



Foto: Ing. Wolfgang Mayer

Mit neuen Talenten aus Österreich, Ungarn, Irland, England, Portugal, Kanada, der Ukraine, Japan und Singapur startet das Europaballett unter der Leitung von Michael Fichtenbaum (M.) in St. Pölten in die neue Saison. Unter dem Motto „Jugend und Tanz“ kreiert Anastasia Irmijaeva im Dezember mit dem Ensemble ein neues Festival auf Schloss Thalheim.

➤ Wertung mittels Smileys ➤ Drei Gemeinden schon dabei

Zufriedenheit der Bürger wird im Rathaus direkt gemessen

Wartezeit, Qualität der Beratung oder Freundlichkeit der Bediensteten: All das sind Kriterien für die Zufriedenheit mit dem Bürgerservice einer Gemeinde. In Lasee, Bezirk Gänserndorf, kann man gleich beim Verlassen des Rathauses sein Urteil abgeben – per Smiley-Touchscreen. Weitere zwei Orte testen das System ebenfalls.

Beratung oder Erledigung ihrer Anliegen zufrieden.“ Der Ortschef und auch Amtsleiterin Anna Keiler sehen Vorteile für beide Seiten. Die Bürger können ihre Zufriedenheit oder ihr Missfallen sofort und nur mit einem Knopfdruck mitteilen. Und die Verantwortlichen im Rathaus erhalten wöchentlich aktuelle Werte.

Mittlerweile sind solche Smiley-Touchscreens auch in Langenzersdorf im Bezirk Korneuburg sowie in Leopoldsdorf, Bezirk Bruck an der Leitha, im Einsatz.

Christoph Weisgram



Mit diesem Smiley-System machten die Gemeinden für die Bürger sichtbar, dass sie offen sind für Verbesserungsvorschläge.

Was für viele Unternehmen längst selbstverständlich ist, scheint jetzt auch in der öffentlichen Verwaltung angekommen zu sein: das Messen der Kundenzufriedenheit. Lasee war die erste Gemeinde in Österreich, die dies mittels Smiley-Touchscreen – man kennt dieses System unter anderem von den Autobahnstationen der ASFINAG – macht. Und so funktioniert's: Unmittelbar beim Verlassen des Rathauses können die Bürger bereits ihre Meinung kundtun.

Nach den ersten Monaten ist das Feedback durchaus positiv, wie Bürgermeister Karl Grammanitsch erklärt: „94 Prozent waren mit der

Franz Michael Bauer, Bürgerservice-Experte



Ortschef Grammanitsch und Amtsleiterin Keiler mit Smiley-Screen.

Foto: Marktgemeinde Lasee