



Erfahren Sie, was die Bevölkerung wirklich will - mit einer EZA

Einwohnerzufriedenheit

Die Bevölkerung spüren

Sicherlich ist Ihnen bewusst, dass die Einwohnerinnen und Einwohner Ihrer Gemeinde qualitativ hochstehende Gemeindedienstleistungen für «ihr Geld» erwarten. Sie setzen sich deshalb immer wieder mit Fragen auseinander, wie



- Nimmt unsere Gemeindeverwaltung diese hohen Erwartungen ernst und wird sie ihnen gerecht?
- Haben wir in der Vergangenheit am richtigen Ort an der Qualität der Leistungen unserer Gemeindeverwaltung gearbeitet?
- Sind wir uns bewusst, dass auch qualitativ hochstehende Dienstleistungen kontinuierlich kritisch reflektiert und verbessert werden müssen?
- Wissen wir, wo Handlungsbedarf besteht?
- Wie erfassen oder erkennen wir die «echten» Bedürfnisse unserer Bevölkerung?

Externe Sicht

Gemeinden, die ihre Dienstleistungsqualität messen und verbessern wollen, starten leider meistens mit einem Handicap, denn: Einwohnerinnen und Einwohner nehmen die «Verwaltung» vielfach als bürokratisch, umständlich oder ineffizient wahr. Um herauszufinden, welche Leistungen gefordert werden und wie diese erbracht werden können, müssen Sie zuerst wissen, was von Ihrer Gemeinde erwartet wird.

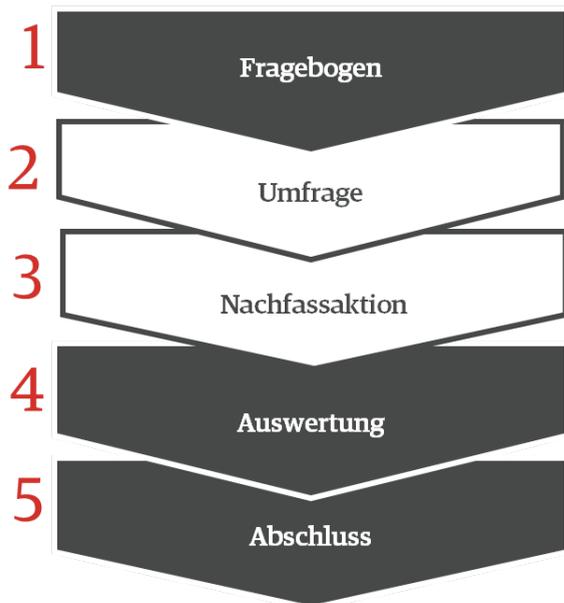


Der Analyseprozess

- 1** Wir erarbeiten gemeinsam mit Ihnen einen wissenschaftlich fundierten Fragebogen. Dieser basiert auf bewährten Frage-dimensionen und wird individuell auf die für Ihre Gemeinde zentralen Themen ausgerichtet.
- 2** Nach der von uns unterstützten Ziehung der Stichprobe versenden Sie den Fragebogen an die zufällig ausgewählten Einwohnerinnen und Einwohner.
- 3** Falls der Rücklauf nicht die gewünschte Quote erreichen sollte, führen Sie eine Nachfassaktion durch.
- 4** Die ausgefüllten retournierten Fragebogen werden von uns erfasst und ausgewertet. Sie erhalten einen kompakten und aussagekräftigen Auswertungsbericht.
- 5** Im Rahmen eines Umsetzungsworkshops analysieren wir gemeinsam mit Ihnen die Befragungsergebnisse und definieren mögliche Handlungsfelder.

Auf Wunsch bieten wir neben dem oben skizzierten Ablauf auch eine für Ihre Gemeinde individuell zugeschnittene Lösung an.

Zufriedene Einwohner



Einwohnerzufriedenheitsanalyse

Damit Sie als Gemeindeverantwortliche/r wissen, wie die Gemeindemitglieder die Leistungen Ihrer Verwaltung einschätzen, befragen wir 300 zufällig ausgewählte Einwohnerinnen und Einwohner.

Gemäss unseren Erfahrungswerten beträgt der Rücklauf mindestens 50% der angeschriebenen Personen. Befragungsergebnisse von über 30 anderen Gemeinden liefern Ihnen zusätzlich eine gute Vergleichsbasis.

