

Projektarbeit HS 2016- Klasse VZ14a



Umfrage und Auswertung von Indika- torwerten für die Qualität der Arbeit der Abteilung für Umwelt

Autoren:

Tobias Hofmann

Simon Huber

Bernardina Martini

Tanja Wermuth

Fachdozent

Dr. phil. Pascal Dey

AuftraggeberDepartement Bau, Verkehr und Umwelt des
Kantons Aargau

Abteilung für Umwelt

Dr. phil. II Philippe Baltzer

Abgabetermin: 6. Januar 2017

Brugg, Januar 2017

Titel der Projektarbeit: Umfrage und Auswertung von Indikatorwerten für die Qualität der Arbeit der Abteilung für Umwelt

Daten zu den Autoren

Tobias Hofmann

Hauptstrasse 24

5200 Brugg

Tel. 079 685 60 91

E-Mail:

tobias.hofmann1@students.fhnw.ch

Bernardina Martini

Kirchbreitestrasse 35

5734 Reinach

Tel. 076 818 09 88

E-Mail:

bernardina.martini@students.fhnw.ch

Simon Huber

Inlaufstrasse 11

5244 Birrhard

Tel. 076 801 81 70

E-Mail:

simon.huber1@students.fhnw.ch

Tanja Wermuth

Schulstrasse 3

5507 Mellingen

Tel. 079 719 90 01

E-Mail:

tanja.wermuth@students.fhnw.ch

Fachdozent

Dr. phil Pascal Dey

Stahlrain 2

5200 Brugg

Tel. 079 710 93 37

E-Mail:

pascal.dey@fhnw.ch

AuftraggeberDepartement Bau, Verkehr und Umwelt des
Kantons Aargau

Abteilung für Umwelt

Dr. phil. II Philippe Baltzer

Entfelderstrasse 22

5001 Aarau

Tel. 062 835 33 61

E-Mail:

philippe.baltzer@ag.ch

Ehrenwörtliche Erklärung

Wir versichern, dass wir die vorliegende Arbeit selbstständig und ohne Benutzung anderer als der im Literaturverzeichnis angegebenen Quellen und Hilfsmittel angefertigt haben. Die wörtlich und inhaltlich den im Literaturverzeichnis aufgeführten Quellen und Hilfsmitteln entnommenen Stellen sind in der Arbeit als Zitat bzw. Paraphrase kenntlich gemacht. Diese Projektarbeit ist noch nicht veröffentlicht worden. Sie ist somit weder anderen Interessierten zugänglich gemacht noch einer anderen Prüfungsbehörde vorgelegt worden.

Brugg, 6. Januar 2017



Brugg, 6. Januar 2017

Tobias Hofmann



Brugg, 6. Januar 2017

Simon Huber



Brugg, 6. Januar 2017

Bernardina Martini



Brugg, 6. Januar 2017

Tanja Wermuth

Management Summary

Die Abteilung für Umwelt (AfU) vollzieht die Umweltschutzgesetzgebung des Bundes, soweit der Kanton dafür zuständig ist. Reinhaltung der Luft, Schutz vor nichtionisierenden Strahlen, Grundwasser- und Gewässerschutz, Schutz des Bodens, Bewirtschaftung der Rohstoffe, Abfallbewirtschaftung, Altlastenbeseitigung sowie Lärmschutz sind zentrale Aufgaben der AfU. Als Ansprech- und Beratungsstelle für die Bevölkerung des Kantons Aargau übernimmt sie die Funktion eines Dienstleistungsunternehmens, welche zugunsten der Umwelt und der Öffentlichkeit agiert.

Der kantonale Aufgaben- und Finanzplan (AFP) enthält Ziele und zu diesen Zielen auch geeignete, messbare Indikatoren. Der Aufgabenbereich „Umweltschutz“ im AFP umfasst zwei Indikatoren, welche je mittels einer Umfrage bei den betroffenen Akteuren ermittelt werden müssen.

- *Ziel 620Z001*- Der Zustand und die Veränderungen der Umwelt werden erfasst, analysiert und dokumentiert. Die Resultate stehen den politischen Entscheidungsträgern und der Öffentlichkeit zur Verfügung.
- *Ziel 620Z003* - Unternehmen, Privatpersonen und Gemeinden werden in ihren Umweltaufgaben wirkungsvoll unterstützt.

Die letzte Messung im Jahr 2011 wurde ebenfalls durch die Fachhochschule Nordwestschweiz (FHNW) durchgeführt. Die Umfragen werden in einem 5-jährlichen Rhythmus wiederholt. Die Vollzugsbereiche der Indikatoren beinhalten die Umweltbeobachtung (Umweltmonitoring) sowie die Unterstützung und Beratung durch die AfU.

Nachfolgend wird die Umfrage zur Nutzung von Daten der Umweltbeobachtung **Umfrage 1** genannt, die Umfrage zur Unterstützung im Umweltvollzug durch die AfU heißt **Umfrage 2**.

Diese beiden Umfragen werden auf Ausgangslage, Zielsetzung sowie Vorgehen und Methodik untersucht. Des Weiteren werden die Ergebnisse der beiden Umfragen ausführlich dargelegt. Zum Schluss gibt das Projektteam einige unverbindliche Empfehlungen an den Auftraggeber weiter.

Umfrage zur Nutzung von Daten der Umweltbeobachtung

Ausgangslage

Die AfU erfasst, analysiert und dokumentiert die Veränderungen der Umwelt durch ein optimales Monitoring. Der Öffentlichkeit und den politischen Entscheidungsträger stehen die Resultate zur Verfügung.

Zielsetzung

Die Frage, ob das Umweltmonitoring und die Art und Weise, wie die Ergebnisse zur Verfügung gestellt werden, wahrgenommen werden und nützlich sind, wird durch eine Umfrage ermittelt. Zudem sollen, wenn möglich, die Ergebnisse der diesjährigen Umfrage mit denjenigen des Jahres 2011 verglichen werden. Des Weiteren soll aus den daraus gewonnenen Informationen die Prozesse der AfU optimiert werden.

Vorgehen und Methodik

Die Studierenden haben in einem ersten Schritt die Ausgangslage und Vorgehensweise mit dem Auftraggeber und dem Fachdozenten besprochen und definiert. Hierbei war es wichtig, die genauen Vorstellungen des Auftraggebers abzuholen und klar zu definieren. Daraufhin haben die Studierenden den Fragebogen erstellt und nach Absprache und Genehmigung an die Umfrageteilnehmenden gesendet. Die Analyse der Resultate und der Vergleich der Umfrage mit jener aus dem Jahr 2011 stellen den Hauptteil der Arbeit dar.

Ergebnisse

- In den letzten 5 Jahren konnte eine signifikante Steigerung von rund 17.5% beim Bekanntheitsgrad der AfU-Dienstleistung erreicht werden. Von den insgesamt 229 Teilnehmenden (rund 10% weniger als vor 5 Jahren) hatten lediglich 10 Personen keine Kenntnisse über das umfangreiche Angebot der AfU. Dies lässt sich möglicherweise auf einen verbesserten Kommunikationsfluss zwischen den Parteien zurückführen.
- Von den Teilnehmenden, die das Angebot kannten, haben circa 80% das Informationsangebot der AfU bereits mindestens einmal genutzt.
- Die wichtigsten Kanäle der Informationsvermittlung sind die Gemeinden und die diversifizierten Angebote der AfU wie beispielsweise die Publikation im UMWELT AARGAU. Eine enge Zusammenarbeit zwischen Kanton und Gemeinde ist deshalb auch in der Zukunft von hoher Bedeutung.

- Die Publikation im UMWELT AARGAU ist mit 54,4% das einflussreichste Medium, um die Anspruchsgruppen zu erreichen. Somit sollte eine Stärkung dieses Kanales in Betracht gezogen werden. Der Homepage-Anteil (auch Suchmaschinen) ist verhältnismässig gering. Mögliche Gründe sind die starke Präsenz der Publikation im UMWELT AARGAU oder eine schwache Search-Engine-Optimization (SEO).
- Trotz des kürzlich lancierten Neuauftritts und der damit verbundenen Umorientierungsschwierigkeiten der AfU Homepage wurde eine Zufriedenheit von rund 95% bei den Homepage-Nutzenden (60%) erreicht.
- Rund 10% der Homepage-Nutzenden (99 Teilnehmer) sehen Verbesserungspotenzial beim Internetauftritt. Kritisiert werden mangelnde Suchmöglichkeiten, ungenügende Benutzerfreundlichkeit und fehlende Überschaubarkeit. Hierbei kann durch eine vereinfachte Navigation die Anzahl Zugriffe erhöht werden.

Umfrage zur Unterstützung im Umweltvollzug durch die Abteilung für Umwelt

Ausgangslage

Die Umweltschutzaufgaben der Unternehmen, Privatpersonen und Gemeinden werden durch die AfU unterstützt. Die Unterstützung erfolgt über thematische Merkblätter, Informationsveranstaltungen, Seminare und fachspezifischen Auskünfte.

Zielsetzung

Mittels einer Umfrage soll die Frage beantwortet werden, ob die Unterstützung für Unternehmen, Gemeinden und Privatpersonen gemäß dem Gesetzesauftrag (Art.50 Gewässerschutzgesetz und Art.6 Umweltschutzgesetz) auch ankommt und wirkungsvoll ist. Die Ergebnisse der diesjährigen Umfrage sollen wenn möglich mit den Ergebnissen der Umfrage 2011 verglichen werden.

Vorgehen und Methodik

Die Studierenden haben in einem ersten Schritt die Ausgangslage und Vorgehensweise mit dem Auftraggeber und dem Fachdozenten besprochen und definiert. Hierbei war es wichtig, die genauen Vorstellungen des Auftraggebers abzuholen und klar zu definieren. Daraufhin haben die Studierenden den Fragebogen erstellt und nach Absprache und Genehmigung an die Umfrageteilnehmenden gesendet. Die Analyse der Resultate und der Vergleich der Umfrage mit jener aus dem Jahr 2011 stellen den Hauptteil der Arbeit dar.

Ergebnisse

- Im Vergleich zur letzten Umfrage aus dem Jahr 2011 ist die Nutzung der Merkblätter um circa 3% rückläufig. Neu sind es rund 80% aller Umfrageteilnehmenden, welche bereits einmal ein Merkblatt benutzt haben. Zu begründen ist dies mit dem Fakt, dass viele neue Bereiche wie beispielsweise „Betrieb mit abfallrechtlicher Bewilligung“ oder „Kiesabbauunternehmung“ dazu gekommen sind. Von den Umfrageteilnehmenden, welche bereits einmal ein Merkblatt der AfU benutzt haben, konnten bei rund 77.5% aller Nutzenden alle Fragen beantwortet werden.
- Über die Merkblätter der AfU hatten bisher circa 26 Personen (rund 10% aller Umfrageteilnehmenden) keine Kenntnisse. Im Vergleich mit den Vorjahren entspricht dies etwa demselben prozentualen Anteil.
- Die Merkblätter-Nutzenden wurden mehrheitlich (62.1%) direkt durch die AfU erreicht. Genauer gesagt wurden die meisten durch die Homepage der AfU auf die Merkblätter aufmerksam.

- Bereits mehr als die Hälfte der Teilnehmenden (54.13%) hat mindestens einmal an einer Informationsveranstaltung/Seminar der AfU teilgenommen. Dies bedeutet, dass gegenüber der letzten Erhebung im Jahr 2011 ein Rückgang von ungefähr 15% bei den Informationsveranstaltungen/Seminar zu verzeichnen ist.
- Die Teilnehmenden von Informationsveranstaltungen/Seminaren wurden jeweils direkt nach dem Seminar über ihrer Zufriedenheit befragt. Mit dem überaus positiven Resultat von 96.9% zufriedenen Teilnehmenden wurde wiederholt eine Steigerung von 1.6% gegenüber 2011 erreicht.
- Die fachspezifischen Auskünfte der AfU wurden in der aktuellen Umfrage auf die Kriterien Höflichkeit, Qualität und Bearbeitungszeit untersucht. Die Umfrageteilnehmenden bewerteten alle drei Kriterien ohne grosse Schwankungen von gut bis sehr gut.

Inhaltsverzeichnis

1	Einleitung	1
2	Methodischer Teil zu den beiden Umfragen	2
2.1	Allgemeines zu den Fragebögen	2
2.2	Umfrage zur Nutzung von Daten der Umweltbeobachtung	4
2.3	Flussdiagramm Umfrage zur Nutzung von Daten der Umweltbeobachtung	19
2.4	Umfrage zur Unterstützung im Umweltvollzug durch die Abteilung für Umwelt	23
2.5	Flussdiagramm Umfrage zur Unterstützung im Umweltvollzug durch die Abteilung für Umwelt	37
3	Auswertung Umfrage zur Nutzung von Daten der Umweltbeobachtung	41
3.1	Allgemeine Bemerkungen	41
4	Auswertung Umfrage zur Unterstützung im Umweltvollzug durch die Abteilung für Umwelt	64
4.1	Allgemeine Bemerkungen	64
5	Diskussionspaper	91
5.1	Umfrage zur Nutzung von Daten der Umweltbeobachtung	91
5.2	Umfrage zur Unterstützung im Umweltvollzug durch die Abteilung für Umwelt	92
6	Quellenverzeichnis	93

1 Einleitung

Die vorliegende Arbeit befasst sich mit einem Teilaspekt des Umweltschutzes. Für die Lösung von umweltbezogenen Problemen sind unterschiedliche Institutionen zuständig. Eine davon ist die Abteilung für Umwelt des Kantons Aargau. Sie definiert ihre Aufgabe wie folgt:

„Die Abteilung für Umwelt (AfU) vollzieht als kantonale Fachstelle die Umweltgesetzgebung des Bundes, soweit der Kanton zuständig ist“ (vgl. Abteilung für Umwelt o.J.: Organisation).

Die AfU bemüht sich darum, dass die Belastung von Luft, Wasser und Boden umweltverträglich bleibt oder wird. Ausserdem gehört die AfU dem Departement Bau, Verkehr und Umwelt an und strebt die Nachhaltigkeit in unterschiedlichen Bereichen an. Letztlich verfolgt die AfU das Ziel, dass ihre Anliegen bezüglich des Umweltschutzes von der Öffentlichkeit verstanden und die notwendigen Massnahmen dazu befürwortet werden (vgl. Abteilung für Umwelt o.J.: Organisation).

Die Abteilung ist in vier Sektoren unterteilt: Abfälle und Altlasten, Abwasserreinigung und Siedlungs-entwässerung, Boden und Wasser sowie Luft und Lärm (vgl. Abteilung für Umwelt (2016): Organigramm).

In dieser Arbeit werden zwei Umfragen mit verschiedenen Umfrageteilnehmenden durchgeführt. In der ersten Umfrage wird ermittelt, wie die Daten der Umweltbeobachtung genutzt werden. Weiter stellt sich die Frage, wie gut die Qualität der Unterstützung der Abteilung für Umwelt im Umweltvollzug ist.

Um einen möglichst tiefen Einblick in das Themengebiet zu erhalten, verwenden die Studierenden die Methode der Literaturanalyse. Das bedeutet, dass sich das Projektteam zuerst in die Praktiken von Umfragen einliest. Weiter wird analysiert, was gute Fragen ausmacht und wie eine möglichst hohe Teilnehmerzahl erreicht werden kann. Ebenso werden Ergebnisse der früheren Umfrage aus dem Jahr 2011 miteinbezogen. Nun soll im Hinblick auf die Berichterstattung zum AFP wiederum je eine Umfrage zur Ermittlung der beiden Indikatoren durchgeführt werden.

2 Methodischer Teil zu den beiden Umfragen

Im Nachfolgenden werden beide Umfragen mit den Umfragen aus dem Jahr 2011 verglichen. Die Fragen aus der aktuellen Umfrage werden jeweils einzeln mit den Fragen aus der letzten Erhebung in Beziehung gesetzt und ausführlich erklärt, welche Änderungen vorgenommen wurden.

2.1 Allgemeines zu den Fragebögen

Die Umfragen wurden auf der Website www.umfrageonline.ch erstellt und durchgeführt. Eine Umfrage mittels Online-Fragebogen hat folgende Vorteile: Eine der wichtigsten Aspekte ist die Effizienz. Der wohl grösste Vorteil dabei stellen die automatischen Auswertungen der Daten dar. Dies führt zu einer genaueren Analyse und daraus auch einer exakteren Schlussfolgerung ohne manuelle Fehler. Ausserdem können viele Personen, unabhängig von ihrer physischen Distanz, befragt werden. Dies erhöht die Aussagekraft der Ergebnisse (vgl. Netigate GmbH o. J.).

Der Hauptnachteil der Online-Befragung besteht darin, dass die Kontrollmöglichkeit der Befragungssituation nicht gegeben ist. Konkret heisst das, dass der Link versendet wird und die Kontrolle, ob die Personen die Umfrage wirklich ausfüllen, nicht mehr möglich ist. Es kann lediglich mittels Reminder-Mail an das Ausfüllen erinnert werden. Ausserdem sind die Ursachen von vorzeitigen Befragungsabbrüchen nur schwer ermittelbar (vgl. Netigate GmbH, o. J.).

Grundsätzlich ist der Zeitfaktor bei der Gestaltung eines Fragebogens zu berücksichtigen. Kurze Fragebögen werden tendenziell häufiger bearbeitet als längere, da die potentiellen Teilnehmenden der Befragung in der Regel sehr ökonomisch mit ihrem Zeitbudget umgehen. Dies bedeutet für die Konstruktion des Fragebogens, dass die Fragen kurz und knapp formuliert werden müssen (vgl. Netigate GmbH o. J.).

Bei den einzelnen Fragestellungen sollte möglichst wenig Interpretationsspielraum möglich sein. Bei der Formulierung der Fragen ist darauf zu achten, dass die Antwortoptionen vollständig und eindeutig klassifiziert werden können. Die Fragen selbst sollten einen motivierenden Charakter haben. Eintönige Fragebögen führen zu einer mangelnden Konzentration der Befragten und somit zu unbrauchbaren Umfrageergebnissen. Vielfach lehnen die Untersuchungsteilnehmenden solche Fragebögen von vornherein ab. Deshalb ist es wichtig, den Fragebogen interessant zu gestalten, damit die Probanden auch intellektuell angesprochen werden und eine passende Antwort geben können (vgl. Benesch/Raab-Steiner 2008).

Diese Überlegungen waren für die Konstruktion dieser Fragebögen entscheidend. Die Fragebögen wurden so gestaltet, dass für die Umfrageteilnehmenden der Umfang der Befragung jederzeit klar ersichtlich ist. Die Befragten können nachvollziehen, wie viele Fragen sie bereits beantwortet haben.

Dadurch wissen sie stets, wo sie sich befinden und wie viele Fragen noch zu beantworten sind (vgl. Benesch/Raab-Steiner 2008, S. 49).

Ausserdem wurde darauf geachtet, dass die einzelnen Fragen stets durchnummeriert und klare Anweisungen zur Beantwortung gegeben wurden. Bei den Fragen mit Mehrfachantworten wurde erwähnt, dass mehrere Antworten möglich sind. Durch diese genauen Angaben wurde den Umfrageteilnehmenden die Befragung um einiges erleichtert. Ebenso können frühzeitiges Abbrechen durch Unklarheiten verhindert werden.

Bevor die Umfrage versandt wurde, erhielten die Umfrageteilnehmenden eine E-Mail der AfU mit detaillierten Informationen bezüglich der bevorstehenden Umfrage. Dadurch wurde den Umfrageteilnehmenden die Beweggründe zur Umfrageteilnahme aufgezeigt. Zusätzlich hat das Projektteam nach einer Woche Laufzeit eine Reminder-Mail aufgesetzt, um die Probanden nochmals an die Umfrage zu erinnern.

Durch die vorgehende Information per Mail erhöhte sich die Motivation der Teilnehmenden, an der Umfrage teilzunehmen. Ihnen wurde dabei bewusst aufgezeigt, welchen positiven Einfluss ihre Meinung auf die Verbesserung der Dienstleistung hat (vgl. Benesch/Raab-Steiner 2008, S. 50).

2.2 Umfrage zur Nutzung von Daten der Umweltbeobachtung

Nr.1	Umfrage Jahr 2016	Umfrage Jahr 2011
Frage	In welchem Bereich sind Sie tätig?	Welchem Bereich gehören Sie an?
Antwortmöglichkeiten	<ul style="list-style-type: none"> • Grosser Rat • Gemeinderat/Gemeindeverwaltung • Andere 	<ul style="list-style-type: none"> • Grosser Rat • Gemeinderat/Gemeindeverwaltung • Andere

Die Frage wurde gegenüber der letzten Umfrage wenig geändert. Es wurde neu nicht nach der Zugehörigkeit eines Bereiches, sondern nach der effektiven **Tätigkeit** in einem Bereich, gefragt. Dies um explizit zu betonen, dass es sich nicht rein um ein Angehören eines Bereiches handelt. Da es sich bei dieser Frage um die erste Frage des Fragekatalogs handelt, sollte diese als „Icebreaker“ fungieren. Die Einstiegsfrage entscheidet, ob eine Zielperson erfolgreich zu einem Umfrageteilnehmenden gemacht werden kann. Hier wurde die Möglichkeit des *persönlichen Ansprechens* verwendet (vgl. Porst 2009, S. 135 ff.).

Nr.2	Umfrage Jahr 2016	Umfrage Jahr 2011
Frage	Die Abteilung für Umwelt des Kantons Aargau (AfU) veröffentlicht umfangreiche Informationen zur Umweltbeobachtung. Haben Sie Kenntnis davon?	Die Abteilung für Umwelt des Kantons Aargau (AfU) veröffentlicht umfangreiche Informationen zur Umweltbeobachtung. Haben Sie Kenntnis davon?
Antwortmöglichkeiten	<ul style="list-style-type: none"> • Ja • Nein 	<ul style="list-style-type: none"> • Ja • Nein

Diese Frage wurde aus der vorgehenden Umfrage übernommen.

Dies ist eine zentrale Frage, um erst einmal abzuklären, ob der Teilnehmende überhaupt in der Lage ist, das AfU und deren Dienstleistungen zu beurteilen. Die Frage ist kurz und knapp formuliert. Ebenso ist ganz klar, um welche Informationen es sich handelt. Diese Frage fungiert als *Filterfrage*.

Zielpersonen, welche keine Kenntnisse der Dienstleistungen haben, werden automatisch ans Ende der Umfrage geführt (vgl. Porst 2009, S. 151 ff.).

Nr.3	Umfrage Jahr 2016	Umfrage Jahr 2011
Frage	Nutzen Sie diese?	Keine vergleichbare Frage
Antwortmöglichkeiten	<ul style="list-style-type: none"> • Ja • Nein 	

Diese Frage wurde neu in den Fragekatalog aufgenommen.

Aus der vorangehenden Frage ist nicht klar, ob man die Informationen zur Umweltbeobachtung nur kennt oder ob man diese auch nutzt. Mit dieser verknüpften Frage wird deshalb eruiert, wie viele Personen, die Kenntnis darüber haben, die Informationen auch tatsächlich nutzen. Die Frage Nr. 3 ist eine typische *Verhaltensfrage*, bei welcher nach dem konkreten Tun der Befragten gefragt wird (vgl. Kirchhoff, Sabine/Kuhnt, Sonja/Lipp, Peter/Schlawin, Siegfried 2008, S. 22).

Nr.4	Umfrage Jahr 2016	Umfrage Jahr 2011
Frage	Warum haben Sie das Informationsangebot der AfU nicht in Anspruch genommen?	Warum haben Sie das Informationsangebot der AfU nicht in Anspruch genommen?
Antwortmöglichkeiten	<ul style="list-style-type: none"> • Kein Bedarf • Informationsqualität ungenügend • Andere 	<ul style="list-style-type: none"> • Keine Kenntnis über die Dienstleistung • Kein Bedarf • Informationsqualität ungenügend

Diese Frage wurde aus der alten Umfrage übernommen.

Die Antwortmöglichkeit „**Keine Kenntnis über die Dienstleistung**“ wurde in der aktuellen Umfrage nicht mehr aufgeführt, da bei Frage 2 bereits nach der Kenntnis über die Dienstleistung gefragt wird und die Selektion deshalb bereits stattgefunden hat.

Es wurde ausserdem die Antwortmöglichkeit „**Andere**“ hinzugefügt. Dies um eine genauere Analyse, für das nicht in Anspruch nehmen der Dienstleistung, zu tätigen.

Nr.5	Umfrage Jahr 2016	Umfrage Jahr 2011
Frage	Wie wurden Sie auf das Informationsangebot der AfU aufmerksam?	Wie wurden Sie auf das Informationsangebot der AfU aufmerksam?
Antwortmöglichkeiten	<ul style="list-style-type: none"> • Gemeinde • Durch die AfU (auch Suchmaschinen) • Vermittlung durch Drittpersonen • Andere 	<ul style="list-style-type: none"> • Gemeinde • Zustellung durch die AfU • Arbeitskollegen/-kolleginnen • Homepage AfU

Diese Frage wurde aus der alten Umfrage übernommen.

Die Antwortmöglichkeit „**Zustellung durch die AfU**“ wurde verallgemeinert, um bei einer nächsten Frage zu eruieren, durch welchen Kanal der AfU die Aufmerksamkeit gewonnen wurde. Dies hat zum Ziel, die Erfolgsquote der einzelnen Kanäle in Erfahrung zu bringen. Durch diesen Marketingaspekt können die Anspruchsgruppen gezielter angesprochen werden. Auf Wunsch des Auftraggebers wurde „**(auch Suchmaschinen)**“ zur Antwortmöglichkeit ergänzt, um allfällige Unklarheiten zu vermeiden. Aus diesem Grund konnte die Antwortmöglichkeit der alten Umfrage „**Homepage AfU**“ weggelassen werden. Weiter wurde die Antwortmöglichkeit „**Arbeitskollegen/-kolleginnen**“ durch „**Vermittlung durch Drittpersonen**“ ersetzt, da die Antwortmöglichkeit aus der Umfrage 2011 zu eng eingrenzt und dort allfällige andere Vermittler nicht beachtet werden.

Des Weiteren wurde die Antwortmöglichkeit „**Andere**“ hinzugefügt, um auch hier mehr über die Gewohnheiten der heterogenen Anspruchsgruppe zu erfahren.

Nr.6	Umfrage Jahr 2016	Umfrage Jahr 2011
Frage	Durch welchen Kanal der AfU sind Sie auf das Informationsangebot aufmerksam geworden?	Keine vergleichbare Frage
Antwortmöglichkeiten	<ul style="list-style-type: none"> • Homepage AfU • Publikationen im UMWELT AARGAU • Postversand • Telefonisch • Andere 	

Diese Frage wurde für die aktuelle Umfrage neu in den Fragekatalog aufgenommen.

Jene Umfrageteilnehmer, welche bei der vorangehenden Frage die Antwortmöglichkeit „**Durch die AfU (auch Suchmaschinen)**“ gewählt haben, werden zu dieser Frage geleitet.

