



Città di Bolzano
Stadt Bozen

**Erhebung
Bürgerzentren der Stadtgemeinde Bozen:
BenutzerInnenprofil - Kenntnis der Öffnungszeiten
und der angebotenen Dienste**

Vorstellung der Ergebnisse

Oktober/November 2012

Inhalt

1.	Einleitung	2
2.	Ziele der Erhebung	2
3.	Angewandte Methoden	2
4.	Ergebnisse der Erhebung	3

1. Einleitung

Im Zeitraum von Oktober bis November 2012 wurde an jedem Bürgerzentrum für jeweils eine Woche während der Öffnungszeiten eine Erhebung durchgeführt, um ein BenutzerInnenprofil zu erstellen und so zu erfassen, wer sich an die Bürgerzentren der Stadtgemeinde Bozen wendet. Zu diesem Zweck wurden anonyme Fragebögen an alle BenutzerInnen der Bürgerzentren verteilt. Insgesamt wurden 1.023 Fragebögen ausgeteilt.

2. Ziele der Erhebung

Die Umfrage hatte folgenden Zweck:

- das BenutzerInnenprofil der Bürgerzentren zu bestimmen und festzustellen, warum sich die BenutzerInnen an die Zentren wenden;
- zu überprüfen, inwieweit die Bevölkerung über die verschiedenen angebotenen Dienste informiert ist;
- die Entfernung der Bürgerzentren zum Arbeitsplatz/Wohnsitz der Befragten zu erfassen;
- für eine ständige Verbesserung des Dienstes zu sorgen, wobei die Ergebnisse der Erhebung als Grundlage dienen;
- etwaige derzeit nicht erfüllte Bedürfnisse zu erkennen.

Dazu wurden durch den Fragebogen präzise Fragen zu folgenden Aspekten gestellt:

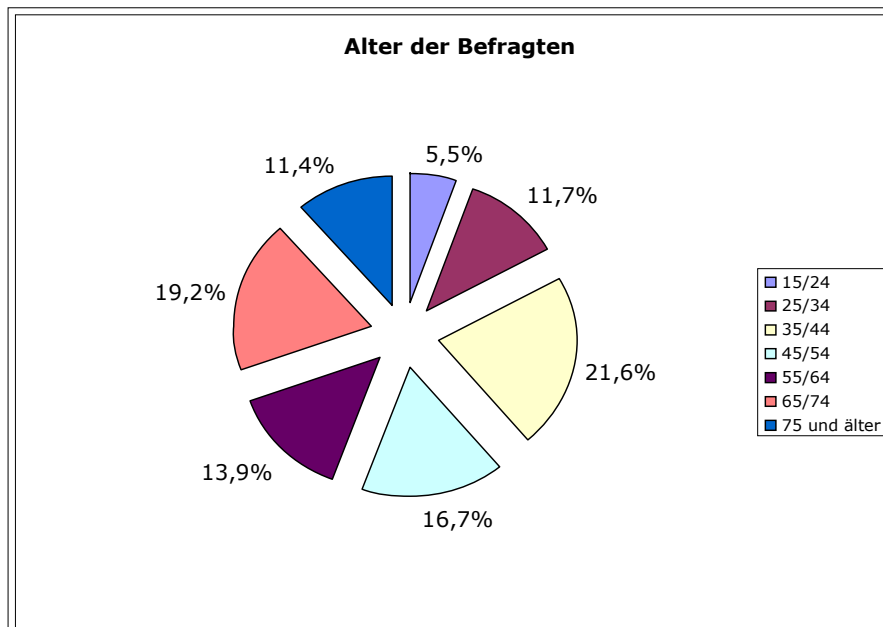
- Öffnungszeiten der Zentren;
- Gründe, weshalb sich die BürgerInnen an die Bürgerzentren wenden;
- Häufigkeit der Benutzung der angebotenen Dienste;
- Alter, Geschlecht und andere persönliche Daten.

3. Angewandte Methoden

Im September wurden die Ziele der Erhebung zusammen mit den Dienstverantwortlichen festgelegt. Im Zeitraum von Oktober bis November 2012 wurden den BenutzerInnen der Bürgerzentren anonyme Fragebögen ausgehändigt, die mit Hilfe der vor Ort anwesenden ErhebungsbeamtenInnen ausgefüllt wurden.

4. Ergebnisse der Erhebung

Die 1.023 Befragten haben ein Durchschnittsalter von 52,4 Jahren. Wie aus der untenstehenden Grafik hervorgeht, handelt es sich bei BenutzerInnen der Bürgerzentren um Erwachsene zwischen 35 und 44 Jahren (21,6%). Das Bürgerzentrum, das laut der Erhebung die ältesten BenutzerInnen hat, ist das Bürgerzentrum Europa-Neustift: Die Altersgruppe zwischen 65 und 74 Jahren ist dort am meisten vertreten (22,6%). In den anderen Bürgerzentren sind die BenutzerInnen meist zwischen 35 und 54 Jahren alt.

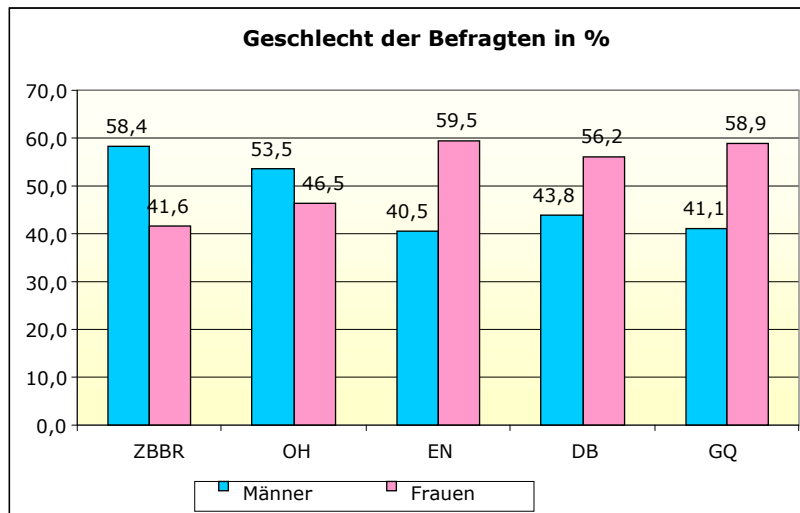


Grafik 1

Bürgerzentrum	Altersklassen							Insgesamt
	15-24	25-34	35-44	45-54	55-64	65-74	75 und älter	
Zentrum-Bozner Boden-Rentsch	10,7%	15,1%	15,1%	17,6%	15,7%	16,6%	9,4%	100%
Oberau-Haslach	7,8%	10,6%	24,8%	15,6%	11,3%	19,9%	9,9%	100%
Europa-Neustift	3,0%	12,4%	18,4%	18,8%	14,5%	22,6%	10,3%	100%
Don Bosco	5,6%	11,9%	25,5%	13,9%	14,9%	18,9%	9,3%	100%
Gries-Quirein	1,7%	8,1%	22,7%	18,6%	11,6%	17,4%	19,8%	100%
Insgesamt	5,5%	11,7%	21,6%	16,7%	13,9%	19,2%	11,4%	100%

