



Spüren Sie den Puls der Bevölkerung

Einwohnerzufrieden- heitsanalyse

Wozu dient eine Einwohnerbefragung?

Um strategische Planung und faktenbasierte Entscheidungsmöglichkeiten zu ermöglichen.

Wie zufrieden sind Ihre Einwohnerinnen und Einwohner mit der Gemeinde? Welche Bedürfnisse und Anliegen beschäftigen Ihre Bevölkerung? Und welche Ansprüche hat sie an die Gemeinde der Zukunft?

Einwohnerbefragung: Nutzen und Vorteile

- Systematische Erhebung der Zufriedenheit und Bedürfnisse der Bevölkerung
- Unterstützung des Gemeinderates bei der Strategie- und Zukunftsplanung
- Erhöhte Bevölkerungszufriedenheit durch aktive Einbindung
- Erhöhung der Standortqualität durch zielgerichtete Massnahmen
- Spannende Vergleichsmöglichkeiten mit anderen Gemeinden (Benchmarking)

Die Einwohnerbefragung soll den Gemeinderat in seiner strategischen Planung unterstützen und faktenbasierte Entscheidungsmöglichkeiten schaffen. Das Befragungsinstrument wird so konzipiert, dass es auch in Zukunft regelmässig eingesetzt werden kann. Damit lassen sich nicht nur aktuelle Trends erfassen, sondern auch langfristige Wirkungszusammenhänge überprüfen.

Als Besonderheit bietet das IOL Institut für Organisation und Leadership im Rahmen der Einwohnerbefragung umfangreiche Vergleichsmöglichkeiten mit anderen Gemeinden (Benchmarking), welche für die Massnahmenentwicklung sehr wertvoll sind. Das OZG Zentrum für Gemeinden unserer Hochschule verfügt zudem über breite Expertise in Gemeindeentwicklungsprozessen. Diese Expertise kommt im Rahmen des Abschlussgesprächs zum Tragen, um gemeinsam mit Ihnen die Resultate einzuordnen und Weiterentwicklungspotenziale aufzuzeigen. Bei Bedarf können wir Sie so im Nachgang zur Befragung bei der auf Ihre Bedürfnisse zugeschnittenen Entwicklung von strategischen Gemeindeentwicklungsprozessen weiter unterstützen.

Inhalte und Leistungen

Projektstart

Flexibel (nach Kundenwunsch)

Projektdauer

4 bis 5 Monate

Befragungsform

Hybride Befragung (Schriftlich und Online)

Anzahl Befragte

1000 Einwohnerinnen und Einwohner

Anzahl Fragen

50 bis 70 Fragen

Projekttablauf

1. Durchführung Kickoff-Meeting
2. Konzeption Fragebogen
3. Durchführung Befragung (inkl. Nachfassaktion)
4. Auswertungen und Schlussbericht
5. Abschlussgespräch mit Gemeindepräsident

Unsere Leistungen

- Vorbereitung und Durchführung Kickoff-Meeting
- Fragebogenerstellung, Layout und Pretests
- Programmierung des Online-Fragebogens
- Ziehung der Stichprobe
- Erstellung der Vorankündigung, Begleit- und Nachfassschreiben
- Erstellung des Auswertungstools
- Erfassung der eingereichten Fragebogen
- Auswertung der Ergebnisse
- Erstellung des Schlussberichts (inkl. Benchmark mit anderen Gemeinden)
- Vorbereitung und Durchführung Abschlussgespräch mit Gemeindepräsident
- Übernahme Portokosten für die Rücksendung der Fragebogen (Rückantwortcouverts)
- Reise-/Verpflegungsspesen sind inbegriffen

Leistungen der Gemeinde

- Bestimmung der internen Projektverantwortung
- Mitwirkung bei der Fragebogenerstellung
- Adressaufbereitung für die Stichprobenziehung
- Druck und Versand der Fragebogen und Begleitschreiben an die Bevölkerung (inkl. Nachfassaktion)

Stimmen aus Referenzprojekten



Roland Hardegger
Gemeindepäsident Zuzwil

«Die Erkenntnisse aus der Einwohnerzufriedenheitsanalyse haben dem Gemeinderat und der Verwaltung aufgezeigt, wo wir gut unterwegs sind und wo bei den Einwohnerinnen und Einwohnern der «Schuh» drückt. Die Umfrageresultate werden wir in die kurz- und langfristige Planung einbeziehen. Die Zusammenarbeit mit dem IOL war sehr kompetent und ziel führend.»



Roger Martin
Stadtpräsident Romanshorn

«Die unkomplizierte Zusammenarbeit mit dem IOL machte es uns leicht, ressourcenschonend qualitativ hochstehende Ergebnisse zu erhalten. Die Analyse lieferte viele wertvolle Informationen, welche wir direkt in unsere Legislaturziele einarbeiten konnten. Der Benchmark mit anderen Gemeinden half uns zusätzlich die Gewichtung der Massnahmen zu plausibilisieren.»



