



Città di Bolzano
Stadt Bozen

Erhebung über die Zufriedenheit mit dem Dienst des Amtes für Beziehungen zur Öffentlichkeit und der Bürgerzentren der Stadtgemeinde Bozen

Ergebnisse

Mai 2007

Inhalt

1.	Einleitung	2
2.	Zielsetzung der Erhebung	2
3.	Angewandte Methode	2
4.	Ergebnisse der Erhebung	3
4.1	Amt für Beziehungen zur Öffentlichkeit - Bürgerschalter	3
4.2	Bürgerzentren	15
5.	Schlussbemerkungen	32

1. Einleitung

Vom 14. Mai bis zum 25. Juni 2007 wurde an 10 aufeinander folgenden Tagen und zu verschiedenen Zeitspannen von jeweils 2 Stunden eine Umfrage über die Zufriedenheit der Bürgerinnen und Bürger mit dem Dienst des Amtes für Beziehungen zur Öffentlichkeit (Bürgerschalter) der Stadtgemeinde Bozen durchgeführt. Zu diesem Zweck wurden an 94 Personen, die stellvertretend für die gesamten Nutzerinnen und Nutzer sind, anonym auszufüllende Fragebögen verteilt.

Zudem wurde, wie 3 Jahre zuvor, die Zufriedenheit mit den Bürgerzentren der Stadtgemeinde Bozen überprüft. Für diese Erhebung wurden ebenso vom 14. Mai bis zum 25. Juni 2007 an 5 Tagen zu verschiedenen Zeitspannen von jeweils eineinhalb bis zwei Stunden anonyme Fragebögen an insgesamt 409 Personen ausgeteilt worden.

In der Folge werden die Ergebnisse der Umfrage dargestellt.

2. Zielsetzung der Erhebung

Die Umfrage hatte folgenden Zweck:

- die Zufriedenheit der BürgerInnen mit dem Dienst des Bürgerschalters und der Bürgerzentren der Stadtgemeinde Bozen zu erheben bzw. zu überprüfen
- für eine ständige Verbesserung des Dienstes zu sorgen, wobei die Ergebnisse der Umfrage als Grundlage dienen
- den eventuell bei den verschiedenen Benutzergruppen festgestellten Unterschieden besondere Beachtung zu schenken
- etwaige nicht zufrieden gestellte Bedürfnisse zu erkennen.

In der Umfrage wurde um die Bewertung einer Reihe von Aspekten des vom Bürgerschalter und den Bürgerzentren angebotenen Dienstes ersucht, wie z.B. die Öffnungszeiten, die Kompetenz des Personals usw., sowie überprüft, ob die Bevölkerung einige der Dienste, wie z.B. den „Schalter für Beschwerden und Tipps“ kennen.

3. Angewandte Methode

Nach Festlegung der Zielsetzungen der Erhebung wurden die entsprechenden Fragebögen ausgearbeitet, die daraufhin an die Bürgerinnen und Bürger, die den Bürgerschalter oder die Bürgerzentren aufgesucht haben, verteilt wurden. Die Fragebögen wurden mit Unterstützung der vor Ort anwesenden Erhebungsbeamten ausgefüllt. Die Ergebnisse wurden zuerst auf eine Excel-Datei übertragen und dann mithilfe des Datenverarbeitungsprogramms SPSS

miteinander verkreuzt, um ein genaues Bild darüber zu erhalten, ob bzw. wie sehr die angebotenen Dienste geschätzt werden.

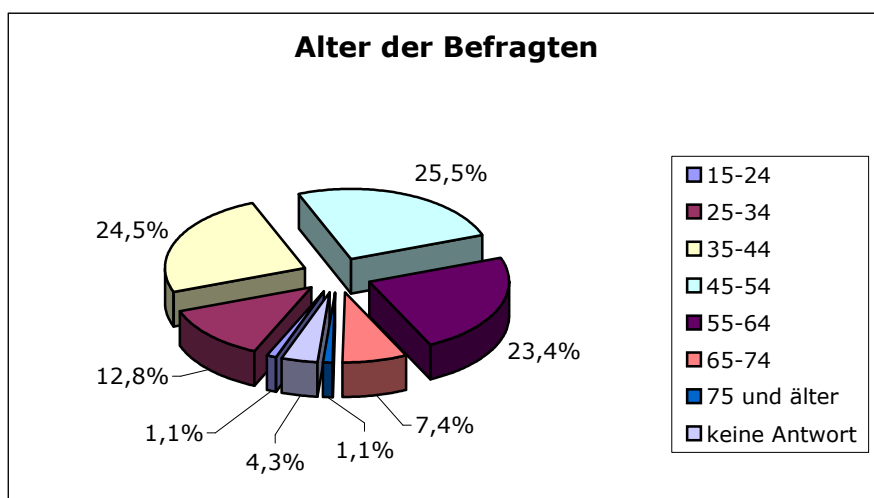
4. Ergebnisse der Erhebung

4.1 Amt für Beziehungen zur Öffentlichkeit - Bürgerschalter

Die Befragten

Bei der Analyse der Bewertungen des Bürgerschalters wurden die verschiedenen Variablen berücksichtigt, wie z.B. Alter, Geschlecht, Sprachgruppe, Erwerbstätigkeit, Wohnsitz und Häufigkeit der Inanspruchnahme des Bürgerschalters.

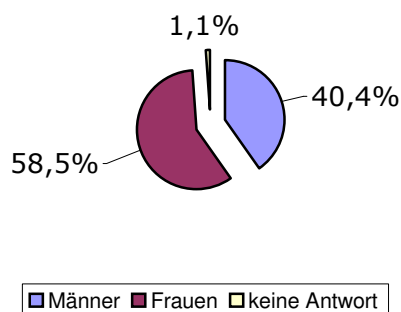
Das Durchschnittsalter der 94 Befragten beträgt 47,9 Jahre. Ein Großteil der BürgerInnen (73,4%) ist 35 - 64 Jahre alt. (Grafik 1)



Grafik 1

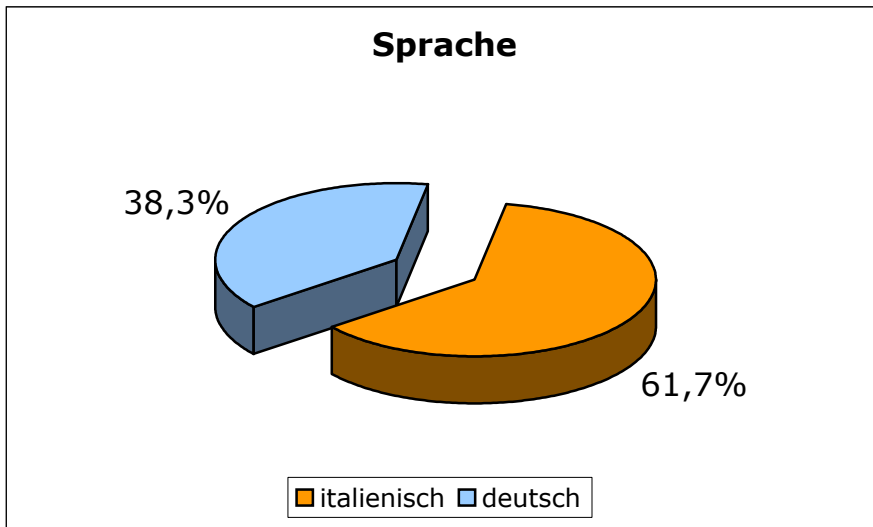
58,5% der Befragten sind Frauen und 40,4% Männer. (Grafik 2)

Geschlecht der Befragten



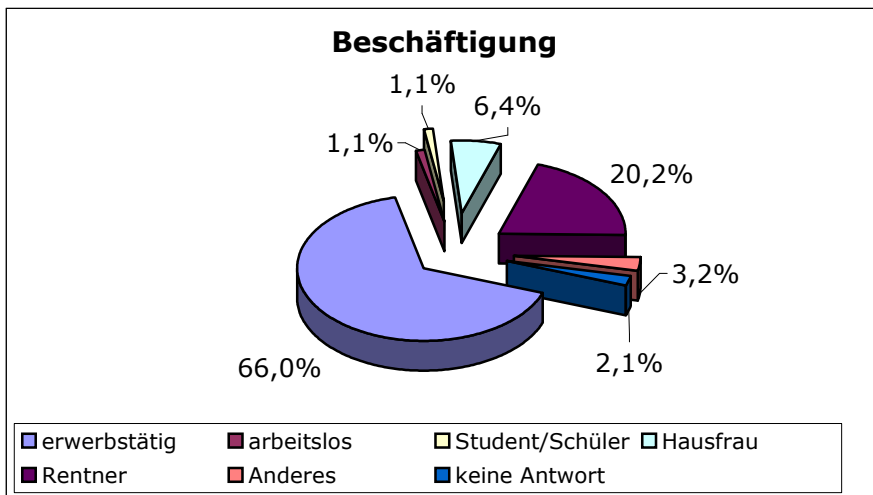
Grafik 2

61,7% haben den Fragebogen in italienischer Sprache, 38,3% in deutscher Sprache ausgefüllt. (Grafik 3)



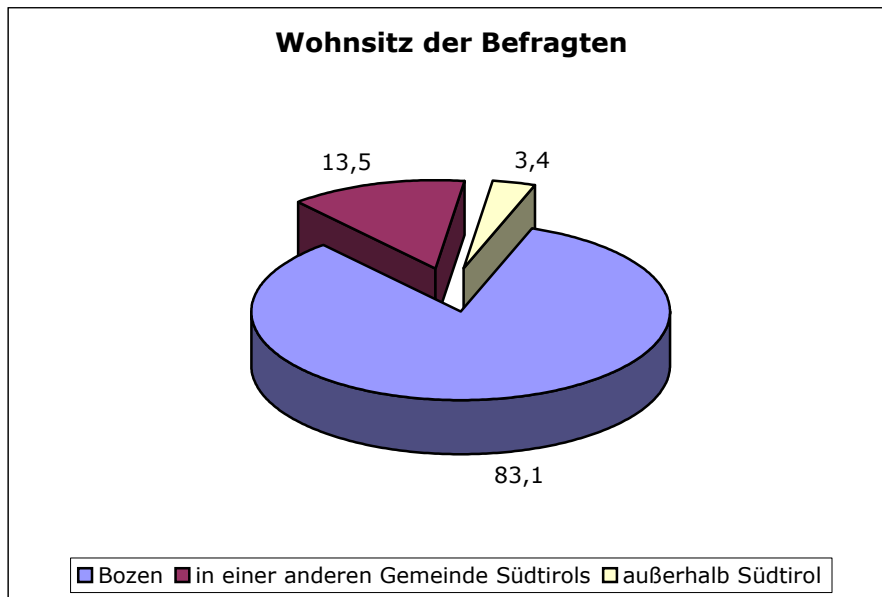
Grafik 3

Ein Großteil der befragten Personen ist erwerbstätig (66,6%), 20,2% ist in Pension (Grafik 4)

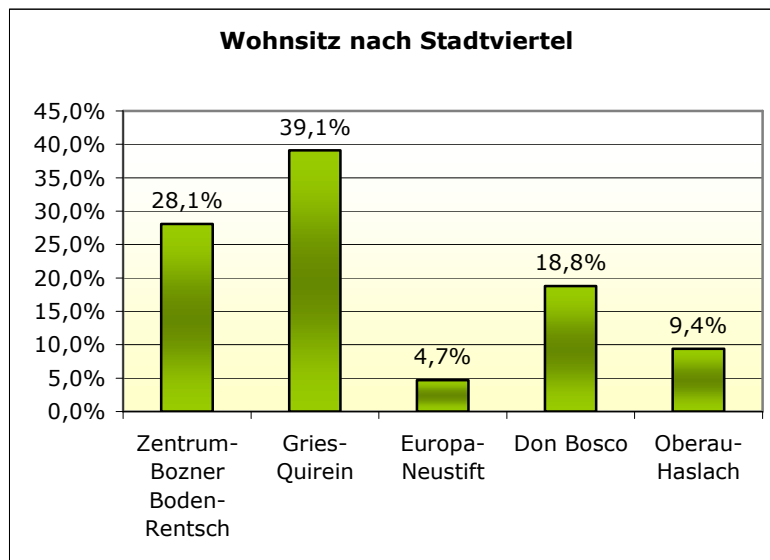


Grafik 4

83,1% der Bürgerinnen und Bürger, die sich an den Bürgerschalter wenden, sind in Bozen, 13,5% in einer anderen Südtiroler Gemeinde und 3,4% außerhalb Südtirol ansässig. Die BoznerInnen wurden auch nach ihrem Stadtviertel befragt, 10,6% haben auf diese Frage nicht geantwortet. (Grafik 5 und 6)



