

Kundenbefragung 2020 – Management Summary

Strassenverkehrsamt des Kantons Zürich

Grundlage des Berichtes bilden die Fakten aus dem Bericht des Statistischen Amt des Kantons Zürich und das eigene Aktenstudium. Einige Erklärungen wurden direkt vom Statistischen Amt übernommen. Vertiefte statistische Erklärungen, Fragestellungen und detaillierte Auswertungen finden Sie im Dokument des Statistischen Amt des Kantons Zürich. In diesem Dokument werden nur die für ein Management Summary relevanten Aussagen aufgeführt.

1. Ausgangslage

Der Geschäftsleiter des Strassenverkehrsamtes des Kantons Zürich hat analog dem Umfragekonzept von 2015 eine weitere Kundenbefragung im Spätherbst 2020 durchgeführt. Die Firma consartis hat bis heute verschiedene Strassenverkehrsämter im Rahmen von Zertifizierungsprozessen beraten und begleitet. Die periodische Erhebung und Auswertung der Kundenzufriedenheit gehört unabdingbar zu einem modernen Führungsmanagement und ist Bestandteil des Zertifizierungsprozesses. Das Statistische Amt des Kanton Zürich wurde mit der technischen Durchführung betraut. Die Kundensegmente Führerprüfung, Fahrzeugprüfung, Schalter, Garagen, Fahrlehrerinnen und Fahrlehrer und Administrativmassnahmen (Ausweisentzug) wurden zu verschiedenen Dienstleistungen befragt. Unter Berücksichtigung der Rücklaufquote wurden so viele Personen zufällig befragt, bis die Repräsentativität der Umfrage gewährleistet war. Der Ablauf mit dem Statistischen Amt hat reibungslos und professionell funktioniert. Die Befragung wurde online durchgeführt. Per Zufallsauswahl wurde aus jedem Kundensegment, die bei uns ein Geschäft hatten, der Privatpersonen eine Stichprobe gezogen. Die Befragung, auf die sich dieser Bericht bezieht, fand zwischen dem 10. November 2020 und 10. Dezember 2020 statt. Zu beachten ist, dass infolge Corona es

rund 20% mehr Anrufe und restriktive Abstandsregeln gab. Das führte unausweichlich zu längeren Wartezeiten am Schalter und am Telefon als "normal" und per 1. Juli führte der Kanton eine neue Webseite ein. Daher funktionierte z. B. die google-Suche und die Stichwort-Suche in der ersten Phase nur eingeschränkt.

2. Rücklauf

Über 12'000 (2015: 8'600) Personen wurden angeschrieben. Von diesen haben 3'316 Personen an der Umfrage teilgenommen. Das entspricht einem Rücklauf von 28% Prozent (2015: 15%). Der Rücklauf übertraf über alle Auswertungsgruppen die Erwartungen und beträgt bei den Führerprüfungen durchschnittlich 24% (2015: 10%), bei den Fahrzeugprüfungen 32% (2015: 18%), bei den Schaltergeschäften 24% (2015: 13%) und bei den Verbänden & Organisationen rund ca. 30% (2015: 50%).

