



**STADT : SALZBURG** Magistrat



WEISheit kommt von Wissen.

# Image der Stadtverwaltung

Repräsentativerhebung in der Stadt Salzburg

Mag. Ernestine Depner-Berger

29. August 2007

IGF-Institut für Grundlagenforschung – [www.igf.at](http://www.igf.at)



Institut für Grundlagenforschung GmbH



# Inhaltsverzeichnis

## Studiendesign Stichprobenstruktur

Seite

Beurteilung der Leistungen und Angebote des Magistrats	7
Wichtigkeit des Magistrats für das Funktionieren der Stadt	12
Eigenschaftenprofil Magistrat	15
Beurteilung der Leistungen in der Stadt Salzburg	18
Kontakt mit den Dienststellen und Zufriedenheit	20
Erfahrungen/Eindrücke mit den MitarbeiterInnen	25
Verbesserungen/Änderungen	29
Veränderung des Bildes vom Magistrat	33



# Studiendesign

- **Zielgruppe: Wohnbevölkerung in der Stadt Salzburg ab 18 Jahren**
- **Auswahlverfahren: Random-Quota entsprechend den Daten der Statistik Austria**
- **Erhebungsmethodik: Telefoninterviews (CATI)**
- **Erhebungszeitraum: 8. bis 23. August 2007**
- **maximale statistische Schwankungsbreite in bezug auf das Gesamtergebnis +/- 4,5%**
- **Auswertungsbasis: n=501 Interviews**
  
- **Vergleichsdaten: IGF-Imagestudie September 1993 (face-to-face, n=747 Interviews)**

# Struktur der Stichprobe

## Teil 1 - Spaltenprozentwerte

		Geschlecht				Gesamt	
		Männer		Frauen		n	%
		n	%	n	%		
Alter	bis 29 Jahre	47	21%	46	17%	93	19%
	30-44 Jahre	79	34%	75	28%	154	31%
	45-59 Jahre	54	24%	67	25%	121	24%
	60+älter	49	21%	84	31%	133	27%
Gesamt		229	100%	272	100%	501	100%
Ausbildung	Pflichtschule	74	32%	109	40%	183	37%
	Beruf/Lehre	74	32%	66	24%	140	28%
	HS/FS ohne Matura	9	4%	38	14%	47	9%
	Matura/Uni	72	31%	59	22%	131	26%
Tätigkeit	Selbständig	26	11%	4	1%	30	6%
	Angestellter	82	36%	97	36%	179	36%
	Arbeiter	47	21%	38	14%	85	17%
	Haushalt			26	10%	26	5%
	Rente/Pension	54	24%	90	33%	144	29%
	nicht berufstätig	20	9%	17	6%	37	7%

# Struktur der Stichprobe

## Teil 2 - Spaltenprozentwerte



		Geschlecht				Gesamt	
		Männer		Frauen		n	%
		n	%	n	%		
Gesamt		229	100%	272	100%	501	100%
HH-Größe	Single-HH	51	22%	94	35%	145	29%
	2-Personen-HH	112	49%	88	32%	200	40%
	3-Personen-HH	28	12%	40	15%	68	14%
	4 und mehr	38	17%	50	18%	88	18%
Kinder-HH	kein Kind bis 14	187	82%	215	79%	402	80%
	bis 6 Jahre	27	12%	30	11%	57	11%
	7 bis 10 Jahre	7	3%	17	6%	24	5%
	11 bis 14 Jahre	16	7%	20	7%	36	7%

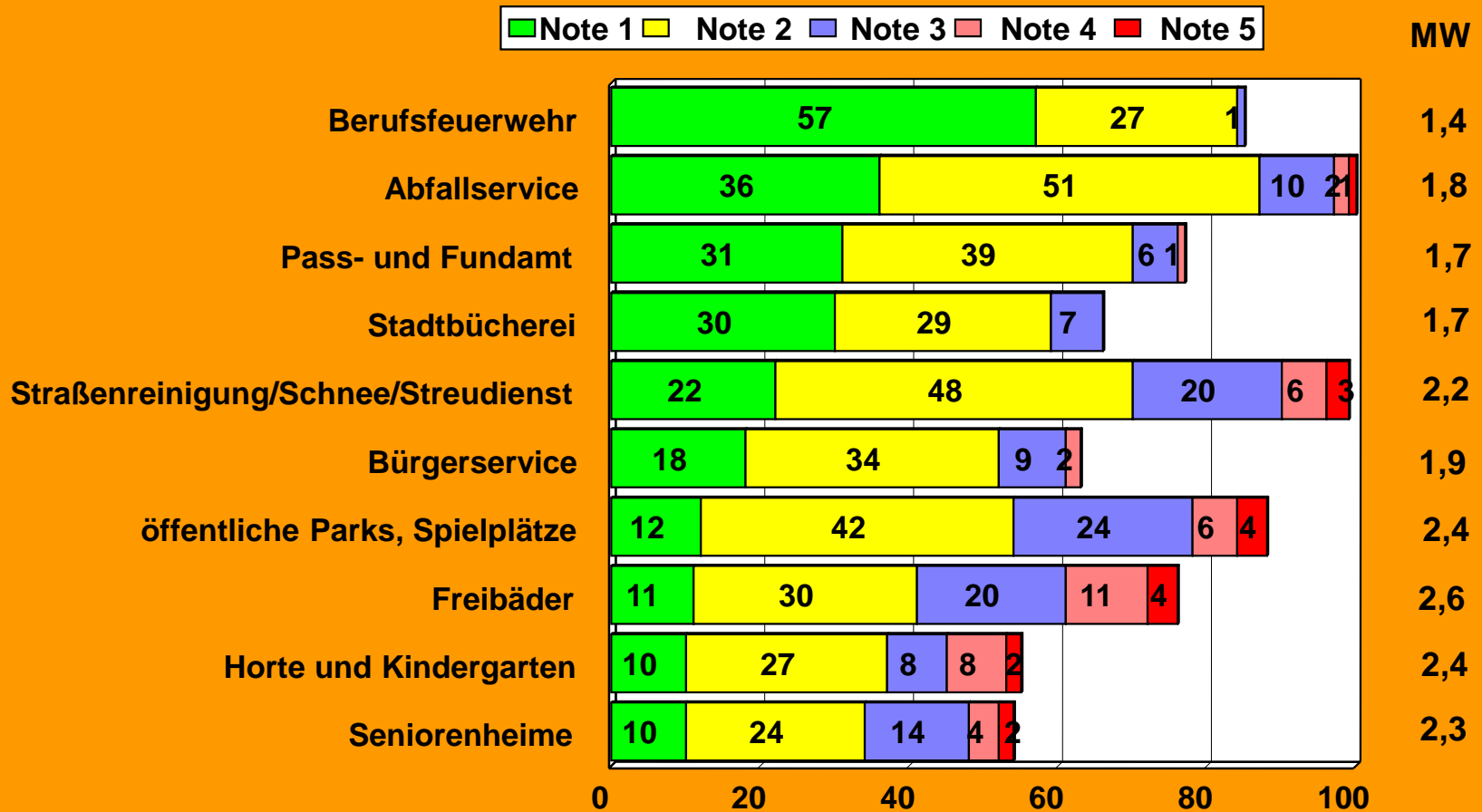
# Struktur der Stichprobe

## Teil 3 - Spaltenprozentwerte

		Geschlecht				Gesamt	
		Männer		Frauen		n	%
		n	%	n	%		
<b>Gesamt</b>		229	100%	272	100%	501	100%
<b>Bezirk</b>	Neustadt-Äußerer Stein	11	5%	14	5%	25	5%
	Elisabeth Vorstadt	16	7%	15	6%	31	6%
	Itzling-Kasern-Sam	21	9%	26	10%	47	9%
	Gnigl-Langwied	9	4%	14	5%	23	5%
	Schallmoos	25	11%	21	8%	46	9%
	Parsch	10	4%	14	5%	24	5%
	Aigen-Abfalter-Glas	9	4%	13	5%	22	4%
	Lehen	21	9%	25	9%	46	9%
	Liefering	14	6%	31	11%	45	9%
	Maxglan-Aiglhof	25	11%	23	8%	48	10%
	Taxham	5	2%	9	3%	14	3%
	Riedenburg	15	7%	13	5%	28	6%
	Gneis-Morzg-Leop.- Mbos	20	9%	22	8%	42	8%
	Nonntal-Herrnau	15	7%	16	6%	31	6%
	Altstadt-Mülln	5	2%	7	3%	12	2%
	Josefiau-Alpenstrasse	8	3%	9	3%	17	3%