Christian Marti
Gemeindepäsident Glarus

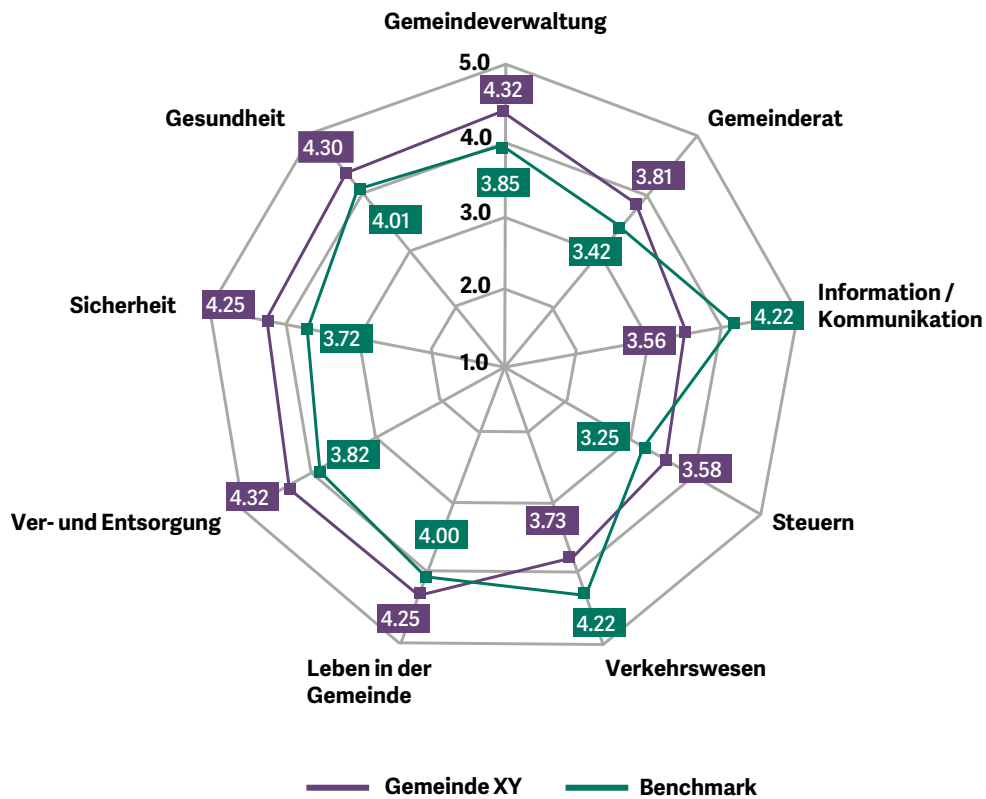
«Als Gemeinde haben uns die Resultate von zwei bereits durchgeführten Einwohnerzufriedenheitsumfragen in Zusammenarbeit mit dem IOL sehr voran gebracht. Deshalb planen wir für das nächste Jahr bereits unsere dritte Umfrage und freuen uns auf weitere wertvolle Ergebnisse als eine Grundlage für unsere zukünftige Arbeit.»



Christian Baumann
Gemeindeammann Zufikon

«Die Begleitung durch die OST bei der Kundenbefragung in unserer Gemeinde war äusserst kompetent. Der Fragenkatalog konnte individuell auf unsere lokalen Gegebenheiten abgestimmt werden, um aussagekräftige Resultate zu erhalten. Die Umfrageergebnisse zeigen auf, welche Themen unsere Einwohnerschaft beschäftigen und neu auf der Agenda des Gemeinderates ihren Platz finden.»

Benchmarking-Beispiel



Beratungsinvestition

Einwohnerzufriedenheitsanalyse

Für die beschriebenen Leistungen beträgt die Projektinvestition CHF 15'000.- (inkl. MwSt.)

Mögliche Zusatzoptionen

- Soziodemografische Auswertungen (z. B. Auswertung nach Altersgruppen, Ortsteilen)
- Verfassen einer Publikation für das Gemeindeblatt
- Massnahmenworkshop mit dem Gemeinderat
- Präsentation der Kernergebnisse an der Gemeindeversammlung.

Die Kosten für die Zusatzoptionen werden individuell nach Rücksprache festgelegt.

Unser Institut

Brückenbauer zwischen Wissenschaft und Praxis

Das IOL Institut für Organisation und Leadership versteht sich als Brückenbauer zwischen Wissenschaft und Praxis innerhalb der Themenschwerpunkte:

- Qualität & Nachhaltigkeit
- Organisation
- Leadership & HR

Im Rahmen von angewandten Forschungs- und Dienstleistungsprojekten, Lehre und Weiterbildung leistet das IOL einen wichtigen Beitrag für den Transfer. Zudem agiert es als vom Bund anerkannte Zertifizierungsstelle für Qualitätsmanagementsysteme.

Im Vordergrund stehen ganzheitliche und praxisorientierte Lösungen für KMU und öffentliche Institutionen mit dem Ziel, dass diese aktuelle und zukünftige Herausforderungen erfolgreich bewältigen. Unsere Kundschaft profitiert von der Forschungstätigkeit, der Schulungserfahrung und vom Wissen einer Vielzahl von Beratungsmandaten unserer Mitarbeitenden.

Kontakt

Daniel Jordan
Kompetenzzentrum Qualität
& Nachhaltigkeit

T +41 58 257 17 63 oder
daniel.jordan@ost.ch

Weitere Informationen

Unter ost.ch/iol finden Sie weitere Informationen zum IOL Institut für Organisation und Leadership

OST
Ostschweizer Fachhochschule
IOL Institut für Organisation
und Leadership
Rosenbergstrasse 59
9001 St.Gallen, Switzerland

T +41 58 257 17 60
iol@ost.ch
ost.ch/iol



St.Gallen

