



Image der Stadtverwaltung

Repräsentativerhebung in der Stadt Salzburg

Mag. Ernestine Berger

20. Juli 2015

IGF-Institut für Grundlagenforschung – www.igf.at

Inhaltsverzeichnis

Seite

Fazit in Kürze	3
Beurteilungen der Leistungen und Angebote des Magistrats	7
Wichtigkeit des Magistrats für das Funktionieren der Stadt	11
Eigenschaftenprofil Magistrat	13
Beurteilung der Leistungen der Stadt Salzburg	15
Kontakt mit den Dienststellen und Zufriedenheit	17
Erfahrungen/Eindrücke mit den MitarbeiterInnen	21
Verbesserungen/Änderungen	24
Nutzung der Homepage und Facebook-Seite	25
Veränderung des Bildes vom Magistrat	27
Studiendesign	30

Fazit in Kürze

Vorbemerkungen:

Das Studiendesign sowie die Befragungsinhalte sind ident mit der Studie von 2013, 2011 und 2007, um einen Langzeit-Ergebnisvergleich zu ermöglichen. Beim Ergebnisvergleich ist zu beachten, dass in den Jahren Veränderungen statt gefunden haben sowie mediale Themen auf das Ergebnis Einfluss nehmen. Die Ergebnisse 2013 liegen insgesamt auf guten Niveau und ähnlich wie 2011. Kleine Ergebnisabweichungen liegen innerhalb der statistischen Schwankungsbreite der Stichprobe.

Beurteilung der städtischen Leistungen und Angebote:

Wie bereits in den Vorjahren genießt die Berufsfeuerwehr das größte Vertrauen und erreicht eine Durchschnittsnote (Basis: 5-stufige Schulnotenskala) von 1,4 – ein ausgezeichneter Wert. Sowohl die Stadtbücherei, als auch das Pass- und Fundamt und das Abfallservice werden mit Durchschnittsnoten von 1,6 bis 1,8 beurteilt. Eine Spur kritischer bewertet (Durchschnittsnote unter 2) werden die Angebote und Leistungen in Bezug auf öffentliche Parks/Spielplätze (Note 2,1), die Straßenreinigung (Note 2,1) sowie Seniorenheime (Note 2,2).

Rund zwei Drittel aller Befragten stufen die Angebote des Magistrats insgesamt als „sehr wichtig“ für das Funktionieren der Stadt ein, weitere 26% als „wichtig“. Die Durchschnittsbewertung auf der 5-stufigen Skala ergibt 1,5 (2013: ebenfalls 1,5).

Fazit in Kürze

Eigenschaftenprofil des Magistrats der Stadt Salzburg:

Das Eigenschaftenprofil des Magistrats wurde in Form von Gegensatzpaaren (z. B. modern – altmodisch etc.) abgetestet. Besonders erfreulich scheint, dass wiederum „Kundenfreundlichkeit, Kompetenz und Modernität“ die höchsten positiven Bewertungen erhält (trifft sehr/eher zu gesamt). Merkwürdig verbessert hat sich die Anmutung von „Modernität“: um 11 Prozentpunkte gegenüber 2013.

Leistungen der Stadt Salzburg:

In Bezug auf die Leistungen der Stadt Salzburg sind das „Radwegenetz“ sowie das „Kulturangebot“ die Leistungsfelder, die bestens erfüllt sind (Durchschnittsnoten von 1,8 bzw. 1,9 auf der 5-stufigen Bewertungsskala). Hervorzuheben ist die Bewertung der Angebote für Jugendliche (wie z. B. Scater-Park in der Alpenstraße, Surfwelle am Almkanal, Salz-Beach, die Kinderstadt etc.): die Durchschnittsbewertung hat sich von 2,7 auf 2,3 verbessert. Kritischer wird derzeit von den Befragten der Zustand der Altstadt bewertet: die Durchschnittsbewertung ist von 1,9 auf 2,3 gesunken.

Kontakt mit dem Magistrat:

43% aller Befragten hatte in letzter Zeit mit einer Dienststelle des Magistrats Kontakt bzw. zu tun gehabt. Am häufigsten bestand Kontakt mit dem Passamt, Abfall/Müllabfuhr, Fundamt, Standesamt, Meldeamt, Bauamt oder Sozialamt (offene Frage, ohne Vorgaben). Die Zufriedenheit mit der Abwicklung (ungeachtet der Art des Kontaktes) wird durchschnittlich mit 1,9 bewertet und ist somit gut und zufriedenstellend erfüllt. Im Langzeitvergleich liegt die Bewertung über die Beobachtungsjahre zwischen 1,8 und 1,9.

Fazit in Kürze

Die Mitarbeiter des Magistrats:

Ungeachtet der konkret genannten Kontakte haben 68% aller Befragten „sehr gute/gute“ Erfahrungen und Eindrücke von den MitarbeiterInnen des Magistrats in der Stadt Salzburg. Die Durchschnittsbenotung liegt bei 2,1 (im Langzeitvergleich lag dieser Wert jeweils zwischen 2,1 und 2,2).

Freundlichkeit/Höflichkeit sowie die Kompetenz werden mit Noten von 1,9 im Durchschnitt bewertet. Jeweils 81% der Befragten vergeben bei diesen Kriterien die Noten 1 oder 2. Verbessert hat sich der Eindruck der Erreichbarkeit: von 2,4 auf 2,1. 71% vergeben die Noten 1 oder 2 (in der Vergleichsstudie 2013 waren es 60%).

Nutzung der Homepage und Facebook:

Die Nutzung bzw. Bekanntheit der Homepage der Stadt Salzburg liegt in etwa auf dem Niveau von 2013 (bzw. innerhalb der statistischen Schwankungsbreite). 39% nutzen gelegentlich die Homepage für Informationen, weitere 23% kennen diese, nutzen sie aber nicht. Erstmals wurde die Bekanntheit der Facebook-Seite erhoben: 20% aller Befragten wissen, dass es die Facebook-Seite gibt, weitere 17% „outen“ sich als Fan davon.

