

Abbildung 56 Fragen zur Rechnung (Kundengruppe: Garagen)

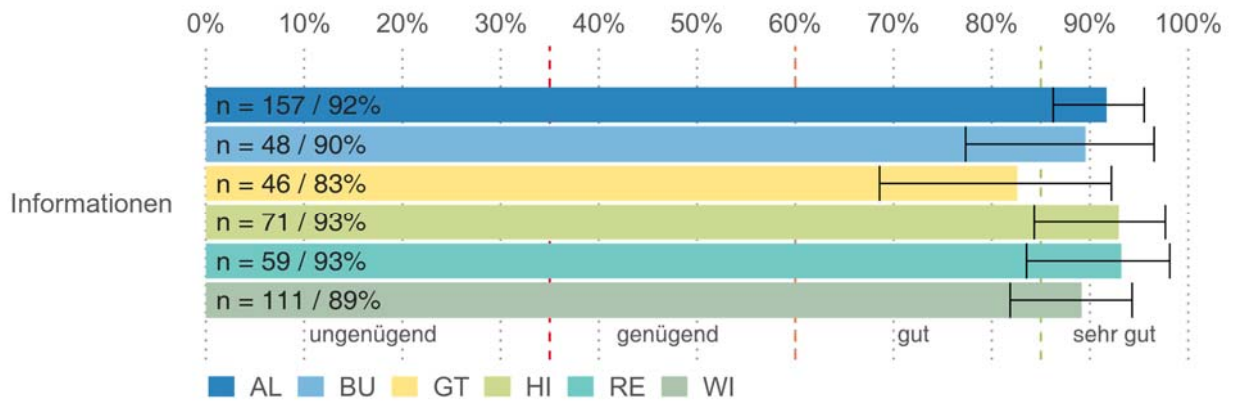


Abbildung 57 Haben Sie wegen der Rechnung Kontakt mit den StVA aufgenommen?

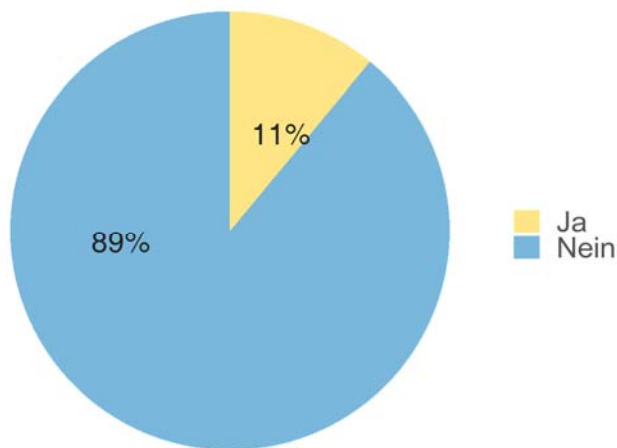
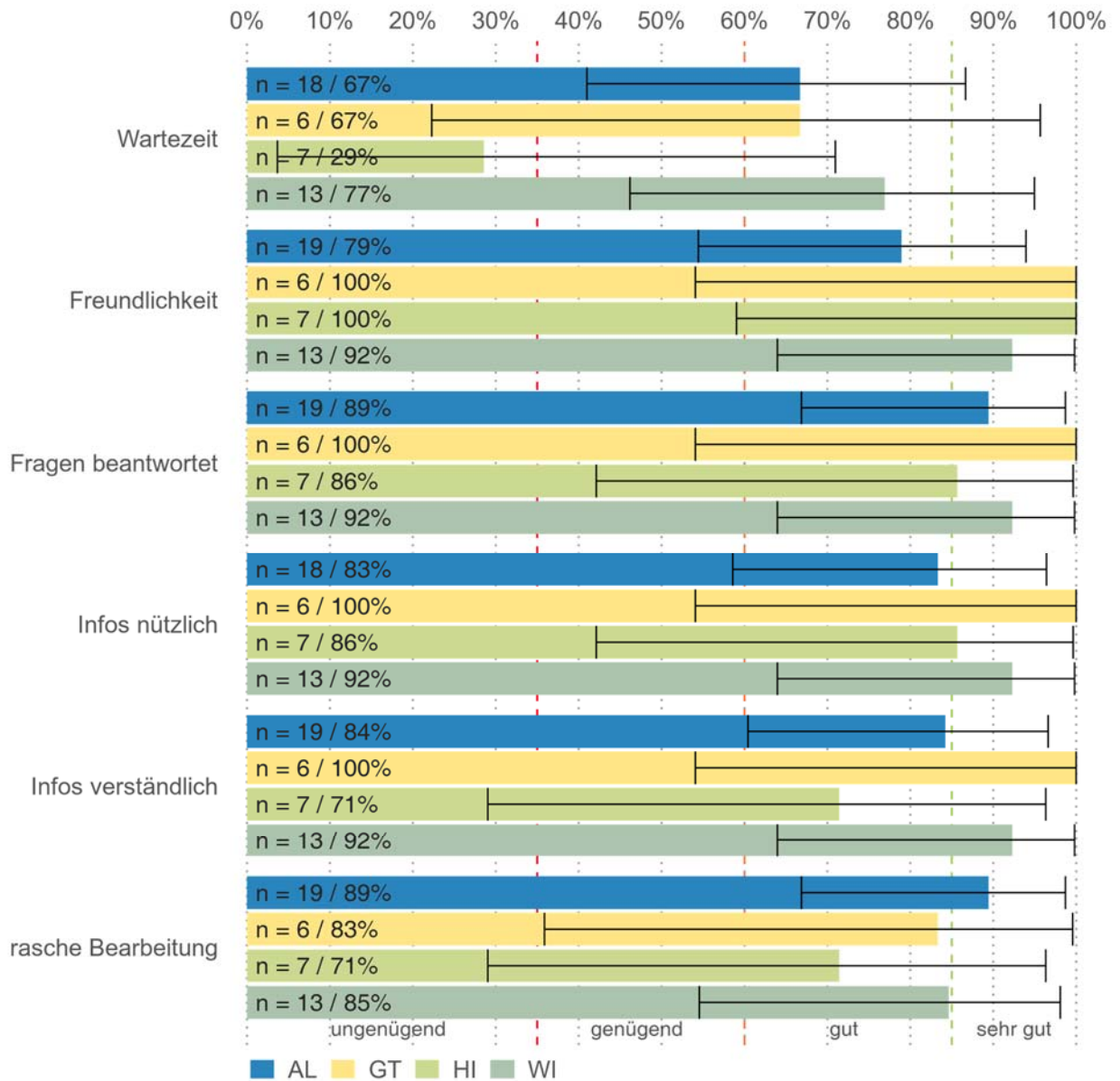


Tabelle 40 Fragen zum Call Center (Rechnungen) (Kundengruppe: Garagen)

<i>Beschriftung in der Abbildung</i>	<i>Wortlaut im Fragebogen</i>	<i>Skalen</i>
Wartezeit	Ich musste nur kurz warten, bis ich bedient wurde.	trifft überhaupt nicht zu (1) – trifft völlig zu (6)
Freundlichkeit	Die Mitarbeitenden waren freundlich und hilfsbereit.	trifft überhaupt nicht zu (1) – trifft völlig zu (6)
Fragen beantwortet	Meine Fragen wurden beantwortet.	trifft überhaupt nicht zu (1) – trifft völlig zu (6)
Infos nützlich	Die Informationen waren nützlich.	trifft überhaupt nicht zu (1) – trifft völlig zu (6)
Infos verständlich	Die Informationen waren gut verständlich.	trifft überhaupt nicht zu (1) – trifft völlig zu (6)
rasche Bearbeitung	Das Strassenverkehrsamt hat mein Anliegen schnell bearbeitet und erledigt.	trifft überhaupt nicht zu (1) – trifft völlig zu (6)

Abbildung 58 Fragen zum Call Center (Rechnungen) (Kundengruppe: Garagen)

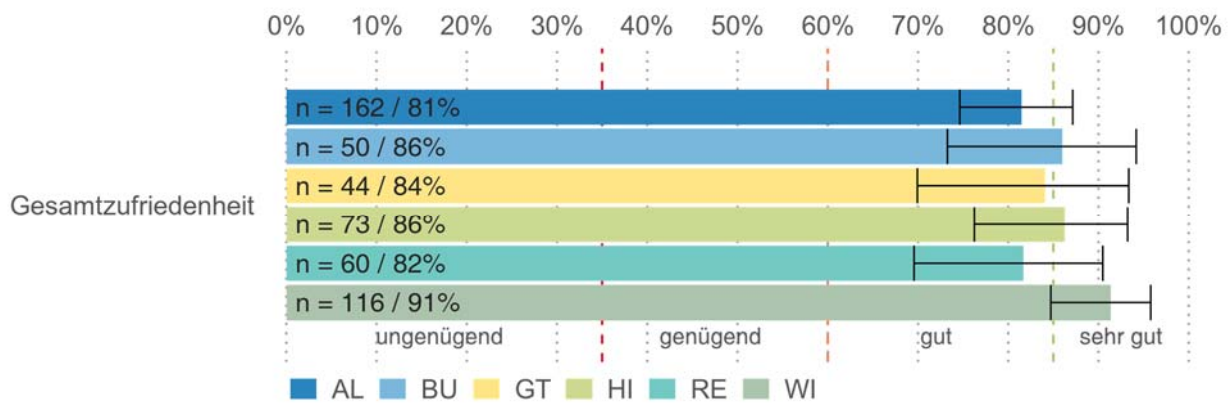


Diese Fragen wurden nur gestellt, wenn die Person wegen der Rechnung Kontakt mit dem StVA aufgenommen hatte.

Tabelle 41 Gesamtzufriedenheit mit dem Strassenverkehrsamt (Kundengruppe: Garagen)

Beschriftung in der Abbildung	Wortlaut im Fragebogen	Skalen
Gesamtzufriedenheit	Wie zufrieden mit dem Strassenverkehrsamt sind Sie insgesamt?	überhaupt nicht zufrieden (1) – voll und ganz zufrieden (6)

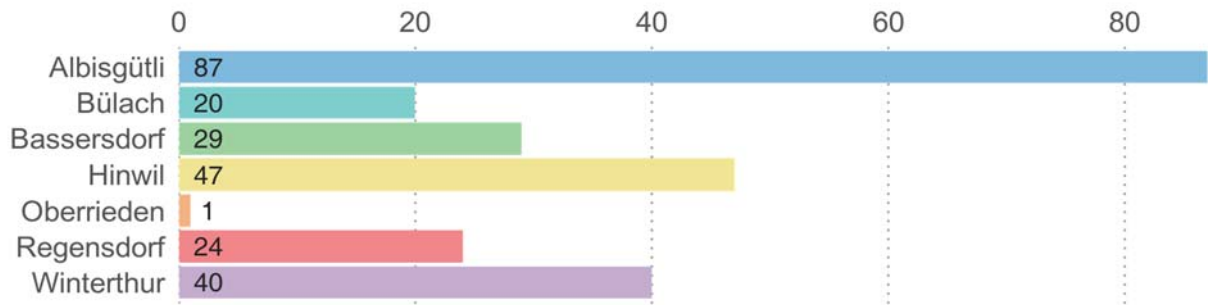
Abbildung 59 Gesamtzufriedenheit mit dem Strassenverkehrsamt (Kundengruppe: Garagen)



2.5 Kundengruppe Fahrlehrer

Die Fahrlehrerinnen und Fahrlehrer konnten im Fragebogen angeben mit welchem Standort sie hauptsächlich in Kontakt standen (siehe Abbildung 60). Ihre Antworten beziehen sich auf den gewählten Standort.

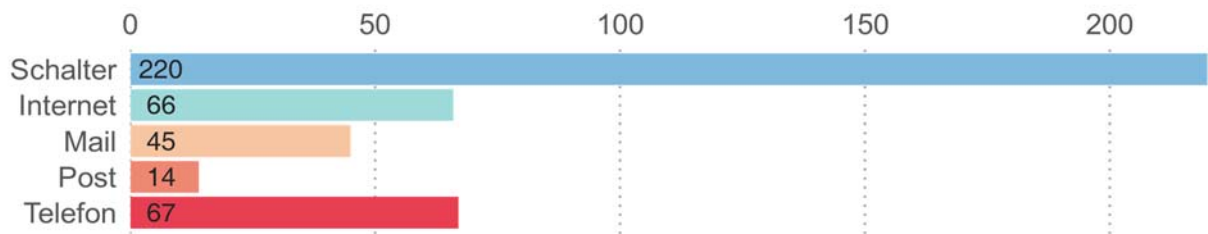
Abbildung 60 Mit welchem Standort waren Sie hauptsächlich in Kontakt?



Die Zahlen in den Balken stehen für die Anzahl Personen, welche die jeweilige Antwortoption gewählt haben. Für den Standort Oberrieden haben zu wenige Fahrlehrer teilgenommen, daher werden deren Antworten für Auswertungen nach Standort nicht ausgewiesen. Zudem haben 5 Fahrlehrer keinen Standort ausgewählt. Diese werden in diesem Teil der Analyse ebenfalls nicht berücksichtigt.

