

LRH / Kundenbefragung / 2009 / Ergebnisse

Kurs des LRH wird deutlich bestätigt

Eine vom LRH beim Marktforschungsinstitut "market" beauftragte Studie stellt dem LRH bei hoher Rücklaufquote ein sehr positives Zeugnis aus. "Die Ergebnisse der Befragung sind für uns auch Auftrag, den im Jahr 2000 eingeschlagenen Weg weiter zu beschreiten.", sieht LRH-Direktor Dr. Helmut Brückner die Strategie bestätigt.

Die Erhebung zeigt generell einen hohen Zufriedenheitslevel unter den Prüfkunden. Der LRH wird durchwegs als objektives und unabhängiges Kontrollorgan wahrgenommen. Darüber hinaus wird die gute Berichtslegung und Informationsarbeit hervorgehoben. Auch eine Fortsetzung der Beratungsleistung aus der Prüfung heraus wird gewünscht. Diese Unterstützung wird als wesentliches Element der Kundenzufriedenheit benannt.

Ebenso erachtet man den lösungsorientierten Prüfungsansatz als nützlich und positiv. Die Vorteile des LRH liegen neben der Unabhängigkeit und Objektivität in Flexibilität und Dialogbereitschaft. Der LRH besitzt zudem eine hohe Empfehlungsrelevanz.

Auch die Reaktionen der Politik auf den LRH sind grundsätzlich positiv. Er wird als unverzichtbares, unparteiisches und objektives Kontrollorgan wahrgenommen. Darüber hinaus gilt der LRH als unabhängig, glaubwürdig, reformorientiert und stets um strukturelle Verbesserungen bemüht. Auch Kompetenz, fundierte Kritik und konstruktive Gespräche werden als wesentliche Merkmale des LRH genannt.

Erfreulich sind zudem das Bild des LRH in der Bevölkerung sowie das Vertrauen in den LRH.

LRH sieht Verbesserungspotenziale

"Wir freuen uns über das sehr positive Ergebnis der Erhebung, gehen aber durchaus auch Hinweisen für Verbesserungen nach.", bleibt Brückner selbstkritisch. Vor allem im Bereich der Beratung gibt es Potenzial, um die Leistungen durch verbesserte Kommunikation weiter zu optimieren. Darüber hinaus ergeben sich kleinere Verbesserungsmöglichkeiten im Bereich des Layouts. "Daran arbeiten wir bereits, bis Herbst wollen wir das Berichtslayout noch übersichtlicher gestalten", so Brückner.

Fazit

- Die großen Stärken des LRH sind seine Unabhängigkeit sowie der Gesamtblick - er prüft die Verwaltung, Gemeinden und Unternehmen mit Landesbeteiligung
- LRH ist kompetent und kann Aussagen aus der Prüfungserfahrung zu verschiedenen Themen machen – weil er nicht nur Zahlen prüft sondern auch die Qualität von Leistungen sowie Strukturen und Organisationsabläufe

Aufgabenstellung und Methode:

Zusätzlich zu den jährlichen Kurzbefragungen der Prüfkunden führt der LRH alle fünf Jahre detaillierte Erhebungen durch, in die auch die politischen Ansprechpartner sowie die Bevölkerung einbezogen werden.

Ziel der vorliegenden Untersuchung war eine Zufriedenheitsanalyse bei Prüfkunden des LRH. Inhaltlich interessierten dabei insbesondere Dimensionen wie der gesamte Prüfungsablauf, die Berichtslegung sowie die wahrgenommenen Ziele und Prinzipien des LRH.

Um die Aufgabenstellung entsprechend umzusetzen wurden die Prüfkunden zunächst mittels E-Mail kontaktiert und um die Teilnahme an einer Online-Erhebung gebeten. Der Rücklauf liegt bei 58 Prozent.

Für den Part der Bevölkerungsbefragung erfolgte eine Beteiligung an einer oberösterreichweiten Mehrthemenumfrage unter n=500 Personen, repräsentativ für die Bevölkerung ab 15 Jahren.

Darüber hinaus wurden mit ausgewählten Politikern auf Landesebene persönliche Tiefeninterviews mittels strukturiertem Leitfaden durchgeführt.

Weitere Informationen unter <http://www.lrh-ooe.at>.

Rückfragen an Dr. Friederike Riekhof unter 0732 / 7720 – 14091 oder 0664 / 6007214091