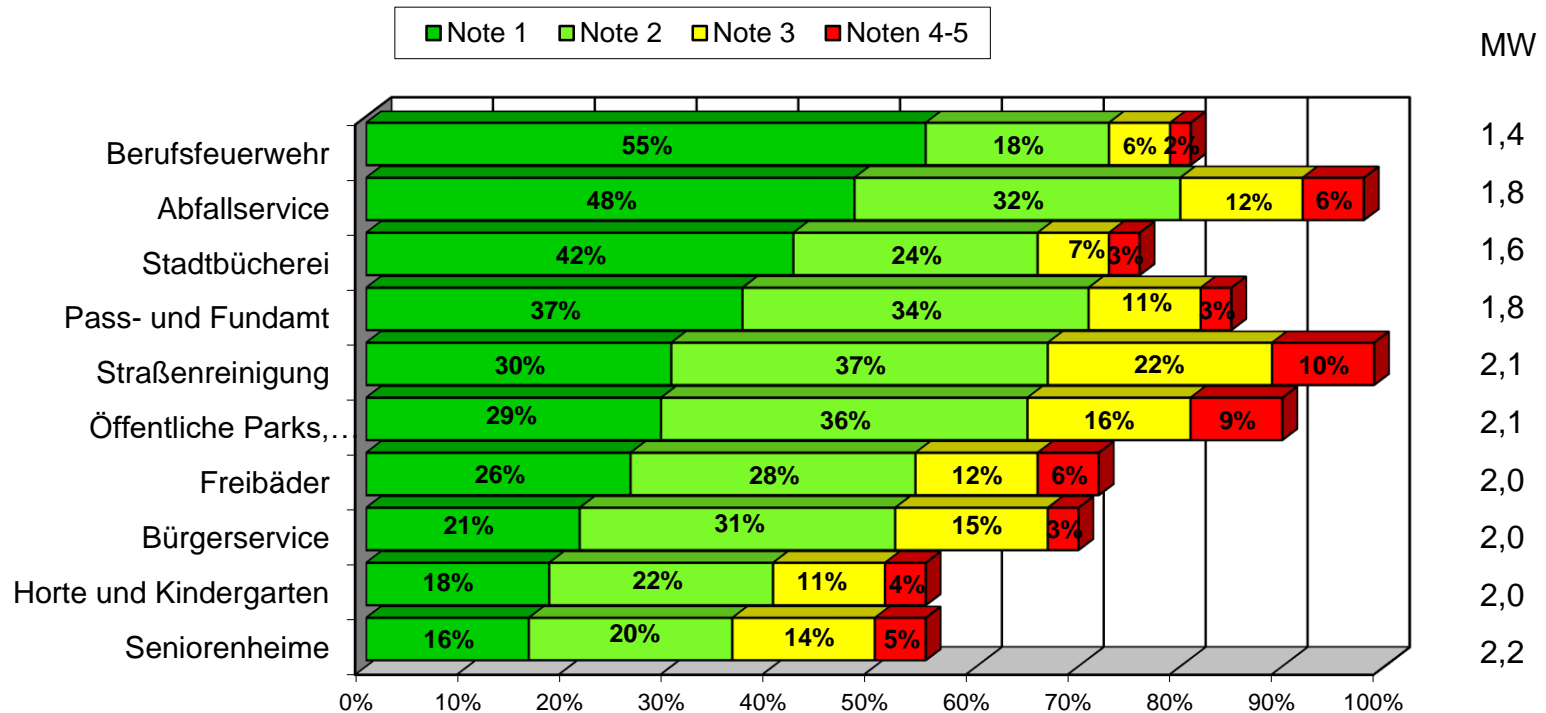
Wahrgenommene Imageveränderungen:

In Bezug auf die Veränderungen der letzten 2-3 Jahre zeigt sich wiederum eine Zunahme des positiven Eindruckes, eine erfreuliche Entwicklung seit 2007. 38% aller Befragten haben den Eindruck, dass das Magistrat „moderner und kundenorientierter“ geworden ist, für 37% ist die Flexibilität gestiegen. 34% empfinden, dass sich das Image des Magistrats in den letzten 2-3 Jahren verbessert hat. Insgesamt haben 72% der Befragten insgesamt eine sehr positive/positive Meinung vom Magistrat der Stadt Salzburg als Dienstleistungsunternehmen. Einen explizit negativen Eindruck haben 5% aller Befragten. Die Durchschnittsbewertung liegt im Langzeitvergleich bei 2,2.

Beurteilung der Dienst- und Serviceleistungen

„Der Magistrat der Stadt Salzburg bietet den Bürgern eine Reihe von Dienst- und Serviceleistungen und stellt in vielen Bereichen die Infrastruktur bereit. Wenn Sie den Magistrat dafür Schulnoten geben, wie benoten Sie da die Angebote und Leistungen?“

Rest auf 100%=weiß nicht, Ranking Top-Box



Beurteilung der Dienst- und Serviceleistungen

„Der Magistrat der Stadt Salzburg bietet den Bürgern eine Reihe von Dienst- und Serviceleistungen und stellt in vielen Bereichen die Infrastruktur bereit. Wenn Sie den Magistrat dafür Schulnoten geben, wie benoten Sie da die Angebote und Leistungen?“

Ergebnisvergleich, Basis: Beurteilung erfolgt

In % - Mittelwerte (durchschnittliche Benotung)	2011		2013		2015	
	sehr gut/ gut	MW	sehr gut/ gut	MW	Sehr gut/ gut	MW
Abfallservice (Müllentsorgung, Recyclinghof)	86	1,7	85	1,7	82	1,8
Öffentliche Parks, Spielplätze	67	2,2	72	2,1	72	2,1
Freibäder	61	2,4	68	2,1	74	2,0
Stadtbücherei	92	1,5	89	1,6	87	1,6
Straßenreinigung/Schneeräumung/ Streudienst	70	2,1	77	1,9	68	2,1
Bürgerservice	78	2,0	74	2,0	75	2,0
Horte und Kindergarten	67	2,2	66	2,1	73	2,0
Seniorenheime	53	2,5	59	2,3	65	2,2
Pass- und Fundamt	92	1,6	87	1,8	83	1,8
Berufsfeuerwehr	97	1,3	97	1,3	91	1,4

Beurteilung der Dienst- und Serviceleistungen

„Der Magistrat der Stadt Salzburg bietet den Bürgern eine Reihe von Dienst- und Serviceleistungen und stellt in vielen Bereichen die Infrastruktur bereit. Wenn Sie den Magistrat dafür Schulnoten geben, wie benoten Sie da die Angebote und Leistungen?“

Horte und Kindergärten

Detailergebnis nach Kinder-Haushalten

		Horte und Kindergärten								Gesamt	
		sehr gut/gut		mittel		weniger gut		w.n./k.A.		n	%
		n	%	n	%	n	%	n	%		
Geschlecht	Frauen	109	39%	26	9%	10	4%	133	48%	279	100%
	Männer	88	40%	28	12%	10	5%	97	43%	222	100%
Gesamt		197	39%	54	11%	21	4%	229	46%	501	100%
Kinder-HH	kein Kind bis 14	120	32%	31	8%	7	2%	211	57%	369	100%
	bis 6 Jahre	42	59%	14	19%	9	13%	7	10%	72	100%
	7 bis 10 Jahre	37	61%	11	18%	4	7%	9	14%	60	100%
	11 bis 14 Jahre	38	67%	6	12%	5	9%	7	12%	56	100%

Wenn Kinder bis 6 Jahren im Haushalt sind, beträgt die Durchschnittsnote 2,3
bei älteren Kindern im Haushalt 2,0

Beurteilung der Dienst- und Serviceleistungen

„Der Magistrat der Stadt Salzburg bietet den Bürgern eine Reihe von Dienst- und Serviceleistungen und stellt in vielen Bereichen die Infrastruktur bereit. Wenn Sie den Magistrat dafür Schulnoten geben, wie benoten Sie da die Angebote und Leistungen?“

