

An das
Bundesministerium für Finanzen
Abteilung I/3
z.H. Herrn Dipl.-Ing. Dietmar Mitteregger,
z.H. Herrn Ing. Mag. Jakob J. Köhler, MSc
Johannesgasse 5
1015 Wien

Finanzamt Wien 8/16/17
z.H. Herrn Hofrat Mag. Peter Groschedl
Marxergasse 4
1030 Wien

Abschlussbericht

Studie zur Evaluierung des Betriebs im IC Wien Mitte von Jänner bis April 2019 und Empfehlung weiterer Maßnahmen

**Dipl.-Ing. Dr. Helmut Floegl, Mag.a Sonja Brachtl,
Department für Bauen und Umwelt, Donau-Universität Krems**

30.07.2019

Inhaltsverzeichnis

1	MANAGEMENT-ZUSAMMENFASSUNG – ABSTRACT DES FORSCHUNGS-AUFTRAGS	3
2	AUFTRAG UND ZIEL DER STUDIE	4
2.1	Auftrag zur Studie und zum Maßnahmenkatalog	4
2.2	Ziel der Studie.....	4
2.3	Untersuchungsdesign	5
2.4	Analyse der umgesetzten baulichen und organisatorischen Maßnahmen im IC.....	5
3	DAS IC WIEN MITTE (Situation vor den Umbaumaßnahmen).....	6
3.1	Infrastrukturelle Situation	6
3.2	Organisatorische Situation 2018	7
3.3	KundInnenkommunikation und Information im IC Wien Mitte	7
4	DAS IC WIEN MITTE nach den baulichen und organisatorischen Maßnahmen	8
4.1	Infrastrukturelle bauliche Maßnahmen – Situation 2019	8
4.2	Neues Leitsystem im IC Wien Mitte	9
4.3	Neues Anzeigesystem.....	12
4.4	Mehr Schreibplätze für KundInnen	12
5	BEOBACHTUNGEN, ZÄHLUNGEN UND ANALYSEN	13
5.1	Beobachtungen, Befragungen und Messungen der StudienautorInnen 2019	13
5.2	Vergleich der maximalen Anwesenheiten 2018 und 2019	14
5.3	Genauere Erfassung der KundInnen durch Zählkarten und Befragung	15
5.4	Auswertung der Daten des Zählsystems und der Ticketzahlen des Finanzamts	16
5.5	Analyse der KundInnenströme auf Basis der ausgegebenen Zählkarten.....	17
5.6	Bedarfe der befragten KundInnen	17
5.7	Modellberechnung der Auslastung des IC nach KundInnenbedarfen geordnet.....	18
5.8	Gleichzeitig anwesenden KundInnen nach den Anliegen gegliedert	20
5.9	Wesentliche Erkenntnisse aus den Auswertungen	21
5.10	Fazit der Messungen	21
6	ABSOLUTE KUNDINNENZAHLEN IM IC INNERHALB DER LETZTEN JAHRE	22
7	BEFRAGUNGEN DER BEDARFSGRUPPEN IM IC.....	24
7.1	Ergebnisse der MitarbeiterInnen-Interviews:	24
7.1.1	Infrastrukturelle und bauliche Maßnahmen	24
7.1.2	Organisatorische Maßnahmen	26
7.1.3	Wunsch nach weiteren Maßnahmen von Seiten der MitarbeiterInnen:.....	27
7.2	Ergebnisse der KundInnen-Befragung mittels Fragebogen.....	27
8	SCHALLDRUCKPEGELMESSUNGEN IM IC WIEN MITTE.....	28
9	RESÜMEE	30
10	EMPFEHLUNGEN	30
10.1	Reduktion des KundInnenaufkommens	30
11	ANHANG	31
11.1	Detailergebnisse der erfassten KundInnen (29.03.2019).....	31
11.2	Repräsentativität der Zählungen der Studienautoren	40
12	LITERATUR	43
12.1	Allgemeine Unterlagen.....	43
12.2	Quellen	43

1 MANAGEMENT-ZUSAMMENFASSUNG – ABSTRACT DES FORSCHUNGS-AUFTRAGS

Auftrag und Ziel

Die gegenständliche „Studie zur Untersuchung der Situation und Maßnahmenkatalog für einen reibungslosen Betrieb im Infocenter des FA Wien Mitte“ der Donau-Universität Krems hatte die Aufgabe, zu untersuchen, welche Auswirkungen die Ende 2018 und Anfang 2019 durchgeführten Maßnahmen im ersten Quartal 2019 im Vergleich zum ersten Quartal 2018 gebracht haben und welche weiteren Maßnahmen gesetzt werden sollen, um einen reibungslosen Betrieb langfristig zu sichern.

Dabei sollen die Ergebnisse über die Auslastung aus dem Jahr 2018 als Basis genommen und Befragungen, Zählungen und Messungen im gleichen Zeitraum 2019 durchgeführt werden.

A) Die durchgeführten baulichen und organisatorischen Maßnahmen im IC Wien Mitte waren:

1. **Abbau der störungsanfälligen Drehtür und Schaffen eines leistungsfähigen Eingangsbereichs** mit zwei Leistungsangeboten (Beratung (Tickets, Information) und Self-Service (Abgabe Formulare)
2. **Entflechtung der KundInnenströme** für die beiden Leistungsangebote durch ein Leitsystem (Leit- und Absperrlinien am Boden, Hinweisschilder und Piktogramme)
3. **Erweitertes Anzeigesystem** für TicketkundInnen
4. **Mehr Schreibplätze** für KundInnen

B) Erkenntnisse des Forschungsauftrags:

Die Zählungen, Messungen und durchgeführten Interviews führten zu folgenden Erkenntnissen:

1. Die massive beworbene Einführung des Familienbonus hat eine **starke Zusatzbelastung in den ersten acht Wochen 2019** gebracht. Von den MitarbeiterInnen wurde die große Zahl der KundInnen vor allem in diesen acht Wochen, als belastend angegeben.
2. Ab Anfang März waren **die Zahlen** der anwesenden KundInnen im IC Wien Mitte mit den Zahlen des Vorjahrs **vergleichbar**.
3. Die qualitative und quantitative Befragung der KundInnen und MitarbeiterInnen ergab eine **überwiegend positive Bewertung der Maßnahmen**.
4. Die durchgeführten Maßnahmen und der Einsatz der Floor-ManagerInnen haben vor allem eine **deutliche Verbesserung der Orientierung** für die KundInnen und damit eine **klare räumliche Ordnung** in den KundInnenbereich des IC Wien Mitte gebracht.
5. **Die maximalen Zahlen** gleichzeitig anwesender Personen sind im Vergleich zu 2018 gleich geblieben und **konnten nicht reduziert werden**.

C) Daraus abgeleitet: Erforderliche Maßnahmen für den reibungslosen Betrieb im IC Wien Mitte

1. Es sollte eine Zurücksetzung und Neuvergabe **der Finanz-Online Zugangsdaten** direkt **über das Internet** ohne persönliches Erscheinen im IC Wien Mitte ermöglicht werden.
2. Die KundInnen-Kommunikation und -Information soll durch weitere **kundInnenrelevante Informationen** auf den Bildschirmen verbessert werden.
3. Die **Öffnungszeiten des IC Wien Mitte sollten zumindest** an den Mittwochen und Freitagen des 1. Quartals jedes Jahres von 12:00 Uhr auf 14:30 verlängert werden.

D) FAZIT: Mit diesen Maßnahmen würden sich auch in diesen kritischen Monaten **die Zahlen der gleichzeitig anwesenden KundInnen um knapp 10% verringern lassen. Damit würden sich die wegen Überlastung kurzen Zutrittssperren des IC Wien Mitte weitestgehend vermeiden lassen.**

Mit der Umsetzung der in Absatz C vorgeschlagenen Maßnahmen ist der gegenwärtige Standort des IC Wien Mitte als Dienstleistungszentrum für KundInnen langfristig geeignet.

2 AUFTRAG UND ZIEL DER STUDIE

Der Auftrag für die gegenständliche Studie war, im Zeitraum Jänner bis März 2019 wissenschaftlich zu untersuchen, welche Auswirkungen die im Dezember 2018 und Jänner 2019 durchgeführten baulichen und organisatorischen Maßnahmen gebracht haben und welche allfälligen weiteren Maßnahmen notwendig sind, um längerfristig einen reibungslosen Betrieb zu gewährleisten.

2.1 Auftrag zur Studie und zum Maßnahmenkatalog

- Qualitative und quantitative Erfassungen der infrastrukturellen und organisatorischen Situation im IC Wien Mitte durch Beobachtung der anwesenden KundInnen und mit anliegenbezogenen Zählungen der KundInnen in Wien Mitte an 4 Spitzentagen im Zeitraum von Jänner bis April 2019 – in gleicher Art und Weise wie die durchgeführten Beobachtungen und Zählungen im Jahr 2018.
- Qualitative Befragung zu Situationen im Infocenter Wien Mitte an verschiedenen Tagen und zu verschiedenen Zeitpunkten, durch Interviews der verschiedenen Beteiligten (KundInnen, BMF-MitarbeiterInnen, Security-Mitarbeiter und Floor-ManagerInnen) zu Arbeitsabläufen und Wahrnehmungen in Bezug auf die geänderte infrastrukturelle Situation
- Auswertungen der in (3) erfassten Mess- und Zählungen an den Spitzentagen, sowie Auswertungen der Zählsystem- und Ticketdaten des IC Wien Mitte; Abgleich dieser Daten; Vergleich und Gegenüberstellung der Auswertungen mit den Auswertungen aus 2018
- Auswertung der in (4) durchgeführten qualitativen Befragungen durch Transkription und Clusterung der Ergebnisse; Gegenüberstellung der Themen 2019 mit 2018¹; Dokumentation der Veränderung gegenüber 2018
- Erarbeitung empfohlener weiterer Maßnahmen für einen reibungslosen Betrieb
- Abfassung des gegenständlichen Schlussberichts mit Präsentation im Haus des Projektauftraggebers.

2.2 Ziel der Studie

Das Ziel dieser Studie ist die wissenschaftliche Untersuchung zur Beantwortung der Fragen:

- 1. Führen die baulichen und organisatorischen Maßnahmen innerhalb des IC Wien Mitte zu einem verbesserten Ablauf für die MitarbeiterInnen?**
- 2. Erleichtern die baulichen und organisatorischen Maßnahmen die Orientierung für die KundInnen im IC Wien Mitte?**
- 3. Ist der gegenwärtige Standort des IC Wien Mitte langfristig als Dienstleistungszentrum für KundInnen geeignet?**
- 4. Wenn ja, welche Maßnahmen sind erforderlich, um das Funktionieren des IC Wien Mitte am gegenwärtigen Standort zu gewährleisten?**

2.3 Untersuchungsdesign

Grounded Theory: Dieser Forschungsansatz legt den Fokus auf mehrstufige Untersuchungen der infrastrukturellen und organisatorischen Situation sowie auf die Befragung möglichst vieler Beteiligter vor Ort und führt zur systematischen Sammlung und Auswertung quantitativer und vor allem qualitativer Daten, die durch das analytische Kombinieren von Beobachtungen, Interviews, Zählungen und Messungen gewonnen werden.

2.4 Analyse der umgesetzten baulichen und organisatorischen Maßnahmen im IC

Erhebungen: Nachdem Maßnahmen innerhalb des IC gesetzt wurden, erfolgten Erhebungen (Beobachtungen, Befragungen und Messungen) zu folgenden Zeitpunkten: 11.01.2019, 04.02.2019, 21.02.2019, 26.03.2019 und 29.03.2019. Ebenso wurden qualitative Befragungen (leitfadengestützte Interviews) mit MitarbeiterInnen des IC geführt und KundInnen ein Fragebogen zur Beurteilung der baulichen und organisatorischen Maßnahmen vorgegeben.

Modellbasierte Berechnung von anliegenbezogenen Anwesenheiten: Aus den ermittelten Daten und den vom IC Wien Mitte zur Verfügung gestellten Zählungen wurden modellbasierte Berechnungen der anliegenbezogenen Anwesenheiten durchgeführt und mit den gemessenen Daten validiert. Das Modell ist in der Lage, die Zahl der im IC gleichzeitig anwesenden Personen auf die entsprechenden KundInnenbedarfe abzuschätzen.

3 DAS IC WIEN MITTE (Situation vor den Umbaumaßnahmen)

3.1 Infrastrukturelle Situation

Abbildung 1 zeigt das IC Wien Mitte als erdgeschossiges, auf Straßenniveau in der Ecke Gigergasse/ Marxergasse liegendes, foyerartiges Geschäftslokal im Gebäudekomplex Wien Mitte. Der große KundInnenraum umfasst 327 m².ⁱⁱ

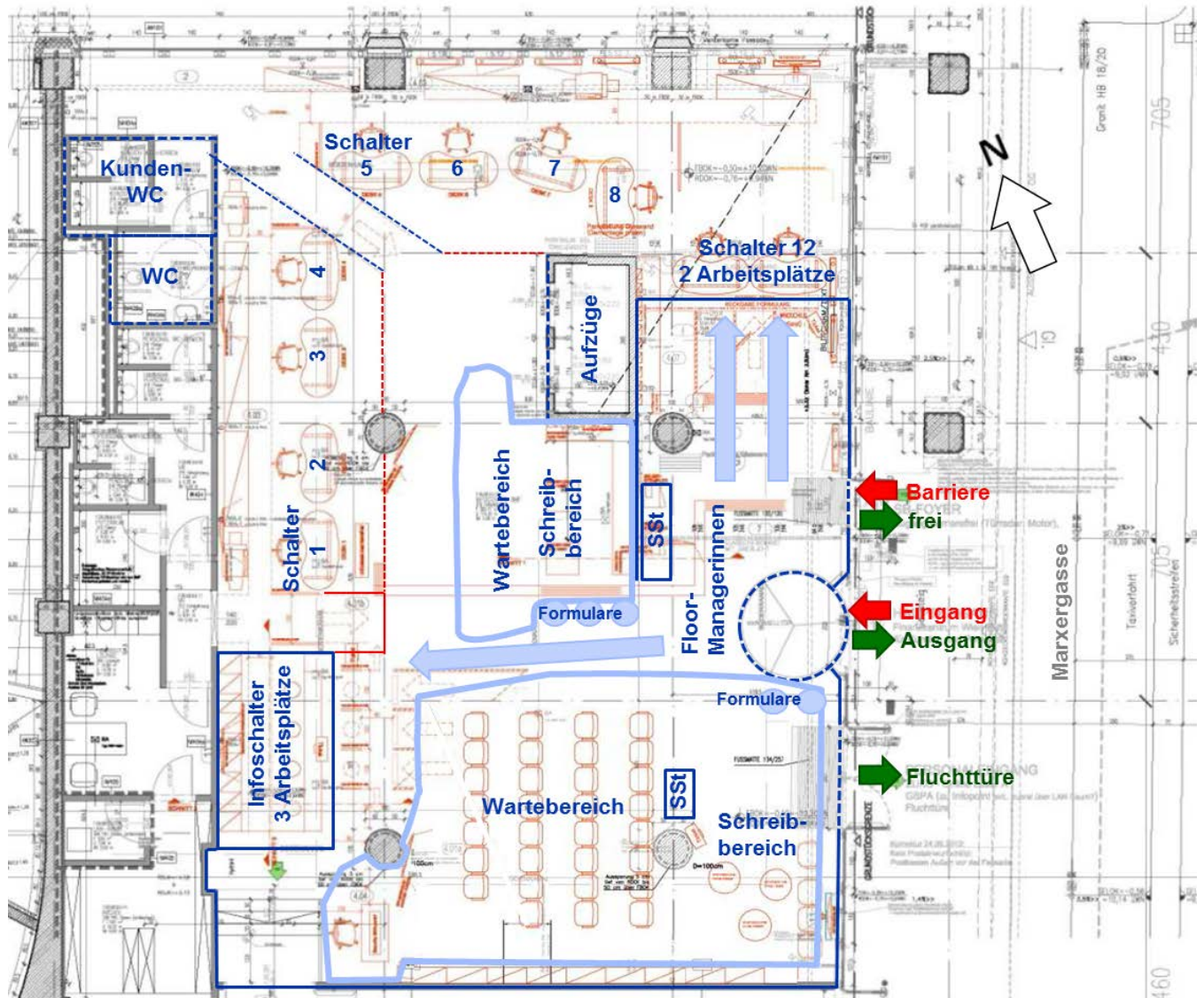


Abbildung 1: Das IC Wien Mitte – Infrastrukturelle Situation von Februar bis April 2018 – KundInnenbereiche und Schalter hervorgehoben

Abbildung 2 zeigt die ursprüngliche Eingangssituation, eine Drehtüre. Diese Drehtüre blockierte regelmäßig bei hohen KundInnenfrequenzen und war im Winter öfters durch eingebrachtes Streugut nicht funktionsfähig.



