

# Zufriedenheit mit Verbesserungspotenzial



## Schlussbericht

Studie im Auftrag der Stadt Illnau-Effretikon,  
Juli 2012

### Projektteam

**Urs Bieri** Politikwissenschaftler

**Jonas Ph. Kocher** Politikwissenschaftler

**Stephan Tschöpe** Politikwissenschaftler

**Sarah Deller** Administratorin

# Inhaltsverzeichnis

<b>1</b>	<b>WICHTIGSTES IN KÜRZE.....</b>	<b>3</b>
1.1	Datenbasis .....	6
<b>2</b>	<b>BEFUNDE .....</b>	<b>8</b>
2.1	Attraktivität als Wohngemeinde .....	8
2.1.1	Zwischenbilanz .....	14
2.2	Dienstleistungsangebot .....	15
2.2.1	Informationsarbeit .....	23
2.2.2	Zwischenbilanz .....	26
2.3	Neugestaltung Stadtzentrum .....	27
2.3.1	Zwischenbilanz .....	32
2.4	Steuersituation .....	33
2.4.1	Zwischenbilanz .....	34
<b>3</b>	<b>SYNTHESE .....</b>	<b>35</b>
3.1	Was zeigt sich? .....	35
3.2	Was bedeutet dies? .....	35
<b>4</b>	<b>ANHANG .....</b>	<b>37</b>
4.1	Das Mandat.....	37
4.2	Zielsetzung und Fragestellung .....	37
4.3	Forschungsdesign .....	38
4.4	Fragebogen .....	40
4.5	Befragung .....	41
4.6	Datenanalyse .....	42
4.7	Grafische Aufbereitung .....	43
4.8	gfs.bern-Team .....	44

Bern, der 5. September 2012  
Copyright by gfs.bern

# 1 Wichtigstes in Kürze

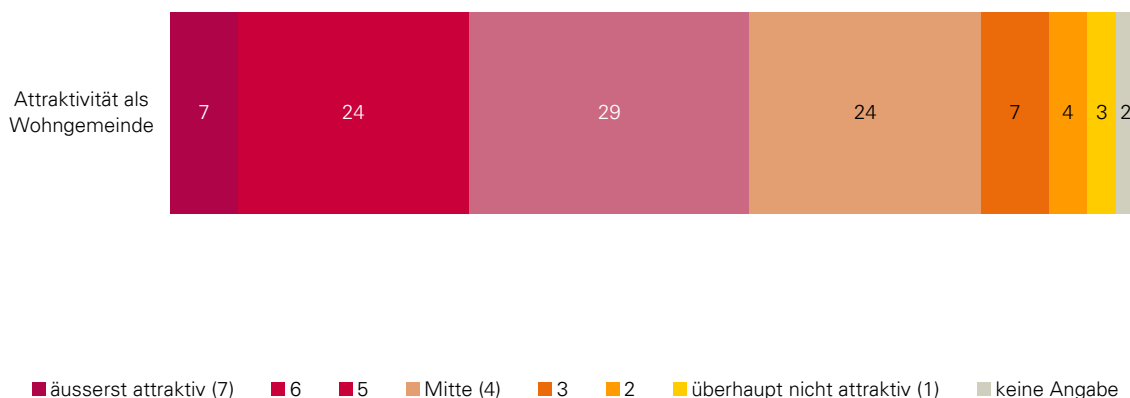
Die EinwohnerInnen von Illnau-Effretikon erachten ihre Wohngemeinde grundsätzlich als attraktiv:

## Grafik 1

### Beurteilung Attraktivität Wohngemeinde

"Ganz generell: Halten Sie die Stadt Illnau-Effretikon als Wohngemeinde für attraktiv oder nicht? Bitte beurteilen Sie dies auf einer Skala von 1 bis 7, wobei 1 bedeutet, dass Sie die Stadt Illnau-Effretikon als Wohngemeinde für überhaupt nicht attraktiv halten. 7 bedeutet, dass Sie die Stadt Illnau-Effretikon für sehr attraktiv halten. Mit den Zahlen dazwischen können Sie ihre Einschätzung variieren."

in % Einwohnende ab 16 Jahren der Gemeinde Illnau-Effretikon



© gfs.bern, Wohnen in Illnau-Effretikon, Juni 2012 (N = 2901), Mittelwert = 4.8, Standardabweichung = 1.4

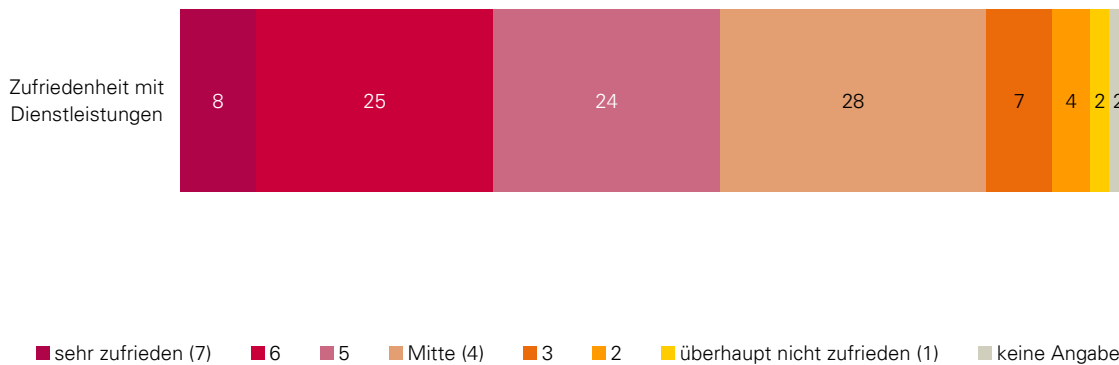
Die EinwohnerInnen von Illnau-Effretikon findet ihre Wohngemeinde nur am Rande eher oder gar nicht attraktiv – die meisten erachten eine solche Attraktivität als gegeben, wenn auch grossmehrheitlich mit gewissen Abstrichen. Allerdings liegt die Attraktivitätsbeurteilung leicht tiefer als die Werte, die in Gemeindebefragungen normalerweise gemessen werden. Latent zeigt sich ein schwacher "Zentrum-Peripherie-Konflikt".

Zentral ist aus Sicht der Befragten dabei die Anbindung an Verkehrsnetze (Privat- und öffentlicher Verkehr). Gerade Freizeitangebote geniessen in Illnau-Effretikon ein schwächeres Gewicht, als wir dies für den Gesamtkanton festhalten konnten. Zentral ist, dass die Stadt schnell und gut erreicht werden kann, während gerade das Berufsleben und die Freizeitgestaltung nicht hauptsächlich mit der Wohngemeinde in Verbindung gebracht werden. Bedürfnisse Richtung Schule, Naherholungsgebiete, Einkaufsmöglichkeiten, aber auch Richtung Sicherheit und Ordnung haben für die Befragten ein hohes Gewicht.

## Allgemeine Zufriedenheit mit Dienstleistungen

"Denken Sie nun an die Dienstleistungen, welche Illnau-Effretikon für Sie als BürgerIn erbringt. Alles in allem, sind Sie mit den Dienstleistungen, welche Illnau-Effretikon für Sie als BürgerIn erbringt, zufrieden oder nicht? Bitte beurteilen Sie dies auf einer Skala von 1 bis 7, wobei 1 bedeutet, dass Sie mit den Dienstleistungen von Illnau-Effretikon überhaupt nicht zufrieden sind. 7 bedeutet, dass Sie mit den Dienstleistungen von Illnau-Effretikon ausgesprochen stark zufrieden sind. Mit den Zahlen dazwischen können Sie Ihre Einschätzung variieren."

in % Einwohnende ab 16 Jahren der Gemeinde Illnau-Effretikon



© gfs.bern, Wohnen in Illnau-Effretikon, Juni 2012 (N = 2901), Mittelwert = 4.8, Standardabweichung = 1.3

Die EinwohnerInnen von Illnau-Effretikon ordnen der eigenen Wohngemeinde nicht nur mehrheitliche Attraktivität zu, sie sind gerade auch mit dem genuinen Dienstleistungsangebot zufrieden. Es zeigen sich aber schon bei dieser generellen Betrachtung durchaus Untertöne.

Die Gemeinde hat es dabei durchaus in der Hand, mit der Erbringung guter Dienstleistungen das generelle Gefühl gegenüber der Gemeinde positiver oder negativer zu gestalten:

- Erstens hat die Gemeinde drei Stärken der Erbringung von Gemeindedienstleistungen. Die Abfallentsorgung, die Wasserversorgung sowie das Sportzentrum lösen nicht nur weitgehende Zufriedenheit aus, sie erweisen sich statistisch auch als wichtig für die generelle Zufriedenheit.
- Zweitens hat Illnau-Effretikon aber auch eine Gruppe von Dienstleistungen, welche die generelle Zufriedenheit schmälern. Es sind dies Dienstleistungen, welche von der Bevölkerung als wichtig eingestuft werden, dabei aber Kritik an der Erbringung angebracht wird. Da die generelle Zufriedenheit ja grossmehrheitlich gegeben ist, vermag es nicht zu erstaunen, dass auch die Kritik an den einzelnen Elementen schwach ist. Als solche Schwäche fallen dabei der Stadtrat und der Grosse Gemeinderat auf (was bei politischen Gremien aufgrund der Meinungsvielfalt in der Bevölkerung nicht erstaunt und nicht weiter beunruhigen soll), ganz knapp die Bereiche Stadtpolizei und Kulturangebote, leicht verstärkt der Bereich Soziales und am stärksten die Baubewilligungen. Gerade bei Letzterem erweist sich die beobachtete leichte Kritik als am wirkungsvollsten – EinwohnerInnen, welche hier Kritik äussern, kommen in der Folge auch verstärkt zu einem generell schlechten Bild gegenüber den Gemeindedienstleistungen. Spannend ist ein Blick auf die soziodemographische Zusammensetzung dieser Kritik. Überdurchschnittliche Kritik findet sich nämlich unter WohneigentümerInnen ausserhalb der Ortsteile Illnau und Effretikon und dort vor allem unter Personen, welche zwischen 20 und 30 Jahren in der Gemeinde leben. Es kann vermutet werden, dass damit das Bewilligungsverfahren nicht im Neubaubereich, sondern im Umbau-/Renovationsbereich Anlass für Kritik bietet.

- An dritter Stelle verfügt die Gemeinde aber auch über Dienstleistungen, die Chancen beinhalten. Es sind Gemeindedienstleistungen, welche aus Sicht der Befragten zufriedenstellend erbracht werden, dabei aber wenig Wichtigkeit in Bezug auf die generelle Zufriedenheit innehaben. Solche Elemente sind rund um das Schulangebot, die Schneeräumung, aber auch die Strassenreinigung zu finden. Die Chance liegt darin, dass diese Dienstleistungen bei anwachsender Wichtigkeit (wenn im Winter beispielsweise Schnee liegt oder wenn die Kinder eingeschult werden) die generelle Zufriedenheit zu fördern vermögen.
- Zuletzt findet sich aber auch eine breite Gruppe von Dienstleistungen, welche wenig Wichtigkeit geniessen, latent aber nicht ganz zufriedenstellend erfüllt werden. Diese Elemente sind nur dann problematisch, sollten sie aus irgendeinem Grund an Wichtigkeit hinzugewinnen. Dabei finden wir auf zwei Ebenen durchaus Gefahrenpotenzial: Der Bereich Altersbetreuung/Spitex wird in Zukunft unweigerlich an Wichtigkeit zunehmen und weist aus Sicht der Befragten aktuell schwache Erbringungslücken auf. Gleiches gilt auch für familienunterstützende Massnahmen. In beiden Punkten finden wir aktuell keinen expliziten Handlungsbedarf, allenfalls aber Diskussionsbedarf.

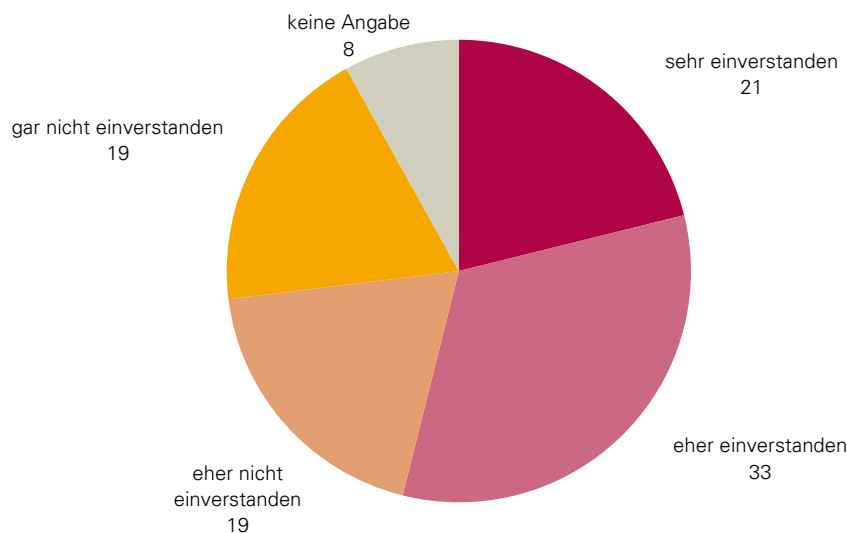
Aufgrund einer solchen Ausgangslage vermag es auch nicht weiter zu erstaunen, dass mehrheitliche Teile der Bevölkerung, keine Veränderung der Dienstleistung wünschen. Abbauwünsche beobachten wir nur am Rande. Ausbauwünsche sind meist Anliegen spezifischer Interessengruppen und schwierig umzusetzen, wenn zusätzlich eine Kostendiskussion entfacht wird.

### Grafik 3

## Beurteilung Neugestaltung Stadtzentrum

"Sind Sie mit der geplanten Neugestaltung des Effretiker Stadtzentrums sehr einverstanden, eher einverstanden, eher nicht einverstanden oder gar nicht einverstanden?"

in % Einwohnende ab 16 Jahren der Gemeinde Illnau-Effretikon



© gfs.bern, Wohnen in Illnau-Effretikon, Juni 2012 (N = 2901)

Die Neugestaltung des Zentrums beim Bahnhof ist offensichtlich ein Thema, welches in der Bevölkerung von Illnau-Effretikon diskutiert wird. Eine ausgesprochen hohe Perzeption beobachten wir bei politisch aufgeladenen Infrastrukturprojekten erfahrungsgemäss nur dann, wenn ein Thema politisch aufgeladen ist.

Exakt solches zeigt sich mit Blick auf die generelle Akzeptanz gegenüber den aktuellen Plänen: So ist auf der einen Seite eine Mehrheit mit den Neugestaltungsplänen mehr oder weniger dezidiert einverstanden, auf der anderen Seite

finden sich aber auch 38%, welche mehr oder weniger dezidierten Widerstand ankündigen. Dabei ist gerade die mehrheitliche Akzeptanz nur knapp mehrheitlich und keineswegs gefestigt. Erfahrungsgemäss ist eine solche Ausgangslage anfällig für eine anschwellende Diskussion.

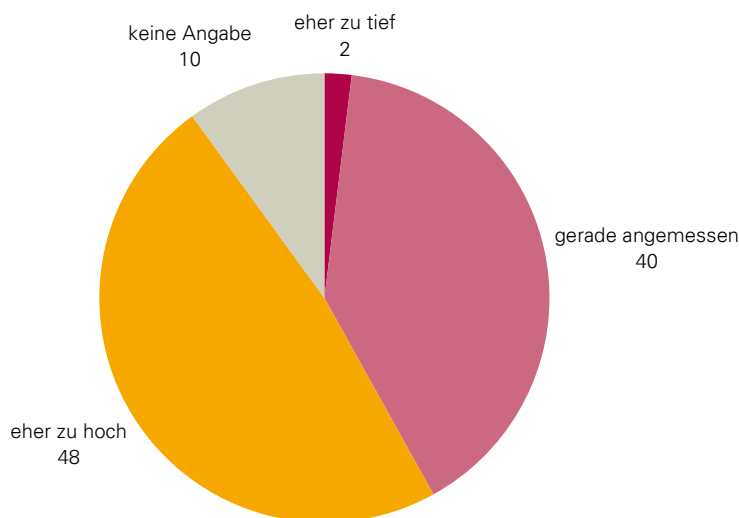
Dabei ist aus Sicht der Befragten nur wenig bestritten, dass das neue Stadtzentrum neue Einkaufsmöglichkeiten wie auch neue Arbeitsplätze schafft. Mehrheitlich verworfen wird hingegen mehr oder weniger dezidiert die Aussage, dass die geplanten Hochhäuser ins Zentrum von Effretikon passen. Dabei zeigt sich, dass die aktuelle Akzeptanz respektive Ablehnung der Vorlage in dominanter Weise von zwei einzelnen Aussagen erwirkt wird. Die Akzeptanz zur Vorlage konstituiert sich ausgesprochen stark durch die Erwartung einer Aufwertung des städtischen Lebensraums, während die Kritik im Moment fast ausschliesslich durch das Gefühl entsteht, dass die geplanten Hochhäuser nicht ins Zentrum von Effretikon passen.

#### Grafik 4

### Steuersituation

"Werfen wir nun einen Blick auf die Steuern und Finanzen von Illnau-Effretikon. Zuerst die Steuersituation. Ist die Belastung durch Steuern in Illnau-Effretikon im Vergleich zu dem, was Sie von der Stadt als Gegenleistung erhalten, eher zu tief, gerade angemessen oder eher zu hoch?"

in % Einwohnende ab 16 Jahren der Gemeinde Illnau-Effretikon



© gfs.bern, Wohnen in Illnau-Effretikon, Juni 2012 (N = 2901)

In Bezug auf die attestierte Steuerbelastung zeigt sich in Illnau-Effretikon ein aussergewöhnliches Bild: So ist die Gruppe, welche die Steuerbelastung gerade angemessen findet, gewichtig, aber sichtbar minderheitlich. Im Gegenzug geht fast eine Mehrheit davon aus, dass die Steuerbelastung zu hoch ist. Es kann jedoch vermutet werden, dass die geäusserte Kritik nicht als verhaltenssteuernden, lauten Unmut zu verstehen ist, als Kritik aber trotzdem ernst zu nehmen ist.

Die EinwohnerInnen von Illnau-Effretikon äussern relativ deutlich, dass eine Steuererhöhung grundsätzlich nicht infrage kommt, und zwar weder für die Ausfinanzierung neuer noch bestehender Aufgaben. Vielmehr wünschen sich klare Mehrheiten mehr oder weniger dezidiert, dass vor einer Steuererhöhung zuerst über die bestehenden Ausgaben gesprochen werden muss.

## 1.1 Datenbasis

Die Ergebnisse der Befragung Illnau-Effretikon basieren auf einer repräsentativen Befragung von 2901 im endgültigen Datensatz verwendeten EinwohnerInnen.

nen von Illnau-Effretikon ab 16 Jahren. Dies entspricht einer für städtische Verhältnisse normalen Ausschöpfung von 22 Prozent. Auf sonst übliche Erinnerungsaktionen (Remindings) wurde angesichts des erfreulich grossen Rücklaufs verzichtet.

Die Befragung wurde dabei zwischen dem 4. und 27. Juni 2012 durchgeführt. Dabei wurden alle Befragten persönlich angeschrieben. Jeder Person stand es frei, die Befragung entweder online oder schriftlich auszufüllen. Verzerrungen wurden mittels eines Gewichtungsmodells entlang Bildung, Geschlecht und Alter korrigiert, sodass der endgültige Datensatz die Stadt Illnau-Effretikon soziodemographisch repräsentiert.

Die statistischen Fehler bei der Stichprobengrösse für die jeweiligen befragten Gruppen betragen:

**Tabelle 1**

**Ausgewählte statistische Stichprobenfehler nach Stichprobengrösse und Basisverteilung (Grundgesamtheit EinwohnerInnen ab 16 Jahren)**

Stichprobengrösse	Fehlerquote Basisverteilung	
	50% zu 50%	20% zu 80%
N= 2901	± 1.9 Prozentpunkte	± 1.5 Prozentpunkte
N= 1000	± 2.5 Prozentpunkte	± 2.0 Prozentpunkte
N= 500	± 4.0 Prozentpunkte	± 3.2 Prozentpunkte
N= 100	± 9.7 Prozentpunkte	± 7.7 Prozentpunkte
N= 50	± 13.9 Prozentpunkte	± 11.1 Prozentpunkte

Lesebeispiel: Bei rund 1000 Befragten und einem ausgewiesenen Wert von 50 Prozent liegt der effektive Wert zwischen 50 Prozent ± 2.5 Prozentpunkte, bei einem Basiswert von 20 Prozent zwischen 20 Prozent ± 2.0 Prozentpunkte. Dabei setzt man in der Umfrageforschung zumeist ein Sicherheitsmass von 95 Prozent, das heisst man akzeptiert eine Irrtumswahrscheinlichkeit von 5 Prozent, dass der nachgewiesene statistische Zusammenhang so in der Bevölkerung nicht vorhanden ist.

© gfs.bern, Befragung Illnau-Effretikon

Um Fehlinterpretationen zu minimieren, nehmen wir keine Subgruppenanalysen unter 50 Fällen vor.

