FHS St.Gallen
Hochschule
für Angewandte Wissenschaften

gemeinde glarus
einzigartig vielseitig.

Einwohnerzufriedenheitsanalyse 2017 der Gemeinde Glarus

Rückfragen an:

Daniel Jordan, Leiter Kompetenzbereich Markt- und Unternehmensanalysen,
BSc FHO Business Administration
Adrian Giger, Projektleiter Kompetenzbereich Markt- und Unternehmensanalysen,
BSc FHO Business Administration

FHS St.Gallen, Hochschule für Angewandte Wissenschaften
Institut für Qualitätsmanagement und Angewandte Betriebswirtschaft
Rosenbergstrasse 59
9001 St.Gallen
Tel. 071 226 17 60

Datum: 13. Dezember 2017

Inhaltsverzeichnis

Inhaltsverzeichnis **2**

Darstellungsverzeichnis **3**

1 Lesebeispiele **5**

1.1 Diagonalgrafik 5

2 Auswertungen **6**

2.1 Einleitung 6

2.2 Gemeindeverwaltung 7

2.3 Gemeinderat 11

2.4 Information / Kommunikation 13

2.5 Steuern 17

2.6 Verkehrswesen 19

2.7 Infrastruktur 23

2.8 Wohnen und Freizeit 25

2.9 Entsorgung 29

2.10 Versorgung 31

2.11 Schulen 33

2.12 Sicherheit 37

2.13 Gesundheit 39

2.14 Einwohneramt 41

2.15 Bauamt 43

2.16 Persönliche Angaben 45

2.16.1 Wohndauer in der Gemeinde Glarus 45

2.16.2 Geschlecht 45

2.16.3 Altersgruppe 46

2.16.4 Ortsteil 46

2.16.5 Arbeitsort 47

3 Benchmark **48**

4 Übersicht der Ergebnisse 2017 ..... **56**

Darstellungsverzeichnis

Darstellung 1: Beispiel einer Diagonalgrafik 5
Darstellung 2: Gemeindeverwaltung, Teil 1 (Diagonalgrafik) 7
Darstellung 3: Gemeindeverwaltung, Teil 1 (Balkendiagramm Erfüllungsgrad) 8
Darstellung 4: Gemeindeverwaltung, Teil 2 (Diagonalgrafik) 9
Darstellung 5: Gemeindeverwaltung, Teil 2 (Balkendiagramm Erfüllungsgrad) 10
Darstellung 6: Gemeinderat (Diagonalgrafik) 11
Darstellung 7: Gemeinderat (Balkendiagramm Erfüllungsgrad) 12
Darstellung 8: Information / Kommunikation, Teil 1 (Diagonalgrafik) 13
Darstellung 9: Information / Kommunikation, Teil 1 (Balkendiagramm Erfüllungsgrad) 14
Darstellung 10: Information / Kommunikation, Teil 2 (Diagonalgrafik) 15
Darstellung 11: Information / Kommunikation, Teil 2 (Balkendiagramm Erfüllungsgrad) 16
Darstellung 12: Steuern (Diagonalgrafik) 17
Darstellung 13: Steuern (Balkendiagramm Erfüllungsgrad) 18
Darstellung 14: Verkehrswesen, Teil 1 (Diagonalgrafik) 19
Darstellung 15: Verkehrswesen, Teil 1 (Balkendiagramm Erfüllungsgrad) 20
Darstellung 16: Verkehrswesen, Teil 2 (Diagonalgrafik) 21
Darstellung 17: Verkehrswesen, Teil 2 (Balkendiagramm Erfüllungsgrad) 22
Darstellung 18: Infrastruktur (Diagonalgrafik) 23
Darstellung 19: Infrastruktur (Balkendiagramm Erfüllungsgrad) 24
Darstellung 20: Wohnen und Freizeit, Teil 1 (Diagonalgrafik) 25
Darstellung 21: Wohnen und Freizeit, Teil 1 (Balkendiagramm Erfüllungsgrad) 26
Darstellung 22: Wohnen und Freizeit, Teil 2 (Diagonalgrafik) 27
Darstellung 23: Wohnen und Freizeit, Teil 2 (Balkendiagramm Erfüllungsgrad) 28
Darstellung 24: Entsorgung (Diagonalgrafik) 29
Darstellung 25: Entsorgung (Balkendiagramm Erfüllungsgrad) 30
Darstellung 26: Versorgung (Diagonalgrafik) 31
Darstellung 27: Versorgung (Balkendiagramm Erfüllungsgrad) 32
Darstellung 28: Schulen, Teil 1 (Diagonalgrafik) 33
Darstellung 29: Schulen, Teil 1 (Balkendiagramm Erfüllungsgrad) 34
Darstellung 30: Schulen, Teil 2 (Diagonalgrafik) 35
Darstellung 31: Schulen, Teil 2 (Balkendiagramm Erfüllungsgrad) 36
Darstellung 32: Sicherheit (Diagonalgrafik) 37
Darstellung 33: Sicherheit (Balkendiagramm Erfüllungsgrad) 38
Darstellung 34: Gesundheit (Diagonalgrafik) 39
Darstellung 35: Gesundheit (Balkendiagramm Erfüllungsgrad) 40

Darstellung 36: Einwohneramt (Diagonalgrafik) 41
Darstellung 37: Einwohneramt (Balkendiagramm Erfüllungsgrad) 42
Darstellung 38: Bauamt (Diagonalgrafik) 43
Darstellung 39: Bauamt (Balkendiagramm Erfüllungsgrad) 44
Darstellung 40: Wohndauer 45
Darstellung 41: Geschlecht 45
Darstellung 42: Alter 46
Darstellung 43: Ortsteil 46
Darstellung 44: Arbeitsort 47
Darstellung 45: Benchmark (Übersicht Erfüllungsgrad) 48

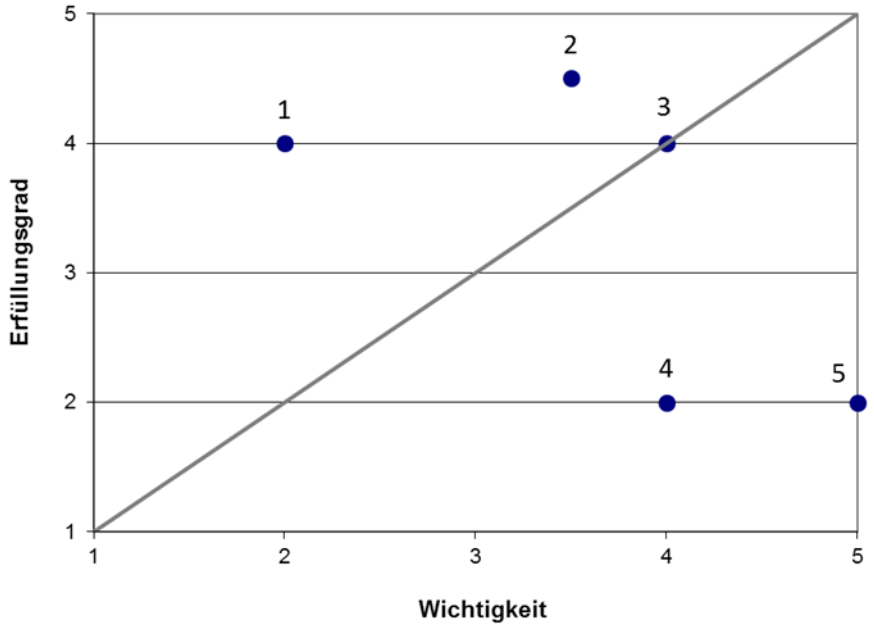
1 Lesebeispiele

1.1 Diagonalgrafik

Wie die Auswertung der Diagonal-Grafiken zu interpretieren ist, wird im Folgenden anhand eines Beispiels erläutert.

Alle Punkte (im Beispiel Punkt 3) auf der Diagonalen sind in Erfüllungsgrad und Wichtigkeit identisch eingeschätzt worden. Für alle Punkte (im Beispiel die Punkte 4 und 5) unterhalb dieser Diagonalen gilt, dass deren Wichtigkeit höher als ihr Erfüllungsgrad ist. Hier besteht je nach Abweichung von der Geraden (1/1, 5/5) Handlungsbedarf. Für all diejenigen Punkte (im Beispiel die Punkte 1 und 2), die oberhalb der Geraden liegen, trifft das Umgekehrte zu.

Vergleicht man die Punkte 4 und 5 miteinander, ist ersichtlich, dass Massnahmen zum Punkt 5 vor Massnahmen zum Punkt 4 einzuleiten sind. Begründung: Derjenige Punkt mit dem *grössten* Abstand zur Geraden und der höchsten Wichtigkeit erhält die höchste Priorität, derjenige mit dem kleinsten Abstand und der tiefsten Wichtigkeits-Einstufung die niedrigste Priorität. Im Beispiel heisst dies, falls wenige Ressourcen zur Verfügung stehen, dass Massnahmen für Punkt 5 vor Massnahmen für Punkt 4 durchzuführen sind.



Darstellung 1: Beispiel einer Diagonalgrafik

Hinweis

Die **Skalierung** betreffend den Kriterien Wichtigkeit (X-Achse) und Erfüllungsgrad (Y-Achse) geht analog der im Fragebogen zur Verfügung stehenden Einschätzungsstufen jeweils von 1 bis 5. Bei der Auswertung zeigte sich jedoch, dass die Einschätzungen der Einwohner für verschiedene Fragen innerhalb eines Themengebietes zum Teil sehr nahe beieinanderliegen, so nahe, dass die einzelnen Punkte und damit die Einschätzungen zu verschiedenen Fragen in der Diagonal-Grafik kaum mehr voneinander unterscheidbar sind. In solchen Diagonal-Grafiken ist die Skalierung, um die einzelnen Punkte stärker voneinander zu trennen und damit besser unterscheiden zu können, anstelle von **1 – 5** lediglich von **2 – 5 bzw. 3 – 5** dargestellt.

2 Auswertungen

2.1 Einleitung

Die Gemeinde Glarus führte in Zusammenarbeit mit dem Institut für Qualitätsmanagement und Angewandte Betriebswirtschaft (IQB-FHS) im Herbst 2017 bereits zum zweiten Mal eine Einwohnerzufriedenheitsanalyse durch. Das Ziel der Erhebung bestand in der Erhebung der aktuellen Einwohnerzufriedenheit mit gemeindespezifischen Themen, dem Vergleich der Resultate mit anderen Gemeinden (Benchmark) sowie dem Aufzeigen von Verlaufsentwicklungen gegenüber dem ersten Befragungsjahr 2013. Interessant hierbei ist für die Gemeindeleitung insbesondere die Beobachtung, ob sich die 2013 ergriffenen Handlungsmassnahmen positiv auf diesjährigen Resultate ausgewirkt haben.
Das Projekt beinhaltete ein Kickoff-Meeting, eine leichte Fragebogenadaptierung gegenüber 2013, eine Stichproben-Befragung der Bevölkerung nach Zufallsstichprobe sowie die statistische Auswertung und Aufbereitung der Antworten. Dieser Schlussbericht beschreibt diese Schritte. Bei der Ermittlung der Zufallsstichprobe wurde auf eine Gleichverteilung der Merkmale „Alter“ und „Geschlecht“ geachtet. Beim Merkmal „Ortsteile“ wurde die Auswahl nach dem realen Verhältnis vorgenommen. Insgesamt wurde der Fragebogen an 1'253 Personen in der Gemeinde versandt. 1'250 Personen erhielten den Fragebogen anhand der Stichprobenauswahl per Zufallsstichprobe. 3 Personen erhielten den Fragebogen zusätzlich auf expliziten Wunsch. Gegenstand der Befragung bildeten folgende Themenblöcke:

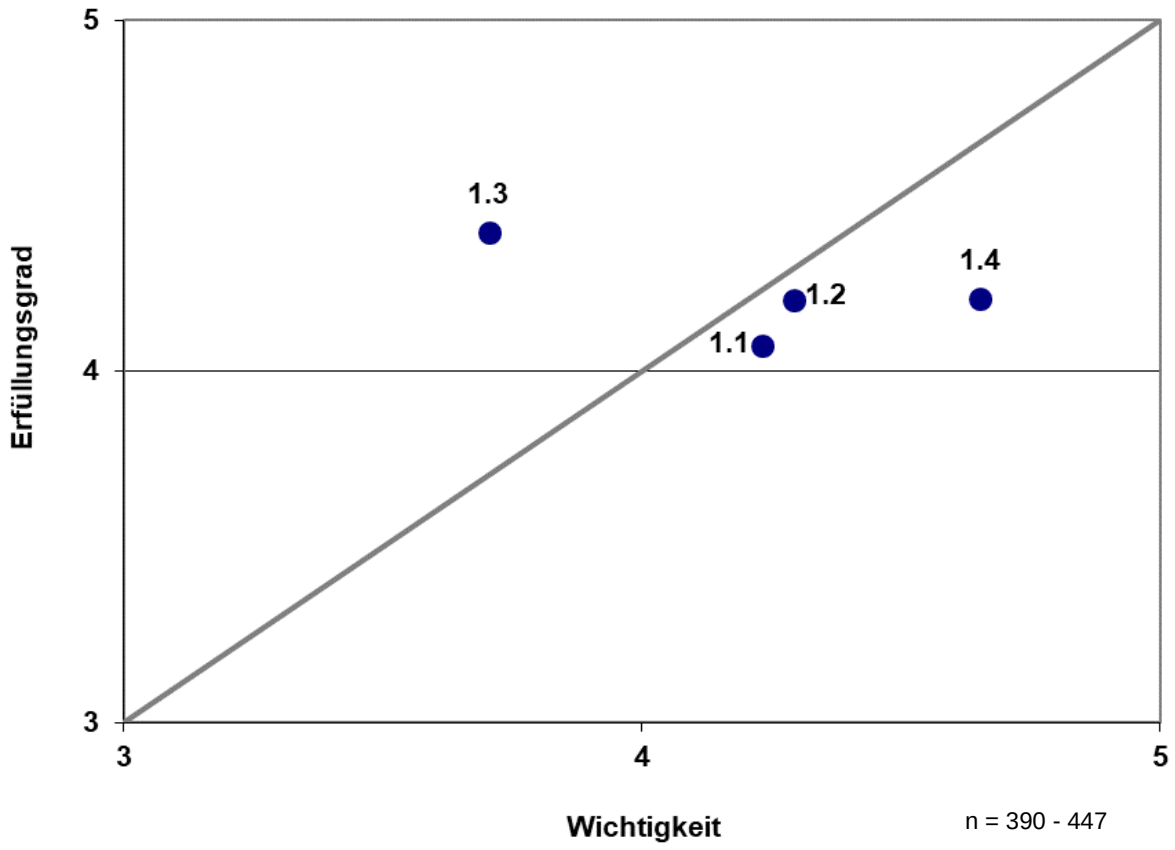
- Gemeindeverwaltung
- Gemeinderat
- Information / Kommunikation
- Steuern
- Verkehrswesen
- Infrastruktur
- Wohnen und Freizeit
- Entsorgung
- Versorgung
- Schulen
- Sicherheit
- Gesundheit
- Einwohneramt
- Bauamt
- Persönliche Bemerkungen

Zu jeder Kategorie wurden gemeinsam Fragen formuliert bzw. aus einem Muster-Fragebogen ausgewählt. Aus diesen Fragen stammen die zur statistischen Analyse nötigen quantitativen Antworten. Bei den meisten Fragen sind Vergleiche zur Vorbefragung im Jahr 2013 möglich. Des Weiteren wurden wiederum qualitative Fragen gestellt, welche den Befragten die Möglichkeit boten, weitere Anmerkungen zu den Themenblöcken anzubringen. Der Fragebogen befindet sich im Anhang.

Statistische Angaben

Bruttostichprobe:	1'253
Nachfassaktion:	ja
Anzahl retournierte Fragebogen:	458
Rücklaufquote:	36.6 %

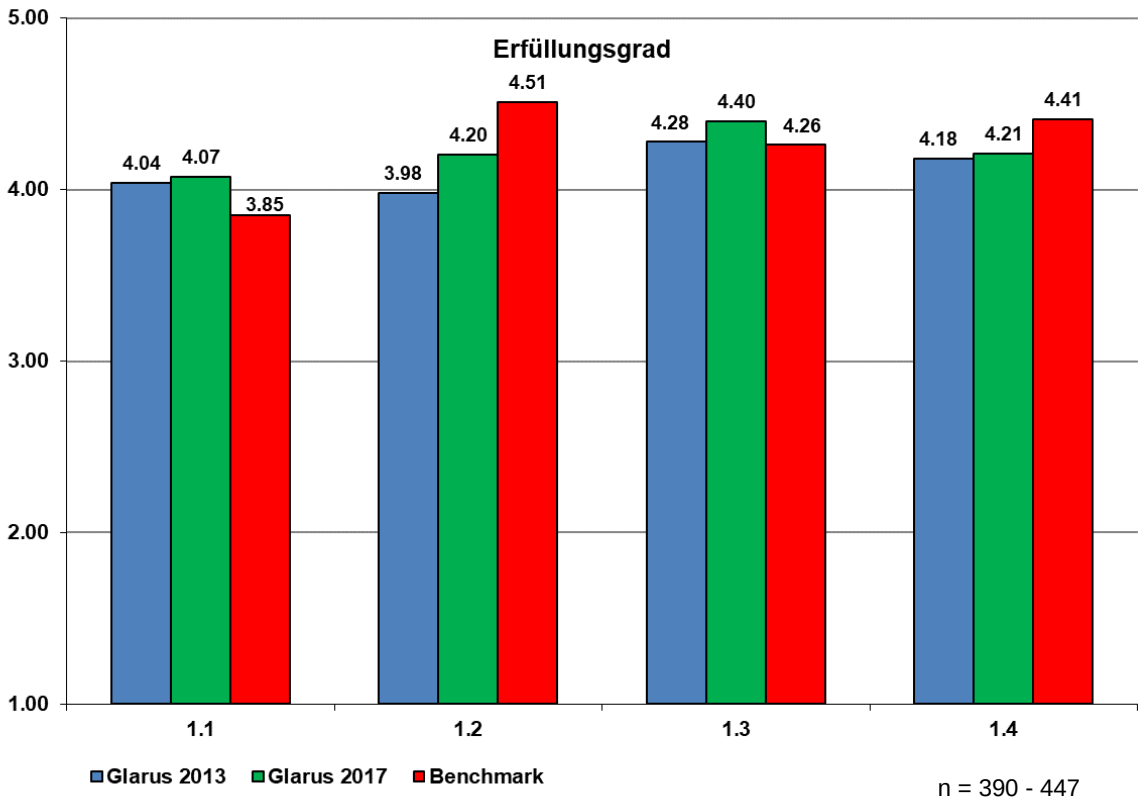
2.2 Gemeindeverwaltung



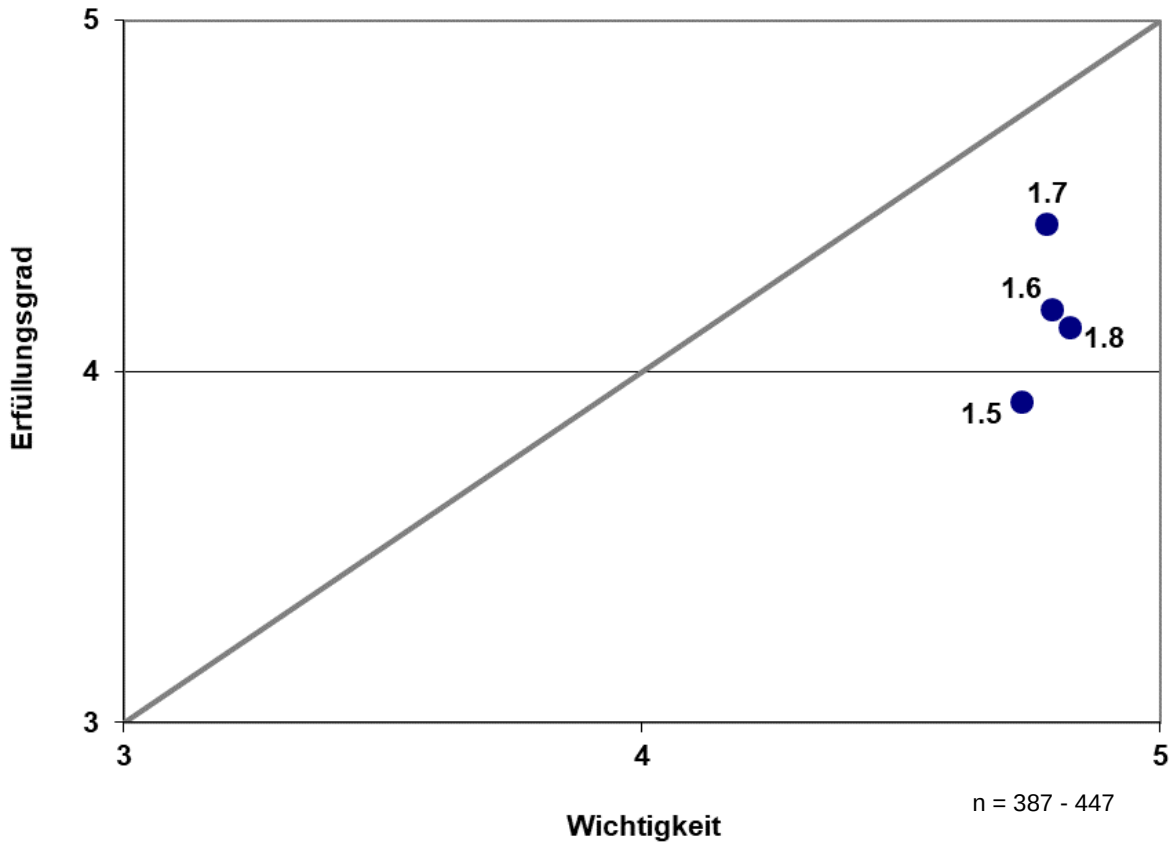
Darstellung 2: Gemeindeverwaltung, Teil 1 (Diagonalgrafik)

		2013		2017		Verände-rung EG *
		EG	W	EG	W	%
1.1	Die Öffnungszeiten der Gemeindeverwaltung entsprechen meinen Bedürfnissen.	4.04	4.07	4.07	4.23	0.87 %
1.2	Die Bezeichnungen der verschiedenen Dienst-stellen der Gemeindeverwaltung sind klar und gut verständlich	3.98	4.32	4.20	4.29	5.62 %
1.3	Die Räumlichkeiten der Gemeindeverwaltung wirken freundlich.	4.28	3.54	4.40	3.70	2.77 %
1.4	Das Telefon wird innert vernünftiger Zeit abge-nommen.	4.18	4.52	4.21	4.65	0.60 %

* Es kann Rundungsdifferenzen beinhalten.

