



CUSTOMER SATISFACTION

***ERHEBUNG DER ZUFRIEDENHEIT
DER BÜRGERINNEN UND BÜRGER
MIT DEN DIENSTEN DER
STADTPOLIZEI BOZEN
2020***

Vorstellung der Ergebnisse

Amt für Statistik und Zeiten der Stadt
Stadtgemeinde Bozen

Inhaltsverzeichnis

1.	Allgemeine Hinweise	3
2.	Ziel der Erhebung	3
3.	Angewandte Methode	3
4.	Ergebnisse	4
	4.1 Bürgerinnen und Bürger	4
	4.2 Nutzer/innen des Amtes für Verkehr und Ermächtigungen	7
	4.3 Nutzer/innen der Dienststelle Verkehrspolizei und Unfallerbungen	12
5.	Schlussbemerkungen	18

1. Allgemeine Hinweise

Um die Zufriedenheit mit den von der Stadtpolizei der Gemeinde Bozen angebotenen Dienstleistungen zu messen, sollte

1. eine repräsentative Stichprobe von Bürgerinnen und Bürgern befragt werden, um eine allgemeine Bewertung der Arbeit der Stadtpolizei zu erhalten;
2. der Fokus insbesondere auf zwei Bereiche liegen: das Amt für Verkehr und Ermächtigungen und die Dienststelle Verkehrspolizei und Unfallerbhebungen.

Im Dezember 2019 wurde von der Firma "*Index research*" eine telefonische Umfrage bei einer Stichprobe von 800 Personen aus der Bevölkerung von Bozen durchgeführt, um die allgemeine Zufriedenheit mit den von der Stadtpolizei angebotenen Dienstleistungen zu überprüfen.

Was das Amt für Verkehr und Ermächtigungen betrifft, wurde im Jänner 2020 eine Umfrage direkt vor Ort mit der Unterstützung von zwei Erhebem durchgeführt. In verschiedenen Zeitabschnitten von jeweils zwei Stunden und für die Dauer von zehn Tagen wurden 109 Bürger/innen befragt - eine statistisch signifikante und repräsentative Stichprobe der Dienstnutzer/innen.

Was die Dienststelle der Verkehrspolizei und Unfallerbhebungen betrifft, so wurden im April 2020 rund 1.800 Briefe an die Bürger/innen verschickt, die im Laufe des Jahres 2019 bei einem Verkehrsunfall mit der Stadtpolizei - Abteilung Unfallerbhebungen in Kontakt getreten sind, mit der Bitte, bis Mitte Juni einen Online-Fragebogen auf der Gemeindewebsite auszufüllen. 378 Personen sind der Bitte nachgekommen.

2. Ziel der Erhebung

- die Zufriedenheit der Bürger/innen mit dem Leistungsangebot der Stadtpolizei zu ermitteln und zu erheben, insbesondere mit dem Amt für Verkehr und Ermächtigungen und der Dienststelle Verkehrspolizei und Unfallerbhebungen;
- eventuelle Unterschiede zwischen den verschiedenen Nutzerkategorien hervorzuheben;
- alle Bedürfnisse zu erfassen, die gegenwärtig nicht berücksichtigt werden;
- die Dienste ausgehend von den Umfrageergebnissen kontinuierlich zu verbessern.

3. Angewandte Methode

Die erhobenen Daten, sei es jene seitens der Erheber mit Tablets als auch jene über den Online-Fragebogen, wurden anschließend mithilfe von SPSS, einem Programm zur statistischen Datenverarbeitung, analysiert.

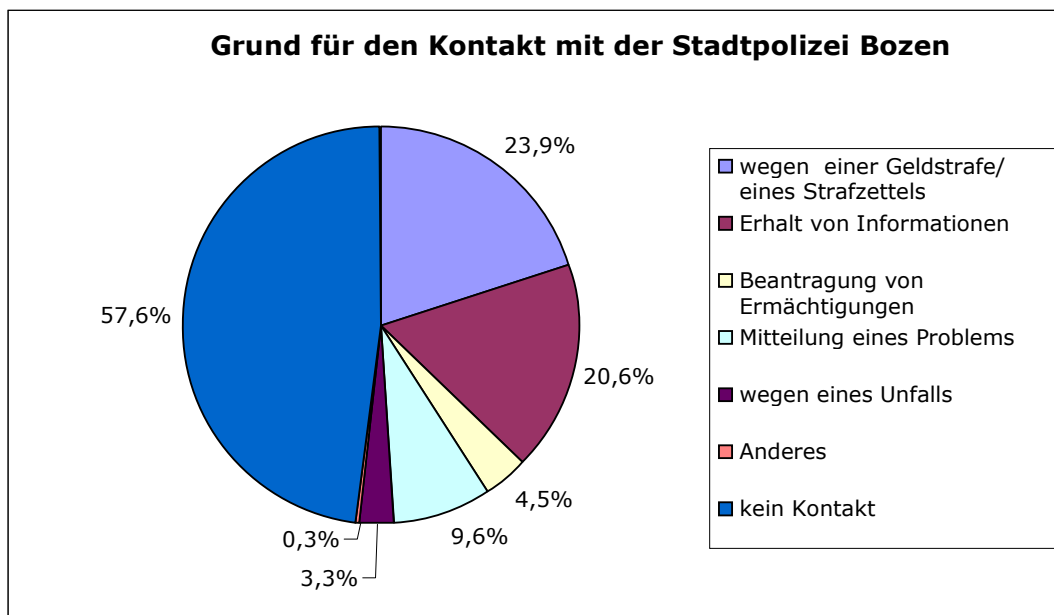
Die Ergebnisse der Untersuchung sind nachstehend angeführt.

4. Die Ergebnisse

4.1 Bürgerinnen und Bürger

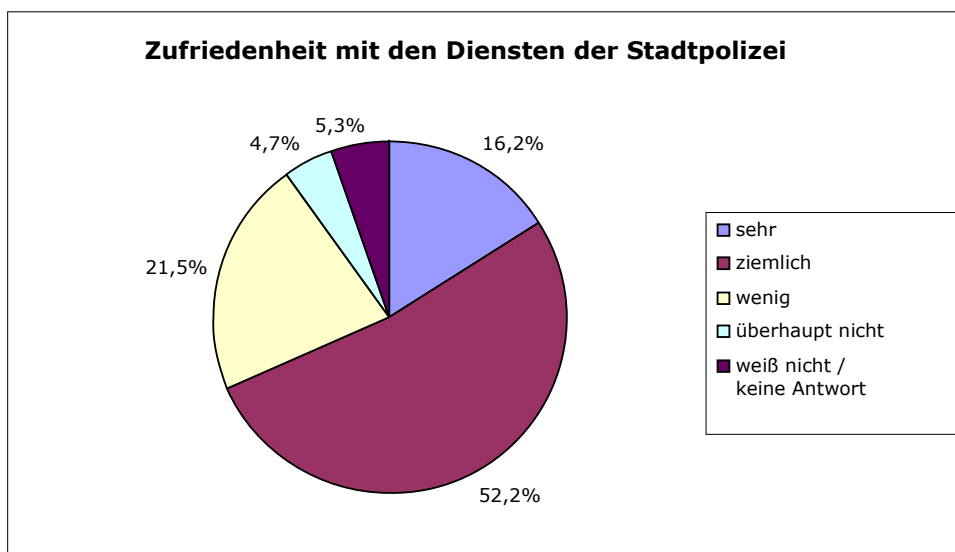
800 Personen haben an der Telefonumfrage teilgenommen, die von der Firma "Index research" durchgeführt wurde, um den Grad der Zufriedenheit der Bozner Bürgerinnen und Bürger mit den von der Stadtpolizei angebotenen Dienstleistungen zu messen.

Die erste Frage betraf den Grund für den Kontakt mit der Stadtpolizei Bozen: Die Mehrheit wandte sich an sie wegen ausgesetzter Geldstrafen (23,9%) oder um Informationen zu erhalten (20,6%) (siehe Grafik 1).



