



Città di Bolzano
Stadt Bozen



**Ergebnisse der Umfrage zur
Kundenzufriedenheit
MELDEAMT
Stadtgemeinde Bozen**

November 2009

Inhalt

1.	Einführung	3
2.	Zweck der Umfrage	3
3.	Methodik	3
4.	Ergebnisse der Umfrage	4
5.	Schlussbemerkungen	14

1. Einführung

Die Umfrage zur Kundenzufriedenheit wurde an 12 Tagen vom 16. bis 28. November 2009 zu verschiedenen Uhrzeiten im Meldeamt durchgeführt. Dabei wurden 307 Fragebogen an Bürgerinnen und Bürger ausgeteilt, die das Meldeamt aufgesucht hatten. Die Stichprobe ist repräsentativ für die Gesamtheit der Nutzerinnen und Nutzer des Meldeamtes mit einer zugelassenen Fehlerquote von 5%.

2. Zweck der Umfrage

Ziel der Erhebung war es:

- die Zufriedenheit der Bürgerinnen und Bürger mit dem Dienst des Meldeamtes der Gemeinde Bozen zu ermitteln,
- allfällige Unterschiede zwischen den verschiedenen Nutzergruppen zu erkennen und
- die Bedürfnisse der Nutzerinnen und Nutzer besser kennenzulernen.

Die Fragen bezogen sich auf mehrere Bereiche des Dienstes des Meldeamtes, etwa die Öffnungszeiten, die Professionalität des Personals usw.

3. Methodik

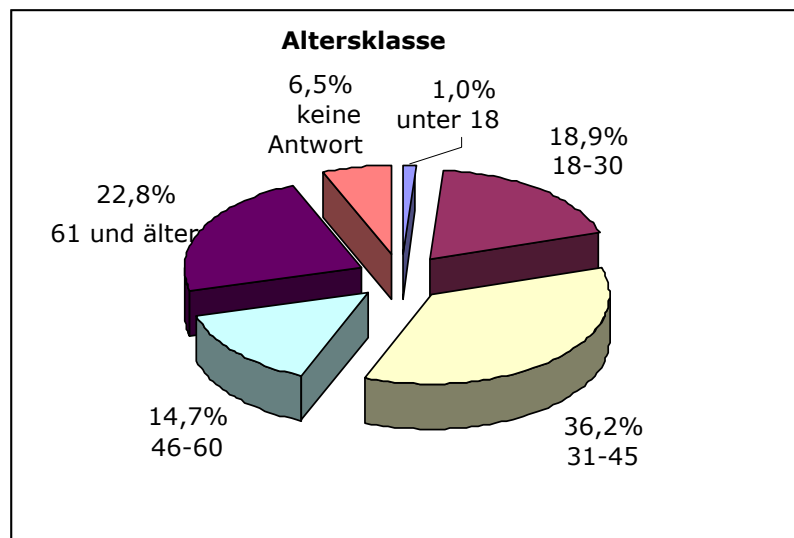
Nachdem die Ziele der Umfrage festgelegt worden waren, wurden allen Bürgerinnen und Bürgern, die im Meldeamt der Stadtgemeinde Bozen Beamtegänge zu erledigen hatten, Fragebögen ausgehändigt, die anonym auszufüllen waren. Für Fragen standen vor Ort Erheber zur Verfügung. Die Daten aus den ausgefüllten Fragebögen wurden in eine Excel-Tabelle übertragen und mit dem Analyseprogramm SPSS, das eine detaillierte Auswertung der Daten ermöglicht, aufbereitet.

