



Città di Bolzano
Stadt Bozen

Erhebung des Zufriedenheitsgrades der BürgerInnen und SteuerberaterInnen

in Bezug auf das:

AMT FÜR STEUEREINNAHMEN

Vorstellung der Ergebnisse

Bozen, Oktober-Dezember 2008

Herausgegeben vom Amt für Statistik und Zeiten der Stadt



Città di Bolzano
Stadt Bozen

INHALT

- 1. Vorwort**
- 2. Zielsetzungen der Erhebung**
- 3. Angewandte Methode**
- 4. Die Ergebnisse der Erhebung**
 - 4.1 Private NutzerInnen**
 - 4.2 Steuerberatungskanzleien**
- 5. Schlussbemerkungen**



Città di Bolzano
Stadt Bozen

1. VORWORT

Im Zeitraum vom 9. Dezember – 16. Dezember 2008 wurde an 6 aufeinanderfolgenden Tagen und zu verschiedenen Zeiten der Grad der Zufriedenheit der NutzerInnenschaft mit dem Amt für Steuereinnahmen der Stadtgemeinde Bozen erhoben. Im Besonderen wurde der Dienst für die ICI(GIS)-Steuer unter die Lupe genommen.

Zu diesem Zweck wurden im Amt für Steuereinnahmen anonyme Fragebogen an 82 NutzerInnen des ICI-Dienstes verteilt. Die Stichprobe ist in statistischer Hinsicht relevant und stellvertretend für die gesamte NutzerInnenschaft des Amtes für Steuereinnahmen.



Città di Bolzano
Stadt Bozen

1. VORWORT (Fortsetzung)

Im September 2008 wurden außerdem an 91 Steuerberatungskanzleien Fragebögen geschickt, um deren Zufriedenheitsgrad bezüglich der angebotenen Dienste des Amtes für Steuereinnahmen der Stadtgemeinde Bozen zu ermitteln.

54 Kanzleien füllten den Fragebogen aus, die Rücklaufquote betrug demnach 59,3%.



Città di Bolzano
Stadt Bozen

2. ZIELSETZUNGEN DER ERHEBUNG

- Überprüfung des Grades der Zufriedenheit der NutzerInnenschaft mit den angebotenen Diensten**
- Berücksichtigung der etwaigen Unterschiede zwischen den verschiedenen Typen von Nutzern und Nutzerinnen**
- Erfassung der derzeit noch nicht zufriedengestellten Erfordernisse**



3. ANGEWANDTE METHODE

Bei der Erhebung wurde wie folgt vorgegangen:

- Festlegung der Zielsetzungen der Erhebung**
- Stichprobenerhebung vor Ort mittels Verteilung von Fragebögen an die NutzerInnenschaft**
- Vollerhebung durch per Post verschickte Fragebögen an die Steuerberatungskanzleien in Bozen**
- Ausarbeitung der Ergebnisse**



Città di Bolzano
Stadt Bozen

4. DIE ERGEBNISSE DER ERHEBUNG

Berücksichtigte Aspekte:

- NutzerInnenprofil**
- Inanspruchnahme des Amtes für
Steuereinnahmen**
- Zufriedenheit insgesamt**
- Bewertung der vom Amt für
Steuereinnahmen der Stadtgemeinde
Bozen angebotenen Dienste**
- zusätzliche Vorschläge**
- Positive Aspekte und Schwachpunkte**
- Vorschläge**



Città di Bolzano
Stadt Bozen

4. Zufriedenheit mit dem ICI-Dienst

4.1 Private Nutzer und Nutzerinnen



Città di Bolzano
Stadt Bozen

Inanspruchnahme des ICI-Dienstes

Für die Auswertung der Antworten war es interessant zu wissen, wie oft und aus welchem Grund sich die befragten BürgerInnen letztes Jahr an den ICI-Dienst gewandt hatten.

