



WEISheit kommt von Wissen.

Image der Stadtverwaltung

Repräsentativerhebung in der Stadt Salzburg

Mag. Ernestine Depner-Berger

21. Juni 2011

IGF-Institut für Grundlagenforschung – www.igf.at



Inhaltsverzeichnis

Studiendesign

Seite

| | |
|---|-----------|
| Fazit in Kürze | 4 |
| Beurteilung der Leistungen und Angebote des Magistrats | 8 |
| Wichtigkeit des Magistrats für das Funktionieren der Stadt | 12 |
| Eigenschaftenprofil Magistrat | 14 |
| Beurteilung der Leistungen in der Stadt Salzburg | 16 |
| Kontakt mit den Dienststellen und Zufriedenheit | 18 |
| Erfahrungen/Eindrücke mit den MitarbeiterInnen | 22 |
| Nutzung der Homepage | 25 |
| Verbesserungen/Änderungen | 27 |
| Veränderung des Bildes vom Magistrat | 29 |

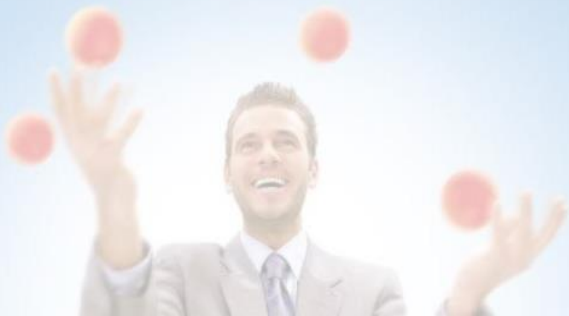
Stichprobenstruktur



Studiendesign

- **Zielgruppe: Wohnbevölkerung in der Stadt Salzburg ab 18 Jahren**
- **Auswahlverfahren: Random-Quota entsprechend den Daten der Statistik Austria**
- **Erhebungsmethodik: Telefoninterviews (CATI)**
- **Erhebungszeitraum: Mai 2011**
- **maximale statistische Schwankungsbreite in bezug auf das Gesamtergebnis +/- 4,5%**
- **Auswertungsbasis: n=515 Interviews**

- **Vergleichsdaten: IGF-Imagestudie August 2007 (n= 501 Interviews)**



Fazit in Kürze

Vorbemerkungen:

Das Studiendesign sowie die Befragungsinhalte sind ident mit der Studie von August 2007, um einen Langzeit-Ergebnisvergleich zu ermöglichen. Beim Ergebnisvergleich ist zu beachten, dass in den vier Jahren Veränderungen statt gefunden haben sowie mediale Themen auf das Ergebnis Einfluss nehmen können (wie z. B. die lang andauernde Diskussion über die städtischen Bäder, Stadt-Budget, Sparmaßnahmen, Seniorenbetreuung usw., um einige Punkte aufzuzeigen). Die Ergebnisse 2007 lagen insgesamt auf gutem Niveau, was auch in der derzeitigen Studie gegeben ist. Kleine Ergebnisabweichungen liegen innerhalb der statistischen Schwankungsbreite der Stichprobe.

Beurteilung der städtischen Leistungen und Angebote:

Wie bereits 2007 genießt die Berufsfeuerwehr das größte Vertrauen und erreicht eine Durchschnittsnote (Basis: 5-stufige Schulnotenskala) von 1,3 – ein ausgezeichneter Wert. Sowohl die Stadtbücherei, als auch das Pass- und Fundamt und das Abfallservice werden mit Durchschnittsnoten von 1,5 bis 1,7 beurteilt. Kritischer bewertet (Durchschnittsnote unter 2) werden die Angebote und Leistungen in Bezug auf öffentliche Parks/Spielplätze (Note 2,2), Horte und Kindergarten (Note 2,2), Freibäder (Note 2,4) sowie Seniorenheime (Note 2,5). Nahezu alle Ergebnisse liegen eine „Nuance“ in der Durchschnittsbenotung über dem Ergebnis von 2007. Nicht jedoch die „Seniorenheime“: 2007 haben 63% der Beurteilenden diese mit „sehr gut/gut“ benotet – aktuell sind es 53%.



Fazit in Kürze

Zwei Drittel aller Befragten stufen diese Angebote des Magistrats insgesamt als „sehr wichtig“ für das Funktionieren der Stadt ein, weitere 24% als „wichtig“. Die Durchschnittsbewertung auf der 5-stufigen Skala ergibt 1,4 – wie auch bereits 2007.

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 an erster Stelle im Ranking der erhobenen Items die „Kundenfreundlichkeit“ steht – die „Kompetenz“ liegt knapp an zweiter Stelle. Einige Abweichungen sind gegenüber 2007 gegeben. Das Magistrat wird aktuell wiederum ein wenig „bürokratischer“ gesehen, als dies 2007 der Fall war. 2007 haben 55% der Befragten das Magistrat als „sehr/eher schnell“ eingestuft – derzeit 45%. Die Eigenschaft „umweltbewusst“ wird in geringerem Ausmaß als 2007 gesehen – allerdings hat sich dieser Wert nicht in Negativnennungen umgeschlagen, sondern in einen höheren Anteil an „weder/noch“.

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 1,7 bzw. 1,8 auf der 5-stufigen Bewertungsskala). Die Informationen über die städtischen Leistungen bewerten 38% der Befragten mit den Noten 3, 4 oder 5 (2007: 30%). Allerdings stellt das Thema „Information“ einen Bereich dar, der schwerlich zur vollen Zufriedenheit erfüllbar ist.



Fazit in Kürze

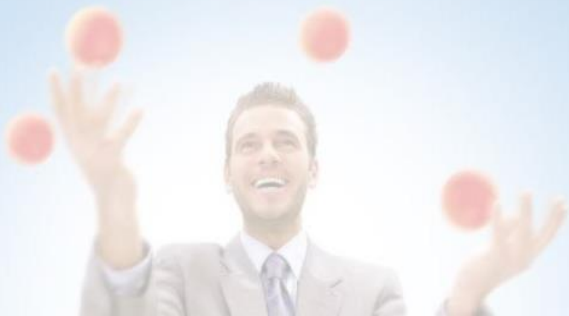
Etwas kritischer als 2007 betrachtet werden die Bereiche „Kinderbetreuungsangebot“ sowie „Seniorenbetreuung“ mit Durchschnittsnoten von 2,6 bzw. 2,3. 2007 haben 41% der Beurteilenden die Seniorenbetreuung als „sehr gut/gut“ eingestuft – aktuell 31%.

Das Informationsangebot für Frauen wird von den „Frauen“ mit 39% als „sehr gut/gut“ eingestuft – von 17% als „weniger gut“ – 32% der Frauen können dieses Angebot nicht beurteilen bzw. kennen dieses zu wenig.

Das Angebot für Jugendliche (ebenfalls ein erstmals erhobenes Angebot) kann von 39% aller Befragten nicht bewertet werden. Die Durchschnittsnote ergibt 2,8 (Basis beurteilt). Über dem Durchschnitt liegt die Bewertung bei den bis 25 Jährigen mit 2,5.

Kontakt mit dem Magistrat:

Knapp die Hälfte aller Befragten hatte in letzter Zeit mit einer Dienststelle des Magistrats Kontakt bzw. zu tun gehabt. Am häufigsten mit dem Passamt (33%), gefolgt vom Bürgerservice mit 13% und dem Abfallwirtschaftsamt mit 10%. Dabei zeigt sich bei der Art der Kontakte kaum ein Unterschied zum Ergebnis der Studie von 2007. Die Zufriedenheit mit der Abwicklung (ungeachtet der Art des Kontaktes) hat sich leicht verschlechtert, und zwar von der Durchschnittsnote von 2007 von 1,8 auf aktuell 1,9. Der Wert für „sehr zufrieden“ hat sich um 10 Prozentpunkte verringert (48% „sehr zufrieden“, 2007: 58%).



Fazit in Kürze

Die Mitarbeiter des Magistrats:

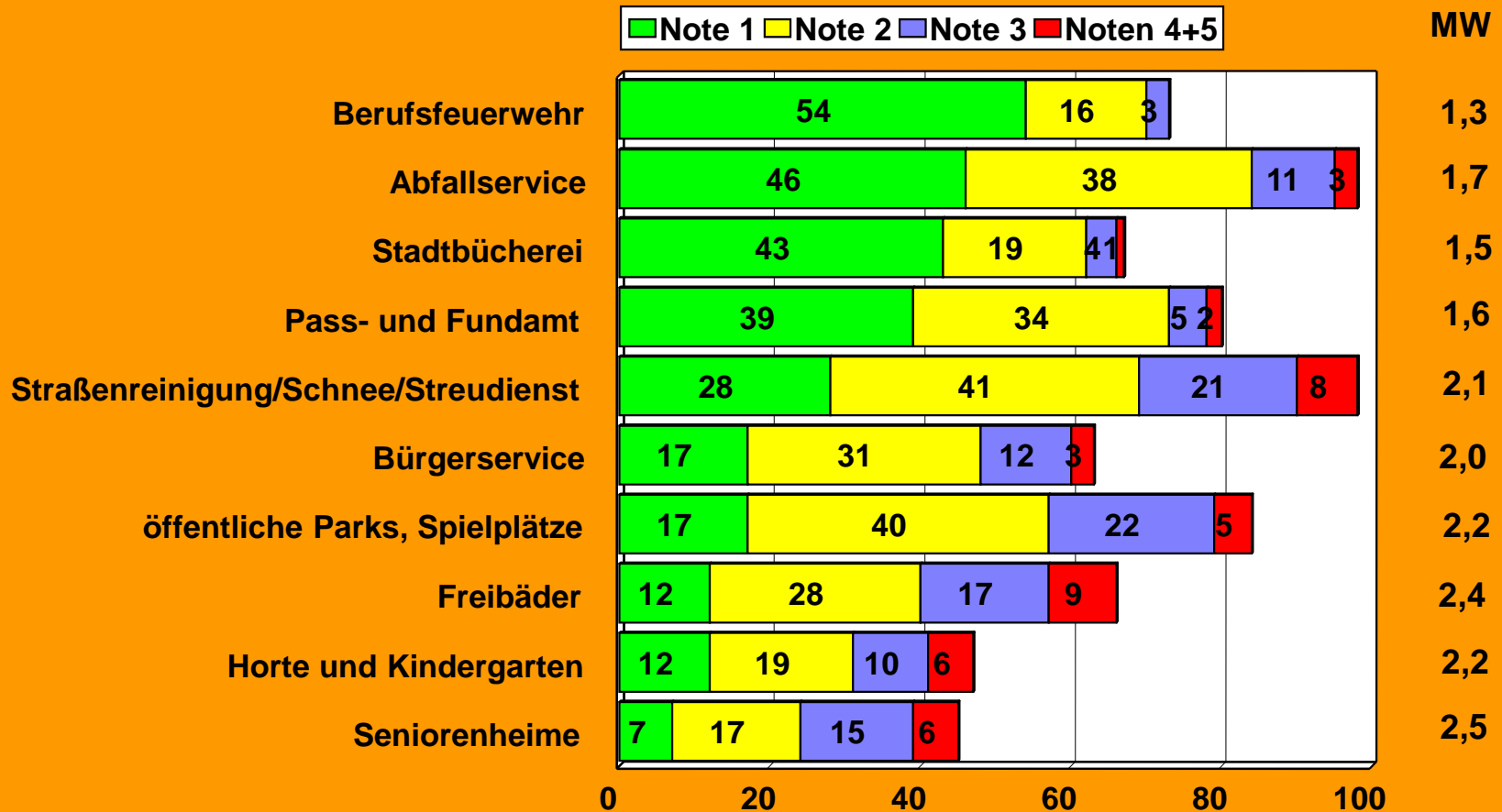
Ungeachtet der konkret genannten Kontakte haben 68% aller Befragten „sehr gute/gute“ Erfahrungen und Eindrücke von den MitarbeiterInnen des Magistrats in der Stadt Salzburg. Die Durchschnittsbenotung liegt ident wie 2007 bei 2,2. Freundlichkeit/Höflichkeit sowie die Kompetenz werden mit Noten von 1,9 bzw. 2,0 im Durchschnitt bewertet. Gute Eindrücke der Befragten bestehen weiters in Bezug auf Erreichbarkeit, Engagement und Kundenorientierung (Durchschnittsnoten von 2,2 bzw. 2,3 – unverändert zum Ergebnis von 2007).

Wahrgenommene Imageveränderungen:

In Bezug auf die Veränderungen der letzten 2-3 Jahre gab es 2007 in hohem Ausmaß wahrgenommene positive Imageveränderungen (unabhängig davon, woher diese Anmutungen kommen). Hohe Zuwächse in der Anmutung sind nicht immer bzw. in gleich hohem Ausmaß zu erreichen und zu erwarten. Erfreulich scheint daher, dass 33% der Befragten den Eindruck haben, dass das Bild vom Magistrat „positiver“ geworden ist (2007 mit 30% ein nahezu identes Ergebnis). Jeweils 45% der Befragten haben den Eindruck, dass das Magistrat „moderner und kundenorientierter“ geworden ist. In geringerem Ausmaß als 2007 wird gesehen, dass das Magistrat ein besseres Image hat und sparsamer bzw. kostenbewusster arbeitet.

Beurteilung der Leistungen und Angebote des Magistrats

Basis: n=515 (in %) - Rest auf 100% = weiß nicht



Horte und Kindergarten

Detailergebnisse nach Kinder-Haushalten



| | | Horte und Kindergarten | | | | | | | | Gesamt | |
|------------|------------------|------------------------|-----|--------|-----|--------------|-----|------------|-----|--------|------|
| | | sehr gut/gut | | mittel | | w eniger gut | | w .n./k.A. | | n | % |
| | | n | % | n | % | n | % | n | % | | |
| Geschlecht | Männer | 69 | 29% | 24 | 10% | 8 | 3% | 134 | 57% | 235 | 100% |
| | Frauen | 89 | 32% | 27 | 10% | 20 | 7% | 144 | 52% | 280 | 100% |
| Gesamt | | 158 | 31% | 51 | 10% | 27 | 5% | 279 | 54% | 515 | 100% |
| Kinder-HH | kein Kind bis 14 | 109 | 26% | 39 | 9% | 19 | 4% | 261 | 61% | 428 | 100% |
| | bis 6 Jahre | 19 | 44% | 5 | 12% | 5 | 12% | 14 | 32% | 43 | 100% |
| | 7 bis 10 Jahre | 14 | 64% | 3 | 14% | 3 | 13% | 2 | 9% | 22 | 100% |
| | 11 bis 14 Jahre | 25 | 72% | 4 | 12% | 2 | 6% | 4 | 11% | 35 | 100% |

Seniorenheime

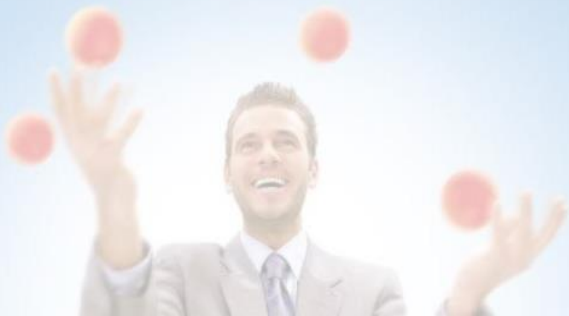
Detailergebnisse nach Altersklassen und Geschlecht

| | | Seniorenheime | | | | | | | | Gesamt | |
|------------|--------------|---------------|-----|--------|-----|--------------|----|------------|-----|--------|------|
| | | sehr gut/gut | | mittel | | w eniger gut | | w .n./k.A. | | n | % |
| | | n | % | n | % | n | % | n | % | | |
| Geschlecht | Männer | 59 | 25% | 31 | 13% | 8 | 4% | 136 | 58% | 235 | 100% |
| | Frauen | 63 | 23% | 46 | 17% | 22 | 8% | 149 | 53% | 280 | 100% |
| Gesamt | | 122 | 24% | 78 | 15% | 30 | 6% | 285 | 55% | 515 | 100% |
| Alter | bis 29 Jahre | 17 | 17% | 12 | 13% | 5 | 5% | 63 | 65% | 97 | 100% |
| | 30-44 Jahre | 25 | 16% | 20 | 13% | 11 | 8% | 94 | 63% | 150 | 100% |
| | 45-59 Jahre | 34 | 27% | 21 | 17% | 6 | 5% | 65 | 51% | 125 | 100% |
| | 60 und älter | 47 | 33% | 24 | 17% | 8 | 6% | 64 | 45% | 143 | 100% |

Ergebnisvergleich zu 2007

Basis: Beurteilung ist erfolgt

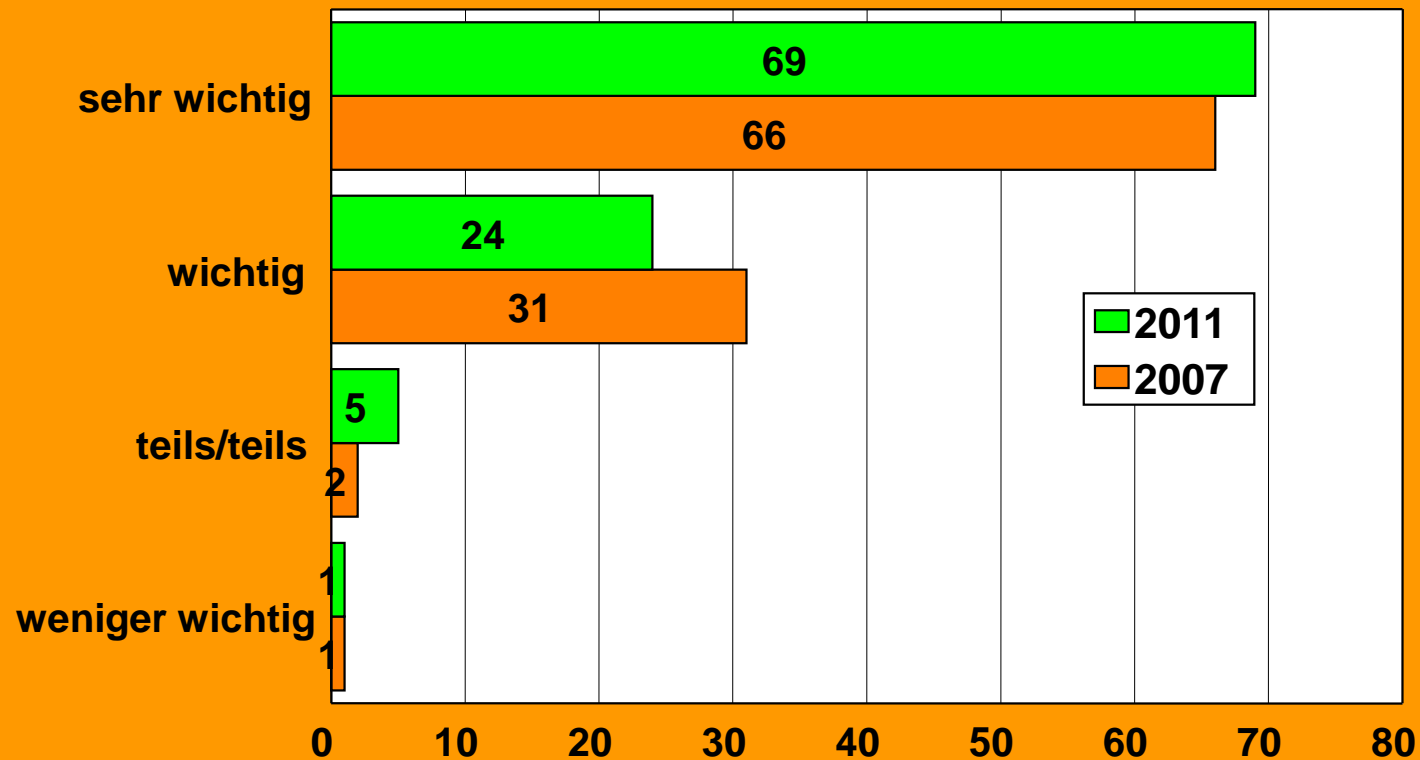
| In % - Mittelwerte (durchschnittliche Benotung) | 2007 | | 2011 | |
|---|------------------|-----|------------------|-----|
| | sehr gut/ gut | MW | sehr gut/ gut | MW |
| Abfallservice (Müllentsorgung, Recyclinghof) | 88 | 1,8 | 86 | 1,7 |
| Öffentliche Parks, Spielplätze | 61 | 2,4 | 67 | 2,2 |
| Freibäder | 54 | 2,6 | 61 | 2,4 |
| Stadtbücherei | 88 | 1,7 | 92 | 1,5 |
| Straßenreinigung/Schneeräumung/Streudienst | 71 | 2,2 | 70 | 2,1 |
| Bürgerservice | 82 | 1,9 | 78 | 2,0 |
| Horte und Kindergarten | 67 | 2,4 | 67 | 2,2 |
| Seniorenheime | 63 | 2,3 | 53 | 2,5 |
| Pass- und Fundamt | 91 | 1,7 | 92 | 1,6 |
| Berufsfeuerwehr | 98 | 1,4 | 97 | 1,3 |