3. Ziel und Auswertungsmethode

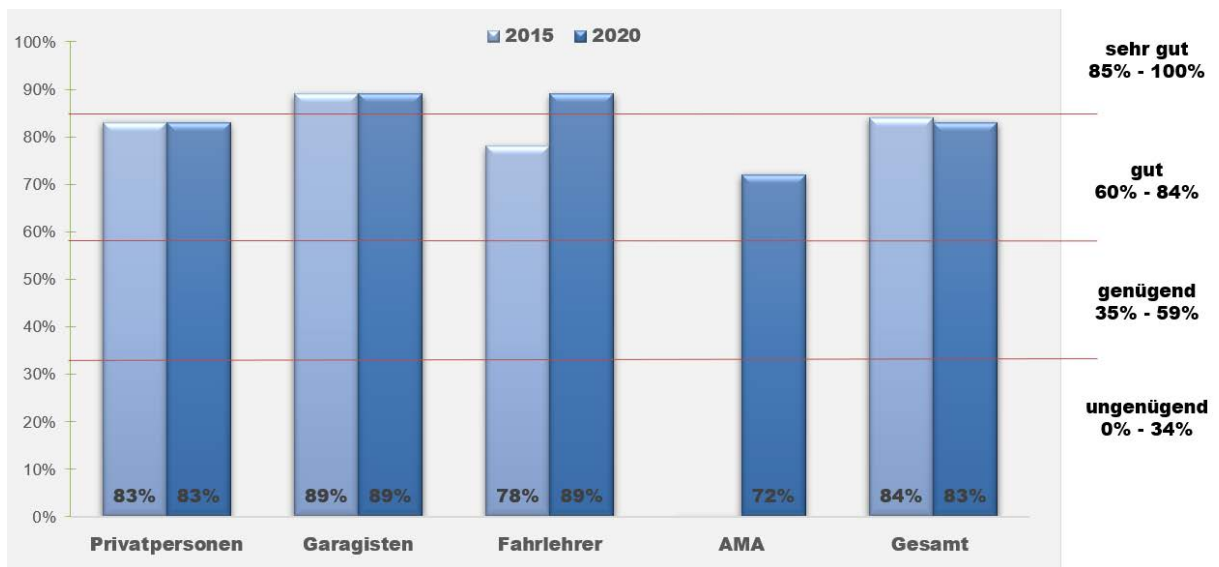
Das Ziel des Strassenverkehrsamtes des Kanton Zürich war es, eine Durchschnittsnote über die gesamte Institution von 5 zu erhalten. Die Fragen der verschiedenen Module wurden anhand einer sechsstufigen Bewertungs-Skala erhoben, wobei 1 die negativste und 6 die positivste Bewertung darstellte:

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

Neu wurde bei der Auswertung auf die heute oft angewendete «Excellence-Wert» Methode umgestellt. Diese zeigt auf, wieviel Prozent der Befragten mit 5 oder 6 bewerteten. Relevant für die Zufriedenheit sind somit mit dieser Methode **nur** die Bewertungen 5 und 6, die den Antworten «trifft zu» und «trifft völlig zu» entsprechen. Zusammengenommen werden sie als «Excellence-Wert» interpretiert. Sobald über 60% der Teilnehmenden 5 oder 6 abgestimmt haben, gibt es die Bewertung «gut» und ab 85% «sehr gut»

4. Ergebnisse und deren Bewertung

Sehr erfreulich ist die Tatsache, dass das Strassenverkehrsamt des Kanton Zürich von allen Kundengruppen eine gute bis sehr gute Gesamtbewertung erhalten hat. Transferiert von der «Excellence-Wert» Auswertung auf das Notensystem, kann das Ziel einer Note 5 (Gut) oder höher als erreicht bezeichnet werden. Aus Sicht der Firma consartis sowie vom Statistischen Amt des Kantons Zürich, ist das Ergebnis ein guter bis sehr guter Wert – Bravo!



Signifikante Unterschiede konnten nur wenige festgestellt werden. Dies bedeutet, dass über die verschiedenen Bereiche/Standorte sehr ähnlich auf einem hohen Niveau mit den Kunden umgegangen wird. Unterschiede sind nur dann signifikant, wenn sich die sogenannten statistischen «wahren Werte», die immer in einer gewissen Bandbreite liegen, nicht oder nur leicht (<25%) überschneiden (95% [Konfidenzintervall](#)).

