



CUSTOMER SATISFACTION

***ZUFRIEDENHEIT
DER DIENSTNUTZERINNEN UND -NUTZER
AMT FÜR DEMOGRAFISCHE DIENSTE
DER STADTGEMEINDE BOZEN***

BERICHT 2018

Vorstellung der Ergebnisse

November 2018

Herausgeber:

Amt für Statistik und Zeiten der Stadt

Stadtgemeinde Bozen

Inhalt

1.	Einführung	3.
2.	Die Ziele der Erhebung	3.
3.	Angewandte Methode	3.
4.	Die Ergebnisse der Erhebung	4.
5.	Schlussbemerkungen	16.

1. Einführung

Im Zeitraum vom 24. September bis zum 10. Oktober 2018 wurde an 13 aufeinander folgenden Tagen und zu verschiedenen Uhrzeiten eine Erhebung zur Feststellung der Zufriedenheit der Dienstnutzerinnen und -nutzer des Amtes für Demografische Dienste der Stadtgemeinde Bozen durchgeführt. Zu diesem Zweck wurden vor Ort für eine repräsentative und signifikante Stichprobe von 276 Dienstnutzerinnen und -nutzern anonyme Fragebögen verteilt.

In der Folge werden die Ergebnisse der durchgeführten Erhebung dargestellt.

2. Die Ziele der Erhebung

- die Feststellung des Grades der Zufriedenheit der Dienstnutzerinnen und -nutzer des Amtes für Demografische Dienste mit den angebotenen Diensten
- die ständige Optimierung des Dienstes ausgehend von den Ergebnissen der Erhebung
- die Feststellung eventueller Unterschiede zwischen verschiedenen Benutzergruppen
- der Vergleich der Ergebnisse mit denen aus den vorhergehenden Umfragen
- die Erhebung von Bedürfnissen, die gegenwärtig noch nicht wahrgenommen werden.

3. Angewandte Methode

Die Papierfragebögen wurden den Bürgern und Bürgerinnen, die im Zeitraum der Erhebung das Amt für Demografische Dienste aufgesucht haben, vor Ort ausgeteilt.

Die erhobenen Daten wurden anschließend in einem Excel-Datenblatt erfasst. Nach den notwendigen Kontrollen und Korrekturen wurden die Daten mit der Statistik-Software SPSS bearbeitet, um eine umfassende Datenanalyse zu erhalten.

4. Die Ergebnisse der Erhebung

Die Stichprobe

Bei der Analyse der Ergebnisse der Fragebögen betreffend die Demografischen Dienste wurden verschiedene Variablen wie das Alter, das Geschlecht, die Muttersprache, die Beschäftigungssituation, der Wohnsitz und die Staatsangehörigkeit berücksichtigt.

Das Durchschnittsalter der 278 befragten Personen beträgt 43,8 Jahre. Wie aus folgender Abbildung hervorgeht haben die meisten Bürgerinnen und Bürger (32,9%), die sich an das Amt für Demografische Dienste wenden, ein Alter zwischen 31 und 45 Jahren. (Abbildung 1)

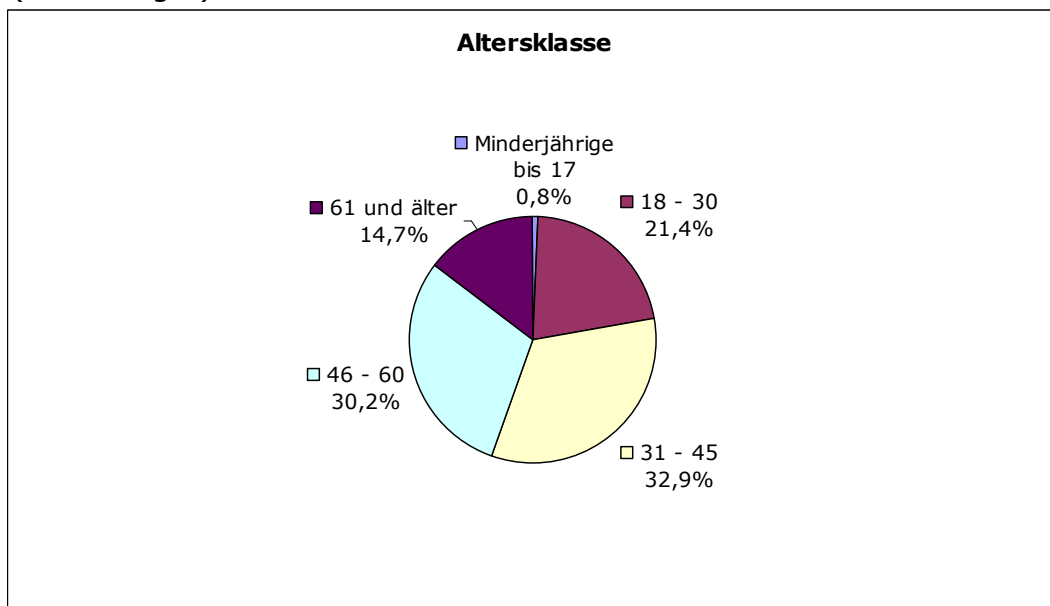


Abbildung 1

Mit Bezug auf das Geschlecht der Befragten weist die Stichprobe folgendes auf: (Abbildung 2)

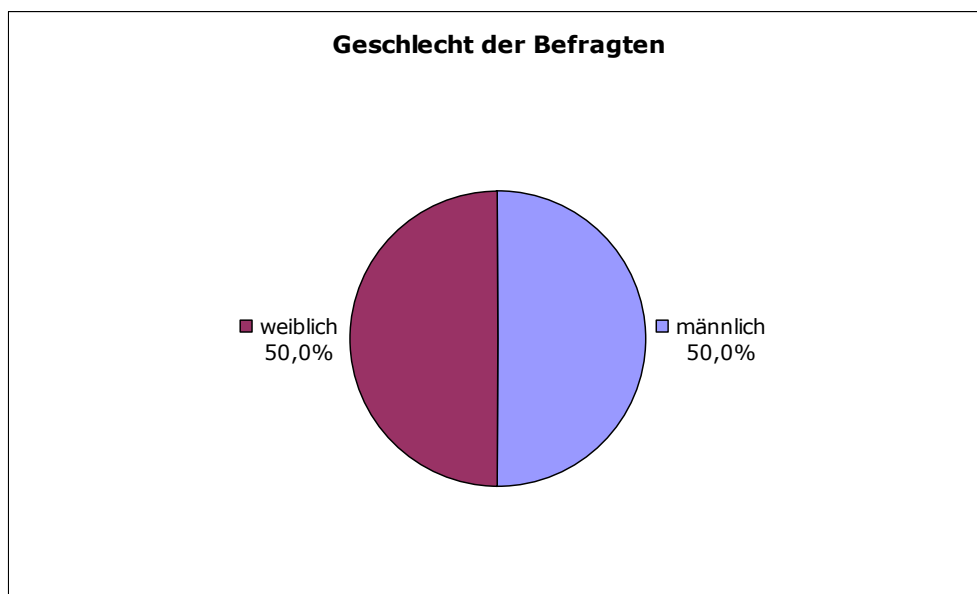


Abbildung 2

89,5% der Befragten haben den Fragebogen auf italienisch und 10,5% auf deutsch beantwortet. (Abbildung 3)