Wie wichtig sind die Leistungen des Magistrats für das Funktionieren der Stadt?

(von Kindergarten, Seniorenbetreuung bis zur Müllabfuhr)

Basis: n=515 (in %)



Durchschnittsbewertung (Skala 1 bis 5): 2007: 1,4 – 2011: 1,4

Wie wichtig sind die Leistungen des Magistrats für das Funktionieren der Stadt?



**Basis: n=515 (in %) –
sehr wichtig/wichtig
Durchschnittliche Bewertung
innerhalb der Zielgruppen**

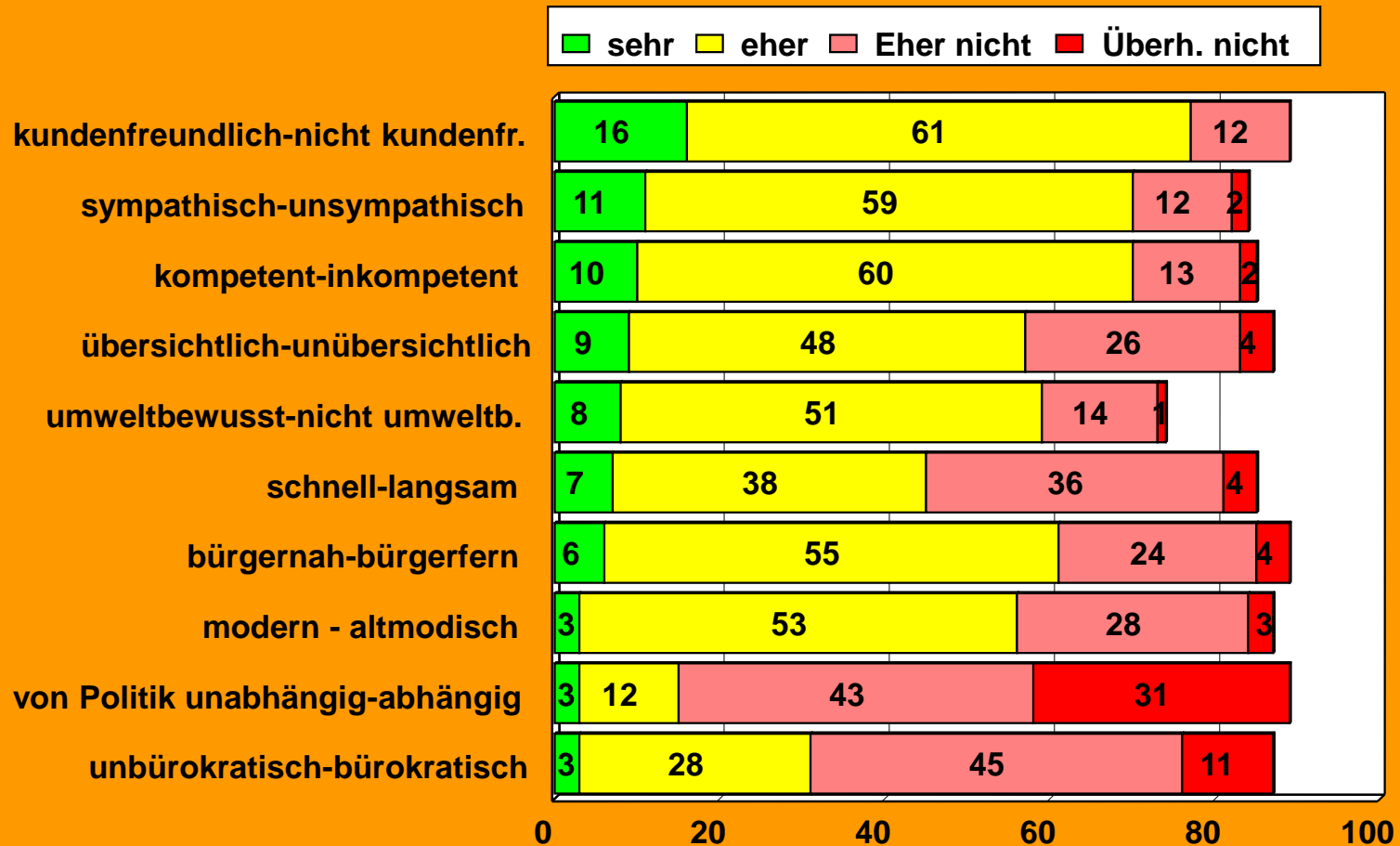
| | | Leistungen des Magistrates | | | | MW |
|------------|-------------------|----------------------------|-----|---------|-----|-----|
| | | sehr wichtig | | wichtig | | |
| | | n | % | n | % | |
| Geschlecht | Männer | 163 | 69% | 60 | 25% | 1.4 |
| | Frauen | 193 | 69% | 65 | 23% | 1.4 |
| Gesamt | | 356 | 69% | 125 | 24% | 1.4 |
| Alter | bis 29 Jahre | 63 | 65% | 32 | 33% | 1.4 |
| | 30-44 Jahre | 104 | 69% | 37 | 25% | 1.4 |
| | 45-59 Jahre | 94 | 75% | 23 | 19% | 1.3 |
| | 60 und älter | 95 | 67% | 33 | 23% | 1.5 |
| Ausbildung | Pflichtschule | 72 | 62% | 29 | 25% | 1.6 |
| | Beruf/Lehre | 128 | 65% | 57 | 29% | 1.4 |
| | HS/FS ohne Matura | 41 | 75% | 12 | 21% | 1.3 |
| | Matura | 57 | 77% | 14 | 19% | 1.3 |
| Tätigkeit | Uni/FH | 58 | 79% | 14 | 19% | 1.2 |
| | Selbstständig | 36 | 82% | 5 | 12% | 1.2 |
| | Angestellter | 134 | 72% | 43 | 23% | 1.3 |
| | Arbeiter | 65 | 60% | 36 | 33% | 1.5 |
| | Haushalt | 12 | 61% | 6 | 29% | 1.6 |
| HH-Größe | Rente/Pension | 91 | 67% | 31 | 23% | 1.5 |
| | nicht berufstätig | 18 | 81% | 4 | 19% | 1.2 |
| | Single-HH | 112 | 65% | 46 | 27% | 1.5 |
| | 2-Personen-HH | 148 | 69% | 56 | 26% | 1.4 |
| | 3-Personen-HH | 46 | 72% | 12 | 19% | 1.4 |
| | 4 und mehr | 50 | 80% | 11 | 18% | 1.2 |

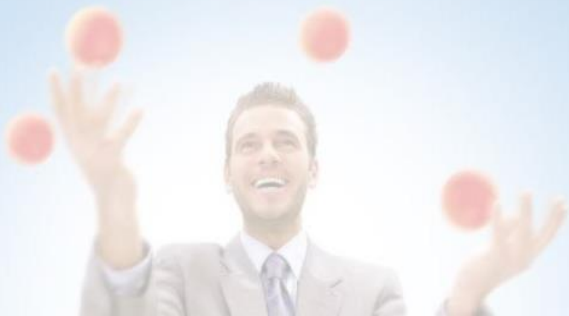


Eigenschaftenprofil Magistrat

Ist das Magistrat sehr, eher ... Basis: Gegensatzpaare, Rest auf 100%=weder noch/unentschieden

Basis: n=515 (in %)





