



Herzlich
Willkommen !

Untersuchungsergebnisse

Seilbahnstudie

22. April 2009

Ziel der Untersuchung

Analyse der **Kommunikationsprozesse**
der **Seilbahnbehörde** in ihrer Funktion

- als **Vollzieher / Behörde**
- als **Dienstleister**

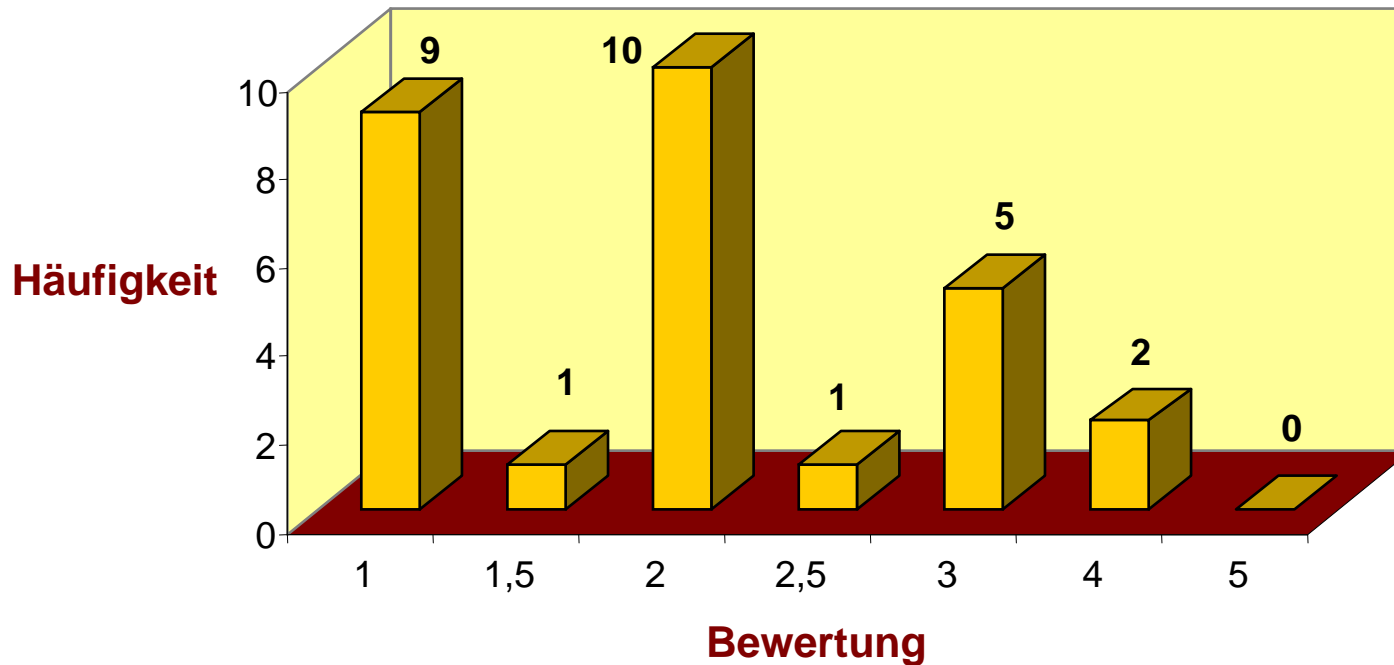
Kreis der Befragten

33 Seilbahnunternehmungen *österreichweit*

Eisenbahnbehörde
Seilbahnwirtschaft
Interessenvertretung

Ergebnisse | Kommunikation

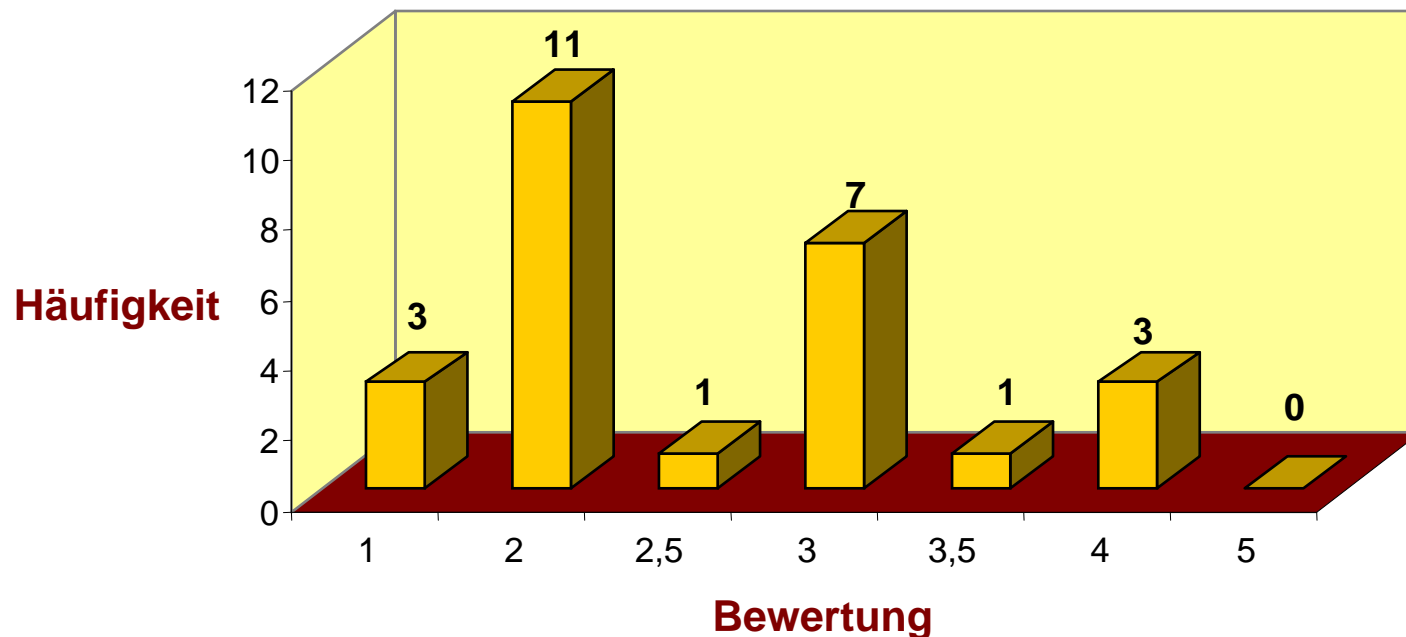
Frage 1.1 "Schulnotenbewertung der Behörde"