# Beurteilung der Leistungen und Angebote des Magistrats

Basis: n=501 (in %) - Rest auf 100% = weiß nicht



# Horte und Kindergarten

## Detailergebnisse nach Kinder-Haushalten



		Horte und Kindergarten								Gesamt	
		sehr gut/gut		mittel		w eniger/ überh. nicht gut		w .n.		n	%
		n	%	n	%	n	%	n	%		
Gesamt		185	37%	42	8%	49	10%	225	45%	501	100%
Kinder-HH	kein Kind bis 14	150	37%	28	7%	26	6%	198	49%	402	100%
	bis 6 Jahre	12	21%	10	18%	16	28%	19	33%	57	100%
	7 bis 10 Jahre	14	58%	2	8%	6	25%	2	8%	24	100%
	11 bis 14 Jahre	17	47%	6	17%	3	8%	10	28%	36	100%



# Seniorenheime

Detailergebnisse nach Altersklassen und Geschlecht

		Seniorenheime								Gesamt	
		sehr gut/gut		mittel		w eniger/ überh. nicht gut		w .n.		n	%
		n	%	n	%	n	%	n	%		
Geschlecht	Männer	62	27%	29	13%	12	5%	126	55%	229	100%
	Frauen	109	40%	42	15%	18	7%	103	38%	272	100%
Gesamt		171	34%	71	14%	30	6%	229	46%	501	100%
Alter	bis 29 Jahre	31	33%	24	26%	4	4%	34	37%	93	100%
	30-44 Jahre	46	30%	17	11%	9	6%	82	53%	154	100%
	45-59 Jahre	42	35%	16	13%	6	5%	57	47%	121	100%
	60+älter	52	39%	14	11%	11	8%	56	42%	133	100%

# Ergebnisvergleich zu 1993

„vergleichbare Items“



	2007		1993	
	sehr gut/ gut	MW	sehr gut/ gut	MW
Abfallservice (Müllentsorgung, Recyclinghof) – 1993: „Müllabfuhr“	87	1,8	91	1,5
Öffentliche Parks, Spielplätze	54	2,4	-	-
Freibäder	41	2,6	72	1,9
Stadtbücherei	59	1,7	70	1,6
Straßenreinigung/Schneeräumung/Streudienst – 1993 „Schneeräumung/Streudienst“	70	2,2	65	2,2
Bürgerservice	52	1,9	45	2,2
Horte und Kindergarten	37	2,4	45	2,4
Seniorenheime – 1993: „Pensionistenheime“	34	2,3	37	2,5
Pass- und Fundamt	70	1,7	-	-
Berufsfeuerwehr	84	1,4	86	1,4



# Leistungen und Angebote

## Fazit

„Abfallservice (Müllentsorgung, Recyclinghof)“ sowie „Straßenreinigung/Schneeräumung/ Streudienst“ sind Leistungen, die von jedem Befragten bewertet werden konnten. Die beste Bewertung erhält die „Berufsfeuerwehr“ mit einer Durchschnittsnote von 1,4 (fünf-stufige Bewertungsskala) – was ein hohes Vertrauen impliziert.

Kritischer bewertet (Durchschnittsnote unter 2,0) werden die Angebote/Leistungen in bezug auf öffentliche Parks/Spielplätze, Seniorenheime, Horte/Kindergärten sowie Freibäder.

Die „sehr gute/gute“ Bewertung der Horte/Kindergärten zeigt ein unterschiedliches Beurteilungsbild bei der Korrelation mit dem Alter der Kinder in den Haushalten. Sofern Kinder bis 6 Jahre im Haushalt sind, zeigt sich höhere Unzufriedenheit als bei Haushalten mit älteren Kindern (wenn auch die Fallzahlen gering sind, lässt das dennoch tendenzielle Rückschlüsse zu).

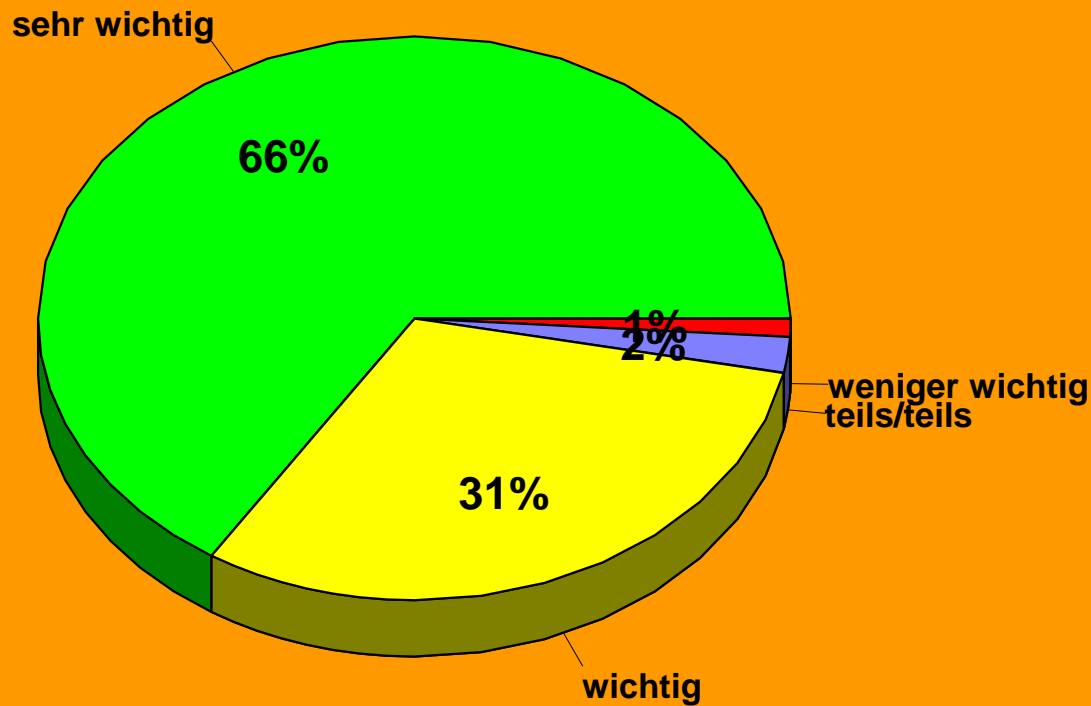
Im Langzeitvergleich (Basis: Imagestudie 1993, vergleichbare Items) zeigt sich ein markanter Punkt, und zwar die „Freibäder“, deren Bewertung sich markant verschlechtert hat.



