



# PERSONALBLATT

Freie Universität Berlin

---

Nummer 06/2005

04.04.2005

---

## Inhalt:

Auswertung der Kundenbefragung der Personalstelle 2004

---

Herausgeber: Das Präsidium der Freien Universität Berlin, Kaiserswerther Str. 16 – 18, 14195 Berlin  
Redaktion: Abteilung Personal- und Finanzwesen – I 1 – Tel.: (838) 532 07  
Auflage: 2.500 Exemplare

Der Versand erfolgt auch über eine Adressdatei, die mit Hilfe der automatisierten Datenverarbeitung geführt wird (§ 10 Berliner Datenschutzgesetz).

Sehr geehrte Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter,

die im November 2004 durchgeführte Kundenbefragung konnte eine positive Rücklaufquote verzeichnen. Von den versandten Fragebögen wurden rd. **37 %** ausgefüllt zurückgesandt und im Januar ausgewertet.

**An dieser Stelle danken wir Ihnen für Ihre Teilnahme, die zahlreichen Hinweise, Ideen und Anregungen!**

Die Kundenbefragung hat, aufgegliedert nach den abgefragten Inhaltsbereichen, im Einzelnen folgende Ergebnisse erbracht:

### **Kommunikation**

Ein zentrales Thema der Kundenbefragung stellten verschiedene Aspekte der Kommunikation zwischen Ihnen und den Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern der Personalstelle dar. Hier ging es neben der Qualität der Auskunftserteilung um die Verständlichkeit der mündlichen und schriftlichen Auskünfte, die persönliche und telefonische Erreichbarkeit, die Hilfsbereitschaft sowie die Aufnahme Ihrer Probleme und Anliegen durch die Personalstelle.

Sie bewerteten die von uns abgefragten Aspekte der Kommunikation in einer Bandbreite von 60 bis über 81 % in den beiden höchsten Wertungskategorien 3 („trifft überwiegend zu“) und 4 („trifft völlig zu“).

Wir sehen uns hier auf dem richtigen Weg, wenngleich es im Bereich der persönlichen und telefonischen Erreichbarkeit, aber auch der besseren Verständlichkeit von schriftlichen Auskünften aus Ihrer Sicht Verbesserungsbedarf gibt. Wir planen die Erreichbarkeit Ihrer Personalsachbearbeiter(innen) insbesondere durch die Einführung von Email sowie weitere organisatorische Maßnahmen zu verbessern.

### **Bearbeitung von Vorgängen**

In diesem Fragenkomplex baten wir Sie um eine Bewertung der Vorgangsbearbeitung hinsichtlich Qualität, Zuverlässigkeit sowie Bearbeitungsdauer. Ferner fragten wir nach der Beratungskompetenz und der Transparenz von Bearbeitungsverzögerungen.

Ihre Bewertung hierzu fiel unterschiedlich aus. Einerseits bewerteten Sie die Fragen nach der Vorgangsbearbeitung und der Beratungskompetenz in 70 bis 85 % der Fälle positiv (Wertungskategorien 3 und 4), andererseits bekamen wir aber auch Hinweise zur Verbesserung unserer Dienstleitungen. Dies gilt insbesondere für die von Ihnen gewünschten Zwischeninformationen zum Bearbeitungsstand, aber auch für die für Sie offensichtlich nicht nachvollziehbaren Gründe längerer Bearbeitungszeiten. Wir werden diesen Hinweisen natürlich nachgehen.

### **Informationsdienste**

Die Informationsdienste stellen gleichermaßen einen wichtigen Baustein unseres Dienstleistungsangebots dar. Hier ging es neben den allgemeinen Beratungs- und Informationsdienstleistungen insbesondere um unser Informationsangebot im Internet.

Während unsere allgemeinen Beratungs- und Informationsleistungen von Ihnen durchaus positiv bewertet wurden, stellt sich das Ergebnis beim Internetangebot völlig anders dar. Die Hälfte der Fragebogenrückläufe bringt zum Ausdruck, dass Ihnen unsere Internetpräsenz leider kaum oder gar nicht bekannt ist und unsere Informationen dementsprechend von Ihnen auch nicht genutzt werden.

Anlässlich der in Kürze abgeschlossenen Überarbeitung unseres Internetauftritts werden wir Sie im Rahmen eines Personalblattes mit unseren Online-Informationsangeboten vertraut machen.

Die Auswertung können Sie auf unserer Website abrufen:

<http://www.fu-berlin.de/service/zuvdocs/personal/>

Wir danken Ihnen nochmals für Ihre Unterstützung und werden Sie über weitere Maßnahmen und Verbesserungen informieren.

Mit freundlichen Grüßen

Rosendahl