Diese Frage ermittelt gezielt, wie man auf das Informationsangebot der AfU aufmerksam wurde (unabhängig davon ob man dieses Medium effektiv nutzt). Es gilt hierbei nur zu erfahren, welche Kanäle der AfU die Anspruchsgruppen am erfolgreichsten erreichen.

Nr.7	Umfrage Jahr 2016	Umfrage Jahr 2011
Frage	Die AfU veröffentlicht die Daten zum Zustand der Umwelt über verschiedene Medien. Welches dieser Medien nutzen Sie hauptsächlich?	Die AfU veröffentlicht die Daten zum Zustand der Umwelt auf vielfältige Weise. Woher beziehen Sie die Informationen hauptsächlich?
Antwortmöglichkeiten	<ul style="list-style-type: none"> • Homepage AfU • Publikationen im UMWELT AARGAU • Portal ENVIS • App airCheck 	<ul style="list-style-type: none"> • Homepage AfU • Publikation im UMWELT AARGAU • Postversand • Telefonisch • Flyer

Die Frage wurde in der aktuellen Umfrage umformuliert.

Bei dieser Frage wird nun gezielt danach gefragt, welche Medien hauptsächlich genutzt werden. Auf die Formulierung „auf vielfältige Weise“ wurde bewusst verzichtet, da dies in diesem Kontext nicht relevant ist. Ebenfalls wurde hier erneut gezielt von „**Medien**“ gesprochen, die der Umfrageteilnehmende nutzt, um die Informationen zu erhalten.

Zudem wurden die Antwortmöglichkeiten aktualisiert. „**Postversand**“, „**Telefonisch**“ und „**Flyer**“ wurden in der aktuellen Umfrage nicht mehr aufgeführt. Hinzu kamen „**Portal ENVIS**“ und „**App airCheck**“, weil dies vom Auftraggeber gewünscht wurde.

Nr.8	Umfrage Jahr 2016	Umfrage Jahr 2011
Frage	Sind Sie mit dem Inhalt und der Aussagekraft der Homepage der AfU zufrieden?	Sind Sie mit der Form zufrieden, wie die Informationen zur Verfügung gestellt werden?
Antwortmöglichkeiten	<ul style="list-style-type: none"> • Ja • Nein 	<ul style="list-style-type: none"> • Ja • Nein

Die Frage wurde in der aktuellen Umfrage umformuliert und gesplittet.

Es wird nun konkret für jedes einzelne Medium gefragt, wie der Umfrageteilnehmende mit demjenigen Medium, welches er nutzt, zufrieden ist.

Die Formulierung „**Form**“ wurde bei der Umfrage im Jahr 2011 nicht klar definiert und verwirrt den Umfrageteilnehmenden leicht, was genau zu bewerten ist. Da in Umfragen eine klare und verständliche Formulierung der Fragen essentiell ist und auf den Bedeutungsinhalt von Begriffen geachtet werden muss, wurde die Formulierung in „**Inhalt und Aussagekraft**“ geändert (vgl. Kirchhoff, Sabine/Kuhnt, Sonja/Lipp, Peter/Schlawin, Siegfried 2008, S. 22).

Nr.9	Umfrage Jahr 2016	Umfrage Jahr 2011
Frage	Sind Sie mit dem Inhalt und der Aussagekraft der Publikation im UMWELT AAR-GAU zufrieden?	Die Frage nach dem Inhalt und der Aussagekraft ist mit der Frage 8 verknüpft.
Antwortmöglichkeiten	<ul style="list-style-type: none"> • Ja • Nein 	

Nr.10	Umfrage Jahr 2016	Umfrage Jahr 2011
Frage	Sind Sie mit dem Inhalt und der Aussagekraft des "Portal ENVIS" zufrieden?	Die Frage nach dem Inhalt und der Aussagekraft ist mit der Frage 8 verknüpft.
Antwortmöglichkeiten	<ul style="list-style-type: none"> • Ja • Nein 	

Nr.11	Umfrage Jahr 2016	Umfrage Jahr 2011
Frage	Sind Sie mit dem Inhalt und der Aussagekraft der App airCHECK (Smartphone, Tablet) zufrieden?	Die Frage nach dem Inhalt und der Aussagekraft ist mit der Frage 8 verknüpft.
Antwortmöglichkeiten	<ul style="list-style-type: none"> • Ja • Nein 	

Nr.12	Umfrage Jahr 2016	Umfrage Jahr 2011
Frage	Welche Verbesserungsmöglichkeiten sehen Sie?	Aus welchem Grund sind Sie nicht zufrieden?
Antwortmöglichkeiten	<ul style="list-style-type: none"> • Offene Frage 	<ul style="list-style-type: none"> • Offene Frage

Die Frage wurde in der aktuellen Umfrage umformuliert.

Bei der Umfrage im Jahr 2011 wurden nur diejenigen Teilnehmer nach einem konkreten Feedback gefragt, welche nicht zufrieden sind. Neu werden alle Umfrageteilnehmenden nach Verbesserungsvorschlägen gefragt, da auch solche die grundsätzlich zufrieden sind, wertvolle Anregungen anbringen können.

Des Weiteren wurde auf eine negative Formulierung verzichtet und deshalb nicht gefragt warum man nicht zufrieden ist, sondern welche Verbesserungsvorschläge man hat. Dies hat zum Ziel, die Teilnehmenden zu animieren, einen wertvollen Beitrag an die Optimierung der Dienstleistung zu erbringen.

Nr.13	Umfrage Jahr 2016	Umfrage Jahr 2011
Frage	Würden Sie gerne durch weitere Medien/Kanäle vom Informationsangebot der AfU profitieren?	Keine vergleichbare Frage
Antwortmöglichkeiten	<ul style="list-style-type: none"> • Ja • Nein 	

Diese Frage wurde neu in den Fragekatalog aufgenommen.

Es ist hier interessant zu erfahren, ob die Anspruchsgruppen gerne über andere Kanäle informiert werden möchten. In der alten Umfrage wurde lediglich eruiert, ob die Umfrageteilnehmenden mit dem bestehenden Angebot zufrieden sind oder nicht. Ob diese jedoch gerne andere Medien zur Verfügung hätten, wurde nicht abgedeckt.

Nr.14	Umfrage Jahr 2016	Umfrage Jahr 2011
Frage	Über welche Medien/Kanäle würden Sie gerne weitere Informationen beziehen?	Keine vergleichbare Frage
Antwortmöglichkeiten	<ul style="list-style-type: none"> • Newsletter • Social Media • App • Andere 	

Diese Frage wurde ebenfalls neu in den Fragekatalog aufgenommen und ist mit der Frage 13 verknüpft. Es ist nicht nur interessant zu erfahren, ob die Anspruchsgruppen des AfU neue Kanäle begrüßen würden, sondern auch, welche Kanäle konkret favorisiert werden.

Nr.15	Umfrage Jahr 2016	Umfrage Jahr 2011
Frage	Welche Daten zum Umweltzustand (Luft etc.) sind Ihnen bekannt?	Welche Daten zum Umweltzustand (Luft etc.) sind Ihnen bekannt?
Antwortmöglichkeiten	<ul style="list-style-type: none"> ● Luftmessnetz ● Abfallstatistik ● Regenmessnetz ● Rohstoffbilanz ● Zustand der Oberflächen-gewässer ● Bodenmessnetz (Saugspannung im Boden) ● Niederschlagsdaten ● Umweltdaten-Portal ENVIS 	<ul style="list-style-type: none"> ● KABO (kantonales Beobachtungsnetz) ● Luftmessnetz ● Abfallstatistik ● Regenmessnetz ● Rohstoffbilanz ● Zustand der Oberflächen-gewässer

Diese Frage wurde aus der alten Umfrage übernommen.

Wie bereits bei der Umfrage aus dem Jahr 2011 wurde einerseits nach den Daten zum Umweltzustand in einer Frage und andererseits zu den Umweltinformationen in einer zweiten Frage gefragt.

Die Antwortmöglichkeiten wurden vom Projektauftraggeber ergänzt.

Nr.16	Umfrage Jahr 2016	Umfrage Jahr 2011
Frage	Wie bewerten Sie den Nutzen der Daten zum Umweltzustand, die Sie bereits verwendet haben?	Wie bewerten Sie den Nutzen der Daten zum Umweltzustand, die Sie bereits verwendet haben?
Antwortmöglichkeiten	<ul style="list-style-type: none"> ● Luftmessnetz ● Abfallstatistik ● Regenmessnetz ● Rohstoffbilanz ● Zustand der Oberflächengewässer ● Bodenmessnetz (Saugspannung im Boden) ● Niederschlagsdaten ● Umweltdaten-Portal ENVIS <p>Jede der aufgeführten Daten können hinsichtlich ihres Nutzen wie folgt bewertet werden:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Sehr hilfreich ● Hilfreich ● Weniger hilfreich ● Gar nicht hilfreich ● Keine Beurteilung möglich 	<ul style="list-style-type: none"> ● KABO (kantonales Beobachtungsnetz) ● Luftmessnetz ● Abfallstatistik ● Regenmessnetz ● Rohstoffbilanz ● Zustand der Oberflächengewässer <p>Jede der aufgeführten Daten können hinsichtlich ihres Nutzen wie folgt bewertet werden:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Sehr hilfreich ● Hilfreich ● Weder noch ● Weniger hilfreich ● Gar nicht hilfreich ● Keine Beurteilung möglich

Diese Frage wurde aus der alten Umfrage übernommen.

Die Bewertungskriterien wurden von 6 auf 5 Abstufungen minimiert. Es wurde auf die Abstufung „weder noch“ verzichtet, da dies wenig Sinn macht. Entweder man fand den Nutzen daraus hilfreich oder nicht oder man kann es nicht beurteilen.

Falls man den Nutzen bewerten kann, hat man demzufolge neu 4 Abstufungen zur Auswahl (Sehr hilfreich/hilfreich/weniger hilfreich/ gar nicht hilfreich). Dies aus dem Grund, dass so die Tendenz zur mittleren Position (Forced-Choice) verhindert werden kann. Personen verwenden diese neutrale Kategorie nicht nur als Ausdruck einer mittleren Tendenz zwischen zwei Polen, sondern auch um eine konkrete Antwort zu verweigern (vgl. Benesch, Michael/Raab-Steiner Elisabeth 2008, S. 56 ff.).

Nr.17	Umfrage Jahr 2016	Umfrage Jahr 2011
Frage	Welche Umweltinformationen sind Ihnen bekannt?	Welche Umweltinformationen sind Ihnen bekannt?
Antwortmöglichkeiten	<ul style="list-style-type: none"> ● Kataster der belasteten Standorte ● Hydrologisches Jahrbuch ● Publikumskarte Erdwärmesonde ● Grundwasserkarte ● Gewässerschutzkarte ● Sondernummern UMWELT AARGAU ● Broschüre UMWELT AARGAU ● Prüfperimeter Bodenaushub ● Verzeichnis Aufwertung Fruchtfolgeflächen 	<ul style="list-style-type: none"> ● Kataster der belasteten Standorte ● Hydrologisches Jahrbuch ● Publikumskarte Erdwärmesonde ● Grundwasserkarte ● Gewässerschutzkarte ● Sondernummern UMWELT AARGAU ● Broschüre UMWELT AARGAU

Diese Frage wurde aus der alten Umfrage übernommen.

Bei den Antwortmöglichkeiten wurden „**Prüfperimeter Bodenaushub**“ und „**Verzeichnis Aufwertung Fruchtfolgeflächen**“ auf Wunsch des Auftraggebers hinzugefügt.

Nr.18	Umfrage Jahr 2016	Umfrage Jahr 2011
Frage	Wie bewerten Sie den Nutzen der Umweltinformationen, die Sie bereits verwendet haben?	Wie bewerten Sie den Nutzen der Umweltinformationen, die Sie bereits verwendet haben?
Antwortmöglichkeiten	<ul style="list-style-type: none"> ● Kataster der belasteten Standorte ● Hydrologisches Jahrbuch ● Publikumskarte Erdwärmesonde ● Grundwasserkarte ● Gewässerschutzkarte ● Sondernummern UMWELT AARGAU ● Broschüre UMWELT AARGAU ● Prüfperimeter Bodenaushub ● Verzeichnis Aufwertung Fruchtfolgeflächen <p>Jede der aufgeführten Daten können hinsichtlich ihres Nutzen wie folgt bewertet werden:</p>	<ul style="list-style-type: none"> ● Kataster der belasteten Standorte ● Hydrologisches Jahrbuch ● Publikumskarte Erdwärmesonde ● Grundwasserkarte ● Gewässerschutzkarte ● Sondernummern UMWELT AARGAU ● Broschüre UMWELT AARGAU <p>Jede der aufgeführten Daten können hinsichtlich ihres Nutzen wie folgt bewertet werden:</p>

	<ul style="list-style-type: none"> ● Sehr hilfreich ● Hilfreich ● Weniger hilfreich ● Gar nicht hilfreich ● Keine Beurteilung möglich 	<ul style="list-style-type: none"> ● Sehr hilfreich ● Hilfreich ● Weder noch ● Weniger hilfreich ● Gar nicht hilfreich ● Keine Beurteilung möglich
--	--	--

Diese Frage wurde aus der alten Umfrage übernommen.

Die Bewertungskriterien wurden von 6 auf 5 Abstufungen minimiert. Es wurde auf die Abstufung „**weder noch**“ verzichtet, da dies wenig Sinn macht. Entweder man fand den Nutzen daraus hilfreich oder nicht oder man kann es nicht beurteilen.

Falls man den Nutzen bewerten kann, hat man demzufolge neu 4 Abstufungen zur Auswahl (Sehr hilfreich/hilfreich/weniger hilfreich/ gar nicht hilfreich). Dies aus dem Grund, dass so die Tendenz zur mittleren Position (Forced-Choice) verhindert werden kann. Personen verwenden diese neutrale Kategorie nicht nur als Ausdruck einer mittleren Tendenz zwischen zwei Polen, sondern auch um eine konkrete Antwort zu verweigern (vgl. Benesch, Michael/Raab-Steiner Elisabeth 2008, S. 56 ff.).

Nr.19	Umfrage Jahr 2016	Umfrage Jahr 2011
Frage	Haben Sie spezifische Verbesserungsvorschläge zu den Daten zum Umweltzustand und/oder zu den Umweltinformationen, von welchen Sie Gebrauch machen?	Haben Sie spezifische Verbesserungsvorschläge zu den Daten zum Umweltzustand und/oder zu den Umweltinformationen, von welchen Sie Gebrauch machen?
Antwortmöglichkeiten	<ul style="list-style-type: none"> • Umweltzustand • Umweltinformationen Offene Frage	<ul style="list-style-type: none"> • KABO (kantonales Beobachtungsnetz) • Luftmessnetz • Abfallstatistik • Regenmessnetz • Rohstoffbilanz • Zustand der Oberflächengewässer • Kataster der belasteten Standorte • Hydrologisches Jahrbuch • Publikumskarte Erdwärmesonde • Grundwasserkarte • Gewässerschutzkarte • Sondernummern UMWELT AARGAU • Broschüre UMWELT AARGAU Offene Frage

Diese Frage wurde aus der alten Umfrage übernommen.

Die Bewertungskriterien wurden minimiert. Es wurde nicht mehr konkret nach Verbesserungsvorschläge für die einzelnen Daten zum Umweltzustand oder zu den Umweltinformationen gefragt, sondern ob man konkrete Verbesserungen für eines der beiden hat. Dies wurde aus Benutzerfreundlichkeitsgründen vereinfacht. Ebenfalls soll hier ein frühzeitiges Abbrechen des Fragebogens verhindert werden.

Nr.20	Umfrage Jahr 2016	Umfrage Jahr 2011
Frage	Würden Sie weitere Informationen zum Zustand der Umwelt begrüßen?	Würden Sie weitere Informationen zum Zustand der Umwelt begrüßen?
Antwortmöglichkeiten	<ul style="list-style-type: none"> • Ja • Nein 	<ul style="list-style-type: none"> • Ja • Nein

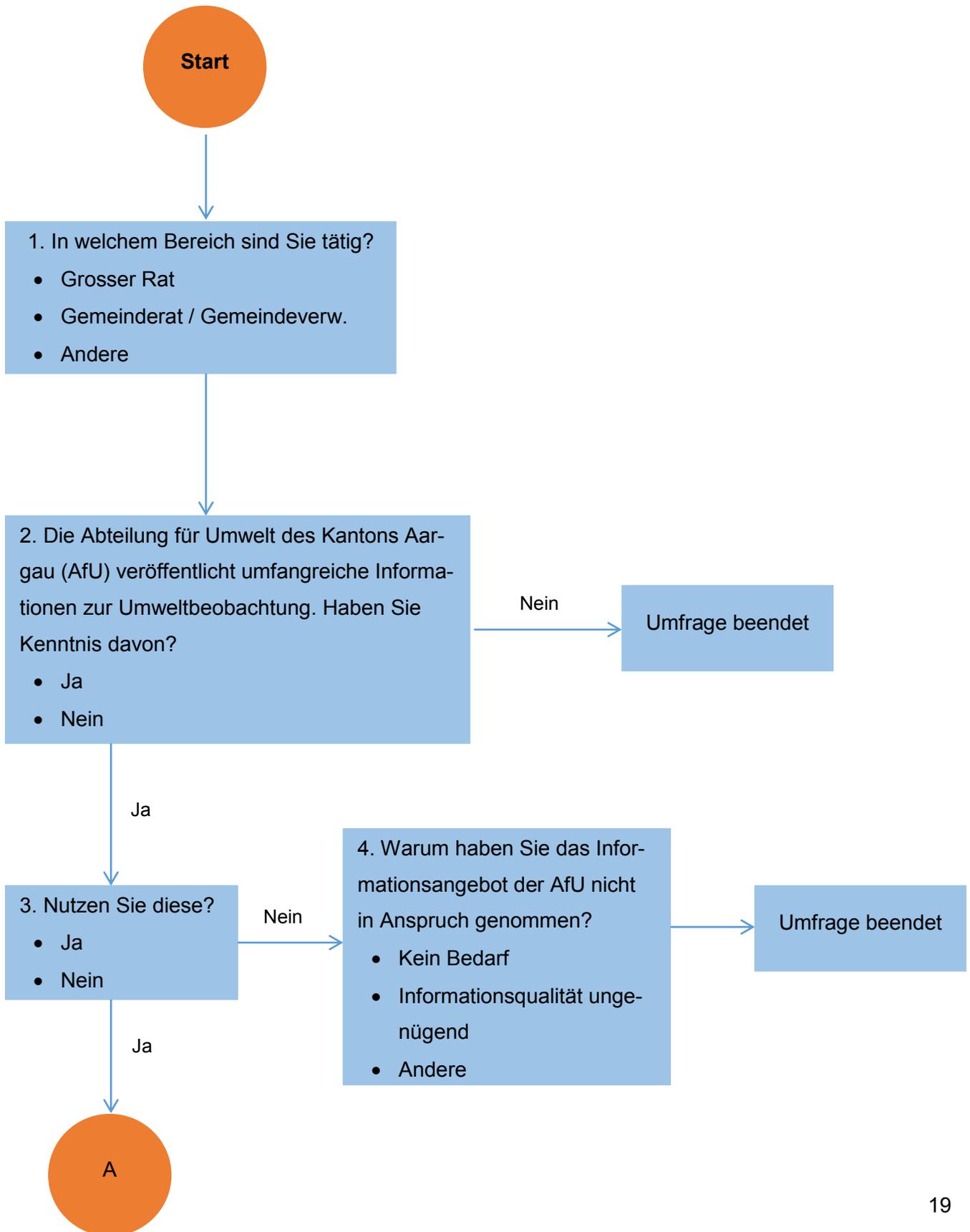
Diese Frage wurde aus der alten Umfrage übernommen.

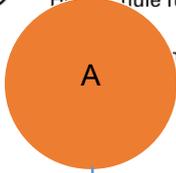
Nr.21	Umfrage Jahr 2016	Umfrage Jahr 2011
Frage	Welche weiteren Informationen zum Zustand der Umwelt würden Sie begrüßen?	Welche Informationen zum Zustand der Umwelt würden Sie begrüßen?
Antwortmöglichkeiten	Offene Frage	Offene Frage

Diese Frage wurde gegenüber der letzten Umfrage nur wenig geändert.

Die Aussage wurde durch den Zusatz von „**weiteren**“ konkretisiert. Es soll für den Umfrageteilnehmenden klar sein, dass es sich hier um zusätzliche Informationen handelt.

2.3 Flussdiagramm Umfrage zur Nutzung von Daten der Umweltbeobachtung





5. Wie wurden Sie auf das Informationsangebot der AfU aufmerksam?

- Gemeinde
- Durch die AfU (auch Suchmasch.)
- Vermittlung durch Drittpersonen
- Andere

Durch AfU

6. Durch welchen Kanal der AfU sind Sie auf das Informationsangebot aufmerksam geworden?

- Homepage AfU
- Publikation im UMWELT AARGAU
- Postversand
- Telefonisch
- Andere

Gemeinde
Vermittlung durch Drittpersonen
Andere

7. Die AfU veröffentlicht die Daten zum Zustand der Umwelt über verschiedene Medien. Welches dieser Medien nutzen Sie hauptsächlich?

- Homepage AfU
- Publikation im UMWELT AARGAU
- Portal ENVIS
- App airCheck (Smartphone / Tablet)

Home-
page

8. Sind Sie mit dem Inhalt und der Aussagekraft der Homepage der AfU zufrieden?

- Ja
- Nein

Publi-
kation

9. Sind Sie mit dem Inhalt und der Aussagekraft der Publikation im UMWELT AARGAU zufrieden?

- Ja
- Nein

Portal
ENVIS

10. Sind Sie mit dem Inhalt und der Aussagekraft des Portal ENVIS zufrieden?

- Ja
- Nein

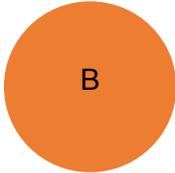
App

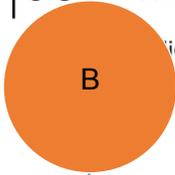
11. Sind Sie mit dem Inhalt und der Aussagekraft der App airCheck zufrieden?

- Ja
- Nein

12. Welche Verbesserungsmöglichkeiten sehen Sie?

- Offene Frage





13. Würden Sie gerne durch weitere Medien/Kanäle vom Informationsangebot der AfU profitieren?

- Ja
- Nein

14. Über welche Medien/Kanäle würden Sie gerne weitere Informationen beziehen?

- Newsletter
- Social Media
- App
- Andere

16. Wie bewerten Sie den Nutzen der Daten zum Umweltzustand, die Sie bereits verwendet haben?

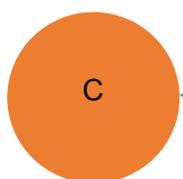
- Sehr hilfreich
- Hilfreich
- Weniger hilfreich
- Gar nicht hilfreich
- Keine Beurteilung möglich

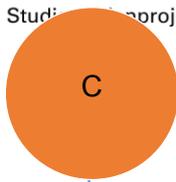
15. Welche Daten zum Umweltzustand (Luft etc.) sind Ihnen bekannt?

- Luftmessnetz
- Abfallstatistik
- Regenmessnetz
- Rohstoffbilanz
- Zustand der Oberflächengewässer
- Bodenmessnetz
- Niederschlagsdaten
- Umweltdaten Portal ENVIS

17. Welche Umweltinformationen sind Ihnen bekannt?

- Kataster der belasteten Standorte
- Hydrologisches Jahrbuch
- Publikumskarte Erdwärmsonde
- Grundwasserkarte
- Gewässerschutzkarte
- Sondernummern UMWELT AARGAU
- Broschüre UMWELT AARGAU
- Prüfperimeter Bodenaushub
- Niederschlagsdaten
- Verzeichnis Aufwertung FFF





18. Wie bewerten Sie den Nutzen der Umweltinformationen, die Sie bereits verwendet haben?

- Sehr hilfreich
- Hilfreich
- Weniger hilfreich
- Gar nicht hilfreich
- Keine Beurteilung möglich

19. Haben Sie spezifische Verbesserungsvorschläge zu den Daten zum Umweltzustand und/oder zu den Umweltinformationen, von welchen Sie Gebrauch machen?

- Umweltzustand (Offene Frage)
- Umweltinformationen (Offene Frage)

20. Würden Sie weitere Informationen zum Zustand der Umwelt begrüßen?

- Ja
- Nein

Nein

Ja

21. Welche weiteren Informationen zum Zustand der Umwelt würden Sie begrüßen?

- Offene Frage

Ende

2.4 Umfrage zur Unterstützung im Umweltvollzug durch die Abteilung für Umwelt

Nr.1	Umfrage Jahr 2016	Umfrage Jahr 2011
Frage	In welchem Bereich sind Sie tätig?	In welchem Bereich sind Sie tätig?
Antwortmöglichkeiten	<ul style="list-style-type: none"> • Ingenieurbüro • Bauverwaltung • Kläranlage • Betrieb mit abfallrechtlicher Bewilligung • Kiesabbauunternehmung • Andere 	<ul style="list-style-type: none"> • Ingenieurbüro • Bauverwaltung • Kläranlage • Andere

Diese Frage wurde aus der alten Umfrage übernommen.

Die Antwortmöglichkeiten wurden auf Wunsch des Auftraggebers mit „**Betrieb mit abfallrechtlicher Bewilligung**“ und **Kiesabbauunternehmung**“ ergänzt.

Nr.2	Umfrage Jahr 2016	Umfrage Jahr 2011
Frage	Haben Sie schon einmal ein Merkblatt der Abteilung für Umwelt (AfU) benutzt?	Haben Sie schon einmal ein Merkblatt der Abteilung für Umwelt (AfU) benutzt?
Antwortmöglichkeiten	<ul style="list-style-type: none"> • Ja • Nein 	<ul style="list-style-type: none"> • Ja • Nein

Diese Frage wurde aus der alten Umfrage übernommen.

Bei dieser Frage handelt es sich um eine *Filterfrage*. Diese dient dazu, den Kreis der zu befragenden Personen auf diese zu reduzieren, welche die Merkblätter der AfU schon einmal benutzt haben (vgl. Porst 2009, S. 151 ff.).

Nr.3	Umfrage Jahr 2016	Umfrage Jahr 2011
Frage	Weshalb haben Sie die Merkblätter nicht benutzt?	Weshalb haben Sie die Merkblätter nicht benutzt?
Antwortmöglichkeiten	<ul style="list-style-type: none"> • Keine Kenntnisse über die Merkblätter • Auf Homepage nicht gefunden • Kein Bedürfnis • Telefonische Auskunft in Anspruch genommen • Andere 	<ul style="list-style-type: none"> • Keine Kenntnisse über Merkblätter • Kein Bedürfnis • Telefonische Auskunft in Anspruch genommen • Andere

Diese Frage wurde aus der alten Umfrage übernommen.

Die Antwortmöglichkeiten wurden mit „**Auf Homepage nicht gefunden**“ ergänzt, aufgrund der kürzlich neulancierten Homepage der AfU.