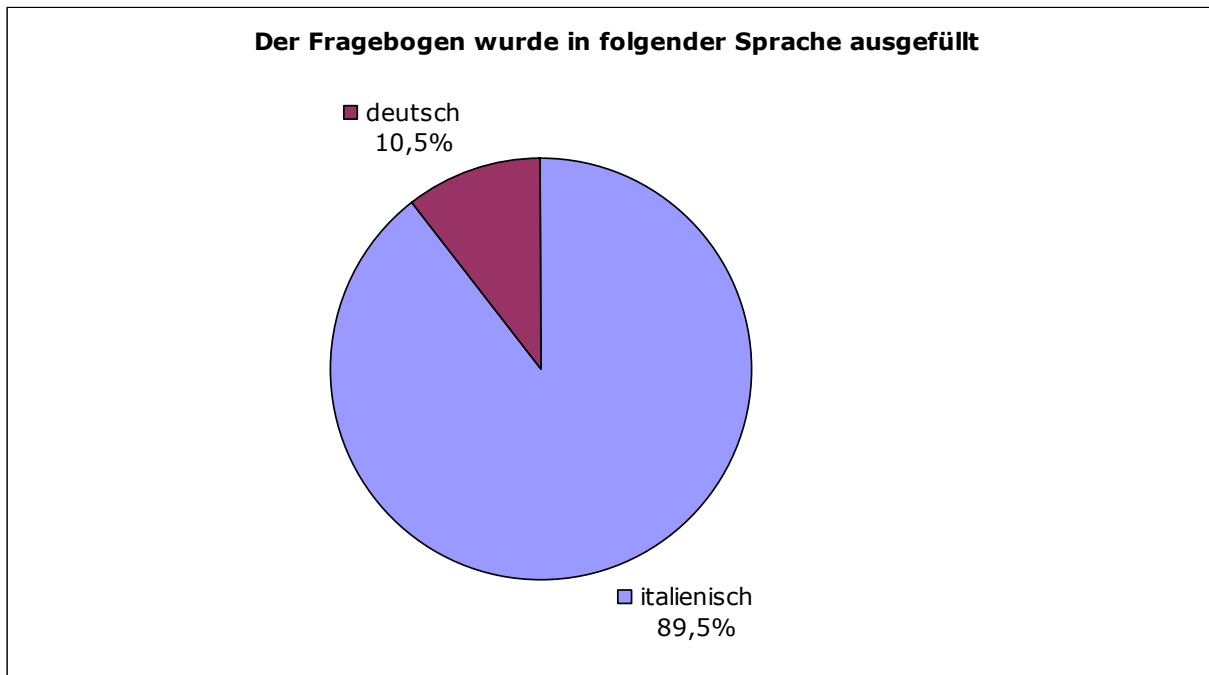


Abbildung 3

Die meisten Befragten sind erwerbstätig (60,9%). 14,7% sind Rentnerinnen und Rentner, 9,0% Studentinnen und Studenten. (Abbildung 4)

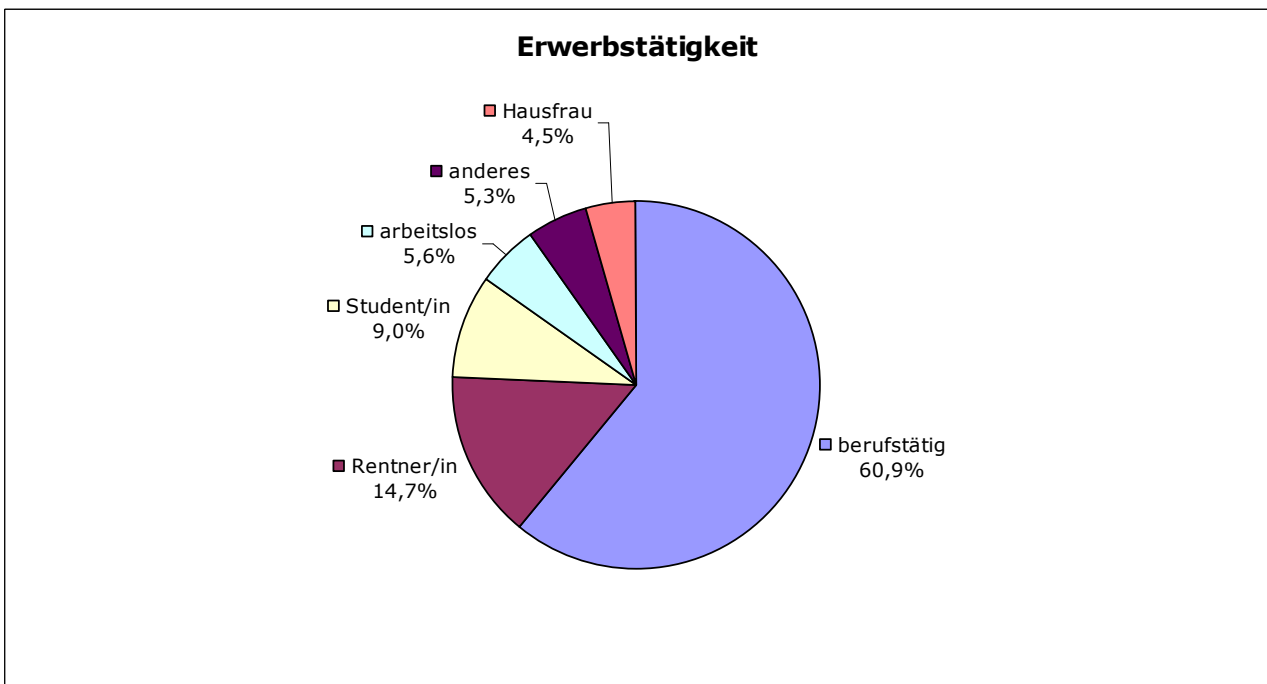


Abbildung 4

92% der Dienstnutzerinnen und Dienstnutzer sind in Bozen wohnhaft, 4,2% in einer anderen Gemeinde Südtirols und 3,8% außerhalb der Provinz. Die Befragten, die in Bozen wohnhaft sind, wurden ersucht, "ihr" Stadtviertel anzugeben. (Abbildungen 5 und 6)