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

(von Kindergarten, Seniorenbetreuung bis zur Müllabfuhr)

Basis: n=501 (in %)




Durchschnittsbewertung (Skala 1 bis 5): 1,4

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



**Basis: n=501 (in %) –  
sehr wichtig/wichtig  
Durchschnittliche Bewertung  
innerhalb der Zielgruppen**

		Leistungen des Magistrats				MW
		Sehr wichtig		Wichtig		
		n	%	n	%	
Geschlecht	Männer	138	60%	82	36%	1.4
	Frauen	195	72%	71	26%	1.3
Gesamt		333	66%	153	31%	1.4
Alter	bis 29 Jahre	46	49%	43	46%	1.5
	30-44 Jahre	108	70%	44	29%	1.3
	45-59 Jahre	88	73%	31	26%	1.3
	60+älter	91	68%	35	26%	1.4
Ausbildung	Pflichtschule	126	69%	50	27%	1.4
	Beruf/Lehre	76	54%	62	44%	1.5
	HS/FS ohne Matura	31	66%	14	30%	1.4
	Matura/Uni	100	76%	27	21%	1.3
Tätigkeit	Selbständig	21	70%	7	23%	1.4
	Angestellter	134	75%	41	23%	1.3
	Arbeiter	39	46%	44	52%	1.6
	Haushalt	23	88%	3	12%	1.1
	Rente/Pension	98	68%	39	27%	1.4
HH-Größe	nicht berufstätig	18	49%	19	51%	1.5
	Single-HH	97	67%	41	28%	1.4
	2-Personen-HH	130	65%	65	33%	1.4
	3-Personen-HH	41	60%	26	38%	1.4
	4 und mehr	65	74%	21	24%	1.3



# Wichtigkeit für das Funktionieren der Stadt

## Fazit

**Zwei Drittel aller Befragten stufen die Leistungen des Magistrats für das Funktionieren der Stadt als „sehr wichtig“ ein, ein weiteres Drittel als „wichtig“. Die durchschnittliche Bewertung beträgt 1,4 (auf der fünf-stufigen Bewertungsskala).**

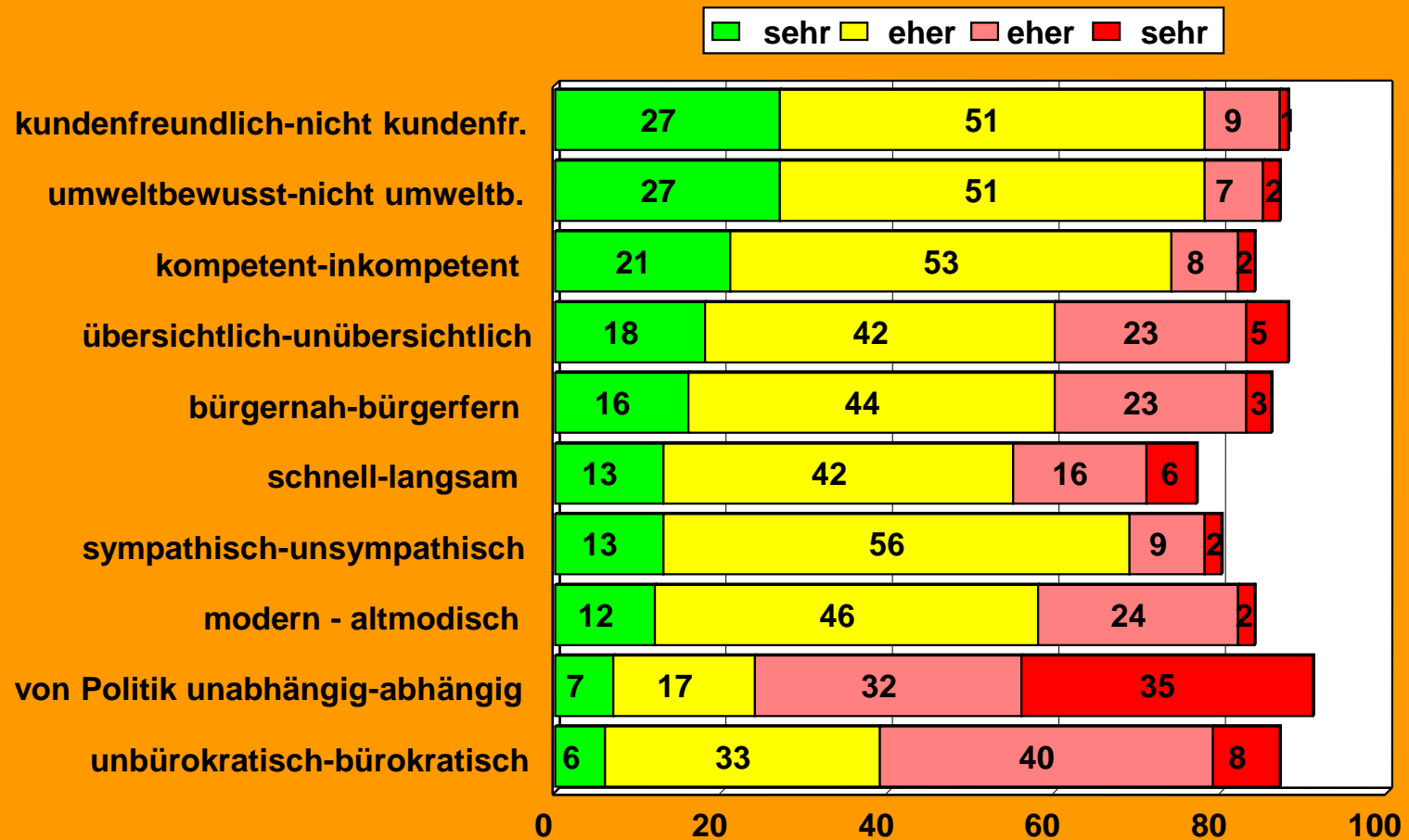
**Zwei Abweichungen innerhalb der Zielgruppen fallen auf: Einerseits die Frauen, die in noch höherem Ausmaß die Leistungen für das Funktionieren der Stadt als „sehr wichtig“ einstufen (72% sehr wichtig) – andererseits die jungen Befragten bis 29 Jahre, bei denen der Wert für „sehr wichtig“ bei 49% liegt (wichtig 46%). Dies hat den Anschein, dass es in dieser Gruppe „Informationsdefizite“ in punkto Wichtigkeit gibt.**



# Eigenschaftenprofil Magistrat

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

Basis: n=501 (in %)





# Eigenschaftenprofil Magistrat

## Vergleich zu 1993

Basis: n=501 (in %)

Werte für die positive Ausprägung (neutral = weder- noch/Mitte/teils-teils)	2007		1993	
	sehr/ eher	neutral	sehr/ eher	neutral
modern	58	17	29	43
unbürokratisch	39	13	10	16
bürgernah	60	13	39	34
kompetent	74	17	47	35
übersichtlich	60	11	29	25
schnell	55	23	9	27
kundenfreundlich	78	12	n.e.	n.e.
von Politik unabhängig	24	9	9	13
sympathisch	69	20	43	45
umweltbewusst	78	13	62	26





# Eigenschaftenprofil Magistrat

## Fazit

Das Eigenschaftenprofil des Magistrats wurde in Form von Gegensatzpaaren (z. B. modern – altmodisch etc.) abgetestet. Besonders erfreulich scheint, dass an erster Stelle im Ranking der erhobenen Items die „Kundenfreundlichkeit“ steht. Umweltbewusstsein sowie Kompetenz liegen nahezu gleich auf an zweiter und dritter Stelle.

Weniger erfreulich ist, dass 67% der Befragten das Magistrat als „von der Politik abhängig“ einstufen sowie das Magistrat für 48% als „bürokratisch“ gilt (39% eher/unbürokratisch). Mit diesen beiden Ausnahmen kann das Gesamtprofil jedoch als recht positiv betrachtet werden.