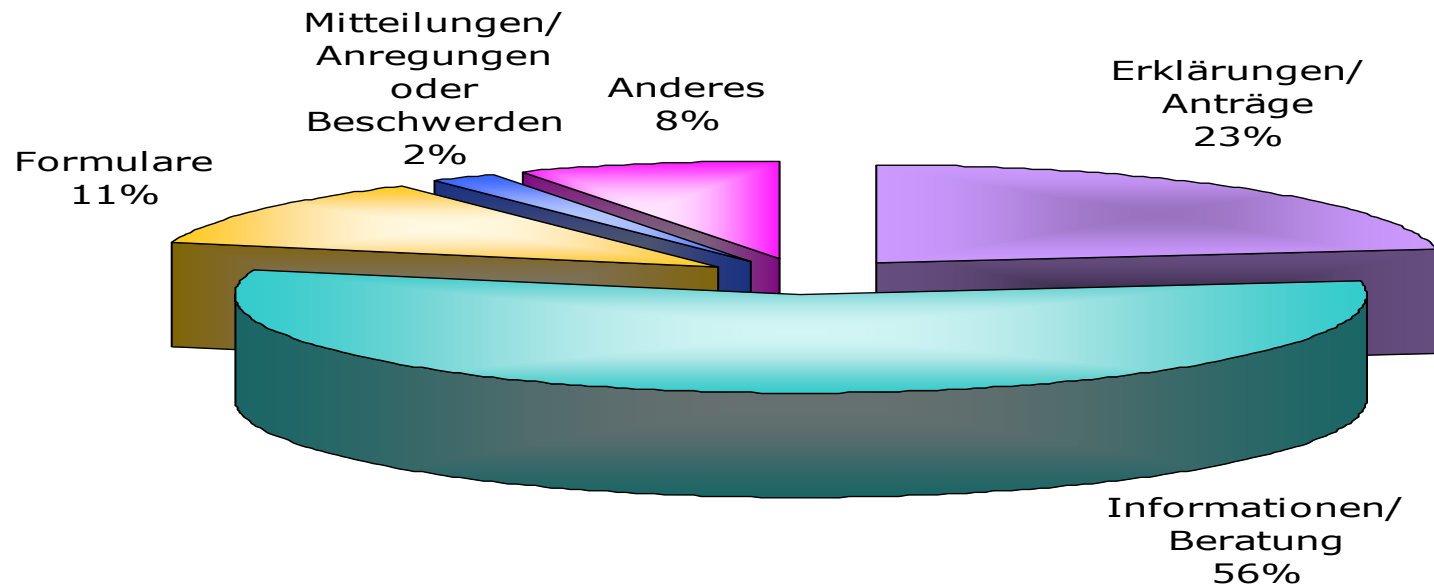
Auf diese Frage antworteten 79,3% der befragten NutzerInnen, weniger als 3 Mal Kontakt mit dem Amt aufgenommen zu haben.

Wie aus der nachfolgenden Grafik hervorgeht, wurde der ICI-Dienst in erster Linie zur Einholung von Informationen oder zum Zwecke von Beratungen in Sonderfällen (56,2%) in Anspruch genommen, gefolgt von der Abgabe von Erklärungen und/oder Anträgen (22,9%).



Città di Bolzano
Stadt Bozen

Gründe für die Inanspruchnahme des ICI- Dienstes





Città di Bolzano
Stadt Bozen

Zufriedenheit insgesamt

Bei der Gesamtbewertung des Dienstes ergab sich auf einer Skala von 1 (überhaupt nicht zufrieden) bis 10 (sehr zufrieden) ein Mittelwert von 8,67.

Die Analyse der Bewertungen nach Erwerbstätigkeit ergab, dass der höchste Wert seitens der Rentner und Rentnerinnen vergeben wurde (9,0).

Was hingegen die Bewertung nach Altersklasse, Bildungsniveau, Geschlecht und Wohnort betrifft, lassen sich keine wesentlichen Unterschiede zwischen den Antworten der befragten NutzerInnen erkennen.