4. Die Ergebnisse der Umfrage

Befragter Personenkreis

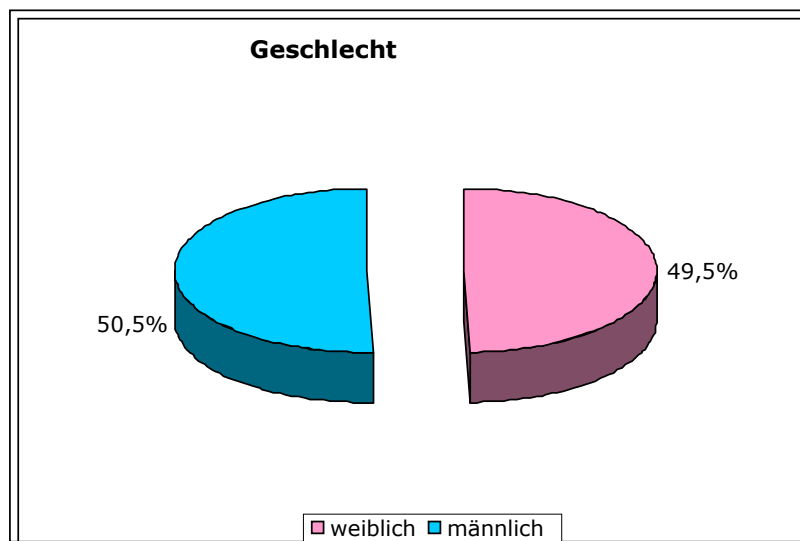
Bei der Analyse der Bewertungen wurden mehrere Variablen (Alter, Geschlecht, Sprache, Beruf, Wohnsitz und Staatsbürgerschaft) berücksichtigt.

Das Durchschnittsalter der 307 Befragten lag bei 45,1 Jahren. Wie die nachfolgende Grafik zeigt, waren die interviewten Bürgerinnen und Bürger mehrheitlich zwischen 31 und 45 Jahre alt.



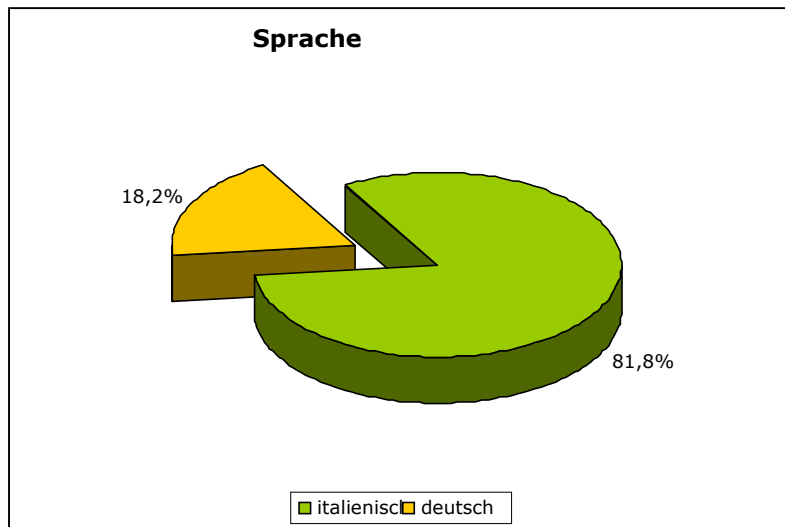
Grafik 1

50,5 % der Befragten waren Männer, 49,5 % Frauen. (Grafik 2)



