



Presseinformation

zur 12. Sitzung des Kreistages (Haushaltssitzung)
am 30.01.2023

TOP 2.2

Kundenbefragung im Landratsamt Fürth

Sachverhalt:

Das Landratsamt Fürth hat sich zusammen mit dem Bayerischen Innovationsring des Landkreistages an einer Kundenbefragung beteiligt, wie auch schon im Jahr 2015.

Beauftragt wurde das Marktforschungsinstitut Ipsos. Die Befragung wurde insgesamt an 14 bayerischen Landratsämtern durchgeführt. Die hauptsächlichen Projektziele waren die Messung der aktuellen Zufriedenheit mit den kundenbeeinflussenden Prozessen und Leistungen des Landratsamtes. Die Ermittlung der Qualität der Kundenbeziehungen, d.h. der Identifikation der Bürgerinnen und Bürger mit der Behörde und ihr daraus resultierendes Verhalten. Die Einschätzung der eigenen Ergebnisse durch einen Vergleich zum Durchschnitt aller Teilnehmer und das Aufzeigen von Handlungsprioritäten durch eine detaillierte Stärken- und Schwächenanalyse.

Die Gesamtzufriedenheit der Kunden mit dem Landratsamt Fürth liegt auf gutem Niveau. 94 % der befragten Bürgerinnen und Bürger sind zufrieden, nur 6 % zeigen Unzufriedenheit. 71 % der Bürger sind überzeugte Bürger und waren somit außerordentlich oder sehr zufrieden. Damit liegt das Landratsamt Fürth deutlich über dem Niveau des Benchmarks der Bayerischen Landratsämter. Auch im Vergleich zur Kundenbefragung 2015 haben sich alle Landratsämter deutlich verbessert.

Der Beziehungsindex beschreibt die generelle Wahrnehmung der Kunden des Landratsamts. Mit einem Wert von 72,6 liegt das Landratsamt Fürth leicht über dem Niveau des Benchmarks. Klar besser als im Durchschnitt wird die Wahrnehmung als modernes Dienstleistungszentrum bewertet.

Beim Blick auf die sechs Leistungsbereiche überzeugen vor allem die Erreichbarkeit und das Zeitmanagement. Aber auch die weiteren Leistungsbereiche Image, Gebäudegestaltung und Bearbeitung der Kundenanliegen erreichen ein gutes Zufriedenheitsniveau. Die Anfahrt zum Gebäude erhält eine ausgezeichnete Bewertung.

Zufriedenheiten im Detail

Image: Bei den Imageaspekten kann das Landratsamt Fürth bei der Wahrnehmung der Beratungsfunktion punkten. Hinzu kommt, dass das Landratsamt für den Einsatz der Mitarbeitenden gelobt wurde und sich die Bürgerinnen und Bürger als Kunden und nicht als Bittsteller verstanden fühlen.

Bearbeitung der Kundenanliegen: Die Bewertungen der Einzelaspekte bewegen sich um den

Benchmark, Themen wie die Bearbeitungsdauer sowie die Qualität der Beratung und die Bearbeitungsdauer werden gut bewertet. Bei der Erledigung von Wünschen und Anfragen per Telefon gibt es noch Raum für Verbesserungen.

Gebäudegestaltung: Die Einzelaspekte zur Gebäudegestaltung werden durchschnittlich bewertet, relativ zufrieden sind die Kunden mit der Gestaltung der Räumlichkeiten und der Wartebereiche, eher unzufrieden mit der Wegweisung zu den Sachgebieten.

Anm. Verwaltung: Beim Neubau des Landratsamtes ist hier ein neues Wegleitesystem eingeplant.

Zeitmanagement: Die Wartezeiten und die Möglichkeit einen individuellen Termin zu vereinbaren werden überdurchschnittlich gut bewertet. Potential für Verbesserung gibt es bei den Öffnungszeiten.

Anm. Verwaltung: Diese wurden bereits zum 01.01.2023 geändert, sodass nun mehr Termine möglich sind.

Erreichbarkeit: Die persönliche Erreichbarkeit befindet sich auf gutem Niveau, deutlichen Aufholbedarf gibt es bei der telefonischen Erreichbarkeit. Die Möglichkeit einen kurzfristigen Termin zu vereinbaren wird sehr gut bewertet.

Anfahrt zum Gebäude: Die Parkmöglichkeiten und das Leitsystem werden beim Landratsamt Fürth ausgezeichnet bewertet, etwas niedrigere Zufriedenheit herrscht bei der Erreichbarkeit mit den öffentlichen Verkehrsmitteln.

Modernes Dienstleistungszentrum: Das Landratsamt Fürth wird im Vergleich zu den anderen teilnehmenden Landratsämtern mit dem Bestwert als modernes Dienstleistungszentrum wahrgenommen.

Beschlussvorschlag:

Der Kreistag nimmt Kenntnis.