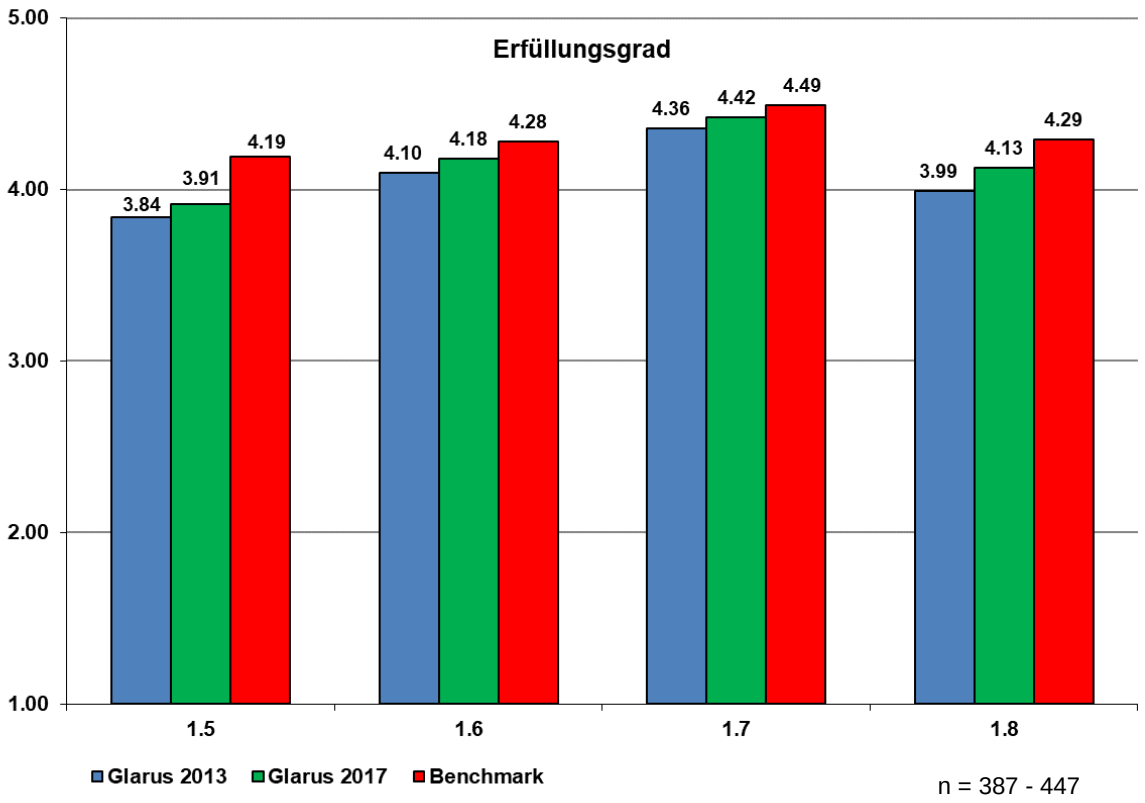


Darstellung 3: Gemeindeverwaltung, Teil 1 (Balkendiagramm Erfüllungsgrad)



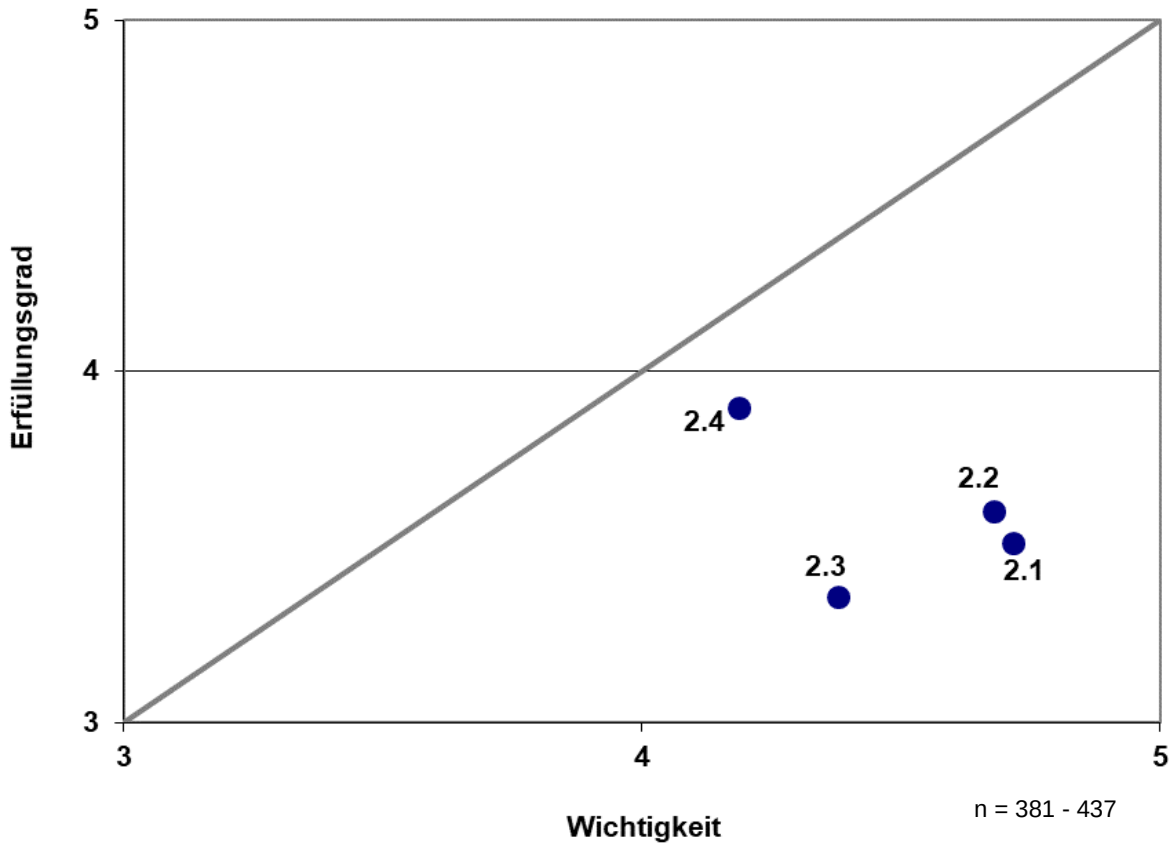
Darstellung 4: Gemeindeverwaltung, Teil 2 (Diagonalgrafik)

		2013		2017		Veränderung EG
		EG	W	EG	W	%
1.5	Wenn mein Anliegen nicht sofort erledigt werden kann, erhalte ich Rückmeldung innerhalb nützlicher Frist.	3.84	4.67	3.91	4.73	2.04 %
1.6	Bei Fragen erhalte ich von der Gemeindeverwaltung Auskunft, die mir weiterhilft	4.10	4.78	4.18	4.79	1.91 %
1.7	Die Mitarbeitenden der Gemeindeverwaltung sind freundlich.	4.36	4.77	4.42	4.78	1.44 %
1.8	Die Mitarbeitenden der Gemeindeverwaltung sind kompetent.	3.99	4.83	4.13	4.83	3.42 %



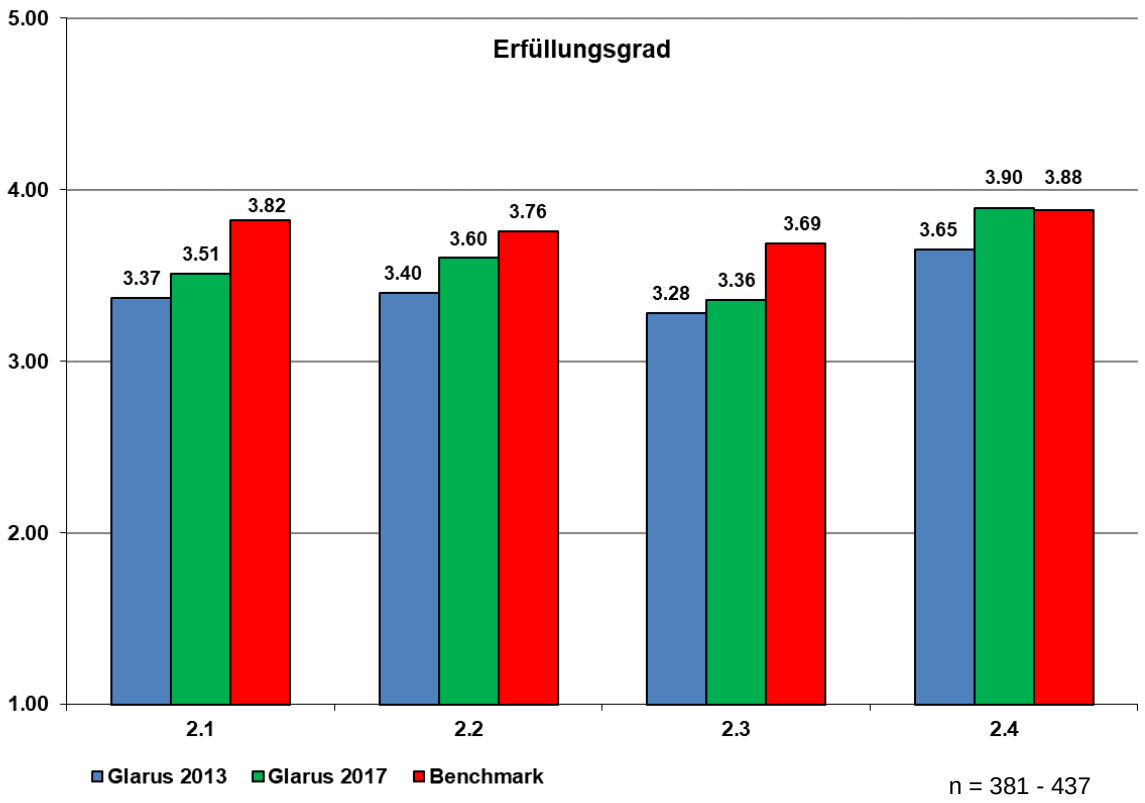
Darstellung 5: Gemeindeverwaltung, Teil 2 (Balkendiagramm Erfüllungsgrad)

2.3 Gemeinderat



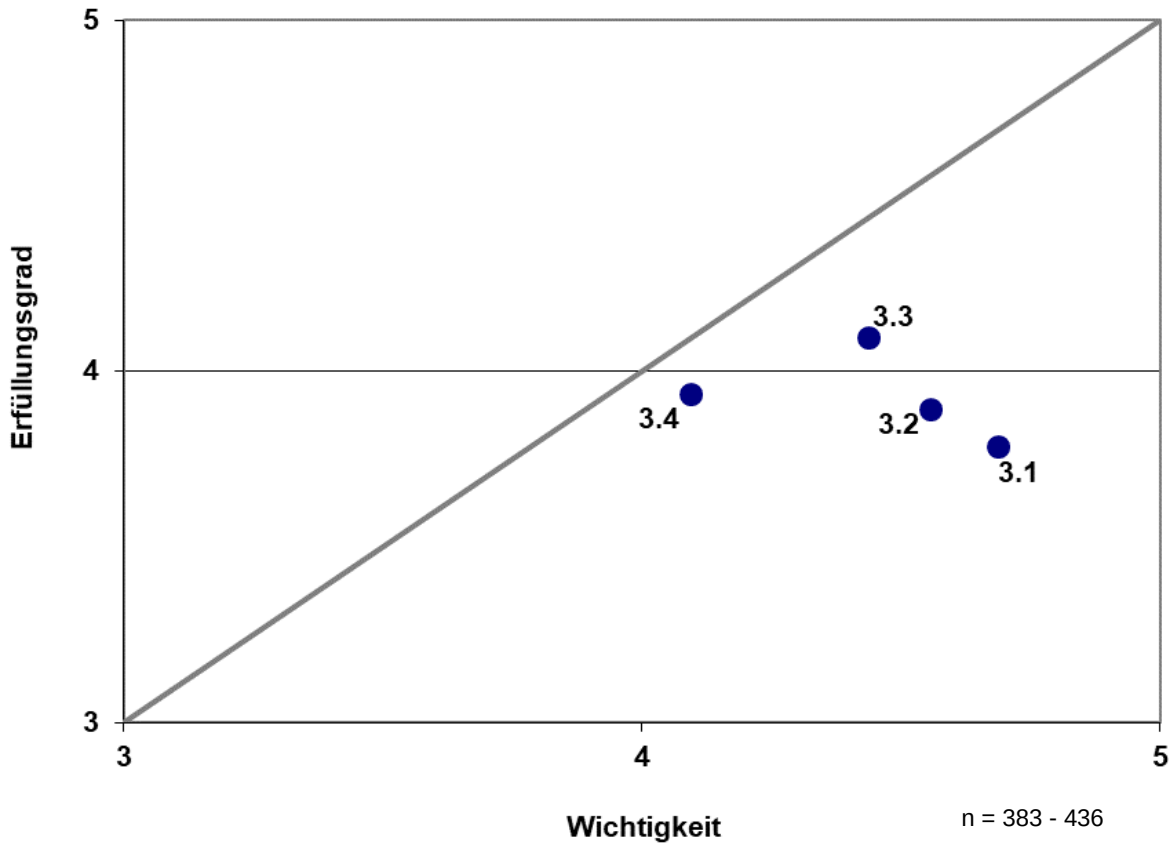
Darstellung 6: Gemeinderat (Diagonalgrafik)

		2013		2017		Verände-rung EG
		EG	W	EG	W	%
2.1	Die Entscheide des Gemeinderates sind verständlich begründet.	3.37	4.70	3.51	4.72	4.23 %
2.2	Der Gemeinderat vertritt die Anliegen der Gemeinde gut nach aussen.	3.40	4.65	3.60	4.68	5.90 %
2.3	Der Gemeinderat betreibt ein wirkungsvolles Standortmarketing.	3.28	4.32	3.36	4.38	2.37 %
2.4	Der Gemeinderat fördert die Integration von Neuzuzügern und Ausländern.	3.65	4.09	3.90	4.19	6.68 %



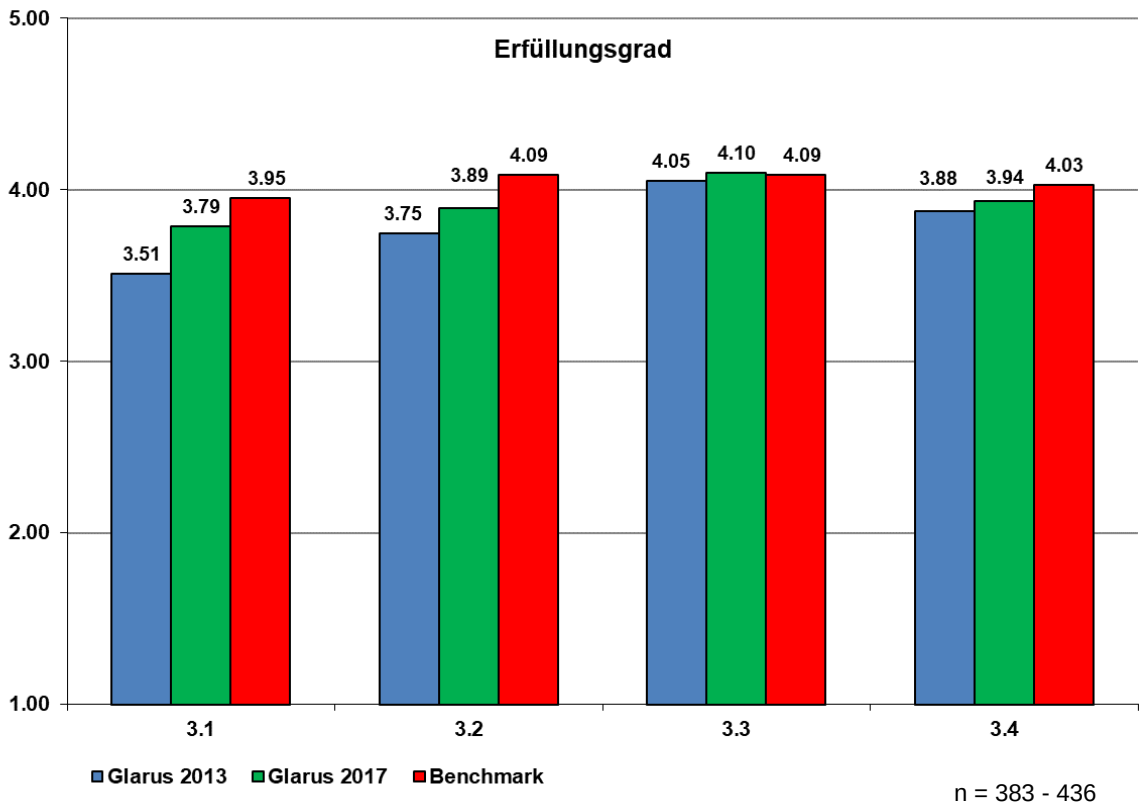
Darstellung 7: Gemeinderat (Balkendiagramm Erfüllungsgrad)

2.4 Information / Kommunikation

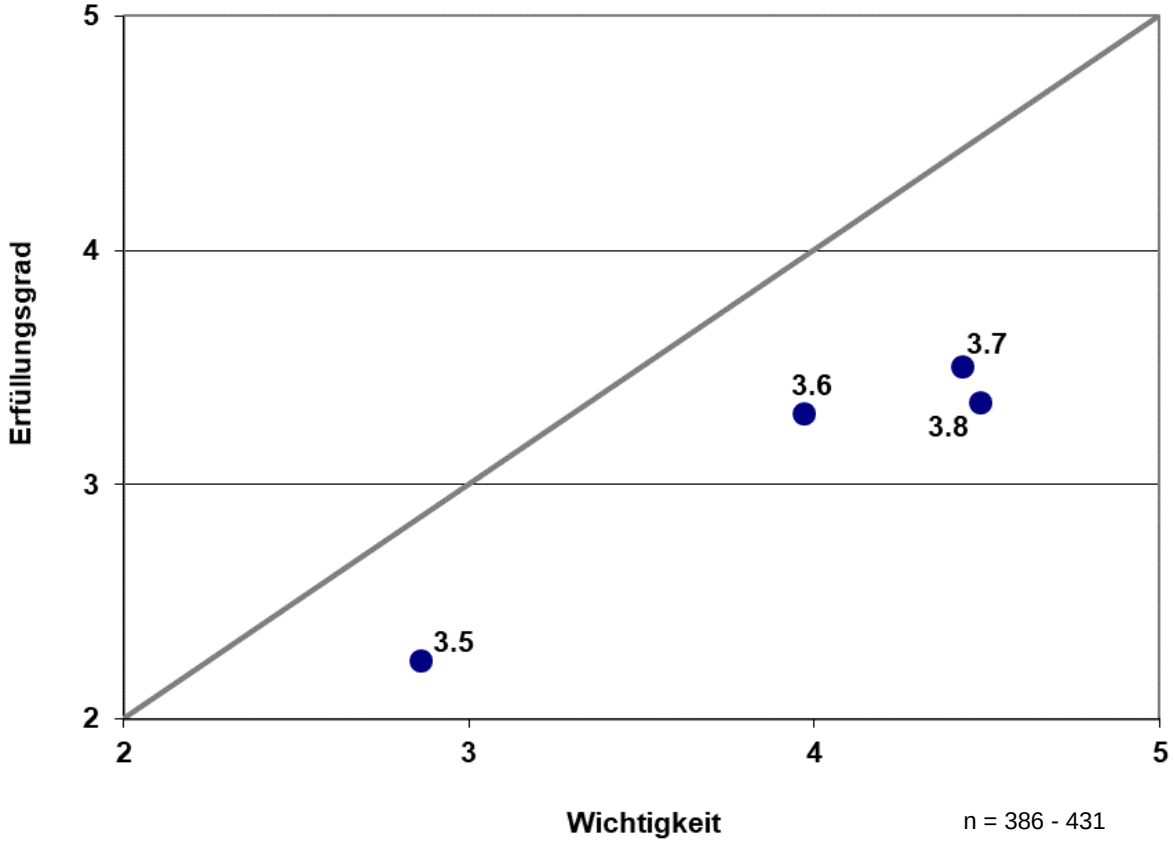


Darstellung 8: Information / Kommunikation, Teil 1 (Diagonalgrafik)

		2013		2017		Verände-rung EG
		EG	W	EG	W	%
3.1	Die Gemeinde pflegt eine offene Informations-politik.	3.51	4.60	3.79	4.69	7.81 %
3.2	Durch die bestehenden Informationsmittel werde ich genügend informiert.	3.75	4.55	3.89	4.56	3.82 %
3.3	Die Internetseite der Gemeinde (www.gemeinde.glarus.ch) ist informativ.	4.05	4.27	4.10	4.44	1.18 %
3.4	Die Angebote auf der Internetseite (Online-Schalter) entsprechen meinen Bedürfnissen.	3.88	4.08	3.94	4.09	1.50 %