Seniorenheime

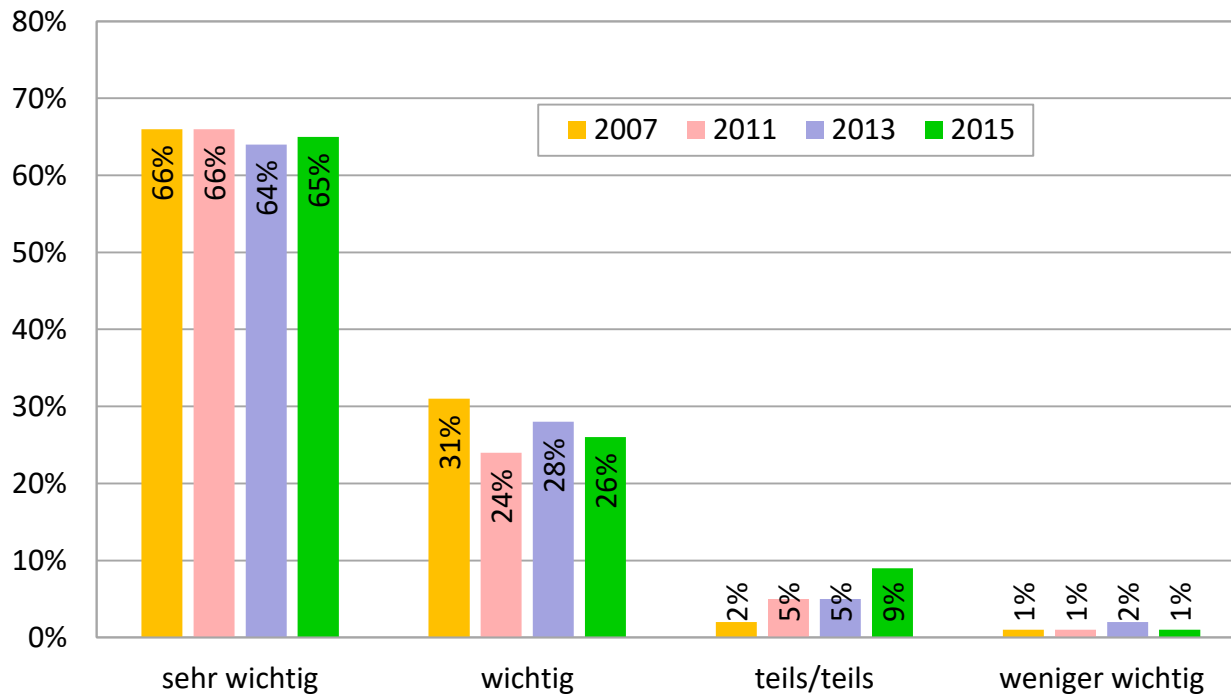
Detailergebnis nach Alter und Geschlecht

		Seniorenheime								Gesamt	
		sehr gut/gut		mittel		weniger gut		w.n./k.A.		n	%
		n	%	n	%	n	%	n	%		
Geschlecht	Frauen	97	35%	36	13%	16	6%	130	47%	279	100%
	Männer	87	39%	35	16%	11	5%	88	40%	222	100%
Gesamt		184	37%	71	14%	27	5%	219	44%	501	100%
Alter	bis 29 Jahre	56	52%	16	15%	5	5%	31	29%	108	100%
	30-44 Jahre	49	42%	20	17%	8	7%	39	34%	116	100%
	45-59 Jahre	37	31%	17	14%	5	4%	62	51%	121	100%
	60 und älter	43	27%	18	11%	9	6%	87	55%	156	100%

Seniorenheime werden von den älteren Probanden etwas unterdurchschnittlich benotet:
45 Jährige und ältere 2,3 – bis 29 Jährige 2,0

Wichtigkeit der Leistungen

„Wie wichtig sind die Leistungen des Magistrats (also von Kindergarten, Seniorenbetreuung bis zur Müllabfuhr) für das Funktionieren der Stadt?“



Durchschnittsbewertung (Basis: 5-stufige Skala): 2007: 1,4 – 2011: 1,4 – 2013: 1,5 – 2015: 1,5
bis 29 Jährige: 1,8

Wichtigkeit der Leistungen

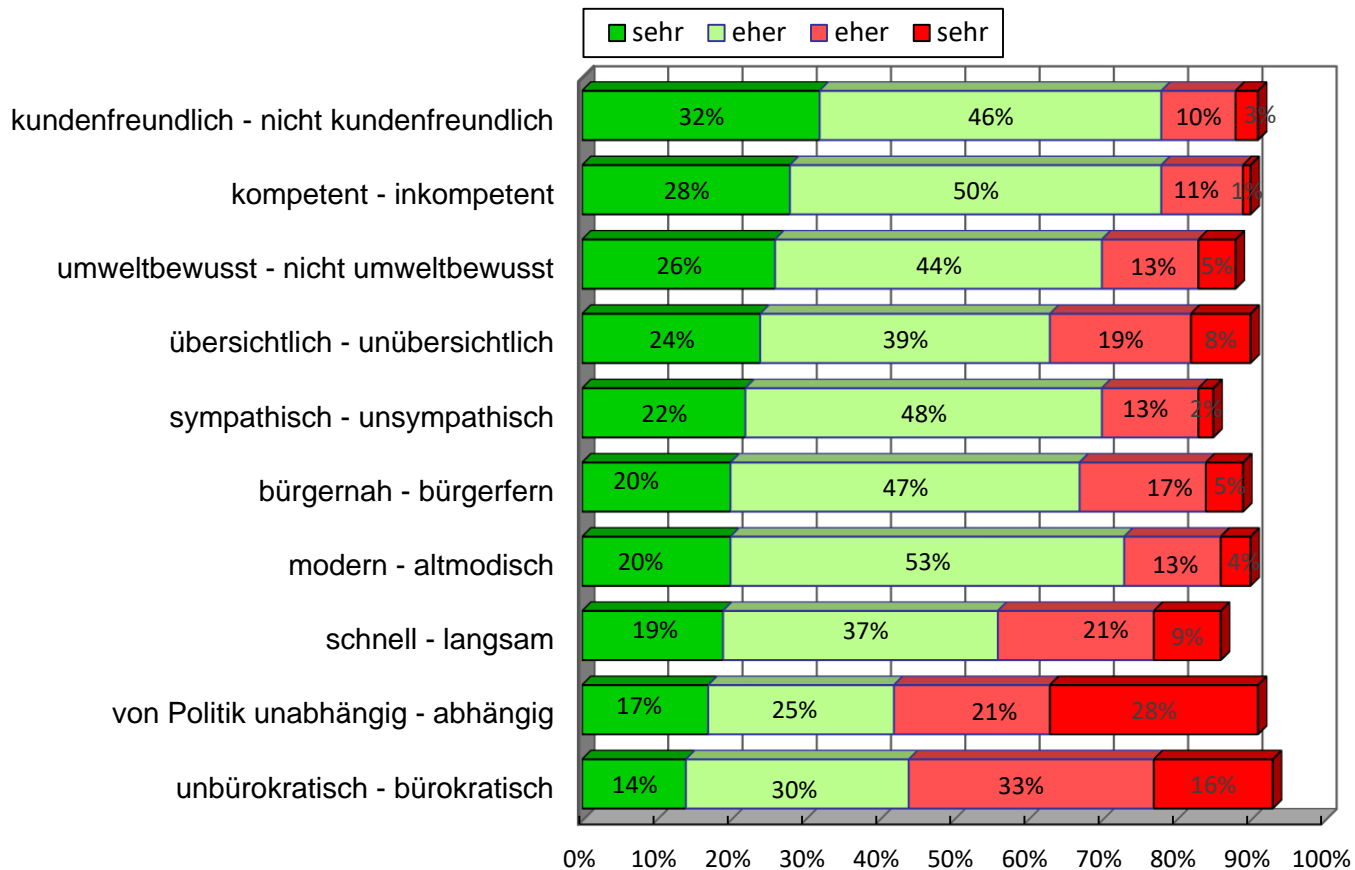
„Wie wichtig sind die Leistungen des Magistrats (also von Kindergarten, Seniorenbetreuung bis zur Müllabfuhr) für das Funktionieren der Stadt?“

		Wichtigkeit der Leistungen				Gesamt
		Sehr wichtig		Wichtig		MW
		n	%	n	%	
Geschlecht	Frauen	185	67%	66	24%	1.4
	Männer	139	62%	63	28%	1.5
Gesamt		324	65%	129	26%	1.5
Alter	bis 29 Jahre	45	42%	38	36%	1.8
	30-44 Jahre	75	65%	29	25%	1.5
	45-59 Jahre	92	76%	22	18%	1.3
	60 und älter	112	72%	39	25%	1.3
Ausbildung	Pflichtschule	20	39%	19	38%	1.8
	Beruf/Lehre	91	67%	33	24%	1.4
	HS/FS ohne Matura	53	61%	25	29%	1.5
	Matura	74	68%	28	26%	1.4
	Uni/FH	86	73%	23	20%	1.4

