

# Bürgerzufriedenheit in Thalgau

Analyse der Zufriedenheit der Bevölkerung  
der Marktgemeinde Thalgau mit der Gemeindeverwaltung  
in ausgewählten Untersuchungsfeldern



## Ergebnisse

Verfasser: Herbert Scherrer

Ort, Datum: Thalgau, 31. Mai 2010

# INHALTSVERZEICHNIS

<b>Inhaltsverzeichnis</b> .....	<b>2</b>
<b>Abbildungsverzeichnis</b> .....	<b>4</b>
<b>Tabellenverzeichnis</b> .....	<b>5</b>
<b>1. Ablauf der Untersuchung</b> .....	<b>6</b>
<b>2. Ergebnisse der Untersuchung</b> .....	<b>7</b>
2.1. Soziodemografische Merkmale der Befragten .....	7
2.1.1. Geschlecht und Alter .....	7
2.1.2. Staatsangehörigkeit und Wohndauer in Thalgau.....	8
2.1.3. Ausbildungs- und Berufssituation .....	9
2.1.4. Höchste, bereits abgeschlossene Ausbildung .....	13
2.2. Verwaltungskontakte der Befragten und allgemeine Zufriedenheit mit den Dienstleistungen.....	16
2.2.1. Form und Häufigkeit des Verwaltungskontaktes .....	16
2.2.2. Allgemeine Zufriedenheit mit den Dienstleistungen.....	19
2.3. Bewertung der Öffnungszeiten und des Amtsgebäudes .....	23
2.3.1. Öffnungszeiten .....	23
2.3.2. Aspekte der Zufriedenheit zum Amtsgebäude.....	25
2.3.3. Wünsche zum Amtsgebäude.....	27
2.4. Bewertung der Tätigkeiten der Sachbearbeiter .....	29
2.4.1. Gesamtzufriedenheit und Teilaspekte der Zufriedenheit mit den Tätigkeiten der Sachbearbeiter .....	29
2.4.2. Zufriedenheit mit der Erledigung der Anliegen .....	33
2.5. Bearbeitung von Beschwerden .....	35
2.5.1. Beschwerdegründe.....	35
2.5.2. Reaktionen der Gemeindeverwaltung auf die Beschwerden ..	37
2.6. Beurteilung der Gemeindeforum .....	38
2.6.1. Bekanntheitsgrad und Nutzung der Gemeindeforum.....	38
2.6.2. Zufriedenheit mit der Gemeindeforum .....	43
2.6.3. Verbesserungs- und Ergänzungsvorschläge zur Gemeindeforum.....	44
2.7. Bewertung der Gemeindezeitung .....	46
2.7.1. Bekanntheitsgrad und Nutzung der Gemeindezeitung .....	46

2.7.2.	Zufriedenheit mit der Gemeindezeitung.....	49
2.7.3.	Wünsche zur Gemeindezeitung.....	52
2.8.	Sonstige Anmerkungen der Umfrageteilnehmer .....	53

## ABBILDUNGSVERZEICHNIS

Abbildung 1: Ausübende bzw. vormals ausgeübte berufliche Tätigkeit, in Prozent	12
Abbildung 2: Höchste, bereits abgeschlossene Ausbildung, in Prozent	14
Abbildung 3: Verwaltungskontakte nach Abteilungen, absolut	18
Abbildung 4: Verwaltungskontakte der Abteilungen nach Geschlecht,	19
Abbildung 5: Zufriedenheit mit den Dienstleistungen und der gesamten Bearbeitung der Anliegen im Allgemeinen, in Prozent	20
Abbildung 6: Zufriedenheit mit dem Amtsgebäude, in Prozent	25
Abbildung 7: Der größte Wunsch zum Amtsgebäude, absolut	27
Abbildung 8: Der zweitgrößte Wunsch zum Amtsgebäude, absolut	28
Abbildung 9: Teilaspekte der Zufriedenheit mit den Sachbearbeitern, in Prozent	30
Abbildung 10: Teilaspekte der Zufriedenheit mit der Erledigung der Anliegen,	33
Abbildung 11: Reaktion auf Beschwerden, absolut	37
Abbildung 12: Bekanntheit der Website nach beruflicher Tätigkeit,	40
Abbildung 13: Gründe der Websitenutzung, in Zeilenprozenten	42
Abbildung 14: Gründe der Websitenutzung nach beruflicher Tätigkeit, absolut	42
Abbildung 15: Teilaspekte der Zufriedenheit mit der Website, in Zeilenprozente	44
Abbildung 16: Lesehäufigkeit der Gemeindezeitung, in Prozent	47
Abbildung 17: Lesehäufigkeit der Gemeinde-Info nach Bildung, in Zeilenprozenten	48
Abbildung 18: Zufriedenheit mit der Gemeindezeitung im Allgemeinen, in Prozent	49
Abbildung 19: Teilaspekte der Zufriedenheit mit der Gemeinde-Info	51

## TABELLENVERZEICHNIS

Tabelle 1: Altersstruktur der Befragten in Relation zur Grundgesamtheit.....	8
Tabelle 2: Wohndauer in Thalgau in Relation zur Grundgesamtheit .....	9
Tabelle 3: Derzeitige Erwerbstätigkeit nach Geschlecht, in Prozent.....	11
Tabelle 4: Berufliche Stellung der Beamten und Angestellten nach Geschlecht,.....	12
Tabelle 5: Berufliche Stellung der Beamten und Angestellten nach Alter,.....	13
Tabelle 6: Schulbildung nach Geschlecht, in Prozent .....	15
Tabelle 7: Form und Häufigkeit des Verwaltungskontaktes, in Zeilenprozenten.....	16
Tabelle 8: Verwaltungskontakt, persönlich nach Geschlecht, in Prozent.....	17
Tabelle 9: Verwaltungskontakt, persönlich nach beruflicher Position, in Prozent.....	17
Tabelle 10: Verwaltungskontakt, persönlich nach Bildungsstand, in Prozent .....	18
Tabelle 11: Zufriedenheit mit den Dienstleistungen im Allgemeinen.....	21
Tabelle 12: Zufriedenheit mit der gesamten Bearbeitung der Anliegen .....	21
Tabelle 13: Zufriedenheit mit der gesamten Bearbeitung der Anliegen nach Alter, .	22
Tabelle 14: Zufriedenheit mit der gesamten Bearbeitung der Anliegen .....	22
Tabelle 15: Zufriedenheit mit den Öffnungszeiten nach Geschlecht, in Prozent.....	24
Tabelle 16: Zufriedenheit mit den Öffnungszeiten nach Berufsstand, in Prozent.....	24
Tabelle 17: Zufriedenheit mit der Erreichbarkeit der Büroräume .....	26
Tabelle 18: Zufriedenheit mit der Vollständigkeit der erteilten Auskünfte und Informationen nach beruflicher Funktion, in Prozent .....	32
Tabelle 19: Teilaspekte der Zufriedenheit mit der Bearbeitung der Anliegen nach Geschlecht, in Zeilenprozenten.....	34
Tabelle 20: Bekanntheit der Website nach Alter, in Prozent.....	39
Tabelle 21: Bekanntheit der Website nach Bildungsstand, in Prozent.....	39
Tabelle 22: Nutzung der Website nach Bildungsstand, in Prozent .....	41
Tabelle 23: Bekanntheitsgrad der Gemeindezeitung nach Alter, in Prozent.....	46
Tabelle 24: Lesehäufigkeit der Gemeindezeitung nach Alter, in Prozent.....	48
Tabelle 25: Zufriedenheit mit der Gemeindezeitung nach Lesehäufigkeit, in Prozent.....	50
Tabelle 26: Sonstige Änderungswünsche, Anregungen und Ideen nach Befragungsgruppen, in Prozent.....	56

## 1. ABLAUF DER UNTERSUCHUNG

Die Fragebogenentwicklung, der Pre-Test, die Durchführung der Befragung und die Datenerfassung erfolgten im Rahmen des Berufspraktikums des Autors von September 2009 bis Jänner 2010. Nach Fertigstellung des Fragebogens Ende Oktober 2009 wurde dieser einem Pre-Test unterzogen. Insgesamt wurde der Fragebogen an 30 nicht ortsansässigen Personen getestet und anschließend die notwendigen Änderungen eingearbeitet. Gemeinsam mit den Mitarbeitern der Gemeindeverwaltung wurde der fertige Fragebogen versandfertig gemacht. Der Befragungszeitraum war vom 23. November bis zum 11. Dezember 2009, wobei insgesamt 4391 Fragebögen an alle Thalgauer persönlich adressiert per Post versendet wurden. Die Adressetiketten sind von der Marktgemeinde Thalgau zur Verfügung gestellt worden und die Portokosten wurden von dieser finanziell abgedeckt. Um die Rücklaufquote zu erhöhen, ist in der Gemeinde-Info und auf der Website der Gemeinde nochmals zum Ausfüllen des Fragebogens erinnert worden. An der Befragung beteiligten sich 815 Bürger, was einer **Rücklaufquote von 18,6%** entspricht.

Nach Erstellung eines Codeplans wurde mit der Datenerfassung im Statistikprogramm ALMO (Allgemeines lineares Modell) begonnen, welches an der Universität Linz entwickelt wurde. Die Erfassung der Daten konnte Anfang Jänner 2010 abgeschlossen werden.

Bei der Auswertung ging es zunächst um eine eindimensionale Verteilung der Merkmalsausprägungen. Diese eindimensionale Auszählung der Fragebogendaten liegt der Bachelorarbeit im Anhang bei. In weiterer Folge kam es zur Überprüfung von den Hypothesen über kausale Wirkungszusammenhänge, die vorab erstellt wurden. Über die Ergebnisse der Untersuchung gibt das anschließende Kapitel näher Auskunft.

## 2. ERGEBNISSE DER UNTERSUCHUNG

In diesem Kapitel der Arbeit erfolgt die Darstellung der Ergebnisse. Einerseits werden die abgefragten soziodemografischen Merkmale und die Verwaltungskontakte der Umfrageteilnehmer näher beschrieben, andererseits wird die Zufriedenheit der Befragten mit den Dienstleistungen im Allgemeinen betrachtet. Des Weiteren werden die Zufriedenheiten der Befragten mit den Öffnungszeiten, dem Amtsgebäude, den Sachbearbeitern und der Erledigung der Anliegen detaillierter analysiert. Die darauf folgenden Abschnitte zeigen die Ergebnisse der Untersuchung hinsichtlich der Beschwerdegründe, der Gemeindeforum sowie der Gemeindezeitung. Dieses Kapitel endet mit den sonstigen Anmerkungen der Befragten zur Umfrage.

### 2.1. Soziodemografische Merkmale der Befragten

Der erste Abschnitt der Auswertung befasst sich mit der Beschreibung der abgefragten soziodemografischen Merkmale der Umfrageteilnehmer, die den Fragebogen retournierten. Zur Überprüfung der Repräsentativität wurden das Geschlecht und das Alter, die Staatsangehörigkeit und die Wohndauer in Thalgau, die Ausbildungs- und Berufssituation und die höchste, bereits abgeschlossene Ausbildung erhoben.

#### 2.1.1. Geschlecht und Alter

Insgesamt haben von 815 Befragten 809 Personen Angaben zum Geschlecht gemacht. Der weibliche Anteil ist mit 52,2% geringfügig höher als der männliche Anteil mit 47,8%. Zum Zeitpunkt der Umfrage war die Verteilung der Stichprobe nach dem Geschlecht der Grundgesamtheit ähnlich: 50,4% der Grundgesamtheit waren Frauen und 49,6% waren Männer.<sup>1</sup>

Das durchschnittliche Alter der Befragten liegt bei 48,5 Jahre, wobei die Hälfte der Umfrageteilnehmer höchstens 47 Jahre (= Median) alt ist. 29 Teilnehmer der Umfrage haben keine Angaben zum Alter gemacht. Nachstehende Tabelle 1 zeigt, wie sich die Altersstruktur der Stichprobe und der Grundgesamtheit zum Umfragezeitpunkt verteilt:

---

<sup>1</sup> Die Daten der Grundgesamtheit wurden von der Marktgemeinde Thalgau zur Verfügung gestellt.

Alter	Verteilung der Stichprobe		Verteilung der Grundgesamtheit	
	Anzahl	in %	Anzahl	in %
16 - 19 Jahre	32	4,1	344	7,8
20 - 29 Jahre	83	10,6	693	15,8
30 - 39 Jahre	128	16,3	810	18,5
40 - 49 Jahre	181	23,0	917	20,9
50 - 59 Jahre	122	15,4	663	15,1
60 - 69 Jahre	131	16,7	527	12,0
70 - 79 Jahre	87	11,1	265	6,0
80 Jahre und älter	22	2,8	172	3,9
<b>Gesamt</b>	<b>786</b>	<b>100,0</b>	<b>4391</b>	<b>100,0</b>

Tabelle 1: Altersstruktur der Befragten in Relation zur Grundgesamtheit<sup>2</sup>

Wie bereits oben erwähnt, verdeutlicht die Tabelle, dass die meisten Umfrageteilnehmer zwischen 40 und 49 Jahre alt sind. 181 Befragte (rund 23%) sind dieser Alterskategorie zuzuordnen. Grundsätzlich lässt sich feststellen, dass es in der Stichprobe teilweise Abweichungen in Relation zur Grundgesamtheit gibt. Besonders die Jüngeren (unter 40 Jahre) sind im Sample hinsichtlich des interessierten Merkmals „Alter“ eher gering unterrepräsentativ vertreten. Hingegen herrscht bei den 60 bis 79-jährigen der Stichprobe eine leichte Überrepräsentativität im Verhältnis zur Grundgesamtheit. Die Altersstruktur der 40 bis 60-Jährigen des Samples entspricht weitgehend der Grundgesamtheit.

### 2.1.2. Staatsangehörigkeit und Wohndauer in Thalgau

809 Bürger machten Angaben zu ihrer Nationalität. 96,5% der Befragten sind österreichische Staatsbürger. Die restlichen 3,5% der Befragten sind Staatsbürger eines anderen Landes als Österreich. Im Vergleich dazu zeigt die letzte Probezählung der Statistik Austria von 2006, dass von den damals insgesamt 5308 Thalgauern 302 nicht-österreichische Staatsangehörige waren. Das entspricht einer geringfügig höheren Quote von rund 5,7%.<sup>3</sup>

Der Großteil der Umfrageteilnehmer (84,9%) hat seinen Lebensmittelpunkt schon länger als zehn Jahre in Thalgau. Die Hälfte der befragten Bevölkerung lebt seit

<sup>2</sup> Die Daten der Grundgesamtheit wurden von der Marktgemeinde Thalgau zur Verfügung gestellt.

<sup>3</sup> Vgl. Statistik Austria (2010)



höchstens 33 Jahren im Gemeindegebiet, wobei die Teilnehmer der Umfrage im Mittel seit rund 34,3 Jahren in Thalgau wohnen. Auf die Frage, wie lange die Befragten schon in Thalgau leben, zeigt Tabelle 2, neben der Verteilung der Grundgesamtheit, folgendes Bild:

Wohnhaft in Thalgau	Verteilung der Stichprobe		Verteilung der Grundgesamtheit	
	Anzahl	in %	Anzahl	in %
bis 1 Jahr	20	2,6	297	6,8
2 Jahre	19	2,4	240	5,5
3 - 5 Jahre	33	4,3	512	11,6
6 - 10 Jahre	55	5,8	497	11,3
länger als 10 Jahre	648	84,9	2845	64,8
<b>Gesamt</b>	<b>775</b>	<b>100,0</b>	<b>4391</b>	<b>100,0</b>

Tabelle 2: Wohndauer in Thalgau in Relation zur Grundgesamtheit<sup>4</sup>

Beim direkten Vergleich der Verteilung der Stichprobe mit der Grundgesamtheit zeigt die Tabelle 2 eine leichte Verzerrung hinsichtlich des Merkmals „Wohndauer in Thalgau“. Demnach ist die Stichprobe bei den Befragten, die schon länger als zehn Jahre in Thalgau wohnen, im Verhältnis zur Grundgesamtheit eher überrepräsentativ vertreten. Folglich herrscht bei den restlichen Befragten des Samples hinsichtlich des interessierten Merkmals eher eine Unterrepräsentativität in Relation zur Grundgesamtheit. Die Auswertungen der Stichprobe auf Basis des Merkmals „Wohndauer in Thalgau“ lassen deshalb eher keine Rückschlüsse auf die Grundgesamtheit zu.

### 2.1.3. Ausbildungs- und Berufssituation

In der Umfrage wurde auch nach der derzeitigen Ausbildungs- bzw. Berufssituation der Thalgauer Bevölkerung gefragt. Zu dieser Frage haben 789 Personen eine Angabe abgegeben. Zum Zeitpunkt der Umfrage sind 54,8% der Umfrageteilnehmer (432 Personen) erwerbstätig. Davon sind 70,8% Vollzeit berufstätig und 29,2% Teilzeit berufstätig. Da für die Grundgesamtheit keine spezifischen Daten vorliegen, kann keine Aussage bezüglich der Repräsentativität der Stichprobe gemacht werden. Im Gegensatz zur letzten Arbeitsmarktstatistik der Statistik Austria vom 4. Quartal 2009 lässt sich jedoch eher eine Unterrepräsentativität der erwerbstätigen Umfrageteilnehmer in der Stichprobe erkennen: Demnach waren in ganz Österreich

<sup>4</sup> Die Daten der Grundgesamtheit wurden von der Marktgemeinde Thalgau zur Verfügung gestellt.

71,6% der Erwerbspersonen (15 bis 64jährige) erwerbstätig, wobei davon 75,4% Vollzeit berufstätig und 24,6% Teilzeit berufstätig waren.<sup>5</sup>

Drei von zehn der befragten Gemeindebürger (32,4%) befinden sich bereits in Pension. Verglichen mit der letzten Probezählung der Statistik Austria wird in der Stichprobe hinsichtlich der Merkmalsausprägung „Pension“ eine Überrepräsentativität festgestellt. Danach waren 2006 16% der Thalgauer mit Pensionsbezug.<sup>6</sup> Die Überrepräsentativität der Pensionisten spiegelt sich auch in der Altersstruktur wider (vgl. Tabelle 1).

5,5% der Befragten teilen mit, dass sie noch in Ausbildung (Schüler, Lehrling oder Student) sind und 3,0% der Befragten geben an, in Karenz zu sein. Bei der Ausprägung „Sonstiges“ wird die Berufssituation der Hausfrau genannt (2,5% der Befragten). Besonders auffällig ist der niedrige Anteil der befragten Personen, die arbeitslos bzw. arbeitssuchend sind (14 Umfrageteilnehmer bzw. 1,8%). Auch im Kalenderjahr 2008 waren im Jahresdurchschnitt nur rund 67 Thalgauer ohne Arbeit.<sup>7</sup> Zum Vergleich betrug in Österreich im 4. Quartal 2010 die nicht saisonbereinigte Arbeitslosenquote 4,7%. Die Langzeitarbeitslosenquote in Österreich (Anteil der Arbeitslosen, deren Arbeitslosigkeit bereits ein Jahr oder länger dauert, an allen Erwerbspersonen) lag in Österreich - ebenfalls nicht saisonbereinigt - bei 1,1%.<sup>8</sup> Eine Gegenüberstellung mit Thalgau ist hier nicht möglich, weil diesbezüglich keine Daten erhoben wurden.

Im Zuge der Auswertung war interessant, ob bei den befragten Thalgauern ein signifikanter Zusammenhang zwischen dem Merkmal „Geschlecht“ und dem Merkmal „derzeitige Erwerbstätigkeit“ mit den Ausprägungen „Vollzeit berufstätig“ und „Teilzeit berufstätig“ besteht. Die letzte Arbeitsmarktstatistik der Statistik Austria vom 4. Quartal 2009 bestätigt, dass die Teilzeiterwerbstätigkeit eine Erwerbsform ist, die zum überwiegenden Teil von Frauen ausgeübt wird. In dieser Mikrozensus-Arbeitskräfteerhebung gaben 825.300 bzw. 43,8% der Frauen an, normalerweise weniger als 36 Stunden zu arbeiten, bei den Männern traf dies nur bei 216.100 bzw. 9,8% zu.<sup>9</sup> Die Auswertung auf Basis der direkten Frage nach der Erwerbstätigkeit bestätigt, dass die befragten Frauen häufiger Teilzeit berufstätig sind als die befragten Män-

---

<sup>5</sup> Vgl. Statistik Austria ((2010)

<sup>6</sup> Vgl. Statistik Austria (2010)

<sup>7</sup> Vgl. Statistik Austria (2010)

<sup>8</sup> Vgl. Statistik Austria (2010)

<sup>9</sup> Vgl. Statistik Austria (2010)

ner. Aus der folgenden Tabelle 3 geht hervor, dass von 219 Thalgauerinnen rund 53% Teilzeit berufstätig sind. Hingegen sind von 211 Thalgauern nur 3,8% Teilzeit berufstätig.

