

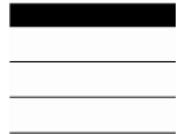
# Die Zufriedenheit mit den städtischen Dienstleistungen in Aarau

Repräsentative schriftliche und webbasierte Befragung bei der Aarauer Bevölkerung  
und den Aarauer Unternehmen

## Ergebnisbericht

Untersuchung im Auftrag von:

STADT AARAU



Erstellt durch:  
Prof. Thomas Helbling  
Stephanie Greiwe

Olten, den 2. Juli 2010

## Inhaltsverzeichnis

1	Zur Befragung selbst .....	7
2	Die Ergebnisse der quantitativen Fragen.....	8
2.1	Haltung gegenüber der Aarauer Stadtverwaltung.....	8
2.2	Zu welchen städtischen Stellen haben Bevölkerung und Unternehmen Kontakt? .....	12
2.3	Die Gesamtzufriedenheit von Bevölkerung und Unternehmen mit den einzelnen städtischen Stellen .....	14
2.4	Zufriedenheit mit der Freundlichkeit der Mitarbeitenden.....	18
2.5	Die Zufriedenheit mit der fachlichen Kompetenz der Mitarbeitenden .....	21
2.6	Zufriedenheit mit der Bearbeitungsdauer .....	24
2.7	Die Zufriedenheitswerte für die einzelnen Dienststellen .....	26
2.8	Beurteilung der Öffnungszeiten .....	34
2.9	Nutzung und Beurteilung der Homepage .....	36
2.10	Gesamtzufriedenheit.....	41
2.11	Wie und wo kann sich die Stadt Aarau verbessern? .....	44
2.12	Zufriedenheit mit den städtischen Leistungen in Aarau .....	48
2.13	Lesehäufigkeit der lokalen Medien .....	51
2.14	Unternehmensspezifische Fragestellungen.....	53
2.14.1	Kontaktperson bei der Stadt Aarau.....	53
2.14.2	Submissionsverfahren .....	55
3	Die wichtigsten Ergebnisse in Kürze.....	56
4	Angaben zu den Befragten .....	57
4.1	Soziodemographische Angaben zur Bevölkerung .....	57
4.2	Soziodemographische Angaben zu den Unternehmen.....	59
5	Anhang .....	61
	Fragebogen der Aarauer Bevölkerungsbefragung .....	62
	Fragebogen der Aarauer Unternehmensbefragung .....	70

## Tabellenverzeichnis

Tabelle 1: Rücklaufbeschreibung .....	7
Tabelle 2: Haltung gegenüber verschiedenen Aussagen zur Aarauer Stadtverwaltung - Bevölkerungsbefragung .....	9
Tabelle 3: Gesamtzufriedenheit der Aarauer Bevölkerung mit den einzelnen städtischen Stellen .....	15
Tabelle 4: Die Zufriedenheit der Bevölkerung mit der Freundlichkeit der Mitarbeitenden .....	19
Tabelle 5: Die Zufriedenheit der Bevölkerung mit der fachlichen Kompetenz der Mitarbeitenden .....	22
Tabelle 6: Die Zufriedenheit der Bevölkerung mit Bearbeitungsdauer der Anliegen .....	25
Tabelle 7: Die Zufriedenheit mit den Öffnungszeiten .....	34
Tabelle 8: Grösste Beurteilungsunterschiede zwischen (sehr) unzufriedenen und (sehr) zufriedenen Kunden .....	44
Tabelle 9: Kategorisierte Antworten auf die Frage "Wie und wo kann sich die Stadt Aarau verbessern, damit Sie als Kundin oder Kunde zufriedener sind? .....	45
Tabelle 10: Zufriedenheit der Bevölkerung mit den städtischen Leistungen in Aarau .....	48
Tabelle 11: Geschlecht der Befragten .....	57
Tabelle 12: Altersstruktur der Befragten .....	57
Tabelle 13: Wohndauer in Aarau .....	57
Tabelle 14: Nationalität der Befragten .....	58
Tabelle 15: Erwerbsstatus der Befragten .....	58
Tabelle 16: Einkommensstruktur der Befragten .....	58
Tabelle 17: Wohnen Befragte selbst in Aarau? .....	59
Tabelle 18: Seit wann ist das Unternehmen in Aarau ansässig? .....	59
Tabelle 19: Branche der Unternehmen .....	60
Tabelle 20: Zahl der Mitarbeitenden klassiert .....	60

## Grafikverzeichnis

Grafik 1: Haltung gegenüber verschiedenen Aussagen zur Aarauer Stadtverwaltung - die mittlere Zustimmung von Männern und Frauen im Vergleich .....	10
Grafik 2: Haltung gegenüber verschiedenen Aussagen zur Aarauer Stadtverwaltung - die mittlere Zustimmung aufgeschlüsselt nach dem Alter der Befragten .....	10
Grafik 3: Haltung gegenüber verschiedenen Aussagen zur Aarauer Stadtverwaltung - die mittlere Zustimmung von Bevölkerung und Unternehmen im Vergleich .....	11
Grafik 4: Haltung gegenüber verschiedenen Aussagen zur Aarauer Stadtverwaltung - die mittlere Zustimmung der Unternehmen unterteilt nach Grössenklasse .....	11

Grafik 5: Zu welchen städtischen Stellen hatte die Bevölkerung schon einmal Kontakt? .....	12
Grafik 6: Zu welchen städtischen Stellen hatten die befragten Unternehmen in den vergangenen drei Jahren Kontakt? .....	13
Grafik 7: Anteil der Befragten, die in den vergangenen drei Jahren Kontakt zu städtischen Stellen hatten - Aarauer Bevölkerung und Unternehmen im Vergleich .....	13
Grafik 8: Mittlere Gesamtzufriedenheit der Aarauer Bevölkerung mit den verschiedenen städtischen Stellen .....	16
Grafik 9: Die mittlere Gesamtzufriedenheit der Aarauer Bevölkerung mit den städtischen Stellen - Werte der Männer und Frauen im Vergleich.....	16
Grafik 10: Die mittlere Gesamtzufriedenheit von Unternehmen und Bevölkerung mit den städtischen Stellen in Aarau.....	17
Grafik 11: Die mittlere Zufriedenheit der Aarauer Bevölkerung mit der Freundlichkeit der Mitarbeitenden .....	20
Grafik 12: Die mittlere Zufriedenheit der Aarauer Bevölkerung mit der Freundlichkeit der Mitarbeitenden - Männer und Frauen im Vergleich .....	20
Grafik 13: Die mittlere Zufriedenheit mit der Freundlichkeit der Mitarbeitenden - Ergebnisse von Bevölkerung und Unternehmen im Vergleich .....	21
Grafik 14: Die mittlere Zufriedenheit der Aarauer Bevölkerung mit der fachlichen Kompetenz der Mitarbeitenden .....	23
Grafik 15: Die mittlere Zufriedenheit der Aarauer Bevölkerung mit der fachlichen Kompetenz der Mitarbeitenden - Antworten von Männern und Frauen im Vergleich .....	23
Grafik 16: Die mittlere Zufriedenheit mit der fachlichen Kompetenz der Mitarbeitenden - Ergebnisse von Bevölkerung und Unternehmen im Vergleich .....	24
Grafik 17: Die mittlere Zufriedenheit der Aarauer Bevölkerung mit der Bearbeitungsdauer der Anliegen .....	25
Grafik 18: Die mittlere Zufriedenheit mit der Bearbeitungsdauer der Anliegen - Ergebnisse von Bevölkerung und Unternehmen im Vergleich .....	26
Grafik 19: Zufriedenheitswerte Stadtbüro.....	27
Grafik 20: Zufriedenheitswerte Stadtkanzlei.....	27
Grafik 21: Zufriedenheitswerte Zivilstandsamt/Bestattungsamt .....	28
Grafik 22: Zufriedenheitswerte Gemeindesteuernamt .....	28
Grafik 23: Zufriedenheitswerte Stadtkasse .....	29
Grafik 24: Zufriedenheitswerte Liegenschaftsverwaltung .....	29
Grafik 25: Zufriedenheitswerte Kulturstelle .....	30
Grafik 26: Zufriedenheitswerte Schulsekretariat .....	30
Grafik 27: Zufriedenheitswerte Soziale Dienste .....	31

Grafik 28: Zufriedenheitswerte Informationsstelle Alter .....	31
Grafik 29: Zufriedenheitswerte Stadtpolizei.....	32
Grafik 30: Zufriedenheitswerte Stadtbauamt.....	32
Grafik 31: Zufriedenheitswerte Werkhof.....	33
Grafik 32: Zufriedenheitswerte Friedhof .....	33
Grafik 33: Zufriedenheit mit den Öffnungszeiten aufgeschlüsselt nach dem Alter der Befragten .....	35
Grafik 34: Zufriedenheit mit den Öffnungszeiten aufgeschlüsselt nach Erwerbsstatus.....	35
Grafik 35: Zufriedenheit mit den Öffnungszeiten - Aarauer Bevölkerung und Unternehmen im Vergleich .....	36
Grafik 36: Prozentsatz der Bevölkerung und Unternehmen, der schon auf der neuen Homepage der Stadt Aarau war .....	37
Grafik 37: Prozentsatz der Bevölkerung, der schon auf der neuen Homepage der Stadt Aarau war - unterschieden nach dem Erwerbsstatus.....	37
Grafik 38: Prozentsatz der Bevölkerung, der schon auf der neuen Homepage der Stadt Aarau war - unterschieden nach dem Alter der Befragten .....	38
Grafik 39: Beurteilung der Homepage unterschieden nach dem Geschlecht der Befragten .....	38
Grafik 40: Beurteilung der Homepage - (sehr) unzufriedene und (sehr) zufriedene Kunden im Vergleich .....	39
Grafik 41: Beurteilung der Homepage - Aarauer Unternehmen und Bevölkerung im Vergleich.....	39
Grafik 42: Prozentsatz der Bevölkerung, der schon einmal den Online-Schalter genutzt hat - aufgeschlüsselt nach dem Erwerbsstatus der Befragten .....	40
Grafik 43: Prozentsatz, der schon einmal den Online-Schalter genutzt hat - Aarauer Bevölkerung und Unternehmen im Vergleich .....	40
Grafik 44: Gesamtzufriedenheit der Aarauer Bevölkerung mit den städtischen Stellen und Einrichtungen in Aarau aufgeschlüsselt nach dem Geschlecht der Befragten.....	42
Grafik 45: Gesamtzufriedenheit der Aarauer Bevölkerung mit den städtischen Stellen und Einrichtungen in Aarau aufgeschlüsselt nach dem Alter der Befragten .....	42
Grafik 46: Gesamtzufriedenheit der Aarauer Bevölkerung mit den städtischen Stellen und Einrichtungen in Aarau - Bevölkerung und Unternehmen im Vergleich .....	43
Grafik 47: Wie und wo kann sich die Stadt Aarau verbessern - kategorisierte Antworten auf die offene Frage.....	46
Grafik 48: Wie und wo kann sich die Stadt Aarau verbessern - kategorisierte Antworten auf die offene Frage unterteilt nach Bevölkerung und Unternehmen .....	46
Grafik 49: Wie und wo kann sich die Stadt Aarau verbessern - kategorisierte Antworten auf die offene Frage unterteilt nach (sehr) unzufriedenen und (sehr) zufriedenen Kunden.....	47

Grafik 50: Wie und wo kann sich die Stadt Aarau verbessern - kategorisierte Antworten auf die offene Frage unterteilt nach dem Geschlecht der Befragten .....	47
Grafik 51: Mittlere Zufriedenheit der Bevölkerung mit den städtischen Leistungen in Aarau - Männer und Frauen im Vergleich.....	49
Grafik 52: Mittlere Zufriedenheit mit den städtischen Leistungen in Aarau - Bevölkerung und Unternehmen im Vergleich .....	49
Grafik 53: Kategorisierte Anmerkungen zu den städtischen Leistungen .....	50
Grafik 54: Kategorisierte Anmerkungen zu den städtischen Leistungen unterteilt nach Alter .....	50
Grafik 55: Medien, die gelesen werden, um sich über die amtlichen Mitteilungen der Stadt Aarau zu informieren .....	51
Grafik 56: Medien, die gelesen werden, um sich über die amtlichen Mitteilungen der Stadt Aarau zu informieren - unterteilt nach dem Alter der Befragten.....	52
Grafik 57: Welche Medien lesen die Unternehmensvertretenden?.....	52
Grafik 58: Haltung gegenüber der Aussage: "Die Aarauer Stadtverwaltung ist so organisiert, dass ich für die Anliegen meines Unternehmens zeitgerecht eine kompetente Ansprechperson finde." Aufgeschlüsselt nach Unternehmensgrösse .....	53
Grafik 59: Haltung gegenüber der Aussage: "Die Aarauer Stadtverwaltung ist so organisiert, dass ich für die Anliegen meines Unternehmens zeitgerecht eine kompetente Ansprechperson finde." Aufgeschlüsselt nach Branche des Unternehmens.....	54
Grafik 60: Zufriedenheit der Unternehmen mit den Submissionsverfahren .....	55

## 1 Zur Befragung selbst

### Grundgesamtheit und Stichprobenziehung:

- Befragt wurden Einwohnerinnen und Einwohner der Stadt Aarau ab 18 Jahren (ohne den Stadtteil Rohr) → Zufallsauswahl von rund 4'000 Adressen aus dem Einwohner/innen-Register der Stadt Aarau
- Alle in der Stadt Aarau ansässigen Unternehmen → Adresselektion via TwixTel; nicht berücksichtigt wurden die Unternehmen, die keine Werbung wünschen; 1'315 Unternehmen

### Befragungsmethode:

- Schriftliche postalische Befragung auf Basis eines sechsseitigen Fragebogens mit vorwiegend geschlossenen und wenigen offenen Fragen.
- Zudem bestand via persönlichem Befragungslink, der mit dem Begleitbrief zugesandt wurde, die Möglichkeit, den Fragebogen webbasiert auszufüllen.

### Befragungszeitraum:

- 16. März bis 6. April 2010; jedoch wurden diejenigen Fragebogen bei der Datenerfassung berücksichtigt, die bis zum 23. April 2010 an der Fachhochschule eintrafen.
- Zeitraum des Pretests: 11. bis 26. Februar 2010. (Beteiligung: 8 von 30 Privatpersonen (27%), davon 1 Person webbasiert, 2 von 20 Unternehmen (10%), davon niemand webbasiert)

**Tabelle 1: Rücklaufbeschreibung**

Gruppe	Zahl der Adressen	Nicht zustellbare Fragebogen	Zustellbare Fragebogen	Zahl der Antworten	Rücklaufquote
Bevölkerung	3'992	19	3'973	773	19.5%
Unternehmen	1'315	78	1'237	133	10.8%
<b>Insgesamt</b>	<b>5'307</b>	<b>97</b>	<b>5'210</b>	<b>906</b>	<b>17.4%</b>

Maximaler Stichprobenfehler Aarauer Bevölkerung:  $\pm 3.5\%$

Maximaler Stichprobenfehler Aarauer Unternehmen:  $\pm 8.2\%$

Zahl der online ausgefüllten Fragebogen

Bevölkerung: 74

Unternehmen: 20

Die Ergebnisse der Erhebung sind in dieser Dokumentation in tabellarischer und grafischer Form dargestellt. Auf statistisch signifikante Gruppenunterschiede (Irrtumswahrscheinlichkeit  $p \leq 0.05$ ) wird mit der Symbolisierung "\*" hingewiesen, auf statistisch hoch signifikante Unterschiede (Irrtumswahrscheinlichkeit  $p \leq 0.01$ ) mit der Symbolisierung "\*\*\*".

Benchmarkvergleiche mit Ergebnissen anderer Studien sind im Text *kursiv* gekennzeichnet.

## 2 Die Ergebnisse der quantitativen Fragen

### 2.1 Haltung gegenüber der Aarauer Stadtverwaltung

Die Aarauer Bevölkerung und Unternehmen hatten die Möglichkeit, zu verschiedenen Aussagen bezüglich der Aarauer Stadtverwaltung Stellung zu nehmen und sich auf diese Weise über die Zufriedenheit mit der Stadtverwaltung zu äussern.

Hauptergebnisse:

- Die Mitarbeitenden der Stadtverwaltung werden mehrheitlich als freundlich erlebt. Die mittlere Zustimmung beträgt 4.0 Punkte auf einer Skala von 1 (stimme gar nicht zu) bis 5 (stimme voll und ganz zu).
- Die grosse Mehrheit (70%) stuft die Mitarbeitenden als fachlich kompetent ein. *Die mittlere Zustimmung ist mit 3.8 Punkten etwas niedriger als zur Aussage bezüglich der Freundlichkeit der Mitarbeitenden, entspricht jedoch dem auf eine 5er-Skala umgerechneten Benchmarkwert von 29 Gemeinden im Kanton Baselland.*
- Immerhin 17% lehnen die Aussage ab "Die Aarauer Stadtverwaltung nimmt die Anliegen der Einwohnerinnen und Einwohner ernst". *Die mittlere Zustimmung fällt mit 3.5 Punkten niedriger aus als im externen Benchmarkvergleich von 29 Gemeinden im Kanton Baselland. Hier betrug die mittlere Zustimmung zu dieser Aussage (auf eine 5er-Skala umgerechnet) immerhin 4.1 Punkte.<sup>1</sup>*
- Auch bezüglich der Informationen über die Dienstleistungen der Stadt Aarau gibt es einen vergleichsweise grossen Prozentsatz Unzufriedener (17%). *Auch hier ist die mittlere Zustimmung zur Aussage mit 3.6 Punkten niedriger als im Benchmarkvergleich zu den Gemeinden des Kantons Baselland, wo die mittlere Zustimmung 4.0 Punkte betrug.*
- Ebenfalls niedrig ist die durchschnittliche Zustimmung zur Aussage "Die Aarauer Stadtverwaltung arbeitet kundenorientiert" mit 3.6 von maximal zu erreichenden 5.0 Punkten. *Vor allem im externen Benchmarkvergleich mit umgerechnet 4.1 Punkten ist dieser Wert als niedrig einzustufen.*
- Männer haben eine leicht kritischere Haltung gegenüber der Stadtverwaltung als Frauen.
- Vor allem über 60-Jährige gelangen zu recht positiven Urteilen gegenüber der Stadtverwaltung. Tendenziell am kritischsten äussern sich die 45- bis 60-Jährigen.
- Die Aarauer Unternehmen zeigen der Stadtverwaltung gegenüber eine kritischere Haltung als die Bevölkerung. Vor allem haben sie weniger stark den Eindruck, dass ihre Anliegen ernst genommen werden, und fühlen sie sich auch nur bedingt über die Dienstleistungen der Aarauer Stadtverwaltung informiert.
- Grössere Unternehmen ab 50 Mitarbeitenden haben eine sehr positive Einschätzung der Aarauer Stadtverwaltung.

---

<sup>1</sup> Bei den nachfolgenden Benchmarkvergleichen werden die Ergebnisse aus der Befragung vom Kanton Baselland von einer 4er-Skala auf eine 5er-Skala umgerechnet, um direkte Vergleiche zu ermöglichen.

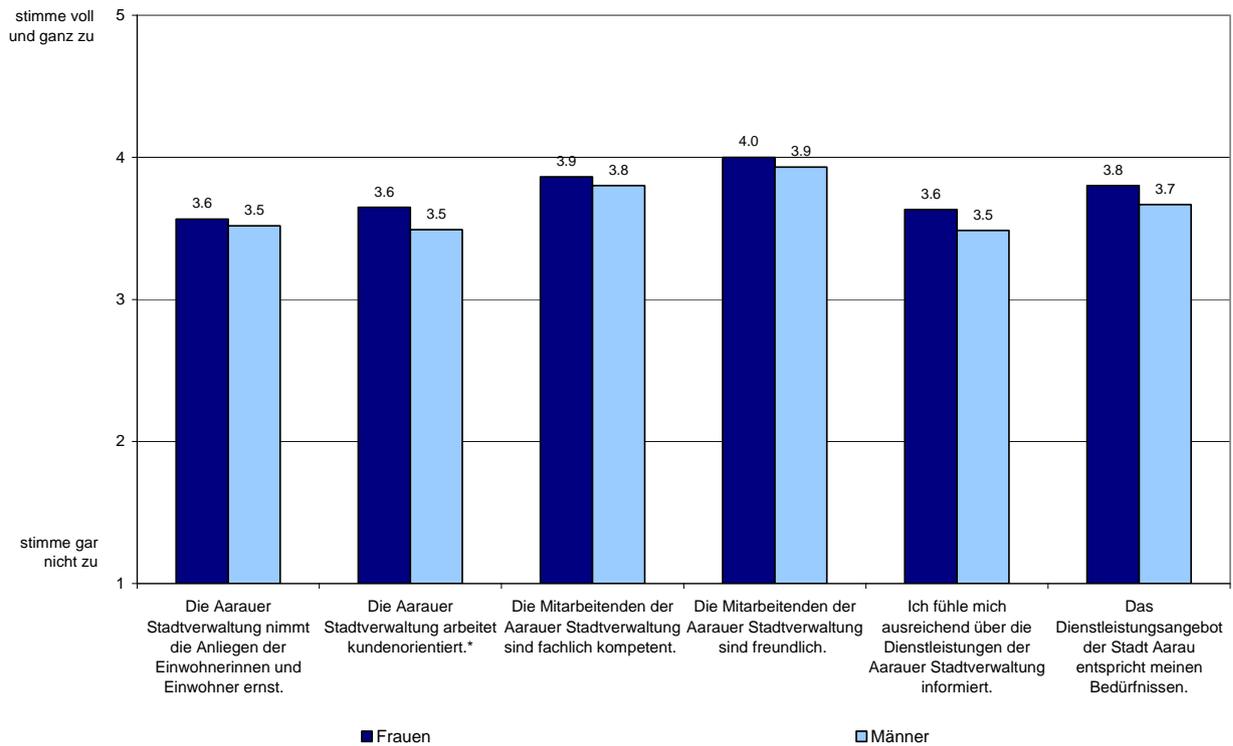
**Tabelle 2: Haltung gegenüber verschiedenen Aussagen zur Aarauer Stadtverwaltung - Bevölkerungsbefragung**

	<i>weiss nicht</i> <sup>2</sup>	stimme gar nicht zu	stimme eher nicht zu	neutral	stimme eher zu	stimme völlig zu	Ab- leh- nung	Zu- stim- mung	Mit- tel- wert <sup>3</sup>
	0	1	2	3	4	5	1+2	4+5	Ø
a) Die Aarauer Stadtverwaltung nimmt die Anliegen der Einwohnerinnen und Einwohner ernst.	16%	3%	14%	25%	44%	15%	17%	59%	3.5
b) Die Aarauer Stadtverwaltung arbeitet kundenorientiert.	12%	2%	12%	27%	44%	15%	14%	59%	3.6
c) Die Mitarbeitenden der Aarauer Stadtverwaltung sind fachlich kompetent.	12%	1%	6%	23%	50%	21%	7%	70%	3.8
d) Die Mitarbeitenden der Aarauer Stadtverwaltung sind freundlich.	6%	2%	6%	18%	43%	31%	8%	74%	4.0
e) Ich fühle mich ausreichend über die Dienstleistungen der Aarauer Stadtverwaltung informiert.	5%	5%	12%	27%	35%	21%	17%	56%	3.6
f) Das Dienstleistungsangebot der Stadt Aarau entspricht meinen Bedürfnissen.	8%	2%	8%	28%	41%	21%	9%	63%	3.7

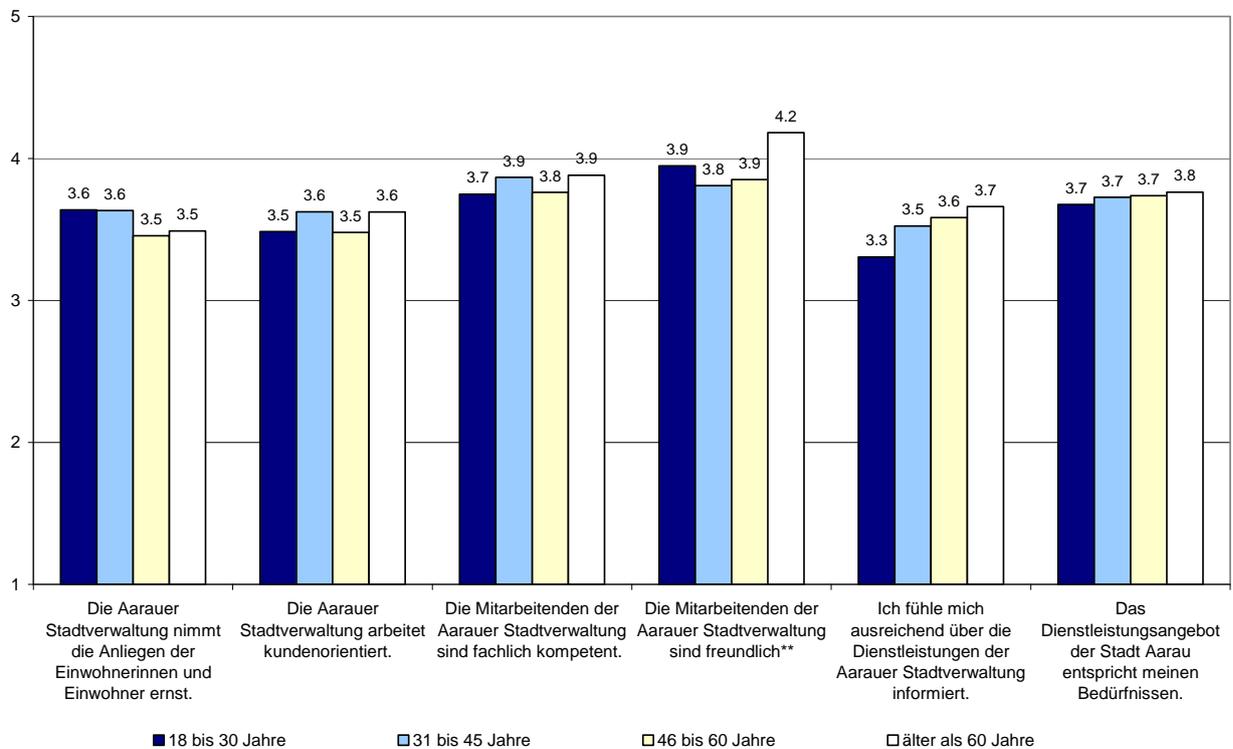
<sup>2</sup> Bei den nachfolgenden Prozentangaben und Mittelwertberechnungen sind die "weiss-nicht-Angaben" nicht berücksichtigt.

<sup>3</sup> Die Mittelwertberechnung erfolgt auf einer Skala von 1 (stimme gar nicht zu) bis 5 (stimme völlig zu). Das Maximum kann bei 5.0 Punkten liegen, das Minimum bei 1.0 Punkten. Je näher also ein Mittelwert bei 5.0 Punkten liegt, umso positiver wird dieser Aspekt von den Befragten beurteilt.

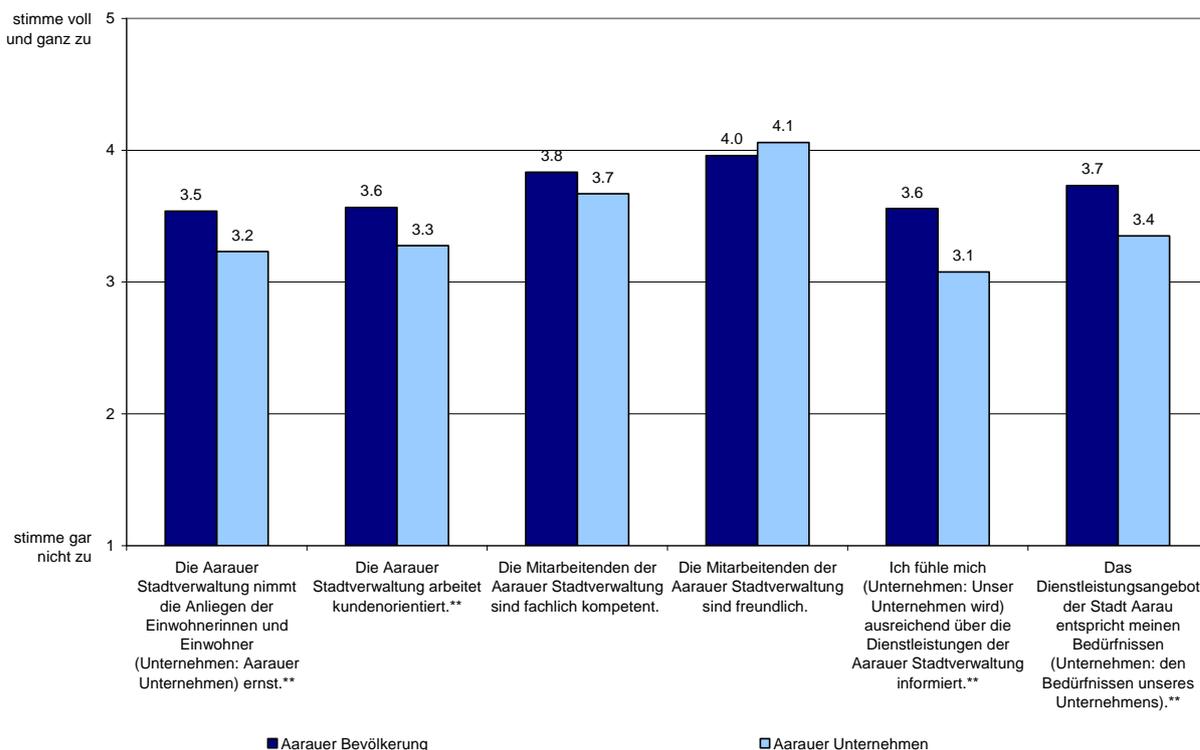
**Grafik 1: Haltung gegenüber verschiedenen Aussagen zur Aarauner Stadtverwaltung - die mittlere Zustimmung von Männern und Frauen im Vergleich**



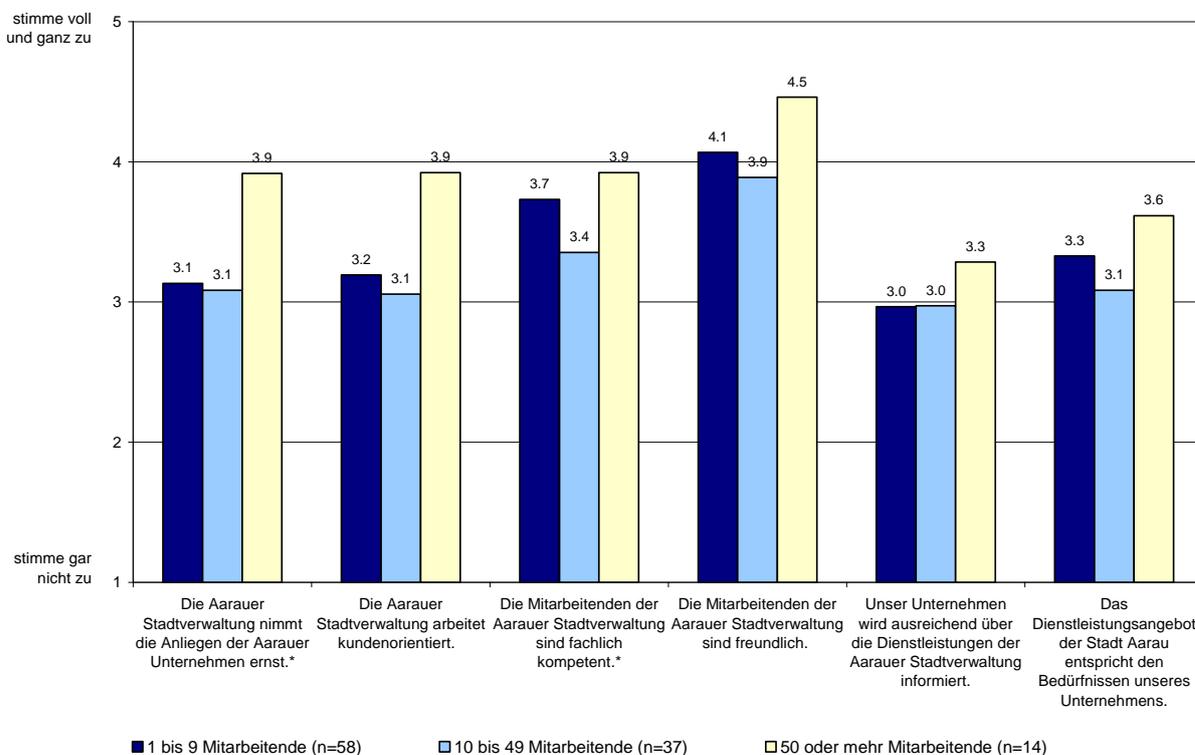
**Grafik 2: Haltung gegenüber verschiedenen Aussagen zur Aarauner Stadtverwaltung - die mittlere Zustimmung aufgeschlüsselt nach dem Alter der Befragten**



**Grafik 3: Haltung gegenüber verschiedenen Aussagen zur Aarauer Stadtverwaltung - die mittlere Zustimmung von Bevölkerung und Unternehmen im Vergleich**



**Grafik 4: Haltung gegenüber verschiedenen Aussagen zur Aarauer Stadtverwaltung - die mittlere Zustimmung der Unternehmen unterteilt nach Grössenklasse**



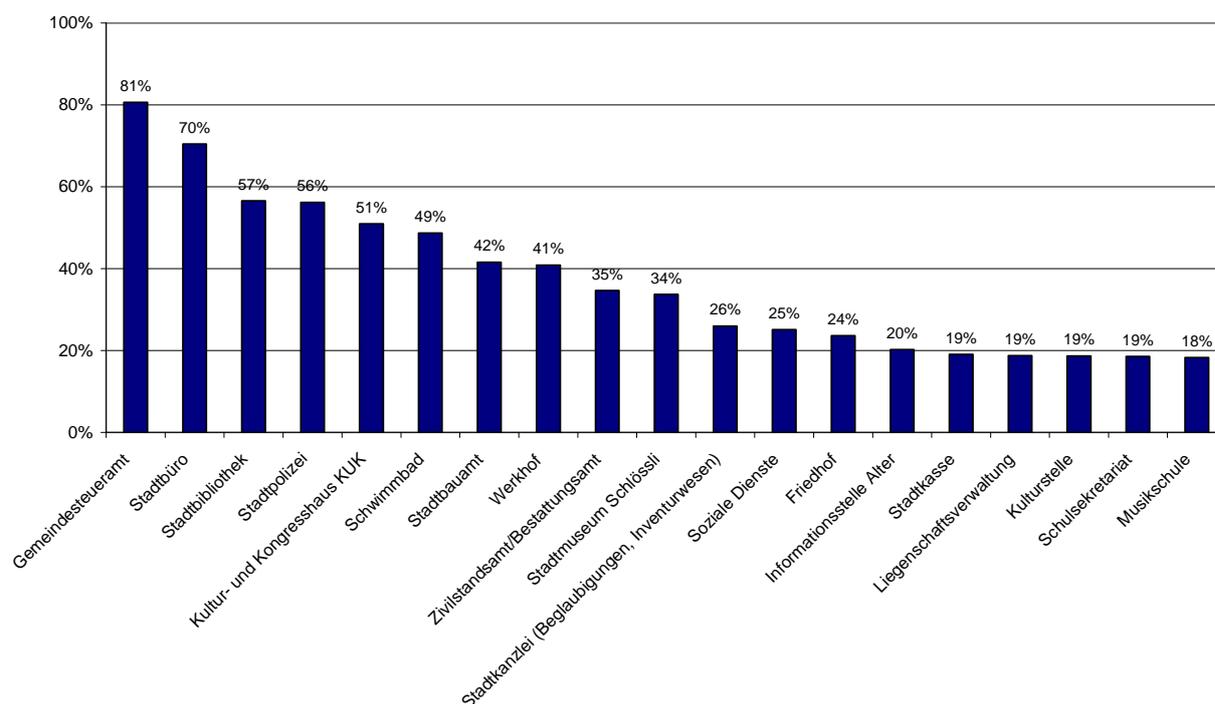
## 2.2 Zu welchen städtischen Stellen haben Bevölkerung und Unternehmen Kontakt?

Bei der Frage nach der Gesamtzufriedenheit mit den einzelnen städtischen Stellen konnten die Einwohnerinnen und Einwohner auch die Antwortoption "keinen Kontakt gehabt" ankreuzen. Die nachfolgende Grafik fasst diese Ergebnisse zusammen und zeigt im Umkehrschluss, zu welchen städtischen Stellen die Befragten mindestens schon einmal Kontakt hatten. Bei der Unternehmensbefragung mussten nur diejenigen Unternehmen die Frage beantworten, die in den vergangenen drei Jahren Kontakt zu städtischen Stellen hatten - folglich sind die Antworten zwischen Unternehmen und Bevölkerung nur begrenzt vergleichbar.

