

Informationsreihe der LINK-Gruppe  
zur Markt- und Sozialforschung

# **Schweizer Städteforschung**

**Referenzdaten für das New Public Management**

LINK - Forschung und Beratung. Europaweit.

LINK Institut  
für Markt- und Sozialforschung  
Spannortstrasse 7/9, Postfach  
CH-6000 Luzern 4  
Tel: 0041 / 41 / 367 73 73  
Fax: 0041 / 41 / 367 72 72  
e-mail: linkswiss@link.ch  
www.link.ch

LINK International  
Research and Consulting  
Spannortstrasse 7/9, Postfach  
CH-6000 Luzern 4  
Tel: 0041 / 41 / 367 73 00  
Fax: 0041 / 41 / 367 71 71  
e-mail: linkint@access.ch

LINK qualitativ  
Spannortstrasse 7/9, Postfach  
CH-6000 Luzern 4  
Tel: 0041 / 41 / 367 73 00  
Fax: 0041 / 41 / 367 71 71

LINK + Partner GmbH  
Burgstrasse 106  
D-60389 Frankfurt  
Tel: 0049 / 69 / 94 540 100  
Fax: 0049 / 69 / 94 540 205

LINK Mediasoft  
Entwicklung und Analyse  
Spannortstrasse 7/9, Postfach  
CH-6000 Luzern 4  
Tel: 0041 / 41 / 367 73 73  
Fax: 0041 / 41 / 367 72 72

LINK + Partner srl  
Via Cimarosa 12/5  
I-20149 Milano  
Tel: 0039 / 02 / 481 65 02-3-7  
Fax: 0039 / 02 / 481 50 76

LINK Institut  
de recherche marketing et sociale  
rue de Bourg 11, CP 3220  
CH-1002 Lausanne  
Tel: 0041 / 21 / 317 55 55  
Fax: 0041 / 21 / 317 56 56  
e-mail: linkmarketing@access.ch

LINK + Partner Espana SA  
Calle Aribau 135, 4<sup>o</sup>, 2<sup>a</sup>  
E-08036 Barcelona  
Tel: 0034 / 93 / 419 86 94  
Fax: 0034 / 93 / 419 92 93  
e-mail: linkspain@compuserve.com

Branch office in Madrid  
Tel: 0034 / 91 / 314 25 45  
Fax: 0034 / 91 / 314 26 46

**LINK - Forschung und Beratung. Europaweit.**

Autor: Beat Demarmels, LINK Institut, Ressort Media- und Sozialforschung, Luzern.

Bei der vorliegenden LINK Focus-Ausgabe handelt es sich um die leicht überarbeitete Version eines Aufsatzes, der ursprünglich in der Zeitschrift "Planung und Analyse" 4/94, Deutscher Fachverlag, Frankfurt am Main, unter dem Titel "Falsche Prognosen? Erfahrungen mit abstimmungs- und wahlbezogenen Umfragen in der Schweiz." erschienen ist.

Copyright: LINK Institut für Markt- und Sozialforschung, Luzern.

## INHALTSVERZEICHNIS

1	Einleitung	3
2	Umfragen zum NPM	3
3	Untersuchungsanlage	4
3.1	Zielsetzung	4
3.2	Fragestellung	5
3.3	Methode	5
4	Ergebnisse	7
4.1	Die Wichtigkeit der Kriterien für Lebensqualität	7
4.1.1	Soziodemografische Besonderheiten	7
4.1.2	Unterschiede nach Ortstyp	8
4.1.3	Eine Typologie auf der Basis der Kriterien zur Lebensqualität	9
4.2	Die Zufriedenheit mit den Kriterien der Lebensqualität	11
4.3	Wichtigkeit und Zufriedenheit nach Ortstypen	13
4.3.1	Kernstädte (über 100'000 Einwohner)	13
4.3.2	Grossstadtgürtel (über 100'000 Einwohner)	14
4.3.3	Agglomerationen (50'000 bis 99'999 Einwohner)	15
4.3.4	Agglomerationen (10'000 bis 49'999 Einwohner)	15
4.4	Die grössten Probleme	16
4.5	Erfahrungen mit den Behörden: Die Berücksichtigung der Bevölkerungsinteressen	17
4.6	Fragen zur Kundenzufriedenheit mit der Stadt- oder Gemeindeverwaltung	19
4.6.1	Kontaktstellen für Dienstleistungen und Auskünfte	20
4.6.2	Freundlichkeit und Hilfsbereitschaft der Angestellten	21
4.6.3	Beurteilung der gedruckten Informationen der öffentlichen Stellen	22
4.6.4	Gesamteindruck zur Arbeit der Stadt- oder Gemeindeverwaltung	23
4.7	Gesamtzufriedenheit mit dem Wohnort	24
5	Ausblick	25

## 1 EINLEITUNG

Anlass der vorliegenden Studie bilden verschiedene, voneinander unabhängige Untersuchungen, die im Auftrag von Schweizer Städten im Rahmen des New Public Management (NPM) regelmässig die Meinung der Bevölkerung erfassen. Deren Ergebnisse fliessen als Entscheidungsgrundlage in die weitere sozialpolitisch relevante Entwicklung der Wohngebiete und Lebensräume ein.

Da Umfragen für das NPM in der Schweiz erst seit Beginn der 90er Jahre und nur von vereinzelt grösseren Städten praktiziert werden, fehlt es grundsätzlich an repräsentativen Vergleichszahlen. Die Interpretation der Ergebnisse aus den einzelnen Studien ist auf das untersuchte Ortsgebiet eingeschränkt. Gesamtschweizerische Vergleiche können aber nicht vorgenommen werden. Referenzdaten bieten nun die Möglichkeit, wichtige Aspekte der Lebensraumqualität und Kennzahlen des NPM einer bestimmten Ortschaft mit denjenigen ähnlicher Ortschaften zu vergleichen.

Die vorliegende Publikation dokumentiert die Untersuchungsanlage, erläutert die erhobenen Variablen und zeigt die Hauptergebnisse der repräsentativen Umfrage auf. Die hier vorgestellten Ergebnisse zeigen einerseits, wie gross das Wohlbefinden der Schweizer Wohnbevölkerung in verschiedenen Ortsgrössen und Regionen ist und andererseits wie die Lebensbedingungen und sozialpolitisch relevanten Probleme, wie z.B. Kriminalität oder Arbeitslosigkeit, eingeschätzt werden. Zudem werden einige wesentliche Zufriedenheitsfragen des NPM bezüglich Informationsverbreitung der öffentlichen Stellen, Freundlichkeit und Effizienz des Verwaltungspersonals und die Einflussnahme der Bevölkerung auf das lokale politische Geschehen thematisiert.