Geschlecht	Derzeitige Erwerbstätigkeit		Gesamt
	Teilzeit berufstätig	Vollzeit berufstätig	
weiblich (n=219)	53,0	47,0	100
männlich (n=211)	3,8	96,2	100
<b>Gesamt (n=430)</b>	<b>28,8</b>	<b>71,2</b>	<b>100</b>

Signifikanzniveau:  $(1-p) \times 100 = 100\%$ ,  $\Phi = 0,5427$

Tabelle 3: Derzeitige Erwerbstätigkeit nach Geschlecht, in Prozent

Damit in weiterer Folge untersucht werden kann, inwieweit die soziale Schichtzugehörigkeit ein Indikator der Zufriedenheit der Bürger mit der Gemeindeverwaltung ist, wurde in der Umfrage erhoben, welche berufliche Tätigkeiten die Umfrageteilnehmer vorwiegend ausüben bzw. vormals ausübten. Waren die Befragten zum Zeitpunkt der Erhebung nicht oder nicht mehr erwerbstätig, konnten sie die zuletzt ausgeübte berufliche Tätigkeit angeben. Von den 815 Teilnehmern der Umfrage haben 608 Personen eine Angabe zu dieser Frage abgegeben. Betrachtet man die berufliche Stellung, so waren bzw. sind 38,0% der Befragten Angestellte oder Beamte in nicht leitender Funktion. 21,5% der Befragten befanden sich bzw. sind in leitender Position. Somit waren bzw. sind mehr als die Hälfte der befragten Thalgauer in einem Angestellten- bzw. Beamtendienstverhältnis. Ein ähnliches Bild zeigt das Ergebnis der letzten Volkszählung von 2001: Bei Betrachtung der Erwerbstätigen in Thalgau nach der Stellung im Beruf betrug 2001 der Anteil der Beamten und Angestellten ebenfalls mehr als 50%.<sup>10</sup>

In Thalgau übten bzw. üben weitere 15,0% der Befragten die Tätigkeit des Facharbeiters aus und 10,0% teilten mit, dass sie Selbständige waren bzw. sind. 7,2% der Umfrageteilnehmer gaben als ihre zuletzt ausgeübte berufliche Tätigkeit die Beschäftigung als angelernte Arbeiter, 6% als Landwirte und 2,1% als Hausfrauen an. Nur zwei Personen (0,3%) waren bzw. sind Werkvertragsnehmer. Eine Verbindung der Stichprobe mit der letzten Volkszählung zeigt auch hier eine ähnlich verteilte

<sup>10</sup> Vgl. Statistik Austria (2010)

Grundgesamtheit, wonach rund 13,2% als Facharbeiter, 13,3% als Selbständige und 10,7% als angelernte Arbeiter tätig waren.<sup>11</sup>

Zusammenfassend zeigt Abbildung 1 die ausübende bzw. vormals ausgeübte berufliche Tätigkeit der Umfrageteilnehmer im Überblick:

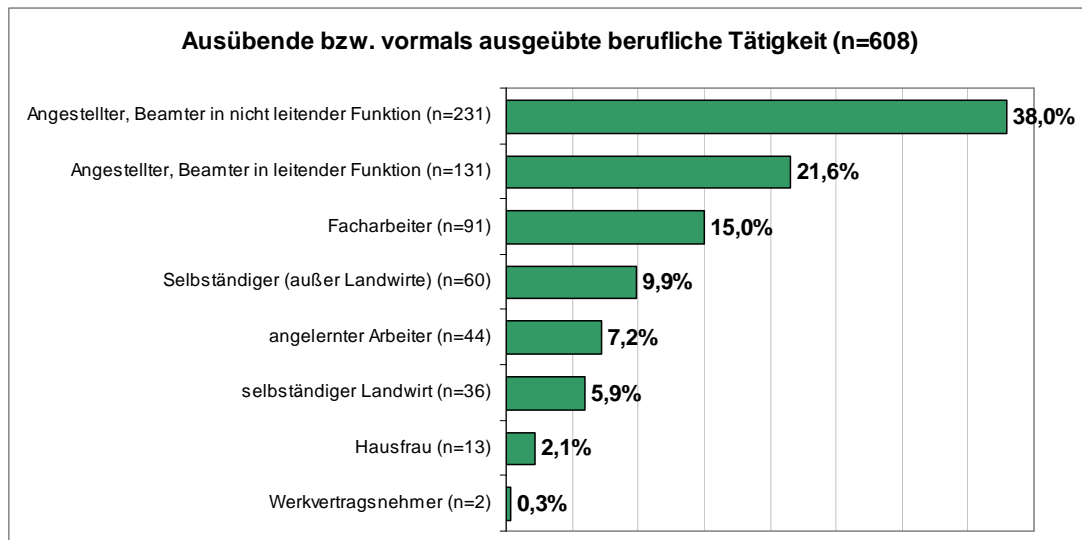


Abbildung 1: Ausübende bzw. vormals ausgeübte berufliche Tätigkeit, in Prozent

Das Geschlecht und das Alter beeinflussen die berufliche Stellung. Wie angenommen, ergibt eine Analyse der Daten, dass Männer eher in einer leitenden Funktion sind als Frauen. Die folgende Tabelle 4 spiegelt ein traditionelles Bild der beruflichen Rollenverteilung wider. Von 164 männlichen Teilnehmern der Umfrage sind rund 49% Angestellte bzw. Beamte in leitender Funktion. Hingegen sind von 198 Thalguerinnen nur rund 26% Angestellte bzw. Beamtinnen in leitender Position:

Geschlecht	Berufliche Stellung der Beamten und Angestellten		Gesamt
	leitende Funktion	nicht leitende Funktion	
männlich (n=164)	48,8	51,2	100
weiblich (n=198)	25,8	74,2	100
<b>Gesamt (n=362)</b>	<b>36,2</b>	<b>63,8</b>	<b>100</b>

Signifikanzniveau:  $(1-p) \times 100 = 99,999\%$ ,  $\Phi = 0,2385$

Tabelle 4: Berufliche Stellung der Beamten und Angestellten nach Geschlecht, in Prozent

<sup>11</sup> Vgl. Statistik Austria (2010)

Nicht überraschend ist, dass neben dem Geschlecht auch das Alter mit der beruflichen Stellung der befragten Angestellten und Beamten in Zusammenhang steht. Aus der folgenden Tabelle 5 ist der lineare Zusammenhang von der derzeitigen beruflichen Stellung der befragten Beamten und Angestellten (leitende/nicht leitende Funktion) nach dem Alter ersichtlich:

Alter	Berufliche Stellung der Beamten und Angestellten		Gesamt
	leitende Funktion	nicht leitende Funktion	
40 - 65 Jahre (n=191)	38,7	61,3	100
16 - 39 Jahre (n=120)	25,0	75,0	100
<b>Gesamt (n=311)</b>	<b>33,4</b>	<b>66,6</b>	<b>100</b>

Signifikanzniveau:  $(1-p) \times 100 = 98,759\%$ ,  $\Phi = 0,1418$

Tabelle 5: Berufliche Stellung der Beamten und Angestellten nach Alter, in Prozent

Die Tabelle verdeutlicht, dass sich die 40 bis 65-jährigen befragten Thalgauer eher in einer leitenden beruflichen Stellung befinden, als jene, die jünger als 40 Jahre sind.

#### 2.1.4. Höchste, bereits abgeschlossene Ausbildung

„Die Entwicklung des Bildungsstandes in den letzten Jahren und Jahrzehnten, das heißt zwischen 1971 und 2009, zeigt einen allgemeinen Anstieg des Bildungsniveaus der österreichischen Bevölkerung. Besaßen 1971 noch rund 62% der österreichischen Wohnbevölkerung mit 15 Jahren und älter die Pflichtschule als höchsten Bildungsabschluss, beträgt dieser Anteil im Jahr 2009 nur noch 26,2%. Deutliche Zuwächse sind bei allen weiterführenden Ausbildungen zu verzeichnen.“<sup>12</sup>

Es wird angenommen, dass der steigende Bildungsgrad der Bevölkerung auch in Konnex mit der zunehmenden Anspruchshaltung der Bürger gegenüber öffentlicher Leistungen gebracht werden kann. Einerseits um den aktuellen Bildungsstand der Befragten mit dem Bildungsstand der Grundgesamtheit vergleichen zu können, andererseits um Aussagen über Zusammenhänge zwischen der Zufriedenheit mit der Gemeindeverwaltung und dem Ausbildungsgrad der befragten Thalgauer tätigen zu

<sup>12</sup> Statistik Austria (2010)

können, wurde auch die höchste, bereits abgeschlossene Ausbildung der Umfrageteilnehmer erhoben. Zu dieser Frage machten 736 Befragte eine Angabe. Für 45,4% der befragten Gemeindebürger ist ein Abschluss der Pflichtschule mit Lehre die höchste, bereits abgeschlossene Ausbildung. Zum Zeitpunkt der Umfrage teilten 197 der Befragten (26,8%) mit, einen Maturaabschluss bzw. Hochschulabschluss als höchste, bereits abgeschlossene Ausbildung zu haben.

Die durchschnittliche Akademikerquote über alle österreichischen politischen Bezirke betrug bei der letzten Volkszählung 2001 4,3%. Im politischen Bezirk Salzburg-Umgebung war der Anteil der Personen, die eine Universität oder Fachhochschule abgeschlossen haben, zwischen 7,1 und 14%.<sup>13</sup> Mit einer Quote von 10,9% der Befragten liegt die Stichprobe somit einerseits über dem Mittelwert aller österreichischen Bezirke, andererseits in der Spannweite des Bezirks Salzburg-Umgebung.

Für 15,0% der befragten Thalgauer ist die Berufsbildende Mittlere Schule und für 12,2% der befragten Bevölkerung die Pflichtschule ohne Lehre die höchste, bereits abgeschlossene Ausbildung. Darüber hinaus zeigt die folgende Abbildung den geringen Teil der befragten Bevölkerung von nicht einmal einem Prozent (0,68%), welche zum Umfragezeitpunkt in Thalgau keinen Abschluss hatten.

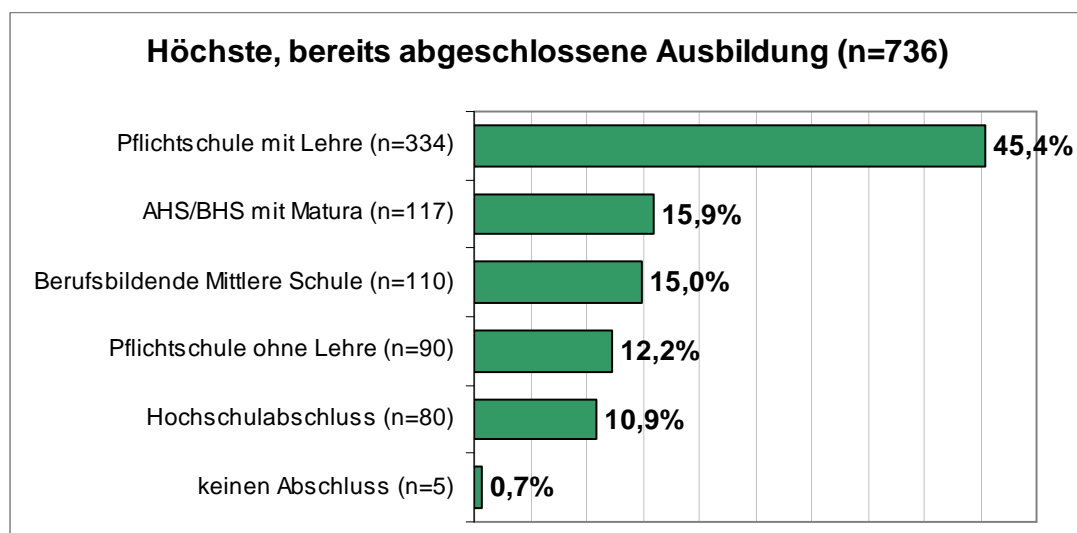


Abbildung 2: Höchste, bereits abgeschlossene Ausbildung, in Prozent

Da keine aktuellen Zahlen zum Bildungsstand der Thalgauer Bevölkerung vorliegen, muss zur weiteren Prüfung der Repräsentativität auf die Daten des Mikrozensus der Statistik Austria zurückgegriffen werden. Dieser zeigt in einer Auswertung den Bil-

<sup>13</sup> Vgl. Statistik Austria (2010)

dungsstand der 25 bis 64-jährigen Wohnbevölkerung 2008 nach Bundesländern. Für das Bundesland Salzburg wurden folgende Werte veröffentlicht:<sup>14</sup> Für 42,6% der Salzburger ist die Pflichtschule mit Lehre, für 13,5% die AHS/BHS mit Matura, für 15,4% die Berufsbildende Mittlere Schule und für 15,1% die Pflichtschule ohne Lehre die höchste, bereits abgeschlossene Ausbildung. Demnach kann man darauf vertrauen, dass die Erhebungseinheiten, die in die Stichprobe gelangt sind, hinsichtlich des interessierten Merkmals „höchste, bereits abgeschlossene Ausbildung“ die Verhältnisse in der Grundgesamtheit mit geringen Abweichungen gut widerspiegeln.

Grundsätzlich lässt sich im Zuge der Auswertung feststellen, dass das Geschlecht den Ausbildungsgrad der Umfrageteilnehmer beeinflusst. Die Datenanalyse verdeutlicht hier einen signifikanten Zusammenhang vom Ausbildungsgrad mit dem Geschlecht der Umfrageteilnehmer. Wie die nächste Tabelle zeigt, haben die weiblichen Teilnehmer der Umfrage eher einen höheren Bildungsstand, als die männlichen Teilnehmer.

Geschlecht	Ausbildung		Gesamt
	höhere Ausb.	geringere Ausb.	
weiblich (n=382)	45,3	54,7	100
männlich (n=354)	37,8	62,2	100
<b>Gesamt (n=736)</b>	<b>41,7</b>	<b>58,3</b>	<b>100</b>

**Legende:**  
höhere Ausbildung beinhaltet die Ausprägungen Berufsbildende Mittlere Schule (BMS), AHS/BHS (mit Matura) und Hochschulabschluss (Fachhochschule, Universität);  
geringere Ausbildung umfasst die Ausprägungen keinen Abschluss, Pflichtschule ohne Lehre und Pflichtschule mit Lehre.

Signifikanzniveau:  $(1-p) \times 100 = 95,900\%$ ,  $\Phi = 0,0753$

Tabelle 6: Schulbildung nach Geschlecht, in Prozent

Aus der oben angeführten Tabelle geht hervor, dass von 382 Umfrageteilnehmerinnen rund 45,3% eine höhere Ausbildung haben. Hingegen haben von 354 Umfrageteilnehmern nur 37,8% eine höhere Ausbildung als höchste, bereits abgeschlossene Ausbildung. Abschließend wird festgestellt, dass auch der zuletzt veröffentlichte Frauenbericht 2010 ein ähnliches Ergebnis zeigt, wonach in der Altersgruppe der 25- bis 64-Jährigen die Frauen mit einem Hochschul-, Akademie- oder Kollegabschluss tendenziell häufiger vertreten sind als die Männer.<sup>15</sup>

<sup>14</sup> Vgl. Statistik Austria (2010)

<sup>15</sup> Vgl. Bundesministerin für Frauen und Öffentlichen Dienst im Bundeskanzleramt Österreich (2010)

## 2.2. Verwaltungskontakte der Befragten und allgemeine Zufriedenheit mit den Dienstleistungen

Ein erster Schwerpunkt der Umfrage widmete sich der Form und der Häufigkeit der Verwaltungskontakte der Bevölkerung mit der Gemeindeverwaltung im letzten Jahr. Des Weiteren war ein wesentliches Ziel der Befragung die Zufriedenheit mit den Dienstleistungen der Gemeindeverwaltung bzw. mit der Bearbeitung dieser Vorgänge im Allgemeinen herauszufinden.

### 2.2.1. Form und Häufigkeit des Verwaltungskontaktes

Mit den Sachbearbeitern in der Gemeindeverwaltung hatten die befragten Thalgauser hauptsächlich persönlichen und telefonischen Kontakt. Von insgesamt 785 Personen hatten 81,5% im letzten Jahr persönlich mit den Mitarbeitern zu tun. Immerhin hatten im letzten Jahr 38,9% der befragten Gemeindebürger zwei- bis dreimal persönlichen Verwaltungskontakt. Mehr als die Hälfte der Befragten (685 Personen) gaben an, telefonisch mit der Gemeindeverwaltung in Kontakt gewesen zu sein. Die Möglichkeit per E-Mail, per Post oder per Fax mit dem Personal in Verbindung zu treten, wurde von der befragten Bevölkerung größtenteils nicht genutzt. Nachfolgende Tabelle 7 gibt zusammenfassend einen Überblick, in welcher Form und wie oft die Umfrageteilnehmer im letzten Jahr Kontakt mit der Gemeindeverwaltung hatten:

	nie	1 mal	2 bis 3 mal	4 bis 5 mal	öfter	Gesamt
persönlich (n=785)	18,5	26,9	38,8	8,9	6,9	100
telefonisch (n=685)	45,1	15,3	26,1	6,3	7,2	100
per E-Mail (n=620)	85,7	5,0	5,3	2,1	1,9	100
per Post (n=613)	92,3	3,1	3,1	0,8	0,7	100
per Fax (n=609)	96,7	1,2	1,5	0,3	0,3	100

Tabelle 7: Form und Häufigkeit des Verwaltungskontaktes, in Zeilenprozenten

Die Befragung hat ergeben, dass im letzten Jahr männliche Umfrageteilnehmer tendenziell öfter persönlichen und telefonischen Kontakt mit der Gemeindeverwaltung hatten als Frauen. Es wurde ein signifikanter Zusammenhang des Merkmals Geschlecht mit dem persönlichen Verwaltungskontakt festgestellt. Nachfolgende Tabelle verdeutlicht diesen statistischen Zusammenhang, wonach Männer häufiger öfter als einmal persönlichen Kontakt mit der Verwaltung hatten als Frauen.



Geschlecht	Verwaltungskontakt, persönlich		Gesamt
	öfter als 1 mal	nie und 1 mal	
männlich (n=375)	58,1	41,9	100
weiblich (n=407)	51,1	48,9	100
<b>Gesamt (n=782)</b>	<b>54,5</b>	<b>45,5</b>	<b>100</b>

Signifikanzniveau:  $(1-p) \times 100 = 95,131\%$ ,  $\Phi = 0,0705$

Tabelle 8: Verwaltungskontakt, persönlich nach Geschlecht, in Prozent

Nicht überraschend ist, dass die Aussage „Pensionisten haben öfter persönlichen Verwaltungskontakt als die restlichen Teilnehmer der Umfrage“ an ihrer Überprüfung scheiterte. Mit zunehmendem Alter werden auch verschiedene Dienstleistungen der Gemeindeverwaltung, wie beispielsweise eine Baubewilligung oder eine Ummeldung im Zentralen Melderegister, weniger oft in Anspruch genommen.

Untersucht wurde auch, ob die berufliche Position hinsichtlich leitender bzw. nicht leitender Funktion in Zusammenhang mit der Häufigkeit des persönlichen Verwaltungskontakts steht. Die nächste Tabelle zeigt, dass die befragten Angestellten/Beamten in leitender Funktion häufiger persönlichen Kontakt zur Verwaltung hatten als diejenigen in nicht leitender Funktion. Von den 128 Umfrageteilnehmern in leitender Funktion hatten rund 63% häufiger als einmal persönlichen Verwaltungskontakt. Hingegen standen von den 227 Umfrageteilnehmern in nicht leitender Funktion nur rund 51% öfter als einmal in persönlichen Kontakt mit der Gemeindeverwaltung.

Berufliche Position	Verwaltungskontakt, persönlich		Gesamt
	öfter als 1 mal	nie und 1 mal	
in leitender Funktion (n=128)	63,3	36,7	100
in nicht leitender Funktion (n=227)	50,7	49,3	100
<b>Gesamt (n=355)</b>	<b>55,2</b>	<b>44,8</b>	<b>100</b>

Signifikanzniveau:  $(1-p) \times 100 = 97,831\%$   $\Phi = 0,1219$

Tabelle 9: Verwaltungskontakt, persönlich nach beruflicher Position, in Prozent

Somit ist nicht verwunderlich, dass auch ein Zusammenhang zwischen der Häufigkeit des Verwaltungskontakts mit der bereits abgeschlossenen Ausbildung der Befragten festgestellt werden konnte. Jene Umfrageteilnehmer mit höherer Ausbildung (BMS, AHS/BHS und Hochschulabschluss) hatten demnach öfter persönlichen Verwaltungskontakt als Teilnehmer der Umfrage mit geringerem Bildungsstand (keinen

Abschluss, Pflichtschule ohne und mit Lehre). Der statistische Zusammenhang ist in Tabelle 10 erkennbar:

Bildungsstand	Verwaltungskontakt, persönlich		Gesamt
	öfter als 1 mal	nie und 1 mal	
höhere Ausbildung (n=301)	59,5	40,5	100
geringere Ausbildung (n=417)	51,1	48,9	100
<b>Gesamt (n=718)</b>	<b>54,6</b>	<b>45,4</b>	<b>100</b>

Signifikanzniveau:  $(1-p) \times 100 = 97,409\%$ ,  $\Phi = 0,0831$

Tabelle 10: Verwaltungskontakt, persönlich nach Bildungsstand, in Prozent

Zusätzliche Analysen haben keine weiteren signifikanten Zusammenhänge zwischen den restlichen soziodemografischen Merkmalen (Alter, Wohndauer in Thalgau und Staatsangehörigkeit) und der Häufigkeit der Verwaltungskontakte erkennen lassen.

