



Città di Bolzano
Stadt Bozen

Erhebung über die Zufriedenheit der BürgerInnen mit der Dienststelle für Bauwesen

Vorstellung der Ergebnisse

Oktober 2008

Inhaltsverzeichnis

1.	Einleitung	3
2.	Ziele der Erhebung	3
3.	Angewandte Methoden	3
4.	Ergebnisse der Erhebung	4
5.	Schlussbemerkungen	14

1. Einleitung

Im Zeitraum vom 22. September bis zum 2. Oktober 2008 wurde eine Erhebung zur Feststellung des Zufriedenheitsgrades der NutzerInnen der Dienststelle für Bauwesen durchgeführt.

Zu diesem Zweck wurden in der besagten Periode in den Räumlichkeiten der Dienststelle an verschiedenen Tageszeiten anonyme Fragebögen ausgeteilt. Insgesamt beteiligten sich 117 DienstinutzerInnen an der Umfrage. Da es sich um eine statistisch repräsentative Anzahl handelt, lässt die Auswertung der eingeholten Daten aussagekräftige Schlüsse zu.

2. Zielsetzungen der Erhebung

Die Erhebung setzte sich folgende Ziele:

- Feststellung der Zufriedenheit der DienstinutzerInnen mit den angebotenen Diensten (Zufriedenheitsgrad)
- ständige Verbesserung des Dienstangebotes ausgehend von den Ergebnissen der Erhebung
- Feststellung eventueller Unterschiede zwischen verschiedenen BenutzerInnengruppen
- Vergleich der Ergebnisse mit jenen aus dem Jahr 2006 (wo möglich)
- Feststellung eventueller Bedürfnisse der NutzerInnen, die der Dienst zur Zeit noch nicht deckt.

Im Fragebogen wurden die NutzerInnen aufgefordert, ein Urteil über die verschiedenen Aspekte abzugeben, die das Dienstangebot der Dienststelle für Bauwesen charakterisieren (Öffnungszeiten, Kompetenz des Personals, usw.). Es wurde zudem eruiert, ob und inwieweit sie einige besondere Dienste kennen, wie z.B. die "Newsletter" und das Projekt "Bauwesen Online".

3. Angewandte Methoden

Zuerst wurden die Ziele der Erhebung festgelegt, dann die Fragebögen erstellt und an BürgerInnen und Fachpersonen ausgeteilt, die "Kunden/Kundinnen" der Dienststelle für Bauwesen sind. Die DienstinutzerInnen haben die Fragebögen vor Ort ausgefüllt und sind dabei von den anwesenden Erhebungsbeauftragten betreut worden.

4. Ergebnisse der Erhebung

Die Stichprobe

Bei der Auswertung der Fragebögen wurden verschiedene Variablen wie das Alter, das Geschlecht, die Sprache, die Beschäftigung, der Wohnort und die Häufigkeit der Dienstnutzung berücksichtigt.

Von den 117 NutzerInnen, die den Fragebogen ausgefüllt haben, erklären 63,2%, dass sie die Dienststelle für Bauwesen im letzten Jahr mehr als 10 Mal aufgesucht haben (2006 waren es 38,9%).

(Abbildung 7)

Der häufigste Grund, weshalb sich die NutzerInnen an die Dienststelle gewandt haben, ist die Einreichung von Gesuchen um Konzessionen und/oder Bauermächtigungen (39,7%). Als zweithäufigster Grund (28,6%) wird die Einholung von Informationen technischer und/oder verwaltungstechnischer Art genannt. (Abbildung 8)

