



**INSTITUT FÜR  
PUBLIC MANAGEMENT**  
EIN LICHTENBERG INSTITUT

# Befragungsergebnisse „Kundenzentrierung“

Kreisausschuss, 29.04.2024

IPM, 25.04.2024

Wissenschaft, die uns weiterbringt

# Kurzzusammenfassung

## Bürgerbefragung Landkreis Aichach-Friedberg



### Kernergebnisse:

*„Danke für die Möglichkeit dieser  
Bürgerumfrage“*

*„Solche Umfragen sollte es Regelmäßig  
geben.“*

- Etwa die Hälfte der befragten Bürgerinnen und Bürger ist mit den **Beratungsleistungen, dem Kundenservice und der Kommunikation** des LRA zufrieden bis sehr zufrieden.
- Die **digitalen Angebote** sind den meisten bekannt und werden durchaus genutzt, viele wünschen sich aber einen Ausbau und eine umfassendere Digitalisierung.
- Die **Übersichtlichkeit und Funktionalität der Website** wird von vielen als großes Verbesserungspotenzial gesehen.
- Das **Image des LRA** wird als sehr kompetent, zuverlässig und sympathisch, aber auch als eher altmodisch, traditionell und analog wahrgenommen
- **Kompetente und freundliche Beratung** auf Augenhöhe sowie eine **rasche Bearbeitung** sind den Befragten am wichtigsten.
- Als Ratschlag geben viele, die **Prozesse einfach und digital** zu halten, die **Übersichtlichkeit** sowohl online als auch offline vor Ort zu verbessern sowie die **Zusammenarbeit** untereinander zu intensivieren und alle Altersgruppen zu berücksichtigen.

# Stichprobenbeschreibung

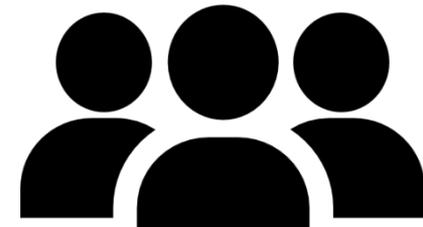
Bürgerbefragung Landkreis Aichach-Friedberg



INSTITUT FÜR  
PUBLIC MANAGEMENT  
EIN LICHTENBERG INSTITUT

## Stichprobe der Erhebung

- Stichprobengröße  $N = 424$  (verwendbar)
- Alter  $\bar{x} 43,98$  Jahre  
( $SD = 14,28$ ;  $Min = 14$ ;  $Max = 92$ )
- 51% weiblich, 46% männlich, 3% divers & keine Angabe
- Wohndauer Landkreis Aichach  $\bar{x} 31,81$  Jahre  
( $SD = 18,29$ ;  $Min = 0$ ;  $Max = 86$ )



Onlinefragebögen  
 $n = 373$  verwendbare  
Antworten



Tablet &  
Papierfragebögen  
 $n = 51$  verwendbare  
Antworten

# Themen

## Bürgerbefragung Landkreis Aichach-Friedberg



### 1. Ergebnisse der Zufriedenheitsevaluation

- a) Dienstleistungen, Service oder Beratungstermin
- b) Kundenservice
- c) Kommunikation & Website
- d) Digitale Angebote

### 2. Ergebnisse der Iagemessung

### 3. Ergebnisse offene Fragen zu Wichtigkeit und Ratschlägen

# Einblick in die offenen Fragen

## Ergebnisse der Zufriedenheitsevaluation



Viele sind mit den Angeboten und dem Personal des Landratsamtes bereits zufrieden.

„An das Personal: Bleibt so wie Ihr seid - Ihr macht einen tollen Job und das auch noch supersympatisch!“

„Alles wunderbar!“

„Nichts, passt alles!“

„Es ist schon sehr professionell und strukturiert. :)“

„Ich habe nichts zu schreiben, ich bin zufrieden, auch für Leute, die zum ersten Mal nach Deutschland kommen“