#### **Verwaltungskontakte nach Abteilungen:**

Es war auch interessant, von welcher Abteilung (Allgemeine Verwaltung, Meldeamt, Bauamt, Finanzverwaltung) die Befragten zuletzt einen Service in Anspruch genommen hatten. Bei der Beantwortung dieser Frage waren Mehrfachnennungen möglich. Erwartungsgemäß hatte die Abteilung Meldeamt mit 426 Nennungen am meisten Bürgerkontakt, gefolgt von der Abteilung Allgemeine Verwaltung (285 Nennungen) und der Abteilung Bauamt (210 Nennungen). Mit 63 Nennungen hatte die Abteilung Finanzverwaltung am wenigsten Bürgerkontakt, wie in nachfolgender Abbildung ersichtlich:

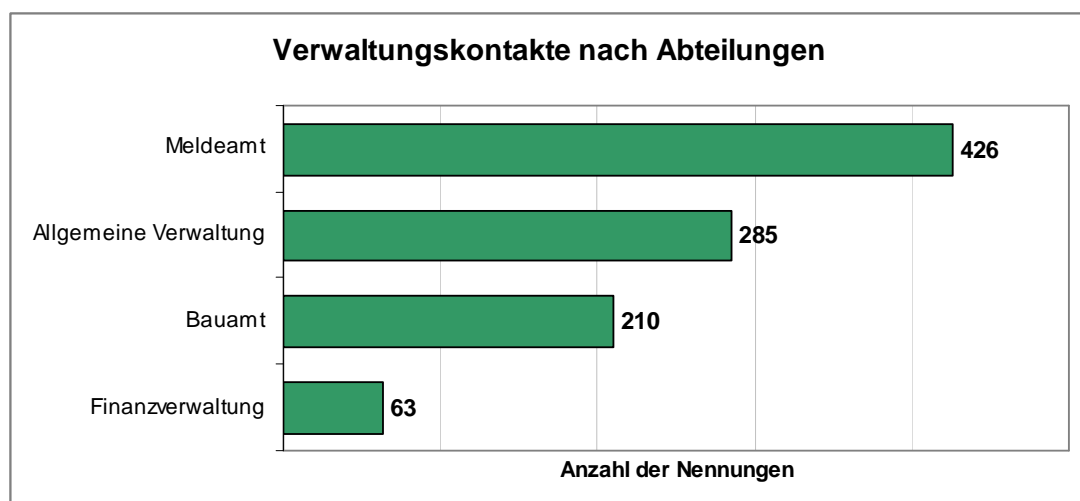


Abbildung 3: Verwaltungskontakte nach Abteilungen, absolut

Es wird festgestellt, dass mit dem Bauamt zuletzt mehr befragte Bürger als Bürgerinnen Kontakt hatten. Hingegen war bei den drei anderen Abteilungen der Kontakt mit den Thalgauerinnen vergleichsweise höher. Nachfolgende Abbildung präsentiert die Verwaltungskontakte der Umfrageteilnehmer mit den verschiedenen Abteilungen der Gemeindeverwaltung im letzten Jahr:

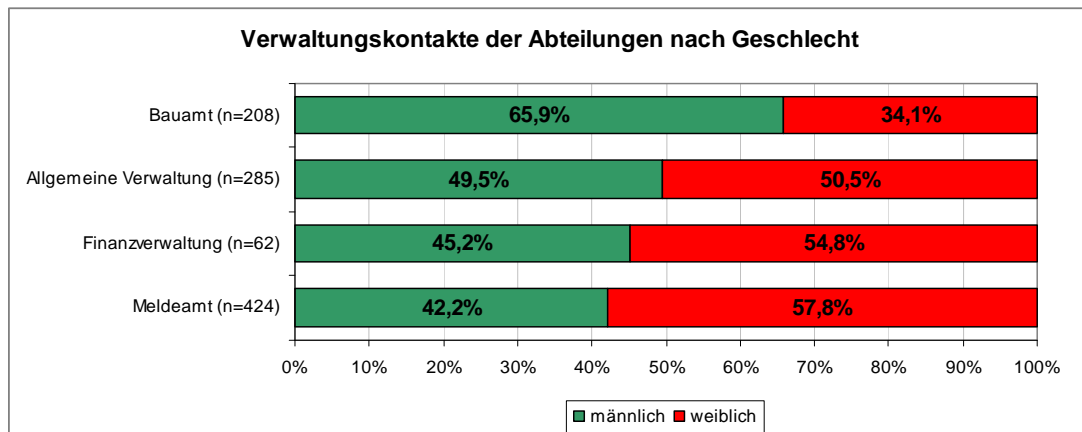


Abbildung 4: Verwaltungskontakte der Abteilungen nach Geschlecht,  
in Zeilenprozenten

Die weitere Analyse der Daten hat die Hypothese verifiziert, dass im letzten Jahr eher die befragten Bürger als die befragten Bürgerinnen Kontakt mit dem Bauamt hatten.<sup>16</sup> Beim Meldeamt bestätigt sich die Annahme, wonach eher die Umfrageteilnehmerinnen Kontakt mit dieser Abteilung aufnahmen als die befragten Thalgauer.<sup>17</sup> Bei der Allgemeinen Verwaltung und bei der Finanzverwaltung bestehen keine Zusammenhänge zwischen den untersuchten Variablen.

### 2.2.2. Allgemeine Zufriedenheit mit den Dienstleistungen

In Österreich belegen verschiedene Studien die hohe Zufriedenheit der Bevölkerung mit den Dienstleistungen kommunaler Verwaltungen. Konkret zu erwähnen sind hier beispielsweise die insgesamt sehr positiven Einschätzungen der Bürger bezüglich der Leistungserbringung der Stadtverwaltung Amstetten<sup>18</sup> und die hohe Zufriedenheit der Bürger mit den Leistungen der Rathausverwaltung Waidhofen an der Thaya.<sup>19</sup> Auch eine bundesweit repräsentative Bevölkerungsbefragung vom Institut für empirische Sozialforschung im Jahr 2003 hat den Gemeindeverwaltungen ein

<sup>16</sup> Signifikanzniveau:  $(1-p) \times 100 = 100\%$ ,  $\Phi = 0,2123$ .

<sup>17</sup> Signifikanzniveau:  $(1-p) \times 100 = 99,921\%$ ,  $\Phi = 0,1181$ .

<sup>18</sup> Vgl. Wirth (2006)

<sup>19</sup> Vgl. Wirth (2008)

insgesamt sehr gutes Zeugnis ausgestellt. Insbesondere in Bezug auf die Bürger-  
nähe schneiden die Gemeindeverwaltungen deutlich besser als die Verwaltungsein-  
heiten des Bundes und der Länder ab.<sup>20</sup>

Die Abfrage nach der allgemeinen Zufriedenheit mit den Dienstleistungen der Ge-  
meindeverwaltung ergibt für die Gemeindevverwaltung von Thalgau ebenfalls ein sehr  
positives Bild. Beinahe 100% der Befragten (n=771) sind mit den Dienstleistungen  
im Allgemeinen sehr zufrieden bzw. zufrieden. Wie die folgende Abbildung verdeut-  
licht, zeigt die Auswertung der Fragestellung, wie zufrieden die befragte Bevölke-  
rung mit der gesamten Bearbeitung der eingebrachten Anliegen ist, ein ähnliches  
Bild:

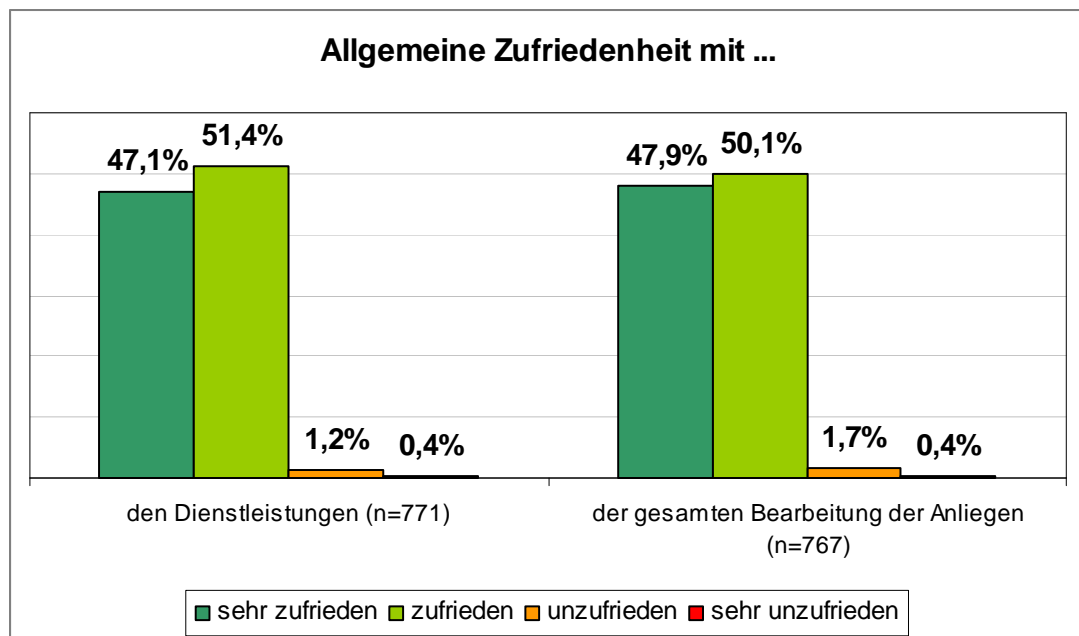


Abbildung 5: Zufriedenheit mit den Dienstleistungen und der gesamten Bearbeitung  
der Anliegen im Allgemeinen, in Prozent

Aufgrund der sehr geringen Fallzahlen bei den Merkmalsausprägungen „unzufrie-  
den“ und „sehr unzufrieden“ wird in Folge auf eine weitere Darstellung sowie Inter-  
pretation dieser Daten verzichtet. Interessant sind die Auswertungen der Erhebung,  
wonach das soziodemografische Merkmal „Geschlecht“ sowohl mit der Zufrieden-  
heit der Dienstleistungen im Allgemeinen als auch mit der Zufriedenheit der gesamt-  
ten Bearbeitung der Anliegen bedeutend korreliert. In der folgenden Tabelle 11 ist  
der lineare Zusammenhang ersichtlich, wonach die befragten Thalgauerinnen mit  
den Dienstleistungen eher sehr zufrieden sind als die Thalgauer:

<sup>20</sup> Vgl. Institut für empirische Sozialforschung (2003)

Geschlecht	Zufriedenheit mit den Dienstleistungen im Allgemeinen		Gesamt
	sehr zufrieden	zufrieden	
weiblich (n=395)	51,4	48,6	100
männlich (n=361)	43,5	56,5	100
<b>Gesamt (n=756)</b>	<b>47,6</b>	<b>52,4</b>	<b>100</b>

Signifikanzniveau:  $(1-p) \times 100 = 97,020\%$  Phi = 0,0790

Tabelle 11: Zufriedenheit mit den Dienstleistungen im Allgemeinen nach Geschlecht, in Prozent

Knapp die Mehrheit von 395 Umfrageteilnehmerinnen (51,4%) ist demzufolge mit den Dienstleistungen im Allgemeinen sehr zufrieden. Hingegen verringert sich bei den befragten Männern der Anteil, die sehr zufrieden sind, auf 43,5%. Von den 361 männlichen Befragten sind nur mehr ca. vier von zehn mit den Dienstleistungen sehr zufrieden.

Ein ähnliches Bild zeigt sich bei der Zufriedenheit der gesamten Bearbeitung der Anliegen. Wie erwartet besteht ein signifikanter Zusammenhang zwischen den beiden Dimensionen. Die nachfolgende Tabelle 12 veranschaulicht die Ergebnisse:

Geschlecht	Zufriedenheit mit der gesamten Bearbeitung der Anliegen		Gesamt
	sehr zufrieden	zufrieden	
weiblich (n=390)	54,6	45,4	100
männlich (n=358)	42,5	57,5	100
<b>Gesamt (n=748)</b>	<b>48,8</b>	<b>51,2</b>	<b>100</b>

Signifikanzniveau:  $(1-p) \times 100 = 99,911\%$ , Phi = 0,1215

Tabelle 12: Zufriedenheit mit der gesamten Bearbeitung der Anliegen nach Geschlecht, in Prozent

Die oben angeführte Tabelle stellt dar, dass im direkten Vergleich die befragten Frauen (54,6%) mit der gesamten Bearbeitung ihrer Anliegen häufiger sehr zufrieden sind als die befragten Männer (42,5%).

Auffällig ist, dass sich die Zufriedenheit mit den Dienstleistungen im Allgemeinen hinsichtlich der restlichen abgefragten soziodemografischen Merkmale der Befragten nicht unterscheidet. Allerdings konnte festgestellt werden, dass ein unmittelbarer

Zusammenhang zwischen den Variablen „Alter“ und „Zufriedenheit mit der gesamten Bearbeitung der Anliegen“ besteht. Tabelle 13 zeigt, dass über 30-jährige Befragte mit der Bearbeitung ihrer Vorgänge eher sehr zufrieden sind als unter 30-Jährige:

Alter	Zufriedenheit mit der gesamten Bearbeitung der Anliegen		Gesamt
	sehr zufrieden	zufrieden	
über 30-jährig (n=624)	51,1	48,9	100
unter 30-jährig (n=104)	38,5	61,5	100
<b>Gesamt (n=708)</b>	<b>49,3</b>	<b>50,7</b>	<b>100</b>

Signifikanzniveau:  $(1-p) \times 100 = 98,317\%$ ,  $\Phi = 0,0886$

Tabelle 13: Zufriedenheit mit der gesamten Bearbeitung der Anliegen nach Alter, in Prozent

Wie in Tabelle 13 ersichtlich, sind von insgesamt 624 Befragten, welche 30 Jahre und älter sind, 51,1% mit der gesamten Bearbeitung der Anliegen sehr zufrieden. Bei Betrachtung der unter 30-jährigen Umfrageteilnehmer (104 Personen) zeigt sich hingegen, dass nur mehr 38,5% dieser Alterskategorie mit der Bearbeitung ihrer Anliegen sehr zufrieden sind. Demnach ist auch nicht überraschend, dass die befragten Pensionisten häufiger sehr zufrieden sind als die restlichen Umfrageteilnehmer, wie ein Vergleich deutlich macht:

Berufsstand	Zufriedenheit mit der gesamten Bearbeitung der Anliegen		Gesamt
	sehr zufrieden	zufrieden	
Pensionist (n=232)	55,2	44,8	100
nicht Pensionist (n=498)	46,4	53,6	100
<b>Gesamt (n=730)</b>	<b>49,2</b>	<b>50,8</b>	<b>100</b>

Signifikanzniveau:  $(1-p) \times 100 = 97,295\%$ ,  $\Phi = 0,0818$

Tabelle 14: Zufriedenheit mit der gesamten Bearbeitung der Anliegen nach Berufsstand, in Prozent

Wie der obigen Tabelle zu entnehmen ist, sind von 100% der befragten Pensionisten 55,2% mit der gesamten Bearbeitung ihrer Anliegen sehr zufrieden, von den 100% der restlichen Befragten jedoch nur 46,4%. Die Signifikanz beträgt 97,3%, d.h. die Wahrscheinlichkeit, dass die beiden Dimensionen nicht zusammenhängen, beträgt nur 2,7%.

Zusammenfassend wird vom Autor festgestellt: Die Alterskategorie der unter 30-Jährigen ist in der Stichprobe eher unterrepräsentativ vertreten, die Anzahl der befragten Pensionisten eher überrepräsentativ abgebildet. Aufgrund dieser Tatsache ist jedoch zu bedenken, dass nicht unmittelbar ein Rückschluss auf die Grundgesamtheit abgeleitet werden kann.

## **2.3. Bewertung der Öffnungszeiten und des Amtsbäudes**

Ein weiterer Schwerpunkt der Umfrage beschäftigte sich mit den Öffnungszeiten des Gemeindeamtes und mit der Zufriedenheit verschiedener Bereiche zum Amtsbäude. Ebenfalls hatten die Thalgauerinnen und Thalgauer die Möglichkeit Veränderungswünsche zum Amtsbäude abzugeben.

### **2.3.1. Öffnungszeiten**

Für den Parteienverkehr stehen die Mitarbeiter der Gemeindeverwaltung den Bürgern wie folgt zur Verfügung:<sup>21</sup> Montag, Dienstag und Donnerstag von 07.30-12.00 Uhr, Mittwoch und Freitag von 07.30-13.00 Uhr und am Dienstag zusätzlich von 17.00-19.00 Uhr.

Die Ergebnisse der vorliegenden Studie zeigen, dass die Umfrageteilnehmer mit den aktuellen Öffnungszeiten zufrieden sind: Zum Zeitpunkt der Erhebung sind mit den Öffnungszeiten 28,9% sehr zufrieden, 63,8% zufrieden, 6,2% unzufrieden und lediglich 1,1% sehr unzufrieden. Die aktuellen Öffnungszeiten sind somit offenbar kein Hemmnis, die angebotenen Dienstleistungen in Anspruch zu nehmen.

Auffallend ist, dass sich vereinzelt statistische Zusammenhänge zwischen den erhobenen soziodemografischen Merkmalen der Umfrageteilnehmer und der Zufriedenheit dieser mit den Öffnungszeiten erkennen lassen. Bei den folgenden Merkmalen ist das der Fall: beim Geschlecht, beim Alter und beim Berufsstand der Befragten.

Auszugsweise wird in folgender Tabelle 15 der hohe signifikante Zusammenhang der Öffnungszeiten mit dem Geschlecht der Befragten verdeutlicht, wonach die befragten Frauen mit diesen häufiger sehr zufrieden sind als die befragten Männer:

---

<sup>21</sup> Vgl. Marktgemeinde Thalgau (2010)

Geschlecht	Öffnungszeiten		Gesamt
	sehr zufrieden	zufrieden	
weiblich (n=364)	34,9	65,1	100
männlich (n=348)	27,6	72,4	100
<b>Gesamt (n=712)</b>	<b>31,3</b>	<b>68,7</b>	<b>100</b>

Signifikanzniveau:  $(1-p) \times 100 = 96,429\%$ ,  $\Phi = 0,0787$

Tabelle 15: Zufriedenheit mit den Öffnungszeiten nach Geschlecht, in Prozent

Die Tabelle zeigt, dass mit den Öffnungszeiten von 364 befragten Frauen 34,9% sehr zufrieden sind. Hingegen sind mit diesen nur 27,6% der 348 männlichen Umfrageteilnehmer sehr zufrieden. In weiterer Folge wird vom Autor festgestellt, dass die Altersgruppe „30 Jahre und älter“ ebenfalls häufiger mit den Öffnungszeiten sehr zufrieden ist, als die jüngeren Umfrageteilnehmer. Von 605 Umfrageteilnehmern mit einem Alter von 30 Jahren und älter sind 33,2% sehr zufrieden. Bei den jüngeren Befragten (n=87) ist der Anteil, die sehr zufrieden sind, mit 21,8% deutlich geringer.<sup>22</sup>

Neben den geschlechtsspezifischen und den altersspezifischen Gegenüberstellungen, ist auch von Interesse, ob die befragten Pensionisten mit den Öffnungszeiten zufriedener sind als die berufstätigen Umfrageteilnehmer. Nicht überraschend führt die Prüfung der Daten zu folgendem Ergebnis:

Berufsstand	Öffnungszeiten		Gesamt
	sehr zufrieden	zufrieden	
Pensionisten (n=230)	43,5	56,5	100
Berufstätige (n=377)	23,9	76,1	100
<b>Gesamt (n=607)</b>	<b>31,3</b>	<b>68,7</b>	<b>100</b>

Signifikanzniveau:  $(1-p) \times 100 = 100\%$ ,  $\Phi = 0,2051$

Tabelle 16: Zufriedenheit mit den Öffnungszeiten nach Berufsstand, in Prozent

Die obige Tabelle zeigt eindeutig, dass die befragten Pensionisten mit den Öffnungszeiten häufiger sehr zufrieden sind als die befragten Berufstätigen. Immerhin sind 43,5% der 230 Pensionisten hier sehr zufrieden. Die Merkmalsausprägung „sehr zufrieden“ verringert sich bei den befragten Berufstätigen (n=377) beinahe um die Hälfte auf 23,9%.

<sup>22</sup> Signifikanzniveau:  $(1-p) \times 100 = 96,698\%$ ,  $\Phi = 0,0810$ .



