



ABZ SIKO BEFRAGUNG

Report erstellt durch das LINK Institut für die Allgemeine Baugenossenschaft Zürich ABZ

Luzern, 26. Juni 2020

Agenda

1	Studiendesign	3
2	Management Summary	5
3	Ergebnisse	9
4	Appendix	29



STUDIENDESIGN

Studiendesign



- › **Kunde:** Allgemeine Baugenossenschaft Zürich ABZ
- › **Kontaktperson Kunde:** Faust Lehni | Leiter Mitglieder und Wohnen, Mitglied der GL
Franziska Luthiger | Projekte und Prozesse
- › **LINK Institut:** Laura Colledani | Marktbereichsleiterin West & Consumer Goods / Retail
Anela Haskovic | Projektleiterin Marktbereich West & Consumer Goods / Retail
- › **Studienziel:** Evaluation der Zufriedenheit in der Siedlungskommission
- › **Erhebungsphase:** Piloterhebung: 20. Januar bis 11. Februar 2020
Haupterhebung: 2. Mai bis 2. Juni 2020
- › **Zielgruppe:** Siko-Mitglieder
- › **Anzahl Interviews:** n=109 Interviews (Piloterhebung n=7 & Haupterhebung n=102)
- › **Rücklauf:** Piloterhebung: 33% (Reminder wurden versendet)
Haupterhebung: 61% (Keine Reminder versendet)
- › **Methode:** Online-Fragebogen, Postalischer Versand der Einladungen mit Login-Daten für die Online-Teilnahme.
- › **Wellenvergleich:** Im Bericht werden signifikante Unterschiede zu den Vorwellen 2014 (n=116) und 2006 (n=109) mit Buchstaben gekennzeichnet.
Neben der Online-Teilnahme war es bisher möglich, an der Umfrage mittels Papierfragebogen teilzunehmen.



MANAGEMENT SUMMARY

Management Summary

Key Insight «Allgemeine Zufriedenheit, Aufgaben & Erwartungen»

1

Die Allgemeine Zufriedenheit der Siko-Mitglieder ist nach wie vor auf hohem Niveau



Die Mehrheit der Siko-Mitglieder ist mit der personellen Zusammensetzung sowie der Tätigkeit in der Siko (sehr) zufrieden – 7 von 10 Mitgliedern vergeben Bestnoten. Die Zufriedenheit der personellen Zusammensetzung kann im Vergleich zur Vorwelle sogar signifikant gesteigert werden. Mit der Infrastruktur sind die befragten Mitglieder etwas weniger zufrieden als in 2014, bewerten jedoch noch im durchschnittlichen Bereich.

Die Aufgaben der Siko sowie die Genossenschaftsidee sind so gut wie jedem Mitglied bekannt. Die angebotenen Veranstaltungen & Anlässe entsprechen deutlich mehr als der Hälfte der befragten Mitglieder, jedoch kann sich nur knapp jedes zweite Mitglied vorstellen, bei Projekten oder Veranstaltungen teilzunehmen oder macht bereits mit.

Management Summary

Key Insight «Zusammenarbeit»

2

Die Zusammenarbeit mit den Dienstleistern und innerhalb der Siko funktioniert tendenziell besser als zuvor



Die Zufriedenheit bezüglich Zusammenarbeit mit den Dienstleistern ist grundsätzlich höher als in der Vorwelle. Am zufriedensten sind die Mitglieder nach wie vor mit dem Hauswart. Mit dem Gärtner und der Vermietung sowie Mitgliederdienste sind die Siko-Mitglieder sogar signifikant zufriedener.

Innerhalb der Siko funktioniert die Zusammenarbeit tendenziell besser als noch in 2014. Signifikante Steigerungen bei der Zusammenarbeit sind aber nicht zu beobachten. 8 von 10 Mitgliedern betätigen sich sehr gerne in der Siko und rund drei Viertel sind der Meinung, sie könnten in der Siko etwas bewirken. Auf das Siko-Leitbild & Sikoheft stützen sich zwar etwas mehr Mitglieder als in der Vorwelle, jedoch nach wie vor nur die Hälfte der Befragten.

Konflikte in der Siko kommen deutlich weniger oft vor. Rund 2 von 3 Mitgliedern geben an, dass Konflikte selten vorkommen und gut ein Viertel, dass es nie zu Konflikten kommt. Alle Konflikte werden selber, d.h. innerhalb der Siko geklärt.

Management Summary

Key Insight «Beziehungen»

3 Die Teilnahme der Bewohner/innen an den Anlässen ist leicht gestiegen, jedoch auch in dieser Welle für die Siko-Mitglieder nicht zufriedenstellend



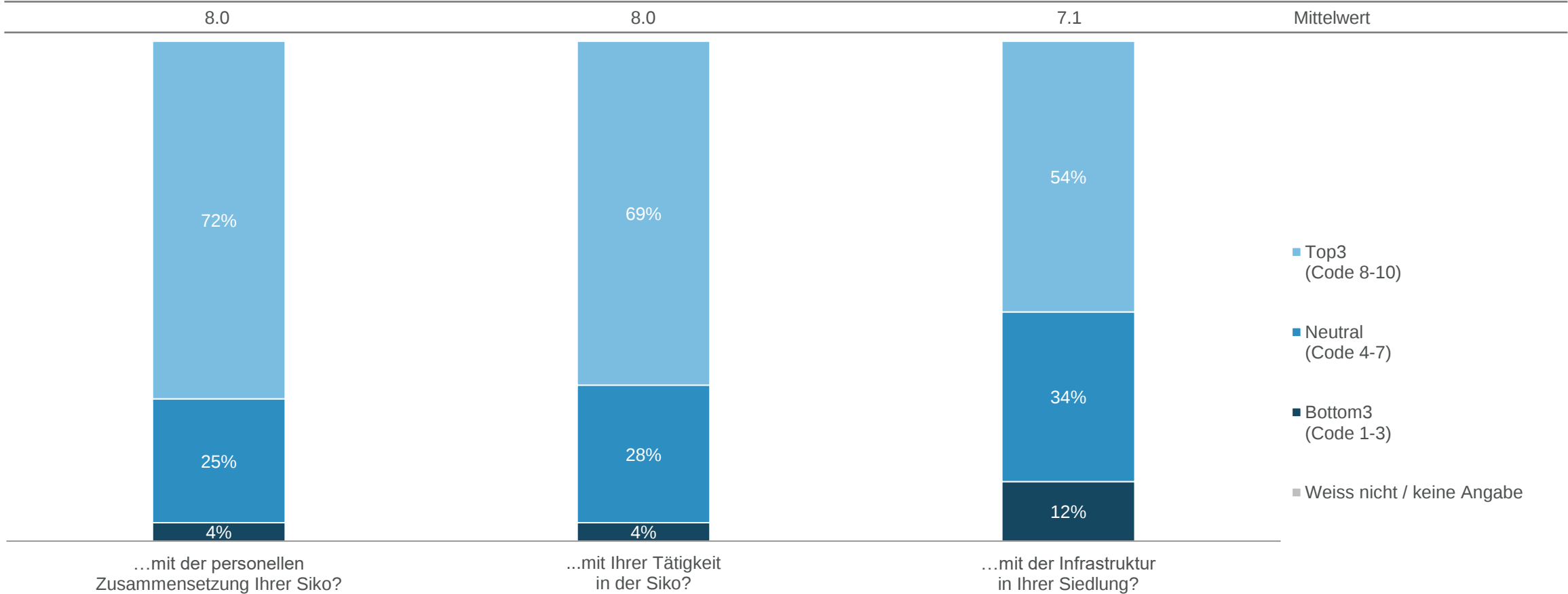
Die Beziehung zwischen Bewohner/innen und der Siko wird ggü. Vorwelle eher negativer beurteilt, mit Ausnahme von der Beurteilung der Teilnahme an den Anlässen. Nach wie vor ist dieser Anteil der Zufriedenheit jedoch unterdurchschnittlich. Nur rund ein Drittel der Mitglieder sind mit der Teilnahme der Bewohner an den Anlässen zufrieden. Verbesserungspotenzial besteht insbesondere bei der aktiven Kontaktaufnahme mit neuen Bewohnern durch die Siko – hier ist nur jeder Dritte zufrieden und jeder Vierte unzufrieden. Unterdurchschnittlich bewertet wird auch die Tatsache, dass die Bewohner eher seltener mit Anliegen auf die Siko zukommen.

Was die Anliegen der Siko angeht, fühlt sich mehr als die Hälfte von der Patin/vom Paten sowie von den Mitarbeitenden der ABZ ernst genommen. Das ist ein leichter Anstieg zur Vorwelle.