Generelle Feststellungen:

- Die Kundengruppen Führerprüfung und AMA sind etwas weniger zufrieden, geben dem Strassenverkehrsamt aber trotzdem eine gute Bewertung. Auch bei den einzelnen Frageblocks zu unterschiedlichen Themen zeigt sich diese Tendenz. In der Regel bewerten die Garagisten und Fahrlehrer das Strassenverkehrsamt gut bis sehr gut, während die Kundengruppen Führerprüfung und Administrativmassnahmen mit dem Strassenverkehrsamt etwas weniger zufrieden sind.
- Besonders gut werden die Fragen zum Kontakt via E-Mail, zu den Fahrzeugprüfungen und dem Kontakt am Schalter – mit Ausnahme der Wartezeit – bewertet.
- Weniger zufrieden sind die Kunden mit dem Internetauftritt. Hierbei schneidet insbesondere die Bedienung (Benutzerfreundlichkeit) weniger gut ab. Auch wenig Möglichkeiten einer Onlineerledigung wurde bemängelt.
- Weniger gut werden die Wartezeiten am Telefon und am Schalter bewertet.
- Die praktische Fahrprüfung wird ebenfalls weniger gut bewertet. Dies kann damit zusammenhängen, dass fast die Hälfte der an der Umfrage teilgenommenen Personen diese Prüfung nicht bestanden hatten.
- Im Vergleich dazu wird die Theorieprüfung besser beurteilt. Allerdings haben fast ausschliesslich Personen, welche die Theorieprüfung bestanden hatten, an der Umfrage teilgenommen.
- Eine grosse Variabilität zeigt sich bei den Antworten zum Call-Center (Rechnungen). Eine Erklärung hierfür ist, dass dieser Frageblock nur von wenigen Personen beantwortet wurde. Dadurch fallen Einzelmeinungen sehr stark ins Gewicht.

5. Bemerkungen

Aus den vielen Rückmeldungen der befragten Kunden geht hervor, dass die kritischen Bemerkungen und Wünsche der Kundschaft bei allen Standorten und Prüfstellen des Strassenverkehrsamtes Zürich sehr ähnlich sind und sich diesbezüglich keine signifikanten Unterschiede ergeben. Das zeigt andererseits, dass beim Strassenverkehrsamt Zürich an allen Standorten sehr ähnlich gearbeitet wird. Es gab 1'142 positive Rückmeldungen. Hier nur einige, die mehrfach auf ähnliche Weise erwähnt wurden:

- ☺ Kompetenz, Freundlichkeit, Pünktlichkeit
- ☺ Schnelle und reibungslose Erledigung
- ☺ Sauberkeit, auch in den Toiletten
- ☺ Sehr guter Service
- ☺ Das beste Amt, das Zürich zu bieten hat
- ☺ Die Mitarbeitenden wollen helfen und nicht schikanieren

Es gab 1'087 kritische Bemerkungen und Wünsche. Beim Lesen der untenstehenden Aussagen darf nicht vergessen werden, dass die Bewertungen in verschiedenen Bereichen wie z. B. bei der «Freundlichkeit der Mitarbeitenden» mit gut bis sehr gut ausgefallen sind. Die kritischen Bemerkungen wurden mehrfach ähnlich erwähnt sind aber in der Minderheit:

- ☹ Der Umgang und die Prüfung von Veteranenfahrzeugen werden auffällig viele Male, besonders von Garagisten, bemängelt. Dies an verschiedenen Standorten. Es betrifft die Planung, das Fachwissen, zu strenge Beurteilung, Verständnis zu den alten technischen Teilen etc.
- ☹ Wartezeit beim Telefonieren
- ☹ Navigation der Internetseite, Auffinden von Themen, erledigen von admin. Themen.
- ☹ Bei langer Schlange weitere Schalter öffnen analog Coop/Migros-Kassen.

- ☹ Experten werden unterschiedlich streng wahrgenommen.
- ☹ Wunsch nach Sammelrechnung für Kunden mit mehreren eingelösten Fahrzeugen.
- ☹ Schweres Zurechtfinden (Areal/Gebäude), schlechte Beschilderung, inklusive z.B. "P" für Fahrräder oder wo die Theorieprüfung sein wird. Bodenbezeichnungen wurden gewünscht.
- ☹ Separate Schalter für Garagisten
- ☹ Gebühren senken wurde, wie bei der letzten Umfrage im 2015, mehrmals erwähnt.
- ☹ Fremdsprachen, vor allem Englisch, wurde gewünscht (Internet/Prüfungen).

