

Zeitschrift: Regio Basiliensis : Basler Zeitschrift für Geographie

Herausgeber: Geographisch-Ethnologische Gesellschaft Basel ; Geographisches Institut der Universität Basel

Band: 52 (2011)

Heft: 2

Artikel: Umfrageforschung als Entscheidungsgrundlage für Politik und Wirtschaft

Autor: Grillon, Nathalie

DOI: <https://doi.org/10.5169/seals-1088237>

Nutzungsbedingungen

Die ETH-Bibliothek ist die Anbieterin der digitalisierten Zeitschriften auf E-Periodica. Sie besitzt keine Urheberrechte an den Zeitschriften und ist nicht verantwortlich für deren Inhalte. Die Rechte liegen in der Regel bei den Herausgebern beziehungsweise den externen Rechteinhabern. Das Veröffentlichen von Bildern in Print- und Online-Publikationen sowie auf Social Media-Kanälen oder Webseiten ist nur mit vorheriger Genehmigung der Rechteinhaber erlaubt. [Mehr erfahren](#)

Conditions d'utilisation

L'ETH Library est le fournisseur des revues numérisées. Elle ne détient aucun droit d'auteur sur les revues et n'est pas responsable de leur contenu. En règle générale, les droits sont détenus par les éditeurs ou les détenteurs de droits externes. La reproduction d'images dans des publications imprimées ou en ligne ainsi que sur des canaux de médias sociaux ou des sites web n'est autorisée qu'avec l'accord préalable des détenteurs des droits. [En savoir plus](#)

Terms of use

The ETH Library is the provider of the digitised journals. It does not own any copyrights to the journals and is not responsible for their content. The rights usually lie with the publishers or the external rights holders. Publishing images in print and online publications, as well as on social media channels or websites, is only permitted with the prior consent of the rights holders. [Find out more](#)

Download PDF: 15.01.2026

ETH-Bibliothek Zürich, E-Periodica, <https://www.e-periodica.ch>

Umfrageforschung als Entscheidungsgrundlage für Politik und Wirtschaft

Nathalie Grillon

Zusammenfassung

Dieser Titel beschreibt sehr treffend eine der Kernaufgaben des Statistischen Amtes Basel-Stadt und damit das Thema dieses Artikels. Er ist aber zugleich auch das Thema der diesjährigen 9. Wissenschaftlichen Tagung des Deutschen Statistischen Bundesamtes vom 30. Juni 2011 und unterstreicht damit die Bedeutung von Befragungen als statistisches Erhebungsinstrument bzw. als Entscheidungsgrundlage für die Verwaltung. Im Folgenden wird kurz erläutert, was Umfrageforschung ist, wie sich diese künftig präsentiert und aus welchem Grund Basel-Stadt ein kantonales Befragungskonzept hat. Beispiele aus der Bevölkerungsbefragung zeigen, welchen Nutzen die Ergebnisse für die praktische Arbeit in der Verwaltung haben.

1 Welchen Nutzen haben Befragungen?

Die kantonale Verwaltung setzt repräsentative Befragungen seit 2001 als politisches Steuerungsinstrument ein und hat deren Anwendung seit 2007 in einem übergeordneten kantonalen Befragungskonzept strategisch verankert (Wirtschafts- und Sozialdepartement des Kantons Basel-Stadt 2008). Befragungen sind in der heutigen Gesellschaft mittlerweile zum festen Bestandteil der Informationsgewinnung über soziale Zusammenhänge und menschliches Handeln geworden. In der Praxis steht bei dieser Art problembezogener Anwendungsforschung die Erfassung sozialer Tatbestände oder kleinräumiger subjektiver Wahrnehmungsmuster im Vordergrund. Sie dient in erster Linie der Steuerung gesellschaftlicher Entwicklungen, sei es in der Planung von Veränderungen, der Bewältigung bestehender Probleme oder der Evaluierung von Massnahmen (Carigiet et al. 2003, 333).

Umfrageforschung erhebt durch direkte Befragung von Personen neue Daten zu verschiedensten aktuellen Themen, zu welchen in der Regel aus der öffentlichen Statistik keine Informationen vorliegen oder die Angaben nicht in der gewünschten Qualität (Ausprägung, Detaillierungsgrad) vorhanden sind. Umfrageforschung ist klar zu trennen von Erhebungen im Rahmen der Direktver-

marktung, da Zusammenhänge in anonymer Form erforscht werden und die Antworten der Befragten nicht direkt für Verkaufszwecke verwendet werden können. Die Resultate liefern Kenngrössen, durch die im staatlichen und wirtschaftlichen Umfeld Entscheidungen getroffen werden können und bilden die Grundlage für die Verbesserung von Dienstleistungen, für die Kontrolle der Kundenzufriedenheit, Einführung neuer Konzepte und vielem mehr.