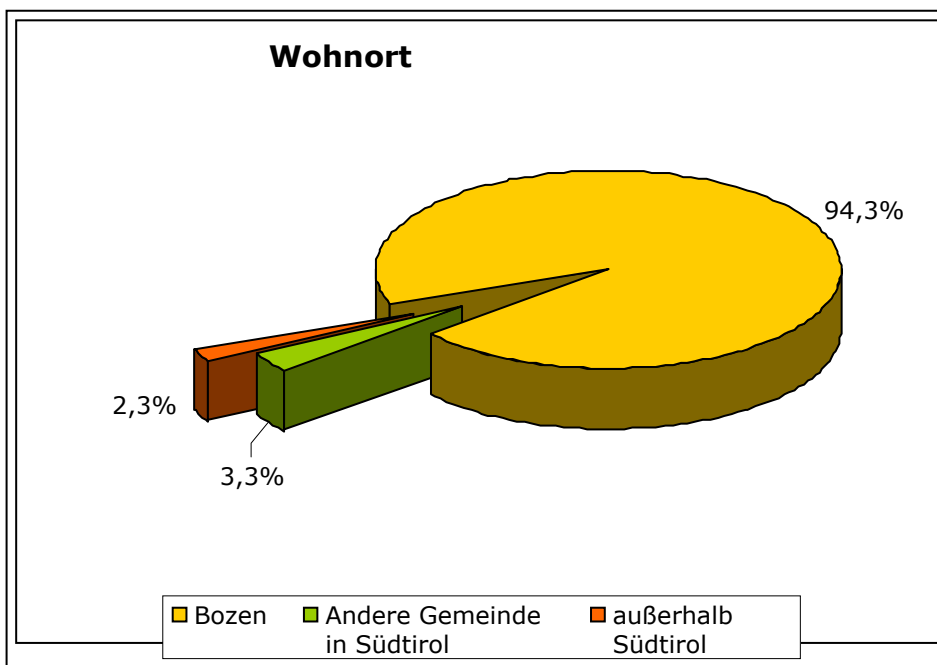
Grafik 2

81,8 % der Befragten haben den Fragebogen in italienischer und 18,2 % in deutscher Sprache ausgefüllt. (Grafik 3)

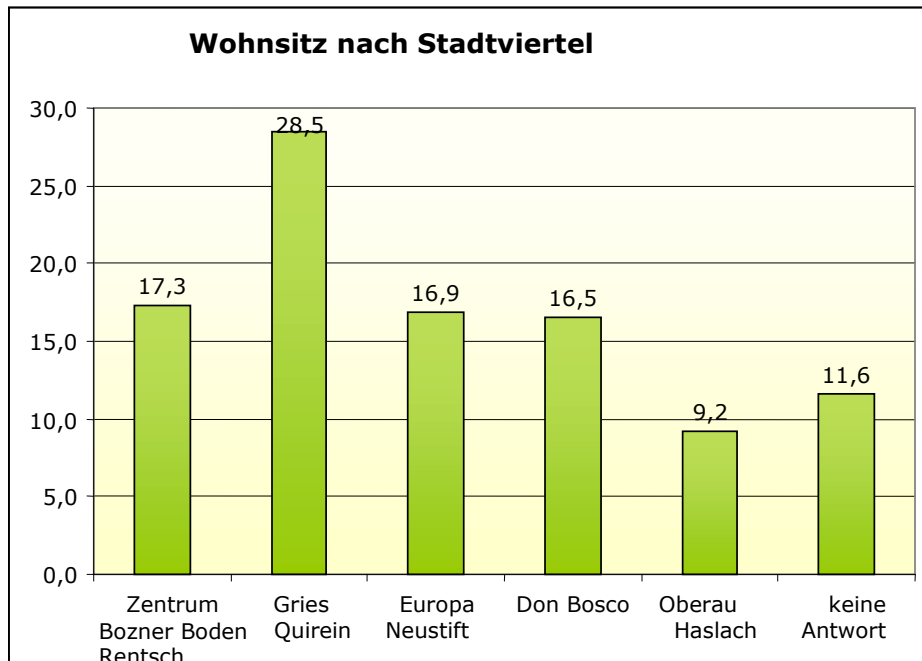


Grafik 3

94,3 % der Befragten sind in Bozen wohnhaft, 3,3 % in einer anderen Gemeinde in Südtirol und 2,3 % außerhalb der Provinz. Die Frage nach dem Stadtviertel haben 11,6 % nicht beantwortet. (Grafik 4 und 5)