Abbildung 2: Der Eingang ins IC Wien Mitte vor dem Umbau (eigenes Bild, 2018)

3.2 Organisatorische Situation 2018

Im Erhebungszeitraum von Februar bis Mai 2018 wurde festgestellt, dass die Leistungsangebote und leistungsbezogenen Kontaktpunkte des Infocenters unklar waren und für viele KundInnen der zuständige Schalter für das jeweilige Anliegen nicht ersichtlich war. Weiters wurde die Schlange vor dem Infopoint immer wieder von Wartenden unterbrochen, wodurch dahinter oftmals eine „Sackgassen-Schlange“ entstand.

3.3 KundInnenkommunikation und Information im IC Wien Mitte

Vom Infopoint ausgegebene Tickets weisen keine Informationen für die KundInnen aus, wann und an welchem Schalter sie serviziert werden. Die Ticketnummern „A + 3-stellige Zahl“ bzw. „F + 3-stellige Zahl“ sind für KundInnen nicht selbsterklärend (siehe Abbildung 3) und zeigen nur die nächstfolgenden 15 Tickets jener KundInnen an, die an die Reihe kommen. Weiters werden die Nummern nicht nach der Reihe ihres Erscheinens auf der Infotafel aufgerufen.

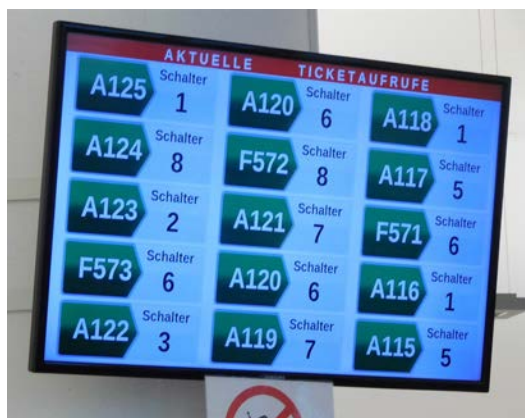


Abbildung 3: Alte Anzeige: 15 Tickets, die vor dem Aufruf sind (eigenes Bild, 2018)

4 DAS IC WIEN MITTE nach den baulichen und organisatorischen Maßnahmen

4.1 Infrastrukturelle bauliche Maßnahmen – Situation 2019

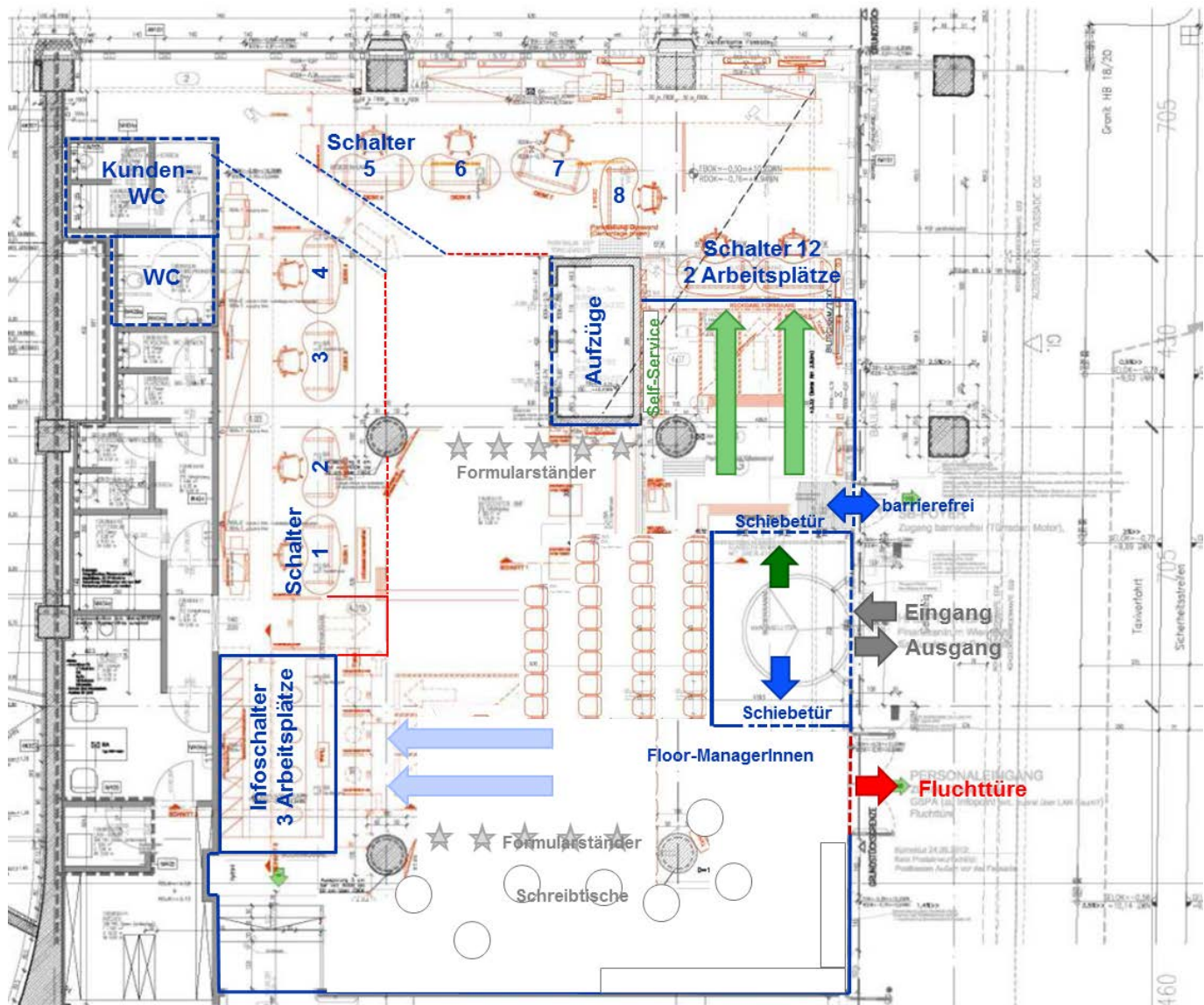


Abbildung 4: Grundriss des IC Wien Mitte im April 2019

Abbildung 4 zeigt die seit Jänner 2019 neue Struktur des IC Wien Mitte. Die Drehtür im Eingangsbereich (vgl. Abbildung 2) wurde durch einen großen Windfang, der nach außen mit einer breiten Schiebetüre abschließt, ersetzt. Aus dem Windfang betritt man den Innenraum des IC Wien Mitte durch zwei weitere Schiebetüren (vgl. auch Abbildung 5).

Der dunkelgrüne Pfeil markiert das Betreten des sogenannten „Self-Service“-Bereichs, der zu den Selbststemplern und zu den beiden Schaltern 12 zur Formularabgabe führt. Der blaue Pfeil markiert den Zugang zum Beratungsbereich (Informationsschalter und Ticketausgabe).

Abbildung 5 zeigt den Zugang zu diesen beiden Bereichen in den Leitfarben Grün und Blau.



Abbildung 5: neuer Eingangsbereich mit Leitsystem (eigenes Bild, 2019)

Die Drehtür wurde durch einen Windfang mit zwei Schiebetüren ersetzt; der barrierefreie Ein- bzw. Ausgang sowie die Fluchttüre blieben unberührt.

4.2 Neues Leitsystem im IC Wien Mitte

Direkt nach Betreten des Windfangbereichs sieht man an der Rückwand des Windfanges die Basisinformation für die beiden getrennten Servicebereiche: Im Servicebereich Beratung bekommen KundInnen Informationen für ihr Anliegen und erhalten auch für die Erledigung Ihres Anliegens ein Ticket. Im Servicebereich Self-Service können KundInnen abholen und ausgefüllte Formulare abgeben (siehe Abbildung 6).



Abbildung 6: Leitsystem des Eingangsbereichs (eigenes Bild, 2019)

Studie zur Evaluierung des Betriebs im IC Wien Mitte von Jänner bis April 2019 und Empfehlung weiterer Maßnahmen
Bodenleitsystem: Klare Leitlinien weisen den Weg zum Infoschalter bzw. Abgabeschalter (siehe Abbildung 7 und 8).



Abbildung 7: Leitsystem vor dem Infopoint (eigenes Bild, 2019)



Abbildung 8: Leitsystem am Boden vor dem Abgabeschalter (eigenes Bild, 2019)

Studie zur Evaluierung des Betriebs im IC Wien Mitte von Jänner bis April 2019 und Empfehlung weiterer Maßnahmen

Das Leitsystem umfasst leicht verständliche Orientierungstafeln mit Piktogrammen (siehe Abbildung 9). Zusätzlich wurden Bodenmarkierungen vor den Beratungsschaltern angebracht, welche einen ausreichenden Abstand der Wartenden zum Schalter gewährleisten sollen (siehe Abbildung 10).



Abbildung 9: Orientierungstafel mit Piktogrammen (eigenes Bild, 2019)



Abbildung 10: Bodenmarkierungen vor den Beratungsschaltern (eigenes Bild, 2019)

Eine Orientierungstafel über den „Selbststemplern“ dient der Beschreibung des Ablaufs der eigenständigen Formularabgabe durch die KundInnen (Abbildung 11).



Abbildung 11: Orientierungstafel über dem Self-Service-Bereich (eigenes Bild, 2019)

4.3 Neues Anzeigesystem

Das neue Anzeigesystem bietet mehr kundenrelevante Information. Der obere Monitor zeigt die nächstfolgenden 8 Tickets jener KundInnen, die an die Reihe kommen. Die Tickets, welche demnächst aufgerufen werden, scheinen auf dem darunter angebrachten Bildschirm auf (Abbildung 12).

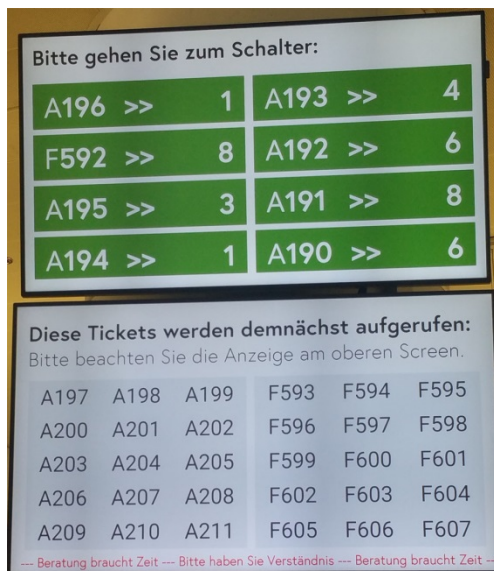


Abbildung 12: Das neue Anzeigesystem mit zwei Monitoren (eigenes Bild, 2019)

4.4 Mehr Schreibplätze für KundInnen

Es erfolgte eine Aufstockung der Schreibkapazitäten. Neben den bereits verfügbaren runden Stehtischen wurden entlang der linken Wandseite, vom Eingangsbereich bis hin zum Infopoint, Schreibpulte angebracht (siehe Abbildung 13).



Abbildung 13: Schreibbereich für KundInnen (eigenes Bild, 2019)

5 BEOBACHTUNGEN, ZÄHLUNGEN UND ANALYSEN

Kapitel 5 befasst sich mit dem quantitativen Teil der auf Basis der „Grounded Theory“ gesammelten Daten. Dabei werden die von den Auftragnehmern durchgeführten Messungen mit den vom Zählsystem und der Ticketausgabe gelieferten Zahlen zusammengeführt und verglichen.

5.1 Beobachtungen, Befragungen und Messungen der StudienautorInnen 2019

Im IC Wien Mitte wurden von den Studienautoren an folgenden Tagen Beobachtungen und Messungen durchgeführt:

- (1) am 11.01.2019,
- (2) am 04.02.2019,
- (3) am 21.02.2019,
- (4) am 26.03.2019 und
- (5) am 29.03.2019

Am 21.02. erfolgte zusätzlich eine quantitative Befragung der KundInnen mittels Fragebogen. Weiters wurden am 13.03. und am 26.03. Interviews mit MitarbeiterInnen des IC Wien Mitte geführt.

Abbildung 14 zeigt die Gesamtzahl der anwesenden KundInnen innerhalb des IC Wien Mitte zu den 5 Messzeitpunkten.

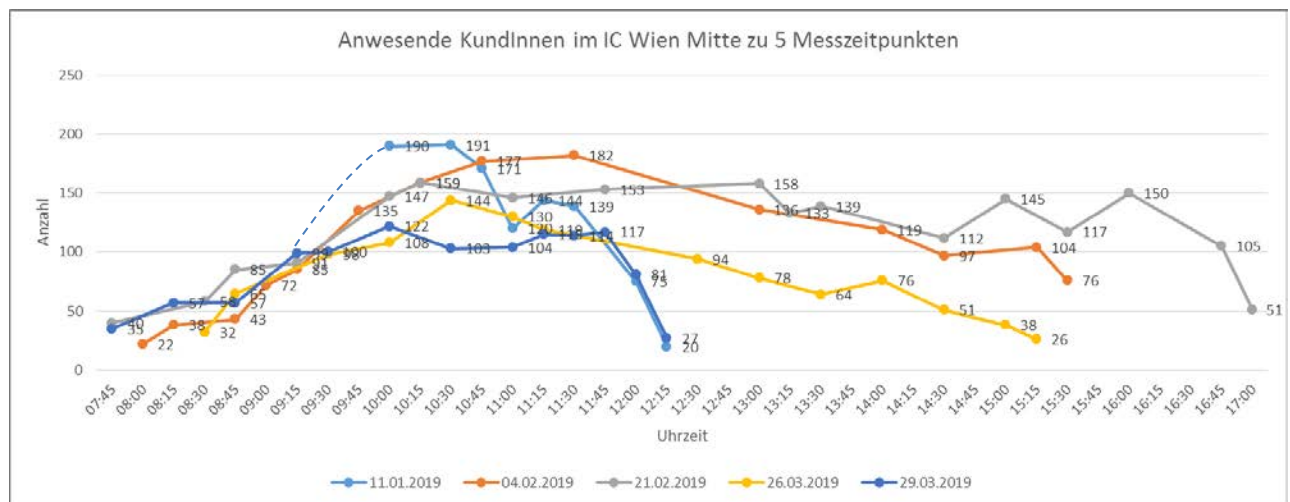


Abbildung 14: Anwesende KundInnen im IC Wien Mitte am 11.01., 04.02., 21.02., 26.03. und 29.03.2019

Ziel dieser Unterteilung war es, die absolute und relative Veränderung des Anteils der Wartenden während eines Beobachtungstages zu erfassen und die Veränderung der Gesamtzahl der Anwesenden zu protokollieren (siehe Kapitel 5.8 und 5.9).