Die vorliegenden Resultate lassen sich für NPM-Untersuchungen von Kernstädten oder Vorortsgebieten als Referenzdaten verwenden. Die hier ausgewiesenen Kennwerte können damit auch zur Interpretation der Resultate anderer Untersuchungen herangezogen werden.

## 2 UMFragen ZUM NPM

Die Grundidee des NPM ist die konsequente Ausrichtung der Verwaltungstätigkeit öffentlicher Stellen auf die Bedürfnisse der Einwohner sowie die Umsetzung und Überprüfung geeigneter Massnahmen.

Unter Massnahmen der öffentlichen Stellen werden Aktionen der kommunalen Politik, Verwaltung und Planung zur Erreichung bestimmter Ziele verstanden. Diese unterstehen einem Regelkreis, der die wesentlichen Schritte des Analysesystems zum NPM umfasst. Durch die Ausrichtung der Verwaltungstätigkeit auf die Erwartungen und Bedürfnisse der Einwohner und Einwohnerinnen werden erstens (neue) Ziele formuliert. In einem zweiten Schritt wird überprüft, ob die gesetzten Prioritäten sinnvoll sind, und in welchem Ausmass die Ziele bereits erreicht sind. Nach der Überprüfung der Ausgangssituation werden Massnahmen eingeleitet. Die Wirksamkeit der Massnahmen werden in einem dritten Schritt beurteilt. Die Zielprioritäten sowie die Massnahmen werden anschliessend der veränderten Umwelt angepasst.

Ein Beispiel illustriert diesen Regelkreis: In einem Wohnquartier hat der Strassenverkehr in den letzten Jahren massiv zugenommen und die Lebensqualität und Sicherheit der Anwohner beeinträchtigt. Es wird das Ziel festgelegt, das Verkehrsaufkommen zu reduzieren und die Lebensqualität und Sicherheit der Anwohner zu erhöhen. Als

Massnahme wird die Einführung einer Tempo 30 Zone im Quartier beschlossen. Die Wirkung kann nachfolgend überprüft werden, womit sich der Regelkreis schliesst. Umfragen in der Ortsbevölkerung können zu verschiedenen Zeitpunkten im Regelkreis durchgeführt werden. Es können grob vier Umfragetypen unterschieden werden: Grundlegende und umfassende Bevölkerungsumfragen, globale Imagestudien, fokussierte Umfragen zu spezifischen Sachthemen und Verwaltungsbereichen (vgl. "Tempo 30"-Beispiel oben), sowie Befragungen im Vorfeld oder Nachgang von Abstimmungen. Die hier vorgestellte Studie entspricht einer grundlegenden und umfassenden Bevölkerungsumfrage, welche die soziale Bindung an den Wohnort und die Wichtigkeit und Beurteilung von Lebensbereichen im Wohnort erhebt. Zudem wird die Zufriedenheit mit verschiedenen Aspekten der Verwaltungsarbeit beurteilt. Das LINK Institut verfügt zu allen erwähnten Umfragetypen über eigene Forschungserfahrungen.

### **3    UNTERSUCHUNGSANLAGE**

#### **3.1   Zielsetzung**

Die zentrale Fragestellung der vorliegenden Untersuchung zielt auf die Verteilung der Bedürfnisse und Einschätzungen zum eigenen Lebensraum in der Bevölkerung verschiedener Orts- und Agglomerationsgrößen, wobei die Ergebnisse jeweils für die verschiedenen Agglomerationsgrößen repräsentativ sind.

Es wird hypothetisch davon ausgegangen, dass in kleineren Agglomerationen, die typischen Probleme wie Sie in Grossstädten auftreten, weniger stark ausgeprägt sind und die Lebensbedingungen als sicherer beur-

teilt werden. Andererseits haben isolierte Gebiete oft weniger ausgebaute Infrastrukturen und weniger gute Einkaufsmöglichkeiten, kulturelle Angebote und eine weniger dichte medizinische Versorgung vorzuweisen.

Da ländliche Gebiete und Ortschaften mit weniger als 10'000 Einwohner aus der Untersuchung ausgeschlossen sind, darf der Unterschied in der Einschätzung der Lebensqualität in den unterschiedlichen Agglomerationsgrößen nicht mit der Stadt/Land Problematik verwechselt werden.

#### **3.2   Fragestellung**

Der Inhalt der Befragung richtet sich im wesentlichen auf zwei Fragegruppen. Eine erste Gruppe enthält Fragen zu den Lebensbedingungen am Wohnort, die das Wohlbefinden und die Lebensqualität der Befragten wiedergeben. Weitere Fragen beziehen sich spezifisch auf die Erfahrungen mit der Ortsverwaltung.

Es werden die Einschätzung der Wichtigkeit und Zufriedenheit von dreizehn Dimensionen zu Lebensbedingungen erfasst, die für das individuelle Wohlbefinden am Wohnort ausschlaggebend sind. Zudem werden die wichtigsten Probleme am Wohnort wie auch einige zentrale Fragen im Zusammenhang mit der Stadt- oder Gemeindeverwaltung und dem politischen System des Wohnortes erhoben.

Die berücksichtigten Merkmale zu Lebensbedingungen und Infrastruktur wurden aus der bisherigen Forschungspraxis zur Städteforschung entnommen. Die Kriterien gelten erfahrungsgemäss als aussagekräftige Einflussfaktoren für die Befindlichkeit der Bewohner hinsichtlich der Lebensraumqua-

lität und ermöglichen damit nicht zuletzt auch eine Beurteilung der Attraktivität der Ortstypen.

### 3.3 Methode

Die Datenerhebung erfolgte mittels computergestützten Telefoninterviews aus den eigenen Telefonlabors von LINK in Luzern und Lausanne im Winter 1996/97. Es wurden insgesamt 1'288 Personen befragt.

Zielpersonen waren alle 15- bis 74-jährigen Männer und Frauen der Deutsch- und Westschweiz, wohnhaft in Ortschaften mit mindestens 10'000 Einwohnern, welche soweit sprachassimiliert waren, dass sie in der ortsüblichen Landessprache interviewt werden konnten.