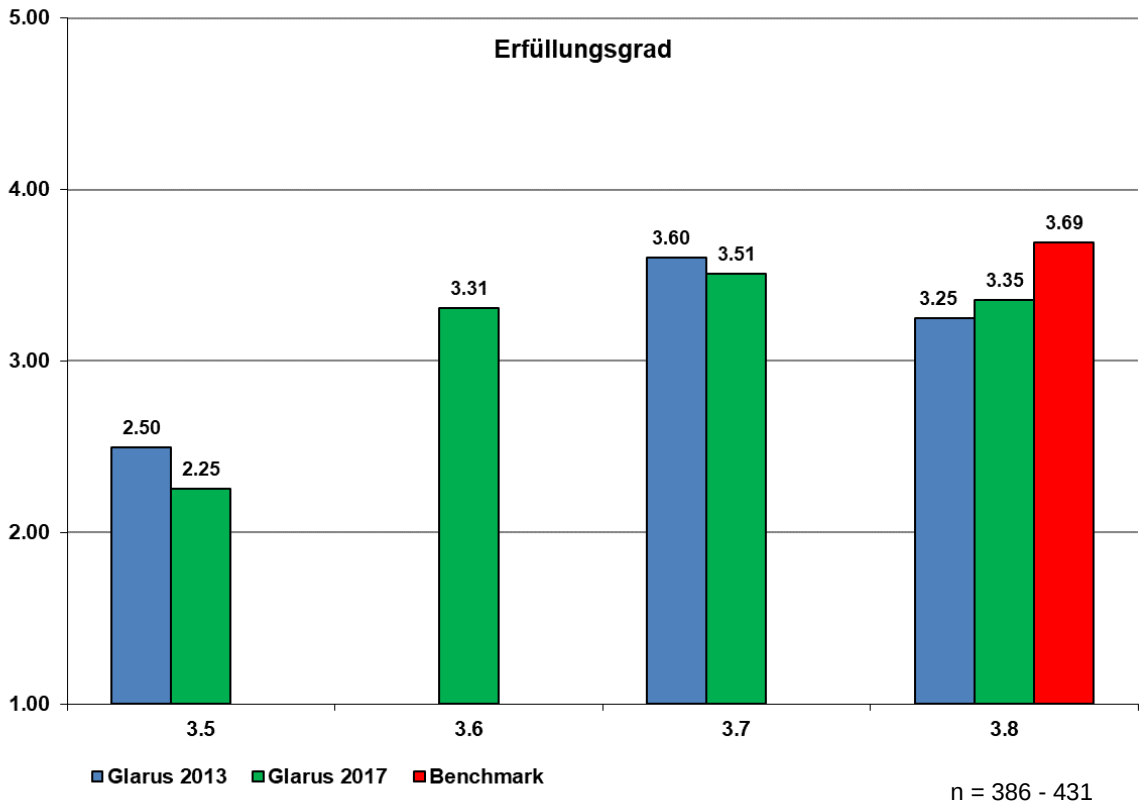


Darstellung 9: Information / Kommunikation, Teil 1 (Balkendiagramm Erfüllungsgrad)



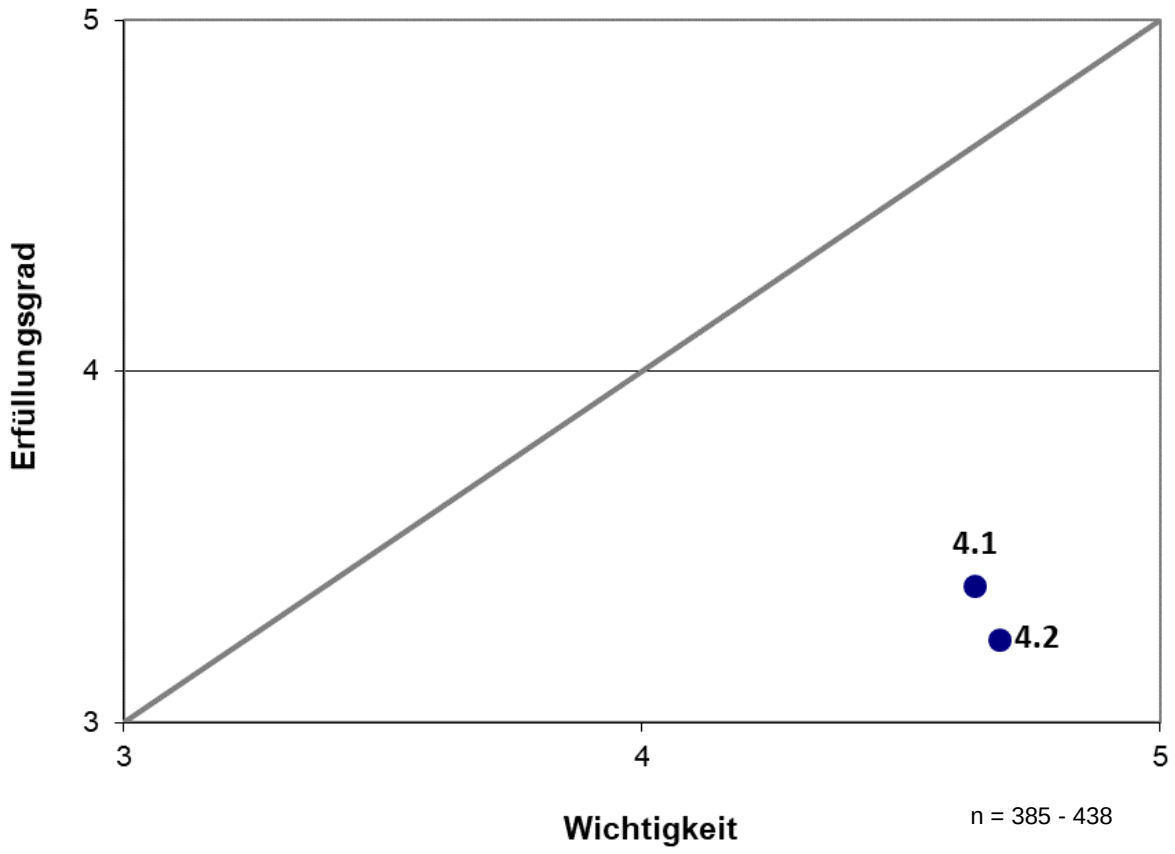
Darstellung 10: Information / Kommunikation, Teil 2 (Diagonalgrafik)

		2013		2017		Verände-rung EG
		EG	W	EG	W	%
3.5	Die Aushänge in den Anschlagkästen der Gemeinde konsultiere ich regelmässig	2.50	2.93	2.25	2.86	-9.71 %
3.6	Ich lese das Memorial zur Gemeindeversammlung (Geschäfte, Rechnung, Budget).	-	-	3.31	3.97	-
3.7	Das Memorial zur Gemeindeversammlung (Geschäfte, Rechnung, Budget) ist aussagekräftig und leicht verständlich	3.60	4.41	3.51	4.43	-2.55 %
3.8	Wenn mir in der Gemeinde etwas nicht gefällt, kann ich mit der zuständigen Stelle gut darüber sprechen.	3.25	4.49	3.35	4.48	3.15 %



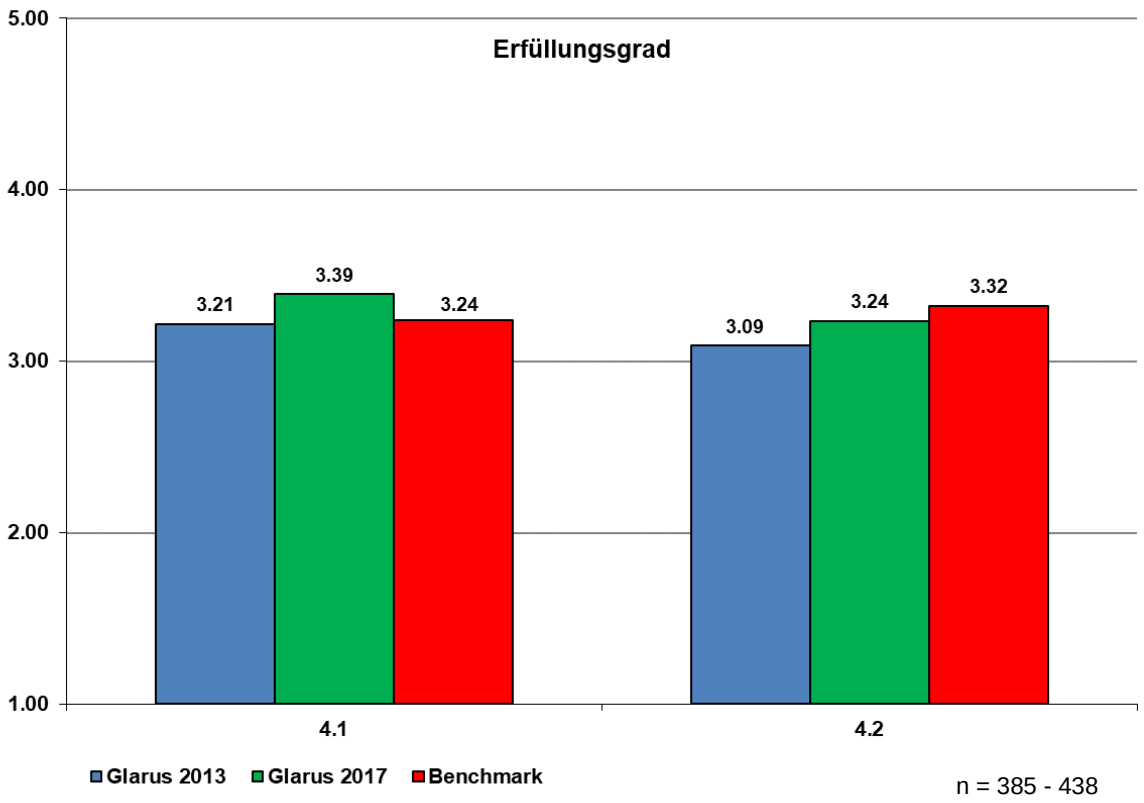
Darstellung 11: Information / Kommunikation, Teil 2 (Balkendiagramm Erfüllungsgrad)

2.5 Steuern



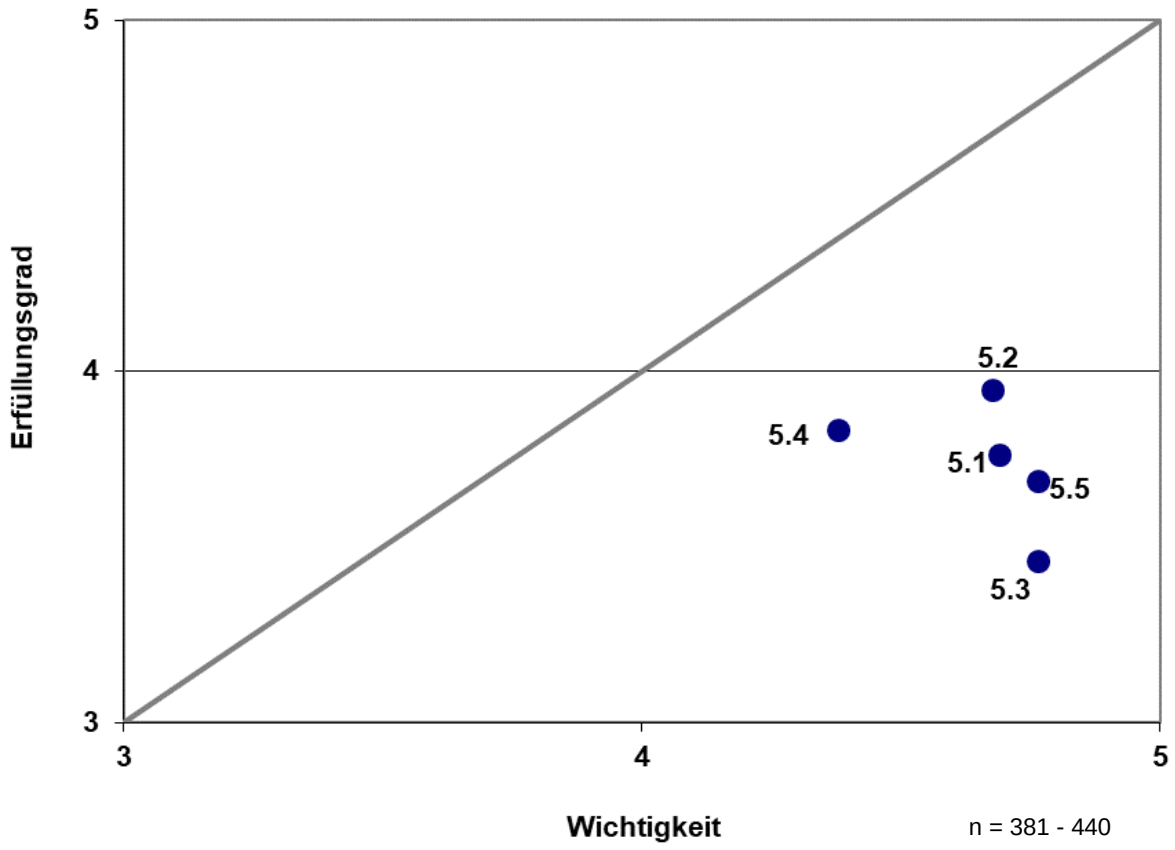
Darstellung 12: Steuern (Diagonalgrafik)

		2013		2017		Verände-rung EG
		EG	W	EG	W	%
4.1	Die Steuerbelastung erscheint mir im Vergleich zu anderen Gemeinden angemessen.	3.21	4.59	3.39	4.64	5.46 %
4.2	Die Steuerbelastung erscheint mir im Verhältnis zum Leistungsangebot angemessen.	3.09	4.75	3.24	4.69	4.73 %



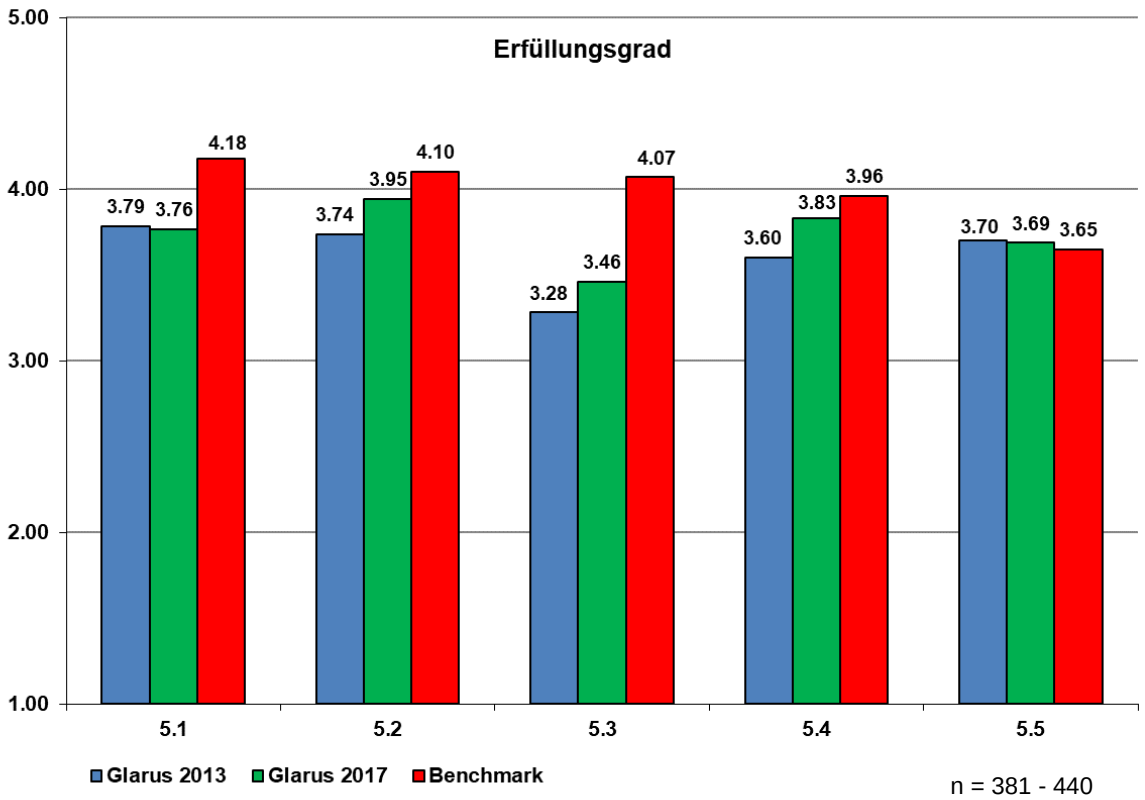
Darstellung 13: Steuern (Balkendiagramm Erfüllungsgrad)

2.6 Verkehrswesen

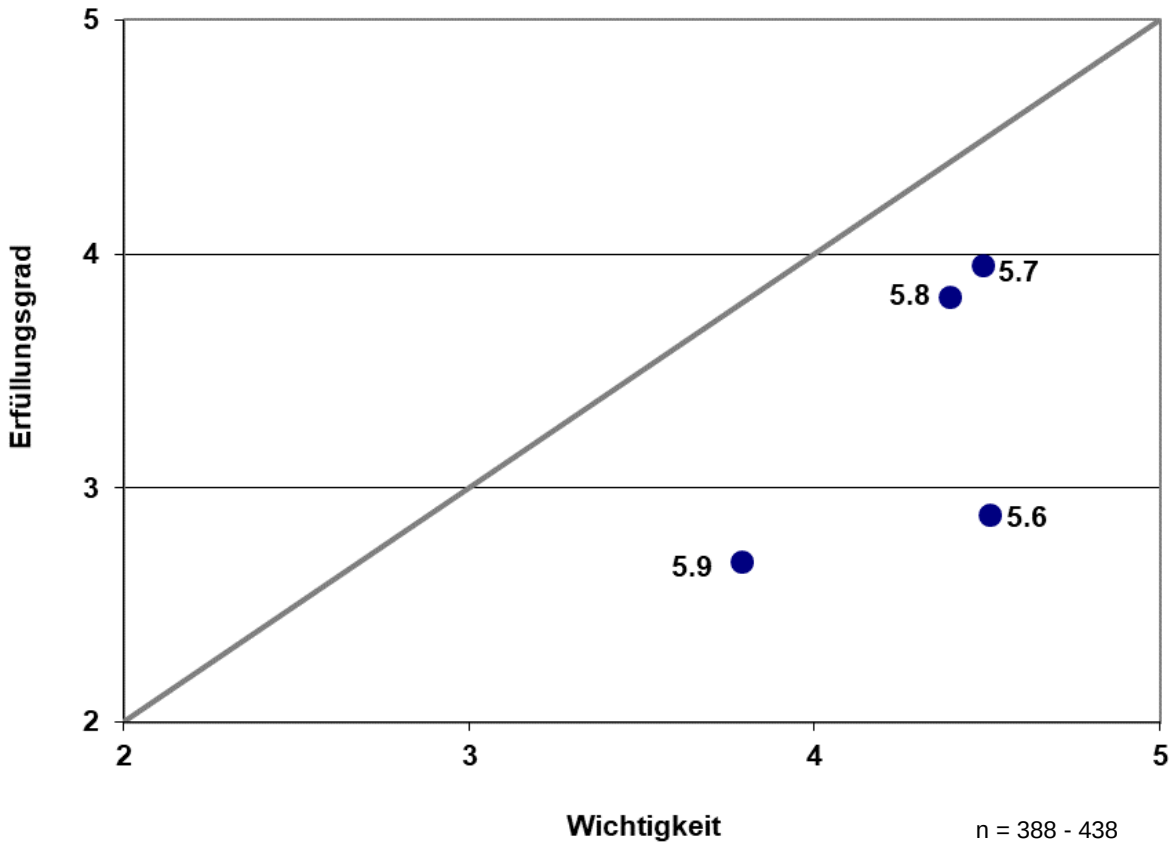


Darstellung 14: Verkehrswesen, Teil 1 (Diagonalgrafik)

		2013		2017		Veränderung EG
		EG	W	EG	W	%
5.1	Die Strassen, Wege und Plätze sind gut ausgebaut.	3.79	4.68	3.76	4.69	-0.59 %
5.2	Die Strassen, Wege und Plätze werden gut unterhalten und gereinigt.	3.74	4.72	3.95	4.68	5.61 %
5.3	Der Winterdienst auf den Strassen und Plätzen erfolgt rechtzeitig.	3.28	4.79	3.46	4.76	5.43 %
5.4	Das Angebot an öffentlichen Verkehrsmitteln entspricht meinen Bedürfnissen.	3.60	4.26	3.83	4.38	6.33 %
5.5	Die Verkehrssicherheit für Fussgänger/innen und Velofahrer/innen ist gewährleistet (Fussgängerstreifen, Velowege).	3.70	4.75	3.69	4.76	-0.42 %

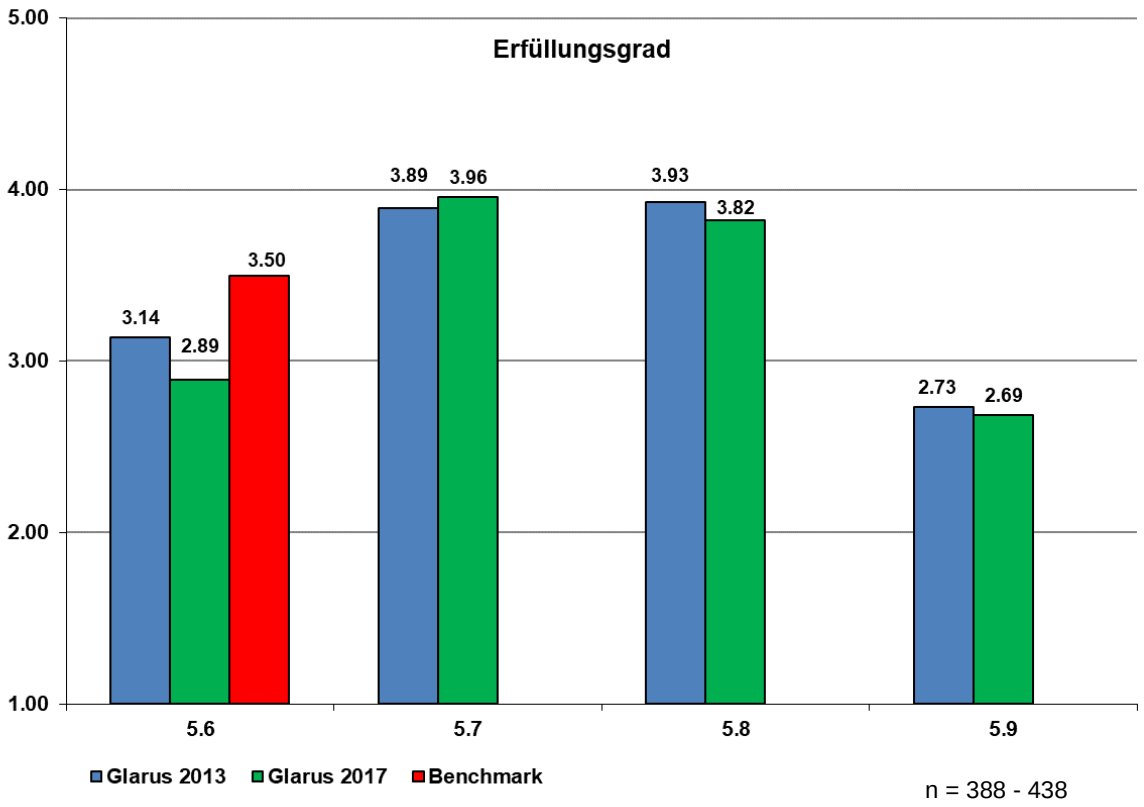


Darstellung 15: Verkehrswesen, Teil 1 (Balkendiagramm Erfüllungsgrad)



