

**Ergebnisse der Befragung
zur KundInnenzufriedenheit
an der Bezirkshauptmannschaft Kufstein
2010**

Öffentlichkeitsarbeit

Dezember 2010

Sehr geehrte Dame, sehr geehrter Herr!

Liebe Kundin, lieber Kunde!

Den Tiroler Bezirkshauptmannschaften ist es ein Anliegen ihre Dienstleistungen und Servicequalität stetig zu verbessern und an den Bedürfnissen der KundInnen und BürgerInnen auszurichten. Deshalb wurde an allen Tiroler Bezirkshauptmannschaften vom 20. September bis 29. Oktober eine Befragung zur KundInnenzufriedenheit durchgeführt und dabei um Ihre Meinung gebeten.

Wir bedanken uns für Ihre aktive Teilnahme an der Befragung und Ihre Mithilfe an der Verbesserung unserer Dienstleistungen. Ihre anonymisierten Antworten wurden in der Zwischenzeit ausgewertet. Im Sinne der Transparenz ist es uns nun ein Anliegen, Ihnen die wesentlichen Ergebnisse für die **Bezirkshauptmannschaft Kufstein** offen zu legen.

Auch in Zukunft sind wir dankbar für Anregungen, Verbesserungsvorschläge und Kritik. Wir bitten Sie, diese an uns per E-Mail KundInnenfeedback@BH.xxx weiterzuleiten!

