



Image der Stadtverwaltung

Repräsentativerhebung in der Stadt Salzburg

Mag. Ernestine Berger
Dipl.-VW. Andreas Greß

21. November 2017

IGF-Institut für Grundlagenforschung – www.igf.at

Fazit in Kürze

Vorbemerkungen:

Das Studiendesign sowie die Befragungsinhalte sind ident mit den Studien ab 2007, um einen Langzeit-Ergebnisvergleich zu ermöglichen. Beim Ergebnisvergleich ist zu beachten, dass in den Jahren jeweils Veränderungen statt gefunden haben sowie mediale Themen auf das Ergebnis Einfluss nehmen (können). Kleine Ergebnisabweichungen liegen innerhalb der statistischen Schwankungsbreite der Stichprobe (+/- 4,5%). Die Ergebnisse spiegeln den Gesamteindruck der BürgerInnen wider (ungeachtet dessen, woher dieser Eindruck stammt).

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 1,3 – ein ausgezeichnete Wert. Sowohl die Stadtbücherei und auch das Pass- und Fundamt werden mit Durchschnittsnoten von 1,6 bis 1,7 beurteilt. Die Bewertung vom Abfallservice (auf dem 2016 ein Schwerpunkt lag) hat sich eine Spur verbessert, die durchschnittliche Bewertung liegt nun bei 1,5 (im Vorjahr bei 1,6). Sowohl im Bereich von Horte/Kindergärten als auch im Bereich der Seniorenwohnhäuser wurde viel getan – die „Botschaft“ kam, so wie es scheint, nicht ausreichend bei der Bevölkerung an. Die durchschnittliche Bewertung insgesamt hat sich nicht verbessert, wohl aber bei den betroffenen Zielgruppen: Probanden in der Alterskategorie 60+ bewerten im Durchschnitt die Angebote und Leistungen der Seniorenwohnhäuser mit 1,9 – jüngere Altersklassen mit 2,3. Anzudenken wäre, diese beiden Leistungsangebote stärker in den medialen Focus zu bringen.

Fazit in Kürze

Leistungen der Stadt Salzburg:

In Bezug auf die Leistungen der Stadt Salzburg sind das „Kulturangebot“ sowie das „Radwegenetz“ die Leistungsfelder, die unverändert bestens erfüllt sind (Durchschnittsnoten von 1,7 bzw. 2,0 auf der 5-stufigen Bewertungsskala). Der Zustand der Altstadt wurde 2015 mit der Note 2,3 kritisch bewertet – aktuell liegt diese Einschätzung bei 2,0 (diverse Baustellen wurden nun fertig gestellt, wie z. B. auch die Getreidegasse). Die Einschätzung bezüglich „Straßenräumung/Schneeräumung“ hat sich im Durchschnitt auf 1,8 verbessert (2016: 2,0). Ergebnisschwankungen bei diesem Kriterien können durch den Erhebungszeitraum oder auch durch Witterungsumstände ausgelöst werden.

Nicht zufriedenstellend sind die Einschätzungen bezüglich Informationsangebot insgesamt über die städtischen Leistungen (Durchschnittsnote 2,4) als auch in Bezug auf das Informationsangebot für Frauen (Durchschnittsnote 2,4). Auch die Einschätzung vom Angebot für Jugendliche hat sich in der Gesamtwahrnehmung leicht verringert (Durchschnittsnote derzeit: 2,5). Die quantitative Erhebung gibt keinen Aufschluss über die Gründe für diese Einschätzung – ein kritisches Hinterfragen dieses Ergebnisses scheint angebracht.

Eigenschaftenprofil der Stadtverwaltung:

Die Datenerhebung fand im November statt. Für die Ergebnis-Interpretation sind die Vorkommnisse des letzten/heurigen Jahres zu berücksichtigen: Swap-Prozess, Rücktritt von Bürgermeister Heinz Schaden, laufende Diskussionen über die Verkehrssituation und auch die kurz davor stattgefundenen Nationalratswahl.

Das Eigenschaftenprofil der Stadtverwaltung wurde in Form von Gegensatzpaaren (z. B. modern – altmodisch etc.) abgetestet. Bei dieser Bewertung finden die Vorkommnisse der letzten Zeit ihren Niederschlag. Am deutlichsten zeigt sich dies beim Item „Politikunabhängig“: Nur noch 18% der Befragten schätzen die Stadtverwaltung als politikunabhängig ein. Salopp formuliert könnte man sagen, das Haus ist ein „Spielball der Politik“. Die Stadtverwaltung wird im Zeitverlauf nicht als unsympathischer oder unübersichtlicher erlebt.

Fazit in Kürze

Die Veränderungen in der Einschätzung basieren auch nicht unbedingt auf persönlichen Erlebnissen, sondern bringen eine „gefühlsmäßige“ Veränderung in der Gesamtstimmung zum Ausdruck: deutlich „gelitten“ haben die Items: bürgernah, unbürokratisch, modern, kompetent und schnell.

Dieses „diffuse“ Bild zeigt sich auch darin, dass das Engagement und die Kundenorientierung der MitarbeiterInnen als weniger zutreffend gesehen wird als noch 2015/2016.

Ein weiteres Diskussionsthema stellt die „Erreichbarkeit“ dar, deren Verbesserung in den letzten Jahren ein „Thema“ war. Die Durchschnittsbewertung hat sich von 2,0 auf 2,4 verringert. Gestiegen sind weniger die Noten 4 und 5, sondern der Anteil an der schwer interpretierbaren „Note 3“. Der Begriff der „Erreichbarkeit“ respektive die Erwartungshaltung an „Schnelligkeit“ ändert sich in Zeiten von „WhatsApp & Co“.

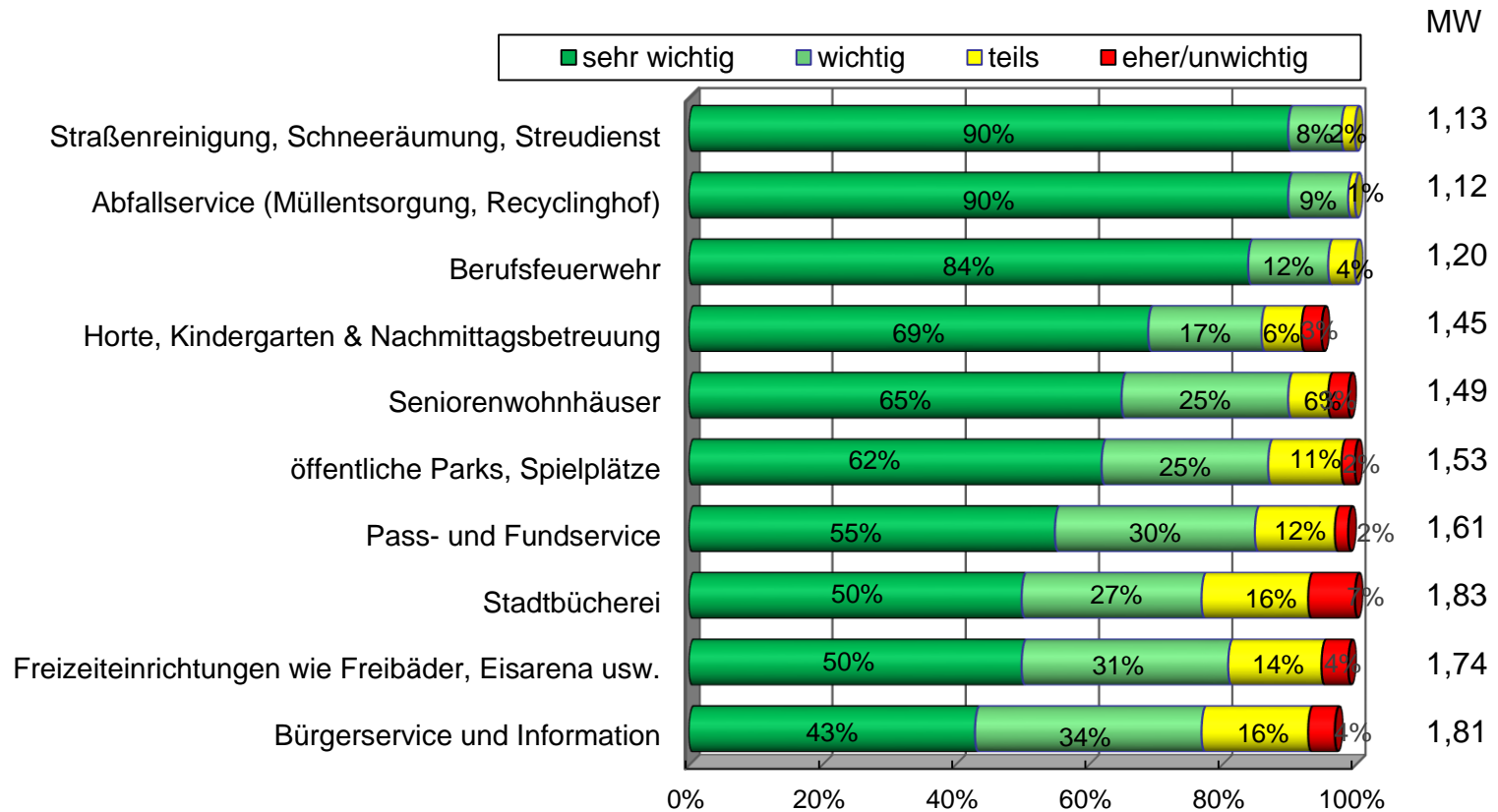
Weitere wahrgenommene Imageveränderungen:

In der Gesamtbetrachtung haben die Vorkommnisse des letzten Jahres weniger Spuren hinterlassen. Für 64% aller Befragten hat sich das Bild von der Stadt Salzburg in den letzten zwei bis drei Jahren nicht verändert, für 23% ist es positiver geworden und für 13% negativer (ein Anstieg von 8% in den Vorjahren auf nun 13%). Die Abweichungen in den Einzel-Items, wie „moderner oder kundenorientierter geworden“ liegen im wesentlichen im Schwankungsbereich und ähnlich wie bereits 2015. Gegenüber 2016 hat sich die Einschätzung der Flexibilität und des vermuteten Kostenbewusstseins leicht verringert.

Beim Over-All-Eindruck der Stadtverwaltung zeigt sich eine Veränderung gegenüber dem Langzeittrend dahingehend, dass die Einschätzung „teils/teils von 23% auf 33% gestiegen ist, eine „abwartende Haltung“. 70% aller Befragten haben ein „sehr positives/positives“ Meinungsbild von der Stadtverwaltung – einen negativen Eindruck haben von 7% aller Befragten (in den Vorjahren 5%).

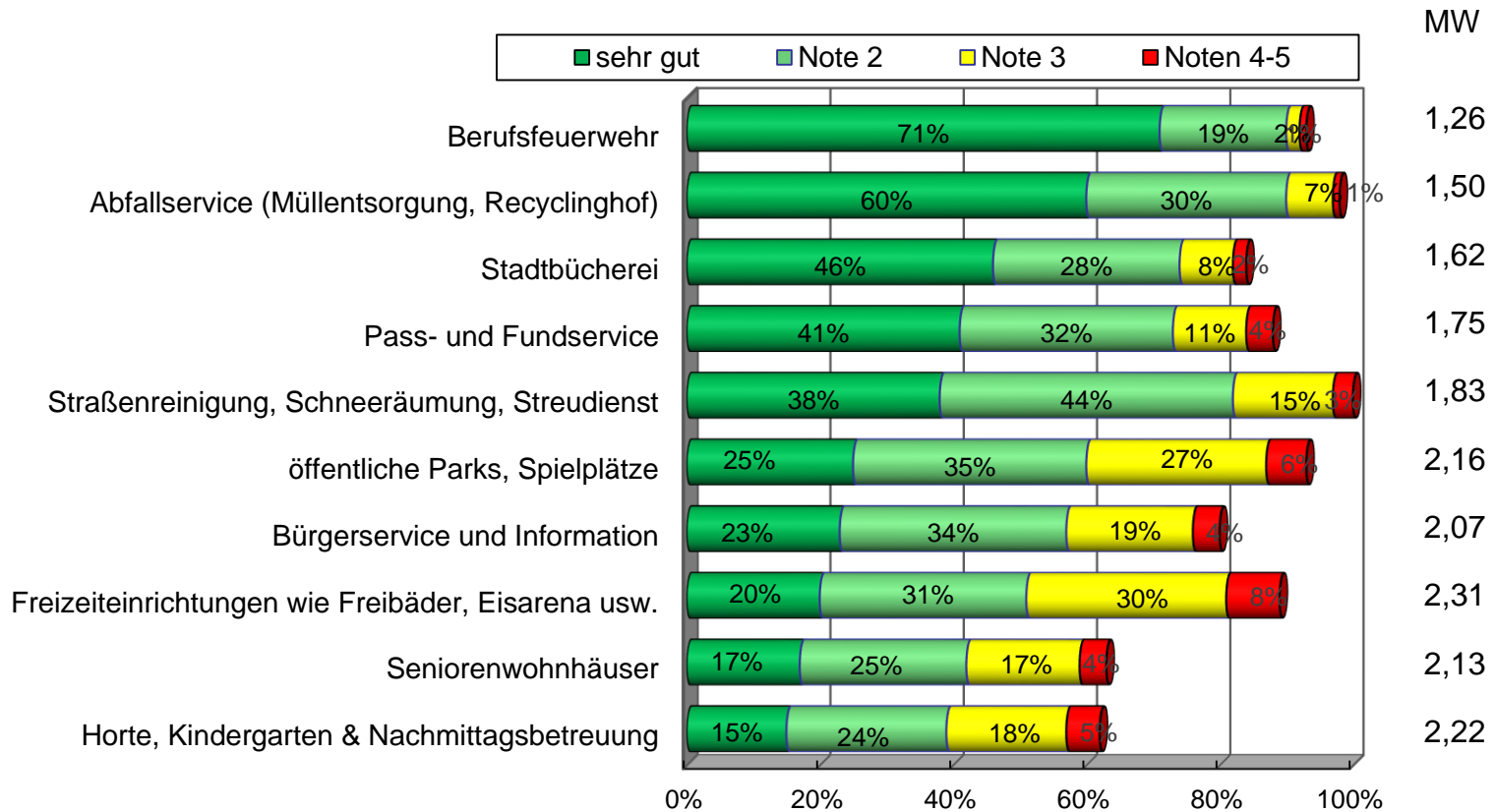
Wichtigkeit der Dienst- und Serviceleistungen

„Die Stadt Salzburg bietet den Bürgern eine Reihe von Dienst- und Serviceleistungen und stellt in vielen Bereichen die Infrastruktur bereit. Wie wichtig sind die folgenden Leistungen der Stadtverwaltung für das Funktionieren der Stadt?“



Beurteilung der Dienst- und Serviceleistungen

„Wenn Sie der Stadt dafür Schulnoten geben, wie benoten Sie da die Angebote und Leistungen?“



Beurteilung der Dienst- und Serviceleistungen

„Wenn Sie der Stadt dafür Schulnoten geben, wie benoten Sie da die Angebote und Leistungen?“

In % - Mittelwerte (durchschnittliche Benotung)	2015		2016		2017	
	sehr gut/ gut	MW	sehr gut/ gut	MW	Sehr gut/ gut	MW
Abfallservice (Müllentsorgung, Recyclinghof)	82	1,8	88	1,6	90	1,5
Öffentliche Parks, Spielplätze	72	2,1	75	2,0	65	2,16
Freizeiteinrichtungen, wie Freibäder, Eisarena usw.	74	2,0	73	2,0	57	2,31
Stadtbücherei	87	1,6	84	1,6	87	1,62
Straßenreinigung/Schneeräumung/ Streudienst	68	2,1	76	2,0	82	1,83
Bürgerservice	75	2,0	80	1,9	71	2,07
Horte und Kindergarten	73	2,0	74	2,0	63	2,22
Seniorenwohnhäuser	65	2,2	69	2,1	67	2,13
Pass- und Fundamt	83	1,8	88	1,7	83	1,75
Berufsfeuerwehr	91	1,4	93	1,3	97	1,26

Beurteilung der Dienst- und Serviceleistungen

„Wenn Sie der Stadt dafür Schulnoten geben, wie benoten Sie da die Angebote und Leistungen?“