Abbildung 5

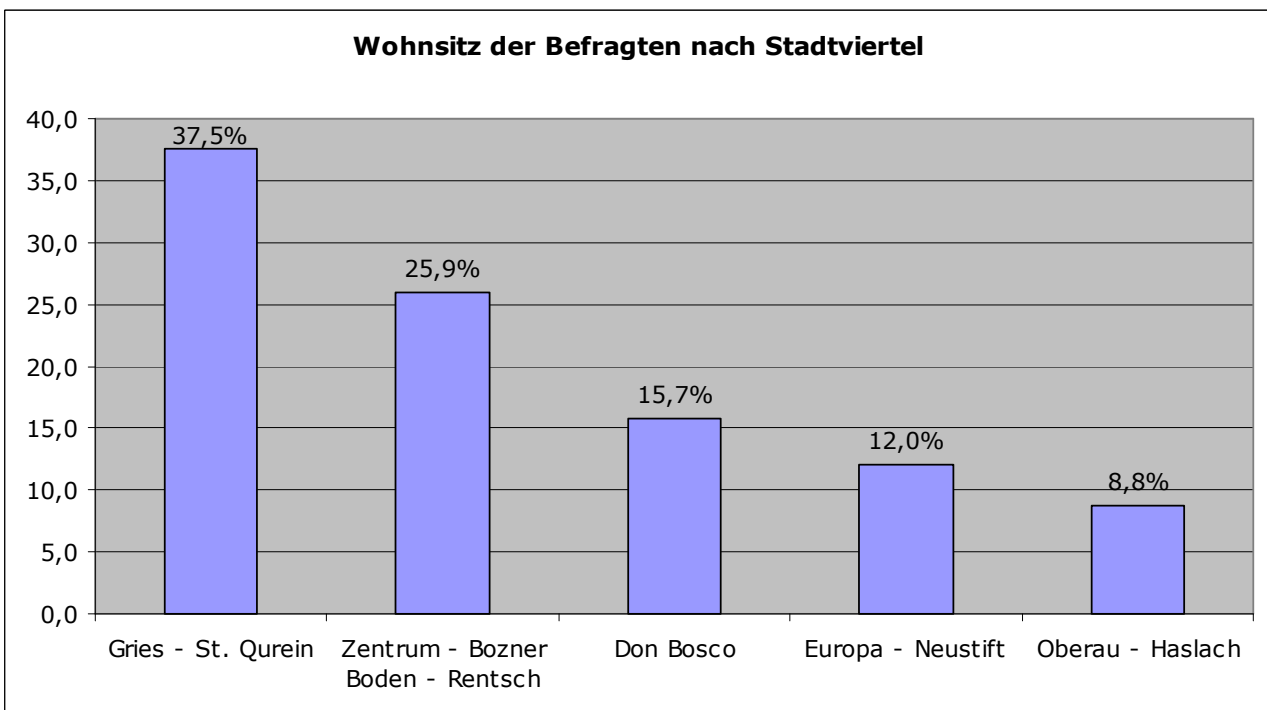


Abbildung 6

Die Befragten wurden ferner ersucht, ihre Staatsbürgerschaft anzugeben. 85,4% haben erklärt, italienische Staatsbürger/-innen zu sein (Abbildung 7).

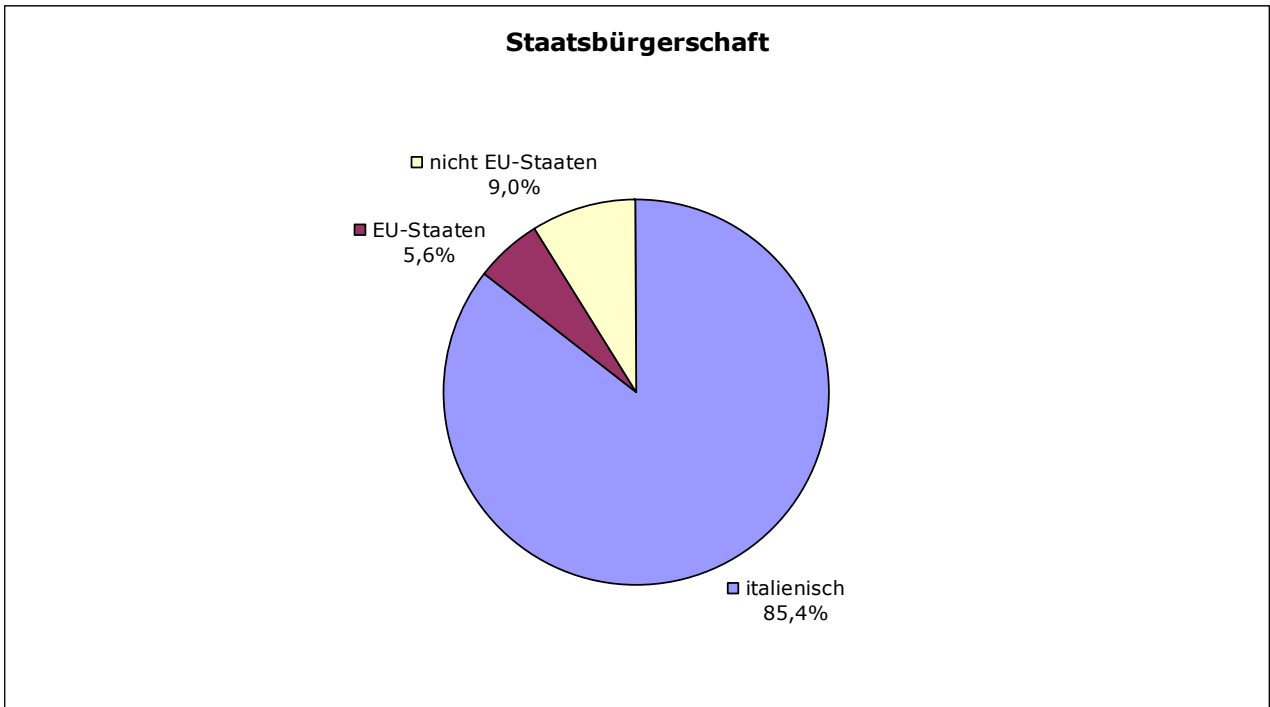


Abbildung 7

82,4 % der Befragten haben erklärt, dass sie weniger als drei Mal im Laufe des Jahres das Amt für Demografische Dienste aufgesucht haben. Es handelt sich daher um keine "Stammkunden" (Abbildung 8).

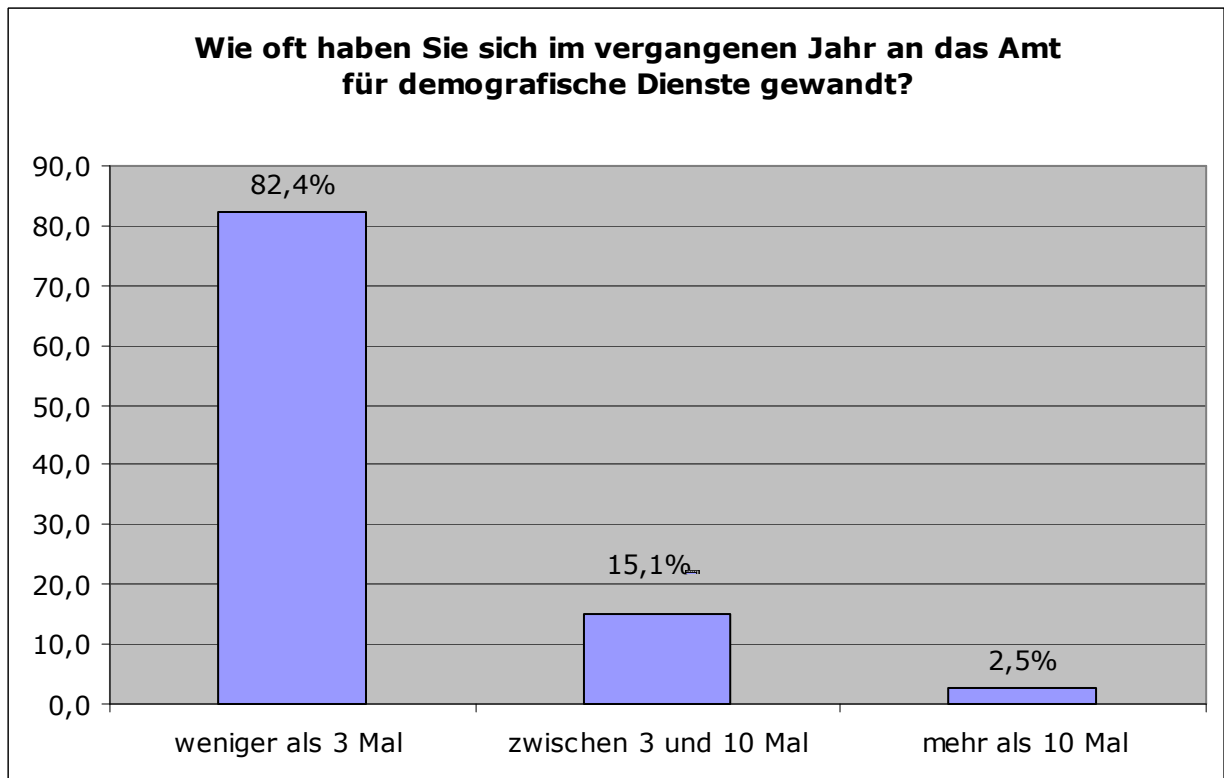


Abbildung 8

Die Befragten wurden ersucht, die Gründe anzugeben, warum sie im letzten Jahr das Amt für Demografische Dienste aufgesucht haben: die meisten Befragten (35,2%) haben die Ämter in der Vintlerstraße für die Ausstellung bzw. die Erneuerung der Identitätskarte aufgesucht. (Abbildung 9)