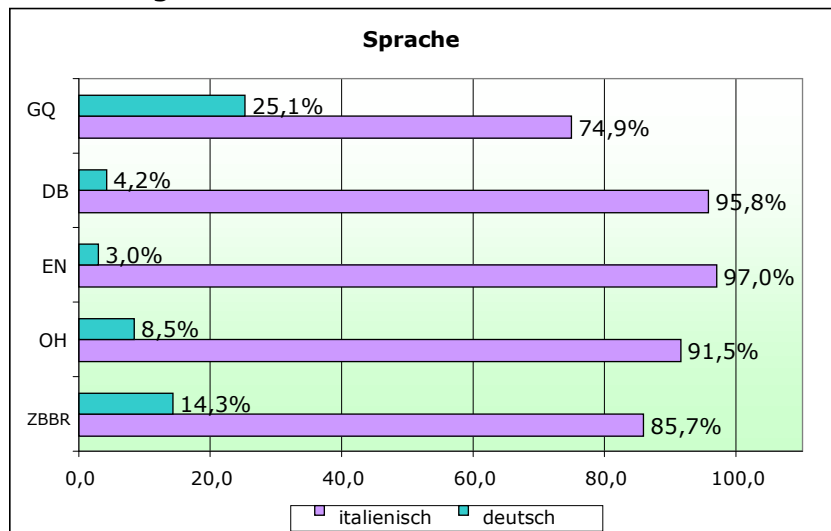
Tabelle 1

53,8% der Befragten sind Frauen und 46,2% Männer. (Grafik 2)



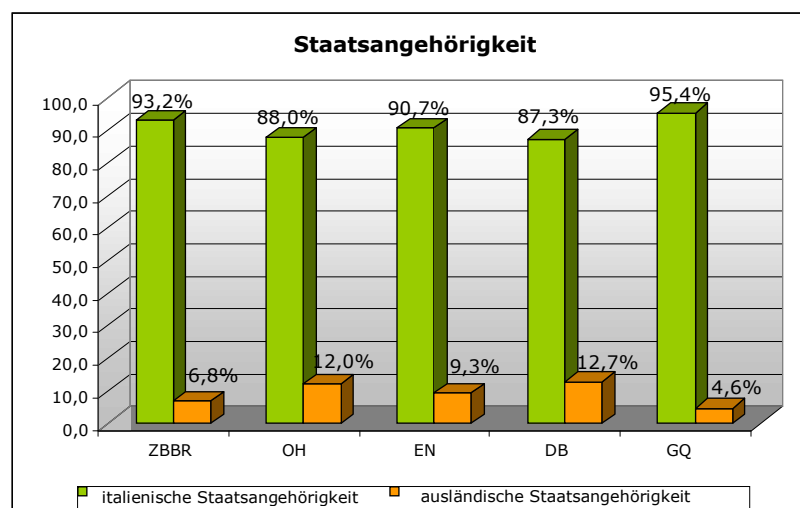
Grafik 2

90,3% der Befragten hat den Fragebogen in italienischer Sprache, 9,7% in deutscher Sprache ausgefüllt.



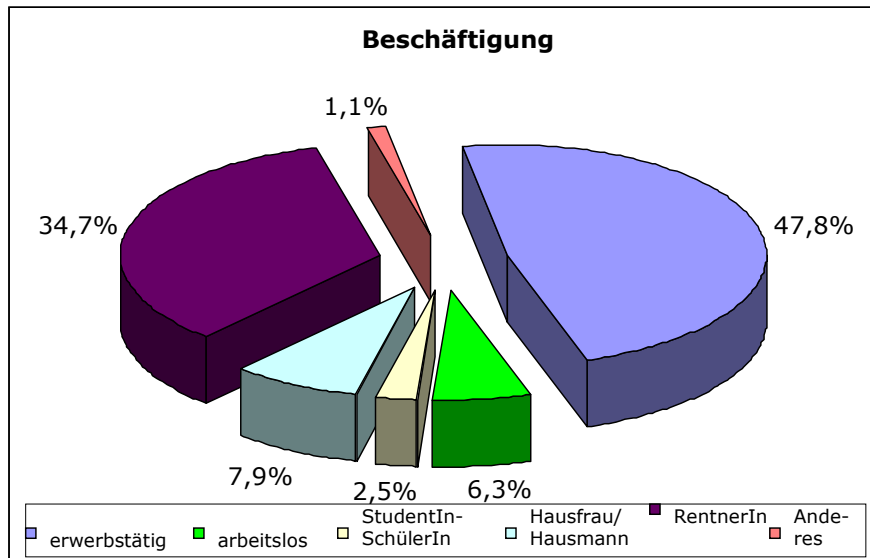
Grafik 3

Der Großteil der befragten Personen sind italienische StaatsbürgerInnen (90,5%).



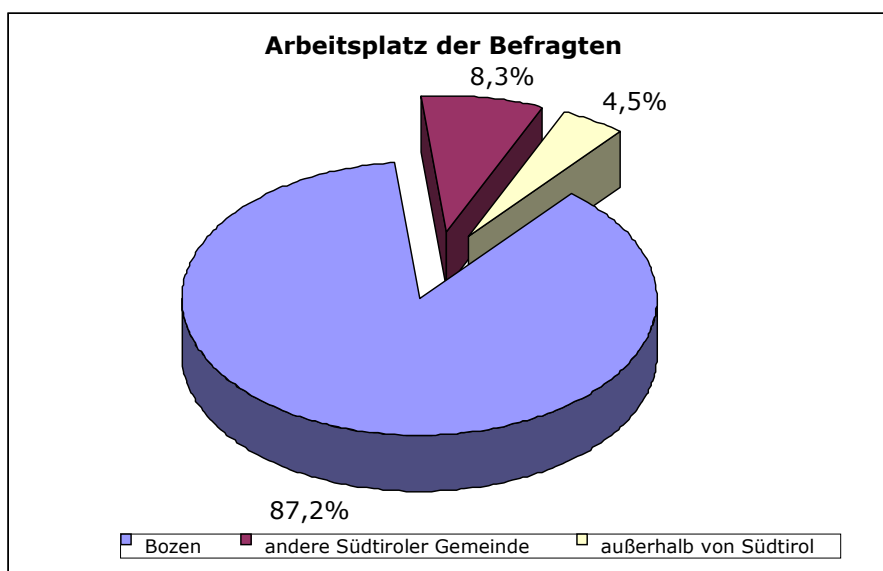
Grafik 4

Der Großteil der BenutzerInnen der Bürgerzentren ist erwerbstätig (47,8%), 17,2% arbeiten im öffentlichen Dienst und 16,7% in der Privatwirtschaft. 34,7% der BenutzerInnen sind in Pension.



