



KUNDENBEFRAGUNG 2015

Report erstellt durch das LINK Institut für die
Kantonspolizei Basel-Stadt

Luzern, 10. August 2015



Inhalt

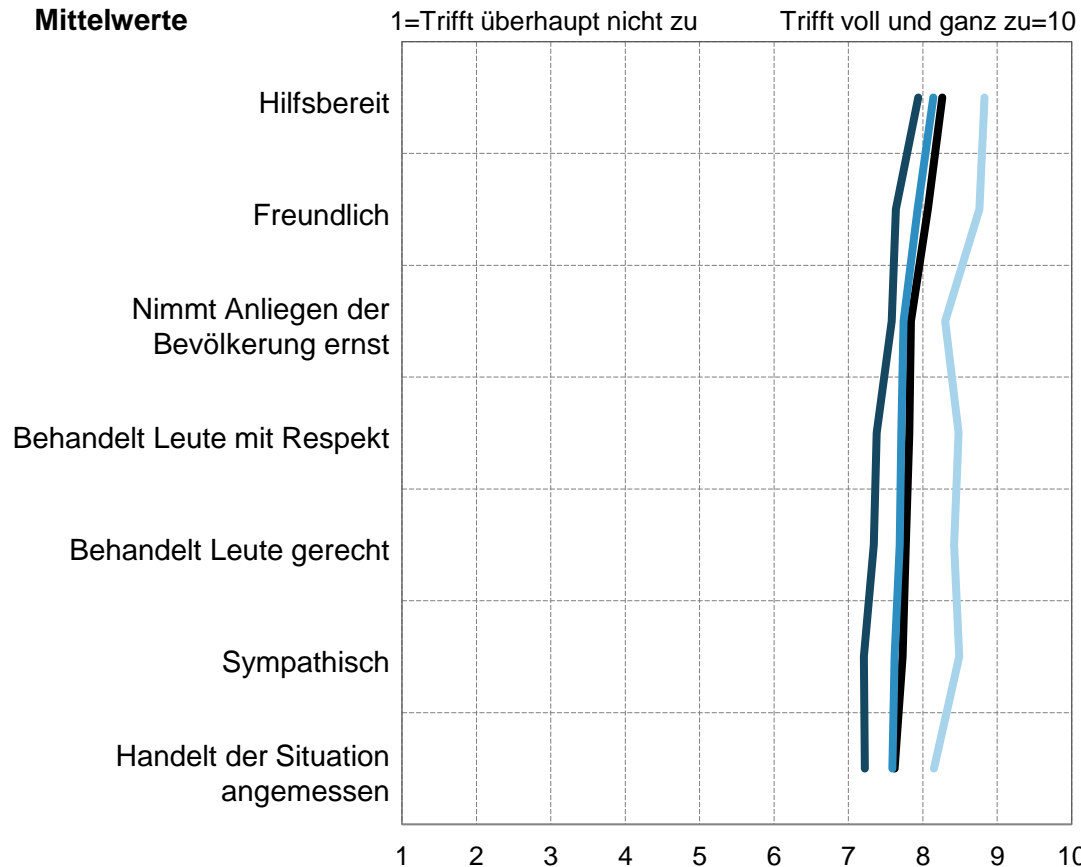
1.	Image	3
2.	Präsenz	7
3.	Gesamtzufriedenheit	19
4.	Auftreten	31
5.	Aufgabenerfüllung	38
6.	Prävention und Repression	38
7.	Polizeiposten	48
8.	Persönlicher und telefonischer Kontakt	55
9.	Information	77
10.	Verbesserungswünsche	83
11.	Erläuterungen zu den Signifikanztests	88
12.	Methodendetails	91



IMAGE

Image der Kantonspolizei (Altersgruppen)

Frage 51.00: Bitte sagen Sie mir für jede von den folgenden Eigenschaften, wie sehr sie Ihrer Meinung nach auf die Basler Polizistinnen und Polizisten zutreffen.



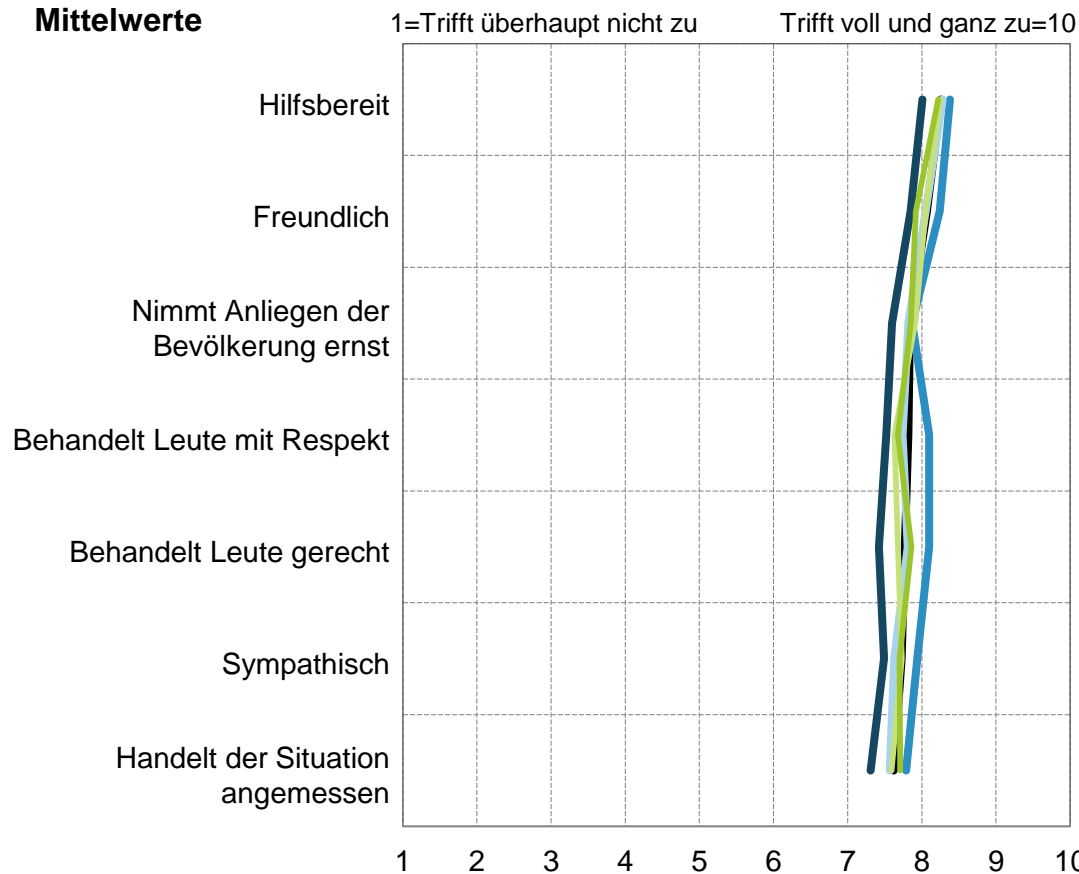
Total	Alter		
	-34 J. (A) [197]	35-64 J. (B) [461]	65++ J. (C) [368]
8.3	7.9	8.1	8.8 AB
8.1	7.6	7.9	8.8 AB
7.8	7.6	7.7	8.3 AB
7.8	7.4	7.7	8.5 AB
7.8	7.3	7.7 A	8.4 AB
7.7	7.2	7.6 A	8.5 AB
7.6	7.2	7.6 A	8.2 AB

Die hinter den Mittelwert gesetzten Buchstaben bedeuten einen signifikanten Unterschied (95% Niveau) im Vergleich zu den jeweiligen Segmenten, für die die Buchstaben stellvertretend stehen.

Basis: 1'026 befragte Personen

Image der Kantonspolizei (Wohnquartiere)

Frage 51.00: Bitte sagen Sie mir für jede von den folgenden Eigenschaften, wie sehr sie Ihrer Meinung nach auf die Basler Polizistinnen und Polizisten zutreffen.



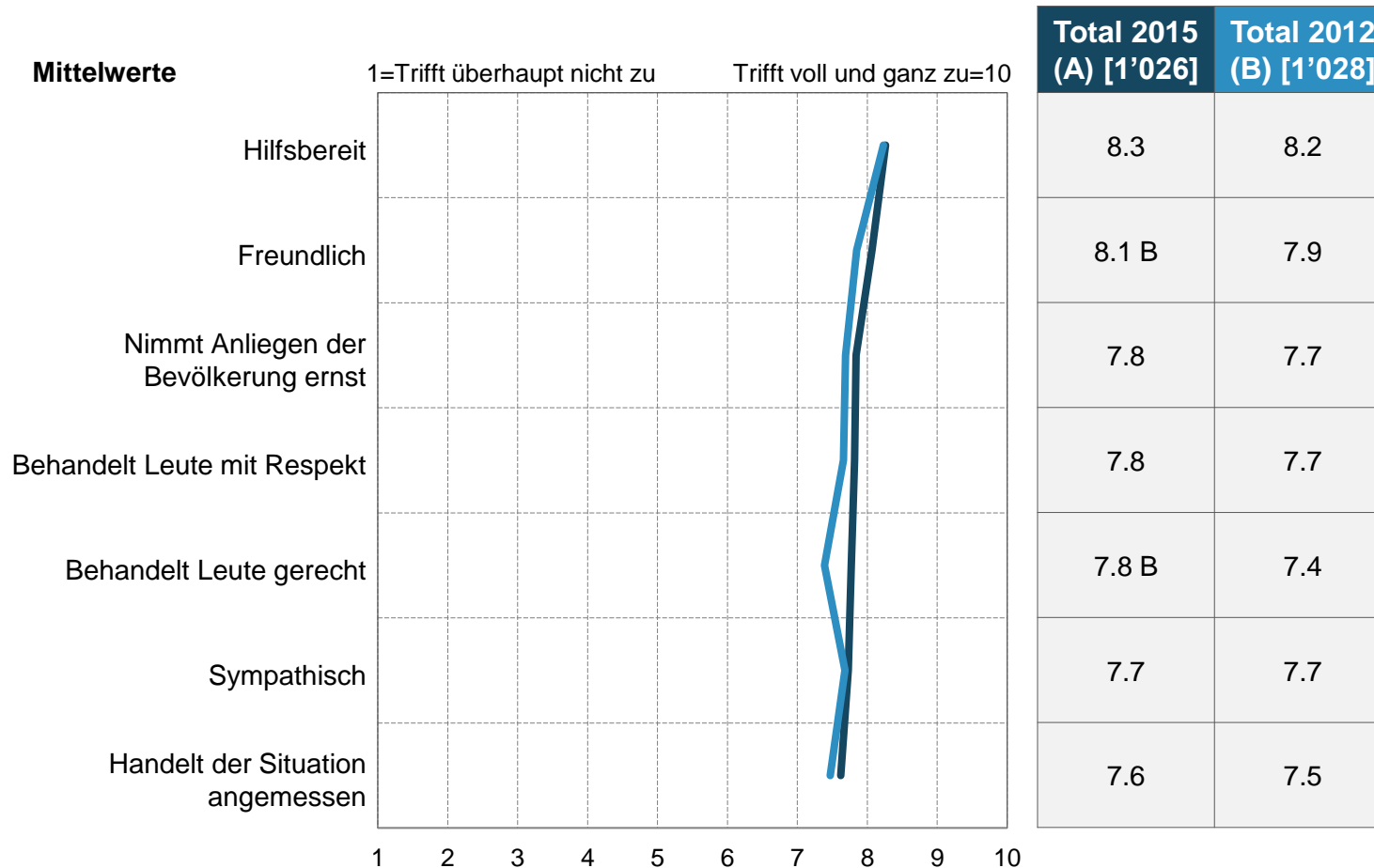
Total	Wohnquartiere				
	Kern-Gross-Basel (A) [88]	Gross-Basel Ost (B) [252]	Gross-Basel West (C) [287]	Klein-Basel (D) [228]	Riehen/Bettlingen (E) [171]
8.3	8.0	8.4	8.3	8.3	8.2
8.1	7.9	8.2	8.1	8.1	7.9
7.8	7.6	7.9	7.8	7.9	7.9
7.8	7.4	8.1 AD	7.8	7.7	7.9
7.8	7.5	8.1 ACDE	7.7	7.6	7.7
7.7	7.5	7.9	7.6	7.7	7.7
7.6	7.3	7.8	7.6	7.6	7.7

Die hinter den Mittelwert gesetzten Buchstaben bedeuten einen signifikanten Unterschied (95% Niveau) im Vergleich zu den jeweiligen Segmenten, für die die Buchstaben stellvertretend stehen.

Basis: 1'026 befragte Personen

Image der Kantonspolizei (Vergleich 2012 – 2015)

Frage 51.00: Bitte sagen Sie mir für jede von den folgenden Eigenschaften, wie sehr sie Ihrer Meinung nach auf die Basler Polizistinnen und Polizisten zutreffen.



Die hinter den Mittelwert gesetzten Buchstaben bedeuten einen signifikanten Unterschied (95% Niveau) im Vergleich zu den jeweiligen Wellen, für die die Buchstaben stellvertretend stehen.

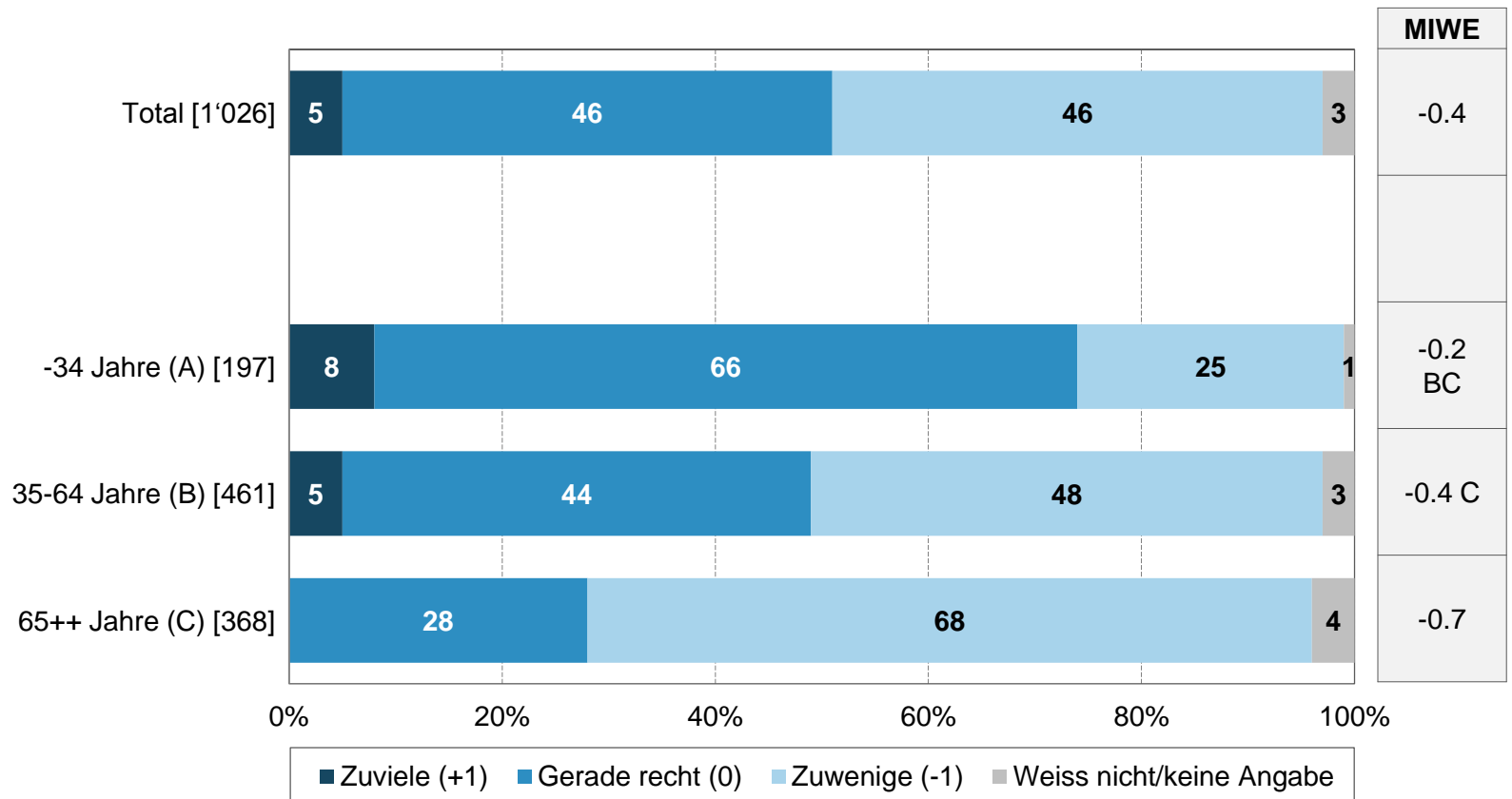
Basis: [] befragte Personen



PRÄSENZ

Einschätzung Anzahl Polizistinnen und Polizisten (Altersgruppen)

Frage 41.00: Was glauben Sie, gibt es in Basel eher zu viele Polizistinnen und Polizisten, ist die Zahl gerade recht, oder finden Sie, es gibt eher zu wenig Polizistinnen und Polizisten? (in %)

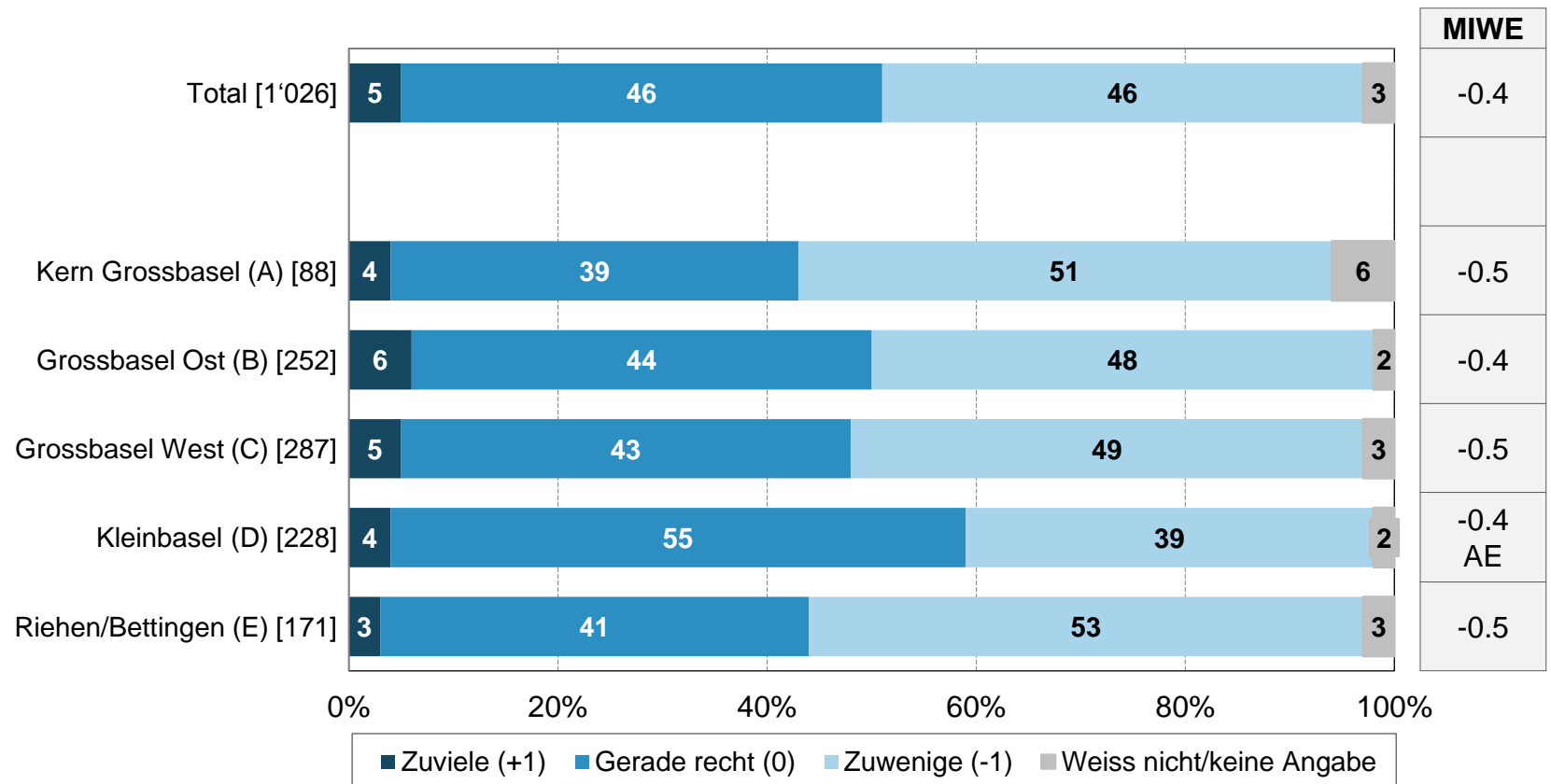


Die hinter den Mittelwert gesetzten Buchstaben bedeuten einen signifikanten Unterschied (95% Niveau) im Vergleich zu den jeweiligen Segmenten, für die die Buchstaben stellvertretend stehen.

Basis: [] befragte Personen

Einschätzung Anzahl Polizistinnen und Polizisten (Wohnquartiere)

Frage 41.00: Was glauben Sie, gibt es in Basel eher zu viele Polizistinnen und Polizisten, ist die Zahl gerade recht, oder finden Sie, es gibt eher zu wenig Polizistinnen und Polizisten? (in %)

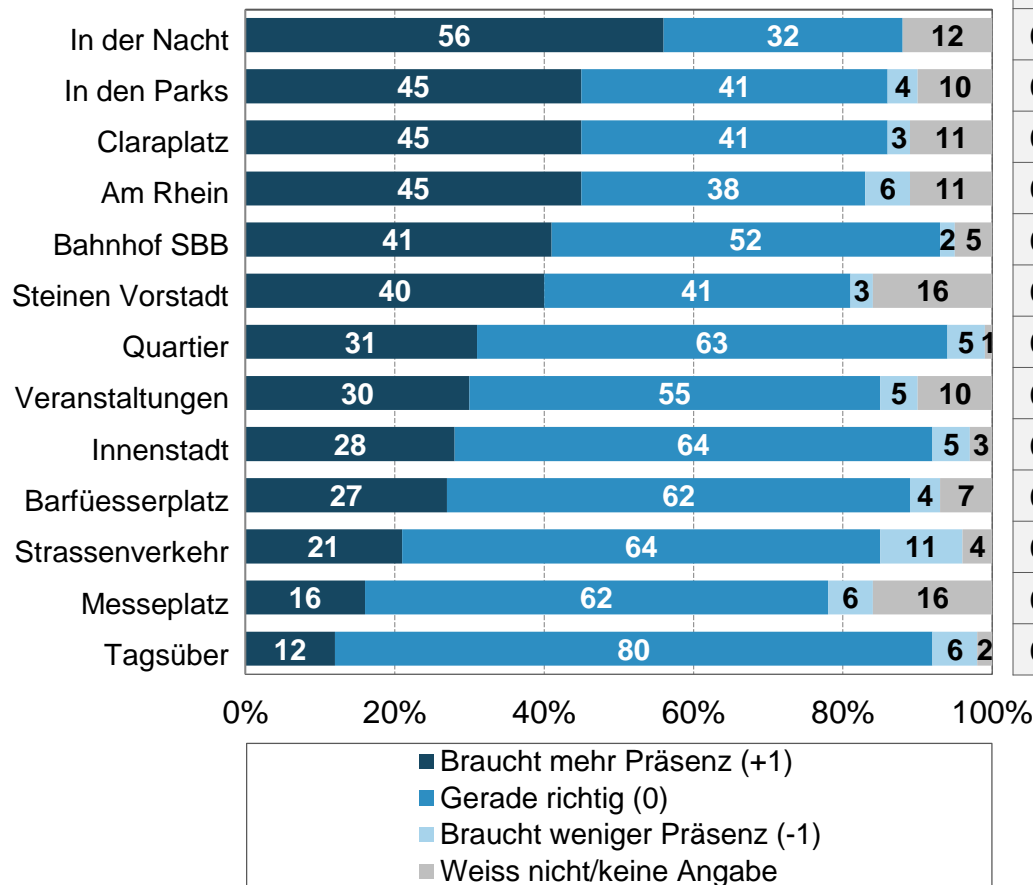


Die hinter den Mittelwert gesetzten Buchstaben bedeuten einen signifikanten Unterschied (95% Niveau) im Vergleich zu den jeweiligen Segmenten, für die die Buchstaben stellvertretend stehen.

Basis: [] befragte Personen

Präsenz der Polizei nach Orten/Bereichen (Altersgruppen)

Frage 43.00: Bitte sagen Sie mir jeweils, ob die Kantonspolizei dort mehr Präsenz zeigen sollte als heute, ob die Präsenz gerade richtig ist, oder ob es weniger Präsenz bräuchte.



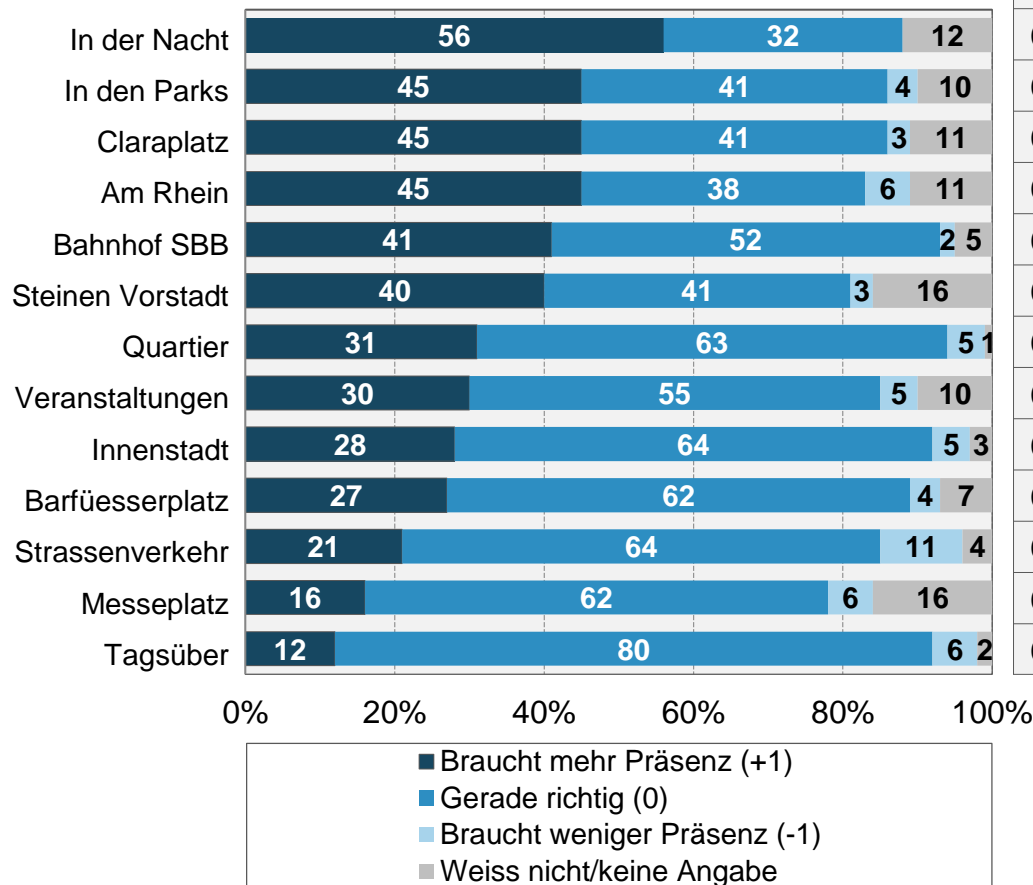
Total	Alter		
	-34 J. (A) [197]	35-64 J. (B) [461]	65++ J. (C) [368]
0.6	0.5	0.7 A	0.7 AB
0.5	0.3	0.5 A	0.6 AB
0.5	0.4	0.5 A	0.6 AB
0.4	0.3	0.5 A	0.6 AB
0.4	0.4	0.4	0.5 AB
0.4	0.3	0.5 A	0.6 AB
0.3	0.1	0.3 A	0.4 AB
0.3	0.2	0.2	0.5 AB
0.2	0.1	0.3 A	0.4 AB
0.3	0.2	0.2	0.4 AB
0.1	-0.1	0.1 A	0.2 AB
0.1	0.1	0.1	0.2
0.1	-0.1	0.1 A	0.2 AB

Die hinter den Mittelwert gesetzten Buchstaben bedeuten einen signifikanten Unterschied (95% Niveau) im Vergleich zu den jeweiligen Segmenten, für die die Buchstaben stellvertretend stehen.

Basis: 1'026 befragte Personen

Präsenz der Polizei nach Orten/Bereichen (Wohnquartiere)

Frage 43.00: Bitte sagen Sie mir jeweils, ob die Kantonspolizei dort mehr Präsenz zeigen sollte als heute, ob die Präsenz gerade richtig ist, oder ob es weniger Präsenz bräuchte.



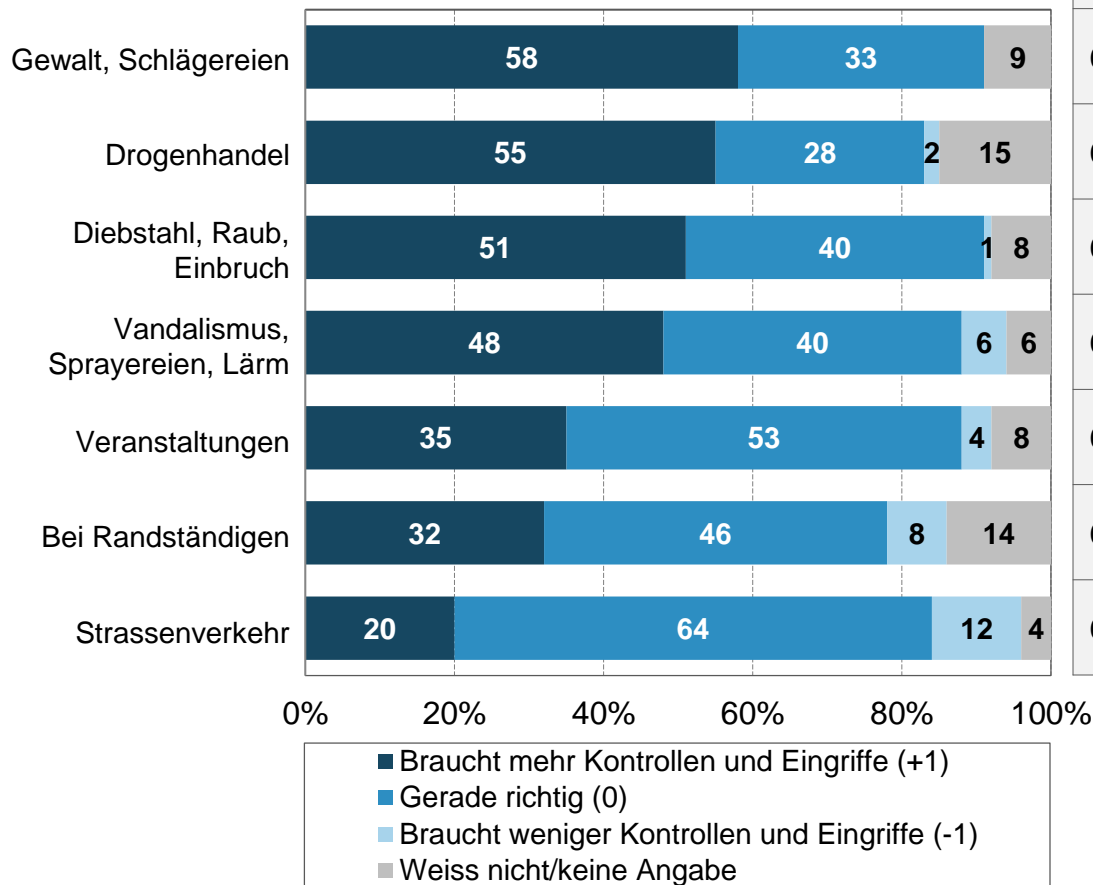
Total	Wohnquartiere				
	Kern Gross-Basel (A) [88]	Gross-Basel Ost (B) [252]	Gross-Basel West (C) [287]	Klein-Basel (D)[228]	Riehen/Bett-ingen (E) [171]
0.6	0.6	0.6	0.6	0.7	0.7
0.5	0.6 BD	0.4	0.5	0.4	0.5
0.5	0.5	0.5	0.5	0.4	0.6 D
0.4	0.5	0.5 C	0.4	0.5	0.6 C
0.4	0.4	0.4	0.4	0.4	0.5
0.4	0.4	0.4	0.5	0.5	0.5
0.3	0.3	0.3	0.3	0.2	0.2
0.3	0.4	0.3	0.3	0.3	0.4
0.2	0.2	0.3	0.2	0.2	0.3 CD
0.3	0.2	0.2	0.2	0.3	0.3
0.1	0.2 D	0.1 D	0.2 DE	0.0	0.0
0.1	0.0	0.2 ACD	0.1	0.1	0.1
0.1	0.1	0.1	0.0	0.1	0.1 BC

Die hinter den Mittelwert gesetzten Buchstaben bedeuten einen signifikanten Unterschied (95% Niveau) im Vergleich zu den jeweiligen Segmenten, für die die Buchstaben stellvertretend stehen.

Basis: 1'026 befragte Personen

Kontrollen durch die Polizei (Altersgruppen)

Frage 44.00: Bitte sagen Sie mir jeweils, ob die Kantonspolizei dort mehr Kontrollen machen und eingreifen sollte als heute, ob es gerade richtig ist, oder ob es weniger Kontrollen und Eingriffe bräuchte.



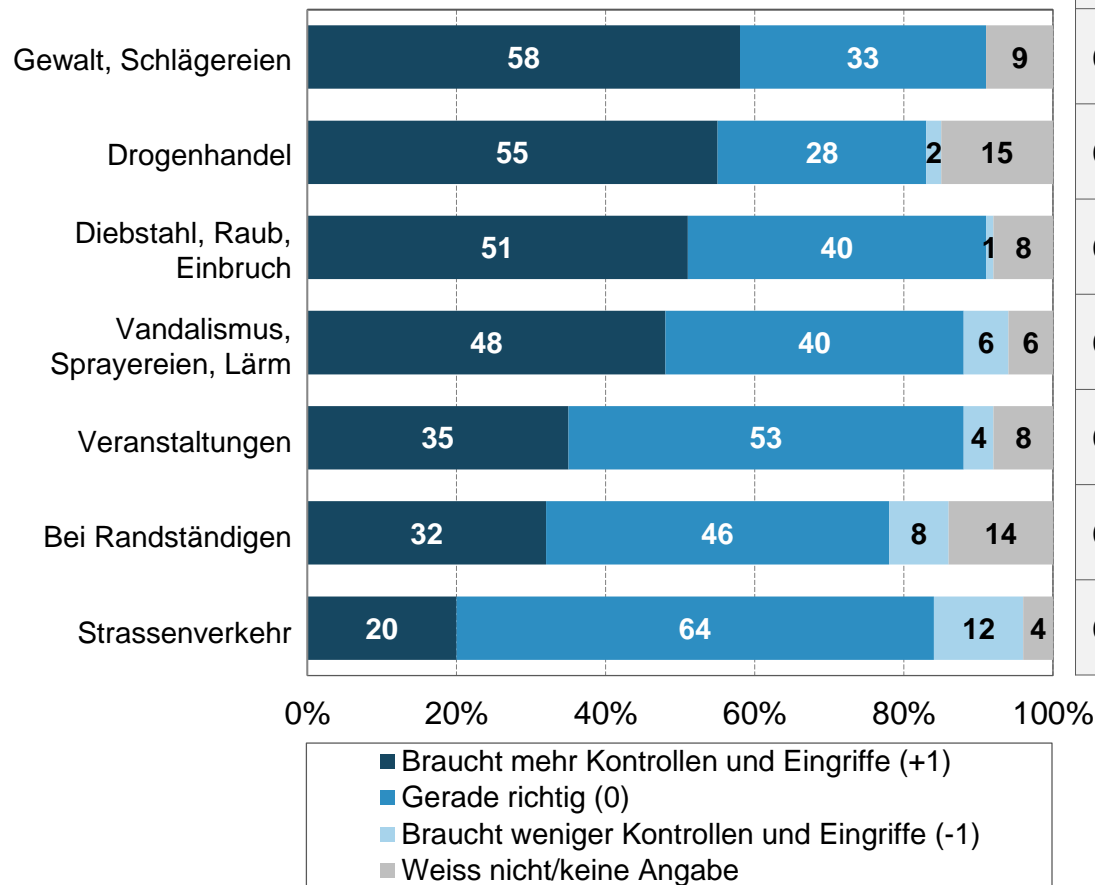
Total	Alter		
	-34 J. (A) [197]	35-64 J. (B) [461]	65++ J. (C) [368]
0.6	0.6	0.6	0.7
0.6	0.5	0.6 A	0.8 AB
0.6	0.5	0.5	0.6 B
0.5	0.3	0.4 A	0.7 AB
0.3	0.2	0.3 A	0.4 AB
0.3	0.2	0.3	0.4 AB
0.1	-0.0	0.1 A	0.2 A

Die hinter den Mittelwert gesetzten Buchstaben bedeuten einen signifikanten Unterschied (95% Niveau) im Vergleich zu den jeweiligen Segmenten, für die die Buchstaben stellvertretend stehen.

Basis: 1'026 befragte Personen

Kontrollen durch die Polizei (Wohnquartiere)

Frage 44.00: Bitte sagen Sie mir jeweils, ob die Kantonspolizei dort mehr Kontrollen machen und eingreifen sollte als heute, ob es gerade richtig ist, oder ob es weniger Kontrollen und Eingriffe bräuchte.