Abbildung 7

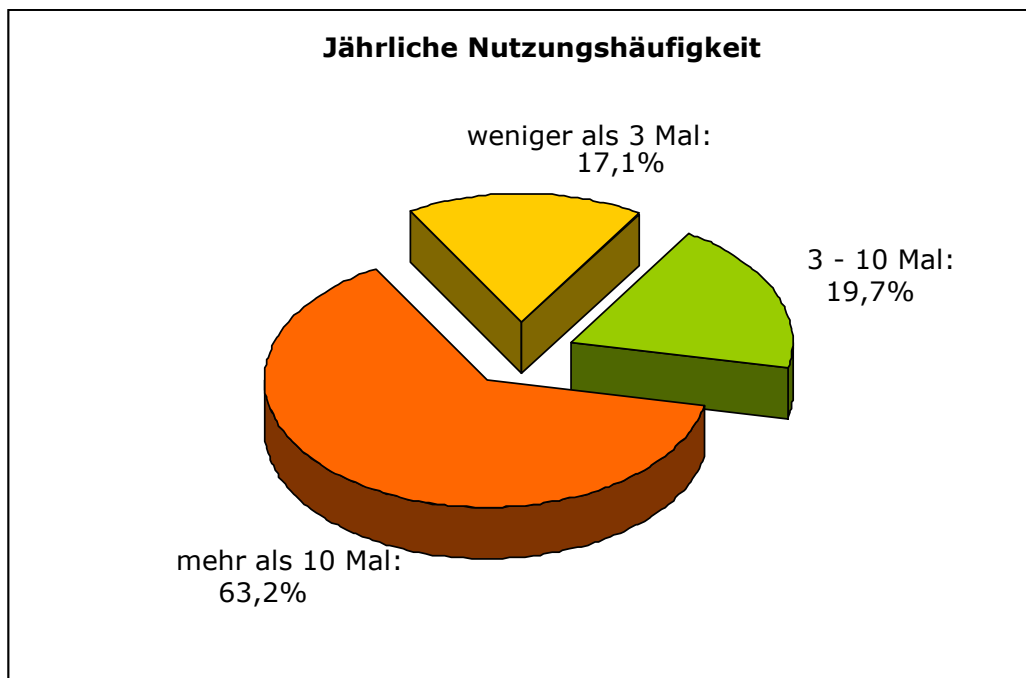


Abbildung 7

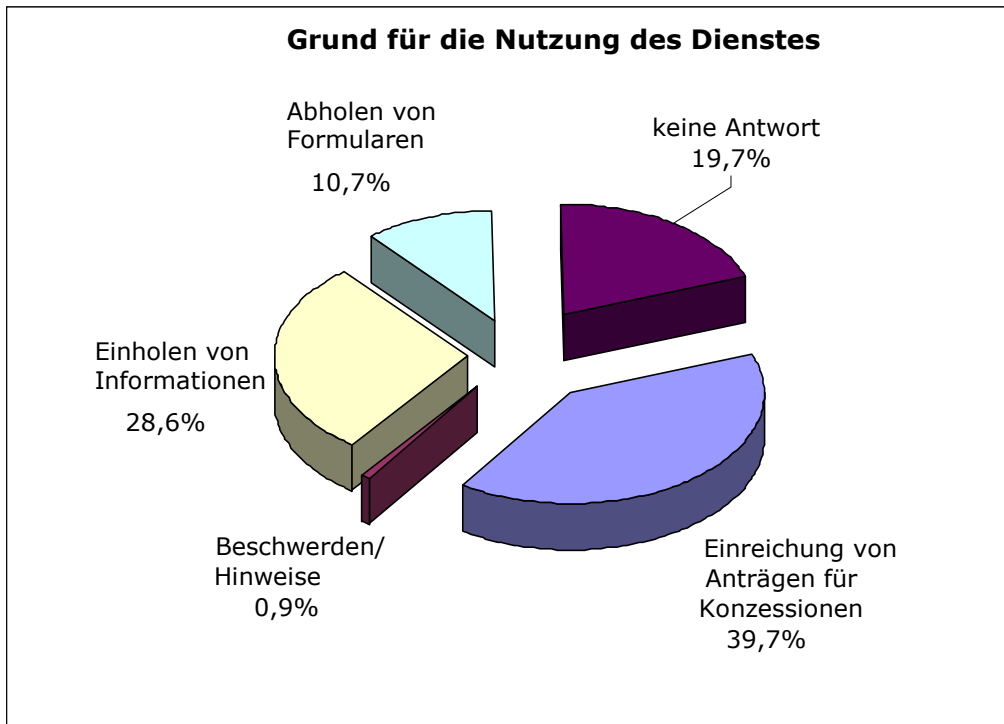


Abbildung 8

Gesamturteil

Die NutzerInnen wurden gebeten, ein Gesamturteil über die Dienststelle für Bauwesen abzugeben, und zwar auf einer Skala von 1 (gar nicht befriedigend) bis 10 (sehr befriedigend). Das Durchschnittsurteil der Befragten beläuft sich auf 7,80 (2006: 7,97).