Eigenschaftenprofil Magistrat

Vergleich zu 2007

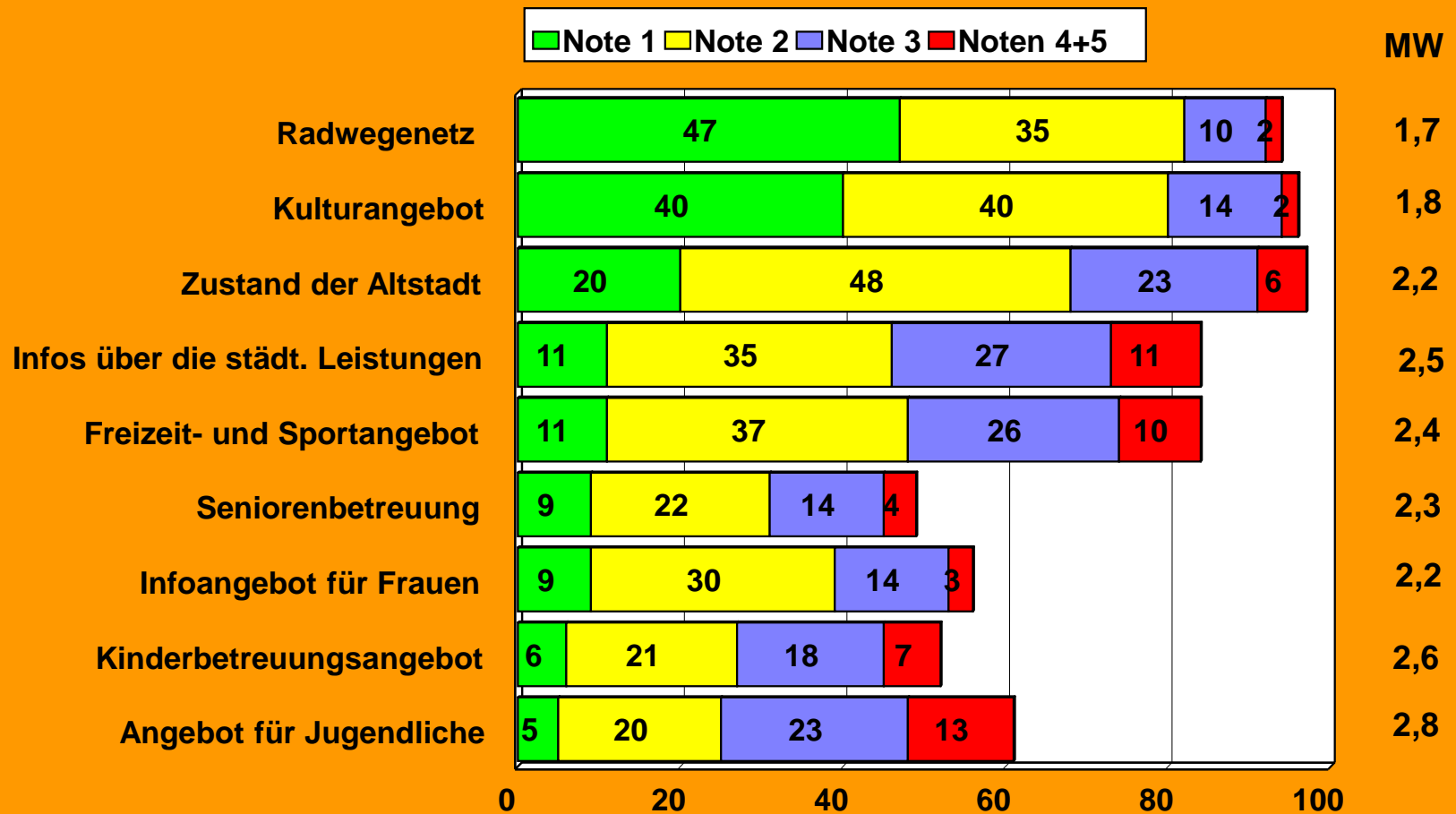
Basis: n=515 (in %)

| | 2007 | | 2011 | |
|--|---------------|-----------|------------|-----------|
| | sehr/ eher | neutral | sehr/ eher | neutral |
| Werte für die positive Ausprägung (neutral = weder- noch/Mitte/teils-teils) | | | | |
| modern | 58 | 17 | 56 | 13 |
| unbürokratisch | 39 | 13 | 31 | 13 |
| bürgernah | 60 | 13 | 61 | 12 |
| kompetent | 74 | 17 | 70 | 16 |
| übersichtlich | 60 | 11 | 57 | 13 |
| schnell | 55 | 23 | 45 | 17 |
| kundenfreundlich | 78 | 12 | 77 | 11 |
| von Politik unabhängig | 24 | 9 | 15 | 11 |
| sympathisch | 69 | 20 | 70 | 17 |
| umweltbewusst | 78 | 13 | 59 | 29 |



Beurteilung der Leistungen in der Stadt Salzburg

Basis: n=515 (in %) - Rest auf 100% = weiß nicht



Ergebnisvergleich zu 2007

Basis: Beurteilung ist erfolgt

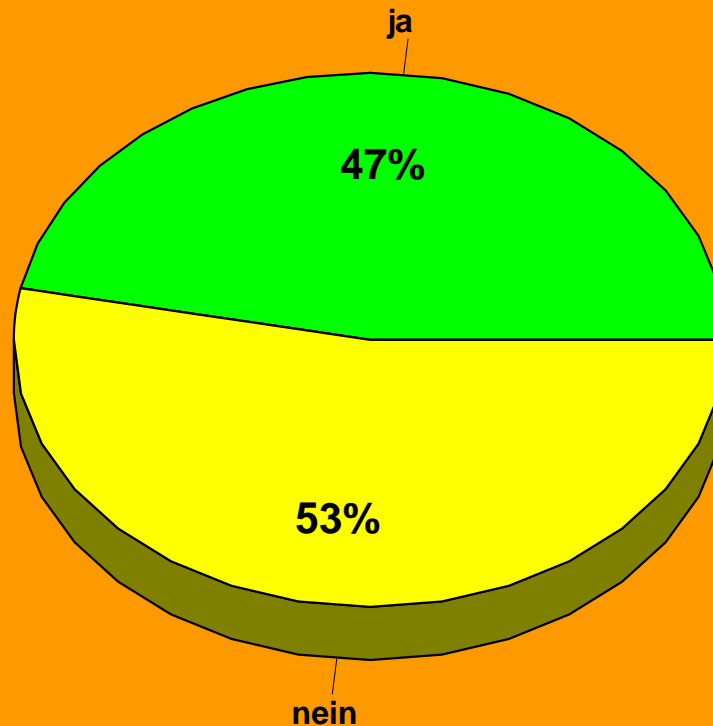


| In % - Mittelwerte (durchschnittliche Benotung) | 2007 | | 2011 | |
|--|------------------|-----|------------------|-----|
| | sehr gut/ gut | MW | sehr gut/ gut | MW |
| Radwegenetz | 92 | 1,6 | 82 | 1,7 |
| Kulturangebot | 87 | 1,7 | 80 | 1,8 |
| Zustand der Altstadt | 69 | 2,1 | 68 | 2,2 |
| Seniorenbetreuung | 41 | 2,2 | 31 | 2,3 |
| Infos über die städtischen Leistungen | 66 | 2,4 | 46 | 2,5 |
| Freizeit- und Sportangebot | 51 | 2,3 | 48 | 2,4 |
| Kinderbetreuungsangebot | 36 | 2,5 | 27 | 2,6 |
| Informationsangebot für Frauen (wie Rechtsberatung, Veranstaltungen zu aktuellen Themen, Broschüren usw.) | n.e. | - | 39 | 2,2 |
| Angebot für Jugendliche (wie z. B. das Movida-Festival, legale Graffiti-Wände, Jugendkongress, Jugendzentren usw.) | n.e. | - | 25 | 2,8 |



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

Basis: n=515 (in %)



2007: 47% „JA“ – 53% „Nein“



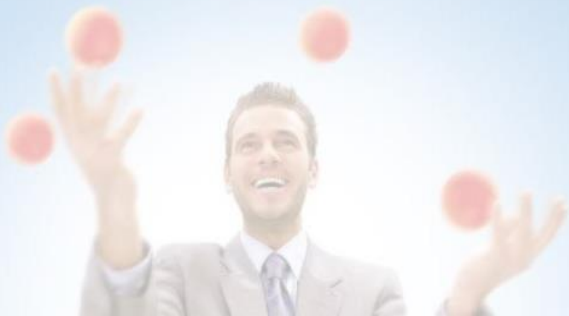
Wenn Kontakt:

Mit welchem Amt?

Basis: Spontannennungen – Teil 1

| | Geschlecht | | | | Gesamt | |
|--------------------------|------------|-----|--------|-----|--------|-----|
| | Männer | | Frauen | | n | % |
| | n | % | n | % | | |
| Passamt | 42 | 39% | 39 | 29% | 81 | 33% |
| Bürgerservice | 22 | 20% | 10 | 7% | 31 | 13% |
| Abfallwirtschaftsamt | 4 | 4% | 20 | 15% | 24 | 10% |
| Stadtbücherei | 5 | 5% | 13 | 10% | 18 | 7% |
| Straßenamt | 5 | 5% | 13 | 10% | 18 | 7% |
| Standesamt | 3 | 3% | 15 | 11% | 17 | 7% |
| w eiß nicht/keine Angabe | 9 | 9% | 6 | 5% | 15 | 6% |
| Bauamt | 15 | 14% | 0 | 0% | 15 | 6% |
| Fundamt | 4 | 4% | 11 | 8% | 14 | 6% |
| Melderegister | 4 | 4% | 9 | 7% | 13 | 6% |
| Kinder gartenamt | 0 | 0% | 9 | 7% | 9 | 4% |
| Jugendamt | 4 | 4% | 5 | 4% | 9 | 4% |
| Seniorenamt | 0 | 0% | 7 | 5% | 7 | 3% |
| Gesundheitsamt | 5 | 5% | 1 | 1% | 7 | 3% |

**2007: Passamt 34%, Bürgerservice 9%, Abfallwirtschaftsamt 9%, Stadtbücherei 6%
Fundamt 6%, Bauamt 6%, Standesamt 6%, Melderegister 5%**



Wenn Kontakt:

Mit welchem Amt?

