

Johannes Kepler Universität Linz
Institut für Wirtschaftsinformatik – Information Engineering
Vorstand: o. Univ.-Prof. Friedrich Roithmayr



PS Information Engineering

LVA-Nr.: 256.005 (2011S)

Befragung in Zusammenarbeit mit dem
Bezirksgericht Linz

Johannes Bräuer Svenja Brunstein Sandra Huber Matthias Praher

Anlass der Umfrage

- Bezirksgericht Linz im Europäischen Netzwerk von Pilotgerichten des Europarates
- Ziele der Befragung
 - Qualität der Jusitz messen
 - Europaweiter Vergleich

Lösungsansatz – 5 Cluster

- Service
- Personal
- Information & Kommunikation
- Infrastruktur
- Prozessabwicklung
- Zusatzfragen



Auswertung der Umfrage

Diagramme inklusive Interpretation
diverser Fragen

Erklärung - Leistungsdifferenz

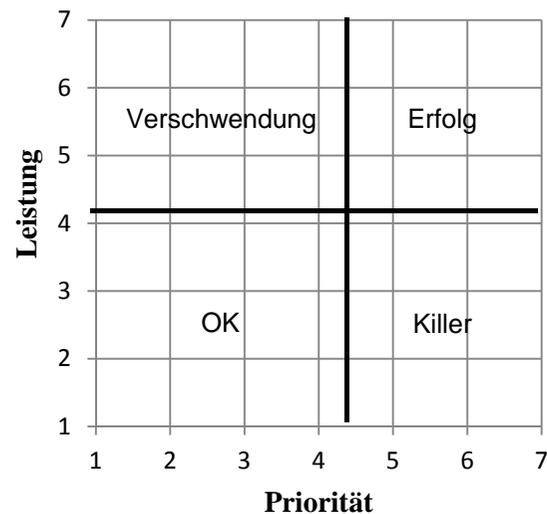
- Leistungsdifferenz = Priorität – Leistung
 - *Positive Leistungsdifferenz*: Erfolgsfaktor wird als wichtig eingestuft, erfüllt aber nicht die gewünschte Leistung
 - *Negative Leistungsdifferenz*: Erfolgsfaktor verbraucht mehr Kapazitäten als gefordert wird
 - Ziel: Leistungsdifferenz soll gegen 0 gehen

Erklärung - Leistungsdifferenz

- Leistungsdifferenz:
 - -3: Abbau dringend erforderlich
 - -1: Abbau empfohlen
 - +1: Ausbau empfohlen
 - +3: Ausbau dringend erforderlich