Nr.4	Umfrage Jahr 2016	Umfrage Jahr 2011
Frage	Konnten Ihre Fragen durch die Merkblätter beantwortet werden?	Haben Ihnen die Merkblätter weitergeholfen?
Antwortmöglichkeiten	<ul style="list-style-type: none"> • Ja • Nein • Nicht vollständig 	<ul style="list-style-type: none"> • Ja • Nein

Die Frage wurde in der aktuellen Umfrage umformuliert.

Aus der Frage von 2011 ist nicht klar ob die Merkblätter nur weitergeholfen haben oder die offenen Fragen vollumfänglich beantwortet werden konnten. Ebenfalls wurde „**nicht vollständig**“ als Antwortmöglichkeit aufgenommen, um in Erfahrung zu bringen, wie viele Fragen trotz Merkblatt nicht vollständig beantwortet wurden.

Nr.5	Umfrage Jahr 2016	Umfrage Jahr 2011
Frage	Aus welchem Grund haben Ihnen die Merkblätter nicht weitergeholfen?	Aus welchem Grund haben Ihnen die Merkblätter nicht weitergeholfen?
Antwortmöglichkeiten	<ul style="list-style-type: none"> • Merkblatt entsprach nicht meinen Bedürfnissen • Zu umfangreich • Schwer verständlich • Andere 	<ul style="list-style-type: none"> • Merkblatt entsprach nicht meinen Bedürfnissen • Zu umfangreich • Schwer verständlich • Andere

Diese Frage sowie die Antwortmöglichkeiten wurden aus der alten Umfrage übernommen.

Nr.6	Umfrage Jahr 2016	Umfrage Jahr 2011
Frage	Wie haben Sie von den Merkblättern der AfU erfahren?	Wie sind Sie auf das Merkblatt aufmerksam geworden?
Antwortmöglichkeiten	<ul style="list-style-type: none"> • Durch die AfU (auch Suchmaschinen) • Informationsveranstaltung/Seminar • Vermittlung durch Drittpersonen • Andere 	<ul style="list-style-type: none"> • Selber aufgesucht auf der Homepage • Zustellung durch die AfU • Informationsveranstaltung/Seminar • Vermittlung durch Arbeitskollegen/-kolleginnen

Die Frage von 2011 wurde in der aktuellen Umfrage in zwei Fragen gesplittet.

In der ersten Frage wird allgemein danach gefragt, wie man von den Merkblättern erfahren hat. Die Antwortmöglichkeiten „**selber aufgesucht auf der Homepage**“ und „**Zustellung durch die AfU**“ aus der alten Umfrage wurden durch „**Durch die AfU (auch Suchmaschinen)**“ ersetzt. In einer zweiten Frage wurden dann explizit diejenigen, welche „**Durch die AfU (auch Suchmaschinen)**“

angewählt haben gefragt, über welchen Kanal der AfU sie von den Merkblättern erfahren haben. Dies hat zum Ziel, die Prozesse des AfU marketingtechnisch zu optimieren und die Anspruchsgruppen über deren präferierte Kanäle zu erreichen.

Des Weiteren wurde die Antwortmöglichkeit „**Vermittlung durch Arbeitskollegen/-kolleginnen**“ durch „**Vermittlung durch Drittpersonen**“ ersetzt, da dies vermittelnde Personen zu fest einschränkt.

Nr.7	Umfrage Jahr 2016	Umfrage Jahr 2011
Frage	Durch welchen Kanal der AfU sind Sie auf die Merkblätter aufmerksam geworden?	Keine vergleichbare Frage
Antwortmöglichkeiten	<ul style="list-style-type: none"> • Homepage AfU • Publikation im UMWELT AARGAU • Postversand • Telefonisch 	

Gemäss Erklärungen aus der vorangehenden Frage wurde diese Frage neu in den Fragekatalog aufgenommen. Dies weil die Frage explizit klärt, welcher der Kanäle der AfU am wirkungsvollsten die Bekanntheit der Merkblätter fördert.

Nr.8	Umfrage Jahr 2016	Umfrage Jahr 2011
Frage	Wie empfanden Sie die Suche nach den Merkblättern auf der Homepage der AfU?	Wie empfanden Sie die Suche nach den Merkblättern auf der Homepage der AfU?
Antwortmöglichkeiten	<ul style="list-style-type: none"> • Sehr einfach • Einfach • Schwierig • Sehr schwierig • Keine Beurteilung 	<ul style="list-style-type: none"> • Sehr einfach • Einfach • Weder noch • Schwierig • Sehr schwierig

	möglich	
--	---------	--

Diese Frage wurde aus der alten Umfrage übernommen.

Die Antwortmöglichkeiten aus der Umfrage 2011 wurden in Bezug auf die ungerade Anzahl der Abstufungen bewusst geändert. Dies soll verhindern, dass die Umfrageteilnehmende die bequeme „unentschiedene“ Mitte ankreuzen (vgl. Neumann 2013, S.93).

Nr.9	Umfrage Jahr 2016	Umfrage Jahr 2011
Frage	Haben Sie schon einmal an einer Informationsveranstaltung/Seminar der AfU teilgenommen?	Haben Sie schon einmal eine Informationsveranstaltung oder ein Seminar der AfU besucht?
Antwortmöglichkeiten	<ul style="list-style-type: none"> • Ja • Nein 	<ul style="list-style-type: none"> • Ja • Nein

Diese Frage wurde aus der alten Umfrage übernommen.

Nr.10	Umfrage Jahr 2016	Umfrage Jahr 2011
Frage	Aus welchem Grund haben Sie bisher keine Informationsveranstaltungen/Seminare der AfU besucht?	Aus welchem Grund haben Sie bisher keine Informationsveranstaltungen oder ein Seminar der AfU besucht?
Antwortmöglichkeiten	<ul style="list-style-type: none"> • Keine Kenntnisse über die Informationsveranstaltung/Seminar • Kein Bedürfnis • Informationsveranstaltung/Seminar anderer Veranstalter besucht 	<ul style="list-style-type: none"> • Keine Kenntnisse über die Informationsveranstaltung/Seminar • Kein Bedürfnis • Informationsveranstaltung/Seminar anderer Veranstalter besucht

	<ul style="list-style-type: none"> • Andere Gründe 	<ul style="list-style-type: none"> • Andere Gründe
--	---	---

Diese Frage wurde gegenüber der letzten Umfrage nur wenig geändert. Aus „**Informationsveranstaltungen oder ein Seminar**“ wurde „**Informationsveranstaltungen/Seminare**“ - dies damit es während der gesamten Umfrage einheitlich dargestellt wird.

Nr.11	Umfrage Jahr 2016	Umfrage Jahr 2011
Frage	Wie sind Sie auf die Informationsveranstaltungen/Seminare aufmerksam geworden?	Wie sind Sie auf die Informationsveranstaltungen/Seminare aufmerksam geworden?
Antwortmöglichkeiten	<ul style="list-style-type: none"> • Einladung bzw. Informationsschreiben durch die AfU • Homepage der AfU • Auf Empfehlung Dritter • Durch Veranstaltungskalender im UMWELT AARGAU • Andere 	<ul style="list-style-type: none"> • Einladung bzw. Informationsschreiben durch die AfU • Homepage der AfU • Auf Empfehlung Dritter • Andere

Diese Frage wurde aus der alten Umfrage übernommen.

Bei den Antwortmöglichkeiten wurde auf Wunsch des Auftraggebers „**Durch Veranstaltungskalender im UMWELT AARGAU**“ in die Auswahl aufgenommen.

Nr.12	Umfrage Jahr 2016	Umfrage Jahr 2011
Frage	Welche Informationsveranstaltungen/Seminare haben Sie bisher besucht?	Welche Informationsveranstaltungen/Seminare haben Sie bisher besucht?
Antwortmöglichkeiten	<ul style="list-style-type: none"> ● Siedlungsentwässerung ● Ingenieurtagung ● Umweltschutz auf Baustellen ● Klärwärtertagung ● Verwertung von Ausbauasphalt ● Erdwärmenutzung ● Gewässerschutz am Bach ● Info für Verantwortliche von Abwasserreinigungsanlagen ● Umgang mit Bodenaushub ● Gemeindeforum „Littering“ ● Gebäuderückbau ● Sanierung von Kugelfängen bei Schiessanlagen ● Bodenschutz in der Gemeinde ● Umwelteinflüsse ● Andere 	<ul style="list-style-type: none"> ● Siedlungsentwässerung ● Ingenieurtagung ● Umweltschutz auf Baustellen ● Klärwärtertagung ● Verwertung von Ausbauasphalt ● Erdwärmenutzung ● Andere ● Gewässerschutz am Bach ● Info für Verantwortliche von Abwasserreinigungsanlagen

Diese Frage wurde aus der alten Umfrage übernommen.

Gemäss Absprache mit dem Auftraggeber wurden folgende Antwortmöglichkeiten zu den bereits

bestehenden ergänzt: „Umgang mit Bodenaushub“, „Gemeindeseminar „Littering“, „Gebäuderückbau“, „Sanierung von Kugelfängen bei Schiessanlagen“, „Bodenschutz in der Gemeinde“, „Umwelteinflüsse“.

Nr.13	Umfrage Jahr 2016	Umfrage Jahr 2011
Frage	Sind Sie grundsätzlich zufrieden mit den Informationsveranstaltungen/Seminare?	Sind Sie grundsätzlich zufrieden mit den Informationsveranstaltungen/Seminare?
Antwortmöglichkeiten	<ul style="list-style-type: none"> • Ja • Nein 	<ul style="list-style-type: none"> • Ja • Nein

Diese Frage wurde aus der alten Umfrage übernommen.

Da es bereits eine Befragung an den jeweiligen Informationsveranstaltungen/Seminaren gibt, wurde in dieser Arbeit auf eine detaillierte Erhebung, in Absprache mit dem Auftraggeber, verzichtet.

Nr.14	Umfrage Jahr 2016	Umfrage Jahr 2011
Frage	Welche Verbesserungsvorschläge zu den bisher besuchten Informationsveranstaltungen haben Sie?	Haben Sie Verbesserungsvorschläge zu den bisher besuchten Informationsveranstaltungen?
Antwortmöglichkeiten	Offene Frage	Offene Frage

Diese Frage wurde umformuliert bzw. konkretisiert. Hierbei wird nicht gefragt, ob man Verbesserungsvorschläge hat, sondern konkret, welche man hat. Dies erhöht die Rücklaufquote bei einer offenen Frage. Bei offenen Fragen haben die Umfrageteilnehmenden die Chance, ihre Gedanken und Anregungen in eigenen Worten zu formulieren. Dies erhöht einerseits wichtige Anstösse an die Optimierung der Dienstleistung, erhöht aber gleichzeitig auch den Schwierigkeitsgrad sowie den Zeitaufwand der Auswertung (vgl. Raab-Steiner 2012, S. 50).

Nr.15	Umfrage Jahr 2016	Umfrage Jahr 2011
Frage	Zu welcher Umweltthematik wünschen Sie sich eine Informationsveranstaltung/Seminar?	Zu welchem Umweltthema würden Sie sich ebenfalls ein Seminar wünschen?
Antwortmöglichkeiten	Offene Frage	Offene Frage

Diese Frage wurde in der aktuellen Umfrage ein wenig angepasst und damit zielgruppengerechter von „**Umweltthema**“ auf „**Umweltthematik**“ geändert.

Diese Frage wurde wiederum als offene Frage formuliert, um auch hier die vielseitigen Wünsche der Anspruchsgruppe zu erfahren.

Nr.16	Umfrage Jahr 2016	Umfrage Jahr 2011
Frage	Haben Sie schon einmal eine fachspezifische Auskunft der AfU in Anspruch genommen?	Haben Sie schon einmal eine fachspezifische Auskunft der AfU in Anspruch genommen?
Antwortmöglichkeiten	<ul style="list-style-type: none"> • Ja • Nein 	<ul style="list-style-type: none"> • Ja • Nein

Diese Frage wurde aus der alten Umfrage übernommen.

Nr.17	Umfrage Jahr 2016	Umfrage Jahr 2011
Frage	Aus welchem Grund haben Sie fachspezifische Auskünfte in Anspruch genommen?	Aus welchem Grund haben Sie fachspezifische Auskünfte in Anspruch genommen?
Antwortmöglichkeiten	<ul style="list-style-type: none"> • Es waren Erläuterungen zu einem Merkblatt nötig • Es ergaben sich Fragen aus einer Informationsveranstaltung/Seminar • Fragen zu bestimmten Gesetzen • Fragen zu einem Projekt • Andere 	<ul style="list-style-type: none"> • Es waren Erläuterungen zu einem Merkblatt nötig • Es ergaben sich Fragen aus einer Informationsveranstaltung/Seminar • Fragen zu bestimmten Gesetzen • Andere

Diese Frage wurde aus der alten Umfrage übernommen.

Unter Berücksichtigung der vorgängigen Umfrage wurde „**Fragen zu einem Projekt**“ neu in die Auswahl aufgenommen. Bei der letzten Erhebung gab es eine starke Tendenz, dass viele Umfrageteilnehmende Fragen zu einem Projekt hatten und sich deshalb mit der AfU in Verbindung setzten.

Nr.18	Umfrage Jahr 2016	Umfrage Jahr 2011
Frage	Über welchen Kanal haben Sie die fachspezifische Auskunft beansprucht?	Über welchen Weg haben Sie die fachspezifischen Auskünfte beansprucht?
Antwortmöglichkeiten	<ul style="list-style-type: none"> • Telefonisch • Persönlich vor Ort • Schriftlich (E-Mail, Briefverkehr) • Andere 	<ul style="list-style-type: none"> • Telefonisch • Persönliches Gespräch • Schriftlich (E-Mail, Briefverkehr)

Diese Frage wurde gegenüber der Frage aus dem Jahr 2011 geändert.

Um die Bezeichnungen in der gesamten Umfrage einheitlich zu gestalten, wurde „**Weg**“ durch „**Kanal**“ ersetzt.

Ausserdem wurde der Begriff „**Persönliches Gespräch**“ durch „**Persönlich vor Ort**“ ersetzt, damit für die Umfrageteilnehmenden klar ist, dass es sich hierbei um eine Auskunft bei der AfU vor Ort handelt. Des Weiteren wurde „**Andere**“ in die Auswahl aufgenommen.

Nr.19	Umfrage Jahr 2016	Umfrage Jahr 2011
Frage	Wie beurteilen Sie die fachspezifischen Auskünfte nach folgenden Kriterien?	Wie beurteilen Sie grundsätzlich die fachspezifischen Auskünfte nach folgenden Kriterien?
Antwortmöglichkeiten	<ul style="list-style-type: none"> • Höflichkeit • Qualität • Bearbeitungszeit <p>Jede der aufgeführten Kriterien können wie folgt bewertet werden:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Sehr gut • Gut • Schlecht • Sehr schlecht 	<ul style="list-style-type: none"> • Höflichkeit • Kompetenz • Bearbeitungszeit <p>Beurteilungsmöglichkeit:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Sehr gut • Gut • Schlecht • Sehr schlecht

Die Frage aus dem Jahr 2011 wurde geändert.

Der Begriff „**grundsätzlich**“ wurde gestrichen- da er als nicht notwendig erachtet wurde.

Des Weiteren wurde die Antwortmöglichkeit „**Kompetenz**“ durch „**Qualität**“ ersetzt. Dies aufgrund dessen, das sich eine Auskunft eher durch ihre Qualität als durch ihre Kompetenz bewerten lässt.

Die Kompetenz ist durch die ausführende Person abhängig und somit ein Begriff, der die Umfrageteilnehmenden in diesem Zusammenhang verunsichern könnte.

Nr.20	Umfrage Jahr 2016	Umfrage Jahr 2011
Frage	Zu welchen Themengebieten haben Sie bisher fachspezifische Auskünfte beansprucht?	Zu welchen Themen haben Sie bisher fachspezifische Auskünfte beansprucht?
Antwortmöglichkeiten	<ul style="list-style-type: none"> • Oberflächengewässer • Grundwasser • Abwasser • Abfälle • Luft • Lärm • Strahlung • Boden • Rohstoffe • Erdwärmenutzung • Geologie • Andere 	<ul style="list-style-type: none"> • Oberflächengewässer • Grundwasser • Abwasser • Abfälle • Luft • Lärm • Strahlung • Boden • Rohstoffe • Erdwärmenutzung • Umweltverträglichkeitsprüfung • Andere

Die aktuelle Frage wurde gegenüber der Frage aus dem Jahr 2011 nur hinsichtlich deren Formulierung geändert. Das Wort „**Themen**“ wurde durch „**Themengebiete**“ ersetzt. Des Weiteren wurde „**Umweltverträglichkeit**“ in Absprache mit dem Auftraggeber nicht mehr als Antwortmöglichkeit aufgeführt. Dafür wurde „**Geologie**“ neu in die Auswahl aufgenommen.

Nr.21	Umfrage Jahr 2016	Umfrage Jahr 2011
Frage	Welche konkreten Verbesserungsvorschläge haben Sie zu den fachspezifischen Auskünften?	Welche allgemeinen Verbesserungsvorschläge haben Sie zu den fachspezifischen Auskünften?
Antwortmöglichkeiten	Offene Frage	Offene Frage

Die Frage wurde in der aktuellen Umfrage geändert.

Die Formulierung „**allgemeine Verbesserungsvorschläge**“ wurde als nicht sinnvoll erachtet, da ein allgemeiner Verbesserungsvorschlag wenig Sinn macht. Deshalb wurde die Formulierung „**konkreter Verbesserungsvorschlag**“ gewählt, da dieser wichtige und vor allem konkrete Informationen für die Optimierung liefern kann.

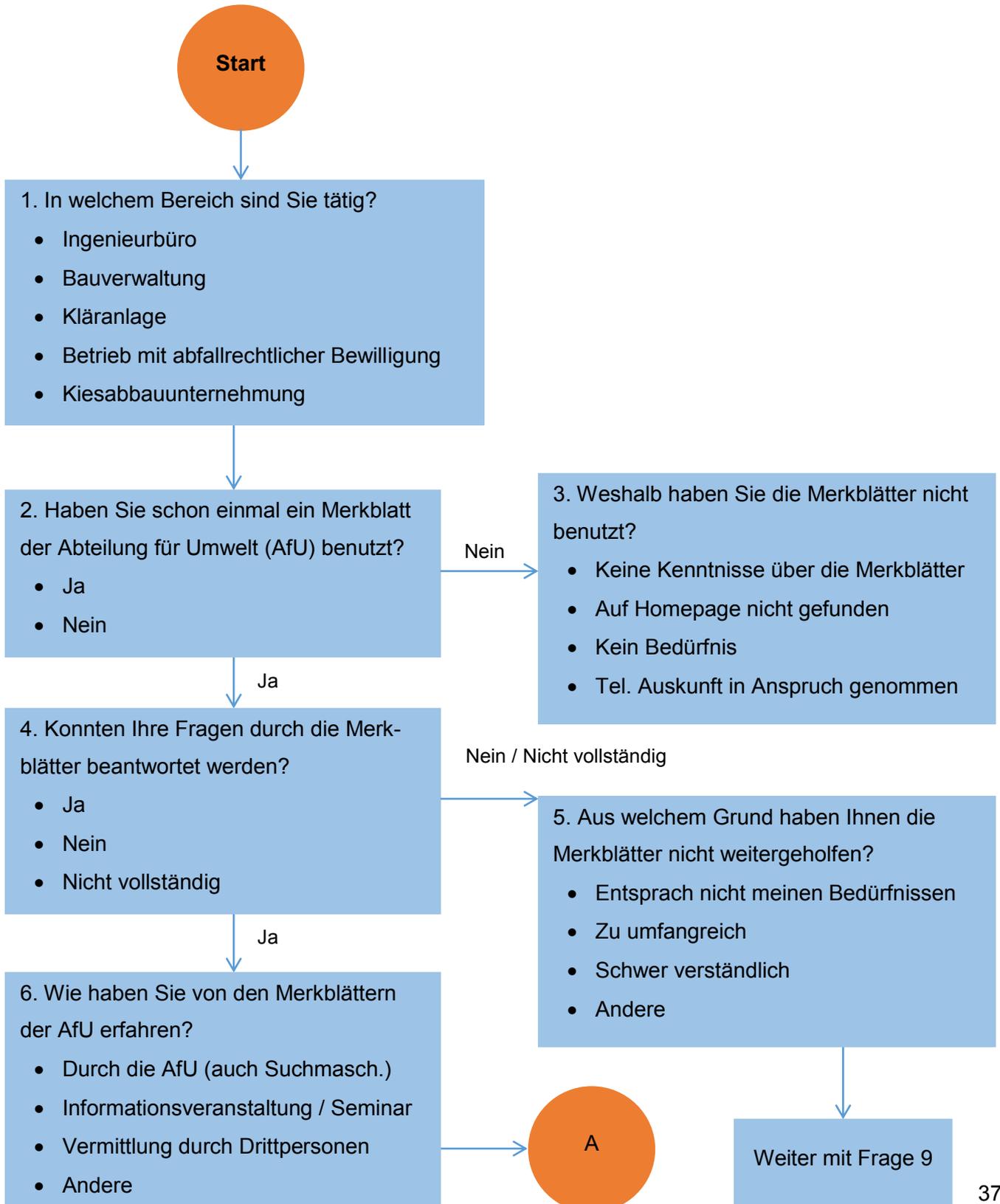
Nr.22	Umfrage Jahr 2016	Umfrage Jahr 2011
Frage	Aus welchem Grund haben Sie die fachspezifischen Auskünfte der AfU bis dato nicht in Anspruch genommen?	Warum haben Sie die fachspezifischen Auskünfte der AfU nicht in Anspruch genommen?
Antwortmöglichkeiten	<ul style="list-style-type: none"> • Kein Bedürfnis • Keine Kenntnisse über die Dienstleistung • Schlechtes Image • Andere Gründe 	<ul style="list-style-type: none"> • Kein Bedürfnis • Keine Kenntnisse über die Dienstleistung • Schlechtes Image • Schlechte Erfahrung • Andere Gründe

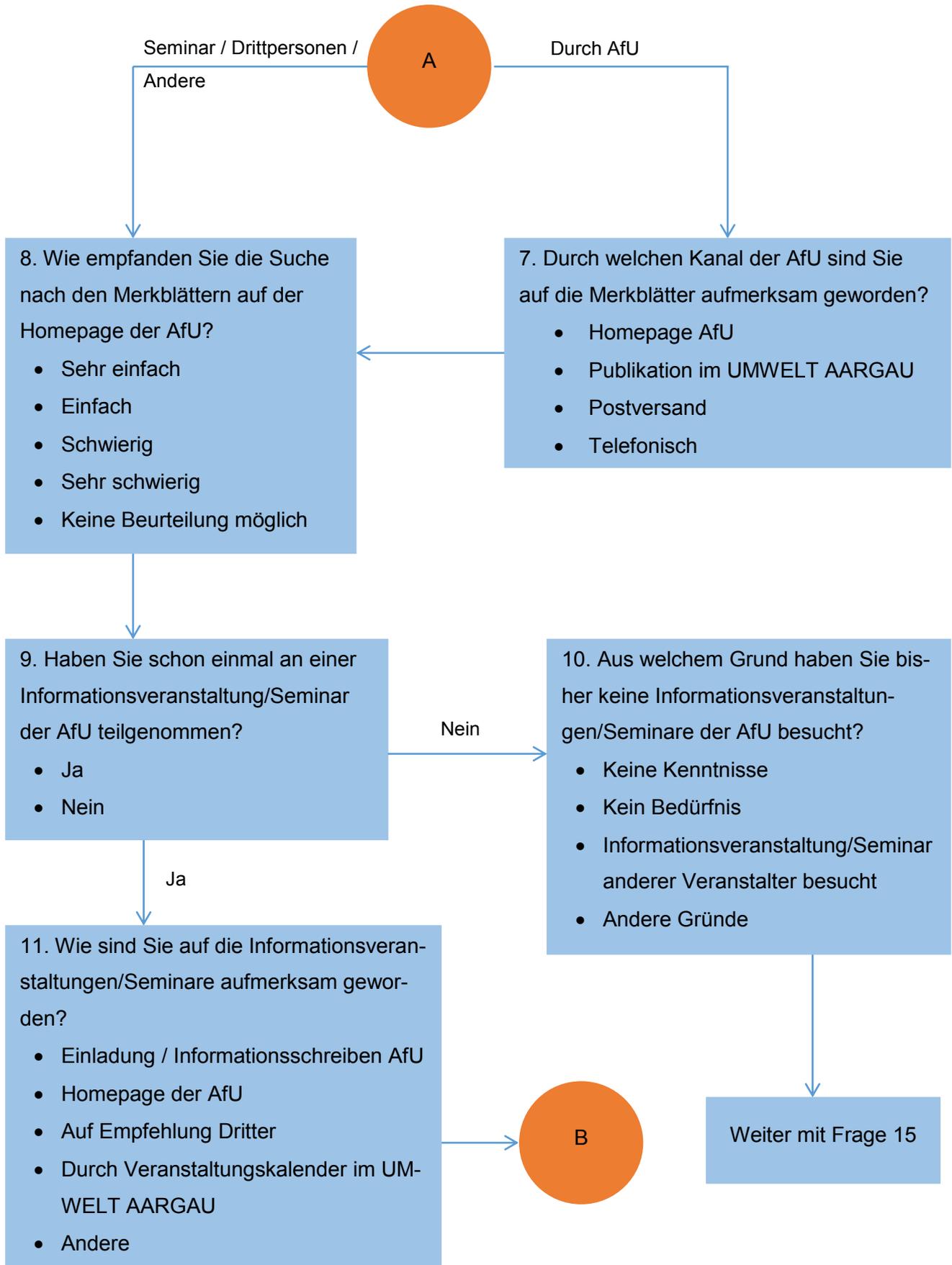
In der aktuellen Umfrage wurde die Frage geändert.