Unsere Leistungen

- Gesamtkoordination des Projektes
- Vorbereiten, Moderieren und Nachbearbeiten der Sitzungen zur Konzeption des Fragebogens
- Fachlicher Input im Bereich empirische Erhebungen und Einwohnerbefragungen
- Gewährleisten einer anonymen Befragung
- Unterstützung bei der Durchführung der Befragung und bei einer allfälligen Nachfassaktion
- Erfassen der Fragebogen
- Auswerten der erfassten Fragebogen
- Erstellen des Auswertungsberichtes
- Durchführen eines Umsetzungsworkshops

Leistungen der Gemeinde

- Bestimmen einer gemeindeinternen projektverantwortlichen Person
- Mitarbeit bei der Entwicklung des Fragebogens
- Drucken und Versenden der Fragebogen an die zufällig ausgewählten Einwohnerinnen und Einwohner

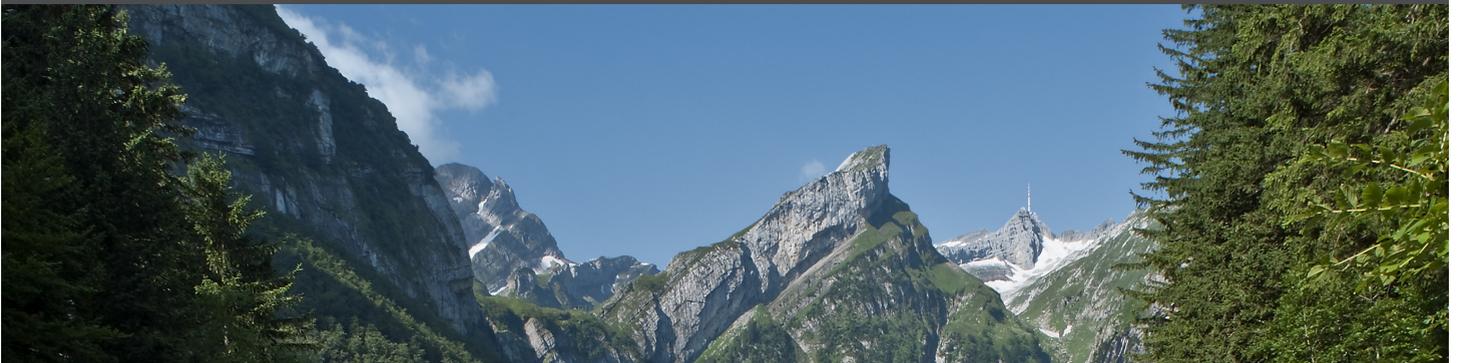
Erfolgreiche Zukunft

Ihre Basis für zufriedene Einwohnerinnen und Einwohner

Sie profitieren von unseren Leistungen, indem

- Sie und Ihre Gemeinde die Meinungen und Bedürfnisse der Einwohnerinnen und Einwohner Ihrer Gemeinde unter Begleitung erfahrener Experten systematisch erfassen
- Sie als Gemeindeverantwortliche/r wissen, wie die Einwohnerinnen und Einwohner die Leistungen Ihrer Verwaltung einschätzen
- Sie die Zufriedenheit der Einwohnerinnen und Einwohner Ihrer Gemeinde wesentlich erhöhen können
- Sie die Qualität Ihrer Gemeindedienstleistungen weiterentwickeln
- Sie fundierte Grundlagen für künftige wegweisende Entscheide erhalten

Erkennen Sie mit Weitblick Verbesserungspotenziale für Ihre Gemeindedienstleistungen. Wir helfen Ihnen, die wesentlichen Handlungsfelder zu erkennen.



Ihre Partner

Nennen Sie uns bitte nicht Unternehmensberater...

...denn unser Engagement geht weit über das hinaus, was Sie bisher von einem Beratungsspezialisten erwarten durften. Wir gehen näher ran, beraten tiefer, sind aber als externes Erhebungs- und Beratungsunternehmen sowohl für Gemeindemitglieder als auch für Verwaltungsangestellte ein neutraler und objektiver Gesprächspartner. Sie als Auftraggeberin, als Auftraggeber können sich dabei auf einen berechenbaren, absolut zuverlässigen und termin-treuen Begleiter verlassen. Gemeinsam mit Ihnen erarbeiten wir wissenschaftlich fundierte Entscheidungsgrundlagen für zielgerichtete, tragfähige Verbesserungsprozesse.

Sie profitieren direkt von unserer anerkannten Fachkompetenz und langjährigen Praxiserfahrung aus über 200 erfolgreichen Projekten. Wir bündeln Ihre und unsere Kompetenzen und bilden so ein Team, das nur schwer zu schlagen ist. Der erste Schritt zum Erfolg liegt nun bei Ihnen.

Angebote

Auf Ihre Bedürfnisse ausgerichtete Projekte in den Bereichen:

Strategiemanagement

- Strategien für Verwaltungen
zum Beispiel Entwicklung und Umsetzung mit dem CITY*STAR oder Strategiereviews

Projektmanagement

- Organisationsentwicklung
zum Beispiel betriebswirtschaftliche Verwaltungsanalysen oder Fusionen von Verwaltungseinheiten
- Qualitätsmanagement
zum Beispiel Einführung von ISO oder EFQM, Qualitätsaudits, Prozessanalysen oder Schulungen
- Marktforschung
zum Beispiel Zufriedenheitsanalysen von Mitarbeitenden oder Einwohnern/Einwohnerinnen

Rückfragen und Kontakt

Forrer Lombriser & Partner AG
Pestalozzistrasse 2, 9001 St.Gallen
Telefon 071 272 65 65
info@forrer-lombriser.ch
www.forrer-lombriser.ch
www.kmu-star.ch

Forrer Lombriser & Partner



Strategie- und Projektmanagement