ERGEBNISSE

Allgemeine Zufriedenheit



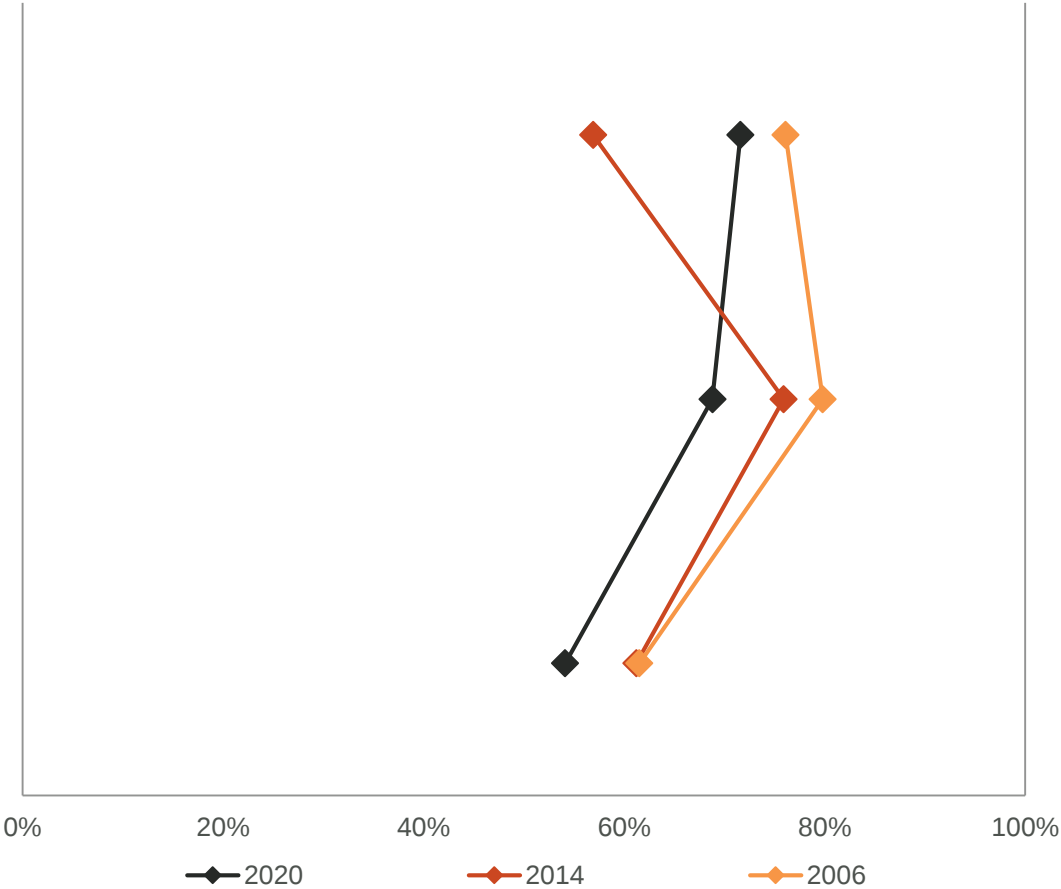
Allgemeine Zufriedenheit

Wellenvergleich

...mit der personellen Zusammensetzung Ihrer Siko?

...mit Ihrer Tätigkeit in der Siko?

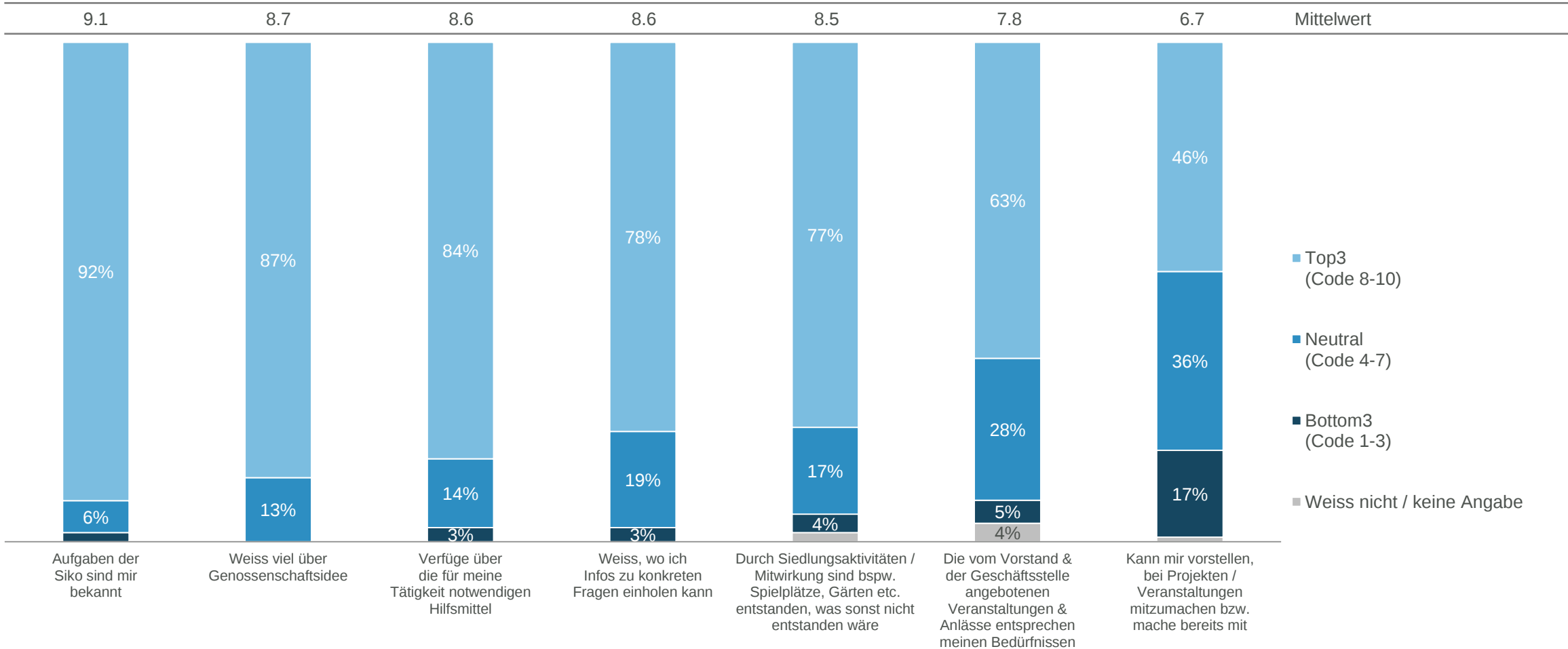
...mit der Infrastruktur in Ihrer Siedlung?



Top3 (Code 8-10)		
2020 (A) [109]	2014 (B) [116]	206 (C) [109]
72% B	57%	76% B
69%	76%	80%
54%	61%	62%

F230: Wie zufrieden sind Sie...?
Basis: n=[] | Filter: Alle Befragten | Skalierte Fragen: 1= Überhaupt nicht zufrieden bis 10= Sehr zufrieden
Die hinter den Prozentwert gesetzten Buchstaben bedeuten einen signifikanten Unterschied (95% Niveau) im Vergleich zu den jeweiligen Jahren, für die die Buchstaben stellvertretend stehen.

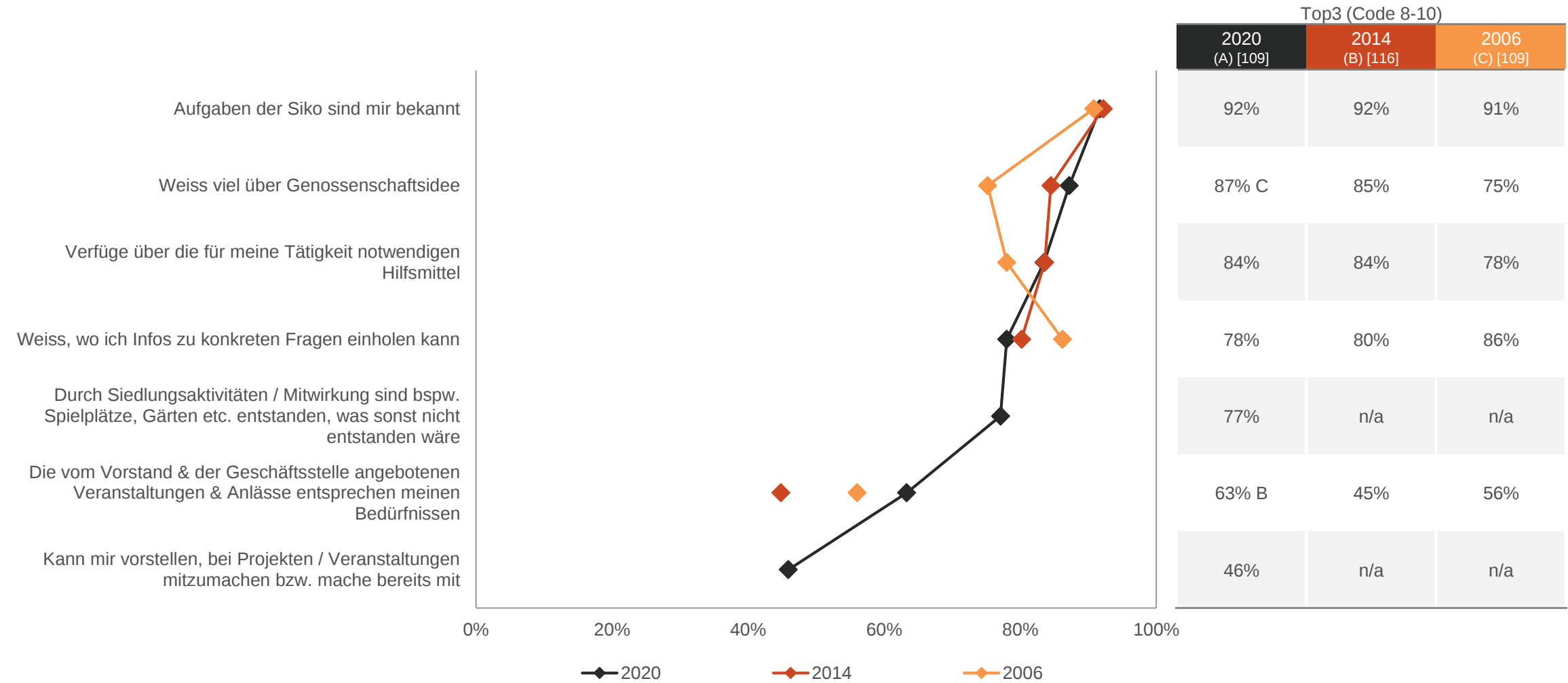
Aufgaben, Erwartungen und Beziehungen



F100: Bitte beurteilen Sie die untenstehenden Aussagen zum Thema Aufgaben, Erwartungen und die Kommunikation der Siko.
Basis: n=109 | Filter: Alle Befragten | Skalierte Frage: 1= Stimme überhaupt nicht zu bis 10= Stimme voll und ganz zu.| Datenbeschriftung > 3%
12 © LINK Institut | Allgemeine Baugenossenschaft Zürich ABZ | ABZ Siko Befragung | 190925 | Juni 2020