### 2.3.2. Aspekte der Zufriedenheit zum Amtsgebäude

Neben der Zufriedenheit mit den Öffnungszeiten des Amtsgebäudes wurde auch nach der Zufriedenheit mit den PKW-Parkmöglichkeiten, den Fahrradabstellplätzen, der Amtstafel, der Beschilderung im Amtsgebäude, der Erreichbarkeit der Büroräume und den Wartezonen im Amtsgebäude gefragt. Um ein Gesamtbild zur Zufriedenheit mit dem Amtsgebäude geben zu können, sind die verschiedenen Einzelindikatoren nach Ermessen des Autors zu einem Index zusammengefasst worden. Nach diesem ungewichteten additiven Index verteilt sich die Gesamtzufriedenheit der Befragten zum Amtsgebäude folgendermaßen: Demnach sind 33,8% sehr zufrieden, 59,0% zufrieden, 6,2% unzufrieden und 0,9% sehr unzufrieden.

Bei Betrachtung der einzelnen Dimensionen gibt die eindimensionale Auswertung der erhobenen Daten in Abbildung 6 einen Überblick:

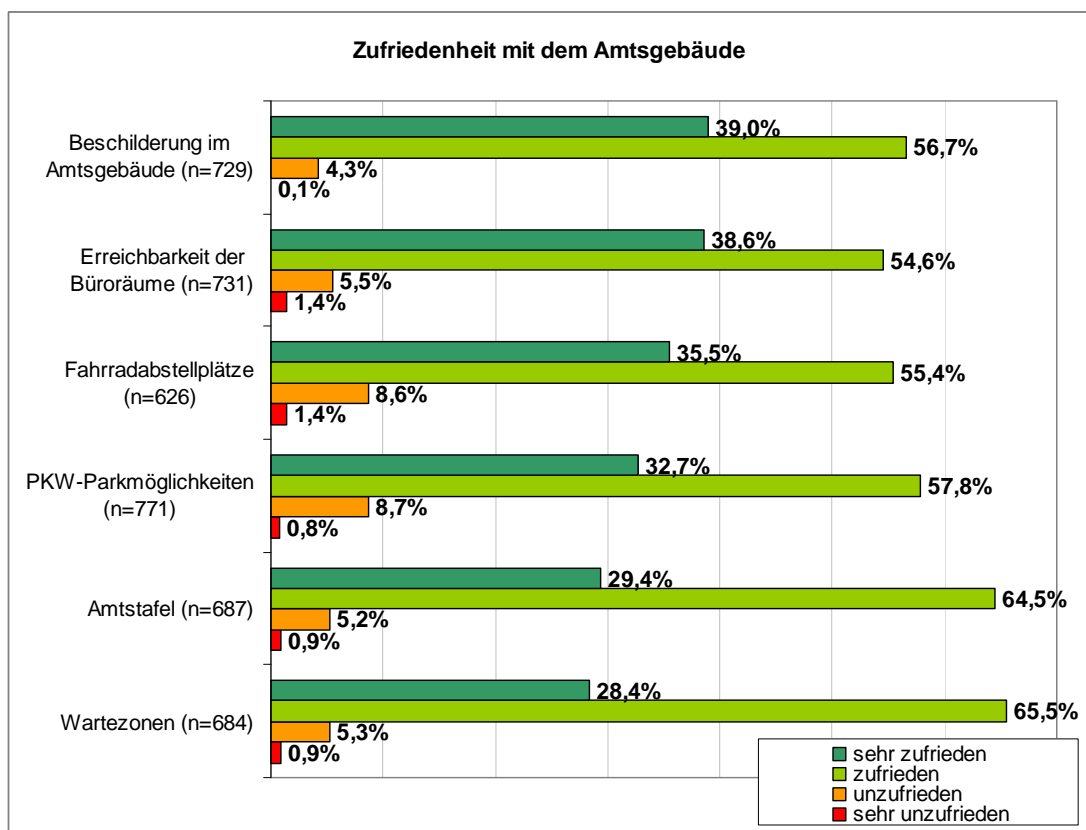


Abbildung 6: Zufriedenheit mit dem Amtsgebäude, in Prozent

Mit allen abgefragten Aspekten der Zufriedenheit zum Amtsgebäude sind die Umfrageteilnehmer zum überwiegenden Teil (ca. 90% und mehr) zufrieden bzw. sehr zufrieden. Die höchste Zufriedenheit zeigt sich mit der Beschilderung im Amtsgebäude. Wie in der Abbildung ersichtlich, sind in Summe 95,7% der befragten Bürger (n=729) sehr zufrieden bzw. zufrieden. Hingegen sind nur rund 4,3% der Umfrage-

teilnehmer unzufrieden bzw. sehr unzufrieden. Auffällig ist, dass die befragten Bürger mit den Fahrradabstellplätzen und den PKW-Parkmöglichkeiten in Relation zu den anderen abgefragten Aspekten zum Amtsgebäude am wenigsten zufrieden sind. Jeweils rund 10% der Befragten teilen mit, dass sie mit diesen Bereichen unzufrieden bzw. sehr unzufrieden sind. Auch die Auswertung der Frage nach der Zufriedenheit mit der Erreichbarkeit der Büroräume zeigt eine etwas größere Unzufriedenheit: Demnach sind von 731 befragten Personen 5,5% unzufrieden und 1,4% der Umfrageteilnehmer sehr unzufrieden.

Von Interesse ist die nächste Auswertung, die hinweist, ob die befragten Pensionisten mit der Erreichbarkeit der Büroräume unzufriedener sind als die restlichen Teilnehmer der Umfrage.

Berufsstand	Erreichbarkeit der Büroräume		Gesamt
	(sehr) unzufrieden	(sehr) zufrieden	
Pensionist (n=208)	7,7	92,3	100
nicht Pensionist (n=501)	6,8	93,2	100
<b>Gesamt (n=607)</b>	<b>7,1</b>	<b>92,9</b>	<b>100</b>

Signifikanzniveau:  $(1-p) \times 100 = 23,204\%$ ,  $\Phi = 0,0161$

Tabelle 17: Zufriedenheit mit der Erreichbarkeit der Büroräume nach Berufsstand, in Prozent

Die Tabelle 17 legt dar, dass der Anteil der unzufriedenen bzw. sehr unzufriedenen befragten Pensionisten mit 7,7% geringfügig höher ist als jener der restlichen Befragten, wonach 6,8% mit der Erreichbarkeit der Büroräume unzufrieden bzw. sehr unzufrieden sind. Jedoch kann kein Zusammenhang zwischen Berufsstand „Pensionist“ bzw. „nicht Pensionist“ und der Zufriedenheit mit der Erreichbarkeit der Büroräume postuliert werden. Die Irrtumswahrscheinlichkeit beträgt rund 76,8%; der Zusammenhang ist demnach nicht signifikant.

Die weiteren Analysen der Daten ergeben keine nennenswerten Zusammenhänge zwischen den restlichen erhobenen soziodemografischen Merkmalen der Befragten (Alter, Geschlecht, Staatsangehörigkeit, Wohndauer in Thalgau, Bildungsgrad und Beruf) und den einzelnen Zufriedenheiten zum Amtsgebäude.

### 2.3.3. Wünsche zum Amtsgebäude

Die Umfrageteilnehmer hatten die Möglichkeit Veränderungswünsche zum Amtsgebäude bekannt zu geben. 132 Personen, d. s. 16,2% der befragten Personen, nannten einen Wunsch, 30 Personen äußerten zwei Wünsche und fünf Personen definierten drei Wünsche.

Die Wünsche der Befragten konnten in folgende Ausprägungen kategorisiert werden:

- barrierefreie Erreichbarkeit der Büroräume,
- Ausweitung der Öffnungszeiten,
- größeres PKW-Parkplatzangebot um das Amtsgebäude,
- Standortverlegung des Amtsgebäudes in Richtung Zentrum und
- Erneuerung bzw. Sanierung des Vorplatzes und der Fassade.

#### **Der größte Wunsch:**

Die barrierefreie Erreichbarkeit der Büroräume ist für viele Befragte der größte Wunsch. Von den Teilnehmern der Umfrage, die einen größten Wunsch bekannt gaben, wurde dieser 59-mal (44,7%) genannt. Von den restlichen befragten Personen wünschen sich 25 eine Ausweitung der Öffnungszeiten und 18 eine Erneuerung bzw. Sanierung des Vorplatzes und der Fassade des Amtsgebäudes. Jeweils sieben der Nennungen beziehen sich auf ein größeres PKW-Parkplatzangebot um das Amtsgebäude und auf eine Standortverlegung des Gemeindeamtes in Richtung Zentrum. Zusammenfassend werden die unterschiedlichen größten Wünsche zum Amtsgebäude in der folgenden Abbildung nochmals dargestellt:

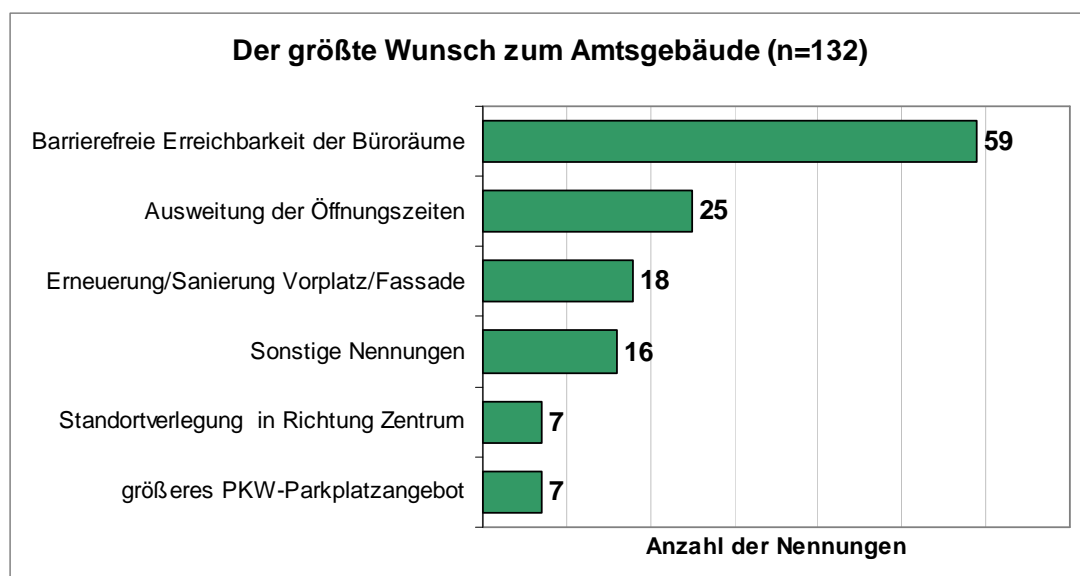


Abbildung 7: Der größte Wunsch zum Amtsgebäude, absolut

Wie in der vorherigen Abbildung 7 ersichtlich, konnten weitere 16 Nennungen diesen Kategorien nicht zugeordnet werden. Genannt wurde hier beispielsweise:

- „Namensschild beim Arbeitsplatz des jeweiligen Mitarbeiters“
- „Anschlagtafel außerhalb des Gebäudes“ oder
- „Sehr wenig Bedarf, daher keine Vorschläge“

Bei Vergleich der 59 Nennungen „barrierefreie Erreichbarkeit der Büroräume“ mit dem Alter, zeigt sich, dass dies auch für die jüngeren Befragten ein wichtiger Veränderungswunsch ist. Immerhin wünschen sich 20 der befragten Personen unter 40 Jahre die Büroräume der Gemeindeverwaltung barrierefrei erreichen zu können. In der Altersgruppe der 40 bis 59-Jährigen wurde dieser Wunsch 21-mal genannt; bei den 60-Jährigen und älteren Umfrageteilnehmer 16-mal.

Für 14 der befragten Bürger, welche bei der direkten Frage zur Zufriedenheit mit den Öffnungszeiten unzufrieden bzw. sehr unzufrieden waren, gilt auch die Ausweitung der Öffnungszeiten als größter Veränderungswunsch rund um das Amtsgebäude. Interessant ist, dass die restlichen 11 Nennungen „Ausweitung der Öffnungszeit“ als größten Wunsch, zuvor jedoch mitteilten, dass sie mit diesen zufrieden sind. Des Weiteren konnte festgestellt werden, dass von den 25 Nennungen mehr als die Hälfte (17 Befragte) berufstätig sind.

#### ***Der zweit- und drittgrößte Wunsch:***

Auch die Auswertung der Nennungen zum zweitgrößten Wunsch legt ein ähnliches Bild dar, wie Abbildung 8 erkennen lässt:

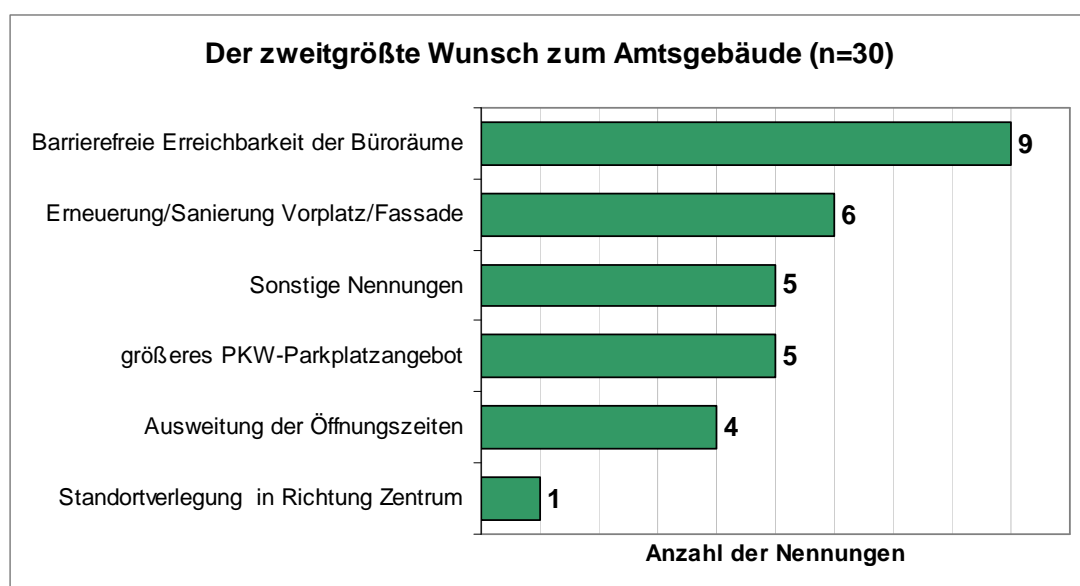


Abbildung 8: Der zweitgrößte Wunsch zum Amtsgebäude, absolut

Fünf Personen schildern jeweils drei verschiedene Veränderungswünsche zum Amtsgebäude. Als drittgrößte Wünsche werden dreimal die Ausweitung der Öffnungszeiten und zweimal die barrierefreie Erreichbarkeit der Büroräume genannt.

Zusammenfassend wird festgestellt, dass sich die befragten Bürger der Marktgemeinde Thalgau vor allem einen barrierefreien Zugang zu den Räumlichkeiten des Amtsgebäudes wünschen. In Summe wurde dieser Wunsch 70-mal genannt. Des Weiteren erwarten sich insgesamt 32 befragte Personen eine Ausweitung der Öffnungszeiten.

## **2.4. Bewertung der Tätigkeiten der Sachbearbeiter**

Eine weitere zentrale Fragestellung der vorliegenden Studie bezieht sich auf die Zufriedenheit der Umfrageteilnehmer mit den Tätigkeiten der Sachbearbeiter der Gemeindeverwaltung und mit der Erledigung der Anträge der befragten Bürger beim letzten Verwaltungskontakt.

Die Ergebnisse fielen durchwegs erfreulich aus – dies sei gleich vorweggenommen. Gemessen wurde die „Kundenzufriedenheit“ an der subjektiven Beurteilung verschiedenster Kriterien bzw. Eigenschaften, welche die Arbeitsweise der Sachbearbeiter aus Sicht der Bürger mehr oder weniger kennzeichnen. Die nächsten beiden Gliederungspunkte geben hierüber detaillierter Auskunft.

### **2.4.1. Gesamtzufriedenheit und Teilaspekte der Zufriedenheit mit den Tätigkeiten der Sachbearbeiter**

Zur Erhebung der Zufriedenheit der Umfrageteilnehmer mit den Mitarbeitern wurden differenzierte Aspekte zur Dienstleistungsqualität abgefragt. Konkret gemessen wurde die Zufriedenheit an nachfolgenden Dimensionen:

- Erreichbarkeit der Mitarbeiter
- Flexibilität bei der Terminvereinbarung
- Termineinhaltung, Wartezeiten und Freundlichkeit
- störungsfreier Gesprächsverlauf
- Verständnis für die Anliegen der Bürger
- Engagement der Mitarbeiter
- fachliche Kompetenz
- Vollständigkeit und Verständlichkeit der erteilten Auskünfte und Informationen

Um ein Gesamtbild der Zufriedenheit der befragten Bürger mit den Mitarbeitern der Gemeindeverwaltung geben zu können, wurden diese Dimensionen nach Ermessen des Autors zu einem Index zusammengefasst. Im Gesamtergebnis war die überwiegende Mehrheit (57,4%) der befragten Gemeindebürger beim letzten Verwaltungskontakt mit den Mitarbeitern sehr zufrieden, 38,8% zufrieden, 2,5% unzufrieden und nur 0,3% waren in Summe sehr unzufrieden.

In weiterer Folge werden die Ergebnisse für die einzelnen abgefragten Teilaspekte der Zufriedenheit mit den Mitarbeitern dargestellt. Abbildung 9 gibt einen Überblick über die hohe Zufriedenheit der Umfrageteilnehmer mit der Dienstleistungsqualität der Mitarbeiter:

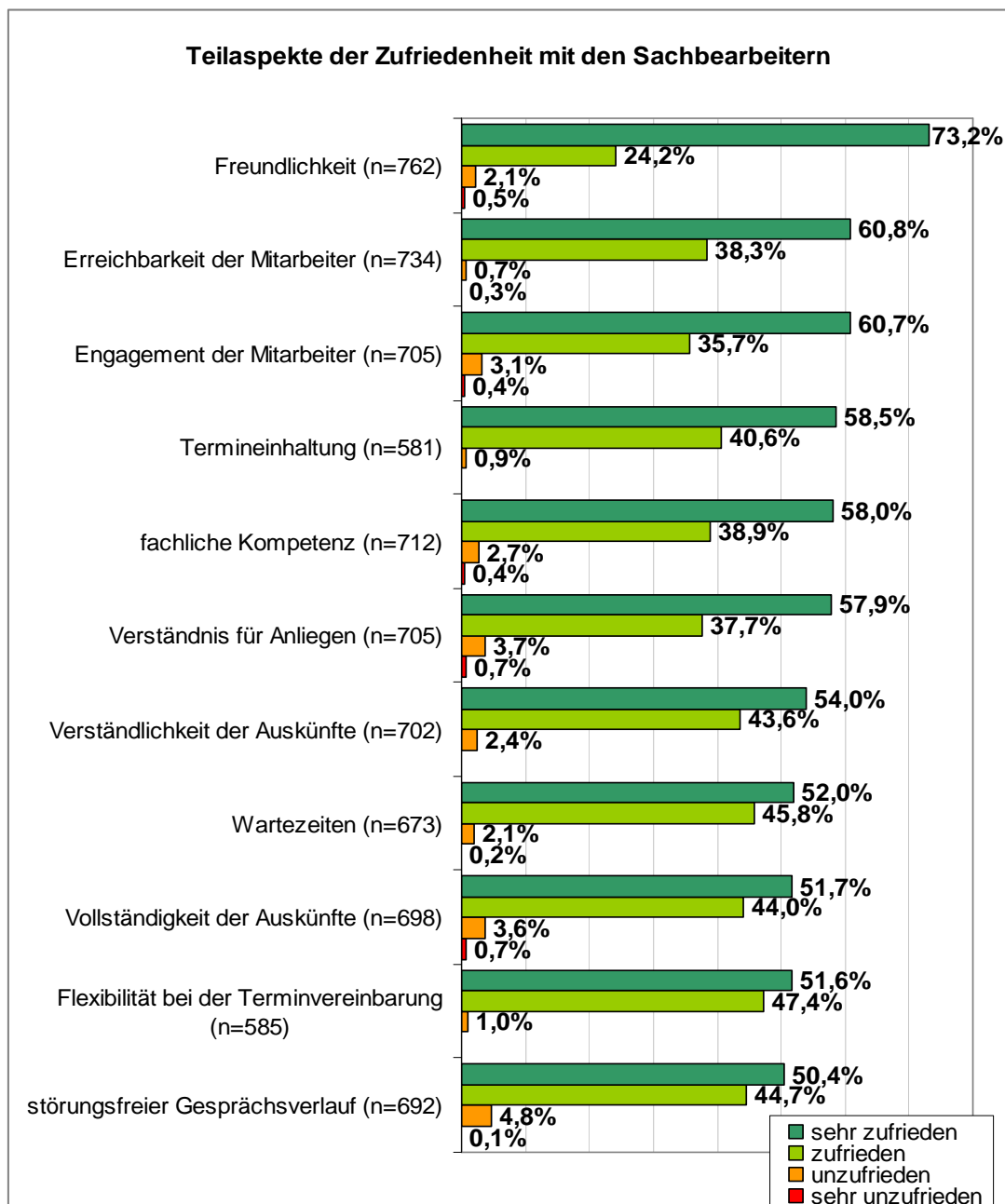


Abbildung 9: Teilaspekte der Zufriedenheit mit den Sachbearbeitern, in Prozent

Abbildung 9 zeigt die große Zufriedenheit der Umfrageteilnehmer mit den abgefragten Dimensionen der Zufriedenheit mit den Sachbearbeitern: Die Ergebnisse fallen durchaus erfreulich aus, denn bei allen abgefragten Aspekten liegt der Anteil der Befragten, die sehr zufrieden sind, über 50%. Des Weiteren beläuft sich der Anteil der zufriedenen Befragten mit den geprüften Dimensionen in der Spannbreite zwischen ca. 24% und 45%. Wie ersichtlich, sind die Befragten mit den erhobenen Aspekten selten unzufrieden bzw. sehr unzufrieden.