Die Fahrlehrer konnten zudem angeben, über welchen Kanal sie mit dem Strassenverkehrsamt in Kontakt standen (siehe Abbildung 61). Entsprechend ihrer Antwort wurden die Frageblocks der gewählten Kontaktarten eingeblendet.

Abbildung 61 Über welchen Kanal erfolgte Ihr Kontakt mit dem Strassenverkehrsamt?



Die Zahlen in den Balken stehen für die Anzahl Personen, welche die jeweilige Antwortoption gewählt haben.

Haben die Teilnehmenden angekreuzt den Schalter des Strassenverkehrsamtes aufgesucht zu haben, so wurden auch die Fragen zur Orientierung vor Ort eingeblendet (siehe Abbildung 62).

Tabelle 42 Orientierung vor Ort (Kundengruppe: Fahrlehrer)

Beschriftung in der Abbildung	Wortlaut im Fragebogen	Skalen
Areal	Auf dem Areal des Strassenverkehrsamtes findet man sich gut zurecht.	trifft überhaupt nicht zu (1) – trifft völlig zu (6)
Gebäude	In den Gebäuden des Strassenverkehrsamtes findet man sich gut zurecht.	trifft überhaupt nicht zu (1) – trifft völlig zu (6)

Abbildung 62 Orientierung vor Ort (Kundengruppe: Fahrlehrer)

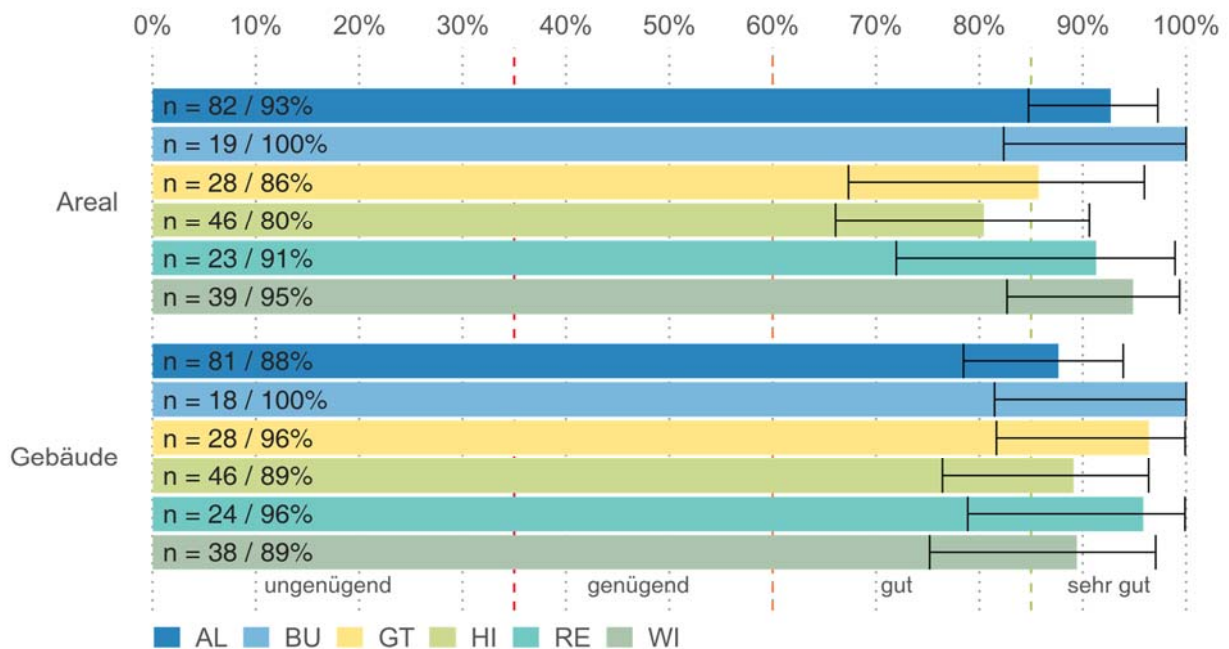


Tabelle 43 Fragen zum Kontakt am Schalter (Kundengruppe: Fahrlehrer)

<i>Beschriftung in der Abbildung</i>	<i>Wortlaut im Fragebogen</i>	<i>Skalen</i>
Wartezeit	Ich musste nur kurz warten, bis ich bedient wurde.	trifft überhaupt nicht zu (1) – trifft völlig zu (6)
Freundlichkeit	Die Mitarbeitenden waren freundlich und hilfsbereit.	trifft überhaupt nicht zu (1) – trifft völlig zu (6)
Fragen beantwortet	Meine Fragen wurden beantwortet.	trifft überhaupt nicht zu (1) – trifft völlig zu (6)
Infos nützlich	Die Informationen waren nützlich.	trifft überhaupt nicht zu (1) – trifft völlig zu (6)
Infos verständlich	Die Informationen waren gut verständlich.	trifft überhaupt nicht zu (1) – trifft völlig zu (6)
rasche Bearbeitung	Das Strassenverkehrsamt hat mein Anliegen schnell bearbeitet und erledigt.	trifft überhaupt nicht zu (1) – trifft völlig zu (6)

Abbildung 63 Fragen zum Kontakt am Schalter (Kundengruppe: Fahrlehrer)

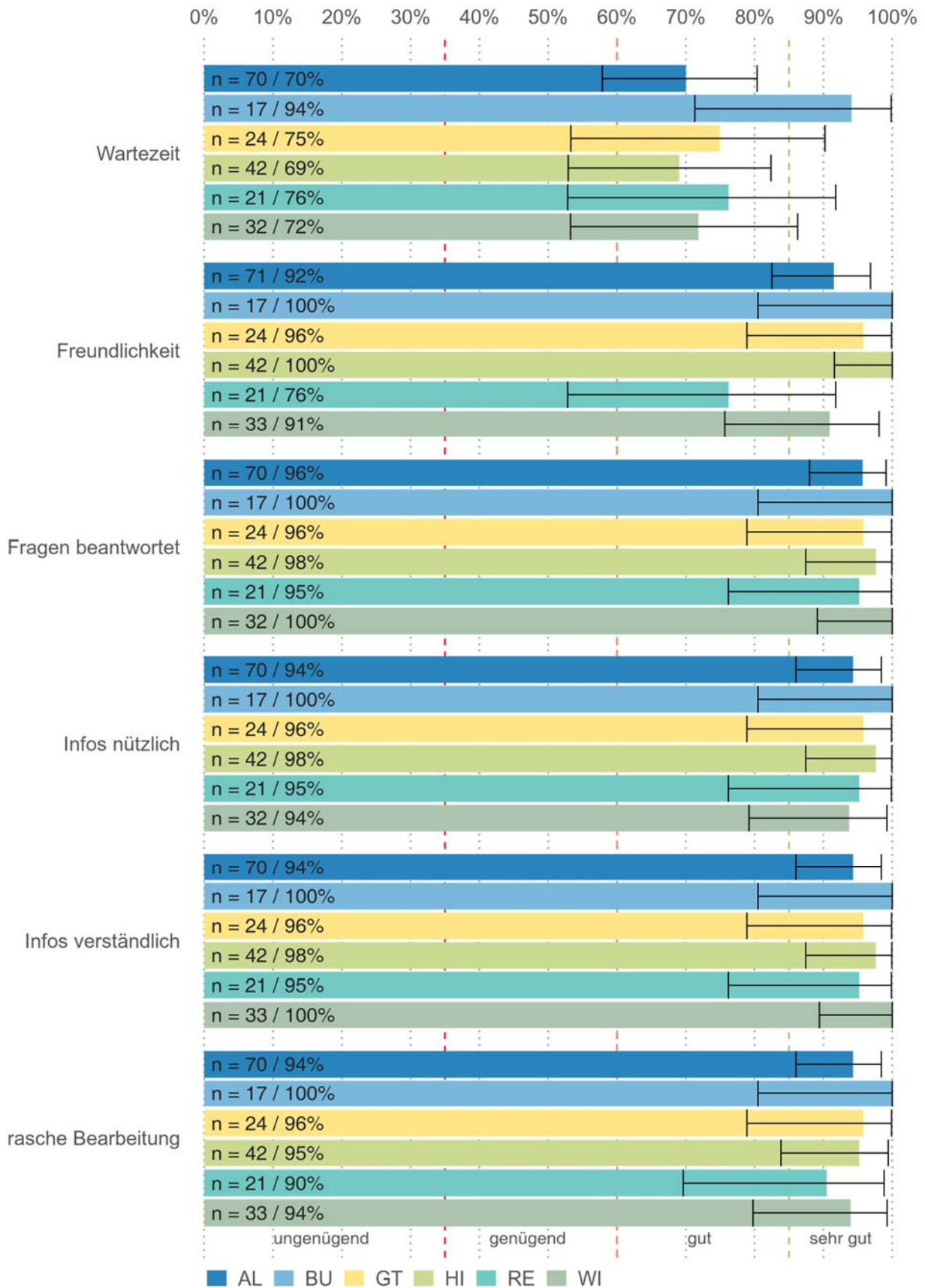


Tabelle 44 Fragen zur Internetseite (Kundengruppe: Fahrlehrer)

<i>Beschriftung in der Abbildung</i>	<i>Wortlaut im Fragebogen</i>	<i>Skalen</i>
Infos gefunden	Ich habe die Informationen gefunden, die ich gesucht habe.	trifft überhaupt nicht zu (1) – trifft völlig zu (6)
Bedienung	Die Internetseite war einfach zu bedienen.	trifft überhaupt nicht zu (1) – trifft völlig zu (6)
Infos verständlich	Die Informationen waren gut verständlich.	trifft überhaupt nicht zu (1) – trifft völlig zu (6)
Infos nützlich	Die Informationen waren nützlich.	trifft überhaupt nicht zu (1) – trifft völlig zu (6)
Erledigung online	Ich erledige meine Anliegen beim Strassenverkehrsamt lieber auf der Internetseite als am Schalter.	trifft überhaupt nicht zu (1) – trifft völlig zu (6)

Abbildung 64 Fragen zur Internetseite (Kundengruppe: Fahrlehrer)

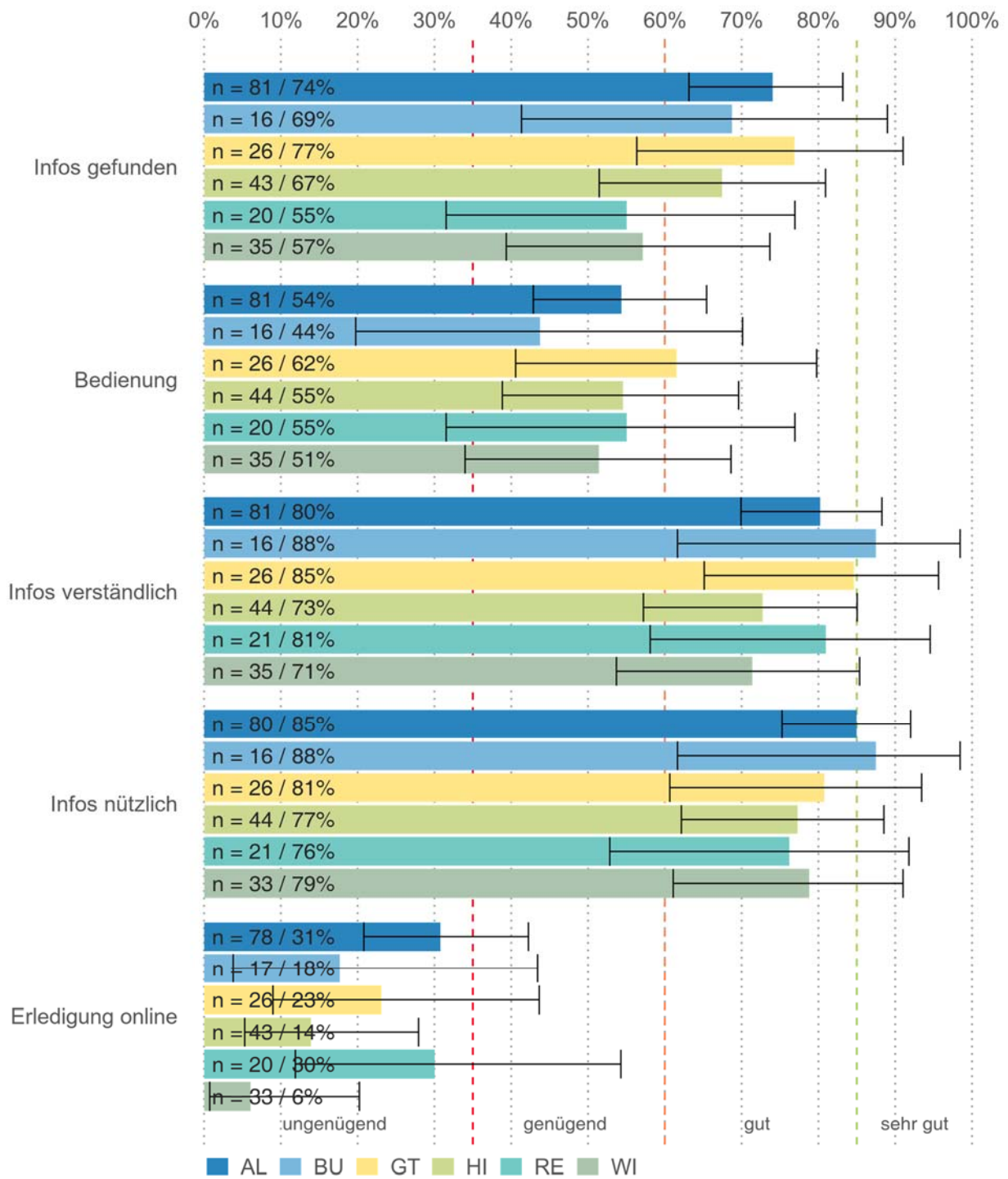


Tabelle 45 Fragen zum telefonischen Kontakt (Kundengruppe: Fahrlehrer)