Es wurde eine nach Ortsgrössen geschichtete Stichprobe gebildet. Die Zielpersonen wurden nach einem zweistufigen Auswahlverfahren - dem sogenannten Random-Quota Verfahren - bestimmt. Haushalte wurden at random und geschichtet nach Ortsgrösse und Region, die Zielperson innerhalb des Haushaltes per Quota nach den Merkmalen Geschlecht, Alter und Erwerbstätigkeit ausgewählt.

Um aussagekräftige Resultate für alle Ortsgrössen zu gewinnen, war es nötig, für jede Ortsgrösse 300 Personen zu befragen. Da der Anteil in der Grundgesamtheit bspw. für die Ortsgrösse mit 50'000 bis 99'999 Einwohner 9%, statt der befragten 24%, beträgt, wurden die Angaben gewichtet. Das Vertrauensintervall beläuft sich, aufgrund der nahezu gleichen Anzahl Interviews, für jeden Ortstyp auf max.  $\pm 5.7\%$  ( $p=0.95$ ).

Da die Stichprobe disproportional gezogen wurde, mussten die Resultate gemäss der effektiven Verteilung in der Bevölkerung

gewichtet werden, so dass die Anzahl der befragten Personen für das Geschlecht, das Alter und die Zugehörigkeit zur Wohnortgrösse der Verteilung der jeweiligen Ortsgrössenklassen entspricht (gemäss jährlich aktualisierten Daten des Bundesamts für Statistik).

**Tabelle 1:** Gewichtung der befragten Personen nach Ortsgrösse (nicht agglomeriert)

Ortsgrösse nicht agglomeriert:	Ortsgrösse	gewichtet	Vertrauens- befragt	effektiv in %	in %
Basis	1'288	100%	100%		$\pm 2.9\%$
10'000-19'999	315	24%	38%		$\pm 5.6\%$
20'000-49'999	321	25%	20%		$\pm 5.6\%$
50'000-99'999	312	24%	9%		$\pm 5.7\%$
100'000 ++	340	26%	33%		$\pm 5.4\%$

Die agglomerierten und die nicht agglomerierten Ortstypen unterscheiden sich in einem wesentlichen Punkt voneinander: Eine Ortschaft ist entweder isoliert von anderen Ortschaften oder sie ist Teil einer zusammenhängenden Agglomeration. Die Schwierigkeit der Kategorisierung der Lebensräume besteht nämlich darin, dass die politische Gemeindegrösse nichts über die umliegende Bevölkerungsstruktur und nichts über die Ausgestaltung des näheren Lebensraumes aussagt. Zum Beispiel weist eine kleine Ortschaft mit 20'000 Einwohnern, die als Vorort direkt vor einer Grossstadt liegt, vermutlich eine andere Infrastruktur und andere Lebensbedingungen auf als eine gleich grosse isolierte Stadt. Durch die Agglomerierung der Ortsgrössen wird diesem Aspekt Rechnung getragen.

Für die Auswertung werden aufgrund der Postleitzahlen der Befragten vier agglomerierte Ortstypen gebildet. Die Zuordnung der Postleitzahlen erfolgt gemäss der Wemf-Gebietskarte. Die vier Ortstypen werden unterteilt in Agglomerationen mit

- 100'000 und mehr Einwohner in Kernstädten
- 100'000 und mehr Einwohner in Vorortsgebieten (Gürtel) von Grosstädten
- 50'000 bis 99'999 Einwohner
- 10'000 bis 49'999 Einwohner

Die Aufteilung in Gürtel und Kernstädte für die zwei Kategorien mit weniger als 100'000 Einwohner ist aufgrund der zu geringen Fallzahl wenig sinnvoll. Sie wurden deshalb zusammengefasst ausgewiesen.

#### 4 ERGEBNISSE

Zunächst werden die Ergebnisse zu den dreizehn erhobenen Kriterien der Lebensqualität aufgezeigt. Die Kriterien sind erstens hinsichtlich der Wichtigkeit (Erwartung) und zweitens hinsichtlich der Zufriedenheit (Erfüllung) erhoben worden. Nach der Erläuterung von soziodemografischen Unterschieden zur Wichtigkeit und Zufriedenheit wird die Lebensqualität von spezifischen Bevölkerungsgruppen anhand einer Typologie analysiert.

##### 4.1 Die Wichtigkeit der Kriterien für Lebensqualität

###### 4.1.1 Soziodemografische Besonderheiten

In der Tabelle 2 sind alle 13 erhobenen Merkmale zum Wohlbefinden der Wohnbevölkerung, nach der für die Befragten durchschnittlichen Wichtigkeit sortiert, aufgelistet und die Mittelwerte im Total und nach Geschlecht dargestellt.

**Tabelle 2:** Rangreihenfolge und Mittelwerte der Wichtigkeit von Faktoren für das Wohlbefinden der Bevölkerung nach Geschlecht <sup>1</sup>

	Total	Männer	Frauen
1. Grünanlagen und Naherholungsgebiete	5.34	5.16	5.51
2. Erschliessung mit öffentlichen Verkehrsmitteln	5.24	5.02	5.45
3. Sicherheit vor Kriminalität	5.23	4.97	5.48
4. ärztliche Versorgung, Spitäler	5.21	5.01	5.41
5. Einkaufsmöglichkeiten	5.03	4.89	5.17
6. Berufliche Entwicklungsmöglichkeiten	4.91	4.86	4.96
7. Weiterbildungsmöglichkeiten	4.82	4.69	4.95
8. Angebot für die Alterspflege, z.B. Altersheime u. Spitex	4.77	4.45	5.08
9. Wohnungsangebot	4.72	4.55	4.88
10. Gestaltung und Erhaltung des Stadtbilds, bzw. Ortsbilds	4.58	4.40	4.75
11. Kulturangebot, also z.B. Theater, Kino und Konzerte	4.56	4.43	4.69
12. Sportanlagen und Schwimmbäder	4.49	4.48	4.50
13. Restaurants und Lokale zum Ausgehen	4.14	4.20	4.08

Erholungsgebiete, öffentliche Verkehrsmittel, Sicherheit vor Kriminalität und die ärztliche Versorgung sind gemäss Umfrage die wichtigsten Aspekte für die Lebensqualität.

