



# **Erhebung über die Zufriedenheit der BürgerInnen mit dem Amt für Wirtschaftstätigkeiten und Konzessionen der Stadtgemeinde Bozen**

## **Ergebnisse**

**Juni 2010**

# Inhaltsverzeichnis

1.	Einleitung	2
2.	Ziele der Erhebung	2
3.	Angewandte Methoden	2
4.	Rücklaufquote	3
5.	Ergebnisse der Erhebung	4
	5.1 Amt für Wirtschaftstätigkeiten und Konzessionen	4
	5.2 Daten nach Kategorien	7
6.	Schlussbemerkungen	16

## 1. Einleitung

Im April 2010 wurde die Zufriedenheit der NutzerInnenschaft mit dem Amt für Wirtschaftstätigkeiten und Konzessionen der Stadtgemeinde Bozen erhoben. Zu diesem Zweck wurde per Post ein Fragebogen mit bereits vorfrankiertem Umschlag für die Antwort an rund 2.890 NutzerInnen der 7 untersuchten Kategorien geschickt.

**Es muss vorausgesetzt werden, dass die Ergebnisse wegen der niedrigen Rücklaufquote für statistische Zwecke nicht repräsentativ sind (siehe Tabelle in Punkt 4).**

## 2. Ziele der Erhebung

Das Ziel der Erhebung war es:

- den Zufriedenheitsgrad der BenutzerInnen mit den Dienstleistungen des Amtes für Wirtschaftstätigkeiten und Konzessionen der Stadtgemeinde Bozen zu ermitteln und erheben
- eventuelle Unterschiede zwischen den verschiedenen BenutzerInnengruppen hervorzuheben
- etwaige derzeit nicht erfüllte Bedürfnisse festzuhalten
- das Leistungsangebot ausgehend von den Umfrageergebnissen kontinuierlich zu verbessern

Im Fragebogen sollte eine Bewertung über verschiedene Aspekte des Amtes für Wirtschaftstätigkeiten und Konzessionen abgegeben werden, wie die Öffnungszeiten, die Kompetenz des Personals usw..

## 3. Angewandte Methoden

Es wurden die Zielsetzung der Erhebung festgelegt und die Umfragen durchgeführt. Jene Bürger, die sich an das Amt für Wirtschaftstätigkeiten und Konzessionen wandten, haben den Fragebogen per Post mit frankiertem Rückumschlag erhalten und wurden gebeten, diesen an das Amt zurückzusenden.

## 4. Rücklaufquote

Kategorie	Versandte Fragebögen	Zurück-gesandte Fragebögen	davon nicht ausgefüllt	% der gültigen Fragebögen
Friseurgewerbe	209	32	7	12,0
Schönheitspflege	86	17	2	17,4
Gastgewerbe	692	138	9	18,6
Ständiges Handelsgewerbe	1536	221	28	12,6
Kioske	71	12	0	16,9
Wanderhandel	265	53	1	19,6
Öffentliche Veranstaltungen	31	9	0	29,0
<b>Insgesamt</b>	<b>2890</b>	<b>482</b>	<b>47</b>	<b>15,1</b>