Aus welchen Gründen haben Sie sich an das Amt für Demografische Dienste gewandt ?	Antworten in %
für Identitätskarten und Personalausweise	35,2
für Wohnsitzwechsel/Adressänderungen/Eintragung in das Verzeichnis der zeitweiligen Bevölkerung, für A.I.R.E, für Informationsbriefe entsprechend der Bescheinigung über die Zugehörigkeit einer Sprachgruppe	22,8
für die Ausstellung von Meldebescheinigungen um Auskünfte zu erhalten	22,8
für die Bescheinigung über den Aufenthalt/ für die Erklärung über den gewöhnlichen Aufenthaltsort	2,8
für verschiedene meldeamtliche Bescheinigungen	2,3
für die Beglaubigung von Unterschriften, Kopien und Fotos	0,9
für die Ersatzerklärung von Notorietätsakten	0,7
andere	0,5

Tabelle 1

Die Befragten wurden ersucht, die Gründe anzugeben, warum sie sich an das Wahlamt gewandt haben. 97% der Befragten haben geantwortet: "zwecks Ausstellung des Wahlausweises oder Neuausstellung des Wahlausweises"

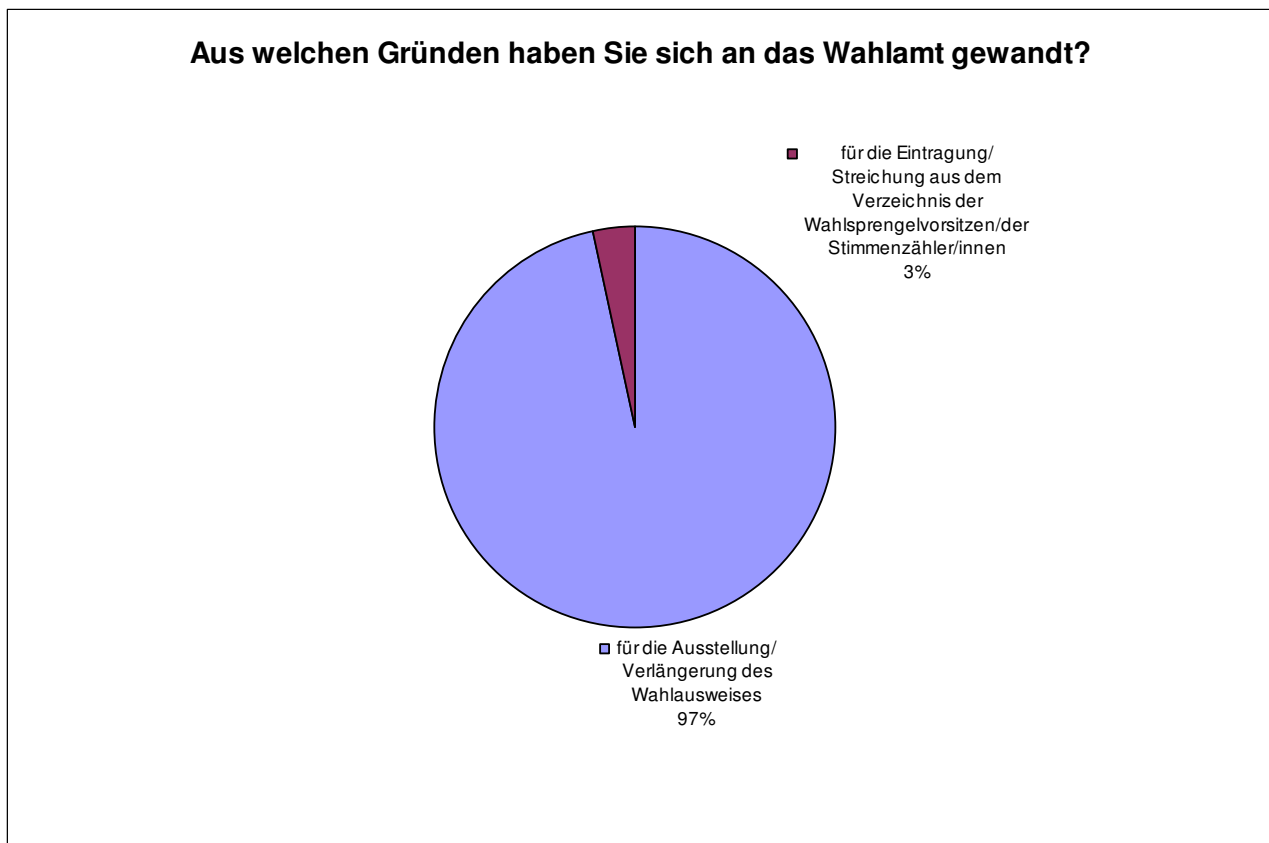


Abbildung 9

Die Befragten wurden ersucht, die Gründe anzugeben, warum sie sich an das Standesamt gewandt haben: 33,7% für "Eheschließung, Gründung einer Lebenspartnerschaft, Scheidung", 17,9% für "standesamtliche Bescheinigungen", 17,9% für "Geburt/Anerkennung eines Kindes", 16,8% für "Tod eines/einer Angehörigen", 13,7% für "Maßnahmen betreffend der Staatsbürgerschaft". (Abbildung 11)