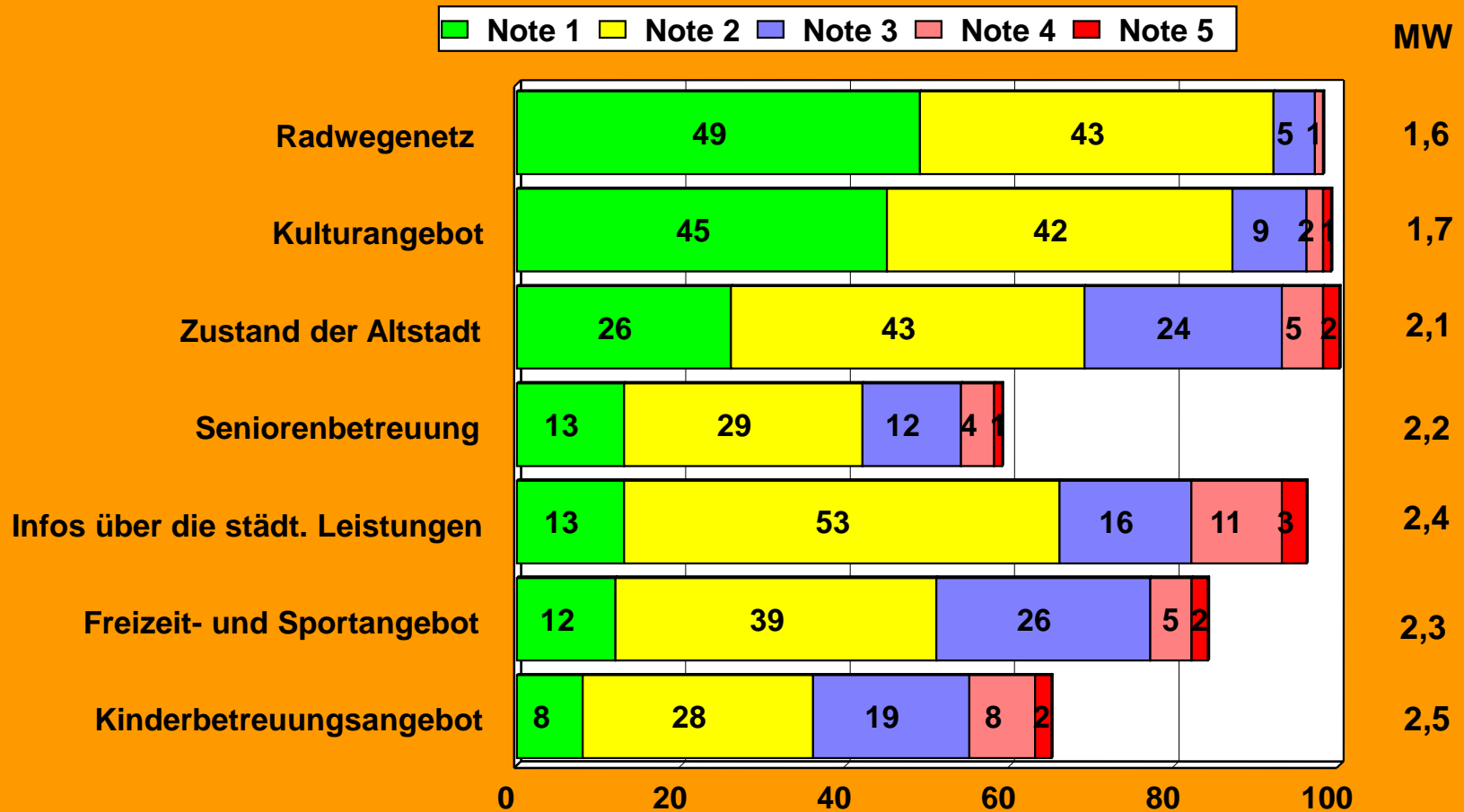
Als „verbesserungswürdig“ könnten die Items „Übersichtlichkeit, Bürgernähe, Modernität und Schnelligkeit“ eingestuft werden. Grundsätzlich liegt die Bewertung zwar im positiven Bereich (jedoch in geringerem Ausmaß als „sehr zutreffend“ bewertet), jedoch ist der Anteil in bezug auf die „negative“ Ausprägung am höchsten.

Besonders erfreulich ist das Bild in Relation zu den Ergebnissen von 1993. Alle Items haben sich merklich und markant verbessert. 1993 war das „Bild“ vom Magistrat noch diffuser (was der hohe Anteil für „teils-teils/weder-noch“ anzeigt) – was aktuell nur noch in geringem Ausmaß gegeben ist.



# Beurteilung der Leistungen in der Stadt Salzburg

Basis: n=501 (in %) - Rest auf 100% = weiß nicht





# Leistungen der Stadt Salzburg

## Fazit

In bezug auf die Leistungen der Stadt sind „Radwegenetz“ sowie „Kulturangebot“ zwei Leistungsbereiche, die bestens erfüllt sind (Durchschnittsnoten von 1,6 bzw. 1,7 auf der fünf-stufigen Bewertungsskala).

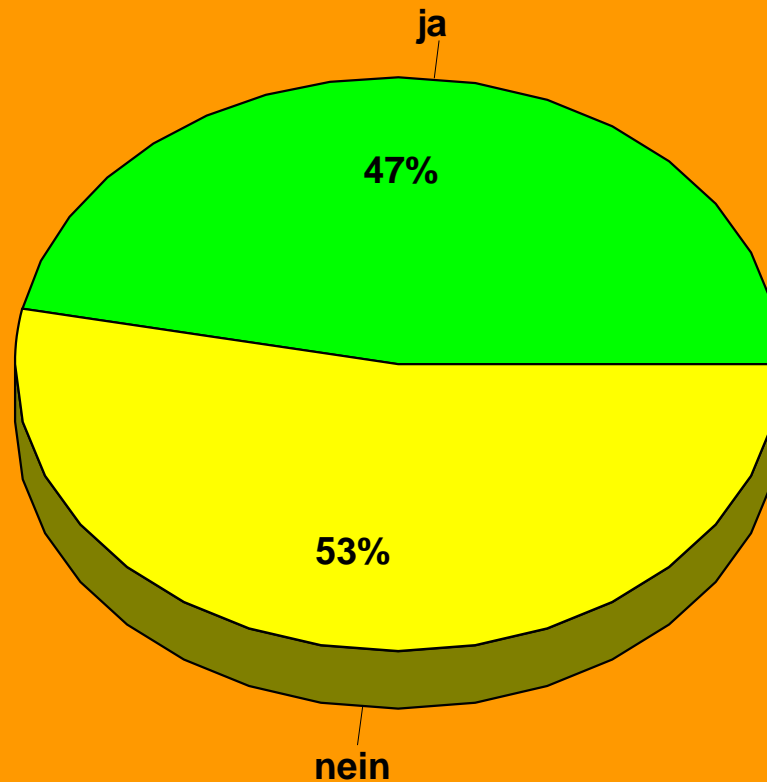
Die Informationen über die städtischen Leistungen bewerten 30% der Befragten mit den Noten 3, 4 oder 5. Allerdings stellt insbesondere das Thema der „Information“ einen Bereich dar, der schwerlich zur vollen Zufriedenheit erfüllbar ist.

Kritisch betrachtet werden die Bereiche „Zustand der Altstadt“, „Freizeit- und Sportangebot“ sowie „Kinderbetreuungsangebot“. Je älter die Befragten sind, umso schlechter ist die Bewertung des Zustandes der Altstadt. Das „Kinderbetreuungsangebot“ wird von den bis 29 Jährigen überdurchschnittlich bewertet (55% sehr gut/gut). Sind Kinder im Haushalt, dann bewerten rund 36% dieser Befragten das Angebot als „sehr gut/gut“.