# 2 Befunde

## 2.1 Attraktivität als Wohngemeinde

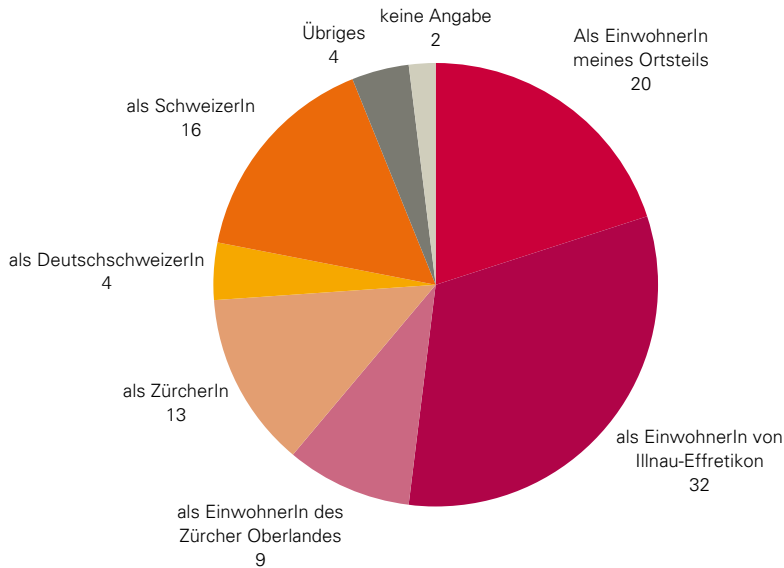
EinwohnerInnen der Stadt Illnau-Effretikon beziehen ihre eigene Zugehörigkeit überdurchschnittlich innerhalb der Gemeinde oder innerhalb einzelner Ortsteile:

Grafik 5

### Empfindung Zugehörigkeitsgefühl

"Ganz spontan: Als was fühlen Sie sich am ehesten?"

in % Einwohnende ab 16 Jahren der Gemeinde Illnau-Effretikon



© gfs.bern, Wohnen in Illnau-Effretikon, Juni 2012 (N = 2901)

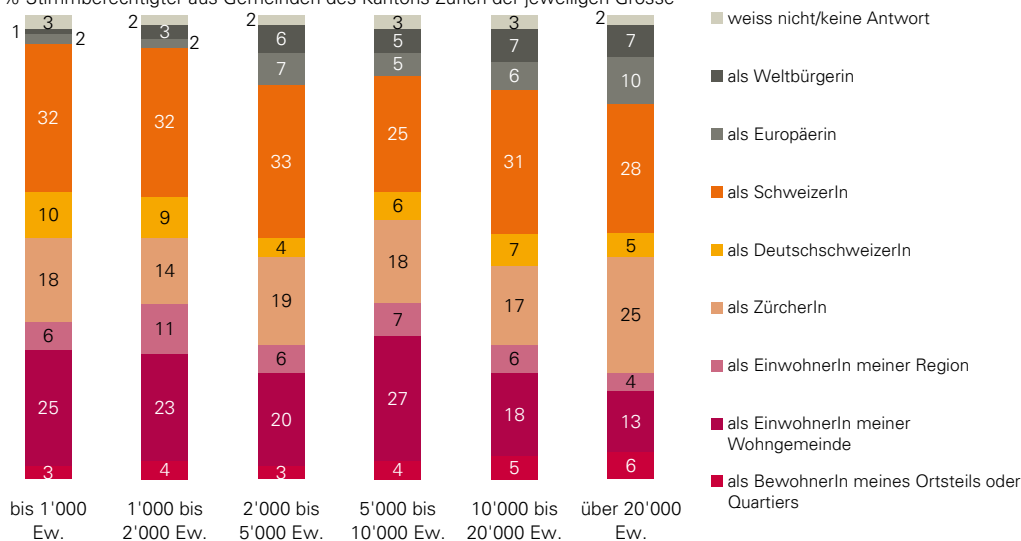
Gerade die Zugehörigkeit zu einem Ortsteil, welche jede fünfte Person so spürt, unterscheidet sich dabei sichtbar vom Zugehörigkeitsgefühl vergleichbarer grosser Gemeinden im Kanton Zürich.

Grafik 6

### Zugehörigkeit nach Gemeindegrösse

"Ganz spontan: Als was fühlen Sie sich selbst am ehesten?"

in % Stimmberechtigter aus Gemeinden des Kantons Zürich der jeweiligen Grösse



© gfs.bern, Befragung Befindlichkeit Zürich, August 2011 (bis 1'000 Einwohnende n = 60, 1'000 bis 2'000 Ew. n = 105, 2'000 bis 5'000 Ew. n = 323, 5'000 bis 10'000 Ew. n = 226, 10'000 bis 20'000 Ew. n = 282, über 20'000 Ew. n = 361), sig.





Offensichtlich führt die historisch gewachsene Gemeindegrösse mit den historisch autonomen zwölf Ortsteilen zu einem Zugehörigkeitsgefühl, das die Stadt Illnau-Effretikon auszeichnet. Spannend ist dabei insbesondere, dass diese gestärkte Orientierung "zulasten" einer Orientierung Richtung Zürich, der Gesamtschweiz, aber auch Richtung Europa geht: Finden wir im gesamten Kanton Zürich 69% aller Befragten, welche in kantonalen oder grösseren Dimensionen denken, sind es in der Stadt Illnau-Effretikon minderheitliche 46%. Eine solche Identifikation mit der Gemeinde/dem Ortsteil ist dabei durchaus relevant für die weitere Analyse: Die Befragten identifizieren sich mehrheitlich mit der eigenen Gemeinde, werden damit erfahrungsgemäss auch wesentliche Aspekte ihres Wohlbefindens in diesem geographischen Raum suchen und wünschen sich schlussendlich auch in diesem Raum die potenziell nötigen Veränderungen.

Bezeichnenderweise finden sich dabei durchaus Unterschiede entlang einzelner Subgruppen: Personen, die einen festeren Bezug zur eigenen Gemeinde haben (Hauseigentum, Erwerbsarbeit in der Gemeinde, Personen, welche länger als 10 Jahre in der Gemeinde wohnen) identifizieren sich stärker mit der Gemeinde, als die jeweiligen Gegengruppen. Auf der anderen Seite finden wir die höchste Identifikation mit dem eigenen Ortsteil bei Personen, welche nicht in Effretikon oder Illnau leben.

Kurz: Die Identifikation der EinwohnerInnen mit Illnau-Effretikon als Wohngemeinde ist zweidimensional: Eine erste Dimension, insbesondere unter EinwohnerInnen von Effretikon, orientiert sich an der Gesamtgemeinde und überdurchschnittlich auch über die Gemeindegrenze hinaus, während gerade die historisch autonomen Ortsteile ihre Identifikation überdurchschnittlich im kleinen Raum behalten haben. Eine solche gemischte Identifikation kann erfahrungsgemäss bei Reformen, welche die Gesamtgemeinde betreffen, kritische Untertöne produzieren.

Einen solcherart ersten minimalen Unterton findet sich in der Betrachtung der geäusserten Attraktivität von Illnau-Effretikon:

## Grafik 7

### Beurteilung Attraktivität Wohngemeinde

"Ganz generell: Halten Sie die Stadt Illnau-Effretikon als Wohngemeinde für attraktiv oder nicht? Bitte beurteilen Sie dies auf einer Skala von 1 bis 7, wobei 1 bedeutet, dass Sie die Stadt Illnau-Effretikon als Wohngemeinde für überhaupt nicht attraktiv halten. 7 bedeutet, dass Sie die Stadt Illnau-Effretikon für sehr attraktiv halten. Mit den Zahlen dazwischen können Sie ihre Einschätzung variieren."

in % Einwohnende ab 16 Jahren der Gemeinde Illnau-Effretikon



■ äusserst attraktiv (7) ■ 6 ■ 5 ■ Mitte (4) ■ 3 ■ 2 ■ überhaupt nicht attraktiv (1) ■ keine Angabe

© gfs.bern, Wohnen in Illnau-Effretikon, Juni 2012 (N = 2901), Mittelwert = 4.8, Standardabweichung = 1.4

Dabei finden wir eine Attraktivitätsbeurteilung, die leicht unter dem normalerweise gemessenen Werten liegt. So haben wir sowohl für den Kanton Aargau wie auch den Kanton Zürich (indirekt) leicht höhere Werte festhalten, was aber

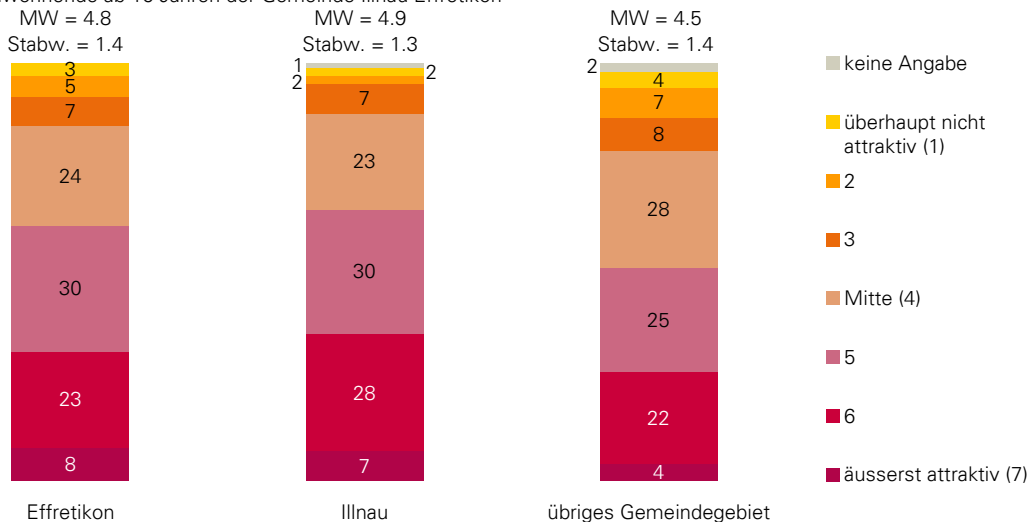
nicht weiter erstaunt: Auch in der Zürich-Befragung fiel der gesamte Bezirk Pfäffikon durch einen erheblich tieferen positiven Bezug gegenüber der eigenen Wohngemeinde auf, als wir dies für Befragte aus den übrigen Regionen beobachten. Allerdings darf diese Einschränkung nicht überstrapaziert werden: Die EinwohnerInnen von Illnau-Effretikon findet ihre Wohngemeinde nur am Rande eher oder gar nicht attraktiv – die meisten erachten eine solche Attraktivität als gegeben, wenn auch grossmehrheitlich mit gewissen Abstrichen.

## Grafik 8

### Beurteilung Attraktivität Wohngemeinde nach Ortsteil

"Ganz generell: Halten Sie die Stadt Illnau-Effretikon als Wohngemeinde für attraktiv oder nicht? Bitte beurteilen Sie dies auf einer Skala von 1 bis 7, wobei 1 bedeutet, dass Sie die Stadt Illnau-Effretikon als Wohngemeinde für überhaupt nicht attraktiv halten. 7 bedeutet, dass Sie die Stadt Illnau-Effretikon für sehr attraktiv halten. Mit den Zahlen dazwischen können Sie ihre Einschätzung variieren."

in % Einwohnende ab 16 Jahren der Gemeinde Illnau-Effretikon



© gfs.bern, Wohnen in Illnau-Effretikon, Juni 2012 (N = 2901), MW = Mittelwert, Stabw. = Standardabweichung, sig.

Bezeichnenderweise lassen sich diese Abstriche geographisch differenzieren. Gerade Befragte ausserhalb der Ortsteile Illnau oder Effretikon sehen eine leicht tiefere Gemeindeattraktivität. Latent zeigen sich damit vorgängig erwähnte kritische Untertöne respektive ein latenter und schwacher "Zentrum-Peripherie-Konflikt". Nichtsdestotrotz sind die Abstriche klein und wirklich kritische Stimmen gegenüber der Attraktivität gibt es nur am Rande.

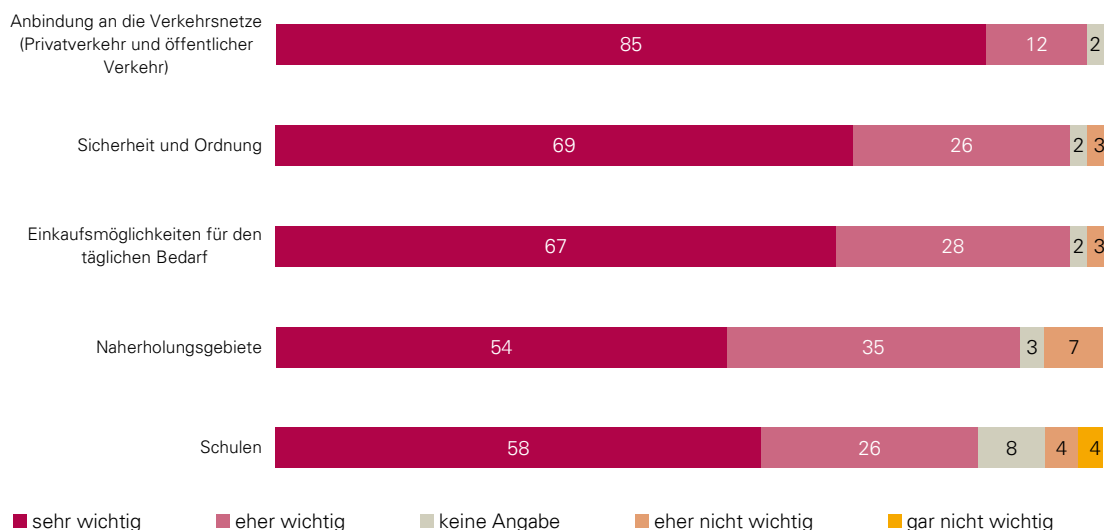
Diese Einschätzung von Attraktivität setzt sich dabei durch eine relativ breite Palette an einzelnen Anforderungen zusammen:

### Grafik 9

## Wichtigkeit Elemente Attraktivität (1)

"Sie sehen in der Folge einige Elemente, welche eine attraktive Gemeinde ausmachen können. Bitte geben Sie zu jedem dieser Elemente an, wie wichtig es für die Attraktivität von Illnau-Effretikon als Wohngemeinde ist. Unterscheiden Sie dabei bitte, ob ein Element für die Attraktivität von Illnau-Effretikon sehr wichtig, eher wichtig, eher nicht wichtig oder gar nicht wichtig ist."

in % Einwohnende ab 16 Jahren der Gemeinde Illnau-Effretikon



© gfs.bern, Wohnen in Illnau-Effretikon, Juni 2012 (N = 2901)

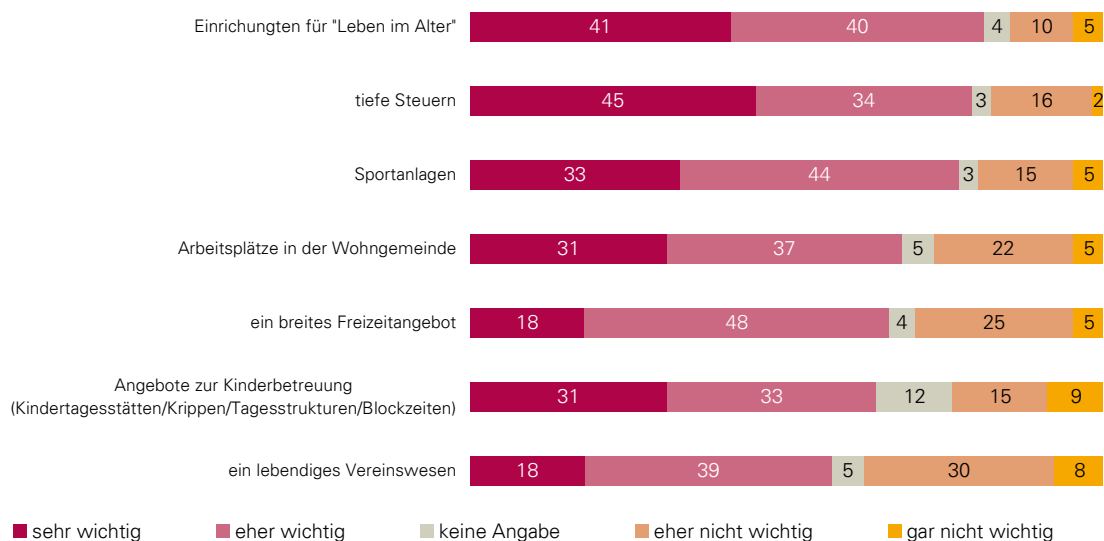
Zentral ist aus Sicht der Befragten dabei die Anbindung an Verkehrsnetze (Privat- und öffentlicher Verkehr). Diese sehr hohe Wichtigkeitszuordnung ist durchaus bemerkenswert, ist sie doch erheblich über der für den gesamten Kanton geäußerten Wichtigkeit: Erachten im gesamten Kanton 62% eine verkehrstechnisch gute Erschliessung als sehr wichtig, sind es in Illnau-Effretikon 85%.

### Grafik 10

## Wichtigkeit Elemente Attraktivität (2)

"Sie sehen in der Folge einige Elemente, welche eine attraktive Gemeinde ausmachen können. Bitte geben Sie zu jedem dieser Elemente an, wie wichtig es für die Attraktivität von Illnau-Effretikon als Wohngemeinde ist. Unterscheiden Sie dabei bitte, ob ein Element für die Attraktivität von Illnau-Effretikon sehr wichtig, eher wichtig, eher nicht wichtig oder gar nicht wichtig ist."

in % Einwohnende ab 16 Jahren der Gemeinde Illnau-Effretikon



© gfs.bern, Wohnen in Illnau-Effretikon, Juni 2012 (N = 2901)

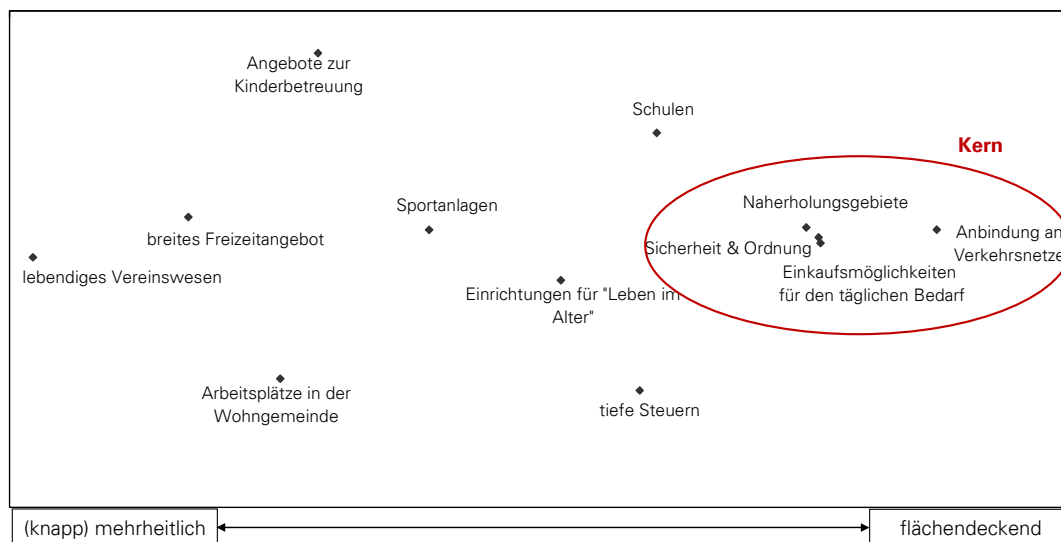
Im Gegenzug geniessen gerade Freizeitangebote in Illnau-Effretikon ein schwächeres Gewicht, als wir dies für den Gesamtkanton festhalten konnten. Dies untermauert schon ein erstes Mal sichtbar die Rolle, welche man der Stadt Illnau-Effretikon zuordnet: Zentral ist, dass die Stadt schnell und gut erreicht werden kann, während gerade das Berufsleben und die Freizeitgestaltung nicht hauptsächlich mit der Wohngemeinde in Verbindung gebracht werden. Solches gilt explizit nicht für die Alltagserledigungen, insbesondere aus Familiensicht: Bedürfnisse Richtung Schule, Naherholungsgebiete, Einkaufsmöglichkeiten, aber auch Richtung Sicherheit und Ordnung haben für die Befragten ein hohes Gewicht.

Diese Fokussierung auf Lebensalltag ausserhalb von Beruf und Freizeit lässt sich auch mit einer vertieften Analyse bestätigen. Die dazu verwendete multidimensionale Skalierung ist wie eine Landkarte zu lesen: Je weiter die Objekte voneinander entfernt sind, desto unähnlicher sind sie, und je näher sie beieinander sind, desto ähnlicher sind sie. Das Ergebnis wird der Einfachheit halber im zweidimensionalen Raum dargestellt:

**Grafik 11**

## Zweidimensionale Skalierung der Wichtigkeit Elemente Attraktivität

"Sie sehen in der Folge einige Elemente, welche eine attraktive Gemeinde ausmachen können. Bitte geben Sie zu jedem dieser Elemente an, wie wichtig es für die Attraktivität von Illnau-Effretikon als Wohngemeinde ist. Unterscheiden Sie dabei bitte, ob ein Element für die Attraktivität von Illnau-Effretikon sehr wichtig, eher wichtig, eher nicht wichtig oder gar nicht wichtig ist."