Horte und Kindergärten

Detailergebnis nach Kinder-Haushalten

		Horte, Kindergarten & Nachmittagsbetreuung													
		sehr gut 1		2		3		4		gut 5		w eiß nicht		Gesamtsumme	
		N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Geschlecht:	Frauen	48	17,4%	62	22,1%	54	19,3%	12	4,2%	4	1,3%	99	35,7%	279	100,0%
	Männer	30	13,1%	61	26,9%	38	16,6%	8	3,6%	1	,6%	89	39,2%	227	100,0%
	Gesamtsumme	78	15,4%	123	24,2%	91	18,1%	20	4,0%	5	1,0%	188	37,3%	505	100,0%
Kinder-HH	kein Kind bis 14	36	14,0%	66	25,4%	44	17,0%	10	4,0%	2	,6%	102	39,1%	260	100,0%
	bis 6 Jahre	7	28,8%	8	32,8%	7	28,3%	1	4,5%	1	5,6%	0	0,0%	23	100,0%
	7 bis 10 Jahre	14	33,3%	9	22,5%	13	30,9%	2	6,0%	1	3,3%	2	4,0%	41	100,0%
	11 bis 14 Jahre	20	37,4%	11	20,7%	19	35,3%	1	2,4%	0	0,0%	2	4,2%	53	100,0%

Wenn Kinder im Haushalt sind, beträgt die Durchschnittsnote 2,2

Beurteilung der Dienst- und Serviceleistungen

„Wenn Sie der Stadt dafür Schulnoten geben, wie benoten Sie da die Angebote und Leistungen?“

Seniorenwohnhäuser

Detailergebnis nach Alter und Geschlecht

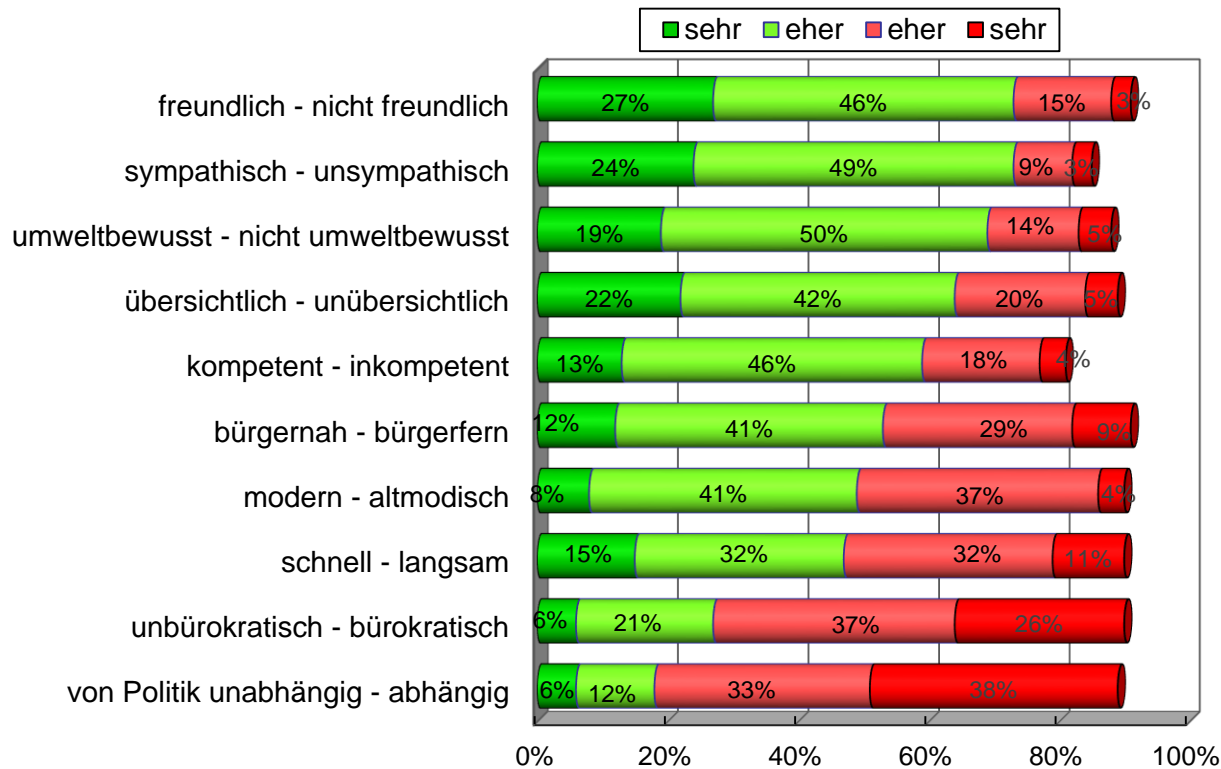
		Seniorenwohnhäuser													
		sehr gut 1		2		3		4		gut 5		weiß nicht		Gesamtsumme	
		N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Geschlecht:	Frauen	54	19,3%	57	20,4%	50	18,0%	11	3,8%	2	,6%	105	37,8%	279	100,0%
	Männer	31	13,7%	72	31,8%	36	15,8%	5	2,3%	1	,5%	81	35,9%	227	100,0%
	Gesamtsumme	85	16,8%	129	25,5%	86	17,0%	16	3,1%	3	,6%	187	37,0%	505	100,0%
Alter	bis 29 Jahre	19	18,7%	22	21,8%	26	25,2%	7	6,7%		,5%	28	27,2%	103	100,0%
	30-44 Jahre	15	14,8%	21	20,4%	21	19,7%	2	2,0%	0	0,0%	45	43,2%	105	100,0%
	45-59 Jahre	15	11,8%	32	24,5%	21	16,3%	6	4,4%	3	2,0%	53	41,0%	130	100,0%
	60 und älter	35	20,8%	53	31,7%	18	10,8%	1	,7%	0	0,0%	61	36,0%	168	100,0%

Probanden in der Alterskategorie 60+ bewerten im Durchschnitt mit 1,9 – jüngere Altersklassen mit 2,3

Eigenschaftenprofil von der Stadtverwaltung

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

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



Eigenschaftenprofil von der Stadtverwaltung

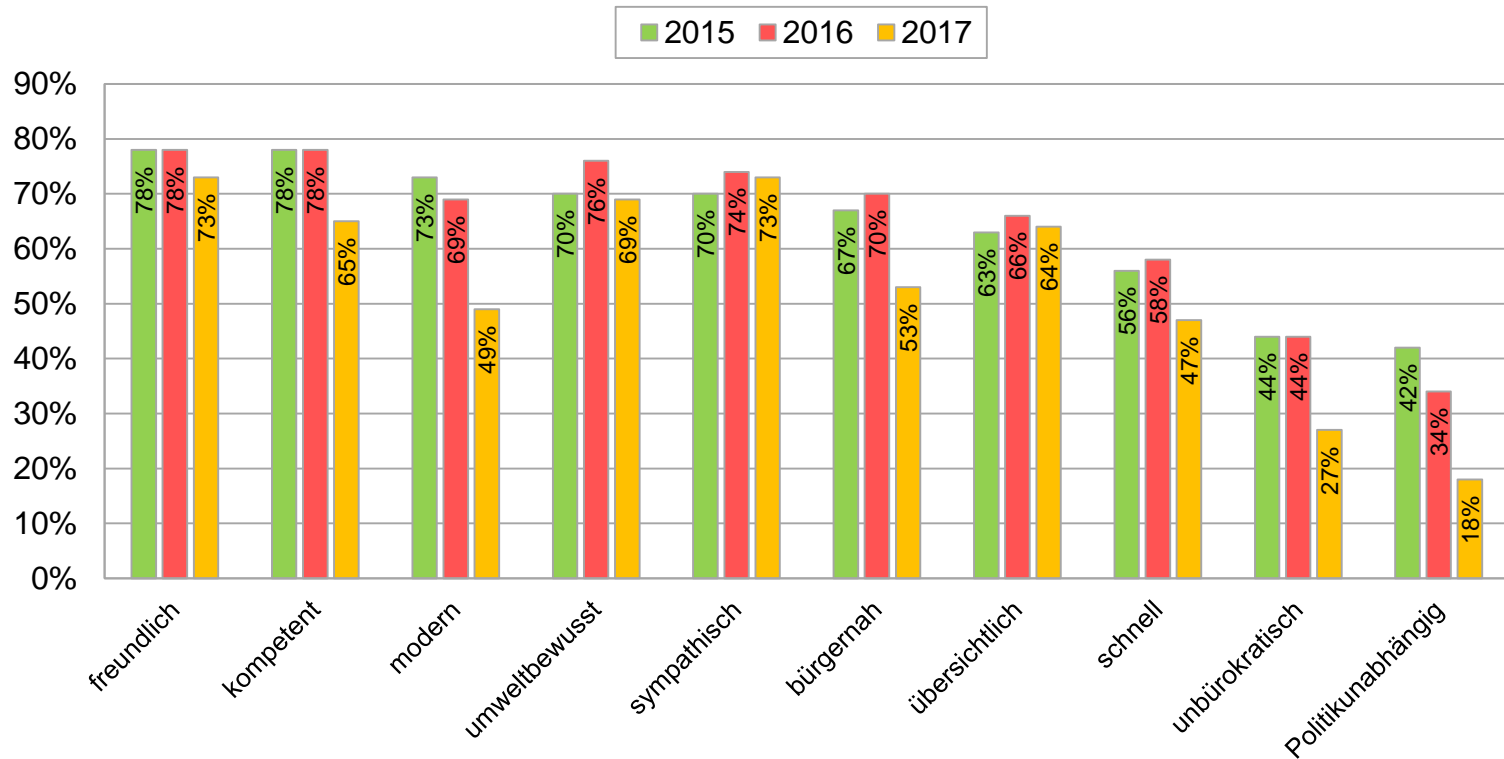
„Wenn Sie die Stadt Salzburg in Bezug auf die folgenden Eigenschaften bewerten: Ist die Stadt sehr, eher.....?“