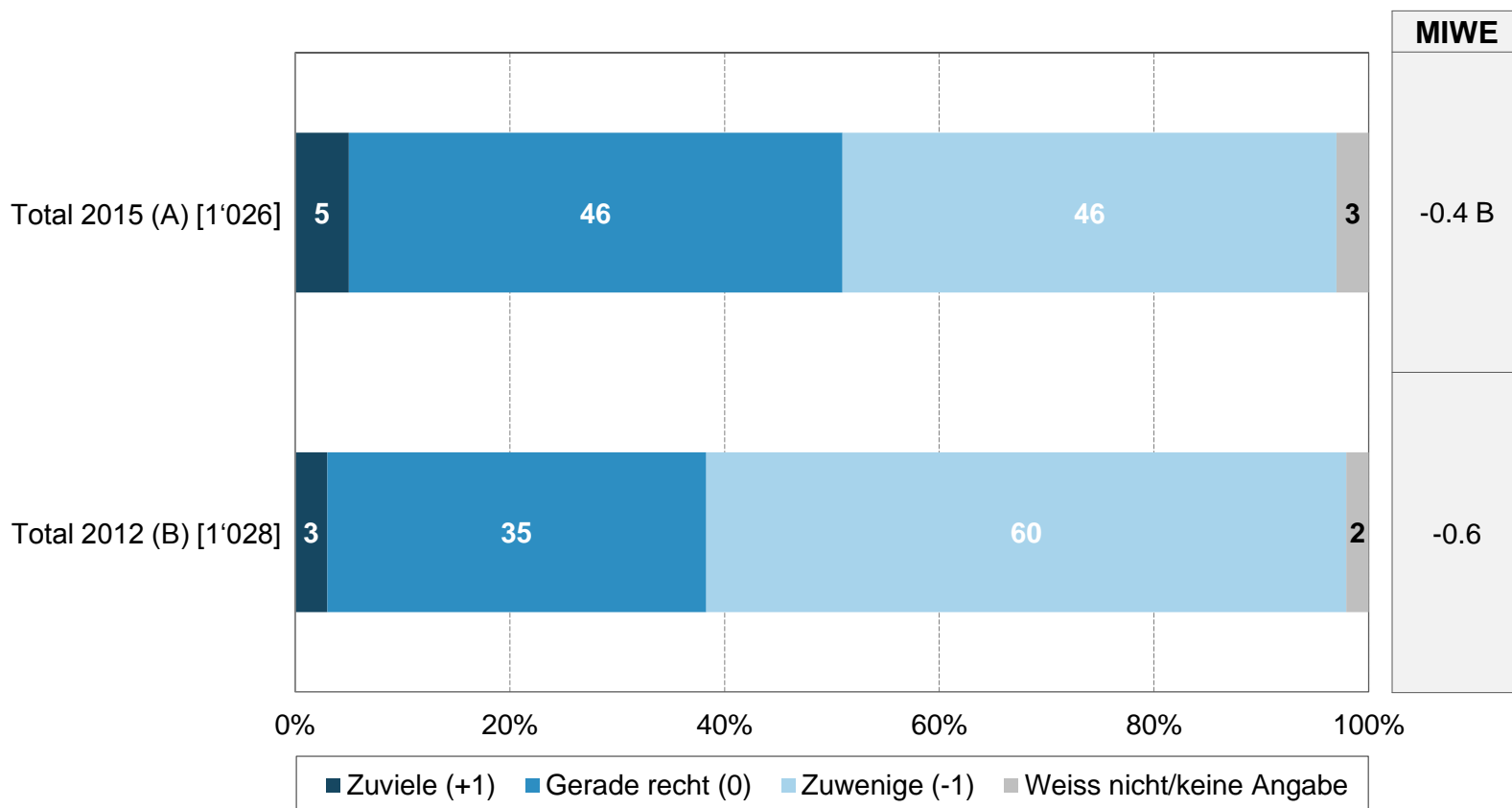
Total	Wohnquartiere				
	Kern Gross-Basel (A) [88]	Gross-Basel Ost (B) [252]	Gross-Basel West (C) [287]	Klein-Basel (D)[228]	Riehen/Bettlingen (E) [171]
0.6	0.6	0.6	0.6	0.6	0.7
0.6	0.8	0.6	0.6	0.6	0.6
0.6	0.6	0.5	0.6	0.5	0.7 BD
0.5	0.5	0.5	0.5	0.4	0.5
0.3	0.3	0.3	0.3	0.4	0.4
0.3	0.2	0.3	0.3	0.4	0.3
0.1	0.1	0.1	0.2 ADE	0.0	0.0

Die hinter den Mittelwert gesetzten Buchstaben bedeuten einen signifikanten Unterschied (95% Niveau) im Vergleich zu den jeweiligen Segmenten, für die die Buchstaben stellvertretend stehen.

Basis: 1'026 befragte Personen

Einschätzung Anzahl Polizistinnen und Polizisten (2012 – 2015)

Frage 41.00: Was glauben Sie, gibt es in Basel eher zu viele Polizistinnen und Polizisten, ist die Zahl gerade recht (in %) oder finden Sie, es gibt eher zu wenig Polizistinnen und Polizisten?

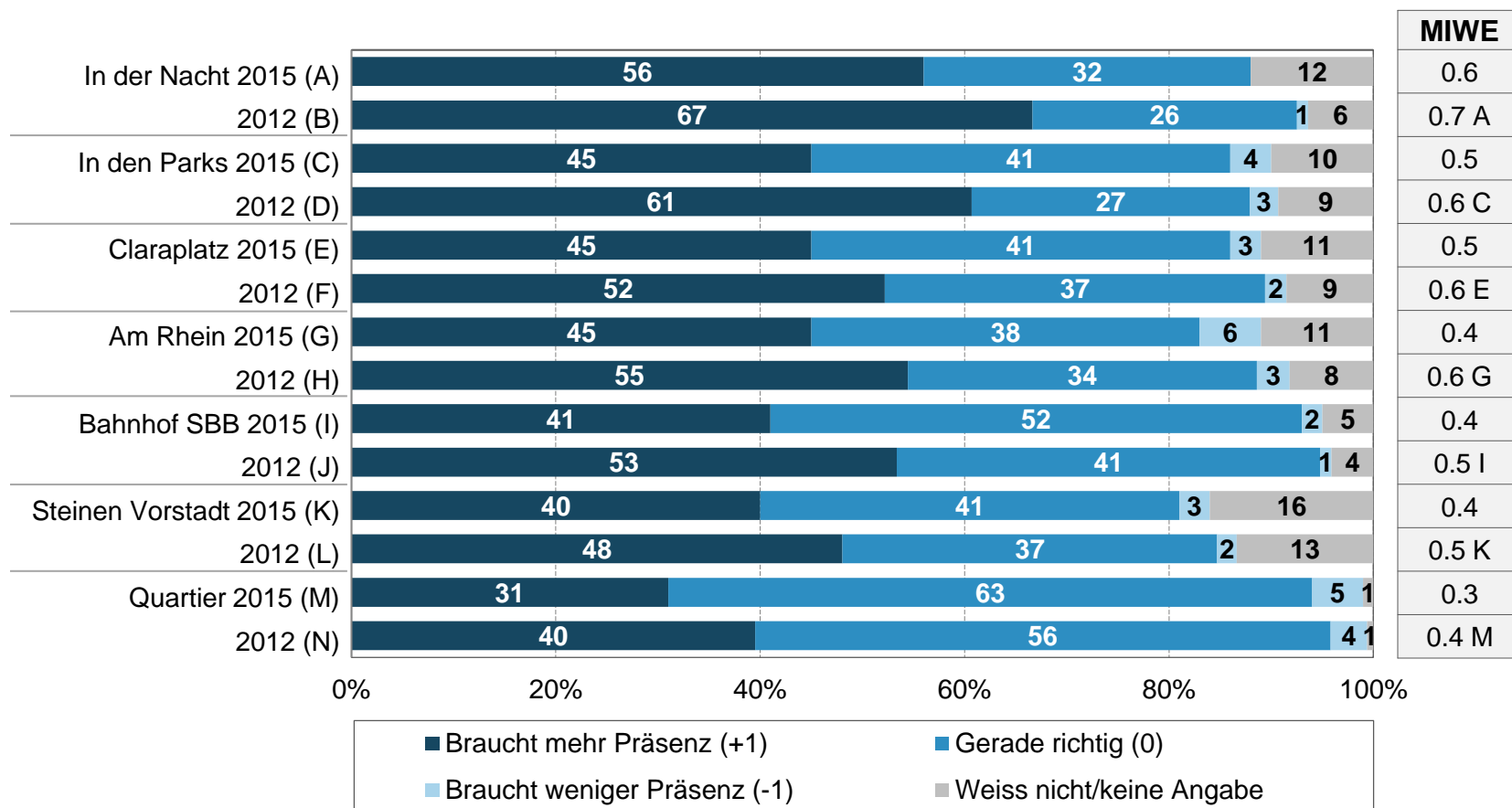


Die hinter den Mittelwert gesetzten Buchstaben bedeuten einen signifikanten Unterschied (95% Niveau) im Vergleich zu den jeweiligen Wellen, für die die Buchstaben stellvertretend stehen.

Basis: [] befragte Personen

Präsenz der Polizei nach Orten/Bereichen (2012 – 2015)

Frage 43.00: Bitte sagen Sie mir jeweils, ob die Kantonspolizei dort mehr Präsenz zeigen sollte als heute, ob die Präsenz gerade richtig ist, oder ob es weniger Präsenz bräuchte.

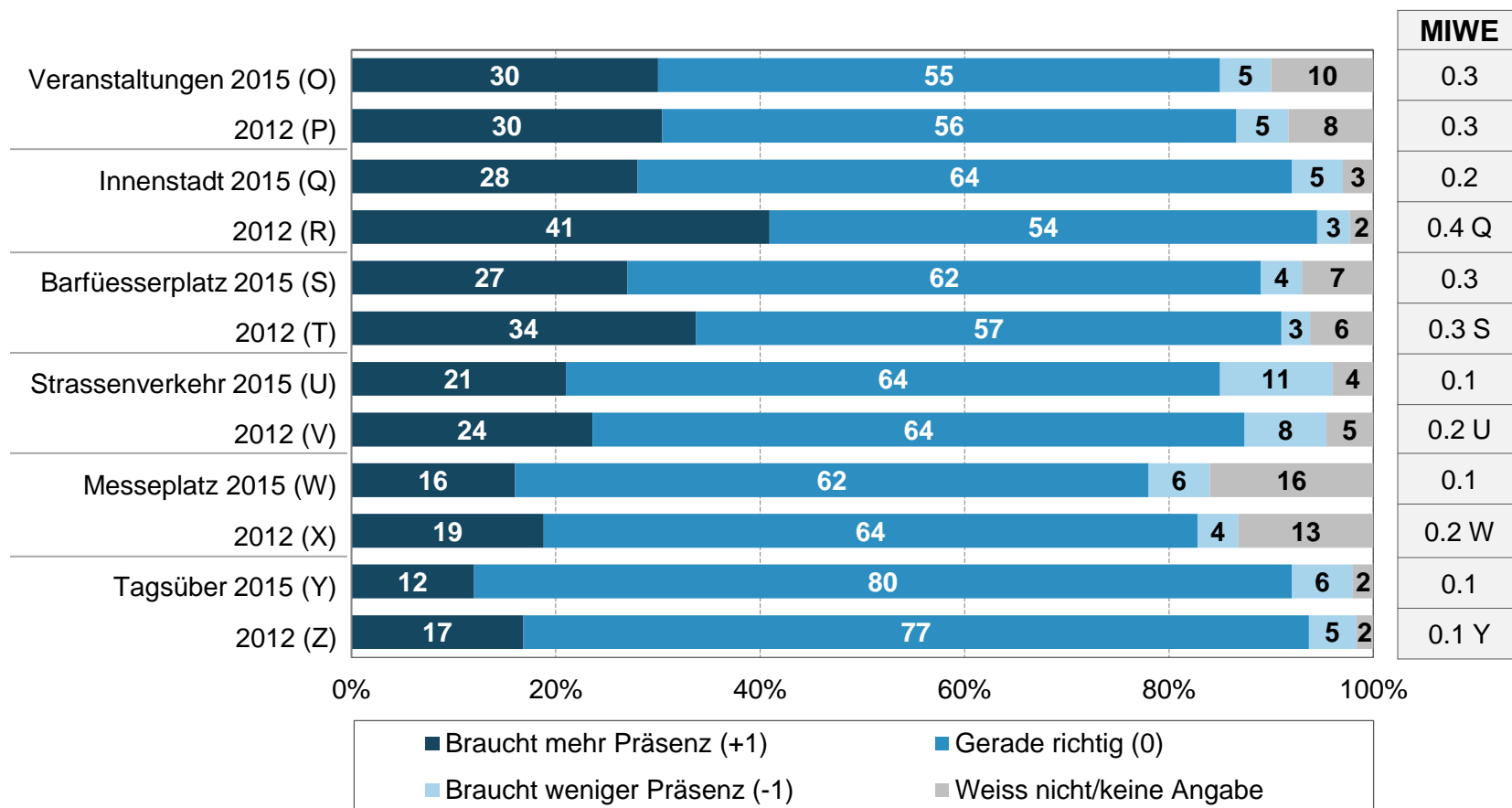


Die hinter den Mittelwert gesetzten Buchstaben bedeuten einen signifikanten Unterschied (95% Niveau) im Vergleich zu den jeweiligen Wellen, für die die Buchstaben stellvertretend stehen.

Basis: 2015: 1'026 befragte Personen; 2012: 1'028 befragte Personen

Präsenz der Polizei nach Orten/Bereichen (2012 – 2015)

Frage 43.00: Bitte sagen Sie mir jeweils, ob die Kantonspolizei dort mehr Präsenz zeigen sollte als heute, ob die Präsenz gerade richtig ist, oder ob es weniger Präsenz bräuchte.

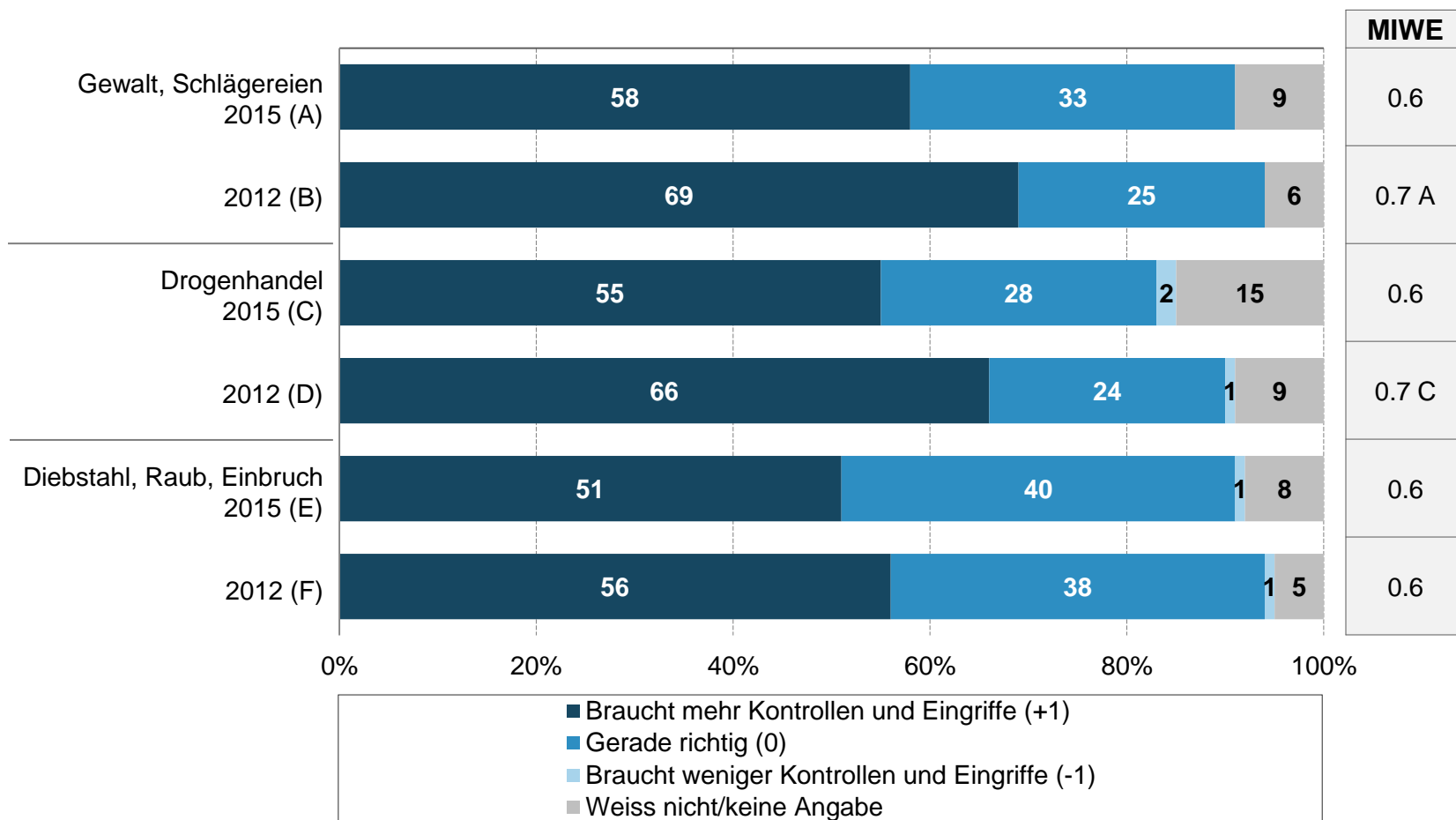


Die hinter den Mittelwert gesetzten Buchstaben bedeuten einen signifikanten Unterschied (95% Niveau) im Vergleich zu den jeweiligen Wellen, für die die Buchstaben stellvertretend stehen.

Basis: 2015: 1'026 befragte Personen; 2012: 1'028 befragte Personen

Kontrollen durch die Polizei 1 (2012 – 2015)

Frage 44.00: Bitte sagen Sie mir jeweils, ob die Kantonspolizei dort mehr Kontrollen machen und eingreifen sollte als heute, ob es gerade richtig ist, oder ob es weniger Kontrollen und Eingriffe bräuchte. (in %)

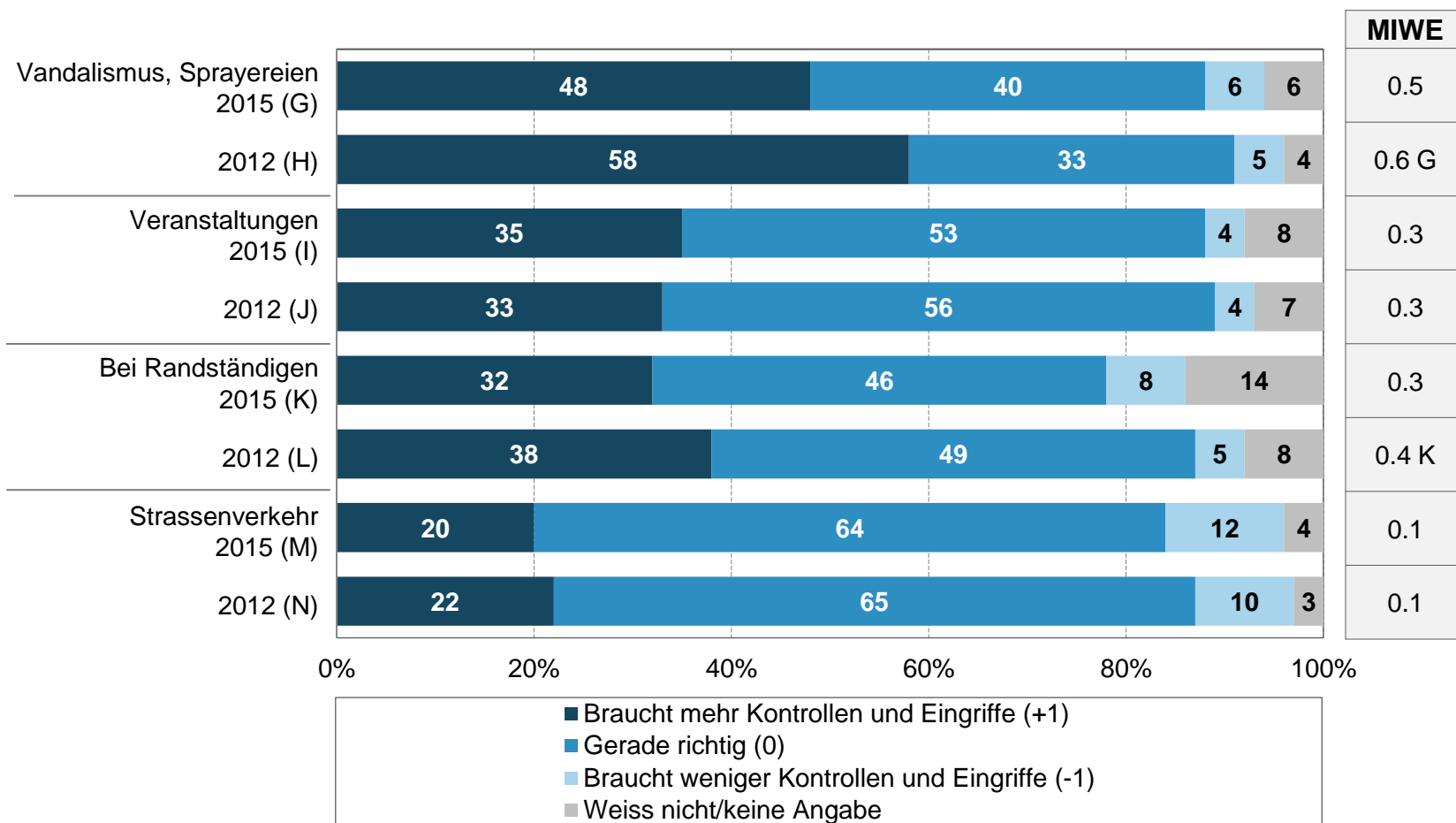


Die hinter den Mittelwert gesetzten Buchstaben bedeuten einen signifikanten Unterschied (95% Niveau) im Vergleich zu den jeweiligen Wellen, für die die Buchstaben stellvertretend stehen.

Basis: 2015: 1'026 befragte Personen; 2012: 1'028 befragte Personen

Kontrollen durch die Polizei 2 (2012 – 2015)

Frage 44.00: Bitte sagen Sie mir jeweils, ob die Kantonspolizei dort mehr Kontrollen machen und eingreifen sollte als heute, ob es gerade richtig ist, oder ob es weniger Kontrollen und Eingriffe bräuchte. (in %)



Die hinter den Mittelwert gesetzten Buchstaben bedeuten einen signifikanten Unterschied (95% Niveau) im Vergleich zu den jeweiligen Wellen, für die die Buchstaben stellvertretend stehen.

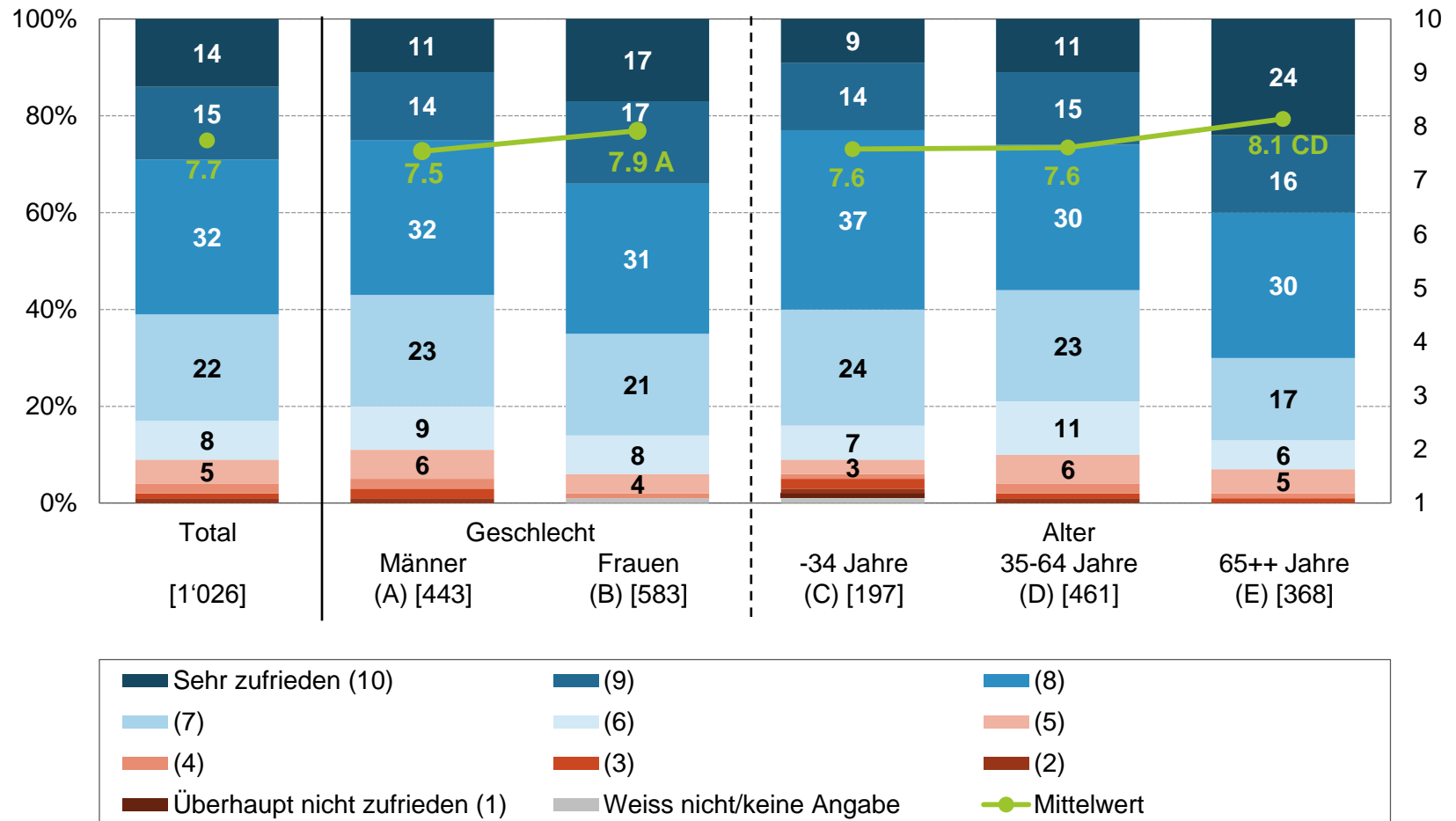
Basis: 2015: 1'026 befragte Personen; 2012: 1'028 befragte Personen



GESAMTZUFRIEDENHEIT

Gesamtzufriedenheit (Geschlecht und Altersgruppen)

Frage 20.00: Alles in allem, wie zufrieden sind Sie insgesamt mit der Kantonspolizei?
(in %)

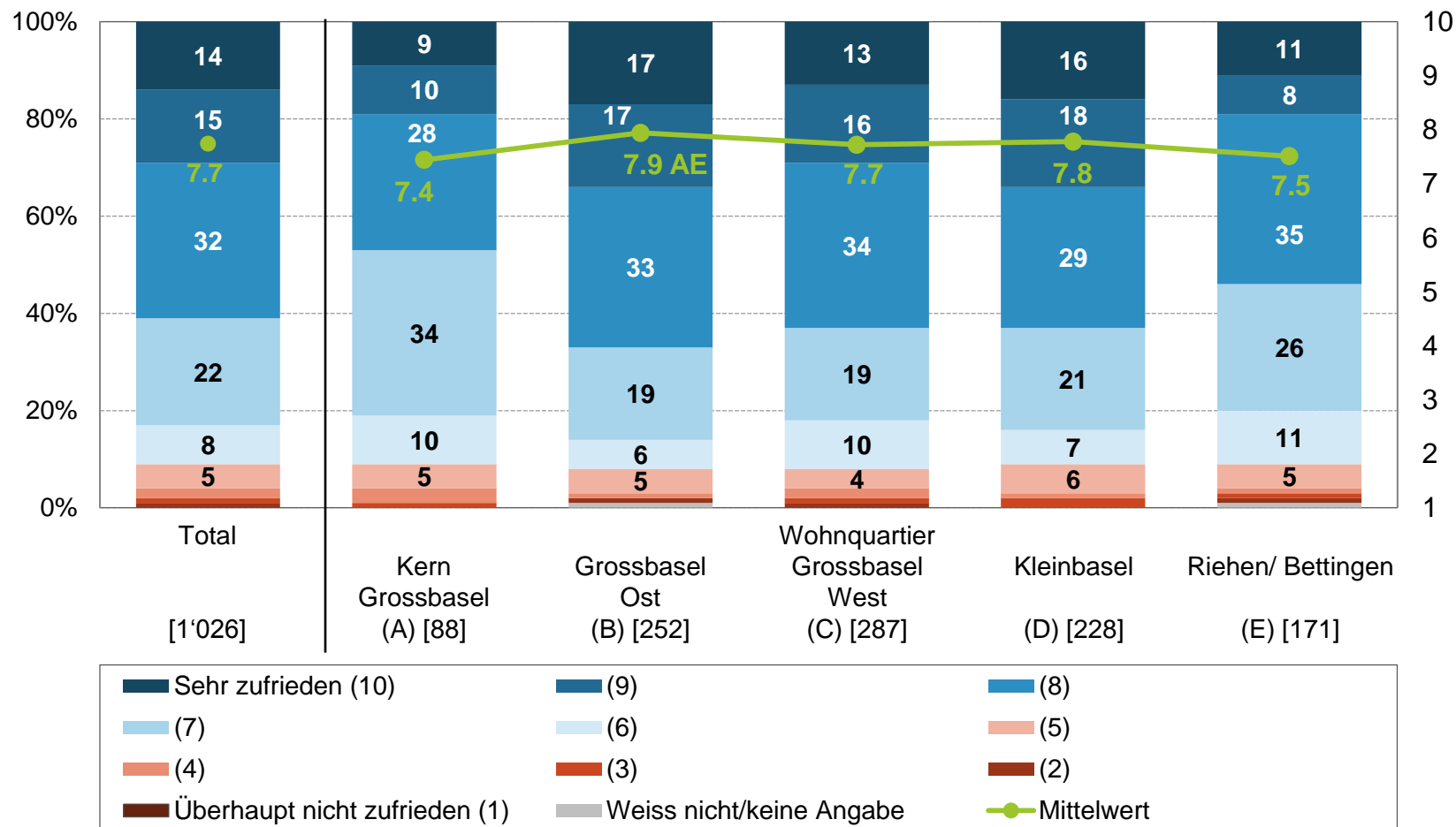


Die hinter den Mittelwert gesetzten Buchstaben bedeuten einen signifikanten Unterschied (95% Niveau) im Vergleich zu den jeweiligen Segmente, für die die Buchstaben stellvertretend stehen.

Basis: [] befragte Personen

Gesamtzufriedenheit (Wohnquartiere)

Frage 20.00: Alles in allem, wie zufrieden sind Sie insgesamt mit der Kantonspolizei?
(in %)

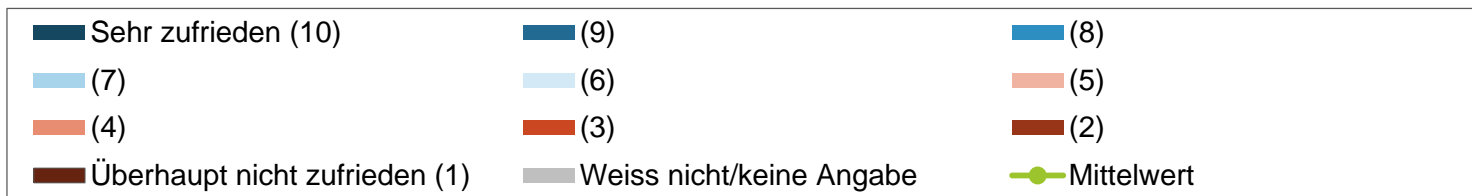
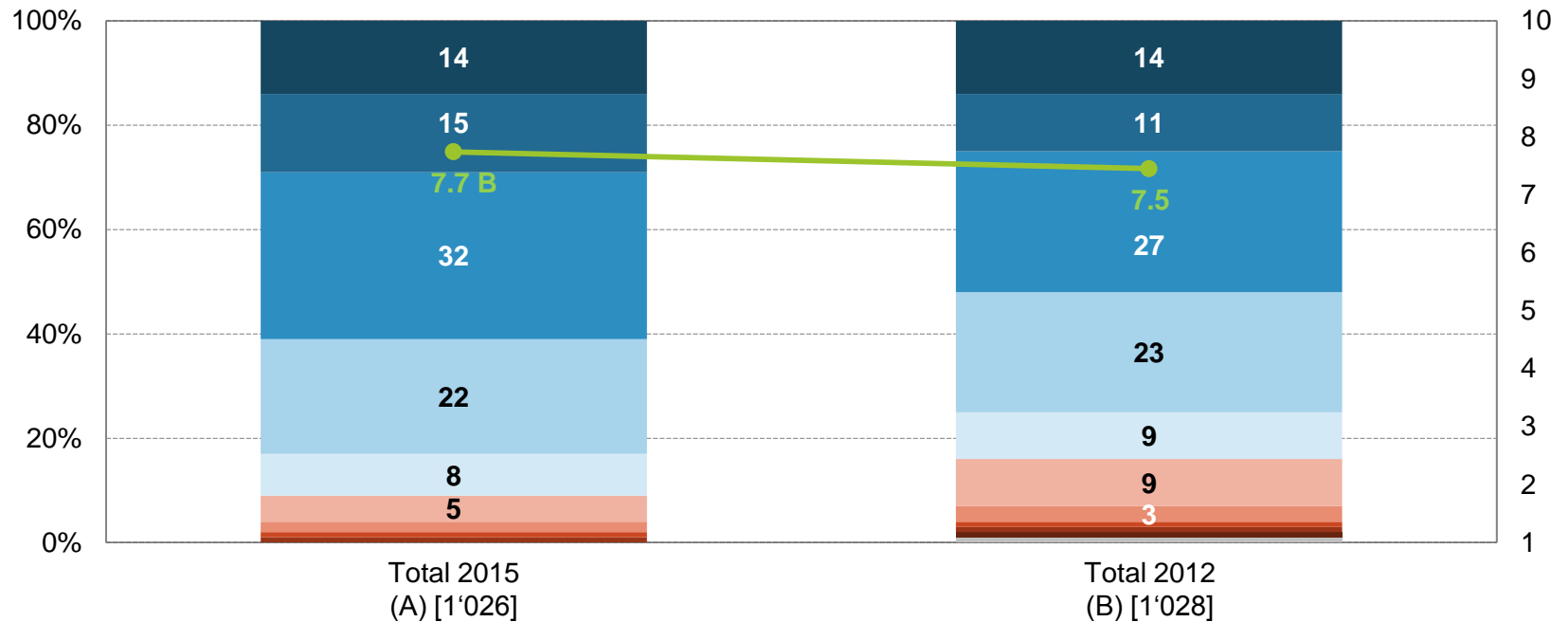


Die hinter den Mittelwert gesetzten Buchstaben bedeuten einen signifikanten Unterschied (95% Niveau) im Vergleich zu den jeweiligen Segmente, für die die Buchstaben stellvertretend stehen.

Basis: [] befragte Personen

Gesamtzufriedenheit (2012 – 2015)

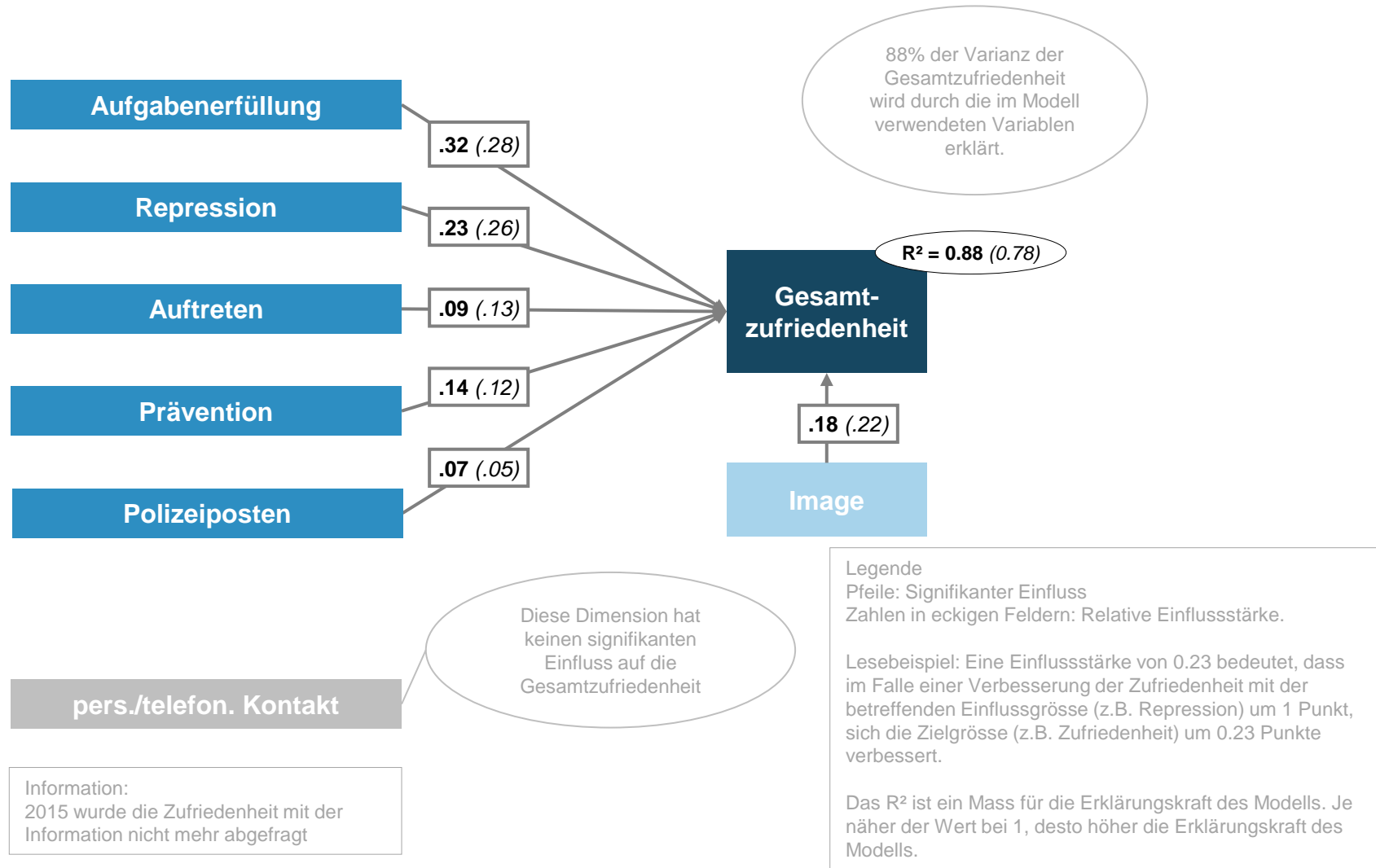
Frage 20.00: Alles in allem, wie zufrieden sind Sie insgesamt mit der Kantonspolizei?
(in %)



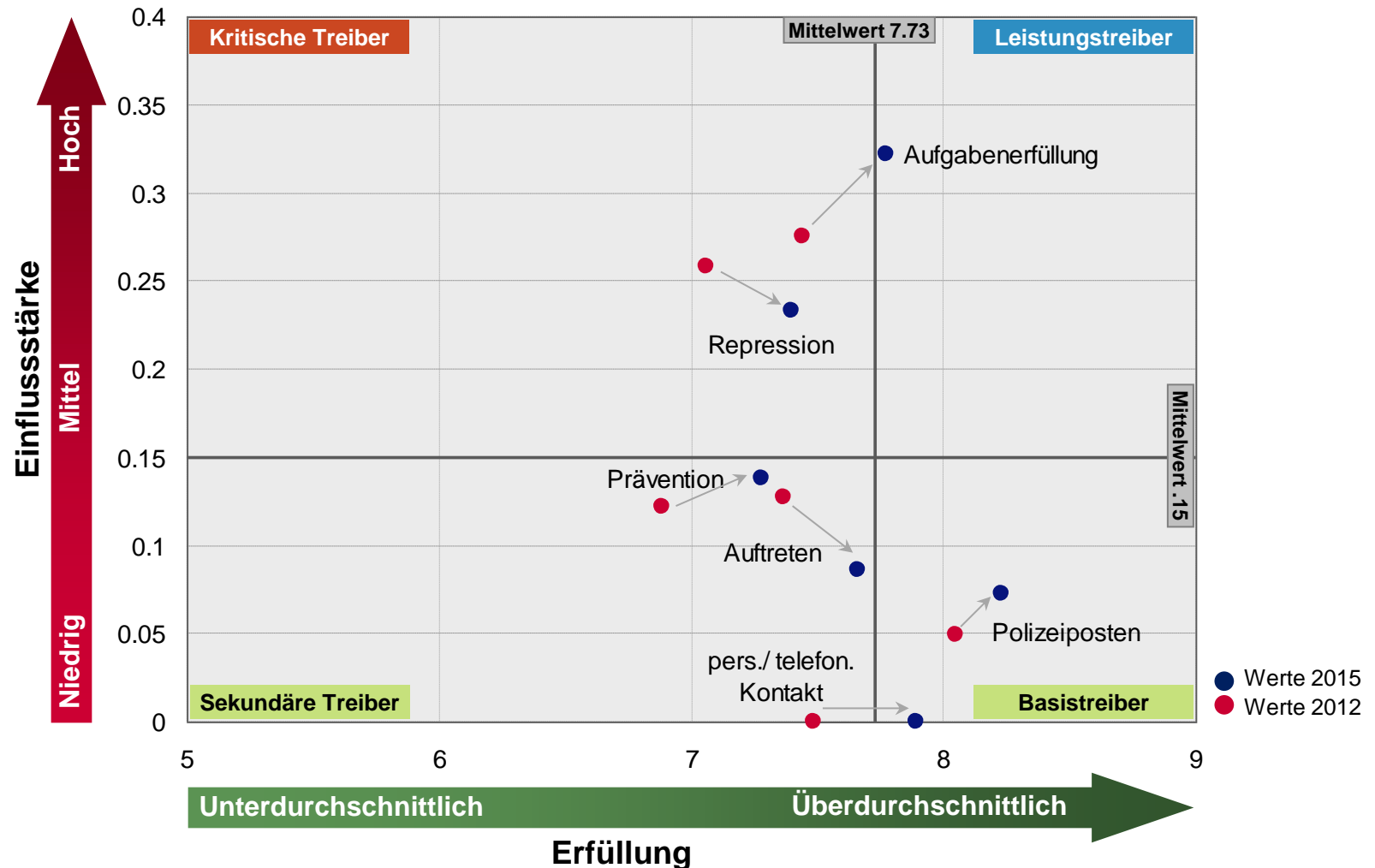
Die hinter den Mittelwert gesetzten Buchstaben bedeuten einen signifikanten Unterschied (95% Niveau) im Vergleich zu den jeweiligen Wellen, für die die Buchstaben stellvertretend stehen.