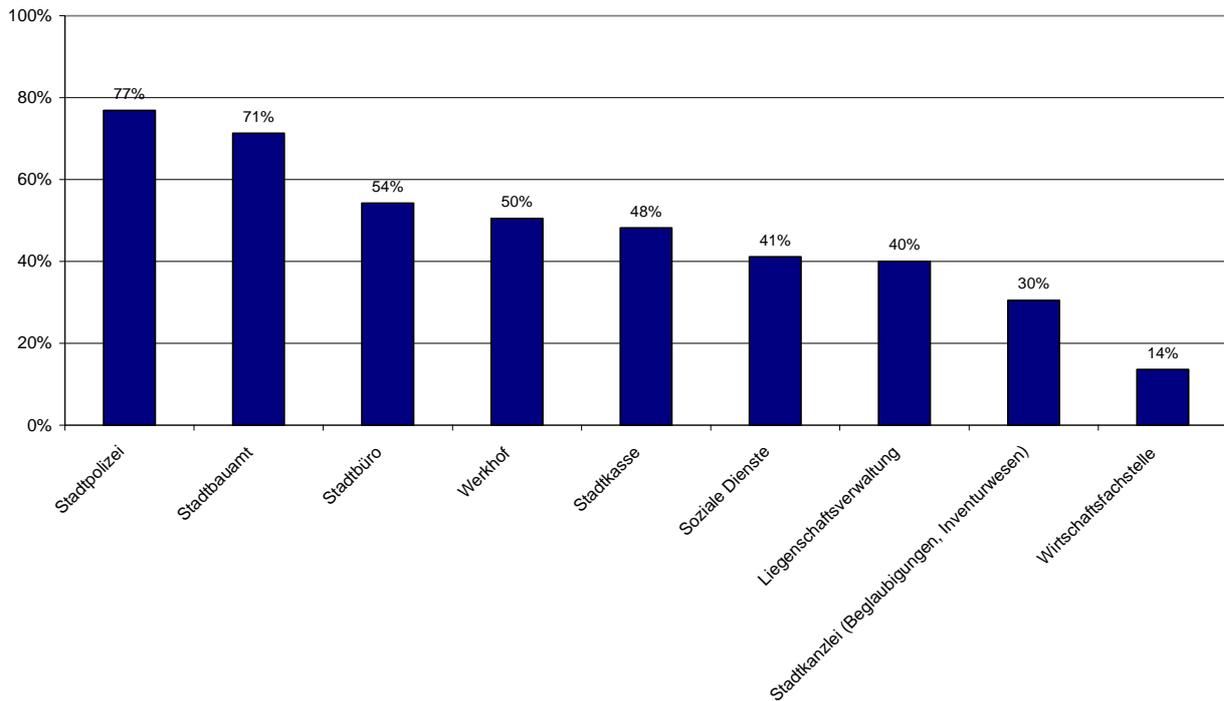
Hauptergebnisse:

- Hauptkontaktstelle ist das Gemeindesteueramtsamt: 81% der Befragten hatten nach eigenen Angaben schon einmal Kontakt zum Gemeindesteueramtsamt.
- 70% hatten schon einmal Kontakt zum Stadtbüro.
- Immerhin 57% waren schon einmal in der Stadtbibliothek.
- Hingegen hatten jeweils weniger als 20% schon einmal Kontakt zur Stadtkasse, zur Liegenschaftsverwaltung, zum Schulsekretariat oder zur Musikschule.
- Für die Aarauer Unternehmen sind die Stadtpolizei und das Stadtbauamt Hauptanlaufstellen bei der Stadt Aarau - 77% bzw. 71% der Befragten hatten in den vergangenen drei Jahren mindestens einmal Kontakt zu diesen Stellen.
- Insgesamt hatten 85% der Einwohnerinnen und Einwohner ab 18 Jahren und 83% der Unternehmen in den vergangenen drei Jahren Kontakt zu Stellen der Stadtverwaltung.

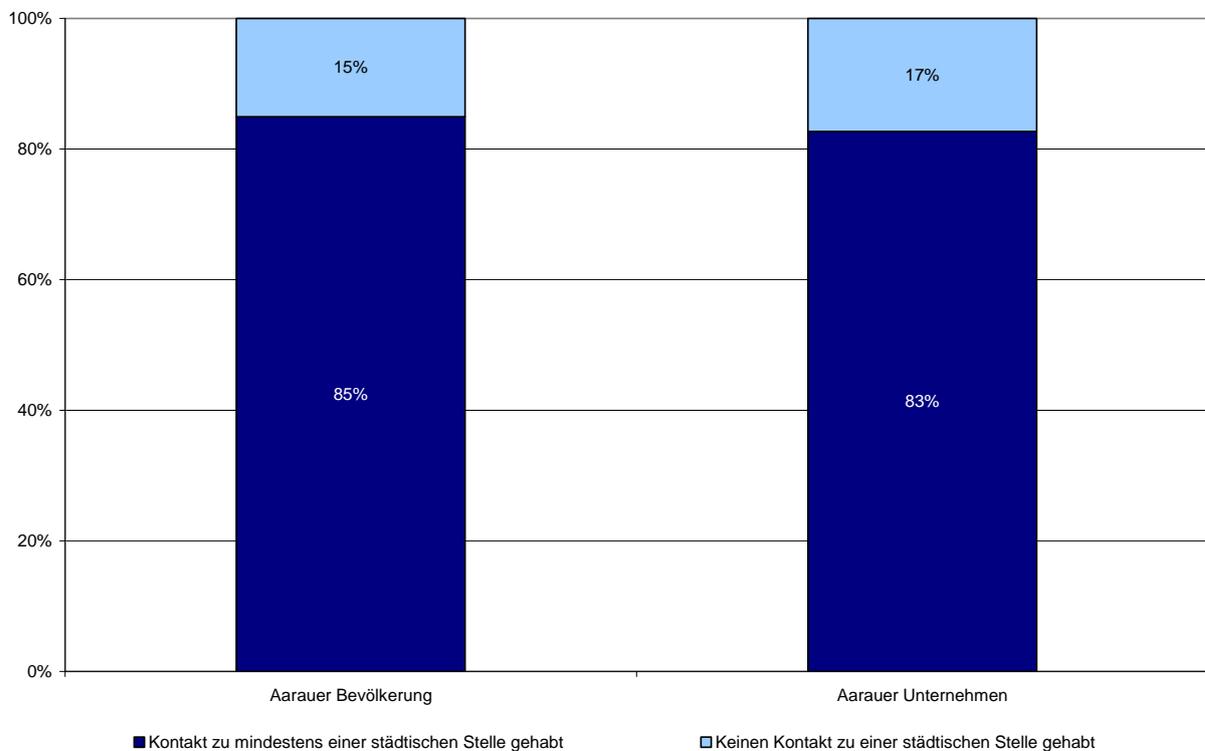
**Grafik 5: Zu welchen städtischen Stellen hatte die Bevölkerung schon einmal Kontakt?**



**Grafik 6: Zu welchen städtischen Stellen hatten die befragten Unternehmen in den vergangenen drei Jahren Kontakt?**



**Grafik 7: Anteil der Befragten, die in den vergangenen drei Jahren Kontakt zu städtischen Stellen hatten - Aarauer Bevölkerung und Unternehmen im Vergleich**



### 2.3 Die Gesamtzufriedenheit von Bevölkerung und Unternehmen mit den einzelnen städtischen Stellen

Die Befragten konnten angeben, wie zufrieden sie gesamthaft bei ihrem letzten Kontakt mit verschiedenen städtischen Stellen waren. Dabei gab es auch die Antwortoption "keinen Kontakt gehabt", von der zwischen 19% (Beurteilung Gemeindesteuernamt) bis hin zu 82% (Beurteilung Musikschule) der Befragten Gebrauch machten.

#### Als Interpretationshilfe:

Die Beurteilung erfolgt jeweils auf einer Skala von 1 (sehr unzufrieden) bis 5 (sehr zufrieden). In den Ergebnistabellen sind jeweils die Prozentangaben und die Mittelwerte angeführt. Je näher ein Mittelwert an der maximal möglichen Punktzahl von 5.0 liegt, desto höher ist die Zufriedenheit der Befragten. Ein Mittelwert von 4.0 entspricht einem zufriedenstellenden Ergebnis. Fällt der Mittelwert niedriger aus, so deutet das darauf hin, dass es mehr unentschiedene und unzufriedene als sehr zufriedene Befragte gibt.

#### Hauptergebnisse<sup>4</sup>:

- Die mittlere Zufriedenheit mit den verschiedenen städtischen Stellen reicht von niedrigen 3.4 Punkten bis hin zu zufriedenstellenden 4.2 Punkten.
- *Bei Privatunternehmen liegt die mittlere Zufriedenheit erfahrungsgemäss durchschnittlich bei 4.0 bis 4.1 Punkten. Bei der öffentlichen Verwaltung in der Schweiz fallen gemäss Studien die Zufriedenheitswerte um bis zu 10% niedriger aus - liegen also im Mittel bei 3.7 Punkten. Die städtischen Stellen in der Stadt Aarau liegen gemäss dieser Benchmarkdaten im mittleren Bereich.*
- Am zufriedensten ist die Bevölkerung mit der Stadtbibliothek - hier beträgt die mittlere Zufriedenheit auf der Skala von 1 (sehr unzufrieden) bis 5 (sehr zufrieden) recht gute 4.2 Punkte.
- Am kritischsten stehen die Befragten dem Schulsekretariat und den Sozialen Diensten gegenüber. Hier beträgt die mittlere Gesamtzufriedenheit jeweils 3.4 Punkte und äussern sich immerhin 15% bzw. 20% im Unzufriedenheitsbereich. Ein vergleichsweise hoher Anteil Unzufriedener zeigt sich auch beim Stadtbauamt (20%), beim Gemeindesteuernamt (19%) und bei der Liegenschaftsverwaltung (18%). Dies sind jedoch grundsätzlich Stellen, bei denen die Gesamtzufriedenheit bei vergleichbaren Erhebungen am niedrigsten ausfällt.
- Auch die niedrigen Zufriedenheitswerte vor allem beim Kultur- und Kongresshaus (3.6 Punkte) und zum Teil beim Schwimmbad (3.8 Punkte; hier werden bei den offenen Anmerkungen vor allem die Öffnungszeiten und der Sanierungsbedarf kritisiert) legen einen gewissen Handlungsbedarf nahe, vor allem wenn man berücksichtigt, dass bei derartigen Einrichtungen die Zufriedenheitswerte in der Regel leicht höher ausfallen.
- Männer äussern sich tendenziell etwas weniger zufrieden mit den verschiedenen städtischen Stellen.
- Die Unternehmensvertretenden kommen (trotz ihrer grundsätzlich kritischeren Haltung gegenüber den Aussagen zur Aarauer Stadtverwaltung) zu sehr ähnlichen Urteilen wie die Aarauer Bevölkerung; über die Liegenschaftsverwaltung äussern sie sich sogar leicht (aber statistisch nicht signifikant) positiver. Darüber hinaus zeigen sich nur wenige gruppenspezifische Unterschiede.

---

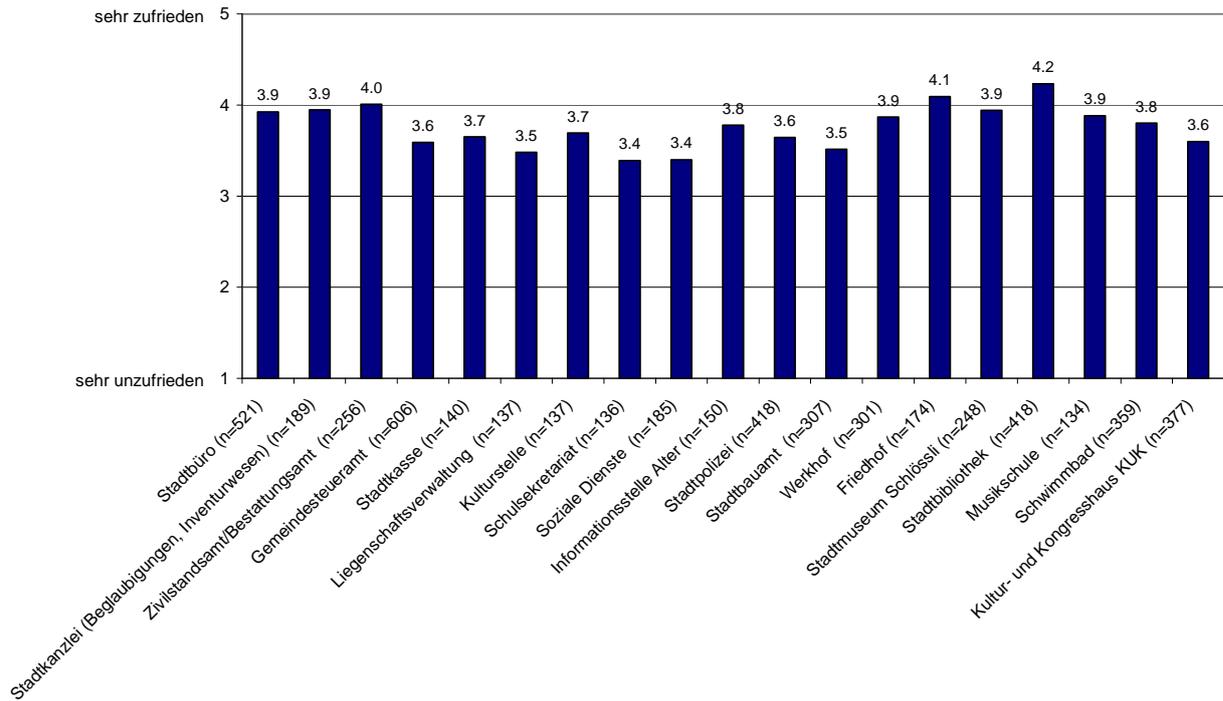
<sup>4</sup> Grundsätzlich werden bei der Auflistung der Hauptergebnisse immer die Stellen mit den niedrigsten und den höchsten mittleren Zufriedenheitswerten angeführt.

**Tabelle 3: Gesamtzufriedenheit der Aarauer Bevölkerung mit den einzelnen städtischen Stellen**

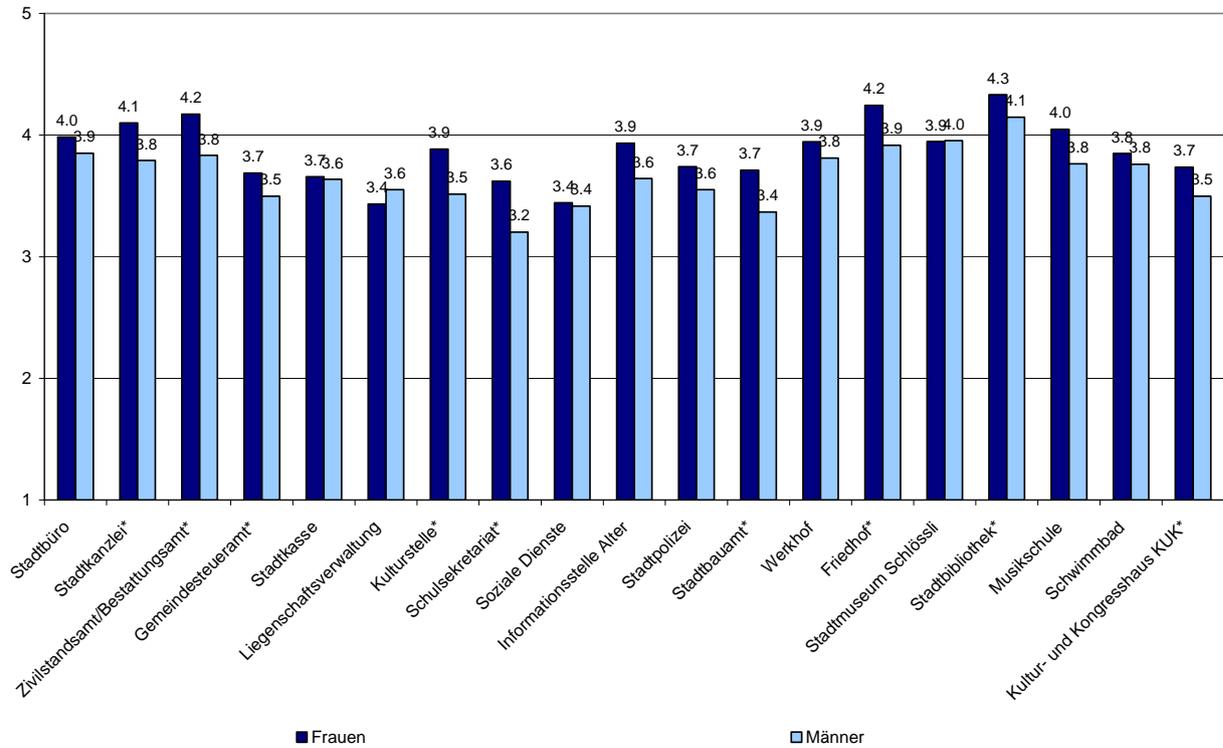
	Sehr unzufrie- den	unzu- frieden	neut- ral	zu- frie- den	Sehr zufrie- den	Mit- tel- wert <sup>5</sup>
	1	2	3	4	5	Ø
a) Stadtbüro (n=521)	3%	6%	13%	50%	27%	3.9
b) Stadtkanzlei (Beglaubigungen, Inventurwesen) (n=189)	1%	5%	22%	46%	28%	3.9
c) Zivilstandsamt/Bestattungsamt (n=256)	5%	4%	16%	36%	39%	4.0
d) Gemeindesteuernamt (n=606)	5%	14%	17%	45%	19%	3.6
e) Stadtkasse (n=140)	2%	8%	28%	47%	15%	3.7
f) Liegenschaftsverwaltung (n=137)	9%	9%	27%	36%	19%	3.5
g) Kulturstelle (n=137)	3%	8%	25%	45%	19%	3.7
h) Schulsekretariat (n=136)	6%	9%	38%	35%	13%	3.4
i) Soziale Dienste (n=185)	8%	12%	30%	30%	19%	3.4
j) Informationsstelle Alter (n=150)	2%	7%	27%	41%	24%	3.8
k) Stadtpolizei (n=418)	7%	11%	18%	41%	24%	3.6
l) Stadtbauamt (n=307)	8%	12%	20%	40%	20%	3.5
m) Werkhof (n=301)	4%	8%	16%	43%	29%	3.9
n) Friedhof (n=174)	2%	2%	17%	44%	36%	4.1
o) Stadtmuseum Schlössli (n=248)	2%	6%	19%	38%	34%	3.9
p) Stadtbibliothek (n=418)	0%	3%	14%	40%	43%	4.2
q) Musikschule (n=134)	1%	4%	28%	36%	30%	3.9
r) Schwimmbad (n=359)	3%	7%	19%	50%	21%	3.8
s) Kultur- und Kongresshaus KUK (n=377)	5%	9%	24%	43%	18%	3.6

<sup>5</sup> Die Mittelwertberechnung erfolgt auf einer Skala von 1 (sehr unzufrieden) bis 5 (sehr zufrieden). Das Maximum kann bei 5.0 Punkten liegen, das Minimum bei 1.0 Punkten.

**Grafik 8: Mittlere Gesamtzufriedenheit der Aarauer Bevölkerung mit den verschiedenen städtischen Stellen**

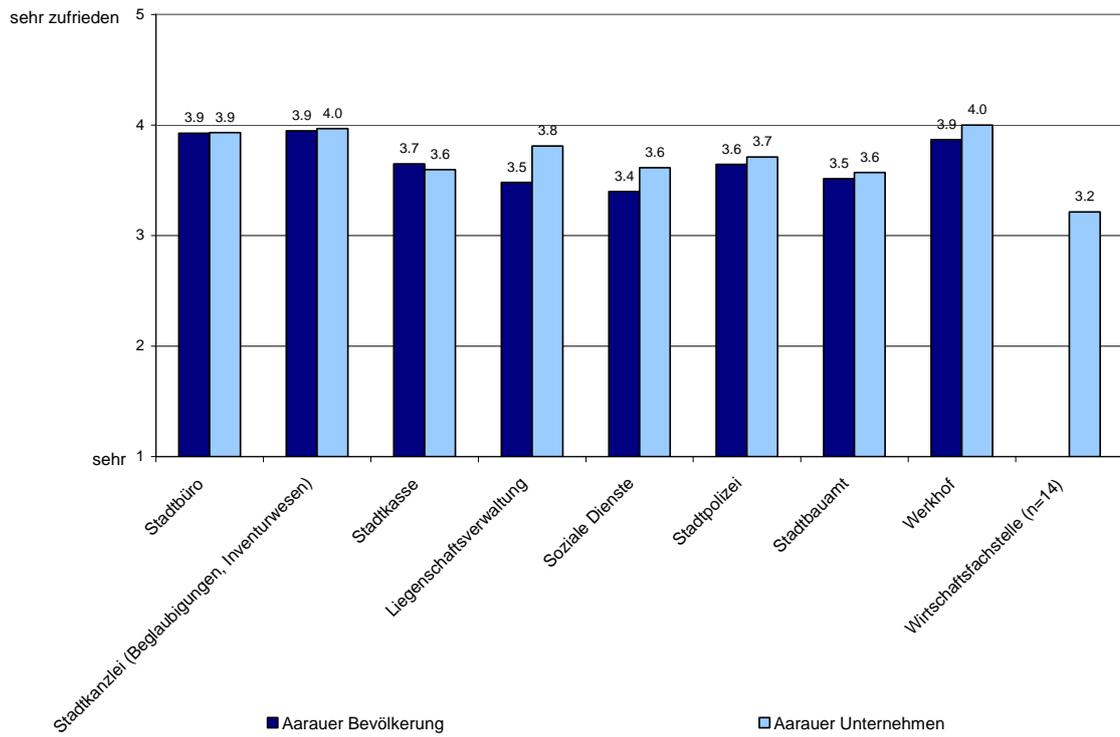


**Grafik 9: Die mittlere Gesamtzufriedenheit der Aarauer Bevölkerung mit den städtischen Stellen - Werte der Männer und Frauen im Vergleich**



Skala: 1= sehr unzufrieden, 2=unzufrieden, 3=neutral, 4=zufrieden, 5=sehr zufrieden

**Grafik 10: Die mittlere Gesamtzufriedenheit von Unternehmen und Bevölkerung mit den städtischen Stellen in Aarau**



Skala: 1= sehr unzufrieden, 2=unzufrieden, 3=neutral, 4=zufrieden, 5=sehr zufrieden

## 2.4 Zufriedenheit mit der Freundlichkeit der Mitarbeitenden

Die Befragten konnten sich neben der Gesamtzufriedenheit auch über die Freundlichkeit und fachliche Kompetenz der Mitarbeitenden sowie über die Bearbeitungsdauer äussern; beim Stadtmuseum Schlössli, der Stadtbibliothek, der Musikschule, dem Schwimmbad und dem Kultur- und Kongresshaus KUK beschränkte sich die Zufriedenheitsbefragung jedoch auf die Gesamtzufriedenheit. Auch den Unternehmen wurde eine reduzierte, jedoch um die Wirtschaftsfachstelle ergänzte Liste mit zu bewertenden städtischen Stellen vorgelegt.

Hauptergebnisse bezüglich Beurteilung Freundlichkeit der Mitarbeitenden:

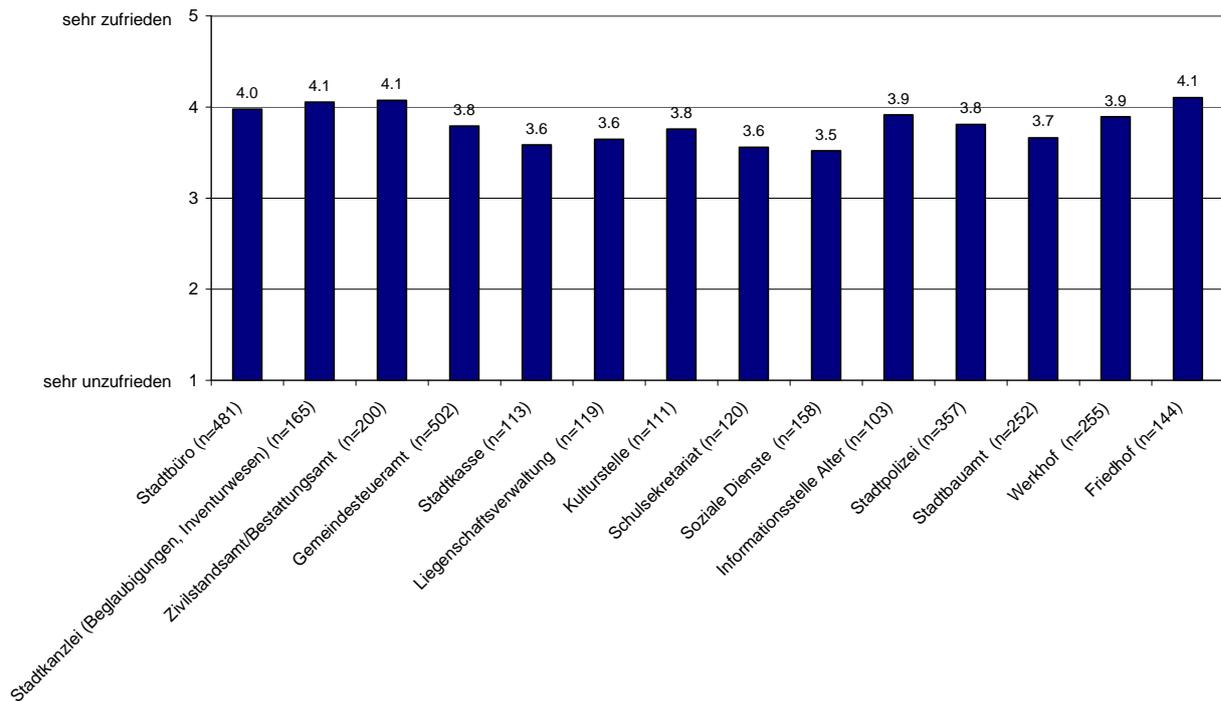
- Die Spannweite der mittleren Zufriedenheit mit der Freundlichkeit der Mitarbeitenden liegt zwischen 3.5 und 4.1 Punkten. *Erfahrungsgemäss ist die Freundlichkeit der Mitarbeitenden der Aspekt, der bei Kundenzufriedenheitsbefragungen am besten ausfällt, bei der Stadt Aarau jedoch liegt die Einschätzung der Freundlichkeit in etwa im Bereich der Gesamtzufriedenheit. Dies wird vor noch deutlicher, wenn man das Ergebnis mit den Antworten des Kantons Baselland vergleicht. Hier lag die Einschätzung der Freundlichkeit beim letzten Kontakt zur Gemeinde- bzw. bei Stadtverwaltung bei umgerechnet 4.3 Punkten - ein Wert, den in der Stadt Aarau keine Stelle erreicht.*
- Am zufriedensten äussern sich die Befragten über die Freundlichkeit der Mitarbeitenden der Stadtkanzlei, des Zivilstands- und Bestattungsamtes sowie des Friedhofes. Hier liegt die mittlere Zufriedenheit bei 4.1 Punkten.
- Den höchsten Anteil bezüglich der Freundlichkeit der Mitarbeitenden unzufriedenen Kunden gibt es bei den sozialen Diensten - hier äussern sich rund 19% der Befragten unzufrieden bzw. sehr unzufrieden; die mittlere Zufriedenheit liegt lediglich bei 3.5 Punkten.
- Auch bei der Stadtkasse, beim Schulsekretariat und bei der Liegenschaftsverwaltung fällt die mittlere Zufriedenheit mit der Freundlichkeit der Mitarbeitenden mit durchschnittlich 3.6 Punkten vergleichsweise niedrig aus.
- Wiederum neigen die Unternehmensvertreter/innen bei der Einschätzung der Freundlichkeit zu leicht positiveren Urteilen als die Einwohnerinnen und Einwohner. Vor allem über die Freundlichkeit bei der Liegenschaftsverwaltung und bei den Sozialen Diensten äussern sie sich zufriedener.
- Die befragten Männer in Aarau sind auch der Freundlichkeit der Mitarbeitenden leicht kritischer gegenüber eingestellt.

**Tabelle 4: Die Zufriedenheit der Bevölkerung mit der Freundlichkeit der Mitarbeitenden**

	Sehr unzufrie- den	unzu- frieden	neut- ral	zu- frie- den	Sehr zufrie- den	Mit- tel- wert <sup>6</sup>
	1	2	3	4	5	Ø
a) Stadtbüro (n=481)	3%	6%	14%	42%	34%	4.0
b) Stadtkanzlei (Beglaubigungen, Inventurwesen) (n=165)	0%	5%	19%	41%	35%	4.1
c) Zivilstandsamt/Bestattungsamt (n=200)	1%	7%	17%	34%	42%	4.1
d) Gemeindesteueramts (n=502)	4%	9%	19%	41%	27%	3.8
e) Stadtkasse (n=113)	4%	5%	38%	32%	20%	3.6
f) Liegenschaftsverwaltung (n=119)	5%	8%	32%	29%	27%	3.6
g) Kulturstelle (n=111)	3%	7%	28%	36%	26%	3.8
h) Schulsekretariat (n=120)	3%	10%	34%	33%	20%	3.6
i) Soziale Dienste (n=158)	8%	11%	25%	32%	23%	3.5
j) Informationsstelle Alter (n=103)	3%	5%	24%	34%	34%	3.9
k) Stadtpolizei (n=357)	5%	10%	16%	40%	30%	3.8
l) Stadtbauamt (n=252)	6%	9%	24%	36%	25%	3.7
m) Werkhof (n=255)	4%	7%	16%	41%	32%	3.9
n) Friedhof (n=144)	2%	2%	19%	36%	40%	4.1

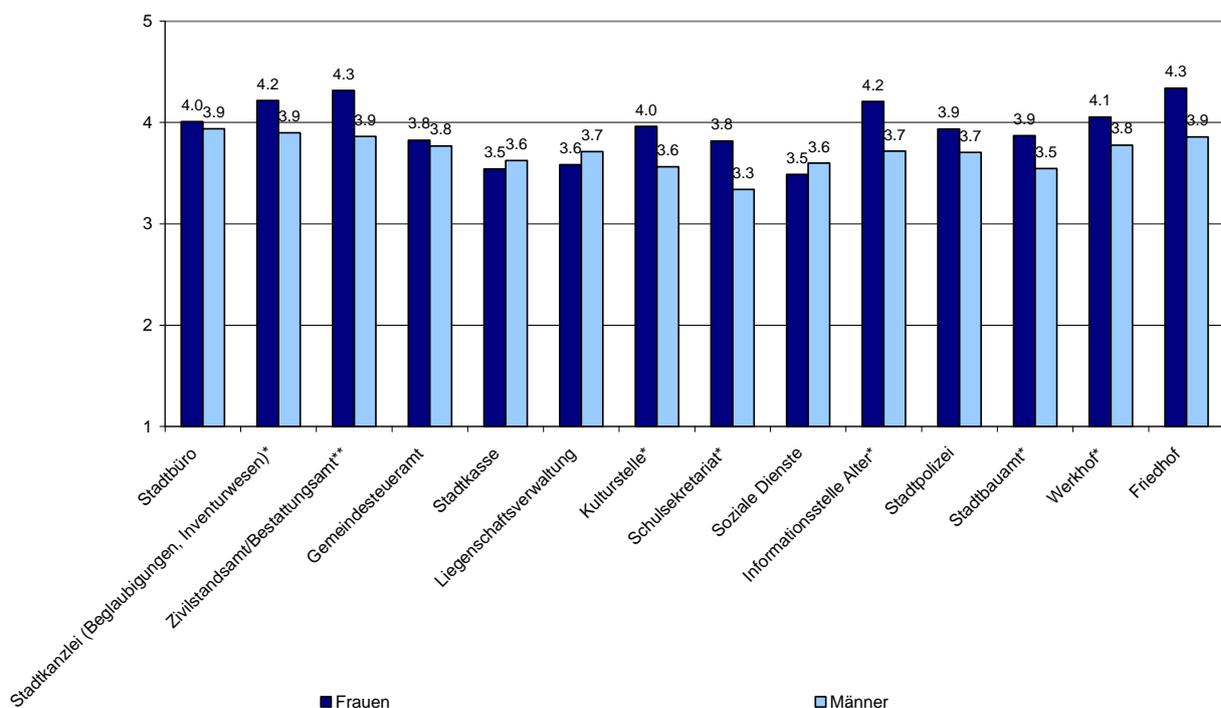
<sup>6</sup> Die Mittelwertberechnung erfolgt auf einer Skala von 1 (sehr unzufrieden) bis 5 (sehr zufrieden). Das Maximum kann bei 5.0 Punkten liegen, das Minimum bei 1.0 Punkten.

**Grafik 11: Die mittlere Zufriedenheit der Aarauer Bevölkerung mit der Freundlichkeit der Mitarbeitenden**



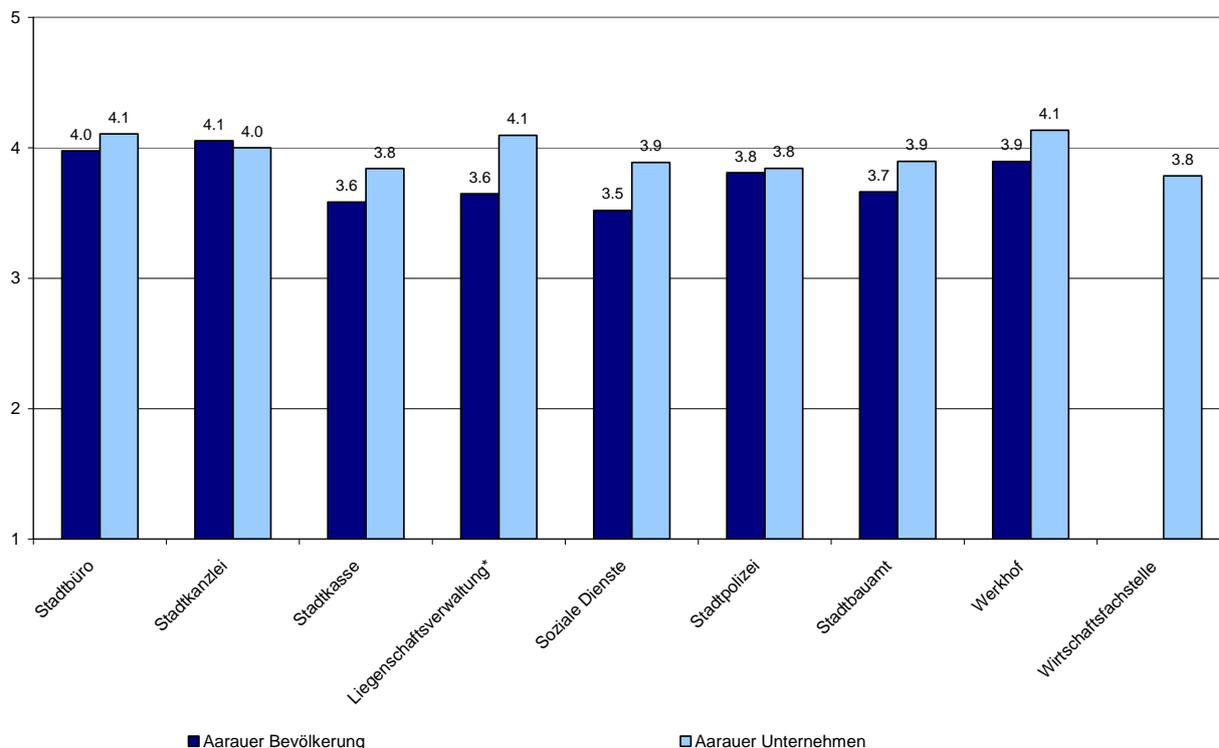
Skala: 1= sehr unzufrieden, 2=unzufrieden, 3=neutral, 4=zufrieden, 5=sehr zufrieden

**Grafik 12: Die mittlere Zufriedenheit der Aarauer Bevölkerung mit der Freundlichkeit der Mitarbeitenden - Männer und Frauen im Vergleich**



Skala: 1= sehr unzufrieden, 2=unzufrieden, 3=neutral, 4=zufrieden, 5=sehr zufrieden

**Grafik 13: Die mittlere Zufriedenheit mit der Freundlichkeit der Mitarbeitenden - Ergebnisse von Bevölkerung und Unternehmen im Vergleich**



Skala: 1= sehr unzufrieden, 2=unzufrieden, 3=neutral, 4=zufrieden, 5=sehr zufrieden

## 2.5 Die Zufriedenheit mit der fachlichen Kompetenz der Mitarbeitenden

Auch die fachliche Kompetenz der Mitarbeitenden der verschiedenen Dienststellen konnte auf einer Skala von 1 (sehr unzufrieden) bis 5 (sehr zufrieden) von den Einwohnerinnen und Einwohnern sowie den Unternehmensvertretenden beurteilt werden.