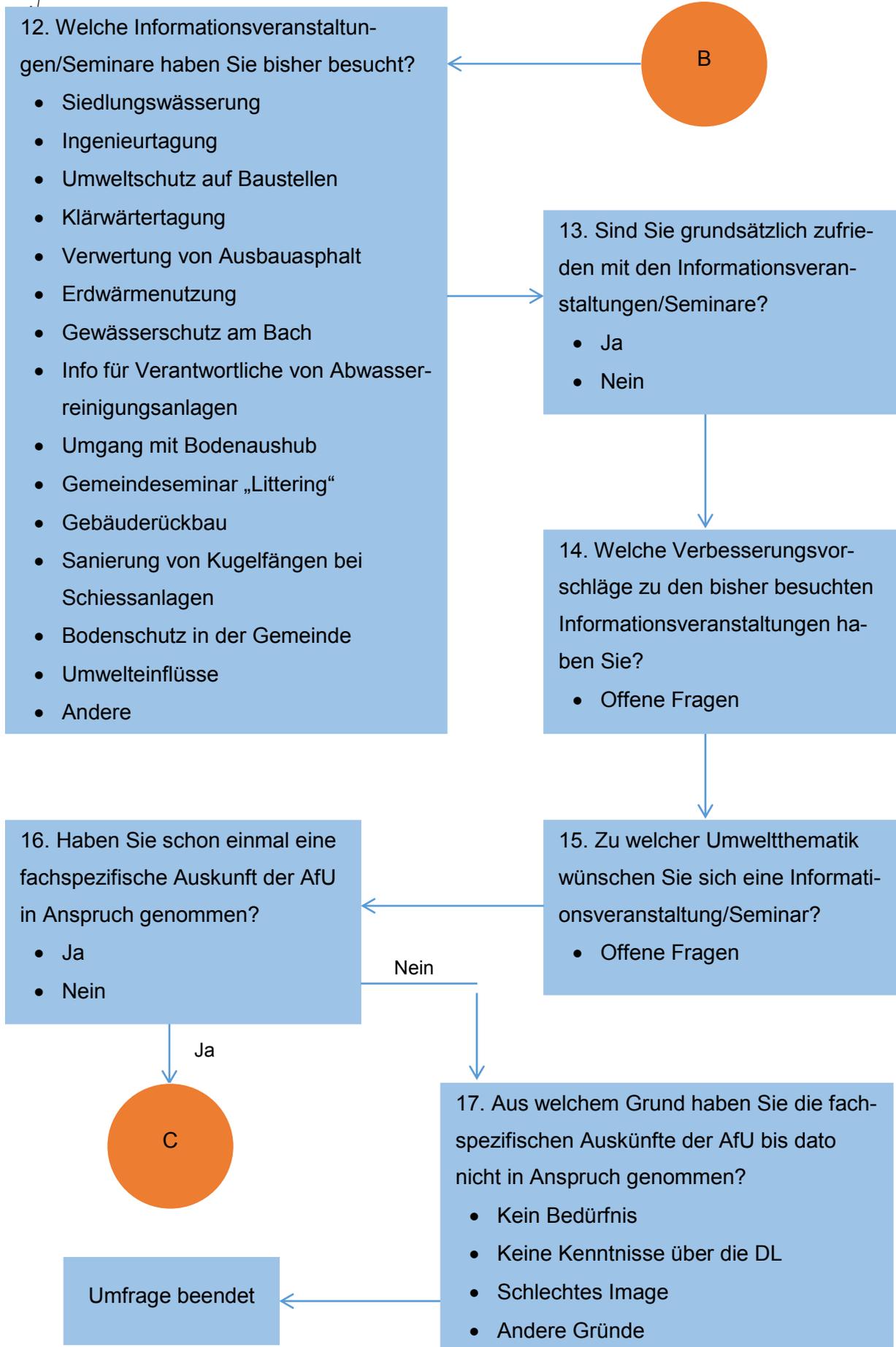
Die Formulierung „**Warum**“ wurde als zu umgangssprachlich bewertet und wurde deshalb in „**Aus welchem Grund**“ geändert. Ebenso wurde „**bis dato**“ in die Frageformulierung aufgenommen.

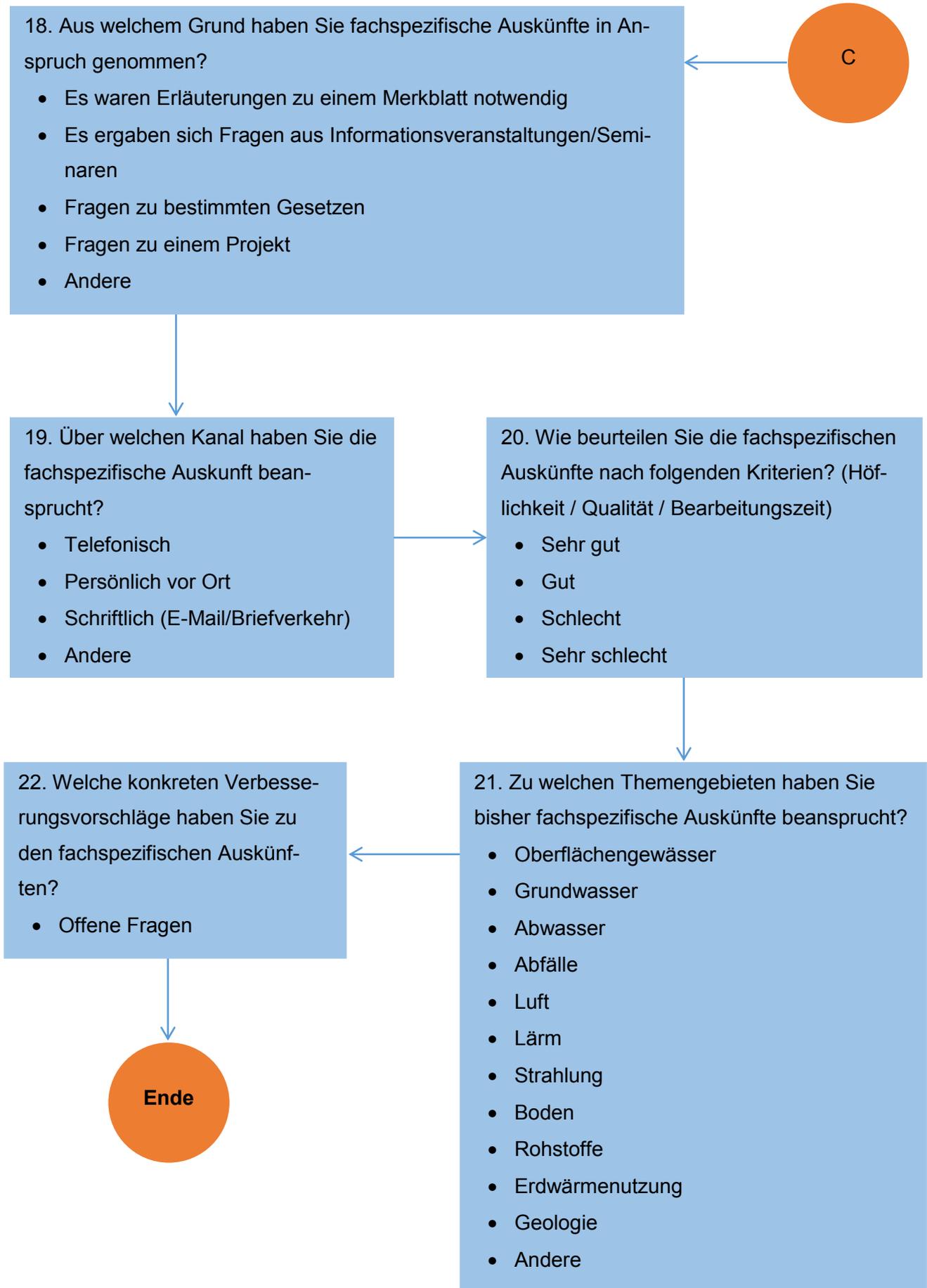
Bei den Antwortmöglichkeiten wurde „**Schlechte Erfahrungen**“ nicht mehr in die neue Umfrage aufgenommen, da dies nicht beurteilt werden kann, sofern man die Auskunft der AfU noch nie in Anspruch genommen hat.

2.5 Flussdiagramm Umfrage zur Unterstützung im Umweltvollzug durch die Abteilung für Umwelt









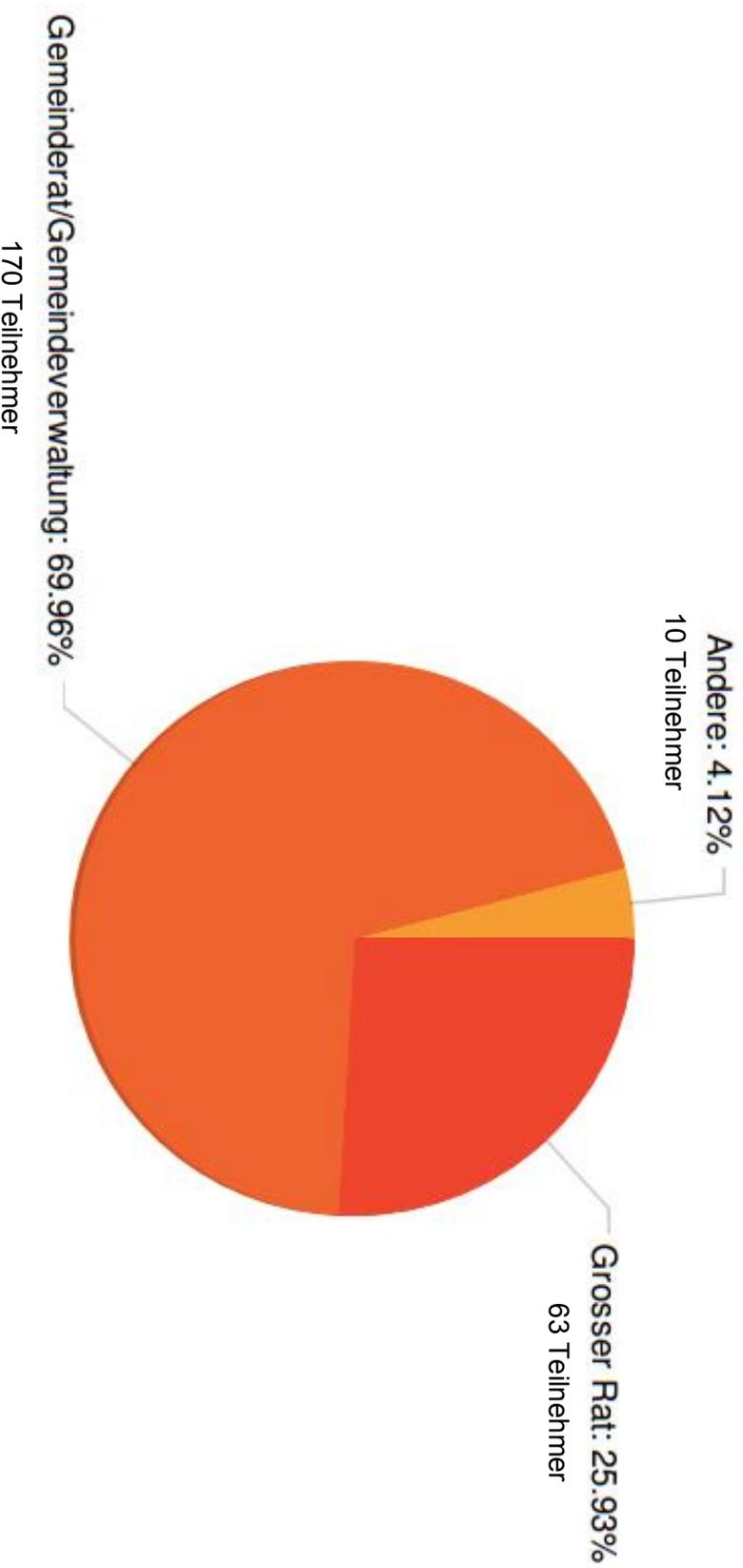
3 Auswertung Umfrage zur Nutzung von Daten der Umweltbeobachtung

3.1 Allgemeine Bemerkungen

Die Umfrage zur Nutzung von Daten der Umweltbeobachtung wurde an 353 Personen gesendet und von 244 ausgefüllt. Daraus ergibt sich eine Teilnahmequote von 69.1%. In der letzten Messung, die im Jahr 2011 stattgefunden hat, wurden 360 Probanden angeschrieben, wobei effektiv 253 teilgenommen haben. Dies entspricht einer Teilnahmequote von 70.28%.

Dies weist einen geringfügigen Rückgang von 1.18% gegenüber der letzten Erhebung auf.

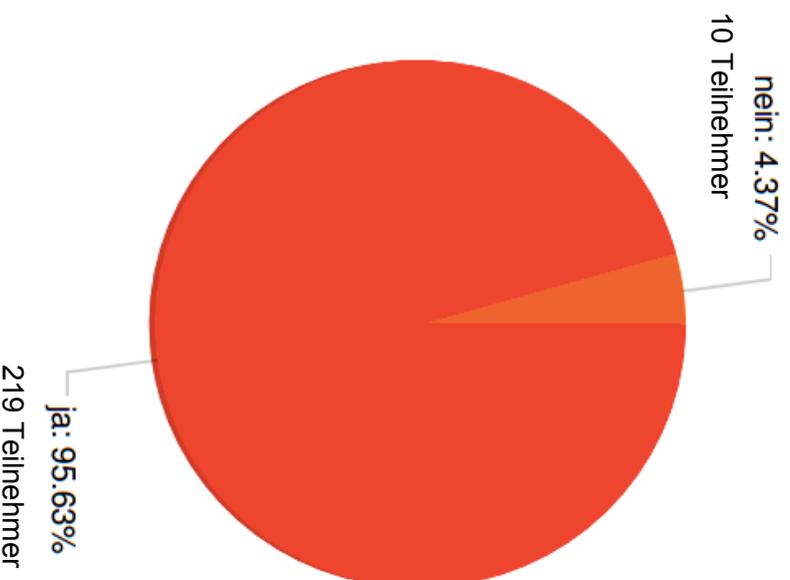
Frage 1: In welchem Bereich sind Sie tätig?



Ergebnisanalyse (Total 243 Teilnehmer)

Bei der Personengruppe Gemeinderat/Gemeindeverwaltung ist ein minimaler Teilnehmerrückgang (ca. 5%) zu verzeichnen, die sich als Zunahme - im gleichen Masse - beim Grossen Rat bemerkbar macht. Weitere Aufzählungen des Bereiches „Andere“ sehen sie im Anhang.

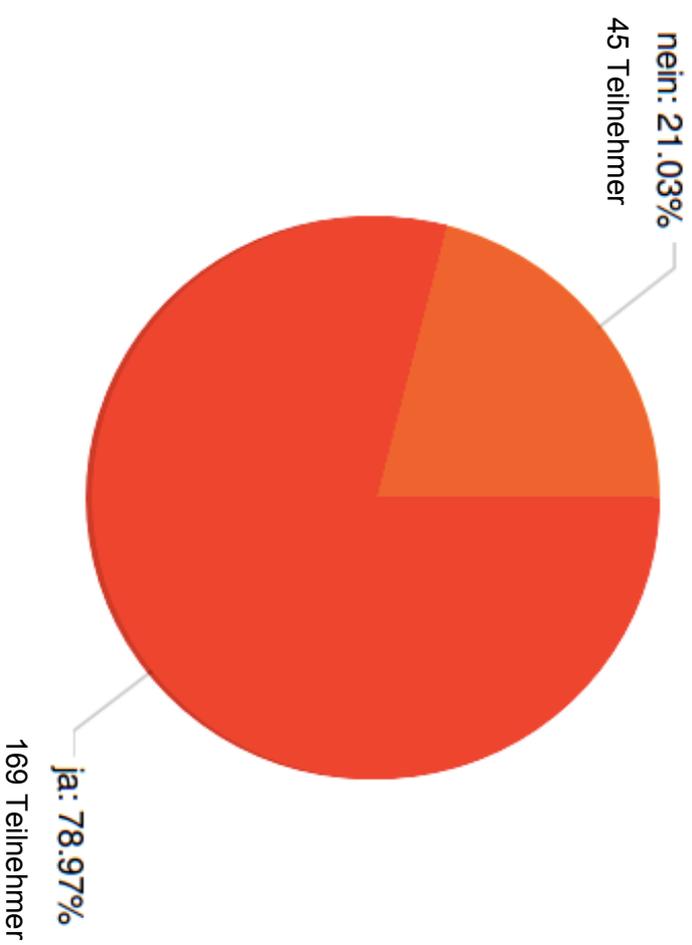
Frage 2: Die Abteilung für Umwelt des Kantons Aargau (AfU) veröffentlicht umfangreiche Informationen zur Umweltbeobachtung. Haben Sie Kenntnis davon?



Ergebnisanalyse (Total 229 Teilnehmer)

Eine signifikante Steigerung von rund 17.5% konnte bei der Bekanntmachung der AfU-Dienstleistung in den letzten 5 Jahren erreicht werden. Von den total 229 Teilnehmenden (rund 10% weniger als vor 5 Jahren) hatten lediglich 10 Personen keine Kenntnisse über das umfangreiche Angebot der AfU. Dies lässt sich möglicherweise auf einen verbesserten Kommunikationsfluss zwischen den Parteien zurückführen.

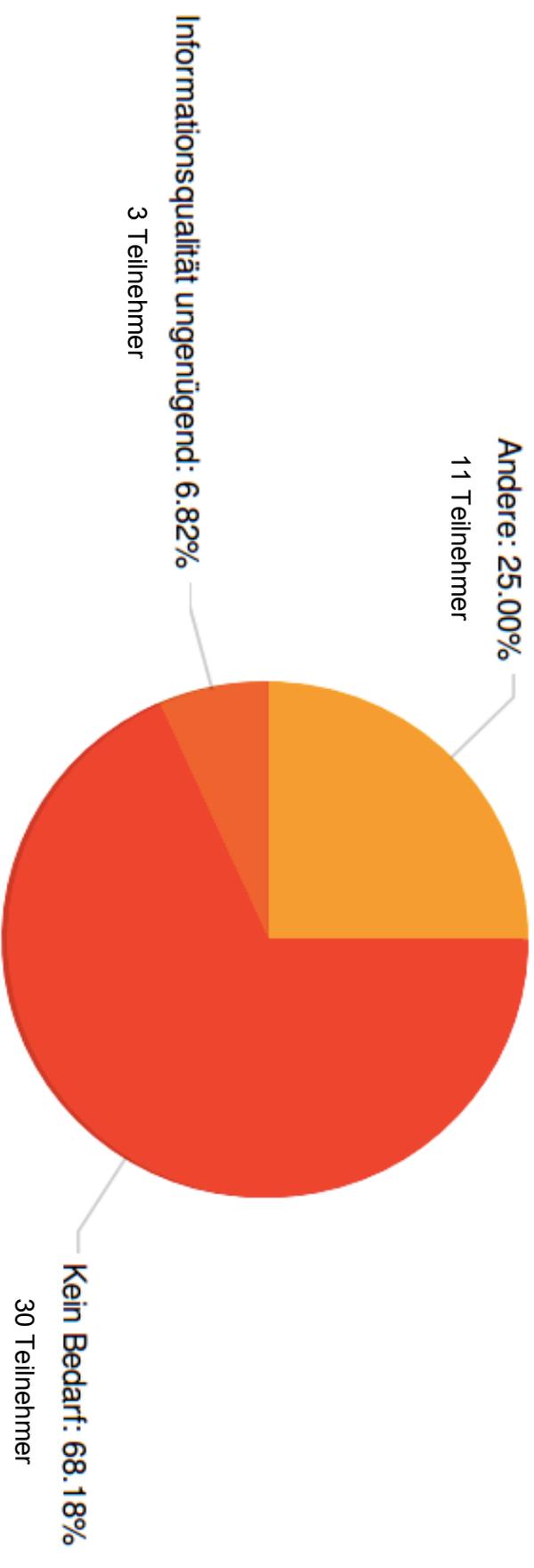
Frage 3: Nutzen Sie diese?



Ergebnisanalyse (Total Teilnehmer 214)

Durch die Optimierung der Auswahlmöglichkeiten zwischen Frage 3 - 15 ist eine Gegenüberstellung mit der alten Umfrage nur schwer möglich. Von den kenntrishabenden Teilnehmenden haben circa 80% das Informationsangebot der AfU bereits einmal genutzt.

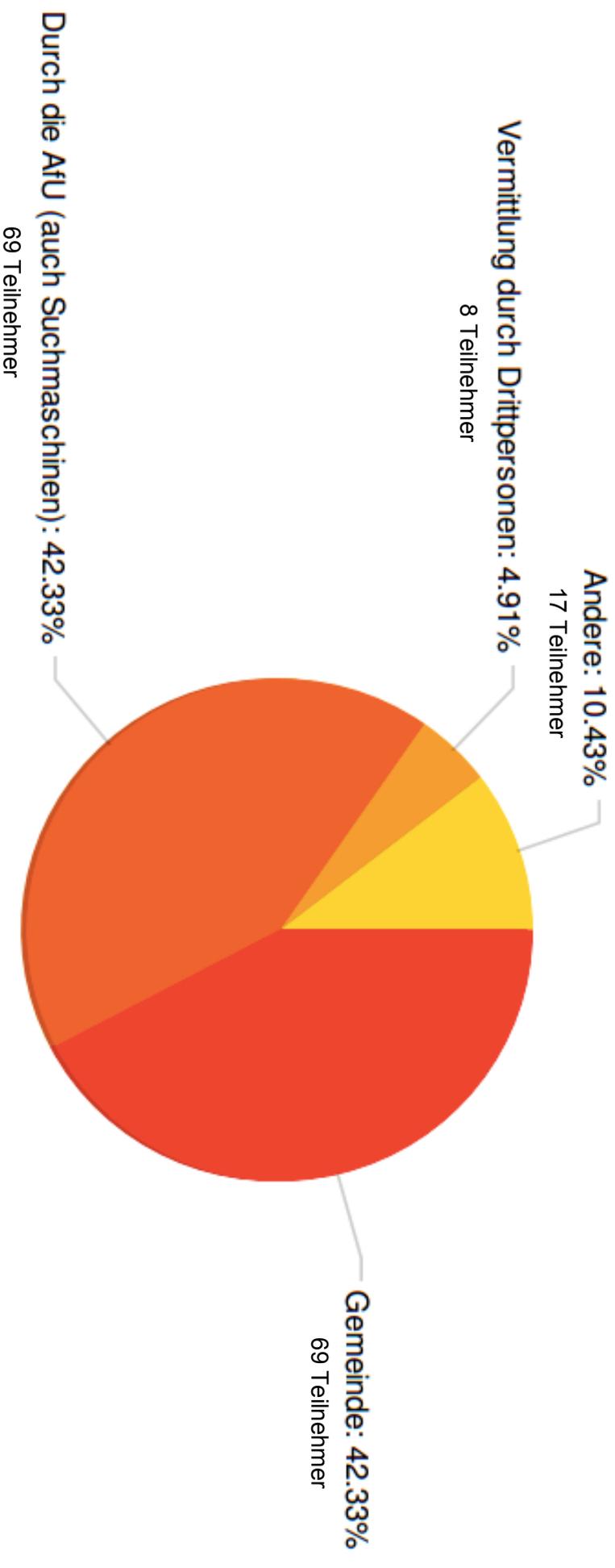
Frage 4: Warum haben Sie das Informationsangebot der AfU nicht in Anspruch genommen?



Ergebnisanalyse (Total 44 Teilnehmer)

Ein Grossteil der Befragten hat keinen Bedarf (68.2%) an der Dienstleistung und nur drei Personen bewerten die derzeitige Informationsqualität als ungenügend. Die restlichen 25% können das Angebot aufgrund eines zeitlichen Engpasses nicht in Anspruch nehmen. Weitere Aufzählungen des Bereiches „Andere“ sehen sie im Anhang.

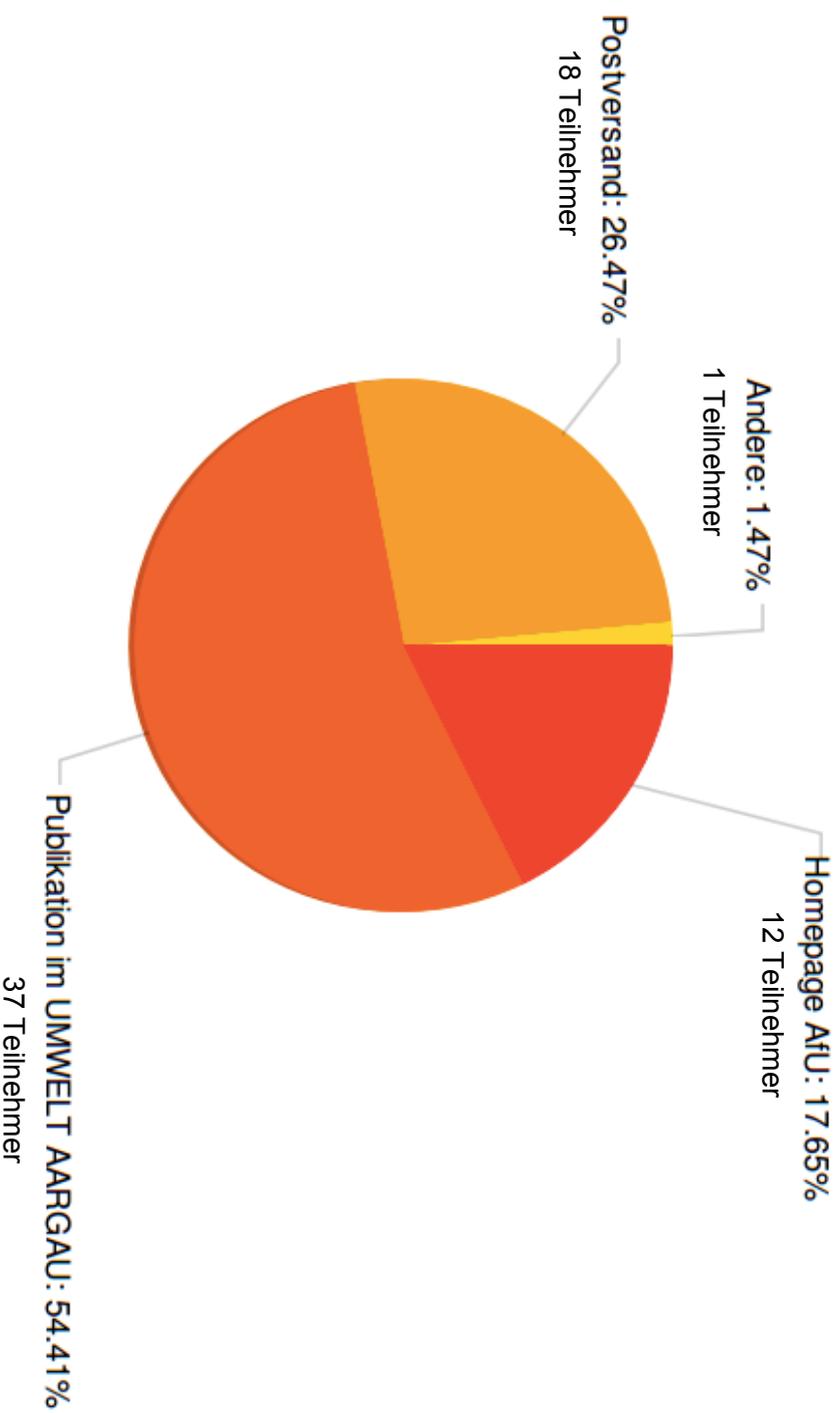
Frage 5: Wie wurden Sie auf das Informationsangebot der AfU aufmerksam?



Ergebnisanalyse (Total 163 Teilnehmer)

Die wichtigsten Kanäle der Informationsvermittlung sind die Gemeinden und die diversifizierten Angebote der AfU. Eine enge Zusammenarbeit zwischen Kanton und Gemeinde ist deshalb auch in der Zukunft zentral. Weitere Aufzählungen des Bereiches „Andere“ sehen sie im Anhang.