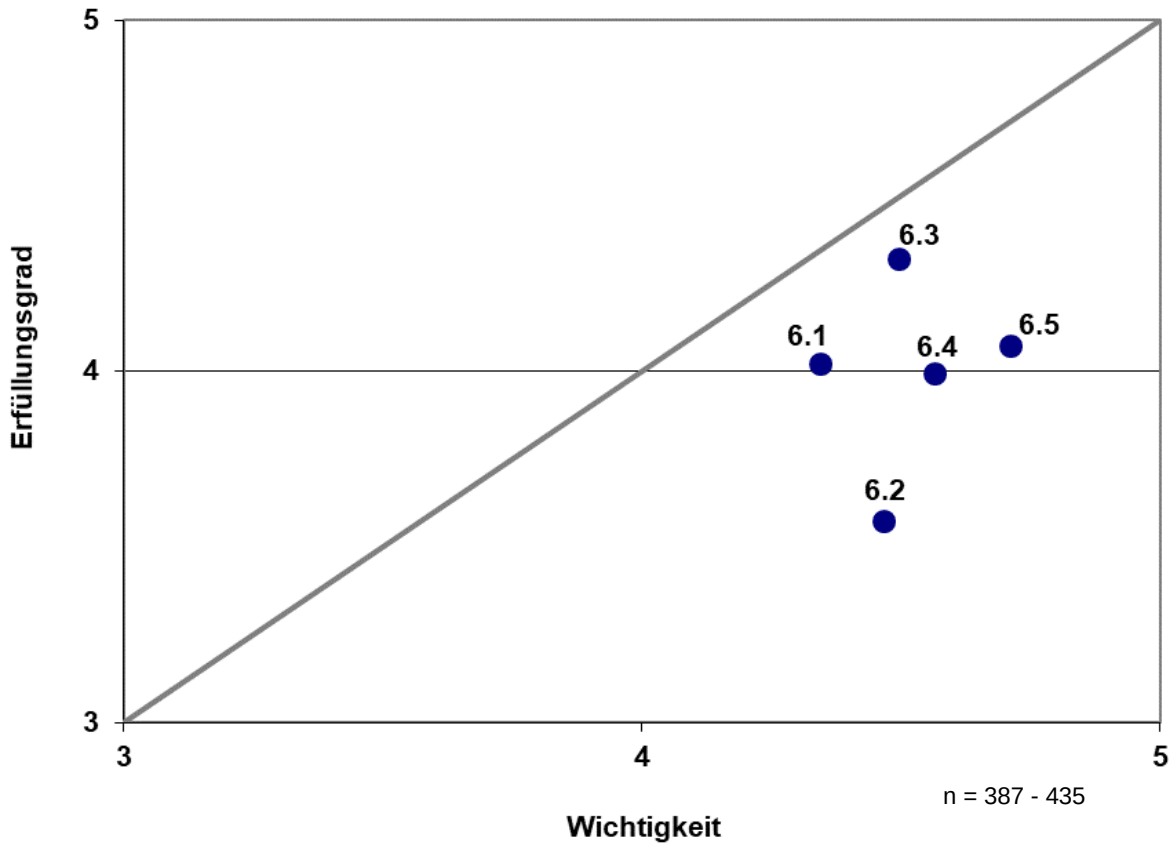
Darstellung 16: Verkehrswesen, Teil 2 (Diagonalgrafik)

		2013		2017		Verände-rung EG
		EG	W	EG	W	%
5.6	Das Angebot an öffentlichen Parkplätzen ist ausreichend.	3.14	4.44	2.89	4.51	-8.03 %
5.7	Die Verkehrssituation zu Stosszeiten innerhalb der Gemeinde empfinde ich als ein Problem.	3.89	4.39	3.96	4.49	1.61 %
5.8	Die Verkehrssituation zu Stosszeiten auf den Zufahrtsstrassen empfinde ich als ein Problem.	3.93	4.41	3.82	4.39	-2.82 %
5.9	Der Lärm des Strassenverkehrs stört mich.	2.73	3.87	2.69	3.79	-1.75 %



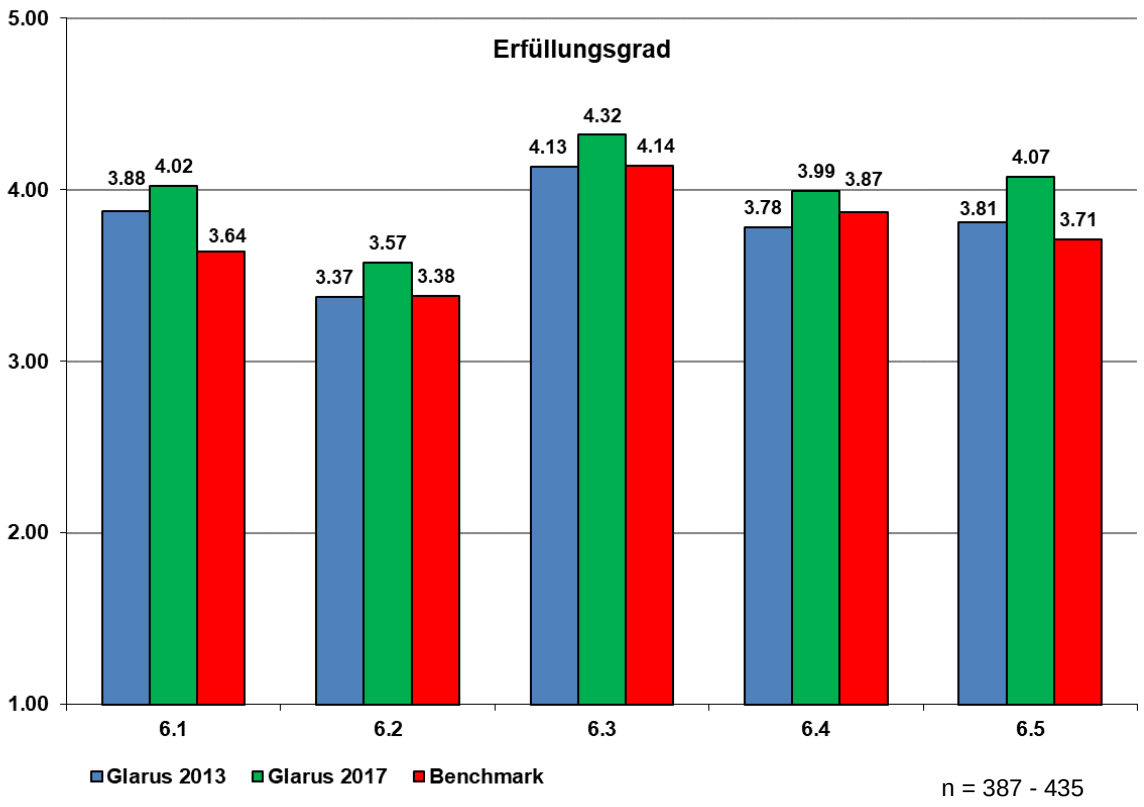
Darstellung 17: Verkehrswesen, Teil 2 (Balkendiagramm Erfüllungsgrad)

2.7 Infrastruktur



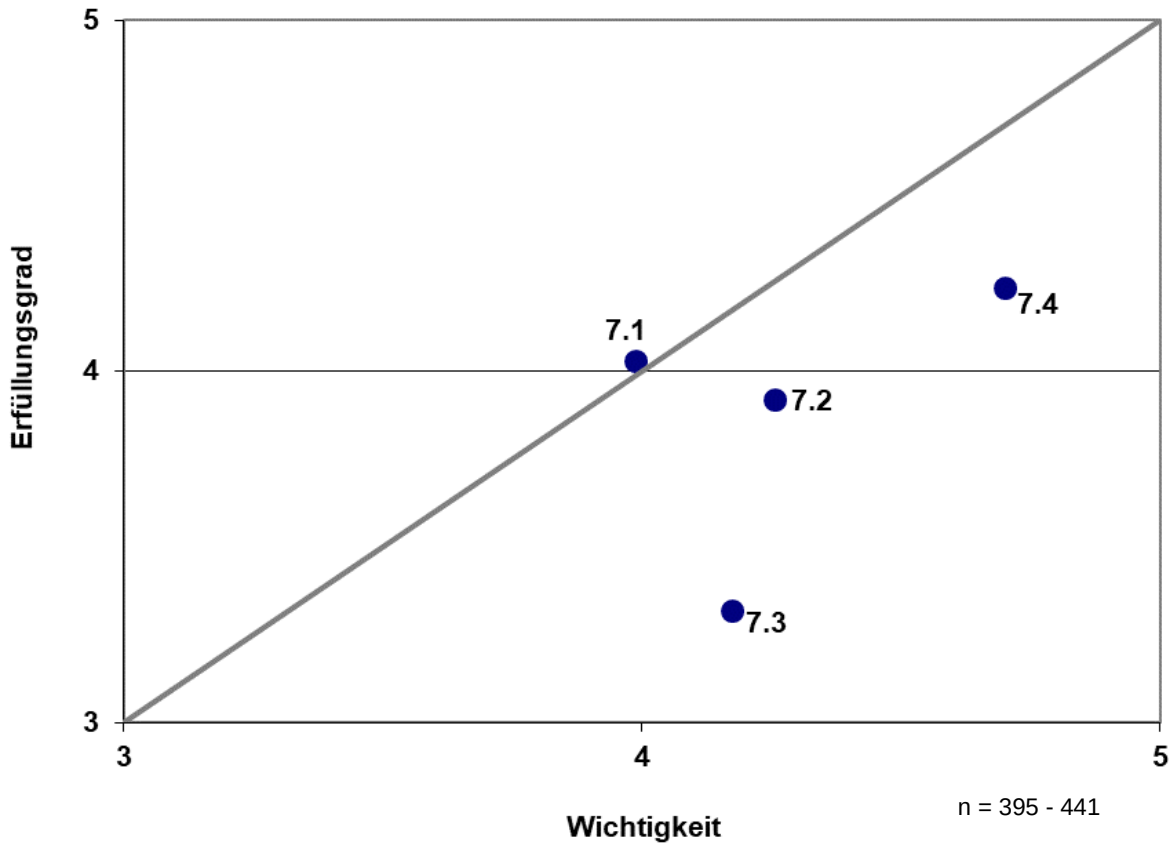
Darstellung 18: Infrastruktur (Diagonalgrafik)

		2013		2017		Veränderung EG
		EG	W	EG	W	%
6.1	Es stehen genügend Kinderspielplätze zur Verfügung.	3.88	4.21	4.02	4.35	3.67 %
6.2	Das Freizeitangebot für Jugendliche ist angemessen.	3.37	4.30	3.57	4.47	5.88 %
6.3	Es bestehen in der Gemeinde vielfältige Möglichkeiten zur Sportausübung.	4.13	4.40	4.32	4.49	4.53 %
6.4	Die Infrastruktur der Gemeinde ist familienfreundlich eingerichtet.	3.78	4.37	3.99	4.57	5.60 %
6.5	Das Angebot an Altersheimen / Alterssiedlungen in der Gemeinde ist angemessen.	3.81	4.65	4.07	4.71	6.90 %



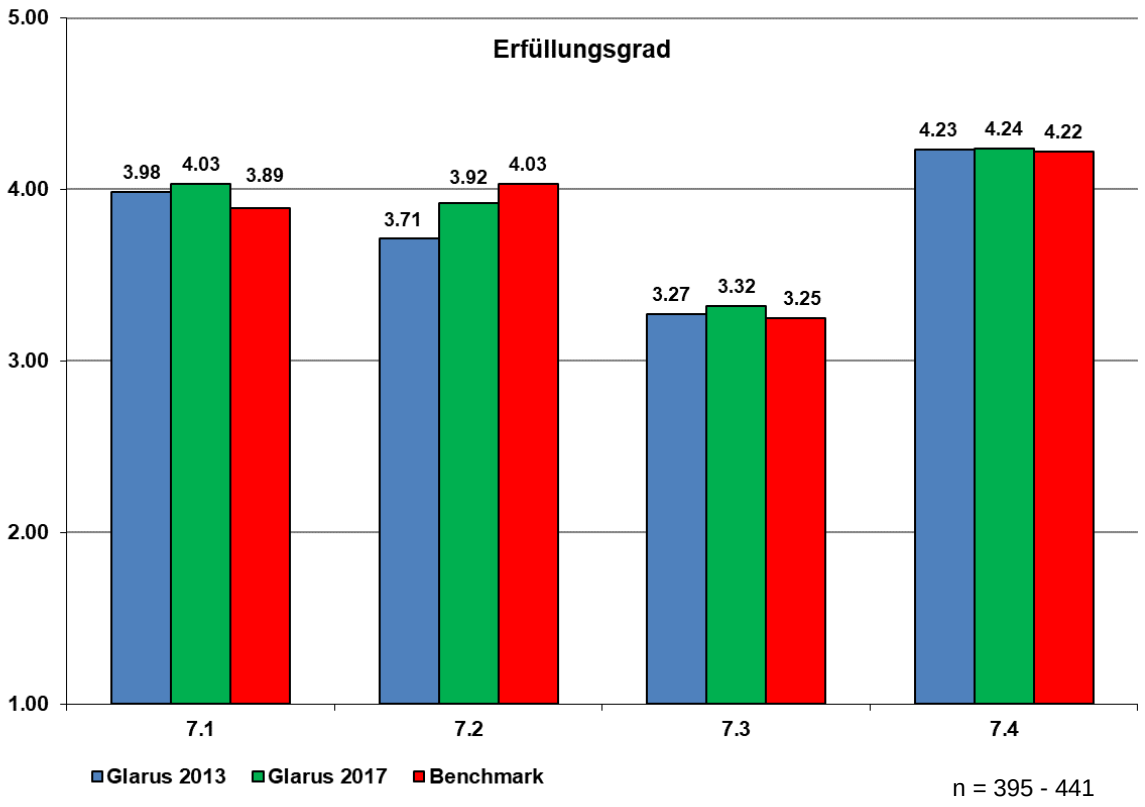
Darstellung 19: Infrastruktur (Balkendiagramm Erfüllungsgrad)

2.8 Wohnen und Freizeit

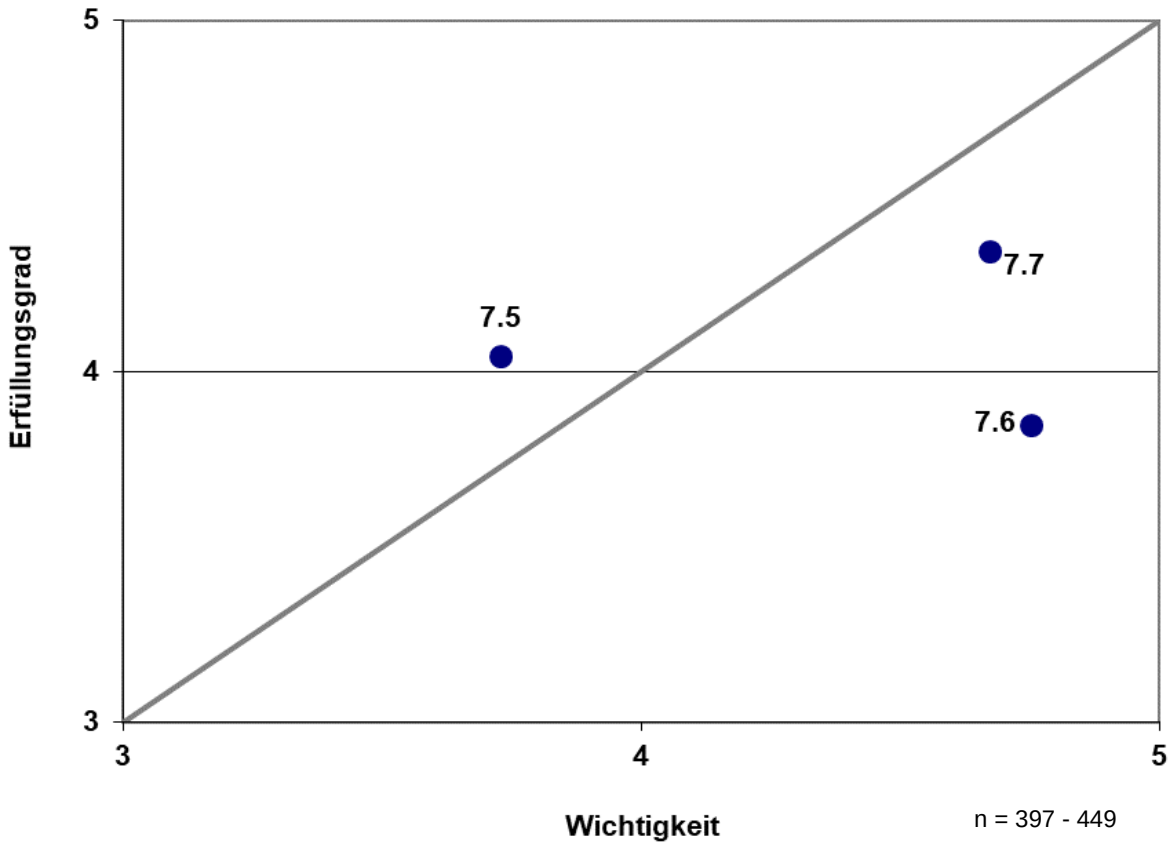


Darstellung 20: Wohnen und Freizeit, Teil 1 (Diagonalgrafik)

		2013		2017		Veränderung EG
		EG	W	EG	W	%
7.1	Das Angebot an kulturellen Anlässen ist angemessen.	3.98	3.91	4.03	3.99	1.14 %
7.2	Die Gemeinde unterstützt ein aktives Vereinsleben.	3.71	4.17	3.92	4.26	5.62 %
7.3	Das touristische Angebot in der Gemeinde ist angemessen.	3.27	4.14	3.32	4.17	1.49 %
7.4	Die Gemeinde ist für mich ein attraktiver Wohnort.	4.23	4.74	4.24	4.70	0.16 %

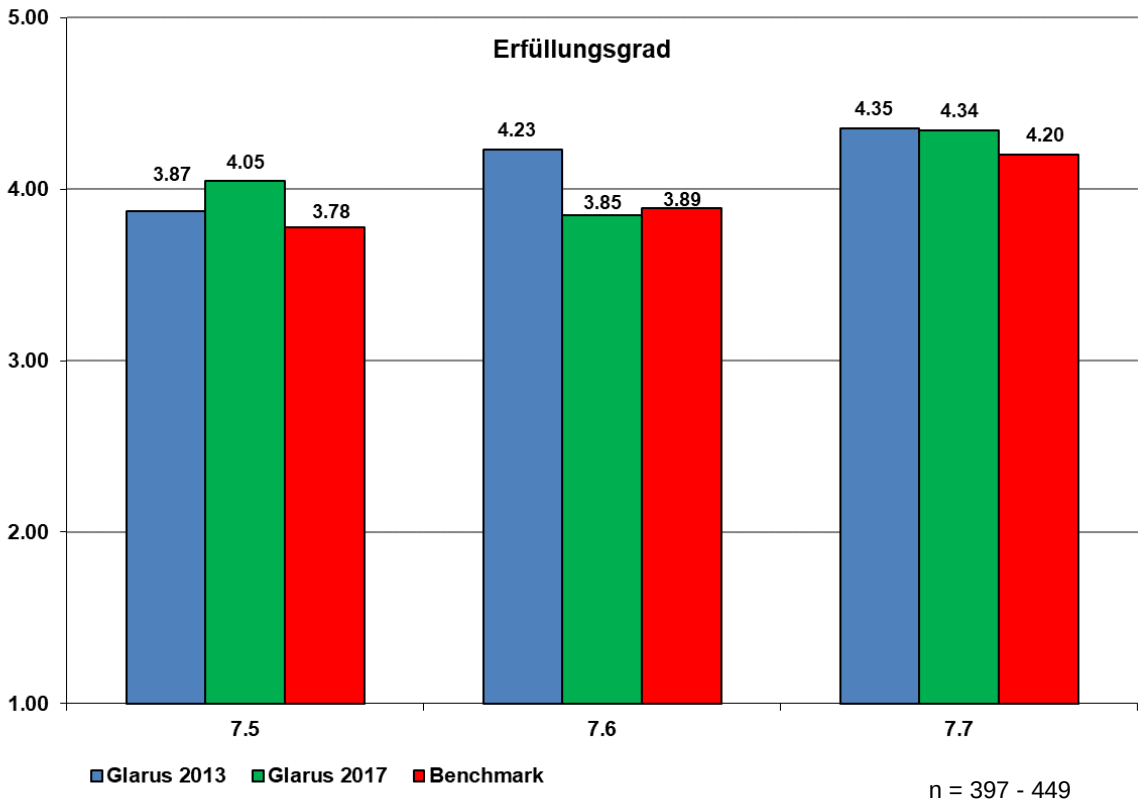


Darstellung 21: Wohnen und Freizeit, Teil 1 (Balkendiagramm Erfüllungsgrad)