6. Empfehlungen

- a) Die Zieldefinition «Note 5» soll auf einen «Excellence-Wert» umgestellt werden.
- b) Um das mehrheitlich «sehr gute» Resultat bei der Freundlichkeit der Mitarbeitenden zu halten, soll weiterhin der Umgang mit der Kundschaft ein regelmässiges Thema bleiben. Es sind gerade die "weichen Faktoren", die immer wieder zu reflektieren und trainieren sind. In der Aviatik praktiziert man solche wiederholenden Schulungen seit Jahren erfolgreich. Dies, um die interne und externe Zusammenarbeit zu fördern und effizienter zu werden.
- c) Die Fragestellungen könnten bei der nächsten Umfrage bezüglich Schifffahrt und Administrativmassnahmen klarer aufgeführt werden. Es hatte bei diesen zwei Gruppen diverse Antworten, die auf eine mögliche Verwechslung hinweisen. Bei der Schifffahrt gab es Fragen die sich auf Fahrzeuge bezogen, was Verwirrung ergab. Bei den Administrativmassnahmen gab es Bemerkungen über die Fahrzeugprüfung. Aus welchem Grund war nicht nachvollziehbar.

- d) Der Umgang mit Veteranen-Fahrzeugprüfungen sollte überprüft werden. Ob das Hauptanliegen bezüglich Information, Fachwissen oder der Umgang mit den Kunden ist, konnte nicht herausgeschält werden. Eventuell gibt es auch einige Garagen, die viele Veteranen zur Vorführung bringen. Man könnte evtl. regelmässige «Erfahrungsaustausche» mit ihnen durchführen.
- e) Wäre es möglich das «Passfoto» für den Führerausweis auch digital einzusenden? Sollen Selfies mit klaren Bedingungen, wie z. B. neutraler weisser Hintergrund zugelassen werden? Die Gemeinde Volketswil mache dies anscheinend schon erfolgreich.
- f) *«Ich würde eine Umfrage schätzen, bei welcher ich mit nur einem Klick meine vollste Zufriedenheit ausdrücken könnte. Die Details spielen für mich keine Rolle».* Es kann abgeklärt werden, ob es sinnvoll sein könnte, bei der nächsten Umfrage ein Zweistufenprinzip anzubieten. Nur 2-3 generelle Fragen und dann die Möglichkeit abzuschliessen oder weitere spezifischere Fragen zu beantworten.
- g) Die Sprache auf der Internetseite sei teilweise etwas kompliziert/fachlich. Man könnte den Text jeweils mittels Fletsch-Index (www.leichtlesbar.ch) überprüfen.
- h) Es könnte die Möglichkeit abgeklärt werden, die Rechnungen, per eBill zuzustellen.
- i) Die Abteilungsleiter sollten ihren Bereich der Bemerkungen mit ihrem Fokus durchlesen und gute Ideen der Kunden in Massnahmen umsetzen.

Managementsysteme, Coaching
Verhandlungs-Coaching, Schulung
Human Resource Training, Mediation

Aus Sicht der Kunden kann zusammenfassend dem Strassenverkehrsamt Zürich ein gutes bis sehr gutes Zeugnis ausgestellt werden – Bravo!