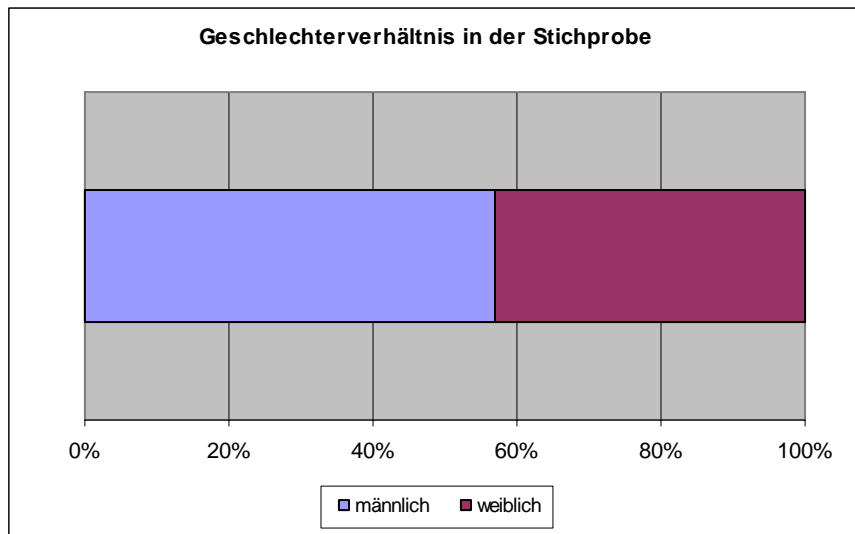
Ihr Bezirkshauptmann



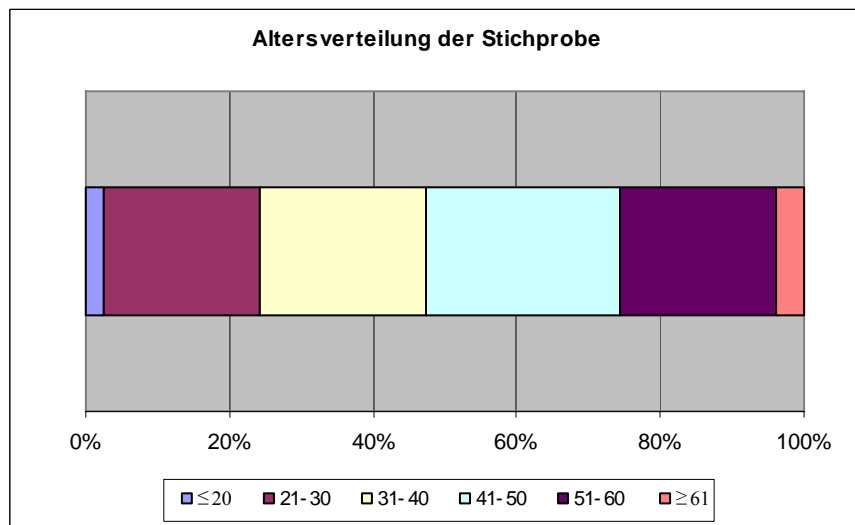
Dr. Christian Bidner

Allgemeines

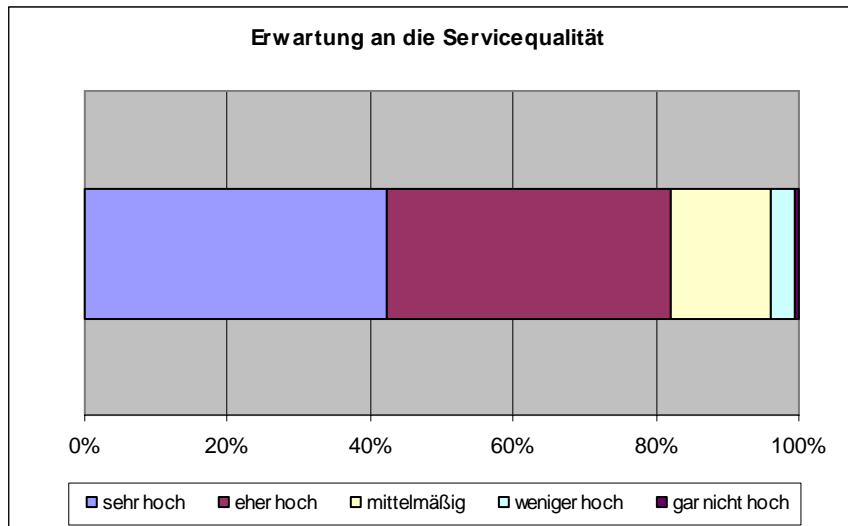
Die Erhebung der KundInnenzufriedenheit hat im Zeitraum vom 20. September bis 29. Oktober 2010 stattgefunden.



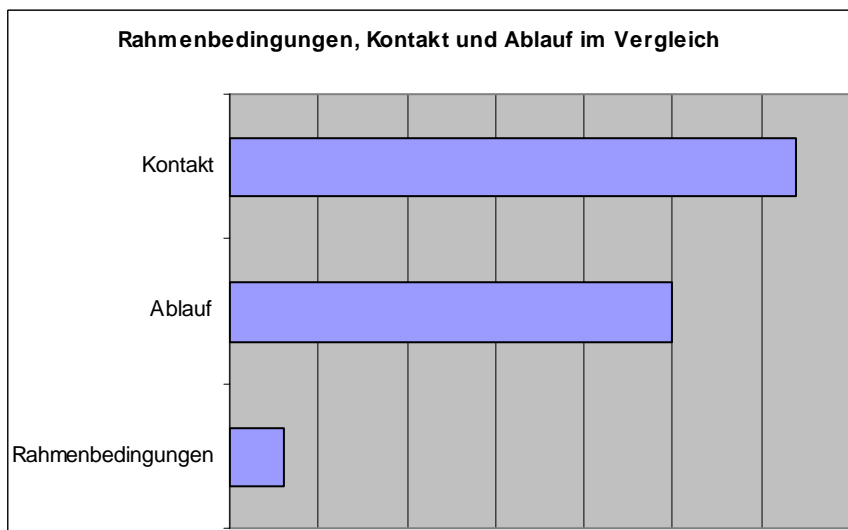
Die nachfolgende Grafik zeigt die Altersverteilung der befragten KundInnen, in der zu erkennen ist, dass in etwa alle Altersgruppen gleichermaßen beteiligt waren.



Die Erwartungshaltung der befragten KundInnen an die Servicequalität der Bezirkshauptmannschaft Kufstein spiegelt, dass bei ca. 82% eine sehr hohe bis hohe Erwartungshaltung vorlag. Lediglich 4% zeigten eine geringe bis sehr geringe Erwartungshaltung.

