



Città di Bolzano  
Stadt Bozen

# **Erhebung des Zufriedenheitsgrades: Bestattungs- und Friedhofsdienste der Gemeinde Bozen**

## **Vorstellung der Ergebnisse**

**November 2009**

# Inhaltsverzeichnis

1.	Einführung	3
2.	Ziele der Erhebung	3
3.	Angewandte Methodologie	3
4.	Die Ergebnisse der Erhebung	4
4.1	Bestattungs- und Friedhofsdienste	4
4.2	Städtischer Friedhof	18
5.	Vergleich zwischen den zwei Erhebungen	27
6.	Schlussbemerkungen	27

## **1. Einführung**

In den Monaten Mai und Juni wurde eine Erhebung zur Feststellung des Zufriedenheitsgrades der BenutzerInnen der Friedhofs- und Bestattungsdienste der Gemeinde Bozen durchgeführt. Zu diesem Zweck wurden per Post diesbezügliche Fragebögen an 214 Familien übermittelt: 114 Familien haben geantwortet, was einem Prozentsatz von 53,3% gleichkommt.

Außerdem wurde im Zeitraum vom 24. bis 30. Oktober 2009 7 Tage lang zu verschiedenen Tageszeiten (2 Stunden täglich) eine Erhebung zur Feststellung des Zufriedenheitsgrades der Bürgerinnen und Bürger mit dem städtischen Friedhof durchgeführt.

Zu diesem Zweck wurden im Friedhof anonyme Fragebögen an insgesamt 411 Personen verteilt.

Nachstehend werden die Ergebnisse der Umfrage erläutert.

## **2. Ziele der Erhebung**

Das Ziel der Erhebung war es:

- den Zufriedenheitsgrad der BürgerInnen mit dem Amt für Friedhofs- und Bestattungsdienste und mit dem Städtischen Friedhof zu ermitteln und erheben;
- das Leistungsangebot ausgehend von den Umfrageergebnissen kontinuierlich zu verbessern;
- eventuelle Unterschiede zwischen verschiedenen BenutzerInnentypologien hervorzuheben;
- etwaige, derzeit nicht erfüllte Bedürfnisse festzuhalten.

In beiden Fragebögen sollte eine Bewertung über verschiedene Aspekte des Amtes für Bestattungs- und Friedhofsdienste und des Friedhofs abgegeben werden wie die Öffnungszeiten, die Kompetenz des Personals usw.

## **3. Angewandte Methodologie**

Es wurden die Zielsetzung der Erhebungen festgelegt und die Umfragen durchgeführt: Jene BürgerInnen, die sich an das Amt für Friedhofs- und Bestattungsdienste wenden, haben den Fragebogen per Post mit frankiertem Rückumschlag erhalten, die BesucherInnen des städtischen Friedhofs wurden hingegen direkt vor Ort durch die Erhebungsbeamten befragt.

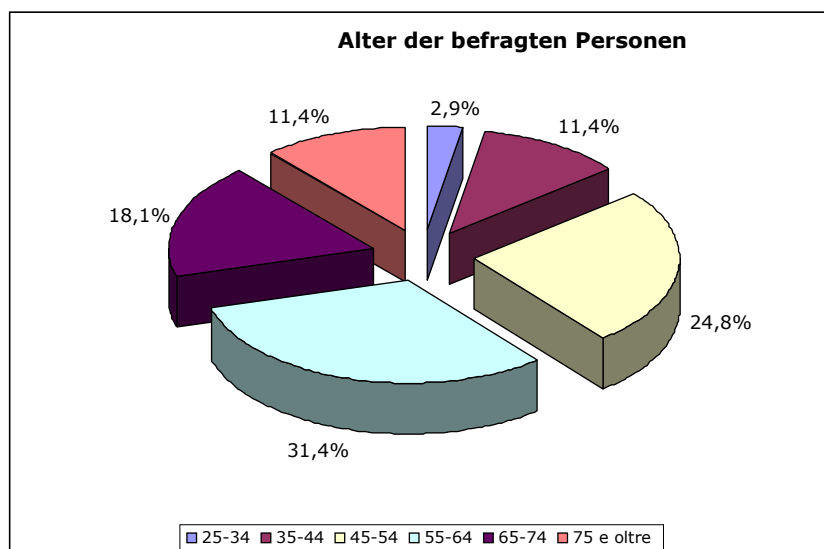
## 4. Die Ergebnisse der Erhebung

### 4.1 Das Amt für Bestattungs- und Friedhofsdienste

#### Befragte Personen

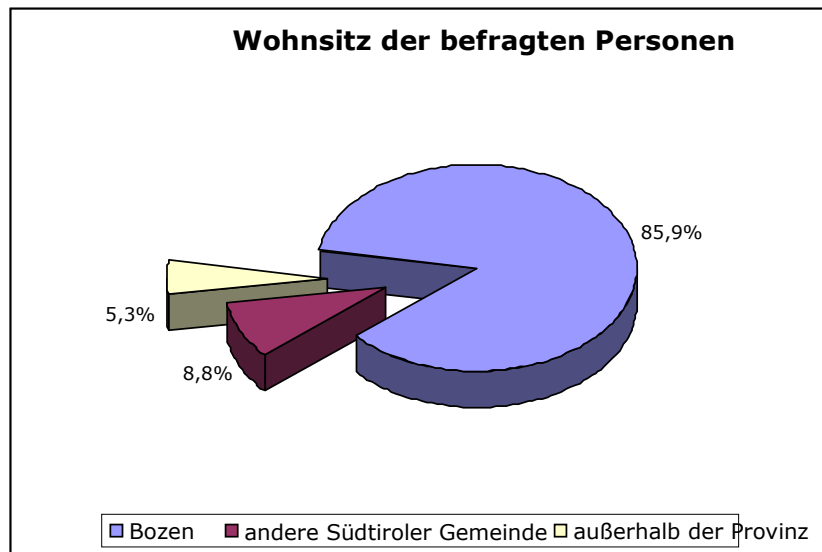
Bei der Analyse der Bewertungen des Amtes für Bestattungs- und Friedhofsdienste wurden verschiedene Variablen berücksichtigt wie das Alter, das Geschlecht, die Sprache, die Beschäftigungslage, der Wohnsitz.

Die 114 Befragten haben ein Durchschnittsalter von 58,7 Jahren. Wie aus der untenstehenden Grafik hervorgeht, handelt es sich bei den meisten Bürgerinnen und Bürger (31,4%), die sich an das Amt für Bestattungs- und Friedhofsdienste wenden, um Personen zwischen 55 und 64 Jahren. (Grafik 1)



Grafik 1

85,9% der BürgerInnen, die die Dienste des Amtes für Bestattung und Friedhof in Anspruch genommen haben, wohnen in der Gemeinde Bozen, 8,8% der BürgerInnen sind in einer anderen Gemeinde des Landes ansässig, die restlichen 5,3% wohnen außerhalb der Provinz. Die in Bozen ansässigen Befragten sollten ihr Stadtviertel angeben, 4,4% davon haben diesbezüglich keine Antwort gegeben. (Grafik 3)