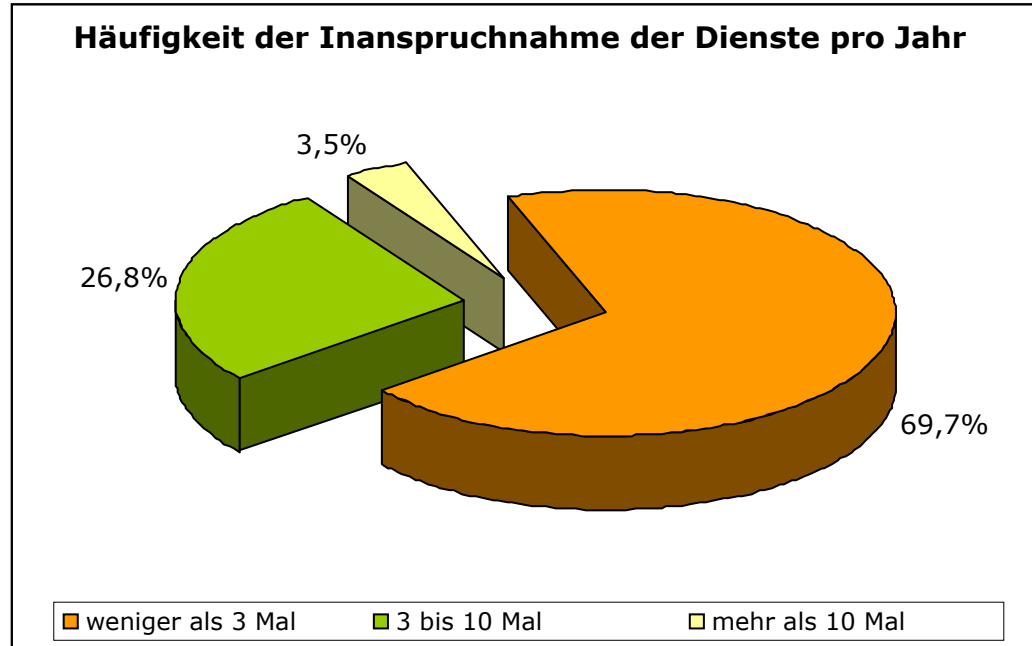
### 5.1 Ergebnisse der Erhebung

Bei der Analyse der Bewertungen des Amtes für Wirtschaftstätigkeiten und Konzessionen wurden verschiedene Variablen berücksichtigt wie das Alter, das Geschlecht, die Sprache, der Wohnsitz und die Häufigkeit, mit der die Dienste des Amtes in Anspruch genommen werden.

#### Befragter Personenkreis

Das Durchschnittsalter der 417 Befragten lag bei 47,4 Jahren. Wie die nachfolgende Grafik zeigt, handelt es sich bei den meisten BürgerInnen, die sich an das Amt für Wirtschaftstätigkeiten und Konzessionen wenden, um Personen zwischen 45 und 54 Jahren (33,6%).

69,7% der Befragten sucht das Amt für Wirtschaftstätigkeiten und Konzessionen weniger als 3 Mal im Jahr auf, 26,8% zwischen 3 und 10 Mal und 3,5% mehr als 10 Mal. (Grafik 1)