Hauptergebnisse:

- Je nach Stelle liegt die mittlere Zufriedenheit mit der fachlichen Kompetenz zwischen 3.6 und 4.1 Punkten.
- Die Befragten äussern sich bezüglich der fachlichen Kompetenz der Mitarbeitenden sehr ähnlich wie über die Freundlichkeit der Mitarbeitenden; bei einzelnen Dienststellen ist die Zufriedenheit mit der fachlichen Kompetenz sogar höher als die Zufriedenheit mit der Freundlichkeit der Mitarbeitenden.
- *Wie sieht das Ergebnis im externen Benchmark aus? Bei anderen Erhebungen fällt die mittlere Einschätzung der fachlichen Kompetenz um etwa 0.2 Punkte niedriger als diejenige der Freundlichkeit aus. In der Stadt Aarau ist dies nicht der Fall. Betrachtet man die Benchmarkdaten aus dem Kanton Baselland, so liegt dort die durchschnittliche Zufriedenheit mit der fachlichen Kompetenz<sup>7</sup> je nach Dienststelle zwischen 3.5 und 4.1 Punkten - also ganz ähnlich wie in Aarau.*
- Am höchsten ist die Zufriedenheit mit der fachlichen Kompetenz bei der Stadtkanzlei, beim Zivilstandsamt/Bestattungsamt sowie beim Friedhof.
- Am kritischsten äussern sich die Befragten über die fachliche Kompetenz der Mitarbeitenden bei der Stadtkasse, der Liegenschaftsverwaltung, dem Schulsekretariat und den Sozialen Diensten. Hier liegt die mittlere Zufriedenheit jeweils bei 3.6 Punkten.
- *Während bei der Erhebung im Kanton Baselland die mittlere Einschätzung der fachlichen Kompetenz bei den Bauabteilungen mit umgerechnet 3.5 Punkten am niedrigsten ausfällt, fällt die Beurteilung des Aaraauer Stadtbauamtes mit 3.7 Punkten leicht höher aus. Hingegen wird die fachliche*

<sup>7</sup> Betrachtet wird hier der Durchschnitt über 12 Gemeinden

*Kompetenz bei den Schulsekretariaten im Kanton Baselland mit umgerechnet durchschnittlich 3.9 Punkten höher eingeschätzt als in Aarau mit 3.6 Punkten. Bei allen übrigen Stellen, zu denen Vergleichsdaten vorliegen, entspricht die Einschätzung der fachlichen Kompetenz in etwa dem Durchschnitt aller befragten Gemeinden im Kanton Baselland<sup>8</sup>.*

- Die kritischsten Kunden sind wiederum die männlichen Befragten.
- Die Einschätzung von Bevölkerung und Unternehmen sind etwa deckungsgleich.

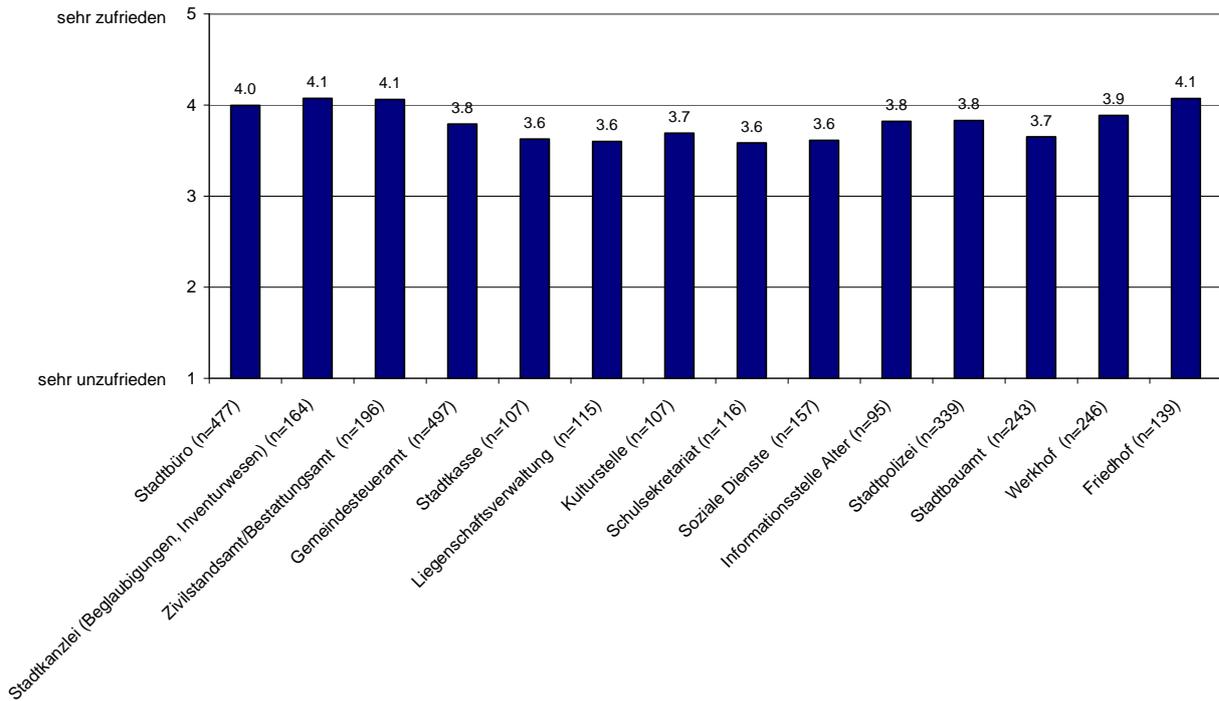
**Tabelle 5: Die Zufriedenheit der Bevölkerung mit der fachlichen Kompetenz der Mitarbeitenden**

		Sehr unzufrieden	unzufrieden	neutral	zufrieden	Sehr zufrieden	Mittelwert <sup>9</sup>
		1	2	3	4	5	Ø
a)	Stadtbüro (n=477)	1%	5%	17%	47%	30%	4.0
b)	Stadtkanzlei (Beglaubigungen, Inventurwesen) (n=164)	1%	2%	18%	48%	32%	4.1
c)	Zivilstandsamt/Bestattungsamt (n=196)	2%	2%	21%	41%	35%	4.1
d)	Gemeindesteueramt (n=497)	4%	9%	18%	43%	26%	3.8
e)	Stadtkasse (n=107)	2%	8%	32%	41%	17%	3.6
f)	Liegenschaftsverwaltung (n=115)	4%	9%	29%	39%	19%	3.6
g)	Kulturstelle (n=107)	2%	9%	26%	43%	20%	3.7
h)	Schulsekretariat (n=116)	4%	9%	30%	38%	19%	3.6
i)	Soziale Dienste (n=157)	5%	11%	25%	35%	24%	3.6
j)	Informationsstelle Alter (n=95)	2%	4%	32%	34%	28%	3.8
k)	Stadtpolizei (n=339)	4%	7%	21%	39%	29%	3.8
l)	Stadtbauamt (n=243)	6%	8%	23%	41%	22%	3.7
m)	Werkhof (n=246)	2%	6%	22%	40%	30%	3.9
n)	Friedhof (n=139)	1%	4%	19%	37%	38%	4.1

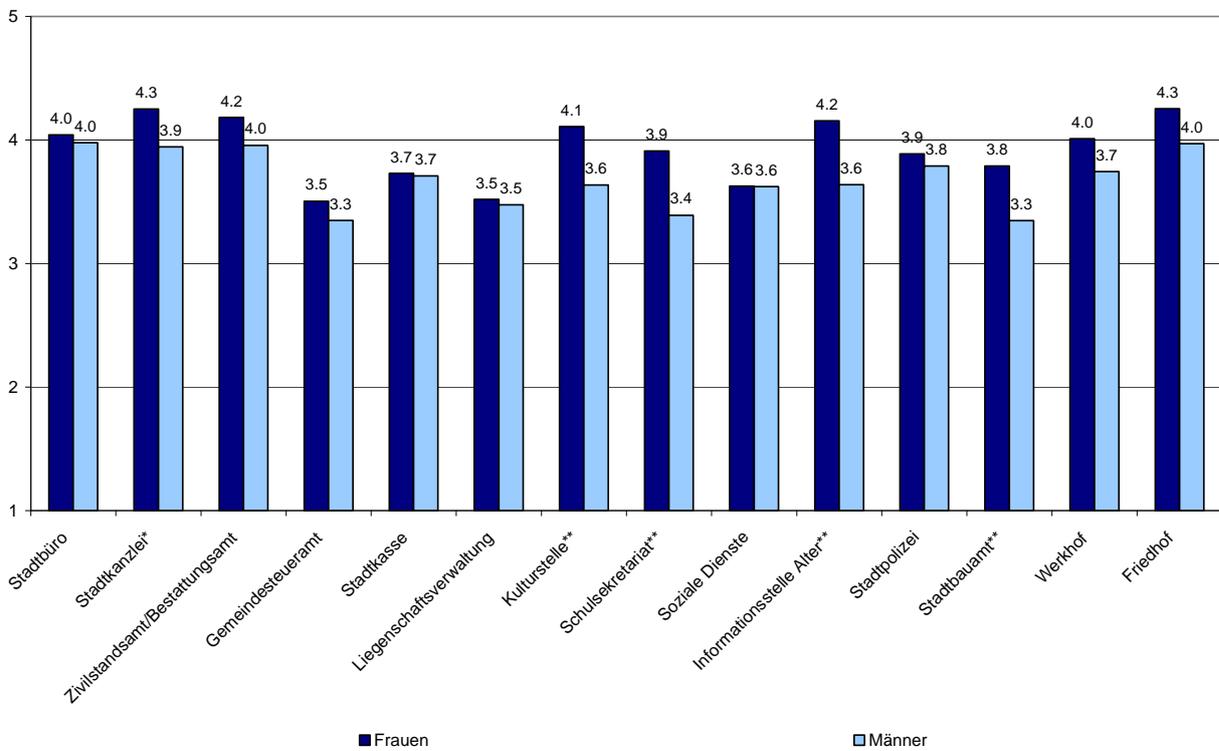
<sup>8</sup> Es liegen Vergleichsdaten für die Einwohnerdienste (Aarau Stadtbüro), die Polizei, die Sozialen Dienste, die Steuerabteilungen und den Werkhof vor.

<sup>9</sup> Die Mittelwertberechnung erfolgt auf einer Skala von 1 (sehr unzufrieden) bis 5 (sehr zufrieden). Das Maximum kann bei 5.0 Punkten liegen, das Minimum bei 1.0 Punkten.

**Grafik 14: Die mittlere Zufriedenheit der Aarauer Bevölkerung mit der fachlichen Kompetenz der Mitarbeitenden**

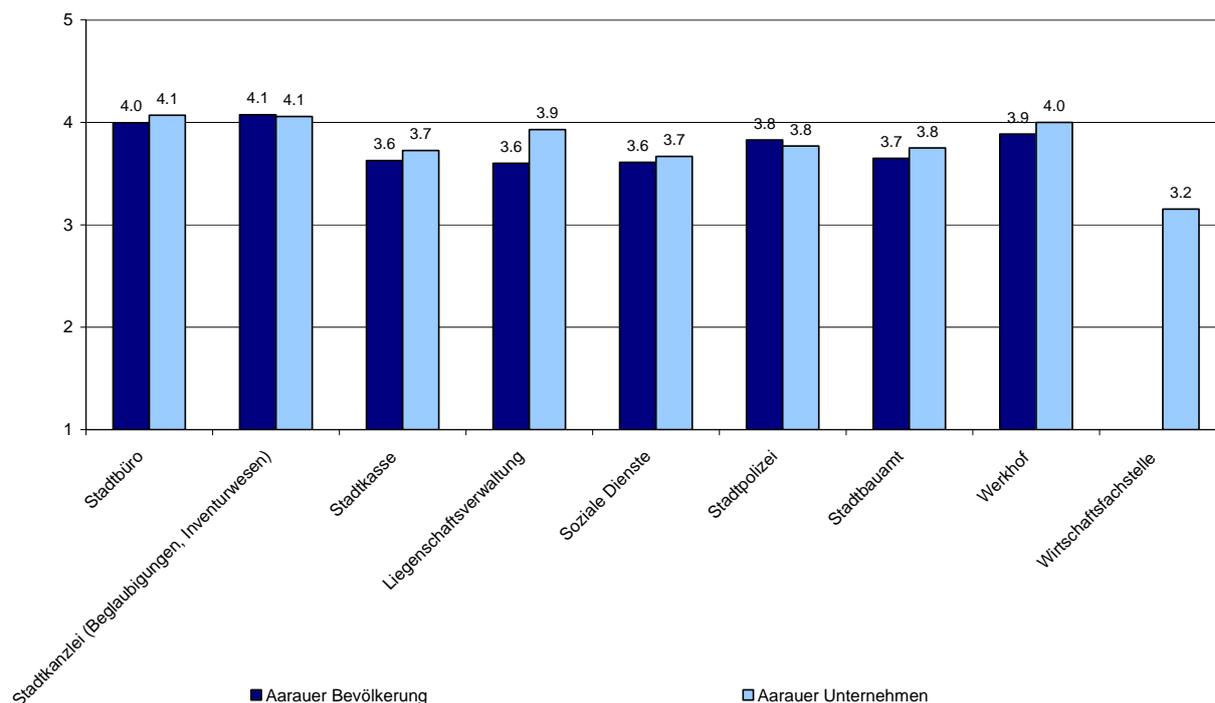


**Grafik 15: Die mittlere Zufriedenheit der Aarauer Bevölkerung mit der fachlichen Kompetenz der Mitarbeitenden - Antworten von Männern und Frauen im Vergleich**



Skala: 1= sehr unzufrieden, 2=unzufrieden, 3=neutral, 4=zufrieden, 5=sehr zufrieden

**Grafik 16: Die mittlere Zufriedenheit mit der fachlichen Kompetenz der Mitarbeitenden - Ergebnisse von Bevölkerung und Unternehmen im Vergleich**



Skala: 1= sehr unzufrieden, 2=unzufrieden, 3=neutral, 4=zufrieden, 5=sehr zufrieden

## 2.6 Zufriedenheit mit der Bearbeitungsdauer

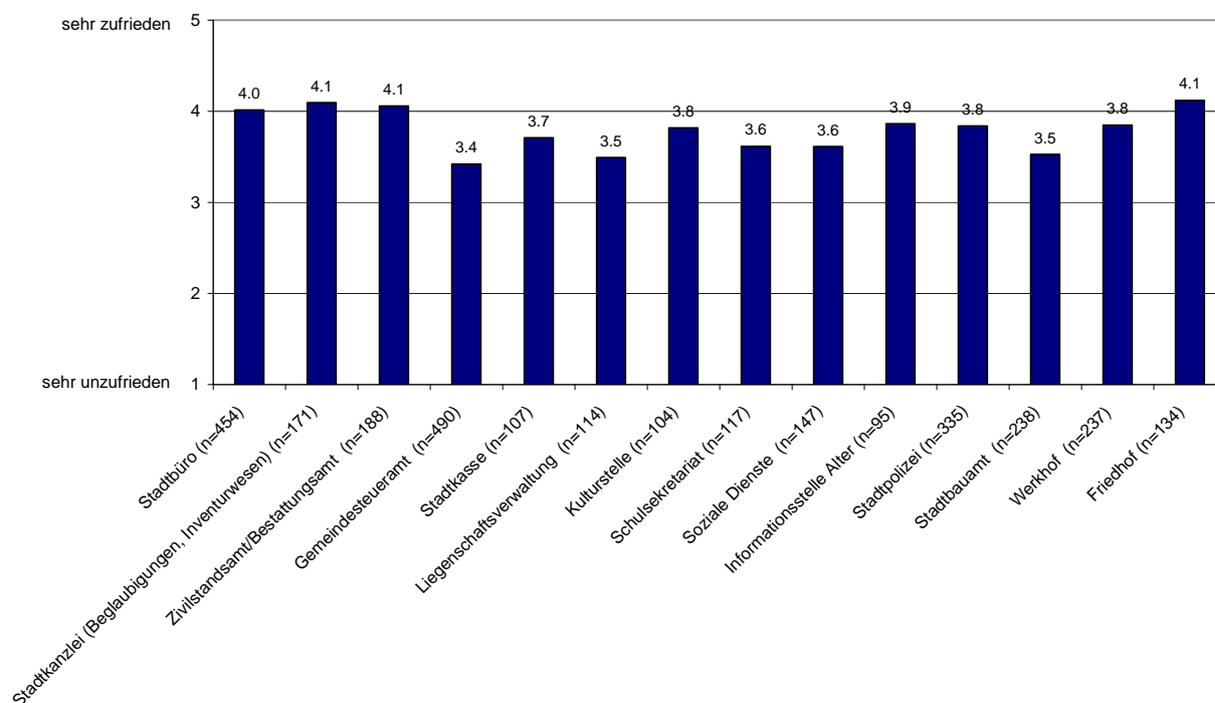
Die Bearbeitungsdauer ist erfahrungsgemäss der Aspekt bei der öffentlichen Verwaltung, der von Kundinnen und Kunden am kritischsten beurteilt wird. Auch bei der Bevölkerungs- und Unternehmensbefragten sollten die Befragten diesen Aspekt für die verschiedenen städtischen Stellen beurteilen.

Hauptergebnisse:

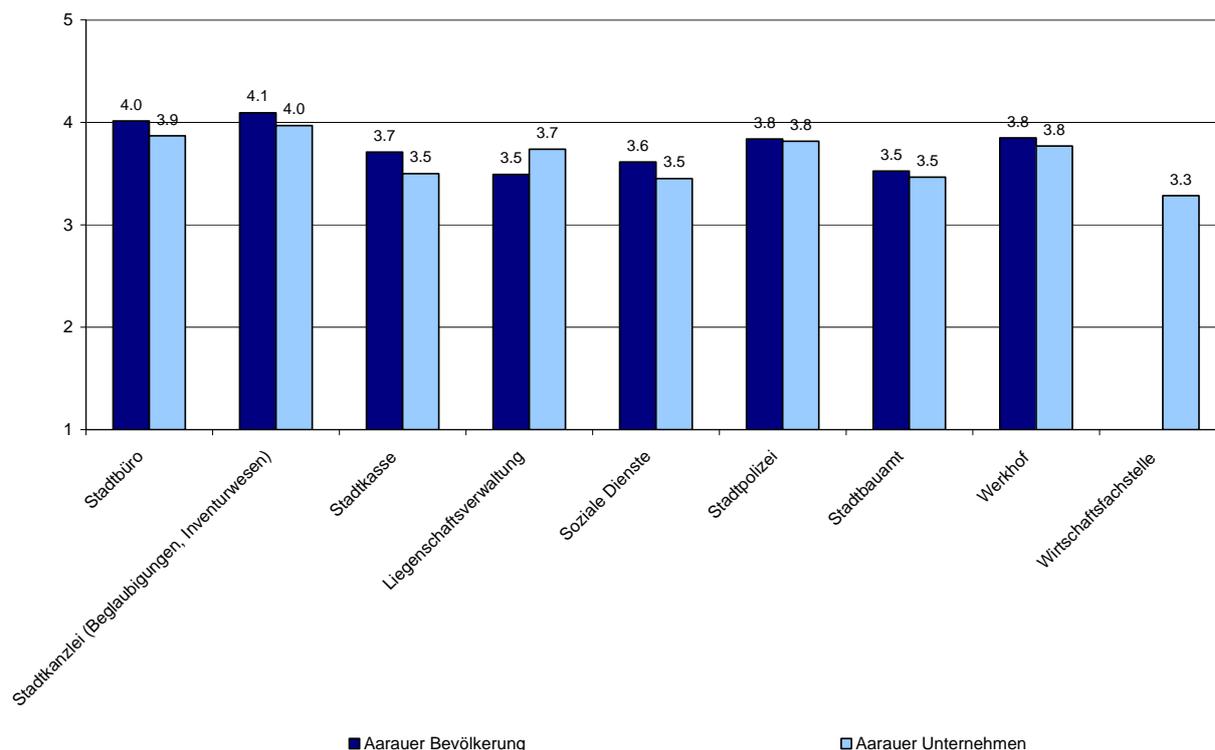
- In der Stadt Aarau zeigen sich bezüglich der Bearbeitungsdauer von Kundenanliegen nur wenige kritische Stimmen. Die Zufriedenheit liegt bei diesem Aspekt ebenfalls im Bereich der Gesamtzufriedenheit. Die Spannweite der mittleren Zufriedenheit mit der Bearbeitungsdauer reicht von 3.4 bis hin zu 4.1 Punkten.
- *Anders als bei anderen Untersuchungen fällt in Aarau die Zufriedenheit mit der Bearbeitungsdauer damit nicht gegenüber der Zufriedenheit mit der Freundlichkeit und der fachlichen Kompetenz der Mitarbeitenden ab. Im Mittel fällt die Zufriedenheit mit der Bearbeitungsdauer bei Benchmarkstudien um 0.2 bis 0.3 Punkte niedriger als die Zufriedenheit mit der fachlichen Kompetenz aus.*
- Am kritischsten äussern sich die Befragten über die Bearbeitungsdauer im Gemeindesteueramt. Hier sind 26% derjenigen, die in den vergangenen drei Jahren Kontakt zum Gemeindesteueramt hatten, unzufrieden bzw. sehr unzufrieden. Die mittlere Zufriedenheit liegt bei 3.4 Punkten. Auch bei der offenen Frage nach Verbesserungspotenzial ganz allgemein wünschen sich immerhin 18 Befragte eine kürzere Bearbeitungsdauer beim Gemeindesteueramt.
- Ebenfalls vergleichsweise viele unzufriedene Befragte sind bei der Liegenschaftsverwaltung und beim Stadtbauamt zu finden, wo die mittlere Zufriedenheit bei 3.5 Punkten liegt.
- Recht zufrieden sind die Befragten hingegen mit der Bearbeitungsdauer bei der Stadtkanzlei, dem Zivilstandsamt/Bestattungsamt und beim Friedhof mit durchschnittlich 4.1 Punkten.
- Die Beurteilungsunterschiede zwischen den verschiedenen Anspruchsgruppen sind sehr gering.

**Tabelle 6: Die Zufriedenheit der Bevölkerung mit Bearbeitungsdauer der Anliegen**

	Sehr unzufrieden	unzufrieden	neutral	zufrieden	Sehr zufrieden	Mittelwert
	1	2	3	4	5	Ø
a) Stadtbüro (n=454)	3%	4%	17%	42%	35%	4.0
b) Stadtkanzlei (Beglaubigungen, Inventurwesen) (n=171)	1%	2%	20%	40%	36%	4.1
c) Zivilstandsamt/Bestattungsamt (n=188)	2%	4%	20%	34%	40%	4.1
d) Gemeindesteuerverwaltung (n=490)	10%	16%	19%	32%	23%	3.4
e) Stadtkasse (n=107)	2%	1%	36%	46%	15%	3.7
f) Liegenschaftsverwaltung (n=114)	6%	11%	27%	38%	18%	3.5
g) Kulturstelle (n=104)	2%	7%	21%	48%	22%	3.8
h) Schulsekretariat (n=117)	4%	7%	30%	41%	18%	3.6
i) Soziale Dienste (n=147)	5%	11%	26%	35%	23%	3.6
j) Informationsstelle Alter (n=95)	1%	5%	25%	43%	25%	3.9
k) Stadtpolizei (n=335)	3%	8%	23%	36%	31%	3.8
l) Stadtbauamt (n=238)	8%	9%	25%	37%	20%	3.5
m) Werkhof (n=237)	4%	5%	24%	36%	31%	3.8
n) Friedhof (n=134)	1%	0%	21%	40%	37%	4.1

**Grafik 17: Die mittlere Zufriedenheit der Aarauer Bevölkerung mit der Bearbeitungsdauer der Anliegen**

**Grafik 18: Die mittlere Zufriedenheit mit der Bearbeitungsdauer der Anliegen - Ergebnisse von Bevölkerung und Unternehmen im Vergleich**



Skala: 1= sehr unzufrieden, 2=unzufrieden, 3=neutral, 4=zufrieden, 5=sehr zufrieden

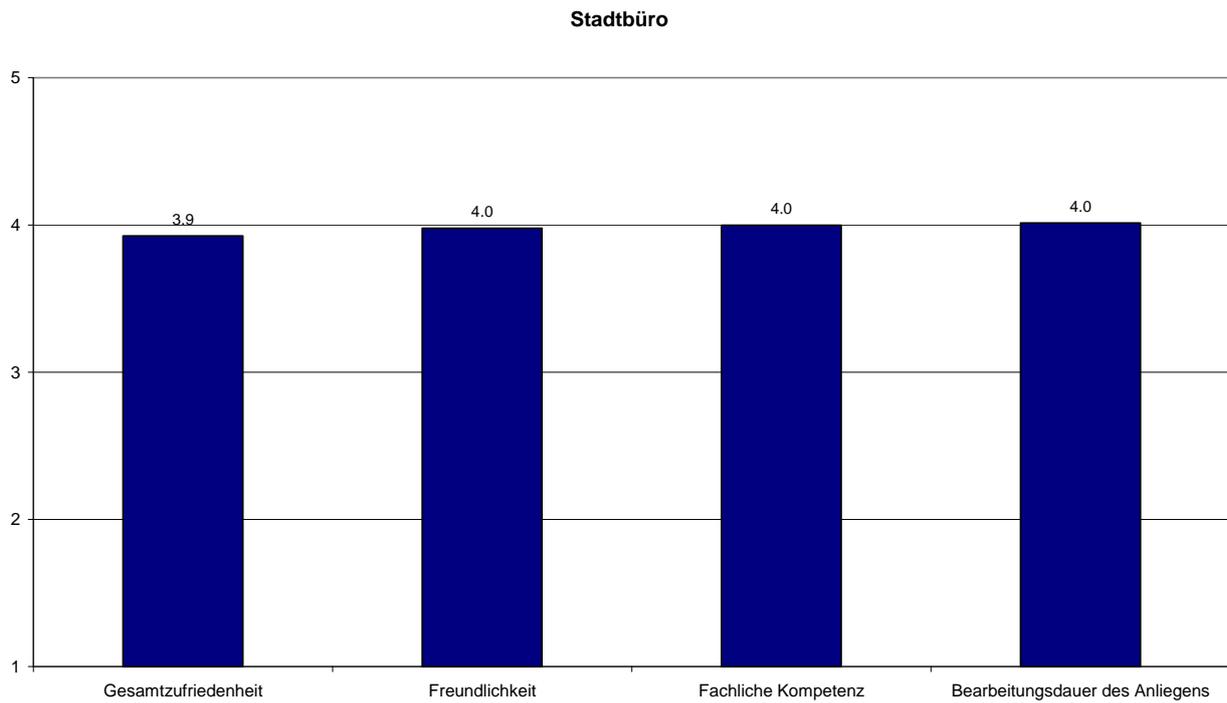
## 2.7 Die Zufriedenheitswerte für die einzelnen Dienststellen

Die nachfolgenden Grafiken zeigen die Zufriedenheitswerte für die verschiedenen städtischen Stellen im Überblick. So lässt sich für jede Stelle ablesen, wie die Freundlichkeit, die fachliche Kompetenz und die Bearbeitungsdauer beurteilt werden und wie die Gesamtzufriedenheit ausfällt. Zu berücksichtigen ist, dass bei der Gesamtzufriedenheit auch diejenigen Befragten berücksichtigt sind, bei denen der letzte Kontakt möglicherweise schon länger als drei Jahre zurückliegt. Die Gesamtzufriedenheit fällt in der Regel leicht niedriger aus als die Zufriedenheit mit den übrigen abgefragten Aspekten. Dies könnte die Schlussfolgerung nahelegen, dass bei der Betrachtung der Gesamtzufriedenheit vor allem der individuell am schlechtesten eingestufte Aspekt am stärksten berücksichtigt wird.

Betrachtet man die Ergebnisse im Detail, so zeigt sich, dass in der Mehrheit der Dienststellen die jeweiligen Zufriedenheitswerte mit der Freundlichkeit, der fachlichen Kompetenz und der Bearbeitungsdauer sehr ähnlich ausfallen. Es gibt jedoch einige wenige Ausnahmen:

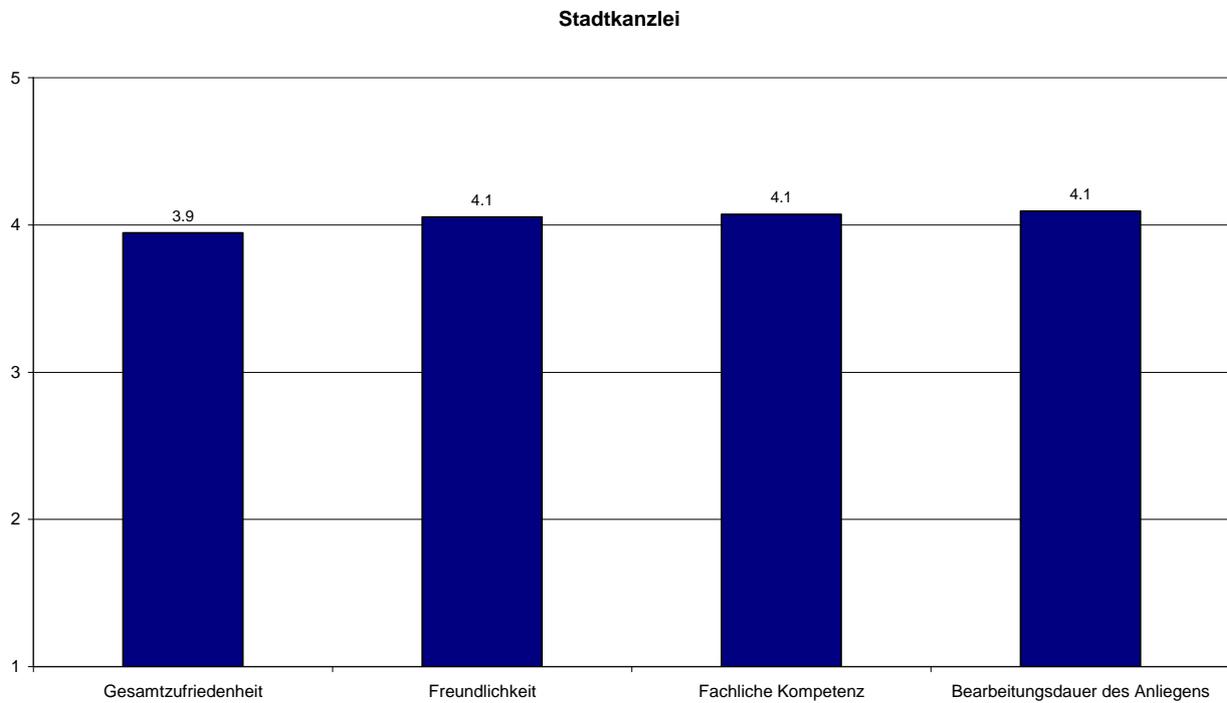
- Im Gemeindesteuernamt ist die Zufriedenheit mit der Bearbeitungsdauer des Anliegens niedriger als die Einschätzung der Freundlichkeit und der fachlichen Kompetenz.
- Auch beim Stadtbauamt sind die Befragten mit der Bearbeitungsdauer weniger zufrieden als mit der Freundlichkeit und der fachlichen Kompetenz.
- Bei den Sozialen Diensten fällt die Zufriedenheit mit der Freundlichkeit der Mitarbeitenden leicht gegenüber der Einschätzung der fachlichen Kompetenz und der Bearbeitungsdauer ab.