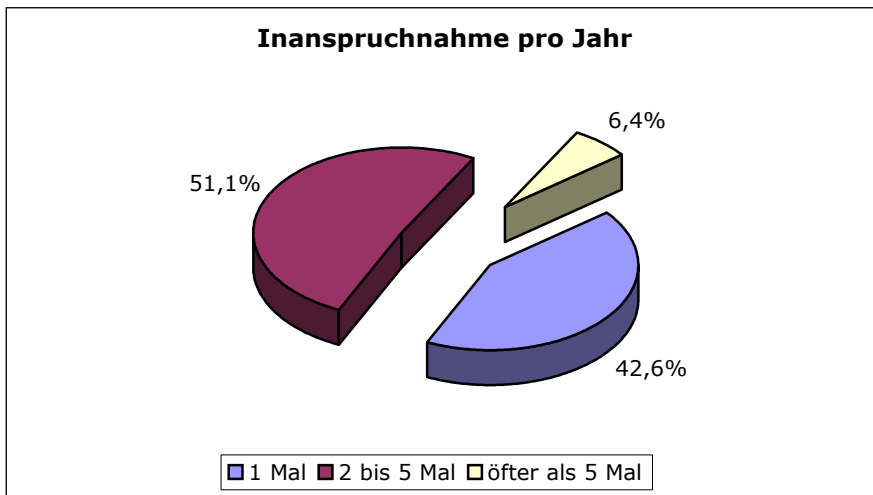
Grafik 5



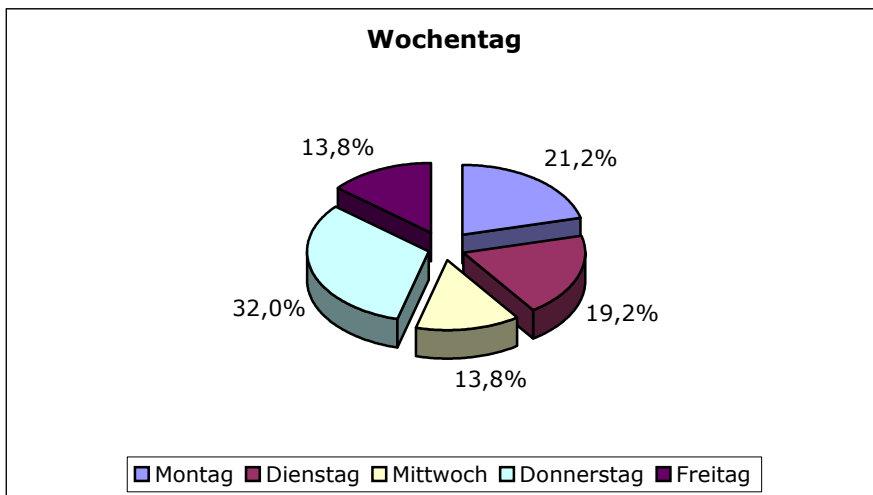
Grafik 6

51,1% der Befragten suchen den Bürgerschalter 2 bis 5 Mal im Jahr auf, 42,6% nur 1 Mal im Jahr, während 6,4% diesen Dienst mehr als 5 Mal im Jahr in Anspruch nehmen.

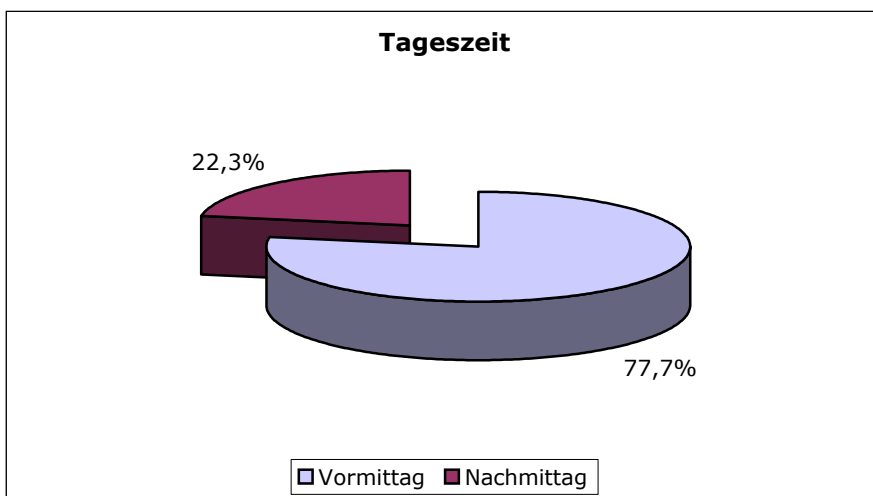
32,0% wählen dafür den Donnerstag (mit verlängerter Öffnungszeiten), 21,2% wenden sich am Montag an den Schalter, 19,2% am Dienstag und 13,8% am Dienstag und Freitag, 77,7% am Vormittag und 22,3% am Nachmittag. (Grafiken 7, 8 und 9)



Grafik 7



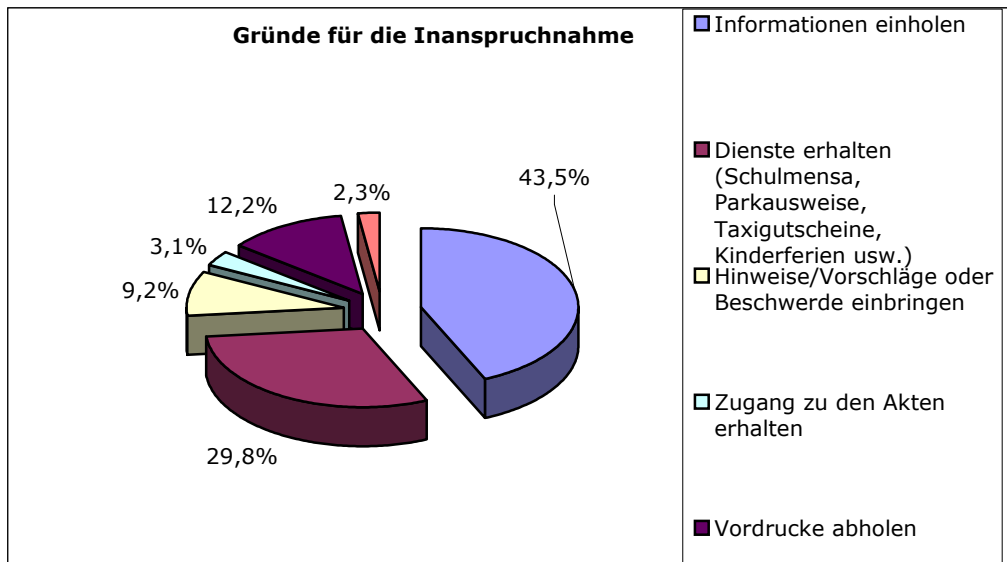
Grafik 8



Grafik 9

In der folgenden Grafik wird aufgezeigt, aus welchem Grund sich die Bürgerinnen und Bürger vor allem an den Bürgerschalter wenden. An erster

Stelle mit 43,5% steht dabei die Einholung von Informationen, 29,8% suchen den Schalter zwecks Erhalt eines Dienstes (Schulmensa, Parkausweis, Taxigutschein, Kinderferien usw.) auf, 12,2% holen dort Vordrucke ab, 9,2% bringen einen Hinweis, einen Vorschlag oder eine Beschwerde ein und 3,1% wollen Einsicht in die Akten der Gemeindverwaltung erhalten. 2,3% der Befragten sucht den Bürgerschalter aus anderen Gründen auf. (Grafik 10)



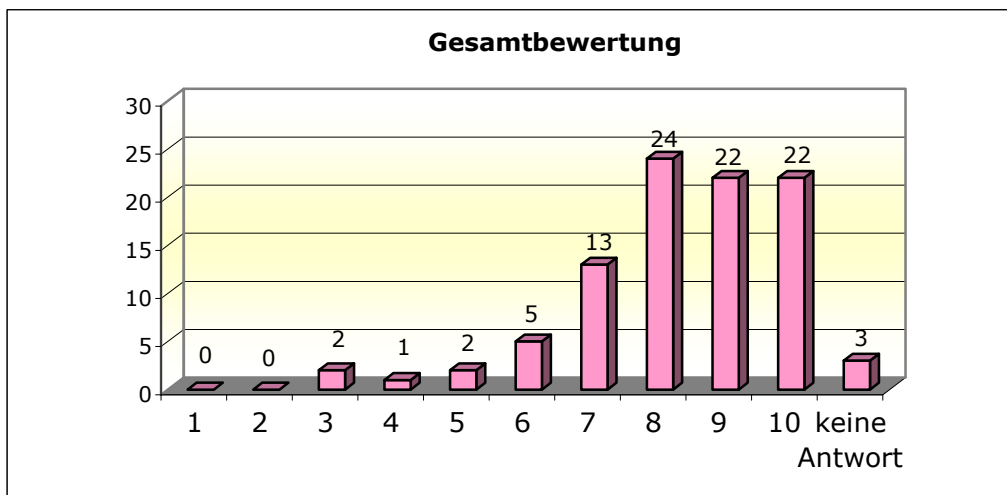
Grafik 10

Gesamtbewertung

Die befragten Bürgerinnen und Bürger wurden um eine Bewertung des Dienstes des Bürgerschalters auf einer Skala von 1 (überhaupt nicht zufrieden) bis 10 (sehr zufrieden) gebeten. Der Durchschnitt der Gesamtbewertungen belief sich auf 8,3 mit einer Standardabweichung¹ von 1,6%.

Wie aus der folgenden Grafik hervorgeht, wurde am häufigsten (in 24 Antworten) die Note "8" vergeben, während 5 Befragte den Dienst mit weniger als "6" bewertet haben. (Grafik 11)

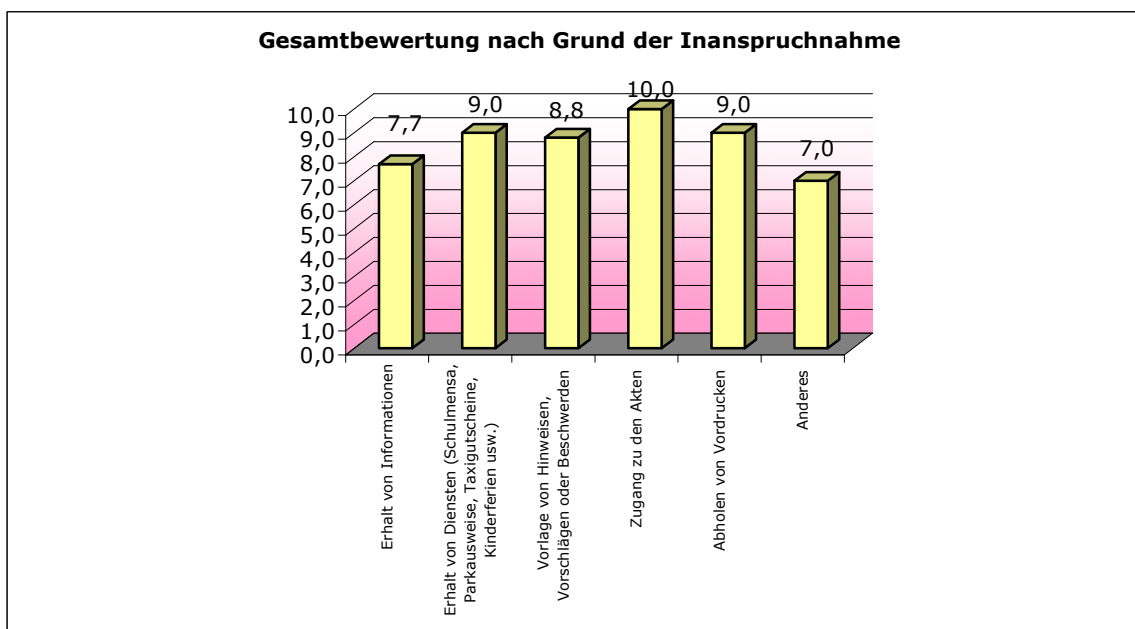
¹ Die Standardabweichung misst die Dispersion (oder Variabilität) in der Verteilung einer Variablen; sie entspricht dem Durchschnitt der Abstände der einzelnen Werte zum Durchschnittswert und gibt an, inwieweit die Einzelwerte der Variablen sich dem Durchschnitt nähern oder von diesem abweichen.



Grafik 11

Bei einer Überprüfung der Gesamtbewertung unter Berücksichtigung der Häufigkeit der Inanspruchnahme des Bürgerschalters wurde die niedrigste Bewertung (7,7) von jenen vergeben, die häufiger als 5 Mal im Jahr den Bürgerschalter aufsuchen, während die Personen, welche diesen 2 bis 5 Mal jährlich aufsuchen, die höchste Bewertung (8,5) zugewiesen haben.

