**Gütekriterium m - Kundenzufriedenheitsbefragung**

**Allgemeine Tipps:**

* Die Befragung fortlaufend im Überwachungszeitraum durchführen
* Den Fragebogen zusammen mit dem Bescheid versenden
* an alle Antragsteller über die Fachämter senden
* Im Rahmen von Veranstaltungen verteilen
* Tools für Onlineumfragen nutzen

**Online-Tools:**

* **Kirchheim unter Teck**

wir benutzen Umfrageonline.com

Kosten: für 1 Monat kostenlos, kann danach monatsweise gebucht werden.

Ist einfach zu bedienen; Auswertemöglichkeiten nicht so ganz vielseitig, aber ok.

* **Kreis Dithmarschen:** Kund\*innenbefragung seit vielen Jahren durch ein Institut für Regionale Marketingforschung und Beratung
* **Kreisverwaltung Soest**: nutzt für die Kundenbefragungen die Anwendung FormSolutions. Das Verfahren wird hauptsächlich für Antragsverfahren eingesetzt, für Kundenbefragungen wird jeweils ein Formular entworfen. Das Formular können wir selbst inhaltlich gestalten, in die Handhabung kann man sich mit etwas Übung einfinden. Die Befragungsergebnisse können einzeln und als Gesamtergebnis in Excel angezeigt werden. Der Zugang zur Befragung erfolgt per Link bzw. QR-Code.
* **Stadt Krefeld:** wird am 01.04.2022 die "RAL-Umfrage" mit dem Tool "Survey Monkey" starten. Es macht dann Sinn, ein Businesstarif zu buchen.

Zum Ausprobieren kann man die kostenlose Variante nutzen.

* **Landkreis Landsberg am Lech**

Link:<https://www.landkreis-landsberg.de/kundenzufriedenheit>

Dieser führt zu einem PDF-Formular, welches online ausgefüllt und per E-Mail an uns zurück gesendet wird und automatisiert in einer Excel-Auswertung landet.

Aus der Praxis sind die Erfahrungen jedoch so, dass so gut wie niemand von dieser Möglichkeit Gebrauch macht und wir auf diesem Wege – Stand heute - nicht auf die geforderten 50 Rückläufe im Überwachungszeitraum kämen. Hierfür müssten wir wohl gezielt über die Wirtschaftsförderung oder einen externen Dienstleister Unternehmen anschreiben und um Teilnahme bitten. Vielleicht müssen wir auch diesen „Umweg“ über die PDF-Datei hinterfragen und versuchen ein direktes Eingabeformular auf der Homepage zu entwickeln um das Angebot noch niederschwelliger zu gestalten

* **OBK**: Tool von limesurvey: <https://www.limesurvey.org/de/loesungen/kundenbefragung>

Das sieht dann in etwa wie folgt aus: <http://umfrage.obk.de/index.php?sid=89761>

Das Tool ist okay, ändert aber natürlich ohne weiteres Bewerben nichts an einer niedrigen Rücklaufquote.

* **Stadt Sindelfingen**: Tool von "easy-feedback" genutzt und fanden es gut. <https://easy-feedback.de/>
* **Kreis Paderborn:** wir haben bisher eine digitale Kundenzufriedenheitsabfrage gemacht und das hier im Haus eingeführte Tool Antragsmanagement der Firma FormSolutions genutzt.
* **Nagold:** wir arbeiten mit dem Anbieter für Onlineumfragen umfrageonline.com. Dort ist unser Fragebogen bei den Daten hinterlegt und man kann ihn so bearbeiten, wie man ihn benötigt. Wir pflegen die Ergebnisse zum Vergleich der Jahre dann immer noch in eine Excel Tabelle ein. So sehen wir die Entwicklung in den einzelnen Fragen auf einen Blick.

Der Versand erfolgt an die Unternehmen, die Anträge gestellt haben (das sind natürlich auch Unternehmen, die nicht aus Nagold kommen.) und zusätzlich an unsere Nagolder Unternehmen. Die Umfrage wird auch im Newsletter und auf der Homepage kommuniziert. Die Rücklaufquote ist immer knapp über 50. Ich erinnere allerdings auch mehrfach per e-mail.