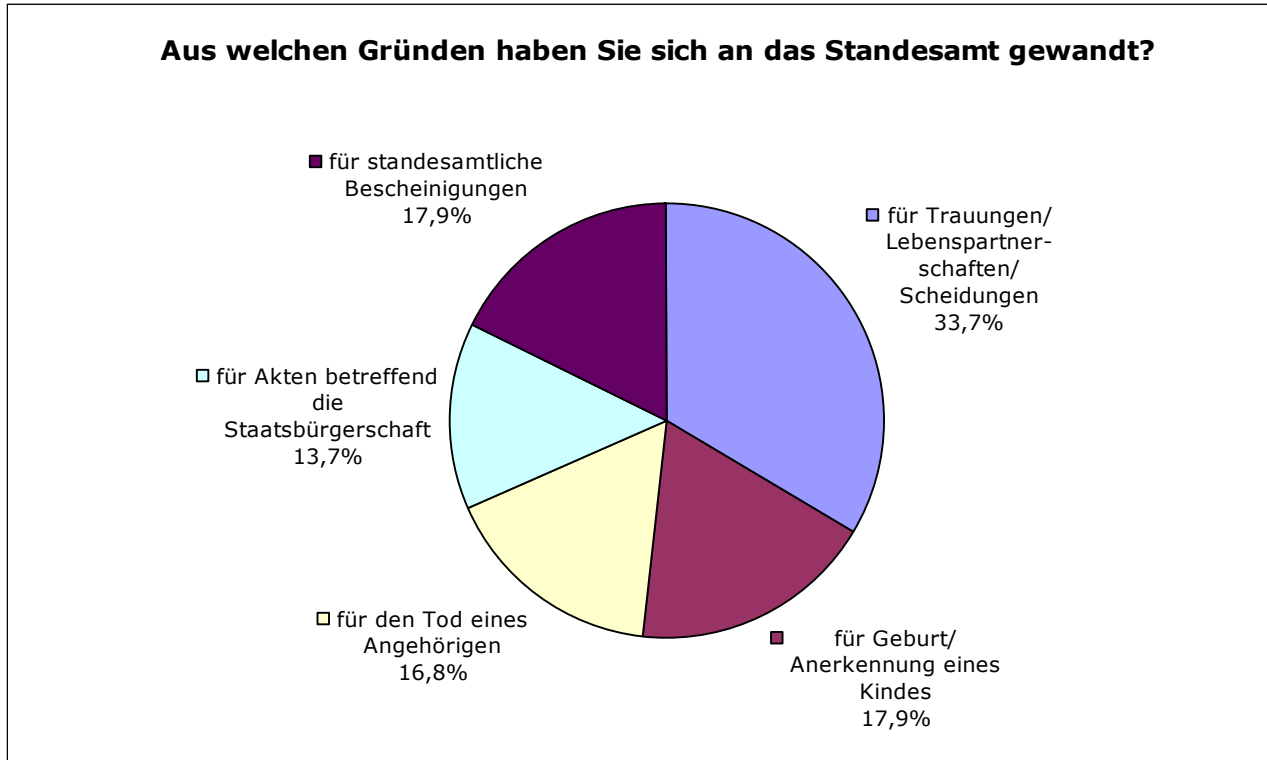


Abbildung 10

Gesamtbewertung

Die Befragten wurden aufgefordert, ein Gesamturteil über das Amt für Demografische Dienste der Stadtgemeinde Bozen abzugeben, und zwar auf einer Skala von 1 (überhaupt nicht zufrieden) bis 10 (sehr zufrieden). Die Durchschnittsbewertung beläuft sich auf 7,7 (mit einer Standardabweichung von 2,1).

Die nächste Grafik veranschaulicht die nach Häufigkeit aufgeschlüsselten Bewertungen: am meisten wurde die "10" vergeben (mit 59 Antworten), während die negativen Bewertungen (niedriger als "6") in 34 Antworten – von insgesamt 251 Bewertungen – zum Ausdruck gebracht wurden.

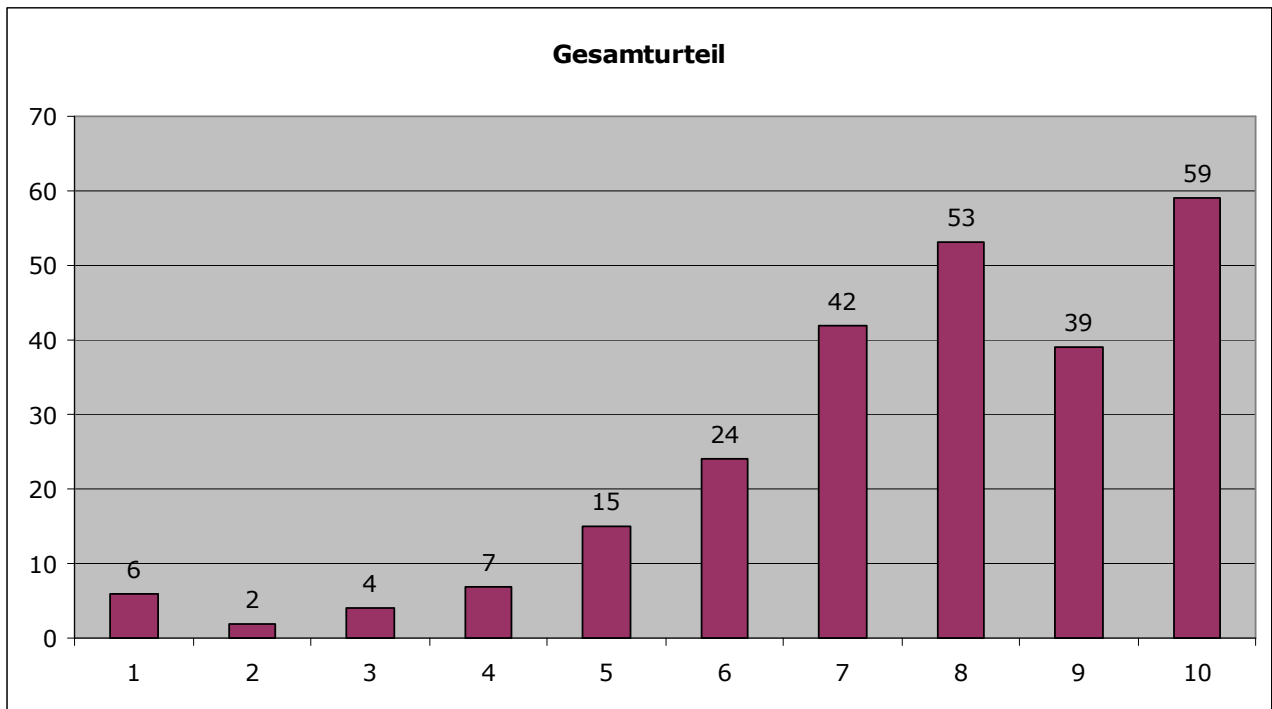
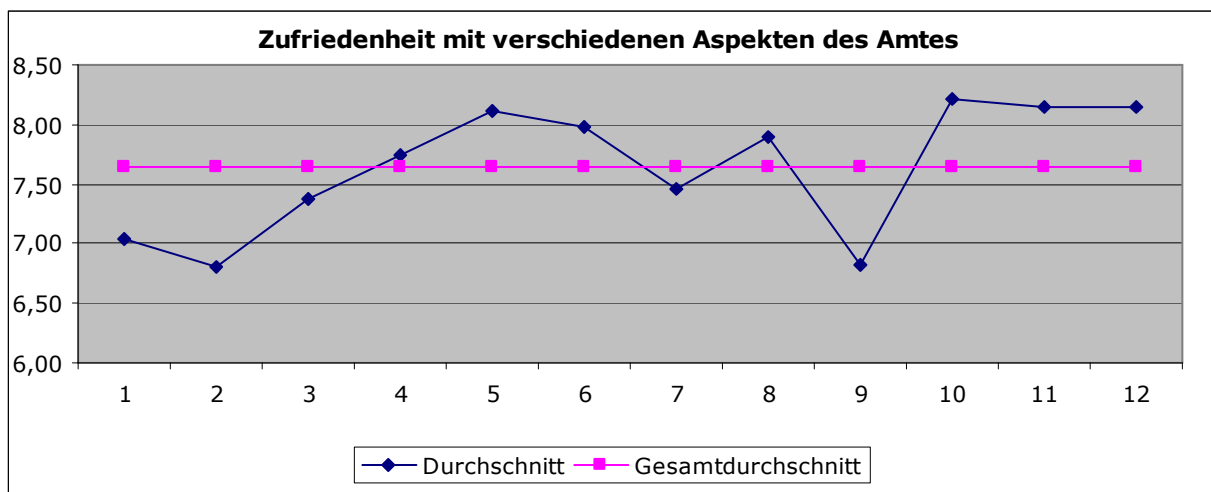


Abbildung 11

Allgemeine Zufriedenheit mit spezifischen Aspekten

Um die allgemeine Zufriedenheit mit verschiedenen Aspekten des Amtes für Demografische Dienste zu erheben, haben die Befragten zwölf vorgegebene Aussagen bewertet, wobei sie für jede Aussage einen Wert zwischen 1 (absolut falsch) und 10 (absolut richtig) vergeben haben.