Aufgaben, Erwartungen und Beziehungen

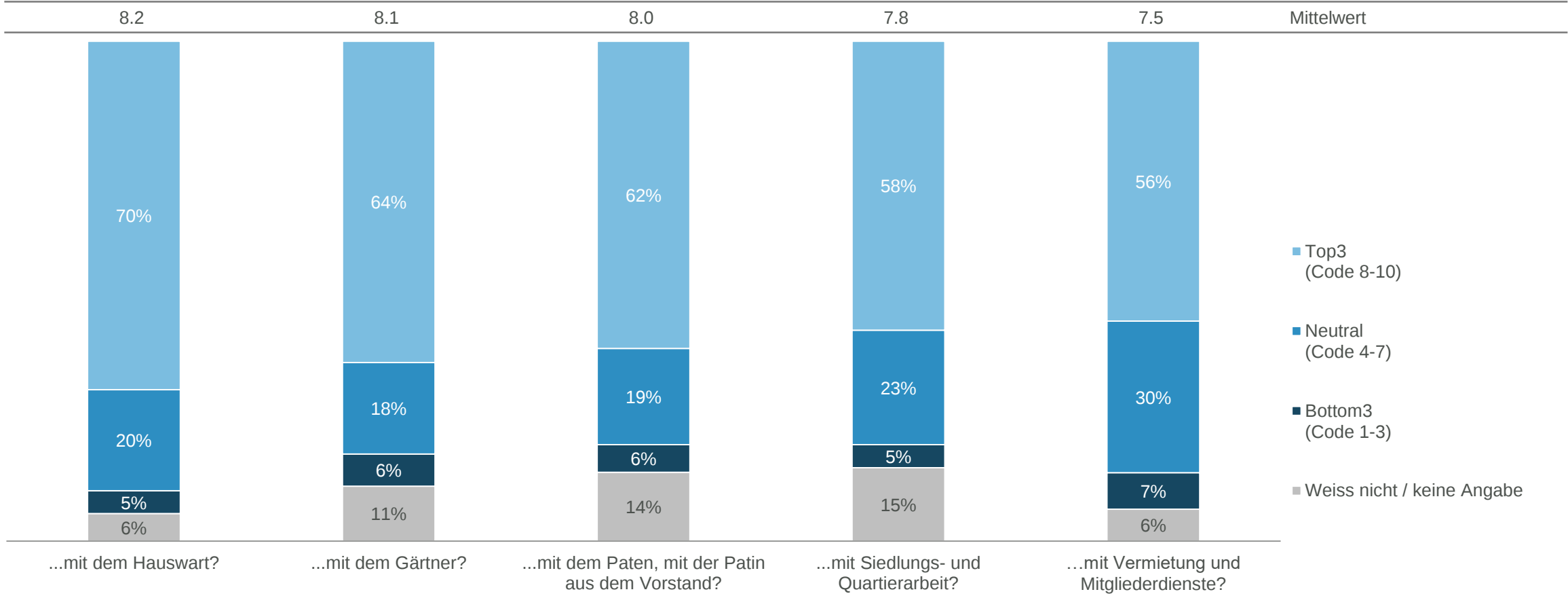
Wellenvergleich



F100: Bitte beurteilen Sie die untenstehenden Aussagen zum Thema Aufgaben, Erwartungen und die Kommunikation der Siko.
 Basis: n=[] | Filter: Alle Befragten | Skalierte Frage: 1= Stimme überhaupt nicht zu bis 10= Stimme voll und ganz zu
 Die hinter den Prozentwert gesetzten Buchstaben bedeuten einen signifikanten Unterschied (95% Niveau) im Vergleich zu den jeweiligen Jahren, für die die Buchstaben stellvertretend stehen.

13 © LINK Institut | Allgemeine Baugenossenschaft Zürich ABZ | ABZ Siko Befragung | 190925 | Juni 2020

Zusammenarbeit mit Dienstleistern

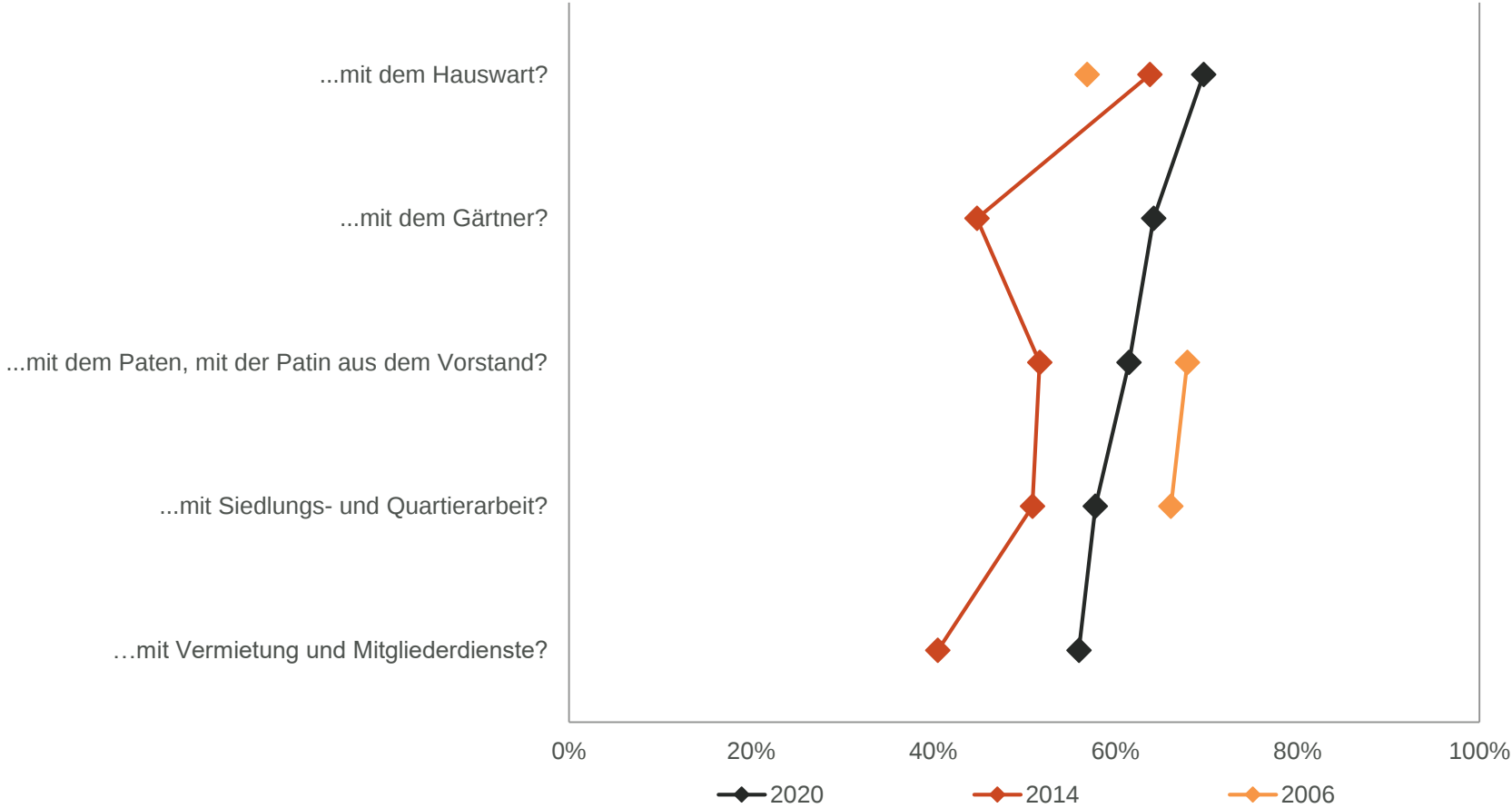


F110: Ganz allgemein, wie zufrieden sind Sie mit der Zusammenarbeit...?
Basis: n=109 | Filter: Alle Befragten | Skalierte Fragen: 1= Überhaupt nicht zufrieden bis 10= Sehr zufrieden
14 © LINK Institut | Allgemeine Baugenossenschaft Zürich ABZ | ABZ Siko Befragung | 190925 | Juni 2020