© gfs.bern, Wohnen in Illnau-Effretikon, Juni 2012 (N = 2901)

Dabei zeigt sich auf den ersten Blick ein Bild, das wir immer wieder beobachten: Naherholungsgebiete, verkehrstechnische Erschliessung, Sicherheit und Ordnung und Einkaufsmöglichkeiten werden nicht nur mehrheitlich als sehr wichtig für eine Gemeindeattraktivität eingestuft, sie gelten gemeinsam als eigentlicher Kern, wieso man die Stadt Illnau-Effretikon als attraktiv einstuft. Auf den zweiten Blick differenziert sich dieser Kern in zwei Punkten von anderen Gemeindeuntersuchungen:

- Erstens gehören Arbeitsplätze in der Wohngemeinde explizit nicht zu diesem Kern. Damit gleicht Illnau-Effretikon beispielsweise Ennetbaden, wo die EinwohnerInnen grossmehrheitlich nicht in der Wohngemeinde arbeiten und dies offensichtlich nicht vermissen. In Ennetbaden vermissen die EinwohnerInnen hingegen auch die Einkaufsmöglichkeiten, was bei EinwohnerInnen von Illnau-Effretikon durchaus Kritik auslösen würde. Damit geht der Anspruch in Illnau-Effretikon weiter als wir dies beispielsweise für Ennetbaden als klassischer Schlafgemeinde beobachten, man hat aber nicht den Anspruch, dass die Gemeinde Alltag, Freizeit und Beruf autark anbieten muss.

- Zweitens findet sich die Wichtigkeit von tiefen Steuern nicht in diesem Kern von Elementen. Welche die Attraktivität einer Gemeinde ausmachen, während dies beispielsweise im Kanton Aargau Bestandteil dieser Kernfaktoren darstellt. Dies ist aber gerade für den Kanton Zürich ein typisches Phänomen: Personen, welche Steuern als primär wichtig erachten, wohnen nicht in Illnau-Effretikon, als Folge davon steht der Steuerfuss auch weniger im Zentrum des Entscheids für eine Wohnsitznahme in Illnau-Effretikon.

Bemerkenswert sind auch die wenigen Unterschiede entlang der Ortsteile: EinwohnerInnen von Effretikon legen am meisten Wert darauf, dass ihre Wohngemeinde die Ansprüche an Erwerbsmöglichkeiten, Einkaufsmöglichkeiten und Freizeitmöglichkeiten erfüllt, während Ortsteile ausserhalb von Illnau und Effretikon weniger Wert auf die Kernfaktoren, dafür mehr Wert auf Naherholung und Vereinswesen legen. Die Unterschiede sind aber klein.

Dass Illnau-Effretikon nicht als autarkes Konstrukt verstanden wird, zeigt sich nicht zuletzt daran, inwiefern die EinwohnerInnen ihre Gemeinde direkt als Schlafstadt bezeichnen:

## Grafik 12

### Aussagen zur Wohngemeinde

"Sie sehen in der Folge zwei Aussagen. Bitte entscheiden Sie, welche der beiden Aussagen aus Ihrer Sicht besser zutrifft. Bitte beurteilen Sie diese auf einer Skala von 1 bis 7, wobei 1 bedeutet, dass für Sie die erste Aussage vollumfänglich zutrifft. 7 bedeutet, dass für Sie die zweite Aussage vollumfänglich zutrifft. Mit den Zahlen dazwischen können Sie Ihre Einschätzung variieren."

**erste Aussage** "Illnau-Effretikon bietet alles an, was man sich von einer attraktiven Wohngemeinde erhofft."

**zweite Aussage** "Illnau-Effretikon ist eine reine Schlafstadt, wo man sich nur zum Schlafen aufhält und alles andere in den Nachbargemeinden macht."

in % Einwohnende ab 16 Jahren der Gemeinde Illnau-Effretikon



■ Aussage 1 trifft voll zu (1) ■ 2 ■ 3 ■ Mitte (4) ■ 5 ■ 6 ■ Aussage 2 trifft voll zu (7) ■ keine Angabe

© gfs.bern, Wohnen in Illnau-Effretikon, Juni 2012 (N = 2901), Mittelwert = 3.8, Standardabweichung = 1.7

So gehen nur klare Minderheiten davon aus, dass Illnau-Effretikon alles bietet, was man sich von einer attraktiven Wohngemeinde wünschen kann, während grosse Mehrheiten mindestens Untertöne anmelden. Allerdings finden sich auch auf der anderen Seite, der Wahrnehmung als reine Schlafstadt, nur klare Minderheiten: Es bestätigt sich einmal mehr, dass Illnau-Effretikon aus Sicht der eigenen EinwohnerInnen im Triangel Beruf-Freizeit-Alltag nicht alles autark erfüllen kann (und muss), dabei in der Wahrnehmung von Mehrheiten aber mehr als nur ein warmes Bett anbietet.

Diese Wahrnehmung unterscheidet sich explizit nicht entlang der verschiedenen Ortsteile und interessanterweise auch nicht entlang des Alters: Gerade auch Junge sehen in Illnau-Effretikon nicht stärker eine reine Schlafstadt als ältere Personen.

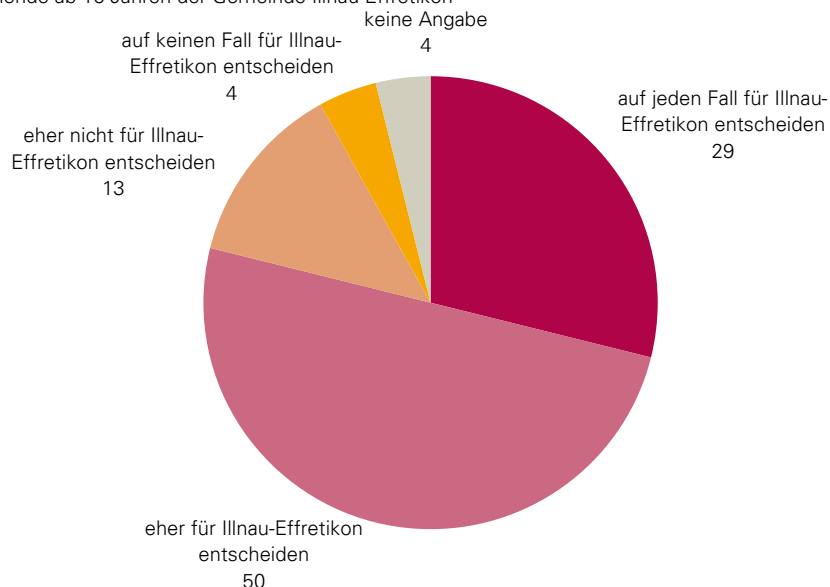
Aufgrund einer solchen an sich positiven, aber mit Untertönen versetzten Identifikation vermag es nicht zu erstaunen, dass die Wohnsitznahme mehrheitlich keine Herzensangelegenheit ist:

### Grafik 13

## Entscheidung Wohngemeinde

"Wenn Sie heute noch einmal darüber entscheiden, in welcher Gemeinde Sie gerne wohnen möchten, würden Sie sich wieder für Illnau-Effretikon entscheiden?"

in % Einwohnende ab 16 Jahren der Gemeinde Illnau-Effretikon



© gfs.bern, Wohnen in Illnau-Effretikon, Juni 2012 (N = 2901)

Minderheitliche 29% würden sich bei einem erneuten Entscheid zur Wohnsitznahme auf jeden Fall wieder für Illnau-Effretikon entscheiden, während mehrheitliche 50% dies nicht ausschliessen, wohl aber andeuten, dass dieser Entscheid nicht zwingend sein muss. Auf der anderen Seite ist aber auch keine weitgehende Abwanderung zu erwarten: Nur 17% würden sich mehr oder weniger dezidiert nicht mehr für Illnau-Effretikon entscheiden, nur ein sehr kleiner Teil auf keinen Fall.

Es mag nicht weiter zu erstaunen, dass diese Einschätzung auf zwei Hauptpfeilern beruht: Auf der einen Seite finden sich unter Personen, welche sich auf jeden Fall wieder für Illnau-Effretikon entscheiden würden, verstärkt ältere Personen mit langer Wohnsitznahme in der Stadt. Hier ist offensichtlich eine stärkere Verbundenheit entstanden, als wir dies beispielsweise für Neuzuzüger beobachten. Auf der anderen Seite hat der hypothetische Entscheid aber auch etwas mit der objektiven Attraktivität der Gemeinde und auch der Gemeindedienstleistungen zu tun: Personen, welche die Gemeinde als attraktiv und die Gemeindedienstleistungen als zufriedenstellend einstufen, würden sich eher wieder für Illnau-Effretikon entscheiden, als wir dies für alle anderen beobachten. Entsprechend haben wir unter den 29%, welche sich auf jeden Fall wieder für Illnau-Effretikon entscheiden würden, zwei Gruppen: eine erste, welche einen solchen Entscheid aus emotionaler Verbundenheit trifft, und eine zweite Gruppe, welche mit dem aktuellen Angebot zufrieden ist. Dies ist insofern wichtig, weil die Gemeinde es mit geeigneten Attraktoren und einem geeigneten Angebot durchaus mit in der Hand hat, den Wohnsitzentscheid in ihrem Sinne zu beeinflussen.

### 2.1.1 Zwischenbilanz

EinwohnerInnen der Stadt Illnau-Effretikon beziehen ihre eigene Zugehörigkeit überdurchschnittlich innerhalb der Gemeinde oder innerhalb einzelner Ortsteile.

Offensichtlich führt die historisch gewachsene Gemeindegrösse mit den historisch autonomen Ortsteilen zu einem Zugehörigkeitsgefühl innerhalb der Gemeinde, das die Stadt Illnau-Effretikon auszeichnet.

Die Attraktivitätsbeurteilung liegt leicht tiefer als die Werte, die in Gemeindebefragungen normalerweise gemessen werden. Die EinwohnerInnen von Illnau-Effretikon findet ihre Wohngemeinde nur am Rande eher oder gar nicht attraktiv – die meisten erachten eine solche Attraktivität als gegeben, wenn auch grossmehrheitlich mit gewissen Abstrichen. Latent zeigt sich ein schwacher "Zentrum-Peripherie-Konflikt".

Zentral ist aus Sicht der Befragten dabei die Anbindung an Verkehrsnetze (Privat- und öffentlicher Verkehr). Gerade Naherholungsgebiete, aber auch Freizeitangebote geniessen in Illnau-Effretikon ein schwächeres Gewicht, als wir dies für den Gesamtkanton festhalten konnten. Zentral ist, dass die Stadt schnell und gut erreicht werden kann, während gerade das Berufsleben und die Freizeitgestaltung nicht hauptsächlich mit der Wohngemeinde in Verbindung gebracht werden. Bedürfnisse Richtung Schule, Einkaufsmöglichkeiten, aber auch Richtung Sicherheit und Ordnung haben für die Befragten ein hohes Gewicht.

## 2.2 Dienstleistungsangebot

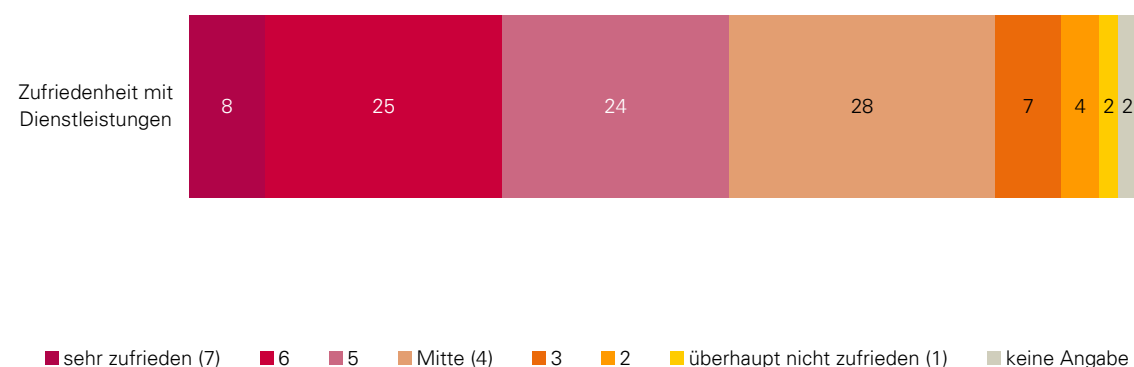
Die EinwohnerInnen von Illnau-Effretikon ordnen der eigenen Wohngemeinde nicht nur mehrheitliche Attraktivität zu, sie sind gerade auch mit dem genuinen Dienstleistungsangebot zufrieden:

Grafik 14

### Allgemeine Zufriedenheit mit Dienstleistungen

"Denken Sie nun an die Dienstleistungen, welche Illnau-Effretikon für Sie als BürgerIn erbringt. Alles in allem, sind Sie mit den Dienstleistungen, welche Illnau-Effretikon für Sie als BürgerIn erbringt, zufrieden oder nicht? Bitte beurteilen Sie dies auf einer Skala von 1 bis 7, wobei 1 bedeutet, dass Sie mit den Dienstleistungen von Illnau-Effretikon überhaupt nicht zufrieden sind. 7 bedeutet, dass Sie mit den Dienstleistungen von Illnau-Effretikon ausgesprochen stark zufrieden sind. Mit den Zahlen dazwischen können Sie Ihre Einschätzung variieren."

in % Einwohnende ab 16 Jahren der Gemeinde Illnau-Effretikon



© gfs.bern, Wohnen in Illnau-Effretikon, Juni 2012 (N = 2901), Mittelwert = 4.8, Standardabweichung = 1.3

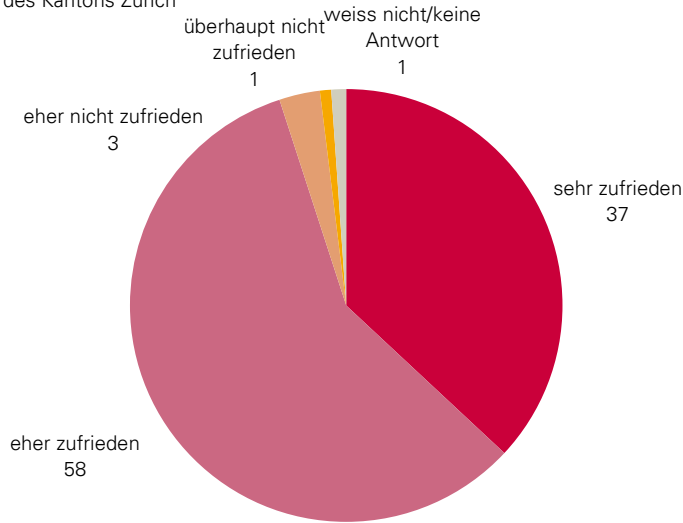
Die Zufriedenheit ist dabei im Mittel gegeben, es zeigen sich aber schon bei dieser generellen Betrachtung durchaus Untertöne. Hohe Zufriedenheit mit dem Dienstleistungsangebot der Gemeinde beobachten wir bei rund 33% aller Befragten, während eine Mehrheit mehr oder weniger zufrieden erscheint und klare Minderheiten eher oder sogar stark unzufrieden sind. Im Mittel weisen die Befragten auf einer Skala von 1 bis 7 eine Zufriedenheit von 4.8 auf.

**Grafik 15**

## Zufriedenheit mit Dienstleistungen der eigenen Wohngemeinde

"Reden wir jetzt einen Moment von den Dienstleistungen, welche Ihre Wohngemeinde für Sie als BürgerIn erbringt. Alles in allem, sind Sie mit den Dienstleistungen, welche Ihre Wohngemeinde erbringt sehr zufrieden, eher zufrieden, eher nicht zufrieden oder überhaupt nicht zufrieden?"

in % Stimmberechtigter des Kantons Zürich



© gfs.bern, Befragung Befindlichkeit Zürich, August 2011 (N = 1357)

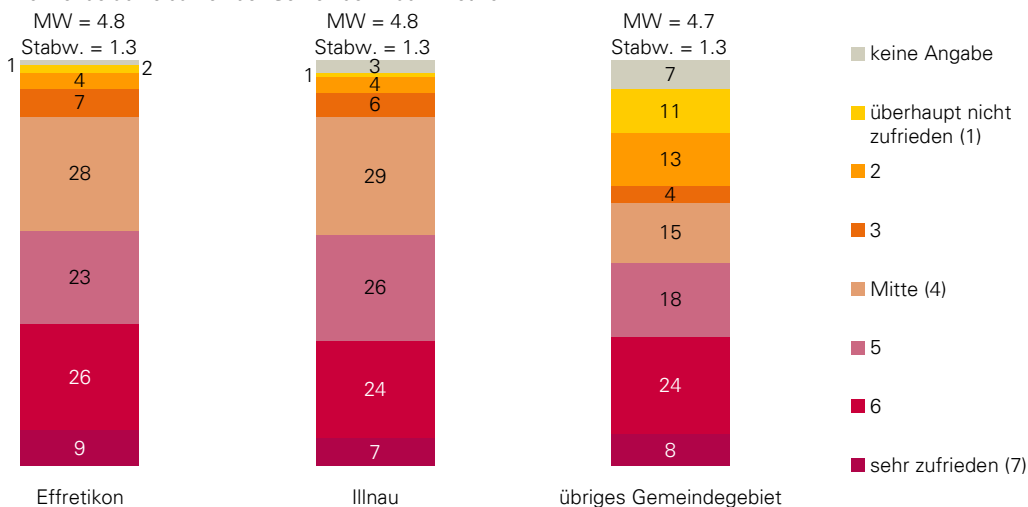
Damit erscheint die Zufriedenheit mit den Gemeindedienstleistungen marginal tiefer, als wir dies für den Gesamtkanton beobachten, sie ist aber vergleichbar mit der ebenfalls marginal tieferen Zufriedenheit unter Befragten des Bezirks Pfäffikon. Allerdings sind diese Unterschiede klar zu relativieren: Diese sind nämlich sehr klein und ändern nichts an einer grundsätzlichen Zufriedenheit. Nichtsdestotrotz zeigen sich gerade die grossen städtischen Regionen Zürich und Winterthur sichtbar zufriedener, als wir dies für die EinwohnerInnen von Illnau-Effretikon festhalten.

**Grafik 16**

## Allgemeine Zufriedenheit mit Dienstleistungen nach Ortsteil

"Denken Sie nun an die Dienstleistungen, welche Illnau-Effretikon für Sie als BürgerIn erbringt. Alles in allem, sind Sie mit den Dienstleistungen, welche Illnau-Effretikon für Sie als BürgerIn erbringt, zufrieden oder nicht? Bitte beurteilen Sie dies auf einer Skala von 1 bis 7, wobei 1 bedeutet, dass Sie mit den Dienstleistungen von Illnau-Effretikon überhaupt nicht zufrieden sind. 7 bedeutet, dass Sie mit den Dienstleistungen von Illnau-Effretikon ausgesprochen stark zufrieden sind. Mit den Zahlen dazwischen können Sie Ihre Einschätzung variieren."

in % Einwohnende ab 16 Jahren der Gemeinde Illnau-Effretikon



© gfs.bern, Wohnen in Illnau-Effretikon, Juni 2012 (N = 2901), MW = Mittelwert, Stabw. = Standardabweichung, sig.



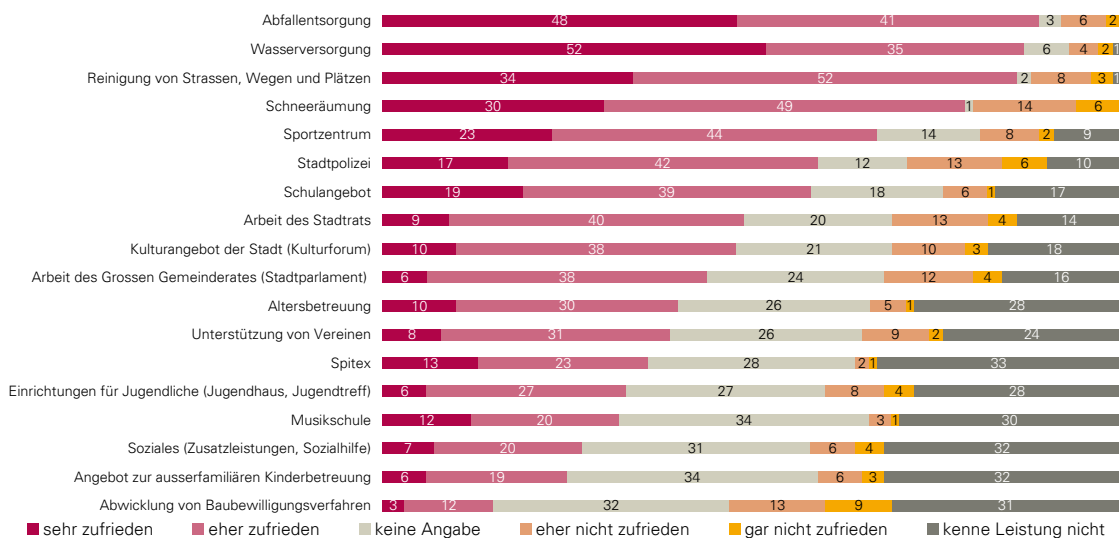
In einer solchen Zufriedenheitszuordnung finden sich keine Unterschiede entlang geographischer und soziodemographischer Unterscheidungen. Insbesondere sind weder Alteingesessene zufriedener noch Personen in der "Peripherie" unzufriedener. Wenn sich also auch unterschiedliche geographische Identifikationsräume finden, scheint sich daraus kein Konflikt in Bezug auf den Zugriff auf Gemeinderessourcen abzuleiten: Mit den Gemeindedienstleistungen zufrieden ist man nicht nur in Effretikon.