2 Einsatzbereiche für Befragungen

Grundsätzlich können für Bevölkerungsbefragungen drei Einsatzbereiche definiert werden:

1. Erfassen von Entscheidungsgrundlagen für die längerfristige Planung und zur Analyse von Entwicklungen.
2. Spezifische Analysen von bestimmten Sachbereichen (z. B. Abfallwesen, Verkehr).
3. Aktualitätsbezogene Erhebungen zur Analyse von bestimmten Ereignissen oder unerwünschten Entwicklungen (z. B. Reorganisation der Poststellen).

Bei Punkt 2 muss klar zwischen Bevölkerungs- und Kundenbefragung unterschieden werden. Erstere hilft bei der allgemeinen Politikformulierung, die zweite ist wichtig zur gezielten Wirkungs- und Leistungskontrolle. Es macht zum Beispiel keinen Sinn, in Bevölkerungsbefragungen die Zufriedenheit mit gewissen Angeboten zu erheben, wenn diese nicht von allen bzw. vom grössten Teil der Befragten auch wirklich wahrgenommen werden. So können zum Beispiel nur Leute ihre Einschätzung über die Abwicklung von Baubewilligungsverfahren geben, die selbst ein Baugesuch eingereicht haben. Bei solch eingeschränkten betroffenen Kreisen ist deshalb eine spezifische Kundenbefragung angezeigt.

Ebenfalls nicht geeignet ist eine Bevölkerungsbefragung zur Erfassung des Fremdimage, sei es hinsichtlich der Beliebtheit der Stadt oder des Kantons als Tourismusziel oder als Firmenstandort, usw. Bei Imagebefragungen muss die Zielgruppe entsprechend der Fragestellung definiert werden und die Erhebung darum entweder bei Touristen oder bei Firmen durchgeführt werden.

3 Zunehmende Bedeutung von Befragungen

In Zeiten knapper finanzieller Ressourcen steigt der Druck auf Politik und Verwaltung, regelmässig Auskunft über die Wirkung der eingesetzten Steuergelder zu geben. In verschiedenen Schweizer Städten wurden darum in den letzten zehn Jahren regelmässige Bevölkerungsbefragungen als Hilfsmittel für die strategische Planung eingesetzt. In Basel-Stadt geht deren Einführung im Wesentlichen auf die Anfang 2004 vom Parlament gestoppte Verwaltungsreform zurück, die eine flächendeckende wirkungsorientierte Verwaltungsführung vorsah. In der Praxis haben jedoch einzelne Elemente (z. B. die Arbeit mit Indikatoren zur Messung der Kundenzufriedenheit) überlebt, da sie die Transparenz und Steuerbarkeit der staatlichen und staatlich finanzierten Leistungen erhöhen (*Müller 2004, 2*). Ein solches Instrument ist der vom Regierungsrat im Vorfeld der Reformarbeiten entwickelte Politikplan, der als Steuerungs- und Planungsinstrument heute unter dem Namen Legislaturplan weitergeführt wird. Er umreisst in vier Leitsätzen die Schwerpunkte der regierungsrätslichen Planung und formuliert Ziele und Massnahmen für die politische Umsetzung (*Regierungsrat des Kantons Basel-Stadt 2010, 4*). Ergänzt wird er durch den Nachhaltigkeitsbericht, der die Erfolge und Defizite in der nachhaltigen Entwicklung des Kantons bilanziert.