Die Grafik unten zeigt die durchschnittliche Punktezahl, die nachfolgende Tabelle gibt Aufschluss über die Durchschnittswerte (in absteigender Reihenfolge) und den Vergleich mit 2009.



1. Das Amt für Demografische Dienste hat angemessene Öffnungszeiten, die den Bedürfnissen der Dienstnutzer und -nutzerinnen entsprechen.
2. Das Amt für Demografische Dienste ist mit öffentlichen Verkehrsmitteln leicht erreichbar.
3. Die externen Hinweisschilder und -aufschriften sind klar und gut sichtbar.
4. Es verfügt über einen gemütlichen und geräumigen Wartesaal
5. Die internen Hinweisschilder und -aufschriften sind klar und gut sichtbar.
6. Es verfügt über aktualisierte Formulare, die verständlich und leicht ausfüllbar sind.
7. Es ist gut mit anderen, in die einzelnen Verfahren miteinbezogenen Dienststellen der Gemeinde vernetzt.
8. In den Büros wurden geeignete Vorkehrungen getroffen, um die Privatsphäre zu gewährleisten
9. Die Wartezeiten sind angemessen
10. Das Personal ist hilfsbereit und freundlich
11. Das Personal ist kompetent und auf dem Laufenden
12. Die erhaltenen Informationen sind klar verständlich und umfassend

Abbildung 12

	Bew. 2009	Bew. 2018	Änderung
Das Personal ist hilfsbereit und freundlich	8,1	8,2	↑
Das Personal ist kompetent und auf dem Laufenden	8,1	8,2	↑
Die erhaltenen Informationen sind klar verständlich und umfassend	n.v.	8,2	
Die internen Hinweisschilder und -aufschriften sind klar und gut sichtbar.	7,5	8,1	↑
Es verfügt über aktualisierte Formulare, die verständlich und leicht ausfüllbar sind.	7,9	8,0	↑
In den Büros wurden geeignete Vorkehrungen getroffen, um die Privatsphäre zu gewährleisten	7,5	7,9	↑
Es verfügt über einen geräumigen und gemütlichen Wartesaal	7,9	7,7	↓
Es ist gut mit anderen, in die einzelnen Verfahren miteinbezogenen Dienststellen der Gemeinde vernetzt.	7,3	7,5	↑
Die externen Hinweisschilder und -aufschriften sind klar und gut sichtbar.	7,5	7,4	↓
Das Amt hat angemessene Öffnungszeiten, die den Bedürfnissen der Besucher und Besucherinnen entsprechen.	7,4	7,0	↓
Die Wartezeiten sind angemessen	7,4	6,8	↓
Das Amt ist mit öffentlichen Verkehrsmitteln leicht erreichbar.	6,6	6,8	↑

Tabelle 2

Im Vergleich zu 2009 hat sich die Bewertung folgender Aspekte wesentlich verbessert:

- Die internen Hinweisschilder und -aufschriften sind klar und gut sichtbar.
- In den Büros wurden geeignete Vorkehrungen getroffen, um die Privatsphäre zu gewährleisten
- Es ist gut mit anderen, in die einzelnen Verfahren miteinbezogenen Dienststellen der Gemeinde vernetzt.
- Das Amt ist mit öffentlichen Verkehrsmitteln leicht erreichbar.

Es haben sich hingegen die Bewertung für die Öffnungszeiten des Amtes, die nicht den Bedürfnissen der Dienstinutzer und -nutzerinnen entsprechen, und die Bewertung der Wartezeiten, die zu lang sind, verschlechtert.

Die Befragten wurden ersucht, anzugeben, ob sie die Internetseite der Stadtgemeinde Bozen abgerufen haben: 58% der Befragten haben "Nein", die Restlichen 42% "Ja" geantwortet.

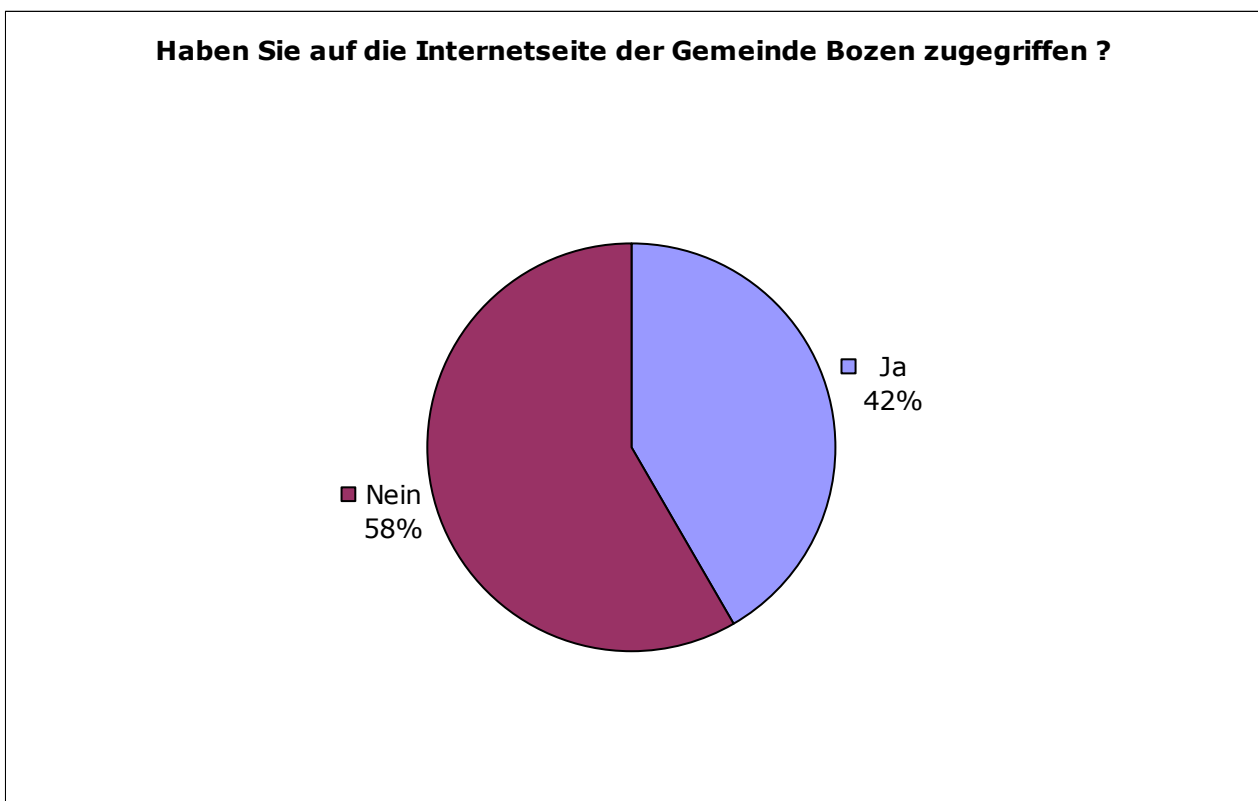


Abbildung 13

Die Befragten, die die Internetseite der Gemeinde abgerufen haben, wurden ersucht, die Webseite der Demografischen Dienste zu bewerten: 89% der Befragten sind der Meinung, dass es sich um eine gut oder ziemlich gut strukturierte und auskunftreiche Webseite handelt.