Grafik 1

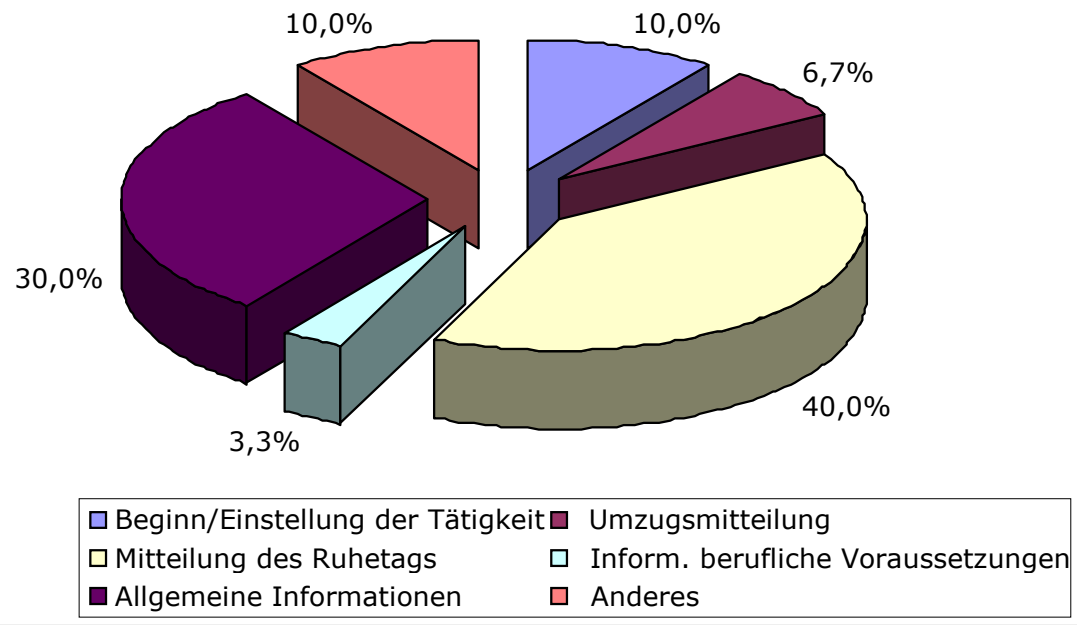
## 5.2 Daten nach Kategorien

Kategorie	Häufigkeit der Inanspruchnahme der Dienste (in %)			
	weniger als 3 Mal	3 bis 10 Mal	mehr als 10 Mal	Insgesamt
Friseurgewerbe	92,0%	8,0%	0,0%	100,0%
Schönheitspflege	75,0%	25,0%	0,0%	100,0%
Gastgewerbe	67,4%	26,4%	6,2%	100,0%
Ständiges Handelsgewerbe	71,1%	27,4%	1,6%	100,0%
Kioske	41,7%	41,7%	16,7%	100,0%
Wanderhandel	69,2%	28,8%	1,9%	100,0%
Öffentliche Veranstaltungen	44,4%	44,4%	11,1%	100,0%

Tabelle 1

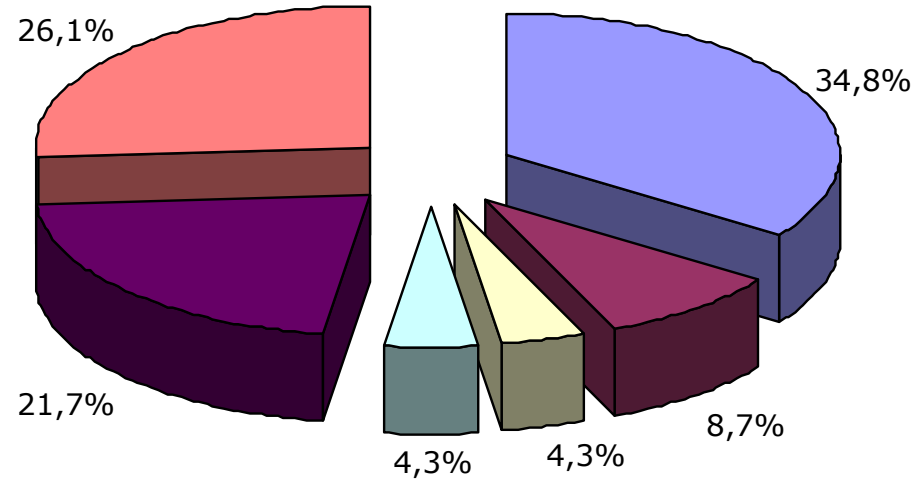
Die BenutzerInnen wurden nach dem Hauptgrund gefragt, wegen dem sie das Amt für Wirtschaftstätigkeiten und Konzessionen aufsuchen. Die folgenden Grafiken zeigen die Antworten in Kategorien unterteilt.

