

**Chiarini & Associati**  
**Quality Instruments Lg]**

**Stadtgemeinde Bozen**



# **ERHEBUNG DER KUNDENZUFRIEDENHEIT**

***AMT FÜR DEMOGRAPHISCHE DIENSTE***

***JUNI 2005***

**Stadtgemeinde Bozen - Amt für  
Demographische Dienste**

Stv. Direktorin des Amtes für Demographische Dienste  
*Dr. Manuela Buonfrate*

Chiarini&Associati srl

*Dr. Roberta Pescoller*  
*Dr. Claudia Carnevale*

# Stadtgemeinde Bozen - Amt für Demographische Dienste

## Erhebung der Kundenzufriedenheit

### **EINLEITUNG**

Seit einigen Jahren ist auch die Öffentliche Verwaltung bestrebt, ihre Dienste nach den Kriterien der Qualität, Transparenz und Effizienz zu erbringen. Der Grund dafür liegt nicht nur in den neuen Gesetzen, die kürzlich erlassen wurden, sondern auch in einer Änderung der Einstellung, die den Wechsel von einer "pflichterfüllenden" zu einer "ergebnisorientierten" Dienstleistung ermöglicht hat. Es darf nämlich nicht vergessen werden, dass die öffentliche Verwaltung ihre Daseinsberechtigung nicht in der Erzielung von Gewinn hat, sondern einzig in der Erbringung von Dienstleistungen zu Gunsten der Bürgerinnen und Bürger.

Auch die Bürgerinnen und Bürger haben sich gewandelt, sie sind sich heute ihrer Rechte gegenüber der öffentlichen Verwaltung bewusst und gleichzeitig sind auch ihre Erwartungen in die Dienste der Verwaltung gestiegen. Diese Veränderungen haben dazu geführt, dass die Bürgerinnen und Bürger zu "Kunden" geworden sind, d.h. sie sind die Zielgruppe, deren Bedürfnisse, ähnlich wie bei Privatbetrieben, erfüllt werden müssen.

In operativer Hinsicht ist die Erhebung der Kundenzufriedenheit ("customer satisfaction") das geeignetste Instrument, um die Programmierung und Kontrolle der Qualität der Dienstleistungen zu erfassen.

Dieses Instrument ist als das Erhebungsmittel anerkannt, das die größtmögliche Objektivität bei der Sammlung der Informationen über die Erwartungen der Bürgerinnen und Bürger und über ihre Wahrnehmung der Dienstleistungen bietet und es hilft bei der Definition des Grades der Kundenzufriedenheit.

Die Ämter der Demographischen Dienste der Stadtgemeinde Bozen haben sich für 2005 zum Ziel gesetzt, die Bevölkerung von Bozen über ihre Zufriedenheit mit den angebotenen Diensten zu befragen.

### **VORSTELLUNG DER STUDIE**

Die folgenden Ausführungen bestehen aus einer Einleitung, in der die Stichprobe vorgestellt wird, und aus der Analyse der Befragungsergebnisse.

Die Stichprobe besteht aus 217 Männern und 283 Frauen, d.h. insgesamt wurden 500 Personen telefonisch befragt.

Neben dem Geschlecht haben die befragten Personen ihr Alter, das Stadtviertel, in dem sie leben, ihren Beruf und ihre Ausbildung (Studientitel) angegeben.



# Stadtgemeinde Bozen - Amt für Demographische Dienste Erhebung der Kundenzufriedenheit

## GEGENSTAND DER BEFRAGUNG

Im Rahmen der gegenständlichen Befragung wurde die Zufriedenheit der Bürgerinnen und Bürger mit den Diensten des Amtes für Demographische Dienste der Stadtgemeinde Bozen erhoben. Dieses Amt setzt sich wie folgt zusammen:

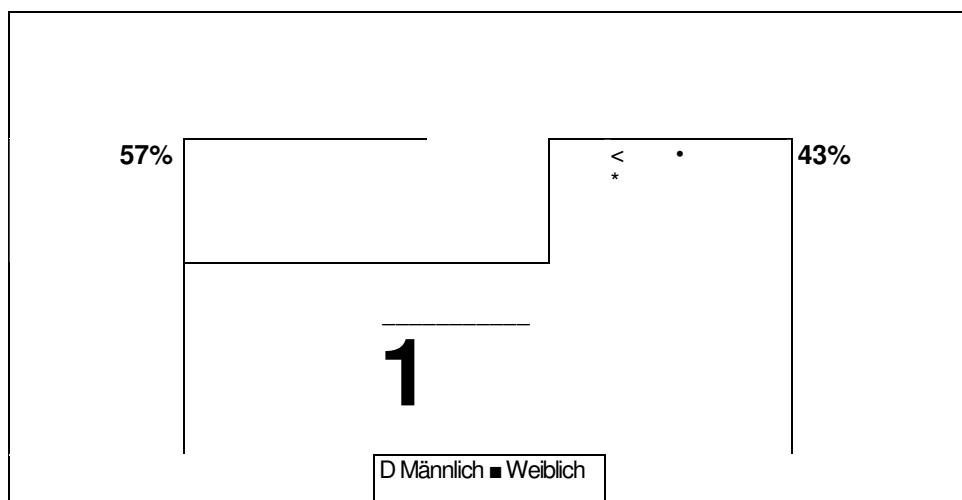
- Meldeamt
- Standesamt
- Amt für die Einberufung zum Wehrdienst
- Wahlamt.

Der Fragebogen kann in verschiedene Teile unterteilt werden, die unterschiedliche Zwecke haben.

1. Im ersten Teil wird nach der Häufigkeit und den Gründen gefragt, die die Bürgerinnen und Bürger bewogen haben, die angebotenen Dienste in Anspruch zu nehmen;
2. Anschließend wird die Gesamtbewertung der angebotenen Dienste erfasst, sowie der Vergleich mit ähnlichen Diensten, die in anderen Gemeinden genutzt wurden;
3. Ein zentraler Teil des Fragebogens konzentriert sich auf spezifische Aspekte des Amtes. Hier wird erhoben, inwieweit ein Dienst annehmbar ist, wie die befragte Person die Qualität wahrnimmt bzw. welche Qualität sie erwartet;
4. Die Bürgerinnen und Bürger werden dann gefragt, welche Dienste des Amtes sie kennen und sie können außerdem Vorschläge unterbreiten, welche Dienste das Amt für Demographische Dienste einführen könnte;
5. Schließlich kann die befragte Person Vorschläge machen, wie die angebotenen Dienste verbessert werden könnten.

## PROFIL DER STICHPROBE

Graphik 1 - Zusammensetzung der Stichprobe Geschlecht



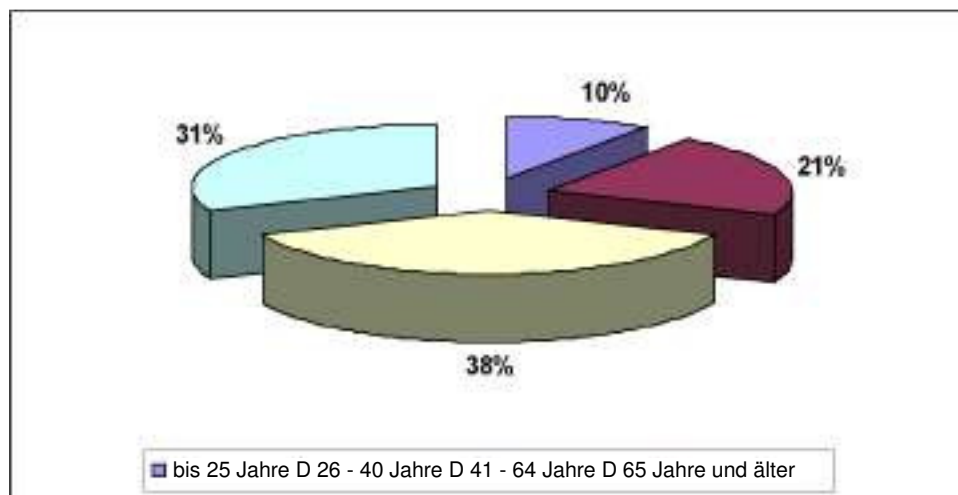


# Stadtgemeinde Bozen - Amt für Demographische Dienste Erhebung der Kundenzufriedenheit

**Tabelle 1 - Zusammensetzung der Stichprobe nach Alter**

ALTER	ZAHL DER BEFRAGTEN PERSONEN
bis 25 Jahre	48
26 bis 40 Jahre	107
41 bis 64 Jahre	190
mehr als 65 Jahre	155
Insgesamt	500