4 Objektive und subjektive Steuerungsfunktionen

Die für das Funktionieren der Verwaltung nach wirkungsorientierten Grundsätzen notwendige Steuerungsinformation kann unterschiedliche Formen haben und auf verschiedene Arten gewonnen werden. Grundsätzlich ist zwischen objektiven und subjektiven Kriterien zu unterscheiden. Objektive Sachverhalte sindzähl- oder messbare Indikatoren, z. B. der Frauenanteil an den Verwaltungsangestellten, die Anzahl Verkehrsunfälle, die Abwassermenge pro Tag, usw. Genauso wichtig wie die objektiven Kriterien sind aber die subjektiven Einschätzungen und Bewertungen der Verwaltungstätigkeit durch die Bevölkerung. Handlungsansätze und Massnahmen, die von der Bevölkerung nicht akzeptiert werden, führen nur schwerlich zum Erfolg. Es ist darum unerlässlich, dass die subjektive Befindlichkeit (Bedürfnisse und Zufriedenheit) der Bevölkerung als Kriterium bei der Wirkungsüberprüfung einbezogen wird. Als adäquates Instrument zur Analyse subjektiver Einschätzungen haben sich Befragungen als probates Mittel in vielen städtischen Verwaltungen durchgesetzt.

Die Befragungsresultate selbst sind nur ein Kriterium für die Ableitung von Handlungsansätzen. Spätestens bei der Interpretation der Befragungsresultate wird es darum notwendig sein, objektive Kriterien beizuziehen. In den meisten Fällen wird für die Entscheidfindung jedoch eine Kombination von subjektiven und objektiven Informationen am sinnvollsten sein. Erst eine Gegenüberstellung des effektiven Sachverhaltes mit der subjektiven Wahrnehmung und Bewertung erlaubt es, die richtigen Schlüsse zu ziehen. So ist es zum Beispiel denkbar, dass die Bevölkerungsbefragung ergibt, dass das subjektive Sicherheitsempfinden gesunken ist. Erst eine Gegenüberstellung mit der Entwicklung der Deliktzahl wird es erlauben, passende Massnahmen zu ergreifen. Ist nämlich die Deliktzahl gleichzeitig angestiegen, muss zuerst bei der Deliktverhinderung angesetzt werden. Ist die Deliktzahl dagegen gesunken, werden prioritär eher Massnahmen im Informationsbereich notwendig sein.

5 Warum braucht Basel-Stadt ein Befragungskonzept?

Mit den Bevölkerungsbefragungen steht der Verwaltung zwar ein Grundstock an Basisinformationen zur Verfügung, doch in der Praxis dominiert häufig das ad hoc aus konkreten Anfragen entstehende spezifische Informationsbedürfnis, das durch den Grundraster der Befragung nur teilweise oder unzureichend abgedeckt ist. Es erstaunt deshalb kaum, dass sporadisch von diversen staatlichen Stellen immer wieder Spezialumfragen durchgeführt werden, die in der Regel weder zeitlich noch inhaltlich aufeinander abgestimmt sind und deren Ergebnisse im schlechtesten Fall nicht publiziert werden können. Diese Vorgehensweise birgt zudem das Risiko von Doppelprüfungen und Informationsasymmetrien und damit suboptimaler Datennutzung. In einer kundennahen Verwaltung drängt sich damit die Neuorganisation der Befragungsdurchführung und Ergebnisnutzung förmlich auf.

Durch die breite thematische Fragenpalette und die politische Verankerung als Steuerungsinstrument bietet sich die Einwohnerbefragung als Aufhänger und eigentliches Rückgrat des Befragungskonzepts an. Statt wie bislang alle zwei Jahre erfolgt mit der dritten Befragung 2007 die Umstellung auf einen 4-Jahresrhythmus – alternierend wird dazwischen die Familien- und Jugendbefragung durchgeführt (siehe Tab. 1). Das hier abgebildete Schema richtet sich in der Zeitachse ganz auf die seit 2005 verfolgte langfristige Entwicklungsstrategie Basel 2020 aus, die auf die Zukunft des Stadtkantons als Zentrum einer trinationalen Metropolitanregion abzielt. Die Umsetzung der Ziele von Basel 2020 soll regelmäßig mit Bevölkerungsbefragungen überprüft werden:

Tab. 1 Befragungsraster Kanton Basel-Stadt.

Befragungskonzept																								
Thema	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024	2025	2026	Periodizität				
Bevölkerungsbefragung				x			x			x		x		x							alle 4 Jahre			
Familienbefragung / Jugendbefragung		x				x			x			x		x			x				alle 4 Jahre			
Wanderungsbefragung	x								x												alle 10 Jahre			
ev. Dreilandbeziehungen			x							x			x			x					alle 10 Jahre			
ev. Mitarbeiterbefragung				x									x				x				alle 10 Jahre			
Reserve: Thema offen					x											x					alle 10 Jahre			
Reserve: Thema offen						x											x				alle 10 Jahre			
Regelmässige Befragungen, die nicht durch das StatA koordiniert und/oder durchgeführt werden																								
Sicherheitsbefragung der Kantonspolizei	x			x		x		x		x		x		x		x		x			alle 3 Jahre			
Bevölkerungsbefragung Riehen	x			x		x		x		x		x		x		x		x			alle 4 Jahre			
Regelmässige Ereignisse																								
National- und Ständeratswahlen			x			x		x		x		x		x		x		x			alle 4 Jahre			
Grossrats- und Regierungsratswahlen	x			x		x		x		x		x		x		x		x			alle 4 Jahre			