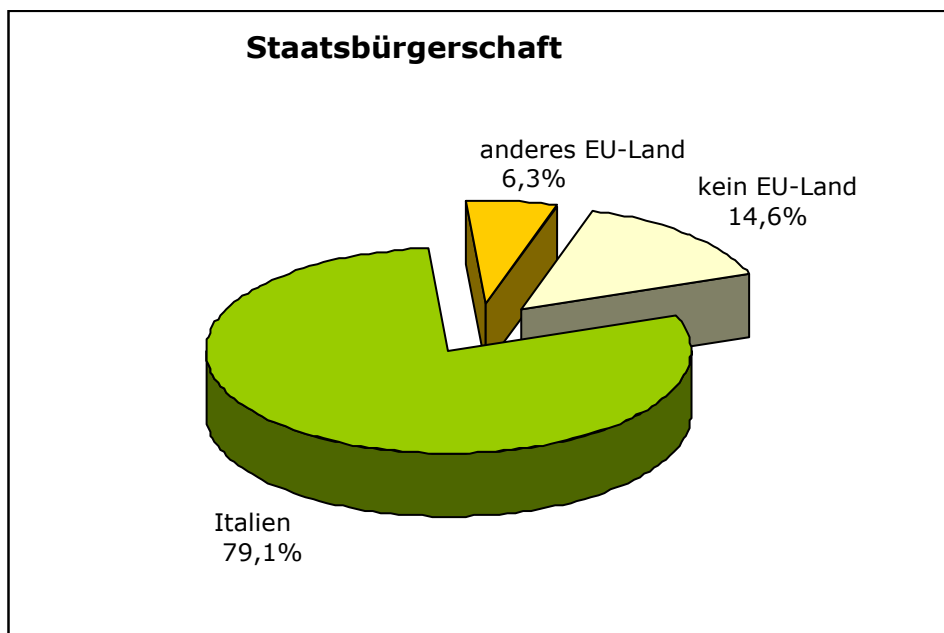


Grafik 4



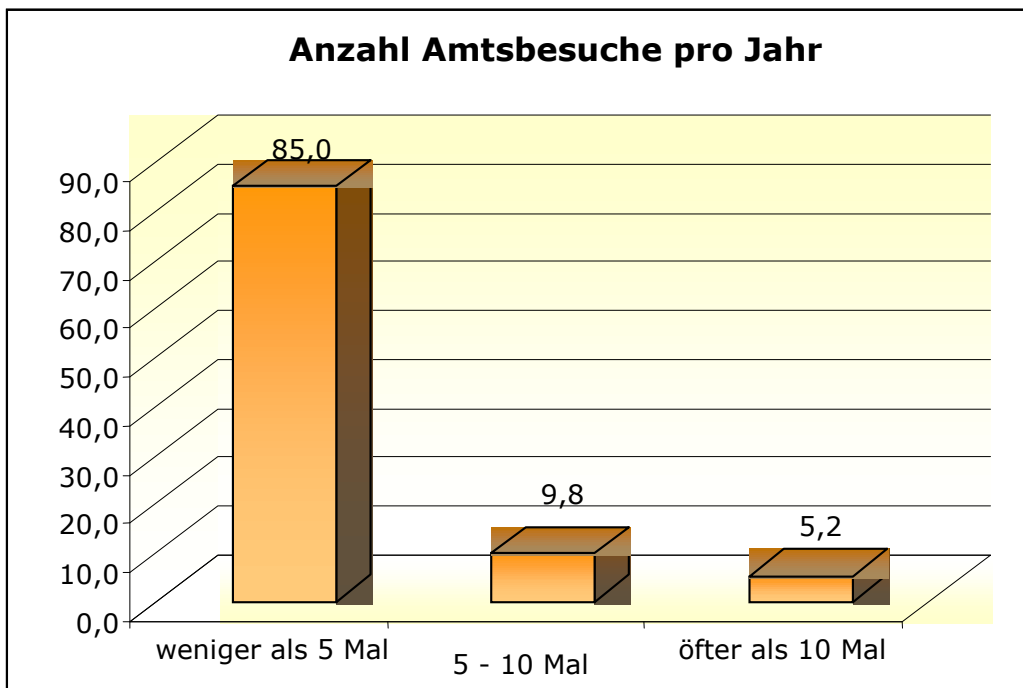
Grafik 5

79,1% der Befragten besitzen die italienische Staatsbürgerschaft. (Grafik 6)