Eigenschaftenprofil vom Magistrat

„Wenn Sie das Magistrat in Bezug auf die folgenden Eigenschaften bewerten: Ist das Magistrat sehr, eher.....?“

Basis: Gegensatzpaare, Rest auf 100% = weder/noch



Eigenschaftenprofil vom Magistrat

„Wenn Sie das Magistrat in Bezug auf die folgenden Eigenschaften bewerten: Ist das Magistrat sehr, eher.....?“

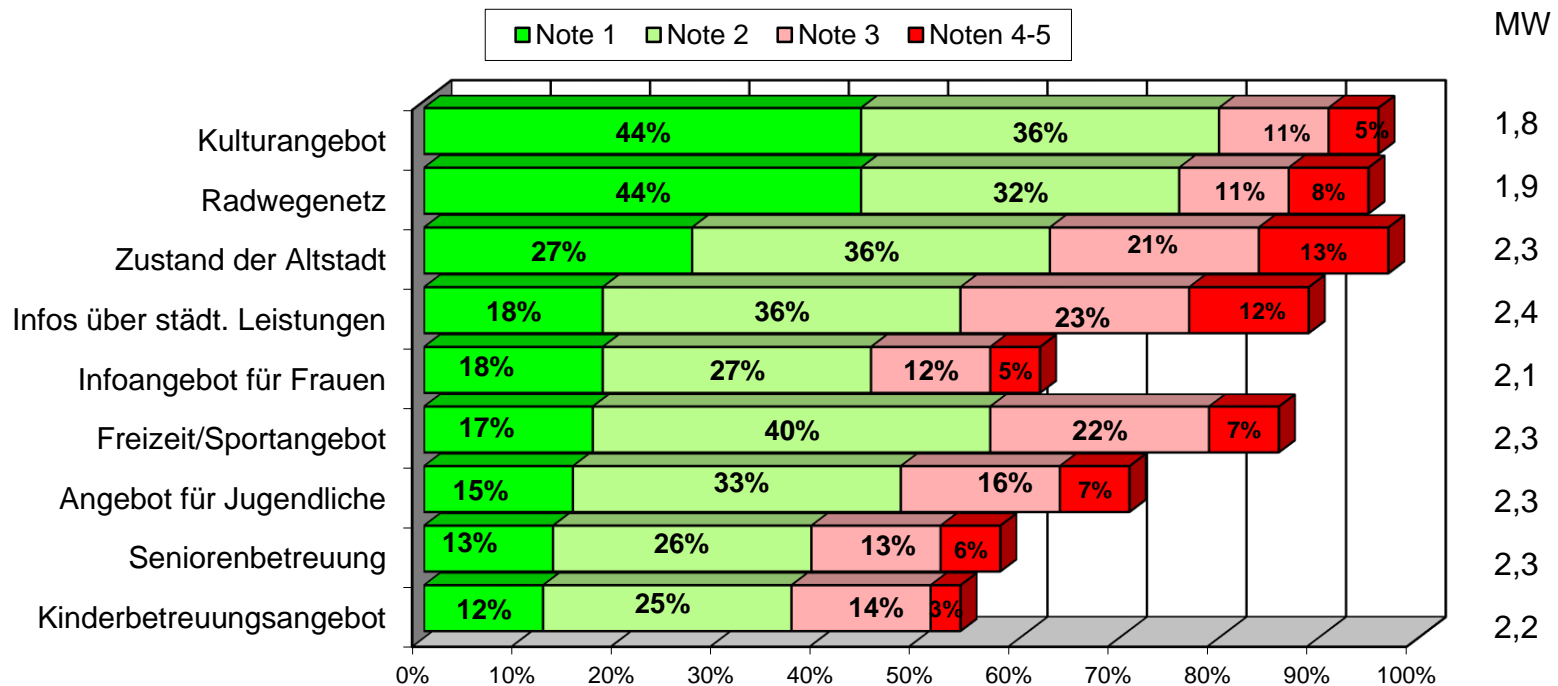
Vergleich zu 2013

Werte für die positive Ausprägung (neutral = weder-noch/Mitte/teils-teils)	2013		2015	
	sehr/ eher	neutral	sehr/ eher	neutral
modern	62	15	73	10
unbürokratisch	36	10	44	8
bürgernah	63	11	67	11
kompetent	73	13	78	10
übersichtlich	56	10	63	10
schnell	53	13	56	13
kundenfreundlich	76	8	78	9
von Politik unabhängig	19	15	42	9
sympathisch	70	14	70	14
umweltbewusst	64	21	70	13

Bewertung der Leistungen

„Wie beurteilen Sie die folgenden Leistungen in der Stadt Salzburg?“

Rest auf 100%=weiß nicht



Kinderbetreuungsangebot Kinder-HH: 53% sehr gut/gut - Seniorenbetreuung: 60 plus 38% sehr gut/gut
 Informationsangebot für Frauen: Frauen 57% sehr gut/gut

Bewertung der Leistungen

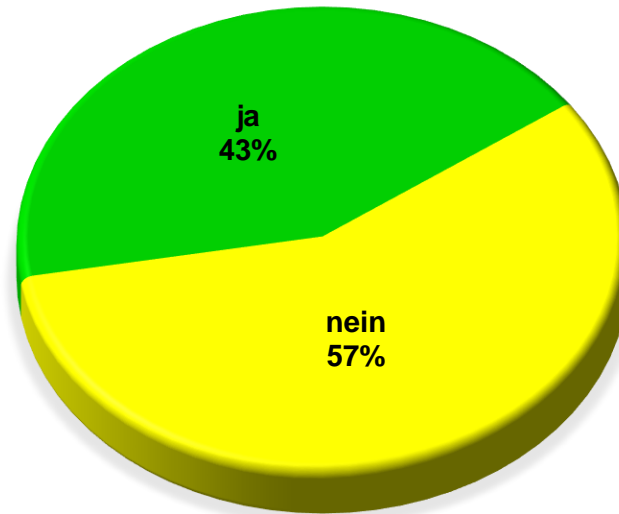
„Wie beurteilen Sie die folgenden Leistungen in der Stadt Salzburg?“

Ergebnisvergleich 2013, Basis: Beurteilung ist erfolgt

In % - Mittelwerte (durchschnittliche Benotung)	2013		2015	
	sehr gut/ gut	MW	sehr gut/ gut	MW
Radwegenetz	89	1,6	81	1,9
Kulturangebot	84	1,7	84	1,8
Zustand der Altstadt	77	1,9	64	2,3
Seniorenbetreuung	62	2,3	67	2,3
Kinderbetreuungsangebot	62	2,3	67	2,2
Informationsangebot für Frauen (wie Rechtsberatung, Veranstaltungen zu aktuellen Themen, Broschüren usw.)	65	2,3	73	2,1
Infos über städtische Leistungen	58	2,4	60	2,4
Freizeit- und Sportangebot	60	2,4	66	2,3
Angebot für Jugendliche (wie z. B. Scater-Park in der Alpenstraße, Surfelle am Almkanal, Salz-Beach – der Strand im Volksgarten, die Kinderstadt etc.) **	40	2,7	67	2,3