Grafik 1

Anschließend mussten die befragten Personen ein Gesamturteil über die von der Stadtpolizei Bozen angebotenen Dienstleistungen abgeben, wobei die Bewertungsskala "sehr, ziemlich, wenig, überhaupt nicht zufrieden" verwendet wurde (siehe Grafik 2). 68,4% der Befragten zeigte sich sehr oder ziemlich zufrieden.



Grafik 2

Im Folgenden wurden die befragten Personen gebeten, ihre Meinung anhand der Bewertungsskala "sehr, ziemlich, wenig, überhaupt nicht einverstanden" zu den unten aufgeführten Aussagen zu äußern (siehe Tabelle 1).

	sehr	ziemlich	wenig	überhaupt nicht	weiß nicht/ keine Antwort
Die Stadtpolizei ist auf dem Stadtgebiet präsent und garantiert die Sicherheit in der Stadt.	15,0%	50,1%	25,7%	7,4%	1,8%
Die Stadtpolizei bewacht die Straßen und gefährdeten Orte in Zeiten größten Bedarfs.	18,0%	52,2%	20,4%	6,5%	2,9%
Die Stadtpolizisten/innen legen die Straßenverkehrsordnung klar und eindeutig aus.	18,9%	47,8%	16,8%	3,5%	13,0%
Die Stadtpolizisten/innen sind höflich und stehen zur Verfügung, auch im Falle von Meinungsverschiedenheiten.	11,5%	52,5%	22,4%	5,6%	8,0%
Die Stadtpolizisten/innen sind in der Lage, die Bürgerinnen und Bürger korrekt auf Italienisch und/oder Deutsch anzusprechen.	22,4%	58,4%	13,0%	3,8%	2,4%

Tabelle 1

Diese Befragungen zeugen von einem hohen Zufriedenheitsgrad mit den angeführten Aussagen.

Auf die Frage, inwieweit sie die nachstehenden, von der Stadtpolizei angebotenen Dienste und Leistungen kannten, ergaben sich folgende (Mehrfach-)Antworten: Stadtviertelpolizei (66,8%), Straßenvideoüberwachung (62,2%) und Handelspolizei für die Kontrolle von Geschäften und Märkten (52,4%) (siehe Tabelle 2).

Kenntnis über Dienste/Leistungen	%
Stadtviertelpolizei	66,8
Videoüberwachung der Straßen	62,2
Handelspolizei für die Kontrolle von Geschäften und Märkten	52,4
Initiative "Nächtliche Lärmkontrollen in öffentlichen Lokalen"	40,9
Schülerlotsen	20,2
keine	10,3

Tabelle 2

Die Bürgerinnen und Bürger wurden auch gefragt, in welchem Bereich die Stadtpolizei ihrer Meinung nach aktiver sein sollte. Die wichtigsten Forderungen betrafen: Kontrolle des Straßenverkehrs (55,7%), Kontrolle zu Fuß in den einzelnen Stadtvierteln (54,6%) und Verkehrserziehung in den Schulen (52,8%) (siehe Tabelle 3).

Aktiver bei	%
Kontrolle des Straßenverkehrs	55,7
Kontrolle zu Fuß in den Stadtvierteln	54,6
Verkehrserziehung in Schulen	52,8
Abendkontrolle von Parks und Grünanlagen	42,8
Kontrolle vor den Schulen	41,2
Kontrolle der Lokale bei Nacht	40,9
weiß nicht/keine Antwort	8,1

Tabelle 3

Schließlich wurde um einen Hinweis auf das Verhalten der Radfahrer gebeten, das die städtische Polizei besser kontrollieren sollte.

Im Folgenden sind die Verhaltensweisen aufgeführt, die unter dem Gesichtspunkt der Kontrolle als besonders relevant angesehen werden: Überqueren der Straße bei Rot (60,3%), gegen die Fahrtrichtung fahren (54,6%) und Radfahren auf dem Gehsteig (53,3%) (siehe Tabelle 4).

Kontrolle bei Radfahrern	%
Überqueren der Straße bei Rot	60,3
Gegen die Fahrtrichtung fahren	54,6
Radfahren auf dem Gehsteig	53,3
Fahren ohne Licht	51,6
Benutzung des Handys beim Radfahren	45,3
Anderes	1,2
weiß nicht/keine Antwort	4,3

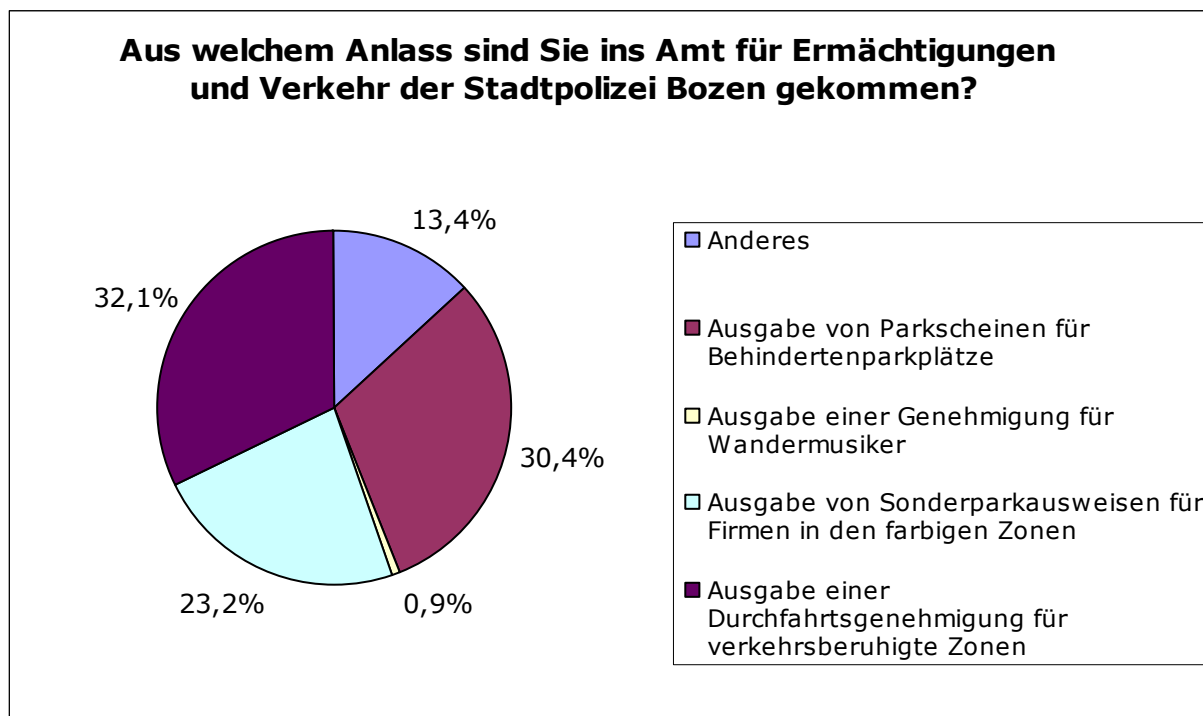
Tabelle 4

4.2 Nutzer/innen des Amtes für Verkehr und Ermächtigungen

Die Stichprobe

Insgesamt nahmen 109 Kunden an der Umfrage teil, die beim Amt für Verkehr und Ermächtigungen der Stadtpolizei Bozen durchgeführt wurde.

32,1% der Befragten wandten sich an das Amt für Verkehr und Ermächtigungen der Stadtpolizei Bozen für die Ausstellung von Durchfahrtsgenehmigungen in verkehrsberuhigten Zonen und 30,4% für die Ausstellung von Parkausweisen für Menschen mit Behinderungen (siehe Grafik 3).