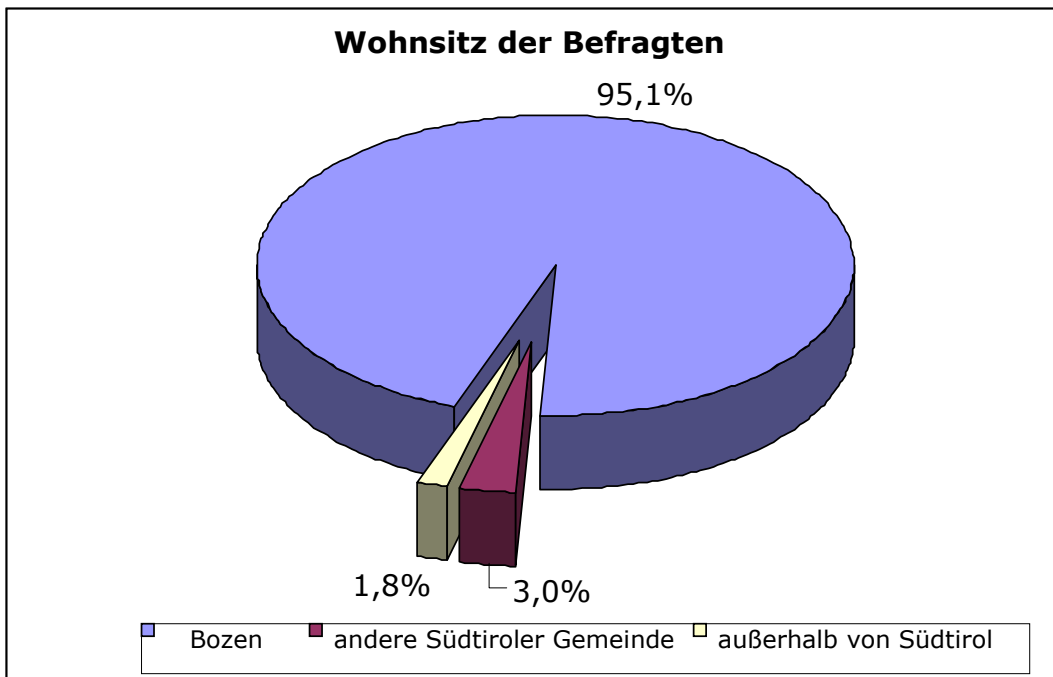
Grafik 5

87,2% der BürgerInnen, die sich an die Bürgerzentren wenden, arbeiten in Bozen, 8,3% in einer anderen Südtiroler Gemeinde und 4,5% außerhalb von Südtirol. Die Leute, die in Bozen arbeiten, wurden auch nach dem entsprechenden Stadtviertel befragt.

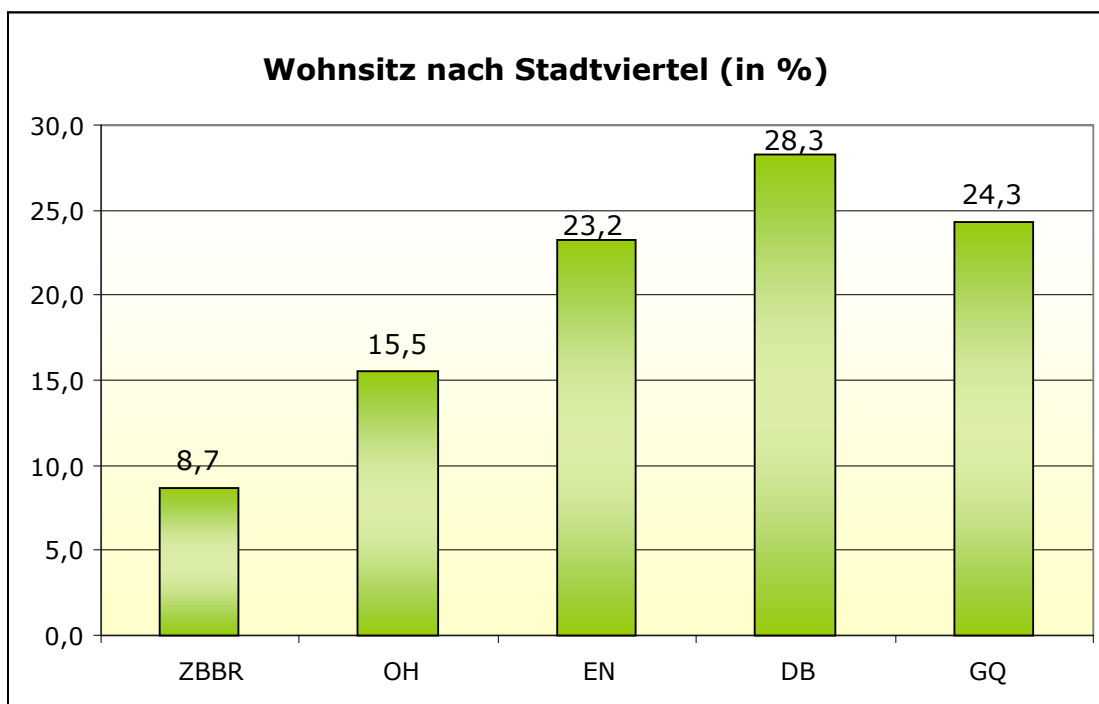


Grafik 6

95,1% der BenutzerInnen der Bürgerzentren sind in Bozen wohnhaft, 3,0% in einer anderen Südtiroler Gemeinde und 1,8% außerhalb von Südtirol.