Kontakt mit dem Magistrat

„Haben Sie in letzter Zeit mit einer Dienststelle des Magistrats Kontakt bzw. zu tun gehabt?“



2007: 47% JA – 2011: 47% - 2013: 45%

Kontakt mit dem Magistrat

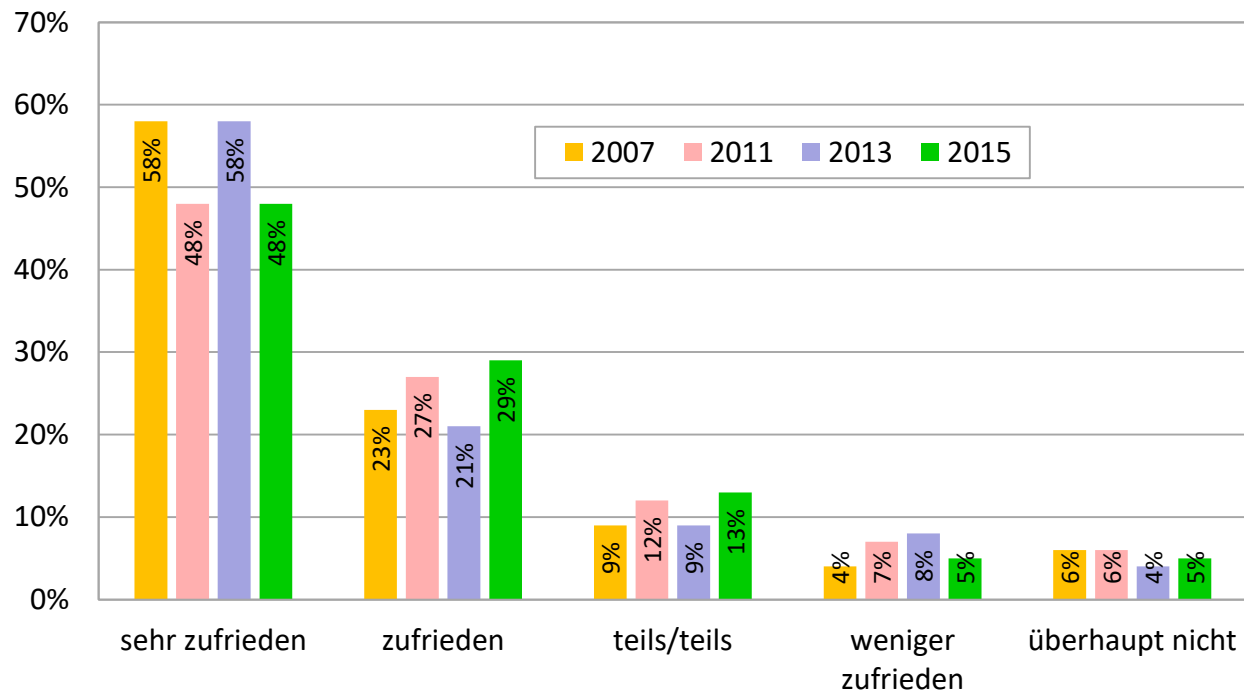
„Haben Sie in letzter Zeit mit einer Dienststelle des Magistrats Kontakt bzw. zu tun gehabt?“

Wenn JA: „mit welchem Amt“?

	Geschlecht				Gesamt	
	Frauen		Männer		n	%
	n	%	n	%		
Passamt	14	11%	14	16%	28	13%
Abfallwirtschaft/Müllabfuhr	17	14%	8	9%	25	12%
Fundamt	6	5%	8	10%	15	7%
Standesamt	10	8%	5	5%	14	7%
Meldeamt	6	5%	8	9%	14	7%
Bauamt	8	6%	5	6%	13	6%
Sozialamt	6	5%	4	4%	10	5%
Verkehrsamt	6	5%	2	2%	9	4%
Kinder/Jugendamt	6	5%	2	2%	8	4%
Gartenbauamt	6	5%	1	1%	7	3%
Recyclinghof	4	3%	3	3%	7	3%
Friedhofsverwaltung	5	4%	0	0%	5	2%
Seniorenheimverwaltung	4	3%	1	1%	5	2%
Visum / Aufenthaltsbewilligung	3	2%	2	2%	5	2%
Polizei	1	1%	3	4%	4	2%
sonst. persönliche Anliegen	1	1%	3	4%	4	2%
Gewerbeamt	0	0%	3	4%	3	2%
Umweltamt	1	1%	3	3%	3	2%
Hundesteuer	2	2%	1	1%	3	2%

Kontakt mit dem Magistrat

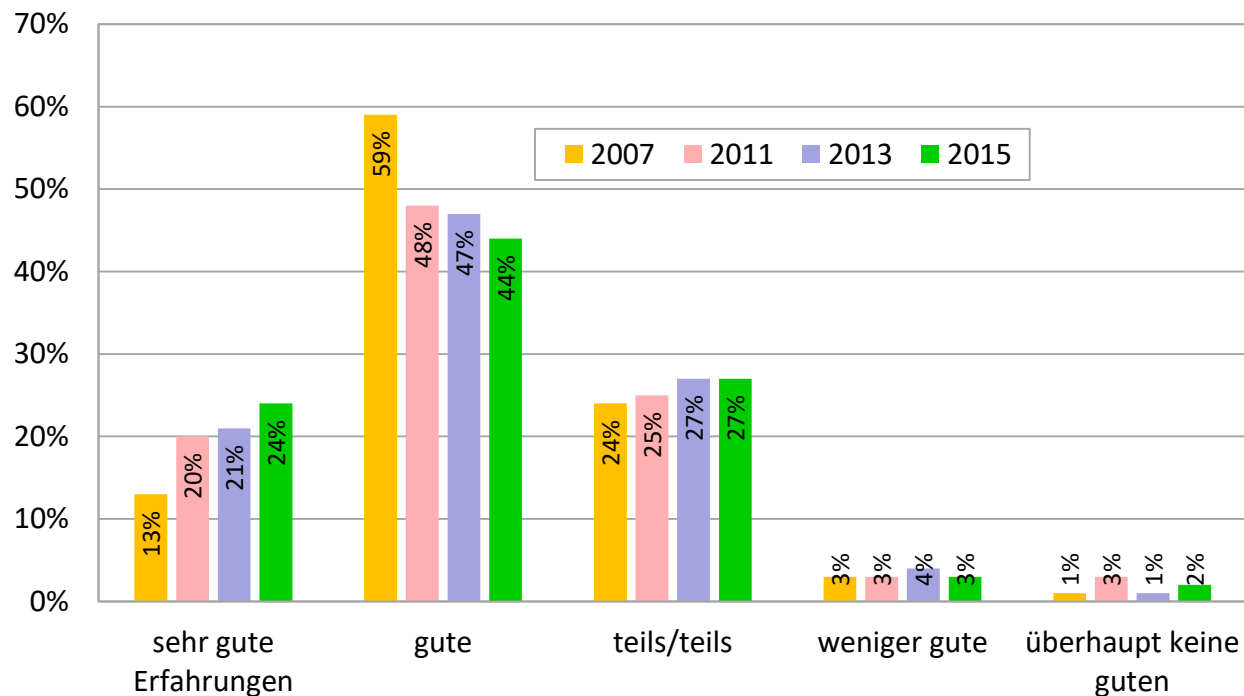
„Haben Sie in letzter Zeit mit einer Dienststelle des Magistrats Kontakt bzw. zu tun gehabt?“
Wenn JA: „Wie zufrieden waren Sie mit der Abwicklung?“