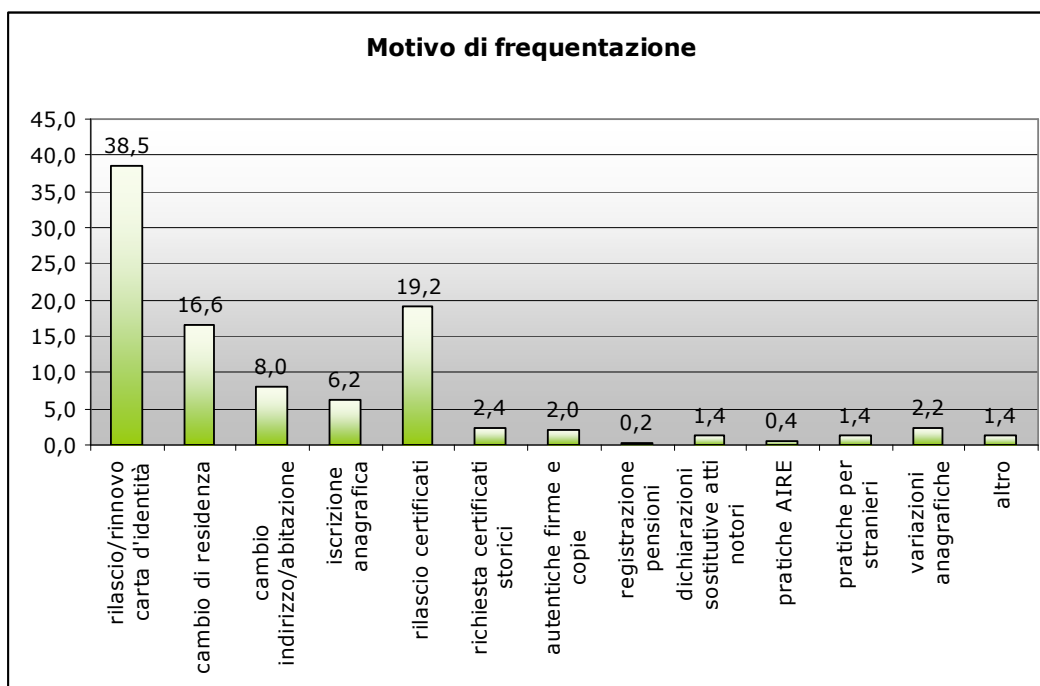


Grafik 6

85,0 % der Befragten waren im Laufe des Jahres weniger als 5 Mal im Meldeamt (Grafik 7). Auf die Frage, aus welchem Grund sie das Amt aufgesucht hatten (max. drei Antworten möglich), gaben fast 39 % die Ausstellung oder Erneuerung der Identitätskarte an. (Grafik 8)



Grafik 7

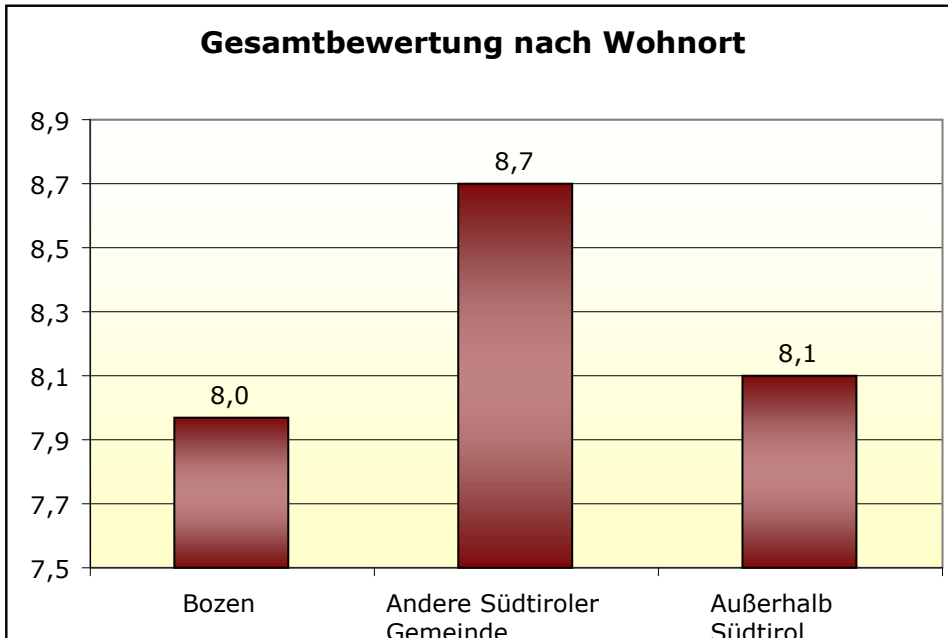


Grafik 8

Gesamtbewertung

Die Befragten vergaben für die vom Meldeamt der Stadtgemeinde Bozen angebotenen und durchgeführten Leistungen auf einer Skala von 1 (nicht zufrieden) bis 10 (sehr zufrieden) eine durchschnittliche Gesamtbewertung von 7,9.