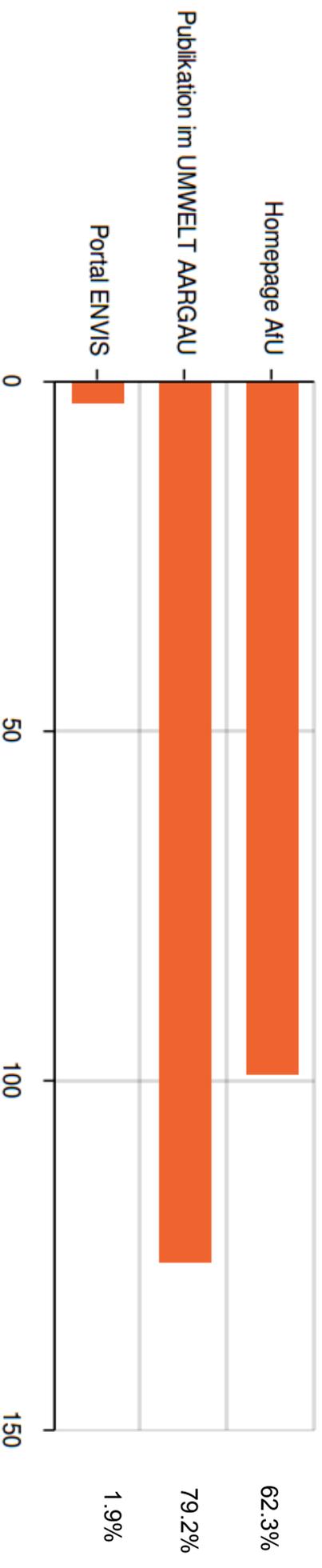
Frage 6: Durch welchen Kanal der AfU sind Sie auf das Informationsangebot aufmerksam geworden?



Ergebnisanalyse (Total 68 Teilnehmer)

Die Publikation im UMWELT AARGAU ist mit 54,4% das einflussreichste Medium um die Anspruchsgruppen zu erreichen. Somit sollte eine Erweiterung dieses Kanals, um vermeint Kunden zu erreichen, in Betracht gezogen werden. Der Homepage-Anteil (auch Suchmaschinen) ist verhältnismässig gering. Mögliche Gründe sind die starke Präsenz der Publikation oder eine schwache Search Engine Optimization (SEO).

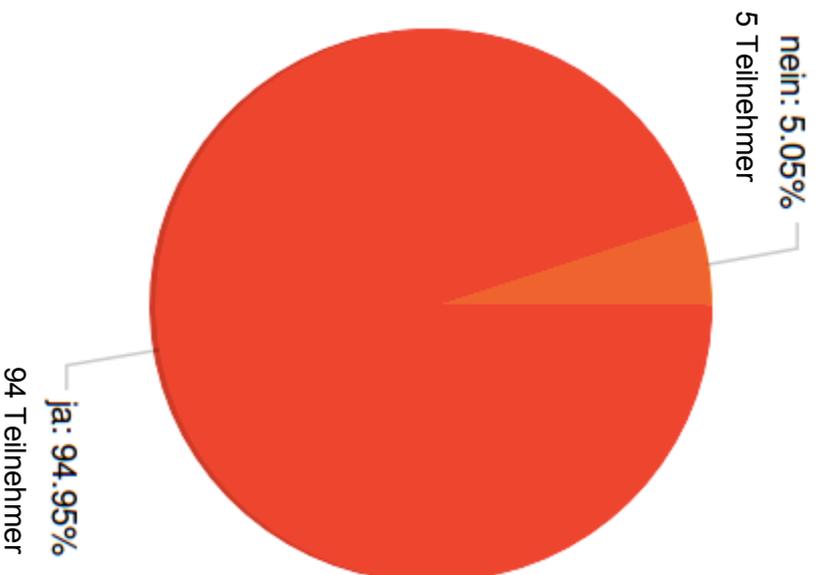
Frage 7: Die AfU veröffentlicht die Daten zum Zustand der Umwelt über verschiedene Medien. Welches dieser Medien nutzen Sie hauptsächlich?



Ergebnisanalyse (Total 159 Teilnehmer, Mehrfachantworten)

Im Vordergrund der Nutzung steht erneut die Publikation im UMWELT AARGAU, welche mit einer beinahe 100-prozentigen Zufriedenheit heraussticht. Trotz der kürzlich neulancierten Homepage und den damit verbundenen Umorientierungsschwierigkeiten wurde eine Zufriedenheit von rund 95% bei den Homepage-Nutzenden (60%) erreicht. Tiefe Nutzerzahlen weist das Portal ENVIS und die Applikation airCheck auf (sogar keine, deshalb nicht aufgeführt). Dies kann auf eine schwache Vermarktung oder tiefe Benutzerfreundlichkeit zurückgeführt werden. Die neuen Technologien sollten in der nächsten Umfrage erneut berücksichtigt und analysiert werden.

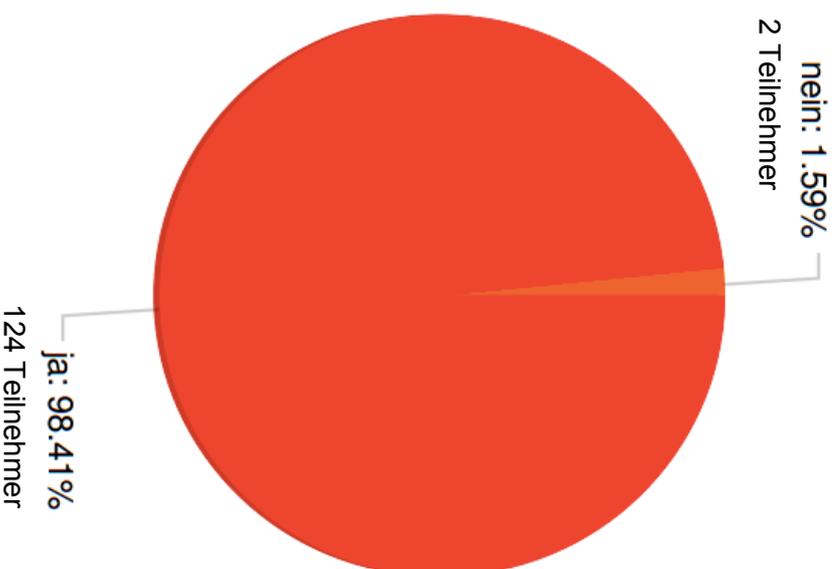
Frage 8: Sind Sie mit dem Inhalt und der Aussagekraft der Homepage der AfU zufrieden?



Ergebnisanalyse (Total 99 Teilnehmer)

Erläuterung siehe oben.

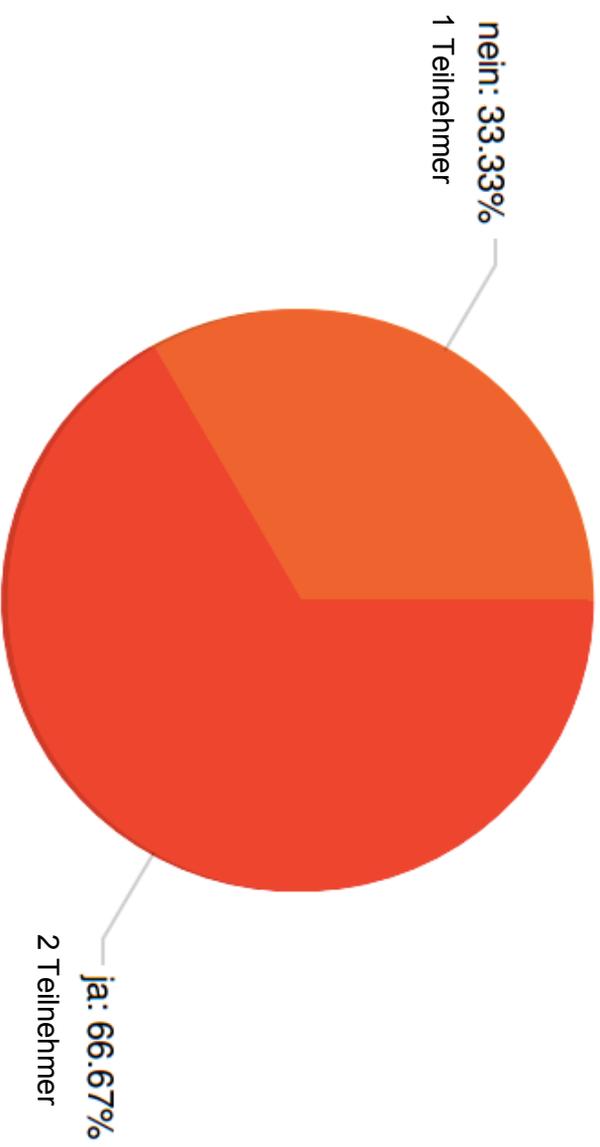
Frage 9: Sind Sie mit dem Inhalt und der Aussagekraft der Publikation im UMWELT AARGAU zufrieden?



Ergebnisanalyse (Total 126 Teilnehmer)

Erläuterung siehe oben.

Frage 10: Sind Sie mit dem Inhalt und der Aussagekraft des "Portal ENVIS" zufrieden?



Ergebnisanalyse (Total 3 Teilnehmer)

Aufgrund der geringen Teilnehmerzahl ist hier eine repräsentative Auswertung nicht möglich.

Frage 11: Sind Sie mit dem Inhalt und der Aussagekraft der App airCheck (Smartphone, Tablet) zufrieden?

Keine Beantwortung, da keine Nutzung. (Total 0 Teilnehmer)

Die Umfrage zeigt klar auf, dass es Nachholbedarf bei der Vermarktung der App airCheck gibt. Momentan wird das Medium nicht genutzt, trifft aber den derzeitigen Megatrend der Digitalisierung und ist wegweisend für die Zukunft.

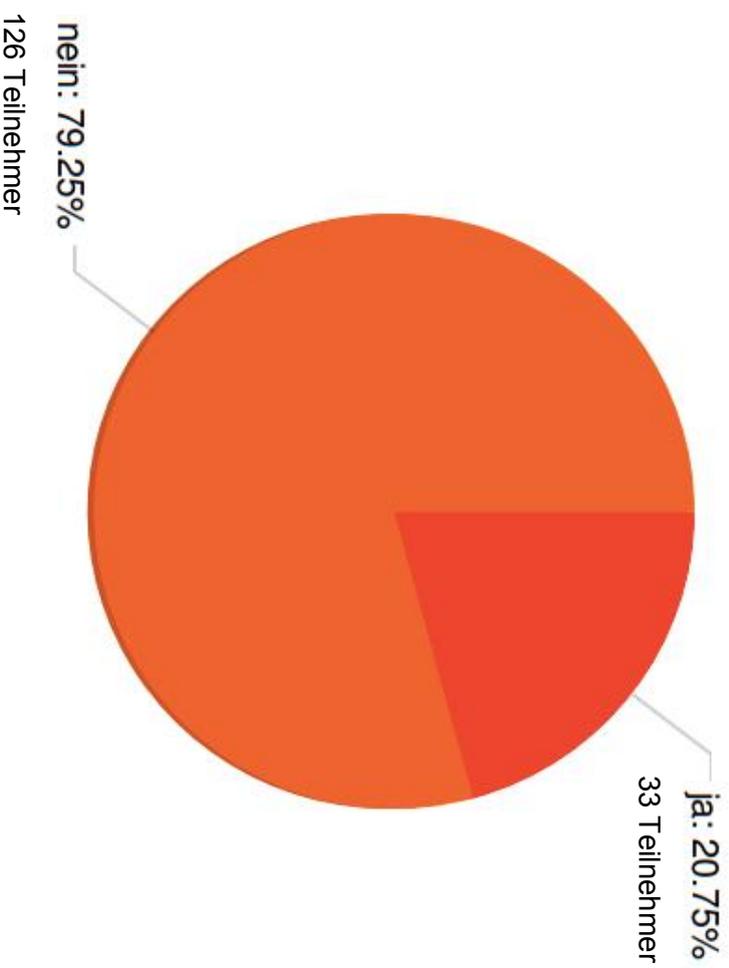
Frage 12: Welche Verbesserungsmöglichkeiten sehen Sie?

Anzahl	Antworten
4x	Könnte übersichtlicher sein / kompliziert aufgebaut
2x	Stichwortverzeichnis erstellen / Suchfunktion ausbauen
1x	Zusätzliche, proaktive Informationen der Bevölkerung
1x	Zielkonflikte häufiger darstellen
1x	Gute Landschaftsaufnahmen, leider fehlt die geografische Bezeichnung
1x	Nutzenfreundlichere Webseite
1x	Umfang / Menge eher verkleinern, fokussieren
1x	Publikation von Gegenanalysen
1x	Ausblick auf Themen künftiger Publikationen

Ergebnisanalyse (Total 13 Teilnehmer)

Rund 10% der Homepage-Nutzenden (99 Teilnehmende) sehen Verbesserungspotenzial beim Internetauftritt. Kritisiert werden mangelnde Suchmöglichkeiten, tiefe Benutzerfreundlichkeit und eine fehlende Überschaubarkeit.

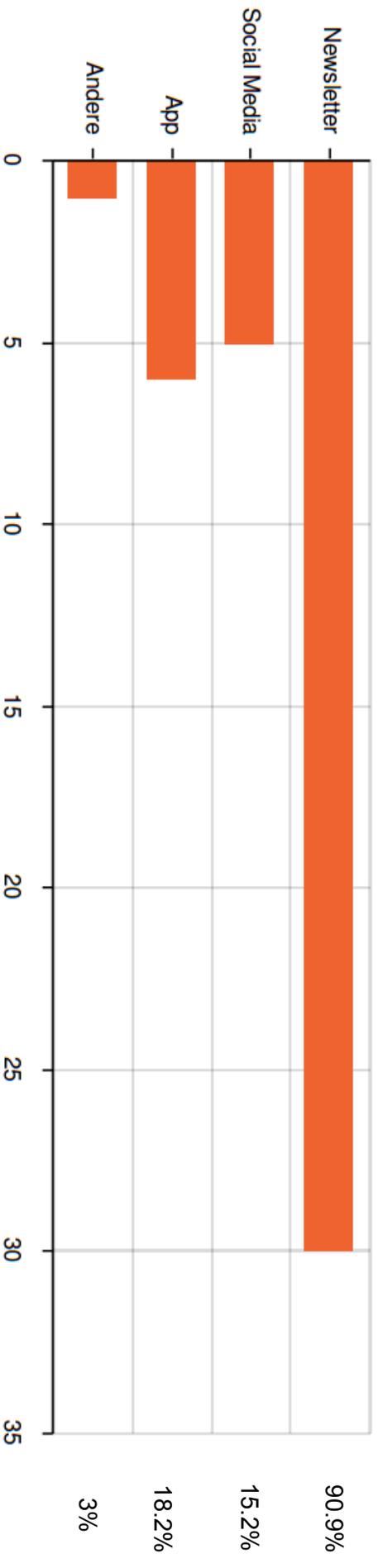
Frage 13: Würden Sie gerne durch weitere Medien/Kanäle vom Informationsangebot der AfU profitieren?



Ergebnisanalyse (Total 159 Teilnehmer)

Mehr als ein Fünftel der Befragten würde gerne Informationen durch weitere Kanäle beziehen. Das zeigt klar, dass es ein erhöhtes Bedürfnis nach weiter ausgebauten Informationsmöglichkeiten gibt. Diese werden in der nächsten Frage genauer behandelt.

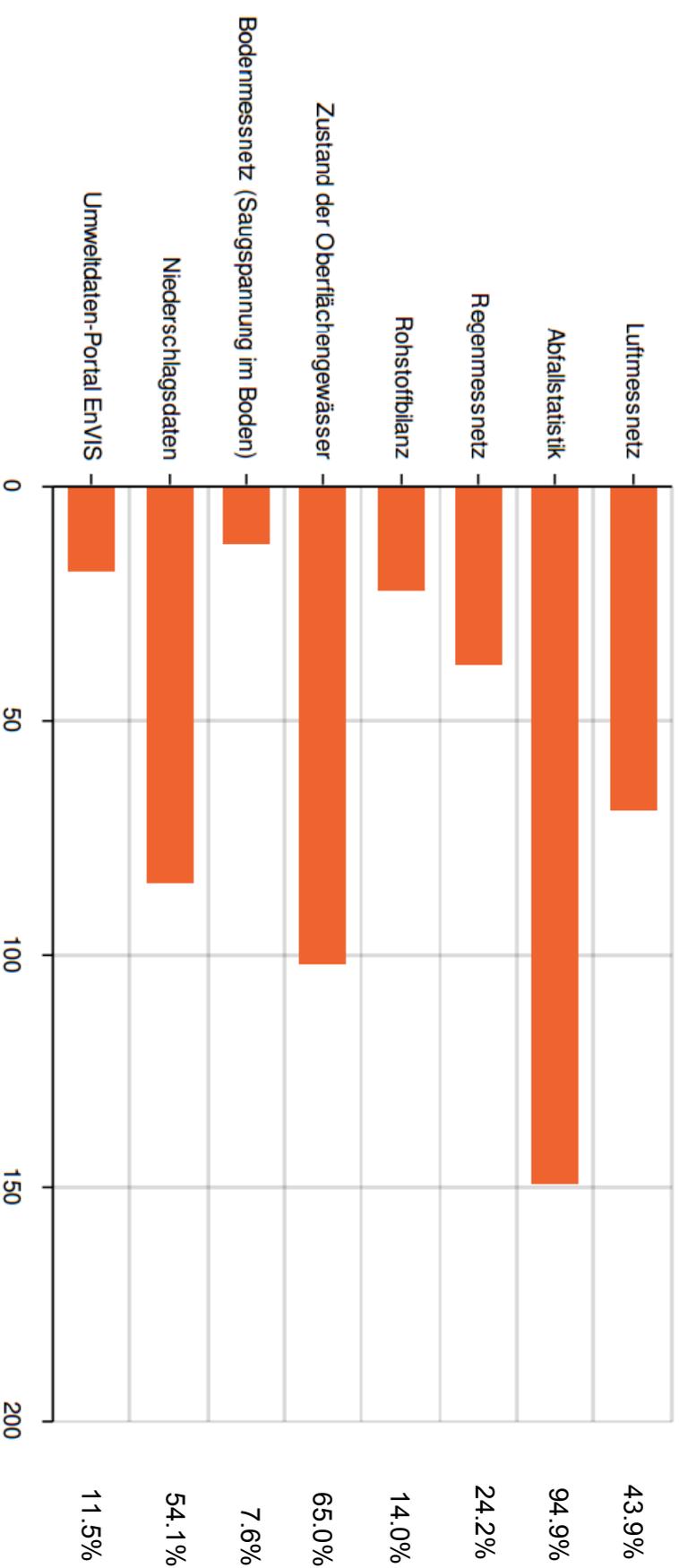
Frage 14: Über welche Medien/Kanäle würden Sie gerne weitere Informationen beziehen?



Ergebnisanalyse (Total 33 Teilnehmer, Mehrfachantworten)

Der Newsletter ist das mit Abstand gefragteste Medium. Zudem wäre es eine optimale und kostengünstige Möglichkeit, um über Neuerungen (App & Portal ENNVIS) per Email zu informieren.

Frage 15: Welche Daten zum Umweltzustand sind Ihnen bekannt?

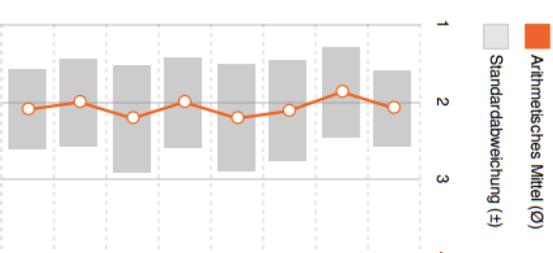


Ergebnisanalyse (Total 157 Teilnehmer, Mehrfachantworten)

Ab hier kann wieder ein Vergleich zur Umfrage im Jahr 2011 gemacht werden. Bis auf den Umweltzustand „Luftmessnetz“ hat sich der Bekanntheitsgrad sämtlicher Daten zu den Umweltzuständen verbessert. Neu wurden die Daten zum Umweltzustand: „Bodenmessnetz“, „Niederschlagsdaten“ und „Umweltdaten-Portal ENVIS“ hinzugefügt. Spannend sind die Daten zum „Umweltzustand Portal-ENVIS“. Die vorangehende These einer schwachen Vermarktung des Portals (siehe Frage 7) wird hier gestärkt. Lediglich 18 Personen der Befragten kennen das Portal-ENVIS.

Frage 16: Wie bewerten Sie den Nutzen der Daten zum Umweltzustand, die Sie bereits verwendet haben?

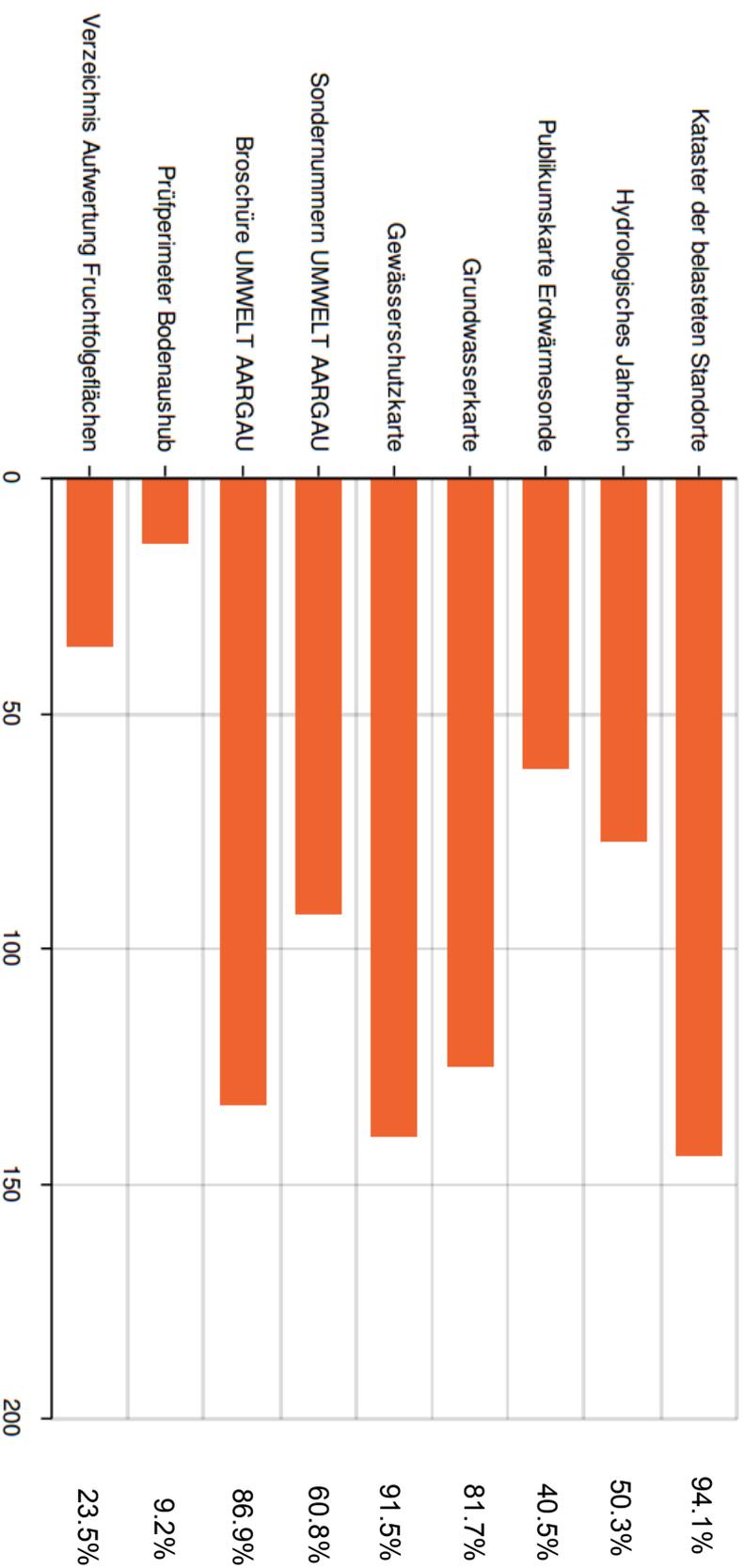
	Sehr hilfreich (1)				Hilfreich (2)		weniger hilfreich (3)		Gar nicht hilfreich (4)		Keine Beurteilung möglich (0)		Σ	Ø	±
	Σ	%	Σ	%	Σ	%	Σ	%	Σ	%	Σ	%			
Luftmessnetz	5x	3.27	46x	30.07	10x	6.54	-	-	-	-	92x	2.08	0.49		
Abfallstatistik	33x	21.43	90x	58.44	13x	8.44	1x	0.65	-	-	17x	1.87	0.59		
Regenmessnetz	8x	5.19	42x	27.27	11x	7.14	2x	1.30	2x	1.30	91x	2.11	0.65		
Rohstoffbilanz	6x	3.92	25x	16.34	13x	8.50	1x	0.65	1x	0.65	108x	2.20	0.69		
Zustand der Oberflächen...	15x	9.74	71x	46.10	11x	7.14	2x	1.30	-	-	55x	2.00	0.59		
Bodenmessnetz (Saugspa..	5x	3.27	17x	11.11	12x	7.84	-	-	-	-	119x	2.21	0.69		
Niederschlagsdaten	13x	8.44	62x	40.26	11x	7.14	1x	0.65	-	-	67x	2.00	0.57		
Umweltdaten-Portal EnVIS	3x	1.96	24x	15.69	6x	3.92	-	-	-	-	120x	2.09	0.52		



Ergebnisanalyse (Total 154 Teilnehmer. Mehrfachantworten)

Sämtliche Zahlen sind mit Vorsicht zu geniessen, da davon ausgegangen werden muss, dass die Durchschnittswerte negativ verfälscht sind. Ange-sichts mangelnder Interessen ist das Risiko hoch, dass sich Teilnehmende durch die Mitte gearbeitet haben. Infolge der Möglichkeit von Mehrfach-antworten wurde vermehrt „Keine Beurteilung möglich“ angewählt, da jede Anspruchsgruppe andere Daten nutzt. Das Arithmetische Mittel (Ø) über alle Daten zum Umweltzustand liegt bei 2.07 Punkten. Somit kann gesagt werden, dass im Grossen und Ganzen die Daten hilfreich sind. Am besten haben die Daten zur „Abfallstatistik“ mit einem Ø Wert von 1.87 Punkten abgeschnitten. Verbesserungspotenzial ist bei den Daten zum „Bodenmess-netz“ mit 2.21 Punkten vorhanden. Vergleiche zur alten Umfrage können hier nur schwer gezogen werden, da die Abstufung von fünf auf vier reduziert wurde.

Frage 17: Welche Umweltinformationen sind Ihnen bekannt?