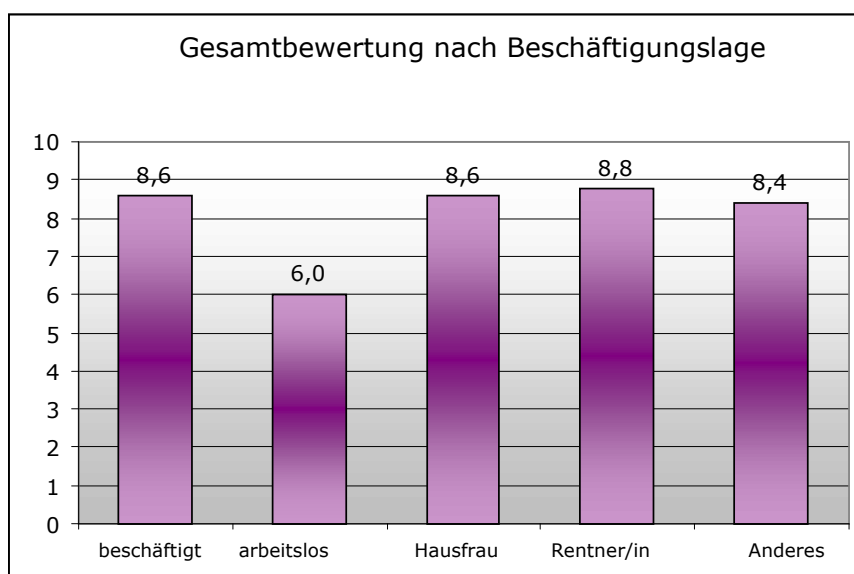


Grafik 3

### Gesamtbewertung

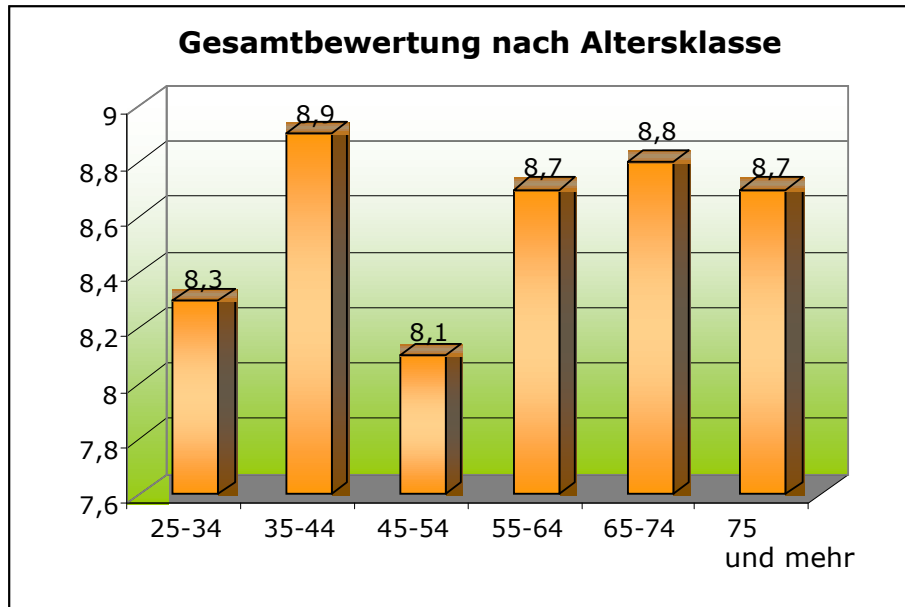
Ausgehend von einer Zufriedenheitsskala von 10 (sehr zufrieden) bis 1 (überhaupt nicht zufrieden) sollten die befragten Personen eine Gesamtbewertung über das Amt für Bestattungsdienste der Gemeinde Bozen abgeben. Die mittlere Bewertung lag dabei bei 8,6 (2006= 8,8).

Bei Berücksichtigung der Beschäftigungslage wurde von den beschäftigten Personen, die die Mehrheit der Befragten darstellen, die Note 8,6 abgegeben, während die zweitgrößte Gruppe der RentnerInnen die Note 8,8 abgegeben hat. (Grafik 4)



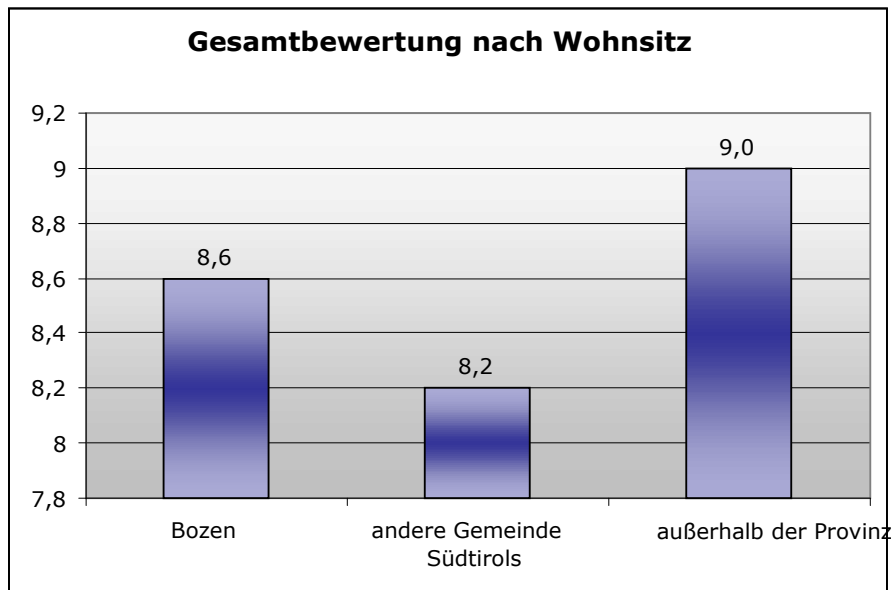
Grafik 4

Untersucht man die Gesamtbewertung auf der Grundlage des Alters der Befragten, so gibt die Altersklasse 35-44 Jahre die höchste Note mit 8,9 ab. (Grafik 5)

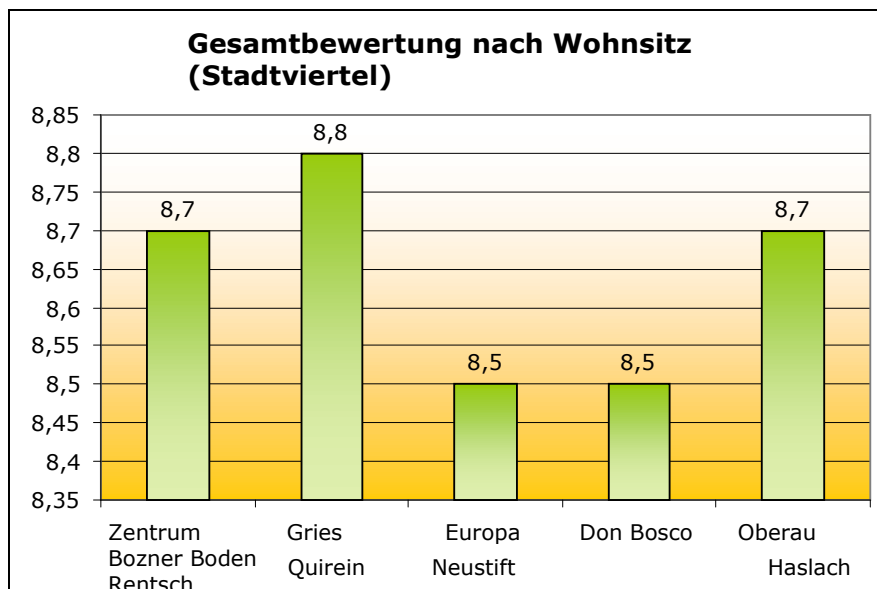


Grafik 5

Bei Berücksichtigung des Wohnsitzes wurde die niedrigste Bewertung (8,2) von den Bürgerinnen und Bürgern, die in einer anderen Südtiroler Gemeinde ansässig sind, abgegeben, während die höchste Bewertung (9,0) von den Befragten abgegeben wurde, die außerhalb der Provinz wohnen. Die meisten Befragten geben eine Bewertung von 8,8 ab. (Grafiken 6 und 7)



Grafik 6

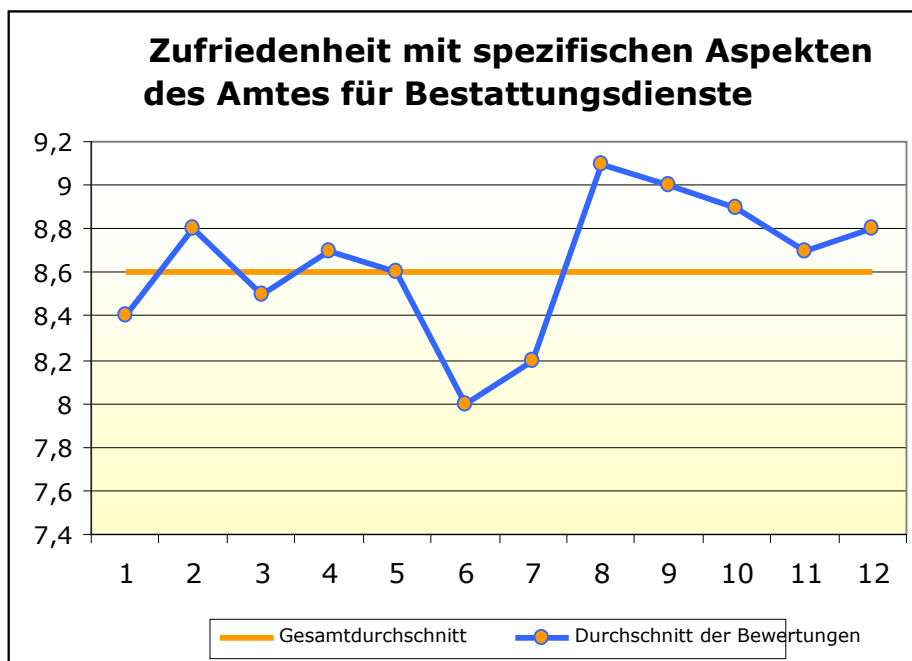


Grafik 7

### Zufriedenheit mit spezifischen Aspekten

Für die Erhebung des Zufriedenheitsgrades zu den einzelnen spezifischen Aspekten sollten die Befragten 12 Teilbereiche auf einer Skala von 10 (absolut richtig) bis 1 (absolut falsch) bewerten.