Basis: [] befragte Personen

Einflussstärken der Bereiche auf die Gesamtzufriedenheit



Importance/Performance Portfolio – Gesamtzufriedenheit



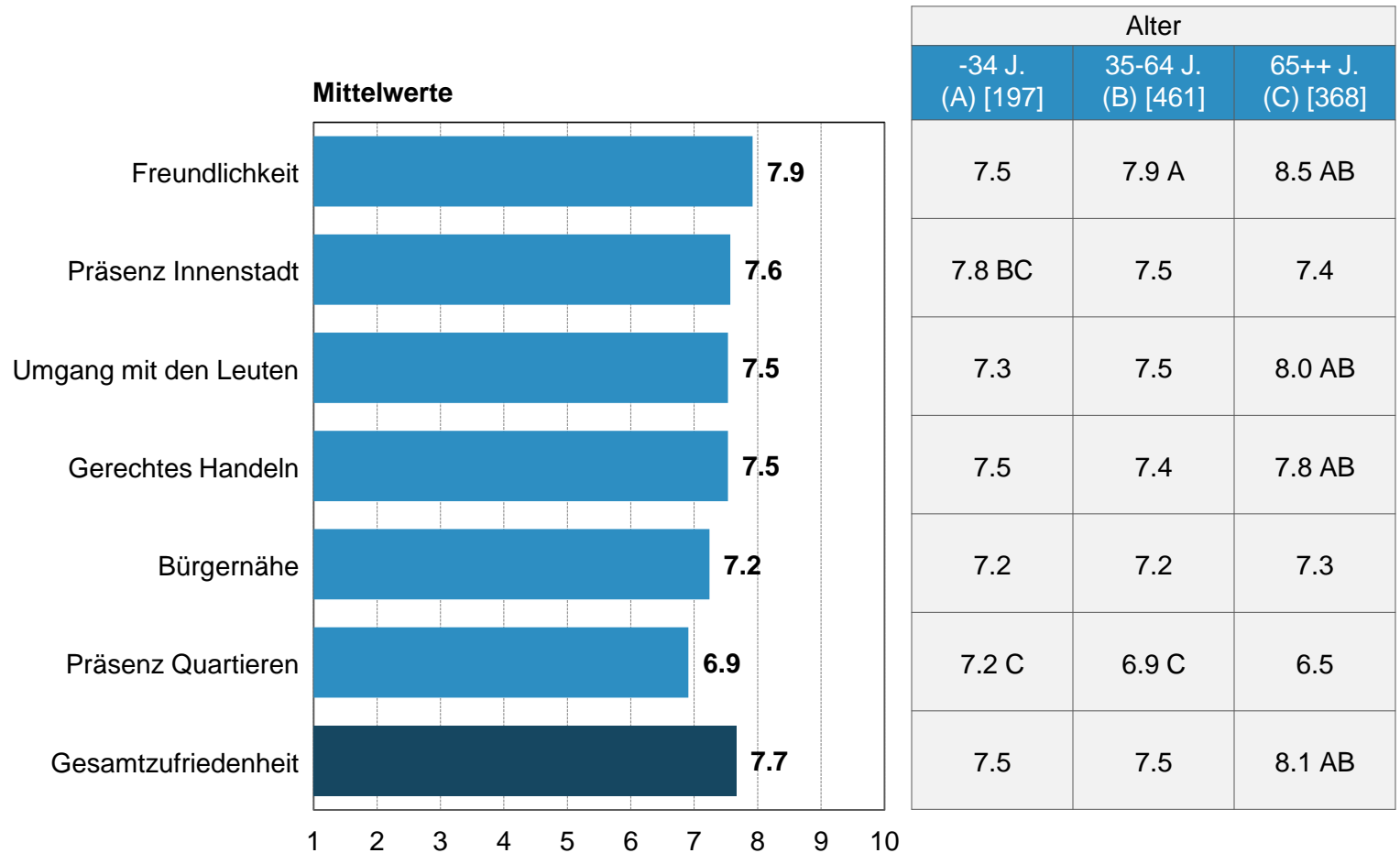


AUFTRETEN

Zufriedenheit mit dem Auftreten der Polizei (Altersgruppen)

Frage 10.00: Bitte sagen Sie mir jeweils, wie zufrieden Sie mit der Polizei im Kanton Basel-Stadt für jedes Kriterium sind.

Frage 11.00: Und wie zufrieden sind Sie insgesamt mit der Art und Weise, wie die Polizei auftritt?



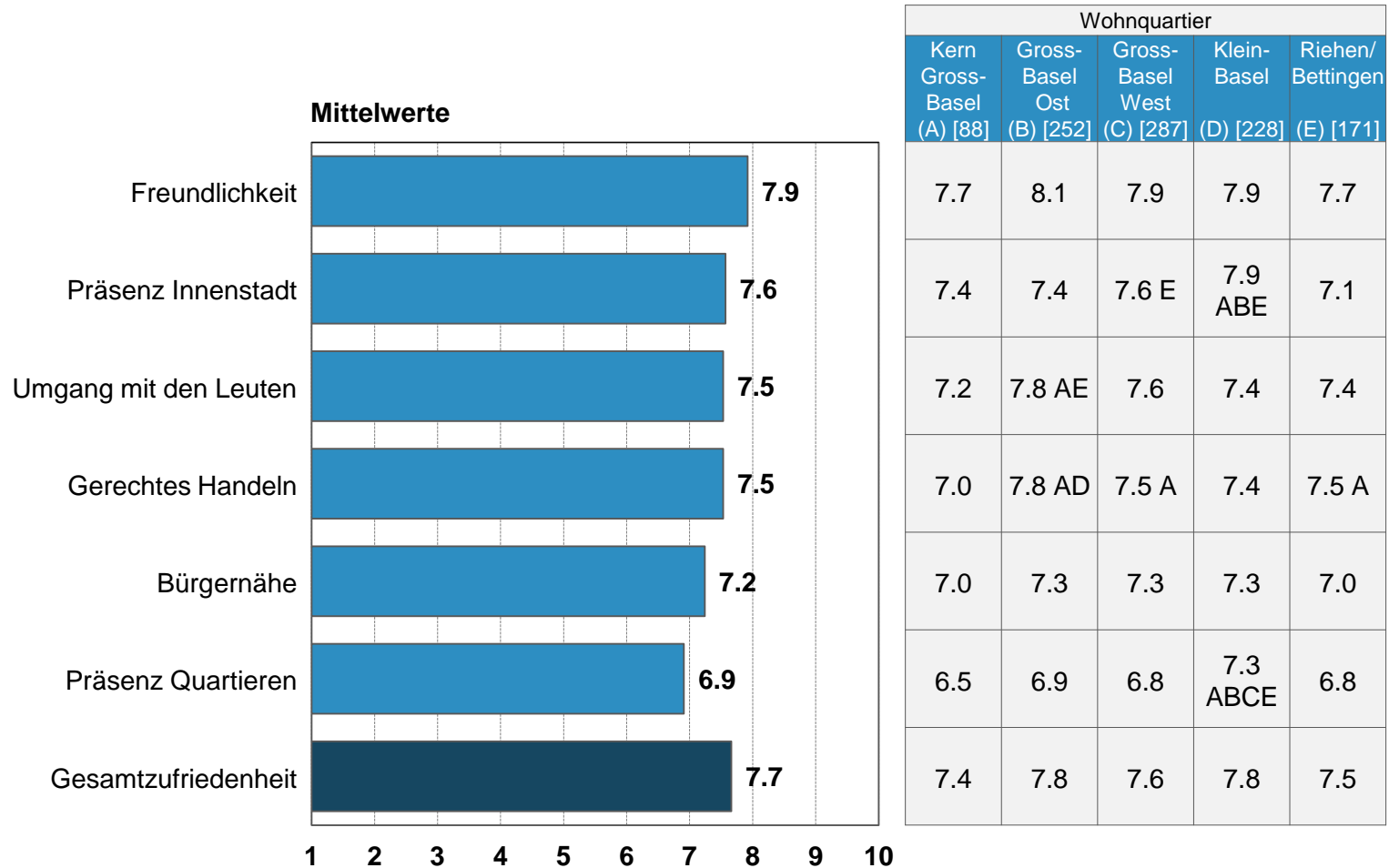
Die hinter den Mittelwert gesetzten Buchstaben bedeuten einen signifikanten Unterschied (95% Niveau) im Vergleich zu den jeweiligen Segmenten, für die die Buchstaben stellvertretend stehen.

Basis: 1'026 befragte Personen

Zufriedenheit mit dem Auftreten der Polizei (Wohnquartiere)

Frage 10.00: Bitte sagen Sie mir jeweils, wie zufrieden Sie mit der Polizei im Kanton Basel-Stadt für jedes Kriterium sind.

Frage 11.00: Und wie zufrieden sind Sie insgesamt mit der Art und Weise, wie die Polizei auftritt?



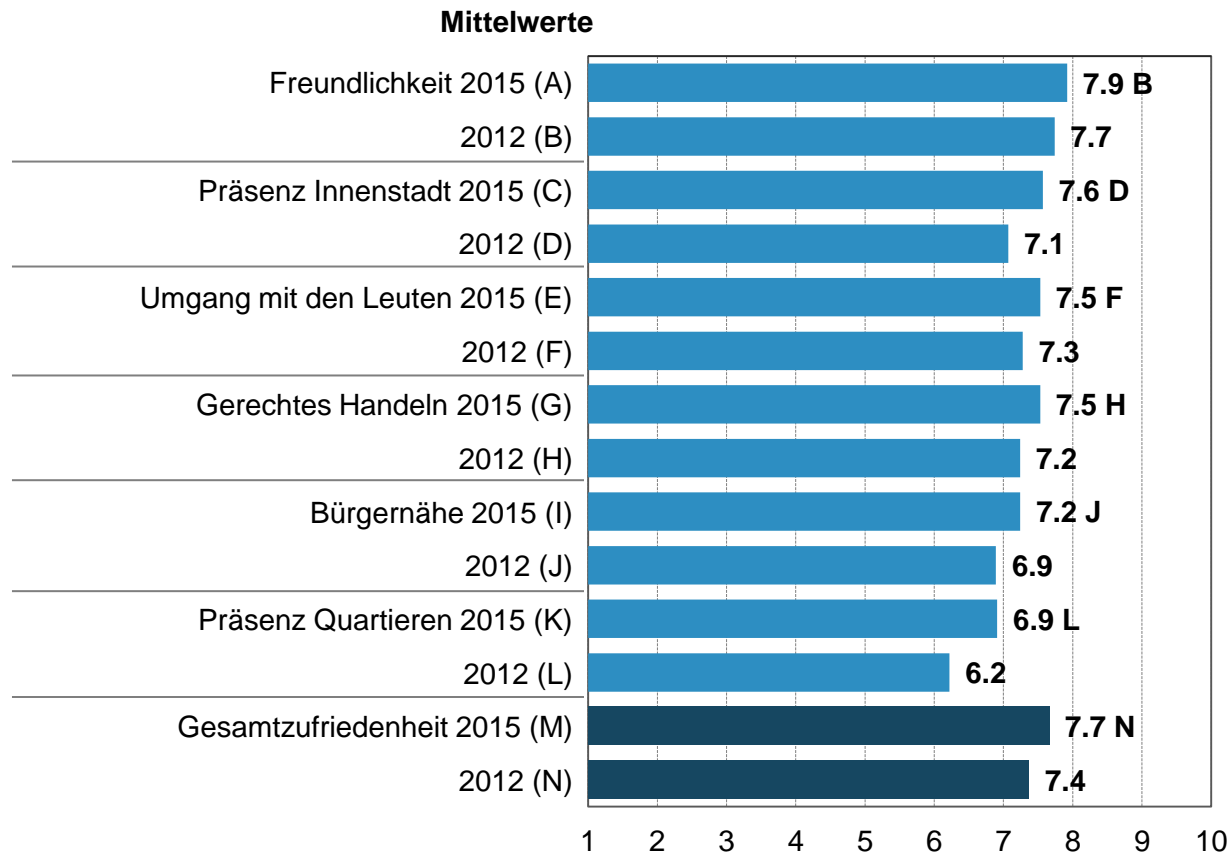
Die hinter den Mittelwert gesetzten Buchstaben bedeuten einen signifikanten Unterschied (95% Niveau) im Vergleich zu den jeweiligen Segmenten, für die die Buchstaben stellvertretend stehen.

Basis: 1'026 befragte Personen

Zufriedenheit mit dem Auftreten der Polizei (2012 – 2015)

Frage 10.00: Bitte sagen Sie mir jeweils, wie zufrieden Sie mit der Polizei im Kanton Basel-Stadt für jedes Kriterium sind.

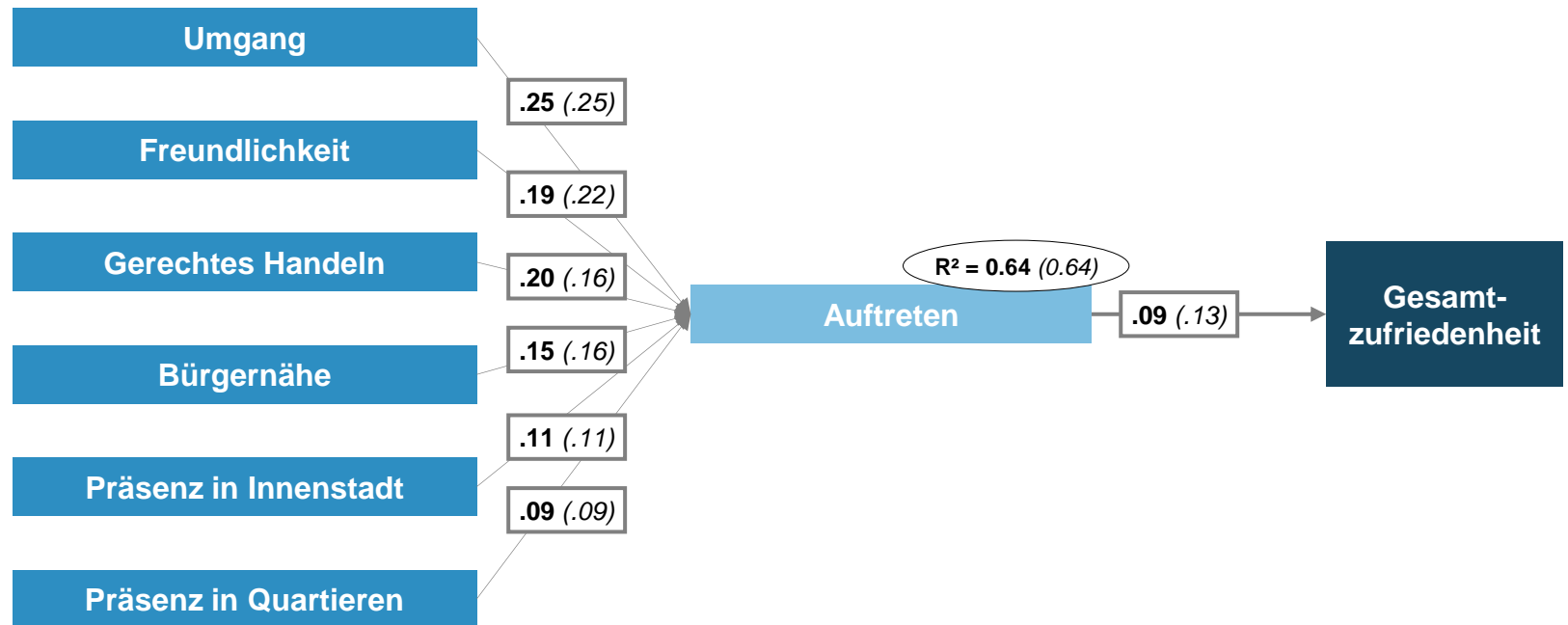
Frage 11.00: Und wie zufrieden sind Sie insgesamt mit der Art und Weise, wie die Polizei auftritt?



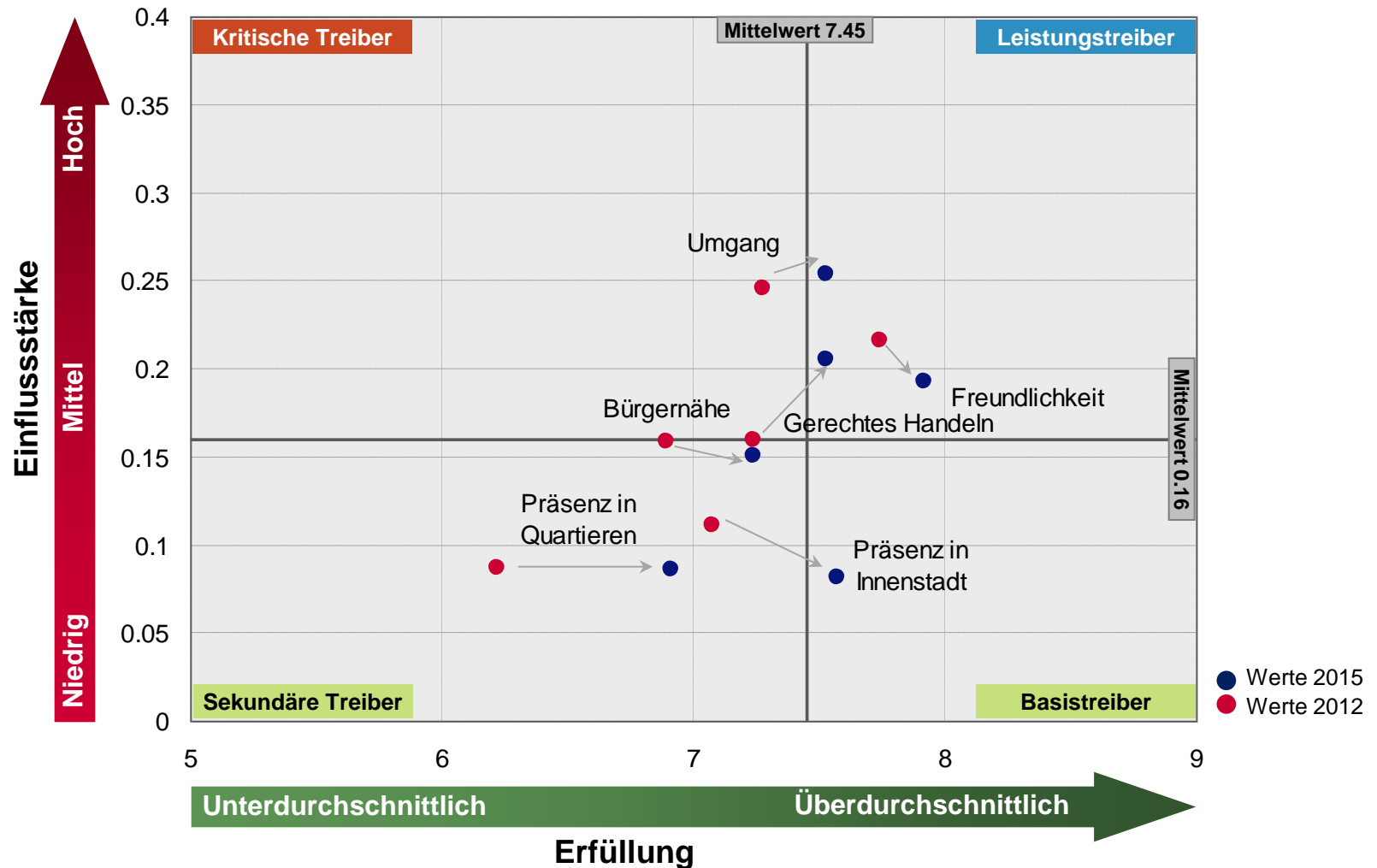
Die hinter den Mittelwert gesetzten Buchstaben bedeuten einen signifikanten Unterschied (95% Niveau) im Vergleich zu den jeweiligen Wellen, für die die Buchstaben stellvertretend stehen.

Basis: 2015: 1'026 befragte Personen; 2012: 1'028 befragte Personen

Einflussstärke der Bereiche – Auftreten



Importance/Performance Portfolio – Auftreten



Basis: 1'026 befragte Personen 2015 | 1'028 befragte Personen 2012

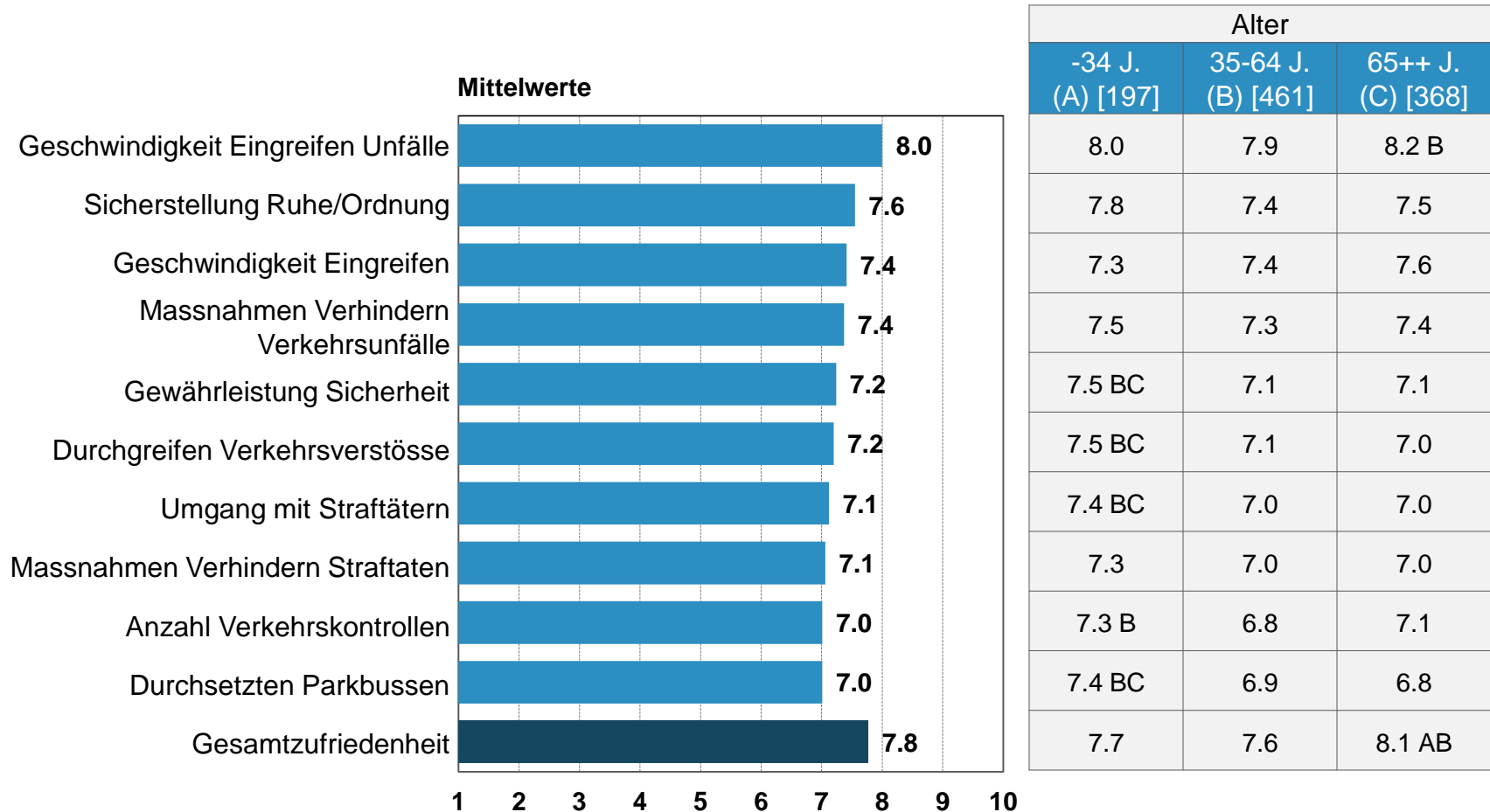


AUFGABENERFÜLLUNG

Zufriedenheit mit der Aufgabenerfüllung der Polizei (Altersgruppen)

Frage 12.00: Bitte sagen Sie mir jeweils, wie zufrieden Sie mit der Polizei im Kanton Basel-Stadt für jede Aufgabe sind.

Frage 13.00: Und wie zufrieden sind Sie insgesamt damit, wie die Polizei ihre Aufgaben erfüllt?



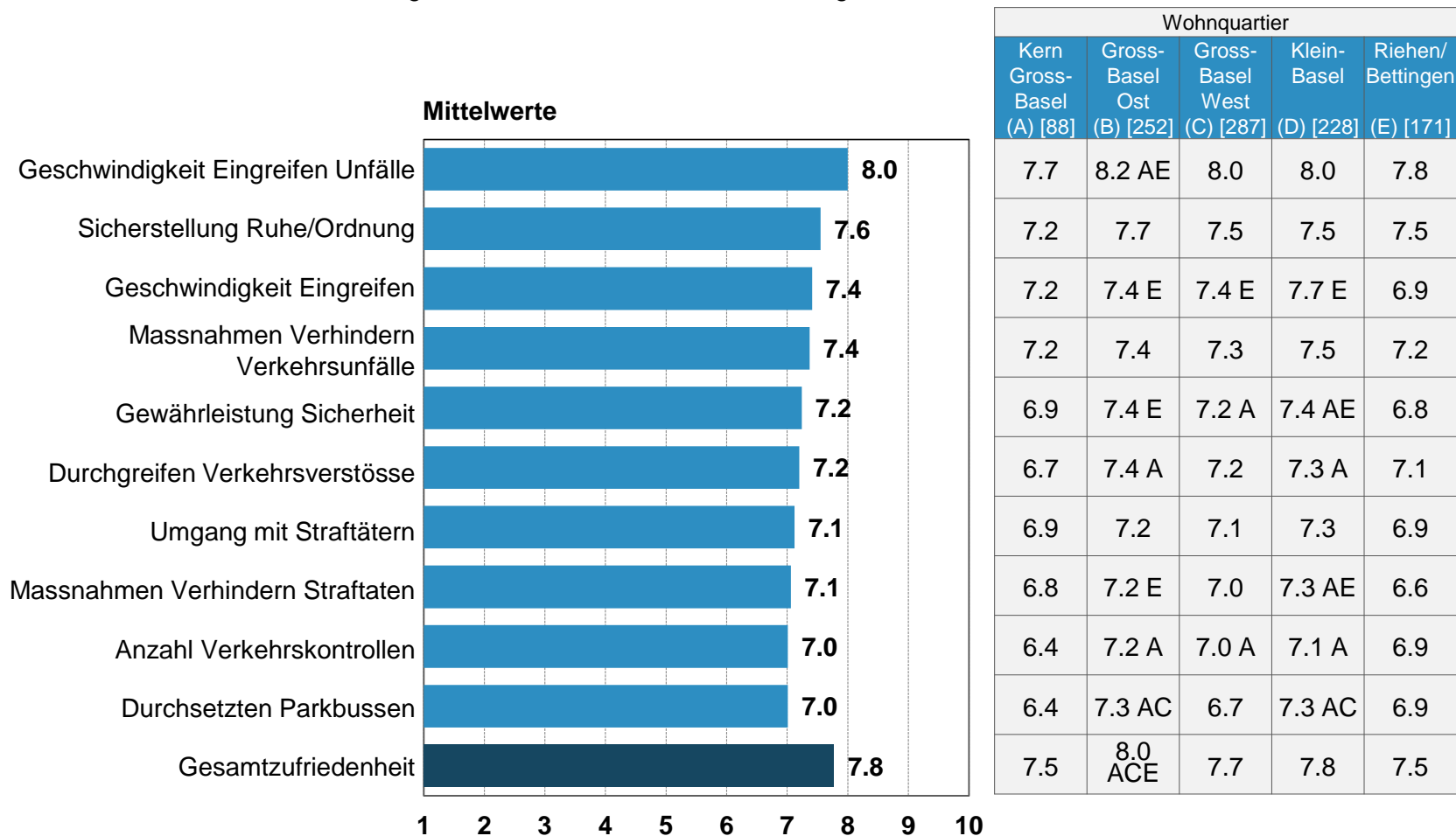
Die hinter den Mittelwert gesetzten Buchstaben bedeuten einen signifikanten Unterschied (95% Niveau) im Vergleich zu den jeweiligen Segmenten, für die die Buchstaben stellvertretend stehen.

Basis: 1'026 befragte Personen

Zufriedenheit mit der Aufgabenerfüllung der Polizei (Wohnquartiere)

Frage 12.00: Bitte sagen Sie mir jeweils, wie zufrieden Sie mit der Polizei im Kanton Basel-Stadt für jede Aufgabe sind.

Frage 13.00: Und wie zufrieden sind Sie insgesamt damit, wie die Polizei ihre Aufgaben erfüllt?



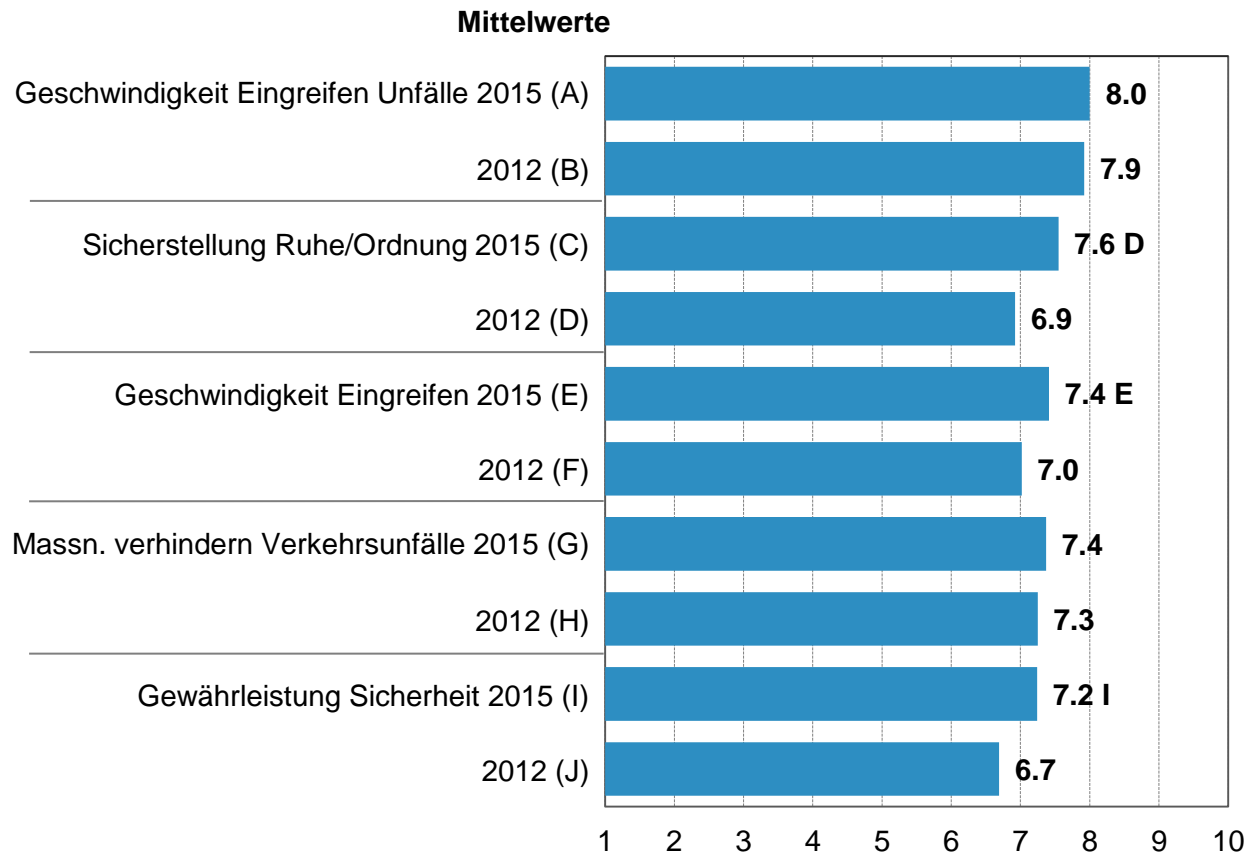
Die hinter den Mittelwert gesetzten Buchstaben bedeuten einen signifikanten Unterschied (95% Niveau) im Vergleich zu den jeweiligen Segmenten, für die die Buchstaben stellvertretend stehen.

Basis: 1'026 befragte Personen

Zufriedenheit mit der Aufgabenerfüllung 1 (2012 – 2015)

Frage 12.00: Bitte sagen Sie mir jeweils, wie zufrieden Sie mit der Polizei im Kanton Basel-Stadt für jede Aufgabe sind.

Frage 13.00: Und wie zufrieden sind Sie insgesamt damit, wie die Polizei ihre Aufgaben erfüllt?



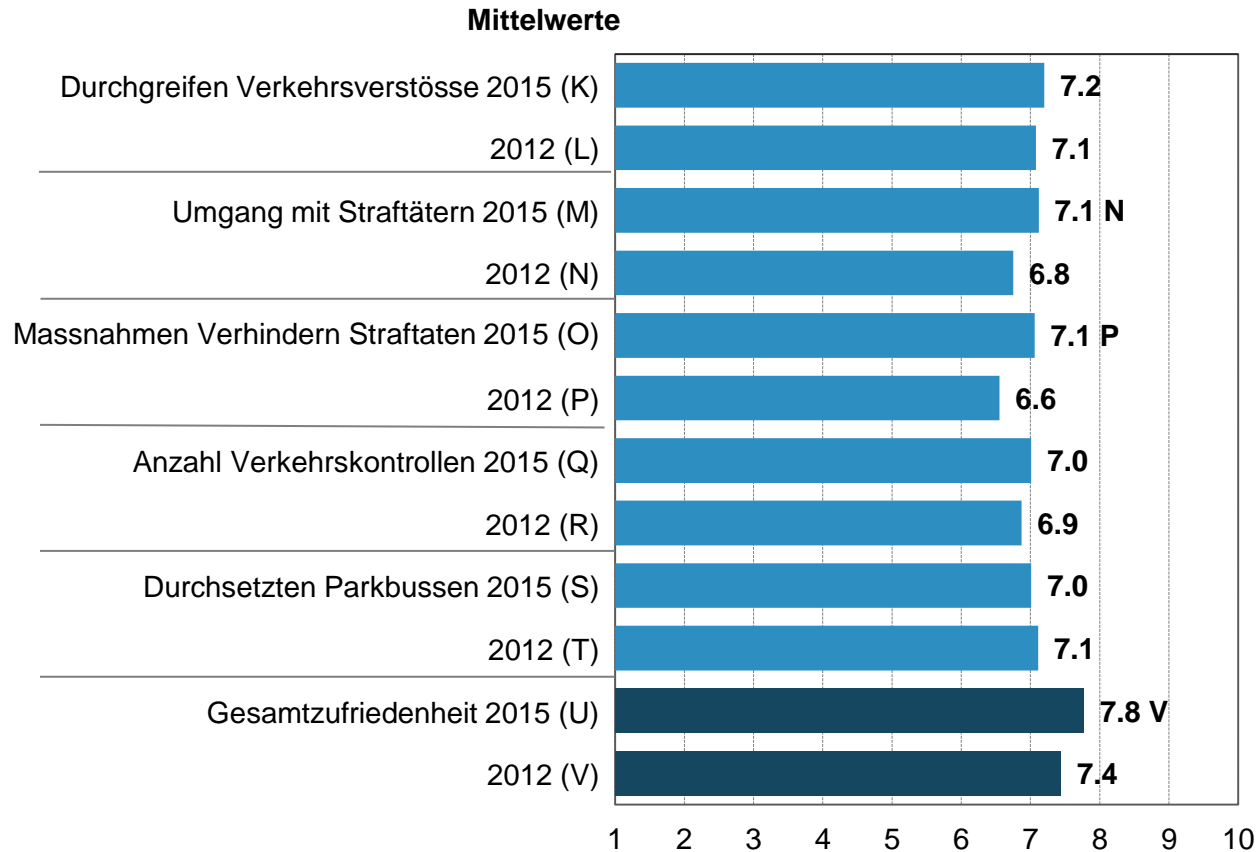
Die hinter den Mittelwert gesetzten Buchstaben bedeuten einen signifikanten Unterschied (95% Niveau) im Vergleich zu den jeweiligen Wellen, für die die Buchstaben stellvertretend stehen.

Basis: 2015: 1'026 befragte Personen; 2012: 1'028 befragte Personen

Zufriedenheit mit der Aufgabenerfüllung 2 (2012 – 2015)

Frage 12.00: Bitte sagen Sie mir jeweils, wie zufrieden Sie mit der Polizei im Kanton Basel-Stadt für jede Aufgabe sind.