**Grafik 19: Zufriedenheitswerte Stadtbüro**



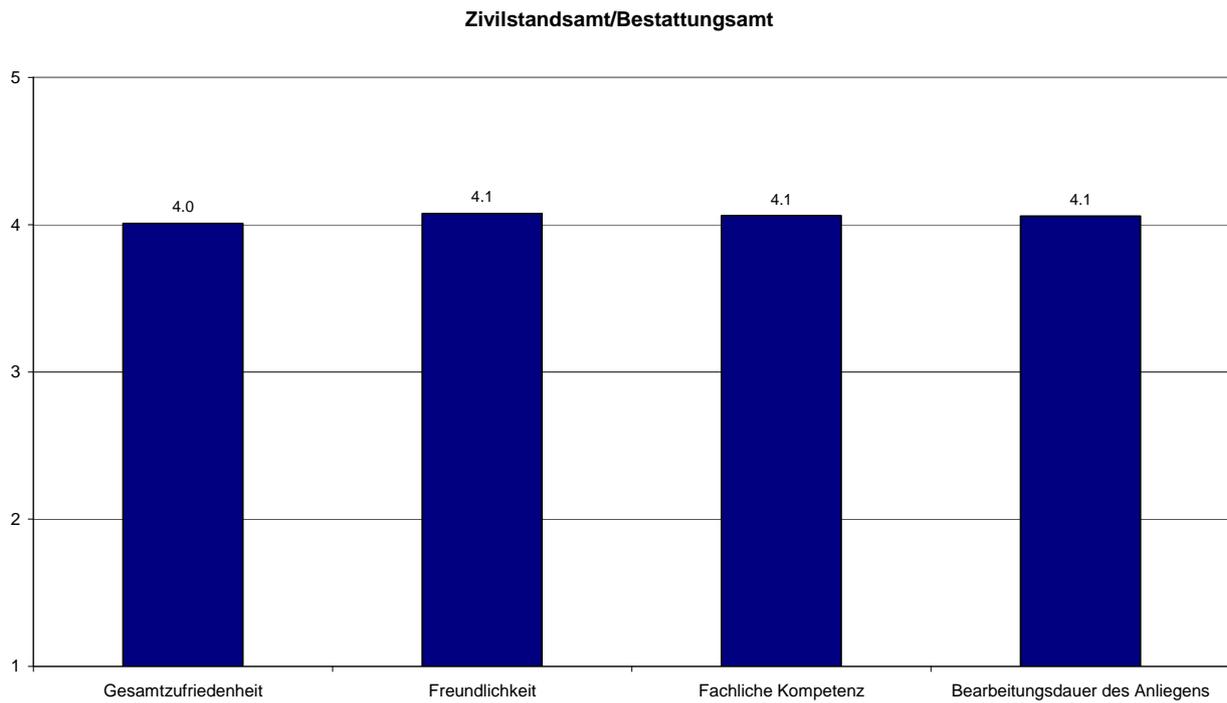
Skala: 1= sehr unzufrieden, 2=unzufrieden, 3=neutral, 4=zufrieden, 5=sehr zufrieden

**Grafik 20: Zufriedenheitswerte Stadtkanzlei**



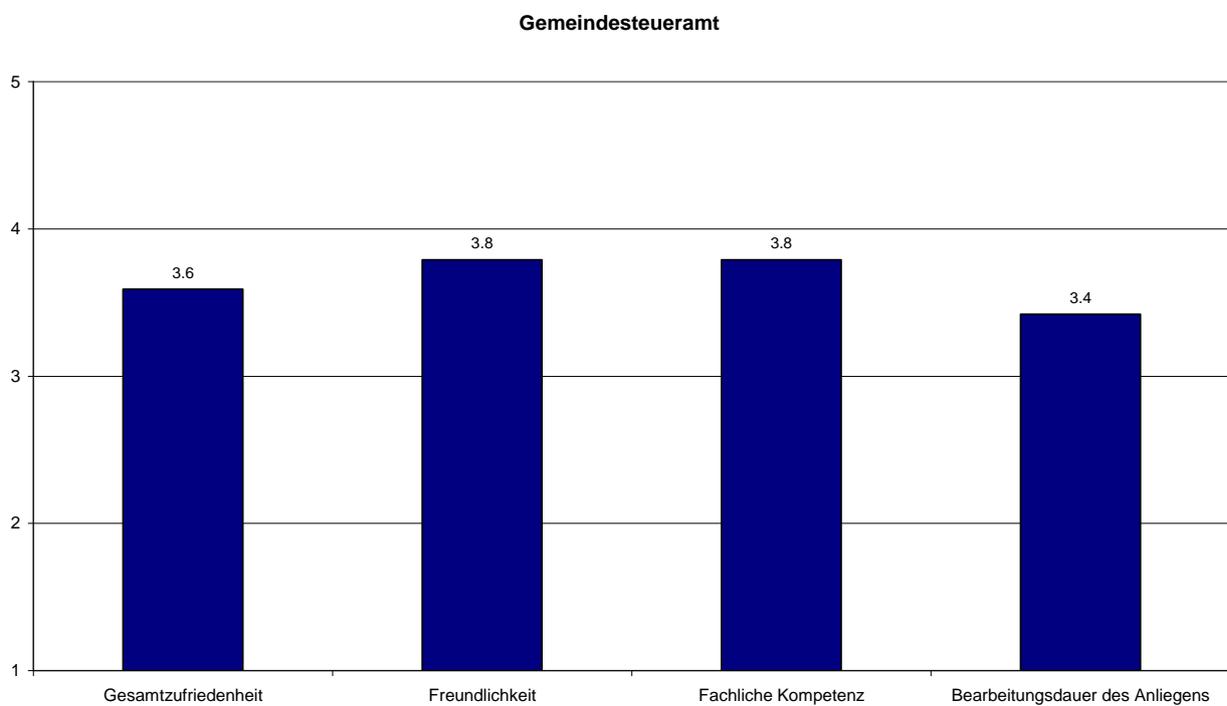
Skala: 1= sehr unzufrieden, 2=unzufrieden, 3=neutral, 4=zufrieden, 5=sehr zufrieden

**Grafik 21: Zufriedenheitswerte Zivilstandsamt/Bestattungsamt**



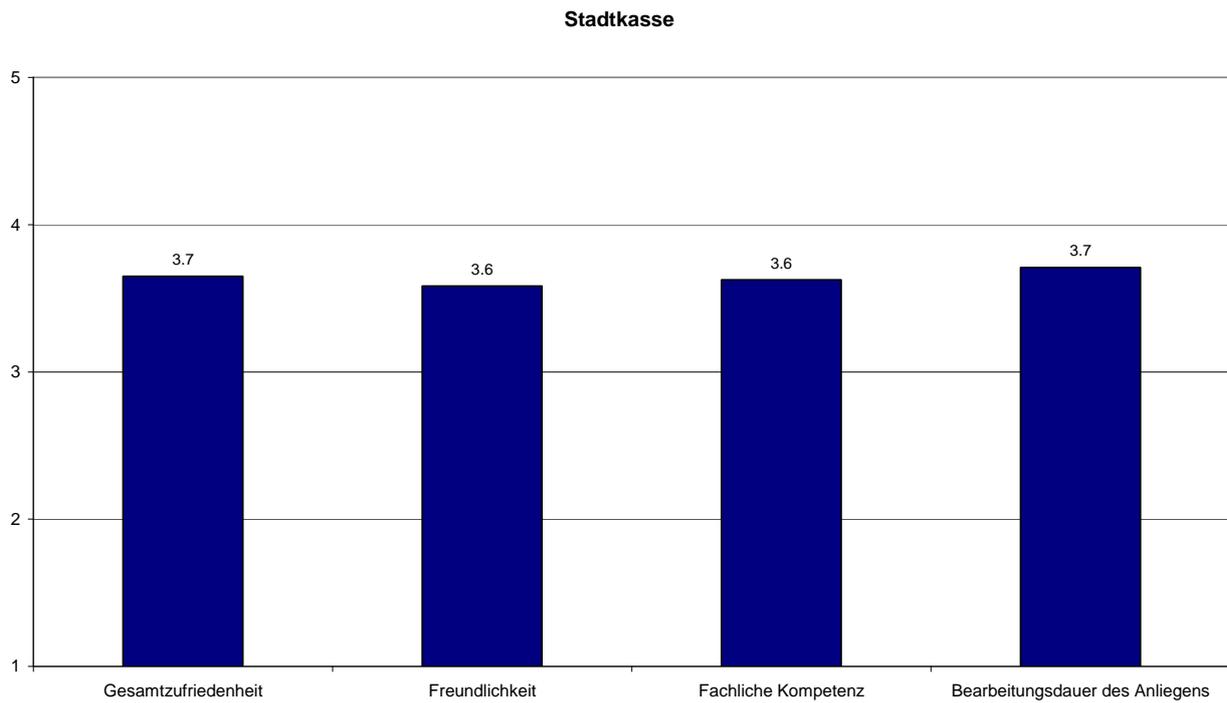
Skala: 1= sehr unzufrieden, 2=unzufrieden, 3=neutral, 4=zufrieden, 5=sehr zufrieden

**Grafik 22: Zufriedenheitswerte Gemeindesteueramt**



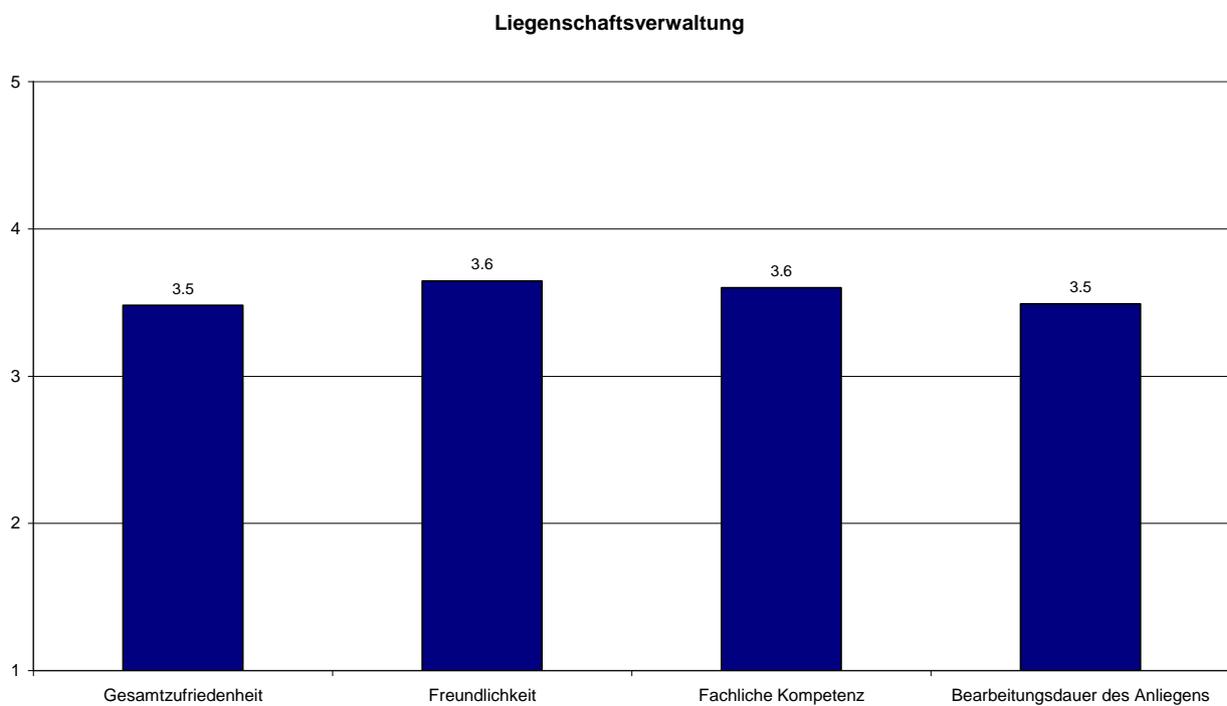
Skala: 1= sehr unzufrieden, 2=unzufrieden, 3=neutral, 4=zufrieden, 5=sehr zufrieden

**Grafik 23: Zufriedenheitswerte Stadtkasse**



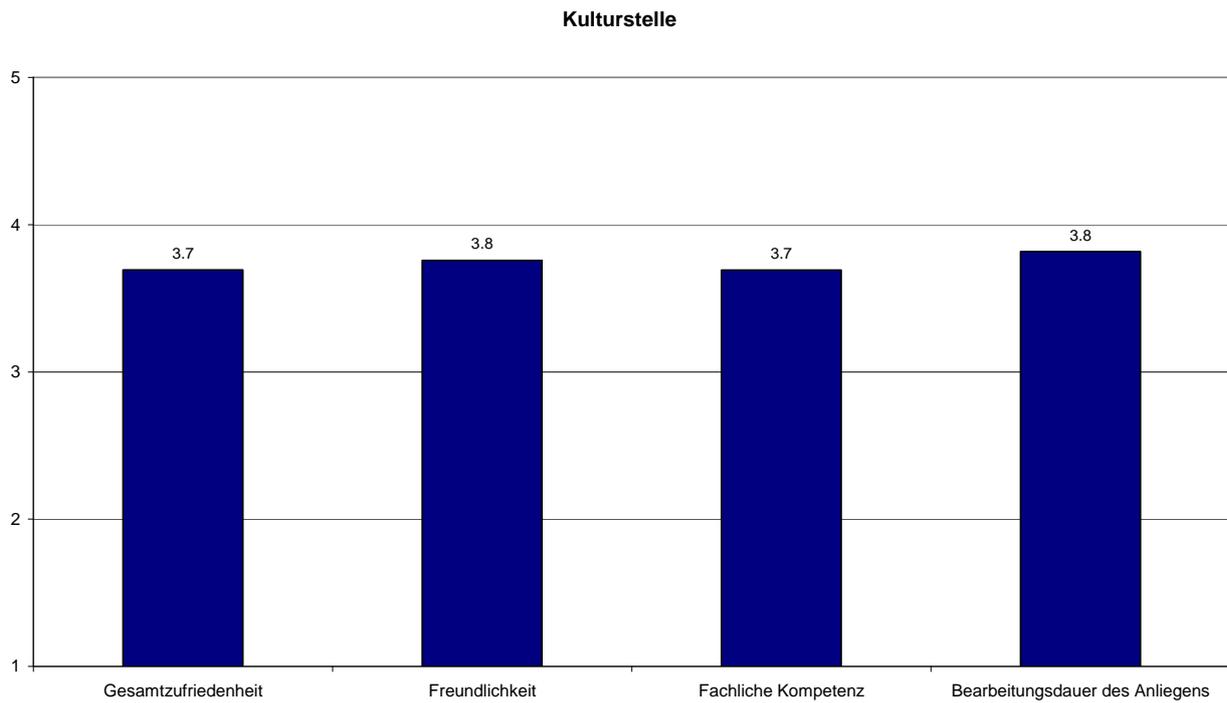
Skala: 1= sehr unzufrieden, 2=unzufrieden, 3=neutral, 4=zufrieden, 5=sehr zufrieden

**Grafik 24: Zufriedenheitswerte Liegenschaftsverwaltung**



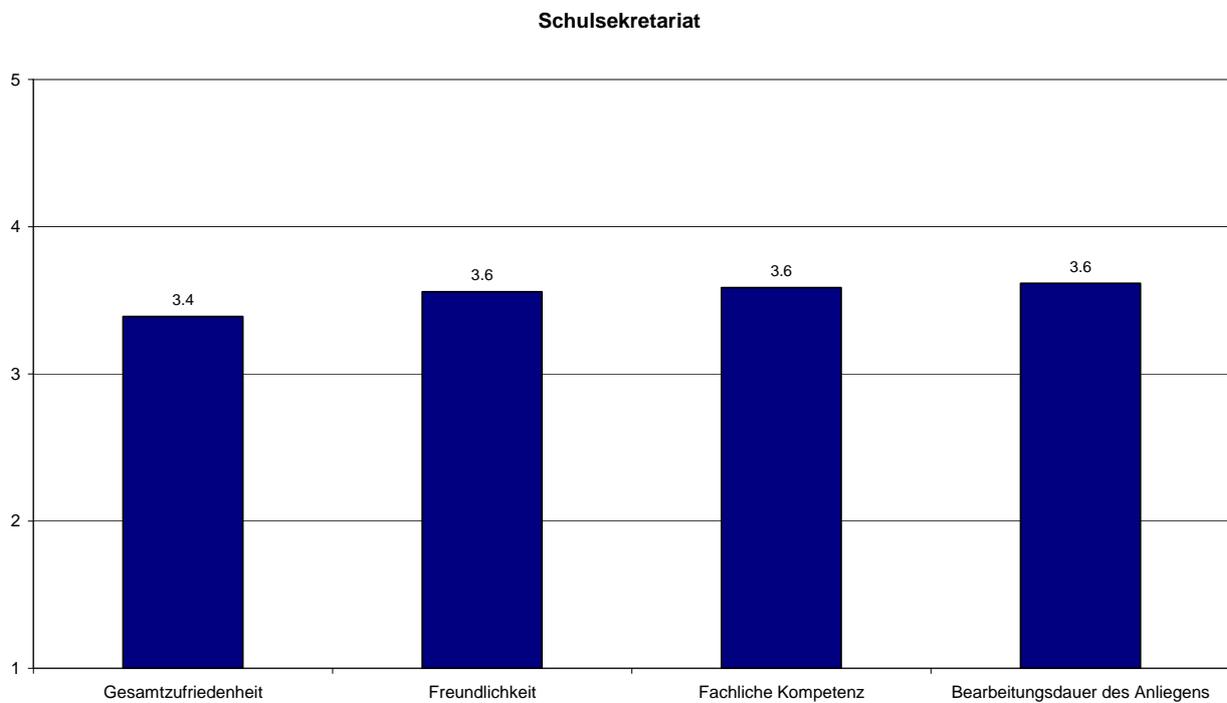
Skala: 1= sehr unzufrieden, 2=unzufrieden, 3=neutral, 4=zufrieden, 5=sehr zufrieden

**Grafik 25: Zufriedenheitswerte Kulturstelle**



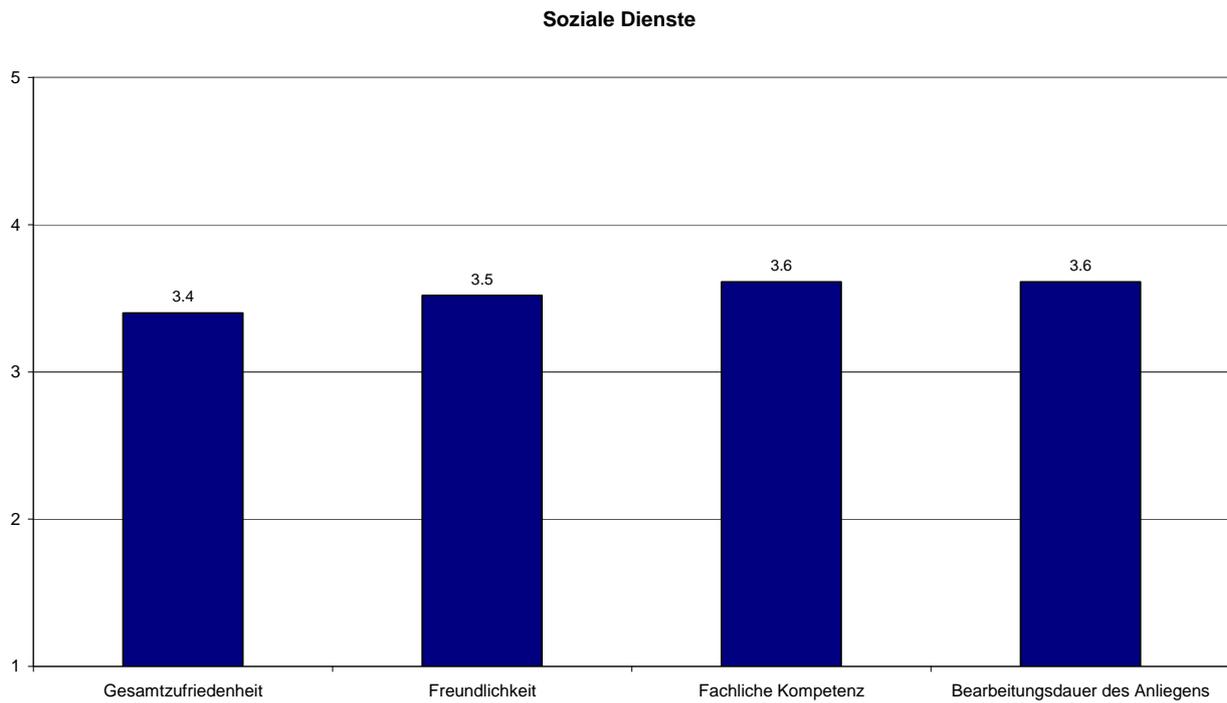
Skala: 1= sehr unzufrieden, 2=unzufrieden, 3=neutral, 4=zufrieden, 5=sehr zufrieden

**Grafik 26: Zufriedenheitswerte Schulsekretariat**



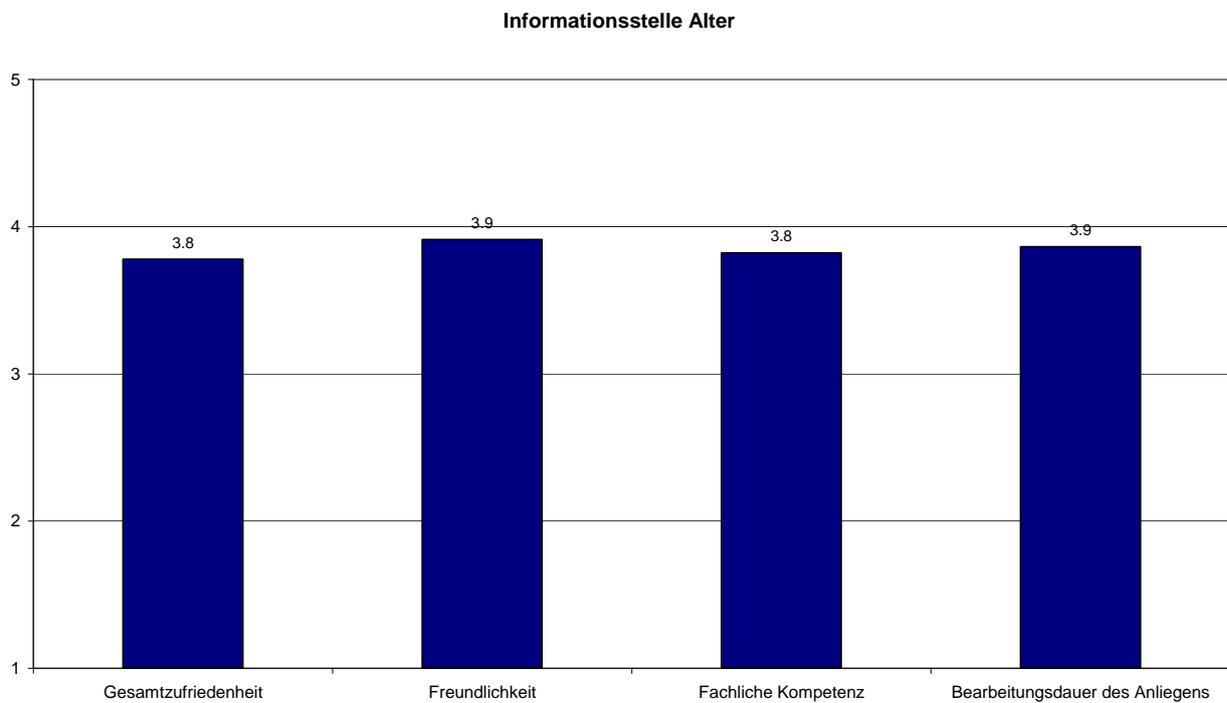
Skala: 1= sehr unzufrieden, 2=unzufrieden, 3=neutral, 4=zufrieden, 5=sehr zufrieden

**Grafik 27: Zufriedenheitswerte Soziale Dienste**



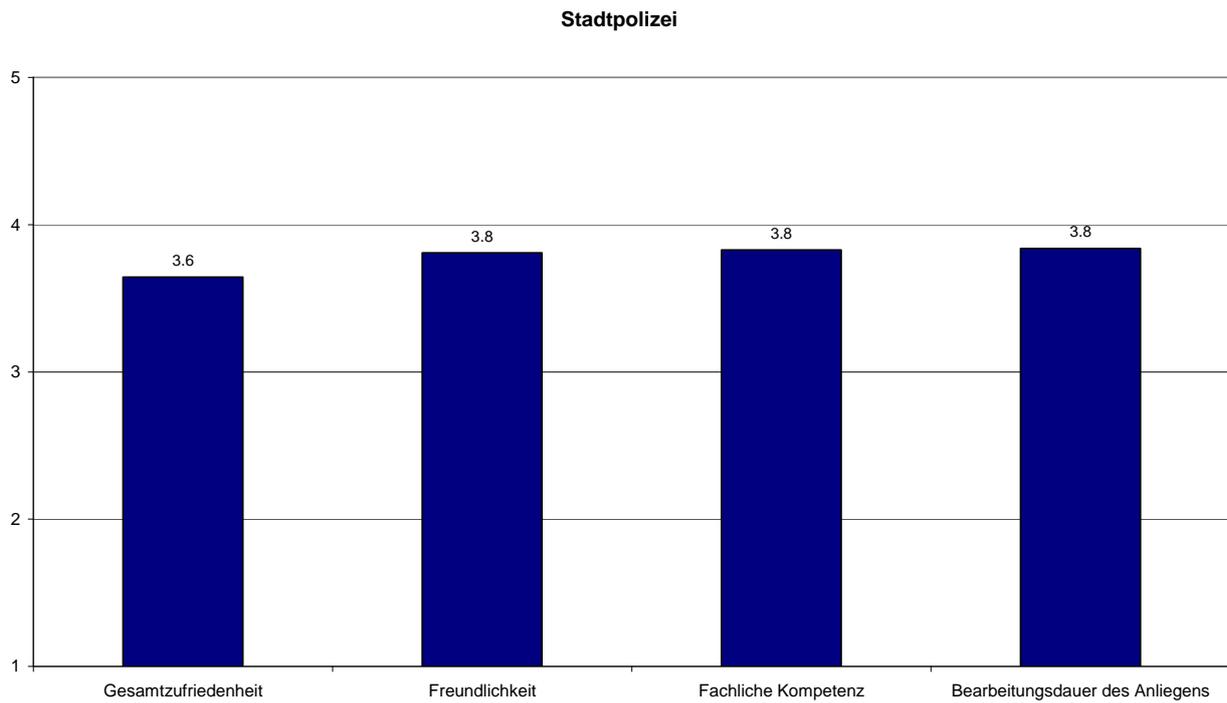
Skala: 1= sehr unzufrieden, 2=unzufrieden, 3=neutral, 4=zufrieden, 5=sehr zufrieden

**Grafik 28: Zufriedenheitswerte Informationsstelle Alter**



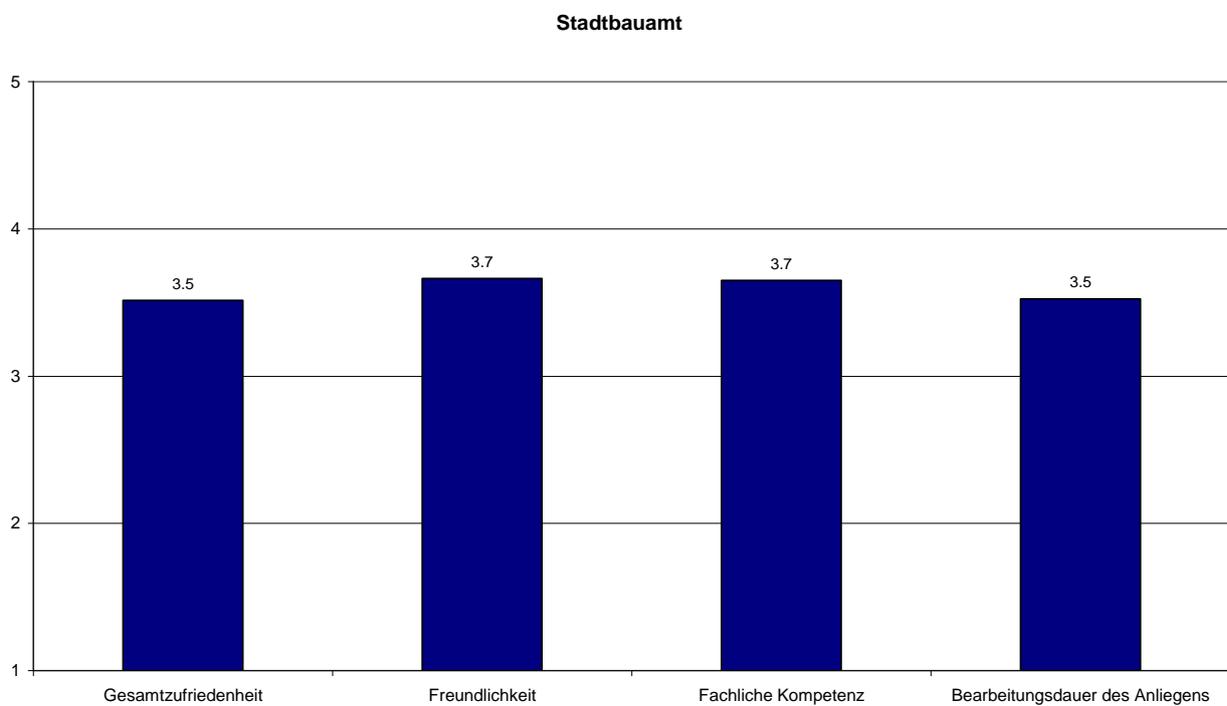
Skala: 1= sehr unzufrieden, 2=unzufrieden, 3=neutral, 4=zufrieden, 5=sehr zufrieden

**Grafik 29: Zufriedenheitswerte Stadtpolizei**



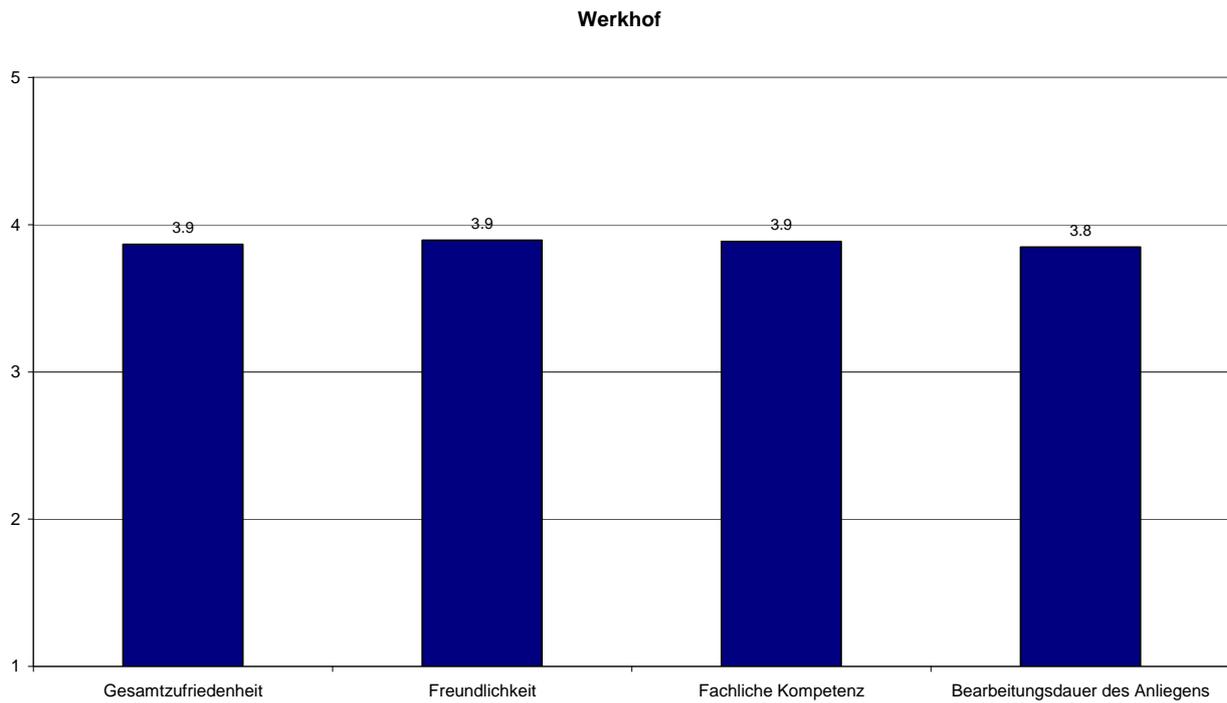
Skala: 1= sehr unzufrieden, 2=unzufrieden, 3=neutral, 4=zufrieden, 5=sehr zufrieden

**Grafik 30: Zufriedenheitswerte Stadtbauamt**



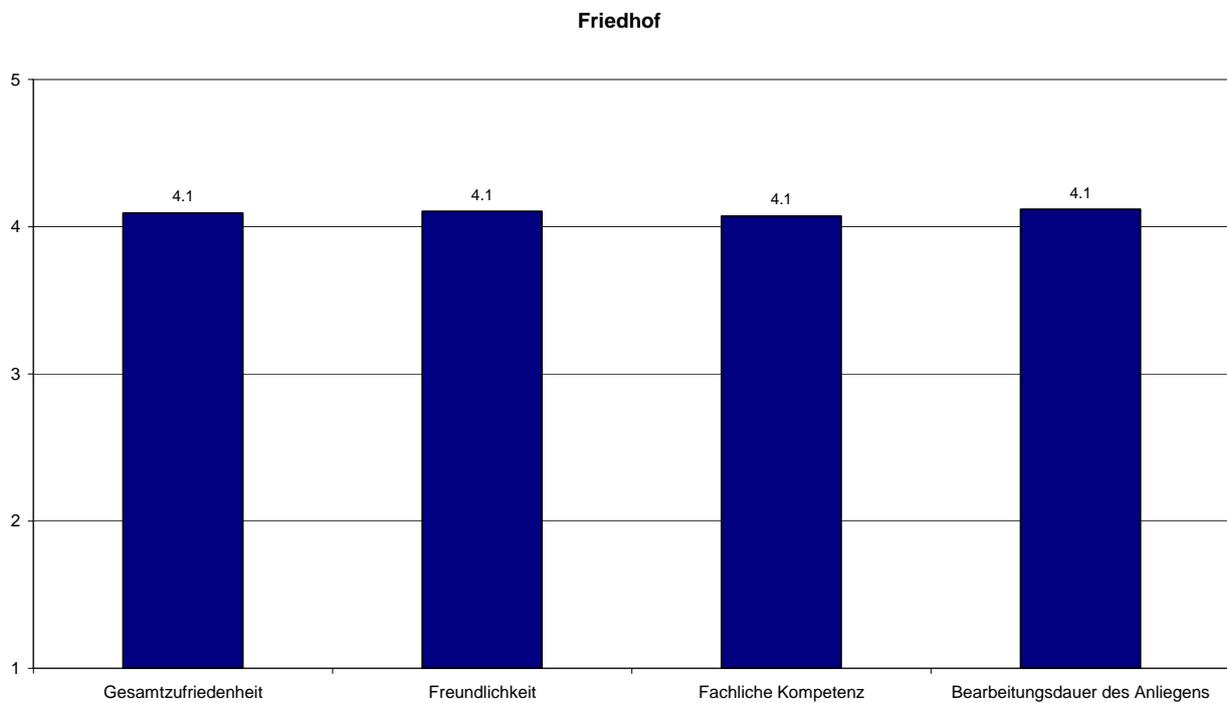
Skala: 1= sehr unzufrieden, 2=unzufrieden, 3=neutral, 4=zufrieden, 5=sehr zufrieden

**Grafik 31: Zufriedenheitswerte Werkhof**



Skala: 1= sehr unzufrieden, 2=unzufrieden, 3=neutral, 4=zufrieden, 5=sehr zufrieden

**Grafik 32: Zufriedenheitswerte Friedhof**



Skala: 1= sehr unzufrieden, 2=unzufrieden, 3=neutral, 4=zufrieden, 5=sehr zufrieden

## 2.8 Beurteilung der Öffnungszeiten

Die Befragten hatten auch die Möglichkeit, sich über ihre Zufriedenheit mit den Öffnungszeiten der verschiedenen städtischen Stellen zu äussern. Die Antwortskala reichte auch hier von 1 (sehr unzufrieden) bis 5 (sehr zufrieden). Es ist vor allem interessant, den Anteil der Unzufriedenen zu vergleichen.