Der Schwerpunkt der Beobachtungen am 11.01., 04.02., 21.02., 26.03. und 29.03.2019 lag auf der Messung der Anwesenheitsdauer zufällig ausgewählter KundInnen sowie von Personen aus der Schlange vor dem Infopoint. Gemessen wurden die gesamten Anwesenheitsdauern vom Eintritt bis zum Verlassen des IC Wien Mitte. Es wurden **Zählkarten** ausgegeben und die genaue Zeit und der Zweck des Besuchs dieser Personen erfasst.

5.2 Vergleich der maximalen Anwesenheiten 2018 und 2019

Im Folgenden werden die beobachteten Anwesenheiten innerhalb des IC von den zwei Tagen mit den höchsten Zahlen anwesender Personen aus dem Jahr 2018 und 2019 grafisch gegenübergestellt. Es handelt sich dabei am den 15.03.2018 und den 11.01.2019. Wie aus Abbildung 15 ersichtlich, zeigen die Personenzahlen eine fast deckungsgleiche Charakteristik.

In beiden Fällen wurde von den Security-Kräften der Zutritt kurzfristig auf ca. 10 bis 20 Minuten gesperrt.

Daraus kann geschlossen werden, dass trotz der von 2017 bis 2019 innerhalb der Monate Jänner bis März gestiegenen KundInnenzahlen sich die Auslastungsmaxima im IC Wien nicht erhöht haben.

Obwohl es sich bei dem Vergleich um einen langen Tag (Donnerstag, 15.03.2018) mit einem kurzen Tag (Freitag, 11.01.2019) handelt, sind die Ergebnisse durchaus vergleichbar, da der Maximalwert der Vormittagsspitze verglichen wird. Der Maximalwert ergibt sich, wenn das IC so voll ist, dass der Zutritt entweder von der Security gesperrt wird, oder KundInnen ohnedies spontan beschließen, zu einem anderen Zeitpunkt wiederzukommen.

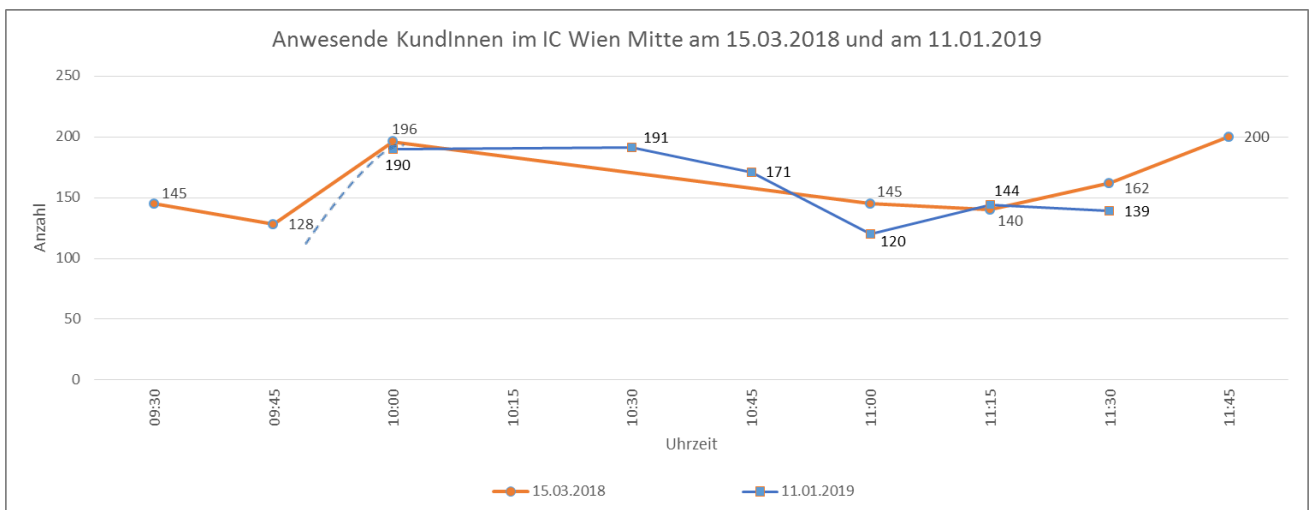


Abbildung 15: Gegenüberstellung der anwesenden KundInnen vom 15.03.2018 und 11.01.2019

5.3 Genauere Erfassung der KundInnen durch Zählkarten und Befragung

Zählkarten wurden von den Studienautoren am 04.02., 21.02., 26.03. und am 29.03.2019 an die KundInnen im IC ausgegeben. Dies diente dazu, die Ergebnisse der einzelnen Zählungen mit Erfassung des Zwecks des Besuchs genau zu erfassen und mit der Ticketausgabe des Zählsystems zu vergleichen.

Zählung am 04.02.2019 von 88 Zählkarten

Die detaillierten, grafisch dargestellten, Ergebnisse dieser Zählungen sind im ANHANG, Abbildung 24 und Abbildung 25 angeführt.

Die Erkenntnisse aus den Messungen: Die gemessenen Aufenthaltsdauern zeigen keine signifikante Abhängigkeit bzgl. des Zeitpunktes des Eintritts bzw. der Ticketvergabe sondern überwiegend bzgl. des Anliegens.

Bereits vor der differenzierten Auflistung der verschiedenen Anliegen lassen sich für die Aufenthaltsdauern folgende Wartezeit-Intervalle clustern und kumuliert darstellen:

16% der gezählten und befragten KundInnen am 04.02.2019 hatten eine Aufenthaltsdauer von weniger oder gleich 5 Minuten.

58% der gezählten und befragten KundInnen am 04.02.2019 hatten eine Aufenthaltsdauer von weniger oder gleich 20 Minuten.

88% der gezählten und befragten KundInnen am 04.02.2019 hatten eine Aufenthaltsdauer von weniger oder gleich 50 Minuten.

Zählung am 21.02.2019 von 54 Zählkarten

Die detaillierten, grafisch dargestellten Ergebnisse dieser Zählungen sind im ANHANG, Abbildung 26 und Abbildung 27 angeführt.

Die Erkenntnisse aus den Messungen: Die gemessenen Aufenthaltsdauern zeigen keine signifikante Abhängigkeit bzgl. des Zeitpunktes des Eintritts bzw. der Ticketvergabe sondern überwiegend bzgl. des Anliegens.

Bereits vor der differenzierten Auflistung der verschiedenen Anliegen lassen sich für die Aufenthaltsdauern folgende Wartezeit-Intervalle clustern und kumuliert darstellen:

15% der gezählten und befragten KundInnen am 21.02.2019 hatten eine Aufenthaltsdauer von weniger oder gleich 5 Minuten.

39% der gezählten und befragten KundInnen am 21.02.2019 hatten eine Aufenthaltsdauer von weniger oder gleich 20 Minuten.

83% der gezählten und befragten KundInnen am 21.02.2019 hatten eine Aufenthaltsdauer von weniger oder gleich 50 Minuten.

Zählung am 26.03.2019 von 100 Zählkarten

Die detaillierten, grafisch dargestellten Ergebnisse dieser Zählungen sind im ANHANG, Abbildung 28 und Abbildung 29 angeführt.

Die Erkenntnisse aus den Messungen: Die gemessenen Aufenthaltsdauern zeigen keine signifikante Abhängigkeit bzgl. des Zeitpunktes des Eintritts bzw. der Ticketvergabe sondern überwiegend bzgl. des Anliegens.

Bereits vor der differenzierten Auflistung der verschiedenen Anliegen lassen sich für die Aufenthaltsdauern folgende Wartezeit-Intervalle clustern und kumuliert darstellen:

39% der gezählten und befragten KundInnen am 26.03.2019 hatten eine Aufenthaltsdauer von weniger oder gleich 5 Minuten.

72% der gezählten und befragten KundInnen am 26.03.2019 hatten eine Aufenthaltsdauer von weniger oder gleich 20 Minuten.

93% der gezählten und befragten KundInnen am 26.03.2019 hatten eine Aufenthaltsdauer von weniger oder gleich 50 Minuten.

Zählung am 29.03.2019 von 88 Zählkarten

Die detaillierten, grafisch dargestellten Ergebnisse dieser Zählungen sind im ANHANG, Abbildung 30 und Abbildung 31 angeführt.

Die Erkenntnisse aus den Messungen: Die gemessenen Aufenthaltsdauern zeigen keine signifikante Abhängigkeit bzgl. des Zeitpunktes des Eintritts bzw. der Ticketvergabe sondern überwiegend bzgl. des Anliegens.

Bereits vor der differenzierten Auflistung der verschiedenen Anliegen lassen sich für die Aufenthaltsdauern folgende Wartezeit-Intervalle clustern und kumuliert darstellen:

18% der gezählten und befragten KundInnen am 29.03.2019 hatten eine Aufenthaltsdauer von weniger oder gleich 5 Minuten.

47% der gezählten und befragten KundInnen am 29.03.2019 hatten eine Aufenthaltsdauer von weniger oder gleich 20 Minuten.

76% der gezählten und befragten KundInnen am 29.03.2019 hatten eine Aufenthaltsdauer von weniger oder gleich 50 Minuten.

5.4 Auswertung der Daten des Zählsystems und der Ticketzahlen des Finanzamts

Die erfassten Messdaten des Systems des Finanzamts Wien Mitte an den vier Erhebungszeitpunkten (04.02., 21.02., 26.03. und 29.03.2019) finden sich in vorliegender Tabelle 1.

Tabelle 1: KundInnenfrequenzen und Tickets – Erfassung des Systems des Finanzamts Wien Mitte

KW	Tag	Datum	Uhrzeit	Tickets	Zählsystem	Formularkunden
6	MO	04.02.2019	07:30-15:30	993	5872	4879
8	DO	21.02.2019	07:30-17:00	1205	7732	6527
13	DI	26.03.2019	07:30-15:30	858	4373	3515
13	FR	29.03.2019	07:30-12:00	571	2806	2235

5.5 Analyse der KundInnenströme auf Basis der ausgegebenen Zählkarten

Die von den befragten Personen angegebenen Ziele und Zwecke ihres Besuchs wurden nach KundInnen-Bedarfskategorien geclustert:

- (1) Beratung Schalter
- (2) Formularausgabe + Formularabgabe
- (3) Familienbeihilfe
- (4) Infopoint + Familienbonus
- (5) Finanzonline

5.6 Bedarfe der befragten KundInnen

Abbildung 16 zeigt die mittleren Aufenthaltsdauern (Median) gesplittet nach KundInnenbedarfen.

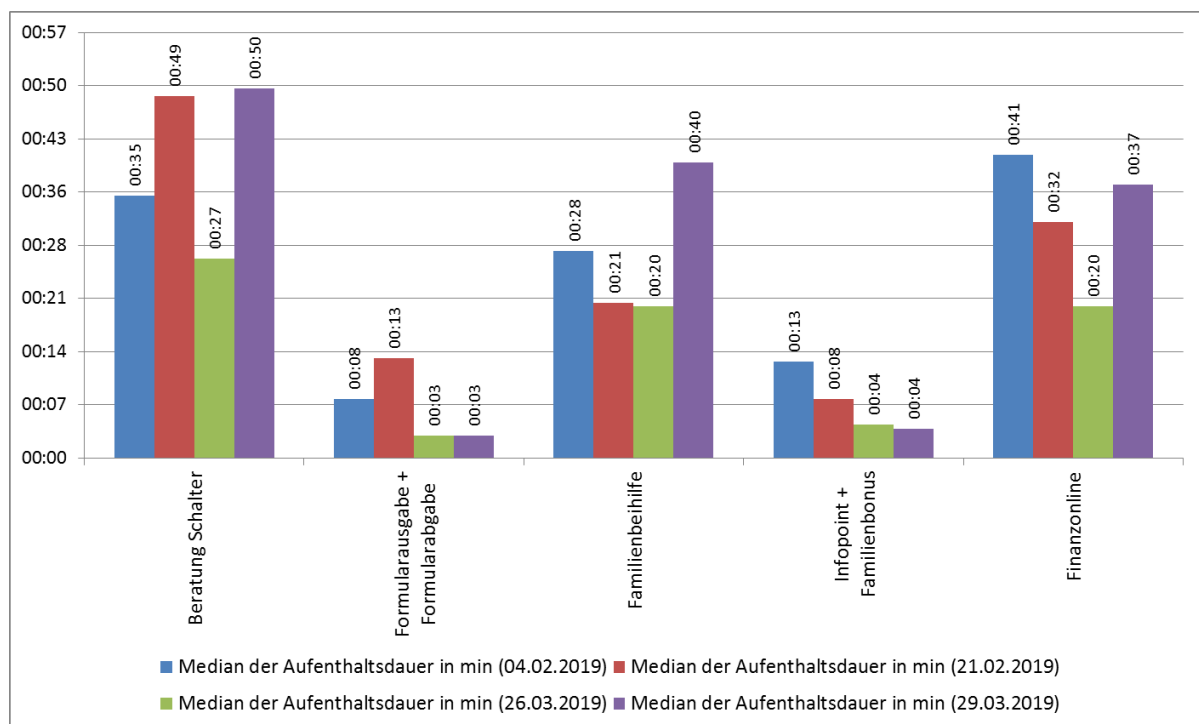


Abbildung 16: Median der Aufenthaltsdauern für verschiedene KundInnenbedarfe

Vor allem bei den KundInnen-Bedarfskategorien Beratung am Schalter, Familienbeihilfe und Finanz-Online beträgt der Median der Aufenthaltsdauer mehr als 20 Minuten.