Frauen geben mit einer Ausnahme (Restaurants und Lokale zum Ausgehen) eine höhere und differenziertere Einschätzung ab als Männer. Die stärksten Geschlechtsunterschiede verzeichnen die Kriterien zur Alterspflege, zur Sicherheit vor Kriminalität und zur Erschliessung mit öffentlichen Ver-



kehrsmitteln, welche von Frauen als bedeutend wichtiger eingeschätzt werden als von Männern. Die Geschlechtsunterschiede dürften u.a. auch mit dem höheren Durchschnittsalter der Frauen zusammenhängen, denn:

Personen mit höherem Alter (und geringerer Schulbildung) haben ebenfalls leicht höhere Ansprüche. Ältere Personen über 55 Jahren betrachten die ärztliche Versorgung, Sicherheit vor Kriminalität sowie Grünanlagen und Erholungsgebiete in dieser Reihenfolge als wichtigste Kriterien für die Lebensqualität.

*4.1.2 Unterschiede nach Ortstyp*

Die durchschnittlichen Mittelwerte zur Wichtigkeit liegen für alle Ortstypen zwischen 4.8 und 4.9.

Um sich in einer Ortschaft wohl zu fühlen, ist es wichtig, dass genügend Grünanlagen und Erholungsgebiete vorhanden sind. Die Einschätzung ist auf der Skala von 1 bis 6 unabhängig von der Ortsgrösse im Durchschnitt mit 5.3 als sehr wichtig eingeschätzt worden. Übertroffen wird dieser Wert in Kernstädten nur von der Erschliessung mit öffentlichen Verkehrsmitteln und in Ortstypen mit weniger als 50'000 Einwohner von der Sicherheit vor Kriminalität und der ärztlichen Versorgung.

Die grössten Unterschiede zwischen den Ortstypen befinden sich bei der Erschliessung mit öffentlichen Verkehrsmitteln. Mit abnehmender Agglomerationsgrösse büssen die ÖV an Wichtigkeit ein, von 5.4 für Grossstädte auf 4.8 für Agglomerationen unter 50'000 Einwohner. Ebenfalls eine relativ breite Streuung ist bei der Bedeutung des kulturellen Angebotes und beim Angebot für die Alterspflege feststellbar.

**Tabelle 3:** Wichtigkeit der Merkmale für Lebensqualität nach Ortstyp

Basis ( ) befragte Personen	100'000++		
Einwohner, Kern (531)	100'000++		
Einwohner, Gürtel (322)	50'000 -		
99'999 Einwohner, Total (227)			
10'000-49'999 Einwohner, Total (208)			
<b>Grün- und Freizeitanlagen</b>			
	5.35		
	5.34		
	5.33		
	5.32		
Erschliessung mit ÖV	5.40	5.31	5.16
	4.83		
Sicherheit vor Kriminalität	5.13	5.25	
	5.24	5.45	
Ärztliche Versorgung, Spitäler		5.15	
	5.22	5.25	5.35
Einkaufsmöglichkeiten	5.00	5.09	
	5.06	4.99	
Berufliche Entwicklungsmöglichkeiten			
	4.99	4.70	4.97
	4.97	4.99	
Weiterbildungsmöglichkeiten	4.87	4.71	
	4.80	4.89	
Angebot Alterspflege(Altersheim,Spitex)			
	4.63	4.79	4.80
	4.79	5.08	
Wohnungsangebot	4.82	4.61	4.73
	4.64		
Gestaltung des Stadt- bzw. Ortstbilds	4.58		
	4.57	4.61	4.53
Kulturangebot	4.74	4.25	4.64
	4.52		
Sportanlagen und Schwimmbäder	4.34		
	4.57	4.66	4.56
Restaurants und Lokale	4.17	4.02	
	4.13	4.23	
<b>Durchschnitt</b>			
	4.86		
	4.80		
	4.88		
	4.87		

**Grafik 1:** Wichtigkeit von Kriterien zur Lebensqualität<sup>2</sup>

4.1.3 *Eine Typologie auf der Basis der Kriterien zur Lebensqualität*

Das mathematische Verfahren der “Cluster Analyse” wurde eingesetzt, um aus den 13 Dimensionen der Wichtigkeit zu Kriterien der Lebensqualität Typen zu gewinnen, die sich durch Ähnlichkeiten im mehrdimensionalen Raum charakterisieren lassen. Es wurden 6 verschiedene Typen gewonnen, die je ein typisches Profil der Wichtigkeit der 13 Dimensionen aufweisen:

1. **Angepasste Erwerbstätige (13%):**  
Sie lassen sich durch eine generell unterdurchschnittliche Erwartungshaltung kennzeichnen (Durchschnitt 4.44). Die meisten Kriterien sind diesen Personen weniger wichtig als Personen in anderen Gruppen. Zu nennen sind insbesondere die relative Bedeutungslosigkeit der Weiterbildungsmöglichkeiten (2.96) und der beruflichen Entwicklungsmöglichkeiten (3.22). Zu dieser Personengruppe gehören vor allem *vollzeit erwerbstätige, eher jüngere Personen mit Berufsschul- oder höherer Schulbildung, die im Gürtel von Grossstädten wohnen.*
2. **Kulturbewusste Sesshafte (8%):**  
Ebenfalls häufig aus Ortschaften im Gürtel von Grossstädten fallen *Personen in zwei-Personen Haushalten* in diese zweite Gruppe, welche ansonsten soziodemografisch sehr heterogen zusammengesetzt ist. Die Erwartungen sind in dieser Gruppe geprägt durch überdurchschnittliche Interessen an Weiterbildungs- und beruflichen Entwicklungsmöglichkeiten sowie einer guten medizinischen Infrastruktur. Sportanlagen und Naherholungsgebiete sind eher von
3. **Versorgungsbewusste (30%):**  
Dieser Typ umfasst die grösste Personengruppe. Vorwiegend Frauen in Familien mit drei und mehr Personen mit eher tiefer Bildung sind kennzeichnend für diesen Typ. Sie wohnen vornehmlich im Gürtel von Grossstädten oder in kleinen Ortschaften mit weniger als 50'000 Einwohner. Eine hohe Wichtigkeit erhalten die Merkmale zur ärztlichen Versorgung und das Angebot an Alterspflege sowie noch vor allen anderen Kriterien die Sicherheit vor Kriminalität (5.65). Das Kulturangebot und Ausgangsmöglichkeiten hingegen sind von geringer Bedeutung.
4. **Flexible kulturbegleitete Sportmuffel (17%):**  
Wichtig sind für Personen aus dieser Gruppe das kulturelle Angebot, die beruflichen Entwicklungsmöglichkeiten und das Wohnungsangebot. Zudem erhält das Angebot an Alterspflege und die Sicherheit vor Kriminalität eine hohe Bedeutung. Unwichtig sind den meist erwerbstätigen, gutverdienenden, in Ein- oder Zweipersonen-Haushalten lebenden GrossstädterInnen Sportanlagen und Schwimmbäder.
5. **Freizeitorientierte Naturfreunde (19%):**  
Grünanlagen, Naherholungsgebiete, die Erschliessung mit öffentlichen Verkehrsmitteln, das Ortsbild sowie Weiterbildungsmöglichkeiten sind dieser Gruppe wichtiger als allen anderen Gruppen. Es sind überdurchschnittlich viele nicht erwerbstätige Frauen vertreten. Zu diesem Typ zugeordnete Personen sind in allen Ortsgrössen etwa gleich häufig vertre-