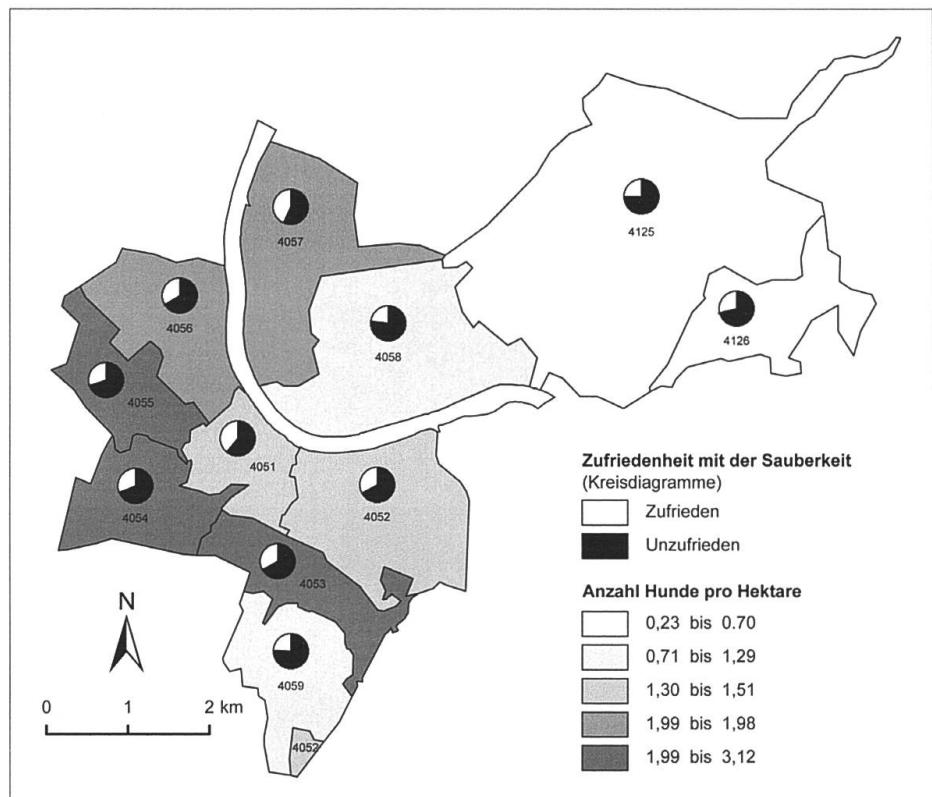
Vorgesehen sind zudem im Abstand von 10 Jahren Erhebungen zum Zu- und Wegzugsverhalten sowie zur regionalen Zusammenarbeit im Dreiländereck. Somit bleiben für den angesprochenen Zeitraum noch drei Reservetermine, die z. B. für eine Mitarbeiterbefragung genutzt werden können.

Das generelle Befragungskonzept setzt die zentralen Informationsbedürfnisse der Verwaltung in einen geeigneten zeitlichen Abfolgerahmen, der es erlaubt, situativ entstehende Fragestellungen rechtzeitig einzubauen, und damit hilft, thematische Überschneidungen zu vermeiden. Er hilft weiter, die Bevölkerung von der Überbeanspruchung durch Umfragen zu entlasten und bietet die Möglichkeit, Informationslücken, die durch die registerbasierte Volkszählung vor allem auf kleinräumiger Ebene künftig entstehen werden, zumindest teilweise zu schliessen.