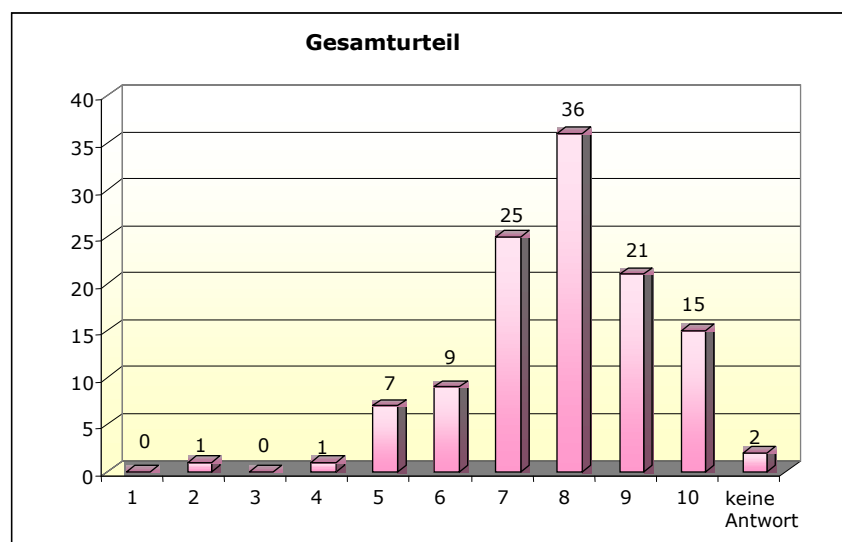


Abbildung 9

Das Gesamturteil im Vergleich zu ähnlichen Diensten anderer Gemeinden

69,2% der Befragten nutzen gewöhnlich auch Dienste anderer Gemeinden, die denen der Gemeinde Bozen entsprechen.

Im Qualitätsvergleich zwischen Bozen und anderen Gemeinden finden 41% der DienstonutzerInnen die Dienste der Gemeinde Bozen besser als jene, die sie in anderen Gemeinden vorfinden. Nur 12,3% sind der Ansicht, dass die Bozner Dienste schlechter sind. (Abbildung 14)