„Keinen Bedarf, ich finde es ist sehr professionell gemacht.“

„In den Fällen, in denen ich damit zu tun hatte, war alles o.k. für mich!“

„Gut das das ein oder andere bereits digital möglich ist.“

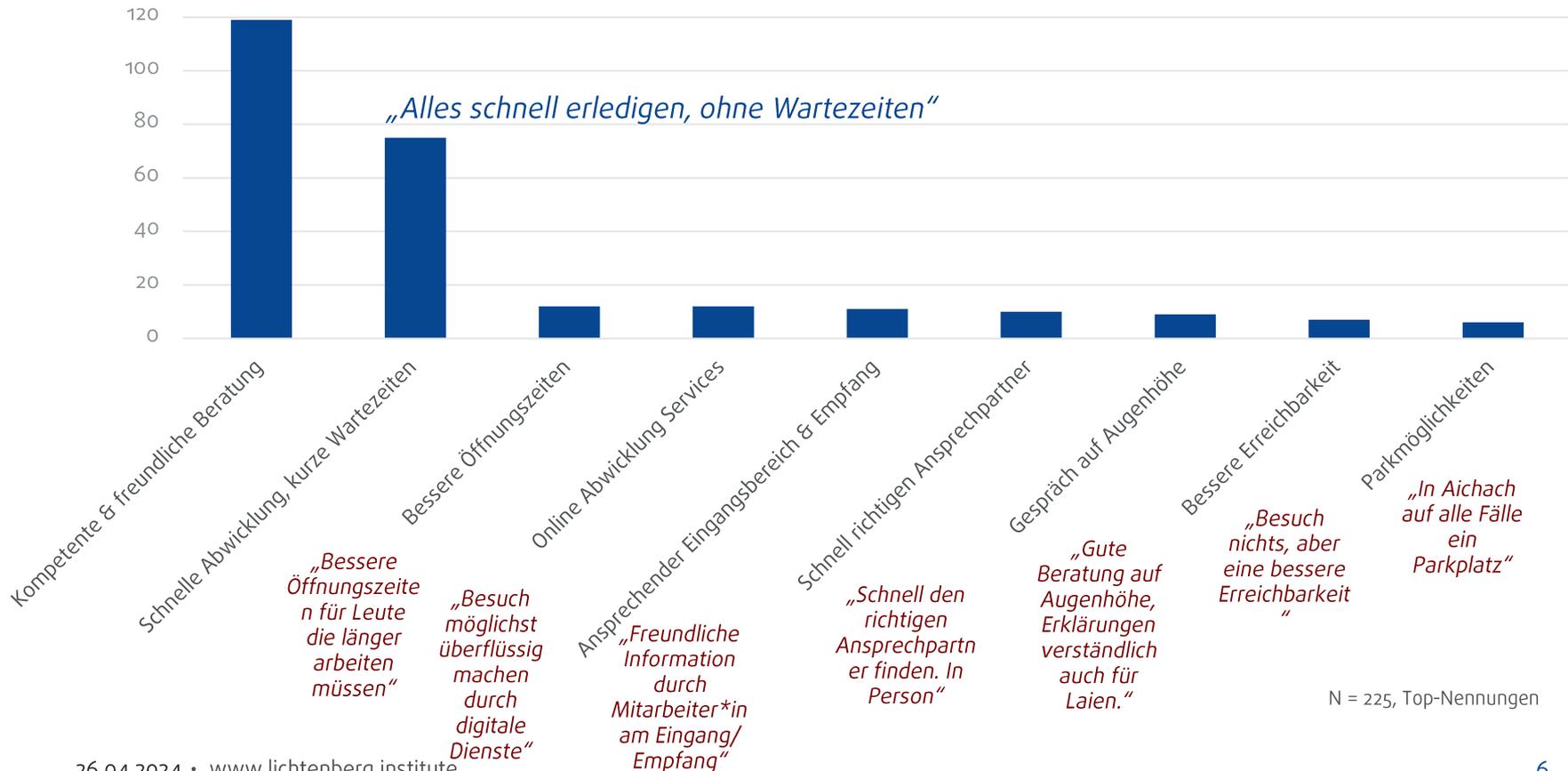
„Die kompetente, freundliche, hilfreiche Bearbeitung Danke ♥“

# Wichtigkeit für Bürgerinnen und Bürger (Offene Frage)



Was ist Ihnen bei Ihrem Besuch im Landratsamt besonders wichtig?

*„Kompetente unbürokratische Beratung, bzw. das dir freundlich weitergeholfen wird.“*