**Graphik 2 - Zusammensetzung der Stichprobe nach Alter**

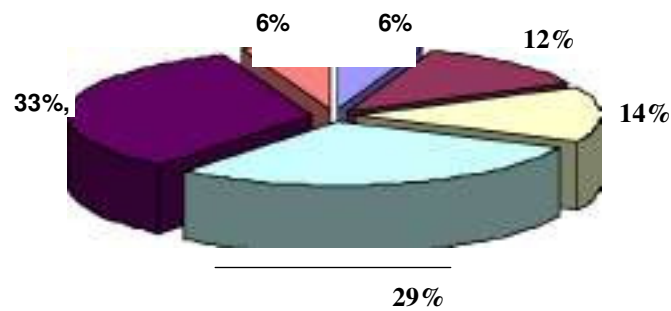


**Tabelle 2 - Ansässigkeit der Stichprobe nach Stadtvierteln**

ANSÄSSIGKEIT IM STADTVIERTEL	ZAHL DER BEFRAGTEN PERSONEN
Zentrum - Bozner Boden - Rentsch	21
Oberau - Haslach	45
Europa - Neustift	53
Don Bosco	108
Gries - Quirein	124
Weiß nicht	22
Insgesamt	373

Stadtgemeinde Bozen - Amt für Demographische Dienste  
Erhebung der Kundenzufriedenheit

Graphik 3 - Zusammensetzung nach Stadtviertel



D Zentrum-Bozner Boden-Rentsch ■ Ob erau-Haslach D Europa-Neustift D Don Bosco ■ Gries-Quirein Weiß nicht

Die Erklärung, warum die Zahl der befragten Personen nicht mit der Zahl der Stichprobe (500) übereinstimmt, liegt darin, dass in einigen Fällen die befragten Personen das Interview unterbrochen haben, weil sie entweder nicht interessiert waren oder weil Umstände eingetreten sind, die für eine Fortführung der Befragung hinderlich waren (es hat an der Tür geläutet oder das Mittagessen musste vorbereitet werden). Die Befragung konnte aus diesen Gründen nur “zur Hälfte” durchgeführt werden und der/die Interviewer konnte nicht alle notwendigen meldeamtlichen Daten erfahren, außer den Namen, das Alter und die Adresse der befragten Person, und auch nicht den Beruf oder die Ausbildung (Studentitel).

Tabelle 3 - Berufe der Stichprobe

BERUF	ZAHL DER BEFRAGTEN PERSONEN
HandwerkerIn	0
Kaufmann/Kauffrau	1
Hausfrau	55
Angestellte/r	39
LehrerIn	16
ArbeiterIn	1
RentnerIn	124
SchülerIn/StudentIn	23
FreiberuflerIn	15
Arbeitslos	0
Anderes	97
<b>Insgesamt</b>	<b>373</b>





Stadtgemeinde Bozen - Amt für Demographische  
Dienste Erhebung der Kundenzufriedenheit

Graphik 4- Berufe der Stichprobe

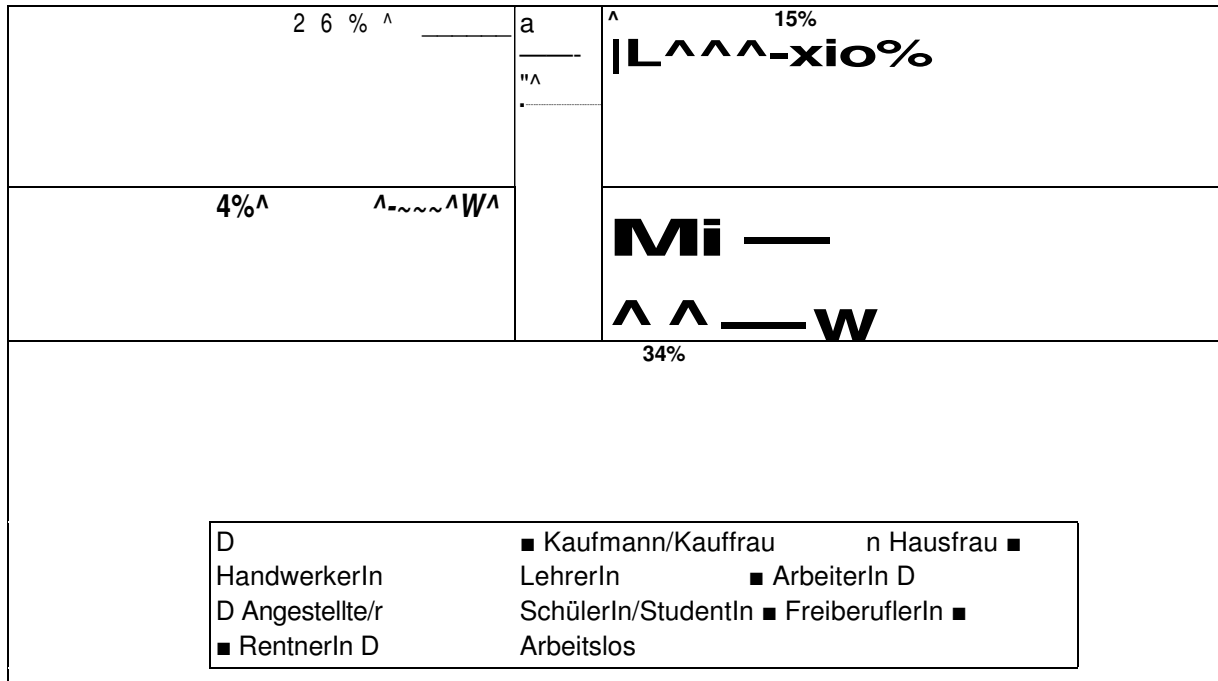


Tabelle 4- Ausbildung der Stichprobe (nach Studientitel)

STUDIENTITEL	ZAHL DER BEFRAGTEN PERSONEN
Grundschulabschluss	40
Mittelschulabschluss	90
Matura	187
Laureat	56
Anderes	0
<b>Insgesamt</b>	<b>373</b>

Graphik 5- Ausbildung der Stichprobe (nach Studientitel)

Stadtgemeinde Bozen - Amt für Demographische  
Dienste Erhebung der Kundenzufriedenheit

Anderes	0				
Laureat		56			
Matura				187	
Mittelschulabschluss			90		
Grundschulabschluss		40			
(		50	100	150	200
)					

## HÄUFIGKEIT DER NUTZUNG DER DIENSTE IN DEN VERGANGENEN DREI JAHREN

**Tabelle 5 - Häufigkeit der Nutzung der Dienste (in den vergangenen 3 Jahren)**

	ZAHL DER BEFRAGTEN PERSONEN
nie	112
weniger als 3 Mal	303
3 bis 10 Mal	<b>80</b>
mehr als 10 Mal	<b>5</b>
Insgesamt	500

**Graphik 6 - Häufigkeit der Nutzung der Dienste (in den vergangenen 3 Jahren)**



Von den befragten Personen haben 303 erklärt, dass sie weniger als 3 Mal persönlich im Amt für Demographische Dienste waren. 112 der Befragten haben angegeben, in den vergangenen 2-3 Jahren nie in diesem Amt gewesen zu sein. Der Grund dafür ist, dass der Großteil der befragten Personen in Pension ist und nicht selbst die Gänge zu diesem Amt erledigt (das machen entweder der/die EhepartnerIn oder die Kinder). Als Gründe dafür haben die Befragten angegeben, sie seien zu “alt” und daher zu unerfahren in “bürokratischen Angelegenheiten”. Die Befragten, die in den vergangenen drei Jahren nur ein Mal im Amt für Demographische Dienste waren, haben angegeben, dass sie nicht in der Lage sind, auf die Fragen zu antworten, denn aufgrund ihrer geringen Erfahrung mit dem Amt wollen sie kein Urteil abgeben. Daher haben sie sich auf ein Gesamturteil beschränkt, auch weil sie sich aufgrund der Tatsache, einige wenige Male im Amt gewesen zu sein, nicht genau erinnern konnten, wie die Wärtersäle waren oder das Personal. Einige der befragten Personen haben sich sogar geweigert, mit der Befragung fortzufahren, weil sie von sich selbst behaupteten, zu wenig über Gegenstand der Befragung zu wissen.

## **GRÜNDE FÜR DIE INANSPRUCHNAHME DER DIENSTE**

	<b>ZAHL DER ANTWORTEN</b>
Informationen einholen	0
Meldeamt	339
Wahlamt	14
Standesamt	159
Einberufung zum Wehrdienst	5
Anderes	0



Graphik 7 - Zusammensetzung der am häufigsten in Anspruch genommenen Dienste



Der Großteil der Befragten hat angegeben, in den vergangenen 3 Jahren am häufigsten im Meldeamt gewesen zu sein. In den meisten Fällen mussten die Befragten wegen der Identitätskarte ins Amt, in weniger häufigeren Fällen wegen anderer meldeamtlicher Bescheinigungen. Die gesammelten Antworten liegen hier zahlenmäßig über der Gesamtzahl der befragten Personen, denn es konnten Mehrantworten gegeben werden.