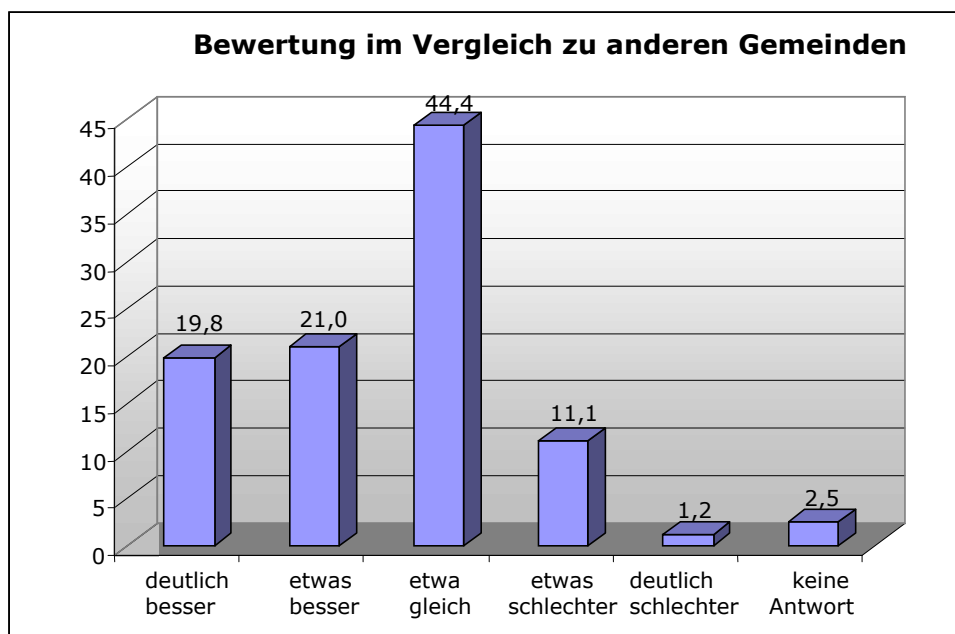


Abbildung 14

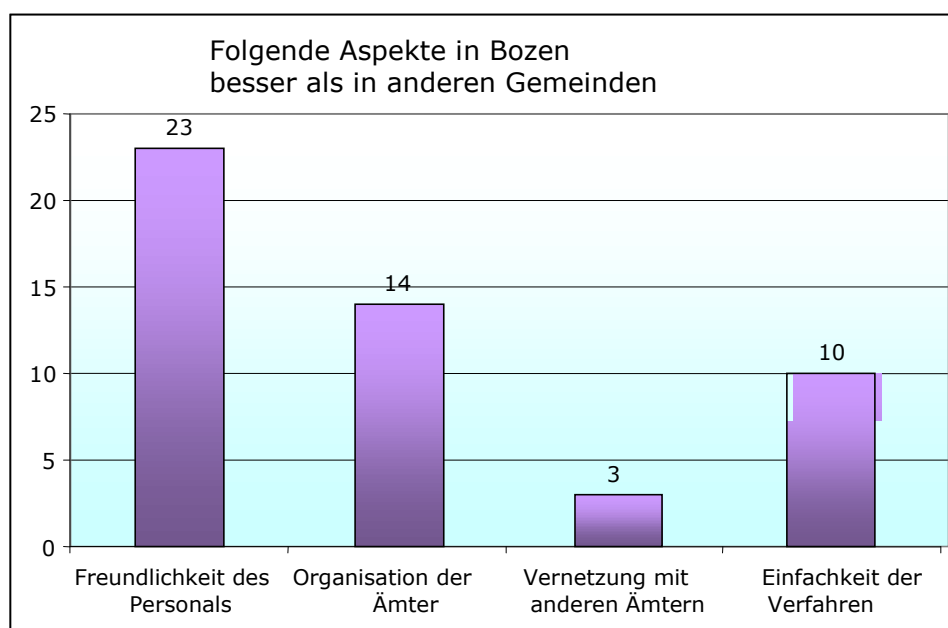


Abbildung 15

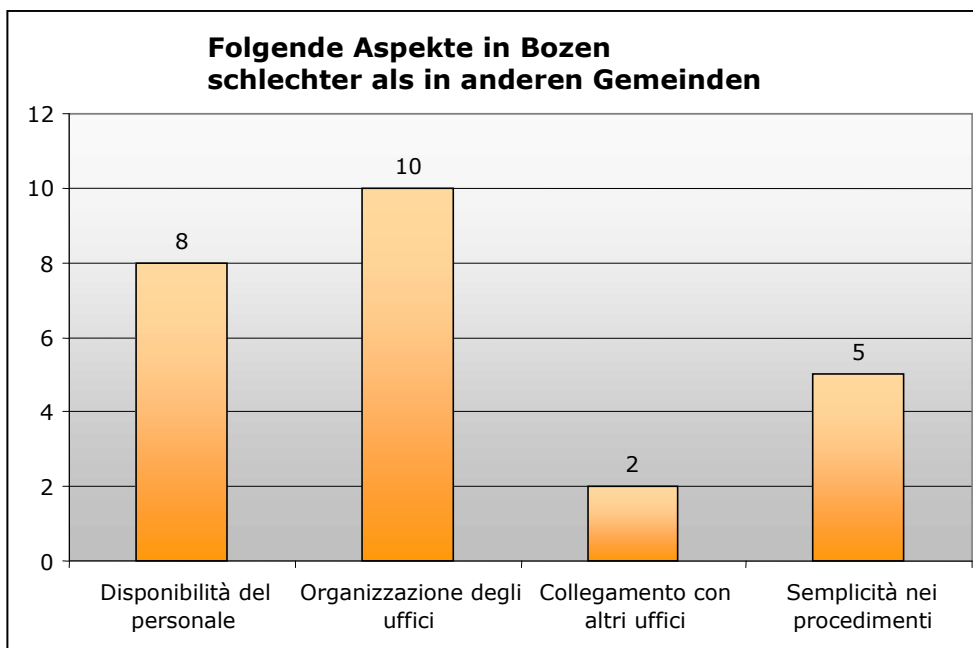


Grafico 16

Zufriedenheit mit spezifischen Aspekten der angebotenen Dienste

Um festzustellen, inwieweit die DienstnutzerInnen mit spezifischen Aspekten des Angebots der Dienststelle für Bauwesen zufrieden sind, wurden ihnen 16 Aussagen unterbreitet, die sie auf einer Skala von 1 (stimmt überhaupt nicht) bis 10 (absolut wahr) bewerten mussten.