Werden die Daten nach dem Wohnort ausgewertet, stammt die höchste Bewertung (8,7) von Bürgerinnen und Bürgern, die in einer anderen Südtiroler Gemeinde wohnen. (Grafik 9)



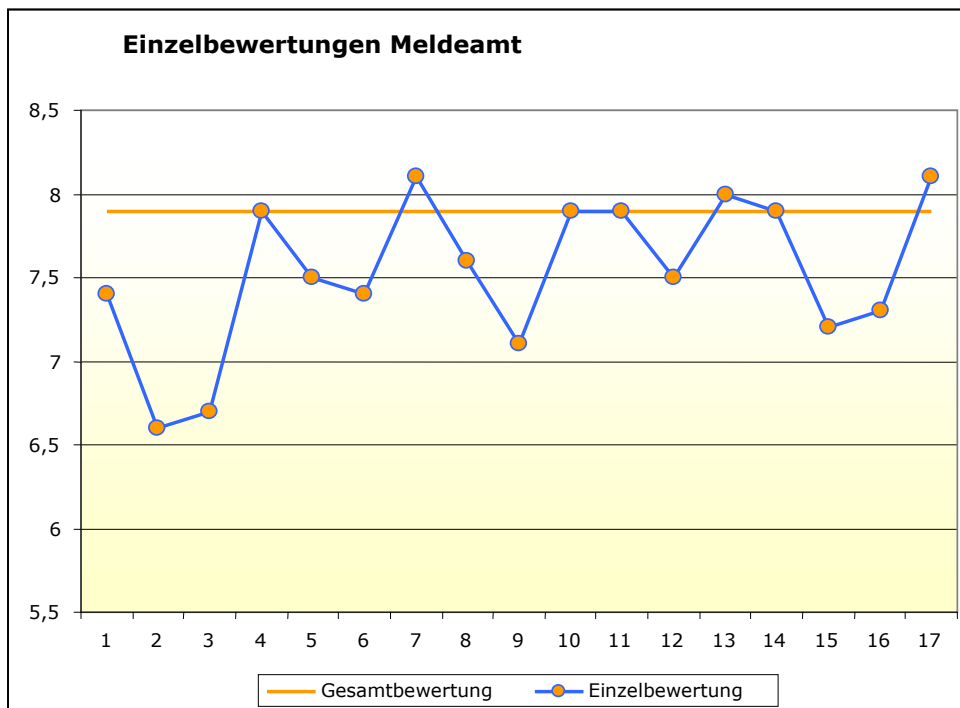
Grafik 9

Einzelbewertungen

Neben der Gesamtbewertung mussten die Befragten 17 vorgegebene Aussagen über die verschiedenen Bereiche des Dienstes des Meldeamtes mit Noten von 1 (falsch) bis 10 (richtig) bewerten.

Die nachfolgende Grafik gibt Aufschluss über die Zufriedenheit der Bürgerinnen und Bürger mit den einzelnen Bereichen, die Tabelle enthält eine Aufstellung der durchschnittlichen Einzelbewertung in absteigender Reihenfolge

- 1 angemessene Öffnungszeiten
- 2 gute Anbindung ans öffentliche Verkehrsnetz
- 3 behindertengerecht zugängliche Amtsräume
- 4 verfügt über große und angenehme Räumlichkeiten
- 5 Außen- und Innenbeschilderung ist gut sichtbar und klar
- 6 Wartezeiten sind annehmbar
- 7 Personal ist kompetent und gut informiert
- 8 einige Verfahren wurden mittels EDV vereinfacht
- 9 Verfahren sind transparent, einfach und unbürokratisch
- 10 rasche Ausstellung von Bescheinigungen
- 11 Vordrucke sind einfach
- 12 angemessene räumliche Gegebenheiten zum Schutz der Privatsphäre
- 13 Personal gibt korrekte und zuverlässige Informationen
- 14 klare und ausführliche Information über Selbst - bescheinigung
- 15 Personal ist eindeutig identifizierbar
- 16 gute Zusammenarbeit mit anderen Diensten der Gemeinde Bozen
- 17 Personal ist aufmerksam und freundlich