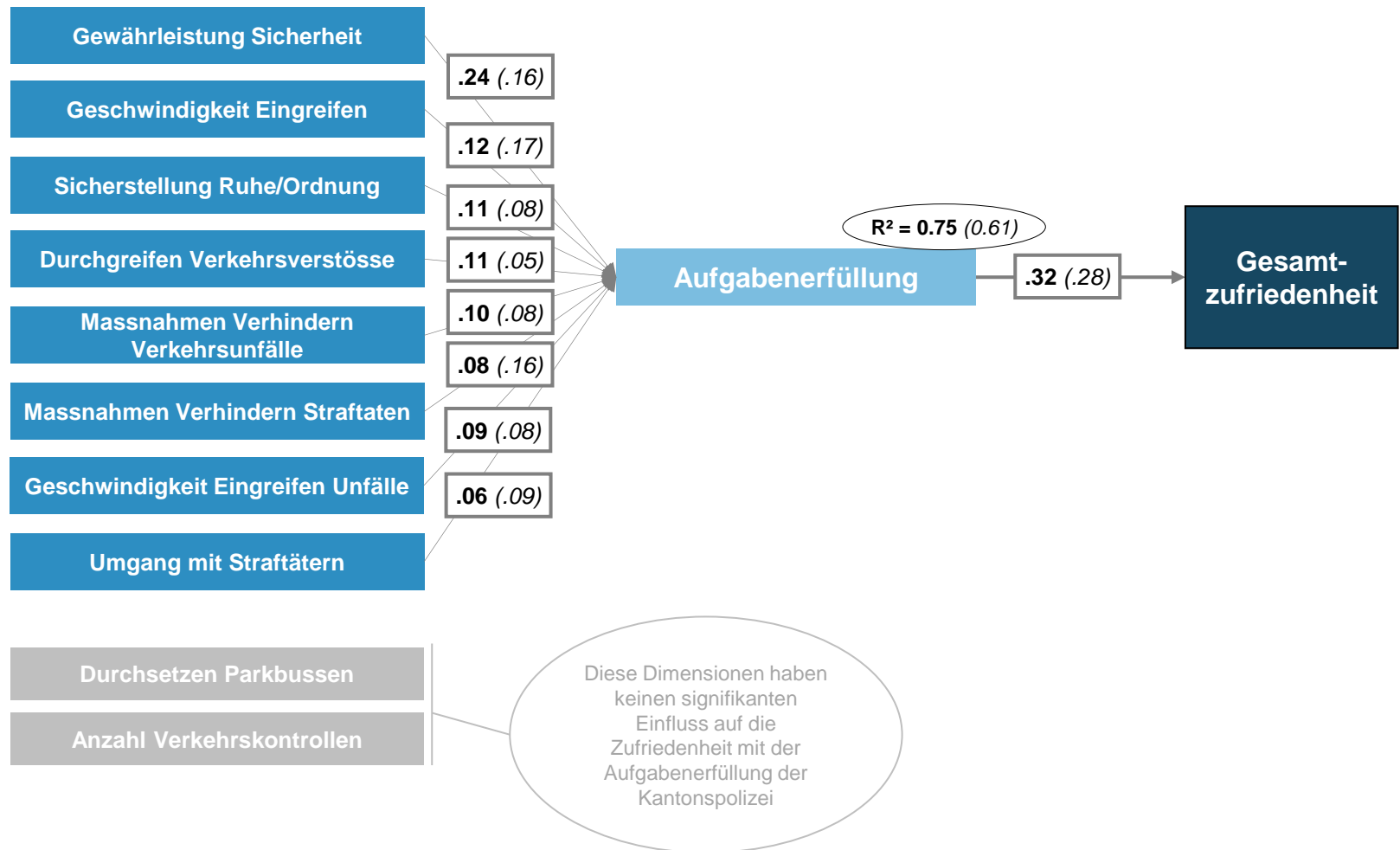
Frage 13.00: Und wie zufrieden sind Sie insgesamt damit, wie die Polizei ihre Aufgaben erfüllt?



Die hinter den Mittelwert gesetzten Buchstaben bedeuten einen signifikanten Unterschied (95% Niveau) im Vergleich zu den jeweiligen Wellen, für die die Buchstaben stellvertretend stehen.

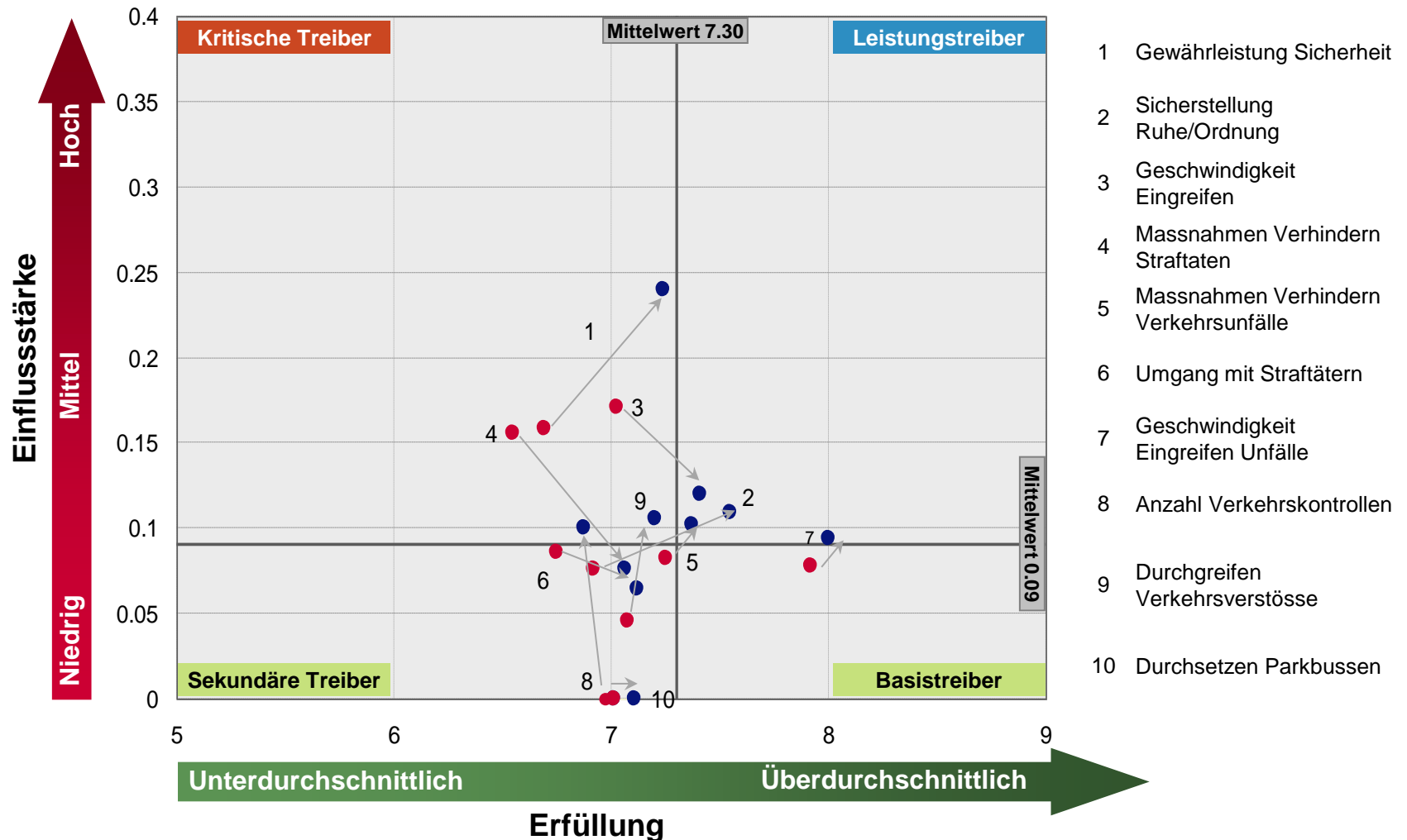
Basis: 2015: 1'026 befragte Personen; 2012: 1'028 befragte Personen

Einflussstärke der Bereiche – Aufgabenerfüllung



Basis: 1'026 befragte Personen 2015 | 1'028 befragte Personen 2012 | (.) entspricht Wert 2012

Importance/Performance Portfolio – Aufgabenerfüllung



Basis: 1'026 befragte Personen 2015 | 1'028 befragte Personen 2012

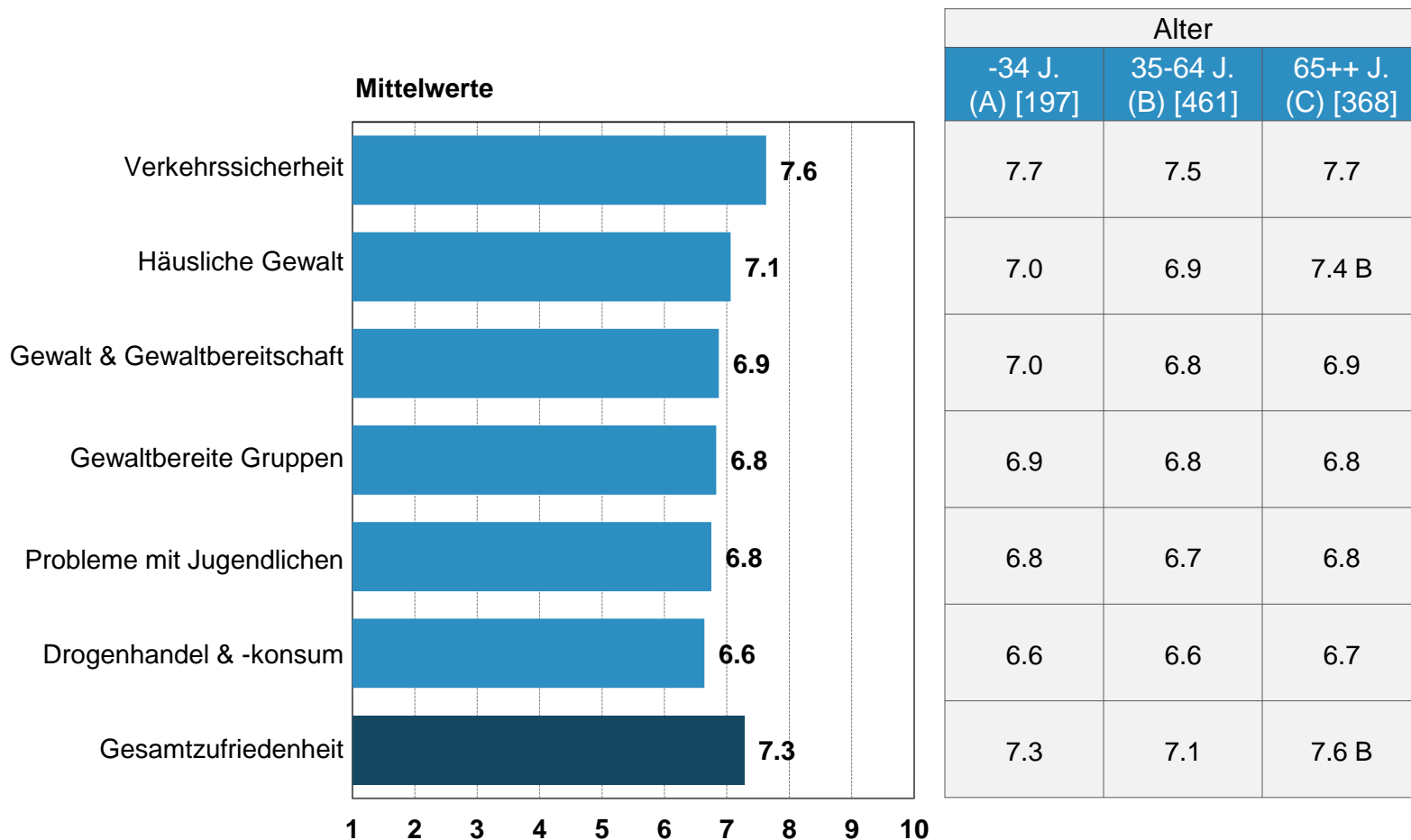


PRÄVENTION UND REPRESSION

Zufriedenheit mit vorbeugenden Massnahmen (Prävention) (Altersgruppen)

Frage 14.00: Bitte sagen Sie mir jeweils, wie zufrieden Sie mit den vorbeugenden Massnahmen von der Polizei im Kanton-Basel sind.

Frage 15.00: Und wie zufrieden sind Sie insgesamt mit den vorbeugenden Massnahmen von der Polizei?



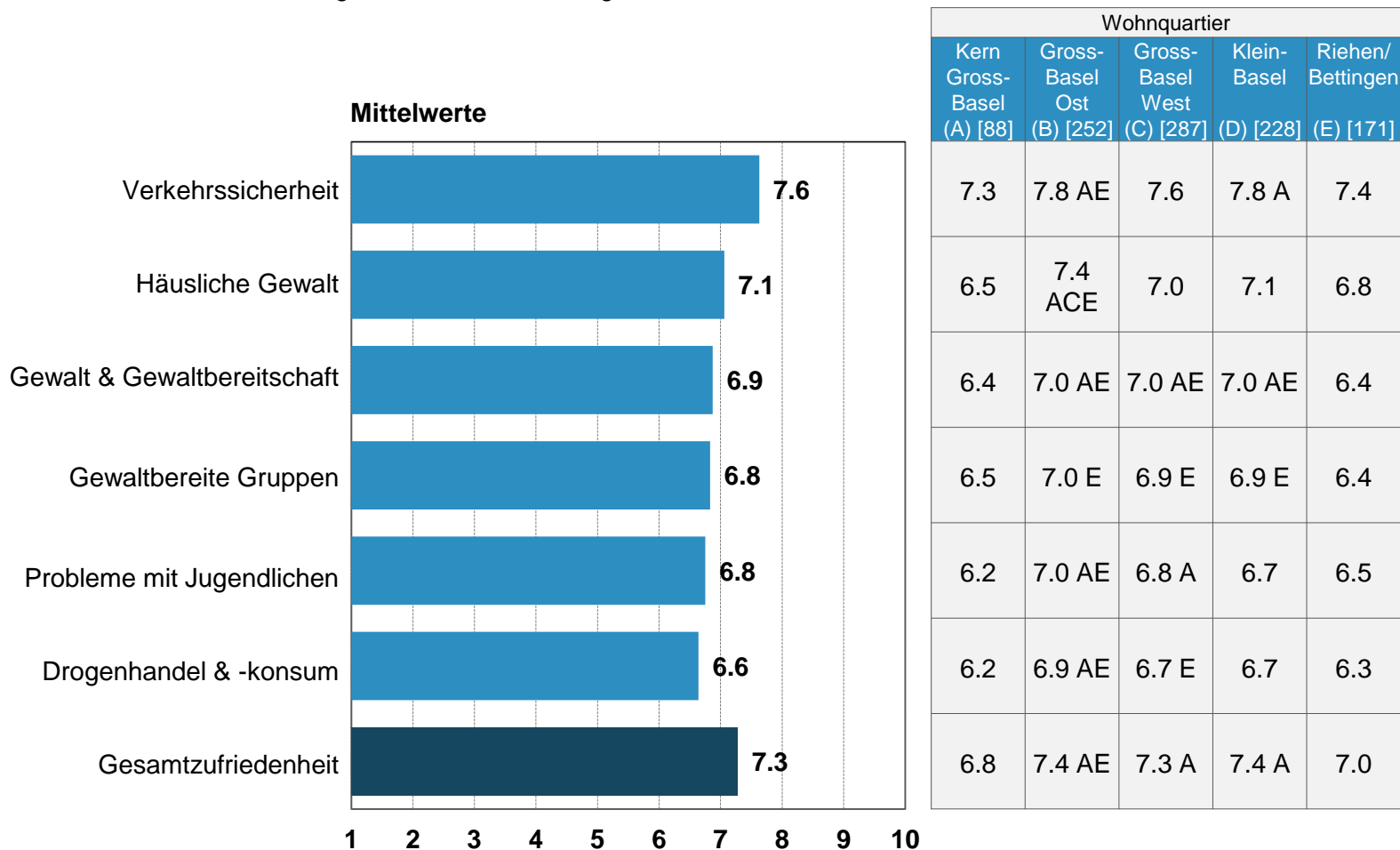
Die hinter den Mittelwert gesetzten Buchstaben bedeuten einen signifikanten Unterschied (95% Niveau) im Vergleich zu den jeweiligen Segmenten, für die die Buchstaben stellvertretend stehen.

Basis: 1'026 befragte Personen

Zufriedenheit mit vorbeugenden Massnahmen (Prävention) (Wohnquartiere)

Frage 14.00: Bitte sagen Sie mir jeweils, wie zufrieden Sie mit den vorbeugenden Massnahmen von der Polizei im Kanton-Basel sind.

Frage 15.00: Und wie zufrieden sind Sie insgesamt mit den vorbeugenden Massnahmen von der Polizei?



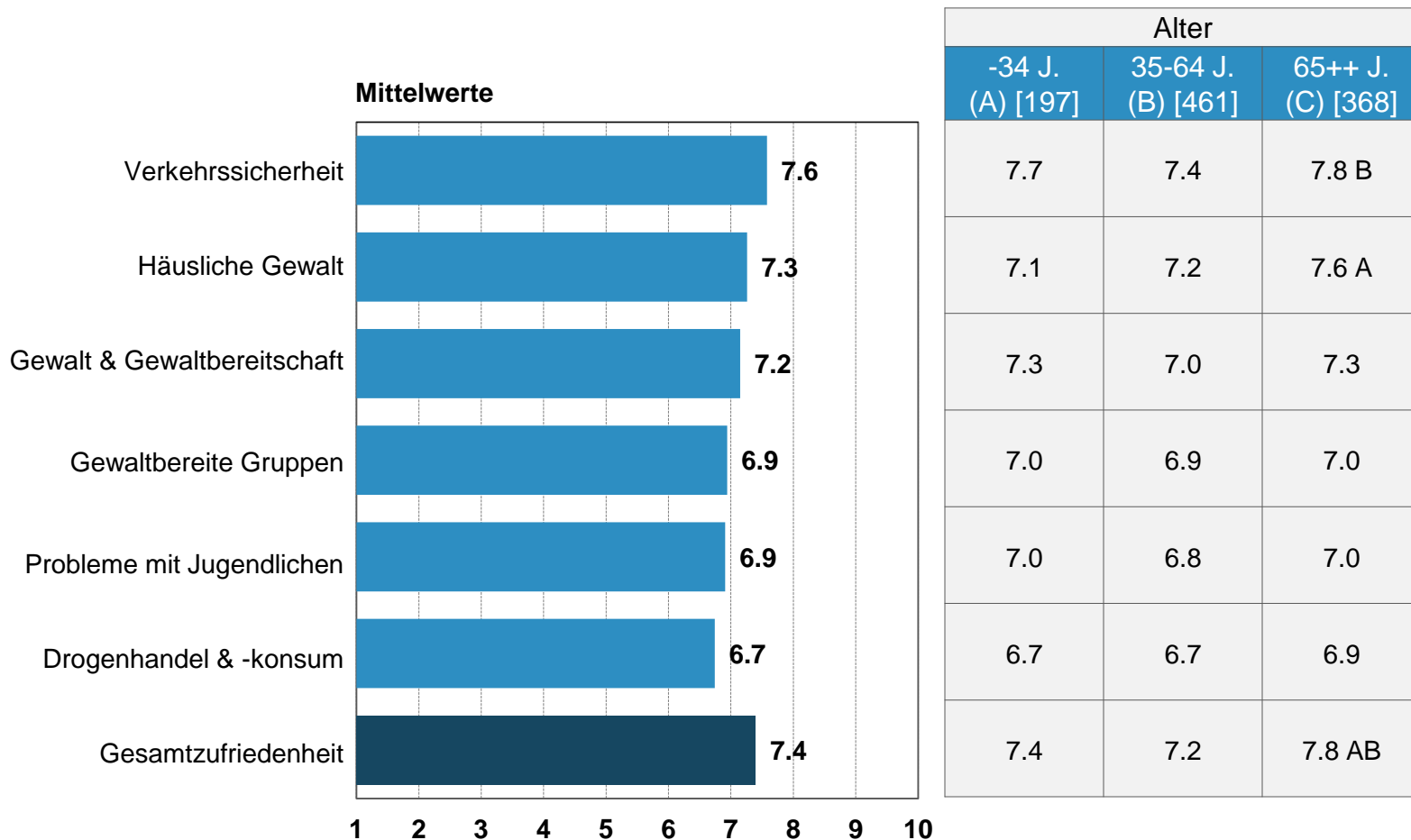
Die hinter den Mittelwert gesetzten Buchstaben bedeuten einen signifikanten Unterschied (95% Niveau) im Vergleich zu den jeweiligen Segmenten, für die die Buchstaben stellvertretend stehen.

Basis: 1'026 befragte Personen

Zufriedenheit mit Eingreifen der Polizei (Repression) (Altersgruppen)

Frage 16.00: Bitte sagen Sie mir jeweils, wie zufrieden Sie mit dem Eingreifen von der Polizei im Kanton Basel-Stadt sind.

Frage 17.00: Und wie zufrieden sind Sie insgesamt mit dem Eingreifen von der Polizei bei Vorfällen?



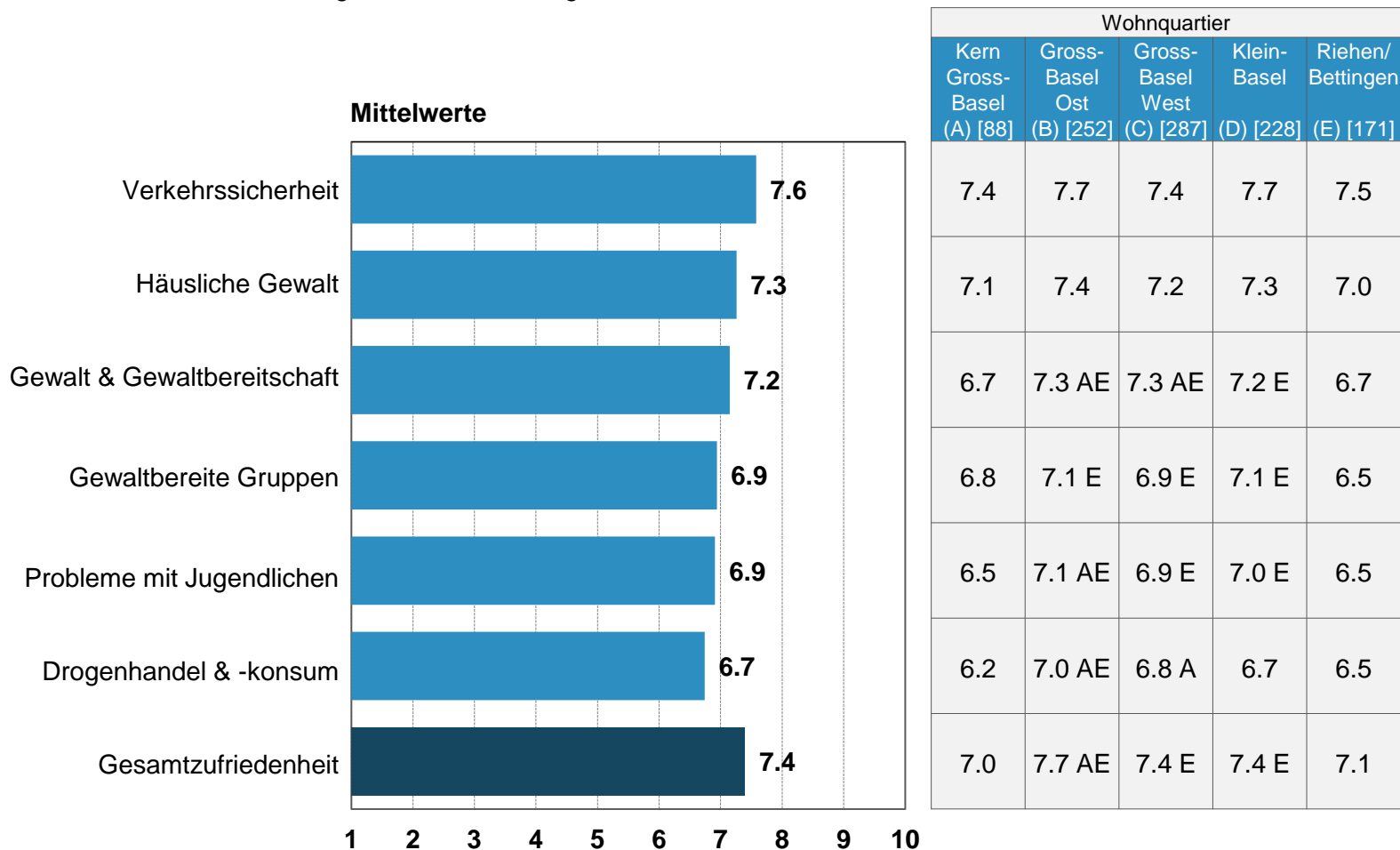
Die hinter den Mittelwert gesetzten Buchstaben bedeuten einen signifikanten Unterschied (95% Niveau) im Vergleich zu den jeweiligen Segmenten, für die die Buchstaben stellvertretend stehen.

Basis: 1'026 befragte Personen

Zufriedenheit mit Eingreifen der Polizei (Repression) (Wohnquartiere)

Frage 16.00: Bitte sagen Sie mir jeweils, wie zufrieden Sie mit dem Eingreifen von der Polizei im Kanton Basel-Stadt sind.

Frage 17.00: Und wie zufrieden sind Sie insgesamt mit dem Eingreifen von der Polizei bei Vorfällen?



Die hinter den Mittelwert gesetzten Buchstaben bedeuten einen signifikanten Unterschied (95% Niveau) im Vergleich zu den jeweiligen Segmenten, für die die Buchstaben stellvertretend stehen.

Basis: 1'026 befragte Personen

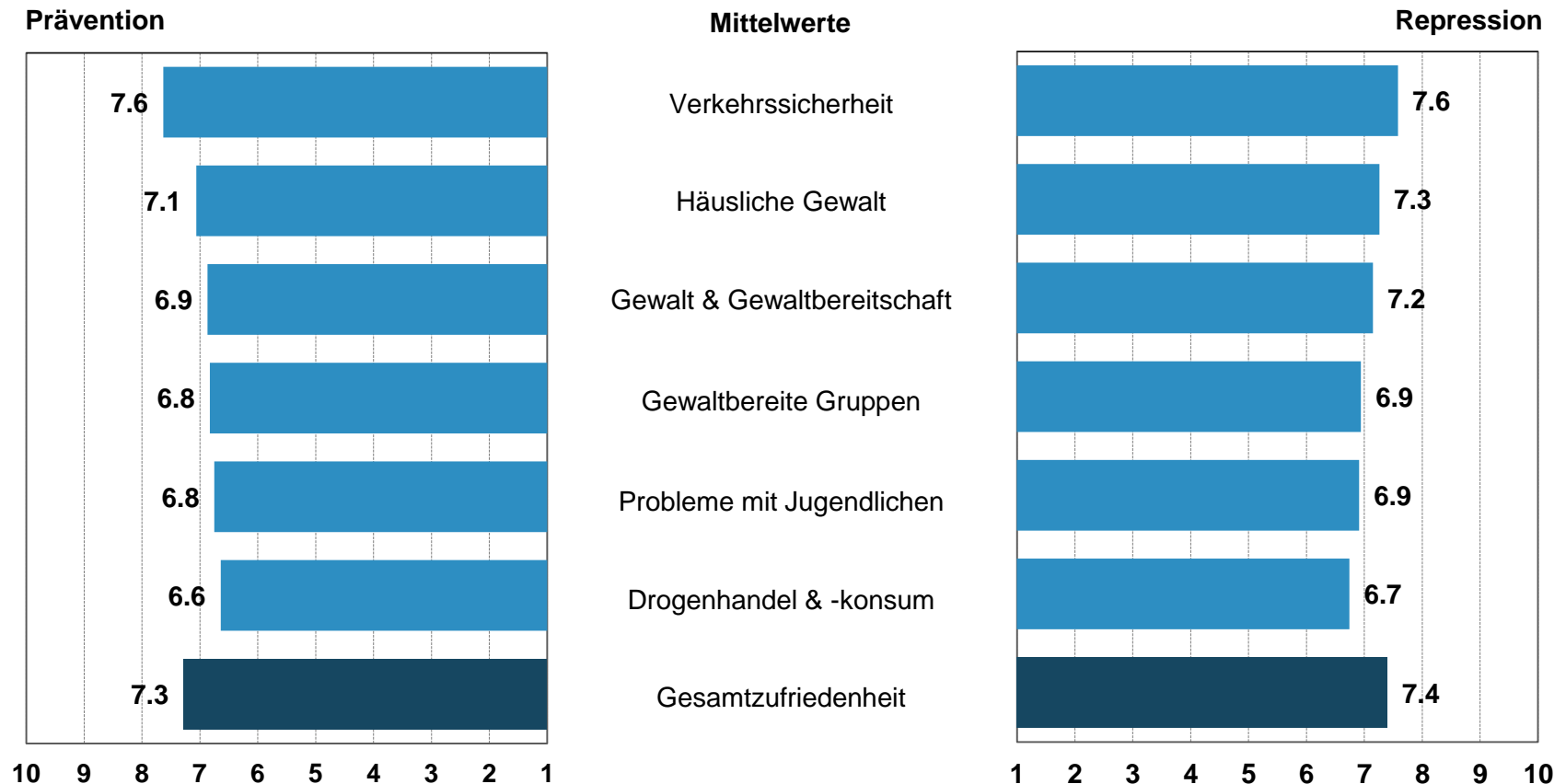
Zufriedenheit mit Prävention und Repression

Frage 14.00: Bitte sagen Sie mir jeweils, wie zufrieden Sie mit den vorbeugenden Massnahmen von der Polizei im Kanton-Basel sind.

Frage 15.00: Und wie zufrieden sind Sie insgesamt mit den vorbeugenden Massnahmen von der Polizei?

Frage 16.00: Bitte sagen Sie mir jeweils, wie zufrieden Sie mit dem Eingreifen von der Polizei im Kanton Basel-Stadt sind.

Frage 17.00: Und wie zufrieden sind Sie insgesamt mit dem Eingreifen von der Polizei bei Vorfällen?

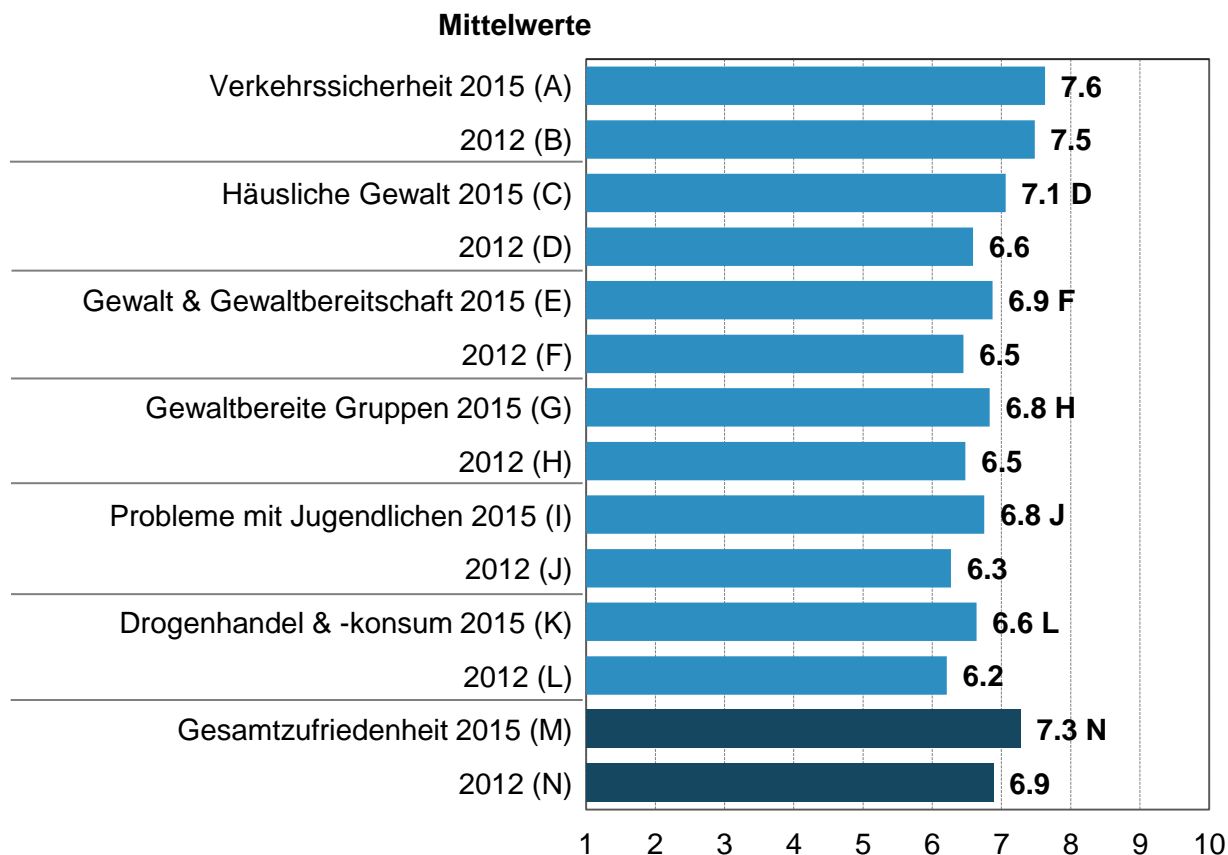


Basis: 1026 befragte Personen

Zufriedenheit mit vorbeugenden Massnahmen (Prävention) (2012 – 2015)

Frage 14.00: Bitte sagen Sie mir jeweils, wie zufrieden Sie mit den vorbeugenden Massnahmen von der Polizei im Kanton-Basel sind.

Frage 15.00: Und wie zufrieden sind Sie insgesamt mit den vorbeugenden Massnahmen von der Polizei?



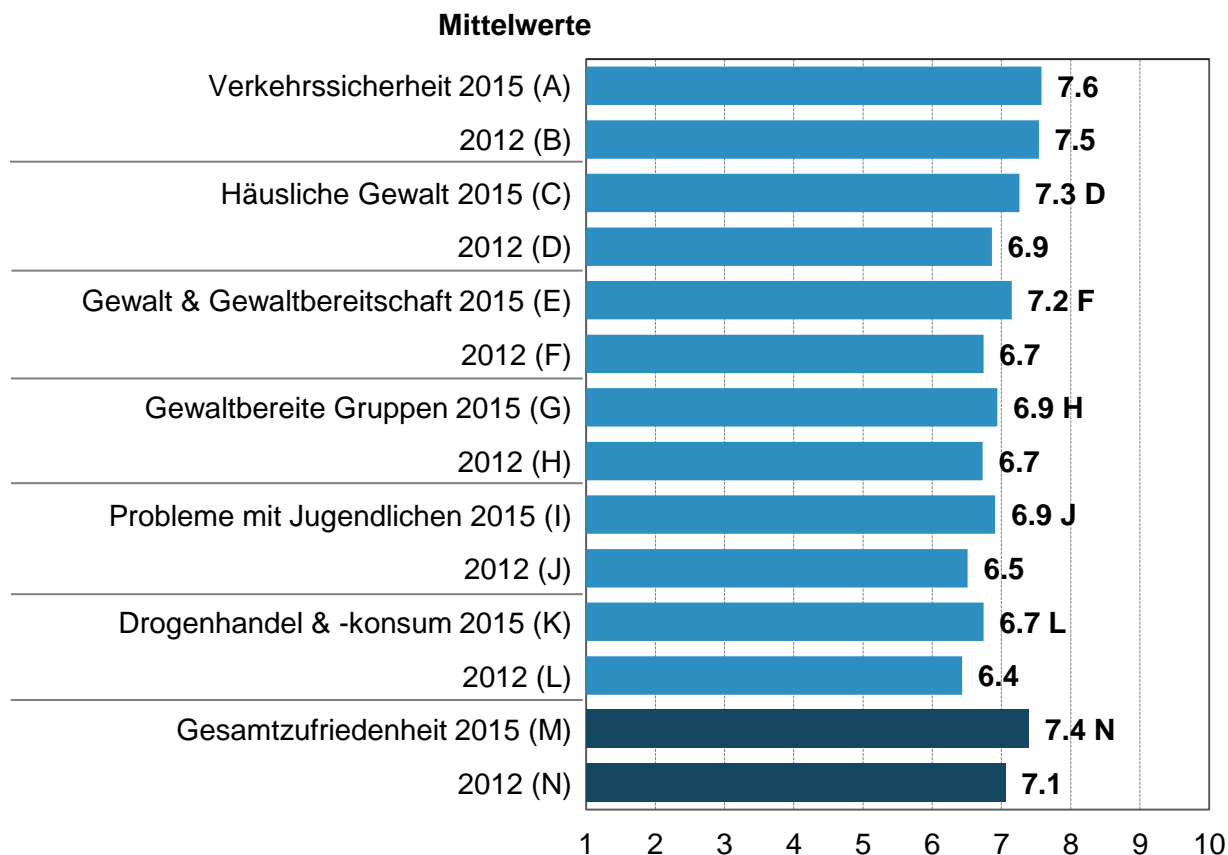
Die hinter den Mittelwert gesetzten Buchstaben bedeuten einen signifikanten Unterschied (95% Niveau) im Vergleich zu den jeweiligen Wellen, für die die Buchstaben stellvertretend stehen.

Basis: 2015: 1'026 befragte Personen; 2012: 1'028 befragte Personen

Zufriedenheit mit Eingreifen der Polizei (Repression) (2012 – 2015)

Frage 16.00: Bitte sagen Sie mir jeweils, wie zufrieden Sie mit dem Eingreifen von der Polizei im Kanton Basel-Stadt sind.

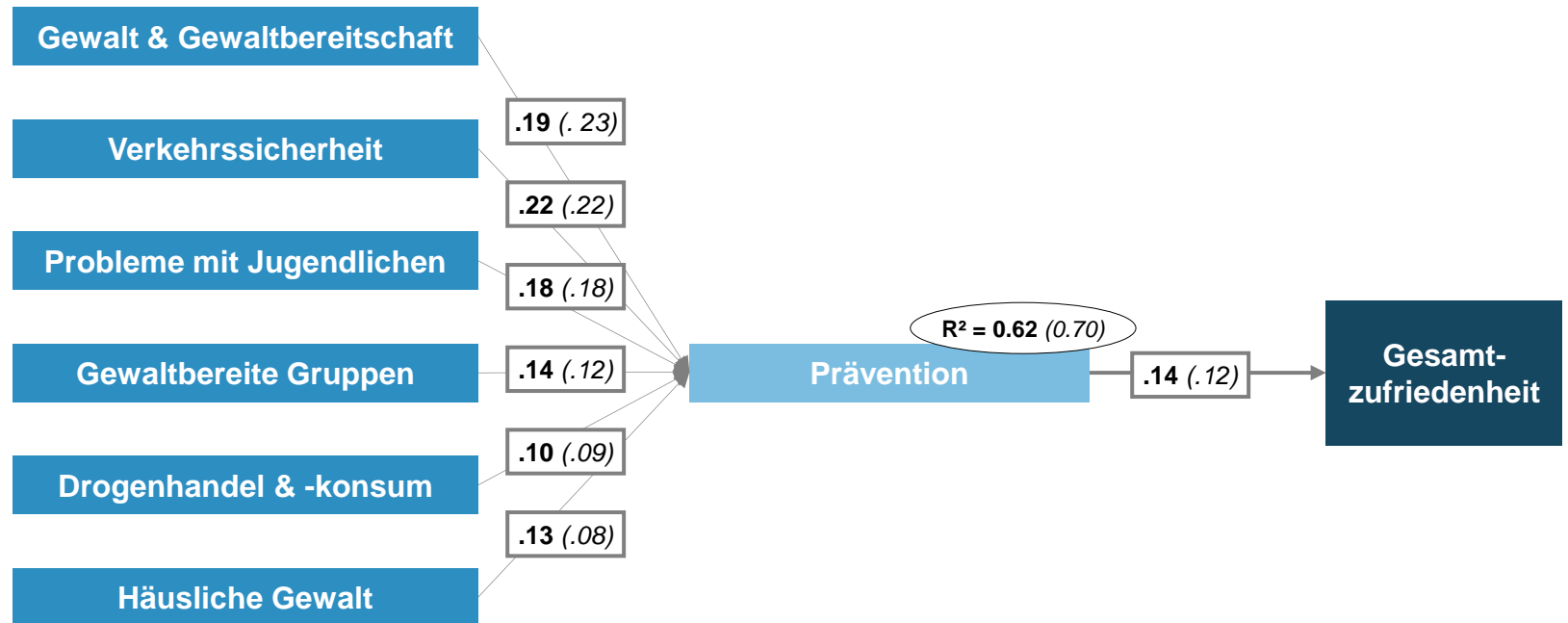
Frage 17.00: Und wie zufrieden sind Sie insgesamt mit dem Eingreifen von der Polizei bei Vorfällen?