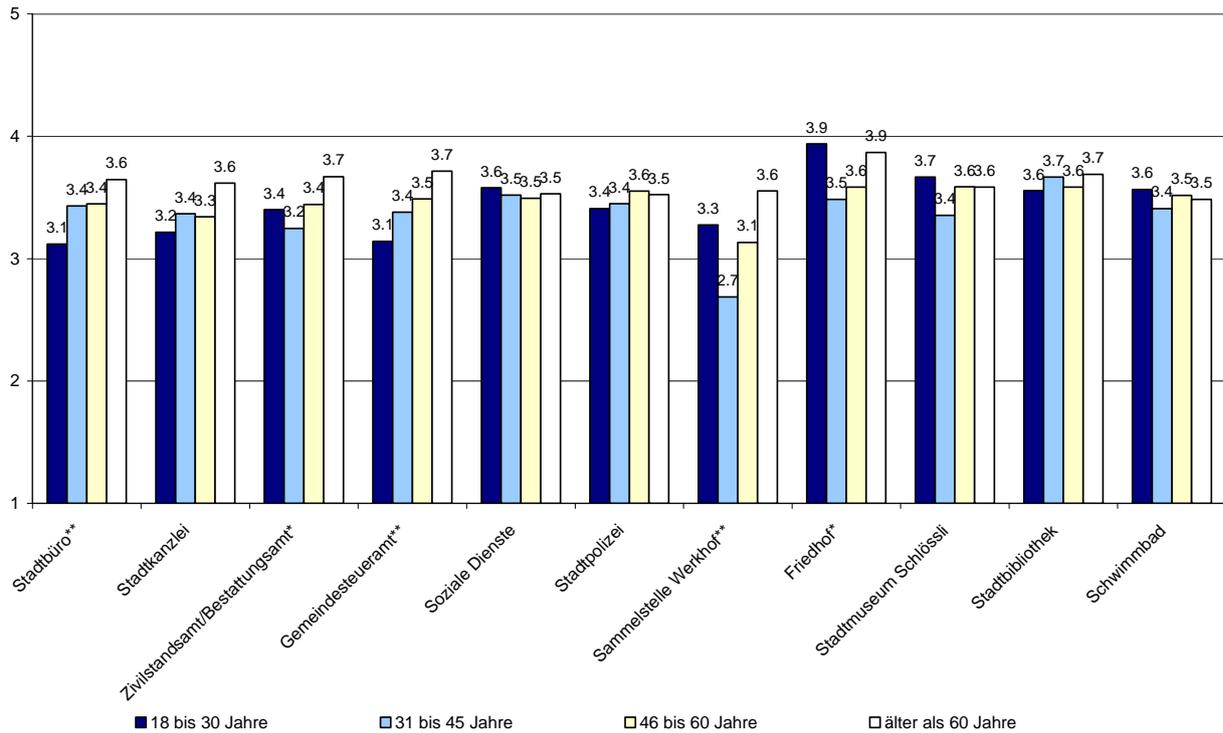
Hauptergebnisse:

- Am wenigsten Unzufriedene gibt es bezüglich der Öffnungszeiten des Friedhofs, der Sozialen Dienste und des Stadtmuseums Schlössli. Hier fällt der Anteil der Unzufriedenen oder sehr Unzufriedenen mit jeweils unter 10% sehr niedrig aus.
- Die meisten kritischen Stimmen zeigen sich gegenüber den Öffnungszeiten des Werkhofs - hier äussern sich immerhin 25% der Befragten unzufrieden oder sehr unzufrieden. Vor allem die 31- bis 45-Jährigen und/oder die Erwerbstätigen sind mit den Öffnungszeiten unzufrieden. Die mittlere Zufriedenheit mit den Öffnungszeiten des Werkhofes liegt bei 3.2 Punkten. *Zum Vergleich: Der Benchmark im Kanton Baselland fällt mit umgerechnet 3.7 Punkten deutlich höher aus. Auch im Vergleich zu den Werkhöfen von ähnlich grossen Gemeinden werden die Öffnungszeiten des Werkhofes in Aarau von der Bevölkerung um umgerechnet 0.2 bis 0.3 Punkte negativer eingestuft.*
- Auch bei den Öffnungszeiten des Stadtbüros fällt der Anteil der Unzufriedenen mit 19% vergleichsweise hoch aus. Immerhin zehn Befragte führen bei der offenen Frage nach Verbesserungsbedarf explizit längere Öffnungszeiten des Stadtbüros an.
- Es wird deutlich, dass vor allem bei den Öffnungszeiten des Stadtbüros, der Stadtkanzlei, des Zivilstandsamtes/Bestattungsamtes, des Gemeindesteueramtes und des Werkhofes die Zufriedenheit mit dem Alter der Befragten zunimmt. Oder anders gesagt: Je jünger die Befragten, desto kritischer beurteilen sie die Öffnungszeiten.
- Unternehmen beurteilen die Öffnungszeiten der städtischen Stellen sehr ähnlich wie die Bevölkerung - in der Tendenz neigen sie sogar zu leicht positiveren Urteilen.
- *Im Kanton Baselland wurde (anders als bei der Befragung in Aarau) auch nach der Zufriedenheit mit den Öffnungszeiten mit der Stadt- bzw. Gemeindeverwaltung insgesamt gefragt. Die mittlere Gesamtzufriedenheit liegt bei umgerechnet 3.7 bis 3.8 Punkten - ist also höher als bei der Aarauer Stelle mit der höchsten Zufriedenheit.*

**Tabelle 7: Die Zufriedenheit mit den Öffnungszeiten**

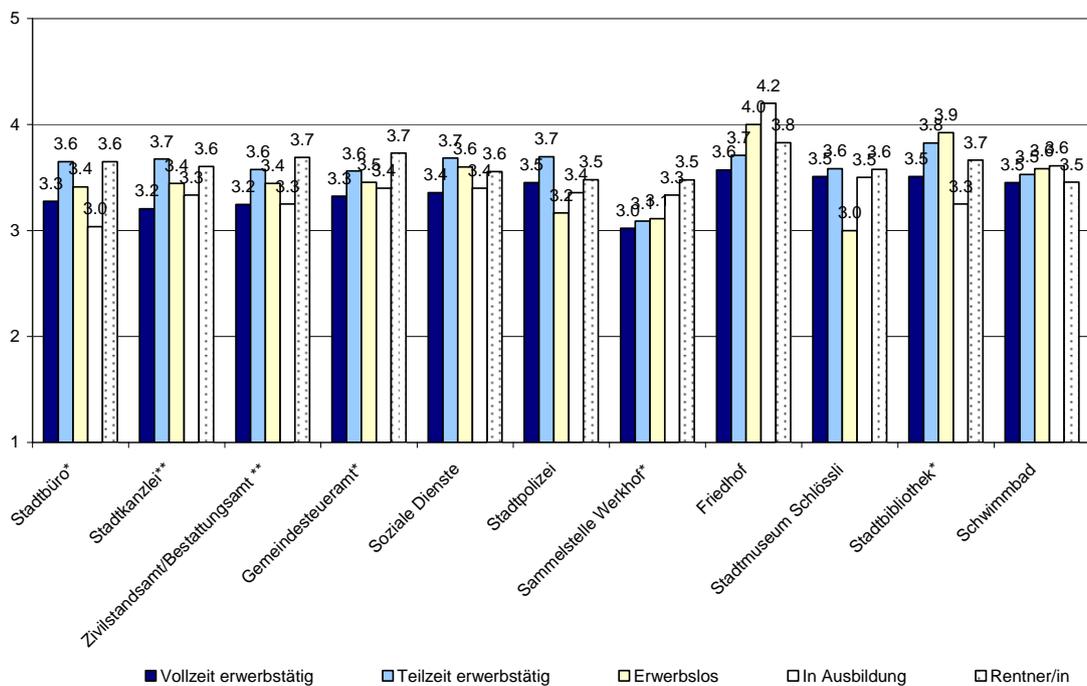
		Sehr unzufrieden	unzufrieden	neutral	zufrieden	Sehr zufrieden	Unzufriedene	Zufriedene	Mittelwert
		1	2	3	4	5	1+2	4+5	Ø
a)	Stadtbüro	4%	15%	26%	44%	12%	19%	55%	3.4
b)	Stadtkanzlei	4%	10%	34%	42%	10%	14%	52%	3.4
c)	Zivilstandsamt/ Bestattungsamt	2%	10%	37%	42%	9%	12%	51%	3.5
d)	Gemeindesteueramnt	2%	10%	34%	44%	10%	12%	54%	3.5
e)	Soziale Dienste	3%	5%	39%	41%	11%	8%	53%	3.5
f)	Stadtpolizei	5%	10%	28%	44%	13%	15%	57%	3.5
g)	Sammelstelle Werkhof	8%	17%	30%	38%	8%	25%	45%	3.2
h)	Friedhof	2%	3%	33%	46%	17%	5%	63%	3.7
i)	Stadtmuseum Schlössli	3%	7%	35%	44%	11%	9%	55%	3.5
j)	Stadtbibliothek	1%	11%	25%	48%	14%	13%	62%	3.6
k)	Schwimmbad	4%	14%	26%	42%	14%	18%	56%	3.5

**Grafik 33: Zufriedenheit mit den Öffnungszeiten aufgeschlüsselt nach dem Alter der Befragten**



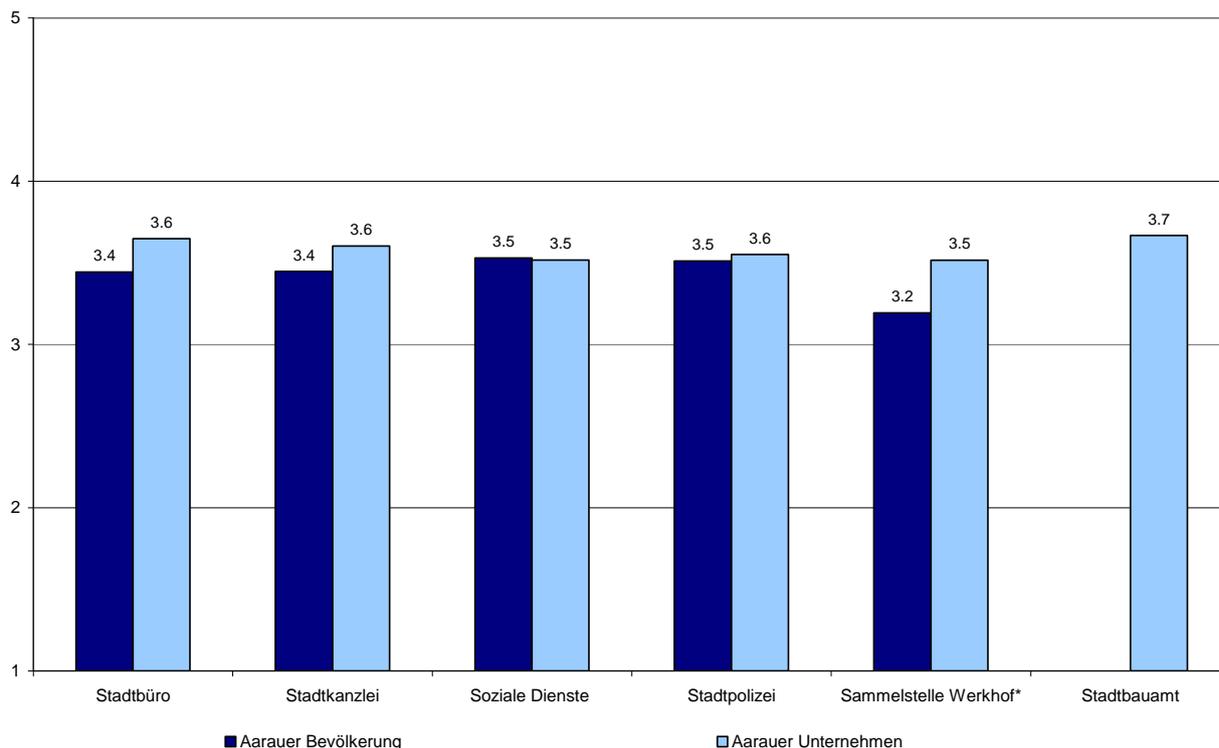
Skala: 1= sehr unzufrieden, 2=unzufrieden, 3=neutral, 4=zufrieden, 5=sehr zufrieden

**Grafik 34: Zufriedenheit mit den Öffnungszeiten aufgeschlüsselt nach Erwerbsstatus**



Skala: 1= sehr unzufrieden, 2=unzufrieden, 3=neutral, 4=zufrieden, 5=sehr zufrieden

### Grafik 35: Zufriedenheit mit den Öffnungszeiten - Aarauer Bevölkerung und Unternehmen im Vergleich



Skala: 1= sehr unzufrieden, 2=unzufrieden, 3=neutral, 4=zufrieden, 5=sehr zufrieden

## 2.9 Nutzung und Beurteilung der Homepage

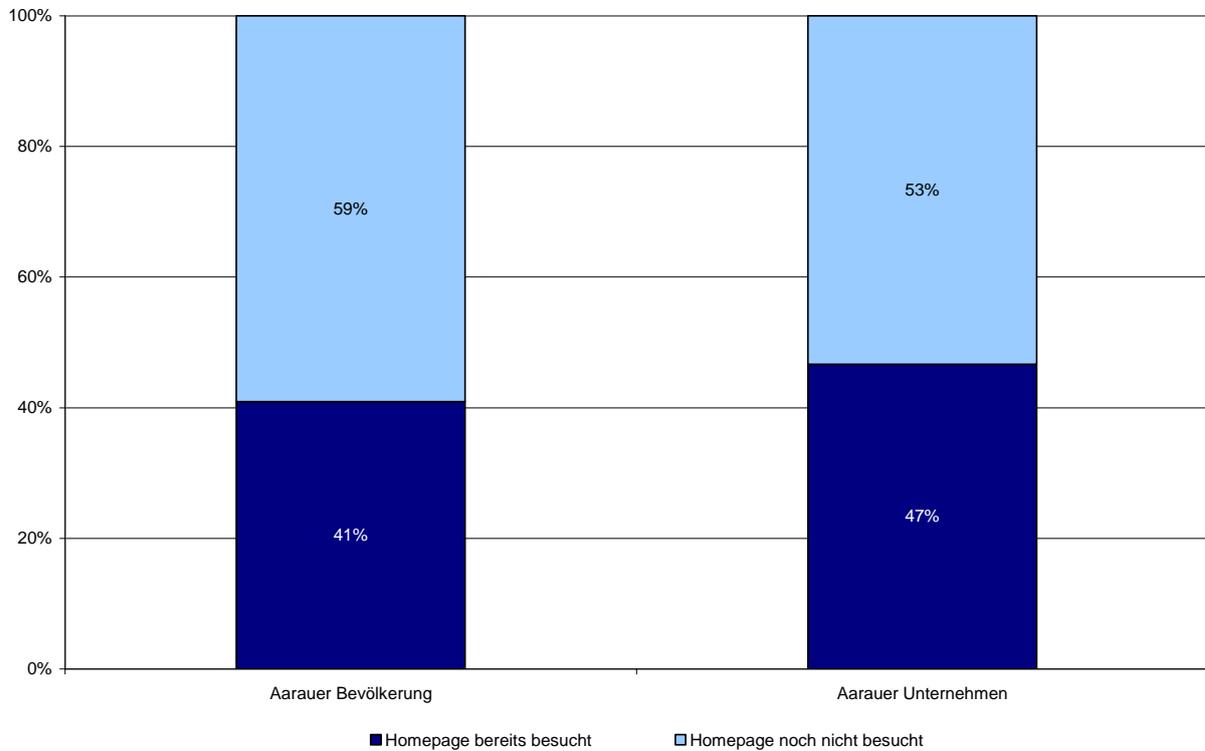
Die Aarauer Bevölkerung und die Aarauer Unternehmer/innen wurden auch dazu befragt, ob sie die neu gestaltete Homepage der Stadt Aarau bereits besucht haben und wie sie diese beurteilen. Ergänzt wurde dieser Frageblock durch eine Frage zur Nutzung des Online-Schalters.

Hauptergebnisse:

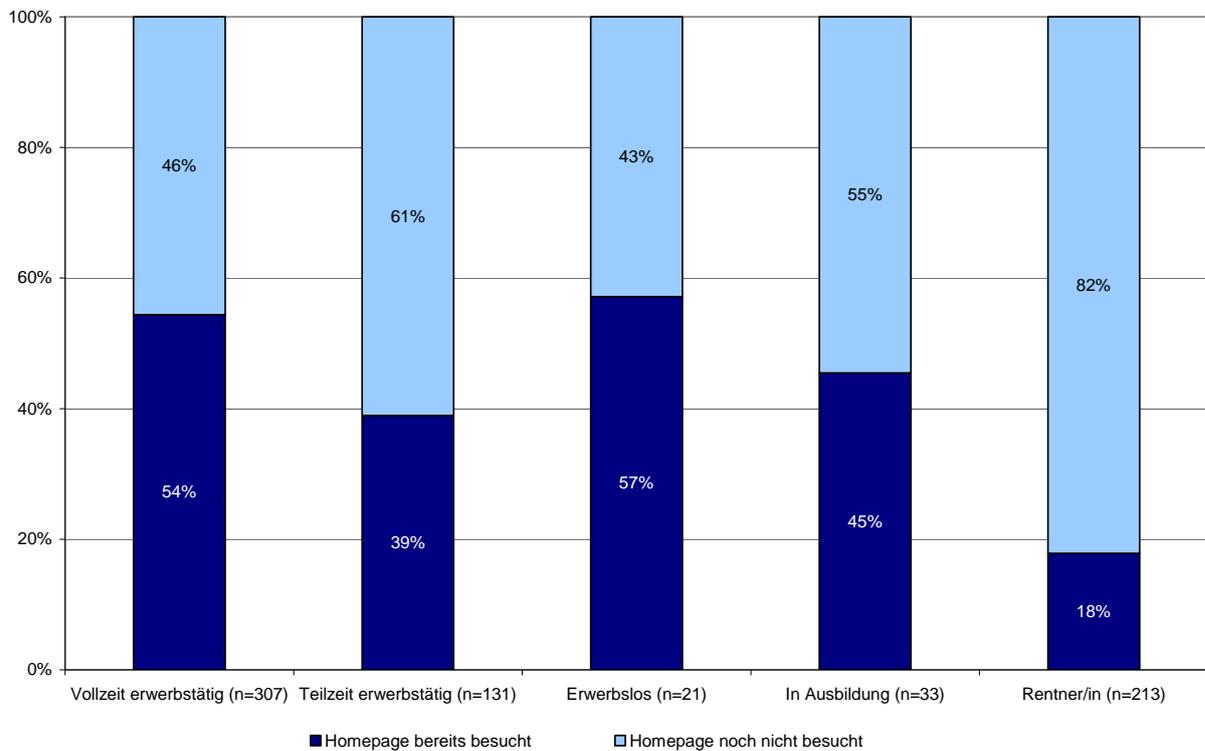
- Die Homepage der Stadt Aarau wird durchaus genutzt: 41% der Einwohnerinnen und Einwohner sowie 47% der Aarauer Unternehmen geben an, dass sie schon einmal auf der neuen Homepage der Stadt Aarau waren.
- Von den 31- bis 45-Jährigen waren zum Befragungszeitpunkt März/April 2010 sogar bereits 54% auf der Homepage gewesen. Vor allem Vollzeit Berufstätige nutzen die Möglichkeit, sich auf diese Weise zu informieren.
- Hingegen fällt dieser Anteil bei den über 60-Jährigen, die häufig über keinen Internetanschluss verfügen, mit 21% deutlich niedriger aus.
- Bezüglich der Homepage selbst zeigen die Befragten zwar keine Begeisterung, jedoch fällt die Zahl der Unzufriedenen vergleichsweise gering aus. Über die Übersichtlichkeit und Benutzerfreundlichkeit äussert sich jeweils 1% sehr unzufrieden und weitere 13% unzufrieden.
- Leicht kritischer fällt das Urteil über die Vollständigkeit der Informationen aus, während es jedoch bezüglich des Nutzens der Information lediglich 6% kritische Stimmen gibt.
- Männer beurteilen die Homepage der Stadt Aarau leicht kritischer als Frauen.
- Befragte, die auch insgesamt mit den Dienstleistungen der Stadt Aarau sehr unzufrieden oder unzufrieden sind, unterscheiden sich in der Beurteilung der Homepage sehr deutlich von den zufriedenen Kunden. Bei ihnen liegt die durchschnittliche Beurteilung der Vollständigkeit der Informationen bei lediglich 2.5 Punkten auf einer Skala von 1 (sehr unzufrieden) bis 5 (sehr zufrieden).
- Unternehmen und Bevölkerung beurteilen die Homepage sehr ähnlich.
- Insgesamt haben 27% der Befragten, die schon einmal die neue Homepage besucht haben, auch den Online-Schalter genutzt - gemessen an allen Befragten beträgt der Anteil 11%. Dabei nutzen Unternehmensvertretende und Bevölkerung den Online-Schalter im gleichen Masse.

- Vor allem Vollzeit Erwerbstätige nutzen den Online-Schalter.

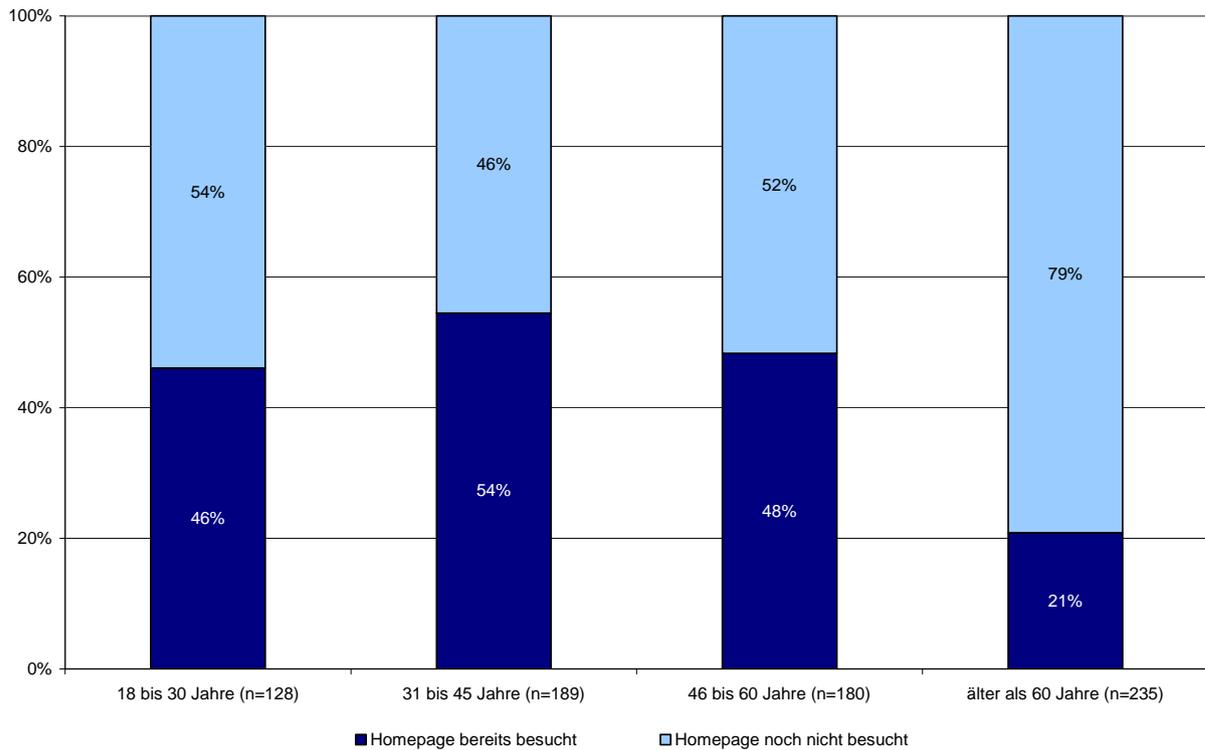
**Grafik 36: Prozentsatz der Bevölkerung und Unternehmen, der schon auf der neuen Homepage der Stadt Aarau war**



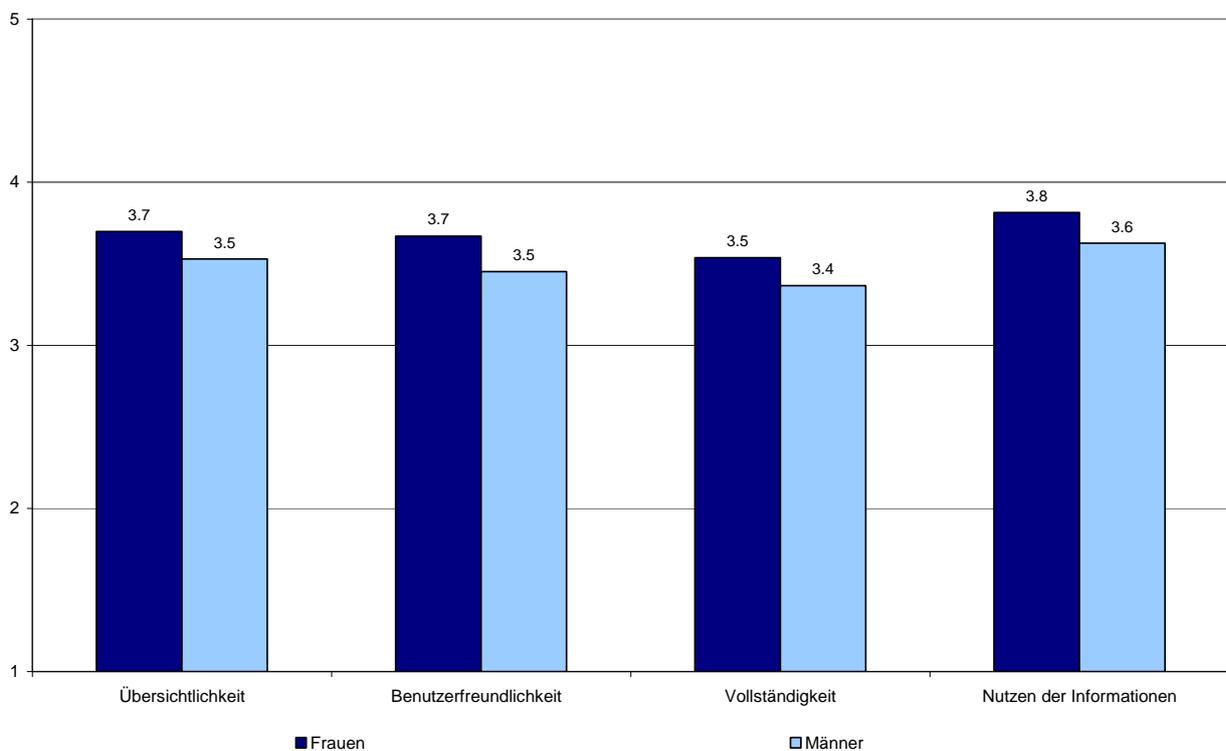
**Grafik 37: Prozentsatz der Bevölkerung, der schon auf der neuen Homepage der Stadt Aarau war - unterschieden nach dem Erwerbsstatus**



**Grafik 38: Prozentsatz der Bevölkerung, der schon auf der neuen Homepage der Stadt Aarau war - unterschieden nach dem Alter der Befragten**

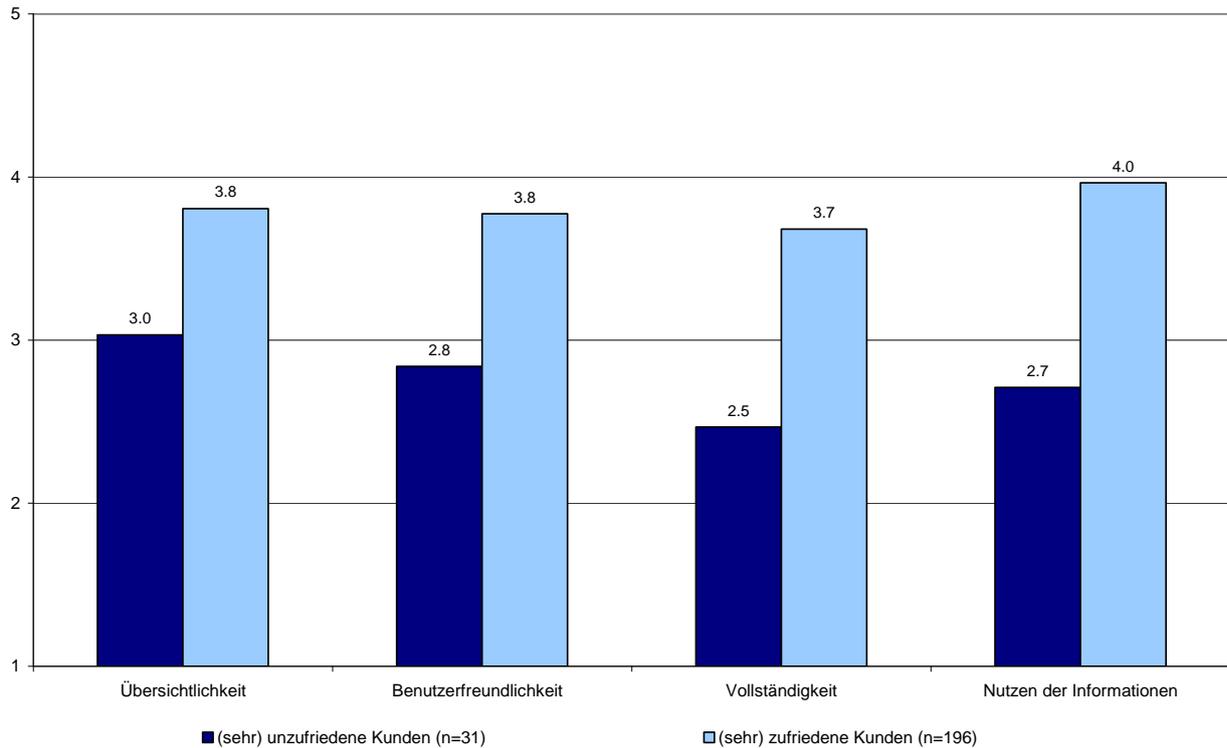


**Grafik 39: Beurteilung der Homepage unterschieden nach dem Geschlecht der Befragten**



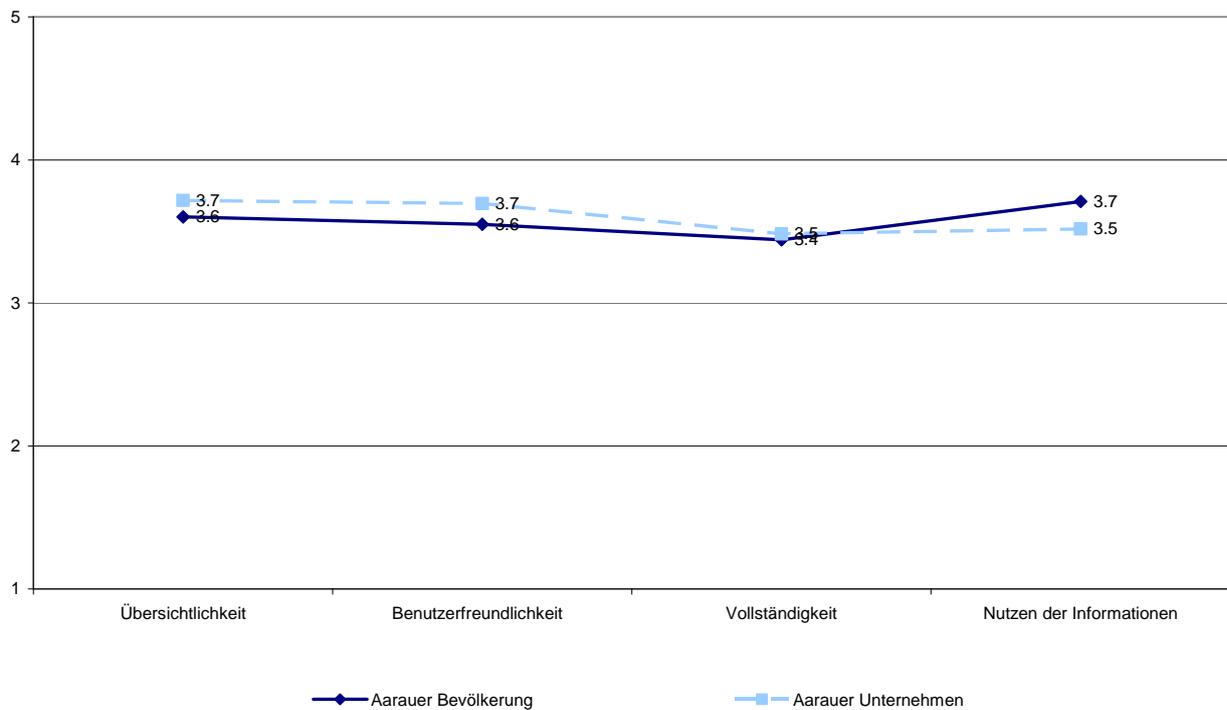
Skala: 1= sehr unzufrieden, 2=unzufrieden, 3=neutral, 4=zufrieden, 5=sehr zufrieden

**Grafik 40: Beurteilung der Homepage - (sehr) unzufriedene und (sehr) zufriedene Kunden im Vergleich**



Skala: 1= sehr unzufrieden, 2=unzufrieden, 3=neutral, 4=zufrieden, 5=sehr zufrieden

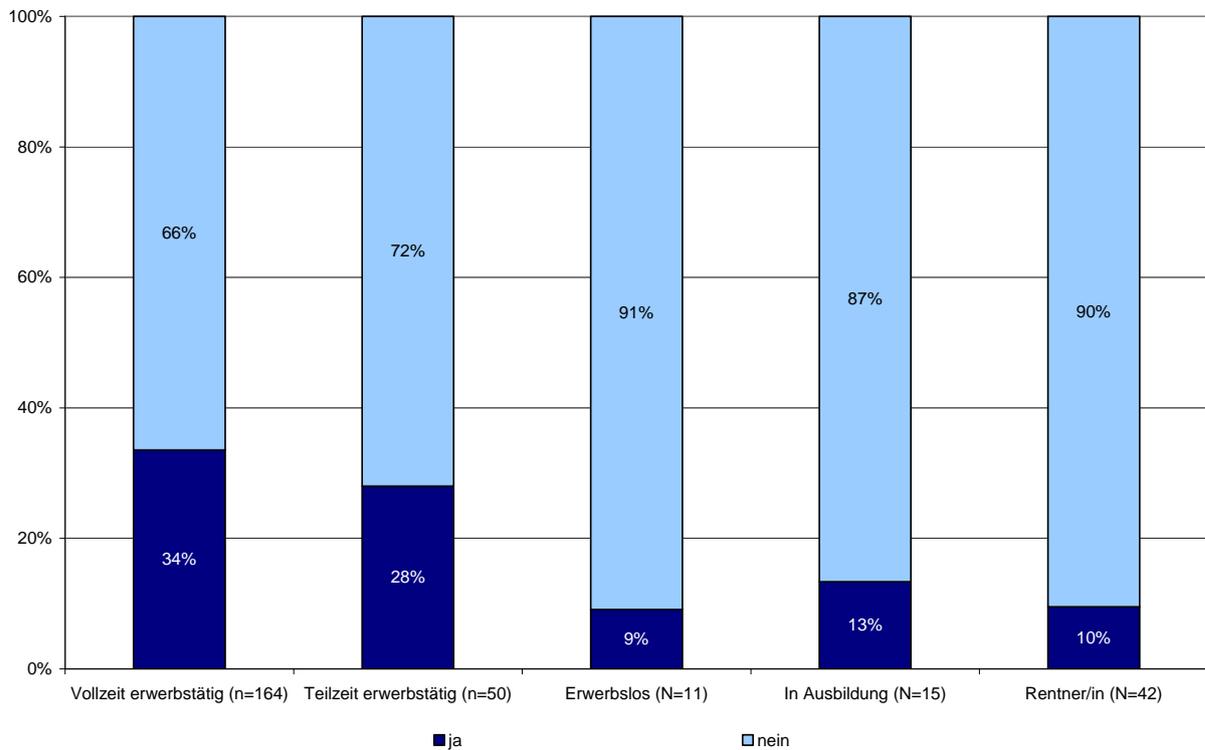
**Grafik 41: Beurteilung der Homepage - Aarauer Unternehmen und Bevölkerung im Vergleich**



Skala: 1= sehr unzufrieden, 2=unzufrieden, 3=neutral, 4=zufrieden, 5=sehr zufrieden

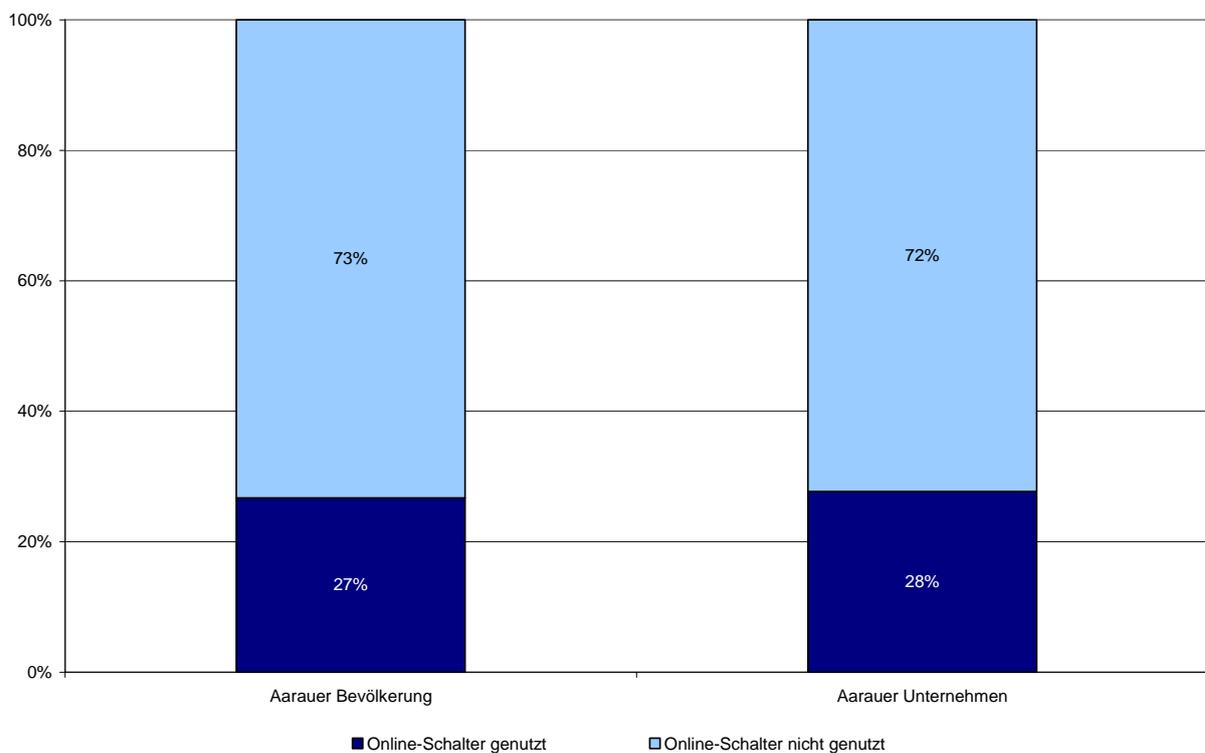
**Grafik 42: Prozentsatz der Bevölkerung, der schon einmal den Online-Schalter genutzt hat - aufgeschlüsselt nach dem Erwerbsstatus der Befragten**

(Berücksichtigt sind hier nur die Befragten, die bereits die neue Homepage besucht haben)



**Grafik 43: Prozentsatz, der schon einmal den Online-Schalter genutzt hat - Aarauer Bevölkerung und Unternehmen im Vergleich**

(Berücksichtigt sind hier nur die Befragten, die bereits die neue Homepage besucht haben)



## 2.10 Gesamtzufriedenheit

Wie zufrieden sind die Einwohnerinnen und Einwohner der Stadt Aarau sowie die dort ansässigen Unternehmen nun insgesamt mit den städtischen Dienstleistungen? Abschliessend hatten die Befragten die Möglichkeit, sich wiederum auf einer Skala von 1 (sehr unzufrieden) bis 5 (sehr zufrieden) zu ihrer Gesamtzufriedenheit zu äussern.