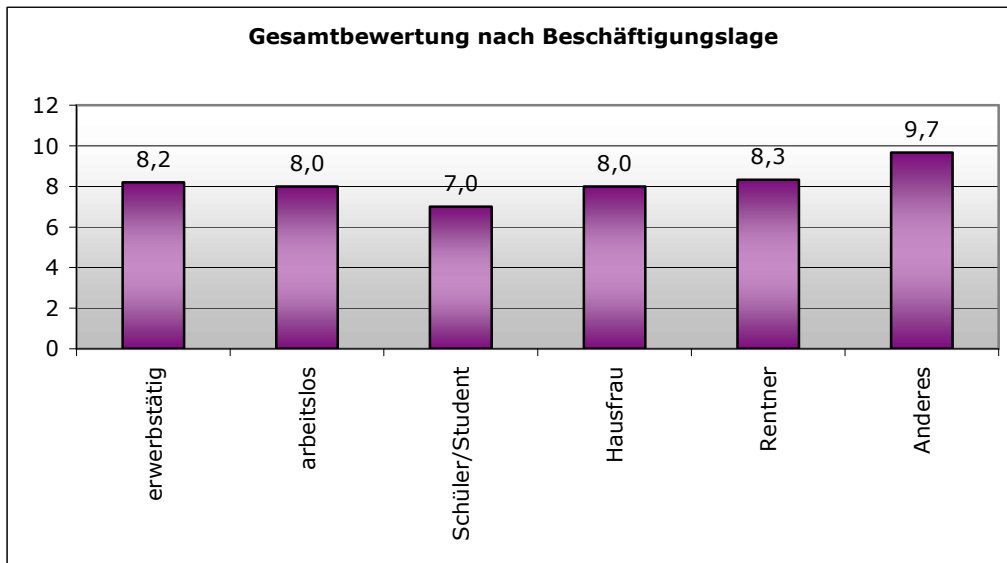
Wie vorher erwähnt, wendet sich der Großteil der Nutzerinnen und Nutzer an den Bürgerschalter, um Informationen einzuholen und einen Dienst zu erhalten. Die jeweilige Bewertung wurde von diesen mit 7,9 und 9,0 angegeben. (Grafik 12)



Grafik 12

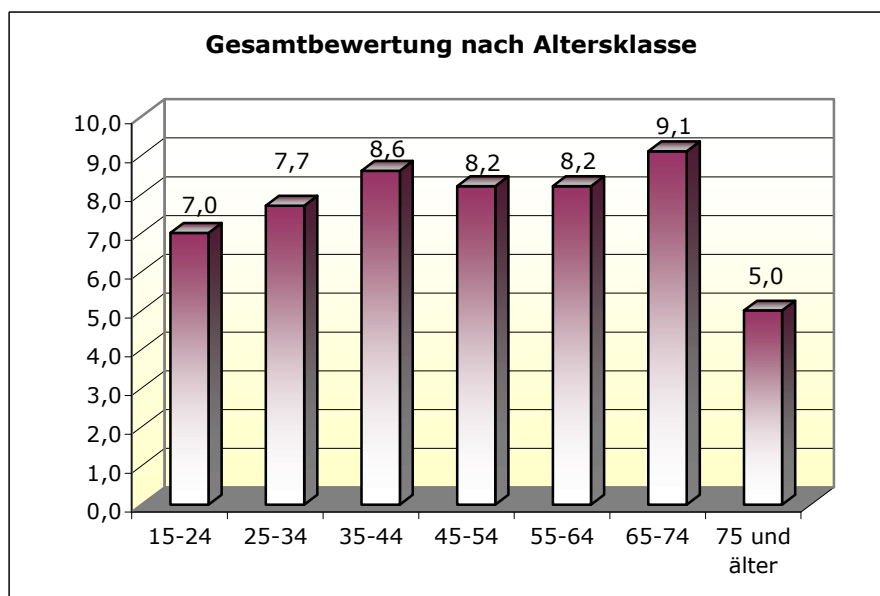
Bei der Berücksichtigung der Beschäftigungslage geben die Erwerbstätigen, welche die Mehrheit der NutzerInnen darstellen, eine Gesamtbewertung von

8,2 ab, während die RentnerInnen, welche die zweitstärkste Gruppe sind, den Dienst mit 8,3 bewerten. (Grafik 13)



Grafik 13

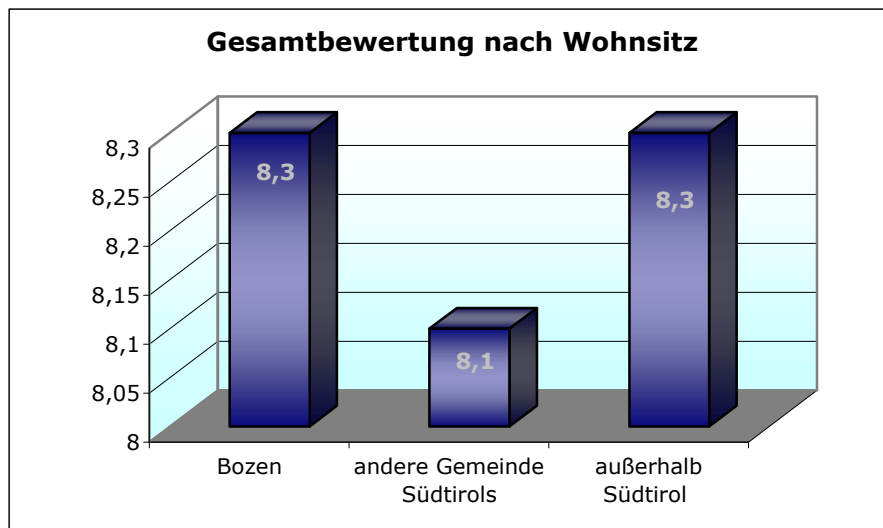
Werden die Daten der Gesamtbewertungen mit jenen über das jeweilige Alter verkreuzt, so vergeben die Personen zwischen 45 und 54 Jahren und jene zwischen 55 und 64 Jahren, die sich als die größten Benutzergruppen erwiesen haben, eine Bewertung von 8,2. (Grafik 14)



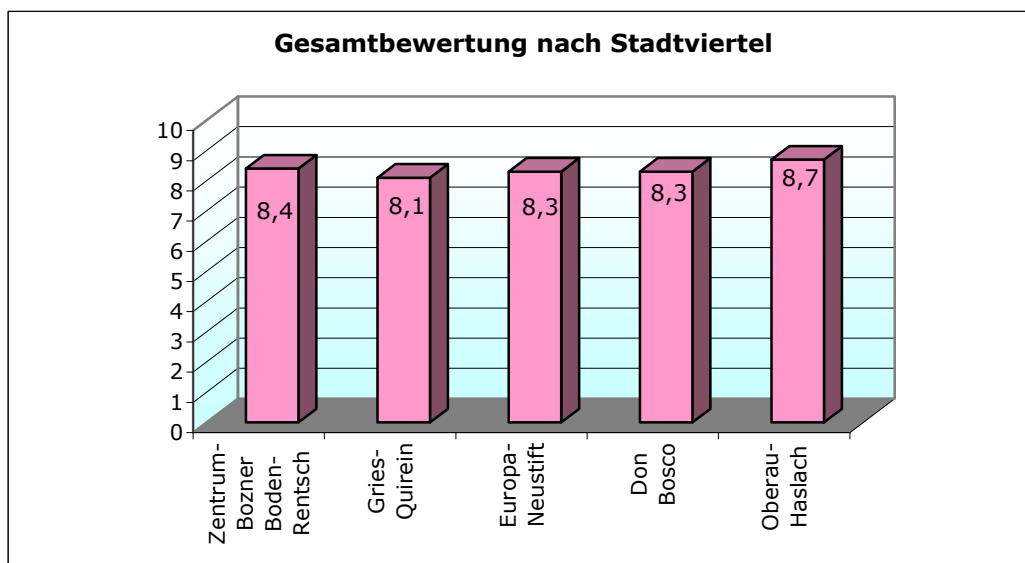
Grafik 14

Bei Berücksichtigung des Kriteriums des Wohnsitzes stammt die niedrigste Bewertung (8,1) von Personen, die in einer anderen Gemeinde Südtirols wohnhaft sind, während die beste Bewertung (8,7) von den BewohnerInnen des Stadtviertels Oberau-Haslach vergeben wurde. Die Personen, die bei der Befragung zahlenmäßig am stärksten vertreten waren, d.h. die BewohnerInnen

des Stadtviertels Gries-Quirein, geben eine durchschnittliche Bewertung von 8,1 an. (Grafiken 15 und 16)



Grafik 15



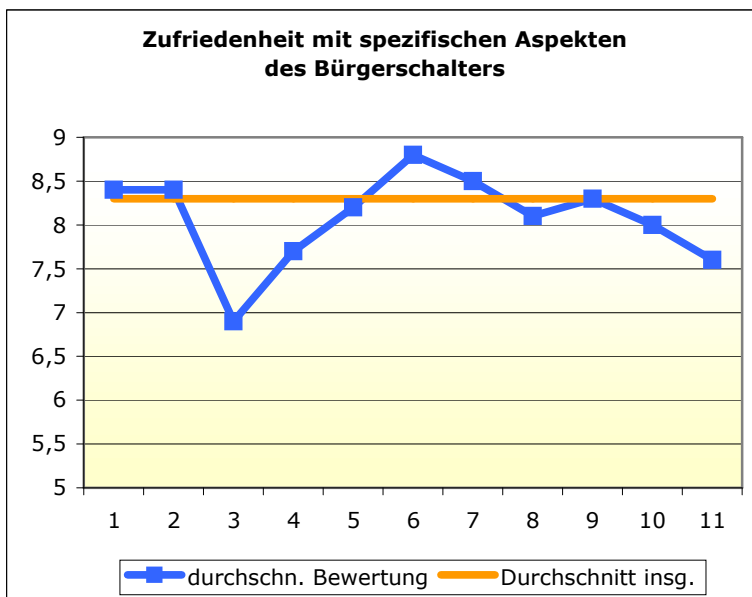
Grafik 16

Was die Sprachgruppe anbelangt, haben die Bürgerinnen und Bürger, welche die Fragebögen in deutscher Sprache ausgefüllt haben, die höchste Bewertung vergeben (8,4).

Werden die Bewertungen von Männern mit jener von Frauen verglichen, ergeben sich keine Unterschiede (8,2).

Zufriedenheit mit spezifischen Aspekten

Um zu erfahren, inwieweit die Bevölkerung einzelne Aspekte des Dienstes zu schätzen wissen, mussten sich die Befragten zu 11 Aussagen äußern, indem sie diesen eine Bewertung von 1 (völlig falsch) bis 10 (völlig richtig) zuweisen. In der folgenden Grafik sind die durchschnittlichen Bewertungen und in der entsprechenden Tabelle die Bewertungen in absteigender Reihenfolge dargestellt.



Grafik 17

1 verfügt über angemessene Öffnungszeiten
 2 ist mit den öffentlichen Transportmitteln leicht zu erreichen
 3 verfügt über Vorrichtungen, um die Privacy zu gewährleisten
 4 verfügt über eine verständliche und gut sichtbare interne Beschilderung
 5 hat kompetentes Personal
 6 hat freundliches und zuvorkommendes Personal
 7 erteilt rasche und klare Informationen
 8 ist bei der Bearbeitung der Akten schnell
 9 erteilt klare und ausführliche Informationen über die Eigenerklärung
 10 verfügt über klare und leicht auszufüllende Vordrucke
 11 liefert rasche und ausführliche Informationen über Telefon, Internet oder Fax

Bürgerschalter...	Bewertung
hat freundliches und zuvorkommendes Personal	8,8
erteilt rasche und klare Informationen	8,5
verfügt über angemessene Öffnungszeiten	8,4
ist mit den öffentlichen Verkehrsmitteln leicht erreichbar	8,4
hat kompetentes Personal	8,3
erteilt klare und ausführliche Informationen über die Eigenerklärung	8,3
ist bei der Bearbeitung der Akten schnell	8,1
verfügt über klare und leicht auszufüllende Vordrucke	8,0
erteilt rasche und ausführliche Informationen über Telefon, Internet oder Fax	7,9
verfügt über eine verständliche und gut sichtbare interne Beschilderung	7,7
verfügt über Vorrichtungen, um die Privacy zu gewährleisten	6,9

Tabelle 1

Die Stärken

Die Aussagen über den Bürgerschalter, die eine durchschnittliche Bewertung von mehr als 8,3 erhalten haben, sind folgende:

- hat freundliches und zuvorkommendes Personal (8,8)

- erteilt rasche und klare Informationen (8,5)
- verfügt über angemessene Öffnungszeiten (8,4)
- ist mit den öffentlichen Verkehrsmitteln leicht erreichbar (8,4)
- hat kompetentes Personal (8,3)
- erteilt klare und ausführliche Informationen über die Eigenerklärung (8,3)

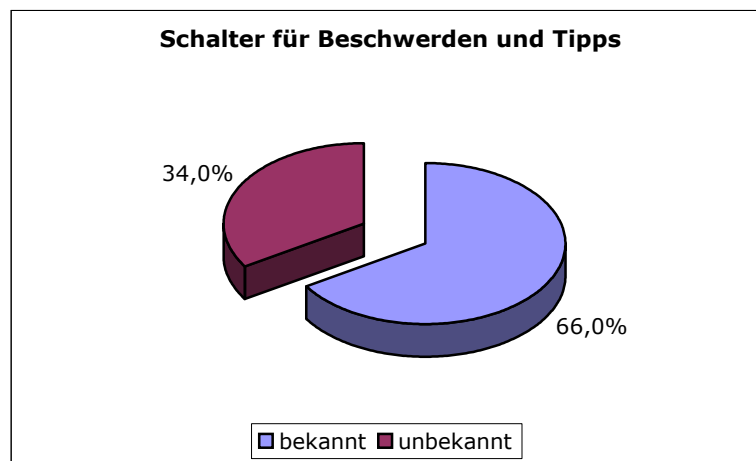
Die kritischen Punkte

Neben den insgesamt sehr positiven Ergebnissen fällt ein Punkt auf, dem mit einer durchschnittlichen Bewertung von 6,9 sicherlich größere Beachtung gewidmet werden muss, u.z. bezüglich der Aussage über die Vorrichtungen zur Gewährleistung der Privacy bei der Erledigung der Amtsgänge.