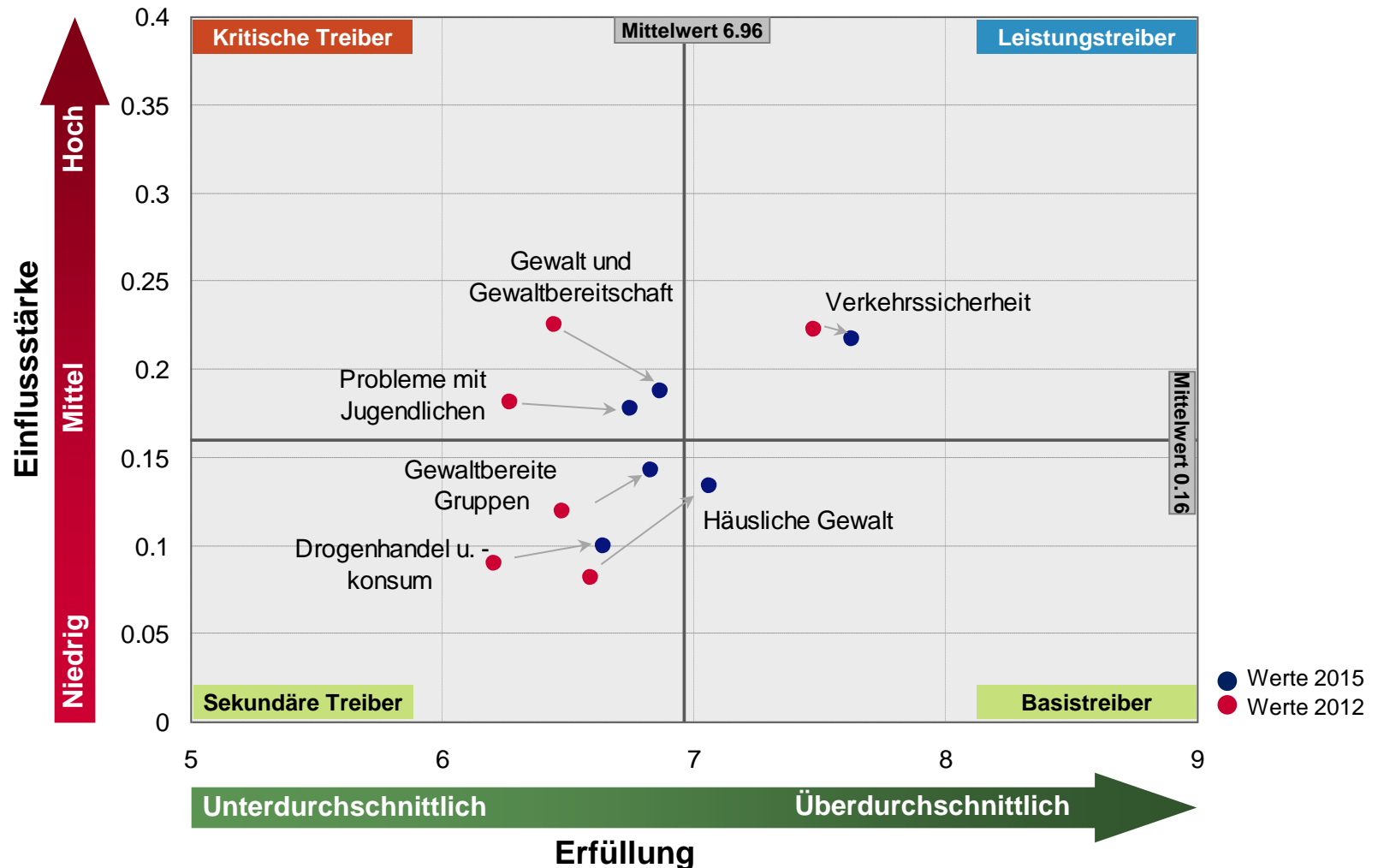
Die hinter den Mittelwert gesetzten Buchstaben bedeuten einen signifikanten Unterschied (95% Niveau) im Vergleich zu den jeweiligen Wellen, für die die Buchstaben stellvertretend stehen.

Basis: 2015: 1'026 befragte Personen; 2012: 1'028 befragte Personen

Einflussstärke der Bereiche – Prävention



Importance/Performance Portfolio – Prävention



Basis: 1'021 befragte Personen 2015 | 1'022 befragte Personen 2012



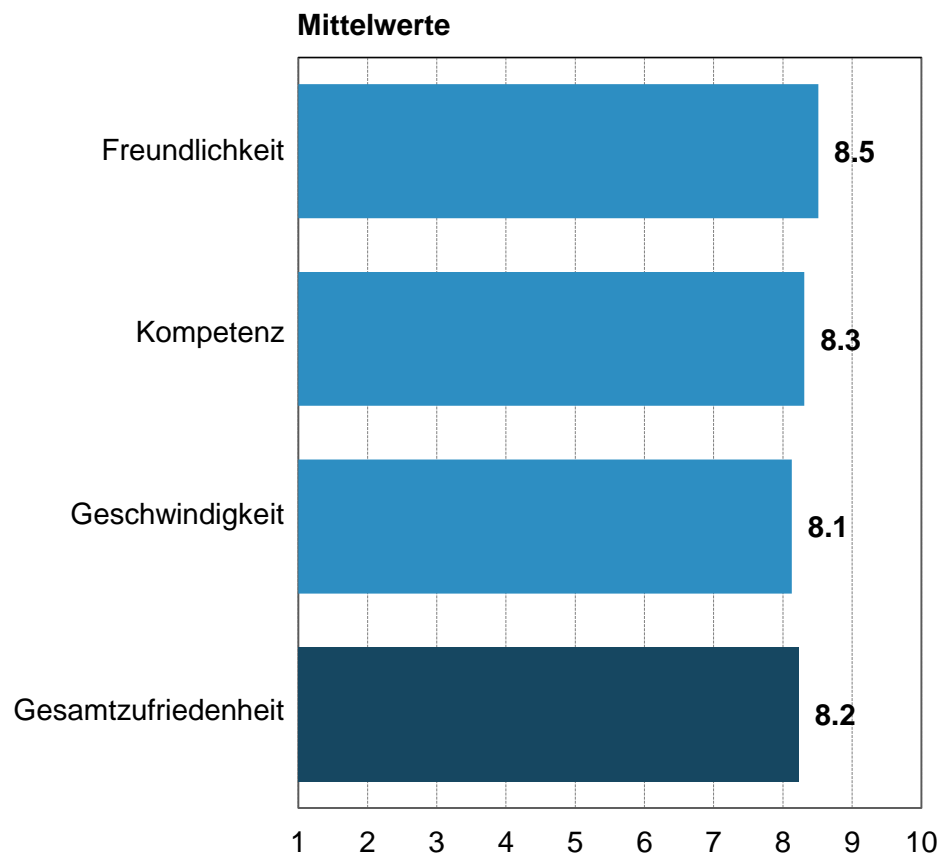
POLIZEIPOSTEN

Zufriedenheit mit dem Besuch auf dem Polizeiposten (Altersgruppen)

Frage 36.00: Bitte sagen Sie mir jeweils, wie zufrieden Sie damit bei Ihrem letzten Besuch auf einem Polizeiposten gewesen sind.

Frage 37.00: Und wie zufrieden sind Sie mit der Bearbeitung von Ihrem Anliegen insgesamt gewesen, wo Sie das letzte Mal auf einem Polizeiposten von der Kantonspolizei gewesen sind?

Filter: War in den letzten 2 Jahren auf einem Polizeiposten



	Alter		
	-34 J. (A) [73*]	35-64 J. (B) [174]	65++ J. (C) [115]
Freundlichkeit	8.1	8.5	9.1 AB
Kompetenz	8.2	8.3	8.7
Geschwindigkeit	7.9	8.2	8.4
Gesamtzufriedenheit	8.0	8.3	8.5

Die hinter den Mittelwert gesetzten Buchstaben bedeuten einen signifikanten Unterschied (95% Niveau) im Vergleich zu den jeweiligen Segmenten, für die die Buchstaben stellvertretend stehen. / *Achtung! Kleine Basis!

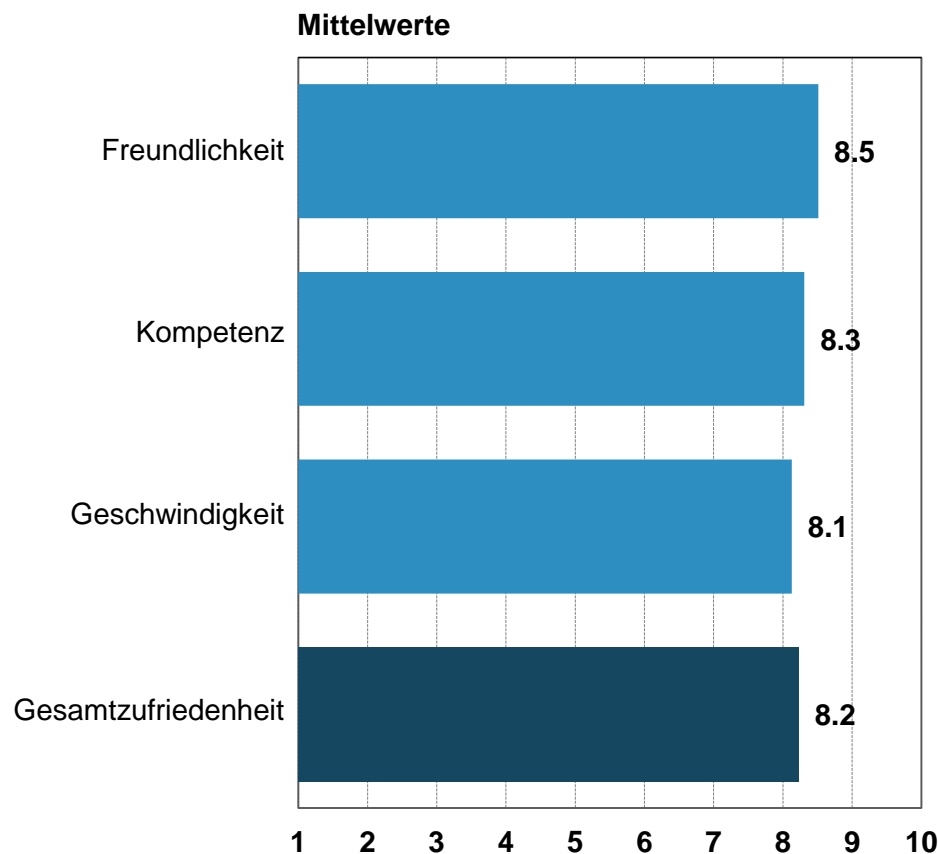
Basis: 362 befragte Personen

Zufriedenheit mit dem Besuch auf dem Polizeiposten (Wohnquartiere)

Frage 36.00: Bitte sagen Sie mir jeweils, wie zufrieden Sie damit bei Ihrem letzten Besuch auf einem Polizeiposten gewesen sind.

Frage 37.00: Und wie zufrieden sind Sie mit der Bearbeitung von Ihrem Anliegen insgesamt gewesen, wo Sie das letzte Mal auf einem Polizeiposten von der Kantonspolizei gewesen sind?

Filter: War in den letzten 2 Jahren auf einem Polizeiposten



	Wohnquartier				
	Kern Gross- Basel (A) [40*]	Gross- Basel Ost (B) [73*]	Gross- Basel West (C) [98]	Klein- Basel (D) [86]	Riehen/ Bettingen (E) [65*]
Freundlichkeit	8.1	8.4	8.5	8.8	8.6
Kompetenz	7.9	8.3	8.3	8.5	8.3
Geschwindigkeit	7.7	7.8	8.5 ABE	8.3	7.8
Gesamtzufriedenheit	7.9	8.3	8.4	8.3	7.9

Die hinter den Mittelwert gesetzten Buchstaben bedeuten einen signifikanten Unterschied (95% Niveau) im Vergleich zu den jeweiligen Segmenten, für die die Buchstaben stellvertretend stehen. / *Achtung! Kleine Basis!

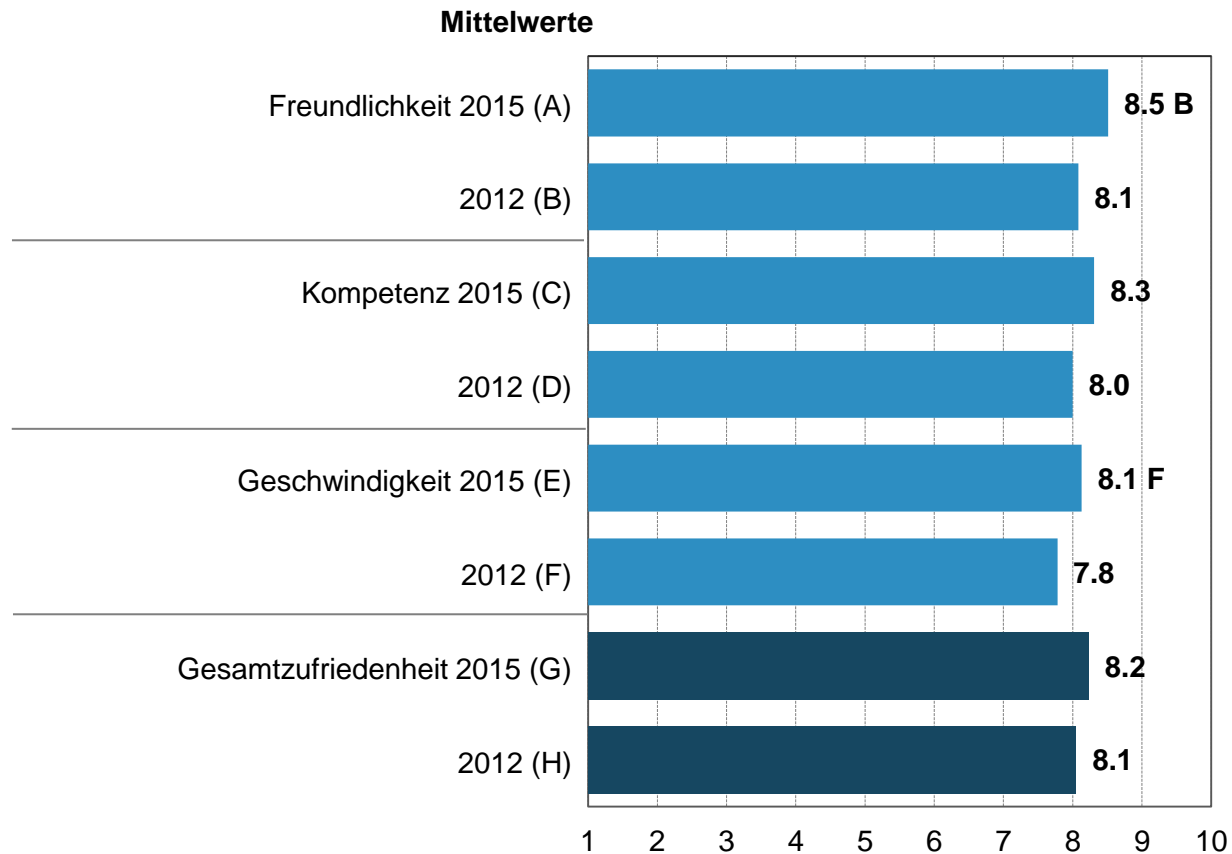
Basis: 362 befragte Personen

Zufriedenheit mit dem Besuch auf dem Polizeiposten (2012 – 2015)

Frage 36.00: Bitte sagen Sie mir jeweils, wie zufrieden Sie damit bei Ihrem letzten Besuch auf einem Polizeiposten gewesen sind.

Frage 37.00: Und wie zufrieden sind Sie mit der Bearbeitung von Ihrem Anliegen insgesamt gewesen, wo Sie das letzte Mal auf einem Polizeiposten von der Kantonspolizei gewesen sind?

Filter: War in den letzten 2 Jahren auf einem Polizeiposten



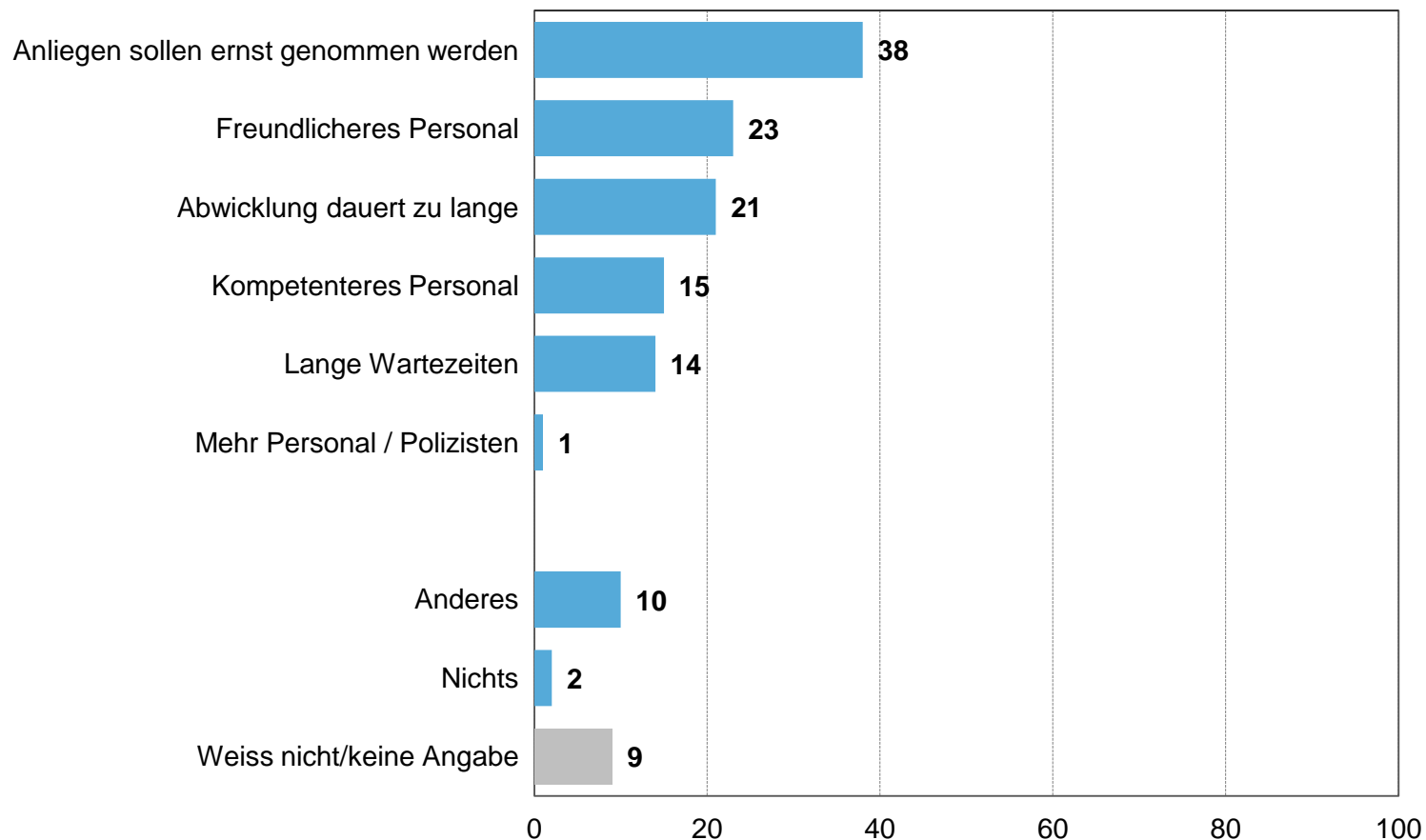
Die hinter den Mittelwert gesetzten Buchstaben bedeuten einen signifikanten Unterschied (95% Niveau) im Vergleich zu den jeweiligen Wellen, für die die Buchstaben stellvertretend stehen.

Basis: 2015: 362 befragte Personen; 2012: 339 befragte Personen

Unzufriedenheit auf dem Polizeiposten

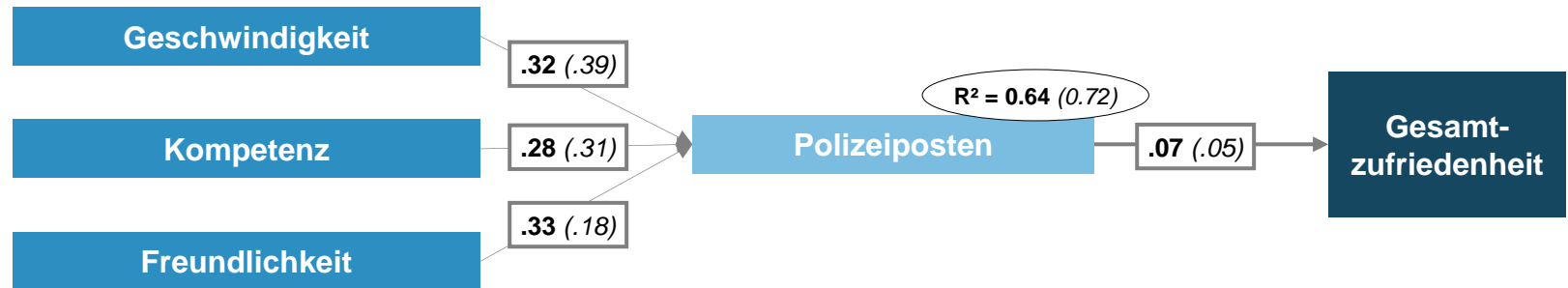
Frage 39.00: Mit was sind Sie bei Ihrem letzten Besuch auf dem Polizeiposten nicht so zufrieden gewesen?
(in %)

Filter: *War beim letzten Besuch auf einem Polizeiposten nicht vollkommen zufrieden*



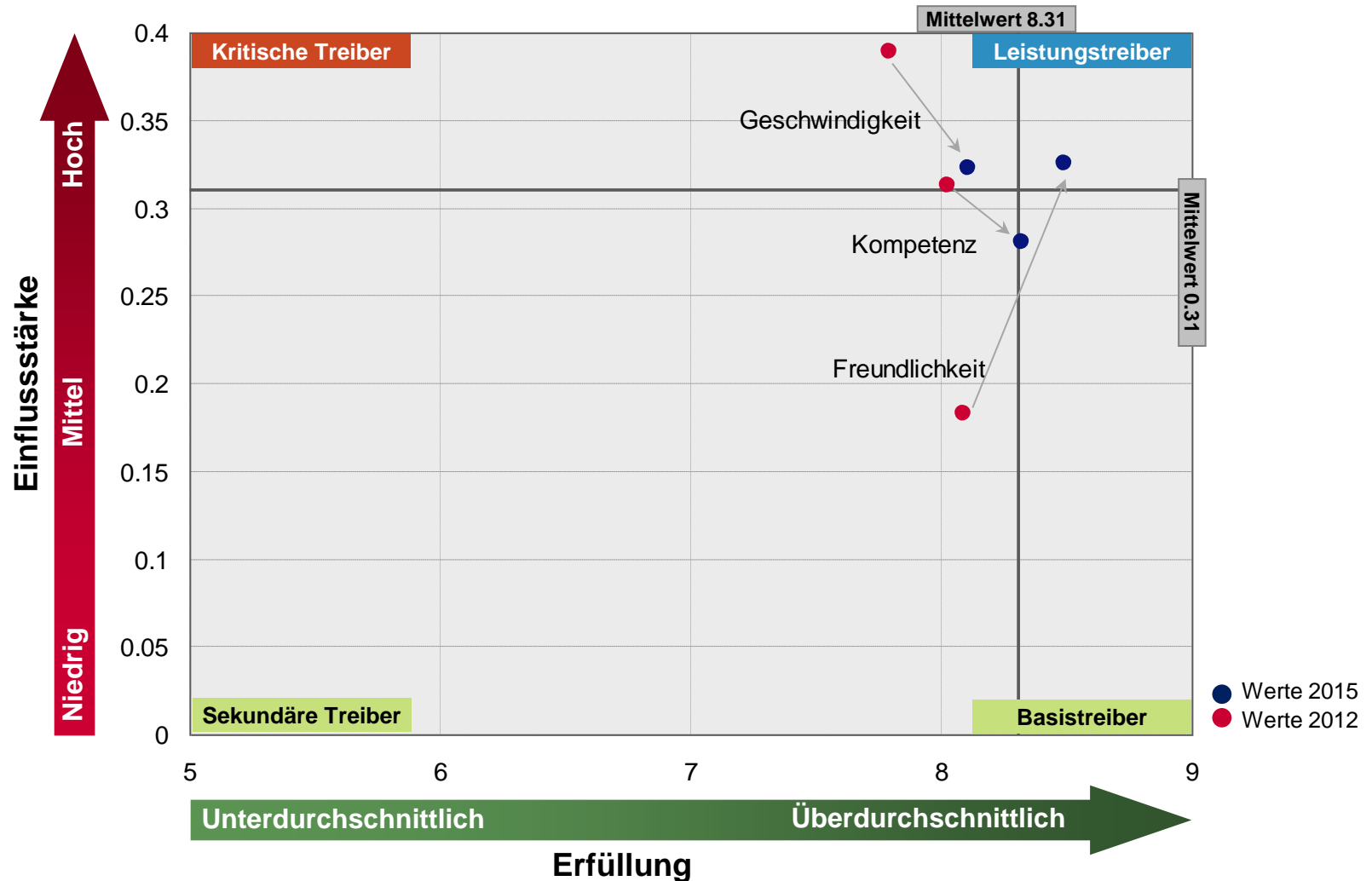
Basis: 80 befragte Personen

Einflussstärke der Bereiche – Polizeiposten



Basis: 362 befragte Personen in 2015 | 339 befragte Personen in 2012, die in den letzten 2 Jahren auf einem Polizeiposten gewesen sind
(.) entspricht Wert 2012

Importance/Performance Portfolio – Polizeiposten



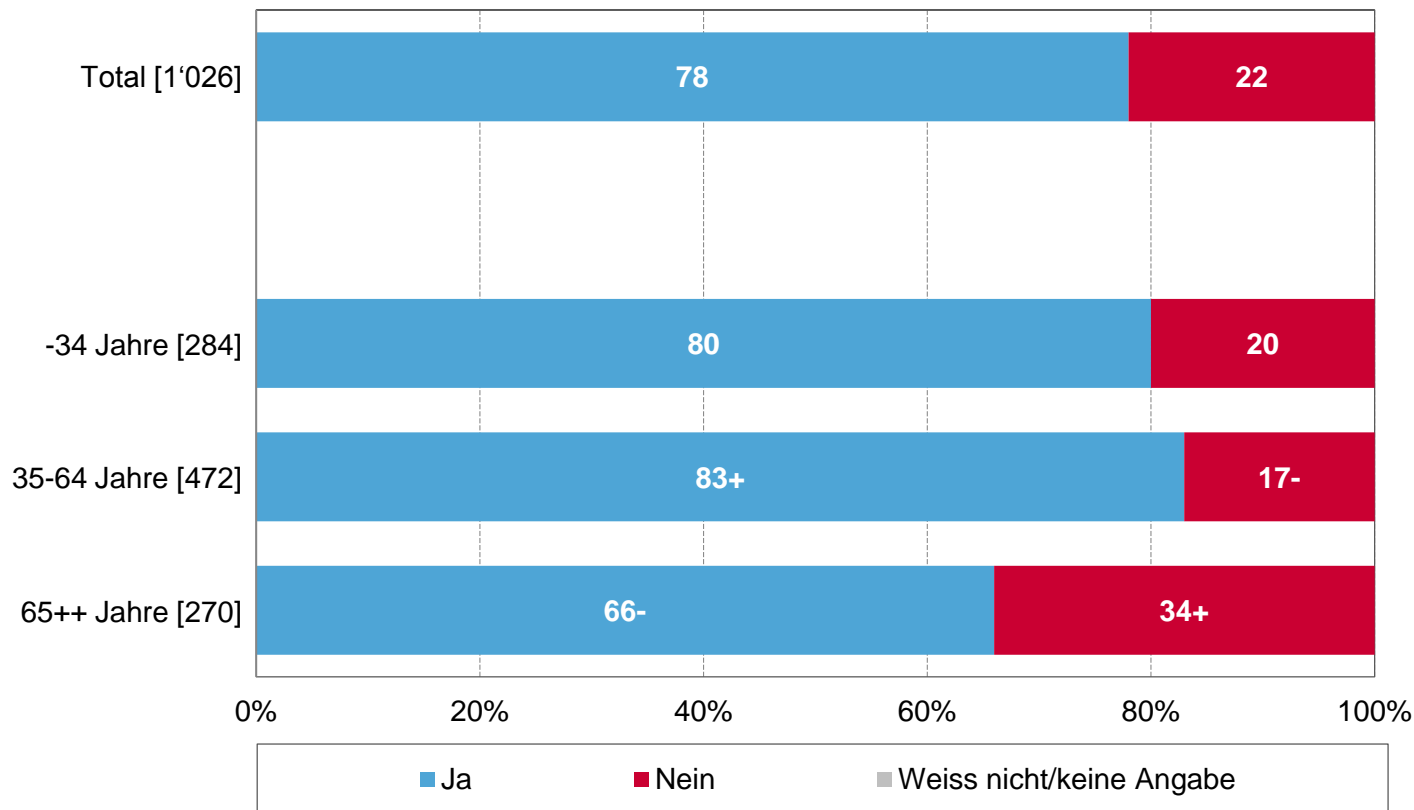
Basis: 362 befragte Personen 2015 | 339 befragte Personen 2012, die in den letzten 2 Jahren auf einem Polizeiposten gewesen sind



PERSÖNLICHER UND TELEFONISCHER KONTAKT

Persönlicher Kontakt mit der Polizei (Altersgruppen)

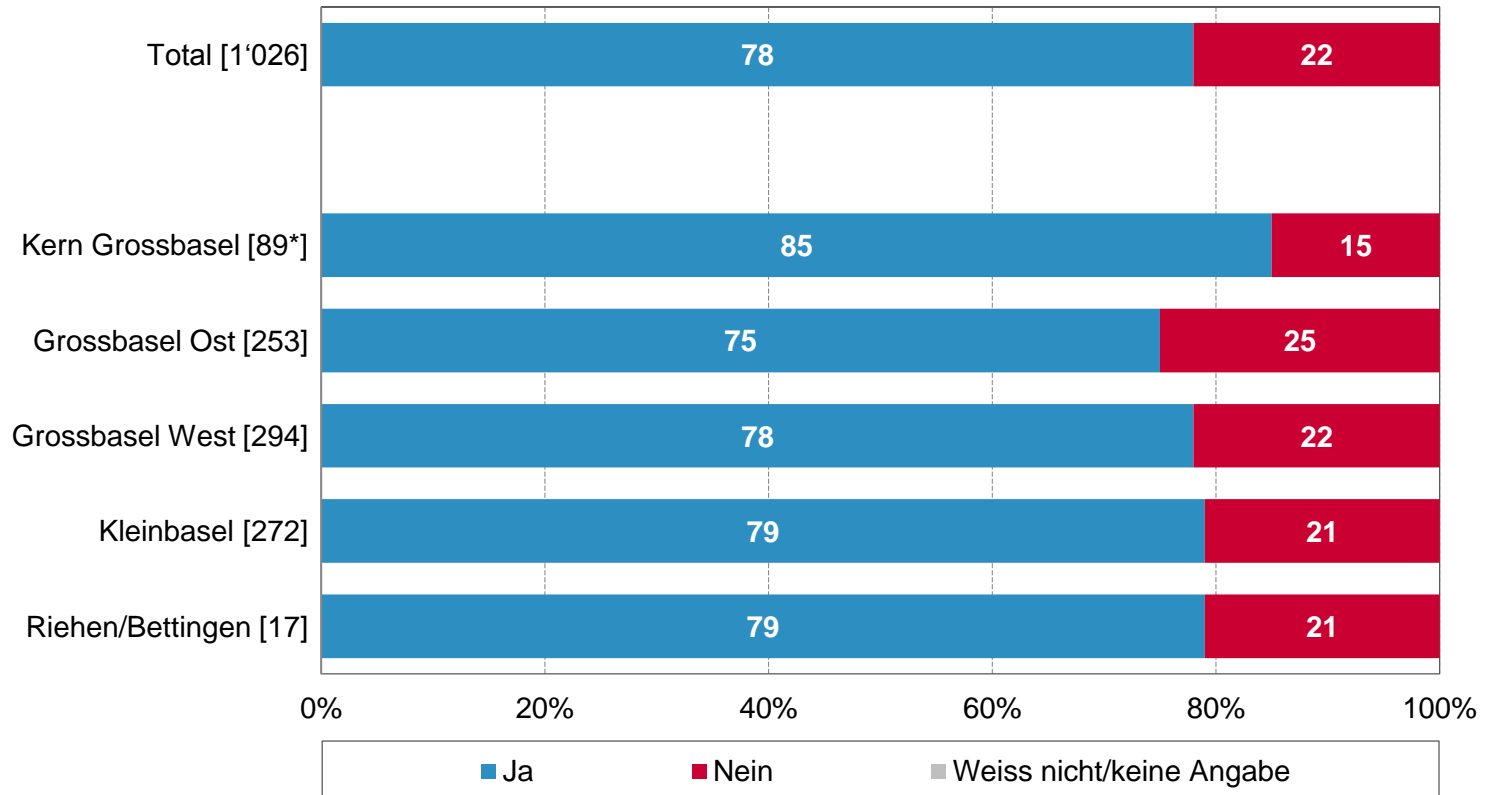
Frage 31.10: Haben Sie selber schon einmal persönlich Kontakt mit einem Polizist oder einer Polizistin von der Kantonspolizei Basel-Stadt gehabt?
(in %)



+/- signifikanter Unterschied (95% Niveau) im Vergleich zum Total.
Basis: [] befragte Personen

Persönlicher Kontakt mit der Polizei (Wohnquartiere)

Frage 31.10: Haben Sie selber schon einmal persönlich Kontakt mit einem Polizist oder einer Polizistin von der Kantonspolizei Basel-Stadt gehabt? (in %)

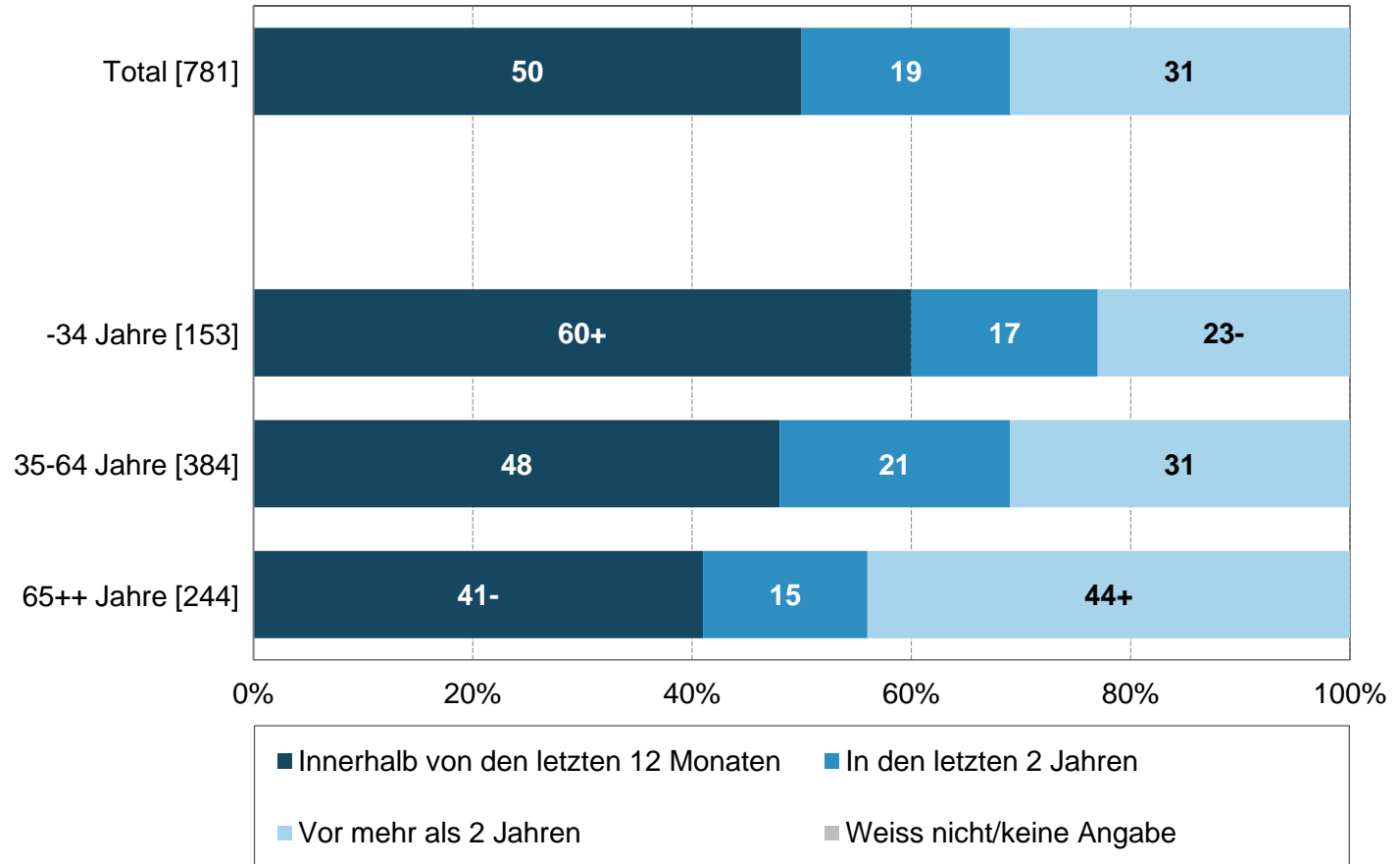


+/- signifikanter Unterschied (95% Niveau) im Vergleich zum Total.
Basis: [] befragte Personen

Zeitpunkt des letzten persönlichen Kontakts mit der Polizei (Altersgruppen)

Frage 31.50: Und wann ist dieser letzte Kontakt mit der Kantonspolizei gewesen?
(in %)

Filter: Hatte Kontakt mit Polizei

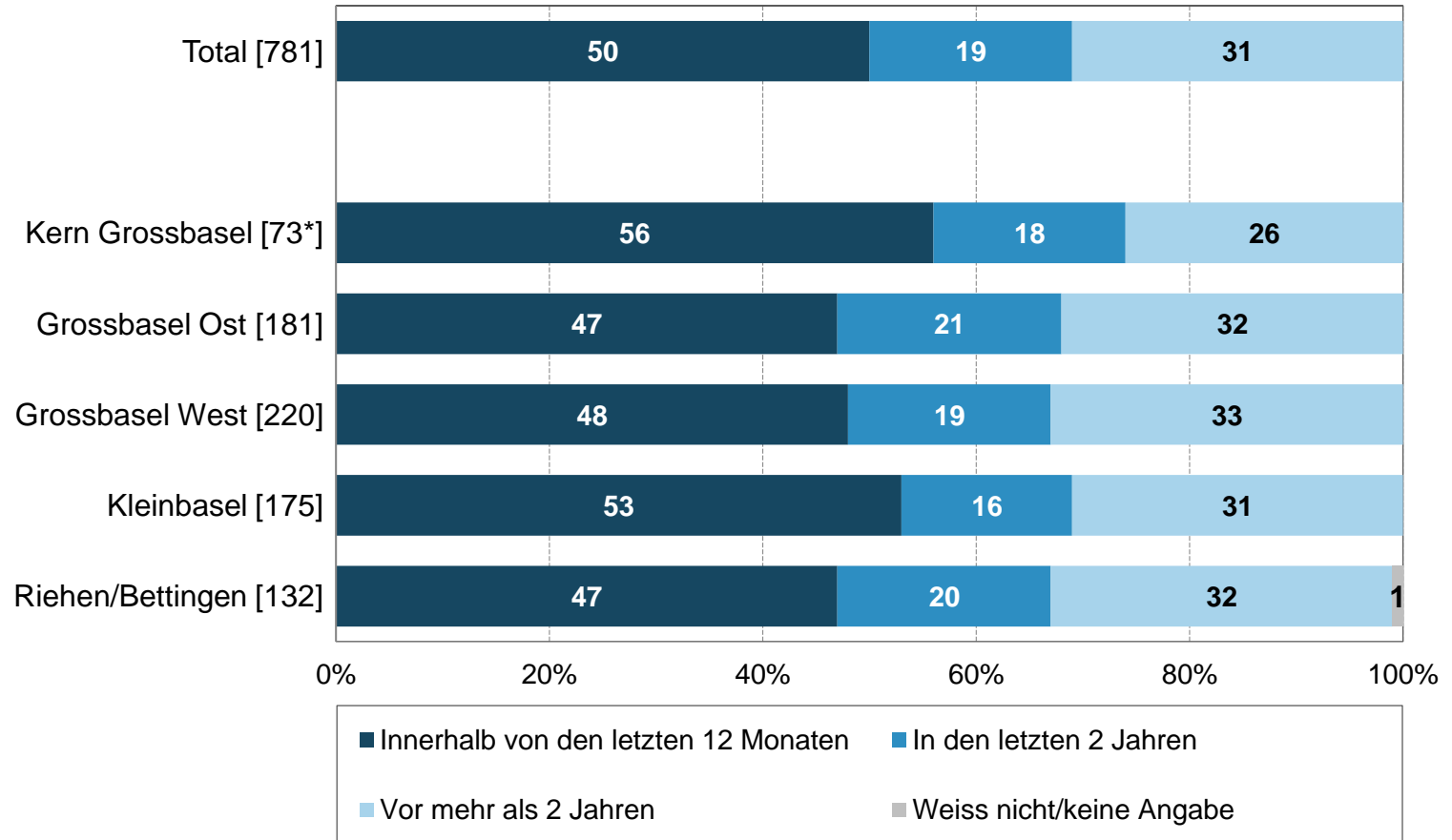


+/- signifikanter Unterschied (95% Niveau) im Vergleich zum Total.
Basis: [] befragte Personen