Siblingen, 03. März 2021

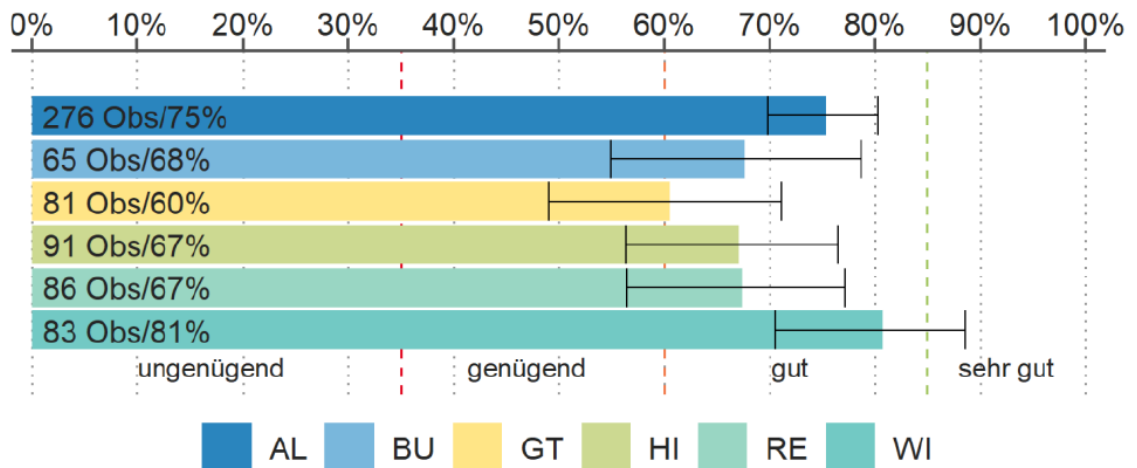


consartis martin fischer

Anhang: Gesamtauswertungen + Auffälligkeiten der Kundengruppen

I. Kundengruppe Führerprüfung:

• Gesamtzufriedenheit:



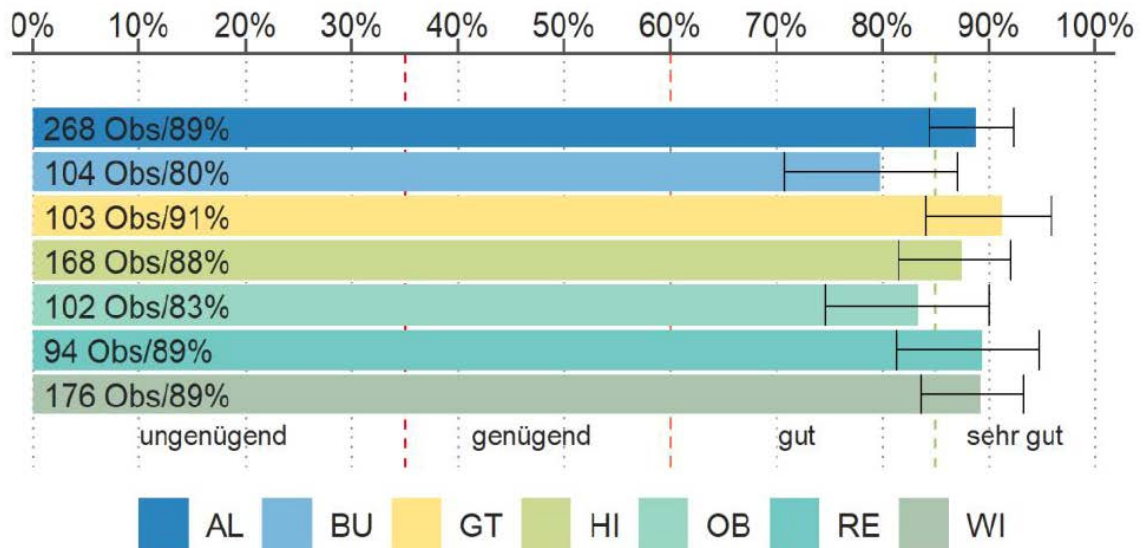
Legende: AL = Strassenverkehrsamt Zürich-Albisgütli; BU = Strassenverkehrsamt Bülach; GT = Strassenverkehrsamt Bassersdorf; HI = Strassenverkehrsamt Hinwil; RE = Strassenverkehrsamt Regensdorf; WI = Strassenverkehrsamt Winterthur

• Auffälligkeiten «Führerprüfung»:

- Positiv fällt das Resultat beim Umgang (Freundlichkeit) auf: 67-82%.
- Relativ grosser Unterschied bezüglich "Internetseite" zwischen Bassersdorf (genügend) zu Regensdorf (gut)
- Bei den Punkten «Resultatvermittlung» und «Beurteilung» gab es signifikante Unterschiede: Winterthur 75% (gut) andere bei ca. 56% (genügend).