Erklärung - Profildiagramm

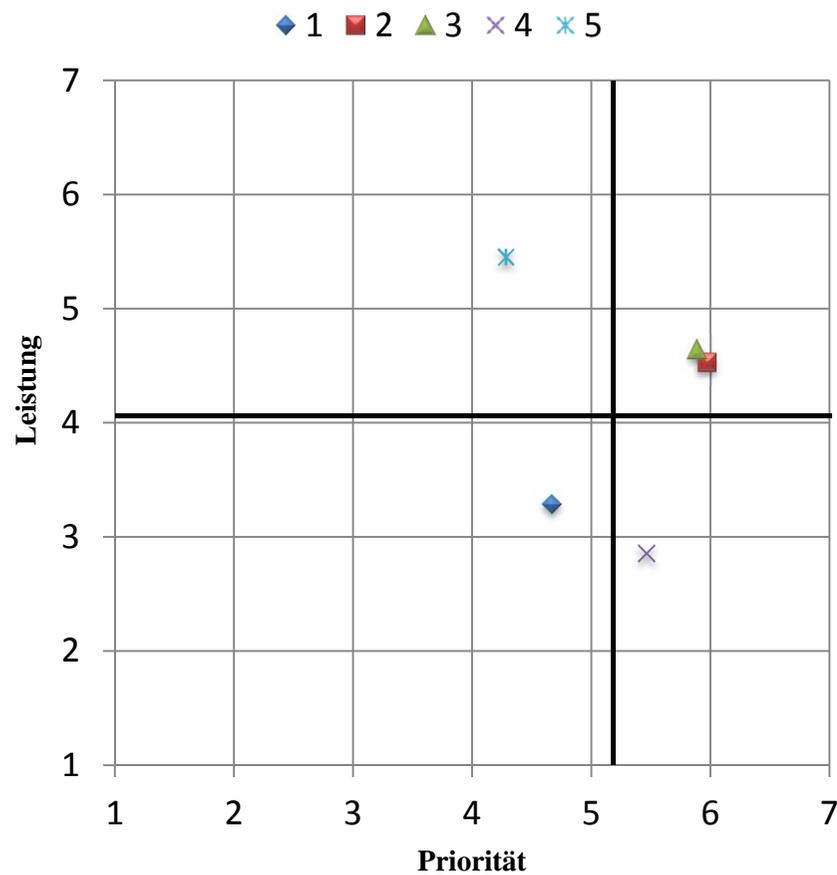
Portfolio



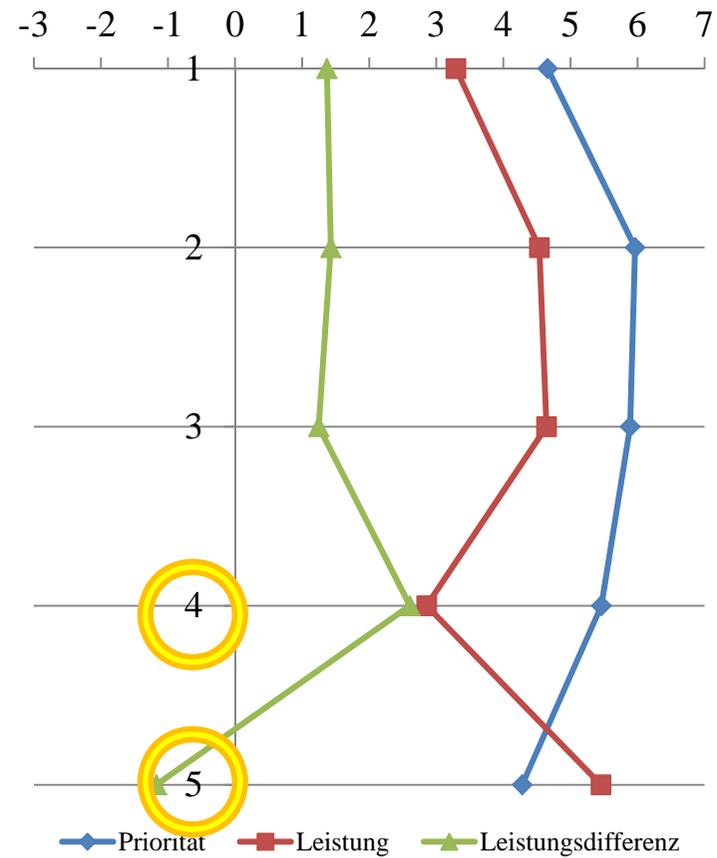
- **Erfolg:** wichtige Erfolgsfaktoren, die auch eine gute Leistung besitzen
- **Killer:** wichtige Erfolgsfaktoren, die eine schlechte Leistung besitzen
- **Verschwendung:** unwichtige Erfolgsfaktoren, die eine gute Leistungen besitzen
- **OK:** unwichtige Erfolgsfaktoren, die eine schlechte Leistung besitzen