Zeitpunkt des letzten persönlichen Kontakts mit der Polizei (Wohnquartiere)

Frage 31.50: Und wann ist dieser letzte Kontakt mit der Kantonspolizei gewesen?
(in %)

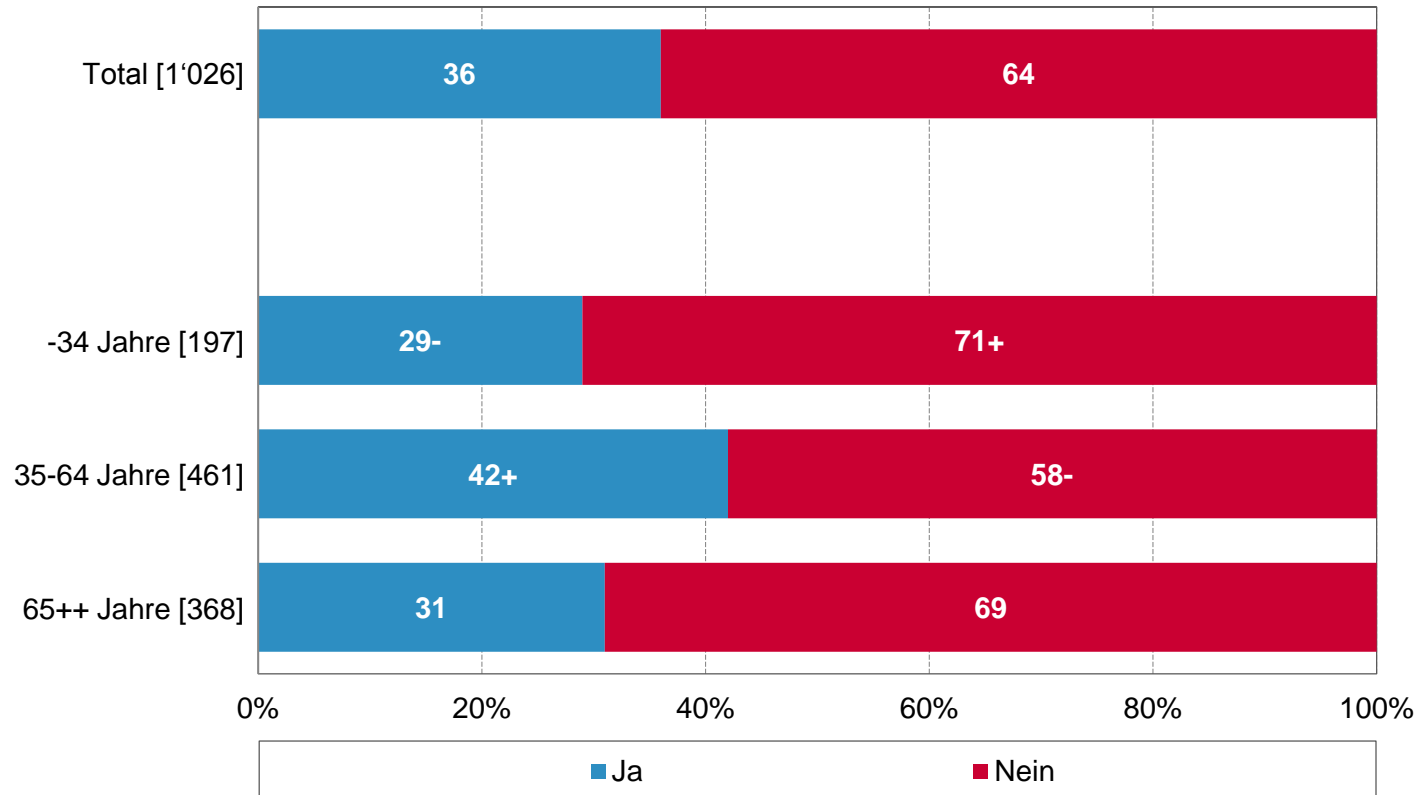
Filter: Hatte Kontakt mit Polizei



+/- signifikanter Unterschied (95% Niveau) im Vergleich zum Total. / *Achtung! Kleine Basis!
Basis: [] befragte Personen

Telefonischer Kontakt mit der Polizei (Altersgruppen)

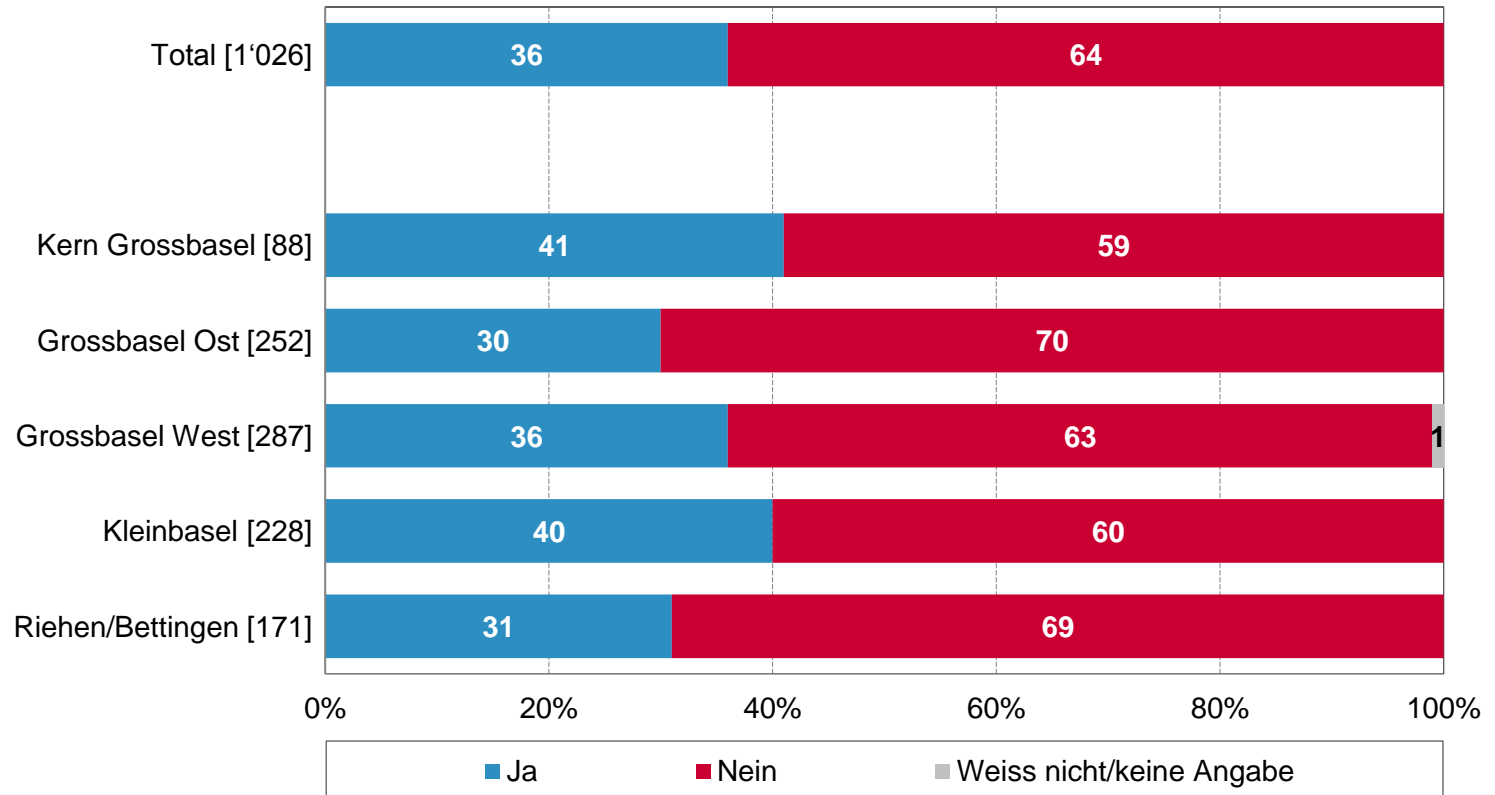
Frage 33.00: Haben Sie sich schon einmal über die Telefonnummer 112, 117 oder eine andere Telefonnummer an die Kantonspolizei gewendet?
(in %)



+/- signifikanter Unterschied (95% Niveau) im Vergleich zum Total.
Basis: [] befragte Personen

Telefonischer Kontakt mit der Polizei (Wohnquartiere)

Frage 33.00: Haben Sie sich schon einmal über die Telefonnummer 112, 117 oder eine andere Telefonnummer an die Kantonspolizei gewendet?
(in %)

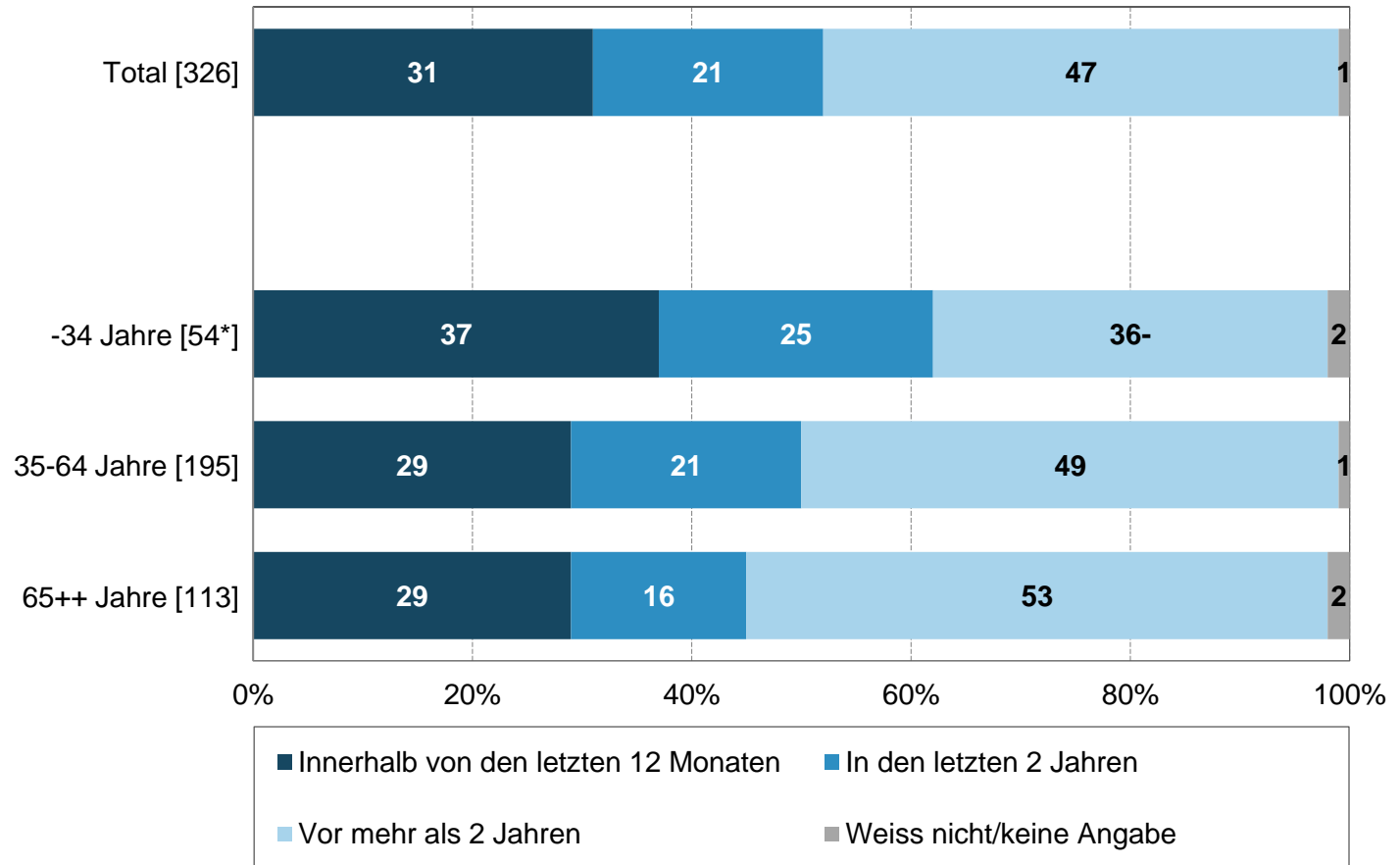


+/- signifikanter Unterschied (95% Niveau) im Vergleich zum Total.
Basis: [] befragte Personen

Zeitpunkt des letzten telefonischen Kontakts (Altersgruppen)

Frage 33.50: Und wann ist das letzte Mal gewesen, wo Sie sich telefonisch an die Kantonspolizei gewendet haben?
(in %)

Filter: Hat schon einmal Polizei angerufen

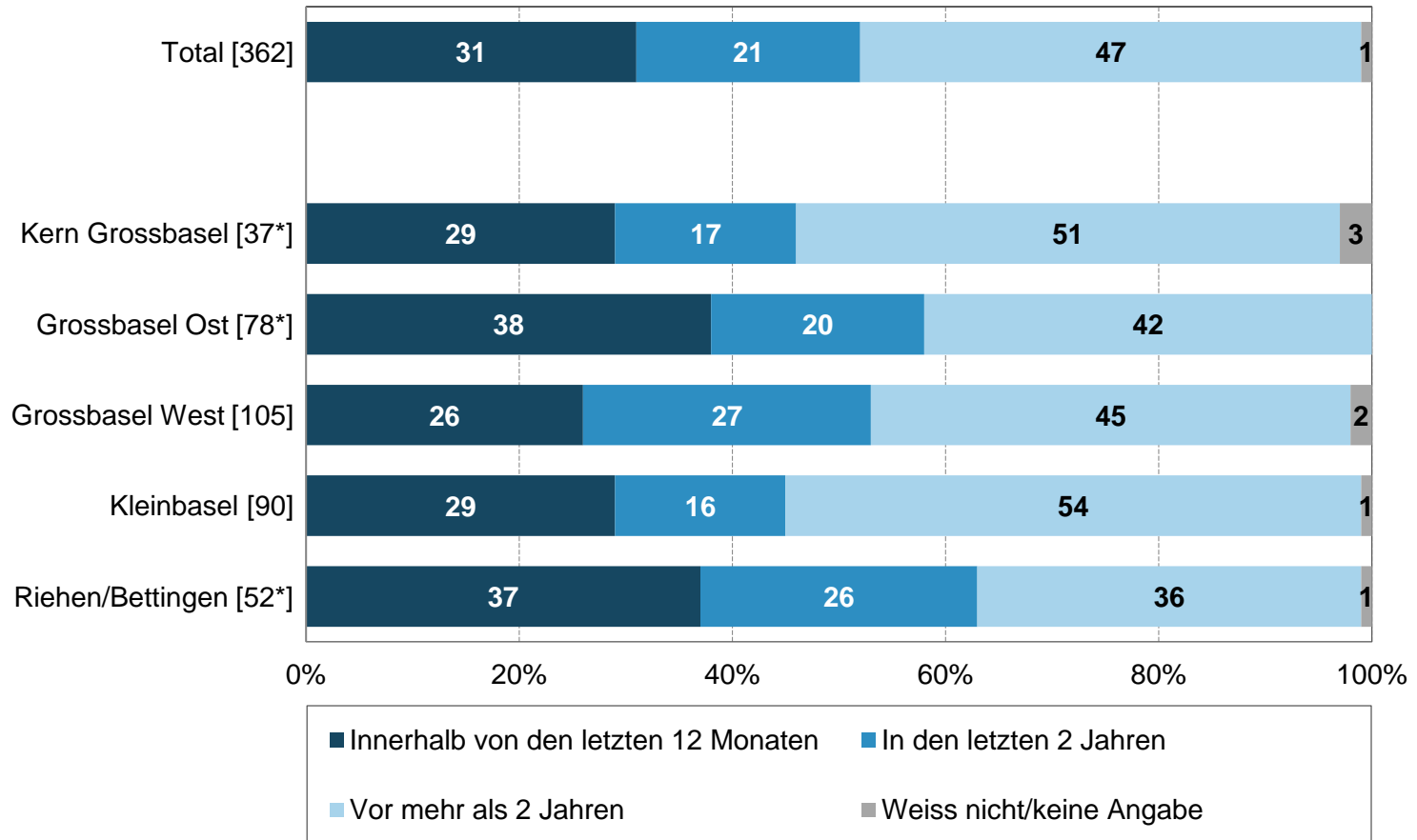


+/- signifikanter Unterschied (95% Niveau) im Vergleich zum Total. / *Achtung! Kleine Basis!
Basis: [] befragte Personen

Zeitpunkt des letzten telefonischen Kontakts (Wohnquartiere)

Frage 33.50: Und wann ist das letzte Mal gewesen, wo Sie sich telefonisch an die Kantonspolizei gewendet haben?
(in %)

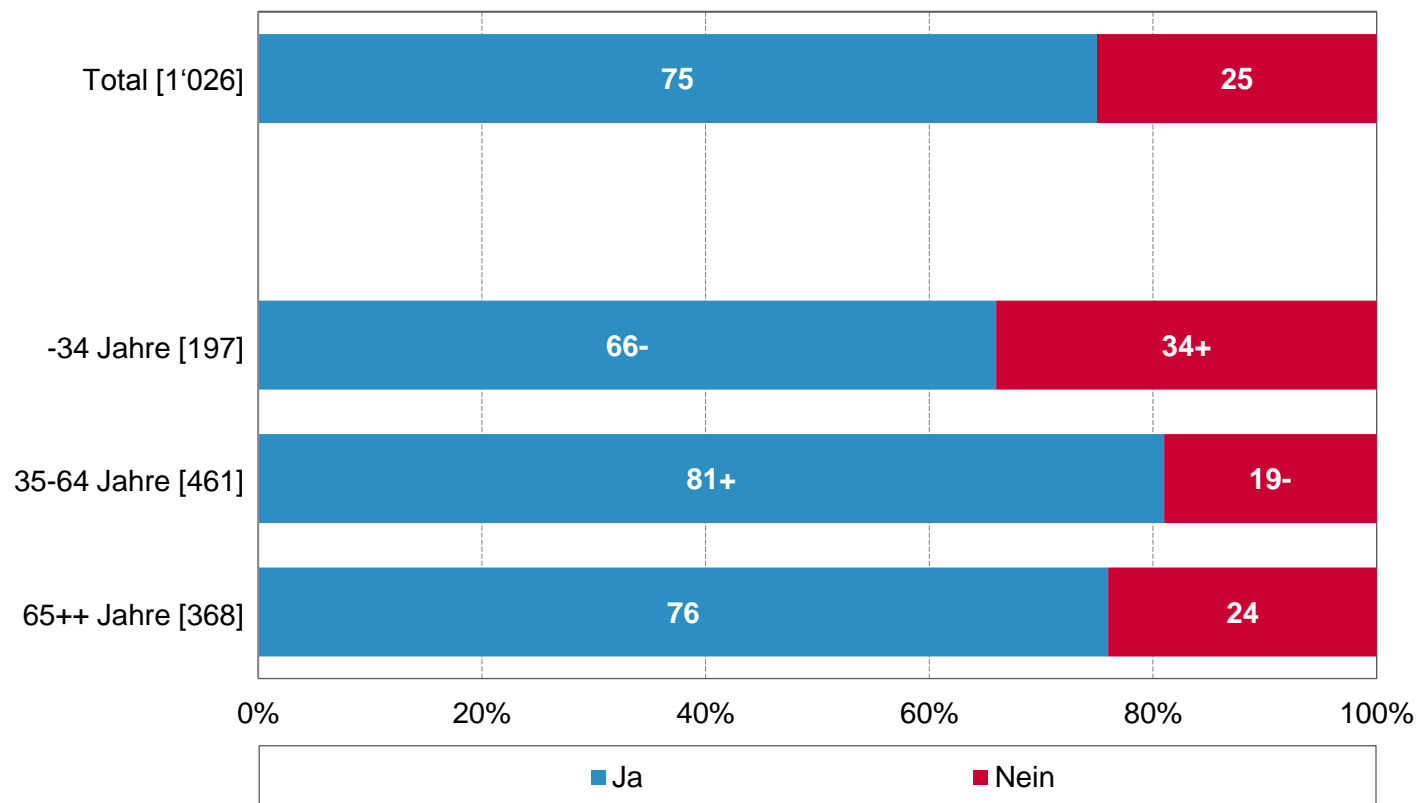
Filter: Hat schon einmal Polizei angerufen



+/- signifikanter Unterschied (95% Niveau) im Vergleich zum Total. / *Achtung! Kleine Basis!
Basis: [] befragte Personen

Kontakt mit der Polizei auf dem Polizeiposten (Altersgruppen)

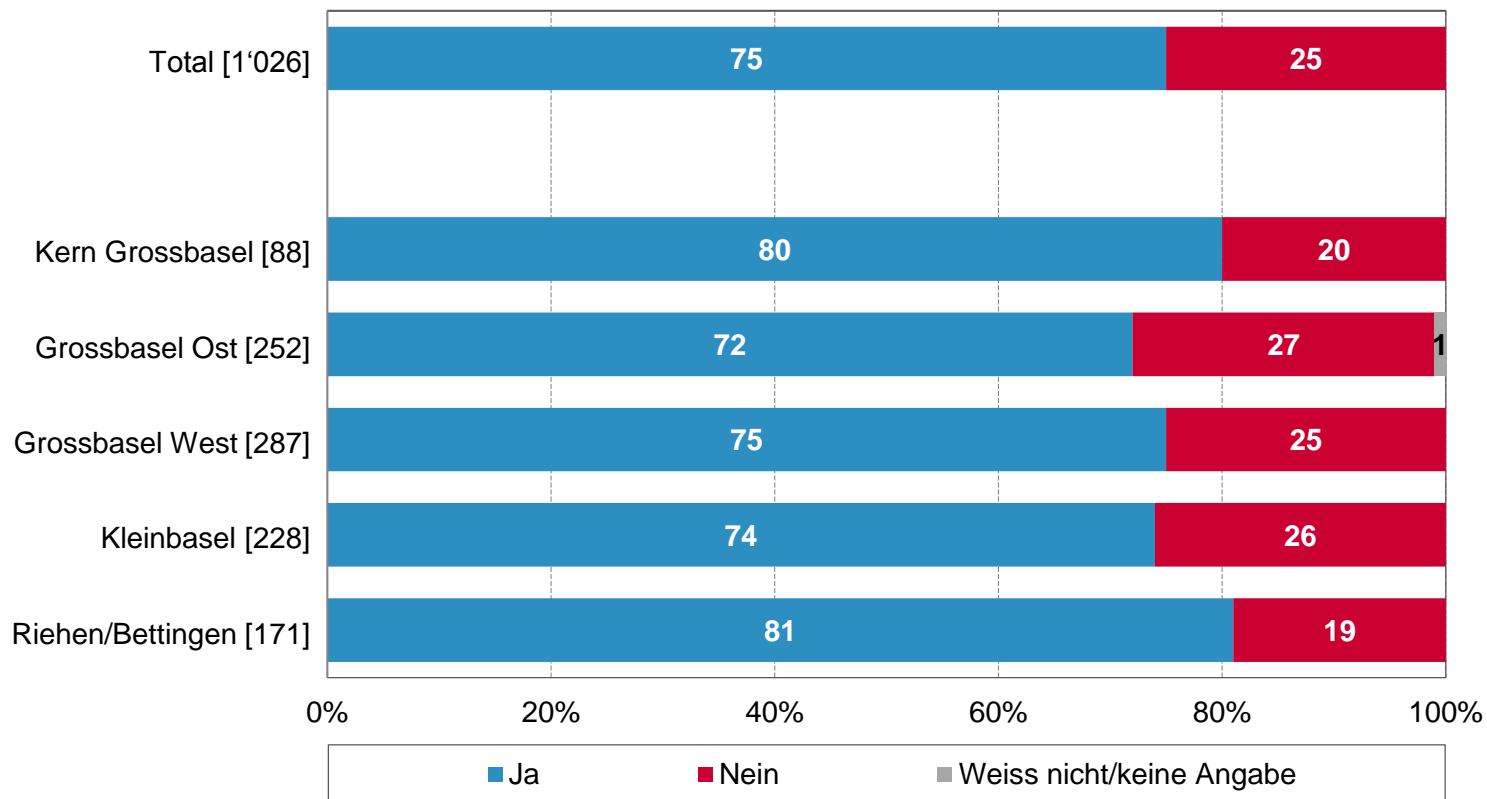
Frage 35.00: Sind Sie schon einmal auf einem Polizeiposten von der Kantonspolizei Basel-Stadt gewesen?
(in %)



+/- signifikanter Unterschied (95% Niveau) im Vergleich zum Total.
Basis: [] befragte Personen

Kontakt mit der Polizei auf dem Polizeiposten (Wohnquartiere)

Frage 35.00: Sind Sie schon einmal auf einem Polizeiposten von der Kantonspolizei Basel-Stadt gewesen?
(in %)

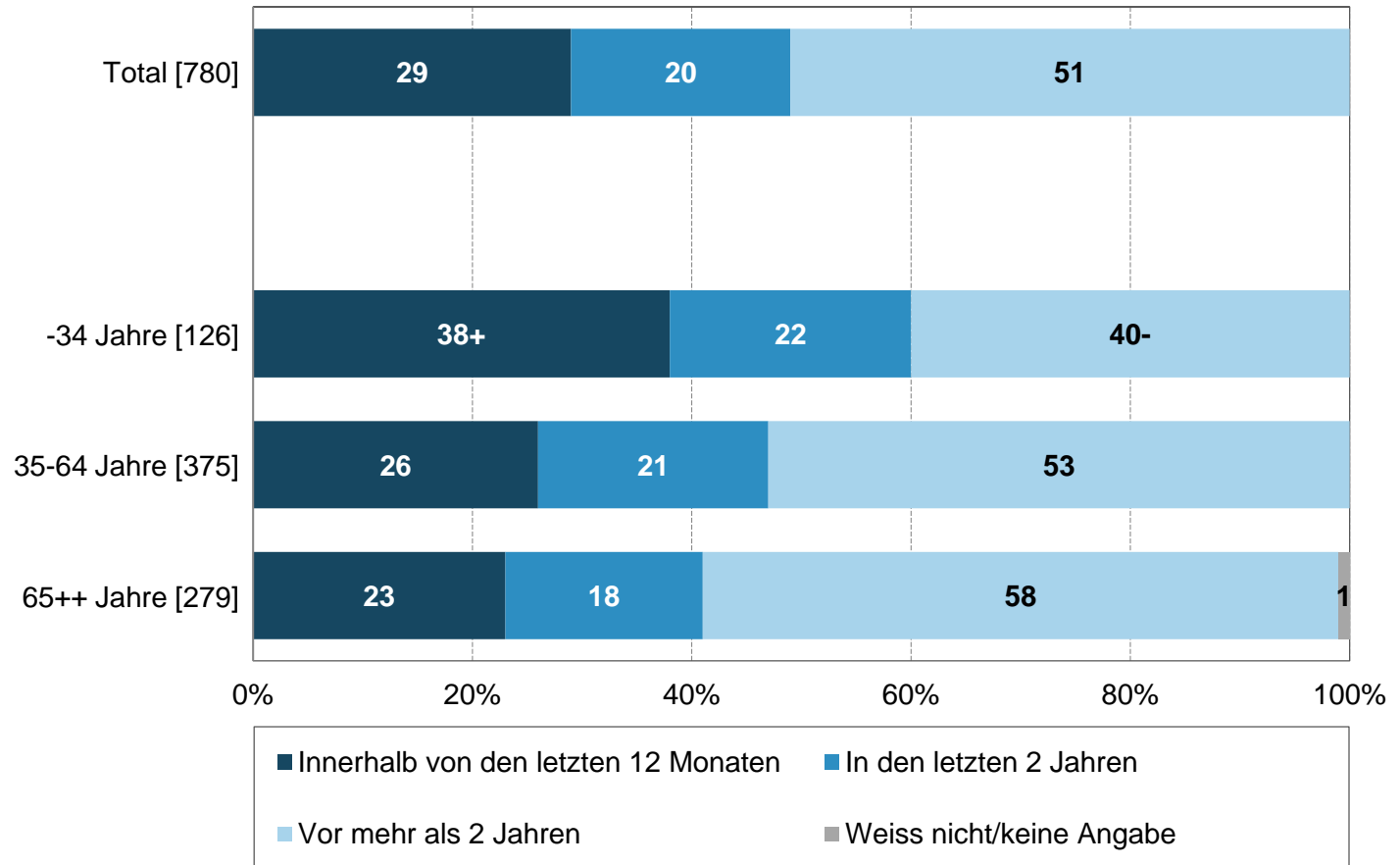


+/- signifikanter Unterschied (95% Niveau) im Vergleich zum Total.
Basis: [] befragte Personen

Zeitpunkt des letzten Kontakts auf dem Polizeiposten (Altersgruppen)

Frage 35.50: Wann sind Sie das letzte Mal auf einem Polizeiposten von der Kantonspolizei gewesen?
(in %)

Filter: War schon einmal auf einem Polizeiposten

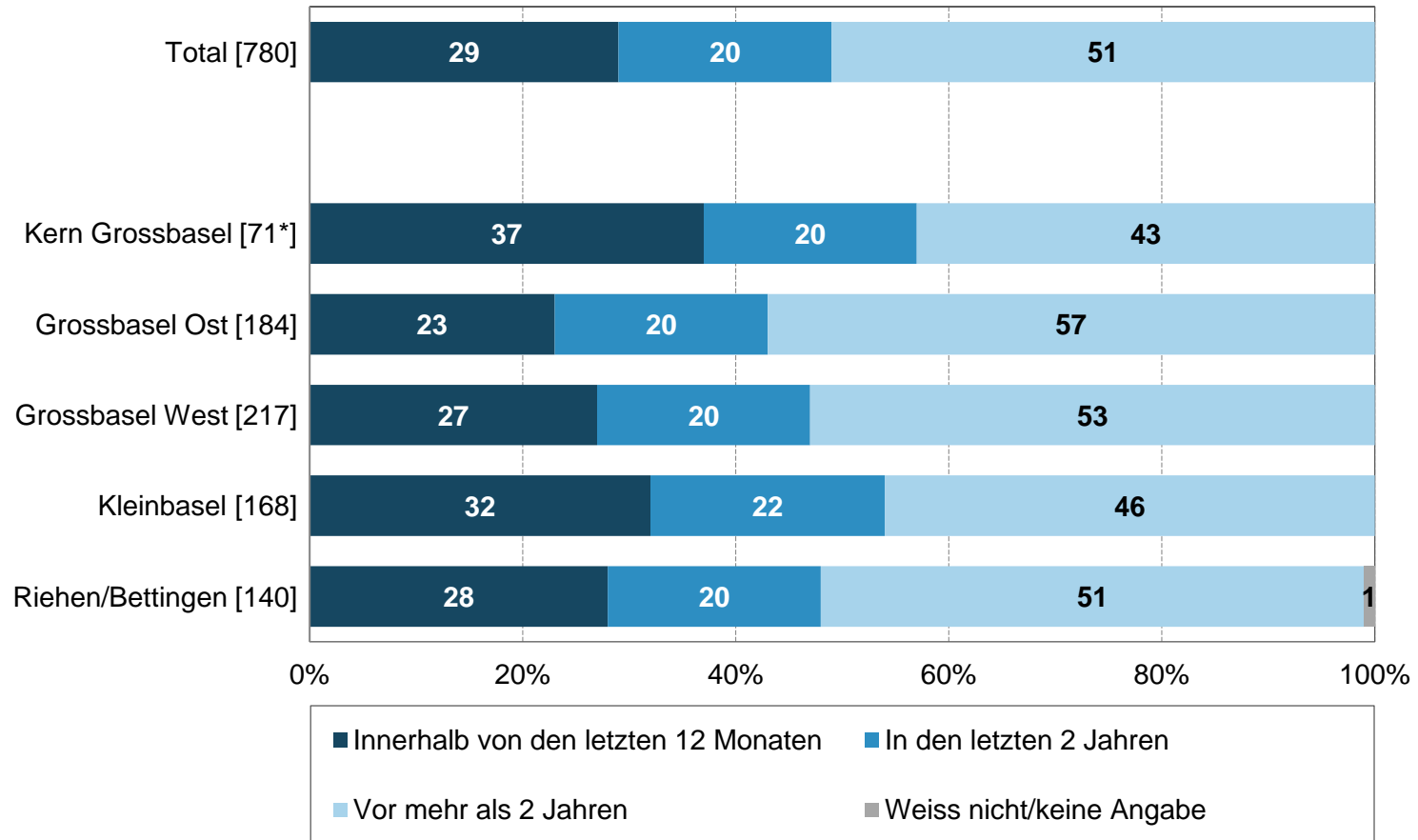


+/- signifikanter Unterschied (95% Niveau) im Vergleich zum Total.
Basis: [] befragte Personen

Zeitpunkt des letzten Kontakts auf dem Polizeiposten (Wohnquartiere)

Frage 35.50: Wann sind Sie das letzte Mal auf einem Polizeiposten von der Kantonspolizei gewesen?
(in %)

Filter: War schon einmal auf einem Polizeiposten



+/- signifikanter Unterschied (95% Niveau) im Vergleich zum Total. / *Achtung! Kleine Basis!
Basis: [] befragte Personen

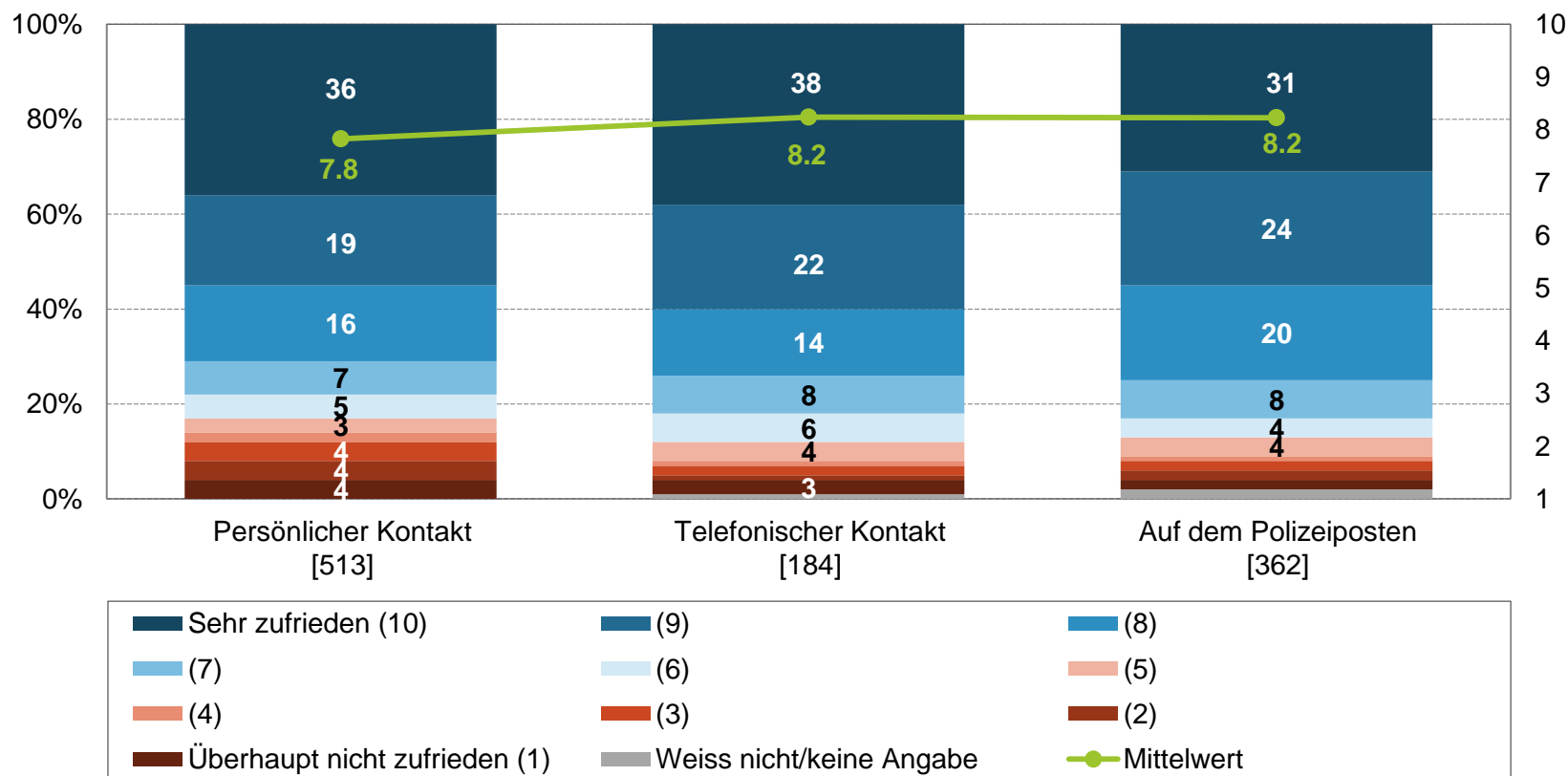
Zufriedenheit mit dem Kontakt mit der Polizei

Frage 32.00: Und wie zufrieden sind Sie mit dem letzten Kontakt gewesen?

Frage 34.00: Wie zufrieden sind Sie beim letzten Mal gewesen, wo Sie telefonischen Kontakt mit der Polizei gehabt haben?

Frage 37.00: Und wie zufrieden sind Sie mit der Bearbeitung von Ihrem Anliegen insgesamt gewesen, wo Sie das letzte Mal auf einem Polizeiposten von der Kantonspolizei gewesen sind?

Filter: Hatte in den letzten 2 Jahren Kontakt mit Polizei / Hat in den letzten 2 Jahren Polizei angerufen / War in den letzten 2 Jahren auf Polizeiposten



Die hinter den Mittelwert gesetzten Buchstaben bedeuten einen signifikanten Unterschied (95% Niveau) im Vergleich zu den jeweiligen Fragen, für die die Buchstaben stellvertretend stehen.