## Grafik 17

### Zufriedenheit mit einzelnen Dienstleistungen

"Die Stadt Illnau-Effretikon erbringt eine ganze Reihe von Dienstleistungen. Sprechen wir zuerst über die eigentlichen Dienstleistungen. Können Sie für die folgenden Leistungen entscheiden, ob Sie mit der jeweiligen Leistung sehr zufrieden, eher zufrieden, eher unzufrieden oder sehr unzufrieden sind. Wenn Sie eine Leistung gar nicht kennen, geben Sie dies bitte an?"

in % Einwohnende ab 16 Jahren der Gemeinde Illnau-Effretikon



© gfs.bern, Wohnen in Illnau-Effretikon, Juni 2012 (N = 2901)

Eine grundsätzlich ähnliche Zufriedenheit finden wir auch in Bezug auf einzelne Gemeindedienstleistungen, wenn auch mit spürbaren Differenzen. Faktisch finden sich keine erwähnenswerten kritischen Untertöne in der Erbringung der Abfallentsorgung und Wasserversorgung. Beide Elemente werden aus Sicht der Befragten mehrheitlich als sehr zufriedenstellend beurteilt. Alle anderen Dienstleistungen, mit einer Ausnahme, werden mehrheitlich mehr oder weniger als zufriedenstellend beurteilt: Die Ausnahme bezieht sich auf die Abwicklung von Baubewilligungsverfahren: Unter Personen, welche diese Dienstleistung beurteilen können, überwiegt der Anteil von Personen, welche der Erbringung kritisch gegenüberstehen. Daneben zeigt sich auch, dass eine Vielzahl einzelner Dienstleistungen nur von einem Teil der Bevölkerung in Anspruch genommen wird. Spezifische Dienstleistungen wie ausserfamiliäre Kinderbetreuung, Baubewilligungen, Musikschule oder Spitex kennt nur eine Minderheit gut genug, um darüber ein Urteil zu fällen.

Bei der Abwicklung von Baubewilligungsverfahren findet sich mit 22% mehr oder weniger ausgeprägter Unzufriedenheit auch der grösste Anteil Unzufriedener, einzig die Schneeräumung mit 20% kommt in die Nähe dieses Werts, wenn hier auch 79% mehr oder weniger dezidiert gegenteiliger Meinung sind. Untertöne finden sich auch bei der Arbeit der Stadtpolizei (19% eher und gar nicht zufrieden), des Stadtrates (17%) und des Grossen Gemeinderates (16%), wobei auch hier die positive Sicht überwiegt.

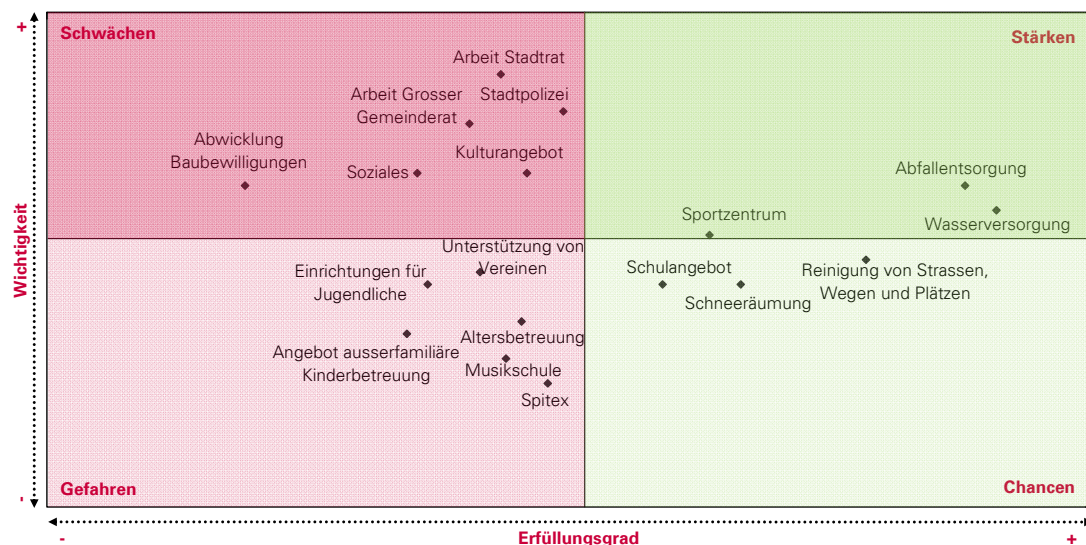
Damit lässt sich auf der Ebene einzelner Dienstleistungen das generelle Bild erhärten: Es finden sich, mit Ausnahme der Baubewilligungsverfahren, faktisch keine Dienstleistungen, die aus Sicht der Bevölkerung einer Überarbeitung bedürfen. Die gleiche Einschätzung gilt auch entlang einzelner Merkmalsgruppen, insbesondere entlang der einzelnen Ortsteile.

Die quantitative Zufriedenheit mit einer Dienstleistung ist hingegen nur eine von zwei möglichen inhaltlichen Annäherungen. Eine zweite Betrachtungsweise gibt Einblick darin, welche Dienstleistung welchen Anteil an die generelle Zufriedenheit liefert. Dies ist darum wichtig, weil eine Dienstleistung zwar hochgradig unzufriedenstellend beurteilt werden kann, aus Sicht der Befragten aber für die generelle Einstellung gegenüber den Gemeindedienstleistungen unwichtig ist. Solange die Dienstleistung nicht an Unwichtigkeit hinzugewinnt, ist die hohe Unzufriedenheit damit wenig relevant.

Grafik 18

## SWOT-Analyse Gemeindedienstleistungen

"Die Stadt Illnau-Effretikon erbringt eine ganze Reihe von Dienstleistungen. Sprechen wir zuerst über die eigentlichen Dienstleistungen. Können Sie für die folgenden Leistungen entscheiden, ob Sie mit der jeweiligen Leistung sehr zufrieden, eher zufrieden, eher unzufrieden oder sehr unzufrieden sind. Wenn Sie eine Leistung gar nicht kenne, geben Sie dies bitte an?"



© gfs.bern, Wohnen in Illnau-Effretikon, Juni 2012 (N = 2901)

Dabei fällt insbesondere auf, dass die einzelnen Dienstleistungen die generelle Zufriedenheit überraschend gut erklären. Ein  $R^2$ -Wert von 0.23 sagt aus, dass immerhin 23% der generellen Dienstleistungszufriedenheit mit den getesteten Elementen begründet werden können. Dieser Wert ist damit in Illnau-Effretikon spürbar höher, als wir dies beispielsweise für den gesamten Kanton Zürich und den Kanton Aargau festgehalten haben (dort war dieser Wert gerade mal 0.07, resp. 0.12). Offensichtlich hat die generelle Zufriedenheit mit dem Dienstleistungsangebot in Illnau-Effretikon durchaus spürbar mit der Zufriedenheit gegenüber spezifischen Gemeindedienstleistungen zu tun. Damit hat es die Gemeinde, durchaus im Gegensatz zu anderen Gemeinden im Kanton Zürich, mit der Erbringung guter Dienstleistungen stärker in der Hand, das generelle Gefühl gegenüber der Gemeinde positiver oder negativer zu gestalten:

- Auf dieser Basis hat die Gemeinde drei Stärken der Erbringung von Gemeindedienstleistungen. Die Abfallentsorgung, die Wasserversorgung sowie das Sportzentrum lösen nicht nur weitgehende Zufriedenheit aus, sie erweisen sich statistisch auch als wichtig für die generelle Zufriedenheit. Im Umkehrschluss bedeutet dies aber auch, dass Verschlechterungen bei der Erbringung an dieser Stelle direkter generelle Unzufriedenheit auslösen würde, als dies für andere Elemente gilt. Entsprechend macht es Sinn, diese Kerntreiber der aktuellen Zufriedenheit mit der Gemeinde unter Beobachtung zu halten.
- Zweitens hat Illnau-Effretikon aber auch eine Gruppe von Dienstleistungen, welche die generelle Zufriedenheit schmälern. Es sind dies Dienstleistungen, welche von der Bevölkerung als wichtig eingestuft werden, dabei aber Kritik an der Erbringung angebracht wird. Da die generelle Zu-

friedenheit ja grossmehrheitlich gegeben ist, vermag es nicht zu erstaunen, dass auch die Kritik an den einzelnen Elementen schwach ist. Auch wenn wir hier also Schwächen in der Erbringung erkennen, gibt es aufgrund der weitgehenden Zufriedenheit in allen Elementen keinen dramatischen Handlungsbedarf. Als solche Schwäche fallen dabei der Stadtrat und der Grosse Gemeinderat auf (was bei politischen Gremien aufgrund der Meinungsvielfalt in der Bevölkerung nicht erstaunt und nicht weiter beunruhigen soll), ganz knapp die Bereiche Stadtpolizei und Kulturangebote, leicht verstärkt der Bereich Soziales und am stärksten (und im Vergleich zu ähnlichen Umfagen, beispielsweise aus dem Kanton Aargau keineswegs der Normalfall) die Baubewilligungen. Gerade bei Letzterem erweist sich die beobachtete leichte Kritik als am wirkungsvollsten – EinwohnerInnen, welche hier Kritik äussern, kommen in der Folge auch verstärkt zu einem generell schlechten Bild gegenüber den Gemeindedienstleistungen. Spannend ist ein Blick auf die soziodemographische Zusammensetzung dieser Kritik. Überdurchschnittliche Kritik findet sich nämlich unter WohneigentümerInnen ausserhalb der Ortsteile Illnau und Effretikon und dort vor allem unter Personen, welche zwischen 20 und 30 Jahren in der Gemeinde leben. Es kann vermutet werden, dass damit das Bewilligungsverfahren nicht im Neubaubereich, sondern im Umbau-/Renovationsbereich Anlass für Kritik bietet. Interessanterweise teilt Illnau-Effretikon diese Problemsicht in Bezug auf Baubewilligungen mit der Gemeinde Ennetbaden.

- An dritter Stelle verfügt die Gemeinde aber auch über Dienstleistungen, die Chancen beinhalten. Es sind Gemeindedienstleistungen, welche aus Sicht der Befragten zufriedenstellend erbracht werden, dabei aber wenig Wichtigkeit in Bezug auf die generelle Zufriedenheit innehaben. Solche Elemente sind rund um das Schulangebot, die Schneeräumung, aber auch die Strassenreinigung zu finden. Die Chance liegt darin, dass diese Dienstleistungen bei anwachsender Wichtigkeit (wenn im Winter beispielsweise Schnee liegt oder wenn die Kinder eingeschult werden) die generelle Zufriedenheit zu fördern vermögen.
- Zuletzt findet sich aber auch eine breite Gruppe von Dienstleistungen, welche wenig Wichtigkeit geniessen, latent aber nicht ganz zufriedenstellend erfüllt werden. Diese Elemente sind nur dann problematisch, sollten sie aus irgendeinem Grund an Wichtigkeit hinzugewinnen. Dabei finden wir auf zwei Ebenen durchaus Gefahrenpotenzial: Der Bereich Altersbetreuung/Spitex wird in Zukunft unweigerlich an Wichtigkeit zunehmen und weist aus Sicht der Befragten aktuell schwache Erbringungslücken auf. Gleiches gilt auch für familienunterstützende Massnahmen. In beiden Punkten finden wir aktuell keinen expliziten Handlungsbedarf, allenfalls aber Diskussionsbedarf.

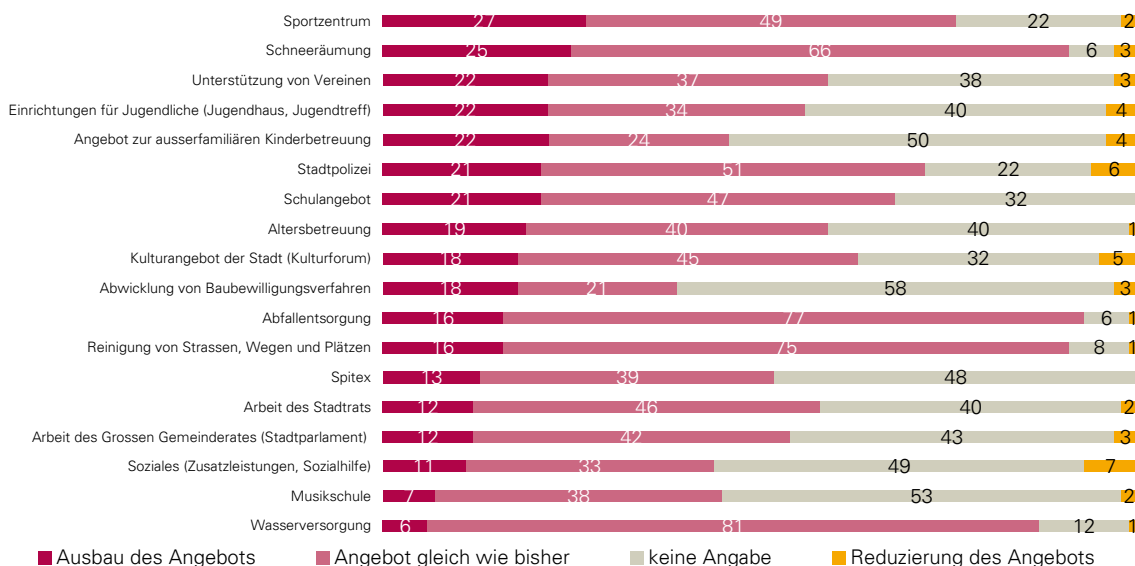
Aufgrund einer solchen Ausgangslage vermag es in einem letzten Schritt auch nicht weiter zu erstaunen, dass mehrheitliche Teile der Bevölkerung (sofern sie eine Dienstleistung beurteilen können), keine Veränderung der Dienstleistung wünschen:

**Grafik 19**

## Wunsch Ausbau Dienstleistung

"Sie sehen nun die gleichen Dienstleistungen noch einmal. Wenn Sie frei wählen könnten: Wünschen Sie sich zu den folgenden Elementen in Zukunft einen Ausbau des Angebots, das gleiche Angebot wie bisher oder wünschen Sie sich eine Reduzierung des Angebots?"

in % Einwohnende ab 16 Jahren der Gemeinde Illnau-Effretikon



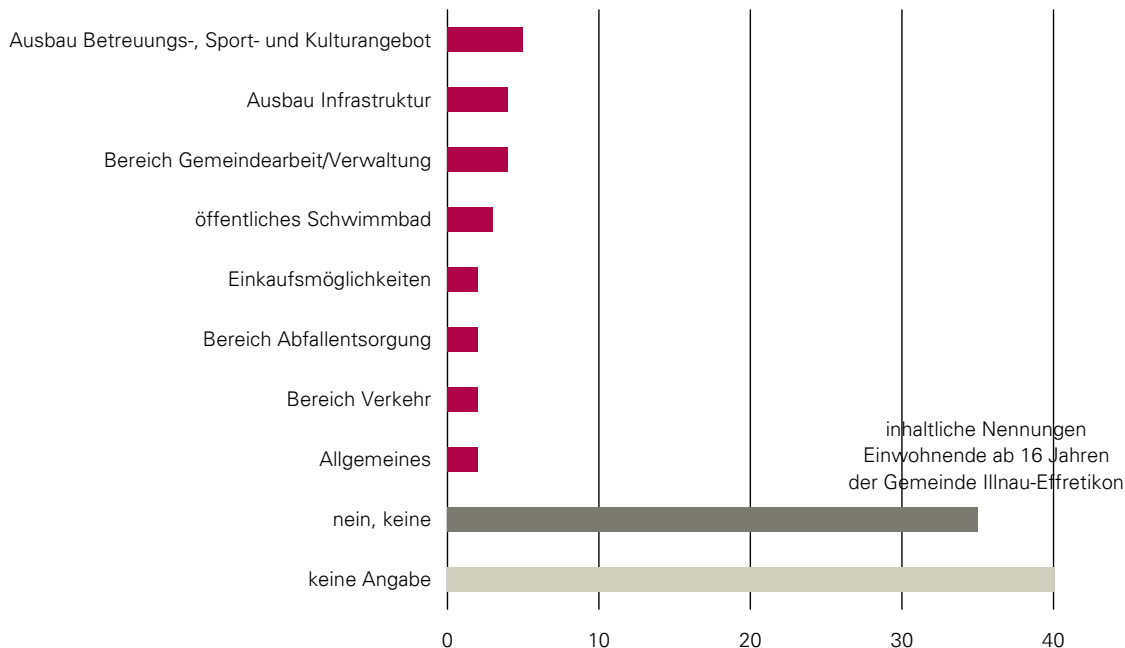
© gfs.bern, Wohnen in Illnau-Effretikon, Juni 2012 (N = 2901)

Abbauwünsche beobachten wir nur am Rande; aus Sicht der EinwohnerInnen von Illnau-Effretikon werden grossmehrheitlich keine unnötigen Dienstleistungen erbracht. Auf der anderen Seite finden wir keine mehrheitsfähigen Ausbauwünsche. Maximal ein Viertel sieht jeweils Ausbaubedarf. Eine solche Ausgangslage ist jeweils Zeichen dafür, dass Ausbauwünsche tendenziell nicht mehrheitsfähigen Meinungen von spezifischen Interessengruppen entsprechen und es damit für das Anliegen schwierig wird, wenn zusätzlich eine Kostendiskussion entfacht wird. Ausbauwünsche bei mehr als 20% finden sich zu einem Sportzentrum, der Schneeräumung, der Unterstützung von Vereinen, Einrichtungen für Jugendliche, Angebote zur ausserfamiliären Kinderbetreuung, der Stadtpolizei sowie beim Schulangebot. Unter Personen, welche Baubewilligungsgesuche beurteilen können, findet sich ein fast mehrheitlicher Wunsch zum Ausbau an dieser Stelle – allerdings sind dies nur wenige Personen.

Grafik 20

## Fehlende Gemeindedienstleistung

"Gibt es eine Gemeindedienstleistung, welche Ihnen in Illnau-Effretikon fehlt?"



© gfs.bern, Wohnen in Illnau-Effretikon, Juni 2012 (N = 2901)

Über 70% aller Befragten können keine Gemeindedienstleistungen benennen, welche in Illnau-Effretikon grundsätzlich fehlen. Die restlichen 30% verteilen sich relativ breit auf eine ganze Palette einzelner Aspekte, womit diese weit von einem mehrheitlich geäußerten Wunsch entfernt sind.

Die Gemeinde ist auch in Bezug auf Elemente von Servicequalität nicht grundsätzlich falsch aufgestellt:

Grafik 21

## Aussagen zur Stadtverwaltung

"Nun spielt es nicht nur eine Rolle, welche Dienstleistungen erbracht werden, sondern auch die Art, wie die Dienstleistungen erbracht werden. Sie finden in der Folge einige Aussagen, die man im Zusammenhang mit der Erbringung von Dienstleistungen immer wieder hören kann. Entscheiden Sie bitte jeweils auf einer Skala von 1 bis 7, wie stark die Aussage für Sie in Bezug auf die Stadtverwaltung zutrifft. 1 bedeutet dabei, dass die Aussage gar nicht zutrifft, 7 bedeutet, dass die Aussage vollständig zutrifft. Mit den Zahlen dazwischen können Sie Ihre Bewertung differenzieren."

**Qualität** "Bei der Stadtverwaltung stimmt die Qualität der Dienstleistung von Beginn weg bis am Schluss."

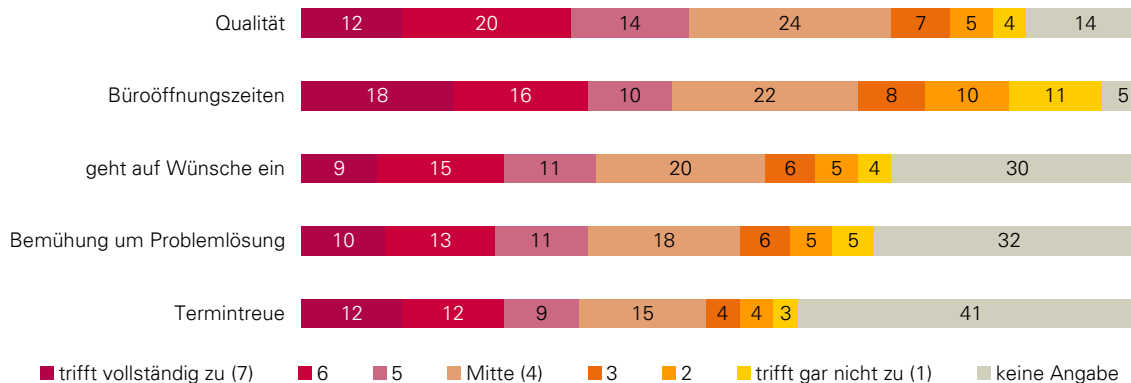
**Büroöffnungszeiten** "Die Stadtverwaltung hat Büroöffnungszeiten, die meinem Bedürfnis entsprechen."