Kenntnis einiger angebotenen Dienste

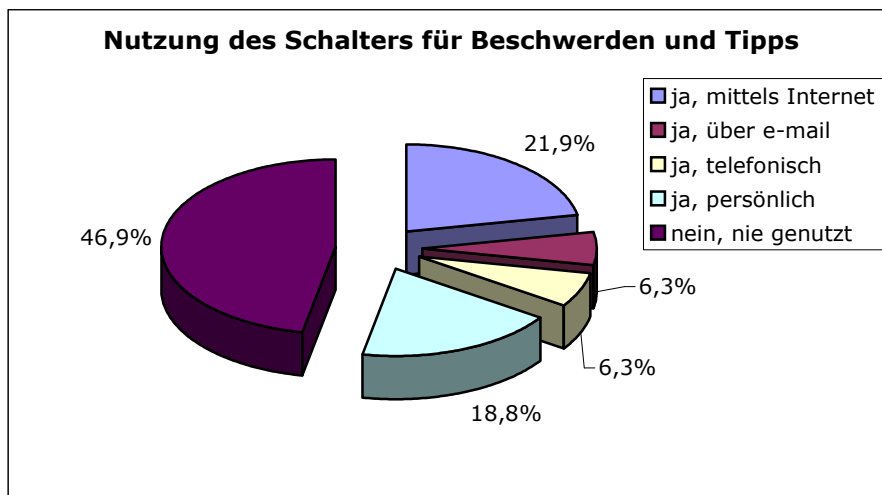
Die Befragten hatten auch auf einige spezifische Fragen zu antworten, um überprüfen zu können, in welchem Ausmaß sie über einige beim Bürgerschalter angebotenen Dienste Bescheid wissen.

Was den "Schalter für Beschwerden und Tipps" anbelangt, haben zwei Drittel der Befragten erklärt, diesen nicht zu kennen. (Grafik 18)



Grafik 18

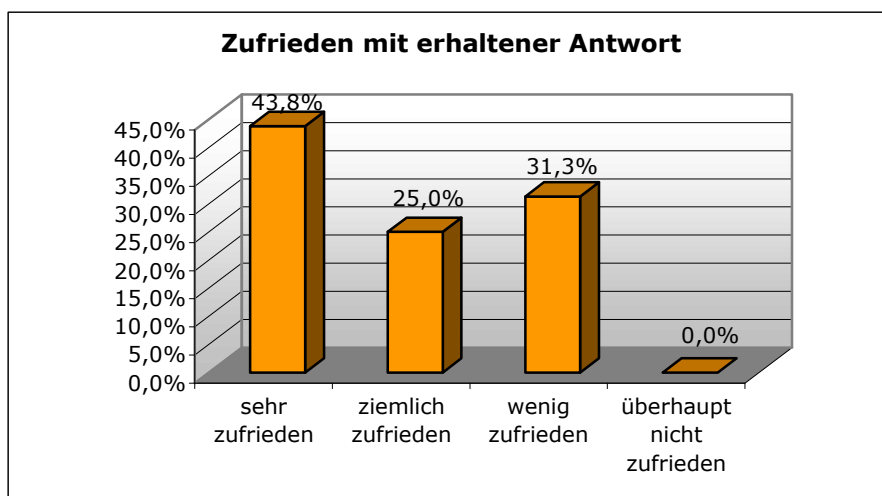
Von den Personen, die diesen Dienst kennen, haben die meisten jedoch nie Gebrauch davon gemacht. Von jenen, die diesen mindestens ein Mal in Anspruch genommen haben, haben 21,9% die Beschwerde bzw. den Hinweis über Internet eingebracht und 18,8% haben sich dafür persönlich an den Schalter gewandt. (Grafik 19)



Grafik 19

96,9% der Befragten, die den Dienst des "Schalters für Beschwerden und Tipps" kennen, aber noch nie genutzt haben, sind davon überzeugt, dass es sich um eine nützliche Einrichtung handelt.

Die Bürgerinnen und Bürger, die den genannten Schalter zumindest einmal in Anspruch genommen haben, wurden gefragt, ob sie mit der erhaltenen Antwort zufrieden waren oder nicht. (Grafik 20)



Grafik 20

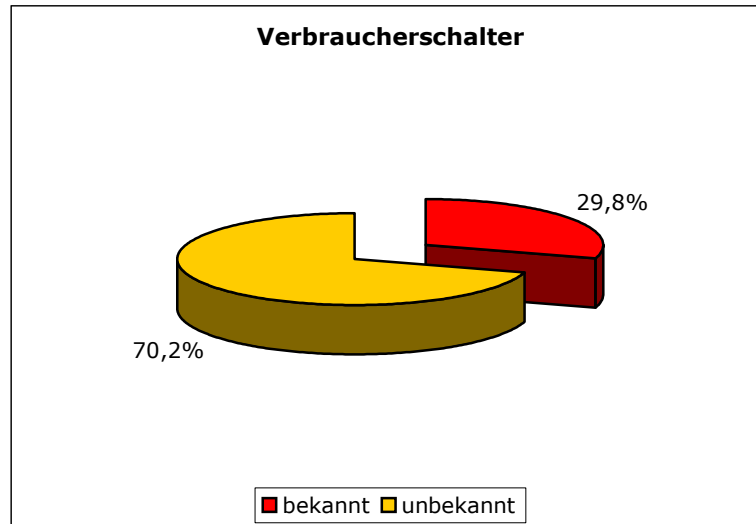
Auf die Frage, ob sie den "Handicapschalter" kennen, erklären 81,9% der Befragten, diesen nicht zu kennen.

Von den 18,1% der Personen, die diesen kennen, haben ihn 76,5% nie in Anspruch genommen. Die Beschwerden, Vorschläge oder Fragen wurden von den 17,6% der NutzerInnen beim Bürgerschalter persönlich eingebracht, während 5,9% diese über E-mail mitgeteilt haben.

94,1% der Befragten, die den "Handicapschalter" kennen, halten diesen für eine nützliche Einrichtung. Von den Personen, die ihn bereits genutzt haben, sind 66,7% mit der erhaltenen Antwort "sehr zufrieden" und 33,3% "ziemlich zufrieden".

Die Befragten sollten zudem angeben, ob sie den „Verbraucherschalter“ kennen, der jeden Freitag Vormittag seinen Dienst beim Bürgerschalter anbietet.

Auch in diesem Fall muss festgestellt werden, dass mehr als zwei Drittel der Befragten diesen nicht kennen. (Grafik 21)



Grafik 21

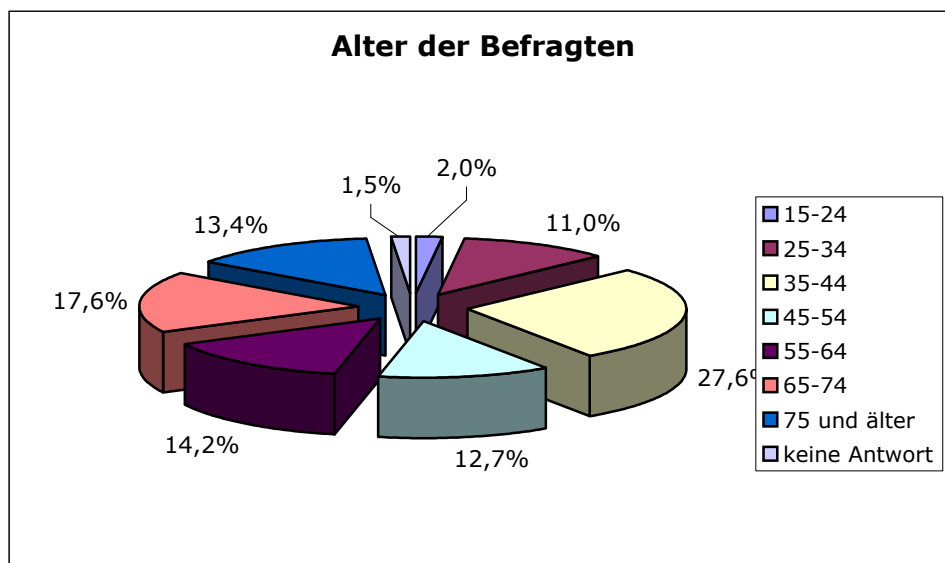
Genau die Hälfte der Personen, die darüber Bescheid wissen, hat sich an den "Verbraucherschalter" gewandt, um einen Ratschlag einzuholen. Diese NutzerInnengruppe weist der erhaltenen Beratung auf einer Skala von 1 (überhaupt nicht zufrieden) bis 10 (sehr zufrieden) eine durchschnittliche Bewertung von 8,4 zu, mit einer Standardabweichung von 1,0.

4.2 Bürgerzentren

Die Befragten

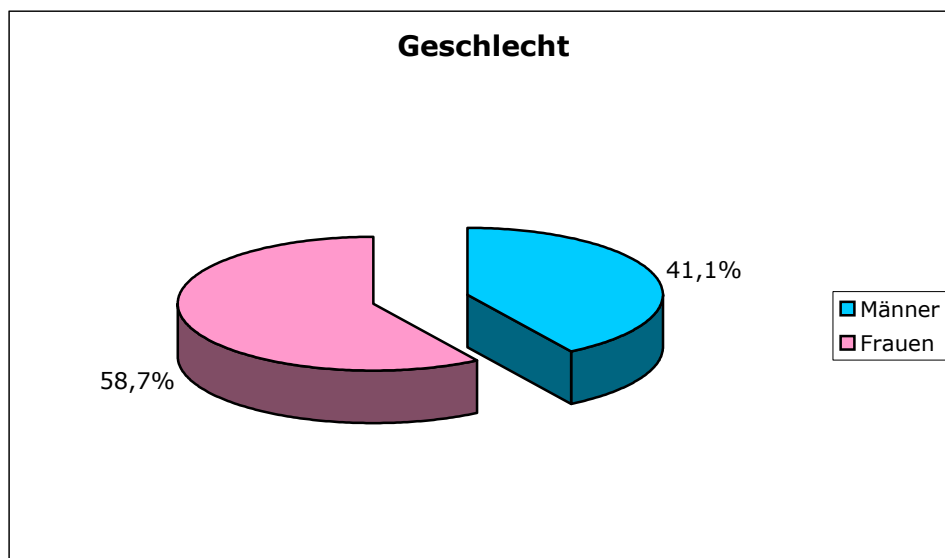
Bei der Analyse der Bewertungen der Bürgerzentren wurden die verschiedenen Variablen berücksichtigt, wie z.B. Alter, Geschlecht, Sprachgruppe, Erwerbstätigkeit, Wohnsitz und Häufigkeit der Inanspruchnahme des Bürgerschalters.

Das Durchschnittsalter der insgesamt Befragten beträgt 52,9 Jahre. Die 35 bis 44-Jährigen suchen am öftesten die Bürgerzentren auf (27,6%), während die am wenigsten vertretene Altersklasse jene der 15 bis 24-Jährigen ist (2%). 6 Personen haben nicht angegeben, wie alt sie sind. (Grafik 22).



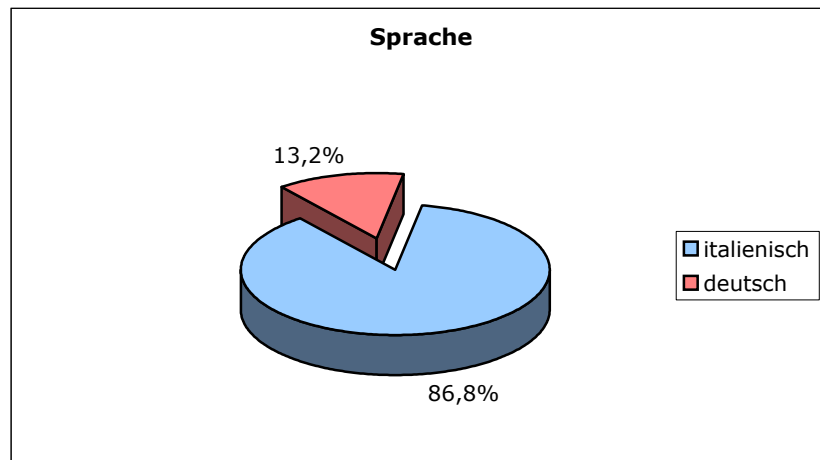
Grafik 22

58,7% der Befragten sind Frauen und 41,1% Männer. (Grafik 23)