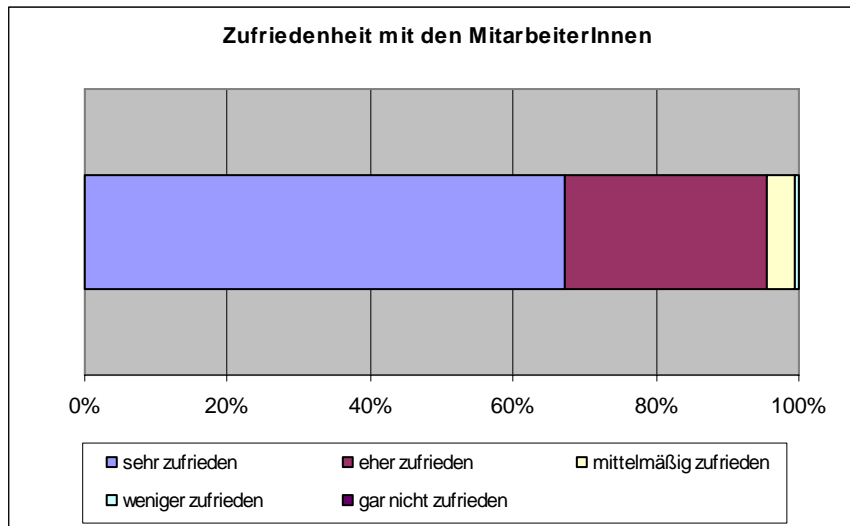


Weiters wurden die einzelnen Bereiche „Kontakt“, „Ablauf“ und „Rahmenbedingungen“ derart hinterfragt, dass gebeten wurde, den jeweils wichtigsten Bereich anzukreuzen. Die Auswertung ergab, dass über die Gesamtbefragten hinweg „Kontakt“ und „Ablauf“ nahezu als gleich wichtig wahrgenommen werden und die „Rahmenbedingungen“ dabei eine untergeordnete Rolle spielen.

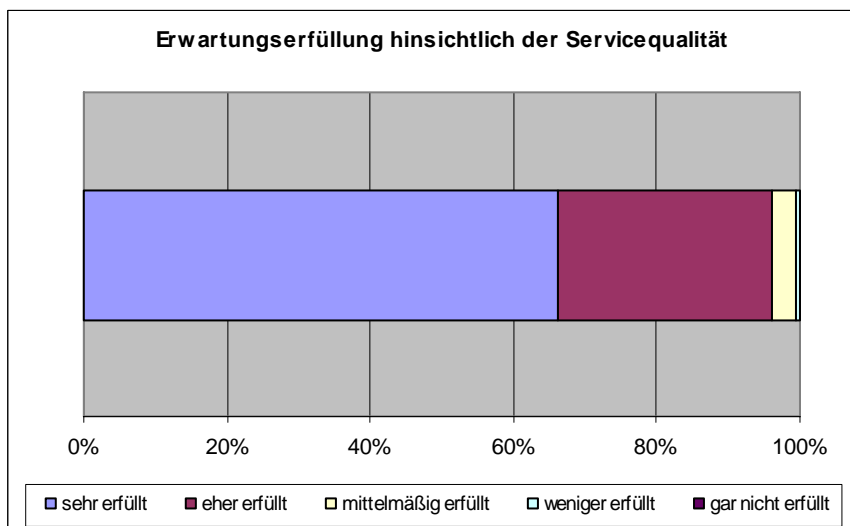
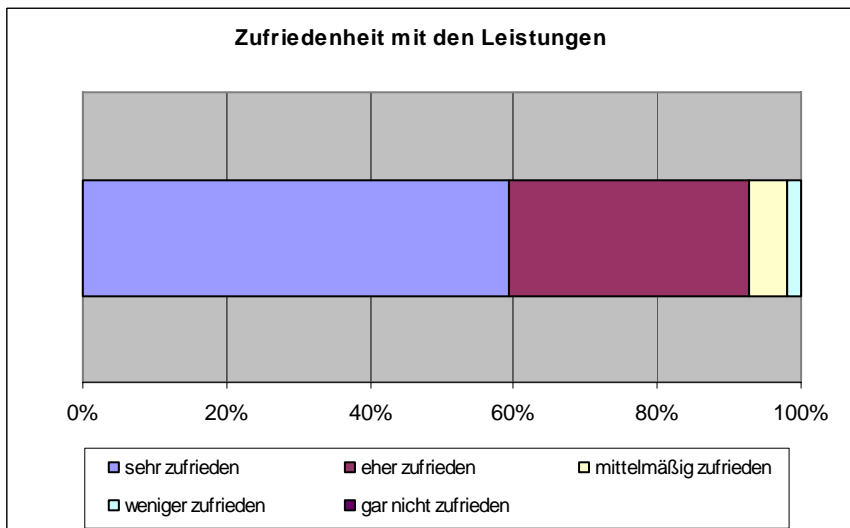


Die drei nachstehenden Grafiken zeigen das Zufriedenheitsniveau der KundInnen unter verschiedener Betrachtung. Einerseits wurde die Zufriedenheit mit den MitarbeiterInnen hinterfragt, andererseits wurde die Zufriedenheit mit der Leistung analysiert. Schließlich ist die allgemeine Zufriedenheit durch das Ausmaß der Erwartungserfüllung dargestellt.