Werte für die positive Ausprägung (neutral = weder-noch/Mitte/teils-teils)	2015		2016		2017	
	sehr/ eher	Neu- tral	sehr/ eher	Neu- tral	Sehr/ eher	Neu- tral
modern	73	10	69	10	49	10
unbürokratisch	44	8	44	10	27	9
bürgernah	67	11	70	9	53	9
kompetent	78	10	78	11	65	13
übersichtlich	63	10	66	12	64	11
schnell	56	13	58	13	47	10
(kunden-) freundlich	78	9	78	9	73	9
von Politik unabhängig	42	9	34	11	18	11
sympathisch	70	14	74	13	73	14
umweltbewusst	70	13	76	12	69	12

Eigenschaftenprofil von der Stadtverwaltung

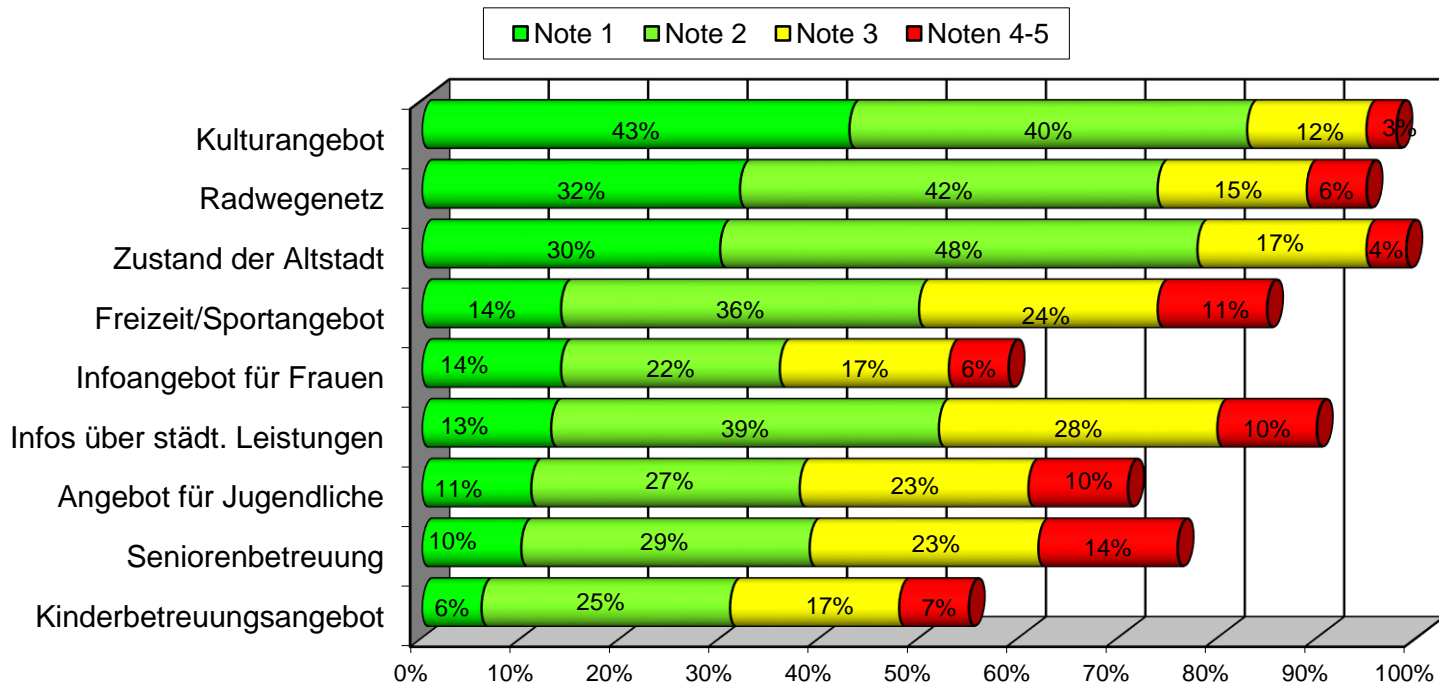
„Wenn Sie die Stadt Salzburg in Bezug auf die folgenden Eigenschaften bewerten: Ist die Stadt sehr, eher.....?“

Basis: Gegensatzpaare, Werte für die positive Ausprägung, Veränderung zu 2015/2016