Grafik 3

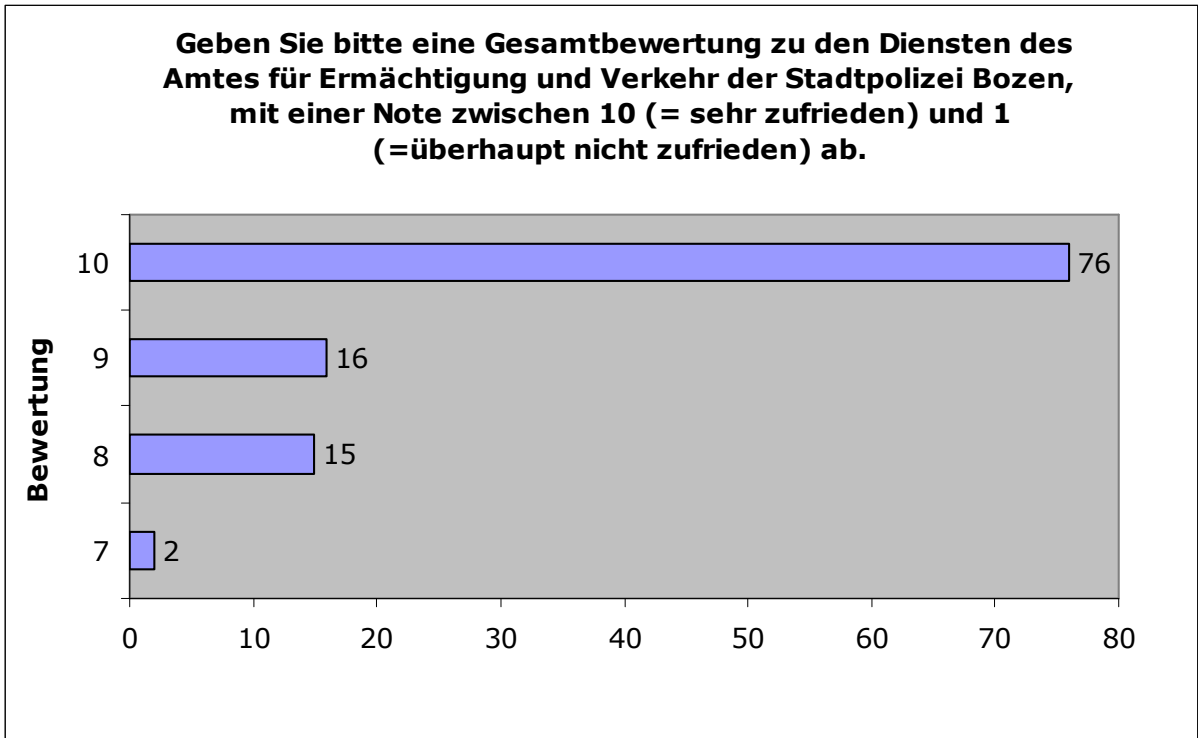
Gesamtbewertung

Die befragten Bürger/innen wurden ersucht, mittels einer Abstimmung auf einer Skala von 1 (überhaupt nicht zufrieden) bis 10 (sehr zufrieden) ein Gesamturteil über die Dienstleistungen des Amtes für Verkehr und Ermächtigungen der Stadtpolizei Bozen abzugeben.

Wie aus der folgenden Grafik ersichtlich ist, ist die "10" (mit 76 Antworten) der häufigste Wert, während keine negative Bewertung abgegeben wurde (unterhalb der 6) (siehe Grafik 4).

Die Durchschnittsbewertung beträgt **9,5**, mit einer Standardabweichung¹ von 0,8.

¹ Die Standardabweichung ist ein Maß für die Streuung der Werte einer Zufallsvariablen um ihren Erwartungswert. Die Standardabweichung ist de facto der Mittelwert der Abweichungen der Einzelwerte vom Mittelwert und besagt, wie nahe die Werte beim Mittelwert oder beim Erwartungswert liegen.

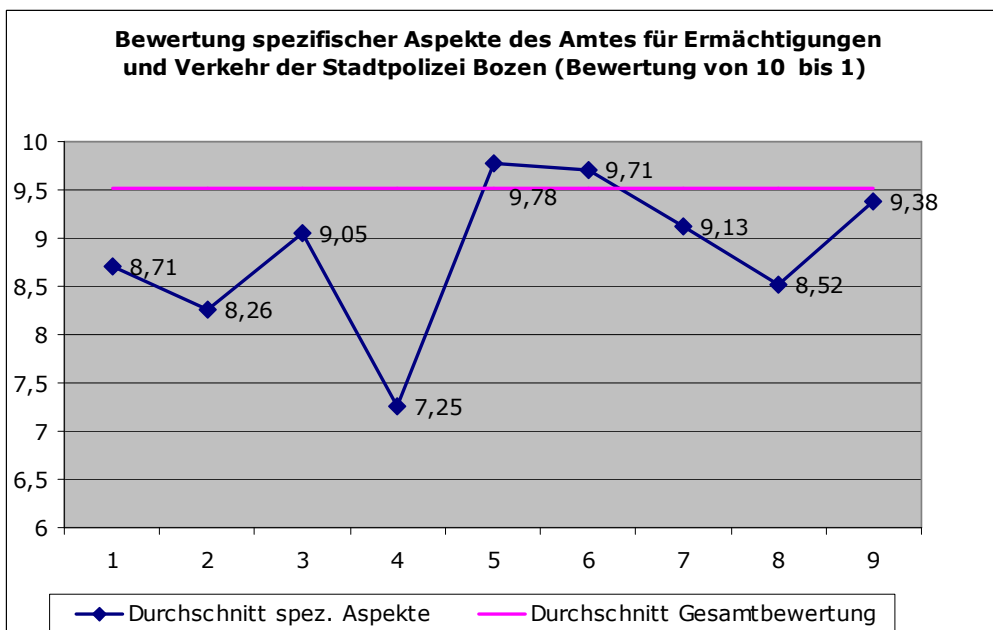


Grafik 4

Die Bürgerinnen und Bürger wurden auch befragt, ob sie wussten, an welches Amt sie sich für die Beantragung einer Genehmigung wenden müssen: 92,7% der befragten Personen wussten darüber Bescheid.

Allgemeine Zufriedenheit mit spezifischen Aspekten

Um die Zufriedenheit mit einigen spezifischen Aspekten im Zusammenhang mit dem Amt für Verkehr und Ermächtigungen festzustellen, wurden die Befragten gebeten, eine Bewertung in Bezug auf 9 Aussagen abzugeben, mit einer Bewertung von 1 (absolut falsch) bis 10 (absolut wahr) (siehe Grafik 5).



1. kundengerechte Öffnungszeiten
2. mit den öffentlichen Verkehrsmitteln erreichbar
3. mit dem Fahrrad erreichbar
4. mit dem Auto erreichbar und genügend Parkmöglichkeiten
5. höfliches und hilfsbereites Personal
6. kompetentes und geschultes Personal
7. angemessene Wartezeiten
8. verständliche Kommunikation und umgehende Antworten
9. angemessene Wartezeiten für eine Genehmigung

Grafik 5

Stärken

Die Stärken ergeben sich insbesondere aus folgenden Aspekten:

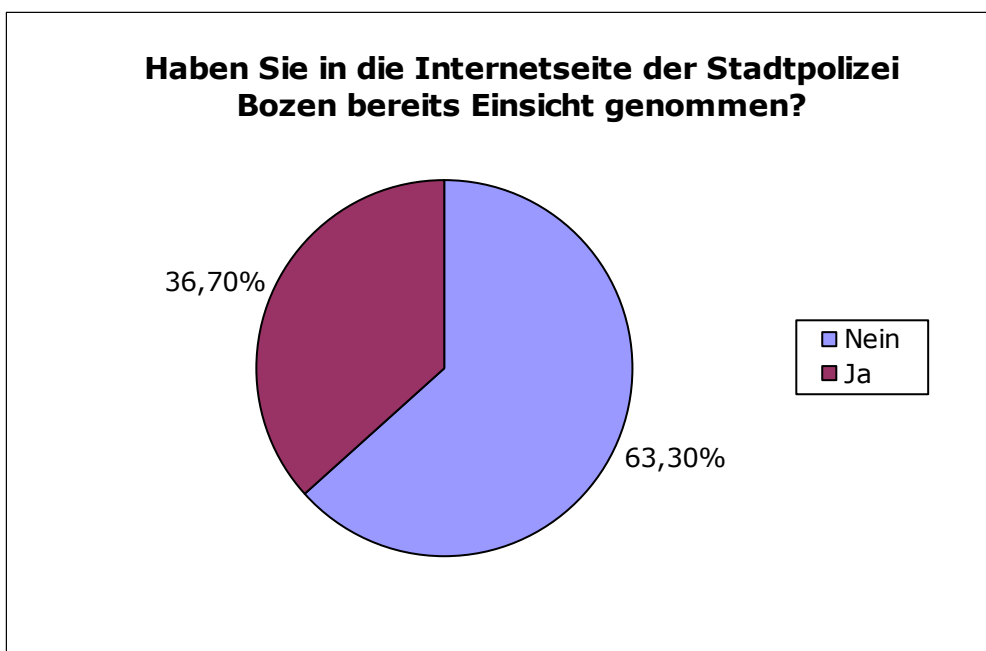
- höfliches und hilfsbereites Personal (9,8)
- kompetentes und geschultes Personal (9,7)
- Angemessenheit der Wartezeiten für eine Genehmigung (nach der Beantragung) (9,4)
- Angemessenheit der Wartezeiten (9,1)

Schwächen:

Im Zusammenhang mit einer insgesamt positiven Bewertung besteht eine Nachfrage nach mehr Parkplätzen (7,3).