Basis: Spontannennungen – Teil 2

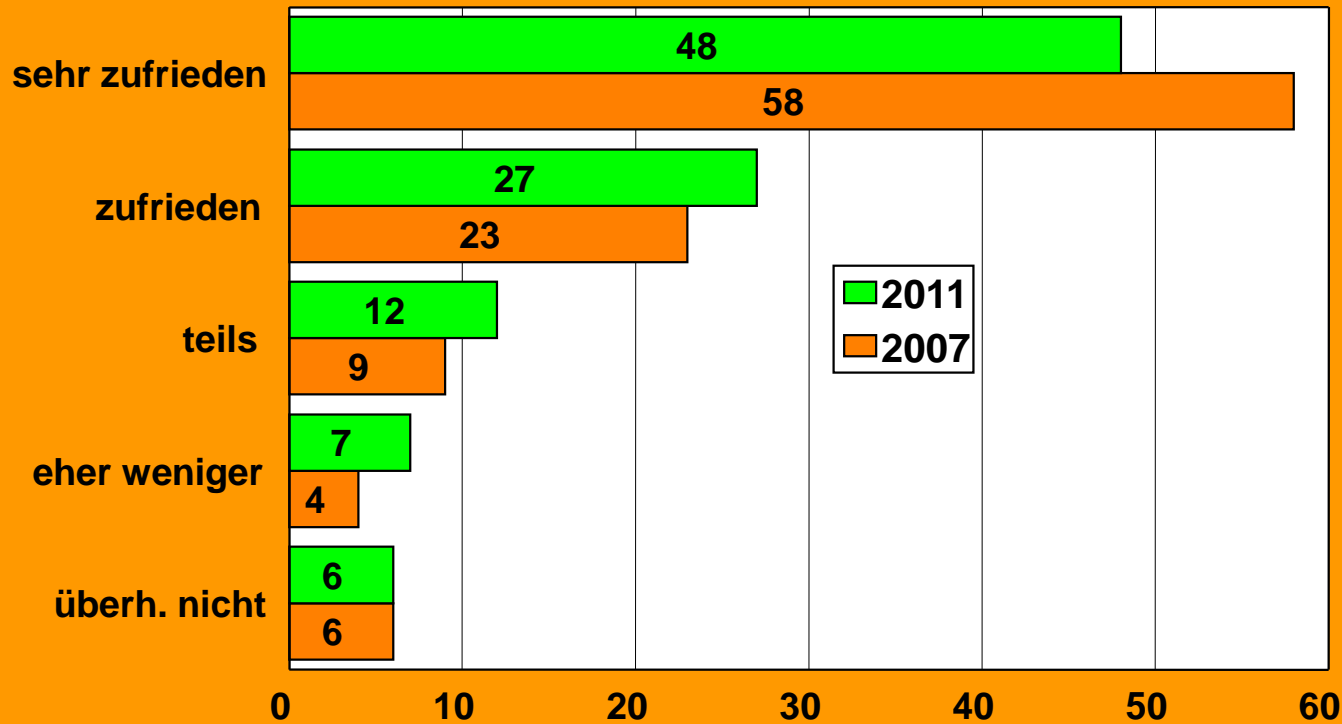
| | Geschlecht | | | | Gesamt | |
|--------------------|------------|------|--------|------|--------|------|
| | Männer | | Frauen | | n | % |
| | n | % | n | % | | |
| Pflegegeld | 2 | 2% | 2 | 2% | 4 | 2% |
| Wohnungsamt | 2 | 2% | 2 | 1% | 4 | 2% |
| Frauenbüro | 1 | 1% | 2 | 2% | 3 | 1% |
| Sozialamt | 2 | 2% | 1 | 1% | 3 | 1% |
| Personalabteilung | 2 | 2% | 1 | 1% | 3 | 1% |
| Gewerbebehörde | 3 | 3% | 0 | 0% | 3 | 1% |
| Gartenbauamt | 2 | 2% | 0 | 0% | 2 | 1% |
| Bestattung | 1 | 1% | 1 | 1% | 2 | 1% |
| Hundeamt | 1 | 1% | 0 | 0% | 1 | 0% |
| Volksanwalt | 1 | 1% | 0 | 0% | 1 | 0% |
| Schlichtungsstelle | 1 | 1% | 0 | 0% | 1 | 0% |
| Vizebürgermeister | 0 | 0% | 1 | 1% | 1 | 0% |
| Ausländeramt | 0 | 0% | 1 | 1% | 1 | 0% |
| Verkehrsamt | 0 | 0% | 1 | 1% | 1 | 0% |
| Gesamt | 107 | 100% | 134 | 100% | 242 | 100% |



Wenn Kontakt bestand:

Wie zufrieden waren Sie alles in allem mit der Abwicklung?

Basis: n=242 (in %)



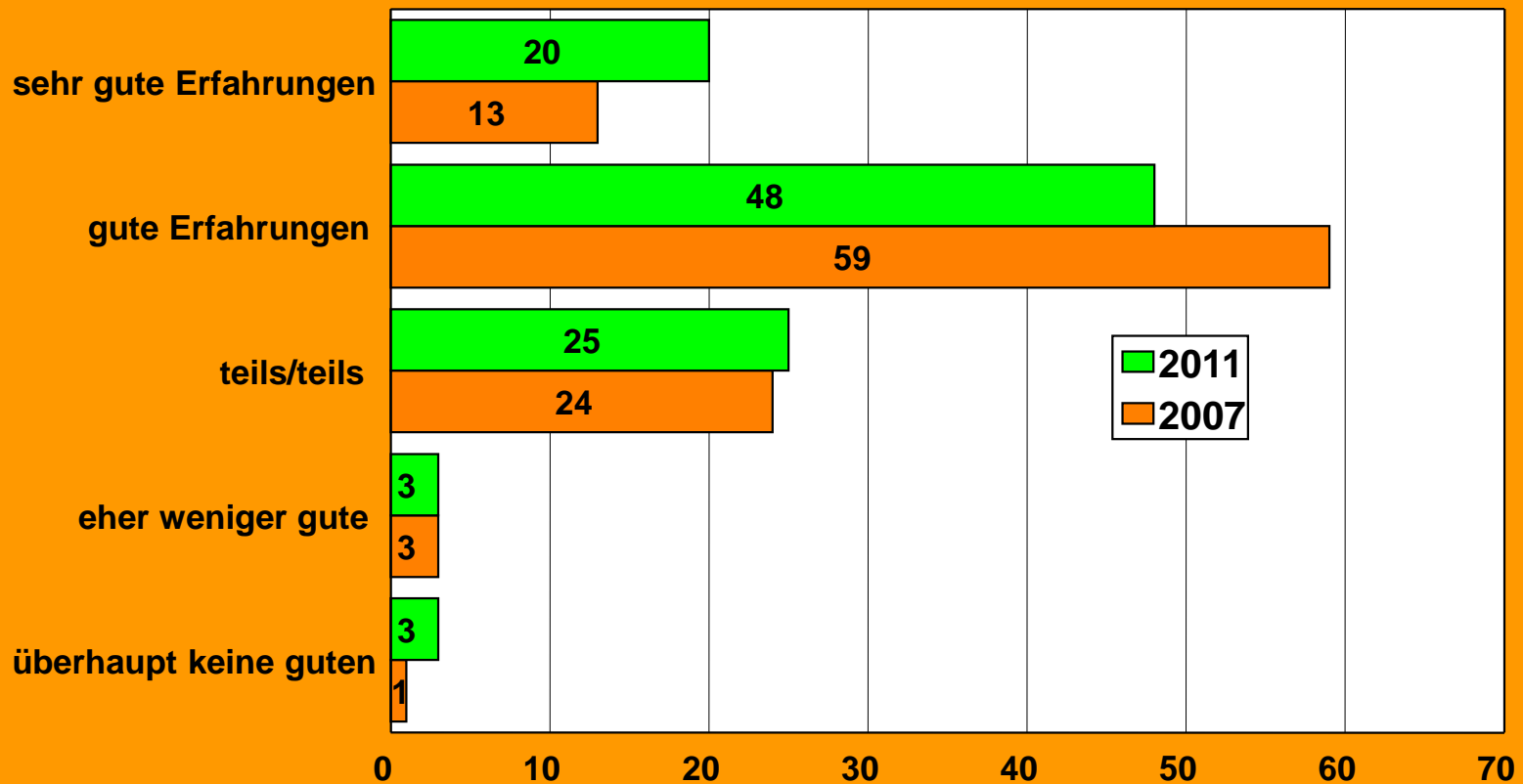
Durchschnittsnote: 1,9 – 2007: 1,8

Passamt (n=81) 1,8 – Bürgerservice (n=31) 2,1 – Abfallwirtschaftsamt (n=24) 1,9



Welche Erfahrungen und Eindrücke haben Sie generell beim Kontakt mit MitarbeiterInnen des Magistrats in der Stadt Salzburg?