<i>Beschriftung in der Abbildung</i>	<i>Wortlaut im Fragebogen</i>	<i>Skalen</i>
Wartezeit	Ich musste nur kurz warten, bis ich bedient wurde.	trifft überhaupt nicht zu (1) – trifft völlig zu (6)
Freundlichkeit	Die Mitarbeitenden waren freundlich und hilfsbereit.	trifft überhaupt nicht zu (1) – trifft völlig zu (6)
Fragen beantwortet	Meine Fragen wurden beantwortet.	trifft überhaupt nicht zu (1) – trifft völlig zu (6)
Infos nützlich	Die Informationen waren nützlich.	trifft überhaupt nicht zu (1) – trifft völlig zu (6)
Infos verständlich	Die Informationen waren gut verständlich.	trifft überhaupt nicht zu (1) – trifft völlig zu (6)
rasche Bearbeitung	Das Strassenverkehrsamt hat mein Anliegen schnell bearbeitet und erledigt.	trifft überhaupt nicht zu (1) – trifft völlig zu (6)

Abbildung 65 Fragen zum telefonischen Kontakt (Kundengruppe: Fahrlehrer)

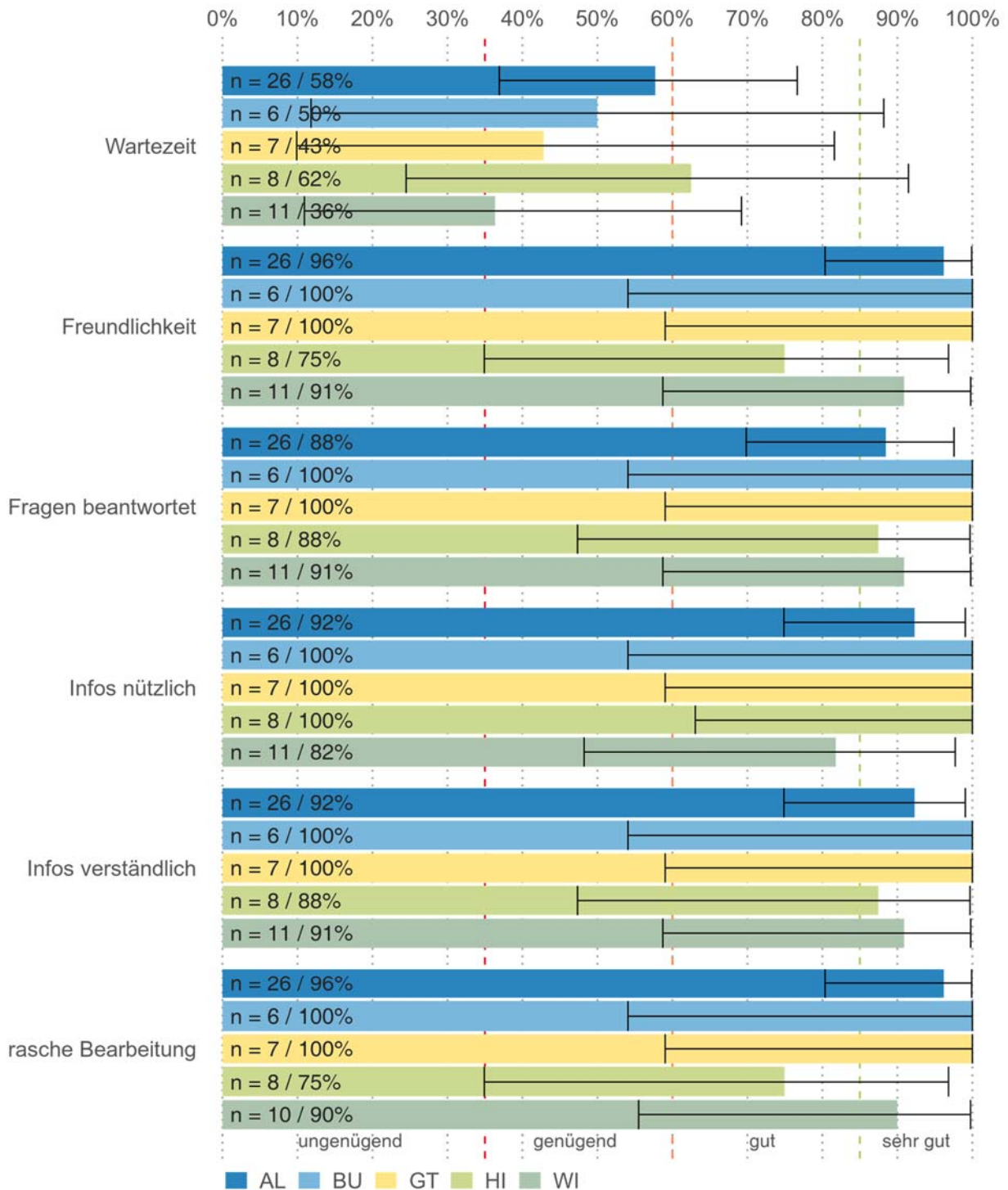
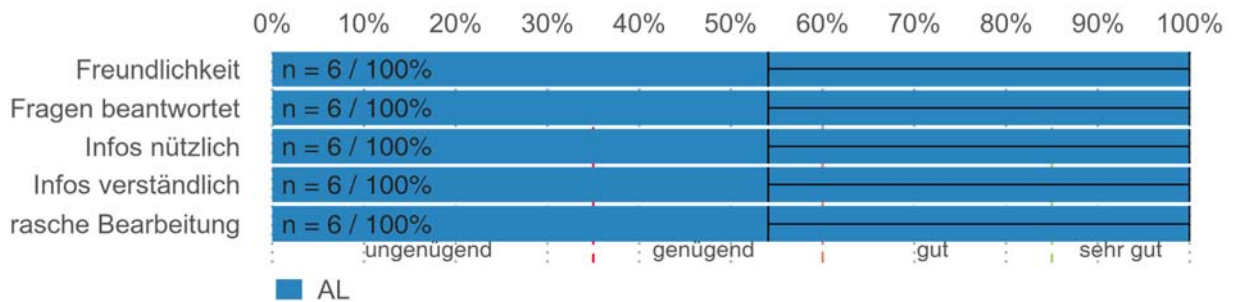


Tabelle 46 Fragen zum postalischen Kontakt (Kundengruppe: Fahrlehrer)

Beschriftung in der Abbildung	Wortlaut im Fragebogen	Skalen
Freundlichkeit	Die Mitarbeitenden waren freundlich und hilfsbereit.	trifft überhaupt nicht zu (1) – trifft völlig zu (6)
Fragen beantwortet	Meine Fragen wurden beantwortet.	trifft überhaupt nicht zu (1) – trifft völlig zu (6)
Infos nützlich	Die Informationen waren nützlich.	trifft überhaupt nicht zu (1) – trifft völlig zu (6)
Infos verständlich	Die Informationen waren gut verständlich.	trifft überhaupt nicht zu (1) – trifft völlig zu (6)
rasche Bearbeitung	Das Strassenverkehrsamt hat mein Anliegen schnell bearbeitet und erledigt.	trifft überhaupt nicht zu (1) – trifft völlig zu (6)

Abbildung 66 Fragen zum postalischen Kontakt (Kundengruppe: Fahrlehrer)



Die Fragen zum postalischen Kontakt wurden einzig beim Standort Albiggüti von genug Personen beantwortet, damit diese abgebildet werden. Es sind zwar alle Teilnehmenden zufrieden, doch aufgrund der tiefen Teilnehmerzahl sind die Zahlen schwierig zu interpretieren.

Tabelle 47 Fragen zum Kontakt per Mail (Kundengruppe: Fahrlehrer)

Beschriftung in der Abbildung	Wortlaut im Fragebogen	Skalen
Freundlichkeit	Die Mitarbeitenden waren freundlich und hilfsbereit.	trifft überhaupt nicht zu (1) – trifft völlig zu (6)
Fragen beantwortet	Meine Fragen wurden beantwortet.	trifft überhaupt nicht zu (1) – trifft völlig zu (6)
Infos nützlich	Die Informationen waren nützlich.	trifft überhaupt nicht zu (1) – trifft völlig zu (6)
Infos verständlich	Die Informationen waren gut verständlich.	trifft überhaupt nicht zu (1) – trifft völlig zu (6)
rasche Bearbeitung	Das Strassenverkehrsamt hat mein Anliegen schnell bearbeitet und erledigt.	trifft überhaupt nicht zu (1) – trifft völlig zu (6)

Abbildung 67 Fragen zum Kontakt per Mail (Kundengruppe: Fahrlehrer)



Bei den Fragen zum Kontakt per Mail sind nur für drei Standorte (AL, HI und WI) genügend Antworten eingegangen. Die anderen Standorte haben jeweils weniger als fünf Antworten, weshalb sie nicht eingeblendet werden.

Tabelle 48 Fragen zur Führerprüfung (Kundengruppe: Fahrlehrer)

<i>Beschriftung in der Abbildung</i>	<i>Wortlaut im Fragebogen</i>	<i>Skalen</i>
Infos zum Ablauf	Die Experten/Expertinnen informieren die Fahrschüler/die Fahrschülerin gut über den bevorstehenden Prüfungsablauf.	trifft überhaupt nicht zu (1) – trifft völlig zu (6)
Umgang	Die Experten/Expertinnen pflegen einen korrekten Umgang.	trifft überhaupt nicht zu (1) – trifft völlig zu (6)
Kommunikation Resultat	Die Experten/Expertinnen kommunizieren das Prüfungsergebnis verständlich.	trifft überhaupt nicht zu (1) – trifft völlig zu (6)
Resultat nachvollziehbar	Die Prüfungsergebnisse sind für mich nachvollziehbar.	trifft überhaupt nicht zu (1) – trifft völlig zu (6)
Beurteilung kompetent	Die Prüfungen werden fachlich kompetent beurteilt.	trifft überhaupt nicht zu (1) – trifft völlig zu (6)
Prüfungsberichte	Die Prüfungsberichte von Fahrprüfungen sind für die weiteren Ausbildungen nützlich.	trifft überhaupt nicht zu (1) – trifft völlig zu (6)
Prüfungstermine	Prüfungstermine stehen innerhalb angemessener Frist zur Verfügung.	trifft überhaupt nicht zu (1) – trifft völlig zu (6)