Bewertung der Leistungen

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



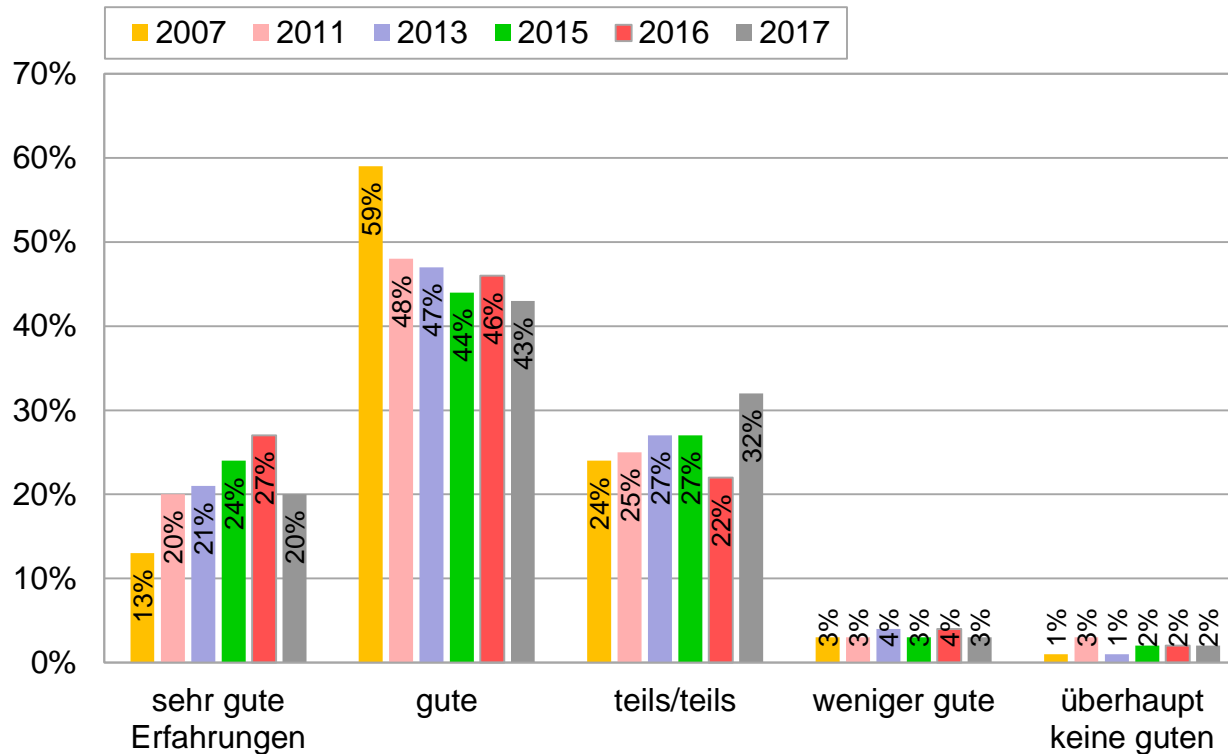
Bewertung der Leistungen

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

In % - Mittelwerte (durchschnittliche Benotung)	2015		2016		2017	
	sehr gut/ gut	MW	sehr gut/ gut	MW	Sehr gut/gut	MW
Radwegenetz	81	1,9	82	1,9	78	1,96
Kulturangebot	84	1,8	84	1,7	85	1,74
Zustand der Altstadt	64	2,3	75	2,0	78	1,96
Seniorenbetreuung	67	2,3	73	2,1	66	2,26
Kinderbetreuungsangebot	67	2,2	65	2,2	57	2,46
Informationsangebot für Frauen (wie Rechtsberatung, Veranstaltungen zu aktuellen Themen, Broschüren usw.)	73	2,1	70	2,1	61	2,28
Infos über städtische Leistungen	60	2,4	68	2,2	57	2,44
Freizeit- und Sportangebot	66	2,3	72	2,1	58	2,41
Angebot für Jugendliche (wie z. B. Scater-Park in der Alpenstraße, Surfwellen am Almkanal, Salz-Beach – der Strand im Volksgarten, die Kinderstadt etc.)	67	2,3	65	2,2	54	2,47