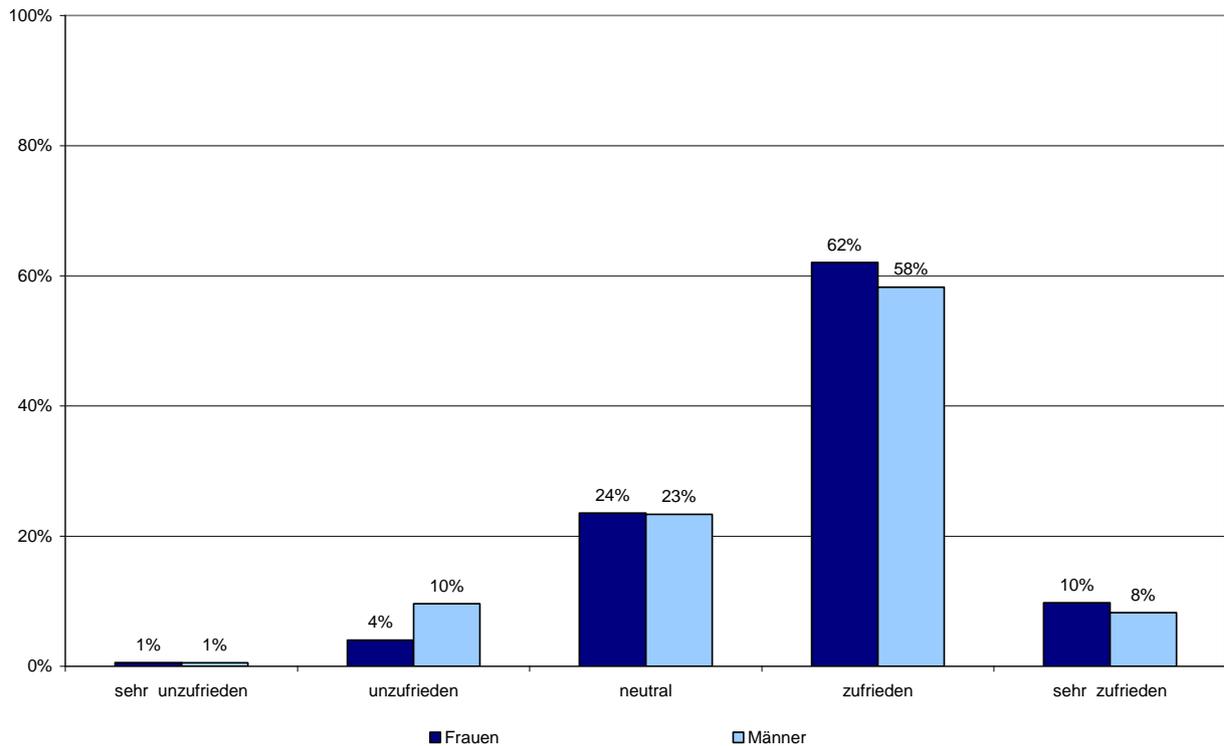
Hauptergebnisse:

- 69% der Aarauer Einwohnerinnen und Einwohner sowie 65% der Aarauer Unternehmen sind insgesamt zufrieden oder sehr zufrieden mit den städtischen Stellen und Einrichtungen. *Dieses ist im Benchmarkvergleich ein zufriedenstellendes Ergebnis und entspricht sozusagen dem Aargauer Erwartungswert. Bei einer Zufriedenheitsbefragung aus dem Jahr 2000 äusserten sich 65% der Befragten als zufrieden mit der öffentlichen Verwaltung.*<sup>10</sup>
- Die durchschnittliche Gesamtzufriedenheit liegt bei 3.7 Punkten. *Die mittlere Zufriedenheit ist damit leicht niedriger als der Durchschnittswert von 29 Gemeinden im Kanton Baselland. Dort wurde jedoch nach der Einschätzung des letzten Kontaktes gefragt, wobei die mittlere Zufriedenheit bei umgerechnet 3.8 Punkten lag. Vergleicht man die Ergebnisse der Stadt Aarau mit den grösseren Gemeinden des Kantons Baselland, liegt Aarau exakt im mittleren Bereich.*
- Männer sind im Mittel mit 3.6 Punkten leicht weniger zufrieden als Frauen, bei denen die durchschnittliche Zufriedenheit 3.8 Punkte beträgt.
- Als kritischste Gruppe erweist sich die Gruppe der 46- bis 60-Jährigen mit einer mittleren Zufriedenheit von 3.6 Punkten, während die über 60-Jährigen mit durchschnittlich 3.8 Punkten am zufriedensten sind.
- Den stärksten Einfluss auf die Gesamtzufriedenheit hat bei der Bevölkerung die Haltung gegenüber folgenden beiden Aussagen: "Die Aarauer Stadtverwaltung arbeitet kundenorientiert" und "Die Aarauer Stadtverwaltung nimmt die Anliegen der Einwohnerinnen und Einwohner ernst". Je kundenorientierter die Stadtverwaltung wahrgenommen wird, desto höher fällt die Gesamtzufriedenheit aus.
- Bei den Unternehmen gibt es einen starken statistischen Zusammenhang der Gesamtzufriedenheit mit der Zufriedenheit mit der Stadtkanzlei und den Einschätzungen zu den Aussagen "Das Dienstleistungsangebot der Stadt Aarau entspricht meinen Bedürfnissen" sowie "Die Mitarbeitenden der Aarauer Stadtverwaltung sind fachlich kompetent".
- Warum sind die unzufriedenen Kunden unzufrieden? Die unzufriedenen Kunden erleben die Stadtverwaltung als weniger kundenorientiert, fühlen ihre Anliegen nicht ernst genommen, äussern sich sehr kritisch über das Gemeindesteuernamt und empfinden die Mitarbeitenden der Stadtverwaltung als sehr viel weniger freundlich als die zufriedenen Kunden.

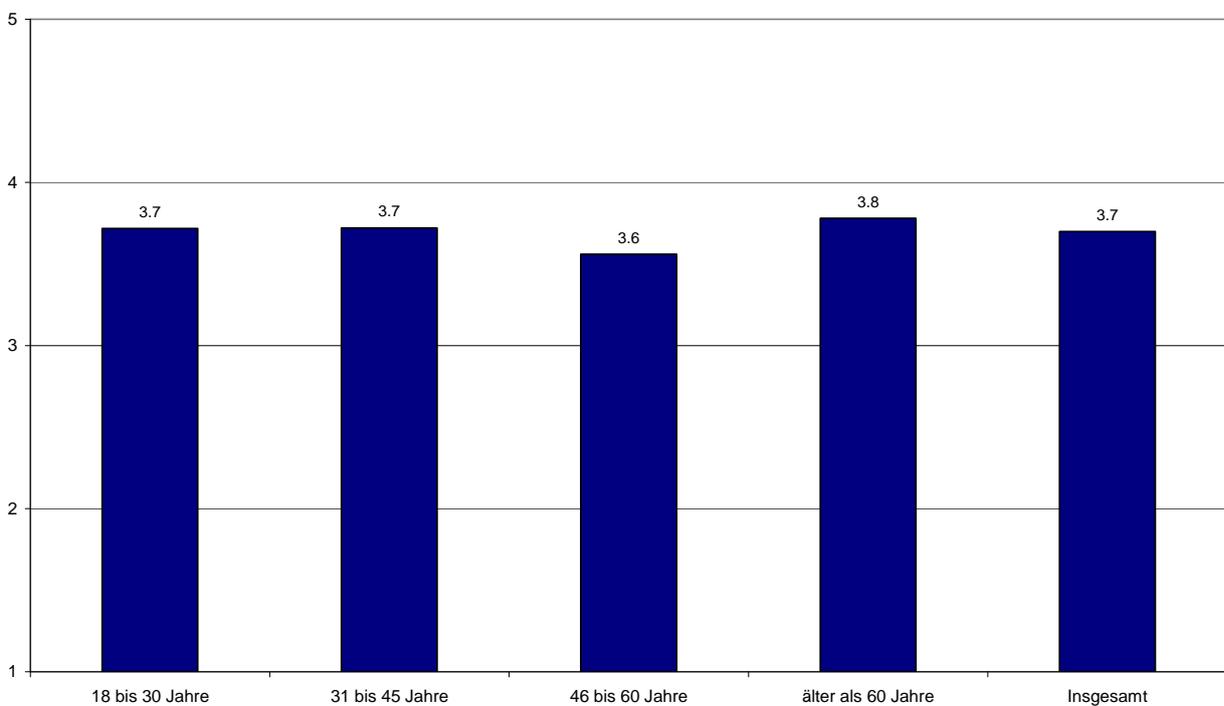
---

<sup>10</sup> GfS (2000): Sehr unterschiedliche Zufriedenheit mit öffentlicher Verwaltung in den einzelnen Kantonen, Zürich.

**Grafik 44: Gesamtzufriedenheit der Aarauer Bevölkerung mit den städtischen Stellen und Einrichtungen in Aarau aufgeschlüsselt nach dem Geschlecht der Befragten**

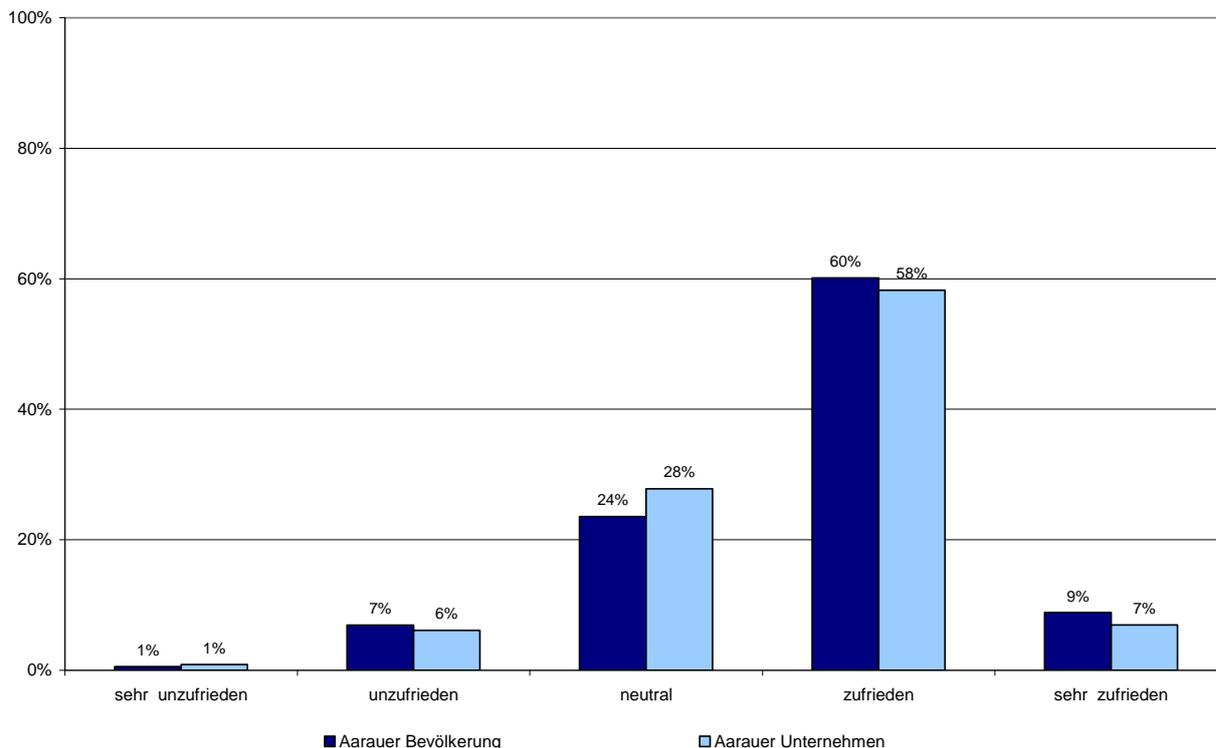


**Grafik 45: Gesamtzufriedenheit der Aarauer Bevölkerung mit den städtischen Stellen und Einrichtungen in Aarau aufgeschlüsselt nach dem Alter der Befragten**



Skala: 1= sehr unzufrieden, 2=unzufrieden, 3=neutral, 4=zufrieden, 5=sehr zufrieden

### Grafik 46: Gesamtzufriedenheit der Aarauer Bevölkerung mit den städtischen Stellen und Einrichtungen in Aarau - Bevölkerung und Unternehmen im Vergleich



#### Grösste Korrelation mit der Gesamtzufriedenheit (Bevölkerung)

- Die Aarauer Stadtverwaltung arbeitet kundenorientiert.
- Die Aarauer Stadtverwaltung nimmt die Anliegen der Einwohnerinnen und Einwohner ernst.
- Gesamtzufriedenheit mit Kulturstelle
- Gesamtzufriedenheit mit Stadtkanzlei (Beglaubigungen, Inventurwesen)
- Das Dienstleistungsangebot der Stadt Aarau entspricht meinen Bedürfnissen.
- Gesamtzufriedenheit mit Stadtbüro
- Die Mitarbeitenden der Aarauer Stadtverwaltung sind freundlich.
- Die Mitarbeitenden der Aarauer Stadtverwaltung sind fachlich kompetent.

#### Grösste Korrelation mit der Gesamtzufriedenheit (Unternehmen)

- Stadtkanzlei (Beglaubigungen, Inventurwesen)
- Das Dienstleistungsangebot der Stadt Aarau entspricht meinen Bedürfnissen.
- Die Mitarbeitenden der Aarauer Stadtverwaltung sind fachlich kompetent.
- Gesamtzufriedenheit mit Stadtbauamt
- Information über städtische Bauvorhaben
- Gesamtzufriedenheit mit Stadtkasse
- Die Aarauer Stadtverwaltung arbeitet kundenorientiert.
- Die Aarauer Stadtverwaltung nimmt die Anliegen der Einwohnerinnen und Einwohner ernst.
- Gesamtzufriedenheit mit Stadtbüro
- Baubewilligungsverfahren

**Tabelle 8: Grösste Beurteilungsunterschiede zwischen (sehr) unzufriedenen und (sehr) zufriedenen Kunden**

	Beurteilungsdifferenz zwischen (sehr) zufriedenen und (sehr) unzufrieden
Die Aarauer Stadtverwaltung arbeitet kundenorientiert.	1.9
Die Aarauer Stadtverwaltung nimmt die Anliegen der Einwohnerinnen und Einwohner ernst.	1.9
Gemeindesteueramts	1.7
Die Mitarbeitenden der Aarauer Stadtverwaltung sind freundlich.	1.6
Zivilstandsamt/Bestattungsamt	1.6
Das Dienstleistungsangebot der Stadt Aarau entspricht meinen Bedürfnissen.	1.5
Stadtbüro	1.5
Ich fühle mich ausreichend über die Dienstleistungen der Aarauer Stadtverwaltung informiert.	1.5
Kulturstelle	1.5
Stadtkasse	1.4
Kultur- und Kongresshaus KUK	1.4
Soziale Dienste	1.4
Stadtkanzlei (Beglaubigungen, Inventurwesen)	1.4
Stadtbauamt	1.4
Die Mitarbeitenden der Aarauer Stadtverwaltung sind fachlich kompetent.	1.3
Liegenschaftsverwaltung	1.2
Stadtpolizei	1.1

### 2.11 Wie und wo kann sich die Stadt Aarau verbessern?

Neben den geschlossenen Rating-Skalen hatten die Befragten auch die Möglichkeit, sich offen dazu zu äussern, wie und wo die Stadt Aarau sich verbessern kann, damit sie als Kunden zufriedener sind.

Für die Auswertung und Zusammenstellung wurden in einem ersten Schritt wiederkehrende Antwortkategorien herausgearbeitet. Die einzelnen Antworten wurden anschliessend den verschiedenen Kategorien zugeordnet; dabei konnte sich eine Antwort durchaus auch auf verschiedene Aspekte beziehen. Durch die Zuordnung der Antworttexte zu den Kategorien ist es möglich, einen Überblick darüber zu gewinnen, welche Aspekte besonders häufig angeführt wurden. Gleichzeitig dienen die Antworten auf die offenen Fragen der Validierung der quantitativen Untersuchungsergebnisse und können Hinweise darauf geben, ob durch den Fragebogen die wesentlichen Zufriedenheits- und Unzufriedenheitsaspekte erfasst wurden.

Hauptergebnisse:

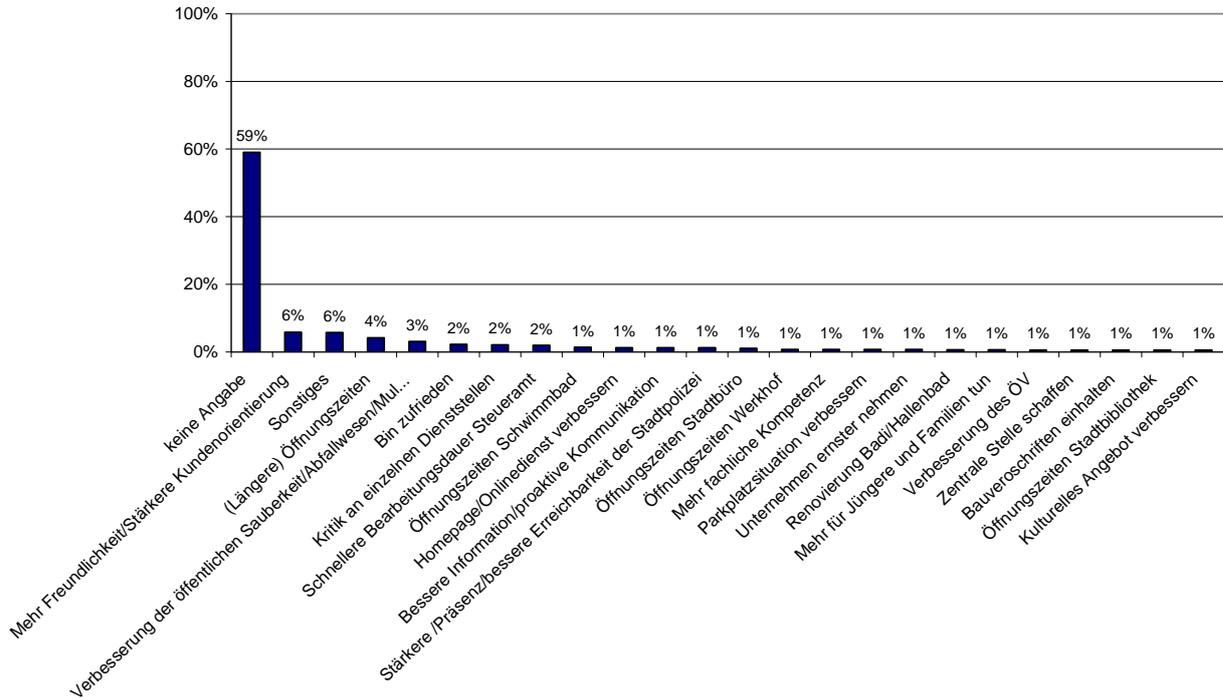
- Ein Grossteil der Befragten (59%) machte von der Antwortmöglichkeit keinen Gebrauch - die Befragten sehen also über die von ihnen bereits abgegebene Einschätzung hinaus keinen akuten Handlungsbedarf.
- An erster Stelle der Nennungen steht der Wunsch nach mehr Freundlichkeit und einer stärkeren Kundenorientierung allgemein - 54 der Befragten äussern sich dementsprechend, was 6% aller Befragten entspricht. Auch einige kritische Äusserungen zu Dienststellen bemängeln dort eine gewisse Unfreundlichkeit.
- Es fällt auf, dass mehr Freundlichkeit und eine höhere Kundenorientierung vor allem ein Anliegen der sehr unzufriedenen oder unzufriedenen Kunden sind. Von dieser Gruppe führen immerhin 29% aller Befragten diesen Aspekt als Verbesserungsbedarf an.
- 4% aller Befragten wünschen sich längere Öffnungszeiten allgemein, jeweils 1% sprechen sich explizit für längere Öffnungszeiten des Schwimmbads, des Stadtbüros und des Werkhofs aus. Es fällt jedoch auf, dass einige Befragten Öffnungszeiten am Samstag wünschen, obwohl bereits einige Stellen wie das Stadtbüro jeden 1. und 3. Samstag im Monat geöffnet haben.

- Eine schnellere Bearbeitungsdauer im Gemeindesteueramts wünschen sich immerhin 2% der Befragten.
- Wiederum unterscheiden sich die Antworten von Bevölkerung und Unternehmen nicht sehr stark - jedoch spielen die Öffnungszeiten für die Einwohnerinnen und Einwohner eine sehr viel wichtigere Rolle.
- Unternehmensvertreterinnen wünschen sich neben Freundlichkeit und Kundenorientierung vor allem, von der Verwaltung ernster genommen zu werden.

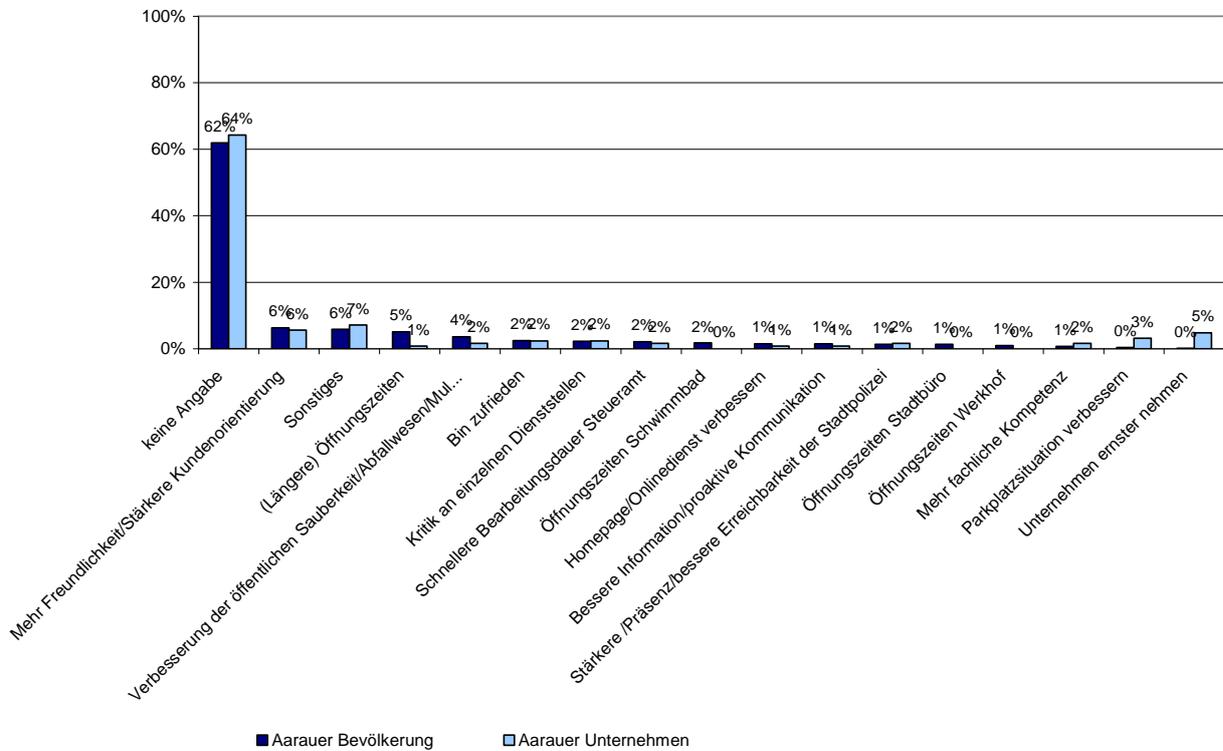
**Tabelle 9: Kategorisierte Antworten auf die Frage "Wie und wo kann sich die Stadt Aarau verbessern, damit Sie als Kundin oder Kunde zufriedener sind?"**

	N	Prozent der Befragten	Prozent der Fälle
keine Angabe	546	59.0%	62.3%
Mehr Freundlichkeit/Stärkere Kundenorientierung	54	5.8%	6.2%
Sonstiges	53	5.7%	6.0%
(Längere) Öffnungszeiten	39	4.2%	4.4%
Verbesserung der öffentlichen Sauberkeit/Abfallwesen/Multisammelstellen	29	3.1%	3.3%
Bin zufrieden	21	2.3%	2.4%
Kritik an einzelnen Dienststellen	20	2.2%	2.3%
Schnellere Bearbeitungsdauer Steueramt	18	1.9%	2.1%
Öffnungszeiten Schwimmbad	13	1.4%	1.5%
Homepage/Onlinedienst verbessern	12	1.3%	1.4%
Bessere Information/proaktive Kommunikation	12	1.3%	1.4%
Stärkere Präsenz/bessere Erreichbarkeit der Stadtpolizei	12	1.3%	1.4%
Öffnungszeiten Stadtbüro	10	1.1%	1.1%
Öffnungszeiten Werkhof	7	0.8%	0.8%
Mehr fachliche Kompetenz	7	0.8%	0.8%
Parkplatzsituation verbessern	7	0.8%	0.8%
Unternehmen ernster nehmen	7	0.8%	0.8%
Renovierung Badi/Hallenbad	6	0.6%	0.7%
Mehr für Jüngere und Familien tun	6	0.6%	0.7%
Verbesserung des ÖV	5	0.5%	0.6%
Zentrale Stelle schaffen	5	0.5%	0.6%
Bauvorschriften einhalten	5	0.5%	0.6%
Öffnungszeiten Stadtbibliothek	5	0.5%	0.6%
Kulturelles Angebot verbessern	5	0.5%	0.6%
Ausschreibungsverfahren verbessern	4	0.4%	0.5%
Privatsphäre Stadtbüro verbessern	4	0.4%	0.5%
Weniger Filz	3	0.3%	0.3%
Mehr für Ältere tun	3	0.3%	0.3%

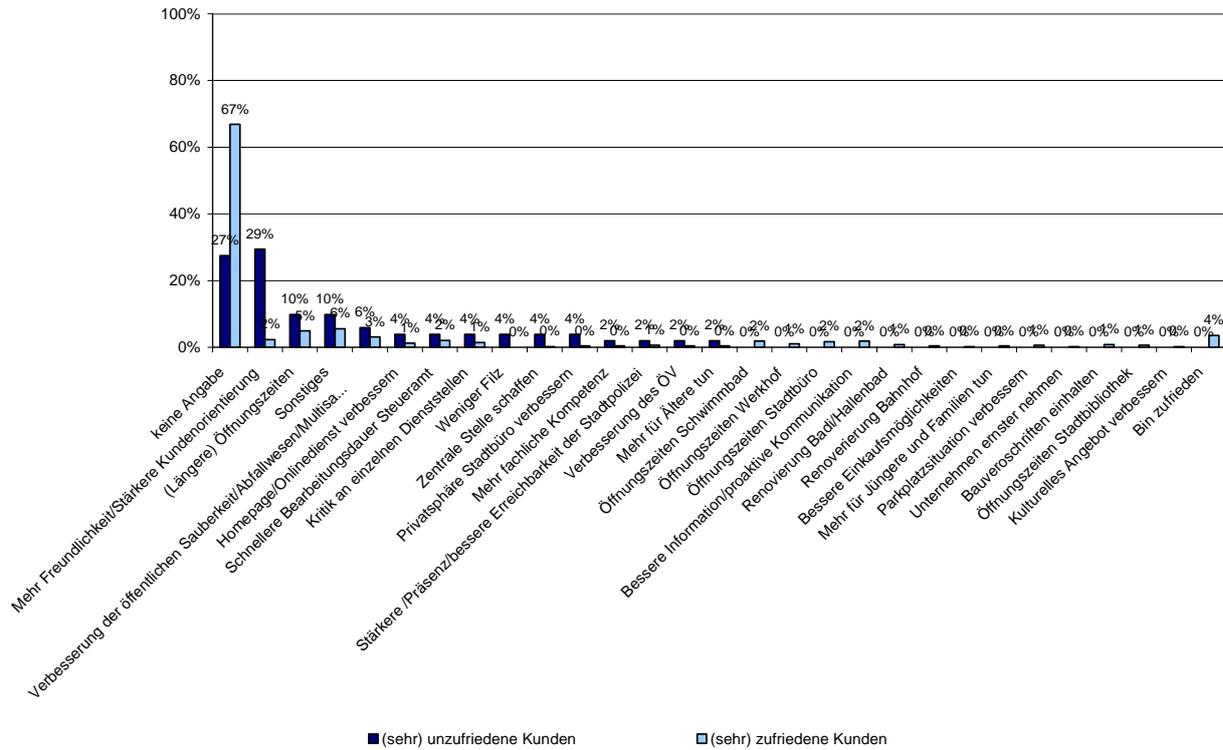
**Grafik 47: Wie und wo kann sich die Stadt Aarau verbessern - kategorisierte Antworten auf die offene Frage**



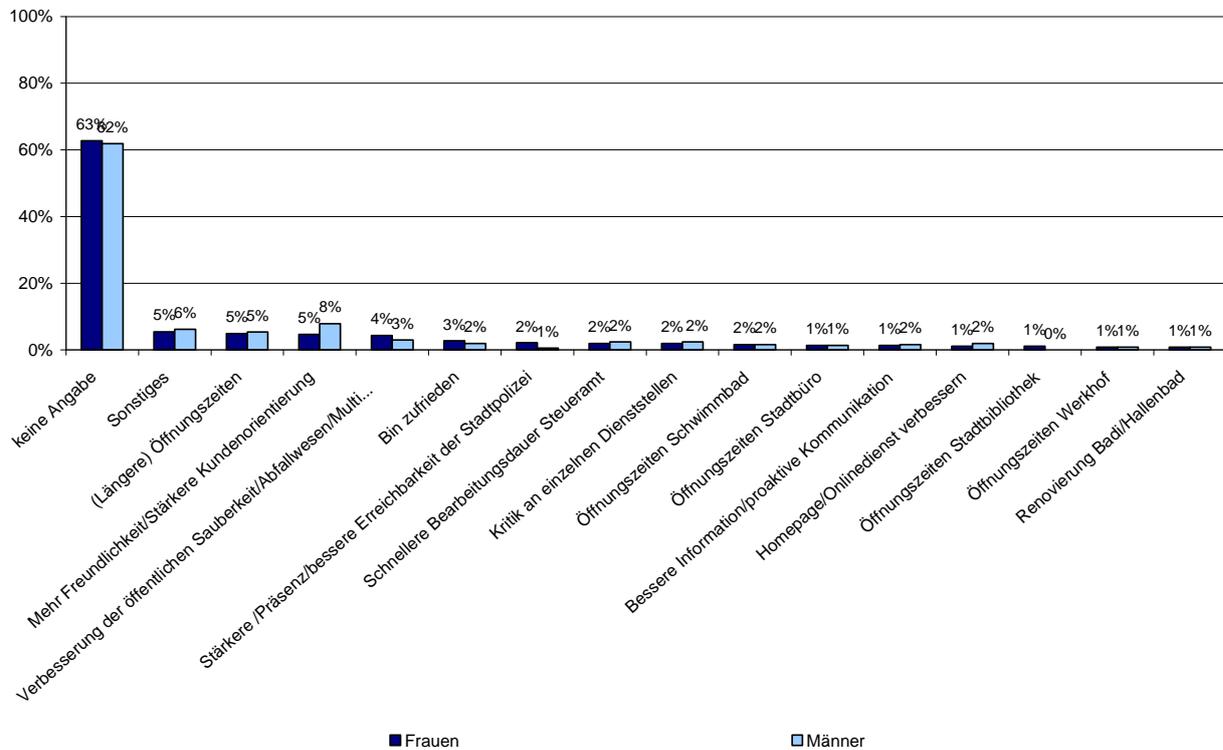
**Grafik 48: Wie und wo kann sich die Stadt Aarau verbessern - kategorisierte Antworten auf die offene Frage unterteilt nach Bevölkerung und Unternehmen**



**Grafik 49: Wie und wo kann sich die Stadt Aarau verbessern - kategorisierte Antworten auf die offene Frage unterteilt nach (sehr) unzufriedenen und (sehr) zufriedenen Kunden**



**Grafik 50: Wie und wo kann sich die Stadt Aarau verbessern - kategorisierte Antworten auf die offene Frage unterteilt nach dem Geschlecht der Befragten**



## 2.12 Zufriedenheit mit den städtischen Leistungen in Aarau

Die Befragten hatten neben der Bewertung der städtischen Stellen auch die Möglichkeit, sich zu ihrer Zufriedenheit mit verschiedenen städtischen Leistungen zu äussern.

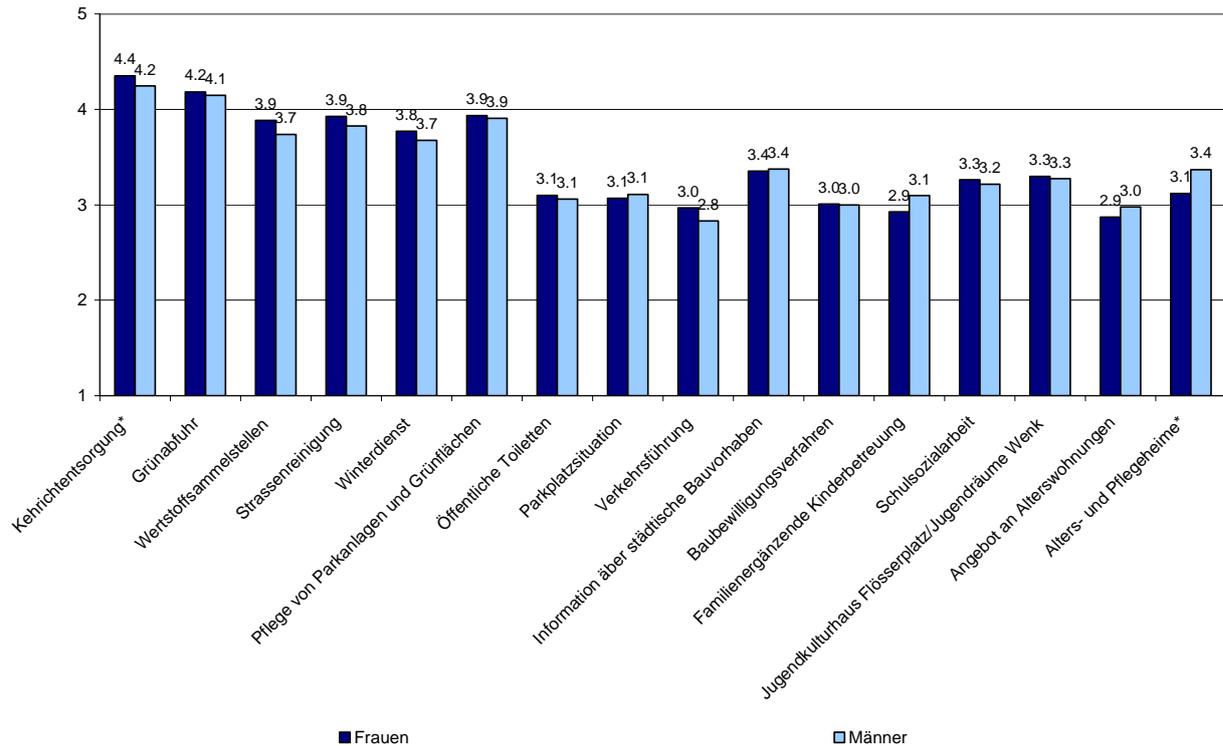
Hauptergebnisse:

- Top sind aus Sicht der Bevölkerung und der Unternehmen vor allem die Kehrichtentsorgung und die Grünabfuhr - hier liegt die mittlere Zufriedenheit bei 4.3 bzw. 4.2 Punkten.
- Äusserst kritisch äussern sich die Befragten vor allem zur Parkplatzsituation und zur Verkehrsführung. Die mittlere Zufriedenheit beträgt lediglich 3.1 bzw. 2.9 Punkte. Zum Vergleich: Bei einer Befragung in Grenchen aus dem Jahr 2008 lag die mittlere Zufriedenheit mit der Parkplatzsituation im Zentrum bei immerhin bei 3.7 Punkten.
- Viele kritische Stimmen gibt es auch bezüglich der familienergänzenden Kinderbetreuung, dem Angebot an Alterswohnung und an Alters- und Pflegeheimen.
- Die Einschätzungen der verschiedenen Anspruchsgruppen bezüglich der städtischen Leistungen decken sich weitgehend. Auch die Einschätzung bezüglich Baubewilligungsverfahren fällt bei Bevölkerung und Unternehmen mit durchschnittlich 3.0 bzw. 2.9 Punkten ähnlich kritisch aus.
- Betrachtet man die kategorisierten offen geäusserten Anmerkungen zu den städtischen Leistungen, so zeigt sich, dass immerhin 4% den letzt jährigen Winterdienst als zu viel empfunden haben. Vor allem die Gruppe der 31- bis 45-Jährigen ist dem Winterdienst gegenüber kritisch eingestellt. Weitere 4% äussern sich kritisch über die Verkehrsführung und 3% kritisieren eine mangelnde Sauberkeit,