Città di Bolzano
Stadt Bozen

Grad der Zufriedenheit mit einzelnen Aspekten des Amtes für Steuereinnahmen

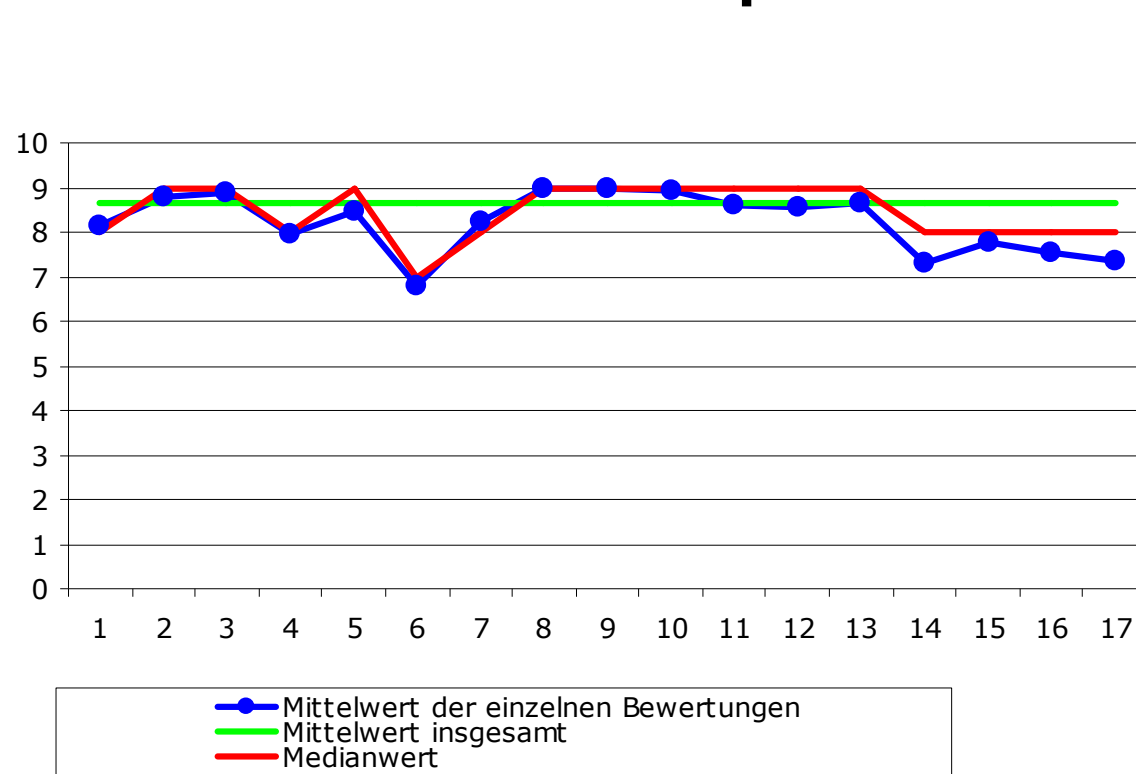
Um den Grad der Zufriedenheit mit dem ICI-Dienst in all seinen Aspekten zu bewerten, äußerten die befragten NutzerInnen ihre Meinung zu 17 Aspekten, indem sie sich einer Skala von 1 (absolut falsch) bis 10 (absolut richtig) bedienten.

Die folgende Grafik führt den Durchschnitt der Bewertungen an, die zudem in abnehmender Reihenfolge in der darauffolgenden Tabelle aufgezeigt werden.