### Grund der Inanspruchnahme der Dienste - Frieseurgewerbe



Grafik 2

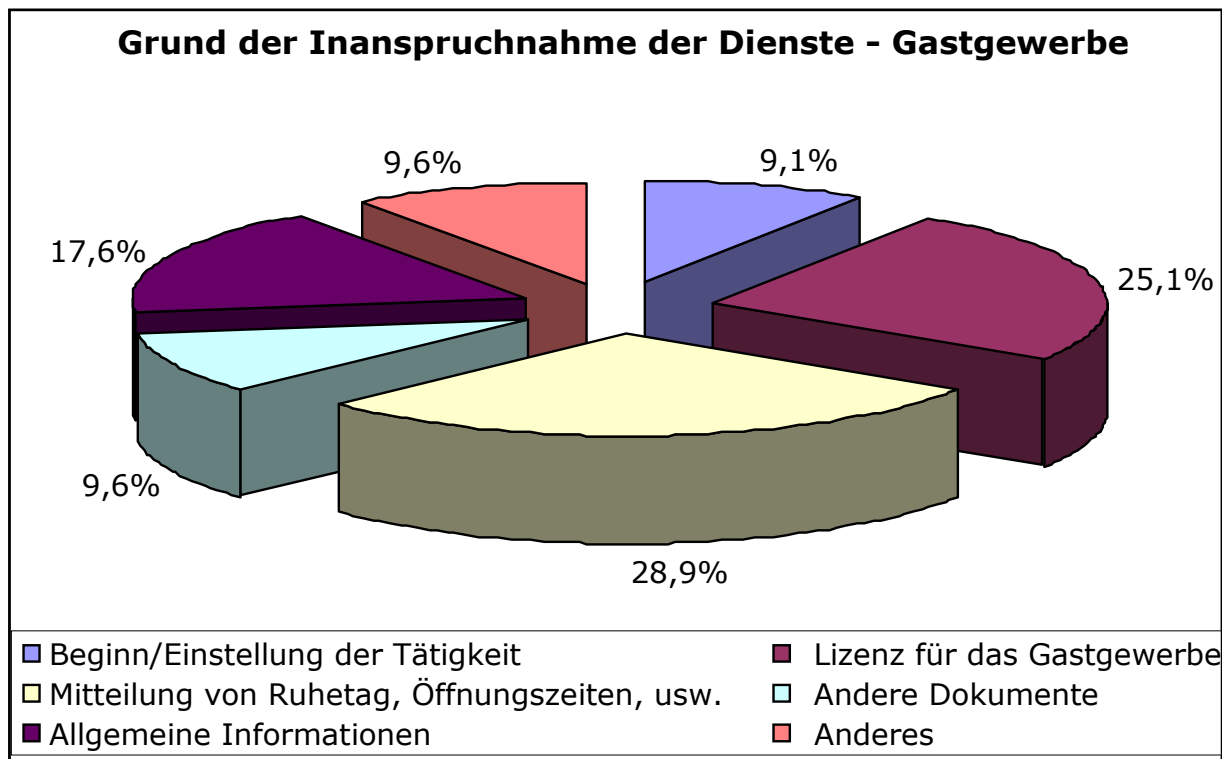
### Grund der Inanspruchnahme der Dienste - Schönheitspflege



- Beginn/Einstellung der Tätigkeit
- Änderung Betriebsfläche
- Mitteilung des Ruhetags
- Bestellung eines Geschäftsführers
- Umzugsmitteilung
- Inform. berufliche Voraussetzungen