**geht auf Wünsche ein** "Die Stadtverwaltung geht auf meine spezifischen Wünsche und Anforderungen ein."

**Bemühung um Problemlösung** "Die Stadtverwaltung bemüht sich bei auftauchenden Problemen während einer Dienstleistungserbringung offen und ehrlich um eine Problemlösung."

**Termintreue** "Die Stadtverwaltung zeichnet sich durch Termintreue aus."

in % Einwohner ab 16 Jahren der Gemeinde Illnau-Effretikon



© gfs.bern, Wohnen in Illnau-Effretikon, Juni 2012 (N = 2901)

Allerdings äussern die Befragten hierzu keineswegs eine enthusiastische Zufriedenheit. Sowohl Qualität der Dienstleistung, Büroöffnungszeiten, Bedürfnissensitivität, Problemlösungsbemühungen wie auch Termintreue gelten als zufriedenstellend auf mittlerem Niveau. Allerdings findet sich mit einer Ausnahme auch nicht wirkliche Unzufriedenheit. Die Ausnahme bezieht sich auf Büroöffnungszeiten, welche immerhin von rund jeder vierten Person als eher bis sogar stark unzufriedenstellend beurteilt werden.

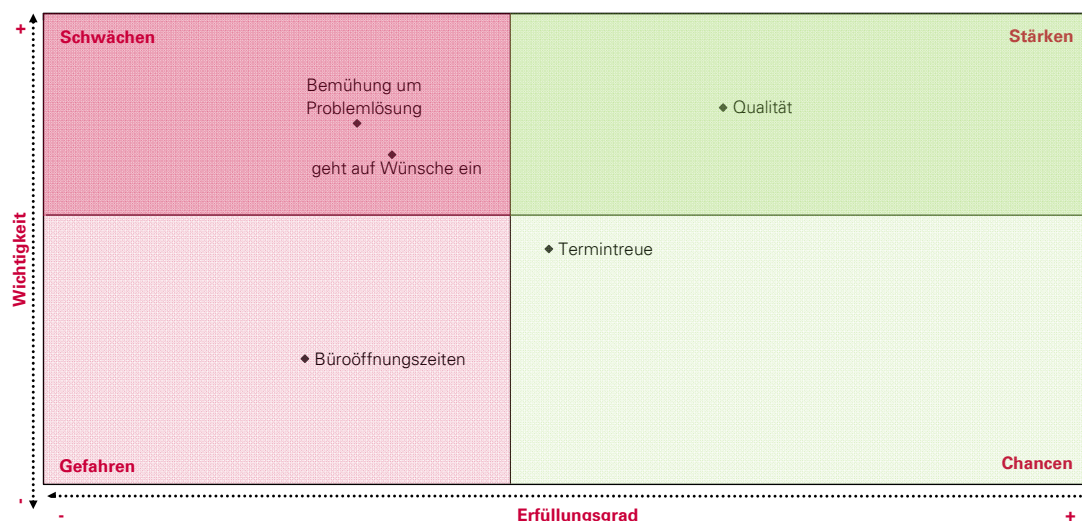
Bezeichnenderweise finden wir keinen Unterschied zwischen den einzelnen Ortsteilen, was ein Hinweis dafür ist, dass die mitschwingende Kritik nicht aufgrund der geographischen Distanz zur Gemeindeverwaltung zustande kommt.

Die relevanten Lücken werden erneut bei einer weitergehenden Berücksichtigung der Dimension "Wichtigkeit" sichtbar:

Grafik 22

## SWOT-Analyse Elemente Servicequalität

"Nun spielt es nicht nur eine Rolle, welche Dienstleistungen erbracht werden, sondern auch die Art, wie die Dienstleistungen erbracht werden. Sie finden in der Folge einige Aussagen, die man im Zusammenhang mit der Erbringung von Dienstleistungen immer wieder hören kann. Entscheiden Sie bitte jeweils auf einer Skala von 1 bis 7, wie stark die Aussage für Sie in Bezug auf die Stadtverwaltung zutrifft. 1 bedeutet dabei, dass die Aussage gar nicht zutrifft, 7 bedeutet, dass die Aussage vollständig zutrifft. Mit den Zahlen dazwischen können Sie Ihre Bewertung differenzieren."



© gfs.bern, Wohnen in Illnau-Effretikon, Juni 2012 (N = 2901)

Eine Stärke der Gemeinde ist offensichtlich die Qualität der Dienstleistung. Unproblematisch, aber weniger zentral ist auch die Termintreue. Diese wird zwar von den Befragten als sichtbar weniger wichtig eingestuft, gilt aber als zufriedenstellend ausgestaltet und unterstützt damit das generell positive Bild gegenüber der Servicequalität.

Demgegenüber finden sich aus Sicht der Befragten zwei Schwächen. Es sind dies das Eingehen auf spezifische Wünsche und die Bemühungen um eine Problemlösung seitens der Stadt. Beide Punkte erachten die EinwohnerInnen von Illnau-Effretikon als wichtig, haben gleichzeitig aber gewisse Fragezeichen gegenüber der jeweiligen Ausgestaltung. Es muss aber an dieser Stelle wiederholt werden: In keiner der erwähnten Schwächen ist die geäußerte Kritik mehrheitsfähig, entsprechend findet sich auch in Bezug auf die ausgetesteten Elemente von Servicequalität keine alarmierende Situation (allenfalls aber Diskussionsbedarf).

Eine wesentliche Problemschärfung findet sich schlussendlich in Bezug auf die spürbar kritisierten Büroöffnungszeiten. Diese werden zwar spürbar kritisiert, haben aber kaum messbare Wichtigkeit für das generelle Zufriedenheitsgefühl gegenüber den Gemeindedienstleistungen. Entsprechend zeigt sich gerade hier aktuell kein wesentlicher Handlungsbedarf.



Bemerkenswert ist an dieser Stelle auch die Beurteilung der Servicequalität von Personen, welche dem Baubewilligungsverfahren eher kritisch gegenüberstehen. Diese äussern nämlich gewichtig bis mehrheitlich Kritik an der Qualität und an der Problembemühungsbemühung, während sie schwächer auch allen anderen Elementen kritischer gegenüberstehen. Damit zeigt sich aus dieser Gruppe auf der einen Seite tendenziell ein grundsätzlich kritisches Bild gegenüber der Gemeindeverwaltung, auf der anderen Seite liegt aber auch die Vermutung nahe, dass das Baubewilligungsverfahren aus Sicht der KritikerInnen durchaus inhaltlich Fragen offenlässt und man sich mit den eigenen Bedürfnissen nicht korrekt adressiert fühlt.

## 2.2.1 Informationsarbeit

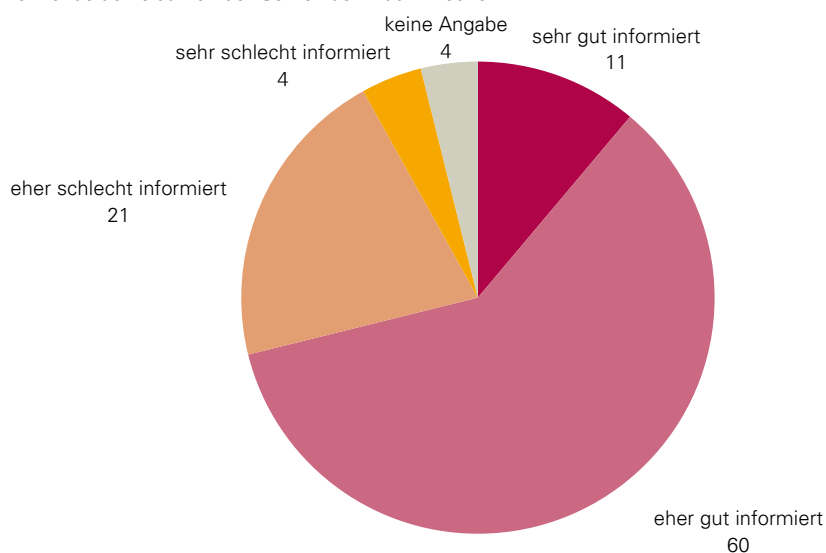
Sichtbar im Sinne der Bevölkerung agiert Illnau-Effretikon schlussendlich in Bezug auf die Informationsarbeit:

**Grafik 23**

### Informiertheit

"Fühlen Sie sich über die Vorgänge und Ereignisse in Illnau-Effretikon ...?"

in % Einwohnende ab 16 Jahren der Gemeinde Illnau-Effretikon



© gfs.bern, Wohnen in Illnau-Effretikon, Juni 2012 (N = 2901)

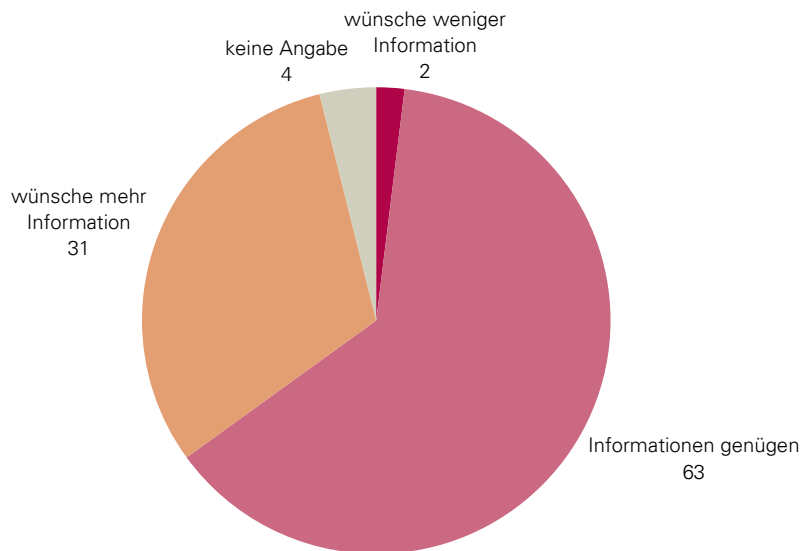
Ein klar minderheitlicher Anteil von 25% fühlt sich zu Vorgängen und Ereignissen in Illnau-Effretikon schlecht informiert. Auch wenn im Gegenzug nur eine kleine Gruppe sich sehr gut informiert fühlt, überwiegt doch der Anteil mehr oder weniger gut Informierter klar. Ohne grosse Überraschung ist dabei die Informiertheit in den kleinen Ortsteilen leicht grösser als in Effretikon, während sich auch ältere Personen und Alteingesessene leicht besser informiert fühlen. Allerdings finden sich keine soziodemographischen Subgruppen, welche sich von der Information stark abgeschnitten fühlen.

Grafik 24

## Wunsch nach Information

"Unabhängig davon, ob Sie sich gut oder schlecht informiert fühlen: Wünschen Sie weniger oder mehr Informationen über die Vorgänge und Ereignisse in Illnau-Effretikon oder ist das, was Sie an Informationen erhalten, gerade genug?"

in % Einwohnende ab 16 Jahren der Gemeinde Illnau-Effretikon



© gfs.bern, Wohnen in Illnau-Effretikon, Juni 2012 (N = 2901)

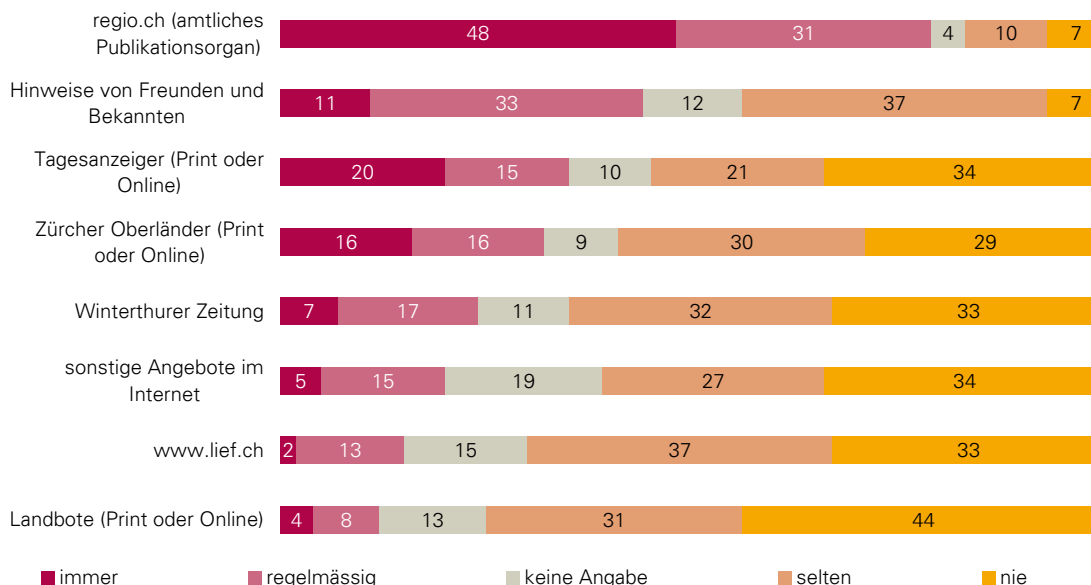
Immerhin entspringt die mehr oder weniger tiefe Informiertheit nicht einer Informationsgenügsamkeit. Zumindest die Hälfte aller Personen mit tieferer Informiertheit wünscht sich mehr Informationen. Zusammen mit Personen, welche "eher gut informiert" sind, ergibt sich damit rund ein Drittel aller EinwohnerInnen aus Illnau-Effretikon mit einem Wunsch nach mehr Informationen. Damit findet sich hier zwar keine Mehrheit, aber durchaus ein beachtlicher Anteil mit entsprechendem Wunsch.

Grafik 25

## Nutzung Informationsmöglichkeiten

"Welche der folgenden Informationsmöglichkeiten nutzen Sie, um sich über die Vorgänge und Ereignisse in Illnau-Effretikon zu informieren? Geben Sie jeweils an, wie oft Sie die entsprechende Möglichkeit nutzen."

in % Einwohnende ab 16 Jahren der Gemeinde Illnau-Effretikon



© gfs.bern, Wohnen in Illnau-Effretikon, Juni 2012 (N = 2901)



Bei der Informationssuche steht dabei das amtliche Publikationsorgan regio.ch als Medium im Vordergrund. Es wird fast von einer absoluten Mehrheit der EinwohnerInnen bei Informationssuche immer genutzt, von 79% aller Befragten mindestens regelmässig. Das ist für ein Medium eine ausgesprochen grosse Reichweite, die von keinem der anderen ausgetesteten Medien auch nur annähernd erreicht wird. Dies trifft insbesondere auch für das andere Medium mit direktem Gemeindezugriff zu – der Web-Auftritt ilef.ch.

Bezeichnenderweise nutzen gerade Personen, welche sich schlechter informiert fühlen, alle Medien unterdurchschnittlich, informieren sich aber ebenfalls hauptsächlich über regio.ch. Entsprechend findet sich gerade hier auch ein Kanal, welcher der Gemeinde Informationsarbeit gegenüber den schlechter Informierten ermöglicht.

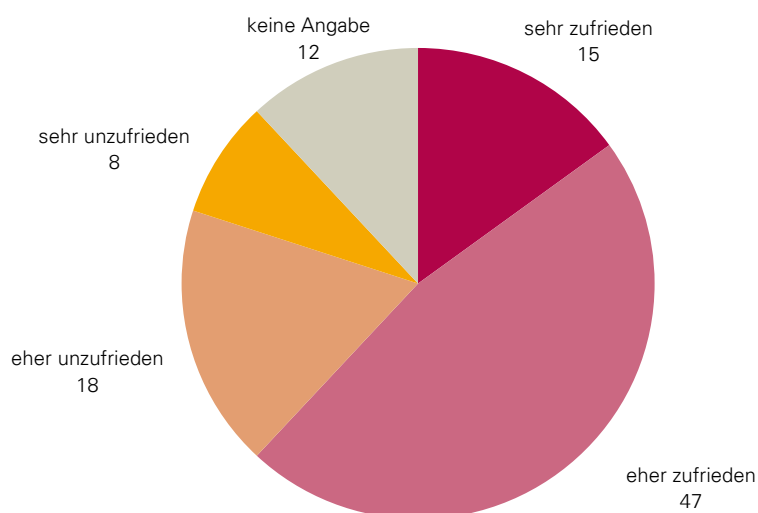
Die hohe Reichweite von regio.ch ist dabei keineswegs zufällig:

## Grafik 26

### Zufriedenheit regio.ch

"Wie zufrieden sind Sie mit dem amtlichen Publikationsorgan regio.ch?"

in % Einwohnende ab 16 Jahren der Gemeinde Illnau-Effretikon



© gfs.bern, Wohnen in Illnau-Effretikon, Juni 2012 (N = 2901)

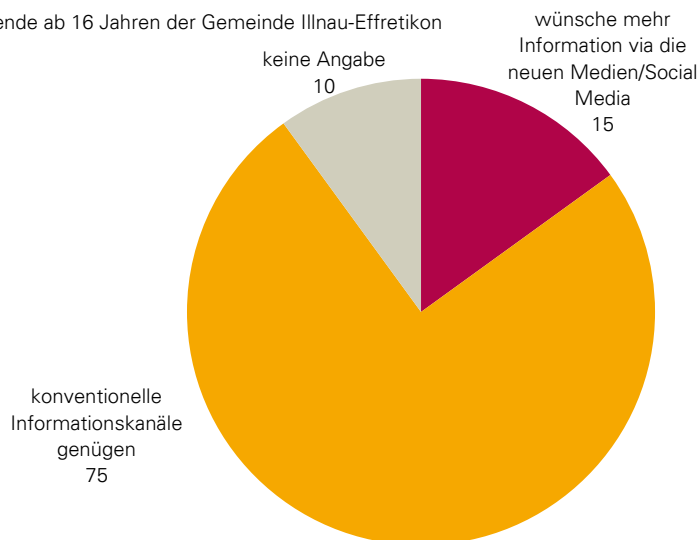
62% aller EinwohnerInnen von Illnau-Effretikon sind mit regio.ch mehr oder weniger zufrieden, während nur gerade 24% mehr oder weniger dezidierte Unzufriedenheit zum Ausdruck bringen. Allerdings wächst dieser Anteil gerade unter Personen mit tiefer Informiertheit Richtung Mehrheiten. Damit findet sich indirekt eine Schwäche des meistgenutzten Mediums: Es wird von weniger Informierten zwar gelesen, scheint aber gerade für diese Gruppe weniger zufriedenstellend ausgestaltet als für die Gruppe der Informierten.

**Grafik 27**

## Wunsch nach Information via neue Medien/Social Media

"Wünschen Sie vermehrt Informationen über die Vorgänge und Ereignisse in Illnau-Effretikon via die neuen Medien/Social Media (z.B. Facebook, Twitter, Newsletter ...) zu erhalten oder genügen Ihnen die konventionellen Informationskanäle?"

in % Einwohnende ab 16 Jahren der Gemeinde Illnau-Effretikon



© gfs.bern, Wohnen in Illnau-Effretikon, Juni 2012 (N = 2901)

75% aller Befragten stufen die konventionellen Informationskanäle als genügend ein, während nur klar minderheitliche 15% eine Ausweitung Richtung Social Media wünschen. Erfahrungsgemäss ist die Neigung zu neuen Medien unter den Jüngeren stärker verbreitet, aber selbst bei den unter 30-jährigen Befragten wünscht sich nur eine Minderheit von 28% mehr Informationen via Social Media. Dies gilt insbesondere gerade auch für mehr oder weniger schlecht Informierte mit Informationswunsch – auch hier gibt es einen höchstens schwach überdurchschnittlichen Wunsch Richtung mehr Social Media. Offensichtlich führt der Weg für eine bessere Information von informationssuchenden schlechter Informierten hauptsächlich über regio.ch, wobei allenfalls die Informationsaufbereitung gerade für diese Gruppe besser gestaltet werden kann. Auch hier findet sich aber explizit keine dramatische Handlungsrelevanz.

### 2.2.2 Zwischenbilanz

Die EinwohnerInnen von Illnau-Effretikon ordnen der eigenen Wohngemeinde nicht nur mehrheitliche Attraktivität zu, sie sind gerade auch mit dem genuinen Dienstleistungsangebot zufrieden. Es zeigen sich aber schon bei dieser generellen Betrachtung durchaus Untertöne.