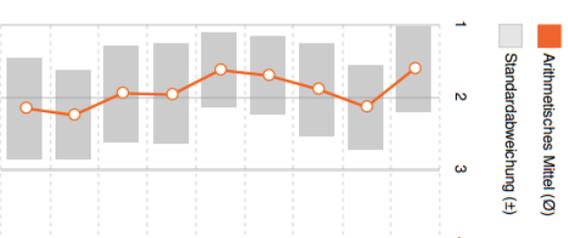


Ergebnisanalyse (Total 153 Teilnehmer, Mehrfachantworten)

Bis auf die Umweltinformationen: „Grundwasserkarte“ und „Sondernummern UMWELT AARGAU“ hat sich der Bekanntheitsgrad sämtlicher Zustände verbessert. Neu wurden Umweltinformationen: „Prüferimeter Bodenaushub“ und „Verzeichnis Aufwertung Fruchtfolgefleichen“ hinzugefügt.

Frage 18: Wie bewerten Sie den Nutzen der Umweltinformationen, die Sie bereits verwendet haben?

	Sehr hilfreich (1)		Hilfreich (2)		Weniger hilfreich (3)		Gar nicht hilfreich (4)		Keine Beurteilung möglich (0)	Σ	Ø	±
	Σ	%	Σ	%	Σ	%	Σ	%				
Kataster der belasteten ...	59x	39.07	72x	47.68	4x	2.65	1x	0.66	15x	1.61	0.59	
Hydrologisches Jahrbuch	9x	5.96	49x	32.45	19x	12.58	-	-	74x	2.13	0.59	
Publikumskarte Erdwärm...	21x	13.91	47x	31.13	12x	7.95	-	-	71x	1.89	0.64	
Grundwasserkarte	43x	28.48	79x	52.32	4x	2.65	-	-	25x	1.69	0.53	
Gewässerschutzkarte	52x	34.44	78x	51.66	2x	1.32	-	-	19x	1.62	0.52	
Sondernummern UMWELT..	22x	14.57	51x	33.77	16x	10.60	1x	0.66	61x	1.96	0.69	
Broschüre UMWELT AARG...	29x	19.21	76x	50.33	19x	12.58	2x	1.32	25x	1.95	0.67	
Prüfperimeter Bodenaus...	3x	1.99	19x	12.58	11x	7.28	-	-	118x	2.24	0.61	
Verzeichnis Aufwertung F...	7x	4.64	27x	17.88	12x	7.95	1x	0.66	104x	2.15	0.69	



Ergebnisanalyse (Total 151 Teilnehmer, Mehrfachantworten)

Sämtliche Zahlen sind mit Vorsicht zu geniessen, da davon ausgegangen werden muss, dass die Durchschnittswerte negativ verfälscht sind. Angesichts mangelnder Interessen ist das Risiko hoch, dass sich Teilnehmende durch die Mitte gearbeitet haben. Das Arithmetische Mittel (Ø) aller Umweltinformationen zusammen liegt bei 1.92 Punkten. Somit kann gesagt werden, dass im Grossen und Ganzen die Daten hilfreich sind. Am besten hat „Kataster der belasteten Standorte“ mit einem Ø Wert von 1.61 Punkten abgeschnitten. Verbesserungspotenzial ist beim „Verzeichnis Aufwertung Fruchtfolienflächen“ mit 2.24 Punkten vorhanden. Aber gerade hier ist die Verfälschung noch höher, da weniger Personen die neuen Umweltinformationen kennen und wirklich bewerten können. Vergleiche zum Vorgänger können nur schwer gezogen werden, da die Abstufungen von fünf auf vier reduziert wurden.

Frage 19: Haben Sie spezifische Verbesserungsvorschläge zu den Daten zum Umweltzustand und/oder zu den Umweltinformationen, von welchen Sie Gebrauch machen?

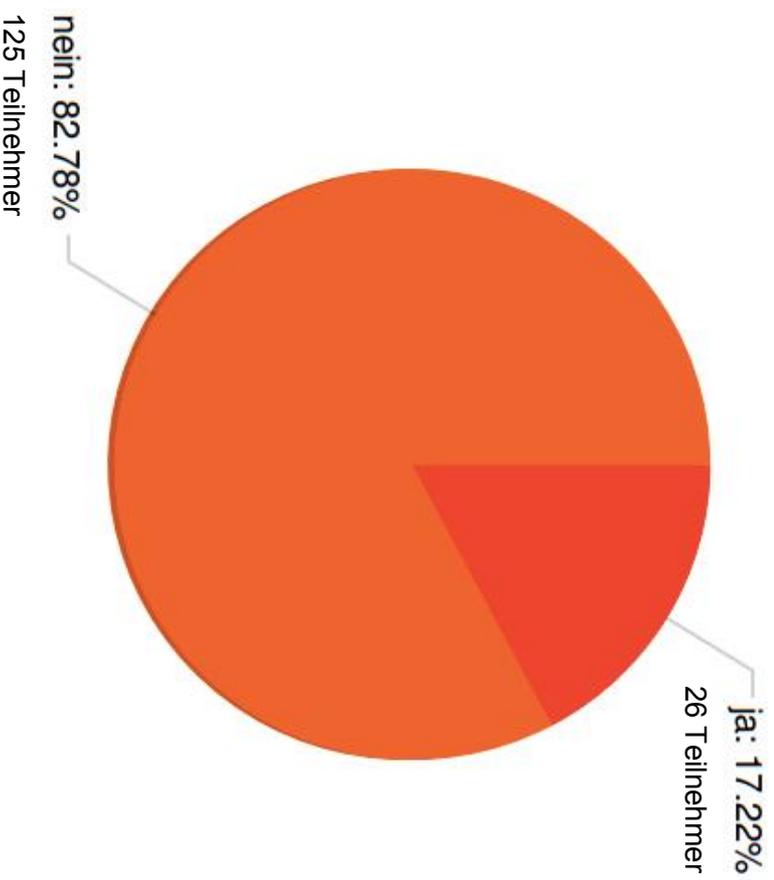
Beide haben jeweils gleichviele Verbesserungsvorschläge.

Umweltzustand	
1x	Keine Kürzung der finanziellen Mitteln mehr
1x	Kurzinformationen
1x	Neophyten, Neobiota
1x	Kadenz UMWELT AARGAU nicht verschlechtern
1x	Zu einseitig
1x	Alternative Auswertung
1x	Stickstoffeintrag

Umweltinformationen	
1x	Zeit fehlt um die Unterlagen zu studieren
1x	Kadenz UMWELT AARGAU nicht verschlechtern
1x	Zu einseitig
1x	Alternative Auswertung
1x	Kbs: Aktuellere oder feinere Statusinformationen
1x	Externe Kosten Mobilität
1x	Klimawandel

Ergebnisanalyse (Total 14 Teilnehmer)

Frage 20: Würden Sie weitere Informationen zum Zustand der Umwelt begrüßen?



Ergebnisanalyse (Total 151 Teilnehmer)

Jeder 5. Teilnehmende würde weitere Informationen zum Zustand der Umwelt begrüßen. Die nächste Frage befasst sich mit den verschiedenen Vorschlägen.

Frage 21: Welche weiteren Informationen zum Zustand der Umwelt würden Sie begrüssen?

Anzahl	Antworten
4x	CO2 Belastung / Ozonwerte / Klimawandel
1x	Gletscherschmelze
1x	Schadstoffbelastung von Luft und Wasser nach grossen Veranstaltungen
1x	Eintrag von Antibiotika, Plastikteilen u.a. in die Umwelt
1x	Entwicklung der Tierwelt, Landschaftsentwicklung und Verkehr
1x	Informationen die über den Kanton hinausgehen. Dazu Vergleiche mit Nachbarländern
1x	Feinstaubbelastungen
1x	Neobiota
1x	Schriftliche Mail oder Briefe an Grossräte
1x	Grundwasser
1x	Externe Kosten Mobilität
1x	Zugang zu Studien und Statistiken
1x	Zusammenhang zwischen Krankheiten und Umweltbelastungen
1x	Alllastensanierung
1x	Biodiversität
1x	Zukunftsaussichten, Massnahmenvorschläge, bessere Checklisten (Baubewilligungen, Hochwasserschutz)
1x	Newsletter per Email
1x	Belastung mit Cäsium, Blei, auf was muss geachtet werden

Ergebnisanalyse (Total 21 Teilnehmer)

Die Antworten sind breit gefächert und daher nicht zusammenfassbar.

Anhang Umfrage 1: Umweltbeobachtung

Frage 1: Zusatzantworten bei „Andere“

Anzahl	Antworten
4x	Gemeinderat & Grossrat
2x	Naturkommission, Forst
2x	Bauverwaltung / Immobilien
1x	Gemeindeamann

Frage 5: Zusatzantworten bei „Andere“

Anzahl	Antworten
6x	Durch Aktivität als Grossrat
2x	Verwaltung BVU / Baudepartement
2x	Durch Pro Natura
2x	Kanton
2x	Postversand / UMWELT AARGAU
1x	Ratsposten
1x	Eigene Recherche

Frage 4: Zusatzantworten bei „Andere“

Anzahl	Antworten
2x	Zu viele Informationen, unübersichtlich
3x	Fehlende Zeitkapazität
3x	Erhalte Infos über andere Kanäle

Frage 14: Zusatzantworten bei „Andere“

1x	E-Mails statt Postversand
----	---------------------------

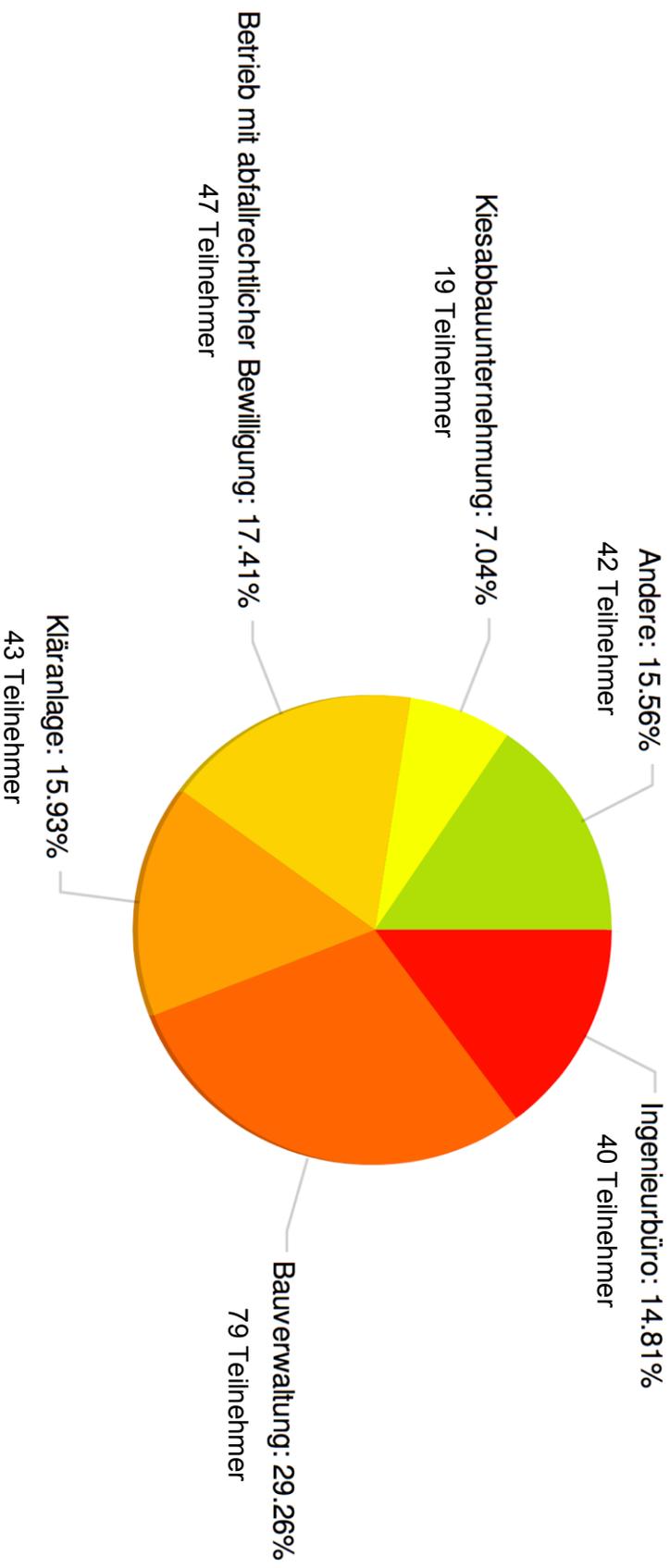
4 Auswertung Umfrage zur Unterstützung im Umweltvollzug durch die Abteilung für Umwelt

4.1 Allgemeine Bemerkungen

Die Umfrage zur Unterstützung im Umweltvollzug durch die Abteilung für Umwelt wurde an 307 Personen versendet, wovon 270 daran teilgenommen haben. Dies ergibt einen Anteil von 87.95%. In der letzten Messung, welche im Jahr 2011 durchgeführt wurde hat man 271 Probanden angeschrieben, wovon 186 effektiv an der Umfrage teilnahmen (68.63%).

Dies entspricht einer enormen Steigerung von 19.32% gegenüber der letzten Erhebung im Jahr 2011.

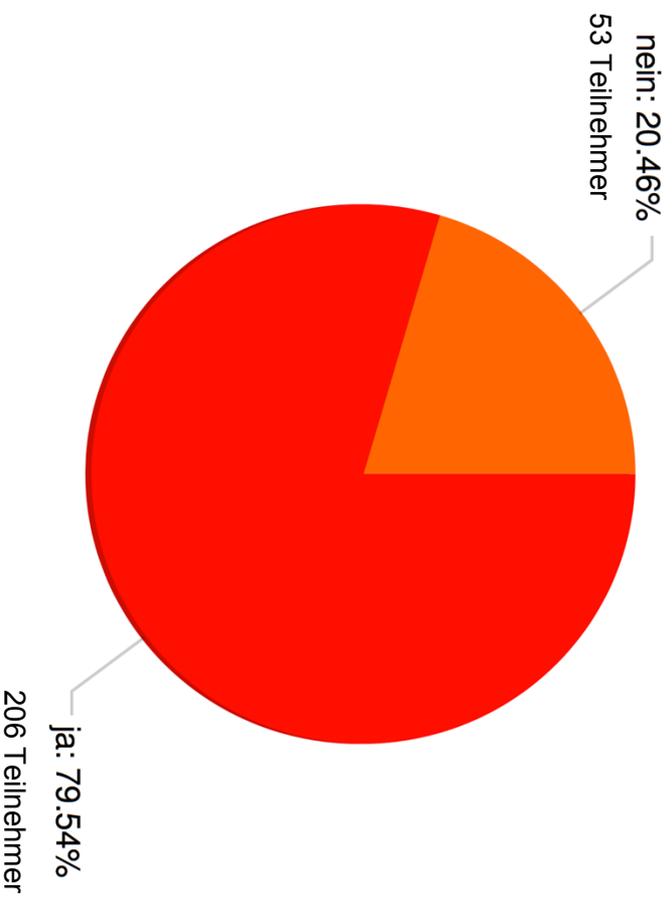
Frage 1: In welchem Bereich sind Sie tätig?



Ergebnisanalyse (Total 270 Teilnehmer)

Bauverwaltungen nehmen mit beinahe 30% den grössten Teil des Kuchens ein. Diese Zahl wäre jedoch höher, würde man den Ausdruck Baunternehmung (5x im Bereich „Anderer“ erwähnt) der ursprünglichen Bezeichnung hinzufügen. Dasselbe gilt für den „Betrieb mit Abfallrechtlicher Bezeichnung“, den man mit dem Ausdruck Recycling (7x im Bereich „Anderer“ erwähnt) in Zukunft ergänzen sollte. Dies ist im Anhang ersichtlich. Der Vergleich zur letzten Umfrage ist schwer zu gestalten, da neue Bereiche befragt wurden.

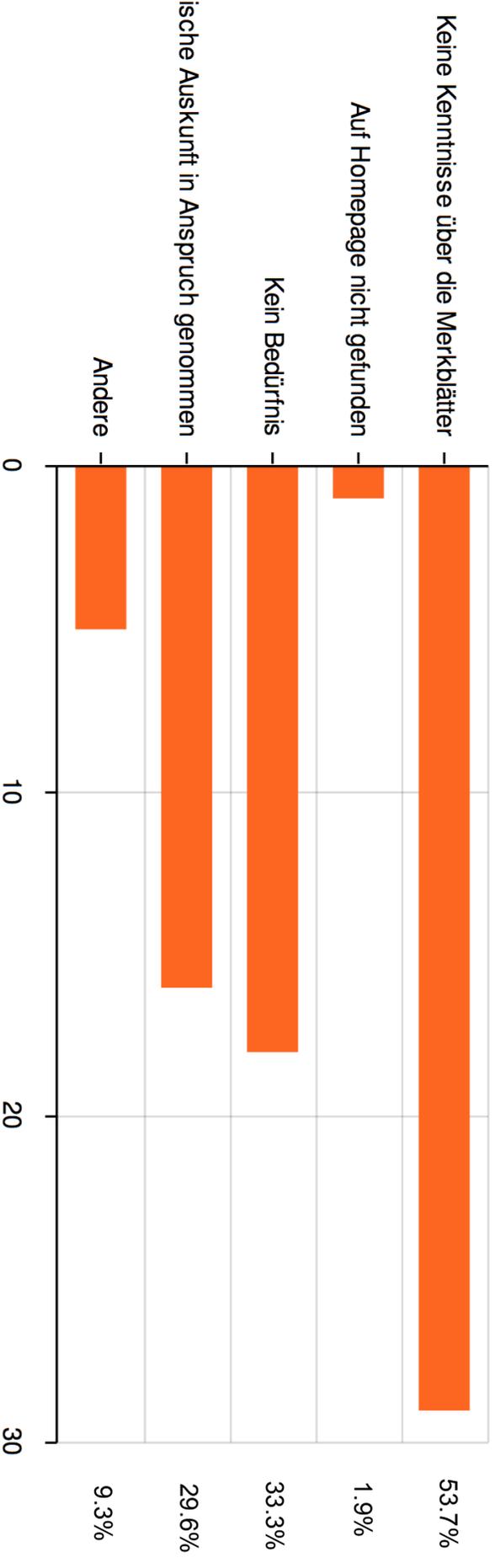
Frage 2: Haben Sie schon einmal ein Merkblatt der Abteilung für Umwelt (AFU) benutzt?



Ergebnisanalyse (Total 259 Teilnehmer)

Im Vergleich zur letzten Umfrage ist die Nutzung der Merkblätter um circa 3% rückläufig. Zu begründen ist dies mit dem Fakt, dass neue Bereiche dazu gekommen sind.

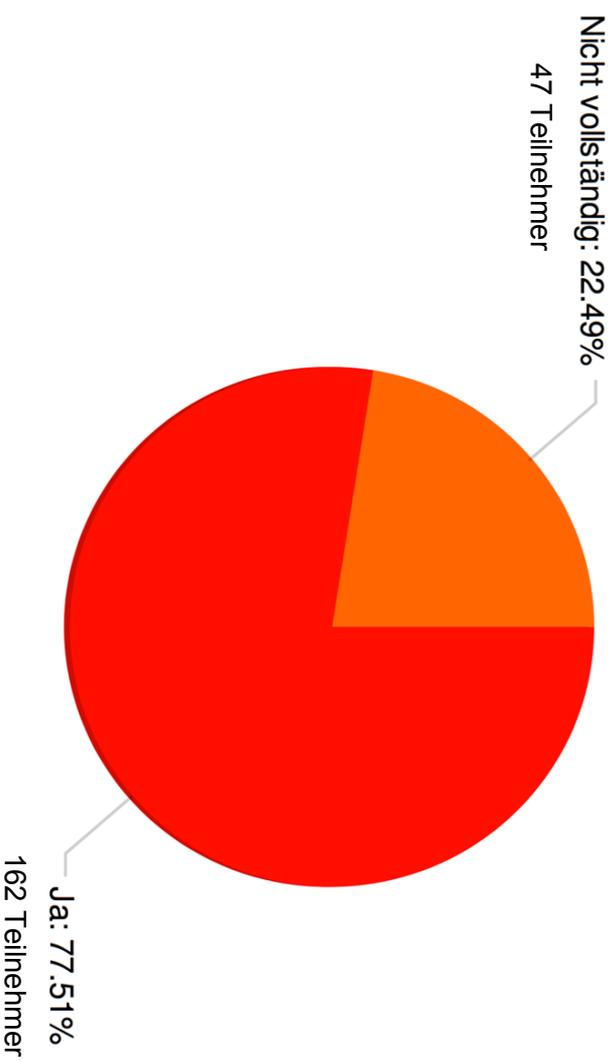
Frage 3: Weshalb haben Sie die Merkblätter nicht benutzt?



Ergebnisanalyse (Total 54 Teilnehmer, Mehrfachantworten)

Mehr als die Hälfte hatte bisher keine Kenntnisse über die Merkblätter der AfU, dies entspricht in etwa derselben Prozentzahl wie vor 5 Jahren. Durch ein Email Newsletter könnte man hier die Anspruchsgruppen vermehrt in Kenntnis setzen. Der Rest setzt sich vor allem aus Personen zusammen, welche kein Bedürfnis haben und solchen die telefonische Auskunft in Anspruch genommen haben.

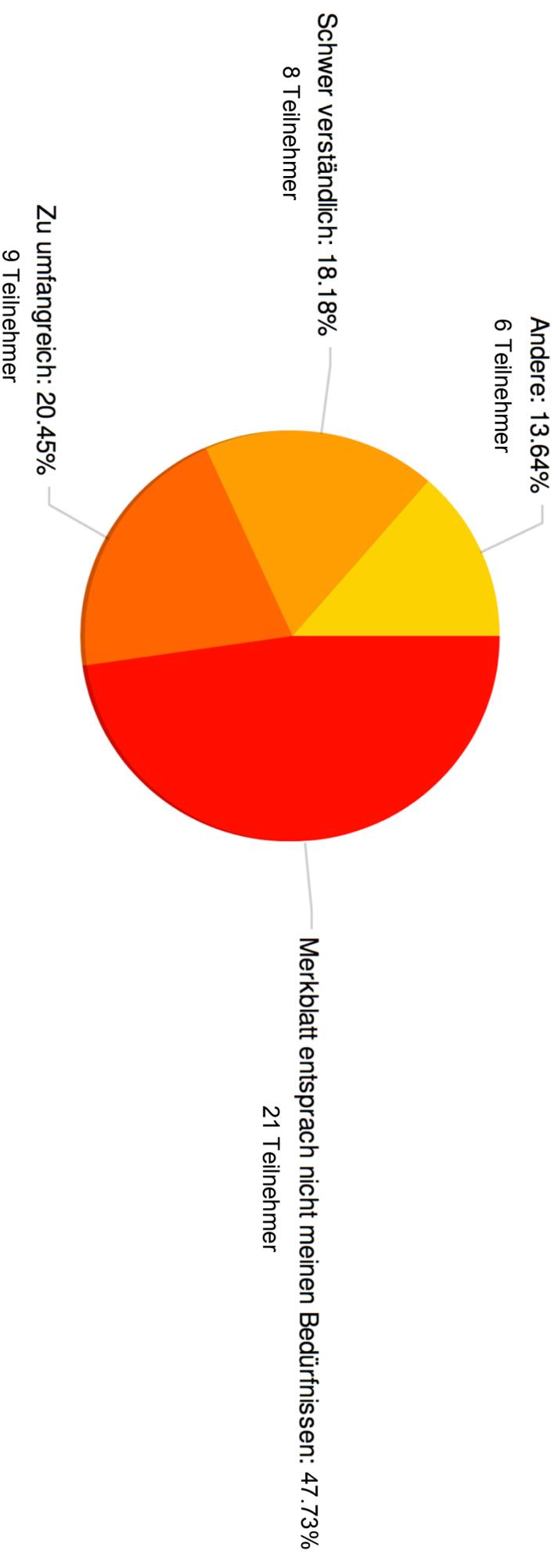
Frage 4: Konnten Ihre Fragen durch die Merkblätter beantwortet werden?



Ergebnisanalyse (Total 209 Teilnehmer)

Der neue Aufbau der Antwortmöglichkeiten (zusätzlich „nicht vollständig“) hat gezeigt, dass die Merkblätter immer weiterhelfen, aber die Fragen nicht immer vollständig geklärt werden können. Die vorgängige Umfrage hatte durch die Ja/Nein Frage nur vier Befragte, welche die Frage strikt verneinten. Dies führte zu der geringen Teilnahme an der nächsten entscheidenden Frage.

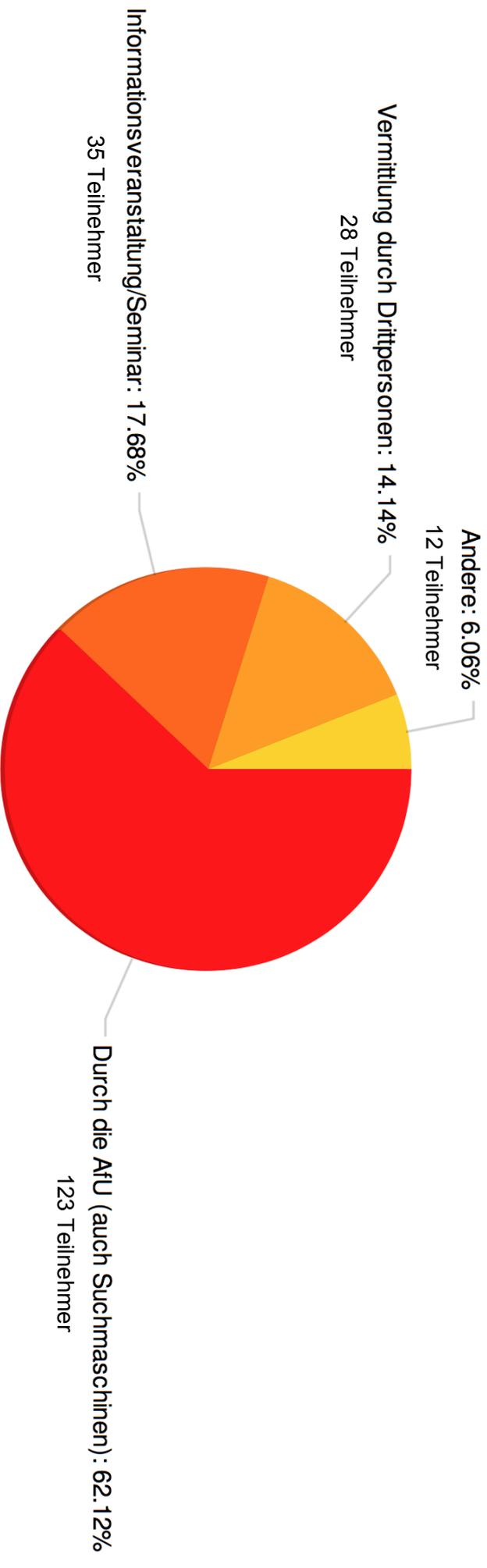
Frage 5: Aus welchem Grund haben Ihnen die Merkblätter nicht weitergeholfen?