Abbildung 68 Fragen zur Führerprüfung (Kundengruppe: Fahrlehrer) – Teil 1

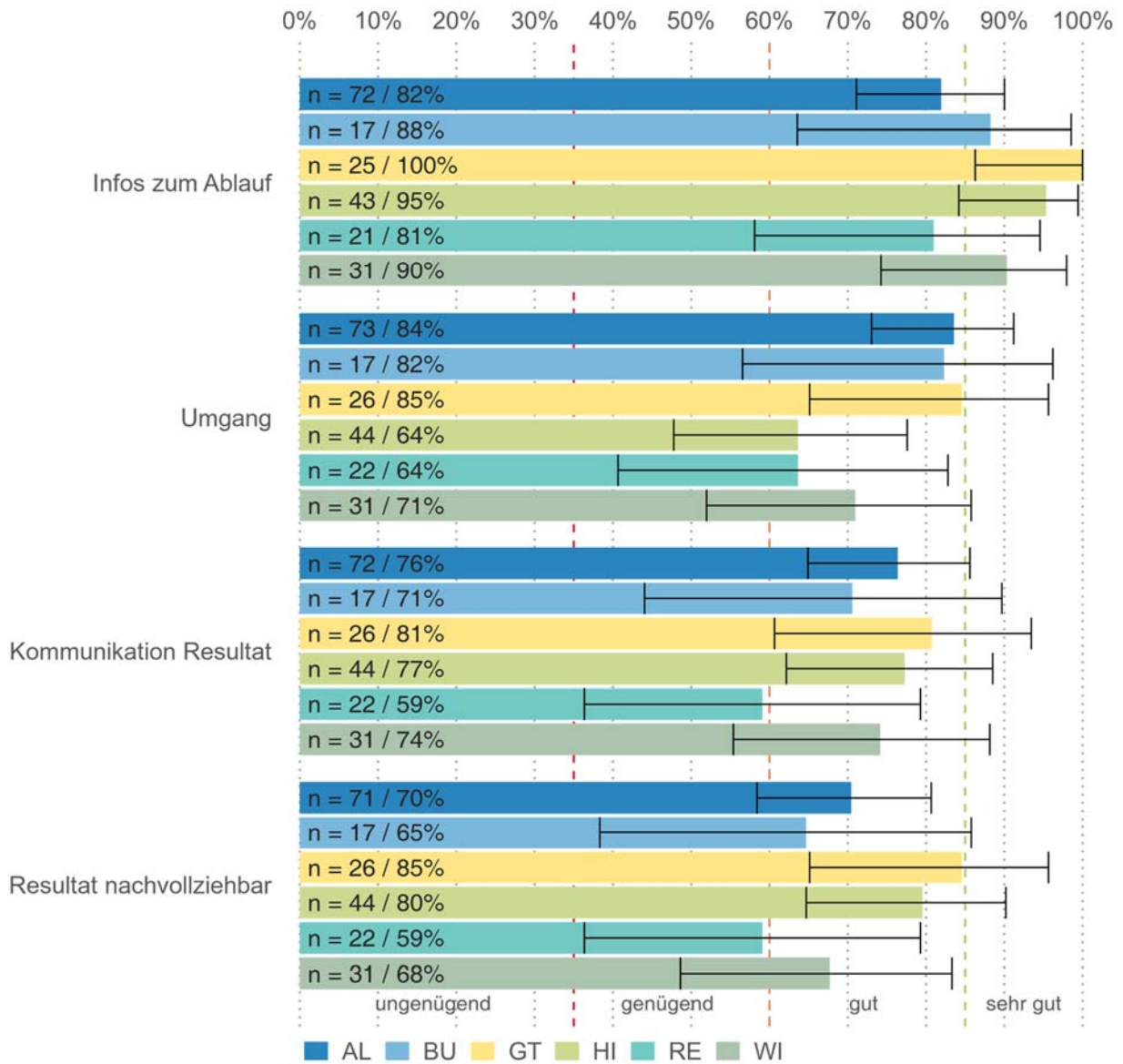


Abbildung 69 Fragen zur Führerprüfung (Kundengruppe: Fahrlehrer) – Teil 2

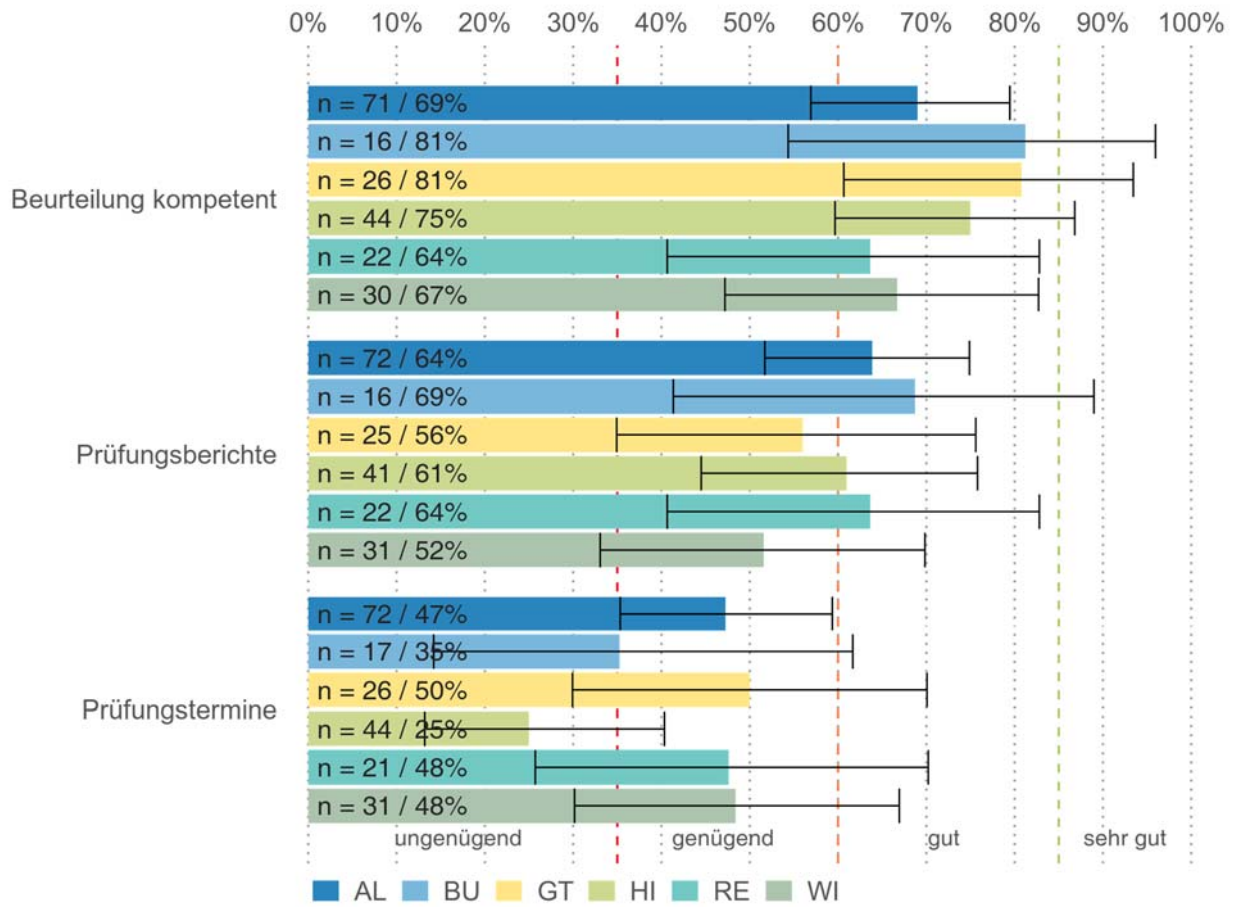
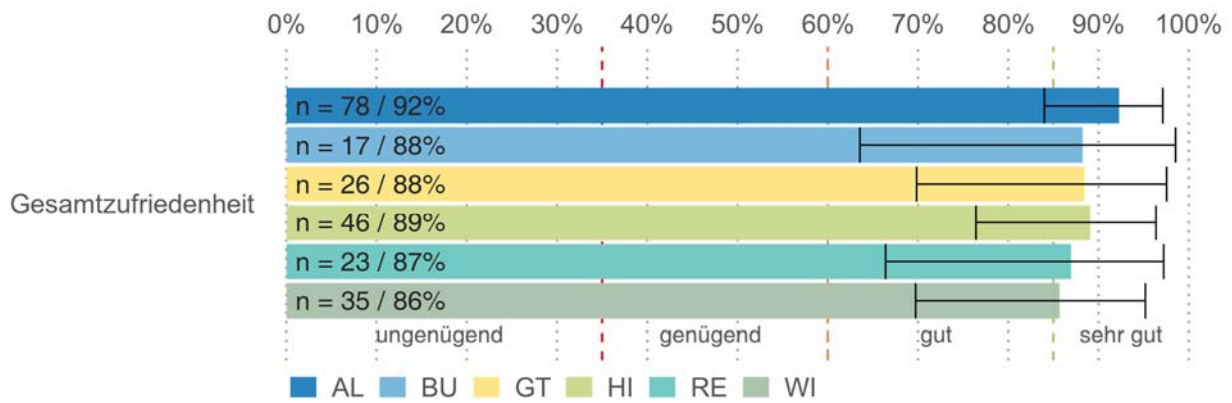


Tabelle 49 Gesamtzufriedenheit mit dem Strassenverkehrsamt (Kundengruppe: Fahrer)er)

Beschriftung in der Abbildung	Wortlaut im Fragebogen	Skalen
Gesamtzufriedenheit	Wie zufrieden mit dem Strassenverkehrsamt sind Sie insgesamt?	überhaupt nicht zufrieden (1) – voll und ganz zufrieden (6)

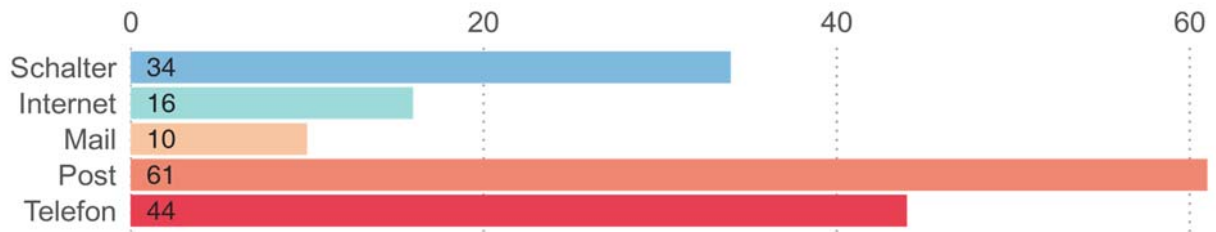
Abbildung 70 Gesamtzufriedenheit mit dem Strassenverkehrsamt (Kundengruppe: Fahrer)



2.6 Kundengruppe AMA (Administrativmassnahmen – Ausweisentzug)

Die Teilnehmenden der Kundengruppe AMA konnten angeben, über welchen Kanal sie mit dem Strassenverkehrsamt in Kontakt standen (siehe Abbildung 71). Entsprechend ihrer Antwort wurden die Frageblocks der gewählten Kontaktarten eingeblendet.

Abbildung 71 Über welchen Kanal erfolgte Ihr Kontakt mit dem Strassenverkehrsamt?



Die Zahlen in den Balken stehen für die Anzahl Personen, welche die jeweilige Antwortoption gewählt haben.

Haben die Teilnehmenden angekreuzt den Schalter des Strassenverkehrsamtes aufgesucht zu haben, so wurden auch die Fragen zur Orientierung vor Ort eingeblendet (siehe Abbildung 72).

Tabelle 50 Orientierung vor Ort (Kundengruppe: AMA)

Beschriftung in der Abbildung	Wortlaut im Fragebogen	Skalen
Areal	Auf dem Areal des Strassenverkehrsamtes findet man sich gut zurecht.	trifft überhaupt nicht zu (1) – trifft völlig zu (6)
Gebäude	In den Gebäuden des Strassenverkehrsamtes findet man sich gut zurecht.	trifft überhaupt nicht zu (1) – trifft völlig zu (6)

Abbildung 72 Orientierung vor Ort (Kundengruppe: AMA)

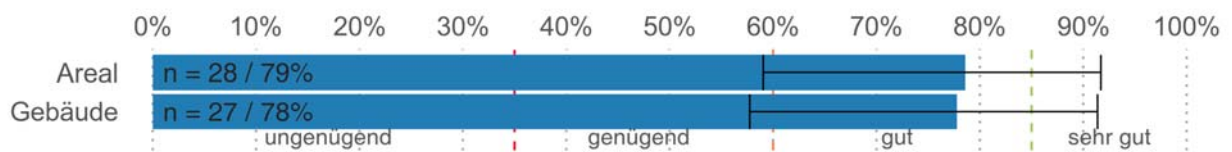


Tabelle 51 Fragen zum Kontakt vor Ort (Kundengruppe: AMA)

Beschriftung in der Abbildung	Wortlaut im Fragebogen	Skalen
Freundlichkeit	Die Mitarbeitenden waren freundlich und hilfsbereit.	trifft überhaupt nicht zu (1) – trifft völlig zu (6)
Fragen beantwortet	Meine Fragen wurden beantwortet.	trifft überhaupt nicht zu (1) – trifft völlig zu (6)
Infos nützlich	Die Informationen waren nützlich.	trifft überhaupt nicht zu (1) – trifft völlig zu (6)
Infos verständlich	Die Informationen waren gut verständlich.	trifft überhaupt nicht zu (1) – trifft völlig zu (6)

Abbildung 73 Fragen zum Kontakt vor Ort (Kundengruppe: AMA)

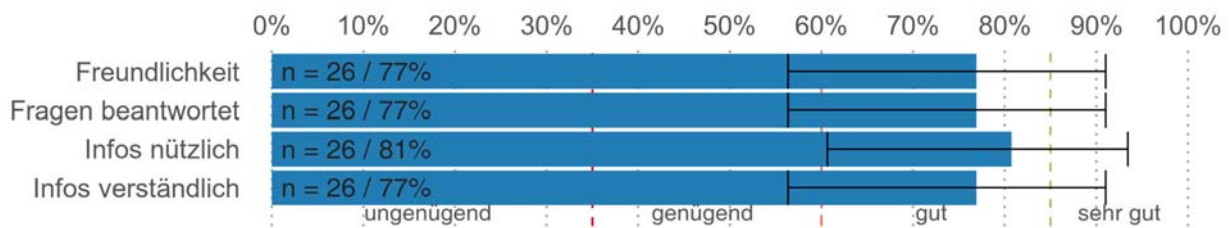


Tabelle 52 Fragen zur Internetseite (Kundengruppe: AMA)

Beschriftung in der Abbildung	Wortlaut im Fragebogen	Skalen
Infos gefunden	Ich habe die Informationen gefunden, die ich gesucht habe.	trifft überhaupt nicht zu (1) – trifft völlig zu (6)
Bedienung	Die Internetseite war einfach zu bedienen.	trifft überhaupt nicht zu (1) – trifft völlig zu (6)
Infos verständlich	Die Informationen waren gut verständlich.	trifft überhaupt nicht zu (1) – trifft völlig zu (6)
Infos nützlich	Die Informationen waren nützlich.	trifft überhaupt nicht zu (1) – trifft völlig zu (6)