Grafik 10

Einzelbewertungen Meldeamt	Bewertung
kompetentes und gut informiertes Personal	8,1
aufmerksames und freundliches Personal	8,1
korrekte und zuverlässige Informationen	8,0
große und angenehme Räumlichkeiten	7,9
rasche Ausstellung von Bescheinigungen	7,9
klare Vordrucke, die leicht auszufüllen sind	7,9
klare und ausführliche Information über die Selbstbescheinigung	7,9
Vereinfachung einiger Verfahren mittels EDV	7,6
gut sichtbare und klare Beschilderung	7,5
räumliche Gegebenheiten gewährleisten angemessenen Schutz der Privatsphäre	7,5
angemessene Wartezeiten	7,4
angemessene und bürgerfreundliche Öffnungszeiten	7,4
gute Zusammenarbeit mit anderen Diensten der Gemeinde bei der Bearbeitung gemeinsamer Verfahren	7,3
eindeutig identifizierbares Personal	7,2
transparente, schnelle und unbürokratische Verfahren	7,1
auch für Personen mit Behinderung problemlos zugängliche Amtsräume	6,7
gute Anbindung ans öffentliche Verkehrsnetz	6,6

Tabelle 1

Stärken

Als besonders positiv (durchschnittliche Gesamtbewertung von mehr als 7,9) wurden folgende Bereiche beurteilt, die allesamt das Personal betreffen:

- kompetentes und gut informiertes Personal (8,1)
- aufmerksames und freundliches Personal (8,1)
- korrekte und zuverlässige Informationen (8,0)

Die Befragten sind demnach mit dem Personal des Meldeamtes sehr zufrieden.

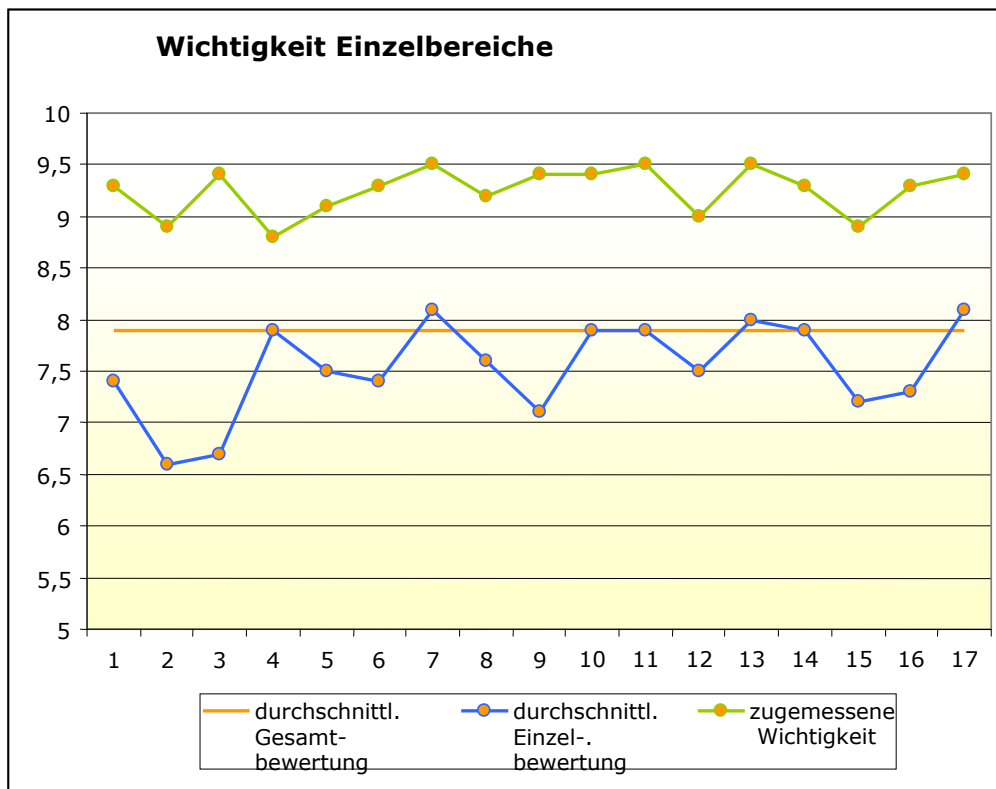
Schwachstellen

Im Rahmen dieser insgesamt recht positiven Bewertung haben sich auch einige Bereiche als verbesserungsbedürftig herausgestellt. Diese betreffen vor allem die Zugänglichkeit der Amtsräume für Personen mit Behinderung (6,7) sowie die Erreichbarkeit des Meldeamtes mit öffentlichen Verkehrsmitteln (6,6).