Città di Bolzano
Stadt Bozen

Grad der Zufriedenheit mit einzelnen Aspekten des ICI-Dienstes



- 1 Angemessene Öffnungszeiten
- 2 Mit öffentlichen Verkehrsmitteln erreichbar
- 3 Für Menschen mit Behinderung gut zugänglich
- 4 Klare und gut sichtbare Außen- und Innenbeschilderung
- 5 Große und angenehm wirkende Räumlichkeiten
- 6 Möglichkeit zur vertraulichen Erledigung der Angelegenheiten
- 7 Angemessene Wartezeit am Schalter
- 8 Höfliches und zuvorkommendes Personal
- 9 Informiertes und kompetentes Personal
- 10 Klare und ausführliche Antworten
- 11 Ausführliche und rasche Infos mittels Telefon, Internet und Fax
- 12 Vermittelt Sicherheit und Vertrauen durch hohe Zuverlässigkeit von Daten und Diensten
- 13 Persönliche Beratung auch nach Vereinbarung
- 14 Transparente, zügige und unbürokratische Verfahren
- 15 Einige Prozesse wurden mittels EDV vereinfacht
- 16 Klare und einfach auszufüllende Formulare
- 17 Gute Zusammenarbeit mit anderen Gemeindediensten

Durchschnittliche Zufriedenheit mit einzelnen Aspekten des ICI-Dienstes

Aspekte	Durchschnittlicher Zufriedenheitsgrad
Höfliches und zuvorkommendes Personal	9,00
Informiertes und kompetentes Personal	8,96
Klare und ausführliche Antworten	8,95
Für Menschen mit Behinderung gut zugänglich	8,87
Mit öffentlichen Verkehrsmitteln erreichbar	8,79
Persönliche Beratung auch nach Vereinbarung	8,67
Ausführliche und rasche Infos mittels Telefon, Internet und Fax	8,59
Vermittelt Sicherheit und Vertrauen durch hohe Zuverlässigkeit von Daten und Diensten	8,55
Große und angenehm wirkende Räumlichkeiten	8,48
Angemessene Wartezeit am Schalter	8,25
Angemessene Öffnungszeiten	8,15
Klare und gut sichtbare Außen- und Innenbeschilderung	7,96
Einige Prozesse wurden mittels EDV vereinfacht	7,76
Klare und einfach auszufüllende Formulare	7,54
Gute Zusammenarbeit mit anderen Gemeindediensten	7,37
Transparente, zügige und unbürokratische Verfahren	7,30
Möglichkeit zur vertraulichen Erledigung der Angelegenheiten	6,79



Città di Bolzano
Stadt Bozen

Positive Aspekte und Schwachpunkte

Als besonders positiv können folgende Aspekte mit einem Wert über dem Durchschnitt (8,67) eingestuft werden:

- **Höfliches und zuvorkommendes Personal: Durchschnittswert 9,0;**
- **Informiertes und kompetentes Personal: Durchschnittswert 8,96;**
- **Klare und ausführliche Antworten: Durchschnittswert 8,95;**
- **Für Menschen mit Behinderung gut zugänglich: Durchschnittswert 8,87;**
- **Mit öffentlichen Verkehrsmitteln erreichbar: Durchschnittswert 8,79.**

Als Schwachpunkte (mit einem Wert unter 7,5) gelten:

- **Keine angemessenen Bereiche, um eine vertrauliche Erledigung der Angelegenheiten zu gewährleisten (Durchschnittswert 6,79);**
- **Die Verfahren werden als wenig transparent, wenig zügig und ziemlich bürokratisch bewertet (Durchschnittswert 7,30);**
- **Die Zusammenarbeit mit anderen Gemeindediensten ist mangelhaft (Durchschnittswert 7,37).**



Umzusetzende Vorschläge

Die Befragten wurden ersucht, unter einigen Vorschlägen, die der ICI-Dienst umsetzen möchte, jenen zu nennen, den sie für den nützlichsten hielten.