Service

Portfolio



Profildiagramm

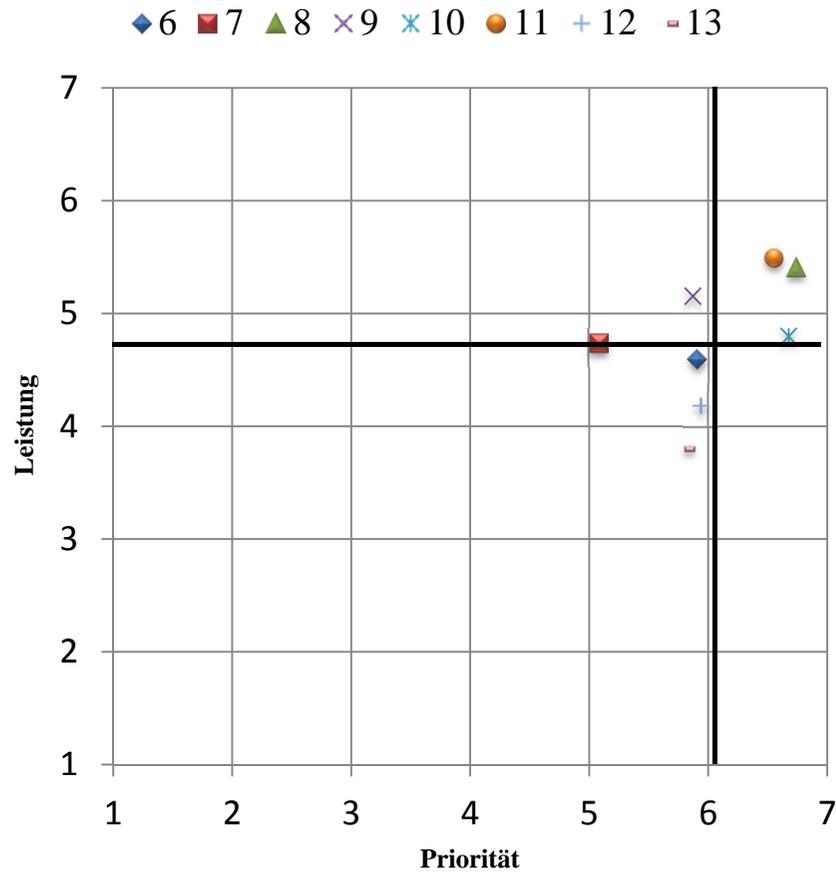


Service

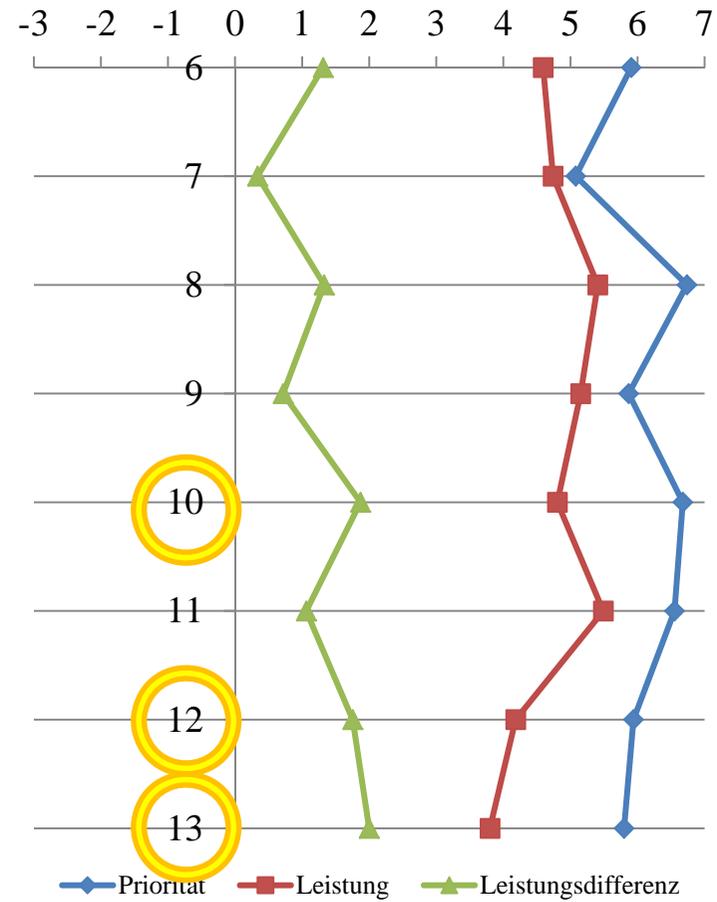
- *4: Kosten für den Zugang zur Justiz*
 - Leistungsdifferenz: 2,61
 - Sehr ausführlich kommentiert:
 - Kopien für Parteienvertreten sind zu teuer, da Weiterverrechnung zu Unverständnis stößt.
 - Die Gerichtsgebühren sowie die Kosten für die Anfertigung von Kopien sind inakzeptabel hoch.
 - Kopiekosten haben prohibitiven Charakter! (Dafür kann aber das BG nichts)
 - Kosten treffen den Mandanten, nicht den Anwalt
 - es fehlt Möglichkeit am Nachmittag Aktenkopien anzufertigen; Wiedereinführung der Bezahlung der Kopien in der Kopierstelle wie früher;
- *5: Im ServiceCenter angebotene Leistungen*
 - Leistungsdifferenz: -1,17

