

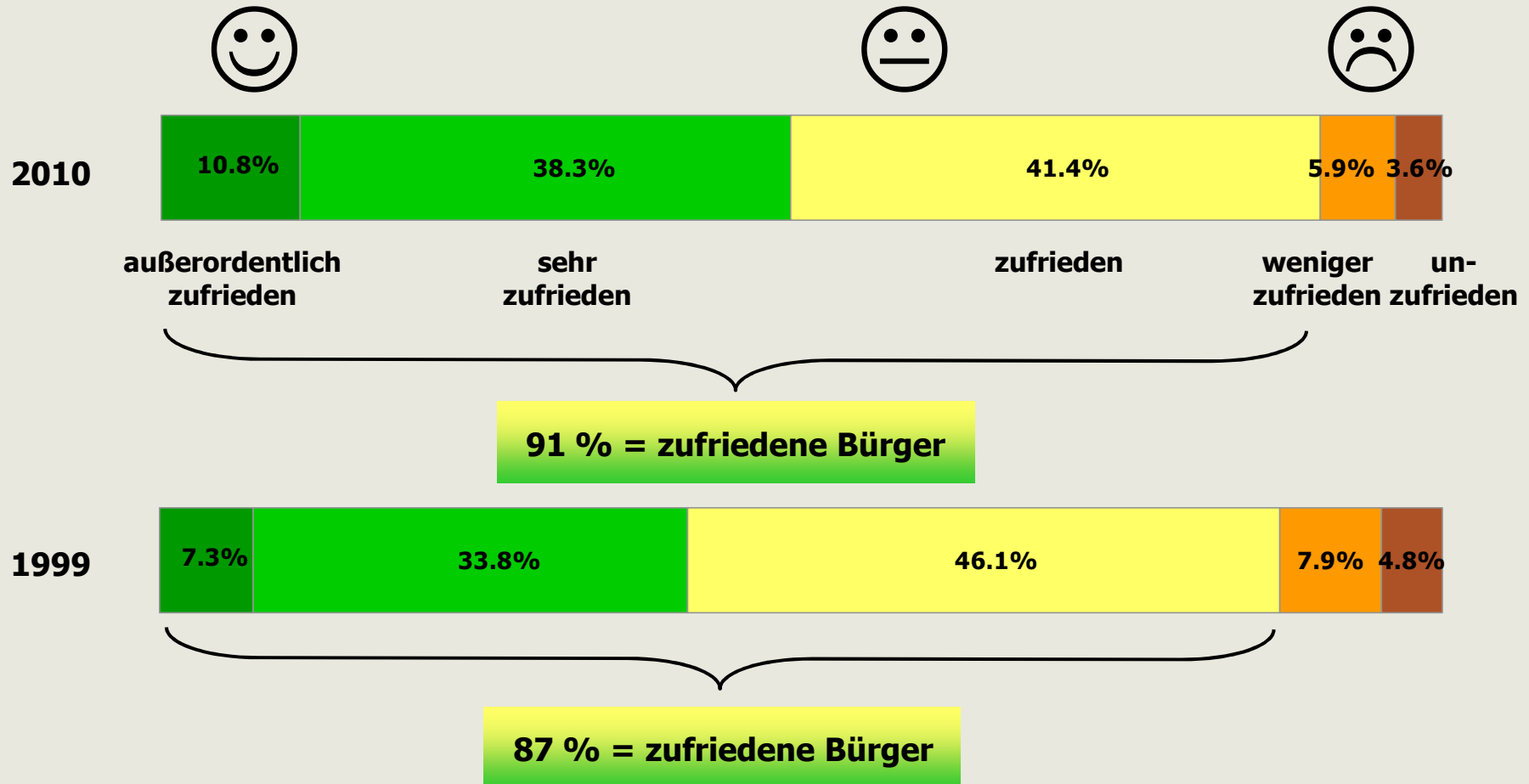
# Bürger-/Kundenbefragung 2010

Pressekonferenz des Bayerischen Landkreistags

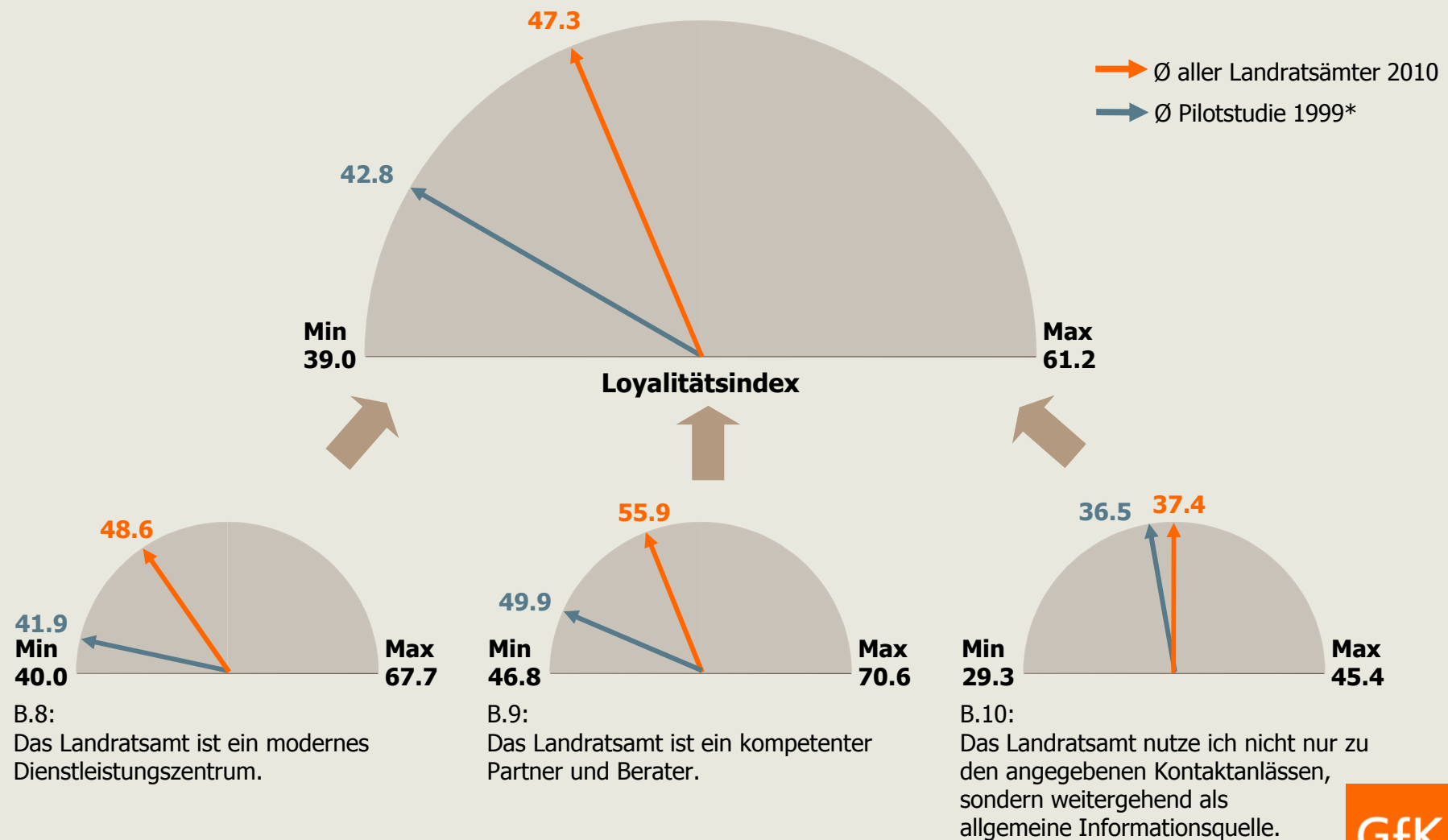
Matthias Grund, Research Manager GfK Loyalty Research  
München, 23. Februar 2011

Über 90 % der Bürgerinnen und Bürger sind mit der Arbeit des Landratsamts zufrieden, knapp 50 % sind von der Arbeit überzeugt. Damit konnte die Zufriedenheit im Vergleich zu Pilotstudie des Jahres 1999 gesteigert werden.