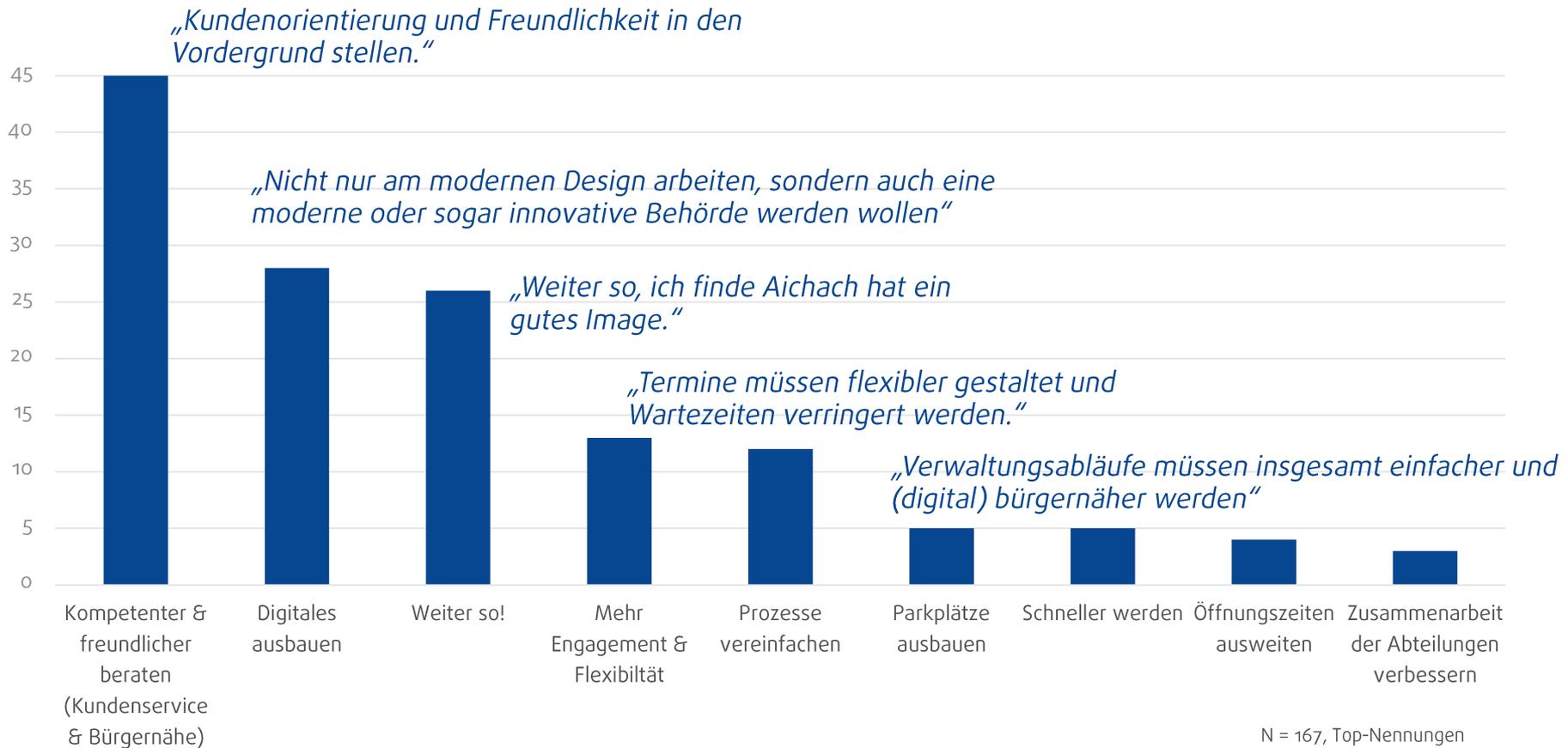
N = 225, Top-Nennungen

# Ratschläge der Bürgerinnen und Bürger (Offene Frage)

Welchen Rat möchten sie uns mitgeben?



INSTITUT FÜR  
PUBLIC MANAGEMENT  
EIN LICHTENBERG INSTITUT



# Dienstleistungen, Service oder Beratungstermin (Online vs. Tablet)



INSTITUT FÜR  
PUBLIC MANAGEMENT  
EIN LICHTENBERG INSTITUT

## Ergebnisse der Zufriedenheitsevaluation

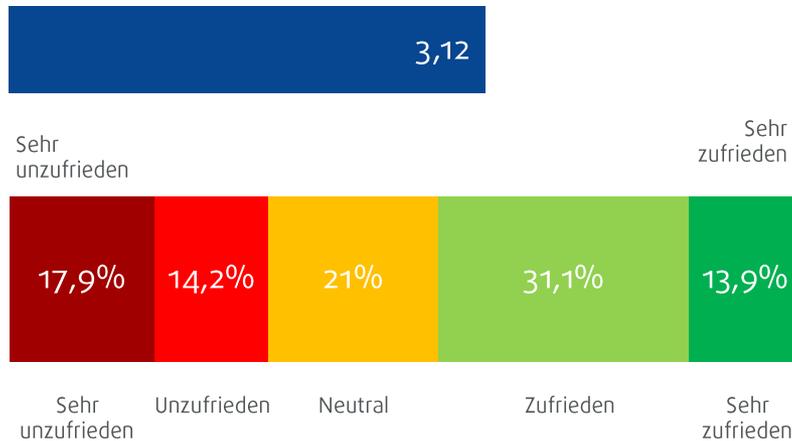


Personen, die an der Vor-Ort-Bewertung teilgenommen haben, sind deutlich zufriedener mit den Services.