Im Folgenden sind auch die nach ihren Bedarfen gegliederten Anzahlen der erfassten KundInnen dargestellt (siehe Abbildung 17):

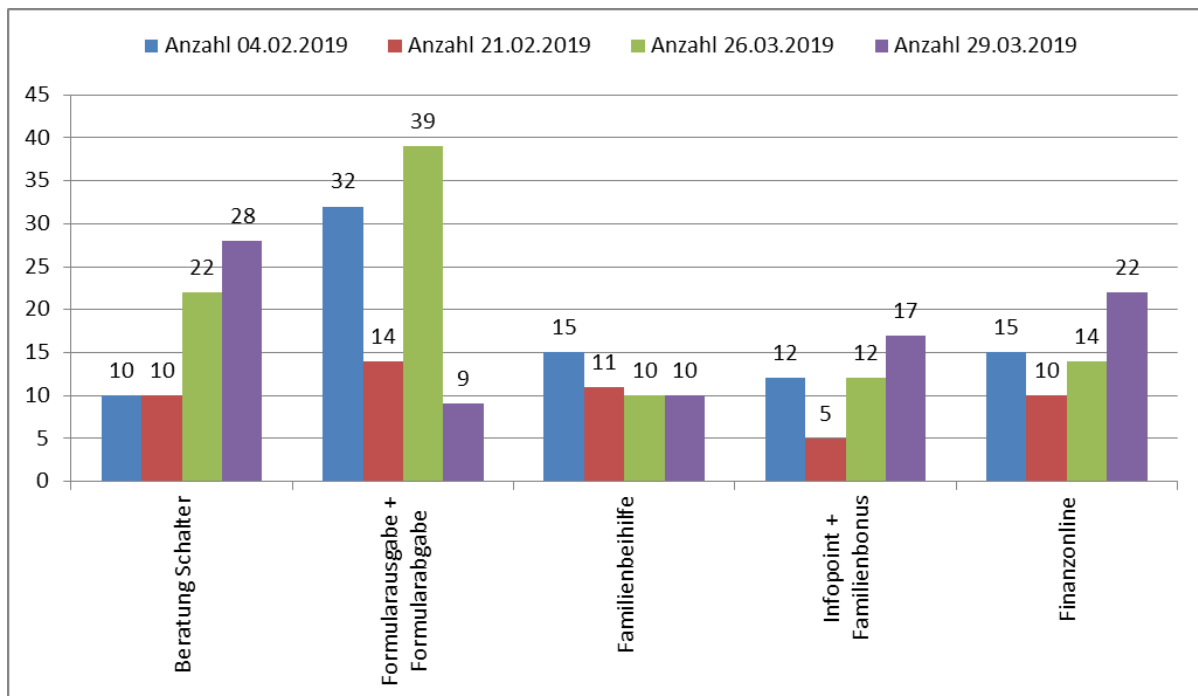


Abbildung 17: Gezählte KundInnen nach Bedarfen geordnet

5.7 Modellberechnung der Auslastung des IC nach KundInnenbedarfen geordnet

Wie bereits im Abschlussbericht zur Untersuchung der Situation und Maßnahmenkatalog für einen reibungslosen Betrieb im Infocenter (IC) des FA Wien Mitte 2018 festgestellt wurde, sagt die Zahl der hereinkommenden Personen und die Zahl der ausgegebenen Tickets nur bedingt etwas über die Auslastung des Infocenters aus.

Aus diesem Grund wird eine Kenngröße „**Auslastung**“, definiert als **Anzahl der Personen multipliziert mit dem Median ihrer Wartezeit**, herangezogen. Damit erhält man die Auslastung für die einzelnen Bedarfe durch Multiplikation der Zahl der nach KundInnenbedarfen geordneten Personen mit dem Median ihrer Wartezeiten:

Dabei wird normativ angenommen, dass an den jeweiligen Befragungs- und Zähltagen die Aufteilung in die unterschiedlichen Bedarfe während der gesamten Öffnungszeiten gleichverteilt ist.

Diese Kenngröße „Auslastung“ gibt, nach KundInnenbedarfen aufgeschlüsselt, die Zahl der gleichzeitig anwesenden KundInnen an.

Abbildung 18 zeigt die auf die größte Zahl zugleich anwesender Personen hochgerechnete Verteilung der Bedarfe der KundInnen am 04.02. um 11.45, am 21.02. um 13.15, am 26.03. um 10:30 und am 29.03. um 10:00 Uhr

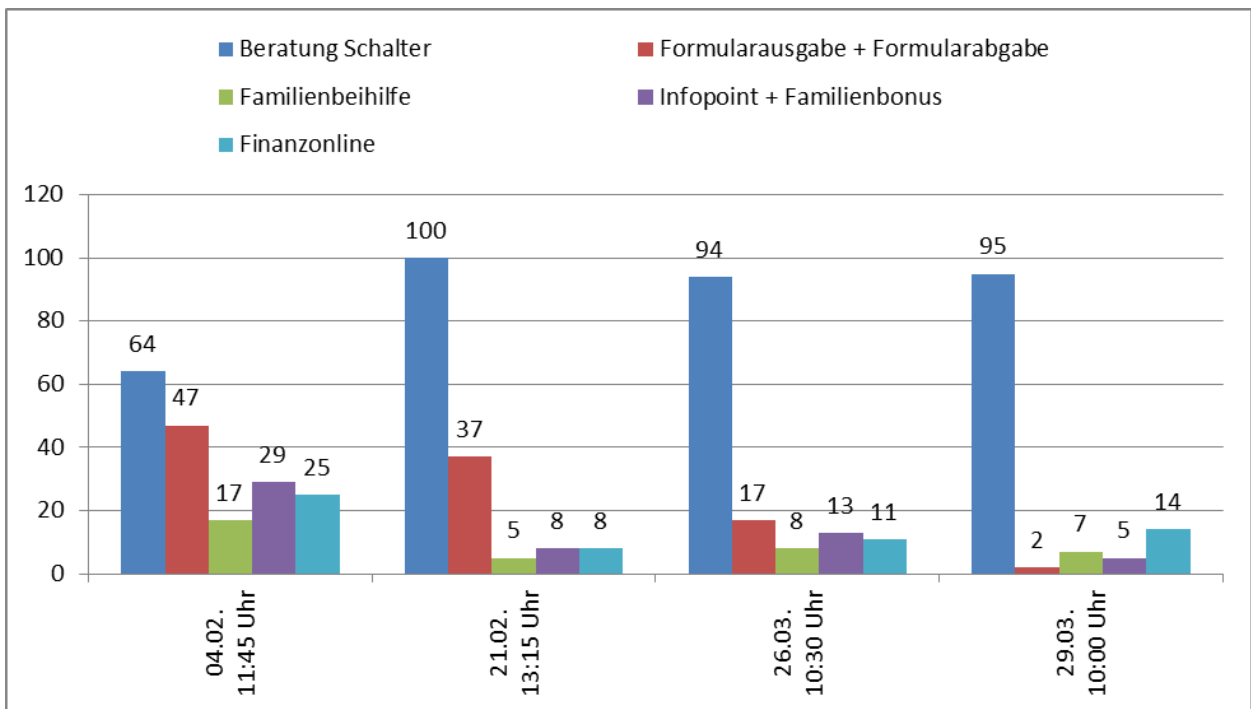


Abbildung 18: Verteilung der am 04.02., 21.02., 26.03. und 29.03. anwesenden Personen nach Anliegen gegliedert (vgl. mit Tabelle 2)

5.8 Gleichzeitig anwesenden KundInnen nach den Anliegen gegliedert

Nachfolgende Tabelle 2 zeigt die Verteilung gleichzeitig anwesender KundInnen an den gemessenen Tagen im Februar und März 2019. Die meisten Anwesenden waren:

- 182 Personen am 04.02. um 11:45 Uhr,
- 159 Personen am 21.02. um 13:15 Uhr,
- 144 Personen am 26.03. um 10:30 Uhr und
- 122 Personen am 29.03. um 10:00 Uhr

Tabelle 2: Verteilung der am 04.02., 21.02., 26.03. und 29.03. anwesenden Personen nach Anliegen gegliedert

	Beratung Schalter	Formular- abgabe + Formular- ausgabe	Familien- beihilfe	Infopoint Familienbonus	Finanzonline	Relativer Anteil Finanzonline
Verteilung 04.02. 11:45 Uhr der 182 anwesenden Personen	64	47	17	29	25	13,7%
Verteilung 21.02. 13:15 Uhr der 159 anwesenden Personen	100	37	5	8	8	5,1%
Verteilung 26.03. 10:30 Uhr der 144 anwesenden Personen	94	17	8	13	11	7,7%
Verteilung 29.03. 10:00 Uhr der 122 anwesenden Personen	95	2	7	5	14	11,4%
Verteilung der im Durchschnitt 152 anwesenden Personen	88	26	9	14	15	9,6%

Die Tabelle enthält in ihrer letzten Spalte den Anteil der Personen, die FinanzOnline neu beantragten bzw. ihre Login-ID und ihr Passwort neu festlegen mussten.

Im Mittel über alle Beobachtungstage betrug dieser Anteil 9,6%, also knapp 10% der Anwesenden.

5.9 Wesentliche Erkenntnisse aus den Auswertungen

Die Erkenntnisse der Auswertungen decken sich mit jenen aus dem Jahr 2018. Im Folgenden findet sich ein Überblick zu den Ergebnissen.

- (1) Die Anzahl der gleichzeitig anwesenden Personen ist die eigentliche Kennzahl für die Auslastung des IC Wien Mitte. Die Anzahl der für ein bestimmtes Anliegen gleichzeitig anwesender Personen errechnet sich aus dem Modell aus der Anzahl der KundInnen pro Anliegen multipliziert mit dem Median ihrer Wartezeiten. Die Gesamtzahl aller Anwesenden ist dann die Summe aus allen Anzahlen der KundInnen pro Anliegen.
- (2) Die Aufenthaltsdauer lässt sich nicht signifikant mit der Eintrittszeit und/oder der vorhandenen BesucherInnenzahl im IC in Zusammenhang bringen, sondern das Anliegen ist dominierend.
- (3) Das Anliegen von etwa 50% der KundInnen (54 %, gemittelt aus den 4 Messzeitpunkten) wurde innerhalb von 20 Minuten Anwesenheit erledigt.
- (4) Im Mittel sind knapp 10% aller im IC anwesenden Personen sogenannte FinanzOnline-KundInnen.
- (5) Die Auslastungsspitzen sind an Tagen mit kurzen Öffnungszeiten höher, an Tagen mit längeren Öffnungszeiten sind sie nach hinten verschoben und etwas niedriger.

5.10 Fazit der Messungen

- (1) Die entscheidende Messgröße ist die Auslastung, sie ergibt sich als die Anzahl der KundInnen multipliziert mit dem Median ihrer Aufenthaltszeit (und nicht die Zahl der eintretenden Personen oder der gelösten Tickets).
- (2) Diese Anwesenheiten der FinanzOnline-KundInnen könnten fast vollständig reduziert werden, wenn entsprechende Dienstleistungen (Anmeldung, Rücksetzung des Passworts) direkt online möglich wären. Gerade dieser Personenkreis ist ja besonders internetaffin.
- (3) Längere Öffnungszeiten, vor allem in den Monaten Jänner bis März 2019, würden die Anwesenheitsspitzen reduzieren.

6 ABSOLUTE KUNDINNENZAHLEN IM IC INNERHALB DER LETZTEN JAHRE

Erfasste KundInnen vom Zählsystem des IC

Die Veränderung der Gesamtzahl der KundInnen innerhalb der letzten beiden Jahre (2017 bis 2019) ist in Tabelle 3-6 abgebildet. Eine grafische Darstellung findet sich in Abbildung 19, Abbildung 20 und Abbildung 21.

Innerhalb des Zählsystems des IC wurde im Jahr 2019 im Vergleich zu 2018 im Jänner ein Anstieg von 35% verzeichnet, im Februar 2019 gab es um 58% mehr KundInnen als im Februar 2018.

Mitarbeiterbefragungen zur Folge besteht die Vermutung, dass der „Familienbonus-neu“ zu der erhöhten Gesamtzahl von KundInnen pro Tag geführt haben könnte. Es wurde beobachtet, dass sehr häufig Anfragen zu den Möglichkeiten des Erhalts des „Familienbonus-neu“ getätigt wurden, ebenso auch von Personen, welche aufgrund ihrer finanziellen bzw. familiären Situation keinen Anspruch darauf hätten.

Tabelle 3: Eintretende KundInnen erfasst vom Zählsystem des IC

Zählsystem	2017	2018	2019
Jänner	71.552	75.510	101.965
Februar	64.696	64.122	101.693
März	81.890	61.822	94.326

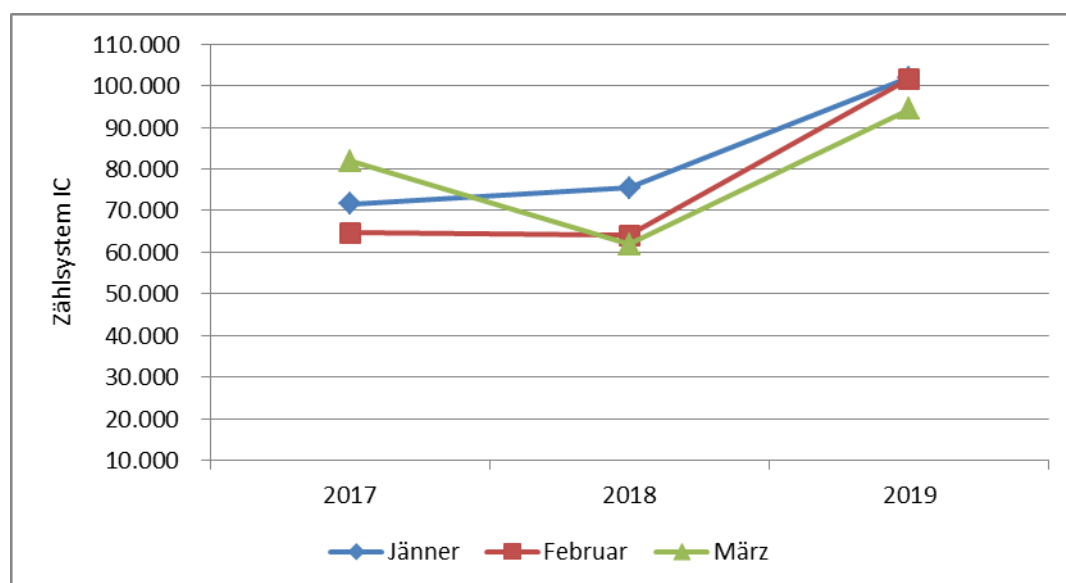


Abbildung 19: Grafische Darstellung der vom IC Zählsystem erfassten Zahl der KundInnen

FormularkundInnen

Tabelle 4: FormularkundInnen (vom IC-System erfasste KundInnenzahl – Zahl der Tickets)

FormularkundInnen	2017	2018	2019
Jänner	56.956	59.114	84.628
Februar	48.726	48.178	84.779
März	63.901	43.843	76.786

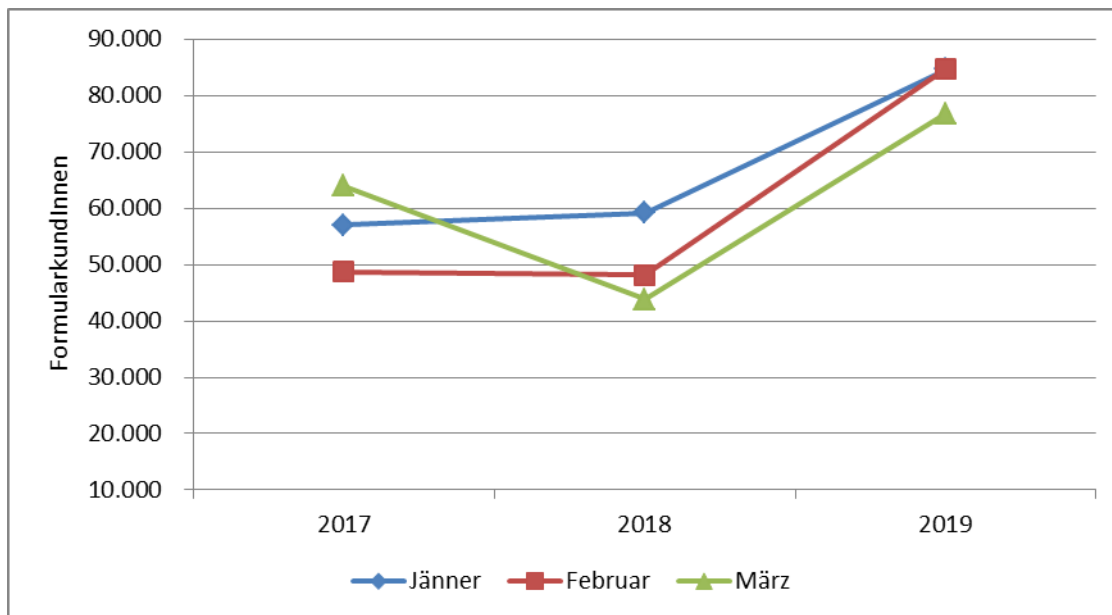


Abbildung 20: Grafische Darstellung der erfassten FormularkundInnen vom IC Zählsystem

