

---

**Presseaussendung der ScanLang über Marktgemeinde Lasee:  
Bürgerzufriedenheitsmessung – 06.09.2019**

---

Feedback durch Bildschirmdruck ist seit 19 Monaten für die Bürgerinnen und Bürger von Lasee umstandslos möglich. Dazu gibt es am Gemeindeamt das Touch Terminal samt Softwareprogramm. Das bisherige Ergebnis: 94 % der Bürgerinnen und Bürger waren mit dem Service und der Beratung beim Bürgerservice zufrieden.

Die Bürgerinnen und Bürger können beim Besuch der Marktgemeinde Lasee Feedback zur wahrgenommenen Serviceleistung mit Hilfe eines Smiley Terminals abgeben. Beim Verlassen des Amtes kann man durch Berühren des Monitors die Frage beantworten: „Wie zufrieden waren Sie mit unserem Bürgerservice?“



Bild oben: Bürgermeister Karl Grammanitsch und Mitarbeiterin Alexandra Schreiner im Bürgerservice der Marktgemeinde Lasee

Bürgermeister Karl Grammanitsch: "Das System von HappyOrNot hilft uns, den Service für unsere Bürgerinnen und Bürger zu optimieren. Für die Bürgerinnen und Bürger sind die Rückmeldungen in Sekundenschnelle eingegeben. Unser Gemeindeservice-Team sieht durch die Auswertung am Ende der

---

**Presseaussendung der ScanLang über Marktgemeinde Lasee:  
Bürgerzufriedenheitsmessung – 06.09.2019**

---

Woche, ob wir die Anliegen der Bürgerinnen und Bürger so gut wie nur möglich erfüllt haben. Übrigens waren wir 2018 die erste Gemeinde in Österreich mit dem Touch Display-System von HappyOrNot.“

„94 % der Feedbackgeber drückten nach dem Besuch des Bürgerservice auf einen der beiden positiven Smileys, davon wählten sogar 91 % das sehr glückliche Smiley-Gesicht. Die abgefragten Kategorien sind z.B. die Wartezeit, der Inhalt der Beratung, die Beratungsverständlichkeit oder die Freundlichkeit der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter. Der Bürgerservice bzw. die Gemeindeverwaltung ist sichtbar für Verbesserungsvorschläge offen und macht es äußerst leicht, dass man als Bürgerin bzw. Bürger per Drücken des Bildschirm-Menüs Feedback geben kann“, meint Mag. Franz Michael Bauer, Geschäftsführer des auf Bürgerdialogsysteme spezialisierten Unternehmens ScanLang GmbH.



Gemeindeamt Lasee / 01.02.18 – 07.09.19

## Wie zufrieden waren Sie heute mit unserem Bürgerservice?



**94% Positiv**

Total Antworten: 1.100

Sehr positiv 91%, Positiv 3%, Negativ 3%, Sehr negativ 3%

HAPPYORNOT

Bild oben: Auswertungsergebnis von 19 Monaten

Weiterführende Links:

<http://www.lasee.at>

[www.scanlang.at](http://www.scanlang.at)

[www.happy-or-not.com](http://www.happy-or-not.com)