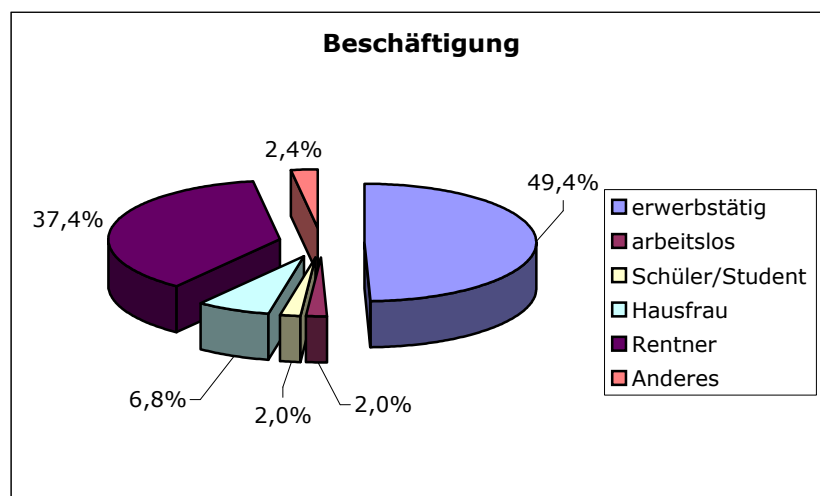
Grafik 23

86,8% der Befragten haben den Fragebogen in italienischer Sprache und die restlichen 13,2% in deutscher Sprache ausgefüllt. (Grafik 24)



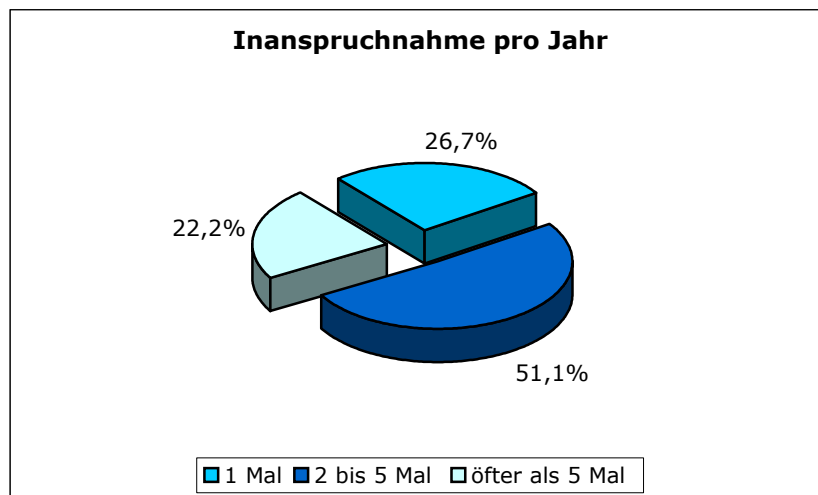
Grafik 24

Ein Großteil der befragten Personen ist erwerbstätig, 37,4% ist in Pension. (Grafik 25)



Grafik 25

51,1% der Befragten suchen die Bürgerzentren 2 bis 5 Mal im Jahr auf, 26,7% nur 1 Mal im Jahr, während 22,2% diesen Dienst mehr als 5 Mal in Anspruch nehmen. (Grafik 26)



Grafik 26

In den folgenden Tabellen sind die Befragten nach Bürgerzentrum aufgeschlüsselt. (Tabellen 2, 3, 4 und 5)

Bürgerzentrum	Befragte	Durchschnittsalter	davon Frauen %	davon Fragebögen in italienischer Sprache %
Zentrum-Bozner Boden-Rentsch	46	47,8	54,3	58,7
Oberau-Haslach	59	51,7	61,0	91,5
Europa-Neustift	105	56,9	58,7	95,2
Don Bosco	116	49,7	56,9	93,1
Gries-Quirein	83	56,2	62,7	79,5
Insgesamt	409	52,9	58,7	86,8

Tabelle 2

Bürgerzentrum	Altersklassen							Insgesamt
	15-24	25-34	35-44	45-54	55-64	65-74	75 und älter	
Zentrum-Bozner Boden-Rentsch	2,2%	28,3%	26,1%	2,2%	19,6%	10,9%	10,9%	100,0%

Oberau-Haslach	5,2%	12,1%	29,3%	8,6%	13,8%	13,8%	17,2%	100,0%
Europa-Neustift	1,0%	9,8%	19,6%	13,7%	12,7%	23,5%	19,6%	100,0%
Don Bosco	0,0%	7,8%	39,1%	19,1%	13,0%	16,5%	4,3%	100,0%
Gries-Quirein	3,7%	7,3%	23,2%	12,2%	15,9%	19,5%	18,3%	100,0%
Totale	2,0%	11,0%	27,6%	12,7%	14,2%	17,6%	13,4%	98,5%

Tabelle 3

Bürgerzentrum	Beschäftigung						Insgesamt
	erwerbstätig	arbeitslos	Schüler/Student	Hausfrau	Rentner	Anderes	
Zentrum-Bozner Boden-Rentsch	56,5%	0,0%	4,3%	2,2%	32,6%	4,3%	100,0%
Oberau-Haslach	45,8%	3,4%	3,4%	10,2%	35,6%	1,7%	100,0%
Europa-Neustift	37,1%	3,8%	2,9%	4,8%	48,6%	2,9%	100,0%
Don Bosco	62,1%	1,7%	0,0%	6,9%	25,9%	3,4%	100,0%
Gries-Quirein	45,8%	0,0%	1,2%	9,6%	43,4%	0,0%	100,0%
Insgesamt	49,4%	2,0%	2,0%	6,8%	37,4%	2,4%	100,0%

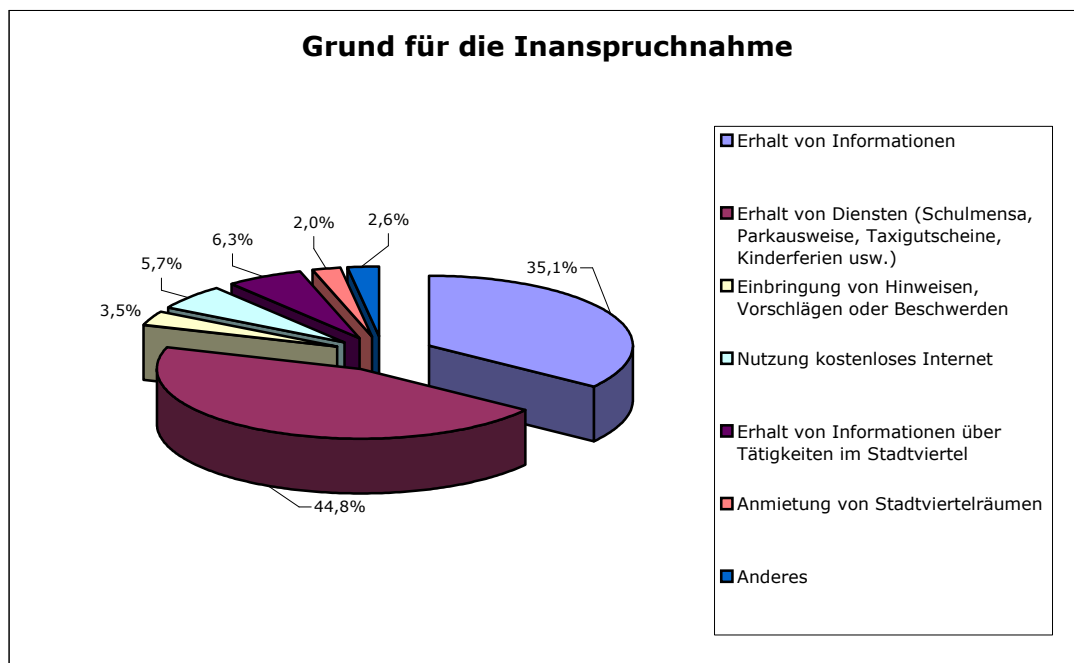
Tabelle 4

Bürgerzentrum	Häufigkeit der Inanspruchnahme pro Jahr			Insgesamt
	1 Mal	2 bis 5 Mal	öfter als 5 Mal	
Zentrum-Bozner Boden-Rentsch	39,1%	50,0%	10,9%	100,0%
Oberau-Haslach	25,4%	57,6%	16,9%	100,0%
Europa-Neustift	24,8%	47,6%	27,6%	100,0%

Don Bosco	25,0%	41,4%	33,6%	100,0%
Gries-Quirein	25,3%	65,1%	9,6%	100,0%
Insgesamt	26,7%	51,1%	22,2%	100,0%

Tabelle 5

Zudem wollte man wissen, warum die Befragten die Bürgerzentren aufsuchen. Der Großteil gibt als Grund dafür die Inanspruchnahme eines Dienstes (44,8%) sowie die Einholung von Informationen (35,1%) an. (Grafik 27)



Grafik 27

Die folgenden Tabellen geben die drei häufigsten Gründe für die Inanspruchnahme des Dienstes, aufgeschlüsselt nach Bürgerzentrum, wieder. (Tabellen 6, 7, und 8)

Bürgerzentrum	Erster Grund für Inanspruchnahme							Insg.
	Informationen	Dienste	Hinweise/Beschwerden	Internet	Tätigkeit Stadtviertel	Anmietung Stadtviertelflächen	Anderes	
Zentrum-Bozner Boden-Rentsch	43,5%	45,7%	0,0%	2,2%	0,0%	2,2%	6,5%	100,0%
Oberau-Haslach	44,1%	44,1%	0,0%	5,1%	1,7%	0,0%	5,1%	100,0%

Europa-Neustift	61,0%	31,4%	2,9%	3,8%	0,0%	0,0%	1,0%	100,0%
Don Bosco	61,2%	33,6%	0,9%	2,6%	0,9%	0,9%	0,0%	100,0%
Gries-Quirein	72,3%	21,7%	2,4%	0,0%	1,2%	1,2%	1,2%	100,0%
Insgesamt	58,9%	33,5%	1,5%	2,7%	0,7%	0,7%	2,0%	100,0%

Tabelle 6

Bürgerzentrum	Zweiter Grund für Inanspruchnahme						
	Dienste	Hinweise/ Beschwerden	Internet	Tätigkeit Stadtviertel	Anmietung Stadtviertel- flächen	Anderes	Insgesamt
Zentrum-Bozner Boden-Rentsch	73,3%	0,0%	20,0%	0,0%	0,0%	6,7%	100,0%
Oberau-Haslach	62,1%	10,3%	10,3%	10,3%	0,0%	6,9%	100,0%
Europa-Neustift	69,5%	1,7%	10,2%	13,6%	3,4%	1,7%	100,0%
Don Bosco	68,1%	8,7%	10,1%	13,0%	0,0%	0,0%	100,0%
Gries-Quirein	88,5%	1,6%	3,3%	1,6%	1,6%	3,3%	100,0%
Insgesamt	73,4%	4,7%	9,0%	9,0%	1,3%	2,6%	100,0%

Tabelle 7

Bürgerzentrum	Dritter Grund für Inanspruchnahme					
	Hinweise/ Beschwerden	Internet	Tätigkeit Stadtviertel	Anmietung Stadtviertel- flächen	Anderes	Insgesamt
Zentrum-Bozner Boden-Rentsch	0,0%	25,0%	50,0%	0,0%	25,0%	100,0%
Oberau-Haslach	16,7%	33,3%	33,3%	0,0%	16,7%	100,0%
Europa-Neustift	16,7%	11,1%	38,9%	27,8%	5,6%	100,0%

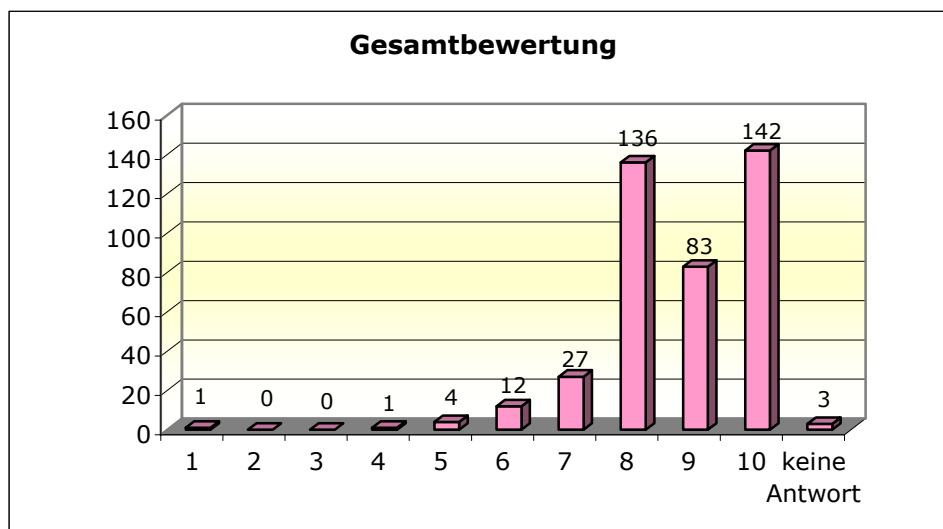
Don Bosco	15,4%	15,4%	53,8%	7,7%	7,7%	100,0%
Gries-Quirein	25,0%	0,0%	25,0%	50,0%	0,0%	100,0%
Insgesamt	15,6%	15,6%	42,2%	17,8%	8,9%	100,0%

Tabelle 8

Gesamtbewertung

Bei der Gesamtbewertung der einzelnen Bürgerzentren der Stadtgemeinde Bozen haben die Befragten auf einer Skala von 1 (überhaupt nicht zufrieden) bis 10 (sehr zufrieden) eine durchschnittliche Bewertung von 8,7 vergeben, mit einer Standardabweichung² von 1.2. 2004 betrug die Gesamtbewertung 9,0.