Grafik 7

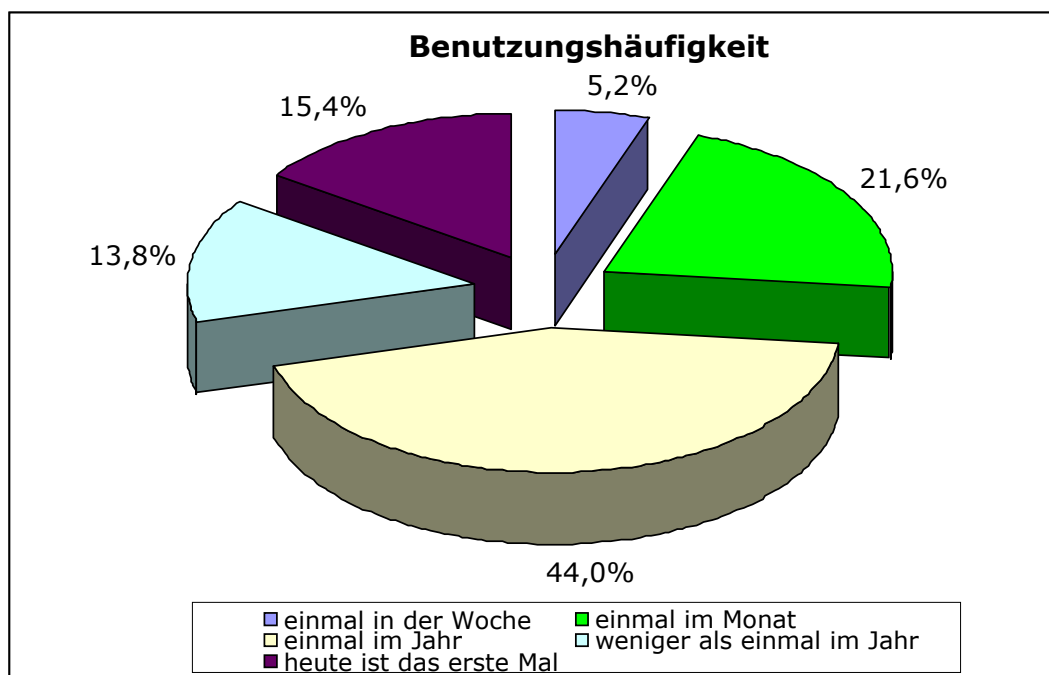


Grafik 8

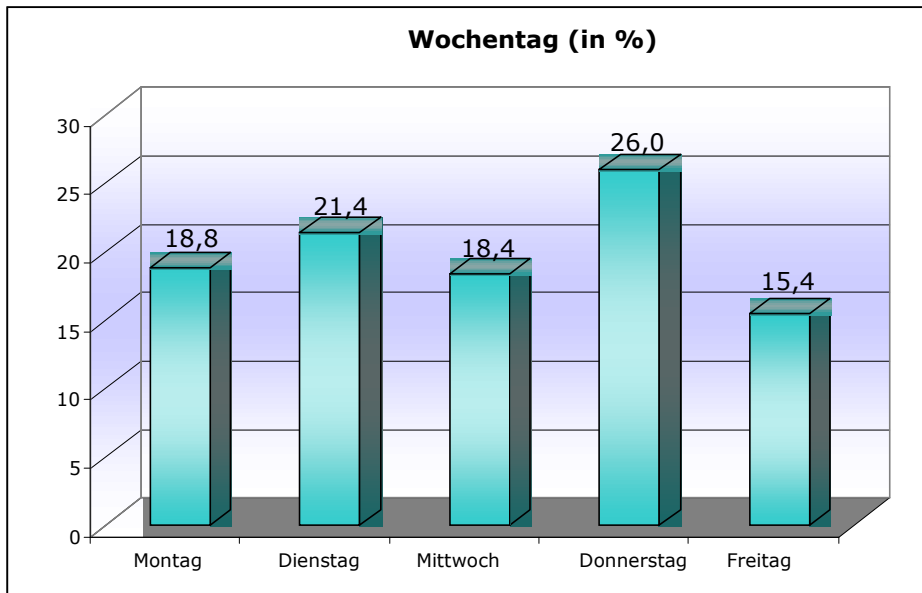
Bürgerzentrum	Wohnsitz nach Stadtviertel					Insgesamt
	Zentrum-Bozner Boden-Rentsch	Oberau-Haslach	Europa-Neustift	Don Bosco	Gries-Quirein	
Zentrum-Bozner Boden-Rentsch	44,0%	9,9%	10,6%	11,3%	24,1%	100%
Oberau-Haslach	2,9%	86,2%	4,3%	5,1%	1,4%	100%
Europa-Neustift	2,2%	3,1%	70,3%	9,2%	15,3%	100%
Don Bosco	1,1%	2,2%	12,5%	80,6%	3,6%	100%
Gries-Quirein	5,4%	1,2%	3,0%	0,6%	89,9%	100%
Insgesamt	8,7%	15,5%	23,2%	28,3%	24,3%	100%

Tabelle 2

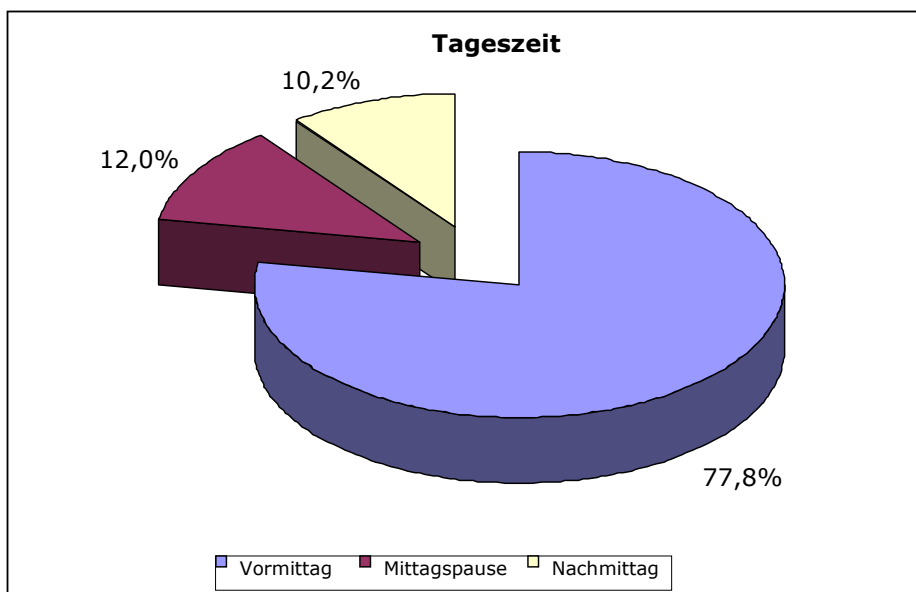
Der Großteil der Befragten (44%) geht mindestens einmal im Jahr zum Bürgerzentrum, 21,6% sogar einmal im Monat. Der größte Zufluss von BenutzerInnen (26,0%) wird am Donnerstag verzeichnet (Donnerstag ist Bürgertag). Auch am Dienstag ist die BenutzerInnenquote sehr hoch (21,4%). Unabhängig vom Tag ist aber klar, dass die BürgerInnen die Bürgerzentren lieber am Vormittag besuchen (77,8%). 25,2% der BürgerInnen hat sich zwischen 10 und 11 vormittags an die Bürgerzentren gewendet.