Die nachfolgende Grafik gibt Aufschluss über die mittleren Werte der Benotungen, die Tabelle enthält eine Aufstellung der Einzelbewertungen in absteigender Reihenfolge.



- 1 hat angemessene Öffnungszeiten
- 2 ist mit den öffentlichen Verkehrsmitteln leicht erreichbar
- 3 ist für Menschen mit Behinderung leicht zugänglich
- 4 verfügt über große und angenehm eingerichtete Räumlichkeiten
- 5 hat angemessene Räume zur Wahrung der Diskretion
- 6 hat eine leicht verständliche und gut sichtbare Beschilderung
- 7 hat akzeptable Wartezeiten
- 8 hat freundliches, zuvorkommendes und rücksichtsvolles Personal
- 9 hat kompetentes und gut informiertes Personal
- 10 hat Personal, das klare und ausführliche Infos gibt
- 11 verfügt über eine vollständige und erschöpfende Mustersammlung
- 12 der zeitliche und würdevolle Ablauf der Trauerfeier ist dem Anlass angemessen

Grafik 8

Das Amt für Bestattungsdienste...	Note 2009	Note 2006	
hat freundliches, zuvorkommendes und rücksichtsvolles Personal	9,1	9,3	↓
hat kompetentes und gut informiertes Personal	9,0	9,1	↓
hat Personal, das klare und ausführliche Infos gibt	8,9	9,1	↓
ist mit den öffentlichen Verkehrsmitteln leicht erreichbar	8,8	9,0	↓
der zeitliche und würdevolle Ablauf der Trauerfeier ist dem Anlass angemessen	8,8	9,0	↓
verfügt über große und angenehm eingerichtete Räumlichkeiten	8,7	8,0	↑
verfügt über eine vollständige und erschöpfende Mustersammlung	8,7	8,9	↓
hat angemessene Räume zur Wahrung der Diskretion	8,6	8,2	↑
ist für Menschen mit Behinderung leicht zugänglich	8,5	8,2	↑
hat angemessene Öffnungszeiten	8,4	8,4	↔
hat akzeptable Wartezeiten	8,2	7,8	↑
hat eine leicht verständliche und gut sichtbare Beschilderung	8,0	7,9	↑

Tabelle 1

## Die Vorzüge

Der Bereich der Vorzüge setzt sich aus folgenden Aspekten zusammen:

- hat freundliches, zuvorkommendes und rücksichtsvolles Personal (9,1)
- hat kompetentes und gut informiertes Personal (9,0)



- hat Personal, das klare und ausführliche Infos gibt (8,9)
- ist mit den öffentlichen Verkehrsmitteln leicht erreichbar (8,8)
- der zeitliche und würdevolle Ablauf der Trauerfeier ist dem Anlass angemessen (8,8)

### Die Schwachpunkte

Im Rahmen der insgesamt als positiv zu bewertenden Beurteilungen hat sich lediglich herausgestellt, dass die externe und interne Beschilderung einer Verbesserung bedarf.

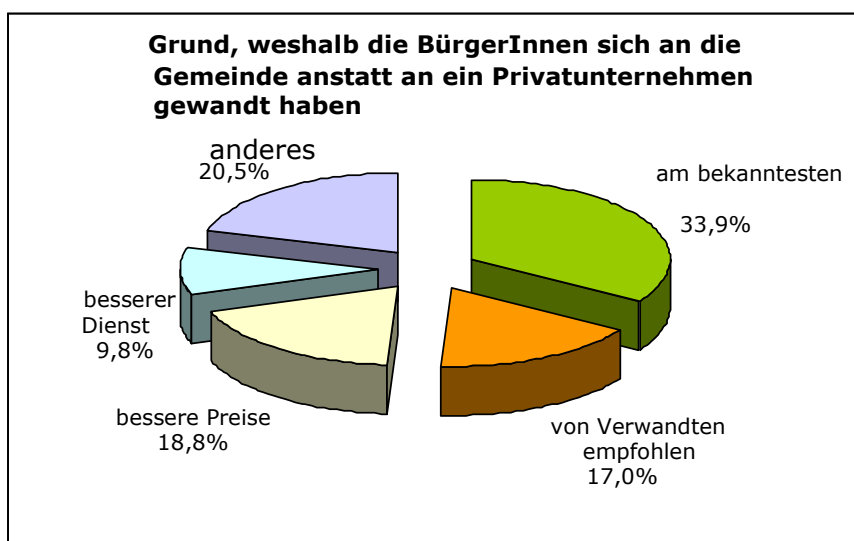
### Für den Totentransport zuständiges Personal

Die an der Erhebung teilnehmenden Personen wurden befragt, ob sie direkten Kontakt mit dem für den Totentransport zuständigen Personal gehabt haben. 47,4% haben mit Ja geantwortet. Das Personal erhält eine Gesamtbewertung von 8,8 (2006=8,9).

Wenn die Gesamtbewertung nach der Altersklasse untersucht wird, so geben die Personen mit 75 und mehr Jahren die höchste Note (9,2) ab. Auf der Grundlage der Beschäftigungslage geben die Rentner die höchste Bewertung (9,2) ab. Mit einer Bewertung von 10 haben die befragten Personen, die außerhalb der Provinz ansässig sind, die beste Bewertung abgegeben.

### Der Grund, weshalb die BürgerInnen sich an die Gemeinde anstatt an ein Privatunternehmen gewandt haben

99,1% der Befragten wissen, dass es private Bestattungsunternehmen gibt, die dieselben Leistungen des Bestattungsamtes der Gemeinde erbringen. Für 33,9% der Befragten ist der Hauptgrund, weshalb sich an die Gemeinde gewandt haben, "weil sie am bekanntesten ist" (Grafik 9).



Grafik 9

### Amt für Friedhofsdienste

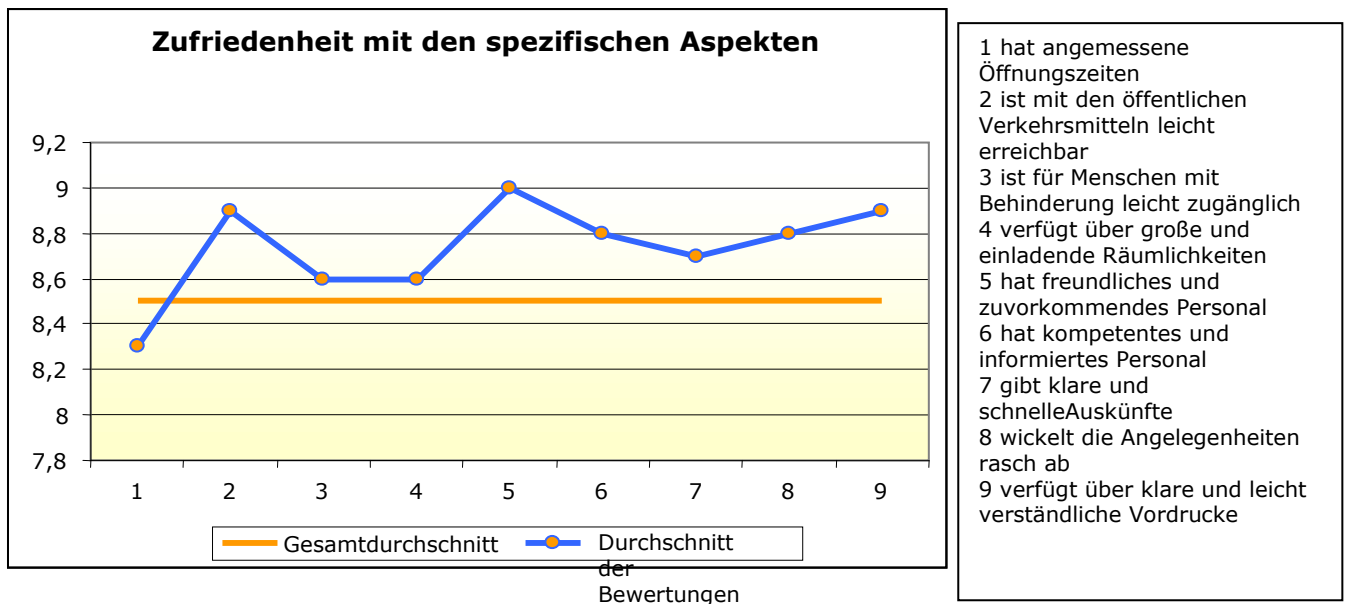
71,1% der Befragten haben sich in den letzten Monaten auch an das Amt für Friedhofsdienste wenden müssen.