Wie zufrieden waren Sie insgesamt mit der Dienstleistung, dem Service oder dem Beratungstermin im Landratsamt?



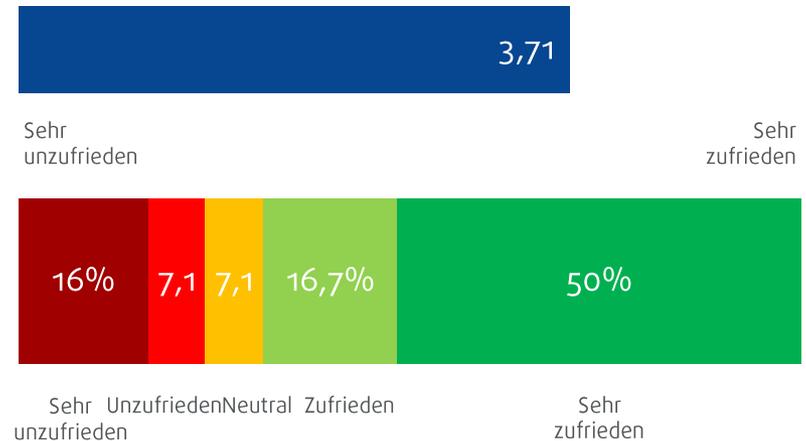
Online-Befragung



n = 374



Tablet/Papierfragebögen



n= 50

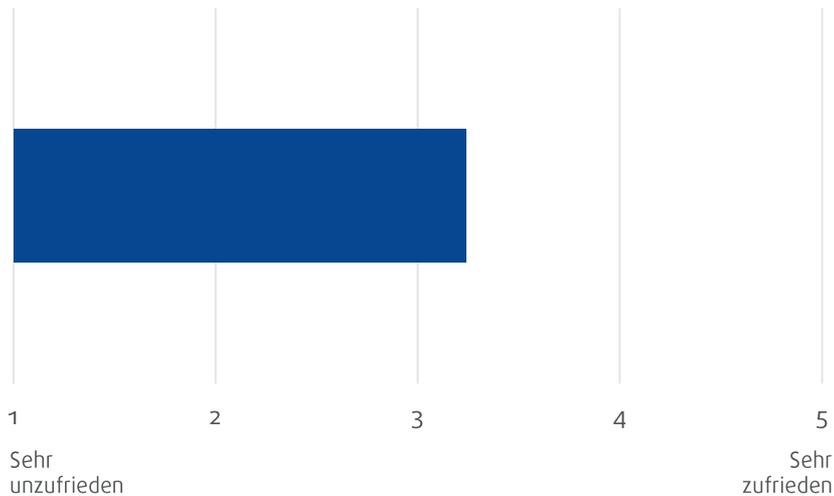
# Kundenservice

## Ergebnisse der Zufriedenheitsevaluation

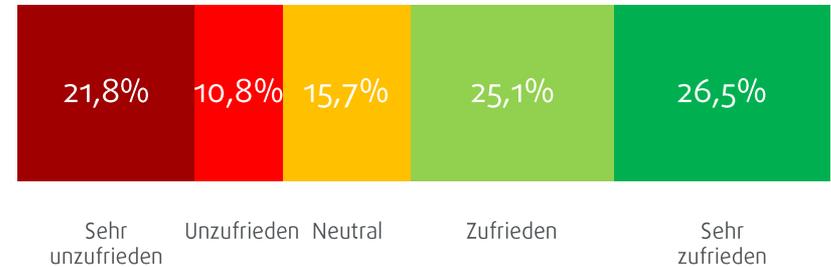


Die Hälfte der Befragten ist mit der Betreuung durch die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter des Landratsamtes zufrieden oder sehr zufrieden.

Wie zufrieden waren Sie insgesamt mit der Art und Weise, wie Sie von Mitarbeitenden des Landratsamtes betreut wurden?