Durchschnittsnote: 2007: 1,8 – 2011: 1,9 – 2013: 1,8 – 2015: 1,9

Eindrücke und Erfahrungen beim Kontakt

„Ganz gleich, ob Sie in letzter Zeit Kontakt hatten oder nicht. Welche Erfahrungen und Eindrücke haben Sie generell beim Kontakt mit MitarbeiterInnen des Magistrats in der Stadt Salzburg?“

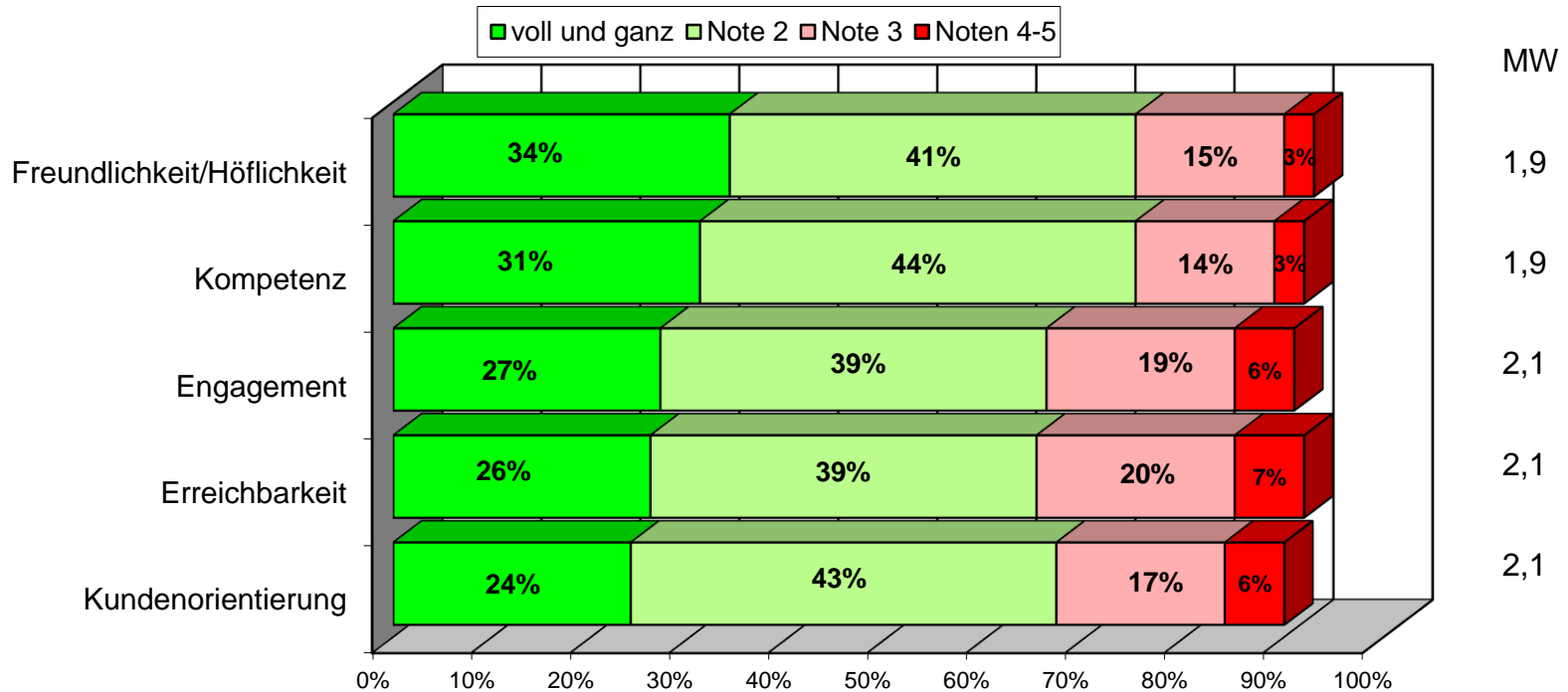


Durchschnitt: 2007: 2,2 – 2011: 2,2 – 2013: 2,2 – 2015: 2,1

Eigenschaftenprofil

„Sagen Sie mir bitte, wie sehr die folgenden Eigenschaften für die MitarbeiterInnen des Magistrats zutreffen?“

Rest auf 100% = weiß nicht/keine Beurteilung



Eigenschaftenprofil

„Sagen Sie mir bitte, wie sehr die folgenden Eigenschaften für die MitarbeiterInnen des Magistrats zutreffen?“

Basis: Beurteilung ist erfolgt

	2013		2015	
	voll+ ganz / eher	MW	voll+ ganz / eher	MW
Basis: „voll und ganz/eher“ gesamt (in %)				
Freundlichkeit/Höflichkeit	81	1,8	81	1,9
Kompetenz	80	1,9	81	1,9
Erreichbarkeit	60	2,4	71	2,1
Engagement	71	2,2	72	2,1
Kundenorientierung	67	2,1	74	2,1

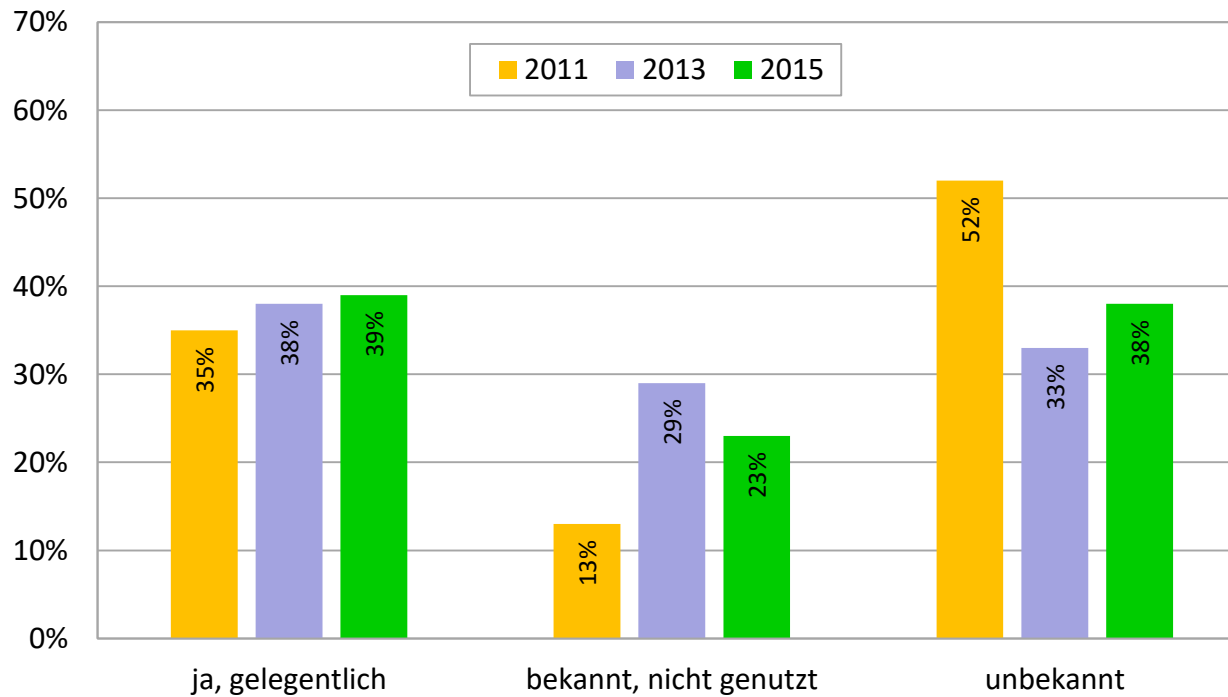
Verbesserungen/Änderungen

„Wenn Sie an Ihre Erfahrungen/Eindrücke mit dem Magistrat denken: Welche Verbesserungen oder Änderungen würden Sie sich wünschen“?

