



## Einwohnerbefragung der Stadt Sempach 2023 – Erste Ergebnisse und weitere Vorgehensschritte

Die Stadt Sempach führte im März 2023 in Zusammenarbeit mit der OST - Ostschweizer Fachhochschule eine Einwohnerbefragung durch. Um repräsentative Ergebnisse zu erhalten, wurden mittels einer Stichprobenerhebung (Zufallsstichprobe) insgesamt 1'000 Einwohnerinnen und Einwohner befragt, wie sie die Dienstleistungen sowie das Wohnen und Leben in Sempach beurteilen. Der Fragebogen wurde von 630 Personen beantwortet, was einer sehr erfreulichen Rücklaufquote von rund 63% entspricht. Der Stadtrat dankt an dieser Stelle ganz herzlich für das aktive Engagement und das rege Interesse.

### Hintergründe zur Umfrage

Die Sempacherinnen und Sempacher erwarten von der Stadt eine kundenorientierte Ausrichtung der Leistungserbringung. Einerseits nehmen sie Dienstleistungen der Stadt in Anspruch, andererseits finanzieren sie deren Tätigkeiten. Das Ziel dieser Umfrage bestand darin, die Bedürfnisse der Bevölkerung systematisch zu erfassen. Der Stadtrat möchte sich nicht auf eine intuitive Einschätzung der Einwohnerzufriedenheit abstützen, sondern auf eine repräsentative Erhebung. Mit dem geplanten Vorgehen soll erreicht werden, dass die erkannten Bedürfnisse noch stärker ins Zentrum der Arbeit rücken. Als Konsequenz sollen eine verbesserte Einwohnerausrichtung und langfristig ein erhöhter Zufriedenheitsgrad in den Themenbereichen resultieren.

### Übersicht der Ergebnisse

Die Ergebnisse der Umfrage liegen mittlerweile in einem Schlussbericht vor. Im Rahmen der Befragung wurde bei den einzelnen Themen erfragt, wie zufrieden die Befragten sind (Erfüllungsgrad) sowie wie wichtig ihnen die abgefragten Aspekte sind (Wichtigkeit). Die Resultate wurden sowohl spezifisch für Sempach als auch im Vergleich zu anderen Gemeinden und Städten ausgewertet. Zum jetzigen Zeitpunkt lassen sich folgende Resultate festhalten:

Durchschnittswerte der Themengebiete hinsichtlich Erfüllungsgrad (max. 5 Punkte):

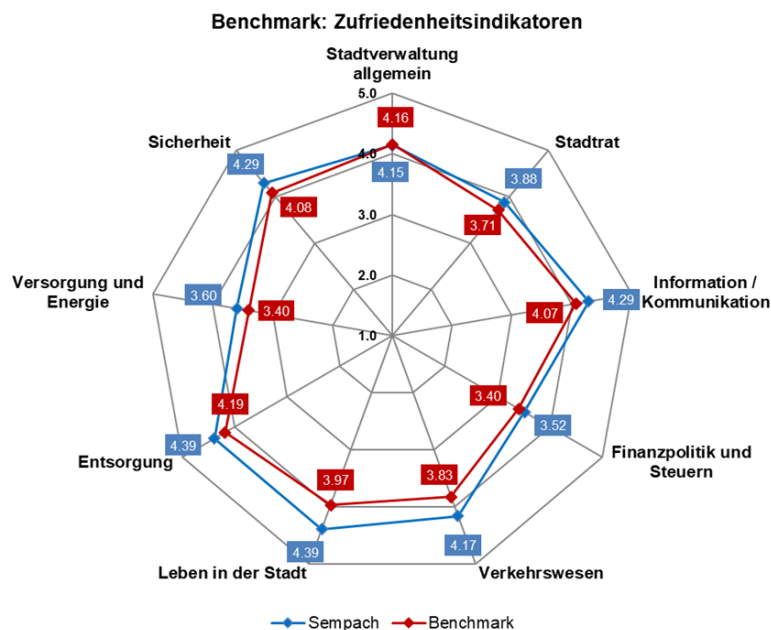
Themenbereich	Erfüllungsgrad
Stadtverwaltung allgemein	4.15
Stadtrat	3.84
Information / Kommunikation	4.22
Finanzpolitik und Steuern	3.52
Verkehrswesen	3.95
Leben in Sempach	4.14
Entsorgung	4.43
Versorgung und Energie	3.84
Sicherheit	4.26