Abbildung 74 Fragen zur Internetseite (Kundengruppe: AMA)

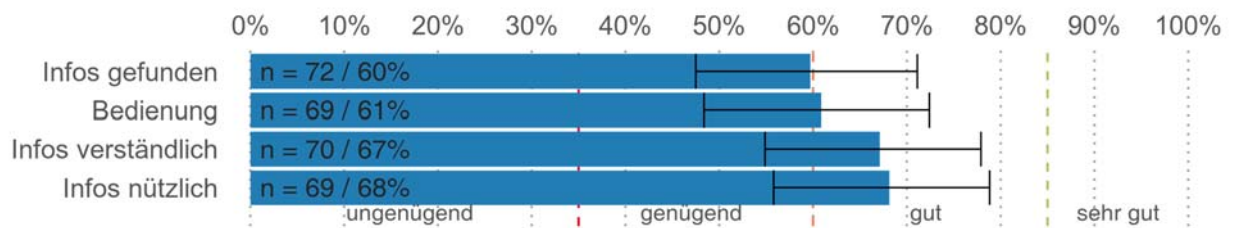


Tabelle 53 Fragen zum telefonischen Kontakt (Kundengruppe: AMA)

Beschriftung in der Abbildung	Wortlaut im Fragebogen	Skalen
Erreichbarkeit	Die Mitarbeitenden waren gut erreichbar.	trifft überhaupt nicht zu (1) – trifft völlig zu (6)
Freundlichkeit	Die Mitarbeitenden waren freundlich und hilfsbereit.	trifft überhaupt nicht zu (1) – trifft völlig zu (6)
Fragen beantwortet	Meine Fragen wurden beantwortet.	trifft überhaupt nicht zu (1) – trifft völlig zu (6)
Infos nützlich	Die Informationen waren nützlich.	trifft überhaupt nicht zu (1) – trifft völlig zu (6)
Infos verständlich	Die Informationen waren gut verständlich.	trifft überhaupt nicht zu (1) – trifft völlig zu (6)
rasche Bearbeitung	Das Strassenverkehrsamt hat mein Anliegen schnell bearbeitet und erledigt.	trifft überhaupt nicht zu (1) – trifft völlig zu (6)

Abbildung 75 Fragen zum telefonischen Kontakt (Kundengruppe: AMA)

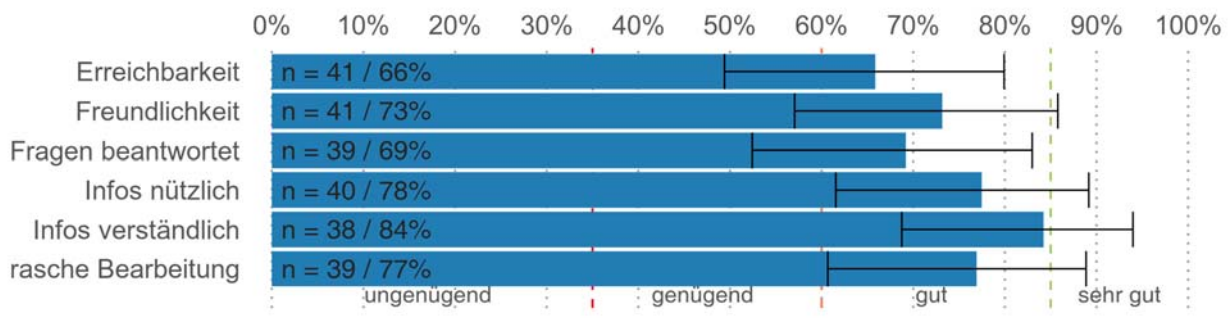


Tabelle 54 Fragen zum postalischen Kontakt (Kundengruppe: AMA)

Beschriftung in der Abbildung	Wortlaut im Fragebogen	Skalen
Freundlichkeit	Die Mitarbeitenden waren freundlich und hilfsbereit.	trifft überhaupt nicht zu (1) – trifft völlig zu (6)
Fragen beantwortet	Meine Fragen wurden beantwortet.	trifft überhaupt nicht zu (1) – trifft völlig zu (6)
Infos nützlich	Die Informationen waren nützlich.	trifft überhaupt nicht zu (1) – trifft völlig zu (6)
Infos verständlich	Die Informationen waren gut verständlich.	trifft überhaupt nicht zu (1) – trifft völlig zu (6)
rasche Bearbeitung	Das Strassenverkehrsamt hat mein Anliegen schnell bearbeitet und erledigt.	trifft überhaupt nicht zu (1) – trifft völlig zu (6)

Abbildung 76 Fragen zum postalischen Kontakt (Kundengruppe: AMA)

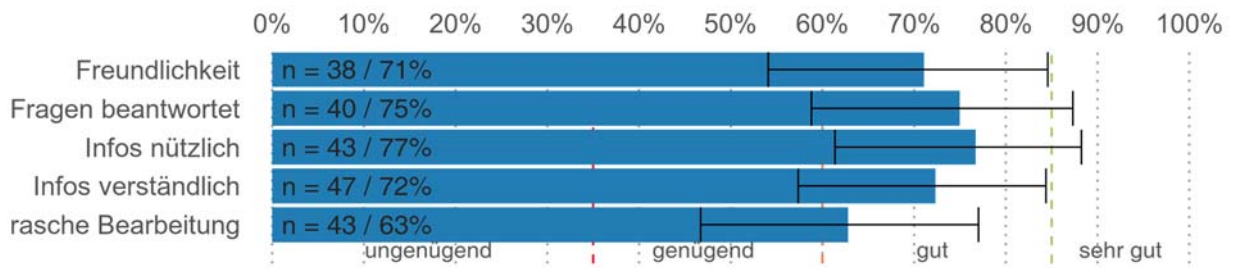


Tabelle 55 Fragen zum Kontakt per Mail (Kundengruppe: AMA)

Beschriftung in der Abbildung	Wortlaut im Fragebogen	Skalen
Freundlichkeit	Die Mitarbeitenden waren freundlich und hilfsbereit.	trifft überhaupt nicht zu (1) – trifft völlig zu (6)
Fragen beantwortet	Meine Fragen wurden beantwortet.	trifft überhaupt nicht zu (1) – trifft völlig zu (6)
Infos nützlich	Die Informationen waren nützlich.	trifft überhaupt nicht zu (1) – trifft völlig zu (6)
Infos verständlich	Die Informationen waren gut verständlich.	trifft überhaupt nicht zu (1) – trifft völlig zu (6)
rasche Bearbeitung	Das Strassenverkehrsamt hat mein Anliegen schnell bearbeitet und erledigt.	trifft überhaupt nicht zu (1) – trifft völlig zu (6)

Abbildung 77 Fragen zum Kontakt per Mail (Kundengruppe: AMA)

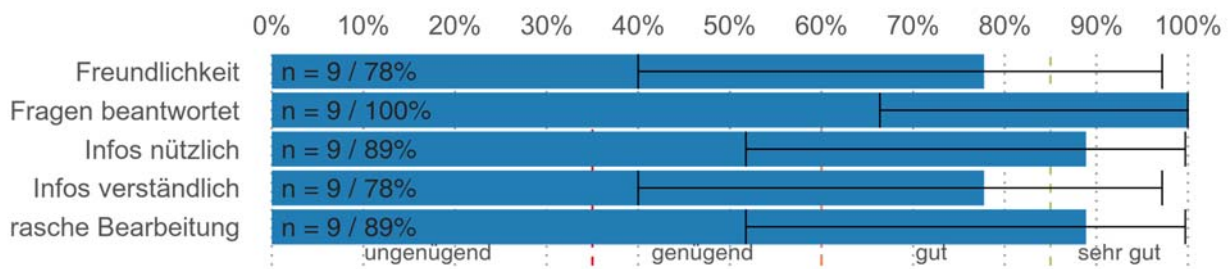


Tabelle 56 Fragen zur Rechnung (Kundengruppe: AMA)

Beschriftung in der Abbildung	Wortlaut im Fragebogen	Skalen
Informationen	Auf der Rechnung standen allen nötigen Informationen.	trifft überhaupt nicht zu (1) – trifft völlig zu (6)

Abbildung 78 Fragen zur Rechnung (Kundengruppe: AMA)

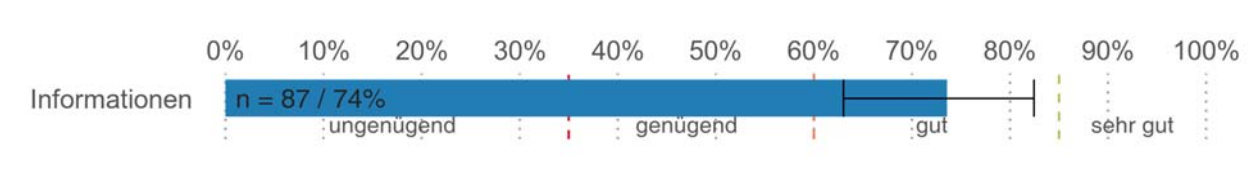


Abbildung 79 Haben Sie wegen der Rechnung Kontakt mit den StVA aufgenommen?

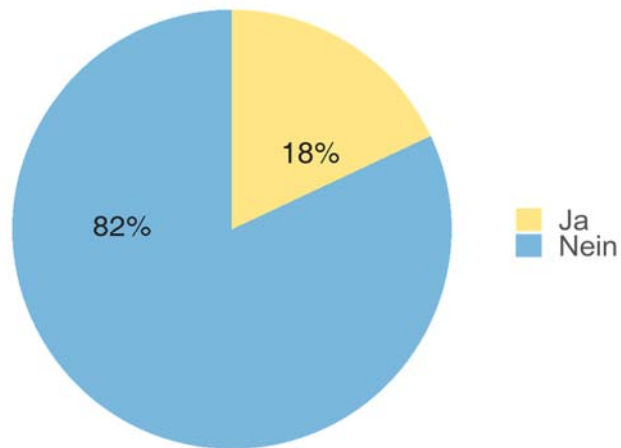
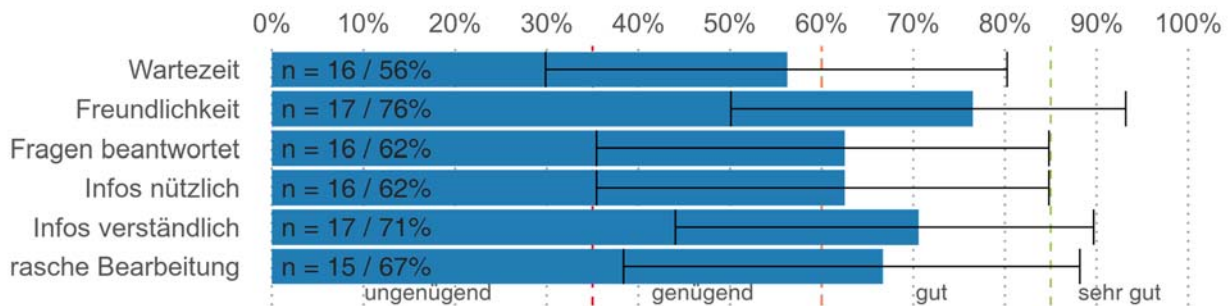


Tabelle 57 Fragen zum Call Center (Rechnungen) (Kundengruppe: AMA)

Beschriftung in der Abbildung	Wortlaut im Fragebogen	Skalen
Wartezeit	Ich musste nur kurz warten, bis ich bedient wurde.	trifft überhaupt nicht zu (1) – trifft völlig zu (6)
Freundlichkeit	Die Mitarbeitenden waren freundlich und hilfsbereit.	trifft überhaupt nicht zu (1) – trifft völlig zu (6)
Fragen beantwortet	Meine Fragen wurden beantwortet.	trifft überhaupt nicht zu (1) – trifft völlig zu (6)
Infos nützlich	Die Informationen waren nützlich.	trifft überhaupt nicht zu (1) – trifft völlig zu (6)
Infos verständlich	Die Informationen waren gut verständlich.	trifft überhaupt nicht zu (1) – trifft völlig zu (6)
rasche Bearbeitung	Das Strassenverkehrsamt hat mein Anliegen schnell bearbeitet und erledigt.	trifft überhaupt nicht zu (1) – trifft völlig zu (6)

Abbildung 80 Fragen zum Call Center (Rechnungen) (Kundengruppe: AMA)

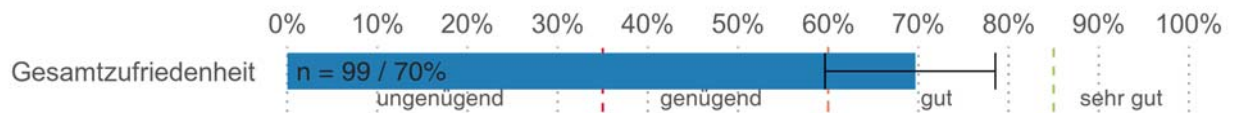


Diese Fragen wurden nur gestellt, wenn die Person wegen der Rechnung Kontakt mit dem StVA aufgenommen hatte.