II. Kundengruppe Fahrzeugprüfung

• Gesamtzufriedenheit

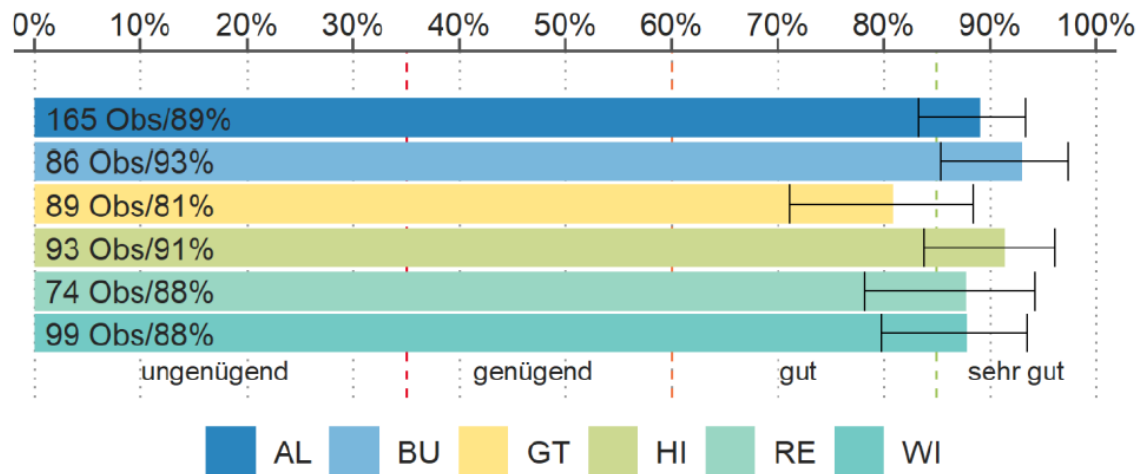


• Auffälligkeiten «Fahrzeugprüfung»:

- Durchgehend über alle Standorte fällt das Resultat bei der Expertenfreundlichkeit sehr positive auf: 82-93%.
- Noch positiver ist die Freundlichkeit beim «Empfang»: 89-94%.
- Auch die Kommunikation liegt bei «sehr gut»: 85% - 93%
- Die Orientierung/Beschilderung auf dem Areal ist bei Regensdorf mit 78% am schlechtesten aber immer noch "gut". Im Gebäude ist dies Zürich-Albispütli mit 79%.
- Fragen zur Rechnung fallen sehr gut aus!

III. Kundengruppe Schalter

• Gesamtzufriedenheit



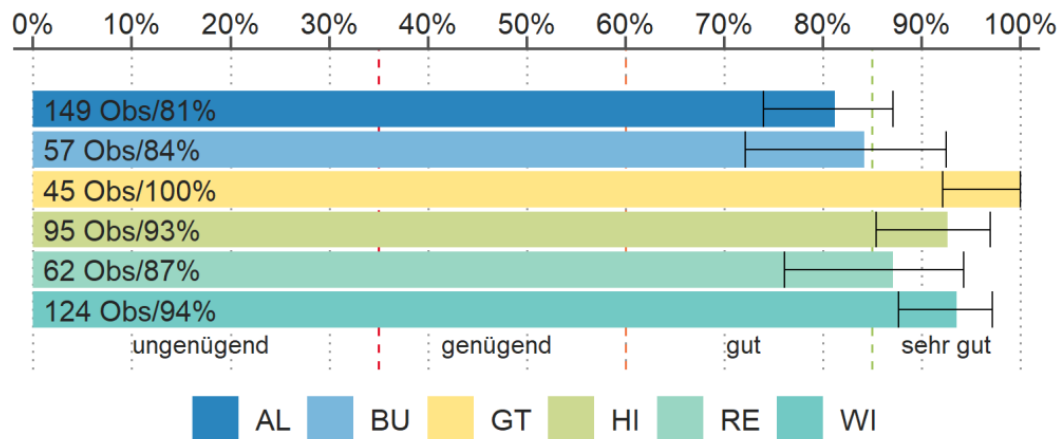
Legende: AL = Strassenverkehrsamt Zürich-Albisgütli; BU = Strassenverkehrsamt Bülach; GT = Strassenverkehrsamt Bassersdorf; HI = Strassenverkehrsamt Hinwil; RE = Strassenverkehrsamt Regensdorf; WI = Strassenverkehrsamt Winterthur