Die Gemeinde hat es dabei durchaus in der Hand, mit der Erbringung guter Dienstleistungen das generelle Gefühl gegenüber der Gemeinde positiver oder negativer zu gestalten:

- Die Gemeinde hat drei Stärken der Erbringung von Gemeindedienstleistungen. Die Abfallentsorgung, die Wasserversorgung sowie das Sportzentrum lösen nicht nur weitgehende Zufriedenheit aus, sie erweisen sich statistisch auch als wichtig für die generelle Zufriedenheit.
- Zweitens hat Illnau-Effretikon aber auch eine Gruppe von Dienstleistungen, welche die generelle Zufriedenheit schmälern, da sie von der Bevölkerung als wichtig eingestuft werden, dabei aber Kritik an der Erbringung angebracht wird. Als solche Schwäche fallen dabei der Stadtrat und der

Grosse Gemeinderat auf, ganz knapp die Bereich Stadtpolizei und Kulturangebote, leicht verstärkt der Bereich Soziales und am stärksten die Baubewilligungen.

- An dritter Stelle verfügt die Gemeinde aber auch über Dienstleistungen, die Chancen beinhalten, da aus Sicht der Befragten zufriedenstellend erbracht werden, dabei aber wenig Wichtigkeit in Bezug auf die generelle Zufriedenheit innehaben. Solche Elemente sind rund um das Schulangebot, die Schneeräumung, aber auch die Strassenreinigung zu finden.
- Zuletzt findet sich aber auch eine breite Gruppe von Dienstleistungen, welche wenig Wichtigkeit geniessen, latent aber nicht ganz zufriedenstellend erfüllt werden. Dazu zählen die Bereiche Altersbetreuung/Spitex sowie familienunterstützende Massnahmen.

Aufgrund einer solchen Ausgangslage vermag es auch nicht weiter zu erstaunen, dass mehrheitliche Teile der Bevölkerung, keine Veränderung der Dienstleistung wünschen. Abbauwünsche beobachten wir nur am Rande. Ausbauwünsche sind meist Anliegen spezifischer Interessengruppen und schwierig umzusetzen, wenn zusätzlich eine Kostendiskussion entfacht wird.

Die Gemeinde ist auch in Bezug auf Elemente von Servicequalität grundsätzlich richtig aufgestellt: Eine Stärke der Gemeinde ist die Qualität der Dienstleistung. Unproblematisch, aber weniger zentral ist die Termintreue. Schwächen sind das Eingehen auf spezifische Wünsche und die Bemühungen um eine Problemlösung seitens der Stadt, wenn auch die Kritik daran nicht mehrheitsfähig ist. Büroöffnungszeiten werden zwar spürbar kritisiert, haben aber kaum messbare Wichtigkeit für das generelle Zufriedenheitsgefühl.

## 2.3 Neugestaltung Stadtzentrum

Die Neugestaltung des Zentrums beim Bahnhof ist offensichtlich ein Thema, welches in der Bevölkerung von Illnau-Effretikon diskutiert wird:

Grafik 28

### Wahrnehmung Neugestaltung Stadtzentrum

"Nun zu etwas anderem: Seit längerem wird in Illnau-Effretikon über die Neugestaltung des Zentrums beim Bahnhof diskutiert. Haben Sie von dieser Neugestaltung des Effretiker Stadtzentrums schon gehört, gelesen oder gesehen?"

in % Einwohnende ab 16 Jahren der Gemeinde Illnau-Effretikon



85% aller EinwohnerInnen ab 16 Jahren haben schon von der Neugestaltung des Stadtzentrums gehört, gesehen oder gelesen. Das ist eine ausgesprochen hohe Perzeption, welche wir bei politisch aufgeladenen Infrastrukturprojekten erfahrungsgemäss nur dann beobachten, wenn ein Thema politisch aufgeladen ist.

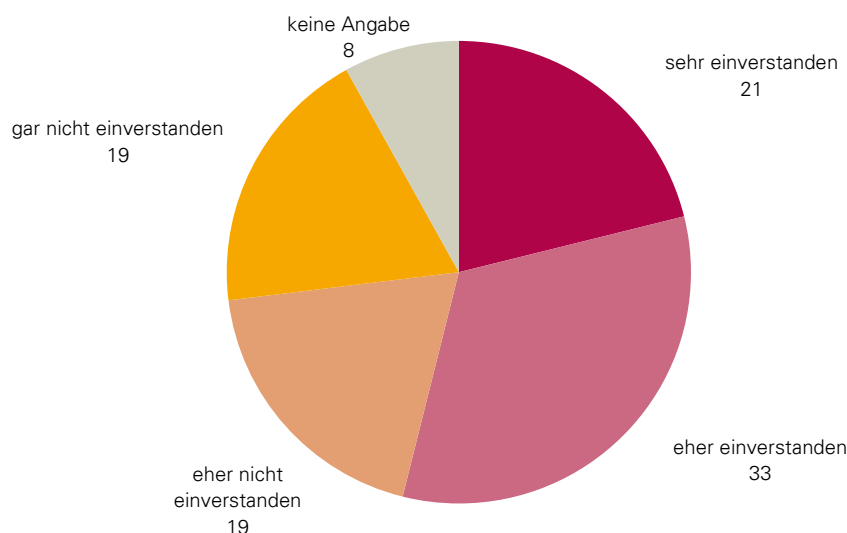
Exakt solches zeigt sich mit Blick auf die generelle Akzeptanz gegenüber den aktuellen Plänen:

## Grafik 29

### Beurteilung Neugestaltung Stadtzentrum

"Sind Sie mit der geplanten Neugestaltung des Effretiker Stadtzentrums sehr einverstanden, eher einverstanden, eher nicht einverstanden oder gar nicht einverstanden?"

in % Einwohnende ab 16 Jahren der Gemeinde Illnau-Effretikon



© gfs.bern, Wohnen in Illnau-Effretikon, Juni 2012 (N = 2901)

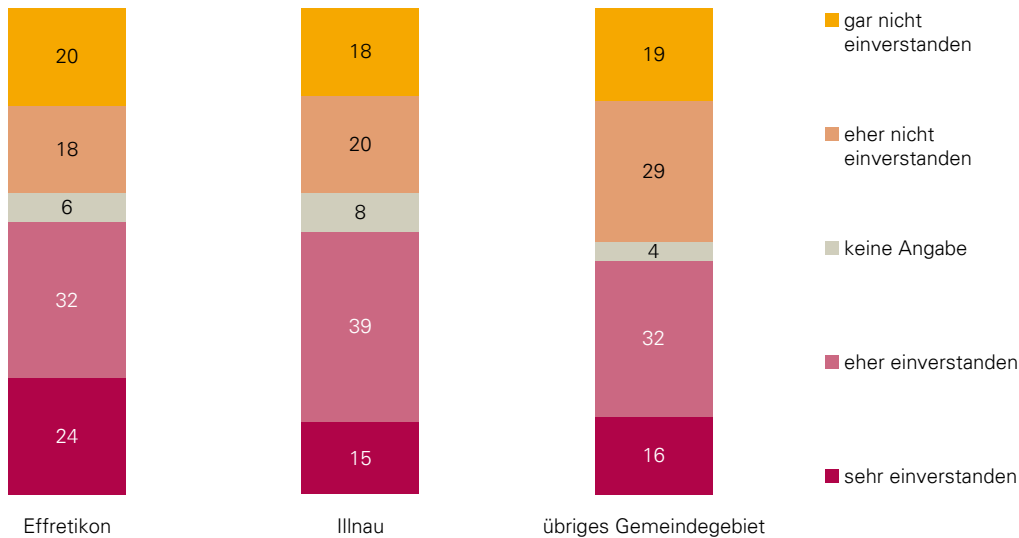
So ist auf der einen Seite eine Mehrheit mit den Neugestaltungsplänen mehr oder weniger dezidiert einverstanden, auf der anderen Seite finden sich aber auch 38%, welche mehr oder weniger dezidierten Widerstand ankündigen. Dabei ist gerade die mehrheitliche Akzeptanz nur knapp mehrheitlich und keineswegs gefestigt – nur 21% sind sehr einverstanden, während 33% ihr Einverständnis nur bedingt abgeben. Erfahrungsgemäss ist eine solche Ausgangslage anfällig für eine anschwellende Diskussion: Gerade Personen, welche aktuell vorsichtig für das Vorhaben eintreten, werden ihre Meinung bei aufkommender Kritik überdenken und bei verbleibender Unsicherheit bei einem allfälligen Entscheid eher den Status quo wählen.

Grafik 30

## Beurteilung Neugestaltung Stadtzentrum nach Ortsteil

"Sind Sie mit der geplanten Neugestaltung des Effretiker Stadtzentrums sehr einverstanden, eher einverstanden, eher nicht einverstanden oder gar nicht einverstanden?"

in % Stimmberechtigter



© gfs.bern, Wohnen in Illnau-Effretikon, Juni 2012 (N = 2901) sig.

Bezeichnenderweise ist der Widerstand gerade ausserhalb der Ortsteile Effretikon und Illnau überdurchschnittlich und nur knapp nicht mehrheitlich. Gleiches gilt auch für Personen über 65 Jahre und Alteingesessene. Ersteres kann die Folge eines abnehmenden direkten Nutzens durch grössere Distanz zum geplanten Zentrum sein, während Letzteres für Gemeindereformen öfters beobachtbar ist und nicht zwingend mit dem Inhalt des Bauvorhabens zu tun haben muss.

Grafik 31

## Aussagen Neugestaltung Stadtzentrum

"Sie sehen nun einige Aussagen, die man im Zusammenhang mit der Neugestaltung des Effretiker Zentrums hören kann. Entscheiden Sie bitte für jede Aussage einzeln, ob Sie damit sehr einverstanden, eher einverstanden, eher nicht einverstanden oder gar nicht einverstanden sind."

**schafft neue Einkaufsmöglichkeiten** "Durch das neue Stadtzentrum werden neue Einkaufsmöglichkeiten geschaffen."

**schafft neue Arbeitsplätze** "Das geplante Stadtzentrum schafft neue Arbeitsplätze."

**Aufwertung als Lebensraum** "Das neue Zentrum ist eine erhebliche Aufwertung der Stadt als Lebensraum."

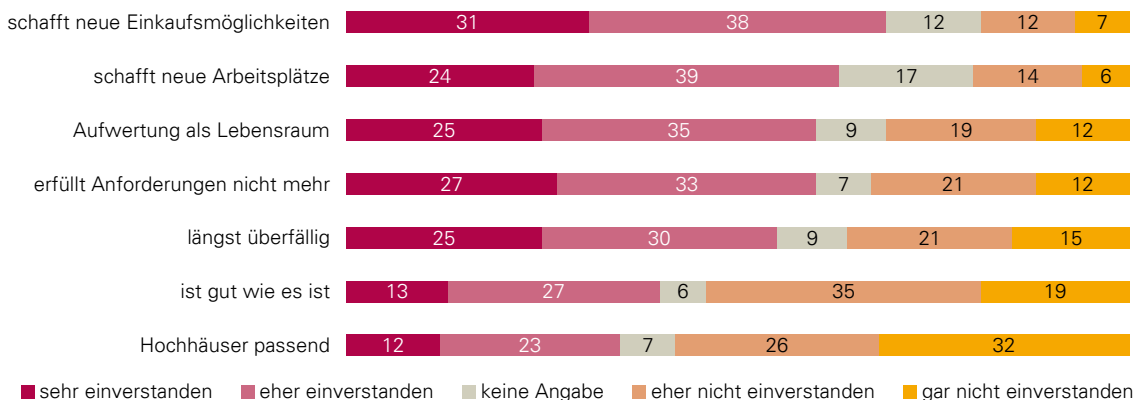
**erfüllt Anforderungen nicht mehr** "Das jetzige Zentrum der Stadt erfüllt die Anforderungen an ein modernes Stadtzentrum nicht mehr."

**längst überfällig** "Die Neugestaltung des Stadtzentrums ist längst überfällig."

**ist gut wie es ist** "Das Stadtzentrum von Illnau-Effretikon ist gut, wie es jetzt ist."

**Hochhäuser passend** "Die geplanten Hochhäuser passen ins Zentrum Effretikons."

in % Einwohnende ab 16 Jahren der Gemeinde Illnau-Effretikon



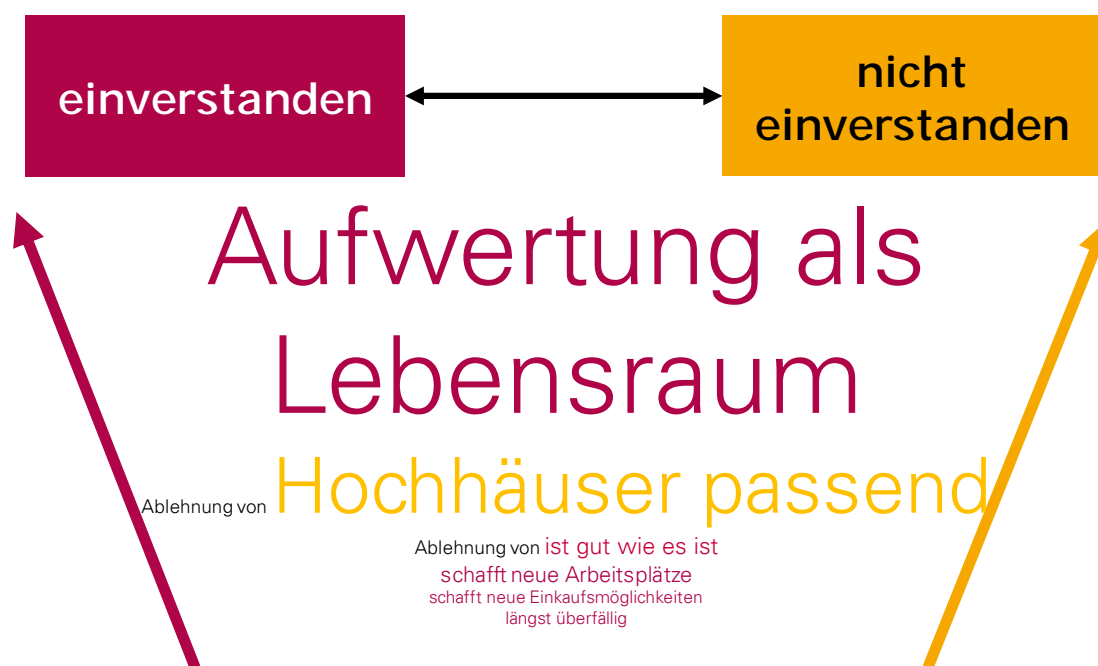
© gfs.bern, Wohnen in Illnau-Effretikon, Juni 2012 (N = 2901)

Dabei ist aus Sicht der Befragten nur wenig bestritten, dass das neue Stadtzentrum neue Einkaufsmöglichkeiten wie auch neue Arbeitsplätze schafft. Zudem betonen auch 60% mehr oder weniger dezidiert, dass durch die Neugestaltung eine Aufwertung der Stadt als Lebensraum geschieht, respektive das jetzige Zentrum die Anforderungen an ein modernes Stadtzentrum nicht mehr erfüllt. Knappe Mehrheiten vermag schlussendlich auch die Aussage hinter sich zu scharen, dass die geplante Neugestaltung längst überfällig ist, während die Aussage, dass es eigentlich gut ist, wie es ist, mehrheitlich bestritten wird. Mehrheitlich verworfen wird hingegen mehr oder weniger dezidiert die Aussage, dass die geplanten Hochhäuser ins Zentrum von Effretikon passen.

Auf den ersten Blick verfügt damit die Befürworterseite über eine ganze Reihe von mehrheitlichen Argumenten, welche für eine solche Neugestaltung sprechen würden. Die Kritikerschaft baut dabei mehrheitlich auf ein einziges Argument: die unpassenden Hochhäuser. Trotz dieser argumentativ besseren Ausgangslage ist die Akzeptanz der Überbauung nur knapp mehrheitlich. Auf den zweiten Blick scheint es also mehrheitsfähige Pro-Argumente zu geben, welche nicht direkt zu einer Akzeptanz führen resp. die auch von Personen geteilt werden, welche die Neuplanung grundsätzlich nicht akzeptieren. Welche Argumente das sind, ermittelt eine statistische Wirkungsanalyse:

Grafik 32

## Regressionsanalyse Beurteilung Neugestaltung Stadtzentrum mit Aussagen zur Neugestaltung/zu Einkaufsmöglichkeiten



© gfs.bern, Wohnen in Illnau-Effretikon, Juni 2012 (N = 2901) gewichtet,  $r^2 = .670$

Erläuterung: Die eingesetzte Methode der linearen Regression beschreibt das Vorhandensein des Einflusses von unabhängigen Variablen (hier: einzelne Aussagen dafür oder dagegen) auf eine abhängige Variable (die Akzeptanz der Neugestaltung). Anhand der Farbe lässt sich unterscheiden, ob ein Element eher zu einer höheren Akzeptanz (rot) oder eher zu einer tieferen Akzeptanz (orange) führt. Die Reihenfolge und Grösse der Elemente geben die Grösse des Einflusses wieder. Das Bestimmtheitsmass  $R^2$  weist den erklärten Anteil der Varianz durch das ganze Modell aus.

Dabei zeigt sich, dass die aktuelle Akzeptanz respektive Ablehnung der Vorlage in dominanter Weise von zwei einzelnen Aussagen erwirkt wird. Die Akzeptanz zur Vorlage konstituiert sich ausgesprochen stark durch die Erwartung einer Aufwertung des städtischen Lebensraums, während die Kritik im Moment fast ausschliesslich durch das Gefühl entsteht, dass die geplanten Hochhäuser nicht ins Zentrum von Effretikon passen. Alle anderen Elemente sind daneben für die aktuelle Akzeptanz klar schwächer wirksam. Dies gilt insbesondere auch für die Schaffung neuer Einkaufsmöglichkeiten und Arbeitsplätze. Dies wird zwar als

Folge der Neugestaltung durchaus begrüsst, man ist deswegen aber nicht für die Neugestaltung.

Gerade bei Einkaufsmöglichkeiten ist dies durchaus die Folge davon, dass die Notwendigkeit von Neuschaffungen nicht unumstritten ist:

### Grafik 33

## Aussagen Einkaufsmöglichkeiten

"Im Zusammenhang mit den Einkaufsmöglichkeiten hört man immer wieder verschiedene Aussagen. Bitte geben Sie zu den folgenden Aussagen an, inwiefern Sie jeweils einverstanden sind."

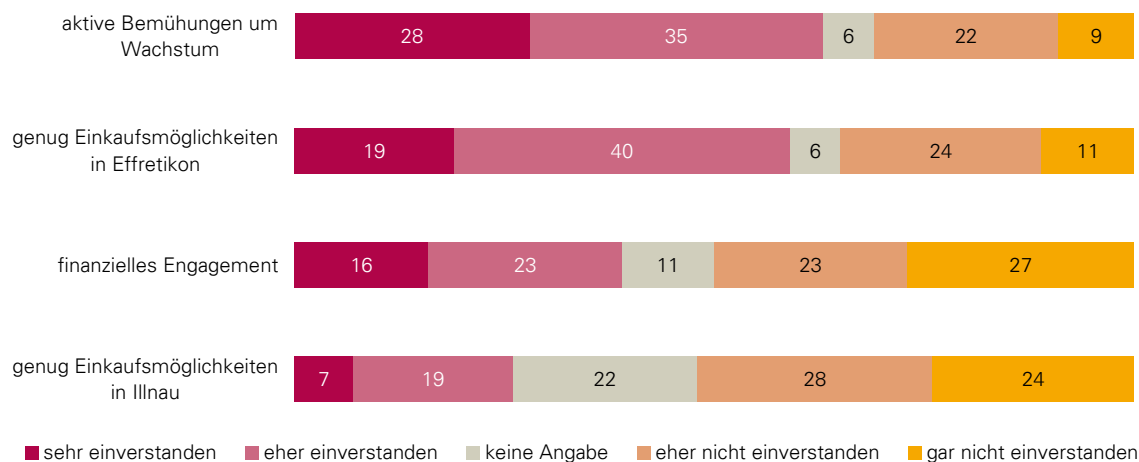
**aktive Bemühungen um Wachstum** "Die Stadt muss sich aktiv darum kümmern, dass das Einkaufsangebot in Illnau-Effretikon wächst."

**genug Einkaufsmöglichkeiten in Effretikon** "In Effretikon hat es genug Einkaufsmöglichkeiten."

**finanzielles Engagement** "Die Stadt soll sich zur Förderung von Einkaufsmöglichkeiten auch finanziell engagieren, zum Beispiel durch Subventionierung von Mieten."

**genug Einkaufsmöglichkeiten in Illnau** "In Illnau hat es genug Einkaufsmöglichkeiten."

in % Einwohnende ab 16 Jahren der Gemeinde Illnau-Effretikon



© gfs.bern, Wohnen in Illnau-Effretikon, Juni 2012 (N = 2901)

Zwar finden sich auf der einen Seite Mehrheiten, welche mehr oder weniger dezidiert fordern, dass sich die Stadt aktiv darum kümmern muss, dass die Einkaufsangebote in Illnau-Effretikon anwachsen.

