

Ihre Story, Ihre Informationen, Ihr Hinweis? feedback@20minuten.ch

«KUNDEN»-BEFRAGUNG

15. November 2011 22:59; Akt: 15.11.2011 22:27

Feuerwehr ermittelt Kunden-Zufriedenheit

Die St. Galler Feuerwehr will wissen, wie gut ihre Arbeit bei den «Kunden» ankommt: Dazu startet sie eine Befragung zur Zufriedenheit und Effizienz – ein Novum in der Schweiz.



Christian Isler, Kommandant Feuerwehr und Zivilschutz St. Gallen. (Foto: tob)

Fehler gesehen?

Fehler beheben!

Sei es beim Löschen eines brennenden Hauses oder bei der Befreiung aus einem Autowrack: Die Einsatzkräfte der Feuerwehr sind oft die Retter in der Not. Doch: «Eine Rückmeldung von unseren «Kunden», ob wir unsere Arbeit gut gemacht haben, bekommen wir nur selten», sagt Christian Isler, Kommandant von Feuerwehr und Zivilschutz St. Gallen. Dies soll sich nun ändern: Um mehr Rückmeldungen zu bekommen, wurde gestern eine Kundenzufriedenheitsanalyse lanciert. Themen sind unter anderem Effizienz und Freundlichkeit der Einsatzkräfte oder ob das Preis-Leistungs-Verhältnis angemessen ist. Bei privaten Dienstleistern ist eine solche Analyse üblich, bei der Feuerwehr jedoch ist die Situation aussergewöhnlich: «Wir haben ja quasi das Monopol und unsere Kunden können nicht unter verschiedenen Anbietern wählen», sagt Isler.

Sinnvoll findet die Analyse auch Marcel Schöni, Partner bei der Forrer & Lombris GmbH in St. Gallen, die auch Markt- und Meinungsforschung betreibt. «Wichtig ist aber das richtige Timing bei der Befragung», so Schöni: Für eine neutrale Beurteilung sei der emotionale Abstand zum Ereignis wichtig.

(tob)

2 Kommentare

Login Connect

Enzo Termineam 02.12.2011 22:04

Meine ganz persönliche Meinung

Als Meinungsanalyse finde ich die Initiative sehr Gut , was mich aber viel Mehr Interessiert ist ; welche Kennzahlen die Verantwortlichen aus diesen Fragen verwerten werden um ihre Qualität zu messen und anschliessend zu verbessern. Werden für die Optimierung der Dienstleistung der Feuerwehr auch andere befragt ? Einsatzpartner ? Behörden ? Steuerzahler ? Mitarbeiter ? und andere Partner aus dm Bevölkerungsschutz ?
Gruss Enzo

Guschti am 17.11.2011 18:26

komisch - wozu?

Antwort geben können n ur 'einmal Betroffene' - ander hoffentlich nicht. Nur: bekommt die Feuerwehr zuviel Geld? Oder wozu dient das (Feuerwehr-)Motorrad im Depot? Ist ja wohl kaum als Löschfahrzeug zu verwenden.....