Die Zufriedenheit mit den MitarbeiterInnen zeigt ein sehr positives Bild. 67% der Befragten sind sehr zufrieden, weitere 28% sind zufrieden. Lediglich für 4% der Befragten ergab sich ein mittelmäßiges Zufriedenheitsmaß.



Ein vergleichbares Bild lässt sich auch für die Zufriedenheit mit den Dienstleistungen nachzeichnen. 60% zeigen sich sehr zufrieden, 33% zufrieden. Etwa 5% sind teilweise zufrieden. Gar nicht zufrieden wurde nie angeführt, somit entfallen die restlichen 2% auf ein mittelmäßiges Zufriedenheitsausmaß mit den Dienstleistungen der Bezirkshauptmannschaft.



Die obige Grafik zeigt die generelle Erwartungserfüllung der Servicequalität. Diese zeigt ein sehr positives Bild mit 96% der Befragten, die angeben, dass ihre Erwartungen sehr gut erfüllt wurden.

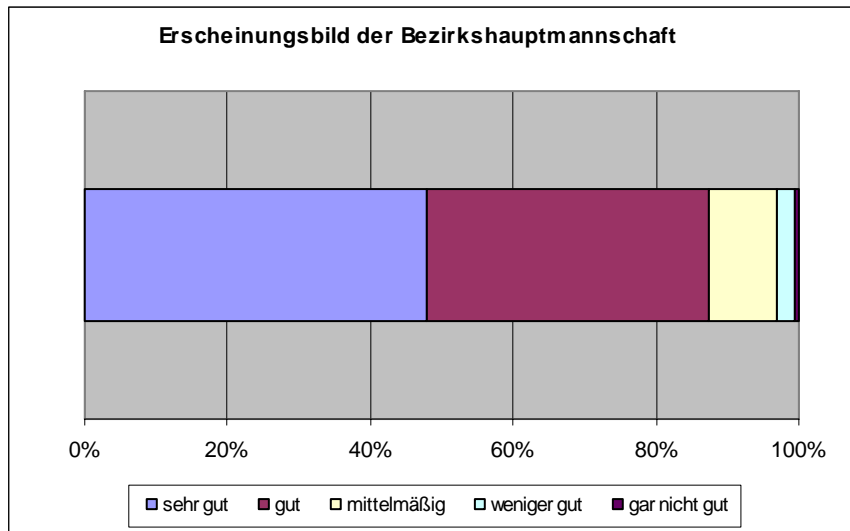
Ergebnisse Rahmenbedingungen

Der Fragebogen enthielt einen Teil mit Fragen zu den „Rahmenbedingungen“. Nachfolgend möchten wir Ihnen zuerst eine Übersicht über alle Bereiche und dann ausgewählte Ergebnisse daraus im Detail wiedergeben.

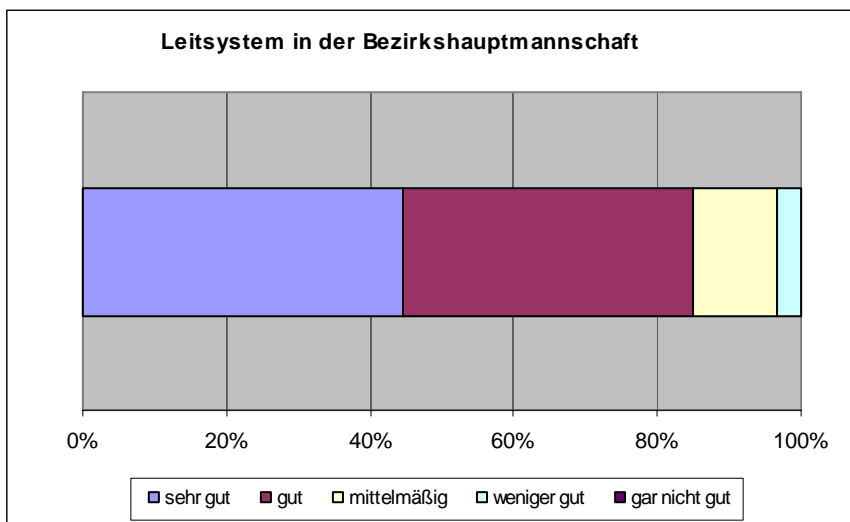
Unter allen Rahmenbedingungen hat sich gezeigt, dass den KundInnen der Bezirkshauptmannschaft Kufstein die Öffnungszeiten am Wichtigsten waren. Den zweiten Platz erreichte die telefonische Erreichbarkeit gefolgt von der Informationsbereitstellung.