## GESAMTURTEIL

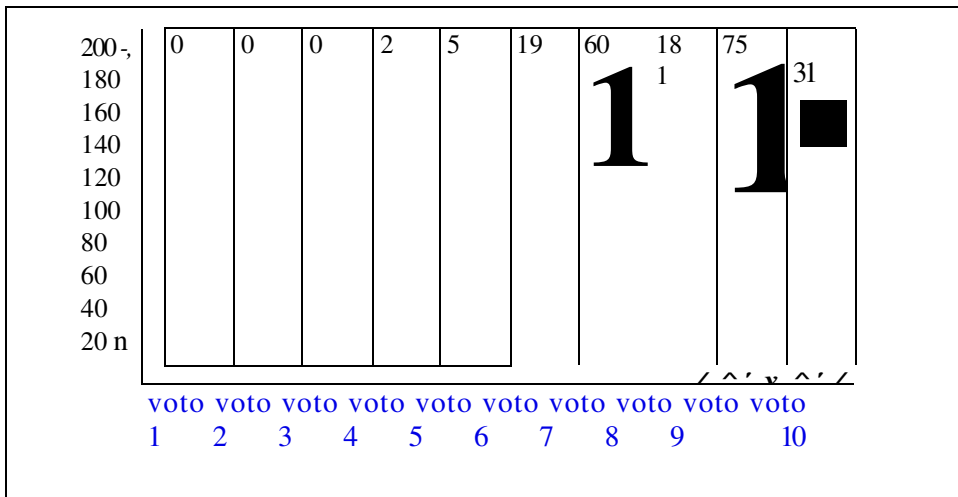
DURCHSCHNITT 8,07	ZAHL DER BEFRAGTEN PERSONEN
Bewertung 1	0
Bewertung 2	0
Bewertung 3	0
Bewertung 4	2
Bewertung 5	5
Bewertung 6	19
Bewertung 7	60
Bewertung 8	181
Bewertung 9	75
Bewertung 10	31
<b>Insgesamt</b>	<b>373</b>



# Stadtgemeinde Bozen - Amt für Demographische Dienste Erhebung der Kundenzufriedenheit

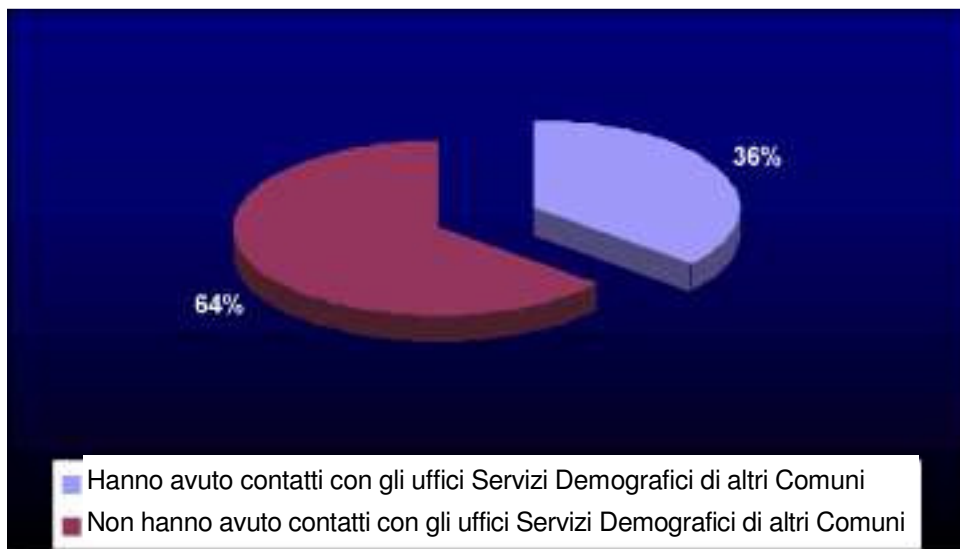
Hinsichtlich des Gesamturteils über die Demographischen Dienste kann festgestellt werden, dass die Befragten im Allgemeinen mit den angebotenen Diensten zufrieden sind. Die meisten Bewertungen liegen über 8. Nur wenige Befragte haben eine niedrigere Bewertung abgegeben. Das bedeutet, dass die Ämter des Demographischen Dienstes insgesamt sehr gut arbeiten und dass die KundInnen/BürgerInnen im Schnitt mit den angebotenen Diensten zufrieden sind.

Graphik 8 - Darstellung des Gesamturteils



## DER VERGLEICH MIT DEN DEMOGRAPHISCHEN DIENSTEN DER ANDEREN GEMEINDEN

Graphik 9 - Inanspruchnahme der Demographischen Dienste anderer Gemeinden (in Prozent)







# Stadtgemeinde Bozen - Amt für Demographische Dienste

## Erhebung der Kundenzufriedenheit

Nur 135 der befragten Personen haben angegeben, die Demographischen Dienste anderer Gemeinden in Anspruch genommen zu haben. Der Rest hat erklärt, keine Erfahrung mit diesen Ämtern bei anderen Gemeinden zu haben.

**Tabelle 6 - Vergleich mit den Demographischen Diensten anderer Gemeinden**

ZAHL DER ANTWORTEN	
viel besser	53
besser	57
gleich	25
schlechter	0
viel schlechter	0
Insgesamt	135

**Graphik 9 - Ergebnis des Vergleichs mit den Demographischen Diensten anderer Gemeinden**

decisamente peggiore		
un poco peggiore più o meno ■		
un poco migliore		57
decisamente —		co
migliore 1		

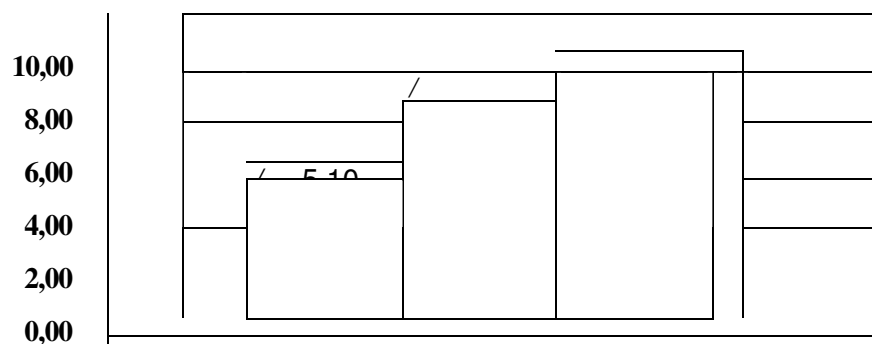
## ANNEHMBARE MINDESTQUALITÄT, WAHRNEHMUNG DER QUALITÄT, REIHUNG DER DIENSTLEISTUNGEN NACH WICHTIGKEIT

Die Stichprobe wurde zu 17 Aspekten des Amtes für Demographische Dienste der Stadtgemeinde Bozen befragt. Zu jedem Aspekt musste die befragte Person angeben, inwieweit sie damit zufrieden war (Bewertung von 1 bis 10). Die Ergebnisse dienen der Erhebung der Wahrnehmung der Qualität, der annehmbaren Mindestqualität und der Reihung der Dienstleistungen nach Wichtigkeit.

### 1 - Das Personal verwendet eine einfache Sprache und die Erklärungen sind leicht verständlich

	Annehmbare Mindestqualität	Wahrnehmung der Qualität	Wichtigkeit
Bewertung 1	0	0	0
Bewertung 2	0	0	0
Bewertung 3	5	1	0
Bewertung 4	55	0	0
Bewertung 5	219	11	0
Bewertung 6	87	11	0
Bewertung 7	7	41	0
Bewertung 8	1	168	64
Bewertung 9	0	100	140
Bewertung 10	0	42	172
Insgesamt	374	374	376

#### 5.1. Das Personal verwendet eine einfache Sprache und die Erklärungen sind leicht verständlich



DMINIMO ACCETTABILE(media) «QUALITÀ' PERCEPITA (media) □



# Stadtgemeinde Bozen - Amt für Demographische Dienste

## Erhebung der Kundenzufriedenheit

Der Großteil der Befragten ist mit diesem Aspekt des Dienstes sehr zufrieden. Das ist um so wichtiger, als in Südtirol die Pflicht der BeamtInnen zur Zweisprachigkeit besteht und die meisten befragten Personen bisher nie Schwierigkeiten bei der Verständigung in der anderen Sprache hatten.