Als besondere Stärke der Sachbearbeiter konnte deren Freundlichkeit erhoben werden. 73,2% der Befragten (n=762) sind mit diesem Aspekt der Dienstleistungsqualität sehr zufrieden, 24,2% zufrieden, 2,1% unzufrieden und nur 0,5% sehr unzufrieden. Ebenso erwähnen mehr als 60% der Umfrageteilnehmer mit der Erreichbarkeit (n=734) und dem Engagement der Mitarbeiter (n=705) sehr zufrieden zu sein. In Relation dazu fallen die Bewertungen für die restlichen Dimensionen etwas schlechter aus. Wie in der Abbildung 15 ersichtlich, liegt der Anteil der sehr zufriedenen zwischen 50,4% beim „störungsfreien Gesprächsverlauf“ (n=692) und 58,5% bei „der Termineinhaltung“ (n=581). Bei Betrachtung der Unzufriedenheit wird vom Autor festgestellt, dass diese zum Zeitpunkt der Erhebung nicht auffällig groß war. Mit knapp 5% ist diese bei der Frage nach der Zufriedenheit mit dem störungsfreien Gesprächsverlauf (n=692) am größten. Zu einem ähnlichen Ergebnis führen die Auswertungen der Teilaspekte „Vollständigkeit der Auskünfte“ (n=698) und „Verständnis für die Anliegen der Bürger“ (n=705), wonach sich der Anteil der unzufriedenen jeweils bei rund 4% der befragten Gemeindebürger befindet. Wegen der sehr geringen Fallzahlen bei den Merkmalsausprägungen „unzufrieden“ und „sehr unzufrieden“ wird auf eine weitere Darstellung sowie Interpretation dieser Daten verzichtet.

Von speziellem Interesse war zudem, ob die abgefragten soziodemografischen Merkmale der Befragten in Zusammenhang mit den einzelnen erhobenen Teilaspekten der Zufriedenheit mit den Gemeindemitarbeitern gebracht werden können. Bereits die Auswertungen der allgemeinen Zufriedenheit mit den Dienstleistungen (vgl. Kapitel 4.4.2.) zeigen, dass die befragten Frauen mit den Dienstleistungen im Allgemeinen häufiger „sehr zufrieden“ sind als die befragten Männer. Trotzdem ist überraschend, dass sich bei Korrelation der Variablen „Geschlecht“ mit den verschiedenen abgefragten Dimensionen alle Hypothesen verifizieren, wonach die weiblichen Umfrageteilnehmer mit den gemessenen Aspekten zur Dienstleistungsqualität häufiger „sehr zufrieden“ sind als die männlichen Befragten. Auf die tabella-

rische Darstellung der Ergebnisse wird aus Platzgründen verzichtet. Beinahe alle anderen angenommenen Zusammenhänge zwischen den soziodemografischen Merkmalen der Befragten und den Aspekten der Zufriedenheit mit den Mitarbeitern falsifizieren sich jedoch. Überprüft wurden beispielsweise folgende Hypothesen:

- Über 30-jährige Umfrageteilnehmer sind mit den verschiedenen Aspekten zur Dienstleistungsqualität der Mitarbeiter häufiger „sehr zufrieden“ als jüngere Befragte;
- Befragte, die schon zehn Jahre oder länger ihren Lebensmittelpunkt in Thalgau haben, sind mit den Mitarbeitern öfter „sehr zufrieden“ als Umfrageteilnehmer, welche noch keine zehn Jahre in Thalgau leben;
- Berufstätige Umfrageteilnehmer sind mit den abgefragten Aspekten eher „sehr zufrieden“ als die befragten Pensionisten.

Auch der Bildungsgrad der Befragten und die berufliche Funktion (leitender bzw. nicht leitender Angestellte/Beamte) können beinahe zu 100% der Fälle in keinen Zusammenhang mit den erhobenen Dimensionen gebracht werden. Die Wahrscheinlichkeit, dass die verschiedenen Variablen zusammenhängen, ist - mit Ausnahme der nächsten Hypothese - deutlich unter dem noch zu akzeptierenden Wert von 95%. Interessant ist jedoch, dass beim Merkmal „berufliche Funktion“ ein schwacher signifikanter Zusammenhang mit der Variable „Vollständigkeit der erteilten Auskünfte und Informationen“ postuliert werden kann, wie die nachfolgende Tabelle 18 zeigt:

Berufliche Funktion	Vollständigkeit der erteilten Auskünfte und Informationen		Gesamt
	sehr zufrieden	zufrieden	
in leitender Funktion (n=109)	63,3	36,7	100
in nicht leitender Funktion (n=203)	51,2	48,7	100
<b>Gesamt (n=312)</b>	<b>55,5</b>	<b>44,5</b>	<b>100</b>

Signifikanzniveau:  $(1-p) \times 100 = 95,915\%$ ,  $\Phi = 0,1158$

Tabelle 18: Zufriedenheit mit der Vollständigkeit der erteilten Auskünfte und Informationen nach beruflicher Funktion, in Prozent

Die Tabelle verdeutlicht, dass von 100% der Befragten in leitender Funktion 63,3% mit der Vollständigkeit der erteilten Auskünfte sehr zufrieden sind, von den 100% der Befragten in nicht leitender Funktion hingegen nur 51,2%. Demnach erwarten sich die befragten Personen in nicht leitender beruflicher Funktion ausführlichere



Informationen zu ihren Anliegen. Ein möglicher Grund kann sein, dass diese einfach weniger Basiswissen zu den verschiedenen Verfahrensabläufen in der Gemeindeverwaltung haben, als diejenigen, welche sich in leitender Funktion befinden.

Nach der Auswertung der Zufriedenheiten mit den Sachbearbeitern widmet sich der nächste Berichtsteil der Analyse der Zufriedenheiten der Bürger mit der Erledigung der Anliegen beim letzten Verwaltungskontakt.

## 2.4.2. Zufriedenheit mit der Erledigung der Anliegen

Im Zuge der Befragung war auch von Interesse, wie zufrieden die Befragten mit der Erledigung ihrer Anliegen durch die Mitarbeiter der Gemeindeverwaltung sind. Gemessen wurden dabei folgende Dimensionen:

- Hilfestellung beim Ausfüllen von Formularen
- Schnelligkeit der Bearbeitung
- Einhaltung zugesagter Bearbeitungsfristen
- Verständlichkeit von Schriftstücken
- Nachvollziehbarkeit der Entscheidung
- Information über neue Entwicklungen

Auch hier ergibt die Auszählung im Gesamten ein sehr erfreuliches Bild: Die Umfrageteilnehmer sind zu 46,6% sehr zufrieden, zu 47,7% zufrieden, zu 5,2% unzufrieden und nur zu 0,5% sehr unzufrieden. Demnach sind die Befragten mit der Erledigung ihrer Anliegen durch die Mitarbeiter mit allen abgefragten Dimensionen größtenteils zufrieden, wie auch die nachfolgende Abbildung 10 zeigt:

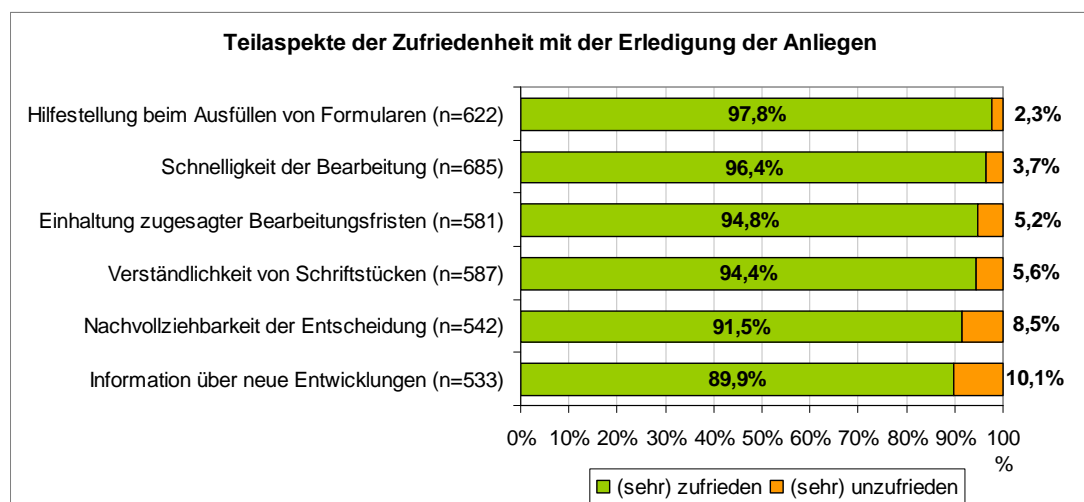


Abbildung 10: Teilaspekte der Zufriedenheit mit der Erledigung der Anliegen, in Zeilenprozenten

Am größten ist die Zufriedenheit mit der Hilfestellung beim Ausfüllen von Formularen. 97,8% der Befragten (n=622) sind sehr zufrieden bzw. zufrieden. Der Zufriedenheitsgrad liegt auch bei folgenden Dimensionen über neunzig Prozent: Schnelligkeit der Bearbeitung (96,4%), Einhaltung zugesagter Bearbeitungsfristen (94,8%), Verständlichkeit von Schriftstücken und Formularen (94,4%) und Nachvollziehbarkeit der Entscheidung (91,5%). Am geringsten ist die Zufriedenheit der Umfrageteilnehmer mit den Informationen über neue Entwicklungen im Zuge der Erledigung ihrer Anliegen beim letzten Verwaltungskontakt. Von 553 befragten Gemeindebürgern geben 10,1% an, nicht zufrieden zu sein.

Auch bei der Betrachtung dieser Dimensionen nach dem Geschlecht der Umfrageteilnehmer ergibt sich ein ähnliches Bild wie bei den geprüften Teilaspekten der Zufriedenheit mit den Sachbearbeitern. Die nachfolgende Tabelle zeigt, dass sich die bereits erforschte Tendenz fortsetzt, wonach die befragten Frauen häufiger „sehr zufrieden“ sind als die männlichen Umfrageteilnehmer:

	sehr zufrieden		zufrieden		unzufrieden		sehr unzufrieden	
	männl.	weibl.	männl.	weibl.	männl.	weibl.	männl.	weibl.
Schnelligkeit der Bearbeitung des Anliegens (n=682)	23,1	<b>30,7</b>	23,6	18,9	1,5	1,6	0,2	0,4
Einhaltung zugesagter Bearbeitungsfristen (n=578)	22,6	<b>29,8</b>	23,9	18,5	1,9	2,4	0,4	0,5
Hilfestellung beim Ausfüllen von Formularen (n=619)	25,2	<b>33,6</b>	21,6	17,3	1,0	1,1	0,2	0,0
Information über neue Entwicklungen (n=531)	14,8	<b>20,9</b>	28,1	26,0	4,9	4,9	0,4	0,0
Verständlichkeit von Schriftstücken und Formularen (n=585)	14,7	<b>22,4</b>	30,4	26,8	3,6	2,1	0,0	0,0
Nachvollziehbarkeit der Entscheidung (n=540)	15,6	<b>21,7</b>	29,4	24,8	3,9	3,3	0,7	0,6

Tabelle 19: Teilaspekte der Zufriedenheit mit der Bearbeitung der Anliegen nach Geschlecht, in Zeilenprozenten

Zusätzlich verdeutlicht die Tabelle 19 nochmals die hohe Zufriedenheit der Umfrageteilnehmer mit der Bearbeitung ihrer Anliegen beim letzten Verwaltungskontakt. Des Weiteren ist ersichtlich, dass bei allen abgefragten Dimensionen die weiblichen Umfrageteilnehmer mit der Erledigung ihrer letzten Anliegen häufiger „sehr zufrieden“ sind als die befragten Männer. Wenig überraschend ist daher auch der festge-

stellte signifikante Zusammenhang vom Geschlecht mit sämtlichen Teilaspekten. Auffällig ist der geringere Anteil an den sehr zufriedenen Männern bei den Dimensionen „Information über neue Entwicklungen“, „Verständlichkeit von Schriftstücken und Formularen“ und bei der „Nachvollziehbarkeit der Entscheidung“, welcher hier mit rund 15% der Gesamthäufigkeiten am geringsten ist. Auch die Unzufriedenheit der befragten Männer ist bei diesen Dimensionen mit rund 4% am höchsten.

Die Frage, ob sich - neben dem Geschlecht - weitere signifikante Zusammenhänge der soziodemografischen Merkmale der Umfrageteilnehmer mit den abgefragten Dimensionen der Zufriedenheit mit der Erledigung der Anliegen feststellen lassen, wurde ebenfalls geprüft. Die durchgeführten Berechnungen haben ergeben, dass die abgefragten Zufriedenheiten mit der Erledigung der Anliegen von den restlichen erhobenen soziodemografischen Merkmalen der Befragten, wie Alter, Staatsangehörigkeit, Wohndauer in Thalgau, Bildungsgrad und Beruf, weitgehend unabhängig sind.

Nach der Analyse der verschiedenen Zufriedenheiten wird im kommenden Abschnitt näher auf die genannten Beschwerden der Bürger und deren Bearbeitung durch die Gemeindeverwaltung eingegangen.

## **2.5. Bearbeitung von Beschwerden**

Zur Optimierung der Abläufe in der Verwaltung wurde auch erhoben, ob sich die Thalgauer im letzten Jahr bei der Gemeindeverwaltung beschwerten, was die Gründe hierfür waren und wie darauf reagiert wurde. Dieser Abschnitt der Studie gibt darüber ausführlicher Auskunft.

### **2.5.1. Beschwerdegründe**

Von insgesamt 808 Befragten teilten acht Prozent (65 Personen) mit, sich im letzten Jahr beschwert zu haben. Von diesen hatten 80% (52 Personen) auch die Gründe für die Beschwerden geschildert. Die Beanstandungen sind sehr unterschiedlich, trotzdem konnte bei der Auswertung eine Kategorisierung festgelegt werden. Rund zwei Drittel der genannten Beschwerden werden in folgenden Ausprägungen zusammengefasst: Beschwerden zum Straßenwesen (11 Nennungen), Beschwerden bezüglich der Schneeräumung (10 Nennungen), Beschwerden zur Abfallentsorgung (6 Nennungen), Beschwerden zu Umweltthemen (4 Nennungen) und Beschwerden zu Bauthemen (4 Nennungen). Das restliche Drittel der genannten Beschwerden

sind Einzelnennungen und können keiner der angeführten Kategorien zugeordnet werden. Insgesamt wird festgestellt, dass die Bandbreite der Beanstandungen sehr weit ist, wie die folgende Auflistung - auszugsweise und thematisch geordnet - zeigt:

#### ***Beschwerden zum Straßenwesen***

- „Verschmutzung des Radweges Nähe Kreuzingerbrücke“
- „Parkprobleme in der Mondseer Straße – Autos parken schräg“
- „Lärmschutz an der Westautobahn errichten“
- „Achtung Kinder Tafel in meiner Straße besser kontrollieren“

#### ***Beschwerden zur Schneeräumung***

- „spärliche Schneestangensetzung“
- „spärliche Schneeräumung und Salzstreuung“

#### ***Beschwerden zur Abfallentsorgung***

- „falsche telefonische Aussage bezüglich Öffnungszeiten beim Abfallsammelhof“
- „Mülltonnenerneuerung ... neue Mülltonnen passen nicht in Box“
- „Unfreundlichkeit und verweigerte Hilfe bei der Mülldeponie“

#### ***Beschwerden zu Umweltthemen***

- „starke gesundheitliche Beschwerden durch Kohlenmonoxid“
- „Lärmbelästigung durch Motorräder“

#### ***Beschwerden zu Bauthemen***

- „Feuerbeschau“

#### ***Sonstige Nennungen***

- „Meine Beschwerde ist, dass die Gemeinde etwas tut, um im Bereich Enzersberg eine Einkaufsmöglichkeit zu schaffen. Sie sitzen ja alle im Ort und wissen nicht wie es ist, wenn man um jedes Stück Brot so 10 km fahren muss...“
- „Nicht Einhaltung einer vereinbarten Sache. ½ Jahr später erst abgeschlossen“
- „Es wäre sehr angebracht, wenn sich die Gemeinde beim Land um eine gesetzliche Regelung der Hundebesitzer, sprich Leinenpflicht für Hunde, bemühen würde“
- „Müll am Rand von Waldstücken und in Bachbetten“
- „Ablesen des Wasserzählers durch einen Gemeindemitarbeiter anstatt per Internet“
- „... ist der zuständige Mitarbeiter nicht da, wird versprochen, dass dieser zurückruft, auch mit Zeitangabe! Aber!!! Dieser Rückruf kommt nie!!! Mehrmals passiert!“

Des Weiteren hatten die befragten Bürger, welche sich beschwerten, die Möglichkeit die Bearbeitung ihrer Beschwerden durch die Gemeindeverwaltung zu bewerten. Die Auswertung dieser Fragebatterie des Fragebogens erfolgt im folgenden Gliederungspunkt.

### 2.5.2. Reaktionen der Gemeindeverwaltung auf die Beschwerden

Jene befragten Gemeindegänger, die Auskunft über die Bearbeitung ihrer Beschwerden gaben (46 bis 49 Befragte), haben diese unterschiedlich wahrgenommen. Die nächste Abbildung gibt dazu einen Überblick:

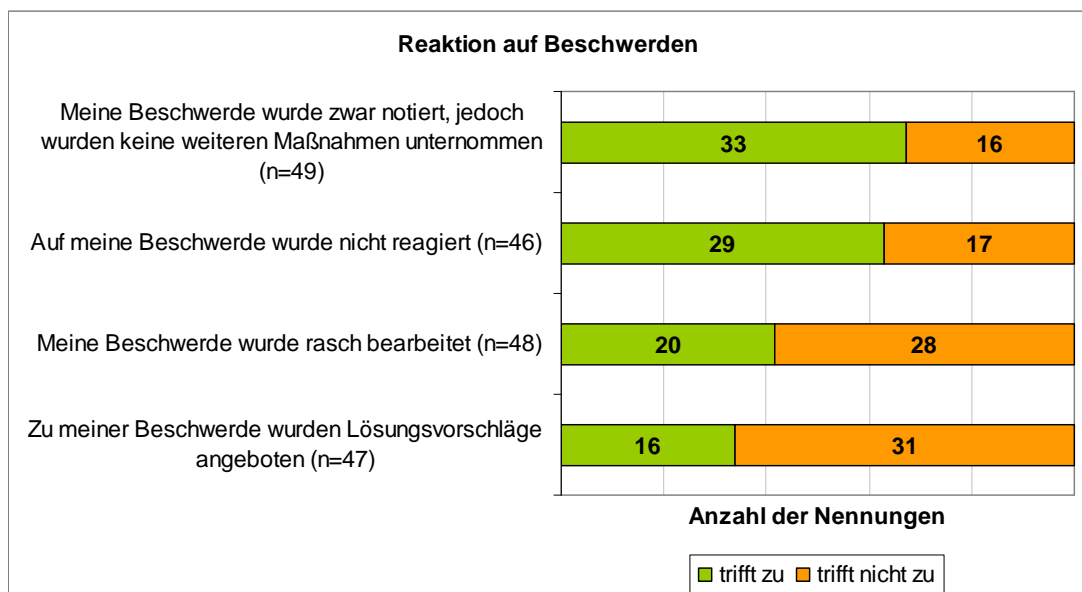


Abbildung 11: Reaktion auf Beschwerden, absolut

Zwei Drittel der Befragten (33 Personen), die einen Beschwerdegrund nannten (n=49), teilten mit, dass ihre Beschwerden zwar notiert wurden, jedoch keine weiteren Maßnahmen seitens der Gemeindeverwaltung unternommen wurden. Ebenso gaben 29 von 46 Beschwerdeführern an, dass auf ihre Beschwerden nicht reagiert wurde. Hingegen konnten sich nur 20 Personen von 48 Beschwerdeführern mit der Aussage „Meine Beschwerde wurde rasch bearbeitet“ identifizieren. Ein ähnliches Ergebnis zeigt die Auswertung der Aussage „Zu meiner Beschwerde wurden Lösungsvorschläge angeboten“, wonach diese Äußerung ebenfalls für nur ein Drittel der Beschwerdeführer (16 Personen) zutrifft.