In der nachfolgenden Grafik sind die Durchschnittsurteile abgebildet. Die Tabelle listet die Aussagen in absteigender Reihenfolge auf (von der Aussage, die die höchste Durchschnittsbewertung erhalten hat, bis zu jener, die die niedrigste erhalten hat).

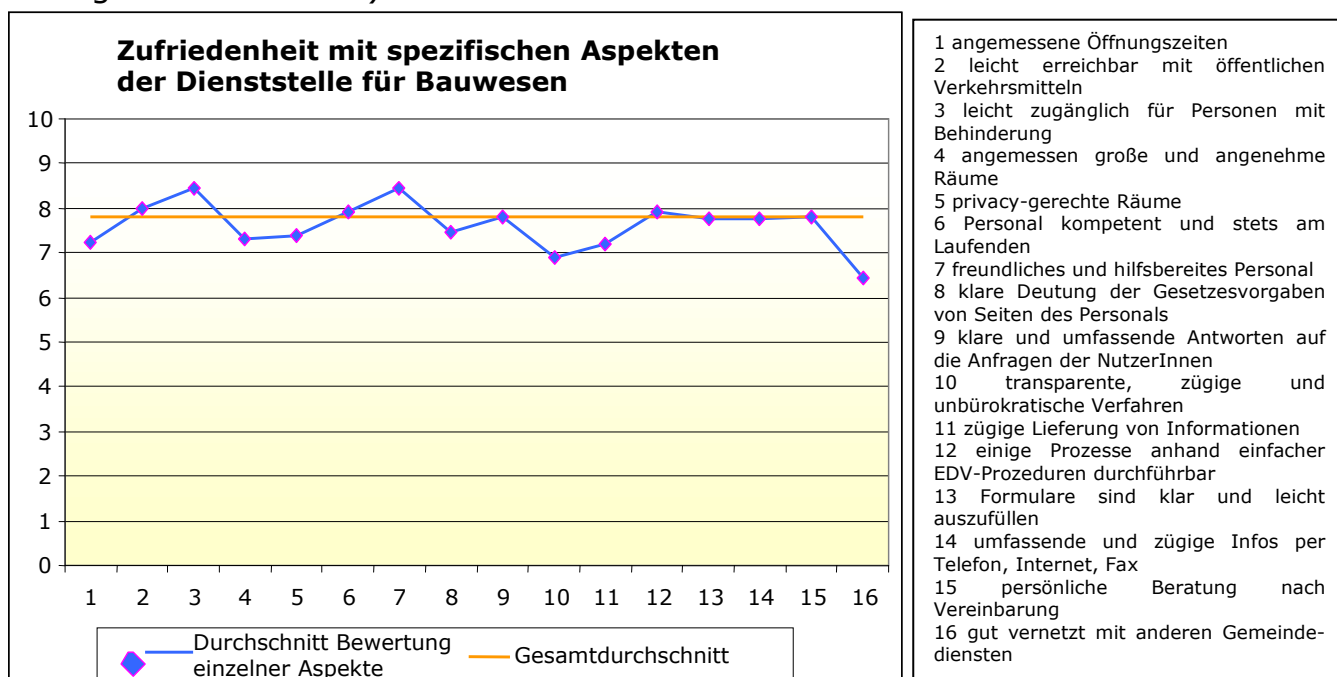


Abbildung 17

Die Dienststelle für Bauwesen...	Voto 2008	Voto 2006
ist auch für Personen mit Behinderung leicht zugänglich	8,44	8,31
hat freundliches und hilfsbereites Personal	8,43	8,47
ist leicht erreichbar mit öffentlichen Verkehrsmitteln	8,00	7,78
bietet die Durchführung von einigen Verfahren durch einfache EDV-Prozeduren an	7,93	8,12
hat kompetentes Personal, das stets am Laufenden ist	7,91	8,08
klare und umfassende Antworten auf Fragen der DienstnutzerInnen	7,81	7,91
persönliche Beratung auch nach Vereinbarung	7,80	7,87
Formulare sind klar und leicht auszufüllen	7,78	8,13
zügige und umfassende Auskünfte per Telefon, Internet, Fax	7,77	7,73
klare Deutung der Gesetzesvorgaben von Seiten des Personals	7,46	7,86
privacy-gerechte Räume	7,39	7,81
angemessen große und angenehme Räume	7,31	7,77
angemessene Öffnungszeiten	7,25	7,10
liefert zügige Informationen	7,20	7,66
transparente, zügige und unbürokratische Verfahren	6,88	7,33
gut vernetzt mit anderen Diensten der Gemeinde	6,44	7,22