N = 380



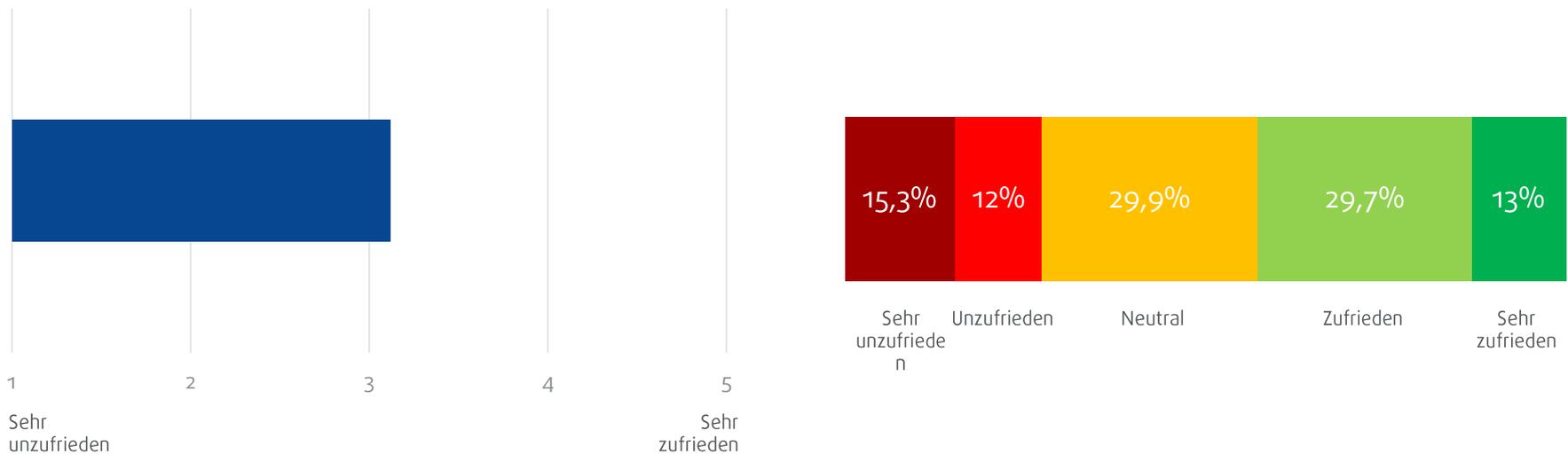
# Kommunikation (generell)

## Ergebnisse der Zufriedenheitsevaluation



Die Mehrheit der Befragten äußert sich neutral oder zufrieden mit der Informationsvermittlung durch das Landratsamt.

Wie zufrieden sind Sie insgesamt mit der Art und Weise, wie das Landratsamt Informationen kommuniziert?