Eindrücke und Erfahrungen beim Kontakt

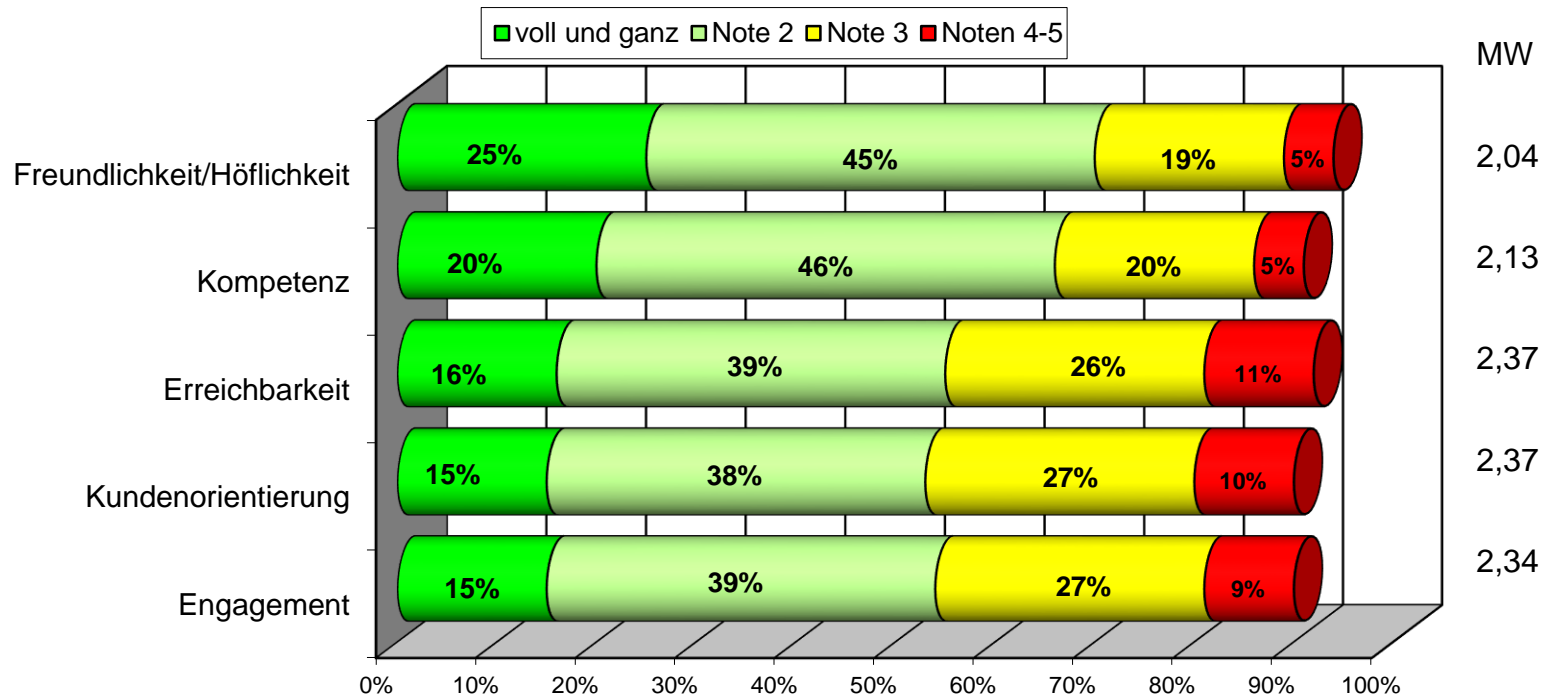
„Welche Erfahrungen und Eindrücke haben Sie generell beim Kontakt mit MitarbeiterInnen der Stadt Salzburg?“



Durchschnitt: 2007: 2,2 – 2011: 2,2 – 2013: 2,2 – 2015: 2,1 – 2016: 2,1 – 2017: 2,23

Eigenschaftenprofil Mitarbeiter

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



Eigenschaftenprofil Mitarbeiter

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

	2015		2016		2017	
	voll+ ganz / eher	MW	voll+ ganz / eher	MW	voll+ ganz / eher	MW
Basis: „voll und ganz/eher“ gesamt (in %)						
Freundlichkeit/Höflichkeit	81	1,9	79	1,9	75	2,04
Kompetenz	81	1,9	83	1,8	73	2,13
Erreichbarkeit	71	2,1	76	2,0	60	2,37
Engagement	72	2,1	77	2,0	61	2,34
Kundenorientierung	74	2,1	78	2,0	60	2,37

Bild vom der Stadt Salzburg

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

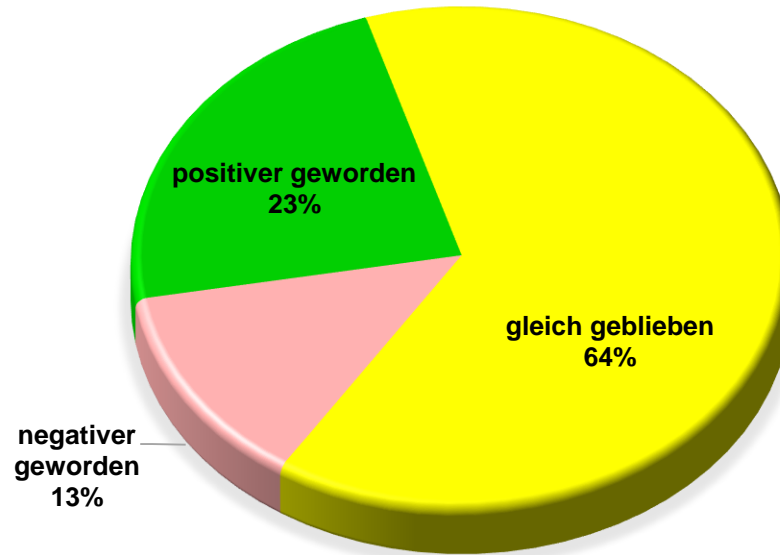
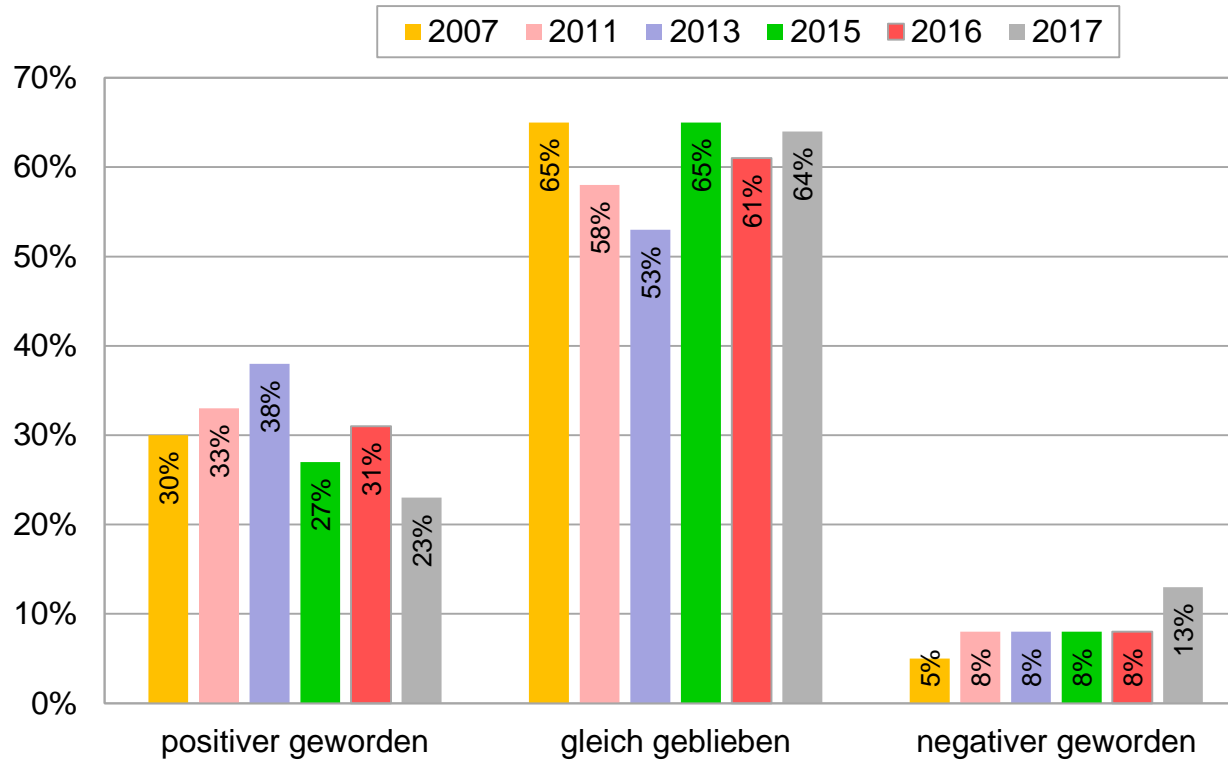