Laut folgender Grafik wurde bei 406 Bewertungen am häufigsten (142 Antworten) die Note "10" vergeben, während 6 Befragte eine negative Bewertung unter "6" abgegeben haben. (Grafik 28)



Grafik 28

In der folgenden Tabelle werden die Gesamtbewertung aufgeschlüsselt nach den einzelnen Bürgerzentren sowie die Bewertung der vorhergehenden Erhebung aufgezeigt. (Tabelle 9)

Bürgerzentrum	Gesamtbewertung 2007	Gesamtbewertung 2004	Tendenz
Zentrum-Bozner Boden-Rentsch	8,7	9,0	↑
Oberau-Haslach	8,7	8,3	↓
Europa-Neustift	8,9	8,5	↓
Don Bosco	8,7	9,3	↑

² La deviazione standard è una misura di dispersione (o variabilità) della distribuzione di una variabile; consiste di fatto nella media degli scarti dei valori dei singoli casi dalla media e ci dice quanto i valori assunti dalla variabile sui singoli casi sono prossimi al valore medio oppure variabili attorno ad esso.

Gries-Quirein	8,6	9,0	↑
Insgesamt	8,7	9,0	↑

Tabelle 9

Bei einer weiteren Überprüfung der Gesamtbewertung mit Berücksichtigung der Erwerbstätigkeit fällt auf, dass in fast allen Bürgerzentren die höchste Bewertung von Renterinnen und Rentnern stammt. In Europa-Neustift wird diese hingegen von den Hausfrauen vergeben, in Don Bosco von den Arbeitslosen. (Tabelle 10)

Bürgerzentrum	Erwerbstätig	Arbeitslos	Schüler/Student	Hausfrau	Rentnerin/Rentner	Anderes
Zentrum-Bozner Boden-Rentsch	8,3	/	8,0	8,0	9,6	8,0
Oberau-Haslach	8,4	9,0	6,5	8,8	9,1	9,0
Europa-Neustift	8,7	8,0	8,7	9,6	9,1	8,3
Don Bosco	8,9	9,0	/	8,0	8,5	8,7
Gries-Quirein	8,6	/	/	8,1	8,6	/

Tabelle 10

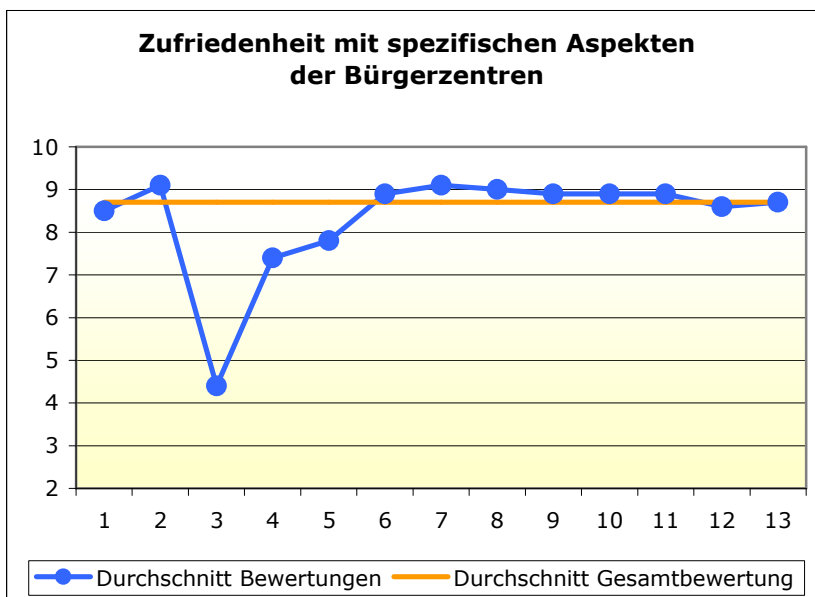
Aus der folgenden Tabelle geht die Gesamtbewertung unter Berücksichtigung der Häufigkeit der Inanspruchnahme hervor. (Tabelle 11)

Bürgerzentrum	Häufigkeit der Inanspruchnahme pro Jahr		
	1 Mal	2 bis 5 Mal	öfter als 5 Mal
Zentrum-Bozner Boden-Rentsch	8,4	8,8	9,4
Oberau-Haslach	8,2	8,9	8,7
Europa-Neustift	8,6	8,8	9,2
Don Bosco	8,9	8,6	8,7
Gries-Quirein	7,9	8,7	9,1

Zufriedenheit mit spezifischen Aspekten

Um zu erheben, inwieweit die Bevölkerung einzelne Aspekte des Dienstes der Bürgerzentren zu schätzen wissen, mussten sich die Befragten zu 13 Aussagen äußern, indem sie diesen eine Bewertung von 1 (völlig falsch) bis 10 (völlig richtig) zuweisen.

In der folgenden Grafik sind die durchschnittlichen Bewertungen und in der entsprechenden Tabelle die Bewertungen getrennt nach Bürgerzentrum in absteigender Reihenfolge sowie die Ergebnisse der Erhebung von 2004 dargestellt.



- 1 verfügt über angemessene Öffnungszeiten
- 2 ist mit den öffentlichen Transportmitteln leicht zu erreichen
- 3 verfügt über große und angenehme Räume
- 4 verfügt über genügend Platz, um die Privacy zu gewährleisten
- 5 verfügt über eine verständliche und gut sichtbare Innen- und Außenbeschilderung
- 6 hat kompetentes Personal
- 7 hat freundliches und zuvorkommendes Personal
- 8 erteilt rasche und klare Informationen
- 9 ist bei der Bearbeitung der Akten schnell
- 10 gibt einem aufgrund der großen Zuverlässigkeit der Dienste Sicherheit und Vertrauen
- 11 erteilt klare und ausführliche Informationen über die Eigenerklärung
- 12 verfügt über klare und leicht auszufüllende Vordrucke
- 13 liefert rasche und ausführliche Informationen über Telefon, Internet oder Fax

	Zentrum- Bozner Boden- Rentsch		Oberau- Haslach		Europa- Neustift		Don Bosco		Gries- Quirein	
	2007	2004	2007	2004	2007	2004	2007	2004	2007	2004
angemessene Öffnungszeiten	8,4	8,0	8,7	7,9	8,7	8,7	8,3	8,7	8,5	8,0
mit öffentlichen Transportmitteln leicht erreichbar	8,4	8,1	9,2	8,8	9,3	9,2	9,1	9,2	8,7	8,7
große und angenehme Räume	8,1	7,8	9,0	8,3	8,3	8,5	8,3	8,3	8,4	8,1
angemessener Platz für Gewährleistung Privacy	7,5	7,2	7,5	7,2	6,8	7,3	7,3	7,3	8,0	7,2
verständliche und gut sichtbare Beschilderung	8,1	7,8	8,1	7,7	8,3	8,1	7,4	7,9	7,3	6,6
kompetentes Personal	9,0	9,0	8,8	8,5	9,0	9,1	8,8	9,4	8,7	8,6
höfliches und zuvorkommendes Personal	9,2	8,9	9,0	9,1	9,2	9,3	9,1	9,6	8,8	9,2
klare und rasche Informationen	9,2	8,9	8,9	8,9	9,1	9,3	9,0	9,5	8,7	8,9
rasche Bearbeitung der Akten	9,1	9,0	8,9	8,7	9,0	9,3	8,8	9,3	8,7	8,9
gibt einem Sicherheit und Vertrauen	8,8	8,7	8,9	8,5	9,0	9,2	8,9	9,2	8,6	8,7
klare und ausführliche Informationen über die Eigenerklärung	9,0	8,8	8,8	8,4	8,9	9,0	8,8	9,0	8,9	8,7
klare und leicht auszufüllende Vordrucke	8,9	8,7	8,8	8,6	8,9	9,1	8,0	9,1	8,7	8,5
rasche und ausführliche Informationen über Telefon, Internet oder Fax	8,9	8,8	8,6	7,6	8,7	8,4	8,7	9,0	8,4	8,7

Tabelle 12

Die Stärken

Zu den positiven Aspekten, die für alle Bürgerzentren zutreffen und die eine besonders hohe Bewertung erhalten haben, zählen folgende:

- die gute Erreichbarkeit mit öffentlichen Verkehrsmitteln: durchschnittliche Bewertung von 9,1
- die Freundlichkeit und Zuvorkommenheit des Personals: durchschnittliche Bewertung 9,1
- die rasche Erteilung von klaren Informationen: durchschnittliche Bewertung 9,0.

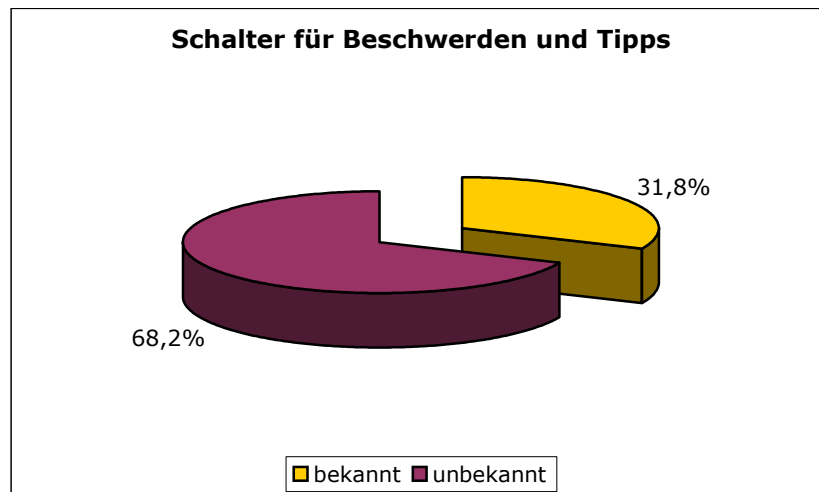
Die kritischen Punkte

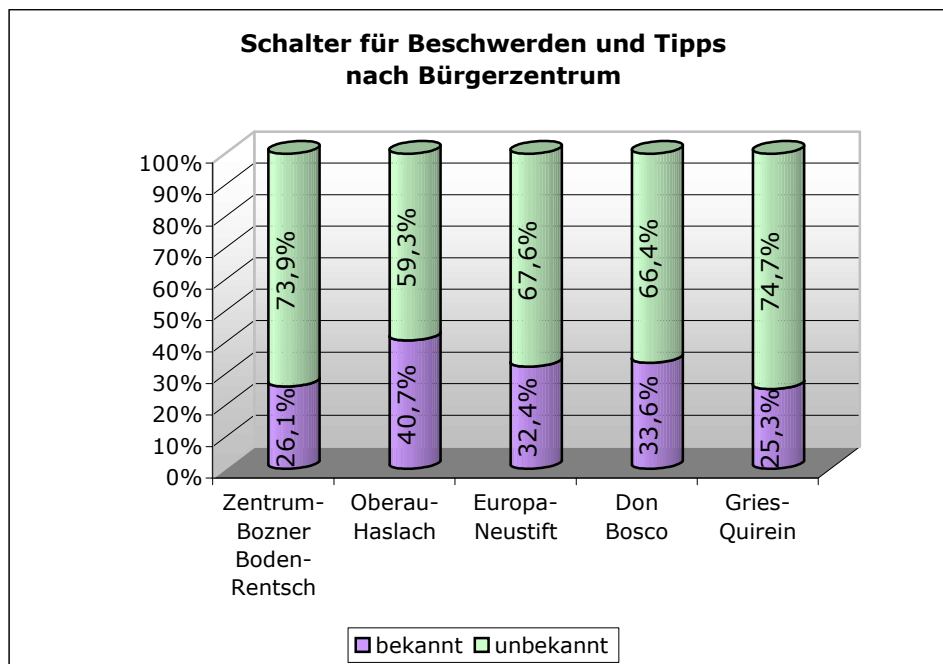
Als einziger Kritikpunkt wurde der Raumangel genannt, da dadurch der Schutz der vertraulichen Informationen nicht gewährleistet werden kann (durchschnittliche Bewertung 7,4).

Kenntnis über einige angebotene Dienste

Die Bürgerinnen und Bürger wurden auch bzgl. ihrer Kenntnis über einige von den Bürgerzentren angebotenen Dienste befragt.