### 2 - Das Personal ist freundlich und hilfsbereit

	Annehmbare Mindestqualität	Wahrnehmung der Qualität	Wichtigkeit
Bewertung 1	0	5	0
Bewertung 2	0	0	0
Bewertung 3	1	7	0
Bewertung 4	76	3	0
Bewertung 5	189	10	0
Bewertung 6	86	11	0
Bewertung 7	22	34	2
Bewertung 8	0	139	51
Bewertung 9	0	110	180
Bewertung 10	0	53	141
Insgesamt	374	372	374

---

### 5.2. Freundliches und hilfsbereites Personal

10,00

8,00

6,00

4,00

2,00

0,00

---

DMINIMO ACCETTABILE(media) «QUALITÀ' PERCEPITA (media) □  
IMPORTANZA (media)

---

### 3 - Kompetentes Personal, das eine einheitliche und klare Auslegung der Gesetze liefert

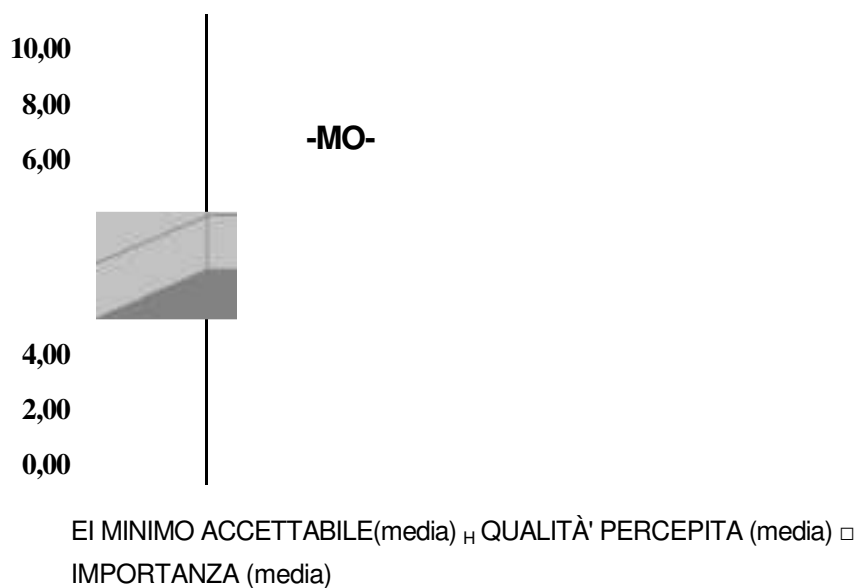
	Annehmbare Mindestqualität	Wahrnehmung der Qualität	Wichtigkeit
--	-------------------------------	-----------------------------	-------------

Stadtgemeinde Bozen - Amt für Demographische Dienste  
Erhebung der Kundenzufriedenheit

Bewertung 1	0	0	0
Bewertung 2	0	1	0
Bewertung 3	4	0	0
Bewertung 4	48	5	0
Bewertung 5	187	3	0
Bewertung 6	98	11	0
Bewertung 7	34	44	1
Bewertung 8	1	132	11
Bewertung 9	0	106	112
Bewertung 10	0	62	249
Insgesamt	<b>372</b>	<b>364</b>	<b>373</b>

---

5.3. Kompetentes Personal, das eine einheitliche und klare Auslegung der Gesetze liefert




---

Einige der befragten Personen haben auf diese Frage nicht geantwortet, weil sie ihrer Meinung nach nicht in der Lage sind, die Professionalität der BeamtInnen zu beurteilen.

**4 - Das Personal besitzt Fremdsprachenkenntnisse (Englisch); NB: nur für NICHT ITALIENER und NICHT DEUTSCHE**

Auf diese Frage hat keine der befragten Personen geantwortet, weil es in der Stichprobe außer italienisch- und deutschsprachigen Personen keine fremdsprachigen Personen gab.

**5 - Der Parteienverkehr ist auf die Bedürfnisse der BürgerInnen abgestimmt.**

	Annehmbare Mindestqualität	Wahrnehmung der Qualität	Wichtigkeit
--	-------------------------------	-----------------------------	-------------

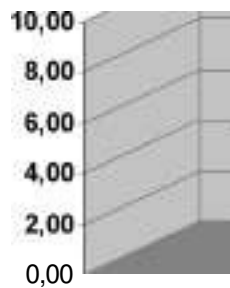
Stadtgemeinde Bozen - Amt für Demographische Dienste  
Erhebung der Kundenzufriedenheit

Bewertung 1	1	0	0
Bewertung 2	0	0	0
Bewertung 3	4	8	0
Bewertung 4	50	6	0
Bewertung 5	200	19	0
Bewertung 6	88	33	0
Bewertung 7	27	58	1
Bewertung 8	1	139	54
Bewertung 9	0	57	116
Bewertung 10	0	50	200
Insgesamt	371	370	371

---

5.5. Auf die Bedürfnisse der BürgerInnen  
abgestimmter Parteienverkehr

---



See

DMINIMO ACCETTABILE(media) «QUALITÀ' PERCEPITA (media) □  
IMPORTANZA (media)

---

Hinsichtlich der Öffnungszeiten und des Parteienverkehrs hat die Mehrheit der Befragten ihre Zufriedenheit mit dem Angebot kundgetan.

In diesem Zusammenhang wurde beim Interview jedoch festgestellt, dass viele der Befragten nicht genau über die Öffnungszeiten informiert waren oder sie mit den Öffnungszeiten der Schalter in den Bürgerzentren verwechselten.

**6 - Wartezeiten am Schalter/im Amt**

	Annehmbare Mindestqualität	Wahrnehmung der Qualität	Wichtigkeit
Bewertung 1	0	0	0

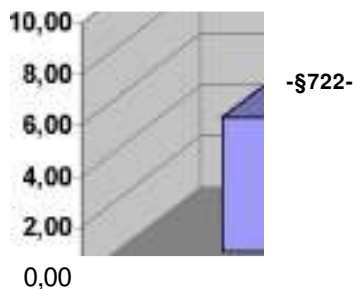


Bewertung 2	0		0
-------------	---	--	---

Stadtgemeinde Bozen - Amt für Demographische Dienste  
Erhebung der Kundenzufriedenheit

Bewertung 3	2	12	0
Bewertung 4	64	15	0
Bewertung 5	179	19	0
Bewertung 6	103	25	0
Bewertung 7	22	66	1
Bewertung 8	1	123	39
Bewertung 9	0	75	134
Bewertung 10	0	28	197
Insgesamt	371	366	371

5.6. Kurze Wartezeiten am Schalter/im Amt



DMINIMO ACCETTABILE(media) «QUALITÀ' PERCEPITA (media) □  
IMPORTANZA (media)

Bezüglich der Wartezeiten haben die Befragten wenig auszusetzen. Einige haben sogar bemerkt, dass es ein bisschen Schuld des Betroffenen selbst ist, wenn er am Schalter lange warten muss, denn das hängt sehr stark davon ab, zu welcher Uhrzeit man das betreffende Amt aufsucht.

Eine befragte Person hat in diesem Zusammenhang sogar vorgeschlagen, eine Vormerkstelle einzurichten, an der man sich telefonisch für ein bestimmtes Datum (inkl. Uhrzeit) vormerken kann. Auf diese Weise müsste man nicht lange warten.

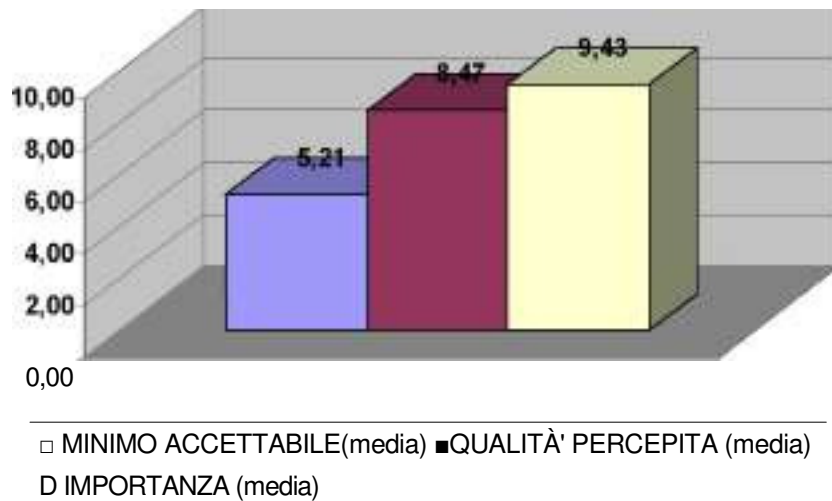
**7 - Bescheinigungen und Unterlagen werden ohne großen Zeitverlust ausgestellt.**

	Annehmbare Mindestqualität	Wahrnehmung der Qualität	Wichtigkeit
Bewertung 1	0	0	0
Bewertung 2	0	1	0

**Stadtgemeinde Bozen - Amt für Demographische Dienste**  
**Erhebung der Kundenzufriedenheit**

Bewertung 3	0	1	0
Bewertung 4	57	9	0
Bewertung 5	203	4	0
Bewertung 6	89	5	0
Bewertung 7	20	42	2
Bewertung 8	2	96	32
Bewertung 9	0	136	140
Bewertung 10	0	74	197
Insgesamt	371	368	371

**5.7. Bescheinigungen und Dokumente werden schnell ausgestellt.**



Dieser Aspekt wurde am positivsten bewertet. Nur sehr wenige Befragte haben sich beklagt, dass man zu lange auf Bescheinigungen oder Unterlagen wartet.

