

Kundenzufriedenheitsanalyse bei der Bevölkerung

# DER BÜRGER ALS KUNDE UND KÖNIG

Die Zufriedenheit der Kunden ist für private Unternehmen von ausserordentlicher Bedeutung. Auch für Gemeinden ist es sehr wichtig zu erfahren, ob die Bürger als Kunden mit den Leistungen des Gemeinderates oder der Verwaltung zufrieden sind. Eine mündliche oder schriftliche Befragung gibt darüber viel Aufschluss.



**Dr. Jean-Claude Kleiner**  
Partner  
Gemeindeberatung  
St.Gallen

Grundsätzlich stehen für die Befragung der Kunden bzw. der Bevölkerung zwei Möglichkeiten offen: eine mündliche Befragung vor Ort oder eine schriftliche Umfrage, welche die Einwohnerschaft zu Hause bearbeiten kann.

### MÜNDLICHE BEFRAGUNG VOR ORT

Die mündliche Befragung im Verwaltungsgebäude, unterstützt durch einen durchdachten Fragebogen, erlaubt, persönliche Erfahrungen und Eindrücke der Kunden unmittelbar abzurufen und zu erfassen. Das Gespräch mit der Verwaltungsstelle, aber auch die persönlichen

Empfindungen sind noch frisch und können unverfälscht aufgenommen werden. Der persönliche Kontakt mit einem neutralen Gesprächspartner macht es zudem möglich, das Verhalten der Verwaltung grundsätzlich zu thematisieren sowie Verbesserungspotenziale zu gewinnen. Die Erfahrung zeigt, dass die Kunden eine solche Befragung schätzen und dies als Stärke einer Gemeindeverwaltung empfinden. Gemeindebehörden und -verwaltung gewinnen dadurch einerseits persönliche Erfahrungswerte und können andererseits die Kunden zu geplanten Vorhaben wie Umbau Schalterhalle, Ausdehnung Öffnungszeiten, telefonische Erreichbarkeit, Homepage usw. befragen. Dies erlaubt eine bedürfnisgerechte Ausgestaltung des geplanten Projektes.

### SCHRIFTLICHE BEFRAGUNG

Eine schriftliche Befragung der Bevölkerung ist mit deutlichem Mehraufwand und verschiedenen Unsicherheiten verbunden: Rücklaufquote, Verständlich-



keit der Fragen, persönliche Stimmung oder politische Absichten. Die Antworten sind meist weniger spontan und können durch situative Einflüsse getrübt werden. Diesen Risiken ist sicher entgegenzuhalten, dass mit einer schriftlichen Befragung alle Einwohner erreicht und bei einem guten Rücklauf ein repräsentatives Bild gewonnen werden kann. Bei der schriftlichen Befragung darf auch davon ausgegangen werden, dass die befragten Personen durchaus bereit sind, mehr Zeit in die Bearbeitung des Fragebogens zu investieren. So können neben verwaltungstechnischen Anliegen auch politische Interessen abgeholt werden. Die Zusammenarbeit mit einer neutralen Instanz ist auch bei einer schriftlichen Befragung von Vorteil, sind doch Diskretion und Unabhängigkeit eine wichtige Voraussetzung für das vorbehaltlose Mitmachen.

Beispiel einer Kundenbefragung im Rathaus der St.Galler Gemeinde Buchs

	Ja, trifft voll zu ++	Trifft eher zu +	Trifft eher nicht zu -	Nein, trifft klar nicht zu --	Keine Antwort
1. Der Eingang des Rathauses wirkt sehr einladend.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2. Ich habe die gewünschte Amtsstelle sofort gefunden.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3. Ich wurde sehr freundlich begrüsst und empfangen.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4. Meine Anliegen wurden sehr effizient und speditiv abgewickelt.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5. Das Gesprächsklima war sehr angenehm und konstruktiv.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6. Ich verlasse das Rathaus mit einem sehr guten Gefühl.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7. Die Öffnungszeiten im Rathaus sind sehr grosszügig.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
8. Die telefonische Erreichbarkeit der Mitarbeitenden ist sehr gut.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
9. Die Information aus dem Rathaus ist umfassend.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
10. Ich besuche regelmässig die Homepage <a href="http://www.buchs-sg.ch">www.buchs-sg.ch</a> .	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

### FAZIT

Die Erfahrung zeigt, dass sowohl die mündliche wie die schriftliche Befragung wertvolle Instrumente für die Ausgestaltung von Politik und Verwaltung sind. Sie stärken das Vertrauen in die Behörden und sind einer konstruktiven Gesprächskultur förderlich.