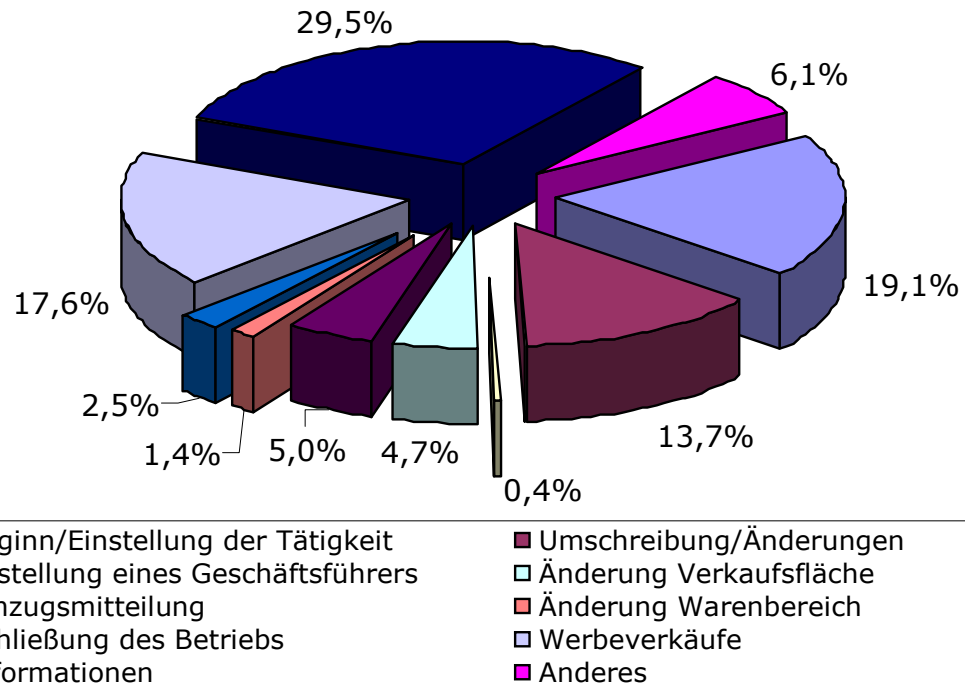
Grafik 3



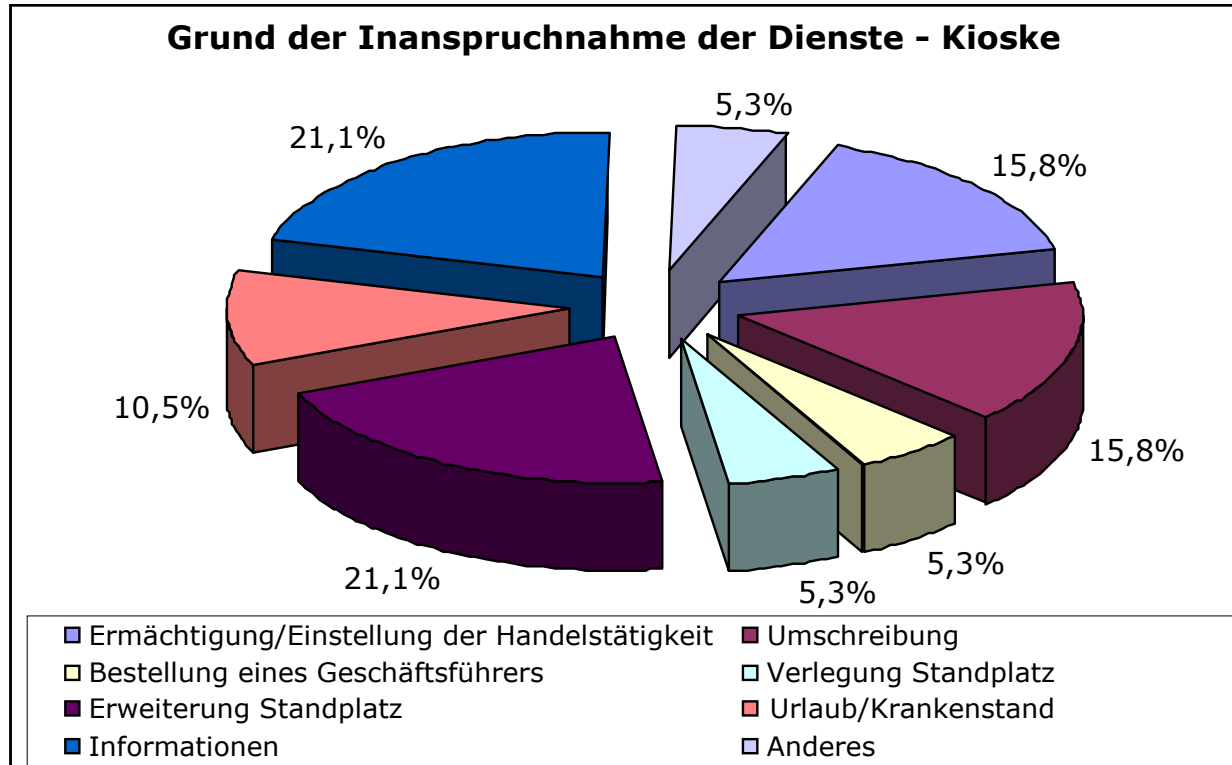


Grafik 4

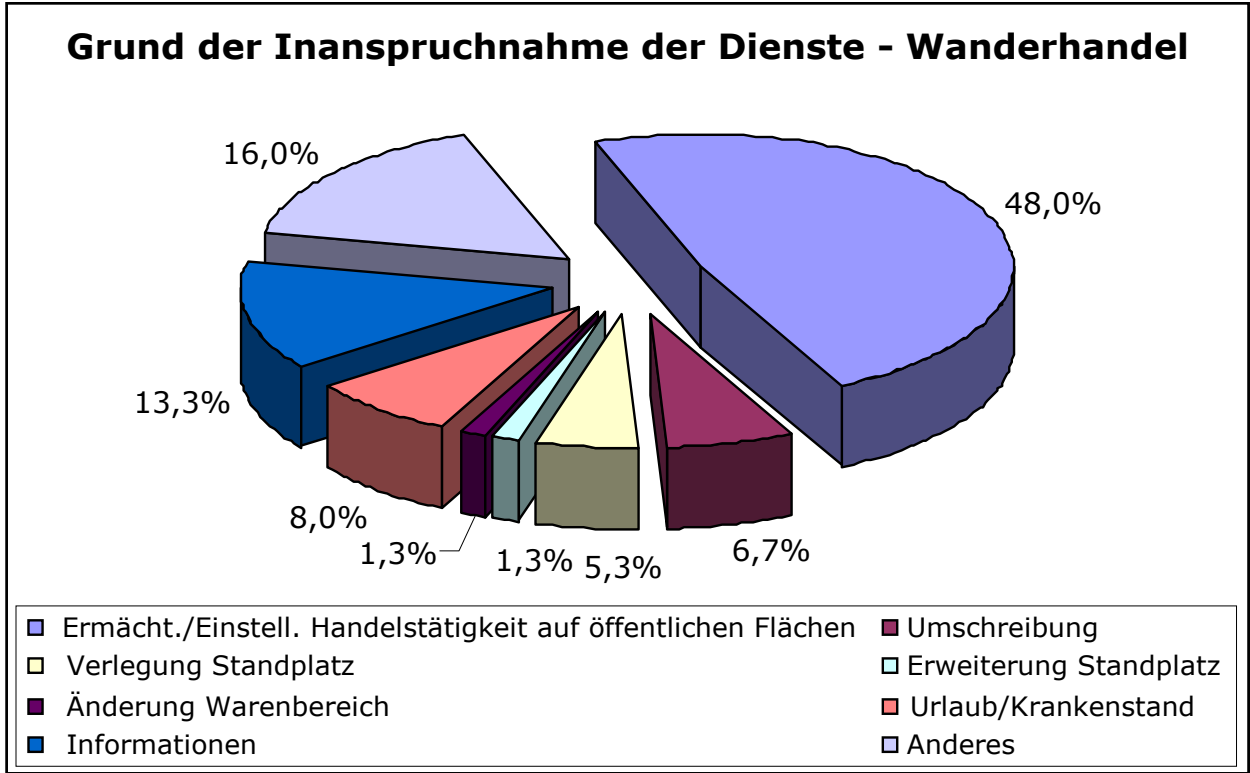
### Grund der Inanspruchnahme der Dienste - Ständiges Handelsgewerbe



Grafik 5



Grafik 6



Grafik 7

**Gesamtbewertung**

Bei der Gesamtbewertung des Amtes für Wirtschaftstätigkeiten und Konzessionen ergab sich auf einer Skala von 1 (überhaupt nicht zufrieden) bis 10 (sehr zufrieden) ein Mittelwert.