Webseite

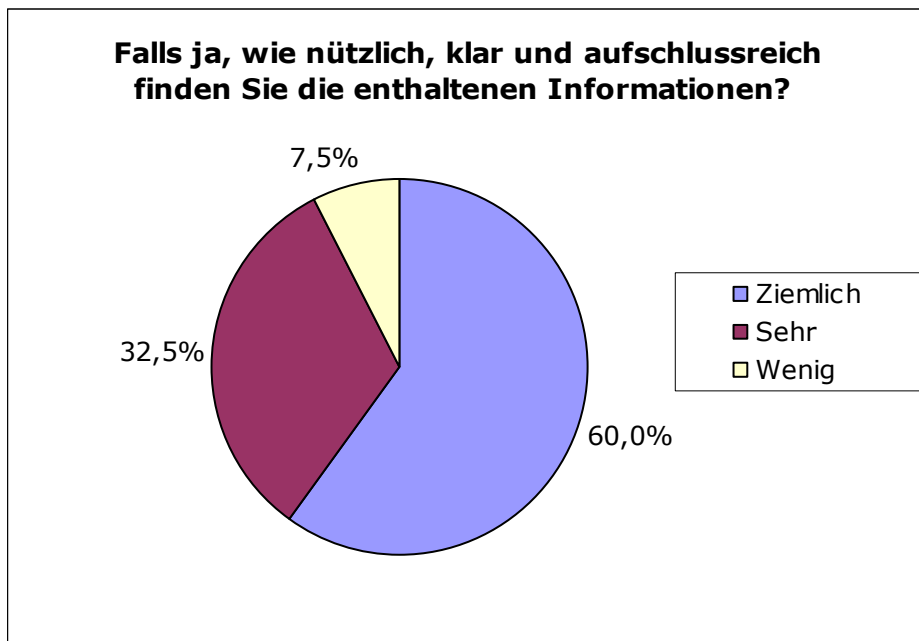
Nur 37% der Befragten gaben an, dass sie die Webseite besucht haben, um sich über die von der Stadtpolizei Bozen angebotenen Dienstleistungen zu informieren (siehe Grafik 6).



Grafik 6

Wer die Webseite besucht hat, wurde gefragt, ob sie klar und ausführlich ist.

Für 92,5% war die Antwort "sehr" oder "ziemlich" (siehe Grafik 7).

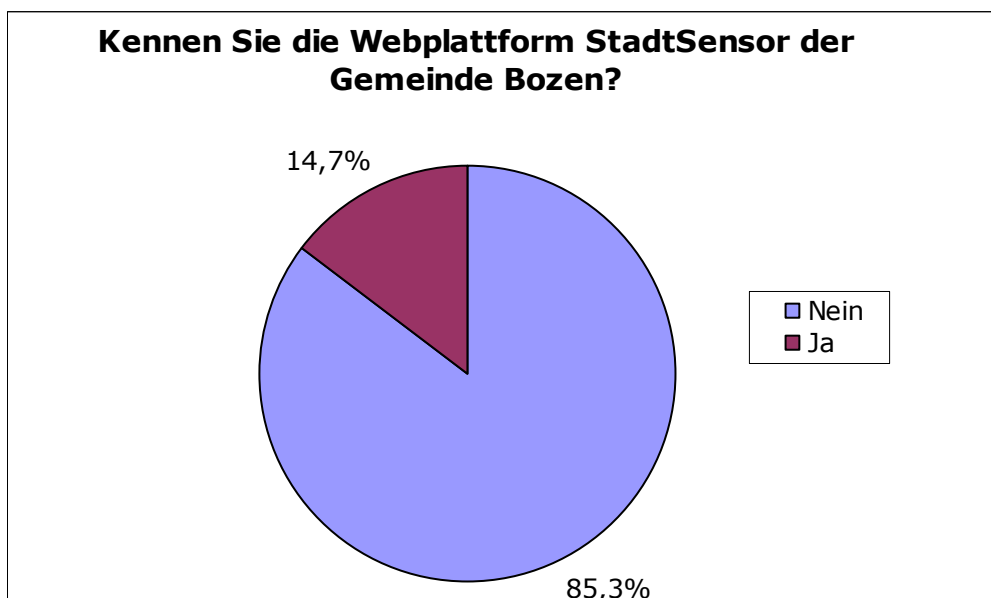


Grafik 7

StadtSensor

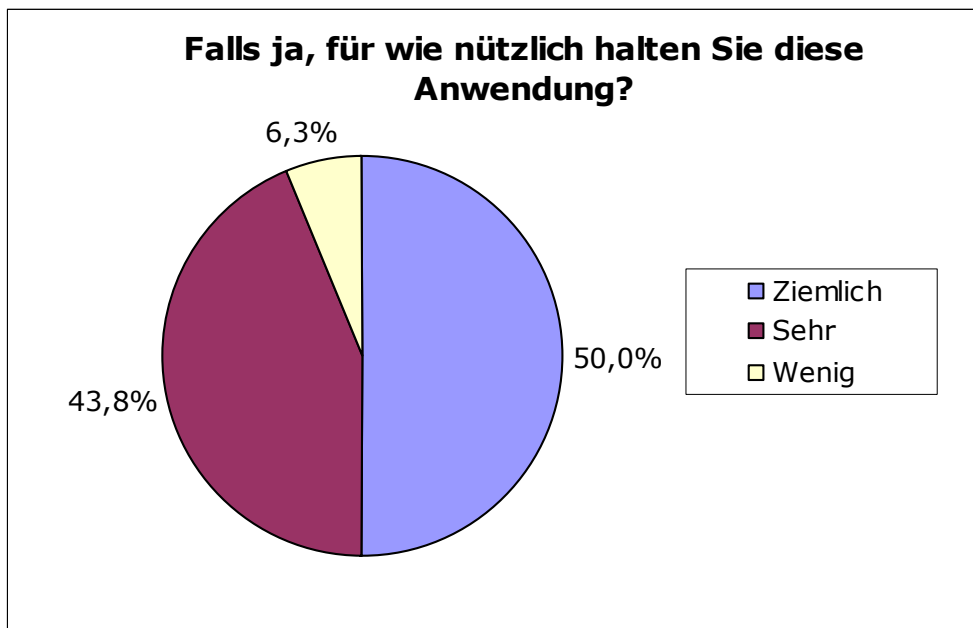
Die Befragten wurden ersucht, anzugeben, ob sie die von der Stadtverwaltung eingerichtete Plattform StadtSensor kennen, die es ihnen ermöglicht, Vorschläge, Berichte und Beschwerden zur Verbesserung der Dienstleistungen einzureichen (siehe Grafik 8).

Die Mehrheit der Befragten (85%) kennt sie nicht.



Grafik 8

Jene, die die Plattform kennen (15%), wurden ersucht, diesen Dienst zu bewerten (siehe Grafik 9).



Grafik 9

Anmerkungen der befragten Personen

Es wurden insgesamt 21 Anmerkungen/Vorschläge abgegeben, davon betreffen 4 die Erreichbarkeit des Amtes, welche zu verbessern wäre.