Ergebnisanalyse (Total 44 Teilnehmer)

Ein Vergleich zur letzten Umfrage ist hier wie oben erwähnt schwierig. Die Bedürfnisse der Nutzenden sind sehr unterschiedlich und diese lassen sich nicht alle gleichermassen abdecken. Ansetzen kann man aber bei der Verständlichkeit und dem Umfang der Merkblätter.

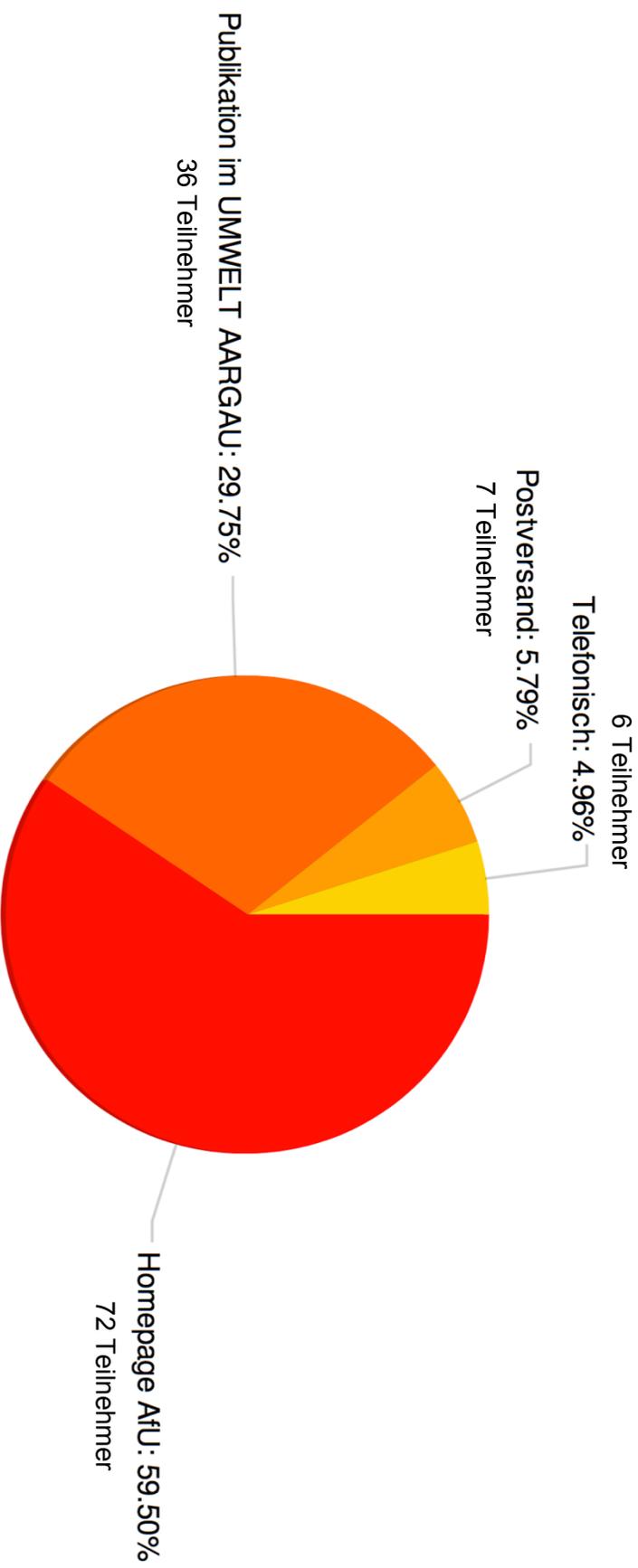
Frage 6: Wie haben Sie von den Merkblättern der AfU erfahren?



Ergebnisanalyse (Total 198 Teilnehmer)

Die Zahlen sind stark unterschiedlich, da auch wie bei Umfrage 1 marketingtechnische Aspekte eingebaut wurden und so die Frage (+ Folgefrage) völlig neu gestaltet wurde. Die Nutzenden wurden verstärkt durch die AfU (62.1%) auf die Merkblätter aufmerksam. Ein weiterer nützlicher Kanal sind die Informationsveranstaltungen/Seminare. Weitere Aufzählungen des Bereiches „Andere“ sehen sie im Anhang.

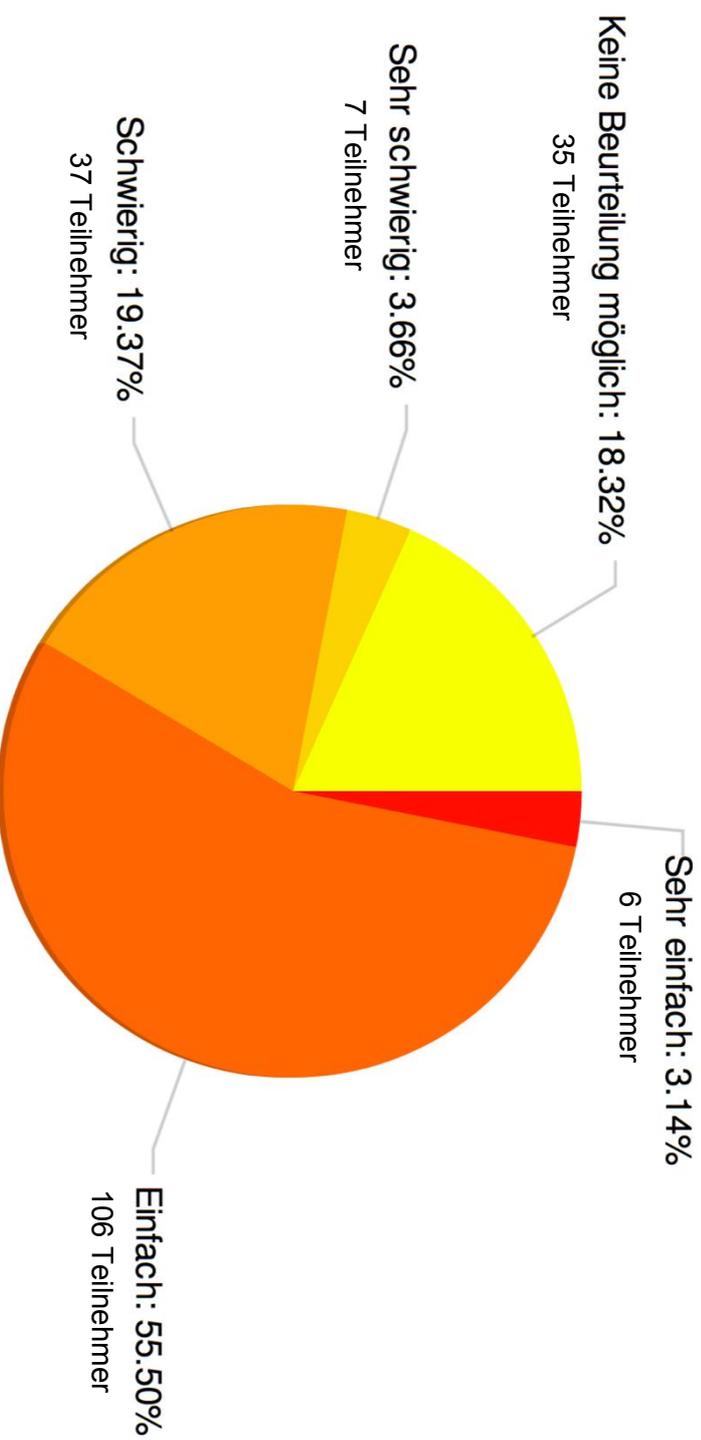
Frage 7: Durch welchen Kanal der AfU sind Sie auf die Merkblätter aufmerksam geworden?



Ergebnisanalyse (Total 121 Teilnehmer)

Im Vergleich zur Umfrage betreffend Umweltbeobachtung steht hier nicht die Publikation im UMWELT AARGAU im Vordergrund, sondern die Homepage der AfU. Diese differenzierten Ergebnisse ermöglichen somit auf kundenspezifisches Verhalten einzugehen.

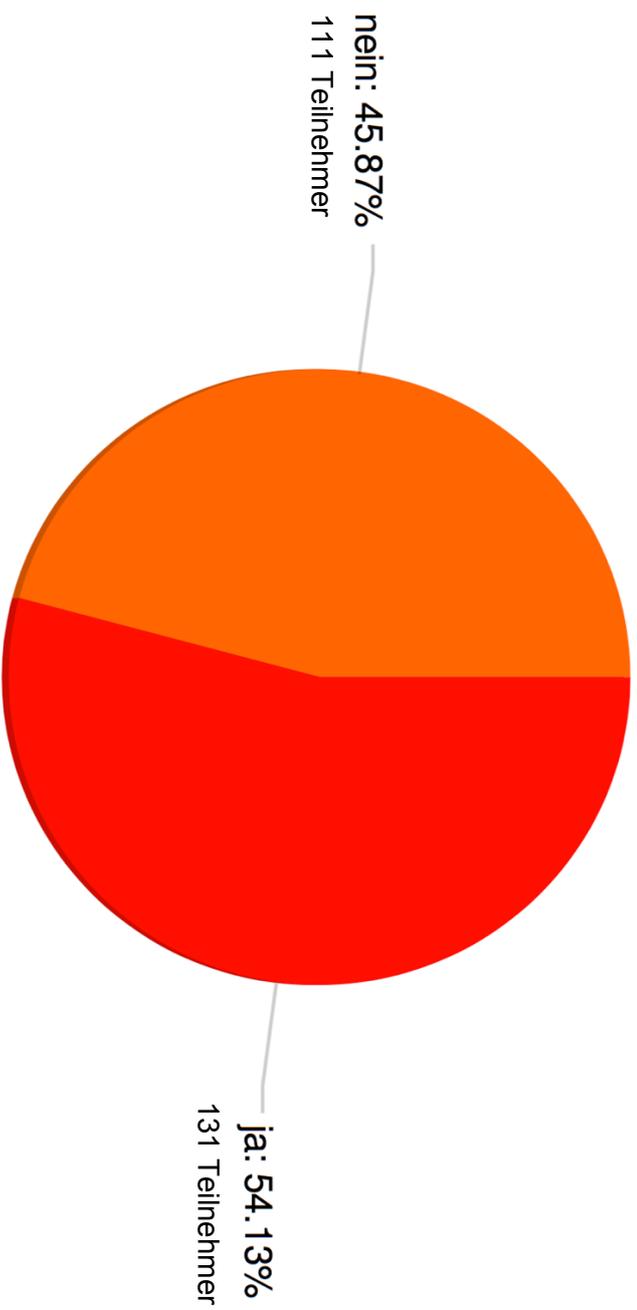
Frage 8: Wie empfanden Sie die Suche nach den Merkblättern auf der Homepage der AfU?



Ergebnisanalyse (Total 191 Teilnehmer)

Im Vergleich zur alten Umfrage empfanden die Umfrageteilnehmenden der aktuellen Erhebung die Suche nach den Merkblättern als komplizierter. Dies ist vermutlich auf die kürzlich neugestaltete Homepage zurückzuführen. Wir gehen aber davon aus, dass es sich in Zukunft normalisieren wird. Zusätzlich kann eine Gegenüberstellung mit der alten Umfrage, aufgrund des unterschiedlichen Aufbaus, nicht direkt erfolgen.

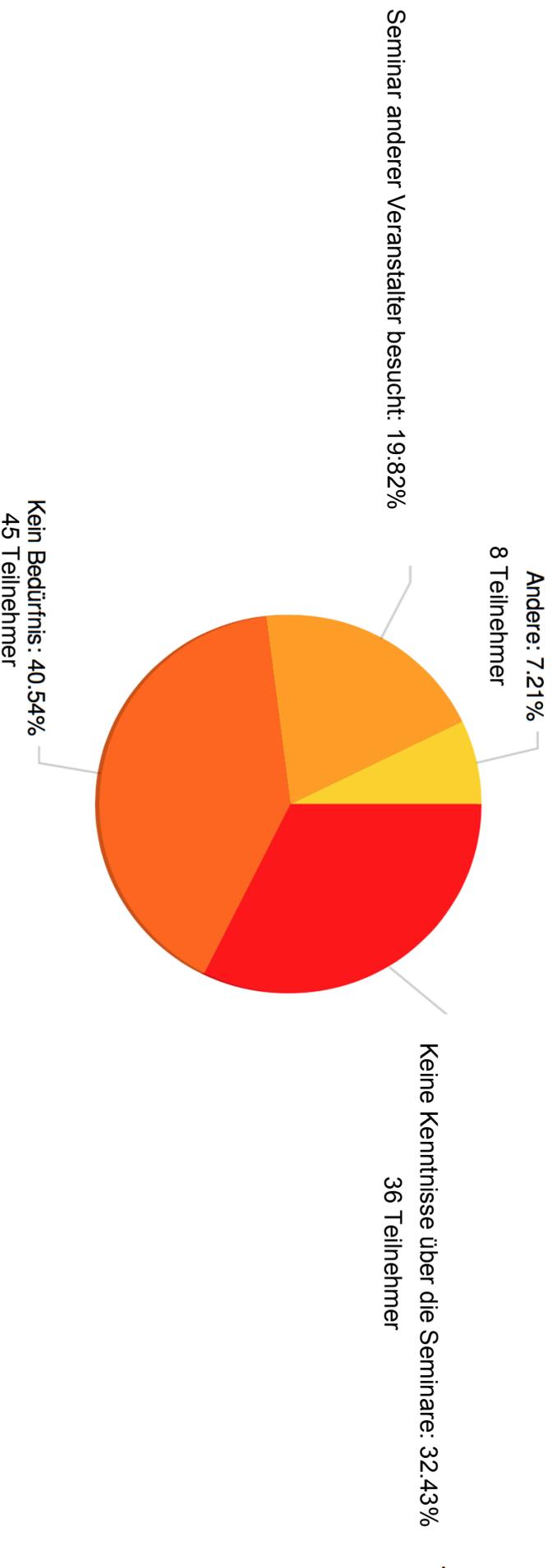
Frage 9: Haben Sie schon einmal an einer Informationsveranstaltung/Seminar der AfU teilgenommen?



Ergebnisanalyse (Total 242 Teilnehmer)

Über die Hälfte der Teilnehmenden hat bereits einmal an einer Informationsveranstaltung/Seminar der AfU teilgenommen. Dies ist im Vergleich zur alten Umfrage ein 15-prozentiger Rückgang.

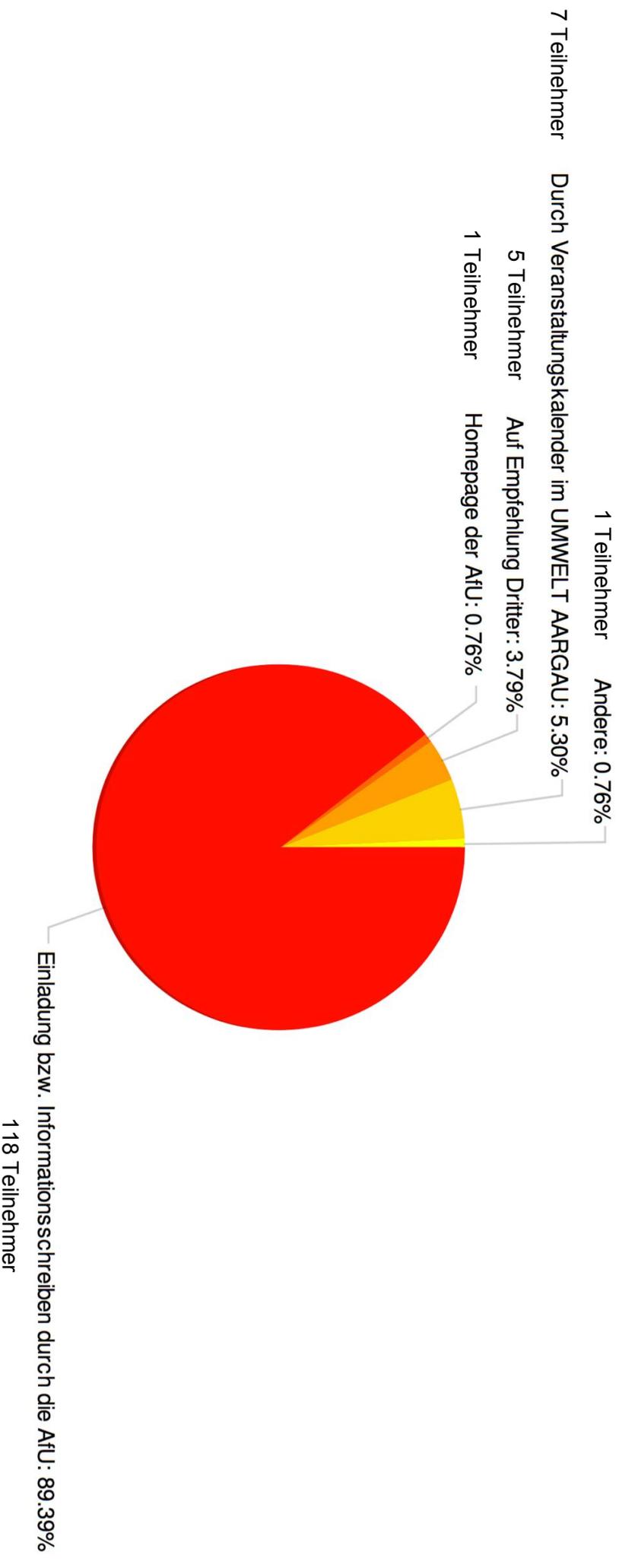
Frage 10: Aus welchem Grund haben Sie bisher keine Informationsveranstaltungen/Seminare der AfU besucht?



Ergebnisanalyse (Total 111 Teilnehmer)

Im Vergleich zur alten Umfrage wissen heute circa 15% mehr über die Informationsveranstaltungen/Seminare der AfU Bescheid. Oft ist aber kein Bedürfnis bei den Teilnehmenden zu verzeichnen (-5% zur vorgehenden Umfrage). Zudem besucht jeder Fünfte ein Seminar eines anderen Veranstalters.

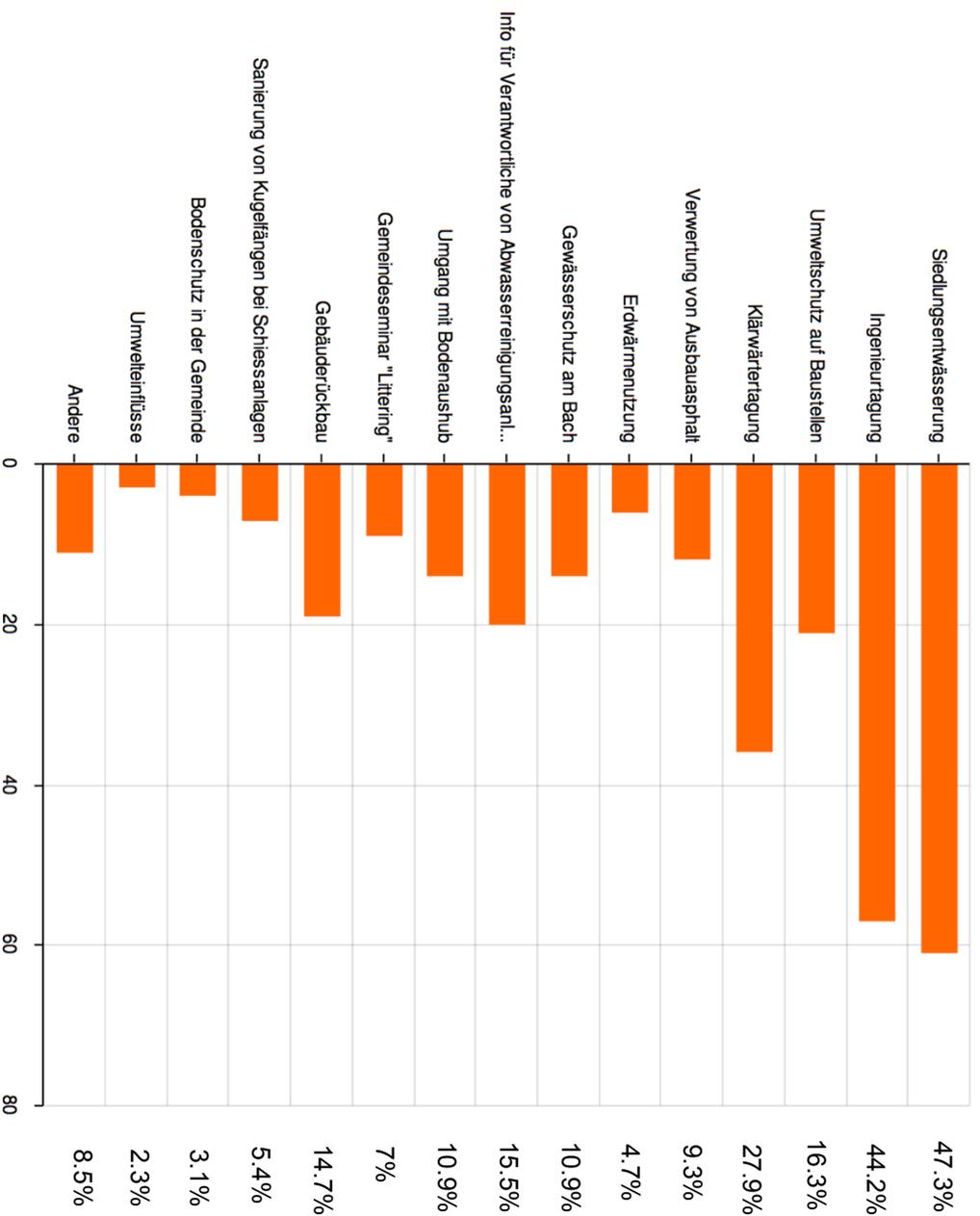
Frage 11 : Wie sind Sie auf die Informationsveranstaltungen/Seminare aufmerksam geworden?



Ergebnisanalyse (Total 132 Teilnehmer)

Mit beinahe 90% sind die Informationsschreiben der AfU die stärksten Werbemittel der Seminare. Die vorgängige Frage zeigt, dass rund 30% der Befragten keine Kenntnisse über die Seminare haben (bereits 15% weniger zur vorgehenden Umfrage). Um den Anteil weiter zu verringern, könnte man die Informationsverbreitung auf mehrere Kanäle übertragen oder die bisherigen auffälliger gestalten.

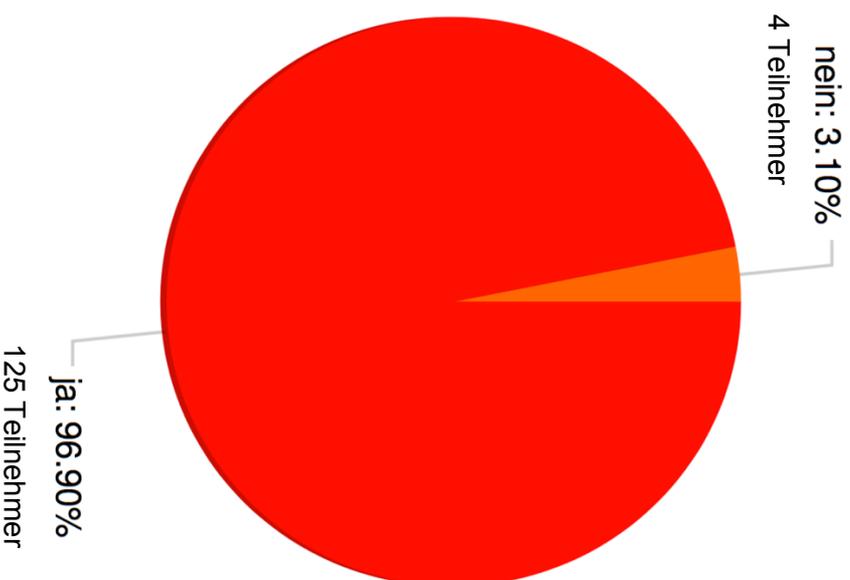
Frage 12: Welche Informationsveranstaltungen/Seminare haben Sie bisher besucht?



Ergebnisanalyse (Total 129 Teilnehmer, Mehrfachantworten)

Hier wurden die Antwortmöglichkeiten stark verändert. Die bekanntesten zwei Seminare „Siedlungsentwässerung“ und „Ingenieurtagung“ sind jedoch immer noch die gleichen wie vor fünf Jahren. Förderungspotenzial gibt es bei den Informationsveranstaltungen „Bodenschutz in der Gemeinde“ sowie „Umwelteinflüsse“.

Frage 13: Sind Sie grundsätzlich zufrieden mit den Informationsveranstaltungen/Seminaren?



Ergebnisanalyse (Total 129 Teilnehmer)

Angesichts der detaillierten Befragungen direkt nach den Veranstaltungen wurde hier nur eine generelle Zufriedenheitsanalyse durchgeführt. Mit dem überaus positiven Resultat von 96.9% zufriedenen Teilnehmenden wurde wiederholt eine Steigerung von 1.6% gegenüber 2011 erreicht.

Frage 14: Welche Verbesserungsvorschläge zu den bisher besuchten Informationsveranstaltungen haben Sie?

Ergebnisanalyse (Total 10 Teilnehmer)

Anzahl	Antworten
2x	Mehr Praxisbezug (bsp. Abwasserwesen mit Datenmodellierung)
1x	Teilnehmerzahl und max. Stunden beschränken, dafür öfter
1x	Doppelspurigkeit vermeiden
1x	Sichtweise der politisch Verantwortlichen besser berücksichtigen
1x	Interaktive Plattform
1x	Vollständige Unterlagen
1x	Orte mit mehr Parkplätze und Heizung
1x	Klärwärtetagung wieder mit Ausflug
1x	Ingenieurtagung mit Besichtigung vor Ort.

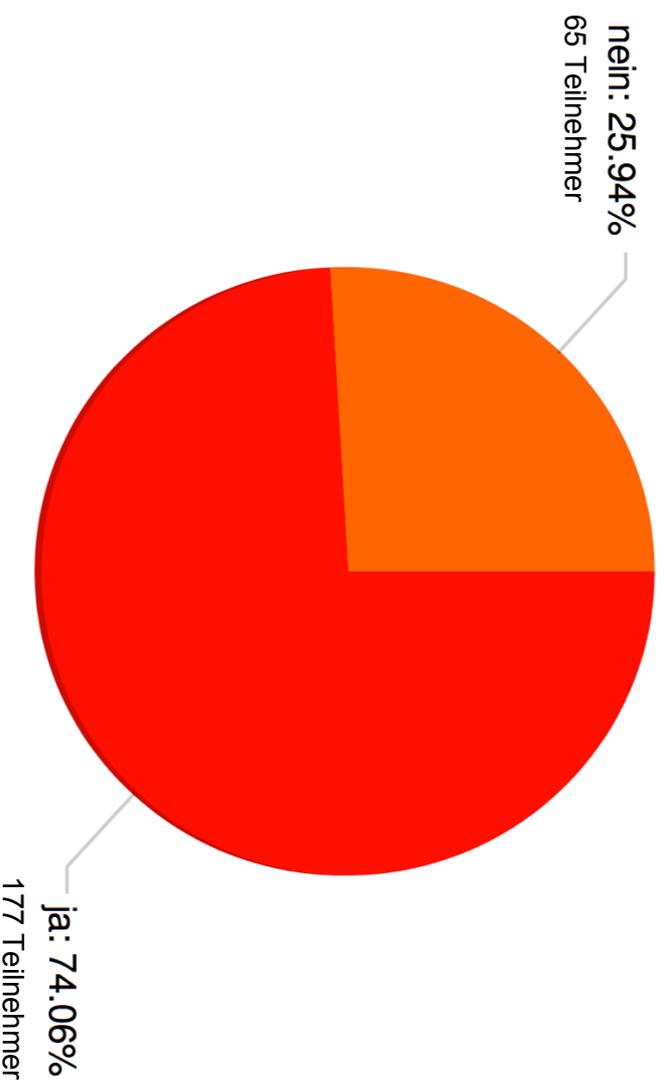
Frage 15: Zu welcher Umweltthematik wünschen Sie sich eine Informationsveranstaltung/Seminar?