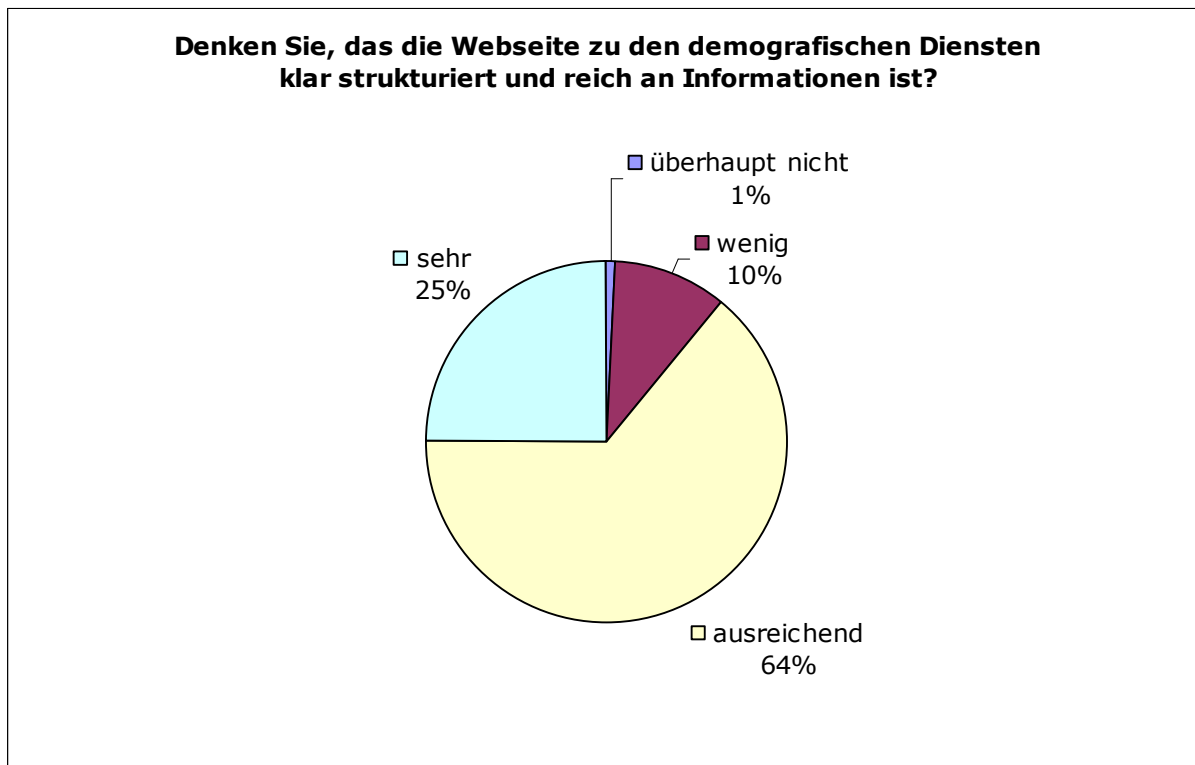


Abbildung 14

71% der Befragten kennt die Onlineplattform *StadtSensor* der Stadtverwaltung, die die Möglichkeit bietet, Vorschläge, Hinweise und Beschwerden für die Verbesserung der Dienstleistungen weiterzuleiten. 95% der Befragten ist der Meinung, dass dieser Dienst sehr oder ziemlich nützlich ist.