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

Basis: n=501 (in %)



1993: 44% „JA“ – 56% „Nein“



Wenn Kontakt:

# Mit welchem Amt?

Basis: Spontannennungen – Teil 1

	Geschlecht				Gesamt	
	Männer		Frauen		n	%
	n	%	n	%		
Passamt	37	36%	42	33%	79	34%
Bürgerservice	7	7%	14	11%	21	9%
Abfallwirtschaftsamt	12	12%	8	6%	20	9%
Stadtbücherei	2	2%	12	9%	14	6%
w eiß nicht / k.A.	7	7%	6	5%	13	6%
Fundamt	3	3%	10	8%	13	6%
Bauamt	10	10%	3	2%	13	6%
Standesamt	6	6%	7	5%	13	6%
Straßenamt	7	7%	6	5%	13	6%
Melderegister	2	2%	10	8%	12	5%
Wohnungsamt	2	2%	6	5%	8	3%
Seniorenamt	0	0%	7	5%	7	3%
Parkraumbewirtschaftung	6	6%	1	1%	7	3%
Jugendamt	2	2%	4	3%	6	3%
Kindergartenamt	0	0%	6	5%	6	3%
Gesundheitsamt	2	2%	2	2%	4	2%



Wenn Kontakt:

# Mit welchem Amt?

Basis: Spontannennungen – Teil 2

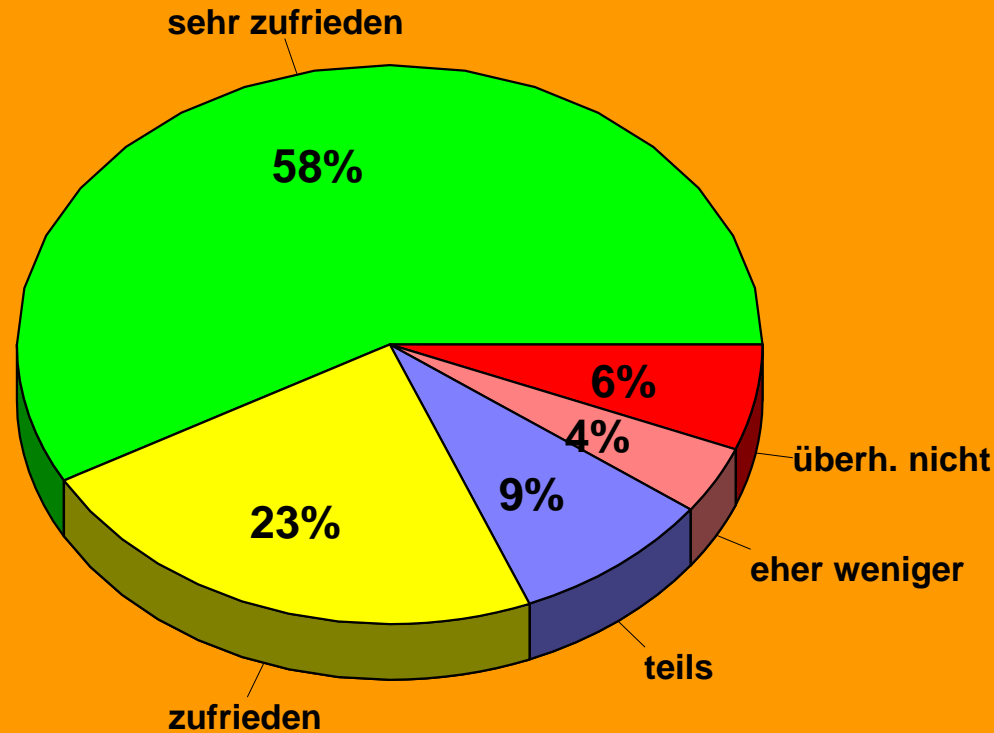
	Geschlecht				Gesamt	
	Männer		Frauen		n	%
	n	%	n	%		
Pflegegeld	0	0%	3	2%	3	1%
Personalabteilung	0	0%	2	2%	2	1%
Gewerbebehörde	2	2%	0	0%	2	1%
Sozialamt	0	0%	2	2%	2	1%
Wahlkartenamt	2	2%	0	0%	2	1%
Bürgermeister	0	0%	2	2%	2	1%
Bestattung	2	2%	0	0%	2	1%
Frauenbüro	0	0%	2	2%	2	1%
Gartenbauamt	2	2%	0	0%	2	1%
Vizebürgermeister	0	0%	1	1%	1	0%
Johann Padutsch	0	0%	1	1%	1	0%
Volksanwalt	0	0%	1	1%	1	0%
Schlichtungsstelle	1	1%	0	0%	1	0%
Ausländeramt	0	0%	1	1%	1	0%
Verkehrsamt	1	1%	0	0%	1	0%
Stadtkasse	1	1%	0	0%	1	0%
Hundeamt	1	1%	0	0%	1	0%
<b>Gesamt</b>	<b>104</b>	<b>100%</b>	<b>129</b>	<b>100%</b>	<b>233</b>	<b>100%</b>



Wenn Kontakt bestand:

## Wie zufrieden waren Sie alles in allem mit der Abwicklung?

Basis: n=233 (in %)



Durchschnittsnote: 1,8

Passamt (n=79) 1,3 – Bürgerservice (n=21) 1,8 – Abfallwirtschaftsamt (n=20) 1,4



# Kontakt mit dem Magistrat

## Fazit

**Knapp die Hälfte aller Befragten hatte in letzter Zeit mit einer Dienststelle des Magistrats Kontakt (1993 traf dies bei 44% der Befragten zu).**

**Konkret hatten 34% Kontakt mit dem Passamt, 9% mit dem Bürgerservice sowie 9% mit dem Abfallwirtschaftsamt und 6% mit der Stadtbücherei.**

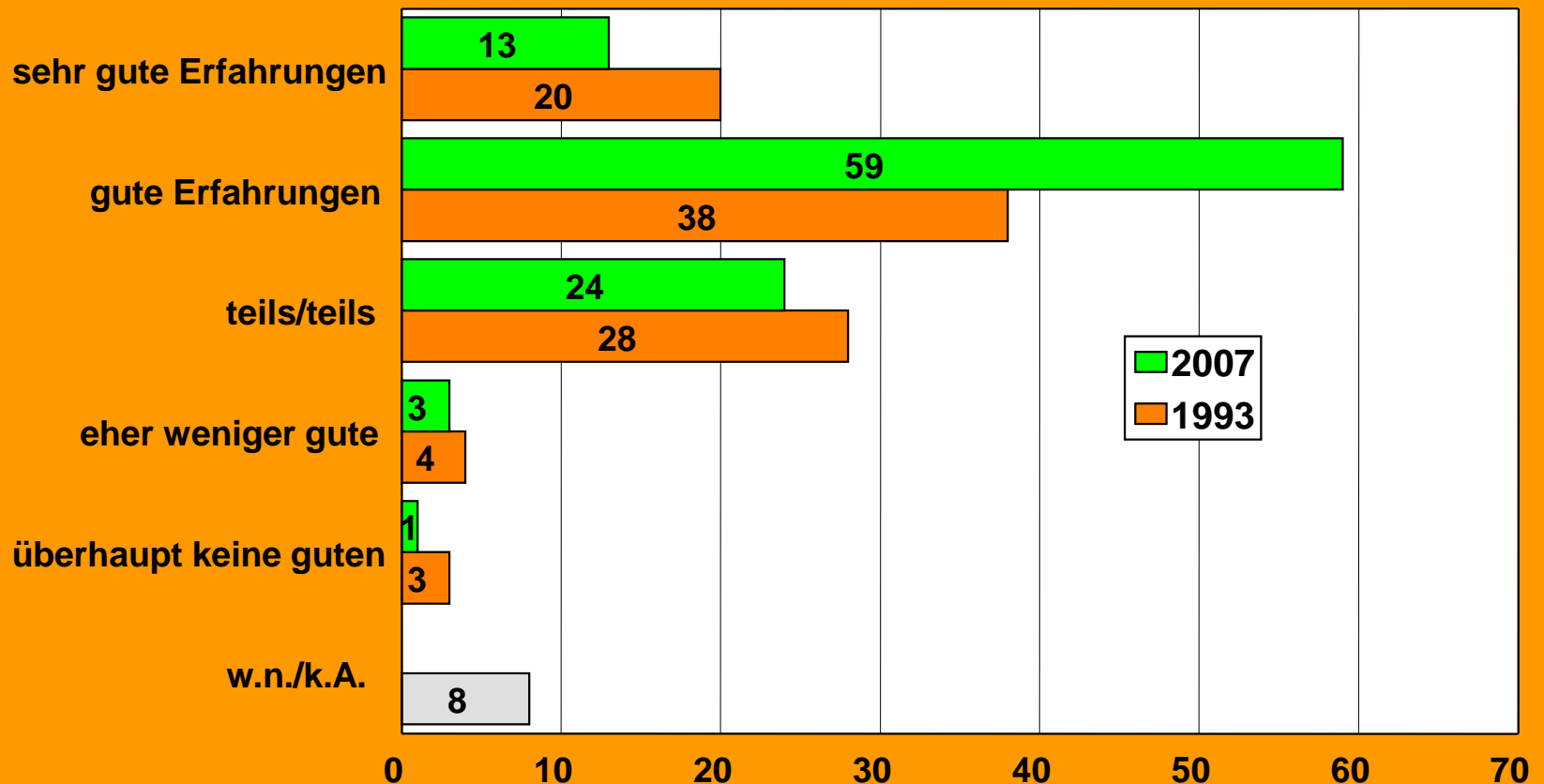
**Die Zufriedenheit mit der Abwicklung ist gut erfüllt (Durchschnittsnote 1,4 – 58% waren „sehr zufrieden“, 23% „zufrieden“).**