Zusammenarbeit mit Dienstleistern

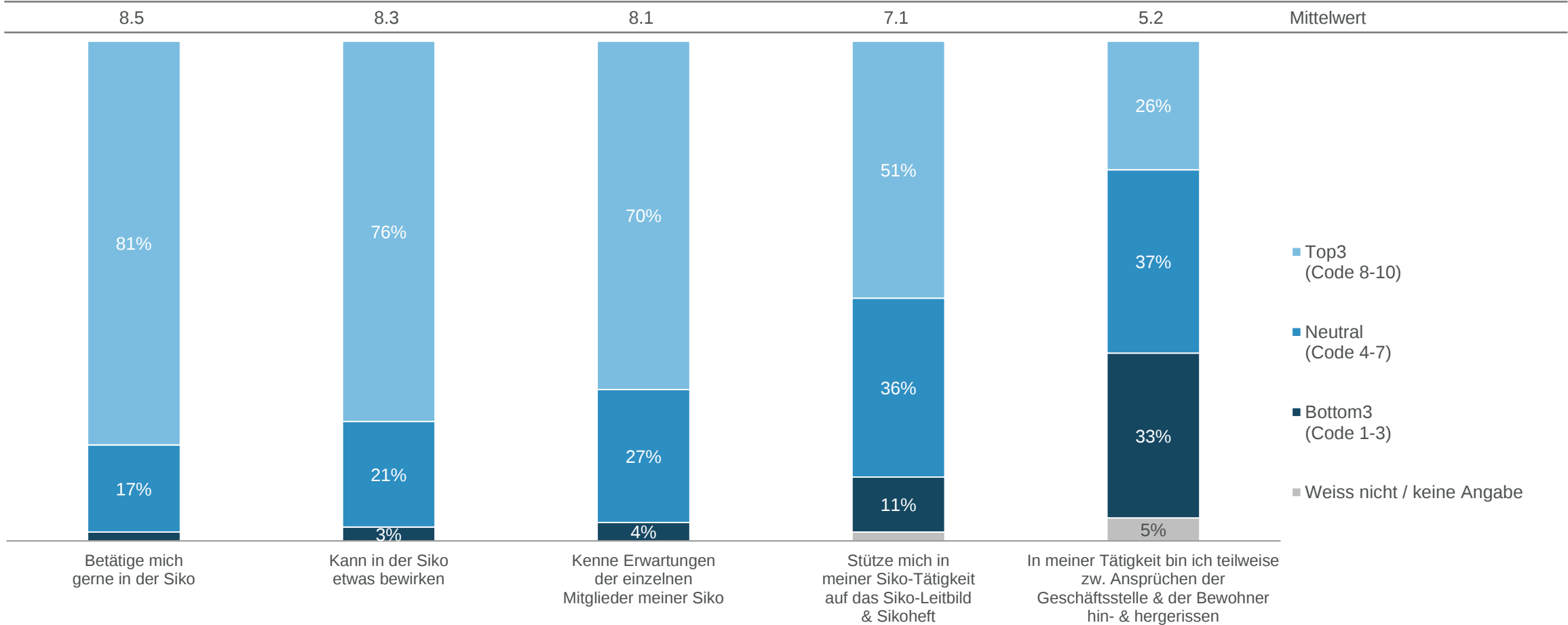
Wellenvergleich

Top3 (Code 8-10)		
2020 (A) [109]	2014 (B) [116]	2006 (C) [109]
70%	64%	57%
64% B	45%	n/a
62%	52%	68% B
58%	51%	66% B
56% B	41%	n/a



F110: Ganz allgemein, wie zufrieden sind Sie mit der Zusammenarbeit...?
 Basis: n=[] | Filter: Alle Befragten | Skalierte Fragen: 1= Überhaupt nicht zufrieden bis 10= Sehr zufrieden
 Die hinter den Prozentwert gesetzten Buchstaben bedeuten einen signifikanten Unterschied (95% Niveau) im Vergleich zu den jeweiligen Jahren, für die die Buchstaben stellvertretend stehen.

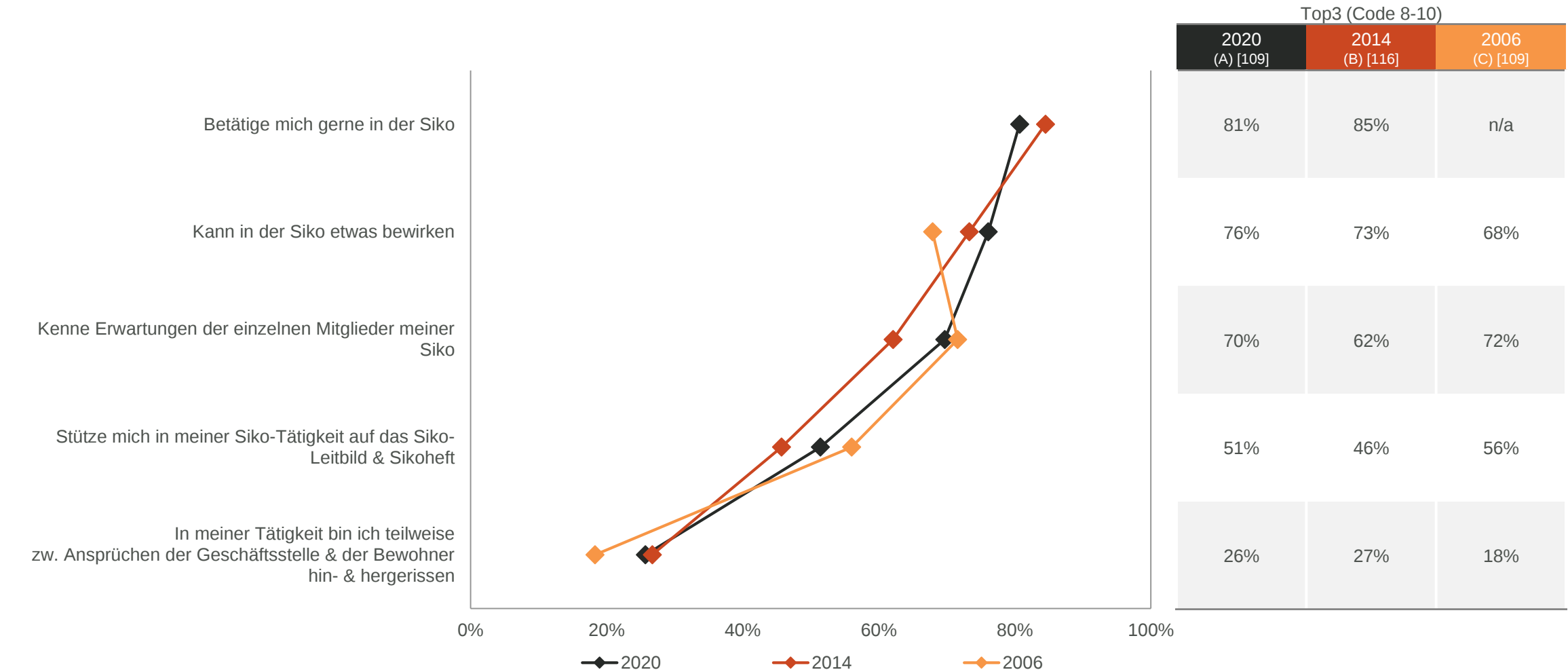
Zusammenarbeit innerhalb der Siko



F200: Nun geht es um die Zusammenarbeit innerhalb der Siko. Bitte beurteilen Sie nun die untenstehenden Aussagen.
Basis: n=109 | Filter: Alle Befragten | Skalierte Fragen: 1= Stimme überhaupt nicht zu bis 10= Stimme voll und ganz zu | Datenbeschriftung > 3%

Zusammenarbeit innerhalb der Siko

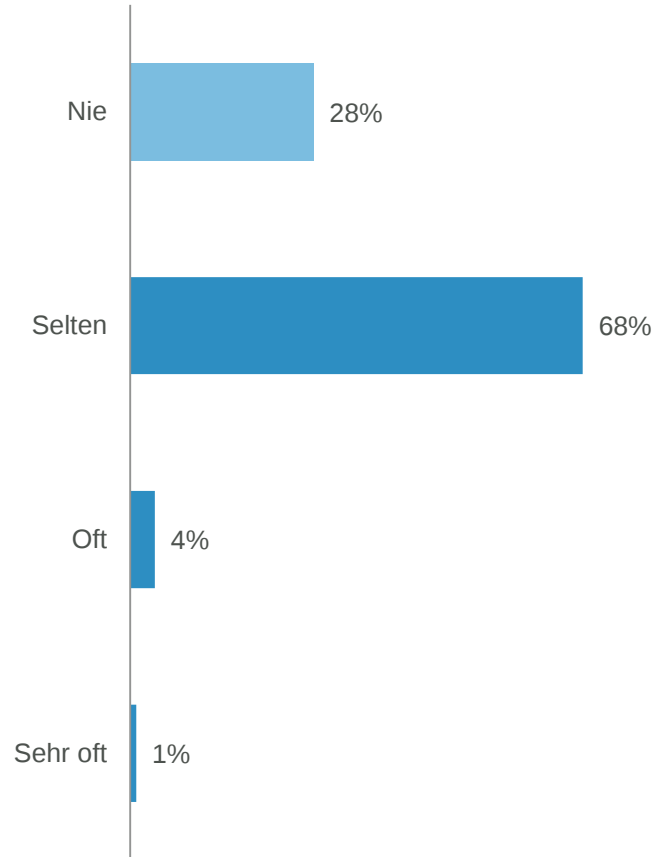
Wellenvergleich



Umgang mit Konflikten

Konflikte

Basis: n=109 | Filter: Alle Befragten

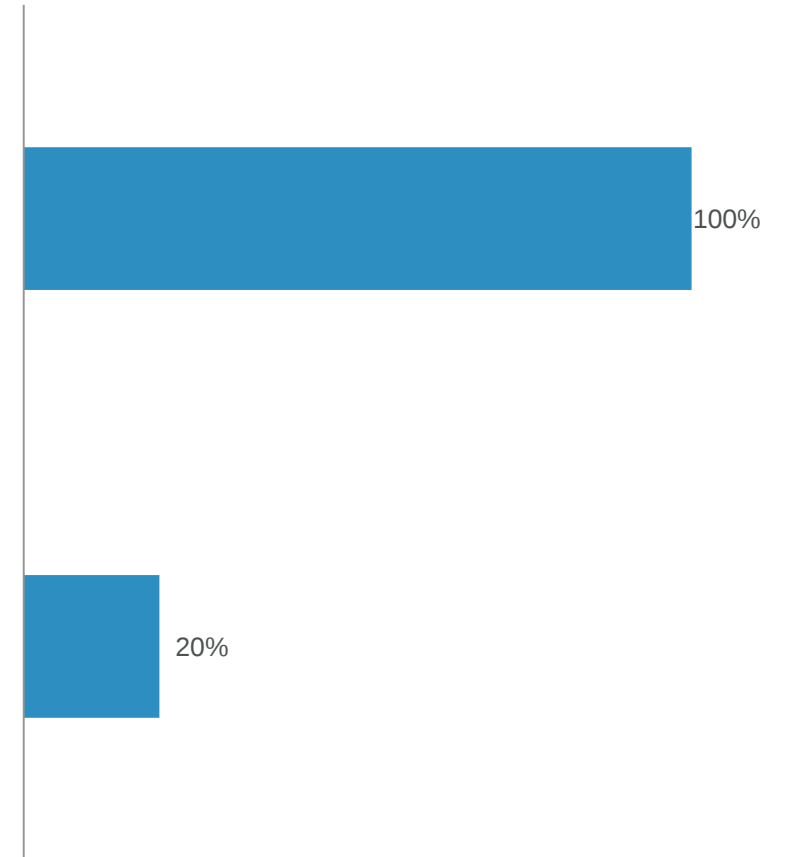


Klärung von Konflikten

Basis: n=79 | Filter: Konflikte in der Siko

Wir klären die Konflikte selber
(innerhalb der Siko)