Auf der anderen Seite finden sich aber auch Mehrheiten dafür, dass sich die Stadt hierzu nicht finanziell engagieren soll und gerade in Effretikon aktuell die Einkaufsmöglichkeiten schon genügend ausgestaltet sind. Im Gegenzug fehlen aus Sicht von knappen Mehrheiten aber Einkaufsmöglichkeiten in Illnau. Damit erwächst einem allfälligen finanziellen Engagement der Gemeinde und insbesondere einem solchen für Einkaufsmöglichkeiten in Effretikon nicht unwesentlich Kritik aus der Bevölkerung. Es mag zudem nicht weiter zu erstaunen, dass die fehlenden Einkaufsmöglichkeiten in Illnau überdurchschnittlich von Bewohnern von Illnau, aber auch von Bewohnern der kleinsten Ortsteile genannt werden. EinwohnerInnen von Effretikon sehen im Gegenzug leicht verstärkt Lücken im Angebot in "ihrem" Ortsteil.

Eine relativ einheitliche Vorstellung zeigt sich in einem letzten Schritt in Bezug auf die Art der nötigen zusätzlichen Einkaufsmöglichkeiten:

#### Grafik 34

### Fehlende Einkaufsangebote

"Welche Einkaufsangebote fehlen aus Ihrer Sicht in Illnau-Effretikon?"



© gfs.bern, Wohnen in Illnau-Effretikon, Juni 2012 (N = 2901)

Rund 40% aller Wünsche zielen in Richtung von Fachgeschäften und Spezialgeschäften, während Einkaufsmöglichkeiten für den täglichen Bedarf unter 20% aller Wunschnennungen hinter sich zu scharen wissen. Einem bemerkenswerten Wunsch entspricht offensichtlich auch ein Baumarkt, wenn auch die Nennhäufigkeit sichtbar hinter den bestplatzierten Fachgeschäften zurückliegt. Falls Bedarf an weiteren Angeboten vorliegt, zielt dieser also eher weniger auf den alltäglichen Bedarf.

Gerade Letzteres gilt aber explizit nicht für EinwohnerInnen von Illnau. Dort stehen Fachgeschäfte im Wunschbild sichtbar im Hintergrund, während Einkaufsmöglichkeiten für den alltäglichen Bedarf und haushaltsmedizinische Grundversorgung erkennbar im Vordergrund stehen.

### 2.3.1 Zwischenbilanz

Die Neugestaltung des Zentrums beim Bahnhof ist offensichtlich ein Thema, welches in der Bevölkerung von Illnau-Effretikon diskutiert wird. Eine ausgesprochen hohe Perzeption beobachten wir bei politisch aufgeladenen Infrastrukturprojekten erfahrungsgemäss nur dann, wenn ein Thema politisch aufgeladen ist.

Exakt solches zeigt sich mit Blick auf die generelle Akzeptanz gegenüber den aktuellen Plänen: So ist auf der einen Seite eine Mehrheit mit den Neugestaltungsplänen mehr oder weniger dezidiert einverstanden, auf der anderen Seite finden sich aber auch 38%, welche mehr oder weniger dezidierten Widerstand ankündigen. Dabei ist gerade die mehrheitliche Akzeptanz nur knapp mehrheitlich und keineswegs gefestigt. Erfahrungsgemäss ist eine solche Ausgangslage anfällig für eine anschwellende Diskussion.

Dabei ist aus Sicht der Befragten nur wenig bestritten, dass das neue Stadtzentrum neue Einkaufsmöglichkeiten wie auch neue Arbeitsplätze schafft. Mehrheitlich verworfen wird hingegen mehr oder weniger dezidiert die Aussa-



ge, dass die geplanten Hochhäuser ins Zentrum von Effretikon passen. Dabei zeigt sich, dass die aktuelle Akzeptanz respektive Ablehnung der Vorlage in dominanter Weise von zwei einzelnen Aussagen erwirkt wird. Die Akzeptanz zur Vorlage konstituiert sich ausgesprochen stark durch die Erwartung einer Aufwertung des städtischen Lebensraums, während die Kritik im Moment fast ausschliesslich durch das Gefühl entsteht, dass die geplanten Hochhäuser nicht ins Zentrum von Effretikon passen.

## 2.4 Steuersituation

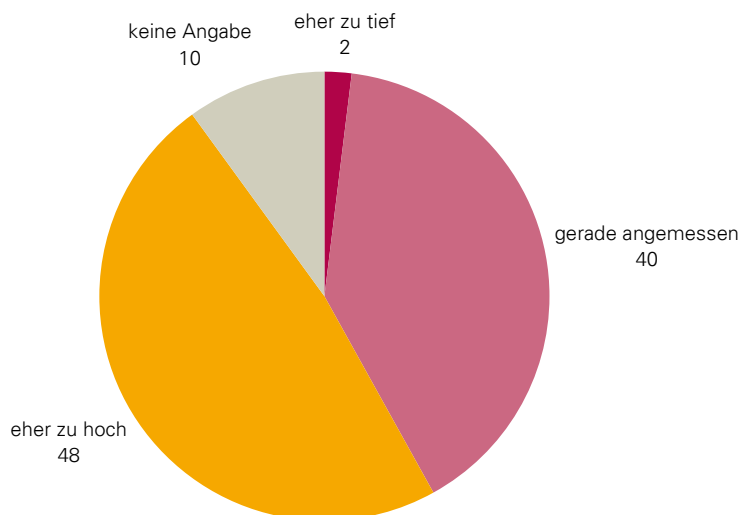
In Bezug auf die attestierte Steuerbelastung zeigt sich in Illnau-Effretikon ein aussergewöhnliches Bild:

### Grafik 35

#### Steuersituation

"Werfen wir nun einen Blick auf die Steuern und Finanzen von Illnau-Effretikon. Zuerst die Steuersituation. Ist die Belastung durch Steuern in Illnau-Effretikon im Vergleich zu dem, was Sie von der Stadt als Gegenleistung erhalten, eher zu tief, gerade angemessen oder eher zu hoch?"

in % Einwohnende ab 16 Jahren der Gemeinde Illnau-Effretikon



© gfs.bern, Wohnen in Illnau-Effretikon, Juni 2012 (N = 2901)

So ist die Gruppe, welche die Steuerbelastung gerade angemessen findet, mit 40% gewichtig, aber sichtbar minderheitlich. Im Gegenzug gehen fast mehrheitliche 48% davon aus, dass die Steuerbelastung zu hoch ist. Damit unterscheidet sich Illnau-Effretikon sichtbar von der Mehrheit anderer Gemeinden: Im Kanton Zürich fanden 2011 63% aller Stimmberechtigten die Steuerbelastung gerade angemessen, im Bezirk Pfäffikon waren es 69%, im Kanton Aargau in einer Studie von 2010 sogar 70%. Damit ist die Stadt an diesem Punkt durchaus einer gewissen Kritik ausgesetzt, die es aber auf den zweiten Blick auch richtig zu verorten gilt: Wie eingangs formuliert, ist der Steuerfuss aus Sicht der Befragten kein Kernelement für eine attraktive Wohngemeinde. Entsprechend kann vermutet werden, dass die geäußerte Kritik nicht als verhaltenssteuernd, lauten Unmut zu verstehen ist, als Kritik aber trotzdem ernst zu nehmen ist.

Gerade solches bestätigt sich mit einem zweiten Blick auf die Verknüpfung mit dem Ausgabenverhalten der Gemeinde:

**Grafik 36**

**Forderungen rund um Steuern und Finanzen**

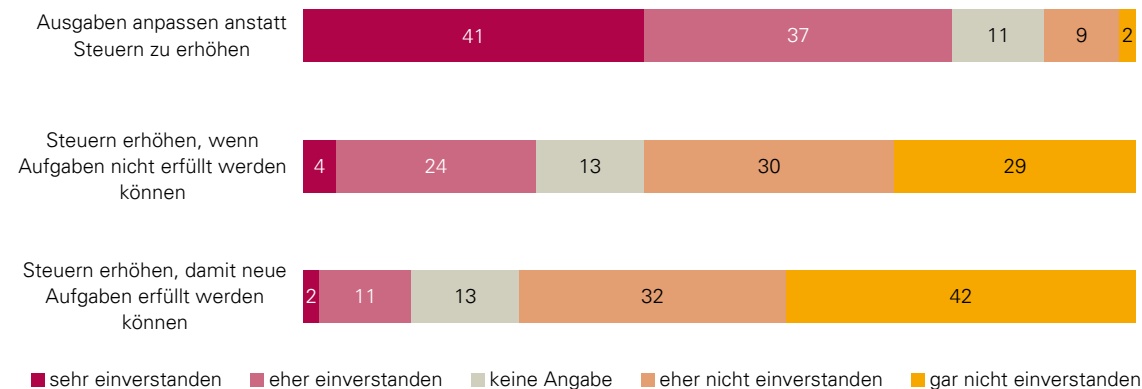
"Sie sehen in der Folge verschiedene Forderungen, welche man rund um Steuern und Finanzen von Illnau-Effretikon hören, sehen oder lesen kann. Entscheiden Sie bitte für jede Forderung einzeln, ob Sie damit sehr einverstanden, eher einverstanden, eher nicht einverstanden oder gar nicht einverstanden sind."

**Ausgaben anpassen anstatt Steuern zu erhöhen** "Anstatt Steuern zu erhöhen, soll Illnau-Effretikon die bestehenden Aufgaben und die Investitionen dem zur Verfügung stehenden Steuergeld anpassen."

**Steuern erhöhen, wenn Aufgaben nicht erfüllt werden können** "Illnau-Effretikon soll die Steuern erhöhen, wenn die Stadt die bestehenden Aufgaben und die Investitionen nicht mehr erfüllen kann."

**Steuern erhöhen, damit neue Aufgaben erfüllt werden können** "Illnau-Effretikon soll die Steuern erhöhen, damit die Stadt zusätzlich neue Aufgaben und Investitionen erbringen kann."

in % Einwohnende ab 16 Jahren der Gemeinde Illnau-Effretikon



© gfs.bern, Wohnen in Illnau-Effretikon, Juni 2012 (N = 2901)

Dabei äussern die EinwohnerInnen von Illnau-Effretikon relativ deutlich, dass eine Steuererhöhung grundsätzlich nicht infrage kommt, und zwar weder für die Ausfinanzierung neuer noch bestehender Aufgaben. Vielmehr wünschen sich klare Mehrheiten mehr oder weniger dezidiert, dass vor einer Steuererhöhung zuerst über die bestehenden Ausgaben gesprochen werden muss. Auch wenn damit die geäusserte Kritik an der Steuerbelastung durchaus in Kritik zu Steuererhöhungen mündet, ist eine solche Äusserung aus der Bevölkerung im Vergleich nicht aussergewöhnlich: Ein solches Bild beobachten wir bei Gemeindebefragungen immer wieder und haben faktisch eine fast identische Beobachtung in Ennetbaden festgehalten (wo die Zufriedenheit mit dem Steuererfassung sichtbar grösser ist als in Illnau-Effretikon).

Bei einer solchen Einschätzung finden sich dabei wenige Unterschiede entlang soziodemographischer Unterscheidungen, wenn auch Personen mit hohem Einkommen ohne Überraschung eher kritisch sensibilisiert sind.

**2.4.1 Zwischenbilanz**

In Bezug auf die attestierte Steuerbelastung zeigt sich in Illnau-Effretikon ein aussergewöhnliches Bild: So ist die Gruppe, welche die Steuerbelastung gerade angemessen findet, gewichtig, aber sichtbar minderheitlich. Im Gegenzug geht fast eine Mehrheit davon aus, dass die Steuerbelastung zu hoch ist. Es kann jedoch vermutet werden, dass die geäusserte Kritik nicht als verhaltenssteuernden, lauten Unmut zu verstehen ist, als Kritik aber trotzdem ernst zu nehmen ist.

Die EinwohnerInnen von Illnau-Effretikon äussern relativ deutlich, dass eine Steuererhöhung grundsätzlich nicht infrage kommt, und zwar weder für die Ausfinanzierung neuer noch bestehender Aufgaben. Vielmehr wünschen sich klare Mehrheiten mehr oder weniger dezidiert, dass vor einer Steuererhöhung zuerst über die bestehenden Ausgaben gesprochen werden muss.

# 3 Synthese

## 3.1 Was zeigt sich?

Der Blick der EinwohnerInnen auf ihre eigene Wohngemeinde zeichnet sich summarisch durch fünf verschiedene Elemente aus:

Erstens zeigt sich weitgehende, aber nicht enthusiastische Zufriedenheit in Bezug auf die Gemeinde generell und auf die Gemeindedienstleistungen im Besonderen.

Zweitens finden sich Lücken insbesondere in Bezug auf Baubewilligungsverfahren im Umbau-/Renovationsbereich.

Drittens ist Qualität der aktuell wichtigste Treiber in der Erbringung von Gemeindedienstleistungen. Die Bevölkerung sieht diese mehrheitlich gegeben. Kritikpunkte äussern die Befragten in Bezug auf Berücksichtigung von Bevölkerungswünschen und auf die Bemühungen zur Problemlösung.

Die Neugestaltung des Stadtzentrums ist ein grosses Thema und polarisiert die Bevölkerung fast hälftig. Aktuell sind die EinwohnerInnen dafür, wenn sie durch das Projekt eine Aufwertung des Lebensraums vermuten und dagegen, wenn sie die Hochhäuser unpassend finden. Einkaufsmöglichkeiten und Arbeitsplätze spielen nur am Rande eine Rolle für die Entscheidung.

Die Steuerbelastung wird in Illnau-Effretikon stärker kritisiert, als wir dies für die Befragten aus dem ganzen Kanton oder aus dem Bezirk Pfäffikon festhalten.

Kurz: Illnau-Effretikon macht als Wohngemeinde offensichtlich vieles richtig und vermutlich einiges nicht perfekt. Richtig erscheint aufgrund der Rückmeldungen aus der Bevölkerung die Fokussierung auf eine gute Verkehrsanbindung und weniger auf ein breites Einkaufsangebot oder Arbeitsplätze. Die aktuellen EinwohnerInnen sind mit einer solchen Schwerpunktsetzung grundsätzlich zufrieden. Richtig erscheint zudem auch die inhaltliche und prozessuale Erbringung der Gemeindedienstleistungen, welche einerseits generelle Zufriedenheit mit der Gemeinde auslöst, andererseits auch wichtig scheint, um sich in der Gemeinde grundsätzlich wohlfühlen zu können. Gerade wenn eine Gemeinde sich nur am Rande als Herzensgelegenheit auszeichnet, sind diese Elemente besonders wichtig.

## 3.2 Was bedeutet dies?

Auf der Ebene der strategischen Informationsanalyse zeigt sich, dass die grundsätzliche Ausrichtung der Gemeinde in Bezug auf Attraktivitätsfaktoren, aber auch konkrete Gemeindedienstleistungen stimmt. Nirgends zeigt sich ein eminenterer Problemdruck, welcher die Gemeinde aus Sicht der eigenen Bürgerschaft zu Handeln zwingen würde. In Bezug auf die Gemeindedienstleistungen und Servicequalität ortet man zwar Lücken (am stärksten in Bezug auf die Abwicklungen von Baubewilligungen auf der einen Seite und in Bezug auf Problemlösungsverhalten und Umgang mit Kundenwünschen auf der anderen Seite), sieht dadurch aber nicht sein generelles Wohlbefinden fundamental gefähr-

det. Gerade in Bezug auf die Elemente der Gemeindeattraktivität zeigen die EinwohnerInnen aber auch Grenzen von Leistungskürzungen auf: Illnau-Effretikon zeichnet sich wesentlich durch die Verkehrsanbindung, Sicherheit und Ordnung, Einkaufsmöglichkeiten und Naherholungsmöglichkeiten aus. Diese machen zusammen den eigentlichen Kern der Gemeindeattraktivität aus. Entsprechend würden Veränderungen an dieser Stelle erfahrungsgemäss zu offenen Fragen und allenfalls auch Widerständen führen.

Im Detail zeigen die EinwohnerInnen aber auch die Grenzen einer zukünftigen Gemeindestrategie auf: Mehrheitliche Ausbauwünsche von Gemeindedienstleistungen finden sich nicht, ein gemeindeseitig unterstützter Ausbau der Einkaufsmöglichkeiten ist zumindest umstritten und Steuergeld für neue Aufgaben steht explizit nicht zur Verfügung.

Die EinwohnerInnen der Stadt Illnau-Effretikon haben zudem auch eine relativ explizite Meinung zur aktuellen Diskussion rund um die Neugestaltung des Effretiker Stadtzentrums: Die Diskussion geniesst zum jetzigen Zeitpunkt eine ausgesprochen hohe Aufmerksamkeit, wird knapp mehrheitlich begrüsst, löst auf der anderen Seite aber auch erhebliche Kritik aus und entscheidet sich aktuell an den grundsätzlichen Einschätzungen, ob dadurch die Stadt als Lebensraum aufgewertet wird respektive ob Hochhäuser zum besagten Zentrum passen. Auch wenn aktuell noch keine konkrete Vorlage vorliegt und damit im politischen Meinungsbildungsprozess noch viele Unbekannte (allen voran ein allfälliger Abstimmungskampf) verbleiben, zeigt sich schon jetzt, dass in Illnau-Effretikon eine umstrittene Vorlage (mit aktuell durchaus realen Erfolgchancen) auf einen politischen Entscheid wartet.

Kurz: Trotz der grundsätzlich stimmigen Ausrichtung der Gemeinde stellen sich aus Sicht der EinwohnerInnen von Illnau-Effretikon gewisse Fragezeichen, welche das Potenzial für nähere Betrachtungen erahnen lassen:

- Einerseits kann es Sinn machen, einen prozessorientierten Blick auf das Baubewilligungsverfahren zu richten.
- Andererseits kann es sinnvoll sein, die beiden kritisierten Elemente von Servicequalität, Problemlösungskompetenz und Empathie, einer vertieften Analyse zu unterziehen
- Drittens gilt es bei Finanzierungsfragen grundsätzlich im Hinterkopf zu behalten, dass der Steuersatz in Illnau-Effretikon durchaus kritisch beäugt wird und entsprechender Finanzierungsbedarf spürbar auch auf dieser Ebene beurteilt wird.

# 4 Anhang

## 4.1 Das Mandat

Die Stadt Illnau-Effretikon beauftragte das Forschungsinstitut gfs.bern eine Studie zur Befindlichkeit der eigenen Wohnbevölkerung rund um das Gemeindeangebot, Umfeldfaktoren und zentrale Herausforderungen der Gemeinde für die Zukunft durchzuführen. Der hier vorliegende Schlussbericht gibt die gewonnenen Erkenntnisse in schriftlicher Form wieder. Er schliesst zusammen mit einer geplanten Präsentation die Berichterstattung ab.

## 4.2 Zielsetzung und Fragestellung

Die Bevölkerungsbefragung besteht im Kern aus zwei Elementen. Ein erstes Element nimmt die zentralen Elemente der Messung von Zufriedenheit mit Gemeindedienstleistungen auf:

- Was zeichnet aus Sicht der Bevölkerung die eigene Wohngemeinde aus?
- Welche Lebensbedingungen werden als zufriedenstellend gewertet, welche werden vermisst, welche gelten als überflüssig?
- Welche Bewertung machen die EinwohnerInnen von Illnau-Effretikon in Bezug auf Steuern/Gebühren respektive in Bezug auf politische und verwaltungstechnische Gemeindedienstleistungen?

Ein zweites Element des Fragebogens lässt Platz für die spezifischen Problemstellungen der Stadt Illnau-Effretikon.

- Wie steht die Bevölkerung zur geplanten Neugestaltung des Effretiker Stadtzentrums?
- Wie beurteilt die Bevölkerung die Einkaufsmöglichkeiten im Gemeindegebiet? Welche Einkaufsmöglichkeiten fehlen?
- Wie gut fühlen sich die EinwohnerInnen über Vorgänge und Ereignisse in Illnau-Effretikon informiert? Über welche Kanäle informieren sie sich und wie möchten sie informiert werden?