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

Basis: n=501 (in %)

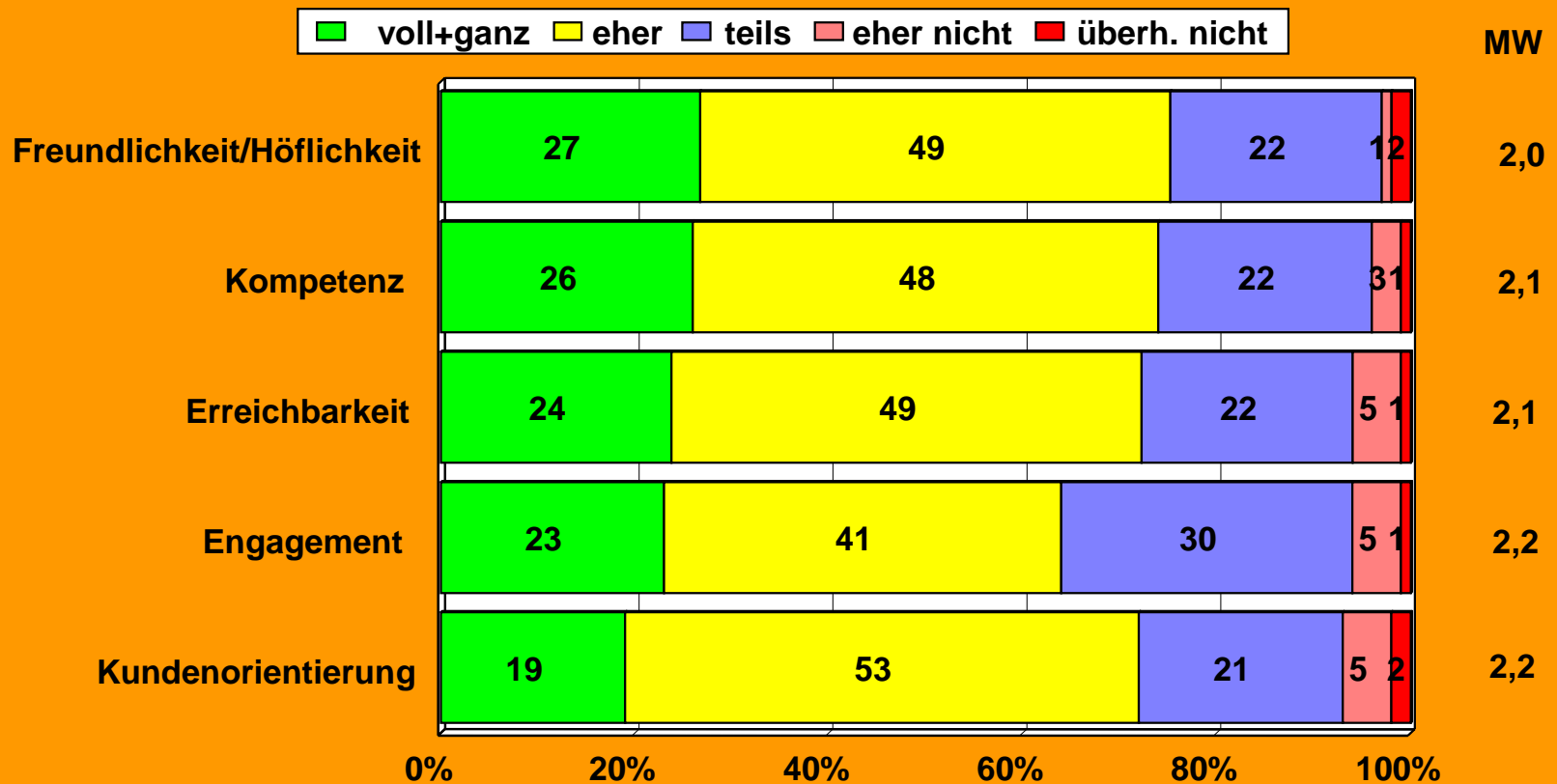


Durchschnittsnote 2007: 2,2 – 1993: 2,3



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

Basis: n=501 (in %)





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

Basis: n=501 (in %)

	2007		1993	
	voll+ ganz / eher	MW	voll+ ganz / eher	MW
Basis: „voll und ganz/eher“ gesamt				
Freundlichkeit/Höflichkeit	76	2,0	68	2,0
Kompetenz	74	2,1	51	2,4

(restliche Items: nicht vergleichbar)



# Eigenschaftenprofil MitarbeiterInnen

## Fazit

**Die Erfahrungen und Eindrücke generell beim Kontakt mit MitarbeiterInnen des Magistrats in der Stadt Salzburg haben sich im Langzeitvergleich gegenüber 1993 merklich verbessert. Aktuell haben 72% aller Befragten „sehr gute/gute“ Erfahrungen gemacht (1993: 58%).**

**Alle erhobenen Imagedimensionen sind gut erfüllt und liegen in der Durchschnittsbewertung rund um die Note 2 (Höflichkeit, Kompetenz, Erreichbarkeit, Engagement und Kundenorientierung). Die negative Bewertung (eher nicht/überhaupt nicht) liegt bei maximal 7%.**

**Zwei Items lassen einen Vergleich zur Studie von 1993 zu, und zwar die Freundlichkeit/Höflichkeit, die von 68% auf 76% (trifft voll und ganz/eher zu) gesteigert werden konnte und bereits 1993 auf relativ guten Niveau lag.**

**Merklich verbessert werden konnte der Eindruck der „Kompetenz“ der MitarbeiterInnen: von 51% 1993 auf aktuell 74%.**



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

# Welche Verbesserungen oder Änderungen würden Sie sich wünschen?

Basis: n=501 (in %) – Spontannennungen – Teil 1

	Geschlecht				Gesamt	
	Männer		Frauen		n	%
	n	%	n	%		
w eiß nicht / k.A.	81	35%	77	28%	158	32%
w eniger Bürokratie	37	16%	34	13%	71	14%
mehr Kompetenz	17	7%	23	8%	40	8%
mehr Vorteile für Kinder sollten geschaffen werden	7	3%	24	9%	31	6%
mehr Freundlichkeit	16	7%	13	5%	29	6%
Mülltrennung funktioniert nicht / Müllberge überall	13	6%	12	4%	25	5%
unsaubere Stadt	5	2%	17	6%	22	4%
bessere Infos, w er w o zuständig ist	7	3%	13	5%	20	4%
längere Öffnungszeiten	12	5%	8	3%	20	4%
für Radfahrer Verbote und Gebote machen	7	3%	12	4%	19	4%
Schneeräumung nicht optimal	10	4%	7	3%	17	3%
Parkplatzsituation in der Stadt gehört verbessert	7	3%	9	3%	16	3%
zu w enig Grünflächen	3	1%	10	4%	13	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	%		
nicht alles so politikabhängig	6	3%	6	2%	12	2%
Verkehrskonzept verbessern	6	3%	6	2%	12	2%
Seniorenheime verbessern / nicht so teuer	1	0%	11	4%	12	2%
Spaßbad wird gefordert	6	3%	5	2%	11	2%
mehr Personal	4	2%	5	2%	9	2%
Kunstwerke der Foundation sollten entfernt werden	6	3%	3	1%	9	2%
Magistratsstellen nicht auf die ganze Stadt verteilen	6	3%	3	1%	9	2%
Stadtbücherei aus dem Zentrum raus	2	1%	6	2%	8	2%
Kindergarten- und Hortöffnungszeiten flexibler gestalten	0	0%	8	3%	8	2%
mehr Polizeipräsenz in der Altstadt	4	2%	3	1%	7	1%
Hallenbad darf nicht verkauft	2	1%	4	1%	6	1%
Straßenreinigung mangelhaft	2	1%	3	1%	5	1%
Auskünfte sollten 100%ig passen	0	0%	4	1%	4	1%