Wir lassen uns beraten
(Siedlungs- und
Quartierarbeit)



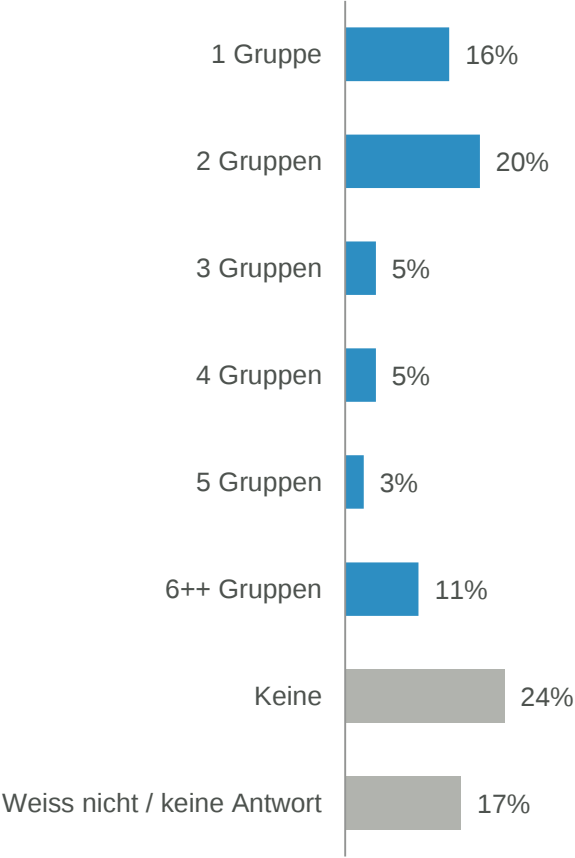
F210: Wie häufig kommt es zu Konflikten in der Siko? | F220: Und wie werden diese Konflikte in der Siko in der Regel geklärt?

Basis: n=[] | Filter: Siehe oben | Geschlossene Fragen

Umgang mit Projekt- und Aktivgruppen neben der Siko

Anzahl Aktivgruppen nebst der Siko

Basis: n=109 | Filter: Alle Befragten



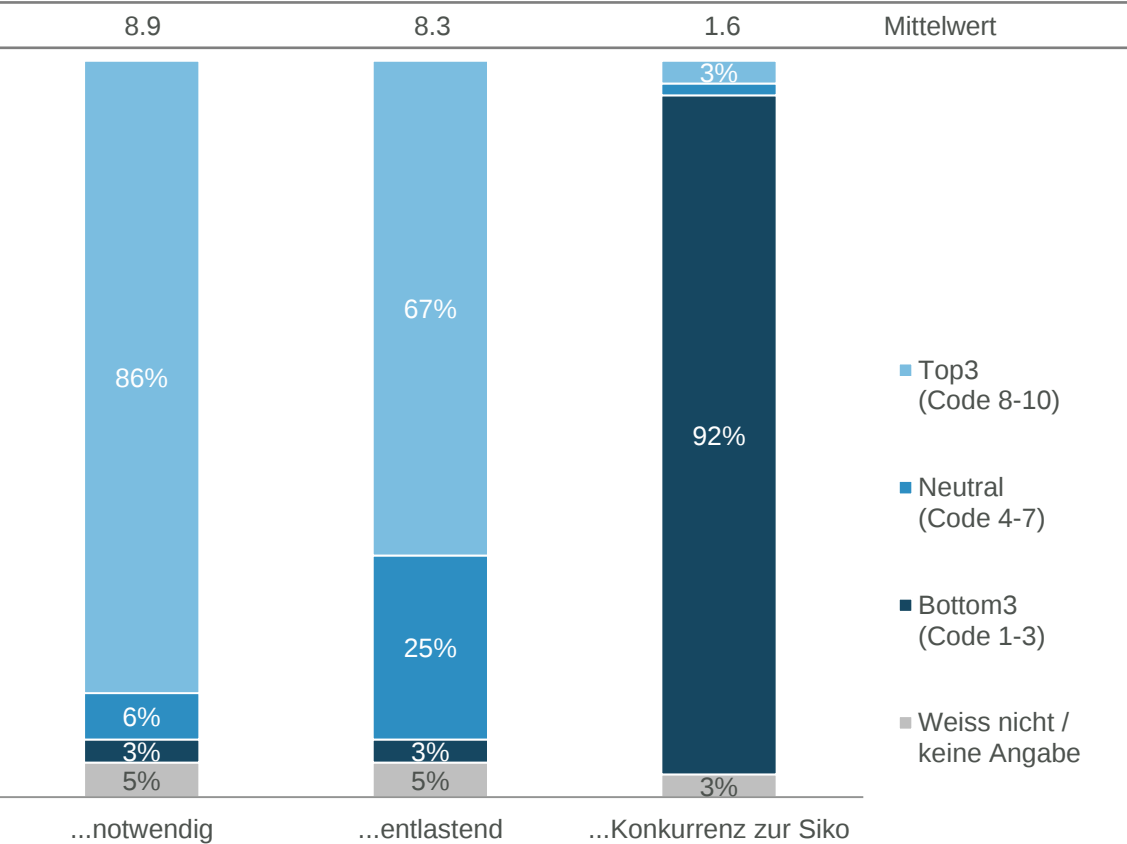
F250: Wie viele verschiedene Gruppen (Projekt-, Aktivgruppen) gibt es nebst der Siko in Ihrer Siedlung?

F260: Inwiefern treffen folgende Aussagen auf die Beziehung zwischen Ihrer Siko und den engagierten Bewohnergruppen (Bewohnerinnen in der Siedlung) zu? Ich empfinde als Siko-Mitglied engagierten Bewohnergruppen als...

Basis: n=[] | Filter: Siehe oben | Zahlenfeld (F250) & | Skalierte Frage: 1= Trifft überhaupt nicht zu bis 10= Trifft voll und ganz zu (F260) | Datenbeschriftung > 3%