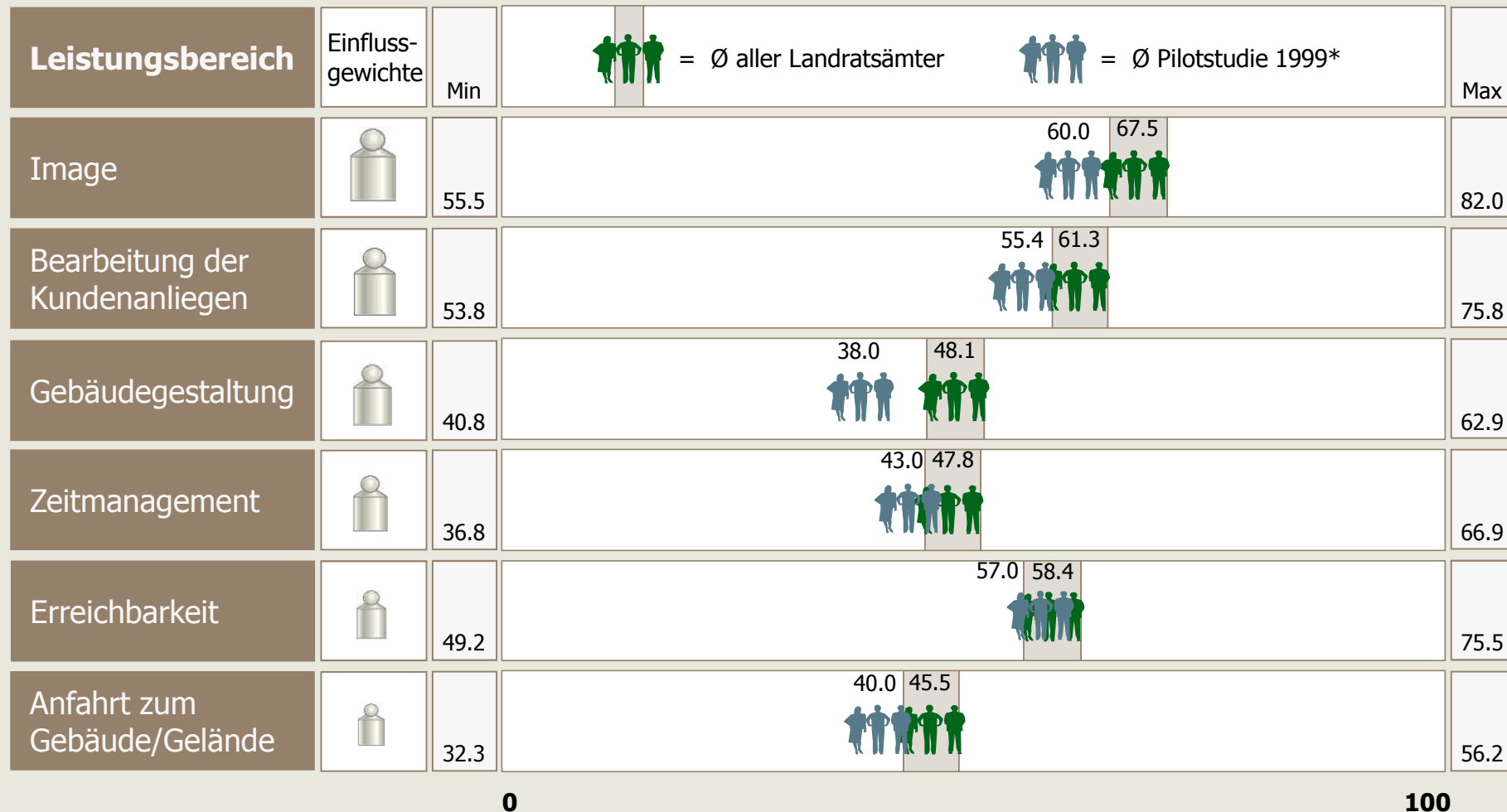
2



Die Kundenloyalität der Landratsämter liegt im Vergleich zur Pilotstudie des Jahres 1999 deutlich höher. Dies ist vor allem durch die Wahrnehmung als modernes Dienstleistungszentrum und als kompetenter Partner und Berater bedingt.