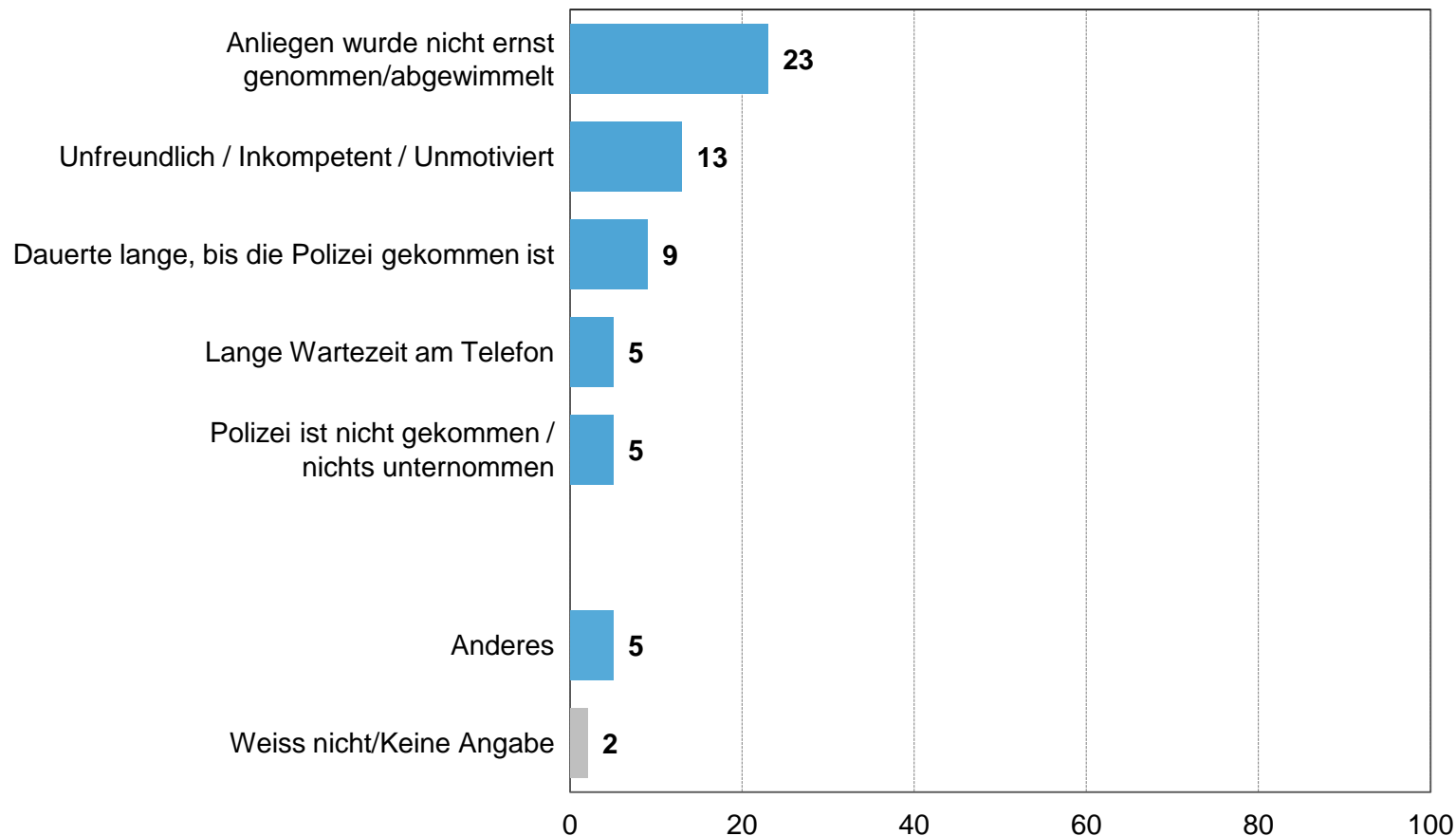
Basis: [] befragte Personen

Gründe für Unzufriedenheit bei telefonischem Kontakt

Frage 34.50: Mit was sind Sie bei dem telefonischen Kontakt nicht so zufrieden gewesen?

Anzahl Nennungen

Filter: *War beim letzten telefonischen Kontakt nicht vollkommen zufrieden*



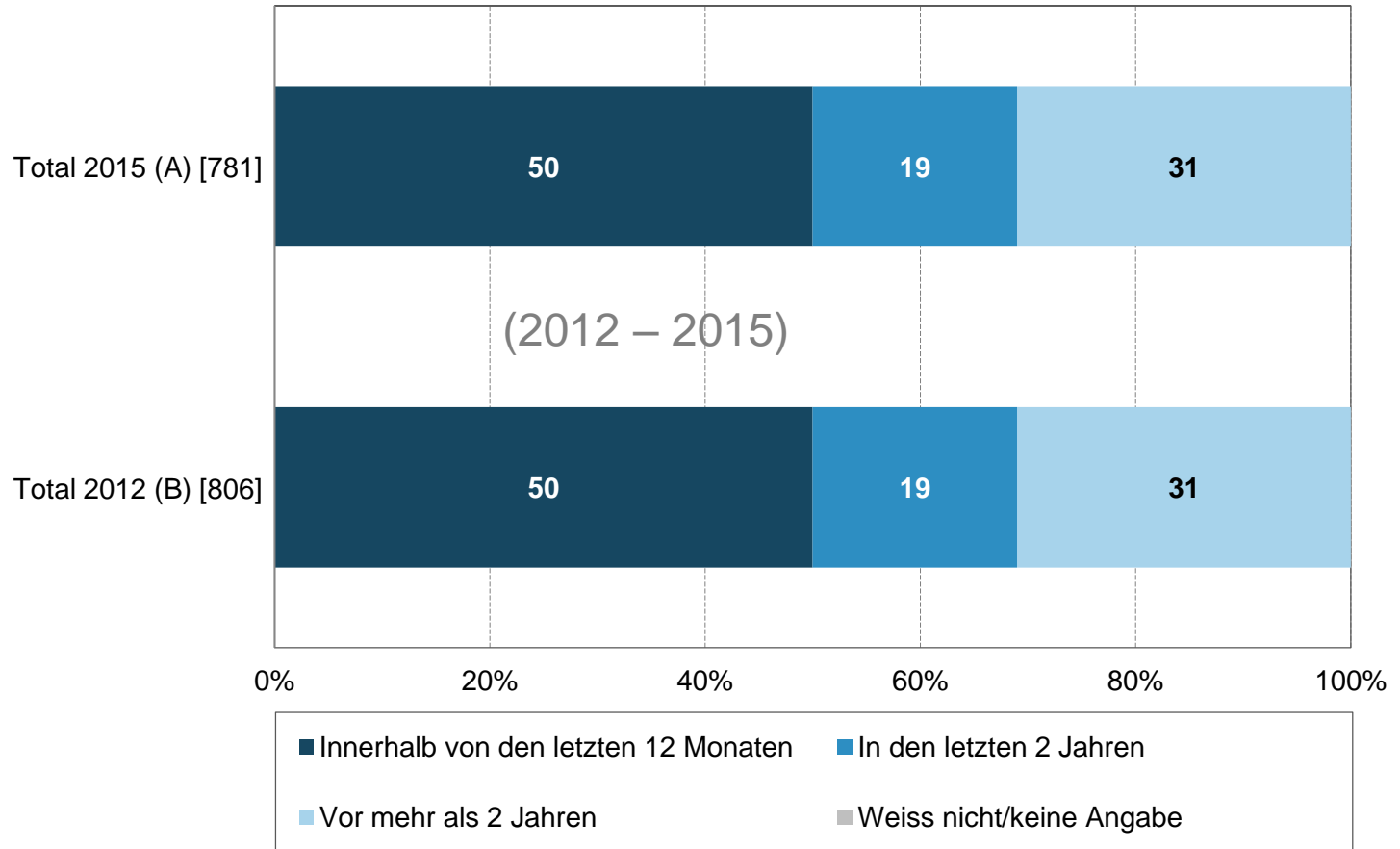
*Achtung! Kleine Basis!

Basis: 45* befragte Personen

Zeitpunkt des letzten persönlichen Kontakts mit der Polizei (2012 – 2015)

Frage 31.50: Und wann ist dieser letzte Kontakt mit der Kantonspolizei gewesen?
(in %)

Filter: Hatte Kontakt mit Polizei

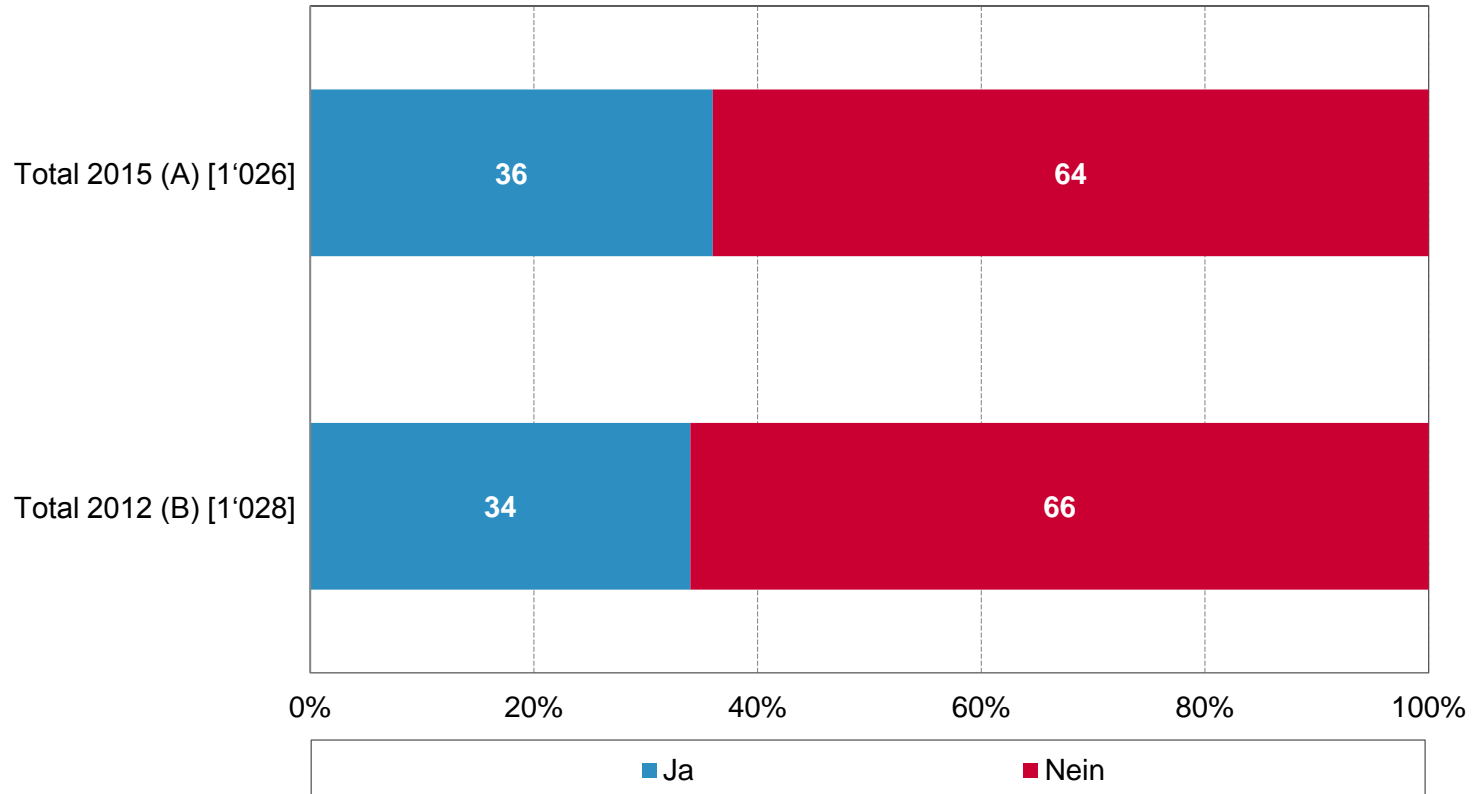


Die hinter den Mittelwert gesetzten Buchstaben bedeuten einen signifikanten Unterschied (95% Niveau) im Vergleich zu den jeweiligen Wellen, für die die Buchstaben stellvertretend stehen.

Basis: [] befragte Personen

Telefonischer Kontakt mit der Polizei (2012 – 2015)

Frage 33.00: Haben Sie sich schon einmal über die Telefonnummer 112, 117 oder eine andere Telefonnummer an die Kantonspolizei gewendet?
(in %)



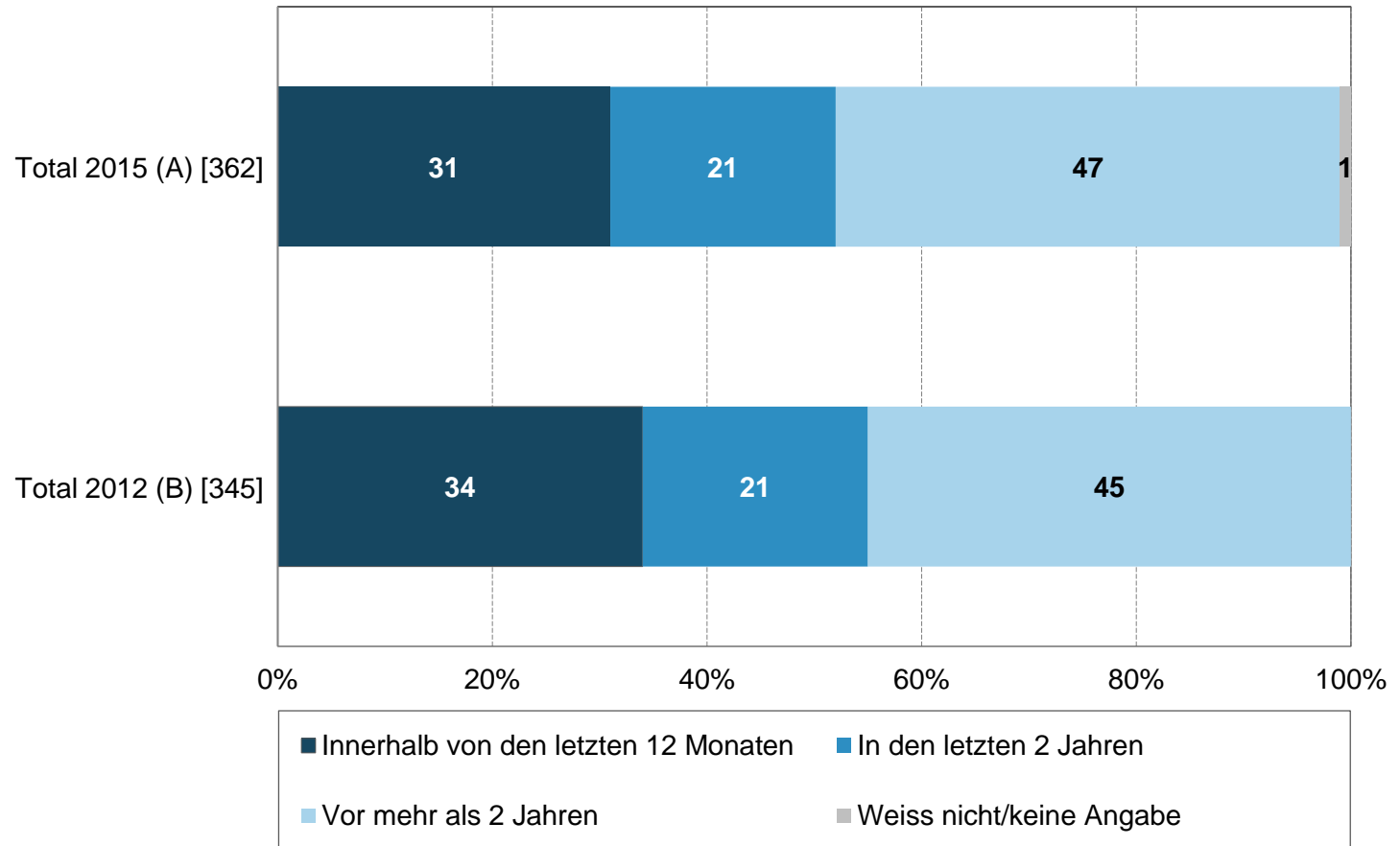
Die hinter den Mittelwert gesetzten Buchstaben bedeuten einen signifikanten Unterschied (95% Niveau) im Vergleich zu den jeweiligen Wellen, für die die Buchstaben stellvertretend stehen.

Basis: [] befragte Personen

Zeitpunkt des letzten telefonischen Kontakts (2012 – 2015)

Frage 33.50: Und wann ist das letzte Mal gewesen, wo Sie sich telefonisch an die Kantonspolizei gewendet haben?
(in %)

Filter: Hat schon einmal Polizei angerufen

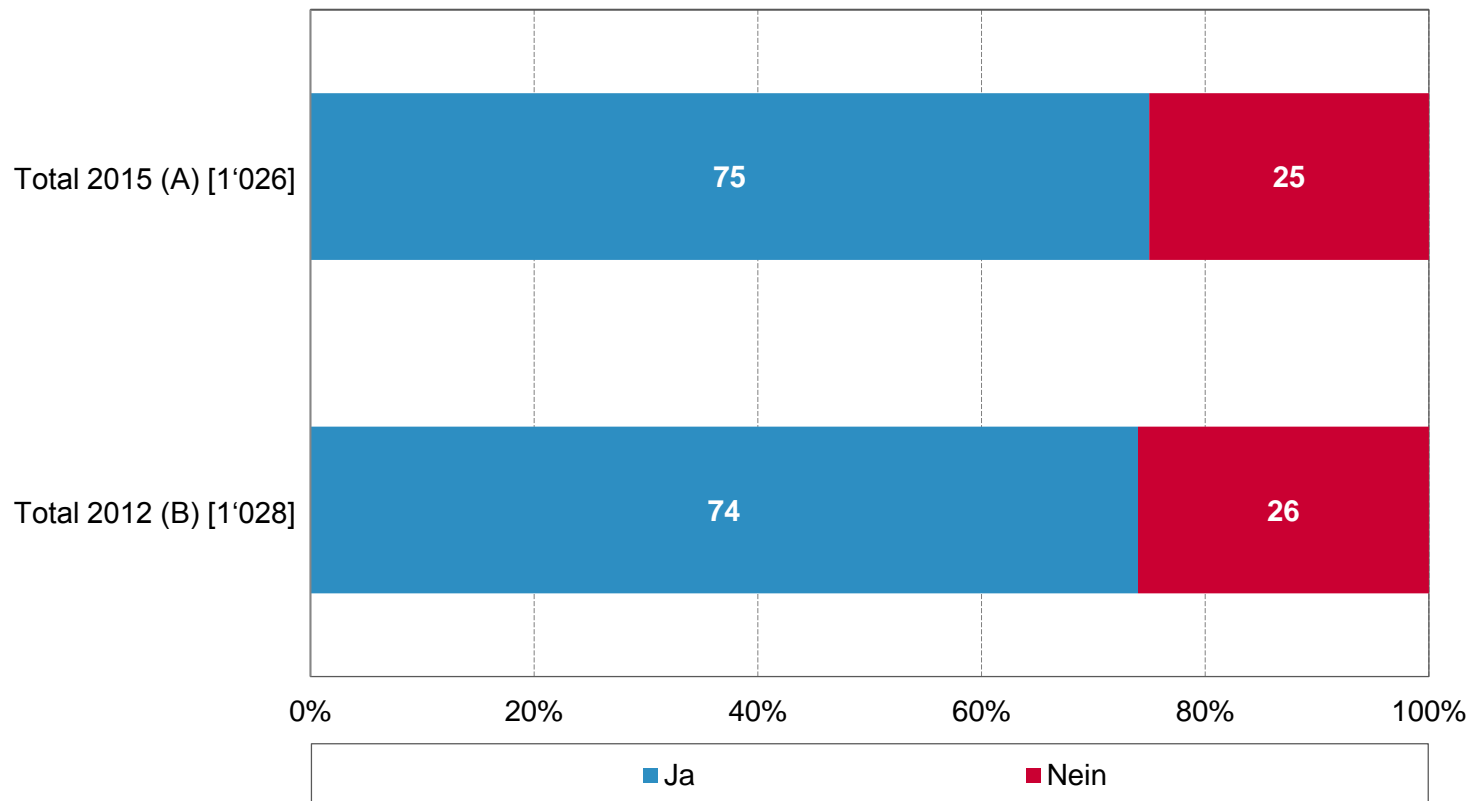


Die hinter den Mittelwert gesetzten Buchstaben bedeuten einen signifikanten Unterschied (95% Niveau) im Vergleich zu den jeweiligen Wellen, für die die Buchstaben stellvertretend stehen.

Basis: [] befragte Personen

Kontakt mit der Polizei auf dem Polizeiposten (2012 – 2015)

Frage 35.00: Sind Sie schon einmal auf einem Polizeiposten von der Kantonspolizei Basel-Stadt gewesen?
(in %)



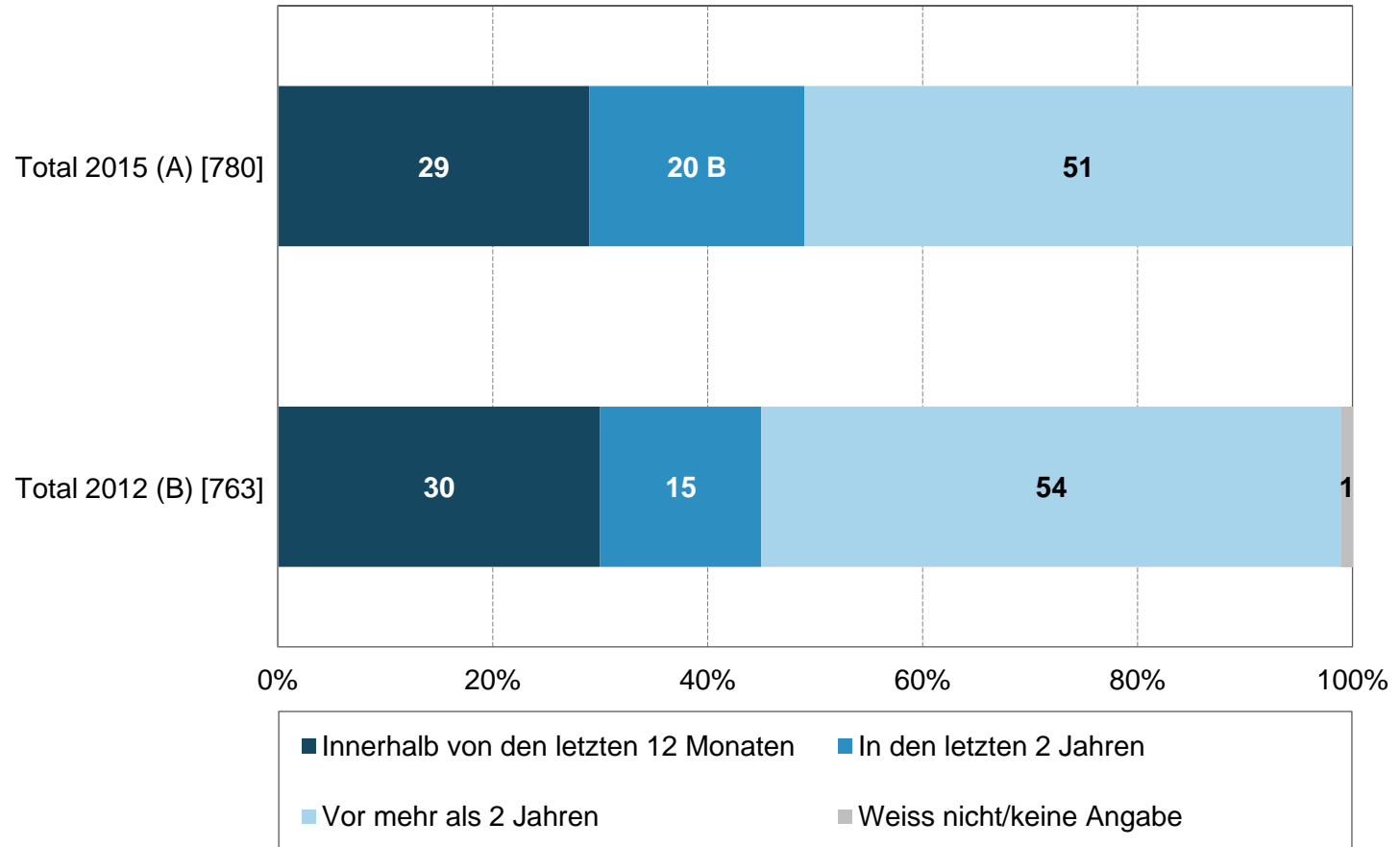
Die hinter den Mittelwert gesetzten Buchstaben bedeuten einen signifikanten Unterschied (95% Niveau) im Vergleich zu den jeweiligen Wellen, für die die Buchstaben stellvertretend stehen.

Basis: [] befragte Personen

Zeitpunkt des letzten Kontakts auf dem Polizeiposten (2012 – 2015)

Frage 35.50: Wann sind Sie das letzte Mal auf einem Polizeiposten von der Kantonspolizei gewesen?
(in %)

Filter: War schon einmal auf einem Polizeiposten



Die hinter den Mittelwert gesetzten Buchstaben bedeuten einen signifikanten Unterschied (95% Niveau) im Vergleich zu den jeweiligen Wellen, für die die Buchstaben stellvertretend stehen.

Basis: [] befragte Personen

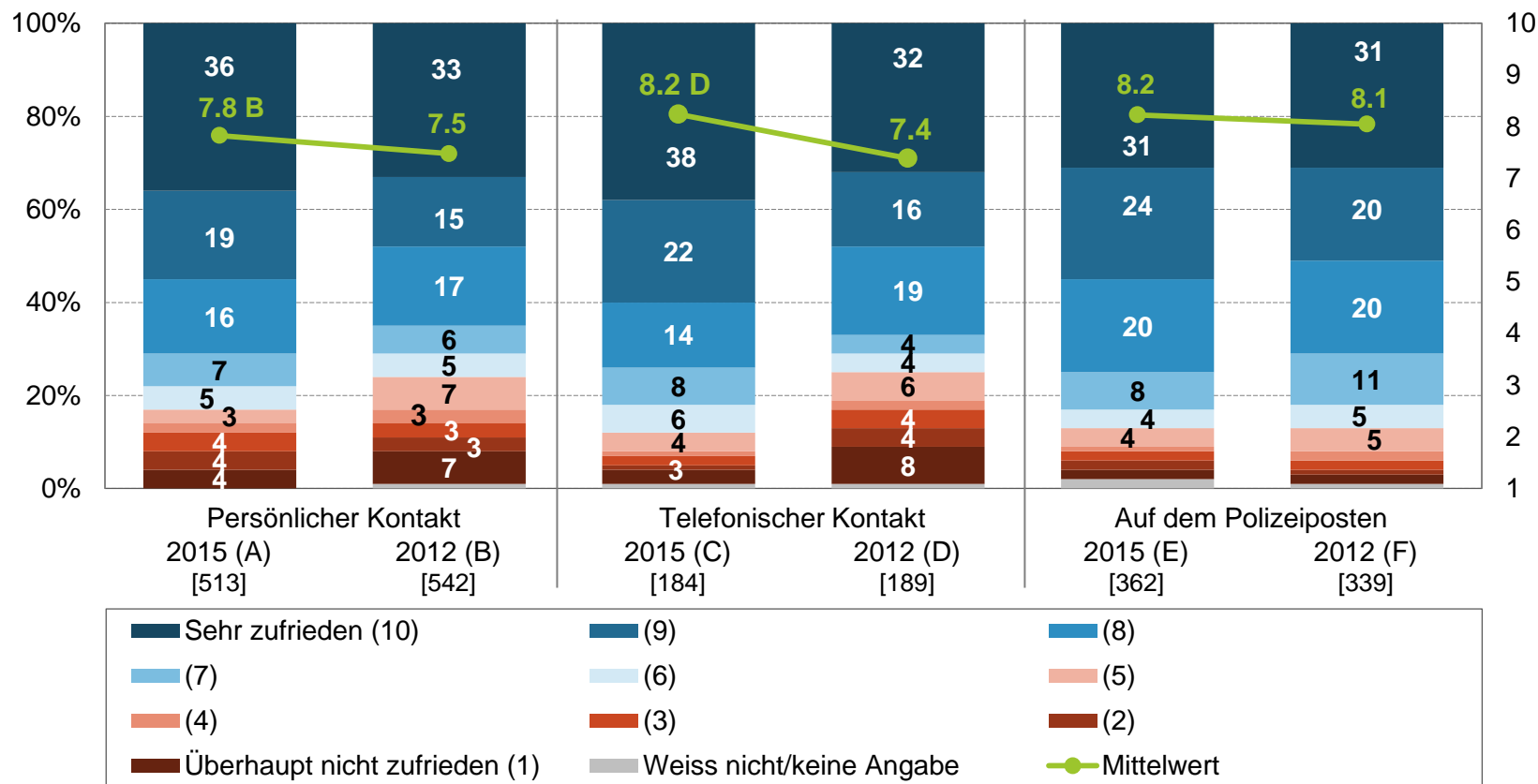
Zufriedenheit mit dem Kontakt mit der Polizei (2012 – 2015)

Frage 32.00: Und wie zufrieden sind Sie mit dem letzten Kontakt gewesen?

Frage 34.00: Wie zufrieden sind Sie beim letzten Mal gewesen, wo Sie telefonischen Kontakt mit der Polizei gehabt haben?

Frage 37.00: Und wie zufrieden sind Sie mit der Bearbeitung von Ihrem Anliegen insgesamt gewesen, wo Sie das letzte Mal auf einem Polizeiposten von der Kantonspolizei gewesen sind?

Filter: Hatte in den letzten 2 Jahren Kontakt mit Polizei / Hat in den letzten 2 Jahren Polizei angerufen / War in den letzten 2 Jahren auf Polizeiposten



Die hinter den Mittelwert gesetzten Buchstaben bedeuten einen signifikanten Unterschied (95% Niveau) im Vergleich zu den jeweiligen Wellen, für die die Buchstaben stellvertretend stehen.

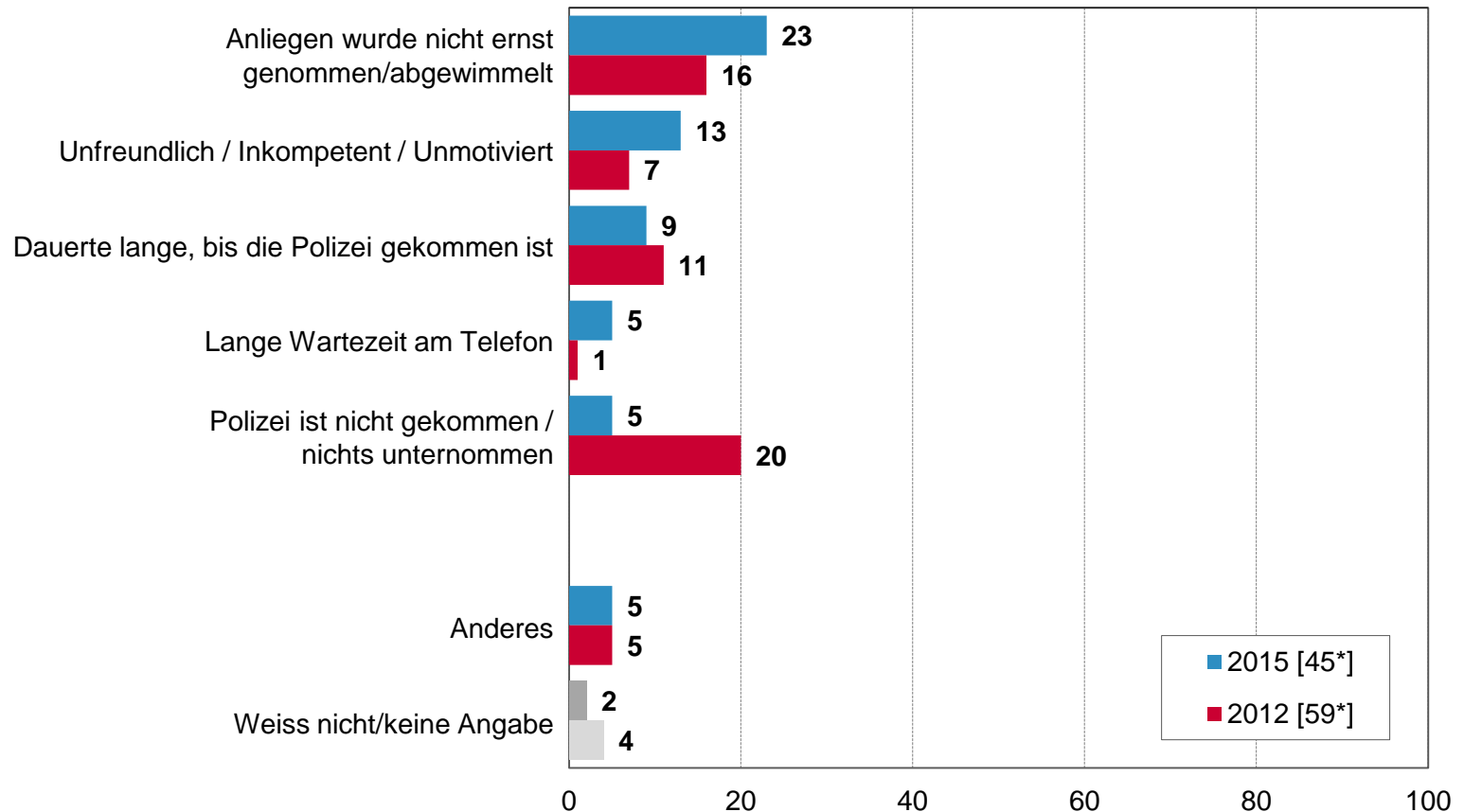
Basis: [] befragte Personen

Gründe für Unzufriedenheit bei telefonischem Kontakt

Frage 34.50: Mit was sind Sie bei dem telefonischen Kontakt nicht so zufrieden gewesen?

Anzahl Nennungen

Filter: War beim letzten telefonischen Kontakt nicht vollkommen zufrieden



*Achtung! Kleine Basis!