Für die im aktuellen Legislaturplan formulierten 34 Ziele ist ein Kennzahlenset mit 64 Indikatoren zur strategischen Wirkungsprüfung definiert worden, 12 davon sind direkt aus kantonalen Befragungen abgeleitet. In weiteren vom Statistischen Amt unterhaltenen Kennzahlenberichten findet eine Vielzahl von Befragungsergebnissen ihren Niederschlag, so zum Beispiel im bereits erwähnten Nachhaltigkeitsbericht, der im Kapitel Gesellschaft das Thema Lebensqualität in einer Stadt durch die Auswertung entsprechender Fragen aus der kantonalen Bevölkerungsbefragung abbildet. Häufig interessiert auch die unterschiedliche Beurteilung verschiedener Lebensbedingungen nach Altersgruppen, Heimat oder Wohnviertel. Diese Informationen sind ebenfalls feste Bestandteile themenspezifischer Kennzahlenberichte, beispielsweise im Integrationsbericht oder im Stadtteilentwicklungsbericht Basel Nord. Interessante Erkenntnisse lassen sich auch aus der Gegenüberstellung von Befragungsergebnissen und objektiv messbaren Daten gewinnen. Sie helfen bisweilen auch, getroffene Annahmen oder Erwartungen zu widerlegen, wie das folgende Beispiel zeigt.

Abb. 1 stellt auf Ebene der Postleitzahlen die Anzahl gehaltener Hunde pro Hektare sowie die Zufriedenheit mit der Sauberkeit auf den Strassen und Plätzen dar. Obwohl die Zufriedenheit mit der Sauberkeit bei den vier Postkreisen mit der geringsten Hundedichte am höchsten ist, lässt sich statistisch kein Zusammenhang nachweisen. Die hohe Unzufriedenheit in den Kreisen 4051 und 4057 dürfte eher auf die Littering-Problematik zurückzuführen sein. Verunreinigungen durch Hundekot werden nicht zuletzt dank Massnahmen wie Robidog von der Wohnbevölkerung offensichtlich nicht mehr als vorrangiges Problem empfunden.

Abb. 1 Hundedichte und Zufriedenheit mit der Sauberkeit.



6 Ausblick: Quo Vadis Umfrageforschung?

Noch erfreut sich die Umfrageforschung einer ausreichenden Zustimmung in der Bevölkerung, so dass repräsentative Stichproben auch Aussagen über die Bedeutung verschiedener Positionen unterschiedlicher Bevölkerungssegmente erlauben. Der Anspruch guter Sozialforschung ist die Sicherung einer hohen Stichprobengüte über die Zeit, so dass Veränderungen in den Befragungsergebnissen wirkliche inhaltliche Entwicklungen aufzeigen und nicht auf eine schwankende Stichprobenqualität zurückgeführt werden müssen (Pusler 2010).

Die entscheidende Frage, die sich in Zukunft stellt, liegt in der Bezahlbarkeit guter, valider Umfrageforschung. Bereits heute wird bei Befragungen aus Kostendruck häufig nach dem Motto "einfach und billig" verfahren. Dies ist eine Entwicklung, unter der letztlich die Relevanz der Ergebnisse leidet, da unsachgemäß erhobene Daten keine zuverlässige Entscheidungsgrundlage bilden. Ob das Internet mit seinen vielfältigen neuen Kommunikationsmitteln – Stichwort Web 2.0 mit seinen sozialen Netzwerkfunktionen wie facebook, twitter, blogs usw. – näher am Puls der Menschen ist und valider Ergebnisse liefert als standardisierte Befragungswerkzeuge und somit die Umfrageforschung in der bisher bekannten Form (persönlich oder am Telefon) ablösen kann, ist noch sehr fraglich. Zumindest in absehbarer Zeit wird das Internet wohl eher eine, wenngleich wichtige, Ergänzung zum traditionellen Befragungsinstrumentarium bleiben.

Literatur

- Carigiet E., Mäder U. & Bonvin J.-M. (Hrsg.) 2003. *Wörterbuch der Sozialpolitik*. Zürich, 1–399.
- Müller U. 2004. *NPM in Basel-Stadt*. Online verfügbar: www.bs.ch/npm-mueller.pdf [Eingesehen am 26.4.2011]
- Pusler M. 2010. *Quo Vadis Umfrageforschung?* Online verfügbar: www.scienceblogs.de/panorama/2010/03/quo-vadis-umfrageforschung.php [Eingesehen am 26.4.2011]
- Regierungsrat des Kantons Basel-Stadt (Hrsg.) 2010. *Legislaturplan 2009 – 2013*. Basel, 1–28.
- Wirtschafts- und Sozialdepartement des Kantons Basel-Stadt 2008. *Generelles Befragungskonzept – Bericht an den Regierungsrat. Interner Bericht P061530 zum RRB 07/30/21*. Basel, 1–4.