



ERGEBNIS DER KUNDENBEFRAGUNG 2007

Ausgangslage und Datenbasis:

Im Dezember 2007 wurde in der Buchhaltungsagentur des Bundes nach 2005 zum zweiten Mal eine Kundenbefragung durchgeführt. Neuerungen gegenüber der ersten Befragung betreffen punktuelle Erweiterungen der klassischen Kundenbefragung sowie die Durchführung einer separaten Befragung der Kundengruppe „Strategische Entscheider“ in Bezug auf das Image und die strategische Ausrichtung der BHAG. Insgesamt haben heuer **809 Kunden** der BHAG (von 3.592 ausgegebenen) den ausgefüllten Fragebogen verwertbar retourniert, d.h. 22,5% der Angeschriebenen haben an der Befragung mitgewirkt.

Gesamtergebnis der Imagebefragung:

Aus Sicht der Kundengruppe „Strategische Entscheider“ wird die BHAG in hohem Masse als Kooperativ, kompetent und zuverlässig beschrieben. Für das

Image kann ein Gesamtmittelwert von **1.84** ermittelt werden. Aus den Ergebnissen zeigt sich zudem, dass die strategische Ausrichtung der BHAG grundsätzlich gut eingestuft wird.

Gesamtergebnis der klassischen Kundenbefragung:

Die überwiegende Mehrheit der an der vorliegenden Befragung antwortenden Kunden ist mit den Produkten und Dienstleistungen der BHAG grundsätzlich zufrieden. Bezogen auf das österreichische Schulnotensystem erzielt die BHAG einen Globalwert für die Zufriedenheit mit den Produkten und Dienstleistungen von **1.45**. Umgerechnet bedeutet dies, dass rund **96%** der antwortenden Kunden mit der Dienstleistungsqualität der BHAG insgesamt (sehr) zufrieden sind.

Relevante Qualitätsindikatoren:

Befragt nach der Relevanz der erfragten Dienstleistungsaspekte zeigt sich, dass insbesondere Qualitätsindikatoren mit direktem Bezug zum Kundenkontakt bzw. zu den jeweiligen Ansprechpersonen die höchste Relevanz für Kunden aufweisen. Namentlich das Fachwissen bzw. die Kompetenz, die Freundlichkeit der Ansprechpersonen und die hohe Auskunftsbereitschaft.

Detaillierte Ergebnisse:

Bezogen auf einzelne Aspekte von Produkten und Dienstleistungen im Rahmen der vorliegenden Befragung zeigt sich, dass die Kunden mit den bestehenden Dienstleistungsangeboten der BHAG ebenfalls zufrieden sind. Die Kunden bewerten viele erfragte Aspekte mit über **90 Prozent** als sehr gut oder gut.

Insbesondere:

- die Auskunftsbereitschaft
- und die Freundlichkeit und Kompetenz der Ansprechpartner

werden in hohem Masse zufriedenstellend beurteilt.

Auf der anderen Seite sind etwa **1 Prozent** aller befragten mit den Dienstleistungen der BHAG nicht zufrieden und bewerten diese entsprechend als ungenügend.

Folgende Aspekte zeigen aufgrund der in der vorliegenden Befragung gefundenen Ergebnisse noch Verbesserungspotential auf:

- + die Erreichbarkeit der Ansprechpersonen in der BHAG bzw. die Vertretungsregelung bei Abwesenheit

Kommentare:

Im Rahmen der vorliegenden Untersuchung konnten die befragten Kunden wiederum die Gelegenheit nutzen, freie Kommentare zu verschiedenen Fragestellungen zu äußern. In Hinblick auf Verbesserungsvorschläge für die BHAG stellen die Erreichbarkeit der Ansprechpersonen bzw. Regelung von Vertretungen, der kontinuierliche Ausbau von Zusatzleistungen und Angeboten im Internet sowie Schulungen und Weiterbildungsangebote für Mitarbeitende und Kunden zentrale Aspekte dar, welche angegangen werden sollten.