Beziehung Siko Projekt- & Aktivgruppen

Basis: n=64 | Filter: Gibt mind. 1 Gruppe nebst der Siko

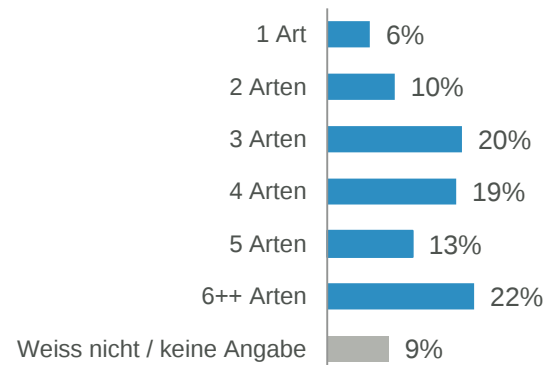


Schwerpunkte, Aktivitäten & Anlässe

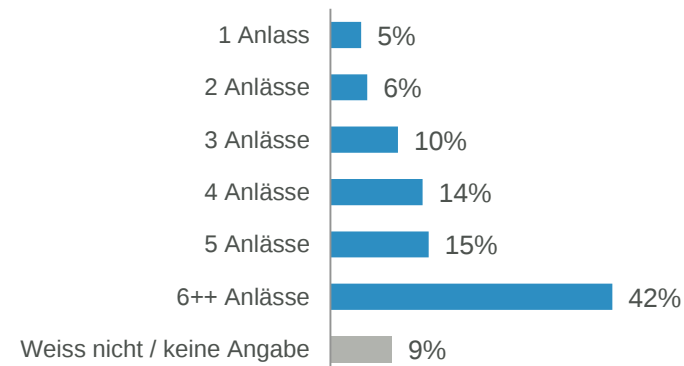
Schwerpunkte der Siko-Aktivität



Anzahl Art Anlässe



Anzahl Anlässe



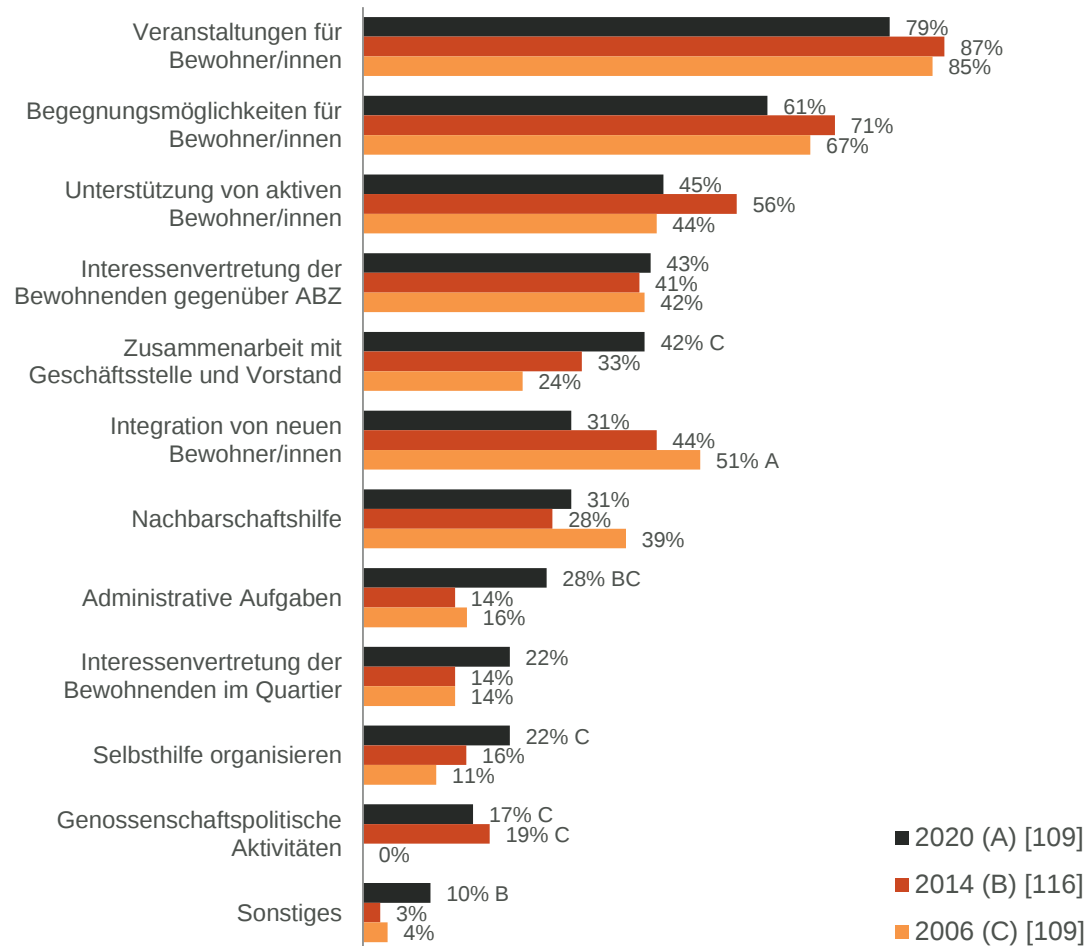
F270: Wie viele verschiedene Anlässe und Aktivitäten fanden in Ihrer Siedlung in den letzten 12 Monaten ungefähr statt? | F280: Wo setzen Sie die Schwerpunkte in der Siko-Aktivität?

Basis: n=109 | Filter: Alle Befragten | Zahlenfeld (F270) & | Halboffene Frage (F280)

Aktivitäten & Anlässe – Schwerpunkte

Wellenvergleich

Schwerpunkte



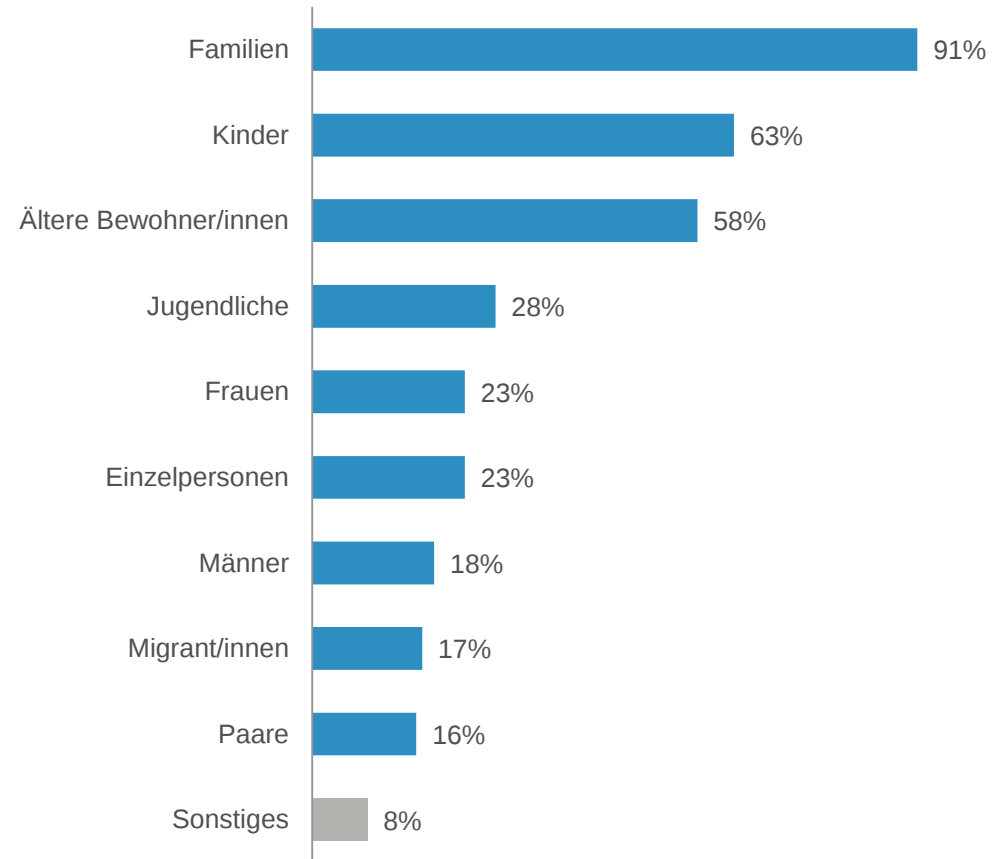
F280: Wo setzen Sie die Schwerpunkte in der Siko-Aktivität?

Basis: n=109 | Filter: Alle Befragten | Halboffene Frage

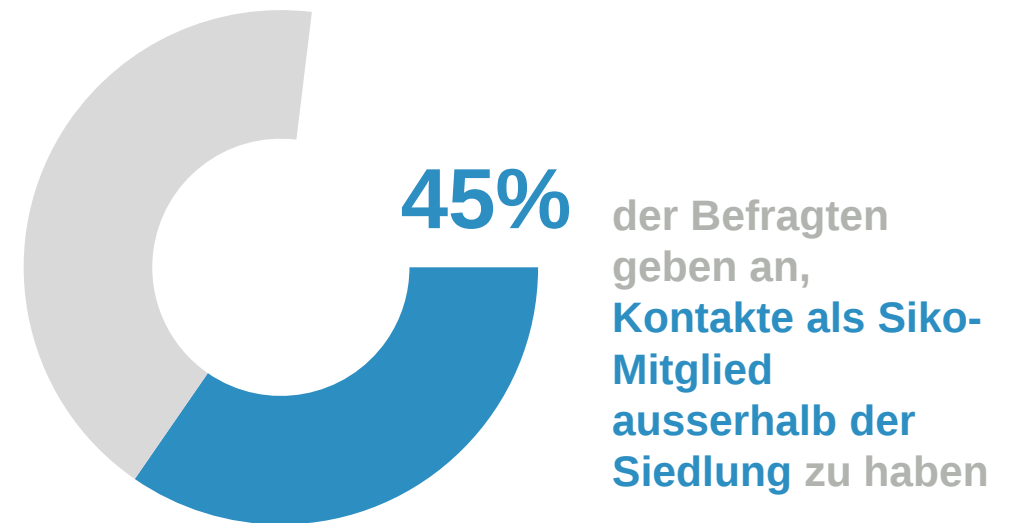
Die hinter den Prozentwert gesetzten Buchstaben bedeuten einen signifikanten Unterschied (95% Niveau) im Vergleich zu den jeweiligen Jahren, für die die Buchstaben stellvertretend stehen.

Zielgruppen der Siko und Siko-Tätigkeit ausserhalb der Siedlung

Zielgruppe der Siko



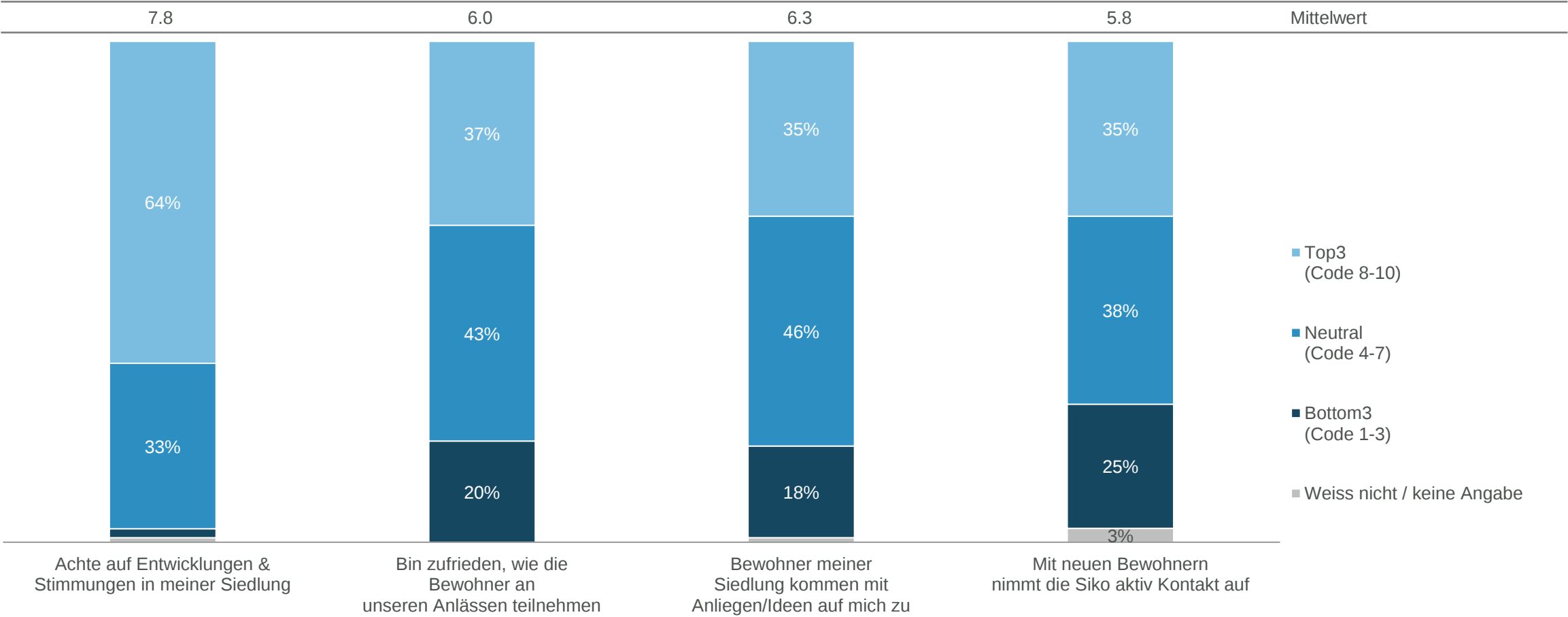
Weiterführende Siko-Tätigkeit ausserhalb der eigenen Siedlung



F290: Welche Bewohnergruppen sprechen Sie in Ihrer Siedlung besonders an? | F300: Haben Sie in Ihrer Siko-Tätigkeit Kontakt mit Menschen oder Institutionen ausserhalb der eigenen Siedlung?

