



Aarau, 9. August 2010
GV 2010 - 2013 /65

Bericht und Antrag an den Einwohnerrat

WOSA-Motion "Zufriedenheitsabklärung"; Ergebnis der Zufriedenheitsbefragung und Abschreibung

Sehr geehrte Frau Präsidentin
Sehr geehrte Damen und Herren

Die WOSA-Motion "Zufriedenheitsabklärungen" der Sachkommission vom 20. März 2009 hat den Stadtrat eingeladen, ein Konzept für Zufriedenheitsabklärungen in allen Produktgruppen zu erarbeiten, die in direktem Kontakt mit der Kundschaft stehen. Der Einwohnerrat hat die WOSA-Motion anlässlich der Sitzung vom 22. Juni 2009 überwiesen.

Der Stadtrat hat den Auftrag für die Entwicklung und Durchführung einer Gesamterhebung betr. Kundenzufriedenheit im Jahr 2010 an die Fachhochschule Nordwestschweiz FHNW vergeben. Das Konzept der FHNW sah vor, im Jahr 2010 eine Gesamtumfrage bei der Bevölkerung und den in Aarau ansässigen Unternehmen durchzuführen, in den Jahren 2011 und 2012 bei Bedarf Detailumfragen in bestimmten Produktgruppen vorzunehmen und danach die Gesamtumfrage zu wiederholen.

Die Ergebnisse der schriftlichen Befragung über die Zufriedenheit der Einwohnerinnen und Einwohner sowie Unternehmen mit den Dienstleistungen der Stadt Aarau liegen vor: Eine grosse Mehrheit ist zufrieden; Verbesserungsmöglichkeiten sind trotzdem vorhanden.

Um herauszufinden, wie die Einwohnerinnen und Einwohner sowie die Aarauer Unternehmen die städtischen Dienstleistungen beurteilen, beauftragte der Stadtrat die FHNW, eine schriftliche Befragung durchzuführen. Im März und April kontaktierte die FHNW rund 4'000 zufällig ausgewählte Einwohnerinnen und Einwohner ab 18 Jahren sowie 1'300 in Aarau ansässige Unternehmen. Insgesamt nahmen 906 Personen an der Befragung teil.

Grosse Mehrheit ist zufrieden oder sehr zufrieden

Und wie sehen die Ergebnisse nun im Detail aus? 69% der Aarauer Einwohnerinnen und Einwohner sowie 65% der Aarauer Unternehmen sind insgesamt mit den städtischen Stellen zufrieden oder sehr zufrieden. 8% der Bevölkerung und 7% der Unternehmen äussern sich unzufrieden oder sehr unzufrieden. Die durchschnittliche Gesamtzufriedenheit beträgt auf einer Skala von 1 (sehr unzufrieden) bis 5 (sehr zufrieden) 3.7 Punkte und liegt damit im Vergleich zu Benchmarkwerten aus der öffentlichen Verwaltung im mittleren Bereich.

Die Befragten konnten sich auch zur Freundlichkeit und fachlichen Kompetenz der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter sowie zur Bearbeitungsdauer ihrer Anliegen äussern. Alle drei Aspekte stufen die Einwohnerinnen und Einwohner mit durchschnittlich 3.8 Punkten sehr ähnlich ein, was ein zufriedenstellendes, wenn auch nicht optimales Ergebnis darstellt. Im Benchmarkvergleich wird ersichtlich, dass die Zufriedenheit mit der fachlichen Kompetenz der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter sowie mit der Bearbeitungsdauer ähnlich hoch ist wie bei anderen Gemeinden. Jedoch wird die Freundlichkeit der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter in anderen Gemeinden höher eingestuft. Es sind vor allem die unzufriedenen und sehr unzufriedenen Kunden, die nach mehr Freundlichkeit und Kundenorientierung verlangen.

Kein akuter Handlungsbedarf

Aus den Ergebnissen der Aarauer Erhebung ist kein akuter Handlungsbedarf zu schliessen. Zwischen den einzelnen städtischen Stellen gibt es vergleichsweise nur geringe Beurteilungsunterschiede. Dennoch sind punktuell Verbesserungsmöglichkeiten deutlich geworden. Neben einer noch stärkeren Kundenorientierung wünschen sich die Befragten zum Beispiel mehr Informationen zum Dienstleistungsangebot. Die verschiedenen städtischen Stellen werden nun auf Grundlage der detaillierten Befragungsergebnisse Massnahmen erarbeiten, wie die Zufriedenheit der Einwohnerinnen und Einwohner sowie der Unternehmen weiter erhöht werden kann.

Detailumfrage

Der Stadtrat wird anfangs 2011 entscheiden, ob und wenn ja in welchem Bereich bzw. in welchen Bereichen eine Detailbefragung vorgenommen werden soll.

Der Stadtrat stellt dem Einwohnerrat wie folgt

Antrag:

Der Einwohnerrat möge den Ergebnisbericht über die Zufriedenheit mit den städtischen Dienstleistungen in Aarau von der Fachhochschule Nordwestschweiz zur Kenntnis nehmen und die WOSA-Motion Zufriedenheitsabklärungen (GV 372) der Sachkommission abschreiben.

Mit freundlichen Grüssen

IM NAMEN DES STADTRATES

Der Stadtammann Der Vize-Stadtschreiber
Dr. Marcel Guignard Stefan Berner

Beilage für die Mitglieder des Einwohnerrates:

- Ergebnisbericht über die Zufriedenheit mit den städtischen Dienstleistungen in Aarau von der Fachhochschule Nordwestschweiz