



Datenblatt B – 2010

Zufriedenheit der Bürgerinnen und Bürger mit dem Leistungsangebot des Amtes für Bauwesen

Im Oktober 2008 führte das Amt für Statistik und Zeiten der Stadt in Zusammenarbeit mit der Sondereinheit für Qualität und Innovation und dem Amt für Bauwesen eine Umfrage durch. Ziel der Umfrage war, die Zufriedenheit der Bürgerinnen und Bürger mit dem Leistungs- und Serviceangebot des Bauamtes zu ermitteln.

Umfragemethode und Umfrageteilnehmer/-innen

Ausführliche quantitative Befragung von 117 Bürgerinnen und Bürgern, die bereits in irgendeiner Form Kontakt zum Amt für Bauwesen hatten.

Teilnahme

Die Bereitschaft zur Mitarbeit war sehr groß. Die Bürgerinnen und Bürger bewerteten diese Initiative als ein sichtbares Bemühen um eine qualitative Verbesserung des Leistungsangebots.

Ergebnisse der Umfrage aus dem Jahr 2008

Die Leistung des Amtes für Bauwesen Leistungen wurden auf einer Skala von 1 bis 10 insgesamt mit **7,80** bewertet.

Stärken des Amtes für Bauwesen:

- Das Personal ist höflich und zuvorkommend: **8,43**
- Barrierefreie Zugänge für Menschen mit Behinderung: **8,44**
- Gute Erreichbarkeit mit öffentlichen Verkehrsmitteln: **8,00**
- Gutes Onlineangebot über die Website: **7,93**
- Das Personal ist kompetent und informiert: **7,91**

Schwachpunkte

- Aufwendigkeit und Komplexität der Verfahren: **6,88**
- Zusammenwirken mit anderen Ämtern der Stadtverwaltung: **6,44**

Bekanntheit der Onlinedienste und des Newsletter-Services:

- 64,10 % der Befragten kennen die Website des Amtes für Bauwesen; 78,40 % schätzen den übersichtlichen Aufbau und die kartographischen Informationen.
- Der "Newsletter-Service" des Amtes für Bauwesen ist hingegen weniger bekannt und wird entsprechend seltener in Anspruch genommen.

Nach 2003 und 2006 war dies die dritte Umfrage zur Kundenzufriedenheit.