Personal

Portfolio



Profildiagramm

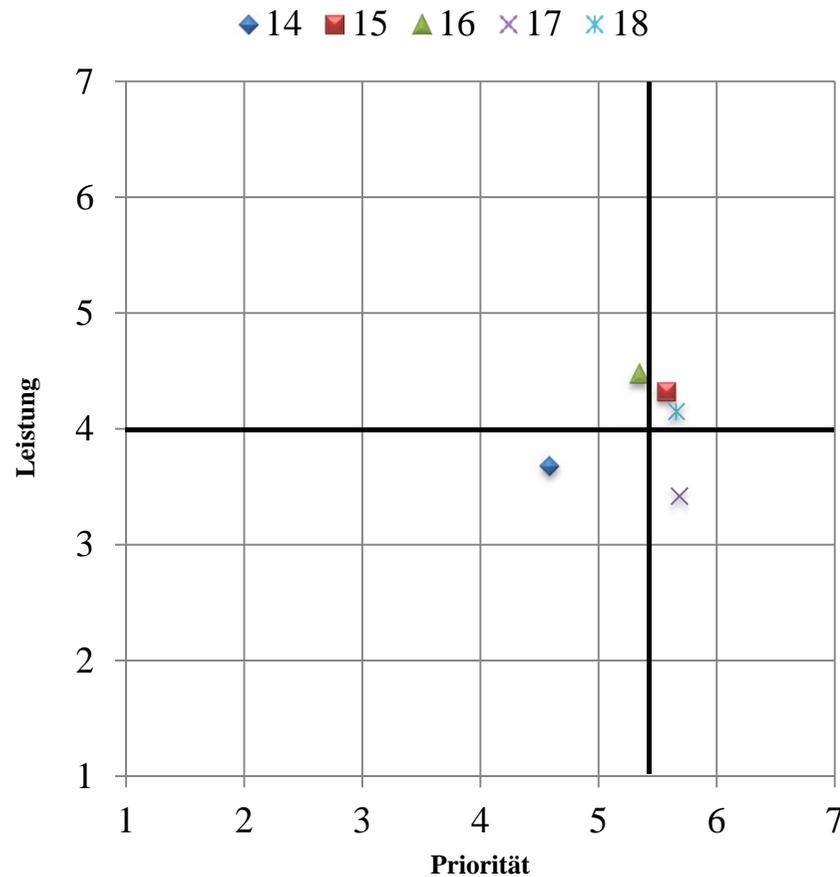


Personal

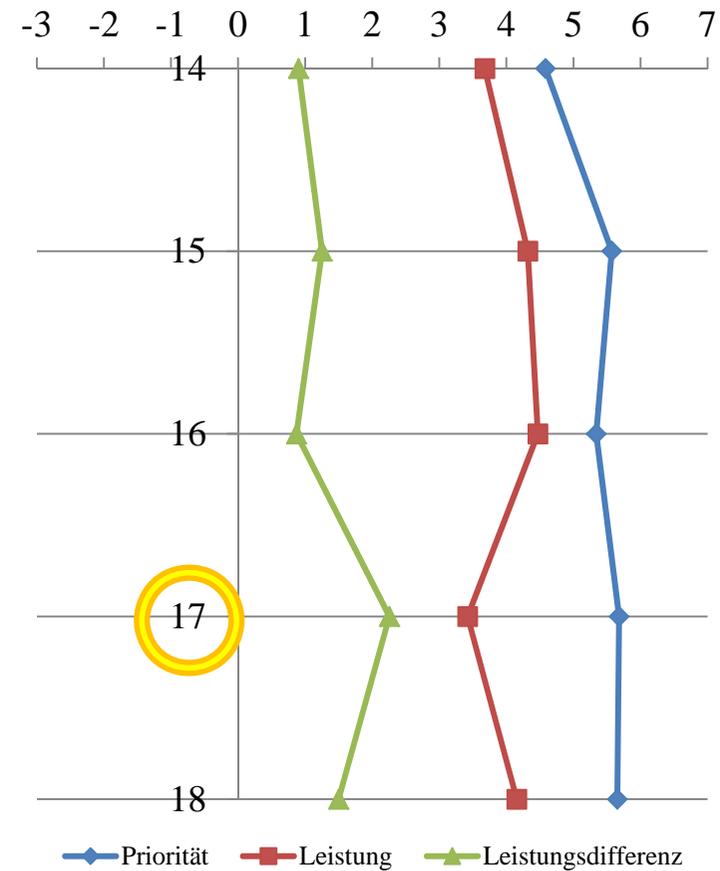
- Durchgängig hohe Bedeutung
- 10: *Unparteilichkeit der Richter bei der Verhandlungsführung*
 - *Leistungsdifferenz: 1,87*
- 12: *Richterliche Personalausstattung des Gerichtes*
 - *Leistungsdifferenz: 1,76*
- 13: *Personalausstattung des Gerichtes mit Gerichtsbediensteten*
 - *Leistungsdifferenz: 2,00*