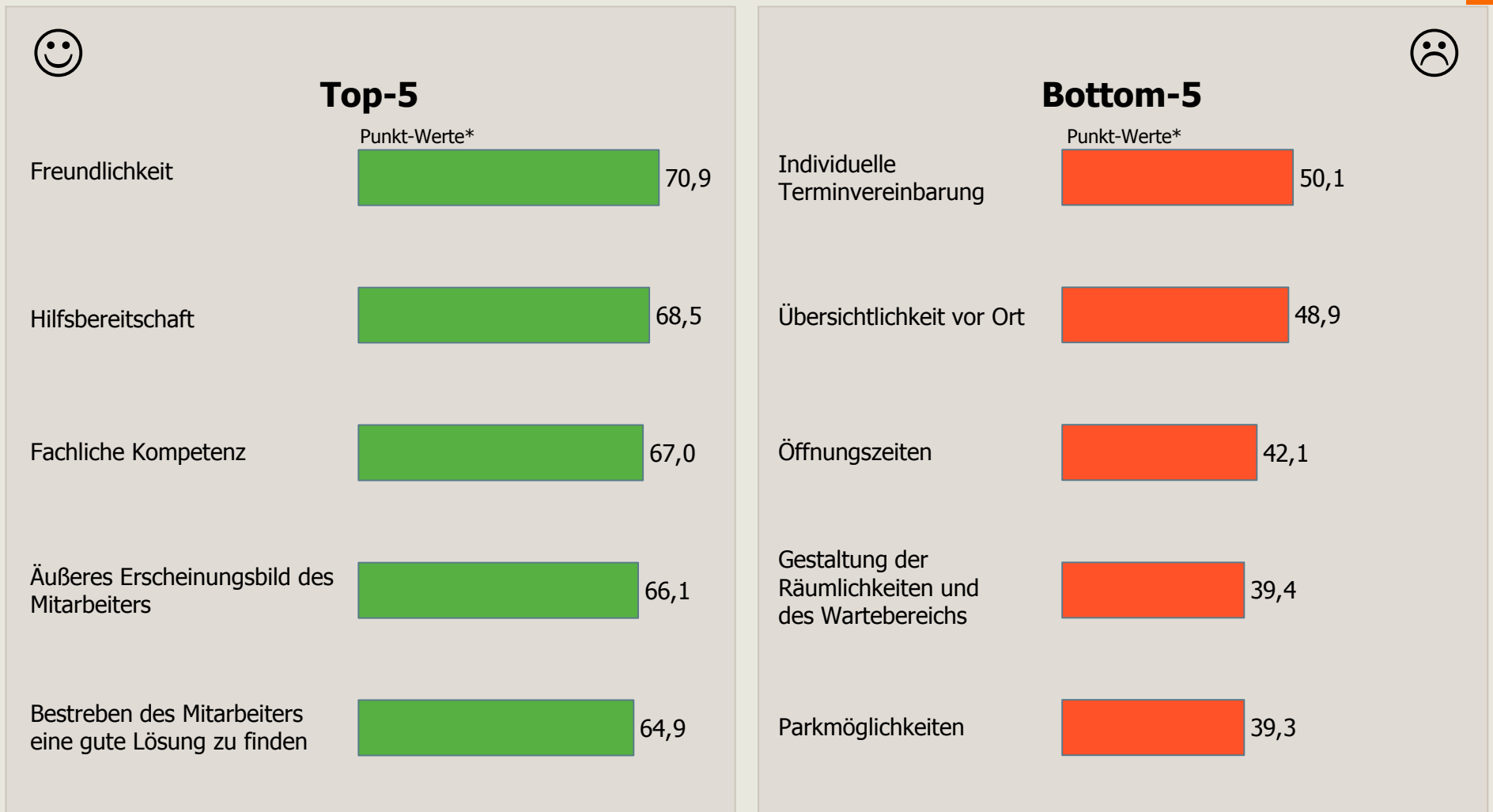


Bei der Bewertung der Leistungsbereiche schneiden die Landratsämter bei den beiden wichtigsten Bereichen „Image“ und „Bearbeitung der Kundenanliegen“ am besten ab. Dort gab es deutliche Verbesserungen gegenüber der Pilotstudie des Jahres 1999.



Die Einzelaspekte Freundlichkeit, Hilfsbereitschaft und fachliche Kompetenz, deren Bewertung maßgeblich durch die Mitarbeiter getrieben werden, gehören zu den am besten bewerteten Kriterien.