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

Basis: n=501 (in %) – Spontannennungen – Teil 3

	Geschlecht				Gesamt	
	Männer		Frauen		n	%
	n	%	n	%		
Stadtbusse sollen billiger werden	0	0%	4	1%	4	1%
Sportanlagen verbessern	3	1%	1	0%	4	1%
Hundekontrolle gehört verstärkt, verkoten alles	1	0%	3	1%	4	1%
Fußgängerzone kontrollieren	1	0%	3	1%	4	1%
Freibäder sind zu teuer	4	2%	0	0%	4	1%
keine Pragmatisierung mehr	1	0%	2	1%	3	1%
schnellere Bearbeitung	2	1%	1	0%	3	1%
zu wenig Fahrradparkplätze	0	0%	2	1%	2	0%
mehr Parkplätze beim Magistrat	2	1%	0	0%	2	0%
Kulturell gehört noch mehr getan	2	1%	0	0%	2	0%
Einbindung der Bürger bei der Grünlanddeklaration	2	1%	0	0%	2	0%
Bahnhofsvorplatz verkehrstechnisch ein Chaos	0	0%	2	1%	2	0%
bessere Koordination der Straßenbaustellen	0	0%	2	1%	2	0%



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

Basis: n=501 (in %) – Spontannennungen – Teil 4

	Geschlecht				Gesamt	
	Männer		Frauen		n	%
	n	%	n	%		
Taubenfütterung strenger kontrollieren	2	1%	0	0%	2	0%
Parkplatzgebühren zu hoch	0	0%	2	1%	2	0%
mehr Spielplätze	2	1%	0	0%	2	0%
Magistrat ist negativ gegenüber Frauen	0	0%	1	0%	1	0%
Stadtbücherei soll nicht umsiedeln	0	0%	1	0%	1	0%
mehr Toiletten für Touristen	1	0%	0	0%	1	0%
Ausländer werden immer bevorzugt	0	0%	1	0%	1	0%
Gärtner sind die fleißigsten Magistratsarbeiter	1	0%	0	0%	1	0%
keine Großveranstaltungen in der Stadt mehr	0	0%	1	0%	1	0%
Verkaufshütten aus der Altstadt raus	1	0%	0	0%	1	0%
Schanigärten gehören weg	1	0%	0	0%	1	0%
Ruhezeiten einhalten, z.B. wegen Rasenmähen	0	0%	1	0%	1	0%
Ladetätigkeit für Handwerker in der Stadt ermöglichen	1	0%	0	0%	1	0%
soziales Gefüge passt in der Stadt nicht	1	0%	0	0%	1	0%
einen anderen Bürgermeister	0	0%	1	0%	1	0%
<b>Gesamt</b>	<b>229</b>	<b>100%</b>	<b>272</b>	<b>100%</b>	<b>501</b>	<b>100%</b>

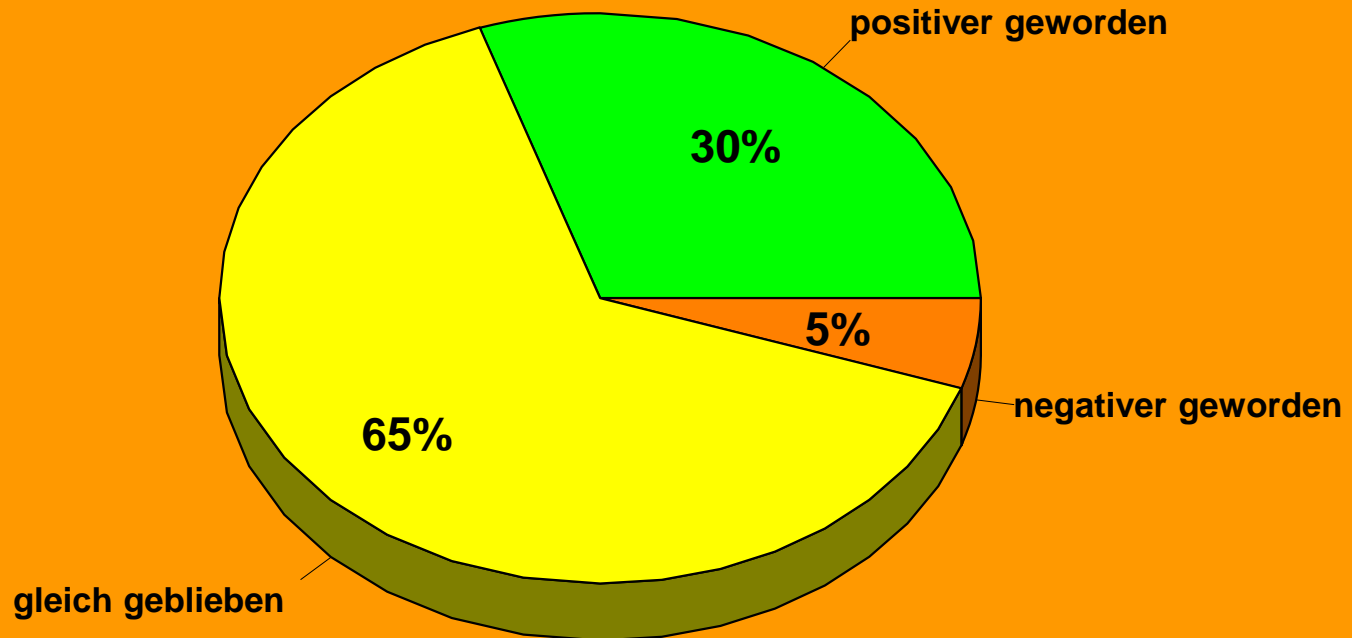




Wenn Sie an die letzten 2-3 Jahre denken:

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

Basis: n=501 (in %)