Ergebnisanalyse (Total 46 Teilnehmer)

Anzahl	Antworten
6x	Abfälltrennung / Recycling
4x	VVEA
3x	Luft, Lärm, Licht Querschnittsthemen
2x	UVP
2x	Störfälle / wer haftet / wie reagieren
2x	Vollzugsaufgaben Gemeinde (NIS, Lärmschutz)
2x	Gewässerschutz
1x	Enteuerung Strasseneinlaufschächte
1x	Hochwasserschutz kantonsübergreifend
1x	Kiesabbau im Wald
1x	Kreislaufwirtschaft
1x	Lichtverschmutzung
1x	Abwasser
1x	KKW – Rückbau und Restgefahr
1x	Einbezug Bevölkerung in Naturschutz-Projekte
1x	Fischerei

Anzahl	Antworten
1x	Baustelleninstallationen
1x	Wärmepumpen, Radon, Klimageräte
1x	Evaluation von Aushubdeponien
1x	Waschstrassen, Bürstenanlagen
1x	Baustellenentwässerung
1x	Altlasten Sanierung
1x	Entsorgungsthemen Gase SF6
1x	Praxis zur StfV
1x	Wie alles in 10 Jahren sein wird
1x	Altlasten
1x	Amalgamentorgung
1x	Sonderabfallentsorgung
1x	Prüfung Grundwasserschutzzonen
1x	Liegenschaftsentwässerung (Vorgehen, Verhalten)
1x	Umweltbaubegleitung
1x	Umgang (Berücksichtigung der Vulnerabilität

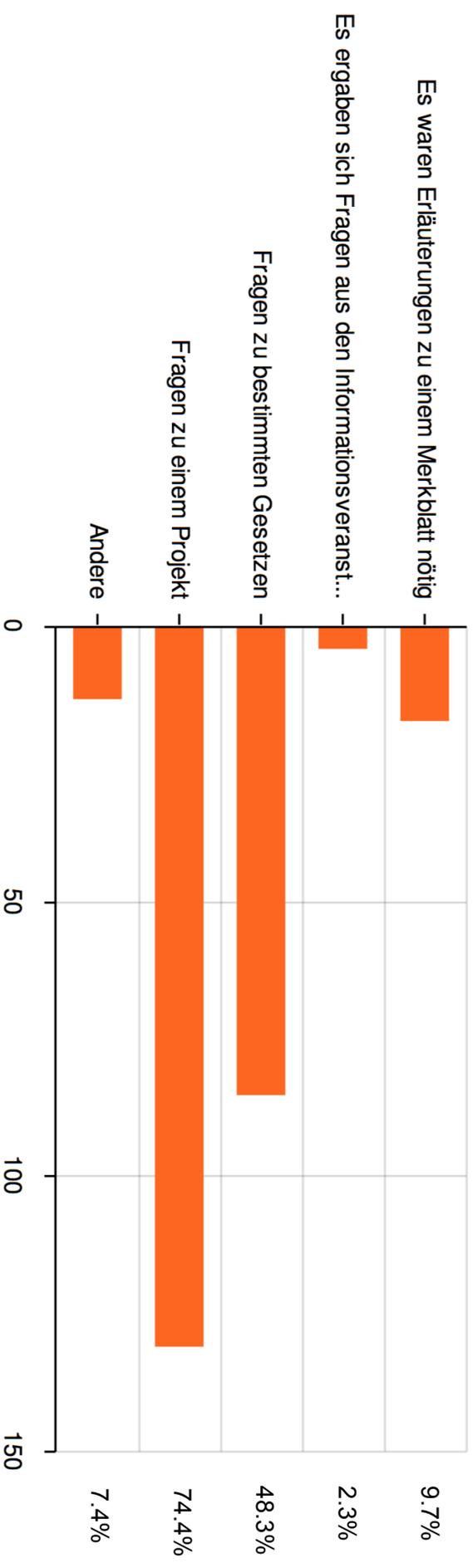
Frage 16: Haben Sie schon einmal eine fachspezifische Auskunft der AfU in Anspruch genommen?



Ergebnisanalyse (Total 239 Teilnehmer)

Circa 75% der Teilnehmenden hatte bereits eine fachspezifische Auskunft der AfU in Anspruch genommen. Im Vergleich zum Vorjahr ging dieser Wert um 5% zurück. Seit Beginn der Umfrage im 2008 geht dieser Wert stetig zurück. Eine mögliche Erklärung könnte die immer stärker wachsende Digitalisierung sein. Dies kann positiv gewertet werden, da es eine Entlastung der Mitarbeitenden bedeuten kann.

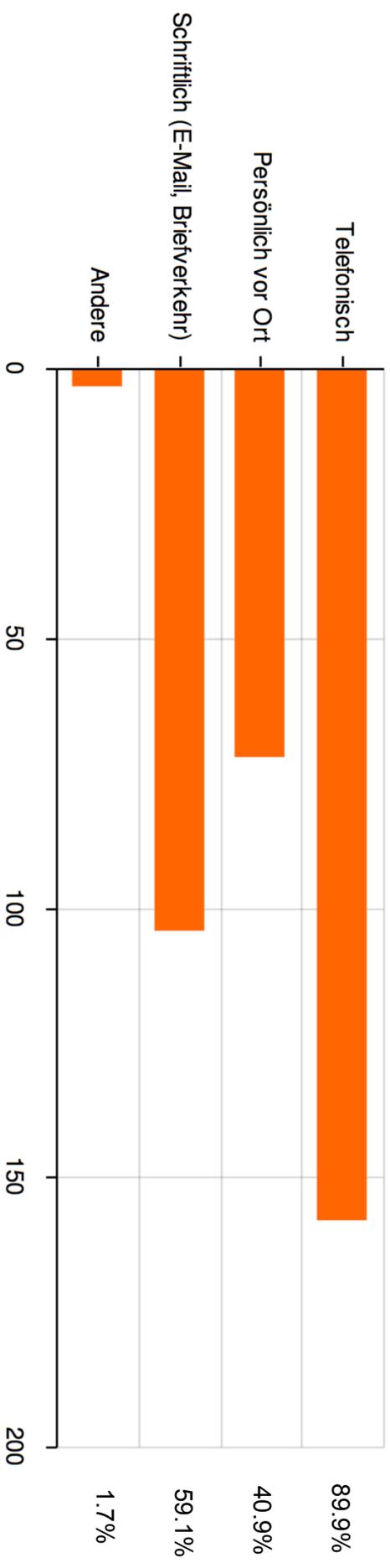
Frage 17: Aus welchem Grund haben Sie fachspezifische Auskünfte in Anspruch genommen?



Ergebnisanalyse (Total 176 Teilnehmer, Mehrfachantworten)

Auch hier wurden die Auswahlmöglichkeiten optimiert. Dies weil die Antwortmöglichkeit „Andere“ von circa 40% auf circa 7% reduziert werden konnte. Die Auswahlmöglichkeiten wurden mit „Fragen zu einem Projekt“ ausgebaut, was zugleich einen Wert von knapp 75% erreichte.

Frage 18: Über welchen Kanal haben Sie die fachspezifische Auskunft beansprucht?

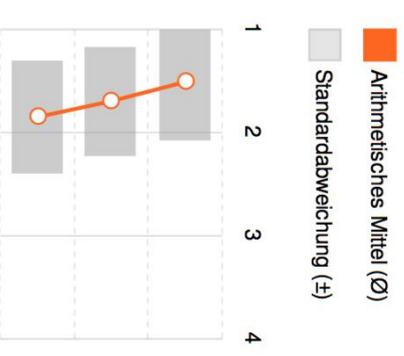


Ergebnisanalyse (Total 176 Teilnehmer, Mehrfachantworten)

Der herkömmliche, telefonische Weg ist mit beinahe 89.9% weiterhin stark beliebt. Jedoch ist seit fünf Jahren ein Rückgang in allen Bereichen zu verzeichnen.

Frage 19: Wie beurteilen Sie die fachspezifischen Auskünfte nach folgenden Kriterien?

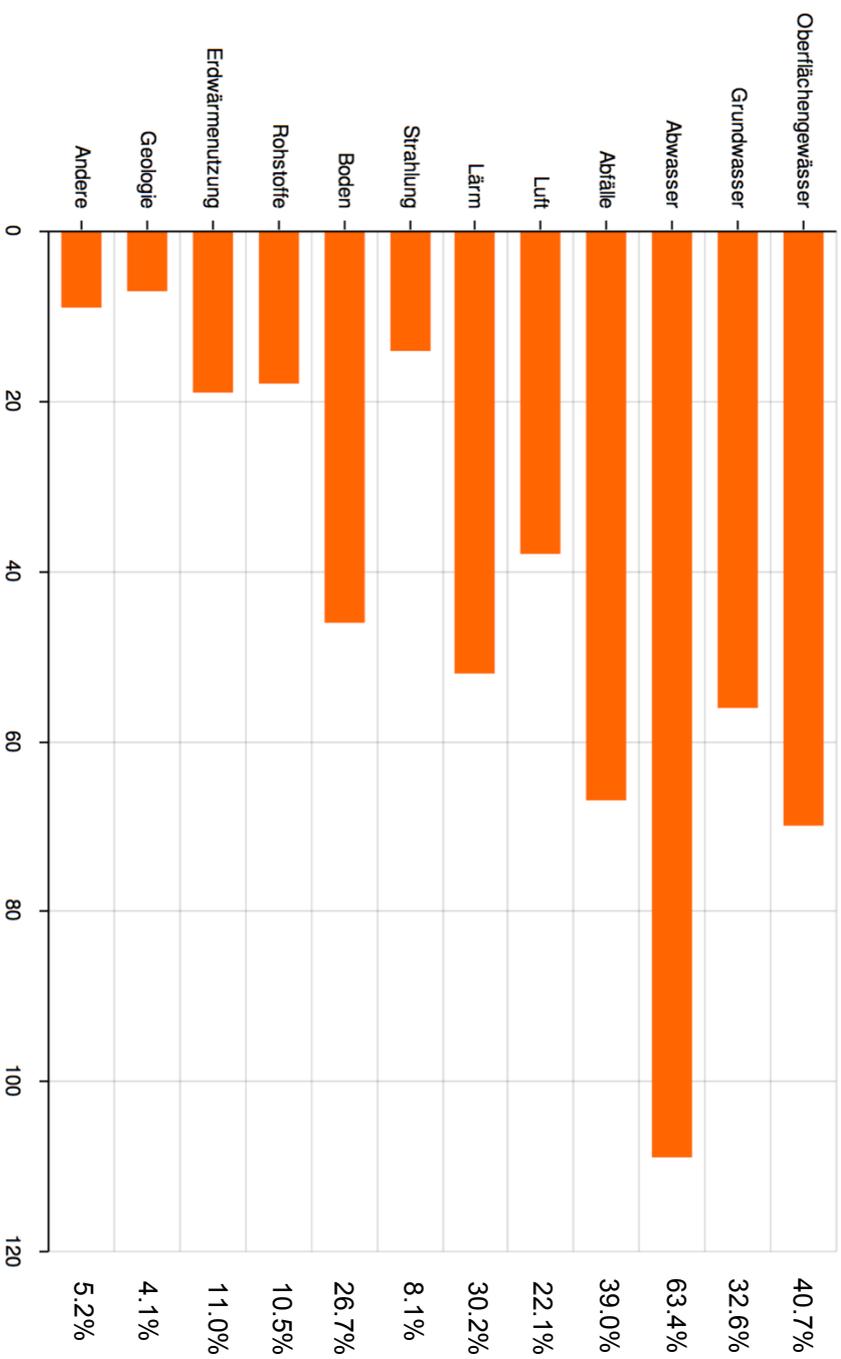
	Sehr gut (1)		Gut (2)		Schlecht (3)		Sehr schlecht (4)		Arithmetisches Mittel (\emptyset)	Standardabweichung (\pm)
	Σ	%	Σ	%	Σ	%	Σ	%		
Höflichkeit	90x	51.43	80x	45.71	5x	2.86	-	-	1.51	0.56
Qualität	58x	33.14	111x	63.43	6x	3.43	-	-	1.70	0.53
Bearbeitungszeit	40x	22.86	122x	69.71	12x	6.86	1x	0.57	1.85	0.55



Ergebnisanalyse (Total 175 Teilnehmer, Mehrfachantworten)

Das Arithmetische Mittel (\emptyset) über die 3 Kriterien liegt bei 1.69 Punkten. Somit kann gesagt werden, dass im Grossen und Ganzen die Auskünfte sehr kompetent durchgeführt werden. Am besten hat das Kriterium „Höflichkeit“ mit 1.51 Punkten abgeschnitten. Vergleiche zur alten Umfrage können hier nur schwer gezogen werden, da die Abstufungen von fünf auf vier reduziert wurden und das Kriterium „Kompetenz“ durch „Qualität“ ersetzt wurde.

Frage 20: Zu welchen Themengebieten haben Sie bisher fachspezifische Auskünfte beansprucht?



Ergebnisanalyse (Total 172 Teilnehmer, Mehrfachantworten)

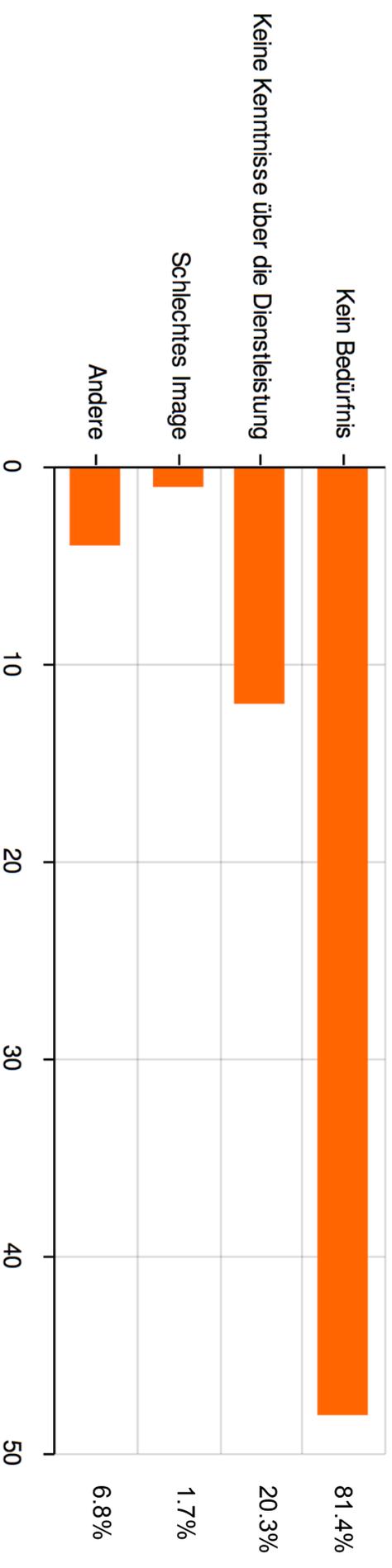
Die Tendenz zum Vorgänger ist bei „Boden“, „Oberflächengewässer“, „Abfälle“ und „Rohstoffe“ steigend. Die fachspezifischen Auskünfte sind seither in den anderen Bereichen rückläufig.

Frage 21 : Welche konkreten Verbesserungsvorschläge haben Sie zu den fachspezifischen Auskünften?

Ergebnisanalyse (Total 10 Teilnehmer)

Anzahl	Antworten
2x	Bessere Erreichbarkeit
2x	Detailliertere Auskünfte mit weiterem Vorgehen vorschlagen
1x	Teilweise nicht immer kompetentes Personal, evtl. besser schulen
1x	Mehr Praxisauskünfte, weniger Verweise auf Normen
1x	FAQ auf Homepage
1x	Verbindliche Auskünfte
1x	Zu schnelle und komplizierte Antworten
1x	Individueller und projektspezifischer abwägen

Frage 22: Aus welchem Grund haben Sie die fachspezifischen Auskünfte der AfU bis dato nicht in Anspruch genommen?



Ergebnisanalyse (Total 59 Teilnehmer, Mehrfachantworten)

Es ist zu erkennen, dass die meisten Befragten gar kein Bedürfnis nach einer fachspezifischen Auskunft haben. Personen, die keine Kenntnisse über diese Dienstleistung haben, konnten von 25% auf 20% reduziert werden.

Anhang Umfrage 2: Umweltmonitoring

Frage 1: Zusatzantwort bei „Andere“

Anzahl	Antworten
7x	Recycling
4x	Bauunternehmung
4x	Biogasanlage
3x	Gemeindeverwaltung
3x	Platzkompostierung / Komposteranlage
2x	Kanalunterhalt
1x	Chemiehandel
1x	Kies und Betonproduktion
1x	Autoverwertung
1x	Soziales
1x	Landwirtschaftsbetrieb
1x	Transportbetrieb
1x	Stadtwerk
1x	Technische, medizinische Gase
1x	Chemie
1x	Industriepark

Anzahl	Antworten
1x	Gaswerk
1x	Tiefbau Abbruch
1x	Handelsunternehmung
1x	Energieerzeuger
1x	Strassenreinigung
1x	Dienstleistung
1x	Dienstleistung Transport
1x	Kantonale Verwaltung
1x	Deponiebetrieb

Frage 3: Zusatzantwort bei „Andere“

Anzahl	Antworten
1x	Persönlicher Besuch
1x	Sachbezogene Auskünfte eingeholt
1x	Informationen aus Ausbildung erhalten

Frage 5: Zusatzantwort bei „Andere“

Anzahl	Antworten
2x	Zu tiefer Detaillierungsgrad
1x	Zu knappe Angaben
1x	Nicht alle Details geklärt
1x	Zu wenig Praxisbezug

Frage 6: Zusatzantwort bei „Andere“

Anzahl	Antworten
1x	DBVU
1x	Deponiebetrieb u. Werkhof
1x	Verwaltung
1x	Zeitschrift

Frage 10: Zusatzantwort bei „Andere“

Anzahl	Antworten
2x	Terminprobleme
1x	Zu wenig Zeit
1x	Direkt Kontakt mit AfU
1x	Information durch Kanton erhalten

Frage 11: Zusatzantwort bei „Andere“

Anzahl	Antworten
1x	Komposteranstaltung

Frage 12: Zusatzantworten bei „Andere“

Anzahl	Antworten
5x	Grün- und Vergärungsanlagen / Kompost
1x	Auffüllen von Kiesgruben mit Entwässerung
1x	IVHB
1x	Labor
1x	AGIS
1x	VSA Kurs A1 Männerdorf
1x	Grossverbraucherartikel

Frage 17: Zusatzantworten bei „Andere“

Anzahl	Antworten
6x	Konkrete Fragen zu einem Thema (Gift, Abwasser)
2x	Schadenfall
1x	Immissionsbeschwerde
1x	Anderer Meinung zum Thema
1x	Siedlungsentwässerung
1x	Labor
1x	Fragen zu Gifte

Frage 18: Zusatzantworten bei „Andere“

Anzahl	Antworten
1x	Sitzungen
1x	Persönlich
1x	Internet

Frage 20: Zusatzantwort bei „Andere“

Anzahl	Antworten
2x	Alllasten
2x	Kompostieranlagen
1x	Einleiter
1x	Deponien
1x	Altholz
1x	Chemikalien-Ansprechperson
1x	Thermen

Frage 22: Zusatzantworten bei „Andere“

Anzahl	Antworten
1x	Jährliche Infoveranstaltung
1x	Anderer Zuständigkeit

5 Diskussionspapier

In diesem letzten Teil der Projektarbeit werden besonders interessante Ergebnisse erläutert, für die AfU analysiert und die wichtigsten Punkte beleuchtet.

5.1 Umfrage zur Nutzung von Daten der Umweltbeobachtung

Die Umfrage zur Nutzung von Daten der Umweltbeobachtung wurde an 353 Personen gesendet und von 244 ausgefüllt. Daraus ergibt sich eine Teilnahmequote von 69.1%. In der letzten Messung die im Jahr 2011 stattgefunden hat wurden 360 Probanden angeschrieben wobei effektiv 253 teilgenommen haben (70.28%).

Bei der Frage 4 wurden die Probanden gefragt, warum sie das Informationsangebot der AfU nicht in Anspruch genommen haben. 30 Umfrageteilnehmer haben die Antwortmöglichkeit „kein Bedarf“ gewählt. In Relation zu allen Teilnehmenden, die das Informationsangebot nicht in Anspruch genommen haben, entspricht dies einem Anteil von 68.18%.

Aus dem Bereich Grosser Rat haben 63 Probanden an der Umfrage teilgenommen. Elf Personen aus diesem Bereich haben angegeben, dass sie „kein Bedarf“ am Angebot der AfU haben. Dies entspricht einem Anteil von 17.5% der gesamten Teilnehmerzahl aus dem Grossen Rat. 18 Personen, welche 10.6% aller Personen im Gemeinwesen darstellen, haben kein Bedarf und nehmen das Angebot deshalb nicht in Anspruch.

Bei der Frage 15 lässt sich erkennen, dass sowohl beim Grossen Rat als auch beim Gemeinderat/Gemeindeverwaltung die „Abfallstatistik“ die bekanntesten Daten zum Zustand der Umwelt sind.

Eine weitere Frage die von zentraler Bedeutung ist, ist die Frage 18. Bei dieser Frage wurde der Nutzen, den die Umfrageteilnehmenden aus den Umweltinformationen ziehen, ermittelt. Tendenziell kann gesagt werden, dass die Daten als hilfreich empfunden werden. Der Grosse Rat bewertet die „Sondernummer im UMWELT AARGAU“ als am nützlichsten. Im Gegenteil dazu sieht der Gemeinderat/Gemeindeverwaltung die „Kataster der belasteten Standorte“ als am informativsten.

5.2 Umfrage zur Unterstützung im Umweltvollzug durch die Abteilung für Umwelt

Die Umfrage zur Unterstützung im Umweltvollzug durch die Abteilung für Umwelt wurde an 307 Personen versendet, wovon 270 daran teilgenommen haben. Dies ergibt einen Anteil von 87.95%. In der letzten Messung, welche im Jahr 2011 durchgeführt wurde hat man 271 Probanden angeschrieben, wovon 186 effektiv an der Umfrage teilnahmen (68.63%).

Die Umfrageteilnehmenden wurden bei der Frage 3 gefragt, weshalb sie die Merkblätter der AfU nicht benutzt haben. Von den 53 Befragten, welche noch nie ein Merkblatt benutzt haben, haben 53.7% der Probanden keine Kenntnisse über die Merkblätter. Dies entspricht in etwa derselben Prozentzahl wie vor 5 Jahren. Durch einen Email-Newsletter, wie von vielen Befragten auch gewünscht, könnte man hier vermehrt Personen informieren.

Bei der Frage 10 wurden Probanden gefragt, aus welchem Grund sie bisher keine Informationsveranstaltung/Seminare der AfU besucht haben. Daraufhin haben 36 Umfrageteilnehmer angegeben, dass sie keine Kenntnisse über die Seminare haben. Das sind 32.43% der Teilnehmenden.

Im Vergleich zur alten Umfrage sind heute circa 15% mehr über die Informationsveranstaltung/Seminar der AfU informiert. Oft ist aber auch kein Bedürfnis (40.5%) bei den Teilnehmenden zu verzeichnen. Im Vergleich zur vorgehenden Umfrage sind dies rund 5% weniger. Zudem besucht jeder Fünfte ein Seminar eines anderen Veranstalters.

Aus welchem Grund die Teilnehmenden die fachspezifischen Auskünfte der AfU bis dato nicht in Anspruch genommen haben, wurde bei Frage 22 eruiert. Es ist zu erkennen, dass von den 62 Befragten, die bis anhin noch keine fachspezifische Auskunft beanspruchten, 81.4% kein Bedürfnis haben. Daraus resultiert, dass die Merkblätter, Informationsveranstaltungen und Seminare welche durch die AfU zu Verfügung gestellt werden weiterhin genug informativ sind und weitere Auskünfte nicht mehr notwendig sind. Personen die jedoch fachspezifische Auskünfte in Anspruch genommen haben sind auch in dieser Umfrage im Grossen und Ganzen zufrieden. Somit kann gesagt werden, dass die Auskünfte sehr kompetent durchgeführt werden und das Kriterium „Höflichkeit“ mit 1.51 Punkten am besten bewertet wurde.

6 Quellenverzeichnis

Abteilung für Umwelt (o.J.): Leitbild der Abteilung für Umwelt. URL: <http://www.ag.ch/umwelt/de/pub/portrait/leitbild.php> [Stand: 22.09.2016].

Abteilung für Umwelt (o.J.): Organisation. URL: https://www.ag.ch/de/bvu/ueber_uns_bvu/organisation_bvu/abteilung_fuer_umwelt/abteilung_fuer_umwelt.jsp [Stand: 12.12.2016].

Abteilung für Umwelt (2016): Organigramm. URL: https://www.ag.ch/media/kanton_aargau/bvu/dokumente_2/ueber_uns_1/organisation_2/abteilung_fuer_umwelt_1/Organigramm_AfU_2016.pdf [Stand: 12.12.2016].

Benesch, Michael/Raab-Steiner Elisabeth (2008): Der Fragebogen-Von der Forschungs idee zur SPSS-Auswertung, 1. Auflage, Wien: facultas.wuv Universitätsverlag.

Kirchhoff, Sabine/Kuhnt, Sonja/Lipp, Peter/Schlawin, Siegfried (2008): Der Fragebogen – Datenbasis, Konstruktion und Auswertung, 4. Überarbeitete Auflage, Wiesbaden: GWV Fachverlage GmbH.

Netigate GmbH (o.J.): 10 Vorteile der Online-Befragung in der Praxis. URL: <http://www.netigate.net/de/magazin/10-vorteile-von-online-befragungen-in-der-praxis-teil-2/> [Stand: 01.01.2017].

Porst, Rolf (2009): Fragebogen, 2. Auflage, Wiesbaden: GWV Fachverlage GmbH.