Der Vorschlag, der den größten Zuspruch fand (56 Nennungen), ist jener der „Übermittlung von Zahlscheinen mit vorgedrucktem geschuldetem ICI-Betrag“, gefolgt von der „Reduzierung der ICI-Steuersätze“ (33 Nennungen) und der „Bereitstellung eines umfangreicheren Beratungsdienstes nach Vereinbarung“ (6 Nennungen).



Città di Bolzano
Stadt Bozen

Vergleich mit der vorhergehenden Erhebung (Jahr 2006)

- **Erhöhung der Zufriedenheit insgesamt: von 8,1 auf 8,7**
- **Im Folgenden ist eine Tabelle angeführt, die den Vergleich des durchschnittlichen Zufriedenheitsgrades bezüglich der einzelnen Aspekte des Amtes für Steuereinnahmen aufzeigt:**

Vergleich mit der vorhergehenden Erhebung (Jahr 2006) - Fortsetzung

Aspekte	Erhebung 2006	Erhebung 2008	Tend.
Angemessene Öffnungszeiten	8,24	8,15	-
Mit öffentlichen Verkehrsmitteln erreichbar	8,55	8,79	+
Für Menschen mit Behinderung gut zugänglich	8,00	8,87	+
Klare und gut sichtbare Außen- und Innenbeschilderung	8,04	7,96	-
Große und angenehm wirkende Räumlichkeiten	7,83	8,48	+
Möglichkeit zur vertraulichen Erledigung der Angelegenheiten	7,70	6,79	-
Angemessene Wartezeit am Schalter	7,58	8,25	+
Höfliches und zuvorkommendes Personal	8,80	9,00	+
Informiertes und kompetentes Personal	8,60	8,96	+
Klare und ausführliche Antworten	8,50	8,96	+
Ausführliche und rasche Infos mittels Telefon, Internet und Fax	7,99	8,59	+
Vermittelt Sicherheit und Vertrauen durch hohe Zuverlässigkeit von Daten und Diensten	8,35	8,55	+
Persönliche Beratung auch nach Vereinbarung	8,04	8,67	+
Transparente, zügige und unbürokratische Verfahren	7,59	7,30	-
Einige Prozesse wurden mittels EDV vereinfacht	7,68	7,76	+
Klare und einfach auszufüllende Formulare	7,62	7,54	-
Gute Zusammenarbeit mit anderen Gemeindediensten	7,39	7,37	-



Città di Bolzano
Stadt Bozen

4.2 Steuerberatungskanzleien



Città di Bolzano
Stadt Bozen

Inanspruchnahme des ICI-Dienstes

Auch die Steuerberatungskanzleien wurden befragt, wie oft und aus welchem Grund sie sich an den ICI-Dienst der Gemeinde Bozen gewandt haben.