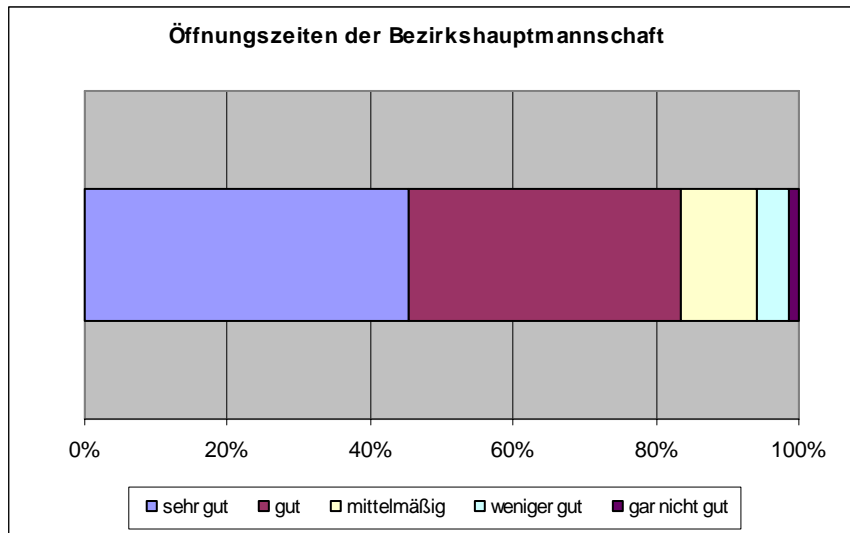
Das Erscheinungsbild der Bezirkshauptmannschaft Kufstein wird sehr positiv wahrgenommen. Etwa 48% der KundInnen beurteilen das Erscheinungsbild als sehr gut, weitere 40% als gut. Für 10% ergibt sich ein mittelmäßiges Erscheinungsbild und in etwa 3% empfinden das Erscheinungsbild weniger gut.



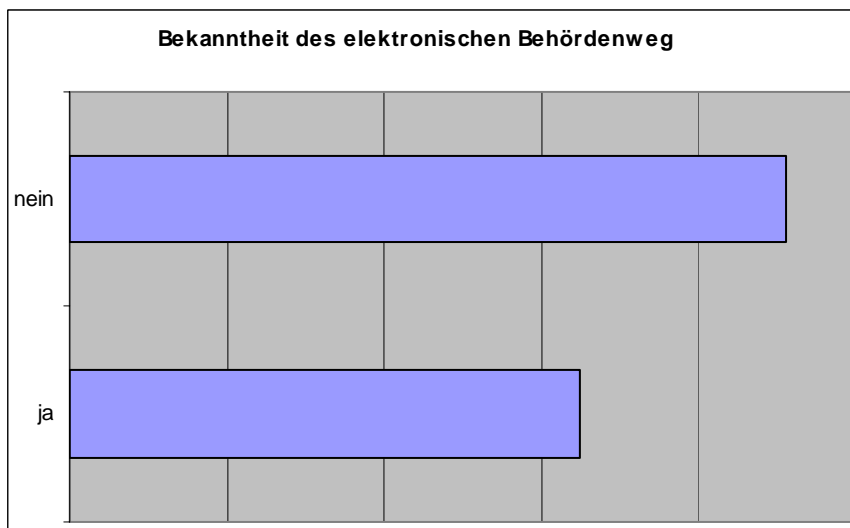
Dem Leitsystem der Bezirkshauptmannschaft Kufstein wird ebenfalls eine gute Beurteilung zuteil, wie die nachfolgende Abbildung zeigt. 43% empfinden das Leitsystem sehr gut. Weitere 40% geben an, dass sie das Leitsystem als gut erachten. Mit ca. 3% ist der Anteil an „weniger gut“ Beurteilungen sehr gering.



Die Beurteilung der Öffnungszeiten zeigt, dass 45% diese als „sehr gut“ beurteilen. 38% der Befragten sehen die Öffnungszeiten als „gut“ an, während 11% diese als „mittelmäßig“ beurteilen und etwa 6% diese als „weniger gut“ bzw. „gar nicht gut“ bezeichnen.