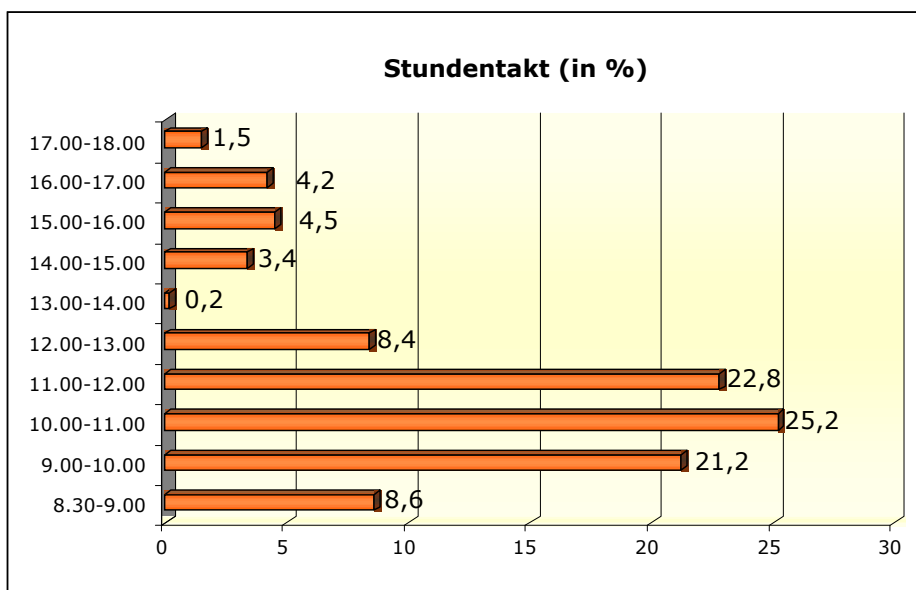
Grafik 9



Grafik 10



Grafik 11

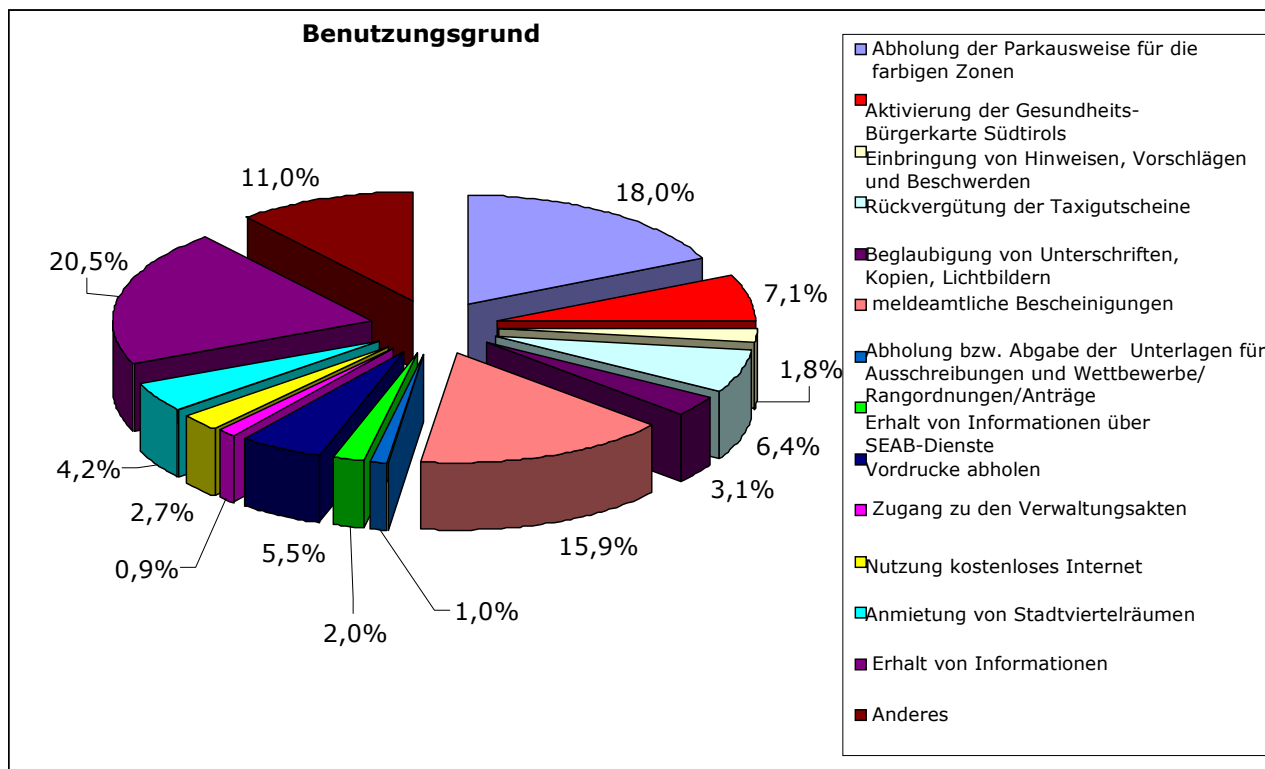


Grafik 12

Bürgerzentrum	Benutzungshäufigkeit					Insgesamt
	einmal in der Woche	einmal im Monat	einmal im Jahr	weniger als einmal im Jahr	heute ist das erste Mal	
Zentrum- Bozner Boden-Rentsch	0,6%	12,4%	46,0%	18,0%	23,0%	100%
Oberau-Haslach	0,7%	19,0%	40,8%	11,3%	28,2%	100%
Europa-Neustift	6,0%	33,2%	38,7%	12,8%	9,4%	100%
Don Bosco	8,1%	21,5%	45,9%	13,4%	11,1%	100%
Gries-Quirein	6,9%	16,7%	48,3%	14,4%	13,8%	100%
Insgesamt	5,2%	21,6%	44,0%	13,8%	15,4%	100%

Tabelle 3

Zudem wollte man wissen, warum die Befragten die Bürgerzentren aufsuchen. Der Großteil gibt als Grund dafür die Einholung von Informationen (20,5%) und vom Parkausweis für die farbigen Zonen an (18,0%).



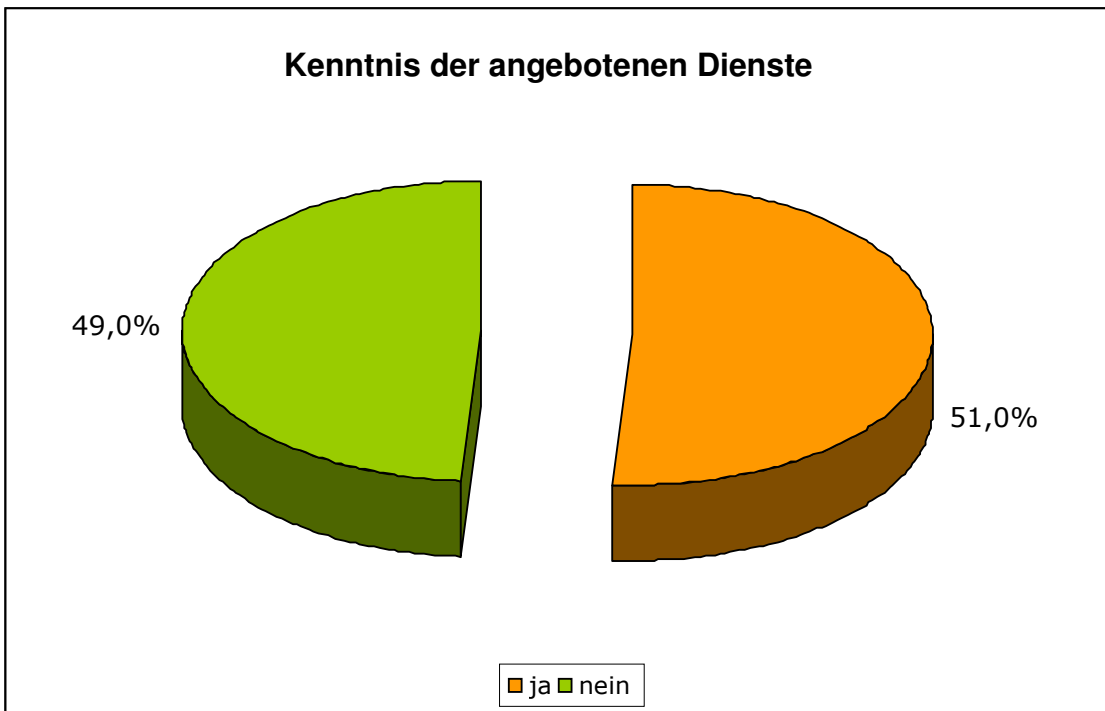
Grafik 13

Die nachfolgende Tabelle gibt die häufigsten Gründe für die Inanspruchnahme des Dienstes, aufgeschlüsselt nach Bürgerzentrum, wieder.