Tabelle 58 Gesamtzufriedenheit mit dem Strassenverkehrsamt (Kundengruppe: AMA)

Beschriftung in der Abbildung	Wortlaut im Fragebogen	Skalen
Gesamtzufriedenheit	Wie zufrieden mit dem Strassenverkehrsamt sind Sie insgesamt?	überhaupt nicht zufrieden (1) – voll und ganz zufrieden (6)

Abbildung 81 Gesamtzufriedenheit mit dem Strassenverkehrsamt (Kundengruppe: AMA)



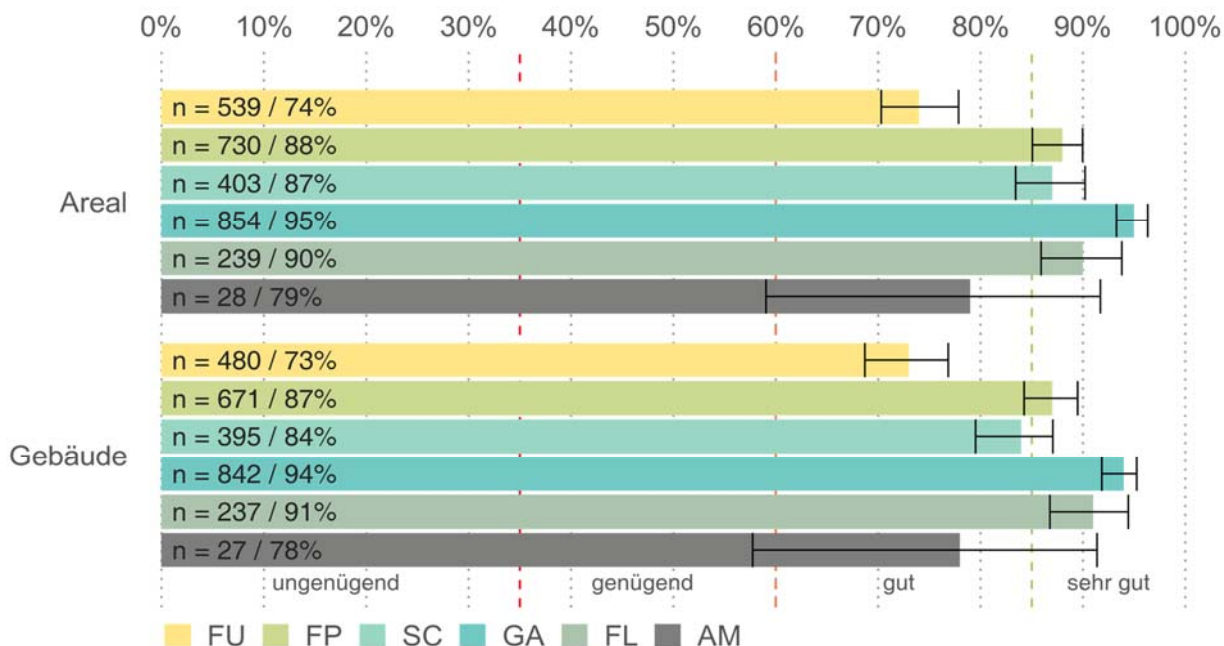
3 Gruppenvergleiche

In diesem Kapitel werden die Kundengruppen einander gegenübergestellt ohne Berücksichtigung des Standorts, mit welchem sie in Kontakt waren. Anders als in Kapitel 2 werden hier auch Teilnehmende berücksichtigt, bei welchen der Standort nicht ermittelt werden konnte. Es werden nur diejenigen Fragen abgebildet, welche mehreren Kundengruppen gestellt wurden. Da die Kundengruppen Führerprüfung, Fahrzeugprüfung und Schalter anhand einer geschichteten Stichprobe nach Standort gezogen wurden, mussten die Antworten für diesen Gruppenvergleich gewichtet werden, um repräsentative Gesamtwerte für die einzelnen Kundengruppen zu erhalten. Die Antworten der beiden Untergruppen der Garagisten (Prüfen von Fahrzeugen und Einlösen von Fahrzeugen) wurden im Gruppenvergleich zusammengefasst.

Tabelle 59 Orientierung vor Ort

Beschriftung in der Abbildung	Wortlaut im Fragebogen	Skalen
Areal	Auf dem Areal des Strassenverkehrsamts findet man sich gut zurecht.	trifft überhaupt nicht zu (1) – trifft völlig zu (6)
Gebäude	In den Gebäuden des Strassenverkehrsamts findet man sich gut zurecht.	trifft überhaupt nicht zu (1) – trifft völlig zu (6)

Abbildung 82 Orientierung vor Ort

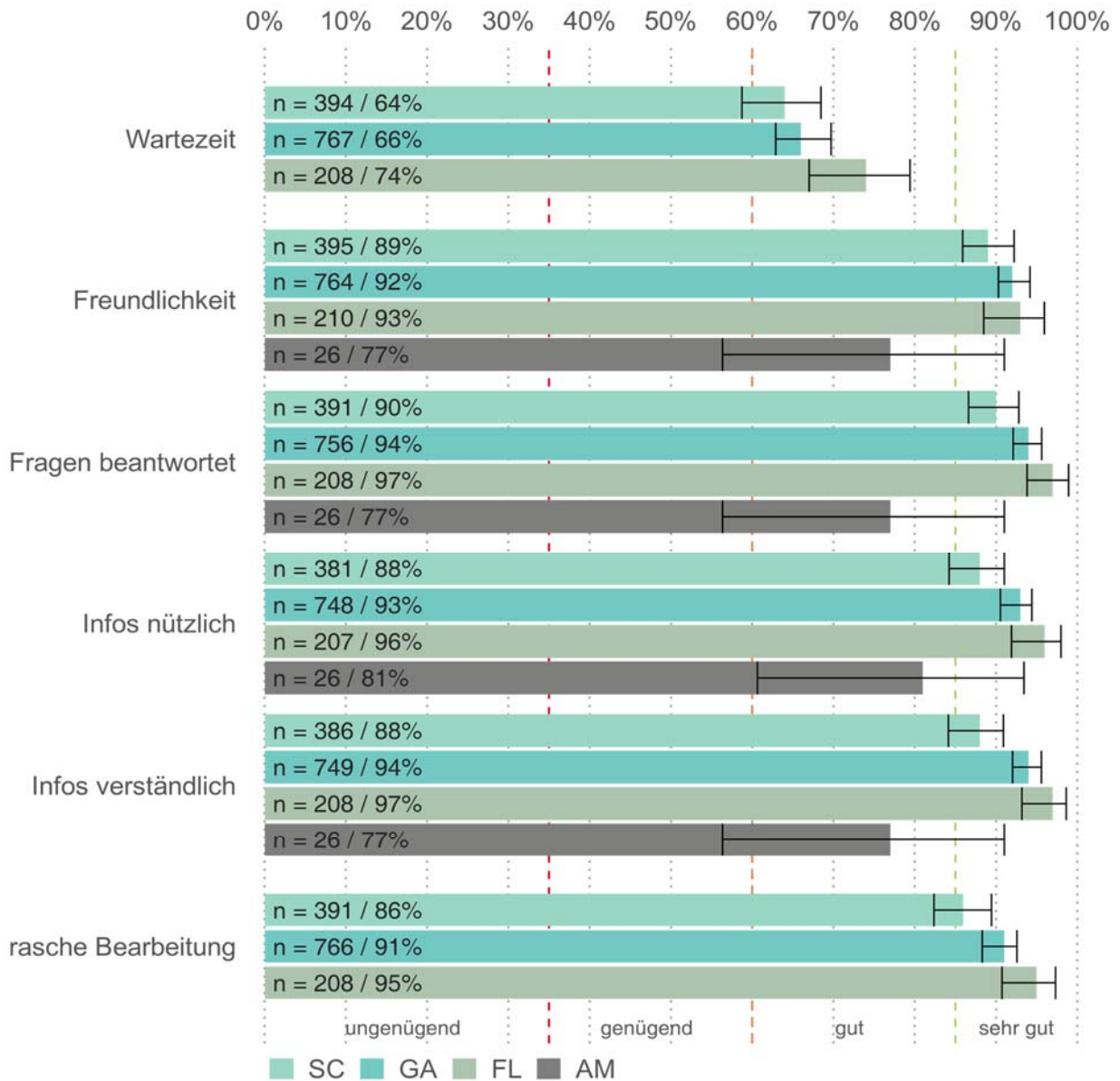


FU: Führerprüfung, FP: Fahrzeugprüfung, SC: Schalter, GA: Garagen, FL: Fahrlehrer, AM: AMA

Tabelle 60 Fragen zum Kontakt am Schalter

<i>Beschriftung in der Abbildung</i>	<i>Wortlaut im Fragebogen</i>	<i>Skalen</i>
Wartezeit	Ich musste nur kurz warten, bis ich bedient wurde.	trifft überhaupt nicht zu (1) – trifft völlig zu (6)
Freundlichkeit	Die Mitarbeitenden waren freundlich und hilfsbereit.	trifft überhaupt nicht zu (1) – trifft völlig zu (6)
Fragen beantwortet	Meine Fragen wurden beantwortet.	trifft überhaupt nicht zu (1) – trifft völlig zu (6)
Infos nützlich	Die Informationen waren nützlich.	trifft überhaupt nicht zu (1) – trifft völlig zu (6)
Infos verständlich	Die Informationen waren gut verständlich.	trifft überhaupt nicht zu (1) – trifft völlig zu (6)
rasche Bearbeitung	Das Strassenverkehrsamt hat mein Anliegen schnell bearbeitet und erledigt.	trifft überhaupt nicht zu (1) – trifft völlig zu (6)

Abbildung 83 Fragen zum Kontakt am Schalter

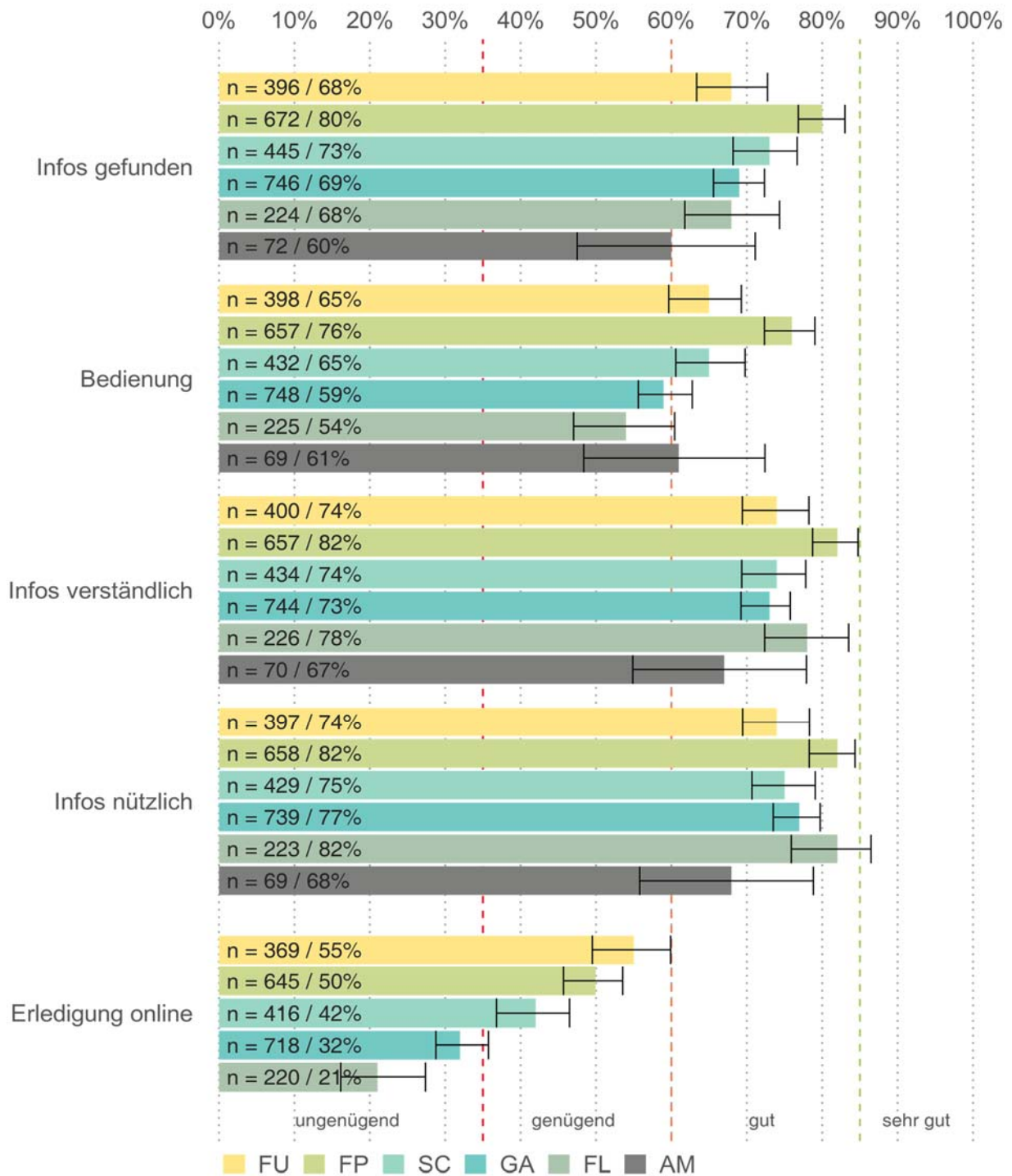


SC: Schalter, GA: Garagen, FL: Fahrlehrer, AM: AMA

Tabelle 61 Fragen zur Internetseite

<i>Beschriftung in der Abbildung</i>	<i>Wortlaut im Fragebogen</i>	<i>Skalen</i>
Infos gefunden	Ich habe die Informationen gefunden, die ich gesucht habe.	trifft überhaupt nicht zu (1) – trifft völlig zu (6)
Bedienung	Die Internetseite war einfach zu bedienen.	trifft überhaupt nicht zu (1) – trifft völlig zu (6)
Infos verständlich	Die Informationen waren gut verständlich.	trifft überhaupt nicht zu (1) – trifft völlig zu (6)
Infos nützlich	Die Informationen waren nützlich.	trifft überhaupt nicht zu (1) – trifft völlig zu (6)
Erledigung online	Ich erledige meine Anliegen beim Strassenverkehrsamt lieber auf der Internetseite als am Schalter.	trifft überhaupt nicht zu (1) – trifft völlig zu (6)