Die Auswertungen des Themenkomplexes „Bearbeitung von Beschwerden“ zeigen, dass die Umfrageteilnehmer im letzten Jahr eher wenige Beanstandungen der Gemeindeverwaltung mitteilten. Mögliche Gründe könnten sein: Einerseits die bereits erhobene große Zufriedenheit der Befragten mit dem Amtsgebäude und den Tätig-

keiten der Mitarbeiter. Andererseits die Angst, dass die Bekanntgabe von Beschwerden die Anonymität der Umfrageteilnehmer aufheben könnte. Besonders auffällig ist jedoch, dass diejenigen Befragten, die Auskunft über die Bearbeitung ihrer Beschwerden gaben, die Bearbeitung zum überwiegenden Teil (rund zwei Drittel) negativ wahrgenommen haben.

## 2.6. Beurteilung der Gemeindefebsite

Ein zentraler Schwerpunkt der Umfrage war u. a. die Erhebung des Bekanntheitsgrades, der Nutzung, der Zufriedenheit und von Veränderungswünschen mit der Gemeindefebsite. Die Ergebnisse sollen in die Weiterentwicklung der Gemeindefebsite einfließen und dadurch den Bürgern ein besseres Service bieten.

### 2.6.1. Bekanntheitsgrad und Nutzung der Gemeindefebsite

Insgesamt haben von 815 Befragten 388 Thalgaauer (rund 48%) mitgeteilt, die Website der Marktgemeinde Thalgau zu kennen. Somit ist fast der Hälfte der Befragten die Thalgaauer Gemeindefebsite ein Begriff. Die vom Bundeskanzleramt im Jahr 2006 beim FESSEL-GfK Institut in Auftrag gegebene Online-Studie „Monitoring E-Government“ beinhaltet auch eine Frage zur Bekanntheit der Gemeindefebsites. Bei dieser repräsentativen Befragung gaben jedoch 55% der Befragten (n=2000) an, die jeweiligen Gemeindefebsites zu kennen.<sup>23</sup> Demnach liegt im direkten Vergleich der Bekanntheitsgrad der Thalgaauer Gemeindefebsite unter dem Österreichwert.

Bei der Auswertung der erhobenen Daten lässt sich feststellen, dass bei den befragten Männern die Website bekannter ist als bei den befragten Frauen. Von 384 männlichen Umfrageteilnehmern kennen 53,1% die Gemeindefebsite. Bei den 419 befragten Frauen sinkt die Bekanntheit der Website um rund zehn Prozent auf 43,9%. Demzufolge beträgt die Wahrscheinlichkeit, dass die Variablen „Geschlecht“ und „Bekanntheit der Website“ zusammenhängen rund 99,1%.<sup>24</sup>

Des Weiteren ist nicht überraschend, dass die Website bei den Befragten unter 30 Jahren bekannter ist als bei den älteren Befragten. Aus der folgenden Tabelle geht der Bekanntheitsgrad der Website nach dem Alter hervor:

<sup>23</sup> Vgl. FESSEL-GfK Institut für Marktforschung Ges.m.b.H. (2006)

<sup>24</sup> Signifikanzniveau:  $(1-p) \times 100 = 99,091\%$ ,  $\Phi = 0,0921$

Alter	Bekanntheit der Website		Gesamt
	ja	nein	
unter 30-jährig (n=115)	66,1	33,9	100
über 30-jährig (n=666)	45,4	54,6	100
<b>Gesamt (n=781)</b>	<b>48,4</b>	<b>51,6</b>	<b>100</b>

Signifikanzniveau:  $(1-p) \times 100 = 99,996\%$ ,  $\Phi = 0,1471$

Tabelle 20: Bekanntheit der Website nach Alter, in Prozent

Zwei Drittel der unter 30-jährigen Befragten (66,1%) kennen die Website der Marktgemeinde Thalgau. Hingegen vermindert sich bei den restlichen befragten Personen (über 30-jährig) die Bekanntheit der Website um 20,8% auf 45,3%.

Untersucht man die Angaben der Befragten zur Bekanntheit der Website nach dem Bildungsgrad, unterschieden nach der höchsten, bereits abgeschlossenen Ausbildung, so ist eindeutig erkennbar, dass Befragten mit höherem Bildungsstand die Gemeindewebsite häufiger bekannt ist als Umfrageteilnehmern mit geringerem Bildungsstand. Das Ergebnis dieser Berechnung ist in Tabelle 21 ersichtlich:

Bildungsstand	Bekanntheit der Website		Gesamt
	ja	nein	
höhere Ausbildung (n=307)	64,5	35,5	100
geringere Ausbildung (n=425)	40,7	59,3	100
<b>Gesamt (n=735)</b>	<b>50,7</b>	<b>49,3</b>	<b>100</b>

**Legende:**  
höhere Ausbildung beinhaltet die Ausprägungen Berufsbildende Mittlere Schule (BMS), AHS/BHS (mit Matura) und Hochschulabschluss (Fachhochschule, Universität);  
geringere Ausbildung umfasst die Ausprägungen keinen Abschluss, Pflichtschule ohne Lehre und Pflichtschule mit Lehre.

Signifikanzniveau:  $(1-p) \times 100 = 100\%$ ,  $\Phi = 0,2348$

Tabelle 21: Bekanntheit der Website nach Bildungsstand, in Prozent

Von den 307 Umfrageteilnehmern mit höherer Ausbildung kennen rund zwei Drittel (64,5%) die Gemeindewebsite. Hingegen verringert sich die Bekanntheit der Website bei den Befragten mit geringerer Ausbildung um rund 25%, wonach von den 425 Befragten nur mehr vier von zehn (40,7%) die Website bekannt ist. Somit verifiziert sich die Hypothese, dass der Ausbildungsgrad der Befragten mit der Bekanntheit der Website in Zusammenhang steht: Je höher der Bildungsgrad der Umfrageteilnehmer, desto bekannter ist den Befragten die Gemeindewebsite.

Es zeigen sich zudem Hinweise auf schichtspezifische Unterschiede bei einem Vergleich der Bekanntheit der Thalgauer Website mit der beruflichen Tätigkeit der Umfrageteilnehmer, wie die folgende Abbildung 12 veranschaulicht:

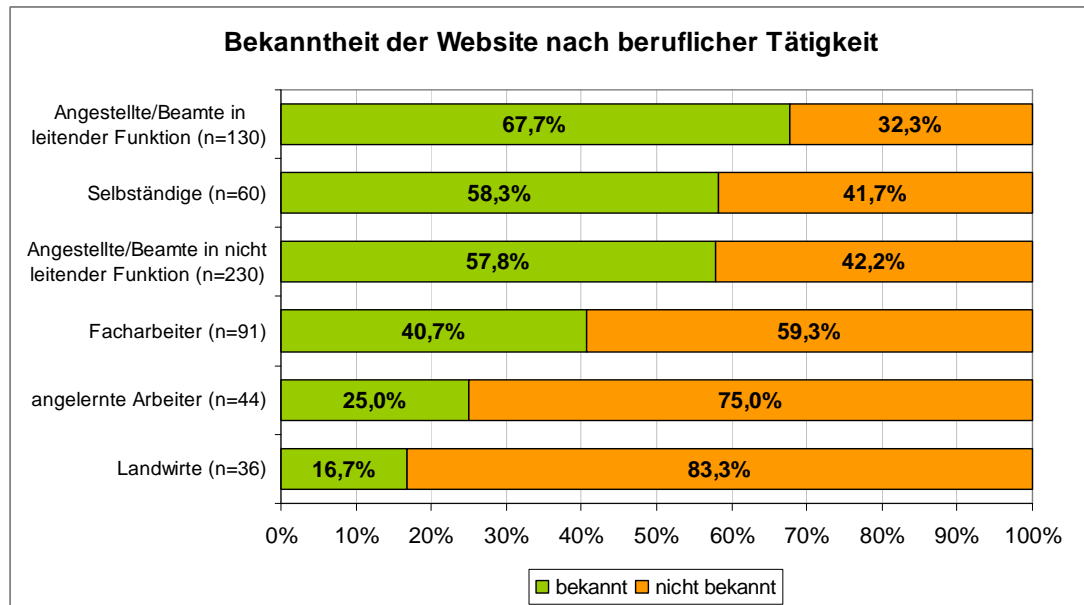


Abbildung 12: Bekanntheit der Website nach beruflicher Tätigkeit, in Zeilenprozenten

Mehr als die Hälfte (67,7%) der befragten Angestellten und Beamten in leitender Funktion kennen die Gemeindewebsite. Auch bei den Selbständigen (58,3%) und bei den Angestellten und Beamten in nicht leitender Funktion (57,8%) liegt der Bekanntheitsgrad noch über 50%. Hingegen ist die Website nur vier von zehn Facharbeitern (40,7%) ein Begriff. Besonders auffällig ist die geringe Bekanntheit der Website bei den angelernten Arbeitern (25%) und bei den Landwirten (16,7%). Demnach zeigt der schichtspezifische Vergleich der Bekanntheit der Website mit der beruflichen Tätigkeit der Befragten, dass vor allem Facharbeiter, angelernte Arbeiter und Landwirte mit der Website als Kommunikationsmedium nicht erreicht werden.

Ein weiteres Untersuchungsinteresse bestand darin, herauszufinden, wie häufig die Befragten die Angebote auf der Website nutzten. Von den 387 Umfrageteilnehmern, welche diese Frage beantworteten, nutzten nur 11,6% die Angebote regelmäßig, 39,8% manchmal und 35,1% selten. Des Weiteren gaben von den 387 Befragten 13,4% an, die Angebote der Website noch nie genutzt zu haben. Im Gegensatz zum Bekanntheitsgrad verhält sich der Nutzungsgrad beim Geschlecht und Alter der Befragten spiegelbildlich: Die befragten Frauen und die älteren Umfrageteilnehmer (30 Jahre und älter) nutzten die Angebote der Website geringfügig öfter „regelmäßig“ und „manchmal“ als die befragten Männer und die jüngeren Umfrageteilnehmer.



Nicht nur bei der Korrelation der Ausbildung der Befragten mit der Bekanntheit der Website, sondern auch bei der Tabellierung der höchsten bereits abgeschlossenen Ausbildung mit dem Nutzungsgrad der Website konnten signifikante Zusammenhänge festgestellt werden. Die Berechnungen zeigen, dass höhere Bildungsschichten die Website eher öfter nutzen als diejenigen mit geringerer Bildung:

Bildungsstand	Nutzung der Website		Gesamt
	ja	nein	
höhere Ausbildung (n=181)	91,4	8,6	100
geringere Ausbildung (n=141)	81,9	18,1	100
<b>Gesamt (n=370)</b>	<b>87,0</b>	<b>13,0</b>	<b>100</b>

**Legende:**  
 höhere Ausbildung beinhaltet die Ausprägungen Berufsbildende Mittlere Schule (BMS), AHS/BHS (mit Matura) und Hochschulabschluss (Fachhochschule, Universität);  
 geringere Ausbildung umfasst die Ausprägungen keinen Abschluss, Pflichtschule ohne Lehre und Pflichtschule mit Lehre.

Signifikanzniveau:  $(1-p) \times 100 = 99,294\%$ ,  $\Phi = 0,1401$

Tabelle 22: Nutzung der Website nach Bildungsstand, in Prozent

Die Tabelle 22 zeigt, dass insgesamt 370 Umfrageteilnehmer sowohl die Frage nach der höchsten bereits abgeschlossene Ausbildung als auch die Frage nach der Nutzung der Website beantworteten. Demnach nutzen von 181 Befragten der höheren Bildungsschicht neun von zehn (91,4%) die Gemeinewebsite regelmäßig, manchmal oder zumindest selten. Bei denjenigen mit geringerer Ausbildung (141 Personen) sinkt der Nutzungsgrad der Thalgauer Website um rund ein Zehntel auf 81,9%.

Sonstige signifikante Zusammenhänge zwischen dem Nutzungsgrad der Gemeinewebsite und den abgefragten soziodemografischen Merkmalen der Teilnehmer der Umfrage lassen sich jedoch nicht ableiten.

Mit dem Fragebogen wurde auch erhoben, wozu die Gemeinewebsite von den Befragten verwendet wurde. Hier waren Mehrfachnennungen möglich und 337 Umfrageteilnehmer beantworteten diese Frage. Zur Auswahl standen folgende Kategorien: Um sich zu informieren, um Formulare herunterzuladen, um Anträge zu stellen oder Sonstiges. Die Auswertung der Fragestellung zeigt ein überraschendes Bild:

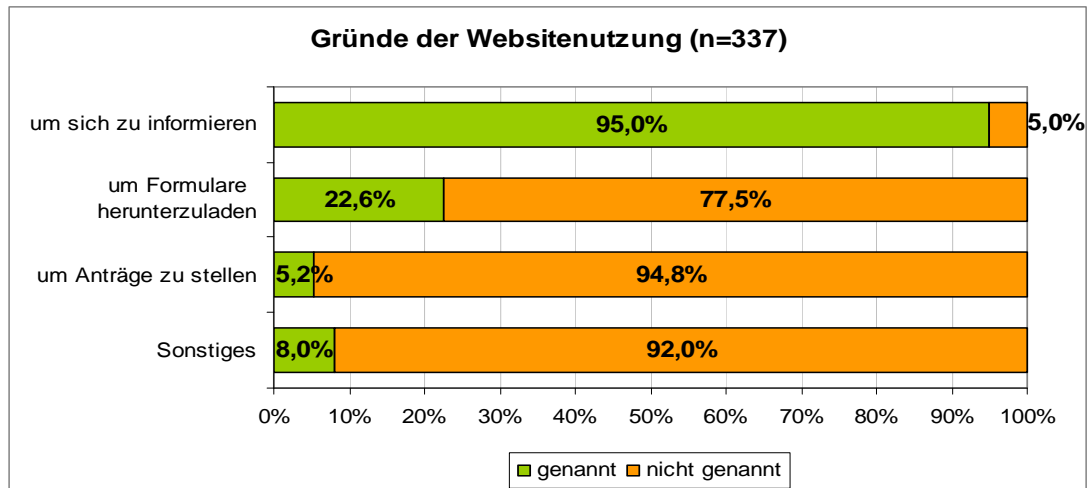


Abbildung 13: Gründe der Websitenutzung, in Zeilenprozenten

Von den zuvor erwähnten 337 Befragten, welche die Gründe der Websitenutzung mitteilten, nutzten beinahe alle (95,0%) die Gemeindeformulare um sich zu informieren. Lediglich 22,6% der Umfrageteilnehmer verwendeten die Website um sich Formulare herunterzuladen und nur 5,2% der befragten Gemeindefürer nutzten die Gemeindeformulare um Anträge zu stellen. Weniger überraschend ist, dass vor allem Angestellte und Beamte in leitender bzw. nicht leitender Funktion die Website nutzen um sich zu informieren bzw. Formulare herunterzuladen. Jedoch konnten keine schichtspezifischen signifikanten Zusammenhänge bei der Korrelation der Gründe der Websitenutzung mit der beruflichen Tätigkeit festgestellt werden.

Wie bereits erwähnt, ist der Bekanntheitsgrad der Website bei den befragten Landwirten, Arbeitern, Facharbeitern und Selbständigen geringer als bei den befragten Angestellten und Beamten. Das kann auch ein möglicher Grund sein, weshalb diese die Angebote der Website der Gemeinde zurzeit nicht bzw. fast nicht nutzen, wie an der nächsten Abbildung abgelesen werden kann:

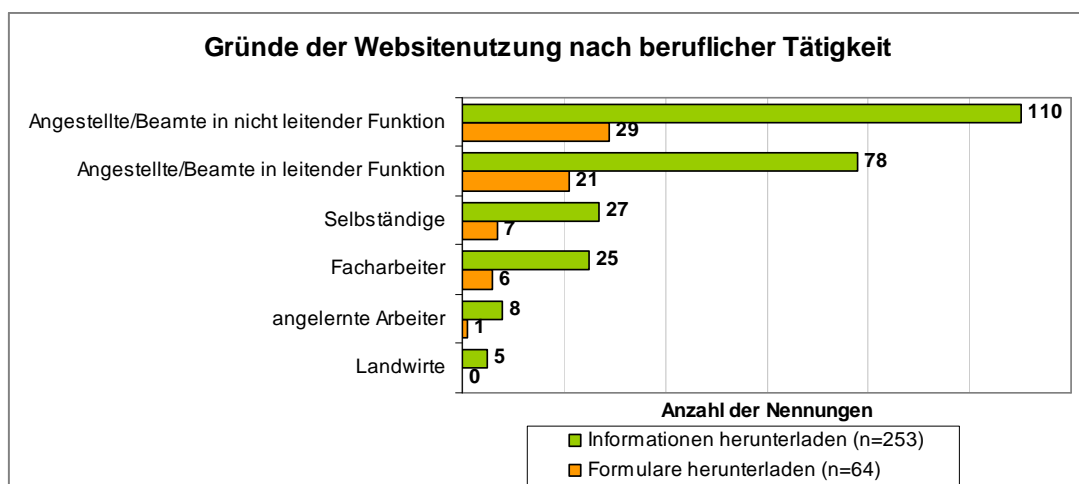


Abbildung 14: Gründe der Websitenutzung nach beruflicher Tätigkeit, absolut

Neben dem Bekanntheitsgrad der Website und dem Nutzungsgrad ist auch die Zufriedenheit der Befragten mit der Gemeindewebsite ermittelt worden, welche im nächsten Gliederungspunkt dargestellt wird.

### **2.6.2. Zufriedenheit mit der Gemeindewebsite**

Im Allgemeinen sind die befragten Thalgauer, welche die Gemeindewebsite auch nutzten, mit der Thalgauer Website zufrieden. Die Auswertung der direkten Frage nach der Zufriedenheit mit der Website der Gemeinde ergibt folgendes Ergebnis: Von den 387 Umfrageteilnehmern, welche die Website nutzten, teilten 323 Befragte ihre Erfahrungen mit der Gemeindehomepage mit: Von den 323 Umfrageteilnehmern sind 18,3% sehr zufrieden, 75,8% zufrieden, 5,6% unzufrieden und nur eine Person (0,3%) sehr unzufrieden.

Es zeigt sich zusätzlich, dass die erhobenen soziodemografischen Merkmale der Befragten - mit Ausnahme des Ausbildungsgrades - in keinem Zusammenhang mit der allgemeinen Zufriedenheit der Website stehen.

Eine Gegenüberstellung der höchsten, bereits abgeschlossenen Ausbildung mit der Zufriedenheit der Gemeindewebsite ergibt hingegen einen starken Zusammenhang. Dies bedeutet, dass die Zufriedenheit mit der Website der Marktgemeinde Thalgau sehr stark vom Bildungsabschluss abhängt. Je höher der höchste Bildungsabschluss, desto höher die Wahrscheinlichkeit, dass die Befragten die Website kennen, nutzen (vgl. Kapitel 4.6.1.) und mit dieser unzufrieden bzw. sehr unzufrieden sind.<sup>25</sup>

In diesem Zusammenhang wurden auch verschiedene Teilaspekte der Zufriedenheit der Befragten mit der Gemeindewebsite erhoben. Die Umfrageteilnehmer hatten die Möglichkeit eine Reihe verschiedener Dimensionen zur Messung der Zufriedenheit zu bewerten: Aktualität der Inhalte, Navigation und Übersichtlichkeit, Suchmöglichkeiten, Gestaltung und Design, Möglichkeit Informationen und Formulare herunterzuladen sowie Möglichkeit Anträge zu stellen.

Die Auswertung der Daten zeigt, dass auch hier die Zufriedenheit relativ groß ist, wobei es sich insgesamt nur um max. 309 der 815 Befragten handelt:

---

<sup>25</sup> Signifikanzniveau:  $(1-p) \times 100 = 99,626\%$ ,  $\Phi = 0,1645$ .