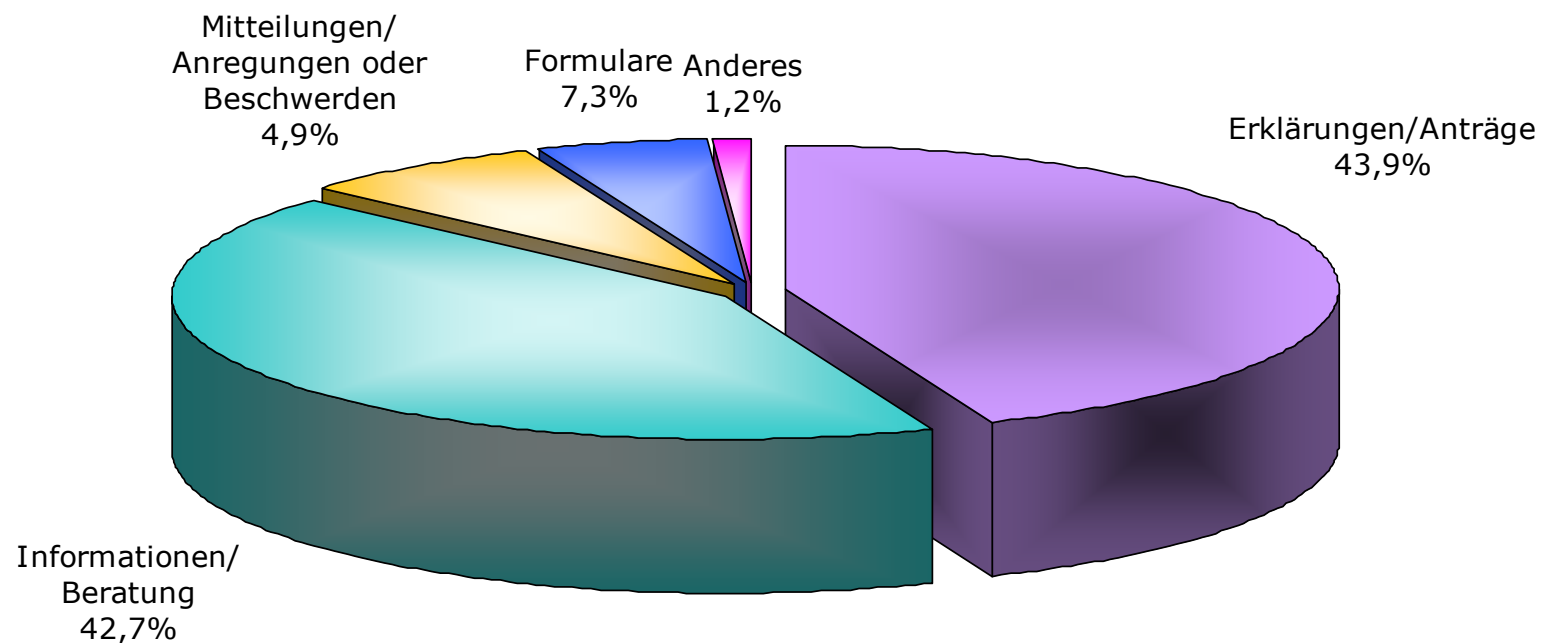
29,6% der Steuerberatungskanzleien gaben an, weniger als 3 Mal, 51,9% zwischen 3 und 10 Mal und 18,5% mehr als 10 Mal Kontakt mit dem Amt aufgenommen zu haben.

Wie aus der nachfolgenden Grafik hervorgeht, wurde der ICI-Dienst in erster Linie für die Abgabe von Erklärungen und/oder Anträgen (43,9%) in Anspruch genommen, knapp gefolgt von der Einholung von Informationen und der Beratung (42,7%).



Città di Bolzano
Stadt Bozen

Gründe für die Inanspruchnahme des ICI- Dienstes





Città di Bolzano
Stadt Bozen

Zufriedenheit insgesamt

Bei der Gesamtbewertung des Dienstes ergab sich auf einer Skala von 1 (überhaupt nicht zufrieden) bis 10 (sehr zufrieden) ein Mittelwert von 7,58.