Basis: n=515 (in %)

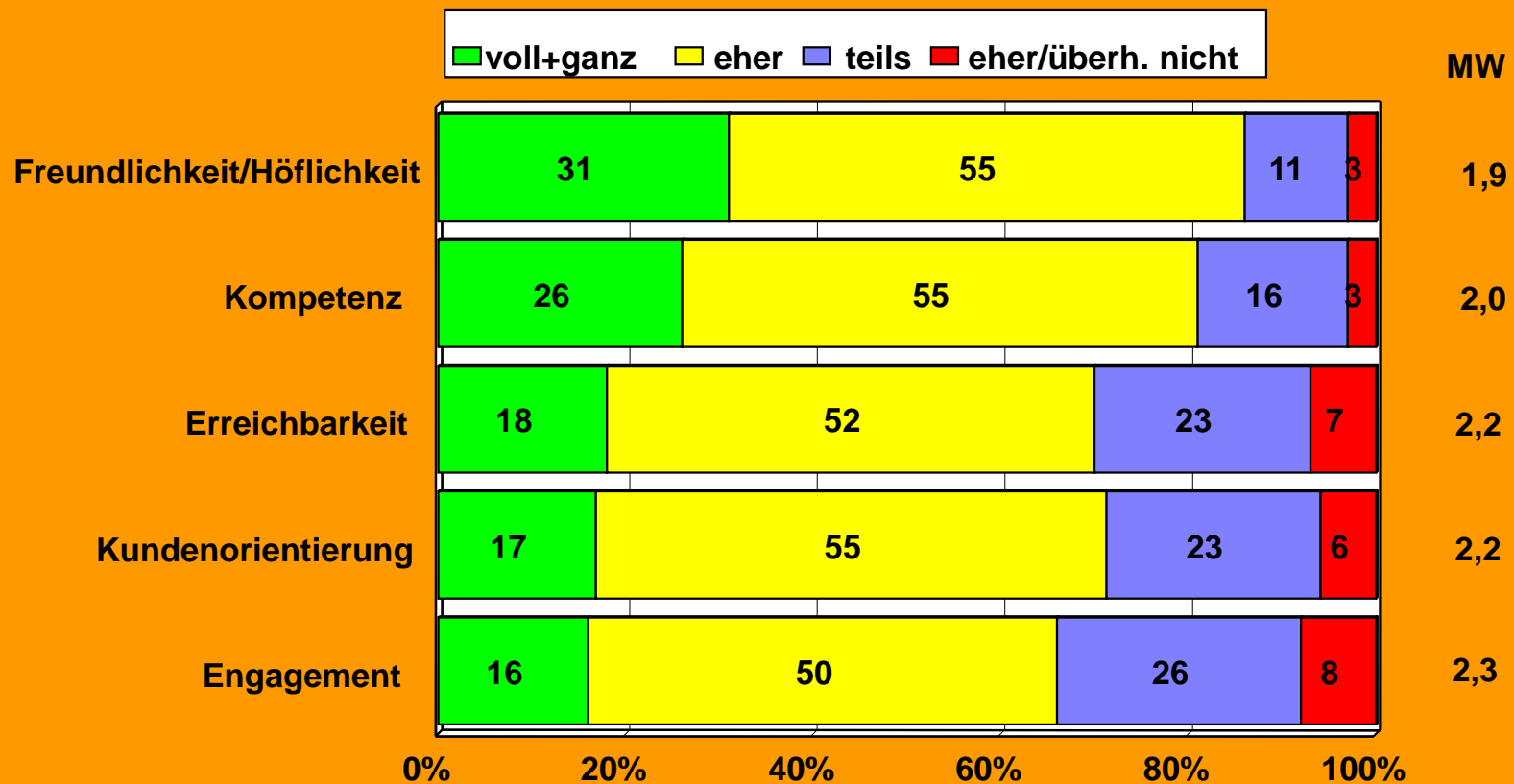


Durchschnittsnote 2007: 2,2 – 2011: 2,2



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

Basis: n=515 (in %), Beurteilung ist erfolgt





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

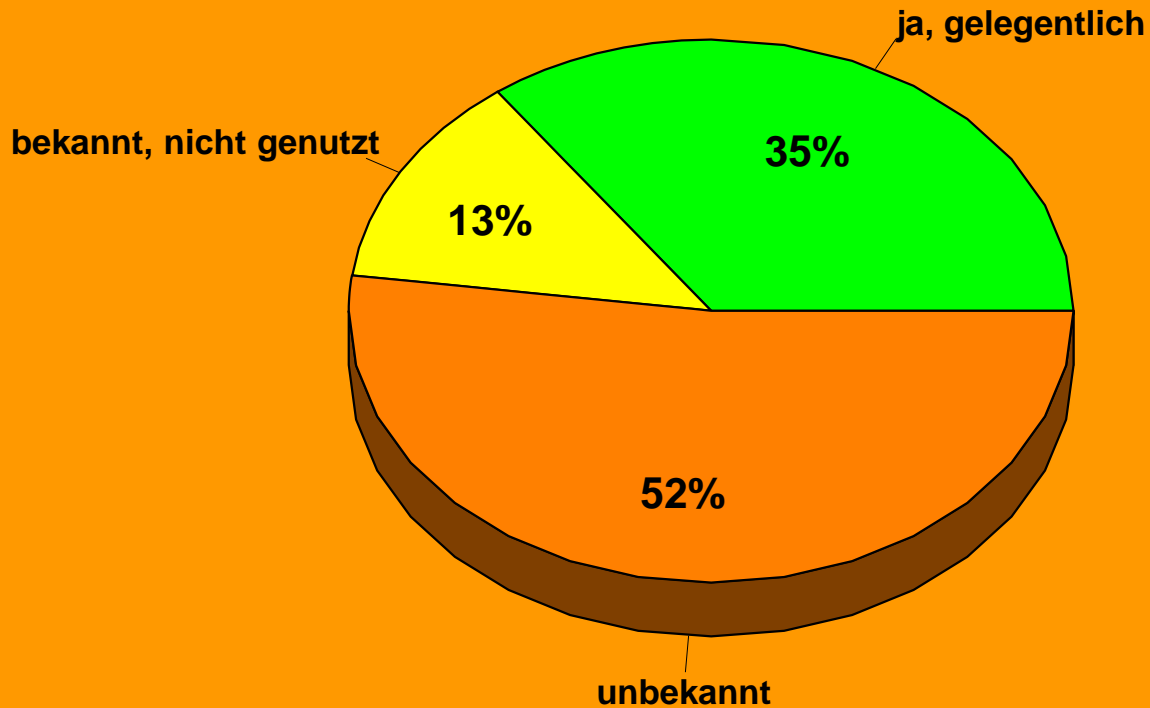
Basis: n=515 (in %), Beurteilung ist erfolgt

| | 2007 | | 2011 | |
|---|-------------------|-----|-------------------|-----|
| | voll+ ganz / eher | MW | voll+ ganz / eher | MW |
| Basis: „voll und ganz/eher“ gesamt (in %) | | | | |
| Freundlichkeit/Höflichkeit | 75 | 2,0 | 86 | 1,9 |
| Kompetenz | 74 | 2,1 | 81 | 2,0 |
| Erreichbarkeit | 73 | 2,1 | 71 | 2,2 |
| Engagement | 64 | 2,2 | 66 | 2,3 |
| Kundenorientierung | 72 | 2,2 | 72 | 2,2 |



Haben Sie die Homepage der Stadt Salzburg schon einmal genutzt, um Informationen zu suchen?

Basis: n=515 (in %)





Haben Sie die Homepage der Stadt Salzburg schon einmal genutzt, um Informationen zu suchen?

Basis: n=515 (in %), Detailergebnisse

| | | Homepage | | | | | | Gesamt | |
|-------------------|----------------------------|-------------------------------------|-----|--|-----|------------------------------|-----|--------|------|
| | | ja, nutze die Homepage gelegentlich | | w eiß, dass es die Homepage gibt, nutze sie aber nicht | | kenne die Homepage gar nicht | | n | % |
| | | | | n | % | | | | |
| Geschlecht | Männer | 89 | 38% | 23 | 10% | 122 | 52% | 235 | 100% |
| | Frauen | 91 | 32% | 43 | 15% | 146 | 52% | 280 | 100% |
| Gesamt | | 180 | 35% | 67 | 13% | 268 | 52% | 515 | 100% |
| Alter | bis 29 Jahre | 35 | 36% | 12 | 13% | 50 | 51% | 97 | 100% |
| | 30-44 Jahre | 77 | 51% | 21 | 14% | 52 | 34% | 150 | 100% |
| | 45-59 Jahre | 47 | 37% | 15 | 12% | 64 | 51% | 125 | 100% |
| | 60 und älter | 21 | 15% | 19 | 13% | 103 | 72% | 143 | 100% |
| Ausbildung | Pflichtschule | 21 | 18% | 12 | 10% | 83 | 72% | 116 | 100% |
| | Beruf/Lehre | 51 | 26% | 26 | 13% | 119 | 61% | 197 | 100% |
| | HS/FS ohne Matura | 16 | 29% | 13 | 23% | 26 | 48% | 55 | 100% |
| | Matura | 40 | 55% | 9 | 12% | 25 | 33% | 74 | 100% |
| | Uni/FH | 52 | 70% | 7 | 9% | 15 | 20% | 73 | 100% |
| Kontakt Magistrat | nein, nichts zu tun gehabt | 67 | 25% | 35 | 13% | 172 | 63% | 273 | 100% |
| | ja | 113 | 47% | 32 | 13% | 96 | 40% | 242 | 100% |



Wenn Sie an Ihre Erfahrungen/Eindrücke mit dem Magistrat denken:

Welche Verbesserungen oder Änderungen würden Sie sich wünschen?