ten. Der Durchschnitt der Mittelwerte aller Kriterien von 4.98 ist der höchste in dieser Typologie, obwohl die Bedeutung der Restaurants und Lokale zum Ausgehen mit 3.23 in dieser Gruppe am tiefsten ist.

6. Milieubewusste Aktive (13%):

Junge Männer mit höherer Ausbildung, die in Haushalten mit drei und mehr Personen leben, bilden den Kern dieser Gruppe. Sie weisen gesamthaft den zweittiefsten Mittelwert aus (4.69). Überdurchschnittlich wichtig ist ihnen das Kulturangebot, Sportanlagen und Lokale zum Ausgehen. Tendenziell leben sie häufiger in Kernstädten als in Gürtelgebieten.

Zusammenfassend zeigt sich anhand dieser Typologie, dass auch interdependente Beziehungen zwischen der individuellen Lebenssituation und den Ansprüchen an den Lebensraum bestehen: Einerseits sind je nach Lebenssituation unterschiedliche Erwartungsmuster an den Lebensraum festzustellen, andererseits kann angenommen werden, dass die Erwartungsmuster langfristig durch den Lebensraum mitgeprägt werden.

In diesem Kontext ist es angebracht, eine weitere Variable heranzuziehen: Nämlich die Dauer, die eine Person in einer Ortschaft wohnhaft ist. Kulturbewusste Sesshafte weisen die höchste durchschnittliche Wohndauer in einer Ortschaft aus (23 Jahre). Milieubewusste Aktive hingegen sind durchschnittlich 16 Jahre in derselben Ortschaft wohnhaft.

Für die Städteforschung sind die Resultate dieser Typologie ein Hinweis darauf, dass bei einer zu untersuchenden Grundgesamtheit, welche z.B. nur einzelne Quartiere beinhaltet, die soziodemografischen Aspekte

der Zielgruppe mitunter einen Einfluss auf die Erwartungshaltung haben können. Mit zunehmender Homogenität einer Zielgruppe ist mit einem stärkeren Einfluss zu rechnen. Bei der Interpretation und beim Vergleich von Ergebnissen können diese Zusammenhänge weitere Anhaltspunkte liefern.

**Tabelle 4:** Anteile der Typen nach Ortstypen

Angaben in Prozent	
Basis ( ) befragte Personen	
Kernstädte	
100'000++	
(531=100%)	Gürtel
100'000++	
(322=100%)	50'000 bis
99'999	
(227=100%)	10'000 bis
49'999	
(208=100%)	
1) Angepasste Erwerbstätige	
8	
18	
6	
7	
2) Kulturbewusste Sesshafte	5 7
5 8	
3) Versorgungsbewusste	16 30
21 35	
4) Flexible kulturbegeisterte Sportmuffel	
15 9 15 16	
5) Freizeitorientierte Naturfreunde	15
14 16 16	
6) Milieubewusste Aktive	12 10
9 11	
Missing Values	
29	
12	
28	
7	

## 4.2 Die Zufriedenheit mit den Kriterien der Lebensqualität

Neben der Wichtigkeit wurde auch nach der Zufriedenheit mit den 13 Kriterien gefragt. Während die Angaben zur Wichtigkeit den Erwartungen entsprechen, misst die Zufriedenheit die Erfüllung dieser Erwartungen. Beiden Dimensionen liegt dieselbe 6er Skala zu Grunde, wobei 1 "gar nicht" und 6 "sehr wichtig", bzw. "sehr zufrieden" bedeutet.

Am zufriedensten sind die befragten Personen mit der ärztlichen Versorgung an ihrem Wohnort sowie den Einkaufsmöglichkeiten und der Erschliessung mit öffentlichen Verkehrsmitteln.

**Tabelle 5:** Mittelwerte der Zufriedenheit mit den Kriterien für Lebensqualität

	Rang nach	
	Total	Wichtigkeit
1. ärztliche Versorgung, Spitäler	5.11	4.
2. Einkaufsmöglichkeiten	5.08	5.
3. Erschliessung mit öffentlichen Verkehrsmitteln	5.04	2.
4. Angebot für die Alterspflege, z.B. Altersheime u. Spitex	4.91	8.
5. Grünanlagen und Naherholungsgebiete	4.90	1.
6. Sportanlagen und Schwimmbäder	4.75	12.
7. Sicherheit vor Kriminalität	4.55	3.
8. Wohnungsangebot	4.39	9.
9. Restaurants und Lokale zum Ausgehen	4.38	13.
10. Weiterbildungsmöglichkeiten	4.36	7.
11. Gestaltung und Erhaltung des Stadtbilds, bzw. Ortsbilds	4.35	10.
12. Kulturangebot, z.B. Theater, Kino und Konzerte	4.23	11.

13. Berufliche Entwicklungsmöglichkeiten 4.11 6.

Die Angaben zur Zufriedenheit unterliegen im Vergleich zur Wichtigkeit stärkeren Schwankungen. Die Unterschiede zwischen den Ortstypen treten ebenfalls schärfer hervor.