Die erteilte Gesamtbewertung beträgt 8,5 (2006=8,7)

## Zufriedenheit mit den spezifischen Aspekten

Für die Erhebung des Zufriedenheitsgrades zu den einzelnen spezifischen Aspekten sollten die Befragten 9 Teilbereiche auf einer Skala von 10 (absolut richtig) bis 1 (absolut falsch) bewerten.

Die nachfolgende Grafik gibt Aufschluss über die mittleren Werte der Benotungen, die Tabelle enthält eine Aufstellung der Einzelbewertungen in absteigender Reihenfolge (Grafik 10).



Grafik 10

Das Amt für Friedhofsdienste...	Note 2009	Note 2006	
hat freundliches und zuvorkommendes Personal	9,0	8,8	↑
ist mit den öffentlichen Verkehrsmitteln leicht erreichbar	8,9	9,0	↓
verfügt über klare und leicht verständliche Vordrucke	8,9	8,7	↑
hat kompetentes und informiertes Personal	8,8	8,8	↔
wickelt die Angelegenheiten rasch ab	8,8	8,6	↑
gibt klare und schnelle Auskünfte	8,7	8,8	↓
verfügt über große und einladende Räumlichkeiten	8,6	8,2	↑
ist für Menschen mit Behinderung leicht zugänglich	8,6	8,6	↔
hat angemessene Öffnungszeiten	8,3	8,5	↓

Tabelle 2

## Die Vorzüge

Der Bereich der Vorzüge setzt sich aus folgenden Aspekten zusammen:

- hat freundliches und zuvorkommendes Personal (9,0)
- ist mit den öffentlichen Verkehrsmitteln leicht erreichbar (8,9)
- verfügt über klare und leicht verständliche Vordrucke (8,9)
- hat kompetentes und informiertes Personal (8,8)
- wickelt die Angelegenheiten rasch ab (8,8)

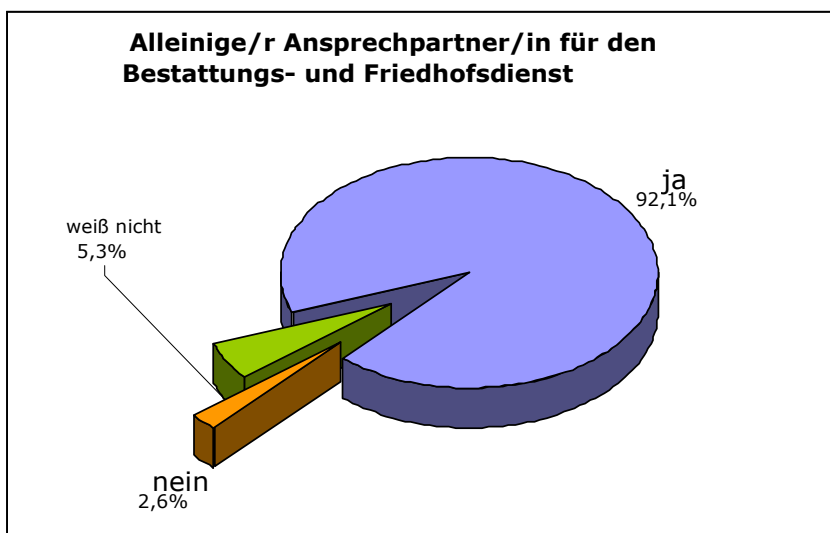
### Feuerbestattung

67,5% der Befragten haben sich in den letzten Monaten an den Dienst für Feuerbestattung gewandt.

Die Gesamtbewertung beläuft sich auf 8,8 (2006=8,6).

### Alleinige/r Ansprechpartner/in

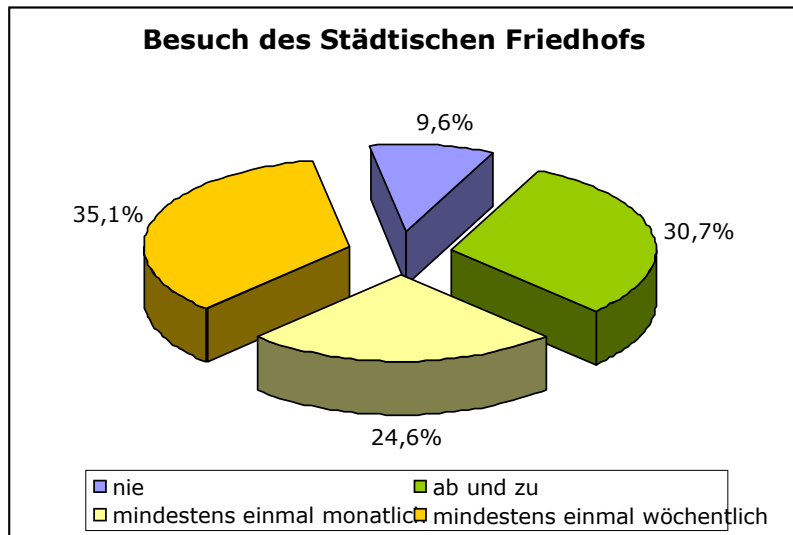
Die an der Erhebung teilnehmenden Personen wurden befragt, ob es ihrer Meinung nach nützlich ist, eine/n einzige/n Ansprechpartner/in für die Bestattungs- und Friedhofsdienste zu haben. (Grafik 11)



Grafik 11

### Städtischer Friedhof

35,1% der Befragten besuchen den Friedhof mindestens einmal wöchentlich. (Grafik 12)



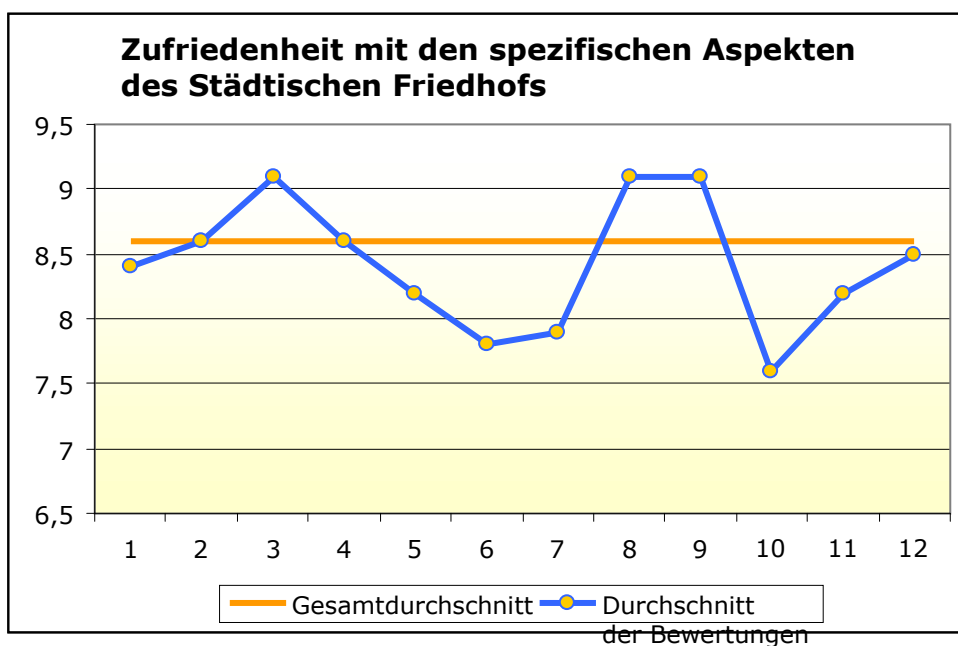
Grafik 12

Die 103 Befragten, die den Friedhof besuchen, haben wie im Jahr 2006 eine Gesamtbewertung von 8,6 abgegeben.