• Auffälligkeiten «Schalter»

- Sehr hohe Freundlichkeitsbewertung beim Kontakt am Schalter 83% bis 93%.
- Ausser bei den Wartezeiten war es bei ca. 73%
- Beim Kontakt mittels Telefon oder Post ist man auch im Bereich «gut» bis «sehr gut».
- Kontakt per E-Mail durchgängig im «sehr gut»!
- Fragen zur Rechnung mehrheitlich im «sehr gut».

IV. Kundengruppe Garagen

• Gesamtzufriedenheit



Legende: AL = Strassenverkehrsamt Zürich-Albisgütli; BU = Strassenverkehrsamt Bülach; GT = Strassenverkehrsamt Bassersdorf; HI = Strassenverkehrsamt Hinwil; RE = Strassenverkehrsamt Regensdorf; WI = Strassenverkehrsamt Winterthur

• Auffälligkeiten «Garagen»

- Von den Garagen wird die Erledigungsmöglichkeit im Internet oft als «ungenügend» bewertet.
- Generell werden die Kontakte mit dem Strassenverkehrsamt mehrheitlich mit «sehr gut» bewertet!

Einlösen:

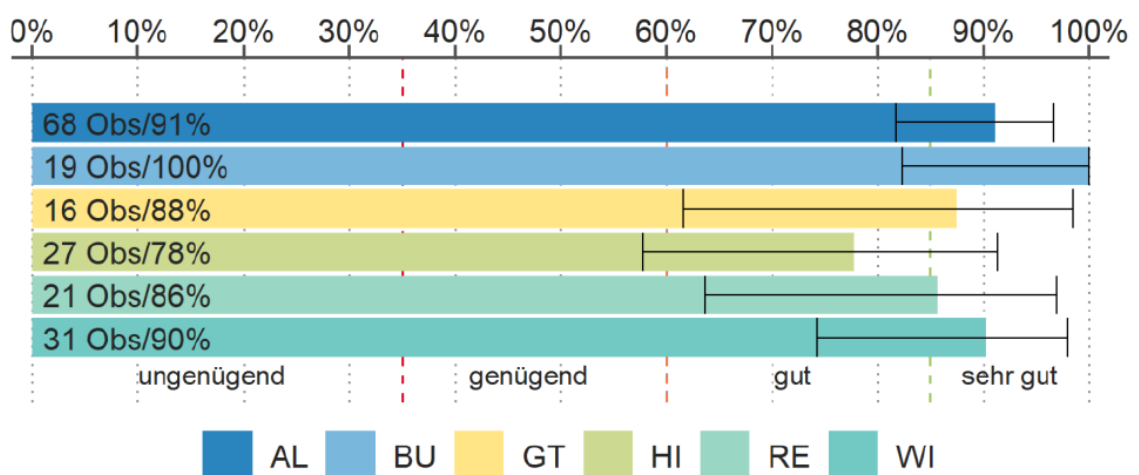
- Bei den Wartezeiten am Schalter gibt es einen signifikanten Unterschied in der Bewertung zwischen Zürich-Albisgütli und Winterthur mit «genügend» und den anderen mit «gut».
- Signifikant ist der Unterschied bei den Wartezeiten beim telefonischen Kontakt. Zürich-Albisgütli wird als «ungenügend» 34% und z. B. Regensdorf mit «gut» 79% bewertet.