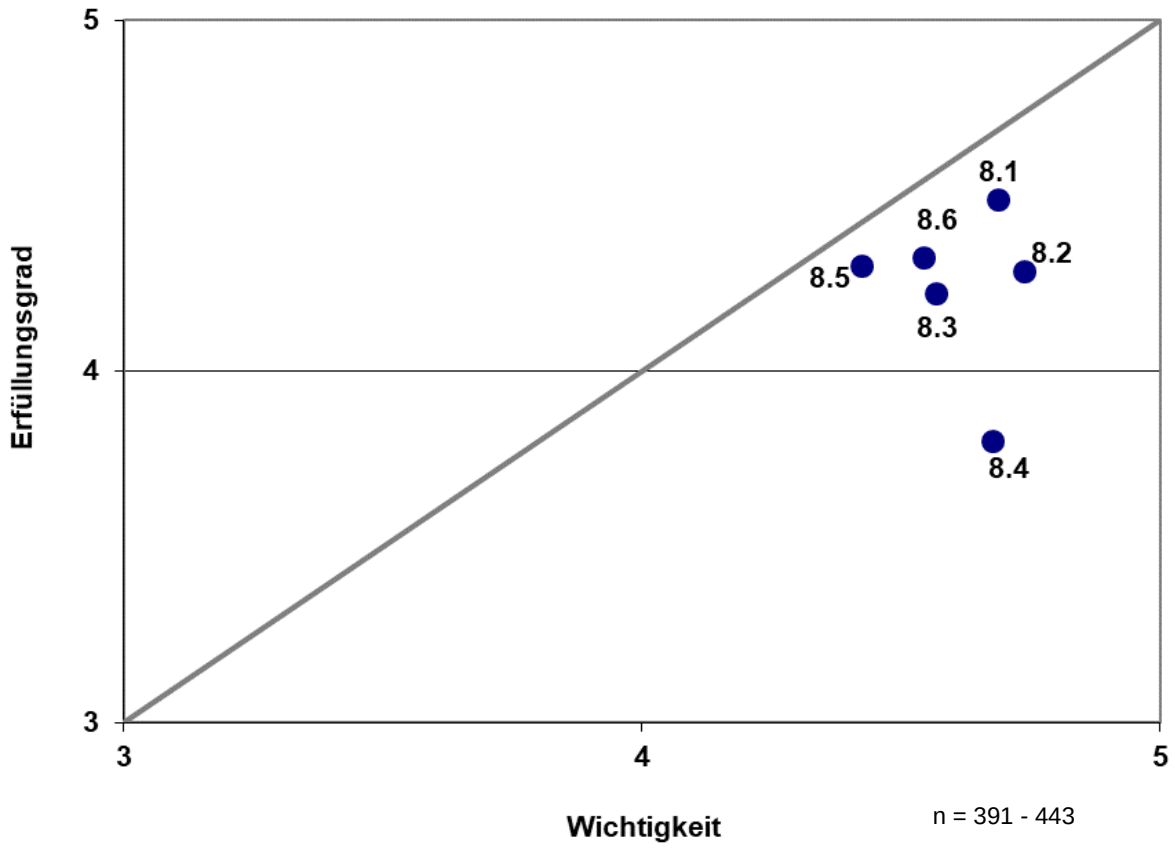
Darstellung 22: Wohnen und Freizeit, Teil 2 (Diagonalgrafik)

		2013		2017		Verände-rung EG
		EG	W	EG	W	%
7.5	Das Angebot an Grossanlässen / Festivitäten ist angemessen.	3.87	3.62	4.05	3.73	4.53 %
7.6	Die Einkaufsmöglichkeiten in der Gemeinde sind ausreichend.	4.23	4.67	3.85	4.75	-9.04 %
7.7	Das Angebot an Erholungsraum ist ausrei-chend.	4.35	4.70	4.34	4.67	-0.22 %



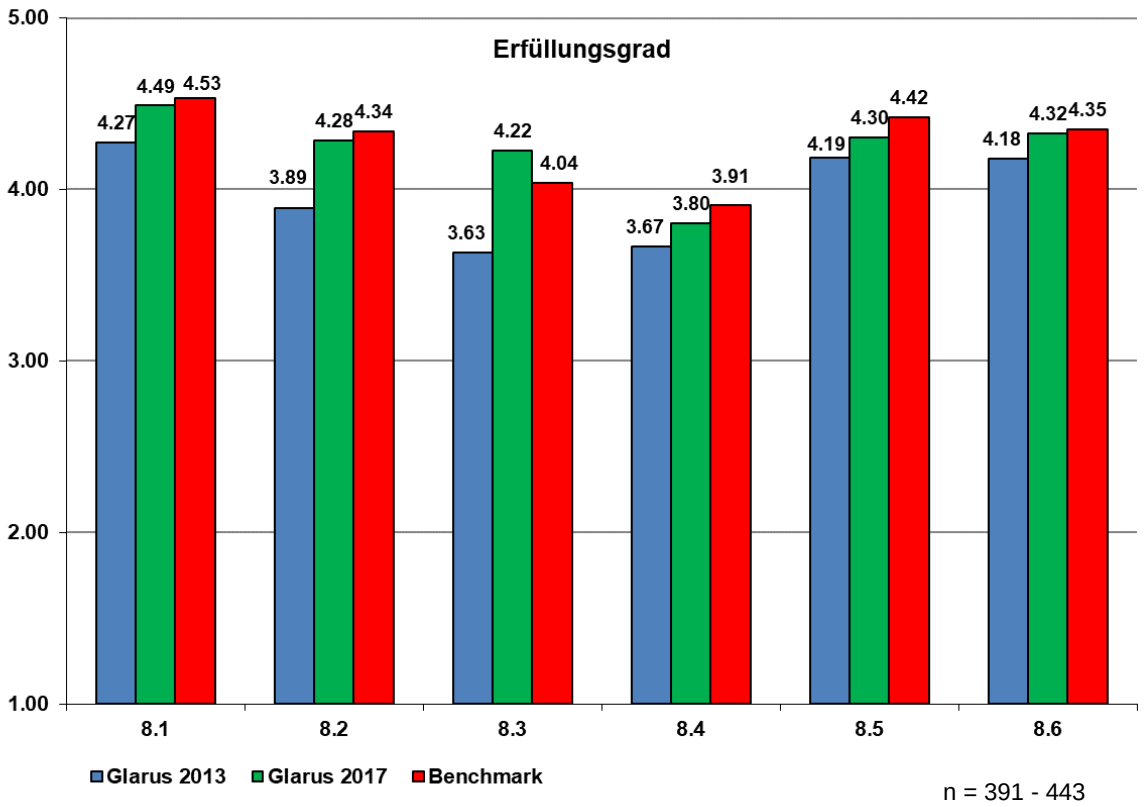
Darstellung 23: Wohnen und Freizeit, Teil 2 (Balkendiagramm Erfüllungsgrad)

2.9 Entsorgung



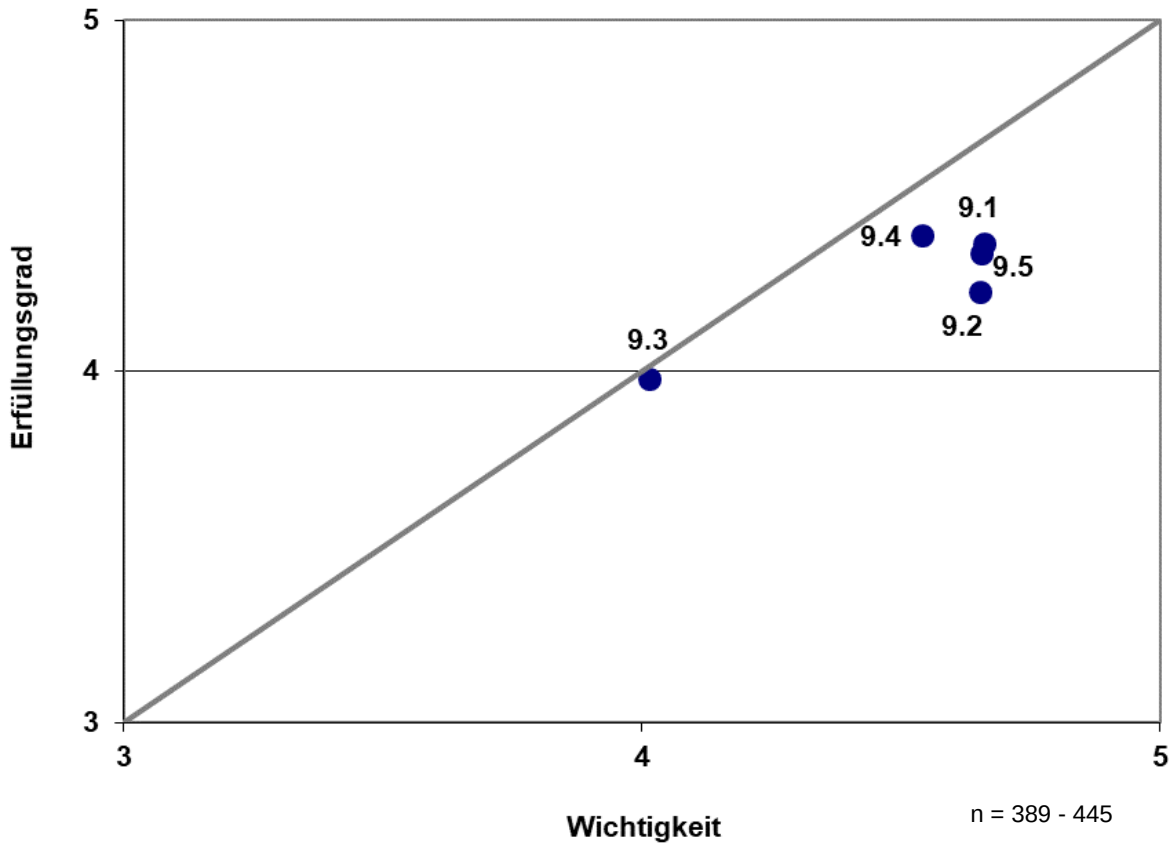
Darstellung 24: Entsorgung (Diagonalgrafik)

		2013		2017		Verände-rung EG
		EG	W	EG	W	%
8.1	Ich werde über die Entsorgungsmöglichkeiten in der Gemeinde genügend informiert.	4.27	4.68	4.49	4.69	5.09 %
8.2	Es sind genügend Sammelstellen vorhanden.	3.89	4.71	4.28	4.74	10.04 %
8.3	Das Angebot der Grünabfuhr entspricht meinen Bedürfnissen.	3.63	4.45	4.22	4.57	16.31 %
8.4	Die Öffnungszeiten der Sammelstellen sind angemessen.	3.67	4.61	3.80	4.68	3.69 %
8.5	Die Mitarbeitenden des Werkhofs sind freundlich.	4.19	4.45	4.30	4.42	2.76 %
8.6	Die Mitarbeitenden des Werkhofs sind kompetent.	4.18	4.46	4.32	4.54	3.42 %



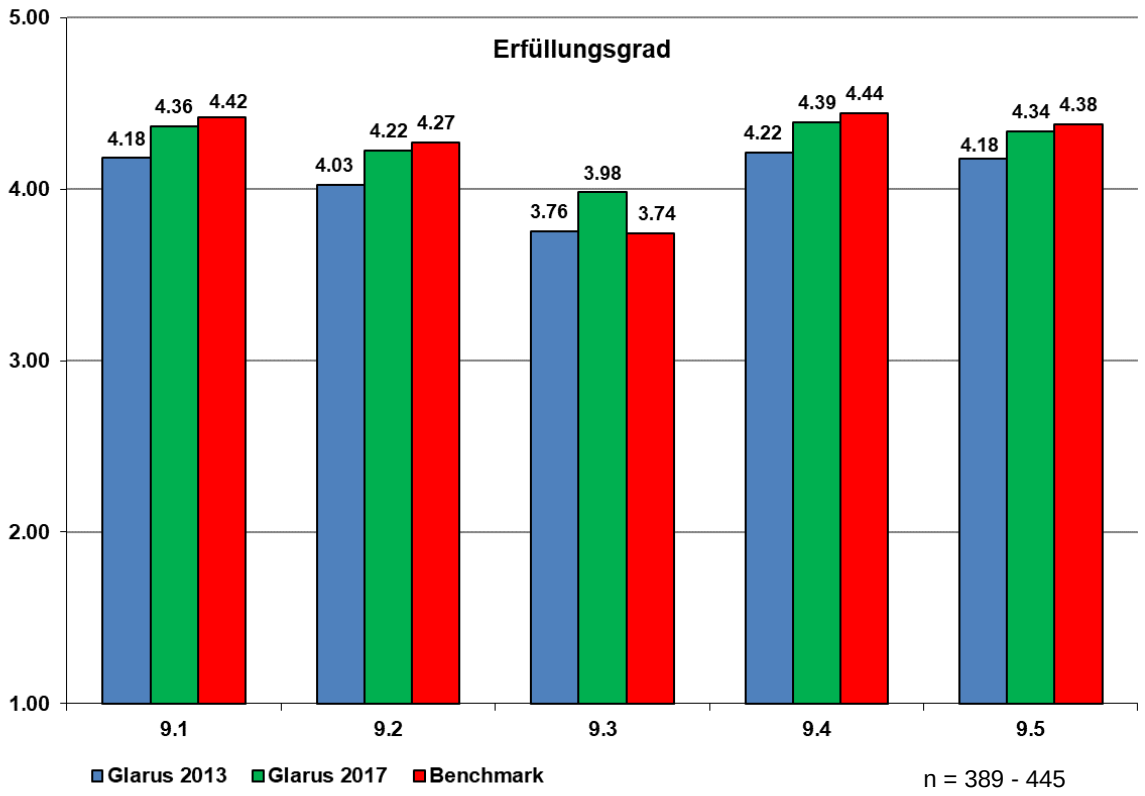
Darstellung 25: Entsorgung (Balkendiagramm Erfüllungsgrad)

2.10 Versorgung



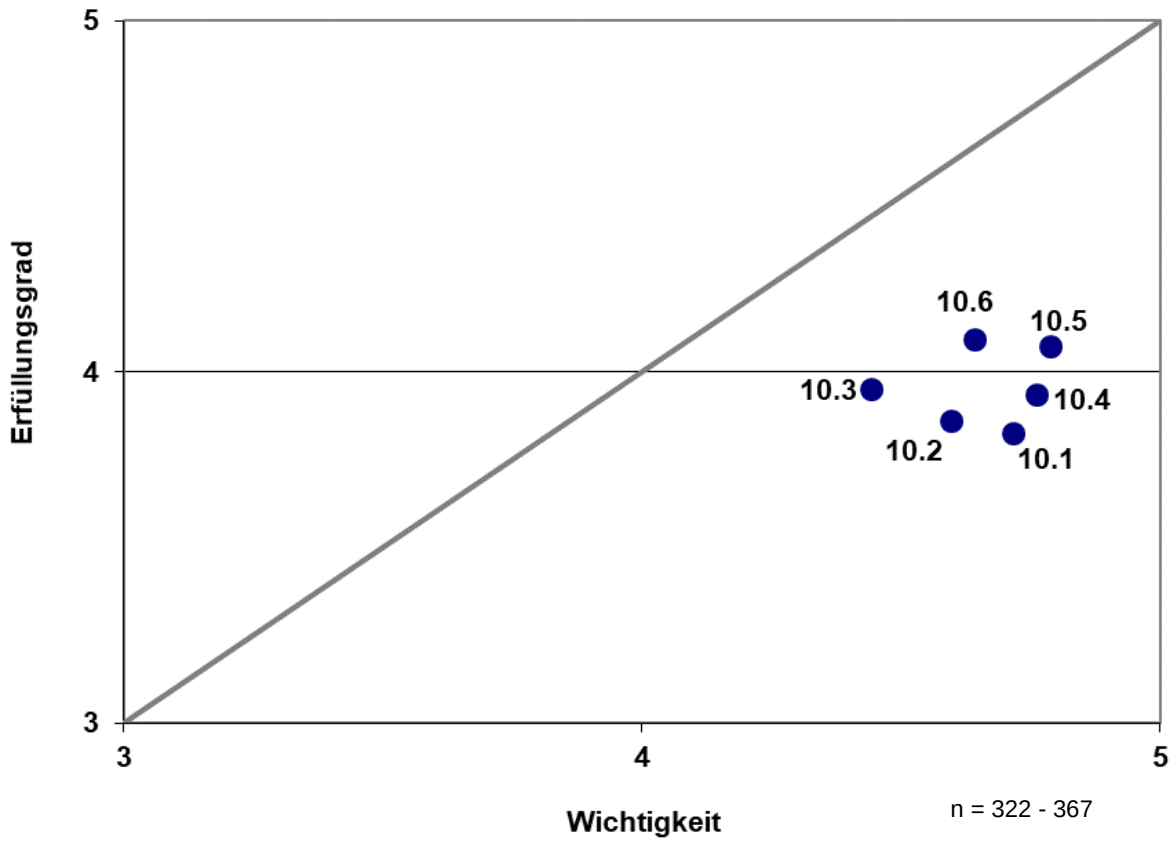
Darstellung 26: Versorgung (Diagonalgrafik)

		2013		2017		Verände-rung EG
		EG	W	EG	W	%
9.1	Der Pikettdienst der Wasser- und Energieversorgung entspricht meinen Bedürfnissen.	4.18	4.63	4.36	4.66	4.39 %
9.2	Ich bin mit den Dienstleistungen der technischen Betriebe zufrieden.	4.03	4.58	4.22	4.65	4.90 %
9.3	Die angebotenen alternativen Energien entsprechen meinen Bedürfnissen.	3.76	4.06	3.98	4.01	5.99 %
9.4	Die Mitarbeitenden der technischen Betriebe sind freundlich.	4.22	4.52	4.39	4.54	4.11 %
9.5	Die Mitarbeitenden der technischen Betriebe sind kompetent.	4.18	4.63	4.34	4.66	3.85 %



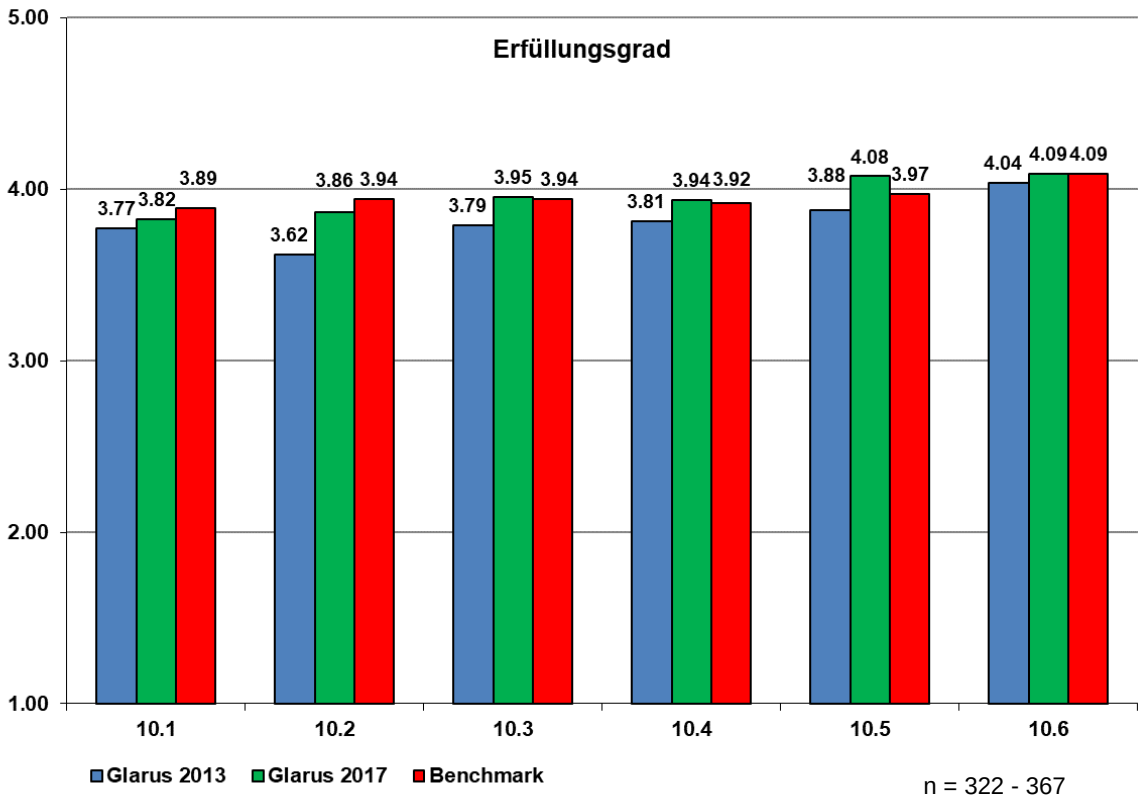
Darstellung 27: Versorgung (Balkendiagramm Erfüllungsgrad)