### Zufriedenheit mit den spezifischen Aspekten

Für die Erhebung des Zufriedenheitsgrades zu den einzelnen spezifischen Aspekten sollten die Befragten 12 Teilbereiche auf einer Skala von 10 (absolut richtig) bis 1 (absolut falsch) bewerten.

Die nachfolgende Grafik gibt Aufschluss über die mittleren Werte der Benotungen, die Tabelle enthält eine Aufstellung der Einzelbewertungen in absteigender Reihenfolge (Grafik 12).



Grafik 13

- 1 hat im Sommer angemessene Öffnungszeiten in Bezug auf die Bedürfnisse der BesucherInnen
- 2 hat im Winter angemessene Öffnungszeiten in Bezug auf die Bedürfnisse der BesucherInnen
- 3 ist mit den öffentlichen Verkehrsmitteln leicht erreichbar
- 4 ist mit dem Fahrrad leicht erreichbar
- 5 verfügt über genügend Parkplätze
- 6 verfügt im Innern des Friedhofs über eine klare und verständliche Beschilderung
- 7 gibt klar und erschöpfend Auskunft über den Standort der Gräber/Mauergrabnischen
- 8 hat saubere Wege
- 9 hat gepflegte Grünflächen
- 10 verfügt über genügend Gießkannen
- 11 hat genügend Wasserzapfstellen
- 12 hat freundliches und zuvorkommendes Personal, das für die Informationen zuständig

<b>Der Städtische Friedhof...</b>	<b>Note 2009</b>	<b>Note 2006</b>	
ist mit den öffentlichen Verkehrsmitteln leicht erreichbar	9,1	9,0	↑
hat saubere Wege	9,1	9,0	↑
hat gepflegte Grünflächen	9,1	8,9	↑
ist mit dem Fahrrad leicht erreichbar	8,6	8,1	↑
hat im Winter angemessene Öffnungszeiten in Bezug auf die Bedürfnisse der BesucherInnen	8,6	8,7	↓
hat freundliches und zuvorkommendes Personal, das für die Informationen zuständig ist (Friedhofswärter)	8,5	8,5	↔
hat im Sommer angemessene Öffnungszeiten in Bezug auf die Bedürfnisse der BesucherInnen	8,4	8,6	↓
verfügt über genügend Parkplätze	8,2	7,9	↑
hat genügend Wasserzapfstellen	8,2	8,2	↔
verfügt im Innern des Friedhofs über eine klare und verständliche Beschilderung	7,8	7,3	↑
gibt klar und erschöpfend Auskunft über den Standort der Gräber/Mauergrabnischen	7,7	7,6	↑
verfügt über genügend Gießkannen	7,6	7,2	↑

Tabelle 3

### **Die Vorzüge**

Der Bereich der Vorzüge setzt sich aus der Gesamtheit der Aspekte zusammen, die die höchste Bewertung erreicht haben:

- ist mit den öffentlichen Verkehrsmitteln leicht erreichbar (9,1)
- hat saubere Wege (9,1)
- hat gepflegte Grünflächen (9,1)
- ist mit dem Fahrrad leicht erreichbar (8,6)
- hat im Winter angemessene Öffnungszeiten in Bezug auf die Bedürfnisse der BesucherInnen (8,6)

### **Die Schwachpunkte**

Im Rahmen der insgesamt als positiv zu bewertenden Beurteilungen kann die Notwendigkeit der BesucherInnen hervorgehoben werden, dass am Friedhof mehr Gießkannen verfügbar sein und klarere Informationen bezüglich des Standortes der Gräber/Mauergrabnischen gegeben werden sollten.

### **Dienstcharta**

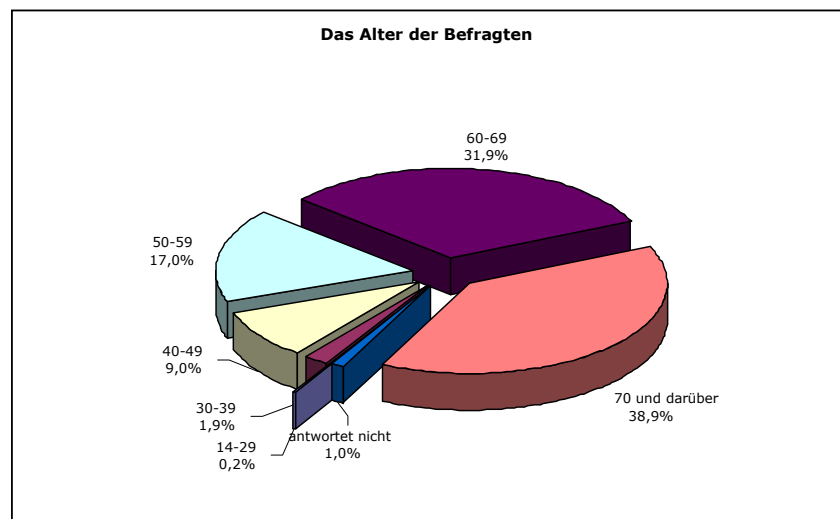
44,6% der Befragten haben erklärt, die Dienstcharta des Amtes für Bestattungs- und Friedhofsdienste gelesen zu haben. 66,0% davon haben erklärt, dass die enthaltenen Informationen interessant sind und für 90,0% der Befragten waren sie klar und erschöpfend.

## Städtischer Friedhof

### Die Befragten

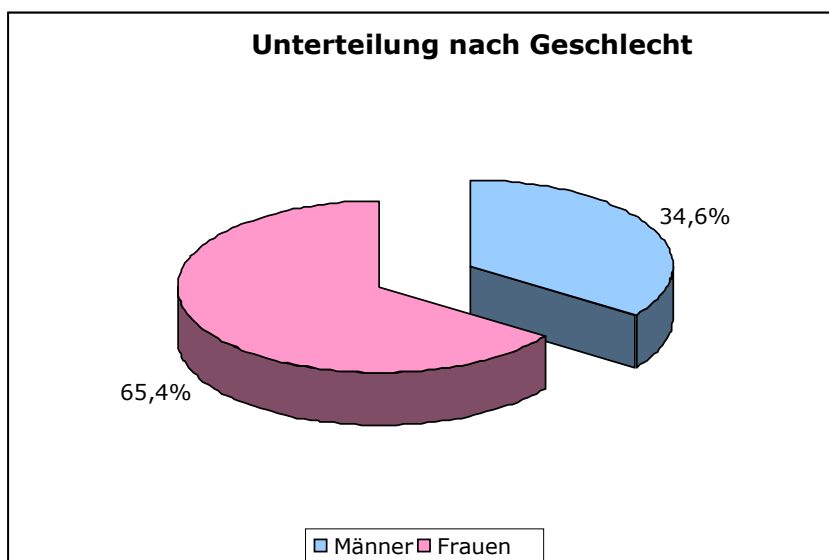
Bei der Analyse der Bewertungen des Städtischen Friedhofs wurden verschiedene Variablen berücksichtigt wie das Alter, das Geschlecht, die Sprache, die Beschäftigungslage, der Wohnsitz und die Häufigkeit der Friedhofsbesuche.

Die Befragten haben ein Durchschnittsalter von 65,3 Jahren. Die Personen, die 70 Jahre sind und älter, besuchen am häufigsten den Friedhof (38,9), während die am wenigsten vertretene Altersklasse jene zwischen 14 und 29 Jahren ist (0,2%). 4 Personen haben ihr Alter nicht angegeben. (Grafik 14)



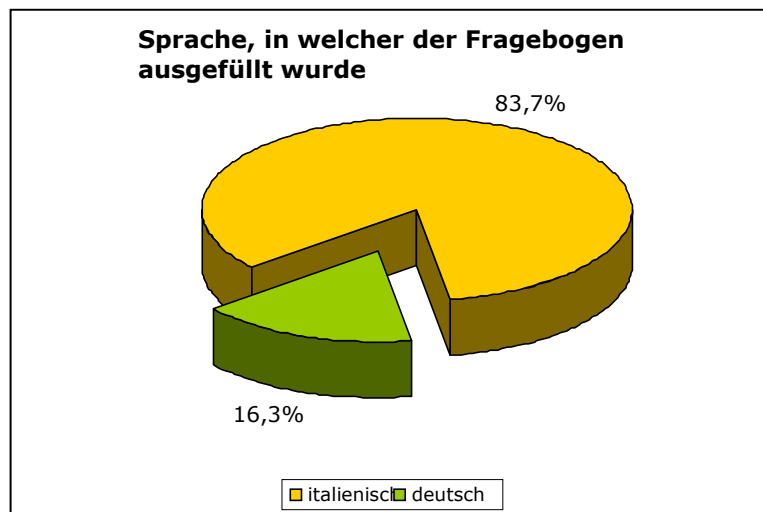
Grafik 14

65,4% der Befragten sind Frauen, 34,6% Männer. (Grafik 15)