<b>Kategorie</b>	<b>Gesamt- bewertung nach Kategorie</b>	<b>Gesamt- bewertung</b>
Friseurgewerbe	7,2	7,1
Schönheitspflege	6,4	7,1
Gastgewerbe	7,0	7,1
Ständiges Handelsgewerbe	7,2	7,1
Kioske	6,9	7,1
Wanderhandel	7,7	7,1
Öffentliche Veranstaltungen	6,8	7,1

Tabelle 2

## Zufriedenheit mit spezifischen Bereichen

Für die Erhebung der Zufriedenheit sollten die Befragten zu 13 Aussagen eine Note auf einer Skala von 10 (absolut richtig) bis 1 (absolut falsch) abgeben.

Die nachfolgende Tabelle gibt Aufschluss über die mittleren Werte der einzelnen Kategorien.

<b>Das Amt für Wirtschaftstätigkeiten und Konzessionen...</b>	<b>Friseur- gewerbe</b>	<b>Schönheits- pflege</b>	<b>Gastgewerbe</b>	<b>Ständiges Handels- gewerbe</b>	<b>Kioske</b>	<b>Wander- handel</b>	<b>Öffentliche Veran- staltungen</b>
hat angemessene Öffnungszeiten	6,3	7,3	5,9	6,4	7,4	6,4	6,2
ist leicht mit öffentlichen Verkehrsmitteln erreichbar	8,9	8,7	7,9	7,9	8,5	8,3	8,6
ist für Menschen mit Behinderung leicht zugänglich	8,1	8,6	7,9	7,7	9,0	8,4	8,7

verfügt über große und angenehm wirkende Räumlichkeiten	7,6	7,5	7,4	7,1	7,7	7,8	7,3
hat klare und gut sichtbare Außen- und Innenbeschilderung	7,9	7,5	7,5	7,3	8,1	8,1	7,4
verfügt über Räumlichkeiten, in denen vertrauliche Angelegenheiten erledigt werden können	7,3	7,3	6,9	6,8	7,7	7,7	7,9
hat kompetentes und über Vorschriften informiertes Personal	7,4	7,5	7,4	7,3	7,7	8,1	6,9
hat höfliches und zuvorkommendes Personal	7,2	7,6	7,6	7,5	8,2	8,3	7,1
hat transparente, zügige und unbürokratische Verfahren	7,1	6,6	6,1	6,5	6,2	7,0	5,8
hat eine benutzerfreundliche Webseite	7,3	7,2	7,0	6,8	6,9	7,8	6,4
hat klare und einfach auszufüllende Formulare	6,9	7,1	7,1	7,0	7,8	7,9	6,3
bietet ausführliche und rasche Infos mittels Telefon, Internet und Fax	7,2	7,0	6,7	7,0	7,8	7,8	6,8
arbeitet gut mit anderen Gemeindeämtern zusammen	7,4	7,4	6,5	6,7	7,8	7,9	6,1

Tabelle 3

## Positive Aspekte

Folgende Aspekte können für alle Kategorien als besonders positiv eingestuft werden:

- leicht mit öffentlichen Verkehrsmitteln erreichbar
- für Menschen mit Behinderung leicht zugänglich

## Schwachpunkte

Als Schwachpunkte gelten:

- unangemessene Öffnungszeiten
- nicht transparente, langsame und zu bürokratische Verfahren