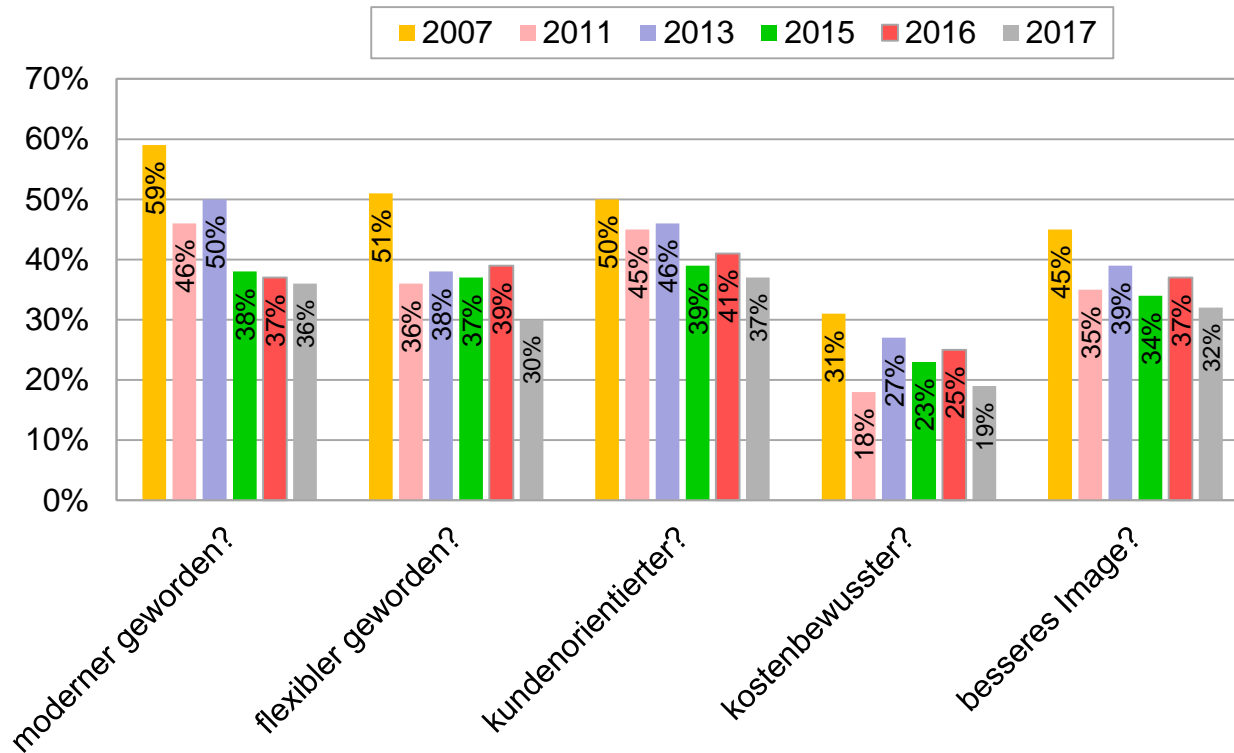
Bild vom der Stadt Salzburg

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



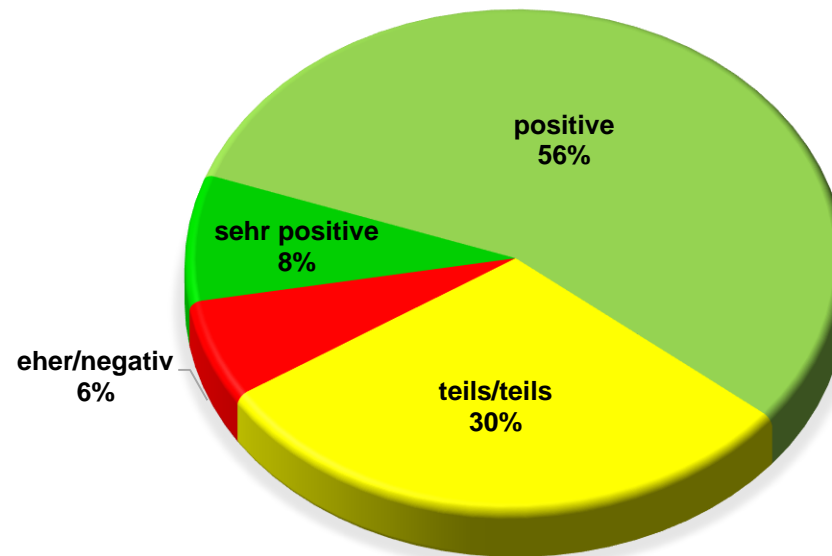
Wahrgenommene Imageveränderung

„Ist die Stadtverwaltung für Sie in den letzten 2 bis 3 Jahren...?“



Over-All-Eindruck

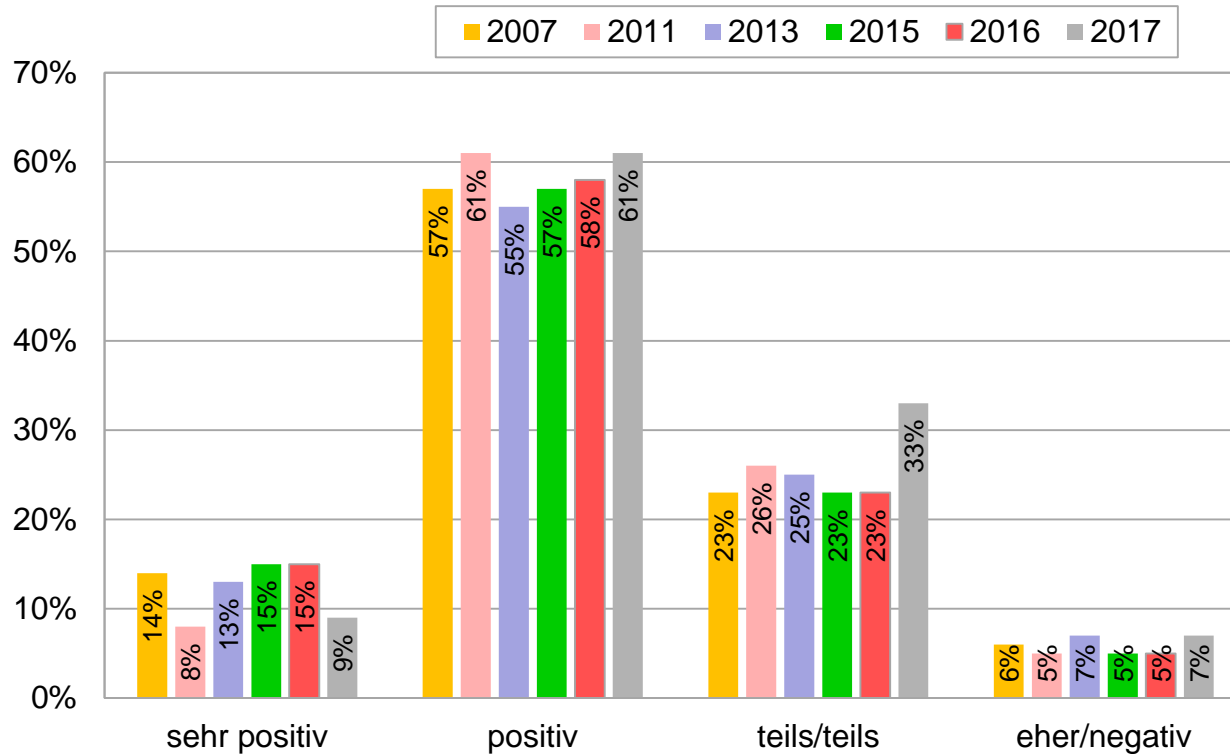
„Alles in allem betrachtet: Haben Sie von der Stadtverwaltung eine eher positive oder eine eher negative Meinung?“



Durchschnitt: 2011: 2,29 – 2013: 2,26 – 2015: 2,21 – 2016: 2,17 – 2017: 2,39

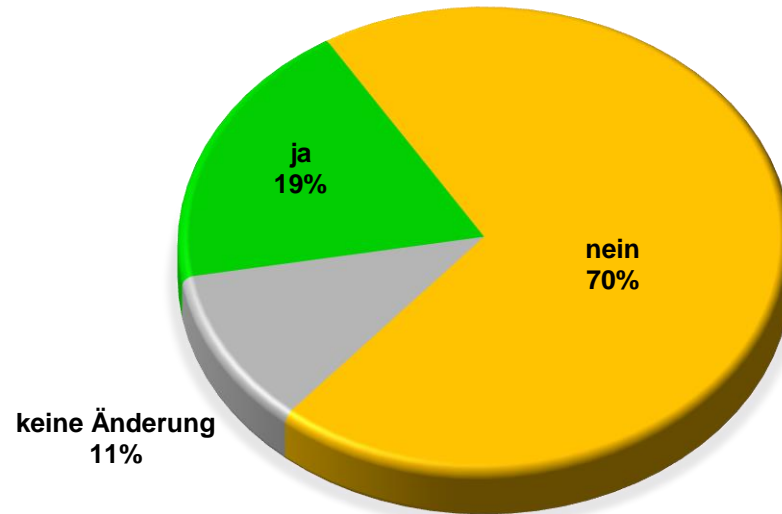
Over-All-Eindruck

„Alles in allem betrachtet: Haben Sie von der Stadtverwaltung eine eher positive oder eine eher negative Meinung?“



Veränderung durch Finanzskandal

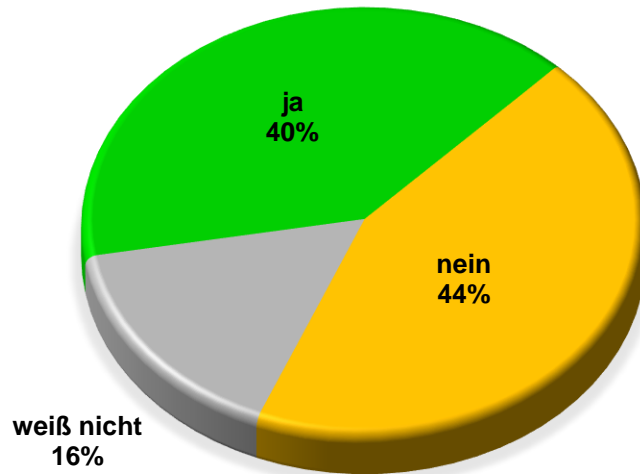
„Im sogenannten 3. Prozess zum Salzburger Finanzskandal mit Ex-BGM Schaden wurden zwei Verwaltungsbedienstete verurteilt. Hat sich dadurch Ihr Bild auf die Stadt(-verwaltung) verändert?“



Wenn „JA“: zum Positiven 15% - zum Negativen 85%

Maßnahmen - Konsequenzen

„Zwei Bedienstete (Finanzchef und Magistratsdirektor) wurden im 3. Prozess zum Salzburger Finanzskandal nicht rechtskräftig verurteilt. Sollen diese bis zum endgültigen Urteil im Amt bleiben?“



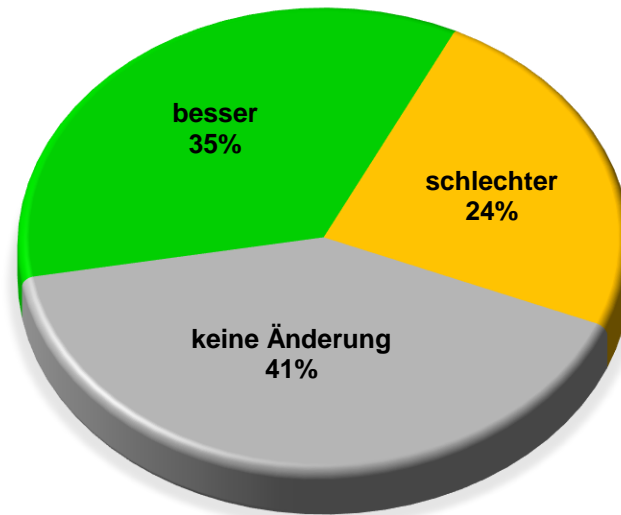
Wenn nein: Was wäre Ihrer Meinung zu tun?

Basis: n=225 (in %)

Suspendierung der Betroffenen	74
Die Rechtskosten selbst tragen	53
Zuweisen anderer Aufgabengebiete	9
Versetzung	7
Abmahnung und/oder Ermahnung	7
Keine Meinung	2