Grad der Zufriedenheit mit einzelnen Aspekten des Amtes für Steuereinnahmen

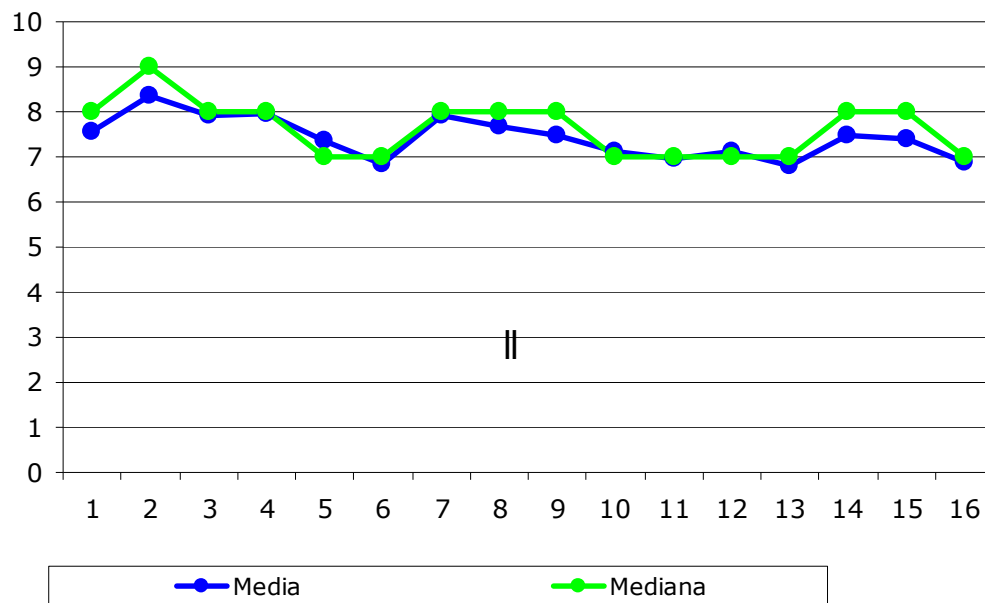
Um den Grad der Zufriedenheit mit dem ICI-Dienst in all seinen Aspekten zu bewerten, äußerten die befragten Steuerberatungskanzleien ihre Meinung zu 16 Aspekten, indem sie sich einer Skala von 1 (absolut falsch) bis 10 (absolut richtig) bedienten.

Die Mittelwerte, die den Grad der Zufriedenheit mit den Diensten ausdrücken, werden in der Grafik mit dem Medianwert verglichen, einem Index der deskriptiven Statistik, der als zentraler Wert der geordneten Daten bezeichnet werden kann. Auf diese Art und Weise lässt sich die Streuung des Mittelwertes im Vergleich zum Medianwert erkennen.



Città di Bolzano
Stadt Bozen

Grad der Zufriedenheit mit einzelnen Aspekten des ICI-Dienstes



- 1 Angemessene Öffnungszeiten
- 2 Mit öffentlichen Verkehrsmitteln erreichbar
- 3 Klare und gut sichtbare Außen- und Innenbeschilderung
- 4 Große und angenehm wirkende Räumlichkeiten
- 5 Möglichkeit zur vertraulichen Erledigung der Angelegenheiten
- 6 Angemessene Wartezeit am Schalter
- 7 Höfliches und zuvorkommendes Personal
- 8 Informiertes und kompetentes Personal
- 9 Klare und ausführliche Antworten
- 10 Ausführliche und rasche Infos mittels Telefon, Internet und Fax
- 11 Vermittelt Sicherheit und Vertrauen durch hohe Zuverlässigkeit von Daten und Diensten
- 12 Persönliche Beratung auch nach Vereinbarung
- 13 Transparente, zügige und unbürokratische Verfahren
- 14 Einige Prozesse wurden mittels EDV vereinfacht
- 15 Klare und einfach auszufüllende Formulare
- 16 Gute Zusammenarbeit mit anderen Gemeindediensten



Città di Bolzano
Stadt Bozen

Durchschnittliche Zufriedenheit mit einzelnen Aspekten des ICI-Dienstes

Aspekte	Mittelwert	Medianwert
Angemessene Öffnungszeiten	7,57	8,00
Mit öffentlichen Verkehrsmitteln erreichbar	8,36	9,00
Klare und gut sichtbare Außen- und Innenbeschilderung	7,92	8,00
Große und angenehm wirkende Räumlichkeiten	7,96	8,00
Möglichkeit zur vertraulichen Erledigung der Angelegenheiten	7,36	7,00
Angemessene Wartezeit am Schalter	6,83	7,00
Höfliches und zuvorkommendes Personal	7,92	8,00
Informiertes und kompetentes Personal	7,7	8,00
Klare und ausführliche Antworten	7,5	8,00
Ausführliche und rasche Infos mittels Telefon, Internet und Fax	7,12	7,00
Vermittelt Sicherheit und Vertrauen durch hohe Zuverlässigkeit von Daten und Diensten	6,98	7,00
Persönliche Beratung auch nach Vereinbarung	7,13	7,00
Transparente, zügige und unbürokratische Verfahren	6,8	7,00
Einige Prozesse wurden mittels EDV vereinfacht	7,47	8,00
Klare und einfach auszufüllende Formulare	7,39	8,00
Gute Zusammenarbeit mit anderen Gemeindediensten	6,89	7,00