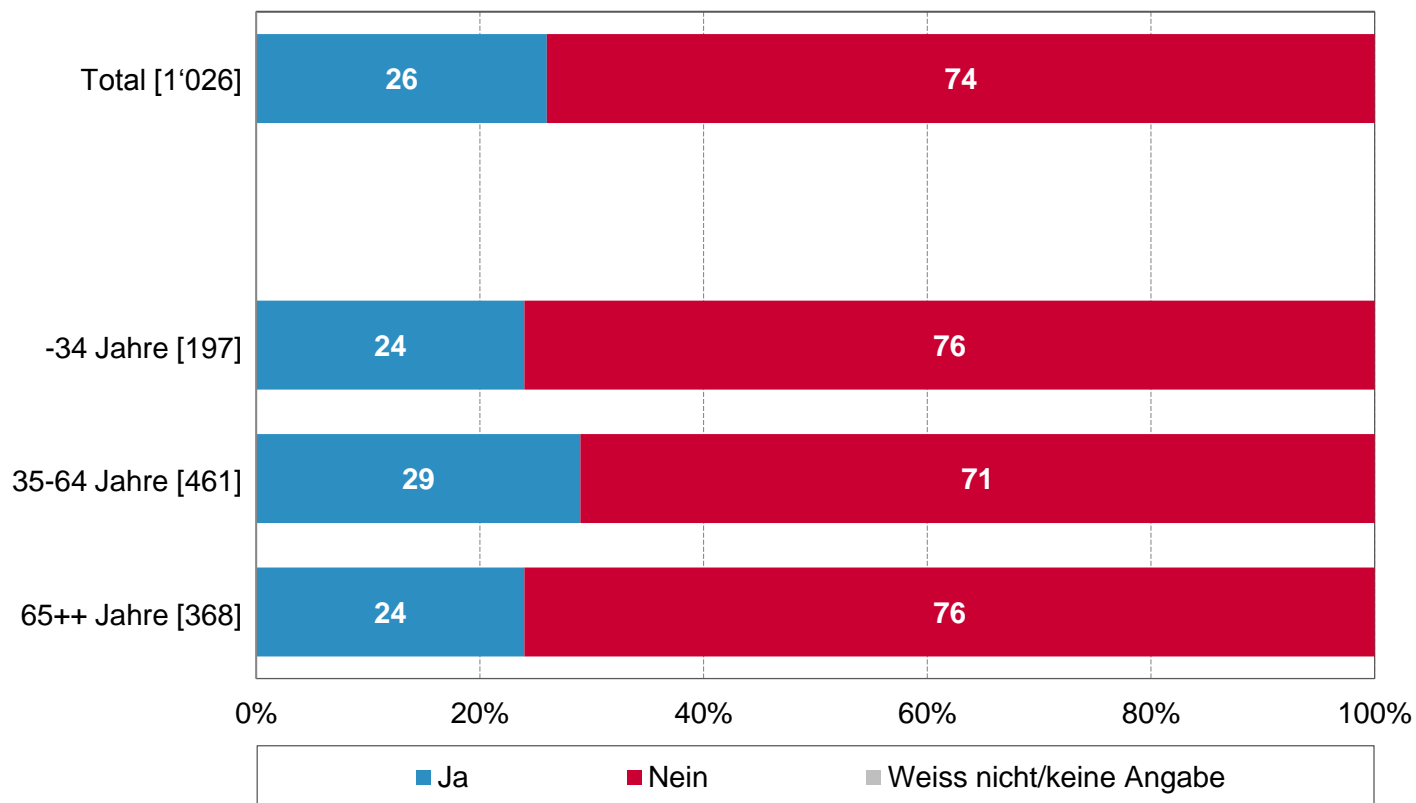
Basis: [] befragte Personen



INFORMATION

Über Kantonspolizei informiert (Altersgruppen)

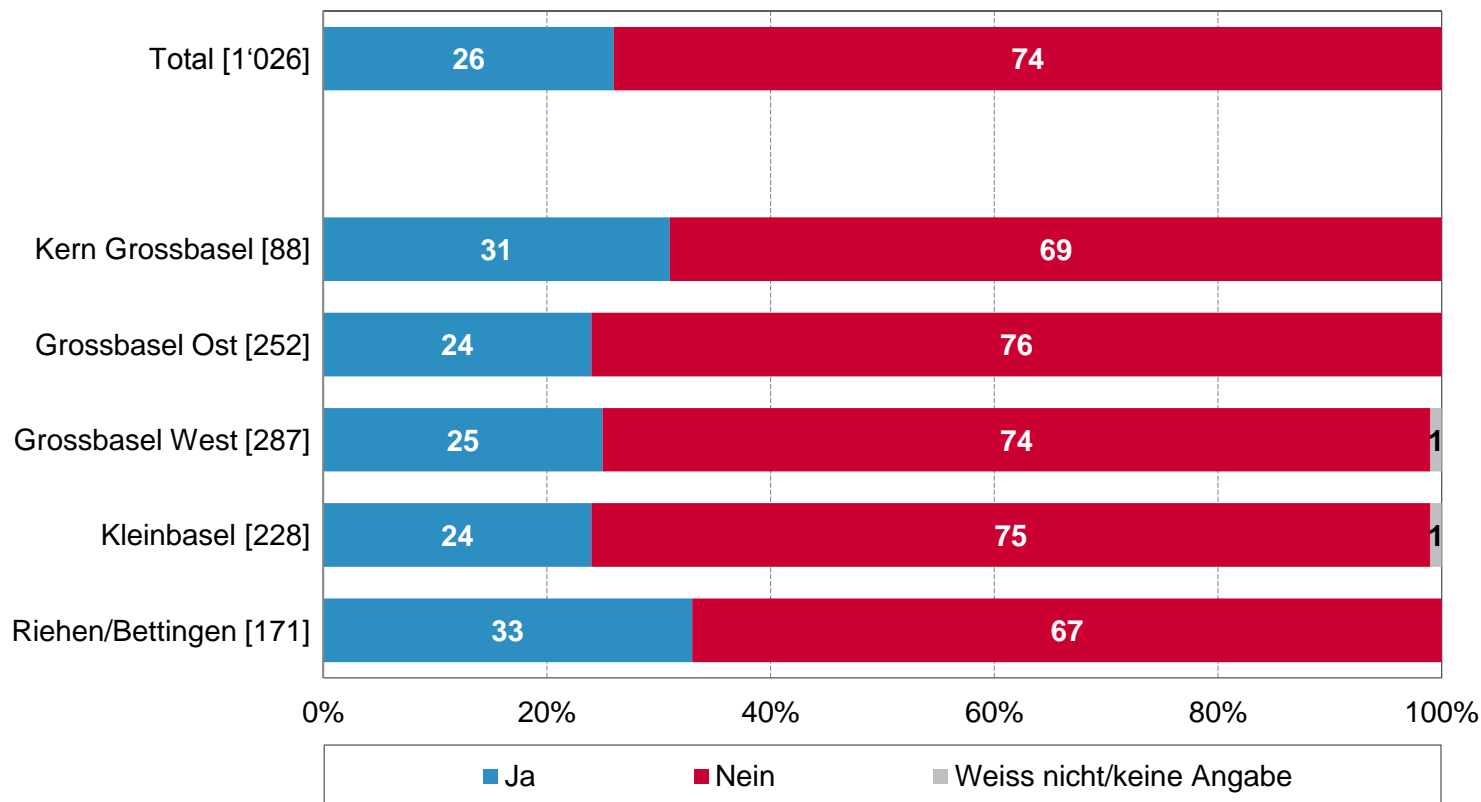
Frage 61.50: Haben Sie sich in den letzten 12 Monaten auf irgendeine Art und Weise über die Kantonspolizei und ihre Arbeit informiert? (in %)



+/- signifikanter Unterschied (95% Niveau) im Vergleich zum Total.
Basis: [] befragte Personen

Über Kantonspolizei informiert (Wohnquartiere)

Frage 61.50: Haben Sie sich in den letzten 12 Monaten auf irgendeine Art und Weise über die Kantonspolizei und ihre Arbeit informiert? (in %)

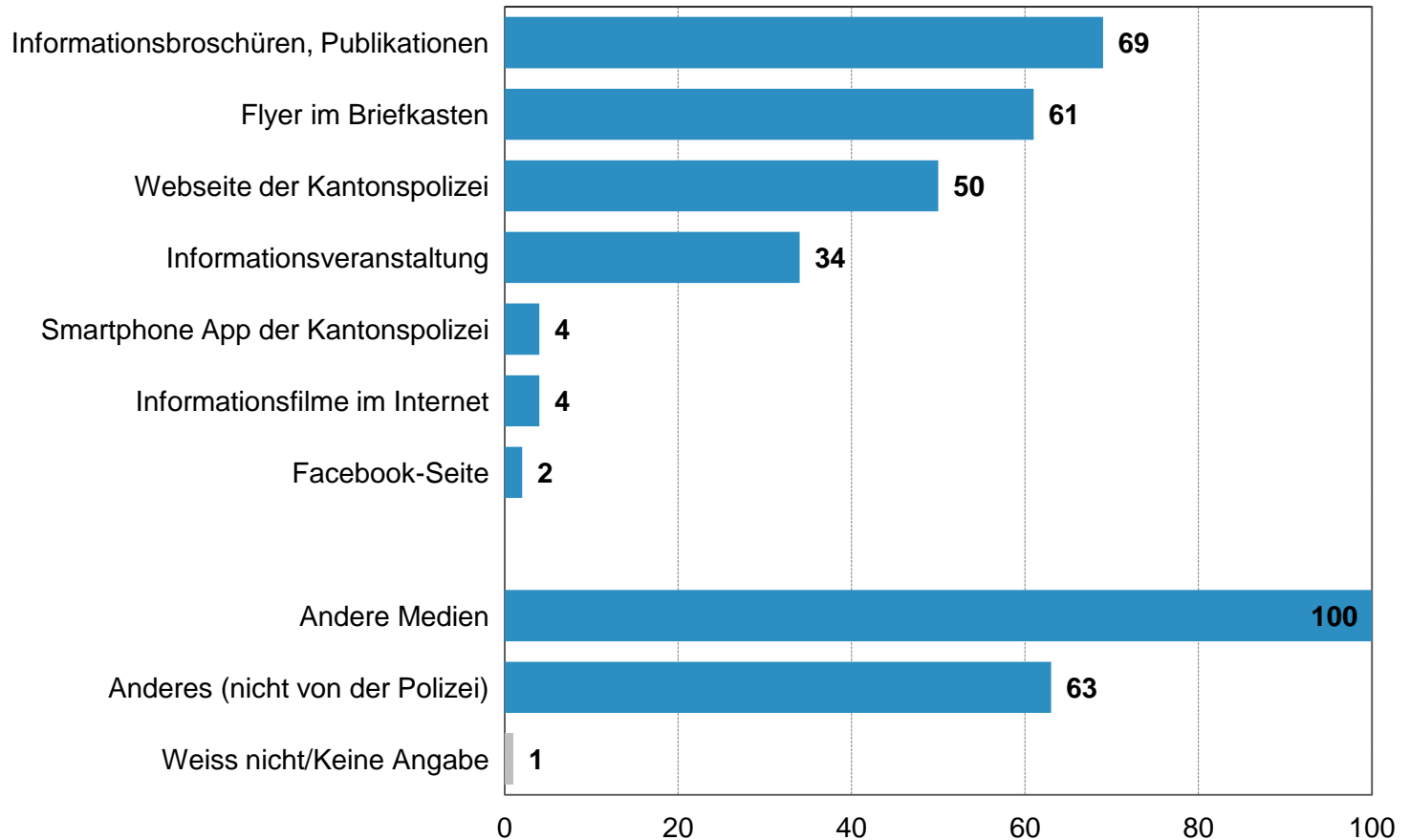


+/- signifikanter Unterschied (95% Niveau) im Vergleich zum Total.
Basis: [] befragte Personen

Wie bei der Kantonspolizei informiert

Frage 61.60: Wie haben Sie sich informiert?
Anzahl Nennungen

Filter: Hat sich über Polizei informiert

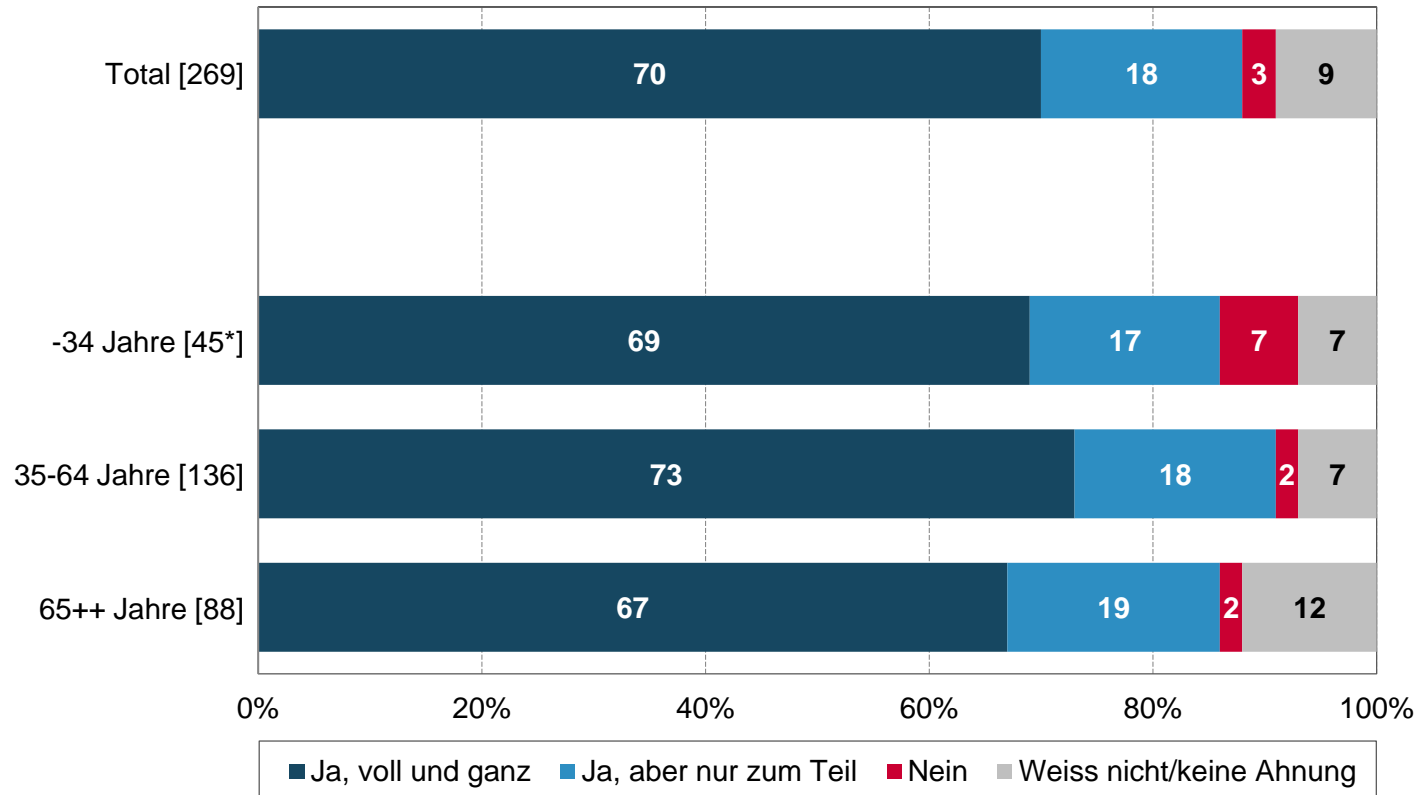


Basis: 269 befragte Personen

Informationen gefunden (Altersgruppen)

Frage 62.00: Haben Sie die Informationen gefunden, wo Sie gesucht haben?
(in %)

Filter: Hat sich über Polizei informiert

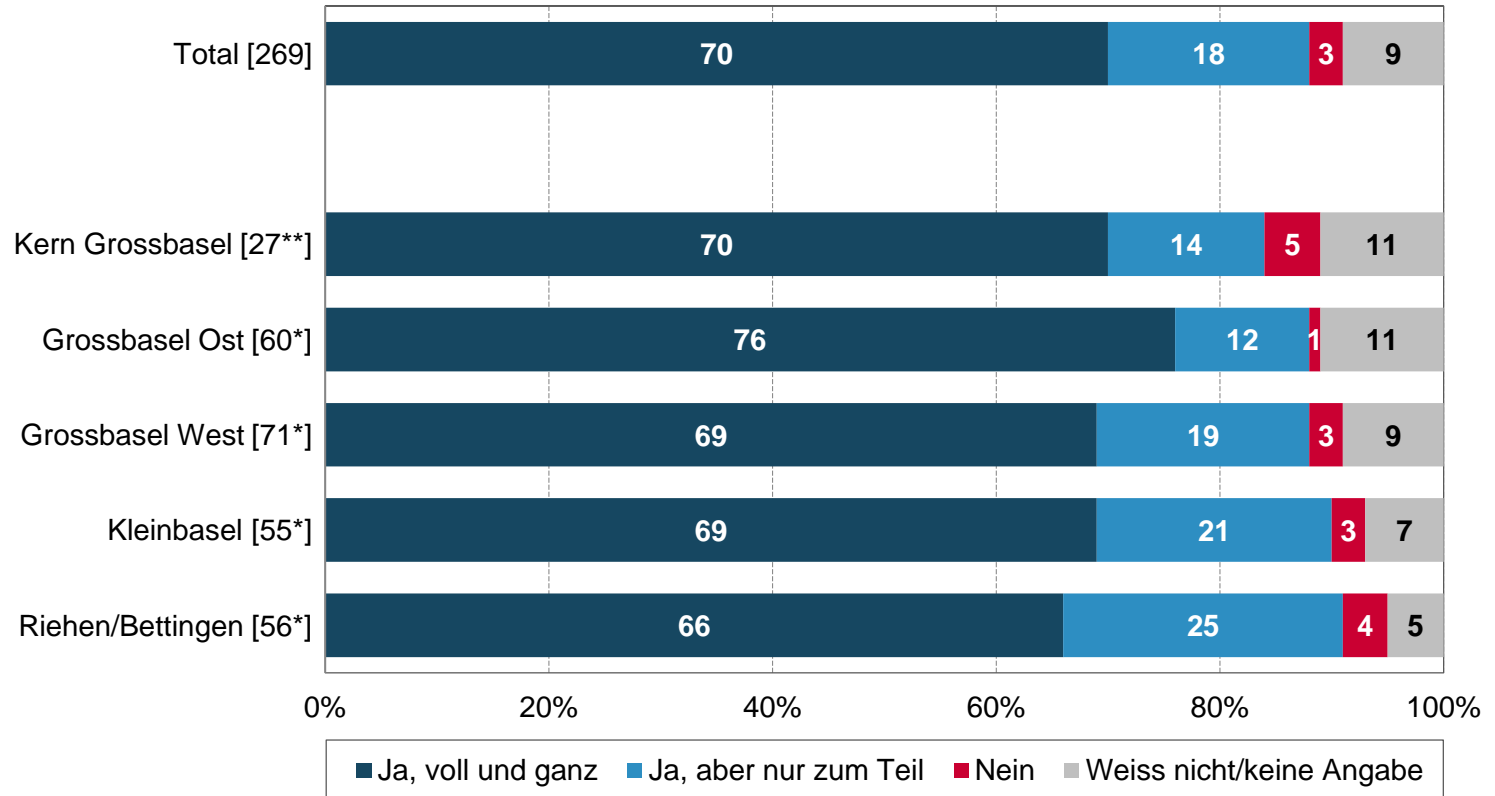


+/- signifikanter Unterschied (95% Niveau) im Vergleich zum Total. / *Achtung! Kleine Basis!
Basis: [] befragte Personen

Informationen gefunden (Wohnquartiere)

Frage 62.00: Haben Sie die Informationen gefunden, wo Sie gesucht haben?
(in %)

Filter: Hat sich über Polizei informiert



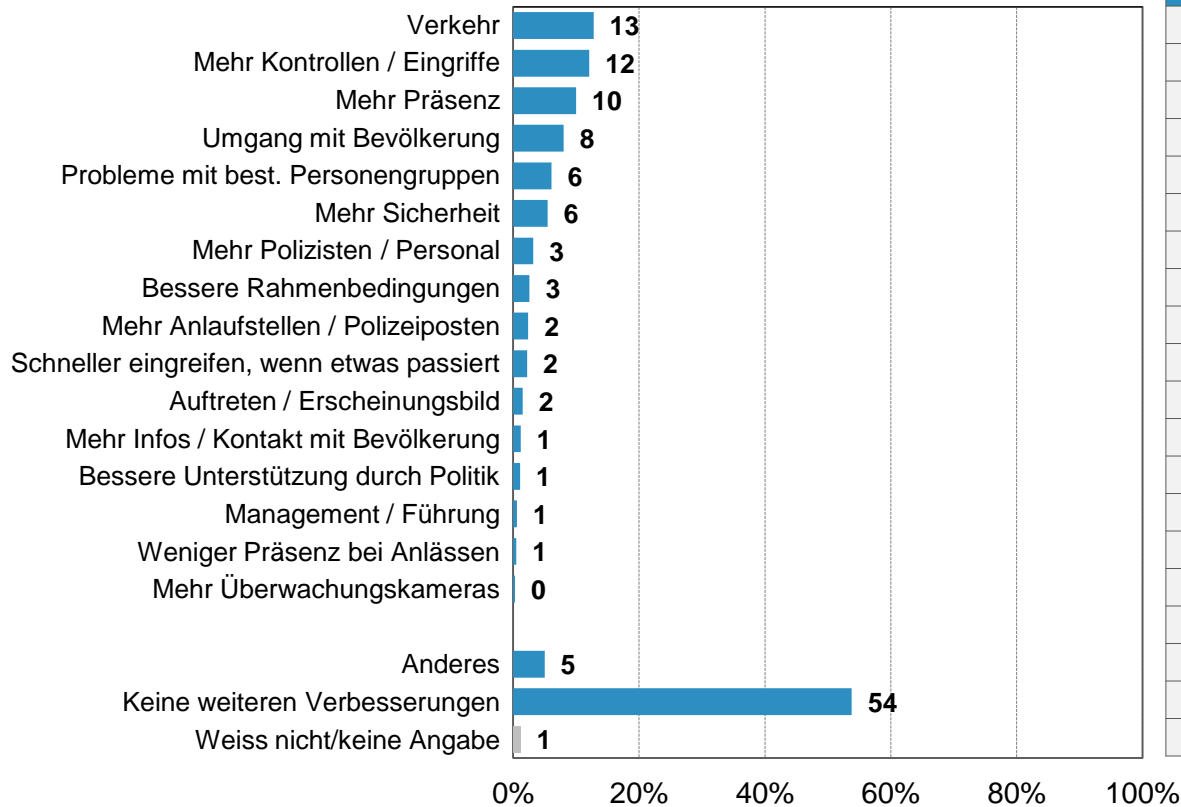
+/- signifikanter Unterschied (95% Niveau) im Vergleich zum Total. / *Achtung! Kleine Basis! **Achtung! Sehr kleine Basis!
Basis: [] befragte Personen



VERBESSERUNGSWÜNSCHE

Verbesserungswünsche (Altersgruppen)

Frage 100.00: Gibt es etwas, was in diesem Interview noch nicht angesprochen worden ist, und was aus Ihrer Sicht verbessert werden müsste? (in %)

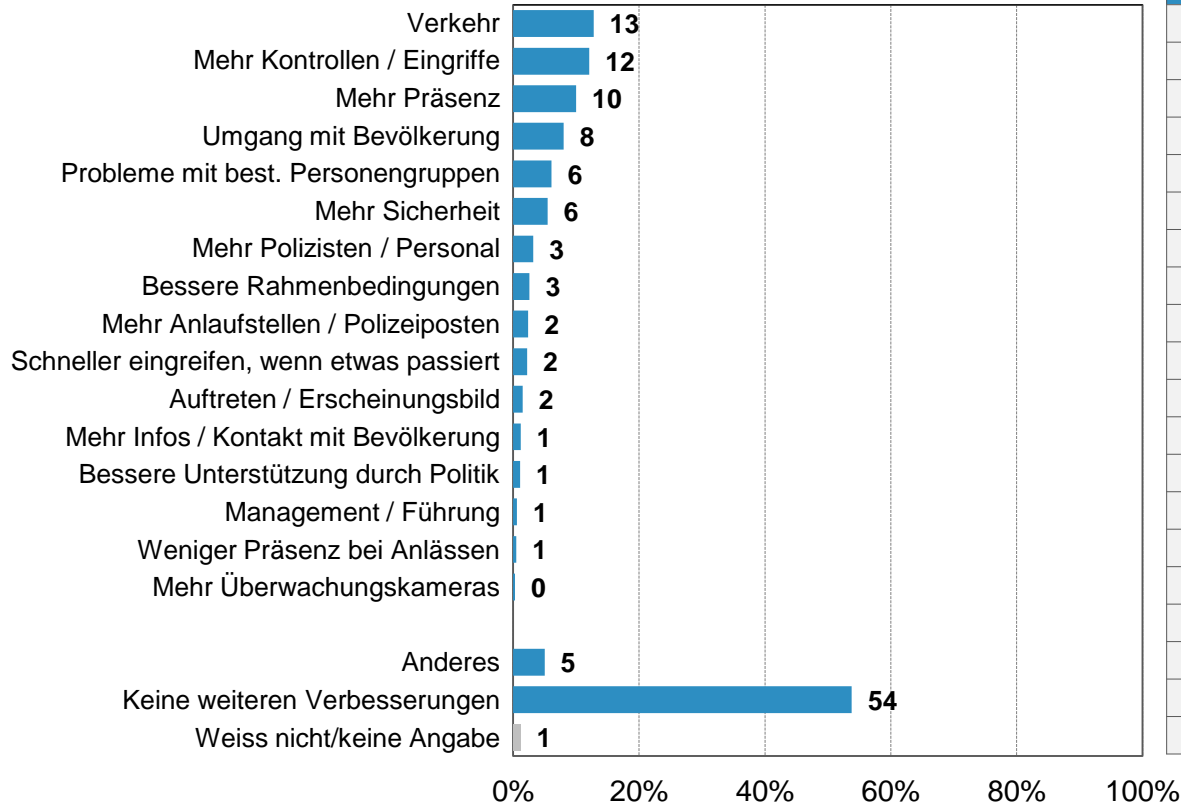


	Alter		
	-34 J. [197]	35-64 J. [461]	65++ J. [368]
	10	14	14
	8	14	13
	7	10	13
	11	9	4
	9	6	3
	2	7	6
	2	4	3
	-	4	3
	1	4	3
	2	3	1
	1	2	1
	1	1	2
	-	1	2
	-	1	1
	1	1	-
	-	0	1
	5	6	4
	63	50	51
	1	1	2

Die Farben rot/grün zeigen signifikante Unterschiede des Vergleichs zwischen einer Subgruppe und dem Total.
Basis: 1'026 befragte Personen

Verbesserungswünsche (Wohnquartiere)

Frage 100.00: Gibt es etwas, was in diesem Interview noch nicht angesprochen worden ist, und was aus Ihrer Sicht verbessert werden?
(in %)

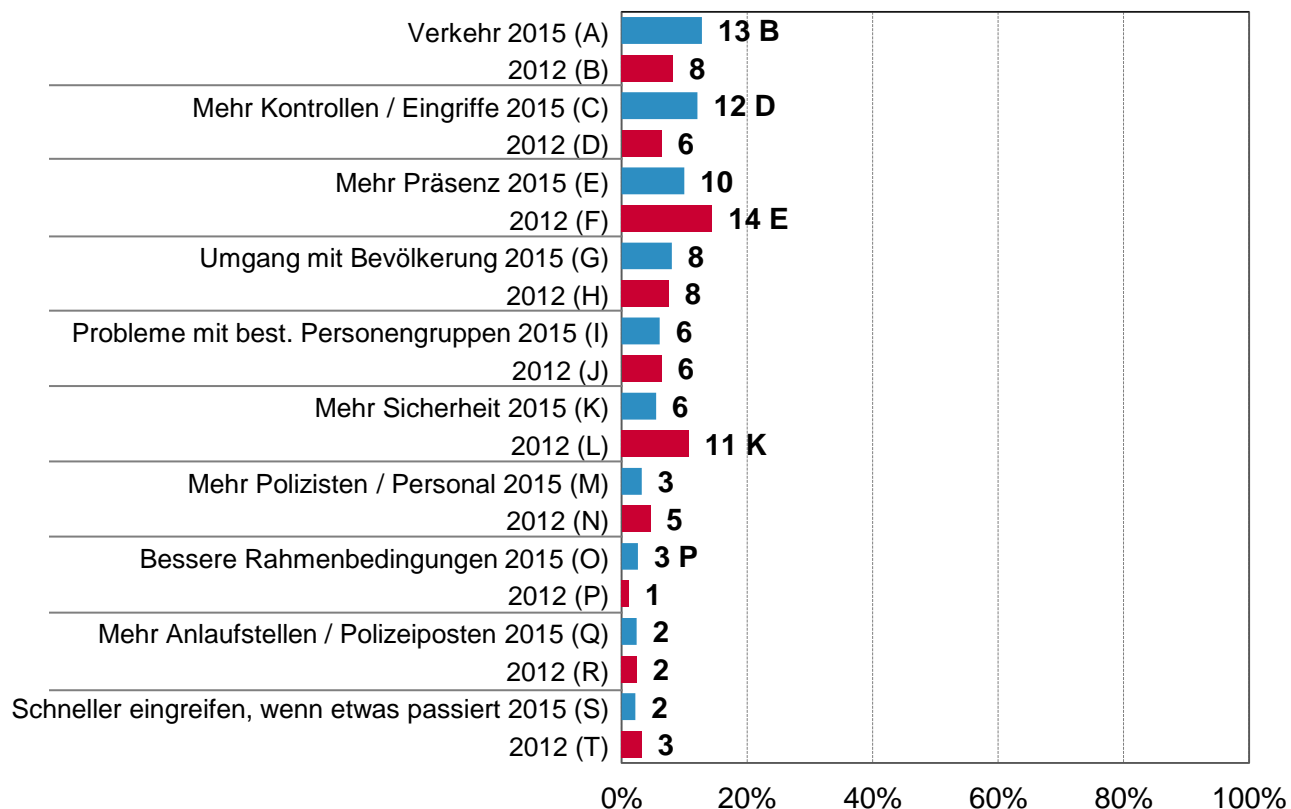


Wohnquartier				
Kern Gross- Basel (A) [88]	Gross- Basel Ost (B) [252]	Gross- Basel West (C) [287]	Klein- Basel (D) [228]	Riehen/ Bettingen (E) [171]
22	9	12	15	13
11	14	12	13	8
10	11	10	10	10
9	7	9	9	7
4	4	7	8	4
8	4	6	5	7
2	3	4	3	5
4	3	3	2	3
1	4	2	1	6
4	4	2	2	1
3	2	2	1	2
-	2	2	1	1
1	1	1	2	1
1	1	0	0	1
-	-	1	1	-
1	0	-	0	1
4	4	5	6	7
44	58	55	52	53
2	1	1	1	1

Die Farben rot/grün zeigen signifikante Unterschiede des Vergleichs zwischen einer Subgruppe und dem Total.
Basis: 1'026 befragte Personen

Verbesserungswünsche 1 (2012 – 2015)

Frage 100.00: Gibt es etwas, was in diesem Interview noch nicht angesprochen worden ist, und was aus Ihrer Sicht verbessert werden müsste?
(in %)

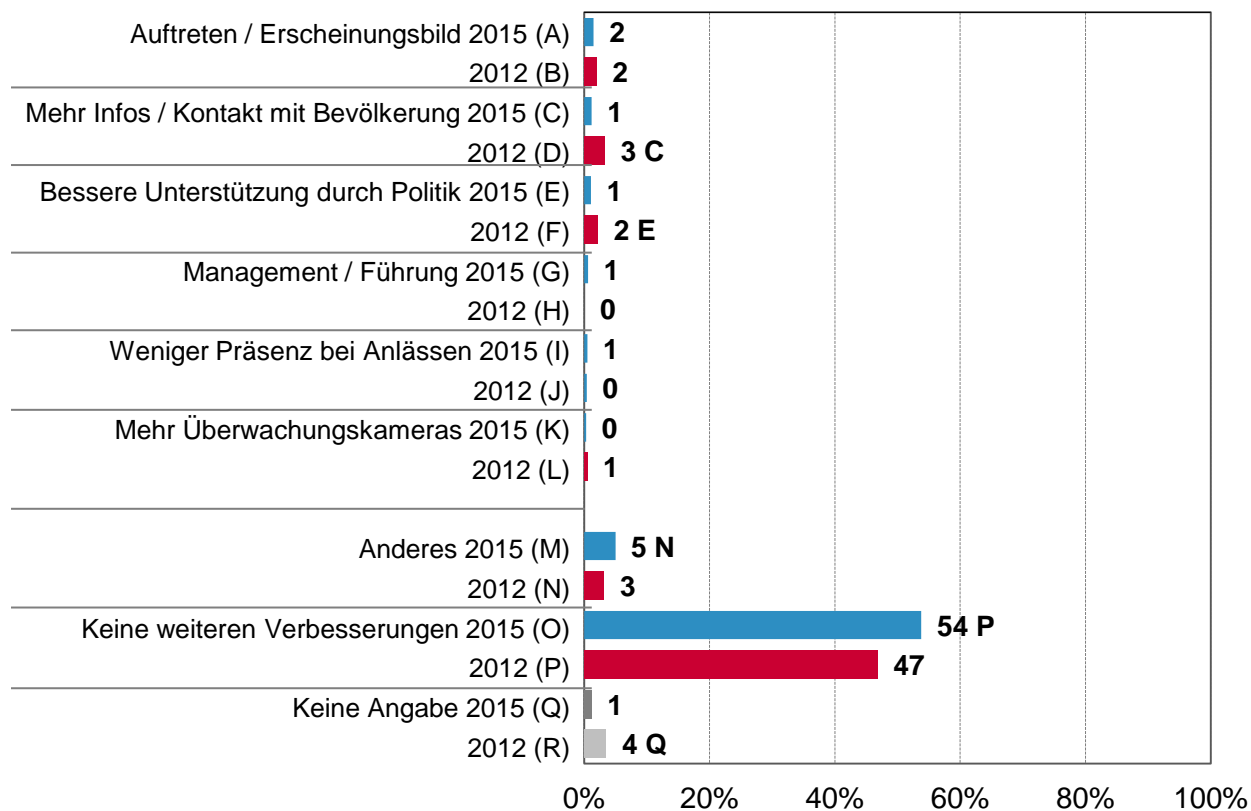


Die hinter den Mittelwert gesetzten Buchstaben bedeuten einen signifikanten Unterschied (95% Niveau) im Vergleich zu den jeweiligen Wellen, für die die Buchstaben stellvertretend stehen.

Basis: 2015: 1'026 befragte Personen; 2012: 1'028 befragte Personen

Verbesserungswünsche 2 (2012 – 2015)

Frage 100.00: Gibt es etwas, was in diesem Interview noch nicht angesprochen worden ist, und was aus Ihrer Sicht verbessert werden müsste?
(in %)



Die hinter den Mittelwert gesetzten Buchstaben bedeuten einen signifikanten Unterschied (95% Niveau) im Vergleich zu den jeweiligen Wellen, für die die Buchstaben stellvertretend stehen.

Basis: 2015: 1'026 befragte Personen; 2012: 1'028 befragte Personen



ERLÄUTERUNG ZU DEN SIGNIFIKANZTESTS

Erläuterung zu den Signifikanztests 1/2

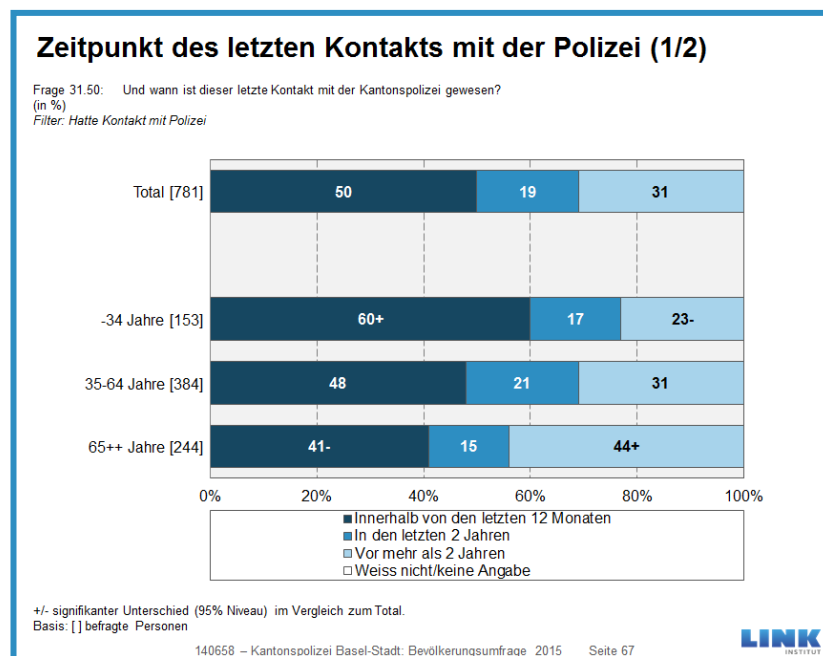
Wenn bei einem ausgewiesenen Wert ein Buchstabe oder ein **Plus- oder Minus-Zeichen (+/-)** steht, dann ist dieser Wert signifikant abweichend von einem anderen Wert. Signifikant bedeutet, dass der Unterschied – auch unter Berücksichtigung des statistischen Stichprobenfehlers – besteht.

Chi2-Test:

Der Chi2-Test operiert mit Minus- und Plus-Zeichen (bzw. den Farben **rot/grün**). Er vergleicht den **Prozentwert einer Subgruppe (z.B. bis 34 Jahre) mit dem Prozentwert des Totals**.

Lesebeispiel:

Die bis 34 Jährigen haben signifikant häufiger in den letzten 12 Monaten (60%+) mit der Kantonspolizei Basel-Stadt Kontakt gehabt, als alle befragten Personen total (50%).

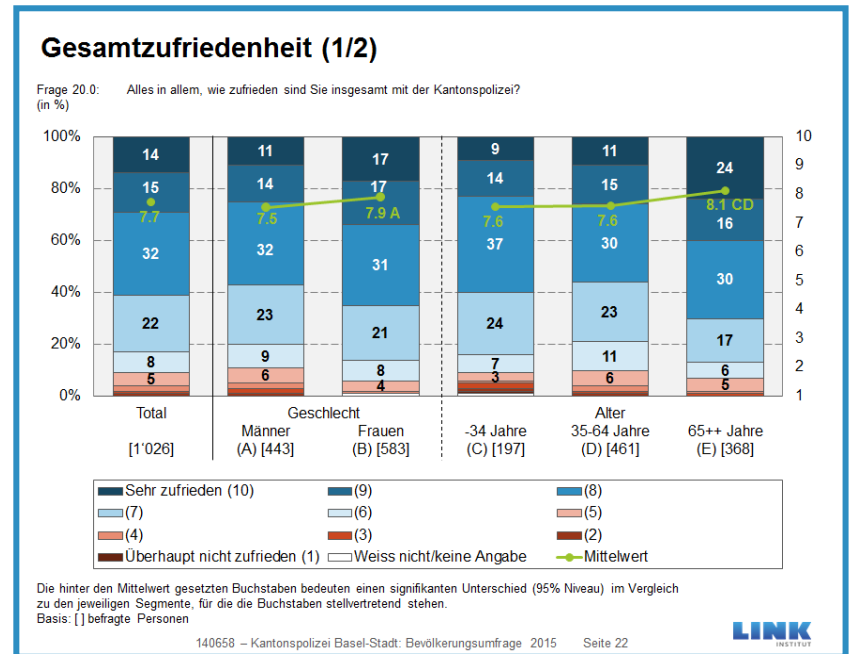


Erläuterung zu den Signifikanztests 2/2

t-Test:

Der t-Test operiert mit **Buchstaben**. Er vergleicht den **Mittelwert einer Subgruppe (z.B. bis 34 Jahre) mit dem Mittelwert einer anderen Subgruppe (z.B. 34-64 Jahre)**. Der signifikante Unterschied gilt beidseitig, angezeigt wird aber nur die positive Abweichung. Der t-Test wird bei Fragen mit Skalierungen eingesetzt.

*Lesebeispiel:
Personen ab 65 Jahren (E), sind mit der Kantonspolizei Basel-Stadt signifikant zufriedener als die jüngeren Altersgruppen (C und D).*





METHODENDETAILED

Wirkungsmodell

- Das Wirkungsmodell dient zur Identifizierung von wichtigen strategischen und operativen Treibern der Gesamtzufriedenheit mit der Kantonspolizei Basel-Stadt.
- Die Wahrnehmung der Kantonspolizei durch die Bevölkerung lässt sich mit Hilfe einer merkmalsorientierten Messung der **Key Performance Indicators (KPI)**, der Gesamtzufriedenheit und des Images erheben.
 - Die **Gesamtzufriedenheit** ist eine Messung des aktuellen Befindens der Bevölkerung bezüglich der Kantonspolizei Basel-Stadt.
 - Das **Image** beschreibt die generelle Einstellung gegenüber der Kantonspolizei Basel-Stadt.
 - Die merkmalsorientierte Messung von verschiedenen **Key Performance Indicators** und **des Images** dient zur Beschreibung und Erklärung der Beziehung der Bevölkerung zur Kantonspolizei Basel-Stadt.
- Die **erste Stufe des Wirkungsmodells** beschreibt die Wirkung der KPI auf die Gesamtzufriedenheit. Das Modell liefert konkrete Einflussfaktoren für alle Einzeldimensionen und zeigt klare Ansatzpunkte für Priorisierungen in der Umsetzung (Handlungsportfolio). Nur signifikante Einflüsse gelten als interpretierbar.
- In **einer zweiten Stufe** wurde untersucht, wodurch die Zufriedenheit der KPI im Einzelnen beeinflusst wird. Daraus lassen sich Aussagen über Hebel für die Steigerung der Gesamtzufriedenheit auf sehr detaillierter Ebene machen.

Einflussgrößen auf KPI

- Im Fragebogen wurden neben den KPI auch die jeweiligen Einflussgrößen skaliert abgefragt, so dass es möglich ist, **wichtige Einflussgrößen auf die KPI** zu identifizieren. Als Vorstufe für das Gesamtmodell wurden daher einzelne multiple Regressionen gerechnet, um signifikante Einflüsse auf die KPI zu ermitteln.
- Folgende **Kontaktpunkte** wurden dabei berücksichtigt:
 - Auftreten der Kantonspolizei
 - Aufgabenerfüllung
 - Prävention
 - Repression
 - persönlicher / telefonischer Kontakt
 - Polizeiposten

Interpretation Wirkungsmodell

- Als Grundlagen zur Berechnung des Wirkungsmodells dienen die Methoden der **Regressionsanalyse**.
- Im Modell wird der Einfluss der Treiber (Zahl neben Pfeil) mittels Regressionskoeffizient ausgedrückt. Je grösser der Koeffizient eines Treibers ist, desto stärker ist der Einfluss des Treibers auf die Zielgrösse. Die Einflüsse der Variablen werden hinsichtlich ihrer Signifikanz überprüft (t-Test). Nur signifikante Einflüsse werden ausgewiesen.
- Das **Bestimmtheitsmass R^2** zeigt, wie hoch der **Erklärungswert des Modells** ist. Je näher der Wert bei 1 liegt, desto besser beschreibt das dargestellte Modell die untersuchten Zusammenhänge. Unsere Erfahrung zeigt, dass ein Wert über 0.7 ein sehr gutes Modell belegt, während bei Werten unter 0.5 davon auszugehen ist, dass wesentliche Faktoren der Gesamtzufriedenheit durch das Modell nicht erfasst wurden.

Handlungsportfolio

- Auf der Grundlage der aus dem Wirkungsmodell ermittelten Bedeutung der Leistungsdimensionen für die Gesamtzufriedenheit können Empfehlungen für konkrete Massnahmen in Form eines **Handlungsportfolios (Importance-Performance-Analyse)** gegeben werden.
- In diesem wird die Zufriedenheit mit den Kontaktpunkten in Beziehung gesetzt mit deren Einfluss auf die Gesamtzufriedenheit. Auf diese Weise können Handlungs-prioritäten klar ersichtlich gemacht werden:
 - **Kritische Treiber:** Wichtige Aspekte, in denen die Kantonspolizei relativ gesehen ungünstig beurteilt wird. Hier muss in erster Priorität substantiell investiert werden.
 - **Leistungstreiber:** Wichtige Aspekte, in denen die Kantonspolizei relativ gesehen günstig beurteilt wird. Hier muss der hohe Standard gehalten werden.
 - **Basistreiber:** Unwichtige Aspekte, in denen die Kantonspolizei relativ gesehen günstig beurteilt wird. Hier besteht Potential, vorsichtig die Kosten zurückzufahren.
 - **Sekundäre Treiber:** Unwichtige Aspekte, in denen die Kantonspolizei relativ gesehen unterdurchschnittlich beurteilt wird. Hier besteht kein direkter Handlungsbedarf.

Interpretation des Handlungsportfolios: Identifikation der kritischen Dimensionen