**Tabelle 10: Zufriedenheit der Bevölkerung mit den städtischen Leistungen in Aarau**

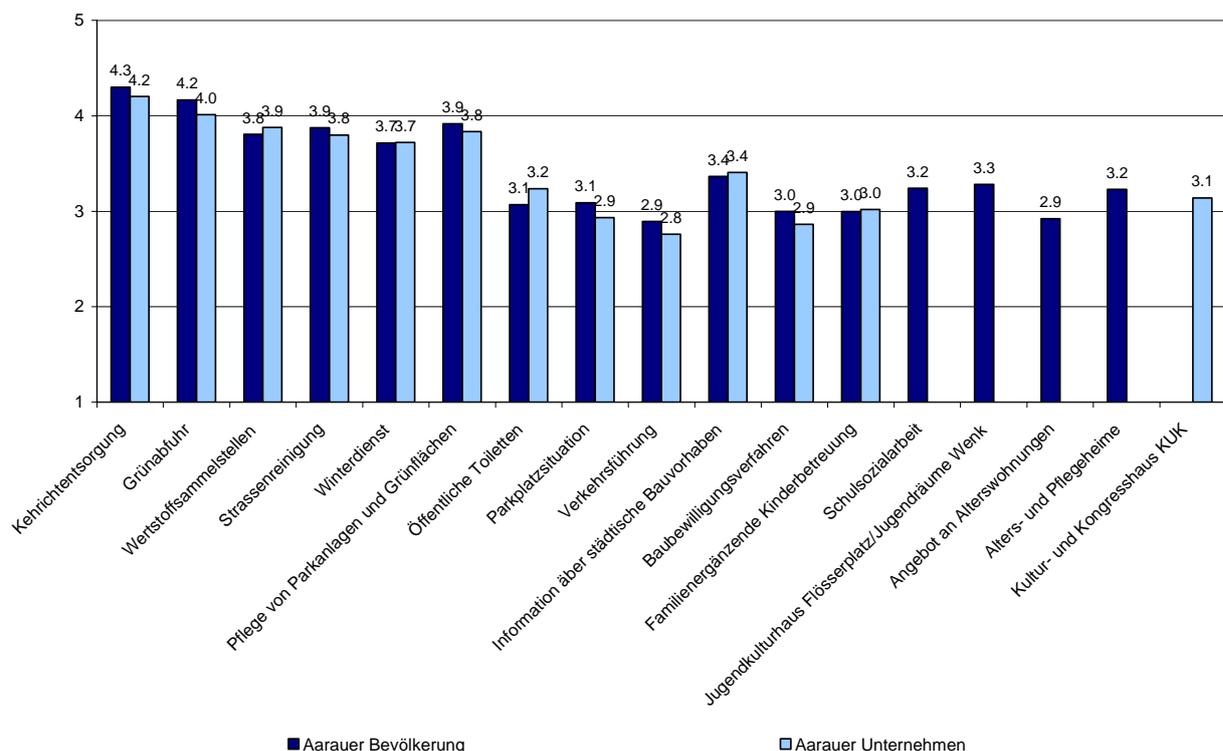
	Sehr unzufrieden	unzufrieden	neutral	zufrieden	Sehr zufrieden	Mittelwert	Weissnicht-Anteil
Kehrichtentsorgung	1%	2%	5%	51%	41%	4.3	1%
Grünabfuhr	1%	5%	9%	47%	38%	4.2	11%
Wertstoffsammelstellen	2%	9%	18%	47%	23%	3.8	16%
Strassenreinigung	1%	9%	15%	49%	25%	3.9	1%
Winterdienst	3%	10%	20%	46%	21%	3.7	1%
Pflege von Parkanlagen und Grünflächen	2%	5%	16%	54%	23%	3.9	4%
Öffentliche Toiletten	6%	21%	38%	27%	7%	3.1	49%
Parkplatzsituation	10%	20%	29%	33%	8%	3.1	17%
Verkehrsführung	10%	26%	33%	27%	4%	2.9	7%
Information über städtische Bauvorhaben	3%	13%	35%	41%	8%	3.4	15%
Baubewilligungsverfahren	9%	17%	45%	24%	5%	3.0	54%
Familienergänzende Kinderbetreuung (Tagesinstitutionen, Tagesfamilien, Mittagstische)	11%	22%	32%	25%	10%	3.0	63%
Schulsozialarbeit	7%	9%	49%	25%	11%	3.2	74%
Jugendkulturhaus Flösserplatz/Jugendräume Wenk	6%	11%	40%	34%	9%	3.3	66%
Angebot an Alterswohnungen	8%	25%	39%	23%	5%	2.9	62%
Alters- und Pflegeheime	4%	15%	41%	32%	7%	3.2	59%

**Grafik 51: Mittlere Zufriedenheit der Bevölkerung mit den städtischen Leistungen in Aarau - Männer und Frauen im Vergleich**



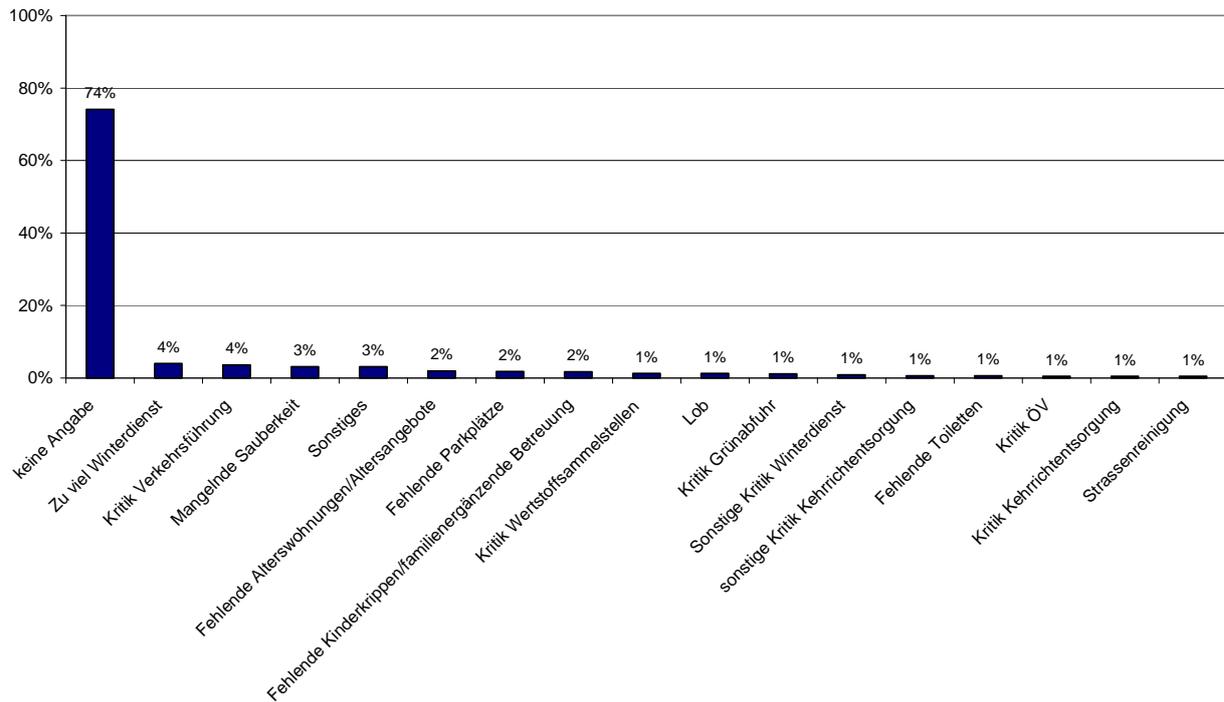
Skala: 1= sehr unzufrieden, 2=unzufrieden, 3=neutral, 4=zufrieden, 5=sehr zufrieden

**Grafik 52: Mittlere Zufriedenheit mit den städtischen Leistungen in Aarau - Bevölkerung und Unternehmen im Vergleich**

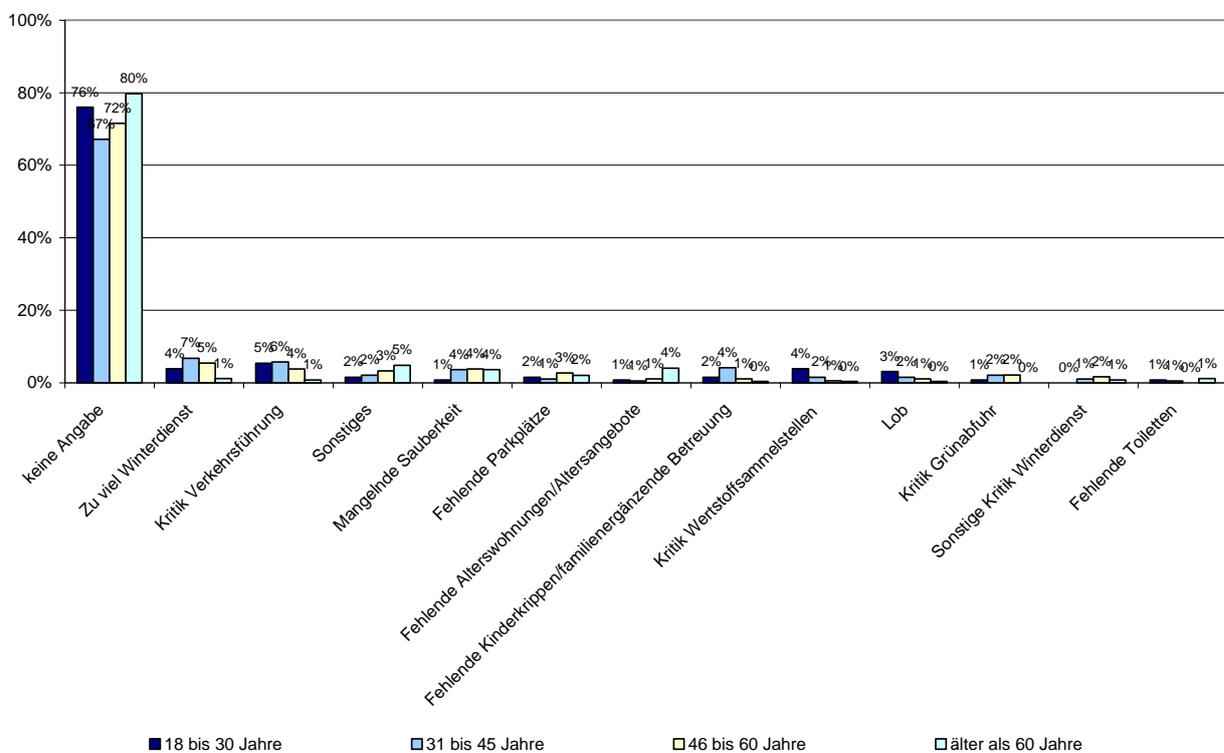


Skala: 1= sehr unzufrieden, 2=unzufrieden, 3=neutral, 4=zufrieden, 5=sehr zufrieden

**Grafik 53: Kategorisierte Anmerkungen zu den städtischen Leistungen**



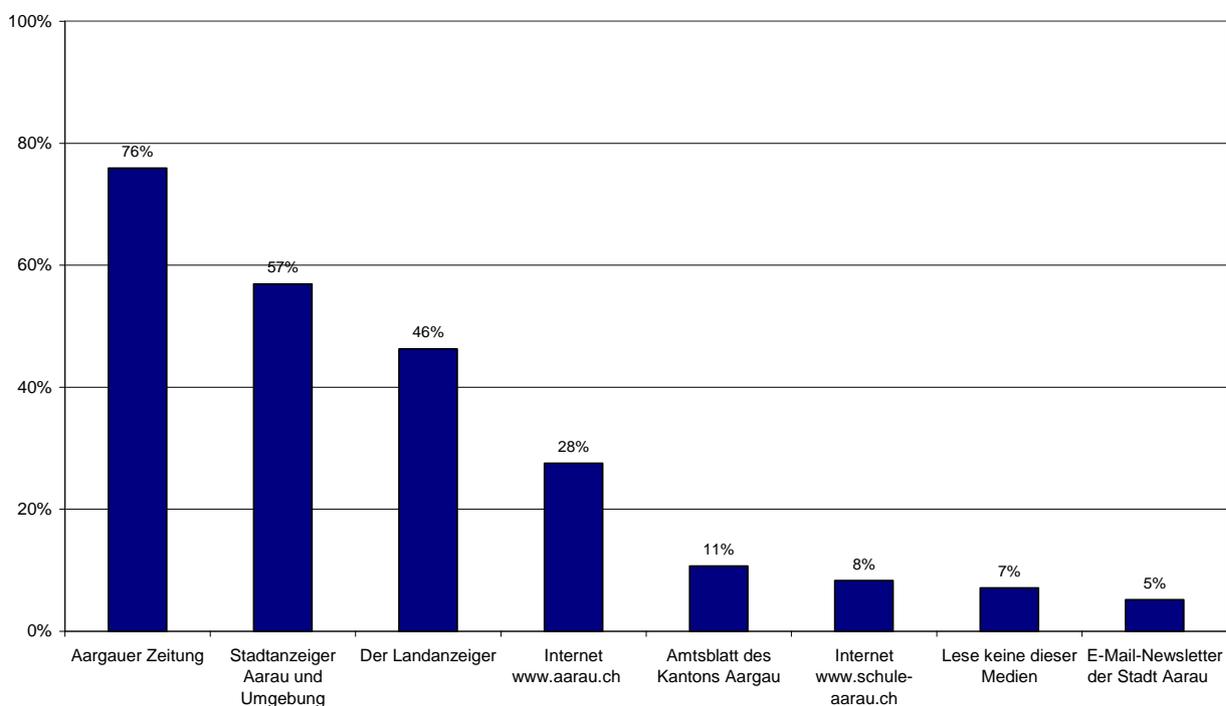
**Grafik 54: Kategorisierte Anmerkungen zu den städtischen Leistungen unterteilt nach Alter**



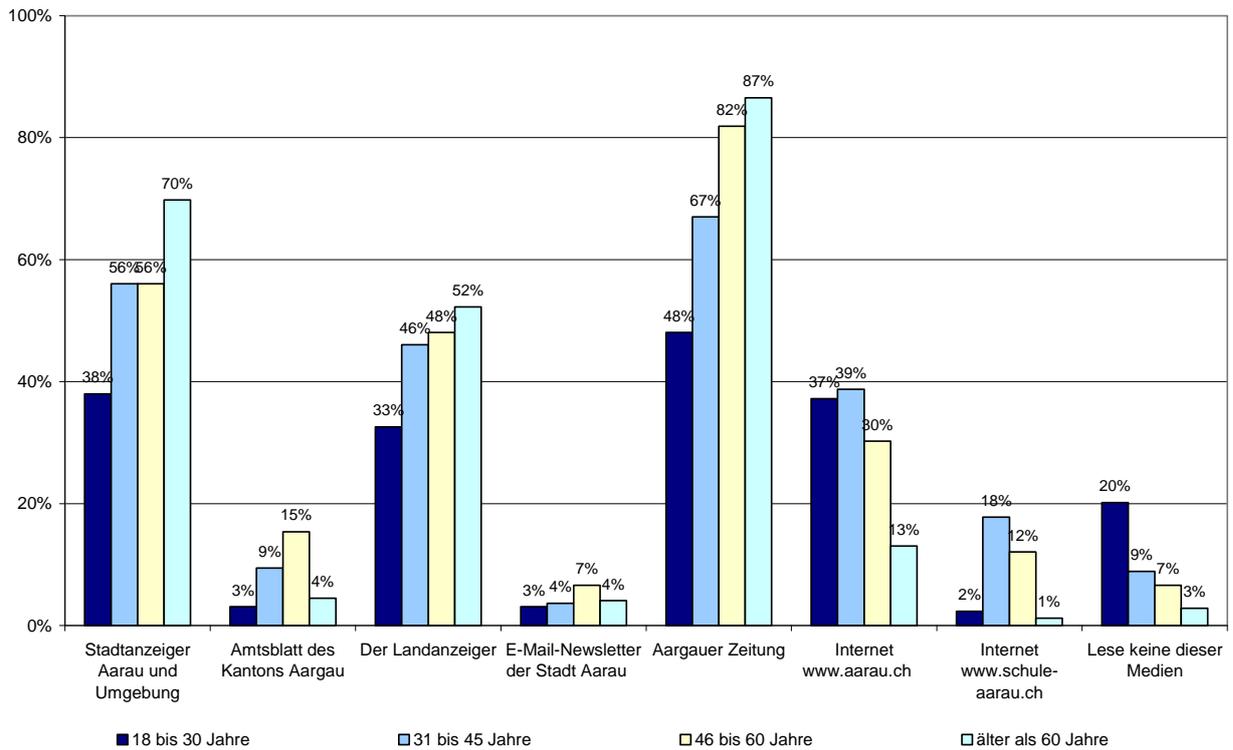
### 2.13 Lesehäufigkeit der lokalen Medien

- Die Befragten informieren sich vor allem über die Aargauer Zeitung über amtliche Mitteilungen der Stadt Aarau. 76% geben an, diese zu lesen.
- Eine wichtige Rolle spielt auch der Landanzeiger, den nach eigenen Angaben 57% lesen, um sich über die amtlichen Mitteilungen der Stadt Aarau zu informieren.
- Die Homepage [www.aarau.ch](http://www.aarau.ch) spielt bei der Informationsbeschaffung eine wichtige Rolle - immerhin 28% informieren sich auf diese Weise, wobei die Nutzung bei den jüngeren Befragten höher ausfällt.
- Der E-Mail-Newsletter wird bisher nur von 5% der Befragten genutzt - am grössten ist die Nutzung bei der Gruppe der 46- bis 60-Jährigen.
- Von den Befragten mit Kindern im schulpflichtigen Altern nutzen rund 32% die Internetseite [www.schule-aarau.ch](http://www.schule-aarau.ch).

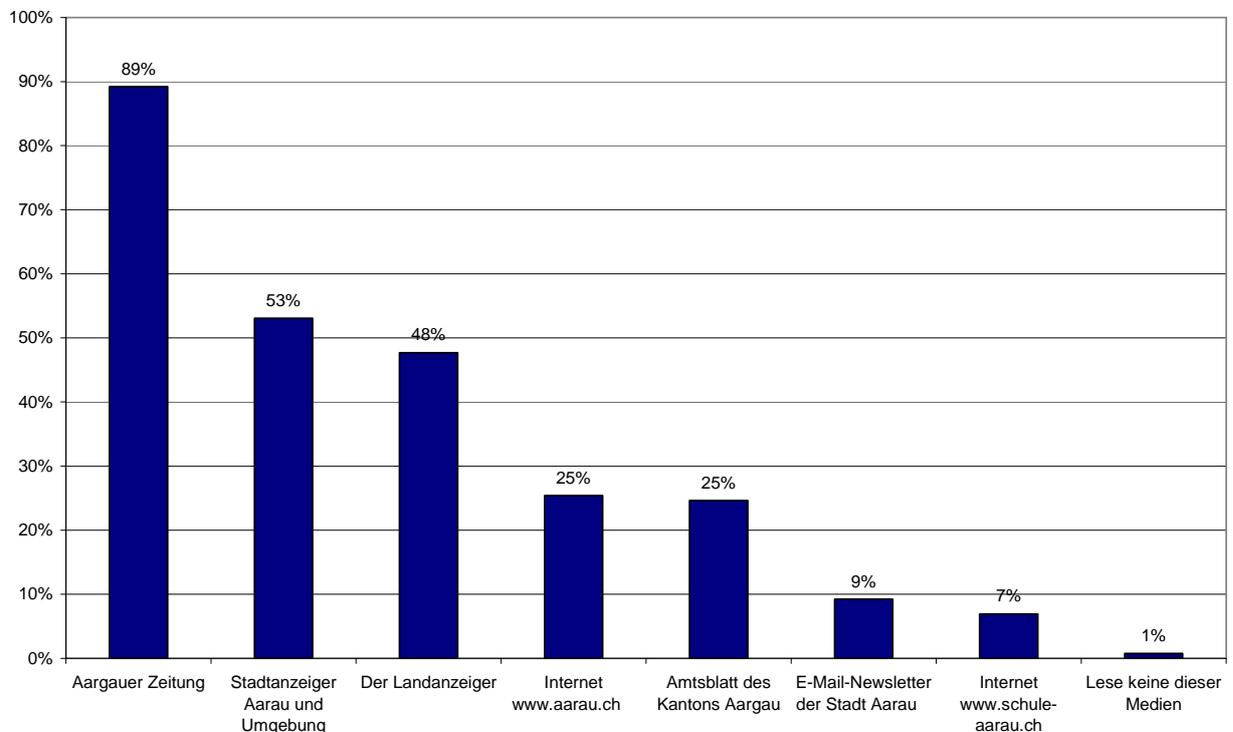
**Grafik 55: Medien, die gelesen werden, um sich über die amtlichen Mitteilungen der Stadt Aarau zu informieren**



**Grafik 56: Medien, die gelesen werden, um sich über die amtlichen Mitteilungen der Stadt Aarau zu informieren - unterteilt nach dem Alter der Befragten**



**Grafik 57: Welche Medien lesen die Unternehmensvertretenden?**



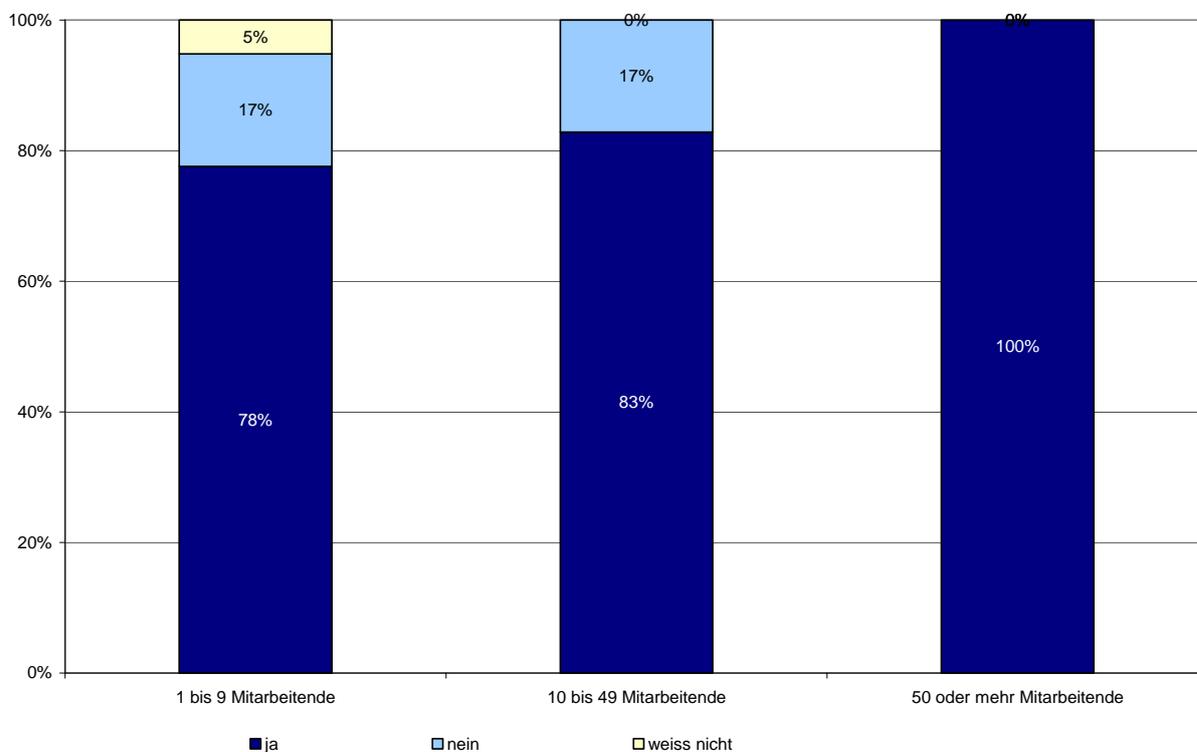
## 2.14 Unternehmensspezifische Fragestellungen

Es gab darüber hinaus noch zwei Themenblöcke, die sich explizit an die Aarauer Unternehmen richten. Die Ergebnisse dieser beiden Fragen sind in diesem Abschnitt dargestellt.

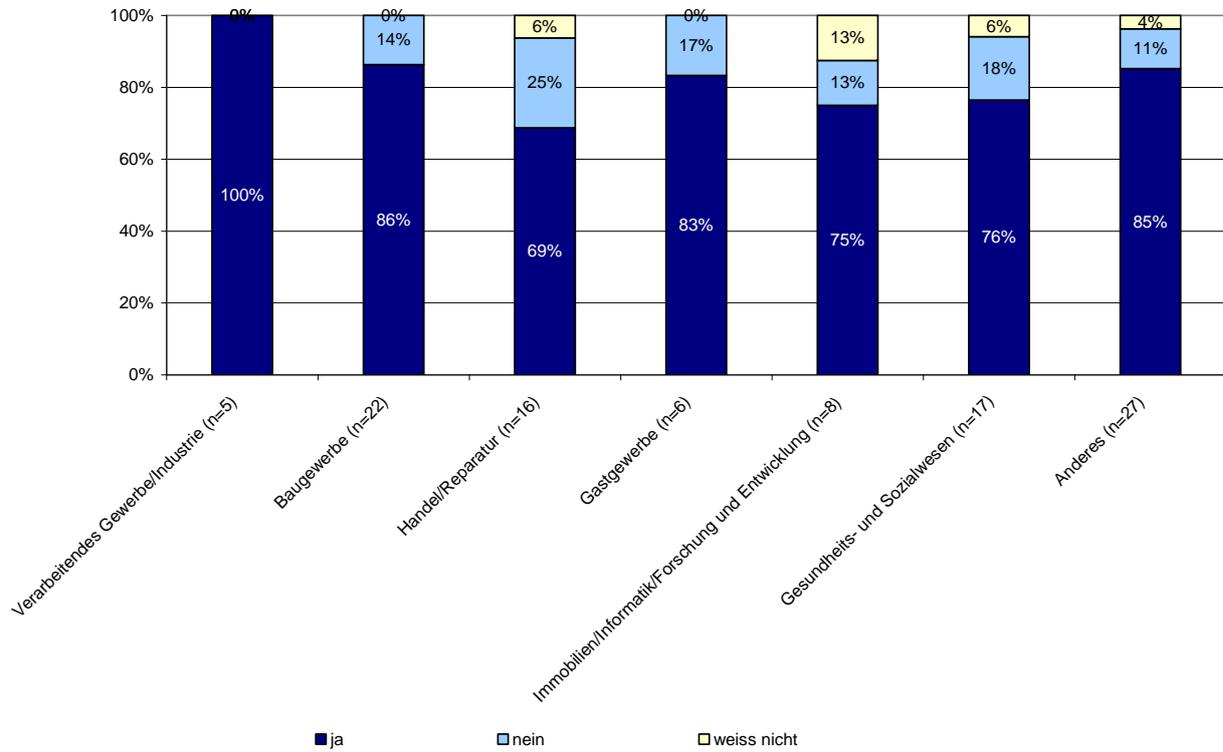
### 2.14.1 Kontaktperson bei der Stadt Aarau

- 82% der befragten Aarauer Unternehmen haben den Eindruck, dass die Stadtverwaltung Aarau so organisiert ist, dass sie zeitgerecht eine kompetente Ansprechperson finden. Es sind vor allem die kleineren Unternehmen, die der entsprechenden Aussage in weniger starkem Masse zustimmen, während bei den Unternehmen mit 50 oder mehr Mitarbeitenden sämtliche Befragte die Frage bejahen.
- Es sind tendenziell Handelsbetriebe, die mehr Mühe bekunden, während die Dauer der Ansässigkeit in Aarau nur eine untergeordnete Rolle bei der Beantwortung dieser Frage spielt.

**Grafik 58: Haltung gegenüber der Aussage: "Die Aarauer Stadtverwaltung ist so organisiert, dass ich für die Anliegen meines Unternehmens zeitgerecht eine kompetente Ansprechperson finde." Aufgeschlüsselt nach Unternehmensgrösse**



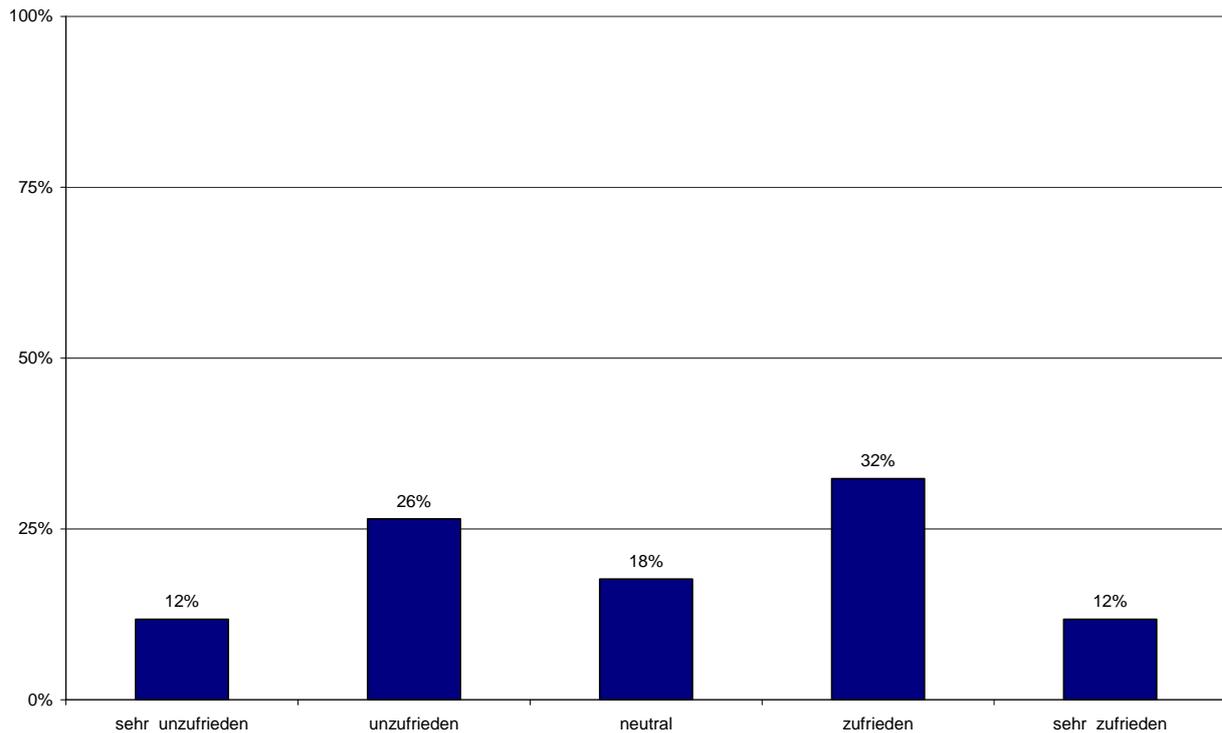
**Grafik 59: Haltung gegenüber der Aussage: "Die Aarauer Stadtverwaltung ist so organisiert, dass ich für die Anliegen meines Unternehmens zeitgerecht eine kompetente Ansprechperson finde." Aufgeschlüsselt nach Branche des Unternehmens**



### 2.14.2 Submissionsverfahren

- 26% der Unternehmen hatten schon mindestens einmal im Rahmen von Submissionsverfahren Kontakt zur Stadtverwaltung Aarau. Diejenigen, die Erfahrungen mit Submissionsverfahren haben, wurden gebeten, sich zu ihrer Zufriedenheit mit dem Ablauf des Verfahrens zu äussern.
- 13 Befragte (das entspricht 38% derjenigen, die Erfahrungen mit Submissionsverfahren hatten) äussern sich unzufrieden oder sehr unzufrieden über den Ablauf des Submissionsverfahrens. Ihre Kritik bezieht sich gemäss Anmerkungen vor allem auf eine wichtige Rolle von persönlichen Beziehungen bei der Auftragsvergabe.

**Grafik 60: Zufriedenheit der Unternehmen mit den Submissionsverfahren**



### 3 Die wichtigsten Ergebnisse in Kürze

- Die grosse Mehrheit der Befragten ist mit den städtischen Dienstleistungen in Aarau zufrieden. Die Kundenzufriedenheit mit den städtischen Stellen in Aarau liegt im Vergleich zu Benchmark-erhebungen im mittleren Bereich.
- Es zeigt sich kein akuter Handlungsbedarf, jedoch wird punktuell Verbesserungsmöglichkeiten deutlich.
- Positiv fällt auf, dass die Bearbeitungsdauer der Kundenanliegen auch im externen Vergleich als zufriedenstellend eingestuft wird - Ausnahmen bilden hier das Gemeindesteueramt, die Liegenschaftsverwaltung und das Stadtbauamt. Vor allem das Gemeindesteueramt hat bezüglich der Bearbeitungsdauer von Anliegen ein leicht negatives Image bei der Aarauer Bevölkerung - dies zeigt sich sowohl bei der quantitativen Beurteilung als auch bei den Antworten auf die offene Frage.
- Hingegen zeigt sich eine gewisse Unzufriedenheit mit der Freundlichkeit der Mitarbeitenden. Dies wird auch bei den offenen Antworten auf die Frage nach Verbesserungsbedarf deutlich, bei denen am häufigsten mehr Freundlichkeit bzw. eine höhere Kundenorientierung genannt werden. Anders als bei anderen Untersuchungen, bei denen die Freundlichkeit der Mitarbeitenden jeweils höher als die fachliche Kompetenz und die Bearbeitungsdauer eingestuft wird, bewerten die Aarauer Befragten die Freundlichkeit der Angestellten ähnlich wie die übrigen Aspekte.
- Kundenorientierung ist den Befragten ein zentrales Anliegen: Bei der Aarauer Bevölkerung zeigt sich eine hohe Korrelation zwischen der Gesamtzufriedenheit und den Antworten auf die Aussage "Die Stadtverwaltung Aarau arbeitet kundenorientiert".
- Während die Einwohnerinnen und Einwohner Freundlichkeit zum Teil höher gewichten als fachliche Kompetenz, steht bei den Unternehmen die fachliche Kompetenz der Mitarbeitenden im Vordergrund.
- Längere Öffnungszeiten und vor allem eine höhere Bekanntheit der Öffnungszeiten der verschiedenen Stellen sind ebenfalls ein wichtiges Anliegen der Bevölkerung. Auffällig ist, dass einige Befragte die Öffnungszeiten nicht kennen und sich eine Öffnung des Stadtbüros am Samstag wünschen, obwohl dieses bereits jeden 1. und 3. Samstag geöffnet ist.
- Sowohl Bevölkerung als auch Unternehmen fühlen sich nur bedingt über das Dienstleistungsangebot der Stadt Aarau informiert.
- Interessant ist, dass die befragten Unternehmen die verschiedenen städtischen Stellen bei der Detailbeurteilung zwar sehr ähnlich oder sogar leicht besser einstufen als die Bevölkerung, sie insgesamt aber zu einer kritischen Haltung gegenüber der Stadtverwaltung neigen. Schlussfolgerung: Die Stadtverwaltung hat bei einem Teil der Aarauer Unternehmen ein Imageproblem.
- Bezüglich der städtischen Leistungen ist eine hohe Unzufriedenheit mit der Verkehrsführung und der Parkplatzsituation in Aarau festzustellen. Auch bezüglich Baubewilligungsverfahren, dem Angebot an Alterswohnungen und der familienergänzenden Betreuung ist der Anteil der Unzufriedenen an den Antwortenden recht hoch.