Information & Kommunikation

Portfolio



Profildiagramm

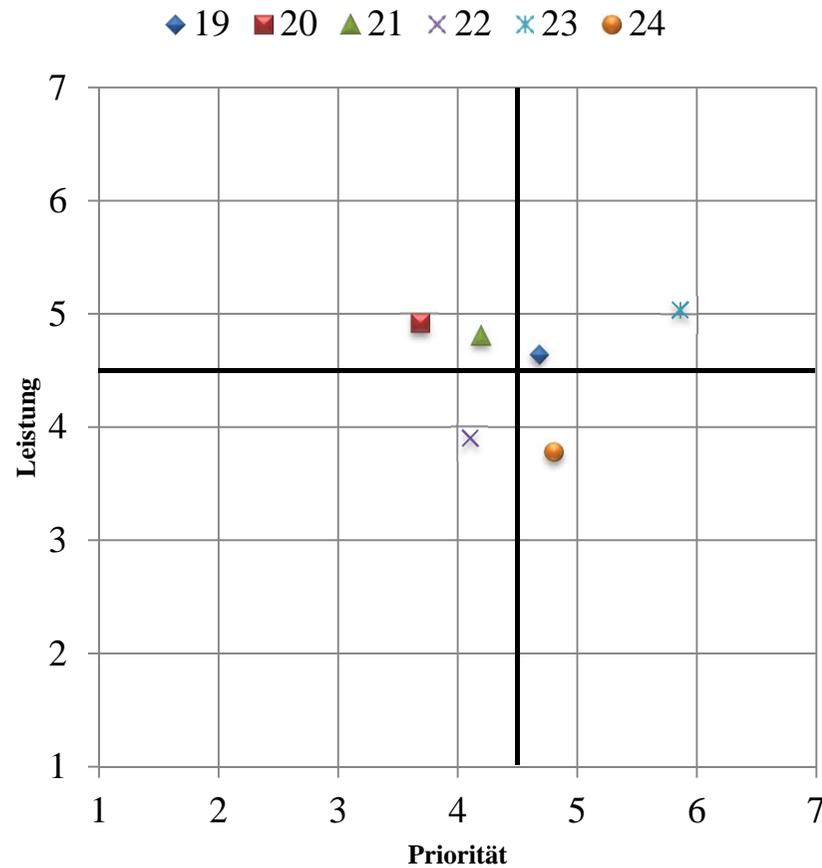


Information & Kommunikation

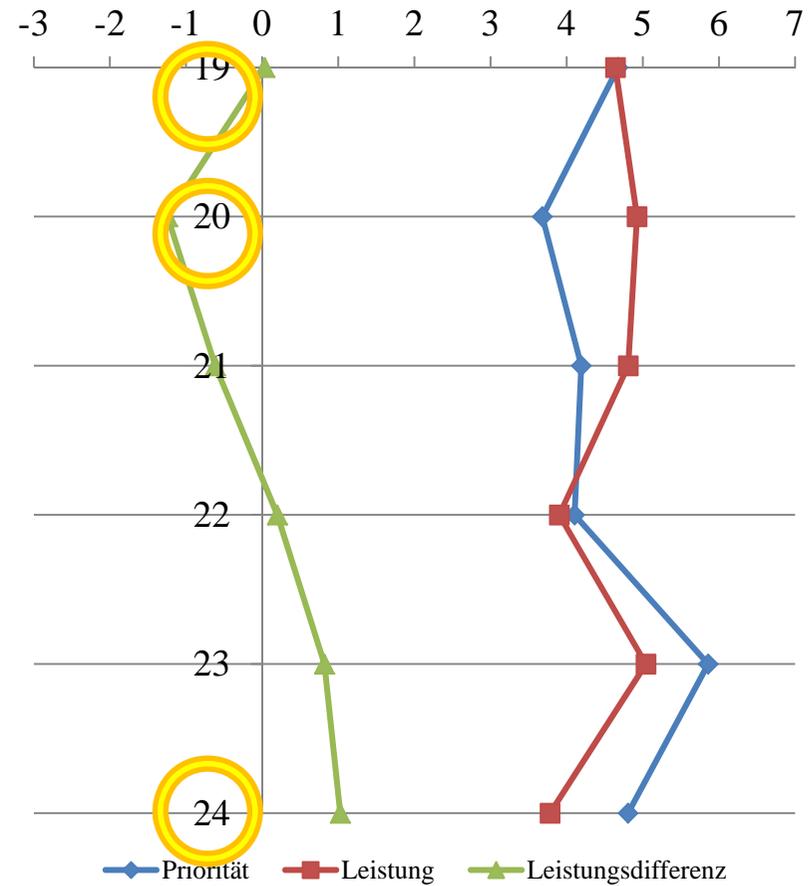
- Leistung durchschnittlich geringer
- Priorität dennoch hoch
- *17: Erreichbarkeit der Richter*
 - Leistungsdifferenz: 2,26
 - Die Erreichbarkeit ist sehr wichtig, um allfällige Fragen rascher klären zu können. Teilweise ist die Erreichbarkeit kaum gegeben.
 - Telefonische Erreichbarkeit ist sehr mühsam. uU wäre es möglich System eines Rückrufes zu bestimmten Zeiten zu vereinbaren oder Zeitfenster für Anrufe von Parteienvertreter zu installieren.
 - Problematisch/lästig erscheint die Weigerung der Vermittlung, zu Richtern direkt zu verbinden, sodass oft der Umweg über die Kanzlei notwendig ist, welche nach Ersuchen erneut verbindet. Derart wird ein erhöhter Anfall in der Kanzlei verursacht und Telefonatzeiten künstlich verlängert.