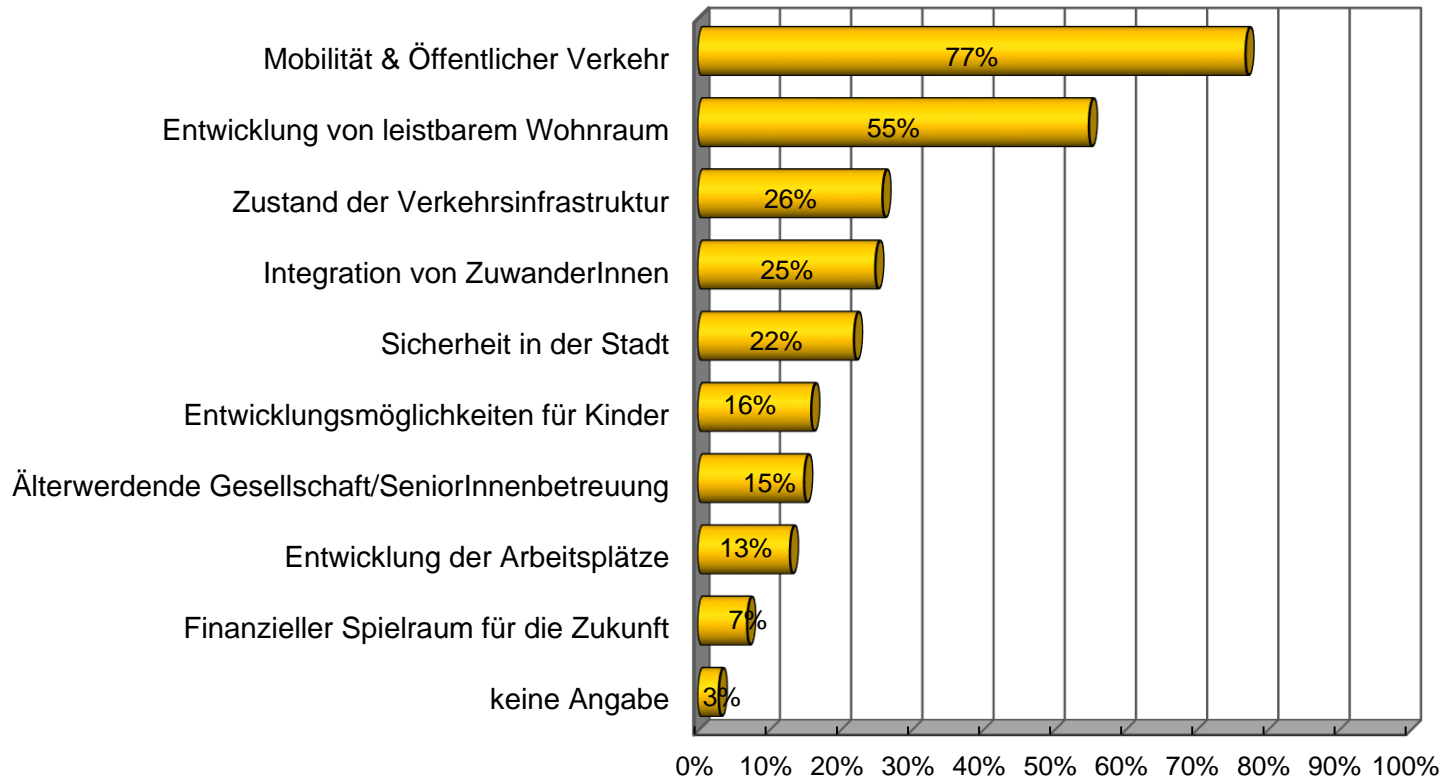
Veränderung Lebensgefühl

„Wenn Sie an Ihr persönliches Leben in der Stadt denken – ist es in den letzten 5 Jahren besser oder schlechter geworden?“



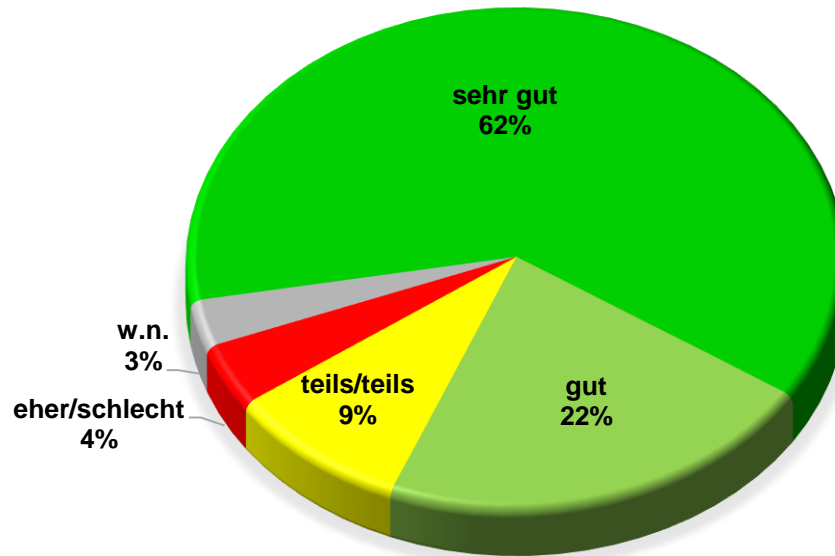
Herausforderungen in der Stadt

„Was sehen Sie aktuell als größte Herausforderung für die Stadt Salzburg?“



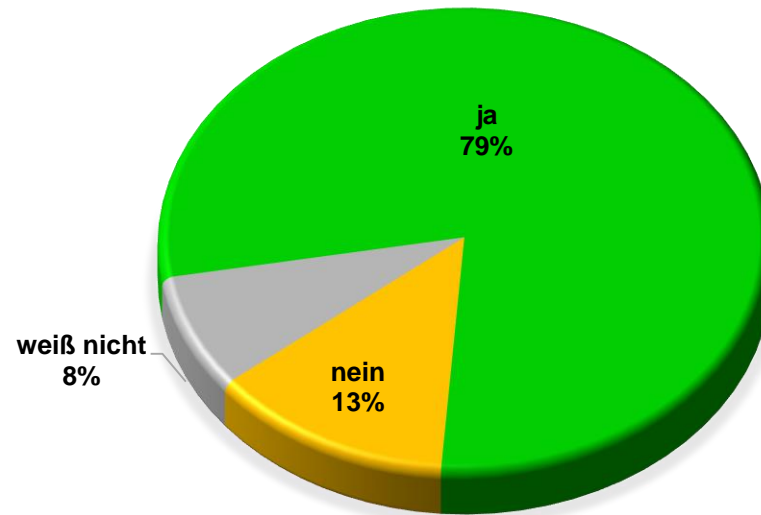
Beschäftigung Asylwerber

„Die Stadt Salzburg beschäftigt Asylwerber für gemeinnützige Tätigkeiten, z. B. bei der Müllentsorgung – Sie finden das?“



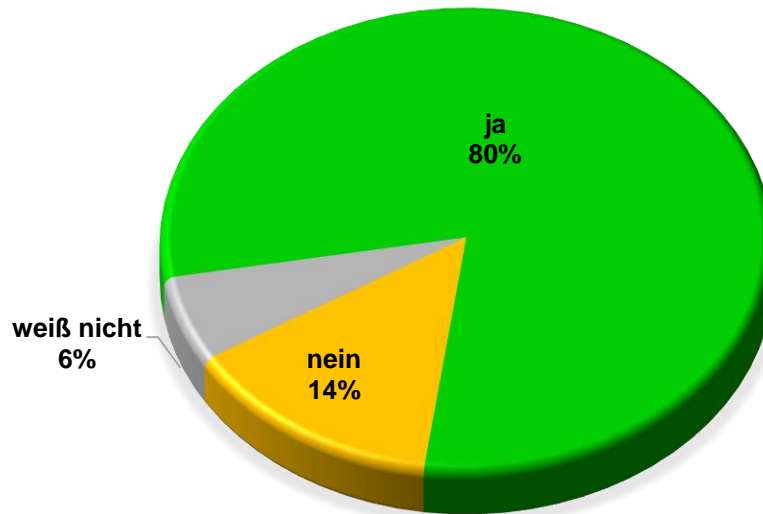
Beschäftigung Asylwerber

„Soll dieses Angebot weiter ausgebaut werden?“



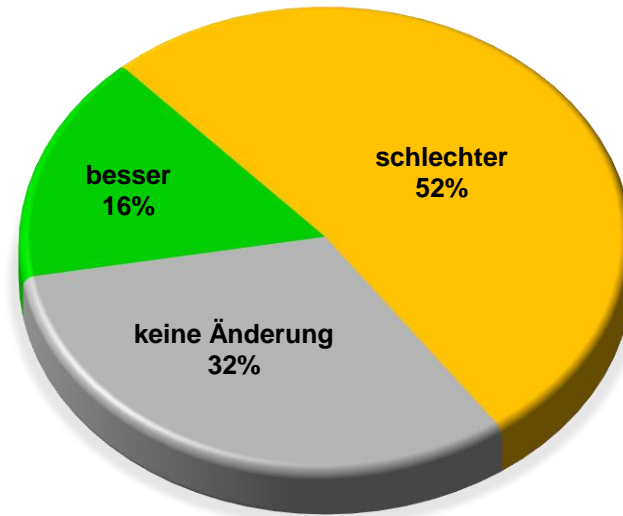
Projekte zur Integration

„Die Stadt Salzburg bietet verschiedenste Projekte zur Integration von Zuwanderern an, z. B. Sprachförderung. Sollen solche Angebote zur Integration weiter ausgebaut werden?“



Zusammenleben

„Finden Sie, dass das Klima des Zusammenlebens in der Stadt in den letzten 5 Jahren besser oder schlechter geworden ist?“



Studiendesign

- **Zielgruppe: Wohnbevölkerung in der Stadt Salzburg ab 18 Jahren**
- **Auswahlverfahren: Random-Quota entsprechend den Daten der Statistik Austria**
- **Erhebungsmethodik: mixed mode – Telefon- und Onlinebefragung**
- **Erhebungszeitraum: November 2017**
- **Maximale statistische Schwankungsbreite in Bezug auf das Gesamtergebnis +/- 4,5%**
- **Auswertungsbasis: n=505**

- **Vergleichsdaten: IGF-Imagestudien von Juni 2015 und Juni 2016**