Im Schnitt sind Personen in Grossstädten am zufriedensten (4.79) und Personen in Vororten von Grossstädten am wenigsten zufrieden (4.42). Die Gesamtzufriedenheit liegt etwas tiefer als die durchschnittliche Wichtigkeit, nämlich bei 4.63. Die detaillierten Mittelwert-Angaben zu den erfassten Kriterien sind in Grafik 2 und in Tabelle 6 dargestellt.

Die Zufriedenheit mit dem Kulturangebot, den beruflichen Entwicklungsmöglichkeiten und den Weiterbildungsmöglichkeiten sinkt mit abnehmender Ortsgrösse deutlich ab.

**Grafik 2:** Zufriedenheit mit den Lebensbedingungen

**Tabelle 6:** Zufriedenheit mit den Kriterien für das Wohlbefinden nach Ortstyp

Mittelwertangaben

Basis ( ) = 100 %  
 100'000++ Einwohner, Kern (531)  
 100'000++ Einwohner, Gürtel (322)  
 50'000-99'999 Einwohner, Total (227)  
 10'000-49'999 Einwohner, Total (208)

Grün- und Freizeitanlagen

4.81  
 5.03  
 4.86  
 5.00

Erschliessung mit ÖV	5.16	5.18	4.99
4.61			
Sicherheit vor Kriminalität	4.60	4.49	4.50
4.76			
Ärztliche Versorgung, Spitäler	4.80	5.17	4.86
5.15	4.75		
Einkaufsmöglichkeiten	5.15	4.75	4.92
Berufliche Entwicklungsmöglichkeiten	4.45	3.66	4.10
4.92			
Weiterbildungsmöglichkeiten	4.47	4.04	3.72
Angebot Alterspflege (Altersheim, Spitex)	4.81	4.96	4.97
4.97			
Wohnungsangebot	4.23	4.36	4.58
4.61			
Gestaltung vom Stadt- bzw. Ortsbild	4.17	4.52	4.34
Kulturangebot	4.92	3.28	4.20
3.92			
Sportanlagen und Schwimmbäder	4.81	4.74	4.69
4.73			
Restaurants und Lokale	4.36	4.16	4.78
3.87			
Durchschnitt	4.79		
4.42			
4.67			
4.51			

### 4.3 Wichtigkeit und Zufriedenheit nach Ortstypen

Indem die Wichtigkeit und die Zufriedenheit einander gegenübergestellt werden, können Unterschiede zwischen den Ortstypen genauer analysiert werden. Dazu werden spezielle Grafiken, sogenannte Portfolios<sup>3</sup>, verwendet. Bevor auf die einzelnen Portfolios eingegangen wird, sollen zwei Hinweise angebracht werden: Erstens bewegen sich die Werte der Antworten in einem relativ engen Bereich auf der Antwortskala von 1 bis 6. Zweitens sind die abgebildeten Werte Erwartungshaltungen und Idealvorstellungen der befragten Personen.

Es sind Werte, die aufgrund von subjektiven Einschätzungen gewonnen wurden. Die Schlüsse, die aus den Ergebnissen gezogen werden, erfolgen somit nicht aufgrund objektiver Kriterien. Die Distanzen zwischen den Wertebereichen geben Auskunft über die durchschnittliche subjektive Wahrnehmung der einzelnen Kriterien bezüglich den Dimensionen Erwartung und Erfüllung.

Grundsätzlich sind die Bedürfnisse in allen vier Ortstypen zu den folgenden vier Kriterien erfüllt. Es sind Kriterien, denen durchgehend eine hohe Wichtigkeit zugestanden wird und bei denen die Befragten gleichzeitig mit der Situation in ihrem Lebensraum zufrieden sind:

- Σ Erschliessung mit öffentlichen Verkehrsmitteln [6]4
- Σ Grünanlagen und Naherholungsgebiete [8]
- Σ ärztliche Versorgung, Spitäler [2]
- Σ Einkaufsmöglichkeiten [1].

#### 4.3.1 Kernstädte (über 100'000 Einwohner)

Kernstädte zeichnen sich dadurch aus, dass sie zusätzlich zu den oben genannten Dimensionen über gute Weiterbildungsmöglichkeiten [3] verfügen.

Verbessert werden müsste gemäss den Angaben der Grossstadt-Bevölkerung vor allem die Sicherheit vor Kriminalität [13] und die beruflichen Entwicklungsmöglichkeiten [4]. Das Wohnungsangebot [12] verdient ebenfalls eine gewisse Beachtung (siehe dazu Portfolio 1).

Im Unterschied zu allen anderen Ortstypen erscheint Kulturangebot [9] im Quadrant IV, und nicht im Quadrant III. Das heisst, dass die Grossstadt-Bevölkerung im Durchschnitt mit dem Kulturangebot zufrieden ist.

Oder anders gesagt, ist der Anteil der kulturbegeisterten Personen von rund einem Drittel zu wenig gross, um allfällige kulturelle Missstände auf dieser allgemeinen Betrachtungsebene sichtbar zu machen.

Legende zu den Portfolios:

1. Einkaufsmöglichkeiten
2. ärztliche Versorgung, Spitäler
3. Weiterbildungsmöglichkeiten
4. Berufliche Entwicklungsmöglichkeiten
5. Angebot für Alterspflege (Altersheim, Spitex)
6. Erschliessung mit öffentlichen Verkehrsmitteln
7. Sportanlagen und Schwimmbäder
8. Grünanlagen und Naherholungsgebiete
9. Kulturangebot, (Theater, Kino, Konzerte)
10. Restaurants und Lokale zum Ausgehen
11. Gestaltung und Erhaltung des Stadt- bzw. Ortsbilds
12. Wohnungsangebot
13. Sicherheit vor Kriminalität

ausgezogene Gitterlinien: Mittelwerte des Ortstyps

gestrichelte Gitterlinie: Mittelwerte aller Ortstypen

#### 4.3.2 Grossstadtgürtel (über 100'000 Einwohner)

Die Bevölkerung im Gürtelkreis von Grossstädten zeichnet ein etwas differenzierteres Bild als das der Grossstadtbevölkerung. Die Verteilung der Wertepaare entspricht zwar weitgehend derjenigen von 4.3.1. Auffallend ist aber die grössere Abweichung zwischen den einzelnen Werten. Die grössere Spannbreite der Antworten gilt sowohl für die Wichtigkeit wie auch für die Zufriedenheit, d.h. Kriterien mit geringerer Zufrie-

denheit stehen einem geringen Anspruchsniveau gegenüber. Der Mittelwert für die Zufriedenheit aller 13 Kriterien ist im Grossstadtgürtel am tiefsten. Das heisst der relativ grosse Unterschied zwischen den Ansprüchen (Mittelwert 4.8) der Bevölkerung und der Erfüllung (Mittelwert 4.4) deutet auf ein eher geringeres Wohlbefinden hin.

