



Personalabteilung Amt für Personalentwicklung

„Kundenorientierung: von der wahrgenommenen Qualität zur erbrachten Qualität“

Ziel

- Die Angleichung der Qualität der erbrachten Dienste mit den Bedürfnissen der Nutzer der Dienste wird ermittelt
- Maßnahmen zur Verbesserung der kritischen Situationen werden ergriffen (Wartezeiten, Zugang, transparente Informationen, Lagepläne usw.) werden umgesetzt
- Good practice Bereiche innerhalb der Landesverwaltung werden ermittelt und aufgezeigt
- Pilotprojekte über soziale Netzwerke werden für die Jugend betreffende Bereiche durchgeführt

Wie wird die wahrgenommene Qualität untersucht?

Mittels quantitativer Erhebungen (Umfragen zur Kundenzufriedenheit mittels Fragebögen oder online) sowie qualitativer Erhebungen (focusgroup für strategische Kundengruppen) einiger Merkmale wie

- **Freundlichkeit**, Empathie, Kompetenz des Personals
- **Zugang**: für alle potentiellen Kunden sowohl in zeitlicher und räumlicher Hinsicht als auch unter Nutzung der verschiedensten Kanäle (z.B. Dezentralisierung der Anlaufstellen aufs Territorium, Zugänge für Personen mit Beeinträchtigungen, Erreichbarkeit mit öffentlichen Verkehrsmitteln, Internetdienste usw.)
- **Zeitlicher Aspekt**: Öffnungszeiten für das Publikum, die Wartezeiten vor dem Dienst oder Schalter, Vormerkungen über Telefon oder Netz usw.
- **Zeitnahe Behandlung**: die Zeitspanne zwischen dem Antrag um eine Dienstleistung und die effektive Leistungserbringung
- **Transparenz** hinsichtlich des Zugangs, der Beschaffung und der Verständlichkeit der erforderlichen Informationen, um die Dienste, an denen man interessiert ist, bestens nutzen zu können
- Bearbeitung von Vorschlägen, Hinweisen, Reklamationen
- Webeinsatz

Projektumsetzung

Maßnahme	vorgeschlagene Termine
Errichtung eines Koordinierungskomitees	bis 28. Februar 2015

Erhebung der an die Bürger gerichteten Dienste	bis 30. Juni 2015
Erhebung der qualitativen und quantitativen Kundenzufriedenheit (Umfragen und focus group)	bis 30. November 2015
Planung von jährlichen Sitzungen mit den Stakeholdern	bis 30. April 2015
Ermittlung von guten Beispielen	bis 31. März 2016
Analyse der Daten	bis 31. März 2016
Ermittlung von Verbesserungsmaßnahmen (z.B. von Web 2.0 auf 3.0 usw) und von Indikatoren	bis 30. Juni 2016
Benchmarking mit anderen Verwaltungen (Inland/Ausland)	bis 30. Juni 2016

Kosten

Für dieses Projekt wird auf interne Personalressourcen zurückgegriffen (Amt für Personalentwicklung, Astat, Organisationsamt), bestimmte Aktionen/Maßnahmen können mit externen Ressourcen durchgeführt werden (z.B. Eurac).

Bozen, den 2. Dezember 2014