Basis: n=109 | Filter: Alle Befragten | Halboffene Frage (F290) & Geschlossene Frage (F300)

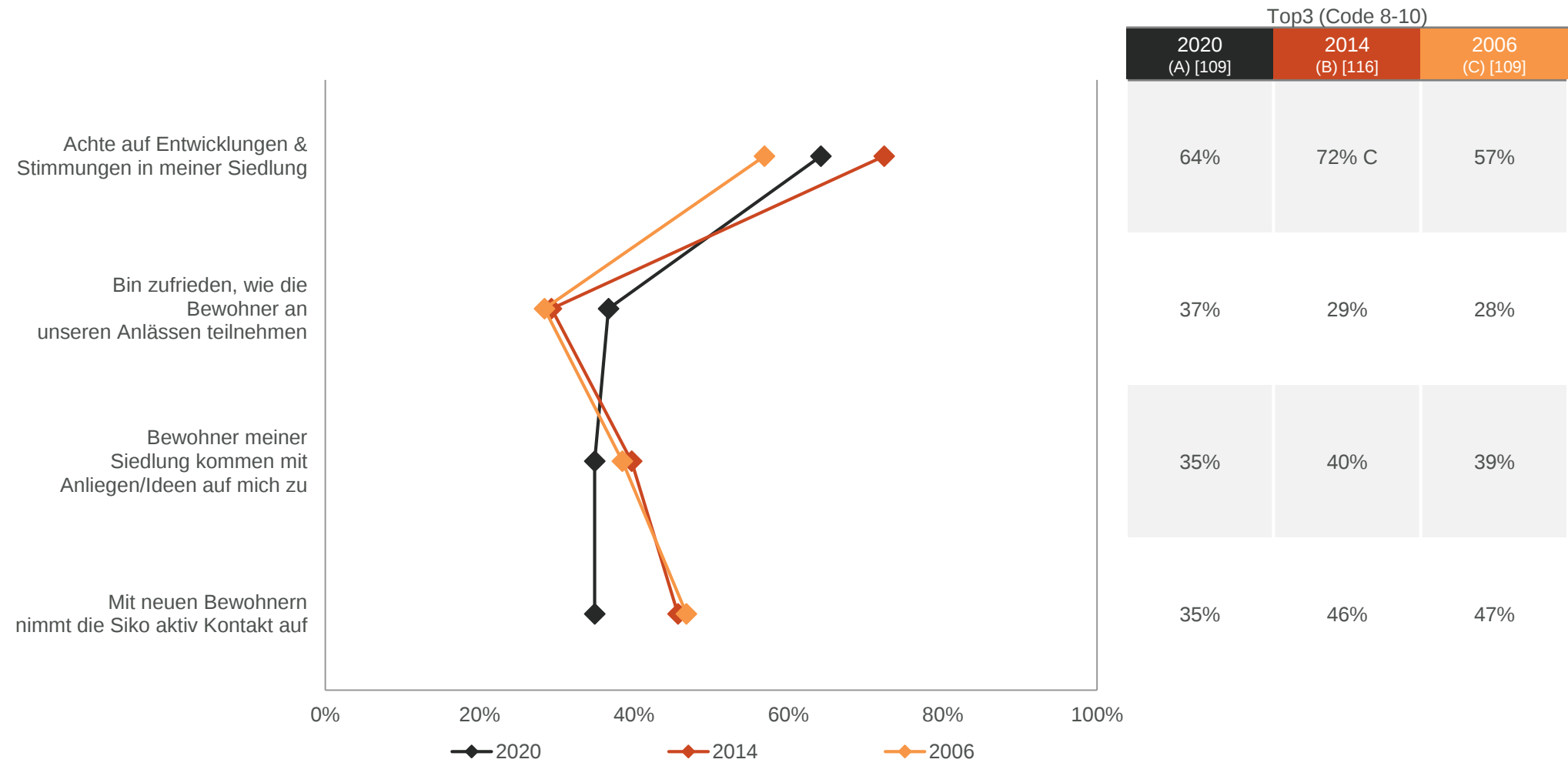
Beziehungen zu Siedlungsbewohner



F400: Nun geht es um die Beziehung zwischen der Siko und den Bewohner/innen. Bitte beurteilen Sie die untenstehenden Aussagen.
Basis: n=109 | Filter: Alle Befragten | Skalierte Frage: 1= Stimme überhaupt nicht zu bis 10= Stimme voll und ganz zu | Datenbeschriftung > 3%

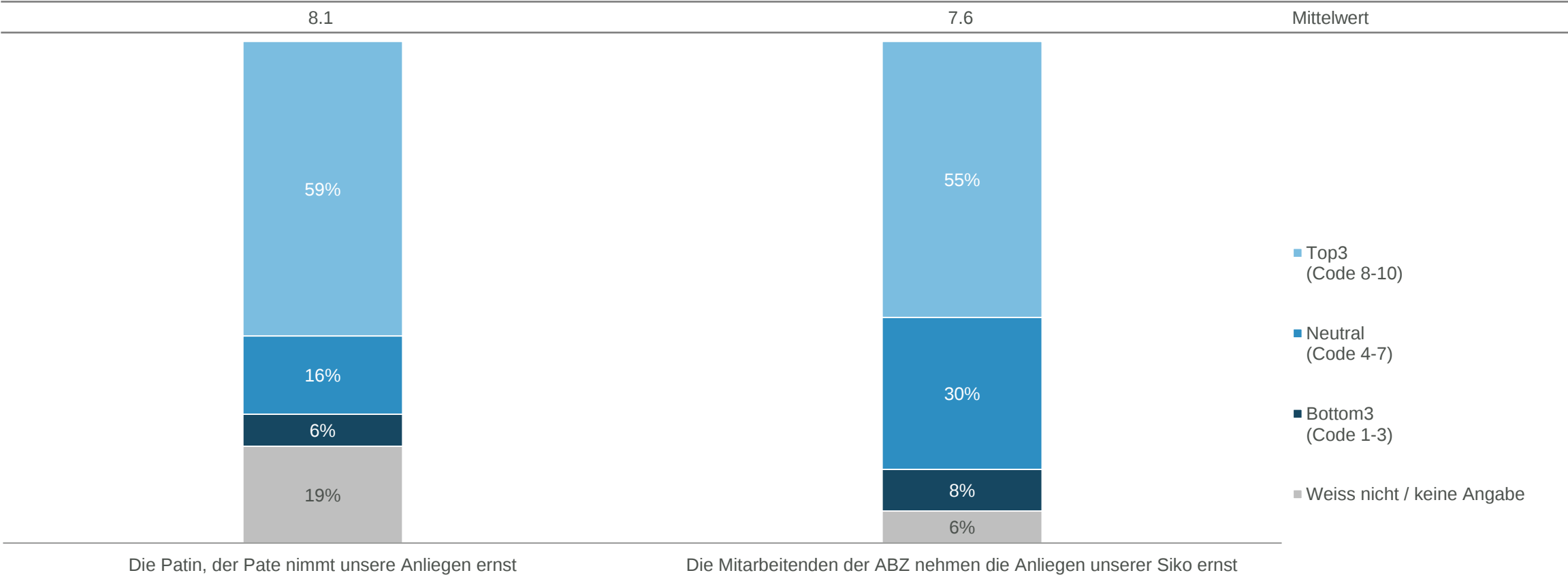
Beziehungen zu Siedlungsbewohner

Wellenvergleich



F400: Nun geht es um die Beziehung zwischen der Siko und den Bewohner/innen. Bitte beurteilen Sie die untenstehenden Aussagen.
Basis: n=[] | Filter: Alle Befragten | Skalierte Frage: 1= Stimme überhaupt nicht zu bis 10= Stimme voll und ganz zu
Die hinter den Prozentwert gesetzten Buchstaben bedeuten einen signifikanten Unterschied (95% Niveau) im Vergleich zu den jeweiligen Jahren, für die die Buchstaben stellvertretend stehen.