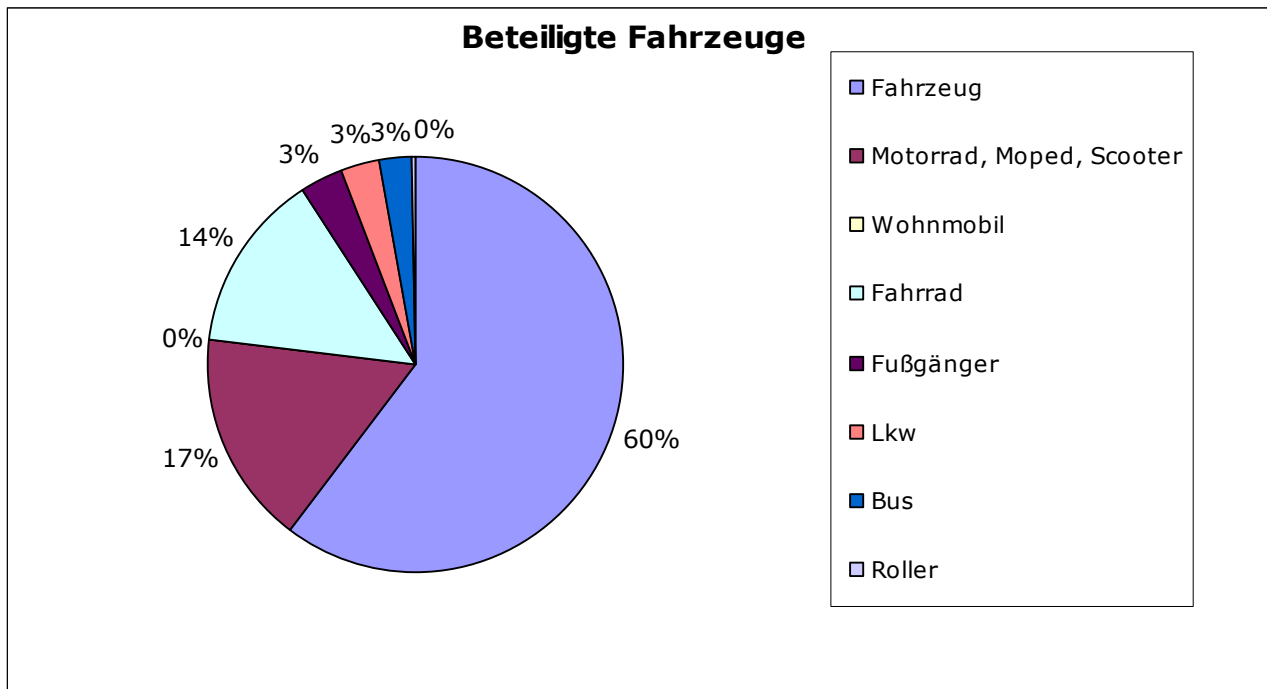
4.3. Nutzer/innen der Dienststelle Verkehrspolizei und Unfall-erhebungen

Die Stichprobe

Im Vergleich zu 1.797 versandten Briefen nahmen 378 Nutzer/innen an der Umfrage teil, mit einer Rücklaufquote von 21,3%.

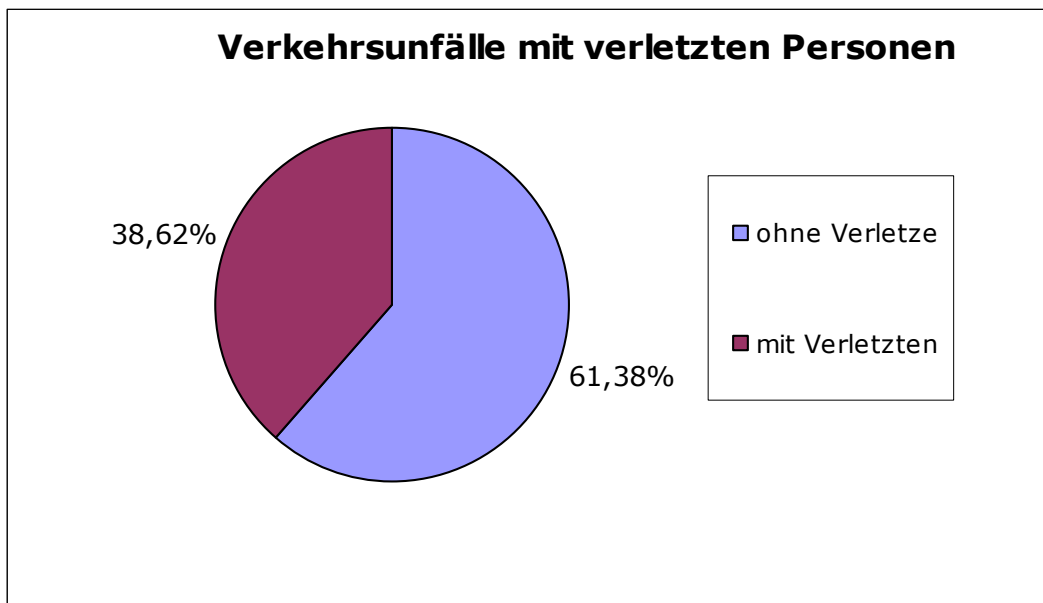
Nach den eingegangenen Daten waren in 60,2% der Fälle die in den Unfall verwickelten Fahrzeuge Autos, gefolgt von Motorrädern, Mopeds und Scootern (16,5%) und Fahrrädern (13,7%), während die weniger betroffenen Fahrzeuge Lastwagen, Busse (Linien- und Touristenbusse) und Wohnmobile waren. Der Fall von 1 Roller wurde ebenfalls aufgezeichnet.

Grafik 10 zeigt die Daten im Detail.



Grafik 10

Grafik 11 zeigt die registrierten Unfälle mit verletzten Personen (146 Unfälle mit Verletzten, 232 ohne Verletzte).

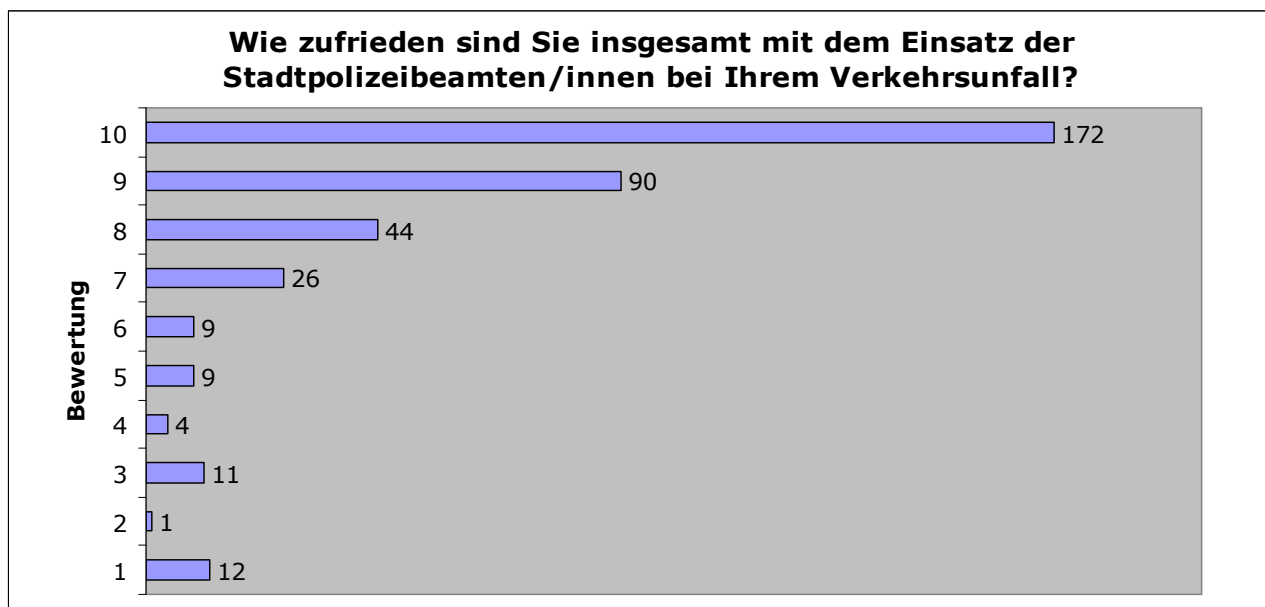


Grafik 11

Gesamtbewertung

Die Dienstinutzer/innen wurden ersucht, ein Gesamturteil über das Eingreifen der Beamten/innen der Stadtpolizei Bozen anlässlich ihres Verkehrsunfalles abzugeben, und zwar mittels einer Abstimmung auf einer Skala von 1 (überhaupt nicht zufrieden) bis 10 (sehr zufrieden).