Infrastruktur

Portfolio



Profildiagramm

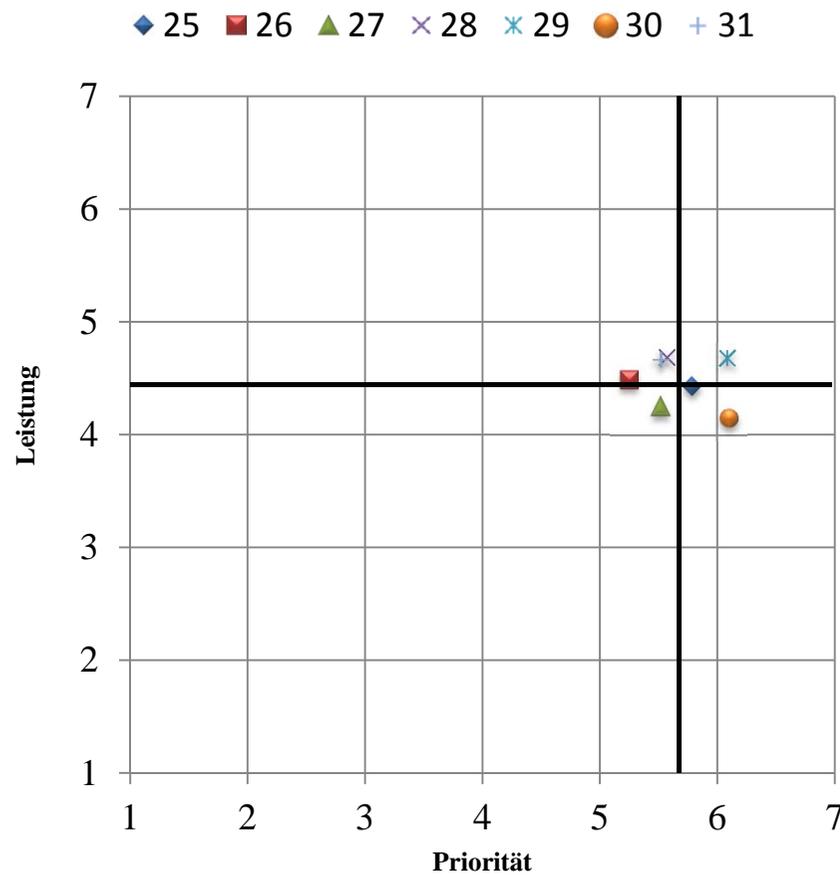


Infrastruktur

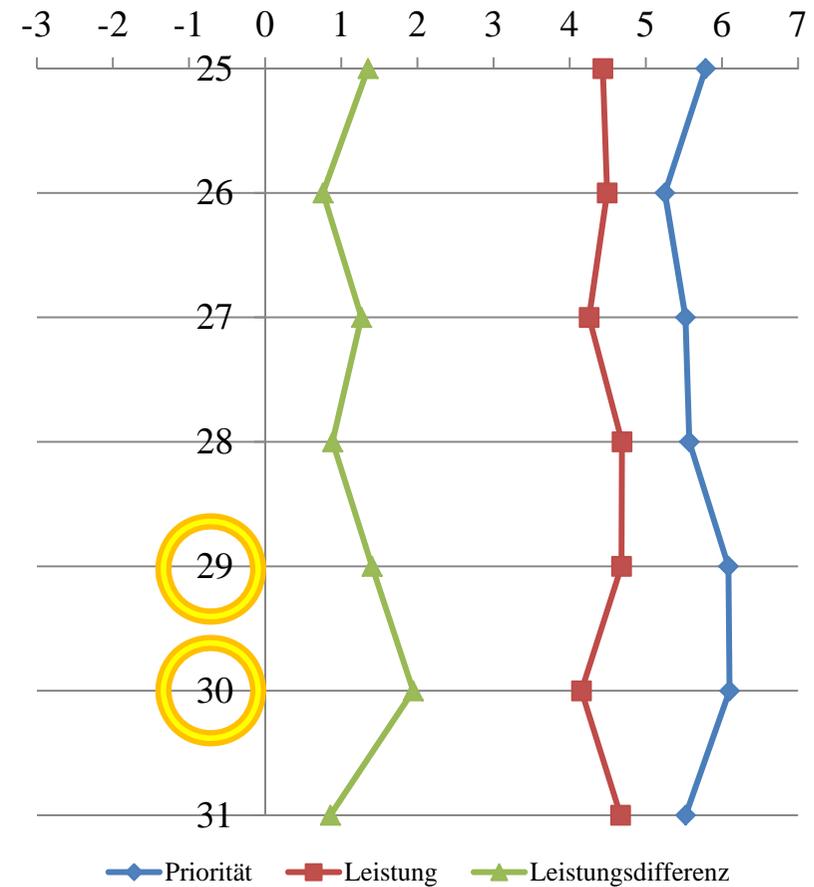
- *19: Klarheit der Organisation und Geschäftsverteilung des Gerichtes*
 - Leistungsdifferenz: 0,03
 - erfolgreicher Erfolgsfaktor!
- *20: Einrichtung der Gerichtssäle*
 - Leistungsdifferenz: -1,24
 - Beinhaltet Einsparungspotenzial
- *24: Finanzielle Ausstattung des Gerichtes*
 - Leistungsdifferenz: 1,02