Basis: n=515 (in %) – Spontannennungen – Teil 1

| | Geschlecht | | | | Gesamt | |
|--|------------|-----|--------|-----|--------|-----|
| | Männer | | Frauen | | n | % |
| | n | % | n | % | | |
| w eiß nicht/keine Angabe | 59 | 30% | 76 | 31% | 135 | 30% |
| w eniger Bürokratie | 25 | 12% | 24 | 10% | 49 | 11% |
| mehr Informationen | 14 | 7% | 19 | 7% | 33 | 7% |
| kundenorienter | 16 | 8% | 13 | 5% | 29 | 7% |
| Betreuung von Kindern und Jugendlichen | 6 | 3% | 20 | 8% | 26 | 6% |
| freundlicher sein | 8 | 4% | 17 | 7% | 25 | 6% |
| raschere Bearbeitungen | 11 | 6% | 11 | 4% | 22 | 5% |
| andere Parteienverkehrszeiten | 7 | 4% | 13 | 5% | 20 | 5% |
| Abfallbeseitigung | 4 | 2% | 13 | 5% | 17 | 4% |
| mehr Angebote für Jugendliche (Sport, Jugendzentrum) | 5 | 3% | 9 | 4% | 14 | 3% |
| Radwege (enden plötzlich) | 9 | 5% | 5 | 2% | 14 | 3% |
| Seniorenbetreuung | 4 | 2% | 8 | 3% | 12 | 3% |
| geringere Abhängigkeit von Politik | 11 | 5% | 1 | 0% | 12 | 3% |



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

Basis: n=501 (in %) – Spontannennungen – Teil 2

| | Geschlecht | | | | Gesamt | |
|------------------------------------|------------|----|--------|----|--------|----|
| | Männer | | Frauen | | n | % |
| | n | % | n | % | | |
| mehr Personal | 2 | 1% | 9 | 4% | 11 | 2% |
| Sauberkeit | 5 | 2% | 6 | 2% | 11 | 2% |
| zu wenig kompetent | 2 | 1% | 8 | 3% | 10 | 2% |
| Verkehrskonzept ändern | 7 | 4% | 2 | 1% | 9 | 2% |
| Schwimmbadsituation | 5 | 2% | 4 | 2% | 9 | 2% |
| Personal besser schulen | 6 | 3% | 3 | 1% | 9 | 2% |
| Streudienst/Räumdienst verbessern | 6 | 3% | 3 | 1% | 9 | 2% |
| Öffentlicher Verkehr | 4 | 2% | 4 | 1% | 8 | 2% |
| Hundefreilaufzonen | 1 | 0% | 6 | 2% | 7 | 2% |
| Altstadt weniger verbauen | 2 | 1% | 4 | 2% | 6 | 1% |
| bessere Integration von Ausländern | 4 | 2% | 2 | 1% | 6 | 1% |
| sparsamer wirtschaften | 1 | 1% | 5 | 2% | 6 | 1% |
| zu viele Strafen (Hundebesitzer) | 3 | 1% | 2 | 1% | 5 | 1% |
| Individualverkehr | 3 | 2% | 2 | 1% | 5 | 1% |
| leistungsorientierter arbeiten | 5 | 3% | 0 | 0% | 5 | 1% |
| Kulturaufgaben besser wahrnehmen | 3 | 1% | 2 | 1% | 5 | 1% |
| Bäume schneiden | 3 | 1% | 1 | 0% | 4 | 1% |

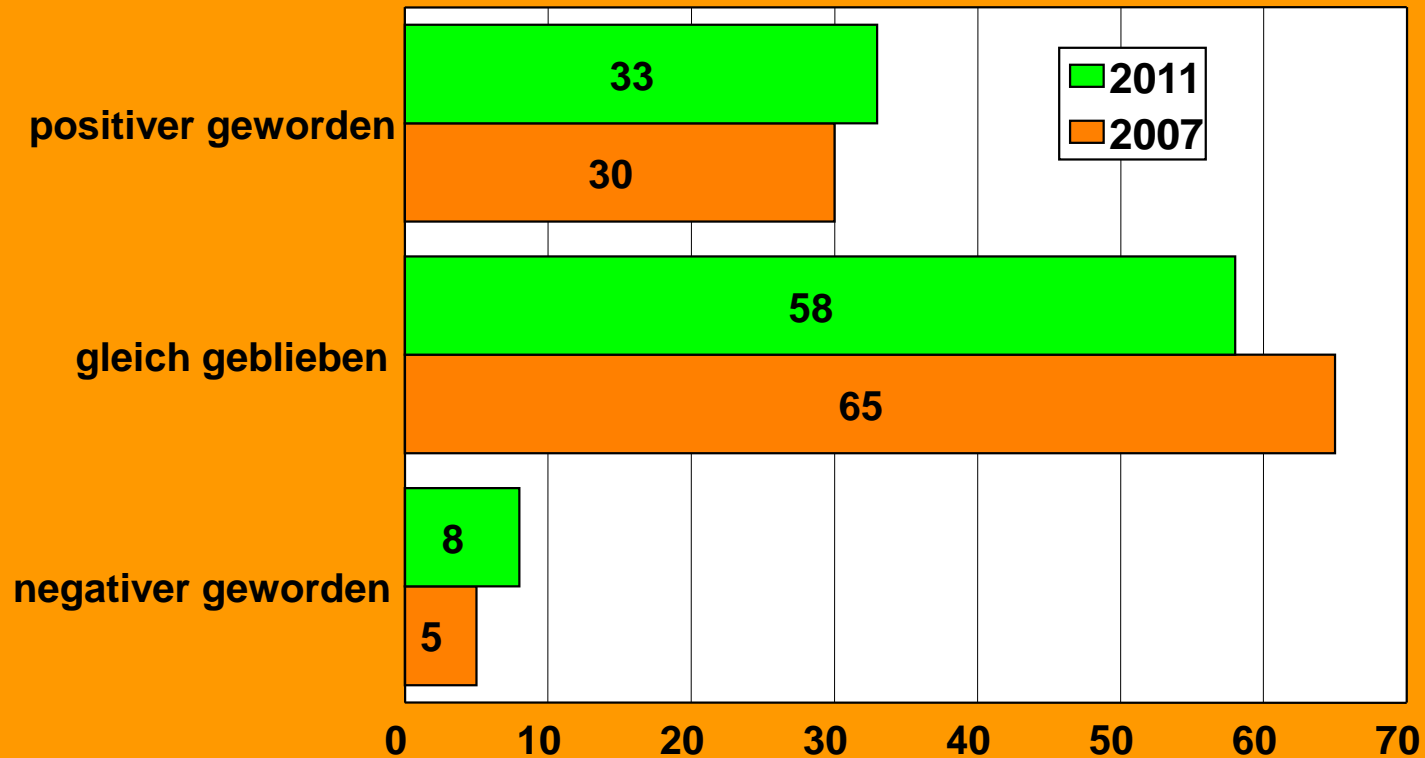
(weitere geringfügige Angaben im Tabellenband)



Wenn Sie an die letzten 2-3 Jahre denken:

Hat sich da Ihr Bild vom Magistrat der Stadt Salzburg verändert?

Basis: n=515 (in %)