Sehr unzufrieden

N = 391

Sehr zufrieden

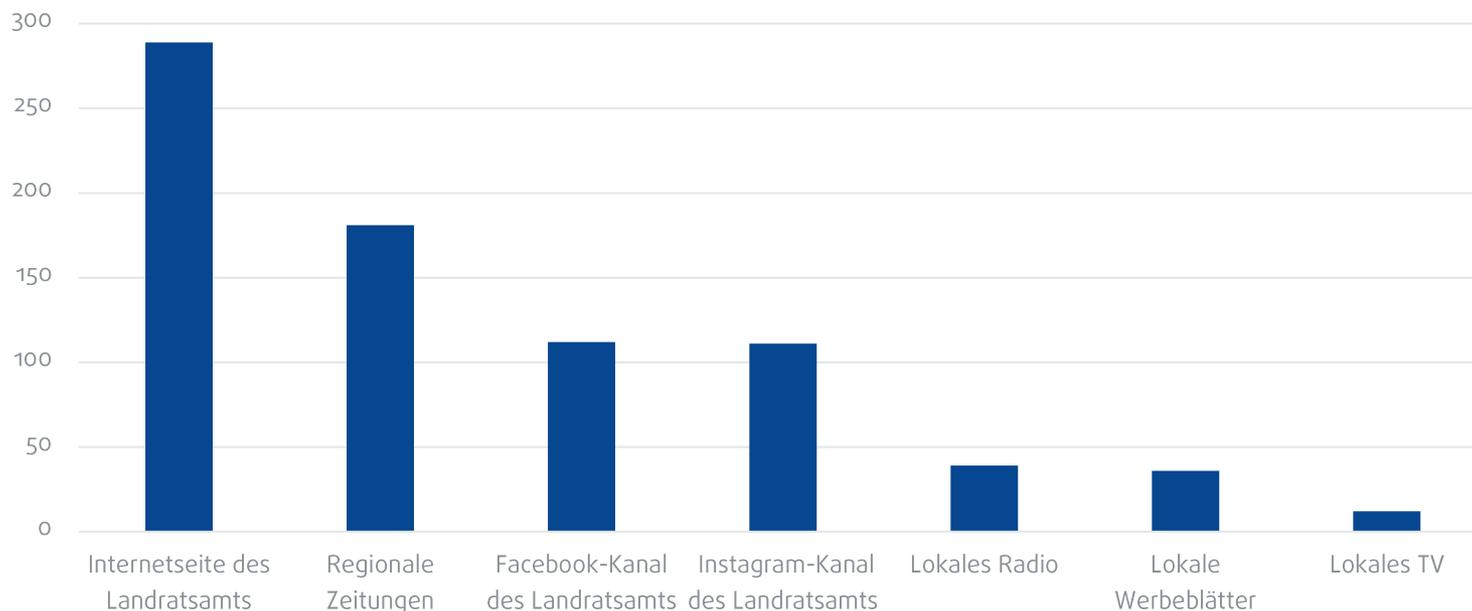
# Kommunikationskanäle

## Ergebnisse der Zufriedenheitsevaluation



Der Internetauftritt und die regionalen Zeitungen sind die wichtigsten Informationsquellen zu den Themen des Landratsamtes.

Welche Kanäle des Landratsamtes nutzen sie, um sich über Aktuelles, Veranstaltungen und Entwicklungen im Landkreis zu informieren?



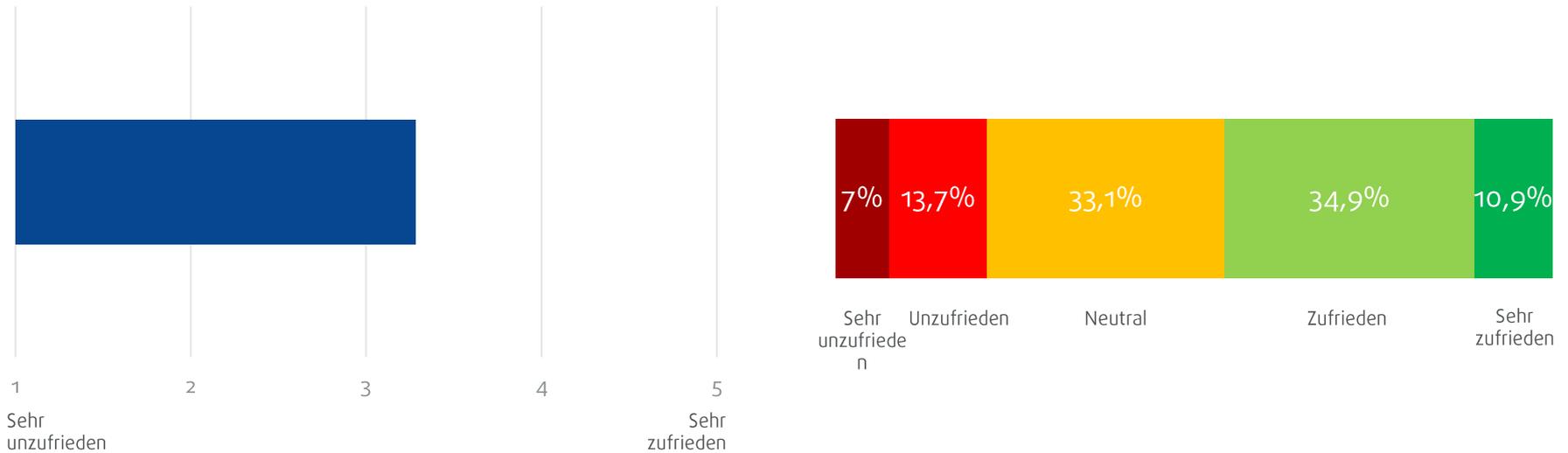
# Digitale Angebote

## Ergebnisse der Zufriedenheitsevaluation



Der überwiegende Teil der Befragten äußert sich neutral und ist mit den digitalen Angeboten des Landratsamts zufrieden.

Wie zufrieden sind Sie insgesamt mit den digitalen Angeboten des Landratsamts?



N = 175

# Digitale Angebote (Bekanntheit & Nutzung)

Ergebnisse der Zufriedenheitsevaluation

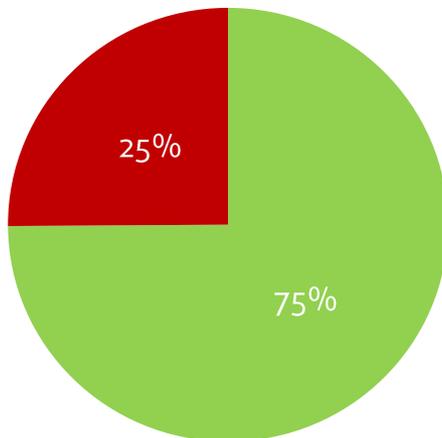


INSTITUT FÜR  
PUBLIC MANAGEMENT  
EIN LICHTENBERG INSTITUT



Die Mehrheit kennt und nutzt die digitalen Angebote des Landratsamtes.