Abbildung 84 Fragen zur Internetseite

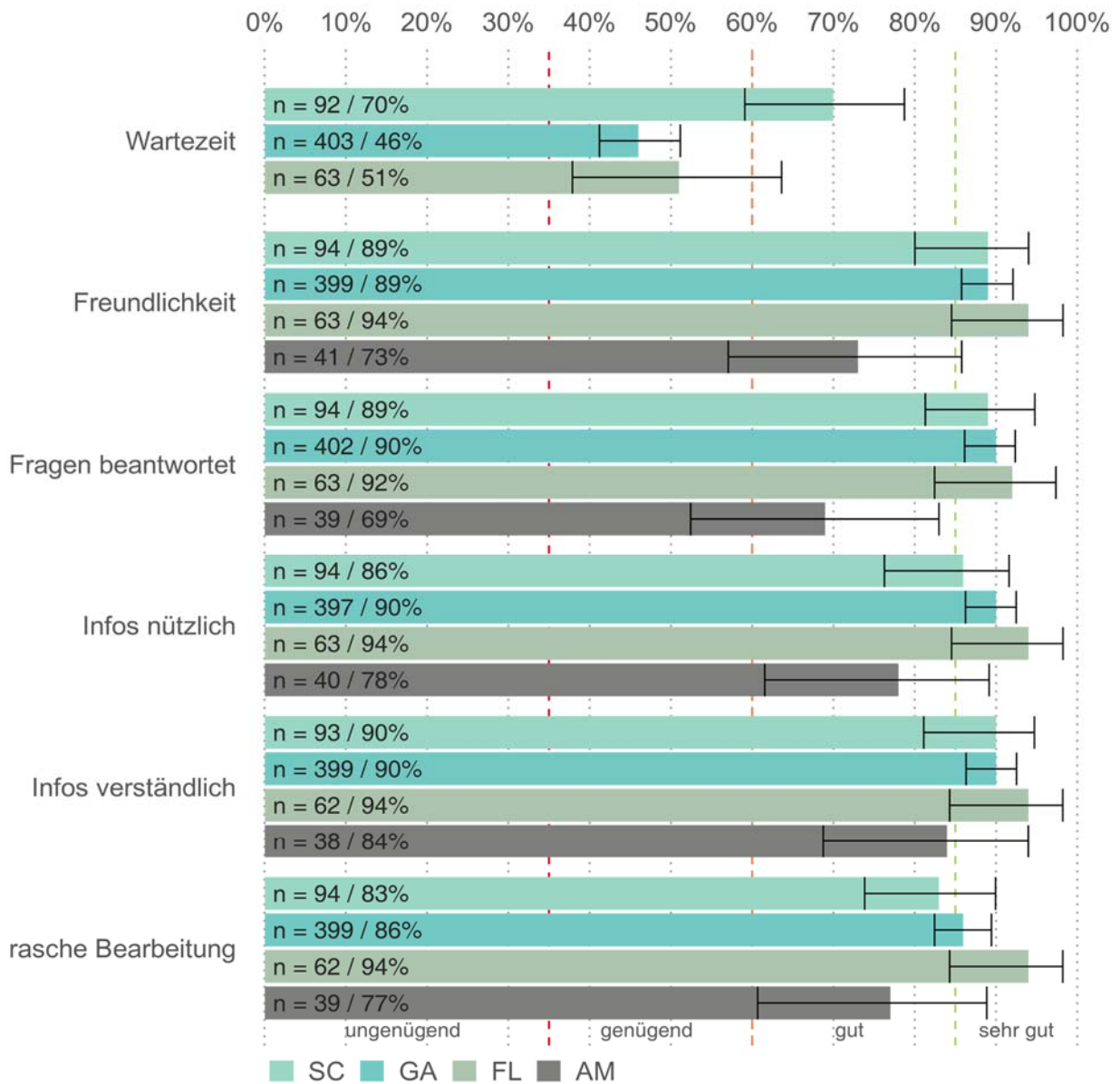


FU: Führerprüfung, FP: Fahrzeugprüfung, SC: Schalter, GA: Garagen, FL: Fahrlehrer, AM: AMA

Tabelle 62 Fragen zum telefonischen Kontakt

<i>Beschriftung in der Abbildung</i>	<i>Wortlaut im Fragebogen</i>	<i>Skalen</i>
Wartezeit	Ich musste nur kurz warten, bis ich bedient wurde.	trifft überhaupt nicht zu (1) – trifft völlig zu (6)
Freundlichkeit	Die Mitarbeitenden waren freundlich und hilfsbereit.	trifft überhaupt nicht zu (1) – trifft völlig zu (6)
Fragen beantwortet	Meine Fragen wurden beantwortet.	trifft überhaupt nicht zu (1) – trifft völlig zu (6)
Infos nützlich	Die Informationen waren nützlich.	trifft überhaupt nicht zu (1) – trifft völlig zu (6)
Infos verständlich	Die Informationen waren gut verständlich.	trifft überhaupt nicht zu (1) – trifft völlig zu (6)
rasche Bearbeitung	Das Strassenverkehrsamt hat mein Anliegen schnell bearbeitet und erledigt.	trifft überhaupt nicht zu (1) – trifft völlig zu (6)

Abbildung 85 Fragen zum telefonischen Kontakt

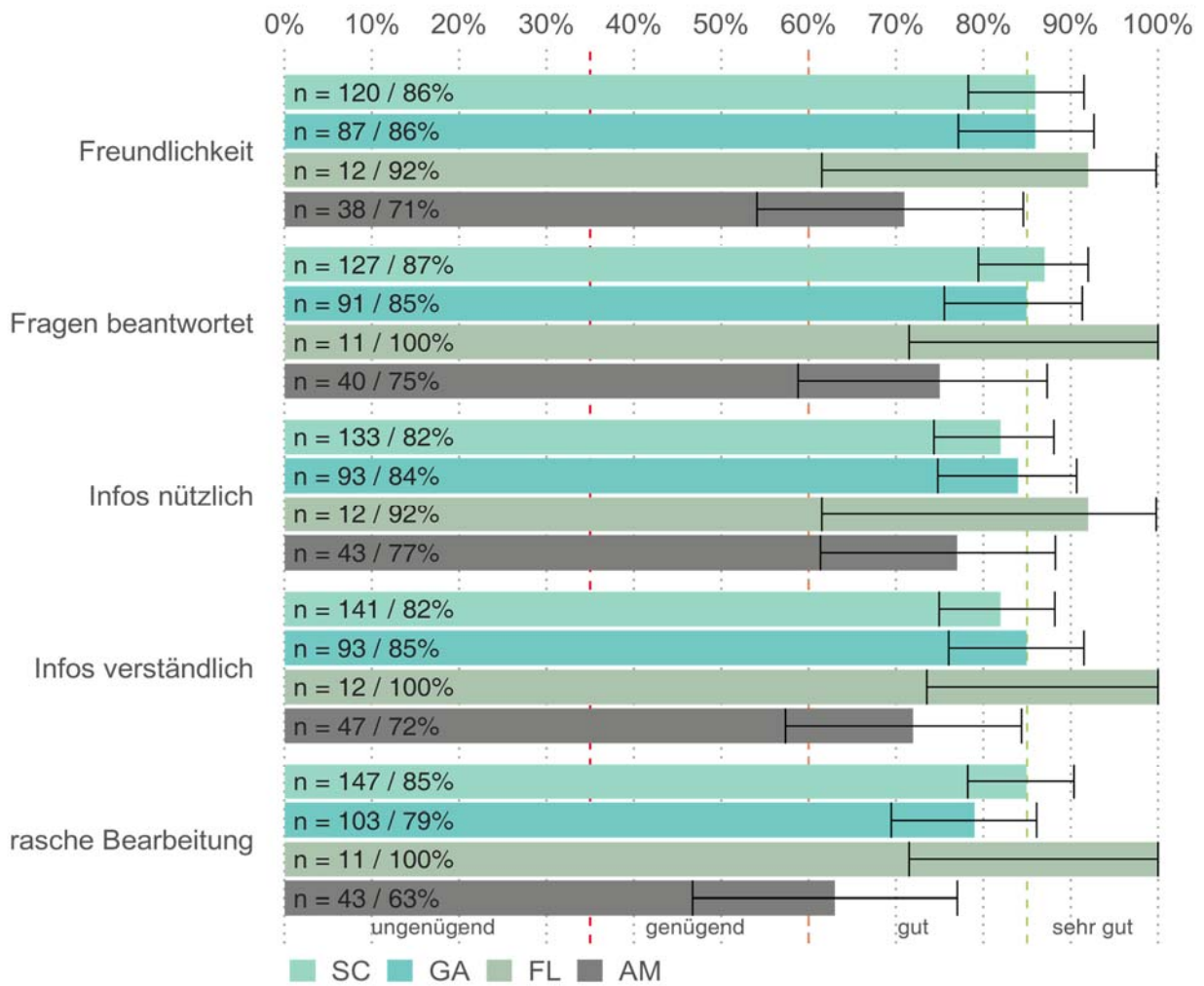


SC: Schalter, GA: Garagen, FL: Fahrlehrer, AM: AMA

Tabelle 63 Fragen zum postalischen Kontakt

<i>Beschriftung in der Abbildung</i>	<i>Wortlaut im Fragebogen</i>	<i>Skalen</i>
Freundlichkeit	Die Mitarbeitenden waren freundlich und hilfsbereit.	trifft überhaupt nicht zu (1) – trifft völlig zu (6)
Fragen beantwortet	Meine Fragen wurden beantwortet.	trifft überhaupt nicht zu (1) – trifft völlig zu (6)
Infos nützlich	Die Informationen waren nützlich.	trifft überhaupt nicht zu (1) – trifft völlig zu (6)
Infos verständlich	Die Informationen waren gut verständlich.	trifft überhaupt nicht zu (1) – trifft völlig zu (6)
rasche Bearbeitung	Das Strassenverkehrsamt hat mein Anliegen schnell bearbeitet und erledigt.	trifft überhaupt nicht zu (1) – trifft völlig zu (6)