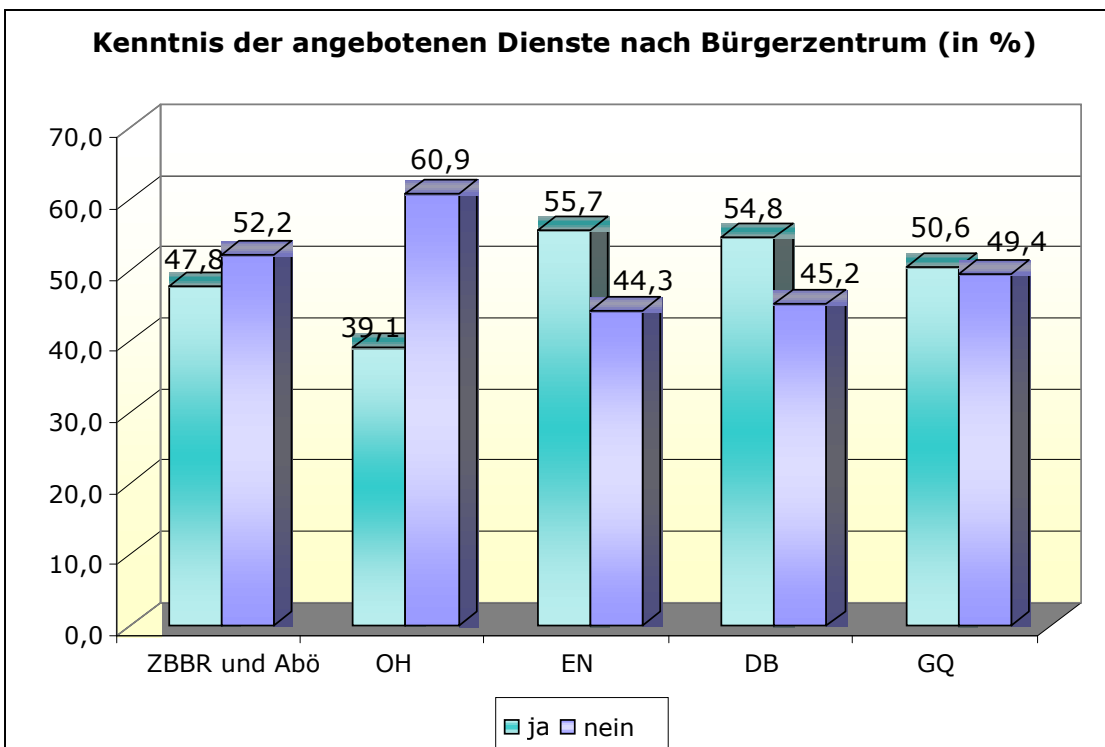
Benutzungsgrund	Bürgerzentrum					Insgesamt
	Zentrum-Bozner Boden-Rentsch	Oberau-Haslach	Europa-Neustift	Don Bosco	Gries-Quirein	
Abholung der Parkausweise für die farbigen Zonen	19,8%	24,1%	16,0%	13,6%	21,9%	18,0%
Aktivierung der Gesundheitsbürgerkarte Südtirols	15,3%	5,1%	7,8%	3,7%	6,6%	7,1%
Einbringung von Hinweisen, Vorschlägen und Beschwerden	1,7%	2,5%	0,8%	2,0%	2,2%	1,8%
Rückvergütung der Taxigutscheine	6,2%	3,2%	6,6%	2,8%	15,8%	6,4%
Beglaubigung von Unterschriften, Kopien, Lichtbildern	3,4%	2,5%	2,9%	4,0%	2,2%	3,1%
meldeamtliche Bescheinigungen	2,8%	19,6%	15,2%	22,2%	14,2%	15,9%
Abholung bzw. Abgabe von Unterlagen für Ausschreibungen und Wettbewerbe/ Rangordnungen / Anträge	2,3%	0,0%	0,0%	1,7%	0,5%	1,0%
Erhalt von Informationen über SEAB-Dienste	0,6%	4,4%	2,0%	2,0%	1,1%	2,0%
Vordrucke abholen	11,3%	1,3%	4,1%	6,3%	3,8%	5,5%
Zugang zu den Verwaltungsakten	1,7%	0,0%	0,0%	2,0%	0,0%	0,9%
Nutzung kostenloses Internet	0,6%	0,0%	4,5%	3,7%	2,7%	2,7%
Anmietung von Stadtviertelräumen	0,0%	2,5%	9,4%	4,8%	1,6%	4,2%
Erhalt von Informationen	22,6%	27,2%	25,4%	17,6%	11,5%	20,5%
Anderes	11,9%	7,6%	5,3%	13,6%	15,8%	11,0%
Insgesamt	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

Tabelle 4

Die BürgerInnen wurden auch gefragt, ob sie die von den Bürgerzentren angebotenen Dienste kennen: Insgesamt haben 51,0% diese Frage bejaht; der Großteil der Befragten aus Oberau-Haslach und Zentrum-Bozner Boden-Rentsch hat hingegen mit Nein geantwortet (60,9% und 52,2%).