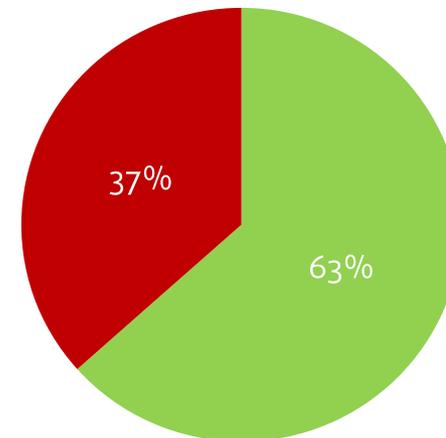
Ist Ihnen die Möglichkeit der Nutzung digitaler Angebote von Services im Landratsamt bekannt?



■ Ja ■ Nein

N = 375

Nutzen Sie digitale Angebote des Landratsamts?



■ Ja ■ Nein

N = 279

# Digitale Angebote (Gründe für Nicht-Nutzung)

Ergebnisse der Zufriedenheitsevaluation

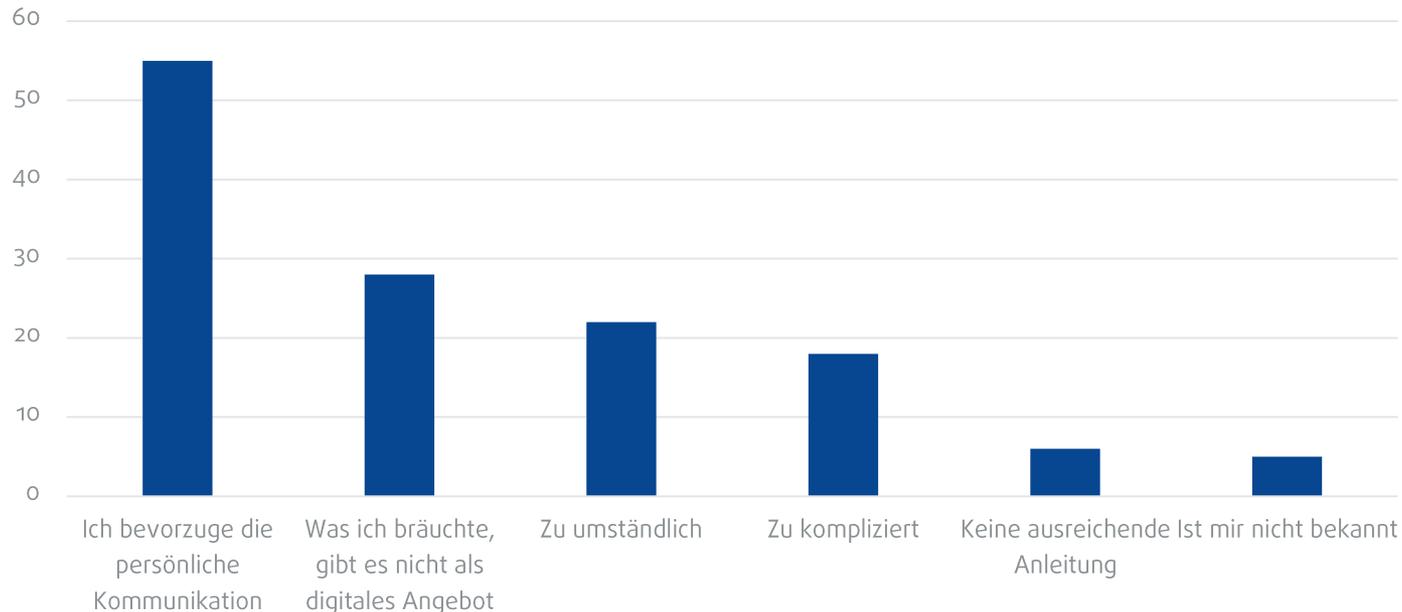


INSTITUT FÜR  
PUBLIC MANAGEMENT  
EIN LICHTENBERG INSTITUT



Digitale Angebote werden vor allem deshalb nicht genutzt, weil die Bürgerinnen und Bürger die persönliche Kommunikation bevorzugen.

Aus welchen Gründen nutzen Sie die digitalen Angebote nicht?