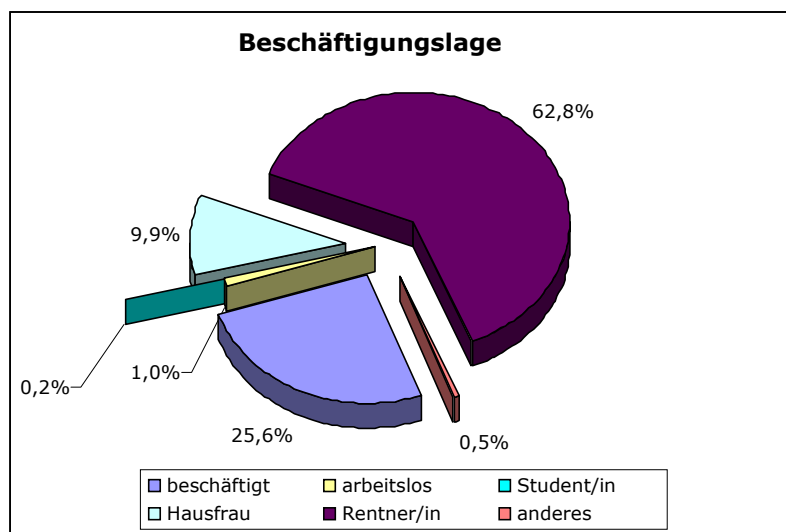
Grafik 15

83,7% der Befragten haben den Fragebogen in italienischer Sprache, die restlichen 16,3% in deutscher Sprache ausgefüllt. (Grafik 16)



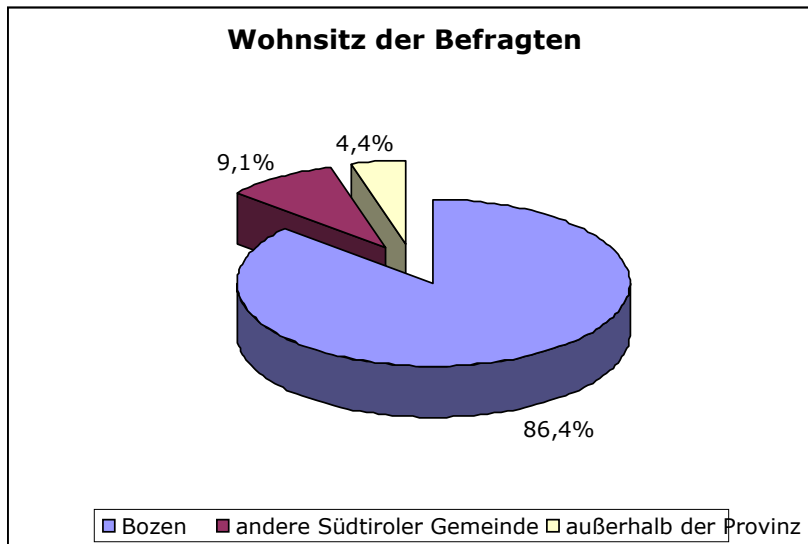
Grafik 16

Mit 62,8% sind die Rentnerinnen und Rentner die eifrigsten Besucher des Friedhofs, gefolgt von den Angestellten mit 25,6%. (Grafik 17)

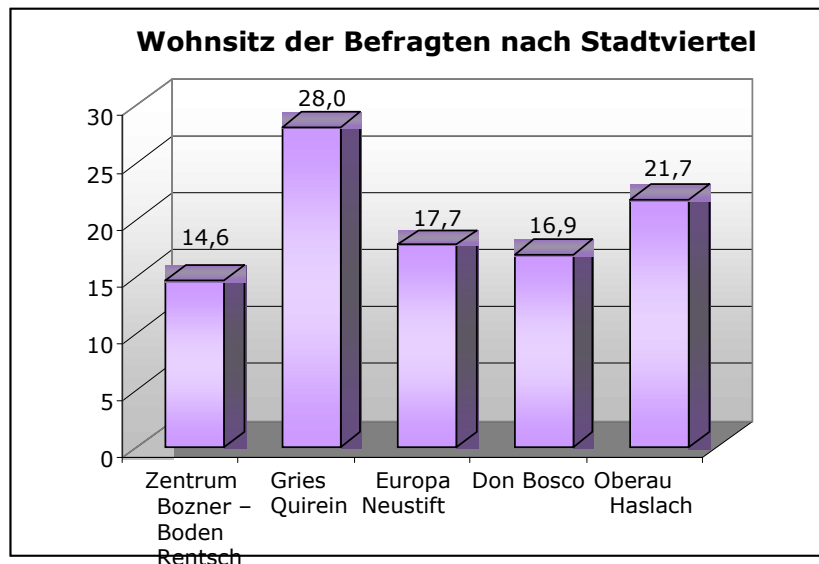


Grafik 17

86,4% der Friedhofsbesucher kommen aus Bozen, davon ist die Mehrheit (28,0%) im Stadtviertel Gries Quirein ansässig. (Grafiken 18 und 19)



Grafik 18

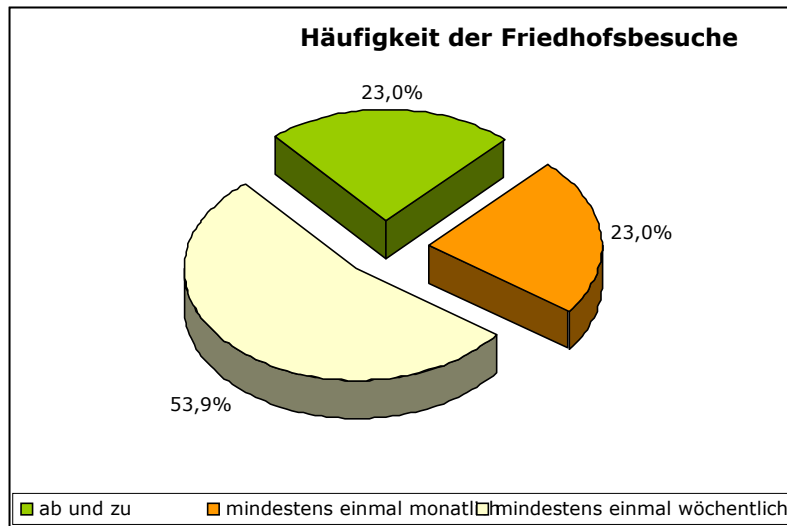


Grafik 19

52,1% der Befragten begeben sich am Nachmittag in den Friedhof. Werden die Ergebnisse auf der Grundlage des Wochentags untersucht, so ergeben sich keine bedeutenden Unterschiede zwischen den verschiedenen Wochentagen.

53,9% der Befragten haben erklärt, dass sie mindestens einmal wöchentlich den Städtischen Friedhof besuchen. (Grafik 20)