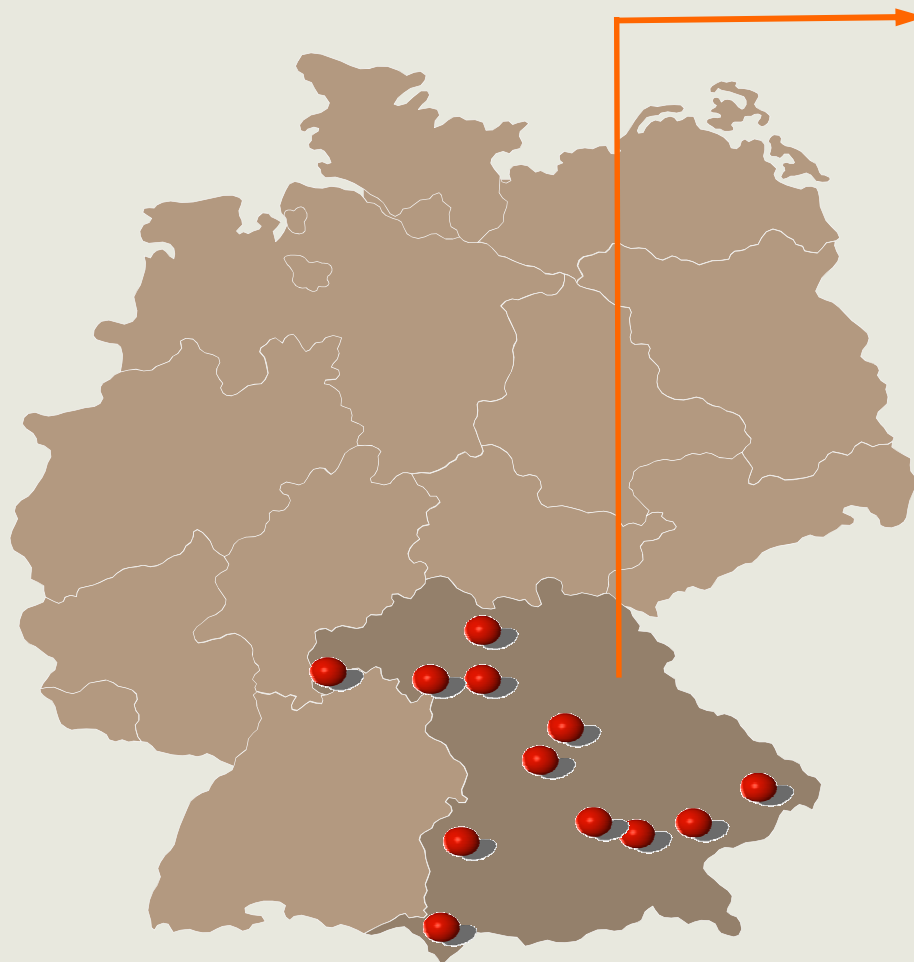
5



\*Punkt-Werte = Anteil der Antworten „außerordentlich zufrieden“ und „sehr zufrieden“

Die Teilnehmer der „Bürger-/Kundenbefragung 2010“ verteilen sich über ganz Bayern.

6



- Landratsamt Coburg
- Landratsamt Erding
- Landratsamt Haßberge
- Landratsamt Landsberg/Lech
- Landratsamt Miltenberg
- Landratsamt Mühldorf
- Landratsamt Nürnberger Land
- Landratsamt Oberallgäu
- Landratsamt Passau
- Landratsamt Roth
- Landratsamt Rottal-Inn
- Landratsamt Schweinfurt

Im Rahmen der „Bürger-/Kundenbefragung 2010“ wurden mehr als 4.700 Interviews geführt. Dies ist die Basis für weitere Verbesserungsmaßnahmen im Rahmen der Arbeit des Bayerischen Innovationsrings und der Landratsämter.

7

**Zielgruppe**

Bürgerinnen und Bürger

- Privatpersonen
- Unternehmen
- Institutionen/Vereine/Vereinigungen/Parteien

**Befragungsmethode**

Telefonische Befragung  
mit Vorankündigung in der Presse

**Interviews**

N = 4.737 Interviews (knapp 400 je Landratsamt)

**Befragungszeitraum**

Mitte Juni bis Mitte August 2010

**Studienergebnisse**

- Ergebnisberichte für das Landratsamt insgesamt
- Ergebnisberichte für die Sachgebiete
- Präsentation der Ergebnisse im Landratsamt mit anschließendem Kick-off Workshop zur Identifizierung von Handlungsfeldern und Verabschiedung erster Maßnahmen

# GfK: Zuverlässig und kompetent

weil wir über Jahrzehnte durch und mit dem Erfolg unserer Kunden wachsen



8

## Umsatz

2009: 1.164 Millionen EUR

## Mitarbeiter

10.000 Vollzeitbeschäftigte  
Über 80% davon außerhalb Deutschlands

## Services

Informationen zu Konsumgüter-, Healthcare-, Medien-  
und Dienstleistungsmärkten  
Marktforschungs-Know-how  
Marketingberatung

## Netzwerk

- 150 Tochterunternehmen bieten Marktforschungsdienstleistungen für über 100 Länder

