



Arbeitsblatt Anspruchsgruppen Lösungen

1. Welches sind die wichtigsten Anspruchsgruppen in Ihrem Betrieb? Was erwarten die Anspruchsgruppen von Ihrem Betrieb?

	Anspruchsgruppe	Erwartung
Intern	Mitarbeitende	Gute Anstellungsbedingungen (Arbeitszeiten, Lohn usw.)
	Interne Stellen	Klare Schnittstellen, unkomplizierte Zusammenarbeit
Extern	Kunden	Professionelle Dienstleistungserbringung
	Lieferanten	Rasche Zahlung und regelmässige Bestellungen
	Parteien und Verbände	Anhörung bei Entscheidungsfindung / Vernehmlassungen
	RPK	Transparente und rechtmässige Rechnungsführung
	Medien	Frühzeitige und umfassende Information zu Entscheiden

2. Aufgrund der unterschiedlichen Erwartungen von Anspruchsgruppen können Zielkonflikte entstehen. Beschreiben Sie Zielkonflikte, denen sich Ihr Ausbildungsbetrieb ausgesetzt sieht und erklären Sie, wie Ihr Betrieb damit umgeht resp. umgehen sollte:

Beispiel 1:

Beteiligte

Anspruchsgruppen: Verwaltung und Medien

Zielkonflikt:

Medien möchten möglichst spektakuläre und exklusive Artikel, Verwaltung will positive Berichterstattung und keine Skandale in den Medien.

Lösungsansätze:

Proaktive Informationspolitik der Verwaltung. Transparente und offene Information zur Steuerung der Berichterstattung.



Beispiel 2:

Beteiligte

Anspruchsgruppen: Tiefbauamt und Anwohner

Zielkonflikt:

Tiefbauamt muss Strassen und Kanalisation sanieren und nervt damit Anwohner wegen Strassensperrungen und lärm.

Lösungsansätze:

Projekte zusammenfassen, kurze Bauzeiten, frühzeitige Information

3. Um den Anspruchsgruppen gerecht zu werden, setzt die Verwaltung auf eine hohe Dienstleistungsqualität. Wählen Sie einzelne Anspruchsgruppen aus und überlegen Sie sich, welche Qualitätsstandards diesen Gruppen wichtig sind und wie die Verwaltung sie umsetzen kann:

Beispiel 1:

ausgewählte

Anspruchsgruppe: Kunden

Wichtige Qualitätsstandards:	Umsetzungsmassnahmen der Verwaltung:
Rasche Bearbeitung der Anliegen	Professionelles Verwaltungspersonal, zweckmässige IT-Infrastruktur, kurze Reaktionszeiten auf Anfragen
Hohe Erreichbarkeit	Kundenfreundliche Öffnungszeiten, umfassendes Angebot an Online-Dienstleistungen, Termine ausserhalb der Öffnungszeiten vereinbaren

Beispiel 2:

ausgewählte

Anspruchsgruppe: Gemeinderat

Wichtige Qualitätsstandards:	Umsetzungsmassnahmen der Verwaltung:
Professionelle Unterstützung der Behörden	Gut ausgebildetes Verwaltungspersonal, laufende Weiterbildung, Bedürfnisse der Behörden erheben und berücksichtigen, Vorlagen / Muster / Hilfsmittel bereitstellen
Umfassender Informationsaustausch zwischen Behörde und Verwaltung	Schaffung von gemeinsamen Gefässen (regelmässige Treffen und Sitzungen), interner Newsletter, informelle Anlässe, Koordination durch Gemeindeschreiber/in