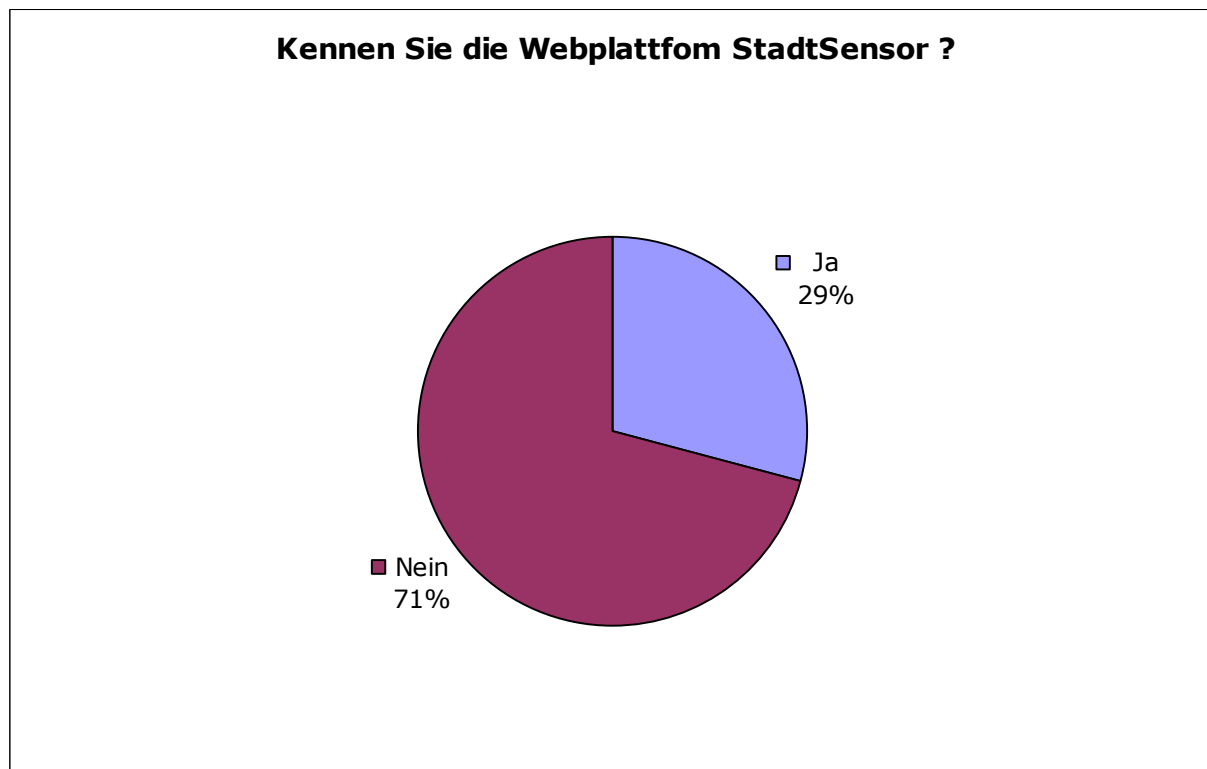


Abbildung 15

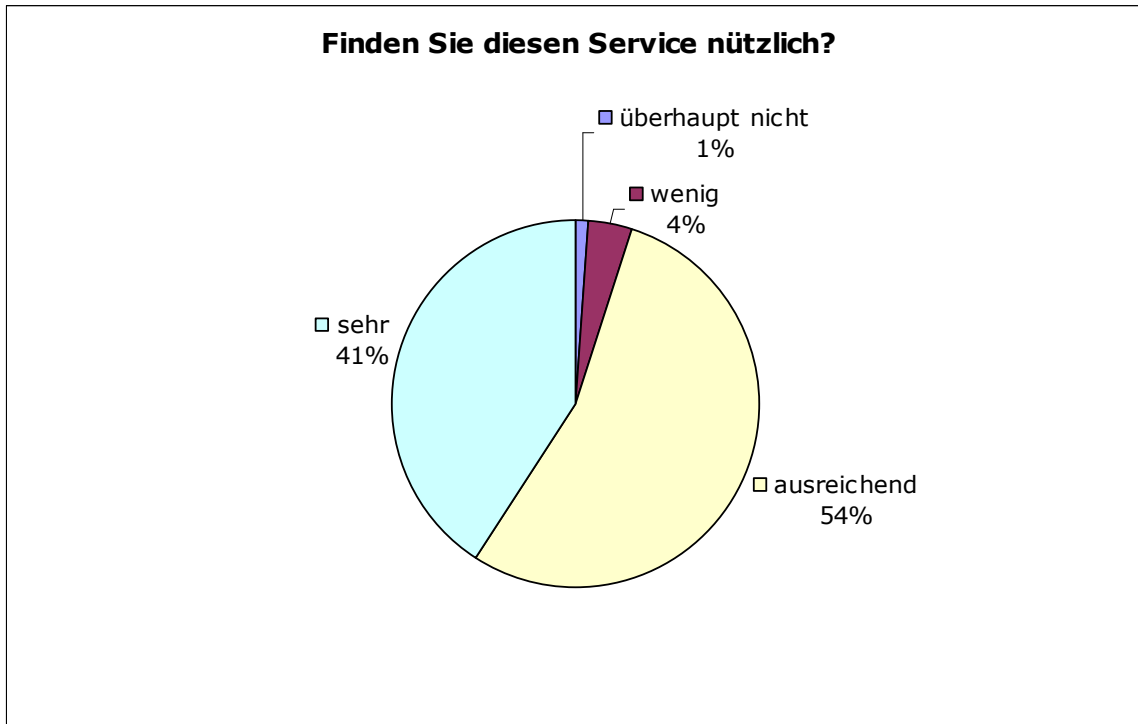


Abbildung 16

Die Befragten wurden ersucht, ihre Meinung über die Umsetzung folgender Initiativen anzugeben:

- *Onlineeinreichung der Wohnsitzanmeldung mittels SPID oder anderen Zugangsdaten:* 83% der Befragten halten diese für eine sehr wertvolle Initiative
- *Onlineterminvereinbarung für die Ausstellung/Verlängerung der elektronischen Identitätskarte und/oder für die Einreichung am Schalter der Wohnsitzanmeldung:* auch in diesem Fall stimmen 84% der Befragten dieser Initiative zu

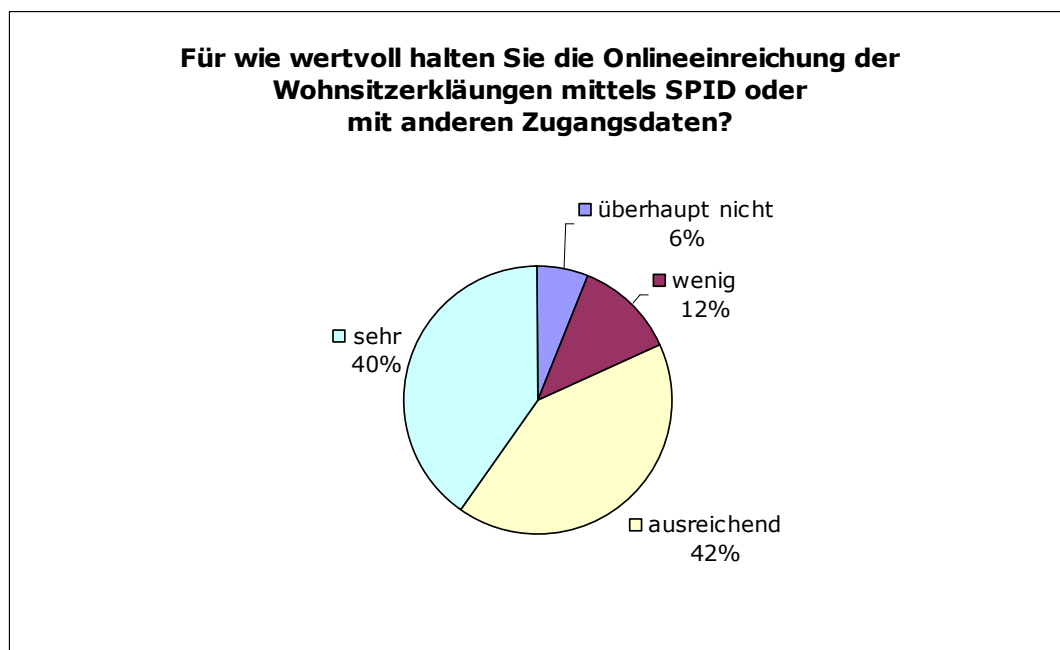


Abbildung 17

**Finden Sie die Onlineterminvereinbarung für die
Ausstellung/Verlängerung der elektronischen Identitätskarte
und/oder für die Einreichung am Schalter zur Wohnsitzerklärung
nützlich ?**

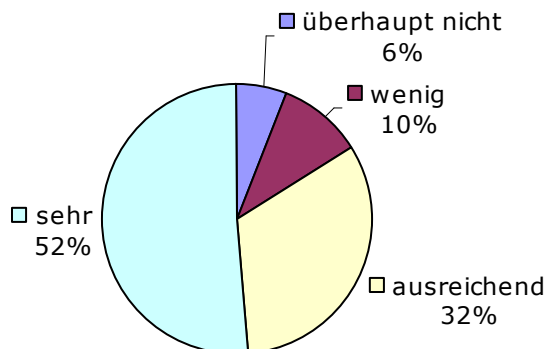


Abbildung 18

Anregungen der Befragten

Insgesamt wurden 27 Vorschläge angeführt. U.a. handelt es sich um Folgendes:

- Vorschläge bezüglich der elektronischen Identitätskarte
- Änderung der Öffnungszeiten (z.B.: Vorverlegung der Öffnungszeiten am Vormittag auf 8.00 Uhr; Verlängerung der Öffnungszeiten am Nachmittag)
- Öffnung von mehr Schaltern am Samstag
- Möglichkeit für besondere Kundenkategorien, nicht Schlange zu stehen
- mehr seniorenorientierte Dienstleistungen - auch zu Hause für die betroffenen Personen
- Optimierung der Informationen über die Wohnsitzabmeldung
- Erweiterung des Angebots an Onlinediensten
- Verlegung des Amtes für Demografische Dienste in andere besser erreichbare Stadtteile
- Erweiterung des Angebots an dezentralisierten Diensten bei den Bürgerzentren

Die Stärken

Die Stärken ergeben sich aus der Gesamtheit der Aspekte, die eine durchschnittliche Bewertung von mehr als 7,7 erhalten haben:

- Das Personal ist hilfsbereit und freundlich
- Das Personal ist kompetent und auf dem Laufenden (8,2)
- erteilte Informationen sind klar verständlich und umfassend (8,2)
- Klarheit und Sichtbarkeit der internen Hinweisschilder und -aufschriften (8,1)
- aktualisierte Formulare, die verständlich und leicht ausfüllbar sind
- geeignete Vorkehrungen, um die Privatsphäre zu gewährleisten (7,9)

Die Schwächen

Einige Aspekte bedürfen hingegen einer stärkeren Aufmerksamkeit:

- die Erreichbarkeit des Amtes mit öffentlichen Verkehrsmitteln (6,8)
- die Wartezeiten (6,8)
- die Öffnungszeiten (7,0)

5. Schlussbemerkungen

Die Erhebung hat gezeigt, dass die Benutzer/innen insgesamt mit dem Amt für Demografische Dienste und den angebotenen Dienstleistungen zufrieden sind, und dass sie insbesondere die Kompetenz, die Freundlichkeit und Hilfsbereitschaft des Personals sowie die Vollständigkeit und die Verständlichkeit der erteilten Auskünfte schätzen.

Vorbehalte wurden bezüglich der Erreichbarkeit des Amtes mit den öffentlichen Verkehrsmitteln und der Wartezeiten gemeldet.