Herausgegeben vom Amt für Statistik und Zeiten der Stadt



Positive Aspekte und Schwachpunkte

Als besonders positiv gelten folgende Aspekte, die einen Wert aufweisen, der über dem Durchschnittswert von 7,58 liegt:

- **Mit öffentlichen Verkehrsmitteln erreichbar (8,36);**
- **Große und angenehm wirkende Räumlichkeiten (7,96);**
- **Klare und gut sichtbare Außen- und Innenbeschilderung (7,92);**
- **Höfliches und zuvorkommendes Personal (7,92);**
- **Informiertes und kompetentes Personal(7,70).**

Als Schwachpunkte gelten:

- **Die Verfahren werden als wenig transparent, wenig zügig und ziemlich bürokratisch bewertet (6,8)**
- **Die Wartezeit an den Schaltern erweist sich als ziemlich lang (6,83).**



Città di Bolzano
Stadt Bozen

Umzusetzende Vorschläge

Auch die befragten Steuerberatungskanzleien wurden ersucht, unter einigen Vorschlägen, die der ICI-Dienst umsetzen möchte, jenen zu nennen, den sie für den nützlichsten hielten.

41,2% der befragten NutzerInnen befürworteten den Vorschlag zur Reduzierung der ICI-Steuersätze und 32,9% den Vorschlag, Zahlscheine mit vorgedrucktem geschuldetem ICI-Betrag zu übermitteln.



Città di Bolzano
Stadt Bozen

Vergleich zwischen dem Zufriedenheitsgrad der privaten NutzerInnen und der Steuerberatungskanzleien

Aspekte	Steuerberatungskanzleien	Private NutzerInnen
Angemessene Öffnungszeiten	7,57	8,15
Mit öffentlichen Verkehrsmitteln erreichbar	8,36	8,79
Klare und gut sichtbare Außen- und Innenbeschilderung	7,92	7,96
Große und angenehm wirkende Räumlichkeiten	7,96	8,48
Möglichkeit zur vertraulichen Erledigung der Angelegenheiten	7,36	6,79
Angemessene Wartezeit am Schalter	6,83	8,25
Höfliches und zuvorkommendes Personal	7,92	9,0
Informiertes und kompetentes Personal	7,7	8,96
Klare und ausführliche Antworten	7,5	8,95
Ausführliche und rasche Infos mittels Telefon, Internet und Fax	7,12	8,59
Vermittelt Sicherheit und Vertrauen durch hohe Zuverlässigkeit von Daten und Diensten	6,98	8,55
Persönliche Beratung auch nach Vereinbarung	7,13	8,67
Transparente, zügige und unbürokratische Verfahren	6,8	7,3
Einige Prozesse wurden mittels EDV vereinfacht	7,47	7,76
Klare und einfach auszufüllende Formulare	7,39	7,54
Gute Zusammenarbeit mit anderen Gemeindediensten	6,89	7,37



5. Schlussbemerkungen

Die Erhebung zeigt auf, dass die NutzerInnen mit dem ICI-Dienst insgesamt ziemlich zufrieden sind, vor allem was das Personal angeht. Im Gegensatz dazu werden die Zusammenarbeit mit anderen Ämtern der Gemeindeverwaltung, die Möglichkeit zur vertraulichen Erledigung der Angelegenheiten sowie die Transparenz und zügige Abwicklung der Verfahren als mangelhaft eingestuft.