„Wie schätzen Sie aus Ihrer Sicht die Kommunikation des BMVIT / Seilbahnbehörde mit den Seilbahnbetreibern ein?“

Ergebnisse I Kommunikation

Frage 1.4 "Kommunikation gesamt"



*„Wie schätzen Sie insgesamt die Kommunikation zwischen BMVIT/
Seilbahnbehörde, Fachverband, Seilbahnbetreiber und Seilbahnwirtschaft ein?“*

Ergebnisse | Kommunikation

Argumente für eine Bewertung „ab Note 3“

- **Behördeninterne Abstimmungsprobleme**
- **Übernahme von (abgegebenen) Aufgaben**
zB Sicherheitsberichte
- **unterschiedliche Interpretationen gesetzl. Regelungen**
in den einzelnen Bundesländer
 - **fehlende/s Plattform/Forum**
- **„holpriges“/anlassbezogenes Seilbahngesetz**

Ergebnisse I Kundenerwartungen

Erwartungen an die Seilbahnbehörde 1

**häufigste spontan genannte Erwartung:
einfache, rasche und kompetente
Abwicklung von Behördenverfahren**
(Spontane Nennung: 14 mal)

Behörde als Vollzieher

- Einfache, rasche + kompetente Verfahrensabwicklung
- Verbesserung der behördeninternen Koordinierung
- Einheitlichkeit im Vollzug (Bund zu Länder)
- Rasche Umsetzung neuer gesetzlicher Regelungen
- Koordination zwischen Bundes und Landes-Behörden

Ergebnisse | Kundenerwartungen

Erwartungen an die Seilbahnbehörde 2

Behörde als Gesetzgeber

- Novellierung Seilbahngesetz
- Klare (nachvollziehbare) gesetzliche Vorgaben + Definitionen
- Einbringen nationaler Interessen in intern./EU-Einrichtungen
- Differenzierung zwischen Anlagen (Schlepplifte zu Seilbahnen)
- Abstimmung mit dem Fachverband + Hersteller

Ergebnisse | Kundenerwartungen

Erwartungen an die Seilbahnbehörde 3

Behörde als Dienstleister

- Dienstleistungsorientierung – als Kunde gesehen werden
- Serviceorientierung – Unterstützung, Service im Vorfeld, rasche Info neuer gesetzlicher Regelungen (zB Erlässe)
- mehr Wirtschafts- und Realitätsbezug
zB Sicherheitsberichte/Kosten, Rücksicht auf kleine Betreiber
- offen für innovative Lösungen

Ergebnisse I Kundenerwartungen

Bewertung - Kriterien der Seilbahnbehörde

<i>Kriterien</i>	<i>Note Ø</i>	<i>Handlungsbedarf</i>
Fachliche Kompetenz	1,26	0
Serviceorientierung	2,50	11
Aktive Information	2,61	11
Innovationsbereitschaft	2,93	16
Lösungsorientiertheit	2,71	13
Freundlichkeit	1,18	0
Persönlicher Kontakt	1,14	1
Erreichbarkeit	1,86	4
Bearbeitungsdauer eines Antrages	2,43	11
Bearbeitungsqualität eines Antrages	1,57	2

Dringlichster Änderungsbedarf

- **Novellierung Seilbahngesetz**
- **Schnelle Abwicklung von Anträgen**

Ergebnisse | Zukunft

Wünsche

- Praktikable Lösungen (bei rechtlichen Regelungen)
 - Überarbeitung Lawinenerlass
- Ökonom. Komponente bei gesetzl. Regeln berücksichtigen
 - Verfahrensbeschleunigung
- Einheitlicher/einfacherer Vollzug (Bund/Land)
 - Dienstleistungsorientierung
 - Weiterhin gute Zusammenarbeit

Empfehlungen

Allgemein

- Optimierung / Aufbau Kommunikation zu Ländern und Sicherheitsberichtersteller

Gesetzgebung

- Novellierung Seilbahngesetz

Dienstleistung

- Ansprechpartner in der Behörde
- Homepage Seilbahnbehörde

Vielen Dank
für Ihre Aufmerksamkeit !