	Gesamt	
	n	%
weiß nicht / keine Angabe	161	32%
nichts / keinen Wunsch / alles in Ordnung	50	10%
mehr Bürgernähe / Kundenorientierung	43	9%
mehr Freundlichkeit	28	6%
mehr Sauberkeit / Strassenreinigung	22	4%
Verkehrspolitik verbessern (bessere Strassen, Öffis)	21	4%
Schnellere Bearbeitung	18	4%
mehr Veranstaltungen / Freizeitangebote	16	3%
Angebote für Kinder / Jugendliche	14	3%
bessere Informationen zu den Angeboten / Vorhaben	13	3%
bessere / erweiterte Öffnungszeiten	13	3%
mehr Sicherheit an öffentlichen Plätzen	10	2%
bessere (telefonische) Erreichbarkeit	10	2%
weniger Bürokratie	10	2%
sonst. persönliche Anliegen	9	2%
weniger politischer Einfluss	8	2%
Bessere Orientierung in der Behörde	8	2%

Nutzung der Homepage

„Haben Sie die Homepage der Stadt Salzburg www.stadt-salzburg.at schon einmal genutzt, um Informationen zu suchen?“



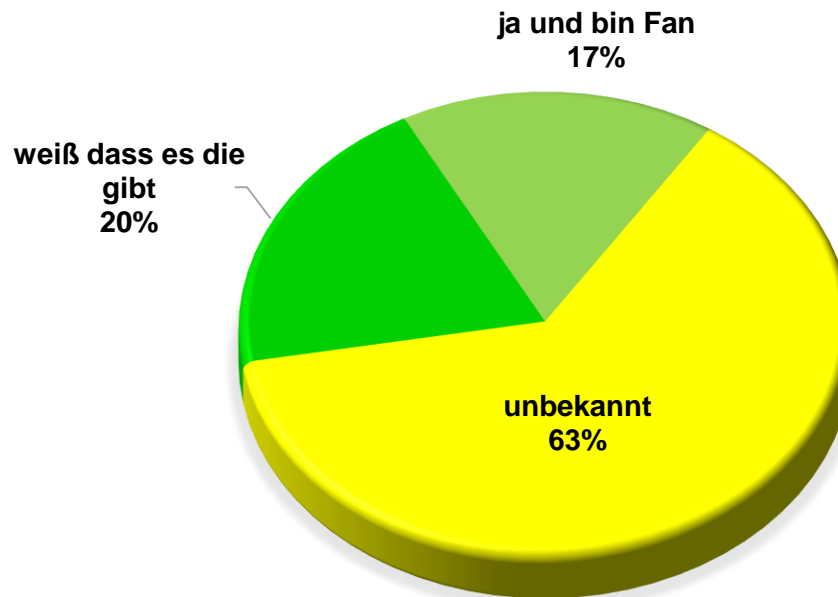
Nutzung der Homepage

„Haben Sie die Homepage der Stadt Salzburg www.stadt-salzburg.at schon einmal genutzt, um Informationen zu suchen?“

		Nutzung Homepage						Gesamt	
		Ja, gelegentlich		bekannt - ungenutzt		unbekannt		n	%
		n	%	n	%	n	%		
Geschlecht	Frauen	103	37%	59	21%	116	42%	279	100%
	Männer	90	40%	58	26%	75	34%	222	100%
Gesamt		193	39%	117	23%	191	38%	501	100%
Alter	bis 29 Jahre	34	31%	37	34%	37	34%	108	100%
	30-44 Jahre	65	56%	32	28%	19	17%	116	100%
	45-59 Jahre	65	54%	23	19%	33	27%	121	100%
	60 und älter	30	19%	24	16%	102	65%	156	100%
Ausbildung	Pflichtschule	10	20%	18	35%	23	45%	50	100%
	Beruf/Lehre	27	20%	39	29%	70	52%	136	100%
	HS/FS ohne Matura	31	36%	23	26%	33	38%	88	100%
	Matura	52	48%	20	18%	37	34%	109	100%
	Uni/FH	73	62%	17	14%	28	23%	118	100%
Kontakt Magistrat?	Nein	92	32%	75	26%	119	42%	287	100%
	Ja	101	47%	42	19%	72	34%	214	100%

Bekanntheit Facebook-Seite

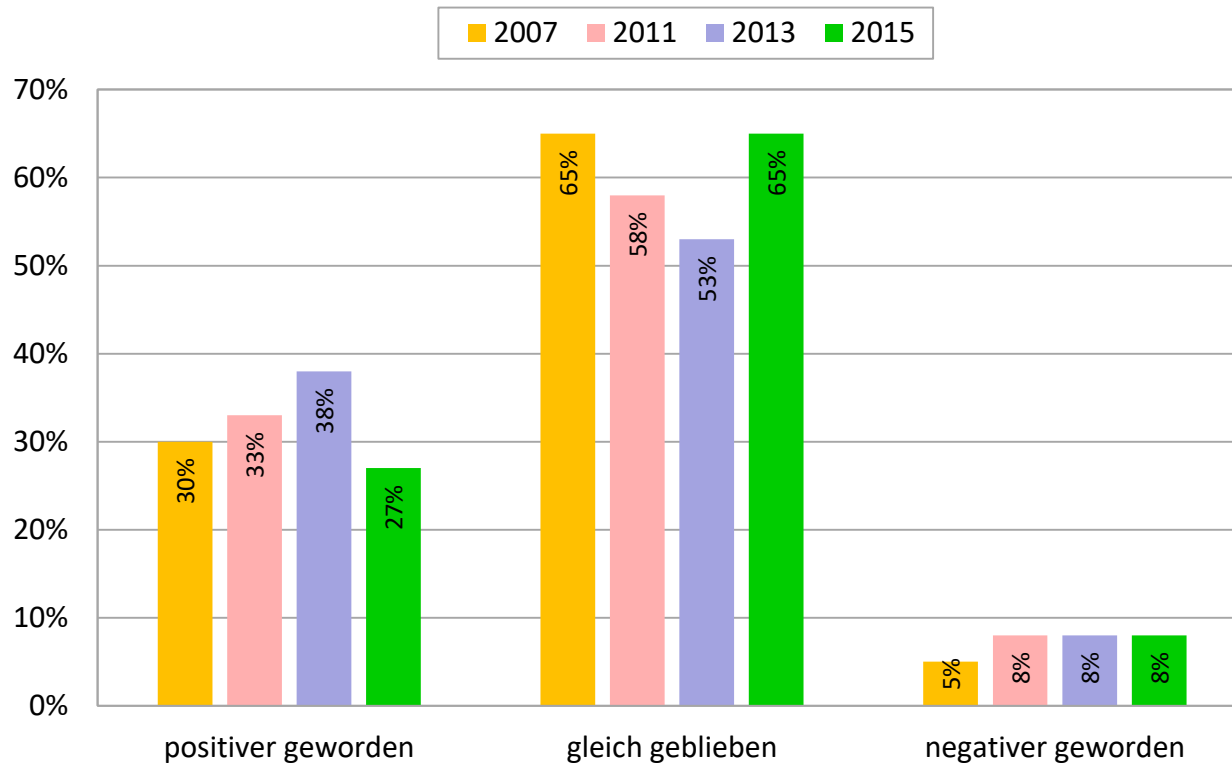
„Kennen Sie die Facebook-Seite der Stadt Salzburg?“