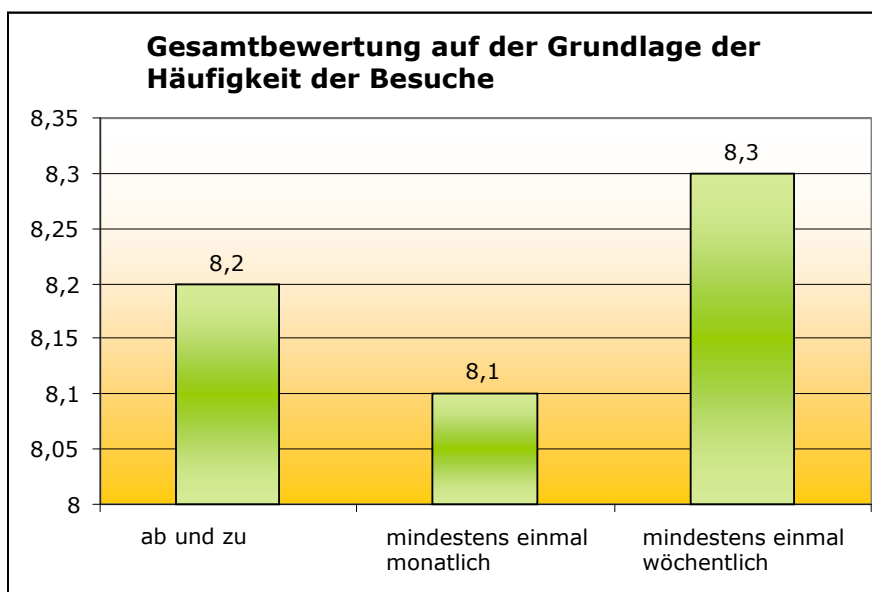


Grafik 20

### Gesamtbewertung

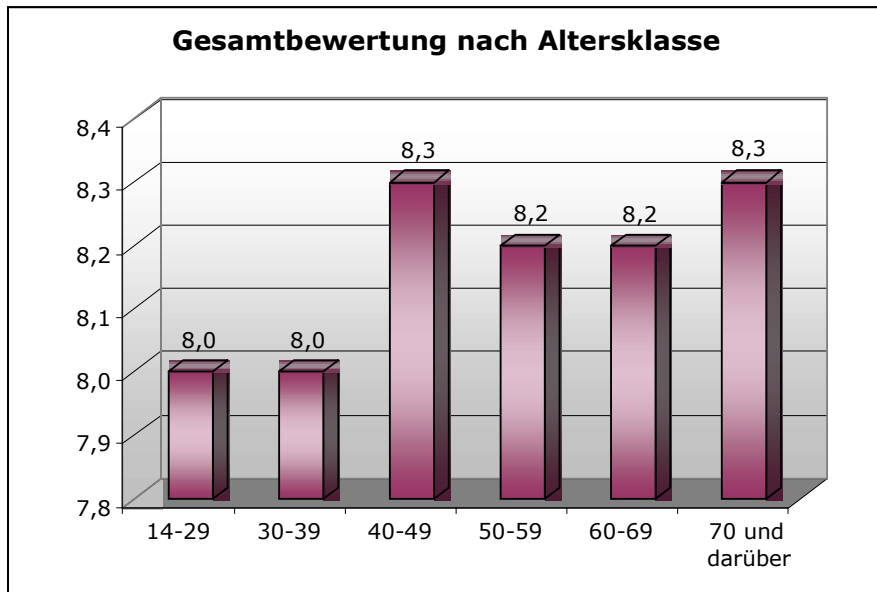
Ausgehend von einer Zufriedenheitsskala von 10 (sehr zufrieden) bis 1 (überhaupt nicht zufrieden) sollten die befragten Personen eine Gesamtbewertung über den Städtischen Friedhof abgeben. Die mittlere Bewertung lag dabei bei 8,2 wie im Jahr 2006.

Bei der Berücksichtigung der Gesamtbewertung auf der Grundlage der Häufigkeit der Besuche wird die höchste Bewertung (8,3) von den Bürgerinnen und Bürgern abgegeben, die den Friedhof einmal wöchentlich besuchen (die Mehrheit der Befragten). (Grafik 21)

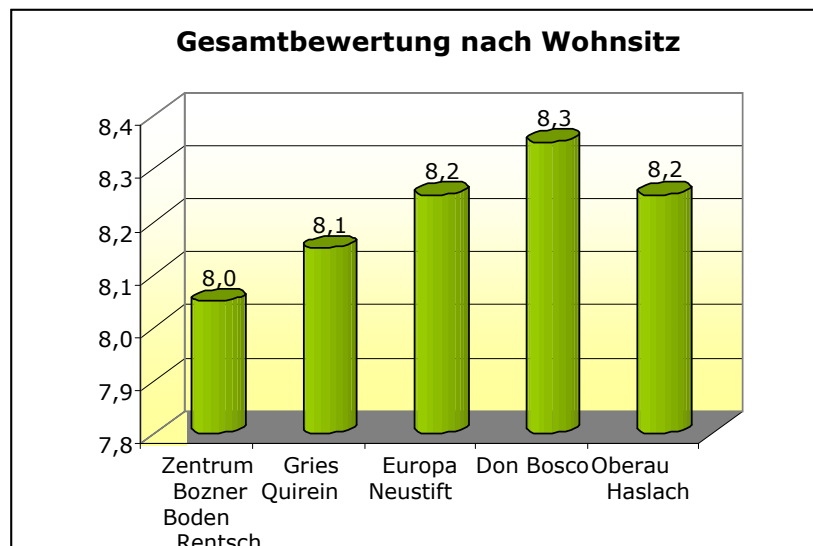


Grafik 21

Die Befragten mit einem Alter zwischen 40 und 49 Jahren sowie jene mit 70 Jahren und mehr geben die beste Bewertung von 8,3 ab. (Grafik 22)



Grafik 22

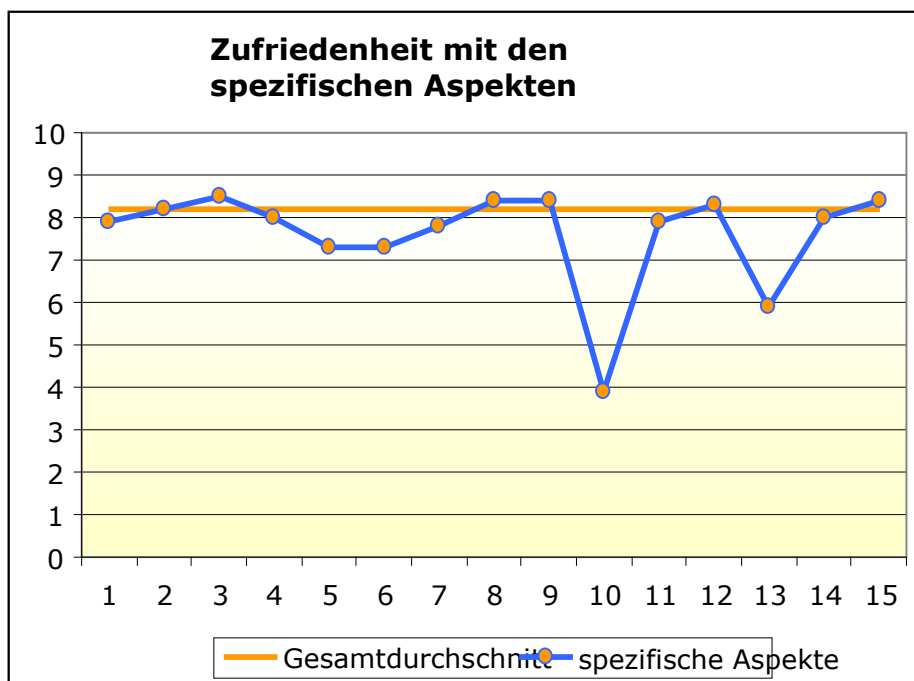


Grafik 23

### Zufriedenheit mit den spezifischen Aspekten

Für die Erhebung des Zufriedenheitsgrades zu den einzelnen spezifischen Aspekten sollten die Befragten 15 Teilbereiche auf einer Skala von 10 (absolut richtig) bis 1 (absolut falsch) bewerten.

Die nachfolgende Grafik gibt Aufschluss über die mittleren Werte der Benotungen, die Tabelle enthält eine Aufstellung der Einzelbewertungen in absteigender Reihenfolge. (Grafik 24)



Grafik 24

1 hat im Sommer angemessene Öffnungszeiten in Bezug auf die Bedürfnisse der BesucherInnen  
 2 hat im Winter angemessene Öffnungszeiten in Bezug auf die Bedürfnisse der BesucherInnen  
 3 ist mit den öffentlichen Verkehrsmitteln leicht erreichbar  
 4 ist mit dem Fahrrad leicht erreichbare  
 5 verfügt über genügend Parkplätze  
 6 verfügt im Innern des Friedhofs über eine klare und verständliche Beschilderung  
 7 gibt klar und erschöpfend Auskunft über den Standort der Gräber/Mauergrabnischen  
 8 hat saubere Wege  
 9 hat gepflegte Grünflächen  
 10 verfügt über genügend Gießkannen  
 11 hat genügend Wasserzapfstellen  
 12 verfügt über genügend Abfalleimer  
 13 verfügt über genügend Sitzbänke  
 14 hat saubere und gepflegte sanitäre Anlagen  
 15 hat freundliches und zuvorkommendes Personal, das für die Infos zuständig ist