2.11 Schulen

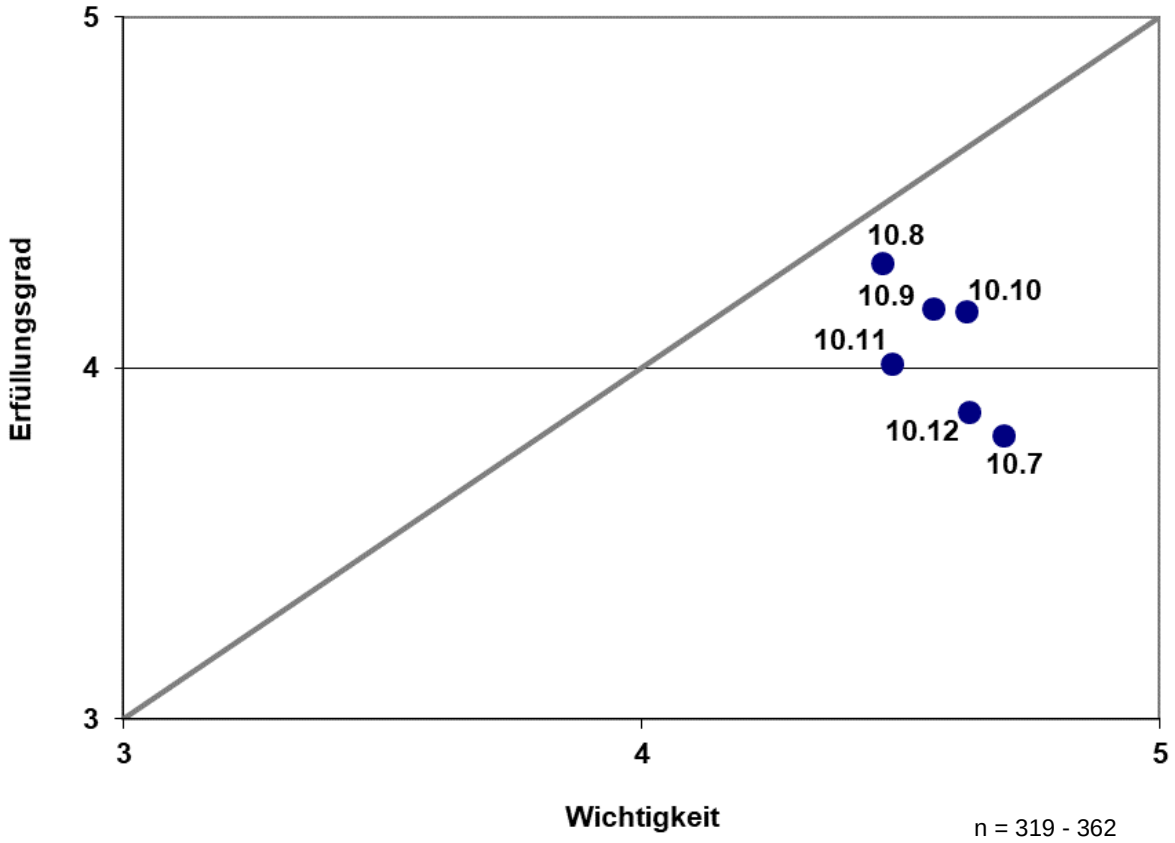


Darstellung 28: Schulen, Teil 1 (Diagonalgrafik)

		2013		2017		Veränderung EG
		EG	W	EG	W	%
10.1	Die Schule verfügt über ein gutes Image.	3.77	4.64	3.82	4.72	1.41 %
10.2	Die Schule pflegt eine offene Informationspolitik.	3.62	4.53	3.86	4.60	6.68 %
10.3	Das Tagesstrukturangebot der Schulen (Mittagstisch, Blockzeiten, Aufgabenhilfe) ist genügend.	3.79	4.19	3.95	4.44	4.30 %
10.4	Die Lehrpersonen nehmen Anliegen seitens der Eltern ernst.	3.81	4.64	3.94	4.76	3.28 %
10.5	Der Informationsaustausch zwischen Lehrkräften und Eltern funktioniert gut.	3.88	4.68	4.08	4.79	5.08 %
10.6	Die Infrastruktur (Schulweg, Pausenplätze, Schulräume, etc.) der Schule ist angemessen.	4.04	4.64	4.09	4.64	1.31 %

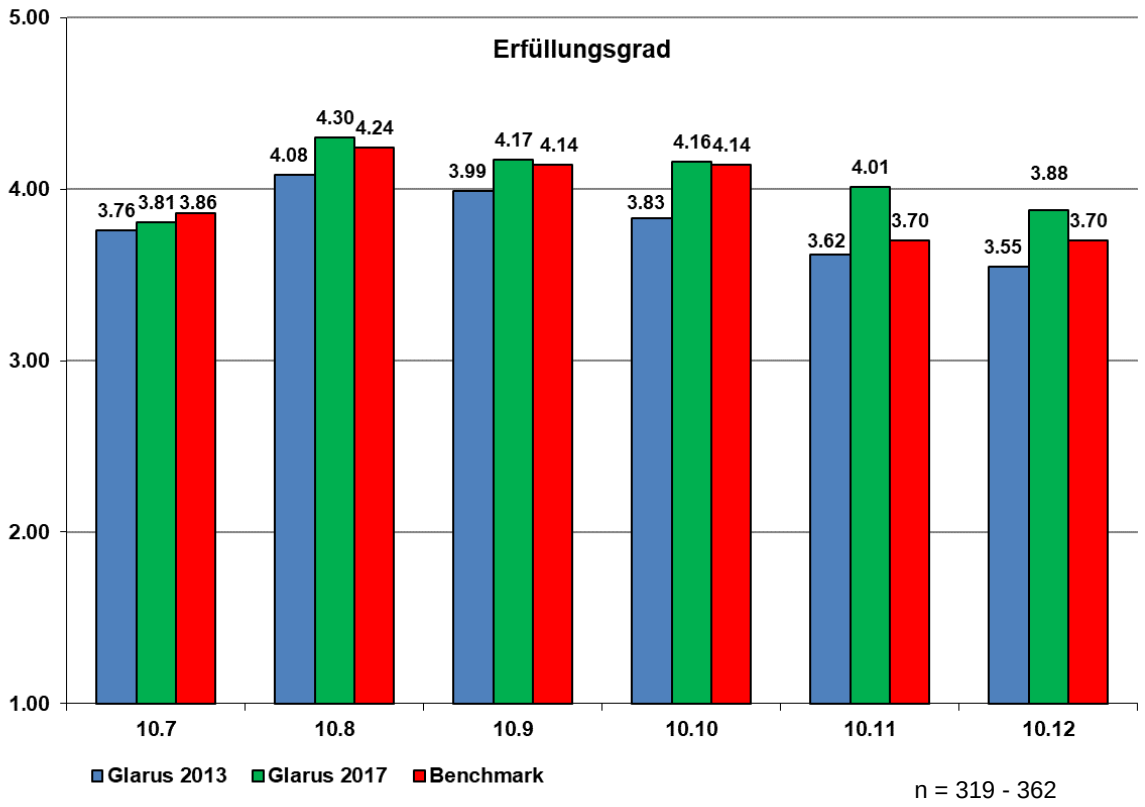


Darstellung 29: Schulen, Teil 1 (Balkendiagramm Erfüllungsgrad)



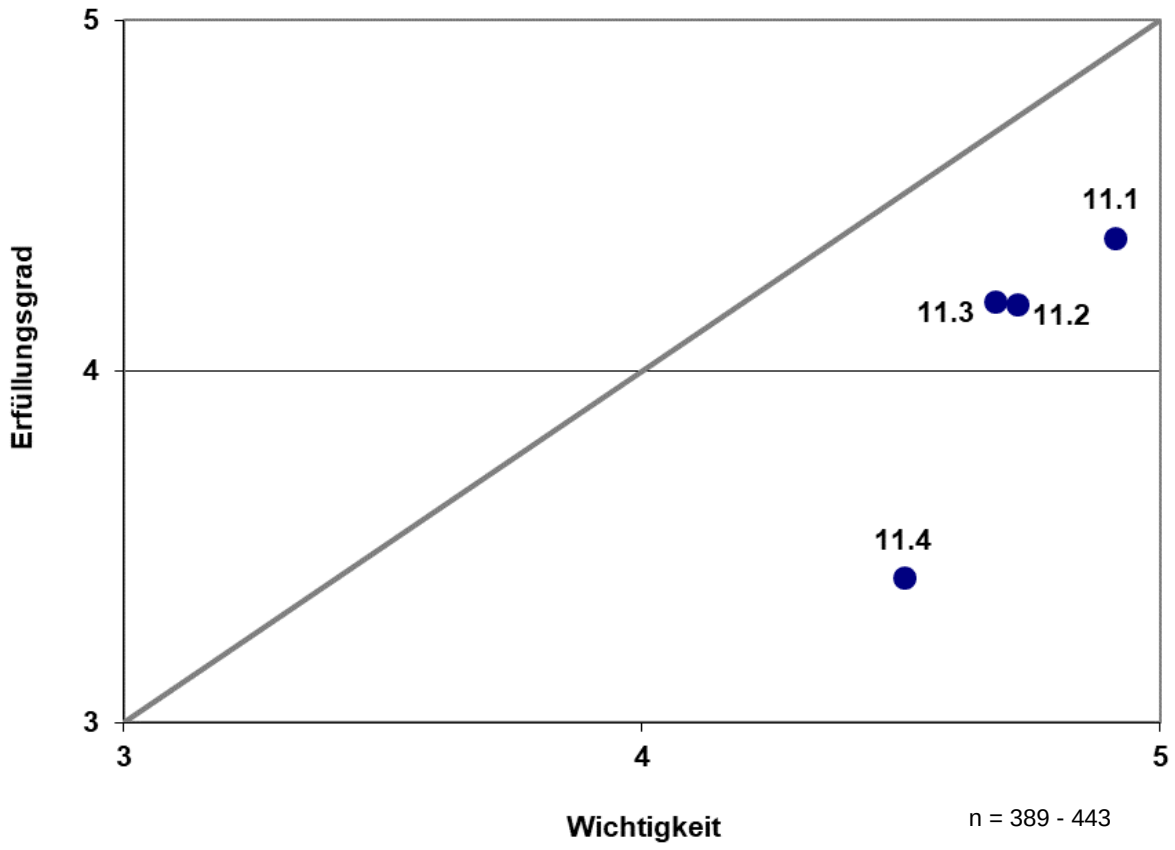
Darstellung 30: Schulen, Teil 2 (Diagonalgrafik)

		2013		2017		Verände-rung EG
		EG	W	EG	W	%
10.7	Der Übertritt in andere höhere Schulen (Kantonsschule, BMS, etc.) wird gut vorbereitet.	3.76	4.66	3.81	4.70	1.30 %
10.8	Die Mitarbeitenden des Schulsekretariats sind freundlich.	4.08	4.42	4.30	4.46	5.41 %
10.9	Die Mitarbeitenden des Schulsekretariats sind kompetent.	3.99	4.45	4.17	4.56	4.55 %
10.10	Die Mitarbeitenden des Schulsekretariats sind diskret.	3.83	4.77	4.16	4.63	8.63 %
10.11	Die Mitarbeitenden des Schulsekretariats gehen auf meine Wünsche ein.	3.62	4.49	4.01	4.48	10.97 %
10.12	Meine Anliegen werden fehlerfrei erledigt.	3.55	4.43	3.88	4.63	9.32 %



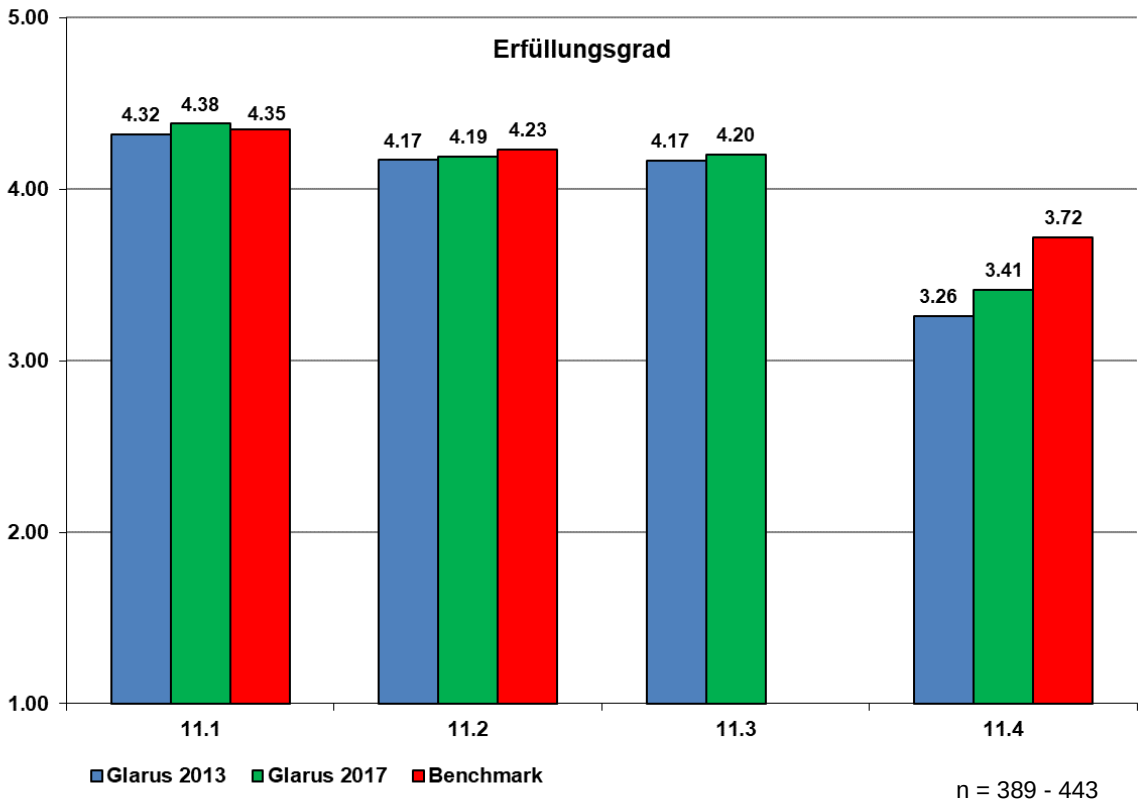
Darstellung 31: Schulen, Teil 2 (Balkendiagramm Erfüllungsgrad)

2.12 Sicherheit



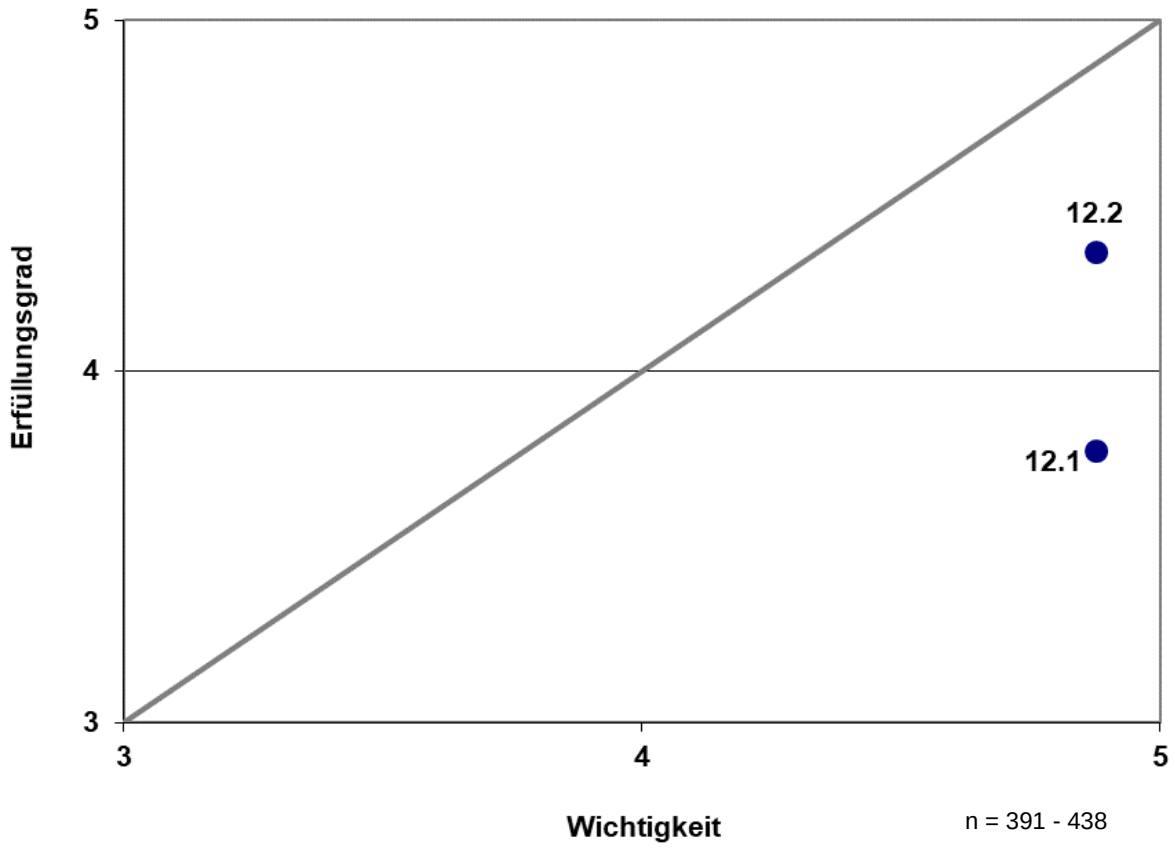
Darstellung 32: Sicherheit (Diagonalgrafik)

		2013		2017		Verände-rung EG
		EG	W	EG	W	%
11.1	Ich fühle mich sicher in der Gemeinde.	4.32	4.91	4.38	4.91	1.46 %
11.2	Die Beleuchtung der Strassen ist ausreichend.	4.17	4.70	4.19	4.72	0.48 %
11.3	Die Beleuchtung der öffentlichen Plätze und Anlagen ist ausreichend.	4.17	4.58	4.20	4.68	0.75 %
11.4	Die Präsenz der von der Gemeinde engagierten Sicherheitsfirma trägt positiv zu meinem Sicherheitsgefühl bei.	3.26	4.34	3.41	4.51	4.73 %



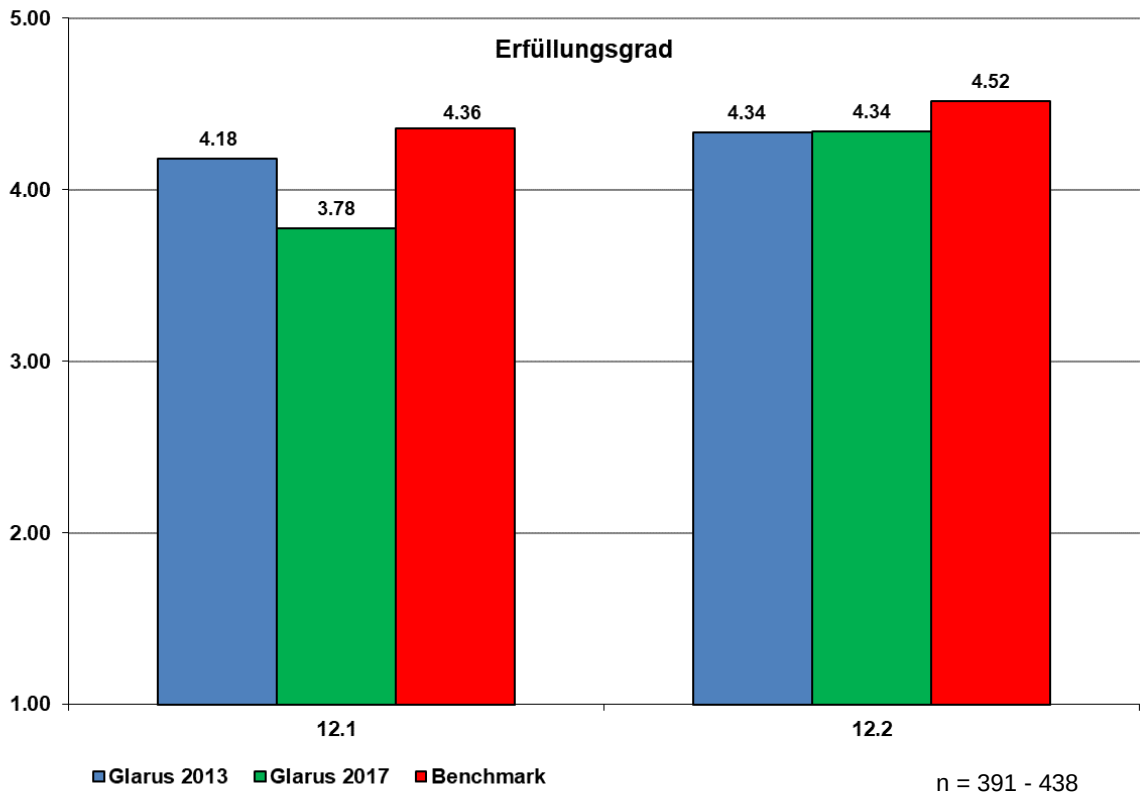
Darstellung 33: Sicherheit (Balkendiagramm Erfüllungsgrad)

2.13 Gesundheit



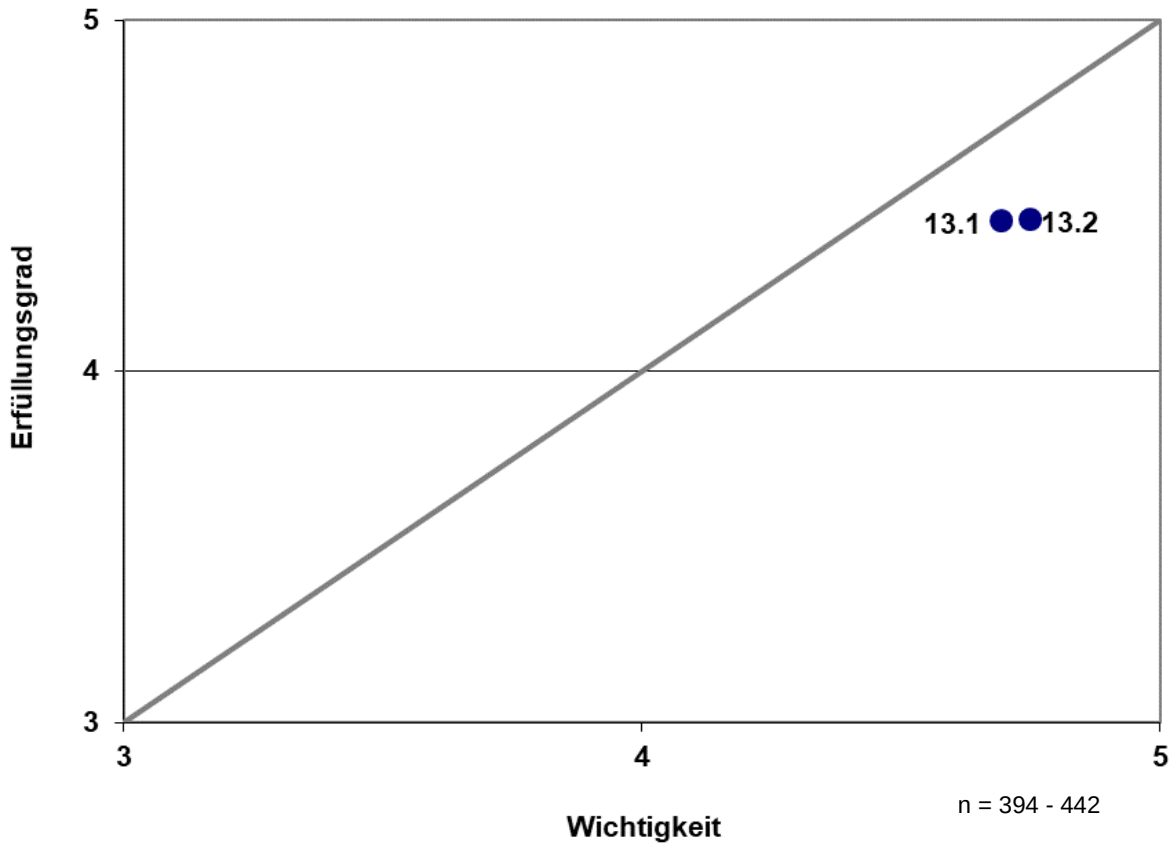
Darstellung 34: Gesundheit (Diagonalgrafik)