**8 - Am Schalter ist der Schutz der Privatsphäre gewährleistet.**

	Annehmbare Mindestqualität	Wahrnehmung der Qualität	Wichtigkeit
Bewertung 1	1	1	1
Bewertung 2	0	0	0
Bewertung 3	1	9	0
Bewertung 4	55	11	0
Bewertung 5	203	38	0
Bewertung 6	96	27	1
Bewertung 7	13	50	7
Bewertung 8	2	112	46
Bewertung 9	0	60	110

**Chia  
rini  
&  
Asso  
ciati**

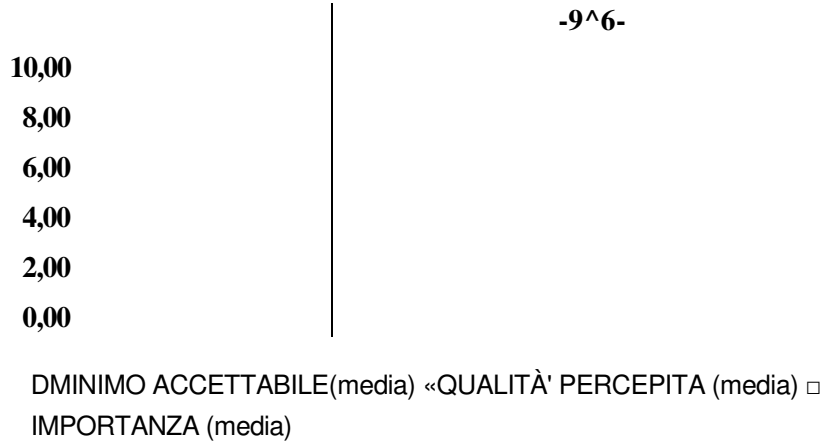
Stadtgemeinde Bozen - Amt für Demographische Dienste  
Erhebung der Kundenzufriedenheit

Bewertung 10	0	58	206
Insgesamt	371	366	371

---

5.8. Wahrung der Privatsphäre am Schalter

---

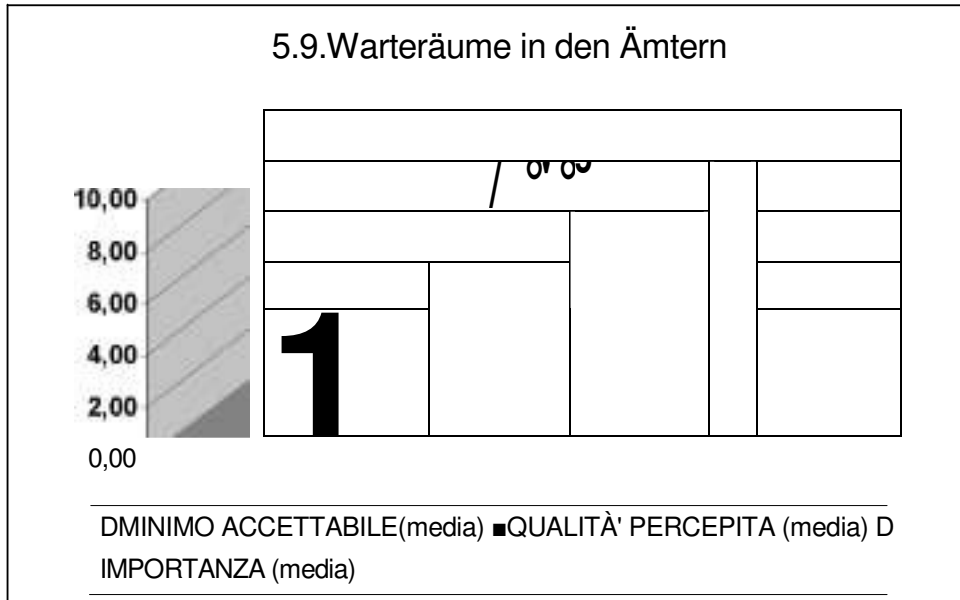


In diesem Zusammenhang haben viele der Befragten erklärt, dass die Wahrung der Privatsphäre nicht so sehr von der Struktur der Ämter abhängt, als viel mehr vom Verhalten der anderen anwesenden BürgerInnen, die nicht den Höflichkeitsabstand einhalten. Ein Vorschlag ist daher, die gelbe Linie (=Höflichkeitsabstand) einzuführen, wie sie in Banken oder anderen Ämtern üblich ist oder eine Vormerkung mit Nummern.

### 9 - Warteräume in den Ämtern

	Annehmbare Mindestqualität	Wahrnehmung der Qualität	Wichtigkeit
Bewertung 1	0	8	0
Bewertung 2	0	4	0
Bewertung 3	5	14	0
Bewertung 4	65	10	0
Bewertung 5	211	53	0
Bewertung 6	75	40	1
Bewertung 7	13	69	27
Bewertung 8	1	106	72
Bewertung 9	0	27	124
Bewertung 10	0	25	146
Insgesamt	<b>370</b>	356	<b>370</b>

**Chia  
rini  
&  
Asso  
ciati**



Die Warteräume werden im Allgemeinen als unzureichend eingestuft. Sie sind besonders für ältere BürgerInnen nicht geeignet. Eine befragte Person hat als Beispiel das Meldeamt angeführt: erstens sind die Stühle unbequem und sie stehen auf dem Gang vor dem Amt. Auf diese Weise kann sich der Betroffene nicht “in die Reihe einordnen”, weil es auch keine Vormerknnummern gibt. Auf der anderen Seite haben viele der Befragten angesichts der “fast immer” kurzen Wartezeiten kein Bedürfnis sich hinzusetzen. Viele der befragten Personen waren außerdem nicht in der Lage, auf diese Frage zu antworten, weil sie nie die Warteräume in Anspruch genommen haben.

### 10 - Die Ämter sind mit öffentlichen Verkehrsmitteln leicht erreichbar.

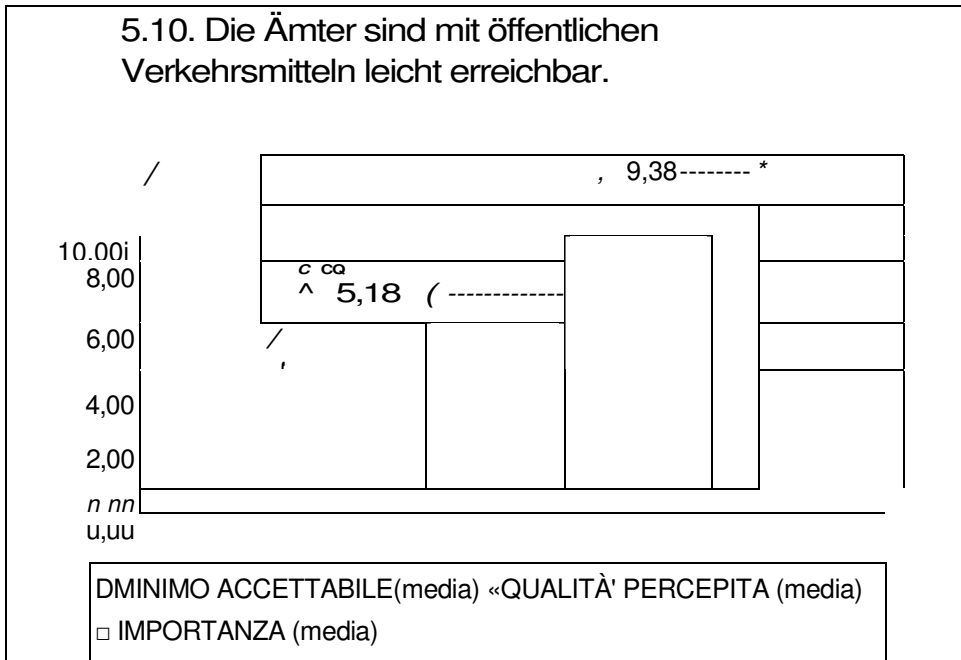
	Annehmbare Mindestqualität	Wahrnehmung der Qualität	Wichtigkeit
Bewertung 1	2	10	0
Bewertung 2	2	6	0
Bewertung 3	7	11	1
Bewertung 4	52	19	1
Bewertung 5	197	63	0
Bewertung 6	94	49	0
Bewertung 7	20	43	0
Bewertung 8	1	112	52
Bewertung 9	0	21	113

**Chia  
rini  
&  
Asso  
ciati**



Stadtgemeinde Bozen - Amt für Demographische Dienste  
Erhebung der Kundenzufriedenheit

