



Kommentar

MICHAEL  
GSTALTMEYR

## Am Prüfstand

Niemand liebt sie – die Behörden – und dennoch sind sie von Zeit zu Zeit notwendig. Das kompetente Institut für Marktforschung m(Research nahm im vergangenen halben Jahr im Auftrag der *Tiroler Woche* fünf Serviceeinrichtungen des Landhauses unter die Lupe. Die Ergebnisse können sich sehen lassen. Gewisse Kritikpunkte werden zwar geäußert, nur selten betrifft das allerdings die Kompetenz der Landhaus-Mitarbeiter – ein wenig mehr Freundlichkeit könnte es jedoch allemal geben. Das oft interessante Ergebnis beinhaltet zudem Verbesserungsvorschläge, denn kritisieren alleine genügt nicht. [migs@tirolerwoche.com](mailto:migs@tirolerwoche.com)

# Landhaus-Test: Das Hilfswerk

Wie kundenfreundlich sind die Einrichtungen im Tiroler Landhaus? Dieser Frage ging die *Tiroler Woche* nach und beauftragte dafür das renommierte Grazer Marktforschungsinstitut m(Research. In loser Folge bringt die *Tiroler Woche* die Ergebnisse. Den Beginn macht das Tiroler Hilfswerk, das geringe Mängel aufweist.

Das Tiroler Hilfswerk wurde schon 1946 gegründet und ist zuständig für die Unterstützung hilfsbedürftiger Tiroler. In erster Linie ist die Einrichtung zentrale Anlaufstelle für die Brennmittelaktion des Landes, die weit mehr als 10.000 Tiroler in Anspruch nehmen (müssen). Vergeben werden auch „allgemeine Unterstützungen“. Fünf Testpersonen – eingeschult vom Grazer Marktforschungsinstitut m(Research – sprachen beim Hilfswerk in den vergangenen sechs Monaten mit unterschiedlichen Problemfällen vor, vorrangig zum Heizkostenzuschuss. Einhellig wurde die schwache Beschilderung zum Amtshaus in der Michael-Gaismair-Straße bemängelt. Obwohl das Hilfswerk gleich im Erdgeschoß untergebracht ist, war die Auffindung nicht einfach. Sehr zufrieden zeigten sich die Testpersonen von den erhaltenen Informationen, auch wenn man diese gelegentlich den Mitarbeitern „aus der Nase ziehen musste“, so ein Kritikpunkt.

### VERBESSERUNGSVORSCHLÄGE

Mehrheitlich zeigten sich die Test-



**DIE MITARBEITER IM TIROLER HILFSWERK** erweisen sich als kompetent, in puncto Freundlichkeit ist eine Steigerung möglich.

Fotos: Walpoth

personen mit der Kompetenz der Mitarbeiter zufrieden, vereinzelt wurde der Wunsch nach mehr Freundlichkeit geäußert. Leider nur am Vormittag „Parteienverkehr“, ein Nachmittagsangebot wäre nicht schlecht. Als ungünstig erweist sich der Wartebereich mit nur zwei Sitzen am Gang sowie der nur wenig anonyme Beratungsbereich, wo man die Gespräche des Nachbarn mithören kann. Fazit: „Für viele Menschen ist der Gang zum Hilfswerk eine Überwindung, dieser Weg würde durch die Freundlichkeit, Offenheit und Herzlichkeit der dortigen Mitarbeiter etwas leichter“, so die Kurzanalyse von m(Research.

### DIE BEWERTUNG

Mitarbeiter lösungsorientiert, mehr Freundlichkeit ist wünschenswert. Probleme bei der Beschilderung.

- |                                       |            |
|---------------------------------------|------------|
| <b>1. Außenbereich/Erreichbarkeit</b> | <b>2,2</b> |
| <b>2. Amt innen/Wartezimmer/-zeit</b> | <b>1,8</b> |
| <b>3. Sozialkompetenz Mitarbeiter</b> | <b>1,8</b> |
| <b>4. Problemlösungskompetenz MA</b>  | <b>1,7</b> |

**GESAMTNOTE TEST 1,9** 😊

**GESAMTNOTE MITARBEITER 1,7** 😊

**Tiroler Hilfswerk**  
Michael-Gaismair-Straße 1  
6020 Innsbruck  
Tel. 0512/508 3692

#### BENOTUNG

😊 = 1-1,5    😊 = 1,6-2,5    😊 = 2,6-5



# Gerhard Schneider stürzt Reiter



**GERHARD SCHNEIDER** war bereits von 1994 bis 2000 Vorsitzender des ÖGB für Tirol. Damals unterlag er Franz Reiter.

Foto: Wolf

**Am vergangenen Samstag wurde Gerhard Schneider zum Vorsitzenden des ÖGB gewählt. Der bisherige Amtsinhaber Franz Reiter wurde gestürzt.**

„Ich werde mich bemühen, als Tiroler ÖGB-Vorsitzender sehr transparent zu arbeiten. In die Sozialpartnergespräche und in die politischen Entscheidungsprozesse möchte ich den ÖGB verstärkt einbringen“, fasst Schneider seine Grundsätze zusammen. Angesprochen auf sein Verhältnis zu Tirols SPÖ-Chef Hannes Gschwentner äußert

sich Schneider kryptisch: „Es ist ein korrektes. Natürlich gibt es unterschiedliche Ansichten. Aber wir suchen das Gespräch.“ Gschwentner bemerkt zur Wahl Schneiders. „Der ÖGB ist als überparteiliche Interessensvertretung der Arbeitnehmer ein wichtiger Partner für die SPÖ in Sachen Arbeitnehmerpolitik. Mit Gerhard Schneider als Vorsitzenden steht der SPÖ ein schlagkräftiger ÖGB zur Seite. Bei der Arbeiterkammerwahl wird Otto Leist für die FSG kandidieren und die SPÖ wird ihn dabei nach Kräften unterstützen.“

jü