		2013		2017		Verände-rung EG
		EG	W	EG	W	%
12.1	Die Ärztedichte in der Gemeinde ist ange-messen.	4.18	4.84	3.78	4.87	-9.75 %
12.2	Das Spitexangebot in der Gemeinde ist gut ausgebaut.	4.34	4.81	4.34	4.88	0.10 %



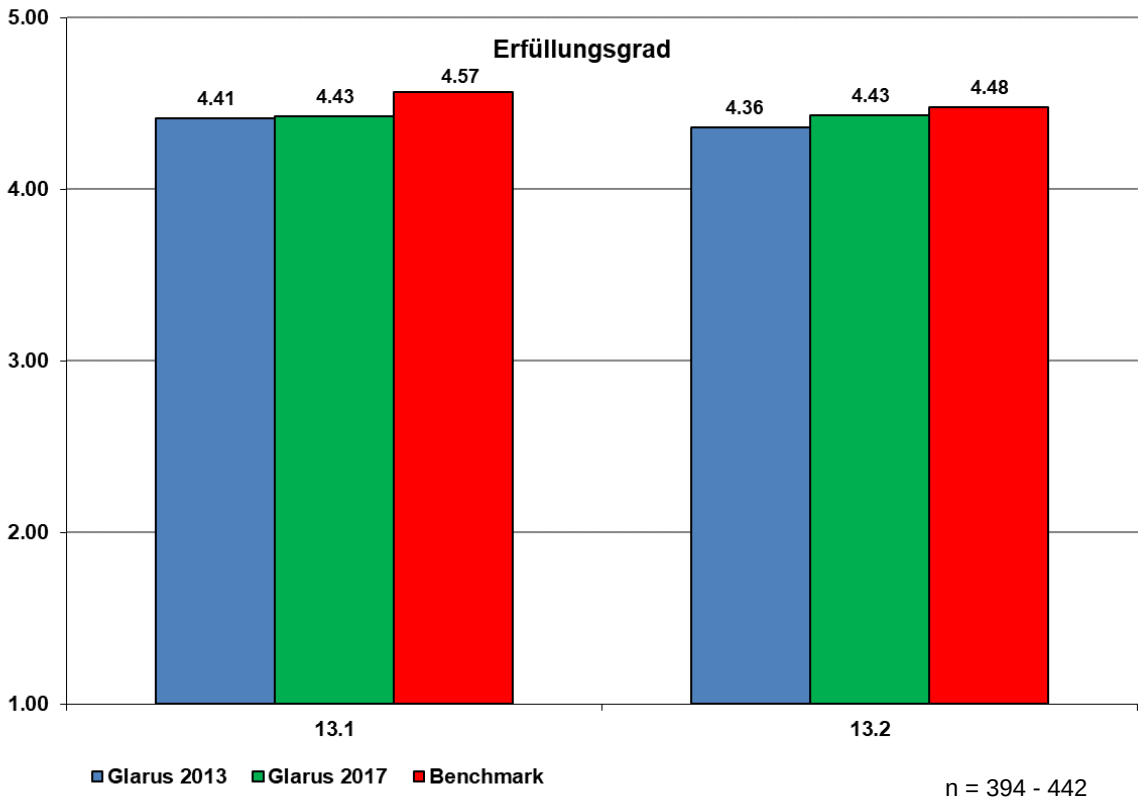
Darstellung 35: Gesundheit (Balkendiagramm Erfüllungsgrad)

2.14 Einwohneramt



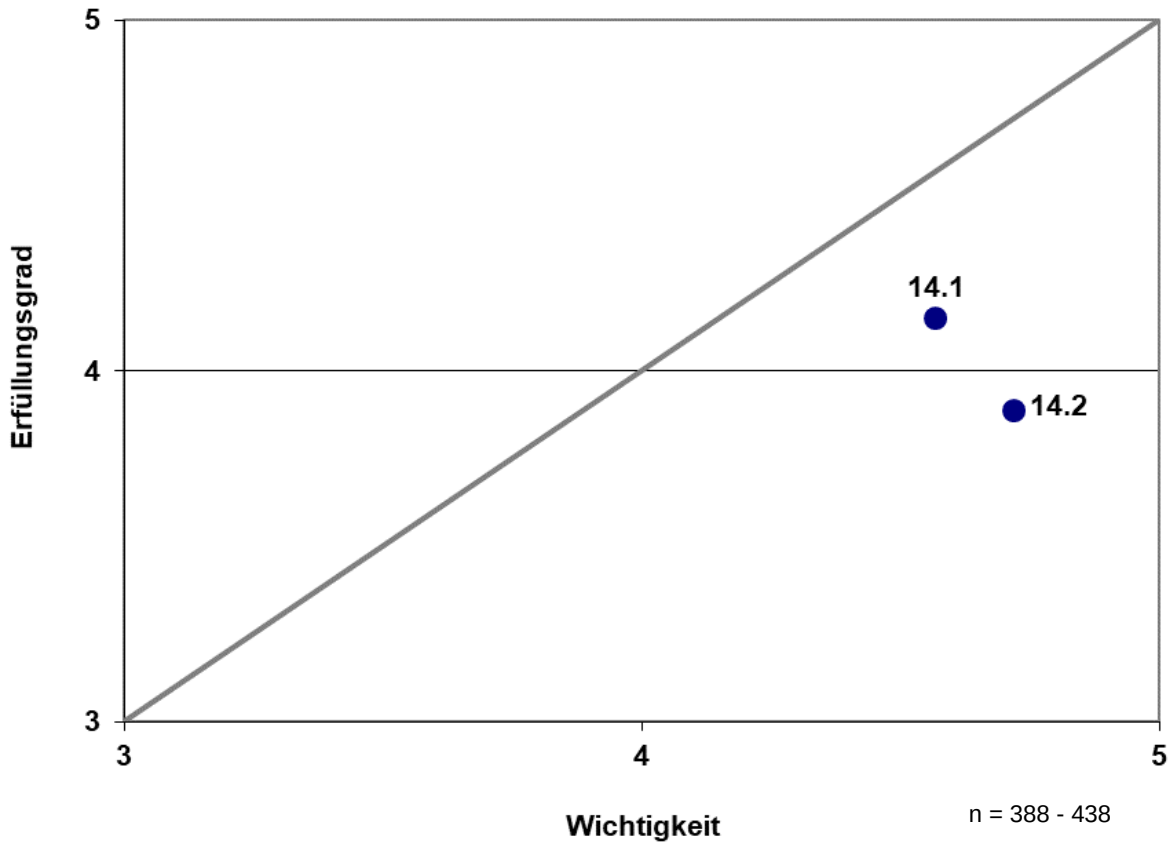
Darstellung 36: Einwohneramt (Diagonalgrafik)

		2013		2017		Verände-rung EG
		EG	W	EG	W	%
13.1	Die Mitarbeitenden des Einwohneramtes sind freundlich.	4.41	4.74	4.43	4.69	0.35 %
13.2	Die Mitarbeitenden des Einwohneramtes sind kompetent.	4.36	4.78	4.43	4.75	1.64 %



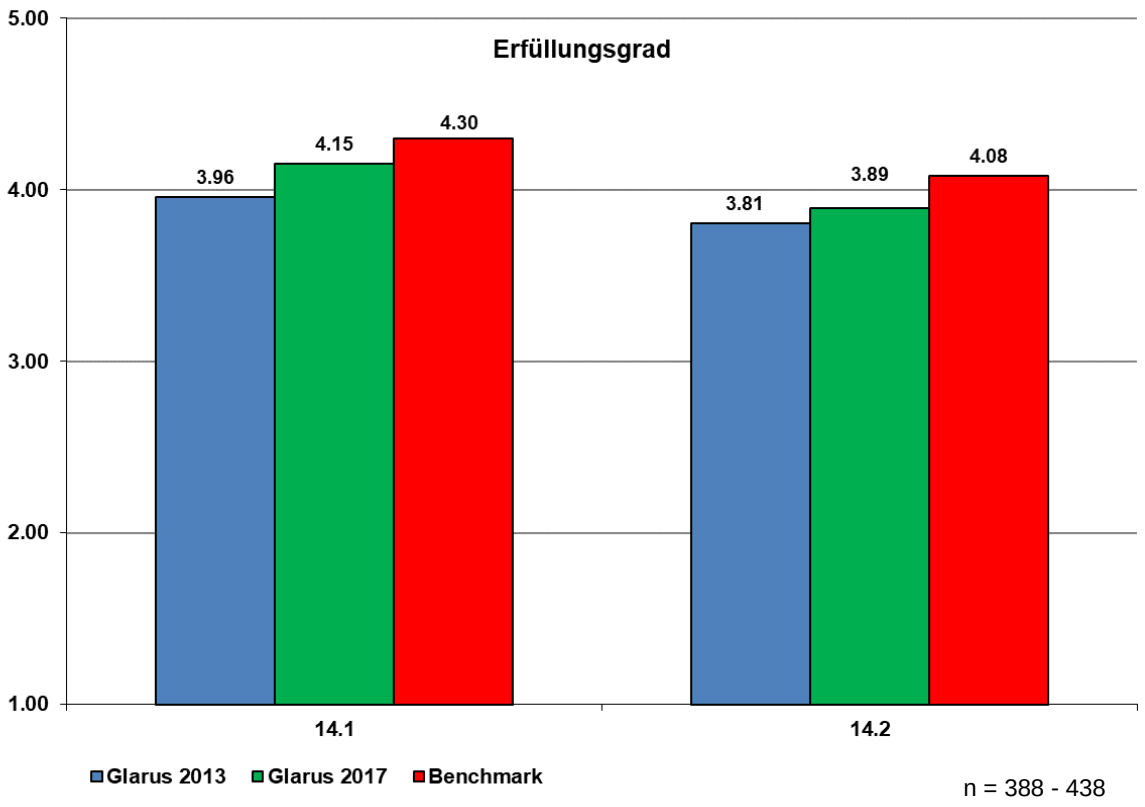
Darstellung 37: Einwohneramt (Balkendiagramm Erfüllungsgrad)

2.15 Bauamt



Darstellung 38: Bauamt (Diagonalgrafik)

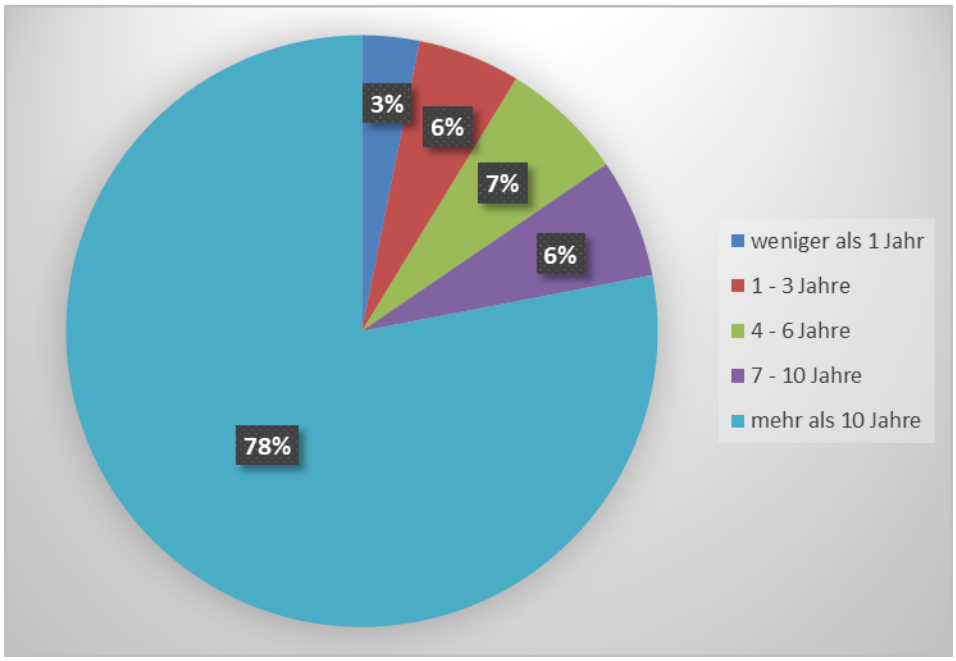
		2013		2017		Verände-rung EG
		EG	W	EG	W	%
14.1	Die Mitarbeitenden des Bauamtes sind freundlich.	3.96	4.58	4.15	4.57	4.96 %
14.2	Die Mitarbeitenden des Bauamtes sind kom-petent.	3.81	4.69	3.89	4.72	2.22 %



Darstellung 39: Bauamt (Balkendiagramm Erfüllungsgrad)