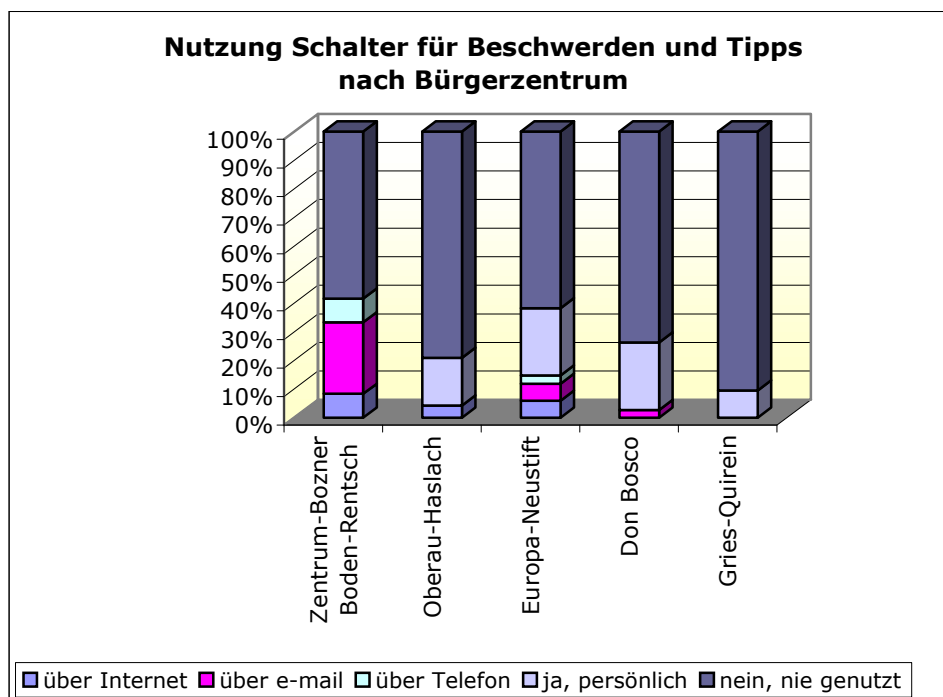
Den "Schalter für Beschwerden und Tipps" kennen demnach zwei Drittel (68,2%) davon nicht. 2004 waren dies 70,8% aller Befragten. (Grafiken 30 und 31)





Grafik 31

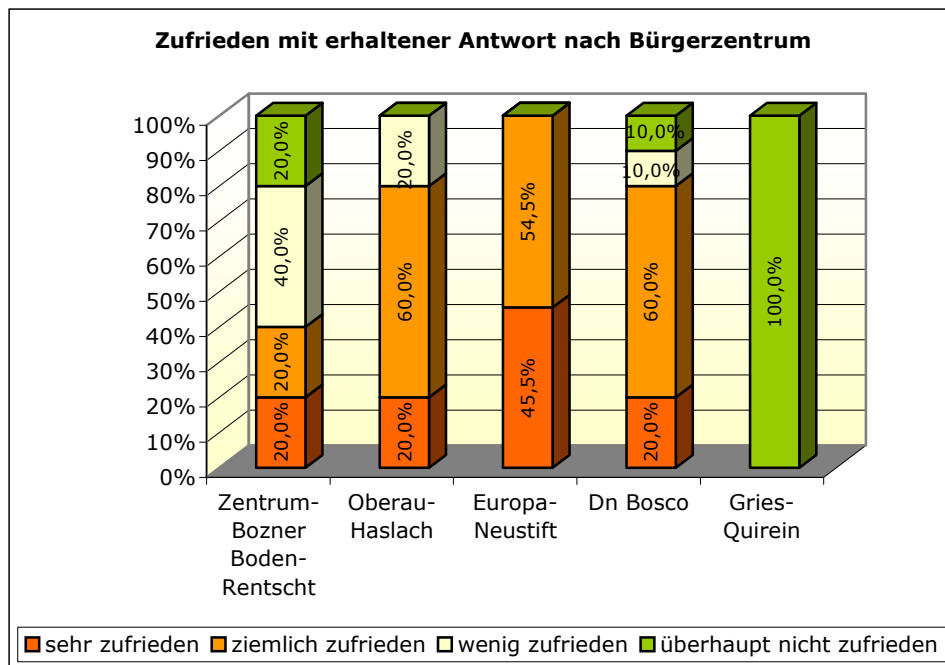
Von den Personen, die diesen Dienst kennen, haben die meisten (72,9%) jedoch nie Gebrauch davon gemacht. Diejenigen, die den Schalter für Beschwerden und Tipps mindestens 1 Mal in Anspruch genommen haben, haben 17,8% die Beschwerde bzw. den Hinweis persönlich beim Bürgerzentrum eingebracht. (Grafik 32)



Grafik 32

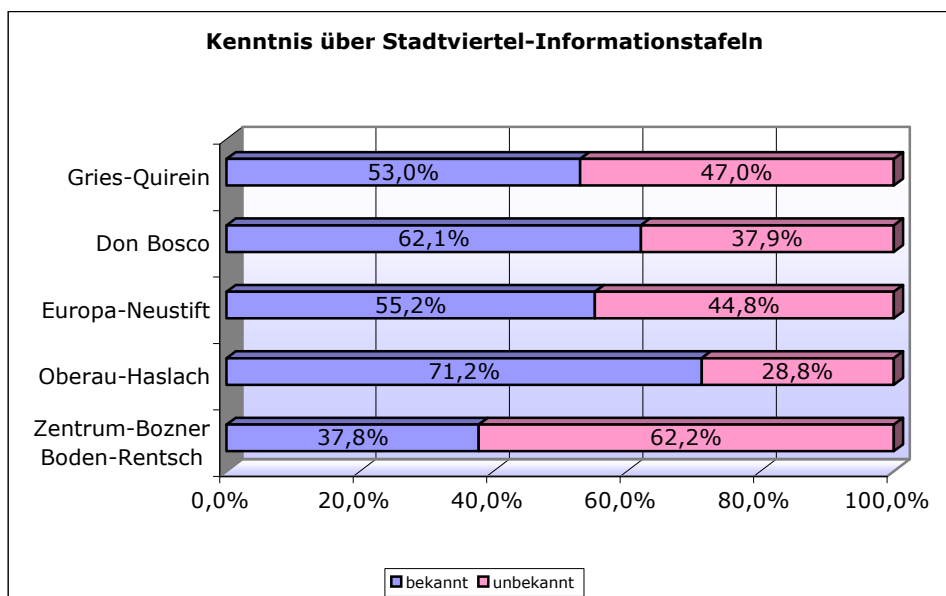
96,6% der Befragten, die den Schalter für Beschwerden und Tipps kennen, halten diesen für eine nützliche Einrichtung.

48,5% der Bürgerinnen und Bürger, die den Schalter bereits genutzt haben, sind mit der erhaltenen Antwort auf ihre Beschwerde oder ihren Hinweis "ziemlich zufrieden, 27,3% sogar "sehr zufrieden" (2004 waren insg. 79,2% "sehr/ziemlich zufrieden" damit). (Grafik 33)



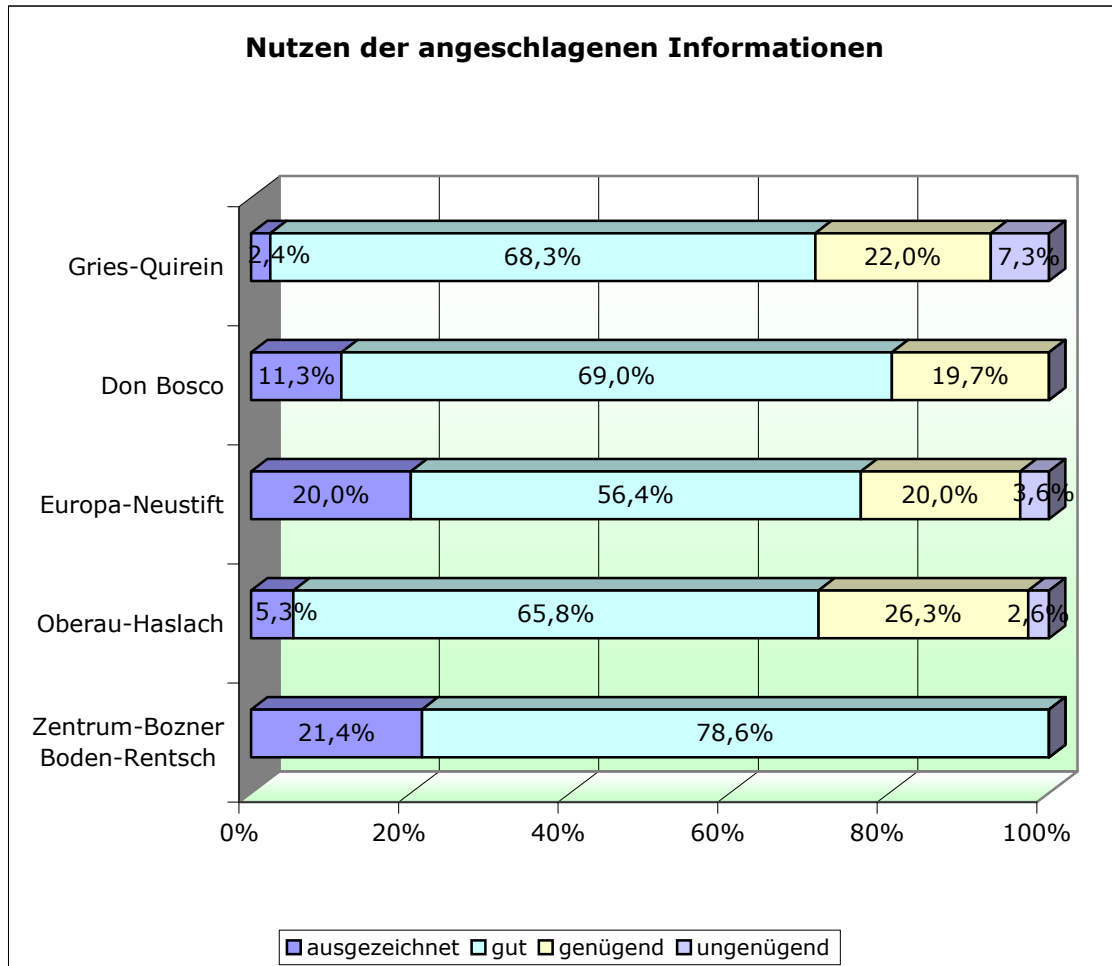
Grafik 33

Die Stadtviertel-Informationstafeln sind bei 57,0% der Befragten bekannt, 2004 betrug dieser Wert 47,7%. (Grafik 34)



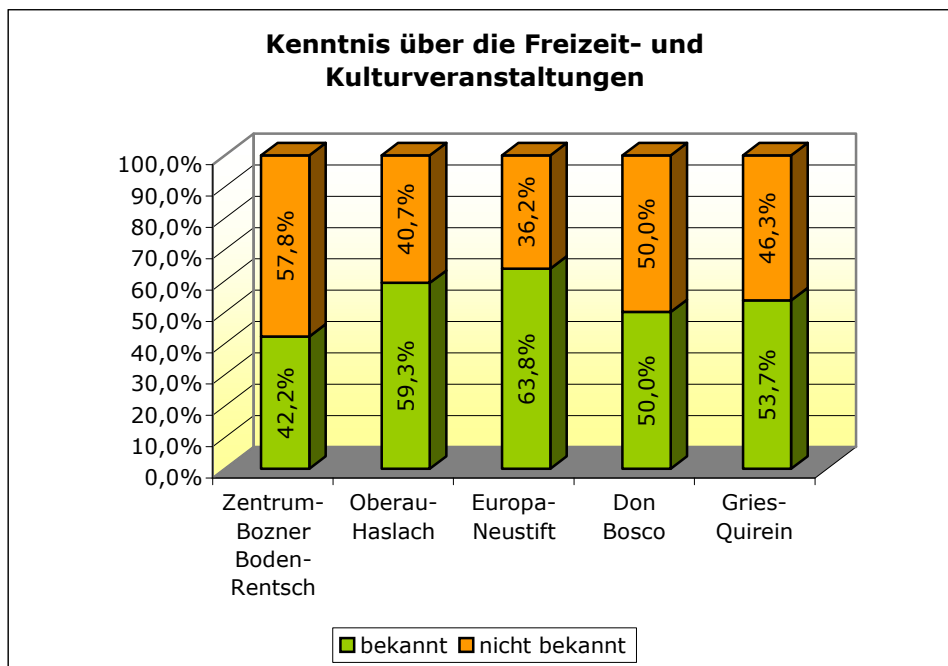
Grafik 34

Die Befragten wurden zudem gebeten, über die angeschlagenen Informationen eine Bewertung abzugeben. 77,2% sind der Meinung, dass die Qualität bzw. der Nutzen der Informationen "ausgezeichnet/gut" ist. (Grafik 35)

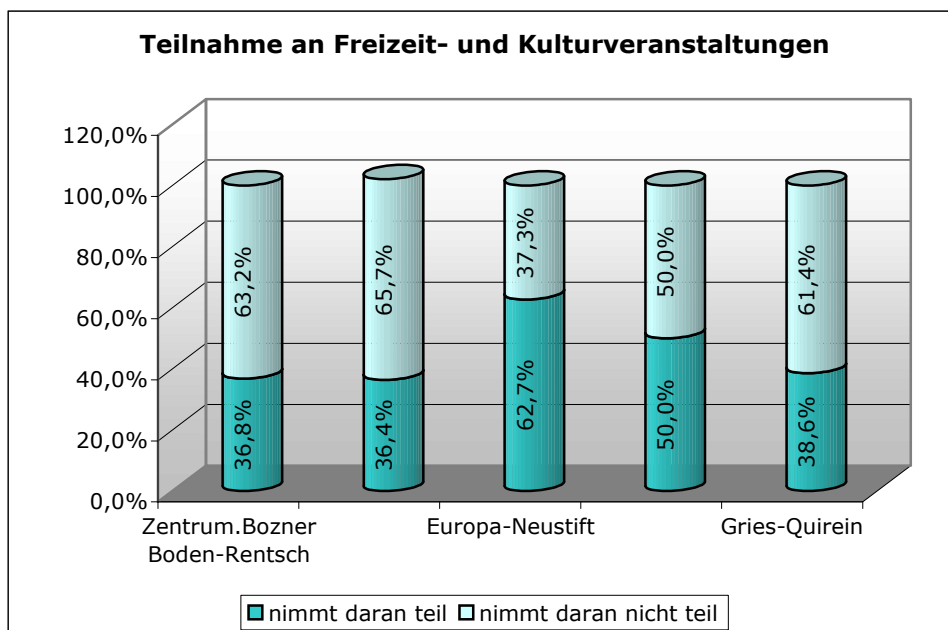


Grafik 35

54,5% der Befragten haben erklärt, über die von den Stadtvierteln organisierten Freizeit- und Kulturveranstaltungen Bescheid zu wissen. Davon nehmen 48,0% daran teil. (Grafiken 36 und 37)