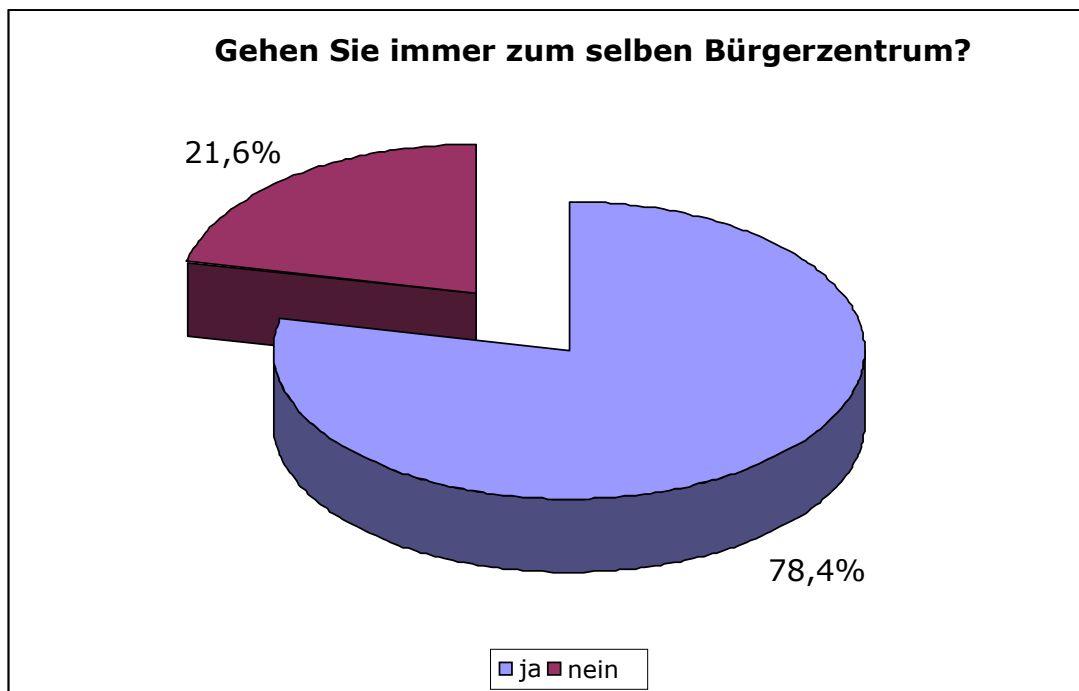


Grafik 14

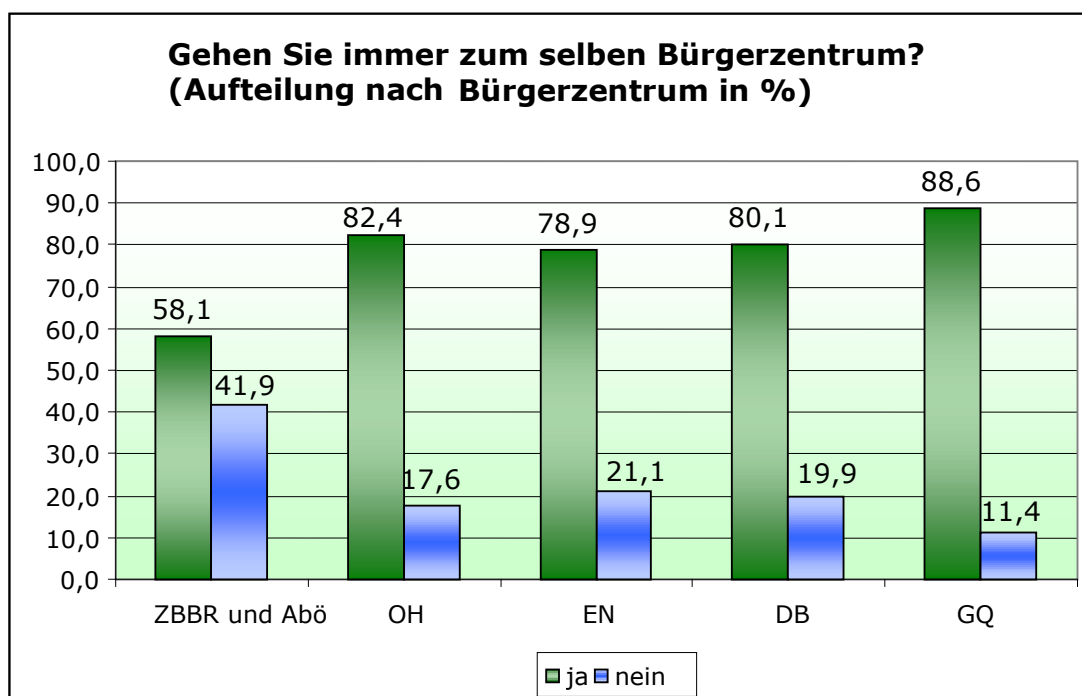


Grafik 15

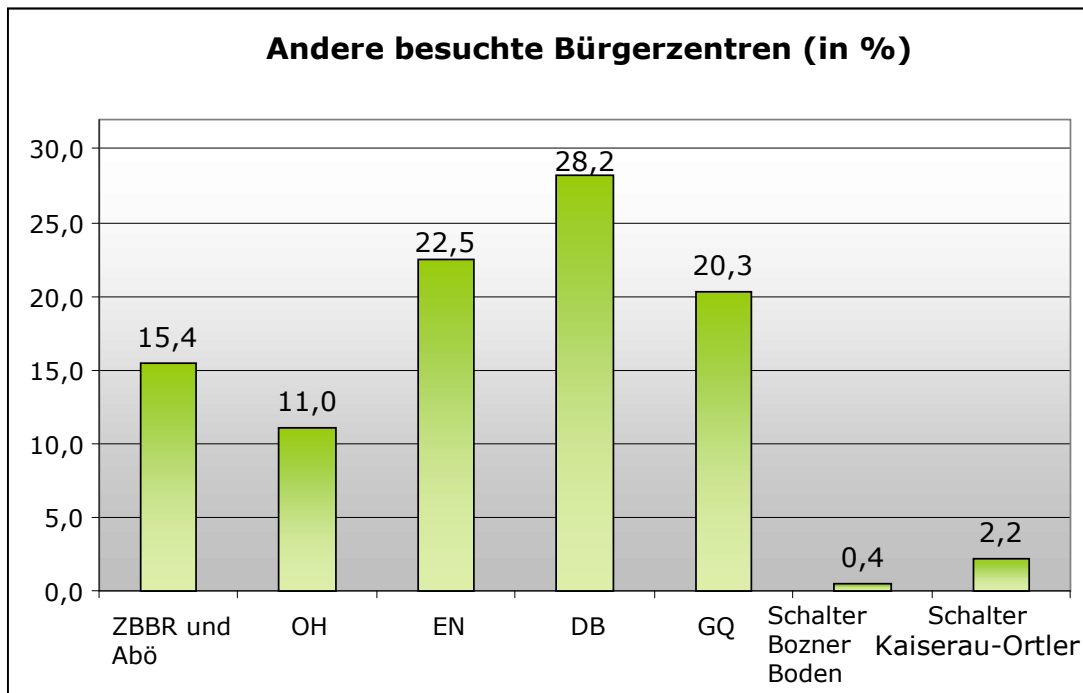
78,4% der Befragten (mit Ausnahme jener, die zur Zeit der Erhebung das erste Mal den Dienst benutzten) zeigen eine besondere Bindung zum Bürgerzentrum, das sie normalerweise besuchen („Kundenbindung“).