Ticketausgabe

Tabelle 5: Ticketausgabe erfasst vom IC Zählsystem

Ticketausgabe	2017	2018	2019
Jänner	14.596	16.396	17.337
Februar	15.970	15.944	16.914
März	17.989	17.979	17.540

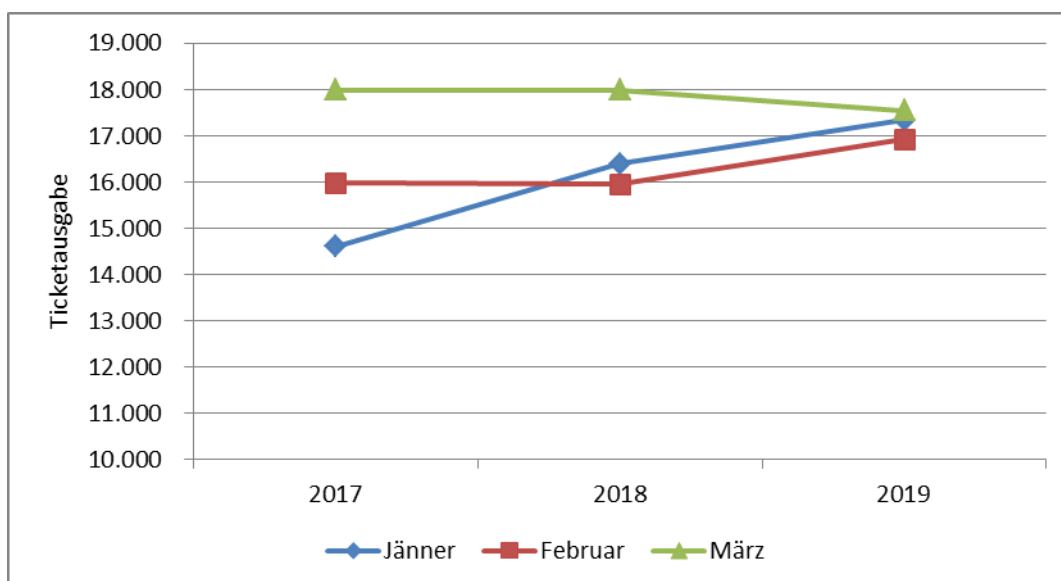


Abbildung 21: Grafische Darstellung der erfassten Tickets vom IC Zählsystem

7 BEFRAGUNGEN DER BEDARFSGRUPPEN IM IC

Zuständigkeit des IC Wien

Das IC Wien Mitte ist das zentrale Informations- und Service-Center für die Finanzämter

Wien 1/23,

Wien 3/6/7/11/15 Schwechat, Gerasdorf,

Wien 4/5/10,

Wien 8/16/17,

Wien 9/18/19, Klosterneuburg,

Wien 12/13/14, Purkersdorf.

Steuerpflichtige, die ihren Wohnsitz bzw. ihre Niederlassung in den angeführten Wirkungsbereichen haben, können für folgende Themen Informationen und Leistungen erhalten:

- (1) Familienbeihilfe
- (2) Auskunft zu Bescheiden / Ergänzungsansuchen
- (3) Lohnsteuer / Jahresausgleich
- (4) Kassa (3.OG)
- (5) Rücksetzen/Anmelden/Abmelden (F-Online)
- (6) FA Gebühren (3. OG)
- (7) Handysignatur
- (8) NOVA (4.OG)
- (9) Steuernummer-Vergabe
- (10) Bescheinigungen (4.OG)

Zu den Umbaumaßnahmen im IC wurden Personen aus den Bedarfsgruppen (KundInnen, ausgewählte Beschäftigte und Security-MitarbeiterInnen im Finanzamt Wien Mitte) zu Themen im IC befragt.

7.1 Ergebnisse der MitarbeiterInnen-Interviews:

7.1.1 Infrastrukturelle und bauliche Maßnahmen

- **Umbau Eingangsbereich**

Die Drehtür wurde durch einen Windfang mit einer außen- und zwei Innen-Schiebetüren ersetzt. Ein großes Informationsschild zeigt die Trennung in zwei Servicebereiche: Servicebereich Blau ist Beratung (mit Tickets und Information) und Service-Bereich Grün ist Self-Service (Formulare und Abgabe). Diese Beschilderung soll den KundInnen sofort nach Eintritt in den Windfang eine Orientierung bieten.

Der neue Eingangsbereich wurde von den MitarbeiterInnen überwiegend positiv bewertet. Als Vorteil wurde genannt, dass die MitarbeiterInnen am Abgabeschalter nicht mehr von der Zugluft belastet wären. Weiters wurde erwähnt, dass sich die Mehrzahl der KundInnen am Leitsystem im Eingangsbereich orientieren würde, außer wenn sehr viele Personen anwesend seien, dann würde die Beschilderung weniger beachtet werden. Als Nachteil wurde angegeben, dass der Wartebereich durch den umgebauten Eingangsbereich nun kleiner geworden sei, was besonders auffalle, wenn viele KundInnen im IC Wien Mitte anwesend seien.

- **Leitlinien am Boden**

Im Zuge des Umbaus wurden Leitlinien an folgenden Stellen des Bodens angebracht:

- vom Eingangsbereich aus bis zum Infoschalter, vor den Beratungsschaltern, vor dem Aufzug
- sowie vor den Selbststemplern.

Die MitarbeiterInnen gaben an, dass sich die Mehrheit der KundInnen an den Leitlinien orientieren würde. Schwierig sei es jedoch, wenn viele KundInnen gleichzeitig innerhalb des Gebäudes anwesend seien, da die Leitlinien am Boden dann nicht mehr wahrgenommen werden würden.

Laut einer Mitarbeiterin sei die Bodenmarkierung vor den Selbststemplern für die KundInnen oftmals irritierend. KundInnen würden diese Linie als Abgrenzung vom Abgabeschalter empfinden. Dies würde dazu führen, dass KundInnen hinter dieser Linie stehen bleiben. Bei einer großen Auslastung des Gebäudes käme es aus diesem Grund oftmals dazu, dass KundInnen bis in den Eingangsbereich hinaus stehen würden.

- **Hinweisschilder/Piktogramme**

Im Zuge der Umgestaltung wurden innerhalb des IC Wien Mitte Schilder (Piktogramme) für eine bessere Orientierung befestigt.

Laut der Beobachtung der MitarbeiterInnen würden die KundInnen nur in geringem Ausmaß auf die Piktogramme achten. Die Mehrzahl würde diese ignorieren und nach Hilfe fragen.

- **Lärmschutz / schallabsorbierende Maßnahmen an den Wänden**

Das IC Wien Mitte verfügt über Schallabsorber, die im oberen Bereich an den Wänden montiert wurden. Seitens des Empfindens der MitarbeiterInnen hat dieser Lärmschutz keine merkbare Reduktion des Grundgeräuschpegels bewirkt.

Von den MitarbeiterInnen wurde angegeben, dass es besonders laut sei, wenn Kleinkinder im IC Wien Mitte anwesend sind. Als Grund dafür wurde unter anderem das Hantieren mit lärm erzeugenden Spielmaterialien und Kindergeschrei genannt. Weiters wurde die hohe Anzahl an KundInnen im IC als Grund für den auftretenden Geräuschpegel angegeben. Die MitarbeiterInnen gaben an, dass sie bei einer hohen Auslastung durchgehend laut sprechen müssten, um von den KundInnen ausreichend verstanden zu werden.

Von den MitarbeiterInnen wurde mehrmals darauf hingewiesen, dass der Standort des IC Wien Mitte zu klein für die hohe Anzahl an KundInnen sei, wodurch es zu der starken Lärmentwicklung komme.

- **Reduzierte Sitzplätze für KundInnen**

Vor dem Umbau verfügte das IC Wien Mitte über 32 offizielle Sitzgelegenheiten (vier Sesselreihen mit je 7 Plätzen). Im Zuge der Umbaumaßnahmen wurden 4 Sitzplätze entfernt und die Sitzgelegenheiten somit auf 28 Plätze reduziert.

Die Sitzkapazität im KundInnenbereich des IC Wien Mitte wurde insbesondere seitens der MitarbeiterInnen als Mangel genannt, wobei vor allem für ältere Personen oder Menschen mit besonderen Bedürfnissen (Schwangere, u.ä.) laut MitarbeiterInnen spezielle Sitzgelegenheiten vorhanden sein sollten. In diesem Zusammenhang stellte sich jedoch mehrmals die Frage, wo im Raum weitere Sitzmöglichkeiten zur Verfügung gestellt werden könnten. Eine Umsetzung scheint für die MitarbeiterInnen aufgrund der begrenzten Raumfläche schwierig.

- **Erhöhte Anzahl an Schreibplätze für KundInnen**

Im Zuge der Umbaumaßnahmen wurde die Anzahl an Schreibplätze aufgestockt, wobei vom Eingangsbereich aus, an der linken Wandseite Schreibpulte bis zu den Stufen zur Stiegenhaustüre angebracht wurden. Zusätzlich sind, wie vor dem Umbau, runde Stehtische an der linken Seite nach dem Eingangsbereich vorhanden. Das erweiterte Angebot an Schreibplätzen wurde sowohl von den MitarbeiterInnen als auch von den KundInnen als positiv und ausreichend bewertet. Laut MitarbeiterInnen werden jedoch die Selbststempler von manchen KundInnen ebenso immer wieder als Schreibfläche verwendet. Von Seiten der KundInnen wird eine Bereitstellung von Kugelschreibern gewünscht. Dies wird von den MitarbeiterInnen bestätigt, wobei sich jedoch die Frage stellte, wie diese fixiert werden könnten, um von den KundInnen nicht mitgenommen zu werden.

- **Neues Anzeigesystem für wartende KundInnen**

Unter der Anzeigetafel der Tickets, welche zu den jeweiligen Schaltern aufgerufen werden, wurde eine weitere Anzeige angebracht. Diese stellt jene Tickets dar, welche „demnächst“ aufgerufen werden. MitarbeiterInnen fiel auf, dass KundInnen die Anzeige der „demnächst“ aufgerufenen Tickets teilweise falsch verstehen würden, in der Annahme, dass es sich dabei ebenso um Tickets handeln würde, welche zu den Schaltern aufgerufen werden würden. Eine Hilfe bieten hierbei die Floor-ManagerInnen, welche die KundInnen diesbezüglich aufklären.

- **Neue Bildschirme außerhalb des Gebäudes (neben Eingangstür)**

Außerhalb des IC Wien Mitte, an der rechten und linken Seite neben der Schiebetür wurden zwei Screens angebracht, welche Informationen unter anderem über die Öffnungszeiten, Finanzonline und Terminvereinbarungen anbieten.

Manche MitarbeiterIn empfand, dass diese Bildschirme von den KundInnen meist nicht wahrgenommen werden bzw. falsch aufgefasst werden würden. Die Anzeige der tatsächlichen Öffnungszeiten würde mit den angegebenen Beratungszeiten verwechselt werden, weshalb sich immer wieder KundInnen nach dem Schließen des Gebäudes beschweren würden.

7.1.2 Organisatorische Maßnahmen

- **Floor-Management**

Die Floor-ManagerInnen stellen eine nachweisbare Verbesserung für die Lenkung der Personen dar, indem sie den eintretenden KundInnen eine erste Orientierung und damit Sicherheit geben. Dies reduziert den Stresslevel in Zeiten des größeren KundInnenandranges und die Wartezeit für Formular-abgeberInnen. Als Mangel wurde erwähnt, dass die Floor-ManagerInnen über kein Fachwissen verfügen und es dadurch bereits vorkam, dass falsche Auskünfte an KundInnen gegeben wurden.

Eine Empfehlung wäre somit, die Floor-ManagerInnen ebenso fachlich einzuschulen, was zur Entlastung der an den Schaltern tätigen MitarbeiterInnen beitragen könnte.

- **Entflechtung der KundInnengruppen**

Bezüglich des KundInnen-Leitsystems im IC Wien Mitte wurden von den MitarbeiterInnen vor allem die neu angebrachten Leitlinien am Boden begrüßt. Die KundInnen würden sich daran orientieren sowie an die Absperrlinien halten. Zu Zeiten einer hohen Auslastung des IC, würden die Leitlinien am Boden jedoch kaum wahrgenommen werden, was den geregelten Ablauf erschweren würde.

- **Security-Mitarbeiter**

Die Security-Mitarbeiter werden von den MitarbeiterInnen sehr begrüßt. Sie würden ein Gefühl von Sicherheit vermitteln und bei schwierigen KundInnen Hilfe bieten.

7.1.3 Wunsch nach weiteren Maßnahmen von Seiten der MitarbeiterInnen:

- **Reduktion der Auslastung**

Von den MitarbeiterInnen wurde immer wieder erwähnt, dass Zeiten mit einer hohen KundInnen-auslastung hohen Stress verursachen.

Es wird somit empfohlen, Maßnahmen zu setzen, welche die Anzahl der im IC anwesenden KundInnen reduzieren.

7.2 Ergebnisse der KundInnen-Befragung mittels Fragebogen

Am 21.02.2019 wurden von den Studienautoren 50 Fragebögen an die KundInnen des IC Wien Mitte ausgeteilt, wobei 36 Fragebögen retourniert wurden (Rücklaufquote = 72%).

Ergebnisse der Befragung

- **Bearbeitung des KundInnenanliegens sowie die empfundene Wartezeit**

79% der KundInnen gaben an, mit der Bearbeitung ihres Anliegens zufrieden zu sein (6% teilweise zufrieden und 15% unzufrieden). Die Wartezeit wurde von 37% der KundInnen als kurz, von 34% als angemessen und von 27% als zu lange empfunden.

- **Angebot an Sitz- und Schreibplätzen**

Bezüglich Angeboten an Sitzplätzen gab die Hälfte der Befragten an, dass diese ausreichend seien (51%). Für die andere Hälfte war das Angebot an Sitzplätzen zu wenig (49%).

Die Schreibplätze wurden von 71% der KundInnen als ausreichend und für 29% als zu wenig empfunden.

- **Maßnahmen, um sich im IC Wien Mitte zurechtzufinden**

Aus der Befragung ging hervor, dass die getätigten Maßnahmen, um den Ablauf im IC Wien Mitte zu erleichtern, von der Mehrheit der KundInnen positiv empfunden wurden. Am hilfreichsten stellte sich die persönliche Beratung durch die Floor-ManagerInnen dar (91%), gefolgt von den Hinweisschildern und Piktogrammen (82%), den Leitlinien am Boden (78%) und dem Leitsystem beim Eingangsbereich (77%). Die grafische Darstellung der Ergebnisse findet sich in Abbildung 22.