- Insgesamt sind die Einwohnerinnen und Einwohner der Stadt Sempach mit den erfragten Themenbereichen zufrieden bis sehr zufrieden. Sämtliche Bereiche weisen im Durchschnitt einen Zufriedenheitswert von über 3.5 Punkten auf (Skala von 1-5), was einem sehr guten Resultat entspricht. Am besten haben die Themenbereiche Entsorgung, Sicherheit sowie Information / Kommunikation abgeschnitten. Besonders hervorgehoben wurde seitens der Befragten das Sicherheitsempfinden innerhalb von Sempach. Viele Sempacherinnen und Sempacher schätzen die Nähe zur Natur, das Zusammenleben sowie die Infrastruktur. Rund 96% aller Befragten gaben an, dass sie ihren Freunden und Bekannten empfehlen würden, in Sempach zu wohnen. Den höchsten Zufriedenheitswert aller Fragen erreichten die Anzahl an Kehrtafeln (4.74 Punkte). Ebenfalls erreichte die Frage nach dem Sicherheitsgefühl in Sempach einen Top-Wert (4.70 Punkte).
- Beim Thema Verkehrswesen wurden vor allem der motorisierte Verkehr im Städtli (2.63) sowie auch die Massnahmen zur Verkehrsberuhigung im Städtli (2.95) kritisiert. Als weiteren negativen Punkt wird das Angebot an altersgerechtem beziehungsweise bezahlbarem Wohnraum in Sempach aufgeführt (3.30 Punkte).
- Ebenfalls erreichten zwei Fragen aus dem Themenbereich Finanzpolitik und Steuern niedrigere Werte. So werden gemäss den Befragten die Steuereinnahmen nur teilweise an den richtigen Stellen eingesetzt (3.51 Punkte). Der Steuerfuss stehe nur teilweise im Verhältnis zum Leistungsangebot (3.52 Punkte). Zudem zeigt sich im Aufgabenbereich des Stadtrats, insbesondere in der Kommunikation zu strategischen Themen, weiteres Verbesserungspotenzial.

Der Stadtrat dankt den Befragten in Bezug auf mögliche Verbesserungsmassnahmen ganz herzlich für das Ausfüllen der Fragebögen sowie die Kommentare und wertvollen Hinweise. Er wird diese Impulse in das Massnahmenprogramm einfliessen lassen sowie in die Entwicklung von konkreten Projekten integrieren.

### Vergleich mit anderen Gemeinden und Städten

Zusätzlich zur Auswertung der Einzelergebnisse in der Stadt Sempach konnten bei einzelnen Fragen auch Vergleiche zu anderen Gemeinden und Städten vorgenommen werden, die bereits eine Einwohnerzufriedenheitsanalyse durchgeführt haben. Nachfolgend werden die wichtigsten Kernergebnisse dieser vergleichbaren Fragen festgehalten:





- Im Vergleich zu anderen Gemeinden weist Sempach insbesondere bei folgenden Fragestellungen einen überdurchschnittlich positiven Wert aus: Das angemessene touristische Angebot (+ 0.70), das ausreichende öffentliche Parkplatzangebot ausserhalb des Städtlis (+ 0.53), sowie auch die ausreichenden Einkaufsmöglichkeiten (+ 0.52). Die positiven Differenzen gegenüber dem Benchmark bewegen sich bei diesen Fragen bei über 0.50 Punkten auf einer Skala von 1-5, was einer grossen positiven Differenz entspricht.
- Im Vergleich zu anderen Gemeinden weist Sempach lediglich in zwei Einzelfragen minimale Minusabweichungen auf:
  - Wenn Anliegen der Stadtverwaltung nicht sofort erledigt werden können, erhalten die Einwohnenden Rückmeldung innerhalb nützlicher Frist
  - Öffnungszeiten der Stadtverwaltung

Die negativen Differenzen dieser beiden Fragen zum Benchmark sind sehr gering (- 0.10 und - 0.02).

- Durch den Vergleich mit dem Benchmark lassen sich die erhaltenen Zufriedenheitswerte sehr gut interpretieren. Wo anfangs erwähnt die Fragen nach den Steuern relativ tief abgeschnitten haben, so zeigt sich im Benchmark, dass diese Werte im Vergleich zu anderen Gemeinden durchaus im Rahmen sind (Positivabweichungen + 0.12).

### **Ausblick und weiteres Vorgehen**

Abschliessend lässt sich beurteilen, dass die Stadt Sempach sehr gute und auch überdurchschnittliche Werte erzielt hat. Punktuelle Herausforderungen sind ebenfalls vorhanden und an gewissen Stellen gibt es Verbesserungspotenzial, welches durch die Umfrage auch nochmals verdeutlicht wurden.

Der Stadtrat und die Geschäftsleitung arbeiten daran, die Ergebnisse im Detail zu analysieren, um anschliessend gezielte Massnahmen pro Themenbereich festzulegen bzw. in laufende Projekte aufzunehmen. Das Ziel der Nachbearbeitung besteht darin, langfristige Ursache-Wirkungs-Zusammenhänge zu erkennen und proaktiv in Bezug auf die Bevölkerungsbedürfnisse zu agieren. Die Ergebnisse werden zudem als wichtige nicht finanzielle Messgrössen für die strategische Planung und Steuerung der Stadt Sempach integriert (Gemeindestrategie und Legislaturziele).

Der Schlussbericht der OST – Ostschweizer Fachhochschule wird auf der Website der Stadt Sempach veröffentlicht. Der Stadtrat bedankt sich bei allen Teilnehmenden für das Interesse und die wertvollen Inputs sowie bei den Projektverantwortlichen der OST – Ostschweizer Fachhochschule für die professionelle Durchführung der Einwohnerbefragung.