Beziehung zur Geschäftsstelle

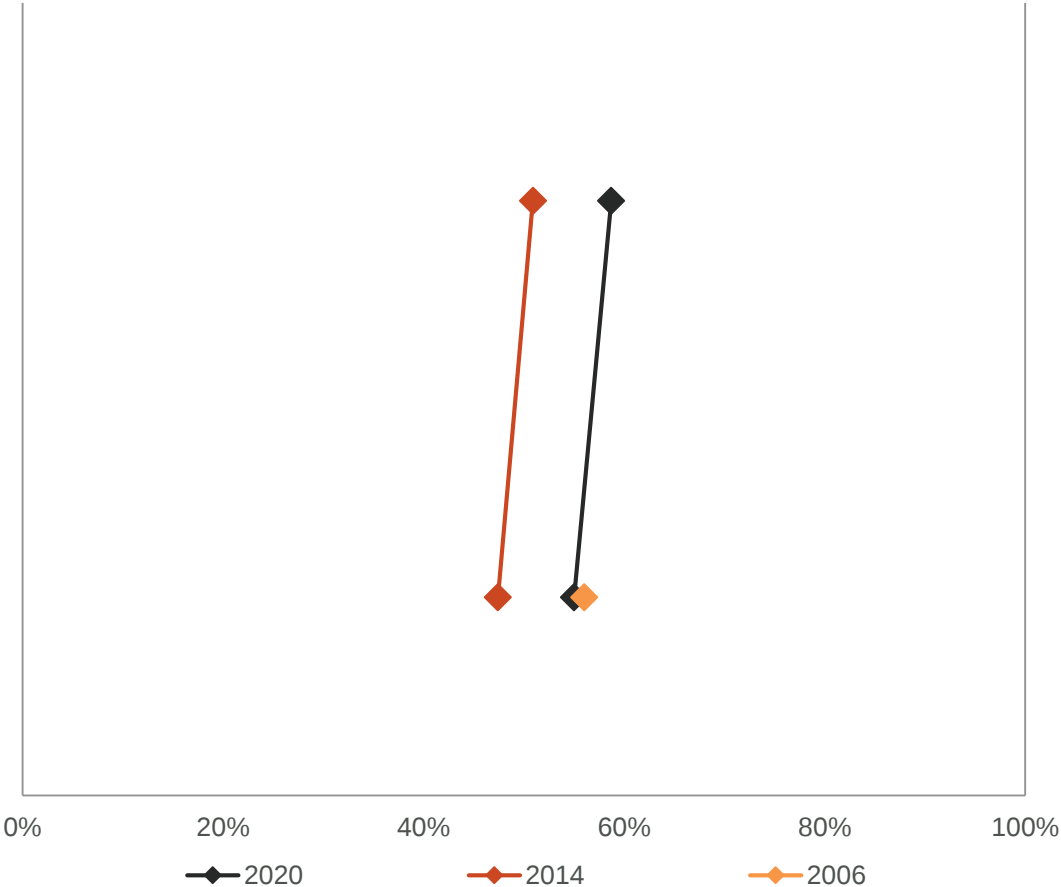


Beziehung zur Geschäftsstelle

Wellenvergleich

Die Patin, der Pate nimmt unsere Anliegen ernst

Die Mitarbeitenden der ABZ
nehmen die Anliegen unserer Siko ernst



Top3 (Code 8-10)		
2020 (A) [109]	2014 (B) [116]	2006 (C) [109]
59%	51%	n/a
55%	47%	56%

F500: Nun geht es um die Beziehung zwischen Geschäftsstelle/Stützpunkt/Pate und Patin und Siko. Bitte beurteilen Sie die untenstehenden Aussagen.
 Basis: n=[] | Filter: Alle Befragten | Skalierte Frage: 1= Stimme überhaupt nicht zu bis 10= Stimme voll und ganz zu
 Die hinter den Prozentwert gesetzten Buchstaben bedeuten einen signifikanten Unterschied (95% Niveau) im Vergleich zu den jeweiligen Jahren, für die die Buchstaben stellvertretend stehen.

Positives an der ABZ



F520: Und was sollte die ABZ aus Sicht Ihrer Siko-Tätigkeit unbedingt beibehalten?

Basis: n=109 | Filter: Alle Befragten | Offene Frage

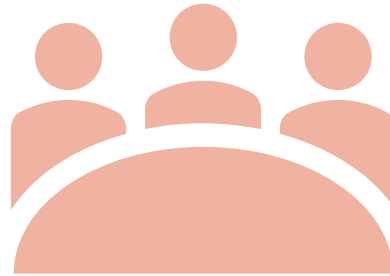
Verbesserungsvorschläge

„Bessere Kommunikation zwischen Siko und ABZ (was sich in letzter Zeit schon verbessert hat) und vor allem bessere Kommunikation zwischen ABZ und Bewohnerinnen.“

„Mehr Budget für Siedlungsanlässe seitens ABZ.“

„Wir sollten mehr einbezogen werden, wenn sich etwas in der Siedlung verändern würde, dann könnten wir auch mal Fragen der Bewohner beantworten.“

„Ich würde mehr darauf achten mit wie vielen Personen die jeweiligen Wohnungen besetzt sind. Evtl. würde ich bei 2 Personen in einer 4 1/2 Zimmer Wohnung eher darauf schauen, dass diese für Familien frei wird.“



„Schnellere und präzisere Kommunikation zw. ABZ u. Stützpunkten u. Siko's.“

„Wir als Siko brauchen mehr Unterstützung von ABZ Angelegenheiten wie z.B. Erlaubnis von Stadt, um öffentlichen Park, für Siedlungsfest-Jubiläum zu nutzen. Oder Feuerwerk-Erlaubnis. Wir sind der Meinung dass ABZ die Erlaubnisse einholen soll und nicht Siko.“

F510: Wenn Sie aus Sicht Ihrer Siko-Tätigkeit etwas an der ABZ ändern könnten, was wäre das?

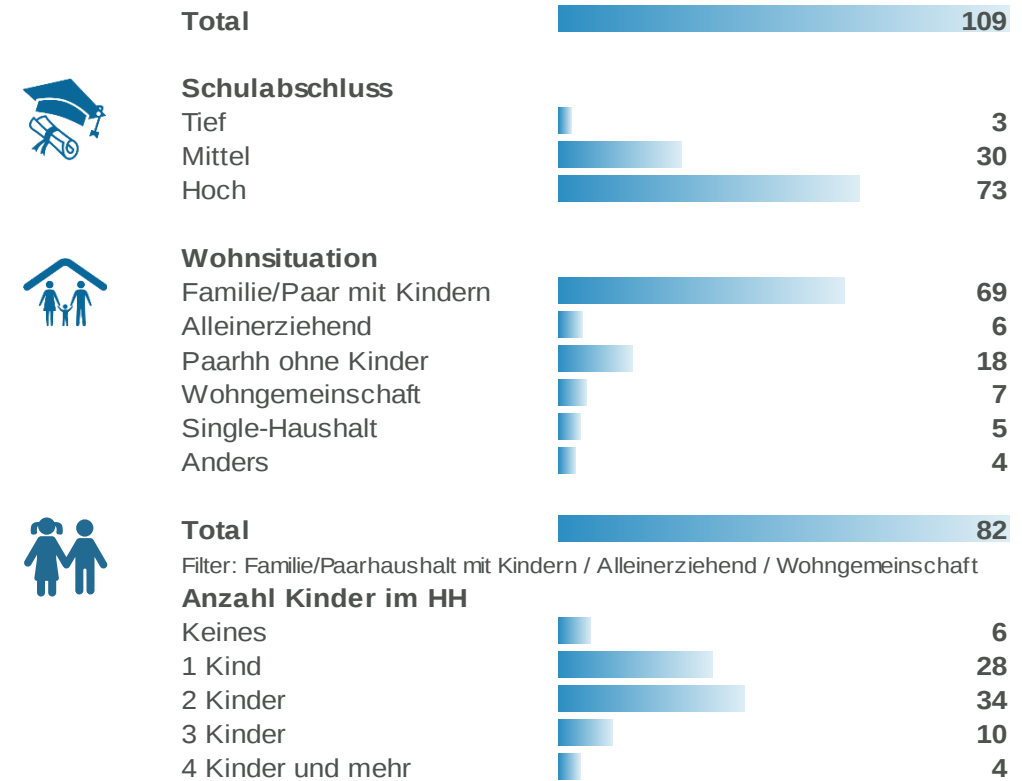
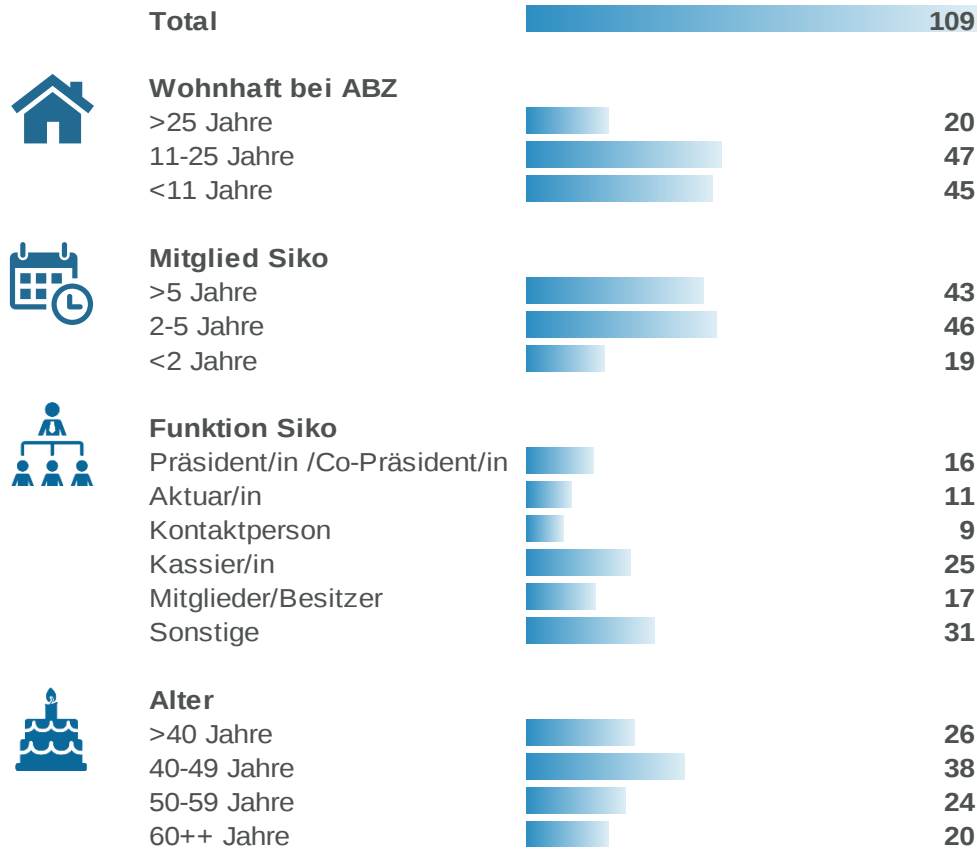
Basis: n=109 | Filter: Alle Befragten | Offene Frage



APPENDIX

Appendix

Stichprobenstruktur





LINK INSTITUT