Dagegen lässt sich einwenden, dass kein Kriterium im Quadrant I oben rechts liegt, der auf ein manifestes Verbesserungspotential hindeuten würde. So gesehen ist die Lebensqualität der Bewohner im Grossstadtgürtel durchaus akzeptabel. Insbesondere die Sicherheit vor Kriminalität [13] scheint in Gürtelgebieten gewährleistet zu sein und ist ein Kriterium, auf das in Zukunft wohl weiterhin besondere Pflege aufgewendet werden sollte.

Die Zufriedenheit mit den beruflichen Entwicklungsmöglichkeiten [4] ist im Vergleich zu den anderen Ortstypen, wegen der ebenfalls geringeren Wichtigkeit kein Kriterium das verbessert werden muss. Dies rührt vermutlich daher, dass im Grossstadtgürtel am häufigsten angepasste Erwerbstätige und Versorgungsbewusste vertreten sind.

#### 4.3.3 Agglomerationen (50'000 bis 99'999 Einwohner)

Die Resultate für die Bevölkerung in Agglomerationen mit 50'000 bis 100'000 Einwohner sind praktisch mit denjenigen der Grossstadtbevölkerung deckungsgleich hinsichtlich der Verteilung der Kriterien auf die vier Quadranten. Das augenfälligste Resultat betrifft das kulturelle Angebot [9]. Es liegt deutlich im dritten Quadranten und weist dadurch auf eine leicht unterdurchschnittliche Bedeutung hin.

Wie die Zahlen der Grossstadtbevölkerung

schon gezeigt haben, bilden die Sicherheit vor Kriminalität [13] und die beruflichen Entwicklungsmöglichkeiten [4] Ansatzpunkte für Verbesserungen. Ebenfalls eine hohe Wichtigkeit/hohe Zufriedenheit erreichen die Kriterien Grünanlagen und Naherholungsgebiete [8], ärztliche Versorgung [2], Erschliessung mit öffentlichen Verkehrsmitteln [6] und Einkaufsmöglichkeiten [1].

#### 4.3.4 Agglomerationen (10'000 bis 49'999 Einwohner)

Ein markantes Resultat betrifft die Sicherheit vor Kriminalität [13], das im Quadrant II angesiedelt ist. Offenbar hat die Bevölkerung in kleineren Agglomerationen ein noch grösseres Bedürfnis, vor kriminellen Handlungen bewahrt zu bleiben. Sie sind aber auch deutlich zufriedener mit der vorhandenen Sicherheit. Eine Erklärungsmöglichkeit für dieses Phänomen ist die mit über einem Drittel stark vertretene Gruppe von Versorgungsbewussten, d.h. Kleinfamilien mit einem überdurchschnittlichen Sicherheitsbedürfnis bezüglich ärztlicher Versorgung [5] und Bewahrung vor kriminellen Handlungen [13]. Hingegen sind kulturelle Angebote [9] und Ausgangsmöglichkeiten [10] relativ unbedeutend.

#### 4.4 Die grössten Probleme

Zur weiteren Differenzierung der Lebensqualität in den vier untersuchten Ortstypen wurde die Bevölkerung nach den grössten Problemen am Wohnort befragt<sup>5</sup>. Das am häufigsten genannte Problem ist die Arbeitslosigkeit. Insbesondere die Grosstadtbevölkerung und die Personen in mittleren Agglomerationsgrössen (über 50'000 Einwohner) betrachten Arbeitslosigkeit häufig als grösstes Problem (40%). Der Verkehr wird mit ca. 30% am zweithäufigsten genannt und zwar unabhängig vom Ortstyp.

Kriminalität und Drogen wurde von jeder vierten Person in Kernstädten genannt. Das ist deutlich häufiger als in anderen Ortstypen. Ausländerfragen machen mit ca. 11% aller Nennungen immer noch einen bemerkenswerten Anteil aus und sind bei allen 3 Ortstypen mit mehr als 50'000 Einwohnern etwa gleich oft erwähnt worden.

#### Grafik 3:

Die Verkehrsproblematik ist der Punkt, der am meisten soziodemografische Unterschiede hervorbringt. Für die befragten Männer ist das Verkehrsproblem das grösste Übel. 38% der Männer gegenüber 23% der Frauen sehen im Verkehr das grösste Problem. 45% der freizeit-mobilen Personen, d.h. der milieubewussten Aktiven, finden das Verkehrsproblem am wichtigsten.

Die Wahrnehmung von Problemen generell und des Verkehrsproblems im speziellen hängt stark mit der Bildung zusammen: Je höher die Bildung desto häufiger wird der Verkehr genannt. Ebenfalls überdurchschnittlich häufig werden von Personen mit hoher Bildung Umweltbelastung (14%), Finanzen der Stadt (14%), kulturelle Fragen (12%) und Stadtbild (11%) erwähnt. Der "Weiss nicht"-Anteil beträgt im Schnitt 10%, bei Personen mit höherer Schulbildung 6% und bei Personen mit Grundschulbildung 17%.

Die Kriminalität wird überdurchschnittlich häufig von Personen über 55 Jahren vorgebracht (21%). Das Drogenproblem wird häufiger von Frauen (18%) wahrgenommen, einen kulturellen Mangel stellen oft die Jungen unter 34 Jahren (10%) fest.

Die Arbeitslosigkeit wird unabhängig von soziodemografischen Merkmalen in allen Bevölkerungsgruppen von je einem Drittel als wichtiges Problem erkannt.

#### 4.5 Erfahrungen mit den Behörden: Die Berücksichtigung der Bevölkerungsinteressen

Es wurden zwei Fragen zur Berücksichtigung der Bevölkerungsinteressen durch die Behörden gestellt. Die erste Frage lautet: "Finden Sie, dass die Behörden Ihrer Ortschaft Ihre Interessen gut vertreten?".