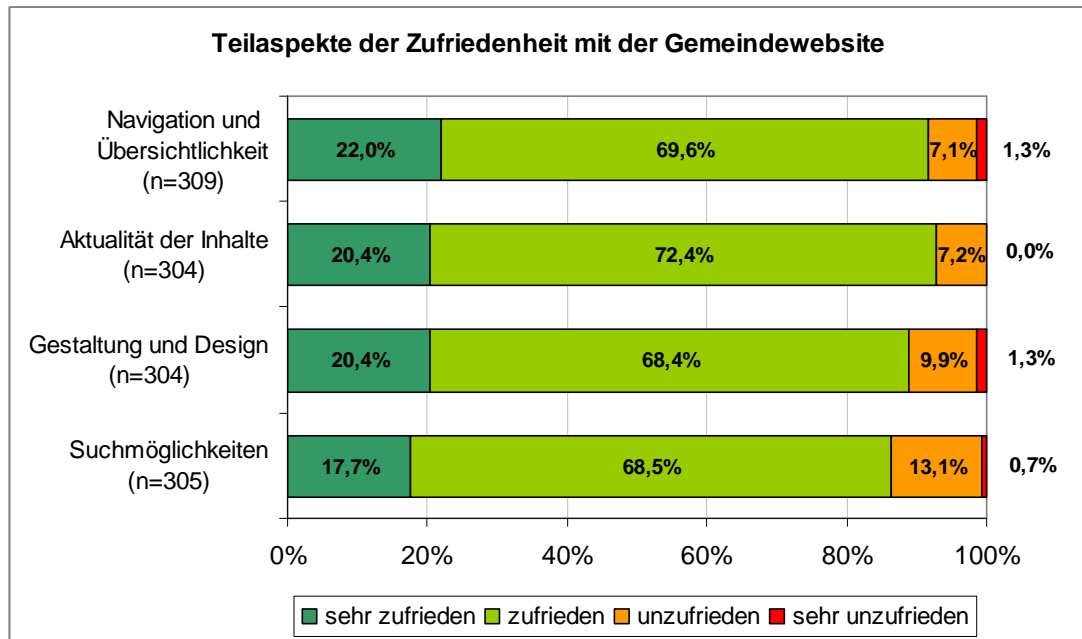


Abbildung 15: Teilaspekte der Zufriedenheit mit der Website, in Zeilenprozent

Rund 90% von den max. 309 Umfrageteilnehmern, welche die Fragen zu den Teilaspekten der Zufriedenheit mit der Website beantworteten, sind mit diesen zufrieden (ca. 70%) bzw. sehr zufrieden (ca. 20%). Folglich ist rund ein Zehntel der Befragten unzufrieden bzw. sehr unzufrieden. Andererseits verdeutlicht die oben angeführte Abbildung, dass die Befragten mit den Suchmöglichkeiten am wenigsten zufrieden sind. 13,7% von 305 befragten Thalgauern geben an, mit diesen unzufrieden bzw. sehr zufrieden zu sein. Ebenso sind 11,2% von 304 Befragten mit der Gestaltung und dem Design der Website unzufrieden bzw. sehr unzufrieden. Am niedrigsten ist die Unzufriedenheit bei der Aktualität der Inhalte der Website.

Die Umfrageteilnehmer hatten auch die Möglichkeit Verbesserung- und Ergänzungsvorschläge zur Website bekannt zu geben. Vor allem zu den abgefragten Dimensionen „Aktualität der Inhalte“ und „Gestaltung und Design“ wurden Vorschläge genannt, wie im nächsten Gliederungspunkt aufgezeigt wird.

### 2.6.3. Verbesserungs- und Ergänzungsvorschläge zur Gemeindewebsite

In einer offenen Frage nannten insgesamt 46 Personen einerseits Beanstandungen zur Gemeindewebsite (16 Nennungen), andererseits Verbesserungs- und Ergänzungsvorschläge zum Internetauftritt der Gemeinde (55 Nennungen). Bei näherer Betrachtung der Wortmeldungen musste leider festgestellt werden, dass nur wenige Thalgauer konkrete Verbesserungs- und Ergänzungsvorschläge mitteilten. Die Be-

fragten wünschen sich eine aktuellere Website mit mehr Inhalt (16 Nennungen) und ein besseres und moderneres Layout bzw. Design (16 Nennungen), wie folgender Auszug der Nennungen zeigt:

### **Kategorie Beanstandungen**

- „Achten auf Rechtschreibfehler, v. a. im Veranstaltungskalender“
- „Fallweise unzureichend bis unrichtig“
- „Homepage lebt zu wenig“
- „sehr unübersichtlich und schwierig die gewünschten Informationen zu finden“
- „die Startseite ist grau und fad“
- „Fotos von Thalgau sind schlecht zu finden“

### **Kategorie Verbesserungs- und Ergänzungsvorschläge**

- „Verbesserung der Suchfunktion“
- „Die Web-City ist unbedingt dem internationalen Stand anzugleichen – scrollen nach allen Seiten!“
- „Die Infos auf der Titelseite sollen immer aktuell sein“
- „bessere Tourismusarbeit auch im Web“
- „Plattform für Veranstaltungen und Vernetzung mit Medien aktivieren“
- „Vereinfachung und weniger Abkürzungen für nicht ganz junge Surfer“
- „Links übersichtlicher platzieren“

Abschließend wird festgestellt: Von 142 Umfrageteilnehmern der Altersgruppe „unter 40 Jahre“ nannten zwei von zehn (19,0%) Verbesserungs- und Ergänzungsvorschläge zur Website der Gemeinde. Bei den 186 Befragten der Altersgruppe „40 Jahre und älter“ (n=186) war der Anteil, die Vorschläge angaben, mit 9,7% deutlich geringer.<sup>26</sup> Des Weiteren äußerten von 181 Befragten der höheren Bildungsschicht (BMS, AHS/BHS, Hochschulabschluss) 17,1% Verbesserungs- und Ergänzungsvorschläge zur Thalgauer Website. Hingegen nannten von 142 Umfrageteilnehmern mit geringerer Ausbildung nur 9,9% Vorschläge zur Website.<sup>27</sup> Bei den jüngeren Befragten bzw. bei den Befragten der höheren Bildungsschicht ist die Website nicht nur bekannter als bei den älteren Umfrageteilnehmern bzw. bei den Befragten der unteren Bildungsschicht (vgl. Kapitel 4.6.1); sie drücken sich auch insgesamt kritischer gegenüber der Website aus.

<sup>26</sup> Signifikanzniveau:  $(1-p) \times 100 = 98,510\%$ ,  $\Phi = 0,1345$ .

<sup>27</sup> Signifikanzniveau:  $(1-p) \times 100 = 93,880\%$ ,  $\Phi = 0,1042$ .

## 2.7. Bewertung der Gemeindezeitung

Im letzten Schwerpunkt wurden die Bekanntheit und die Zufriedenheit der Umfrageteilnehmer mit der Gemeindezeitung erhoben. Auch in diesem Themenblock konnten die Befragten Verbesserungswünsche mitteilen. Ebenso beinhaltet dieser Gliederungspunkt, neben der deskriptiven Beschreibung der Ergebnisse, kausalanalytische Auswertungen im Sinne von Hypothesenprüfungen.

### 2.7.1. Bekanntheitsgrad und Nutzung der Gemeindezeitung

Den Umfrageteilnehmern ist die Gemeindezeitung sehr bekannt. 813 von 815 Umfrageteilnehmern antworteten auf die direkte Frage nach der Bekanntheit der Gemeinde-Info: 791 Umfrageteilnehmer kennen die Gemeindezeitung, 22 Befragten ist die Zeitung nicht bekannt und zwei Befragte machten zu dieser Frage keine Angabe. Somit beträgt zum Zeitpunkt der Umfrage der Bekanntheitsgrad der Gemeinde-Info 97,3%.

Interessant ist die Frage, ob trotz des hohen Bekanntheitsgrades Unterschiede nach den Befragtengruppen erkennbar sind bzw. inwieweit signifikante Zusammenhänge zwischen den abgefragten soziodemografischen Merkmalen der Umfrageteilnehmer und der Bekanntheit der Gemeinde-Info existieren. Die durchgeführten Berechnungen zeigen keine nennenswerten Differenzen hinsichtlich der Befragtengruppen. Nach Prüfung der Daten konnte außerdem festgestellt werden, dass nur beim Merkmal „Alter“ ein linearer Zusammenhang mit der Bekanntheit der Zeitung besteht. Demnach ist die Bekanntheit der Zeitung von folgenden abgefragten soziodemografischen Merkmalen unabhängig: Geschlecht, Staatsangehörigkeit, Wohndauer in Thalgau, Beruf und Bildung.

Der vermutete Kausalzusammenhang bestätigt sich, wonach die älteren Befragten (30 Jahre und älter) eher die Gemeindezeitung kennen als die Befragten der Altersgruppe „unter 30-jährig“, wie die folgende Tabelle aufzeigt:

Alter	Bekanntheitsgrad der Gemeindezeitung		Gesamt
	bekannt	nicht bekannt	
über 30-jährig (n=669)	98,5	1,5	100
unter 30-jährig (n=115)	91,3	8,7	100
<b>Gesamt (n=784)</b>	<b>97,4</b>	<b>2,6</b>	<b>100</b>

Signifikanzniveau:  $(1-p) \times 100 = 99,999\%$ ,  $\Phi = 0,1616$

Tabelle 23: Bekanntheitsgrad der Gemeindezeitung nach Alter, in Prozent

Wie in Tabelle 23 ersichtlich, kennen von insgesamt 669 Befragten, welche 30 Jahre und älter sind, beinahe alle (98,5%) die Gemeindezeitung. Bei Betrachtung der unter 30-jährigen Umfrageteilnehmer (115 Personen) verringert sich dieser Wert auf neun von zehn (91,3%).

Ein wesentliches Ziel der Befragung war es, herauszufinden, wie häufig die Umfrageteilnehmer die Gemeindezeitung auch lesen. Die folgende Abbildung verdeutlicht die Ergebnisse:

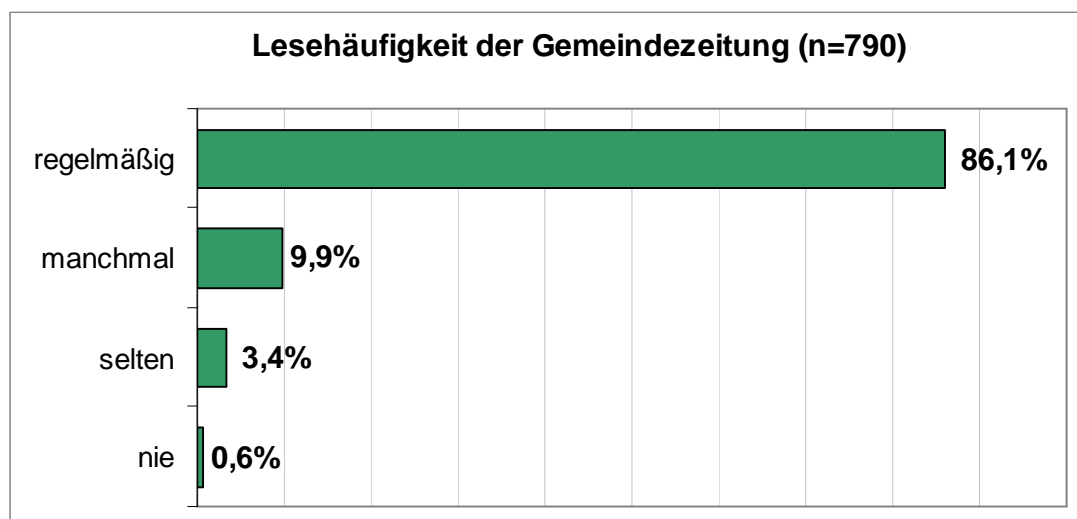


Abbildung 16: Lesehäufigkeit der Gemeindezeitung, in Prozent

Die obige Abbildung zeigt, dass von den 815 Umfrageteilnehmern 790 Personen die Frage „Wie häufig lesen Sie unsere Thalgauer Gemeinde-Info?“ beantworteten. Es teilten 86,1% der Befragten mit, das Medium regelmäßig zu lesen. Des Weiteren gaben 9,9% der Umfrageteilnehmer an, die Gemeinde-Info zumindest manchmal zu lesen. Rund vier Prozent der befragten Bürger erwähnten, die Zeitung selten bzw. nie zu lesen.

Ob schichtspezifische Unterschiede bei einem Vergleich der Lesehäufigkeit der Gemeindeinfo mit der höchsten bereits abgeschlossenen Ausbildung der Umfrageteilnehmer zu erkennen sind, wird in der nächsten Abbildung verdeutlicht:

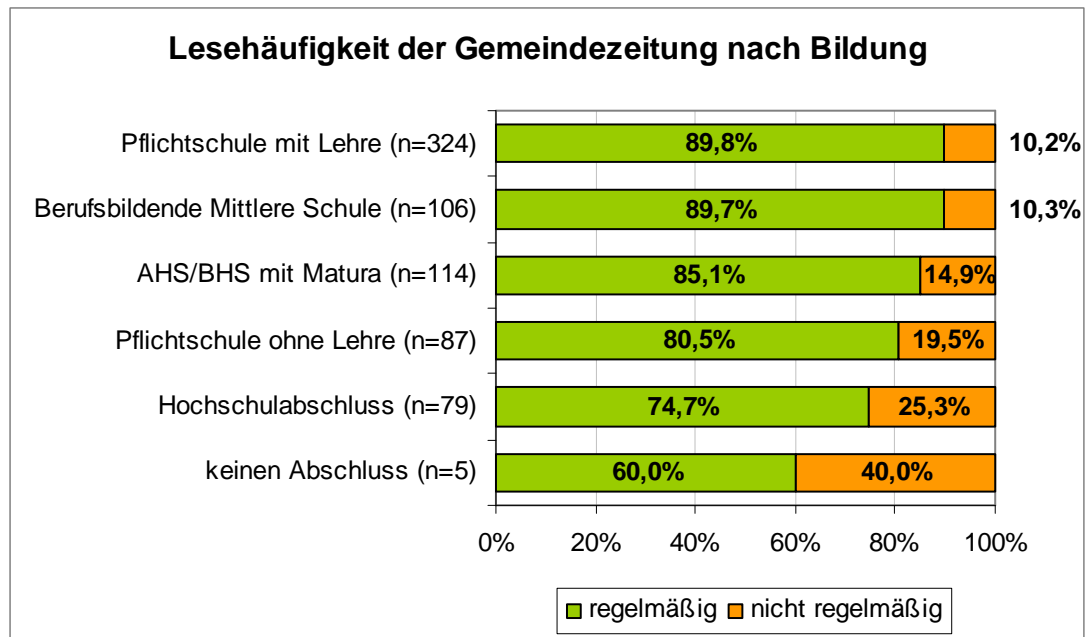


Abbildung 17: Lesehäufigkeit der Gemeinde-Info nach Bildung, in Zeilenprozenten

In einigen Zahlen dargestellt: Diejenigen Befragten, mit einer Pflichtschule mit Lehre als höchste bereits abgeschlossene Ausbildung, lesen die Gemeindezeitung am regelmäßigsten (89,8%); gefolgt von den Befragten mit einer Berufsbildende Mittlere Schule (89,7%), einer AHS/BHS mit Matura (85,1%), einer Pflichtschule ohne Lehre (80,5%) und einem Hochschulabschluss (74,7%). Auffällig ist, dass immerhin rund ein Viertel der Hochschulabsolventen mitteilten, die Gemeindezeitung nur manchmal, selten oder nie zu lesen. Von den fünf Umfrageteilnehmern, welche keinen Schulabschluss haben, lesen drei die Gemeinde-Info regelmäßig, hingegen zwei nicht regelmäßig.

Die Korrelationen des soziodemografischen Merkmals „Alter“ mit der Lesehäufigkeit der Gemeindezeitung ergeben keine außergewöhnlichen Ergebnisse: Die Umfrageteilnehmer der Altersgruppe „30 Jahre und älter“ lesen die Zeitung regelmäßiger als die unter 30-Jährigen, wie in der nächsten Tabelle ersichtlich:

Alter	Lesehäufigkeit der Gemeindezeitung		Gesamt
	regelmäßig	nicht regelmäßig	
30-jährig und älter (n=659)	91,8	8,2	100
unter 30-jährig (n=104)	51,9	48,1	100
<b>Gesamt (n=763)</b>	<b>86,4</b>	<b>13,6</b>	<b>100</b>

Signifikanzniveau:  $(1-p) \times 100 = 100\%$ ,  $\Phi = 0,3988$

Tabelle 24: Lesehäufigkeit der Gemeindezeitung nach Alter, in Prozent



Zwar lesen von 100% der älteren Befragten (30 Jahre und älter) 91,8% die Zeitung regelmäßig, auffällig ist jedoch, dass sich die Lesehäufigkeit der Gemeindezeitung bei den Jüngeren (unter 30 Jahre) beinahe auf die Hälfte (51,9%) verringert.

Nicht überraschend ist, dass die weitere Analyse der Daten die Hypothese verifizier- te, wonach die befragten Pensionisten die Gemeindezeitung eher regelmäßig lesen als die befragten Berufstätigen. Von 252 befragten Pensionisten lesen 94,4% die Gemeinde-Info stets; von den 420 befragten Berufstätigen 86,4%.<sup>28</sup>

Die weiteren Analysen der Daten ergeben keine zusätzlichen Zusammenhänge zwi- schen den restlichen Befragtengruppen hinsichtlich ihrer soziodemografischen Merkmale (Geschlecht, Staatsangehörigkeit, Wohndauer in Thalgau und Bildung) und der Lesehäufigkeit der Gemeindezeitung.

### 2.7.2. Zufriedenheit mit der Gemeindezeitung

Wie zuvor erwähnt, wurde außerdem nach der Zufriedenheit der Umfrageteilnehmer mit der Gemeindezeitung im Allgemeinen gefragt. Bemerkenswert ist, dass von 769 befragten Thalgauern beinahe 100% mit der Gemeinde-Info sehr zufrieden bzw. zufrieden sind, wie die folgende Abbildung sichtbar macht:

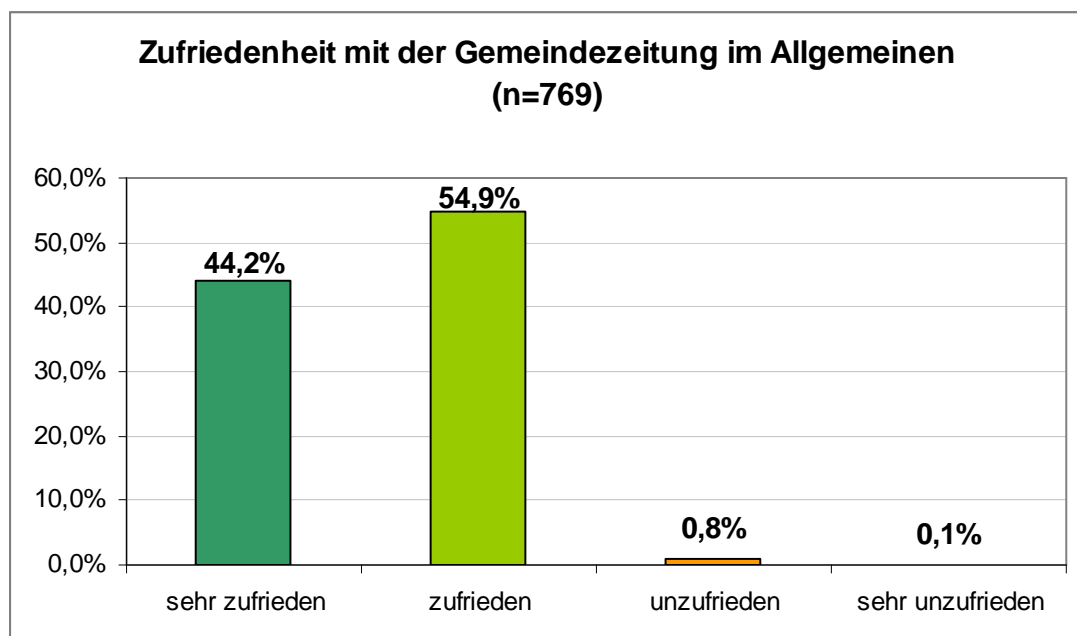


Abbildung 18: Zufriedenheit mit der Gemeindezeitung im Allgemeinen, in Prozent

<sup>28</sup> Signifikanzniveau:  $(1-p) \times 100 = 99,800\%$ ,  $\Phi = 0,1193$ .

Wie Abbildung 24 zu entnehmen ist, sind 44,2% der Befragten mit der Gemeindezeitung im Allgemeinen sehr zufrieden; 54,9% zufrieden; 0,8% unzufrieden und nur eine Person (0,1%) sehr unzufrieden.

Besonders auffällig ist, dass die weitere Prüfung der Daten keine statistischen Zusammenhänge der abgefragten soziodemografischen Merkmale der Umfrageteilnehmer mit der Zufriedenheit der Gemeindezeitung im Allgemeinen erkennen lassen. Die Zufriedenheit der Befragten mit der Gemeindezeitung ist von deren soziodemografischen Daten unabhängig.