Die nachstehende Grafik 12 zeigt die Häufigkeit der abgegebenen Bewertungen: Die Bewertungen decken die gesamte Skala von 1 bis 10 ab, wobei die 10 die am häufigsten vergebene Bewertung ist (172 von 378 Bewertungen).

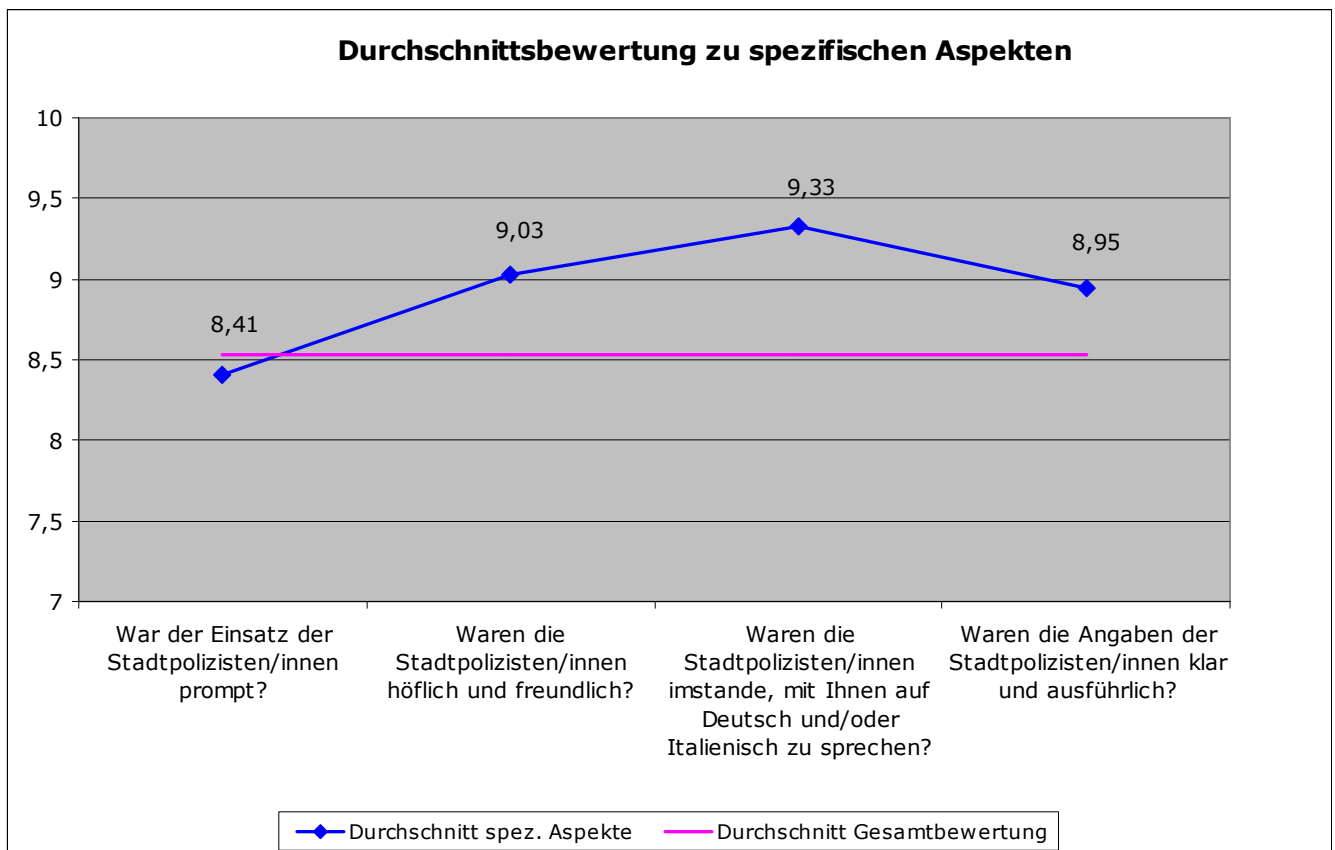


Grafik 12

Die durchschnittliche Bewertung liegt bei **8,5**, mit einer hohen Standardabweichung von 2,2.

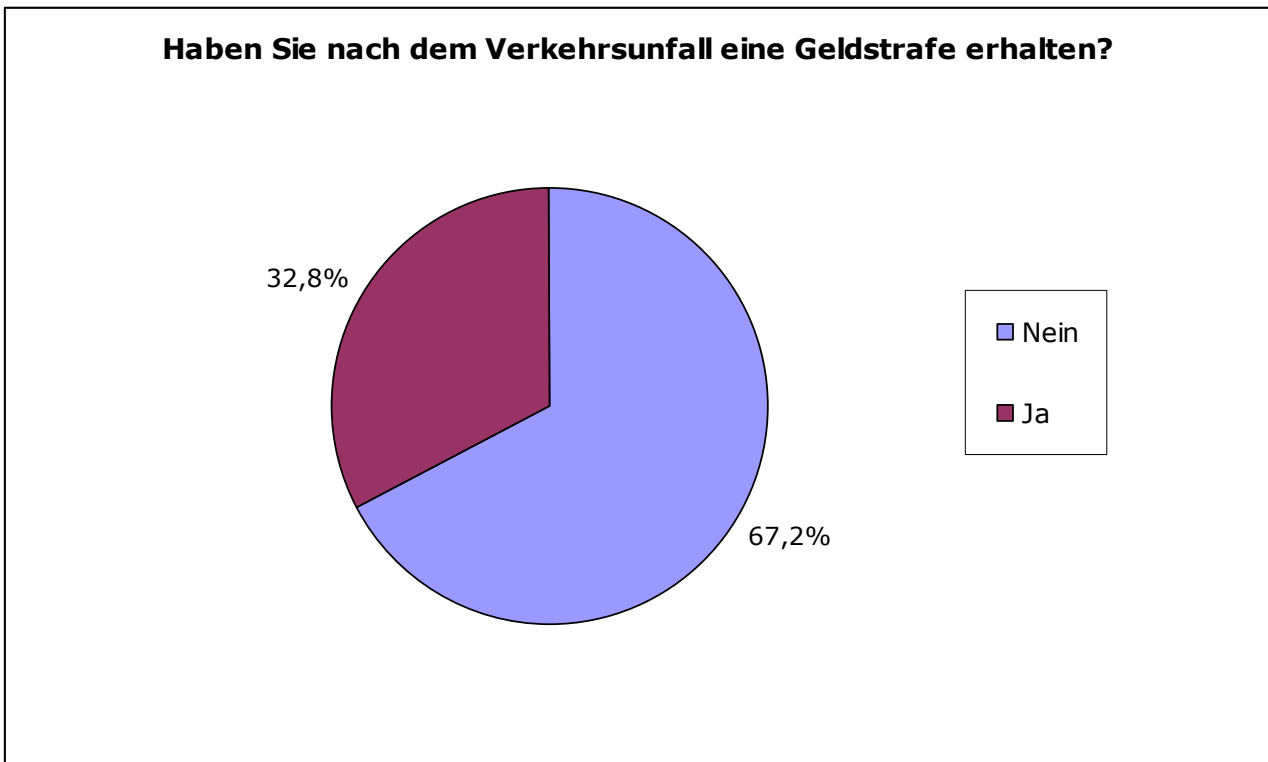
Zufriedenheit mit spezifischen Aspekten

Die Dienstnutzer/innen wurden gebeten, die Arbeit der Stadtpolizisten/innen der Dienststelle Verkehrspolizei und Unfallerehebungen in Bezug auf 4 spezifische Aussagen mit einer Bewertung von 1 (überhaupt nicht zufrieden) bis 10 (sehr zufrieden) zu beurteilen. Die durchschnittlichen Bewertungen, die sich daraus ergeben, sind in Grafik 13 dargestellt:



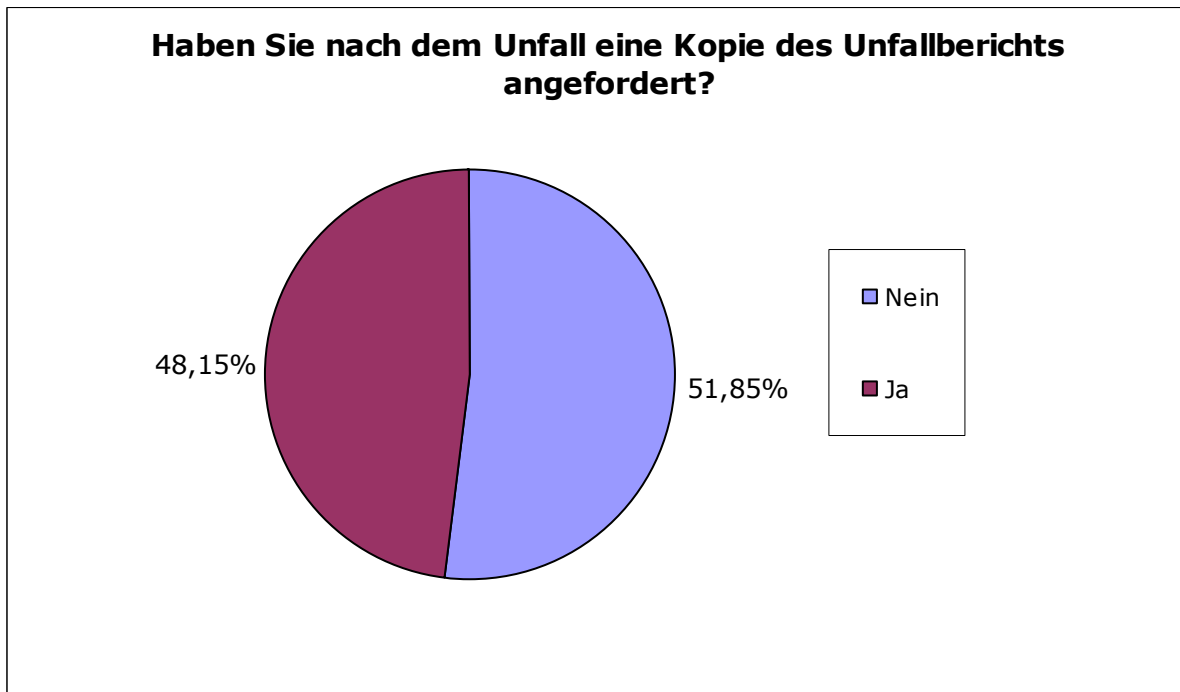
Grafik 13

Wie aus Grafik 14 ersichtlich ist, hat durchschnittlich ein Betroffener von drei eine Geldstrafe auferlegt bekommen.



Grafik 14

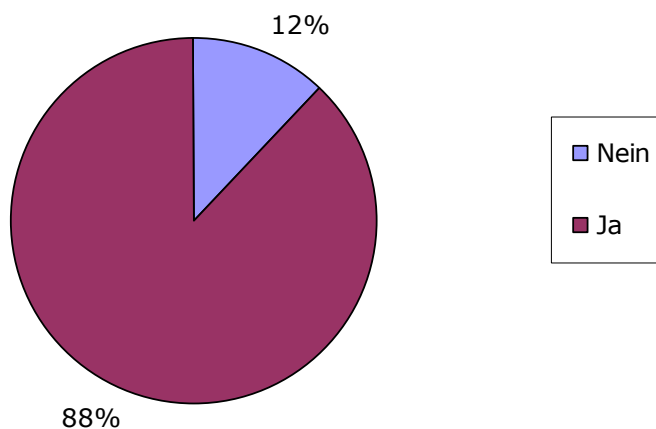
Die Hälfte der Befragten haben eine Kopie des Unfallberichts angefordert (Grafik 15).



Grafik 15

Die meisten Befragten gaben an, dass ihnen die im Falle eines Verkehrsunfalls anzuwendende Vorgehensweise bekannt ist (siehe Grafik 16).

Wissen Sie darüber Bescheid, was im Falle eines Verkehrsunfalls (eventuell auch mit Verletzten) zu tun ist?

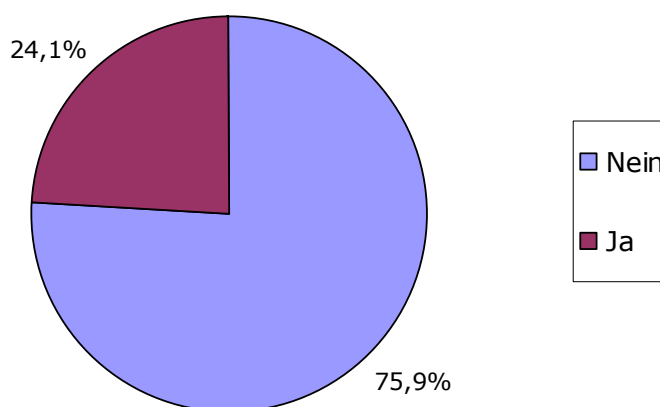


Grafik 16

Webseite

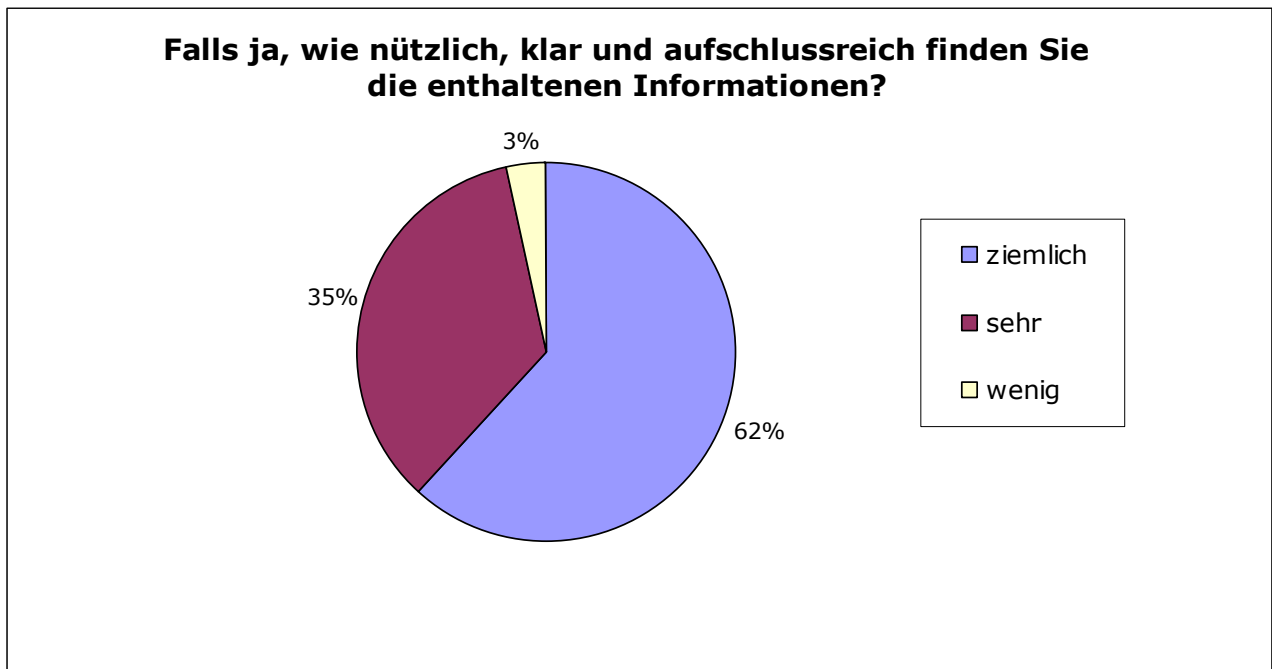
Nur 24,1% der Befragten gaben an, die Webseite der Stadtpolizei Bozen besucht zu haben (siehe Grafik 17).