Grafik 16

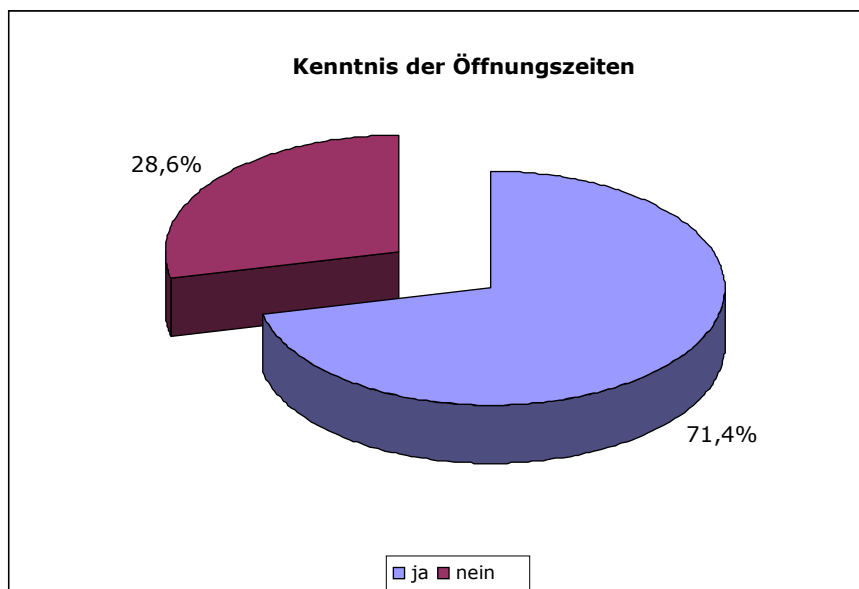


Grafik 17

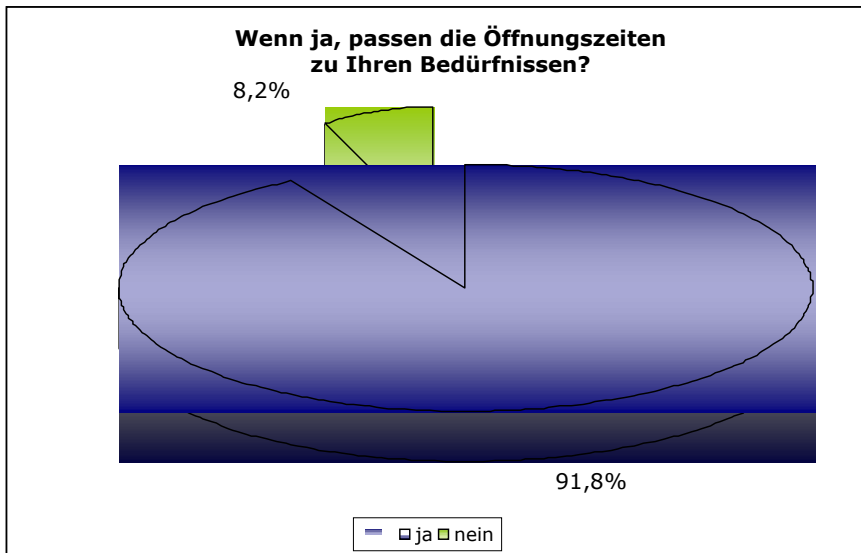


Grafik 18

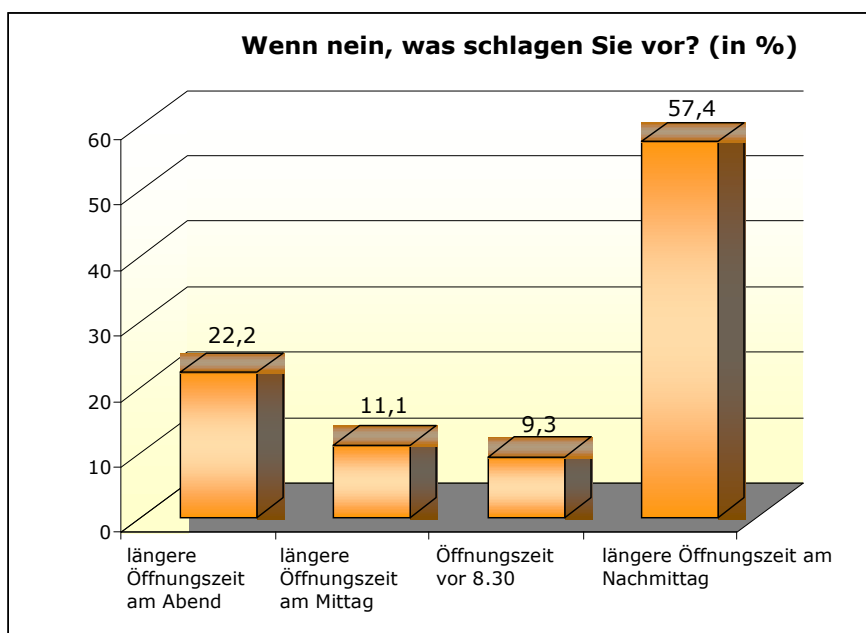
71,4% der Befragten kennen die Öffnungszeiten der Bürgerzentren und 91,8% sind der Meinung, dass sie ihren Bedürfnissen entsprechen. 57,4% der nicht zufriedenen BenutzerInnen wünschen sich längere Öffnungszeiten am Nachmittag.



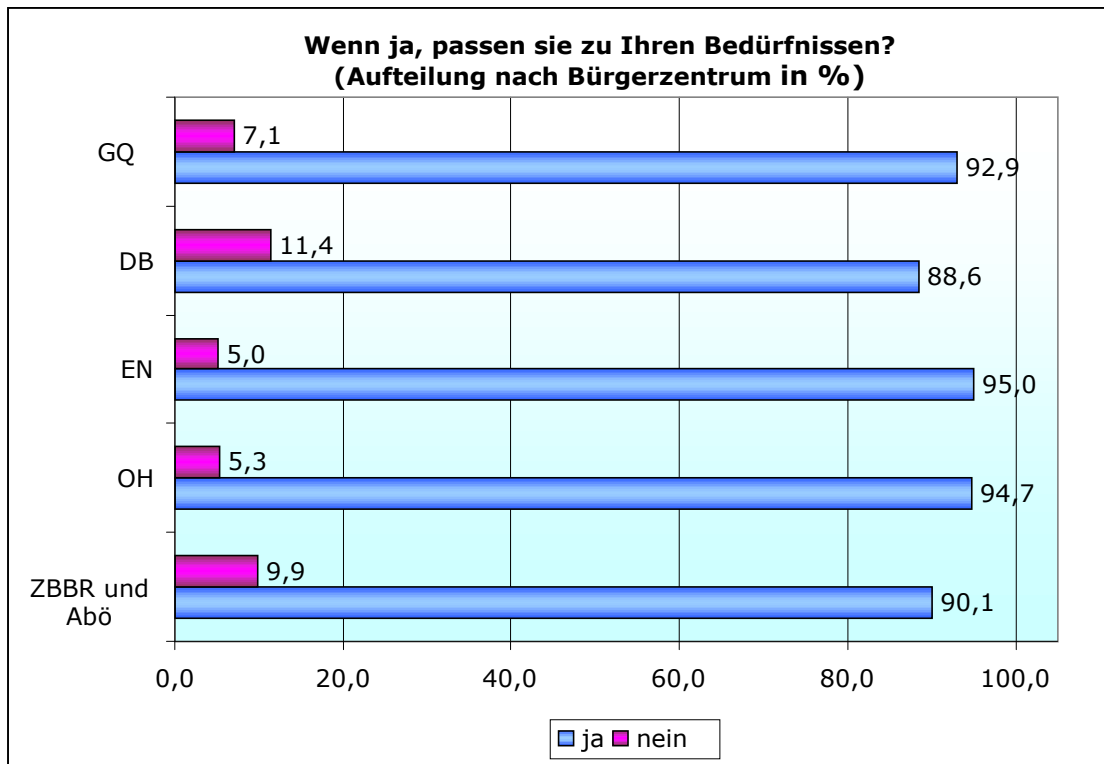
Grafik 19



Grafik 20



Grafik 21



Grafik 22

Bürgerzentrum	Wenn nein, was schlagen Sie vor?				Insgesamt
	längere Öffnungszeit am Abend	längere Öffnungszeit am Mittag	Öffnungszeit vor 8.30	längere Öffnungszeit am Nachmittag	
Zentrum-Bozner Boden-Rentsch	44,4%	11,1%	11,1%	33,3%	100,0%
Oberau-Haslach	0,0%	0,0%	0,0%	100,0%	100,0%
Europa-Neustift	0,0%	0,0%	12,5%	87,5%	100,0%
Don Bosco	18,5%	14,8%	7,4%	59,3%	100,0%
Gries- Quirein	37,5%	12,5%	12,5%	37,5%	100,0%
Insgesamt	22,2%	11,1%	9,3%	57,4%	100,0%

Tabelle 5