„Bekannt/bekannt und bin ein FAN“ gesamt:
bis 29 Jährige 54% - 30-44 Jährige 59%
„Bin ein FAN“: 25% der bis 44 Jährigen

Bild vom Magistrat

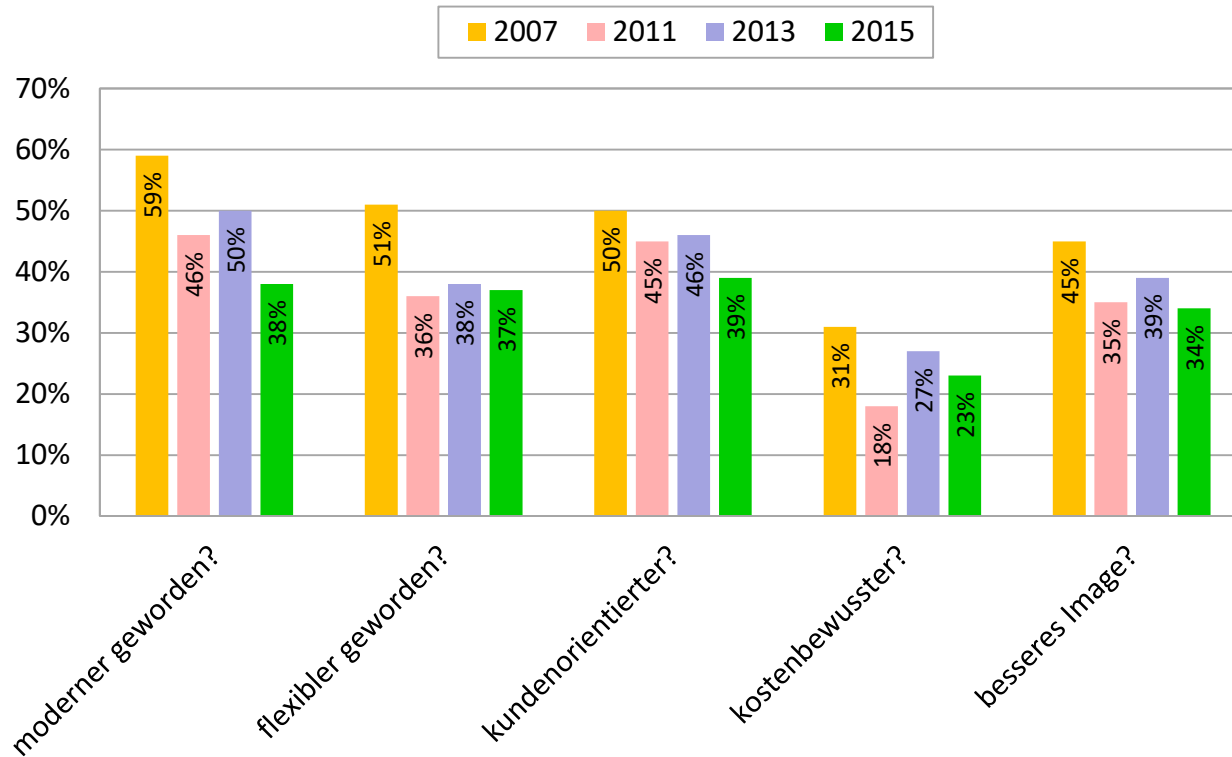
„Wenn Sie an die letzten 2 bis 3 Jahre denken: Hat sich da Ihr Bild vom Magistrat der Stadt Salzburg verändert?“



Wahrgenommene Imageveränderung

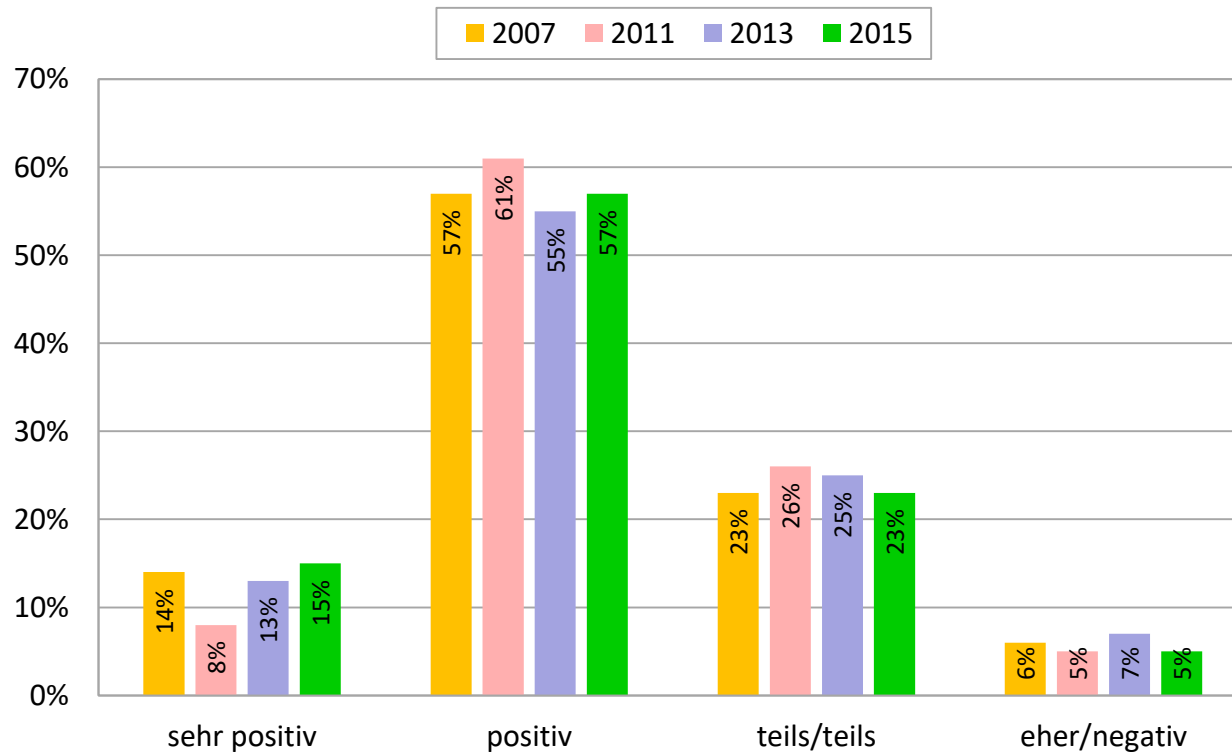
„Ist das Magistrat für Sie in den letzten 2 bis 3 Jahren...?“

Angaben für „JA“



Magistrat als Dienstleistungsunternehmen

„Alles in allem betrachtet: Haben Sie vom Magistrat der Stadt Salzburg als Dienstleistungsunternehmen eine eher positive oder eine eher negative Meinung?“



Durchschnitt: 2007: 2,20 – 2011: 2,29 – 2013: 2,26 – 2015: 2,21

Studiendesign

- **Zielgruppe: Wohnbevölkerung in der Stadt Salzburg ab 18 Jahren**
- **Auswahlverfahren: Random-Quota entsprechend den Daten der Statistik Austria**
- **Erhebungsmethodik: Telefoninterviews**
- **Erhebungszeitraum: Juni/Juli 2015**
- **Maximale statistische Schwankungsbreite in Bezug auf das Gesamtergebnis +/- 4,5%**
- **Auswertungsbasis: n=501**

- **Vergleichsdaten: IGF-Imagestudien von Juni 2013, Mai 2011 und August 2007**