Die Ergebnisse zur ersten Frage zeigen ein ziemlich homogenes Bild. Rund zwei Drittel der Bevölkerung ist zufrieden mit der Berücksichtigung ihrer Interessen. Tendenziell wird mit zunehmender Agglomerationsgrösse eine abnehmende Zufriedenheit angezeigt. Der Anteil der 'Zufriedenen' sinkt von 78% für Agglomerationen unter 50'000 auf 63% für Grossstadtbewohner.

##### Grafik 4:

Die zweite Frage zu diesem Bereich betrifft die Einschätzung der Einflussmöglichkeiten der Bevölkerung. Damit wird versucht, die Dimension Machtlosigkeit versus Einflussnahme zu erfassen. Konkret wurde gefragt, ob man als Bürger genügend Einfluss auf das hat, was am Wohnort passiert (siehe Grafik 5 und 6). Im gesamtschweizerischen Schnitt fühlen sich 13% aller befragten Personen machtlos gegenüber dem politischen Geschehen.

Es besteht ein relativ grosser Unterschied zwischen der West- und der Deutschschweiz. Fast jede vierte Person in der Westschweiz gibt an, machtlos zu sein, doppelt so viele wie in der Deutschschweiz. Rund die Hälfte aller Westschweizer beurteilen ihre Einflussmöglichkeiten als ungenügend oder fühlen sich machtlos. In der Deutschschweiz fallen die Ergebnisse positiver aus.

##### Grafik 5:

Nach Ortstypen betrachtet ist der Anteil der Unzufriedenen und Machtlosen in den Grossstädten am grössten. Umgekehrt finden lediglich 26% der Grosstädter versus 36 bis 40% der Personen in anderen Ortstypen, dass sie über genügend Einflussmöglichkeiten verfügen. Ausserdem sind 38% der Männer und nur 29% der Frauen dieser Meinung.

##### Grafik 6:

Im Mittel sind 33% der Meinung, über genügend Einflussmöglichkeiten zu verfügen. Angepasste Erwerbstätige sind dabei klar die genügsamsten: 41% beurteilen Ihren Einfluss als genügend. Insgesamt sind 38% der Befragten der Ansicht, nur ungenügende Einflussmöglichkeiten zu haben oder machtlos zu sein.

#### 4.6 Fragen zur Kundenzufriedenheit mit der Stadt- oder Gemeindeverwaltung

Die Zufriedenheit mit der Verwaltung wird mit vier Fragen abgedeckt. Sie beziehen sich auf vier Bereiche der Stadtverwaltung:

1. Kontaktstellen für Dienstleistungen und Auskünfte
2. Freundlichkeit und Hilfsbereitschaft der Angestellten
3. Beurteilung der gedruckten Informationen der öffentlichen Stellen
4. Gesamteindruck zur Arbeit der Stadt- oder Gemeindeverwaltung.

Im allgemeinen schneiden die Grossstädte schlechter ab als die übrigen Ortstypen. Bei allen vier Fragen besteht ein positiver Zusammenhang mit dem Alter der befragten



Personen: Je älter eine Person ist, desto besser ist die Beurteilung der Kundenzufriedenheit. Westschweizer beurteilen ihre öffentliche Verwaltung sehr oft zurückhaltender als Deutschschweizer. Weiter ist die Grosstadtbevölkerung sowohl in der deutschen wie auch in der französischen Schweiz kritischer im Beurteilen der Kundenzufriedenheit.

#### *4.6.1 Kontaktstellen für Dienstleistungen und Auskünfte*

Die Lokalisierung und Auffindung der zuständigen Stellen wird von Personen in Agglomerationen mit weniger als 50'000 Einwohner am besten beurteilt. 70% finden rasch heraus, an wen sie sich wenden müssen, um eine Dienstleistung zu beanspruchen oder eine Auskunft zu erhalten. Einwohner von Grossstädten haben damit mehr Mühe. Immerhin 41% sind zufrieden mit der Auffindbarkeit der richtigen öffentlichen Stelle (siehe Grafik 7).

#### **Grafik 7:**

Über 60% der Versorgungsbewussten und der angepassten Erwerbstätigen sind zufrieden mit der Auffindung der richtigen Verwaltungsstelle. Nur eine Minderheit der milieubewussten Aktiven (46%) vertreten diese Meinung und 36% finden bei der Suche nach der richtigen Verwaltungsstelle nur ab und zu rasch die gewünschte Auskunftsperson.

Mit zunehmendem Alter und bedingt auch durch die längere Wohndauer in einer Ortschaft steigt offensichtlich die Kenntnis über die zuständigen Stellen für Dienstleistungen und Auskünfte an.

#### *4.6.2 Freundlichkeit und Hilfsbereitschaft der Angestellten*

Derselbe Alterszusammenhang, wie unter 4.6.1, ist bei der Beurteilung der Freundlichkeit und Hilfsbereitschaft der öffentlichen Stellen nachweisbar. Die Mehrheit der über 55-jährigen (53%) sind der Meinung, dass die meisten Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der öffentlichen Stellen freundlich und hilfsbereit sind und die Anliegen der Einwohner ernst nehmen. Im Vergleich dazu sind 40% der jüngeren, unter 34-jährigen Personen dieser Meinung.

Grossstädte erhalten auch hier weniger gute Noten. Lediglich ein Drittel der Grossstadtbevölkerung attestiert dem Verwaltungspersonal zuvorkommendes Verhalten. Eine Mehrheit der Befragten aus Grossstädten (57%) gibt aber an, nur teilweise oder gar nicht freundlich und hilfsbereit bedient zu werden. Bei den drei anderen Agglomerationsgrössen finden mehr als die Hälfte der Befragten ein freundliches und hilfsbereites Verwaltungspersonal vor (siehe Grafik 8).

Die Hälfte der kulturbewussten Sesshaften und der "milieubewussten Aktiven" sind etwas weniger zufrieden mit der Hilfsbereitschaft und Freundlichkeit des Verwaltungspersonals. Die übrigen Typen weisen keine grossen Abweichungen vom Durchschnitt auf.

#### **Grafik 8:**

#### *4.6.3 Beurteilung der gedruckten Informationen der öffentlichen Stellen*

Die Ergebnisse für die Verständlichkeit der gedruckten Information aus der Verwaltung wird überwiegend positiv bewertet. In den Grossstädten ist die Zufriedenheit jedoch deutlich geringer als in anderen Agglome-

rationsgrössen (siehe Grafik 8).

#### **Grafik 9:**