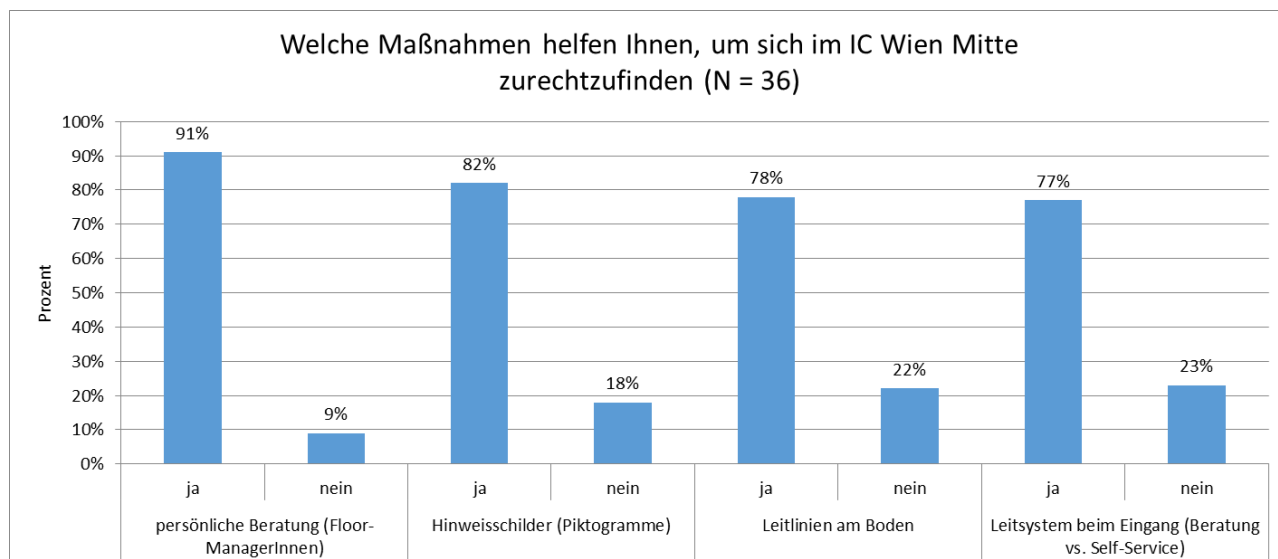


Abbildung 22: Maßnahmen um den Ablauf im IC Wien Mitte zu erleichtern

Wie bereits in der Erhebung im Jahr 2018 wurden die Floor-ManagerInnen als Unterstützungsmaßnahme zur Ordnung der KundInnenströme angegeben. Sowohl zur räumlichen Orientierung im IC sowie zur Unterstützung beim korrekten Ausfüllen und für erste Informationen zum Ablauf werden von den Kundinnen die Floor-ManagerInnen als äußerst positiv bewertet.

8 SCHALLDRUCKPEGELMESSUNGEN IM IC WIEN MITTE

Von den MitarbeiterInnen wurde der Geräuschpegel innerhalb des IC Wien Mitte immer wieder als Belastung angegeben. Die angebrachten Schallschutzplatten, die im oberen Wandbereich montiert wurden, haben laut dem Empfinden der MitarbeiterInnen kaum einen lärmindernden Effekt.

An 4 Messzeitpunkten (04.02., 21.02., 26.03. und 29.03.2019) wurden im IC Wien Mitte Schalldruckpegelmessungen durchgeführt und der energieäquivalente Dauerschallpegel (L_{Aeq}) über die jeweilige Messzeitspanne berechnet. Die grafische Darstellung der Schalldruckpegel zu den vier Messzeitpunkten findet sich in Abbildung 23 sowie die Werte in Tabelle 6.

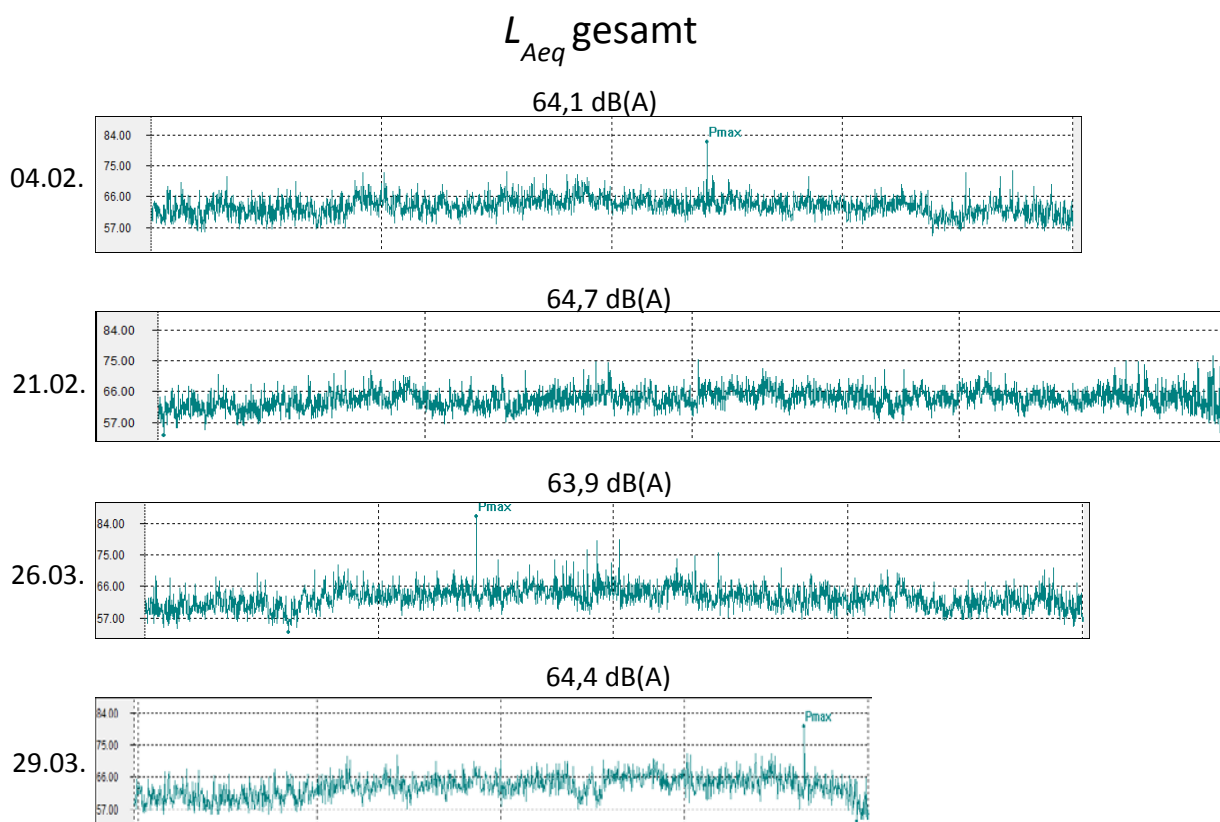


Abbildung 23: Grafische Abbildung der Schalldruckpegel vom 04.02., 21.02, 26.03. und 29.03.2019

Tabelle 6: Schalldruckpegelmessungen innerhalb des IC Wien Mitte

Datum	Zeitraum der Schalldruckpegelmessung	L_{Aeq} gesamt	Peak _{max}
04.02.2019	07:45-15:48	64,1 dB(A)	81,8 dB(A)
21.02.2019	07:40-17:33	64,7 dB(A)	88,9 dB(A)
26.03.2019	07:45-15:41	63,9 dB(A)	85,8 dB(A)
29.03.2019	07:41-12:33	64,4 dB(A)	80,1 dB(A)

Die Ergebnisse über die gemessenen Zeitpunkte liegen unter dem Beurteilungspegel $L_{A,r} = 65$ dB, dem Grenzwert für Räume mit einfacher Bürotätigkeit und vergleichbarer Tätigkeit (VOLV, 2006, §5).

Es wird empfohlen, nach allfälligen zukünftigen baulichen Veränderungen im IC Wien Mitte sicherzustellen, dass die 65dB im Betrieb nicht überschritten werden.

9 RESÜMEE

Die baulichen und organisatorischen Maßnahmen wurden von den MitarbeiterInnen und KundInnen überwiegend positiv wahrgenommen. Vor allem das Leitsystem stellt eine Erleichterung bei der Orientierung für die KundInnen innerhalb des Gebäudes dar.

Die Floor-ManagerInnen werden ebenso als Unterstützung bei der Orientierung für die KundInnen wahrgenommen. Es wird jedoch empfohlen, die Floor-ManagerInnen auch fachlich einzuschulen, um bei Fragen der KundInnen Auskünfte geben zu können.

Messungen der Schalldruckpegel zu vier Messzeitpunkten ergaben Werte die unter dem Beurteilungspegel $L_{A,r} = 65$ dB, dem Grenzwert für Räume mit einfacher Bürotätigkeit und vergleichbarer Tätigkeit (VOLV, 2006, §5) liegen.

10 EMPFEHLUNGEN

10.1 Reduktion des KundInnenaufkommens

Als besonders belastend wurden von den MitarbeiterInnen Zeiten mit einer hohen Auslastung des IC Wien Mitte genannt. Es sollten Maßnahmen getroffen werden, um die Anzahl an KundInnen im des IC zu reduzieren.

Folgende Maßnahmen werden diesbezüglich von den Studienautoren empfohlen:

- **Beantragen und Rücksetzen von FinanzOnline Zugangsdaten direkt über das Internet**

Ein Reduktionspotential besteht bei FinanzOnline-KundInnen, wenn entsprechende Dienstleistungen (Anmelden, Rücksetzen des Passworts) ohne persönliches Erscheinen möglich wären.

- **Zusätzliche kundInnenrelevante Informationen auf den Bildschirmen**

Im Zuge der Interviews wurde den Studienautoren mitgeteilt, dass das erweiterte Anzeigesystem für Tickets von manchen KundInnen falsch verstanden würde und KundInnen, deren Tickets erst „demnächst“ aufgerufen werden (siehe Abbildung 12, untere Tafel) ebenso die Schalter aufsuchen würden. Wir empfehlen, die Hinweise auf der Tafel: „Diese Tickets werden demnächst aufgerufen“ und „Bitte gehen Sie zum Schalter“ farblich zu markieren, um diese Missverständnisse zu vermeiden.

- **Ausweitung der Öffnungszeiten**

Kurze Tage zeichnen sich als besonders stark belastet aus, weil sich die beiden „Auslastungswellen“ (die erste zwischen 10:30 und 12:00 Uhr, die zweite während der letzten Öffnungsstunde), die unabhängig von der gesamten, täglichen Öffnungszeit vorhanden sind, praktisch ineinander übergehen und die Spitzenauslastung erhöhen.

Bedarfsorientierte längere Öffnungszeiten könnten die Spitzenauslastung entschärfen, indem die beiden „Auslastungswellen“ auseinandergezogen werden.

Wir empfehlen die Öffnungszeiten an den kurzen Tagen (Mittwoch, Freitag) in den ersten Monaten des Jahres (Jänner bis März) z.B. bis 14:30 Uhr zu verlängern.

11 ANHANG

11.1 Detailergebnisse der erfassten KundInnen (29.03.2019)

Tabelle 7: Eintrittszeit, Verweildauer und KundInnenanliegen im Vergleich

Karten Nr./Farbe	Anwesenheit			Zweck	Ticket		Begleitperso- nen
	Ausgabe	Rückgabe	Verweildauer		ja	nein	
1	07:41	07:56	00:15	DESK	1		
2	07:42	07:59	00:17	DESK	1		
3	07:43	08:00	00:17	DESK	1		
5	07:45	08:02	00:17	FB	1		
4	07:45	08:02	00:17	FON	1		
6	07:46	07:49	00:03	INFO		1	
7	07:47	07:49	00:02	FAB		1	
8	07:48	07:52	00:04	INFO		1	
9	07:49	08:07	00:18	DESK	1		
13	07:56	08:00	00:04	FAB		1	
14	07:57	08:12	00:15	FON	1		
15	08:00	08:01	00:01	INFO		1	
16	08:01	08:03	00:02	FAB		1	
17	08:02	08:18	00:16	DESK	1		
18	08:03	08:34	00:31	DESK	1		
20	08:06	08:28	00:22	3.+4.Stock	1		
22	08:09	08:10	00:01	FAB		1	
23	08:11	08:50	00:39	FB	1		1
24	08:13	08:48	00:35	DESK	1		
26	08:16	08:39	00:23	FON	1		
27	08:20	08:40	00:20	DESK	1		
28	08:23	08:48	00:25	FON	1		
31	08:24	08:47	00:23	FB	1		
29	08:24	08:44	00:20	FON	1		
30	08:30	08:31	00:01	FAB		1	
32	08:33	08:47	00:14	DESK	1		
33	08:36	08:56	00:20	FON	1		
37	08:46	09:05	00:19	FON	1		
36	08:47	09:23	00:36	DESK	1		
38	08:48	09:07	00:19	FB	1		
40	08:50	08:54	00:04	INFO		1	
41	08:55	09:30	00:35	DESK	1		2
43	09:03	10:03	01:00	DESK	1		
44	09:04	09:35	00:31	FON	1		
45	09:05	09:46	00:41	FB	1		
46	09:06	09:15	00:09	FB	1		
47	09:07	09:11	00:04	FAU		1	
51	09:10	09:50	00:40	DESK	1		
52	09:10	09:44	00:34	FON	1		
48	09:10	09:14	00:04	INFO		1	
50	09:12	09:16	00:04	INFO		1	
54	09:19	10:16	00:57	FON	1		2
53	09:20	10:28	01:08	3.+4.Stock	1		
94	09:21	10:11	00:50	DESK	1		
56	09:29	10:37	01:08	DESK	1		
57	09:33	10:24	00:51	FON	1		
61	09:39	09:40	00:01	FAB		1	

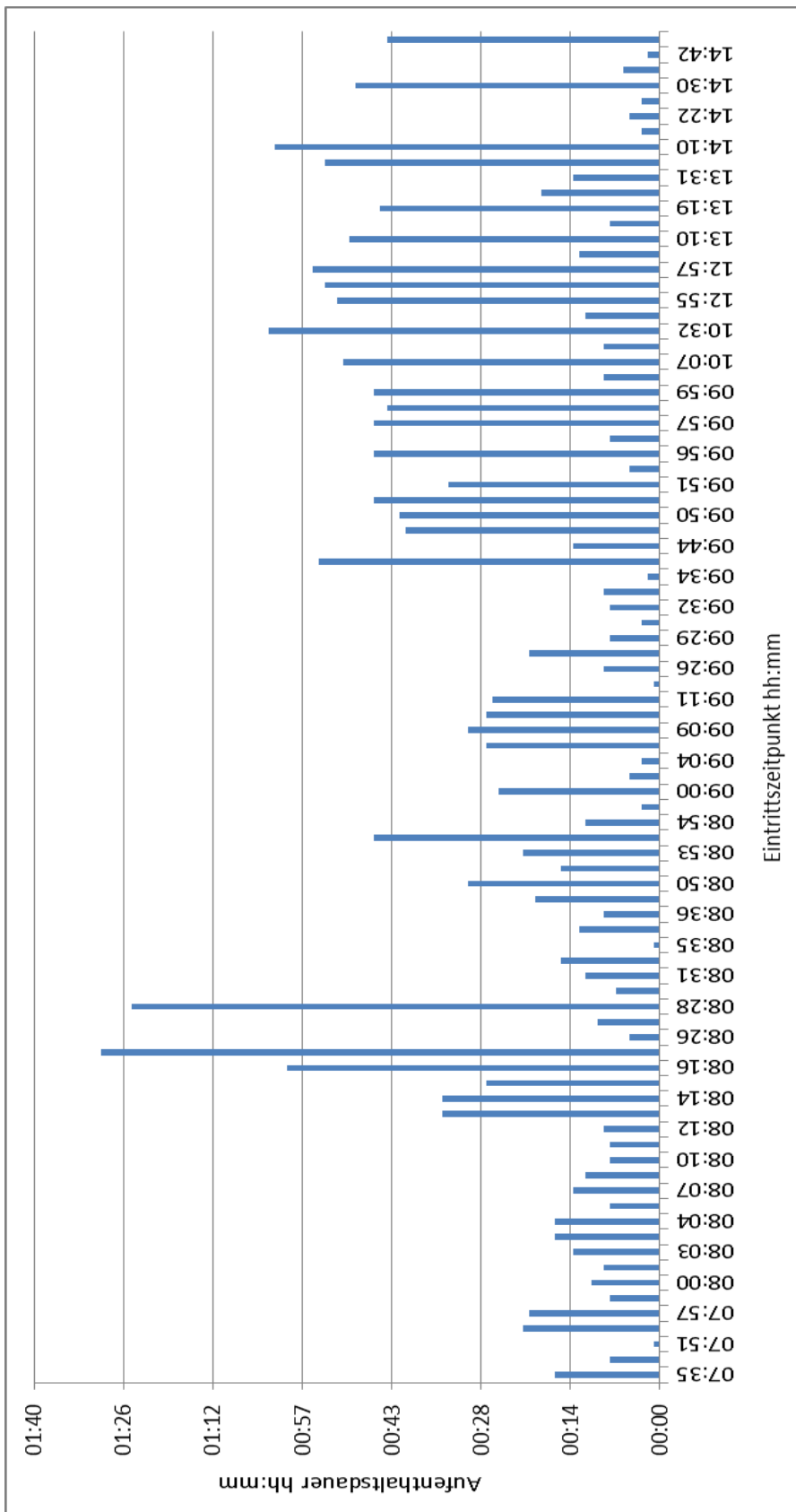


Abbildung 24: Aufenthaltsdauer der am 04.02.2019 gezählten Personen nach dem Zeitpunkt des Eintritts geordnet.

