



Città di Bolzano
Stadt Bozen

Datenblatt B

Die Ergebnisse der Erhebung der Bürgerzufriedenheit

In der Zeit vom 16. bis 18. November 2009 hat das Amt für Demographische Dienste in Zusammenarbeit mit dem Statistikamt und mit dem Fachbereich Qualitätsmanagement eine Erhebung zur Feststellung des Grades der Zufriedenheit der NutzerInnen mit den angebotenen Diensten durchgeführt.

Ziele der Befragung:

Ermittlung des Grades der Zufriedenheit der BenutzerInnen mit dem Amt für Demographische Dienste;

Feststellung von eventuellen Bedürfnissen, die zur Zeit noch nicht befriedigt werden;

Aufgrund der Wahrnehmungen womögliche Verbesserungsmaßnahmen einführen.

Methode durch Stichprobenerhebung:

Quantitative Erhebung;

Stichprobenerhebung mit Fragebogen an 307 BenutzerInnen.

Anteilnahme:

Die Umfrage der Bürgerzufriedenheit wurde durch Benchmarking in Zusammenarbeit mit den Gemeinden Bergamo, Genua, Mailand, Trient, Modena und Venedig ausgeführt, um die Bewertung der Qualität der angebotenen Dienste zu vergleichen.

BÜRGER/BÜRGERINNEN

Durchschnittliche Gesamtbewertung auf einer Skala von 1 bis 10 der angebotenen Dienste des Amtes für Demographische Dienste **Durchschnittswert**
7,9 (2005: 8,0)

Stärken

Kompetentes und gut informiertes Personal **8,1** (2005: 8,3)

Aufmerksames und freundliches Personal **8,1** (2005: 8,1)

Personal, das korrekte und zuverlässige Informationen gibt **8,0** (2005: 8,1)

Große und angenehme Räumlichkeiten **7,9** (2005: 6,8)

Schwachstellen

Anbindung an das öffentliche Verkehrsnetz **6,6** (2005: 6,6)

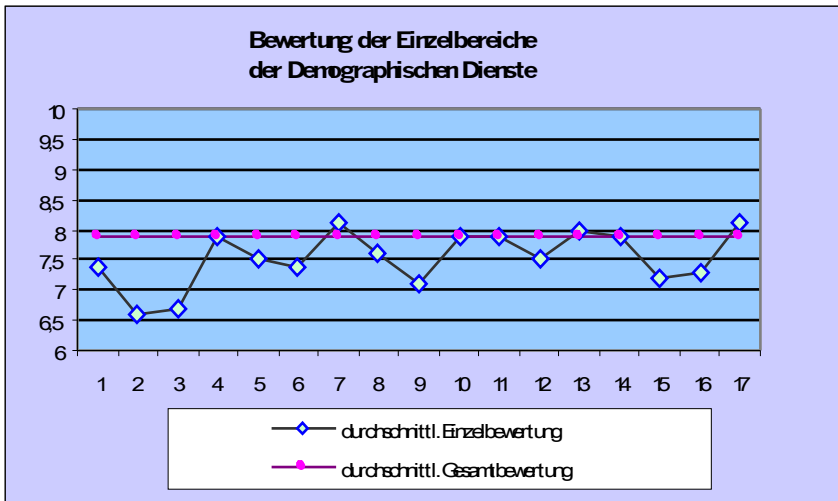
Behindertengerechte zugängliche Amtsräume **6,7**

Vereinfachung der Verfahren **7,1**

Eindeutig identifizierbares Personal **7,2**

Im Abschnitt:
Qualität und Dienstchartas
sind auf der Webseite www.gemeinde.bozen.it
die vollständigen Ergebnisse der
Erhebungen über den
Zufriedenheitsgrad der
BürgerInnen
veröffentlicht.





Fragen für die Erhebung

- 1) Angemessene Öffnungszeiten
- 2) Gute Anbindung ans öffentliche Verkehrsnetz
- 3) Behindertengerechter Zugang zu den Amtsräumen
- 4) Große und angenehme Räumlichkeiten
- 5) Gut sichtbare und klare Innen- und Außenbeschilderung
- 6) Kurze Wartezeiten ohne lange Wartschlangen
- 7) Kompetentes und gut informiertes Personal
- 8) Vereinfachung einiger Verfahren (Vordrucke, Anträge usw.)
- 9) Transparente, einfache und unbürokratische Verfahren
- 10) Rasche Ausstellung von Bescheinigungen
- 11) Einfache und leicht auszufüllende Vordrucke
- 12) Angemessene räumliche Gegebenheiten zum Schutz der Privatsphäre
- 13) Erteilung von korrekten und zuverlässigen Informationen
- 14) Klare und ausführliche Information über Selbstbescheinigung
- 15) Eindeutig identifizierbares Personal
- 16) Gute Zusammenarbeit mit anderen Diensten der Gemeinde Bozen
- 17) Aufmerksames und freundliches Personal