Wichtigkeit der einzelnen Bereiche

Zusätzlich zur Bewertung der einzelnen Aspekte des Meldeamtes und seiner Tätigkeit haben die Befragten unter Anwendung einer Bewertungsskala von 1 (überhaupt nicht wichtig) bis 10 (sehr wichtig) angegeben, wie wichtig sie die jeweiligen Bereiche finden.

In der folgenden Grafik wird die Wichtigkeit, die diesen zugemessen wurde, den Einzelbewertungen und der Gesamtbewertung gegenüber gestellt. Die Tabelle hingegen enthält eine Aufstellung der durchschnittlichen Werte in absteigender Reihenfolge.



Grafik 11

- 1 angemessene Öffnungszeiten
- 2 gute Anbindung ans öffentliche Verkehrsnetz
- 3 behindertengerechter Zugang
- 4 große und angenehme Räumlichkeiten
- 5 gut sichtbare und klare Beschilderung
- 6 kurze Wartezeiten
- 7 kompetentes und gut informiertes Personal
- 8 Vereinfachung von Verfahren mittels EDV
- 9 transparente, einfache und unbürokratische Verfahren
- 10 rasche Ausstellung von Bescheinigungen
- 11 einfache und klar verständliche Vordrucke
- 12 angemessene räumliche Gegebenheiten zum Schutz der Privatsphäre
- 13 Erteilung korrekter und verlässlicher Informationen
- 14 klare und ausführliche Information über Selbstbescheinigung
- 15 eindeutig identifizierbares Personal
- 16 gute Zusammenarbeit mit anderen Gemeindediensten
- 17 aufmerksames und freundliches Personal

Teilbereiche	Wichtig-keit	Bewer-tung
kompetentes und gut informiertes Personal	9,5	8,1
einfache und leicht auszufüllende Vordrucke	9,5	7,9
Erteilung von korrekten und zuverlässigen Informationen	9,5	8,0
behindertengerechter Zugang zu den Amtsräumen	9,4	6,7
transparente, einfache und unbürokratische Verfahren	9,4	7,1
rasche Ausstellung von Bescheinigungen	9,4	7,9
aufmerksames und freundliches Personal	9,4	8,1
auf die Erfordernisse der Bürger/innen zugeschnittene Öffnungszeiten	9,3	7,4
kurze Wartezeiten ohne lange Warteschlangen	9,3	7,4
klare und ausführliche Information über Selbstbescheinigung	9,3	7,9
gute Zusammenarbeit mit anderen Diensten der Gemeinde Bozen	9,3	7,3
Vereinfachung einiger Verfahren (Vordrucke, Anträge usw.)	9,2	7,6
gut sichtbare und klare Innen- und Außenbeschilderung	9,1	7,5
angemessene räumliche Gegebenheiten zum Schutz der Privatsphäre	9,0	7,5
gute Anbindung ans öffentliche Verkehrsnetz	8,9	6,6
eindeutig identifizierbares Personal	8,9	7,2
große und angenehme Räumlichkeiten	8,8	7,9

Tabelle 2

Wird die Wichtigkeit, die den einzelnen Bereichen zugemessen wurde, mit der jeweiligen empfundenen Realität verglichen, sind bei den Aspekten „behindertengerechte Zugänglichkeit“, „transparente, einfache und unbürokratische Verfahren“ sowie „gute Anbindung ans öffentliche Verkehrsnetz“ die größten Unterschiede zu finden.

Vorschläge

Im Rahmen der Umfrage hatten die Befragten in dem eigens dafür vorgesehenen Feld insgesamt 23 Vorschläge und Anregungen vorgebracht. Diese betrafen größtenteils:

- die Öffnung des Meldeamtes an mehreren Nachmittagen pro Woche (6 Nennungen)
- die Vereinfachung einiger Verfahren mittels EDV, z.B. Bescheinigungen (5 Nennungen).

5. Schlussbemerkungen

Die Umfrage hat gezeigt, dass die Bürgerinnen und Bürger die vom Meldeamt angebotenen und durchgeführten Leistungen als recht zufriedenstellend beurteilen. Dies beweisen die für alle Bereiche vergebenen positiven Bewertungen, vor allem aber das erfreuliche Ergebnis im Bezug auf das Personal.

Die einzigen Aspekte, die unterdurchschnittlich bewertet wurden, sind die behinderungsgerechte Zugänglichkeit und die Anbindung ans öffentliche Verkehrsnetz.