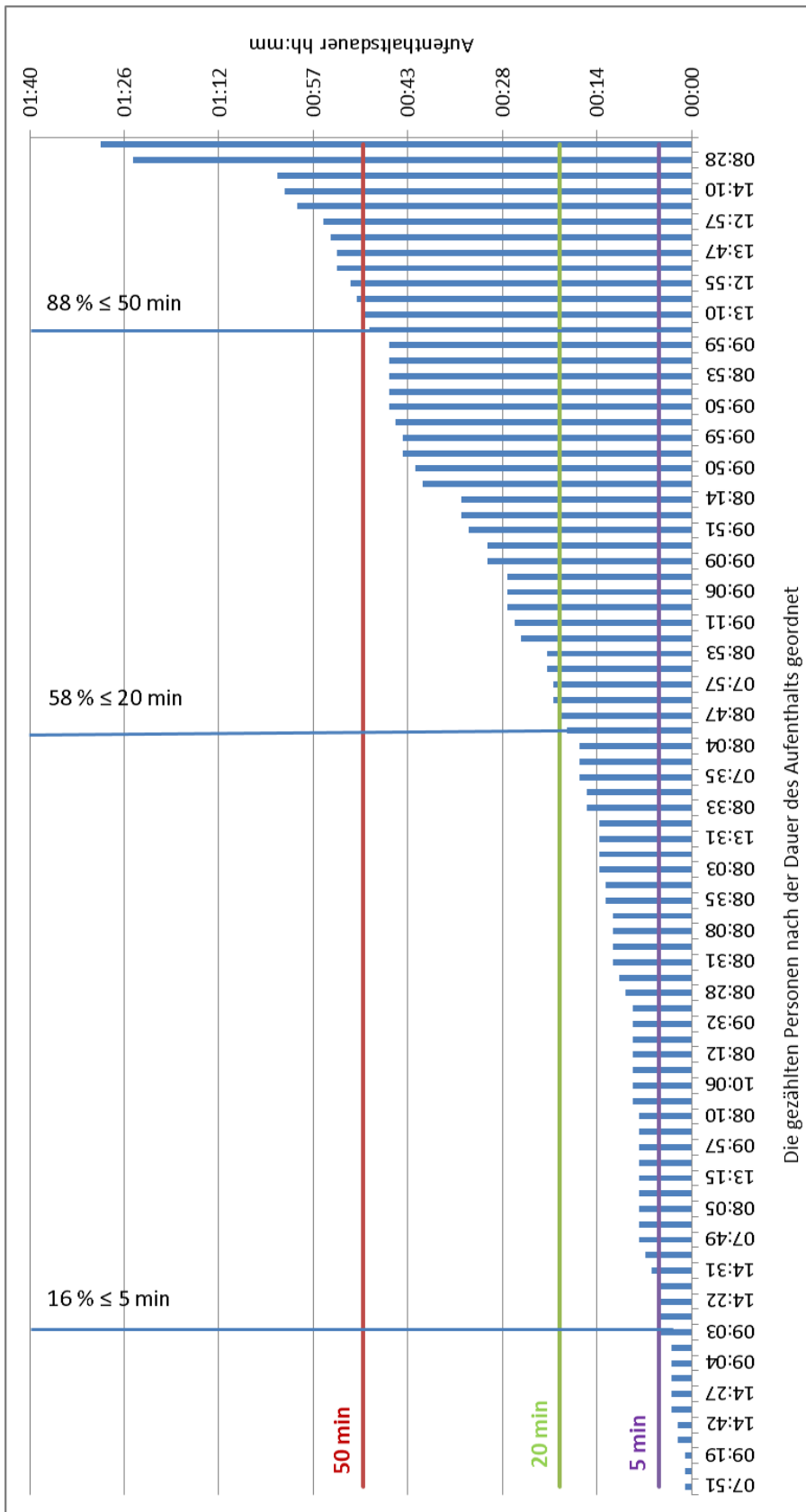


Abbildung 25: Die am 04.02.2019. gezählten Personen nach der Dauer des Aufenthalts geordnet.

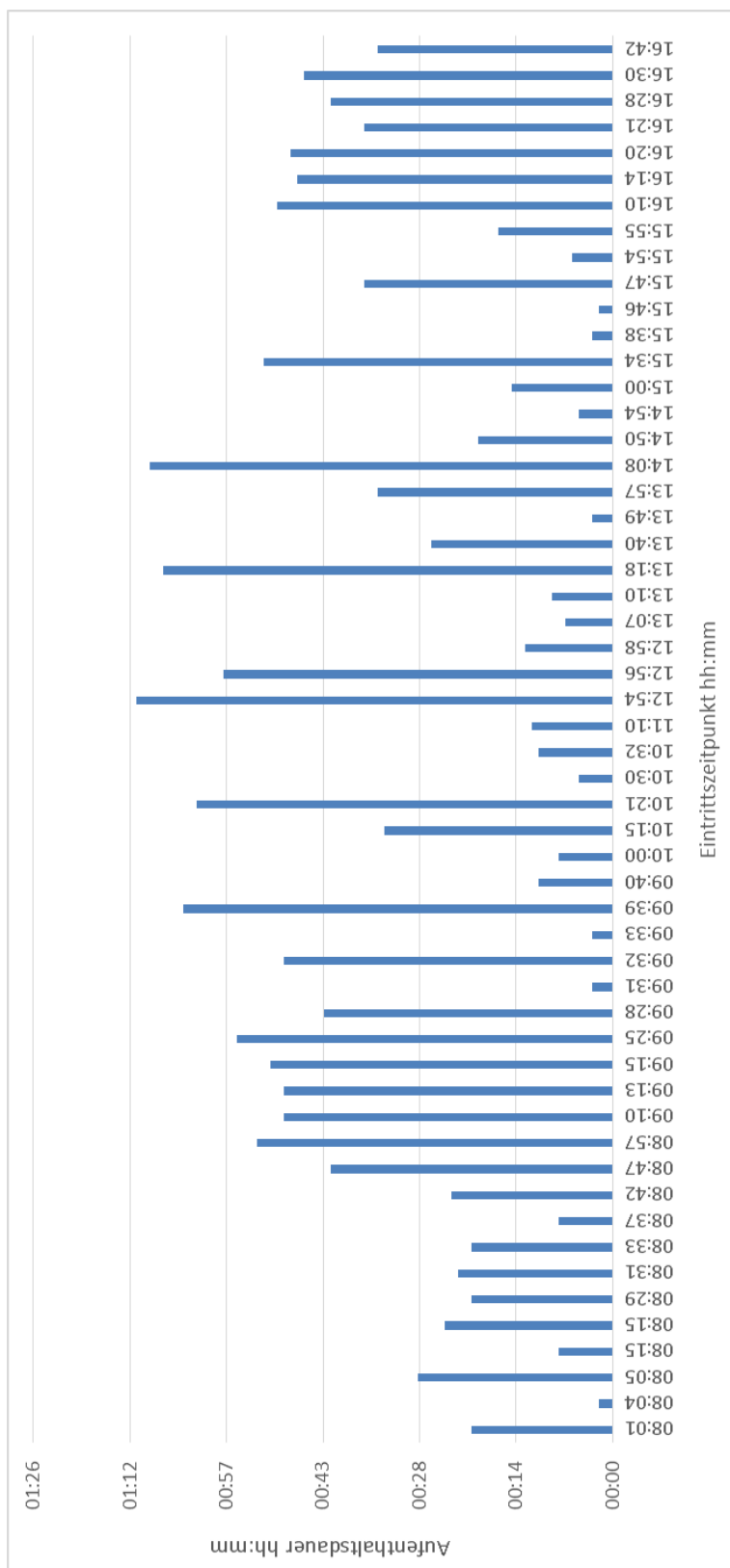


Abbildung 26: Aufenthaltsdauer der am 21.02.2019 gezählten Personen nach dem Zeitpunkt des Eintritts geordnet.

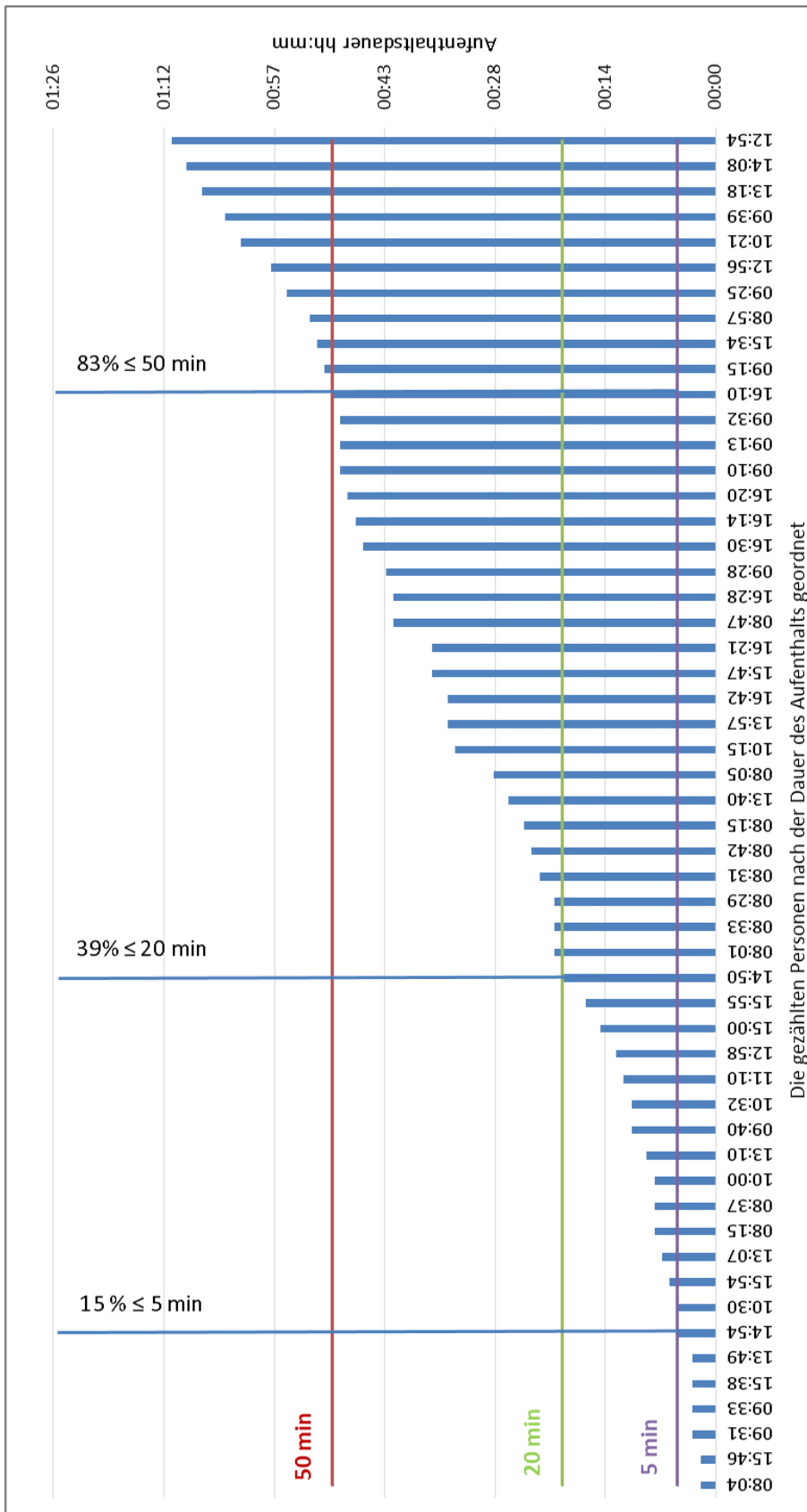


Abbildung 27: Die am 21.02.2019. gezählten Personen nach der Dauer des Aufenthalts geordnet.

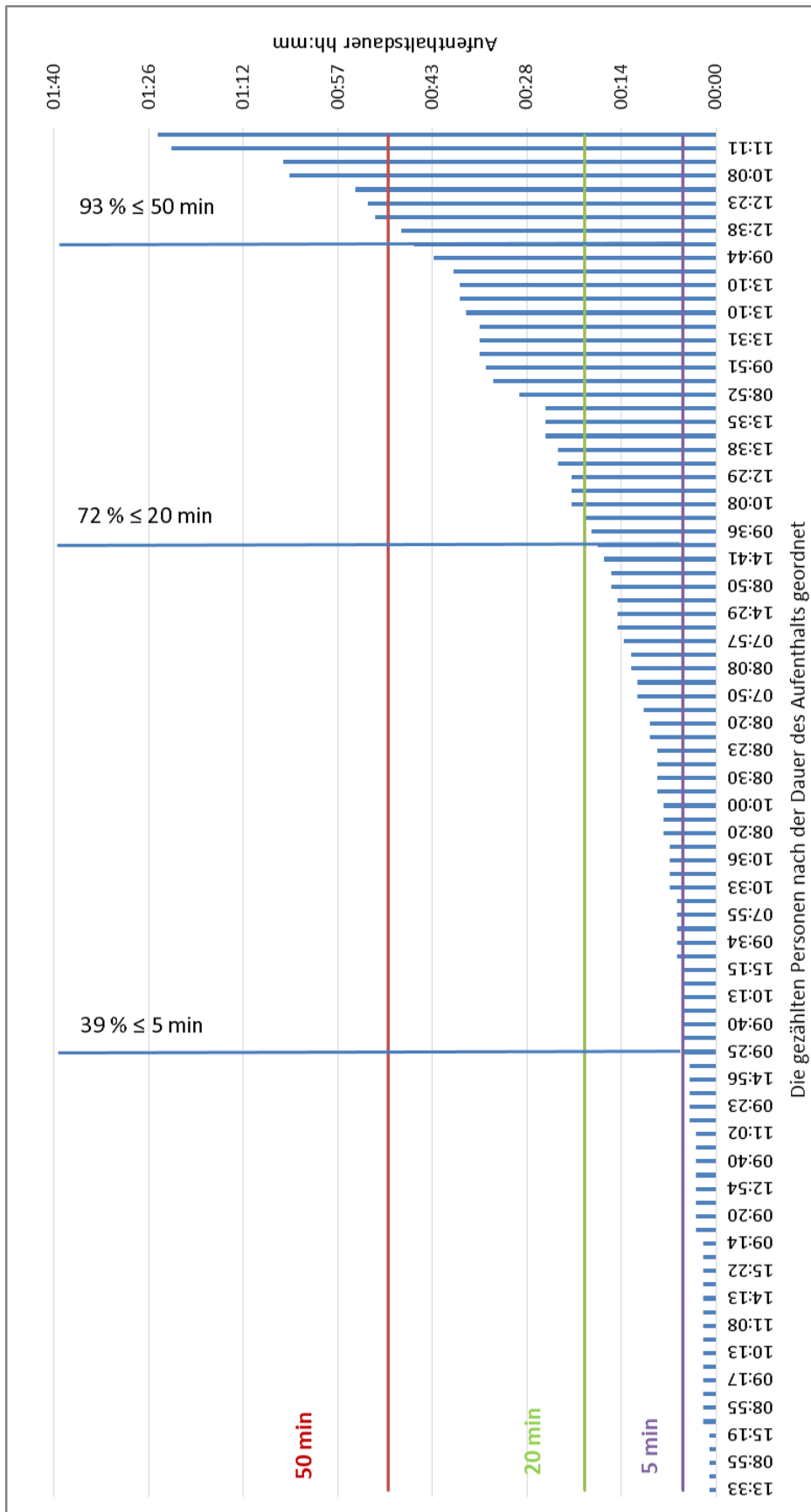


Abbildung 29: Die am 26.03.2019. gezählten Personen nach der Dauer des Aufenthalts geordnet.