Prüfen:

- Bei den Wartezeiten am Schalter sind alle im «gut» ausser Regensdorf mit 87% im «sehr gut». Signifikant ist der Unterschied nur zwischen Zürich-Albisgütli mit 66% und Regensdorf mit 87%.
- Signifikant ist der Unterschied bei den Wartezeiten beim telefonischen Kontakt. Zürich-Albisgütli wird als «genügend» 40% und z. B. Regensdorf mit «gut» 80% bewertet.
- Der Ablauf der Prüfung wird mit «gut» bis «sehr gut» bewertet.
- Die Expertenfreundlichkeit wird mit «gut» ausser bei Bassersdorf mit «sehr gut» bewertet. Signifikant ist nur der Unterschied von Bassersdorf 97% zu Regensdorf 74%, was immer noch im mittleren «gut» ist.
- Auch positiv zu erwähnen ist, dass die Fragen bezüglich der Kommunikation mehrheitlich mit «sehr gut» abgeschlossen haben.

V. Kundengruppe FahrlehrerInnen

• Gesamtzufriedenheit



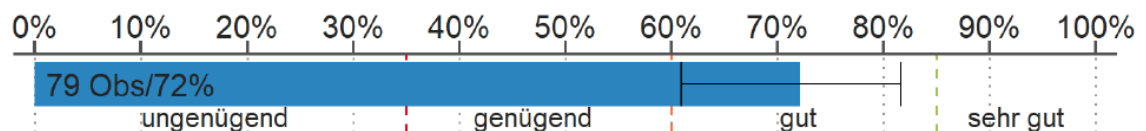
Legende: AL = Strassenverkehrsamt Zürich-Albisgütli; BU = Strassenverkehrsamt Bülach; GT = Strassenverkehrsamt Bassersdorf; HI = Strassenverkehrsamt Hinwil; RE = Strassenverkehrsamt Regensdorf; WI = Strassenverkehrsamt Winterthur

- **Auffälligkeiten «FahrlehrerInnen»**

- Wartezeiten am Schalter sind bei Bassersdorf 57% und Hinwil 62% knapp unter «gut». Da es aber wenig Teilnehmende waren, kann der «wahre Wert» problemlos auch im «gut» sein. Einzig Zürich-Albisgütli 87% / Bülach 95% zu Bassersdorf / Hinwil haben eine Signifikanz, die zu berücksichtigen ist.
- Die restlichen Kontakte, ob Schalter, Telefon, Post oder E-Mail waren oft im «sehr gut» oder teilweise im «gut».
- Bei den Fragen zur Führerprüfung gibt es ein gemischtes Bild. Angemessene Frist für Prüfungstermine wurde oft mit «ungenügend» oder «genügend» beurteilt.
- Die Nützlichkeit der Prüfberichte von Fahrprüfungen für die weitere Fahrschülerausbildungen, werden nur mit «genügend» beurteilt.
- Die Nachvollziehbarkeit der Resultate wird auch gemischt beurteilt («genügend» bis «gut»). Obwohl es je nach Standort von 50% bis 75% beurteilt wurde, gibt es wegen der kleinen Teilnehmerzahl keine Signifikanz.

VI. Kundengruppe Administrativmassnahmen

- **Gesamtzufriedenheit**



- **Auffälligkeiten Administrativmassnahmen**

- Der Kontakt vor Ort bezüglich Freundlichkeit, Infos etc. wird «sehr gut» bewertet!
- Telefonisch und postalisch mit «gut» bis «sehr gut».
- Auch die Internetinfos werden als nützlich und verständlich angeschaut («gut»).