Haben Sie in die Webseite der Stadtpolizei Bozen Einsicht genommen?



Grafik 17

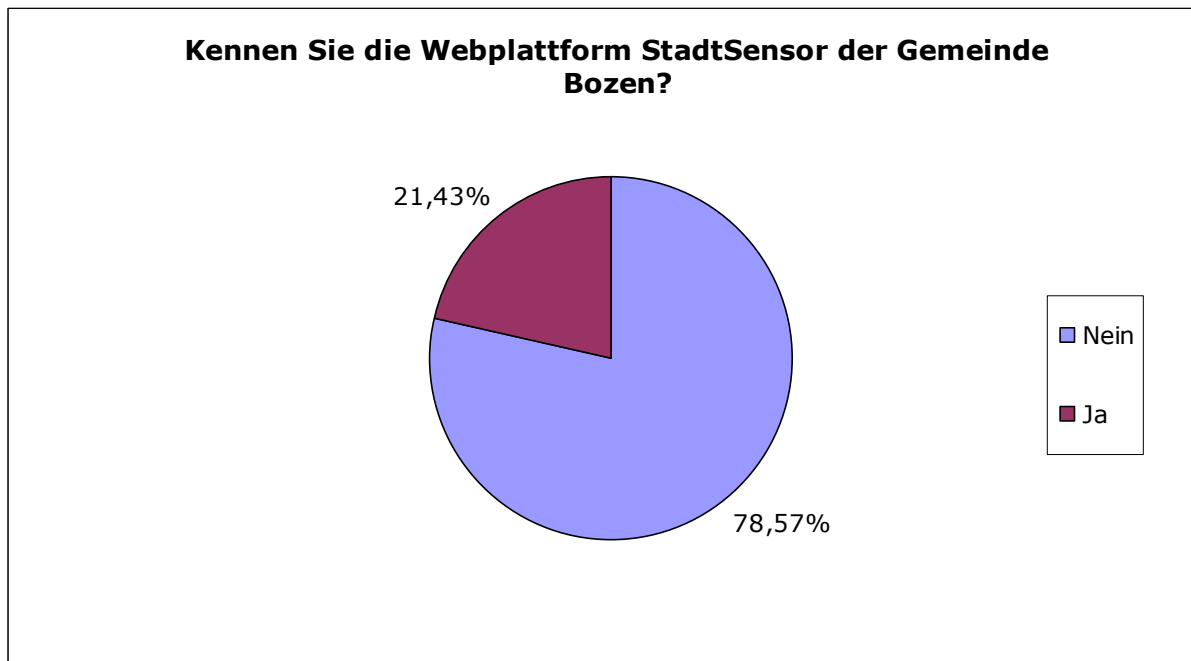
Wer die Webseite besucht hat, wurde gefragt, ob sie klar und aufschlussreich ist (Grafik 18).



Grafik 18

StadtSensor

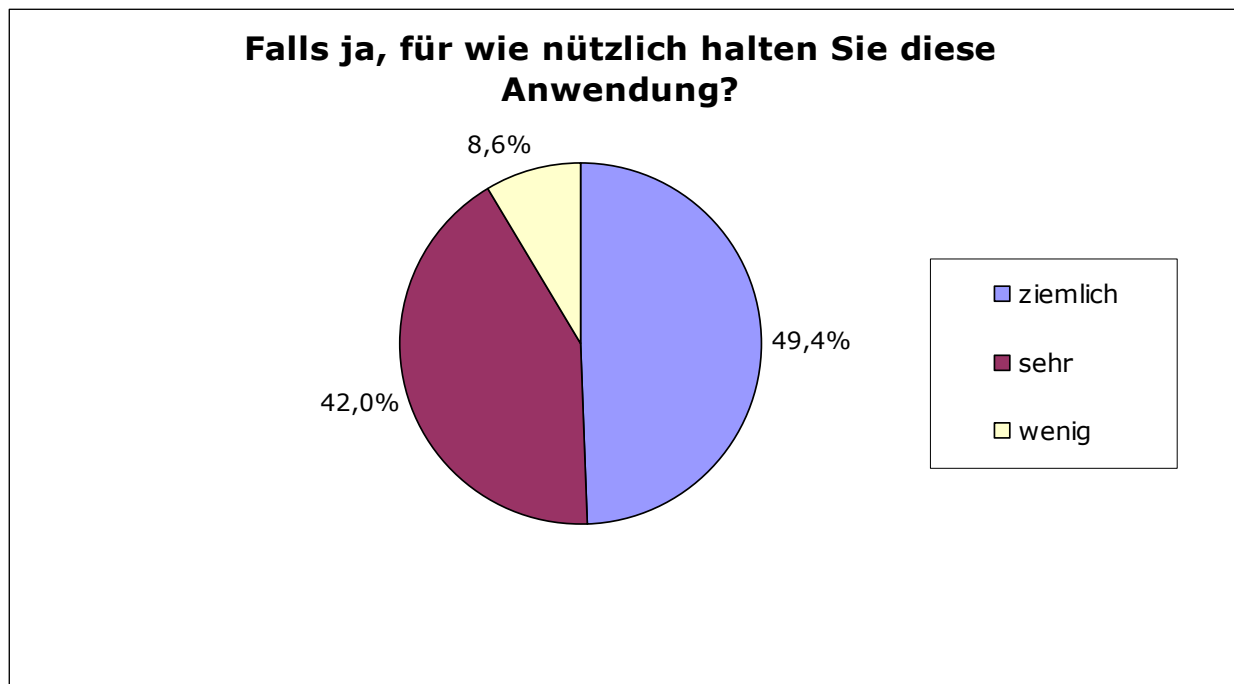
Die Befragten wurden ersucht, anzugeben, ob sie die von der Stadtverwaltung eingerichtete Plattform StadtSensor kennen, die es ihnen ermöglicht, Vorschläge, Berichte und Beschwerden zur Verbesserung der Dienstleistungen einzureichen (siehe Grafik 19).



Grafik 19

Die Mehrheit der Befragten (78,6%) kennt sie nicht.

Jene, die die Plattform kennen (21,4%), wurden ersucht, die Nützlichkeit dieses Dienstes zu bewerten (siehe Grafik 20): Mehr als 90% halten diese Anwendung für sehr oder ziemlich nützlich.



Grafik 20

Anmerkungen der befragten Personen

Insgesamt 81 Meinungen, Anmerkungen und Vorschläge wurden geäußert. Die wichtigsten Kritikpunkte (13) betreffen die Arbeit der Stadtpolizeibeamten bei der objektiven Bewertung des Unfalls. Einige Bürgerinnen und Bürger beschwerten sich darüber, dass es nicht möglich war, sofort eine Kopie des Unfallberichts zu erhalten. Andere schlagen vor, das elektronische Verfahren zu verbessern, um in die Verwaltungsakte zum Verkehrsunfall von zu Hause aus Einsicht nehmen zu können, einschließlich der Möglichkeit des Zugriffs über SPID.

Es gab auch Vorschläge zur Verbesserung/Aufstockung der Radwege sowie Kritik am Verhalten der Radfahrer (Nichteinhaltung der Straßenverkehrsregeln).

5. Schlussbemerkungen

Die drei verschiedenen Untersuchungen, die hier in ihren Ergebnissen vorgestellt werden, liefern ein Gesamtbild, das ein positives Urteil über die Arbeit der Stadtpolizei Bozen zeigt. Insbesondere werden die Kompetenz und Professionalität der Stadtpolizistinnen und Stadtpolizisten geschätzt.

Aus den Ergebnissen geht auch die Notwendigkeit hervor, die Kontakt- und Kommunikationsmöglichkeiten mit den Bürgerinnen und Bürgern mit innovativen digitalen Instrumenten auszubauen, um effiziente, schnelle und hochwertige Dienste anzubieten.