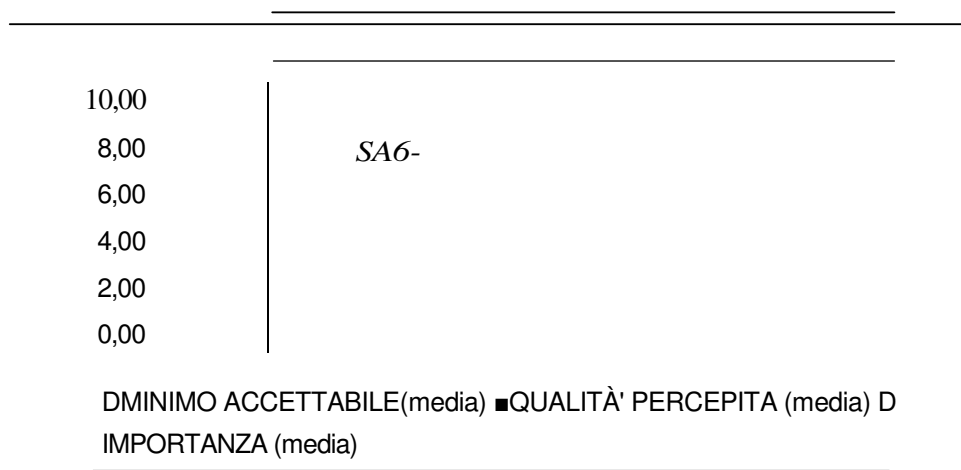
Bewertung 10	0	30	204
Insgesamt	371	364	371



Die Befragung hat ergeben, dass die Erreichbarkeit mit öffentlichen Verkehrsmitteln einer der kritischeren Aspekte ist. Es wurde festgestellt, dass vor dem Amt für Demographische Dienste keine Bushaltestelle eingerichtet ist und dass der verfügbare Parkplatz zu klein und außerdem meistens voll besetzt ist. Nach Aussage eines kleinen Teils der Befragten ist das jedoch kein großes Problem, denn sie fahren mit dem Fahrrad zum Amt.

**11 - Die Beschilderung innen und außen ist leicht verständlich und gut sichtbar.**

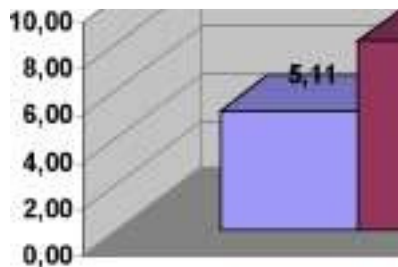
	Annehmbare Mindestqualität	Wahrnehmung der Qualität	Wichtigkeit
Bewertung 1	0	1	0
Bewertung 2	0	1	0
Bewertung 3	9	9	0
Bewertung 4	70	4	0
Bewertung 5	201	15	0
Bewertung 6	81	17	0
Bewertung 7	7	40	17
Bewertung 8	0	148	97
Bewertung 9	1	82	115
Bewertung 10	0	37	141
Insgesamt	369	354	370



## 12 - Informationsmaterial (Broschüren, Faltblätter, Wegweiser)

	Annehmbare Mindestqualität	Wahrnehmung der Qualität	Wichtigkeit
Bewertung 1	1	0	0
Bewertung 2	0	1	0
Bewertung 3	7	4	1
Bewertung 4	62	4	0
Bewertung 5	192	14	0
Bewertung 6	100	11	1
Bewertung 7	4	42	6
Bewertung 8	i	123	72
Bewertung 9	1	85	120
Bewertung 10	0	44	170
Insgesamt	370	328	370

5.12. Informationsmaterial  
(Broschüren, Wegweiser,  
Faltblätter)



DMINIMO ACCETTABILE(media) ■QUALITÀ' PERCEPITA (media) D  
IMPORTANZA (media)

Dieses Angebot stößt unter den Befragten auf geteilte Meinung: Einige sind der Ansicht, dass es zu viel Informationsmaterial gibt, dass es nutzlos und kompliziert ist, auch wegen der zweisprachigen Versionen. Andere wünschen sich hingegen mehr Werbung für die Dienste, auch in Tageszeitungen, denn der positive Niederschlag ist auf diese Weise gesichert.

**13 - Die Webseite ist leicht verständlich und vollständig**

	Annehmbare Mindestqualität	Wahrnehmung der Qualität	Wichtigkeit
Bewertung 1	62	0	46
Bewertung 2	5	0	2
Bewertung 3	13	0	5
Bewertung 4	39	3	9
Bewertung 5	180	8	19
Bewertung 6	51	1	2
Bewertung 7	18	38	24
Bewertung 8	1	74	44
Bewertung 9	0	25	69
Bewertung 10	0	21	149
Insgesamt	369	170	369

---

5.13. Leicht verständliche und vollständige Webseite

8,00  
6,00  
4,00  
2,00  
0,00

---

DMINIMO ACCETTABILE(media) ■ QUALITÀ PERCEPITA (media) D  
IMPORTANZA (media)

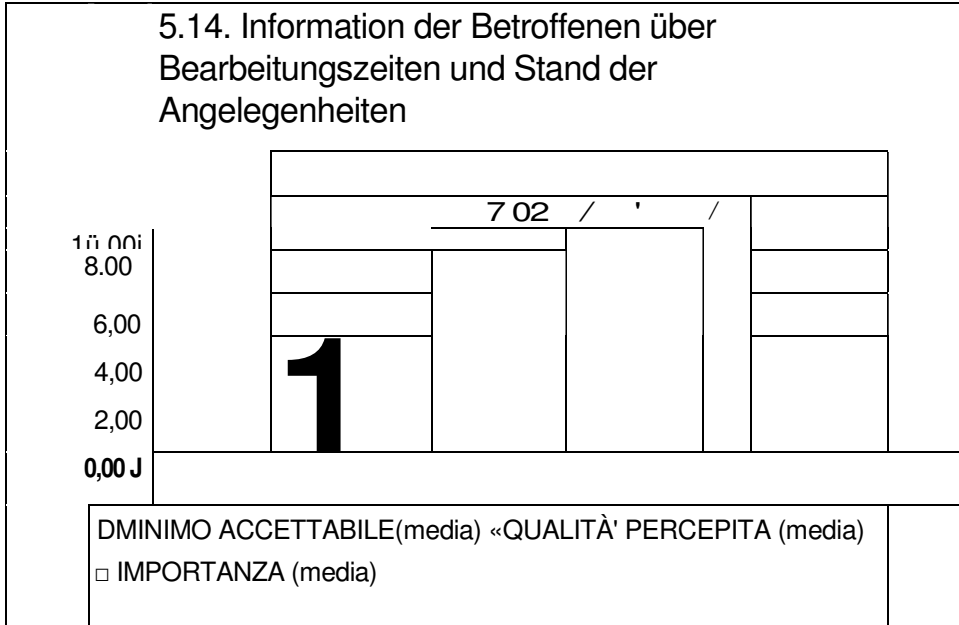
---

Sehr viele der Befragten haben auf diese Frage aus den verschiedensten Gründen nicht geantwortet, vor allem weil sie die Webseiten nicht kennen, weil sie keinen PC besitzen oder weil sie sich mit Internet zu wenig auskennen.

**14 - Information der Betroffenen über Bearbeitungszeiten und Stand der Angelegenheiten**

	Annehmbare Mindestqualität	Wahrnehmung der Qualität	Wichtigkeit
Bewertung 1	0	0	0
Bewertung 2	0	1	0
Bewertung 3	1	2	0
Bewertung 4	71	4	0
Bewertung 5	205	5	0
Bewertung 6	89	16	0
Bewertung 7	4	48	'
Bewertung 8	0	117	59
Bewertung 9	0	50	149
Bewertung 10	0	31	159
Insgesamt	370	274	370

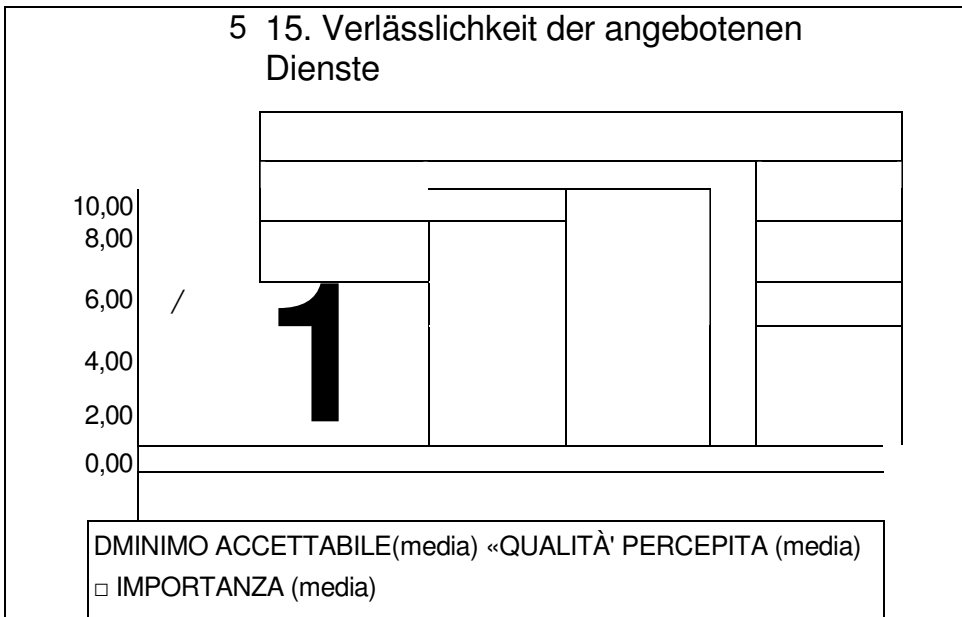
Stadtgemeinde Bozen - Amt für Demographische Dienste  
Erhebung der Kundenzufriedenheit



Viele Befragte haben nicht geantwortet, weil sie in der Vergangenheit diesen Dienst nicht in Anspruch genommen haben.

