

TELEFONFRAGEBOGEN DEMOSCOPE

Grüezi, da ist ... vom Institut DemoSCOPE in Adligenswil. Wir machen eine kurze Befragung über Ihren Wohnort Horgen und möchten Ihnen dazu ein paar Fragen stellen, sofern Sie mindestens 18-jährig sind. Es dauert höchstens 10 Minuten.

Ist jemand in Ihrer Familie auf der Gemeindeverwaltung Horgen tätig?

Nein

Ja → Bedanken, verabschieden

GESCHLECHT

Mann

Frau

Darf ich fragen, wie alt Sie ungefähr sind?

18-25 Jahre

26-40 Jahre

41-65 Jahre

66+ Jahre

1. Zuerst eine allgemeine Frage: Wie gut gefällt Ihnen Horgen? Bitte sagen Sie es mit einer Note von 1 bis 10. 1 bedeutet, Horgen gefällt Ihnen sehr schlecht, 10 heisst, dass es Ihnen sehr gut gefällt.

NOTE EINTRAGEN:

2. Bitte beurteilen Sie ebenfalls mit einer Note zwischen 1 und 10 die folgenden Punkte:

RANDOM

- a) Die Park- und Grünanlagen am See
- b) Das Erholungsgebiet Horgenberg
- c) Die Sauberkeit von den Strassen in Horgen
- d) Die Sauberkeit von den Trottoirs und Plätzen in Horgen
- e) Die Sicherheit in Horgen am Tag
- f) Die Sicherheit in Horgen am Abend und in der Nacht
- g) Die Möglichkeiten zur Abfallentsorgung in Horgen
- h) Die Verkehrsführung in der Bahnhofsgegend
- i) Die amtlichen Informationen von der Gemeinde
- j) Die Erschliessung der Quartiere durch den Ortsbus

3. Für all diese Sachen, wo wir bis jetzt angesprochen haben, und noch für viel mehr, sorgt die Gemeindeverwaltung Horgen. – Wissen Sie, wo das Gemeindehaus in Horgen steht?

Ja
Nein

WENN GEMEINDEHAUS BEKANNT (F3), SONST ZU F5

4. Wie gefällt Ihnen das Gemeindehaus aussen und innen? Geben Sie bitte wieder je 1 Note zwischen 1 und 10

- a) zuerst für aussen
- b) jetzt noch für innen

5. Ist das Gemeindehaus gut erreichbar... (FALLS IN F3 NEIN, SATZ VORAUSSCHICKEN: Das Gemeindehaus ist beim Schinzenhof, also ganz nahe beim Bahnhof.)

Ja Nein

- a) mit dem Ortsbus
- b) mit dem eigenen Auto
- c) zu Fuss bzw. mit dem Velo

6. Wenn Sie auf der Gemeindeverwaltung etwas zu tun haben, um welche Zeit erwarten Sie da, dass Sie am Morgen spätestens herein können?

NICHT VORLESEN, EINSTUFEN

Vor 7.00
7.00-7.29
7.30-7.59
8.00-8.29
8.30-8.59
9.00 und später

7. Und abends, bis wann sollte die Gemeindeverwaltung regelmässig offen haben, damit Sie problemlos Ihre Geschäfte da erledigen können?

NICHT VORLESEN, EINSTUFEN

Bis 17.00
17.01-17.30
17.31-18.00
18.01-18.30
18.31-19.00
Nach 19.00

8. Ist es für Sie wichtig, dass die Gemeindeverwaltung auch über Mittag offen hat?

Ja
Nein

9. Wie viele Male haben Sie dieses Jahr schon in irgend einer Form Kontakt mit der Gemeindeverwaltung gehabt?

ANZAHL:

WENN KONTAKT HATTE (SONST DIREKT ZU F17):

10. Wie zufrieden sind Sie insgesamt mit diesen Kontakten mit der Gemeindeverwaltung gewesen? – Sind Sie...

Sehr zufrieden
Eher zufrieden
Eher unzufrieden
Sehr unzufrieden

11. Mit welcher Abteilung haben Sie zuletzt Kontakt gehabt?

NICHT VORLESEN, EINSTUFEN

Gemeindeschreiber
Präsidialamt (inkl. Zivilstandsamt)
Finanzamt (inkl. Steuerverwaltung)
Sozialamt
Polizei- und Wehramt
Einwohnerkontrolle
Liegenschaftenverwaltung
Schulsekretariat
Betreibungsamt
Hochbauamt
Tiefbauamt
Umwelt- und Gesundheitsamt (inkl. Friedhofgärtnerei)
Gemeindewerke (Gas, Wasser, Strom)
Anderes, nämlich:

12. Auf welche Arten haben Sie Kontakt mit dem \$\$ gehabt?

MEHRFACHNENNUNG, NICHT VORLESEN

Persönlich aus eigenem Antrieb
Persönlich auf Einladung Verwaltung
Persönlich aufgrund Vorladung
Telefonisch
Schriftlich
e-Mail/elektronisch (Website)

13. Wenn Sie an diesen letzten Kontakt denken: Was fällt Ihnen dazu ein, woran denken Sie da?

NOTIEREN:

14. Wie haben Sie bei dem letzten Kontakt das Personal auf der Gemeindeverwaltung erlebt? – Ich lese Ihnen ein paar Stichworte vor. Sie können wieder eine Note zwischen 1 und 10 geben.

- a) freundlich
- b) hilfsbereit
- c) kompetent
- d) engagiert

15. Ist Ihr Anliegen bei diesem letzten Kontakt innert nützlicher Frist erledigt worden?

Ja
Nein

WENN NEIN (SONST DIREKT ZU F17):

16. Sind Sie über die Gründe von der Verzögerung informiert worden?

Ja, ohne mein Zutun
Ja, erst auf meine Rückfrage hin
Nein

17. Zwischenfrage: Haben Sie bei sich daheim, am Arbeitsort oder sonst wo Zugang zum Internet?

Ja
Nein

WENN JA (SONST DIREKT ZU F20):

18. Sind Sie auch schon auf der Website von der Gemeinde Horgen gewesen?

Ja
Nein

19. Nutzen Sie bereits das Internet sonst für Ihre Kontakte mit der Gemeindeverwaltung Horgen?

Ja
Nein

WIEDER ALLE:

20. Könnten Sie sich vorstellen, in Zukunft für die folgenden Dienstleistungen der Gemeinde Horgen das Internet zu brauchen, unabhängig davon, ob Sie das allenfalls heute schon machen:

Ja Nein

RANDOM

- a) Informationen einholen
- b) Formulare runterladen
- c) Newsletter abonnieren
- d) Anfragen übermitteln
- e) Steuererklärung ausfüllen
- f) Geschäfte mit der Gemeindeverwaltung direkt online erledigen

Zum Schluss habe ich für die Auswertung noch ein paar wenige Fragen zu Ihrer Person:

21. Wie lange wohnen Sie schon in Horgen? Ist das...

bis 10 Jahre
11-25 Jahre
Über 25 Jahre

22. Sind Sie erwerbstätig?

Ja
Nein

WENN ERWERBSTÄTIG

23. Arbeiten Sie in Horgen oder auswärts?

In Horgen
Auswärts

24. Sind Sie in Horgen stimmberechtigt?

Ja
Nein

25. Möchten Sie noch etwas zur Gemeindeverwaltung Horgen bemerken, was wir nicht angesprochen haben?

Nein
Ja, nämlich:

Bedanken, verabschieden