Prozessabwicklung

Portfolio



Profildiagramm



Prozessabwicklung

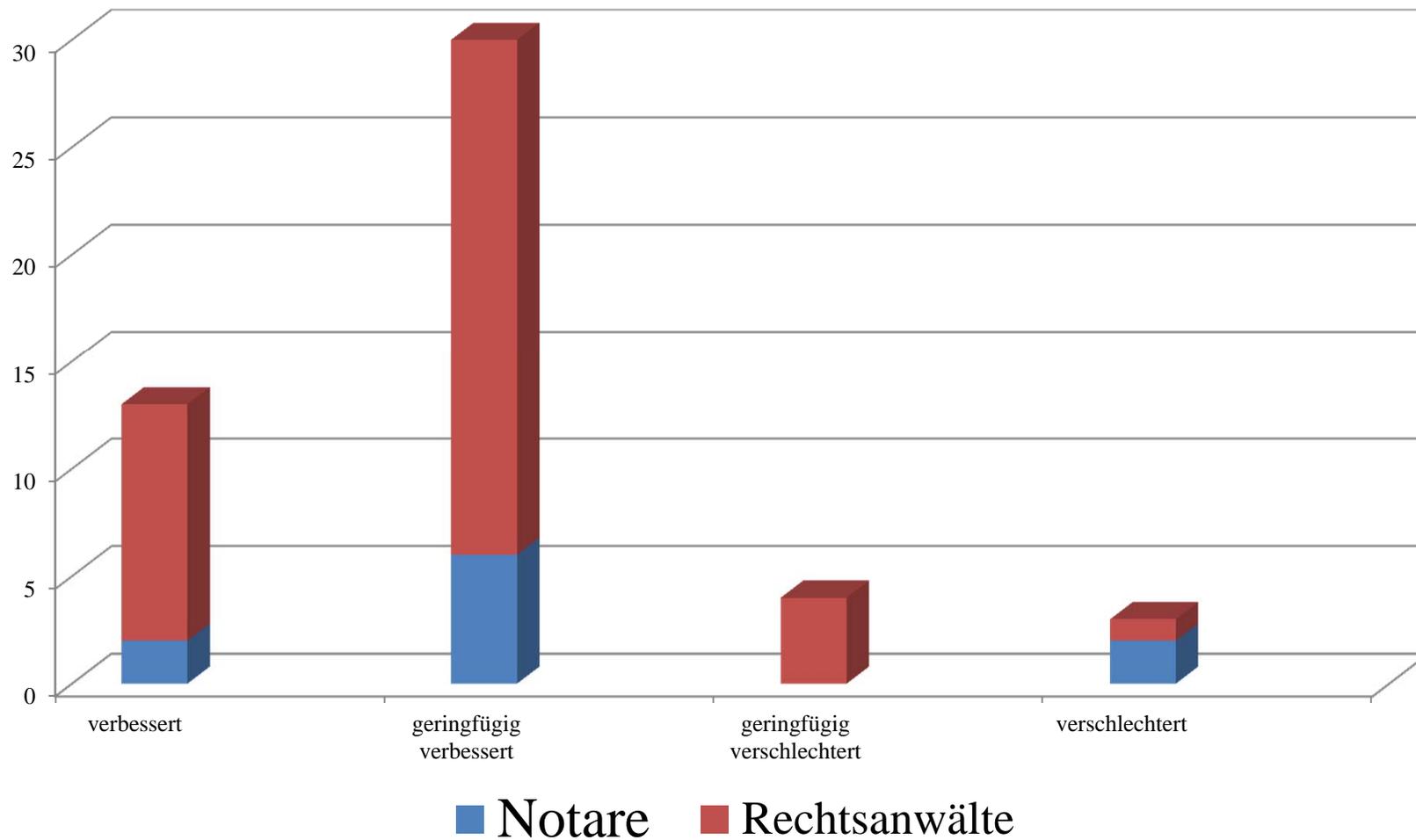
- 29: *Klare verständliche Entscheidungen*
 - *Leistungsdifferenz: 1,40*
- 30: *Geschwindigkeit der Fallbearbeitung*
 - *Leistungsdifferenz: 1,94*

Zusatzfragen

- 32: *Webseite des Bundesministeriums*
 - Leistungsdifferenz: - 0,71
 - kein Verbesserungspotenzial erkennbar