Abbildung 86 Fragen zum postalischen Kontakt

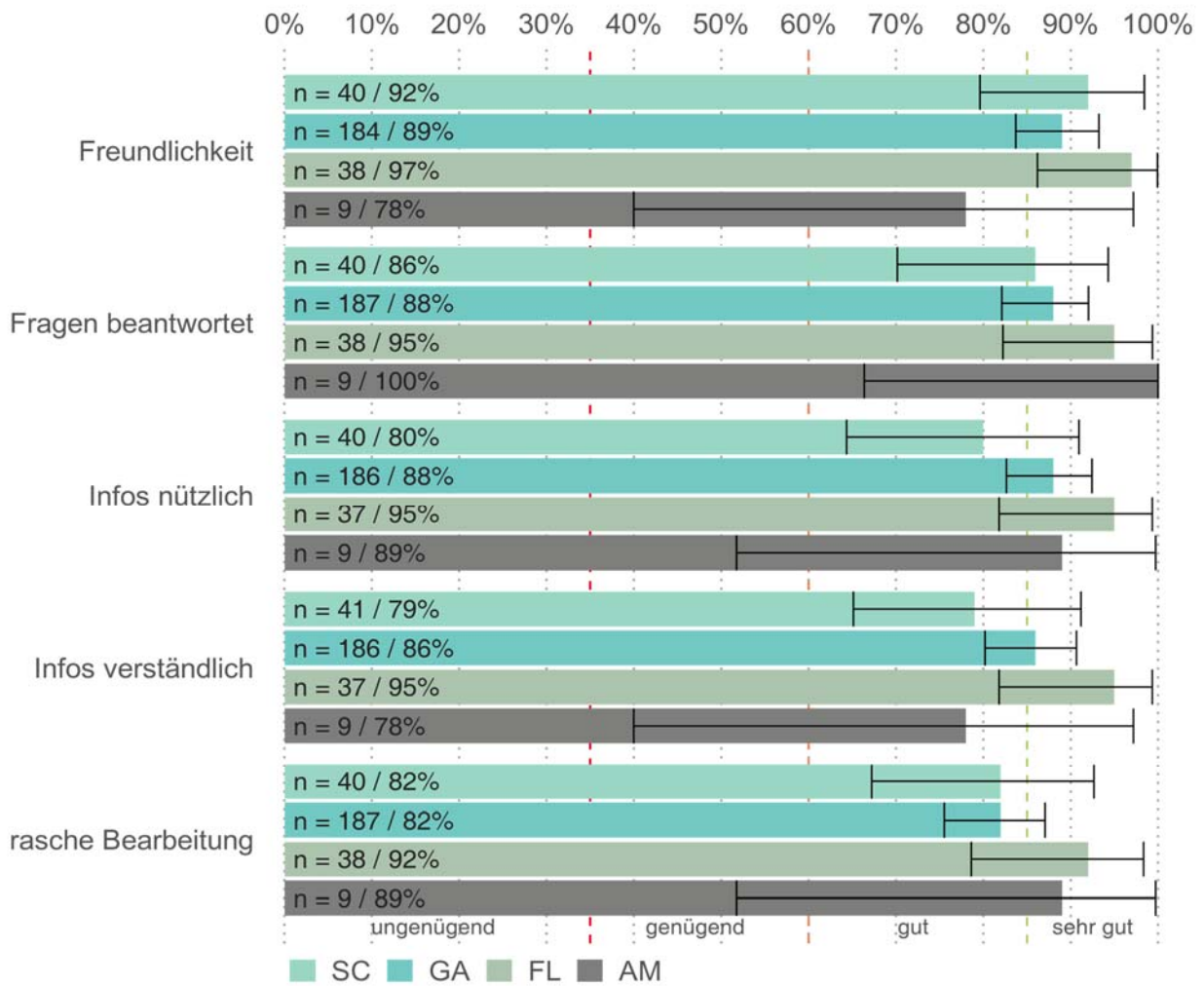


SC: Schalter, GA: Garagen, FL: Fahrlehrer, AM: AMA

Tabelle 64 Fragen zum postalischen Kontakt

<i>Beschriftung in der Abbildung</i>	<i>Wortlaut im Fragebogen</i>	<i>Skalen</i>
Freundlichkeit	Die Mitarbeitenden waren freundlich und hilfsbereit.	trifft überhaupt nicht zu (1) – trifft völlig zu (6)
Fragen beantwortet	Meine Fragen wurden beantwortet.	trifft überhaupt nicht zu (1) – trifft völlig zu (6)
Infos nützlich	Die Informationen waren nützlich.	trifft überhaupt nicht zu (1) – trifft völlig zu (6)
Infos verständlich	Die Informationen waren gut verständlich.	trifft überhaupt nicht zu (1) – trifft völlig zu (6)
rasche Bearbeitung	Das Strassenverkehrsamt hat mein Anliegen schnell bearbeitet und erledigt.	trifft überhaupt nicht zu (1) – trifft völlig zu (6)

Abbildung 87 Fragen zum Kontakt per Mail

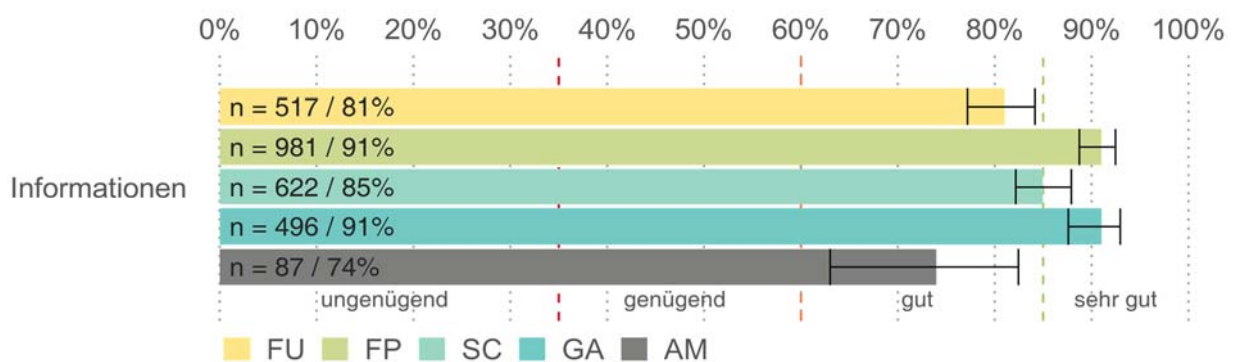


SC: Schalter, GA: Garagen, FL: Fahrlehrer, AM: AMA

Tabelle 65 Fragen zur Rechnung

Beschriftung in der Abbildung	Wortlaut im Fragebogen	Skalen
Informationen	Auf der Rechnung standen allen nötigen Informationen.	trifft überhaupt nicht zu (1) – trifft völlig zu (6)

Abbildung 88 Fragen zur Rechnung

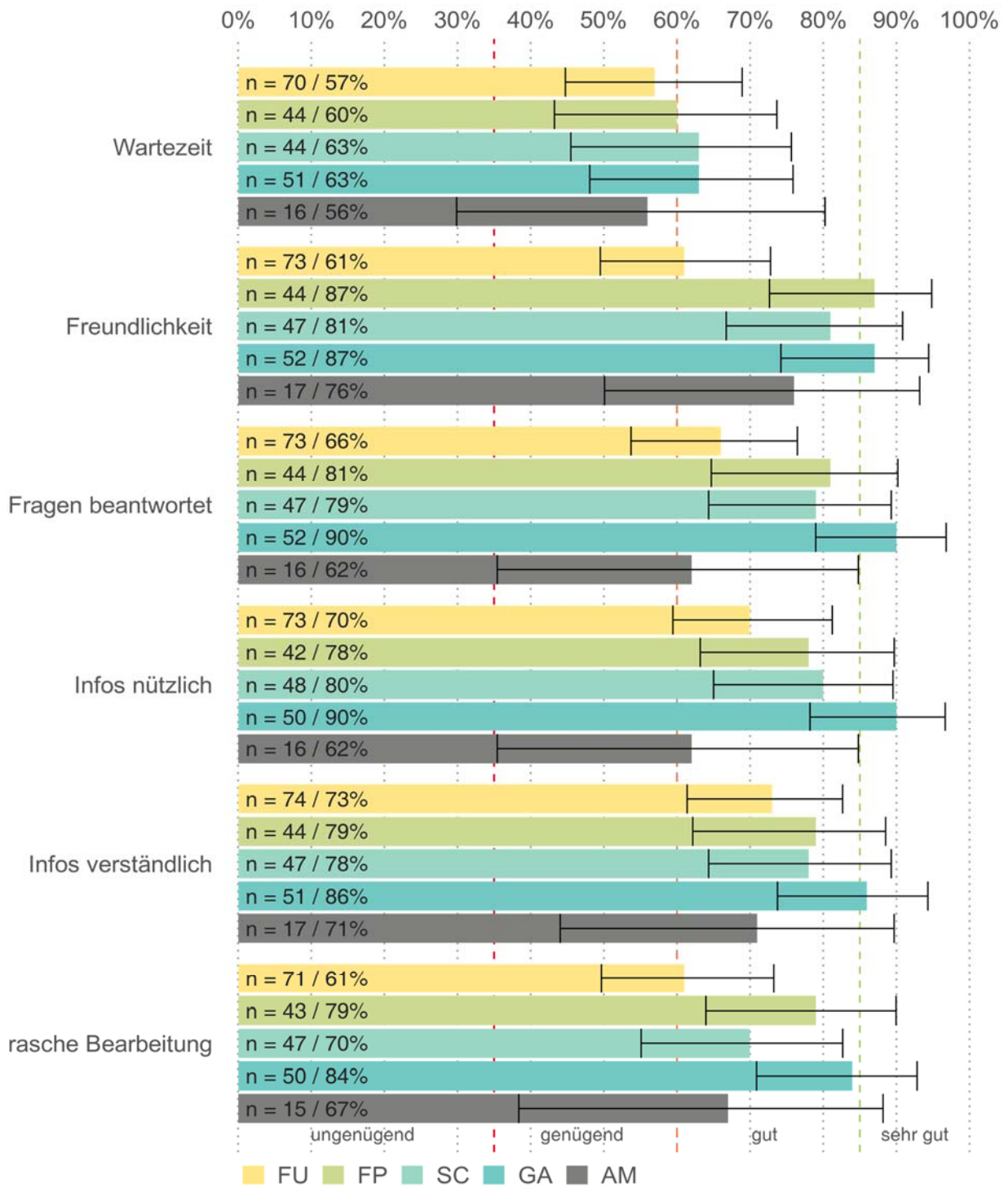


FU: Führerprüfung, FP: Fahrzeugprüfung, SC: Schalter, GA: Garagen, AM: AMA

Tabelle 66 Fragen zum Call Center (Rechnungen)

Beschriftung in der Abbildung	Wortlaut im Fragebogen	Skalen
Wartezeit	Ich musste nur kurz warten, bis ich bedient wurde.	trifft überhaupt nicht zu (1) – trifft völlig zu (6)
Freundlichkeit	Die Mitarbeitenden waren freundlich und hilfsbereit.	trifft überhaupt nicht zu (1) – trifft völlig zu (6)
Fragen beantwortet	Meine Fragen wurden beantwortet.	trifft überhaupt nicht zu (1) – trifft völlig zu (6)
Infos nützlich	Die Informationen waren nützlich.	trifft überhaupt nicht zu (1) – trifft völlig zu (6)
Infos verständlich	Die Informationen waren gut verständlich.	trifft überhaupt nicht zu (1) – trifft völlig zu (6)
rasche Bearbeitung	Das Strassenverkehrsamt hat mein Anliegen schnell bearbeitet und erledigt.	trifft überhaupt nicht zu (1) – trifft völlig zu (6)

Abbildung 89 Fragen zum Call Center (Rechnungen)

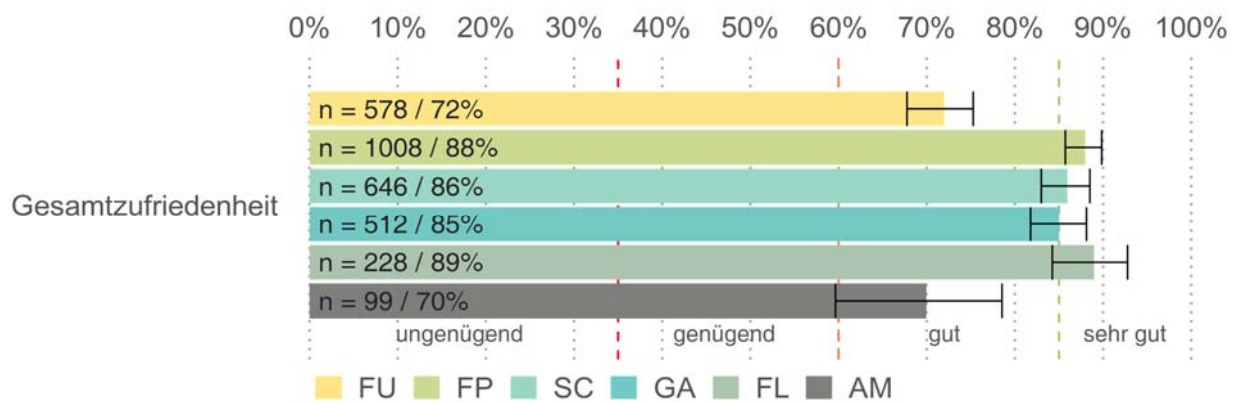


FU: Führerprüfung, FP: Fahrzeugprüfung, SC: Schalter, GA: Garagen, AM: AMA

Tabelle 67 Gesamtzufriedenheit mit dem Strassenverkehrsamt

Beschriftung in der Abbildung	Wortlaut im Fragebogen	Skalen
Gesamtzufriedenheit	Wie zufrieden mit dem Strassenverkehrsamt sind Sie insgesamt?	überhaupt nicht zufrieden (1) – voll und ganz zufrieden (6)

Abbildung 90 Gesamtzufriedenheit mit dem Strassenverkehrsamt



FU: Führerprüfung, FP: Fahrzeugprüfung, SC: Schalter, GA: Garagen, FL: Fahrlehrer, AM: AMA

Messen – vergleichen – lernen

Das Statistische Amt führt Kunden-, Personal- und Bevölkerungsbefragungen durch, evaluiert Gesetze, befragt Auszubildende und Tagungsteilnehmende. Unsere langjährige Erfahrung mit Benchmarking-Projekten erlaubt zuverlässige Vergleiche von Kennzahlen zwischen ähnlichen Organisationen. Wir bieten einen hohen methodischen Standard, eine kundenorientierte Projektumsetzung und die Möglichkeit für ein komplexes automatisiertes Reporting. Unser Angebot richtet sich an die kantonale Verwaltung, öffentlich-rechtliche Anstalten, Gemeinden und gemeinnützige Organisationen.

Erfahren Sie mehr unter www.zh.ch/befragungen.

- ▲ **Personalbefragungen** – wissend führen
- ▲ **Kundenbefragung** – Zufriedenheit erhöhen
- ▲ **Benchmarking** – vergleichen und dazulernen
- ▲ **Tagungen** – Feedbacks sinnvoll nutzen
- ▲ **Bevölkerungsbefragungen** – nachfragen und verstehen