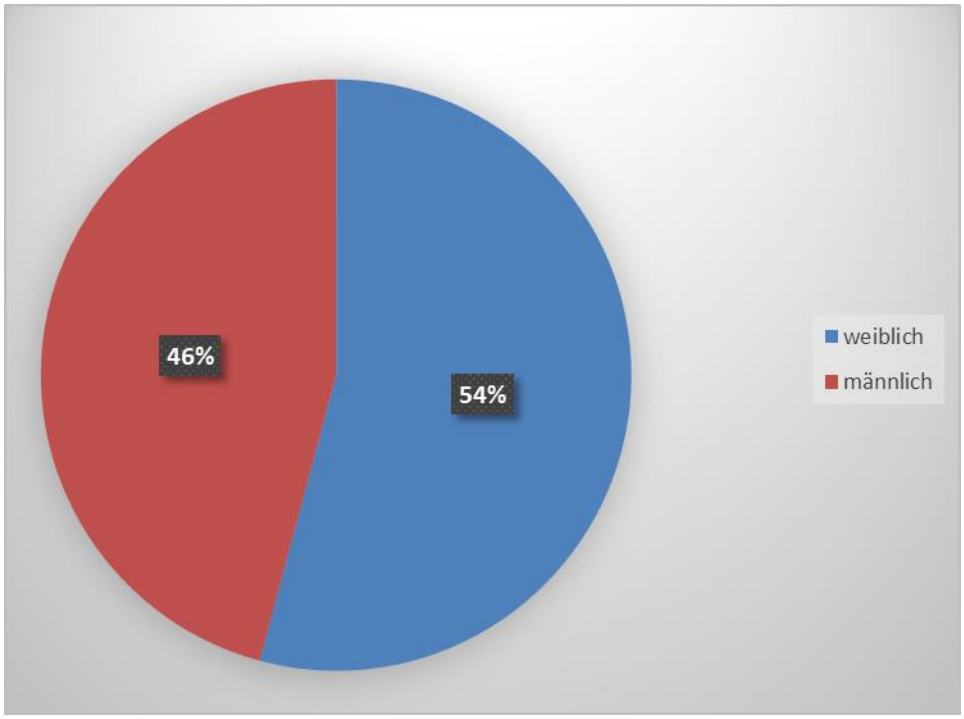
2.16 Persönliche Angaben

2.16.1 Wohndauer in der Gemeinde Glarus



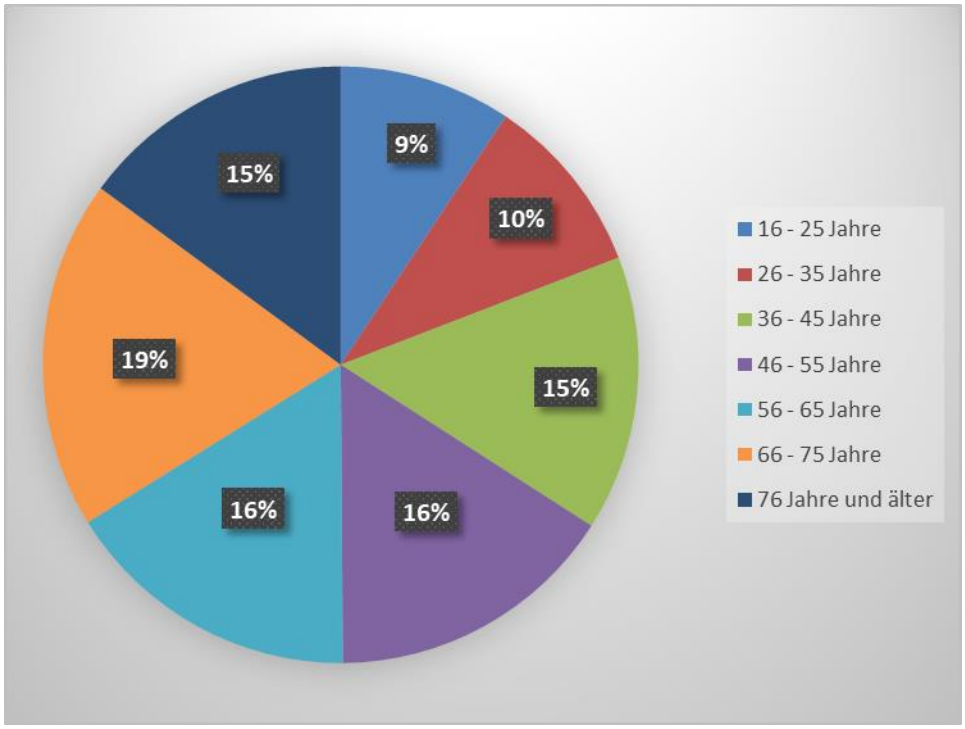
Darstellung 40: Wohndauer

2.16.2 Geschlecht



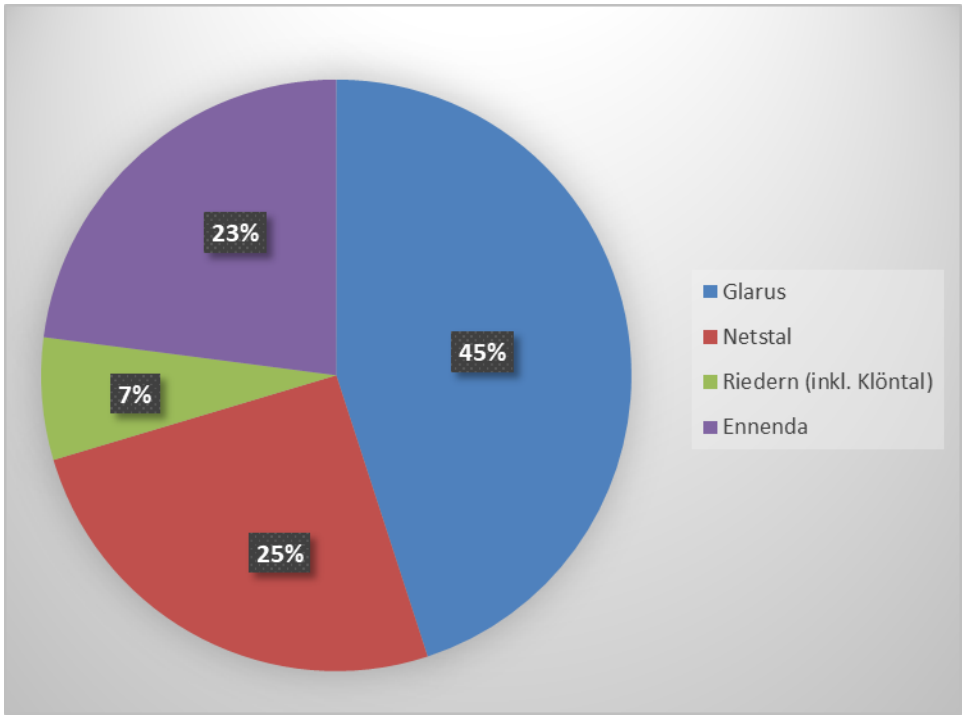
Darstellung 41: Geschlecht

2.16.3 Altersgruppe



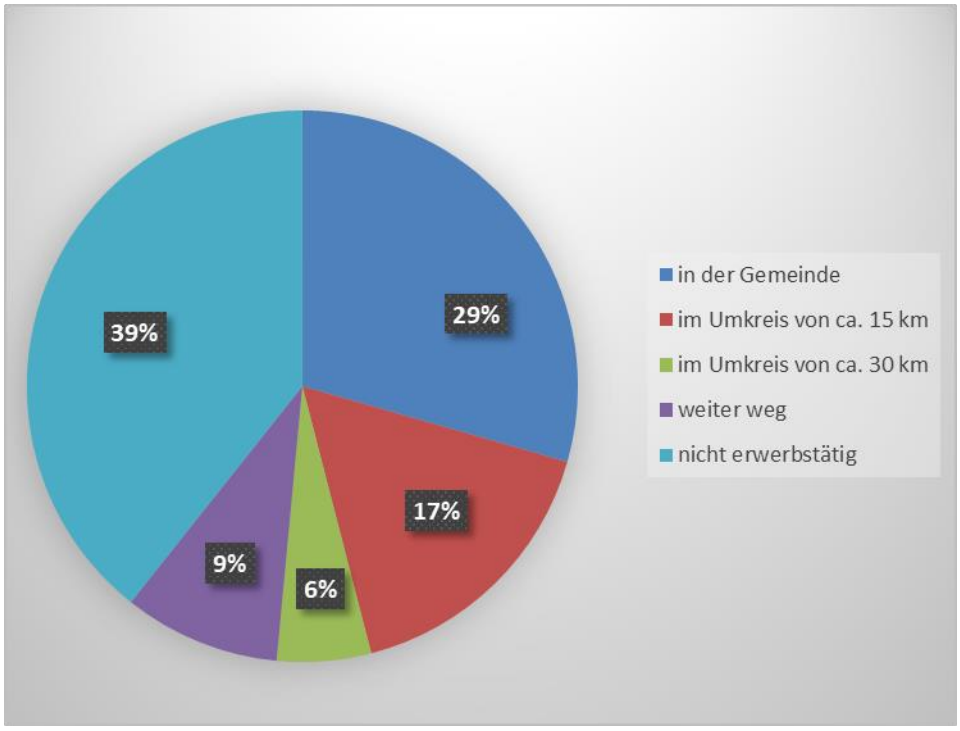
Darstellung 42: Alter

2.16.4 Ortsteil



Darstellung 43: Ortsteil

2.16.5 Arbeitsort

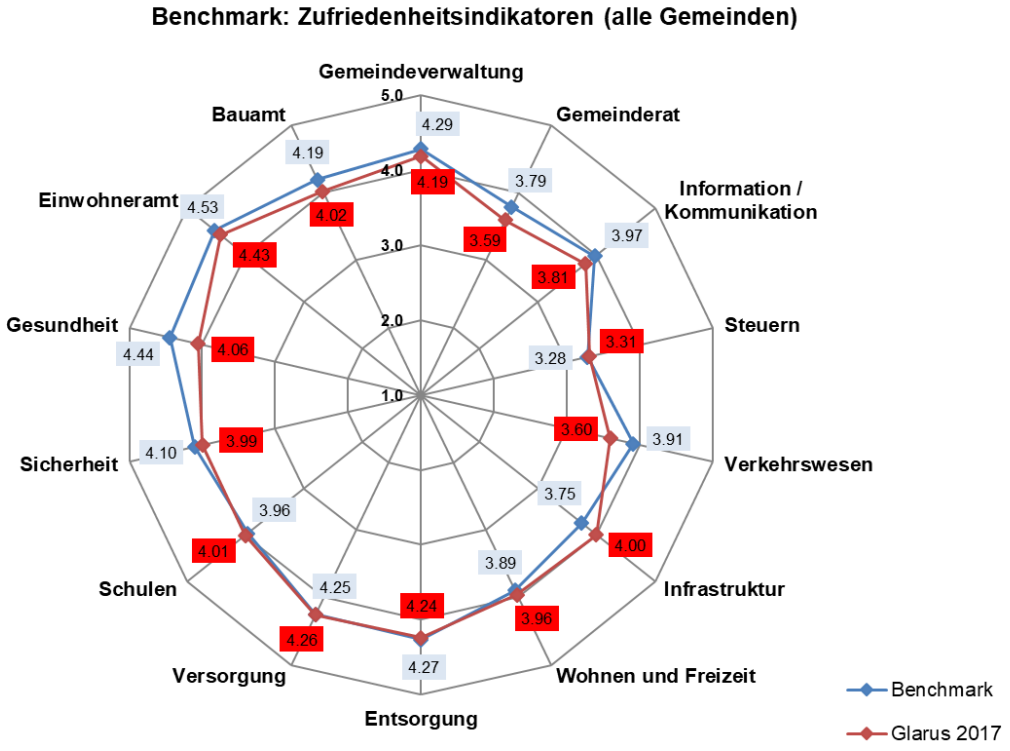


Darstellung 44: Arbeitsort

3 Benchmark

Die nachstehenden Ergebnisse veranschaulichen, wie sich die Ergebnisse der Gemeinde Glarus im Vergleich zu anderen Gemeinden darstellen, die bereits eine Einwohnerzufriedenheitsanalyse mit dem IQB-FHS durchgeführt haben. Der Benchmark beinhaltet aktuell 43 Einwohnerbefragungen.

Bei der Betrachtung der Ergebnisse ist anzumerken, dass die Gemeinde Glarus Fragen entwickelt oder ausgewählt hat, die nicht im Benchmark vorhanden sind. Aus diesem Grund wurden in der Darstellung bei der Berechnung der Themenblock-Durchschnitte der Gemeinde lediglich diejenigen Fragen für den Benchmark berücksichtigt, für welche auch ein Benchmark vorhanden ist. Die Fragen 5.7, 5.8 und 5.9 werden in den Kapiteln 3 und 4 nicht berücksichtigt, da diese Fragen eine andere Skalierungsform aufweisen als die restlichen Fragen.



Darstellung 45: Benchmark (Übersicht Erfüllungsgrad)

1. Gemeindeverwaltung				
Fragestellung		Erfüllungsgrad Glarus 2017	Erfüllungsgrad Benchmark	Differenz (aus Sicht Glarus)
1.1	Die Öffnungszeiten der Gemeindeverwaltung entsprechen meinen Bedürfnissen.	4.07	3.85	0.22
1.2	Die Bezeichnungen der verschiedenen Dienststellen der Gemeindeverwaltung sind klar und gut verständlich	4.20	4.51	-0.31
1.3	Die Räumlichkeiten der Gemeindeverwaltung wirken freundlich.	4.40	4.26	0.14
1.4	Das Telefon wird innert vernünftiger Zeit abgenommen.	4.21	4.41	-0.20
1.5	Wenn mein Anliegen nicht sofort erledigt werden kann, erhalte ich Rückmeldung innerhalb nützlicher Frist.	3.91	4.19	-0.28
1.6	Bei Fragen erhalte ich von der Gemeindeverwaltung Auskunft, die mir weiterhilft.	4.18	4.28	-0.10
1.7	Die Mitarbeitenden der Gemeindeverwaltung sind freundlich.	4.42	4.49	-0.07
1.8	Die Mitarbeitenden der Gemeindeverwaltung sind kompetent.	4.13	4.29	-0.16

2. Gemeinderat				
Fragestellung		Erfüllungsgrad Glarus 2017	Erfüllungsgrad Benchmark	Differenz (aus Sicht Glarus)
2.1	Die Entscheide des Gemeinderates sind verständlich begründet.	3.51	3.82	-0.31
2.2	Der Gemeinderat vertritt die Anliegen der Gemeinde gut nach aussen.	3.60	3.76	-0.16
2.3	Der Gemeinderat betreibt ein wirkungsvolles Standortmarketing.	3.36	3.69	-0.33
2.4	Der Gemeinderat fördert die Integration von Neuzuzügern und Ausländern.	3.90	3.88	0.02

3. Information / Kommunikation				
Fragestellung		Erfüllungsgrad Glarus 2017	Erfüllungsgrad Benchmark	Differenz (aus Sicht Glarus)
3.1	Die Gemeinde pflegt eine offene Informationspolitik.	3.79	3.95	-0.16
3.2	Durch die bestehenden Informationsmittel werde ich genügend informiert.	3.89	4.09	-0.20
3.3	Die Internetseite der Gemeinde (www.gemeinde.glarus.ch) ist informativ.	4.10	4.09	0.01
3.4	Die Angebote auf der Internetseite (Online-Schalter) entsprechen meinen Bedürfnissen.	3.94	4.03	-0.09
3.5	Die Aushänge in den Anschlagkästen der Gemeinde konsultiere ich regelmässig.	2.25	Kein Benchmark	
3.6	Ich lese das Memorial zur Gemeindesammlung (Geschäfte, Rechnung, Budget).	3.31	Kein Benchmark	
3.7	Das Memorial zur Gemeindeversammlung (Geschäfte, Rechnung, Budget) ist aussagekräftig und leicht verständlich.	3.51	Kein Benchmark	
3.8	Wenn mir in der Gemeinde etwas nicht gefällt, kann ich mit der zuständigen Stelle gut darüber sprechen.	3.35	3.69	-0.34

4. Steuern				
Fragestellung		Erfüllungsgrad Glarus 2017	Erfüllungsgrad Benchmark	Differenz (aus Sicht Glarus)
4.1	Die Steuerbelastung erscheint mir im Vergleich zu anderen Gemeinden angemessen.	3.39	3.24	0.15
4.2	Die Steuerbelastung erscheint mir im Verhältnis zum Leistungsangebot angemessen.	3.24	3.32	-0.08

5. Verkehrswesen				
Fragestellung		Erfüllungsgrad Glarus 2017	Erfüllungsgrad Benchmark	Differenz (aus Sicht Glarus)
5.1	Die Strassen, Wege und Plätze sind gut ausgebaut.	3.76	4.18	-0.42
5.2	Die Strassen, Wege und Plätze werden gut unterhalten und gereinigt.	3.95	4.10	-0.15
5.3	Der Winterdienst auf den Strassen und Plätzen erfolgt rechtzeitig.	3.46	4.07	-0.61
5.4	Das Angebot an öffentlichen Verkehrsmitteln entspricht meinen Bedürfnissen.	3.83	3.96	-0.13
5.5	Die Verkehrssicherheit für Fussgänger/innen und Velofahrer/innen ist gewährleistet (Fussgängerstreifen, Velowege).	3.69	3.65	0.04
5.6	Das Angebot an öffentlichen Parkplätzen ist ausreichend.	2.89	3.50	-0.61
5.7	Die Verkehrssituation zu Stosszeiten innerhalb der Gemeinde empfinde ich als ein Problem.	3.96	Kein Benchmark	
5.8	Die Verkehrssituation zu Stosszeiten auf den Zufahrtsstrassen empfinde ich als ein Problem.	3.82	Kein Benchmark	
5.9	Der Lärm des Strassenverkehrs stört mich.	2.96	Kein Benchmark	

6. Infrastruktur				
Fragestellung		Erfüllungsgrad Glarus 2017	Erfüllungsgrad Benchmark	Differenz (aus Sicht Glarus)
6.1	Es stehen genügend Kinderspielplätze zur Verfügung.	4.02	3.64	0.38
6.2	Das Freizeitangebot für Jugendliche ist angemessen.	3.57	3.38	0.19
6.3	Es bestehen in der Gemeinde vielfältige Möglichkeiten zur Sportausübung.	4.32	4.14	0.18
6.4	Die Infrastruktur der Gemeinde ist familienfreundlich eingerichtet.	3.99	3.87	0.12
6.5	Das Angebot an Altersheimen / Alterssiedlungen in der Gemeinde ist angemessen.	4.07	3.71	0.36

7. Wohnen und Freizeit				
Fragestellung		Erfüllungsgrad Glarus 2017	Erfüllungsgrad Benchmark	Differenz (aus Sicht Glarus)
7.1	Das Angebot an kulturellen Anlässen ist angemessen.	4.03	3.89	0.14
7.2	Die Gemeinde unterstützt ein aktives Vereinsleben.	3.92	4.03	-0.11
7.3	Das touristische Angebot in der Gemeinde ist angemessen.	3.32	3.25	0.07
7.4	Die Gemeinde ist für mich ein attraktiver Wohnort.	4.24	4.22	0.02
7.5	Das Angebot an Grossanlässen / Festivitäten ist angemessen.	4.05	3.78	0.27
7.6	Die Einkaufsmöglichkeiten in der Gemeinde sind ausreichend.	3.85	3.89	-0.04
7.7	Das Angebot an Erholungsraum ist ausreichend.	4.34	4.20	0.14

8. Entsorgung				
Fragestellung		Erfüllungsgrad Glarus 2017	Erfüllungsgrad Benchmark	Differenz (aus Sicht Glarus)
8.1	Ich werde über die Entsorgungsmöglichkeiten in der Gemeinde genügend informiert.	4.49	4.53	-0.04
8.2	Es sind genügend Sammelstellen vorhanden.	4.28	4.34	-0.06
8.3	Das Angebot der Grünabfuhr entspricht meinen Bedürfnissen.	4.22	4.04	0.18
8.4	Die Öffnungszeiten der Sammelstellen sind angemessen.	3.80	3.91	-0.11
8.5	Die Mitarbeitenden des Werkhofs sind freundlich.	4.30	4.42	-0.12
8.6	Die Mitarbeitenden des Werkhofs sind kompetent.	4.32	4.35	-0.03

9. Versorgung				
Fragestellung		Erfüllungsgrad Glarus 2017	Erfüllungsgrad Benchmark	Differenz (aus Sicht Glarus)
9.1	Der Pikettdienst der Wasser- und Energieversorgung entspricht meinen Bedürfnissen.	4.36	4.42	-0.06
9.2	Ich bin mit den Dienstleistungen der technischen Betriebe zufrieden.	4.22	4.27	-0.05
9.3	Die angebotenen alternativen Energien entsprechen meinen Bedürfnissen.	3.98	3.74	0.24
9.4	Die Mitarbeitenden der technischen Betriebe sind freundlich.	4.39	4.44	-0.05
9.5	Die Mitarbeitenden der technischen Betriebe sind kompetent.	4.34	4.38	-0.04

10. Schulen				
Fragestellung		Erfüllungsgrad Glarus 2017	Erfüllungsgrad Benchmark	Differenz (aus Sicht Glarus)
10.1	Die Schule verfügt über ein gutes Image.	3.82	3.89	-0.07
10.2	Die Schule pflegt eine offene Information-spolitik.	3.86	3.94	-0.08
10.3	Das Tagesstrukturangebot der Schulen (Mittagstisch, Blockzeiten, Aufgabenhilfe) ist genügend.	3.95	3.94	0.01
10.4	Die Lehrpersonen nehmen Anliegen seitens der Eltern ernst.	3.94	3.92	0.02
10.5	Der Informationsaustausch zwischen Lehrkräften und Eltern funktioniert gut.	4.08	3.97	0.11
10.6	Die Infrastruktur (Schulweg, Pausenplätze, Schulräume, etc.) der Schule ist angemessen.	4.09	4.09	0.00
10.7	Der Übertritt in andere höhere Schulen (Kantonsschule, BMS, etc.) wird gut vorbereitet.	3.81	3.86	-0.05
10.8	Die Mitarbeitenden des Schulsekretariats sind freundlich.	4.30	4.24	0.06
10.9	Die Mitarbeitenden des Schulsekretariats sind kompetent.	4.17	4.14	0.03
10.10	Die Mitarbeitenden des Schulsekretariats sind diskret.	4.16	4.14	0.02
10.11	Die Mitarbeitenden des Schulsekretariats gehen auf meine Wünsche ein.	4.01	3.70	0.31
10.12	Meine Anliegen werden fehlerfrei erledigt.	3.88	3.70	0.18

11. Sicherheit				
Fragestellung		Erfüllungsgrad Glarus 2017	Erfüllungsgrad Benchmark	Differenz (aus Sicht Glarus)
11.1	Ich fühle mich sicher in der Gemeinde	4.38	4.35	0.03
11.2	Die Beleuchtung der Strassen ist ausreichend.	4.19	4.23	-0.04
11.3	Die Beleuchtung der öffentlichen Plätze und Anlagen ist ausreichend.	4.20	Kein Benchmark	
11.4	Die Präsenz der von der Gemeinde engagierten Sicherheitsfirma trägt positiv zu meinem Sicherheitsgefühl bei.	3.41	3.72	-0.31

12. Gesundheit				
Fragestellung		Erfüllungsgrad Glarus 2017	Erfüllungsgrad Benchmark	Differenz (aus Sicht Glarus)
12.1	Die Ärztedichte in der Gemeinde ist angemessen.	3.78	4.36	-0.58
12.2	Das Spitexangebot in der Gemeinde ist gut ausgebaut.	4.34	4.52	-0.18

13. Einwohneramt				
Fragestellung		Erfüllungsgrad Glarus 2017	Erfüllungsgrad Benchmark	Differenz (aus Sicht Glarus)
13.1	Die Mitarbeitenden des Einwohneramtes sind freundlich.	4.43	4.57	-0.14
13.2	Die Mitarbeitenden des Einwohneramtes sind kompetent.	4.43	4.48	-0.05

14. Bauamt				
Fragestellung		Erfüllungsgrad Glarus 2017	Erfüllungsgrad Benchmark	Differenz (aus Sicht Glarus)
14.1	Die Mitarbeitenden des Bauamtes sind freundlich.	4.15	4.30	-0.15
14.2	Die Mitarbeitenden des Bauamtes sind kompetent.	3.89	4.08	-0.19

Übersicht: Benchmarkergebnisse

Anzahl Werte mit besserer Bewertung als im Benchmark:	27
Anzahl Werte mit schlechterer Bewertung als im Benchmark:	41
Anzahl Werte mit identischer Bewertung wie im Benchmark:	1
Anzahl Werte ohne Benchmark:	7

4 Übersicht der Ergebnisse 2017

Durchschnittswerte der einzelnen Themenblöcke (hinsichtlich Erfüllungsgrad):

Rang	Erfüllungsgrad	Themenblock
1	4.43	Einwohneramt
2	4.26	Versorgung
3	4.24	Entsorgung
4	4.19	Gemeindeverwaltung
5	4.06	Gesundheit
6	4.05	Sicherheit
7	4.02	Bauamt
8	4.01	Schulen
9	4.00	Infrastruktur
10	3.96	Wohnen und Freizeit
11	3.60	Verkehrswesen
12	3.59	Gemeinderat
13	3.52	Information / Kommunikation
14	3.31	Steuern

Folgende Fragen wurden hinsichtlich des Erfüllungsgrades am besten beurteilt (Top5):

Rang	Erfüllungsgrad	Kriterium
1	4.49	Ich werde über die Entsorgungsmöglichkeiten in der Gemeinde genügend informiert. (8.1)
2	4.43	Die Mitarbeitenden des Einwohneramtes sind freundlich. (13.1)
2	4.43	Die Mitarbeitenden des Einwohneramtes sind kompetent. (13.2)
4	4.42	Die Mitarbeitenden der Gemeindeverwaltung sind freundlich. (1.7)
5	4.40	Die Räumlichkeiten der Gemeindeverwaltung wirken freundlich. (1.3)

Folgende Fragen wurden hinsichtlich des Erfüllungsgrades am schlechtesten beurteilt (Bottom5):

Rang	Erfüllungsgrad	Kriterium
1	2.25	Die Aushänge in den Anschlagkästen der Gemeinde konsultiere ich regelmässig. (3.5)
2	2.89	Das Angebot an öffentlichen Parkplätzen ist ausreichend. (5.6)
3	3.24	Die Steuerbelastung erscheint mir im Verhältnis zum Leistungsangebot angemessen. (4.2)
4	3.31	Ich lese das Memorial zur Gemeindeversammlung (Geschäfte, Rechnung, Budget). (3.6)
5	3.32	Das touristische Angebot in der Gemeinde ist angemessen. (7.3)

Werte mit grösster Differenz von Zufriedenheitsgrad zu Wichtigkeit (positive Differenz):

Rang	Differenz	Kriterium
1	0.69	Die Räumlichkeiten der Gemeindeverwaltung wirken freundlich. (1.3)
2	0.32	Das Angebot an Grossanlässen / Festivitäten ist angemessen. (7.5)
3	0.04	Das Angebot an kulturellen Anlässen ist angemessen. (7.1)

Werte mit grösster Differenz von Zufriedenheitsgrad zu Wichtigkeit (negative Differenz):

Rang	Differenz	Kriterium
1	-1.62	Das Angebot an öffentlichen Parkplätzen ist ausreichend. (5.6)
2	-1.46	Die Steuerbelastung erscheint mir im Verhältnis zum Leistungsangebot angemessen. (4.2)
3	-1.30	Der Winterdienst auf den Strassen und Plätzen erfolgt rechtzeitig. (5.3)
4	-1.25	Die Steuerbelastung erscheint mir im Vergleich zu anderen Gemeinden angemessen. (4.1)
5	-1.21	Die Entscheide des Gemeinderates sind verständlich begründet. (2.1)

Erfüllungsgrade mit grösster Differenz zur Einwohnerzufriedenheitsanalyse 2013 (positive Differenz):

Rang	Differenz	Kriterium
1	0.59	Das Angebot der Grünabfuhr entspricht meinen Bedürfnissen. (8.3)
2	0.40	Die Mitarbeitenden des Schulsekretariats gehen auf meine Wünsche ein. (10.11)
3	0.39	Es sind genügend Sammelstellen vorhanden. (8.2)
4	0.33	Die Mitarbeitenden des Schulsekretariats sind diskret. (10.10)
4	0.33	Meine Anliegen werden fehlerfrei erledigt. (10.12)

Erfüllungsgrade mit grösster Differenz zur Einwohnerzufriedenheitsanalyse 2013 (negative Differenz):

Rang	Differenz	Kriterium
1	-0.41	Die Ärztedichte in der Gemeinde ist angemessen. (12.1)
2	-0.38	Die Einkaufsmöglichkeiten in der Gemeinde sind ausreichend. (7.6)
3	-0.25	Das Angebot an öffentlichen Parkplätzen ist ausreichend. (5.6)
4	-0.24	Die Aushänge in den Anschlagkästen der Gemeinde konsultiere ich regelmässig. (3.5)
5	-0.09	Das Memorial zur Gemeindeversammlung (Geschäfte, Rechnung, Budget) ist aussagekräftig und leicht verständlich. (3.7)

Anzahl Werte mit besserer Bewertung als 2013: 65

Anzahl Werte mit gleicher Bewertung wie 2013: 1

Anzahl Werte mit schlechterer Bewertung als 2013: 9

Erfüllungsgrade mit grösster Differenz zum Benchmark (positive Differenz):

Rang	Differenz	Kriterium
1	0.38	Es stehen genügend Kinderspielplätze zur Verfügung. (6.1)
2	0.36	Das Angebot an Altersheimen / Alterssiedlungen in der Gemeinde ist angemessen. (6.5)
3	0.31	Die Mitarbeitenden des Schulsekretariats gehen auf meine Wünsche ein. (10.11)
4	0.27	Das Angebot an Grossanlässen / Festivitäten ist angemessen. (7.5)
5	0.24	Die angebotenen alternativen Energien entsprechen meinen Bedürfnissen. (9.3)

Erfüllungsgrade mit grösster Differenz zum Benchmark (negative Differenz):

Rang	Differenz	Kriterium
1	-0.61	Das Angebot an öffentlichen Parkplätzen ist ausreichend. (5.6)
1	-0.61	Der Winterdienst auf den Strassen und Plätzen erfolgt rechtzeitig. (5.3)
3	-0.58	Die Ärztedichte in der Gemeinde ist angemessen. (12.1)
4	-0.42	Die Strassen, Wege und Plätze sind gut ausgebaut. (5.1)
5	-0.34	Wenn mir in der Gemeinde etwas nicht gefällt, kann ich mit der zuständigen Stelle gut darüber sprechen. (3.8)