Bei einem Vergleich der Lesehäufigkeit mit der Zufriedenheit der Gemeindezeitung im Allgemeinen konnte jedoch folgendes festgestellt werden: Befragte, welche die Zeitung regelmäßiger lesen sind auch eher sehr zufrieden mit dieser, als jene, welche die Zeitung nur manchmal, selten oder nie lesen. Der statistische Zusammenhang wird in der folgenden Tabelle 25 aufgezeigt:

Lesehäufigkeit der Gemeindezeitung	Zufriedenheit mit der Gemeindezeitung		Gesamt
	sehr zufrieden	zufrieden	
regelmäßig (n=662)	49,4	50,6	100
nicht regelmäßig (n=100)	13,0	87,0	100
<b>Gesamt (n=762)</b>	<b>44,6</b>	<b>55,4</b>	<b>100</b>

Signifikanzniveau:  $(1-p) \times 100 = 100\%$ ,  $\Phi = 0,2472$

Tabelle 25: Zufriedenheit mit der Gemeindezeitung nach Lesehäufigkeit, in Prozent

Nicht ganz die Hälfte der 662 Umfrageteilnehmer (49,4%), welche die Gemeinde-Info regelmäßig lesen, ist mit dieser sehr zufrieden. Hingegen verringert sich der Anteil der sehr zufriedenen Befragten, welche die Zeitung nicht regelmäßig lesen, auf 13,0%. Von den 100 Befragten ist nur mehr ca. einer von zehn mit der Gemeindezeitung im Allgemeinen sehr zufrieden.

### ***Teilaspekte der Zufriedenheit mit der Gemeindezeitung***

Um die Zufriedenheit mit der Gemeindezeitung differenzierter analysieren zu können, wurde auch nach verschiedenen Teilaspekten der Zufriedenheit der Umfrageteilnehmer mit der Gemeindezeitung gefragt. Konkret wurde die Zufriedenheit zu folgenden Dimensionen erhoben: Übersichtlichkeit, Gestaltung und Design, Häufigkeit der Auflage, Länge und Aktualität der Beiträge, Informationsgehalt der Beiträge, Vorwort des Bürgermeisters, Vereinsbeiträgen und Veranstaltungskalender.

Angesichts der großen Zufriedenheit mit der Gemeindezeitung im Allgemeinen ist es nicht überraschend, dass auch die Beurteilung dieser Aspekte äußerst positiv ausfiel. Interessant ist jedoch, dass die Umfrageteilnehmer die abgefragten Dimensionen häufiger mit zufrieden als mit sehr zufrieden bewerteten. Auch der Anteil der unzufriedenen Umfrageteilnehmer ist höher als bei der direkten Frage zur allgemeinen Zufriedenheit mit der Gemeindezeitung, wie aus der folgenden Abbildung hervorgeht:

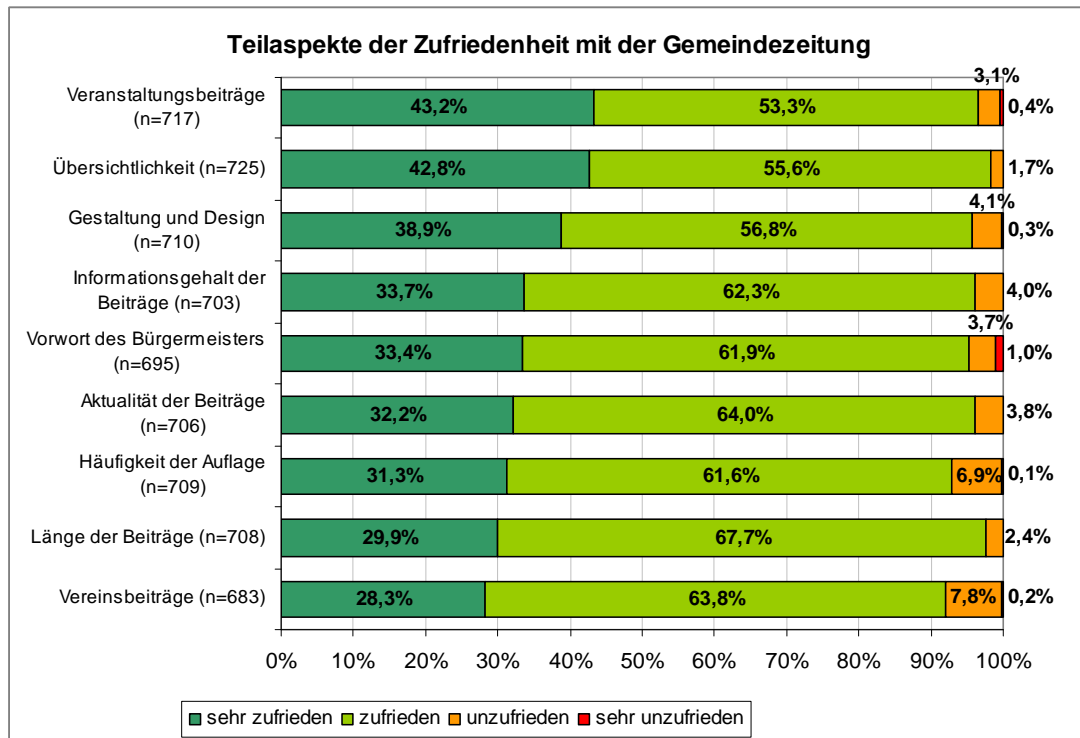


Abbildung 19: Teilaspekte der Zufriedenheit mit der Gemeinde-Info, in Zeilenprozenten

Zunächst zeigt die Abbildung 19, dass es sich hier um max. 725 der 815 Umfrageteilnehmer handelt. Rund vier von zehn Umfrageteilnehmern sind mit den Veranstaltungsbeiträgen (43,2%), der Übersichtlichkeit (42,8%) und der Gestaltung und dem Design (38,9%) der Gemeinde-Info sehr zufrieden. Der Anteil der zufriedenen Umfrageteilnehmer liegt bei diesen drei Dimensionen zwischen 53,3% und 56,8%. Noch immer rund ein Drittel der Befragten sind mit dem Informationsgehalt der Beiträge (33,7%), dem Vorwort des Bürgermeisters (33,4%) und der Aktualität der Beiträge (32,2%) der Gemeindezeitung sehr zufrieden. Betrachtet man den Anteil der zufriedenen Teilnehmer der Umfrage, so zeigt sich bei diesen drei abgefragten Teilaspekten folgendes Ergebnis: 64,0% sind mit der Aktualität der Beiträge, 62,3% mit dem Informationsgehalt der Beiträge und 61,9% mit dem Vorwort des Bürgermeisters zufrieden. Nur mehr ungefähr drei von zehn Befragten sind mit der Länge der

Beiträge (29,9%) und den Vereinsbeiträgen (28,3%) sehr zufrieden. Die Messung der Zufriedenheit hat bei den letzten beiden dargestellten Dimensionen ergeben, dass 67,7% der Befragten mit der Länge der Beiträge und 63,8% mit den Vereinsbeiträgen zufrieden sind. Besonders erfreulich ist, dass es beinahe bei allen abgefragten Dimensionen keine sehr unzufriedenen Umfrageteilnehmer gibt. Mit 7,8% bei den Vereinsbeiträgen und 6,9% bei der Häufigkeit der Auflage der Gemeindezeitung sind die Befragten mit diesen beiden Dimensionen am unzufriedensten, gefolgt von: Gestaltung und Design (4,1%), Informationsgehalt der Beiträge (4,0%), Aktualität der Beiträge (3,8%), Vorwort des Bürgermeisters (3,7%), Veranstaltungsbeiträge (3,1%) und Länge der Beiträge (2,4%). Am geringsten ist die Unzufriedenheit bei der Dimension „Übersichtlichkeit“. Nur 1,7% der Umfrageteilnehmer sind mit diesem Teilaspekt der Gemeindezeitung unzufrieden.

Die teilweise geringe Unzufriedenheit hinsichtlich dem Informationsgehalt und der Häufigkeit der Auflage der Gemeindezeitung spiegelt sich auch bei den Wünschen der Befragten zur Gemeinde-Info wider, wie im nächsten Gliederungspunkt beschrieben wird.

### **2.7.3. Wünsche zur Gemeindezeitung**

Die Umfrageteilnehmer hatten in einer offenen Frage die Gelegenheit Wünsche zur Gemeindezeitung und ihrer Meinung nach besonders wichtige Bestandteile der Zeitung zu nennen. Leider nutzten nur 74 Personen (9,4%) diese Möglichkeit, welche 53 Wünsche zur Zeitung und 21 wichtige Bestandteile der Gemeinde-Info äußerten.

Wiederholt wünschten sich die Umfrageteilnehmer, welche diese Frage beantworteten, die Häufigkeit der Auflage der Gemeinde-Info (17 Nennungen) zu erhöhen, wie die folgenden Wortmeldungen zeigen: „mehr Auflagen im Jahr“, „eventuell monatlich kleine aktuelle Broschüre zusätzlich!“, oder „öfter wäre schön, wenn's den möglich ist“.

Ebenfalls wurden insgesamt 17 Nennungen geäußert, öfter und genauer über aktuelle Sachthemen in der Gemeindezeitung zu berichten, wie zum Beispiel: „Info über Rasenmähzeiten“, „Betreutes Wohnen in der Gemeinde“, „mehr Informationen über bevorstehende Veränderungen z. B. Schulbau, Geschäftseröffnung etc.“, „mehr Informationen über aktuelle Jugendthemen“, „mehr objektive Informationen über die Gestaltung des Ortskerns, wer, wann, wie, wo ...“ oder „mehr Beiträge aus der aktuellen Gemeindepolitik“.

Die restlichen Wünsche (20 Nennungen) bezogen sich darauf, Ausdruck, Gestaltung und Design der Gemeinde-Info zu verbessern und mehr über das Thalgauer Vereinsleben zu berichten. „Design der Berichte etwas konservativer“, „schlechte Formulierungen“, „Cover sollte sich besser von übrigen Werbematerial absetzen und auffälliger sein“ oder „mehr Platz für Vereinsberichte“ wurden angeführt.

Als besonders wichtige Bestandteile der Gemeinde-Info kristallisierten sich die Rubriken Stellen- und Immobilienmarkt sowie der Veranstaltungskalender heraus. 17 der 21 Wortmeldungen konnten diesen beiden Rubriken zugeordnet werden.

Neben den offenen Fragen zu den Beschwerden und den Wünschen hinsichtlich Amtsgebäude, Website und Gemeindezeitung hatten die Umfrageteilnehmer die Gelegenheit, in einer weiteren Frage sonstige Anmerkungen, Anregungen und Ideen mitzuteilen, wie die Ergebnisse des letzten Abschnittes darlegen.

## **2.8. Sonstige Anmerkungen der Umfrageteilnehmer**

Einen Einblick in die Veränderungswünsche der Umfrageteilnehmer gibt die Auswertung der letzten Frage des Fragebogens. Diese abschließende Frage zu den sonstigen Änderungswünschen, Anregungen und Ideen lieferte einen bunten Strauss an sehr unterschiedlichen Vorbringungen. Die Bandbreite war hier sehr weit; insgesamt nutzten 120 Personen (14,7%) diese Möglichkeit, um verschiedenste Anliegen mitzuteilen. Aufgrund von Mehrfachnennungen, beläuft sich die Zahl der bekannt gegebenen Wortmeldungen auf insgesamt 138.

Die Rückmeldungen konnten folgenden drei Themenkreisen zugeordnet werden: Wünsche zu unterschiedlichen kommunalen Bereichen, sonstige Anregungen und Beschwerden, positive und negative Nennungen zur Umfrage.

### ***57 Wünsche zu unterschiedlichen kommunalen Bereichen***

Unter anderem wünschen sich die Umfrageteilnehmer die Verkehrssicherheit im Zentrum (19 Nennungen) zu verbessern, wie zum Beispiel folgende Aussagen belegen: „Die Naturzäune bei den Wohnhäusern sind zu hoch, so dass die benachbarten PKW-Lenker nicht gefahrlos auf öffentliche Straßen ausfahren können (...). Es wird beantragt, den Zaunbesitzern die Zaunhöhe streng vorzuschreiben“, „mehr klare Querungsmöglichkeiten für Fußgänger im Ortszentrum, zum Beispiel: Zebrastreifen: Wintergarten-Raika oder Santner-Bäcker“, „Ortsdurchfahrt 30 km/h“ oder

„der Gehsteig der Salzburger Straße im Bereich Dr. Griessner wird von Autos teilweise so verparkt, das man mit den Kinderwagen auf die Landesstraße ausweichen muss!“.

Des Weiteren lässt sich bei der Auswertung dieser Frage feststellen, dass sich sieben Befragte äußerten, die Attraktivität des Zentrums durch zusätzliche Einkaufsmöglichkeiten zu steigern. Konkret genannt werden zum Beispiel, dass „es so viele Babies und Kinder in Thalgau gibt, aber kein Geschäft für Trinknahrung usw. (DM, Schlecker, BIPA)“ oder „ich wünsche mir mehr Einkaufsmöglichkeiten in Thalgau z.B. Schlecker und KIK.“ Nicht nur mehr Einkaufsmöglichkeiten sondern auch eine zweite Bank, der Erhalt des Postamtes und ein ständig besetzter Polizeiposten werden hier genannt.

Zusätzlich wünschen sich sechs Befragte die öffentliche Beleuchtung auszubauen, vier Umfrageteilnehmer mehr Gehwege zu schaffen und vier Teilnehmer der Umfrage die öffentliche Bibliothek zu erneuern. 17 sonstige Wünsche konnten nicht kategorisiert werden. Ein Auszug dieser Äußerungen dokumentiert die Vielfalt der Nennungen: „Dringend! Neues Schwimmbad! Wir gehen nach Mondsee oder Fuschl!“, „Schließung der Volksschule Thalgau-Egg“, „Info an die Bauern: Das Ausbringen von Jauche an Sonn- und Feiertagen zu unterlassen“, „Hundeleinenpflicht am Thalgauer Ufer des Fuschlsees“ oder die „Anschaffung eines Presscontainers für Kartonagen am Abfallsammelhof“.

### **62 Nennungen betreffend sonstige Anregungen und Beschwerden**

Die Befragten teilten insgesamt 62 Anregungen und Beschwerden mit. Hier dominieren vor allem Hinweise zu organisatorischen Abläufen in der Verwaltung (20 Nennungen) sowie Anmerkungen zum Betrieb der Abfallentsorgung der Marktgemeinde (10 Nennungen).

Obwohl die Zufriedenheit der Befragten mit den Tätigkeiten der Mitarbeiter der Gemeindeverwaltung und mit der Erledigung der Anliegen der Bürger sehr hoch ist (vgl. Kapitel 4.4.1. und 4.4.2.), ist interessant, dass die Bürger zu diesen beiden Themenkomplexen mehrere Anregungen und Beschwerden nannten, wie zum Beispiel: „das Tonband für die Mittagspause neu besprechen“, „besseres internes vernetztes Arbeiten: Bei Namensänderung könnte dies intern automatisch weitergegeben werden“, „mehr Diskretion“ oder „um Anmeldung bei der Feuerbeschau wird ersucht“. Ebenso wurden Beschwerden zur Aktualität der Anschlagtafel und zu den

Öffnungszeiten des Amtsgebäudes genannt, beispielsweise: „Öffnungszeit für Berufstätige auch Freitag Nachmittag“ oder „Parteienverkehr ausschließlich am Vormittag ist nicht bürgernah und zeitgemäß. Das gilt auch für Mittwoch Nachmittag!“

Bei der Auswertung dieser Frage lässt sich außerdem feststellen, dass zehn Umfrageteilnehmer mit dem Betrieb der Abfallentsorgung der Marktgemeinde Thalgau unzufrieden sind. Genannt wurden hier zum Beispiel die Öffnungszeiten des Abfallsammelhofes auszuweiten und dass die Mitarbeiter vom Abfallsammelhof teilweise nicht hilfsbereit und freundlich sind.

Im Übrigen ist auch in Thalgau die Tendenz erkennbar, dass sich Bürger eine Mitwirkung, Mitgestaltung und Mitentscheidung bei verschiedenen kommunalen Schwerpunkten und Prioritäten wünschen, wie folgende Wortmeldungen von vier Umfrageteilnehmern zeigen:

- „Bei Fragen von umfassendem Interesse erwarte ich mir mehr Bürgerbeteiligung, Volksbefragung bezüglich Neubaus der Volksschule!“
- „Das Einbeziehen der Bürger über Informationen und Veranstaltungen“
- „Mehr Information bzw. Einsicht auf Bauvorhaben! Die Bürger sollten mehr eingebunden werden und auch ernst genommen werden!“
- „Keinerlei Fortführung des vor Jahren eingeleiteten Partizipationsprozesses zur Neugestaltung des Ortsbildes der Gemeinde“

Für die Schlussfolgerungen und Empfehlungen dieser Arbeit (vgl. Kapitel 5.1.) ist zudem von Interesse, welche Bevölkerungsgruppen bereit waren sonstige Änderungswünsche, Anregungen und Ideen mitzuteilen. Die abschließende Auswertung der 120 Befragten gibt darüber Auskunft, wobei **keine** signifikanten Zusammenhänge zwischen den spezifischen Merkmalen der Befragungsgruppen und der Bereitschaft der Beantwortung dieser Frage abgeleitet werden können:

Befragungsgruppe		Sonstige Änderungswünsche, Anregungen und Ideen		Gesamt
		genannt	nicht genannt	
Geschlecht	männlich (n=387)	14,7	85,3	100
	weiblich (n=422)	14,7	85,3	100
	<b>Gesamt (n=809)</b>	<b>14,7</b>	<b>85,3</b>	<b>100</b>

Signifikanzniveau:  $(1-p) \times 100 = 1,176\%$ ,  $\Phi = 0,0005$

Alter	unter 30-jährig (n=115)	12,2	87,8	100
	30-jährig und älter (n=671)	15,4	84,6	100
	<b>Gesamt (n=786)</b>	<b>14,9</b>	<b>85,1</b>	<b>100</b>

Signifikanzniveau:  $(1-p) \times 100 = 62,338\%$ ,  $\Phi = 0,0315$

Staatsangehörigkeit	Österreicher (n=781)	14,9	85,1	100
	nicht Österreicher (n=28)	10,7	89,3	100
	<b>Gesamt (n=809)</b>	<b>14,7</b>	<b>85,3</b>	<b>100</b>

Signifikanzniveau:  $(1-p) \times 100 = 45,644\%$ ,  $\Phi = 0,0214$

Wohndauer in Thalgau	bis 10 Jahre (n=117)	15,4	84,6	100
	11 Jahre oder länger (n=658)	14,4	85,6	100
	<b>Gesamt (n=775)</b>	<b>14,6</b>	<b>85,4</b>	<b>100</b>

Signifikanzniveau:  $(1-p) \times 100 = 21,085\%$ ,  $\Phi = 0,0096$

Berufsstand	Pensionist (n=256)	14,5	85,5	100
	nicht Pensionist (n=533)	15,4	84,6	100
	<b>Gesamt (n=789)</b>	<b>15,1</b>	<b>84,9</b>	<b>100</b>

Signifikanzniveau:  $(1-p) \times 100 = 26,786\%$ ,  $\Phi = 0,0122$

Berufliche Tätigkeit	Angestellte/Beamte (n=362)	17,1	82,8	100
	nicht Angestellte/Beamte (n=246)	13,4	86,6	100
	<b>Gesamt (n=608)</b>	<b>15,6</b>	<b>84,4</b>	<b>100</b>

Signifikanzniveau:  $(1-p) \times 100 = 78,403\%$ ,  $\Phi = 0,0502$

Bildung	mit Matura (n=197)	18,8	81,2	100
	ohne Matura (n=539)	13,7	86,3	100
	<b>Gesamt (n=736)</b>	<b>15,1</b>	<b>84,9</b>	<b>100</b>

Signifikanzniveau:  $(1-p) \times 100 = 91,005\%$ ,  $\Phi = 0,0625$

Tabelle 26: Sonstige Änderungswünsche, Anregungen und Ideen nach Befragungsgruppen, in Prozent



Die Tabelle 26 zeigt die Anzahl der Nennungen von Änderungswünschen, Anregungen und Ideen der Umfrageteilnehmer untersucht nach Befragungsgruppen. Die Berechnungen haben ergeben, dass jeweils rund 15% der über 30-jährigen Umfrageteilnehmer, der Befragten, welche noch nicht länger als zehn Jahre in Thalgau wohnen und der Befragten, welche noch nicht in Pension sind, bereit waren, Änderungswünsche, Anregungen und Ideen mitzuteilen. Des Weiteren zeigt die Tabelle, dass bei Gegenüberstellung der beruflichen Tätigkeit mehr Angestellte und Beamte in leitender und nicht leitender Funktion Wortmeldungen äußerten. Vergleicht man die Befragten nach dem Geschlecht, so zeigt sich, dass die Wortmeldungen von den befragten Männern und Frauen gleichermaßen postuliert wurden. Interessant ist die Auswertung nach dem Bildungsgrad, wonach ca. zwei von zehn Umfrageteilnehmern mit Matura eine Aussage zu dieser Frage mitteilten. Nur einer von zehn Befragten mit keiner Matura als höchste, bereits abgeschlossene Bildung nannte Änderungswünsche, Anregungen bzw. Ideen.

***19 positive bzw. negative Nennungen zur Umfrage***

Ansonsten lässt sich feststellen, dass 13 Befragte die Umfrage als eine gute Idee artikulierten, sechs Befragte äußerten sich dazu negativ.