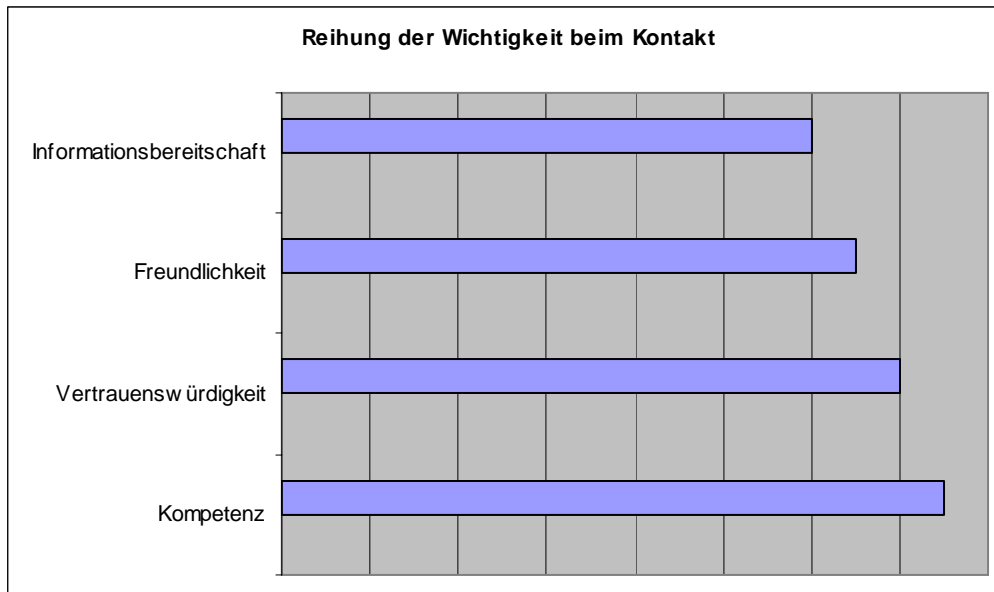


Relevant schien darüber hinaus zu erfahren, ob die KundInnen den elektronischen Behördenweg kennen bzw. wie dieser beurteilt wird. Die nachstehende Grafik zeigt, dass 42% der Befragten den elektronischen Behördenweg kennen und 58% den elektronischen Behördenweg nicht kennen.