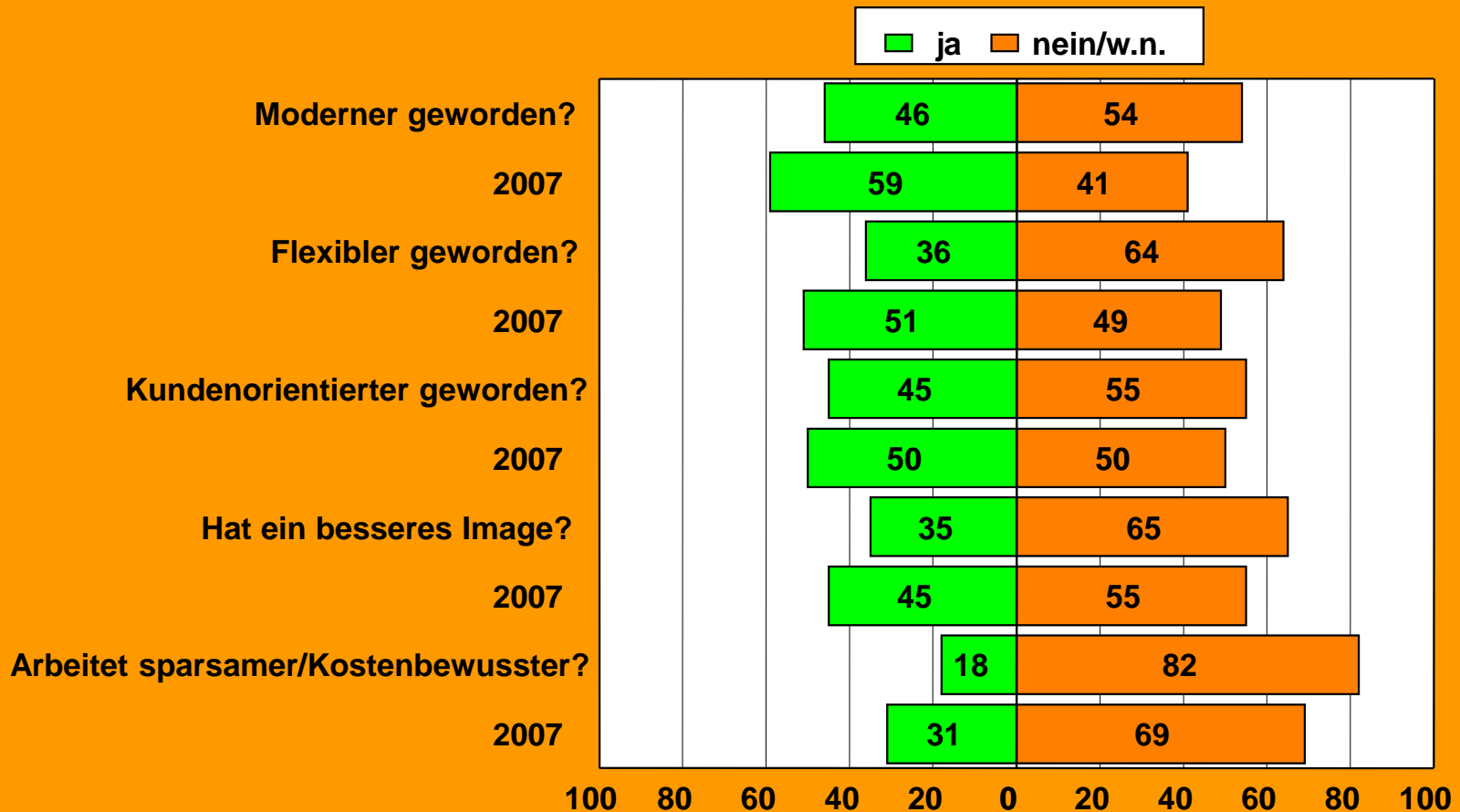


Keine Beurteilung: 13%



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

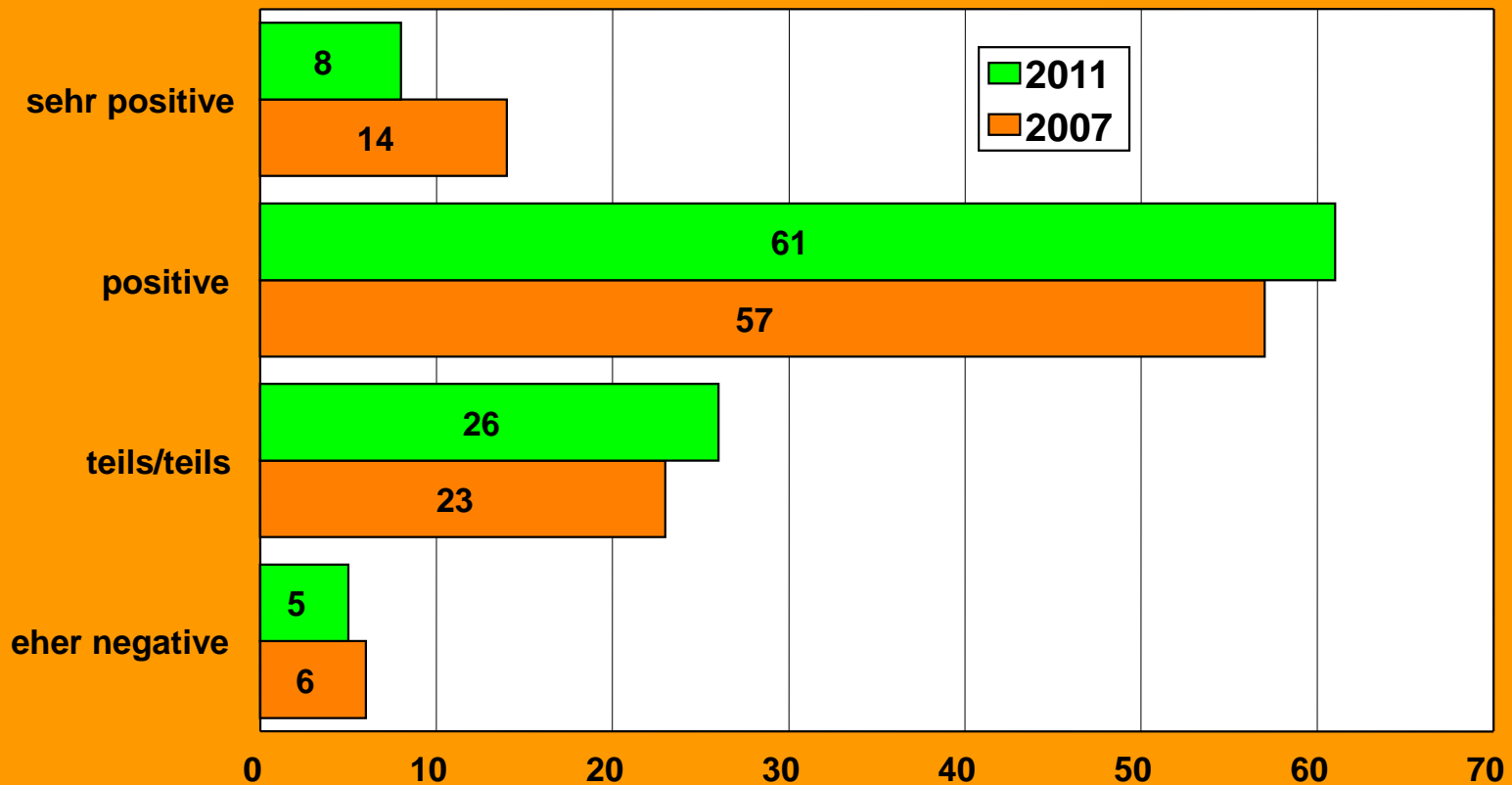
Basis: n=515 (in %)





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

Basis: n=515 (in %)



Durchschnittsnote 2007: 2,2 – 2011: 2,3

Struktur der Stichprobe

Teil 1 - Spaltenprozentwerte

| | | Geschlecht | | | | Gesamt | |
|------------|-------------------|------------|------|--------|------|--------|------|
| | | Männer | | Frauen | | n | % |
| | | n | % | n | % | | |
| Alter | bis 29 Jahre | 47 | 20% | 50 | 18% | 97 | 19% |
| | 30-44 Jahre | 74 | 31% | 76 | 27% | 150 | 29% |
| | 45-59 Jahre | 58 | 25% | 68 | 24% | 125 | 24% |
| | 60 und älter | 56 | 24% | 87 | 31% | 143 | 28% |
| Gesamt | | 235 | 100% | 280 | 100% | 515 | 100% |
| Ausbildung | Pflichtschule | 46 | 20% | 70 | 25% | 116 | 23% |
| | Beruf/Lehre | 107 | 46% | 90 | 32% | 197 | 38% |
| | HS/FS ohne Matura | 18 | 8% | 37 | 13% | 55 | 11% |
| | Matura | 31 | 13% | 42 | 15% | 74 | 14% |
| | Uni/FH | 32 | 14% | 41 | 15% | 73 | 14% |
| Tätigkeit | Selbstständig | 33 | 14% | 11 | 4% | 44 | 9% |
| | Angestellter | 64 | 27% | 121 | 43% | 185 | 36% |
| | Arbeiter | 76 | 32% | 31 | 11% | 108 | 21% |
| | Haushalt | | | 20 | 7% | 20 | 4% |
| | Rente/Pension | 56 | 24% | 80 | 28% | 136 | 26% |
| | nicht berufstätig | 6 | 2% | 17 | 6% | 23 | 4% |

Struktur der Stichprobe

Teil 2 - Spaltenprozentwerte

| | | Geschlecht | | | | Gesamt | |
|-----------|------------------|------------|------|--------|------|--------|------|
| | | Männer | | Frauen | | n | % |
| | | n | % | n | % | | |
| Gesamt | | 235 | 100% | 280 | 100% | 515 | 100% |
| HH-Größe | Single-HH | 71 | 30% | 101 | 36% | 172 | 33% |
| | 2-Personen-HH | 115 | 49% | 101 | 36% | 217 | 42% |
| | 3-Personen-HH | 28 | 12% | 37 | 13% | 65 | 13% |
| | 4 und mehr | 22 | 9% | 40 | 14% | 62 | 12% |
| Kinder-HH | kein Kind bis 14 | 203 | 86% | 225 | 81% | 428 | 83% |
| | bis 6 Jahre | 16 | 7% | 27 | 10% | 43 | 8% |
| | 7 bis 10 Jahre | 10 | 4% | 12 | 4% | 22 | 4% |
| | 11 bis 14 Jahre | 10 | 4% | 25 | 9% | 35 | 7% |

Struktur der Stichprobe

Teil 3 - Spaltenprozentwerte

| | | Geschlecht | | | | Gesamt | |
|----------------------|------------------------------|------------|------|--------|------|--------|------|
| | | Männer | | Frauen | | n | % |
| | | n | % | n | % | | |
| Gesamt | | 235 | 100% | 280 | 100% | 515 | 100% |
| Bezirk | Neustadt-Äußerer Stein | 10 | 4% | 14 | 5% | 24 | 5% |
| | Elisabethvorstadt | 19 | 8% | 16 | 6% | 35 | 7% |
| | Itzling-Kasern-Sam | 22 | 9% | 29 | 10% | 51 | 10% |
| | Gnigl-Langwied | 10 | 4% | 12 | 4% | 22 | 4% |
| | Schallmoos | 20 | 9% | 24 | 9% | 45 | 9% |
| | Parsch | 11 | 5% | 12 | 4% | 23 | 5% |
| | Aigen-Abfalder-Glasenbach | 8 | 3% | 16 | 6% | 24 | 5% |
| | Lehen | 21 | 9% | 27 | 10% | 48 | 9% |
| | Liefering | 23 | 10% | 25 | 9% | 48 | 9% |
| | Maxglan-Aighof | 21 | 9% | 22 | 8% | 43 | 8% |
| | Taxham | 7 | 3% | 9 | 3% | 16 | 3% |
| | Riedenburg | 9 | 4% | 15 | 5% | 24 | 5% |
| | Gneis-Leopoldskron-Morz-Moos | 20 | 9% | 25 | 9% | 46 | 9% |
| | Nonntal-Herrnau | 13 | 6% | 15 | 5% | 28 | 5% |
| | Altstadt-Mülln | 10 | 4% | 6 | 2% | 16 | 3% |
| Josefiau-Alpenstraße | 10 | 4% | 12 | 4% | 22 | 4% | |