**15 - Verlässlichkeit der angebotenen Dienste**

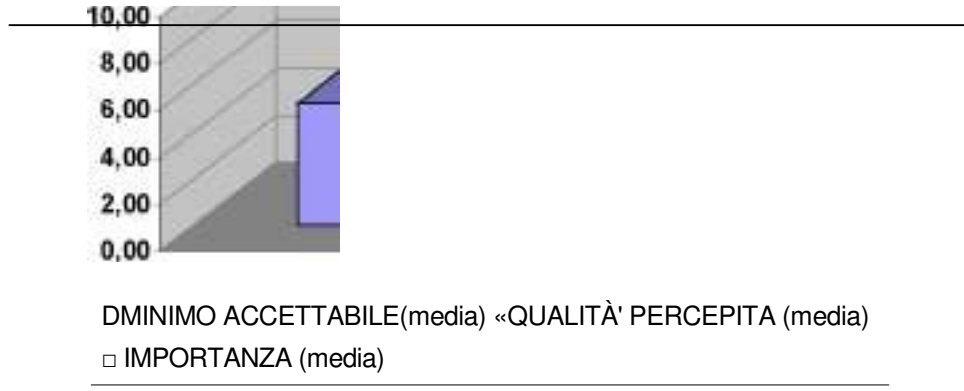
	Annehmbare Mindestqualität	Wahrnehmung der Qualität	Wichtigkeit
Bewertung 1	0	2	0
Bewertung 2	0	0	0
Bewertung 3	0	2	0
Bewertung 4	56	0	0
Bewertung 5	211	6	0
Bewertung 6	95	30	0
Bewertung 7	8	51	0
Bewertung 8	0	120	33
Bewertung 9	0	84	130
Bewertung 10	0	63	207
Insgesamt	370	358	370



**16 - Die Beratung ist vollständig und leicht verständlich**

	Annehmbare Mindestqualität	Wahrnehmung der Qualität	Wichtigkeit
Bewertung 1	0	0	0
Bewertung 2	0	0	0
Bewertung 3	1	1	0
Bewertung 4	52	3	0
Bewertung 5	218	11	0
Bewertung 6	96	9	0
Bewertung 7	3	52	1
Bewertung 8	0	110	33
Bewertung 9	0	77	164
Bewertung 10	0	14	172
Insgesamt	370	277	370

5.16. Leicht verständliche und vollständige  
Beratung



Nach Aussage einer befragten Person ist diese Frage unglücklich formuliert, denn bei einer Beratung ist immer auch der persönliche Wissenstand ausschlaggebend.

**17 - Die Auskunft am Telefon ist schnell und informativ.**

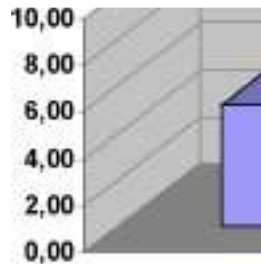
	Annehmbare Mindestqualität	Wahrnehmung der Qualität	Wichtigkeit
Bewertung 1	0	0	0
Bewertung 2	0	1	0
Bewertung 3	3	6	0
Bewertung 4	45	2	0
Bewertung 5	228	3	0
Bewertung 6	80	18	0
Bewertung 7	14	24	0
Bewertung 8	0	125	36
Bewertung 9	0	80	166
Bewertung 10	0	21	168
Insgesamt	370	280	370

---

5.17. Schnelle und informative Auskunft am  
Telefon

---

---





Viele der Befragten haben nicht geantwortet, weil sie diesen Dienst bisher nicht in Anspruch genommen haben.

Insgesamt hat die Erhebung über die annehmbaren Mindestqualität gezeigt, dass die Ergebnisse kaum von einander abweichen und bei einem Wert von ca. 5 liegen. Die einzige Ausnahme bildet die Beurteilung der einfachen und leicht verständlichen Informationen auf der Webseite (4,35).

Auch die Aussage über die Reihung der Dienste nach Wichtigkeit wird konstant mit dem sehr hohen Wert 9 bewertet, was zeigt, dass die verschiedenen Aspekte von den Befragten als sehr wichtig eingestuft worden sind. Auch hier gibt es jedoch eine Ausnahme, und zwar die Aussage über die einfachen und leicht verständlichen Informationen auf der Webseite (durchschnittliche Bewertung 7,67%). Diese Tatsache lässt sich damit erklären, dass der Großteil der befragten Personen älter als 65 Jahre waren, die von sich selber gesagt haben, dass sie sich mit dem Computer kaum auskennen und daher die Informationen auf der Webseite als nicht sehr wichtig einstufen.

Bezüglich der Bewertung der erwarteten Qualität der einzelnen Aspekte konnte ein gewisses Gefälle festgestellt werden. Mit dem Wert 8 wurden das Personal (das Personal verwendet eine einfache und leicht verständliche Sprache, es ist freundlich, hilfsbereit und kompetent) und die Tatsache bewertet, dass man Bescheinigungen/Dokumente sehr schnell erhält. Außerdem wurden die Verteilung von Informationsmaterial und die informative Auskunft am Telefon gelobt. Auch das Amt für Dezentralisierung hat die gute Bewertung 8 erhalten, u.z. dafür, dass es dank der Verlässlichkeit der angebotenen Dienste Sicherheit und Vertrauen vermittelt.

Ziemlich positiv wurden die Öffnungszeiten bzw. der Parteienverkehr, die Wartezeiten am Schalter, der Schutz der Privatsphäre, die Beschilderung innen und außen, die Auskunft und die Informationen auf der Webseite bewertet sowie die Beratungen, die vollständig und leicht verständlich sind. Alle diese Aspekte wurden mit der Bewertung 7 benotet.

Laut Aussage der Befragten sind einige Verbesserungen notwendig, u.z. sollten die Warteräume besser eingerichtet und der Missstand behoben werden, dass der Hauptsitz des Meldeamtes nicht mit öffentlichen Verkehrsmitteln erreichbar ist (Bewertung 6).

NB: In vielen Fällen liegen zahlenmäßige Inkongruenzen vor. Dieser Umstand ist darauf zurückzuführen, dass die befragten Personen über sich selber ausgesagt haben, dass sie nicht in der Lage seien, die betreffende Frage zu beantworten bzw. einen Aspekt zu beurteilen, weil sie zu selten das Amt für Demographische Dienste aufsuchen.

Wurde die Befragung unterbrochen, so geschah dies in den meisten Fällen bei der Frage Nr. 5.

## EINIGE DIENSTE

	JA	NEIN	Insgesamt
Zuweisung der Steuernummer an die bei der Gemeinde gemeldeten Geborenen	163	208	371
Bei Wohnsitz- oder Adressenänderung Ajourierung von Amts wegen von Führerscheinen, Fahrzeugbüchlein und Wahlausweisen	263	108	371
Dokumente frei Haus für Menschen mit Behinderung	160	211	371
Verwahrung der Erklärung über die Sprachgruppenzugehörigkeit bei der Gemeinde	257	114	371

		<b>263</b>				<b>257</b>		
	<b>208</b>				<b>211</b>			
<b>163</b>					<b>160</b>			
				<b>108</b>				

6.1. Attributione ai nati    6.2. Aggiornamento    6.3. Servizio domiciliare  
 6.4. Deposito in Comune    denunciati in comune    d'ufficio di patenti, carte del codice fiscale    di    della dichiarazione di appartenenza al gruppo linguistico  
 circolazione e tessere elettorali quando si cambia comune di residenza  
 o indirizzo    per gli infermi

DSIDNO

# Stadtgemeinde Bozen - Amt für Demographische Dienste

## Erhebung der Kundenzufriedenheit

Die Antworten auf diese Frage verdeutlichen, dass die Kenntnis über die angebotenen Dienste nicht sehr groß ist und dass hier noch Handlungsbedarf besteht. Es müssen gezielte Informationskampagnen durchgeführt werden, vor allem über die Dienste, die einen Vorteil für die Bürger darstellen, wie die Zustellung von Bescheinigungen frei Haus an Bürger mit Behinderung oder die automatische Zuweisung der Steuernummer an die in der Gemeinde gemeldeten Geborenen. Über diese Angebote waren nur die Befragten informiert, die sie bereits in Anspruch genommen haben. Eine gezielte Informationskampagne wäre hier also nützlich.