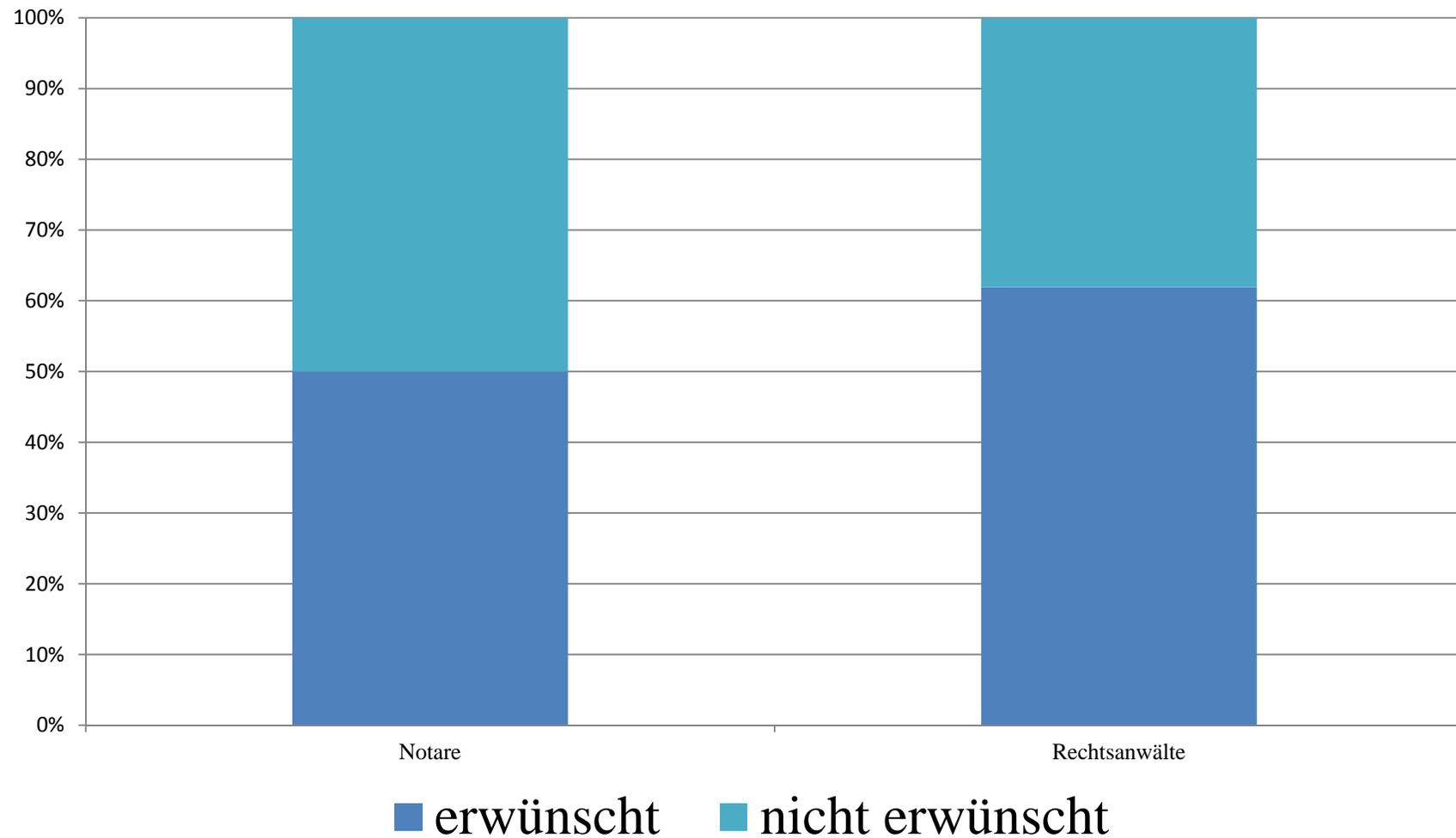
Zusatzfragen

Entwicklung in den letzten 5 Jahren



Zusatzfragen

Bedarf nach einer eigenen Webseite



Feldbericht

	Notare	Rechtsanwälte	Gesamt
Gesamtsample	21	147	168
Nettobeteiligung	17	131	148
Ausschöpfungsquote	80.95%	89.12%	88,10%
Beendigungsquote	66.67%	47.62%	50%
Mittlere Bearbeitungszeit (arithm. Mittel)	7m 15s	7m 17s	-
Mittlere Bearbeitungszeit (Median)	6m 29,5s	4m 18s	-
Durchschnittliche Teilnehmer pro Tag	2,33	9,80	12,13
Seite mit den meisten Abbrüchen	Willkommen (5)	Service (33)	Service (33)