## 4 Angaben zu den Befragten

### 4.1 Soziodemographische Angaben zur Bevölkerung

**Tabelle 11: Geschlecht der Befragten**

		Häufigkeit	Prozent	Gültige Prozente	Kumulierte Pro- zente
Gültig	Frauen	382	49.4	50.3	50.3
	Männer	378	48.9	49.7	100.0
	Gesamt	760	98.3	100.0	
Fehlend	Keine Angabe	13	1.7		
Gesamt		773	100.0		

**Tabelle 12: Altersstruktur der Befragten**

		Häufigkeit	Prozent	Gültige Prozente	Kumulierte Prozente
Gültig	18 bis 30 Jahre	129	16.7	17.2	17.2
	31 bis 45 Jahre	192	24.8	25.6	42.7
	46 bis 60 Jahre	183	23.7	24.4	67.1
	älter als 60 Jahre	247	32.0	32.9	100.0
	Gesamt	751	97.2	100.0	
Fehlend	Keine Angabe	22	2.8		
Gesamt		773	100.0		

**Tabelle 13: Wohndauer in Aarau**

		Häufigkeit	Prozent	Gültige Prozente	Kumulierte Pro- zente
Gültig	weniger als 1 Jahr	42	5.4	5.5	5.5
	1 bis 5 Jahre	150	19.4	19.8	25.3
	6 bis 10 Jahre	90	11.6	11.9	37.2
	11 bis 20 Jahre	131	16.9	17.3	54.5
	länger als 20 Jahre	345	44.6	45.5	100.0
	Gesamt	758	98.1	100.0	
Fehlend	Keine Angabe	15	1.9		
Gesamt		773	100.0		

**Tabelle 14: Nationalität der Befragten**

		Häufigkeit	Prozent	Gültige Prozente	Kumulierte Prozente
Gültig	Ausländer/in	58	7.5	7.7	7.7
	Schweizer/in	697	90.2	92.3	100.0
	Gesamt	755	97.7	100.0	
Fehlend	Keine Angabe	18	2.3		
Gesamt		773	100.0		

**Tabelle 15: Erwerbsstatus der Befragten**

		Häufigkeit	Prozent	Gültige Prozente	Kumulierte Prozente
Gültig	Vollzeit erwerbstätig	311	40.2	41.7	41.7
	Teilzeit erwerbstätig	131	16.9	17.6	59.2
	Erwerbslos	22	2.8	2.9	62.2
	In Ausbildung	34	4.4	4.6	66.8
	Rentner/in	226	29.2	30.3	97.1
	Andere Erwerbssituation	22	2.8	2.9	100.0
	Gesamt	746	96.5	100.0	
Fehlend	Gesamt	27	3.5		
Gesamt		773	100.0		

**Tabelle 16: Einkommensstruktur der Befragten**

		Häufigkeit	Prozent	Gültige Prozente	Kumulierte Prozente
Gültig	Bis 3'000 Franken	56	7.2	7.5	7.5
	3'001 bis 5'000 Franken	160	20.7	21.5	29.0
	5'001 bis 10'000 Franken	244	31.6	32.8	61.8
	10'001 bis 20'000 Franken	161	20.8	21.6	83.5
	Mehr als 20'000 Franken	34	4.4	4.6	88.0
	weiss nicht/keine Angabe	89	11.5	12.0	100.0
	Gesamt	744	96.2	100.0	
Fehlend	Gesamt	29	3.8		
Gesamt		773	100.0		

## 4.2 Soziodemographische Angaben zu den Unternehmen

**Tabelle 17: Wohnen Befragte selbst in Aarau?**

		Häufigkeit	Prozent	Gültige Prozente	Kumulierte Pro- zente
Gültig	ja	53	39.8	41.7	41.7
	nein	74	55.6	58.3	100.0
	Gesamt	127	95.5	100.0	
Fehlend	Gesamt	6	4.5		
Gesamt		133	100.0		

**Tabelle 18: Seit wann ist das Unternehmen in Aarau ansässig?**

		Häufigkeit	Prozent	Gültige Prozente	Kumulierte Pro- zente
Gültig	Seit 1 bis 5 Jahren	13	9.8	10.0	10.0
	Seit 6 bis 10 Jahren	15	11.3	11.5	21.5
	seit 11 bis 20 Jahren	28	21.1	21.5	43.1
	länger als 20 Jahre	74	55.6	56.9	100.0
	Gesamt	130	97.7	100.0	
Fehlend	Gesamt	3	2.3		
Gesamt		133	100.0		

**Tabelle 19: Branche der Unternehmen**

		Häufigkeit	Prozent	Gültige Prozente	Kumulierte Prozente
Gültig	Verarbeitendes Gewerbe/Industrie	6	4.5	5.0	5.0
	Energie- und Wasserversorgung	1	.8	.8	5.9
	Baugewerbe	23	17.3	19.3	25.2
	Handel/Reparatur	21	15.8	17.6	42.9
	Gastgewerbe	6	4.5	5.0	47.9
	Immobilien/Informatik/Forschung und Entwicklung	9	6.8	7.6	55.5
	Öffentliche Verwaltung	1	.8	.8	56.3
	Unterrichtswesen	2	1.5	1.7	58.0
	Gesundheits- und Sozialwesen	21	15.8	17.6	75.6
	Anderes, und zwar:	29	21.8	24.4	100.0
	Gesamt	119	89.5	100.0	
Fehlend	Gesamt	14	10.5		
Gesamt		133	100.0		

**Tabelle 20: Zahl der Mitarbeitenden klassiert**

		Häufigkeit	Prozent	Gültige Prozente	Kumulierte Prozente
Gültig	1 bis 9 Mitarbeitende	72	54.1	58.1	58.1
	10 bis 49 Mitarbeitende	38	28.6	30.6	88.7
	50 oder mehr Mitarbeitende	14	10.5	11.3	100.0
	Gesamt	124	93.2	100.0	
Fehlend	Keine Angabe	9	6.8		
Gesamt		133	100.0		

## **5 Anhang**

- Fragebogen der Aarauener Bevölkerung
- Fragebogen der Aarauener Unternehmen

## Fragebogen der Aarauer Bevölkerungsbefragung



### Ihre Zufriedenheit mit den städtischen Dienstleistungen in Aarau

Die Stadt Aarau möchte wissen, wie die von ihrer Verwaltung erbrachten Dienstleistungen von den Einwohnerinnen und Einwohnern beurteilt werden. Eine Aussensicht ermöglicht es, Bestehendes zu hinterfragen und weiter zu verbessern. Deswegen führt die Hochschule für Wirtschaft der Fachhochschule Nordwestschweiz im Auftrag der Stadt Aarau eine Bevölkerungsbefragung durch.

Sie sind durch ein Zufallsverfahren für diese Befragung ausgewählt worden. Wir freuen uns, wenn Sie sich 15 Minuten Zeit nehmen und die nachfolgenden Fragen beantworten. Ihre Angaben werden wir selbstverständlich vertraulich behandeln und anonymisiert auswerten. Den ausgefüllten Fragebogen können Sie im vorfrankierten Antwortouvert bis zum 6. April 2010 an die Fachhochschule Nordwestschweiz zurückschicken. Herzlichen Dank für Ihre Unterstützung!

Falls Sie Fragen haben – Stephanie Greiwe von der Fachhochschule Nordwestschweiz steht Ihnen gerne für Auskünfte zur Verfügung. Schicken Sie ein Mail ([stephanie.greiwe@fhnw.ch](mailto:stephanie.greiwe@fhnw.ch)) oder rufen Sie uns an: Tel. 062 286 01 99.

Hochschule für Wirtschaft

Riggerbachstrasse 16  
4600 Olten

T +41 62 286 01 99  
F +41 62 286 00 90

[stephanie.greiwe@fhnw.ch](mailto:stephanie.greiwe@fhnw.ch)  
[www.fhnw.ch/wirtschaft](http://www.fhnw.ch/wirtschaft)

März 2010

Zufriedenheit mit den städtischen Dienstleistungen in Aarau - Bevölkerung

**1. Inwieweit stimmen Sie den folgenden Aussagen über die Aarauer Stadtverwaltung zu?****Bitte nehmen Sie für jede Aussage eine Bewertung vor.****Hinweis:** Mit dem Begriff "Stadtverwaltung" sind alle Ämter, Dienststellen und Abteilungen der Stadt Aarau gemeint, die mit der Bearbeitung öffentlicher Angelegenheiten betraut sind.

	Weiss nicht 0	Stimme gar nicht zu 1	Stimme eher nicht zu 2	neutral 3	Stimme eher zu 4	Stimme völlig zu 5
a) Die Aarauer Stadtverwaltung nimmt die Anliegen der EinwohnerInnen und Einwohner ernst.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
b) Die Aarauer Stadtverwaltung arbeitet kundenorientiert.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
c) Die Mitarbeitenden der Aarauer Stadtverwaltung sind fachlich kompetent.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
d) Die Mitarbeitenden der Aarauer Stadtverwaltung sind freundlich.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
e) Ich fühle mich ausreichend über die Dienstleistungen der Aarauer Stadtverwaltung informiert.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
f) Das Dienstleistungsangebot der Stadt Aarau entspricht meinen Bedürfnissen.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

**2. Wenn Sie an Ihren letzten Kontakt mit den folgenden städtischen Stellen zurückdenken:****Wie zufrieden waren Sie gesamthaft?****Falls Sie keinen Kontakt zu den betreffenden Stellen hatten, so kreuzen Sie bitte das Kästchen "Keinen Kontakt gehabt" an.**

Gesamtzufriedenheit	Keinen Kontakt gehabt 0	sehr unzufrie- den 1	unzufrie- den 2	neutral 3	zufrie- den 4	sehr zufrieden 5
a) Stadtbüro	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
b) Stadtkanzlei (Beglaubigungen, Inventurwesen)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
c) Zivilstandsamt/Bestattungsamt	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
d) Gemeindesteuerverwaltung	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
e) Stadtkasse	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
f) Liegenschaftsverwaltung	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
g) Kulturstelle	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
h) Schulsekretariat	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
i) Soziale Dienste	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
j) Informationsstelle Alter	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
k) Stadtpolizei	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
l) Stadtbauamt	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
m) Werkhof	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
n) Friedhof	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
o) Stadtmuseum Schössli	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
p) Stadtbibliothek	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
q) Musikschule	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
r) Schwimmbad	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
s) Kultur- und Kongresshaus KUK	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

**Anmerkungen**


---



---

Fachhochschule Nordwestschweiz

2

März 2010

Zufriedenheit mit den städtischen Dienstleistungen in Aarau - Bevölkerung

3. Hatten Sie in den vergangenen drei Jahren Kontakt zu Stellen der Aarauer Stadtverwaltung?

<sub>1</sub> Ja      <sub>2</sub> Nein → Weiter bei Frage 7

4. Wie zufrieden waren Sie bei Ihrem letzten Kontakt zu den unten aufgeführten Stellen der Aarauer Stadtverwaltung mit der Freundlichkeit der Mitarbeitenden?

Freundlichkeit der Mitarbeitenden	Keinen Kontakt gehabt	sehr unzufrieden	unzufrieden	neutral	zufrieden	sehr zufrieden
	0	1	2	3	4	5
a) Stadtbüro	<input type="checkbox"/>					
b) Stadtkanzlei (Beglaubigungen, Inventurwesen)	<input type="checkbox"/>					
c) Zivilstandsamt/Bestattungsamt	<input type="checkbox"/>					
d) Gemeindesteuerverwaltung	<input type="checkbox"/>					
e) Stadtkasse	<input type="checkbox"/>					
f) Liegenschaftsverwaltung	<input type="checkbox"/>					
g) Kulturstelle	<input type="checkbox"/>					
h) Schulsekretariat	<input type="checkbox"/>					
i) Soziale Dienste	<input type="checkbox"/>					
j) Informationsstelle Alter	<input type="checkbox"/>					
k) Stadtpolizei	<input type="checkbox"/>					
l) Stadtbauamt	<input type="checkbox"/>					
m) Werkhof	<input type="checkbox"/>					
n) Friedhof	<input type="checkbox"/>					

5. Wie zufrieden waren Sie mit der fachlichen Kompetenz der Mitarbeitenden der verschiedenen Stellen?

Fachliche Kompetenz der Mitarbeitenden	Keinen Kontakt gehabt	sehr unzufrieden	unzufrieden	neutral	zufrieden	sehr zufrieden
	0	1	2	3	4	5
a) Stadtbüro	<input type="checkbox"/>					
b) Stadtkanzlei (Beglaubigungen, Inventurwesen)	<input type="checkbox"/>					
c) Zivilstandsamt/Bestattungsamt	<input type="checkbox"/>					
d) Gemeindesteuerverwaltung	<input type="checkbox"/>					
e) Stadtkasse	<input type="checkbox"/>					
f) Liegenschaftsverwaltung	<input type="checkbox"/>					
g) Kulturstelle	<input type="checkbox"/>					
h) Schulsekretariat	<input type="checkbox"/>					
i) Soziale Dienste	<input type="checkbox"/>					
j) Informationsstelle Alter	<input type="checkbox"/>					
k) Stadtpolizei	<input type="checkbox"/>					
l) Stadtbauamt	<input type="checkbox"/>					
m) Werkhof	<input type="checkbox"/>					
n) Friedhof	<input type="checkbox"/>					

Fachhochschule Nordwestschweiz

3

März 2010

Zufriedenheit mit den städtischen Dienstleistungen in Aarau - Bevölkerung

**6. Wie zufrieden waren Sie mit der Bearbeitungsdauer Ihres Anliegens bei den jeweiligen Stellen?**

Bearbeitungsdauer Ihres Anliegens	Keinen Kontakt gehabt 0	sehr unzufrieden 1	unzufrieden 2	neutral 3	zufrieden 4	sehr zufrieden 5
a) Stadtbüro	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
b) Stadtkanzlei (Beglaubigungen, Inventurwesen)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
c) Zivilstandsamt/Bestattungsamt	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
d) Gemeindesteueramt	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
e) Stadtkasse	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
f) Liegenschaftsverwaltung	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
g) Kulturstelle	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
h) Schulsekretariat	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
i) Soziale Dienste	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
j) Informationsstelle Alter	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
k) Stadtpolizei	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
l) Stadtbauamt	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
m) Werkhof	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
n) Friedhof	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

**7. Wie zufrieden sind Sie mit den Öffnungszeiten der folgenden Stellen?**

Zufriedenheit Öffnungszeiten	Weiss nicht 0	sehr unzufrieden 1	unzufrieden 2	neutral 3	zufrieden 4	sehr zufrieden 5
a) Stadtbüro	<input type="checkbox"/>					
b) Stadtkanzlei (Beglaubigungen, Inventurwesen)	<input type="checkbox"/>					
c) Zivilstandsamt/Bestattungsamt	<input type="checkbox"/>					
d) Gemeindesteueramt	<input type="checkbox"/>					
e) Soziale Dienste	<input type="checkbox"/>					
f) Stadtpolizei	<input type="checkbox"/>					
g) Sammelstelle Werkhof	<input type="checkbox"/>					
h) Friedhof	<input type="checkbox"/>					
i) Stadtmuseum Schössli	<input type="checkbox"/>					
j) Stadtbibliothek	<input type="checkbox"/>					
k) Schwimmbad	<input type="checkbox"/>					

Fachhochschule Nordwestschweiz

4

März 2010

Zufriedenheit mit den städtischen Dienstleistungen in Aarau - Bevölkerung

8. Waren Sie schon einmal auf der neuen, seit Ende Januar 2010 aktuellen Homepage der Stadt Aarau unter [www.aarau.ch](http://www.aarau.ch)?

<sub>1</sub> Ja <sub>2</sub> Nein → Weiter bei 11

9. Wie zufrieden sind Sie mit der Homepage der Stadt Aarau ([www.aarau.ch](http://www.aarau.ch)) hinsichtlich der folgenden Aspekte?

www.aarau.ch	Weiss nicht 0	sehr unzufrieden 1	unzufrieden 2	neutral 3	zufrieden 4	sehr zufrieden 5
a) Übersichtlichkeit	<input type="checkbox"/>					
b) Benutzerfreundlichkeit	<input type="checkbox"/>					
c) Vollständigkeit	<input type="checkbox"/>					
d) Nutzen der Informationen	<input type="checkbox"/>					

10. Haben Sie den Online-Schalter der Stadt Aarau unter [www.aarau.ch](http://www.aarau.ch) schon einmal für die Erledigung Ihrer Anfragen genutzt?

<sub>1</sub> Ja <sub>2</sub> Nein

Ihre Anmerkungen zum Online-Schalter

---



---



---

11. Wie zufrieden sind Sie insgesamt mit den städtischen Stellen und Einrichtungen in Aarau?

	Weiss nicht 0	sehr unzufrieden 1	unzufrieden 2	neutral 3	zufrieden 4	sehr zufrieden 5
Gesamtzufriedenheit	<input type="checkbox"/>					

12. Wie und wo kann sich die Stadt Aarau verbessern, damit Sie als Kundin oder Kunde zufriedener sind?

---



---



---



---

März 2010

Zufriedenheit mit den städtischen Dienstleistungen in Aarau - Bevölkerung

8. Waren Sie schon einmal auf der neuen, seit Ende Januar 2010 aktuellen Homepage der Stadt Aarau unter [www.aarau.ch](http://www.aarau.ch)?

<sub>1</sub> Ja <sub>2</sub> Nein → Weiter bei 11

9. Wie zufrieden sind Sie mit der Homepage der Stadt Aarau ([www.aarau.ch](http://www.aarau.ch)) hinsichtlich der folgenden Aspekte?

www.aarau.ch	Weiss nicht 0	sehr unzufrie- den 1	unzufrie- den 2	neutral 3	zufrie- den 4	sehr zufrieden 5
a) Übersichtlichkeit	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
b) Benutzerfreundlichkeit	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
c) Vollständigkeit	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
d) Nutzen der Informationen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

10. Haben Sie den Online-Schalter der Stadt Aarau unter [www.aarau.ch](http://www.aarau.ch) schon einmal für die Erledigung Ihrer Anfragen genutzt?

<sub>1</sub> Ja <sub>2</sub> Nein

Ihre Anmerkungen zum Online-Schalter

---



---



---

11. Wie zufrieden sind Sie insgesamt mit den städtischen Stellen und Einrichtungen in Aarau?

	weiss nicht 0	sehr unzu- frieden 1	unzu- frieden 2	neutral 3	zufrie- den 4	sehr zufrieden 5
Gesamtzufriedenheit	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

12. Wie und wo kann sich die Stadt Aarau verbessern, damit Sie als Kundin oder Kunde zufriedener sind?

---



---



---



---

März 2010

Zufriedenheit mit den städtischen Dienstleistungen in Aarau - Bevölkerung

## 13. Wie zufrieden sind Sie mit folgenden städtischen Leistungen in Aarau?

	Weiss nicht	sehr unzufrie- den	unzufrie- den	neutral	zufrie- den	sehr zufrieden
	0	1	2	3	4	5
<b>Sauberkeit und Sicherheit</b>						
a) Kehrichtentsorgung	<input type="checkbox"/>					
b) Grünabfuhr	<input type="checkbox"/>					
c) Wertstoffsammelstellen	<input type="checkbox"/>					
d) Strassenreinigung	<input type="checkbox"/>					
e) Winterdienst	<input type="checkbox"/>					
f) Pflege von Parkanlagen und Grünflächen	<input type="checkbox"/>					
g) Öffentliche Toiletten	<input type="checkbox"/>					
<b>Bauen und Verkehr</b>						
h) Parkplatzsituation	<input type="checkbox"/>					
i) Verkehrsführung	<input type="checkbox"/>					
j) Information über städtische Bauvorhaben	<input type="checkbox"/>					
k) Baubewilligungsverfahren	<input type="checkbox"/>					
<b>Kinder, Jugend und Familie</b>						
l) Familienergänzende Kinderbetreuung (Tages- Institutionen, Tagesfamilien, Mittagstische)	<input type="checkbox"/>					
m) Schulsozialarbeit	<input type="checkbox"/>					
n) Jugendkulturhaus Flösserplatz/Jugendräume Wenk	<input type="checkbox"/>					
<b>Alter und Gesundheit</b>						
o) Angebot an Alterswohnungen	<input type="checkbox"/>					
p) Alters- und Pflegeheime	<input type="checkbox"/>					

Ihre Anmerkungen zu den städtischen Leistungen

---



---

## 14. Welche der folgenden Medien lesen Sie, um sich über die amtlichen Mitteilungen der Stadt Aarau zu informieren. Bitte kreuzen Sie alle zutreffenden Antworten an!

- |   |   |
|---|---|
| <input type="checkbox"/> <sub>1</sub> Stadtanzeiger Aarau und Umgebung                                      | <input type="checkbox"/> <sub>2</sub> Amtsblatt des Kantons Aargau                            |
| <input type="checkbox"/> <sub>3</sub> Der Landanzeiger  | <input type="checkbox"/> <sub>4</sub> E-Mail-Newsletter der Stadt Aarau                       |
| <input type="checkbox"/> <sub>5</sub> Aargauer Zeitung  | <input type="checkbox"/> <sub>6</sub> Internet <a href="http://www.aarau.ch">www.aarau.ch</a> |
| <input type="checkbox"/> <sub>7</sub> Internet <a href="http://www.schule-aarau.ch">www.schule-aarau.ch</a> | <input type="checkbox"/> <sub>8</sub> Lese keine dieser Medien                                |

## 15. Haben Sie noch weitere Anmerkungen zu den städtischen Dienstleistungen in Aarau?

---



---



---

Fachhochschule Nordwestschweiz

6

März 2010

Zufriedenheit mit den städtischen Dienstleistungen in Aarau - Bevölkerung

**FRAGEN ZU IHRER PERSON**

Wir versichern Ihnen, dass wir Ihre Angaben streng vertraulich und anonym behandeln.

16. Welches ist Ihr Geschlecht?

<sub>1</sub> Weiblich<sub>2</sub> Männlich

17. Wie alt sind Sie?

 Alter in Jahren

18. Wie lange wohnen Sie schon in Aarau?

<sub>1</sub> weniger als 1 Jahr<sub>2</sub> 1 bis 5 Jahre<sub>3</sub> 6 bis 10 Jahre<sub>4</sub> 11 bis 20 Jahre<sub>5</sub> länger als 20 Jahre

19. Welche Staatsangehörigkeit haben Sie?

<sub>1</sub> Schweiz<sub>2</sub> Andere, und zwar: \_\_\_\_\_

20. Welchen Erwerbsstatus haben Sie derzeit inne?

<sub>1</sub> Vollzeit erwerbstätig<sub>2</sub> Teilzeit erwerbstätig<sub>3</sub> Erwerbslos<sub>4</sub> In Ausbildung<sub>5</sub> Rentner/in<sub>6</sub> Andere Erwerbssituation

21. Wie viele Personen leben insgesamt in Ihrem Haushalt – Sie mit inbegriffen?

 Zahl der Personen in Ihrem Haushalt

22. Haben Sie Kinder?

<sub>1</sub> Ja<sub>2</sub> Nein → Weiter bei Frage 24

23. Wie viele von diesen Kindern sind unter 16 Jahren?

 Zahl der Kinder unter 16 Jahren24. Wie hoch ist in etwa das monatliche Netto-Einkommen Ihres gesamten Haushaltes – also das Geld, das Ihrem Haushalt nach Abzug der Sozialversicherungsbeiträge, aber vor Zahlung der Steuern zur Verfügung steht?<sub>1</sub> Bis 3'000 Franken<sub>2</sub> 3'001 bis 5'000 Franken<sub>3</sub> 5'001 bis 10'000 Franken<sub>4</sub> 10'001 bis 20'000 Franken<sub>5</sub> Mehr als 20'000 Franken<sub>6</sub> weiss nicht/keine Angabe

Herzlichen Dank für Ihre Mitarbeit!

Bitte schicken Sie den ausgefüllten Fragebogen mit dem beiliegenden vorfrankierten Antwortcouvert bis zum 6. April 2010 an uns zurück.

Fachhochschule Nordwestschweiz

7

## Fragebogen der Aarauer Unternehmensbefragung



### Die Zufriedenheit der Unternehmen mit den städtischen Dienstleistungen in Aarau

Die Stadt Aarau möchte wissen, wie die von Ihrer Verwaltung erbrachten Dienstleistungen von den in Aarau ansässigen Unternehmen beurteilt werden. Eine Aussensicht ermöglicht es, Bestehendes zu hinterfragen und weiter zu verbessern. Deswegen führt die Hochschule für Wirtschaft der Fachhochschule Nordwestschweiz im Auftrag der Stadt Aarau neben einer Bevölkerungsbefragung auch eine Unternehmensbefragung durch.

Wir freuen uns, wenn Sie sich 15 Minuten Zeit nehmen und die nachfolgenden Fragen aus Sicht Ihres Unternehmens beantworten. Ihre Angaben werden wir selbstverständlich vertraulich behandeln und anonymisiert auswerten. Den ausgefüllten Fragebogen können Sie im vorfrankierten Antwortcouvert bis zum 6. April 2010 an die Fachhochschule Nordwestschweiz zurückschicken. Herzlichen Dank für Ihre Unterstützung!

Falls Sie Fragen haben – Stephanie Greiwe von der Fachhochschule Nordwestschweiz steht Ihnen gerne für Auskünfte zur Verfügung. Schicken Sie ein Mail ([stephanie.greiwe@fhnw.ch](mailto:stephanie.greiwe@fhnw.ch)) oder rufen Sie uns an: Tel. 062 286 01 99.

Hochschule für Wirtschaft

Riggenbachstrasse 16  
4600 Olten

T +41 62 286 01 99  
F +41 62 286 00 90

[stephanie.greiwe@fhnw.ch](mailto:stephanie.greiwe@fhnw.ch)  
[www.fhnw.ch/wirtschaft](http://www.fhnw.ch/wirtschaft)

März 2010 Zufriedenheit mit den städtischen Dienstleistungen in Aarau - Unternehmen

**1. Bitte nehmen Sie zur folgenden Aussage Stellung:**  
 "Die Aarauer Stadtverwaltung ist so organisiert, dass ich für die Anliegen meines Unternehmens zeitgerecht eine kompetente Ansprechperson finde."  
<sub>1</sub> Ja <sub>2</sub> Nein

Ihre Anmerkungen  
 \_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_

**2. Inwieweit stimmen Sie den folgenden Aussagen über die Aarauer Stadtverwaltung zu?**  
 Bitte nehmen Sie für jede Aussage eine Bewertung vor.  
 Hinweis: Mit dem Begriff "Stadtverwaltung" sind alle Ämter, Dienststellen und Abteilungen der Stadt Aarau gemeint, die mit der Bearbeitung öffentlicher Angelegenheiten betraut sind.

	Wiss nicht 0	Stimme gar nicht zu 1	Stimme eher nicht zu 2	neutral 3	Stimme eher zu 4	Stimme völlig zu 5
a) Die Aarauer Stadtverwaltung nimmt die Anliegen der Aarauer Unternehmen ernst.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
b) Die Aarauer Stadtverwaltung arbeitet kundenorientiert.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
c) Die Mitarbeitenden der Aarauer Stadtverwaltung sind fachlich kompetent.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
d) Die Mitarbeitenden der Aarauer Stadtverwaltung sind freundlich.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
e) Unser Unternehmen wird ausreichend über die Dienstleistungen der Aarauer Stadtverwaltung informiert.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
f) Das Dienstleistungsangebot der Stadt Aarau entspricht den Bedürfnissen unseres Unternehmens.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

**3. Hatte Ihr Unternehmen in den vergangenen drei Jahren Kontakt zu Stellen der Aarauer Stadtverwaltung?**  
<sub>1</sub> Ja <sub>2</sub> Nein → Weiter bei Frage 8

Fachhochschule Nordwestschweiz 2

März 2010

Zufriedenheit mit den städtischen Dienstleistungen in Aarau - Unternehmen

4. Wenn Sie an den letzten Kontakt Ihres Unternehmens mit den folgenden Stellen zurückdenken: Wie zufrieden waren Sie gesamthaft?  
Falls Sie keinen Kontakt zu den betreffenden Stellen hatten, so kreuzen Sie bitte das Kästchen "Keinen Kontakt gehabt" an.

Gesamtzufriedenheit	Keinen Kontakt gehabt	sehr unzufrieden	unzufrieden	neutral	zufrieden	Sehr zufrieden
	0	1	2	3	4	5
a) Stadtbüro	<input type="checkbox"/>					
b) Stadtkanzlei (Beglaubigungen, Inventurwesen)	<input type="checkbox"/>					
c) Abteilung Finanzen/Stadtkasse	<input type="checkbox"/>					
d) Liegenschaftsverwaltung	<input type="checkbox"/>					
e) Stadtbauamt	<input type="checkbox"/>					
f) Werkhof	<input type="checkbox"/>					
g) Soziale Dienste	<input type="checkbox"/>					
h) Wirtschaftsfachstelle	<input type="checkbox"/>					
i) Stadtpolizei	<input type="checkbox"/>					

5. Wie zufrieden waren Sie bei Ihrem letzten Kontakt zu den unten aufgeführten Stellen der Aarauer Stadtverwaltung mit der Freundlichkeit der Mitarbeitenden?

Freundlichkeit der Mitarbeitenden	Keinen Kontakt gehabt	sehr unzufrieden	unzufrieden	neutral	zufrieden	Sehr zufrieden
	0	1	2	3	4	5
a) Stadtbüro	<input type="checkbox"/>					
b) Stadtkanzlei (Beglaubigungen, Inventurwesen)	<input type="checkbox"/>					
c) Abteilung Finanzen/Stadtkasse	<input type="checkbox"/>					
d) Liegenschaftsverwaltung	<input type="checkbox"/>					
e) Stadtbauamt	<input type="checkbox"/>					
f) Werkhof	<input type="checkbox"/>					
g) Soziale Dienste	<input type="checkbox"/>					
h) Wirtschaftsfachstelle	<input type="checkbox"/>					
i) Stadtpolizei	<input type="checkbox"/>					

6. Wie zufrieden waren Sie mit der fachlichen Kompetenz der Mitarbeitenden der verschiedenen Stellen?

Fachliche Kompetenz der Mitarbeitenden	Keinen Kontakt gehabt	sehr unzufrieden	unzufrieden	neutral	zufrieden	Sehr zufrieden
	0	1	2	3	4	5
a) Stadtbüro	<input type="checkbox"/>					
b) Stadtkanzlei (Beglaubigungen, Inventurwesen)	<input type="checkbox"/>					
c) Abteilung Finanzen/Stadtkasse	<input type="checkbox"/>					
d) Liegenschaftsverwaltung	<input type="checkbox"/>					
e) Stadtbauamt	<input type="checkbox"/>					
f) Werkhof	<input type="checkbox"/>					
g) Soziale Dienste	<input type="checkbox"/>					
h) Wirtschaftsfachstelle	<input type="checkbox"/>					
i) Stadtpolizei	<input type="checkbox"/>					

Fachhochschule Nordwestschweiz

3

März 2010

Zufriedenheit mit den städtischen Dienstleistungen in Aarau - Unternehmen

**7. Wie zufrieden waren Sie mit der Bearbeitungsdauer Ihres Anliegens bei den jeweiligen Stellen?**

Bearbeitungsdauer Ihres Anliegens	Keinen Kontakt gehabt	sehr unzufrieden unzufrieden neutral zufrieden Sehr zufrieden				
	0	1	2	3	4	5
a) Stadtbüro	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
b) Stadtkanzlei (Beglaubigungen, Inventurwesen)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
c) Abteilung Finanzen/Stadtkasse	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
d) Liegenschaftsverwaltung	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
e) Stadtbauamt	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
f) Werkhof	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
g) Soziale Dienste	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
h) Wirtschaftsfachstelle	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
i) Stadtpolizei	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

**8. Wie zufrieden sind Sie mit den Öffnungszeiten der folgenden Stellen?**

Zufriedenheit Öffnungszeiten	Wiss nicht	sehr unzufrieden unzufrieden neutral zufrieden Sehr zufrieden				
	0	1	2	3	4	5
a) Stadtbüro	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
b) Stadtkanzlei	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
c) Stadtbauamt	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
d) Sammelstelle Werkhof	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
e) Soziale Dienste	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
f) Stadtpolizei	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

**9. Waren Sie schon einmal auf der neuen, seit Ende Januar 2010 aktuellen Homepage der Stadt Aarau unter [www.aarau.ch](http://www.aarau.ch)?**

<sub>1</sub> Ja    <sub>2</sub> Nein → Weiter bei Frage 12

**10. Wie zufrieden sind Sie mit der Homepage der Stadt Aarau ([www.aarau.ch](http://www.aarau.ch)) hinsichtlich der folgenden Aspekte?**

www.aarau.ch	Wiss nicht	sehr unzufrieden unzufrieden neutral zufrieden sehr zufrieden				
	0	1	2	3	4	5
a) Übersichtlichkeit	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
b) Benutzerfreundlichkeit	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
c) Vollständigkeit	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
d) Nutzen der Informationen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

März 2010 Zufriedenheit mit den städtischen Dienstleistungen in Aarau - Unternehmen

**11. Hat Ihr Unternehmen den Online-Schalter der Stadt Aarau unter [www.aarau.ch](http://www.aarau.ch) schon einmal für die Erledigung Ihrer Anfragen genutzt?**  
<sub>1</sub> Ja <sub>2</sub> Nein

Ihre Anmerkungen zum Online-Schalter

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

**12. Hatte Ihr Unternehmen schon einmal im Rahmen von Auftragsvergaben/Submissionsverfahren Kontakt zur Stadtverwaltung Aarau?**  
<sub>1</sub> Ja <sub>2</sub> Nein → Weiter bei Frage 14

**13. Wie zufrieden waren Sie mit dem Ablauf der Submissionsverfahren?**

	weiss nicht 0	sehr unzufrieden 1	unzufrieden 2	neutral 3	zufrieden 4	Sehr zufrieden 5
Zufriedenheit mit Submissionsverfahren	<input type="checkbox"/>					

Ihre Anmerkungen zu Submissionsverfahren

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

**14. Wie zufrieden sind Sie insgesamt mit den städtischen Stellen und Einrichtungen in Aarau?**

	weiss nicht 0	sehr unzufrieden 1	unzufrieden 2	neutral 3	zufrieden 4	Sehr zufrieden 5
Gesamtzufriedenheit	<input type="checkbox"/>					

**15. Wie und wo kann sich die Stadt Aarau verbessern, damit Ihr Unternehmen als Kunde zufriedener ist?**

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Fachhochschule Nordwestschweiz 5

März 2010

Zufriedenheit mit den städtischen Dienstleistungen in Aarau - Unternehmen

## 16. Wie zufrieden sind Sie mit folgenden städtischen Leistungen in Aarau?

	Wiss nicht	sehr				
	0	unzufrie- den	unzufrie- den	neutral	zufrie- den	Sehr zufrieden
		1	2	3	4	5
a) Kehrichtentsorgung	<input type="checkbox"/>					
b) Grünabfuhr	<input type="checkbox"/>					
c) Wertstoffsammelstellen	<input type="checkbox"/>					
d) Strassenreinigung	<input type="checkbox"/>					
e) Winterdienst	<input type="checkbox"/>					
f) Pflege von Parkanlagen und Grünflächen	<input type="checkbox"/>					
g) Öffentliche Toiletten	<input type="checkbox"/>					
h) Parkplatzsituation	<input type="checkbox"/>					
i) Verkehrsführung	<input type="checkbox"/>					
j) Information über städtische Bauvorhaben	<input type="checkbox"/>					
k) Baubewilligungsverfahren	<input type="checkbox"/>					
l) Familienergänzende Kinderbetreuung (Tages- Institutionen, Tagesfamilien, Mittagstische)	<input type="checkbox"/>					
m) Kultur- und Kongresshaus KUK	<input type="checkbox"/>					

## 17. Welche der folgenden Medien lesen Sie, um sich über die amtlichen Mitteilungen der Stadt Aarau zu informieren. Bitte kreuzen Sie alle zutreffenden Antworten an!

- |   |   |
|---|---|
| <input type="checkbox"/> <sub>1</sub> Stadtanzeiger Aarau und Umgebung                                      | <input type="checkbox"/> <sub>2</sub> Amtsblatt des Kantons Aargau                              |
| <input type="checkbox"/> <sub>3</sub> Der Landanzeiger  | <input type="checkbox"/> <sub>4</sub> E-Mail-Newsletter der Stadt Aarau                         |
| <input type="checkbox"/> <sub>5</sub> Aargauer Zeitung  | <input type="checkbox"/> <sub>6</sub> Internet <a href="http://www.aargau.ch">www.aargau.ch</a> |
| <input type="checkbox"/> <sub>7</sub> Internet <a href="http://www.schule-aarau.ch">www.schule-aarau.ch</a> | <input type="checkbox"/> <sub>8</sub> Lese keine dieser Medien                                  |

## 18. Haben Sie noch weitere Anmerkungen zu den städtischen Dienstleistungen in Aarau?

---



---



---

März 2010

Zufriedenheit mit den städtischen Dienstleistungen in Aarau - Unternehmen

**FRAGEN ZU IHNEN UND IHREM UNTERNEHMEN**

Wir versichern Ihnen, dass wir Ihre Angaben streng vertraulich und anonym behandeln.

19. Wohnen Sie selbst in Aarau?

- <sub>1</sub> Ja      <sub>2</sub> Nein

20. Wie lange ist Ihr Unternehmen schon in Aarau domiziliert?

- <sub>1</sub> weniger als 1 Jahr      <sub>2</sub> 1 bis 5 Jahre      <sub>3</sub> 6 bis 10 Jahre  
<sub>4</sub> 11 bis 20 Jahre      <sub>5</sub> länger als 20 Jahre

21. Wie viele Mitarbeitende (Vollzeit und Teilzeit; inkl. Lehrlinge) beschäftigt Ihr Unternehmen zurzeit?

Anzahl der Mitarbeitenden

22. In welcher Branche ist Ihr Unternehmen vorwiegend tätig? Bitte nur ein Kreuz.

- <sub>1</sub> Verarbeitendes Gewerbe/Industrie  
<sub>2</sub> Energie- und Wasserversorgung  
<sub>3</sub> Baugewerbe  
<sub>4</sub> Handel/Reparatur  
<sub>5</sub> Gastgewerbe  
<sub>6</sub> Verkehr/Nachrichtenübermittlung  
<sub>7</sub> Kredit- und Versicherungsgewerbe  
<sub>8</sub> Immobilien/Informatik/Forschung und Entwicklung  
<sub>9</sub> Öffentliche Verwaltung  
<sub>10</sub> Unterrichtswesen  
<sub>11</sub> Gesundheits- und Sozialwesen  
<sub>12</sub> Anderes, und zwar: \_\_\_\_\_

Herzlichen Dank für Ihre Mitarbeit!

Bitte schicken Sie den ausgefüllten Fragebogen mit dem beiliegenden vorfrankierten Antwortcouvert bis zum 6. April 2010 an uns zurück.

Fachhochschule Nordwestschweiz

7