Der Städtische Friedhof...	Note 2009	Note 2006	
ist mit den öffentlichen Verkehrsmitteln leicht erreichbar	8,5	8,6	↓
hat saubere Wege	8,4	8,8	↓
hat gepflegte Grünflächen	8,4	8,6	↓
hat freundliches und zuvorkommendes Personal, das für die Informationen zuständig ist (Friedhofswärter)	8,4	8,6	↓
verfügt über genügend Abfalleimer	8,3	8,5	↓
hat im Winter angemessene Öffnungszeiten in Bezug auf die Bedürfnisse der BesucherInnen	8,2	8,3	↓
ist mit dem Fahrrad leicht erreichbar	8,0	7,9	↑
hat saubere und gepflegte sanitäre Anlagen	8,0	8,1	↓
hat im Sommer angemessene Öffnungszeiten in Bezug auf die Bedürfnisse der BesucherInnen	7,9	8,0	↓
hat genügend Wasserzapfstellen	7,9	7,7	↑
gibt klar und erschöpfend Auskunft über den Standort der Gräber/Mauergrabnischen	7,8	7,3	↑
verfügt über genügend Parkplätze	7,3	6,9	↑
verfügt im Innern des Friedhofs über eine klare und verständliche Beschilderung	7,3	7,3	↔
verfügt über genügend Sitzbänke	5,9	6,6	↓
verfügt über genügend Gießkannen	3,9	6,5	↓

Tabelle 4

## Die Vorzüge

Der Bereich der Vorzüge setzt sich aus der Gesamtheit der Aspekte zusammen, die die höchste Bewertung erreicht haben:

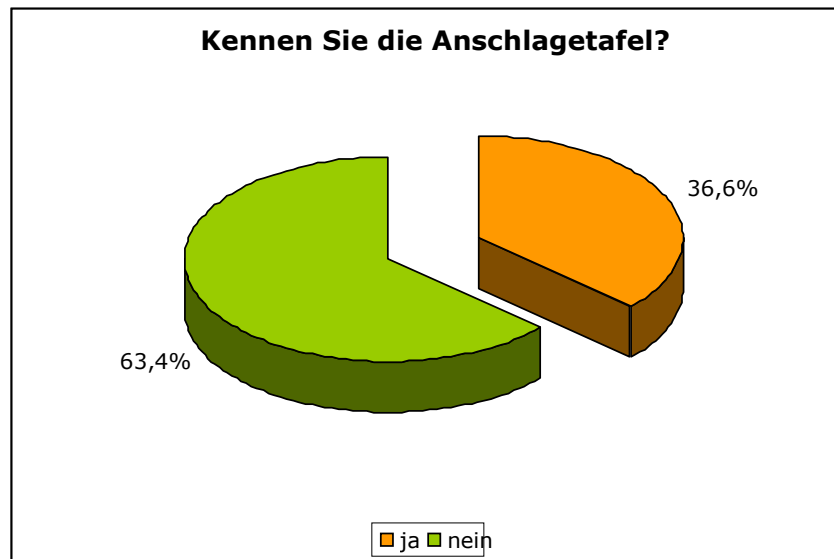
- ist mit den öffentlichen Verkehrsmitteln leicht erreichbar (8,5)
- hat saubere Wege (8,4)
- hat gepflegte Grünflächen (8,4)
- hat freundliches und zuvorkommendes Personal, das für die Informationen zuständig ist (Friedhofswärter) (8,4)
- verfügt über genügend Abfalleimer (8,3)

## Die Schwachpunkte

Im Rahmen einer insgesamt positiven Bewertung kann die Notwendigkeit der BesucherInnen hervorgehoben werden, über mehr Gießkannen (Note 3,9) und über mehr Sitzbänke (Note 5,9) zu verfügen.

## Die Anschlagetafel

Die an der Umfrage teilnehmenden Personen wurden befragt, ob sie die im Friedhof vorhandene Anschlagetafel kennen; 36,6% der Befragten haben mit Ja geantwortet (2006=38,7%).



Grafik 25

92,5% der Friedhofsbesucher, die die Anschlagetafel kennen, haben erklärt, dass die enthaltenen Informationen interessant sind und für 96,2% waren sie klar und erschöpfend.

57,4% der Befragten würden das Aufstellen eines Behälters schätzen, in welchem Mitteilungen und Meldungen eingeworfen werden können.

## **Amt für Friedhofsdienste**

18,1% der befragten Bürgerinnen und Bürger mussten sich in den vergangenen Monaten an das Friedhofsamt wenden.

## **Gesamtbewertung**

Ausgehend von einer Zufriedenheitsskala von 10 (sehr zufrieden) bis 1 (überhaupt nicht zufrieden) sollten die befragten Personen eine Gesamtbewertung über das Amt für Friedhofsdienste der Gemeinde Bozen abgeben. Die mittlere Bewertung lag dabei bei 7,6 (2006= 8,1).

## **Dienstcharta**

17,2% der Befragten haben erklärt, die Dienstcharta des Amtes für Bestattungs- und Friedhofsdienste gelesen zu haben. 94,1% davon haben erklärt, dass die enthaltenen Informationen interessant sind und für 90,8% der Befragten waren sie klar und erschöpfend.

## **Bemerkungen der befragten Personen**

Den Befragten wurde die Möglichkeit gegeben, in einem eigenen Feld ihre Meinung/Bemerkungen/Empfehlungen abzugeben; insgesamt wurden 172 Bemerkungen angeführt. Unter den wichtigsten kritischen Bemerkungen der Befragten befinden sich folgende:

- längere Öffnungszeiten (22 Nennungen)
- mehr Sitzbänke (15 Nennungen)
- vermehrte Überwachung und Aufsicht infolge von Diebstählen (13 Nennungen)
- fehlendes Wasser und/oder defekte Wasserzapfstellen (12 Nennungen)
- Anbringung einer Anschlagetafel für Informationen auch am Südeingang (11 Nennungen)

## **5. Vergleich zwischen den zwei Umfragen**

Dort wo es möglich war, wurden die Ergebnisse der Umfrage vor Ort mit jenen der per Post durchgeführten Erhebung zu den Bestattungs- und Friedhofsdiensten miteinander verglichen.

Der Gesamtdurchschnitt der Zufriedenheit mit dem Friedhof ist in der per Post durchgeführten Umfrage (8,6) leicht höher im Vergleich zu der im Friedhof selbst durchgeführten Umfrage (8,2).

Nachstehend ist eine Vergleichstabelle mit den Durchschnittswerten zu den spezifischen Aspekten des Friedhofs angeführt, da einige Fragen für beide Umfragen gleich waren.

<b>Der städtische Friedhof...</b>	<b>Umfrage vor Ort</b>	<b>Umfrage per Post</b>
-----------------------------------	------------------------	-------------------------

ist mit den öffentlichen Verkehrsmitteln leicht erreichbar	8,5	9,1
hat saubere Wege	8,4	9,1
hat gepflegte Grünflächen	8,4	9,1
ist mit dem Fahrrad leicht erreichbar	8,0	8,6
hat im Winter angemessene Öffnungszeiten in Bezug auf die Bedürfnisse der BesucherInnen	8,2	8,6
hat freundliches und zuvorkommendes Personal, das für die Informationen zuständig ist (Friedhofswärter)	8,4	8,5
hat im Sommer angemessene Öffnungszeiten in Bezug auf die Bedürfnisse der BesucherInnen	7,9	8,4
verfügt über genügend Parkplätze	7,3	8,2
hat genügend Wasserzapfstellen	7,9	8,2
verfügt im Innern des Friedhofs über eine klare und verständliche Beschilderung	7,3	7,8
gibt klar und erschöpfend Auskunft über den Standort der Gräber/Mauergrabnischen	7,8	7,7
verfügt über genügend Gießkannen	3,9	7,6

Tabelle 5

## 6. Schlussbemerkungen

Die Erhebung hat einen hohen Zufriedenheitsgrad mit den vom Amt für Bestattungs- und Friedhofsdienste gebotenen Dienstleistungen aufgezeigt, da alle untersuchten Aspekte eine Durchschnittsbewertung über 8 erhalten haben. Auch hinsichtlich des Qualitätsstandards im Städtischen Friedhof wird von den Besuchern ein gutes Zeugnis ausgestellt, insbesondere was die leichte Erreichbarkeit mit den öffentlichen Verkehrsmitteln und die Sauberkeit der Wege und Grünflächen angeht. Kritikpunkte sind hingegen die Sitzbänke und Gießkannen, die nicht ausreichend vorhanden sind.