## Öffnungszeiten

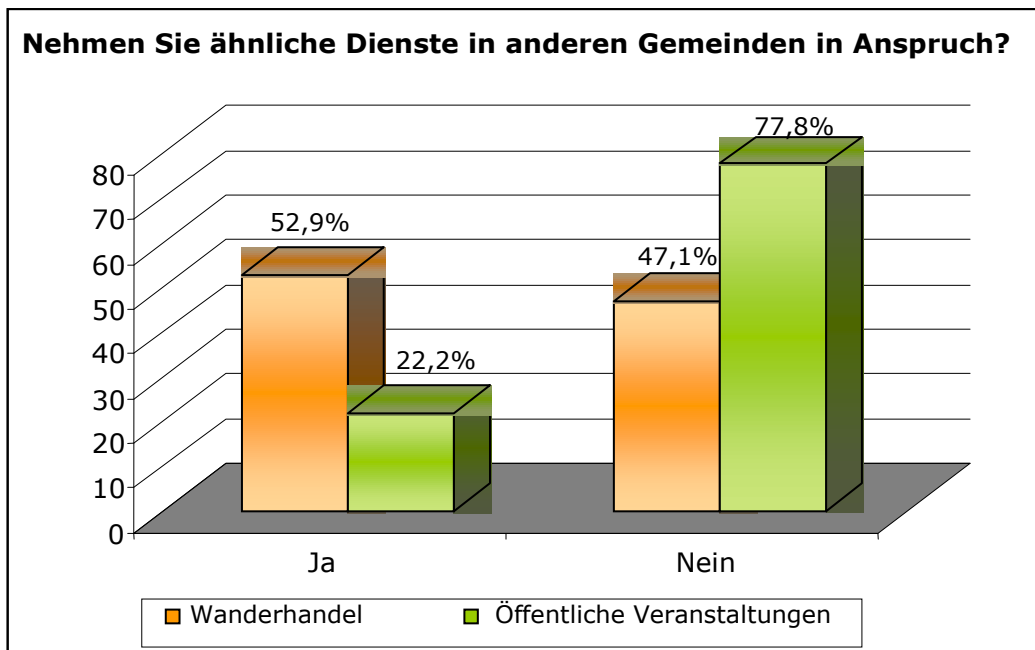
Die Befragten wurden ersucht, die Zeitspanne anzugeben, zu der sie vorzugsweise das Amt für Wirtschaftstätigkeiten und Konzessionen aufsuchen würden. Die nachfolgende Tabelle zeigt die Ergebnisse.

Kategorie	morgens vor 9 Uhr	während der Mittagspause
Friseurgewerbe	36,0%	64,0%
Schönheitspflege	75,0%	25,0%
Gastgewerbe	60,2%	39,0%
Ständiges Handelsgewerbe	50,0%	50,0%
Kioske	63,6%	36,4%
Wanderhandel	60,5%	39,5%
Öffentliche Veranstaltungen	55,6%	44,4%

Tabelle 4

## Der Vergleich mit ähnlichen Diensten in anderen Gemeinden

Wir haben Wanderhändler und BenutzerInnen, die die Dienste des Amtes für Wirtschaftstätigkeiten und Konzessionen für die Organisation öffentlicher Veranstaltungen in Anspruch genommen haben, gefragt, ob sie ähnliche Dienste auch in anderen Gemeinden in Anspruch genommen haben.



Grafik 8

Die Gemeinde Meran, gefolgt von Trient und Bruneck, wurde am öftesten genannt.

Die Mehrheit der Befragten (75%) haben keine großen Unterschiede zwischen den Diensten der Gemeinde Bozen und jener anderer Gemeinden festgestellt. 21,4% sind der Meinung, dass die Dienste des Amtes für Wirtschaftstätigkeiten und Konzessionen der Gemeinde Bozen besser sind als jene von vergleichbaren Ämtern, während nur 3,6% sie für schlechter halten.

### Weitere Anmerkungen der Befragten

79 der 435 Befragten haben im eigens dafür vorgesehenen Feld Vorschläge angegeben.

Unter den Vorschlägen sind vor allem folgende hervorzuheben:

- transparentere, zügigere und unbürokratischere Verfahren (15 Nennungen)
- längere Öffnungszeiten, mindestens bis 12 Uhr (11 Nennungen)
- kompetenteres Personal (6 Nennungen)

### 6. Schlussbemerkungen

Obwohl die Erhebung zu statistischen Zwecken nicht repräsentativ ist, sind die Befragten mit dem Amt für Wirtschaftstätigkeiten und Konzessionen durchweg zufrieden. So finden sie es sehr positiv, dass das Amt mit öffentlichen Verkehrsmitteln leicht erreichbar und für Menschen mit Behinderung leicht zugänglich ist, während einige Verbesserungen an den zu bürokratischen Verfahren und an den unangemessenen Öffnungszeiten durchgeführt werden könnten.