Tabelle 1

Die Stärken des Dienstes

Als Stärken des Dienstes wurden jene Aspekte eingestuft, die eine Durchschnittsbewertung von mehr als 7,80 erhalten haben:

- auch für Personen mit Behinderung leicht zugänglich (8,44)
- Personal freundlich und hilfsbereit (8,43)
- leicht erreichbar mit öffentlichen Verkehrsmitteln (8,00)
- einige Verfahren durch einfache EDV-Prozeduren durchführbar (7,93)
- Personal kompetent und stets am Laufenden (7,91)
- Antworten auf Anfragen klar und umfassend (7,81)

Schwachstellen

Insgesamt sind die Bewertung durchaus sehr positiv. Nur zwei Aspekte erzielten Durchschnittsergebnisse, die auf Mängel hinweisen: Es handelt sich dabei um die Transparenz, Zügigkeit und Entbürokratisierung der Verfahren (6,88) und um die Vernetzung mit den anderen Diensten der Gemeinde Bozen (6,44). Bei der im Jahr 2006 durchgeführten Erhebung wurden zusätzlich zur mangelnden Vernetzung mit anderen Diensten der Gemeinde Bozen (7,22) auch die Öffnungszeiten der Dienststelle (7,10) als kritischer Punkt verzeichnet.

Kenntnis einiger angebotenen Dienste

Der Fragebogen beinhaltete auch spezifische Fragen zu einigen Diensten, die die Dienststelle für Bauwesen der Gemeinde Bozen anbietet. Die Fragen hatten den Zweck zu eruieren, inwieweit die DienstnutzerInnen diese Dienste kennen.

64,1% der Befragten geben an, dass sie das Projekt "Bauwesen Online" kennen.

Von den DienstnutzerInnen, die dieses Angebot kennen und darauf zugreifen, benutzen es 40,0% vorwiegend mit Hinblick auf die Kartographie, während 27,3% sämtliche Projektdienste in Anspruch nehmen.

78,4% geben ein positives Urteil darüber ab.

(Abbildungen 18-20)