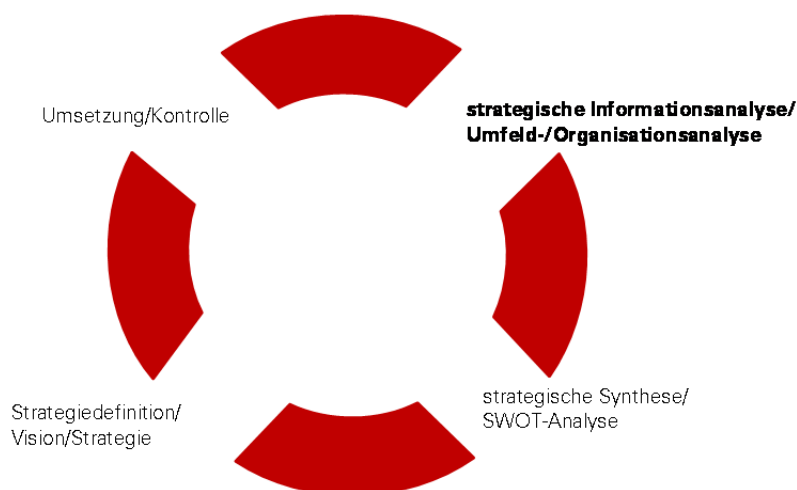
## 4.3 Forschungsdesign

Das Forschungsinstitut gfs.bern hat zur Überprüfung von gemeindeseitigen Strategien in der Gemeindebevölkerung einen theoretischen Rahmen entwickelt, welcher sich auf drei Säulen stützt:

**1. Säule:** Wir verstehen den Strategiefindungsprozess in einem strukturellen Sinne, bestehend aus vier Phasen:

Grafik 37

### Strategieprozess



Adaptiert nach Lombriser Abplanalp (2005)

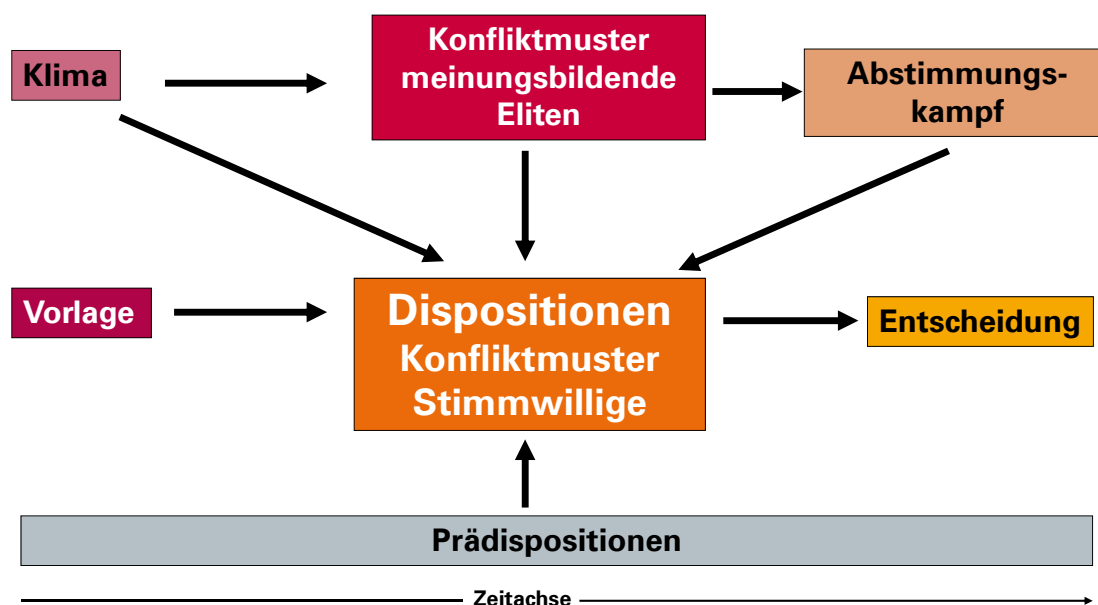
Dabei führt eine saubere Auslegeordnung (strategische Informationsanalyse) zu einer strukturierten Verdichtung und Interpretation (strategische Synthese) als Basis für die eigentliche Strategieformulierung (Strategiedefinition). Diese wird schliesslich umgesetzt und regelmässig an der fortgeschrittenen Realität geübt (Umsetzung/Kontrolle).

Das Forschungsinstitut gfs.bern versteht den hier offerierten Auftrag als Teilelement der Umfeldanalyse innerhalb der strategischen Informationsanalyse. Entsprechend sind auch die so gewonnenen Erkenntnisse zu verstehen: Die "Stimme der Bevölkerung" ist ein wesentliches Element in einer sauberen strategischen Informationsanalyse, es ist aber bei weitem nicht das einzige. Erst gemeinsam mit allen anderen Elementen einer sauberen Strategiefindung erlangt die Bevölkerungsmeinung das ihr zustehende wesentliche Gewicht. So ist es weder sinnvoll, die Bevölkerungsmeinung als einzige Basis für die Strategiedefinition zu verstehen ("Bevölkerung macht Strategie"), noch die Bevölkerung als zentralen Stakeholder in direktdemokratischen Entscheidprozessen erst in der chronologisch letzten Stufe (Umsetzung/Kontrolle) einzubeziehen. Das Forschungsinstitut gfs.bern offeriert hier den Einbezug der Gemeindebevölkerung in die Umfeldanalyse mittels Bevölkerungsbefragung und überlässt alle weiteren Analysen/Schritte im Strategieprozess dem Auftraggeber.

**2. Säule:** Wir interpretieren politische Meinungsbildungsprozesse als vielschichtiges Konstrukt gemäss dem von gfs.bern entwickelten Prädispositionsansatz:

Grafik 38

## Analytisches Schema des Dispositionsansatzes



Der Prädispositionsansatz geht davon aus, dass eine politische Meinung nicht ein für alle Mal feststeht, sondern bis hin zu einem direktdemokratischen Entscheid sechs zentralen intervenierenden Elementen ausgesetzt ist. Die eigene Alltagserfahrung mit dem Gegenstand (=sog. "Prädisposition") bildet dabei den wichtigsten "Rahmen", auf dessen Basis eine politische Vorlage beurteilt wird. Dieser "Rahmen" ist umso wirksamer, desto mehr sich ein politisches Thema aus dem Alltag heraus überhaupt erschliessen lässt. Erfahrungsgemäss werden Reformprozesse in Gemeinden stark aus dem Alltag heraus (vorherrschende Wertmuster und Emotionen) beurteilt, so dass diesem Punkt in der geplanten Befragung besonderer Wert beigemessen werden sollte. Aufgrund der Prädispositionen nimmt der/die EinwohnerIn eine erste Bewertung zu einem politischen Thema vor, welches dann in der zeitlichen Abfolge durch alle anderen im Prädispositionsansatz beschriebenen Elemente beeinflusst werden kann.

Die geplante Befragung berücksichtigt nur die Dimension "Alltagserfahrungen". Entsprechend sind die durch die Befragung erfassten Akzeptanz- und insbesondere Wunschbilder in Bezug auf die Gemeinde und Gemeindereformen nicht als unveränderliche politische Meinungsäusserung zu verstehen. Sollten die Befragten beispielsweise in der Befragung einen Wunsch nach einer Umgestaltung des öffentlichen Raums äussern, bedeutet dies keineswegs, dass sie an einem Urnengang in Kenntnis der expliziten Kosten einer solchen Umgestaltung dann auch mehrheitlich zustimmen würden.

Zudem illustriert dieses Modell eines Meinungsbildungsprozesses die zeitlichen Grenzen von Befragungen: So lässt sich mittels Umfrage nur das Meinungsbild zum Zeitpunkt der Befragung erheben. Dieses Meinungsbild ändert sich im Verlauf fortschreitender Zeit immer, wobei die exakte Veränderung mittels Umfragen nie voraussehbar ist. Hier liegt aber auch nicht der Wert einer Umfrage: Vielmehr gilt es, die aktuelle Ausgangslage sauber zu erfassen und mittels Soll-/Ist-Analyse entlang der gewünschten Fragestellungen die relevanten Lücken möglichst frühzeitig und fundiert zu erkennen.

**3. Säule:** Wir nähern uns Reformprozessen auf Gemeindeebene aufgrund eines eigens dafür entwickelten Problemanalyseschemas:

Grafik 39

## Analyseschema Problemdruck Gemeinde



© gfs.bern

Gemeinden stehen heutzutage einer ganzen Reihe direkter und indirekter Herausforderungen gegenüber. All diese Herausforderungen haben eine unmittelbare Folge auf Strategieprozesse – so können sie eine gewünschte Entwicklung positiv beeinflussen, oder aber einer notwendigen Entwicklung ungünstig entgegensteuern. Knappe Finanzen stehen einem bevölkerungsseitig breit geäusserten Ausbauwunsch im Bereich Kultur beispielsweise diametral gegenüber.

## 4.4 Fragebogen

Die drei vorgängig angeführten Säulen bestimmen zusammen mit den kunden-seitigen Fragestellungen die Ausgestaltung der Befragung und der Analyse.

Der Fragebogen für die Bevölkerungsbefragung enthält entsprechend oben beschriebener Zielsetzung und Konzeption die notwendigen Fragen und baut auf der so genannten "Trichtertechnik" auf. Dabei entwickelt sich ein Thema mit fortlaufender Befragung von eher generellen Fragen hin zu spezifischeren. Eine solche Vorgehensweise ermöglicht es, auch komplexere Themen in einer Befragungssituation nah an einem realen Meinungsbildungsprozess gemeinsam mit den Befragten zu entwickeln.

Der Fragebogen wurde in einem ersten Schritt von gfs.bern erarbeitet und in einem zweiten Schritt gemeinsam in der Diskussion mit dem zuständigen Ausschuss austariert. gfs.bern stützte sich in der Fragebogenerstellung auf alle vorhandenen zweckdienlichen Unterlagen (Strategiepapiere, Medienclippings, Checkliste, Argumentarien etc.) des Auftraggebers und eigenes Erfahrungswissen aus dem reichhaltigen Erfahrungsschatz rund um Reformen und Strategieprozesse auf Gemeindeebene.

Der Fragebogen wurde von gfs.bern in ein schriftliches Layout gesetzt und zusätzlich auf der Online-Befragungsplattform des gfs-Befragungsdienstes programmiert.



## 4.5 Befragung

Die Ergebnisse der Befragung Illnau-Effretikon basieren auf einer repräsentativen Befragung von 2901 im endgültigen Datensatz verwendeten EinwohnerInnen von Illnau-Effretikon ab 16 Jahren. Dies entspricht einer für städtische Verhältnisse normalen Ausschöpfung von 22 Prozent. Aufgrund des bemerkenswerten guten Rücklaufs der Fragebögen wurde in Absprache mit dem Auftraggeber auf Erinnerungsaktionen verzichtet.

Die Verteilung entlang der einzelnen Ortsteile (Effretikon, Illnau, Aussenwacht) entspricht annähernd der realen Verteilung, so dass auf eine regionale GEwichtung verzichtet wurde.

Die Befragung wurde zwischen dem 4. Juni und 27. Juni 2012 durchgeführt.

Bei einer Stichprobe entscheiden zwei Faktoren über die Qualität der später gewonnenen Aussagen massgeblich mit: Auf der einen Seite definiert sich die Datenqualität über die Grösse des **Stichprobenfehlers**. Dieser Index weist die Irrtumswahrscheinlichkeit und Irrtumsgrösse einer getroffenen statistischen Aussage aus. Einerseits setzt man bei der Umfrageforschung zumeist ein Sicherheitsmass von 95 Prozent, das heisst man akzeptiert eine Irrtumswahrscheinlichkeit von 5 Prozent, dass der nachgewiesene statistische Zusammenhang so in der Bevölkerung nicht vorhanden ist. Andererseits unterliegen statistische Aussagen einem Stichprobenfehler, der von der Grösse der Stichprobe und der Basisverteilung der Variable in der Bevölkerung abhängt, wobei der Fehler kleiner wird, je grösser die Stichprobe ist:

**Tabelle 2**

<b>Ausgewählte statistische Stichprobenfehler nach Stichprobengrösse und Basisverteilung (Grundgesamtheit EinwohnerInnen ab 16 Jahren)</b>		
Stichprobengrösse	Fehlerquote Basisverteilung	
	50% zu 50%	20% zu 80%
N= 2901	± 1.9 Prozentpunkte	± 1.5 Prozentpunkte
N= 1000	± 2.5 Prozentpunkte	± 2.0 Prozentpunkte
N= 500	± 4.0 Prozentpunkte	± 3.2 Prozentpunkte
N= 100	± 9.7 Prozentpunkte	± 7.7 Prozentpunkte
N= 50	± 13.9 Prozentpunkte	± 11.1 Prozentpunkte

Lesebeispiel: Bei rund 1000 Befragten und einem ausgewiesenen Wert von 50 Prozent liegt der effektive Wert zwischen 50 Prozent ± 2.5 Prozentpunkte, bei einem Basiswert von 20 Prozent zwischen 20 Prozent ± 2.0 Prozentpunkte. Dabei setzt man in der Umfrageforschung zumeist ein Sicherheitsmass von 95 Prozent, das heisst man akzeptiert eine Irrtumswahrscheinlichkeit von 5 Prozent, dass der nachgewiesene statistische Zusammenhang so in der Bevölkerung nicht vorhanden ist.

© gfs.bern, Befragung Illnau-Effretikon

Gerade bei Untergruppenanalysen weist die untersuchte Gruppe schnell weniger als 50 Befragte aus, was bei einem Stichprobenfehler von ± 14 Prozentpunkten eine adäquate Interpretation nahezu verunmöglicht. Um Fehlinterpretationen zu minimieren, werden daher keine Subgruppenanalysen unter 50 Fällen vorgenommen.

Das andere Element einer qualitativ hochstehenden Analyse ist die Gewährleistung von **Repräsentativität**. Repräsentativität bedeutet nichts anderes, als dass jede Person aus der Grundgesamtheit genau die gleiche Chance haben muss, an der Befragung teilnehmen zu können. Werden bei der Stichprobenziehung systematisch Gruppen ausgeschlossen, ist eine Befragung nicht repräsentativ.

Um die Repräsentativität zu gewährleisten, wurde auf das Adressverzeichnis der Stadt Illnau-Effretikon von sämtlichen Einwohnerinnen und Einwohner ab 16 Jahren zurückgegriffen. Dabei wurden alle Befragten persönlich angeschrieben. Jeder Person stand es frei, die Befragung entweder online oder schriftlich auszufüllen. Die Umfrage wurde in Deutsch durchgeführt. Verzerrungen wur-

den mittels eines Gewichtungsmodells entlang Bildung, Geschlecht und Alter korrigiert, sodass der endgültige Datensatz die Stadt Illnau-Effretikon soziodemographisch repräsentiert.

## 4.6 Datenanalyse

Zusammenhänge zwischen zwei Variablen, also beispielsweise zwischen der Stimmabsicht und dem Geschlecht, wurden mittels Korrelationen gemessen. Das normalerweise verwendete Mass ist der Koeffizient Cramérs V. Der Vorteil dieser Masszahl ist, dass sie unabhängig vom Skalenniveau der Indikatoren verwendet werden kann. Damit bestimmen wir die Stärke des Zusammenhangs. Dieser ist umso stärker, je mehr das Cramérs V von Null differiert. Davon unterscheiden wir die Frage, ob der in der Befragung gefundene und vermessene Zusammenhang auch auf die Grundgesamtheit verallgemeinert werden darf. Hierfür verwendeten wir den üblichen Signifikanztest  $\chi^2$ . Dieser sagt, inwieweit die Untergruppen in sich selbst ein signifikantes unterschiedliches Verhalten an den Tag gelegt haben. In der Regel verwendeten wir ein Sicherheitsmass von 95 Prozent.

Gilt es, die Zusammenhänge zwischen mehr als zwei Variablen zu bestimmen, kommen multivariate Analysemethoden zum Einsatz. Die Erklärung von Zusammenhängen zwischen mehreren unabhängigen Variablen und einer abhängigen Variable leistet die lineare Regressionsanalyse. Die Regressionsanalyse bestimmt, welche unabhängige Variable wie stark auf die abhängige Variable wirkt, wenn man die Effekte der anderen unabhängigen Variablen mitberücksichtigt. Dabei stellt man auf den Beta-Koeffizienten ab. Zudem gibt es wie bei der Korrelationsrechnung auch Sicherheitsmasse, die angeben, mit welcher Wahrscheinlichkeit ein in der Stichprobe gefundener Zusammenhang auch in der Grundgesamtheit gilt. Konkret handelt es sich auch hier um den Signifikanztest, der analog zur obigen Beschreibung funktioniert.

Der Vergleich von Variablen auf der Ebene der einzelnen Antworten wird durch die multidimensionale Skalierung geleistet. Diese vergleicht die Antworten zu mehreren Fragen miteinander und identifiziert so Muster. Diese Muster lassen sich visuell darstellen, wobei Variablen mit vielen ähnlichen Mustern als Punkte in einem (zweidimensionalen) Diagramm erscheinen, die nahe beieinanderliegen. Demgegenüber erscheinen Punkte, die Variablen ohne gemeinsame Muster symbolisieren, weit auseinander. Der Vorteil dieses Vorgehens besteht darin, rasch verwandte und unverwandte Indikatoren bestimmen zu können, ohne dass aber die Gründe für die Verwandtschaft von allein ersichtlich würden.

Eingesetzt wird diese Methode, um sich einen raschen Überblick über einzelne Elemente zu verschaffen, die aufgrund ihrer Beurteilungen durch die Bürgerschaft verwandt sind.

## 4.7 Grafische Aufbereitung

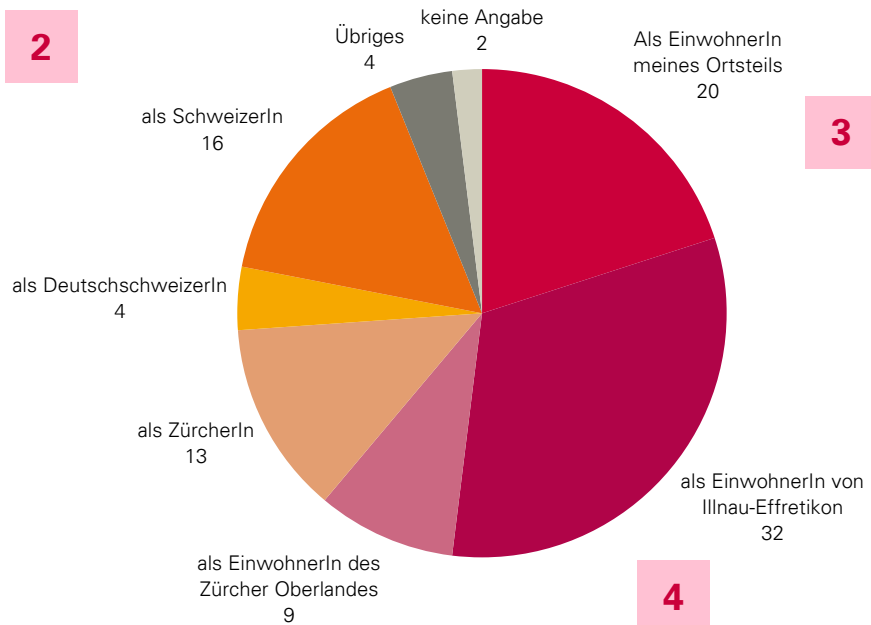
Alle im Schlussbericht enthaltenen Grafiken liegen dem gleichen Schema zugrunde, das im Folgenden kurz erläutert werden soll:

Grafik 40

### Empfindung Zugehörigkeitsgefühl 1

"Ganz spontan: Als was fühlen Sie sich am ehesten?"

in % Einwohnende ab 16 Jahren der Gemeinde Illnau-Effretikon



© gfs.bern, Wohnen in Illnau-Effretikon, Juni 2012 (N = 2901)

Im Titel (1) lässt sich sowohl eine schlagwortartige Zusammenfassung der Frage wie in Anführungszeichen auch der genaue Fragetext ablesen.

Die Referenzgrösse (2) gibt darüber Aufschluss, auf welche Gruppe sich die Auswertung in der Grafik bezieht. In den meisten Fällen sind dies EinwohnerInnen ab 16 Jahren der Gemeinde Illnau-Effretikon.

Die Resultate (3) zeigen in grafisch visualisierter Form die Ergebnisse. Je nach angestrebter Aussage visualisieren wir Resultate mittels Kuchen, Balken oder Säulen.

Der Fusszeile (4) entnimmt man sowohl den Zeitraum der Befragung (Juni 2012) wie auch die Anzahl der befragten Personen (N = 2901), die für die Aussage in der entsprechenden Grafik relevant sind.

## 4.8 gfs.bern-Team

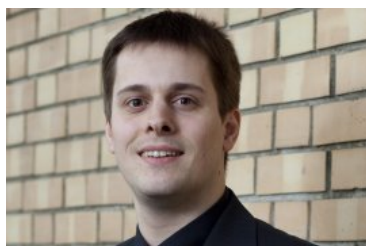


URS BIERI

Senior-Projektleiter, Mitglied der Geschäftsleitung, Politikwissenschaftler

Schwerpunkte:

Themen- und Issue-Monitoring, Risikotechnologien, kantonale/städtische Abstimmungen, Kampagnenvorbereitung und -begleitung, Feldaufträge, Prospektivmethoden, Qualitativmethoden. Publikationen in Sammelbänden, Fachmagazinen, Tagespresse und auf Internet



JONAS PHILIPPE KOCHER

Projektleiter, Politikwissenschaftler

Schwerpunkte:

Analyse politischer Themen und Issues, kantonale/städtische Abstimmungen, Kampagnenvorbereitung und -begleitung, Ad-hoc-Studien, Abstimmungen und Wahlen, Gesellschaftsthemen, eGovernment, Medieninhaltsanalyse, Hochrechnungen



STEPHAN TSCHÖPE

wissenschaftlicher Mitarbeiter, Politikwissenschaftler

Schwerpunkte:

Komplexe Datenanalytik, EDV- und Befragungs-Programmierungen, Hochrechnungen, Parteienbarometer, Visualisierung



SARAH DELLER

Administration, eidg. dipl. Marketingfachfrau

Schwerpunkte:

Desktop-Publishing, Visualisierungen, Projektadministration, Vortragsadministration



gfs.bern  
Hirschengraben 5  
Postfach 6323  
CH – 3001 Bern  
Telefon +41 31 311 08 06  
Telefax +41 31 311 08 19  
info@gfsbern.ch  
www.gfsbern.ch