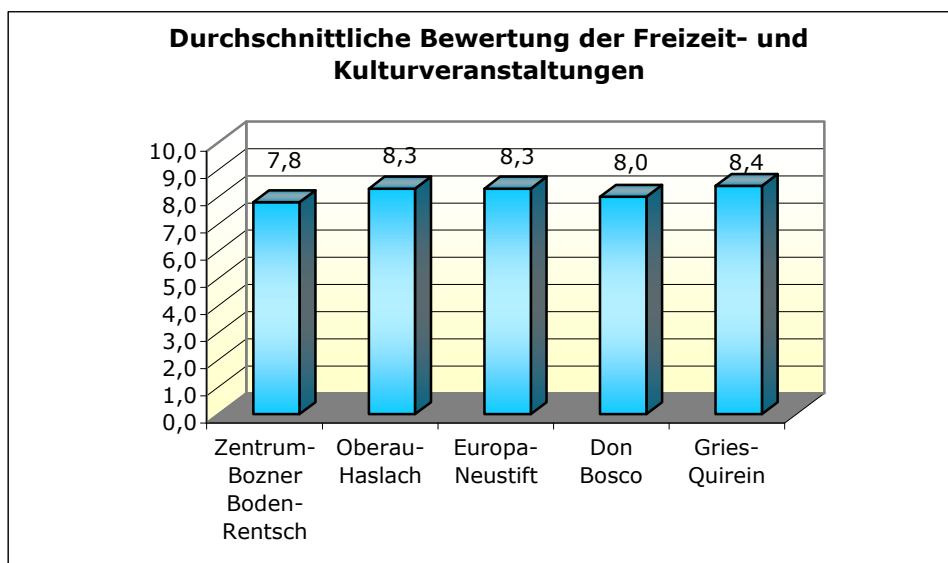


Grafik 36



Grafik 37

Die Bürgerinnen und Bürger, die an den von den Stadtvierteln organisierten Tätigkeiten teilgenommen haben, haben diesen eine durchschnittliche Bewertung von 8,2 zugewiesen. (Grafik 38)



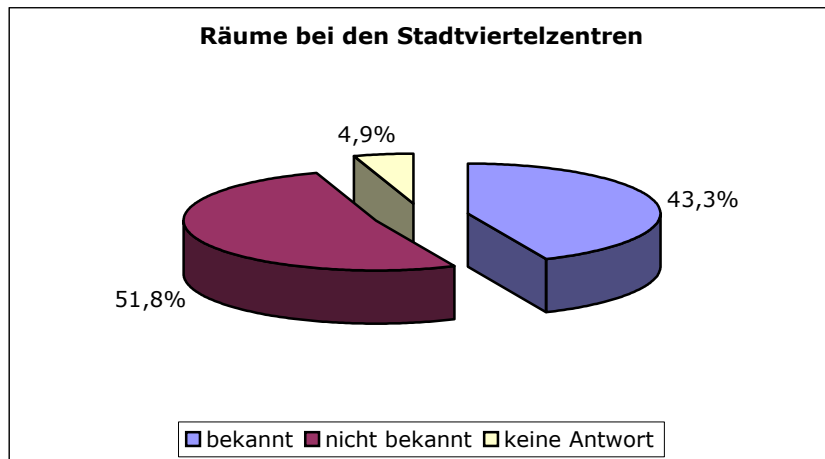
Grafik 38

Mehr als die Hälfte der befragten Bürgerinnen und Bürger (56,9%) weiß, dass in den Bürgerzentren kostenlos Internet genutzt werden kann (2005 betrug dieser Wert 50,8%). Von jenen, die diesen Dienst kennen, hat ihn 34,3% mindestens einmal in Anspruch genommen (2004 waren dies 44,7%). Tabelle 13).

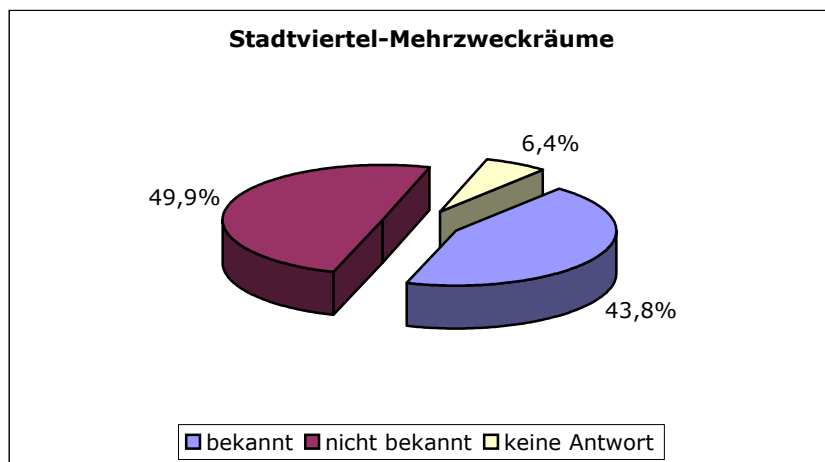
Bürgerzentrum	Ist der Dienst bekannt?		Wenn ja, wird er genutzt?	
	2007	2004	2007	2004
Zentrum-Bozner Boden-Rentsch	44,4%	46,2%	30,0%	75,0%
Oberau-Haslach	49,2%	48,3%	32,1%	78,6%
Europa-Neustift	39,0%	40,0%	51,2%	50,0%
Don Bosco	54,3%	66,3%	31,7%	32,7%
Gries-Quirein	27,7%	33,3%	17,4%	27,8%
Insgesamt	43,1%	49,2%	34,3%	44,7%

Tabelle 13

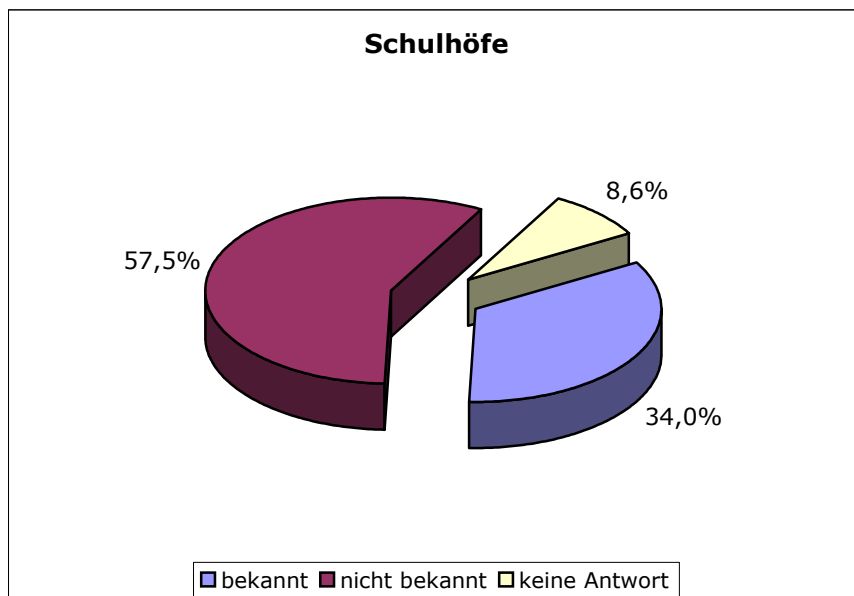
In der Folge wird in den Grafiken der Kenntnisgrad der Befragten bzgl. der von den Bürgerzentren für Einzelpersonen und Vereinen angebotenen Räume (Grafiken 39, 40, 41, 42 und 43) sowie die entsprechende Tabelle aufgeschlüsselt nach Bürgerzentrum dargestellt. (Tabelle 14)



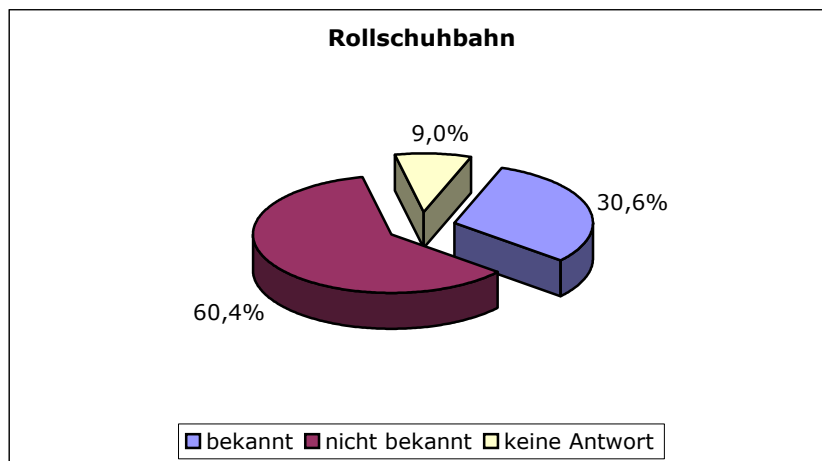
Grafik 39



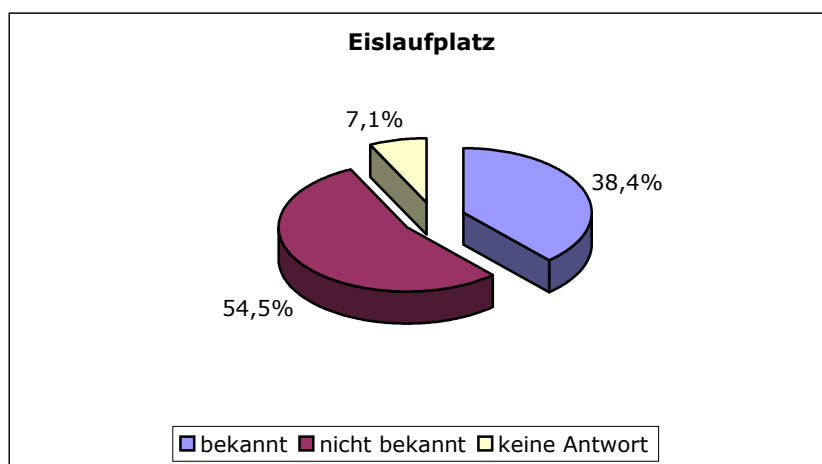
Grafik 40



Grafik 41



Grafik 42



Grafik 43

Bürgerzentrum	Räume der Stadtviertelzentren		Mehrzweckräume der Stadtviertel		Schulhöfe		Rollschuhbahn		Eislaufplatz	
	2007	2004	2007	2004	2007	2004	2007	2004	2007	2004
Zentrum-Bozner Boden-Rentsch	45,5%	61,5%	29,5%	42,3%	22,7	24,0%	20,5%	12,0%	27,3%	/
Oberau-Haslach	37,3%	36,7%	37,3%	48,3%	45,8	58,6%	22,0%	17,9%	30,5%	/
Europa-Neustift	49,0%	39,7%	56,4%	51,7%	45,6	33,9%	41,6%	29,6%	43,3%	/
Don Bosco	49,5%	45,5%	57,8%	63,2%	47,6	56,5%	45,6%	67,1%	50,9%	/
Gries-Quirein	41,8%	29,6%	36,4%	34,0%	15,4	24,5%	24,7%	15,1%	41,8%	/
Insg.	45,5%	41,4%	46,7%	50,6%	37,2%	41,5%	33,6%	36,3%	41,3%	/

Zusätzliche Anmerkungen der Befragten

49 Befragte (von 409) haben in einem eigens dafür vorgesehenen Feld eine Anregung bzw. einen Hinweis angebracht.

Unter den Hinweisen, die im Allgemeinen für alle Bürgerzentren gelten, fallen vor allem folgende auf:

- Die Außenbeschilderung sollte verbessert werden (5 Erwähnungen, die alle das Bürgerzentrum Gries-Quirein betreffen)
- Am Nachmittag werden längere Öffnungszeiten gewünscht (4 Erwähnungen).

Am häufigsten (10 Mal) konnte die Äußerung "Es geht gut so wie es ist" verzeichnet werden.

5. Schlussbemerkungen

Die Erhebung hat ergeben, dass die Bürgerinnen und Bürger mit dem vom Bürgerschalter und den Bürgerzentren erbrachten Diensten und insbesondere in Bezug auf das Personal (Höflichkeit und rasche Erledigung der Arbeit) sehr zufrieden sind. Beanstandet wurden gelegentlich die räumlichen Bedingungen, die nicht immer die Privacy der Nutzerinnen und Nutzer gewährleisten, sowie die unverständliche oder nicht gut sichtbare Beschilderung.