# Image des Landratsamts Aichach-Friedberg

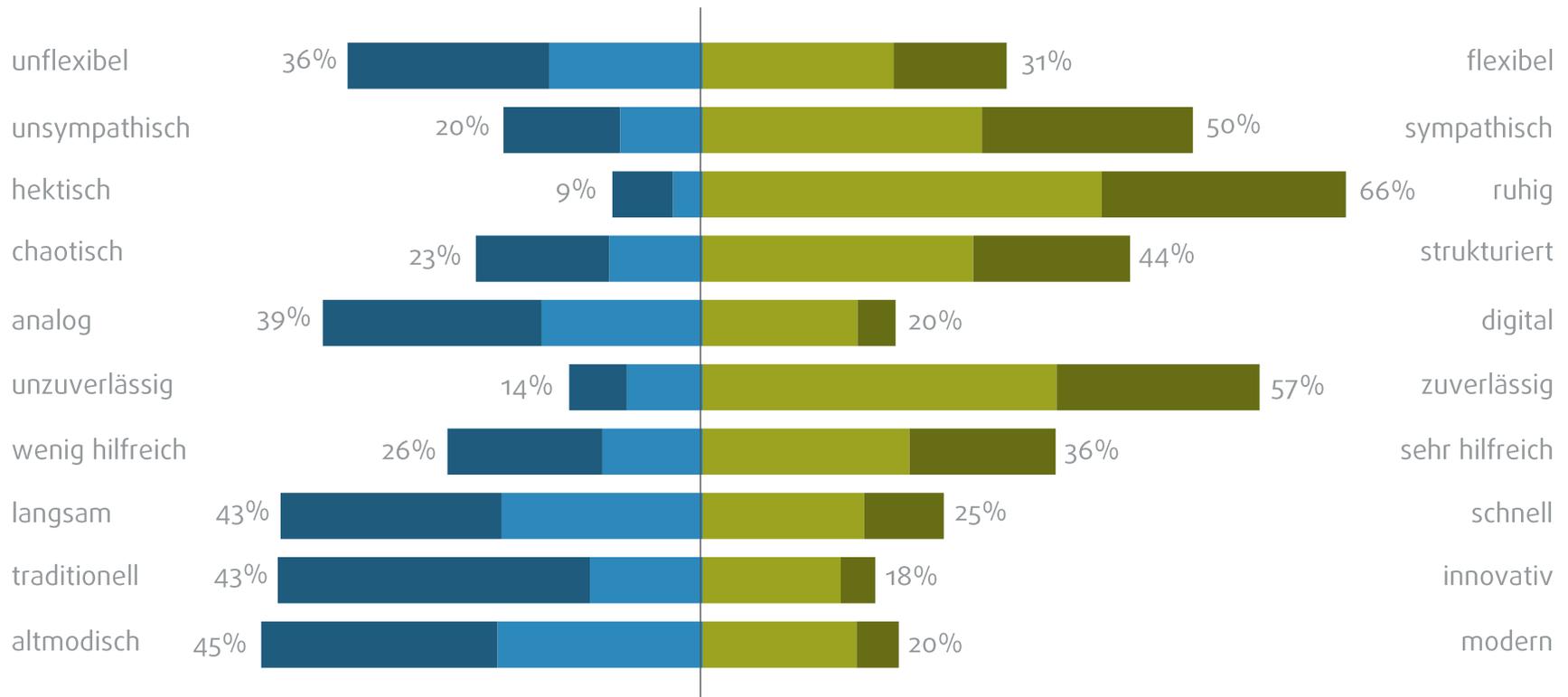
## Ergebnisse der Igemessung



INSTITUT FÜR  
PUBLIC MANAGEMENT  
EIN LICHTENBERG INSTITUT



Das Landratsamt wird als strukturiert, zuverlässig und sympathisch wahrgenommen. Allerdings weniger als innovativ und schnell.



N = 336

# Wie geht es mit den Ergebnissen weiter?

## Projektarbeit im Landratsamt



INSTITUT FÜR  
PUBLIC MANAGEMENT  
EIN LICHTENBERG INSTITUT

- **Mitarbeiterinformationsveranstaltung am 7.5.24: Vorstellung der Projektstruktur LRA 2025+ und der Möglichkeit für aktive Projektmitarbeit**
- **Projektaufstartveranstaltung am 12.6.24**
- **Integration der Ergebnisse der Bürgerbefragung in die Projektgruppe „Bürgerservice“**
- **Sukzessive Bearbeitung der Themen**



Herzlichen Dank für  
ihre Aufmerksamkeit!



## Kontakt

Prof. Hans-Peter Mayer  
Steinheilstraße 4  
85737 Ismaning  
Tel.: 089 – 999 79 67 67  
Mobil: 0173 – 827 23 06  
e-Mail: [ipm@lichtenberg.institute](mailto:ipm@lichtenberg.institute)  
www: [ipm.lichtenberg.institute](http://ipm.lichtenberg.institute)