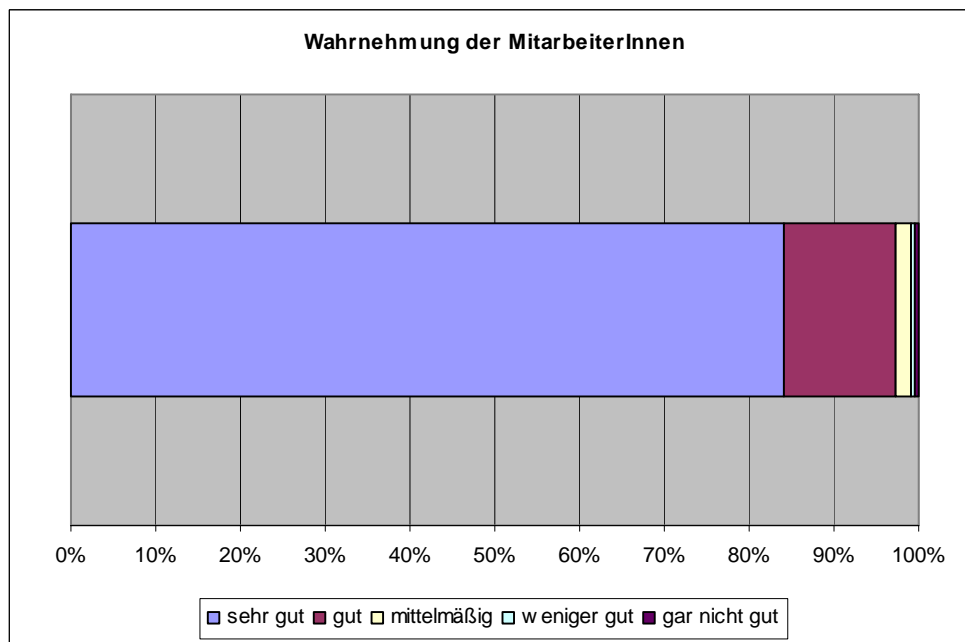


Ergebnisse Kontakt

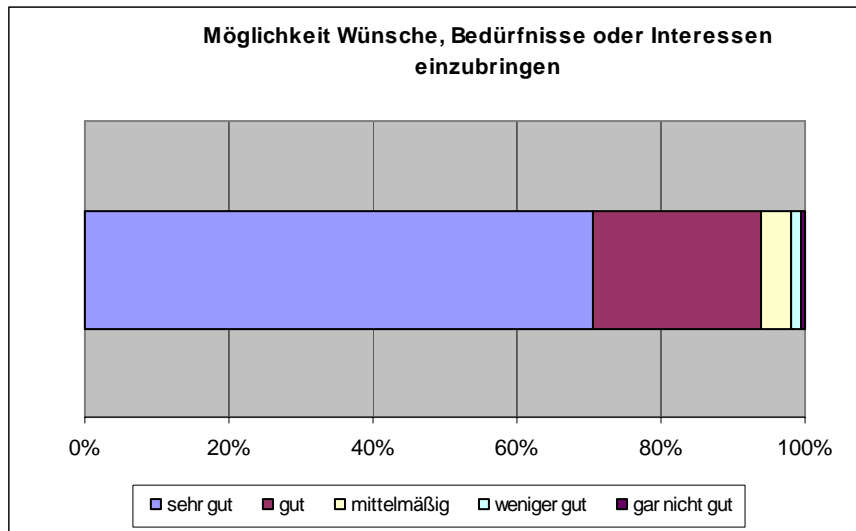
Für den Ergebnisteil Kontakt zeigt die nachfolgende Grafik im Überblick, dass den befragten KundInnen der Bezirkshauptmannschaft Kufstein die Kompetenz der MitarbeiterInnen gefolgt von der Vertrauenswürdigkeit und der Freundlichkeit am Wichtigsten waren.



Wir haben unsere KundInnen gebeten eine Beurteilung über unsere MitarbeiterInnen anhand unterschiedlicher Qualitätskriterien abzugeben. Ein Überblick über alle Kriterien zeigt die Gesamtwahrnehmung der MitarbeiterInnen. Über 80% zeigen sich über alle Bereiche „sehr zufrieden“ und ca. 17% sind „zufrieden“.

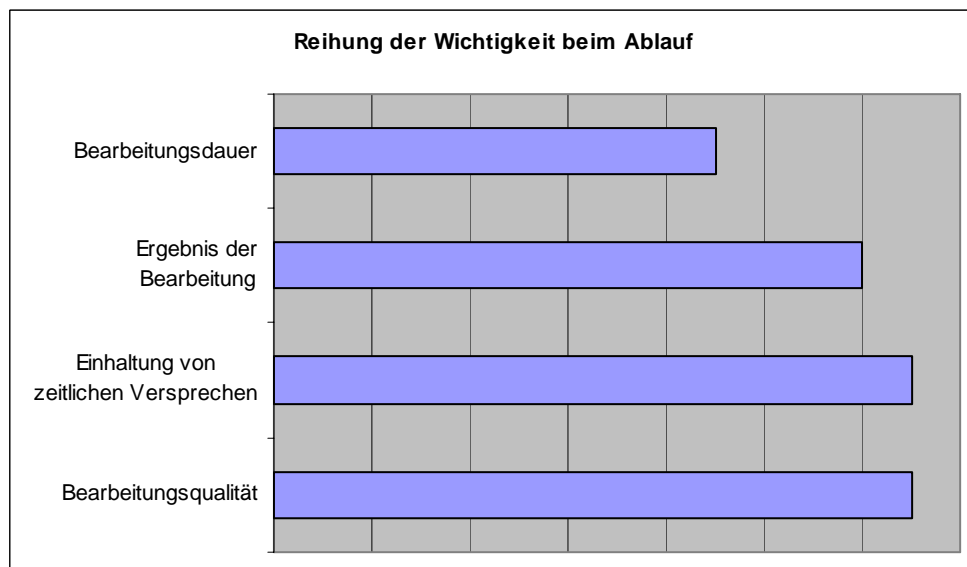


Es war uns weiter an Anliegen herauszufinden, ob Sie das Gefühl haben, sich selbst einbringen zu können. Die nachfolgende Grafik belegt, dass die KundInnen das Gefühl haben sich gut einbringen zu können. 71% der Antworten entfallen auf „sehr gut“, 23% auf „gut“, 4% auf „zufrieden stellend“ und in etwa 2% auf „weniger bzw. gar nicht gut“.