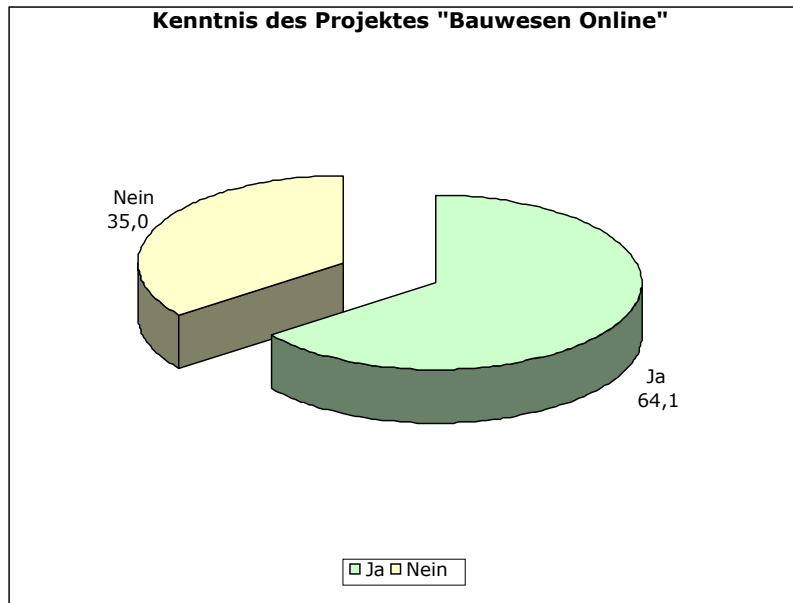


Abbildung 18

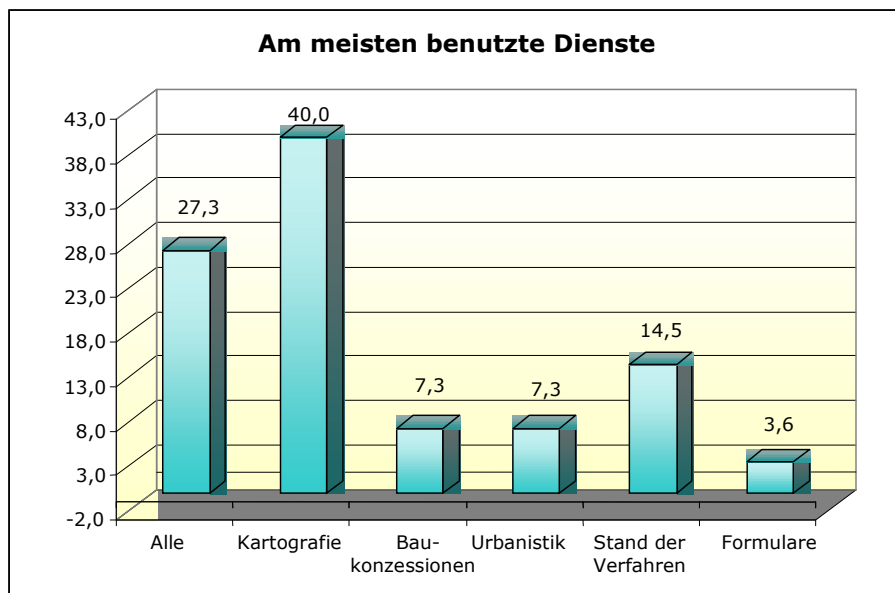


Abbildung 19

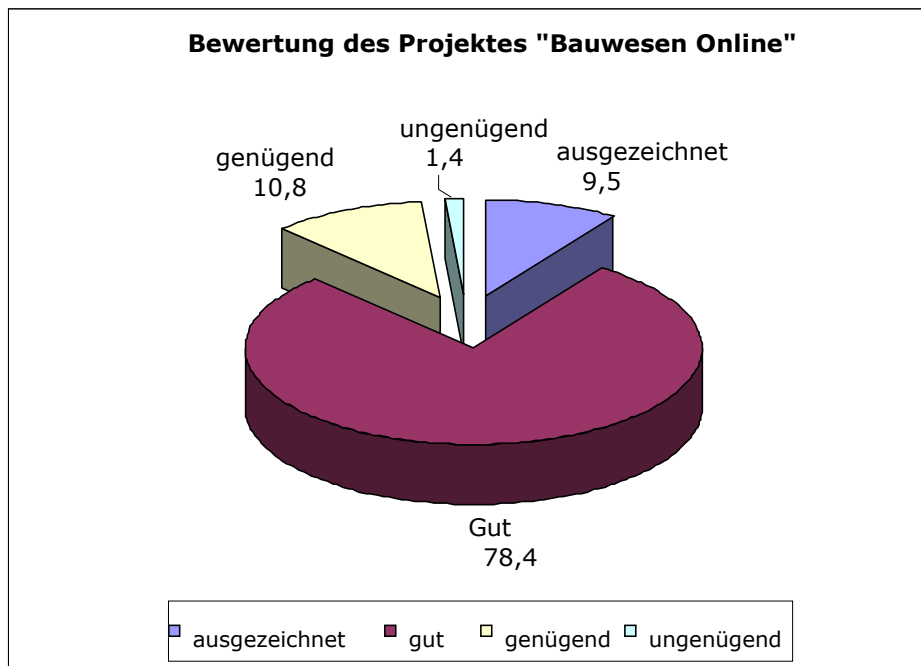


Abbildung 20

Die DiensnutzerInnen wurden abschließend auch gefragt, ob sie beim "Newsletter"-Dienst der Dienststelle für Bauwesen eingeschrieben sind. Nur 6,9% der Befragten sind eingeschrieben. Die Hälfte davon bewertet den Dienst als positiv.

5. Abschließende Bemerkungen

Aus der Erhebung geht eine allgemeine Zufriedenheit mit den Diensten, die die Dienststelle für Bauwesen anbietet. Besonders geschätzt werden die Arbeit, die Haltung und die Kompetenz des Personals der Dienststelle, während die Verfahren oft als mühsam und die Vernetzung mit den anderen gemeindeinternen Ämtern manchmal als unzureichend eingestuft werden.