

Das ÖHV Service-Barometer

Der ÖHV veröffentlicht die Ergebnisse der 1. Web-Umfrage

Man muss erstmals dem Fabian gratulieren dass er sich nach einer mehrmonatigen Einarbeitung a/ aufraffte, eine Umfrage zu starten, auch wenn deren Ergebnis kaum jemanden überraschen konnte, und dann aber b/ seine Kollegen im Präsidium dazu brachte, die Daten zu veröffentlichen.

In der Tat ein lobenswerter und mutiger Schritt. Geheim bleibt dabei leider die Anzahl der abgegebenen Votings. Warum eigentlich? Sind es so wenig, weil eh jeder wusste dass dabei nichts rauskommen wird, oder so viel, dass es repräsentativ für alle wäre? Antwort darauf?

Allerdings ist es schwer, in den doch eher traurigen Votings positives zu finden, in Wirklichkeit bestätigt die Umfrage mit großem Aufwand etwas, was eh allen bekannt war: Extrem verkürzt: Die Verwaltung ist am Telefon relativ oft zu erreichen und sehr nett – das war's dann aber auch schon. Dabei waren die vier Auswahlkriterien ohnehin schaumgebremst formuliert: "Über den Erwartungen", "erwartungsgemäß", "unter den Erwartungen" und "inakzeptabel".

Unsere honorige Schönredner-Brigade wird äußerst kreativ sein müssen, um daraus Lob abzuleiten. Mittlerweise wurde bekanntgegeben, dass die Aufgaben in der Verwaltung künftig neu aufgeteilt werden: 1. Generalsekretär ist operativ nicht tätig, 2. VP Admin Erhard kümmert sich ausschließlich um die Kontakte zu EHF und FIH, sowie für Rechtssachen (Rustra), 3. Sportmanagerin Sabine behandelt alle Angelegenheiten der Nationateams, 4. alle administrative Tätigkeiten werden von Sabine Billing "eigenverantwortlich" (wörtliches Zitat) erledigt.

Zudem werden die Hockeynachrichten inhaltlich erheblich verändert. Spielpläne, Ergebnisse und Tabellen werden künftig nur mehr im Web veröffentlicht. Schwer absehbar ob dann neben der Hockey2005etc. Lobhudelei überhaupt noch etwas wissenswertes verbleibt. Vielleicht liegt der Vorteil für die Vereine letztlich darin, dass die "Kommunikationsgebühr" mangels Gegenleistung nicht mehr eingehoben wird. Dann hätte das ganze letztendlich wirklich etwas positives!

Der Übersicht halber fasse ich die Auswertung der Umfrage in positiv und negativ zusammen.

Block 1: Service Qualität des ÖHV Sekretariates.

1. Erreichbarkeit	+59,4	-40,6
2. Freundlichkeit	+71,0	-29,0
3. Problemlösungsorientiert	+43,3	-60,3
4. Reaktionsgeschwindigkeit	+36,6	-63,3

Fazit: Fast zwei Drittel der Anrufe erreichen jemanden, und wenn, dann erlebt man Freundlichkeit. Weit über die Hälfte stellt allerdings fest, dass eher im Schneckentempo und unflexibel gehandelt wird.

Block 2: Informationsqualität ÖHV-Website

1. Klarheit/Struktur	+43,8	-56,3
2. Aktualität	+15,2	-84,9

Fazit: Dass fast die Hälfte in dieser total einfallslosen und blutleeren Website "Klarheit und Struktur" erkennen, überrascht, die Bewertung der Aktualität dagegen ist mit minus 85% beschämend.

Block 3: ÖHV-Entscheidungen

1. Transparenz, Klarheit	+16,1	-83,9
2. Entscheidungsgeschwindigkeit	+34,5	-68,9
3. Kommunikation von Entscheidungen	+26,7	-76,7

Fazit: Dass die Entscheidungen des Vorstandes kaum noch nachvollziehbar erscheinen sollte den Funktionären doch einiges zu denken geben. Ebenso übel werden Geschwindigkeit und die Kommunikation der Entscheidungen empfunden. Eigentlich ein niederschmetterndes Fazit!

E. Ulrich, 24. März 2011