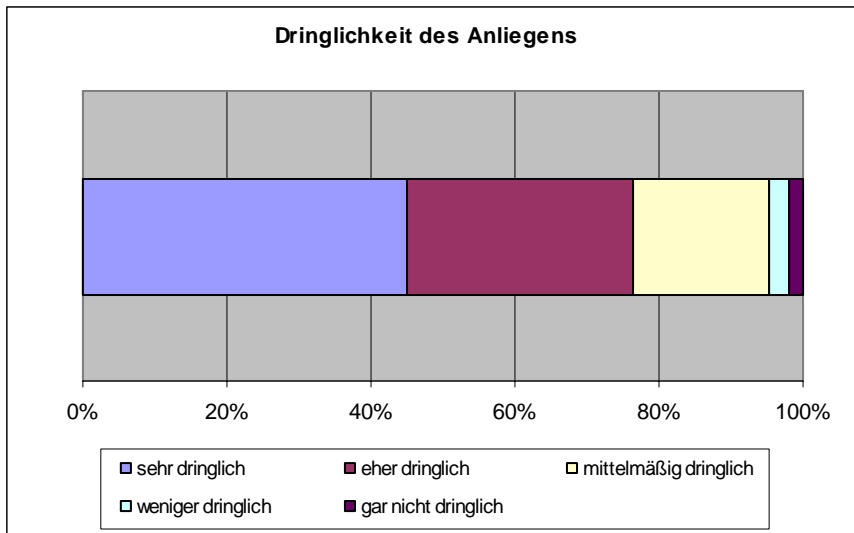


Ergebnisse Ablauf

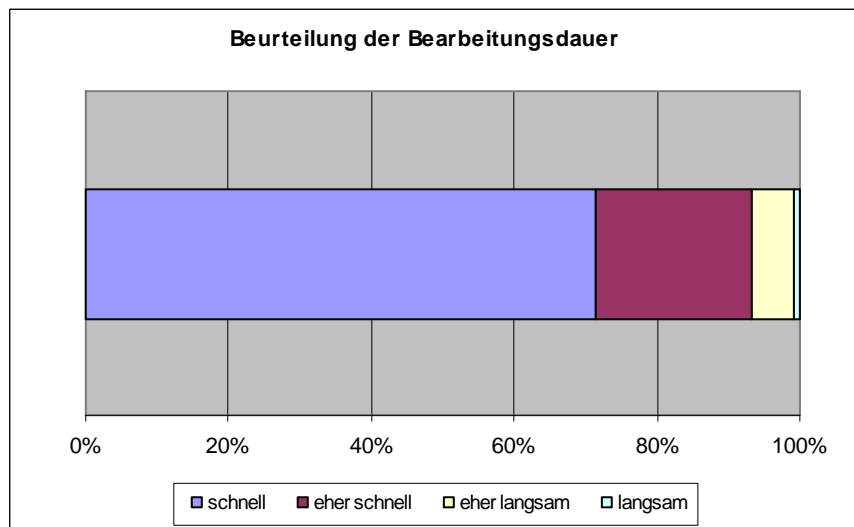
Im Themenfeld „Ablauf“ zeigt sich, dass den befragten KundInnen der Bezirkshauptmannschaft Kufstein drei von vier Kriterien besonders wichtig waren. Dies sind die Bearbeitungsqualität, das Einhalten von zeitlichen Versprechen sowie das Ergebnis der Bearbeitung.



Bezüglich der Dringlichkeit der Anliegen zeigt sich, dass etwa 77% der Befragten ihr Anliegen subjektiv als „sehr dringend“ bzw. „dringend“ erleben. 19% geben ein mittleres Maß an Dringlichkeit an, und 4% empfinden im Zusammenhang mit ihrem Anliegen keine Eile.



Die Einschätzung der Bearbeitungsdauer zeigt ein sehr positives Bild. 71% geben an, dass ihr Anliegen „sehr schnell“ bearbeitet wurde. Weitere 22% beurteilen, die Dienstleistung als „eher schnell“. Auf die Antwort „eher langsam“ entfallen 6% und lediglich 1% geben „langsam“ als Antwort an.



Wir hoffen Ihnen ein gutes Bild über die Wahrnehmung und Zufriedenheit der KundInnen der Bezirkshauptmannschaft Kufstein vermittelt zu haben.

Vielen Dank für Ihr Interesse an der Bezirkshauptmannschaft Kufstein!