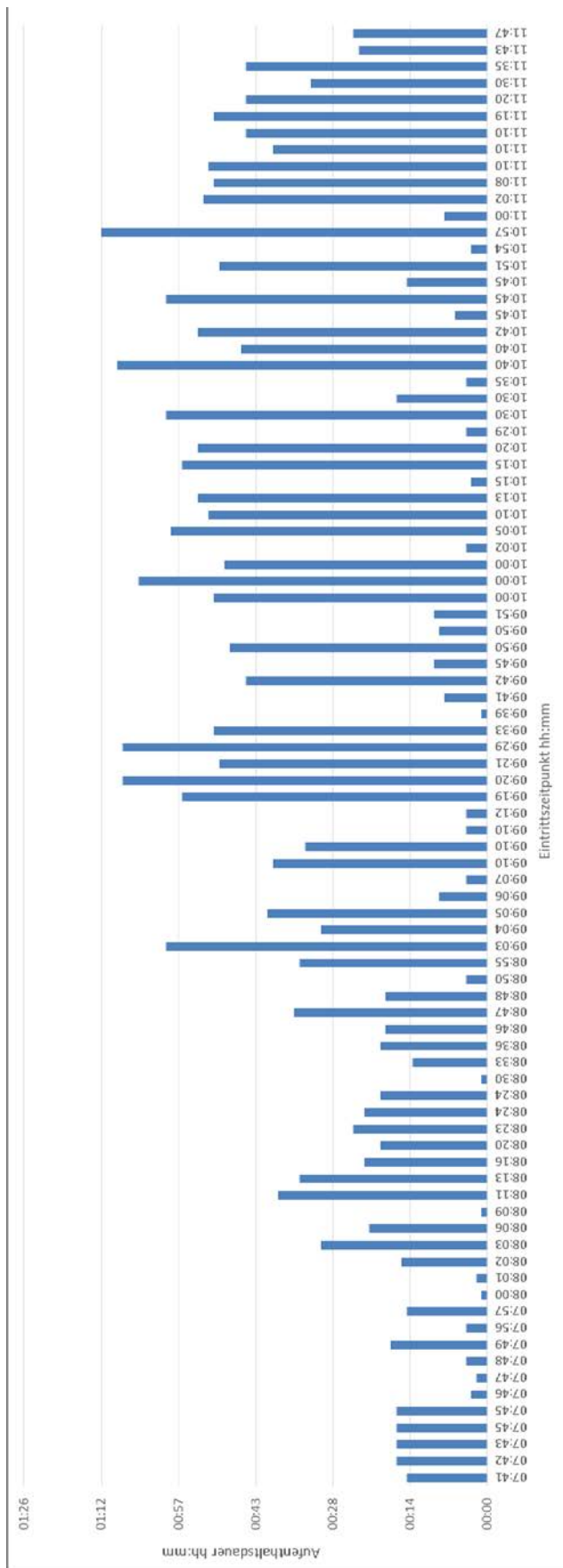


Abbildung 30: Aufenthaltsdauer der am 29.03.2019 gezählten Personen nach dem Zeitpunkt des Eintritts geordnet.

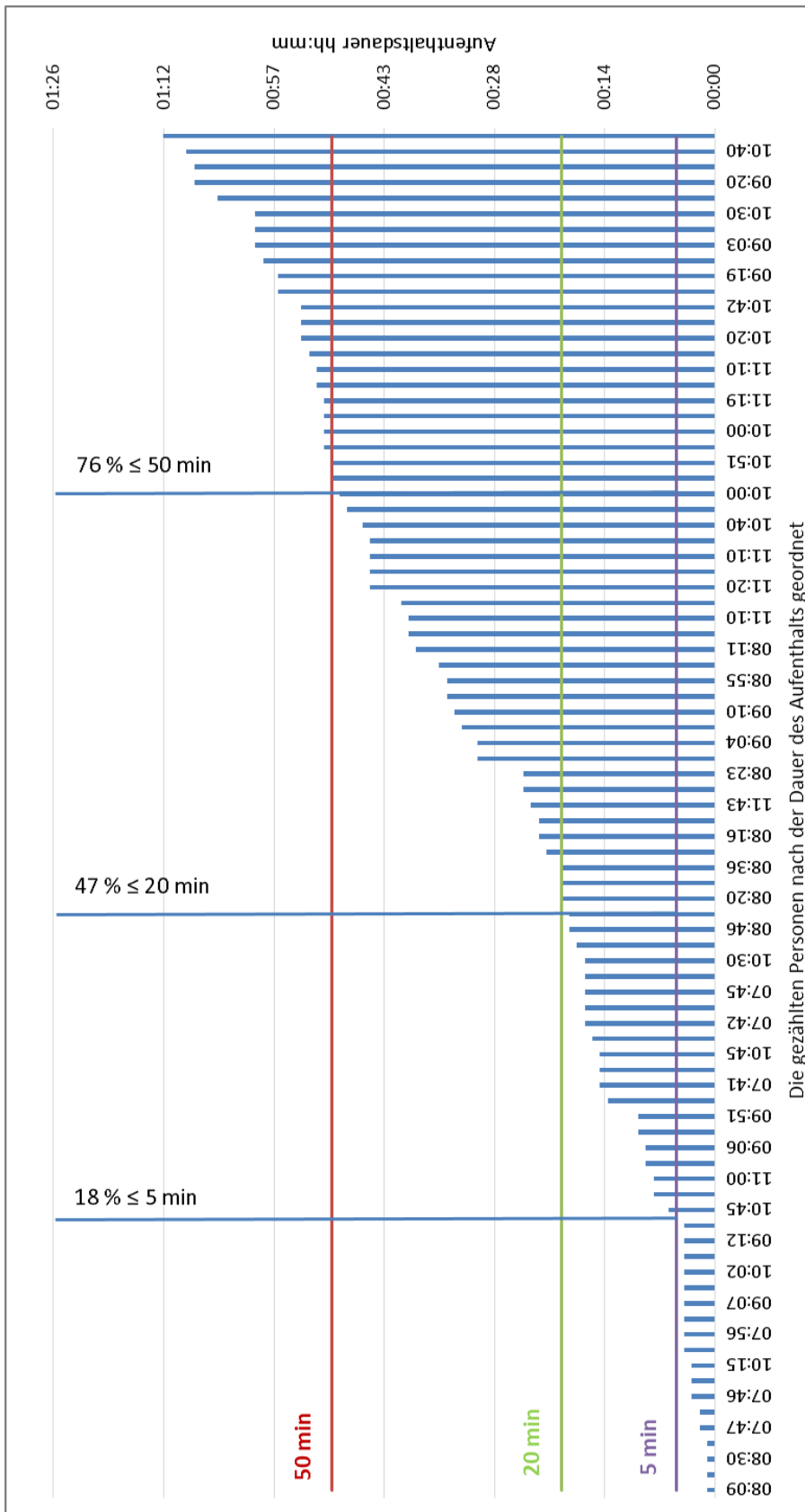


Abbildung 31: Die am 29.03.2019. gezählten Personen nach der Dauer des Aufenthalts geordnet.

11.2 Repräsentativität der Zählungen der Studienautoren

Während einer mehrstündigen Erhebungszeit am 04.02., 21.02., 26.03. und 29.03.2019 gelang es den Studienautoren einen Teil der anwesenden KundInnen mit Zählkarten zu erfassen.

Die Erfassung der im IC Anwesenden mittels Zählkarten sowie die Anzahl der gemessenen Personen des Zählsystems des IC Wien Mitte sind in Tabelle 8 abgebildet.

Tabelle 8: Anteile der Zählkarten der Donau-Universität von den Ticketzahlen und den gezählten Personen (2019)

		Zählkarte Donau-Uni	Zählysteme des FA	Anteil
04.02.2019	Gesamtzahl der Kunden	85	5872	1,4%
	Zahl der Ticketkunden	41	993	4,2%
21.02.2019	Gesamtzahl der Kunden	52	7732	0,7%
	Zahl der Ticketkunden	32	1205	2,7%
26.03.2019	Gesamtzahl der Kunden	100	4373	2,3%
	Zahl der Ticketkunden	49	858	5,7%
29.03.2019	Gesamtzahl der Kunden	88	2806	3,1%
	Zahl der Ticketkunden	62	571	10,9%

		Zählkart e Donau- Uni	Zählystem e des FA	Anteil
04.02.2019	Gesamtzahl der Kunden	85	5872	1,4%
	Zahl der Ticketkunde n	53	993	5,3%
21.02.2019	Gesamtzahl der Kunden	52	7732	
	Zahl der Ticketkunde n	38	1205	

Tabellenverzeichnis

Tabelle 1: KundInnenfrequenzen und Tickets – Erfassung des Systems des Finanzamts Wien Mitte	16
Tabelle 2: Verteilung der am 04.02., 21.02., 26.03. und 29.03. anwesenden Personen nach Anliegen gegliedert	20
Tabelle 3: Eintretende KundInnen erfasst vom Zählsystem des IC	22
Tabelle 4: FormularkundInnen (vom IC-System erfasste KundInnenzahl – Zahl der Tickets).....	22
Tabelle 5: Ticketausgabe erfasst vom IC Zählsystem	23
Tabelle 6: Schalldruckpegelmessungen innerhalb des IC Wien Mitte	29
Tabelle 7: Eintrittszeit, Verweildauer und KundInnenanliegen im Vergleich	31
Tabelle 8: Anteile der Zählkarten der Donau-Universität von den Ticketzahlen und den gezählten Personen (2019)	40

Abbildungsverzeichnis

Abbildung 1: Das IC Wien Mitte – Infrastrukturelle Situation von Februar bis April 2018 – KundInnenbereiche und Schalter hervorgehoben	6
Abbildung 2: Der Eingang ins IC Wien Mitte vor dem Umbau (eigenes Bild, 2018)	7
Abbildung 3: Alte Anzeige: 15 Tickets, die vor dem Aufruf sind (eigenes Bild, 2018)	7
Abbildung 4: Grundriss des IC Wien Mitte im April 2019	8
Abbildung 5: neuer Eingangsbereich mit Leitsystem (eigenes Bild, 2019)	9
Abbildung 6: Leitsystem des Eingangsbereichs (eigenes Bild, 2019)	9
Abbildung 7: Leitsystem vor dem Infopoint (eigenes Bild, 2019)	10
Abbildung 8: Leitsystem am Boden vor dem Abgabeschalter (eigenes Bild, 2019).....	10
Abbildung 9: Orientierungstafel mit Piktogrammen (eigenes Bild, 2019)	11
Abbildung 10: Bodenmarkierungen vor den Beratungsschaltern (eigenes Bild, 2019)	11
Abbildung 11: Orientierungstafel über dem Self-Service-Bereich (eigenes Bild, 2019)	11
Abbildung 12: Das neue Anzeigesystem mit zwei Monitoren (eigenes Bild, 2019).....	12
Abbildung 13: Schreibbereich für KundInnen (eigenes Bild, 2019).....	12
Abbildung 14: Anwesende KundInnen im IC Wien Mitte am 11.01., 04.02., 21.02., 26.03. und 29.03.2019	13
Abbildung 15: Gegenüberstellung der anwesenden KundInnen vom 15.03.2018 und 11.01.2019.....	14
Abbildung 16: Median der Aufenthaltsdauern für verschiedene KundInnenbedarfe	17
Abbildung 17: Gezählte KundInnen nach Bedarfen geordnet	18
Abbildung 18: Verteilung der am 04.02., 21.02., 26.03. und 29.03. anwesenden Personen nach Anliegen gegliedert (vgl. mit Tabelle 2).....	19
Abbildung 19: Grafische Darstellung der vom IC Zählsystem erfassten Zahl der KundInnen.....	22
Abbildung 20: Grafische Darstellung der erfassten FormularkundInnen vom IC Zählsystem	23
Abbildung 21: Grafische Darstellung der erfassten Tickets vom IC Zählsystem	23
Abbildung 22: Maßnahmen um den Ablauf im IC Wien Mitte zu erleichtern	28
Abbildung 23: Grafische Abbildung der Schalldruckpegel vom 04.02., 21.02, 26.03. und 29.03.2019	29
Abbildung 24: Aufenthaltsdauer der am 04.02.2019 gezählten Personen nach dem Zeitpunkt des Eintritts geordnet.	32
Abbildung 25: Die am 04.02.2019. gezählten Personen nach der Dauer des Aufenthalts geordnet.	33
Abbildung 26: Aufenthaltsdauer der am 21.02.2019 gezählten Personen nach dem Zeitpunkt des Eintritts geordnet.	34
Abbildung 27: Die am 21.02.2019. gezählten Personen nach der Dauer des Aufenthalts geordnet.	35
Abbildung 28: Aufenthaltsdauer der am 26.03.2019 gezählten Personen nach dem Zeitpunkt des Eintritts geordnet.	36
Abbildung 29: Die am 26.03.2019. gezählten Personen nach der Dauer des Aufenthalts geordnet.	37
Abbildung 30: Aufenthaltsdauer der am 29.03.2019 gezählten Personen nach dem Zeitpunkt des Eintritts geordnet.	38
Abbildung 31: Die am 29.03.2019. gezählten Personen nach der Dauer des Aufenthalts geordnet.	39

12 LITERATUR

12.1 Allgemeine Unterlagen

- 1) S. Meis, Ortner & Ortner und Neumann & Steiner, „Wien Mitte – Infocenter BMF Machbarkeitsstudie, 2017-07-14
- 2) P. Groschedl, FA Wien 8/16/17, „Infocenter Wien Mitte - Darstellung des Status Quo und Problembeschreibung“, 2017-02-14

12.2 Quellen

ⁱ H. Floegl, T. Mann, „Studie zur Untersuchung der Situation und Maßnahmenkatalog für einen reibungslosen Betrieb im Infocenter des FA Wien Mitte“, Abschlussbericht, 08.10.2018

ⁱⁱ Die Plangrundlage basiert auf s. meis, Architekten Wien mitte, „Wien Mitte – Infocenter BMF Machbarkeitsstudie“, 14.07.2017