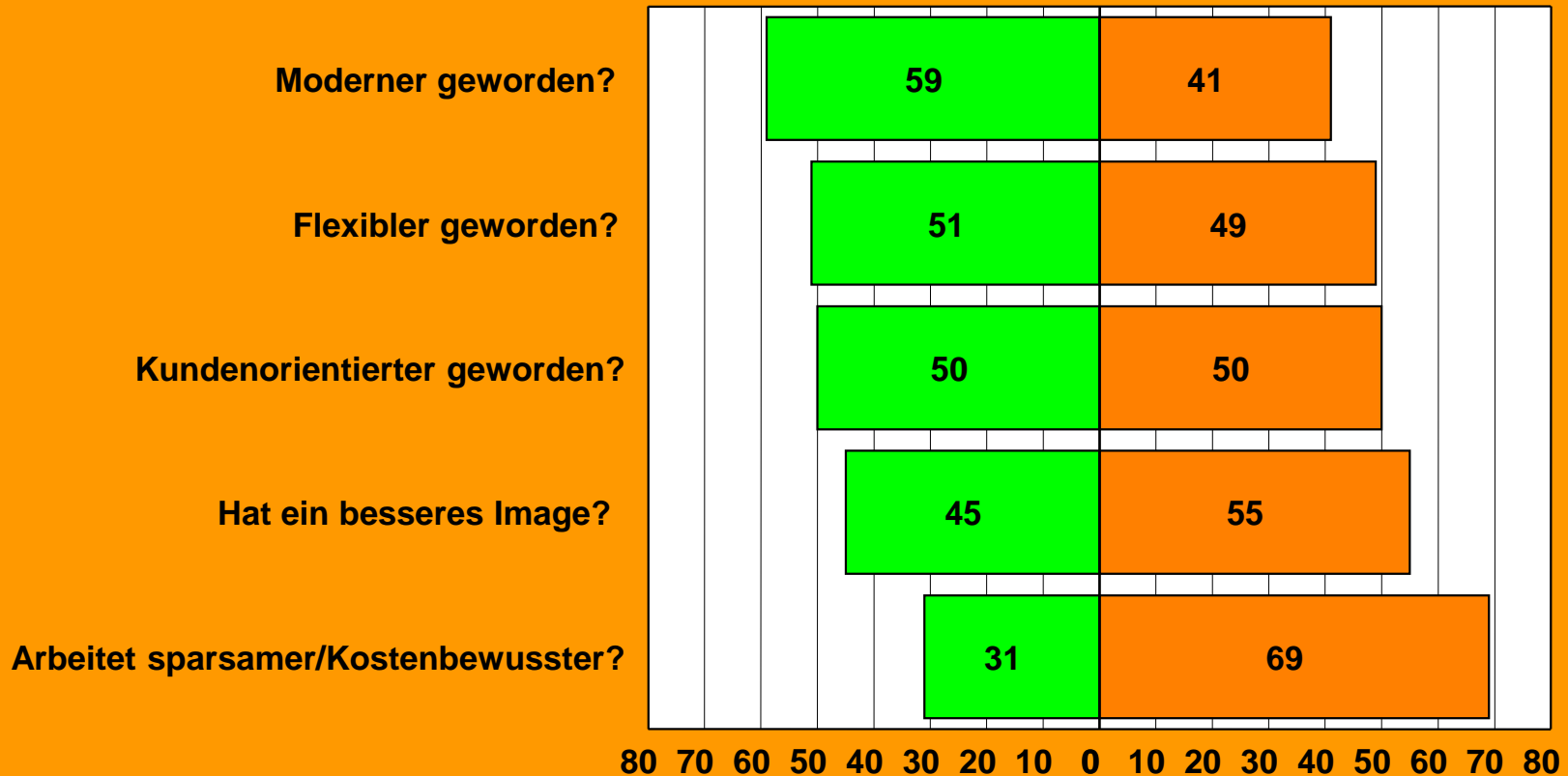




# Ist das Magistrat für Sie in den letzten 2 bis 3 Jahren ...

Basis: n=501 (in %)

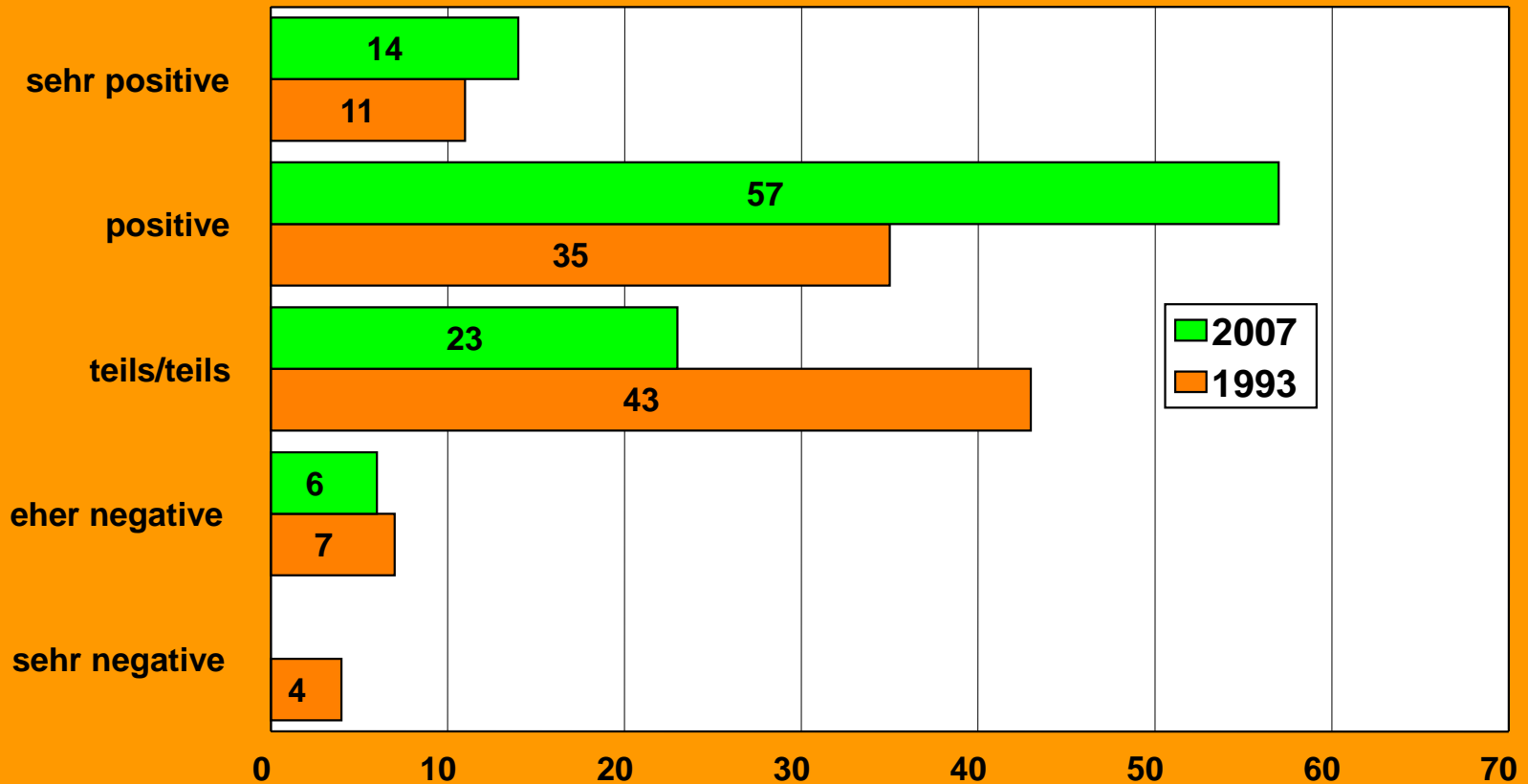
ja      nein/w.n.





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

Basis: n=501 (in %)



Durchschnittsnote 2007: 2,2 – 1993: 2,6



# Wahrgenommene Imageveränderung

## Fazit

**In den letzten zwei bis drei Jahren ist für 30% aller Befragten das Bild vom Magistrat der Stadt Salzburg positiver geworden – für 5% negativer. Der Saldo aus „positiv/negativ“ zeigt ein erfreuliches Bild.**

**Für zumindest die Hälfte der Salzburger ist das Magistrat in den letzten zwei bis drei Jahren moderner, flexibler und kundenorientierter geworden. Flexibilität und Kundenorientierung wird in höherem Ausmaß erlebt, wenn in letzter Zeit Kontakt mit dem Magistrat bestand.**

**Weiters wird das Image des Magistrats von 45% aller Befragten als „besser“ eingestuft. Einzig bei der Anmutung „arbeitet sparsamer/kostenbewusster“ ist die positive Veränderung mit 31% geringer.**

**Bei diesen Einschätzungen handelt es sich um Eindrücke/Anmutungen der Befragten, die nicht in jedem Fall aus konkreten Erlebnissen resultieren. Umso erfreulicher sind diese Einschätzungen. Anzumerken sei, dass bei anderen IGF-Studie (für Wirtschaftsunternehmen etc.) Steigerungen in dieser Höhe oftmals nicht erreicht werden.**

**Die bisherigen Eindrücke und Einschätzungen münden in einen deutlich gestiegenen Over-All-Eindruck vom Magistrat: 71% haben eine positive Meinung vom Magistrat als Dienstleistungsunternehmen (1993: 46%) – eine sehr erfreuliche Entwicklung.**