Die Dienste, dass Führerscheine, Fahrzeugbüchlein und Wahlausweise bei einem Wohnsitzwechsel oder einer Adressenänderung von Amts wegen aktualisiert werden, bzw. dass die Sprachgruppenzugehörigkeitserklärung bei der Wohnsitzgemeinde aufbewahrt wird, waren dem Großteil der Befragten bekannt. Gerade die Aufbewahrung der Sprachgruppenzugehörigkeitserklärung hat bei den Befragten, die darüber nicht informiert waren, einige Verwunderung ausgelöst, denn sie waren der Meinung, dass dieser Dienst Aufgabe eines anderen Gemeindeamtes ist bzw. dass das Landesgericht dafür zuständig ist.

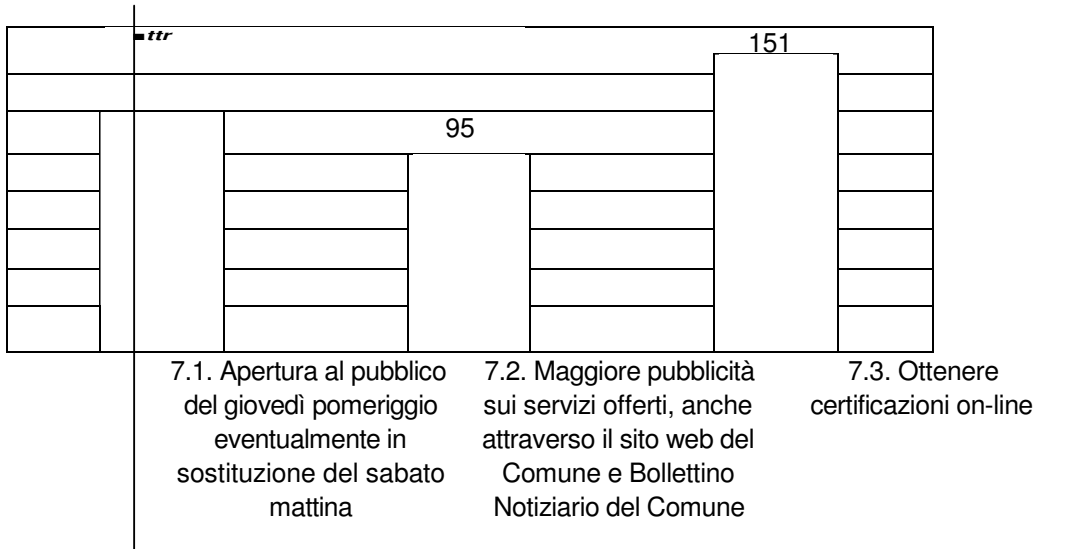
Hinsichtlich der Zustellung von Bescheinigungen frei Haus für Bürger mit Behinderung schlägt eine befragte Person vor, mehr Personal für diesen Dienst einzustellen. Ansonsten funktioniert der Dienst einwandfrei und ist für Menschen mit Behinderung eine große Hilfe.

---

## **MEINUNGEN ÜBER GEPLANTE VERBESSERUNGEN DES AMTES**

	Zahl der Antworten
Parteienverkehr am Donnerstag Nachmittag anstatt am Samstag Vormittag	125
Mehr Information über die angebotenen Dienste, auch auf der Webseite der Gemeinde und in den "Bozner Nachrichten"	95
Ausgabe von Bescheinigungen on-line	151
Insgesamt	371

Stadtgemeinde Bozen - Amt für Demographische Dienste  
Erhebung der Kundenzufriedenheit



Die Vorschläge wurden von den Befragten sehr positiv bewertet. Einige der befragten Personen waren unentschlossen, welchem Vorschlag sie den Vorzug geben sollten, denn ihrer Meinung nach sind alle drei Vorschläge sehr gut (einige Befragte wollten alle drei Vorschläge befürworten). Den größten Zuspruch erhielt der Vorschlag über die On-line-Bescheinigungen, denn es handelt sich um einen technischen Fortschritt. Nach Aussage einiger würden auf diese Weise die Wartezeiten verkürzt und außerdem ist es für den Betreffenden bequem, denn er muss nicht mehr persönlich im Amt vorstellig werden. Andere Befragte haben jedoch sogleich auch Bedenken angemeldet, denn besonderes ältere Bürger, die mit dem Computer nicht so vertraut sind, wären im Nachteil. In der Tat war es dann auch ein großer Teil der Befragten, die ja bekanntlich älter als 65 Jahre sind, der für den ersten Vorschlag plädiert hat (auf diese Weise erklärt sich die hohe Zahl an Antworten), auch wenn der Parteienverkehr am Samstag Vormittag gerade für diejenigen von Vorteil ist, die unter der Woche normal arbeiten. Es wird daher von manchen vorgeschlagen, dass die Ämter an einem anderen Wochentag am Vormittag geschlossen haben. Bezüglich der Werbung und Information über die Dienste des Amtes bewerten viele den Vorschlag, in den "Bozner Nachrichten" zu werben, durchaus positiv, denn dieses Informationsblatt, in dem auch nützliche Hinweise über verschiedene Gemeindedienste enthalten sind, wird alle 2-3 Monate den Haushalten in Bozen zugestellt.

## **VORSCHLÄGE, TIPPS UND BEMERKUNGEN**

---

Nur wenige der befragten Personen haben die Gelegenheit genutzt, Bemerkungen und Tipps vorzubringen (insgesamt haben nur 11 Befragte einige Vorschläge gemacht). Wahrscheinlich ist dieser Umstand darauf zurückzuführen, dass der Fragebogen insgesamt lang war und dass die Befragten daher bewusst verzichtet haben, Vorschläge, Tipps oder Bemerkungen abzugeben.

Die Vorschläge, die gemacht wurden, wurden an den vorgesehenen Stellen im Fragebogen vermerkt.

### **WEITERE ANMERKUNGEN**

Die befragten Personen waren im Schnitt in den vergangenen Jahren nicht sehr häufig im Meldeamt und es war daher für sie schwierig, auf die Fragen zu antworten, bzw. es ist ihrer Meinung nach sinnlos zu beurteilen, ob ein Dienst funktioniert oder nicht, wenn man ihn nur sehr wenig in Anspruch genommen hat.

Außerdem haben sich viele der Befragten zu Beginn des Interviews informiert, wie lange die Befragung dauern wird, und einige haben daraufhin erklärt, sie hätten nicht genügend Zeit. Obwohl die Gemeindeverwaltung die Bürger, die für die Stichprobe ausgewählt worden waren, schriftlich über die Befragung über die Kundenzufriedenheit informiert hat, wurde festgestellt, dass einige der Befragten nicht bereit waren, das Interview zu führen, weil sie kein Interesse am Thema hatten oder weil sie das Schreiben der Gemeinde nicht erhalten hatten. Auf der anderen Seite haben einige Befragte die Initiative begrüßt, denn es werde eine Verbesserung des Dienstes in Angriff genommen, und sie hoffen außerdem, dass etwas Ähnliches auch für andere Dienste der Verwaltung durchgeführt wird.

### **SCHLUSSBEMERKUNGEN**

Die Ergebnisse zeigen, dass die befragten Personen im Großen und Ganzen mit den Diensten des Amtes für Demographische Dienste zufrieden sind.

Am meisten schätzen die befragten Personen das angestellte Personal, das kompetent und höflich ist und das umfassende Informationen gibt. Geschätzt werden die kurzen Wartezeiten an den Schaltern,

bei der Ausgabe von Bescheinigungen usw. Das ist wiederum eine Bestätigung für die Initiativen des Amtes, das in der Vergangenheit konkret versucht hat, die Betriebsabläufe zu verbessern und das Personal zu schulen, damit es in die Lage versetzt wird, den Bürger/Kunden umfassend zu informieren, aber auch um bei den Bediensteten das Bewusstsein zu schaffen, dass sie eine wichtige Rolle haben und dass die Kundenzufriedenheit zu den Zielsetzungen ihrer Arbeit gehört.

Es ist nur zu natürlich, dass bei einigen Diensten kritische Aspekte oder Schwachpunkte vermerkt wurden, wie z.B. bei den Warteräumen, bei der Erreichbarkeit des Hauptsitzes mit öffentlichen Verkehrsmitteln, bei der Wahrung der Privatsphäre usw.

Die Ergebnisse der Befragung sind sehr wichtig, denn sie haben die Aspekte des Dienstes verdeutlicht, die gut funktionieren und die daher weiter aufgewertet werden sollen, sowie die Schwachstellen, die behoben werden müssen, damit die Zufriedenheit der KundInnen/BürgerInnen weiter gesteigert werden kann.



